XXX 学校

电子商务专业指导性人才培养方案

一、专业与专门化方向

专业名称： 电子商务 (专业代码：121100)

专门化方向： 网络营销、 电子商务物流、客服管理、商务网站维护、 网络推广

二、入学要求与基本学制

入学要求：初中毕业生或具有同等学力者

基本学制：三年

三、培养目标

本专业培养与我国社会主义现代化建设要求相适应，德、智、体、美全面发展，具有良 好的职业道德和职业素养，掌握电子商务专业对应职业岗位必备的知识与技能，能够从事网 络营销、电子商务物流、客服管理、商务网站维护、网络推广等工作，具备职业生涯发展基 础和终身学习能力，能胜任生产、服务、管理一线工作的高素质劳动者和技术技能人才。

四、职业 (岗位) 面向、职业资格及继续学习专业

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 专门化方向 | 职业 (岗位) | 职业资格要求 | 继续学习专业 | |
| 网络营销 | 电子商务师  计算机操作员  计算机网络管理员 物流员  计算机网络技术人员 | 电子商务师 (初级) 计算机操作员  计算机网络管理员 物流员 | 高职：  电子商务 | 本科：  电子商务 |
| 电子商务物流 |
| 客服管理 |
| 商务网站维护 |
| 网络推广 |

注：每个专门化方向可根据区域经济发展对人才需求的不同，任选一个岗位，获取相应 的职业资格证书。

五、综合素质及职业能力

( 一) 综合素质

1.具有良好的道德品质、职业素养、竞争和创新意识。

2.具有健康的身体和良好的心理素质。

3.具有良好的责任心，能够承受较强的工作压力；工作仔细，吃苦耐劳。 4.具有良好的商务礼仪、沟通和表达能力以及强烈的团队合作意识。 5.具有“客户至上”的服务观念。 6.具有良好的人文素养和继续学习的能力。 7.具有运用计算机进行信息搜集处理的能力。

8.具有借助工具查阅中、英文资料的基础能力。

(二) 职业能力 (职业能力分析见附录)

1.行业通用能力

(1) 具有安全操作、环境保护及电子商务等法规相关知识和技能。

(2) 了解电子商务企业的运作过程，具有一定的电子商务运作体验。

(3) 能够看懂商务活动手册及常用设备仪器使用说明书。

(4) 能够解决本专业的一般技术问题，具有初步的工作计划、组织、实施能力。

(5) 能使用各类办公软件， 中文录入速度达 45 字/分。

2.职业特定能力

(1) 网络营销能力：具有开展网络市场调查与分析，做好产品文案设计、及时利用网 络工具发布与推广的能力，具有使用常用的电子支付工具，完成电子支付交易，确保电子支 付安全的能力，具有开设网上商店，并运用规则实施运营的能力。

(2) 客服管理能力: 具有较强的语言表达和沟通能力，具有较强的服务意识，具有利 用电话、 网络等工具联络客户，正确处理售前、售中、售后问题的能力。

(3) 物流管理能力:具有较强的物流信息化采集及处理能力，具有从事货物整理、仓 库管理、商品配送的能力，逐步建立物流系统的概念，能统筹考虑物流运作的整体安排。

(4) 商务网站维护能力:具有熟练网络技术和网络常用软件并独立完成网页设计与制 作的能力，具有进行商务网站建设的基本能力，具有一定的文字表达和沟通能力，能较好地 进行日常信息的编辑和网站内容更新维护的能力。

(5) 网络推广能力：具有熟练使用各种电子商务平台和搜索引擎，采集商务信息，对 商务信息分类处理的能力，具有开展网络市场调查与分析，做好推广策划、及时利用网络工 具发布与推广的能力，初步具有对网络运营数据进行整理、归纳、分析并制定基本策略的能 力，具有搜索引擎优化和视觉营销的基本知识和初步运用能力。

3.跨行业职业能力

(1) 具有适应岗位变化的能力。

(2) 具有企业管理及现场管理的基础能力。

(3) 具有创新和创业的基础能力。

六、课程结构及教学时间分配

( 一) 课程结构



选 修 课 程

|  |
| --- |
| 必 修 课 程 |

|  |
| --- |
| 公 共 基 础 课 |

|  |
| --- |
| 任 选 |
| 限 选 |

|  |
| --- |
| 选 修 课 程 |

|  |
| --- |
| 平 台 课 程 |

|  |
| --- |
| 必 修 课 程 |

|  |
| --- |
| 电 子 商 务 物流方向 |

|  |
| --- |
| 网络营销 方向 |

|  |  |
| --- | --- |
| 商 务 网 站 维 护方向 | 网络推广 方向 |

|  |
| --- |
| 方 向 课 程 |

|  |
| --- |
| 专 业 技 能 课 程 |

|  |
| --- |
| 1. 网店运 营实务  2. 网络营 销工具  3. 网络营 销整合推 广  4.综合实 训 |

|  |
| --- |
| 1.配送中心 运作实务 2.第三方物 流运作实务 3.智能物流 系统实务 4.综合实训 |

|  |
| --- |
| 1. 客户服务 实务  2. 呼叫中心 实务  3. 会员关系 管理 4.综合实训 |

|  |
| --- |
| 德育课程： 1. 中国特色社会主义 2.心理健康与职业生涯 3.哲学与人生 4.职  业道德与法治  文化基础课程：1.语文 2.数学 3.英语 4.计算机应用基础 5.体育与健  康 6.美术 |

|  |
| --- |
| 1.商务英语 2.供应链管理 |

|  |
| --- |
| 1.职业健康 2.国家安全教育 |

|  |
| --- |
| 1.电子商务实务 2.营销基础 3.电子商务法律法规 4.网络广告的设计 与制作 5.基础会计 6.现代商务礼仪 7.客户关系管理 8.电子商务物 流管理 9.网络信息编辑 10.电子商务公共服务平台管理 |

|  |
| --- |
| 客服管理方 向 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| |  | | --- | | 1.Photoshop、 Flash 2.网站建设与 维护 3.网络编辑 4.综合实训 | | 1.搜索引 擎营销  2.数据化 营销  3.视觉营 销 4综合实训 |

|  |
| --- |
| 1.电子商务营销写作实务  2.社会实践活动 |

(二) 教学时间分配

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 学期 | 学期周数 | 教学周数 | | 考试  周数 | 机动  周数 |
| 周数 | 其中：综合的实践教学及教育活动周数 |
| 一 | 20 | 18 | 1 (军训与入学教育) | 1 | 1 |
| 二 | 20 | 18 | 1 (电子商务实务实训) | 1 | 1 |
| 三 | 20 | 18 | 1 (网络广告的设计与制作实训) | 1 | 1 |
| 四 | 20 | 18 | 1 (电子商务公共服务平台管理实训) | 1 | 1 |
| 五 | 20 | 18 | 2 (综合实训) | 1 | 1 |
| 2 (社会实践活动) |
| 六 | 20 | 20 | 19(顶岗实习) | — | — |
| 1(毕业教育) |
| 总计 | 120 | 110 | 28 | 5 | 5 |

七、教学进程安排

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 课程  类别 | 序 号 | 课程名称 | | | 学时数 | | 课程教学各学期周学时 | | | | | | | | | | |
| 一 | | 二 | | 三 | | 四 | | 五 | | 六 |
| 总学时 | 学分 | 20 周 | | 20周 | | 20 周 | | 20周 | | 20 周 | | 20 周 |
| 18  周 | 2  周 | 18  周 | 2  周 | 18周 | 2  周 | 18  周 | 2  周 | 18 周 | 2周 | 20 周 |
| 公共  基础  课程 | 1 | 德 育 课 | 必修 | 中国特色社会主义 | 36 | 2 | 2 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 2 | 心理健康与职业生涯 | 36 | 2 |  |  | 2 |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 3 | 哲学与人生 | 36 | 2 |  |  |  |  | 2 |  |  |  |  |  |  |
| 4 | 职业道德与法治 | 36 | 2 |  |  |  |  |  |  | 2 |  |  |  |  |
| 5 | 限选 | 法律与职业国家安全教育 | 36 | 2 |  |  |  |  |  |  |  |  | 2 |  |  |
| 6 | 文 化 课 | 必修 | 语文 | 252 | 14 | 4 |  | 4 |  | 2 |  | 4 |  |  |  |  |
| 7 | 数学 | 216 | 12 | 4 |  | 2 |  | 2 |  | 4 |  |  |  |  |
| 8 | 英语 | 216 | 12 | 4 |  | 2 |  | 2 |  | 4 |  |  |  |  |
| 9 | 计算机应用基础 | 72 | 8 | 4 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 10 | 体育与健康 | 180 | 10 | 2 |  | 2 |  | 2 |  | 2 |  | 2 |  |  |
| 11 | 历史 | 36 | 2 | 2 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 12 | 限选 | 校园安全 | 72 | 4 |  |  | 4 |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 13 |  | 特色课程：行走的思政课堂 | | 168 | 10 | 2 |  | 2 |  | 2 |  | 2 |  | 2 |  |  |
| 14 | 任选课程 | | | 132 | 8 | 4 |  | 2 |  | 2 |  |  |  |  |  |  |
| 合计 | | | | 1308 | 80 | 26 |  | 22 |  | 12 |  | 16 |  | 4 |  |  |
| 专业  技能  课程 | 14 | 专 业 平 台 课 程 | 营销基础 | | 72 | 4 | 4 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 15 | 电子商务实务 | | 72 | 6 |  |  | 4 |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 16 | 现代商务礼仪 | | 36 | 2 |  |  | 2 |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 17 | 网络广告的设计与制作 | | 72 | 6 |  |  |  |  | 4 |  |  |  |  |  |  |
| 18 | 电子商务法律法规 | | 72 | 4 |  |  |  |  | 4 |  |  |  |  |  |  |
| 19 | 商品知识 | | 72 | 4 |  |  |  |  | 4 |  |  |  |  |  |  |
| 20 | 客户关系管理 | | 72 | 4 |  |  |  |  |  |  | 4 |  |  |  |  |
| 21 | 电子商务物流管理 | | 72 | 4 |  |  |  |  |  |  |  |  | 4 |  |  |
| 22 | 网络信息编辑 | | 72 | 4 |  |  |  |  |  |  | 4 |  |  |  |  |
| 23 | 电子商务公共服务平台管理 | | 72 | 6 |  |  |  |  |  |  | 4 |  |  |  |  |
| 小计 | | | | 684 | 44 | 4 |  | 6 |  | 12 |  | 12 |  | 4 |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 28 | 技能方向课程 | 网络  营销  方向 | 网店运营实务 | 84 | 5 |  |  | 6 |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 29 | 网络营销工具 | 84 | 5 | 6 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 30 | 网络营销整合推广 | 84 | 5 |  |  |  |  |  |  |  |  | 6 |  |  |
| 31 | 网页设计与制作实训 | 48 | 4 |  |  |  |  |  |  |  | 2 周 |  |  |  |
| 32 | 电子  商务  物流  方向 | 配送中心运作实务 | 84 | 5 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 33 | 第三方物流运作实务 | 108 | 5 |  |  | 6 |  | 6 |  |  |  |  |  |  |
| 34 | 智能物流系统实务 | 108 | 5 | 6 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 35 | 商务交流实训 | 48 | 4 |  |  |  |  |  | 2周 |  |  |  |  |  |
| 36 | 商务  网站  维护  方向 | Dreamwear制作 | 108 | 5 |  |  |  |  |  |  |  |  | 6 |  |  |
| 37 | 网站建设与维护 | 108 | 5 |  |  |  |  |  |  | 6 |  |  |  |  |
| 38 | 网络编辑 | 84 | 5 |  |  |  |  |  |  |  |  | 6 |  |  |
| 39 | 电子商务网站建设与管理实训 | 48 | 4 |  |  |  | 2周 |  |  |  |  |  |  |  |
| 小计 | | | | 780 | 19 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 44 | 专业任选课 程 | | 专业任选课 | 158 | 10 |  |  |  |  | 4 |  | 2 |  |  |  |  |
| 45 | 社会实践活动 | 60 | 2 | 4 |  |  |  |  |  |  |  |  | 2 周 |  |
| 小计 | | | | 218 | 12 |  |  |  |  | 4 |  | 2 |  | 4 | 2 周 |  |
| 顶岗实习 | | | | 570 | 29 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 19 周 |
|  | 合计 | | | | 1006 | 104 | 16 |  | 12 |  | 14 | 4  周 | 10 | 2周 | 22 | 4周 | 19 周 |
| 其他  教育  活动 | 军训 | | | | 30 | 1 |  | 1  周 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 专业认识与入学教育 | | | | 30 | 1 |  | 1  周 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 毕业教育 | | | | 30 | 1 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 1 周 |
| 小计 | | | | 90 | 3 |  | 2  周 |  |  |  |  |  |  |  |  | 1 周 |
| 总计 | | | | | 3178 | 187 | 46 | 2  周 | 40 | 2  周 | 38 | 2  周 | 38 | 4周 | 30 | 4  周 | 19周 |

注：1.总学时 3232。公共基础必修和限选课程学时(含军训)占比约 38%；专业技能课(含顶岗实习、专业认识与入学教育、毕业教育)占比约 51%；任意选修课 350 学时 (人文选修

课程与专业选修课程课时比约为4:6) ， 占比约 11%。 2.总学分 187。学分计算办法：第 1 至第 5 学期每学期 16-18 学时记 1 学分；专业实践教学周 1 周记 2 学分；顶岗实习 1 周记 1.5 学分；军训、专业认识与入学教育、社会实践活 动、毕业教育等活动 1 周记 1 学分，共 5 学分。

八、主要专业课程教学要求

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 课程名称  (课时) | 主要内容 | 能力要求 |
| 电子商务实务  (98 课时) | ( 1 ) 电子商务的基本内 容；  (2) 互联网基本服务功 能；  (3) 电子商务模式；  (4) 网络营销；  (5) 网上支付；  (6) 电子商务物流；  (7) 电子商务安全；  (8) 电子商务法律知识；  (9) 专业电子商务平台的 运作知识 | (1) 能敏锐洞察电子商务活动；  (2) 能比较电子商务模式；  (3) 熟悉网络营销的方式方法，能进行网上 营销策划、 网上推广活动；  (4) 能完成安全的网上支付；  (5) 明确电子商务与物流的关系，能合理选 择电子商务物流方式和渠道；  (6) 能提供安全的电子商务运作环境；  (7) 能分析电子商务涉及的法律纠纷问题；  (8) 能在专业的电子商务平台上开展电子商 务活动 |
| 营销基础  (64 课时) | ( 1 ) 市场营销的基本内 容；  (2) 市场营销环境；  (3) 消费者市场、消费者 行为、消费者需求；  (4) 市场调查与预测；  (5)市场细分、市场定位；  (6) 产品和价格策略；  (7) 促销策略；  (8) 渠道策略；  (9) 营销组织与控制 | (1) 能敏锐洞察市场营销观念的演变；  (2) 能分析案例产品的市场营销环境；  (3) 能判断消费者行为，学会分析产品在电 子商务环境下消费者需求的变化；  (4) 能开展市场营销调研，并对调研结果初 步分析；  (5) 能在调研基础上初步学会细分市场及对 市场进行正确定位；  (6) 能够分析常用产品的特色、 品牌、包装 及其定价策略；  (7) 会运用常用的促销策略；  (8) 能分析产品适用的渠道策略；  (9) 会综合运用营销组合策略 |
| 电子商务法律  法规  (68 课时) | ( 1 ) 电子商务法一般理 论；  (2) 电子商务主体认定的 基本原则以及网络服务提 供商的法律责任；  (3) 电子合同；  (4) 电子签名；  (5) 电子资金划拨、电子 货币法律制度、 网络银行 法律制度；  (6) 虚拟货币、第三方支 付平台的法律问题；  (7) 电子域名权、著作权、 专利权；  (8) 网络消费者权益保护  (9) 电子商务税收；  (10) 在线争端解决机制； | (1) 能掌握电子商务及电子商务法的基本知 识；  (2) 能正确认识各种网站设立和运营制度规 范；  (3) 了解网上交易主体的设立、认定和法律 管制等方面的法律法规；  (4) 能说出在线自然人用户的概念和卖方从 事电子商务的法律资格；  (5) 能掌握电子合同订立和生效的特殊法律 问题以及电子合同的履行和违约救济问题；  (6) 能正确认识电子签名的法律效力；  (7) 能掌握电子支付领域出现的新兴法律问 题；  (8) 能明确网络广告、垃圾邮件、 电子商务 税收和消费者权益保护等问题的法律规定；  (9) 能对电子商务税收进行必要性分析；  (10) 能进行电子证据的收集和认定 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | (11) 电子证据 |  |
| 网络广告的设 计与制作 (98 课时) | (1) 网络广告的概述；  (2) 网络广告设计理论；  (3) 网络广告的设计；  (4) 网络广告设计实例制 作；  (5) 网络广告媒体选择策 略；  (6) 网络广告方案的实 施；  (7) 网络广告实施效果的 评价 | (1) 具有一定的网络广告认知能力，会辨别 网络广告的含义；  (2) 能分析网络广告的类型和表现形式；  (3) 具有对广告活动及创意的鉴赏和评价能 力；  (4) 具有简单广告文案写作的能力；  (5) 会运用不同类型网络广告的设计技巧；  (6) 能在不同平台上发布网络广告；  (7) 能进行网络广告效果测评和管理；  (8) 能利用各种软件设计并制作优秀网络广 告 |
| 基础会计  (68 课时) | (1) 复式借贷记账法；  (2) 会计的核算原则；  (3) 会计凭证；  (4) 会计账簿；  (5) 账务处理程序；  (6) 资产负债表和利润表 | (1) 能说出复式借贷记账法的原理和会计的 基本核算前提；  (2) 会应用借贷记账法处理企业的收入、利 润等常见经济业务；  (3) 能区别出不同类型的原始凭证和记账凭 证，能说出会计凭证的基本结构和内容，会填 制和审核会计凭证；  (4) 能分辨出不同类型的账簿，并概括出不 同账簿适用的账户类型，会登记账簿；  (5) 能总结出不同的账务处理程序的相同点 和不同点；  (6) 能概括出资产负债表和利润表的基本结 构并编制出简表 |
| 现代商务礼仪  (34 课时) | (1) 现代商务礼仪的原则 与功能；  (2) 职场礼仪；  (3) 现代商务场合中通用 的礼仪规范；  (4) 办公场合礼仪规范；  (5) 商务活动中的社交问 题；  (6) 涉外商务往来基本礼 仪规范；  (7) 礼貌沟通 | (1) 了解礼仪的形成、发展以及礼仪的含义；  (2) 理解现代商务礼仪的原则和功能；  (3) 能注重自身形象塑造，具有良好的职业 形象和心理素质；  (4) 掌握面试的礼仪、技巧、准备、常见问 题以及面试的禁忌；  (5) 能掌握现代商务场合中通用的礼仪规范， 以正确方式表达对别人的尊重，避免无意中冒 犯他人；  (6) 展示基本的办公场合礼仪规范，塑造良 好的企业形象；  (7) 能分析实际商务活动中的社交问题，正 确运用所学的礼仪知识，提出解决的办法；  (8) 理解商务仪态行为中的体态训练；  (9) 能在涉外商务往来中遵守基本礼仪规范 |
| 客户关系管理  (68 课时) | (1) 客户关系管理；  (2) CRM 主要理论；  (3) 客户满意理论；  (4) 关系营销理论的实 质，客户生命周期；  (5) 呼叫中心； | (1) 能说出客户关系管理的涵义、类型以及 营销策略；  (2) 能掌握客户满意理论；  (3) 理解关系营销理论的实质，会计算客户 生命周期；  (4) 熟悉呼叫中心的概况，会分析呼叫中心 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | (6) 数据仓库；  (7) 客户管理战略；  (8) 客户关系管理项目；  (9) 企业客户关系管理软 件 (单机版) | 与 CRM 的关系；  (5) 能说出数据仓库的概念，会简单实施客 户关系管理数据仓库；  (6) 理解并掌握客户管理战略，能简单分析 案例中公司的发展现状；  (7) 能简单应用客户关系管理项目的实施；  (8) 能安装使用企业客户关系管理软件 |
| 电子商务物流  管理  (56 课时) | (1) 物流基本内容；  (2)运输方式，运输工具， 运输路线；  (3) 仓库的作用和分类， 出入库管理；  (4) 配送和配送路线；  (5) 物流包装；  (6) 采购管理；  (7) 第三方物流；  (8) 供应链管理；  (9) 物流系统 | (1) 理解物流概念，例证社会传统物流现象；  (2) 能归纳不同运输方式的优缺点，会根据 货物情况合理选择运输工具，会安排简单的运 输路线；  (3) 能解释仓库的作用和分类，会出入库管 理操作，会填制出入库相关单证，会库存盘点；  (4) 能说出配送的作用和组织，会设置基本 配送路线；  (5) 能说出包装和流通加工及其合理化情况， 能根据货物情况选择包装方式，进行简单包装 处理；  (6) 能简单分析采购管理，能选择恰当的采 购方式；  (7) 熟悉第三方物流的概念和特点，会根据 货物的实际情况进行第三方物流选择；  (8) 会归纳供应链管理的主要内容，例证供 应链的基本情况；  (9) 能说出物流系统的概念和作用，重复物 流信息的特点 |
| 网络信息编辑  (68 课时) | (1) 网络信息编辑基本内 容；  (2) 网络专题的策划与制 作；  (3) 网络时评；  (4) 信息内容原创和制作 | (1) 掌握网络信息编辑登载法律法规及版权、 网络信息筛选、网络稿件归类、网络文稿编辑、 网络内容整合、网络稿件标题制作、关键词设 置的基本技能和方法；  (2) 熟悉并初步掌握网络专题的策划与制作 的基本原理和方法；提升网络编辑人员的素养 要求；  (3) 了解网络编辑工作的特点、职能，熟悉 网络时评的基本方法；  (4) 具备信息内容原创能力，制作网页、 图 像、视频，具备组织网站互动的能力 |
| 电子商务公共  服务平台管理  (98 课时) | (1) 网上商店模式；  (2) 网络支付模式；  (3) 网络广告模式；  (4) 网络经纪模式；  (5) 搜索引擎模式；  (6) 网络游戏模式；  (7) 网络营销模式；  (8) 网络聚合模式；  (9) 分类信息模式； | (1) 熟悉网上商店模式，能对网上商店模式 案例分析；  (2) 了解网络支付模式，能对网络支付模式 案例分析；  (3) 知晓网络广告模式，能对网络广告模式 案例分析；  (4) 了解网络经纪模式，能对网络经纪模式 案例分析；  (5) 掌握搜索引擎模式，能对搜索引擎模式 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | (10) 用户贡献模式；  (11) 无线服务模式 | 案例分析；  (6) 熟悉网络游戏模式，能对网络游戏模式 案例分析；  (7) 掌握网络营销模式，能对网络营销模式 案例分析；  (8) 了解网络聚合模式，能对网络聚合模式 案例分析；  (9) 知道分类信息模式，能对分类信息模式 案例分析；  (10) 知道用户贡献模式，能对用户贡献模式 案例分析；  (11) 了解无线服务模式，能对无线服务模式 案例分析 |
| 网店运营实务  (84 课时) | (1) 网上谈判与签约；  (2) 网络销售与网店推 广；  (3) 网页设计与制作；  (5) 网络支付与结算；  (6) 物流配送；  (7) 客户服务与管理；  (8) 第三方平台；  (9) 网店维护；  (10) 客户关系维护 | (1) 具备网上谈判与签约的知识；  (2) 掌握网络销售与网店推广知识；  (3) 能自行完成网页设计与制作；  (5) 掌握网络支付与结算知识；  (6) 熟悉物流配送知识，能合理选择物流渠 道；  (7) 掌握客户服务与管理知识；  (8) 能在第三方平台建立网店，销售公司产 品；  (9) 能管理网店，维护网络销售平台；  (10) 能正确维护客户关系，定期回访 VIP 客 户 |
| 网络营销整合  推广  (84 课时) | (1) 电子邮件营销；  (2) SEO；  (3) 免费策略营销；  (4) 联署营销；  (5) 博客、微博、微信营 销；  (7) o2o、移动商务 | (1) 熟悉电子邮件营销的方法与技巧，学会 跟踪与监测电子邮件营销效果，并能运用电子 邮件营销产品和服务；  (2) 掌握 SEO 的方法与技巧，能运用 SEO 营 销产品和服务；  (3) 熟悉互联网免费策略营销的各种应用， 能用免费策略开展产品和服务的营销；  (4) 掌握联署营销的应用，能积极开展产品 和服务的营销；  (5) 熟悉博客、微博、微信营销的应用与技 巧，会利用博客、微博、微信推广；  (6) 了解线下营销、资源合作营销等其他网 络营销手段；  (7) 会利用 o2o、移动商务等电子商务的新模 式营销，尝试应用 |
| 客户服务实务  (84 课时) | (1) 客服岗位职责；  (2) 店铺后台操作、接待 客户；  (3) 交易纠纷处理；  (4) 店铺常规软件；  (5) 客户心理 | (1) 了解客服岗位职责；  (2) 熟练操作店铺后台、正确运用社交工具， 妥善接待客户；  (3) 能正确处理纠纷交易；  (4) 能熟练使用店铺常规软件；  (5) 能分析客户心理，判断客户需求，合理 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  | 推介产品 |
| 呼叫中心实务  (84 课时) | (1) 呼叫中心基本内容；  (2) 客户和客户服务工 作；  (3) 客户服务准则；  (4) 发声的部位及控制方 法；  (5) 语言交流及表达的技 巧及正确方法；  (6) 纠正不 良发音及咬 字；  (7) 呼叫中心流程管控；  (8) 呼叫中心管理结构与 角色定位；  (9) 基层班组长的日常行 政工作流程 | (1) 了解呼叫中心的基本概念、产生及发展 状况、在企业中的地位及影响；  (2) 熟悉呼叫中心技术组成及主要的行业应 用；  (3) 能说出客户和客户服务工作的基本概念；  (4) 能明确客户服务准则及呼叫中心坐席员 应该具备的素质要求，形成品质管理的思维；  (5) 认识人类语音发声的部位及控制方法；  (6) 掌握语言交流及表达的技巧及正确方法；  (7) 通过口腔训练操作等生活化的形式纠正 坐席员不良发音及咬字；  (8) 能了解呼叫中心涉及的相关技术、流程 管控的重要性以及流程；  (9) 了解呼叫中心管理结构与角色定位；  (10) 熟悉基层班组长所需素养和技能，熟悉 组长的日常行政工作流程 |
| 会员关系管理  (84 课时) | (1) 会员管理制度；  (2) 会员信息表；  (3) 会员关系的生命周 期；  (4) 会员终身价值；  (5) 会员价值细分；  (6) 编制《满意度调查 表》；  (7) 会员忠诚度；  (8) 优劣质会员；  (9) 会员管理方向；  (10) 各类别会员特点；  (11) 各种沟通工具 (帮 派、QQ 群、旺旺群、EDM) | (1) 知道会员管理制度建立的意义，说出会 员管理制度建立的方法和原则；  (2) 能了解会员信息表的作用，明确会员信 息表的编制方法和会员分类管理的方法；  (3) 能熟悉会员关系的生命周期观察—形成 —稳定—退化；  (4) 会分析终身价值对产品试用年限平均每 年带来的利润推广，维系，服务的费用；  (5) 熟悉并初步掌握会员价值细分的方法；  (6) 会编制《满意度调查表》来分析会员的 满意度；  (7) 能掌握忠诚度分析的方法、流失率分析 方法及挽回措施；  (8) 能鉴别优劣质会员；  (9) 能主动接触会员，让会员产生兴趣，会 员和品牌形成互动；  (10) 能互动分享，提升对品牌的认知度和忠 诚度；  (11) 知道会员管理分为四个方向：获取会员 (扩充会员) +会员保持 (尽可能的保留会员) +会员价值扩展 (建立忠诚度) +选择会员 (选 择最有利可图的会员)；  (12) 了解各类别会员 (普通、高级、VIP、 至尊) 的特点；  (13) 熟练掌握各种沟通工具的原理及使用方 法 (帮派、QQ 群、旺旺群、EDM) |
| 配送中心运作  实务 | (1) 配送中心岗位权责；  (2) 配送中心的功能、分 类； | (1) 理解配送中心岗位权责；  (2) 能说出配送中心的功能、能对配送中心 分类； |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| (84 课时) | (3) 配送中心的作业流 程；  (4) 入库单据验收；  (5) 入库商品分类和编码 方法；  (6) 入库上架流程；  (7) 接单作业流程和订单 审核确认；  (8) 表单盘点和 RF 盘点；  (9) 盘点差异分析 与处 理；  (10) 补货作业流程和管 理技巧；  (11) 四种拣货方式；  (12) 电子标签系统；  (13) 拣选作业；  (14)人 工 复 核 和系 统 复 核；  (15)合流作业；  (16)点 货 作 业 和 上 车 作 业；  (17) 车辆积载原则、装车 顺序；  (18)调度作业；  (19)与客户交接货品的流 程和方法；  (20)接收客户的收退货流 程和方法；  (21)审核回单；  (22)退货作业流程和退货 理赔管理；  (23) 退货原因；  (24) 常用装卸搬运设备 | (3) 能描述配送中心的作业流程， 了解配送 中心的发展；  (4) 能够核对入库有关单据和信息，学会验 收方法；  (5) 能对入库商品进行分类和编码；  (6) 掌握入库上架流程和相关设备的使用方 法；  (7) 掌握接单作业流程和订单审核确认技巧；  (8) 能区分表单盘点和 RF 盘点；了解几种常 见的盘点方法；  (9) 能学会盘点差异分析及盘点差异处理；  (10) 掌握补货作业流程和管理技巧；  (11) 能区分四种拣货方式并知道它们的作业 流程和各自特点；  (12)会操作电子标签系统；  (13) 掌握拣选作业的管理技巧和评价指标；  (14) 理解人工复核和系统复核的作业流程；  (15)掌握合流作业的功能、流程和主要步骤；  (16) 熟悉点货作业和上车作业操作流程和主 要步骤；  (17) 遵守车辆积载原则、学会装车顺序的方 法；  (18) 掌握调度作业流程、配送车辆调度原则 和配送车辆模式选择；  (19) 掌握快速与客户交接货品的流程和方 法；  (20) 掌握接收客户的收退货流程和方法；  (21) 能说出审核回单的流程；  (22) 掌握退货作业流程和退货理赔管理；  (23) 能准确分析退货原因，并加以改进；  (24) 学会常用装卸搬运设备的使用，组织装 卸搬运作业 |
| 第三方物流运  作实务  (84 课时) | ( 1 ) 现代物流的发展趋 势；  (2) 配送；  (3) 第三方物流；  (4) 提升客户满意度；  (5) 第三方物流系统；  (6) 物流谈判方法和技 巧；  (7) 项目招投标；  (8) 第三方合同；  (9) 不同运输方式下的合 同；  (10) 第三方物流合同； | (1) 了解现代物流的发展趋势；  (2) 掌握配送和送货的区别、配送与物流的 异同；  (3) 了解第三方物流的概念及发展趋势，掌 握 B2B、B2C 模式下的第三方物流配送模型， 了解第三方物流配送模型技术支持平台，知道 第三方物流客户服务模式，说出第三方物流客 户服务管理的主要内容，知道第三方物流客户 服务评价原则；  (4) 能采用不同的措施，提升客户满意度；  (5) 会编制第三方物流系统物流计划，掌握 物流系统设计优化的原则，掌握第三方物流系 统物流计划的实施方法； |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | (11) 物流服务项目；  (12) 电子商务与物流的 关系 | (6) 掌握与第三方物流项目谈判方法和技巧；  (7) 会说出项目招投标的程序；  (8) 了解第三方合同的样式，知道第三方合 同撰写过程的注意事项；  (9) 会拟定不同运输方式下的合同；  (10) 理解分析第三方物流合同的可操作性、 责任和权利、风险性；  (11) 掌握第三方合同签订的流程及其变更；  (12) 了解物流服务项目的种类，会选择第三 方物流服务项目，明确第三方物流服务项目范 围；实施第三方物流服务项目；  (13) 知道电子商务与物流的关系，能了解电 子商务环境下物流解决方案 |
| 智能物流系统  实务  (84 课时) | (1) 物联网与智能物流系 统的起源及发展；  (2) 智能物流系统的特 征；  (3) 商品编码；  (4) 会使用条码阅读设 备；  (5) RFID 系统；  (6) RF 管理系统；  (7) 传感网接入技术；  (8) GIS 技术；  (9) GPS 技术；  (10) 智能物流系统实训 平台；  (11) 智能生产物流子系 统；  (12) 智能仓储物流子系 统实训；  (13) 智能配送与智能运 输子系统实训；  (14) 智能超市前后台实 训；  (15) 智能综合服务子系 统实训 | (1) 了解物联网与智能物流系统的起源及发 展；  (2) 会描述智能物流系统的特征；  (3) 能够识读商品编码；  (4) 会对商品进行编码；  (5) 会使用条码阅读设备；  (6) 根据 RFID 系统完成的功能不同，对 RFID 进行分类；  (7) 会操作 RF 管理系统；  (8) 掌握传感网接入技术；  (9) 掌握 GIS 技术；  (10) 掌握 GPS 技术；  (11) 熟悉智能物流系统实训平台；  (12) 熟悉智能物流系统子系统；  (13) 熟悉智能物流系统软硬件平台；  (14) 会操作智能生产物流子系统 ；  (15) 会利用智能仓储物流子系统实训；  (16) 会利用智能配送与智能运输子系统实 训；  (17) 了解智能超市前台、后台实训内容；  (18) 会利用智能综合服务子系统实训 |
| Dreamweaver  Photoshop  Flash  (84 课时) | ( 1 ) Dreamweaver 、 Flash、Photoshop；  (2) 网页制作工具； (3)Photoshop 图形设计、 制作软件， 网站程序实现 原理，HTML、ASP 语言和数 据库 | (1)会应用 Dreamweaver、Flash、Photoshop；  (2) 熟悉 Dreamweaver 、Photoshop 、Flash 等网页制作工具，能够承担商务网站前台网页 制作；  (3) 熟悉 Photoshop 图形设计、制作软件， 了解网站程序实现原理，理解 HTML、ASP 语言 和数据库的基本知识；  (4) 具有沟通、合作精神，有创造力 |
| 网站建设与维 | (1) 网站业务流程； | (1) 熟悉网站策划、实施、运营、宣传等业 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 护  (84 课时) | (2) 电子商务运营与操作 流程；  (3) 企业网站的功能要 求；  (4) 计算机硬件知识及基 本网络知识；  (5) 申请域名和空间；  (6) 服务器安全的基本知 识 | 务流程；  (2) 熟悉电子商务运营与操作流程，能够洞 悉电子商务的发展方向；  (3) 对企业上网有比较深的理解， 了解企业 网站的功能要求；  (4) 会电脑操作， 了解计算机硬件的基本知 识及基本网络知识；  (5) 掌握电子商务服务器的配置方法,能在网 络上申请开域名和空间；  (6) 了解服务器安全的基本知识 |
| 网络编辑  (84 课时) | (1) 信息采集、分类、加 工、发布；  (2) 扫描仪、数码相机、 数 码 摄 相 机 等 设 备 的 使 用；  (3) 网站栏目策划、运营 管理知识 | (1) 掌握文字、图像、音频采集的基本知识， 具备使用相关设备及方法采集素材 (包括文 字、声音、 图像、视频) 、对素材进行分类及 加工、利用发布系统传输稿件的能力；  (2) 会使用扫描仪、数码相机、数码摄相机 等设备，较强的中文功底和文字处理能力，了 解网站栏目策划、运营管理知识；  (3) 具有较强的选题、策划、采编能力、归 纳能力 |
| 搜索引擎营销  (84 课时) | (1) 搜索引擎工作原理；  (2) 搜索营销基础知识；  (3) 优化站内搜索导航；  (4) 百度网络联盟的营销 推广方式；  (5) 搜索引擎优化 | (1) 了解搜索营销基础知识，熟悉搜索引擎 工作原理，合理开展搜索营销；  (2) 能制订有效的营销计划、预计商业价值、 推销营销建议、创建优秀团队、选择合理策略、 实施标准评测并进行客观的评估；  (3) 科学利用探索新媒体与社会媒体，优化 站内搜索导航，提高营销实效。  (4) 熟悉百度网络联盟的营销推广方式；  (5) 掌握搜索引擎优化技能，实现网站排名 的提升 |
| 视觉营销  (84 课时) | ( 1 ) 视觉营销的基本内 容；  (2) 网店视觉营销；  (3) 网店运营工具；  (4) 商品图片美化技巧， 网店美工 | (1) 了解视觉营销的概念与发展，利用视觉 营销手段传达品牌信息和品牌文化，实现促进 商品销售的最终目的；  (2) 掌握视觉营销元素 (点、线、面、 图案 等) ，会合理布局网店，掌握网店视觉营销的 基本职业技能；  (3) 利用电子商务环境下的基础平台，熟练 操作及推广网店运营工具的使用，熟悉网络零 售平台、 网店日常运营管理、 网店工具运用、 商品拍摄与网店美化、 电商物流、天猫等；  (4) 掌握图片素材规划，学会商品图片美化 技巧技能，网店装修整页设计、排版与优化等 网店美工的职业技能 |

九、专业教师基本要求

1. 专任专业教师与在籍学生之比不低于 1:36；研究生学历 (或硕士以上学位) 5%以上， 高级职称 15%以上。获得高级工以上职业资格60%以上，或取得非教师系列专业技术中级以

上职称 30%以上，或获得相关行业执业资格 60%以上；兼职教师占专业教师比例 10%-40%， 60%以上具有中级以上技术职称或高级工以上职业资格。

2. 专任专业教师应具有电子商务专业或相近管理类专业或计算机专业本科以上学历 90%以上；3 年以上专任专业教师，应达到“省教育厅办公室关于公布《XX 省中等职业学校

‘双师型’教师非教师系列专业技术证书目录(试行)》的通知”文件规定的职业资格或专业

技术职称要求,如： 电子商务师、营销师、物流师、 国际商务师等。

3.专业教师具有良好的师德修养、专业能力，能够开展理实一体化教学，具有信息化教 学能力。专任专业教师普遍参加“五课”教研工作、教学改革课题研究、教学竞赛、技能竞 赛等活动。平均每两年到企业实践不少于 2 个月。兼职教师须经过教学能力专项培训，并取 得合格证书，每学期承担不少于 30 学时的教学任务。

十、实训 (实验) 基本条件

根据本专业人才培养目标的要求及课程设置的需要，本专业应配备校内实训 (实验) 教 学功能室和校外实训基地。

根据专业平台课程和专业方向课程的设置，按每班 35 名学生为基准，建议建设以下实 训 (实验) 教学功能室。

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 教学功  能室 | 基本面  积要求 | 主要设备名称 | 数量 (台/套) | 规格和技术的特殊要求 |
| 网络营  销实训 | 120 平方 米 | 服务器 | 1 |  |
| 电脑 | 36 | 以小组 (6 台) 形式摆放 |
| 网络营销模拟应用软件 | 1 | 系列软件 |
| 多媒体设备 | 1 |  |
| 电子教室管理软件 | 1 |  |
| 仓储配  送实训 | 400 平方 米 | 立体仓库货架 | 10 |  |
| 堆垛机 | 2 |  |
| 堆垛机控制系统 | 1 | 系列软件 |
| 入库皮带输送机 | 2 |  |
| 出库轨道输送机 | 2 |  |
| 仓储管理系统 | 1 | 系列软件 |
| 配送中心管理系统 | 1 | 系列软件 |
| 叉车 | 12 |  |
| 托盘 | 12 |  |
| 工作台 | 6 |  |
| 客服呼  叫中心  实训 | 120 平方 米 | 服务器 | 5 | CTI 服务器、IVR 服务器、 CRM 服务器、录音服务器、 数据库服务器 |
| 电脑 | 36 |  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | 专用应用软件 | 2 | CTI 服务器软件、基于 CS 和BS 结构的Web 服务软件 |
| 呼叫语音设备 | 36 |  |
| 网店模  拟经营  平台 | 200 平方 米 (含摄 影棚) | 服务器 | 1 |  |
| 电脑 | 36 | 以小组 (6 台) 形式摆放 |
| 摄影设备 | 6 | 系列软件 |
| 多媒体设备 | 1 |  |

注：教学功能室可以按照教学项目、设备、师资等，进行整合确定。

制定校外实训基地管理制度，校外实训基地不少于 3 家。通过校外实训基地建设，加强 与企业、行业和社会及经济实体间 (电子商务公司、IT 公司、物流、配送中心等企业) 的 联系与合作，互惠互利，共同发展。

十一、编制说明

1.本方案依据《省政府办公厅转发省教育厅<关于进一步提高职业教育教学质量的意见> 的通知》(XX 政办发[2012]194 号) 和《省教育厅关于制定中等职业教育和五年制高等职业 教育人才培养方案的指导意见》(XX 教职[2012]36 号) 编制。

2. 本方案充分体现构建以能力为本位、 以职业实践为主线、 以项目课程为主体的模块 化专业课程体系的课程改革理念。并突出以下几点：

(1) 主动对接 XX 省电子商务行业发展需求。 围绕本专业所对应的职业岗位能力要求， 确定专业培养目标、课程设置和教学内容，推进专业与产业对接、课程内容与职业标准对接、 教学过程与生产过程对接、学历证书与职业资格证书对接、职业教育与终身学习对接。

(2) 服务学生全面发展。尊重学生特点，发展学生潜能，强化学生综合素质和关键能 力培养，促进学生德、智、体、美全面发展，满足学生阶段发展需要，奠定学生终身发展的 良好基础。

(3) 注重中高等职业教育课程衔接。统筹安排公共基础、专业理论和专业实践课程，

科学编排课程顺序，精心选择课程内容，强化与后续高等职业教育课程衔接。

3. 中等职业学校依据本方案制定实施性人才培养方案。

(1) 落实“2.5+0.5”人才培养模式，学生校内学习 5 个学期，校外顶岗实习不超过 1 学期。每学年为 52 周，其中教学时间 40 周 (含复习考试) ，假期 12 周。第 1 至第 5 学期， 每学期教学周 20 周 (包括机动 1 周，复习考试 1 周) ，按 28~30 学时/周计算；第 6 学期顶 岗实习 18 或 19 周，按 30 学时/周计算。

(2) 实行学分制的学校，一般 16~18 学时为 1 个学分，三年总学分不得少于 170。专 业实践教学周每周计为 2 学分，军训、专业认识与入学教育、毕业教育、社会实践每周计为 1 学分，顶岗实习每周计为 1.5 学分。

(3) 公共基础课程与专业平台课程是本专业所必修的课程。根据培养目标、专业方向的 需要，分为五个方向： 网络营销方向、 电子商务物流方向、客服管理方向、商务网站维护、 网络推广。各校可结合本校的实际情况，选择其中一个方向，组织教学，并实施国家职业资

格鉴定。

(4) 任意选修课程可结合学生个性发展需求和学校办学特色针对性开设。 以下课程仅 供参考：

①公共基础任选课程：职业素养、文学欣赏、历史、文学阅读、书法、人口资源等,或 语文、数学、英语课程的拓展内容。

②专业技能任选课程： 图片拍摄与处理 、POP 设计与制作、Fireworks 网页图像设计、 ACCESS 数据库应用、 网上创业理论与技能、移动商务理论与实务、公共关系策划、 电子商 务信函写作、消费者心理学等。

附录

电子商务专业职业能力分析

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 职业岗位 | 工作任务 | | 职业技能 | 知识领域 | 能力整合排序 |
| 电子商务 师 | 网络 使用 | 基 本 网 络 工 具 使 用 | 1.能够使用一种浏览工具  2.能够使用电子邮件工具  3.能够进行网上表单操作 | 1.网络基础知识  2.表单基础知识  3.EDI 基础知识 4.电子商务英语 (入门) | 1.行业通用能力：  (1) 具有安全操作、环境保护及电子商务等 法规相关知识和技能；  (2) 了解电子商务企业的运作过程，具有一 定的电子商务运作体验；  (3) 能够看懂商务活动手册及常用设备仪器 使用说明书；  (4) 能够解决本专业的一般技术问题，具有 初步的工作计划、组织、实施能力；  (5) 能使用各类办公软件， 中文录入速度达  45 字/分。 2.职业特定能力：  (1) 网络营销能力:具有开展网络市场调查 与分析，进行策划并推广的能力，具有电子 支付的能力，具有开设网上商店，实施运营 的能力；  (2) 客户服务管理能力: 具有较强的语言表 达和沟通能力，具有较强的服务意识，具有 利用电话、 网络等工具联络客户，正确处理 售前、售中、售后问题的能力；  (3) 电子商务物流:具有较强的物流信息化 采集及处理能力，具有从事货物整理、仓库 管理、商品配送的能力，逐步建立物流系统 的概念，能统筹考虑物流运作的整体安排；  (4) 商务网站维护能力:具有独立完成网页 |
| 网页制作 | 1.能够运用常用的网页制作工具  2 能够完成静态网页制作 | 1.网页制作方法  2 网站维护方法 |
| 基本安全技术 | 1.能够有效使用一种防病毒软件  2.能够及时更新防病毒软件 | 1.网络文件下载方法 |
| 网络 营销 | 网 络 商 务 信 息 采 集 | 1.能够使用一种网络检索工具采集信息 2.能够运用电子邮件收集客户信息  3. 能够对网络信息进行初步分类整理 | 1. 网络信息的收集与整 理方法 |
| 网 上 商 务 信 息发 布 | 1.利用电子邮件发布商务信息  2.在其他网站上发布网络广告 | 1.网络信息的发布方法 2.网络广告发布方法 |
| 电子 交易 | 电子支付 | 1.能够使用常用的电子支付工具完成电 子支付 | 1.信用卡 、借记卡 、 电 子支票等使用知识 |
| 交易安全 | 1.能够在电子支付中安全使用密码 | 1.密码基础知识 2. 电子商务法律基础知 识 |
| 计算机操 作员 | 微型  计算  机基  本操  作 | 微型计算机基本 操作 | l.能够进行微型计算机的基本操作 2.能够完成文件夹 (子目录) 的创建， 完成文件的存储、查找与删除等操作 3.能够使用常见打印输出设备完成文件 的打印 | 1.微型计算机基本操作 方法 2.文件系统的处理使用 方法 3.打印输出设备的基本 操作方法 |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | 计算机病毒防治 | 能够使用常用防病毒软件完成计算机病 毒的检查与清除 | 1.检查计算机病毒的正 确方法 2.病毒发现后的处理方 法 | 设计与制作的能力，具有进行商务网站建设 的基本能力，具有日常信息的编辑和网站内 容更新维护的能力；  (5) 网络推广能力：具有采集和处理商务信 息的能力，具有开展网络市场调查、分析、 策划、推广的能力，初步具有对网络运营数 据进行整理、归纳、分析并制定基本策略的  能力，具有搜索引擎优化和视觉营销的基本 3.跨行业职业能力：  (1) 具有适应岗位变化的能力。  (2) 具有企业管理及现场管理的基础能力。  (3) 具有创新和创业的基础能力。 |
| 文字 信息 处理 | 文字输入 | 能够快速、准确地完成汉字输入。要求 在 20 min 内，根据指定文稿使用计算机 键盘输入 900 个汉字与字符 (平均每分 钟 45 个汉字) ，其错误率不高于 0.6% (文稿均为字迹清晰的印刷稿，其中社 科、新闻、文学、科技内容各占 25%) | 1.文字输入基本方法 2.常用符号的识别与输 入方法 |
| 版面编排 | 能够完成版面的编排。在规定时间内， 根据指定的样张或版样编排制作出 2 页 版面 (版面不分栏，含 6 种字体，有两 级标题，文字有长字、扁字、下划线等 修饰) | 文字排版基本方法 |
| 制作表格 | 能够完成指定表格的制作。要求在规定 的时间内，根据原稿样张制作一个比较 简单的表格 (6~9 行、5~8 栏) | 表格制作方法 |
| 图形 图像 处理 | 图形、图像输入与 处理 | 1.能够完成简单图形的绘制 2.能够将图像文件排放到指定的文字版 面中 | l.简单图形的绘制方法 2.图像文件的一般排版 方法 |
| 因特  网操  作 | 拨号上网 | 能够完成拨号上网操作 | 因特网接入方法及操作 步骤 |
| 信息检索与浏览 | l.能够使用浏览器，根据指定网址查找 信息  2.能够完成信息的下载 | 1.网址常识与格式  2.文件下载的方法 |
| 接收／发送电子 邮件 | l.能够完成电子邮件的编排制作、接收 和发送 2.能够完成电子邮件的基本处理 (删除、 存储操作) | 电子邮件基本操作方法 |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 计算机网 络管理员 | 维护 机房 环境 | 电源设备的操作 与管理 | 1.能够按照操作规程正确开关机房内的 小型电源设备  2 能够及时发现电源系统故障 | 1.电源设备操作规程 2.电源系统常见故障的 种类 |  |
| 空调设备的操作 与管理 | 1.能够按照操作规程正确开关机房内的 小型电源设备 2.能够根据机房要求调整空调设备 3.能够及时发现空调设备故障 | 1.空调设备操作规程 2.空调设备常见故障的 种类 |
| 维护 通信 线路 | 维护对外互连通 信线路 | 1.能够识别对外互连通信线路 2.能够及时发现对外互连通信线路故障 | 1.常用广域网线缆基本 知识 2.常用广域网接口基本 知识 3.常用广域网通信线路 常见故障常识 |
| 维护局域网通信 线路 | 1.能够识别局域网通信线路 2.能够及时发现局域网通信线路故障 | 1. 常用局域网线缆基 本知识  2. 常用局域网接口基 本知识  3. 常用局域网 通信 线 路常见故障的种类 |
| 维护  网络  设备 | 监视网络运行状 况 | 1.能够使用网络实用工具程序和网络管 理工具监视网络的运行状况  2 能够判断网络设备是否工作正常 | 1.网络实用程序知识 2.网络管理工具使用方 法 |
| 网络设备的维护 | 1. 能够识别网络设备  2. 能够完成网络设备的日常保养 | 网络设备日常保养知识 |
| 维护  网络  服务  器和  网络  终端 | 网络终端设备的 安装与配置 | 1.能够正确安装网络终端设备的软、硬 件 2.能够正确配置网络终端设备的软、硬 件 3.能够正确使用基本的网络客户端软件 4 能够正确配置简单的网络资源共享 | 1.网络终端设备的软硬 件安装配置方法 2.网络客户端软件的安 装配置方法 |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 设备 | 网络服务器的监 视 | 能够识别服务器硬件故障 | 服务器保养基本方法 |  |
| 网络终端设备的 日常维护 | 1.能够使用常用的防病毒软件进行病毒 的防治 2.能够进行网络终端设备的日常保养 | 1.计算机病毒的正确识 别和处理方法 2. 网络终端设备保养方 法 |
| 监视网络基本服 务 | 1.能够正确使用网络实用工具、 网络管 理软件和网络应用软件，对网络基本服 务进行监视 2.能够判断网络基本服务是否工作正常 | 利用网络应用软件对网 络基本服务进行监视的 方法 |
| 物流员 | 实施 单项 物流 项目 | 完成具体的物流 工作 | 1. 了解物流实施程序  2.准确使用物流基本工具 | 1.物流基础知识 2.物流设备基本配置 |
| 解读单项物流项 目的内容 | 1.能看懂单证  2.会使用条码器 | 1.编码知识 2.物流基础英语 100 词 句 |
| 安排 物流 程序 | 编排单项物流项 目的程序 | 1.会运用运筹学原理  2.会计算机基本操作 | 1.运筹学概论  2.计算机操作 |
| 分解单项物流项 目 | 1.会正确使用物流标准用语 2.会界定单项物流项目的具体内容 | 1.物流标准用语 2.物流项目的主要内容 和功能 |
| 操作 物流 配送 | 进行分拣和配货 作业 | 1.会运作货物分类  2. 了解集装箱多式联运 | 1.货物概念  2.集装箱多式联运 |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | 从事配送加工 | 1.掌握配送的基本流程  2.熟悉配送环节及其功能 | 1.物流配送基本知识 2.流通加工 |  |
| 计 算 机 网 络 技 术 人 员 | 计算 机 网 络操 作系 统及 服务 器使 用 与 配置 | 计算机软、硬件安 装与配置 | 1.能安装计算机基本硬件 2.能安装计算机常用软件 3.能识别并排除基本的计算机故障 4.能安装并使用计算机常见外设 | 1.计算机硬件基础 2.计算机软件基础 3.计算机软硬件故障分 类及分析方法 4.计算机外设基础及应 用 |
| Windows XP 系统的 使用与设置 | 1. 能安装 Windows XP  2. 能熟练设置桌面以及中文特性  3. 能使用系统工具  4. 能使用文件管理和磁盘管理功能  5. 能添加删除组件  6. 能定义并设置用户工作环境  7. 能配置和管理网络属性  8. 能共享文件、打印机等系统资源  9. 能维护注册表  10.掌握Windows XP 性能优化和系统恢 复技术 | 1.Windows XP 安装基础 2. 中文特性 3.环境管理 4.资源管理 5.计算机管理 6.用户管理  7.系统优化技术  8.系统恢复技术 |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | Windows 2003 操作 系统使用与设置 | 1.能规划和安装 windows 2003  2.能搭建文件服务器  3.能管理用户和组  4.能配置和管理网络  5.能管理磁盘  6.能使用管理控制台 7.能掌握故障恢复控制台并掌握系统恢 复技术  8.能优化 Windows 2003 性能 9.能配置与使用 DHCP 服务、Web 服务、 FTP 服务、打印服务、传真服务及第三方 服务软件 | 1．规划和安装技术  2．用户和组的规划  3．磁盘规划  4．文件和目录权限  5．IIS 基础  6．基本服务  7．系统恢复  8．系统优化 |  |
| 、置 应  组 网 配 与 用 | 小 型 企 业 网 络 组 建与配置 | 1．能根据实际情况制定网络设备需求表  2．能正确安装网络设备 (包括无线网络)  3．能根据实际网络环境画出网络拓扑结 构图 | 1.对等网的基础知识 2.无线网络基础知识 3. 网络设备的特点及选 型 |
| 网页制作 | 1.能使用常用的网页制作工具制作网页 2.能对网页进行适当的修改以满足实际 需要 | 了解 HTML 语言  熟悉网页制作工具 |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | Internet 接 入 与 应用 | 1.熟悉常见的 Internet 接入方式，能将 电脑接入 Internet  2.能配置 windows XP 为 Internet 共享 服 务 器 ， 代 理 局 域 网 中 机 器 连 接 Internet 3.能配置简单路由设备将局域网中机器 连接到 Internet 4.能利用代理服务器软件，代理并控制 局域网机器连接 Internet 5.能配置与应用常见 Internet 客户端软 件 | 1.Internet 基础  2.Web 和搜索引擎  3.代理服务  路由基本知识 |  |
| 网络 运 行 、 管理 与 维 护 | 常 见 网 络 工 具 使 用 | 1.能使用常用的网络分析命令和工具 | 了解常见网络协议 |
| 常 见 网 络 故 障 检 测与排除 | 1．能识别常见的网络故障  2．能排除常见的网络故障 | 故障分析方法 |
| 小型网络监控 | 1．能监控网络设备的状态  2．能监控机器的 CPU、 内存等使用状况  3．能监控网络连接的状况 (包括网络的 延时与丢包率等) | 1.网络设备监控方法 2.网络性能基本参数 |
| 网络 安全 | 主 机 级 计 算 机 病 毒防范 | 1.能安装与配置常用的杀毒软件  2.能使用杀毒软件防毒与杀毒  3 能制定合适的病毒防范策略 | 1.病毒的基本原理  2.病毒的分类  3 常见病毒的攻击方式 |
| 个 人 防 火 墙的 配 置 | 能安装与配置常用的个人防火墙软件 | 1.个人防火墙的原理 2.个人防火墙的常见产 品特点 |
| 安 全 公 告阅 读 与 补丁管理 | 1.能定期查看安全公告 2.能定期查看杀毒软件厂商提供的病毒 警报，更新病毒库并作出相应的应对措施 3.能利用补丁工具进行补丁综合管理 | 1.安全补丁的知识 2.安全公告中的安全级 别 |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 数据 存 储 、 备份 与恢 复 | 常 见 备 份 软 件的 使用 | 1.能制定备份策略  2.能使用和配置 Windows 备份软件及其 它第三方备份软件 3.能够使用备份工具恢复系统数据 | 1.数据备份与恢复基础 知识 2.备份策略的制定原则 |  |
| 常 见 备 份 设 备的 安装与使用 | 1.能够完成备份设备的硬件安装  2.能够完成备份设备的软件配置  3.能够诊断和排除常见故障 | 常用备份设备的特点与 分类 |
| 数据库备份 | 1.能对小型企业的常用数据库进行备份 2.能制定数据库备份策略 | 数据库基础知识 |
| 网络 综合 布线 | 小 型 网 络 布 线 安 装与测试 | 1.能进行线缆端接  2.能布放线缆  3.能测试布线系统参数  4. 了解布线工程验收内容 | 1.常用介质及性能 2.标准与六大子系统 3.布线规范 4.测试标准及测试参数 5.设计 、施工与验收基 础 |
| 布线系统、门禁系 统、小型电话交换 机系统的管理 | 1.能管理布线系统，更正布线文档 2.能管理门禁系统 3.能管理小型电话交换机系统 | 1. 日常管理与维护基础 2.布线文档标准 3. 门禁系统与电话交换  机系统的基本知识 |

注：本表是方案开发组集成职业院校、行业企业专家共同开发。职业学校应结合本校特点和区域行业企业岗位需求，充分调研后，制定本校的该专业职业能力分析表。