



湘西民族职业技术学院

XIANGXI VOCATIONAL AND TECHNICAL COLLEGE FOR NATIONALITIES

人才培养方案

专业名称： 电子商务

专业代码： 630801

学 制： 五年

系 部： 经济贸易系

教 研 室： 电子商务教研室

湘西民族职业技术学院教务处编制

二〇二〇年九月

2020 级专业人才培养方案制订与审核表

专业名称	电子商务
专业代码	630801
专业建设委员会	专业调研扎实, 培养目标定位准确, 课程设置科学合理, 符合行业企业人才培养要求。 江江 彭耀 杨瑞庭 彭耀 签名: 钟伟
人才培养方案论证会	该方案符合行业企业人才培养要求。 石江东 江江 彭耀 彭耀 彭耀 彭耀 签名: 田立斌 张依君
学术(教学)委员会	 签名 学盖章
校级党组织会议审定	 签名(盖章): 2020年8月20日
备注	

2020 级电子商务专业人才培养方案

一、专业名称及代码

电子商务（专业代码 630801）

二、入学要求

初中毕业生或具有同等学力者。

三、修业年限

教育修业年限：5 年

四、职业面向

表 1 职业面向表

所属专业大类 (代码)	所属专业类 (代码)	对应行业 (代码)	主要职业类别 (代码)	主要岗位 类别（或 技术领 域）	职业资格证书或 技能等级证书举 例
财经商贸大类（63）	电子商务类 （6308）	零售业 （52）； 互联网和 相关服务 （64）	销售人员（4-01-02）； 商务咨询服务人员（4 - 07 - 02）	营销推广	助理电子商务师 阿里巴巴电子商 务专才
财经商贸大类（63）	电子商务类 （6308）	互联网和 相关服务 （64）；	4-01-01-01 用户通 信终端销售员	客户服 务、 客服专员	阿里巴巴电子商 务专才
财经商贸大类（63）	电子商务类 （6308）	互联网和 相关服务 （64）；	4-99-00-0 电子商务 师 4-07-05-01 摄影师 2-02-13-07 多媒体 作品制作员	网站美工/ 编辑	1+X 电子网店运 营推广证书 初级 级
财经商贸大类（63）	电子商务类 （6308）	互联网和 相关服务 （64）；	4-99-00-01 电子商务 师 2-02-34-10 企业信 息管理师	运营管 理、 网站运营	1+X 商务数据分 析证书 中级 1+X 网店运营推 广证书 初级

表 2：典型工作任务与职业能力分析表

工作岗位	典型工作任务	职业能力	对应课程
网络营销与推广	客服及营销	熟悉电话及网络等渠道的推广方式和技巧，并能通过电话、网络等渠道进行宣传、客户发掘和客户服务。	电商客服、客户关系管理、网络营销、电商客服实训、网络消费心理分析、推销策略与艺术、商务管理与沟通、商务礼仪
	客户管理	具有一定的调查能力和创新能力，对客户进行跟进，对推广效果进行跟踪、评估,并及时进行改进。	
美工设计	图片处理	熟练运用 PS 等图片处理工具，对图片整体进行后期制作、修改、美化等。	PhotoShop 基础、PhotoShop 网店美工、网页设计与制作 视觉营销（拍摄） UI 设计、美工实训
	美工设计	熟悉 PS、AI、网站建设等相关软件的操作，并具有一定的美化和设计能力；熟悉网络店铺的装修方法和技巧；负责美工设计、制作及维护，满足公司对网站和网店的风格和服务功能的要求；负责网络店铺视觉规划、设计，以及产品描述等工作；做好日常推广活动页面设计，banner 设计，EDM 设计等工作。	
网店运营岗位群	网店运营助理	熟悉网店运营规则和技巧，能够协助公司店铺/商城的运营，提高店铺点击率、浏览量和转化率。	直播营销、电子商务平台应用、网店运营、网络营销、电子商务文案、移动电子商务、商务数据分析、顶岗实习
	活动策划	熟悉活动策划的方法，并具有一定的组织能力。负责活动策划执行与推广，协调美工组与客服组间的配合工作。	
	网店运营主管	能够把握网店运营的方向和重点，并具有一定的统筹能力，负责制定运营推广计划,并做统筹控制。	

五、培养目标与培养规格

（一）培养目标

以国家专业教学标准为基础遵循，培养理想信念坚定，德、智、体、美、劳全面发展，具有一定的科学文化和良好的职业素养、较强的就业能力和自我发展能力，职业道德和创新意识，精益求精的工匠精神，较强的就业能力和可持续发展能力，掌握电子商务专业知识和技术技能，面向互联网和相关服务业、批发业、

零售业等行业的销售人员、商务咨询服务人员等职业群，能够从事营销推广、运营管理、客户服务、电商美工、网站编辑等工作的复合型高素质专业技术技能人才。

（二）培养规格

本专业毕业生应在素质、知识和能力等方面达到以下要求

1.素质要求

（1）坚定拥护中国共产党和我国社会主义制度，在习近平新时代中国特色社会主义思想指引下，践行社会主义核心价值观，具有深厚的爱国情感和中华民族自豪感。

（2）崇尚宪法、遵法守纪、崇德向善、诚实守信、尊重生命、热爱劳动，履行道德准则和行为规范，具有社会责任感和社会参与意识。

（3）具有质量意识、环保意识、安全意识、信息素养、工匠精神和创新思维。

（4）勇于奋斗、乐观向上，具有自我管理能力、职业生涯规划的意识，有较强的集体意识和团队合作精神。

（5）具有健康的体魄、心理和健全的人格，掌握基本运动知识和一两项运动技能，养成良好的健身与卫生习惯、良好的行为习惯。

（6）具有一定的审美和人文素养，能形成一两项艺术特长或爱好。

2.知识要求

- (1) 掌握必备的政治理论、科学文化知识；
- (2) 掌握必备的体育、军事、心理健康教育和安全环保、信息技术知识；
- (3) 了解创新创业、职业发展和中华优秀传统文化知识；
- (4) 熟悉与本专业相关法律法规及环境保护、安全消防、支付与安全等相关知识；
- (5) 掌握计算机应用、网络技术的基本理论，电子商务的基本理论以及新技术、新业态、新模式等相关知识；
- (6) 掌握市场分析、消费者行为分析及营销策划的方法；
- (7) 掌握商品拍摄、图形图像处理和网络文案写作的方法；
- (8) 掌握电子商务数据统计分析和报告撰写以及客户服务与管理的相关知识；
- (9) 掌握主流电子商务平台运营规则和推广方式，跨境电子商务平台和新媒体运营与管理的方法；
- (10) 掌握网店运营规范、流程以及供应链与供应商管理的相关知识。

3.能力要求

- (1) 具有探究学习、终身学习、分析问题和解决问题的能力；
- (2) 具有良好的语言、文字表达能力和有效沟通能力；
- (3) 具有良好的团队合作精神和人际交往能力。
- (4) 具有一定的哲学思维、美学思维、伦理思维、计算思维、

数据思维、交互思维、互联网思维能力；

（5）熟练使用办公软件，进行文档制作、方案演示和简单的数据处理与分析能力；

（6）能够结合光学、色彩学等进行创意拍摄，结合客户需求，提炼产品核心卖点，并熟练运用相关软件对图片进行处理；

（7）具备网络信息采集、筛选和编辑的能力，能够根据需求进行网站建设；

（8）具备网店设计与装修能力，能根据产品页面需求，进行页面设计、布局、美化和制作；

（9）能够根据网站（店）推广目标，选择合理的推广方式，进行策划、实施和效果评估与优化；

（10）能够根据运营目标，采集电子商务平台数据，并依据店铺、产品和客户数据等各类数据，进行分析与预测；

（11）能够正确进行网络营销，应对客户咨询、异议、处理客户投诉，进行客户个性化服务等；

（12）能够运用移动商务平台进行活动策划、营销推广、移动店铺的运营与管理。

六、课程设置及要求

(一) 课程设置

表 3 课程体系框架表

课程模块名称	课程类型		主要课程
公共基础课程	必修课		大学英语、大学数学（理工类）、计算机应用基础、大学语文、应用文写作、思想道德修养与法律基础、形势与政策教育、毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论、体育、大学生就业创业指导课、大学生心理健康教育、军事理论与军事训练、安全教育、劳动教育、社会实践。
	选修课		文化素养模块：应用文写作、文学欣赏、影视欣赏、中国民俗欣赏、现代礼仪、爱情婚姻家庭、数学思维与数学文化（7 限选 2） 职业素质模块：职业素质训练、企业文化与管理智慧、工商管理案例训练、案例说法（4 限选 1） 通用技能模块：PS 图形图像处理、办公软件、网页制作、口语交际艺术、形体训练与形象设计、英语三级强化训练（6 限选 2） 体育训练模块：瑜伽、篮球特训、羽毛球特训、健美操特训、田径特训（5 限选 1） 艺术修养模块：交响乐合唱指挥、音乐鉴赏、美术作品赏析、民族舞蹈与体育舞蹈、书法（5 限选 1）
专业课程	专业基础课程		电子商务基础、电子商务物流、商品知识、网络消费心理分析、推销策略与艺术、电子商务法、商务英语、管理学
	专业核心课程		客户服务与管理、PhotoShop 基础、PhotoShop 网店美工、商务管理与沟通、网店运营、网络营销、网页设计与制作、电子商务文案
	专业拓展课程	必修	汉字录入、经济学、office 高级应用、电商客服、视觉营销（拍摄）、移动电子商务、电子商务沙盘运营推广、跨境电子商务、顶岗实习、毕业设计
		选修（6 选 4 限选）	直播营销、电子商务平台应用、商务数据分析、商务礼仪、UI 设计、视频剪辑

(二) 课程描述

1、公共基础课程

表 4 公共基础课程描述

序号	课程名称	课程目标	主要教学内容	教学要求
1	思想道德修养与法律基础	素质目标 培养高尚的思想道德情操，增强社会主义法治观念和法律意识，成为合格的社会主义事业的建设者和接班人。 知识目标 理解新时代大学生的使命担当，掌握人生观、理想信念、中国精神、社会主义核心价值观、道德的基本理论，理解和掌握法律基本理论知识。 3、能力目标 能树立正确的人生观和崇高的理想信念，能践行中国精神和社会主义核心价值观，能以道德规范自身行为，能运用法治思维解决实际问题。	1.人生的青春之问 2.坚定理想信念 3.弘扬中国精神 4.践行社会主义核心价值观 5.明大德守公德严私德 6.尊法学法守法用法	采用课堂讲授、实践教学、网络教学、自主学习等方式开展教学
2	形势与政策	素质目标 通过该门课程的学习，学生能够增强爱国主义精神，民族自豪感，承担起中华民族伟大复兴的重大责任。 知识目标 通过该门课程的学习，学生在日常生活中能够了解国内外时事发展，正确领悟国家发展面临的形势变化，全面了解党和国家的路线方针政策。 能力目标 通过该门课程的学习，学生在日常学习和职业生涯规划中，能结合党和国家的路线方针政策实时指导和调整自己的学习和生活规划。	1.党的建设 2.国内经济形势与政策 3.港澳台工作 4.国际形势与外交方略	采用专题式教学，运用讲授法、研讨法、案例教学等，探索慕课教学及线上课程资源库在形势与政策课教学中的运用
3	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	素质目标 帮助大学生坚定马克思主义信念，坚定在中国共产党的领导下走中国特色社会主义道路的信心，增强对党的基本理论、基本路线、基本纲领、基本经验执行的主动性和自觉性。 知识目标 帮助大学生了解马克思主义中国化的历史进程、理论成果以及各大理论成果产生的时代背景、实践基础、科学内涵、精神实质和历史地位。	1.毛泽东思想及其历史地位 2.新民主主义革命理论 3.社会主义改造理论 4.社会主义建设道路初步探索的理论成果 5.邓小平理论 6.“三个代表”重要思想 7.科学发展观 8.习近平新时代中国特色社会主义思想及其历史地位 9.坚持和发展中国特色社会	采用课堂讲授、项目教学法、任务驱动法等方式开展教学

序号	课程名称	课程目标	主要教学内容	教学要求
		能力目标 帮助大学生系统地掌握毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系的基本原理，提高学生运用理论的基本原理、观点和方法，全面、客观地认识和分析中国走社会主义道路的历史必然性；认识和分析当今中国的实际、时代特征和当前所遇到的各种问题的能力。	主义的总任务 10.“五位一体”总体布局 11.“四个全面”战略布局 12.全面推进国防和军队现代化 13.中国特色大国外交 14.坚持和加强党的领导	
4	体育	素质目标 培养学生爱国主义思想和集体主义精神，树立正确的体育道德观念，培养勇敢、顽强和奋发向上的进取精神；使学生具有强健的体魄、健康的心理、良好的习惯、积极向上的生活态度、较强的社会适应能力，为终身体育奠定基础。 知识目标 了解体育运动相关知识，初步掌握部分常见体育项目的练习方法及参与规则，以及科学锻炼身体的基本知识和方法，基本形成自觉锻炼的习惯，从而提高身体力量、速度、耐力、平衡、协调等身体素质。 能力目标 熟练掌握两项以上健身运动的基本方法和技能；能科学地进行体育锻炼，提高自己的运动能力；掌握常见运动创伤的处理方法；具有一定的体育文化欣赏能力	1.体育理论：体育锻炼方法、体育卫生与保健、体育欣赏、大学生体质健康标准和田径、球类运动竞赛组织工作； 2.体育技能：篮球、排球、足球、乒乓球、羽毛球、健美操、武术和跆拳道等项目。 3.学生健康达标测试：立定跳远、引体向上（男）、仰卧起坐（女）、1000米（男）、800米（女）、身高体重、肺活量、坐位体前屈、50米。	在“理论教学+实践教学+竞赛训练”的教学模式中，采用任务驱动法、示范法、讲授法、信息化教学法、翻转式教学法等进行教学实践。
5	大学英语	1、素质目标： 树立正确的英语学习观，具有明确的学习目标，使英语学习为学生的全面发展服务； 提升以交际能力为核心的英语语言运用素质； 增强跨文化意识，了解中西方文化差异，培养中国情怀，坚定文化自信。 2、知识目标 扩大学生的词汇量（要求学生掌握单词的读音、用法及拼写），使之达到《基本要求》中规定的3500个单词，为英语学习打下坚实的基础； 通过学习掌握一定的语法知识，能够分析复杂句子结构； 学习掌握应用文的写作； 学习掌握阅读技巧与方法；	日常交际和业务交际，比如：介绍他人、问路、娱乐活动、疾病与问诊等；中西方国家的文化差异。 英语个人信息表的填写； 重要密事与体育名人的英语介绍； 英文广告的制作； 商务约谈邮件的写作 非正式信件的写作； 英文通告的写作； 动词、形容词、代词、介词等的使用。	采用视听法、讲授法、情景交际法、任务教学法、行动导向教学法等进行教学。

序号	课程名称	课程目标	主要教学内容	教学要求
		学习了解世界文化的多样性。 3、能力目标 具备一定的日常交际和业务交际能力；能够进行日常短文和应用文的阅读、翻译和写作； 能综合运用英语的听、说、读、写、译五项技能，满足未来岗位需求；能用英语讲述中国故事，促进中华优秀传统文化传播。		
6	计算机应用基础	1、掌握计算机的基础知识和计算机的基本使用； 2、掌握 Windows 操作系统的基本操作； 3、掌握 Office 办公软件，主要包括 Word、Excel、PowerPoint 等组件的操作与运用； 4、掌握 Internet 的基本应用操作、压缩软件 WINRAR 及图像处理软件 ACDSee 软件的使用； 5、计算机的日常安全维护。	1、计算机的基本知识； 2、键盘和鼠标的的使用； 3、常用的汉字输入法； 4、Windows 系统的基本操作与维护； 5、Word 文档的编辑与排版 6、EXCEL 电子表格数据的处理； 7、PowerPoint 演示文稿的制作与放映； 8、Internet 的信息服务和应用； 9、电子邮件的收发； 10、压缩软件 WINRAR 的使用方法； 11、图像处理软件 ACDSee 的使用方法； 12、计算机的日常安全维护。	1、理论教学与实践教学相结合； 2、与专业相结合，针对不同专业的学生，教学内容的侧重点不同，教学案例的难易程度不同； 3、教学过程中采用演示法、案例教学法、任务驱动法、项目教学法等多种教学方法； 4、对多媒体教室与计算机机房有一定的要求。
7	大学语文	素质目标 树立正确世界观、人生观、价值观；培养学生的创新批判性思维和工匠精神；培养学生的职业道德、合作意识和敬业精神等职业素养；培养仁爱、孝悌等人文情怀，诚信、刚毅的品格和豁达、乐观、积极的人生态度；弘扬爱国主义为核心的民族精神和自主创新为核心的时代精神，树立文化自信。 知识目标 掌握基本语文常识；掌握散文、诗词、小说、戏剧四大文学体裁特点；了解文学鉴赏的基本原理，掌握阅读、分析和欣赏文学作品的基本方法；了解中国文学发展基本脉络，尤其是课文所涉及的重要作家作品。 能力目标 具备较强的阅读理解能力；具备较好的	国学经典品读：《大学之道》等； 文学作品欣赏：《春江花月夜》等 口语交际训练：《交谈与辩论》等 4 应用文写作训练：公文文体与事务文体写作等	努力营造民主，和谐，愉快的学习氛围； 采用模块式教学、专题和讲座的形式授课； 充分利用多媒体教学设备、现代化教学方法和手段授课； 精讲与自学相结合。

序号	课程名称	课程目标	主要教学内容	教学要求
		口头表达和书面表达能力; 具备较强的信息处理和解决实际问题的能力; 具备良好的文学作品鉴赏和审美能力; 具备较强的自主学习能力和团队协作能力。		
8	大学生就业和创业指导	素质目标 培养学生树立正确的职业理想, 激发学生提高全面素质的自觉性。 知识目标 了解职业的一般知识及现代职业发展的趋势, 掌握目标职业对个人专业技能和个人素质的要求。 能力目标 培养学生收集信息、分析利用信息的能力, 培养学生各种求职、创业的能力	1.职业介绍: 2.帮助选择与规划个人职业: 3.指导就业准备, 克服心理障碍: 4.介绍求职与应聘的方法; 5.介绍国家有关政策法规; 6.分析就业、创业形势: 7.创业案例解析。	1 多运用案例教学, 多实训。2 课堂教学中充分体现学生的主体作用, 老师的主导作用。讲练结合。
9	大学生心理健康教育	素质目标 使学生树立心理健康发展的自主意识, 了解自身的心理特点和性格特征, 能够对自己的身体条件、心理状况、行为能力等进行客观评价, 正确认识自己、接纳自己, 在遇到心理问题时能够进行自我调适或寻求帮助, 积极探索适合自己并适应社会的生活状态。 知识目标 使学生了解心理学的有关理论和基本概念, 明确心理健康的标准及意义, 了解高职阶段人的心理发展特征及异常表现, 掌握自我调适的基本知识。 能力目标 使学生掌握自我探索技能、心理调适技能及心理发展技能, 如学习发展技能、环境适应技能、压力管理技能、沟通技能、问题解决技能、自我管理技能、人际交往技能和生涯规划技能等。	1.高职生心理健康绪论; 2.学会适应, 做好规划; 3.了解自我, 发展自我; 4.了解人格, 优化个性; 5.自主学习, 学会创新; 6.调节情绪, 塑造积极心态; 7.直面压力, 增强抗挫能力; 8.学会沟通, 增强人际; 9.认识爱, 学会爱的艺术; 10.追寻生命意义, 正确面对危机。	通过线上线下教学平台, 采用对分课堂教学模式, 使用启发式讲授、案例分析法、小组研讨法、辩论法、测验法、脑力激荡法、心理剧角色扮演法、团体心理活动、工作坊等教学方法融合, 不断提高课堂教学的质最效果。
10	安全教育	1、素质目标 通过理论教育, 树立安全第一的意识, 树立积极正确的安全观, 把安全问题与个人发展和国家需要、社会发展相结合, 为构筑平安人生主动付出积极地努力。 2、知识目标 了解大学生安全的基本知识; 掌握与安全问题相关的法律法规和校纪校规, 安全问题的社会、校园环境; 了解安全信息、相关的安全问题分类知识以及安全保障的基本知识。	消防安全: 交通安全: 食品安全: 公共安全: 网络安全: 心理安全: 安全救护常识	理论教育与实际操作演示演练相结合。

序号	课程名称	课程目标	主要教学内容	教学要求
		3、能力目标 能在安全教育演示、演练中，掌握基本的安全防范技能、安全信息搜索与安全管理技能，掌握以安全为前提的自我保护技能、沟通技能、问题解决技能。		
11	创新创业教育	素质目标 培养学生的创业精神，使学生具有强烈的创业意识。 知识目标 理解新创业的定义与功能，创业的要素与类型，创业过程与阶段划分，了解创业广义和狭义的创业概念。 3 能力目标 能树立正确的创业观，能运用所学知识解决实际问题。	当代高校大学生创业现状： 创业、创新与创业管理； 创新与创业者的源头： 创业团队管理： 创业项目书； 创业融资、创业风险与危机管理。	开展专题讲座，提升创业能力； 运用案例教学调动学生学习积极性；通过撰写创业策划书，学习创业过程。
12	大学数学（工科类）	素质目标 立德树人。引导学生逐步养成良好的学习习惯、严谨细致的职业意识和实事求是的职业态度，提高学生就业能力和创新能力。 知识目标 在高中或中职教育基础上，进一步学好职业岗位和生活中所必要的数学知识，并掌握职业生涯发展所需要的数学基础知识。 能力目标 培养学生的计算技能、计算工具使用技能和数据处理技能，培养学生的观察能力、空间想象、分析问题、解决问题的能力。	函数定义域值域图像及性质，建模思想： 极限的运算,两个重要极限公式的应用： 闭区间上连续函数的性质： 基本初等函数的导数及左右导数概念： 可导与连续，可微与可导的关系； 微分的近似计算与极值的求解： 洛必达法则： 曲线的拐点及函数曲线的画作： 不定积分与求导数的关系： 不定积分的几种常用积分法； 牛顿—莱布尼茨公式：	课堂教学为主，网络共享课程为辅.需要数学教学软件演示辅助教学。
13	军事理论与军事技能	1、素质目标 增强爱国主义，民族主义，达到居安思危，忘战必危的思想意识。激发学生努力学习，报效祖国的志向。 2、知识目标 通过军事理论课程的学习，掌握一定的军事知识。 3、能力目标： 能够运用所学本课程的知识分析军事形势。	国防概述 国防法制 国防建设 国防动员 军事思想概述 毛泽东军事思想 邓小平新时期军队建设思想 国际战略环境概述 国际战略格局 我国安全环境 高技术概述 高技术军事上的应用	素质目标： 军事技能训练时间为2—3周，实际训练时间不得少于14天。 知识目标： 对国防概述、国防法制、国防建设、国防动员、军事思想概述、国际战略环境概述、国际战略格局、

序号	课程名称	课程目标	主要教学内容	教学要求
			高技术与新军事变 信息化战争概述 信息化战争特点	我国安全环境、高技术在军事上的应用等进行了了解学习，激发学生努力拼搏，掌握科技知识。 能力目标：通过学习，激发学生努力学习，报效祖国。
14	劳动教育	素质目标 在生活中体会劳动创造美好生活；体认劳动不分贵贱，热爱劳动，尊重普通劳动者；在日常生活中培养自己的实干精神。树立正确的劳动价值观；将劳动内化为自己的行为习惯，自觉进行劳动实践；在校园生活中做好绿色环保的践行者，寝室美化的时尚者和公共区域环境的维护者。从我做起，从小事做起，养成劳动的习惯。 知识目标 了解劳动教育的意义，明确劳动教育的目标；了解劳动教育的课程结构、实施手段何评价方法；了解劳动创造美好生活、空谈误国、实干兴邦的深刻道理；知道勤劳是中华民族的传统美德；体悟幸福人生需要奋斗的道理；知道正确的劳动价值观；熟悉文明寝室的建设要求何特色寝室的建设标准；明白校园环境维护的意义。 能力目标 掌握日常生活劳动、生产劳动和服务性劳动基本技能。具备满足生存发展需要的基本劳动能力，形成良好劳动习惯。	以日常生活劳动、生产劳动和服务性劳动为主要内容开展劳动教育。结合产业新业态、劳动新形态，注重选择新型服务性劳动的内容。	积极开展实习实训、专业服务、社会实践、勤工助学等，重视新知识、新技术、新工艺、新方法应用，创造性地解决实际问题，使学生增强诚实劳动意识，积累职业经验，提升就业创业能力，树立正确择业观，具有到艰苦地区和行业工作的奋斗精神，懂得空谈误国、实干兴邦的深刻道理；注重培育公共服务意识，使学生具有面对重大疫情、灾害等危机主动作为的奉献精神。

2、专业课程

(1) 专业基础课程（8 门）

表 5 专业基础课程介绍

序号	职业能力要求	课程名称	课程目标 (素质知识能力)	主要教学内容	教学要求
1	对电子商务基础知识详实掌握，独立完成网上开店及环节操作，熟练掌握 B2C、B2B、C2C 类型运营规则开展网络交易；能对企业整体电商环境进行评价，制定行之有效的物流方案	电子商务基础	素质目标： 培养学生善于整合资源、乐于团队协作的品质； 培养有效沟通的能力和为客户服务的理念； 培养勇于企业实践、不断开拓创新的能力； 培养不畏艰难、勇于探索的职业精神； 培养电子商务安全防范意识； 培养遵守法律法规的职业意识 2、知识目标： 正确理解电子商务的理念； 准确判断电子商务网站类型，并能熟练通过 B2C、B2B、C2C 类型的网站开展网上交易； 能帮助企业设计、分析物流配送方案； 能够对企业整体电子商务环境进行评价 3、能力目标： 掌握电子商务采购流程，独立完成网上购物各环节的操作。 会利用网络独立完成网上开店。 会利用推广手段进行网站推广。 能对目标顾客进行有效分析，开展有效的营销手段。 养成吃苦耐劳、求真务实、勇于创新的工作风格。 培养学生电子商务安全意识。	分析电子商务形成的主要原因、现象和发展趋势，详细介绍了电子商务的技术基础、基本运作和基本操作方法。主要内容涉及电子商务交易模式、网上支付系统、电子商务物流、网络营销和网站构建、信息加密技术等，并从信息流、资金流、物流等三流整合的角度和思想概括电子商务的基本内容并形成电子商务知识体系架构	教师通过典型任务工作的提炼，将电子商务职业工作过程中所需基本知识融于教学全过程。 对典型工作任务进行讲解、演示，学生根据具体任务分解完成后表述任务完成过程及感受。 通过学习情境的转换培养学生独立与协作工作能力，提升学习兴趣，切实提高学生职业基本不管和实际问题处理能力。
2	了解电子商务与物流的关系，熟悉物流各个环节具体操作，能利用物流知识给企业经营设计高效物流方案；培养学生物流 6R 服务规范的职业素养，爱岗	电子商务物流	素质目标： 语言表达、社会交往和沟通能力； 具有良好的职业道德和身心素质以及创新能力； 具有敬业、吃苦耐劳的精神； 具有团队意识及妥善处理人际关系的能力； 工作中与他人的合作、交流与协商能力。 按规范办事、批评与自我批评能力 知识目标 掌握跟踪采购进程、组织实施采购方案、进行采购谈判； 对供应商进行评估、分类、选择能够估算采购成本， 熟练进行入库作业、搬运作业、储存作业、盘点作业、出货作业管理、流通加工管理； 掌握并能组织实施开展公共仓储业务、合	本课程主要内容有电子商务与物流的关系，物流的定义及涵盖的范围，电子商务物流的操作与实施、物流采购、运输、仓储、包装、流通加工、配送、装卸搬运、信息处理等作业项目的开展与实施；电子商务物流成本的管控与调节、企业物流方案的规划设计等。	任课教师必须具备扎实的物流专业知识，同时也要有丰富的物流实战经验，才能胜任物流教学。 采用直观演示法、任务驱动法、角色扮演法、引导互动式教学，边讲边练，边练边辅导，理论与实际相结合的教学方式实施教学。 深入物流企业，学习参观物流企业实际运作流程，探析物流操作规则与方法，使得学生切实掌握物流实

序号	职业能力要求	课程名称	课程目标 (素质知识能力)	主要教学内容	教学要求
	敬业。		同仓储业务； 能力目标 能够分析库存状况、制定库存管理计划、合理地控制库存； 能够编制分拣、配送作业计划，能够进行配送设备、设施的维护和更新管理，能够优化配送线路； 能够组织人员实施配送作业； 能够对各种运输方式进行比较，对各种运输工具进行选取； 能够进行运输工具配载，能够优化运输路线，能够选择合理的运输方式； 能够根据生产需要选择物流设备、设施，能够进行生产物流系统的布局和设计； 能够根据企业生产特点选择生产物流模式；		用技巧，学有所成、学有所用。
3	通过学习使学生掌握的基本知识，具备商品知识的基本技能和专业技能，达到掌握商品经济，适应电商物流上岗的标准。	商品知识	1、素质目标 培养在实际工作中刻苦钻研、实事求是的职业品质和岗位职业道德； 培养诚实正直、专业信心等方面的基本品性； 培养持之以恒、积极进取、自强不息的向上精神； 培养团队合作精神； 培养敏锐的洞察力、应变思维、创新能力； 培养自我管理、自我培养的能力。 知识目标 掌握商品分类与编码的要求与规则 掌握商品质量的基本要求；熟知影响商品质量的因素；进行商品质量监督与质量认证；识别伪劣商品 商品标准化的概念与具体实施 掌握商品检验、商品包装方法 熟悉日化、文体、食品、服贸等具体行业商品的内容 能力目标 通过商品知识课程的学习与训练活动，了解并运用商品知识的相关知识，掌握商品知识的基本技能并养成热情真诚、诚实守信，善于沟通与合作的品格，为上岗就业作好准备。	商品的概念及构成； 商品分类及分类标志； 商品目录和商品代码； 商品质量的基本要求； 影响商品质量的因素； 商品质量监督与质量认证； 伪劣商品； 商品标准； 商品标准化； 商品包装的分类； 商品包装材料； 商品包装标志； 商标等内容和日化/文体/食品/服贸等产品知识的具体讲解。	1 坚持以就业为导向，深入物流企业进行全面了解商品的基础上，对商品经济涵盖的岗位群进行任务与职业能力分析。 以商品经济可能涉及的各个岗位为主线，将本课程要掌握的商品知识分解设计成若干个工作任务，按学生的认知特点，采用平衡与流程相结合的结构来展示教学内容。 3、通过设计情景模拟、实训等训练活动，要求学生做学结合，边学边做，并学习掌握其他相关专业核心课程打下基础。

序号	职业能力要求	课程名称	课程目标 (素质知识能力)	主要教学内容	教学要求
4	通过对网络购物人群的心理、行为等方面进行具体分析,能总结网络消费人群的购物规律,为电商企业实施网络促销提供合理有效建议。	网络消费心理分析	素质目标 锻炼学生发现问题、分析问题和解决问题的能力;通过小组实训提高学生的团队合作能力、敬业精神,认真细致和创新能力;养成客观、公正、实事求是的工作作风;通过教学和实训过程中的引导,培养学生自学和不断提升的能力;树立“顾客是上帝”的理念,强化职业道德意识。 知识目标 掌握消费者基础心理现象,包括认知、注意、记忆、情感以及需要和动机等基础心理现象的规律; 掌握网络消费过程的影响因素,包括群体、文化、经济以及消费流行等对消费行为的影响; 掌握产品的因素对消费行为的影响,包括产品的价格、包装、命名等因素。能从整体上分析消费者的消费行为,为线上营销活动的开展奠定基础。 能力目标 能从事与消费者消费活动有关的信息搜集、信息整理和信息分析,并具备发现问题、分析问题和解决问题的能力。 会察言观色,善于换位思考,能准确把握消费者心理活动,具有较强的感知能力、观察能力和判断能力。能分析影响消费者行为的心理因素,并能通过一些手段通过运用这些心理因素引导消费者行为。 能够依据市场细分、产品定位与消费者行为的关系,依据消费者需求进行产品开发。分析市场营销因素对消费者行为的影响,并能运用理论影响消费者的购买行为。 6.具有较强的口头表达能力、思维敏捷、反映迅速,具有较强的亲和力、人及沟通能力和组织协调能力。	消费者、消费者心理、消费者行为等具体概念 线上消费者对产品、价格、促销活动等方面的需要及影响因素。 消费者心理与行为的研究方法,消费者心理与行为的研究对象。 了解需要、动机、消费观、消费习惯、消费兴趣等概念,理解需要、动机、购买行为三者间的关系;掌握消费观、消费习惯、消费兴趣等对消费行为的影响。 5、消费者群体的心理与行为	教师设计、制订好课程教学方案;重点对学生进行学习方法的指导以及对教材重、难点进行串讲,反对面面俱到的讲授。 学生可通过课程讨论区、E-mail等多种方式和途径,就学习方法、学习中的疑难问题等向有关教师寻求解答,或与同学进行交流、讨论。
5	使学生掌握管理学的基本理论和基本方法,明确管理的四项职能:计划、组织、领导、控制	管理学	1、素质目标 培养学生热爱所学专业,爱岗敬业的精神和强烈的法律意识; 培养胜任管理工作的良好的业务素质 and 身心素质; 培养管理方面的市场竞争意识,分析判断能力,开拓创新能力和科学决策能力。 2、知识目标 正确理解管理的涵义,掌握管理学所涉及	课程主要是由低向高从二个层次来阐述:第一层次是管理的内涵,包括管理入门、管理理论的发展和管理的基本原理和方法、管理环境与道德;第二层次是管理过程,包括决策、计划、组织、领导、	1、任教教师必须具备扎实的管理学知识,同时有企业经营管理经验。 2、以任务驱动方法设计课题教学,注重互动启发式教学 3、案例分析与情景模拟式教学、团队学习、专家现场授课、学生

序号	职业能力要求	课程名称	课程目标 (素质知识能力)	主要教学内容	教学要求
	的相关内容和相互关系,理解并掌握各项职能的相关方法和技术。能够结合相关案例进行分析、研究,结合相应的实践进行教学培养学生在管理方面的应用能力和创新能力。		的核心概念和理论; 了解管理活动的产生、管理思想的演进及其主要理论流派; 掌握管理四大职能即计划、组织、领导、控制的基本原则、内容及技术方法; 认识企业文化的涵义、功能及其塑造途径 3、能力教学目标 初步掌握管理的基本原理及其学科体系,能够对现实中的管理现象进行正确的分析判断; 能够制定基本的企业计划书,能够综合运用各种方法进行科学决策; 能够制定基本的企业计划书,能够综合运用各种方法进行科学决策; 能够全面运用各种激励手段和沟通技巧,恰当处理领导工作中遇到的一般问题; 能够综合运用管理理论和知识解决实际问题,为学习后续各门专业管理课奠定理论和方法基础。	激励、沟通、控制、创新等管理的职能活动。	课堂演讲等手段与方法相结合。
6	通过分析客户的需求特点,熟练的运用相关推销技巧促进销售完成	推销策略与艺术	1、素质目标 在教学过程中通过上课学习和实践培养丰富的专业知识和广博的兴趣。 树立起自我培养良好的职业道德与注重日常职业素质养成的意识; 在学习和技能实践过程中,培养学生吃苦耐劳、爱岗敬业的精神 2、知识目标 能掌握推销人员的基本礼仪 能熟练运用推销模式进行推销 能够掌握寻找顾客的步骤和方法 能熟练建立顾客档案 能熟练掌握约见顾客和接近顾客的一些方法 能熟悉推销洽谈的程序 能掌握推销洽谈的策略并能够实践应用 能了解顾客异议的成因和类型 能掌握顾客异议处理的方法 能了解推销成交的影响因素 能掌握推销成交的方法和推销成交后续工作 能力目标 独立完成推销任务的能力; 能够自我进行推销介绍的能力;	推销准备:推销的基本涵义和推销方式、推销的基本涵义和推销方式、推销基本礼仪、推销模式。 推销过程及步骤训练 推销过程及步骤训练:店面推销,上门推销 重点解决推销从业人员各个环节的知识储备和技能操作问题,将推销工作过程分解成:推销准备、目标客户寻找、客户约见与接近、推销洽谈、交易达成和推销管理	教师进行理论内容讲解,布置学习任务,明确学习任务,并进行讲解。学生听取老师的讲解,分析工作任务单要求。 以项目为载体,以工学结合为手段,以工作任务与职业能力分析为依据,以小组为单位实施项目化教学。 教师对学生的工作情况进行检查,发现问题,提出修改意见教师对学生的工作情况进行检查,发现问题,提出修改意见,学生重新对问题进行分析。 学生对推销进行总结、互评,以及销售理论知识的考评。教师进行分组点评和总体评价,并根据小组完成情况和每个同学

序号	职业能力要求	课程名称	课程目标 (素质知识能力)	主要教学内容	教学要求
			能够制定推销计划的能力; 能够进行团队推销配合的能力 进行相关文档的编撰及资料整理的能力。		的具体表现给出综合评价成绩。
7	熟练掌握电子商业法律法规体系,明确其具体适用范围,能准确运用电子商务法律法规从事电商运营等工作	电子商务政策与法规	素质目标 培养学生的法律思维能力和运用法律知识、法学理论分析处理新型法律关系的能力。 帮助当代大学生理解和掌握电子商务安全运作原理、电子商务的有关交易规则与法律,确立电子商务安全与法律的感性与理性认识。 为报效祖国、立志为社会主义现代化建设作出新的更大的贡献作好基础理论知识储备 知识目标 能掌握电子商务法的基本原理; 能了解电子商务立法概况; 具有运用电子商务法律分析并解决电子商务实践中相关法律问题的能力; 数据电文法律问题的解决 电子签名法律问题的解决 电子认证法律问题的解决 电子合同的签订及法律问题的解决 电子信息交易法律问题的解决 电子商务安全问题的解决 电子商务纠纷的解决 能力目标 具有分辨法律问题归属的能力; 具有依据法律问题的性质寻找相关工具书及案例的能力; 具有独立分析和解决电子商务法律问题的能力; 具有自主学习和终身学习的能力。	电子商务法讲解、 电子签名、电子认证 电子提单、电子支付 电子合同法律制度 电子商务中的版权法律制度 电子商务中的证券法律制度 电子商务中的保险法律制度 电子商务中的税收法律制度 电子商务消费者权益保护法律制度	主要以面授的教学方法为主,在讲清楚基本理论知识的基础上,紧抓当前电商法律变化。 结合市场需求采用案例式教学,理论联系实际,切实为学生从事电商行业打下良好基础。 多采用多媒体教学,辅之开篇以问题引导启发式教学,课终案例剖析教学。
8	1、了解商务英语的使用规范,能够熟练使用跨境电商常用电子商务平台; 2、能熟练	商务英语	1、思政素养目标 (1) 具有良好的思想政治基础,热爱祖国、爱岗敬业、诚实守信、廉洁自律; (2) 具有较高的职业道德水平,能自觉遵守行业法规、规范和企业规章制度; (3) 具有良好的身体和心理素质,能乐观面对工作中的困难和质疑; (4) 具有自主学习、发现问题、解决问题的能力和提升创新的能力; (5) 具有良好的人际交往和沟通协调能	1、互联网的特点、主要服务及英文相关词汇; 2、B2B 和 B2C 电子商务的经营模式及英文相关词汇; 3、C2C 电子商务概念及 C2C 拍卖网站的交易过程; 4、电子支付相关词	教师具有扎实的英语功底,熟悉跨境电子商务流程; 采用理论和实践相结合、整体与模块相结合的教学方式; 课堂教学以学生为主体,使用角色体验法,充分调动学生的积极性,培养学生的分析

序号	职业能力要求	课程名称	课程目标 (素质知识能力)	主要教学内容	教学要求
	使用英文对商品名称、商品属性及功能进行描述; 3、具有日常英语沟通能力,能独立完成客户咨询工作; 4、具有一定的英文写作能力,能制作英文邮件,并向特定客户发送电子信函。		力、团队精神和服务意识。 2、知识目标 (1) 理解商务英语基本知识和相关专业术语; (2) 了解基本商务知识和商务英语的使用规范; (3) 掌握商务沟通基本流程和技巧。 3、能力目标 (1) 能在商务场景下准确应用外贸、金融和财务等相关词汇和术语; (2) 能熟练使用英语语言完成店铺运营推广和客服服务工作,包括活动策划、客户拓展、电话沟通、视频沟通、邮件沟通等; (3) 具有良好的的英文推销和谈判技巧,能协助完成跨境商务洽谈工作。	汇; 5、国际运输平台的使用及相关词汇; 6、客户关系管理及相关词汇。	能力和判断能力; 4、具有能模拟相关实训的场所。

(2) 专业核心课程(8 门)

表 6 专业核心课程介绍

序号	职业能力要求	课程名称	课程目标 (素质知识能力)	主要教学内容	教学要求
1	通过工学结合、校企合作的任务驱动型项目教学活动,使学生掌握客户服务概况、工作要求,具备优秀的沟通和组织协调能力,应变能力,能够完成中小企业客户服务系统相关就业岗位的工作任务	客户服务管理	素质目标 具备强烈的社会责任感、良好的职业道德; 具备健康的体魄、良好的体能和健全的心理; 具备较强的团队合作精神和协作意识; 具备积极进取的职业心理,刻苦钻研,好学上进、克服困难; 具备刻苦、严谨、周密细心、不敷衍了事、工作到位的作风; 知识目标 了解客户信息内涵、客户信息收集要点、收集方法 了解影响客户消费行为的因素,熟悉客户消费行为模式,掌握客户调查方法与技术 了解客户服务质量的基本理念 能力目标 了解顾客的一般需求,掌握与顾客沟通的技巧,正确引导顾客消费; 初步掌握电话营销的步骤及方法; 圆 具备一定的推销能力和应变能力; 学习分析客户价值,掌握客户分类的方法; 熟悉客户关系管理实施的步骤和内容; 了解 CRM 软件的功能及操作。	客户消费需求及类型; 客户生命周期及客户价值; 客户服务的内容; 电话营销用途及内容; 呼叫中心类型及应用; 客户关系管理的实质及内容, 客户关系管理的实施; CRM 软件类型及应用 网络客户服务的常用工具和方法了解客户消费需求及类型	教材选择上面必须体现项目引领、任务导向的课程设计思想。 选用案例分析进行教学,通过背景介绍、提出问题、学生讨论、教师评析、分析结果等步骤,达到使学生掌握知识、具备能力的目的 通过典型的客户服务工程项目,按照实际工作过程分解任务,在完成各个工作任务的过程中引入必须的理论知识,掌握各项操作技能。 向学生提供丰富的线上、线下学习资源,便于学生查阅和自主学习。

序号	职业能力要求	课程名称	课程目标 (素质知识能力)	主要教学内容	教学要求
2	培养学生平面设计能力，使学生具备一定的平面设计、策划等平面设计人员所必需的基础知识及相关的基本职业能力，培养学生初步具备专业开发过程中需要的基本职业能力，并为后续专业课程的学习作前期准备	PhotoShop 基础	素质目标 通过各项目的系列练习操作，熟练地掌握岗位所需知识和技能，并不断强化，项目体现操作能力和解决问题能力的培养，并注意渗透思想教育，逐步培养学生的辩证思维，加强学生的职业道德观念。 知识目标 掌握 Photoshop 的系统设置与管理。具有熟练使用 Photoshop 软件中各工具的能力。 掌握 Photoshop 常用图像文件的格式，掌握图像的存储与输出。 了解图像的获取与建立。 了解图像的颜色模式。 具有对平面图像进行熟练处理的能力。 具有使用图像输入输出及打印的能力。 了解图像的 Web 设计。 能力目标 让学生熟练掌握图片处理技巧，充分掌握 Photoshop 制图软件的技能并运用于平面设计、影视广告设计及美术设计等诸多领域。	本课程介绍图片处理的基础知识，如照片修正、修饰和修复，选区的建立、图层、蒙版和通道的使用，文字设计，矢量的绘制、图像的合成，在图像中创建链接，创建翻转效果和动画，以及生成和打印一致的颜色基础知识	利用多媒体机房，学生有独立的电脑予以操作。 教学教师必须熟练使用 PHOTOSHOP 软件，通过电脑进行实际操作，并且需要通过投影仪将本门课程的各种操作演示给同学们看，使得学生熟练掌握 PHOTOSHOP 软件创作，并按照任务驱动项目化教学，按小组完成教学任务 教学方法主要采用讲练结合，以练为主，及时考核，互动提高。在教学的具体实施过程中，应主要采取“启发——范例——创新——评价”，的四环节教学法。
3	具备网店设计与装修能力，能根据产品页面需求，进行页面设计、布局、美化和制作	PhotoShop 网店美工	素质目标： 运用多种教学手段密切联系电商运营实际，激发学生的求知欲望，培养学生科学严谨的工作态度和创造性工作能力； 培养学生热爱专业、热爱本职工作的精神； 培养学生一丝不苟的学习态度和自觉学习的良好习惯。 知识目标： 在熟练使用 PS 软件基础上，学习 AI 等软件，掌握图像的构成方法，包括像素软件应用，矢量软件应用；	网店美工在熟练使用 PHOTOSHOP 软件进行图片处理的基础上，完成网络店铺视觉规划设计，以及产品描述、日常推广活动页面、banner、店铺首页、产品主图和详情页的设计工作。	教学教师必须拥有店铺美工实战经验，同时具备独立运营店铺经历。 课程教学使用多媒体机房，结合网店产品和网络特点进行案例教学，熟练使用两款软件进行网络产品优化和修饰，同时布置海报设计任务，使得学生发挥创造力。 采取“教、学、做一体化”的现代教

序号	职业能力要求	课程名称	课程目标 (素质知识能力)	主要教学内容	教学要求
			掌握一般网络营销设计方案的设计方法、步骤； 掌握电子商务视觉营销运营管理的基本知识与方法。 能力目标 具有进行一般图像的处理能力，并进行一般性网站店铺设计能力； 具有综合应用多个软件维护网站电商运营的能力； 具有分析和处理实际操作软件过程中遇到的一般问题的能力； 具有正确识读视觉营销的能力。		学模式，采用丰富多样的教学方法，采用项目化、任务驱动、基于工作过程的先进课程教学方法和教学手段。
4	通过本课程的讲解、演练与实践活 动，促进本专业学生更好地掌握网上开店、网店运营等基本理论，建立起电子商务网店平台并开展电子商务业务，具有对网店运营、网店推广等技能的实际运用和操 作 能 力。	网 店 运 营	素质目标 具有良好的沟通能力与团队协作精神 具有提出问题、分析问题及解决问题的能力 具有吃苦耐劳和良好的抗压心理素质。 知识目标 具备网络市场调研相关知识 具备商品拍摄和图片处理相关知识 具备网络销售与推广相关知识 具备订单处理相关知识 具备网络支付与结算相关知识 具备物流配送知识 具备客户服务与管理相关知识 能力目标 商业经营运作能力 获取新知识和技能的能力 培养学生善于总结与应用实践经验的能力 独立学习能力 决策能力	网店前期规划：网店定位；货源的选择；竞争对手分析 网店美工设计：产品拍摄和处理；宝贝详情页设计；促销海报设计 网店推广：淘宝搜索引擎优化；直通车推广；活动申报 网店客服管理：售前客服流程；售后客服流程 仓储与物流：后台数据软件使用；数据运营指标分析 网店数据分析：后台数据软件使用；数据运营指标分析 网店会员管理：老顾客管理；会员营销	采用情景教学模式，将传统教学、多媒体教学、网络教学与工学结合有机结合，并运用到实践中； 按照项目要求完成网店系统设计、实施、测试、管理和评价。 以学生为主体，综合考虑知识、技能、态度、素质四个能力要素，合理规划教学内容、科学设计教学方法和考核方式，提高学生学习的积极性和趣味性。

序号	职业能力要求	课程名称	课程目标 (素质知识能力)	主要教学内容	教学要求
5	学生通过本课程的学习，能够掌握企业网络营销的基本知识和操作技能，达到具备从事网络营销工作的基本要求，基本具备现代营销人员的素质。	网 络 营 销	素质目标 培养学生适应网上贸易工作的良好业务素质和身心素质，具备一定的网络营销基本素质，增强学生的现代市场竞争意识。 培养学生分析问题、解决问题和实际运用的能力。 培养学生自身可持续发展的能力，在转换岗位职业后在复杂变化的环境。 学生应具有较强的政治素质，具有合作精神和创新精神。 知识目标 了解有关网络营销的概念、熟悉网络营销基本方法及方式，掌握网络营销基本实质。 了解网络市场调研的内容与结构，网络消费市场分析与报告撰写：如市场细分、定位以及商情分析等方面的知识，网络品牌的建设。 掌握网络营销过程中各种网络工具的使用，并运用网络营销的组合策略进行营销推广等方面的知识。 能力目标 具有利用网络工具开展市场调研、收集处理商务信息、撰写调研报告的能力。 具有运用网络工具开展公关活动、进行公关策划的能力，如站点宣传策划、网络广告策划等。 具有网络营销策略综合运用能力。培养学生基本能力（学习能力、语言能力、信息能力、实践能力）、专业能力和发展能力（如公关能力、创新能力、管理能力）等。	以企业网络营销岗位能力和工作流程为导向设计项目课程和实践教学内容，包括网络营销认识、网络市场调研分析、网络品牌建立、即时通讯营销、搜索引擎营销、博客营销与微博营销、微信营销、email 营销、网络广告、网络营销实战等十个任务，每个任务中，既包括网络营销基本技能的训练，也涵盖了学生实践内容，既有团队合作完成的内容，又有独立完成的任务。	利用网络开发资源和教学软件，通过教师讲解、案例分析、网络实战等手段，给学生更多的实战体验；同时进行项目任务驱动教学，检验学生实际运用知识解决问题的能力。

序号	职业能力要求	课程名称	课程目标 (素质知识能力)	主要教学内容	教学要求
6	具备网络信息采集、筛选和编辑的能力，能够根据需求进行网站建设；	网页设计制作	素质目标 形成一定的学习能力、沟通与团队的协作能力。 形成良好的思考问题、分析问题和解决问题的能力。 养成良好的职业素养。遵守国家关于软件与信息技术的相关法律法规， 知识目标 掌握使用 Photoshop 进行图像处理的基本方法及操作技能 掌握 DreamweaverCS5 的基本知识及操作技能 掌握建立与管理站点的方法；掌握制作主要内容为文本的网页的方法 掌握在网页中插入与编辑图像的方法 掌握在网页中插入多媒体元素的方法 掌握使用框架制作企业网站的方法 能力目标 掌握网页设计的基本工作流程。 掌握网页设计常用工具的使用方法。 掌握网页布局及美化的基本方法。 掌握简单网页交互的制作方法。	本课程讲述了网站建设的基本原理、网页设计的基本方法和 Dreamweaver 网页制作工具的特性，界面及常用工具：讲述了在 Dreamweaver 下创建，编辑，美化网页的方法和创建站点，维护站点的方法；讲述 Dreamweaver 下视图和面板的使用及创建内、外链接和热点链接的方法：同时讲述了 div+CSS 在网页设计中的主要应用。	1、本课程在教学过程中采用案例教学法和项目化教学法，在课程讲述中通过多媒体演示 Dreamweaver 的操作流程，然后布置工作任务，将课程单元按照工作任务分解为不同的项目，将学生分成不同的工作小组，学生可根据给定的项目内容，分组完成项目任务。 2、按照工作流程和职业岗位对知识的要求，引入工作真实案例，分解课程的每个教学模块、教学单元，根据课堂教学氛围与学生进行互动，构建课堂授课与网络自学相结合的教学双课堂。
7	通过任务驱动型的项目活动，使学生在掌握电子商务文案写作理论的基础上，能为企业商品或活动制作合理的策划方案。会熟练创作各种形式的电子商务文案，	电子商务文案	素质目标 要求学生能够具备良好的思想品德和政治素质。 具有良好的职业道德和高度敬业精神。 遵纪守法，具有良好的文化素养。 知识目标 了解商务文案写作的基本概念、理论。 了解各类商务文案的用途。 掌握各主要类型商务文案的基本写法。	本课程主要介绍电子商务文案写作的基本概念，操作方法。课程从岗位要求，职业素养，学习领域入手，详细分析商品定位，品牌文案，网络推广文案的写作方法，以及以微信为代表的移动端营销文案的写作方法，使学生掌握各种形式的电商文案的写作技巧，提高学生电商文案策划能力	本课程要求采用项目导向、任务驱动式的教学模式，通过教师讲授、案例分析、创作实践等手段，根据课程内涵，课程目标结合人才培养目标提炼适当的项目任务，明确学生要达到的知识目标、能力目标与素质目标，学生完成任务的各项指标。

序号	职业能力要求	课程名称	课程目标 (素质知识能力)	主要教学内容	教学要求
	能够掌握先进的营销理念与技能，顺利完成各项营销推广工作。		能力目标 提高学生商务文案写作的专业素质。 电子商务营销活动整体策划的综合能力。 创新能力和实践能力。		
8	通过学习，使学生以基本理论为依托,通过实践环节巩固基本理论知识，掌握商务沟通的基本策略，技巧，基本礼仪以利于从事相关商务工作准备必要的基础知识和技能。	商务管理与沟通	素质目标 具有较强的敬业精神，性格开朗、善于沟通、能承受一定的工作压力； 思维活跃，具有开创精神，积极配合市场部及客服部进行市场策略的规划及实施；具备良好的团队合作精神和创新意识，有持续学习的能力。 2、知识目标 本课程从经济贸易人员的实际需要出发，以具有代表性的商务沟通为重点，阐明商务沟通的基础理论、基本知识以及商务沟通的基本方法。通过本课程的学习，使学生所学理论和实践活动有机结合，是从事商务贸易工作的一门必修课程，它对贸易专业学生从事商务贸易活动具有很重要的指导作用。 3、能力目标 会商务沟通的要素程序和成败标准。 会进行商务沟通背景调查的内容，地点的选择和场景布置。 能够运用商务沟通的基本原则。 能够运用商务沟通中的价格策略、应对策略。 能运用沟通中各种技巧。 能够进行商务合同的书写与签约。	沟通与商务谈判 商务沟通的准备 商务沟通的基本原则 商务沟通的策略 商务沟通的技巧 沟通的结束 商务文化礼仪与禁忌	由于该课程的实践性、实用性、艺术性、可操作性极强，因此在课堂教学中，要穿插大量的案例，进行案例教学、情景教学和模拟教学，并尽可能地进行实践教学，以提高学生综合运用知识的能力。

(3) 专业拓展课程

表 7 专业拓展课程介绍

序号	职业能力要求	课程名称	课程目标 (素质知识能力)	主要教学内容	教学要求
1	通过四个学期的持续练习,使得学生打字技能获得提升,从而胜任电商客服的工作	汉字录入五笔	利用实训机房下载相关打字软件,通过集中培训与练习,使得学生可以快速掌握汉字输入技能,学生在课程结束后可以达到每分钟 60-80 字的汉字输入技能。	五笔字根的熟记与练习;选读文章的输入练习;打字目标的测评与考核	教师必须熟练熟悉五笔输入法,打字速度在每分钟 100 以上。
2	运用所学知识解释经济现象和处理经济问题的能力。	经济学	通过本课程的学习,使学生具备应职岗位所必须的基本经济理论知识和解决相关经济问题的能力,运用所学知识解释经济现象和处理经济问题的能力,为相关的经济管理类课程的学习和将来卓有成效地开展经济调研工作打下良好的基础。同时结合理论与实践的比较学习,引导同学们正确认识中国宏观经济的发展大势;带领同学们正确认识金钱本质、树立正确金钱价值观。	生产可能性曲线与机会成本;资源配置的经济体制;微观经济学与宏观经济学;实证分析和规范分析;需求共给与平衡价格;消费者行为理论;产商理论;市场理论;成本与收益等经济学理论。	采用课堂讲授、网络教学、自主学习等方式开展教学。
3	熟练使用办公软件,进行文档制作、方案演示和简单的数据处理与分析能力	office 高级应用	素质目标 具有良好的思想品德、法制观念和职业道德,具有吃苦耐劳的精神 具有爱岗敬业、诚信、务实、豁达、勤奋、谦虚好学的品质; 具有较强的现场管理和组织能力,能较好的处理公共关系; 具有人际交流能力,能有效地进行人际沟通; 具有健康的体魄、美好的心灵和良好的心理素质,形成良好的行为习惯、健康的人格和健康的个性; 具有较强的劳动组织能力、集体意识和社会责任心; 具有与人沟通合作的团队协作能力;具有很强的时间观念。 知识目标	本课程的主要内容包括 Word 之图文混排、表格处理、高级应用、长文档排版/科技文献编排与自动化、常用技巧;Excel 之公式与函数使用、数据管理、图表应用、Excel 在工作中的应用实战;PowerPoint 之设计理念、各种动画、模板的使用与设计、商业 PPT 赏析及制作。	通过项目化教学,将 word/excel/ppt 等三个模块进行系统的讲解与实际操作在学生掌握后利用课程自带的资源库进行项目化实训,进一步巩固学生学习效果。

序号	职业能力要求	课程名称	课程目标 (素质知识能力)	主要教学内容	教学要求
			掌握计算机系统基本操作，并进行个性化设置。 掌握资源管理器及附件的使用。 掌握文档编辑排版基础知识。 掌握图文混排及基础知识。 掌握邮件合并、创建题注、书签、创建目录、创建主控文档、子文档的操作。 掌握 Excel 的基础知识 3、能力目标 掌握公式、常用函数的应用及排序、筛选、分类汇总、数据图表、数据透视表、数据合并计算对数据的管理功能。 单应变量和双变量分析、图表与外部数据的联系。 能制作图文并茂的演示文稿，个性化设置幻灯片 在幻灯片中设置动画效果及在演示文稿中设置超级链接、循环播放、插入各类文件 掌握 word、excel 和演示文稿的联合应用 掌握桌面信息的管程序的应用（如收发邮件、安排约会以和会议等）		
4	能够正确应对客户咨询、异议、处理客户投诉，进行客户个性化服务等；	电商客服	素质目标 培养学生爱岗敬业的精神，树立良好的学生职业形象； 培养学生在客户接待等工作中热情、友善地与客户交流； 养成顾客至上及诚信的服务宗旨 知识目标 学习网络客服的基础知识和网络客服技巧，掌握网络客服岗位的基本技能，具备网络客服的基本素养 掌握客服的工作流程，做好售前知识储备，流程培训和准备； 掌握客服的工作流程，做好售前知识储备，流程培训和准备； 熟练应用各种客户关系管理工具及方法对客户进行管理和维护	主要通过聊天工具和客户沟通，解答客户提出的各种问题，达成交易。使得学生了解客服的工作职责，建立客服团队以及培训方法；掌握客户回访技巧，建立客户档案、质量跟踪记录等技巧和方法。	本课程要求网络教室，学生每人有对应的工位与电脑。 教学分为理论、技能、实操三个部分，理论课采用案例教学法、情景模拟等方法进行教学，技能模块主要是对客服话术、客户分析、执业技能进行项目化实训，使得学生在掌握基本技能的基础上具备客服实操的能力。 引入企业电商客服项目，以实战为指导，对学生进行分组教学，主要采用项目

序号	职业能力要求	课程名称	课程目标 (素质知识能力)	主要教学内容	教学要求
			能力目标 能够使用网络工具友好地与客户进行沟通; 能够在线接待不同的客户; 能够处理商品订单打包发送、售后服务工作; 能够较好的维护客户关系。		化教学和网络实战演练方式完成
5	通过理实一体化的教学理念,采用项目实战的教学方法,培养学生运用网络资源,深入理解网店视觉营销基础知识,掌握网店布局、文案视觉、商品主图设计、直通车推广图设计、钻石广告设计 and 视觉营销数据化等职业能力。	视觉营销	1、素质目标 网上网下良好的表达沟通能力。 全局观念和团队协作精神。 坚忍不拔的工作态度和较强的责任心。 积极乐观的心态。 2、知识目标 了解网店视觉营销综述、视觉设计元素、视觉色彩、视觉设计中字体的应用、视觉构图。 了解用户体验、视觉定位、店铺结构、商品陈列。 掌握文案完美视觉化技巧。 了解商品主图、直通车推广图片设计、钻石广告设计。 了解首页、内页。 掌握视觉营销数据化。 3、能力目标 收集分析网上信息的主法能力 主动建构新知识的学习迁移能力 敏锐的观察比较能力 分析问题,组织策划方案析的能力 顺应市场发展趋势的应变能力和商机分析能力 积极乐观的心态	本课程主要内容有: 网店视觉营销基础知识 网店布局 文案完美视觉化 流量引导 提升转化率设计 视觉营销数据化	本课程是电子商务专业的一门运营课程,通过理实一体化的教学理念,采用项目实战的教学方法,培养学生运用网络资源,拍摄技巧掌握网店布局、文案视觉、商品主图设计、直通车推广图设计以及数据化营销等职业能力
6	通过学习能做电子商务企业的团队建设,会做团队角色的分工、定位;能做店铺初始经营,会做店铺初始经营规划,店铺初始	电子商务沙盘推广	本课程是电子商务专业核心专业课程,主要培养学生电子商务基本知识与基本技能,课程通过模拟网店开设与推广,让学生在模拟经营中掌握数据分析与团队协作能力。巩固电子商务基础知识,同时使学生具备良好的综合素质和职业道德。	本课程以电子商务沙盘实训软件为对象,以仿真的电子商务企业经营环境和管理运营流程为主线,内容包括市场分析、战略制定、营销策划、商品采购、财务管理等多方面。	本课程采用游戏教学方式,针对具体教学内容与教学过程,把学生分成多个小组,组成一家电子商务企业,学生分别担当不同的角色,连续经营数个会计年度,根据每个年度经营

序号	职业能力要求	课程名称	课程目标 (素质知识能力)	主要教学内容	教学要求
	经营策略的制定：会做广告投放和订单的选择，产销平衡分析、成本费用效益核算，财务报表分析，财务预算，SWOT 分析以及企业中长期战略规划等，最终在模拟经营对抗中取得较好成绩。				结果制定下一年度的经营策略，全面提高学生数据分析与科学管理能力。选用国家规划教材、行业最新教材或校本特色教材。任课教师应具有扎实理论基础与实践教学经验。
7	让学生学习和掌握移动电子商务营销、微博营销、微信营销和无线淘宝营销等相关知识和技能。锻炼学生实践动手、分析问题、解决问题以及自主创新的能力。	移动电子商务	素质目标 具备基本的电子商务企业从业人员的基本职业素养和判断能力，能够熟练运用电子商务的相关知识解决企业的主要问题，尤其是移动商务营销方面的问题，具有继续学习和可持续发展能力。 知识目标 了解移动电子商务的发展历史、现状及未来前景，掌握移动电子商务营销传播方式；了解 O2O 平台，掌握 O2O 平台营销的方法；了解移动端微博、微博营销的概念、特点以及与 PC 端的区别；掌握移动端微博营销的基本方法和技能技巧；掌握微信支付、微信红包、微信卡券的使用方法；掌握移动数据通信、移动搜索、移动办公、移动广告的基本形式与主要作用；了解微信营销的概念及商业价值；掌握无线店铺推广和营销的工具及使用方法。 能力目标 具有选择移动电子商务营销传播方式的能力；具有进驻 O2O 平台并进行 O2O 营销的能力；能用移动产品或者电脑成功注册微博账号，能在微博上发布图片、文字等微博内容，能对	本课程分为理论和实训两部分。理论部分包括移动地电子商务系统概述，移动电子商务技术及应用，移动支付的运营模式，移动营销案例解读，微信营销，O2O 模式及营销；实训部分包括移动支付，微信营销，微店装修，社交商务应用。	本课程在教学过程中采用案例教学法和项目化教学，通过多媒体手段进行教学和演示操作流程，然后布置工作任务，将课程单元按照工作任务分解为不同的项目，将学生分成不同的工作小组，学生可根据给定的项目内容，分组完成项目任务。

序号	职业能力要求	课程名称	课程目标 (素质知识能力)	主要教学内容	教学要求
			微博进行准确定位并开展微博活动；具有进行移动搜索引擎营销优化的能力；会对微信支付、微信红包、微信卡券的使用操作。		
8	1、具有专业英语应用能力和计算机应用能力； 2、熟悉电商平台日常运营、跨境电商邮件回复、商品上架、活动推广等日常工作； 3、能独立完成询盘、复盘、合同订立、支付结算和运输等跨境业务； 4、具有市场调研、预测和分析能力，能制定和执行中长期海外市场营销战略和销售计划。	跨境电子商务	1、思政素养目标 (1) 具有良好的思想道德素质，爱岗敬业、敬业诚信； (2) 具有较高的职业道德水平，能自觉遵守行业法规和企业制度； (3) 具有较强的创新创业精神和实践能力，能吃苦，有责任心； (4) 具有良好的人际交往和沟通协调能力和团队精神和服务意识。 2、知识目标 (1) 能根据企业需求，运用整合网络相关知识进行网络推广； (2) 能使用设计类工具软件，按照网站设计效果和行业规范图建设网站； (3) 掌握跨境电子商务的基本流程。 3、能力目标 (1) 能利用跨境电商平台，如中非 Kilimall 等其他平台进行实战运营； (2) 能熟练运用当前主要跨境电商平台的运营规则和技巧，能完成商品打包、订单处理、配送等环节的工作； (3) 具有国际网络营销能力，能独立开展海外市场调研、商务洽谈和产品推销工作。	1、国家政策、法规、跨境电商平台规则； 2、境内和境外电商平台操作流程、国际贸易操作流程、跨境支付结算流程、国际物流承运流程； 3、跨境电商平台店铺统筹运营，包括合理选款、合理定价、合理设计产品、合理上下架、合理使用推广工具及合理维权； 4、海外市场调研分析； 5、PA、马帮、全球交易助手等跨境交易软件的使用； 6、店铺或商城推广方案的制作与执行。	1、教师具有扎实的跨境电子商务理论知识和一定的实战经验； 2、通过跨境平台操作，以团队的方式进行实战演练； 3、使用行动导向、角色体验法和启发式教学法进行教学； 4、具有符合实训需求的相关项目及场所。
9	培养学生真正的直播思路，使学生懂方法、重细节，实现“从理论到实践”“由知识到应用”的能力飞跃	直播营销	素质目标 提高学生的创新意识和创业精神； 增强学生学习自信和主动性； 知识目标 直播营销复盘思路 品牌口碑效果分析 目标用户比例分析 直播效果数据分析	直播概念、直播历史、个人直播及企业直播；按照“总-分”的顺序，先分析直播整体思路、然后重点讲解直播的前期策划、中期执行、后期传播与总结提升；结合实力营销案例进行具体分析	开展以案例故事、视野拓展、即学即练、思考讨论的多种教学形式，灵活安排课堂，做到“课前、课中、课后”的有效统一

序号	职业能力要求	课程名称	课程目标 (素质知识能力)	主要教学内容	教学要求
			直播经验总结方法 能力目标 自学能力：学习如何进行复盘 应用能力：会具体操作口碑效果分析 总结能力：能总结每次课程所学的要点		
10	熟悉当前常用平台操作规则，能使用不同工具进行网店的管理，能独立完成网络交易，培养学生商品网络交易的能力。	电子商务平台应用	素质目标 培养学生爱岗敬业的职业精神，养成工作主动，不计较个人得失，自觉维护企业和自身的商业信用以及团队协作的习惯。 培养学生诚信为商、诚信经营精神 提高学生的创新意识和创业精神； 增强学生学习自信和主动性； 知识及能力目标 学生能够运用实训平台按照角色分工，完成建立网店，网店推广，网络产品销售，网络客户服务等工作任务； 使学生了解自身的优势和网店经营能力，熟悉网上开店的基本流程，熟悉网店交易规则和网店商品发布规则，理解网店经营过程中促销的内通； 会通过实训平台开设店铺，能使用不同工具进行网店的管理，能独立完成网络交易，培养学生商品网络交易的能力。	通过本课程的学习，了解电子商务沙盘模拟的作用，平台经营规则，市场环境等，理解模拟电商企业的组织架构，熟悉岗位职责、角色分工，理解各环节操作意义、投放广告标准，市场开拓必要性、企业利润表等，熟悉各环节流程操作，竞争对手状态，产销平衡分析以及固定资产投资决策，通过学习能做电子商务企业的团队建设，会做团队角色的分工、定位；能做店铺初始经营，会做店铺初始经营规划，店铺初始经营策略的制定：会做广告投放和订单的选择，产销平衡分析、费用成本效益核算，财务报表分析，财务预算，SWOT分析以及企业中长期战略规划等，最终在模拟经营对抗中取得较好成绩。	课程按照学生的认知规律，由简单到复杂、从兴趣到探究，将学习项目和学习任务顺序化，形成项目导向、任务驱动的教学模式。针对具体的教学内容和教学过程主薯是采用游戏教学方式，将学生分成多个小组，每组4人，组成一家电子商务企业，学生分别担当不同的角色，进行模拟经营对抗。
11	使学生在全面了解现代社交礼仪的基本概念、特征、原则的基础上，掌握仪容仪表仪态礼仪、礼貌语言的运用、日常交际礼仪、餐饮礼	商务礼仪	素质目标 帮助学生体验商务礼仪这门课程学习和活动中的成长与快乐，使他们认识到礼仪对于商务活动还是生活实际都是必不可少的。 提高学生的商务活动安排、社会交往、实际操作能力和表达、控制、应变能力，能正确组织和从事各种商务活动。	商务礼仪概论、商务人员仪表礼仪、商务交际礼仪、商务办公礼仪、商务实务活动礼仪、涉外商务礼仪，涵盖了“大商务”礼仪的所有领域，知识结构完整。	采取“教、学、做”一体化的教学方法，教学中教师注重对学生实际操作能力的训练；通过小组讨论、情景模拟等方式激发学生兴趣，增强教学效果。采用的教学方法主要有案例分析、比

序号	职业能力要求	课程名称	课程目标 (素质知识能力)	主要教学内容	教学要求
	仪及主要接待服务礼仪的基本知识。		知识目标 了解礼仪的基本知识：礼仪的概念、礼仪的发展历史、礼仪的特性，了解世界主要国家的礼俗风情及基本的礼仪规范。 理解和掌握商务活动中礼仪的基本原则和规范，并能正确运用所学的礼仪知识，分析实际商务活动中的社交问题，并能提出解决的办法。 能力目标 培养学生理解、宽容、谦逊、诚恳的待人态度 培养学生是非分明、与人为善、助人为乐的做人品行 培养人们庄重大方、热情友好、谈吐文雅、讲究礼貌的行为举止		较分析、示范演练、情境互动等。
12	在注重对各专业基础课程如图形设计、编排设计、字体设计、构成设计等课程的统合讲述与实训后学生能运用UI知识简单解决平面设计问题	UI设计	知识目标： 通过对本课程的学习，使学生从心理学、人机工程学、设计艺术出发，掌握硬件人机界面与软件人机界面方法、理论与设计实例，探索新的交互技术。 能力目标 通过本课程的学习，学生应该掌握软件的基本操作，并初步具备：UI界面设计能力； 素质目标 通过本课程的教学，我们重要的是培养学生观察生活、体验生活、体验、审美能力、吃苦精神和激发学生的创造能力的方法和手段。	了解界面的的概念，概念性的认识，以及UI设计的历史与发展趋势；掌握人因工程化界面的穿插；掌握界面整体设计的分析以及实施以及用户各方面的分析；掌握整体效果搭配，界面视觉效果、图标设计的设计加以应用；掌握网页视觉效果排版设计，整体效果搭配、图标中隐喻的运用；掌握游戏界面视觉效果排版设计整体效果搭配、图标中隐喻的运用；掌握软件界面视觉效果排版设计。整体效果搭配、图标中隐喻的运用。	在教学过程中，应立足于加强学生实际操作能力的培养，采用项目教学，以工作任务引领提高学生兴趣，激发学生的成就动机。教学过程中教师应积极引导提升职业素养，提高职业道德。
13	能够根据运营目标，采集电子商务平台数据，并依据店铺、产品和客户数据等各类	商务数据分析	素质目标 明确市场调查与信息分析在现实经济生活中的地位、作用； 具有良好的职业道德和敬业精神；	数据标签之间的关系 依生意参谋、京东商智、店侦探、淘数据等工具的使用。 竞品、竞店分析 选品与定价的实施	通过实战化训练，依托淘系类平台、京东商智等工具的使用，学生按照布置的任务搜集信息，分析数据之间的关系，找准

序号	职业能力要求	课程名称	课程目标 (素质知识能力)	主要教学内容	教学要求
	数据，进行分析与预测；		具有组织协调能力； 具有沟通与交流能力； 知识目标 了解和掌握市场调查的内容、程序及调查方案的设计方法； 掌握数据资料收集方法； 掌握数据信息处理和分析的方法，并能初步进行市场预测； 掌握运用相关数据处理工具进行数据处理和分析的基本方法； 能力目标 能够进行调查方案的设计；具有独立完成其他社会调查工作任务的能力； 具有搜集、处理、使用调查信息的能力； 能使用专业知识分析企业市场营销活动中存在的问题； 能应用电商数据软件分析数据资料。	活动数据的搜集与运营方案的制定。	数据信息背后的规律，为电商企业运营提供精细化解决方案； 采用分组教学法，将学生分成 5-7 个小组，教师先对数据分析工具的使用、数据分析的要点进行详细讲解，同时结合案例分析，为学生分析数据提供方法指导。学生小组根据任务安排，形成具体分析报告。

七、教学进程总体安排

本专业总学时数为 4814 学时，每 21.5 学时折算 1 学分，总学分为 224 学分。公共基础课学时为 1486 学时、80 学分；专业课学时为 3328 学时、144 学分。其中，公共基础课学时数占总学时的 30.86%。实践性教学学时占总学时的 62.9%。各类选修课学时累计占总学时的 11.96%，顶岗实习为 12 个月，即第七学期和第十学期两个学期，包含第四学年和第五学年寒假 8 周，共计 48 周。军事理论、入学教育、社会实践、毕业设计（或毕业论文、毕业教育）等，以 1 周为 1 学分。

表 8 学期总周数分配表（单位：周）

序号	教学环节类别	第一学年		第二学年		第三学年		第四学年		第五学年		总计
		第 1 学期	第 2 学期	第 3 学期	第 4 学期	第 5 学期	第 6 学期	第 7 学期	第 8 学期	第 9 学期	第 10 学期	
1	入学教育与军事训练	3	—	—	—	—	—	—	—	—	—	3
2	课内教学	14	18	18	18	18	18	—	18	16	—	138
3	实践性教学（实习周）	1	—	1	—	1	—	—	1	—	—	4
4	考试	1	1	1	1	1	1	—	1	1	—	8
	工学交替实习	—	—	—	—	—	—	20+4（四周为寒假）	—	—	—	24
5	企业顶岗实习	—	—	—	—	—	—	—	—	—	18	24
6	毕业设计	—	—	—	—	—	—	—	—	—	2	2
7	毕业教育	—	—	—	—	—	—	—	—	1	—	1
8	专业劳动实践	1	1	—	1	—	1	—	—	—	—	4
9	寒暑假	4	8	4	8	4	8	4（顶岗实习）	8	4（顶岗实习）	0	52
	教学周数（不含寒暑假）	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	200
	学期总周数（以上教学环节总周数）	24	28	24	28	24	28	24	28	24	20	

注：1. 课内教学指除专业实践、校外顶岗实习、社会实践、课外活动以外的教学；集中性实践教学包含认知实习、专项实践、综合实践、生产性实习等（每周按 24 课时计算）；

2. 第一～六学期、第八、九学期为课程教学，第七学期为工学交替实习，第十学期学期为企业顶岗实习，其中占用第四和第五学年寒假部分不计入教学周数以及课时；

3. 学期总周数和教学周数确定：每学年安排 40 周教学活动。

表 9 电子商务专业全学程教学日历

周 学期	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
一	B	B	B	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	A	C	I
二	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	A	I
三	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	G	I
四	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	A	I
五	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	G	I
六	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	A	I
七	D	D	D	D	D	D	D	D	D	D	D	D	D	D	D	D	D	D	D	D
八	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	G	I
九	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	J	J	K
十	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E

劳动实践；B、入学教育与军训；C、认知实习；D、跟岗实习；E、顶岗实习；F、课程设计；G、专业课程实习；H、课程教学；I、复习考试；J、毕业设计；K 毕业教育
 注：第一～六学期、第八、九学期为课程教学，第七学期为工学交替实习，第十学期学期为企业顶岗实习。

八、实施保障

（一）师资队伍

1、队伍结构

电子商务专业计划保持在校在籍人数在 1000 人左右，按照师生配比不高于 1: 25，电子商务专业教师应保持 40 人，专任教师 35 人，教授 3 人，副教授 20 人，硕士 25 人，专业带头人 1 名，学术带头人 2 人，骨干教师 11 名，双师素质比例达到 80%。企业

兼职教师 5 名。

表 12：专业教学团队一览表

专任教师配置总数：40 人，师生比：25：1。				
人数/比例		人数	比例（%）	备注
职称结构	教授	3	7.5%	
	副教授	20	50%	
	讲师	13	32.5%	企业兼职教师 5 名
	初级	4	10%	
学位结构	博士	1	2.5%	
	硕士	20	50%	
	本科	19	47.5%	企业兼职教师 5 名
年龄结构	35 岁以下	21	52.5%	企业兼职教师 5 名
	36-45 岁	10	25%	
	46-60 岁	9	24.5%	
	61 岁以上			
双师型教师		32	80%	
专任教师		40	100%	
专业带头人		1	3.44%	
兼职教师		5	12.5%	企业行业专家

2、专任教师

专任教师应具有高校教师资格；有理想信念、有道德情操、有扎实学识、有仁爱之心；具有健康管理相关专业本科及以上学历；具有扎实的本专业相关理论功底和实践能力；具有较强信息化教学能力，能够开展课程教学改革和科学研究；有每 5 年累计不少于 6 个月的企 业实践经历。

3、专业带头人

专业带头人原则上应具有副高及以上职称，能够较好地把握

国内外具有健康管理行业、专业发展，能广泛联系行业企业，了解行业企业对本专业人才的需求实际，教学设计、专业研究能力强，组织开展教科研工作能力强，在本区域或本领域具有一定的专业影响力。

4、兼职教师

兼职教师主要从本专业相关的行业企业聘任，具备良好的思想政治素质、职业道德和工匠精神，具有扎实的专业知识和丰富的实际工作经验，具有中级及以上相关专业职称，能承担专业课程教学、实习实训指导和学生职业发展规划指导等教学任务

（二）教学设施

一般配备黑（白）板、多媒体计算机、投影设备、音响设备，互联网接入或 WiFi 环境，并具有网络安全防护措施对，直播及摄影等课程教学必须提供专业的摄像器材及直播设备。电商实训（实验）室面积、设施等应达到国家发布的有关专业实训教学条件建设标准（仪器设备配备规范）要求。信息化条件保障应能满足专业建设、教学管理、信息化教学和学生自主学习需要。安装应急照明装置并保持良好状态，符合紧急疏散要求，标志明显，保持逃生通道畅通无阻。

表 11: 校内实训室

序号	实验实训室名称	功 能	实训课程	主要设备的配置要求
1	电子商务实训室 A401	网店运营实训 电商资格考试 网络营销实训 电子商务技能大赛培训	网店运营、助理电子商务师资格考试培训、网络营销实训、电子商务专业技能大赛培训	电脑：联想商务机，30 台；阿里旺旺软件；投影仪；空调；电商资格考试软件：加密狗；CRM 软件；PHOTOSHOP 软件；图形图像制作软件；网页制作软件；淘宝助理软件；商品助理软件；
2	电子商务实训室 A402	实施美工课程培训、电商客服技能培训及相关商科从业人员基本技能及职业素养培养与提升	美工实训、店铺客服实训、学生基本技能训练与保持	电脑：联想商务机，30 台；阿里旺旺软件；投影仪；空调；电商资格考试软件：加密狗；CRM 软件；PHOTOSHOP 软件；图形图像制作软件；网页制作软件；淘宝助理软件；商品助理软件；office2019d 等办公软件
3	电子商务实训室 A404	实施美工课程实训及客服技巧培训、电商技能抽考培训及电子商务技能大赛培训	美工实训、客服实训、电商技能抽考、电商技能大赛沙盘培训	电脑：联想商务机，30 台；阿里旺旺软件；投影仪；空调；CRM 软件；PHOTOSHOP 软件；图形图像制作软件；网页制作软件；淘宝助理软件；商品助理软件；office2019d 等办公软件，技能大赛竞赛软件
4	电商客服中心西外 1、2	电商客服培训 网店运营实训 图片处理培训	网店运营、助理电子商务师资格考试培训、PS 美工、网上开店、客户管理	电脑：联想商务机，30 台；阿里旺旺软件；投影仪；空调；电商资格考试软件：加密狗；CRM 软件；PHOTOSHOP 软件；图形图像制作软件；网页制作软件；淘宝助理软件；商品助理软件；
5	摄影实训室 西外实训基地	摄影培训 网店美工实训 直播实训	视觉营销 商品知识 电商直播	电脑；办公桌椅；单反相机；防潮箱；货架；灯箱；直播设备 2 套。

表 12：电子商务专业校外实习基地

序号	校外实习基地名称	合作企业名称	用途	合作深度要求
1	湘西职院-长沙星火丰城实习实训基地	湖南星火丰城科技发展有限公司	专业认知实习、6.18 岗位实习、跨境电商平台实训、顶岗实习	深度
2	湘西职院-北京新迈尔实习实训基地	新迈尔（北京）科技有限公司	电商客服实训、双十一岗位实习、顶岗实习	深度
3	湘西职院-厦门融美众创电子商务孵化基地	厦门融美众创电子商务有限公司	毕业顶岗实习、项目运营孵化、电商创业孵化	深度
4	湘西职院-锐阳电子实习基地	湖南锐阳电子科技有限公司	工学交替、技能培训、电商平台运营	深度
5	湘西职院-盘古电商实习基地	湘西盘古世纪电子商务有限公司	农产品营销与推广实训、电商客服实训	深度
6	湘西职院-优品汇电商实习基地	湘西优品汇电子商务有限公司	农产品营销与推广、线下产品营销实训	深度
7	湘西职院-湘西好食货电商实习基地	湘西自治州好食货电子商务有限公司	农产品营销与推广、湘西农村电商服务	深度
8	湘西职院-矮寨镇阳孟电商实习基地	矮寨镇阳孟电子商务服务站	农产品营销与推广	深度

注：“用途”指专业认识实习、生产性实训、顶岗实习等。

（三）教学资源

1.教材选用基本要求

按照国家规定选用优质教材，教育部“十三五”规划教材，如果没有教育部“十三五”规划教材，原则上征订国家一级出版社出版的教材，禁止不合格的教材进入课堂。建立由专业教师、行业专家和教研人员等参与的教材选用机构，完善教材选用制度，经过规范程序择优选用教材。

表 13：电子商务专业教材选用表

序号	教材名称	教材类型	出版社	主编	出版日期
1	商务礼仪案例与实践	职业教育电子商务专业 十三五规划系列教材	人民邮电出版社	王玉苓	2018 年 1 月
2	新媒体营销案例分析：模式、平台与行业应用	职业教育电子商务专业 十三五规划系列教材	人民邮电出版社	张向南	2019 年 1 月
3	直播营销	职业教育电子商务专业 十三五规划系列教材	人民邮电出版社	秋叶	2017 年 8 月
4	推销技巧与实战	职业教育电子商务专业 十三五规划系列教材	清华大学出版社	冯华亚	2018.1
5	《证券投资学》	职业教育电子商务专业 十三五规划系列教材	机械工业出版社	杨宜	2017 年 7 月
6	电子商务沙盘运营与推广(微课版)	职业教育电子商务专业 十三五规划系列教材	人民邮电出版社	赵爱香等	2019 年 5 月
7	市场营销实务（第二版）	职业教育电子商务专业 十三五规划系列教材	南京大学出版社	皮菊云、袁华	2017 年 7 月
8	Photoshop CC 淘宝店铺设计与装修实战	职业教育电子商务专业 十三五规划系列教材	人民邮电出版社	周建国	2018 年 1 月
9	客户服务与管理——项目教程（第 3 版）	职业教育电子商务专业 十三五规划系列教材	电子工业出版社	方玲玉	2018 年 1 月
10	网店运营与管理（视频指导版）	职业教育电子商务专业 十三五规划系列教材	人民邮电出版社	白东蕊	2019 年 5 月
11	电商销售心理学	职业教育电子商务专业 十三五规划系列教材	人民邮电出版社	李改霞	2017 年 7 月
12	Photoshop CS5 平面设计实战从入门到精通	职业教育电子商务专业 十三五规划系列教材	人民邮电出版社	王玲	2012 年 5 月
13	网络营销基础与实践	职业教育电子商务专业 十三五规划系列教材	人民邮电出版社	何晓兵	2018
14	网店运营项目化教程	职业教育电子商务专业 十三五规划系列教材	东北大学出版社	庄小将	2019 年 6 月
15	DreamweaverCS6 网页设计立体化教程	职业教育电子商务专业 十三五规划系列教材	人民邮电出版社	刘解放	2017 年 8 月
16	Office 2013 办公软件高级应用立体化教程（微课版）	职业教育电子商务专业 十三五规划系列教材	人民邮电出版社	肖庆	2019 年 1 月
17	电子商务运营实务	职业教育电子商务专业 十三五规划系列教材	清华大学出版社	孔令建	2018 年 3 月
18	商品信息采编与专业优化	职业教育电子商务专业 十三五规划系列教材	人民邮电出版社	郭占锋	2016 年 7 月
19	电子商务物流	职业教育电子商务专业 十三五规划系列教材	重庆大学出版社	刘春清	2016-1-1

表 14：电子商务专业主要参考图书文献配备表

序号	图书文献名称	具体要求
1	《一网打尽》 作者：布拉德斯通	10 册
2	《穿布鞋的马云》 作者：王利芬、李翔	10 册
3	《创京东》作者：李志刚	10 册
4	《三双鞋》作者：谢家华	10 册
5	《腾讯传》 作者：吴晓波	10 册
6	《九败一胜》 作者：李志刚	10 册
7	《淘宝天猫店是如何运营的》 作者：贾真	10 册
8	《社交电商全运营手册》 作者：刘健 ,欧阳日辉,文丹枫	10 册
9	《京东平台店铺运营从入门到精通第二版》 作者：京东大学电商学院	10 册
10	《亚马逊跨境电商运营宝典》 作者：老魏	10 册
11	《追寻生命的意义》作者：弗兰克尔	10 册
12	《如何阅读一本书》作者：[美]莫提默·艾德勒 /查尔斯·范多	10 册
13	《策略思维》作者：迪克西特 /奈尔伯夫	10 册
14	《无价》作者：[美]威廉·庞德斯通	10 册
15	《浅薄》作者：[美]尼古拉斯·卡尔	10 册
16	《定位》作者：[美]艾·里斯/杰克·特劳特	10 册
17	《Facebook 效应》作者：[美]大卫·柯克帕特里克	10 册
18	商品信息采编与专业优化，人民邮电出版社，郭占锋	10 册
19	电子商务物流（微课版 第三版），人民邮电出版社，马宁	10 册

表 15：电子商务专业数字化资源选用表

序号	数字化资源名称	资源网址
1	i 博导	http://www.ibodao.com/
2	蓝墨云班课	https://www.mosoteach.cn/
3	智慧树	www.zhihuishu.com
4	超星	www.chaoxing.com
5	淘宝大学	https://daxue.taobao.com/
6	商家学习中心	https://xue.jd.com/

（四）教学方法

提出实施教学应该采取的方法指导建议，指导教师依据专业培养目标、课程教学要求、学生能力与教学资源，采用适当的教学方法，以达成预期教学目标。倡导因材施教、按需施教，鼓励创新教学方法和策略，采用理实一体化教学、案例教学、项目教学等方法，坚持学中做、做中学。

1、课程设置以就业为导向，与行业企业合作进行基于工作过程的课程开发与设计，建立合理的实践课程体系

以就业为导向的高职高专电子商务专业课程，构建课程体系根据行业企业对岗位的要求来确定课程内容；根据学生未来职业发展的要求来确定课程内容。成立了专业建设委员会，听取行业企业专家对课程设置的建议，合理设置课程体系，特别是实践课程设置项目实践课程、综合实践课程二种形式。

2、课程体系结构模块化，课程内容与时俱进

从职业活动的实际需要出发来组织教学内容，强调能力本位和知识的“必需、够用”。高职高专电子商务专业课程开设分为八大模块：基本素质模块、专业基础课程模块、专业核心课程模块、专业综合技能模块、专业素质拓展模块、公共素质拓展模块、毕业（设计）模块、顶岗实习模块。课程内容的确定兼顾从业资格证书考试的需要和经济发展的需要。

（五）学习评价

本专业课程考核包括了过程性、结果反馈性两方面。过程性

的考核主要是对学生知、情、意、行的培养的考核，在此过程当中，学生的学习态度、学习的行为过程的表现、与合作伙伴的协调合作能力等都需要定期的动态考评方能正确监测出学生的学习状况。结果反馈性考核主要是社会上用人单位的对学生的知识水平、技能应用能力、团队合作能力、工作态度等的社会评价，这将对学院合理开设专业、优化课程设置，完善课堂教学，进而促进学生在学习效能的提升，增强其的社会竞争能力意义重大。本专业考核体系分为课程学习的基础、课程学习的过程、课程学习的结果三个模块，为了指标的可操作性，针对不同的模块建立了可观测的 8 个二级指标, 17 个三级指标，具体考核指标见表 19。

表 19 学生课程学习质量考核指标体系表

一级指标	二级指标	三级指标	评价标准
课程学习的基础	知识素养		初次接触该课程学生在相关领域的知识、技能储备情况，相对分数作为参考
	能力素养		
课程学习的过程	课程学习的行为	作业	对教师布置作业的质与量完成情况
		课程报告的综合评估	各种课程相关报告的评判
		相关职业技能等级考试是否通过	以是否取得相关证书作为评判依据
	课程学习的能力	获取掌握知识能力	按照课程教学计划的要求，对所学知识的掌握程度
		提出自身见解能力	在课程学习时，能否自主提出相关见解性问题
	学习的态度与方式	学习咨询	对于学习中出现的各种问题，是否采用了现行的各种手段进行查询
		学习讨论	能否积极主动的参与上课下的学习讨论
		出勤率	在课程学习实践过程中的考勤情况
课程学习的结果	测评考核	课堂测验	主要采用传统的百分制考查
		中期和期末测验，综合测试知识技能与能力技能	主要采用传统的百分制考查

一级指标	二级指标	三级指标	评价标准
		专题测验	主要采用传统的百分制考查
	第三方评价	课外实践的态度	对于所布置的任务，是否积极主动的去参与
		协作能力	与共事者的协同沟通能力
		知识水平	专业的理论知识功底
	课程学习的情感因素	对老师的情感	对课程任课教师是否认同
		对同学的情感	对共同学习该课程的同学的认同感
		对课程的情感	对所学课程的认同感

（六）质量管理

建立健全校院（系）两级的质量保障体系。以保障和提高教学质量为目标，运用系统方法，依靠必要的组织结构，统筹考虑影响教学质量的各主要因素，结合教学诊断与改进、质量年报等职业院校自主保证人才培养质量的工作，统筹管理学校各部门、各环节的教学质量管理活动，形成任务、职责、权限明确，相互协调、相互促进的质量管理有机整体。

九、毕业要求

毕业要求是学生通过规定年限的学习，修满专业人才培养方案所规定的学分，达到本专业人才培养目标和培养规格的要求。鼓励应运用大数据等信息化手段记录、分析学生成长记录档案、职业素养达标等方面的内容，纳入综合素质考核，并将考核情况作为是否准予毕业的重要依据。

（一）学分要求

1、学分要求

三年内学完全部 224 学分，其中

◆公共基础课：73 学分；

◆专业基础课：28 学分；

◆专业核心课：40 学分；

◆专业拓展课：61 学分。

◆公共选修课：7 学分

◆专业选修课：15 学分。

2、证书要求

◆计算机等级证书（国家计算机二级）；

◆助理电子商务师资格证书/阿里巴巴电子商务专才证书（必备 二选一）

◆1+X 网店运营推广职业技能证书（初级）

表 19：职业资格证书要求

序号	职业岗位	职业资格证书	颁证机关	等级	要求
1	电商运营	电子商务师	工业和信息化部人才交流中心	初级	选考
2	网络营销与推广	1+X 网店运营推广职业技能证书（初级）	北京鸿科经纬科技有限公司	初级	选考/试点班必考
3	企业管理人员	普通话合格证	统计局、人社部	二级乙等	选考

十、附录

(一) 教学进程安排表

表 18 教学进程总体安排表（必备）

课程类型		课程编号	课程名称	学 时 分 配				考核		学年/大学期分配//小学期分配///周课时数										备注									
				总学时	学分	理论	实践	考试	考查	第一年		第二年		第三年		第四年		第五年											
										一	二	三	四	五	六	七	八	九	十										
										14	18	18	18	18	18	20	18	16	20										
必修课	公共基础必修课	900001	军事理论和军事技能	148	4	36	112		√	1-3周																			
		900002	安全教育	24	1	12	12			第4周																			
		900003	劳动教育	18	1	0	18		√		2*9																		
			数学	128	8	100	28	√		4	4																		
		2415010	语文	128	8	100	28	√		4	4																		
		2415014	英语	128	8	100	28	√		4	4																		
		2415001	体育	136	8	16	120		√	2	2	2	2														一、二、三、四学期集中授课		
		2085001	计算机应用基础	84	5	28	56	√		6																			
		2520001	普通话	36	2	20	16		√		2																		
		2415011	演讲与口才	72	4	40	32		√				4																
		2630003	政治经济与社会	36	2	30	6		√				2																
		2630004	哲学与人生	36	2	30	6		√				2																
		2610001	思想道德修养与法律知识	72	4	60	12	√						2	2														
		2415012	应用文写作	36	2	20	16		√			2																	
		2610002	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	64	4	60	4		√	2	2																		
		2640001	心理健康教育	72	4	60	12		√					2	2														
		1113002	创业基础	36	2	26	10		√																				
		1113001	就业指导	32	2	22	10		√																				
	2620001	形势与政策	32	2	32	0		√						1	1												1-8 周集中授课，每周上 1 节		
	小计			1318	73	792	526			22	18	4	10	5	5														
	专业基础必修课	01915001	电子商务基础	72	4	42	30	√			4																		
		01915002	电子商务物流	72	4	52	20	√				4																	
		01915003	商品知识	36	2	18	18	√					2																
		01915004	网络消费心理分析	72	4	36	36	√						4															
		01915005	推销策略与艺术	72	4	32	40	√							4														
		01915006	电子商务政策与法规	72	4	36	36	√				4																	
		01915007	商务英语	36	2	20	16		√																				

		01915008	管理学	36	4	36	0	√									2				
		小计			468	28	272	196			0	4	8	2	4	4		4	0		
	专业 核 心 课		客户服务与管理	72	4	26	46	√						4							
		01915009	PhotoShop 基础	108	6	28	80		√					6							
		01915010	PhotoShop 网店美工	108	6	28	80		√						6						
		01915011	商务管理与沟通	72	4	48	24		√						4						
		01915012	网店运营	144	6	40	104	√						8							
		01915013	网络营销	144	4	32	112	√					8								
		01915014	网页设计与制作	72	4	32	40		√									4			
		01915015	电子商务文案	108	6	50	58		√							6					
	专业 拓 展 课		小计	828	40	284	544			0	0	8	14	14	6			4	0		
		01915016	汉字录入	64	2		64		√	2	2									假期	
		01915017	经济学	56	3	40	16	√		4											
		01915018	office 高级应用	108	6	20	88	√				6								6.18 实训	
		01915019	电商客服	36	2	18	18		√		2									双十一实训	
		01915020	视觉营销	108	6	28	80		√						6					期末实训 2 周	
		01915021	移动电子商务	72	4	54	18		√						4					2 周	
		01915022	电子商务沙盘运营推广	108	6	8	100	√								6					
		01915023	跨境电子商务	64	6	32	32	√											4		
		01915024	顶岗实习	960	24		960												24 W	其中 4 周为寒假，不记课时记学分	
		01915025	毕业设计	48	2	20	28												2w		
		小计			1624	61	220	1404			6	4	6	0	4	12			0	4	0
选 修 课	公共 选 修 课		办公软件	168	7	68	100	√										4	6		
			形体训练与形象设计																		
			中国民俗欣赏																		
			爱情婚姻家庭																		
			羽毛球																		
		小计			168	7	68	100	0			0	0	0	0	0		4	6	0	
	专业 选 修 课	01915026	直播营销	408	15	150	258	√											12	12	6 选 4
		01915027	电子商务平台应用																		
		01915028	商务数据分析																		
		01915029	商务礼仪																		
		01915030	UI 设计																		
		01915031	视频剪辑																		
小计			408	15	150	258	0		0	0	0	0	0	0	0		12	12	0		
总计			4814	224	1786	3028	0		28	26	26	26	27	27	0		27	25	0		

（二）理论教学与实践教学、课程类型与总学时比例表

表 19 理论教学与实践教学、课程类型与总学时比例表

序号	课程类型	课程性质	课程门数	教学课时				实践学时占总学时比例（%）	与总学时比例（%）
				总学分	理论课	实践课	总学时		
1	公共基础课	必修课	19	73	792	526	1318	10.93%	27.38%
		选修课	5	7	68	100	168	2.08%	3.49%
2	专业拓展课	选修课	4	15	150	258	408	5.36%	8.48%
3	专业拓展课	必修课	10	61	220	1404	1624	29.16%	33.73%
4	专业基础课	必修课	8	28	272	196	468	4.07%	9.72%
5	专业核心课	必修课	8	40	284	544	828	11.30%	17.20%
总 计			54	224	1786	3028	4814	62.90%	100.00%