
附件 3

广西壮族自治区技工院校 电子商务专业人才培养方案

编制院校：广西二轻技师学院

起草部门：新一代信息技术产业系

起草日期：2025 年 2 月

复核部门：教务科

复核日期：2025 年 2 月

审核部门：中共广西二轻技师学院委员会

审核日期：2025 年 2 月

开始实施时间：2025 年 9 月

电子商务专业人才培养方案

一、专业名称及代码

(一) 专业名称：电子商务

(二) 专业代码： 0603-4

二、入学要求

初中毕业生。

三、学习年限

培养层次	招生对象	学制
中级技能	初中毕业生	三年

四、职业岗位范围（面向）

本专业的对应专业技能方向、职业岗位、职业技能等级证书，见下表。

电子商务专业对应的职业岗位范围

专业（技能） 方向	主要职业（岗位）	职业技能等级证书
电子商务 中级技能	网店运营助理	互联网营销师（四级）、 电子商务师（四级）
	客服专员	
	直播销售员	

五、培养目标与培养规格

（一）培养目标

1. 总体目标

热爱祖国，有坚定的理想信念，拥护中国共产党领导，践行社会主义核心价值观，德智体美劳全面发展。培养面向电子商务行业企业就业，适应运营专员、推广专员、直播销售员、文案编

辑员、客服主管等工作岗位要求，胜任图文短视频内容推广、直播推广、网店商品优化、网店数据分析、网店活动策划、电商用户管理、客户服务管理等工作任务，掌握本行业新媒体平台、电商平台、图文、短视频、直播最新技术标准及其发展趋势，具备自主学习、沟通交流、数字应用、团队合作、独立分析、逻辑思维、创新思维、组织管理、解决常见问题、自我管理、时间管理、抗压管理、应变能力，岗位责任意识、规范意识、效率意识、成本意识、营销意识、审美意识、数据保密意识、服务意识、质量意识、迭代意识、全局意识，爱岗敬业、正直善良、诚信友爱、遵纪守法、客观公正、勤奋踏实、积极进取、甘于奉献、科学严谨、精益求精等素养的技能人才。

2. 中级技能

热爱祖国，有坚定的理想信念，拥护中国共产党领导，践行社会主义核心价值观，德智体美劳全面发展。培养面向电子商务行业企业就业，适应电子商务运营职业岗位群（如运营助理、推广助理、仓管员、客服专员等）工作，胜任网店运营、网店推广、仓储管理、客户服务等工作任务，遵守电子商务相关法律法规以及电商平台规则，具备运用大数据技术实施电商运营数据收集、处理的能力，运用新媒体技术实施网店推广的能力，具有服务意识，营销意识，数据安全意识，诚实守信、求真务实的工作态度，以及团队合作、沟通交流、时间管理、情绪与压力管理、按“6S”等规范执行任务、遵守工作制度等职业素养，达到电子商务师中级职业技能要求的技能人才。

（二）培养规格

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，坚持立德树人

人，面向东盟，培养具有创新创业能力的电子商务专业人才，探索产教融合发展新模式，更好地服务电商产业高质量发展。培养为具备从事电商平台与网店的运营管理、营销推广、客户服务等职业活动技能人才，具备统筹规划、团队合作、自主学习、独立分析与解决问题等职业素养，同时具有爱岗敬业、诚实守信、求真务实的工作态度，达到电子商务师中级职业技能（国家职业技能等级四级）要求的技能人才。毕业生应具备以下几方面的知识和能力：

本专业毕业生应具有的素质、知识和能力等方面的要求。

1. 思政要求

（1）强调遵守学校的规章制度，学会责任担当，加强诚信意识教育，将社会主义核心价值观和中华优秀传统文化教育融入课程。

（2）将体现社会主义核心价值观的案例素材穿插在教学实践中，让学生了解中国各领域发展现状和全球地位，增加民族自豪感，提高学生的“四个意识”。

（3）了解专业职业道德守则，引导学生做人做事，教育学生遵守学校规章制度，遵守国家法律法规，做守法好公民。

（4）通过学生自主探究中国各领域的领先科技，让学生对祖国的科技充满自信，对祖国的发展充满自信，激发学生爱国爱业，增强学生“四个自信”。

（5）树立正确的技能观，努力提高自己的职业技能，为社会和人民造福，严禁违纪违法。

（6）培养学生社会主义核心价值观，提高综合职业素养，树立社会主义职业精神。

(7) 鼓励学生学会发现问题、反复纠偏，保持严谨的求学态度。

(8) 培养学生知识夯实、精技强能的能力，拥有工作严谨的态度。课程融入劳模精神和工匠精神等思政素养。培养学生成长为有理想、肯实干、精技艺的技能人才，夯实人才发展根基。

2. 专业知识和技能

(1) 具有中级技能型人才必备的文化基础知识。包括思想政治、语文、数学、英语、历史、数字技术应用、体育与健康等方面的知识。

(2) 掌握本专业所必须的专业基础理论知识，包括电子商务基础、短视频与直播实操、商品拍摄与图片处理、网店美工、网店运营、电子商务数据分析等知识，并具备本专业所必须掌握的电子商务专业技术知识。

(3) 掌握常用工具软件：Photoshop、网店推广、互联网营销推广、互联网营销直播等电子商务专业软件的应用技能等专业知识。

(4) 掌握常用本专业的设计工具 Photoshop、剪映 APP 与电子商务软件设备等知识。

(5) 了解和掌握电子商务软件设备包括各种直播补光灯、直播高清摄像机、直播一体机、摄影机、直播提词器设备等使用的知识。

(6) 掌握电子商务日常工作中客户服务相关专业知识，能按照服务规范与流程，服务客户，提出顾客接受的解决方案。

(7) 掌握主流新媒体平台的特点，能根据需求，灵活运用不同的新媒体平台开展电子商务与营销活动。

3. 关键能力

具有独立资料查阅、自我学习能力、分析问题和解决问题能力、表达能力、人际交流能力、团队合作精神和服务意识等通用能力。

4. 职业素养

(1) 拥护中国共产党，热爱社会主义祖国，热爱人民，有正确的世界观、人生观、价值观，有良好的思想品德和行为习惯。

(2) 具有健康的体魄和心理素质，具备运用辩证唯物主义的基本观点和方法去认识、分析、解决问题的能力。

(3) 有良好的职业道德，爱岗敬业，能吃苦耐劳、忠于职守、严于律己、履行职责。

(4) 具备一定的人文、科学素养，形成良好的生活态度，具有健康的身体和良好的心理素质。

(5) 具备吃苦耐劳、积极进取、敬业爱岗的精神。

(6) 具备勤于思考、善于动手、勇于创新的精神。

(7) 具有良好的团队合作精神、人际交往能力和社会适应能力。

(8) 具有正确的就业观和一定的创业意识。

(9) 具有高度的责任感和严谨、踏实的工作作风。

(10) 掌握良好的知识产权保护意识和基本能力等。

(11) 具有终身学习的意愿与能力

六、课程设置及要求

电子商务专业课程设置包括公共基础课、专业基础课、专业技能课和工学一体化课程。

（一）公共基础课

本专业公共基础课设置采用人力资源和社会保障部《技工院校公共课设置方案（2022）》，必修课程包括思想政治、语文、历史、数学、英语、数字技术应用、体育与健康、美育、劳动教育，以及通用职业素质、礼仪等。

各门课程的课程目标、主要内容和教学要求如下：

序号	课程名称	教学目标	主要教学内容	教学要求与建议	参考学时
1	思想政治	以立德树人为根本任务，培育学生政治认同、职业精神、法治意识、健全人格、公共参与五大核心素质，帮助学生确立正确政治方向，坚定理想信念，提升职业道德与法治素养，养成积极心理品质，为成为德智体美劳全面发展的社会主义建设者和接班人奠定基础。	基础模块（必修课），包括《中国特色社会主义》《心理健康与职业生涯》《哲学与人生》《职业道德与法治》。 1. 《中国特色社会主义》阐释中国特色社会主义的创立与发展，涵盖“五位一体”总体布局，强化“四个自信”教育。 2. 《心理健康与职业生涯》传授心理健康知识，指导职业生涯规划，培育职业心态与职业素养。 3. 《哲学与人生》讲解马克思主义哲学基本原理，引导学生用辩证思维分析人生问题，树立正确价值观。 4. 《职业道德与法治》涵盖职业道德规范、法治基础、宪法与民事/刑事法律常识，强化法治意识与职业操守。 拓展模块（选修）36学	以课程标准为依据，落实立德树人根本任务，将培育学生的学科核心素养贯穿于教学活动全过程。 具体要求如下： 1. 坚持价值引领：以社会主义核心价值观为统领，融入习近平新时代中国特色社会主义思想，强化政治导向。2. 突出职教特色：结合职业场景设计教学，融入劳模精神、工匠精神，衔接专业学习与职场需求。 3. 创新教学方式：围绕议题开展情境体验、合作探讨，结合社会实践（如志愿服务、企业实训），打造培育学科核心素养的社会大课堂； 4. 强化技术赋能：利用信息化手段搭建互动学习平台，探索翻转课堂、混合式教学，提升教学实效。 5. 多元评价体系：结合过程性评价与终结性评价，引入学生、教师、企业等多元主体，采用档案袋、表现性评价等方式，聚焦核心素养发展。	144

			<p>时。</p> <p>包括《法律与职业》《国家安全教育》《中华优秀传统文化教育》等，结合地方与行业需求开设。</p>		
2	语文	<p>学生通过阅读与欣赏、表达与交流及语文综合实践等活动，在语言理解与运用、思维发展与提升、审美发现与鉴赏、文化传承与参与几个方面都获得持续发展，自觉弘扬社会主义核心价值观，坚定文化自信，树立正确的人生理想，涵养职业精神，为适应个人终身发展和社会发展需要提供支撑。具体包括如下目标：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 语言认知与积累； 2. 语言表达与交流； 3. 发展思维能力；4. 提升思维品质；5. 审美发现与体验； 6. 审美鉴赏与评价； 7. 传承中华优秀传统文化； 8. 关注、参与当代文化。 	<p>中等职业学校语文课程由基础模块、职业模块和拓展模块构成。1. 基础模块是各专业学生必修的基础性内容，由8个专题构成。分别是：语感与语言习得；中外文学作品选读；实用性阅读与交流；古代诗文选读；中国革命传统作品选读；社会主义先进文化作品选读；整本书阅读与研讨；跨媒介阅读与交流。</p> <p>2. 职业模块是为提高学生职业素养安排的限定选修内容，由4个专题构成。分别是：劳模精神工匠精神作品研读；职场应用文写作与交流；微写作；科普作品选读。</p> <p>3. 拓展模块是满足学生继续学习与个性发展需要的自主选修内容，由3个专题构成。分别是：思辨性阅读与表达；古代科技著作选读；中外文学作品研读。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 坚持立德树人，发挥语文课程独特的育人功能。 2. 整体把握语文学科核心素养，合理设计教学活动。 3. 以学生发展为本，根据学生认知特点和能力水平组织教学。 4. 体现职业教育特点，加强实践与应用。 5. 提高信息素养，探索信息化背景下教与学方式的转变。 	198
3	历史	<p>落实立德树人根本任务，使学生通过历史课程的学习，掌握必备的历史知识，形成历史五大学科核心素养：</p> <p>唯物史观：能运用唯物史</p>	<p>中等职业学校历史课程由基础模块和拓展模块两个部分构成。</p> <p>1. 基础模块是各专业学生必修的基础性内容，包括“中国历史”和“</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 知识教学：中国历史模块，引导学生学习重要史事、人物，掌握发展线索，认识中国历史的演进，理解历史变与续、承与展，明晰中华民族多元一体国情；世界历史模块，让学 	72

		<p>观探究历史、指导现实问题解决,形成正确历史观。</p> <p>时空观念:掌握史事与时空的关联,能在不同时空框架理解历史变化与联系,分析现实及职业问题时注重时空背景。</p> <p>史料实证:学会搜集、整理、运用可信史料佐证历史观点,以实证精神看待现实。</p> <p>历史解释:能依据史实与史料表达看法、评析不同史事解释,能发现历史问题、阐释内在联系、客观评价历史人物与现实问题。</p> <p>家国情怀:树立正确国家观、民族观,认同中华优秀传统文化,拥护中国共产党领导,具备国际视野与人类命运共同体意识,养成良好职业精神与正确三观。</p>	<p>世界历史”。</p> <p>2. 拓展模块是满足学生职业发展需要,开阔学生视野,提升学生学习兴趣,供学生选修的课程。可以根据专业需要、地方资源、学校特色、教师特长以及学生实际等,自主开发相应的拓展模块。</p>	<p>生学习关键史事、人物,把握发展脉络,认识人类社会各阶段演进及从分散到整体、从闭塞到联系的历程。</p> <p>2. 素养培养:将历史学科五大核心素养融入教学,通过创设情境、设计思考题、组织史料研习等活动,引导学生探究历史。</p> <p>3. 教学适配:挖掘两模块中与中职学生专业相关的内容,提升教学针对性与適切性。</p>	
4	数学	<p>本课程内容围绕培养数学学科核心素养开展实践教学,使学生通过数学课程的学习,在计算技能、计算工具使用技能和数据处理技能等方面都获得持续发展。培养学生的数学应用能力和基本思想方法有助于增进学生对数学与技术、数学与科学、数学与社会关系的认识,使学生汲取其中的科学和人文精神,帮助学生形成正确的世界观和价值观。</p>	<p>中级班的数学课程由数学基础(一)和数学基础(二)构成。</p> <p>数学基础(一)是各专业学生必修的基础性内容,由4个学习领域构成,分别是:不等式与集合;函数;三角函数;算法初步。</p> <p>数学基础(二)分别对应一般专业、机械建筑类专业、电工电子类专业,由4个学习领域构成,分别是:数列、排列与组合、概率与统计初步、数据表格信息处理</p>	<p>1. 坚持“做中学、学中做”,激发学生对数学的兴趣,培养数学应用知识。</p> <p>2. 以学生发展为本,根据学生实际水平结合岗位情况因材施教。</p> <p>3. 契合时代发展,合理利用信息化技术促进学生对数学知识的理解。</p> <p>4. 遵循认知心理规律,强调启发互动,帮助学生化被动为主动,形成自主学习意识。</p>	90

			。该模块定向地为专业学习和岗位工作服务，兼顾职业发展的需求。		
5	英语	<p>本课程内容围绕培养英语学科核心素养开展实践教学,使学生掌握一定的英语基础知识和技能,具有一定的听、说、读、写、译的能力。学生应树立正确的英语学习观,能进行基本的跨文化交流,促进中华优秀传统文化传播。具体包括如下目标:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 巩固和扩展英语基础知识,如词汇、语法等。 2. 加强英语综合运用能力,包括听力:口语、阅读、写作及翻译等。 3. 树立正确的学习态度,养成良好的学习习惯,掌握科学的学习方法。 4. 了解英、美等英语国家文化特点,能在一般性实际应用场合比较恰 5. 了解英语环境下专业岗位的工作特点。掌握常用专业词汇,巩固和拓展相关语法知识。 	<p>本课程分为能力英语与专业能力英语两大模块,循序渐进提升学生英语听、说、读、写、译综合能力,兼顾通用语言基础与职场专业应用,具体内容如下:</p> <p>一、能力英语课程设四个梯度化模块,由浅入深逐级提升。课程重点夯实学生词汇、语法与句式基础,训练学生标准发音,可依托课文开展问答、表达观点,满足日常交际需求。同时规范学生英文书写,做到语句通顺、标点规范,全面扎实掌握通用英语基础技能。</p> <p>二、专业英语模块对接各专业岗位需求,侧重职场实用英语教学。使学生熟练掌握本专业英语术语、常用句式及语法,具备基础岗位英语交流能力,能够查阅、整理并翻译简易专业英文资料,实现通用英语能力与岗位专业英语应用的有机结合。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 根据课程知识点的递进关系,结合学情及专业工作任务进行学习情景设计。 2. 拓宽学生的文化视野,增强其跨文化交际意识和能力。 2. 在教学过程中,教师应是课堂活动的组织者,要始终体现学生的主体地位,多组织学习讨论、模拟训练、角色扮演等活动,并评估学生的课堂表现,着力培养学生的语言能力、文化意识、思维能力和学习能力,增强学生的职业适应能力和可持续发展能力。 	90

6	数 字 技 术 应 用	<p>能设置和使用互联网常见功能,掌握无线终端的使用方法,掌握在线学习的方法;会用文字处理软件书写常用文书,并进行格式编辑,会制作表格及图文混排;会用数据处理软件录入表格,并进行格式编辑,能进行数据处理与分析;会用演示软件新建与格式化演示文稿,会执行动画与幻灯片的切换操作;会简单处理图形图像,会简单编辑音频文件与视频文件;能使用主流 AI 工具完成文本生成、图像分类等简单任务;具备将 AI 技术融入数字技术应用项目(如智能表单处理、数字媒体内容生成)的初步设计与实施能力;</p>	<p>主要学习计算机系统各组成配件,计算机系统的基本操作,常用文字处理软件的使用技能,常用电子表格处理软件的数据处理,常用演示软件的使用方法,常用图形图像的简单处理,常用工具软件的使用方法及计算机和信息技术相关的道德规范、法律常识;认识人工智能技术和核心原理,能够安全、有效地使用常见的AI体验工具和平台。</p>	<p>以课程标准为依据,落实立德树人根本任务,将培育学生的数字技术应用学科核心素养贯穿于教学活动全过程。在教学中,有目的地、系统化地创设计算机专业性情境,让学生参与设计、实施、检查和评价学习活动的过程,发现、探讨和解决活动中出现的问题,自主开展学习,体验并反思学习活动的过程,从而获得计算机操作知识,掌握计算机应用能力。从AI的即时体验入手,再浅析背后原理,避免枯燥的理论灌输,激发了利用AI工具解决问题的兴趣和初步能力。</p>	72
7	体 育 与 健 康	<p>1. 掌握体育与健康基础知识、运动技能和科学健身方法,提升力量、速度等体能素质;2. 养成锻炼习惯,增进身心健康,形成良好生活方式,《国家学生体质健康标准》测试达标;3. 树立职业健康意识,掌握与未来职业相关的体能训练方法,预防职业性疾病;4. 培养体育精神,提升团结协作、遵规守纪等综合素养。</p>	<p>一、理论部分:1. 体育与健康概念、体育文化及科学健身方法;2. 运动损伤简易处理方法;3. 个人锻炼计划制定;4. 职业健康保健与职业性疾病相关知识;5. 体育赛事欣赏与体育精神感悟二、实践部分:1. 田径(跑、跳、投基本技术);2. 球类(足球、篮球等基本技术与简单战术);3. 民族传统体育(代表性项目基础动作与套路);4. 休闲体育(1-2 种项目基础技能);5. 职业体能训练(职业相关体能方法与职业性疾病预防)</p>	<p>1. 教学目标需涵盖知识技能、身心健康、职业适应、体育精神四方面,贴合学生身心发展水平;2. 采用翻转教学,允许学生根据兴趣选择学习内容,结合专业特点设计职业适配性内容;3. 新授课以讲解示范为主,练习课多用练习法、比赛法,枯燥内容融入游戏教学;4. 结合课内教学布置课外作业,组织体育锻炼小组,巩固学习成果;5. 建立多元评价体系,综合定量与定性、过程与终结性评价,兼顾学生个体差异</p>	108

8	劳 动 教育	<p>丰富学生的劳动体验,养成良好的技术素养;引导学生参与工艺美术的传承和交流;形成良好的劳动习惯和品质;培养学生的创新精神和创新能力。</p>	<p>通过理论课程,促使学生理解和领会劳动精神、劳模精神、工匠精神,学会思考本专业在未来就业趋势中如何创新创业,培养在劳动中时刻牢记生命至上的意识,掌握基本的劳动者权益保护相关法律法规;亲身参与劳动实践活动获得直接劳动体验,促使学生主动认识并理解劳动世界,提高动手能力。</p>	<p>树立正确的劳动价值观,养成良好劳动习惯和热爱劳动人民的思想情感。</p>	48
9	通用	<p>1. 树牢职业理想信念。包括职业认同、职业价值观、职业目标和定位、工匠精神等。</p> <p>2. 建立职业基本意识。包括责任意识、质量意识、效益意识、自强意识、竞争意识、规则意识、安全意识、创新意识等。</p> <p>3. 发展通用职业能力。包括自我管理和调适能力、自主学习能力、理解和表达能力、信息处理能力、人际交往能力、团队合作能力、解决问题能力、创新能力等。</p> <p>4. 掌握通用职业知识。包括企业文化知识、企业经营知识、法律法规政策知识(含就业创业相关流程知识)等。</p>	<p>1. 自我管理与自主学习 包括学会自我认知解析心理调适方法控制情绪、调整心态、高效安排时间、做好计划管理、养成良好习惯、提升自律能力、有意识地自省,实现自我提升、为什么要学习、建立学习意识、发现学习的乐趣、树立学习目标、掌握基本学习方法、提高学习效率。</p> <p>2. 交往合作与理解表达 包括书面理解与表达最基础的要素;核心是“客观”与“准确”;基于现有语文知识、语用经验、思维常识进行专项训练;捕捉关键信息、理解文本主旨,陈述、说明和论述实践;日常礼仪和通用职业礼仪基本规范;克服交往心理障碍;日常交往和解决矛盾的策略明确在团队中的定位、团队合作。</p>	<p>本系列课程采用讲授和实践活动一体化,辅以案例教学的模式。有条件的学校,一是可采用行动导向教学法,以活动引领教学过程,二是可采用微课或慕课形式,将重难点的讲授设置在课堂以外,实现翻转课堂教学。无论采用何种教学模式,均须有案例解析和实训巩固环节,以形成完整教学过程,增强教学效果。</p>	90

10	美育	提高学生对形式美的敏锐觉察能力；感受能力；认知能力；创造能力。学会用美术语言点；线；面；色；体去观察创造形象。引导学生具备基本的美学与美育的能力。	本课程重视美学、美育理论向审美实践与审美教育实践能力的转化。	采用互动教学，由教师提出要求，让学生寻找解决问题的方法和措施，诱发学生的学习兴趣，通过不断地实践让学生具备本课程相关业务的基本职业能力。教师必须重视实践，更新观念，为学生提供自主发展的时间和空间，积极引导学生提升职业综合素养，努力提高学生的综合能力。	18
----	----	---	--------------------------------	---	----

(二) 专业基础课

序号	课程名称	教学目标	主要教学内容	教学要求与建议	参考学时
1	电子商务基础	通过本课程的学习，掌握电子商务基础知识，电子商务技术，电子商务系统安全，电子知识，电子商务与物流，网络营销，了解电子商务法律法规，运用相关知识开展个人与企业电子商务活动，培养学生的团队协作，艰苦奋斗，诚实守信的商务精神。	电子商务基础：了解B2B、B2C、C2C等传统电子商务模式和其他新型电子商务模式，能熟练应用各类型电子商务平台；了解电子商务系统框架，了解国内外典型；掌握电子商务工具的使用方法，使用电子商务软件进行电子商务交易、网络商务信息	教学中理论教学和实践教学相结合，教学组织采取分组教学方式，学生以团队的方式进行网上实践，案例讨论和问题探究。	80
2	商品拍摄与处理	通过本课程的学习，学生能熟练掌握相机操作，基本掌握摄影技巧和规律，独立创作作品，树立正确的审美观，提升学生的综合素质。	本课程主要内容：讲述了相机发展历史，掌握摄像摄影的基本知识和方法，掌握各类数码摄像机的工作原理和拍摄的基本技能，了解一般的导演技巧。	本课程有很强的理论性和很强的实践性，以学生为主体，强调职业能力培养构建知识体系和工作经验，锻炼职业技能，养成职业素质。	80

3	普通话与口才训练	通过课程学习学生能把握口语表达的一般规律，掌握从语音、语汇、语义、人际交往、思维和体态语言、副语言等方面提高口语表达水平的方法，使学生能熟练地运用口语表达的技巧进行日常口语表达、事务性口语表达、演讲和辩论。	本课程主要内容：语言基础、演讲口才、职场口才。综合训练日常口语表达、演讲、辩论等表达形式等内容。	本课程是训练普通话口语表达的实践性课程，着重训练提高学生的普通话口语表达能力。	80
4	商务礼仪	通过《商务礼仪》课程的学习让学生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：使学生掌握一定程度的商务礼仪的基本理论知识，进一步提高学生在生活中的礼仪的素养，使学生具备良好的意志品质和道德。分析实际商务活动中的社交问题，并能提出解决的办法，目的是提升学生的外在素质和修养，以适应工作岗位的需求。	本课程主要学习内容介绍礼仪、交谈礼仪、商务礼仪、礼仪行为、餐桌礼仪、礼仪禁忌等，让学生了解商务礼仪的内涵，掌握正确的礼仪习惯，培养学生的礼仪素养，提高学生自身素质，使她们懂得如何塑造成功的个人形象及进行得体的人际交往。	本课程经过讲授，结合实际，使学生了解礼仪的起源、分类、构成要素以及礼仪通则。锻炼职业技能，养成职业素质。	80

(三) 专业技能课程

序号	课程名称	教学目标	主要教学内容	教学要求与建议	参考学时
----	------	------	--------	---------	------

1	网店美工	使学生在课程学习中具备较高审美水平，能按照设计要求，熟练使用 PS，完成高质量的产品图像设计作品	本课程主要结合产教融合基地电商实训项目，对网店装修、商品图片美化处理进行系统学习，针对真实企业项目学习 PS 产品主图、banner 图、详情图的设计，图片的处理等	注重学生实际动手能力的培养，调动学生的学习积极性，形成“学生为主体，教师为主导”的教学模式，采取理论与实践相结合的教学方法，通过实践性强的综合实例强化抽象的理论，突出任务教学的特	80
2	直播电商基础	通过本课程的学习，让学生认识电商行业、广告行业、商品所属行业、直播电商从业者，直播电商流程、直播电商等的法律法规意识和保密意识，以及一定的平台规	本课程旨在引领学生掌握直播间搭建与运维、直播电商执行、宣传推广与数据整理的知识和技巧，根据“本地生活”项目，开启直播带货。	合理利用多媒体资源，加强信息技术和课程的联系，让学生具备严谨细致的工作态度，以及跨部门沟通能力和执行能力。具备初步的信息提取和整理能力，以及耐心积极地工作态度。	120
3	短视频与直播实操	本课深层次剖析了短视频与直播运营的策略和方法，以案例分析为主，激发学生的学习兴趣，帮助学生快速掌握短视频和直播运营技巧和方法，使学生能够学以致用，培养和提升学生的实际运营能力。	本课程结合广西百色大言村的大米、百香果、玉米等农产品营销等真实典型的工作任务，对短视频与直播，短视频内容策划，短视频制作，短视频营销，短视频运营，直播内容策划和直播技能以及直播运营内容进行实践实训，完成短视频与直播实操课程的学习。	理论配合案例解析进行学习，提高学生的短视频和直播运营能力；在条件允许的情况下，开展短视频和直播运营实践，根据运营效果和数据分析评估学生短视频和直播运营水平。	120

4	电子商务数据分析	通过本课程的学习，学生掌握从调查方案设计，数据资料的收集，处理，分析到数据分析报告的撰写整个工作流程，学会运用相关数据处理工具，进行数据分析的基本方法。使学生具备较高的业务素质和良好的职业道	本课程定位于电子商务数据分析师，本课程主要教授调查方案设计，数据资料的收集和整理，分析和数据分析报告的撰写方法和思路，以及运用相关数据处理工具进行数据分析的基本方法。	实施一体化教学方法改革，根据课程性质和典型工作任务，采取项目导向，任务驱动，案例引导等教学方法，适应基于工作过程系统化的课程教学要求。	120
5	新媒体运营	通过学习学生能掌握新媒体运营常用工具。能够进行短视频内容规划；能够进行短视频拍摄与剪辑项目实操；能够持续进行直播项目实操；能够进行短视频和直播项目复盘。	本课程主要结合产教融合基地相关实践项目内容，对新媒体运营常用工具；短视频内容规划；短视频拍摄与剪辑项目实操；直播项目实操；短视频和直播项目复盘内容进行学习。	采用项目教学法，任务驱动法进行教学，在教学过程中，可以采用多种教学方法，融“教，学，做”为一体，提高学生的参与度，激发学生学习的积极性和主动性。	120

(四) 工学一体化课程

序号	课程名称	教学目标	主要教学内容	参考性学习任务	教学要求	参考学时
1	网店运营	<p>学习完本课程后，学生应当能胜任网店运营的日常工作任务，包括网店商品发布与维护、数据收集与整理、网店活动执行及网店用户推广等工作任务。</p> <p>1. 能解读任务书，明确运营任务要求。</p> <p>2. 能依据运营要求收集整理图片、数据等运营资料，协调人力、库存商品等营销资源。</p> <p>3. 能按照商品发布流程完成商品发布，并按平台规则实施违禁词检查等日常运营维护。</p> <p>4. 能根据数据收集指标及收集周期，收集、</p>	<p>本课程的主要学习内容包括：</p> <p>一、网店运营任务的领取</p> <p>实践知识：任务书的解读，要点提炼方法。</p> <p>理论知识：网店运营岗位职责，网店运营工作内容，企业管理制度，电商平台规则。</p> <p>二、网店运营资料的收集和资源准备</p> <p>实践知识：平台网站运营资料查阅，网店后台信息查看方法，网店商品信息、活动信息、人员信息等查询与收集，团队成员合理分工，资料查阅方法，团队沟通方法。</p> <p>理论知识：网店运营工作流程，商品发布规范、平台违禁信息管理规范、基础营销规范等，商品信息、活动信息、人员类别信息等。</p> <p>三、网店商品的发布与网店维</p>	任务一：彩妆网店商品发布与维护	<p>1. 能接收任务清单，遵守工作任务要求；</p> <p>2. 能按照任务要求，依据商品发布流程，完成商品发布，并按平台规则实施违禁词检查等日常运营 维护；</p> <p>3. 根据数据收集指标及收集周期，对网店运营数据、竞品数据、客户数据、行业数据等进行收集整理；</p> <p>4. 需遵守平台活动规则、网店活动规 则、商品促销方案，正确使用促销工具完成活动的报名与跟进</p> <p>5. 对现有用户和潜在用户适时推送活动信 息，对圈定的竞争对手适时进行数据监控；</p> <p>6. 应及时查看、记录运营数</p>	120
				学习任务描述		
				广西彩妆优选贸易有限公司聚焦美妆消费市场，以“美妆焕新·品质优选”为方向，精选多款热门彩妆产品开展网店运营，为提升彩妆产品线上销量并扩大品牌市场影响力，你作为网店运营专员，受广西彩妆优选贸易有限公司委托，将于 2024 年 7 月 1 日至 7 月 7 日，通过企业网店平台，完成以“彩妆网店商品发布与维护”为主题的为期一周的运营活动，预算 2000 元。		
				任务二：精品美妆节网店活动执行		
				学习任务描述		
				广西彩妆优选贸易有限公司聚焦精品美妆消费需求，精选多款高品质美		

	<p>整理网店运营数据、竞品数据、客户数据、行业数据等不同类型的数 据。</p> <p>5. 能根据网店活动规则正确使用促销工具，完成活动报名、促销信息发布、活动动态跟进等。</p> <p>6. 根据网店运营要求，对现有用户和潜在用户适时推送活动信息，对圈定的竞争对手适时进行数据监控。</p> <p>7. 能根据运营要求对运营数据进行整理、归档，规范填写工作日志并汇报、提交。</p>	<p>护</p> <p>实践知识：运营工具（如生意参谋）的使用方法，商品发布页面的查看方法，信息记录方法，商品SKU（库存量单位）、属性、价格、库存、详情等信息的准备与正确填写，商品分类设置技巧，运费模板设置与正确选择，商品上下架的设置，违禁词检查工具的使用，促销工具的选择。</p> <p>理论知识：商品发布流程和要素，商品类目选择技巧，商品发布页面检查要点，商品上下架展示原理，促销的类型，设置促销时间和力度的要领，促销设置后跟踪及检查规范。四、网店运营数据的收集与整理</p> <p>实践知识：</p> <p>平台、网店数据的查阅方法，数据收集工具的选择与使用方法，数据分类筛选方法，数据指标的选择方法，抄录数据指标的要点，数</p>	<p>妆产品开展“精品美妆节网店活动执行”运营活动，为提升美妆产品线上销量并扩大品牌市场影响力，你作为网店运营专员，受味多美委托，将于2024年8月20日至8月26日，通过企业网店平台，完成以“精品美妆节网店活动执行”为主题的为期七天的运营活动。</p> <p>组建4—6人运营团队、分析产品数据选出引流款、形象款、利润款美妆产品，准备活动所需的商品素材及上架设备，搭建契合精品美妆节主题的网店活动页面场景，确定活动运营风格并编写活动执行细则，采取适当的引流策略（含引流数据表）完成活动预热宣传，在活动执行过程中优化商品展示与用户互动以促进下单转化，处理商品上架错误、活动优惠叠加异常、用户投诉等突发情况，活动结束后分析各项运营数据，总结活动执行经验，完成网店活动执行复盘分析报告。</p> <p>在活动执行过程中请严格遵循《中华人民共和国电子商务法》《平台运营规范》《商品发布规范》《互联网广告管</p>	<p>据，填写工作日志并规范存档，收集的数据及时提交，运营状态适时向主管领导汇报。</p> <p>7. 个人职业素养</p> <p>自主学习</p> <p>规范意识</p> <p>数字应用</p> <p>与人交流能力</p> <p>与人合作能力</p> <p>信息处理能力</p> <p>解决问题能力</p>	
--	---	--	---	--	--

			据收集周期和时间段的确定方法。	理办法》等相关法规。		
			理论知识： 网店数据的来源，数据运营指标、竞品指标、客户数据指标、行业数据指标的含义，数据收集的渠道。	任务三：“双十一”网店用户推广		
			五、网店活动的报名与跟进 实践知识： 平台活动查阅方法，市场调研方法，平台活动报名流程，活动报名跟进要求，活动资源筹备要领，活动报名信息收集表的制定，报名结果跟进方法。 理论知识： 平台活动的类型，活动素材整理的要求，站外推广资源的获取渠道。 六、网店用户信息推送及竞争对手数据监控 实践知识： 网店后台用户信息查看方法，用户信息收集，网店用户活动方案的提取要点，推送工具的选择与使	学习任务描述 广西彩妆优选贸易有限公司牢牢把握“双十一全民彩妆节”这一黄金流量风口，紧扣“品质好物·惠享生活”主题，精心挑选畅销彩妆产品（如热门色号口红、持妆粉底液、高性价比彩妆套装等），将其作为核心引流产品。为大力提升品牌在电商渠道的竞争力，现以网店运营负责人身份，规划于11月11日20:00-23:59，聚焦企业抖音账号关联的网店平台，开展一场为时4小时的主题运营活动，活动预算2000元，目标实现销售额突破5万元，同时达成网店访客互动率超15%的关键运营指标。 请合理确定上架数量：核心单品单款上架300—500件，组合套装上架200		

			<p>用，网店用户活动消息推送。</p> <p>理论知识：</p> <p>网店用户活动基础，营销系统及软件知识。</p> <p>七、查看、记录运营数据，填写工作日志，文件存档，并进行工作汇报</p> <p>实践知识：</p> <p>网店日常运营表填写，运营数据整理、归档及提交，工作日志填写。</p>	<p>—300 件，引流款上架 800—1000 件，避免库存断层或积压；上架前需优化商品信息：标题融入“双十一”“显白”“持妆”等关键词（如“双十一特供持妆 12 小时粉底液油皮亲妈”），详情页突出“性价比亮点”（原价 159 元，“双十一”直降 60 元+满 200 减 80 叠加券）与“使用场景”（通勤、约会、日常妆适配），提升搜索曝光与转化效率。</p> <p>在活动执行过程中请严格遵循《中华人民共和国电子商务法》《平台运营规范》《商品发布规范》《互联网广告管理办法》等相关法规。</p>		
2	网店推广	<p>学习完本课程后，学生能胜任网店 CPS 推广、CPC 推广和 CPM 推广等工作任务。</p> <p>1. 能根据工作任务要求，明确推广任务类型、目标和要求。</p> <p>2. 能依据推广任务类型、目标和要求，做好</p>	<p>本课程的主要学习内容包括：</p> <p>一、领取网店推广任务</p> <p>实践知识：</p> <p>网店推广任务书的解读。理论知识：</p> <p>网店推广人员岗位职责，网店推广人员能力要求，网店推广工作特</p>	<p>网店 CPS 推广</p> <p>某农产品网店为了在“6·18”大促期间提高销量，推广助理接到主管领导布置的任务，按照要求完成网店 CPS 推广任务。学生接受教师分配的任务后，分析任务书，明确推广的目标和要求；根据网店 CPS 推广的内容，确定推广计划类型、推广产品，做好推广资源准备；进入网店 CPS 推广后台，创建单</p>	<p>1. 能够与主管领导有效沟通，明确推广任务类型、目标和要求；</p> <p>2 能够。与相关人员沟通，确认推广平台、推广类型，并确认图文等内容的准确性；</p> <p>3. 能够按确认的推广平台、</p>	120

	<p>推广资源准备工作。</p> <p>3. 能依据推广任务类型、目标和要求，选择合适的平台，执行 CPS 推广、CPC 推广、CPM 推广等相应推广任务（CPS：进行推广创意、佣金比例等设置；CPC：进行推广创意、关键词、关键词出价等设置；CPM：进行资源位选择、文案撰写、创意图优化等设置）。</p> <p>4. 能实时查看、记录推广效果数据并进行评价，根据推广效果进行推广实施方案优化。</p> <p>5. 能对比 CPS 推广、CPC 推广、CPM 推广等的推广效果，总结经验并以规范文本的格式撰写推广效果评估报告，</p>	<p>点，网店推广的目标和要求。</p> <p>二、做好推广资源准备工作</p> <p>实践知识：</p> <p>网店推广平台的使用，网店推广相关资料、关键词表、店铺数据报表、任务单等的查阅、整理。</p> <p>理论知识：</p> <p>网店推广的含义、类型、渠道，网店推广原则。</p> <p>三、开通推广平台（CPS、CPC、CPM），创建推广计划并设置相关属性</p> <p>1. 对 CPS 推广创意、佣金比例等进行设置</p> <p>实践知识：CPS 推广平台的开通，CPS 推广工具的使用，佣金计算方法，CPS 推广计划的确定，CPS 推广商品的选择，CPS 推广佣金的计算，CPS 推广执行。</p> <p>理论知识：CPS 相关专业术语、定</p>	<p>品、店铺推广计划，根据主推单品的佣金设置标准设置佣金，生成 CPS 推广代码，选择投放渠道，寻找 CPS 推广者，完成 CPS 推广设置；及时关注、记录推广效果数据；将推广效果数据规范保存并交付教师验收。网店 CPS 推广需严格遵守电子商务相关法律法规、企业管理制度、平台规则等。</p>	<p>推广类型进行相关设置：</p> <p>（1）按照 CPS 规则进行推广创意、佣金比例等设置；</p> <p>（2）按照 CPC 规则进行推广创意、关键词、关键词出价等设置；</p> <p>（3）按照 CPM 规则进行推广创意、人群定向、资源位、出价等设置；</p> <p>4. 实时查看并按规范记录推广效果数据，根据推广评价标准进行评价，发现问题及时进行优化设置；</p> <p>5. 撰写推广效果评估报告，文档规范存档，并将结果反馈给主管领导。</p>	
		<p>网店 CPC 推广</p>	<p>某服装网店想通过增加点击次数来推动销售转化提高销量，推广助理接到主管领导布置的任务，按照要求完成网店 CPC 推广任务。学生接受教师分配的任务后，分析任务书，明确网店 CPC 推广的内容和要求；领取关键词列表，准备推广图文素材，做好推广资源准备工作；进入网店 CPC 后台，开通并创建 CPC 推广计划，根据推广预算，选择投放商品及热门关键词，设置关键词出价、投放时间、地域等相关属性；及时关注、记录推广效果数据；将推广效果数据规范保存并交付教师验收。网店</p>		

		<p>遵守企业保密制度，对各类文件进行规范存档。</p>	<p>义、优势、组成模式及推广原理，CPS 推广者招募方法、佣金计算规则及代码生成方法，CPS 计划的分类和特点，流量、转化率、类目佣金、商品佣金的概念，CPS 推广计划类别、推广计划内容及主推单品的佣金设置标准，主推商品的推广维度，CPS 提升流量的技巧、提高转化率的技巧、各类商品（如滞销品）的处理技巧，降低推广佣金技巧。</p> <p>2. 对 CPC 推广创意、关键词、关键词出价等进行设置</p> <p>实践知识：CPC 推广平台的开通，CPC 推广工具的使用；关键词查找方法，关键词出价方法，CPC 推广计划的创建，CPC 推广商品的选择，CPC 日限额的设置，CPC 推广相关属性（投放地域、投放时间、投放渠道）的设置，CPC 关键词的查找、选择、出价、溢价、客户人群标签选择、测款等，CPC 推广执</p>	CPC 推广需严格遵守电子商务相关法律法规、企业管理制度、平台规则等。		
				网店 CPM 推广		
				<p>某母婴用品网店想通过增加品牌曝光次数来提升品牌影响力，推广助理接到主管领导布置的任务，按照要求完成网店 CPM 推广任务。学生接受教师分配的任务后，分析任务书，明确网店 CPM 推广的内容和要求；进入网店 CPM 后台，创建推广计划（名称、类型），做好 CPM 推广相关资源准备工作；设置推广地域和时间，设置定向类型，选择合适的资源位并进行出价，圈定推广人群，完成 CPM 推广设置；及时关注、记录推广效果数据；将推广效果数据规范保存并交付教师验收。网店 CPM 推广优化需严格遵守电子商务相关法律法规、企业管理制度、平台规则等。</p>		

		<p>行。</p> <p>理论知识：CPC 相关专业术语及其定义，CPC 广告展现原理、开通要求、充值方法及服务协议，关键词的获取渠道、关键词匹配度、关键词扣费公式、关键词展现形式、关键词展现原理及关键词设置原理，CPC 测款的方法，CPC 记录的查看，包括代理账户、财务记录、操作记录、违规记录、资质管理及联系人管理等信息。</p> <p>3. 对 CPM 推广创意、人群定向、资源位、出价等进行设置</p> <p>实践知识：CPM 推广平台的开通，CPM 推广工具的使用，Excel 函数的使用，CPM 推广计划的创建；CPM 推广商品的选择，CPM 日限额的设置，CPM 推广相关属性（投放地域、投放时间、投放渠道）的设置，CPM 资源位选择、出价、竞价、溢价、客户人群标签选择、测款等，CPM</p>			
--	--	--	--	--	--

			<p>推广预算，CPM 推广执行。</p> <p>理论知识：CPM 计划的认知，包括 CPM 展现原理、CPM 计费原理、CPM 展现位置和商品要求、CPM 审核内容、CPM 审核规范、CPM 开通规则、CPM 推广等常见内容；CPM 推广数据指标，包括千次展现、点击率、流量竞价、投入产出比（ROI）、资源位；CPM 效果预测的方法。</p> <p>四、查看、记录推广数据，评价推广效果，优化推广实施方案</p> <p>实践知识：效果评估方法，推广数据查看与效果分析，CPM 资源位优化，CPM 客户人群优化，CPM 创意图优化。</p> <p>理论知识：推广效果查看与分析的主要指标，CPM 推广优化分析指标，CPM 推广优化分析方法。</p> <p>五、推广工作总结，文件存档，并进行工作汇报</p> <p>实践知识：推广效果评估报告的撰</p>			
--	--	--	--	--	--	--

			<p>写，CPS、CPC、CPM 等推广效果的比较。</p> <p>理论知识：推广效果评估报告的撰写要点与格式。</p>			
3	仓储管理	<p>学习完本课程后，学生能胜任仓储管理工作，包括入库管理、在库管理、出库管理等，并严格遵守企业工作制度。</p> <p>1. 能阅读工作任务单，明确仓储管理工作要求。</p> <p>2. 能分析入库到货信息、货位信息，合理组织调配人力、物力仓储资源。</p> <p>3. 能正确录入入库货品信息，生成入库通知单，对货品进行质量检验，规范进行入库作业。</p> <p>4. 能进行在库货品的检查、盘点、补货、残品</p>	<p>本课程的主要学习内容包括：</p> <p>一、接受仓储管理工作任务</p> <p>实践知识：任务书的解读，客户合同、客户订单的解读。</p> <p>理论知识：仓储管理岗位职责，仓储管理人员能力要求，仓储管理制度。</p> <p>二、分析入库到货信息、货位信息，合理组织调配人力、物力资源</p> <p>实践知识：仓储管理系统的使用，入库到货信息、货位信息的解读，仓储人员、仓储设备的调配，仓储设备性能测试、安全检查。</p> <p>理论知识：仓储设备使用规范，入库作业的基本操作流程。</p>	入库管理	<p>1. 与主管领导沟通，明确任务内容及要求；</p> <p>2. 信息准确、完整，入库调配资源与到货信息、货位信息匹配；</p> <p>3. 货品信息录入需及时、准确，生成入库通知单，货品码放应遵守货品的码放、存货标准，质量检验需细致；</p> <p>4. 遵守货品盘点制度，确保账物相符，依据企业最低库存量标准补货，残品需与客户进行必要沟通；</p> <p>5. 人力、物力等资源应与订单量匹配，遵守出库设备使用规范，对异常情况妥善处</p>	120
				<p>某第三方仓储公司为某电商客户提供仓储服务，现客户有一批货品要存入仓储公司的仓库，要求仓管员做好货品入库作业。学生接受教师分配的任务后，分析任务书，明确任务要求；将货品信息录入系统，制作入库通知单，协调好货物所需货位，调配人员、托盘、叉车等资源；对入库通知单、订货合同与供货单位提供的所有凭证逐一核对；接收货品及相关单据，对货品进行质量检查，并签收单据；规范进行入库作业；整理作业现场，填写工作日志，文件归档并交付教师验收。入库管理需遵守仓库“6S”管理规范，仓储设备使用规范，货品的码放、存货标准，货品安全管理规范，仓储管理制度等。</p>		
				在库管理		

	<p>管理等日常规范管理 & 异常情况处理，确保账物相符。</p> <p>5. 能依据每日客户订单，合理协调人员与设备，按出库规范进行出库作业，出现异常情况妥善处理。</p> <p>6. 能规范填写工作日志，按照仓库“6S”管理规范整理作业现场，按企业管理制度定期对仓储设备进行维护、保养，防范安全事故。</p>	<p>三、录入入库货品信息，接收入库货品，并进行质量检验、货品码放等入库作业</p> <p>实践知识：存储设备、搬运设备的使用，集装单元化设备的使用，货品抽检规范、货品安全管理规范的解读，货品质量检验工具的使用，货品信息录入，入库通知单制作，订货合同、供货凭证、入库通知单的信息核对，货品质量检验及单据签收，入库作业。</p> <p>理论知识：货品码放、存货标准，货品检验标准，入库作业异常情况处理方法。</p> <p>四、做好在库货品日常检查、盘点、移库、流通加工、补货、残品管理等</p> <p>实践知识：货品盘点制度的识读，在库表单（盘点记录单、抽检单等）识读、填写方法，货品盘点方法，在库货品的检查、盘点，补货作业，</p>	<p>某第三方仓储公司的主管领导安排仓管员负责仓库的货品管理工作，要求仓库定期进行货品抽检、盘点、安全防范，配合做好出入库等作业，以及按仓库“6S”管理规范做好在库货品的管理工作。学生接受教师分配的任务后，分析任务书，明确任务要求；对仓库内的货品进行检查盘点；根据订单需求量及货品库存量实施补货工作；根据需求对货位及时整理；对在库货品进行日常检查，解决异常问题；定期进行设备维护与保养；按规范填写工作日志及各类单据，文件归档并交付教师验收。在库管理需遵守仓库“6S”管理规范、仓储设备的使用规范、货品安全管理规范、货品盘点制度、仓储管理制度等。</p>	<p>理；</p> <p>6. 认真核对各类表单及货物，确保账物相符，按仓库“6S”管理规范整理作业现场。</p>	
		<p>出库管理</p> <p>某第三方仓储公司为某电商客户提供仓储服务，现客户有一批货品需要出库，要求仓管员做好货品出库作业。学生接受教师分配的任务后，分析任务书，明确任务要求；制作出库单，调配</p>			

		<p>残品管理，仓储设备的维护、保养。</p> <p>理论知识：货品存放标准，货品盘点流程及相关制度，安全库存量标准，货品安全管理规范，货品的保管与养护方法，仓库内残品管理办法。</p> <p>五、合理组织、调配出库资源，规范进行出库作业，妥善处理异常情况</p> <p>实践知识：出库设备的使用，货物与单据的核对，货品质量异常处理记录和重点养护记录的填写，货品分类方法，出库单的制作，拣货单的制作，拣货作业，分货、集货作业，包装作业，出库手续的办理，搬运作业，</p> <p>货品出库异常情况的处理。</p> <p>理论知识：拣货、分货、集货的含义，拣货方式，货品出库的作业流程，拣货单的要素、制作要求，货品出库异常情况种类，安全库存量</p>	<p>各岗位人员与设备，做好出库准备工作；根据出库单制作拣货单，进行拣货；按照客户订单进行分货、集货作业，根据装运需要进行包装；办理出库手续；核对出库单与货品信息，组织搬运人员将货品搬运至货运站台；与提货人核对货品和单据，确认无误后，办理交接手续、出门证等；货品出库后，按规范填写工作日志及各类单据，文件归档并交付教师验收。出库管理需遵守仓库“6S”管理规范、仓储设备使用规范、货品安全管理规范、仓储管理制度等。</p>		
--	--	---	--	--	--

			<p>标准。</p> <p>六、工作总结，资料存档</p> <p>实践知识：系统日常数据、工作日志、表单等的整理、归档，仓储设备的维护、保养。</p> <p>理论知识：仓库“6S”管理规范。</p>			
4	客户服务	<p>学习完本课程后，学生应当能够胜任售前客户服务、售中客户服务、售后客户服务等工作任务。</p> <p>1. 能按客户服务工作要求做好客户服务前工位硬件设施设备的连接与功能测试，查阅与收集客户服务相关标准、规范及商品信息等资料。</p> <p>2. 能依据平台规则、网店活动规则、商品活动规则使用在线聊天软</p>	<p>本课程的主要学习内容包</p> <p>括：</p> <p>1. 剖析消费者心理</p> <p>实践知识：通过分析实际客户咨询案例、观察客户购买行为数据，掌握从客户语言、行为等方面洞察其心理需求的技巧；学会运用消费者心理分析结果，针对性调整产品推荐策略与沟通话术。</p> <p>理论知识：了解消费者行为学基本理论，包括需求层次理论、购买决策过程模型等；熟悉影响消费者心理的因素，如文化、社会、个人和心理因素等。</p> <p>2. 分析售前客户服务工作流</p>	售前客户服务	<p>1. 依据客户服务工作要求进行工位准备，查询与收集客户服务相关标准、规范、商品等信息；</p> <p>2. 响应及时、态度热情、话术规范，获取信息准确、完整；</p> <p>3. 依据客户服务问题处理标准（客户服务基础步骤标准、方案提供标准、质检标准、退换货标准、赔付标准、异议处理标准等），向客户提供解决方案；</p> <p>4. 及时与相关人员沟通并确认问题得到解决；</p>	120
				<p>你是淘宝店铺“十八的拖鞋”中一名热情专业的电商客服，从 2025 年 2 月 20 日（夏季狂欢节预热开始）到 2025 年 4 月 10 日结束后的 24 小时内，负责通过淘宝平台与客户沟通交流。在这段时间里，你要对接来自不同地域、不同年龄层次和消费偏好的客户，为他们提供拖鞋销售活动相关的咨询服务。</p> <p>在活动预热阶段，你需要解答客户关于活动时间、参与方式、优惠力度的疑问，向客户介绍店铺“舒适生活，从脚开始”的理念，吸引他们关注活动。同时，针对客户对拖鞋产品的初步</p>		

	<p>件、电话、邮件等工具，仔细阅读、耐心倾听，使用标准话术交流，准确记录客户真实需求的关键信息。</p> <p>3. 能依据客户服务问题处理标准分析客户提出的问题，判断客户真实需求，选择合适的服务话术，向客户提供有效解决方案。</p> <p>4. 利用 ERP，正确、规范地在后台录入客户问题解决跟进信息，并及时确认客户问题得到有效解决。</p> <p>5. 能对照客户服务质检标准，及时将聊天、电话、系统数据等信息复盘分析，记录存在的问题，不断提高客户服务质量。对当班次未处理</p>	<p>程</p> <p>实践知识：能依据不同电商平台规则和店铺实际情况，梳理出具体的售前服务流程；熟练掌握各环节操作要点，如何快速准确回复客户咨询、引导客户下单等；学会根据业务变化和客户反馈，优化售前服务流程。</p> <p>理论知识：理解售前客户服务工作流程设计的原理和依据；了解不同类型电商业务售前服务流程的差异及原因；掌握流程优化的原则和方法。</p> <p>3. 编写快捷回复短语</p> <p>实践知识：根据常见客户问题类型，编写具有针对性、简洁明了且礼貌规范的快捷回复短语；学会在千牛等客服接待平台中设置和启用快捷回复功能；能够根据客户反馈和业务变化，及时更新和优化快捷回复短语。</p> <p>理论知识：明白快捷回复短</p>	<p>咨询，如材质、款式、尺码等，提供准确信息。活动进行中，实时回复客户在旺旺消息和店铺留言中的提问，包括拖鞋的实时折扣、满减活动、搭配购买优惠，引导客户参与互动并下单购买。活动结束后的 24 小时内，处理客户对于订单状态、退换货政策的咨询，确保客户有良好的购物体验。</p> <p>整个服务过程中，严格遵循《网络客户服务规范》以及公司内部制定的电商客服行为准则。要确保语言文明规范、服务热情周到，不泄露客户隐私信息，按照规定流程处理客户的各类咨询和投诉，保障客户合法权益，维护公司的品牌形象。</p>	<p>售后客户服务</p> <p>你是淘宝店铺“十八的拖鞋”的售后客服，在 2025 年 2 月 20 日至 4 月 10 日夏季狂欢节期间客户购买拖鞋并确认收货后的 30 天内，负责处理各类售后问题。需要迅速响应客户需求，以专业、耐心的态度解决问题，提</p>	<p>5. 主动对照客户服务质检标准进行复盘分析，规范汇报与交接当班次未处理问题；</p> <p>6. 按客户服务工作要求和规范填写工作日志，进行文件归档，诚实客观地向主管领导汇报工作情况。</p> <p>7. 个人职业素养</p> <p>自主学习</p> <p>规范意识</p> <p>数字应用</p> <p>与人交流能力</p> <p>与人合作能力</p> <p>信息处理能力</p> <p>解决问题能力</p>	
--	--	--	---	---	--	--

	<p>问题，做到交接及时，准确汇报。</p> <p>6. 能依据岗位要求及时填写工作日志，向主管领导汇报复盘情况，交接汇报当班次未处理问题，规范归档资料。</p>	<p>语在提高客服效率和服务质量方面的作用；了解快捷回复短语的编写规范和技巧，如语言风格、信息完整性等；掌握不同场景下快捷回复短语的运用策略。</p> <p>4. 客户接待与沟通</p> <p>实践知识：掌握与客户沟通的基本技巧，如倾听技巧、表达技巧、提问技巧等；学会根据客户类型和需求，提供个性化的服务和产品推荐；能够处理客户的各种咨询和投诉，化解客户不满情绪。</p> <p>理论知识：学习沟通的基本原理和模型；了解客户心理和行为特点对沟通效果的影响；掌握客户关系管理中沟通的重要性及沟通策略的制定方法。</p> <p>5. 评估服务质量</p> <p>实践知识：运用设定的评估指标和方法，如客户满意度调查、投诉率分析、响应时间监控等，对客户服务质量进行实际评估；能够识别客户服务过程中的违规用语</p>	<p>升客户满意度，维护店铺良好形象。</p> <p>当客户反馈拖鞋存在质量问题，如开胶、脱线等，1 小时内与客户沟通，了解详情并指导提供证据，依据标准办理退换货，跟进物流；对于客户咨询的使用、保养、搭配等问题，提供准确解答；面对客户投诉，立即致歉安抚，记录内容，24 小时内商讨并给出解决方案，持续跟进至客户满意。</p> <p>严格依照《网络客户服务规范》，使用文明专业用语；遵循公司售后流程，按时间节点和标准操作；保护客户隐私，不泄露信息；定期统计分析售后问题，形成报告供改进参考。</p>		
			客户关系管理		
			<p>你是淘宝店铺“十八的拖鞋”的客户关系管理专员，负责 2025 年全年的客户关系维护工作。需要提升客户忠诚度，降低客户流失率，挖掘客户的潜在价值，助力店铺业绩增长。</p> <p>通过 CRM 系统，定期分析客户购买数据，如购买频率、购买金额、购买</p>		

		<p>和不当行为；根据评估结果提出具体的改进措施和建议。</p> <p>理论知识：理解服务质量评估的概念、目的和意义；掌握常见的服务质量评估模型和方法，如 SERVQUAL 模型等；了解影响服务质量评估结果的因素及应对措施。</p> <p>6. 分析客户服务数据</p> <p>实践知识：学会运用数据分析工具，如 Excel、SQL 等，收集、整理和分析客户服务数据；从数据中提取有价值的信息，如客户需求趋势、服务问题集中点等；能够根据数据分析结果，为客户服务策略调整和业务优化提供依据。</p> <p>理论知识：了解数据分析的基本概念和流程；掌握数据挖掘、数据分析的基本方法和技术；熟悉数据分析在客户服务领域的应用场景和价值。</p>	<p>款式偏好等，将客户进行细分，针对不同类型客户制定个性化营销策略。比如，为高价值老客户提供专属折扣码、新品优先购买权；对长时间未购买的客户发送关怀短信，附带优惠活动信息，吸引其再次购买。同时，定期收集客户的反馈和建议，包括对产品质量、服务体验、款式设计的意见，整理后反馈给产品研发和客服团队，推动产品和服务的优化。另外，策划并组织客户互动活动，如线上穿搭分享会、拖鞋设计创意征集等，增强客户与店铺的黏性。</p> <p>严格遵守客户信息保护法规，确保客户数据安全，不私自泄露或滥用客户信息。在与客户沟通时，使用礼貌、亲切的语言，维护店铺良好形象。制定营销策略和活动方案时，要符合平台规则和公司品牌定位，避免过度营销引起客户反感。定期对客户关系管理工作进行复盘总结，不断优化工作方法和策略。</p>	
--	--	--	--	--

（五）岗位实习

根据《自治区教育厅等八部门关于印发广西壮族自治区职业学校学生实习管理实施细则（修订）的通知》文件安排岗位实习。岗位实习分为认知实习和岗位实习两种形式。

序号	实习形式	实习目标	实习任务	实习标准	考核要求	参考学时
1	认知实习	1. 能够对本专业所涉及的主要工作岗位的参观； 2. 能够对岗位进行实际操作； 3. 能够明确职业道德、职业能力和服务意识，培养职业习惯。	认知实习安排在第三学期，去校外教学基地或者产教融合基地全面了解和接触直播销售员、客服专员、推广专员等，通过岗位认知实习，为今后相关的专业课程学习打下实践和感官的基础。 根据企业和学校的实际情况，形式灵活多样。	认知实习是本专业学生在学完专业基础课和部分专业技能课及一体化课程后进行的一项重要实践教学环节。	考核成绩由实习指导教师考核、团队考核、实习报告三部分组成。 ①实习指导教师考核：占考核成绩 50%，由教师根据学生在职业道场实习中的认识态度、工作态度、遵守规章制度和劳动纪律等综合情况评定。 ②团队考核：占考核成绩 30%，根据学生小组在实习中的综合表现、团队协作情况、团队成员自评互评等作为评定依据。 ③实习报告：占考核成绩 20%，实习指导教师对学生实习报告撰写情况进行考核。	
2	岗位实习	1. 能够明确电子商务专业岗位工作组织流程及分工情况； 2. 能够熟悉企业各部门各岗位工作职责，明确工作任务；	岗位实习安排在第五学期，学生要根据企业安排，知悉不同的电子商务专业岗位职责，提高工作的职业规范和职业道德，完成岗位实习任务。	对接企业岗位标准，能独立完成岗位工作。 在实习结束后完成实习报告。	考核成绩由技能考核、素质考核、实习报告三部分组成。 （1）技能考核：占考核成绩 50%，由企业根据学生在企业所掌握的专业技能进行综合评定。 （2）素质考核：占考核成绩 30%，根据	600

		<p>3. 通过实习培养良好的敬业精神和吃苦耐劳精神；</p> <p>4. 能够在实习结束后完成实习报告。</p>		<p>学生在实习中的认识态度、工作态度、遵守规章制度和劳动纪律等综合情况评定。</p> <p>（3）实习报告：占考核成绩 20%，根据学生总结能力予以评定。实习报告中包括实习计划、实习周记和实习体会，要求学生能结合专业知识，找出本岗位工作中存在的问题和不足，分析原因并提出解决问题的措施和建议。</p>	
--	--	---	--	---	--

3. 组织管理

(1) 制定实习方案，签订实习协议。学校与实习单位共同制定实习方案，对实习的岗位和要求以及每个岗位实习的时间等提出明确的指导性意见。与企业签订符合法律规定的劳动合同和办理劳动保障，合同中必须明确学生劳动保障的投保人，明确双方的权利、义务和学生实习期间的管理责任。

(2) 落实实习前的各项组织工作。通过召开学生动员会和家长会做好细致地组织发动工作，提出具体的实习纪律和要求以及注意事项，并与学生家长签订书面实习协议。学生到企业务工场所的学生人数如超过 30 人，学校要安排 1 名以上的专职人员实施全程管理和服 务；学生人数如超过 100 人，学校派出的专职管理人员不能少于 2 人。实习单位也要指定专门的师傅担任指导。

(3) 加强实习管理。学校要设立由学校领导、专业教师、企业相关人员组成的实习管理机构，明确职责。定期或不定期到各实习点巡回检查，发现问题及时纠正。

学校实习专职管理人员主要职责：管理实习生、及时与企业沟通、定期向学校汇报等。

学生要定期写出实习情况书面汇报交实习专职管理人员。

(4) 建立完善的学生实习考核评定机制，建立学生实习档案，将实习考核成绩作为学生毕业的必备条件。

4. 安全保障

加强对学生的劳动纪律、安全（人身安全、交通安全、食品卫生安全、生产安全等）、生产操作规程、自救自护和心理健康等方面的教育，提高学生的自我保护能力。学生必须具有安全保障，学校一律不得组织未办理劳动保障的学生参加实习。

七、教学进程总体安排

初中起点 3 年制中级技能

《电子商务》专业教学计划（初中起点 3 年制中级技能）

（2025 -2026 学年第 1 学期开始使用）

序号	课程名称	基准学时	学时分配						考核形式	备注
			第 1 学期	第 2 学期	第 3 学期	第 4 学期	第 5 学期	第 6 学期		
一	公共基础课									
1	思想政治	160	2	2	2	2			考试	
2	语文	220	4	4	3				考试	
3	历史	80	2	2					考试	
4	美育	20		1					考察	线上
5	数学	100				2		3	考试	
6	英语	100		2	2			1	考试	
7	数字技术应用	80	4						考试	
8	体育与健康	120	1	1	1	1		2	考试	
9	通用职业素质	80			2	2			考试	
10	劳动教育	48			1W				考查	
11	军训与入学教育	60	2W						考查	
12	安全教育	10	0.5						考查	
13	中华优秀传统文化教育	38	1W						考查	
14	书法	40		2					考查	线上
15	礼仪	40	2						考查	线上
二	专业基础课									
1	电子商务基础	80	4						考试	

2	商品拍摄与处理	40	2						考试	
3	普通话与口才训练	40		2					考试	
4	商务礼仪	80				4			考试	
三	专业技能课									
1	网店美工	80			4				综合评价	
2	直播推广	120	6						考试	
3	短视频与直播实操	120			6				考试	
4	电子商务数据分析	120			6				考试	
5	新媒体运营	120						6	考试	
四	工学一体化课程									
1	网店运营	120		6					考试	
2	网店推广	120				6			考试	
3	仓储管理（电子商务物流）	120				6			考试	
4	客户服务	120		6					考试	
五	技能等级认定课程									
1	电子商务综合训练与技能鉴定（中级）	160						8	考试	
五	岗位实习									
1	跟岗实习	600					30		考查	
2	顶岗实习	0							考查	

周课时数	3236	27.5	26	26	25	30	20		
学期周数		22	20	20	20	20	20		

八、实施保障

（一）培养模式

本专业技能人才培养宜采用校企合作培养模式，包括“学校为主，企业为辅”和“企业为主，学校为辅”的校企合作人才培养模式。

1. 培养体制

本专业应依据职业教育有关法律法规和校企合作、产教融合相关政策要求，按照技能人才成长规律，紧扣本专业技能人才培养目标，结合学校办学实际情况，成立专业建设指导委员会。通过整合校企双方优质资源，制定校企合作管理办法，签订校企合作协议，推进校企共创培养模式、共同招生招工、共商专业规划、共议课程开发、共组师资队伍、共建实训基地、共搭管理平台、共评培养质量的“八个共同”，实现本专业高素质技能人才的有效培养。

2. 运行机制

中级技能阶段的人才培养宜采用“学校为主，企业为辅”的校企合作运行机制。学校模拟企业工作的情境，专业教师与企业专家针对共同开发的网店运营、网店推广、仓储管理、客户服务等一体化课程进行学习任务分析、课程标准分析、学习任务工作页编写、教学活动策划、数字化学习资源建设等工作，校企共同培养学生技能操作的规范性和熟练度，促进其职业素质的养成与职业责任感的建立。

校企双方根据电子商务专业中级技能人才特征，建立适应中级技能层级的运行机制。一是结合中级技能层级工学一体化课程以执行定向任务为主的特点，研讨校企协同育人方法和路径，共同制定和采用“学校为主、企业为辅”的培养方案，共创培养模式；二是发挥各自优势，按照人才培养目标要求，以初中生源为主，制订招生招工计划，通过开设企业订单班等措施，共同招生招工；三是对接本领域行业协会和标杆企业，紧跟本产业发展趋势、技术更新和生产方式变革，紧扣企业岗位能力最新要求，以学校为主推进专业优化调整，共商专业规划；四是围绕就业导向和职业特征，结合本地本校办学条件和学情，推进本专业国家技能人才培养工学一体化课程标准校本转化，进行学习任务二次设计等教学资源开发，共议课程开发；五是发挥学校教师专业教学能力和企业技术人员工作实践能力优势，通过推进教师开展企业工作实践、聘用企业技术人员开展实践教学等方式，以学校教师为主、企业兼职教师为辅，共组师资队伍；六是基于一体化学习工作站和校内实训基地建设，规划建设集校园文化与企业文化、学习过程与工作过程为一体的校内外学习环境，共建实训基地；七是基于一体化学习工作站、校内实训基地等学习环境，参照企业管理规范，突出企业在职业认知、企业文化、就业指导等职业素养养成层面的作用，共搭管理平台；八是根据本层级人才培养目标、国家职业标准和企业用人要求，制定评价标准，对学生职业能力、职业素养和职业技能等级实施评价，共评培养质量。基于上述运行机制，校企双方共同推进本专业中级技能人才综合职业能力培养，并在培养目标、培养过程、培养评价中实施学生相应通用能力、职业素养和思政素养的培养。

（二）师资队伍

1. 在师资结构方面，要组建一支与办学规模、培养层级和课程设置相适应的业务精湛、素养优良、专兼结合的一体化教师队伍。中、高级技能阶段人才培养的师生比不低于 1:20，具有企业实践经验的专兼职教师占专业教师总数的 60%以上。学校教师与电子商务企业具有丰富工作经验的技术人员共同组成教师团队，发挥学校教师专业教学能力和企业技术人员专业实践能力的各自优势，共同策划与组织技能人才培养与评价。专业教师通过和企业技术人员沟通交流、企业见习和实践，接受了企业文化的辐射，同时获得了工作实践经验，推进了企业文化与校园文化的融合，实现了培养学生与企业员工的无缝对接。

2. 师资资质要求。教师应符合国家规定的学历要求并具备相应的教师资格。承担中、高级技能层级工学一体化课程教学任务的教师应具备高级及以上职业技能等级。

3. 师资素质要求。教师思想政治素质和职业素养应符合《中华人民共和国教师法》和教师职业行为准则等要求。

4. 在师资能力方面。能承担工学一体化课程教学任务的教师应具有独立完成工学一体化课程相应学习任务的工作实践能力。要求电子商务专业教师能胜任技能人才培养要求中规定的职业典型工作任务，并将其转化成课程，组织教学和实施相应的考核评价，实现各层级技能人才培养目标。其中，培养中级技能人才的教师应具有网店运营、网店推广、仓储管理、客户服务的实践经验。

（三）场地设施设备

1. 校内主要教学实训设备

实训室设备配置表

序号	实训室名称	主要设备和工具		主要功能
		名称	数量 (台/套)	
1	直播实训室	补光灯	20	用于日常教学中,学生实操课程练习
		智能手机	20	
		手机直播支架	10	
		KT 板	50	
		展示台	12	
		直播一体机	5	
		提词器	5	
		高清摄像头	5	
		电脑	50	
		仿真直播营销平台	50	
2	网店运营一体化实训室	电脑	50	用于日常教学中,学生实操课程练习
		网店运营推广平台	50	
		Office 软件	50	
		网站、美工软件	50	
		一体机	1	
3	商品拍摄实训室	高清摄影机	10	用于日常教学中,学生实操课程练习
		数码相机	10	
		全景云台	20	
		智能手机	50	
		美工软件、影视剪辑软件	50	

根据电子商务专业发展与教学需要,每年做好实习实训设备的采购预算,确保实训设备的先进性。

2. 校外实训基地

实训和顶岗实习是职业教育不可缺少的一个重要教学环节,

也是直接关系到人才培养目标能否实现的关键性环节。通过加强与企业合作，开展本专业学生岗位、顶岗的实习，在校外实训中着力培养学生的职业素质、道德和能力，以弥补校内实训基地无法达到的培养效果，从而培养出具有“适应多行业需求，精专业、有专长、留得住、能干事”的学生。学校现在的产教融合基地、广西义商联合教育科技有限公司等多家企业建立了校外实训基地。

（四）教学资源

为了更好地开展电子商务专业教学，学校相关教师团队将依据专业人才培养方案、国家职业资格标准等文件制定专业课程标准，收集设备说明书、校企共同开发的工作页、教材和数字化资源，电子商务相关法律法规、电商平台规则、工具书、工作规范、工作标准，企业提供的真实运营数据、推广数据、项目资料等，利用学校智慧校园系统、结合学习通等教学软件实现课前、课中、课后的高效学习，满足不同层次学生的需要和促成他们的个性化学习，让学习更加灵活、主动，让学生的参与度更强。

选用教材一览表

序号	课程类别	课程名称	使用教材		
			名称	出版社	备注
一	公共基础课	思想政治：中国特色社会主义	中国特色社会主义	高等教育出版社	
		思想政治二：心理健康与职业生涯	心理健康与职业生涯	高等教育出版社	
		思想政治三：哲学与人生	哲学与人生	高等教育出版社	

序号	课程类别	课程名称	使用教材		
			名称	出版社	备注
		思想政治四：职业道德与法治	职业道德与法治	高等教育出版社	
		思想政治五：学习高技能人才楷模事迹（工匠精神）	学习高技能人才楷模事迹（工匠精神）	中国劳动社会保障出版社	
		思想政治六：思想道德修养与法律基础	思想道德修养与法律基础	中国劳动社会保障出版社	
		思想政治七：毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	中国劳动社会保障出版社	
		语文	语文（基础模块）	中国劳动社会保障出版社	
		数学	数学（基础模块）	中国劳动社会保障出版社	
		英语	英语（基础模块）	中国劳动社会保障出版社	
		数字技术应用	信息技术	高等教育出版社	
		体育与健康	体育与健康	中国劳动社会保障出版社	
		公共礼仪	礼仪修养读本	中国劳动社会保障出版社	
		历史	中国历史	高等教育出版社	
		劳动教育	劳动教育	中国劳动社会保障出版社	
二	专业基础课	电子商务基础	电子商务基础	中国劳动社会保障出版社	
		商品拍摄与处理	商品图片拍摄与处理	中国劳动社会保障出版社	
		普通话与口才训练	普通话与口才训练	中国劳动社会保障出版社	
		商务礼仪	商务礼仪	中国劳动社会保障出版社	
三	专业技能课	网店美工	网店美工	中国劳动社会保障出版社	
		直播推广	直播电商基础	高等教育出版社	
		短视频与直播实操	短视频运营教程	电子科技大学出版社	
		电子商务数据分析	电子商务数据分析基础	高等教育出版社	
		新媒体运营	新媒体运营	高等教育出版社	
四	工学一体化课	网店运营	网店运营实务	中国劳动社会保障出版社	
		网店推广	网店推广	高等教育出版社	
		仓储管理（电子商务物	电子商务物流	中国劳动社会保障出版社	

序号	课程类别	课程名称	使用教材		
			名称	出版社	备注
	程	流)			
		客户服务	电子商务客户服务	中国劳动社会保障出版社	

(五) 教学方法

根据电子商务专业培养目标和人才规格要求，以及学生能力与教学资源，采用适当的教学方法，以达到预期的教学目标。教学遵循职业教育教学规律，既重视文化基础课程的教学，也重视人文素质的培养，既重视专业操作技能的训练，也重视智慧、创造技能的培养，更要加强专业能力的培养，体现以能力为本位的教育理念。确立以生为本的教学理念，按照能力为本位要求设计、组织教学活动，着力推行工学一体化教学模式，制定开发校本课程（项目课程）计划。根据三年制技工学校学生的心理特点和职业能力形成的规律，激发学生学习兴趣和热情，帮助学生树立学习的成就感和自信心，努力营造宽松、和谐、民主的学习氛围。积极利用和开发课程资源，积极创设项目课程实施情境，促进学生实践能力的形成和综合素质的提高。具体如下：

1. 公共基础课教学按照培养学生基本科学文化素养、服务学生专业学习和终身发展的功能来定位，重在教学方法、教学组织形式的改革，教学手段、教学模式的创新，调动学生学习积极性，为学生综合素质的提高、职业能力的形成和可持续发展奠定基础。

2. 专业基础课、专业核心课

教学模式：采用基于工作过程的行动导向教学模式。

教学方法：建议采用任务驱动和项目的教学方法，将课程围绕职业能力需要设置若干项要求学生完成的任务进行教学及项目，

合理利用现代教育技术与实验实操相结合，实现理实一体化教学。

3. 工学一体化课程

教学模式：采用工学一体化课程教学模式。

教学方法：建议采用任务驱动教学法、项目教学法和案例教学法等多种教学方法，将课程围绕职业能力需要设置为若干任务及项目，开展校企合作、工学结合的教学，让学生在“做中学，学中做”引导学生积极思考、乐于实践，提高教学效果。

（六）学习评价

（1）公共基础课专业基础课考核评价体系：包括平时学习态度、平时作业（实验实训报告）、技能考核、期末考试等。

（2）专业技能课、工学一体化课程考核评价体系：包括平时学习态度、平时作业（实验实训报告）、技能考核、综合实训考核、工学结合过程企业评价、期末考试等。

（3）评定标准如下：

①含有实训（实验）内容的课程：平时成绩占 20%，技能考核成绩占 40%，笔试成绩占 40%。

②纯实训（实验）内容的课程：纪律考察占 20%，技能考核成绩占 50%，实训（实验）报告成绩占 30%。

③工学一体化课程：过程性考核占 50%；终结性考核占 50%。

④校内外实训实习：纪律考察占 20%，技能考核成绩占 40%，实训（实习）报告成绩占 40%。

⑤岗位实习：原则上按学生完成的实习报告（或作业）和实习基地或实习单位的给定成绩作为依据综合评定。

（七）教学管理制度

教学管理实行党委领导下的主管教学副校长负责制。依据学校制定的相关教学管理制度进行教学管理。

1. 根据学校制定的《教师教学规范》《教师业务考核办法》等制度，实施规范的日常教学管理。新学期开学之前，专业教师根据教务科制订的学期教学计划、教务科任课通知单以及校历制订本学期教学进度计划和教学活动安排，上交两周教案到系部检查；学期期中要上交教学进度计划表及教案进行检查教学“三统一”；学期期末进行教学完成情况检查；教师上课前，要组织学生将手机统一放入“手机睡袋”，杜绝学生上课玩手机，在教学内容需要手机查找信息时，教师再适时调整手机状态；做好教学原材料成本预算及控制工作。

2. 坚持开展教研教改活动，提升教师科研能力。按照教研计划开展教研活动，同时邀请行业企业专家进行参与共同研究新材料、新工艺、新标准；建立专业带头人、骨干教师导师制度，安排专业带头人、骨干教师进行“传、帮、带”活动，以老带新，以新促老，帮助新老师、兼职老师熟悉业务，总结教学经验；组织专业教师参加校级或校级以上业务活动或比赛；鼓励教师每学期撰写论文一篇。

3. 将“6s”管理制度贯彻到每次实训教学中，规范学生的操作，提升学生职业素养，养成卫生、安全操作的习惯。坚持每次上下课强调“6s”规范，由任课教师组织上课班级学生对实训场地进行“6s”的整理；教研室主任每周对实训室进行“6s”检查并做好记录；日常不定期地对数控实训中心进行巡查，强化安全教育和卫生教育，落实安全卫生管理各项措施，严防各类食品安全及实训基地安全责任事故发生。

（八）质量管理

为了保障专业人才培养方案的有效性和明确性，能根据企业的需求及时调整学校人才培养的方向和目标，实现与企业无缝对接，提高学校教学质量，促进学校办学的效益，对毕业生的就业质量及时作出分析。

1. 就业质量分析依据

依据《广西二轻技师学院》GB/T19001-2016/ISO9001:2015 编制质量管理体系文件中《各类满意度调查表操作指导书》，对毕业生、用人单位、家长进行满意度调查。

2. 就业质量分析频率

就业质量分析工作的时间原则上是每学年一次，通过各类电话、邮件、走访、发放调查问卷等形式，对就业质量进行分析，形成《就业质量分析报告表》。

3. 就业质量分析结果的处理

每学年就业质量分析完毕后，都要进行规范性的处理工作，基本处理要求如下：

（1）收集、整理、保存各类满意度调查的原始材料，按类进行保存；

（2）对各类满意度调查的原始材料分门别类进行全部如实统计，并对满意、基本满意、不满意的调查情况进行精心的量化统计；

（3）根据满意度调查的量化统计情况进行管理工作的具体分析，写出满意度调查工作的综合报告。对满意度高的工作进行进一步完善，争取不断保持发扬；对满意度过低甚至不达标的管理工作，要召开专题会议分析研究并提出整改措施在规定期限内再

次进行满意度的调查工作，直到顾客满意为止。

（4）召开专业专家咨询委员会，针对就业质量分析结果，修改专业人才培养方案。

九、毕业要求

学校实行学历证书和职业技能等级证书“双证书”制度。具有学籍的学生修业期满，操行考核合格，学完教学计划规定的全部课程，同时应达到培养目标及培养规格的素质、知识和能力等方面要求，同时满足以下条件方可毕业：

（一）学业条件

1. 在规定的修业年限内，所修课程考核合格。
2. 学生专业综合技能考核合格。
3. 参加认识实习、顶岗实习并考核合格。

（二）德育与综合素养条件

1. 操行考核合格。
2. 学生综合素质测评合格。
3. 学生身体素质测评合格。
4. 学生劳动教育考核合格。

（三）证书

学生在校期间，应考取必要的基本能力证书及职业技能等级证书，鼓励学生考取多项职（执）业资格证书。

证书类别	证书名称	考证等级要求	备注
职（执）业 技能等级证书	电子商务师	四级	必考
	互联网营销师	四级	选考

（四）成绩条件

学生如果在毕业前经补考，有三门（含三门）以下必修课程仍不及格者，由学校发给结业证书，结业学生在一年内可向学校申请补考一次，补考成绩及格者，由学校换发经验印的毕业证书；有四门（含四门）以上必修课程成绩不及格者只发给肄业证书或结业证书。

（五）操行条件

学生毕业前因操行总评不及格或受处分未被撤销者，作结业处理，结业满一年后，经由用人单位或学生所在地乡镇一级政府做出鉴定，其操行达到及格标准或可撤销处分者，由学校换发经验印的毕业证书。

（六）其他

凡毕业时作结业处理，后又取得毕业证书者，其毕业时间按换发毕业证书时算起。