**江苏省中等职业教育电子商务专业**

**技能教学标准(试行)**

一、制定依据

本标准依据《中等职业学校专业目录（中华人民共和国教育部编）》、教育部颁布的中等职业学校电子商务专业教学标准、江苏省中等职业教育电子商务专业指导性人才培养方案，结合江苏省职业学校本专业教学实际情况制定，旨在整体规划本专业的技能教学，进一步明确本专业三年学习期间的技能教学目标、内容和要求、教学基本条件，规范教学实施过程，指导技能教学评价，确保技能教学质量。

二、适用专业

本标准适用于中等职业教育电子商务专业（专业代码：730701）。

三、技能教学目标

中等职业教育专业技能学习是学生形成良好职业素养、一定的技术思维和能具有高超的技术技能和精湛技艺的关键时期，对学生未来职业技能的持续成长起作基础性作用。

针对商贸行业发展对电子商务基础性技术技能人才的需求，中等职业教育电子商务专业的技能教学定位于网店美工、电商客服、网店推广、网店运营等相关岗位一线工作人员所必备的基础技能的培养，通过商务信息采集与处理、图形图像处理、网络客户服务与管理、网络营销等技能训练，使学生具备胜任本专业相关岗位工作和发展的技术技能，为其跨入行业直接就业或进入高等职业教育相关专业进一步技能学习奠定良好基础。

具体教学目标为：

1.熟悉电子商务行业的职业环境，熟知相关岗位标准；能关注电子商务发展动态及未来的趋势走向；了解行业新理念、新技术、新业态、新模式。

2.具有商品信息采集、处理与发布的能力；能根据用户需求对商品进行拍摄及美工处理，能设计制作网店店招、广告、商品详情页等。

3.能开展网络市场调查与分析，初步具有对网络运营数据进行整理、归纳、分析能力，具有利用网络工具策划、发布与推广的能力。

4.具有较强的语言表达及沟通能力；掌握电商客服的专业服务用语和礼仪，能正确回复客户咨询，有效处理客户投诉；正确处理售前、售中、售后问题；能分析客户需求，给予满意的解决方案。

5.能熟练使用互联网交易平台进行网店的搭建和日常交易的处理。

6.具有良好的心理素质、人文艺术素质和较强的团队合作精神；具备安全意识、环保意识、法律意识、诚信意识，形成爱岗敬业、精益求精、勇于创新和创业的职业素养。

四、教学内容与要求

以学生综合职业能力发展为主线，遵循技术技能型人才成长规律，注重技能学习的通用性、专业性、发展性，将技能教学内容划分为通用技能、专项技能、岗位实践三个部分。

（一）技能教学要求

1.通用技能

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **技能学习领域** | **主要教学内容与要求** |
| 1 | 图像处理 | （1）能在设计过程中运用选区工具（选框工具、套索工具、魔棒工具等）绘制选区，并对选区进行调整、变换、复制、移动、羽化、描边、存储和载入等操作；  （2）能使用常用绘图工具（画笔工具、铅笔工具、形状工具等）绘制简单图形；  （3）能使用修复工具、图章工具修复图像；  （4）能对图层实施创建、复制、删除、排序、合并等基本操作，掌握图层不透明度和混合模式的设置，能在设计作品时合理添加图层样式，制作出特殊图形效果；  （5）能利用文字工具创建美术字，并学会设置字符格式和段落格式；  （6）能使用亮度/对比度命令调整图像的亮度和对比度，能使用曲线命令调整图像整体的明暗度，能使用色彩平衡解决图像色彩失衡或偏色问题，能使用色相/饱和度命令修改图像中的色相或调整图像的色彩浓度；  （7）能通过多种方式创建图层蒙版，实现图层之间的特殊混合效果；  （8）能通过创建路径和形状来制作精细图形作品，并能进行简单的LOGO设计；  （9）能使用通道抠取复杂图像、调整图像颜色等操作；  （10）能使用滤镜库及滤镜基本属性设置，提高图像特殊效果的制作；  （11)能熟练应用Photoshop软件进行图像处理，能实现图像编修、字体设计、名片设计、海报设计、促销广告设计等。 |
| 2 | 商品信息采集与处理 | （1）能够收集、分析、加工、处理商品的文字、图像等信息；  （2）掌握产品摄影构图法、产品摄影用光基础与布光形式，能拍摄清晰的商品主辅图，要求外观完整无变形、主次面清楚、布局合理、构图新颖；  （3）能根据商品的使用方法、材质、尺寸、细节等方面的内容设计制作商品详情页，包含商品介绍、商品细节图、质检/品牌实力等信息且布局美观。 |
| 3 | 网店装修 | （1）能识别色彩的种类，认识色彩的基本属性与基本规律，从而认识网店装修配色中的色彩变化；  （2）能充分灵活地在网店装修中运用色彩三要素（色相、明度和纯度），进行合理的网店装修配色；  （3）通过观察常见电商平台及其配色，能进行网店整体色调的选择确定网店装修的风格；  （4）能根据店招的尺寸和格式设计制作网店招牌，网店招牌可以包含网店名称、网店LOGO、简短的广告语、广告商品图片等信息；  （5）能根据网店导航的功能设计制作网店导航，并对网店导航进行合理分类；  （6）能根据网店商品设计制作网店商品分类，要求分类合理、展示美观；  （7）能根据商品卖点设计制作网店广告，且具有营销导向；  （8）能根据活动主题设计制作网店活动主题，且主题氛围清晰、得当。 |
| 4 | 网页制作 | （1）能使用Dreamweaver创建站点，设计制作图文并茂的静态网页；  （2）能使用布局表格和单元格设计页面布局；能使用DIV+CSS设计页面布局；能进行框架网页的创建、调整、删除等基本操作；  （3）能在网页中添加图像、设置图像属性、变换图像效果等；掌握多种超链接的创建方法、以及设置超链接目标窗口及文本提示、设置邮件链接、书签链接等；  （4）能够在网页中插入各种多媒体元素；  （5）能在网页中利用CSS样式设置文本、背景、表格、图片等；  （6）能插入不同的表单元素、设置相关属性，设计出注册界面、登录界面等。 |
| 5 | 营销策划 | （1）能制定调研计划，开展有效市场调查，分析调查结果并撰写调研报告；  （2）能使用SWOT分析法对产品的市场营销环境进行分析；  （3）能根据年龄、职业、性别等不同的划分标准，对市场进行细分；  （4）能结合市场环境分析和市场细分的结果，为产品选择合适的目标市场并对其进行定位；  （5）能判断产品所处的产品生命周期阶段，正确结合导入期、成长期、成熟期和衰退期的产品特点制定相应的产品策略；  （6）能从成本加成定价法、目标收益定价法、认知价值定价法、需求差异定价法、随行就市定价法中合理选用定价方法制定产品价格，并根据市场环境灵活调整价格策略；  （7）能从直接渠道与间接渠道、长渠道与短渠道、宽渠道与窄渠道、单渠道与多渠道中选择合适的分销渠道，并灵活运用分销渠道策略进行产品分销；  （8）能根据产品特点和企业资源优势灵活运用促销方式组合并制定促销方案；  （9）能根据营销策划成本进行简单的财务预算；  （10）能结合营销方案撰写一篇标题新颖个性、内容合理合法、言简意明、广告宣传语独创有趣并易读上口的广告文案。 |
| 6 | 电商客服 | （1）能使用计算机常用办公软件和即时通讯工具，中文录入速度达60字/分钟以上，能同时与6-10个以上在线客户沟通，普通话标准（取得普通话二级乙等以上证书）；  （2）能收集、整理、分析客户信息，寻找潜在客户，掌握客户需求；能进行客户资料分类，建立客户档案；  （3）能通过即时通讯工具与客户有效沟通，迅速解答客户所提出的问题，为客户导购、促成订单，完成店铺推广和商品销售；  （4）能灵活运用礼貌用语，规范接待步骤；  （5）能利用E-mail主动为客户服务、做好电子邮件的收阅与答复；  （6）能根据客户的具体情况，妥善处理客户异议和投诉，将客户反映的问题进行分类汇总对接相关部门，提高客户满意度及忠诚度；  （7）能运用情绪控制和减压方法，控制自己的工作情绪，保持良好的工作状态。 |

2.专项技能

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **技能学习领域** | **主要教学内容与要求** |
| 1 | 网店推广 | （1）能使用网络在线聊天工具与客户进行商务洽谈，达成合作意向；  （2）能应用图形图像处理软件设计和制作各种网络广告，并将广告发布到互联网平台上；  （3）能通过搜索引擎投放CPC广告，能为不同行业策划搜索引擎营销关键词，并设计搜索引擎营销关键词的投放方案；  （4）能够针对给定企业产品或服务，撰写并发布推广软文（软文营销）；  （5）能够为企业设计网络广告实施方案，包括网络广告计划的制定，网络广告选择和投放，网络广告效果评估方法；  （6）能使用新媒体进行网络营销，包括SNS社交营销（公众号、微博等）、EDM邮件营销等。 |
| 2 | 网店运营 | （1）能进行网店经营管理，包括订单处理、物流配送协调、客户关系维护、处理相关客户投诉及纠纷问题、撰写产品文案，编辑设计商品详情页，客户CRM管理等；  （2）能够针对企业产品或服务，通过网络收集相关资料，对网络消费者行为进行分析，制定网络市场策略和品牌策略；  （3）能理解电商平台的基本数据指标，并且能对数据进行初步分析；  （4）能制定网络促销计划，选择合理的网络广告投放方式；  （5）能进行网店的活动策划、设计、建设、推广、追踪等运营和维护工作。 |

（二）岗位实践

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **岗位** | **岗位实践内容与要求** |
| 1 | 电商客服 | （1）熟悉业务流程和公司销售的产品；  （2）能使用即时通讯工具与在线客户沟通，及时准确的回复客户咨询，解答客户的疑问，促成交易；  （3）能完成网络留言回复、订单管理、评价管理、售后投诉等店铺日常工作；  （4）能完成跟踪订单、查件、修改价格等基本操作。 |
| 2 | 网店美工 | （1）能够熟练使用各种常用设计软件；  （2）能根据店铺推广活动，独立制作相应推广页面；  （3）能优化店内商品描述，美化产品图片，上传商品信息；  （4）能根据促销计划，对店铺首页及附加页面进行网页美化设计；  （5）网店风格及商品展示设计，结合商品的特性制作成图文并茂、有美感、有吸引购买力的描述模板。 |
| 3 | 网店推广 | （1）熟悉了解直通车、钻展等网络广告方式的投放流程，能进行CPC广告的投放；  （2）能进行产品排名优化、店铺（网页）流量的优化（借助营销手段增长店内PV、独立IP）、转化率的优化（流量转为销量的研究）、数据研究统计、营销工具的优化和利用（如直通车、搭配套餐、秒杀、打折等）；  （3）熟悉设计关键词，能把握好广告推广时间，做好竞价排名，降本增效；  （4）能利用营销工具及站外营销推广工具，做好店铺、网站及产品在站内外的推广工作，提升店铺及产品的访问量，与网店运营专员配合完成店铺销售任务；  （5）能对推广效果实时跟踪、评估，做出专业的数据统计分析，提交相关报表，对营销、推广方案提出切实可行的改进建议。 |
| 4 | 网店运营 | （1）能协助运营经理进行电商平台的管理、推广等工作，提高店铺点击率和浏览量，配合团队完成店铺销售目标；  （2）能在现有商品中选定推广商品，协助运营经理制定并执行商品推广方案，营销方案，通过策划各类活动，结合各种互联网资源有效的提升品牌知名度，聚齐流量和人气，形成销售；  （3）能上传网络店铺产品，能对网站栏目内容的进行日常编辑、检查、更新、信息收集；  （4）能设定商品关键字，文字编辑，在美工合作做好整体页面规划；  （5）能负责店铺的活动策划、设计、建设、推广、追踪等运营和维护工作；  （6）能进行客户关系维护，处理相关客户投诉及纠纷问题；沟通协调公司内部各部门工作，如采购、客服部门等；依照店铺运行管理流程和规范，确保店铺良好运行。 |

五、实施条件

1.师资条件

（1）根据技能教学需要，通过校企共建、专兼结合的方式，建有涵盖电子商务领域各工种、各有所长、能持续进行教学改革创新的教学团队，兼职教师占专业教师的比例为20%～30%。

（2）专任教师应具有助理电子商务师以上相关职业资格，30%以上的教师具有电子商务师以上职业资格；每2年应下企业锻炼2个月，企业在当地应具有一定的行业代表性；具有先进的技能教学理念，能刻苦钻研和改进技能教学方法，有高度的责任心和精益求精的工作态度；具有一定的课程开发能力，能将行业企业典型生产项目转化成技能教学案例，能依据技能教学需求开发信息化教学资源。

（3）兼职教师应具备3年以上本专业相关的工作经验，在行业内享有良好的声誉、具有良好的职业道德和丰富的实践经验，是行业企业技术骨干，热心于电子商务行业相关岗位的技能人才培养，具有较好的教学能力，能协同专业专任教师开发教学资源。

2.设备与场地

（1）根据电子商务专业技能教学的需要，建设符合专业需求的实训场地，配齐配足本技能教学所必须的实训设备，建有技能教学资源库和虚拟仿真训练软件、实时摄录像设备和考试考核平台；建设资源共享，集教学、评价于一体的网店美工、网店运营、网店推广、电商客服等多功能实训平台；结合电子商务行业发展动态，及时更新和补充相关技能训练设备；建有校外实训基地，与企业实现资源共享和优势互补。

（2）建有模拟谈判室、网络营销中心、客户服务中心、视觉营销中心、电商创业中心等，形成集多岗位、多技能、多项目技能教学为一体的技能教学场所。引入现代企业运行机制，能满足技能教学研究、技能鉴定、技术创新和创业项目孵化的需要。

（3）实训场景与现代企业生产服务场景相接近，有机融合传统文化、学校文化、企业文化，有专业技术发展历史、安全生产规程、环境保护知识等专业文化环境。实训场所符合相关建设标准，无安全隐患。

六、实施建议

1.教学建议

（1）教学安排

按照统分结合、分步实施的原则，依据本专业指导性人才培养方案中的专业技能课程进程安排，对技能教学内容进行统筹考虑，编制贯通衔接、技能递进的由技能教学点转化而成的教学项目，嵌入到相关课程中实施。本标准中通用技能的所有技能内容和要求应得到全部落实，专项技能教学应根据学校开设专业方向选择性完成，通用技能和专项技能在前5学期完成并达到教学要求，岗位技能教学原则上在第5-6学期完成并达到教学要求。

职业学校在制定本专业实施性人才培养方案过程中，依据本标准制定本专业的技能教学计划和系列化技能教学项目设计书，技能教学计划包括技能教学目标、教学内容及学时、教学安排、实施条件等，单个技能教学项目设计书包括教学项目名称、学习任务、教学要求、任务工作页、技能考核评分表及记录表等。

（2）教学实施

紧紧围绕本专业技能教学目标，以网络营销、网店运营为主线，着眼于学生就业能力及技能的继续提升，将行业企业的典型工作任务转化成学习任务，参照行业企业技术标准、岗位规范，开发出由易到难，由简单到复杂，由单项技能到综合技能的系列化技能教学项目，组织技能教学。依据教学实际需要，可借鉴职业学校技能大赛项目，设计教学案例，提高实训效果。

推行工作过程导向和理实一体化教学方式，不同的教学项目采取探究式、参与式、分组合作等不同的教学方法，坚持“做中学、做中教、做学教合一”，教师采用操作演示与讲解，学生采用模仿操作与训练；学生通过电子商务专业岗位角色扮演、小组分工协作、网店运营实践，通过教师点评、学生自我纠错，进行互动式的技能教学，提高技能教学效果。建立教学过程中师徒式的教学关系，创设真实的技能学习情境，促进学生学以致用、知行合一。

统筹安排设备场地，保证足够的训练时间和训练内容；为了提高学生技能学习成效，利用案例、情境、任务驱动和项目化教学方式对学生实施系统配套、环环相扣的技能教学安排；在学法指导上，注重以学生为主体，通过岗位角色扮演、分组合作，自主探究、模拟操作、实战训练等学习方法完成实训技能的掌握，并通过自我纠错、小组互评、教师点评、企业评价等互动式多元化评价方式巩固与提升专业技能，切实提高技能教学效果。

（3）技能教学与信息技术的融合

电子商务专业技能教学中，注重网络技术、多媒体技术、新媒体技术的应用，开发高质量的信息化教学资源；借助电子商务专业信息化综合实训平台，模拟电子商务专业工作真实场景，完成网店的运营、推广等业务的处理，激发学生技能学习兴趣，提高技能教学效率。

2.评价建议

（1）常规教学评价

根据电子商务专业技能特点，围绕专业认知、操作技能、职业操守、团队协作等横向维度和规范性、准确性、熟练性等纵向维度，构建主体多元、内容多元、方式多元的多元化评价体系。

发挥行业、教师、学生等评价主体的作用，综合技能等级鉴定和职业资格证书考试等行业评价，及时、客观、公正地评价电子商务实务操作技能水平。技能项目评价表可参考表2：

表2 XXXXXX技能项目考核评价表

学生姓名：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_学号：\_\_\_\_\_\_\_\_\_学生班级：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **考核内容** | **考核要点** | **分值** | **评分标准** | **扣分** | **得分** |
| 1 |  |  |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |  |  |
| 3 |  |  |  |  |  |  |
| …… |  |  |  |  |  |  |
| 合计 |  |  |  |  |  |  |

（2）结业评价

开展技能教学结业评价考核，考核内容涵盖通用技能、专项技能、岗位实践，通过综合性大作业考核、完成典型项目考核、学业水平技能考试、职业资格证书考试以及企业岗位实践评价考核等相结合的方式，编制结业评价考核表，形成有行业人员参与的、具有鉴定意义的综合评价结果。

（3）学业水平技能考试

依据本标准制定中等职业学校电子商务专业学业水平技能考试大纲，以电子商务专业通用技能为主要考查内容，注重考查学生图像处理、商品信息采集与处理、网页制作、网店装修、营销策划和客户服务的能力。

命题根据实际需要采取现场实际操作或应用信息化综合实训平台进行技能测试以及两者相结合的方式，力求科学、准确、公平、规范，试卷应有较高的信度、效度和必要的区分度。