



国家首批骨干高职院校建设项目成果
高职高专浙江省特色专业建设项目成果
浙江省高等教育教学改革项目成果
浙江省高职高专院校中青年专业带头人专业领军项目成果

高职电子商务专业 教学及核心课程

标准

GAOZHI DIANZI SHANGWU ZHUANYE
JIAOXUE JI HEXIN KECHENG BIAOZHUN

袁江军 吴涛 纪琳 张立群 汪永华 著



浙江工商大学出版社
ZHEJIANG GONGSHANG UNIVERSITY PRESS

高职电子商务专业 教学及核心课程标准

袁江军 吴 涛 纪 琳 张立群 汪永华 著



浙江工商大学出版社
ZHEJIANG GONGSHANG UNIVERSITY PRESS

图书在版编目(CIP)数据

高职电子商务专业教学及核心课程标准 / 袁江军等著. —杭州:浙江工商大学出版社, 2014. 2

ISBN 978-7-5178-0229-7

I. ①高… II. ①袁… III. ①电子商务—课程标准—高等教育—教学参考资料 IV. ①F713.36-41

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2014)第 008621 号

高职电子商务专业教学及核心课程标准

袁江军 吴 涛 纪 琳 张立群 汪永华 著

责任编辑 王玲娜 刘 韵

封面设计 许寅华

责任印制 汪 俊

出版发行 浙江工商大学出版社

(杭州市教工路 198 号 邮政编码 310012)

(E-mail: zjgsupress@163.com)

(网址: <http://www.zjgsupress.com>)

电话: 0571-88904980, 88831806(传真)

排 版 杭州朝曦图文设计有限公司

印 刷 杭州杭新印务有限公司

开 本 710mm×1000mm 1/16

印 张 16

字 数 296 千

版 印 次 2014 年 2 月第 1 版 2014 年 2 月第 1 次印刷

书 号 ISBN 978-7-5178-0229-7

定 价 39.00 元

版权所有 翻印必究 印装差错 负责调换

浙江工商大学出版社营销部邮购电话 0571-88804228

Foreword

序

近年来,浙江经济职业技术学院电子商务专业取得了跨越式的发展,从一个校内普通的专业,逐步成为校级重点建设专业(2009年)、浙江省特色建设专业(2009年)、国家骨干高职院校重点建设专业(2010年)以及全国高职电子商务专业目前唯一的高等职业教育电子商务专业教学资源库建设主持院校专业(2011年)。通过系列重大项目,3年来学校直接拉动电子商务专业建设资金873万,学生总体就业率年均达到99%以上,专业对口就业率从2010年的65%,提升到了2012年的79.5%,毕业生供不应求,电子商务专业已经成为国内具有一定知名度的一个专业。在不断改革探索的基础上,学校专门出版《高职电子商务专业人才培养系统工程》《高职电子商务专业教学及核心课程标准》《高职电子商务专业综合实践指南》等针对高职电子商务专业人才培养和专业建设的系列著作。

这是一套在宏观上落实国家对高等职业教育的人才培养目标定位有关方针政策与发展规划思路,在中观上落实学校系统化综合实践人才培养模式的顶层设计和“职业素养与技能和谐发展”的素质教育理念,在微观上提出电子商务专业教学建设系统解决问题方案,并不断实践与总结的人才培养教学指导书,是专业人才培养系统工程的一个成功案例。

我们知道国家“十二五”规划把电子商务作为产业结构优化升级、转变区域经济发展方式的战略重点,明确提出要积极发展电子商务,这意味着电子商务将是下一阶段信息化建设的重中之重。截至2012年上半年,国内电子商务服务企业已达38780家,比2008年增长了近3倍。2012年交易规模接近6万亿元,占GDP的比重上升到13%。其中,2012年中国网络购物市场交易规模达1.3万亿元,较往年增长66.2%。预测到2020年,电子商务在中国整个大零售市场所占的份额将达到50%。

迅猛的产业发展同时也带动了电子商务专业人才的巨大需求。相关数

据显示,截至 2012 年 6 月,电子商务服务企业直接从业人员超过 190 万人,由电子商务间接带动的就业人数已超过 1400 万人。到 2013 年中国电子商务企业将增加到 40250 家。未来 5 年,我国 3000 多万家中小企业将有半数企业尝试发展电子商务,电子商务的人才需求更加趋紧。

根据麦可思发布的大学生就业报告显示,高职电子商务专业连续两年被冠以“红牌”专业,这与极为火爆的人才需求产生了巨大的反差。究其原因,可能是高职电子商务专业教育没有突破传统的教育模式,不了解企业岗位及实践项目,造成人才培养与需求脱节。

高职电子商务专业人才培养系列著作,正是为系统解决上述问题而做出的理论与实践探索。其中《高职电子商务专业人才培养系统工程》主要从专业调研入手,以系统化综合实践项目为主线,对高职电子商务专业人才的系统性培养进行了详细的研究;《高职电子商务专业教学及核心课程标准》主要依据系统化综合实践人才培养模式,在教育部《高等职业学校专业教学标准(试行):财经大类、文化教育大类》高等职业学校电子商务专业教学标准的基础上完善电子商务专业教学标准,并在德国职业教育基于工作过程的“六步法”基础上,创新电子商务专业主要核心课程标准;《高职电子商务专业综合实践指南》主要对高职电子商务专业课程综合实践项目、毕业综合实践项目的开发和实施进行了研究。

通过以上系列著作形成的高职电子商务专业建设及人才培养系统化整体解决方案,特别适合高职院校电子商务专业参考和借鉴。

作者作为国家骨干高职院校电子商务专业负责人、国家高等职业教育电子商务专业教学资源库主要建设者,在高职电子商务专业建设中经历了长期的教学实践,并对专业建设进行了系统总结。

电子商务是 21 世纪的朝阳产业,对相关人才的需求日新月异。古人云,“变则通”,我希望作者能够带领电子商务团队不断总结实践和教学改革经验,体现时代要求和创新精神,为电子商务专业建设和人才培养做出积极的贡献。

国家高等职业教育电子商务专业教学资源库建设项目 主持人 陈丽能
浙江经济职业技术学院 校长

Foreword | 前 言 |

本书系国家骨干高职院校电子商务重点专业建设项目、高职高专浙江省特色专业建设项目(电子商务 TZZ09051)、浙江省高等教育教学改革项目(jg2013356)、浙江省高职高专院校中青年专业带头人专业领军项目(lj2013167)等项目的研究成果。主要由电子商务专业教学标准和电子商务专业核心课程标准两部分组成。

电子商务专业教学标准的制定是依据中华人民共和国人力资源和社会保障部《电子商务师国家职业标准》、IEBMU《国际电子商务师》职业标准,同时参考阿里巴巴集团电子商务类认证企业标准要求,经过 2700 余家企业电子商务职业岗位、25 所高职院校电子商务专业、近三届毕业生的调研,结合学校董事会人才培养质量调研项目组《毕业生培养质量社会评价调研报告》的结论,通过校企合作共同制定。经专业教学指导委员会讨论后,由学校邀请阿里巴巴集团、浙江物产电子商务有限公司相关行业企业等实际工作部门的专家论证后,参照教育部《高等职业学校专业教学标准(试行):财经大类、文化教育大类》中的高等职业学校电子商务专业教学标准,按《电子商务专业人才培养标准制定实施细则》、浙江经济职业技术学院《关于制定专业教学标准的原则性意见》要求完成。采用了以满足岗位任职要求为导向,系统化综合实践项目为主线,开发课程体系,并构建配套教学条件的系统化建设理念。

电子商务专业核心课程标准是按校企全程参与的系统综合实践项目人才培养模式,是开发项目化课程。以课程专项实践项目为导向,在德国职业教育基于工作过程的“六步法”基础上根据电子商务专业特点进一步创新,将项目任务按“课前准备(把每个教学任务分别分配给一个小组,由学生进行提前准备)→任务讲解(教师讲解任务目标、难点、完成注意事项及考核要求,发放实训报告进行任务布置)→任务实施(随机抽一到两组学生进行主讲,教师进行点评、补充讲解,学生自主练习并完成目标,教师监督、辅导,主讲组学生

参与辅导)→任务总结(学生总结反馈、教师集中总结)→任务考核(态度考核、其他任务考核、主讲任务考核)→课后工作(整理、反馈)”六步式实施。实施过程按项目导向、任务驱动、师生互动的教学模式进行创新与实践。

本书由袁江军担任主编并执笔第一部分电子商务专业教学标准、“网络营销工具及应用”课程标准;吴涛执笔“网络营销实务”课程标准、“电子商务应用”课程标准;纪琳执笔“网上支付与安全”课程标准、“电子商务图形制作与处理”课程标准;汪永华执笔“网络客服实务”课程标准;张立群执笔“电子商务网页制作”课程标准。浙江经济职业技术学院陈丽能教授、黄春麟教授、聂华教授、谈黎虹教授、浙江物产电子商务有限公司王宏梁副总经理、浙江零创网络科技有限公司杨志昂董事长、全国电子商务行业职业教育指导委员会校企合作分会主任原阿里巴巴高级经理孙志超等专家学者参与了标准的制定工作。马树超、周建松、丁金昌、管平、张达明等职教专家组成的骨干校省级验收组、浙江工商大学琚春华博导教授、杭州师范大学章剑林教授、浙江经济职业技术学院王自勤教授等专家对标准进行了评审。

由于笔者学术水平有限,专业建设研究所涉及内容广、难度大,加之时间仓促,书中不足之处在所难免,敬请各位专家、读者不吝批评指正,以期日后改进与提高。

最后,借此代表专业团队感谢浙江经济职业技术学院各级领导对本专业的关怀爱护和大力支持,正是在学校进行全面系统化综合实践和能力本位教学改革的大环境下,我们这支年轻的团队才能勇于开拓,不断创新,茁壮成长。

作 者

2014 年 1 月

Contents

目 录

第一部分	电子商务专业教学标准	1
(一)	专业代码与名称	1
(二)	招生对象	1
(三)	学制	2
(四)	培养目标与规格	2
(五)	就业面向与相关技能证书	5
(六)	岗位任职要求	5
(七)	综合实践项目体系框架	8
(八)	课程体系	24
(九)	主要课程	25
(十)	教学组织与实施	25
(十一)	办学条件与教学建议	34
第二部分	电子商务专业核心课程标准	39
“网络营销工具及应用”	课程标准	39
(一)	课程定位	39
(二)	课程目标	40
(三)	课程教学设计	40
(四)	教学实施条件标准	43
(五)	教学组织与实施标准	44
(六)	课程考核标准	71

(七)其他说明	72
“网络营销实务”课程标准	74
(一)课程定位	74
(二)课程目标	74
(三)课程教学设计	76
(四)教学实施条件标准	79
(五)教学组织与实施标准	80
(六)课程考核标准	99
(七)其他说明	100
“电子商务网页制作”课程标准	102
(一)课程定位	102
(二)课程目标	103
(三)课程教学设计	103
(四)教学实施条件标准	105
(五)教学组织与实施标准	106
(六)课程考核标准	123
(七)其他说明	124
“网上支付与安全”课程标准	125
(一)课程定位	125
(二)课程目标	125
(三)课程教学设计	126
(四)教学实施条件标准	131
(五)教学组织与实施标准	132
(六)课程考核标准	160
(七)其他说明	161
“网络客服实务”课程标准	163
(一)课程定位	163
(二)课程目标	164
(三)课程教学设计	164
(四)教学实施条件标准	166
(五)教学组织与实施标准	167
(六)课程考核标准	186
(七)其他说明	187

“电子商务图形制作与处理”课程标准	188
(一)课程定位	188
(二)课程目标	189
(三)课程教学设计	189
(四)教学实施条件标准	193
(五)教学组织与实施标准	195
(六)课程考核标准	210
(七)其他说明	211
“电子商务应用”课程标准	213
(一)课程定位	213
(二)课程目标	213
(三)课程教学设计	215
(四)教学实施条件标准	219
(五)教学组织与实施标准	220
(六)课程考核标准	241
(七)其他说明	242

PART1

第一部分

电子商务专业教学标准

电子商务专业教学标准的制定是依据中华人民共和国人力资源和社会保障部《电子商务师国家职业标准》、IEBMU《国际电子商务师职业标准》，同时参考阿里巴巴集团电子商务类认证企业标准要求，经过 2700 余家企业电子商务职业岗位、25 所高职院校电子商务专业、近三届毕业生的调研，结合学校董事会人才培养质量调研项目组《毕业生培养质量社会评价调研报告》的结论，通过校企合作共同制定。经专业教学指导委员会讨论后，由学校邀请阿里巴巴集团、浙江物产电子商务有限公司相关行业企业等实际工作部门的专家论证后，参照教育部《高等职业学校专业教学标准（试行）：财经大类、文化教育大类》中中等职业学校电子商务专业教学标准，按《电子商务专业人才培养标准制定实施细则》、浙江经济职业技术学院《关于制定专业教学标准的原则性意见》要求完成，并经学校教学工作委员会审核后发布实施。

（一）专业代码与名称

专业代码：620405

专业名称：电子商务

（二）招生对象

招生对象：普通高中毕业生

(三) 学制

学制:三年制

(四) 培养目标与规格

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的,德、智、体、美等全面发展,专业素质和优秀传统文化素养和谐发展,能够基于电子商务自主创业;能够为知名电子商务企业提供网络产品销售、网站运营、网络产品规划;能够为制造业为主的企业提供网上采购、网上销售、网上商铺经营、中小型电子商务项目规划;能够为大型生产资料企业(如物产集团)开展大宗商品的电子商务的技术技能型人才。本专业所需具备的素质、知识和能力如图 1-1、表 1-1、表 1-2、表 1-3 和表 1-4 所示。

培养规格:针对以制造业为主的传统企业、物产集团等大型生产资料流通企业、阿里巴巴等电子商务企业产业转型升级过程中对高素质技能型的电子商务人才的规格需求,明确了网络营销、网络推广、在线客服、网络信息编辑、网站运营、网站策划、网上创业(含网店店长)等 7 类电子商务主要职业岗位。对每个岗位形成系统工作过程,依据系统工作过程,参照国家电子商务师职业 2、3、4 级标准及国际与行业等相关标准,明确网络营销、网上创业、在线客服等系统典型工作任务及完成任务的要求(职业岗位核心能力);依据系统典型工作任务(职业岗位核心能力)明确产品网上销售、网上创业、网站网上商铺运营等 10 大类系统综合实践项目与任务及其完成要求;依据系统综合

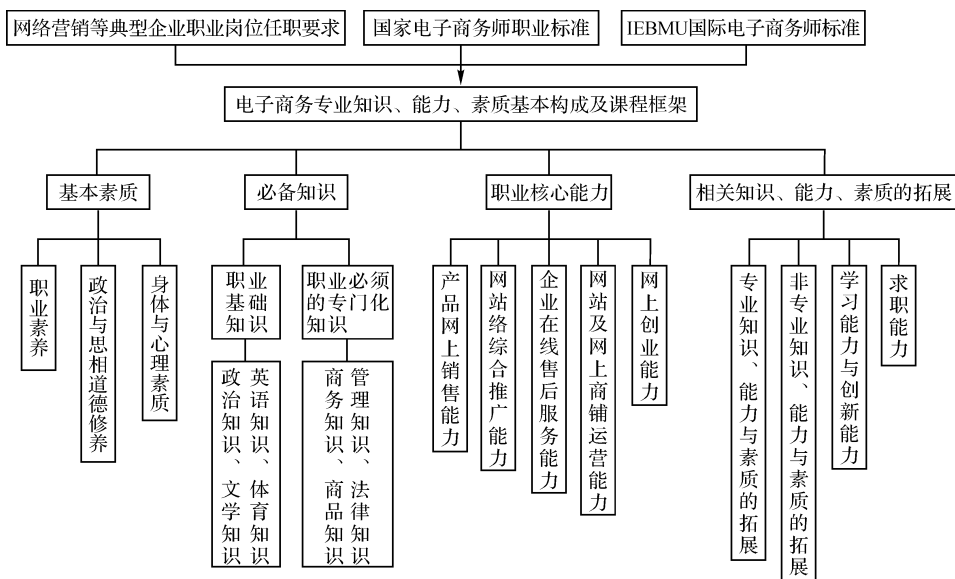


图 1-1 基本素质、必备知识和职业岗位核心能力构成图

实践项目与任务分解 69 项系统课程专项实践项目与任务及其教学要求;依据系统综合实践项目与系统课程专项项目,开发电子商务职业核心能力课程体系。进而引导开发职业基础课、职业能力支撑课,同时参加综合实践与专项实践项目,实施教学与评价。

表 1-1 基本素质分解表

序号	基本素质名称	基本内涵	相关课程
1	电子商务工作职业素养	在言行、举止、装束等方面具有良好的电子商务工作职业素养	思想道德修养和法律基础(课)、课程综合实践、毕业实习、社会实践活动
2	政治与思想道德修养	能够领会马克思主义的基本原理、邓小平理论及“三个代表”重要思想的实质,遵纪守法,具有为人民服务和艰苦奋斗的献身精神,树立起正确的思想观、人生观、价值观	毛泽东思想、邓小平理论和“三个代表”重要思想概论、思想道德修养和法律基础(课)、军训、毕业实习、社会实践活动
3	中国历史文化修养	通过对中国历史文化精髓的继承,提升自身对民族文化的认知度和品位,具有良好的文化修养	书法(课)、诗教活动、选修课中的相关课程
4	自然科学素质	具备一定的自然科学与技术素养,提升自身的普及性科学技术素质	计算机应用基础、电子商务网页制作、选修课中的相关课程
5	身体与心理素质	具备良好的身体素质,同时结合秘书职业特点培养一到两项交际性体育项目;有健康的、与现代社会压力相适应的心理素质	体育、思想道德修养和法律基础、课外体育活动、军训、心理健康讲座及选修课中的相关课程

表 1-2 必备知识分解表

序号	必备知识名称	基本内涵	相关课程
1	政治	努力学习和领会马克思主义的基本原理和邓小平理论、“三个代表”重要思想及必需的法律知识	毛泽东思想、邓小平理论和“三个代表”重要思想概论、思想道德修养和法律基础
2	英语	实用英语基本知识,获得 A 级或以上证书,掌握外贸英语的基本知识,获得校内口语证书	实用英语、口语听说等
3	体育	掌握体育运动及运动医学的基本常识,学习相关运动项目的运动知识	高职体育课、军训

续 表

序号	必备知识名称	基本内涵	相关课程
4	管理知识	了解企业信息管理、营销学基本知识	会计基础与实务、现代经济学应用
5	商务、贸易知识	了解国际贸易、电子商务运作的相关知识,熟悉电子商务操作的相关知识	国际贸易实务、市场营销实务、有效沟通技巧、电子商务应用、网络营销实务、毕业综合实践以及选修课中的相关课程
6	文学知识	熟练掌握商务文书应用写作的知识	应用写作
7	拓展类知识	了解电子商务主要产品的基本知识和法律知识	商务实务、经济法(或选修课)

表 1-3 职业岗位核心能力分解表

职业岗位	综合实践项目	专项实践项目	职业核心能力课程
△网络营销	△网络营销岗位综合实践	网上采购实践	电子商务应用
△网络推广	△网络推广岗位综合实践	客户采集实践	网络营销实务
△在线客服	△在线客服岗位综合实践	邮件营销实践	网络营销工具及应用
△网络信息编辑	△网络信息编辑岗位综合实践	SEO 优化实践	电子商务网页制作
△网站运营	△网站运营岗位综合实践	微博博客营销实践	网上支付与安全
△网站策划	△网站策划岗位综合实践	电话销售实践	网络客服实务
△网上创业	△网上创业岗位综合实践	网站评价实践	电子商务图形制作与处理
……共 7 大类	……共 10 大类	……共 69 项	……共 9 门

表 1-4 相关拓展能力分解表

序号	课余素质拓展名称	基本要求	培养方式
1	专业知识、能力与素质的拓展	根据学生个体潜能与发展的需要拓展(或深化)与专业相关的能力,如电子商务策划能力、网络营销策划能力、网上贸易实践能力,等等	见学院素质教育课余实践学生手册(含选修课)及其培养实施意见
2	非专业知识、能力与素质的拓展	根据学生个体潜能与发展的需要拓展其他知识、能力和素质,如会计核算操作能力、公关策划能力、组织协调能力、文书写作能力等	
3	学习能力与创新能力	自身职业生涯规划能力,招聘信息分析处理能力,求职信、简历写作能力,面试应对能力,抗挫折能力	教师教学策略应用 讲座 选修课
4	就业与创业能力	资料查询、检索、分类、整理能力,自学能力,总结、归纳、提炼、推理、记忆能力	入学教育 职业生涯教育 校外实习 毕业教育

(五) 就业面向与相关技能证书

本专业就业面向与相关技能证书如表 1-5 所示。

表 1-5 就业面向与相关技能证书

序号	职业岗位	证书名称及级别	颁证部门
1	网络营销	电子商务师(三级)	人力资源与社会保障部
2	网络推广	助理电子商务师	中国电子商务协会
3	在线客服	阿里巴巴电子商务类证书	阿里巴巴集团
4	网络信息编辑		
5	网上创业者/网店店长		
6	网站运营		
7	网站策划		

(六) 岗位任职要求

本专业主要有网络营销、网络推广、在线客服、网络信息编辑、网站运营、网站策划等 6 类电子商务就业岗位和自主网上创业 1 类岗位及其他相关领

域,如表 1-6 所示。

表 1-6 电子商务就业主要岗位及要求

序号	职业岗位	岗位工作任务	能力与素质要求	可对应课程
1	网络营销	(1)制定网络营销计划与方案 (2)利用邮件、论坛、博客、QQ 等网络方式进行推广 (3)百度、谷歌、有道等搜索引擎优化与排名 (4)网络营销效果评估	(1)专业能力 ①计算机网络能力 ②网站推广能力 ③SEO 搜索引擎优化能力 ④网络营销方案策划能力 ⑤网络营销效果评估能力 (2)职业素质 ①有较强的沟通及压力承受能力 ②思维灵活,热爱销售工作,进取心/责任心强 ③有团队合作意识	《电子商务应用》《网络营销实务》《网络营销工具及应用》《网上支付与安全》《网络客服实务》
2	网络推广	(1)制定推广计划 (2)利用邮件、论坛、博客、QQ 等网络方式进行推广 (3)优化搜索引擎竞价排名、网络广告、网站合作等多种渠道的推广工作,增加网站的流量和知名度 (4)熟悉各种互联网广告的形式和特点,善于利用网络各种资源,对网站进行宣传,包括 SNS、BBS、BLOG、微博、微信等 (5)与线下推广活动协同	(1)专业能力 ①网络推广能力 ②推广方案策划能力 (2)职业素质 ①善于沟通 ②责任感强 ③有团队合作意识	《网络营销实务》《网络营销工具及应用》
3	在线客服	(1)售后服务工作 (2)售中负责客户线上咨询、投诉、订单处理等工作 (3)负责客户意见、建议、系统需求的记录、整理、提交工作 (4)维护良好的客户关系,掌握客户需求,实现零投诉 (5)引导用户完成服务,提高服务质量,拉近客户对企业的关注	(1)专业能力 ①计算机办公能力 ②语言表达能力和沟通能力 ③应变能力和解决问题的能力 (2)职业素质 ①有良好的服务意识、耐心和责任心,工作积极主动 ②有团队合作精神	《网络客服实务》《有效沟通技巧》《营销岗位综合实训》

续 表

序号	职业岗位	岗位工作任务	能力与素质要求	可对应课程
4	网络信息编辑	(1)负责网站新闻栏目的日常更新及维护工作 (2)负责网站原创稿件的撰写及发布工作 (3)参与新闻专题策划,负责相关新闻专题及栏目的日常维护工作	(1)专业能力 ①良好的文字功底 ②较强的网站专题策划和信息采编能力 ③网络推广能力 ④计算机网络能力 ⑤采集与搜索工具应用能力 (2)职业素质 ①良好的表达、沟通协调能力 ②资源整合能力 ③具备团队合作精神	《网络营销实务》《网络营销工具及应用》
5	网站运营	(1)网络营销推广活动、专题活动策划及执行 (2)分析并把握用户体验需求,调整各级栏目的建设,监控、敦促网站内容及时更新与完善 (3)负责网站 SEO 推广,各种流量推广的策划、执行与跟进,主要针对百度和 Google 进行推广,及外部链接的建设 (4)负责检测百度/Google 收录和关键词排名,研究竞争对手及其他网站相关做法,按阶段优化提升网站的 PR 和关键词排名 (5)对网站相关数据,进行收集、建模、分析和挖掘,提出改进完善方案,督促并跟进相关部门执行	(1)专业能力 ①网站运营策划能力 ②网络营销推广能力 ③用户需求分析能力 ④搜索引擎排名优化能力 ⑤网络营销评估能力 (2)职业素质 ①良好的表达、沟通协调能力 ②资源整合能力 ③具备团队合作精神	《网络营销实务》《网络营销工具及应用》 《网络客服实务》
6	网站策划	(1)参与网站的整体功能规划及栏目策划工作 (2)负责网站功能策划及业务流程策划文档撰写,完成产品交互原型设计 (3)负责网站线上营销类活动功能策划 (4)熟悉互联网的产品、应用和技术,对用户体验有较好的理解	(1)专业能力 ①网站功能规划能力 ②文档撰写能力 ③活动策划能力 ④用户体验把握能力 (2)职业素质 ①良好的表达、沟通协调能力 ②资源整合能力 ③具备团队合作精神	《电子商务应用》《网络营销实务》《电子商务网页制作》