



山东外贸职业学院

跨境电商系

人才培养方案汇编

跨境电商系

2021年6月

目录

电子商务专业人才培养方案（2021 级）	- 1 -
电子商务专业（三二连读）人才培养方案（2021 级）	- 13 -
电子商务专业（扩招类）人才培养方案（2021 级）	- 24 -
跨境电子商务专业人才培养方案（2021 级）	- 36 -



山东外贸职业学院

电子商务专业
人才培养方案
(2021 级)

山东外贸职业学院

2021 年 5 月

一、专业名称及代码

专业名称：电子商务

专业代码：530701

二、入学要求

三年制高职：中等职业学校、普通高中学校毕业生或同等学力者。

三、修业年限

基本修业年限为3年，弹性修业年限为5年。

四、职业面向

(一) 职业面向

表 1 本专业职业面向

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)	初始就业岗位群	发展或晋升 岗位群
财经商贸(63)	电子商务 (530701)	互联网和相关 服务(64)； 批发(51)； 零售业(52)	销售人员 (4-01--02)； 商务服务咨询 人员 (4-07--02)	运营推广、营销管 理、客服服务等	电子商务师； 网店运营推广职 业技能等级证 书；电子商务数 据分析职业技能 等级证书

(二) 岗位类别、典型任务与职业能力分析

表 2 本专业岗位类别、典型任务与职业能力分析

岗位类别/ 技术领域	典型任务	职业能力	对应开设课程	对应职业资 格证书或技 能等级证书
1 电商客服	电商客服 作业管理	1. 熟悉产品：了解产品相关信息， 要求对产品的特征、功能、注意事 项等要做到了如指掌。 2. 接待消费者：通过聊天工具接待 消费者，做导购服务。要求第一时 间回复，可以设置添加短语，使用 亲切和尊敬的语句。 3. 产品产品数量：店铺页面上的库 存可能跟实际库存有出入，要求了 解实际库存，保证信息正确。 4. 确认订单信息：消费者下单付款，	电子商务基础与实 务、电子商务客户服 务、电子商务数据分 析、电子商务物流与 供应链管理	无

		<p>跟消费者核对收货信息，要求核对消费者收货信息无误，确保订单信息准确无误。</p> <p>5. 发货：确认订单无误后，填写发货信息，要求按时发货。</p> <p>6. 消费者评价：正确处理消费者评价，如果出现中差评，要求及时与消费者沟通，正确处理问题，说服消费者修改评价，并回复评价。</p>		
2 电商运营	电商运营 作业管理	<p>1. 清单申报（三单信息汇总）国内消费者在电商平台成功支付订单后，将订单信息发送至服务平台；支付企业发送支付信息至服务平台；物流企业发送舱单和运单信息至服务平台。服务平台将接收到的三单信息（订单、运单、支付单）汇总生成清单信息。</p> <p>2. 清单生成后，核对主运单、分单、重量等信息是否完整，核对无误后，将生成的清单信息（三单和清单）分别批量申报至海关管理平台和检验检疫管理平台。</p> <p>3. 平台审单 根据审单规则（包括企业分类管理参数等风险参数）进入电子审单和人工审单的清单，处理结果包括：审单通过、退单。</p> <p>4. 清单申报后，系统首先进入电子审单环节，电子审单完成后，对于有潜在风险的物品系统进入人工审单，由海关、商检人工审核。审单结果包括：暂存（退单）、审单通过、检验查验、检验放行等。</p> <p>5. 机检查验、放行</p> <p>6. 机检完毕后，在通关服务平台清单查询里，查询每一单的海关、商检指令状态、确保每一单指令均为放行（如为查验请海关、商检录查验结果）。</p>	电子商务基础与实务、电子商务文案策划、电子商务数据分析、电子商务平台运营实务、电子商务客户服务、电子商务媒体设计与处理、电子商务物流与供应链管理	1+X 网店运营推广职业技能等级证书（中级）、助理电子商务师证书、阿里巴巴电子商务认证证书

		7. 出库放行、行邮税缴纳。		
3 电商推广	电商运营与推广作业管理	<p>1. 按照合同了解客户的需求，确定淘宝店铺风格，店铺上线</p> <p>2. 卖家中心：进入淘宝卖家中心，根据产品信息进行产品上架发布和店铺装修，要求商品信息正确，掌握店铺宝贝的发布技巧，类目产品的选择，根据店铺定位做好店铺装修；</p> <p>3. 网店日常管理,包括商品管理、交易管理、评价管理、纠纷管理、客户管理等，要求定期查看聊天记录，进行有效的沟通，为消费者提供优质的服务；</p> <p>4. 对产品进行优化：包括标题优化、主图优化、详情页优化、店铺首页优化等，要求产品主图符合淘宝主图规则，避免出现主图牛皮癣现象，产品标题设置关键词，并与上下架时间结合；</p> <p>5. 营销活动：根据产品自身的特征和成本设置相应的折扣信息，增加该产品的销量，打造单品爆款，增加店铺知名度；</p> <p>6. 参加官方活动，根据自身店铺和产品情况，了解淘宝活动规则，店铺申报活动，参加淘宝官方活动。</p>	电子商务基础与实务、市场营销基础、电子商务文案策划、电子商务数据分析、网络营销与策划、电子商务客户服务、电子商务媒体设计与处理、电子商务物流与供应链管理	1+X 网店运营推广职业技能等级证书（中级）、助理电子商务师证书、阿里巴巴电子商务认证证书

（三）所属专业群

本专业暂不属于专业群。

五、培养目标与培养规格

（一）培养目标

培养思想政治坚定、德技并修、全面发展，适应电子商务行业和企业发展的需要，具有良好的政治思想素质和职业道德素养，掌握电子商务平台运营与管理、网络营销策划与推广、客户服务、数据分析、外语表达等相关知识和技术技能，面向电子商务运营推广工作领域的高素质技术技能人才。

(二) 培养规格

1. 素质

(1) 具有优良的政治素质。坚决拥护中国共产党领导，树立中国特色社会主义共同理想，践行社会主义核心价值观，具有深厚的爱国情感、国家认同感、中华民族自豪感；崇尚宪法、遵守法律、遵规守纪；坚持国家政策方针，能够在电子商务经营过程中遵守我国法律法规，不侵犯国家电子信息、著作权和知识产权等。

(2) 具有优良的职业道德和职业素养。崇德向善、诚实守信、爱岗敬业，具有精益求精的工匠精神；尊重劳动、热爱劳动，具有较强的实践能力；具有质量意识、绿色环保意识、安全意识、信息素养、创新精神；具有较强的集体意识和团队合作精神，能够进行有效的人际沟通和协作，与社会、自然和谐共处；具有职业生涯规划意识。

(3) 具有优良的身心素质和人文素养。具有健康的体魄和心理、健全的人格，能够掌握基本运动知识和一两项运动技能；能够适应在线客服沟通时间规律和电子商务业务工作特点，健康从容地应对工作压力；掌握一定的学习方法，具有良好的生活习惯、行为习惯和自我管理能力。

(4) 具有优良的交流沟通素质和团队合作精神：具有乐于在线与客户交流沟通、积极主动、诚恳热情地与对方进行沟通和交流的本领；具有与团队成员互相合作、学习、促进的态度，能够定位好自身角色承担好岗位任务为团队整体绩效做贡献。

(5) 具有优良的应变心态和创新创业意识：适应电子商务平台运营规则和技术驱动产生的因素变化，具有积极的心态，能够保持持续扩展知识，适应岗位发展迁移；适应我国电子商务新模式、新技术等的动态变化特征及时跟踪行业发展趋势，善于把握机遇，巧用方法来创新业务模式或运营环节；具有电商创业意识，善于抓住政策、经济和技术发展等机遇开展创新创业。

2. 知识

公共基础知识：

(1) 了解我国国防的历史和现代化国防建设的现状，熟悉国防法规的基本内容；掌握战略基本理论，了解世界战略格局的概况；了解信息化战争的特点，明确科技与战争的关系。

(2) 了解大学生心理健康基本知识，掌握大学生心理健康方法。

(3) 了解我国形式与政策知识、思想道德修养与法律基础知识、毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系，深刻理解并熟练掌握对国家形式与政策、法律知识、毛泽东思想、中国特色社会主义理论的合理运用。

(4) 掌握英语综合应用知识。

(5) 了解中国文化概括，掌握中国文化特色及国际交流发展。

(6) 掌握信息技术 office 办公软件以及常见的互联网应用工具。

专业知识：

(1) 掌握经济学基础知识，理解互联网经济内涵和电子商务中的基本经济规律；

(2) 掌握市场营销知识, 熟悉商务规则、基本法律法规和一般商务操作流程等知识;

(3) 掌握互联网应用知识, 包含掌握办公软件操作知识, 熟练掌握 email、搜索引擎、社交媒体等互联网应用工具, 了解数据库应用和数据分析等知识;

(4) 掌握电子商务基础知识, 理解电子商务的概念和内涵, 掌握典型的国内电子商务应用模式, 熟悉电子商务运营流程等知识;

(5) 掌握电子商务知识和思维, 掌握电子商务主流应用模式和运营平台规则, 熟悉电子商务平台运营流程和运营内容等。

(6) 掌握移动电子商务知识, 熟悉移动商务应用模式, 掌握微信店铺和微店运营; 熟悉 APP 工作原理和基本商务应用; 掌握移动营销方法和策略。

3. 能力

通用能力要求:

(1) 英语口语表达能力: 能够用英语进行常用口语表达, 具有一定外语交流沟通的能力。

(2) 应用文及商务函件的书面表达能力: 能够撰写常见应用文, 能够用恰当地表达商务函件。

(3) 解决实际问题的能力: 能够深入分析实际问题 and 思考解决实际问题的方法, 形成独立思考 and 逻辑推理能力, 善于整合各类资源, 善于直面问题和解决问题的能力 and 习惯。

(4) 终身学习能力: 能够养成坚持学习的习惯, 具有终身学习意识和学习能力。

(5) 信息技术应用能力: 能够熟练应用 office 办公软件、数据管理软件、互联网应用工具等, 能够紧跟信息技术发展学习应用最新技术和工具。

专业技术技能培养要求:

(1) 电子商务平台运营和管理能力: 能够操作和运营管理国内典型的 B2C 电商平台、B2B 电商平台业务, 具有多渠道运营理念; 能够将电子商务业务平台和百度搜索引擎推广平台、社交媒体平台等实现跨平台业务融合;

(2) 网络营销策划能力: 能够策划网络营销方案, 对网络营销的方式、方法和营销内容、营销实施步骤及效果评价等进行策划;

(3) 网络营销推广能力: 能够掌握贸易网站站内、站外营销方法和策略, 能够利用电子购物平台和搜索引擎、SNS 等开展营销推广, 具有网络品牌策划和推广能力;

(4) 客户服务能力: 能够灵活运用电子商务平台站内信、email、即时通信工具、社交媒体等工具, 与客户及时高效地沟通; 能够处理好客户的咨询、磋商和售后等服务, 提高客户满意度;

(5) 数据分析处理能力: 能够对电子商务运营中的调研数据、客户数据、产品数据、营销数据等进行分析处理, 能够做到从数据中发现决策规律, 用来指导运营;

(6) 外语表达能力: 能够熟练掌握电子商务中的术语表达, 具备基本的商务外语表达和沟通能力。

六、课程体系

（一）课程设置

公共基础课程平台包括公共基础必修课和公共基础选修课。

公共基础必修课：面向全院开设，是各专业学生均需学习的有关基础理论、基本知识和基本素养的课程。由军事课、大学生心理健康教育、形势与政策、思想道德修养与法律基础、毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系、体育、中华优秀传统文化、计算机应用基础、综合英语（商务日语、应用韩语专业除外）等课程组成。按照学院发布的《2021 级教学进程安排表》模板制定。

公共基础选修课（8 学分）：各专业根据专业需求可以设定限定选修课。任意选修课从党史国史、交流与沟通、创新创业、现代科学技术与素养、人工智能、美育、环保、海洋、社会责任等相关的线上线下课程中选择。

专业基础课程：面向专业群内各专业开设，培养专业群内各专业领域通用的知识、能力、素质。专业基础课程是学生掌握专业知识技能必修的重要课程。

专业核心课程：培养本专业直接相关的专业能力。

专业选修课程（24 学分）：旨在拓展学生专业知识和岗位能力，为学生继续学习、岗位发展和职业迁移打基础。

课外学分模块（6 学分）：由课外活动、社会实践、发明创造、研究成果、职业资格证书、技能或素质类竞赛等组成。

(二) 教学进程安排表

表 3 电子商务专业教学进程安排表

课程类别	序号	课程代码	课程名称	学分	计划学时			学时						开课部门	
					总学时	理论	实践	一	二	三	四	五	六		
公共基础 课程平台	公共基础 必修课	1	XG-0-1-1-1-001A	军事课	2	36	18	18	18	18					武装部
		2	XG-0-1-1-1-002A	大学生心理健康教育	2	36	18	18	18	18					学工处
		3	SZ-0-1-1-1-003A	形势与政策	1	40	40	0	8	8	8	8	8		思政部
		4	SZ-0-1-1-1-001A	思想道德修养与法律基础	3	54	54	0	54						思政部
		5	SZ-0-1-1-1-002A	毛泽东思想和中国特色社会 主义理论体系	4	72	72	0		72					思政部
		6	JC-0-1-1-1-042B	体育（1）	2	36	0	36	36						基础部
		7	JC-0-1-1-1-043B	体育（2）	2	36	0	36		36					基础部
		8	JC-3-1-1-4-044B	体育（3）	2	36	0	36			36				基础部
		9	JC-0-1-1-1-013A	中华优秀传统文化	2	36	18	18	36						基础部
		10	GY-0-1-1-1-002B	综合英语（1）	4	72	36	36	72						公英部
		11	GY-0-1-1-1-005B	综合英语（2）	4	72	36	36		72					公英部
		12	JW-3-1-1-1-023B	计算机应用基础	4	72	36	36		72					信工系
		13		劳动教育	2	36	12	24	8	8	6	6	8		学工处
		公共基础必修课程平台小计				34	634	340	294	250	304	50	14	16	
公共 选修课	限定 选修课	1	JW-0-2-4-1-287B	人工智能（限定选修课）	2	36	0	36			36			公英部	
	任意 选修课	2	见学院任意选修课目录		6	108	36	72			36	36	36		
	公共基础选修课程平台小计				8	144	36	108	0	0	72	36	36		

专业基础课	1	JC-0-1-1-1-035B	经济数学	4	72	36	36	72						基础部
	2	GY-0-1-1-1-028B	英语听力（1）	2	36	0	36	36						公英部
	3	GY-0-1-1-1-030B	英语听力（2）	2	36	0	36		36					公英部
	4	DS-3-1-2-4-014B	电子商务英语进阶	4	72	48	24			72				跨电系
	5	JC-0-1-1-1-053B	交流与沟通	2	36	0	36	36						基础部
	6	DS-0-1-2-4-011A	网络经济学基础	2	36	18	18	36						跨电系
	7	DS-3-1-2-4-012B	电子商务基础与实务	4	72	36	36	72						跨电系
	8	DS-0-1-3-4-009B	电商媒体设计与处理	4	72	36	36		72					跨电系
	9	DS-2-1-3-4-017B	网络营销与策划	4	72	36	36		72					跨电系
	10	DS-3-1-2-4-025B	跨境电商基础	4	72	18	54			72				跨电系
	11	DS-0-2-5-3-002B	数据分析技术（1+X电子商务数据分析专项证书）	4	72	18	54				72			跨电系
专业群课程平台小计				36	648	246	402	252	180	144	72	0		
专业核心课程	1	DS-3-1-3-4-019B	电商思维与案例分析	4	72	36	36		72					跨电系
	2	DS-3-2-5-4-005B	国内电商平台运营（1+X网店运营推广专项证书）	4	72	18	54			72				跨电系
	3	DS-3-1-3-4-021B	电子商务直播实务	4	72	18	54			72				跨电系
	4	DS-3-1-3-4-022B	电子商务视频实务	4	72	18	54			72				跨电系
	5	DS-3-1-3-4-023B	社群电商实务	4	72	18	54				72			跨电系
	6	DS-3-1-3-4-024B	跨境电商运营实务	4	72	18	54				72			跨电系
	7	DS-3-1-3-4-025C	电子商务综合实训	6	108	0	108					108		跨电系
	8	JW-0-1-8-1-048C	顶岗实习	18	324	0	324						324	跨电系
专业核心课程平台小计				48	864	126	738	0	72	72	144	252	324	

专业选修课程	1	DS-0-2-5-4-001B	跨境网络营销	4	72	36	36					72		跨电系
	2	DS-3-2-5-4-015B	新媒体运营	2	36	18	18			36				跨电系
	3	DS-3-2-5-4-009B	电子商务法律法规	2	36	36	0				36			跨电系
	4	DS-3-2-5-4-010B	跨境电商物流与供应链管理	2	36	18	18					36		跨电系
	5	DS-3-1-2-4-014B	电子商务文案策划	2	36	6	30			36				跨电系
	6	DS-0-1-3-4-021B	电子商务客户服务（双语）	2	36	18	18				36			跨电系
	7	DS-2-1-3-4-031B	电子商务创新与创业	4	72	36	36					72		跨电系
	8	DS-3-1-2-4-018B	电商拍摄与处理	2	36	0	36				36			跨电系
	9	DS-3-1-2-4-017A	电子商务前沿课程（双语）	2	36	36	0				36			跨电系
	10	GM-0-1-2-2-004B	国际贸易理论与实务	4	72	18	54			72				国贸系
	11	DS-3-1-3-4-023B	跨境电子商务B2C平台实务 (1+X跨境电商B2C课证融)	4	72	36	36			72				跨电系
	12	DS-3-1-3-4-035B	跨境电子商务B2B平台实务 (1+X跨境电商B2B课证融)	4	72	36	36				72			跨电系
	13	DS-3-2-5-4-002B	电子商务网站建设	2	36	18	18					36		跨电系
	14	DS-3-2-5-4-020B	商务办公软件操作	2	36	18	18					36		跨电系
	15	SG-3-1-1-1-026B	商务礼仪	2	36	12	24			36				基础部
专业拓展课程模块小计				24	432	216	216	0	0	144	144	144		
课外学分模块	1		综合素质学分	3	54	0	54	√	√	√	√	√		
	2		专业技能学分	3	54	0	54	√	√	√	√	√		
	课外学分模块小计				6	108	0	108	0	0	36	36	36	
合计				156	2830	964	1866	502	556	518	446	484	324	2830
平均周课时（含选修课程模块）								28	31	29	25	27	18	
平均周课时（不含选修课程模块）								28	31	17	13	15	18	

七、实施保障

（一）师资队伍

电子商务专业教学团队是一支“结构合理、能力突出、素质优良、专兼结合、优势互补”的“双师型”教学团队，总人数为 20 人，专职教师 12 人，兼职教师 8 人。专任教师教学团队在年龄、学历和学位等方面结构比较合理；专业带头人为正高级职称，高级职称比例达到 23%，双师型教师比例达到 100%。兼职教师参与专业调研、培养方案指导、课程体系构建、课程开发、课程教学、实训指导、顶岗实习指导等教学和专业建设工作，为本专业的建设发展发挥了重要的作用。

（二）实训条件

本专业建设校内专业实训室 6 个，校外实训基地 14 个。同时，电子商务专业共享国际贸易与商务专业群实训室，可完成贸易流程模拟、商务谈判等校内实训项目。

本专业建有青岛新锦桥电子商务有限公司、青岛聚品电子商务有限公司、青岛莱斯玛特纺织有限公司、青岛和达跨境电商公共服务平台等 14 个校外实训基地，能够进行网站建设、网络营销、网店运营、客户服务、跨境电商等方面的实习实训。学院与李沧区政府合作共建青岛市跨境电商孵化基地，学院成立了“校中企”——青岛跨境电商孵化基地有限公司负责基地的具体运营，另一家“校中企”——青岛海诺诚财务咨询有限公司也在基地内安营扎寨，专门为基地内的企业开展代理记账、报税等服务。基地现已入驻学生五批次近 500 人，来自我院电子商务、国际贸易等专业，学生 3-6 人组成团队负责运营一个项目，先后为 30 多家企业开展跨境电商代运营业务，运营成功的团队直接成为这些外贸企业专门的电商部门。

（三）教学评价

本专业教学评价以能力评价为主，兼顾认知、情感评价。以教师评价为主，导师（或辅导员、班主任）评价、学生互评、企业评价为辅。以形成性评价为主，总结性评价为辅。采取观察、口试、笔试、实操、作品展示、成果汇报等多种方式，部分课程可以以实战代考、以作品代考，以赛代考、以证代考。鼓励教师改革教学方法，探索更为科学恰当的灵活考核方式。灵活考试方式要提前研究和设计考核评价方式，并在教研室研讨通过。

（四）质量管理

1. 建立系部、专业二级质量保证组织机构

系部层面，成立主要负责人担任组长的质量保证工作组，负责本系部的质量管理和控制，组织实施本系部专业、课程、教师、学生层面的诊改，审核专业标准、专业人才培养方案、课程标准，保证专业建设的实施质量，撰写系部质量年度报告。

专业（课程）层面，成立专业（课程）负责人担任组长的质量保证小组，负责专业、课程质量的自我诊改，编制专业标准、人才培养方案、课程标准等，进行学生学业情况调查分析，保证课程实施质量，撰写专业（课程）质量年度报告。

2. 制定完善电子商务专业、课程、教师、学生四个层面的质量标准，包括电子商务专业建设标准；专业基础、核心、选修等各类课程建设标准、课程教学标准、顶岗实习标准、课

程教学实施规范等；对教师团队建设制定标准，并制定本专业课程带头人、骨干教师、兼职教师、双师素质教师的聘用标准以及教师教学能力、实践能力、信息技术应用能力、教研能力、国际化职教能力考核标准等；学生层面的学生综合素质标准、学生学业水平测试标准（专业技能测试标准）等，并在诊改过程中不断调整优化。

3. 依托清华在线平台建设课程教学质量在线跟踪系统，通过对学生日常考勤、学生每课检测、教师每月评学、学生期终评教、反馈与及时诊改等的实时跟踪，将教育教学评价贯穿学生学习生活全过程，实现课程教学质量和学习效果的即时采集、及时诊断和实时反馈。利用已建好的网络教学平台，推行线上线下混合学习模式，创新课程教学形态，构建信息化教学环境。

八、毕业要求

（一）学分要求

修满 156 学分，其中公共基础必修课程 34 学分，公共基础选修课程 8 学分，专业基础课程 36 学分，专业核心课程 48 学分（含顶岗实习 18 学分），专业选修课程 24 学分，课外学分 6 学分。

（二）证书要求

建议学生取得下来证书：

1. 能力证书（获得其中之一即可）：

计算机英语四级证书或其它高职学生英语水平证书；

普通话水平等级证书；

计算机二级证书；

2. 职业资格证书（获得其中之一）或通过学院的职业技能测评

助理电子商务师证书；

学生毕业时应取得下列证书：

表 4 电子商务专业职业资格证书一览表

序号	证书名称	发证单位
1	教育部 1+X 试点电子商务相初级、中级、高级职业技能等级证书	相关单位
2	电子商务职业能力测评	山东外贸职业学院
3	助理电子商务师证书	人力与社会保障部
4	商业电子商务师证书	中国商业联合会
5	全国商业信息化应用能力证书	工业和信息化部
6	阿里巴巴电子商务认证证书	阿里巴巴



山东外贸职业学院

电子商务专业
(三二连读) 人才培养方案
(2021 级)

山东外贸职业学院

2021 年 5 月

一、专业名称及代码

专业名称：电子商务

专业代码：530701

二、入学要求

三年制高职：中等职业学校、普通高中学校毕业生或同等学力者。

三、修业年限

基本修业年限为2年，弹性修业年限为5年。

四、职业面向

(一) 职业面向

表 1 本专业职业面向

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)	初始就业岗位群	发展或晋升 岗位群
财经商贸(63)	电子商务 (530701)	互联网和相关 服务(64)； 批发(51)； 零售业(52)	销售人员 (4-01--02)； 商务服务咨询 人员 (4-07--02)	运营推广、营销管 理、客服服务等	电子商务师； 网店运营推广职 业技能等级证 书；电子商务数 据分析职业技能 等级证书

(二) 岗位类别、典型任务与职业能力分析

表 2 本专业岗位类别、典型任务与职业能力分析

岗位类别/ 技术领域	典型任务	职业能力	对应开设课程	对应职业资 格证书或技 能等级证书
1 电商客服	电商客服 作业管理	1. 熟悉产品：了解产品相关信息， 要求对产品的特征、功能、注意事 项等要做到如指掌。 2. 接待消费者：通过聊天工具接待 消费者，做导购服务。要求第一时 间回复，可以设置添加短语，使用 亲切和尊敬的语句。 3. 产品产品数量：店铺页面上的库 存可能跟实际库存有出入，要求了 解实际库存，保证信息正确。 4. 确认订单信息：消费者下单付款，	电子商务基础与实 务、电子商务客户服 务、电子商务数据分 析、电子商务物流与 供应链管理	无

		<p>跟消费者核对收货信息，要求核对消费者收货信息无误，确保订单信息准确无误。</p> <p>5. 发货：确认订单无误后，填写发货信息，要求按时发货。</p> <p>6. 消费者评价：正确处理消费者评价，如果出现中差评，要求及时与消费者沟通，正确处理问题，说服消费者修改评价，并回复评价。</p>		
2 电商运营	电商运营 作业管理	<p>1. 清单申报（三单信息汇总）国内消费者在电商平台成功支付订单后，将订单信息发送至服务平台；支付企业发送支付信息至服务平台；物流企业发送舱单和运单信息至服务平台。服务平台将接收到的三单信息（订单、运单、支付单）汇总生成清单信息。</p> <p>2. 清单生成后，核对主运单、分单、重量等信息是否完整，核对无误后，将生成的清单信息（三单和清单）分别批量申报至海关管理平台和检验检疫管理平台。</p> <p>3. 平台审单 根据审单规则（包括企业分类管理参数等风险参数）进入电子审单和人工审单的清单，处理结果包括：审单通过、退单。</p> <p>4. 清单申报后，系统首先进入电子审单环节，电子审单完成后，对于有潜在风险的物品系统进入人工审单，由海关、商检人工审核。审单结果包括：暂存（退单）、审单通过、检验查验、检验放行等。</p> <p>5. 机检查验、放行</p> <p>6. 机检完毕后，在通关服务平台清单查询里，查询每一单的海关、商检指令状态、确保每一单指令均为放行（如为查验请海关、商检录查验结果）。</p>	电子商务基础与实务、电子商务文案策划、电子商务数据分析、电子商务平台运营实务、电子商务客户服务、电子商务媒体设计与处理、电子商务物流与供应链管理	1+X 网店运营推广职业技能等级证书（中级）、助理电子商务师证书、阿里巴巴电子商务认证证书

		7. 出库放行、行邮税缴纳。		
3 电商推广	电商运营与推广作业管理	<p>1. 按照合同了解客户的需求，确定淘宝店铺风格，店铺上线</p> <p>2. 卖家中心：进入淘宝卖家中心，根据产品信息进行产品上架发布和店铺装修，要求商品信息正确，掌握店铺宝贝的发布技巧，类目产品的选择，根据店铺定位做好店铺装修；</p> <p>3. 网店日常管理, 包括商品管理、交易管理、评价管理、纠纷管理、客户管理等，要求定期查看聊天记录，进行有效的沟通，为消费者提供优质的服务；</p> <p>4. 对产品进行优化：包括标题优化、主图优化、详情页优化、店铺首页优化等，要求产品主图符合淘宝主图规则，避免出现主图牛皮癣现象，产品标题设置关键词，并与上下架时间结合；</p> <p>5. 营销活动：根据产品自身的特征和成本设置相应的折扣信息，增加该产品的销量，打造单品爆款，增加店铺知名度；</p> <p>6. 参加官方活动，根据自身店铺和产品情况，了解淘宝活动规则，店铺申报活动，参加淘宝官方活动。</p>	<p>电子商务基础与实务、市场营销基础、电子商务文案策划、电子商务数据分析、网络营销与策划、电子商务客户服务、电子商务媒体设计与处理、电子商务物流与供应链管理</p>	<p>1+X 网店运营推广职业技能等级证书（中级）、助理电子商务师证书、阿里巴巴电子商务认证证书</p>

（三）所属专业群

本专业暂不属于专业群。

五、培养目标与培养规格

（一）培养目标

培养思想政治坚定、德技并修、全面发展，适应电子商务行业和企业发展的需要，具有良好的政治思想素质和职业道德素养，掌握电子商务平台运营与管理、网络营销策划与推广、客户服务、数据分析、外语表达等相关知识和技术技能，面向电子商务运营推广工作领域的高素质技术技能人才。

（二）培养规格

1. 素质

（1）具有优良的政治素质。坚决拥护中国共产党领导，树立中国特色社会主义共同理想，践行社会主义核心价值观，具有深厚的爱国情感、国家认同感、中华民族自豪感；崇尚宪法、遵守法律、遵规守纪；坚持国家政策方针，能够在电子商务经营过程中遵守我国法律法规，不侵犯国家电子信息、著作权和知识产权等。

（2）具有优良的职业道德和职业素养。崇德向善、诚实守信、爱岗敬业，具有精益求精的工匠精神；尊重劳动、热爱劳动，具有较强的实践能力；具有质量意识、绿色环保意识、安全意识、信息素养、创新精神；具有较强的集体意识和团队合作精神，能够进行有效的人际沟通和协作，与社会、自然和谐共处；具有职业生涯规划意识。

（3）具有优良的身心素质和人文素养。具有健康的体魄和心理、健全的人格，能够掌握基本运动知识和一两项运动技能；能够适应在线客户沟通时间规律和电子商务业务工作特点，健康从容地应对工作压力；掌握一定的学习方法，具有良好的生活习惯、行为习惯和自我管理能力。

（4）具有优良的交流沟通素质和团队合作精神：具有乐于在线与客户沟通交流、积极主动、诚恳热情地与对方进行沟通和交流的本领；具有与团队成员互相合作、学习、促进的态度，能够定位好自身角色承担好岗位任务为团队整体绩效做贡献。

（5）具有优良的应变心态和创新创业意识：适应电子商务平台运营规则和技术驱动产生的因素变化，具有积极的心态，能够保持持续扩展知识，适应岗位发展迁移；适应我国电子商务新模式、新技术等的动态变化特征及时跟踪行业发展趋势，善于把握机遇，巧用方法来创新业务模式或运营环节；具有电商创业意识，善于抓住政策、经济和技术发展等机遇开展创新创业。

2. 知识

公共基础知识：

（1）了解我国国防的历史和现代化国防建设的现状，熟悉国防法规的基本内容；掌握战略基本理论，了解世界战略格局的概况；了解信息化战争的特点，明确科技与战争的关系。

（2）了解大学生心理健康基本知识，掌握大学生心理健康方法。

（3）了解我国形式与政策知识、思想道德修养与法律基础知识、毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系，深刻理解并熟练掌握对国家形式与政策、法律知识、毛泽东思想、中国特色社会主义理论的合理运用。

（4）掌握英语综合应用知识。

（5）了解中国文化概括，掌握中国文化特色及国际交流发展。

（6）掌握信息技术 office 办公软件以及常见的互联网应用工具。

专业知识：

- (1) 掌握经济学基础知识，理解互联网经济内涵和电子商务中的基本经济规律；
- (2) 掌握市场营销知识，熟悉商务规则、基本法律法规和一般商务操作流程等知识；
- (3) 掌握互联网应用知识，包含掌握办公软件操作知识，熟练掌握 email、搜索引擎、社交媒体等互联网应用工具，了解数据库应用和数据分析等知识；
- (4) 掌握电子商务基础知识，理解电子商务的概念和内涵，掌握典型的国内电子商务应用模式，熟悉电子商务运营流程等知识；
- (5) 掌握电子商务知识和思维，掌握电子商务主流应用模式和运营平台规则，熟悉电子商务平台运营流程和运营内容等。
- (6) 掌握移动电子商务知识，熟悉移动商务应用模式，掌握微信店铺和微店运营；熟悉 APP 工作原理和基本商务应用；掌握移动营销方法和策略。

3. 能力

通用能力要求：

- (1) 英语口语表达能力：能够用英语进行常用口语表达，具有一定外语交流沟通的能力。
- (2) 应用文及商务函件的书面表达能力：能够撰写常见应用文，能够用恰当地表达商务函件。
- (3) 解决实际问题的能力：能够深入分析实际问题 and 思考解决实际问题的方法，形成独立思考和逻辑推理能力，善于整合各类资源，善于直面问题和解决问题的能力 and 习惯。
- (4) 终身学习能力：能够养成坚持学习的习惯，具有终身学习意识和学习能力。
- (5) 信息技术应用能力：能够熟练应用 office 办公软件、数据管理软件、互联网应用工具等，能够紧跟信息技术发展学习应用最新技术和工具。

专业技术技能培养要求：

- (1) 电子商务平台运营和管理能力：能够操作和运营管理国内典型的 B2C 电商平台、B2B 电商平台业务，具有多渠道运营理念；能够将电子商务业务平台和百度搜索引擎推广平台、社交媒体平台等实现跨平台业务融合；
- (2) 网络营销策划能力：能够策划网络营销方案，对网络营销的方式、方法和营销内容、营销实施步骤及效果评价等进行策划；
- (3) 网络营销推广能力：能够掌握贸易网站站内、站外营销方法和策略，能够利用电子上购物平台和搜索引擎、SNS 等开展营销推广，具有网络品牌策划和推广能力；
- (4) 客户服务能力：能够灵活运用电子商务平台站内信、email、即时通信工具、社交媒体等工具，与客户及时高效地沟通；能够处理好客户的咨询、磋商和售后等服务，提高客户服务满意度；

(5) 数据分析处理能力：能够对电子商务运营中的调研数据、客户数据、产品数据、营销数据等进行分析处理，能够做到从数据中发现决策规律，用来指导运营；

(6) 外语表达能力：能够熟练掌握电子商务中的术语表达，具备基本的商务外语表达和沟通能力。

六、课程体系

(一) 课程设置

公共基础课程平台包括公共基础必修课和公共基础选修课。

公共基础必修课：面向全院开设，是各专业学生均需学习的有关基础理论、基本知识和基本素养的课程。由军事课、大学生心理健康教育、形势与政策、思想道德修养与法律基础、毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系、体育、中华优秀传统文化、计算机应用基础、综合英语（商务日语、应用韩语专业除外）等课程组成。按照学院发布的《2021 级教学进程安排表》模板制定。

公共基础选修课（4 学分）：各专业根据专业需求可以设定限定选修课。任意选修课从党史国史、交流与沟通、创新创业、现代科学技术与素养、人工智能、美育、环保、海洋、社会责任等相关的线上线下课程中选择。

专业基础课程：面向专业群内各专业开设，培养专业群内各专业领域通用的知识、能力、素质。专业基础课程是学生掌握专业知识技能必修的重要课程。

专业核心课程：培养本专业直接相关的专业能力。

专业选修课程（4 学分）：旨在拓展学生专业知识和岗位能力，为学生继续学习、岗位发展和职业迁移打基础。

课外学分模块（4 学分）：由课外活动、社会实践、发明创造、研究成果、职业资格证书、技能或素质类竞赛等

(二) 教学进程安排表

表 3 电子商务专业教学进程安排表

课程类别	序号	课程代码	课程名称	学分	计划学时			学时				开课部门	
					总学时	理论	实践	一	二	三	四		
公共基础 课程平台	公共基础 必修课	1	XG-0-1-1-1-001A	军事课	2	36	18	18	18	18			武装部
		2	XG-0-1-1-1-002A	大学生心理健康教育	2	36	18	18	18	18			学工处
		3	SZ-0-1-1-1-003A	形势与政策	1	40	40	0	8	16	16		思政部
		4	SZ-0-1-1-1-001A	思想道德修养与法律基础	3	54	54	0	54				思政部
		5	SZ-0-1-1-1-002A	毛泽东思想和中国特色社会 主义理论体系	4	72	72	0		72			思政部
		6	JC-0-1-1-1-042B	体育（1）	2	36	0	36	36				基础部
		7	JC-0-1-1-1-043B	体育（2）	2	36	0	36		36			基础部
		8	JC-3-1-1-4-044B	体育（3）	2	36	0	36			36		基础部
		9	JC-0-1-1-1-013A	中华优秀传统文化	2	36	18	18	36				基础部
		10	GY-0-1-1-1-002B	综合英语（1）	4	72	36	36	72				公英部
		11	GY-0-1-1-1-005B	综合英语（2）	4	72	36	36		72			公英部
		12	JW-3-1-1-1-023B	计算机应用基础	4	72	36	36		72			信工系
		13		劳动教育	2	36	12	24	12	12	12		学工处
		公共基础必修课程平台小计				34	634	340	294	254	316	64	0
公共 选修课	限定 选修课	1	JW-0-2-4-1-287B	人工智能（限定选修课）	2	36	0	36			36		公英部
		3	见学院任意选修课目录		2	36	0	36			36		
	任意 选修课	公共基础选修课程平台小计			4	72	0	72	0	0	72	0	

公共 选修课	限定 选修课	1	JW-0-2-4-1-287B	人工智能（限定选修课）	2	36	0	36			36		公英部	
	任意 选修课	3	见学院任意选修课目录			2	36	0	36			36		
		公共基础选修课程平台小计				4	72	0	72	0	0	72	0	
专业基础课程	1	GY-0-1-1-1-028B	英语听力（1）		2	36	0	36	36				公英部	
	2	GY-0-1-1-1-030B	英语听力（2）		2	36	0	36		36			公英部	
	3	DS-3-1-2-4-001B	电子商务专业英语		2	36	18	18			36		跨电系	
	4	JC-0-1-1-1-053B	交流与沟通		2	36	36	0	36				基础部	
	5	DS-0-1-2-4-011A	网络经济学基础		2	36	18	18	36				跨电系	
	6	DS-2-1-3-4-031B	电子商务创新与创业		2	36	0	36		36			跨电系	
	7	DS-0-2-5-3-002B	数据分析技术（1+X电子商		4	72	18	54		72			跨电系	
	8	DS-3-1-3-4-019B	电商思维与案例分析		2	36	36	0	36				跨电系	
	9	DS-3-1-2-4-018B	电商拍摄与处理		2	36	0	36			36		跨电系	
专业群课程平台小计				20	360	126	234	144	144	72	0			
专业核心课程	1	DS-2-1-3-4-026B	电子商务直播实务		4	72	36	36	72				跨电系	
	2	DS-2-1-3-4-027B	网点运营与管理		4	72	36	36	72				跨电系	
	3	DS-2-1-3-4-028B	社群电商实务		4	72	36	36			72		跨电系	
	4	DS-2-1-3-4-029B	跨境电商运营实务		4	72	36	36			72		跨电系	
	5	DS-3-1-3-4-025C	电子商务综合实训		4	72	0	72			72		跨电系	
	6	JW-0-1-8-1-048C	顶岗实习		18	324	0	324				324	跨电系	
专业核心课程平台小计				38	684	144	540	144	0	216	324			
专业选修课程	1	DS-0-2-5-4-001B	跨境网络营销		2	36	0	36			36		跨电系	
	2	DS-3-2-5-4-015B	新媒体运营		2	36	0	36			36		跨电系	
	3	DS-3-2-5-4-009B	电子商务法律法规		2	36	0	36		36			跨电系	
	4	DS-3-2-5-4-010B	跨境电商物流与供应链管理		2	36	18	18			36		跨电系	
	6	DS-3-1-3-4-023B	跨境电子商务B2C平台实务		4	72	36	36		72			跨电系	
	7	DS-3-1-3-4-035B	跨境电子商务B2B平台实务		4	72	36	36			72		跨电系	
	8	DS-3-2-5-4-002B	电子商务网站建设		2	36	18	18		36			跨电系	
专业拓展课程模块小计				4	72	36	36	0	36	36	0			
课外学分模块	1		综合素质学分		2	36	0	36	√	√	√			
	2		专业技能学分		2	36	0	36	√	√	√			
	课外学分模块小计				4	72	0	72	24	24	24			
合计					104	1894	646	1248	566	520	484	324		

七、实施保障

（一）师资队伍

电子商务专业教学团队是一支“结构合理、能力突出、素质优良、专兼结合、优势互补”的“双师型”教学团队，总人数为 20 人，专职教师 12 人，兼职教师 8 人。专任教师教学团队在年龄、学历和学位等方面结构比较合理；专业带头人为正高级职称，高级职称比例达到 23%，双师型教师比例达到 100%。兼职教师参与专业调研、培养方案指导、课程体系构建、课程开发、课程教学、实训指导、顶岗实习指导等教学和专业建设工作，为本专业的建设发展发挥了重要的作用。

（二）实训条件

本专业建设校内专业实训室 6 个，校外实训基地 14 个。同时，电子商务专业共享国际贸易与商务专业群实训室，可完成贸易流程模拟、商务谈判等校内实训项目。

本专业建有青岛新锦桥电子商务有限公司、青岛聚品电子商务有限公司、青岛莱斯玛特纺织有限公司、青岛和达跨境电商公共服务平台等 14 个校外实训基地，能够进行网站建设、网络营销、网店运营、客户服务、跨境电商等方面的实习实训。学院与李沧区政府合作共建青岛市跨境电商孵化基地，学院成立了“校中企”——青岛跨境电商孵化基地有限公司负责基地的具体运营，另一家“校中企”——青岛海诺诚财务咨询有限公司也在基地内安营扎寨，专门为基地内的企业开展代理记账、报税等服务。基地现已入驻学生五批次近 500 人，来自我院电子商务、国际贸易等专业，学生 3-6 人组成团队负责运营一个项目，先后为 30 多家企业开展跨境电商代运营业务，运营成功的团队直接成为这些外贸企业专门的电商部门。

（三）教学评价

本专业教学评价以能力评价为主，兼顾认知、情感评价。以教师评价为主，导师（或辅导员、班主任）评价、学生互评、企业评价为辅。以形成性评价为主，总结性评价为辅。采取观察、口试、笔试、实操、作品展示、成果汇报等多种方式，部分课程可以以实战代考、以作品代考，以赛代考、以证代考。鼓励教师改革教学方法，探索更为科学恰当的灵活考核方式。灵活考试方式要提前研究和设计考核评价方式，并在教研室研讨通过。

（四）质量管理

1. 建立系部、专业二级质量保证组织机构

系部层面，成立主要负责人担任组长的质量保证工作组，负责本系部的质量管理和控制，组织实施本系部专业、课程、教师、学生层面的诊改，审核专业标准、专业人才培养方案、课程标准，保证专业建设的实施质量，撰写系部质量年度报告。

专业（课程）层面，成立专业（课程）负责人担任组长的质量保证小组，负责专业、课程质量的自我诊改，编制专业标准、人才培养方案、课程标准等，进行学生学业情况调查分析，保证课程实施质量，撰写专业（课程）质量年度报告。

2. 制定完善电子商务专业、课程、教师、学生四个层面的质量标准，包括电子商务专业建设标准；专业基础、核心、选修等各类课程建设标准、课程教学标准、顶岗实习标准、课

程教学实施规范等；对教师团队建设制定标准，并制定本专业课程带头人、骨干教师、兼职教师、双师素质教师的聘用标准以及教师教学能力、实践能力、信息技术应用能力、教研能力、国际化职教能力考核标准等；学生层面的学生综合素质标准、学生学业水平测试标准（专业技能测试标准）等，并在诊改过程中不断调整优化。

3. 依托清华在线平台建设课程教学质量在线跟踪系统，通过对学生日常考勤、学生每课检测、教师每月评学、学生期终评教、反馈与及时诊改等的实时跟踪，将教育教学评价贯穿学生学习生活全过程，实现课程教学质量和学习效果的即时采集、及时诊断和实时反馈。利用已建好的网络教学平台，推行线上线下混合学习模式，创新课程教学形态，构建信息化教学环境。

八、毕业要求

（一）学分要求

修满 104 学分，其中公共基础必修课程 34 学分，公共基础选修课程 4 学分，专业基础课程 20 学分，专业核心课程 38 学分（含顶岗实习 18 学分），专业选修课程 4 学分，课外学分 4 学分。

（二）证书要求

建议学生取得下来证书：

1. 能力证书（获得其中之一即可）：

计算机英语四级证书或其它高职学生英语水平证书；

普通话水平等级证书；

计算机二级证书；

2. 职业资格证书（获得其中之一）或通过学院的职业技能测评

助理电子商务师证书；

学生毕业时应取得下列证书：

表 4 电子商务专业职业资格证书一览表

序号	证书名称	发证单位
1	教育部 1+X 试点电子商务相初级、中级、高级职业技能等级证书	相关单位
2	电子商务职业能力测评	山东外贸职业学院
3	助理电子商务师证书	人力与社会保障部
4	商业电子商务师证书	中国商业联合会
5	全国商业信息化应用能力证书	工业和信息化部
6	阿里巴巴电子商务认证证书	阿里巴巴



山东外贸职业学院

电子商务专业
(扩招类) 人才培养方案
(2021 级)

山东外贸职业学院

2021 年 5 月

一、专业名称及代码

专业名称：电子商务

专业代码：530701

二、入学要求

三年制高职：中等职业学校、普通高中学校毕业生或同等学力者。

三、修业年限

基本修业年限为3年，弹性修业年限为5年。

四、职业面向

(一) 职业面向

表 1 本专业职业面向

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)	初始就业岗位群	发展或晋升 岗位群
财经商贸(63)	电子商务 (530701)	互联网和相关 服务(64)； 批发(51)； 零售业(52)	销售人员 (4-01--02)； 商务服务咨询 人员 (4-07--02)	运营推广、营销管 理、客服服务等	电子商务师； 网店运营推广职 业技能等级证 书；电子商务数 据分析职业技能 等级证书

(二) 岗位类别、典型任务与职业能力分析

表 2 本专业岗位类别、典型任务与职业能力分析

岗位类别/ 技术领域	典型任务	职业能力	对应开设课程	对应职业资 格证书或技 能等级证书
1 电商客服	电商客服 作业管理	1. 熟悉产品：了解产品相关信息， 要求对产品的特征、功能、注意事 项等要做到了如指掌。 2. 接待消费者：通过聊天工具接待 消费者，做导购服务。要求第一时 间回复，可以设置添加短语，使用 亲切和尊敬的语句。 3. 产品产品数量：店铺页面上的库 存可能跟实际库存有出入，要求了 解实际库存，保证信息正确。 4. 确认订单信息：消费者下单付款，	电子商务基础与实 务、电子商务客户服 务、电子商务数据分 析、电子商务物流与 供应链管理	无

		<p>跟消费者核对收货信息，要求核对消费者收货信息无误，确保订单信息准确无误。</p> <p>5. 发货：确认订单无误后，填写发货信息，要求按时发货。</p> <p>6. 消费者评价：正确处理消费者评价，如果出现中差评，要求及时与消费者沟通，正确处理问题，说服消费者修改评价，并回复评价。</p>		
2 电商运营	电商运营 作业管理	<p>1. 清单申报（三单信息汇总）国内消费者在电商平台成功支付订单后，将订单信息发送至服务平台；支付企业发送支付信息至服务平台；物流企业发送舱单和运单信息至服务平台。服务平台将接收到的三单信息（订单、运单、支付单）汇总生成清单信息。</p> <p>2. 清单生成后，核对主运单、分单、重量等信息是否完整，核对无误后，将生成的清单信息（三单和清单）分别批量申报至海关管理平台和检验检疫管理平台。</p> <p>3. 平台审单 根据审单规则（包括企业分类管理参数等风险参数）进入电子审单和人工审单的清单，处理结果包括：审单通过、退单。</p> <p>4. 清单申报后，系统首先进入电子审单环节，电子审单完成后，对于有潜在风险的物品系统进入人工审单，由海关、商检人工审核。审单结果包括：暂存（退单）、审单通过、检验查验、检验放行等。</p> <p>5. 机检查验、放行</p> <p>6. 机检完毕后，在通关服务平台清单查询里，查询每一单的海关、商检指令状态、确保每一单指令均为放行（如为查验请海关、商检录查验结果）。</p>	电子商务基础与实务、电子商务文案策划、电子商务数据分析、电子商务平台运营实务、电子商务客户服务、电子商务媒体设计与处理、电子商务物流与供应链管理	1+X 网店运营推广职业技能等级证书（中级）、助理电子商务师证书、阿里巴巴电子商务认证证书

		7. 出库放行、行邮税缴纳。		
3 电商推广	电商运营与推广作业管理	<p>1. 按照合同了解客户的需求，确定淘宝店铺风格，店铺上线</p> <p>2. 卖家中心：进入淘宝卖家中心，根据产品信息进行产品上架发布和店铺装修，要求商品信息正确，掌握店铺宝贝的发布技巧，类目产品的选择，根据店铺定位做好店铺装修；</p> <p>3. 网店日常管理, 包括商品管理、交易管理、评价管理、纠纷管理、客户管理等，要求定期查看聊天记录，进行有效的沟通，为消费者提供优质的服务；</p> <p>4. 对产品进行优化：包括标题优化、主图优化、详情页优化、店铺首页优化等，要求产品主图符合淘宝主图规则，避免出现主图牛皮癣现象，产品标题设置关键词，并与上下架时间结合；</p> <p>5. 营销活动：根据产品自身的特征和成本设置相应的折扣信息，增加该产品的销量，打造单品爆款，增加店铺知名度；</p> <p>6. 参加官方活动，根据自身店铺和产品情况，了解淘宝活动规则，店铺申报活动，参加淘宝官方活动。</p>	电子商务基础与实务、市场营销基础、电子商务文案策划、电子商务数据分析、网络营销与策划、电子商务客户服务、电子商务媒体设计与处理、电子商务物流与供应链管理	1+X 网店运营推广职业技能等级证书（中级）、助理电子商务师证书、阿里巴巴电子商务认证证书

（三）所属专业群

本专业暂不属于专业群。

五、培养目标与培养规格

（一）培养目标

培养思想政治坚定、德技并修、全面发展，适应电子商务行业和企业发展的需要，具有良好的政治思想素质和职业道德素养，掌握电子商务平台运营与管理、网络营销策划与推广、客户服务、数据分析、外语表达等相关知识和技术技能，面向电子商务运营推广工作领域的高素质技术技能人才。

（二）培养规格

1. 素质

(1) 具有优良的政治素质。坚决拥护中国共产党领导，树立中国特色社会主义共同理想，践行社会主义核心价值观，具有深厚的爱国情感、国家认同感、中华民族自豪感；崇尚宪法、遵守法律、遵规守纪；坚持国家政策方针，能够在电子商务经营过程中遵守我国法律法规，不侵犯国家电子信息、著作权和知识产权等。

(2) 具有优良的职业道德和职业素养。崇德向善、诚实守信、爱岗敬业，具有精益求精的工匠精神；尊重劳动、热爱劳动，具有较强的实践能力；具有质量意识、绿色环保意识、安全意识、信息素养、创新精神；具有较强的集体意识和团队合作精神，能够进行有效的人际沟通和协作，与社会、自然和谐共处；具有职业生涯规划意识。

(3) 具有优良的身心素质和人文素养。具有健康的体魄和心理、健全的人格，能够掌握基本运动知识和一两项运动技能；能够适应在线客户沟通时间规律和电子商务业务工作特点，健康从容地应对工作压力；掌握一定的学习方法，有良好的生活习惯、行为习惯和自我管理能力。

(4) 具有优良的交流沟通素质和团队合作精神：具有乐于在线与客户交流沟通、积极主动、诚恳热情地与对方进行沟通和交流的本领；具有与团队成员互相合作、学习、促进的态度，能够定位好自身角色承担好岗位任务为团队整体绩效做贡献。

(5) 具有优良的应变心态和创新创业意识：适应电子商务平台运营规则和技术驱动产生的因素变化，具有积极的心态，能够保持持续扩展知识，适应岗位发展迁移；适应我国电子商务新模式、新技术等的动态变化特征及时跟踪行业发展趋势，善于把握机遇，巧用方法来创新业务模式或运营环节；具有电商创业意识，善于抓住政策、经济和技术发展等机遇开展创新创业。

2. 知识

公共基础知识：

(1) 了解我国国防的历史和现代化国防建设的现状，熟悉国防法规的基本内容；掌握战略基本理论，了解世界战略格局的概况；了解信息化战争的特点，明确科技与战争的关系。

(2) 了解大学生心理健康基本知识，掌握大学生心理健康方法。

(3) 了解我国形式与政策知识、思想道德修养与法律基础知识、毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系，深刻理解并熟练掌握对国家形式与政策、法律知识、毛泽东思想、中国特色社会主义理论的合理运用。

(4) 掌握英语综合应用知识。

(5) 了解中国文化概括，掌握中国文化特色及国际交流发展。

(6) 掌握信息技术 office 办公软件以及常见的互联网应用工具。

专业知识：

(1) 掌握经济学基础知识，理解互联网经济内涵和电子商务中的基本经济规律；

(2) 掌握市场营销知识，熟悉商务规则、基本法律法规和一般商务操作流程等知识；

(3) 掌握互联网应用知识, 包含掌握办公软件操作知识, 熟练掌握 email、搜索引擎、社交媒体等互联网应用工具, 了解数据库应用和数据分析等知识;

(4) 掌握电子商务基础知识, 理解电子商务的概念和内涵, 掌握典型的国内电子商务应用模式, 熟悉电子商务运营流程等知识;

(5) 掌握电子商务知识和思维, 掌握电子商务主流应用模式和运营平台规则, 熟悉电子商务平台运营流程和运营内容等。

(6) 掌握移动电子商务知识, 熟悉移动商务应用模式, 掌握微信店铺和微店运营; 熟悉 APP 工作原理和基本商务应用; 掌握移动营销方法和策略。

3. 能力

通用能力要求:

(1) 英语口语表达能力: 能够用英语进行常用口语表达, 具有一定外语交流沟通的能力。

(2) 应用文及商务函件的书面表达能力: 能够撰写常见应用文, 能够用恰当地表达商务函件。

(3) 解决实际问题的能力: 能够深入分析实际问题 and 思考解决实际问题的方法, 形成独立思考和逻辑推理能力, 善于整合各类资源, 善于直面问题和解决问题的能力 and 习惯。

(4) 终身学习能力: 能够养成坚持学习的习惯, 具有终身学习意识和学习能力。

(5) 信息技术应用能力: 能够熟练应用 office 办公软件、数据管理软件、互联网应用工具等, 能够紧跟信息技术发展学习应用最新技术和工具。

专业技术技能培养要求:

(1) 电子商务平台运营和管理能力: 能够操作和运营管理国内典型的 B2C 电商平台、B2B 电商平台业务, 具有多渠道运营理念; 能够将电子商务业务平台和百度搜索引擎推广平台、社交媒体平台等实现跨平台业务融合;

(2) 网络营销策划能力: 能够策划网络营销方案, 对网络营销的方式、方法和营销内容、营销实施步骤及效果评价等进行策划;

(3) 网络营销推广能力: 能够掌握贸易网站站内、站外营销方法和策略, 能够利用电子购物平台和搜索引擎、SNS 等开展营销推广, 具有网络品牌策划和推广能力;

(4) 客户服务能力: 能够灵活运用电子商务平台站内信、email、即时通信工具、社交媒体等工具, 与客户及时高效地沟通; 能够处理好客户的咨询、磋商和售后等服务, 提高客户服务满意度;

(5) 数据分析处理能力: 能够对电子商务运营中的调研数据、客户数据、产品数据、营销数据等进行分析处理, 能够做到从数据中发现决策规律, 用来指导运营;

(6) 外语表达能力: 能够熟练掌握电子商务中的术语表达, 具备基本的商务外语表达和沟通能力。

六、课程体系

（一）课程设置

公共基础课程平台包括公共基础必修课和公共基础选修课。

公共基础必修课：面向全院开设，是各专业学生均需学习的有关基础理论、基本知识和基本素养的课程。由军事课、大学生心理健康教育、形势与政策、思想道德修养与法律基础、毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系、体育、中华优秀传统文化、计算机应用基础、综合英语（商务日语、应用韩语专业除外）等课程组成。按照学院发布的《2021 级教学进程安排表》模板制定。

公共基础选修课（8 学分）：各专业根据专业需求可以设定限定选修课。任意选修课从党史国史、交流与沟通、创新创业、现代科学技术与素养、人工智能、美育、环保、海洋、社会责任等相关的线上线下课程中选择。

专业基础课程：面向专业群内各专业开设，培养专业群内各专业领域通用的知识、能力、素质。专业基础课程是学生掌握专业知识技能必修的重要课程。

专业核心课程：培养本专业直接相关的专业能力。

专业选修课程（8 学分）：旨在拓展学生专业知识和岗位能力，为学生继续学习、岗位发展和职业迁移打基础。

课外学分模块（6 学分）：由课外活动、社会实践、发明创造、研究成果、职业资格证书、技能或素质类竞赛等组成。

(二) 教学进程安排表

表 3 电子商务专业教学进程安排表

课程类别	序号	课程代码	课程名称	学分	计划学时			学时						开课部门	
					总学时	理论	实践	一	二	三	四	五	六		
公共基础 课程平台	公共基础 必修课	1	XG-0-1-1-1-001A	军事课	2	36	18	18	18	18					武装部
		2	XG-0-1-1-1-002A	大学生心理健康教育	2	36	18	18	18	18					学工处
		3	SZ-0-1-1-1-003A	形势与政策	1	40	40	0	8	8	8	8	8		思政部
		4	SZ-0-1-1-1-001A	思想道德修养与法律基础	3	54	54	0	54						思政部
		5	SZ-0-1-1-1-002A	毛泽东思想和中国特色社会 主义理论体系	4	72	72	0		72					思政部
		6	JC-0-1-1-1-042B	体育（1）	2	36	0	36	36						基础部
		7	JC-0-1-1-1-043B	体育（2）	2	36	0	36		36					基础部
		8	JC-3-1-1-4-044B	体育（3）	2	36	0	36			36				基础部
		9	JC-0-1-1-1-013A	中华优秀传统文化	2	36	18	18	36						基础部
		10	GY-0-1-1-1-002B	综合英语（1）	4	72	36	36	72						公英部
		11	GY-0-1-1-1-005B	综合英语（2）	4	72	36	36		72					公英部
		12	JW-3-1-1-1-023B	计算机应用基础	4	72	36	36		72					信工系
		13		劳动教育	2	36	12	24	8	8	6	6	8		学工处
公共基础必修课程平台小计				34	634	340	294	250	304	50	14	16			
公共 选修课	限定 选修课	1	JW-0-2-4-1-287B	人工智能（限定选修课）	2	36	0	36			36			公英部	
	任意 选修课	2	见学院任意选修课目录		6	108	54	54				36	72		
	公共基础选修课程平台小计				8	144	54	90	0	0	36	36	72		

	1	GS-0-2-5-4-039B	商品学	2	36	18	18	36							国贸系
	2	GS-3-2-5-4-020B	商务办公软件操作	2	36	18	18			36					信工系
	3	JC-0-1-1-1-053B	交流与沟通	2	36	0	36			36					基础部
	4	YX-3-1-2-2-047B	消费心理学	2	36	18	18	36							跨电系
	5	DS-3-1-2-4-012B	电子商务基础与实务	4	72	18	54	72							跨电系
	6	DS-2-1-3-4-017B	网络营销与策划	4	72	36	36		72						跨电系
	7	DS-3-1-2-4-025B	跨境电商基础	4	72	0	72		72						跨电系
	8	DS-2-1-3-4-031B	电子商务创新与创业	4	72	0	72			72					跨电系
	9	DS-0-1-3-4-021B	电子商务客户服务	2	36	18	18						36		跨电系
	10	SG-3-1-1-1-026B	商务礼仪	2	36	12	24				36				跨电系
	11	DS-3-1-2-4-014B	电子商务文案策划	2	36	0	36						36		跨电系
	12	DS-3-1-2-4-050B	名企风采	4	72	36	36	72							慕课
	13	DS-3-1-2-4-051B	经济学百年	2	36	36	0	36							慕课
	14	DS-3-1-2-4-052B	经济学原理（上）：中国故事	2	36	18	18	36							慕课
	15	DS-3-1-2-4-053B	经济学原理（下）：全球视角	2	36	18	18		36						慕课
	16	DS-3-1-2-4-054B	网络创业理论与实践	2	36	6	30			36					慕课
	17	DS-3-1-2-4-055B	人工智能与信息社会	2	36	0	36			36					慕课
	18	DS-3-1-2-4-056B	信息系统与数据库技术	2	36	18	18				36				慕课
	19	DS-3-1-2-4-057B	管理信息系统	2	36	18	18	36							慕课
	20	DS-3-1-2-4-058B	物流管理概论	2	36	18	18				36				慕课
	21	DS-3-1-2-4-017A	电子商务前沿课程	2	36	36	0				36				跨电系
	专业群课程平台小计			52	936	342	594	324	180	216	144	72			
专业核心课程	1	DS-3-1-3-4-019B	电商思维与案例分析	4	72	36	36			72					跨电系
	2	DS-3-1-3-4-020B	电商平台运营实务	4	72	18	54		72						跨电系
	3	DS-3-1-3-4-021B	电子商务直播实务	4	72	36	36				72				跨电系
	4	DS-3-1-3-4-022B	电子商务视频实务	4	72	36	36				72				跨电系
	5	DS-3-1-3-4-023B	社群电商实务	4	72	18	54					72			跨电系
	6	DS-3-1-3-4-024B	跨境电商运营实务	4	72	18	54			72					跨电系
	7	DS-3-1-3-4-025C	电子商务综合实训	6	108	18	90						108		跨电系
	8	JW-0-1-8-1-048C	顶岗实习	18	324	0	324							324	跨电系
	专业核心课程平台小计			48	864	180	684	0	72	144	144	180	324		

专业选修课程	1	DS-0-2-5-4-001B	跨境网络营销	2	36	18	18					36		跨电系
	2	DS-3-2-5-4-015B	新媒体运营	2	36	18	18			36				跨电系
	3	DS-3-2-5-4-009B	电子商务法律法规	2	36	36	0				36			跨电系
	4	DS-3-2-5-4-010B	跨境电商物流与供应链管理	2	36	18	18					36		跨电系
	5	DS-3-1-3-4-023B	跨境电商商务B2C平台实训 (1+X跨境电商B2C平台实训)	4	72	36	36			72	72			跨电系
	6	DS-3-1-3-4-035B	跨境电商商务B2B平台实训 (1+X跨境电商B2B平台实训)	4	72	36	36							跨电系
	专业拓展课程模块小计				8	144	72	72	0	0	36	36	72	
课外学分模块	1		综合素质学分	3	54	0	54	√	√	√	√	√		
	2		专业技能学分	3	54	0	54	√	√	√	√	√		
	课外学分模块小计				6	108	0	108	0	0	36	36	36	
合计				156	2830	988	1842	502	484	518	482	520	324	2830
平均周课时（含选修课程模块）								28	27	29	27	29	18	
平均周课时（不含选修课程模块）								28	29	25	23	21	18	

七、实施保障

（一）师资队伍

电子商务专业教学团队是一支“结构合理、能力突出、素质优良、专兼结合、优势互补”的“双师型”教学团队，总人数为 20 人，专职教师 12 人，兼职教师 8 人。专任教师教学团队在年龄、学历和学位等方面结构比较合理；专业带头人为正高级职称，高级职称比例达到 23%，双师型教师比例达到 100%。兼职教师参与专业调研、培养方案指导、课程体系构建、课程开发、课程教学、实训指导、顶岗实习指导等教学和专业建设工作，为本专业的建设发展发挥了重要的作用。

（二）实训条件

本专业建设校内专业实训室 6 个，校外实训基地 14 个。同时，电子商务专业共享国际贸易与商务专业群实训室，可完成贸易流程模拟、商务谈判等校内实训项目。

本专业建有青岛新锦桥电子商务有限公司、青岛聚品电子商务有限公司、青岛莱斯玛特纺织有限公司、青岛和达跨境电商公共服务平台等 14 个校外实训基地，能够进行网站建设、网络营销、网店运营、客户服务、跨境电商等方面的实习实训。学院与李沧区政府合作共建青岛市跨境电商孵化基地，学院成立了“校中企”——青岛跨境电商孵化基地有限公司负责基地的具体运营，另一家“校中企”——青岛海诺诚财务咨询有限公司也在基地内安营扎寨，专门为基地内的企业开展代理记账、报税等服务。基地现已入驻学生五批次近 500 人，来自我院电子商务、国际贸易等专业，学生 3-6 人组成团队负责运营一个项目，先后为 30 多家企业开展跨境电商代运营业务，运营成功的团队直接成为这些外贸企业专门的电商部门。

（三）教学评价

本专业教学评价以能力评价为主，兼顾认知、情感评价。以教师评价为主，导师（或辅导员、班主任）评价、学生互评、企业评价为辅。以形成性评价为主，总结性评价为辅。采取观察、口试、笔试、实操、作品展示、成果汇报等多种方式，部分课程可以以实战代考、以作品代考，以赛代考、以证代考。鼓励教师改革教学方法，探索更为科学恰当的灵活考核方式。灵活考试方式要提前研究和设计考核评价方式，并在教研室研讨通过。

（四）质量管理

1. 建立系部、专业二级质量保证组织机构

系部层面，成立主要负责人担任组长的质量保证工作组，负责本系部的质量管理和控制，组织实施本系部专业、课程、教师、学生层面的诊改，审核专业标准、专业人才培养方案、课程标准，保证专业建设的实施质量，撰写系部质量年度报告。

专业（课程）层面，成立专业（课程）负责人担任组长的质量保证小组，负责专业、课程质量的自我诊改，编制专业标准、人才培养方案、课程标准等，进行学生学业情况调查分析，保证课程实施质量，撰写专业（课程）质量年度报告。

2. 制定完善电子商务专业、课程、教师、学生四个层面的质量标准，包括电子商务专业建设标准；专业基础、核心、选修等各类课程建设标准、课程教学标准、顶岗实习标准、课

程教学实施规范等；对教师团队建设制定标准，并制定本专业课程带头人、骨干教师、兼职教师、双师素质教师的聘用标准以及教师教学能力、实践能力、信息技术应用能力、教研能力、国际化职教能力考核标准等；学生层面的学生综合素质标准、学生学业水平测试标准（专业技能测试标准）等，并在诊改过程中不断调整优化。

3. 依托清华在线平台建设课程教学质量在线跟踪系统，通过对学生日常考勤、学生每课检测、教师每月评学、学生期终评教、反馈与及时诊改等的实时跟踪，将教育教学评价贯穿学生学习生活全过程，实现课程教学质量和学习效果的即时采集、及时诊断和实时反馈。利用已建好的网络教学平台，推行线上线下混合学习模式，创新课程教学形态，构建信息化教学环境。

八、毕业要求

（一）学分要求

修满 156 学分，其中公共基础必修课程 34 学分，公共基础选修课程 8 学分，专业基础课程 52 学分，专业核心课程 48 学分（含顶岗实习 18 学分），专业选修课程 8 学分，课外学分 6 学分。

（二）证书要求

建议学生取得下来证书：

1. 能力证书（获得其中之一即可）：

计算机英语四级证书或其它高职学生英语水平证书；

普通话水平等级证书；

计算机二级证书；

2. 职业资格证书（获得其中之一）或通过学院的职业技能测评

助理电子商务师证书；

学生毕业时应取得下列证书：

表 4 电子商务专业职业资格证书一览表

序号	证书名称	发证单位
1	教育部 1+X 试点电子商务相初级、中级、高级职业技能等级证书	相关单位
2	电子商务职业能力测评	山东外贸职业学院
3	助理电子商务师证书	人力与社会保障部
4	商业电子商务师证书	中国商业联合会
5	全国商业信息化应用能力证书	工业和信息化部
6	阿里巴巴电子商务认证证书	阿里巴巴



山东外贸职业学院

跨境电子商务专业
人才培养方案
(2021 级)

山东外贸职业学院

2021 年 4 月

一、专业名称及代码

专业名称：跨境电子商务

专业代码：530702

二、入学要求

三年制高职：中等职业学校、普通高中学校毕业生或同等学力者。

三、修业年限

三年制高职：基本修业年限为 3 年，弹性修业年限为 5 年。

四、职业面向

（一）职业面向

表 1 本专业职业面向

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
财经商贸（53）	电子商务类（5307）	互联网和相关服务（64）； 批发（51）； 零售业（52）	运营人员（4-01--02）； 商务服务咨询人员（4-07--02）	跨境电商媒体设计、客服、运营、营销等岗位	跨境电子商务师； 1+X 跨境电商 B2B/B2C 运营推广等级证书等

（二）岗位类别、典型任务与职业能力分析

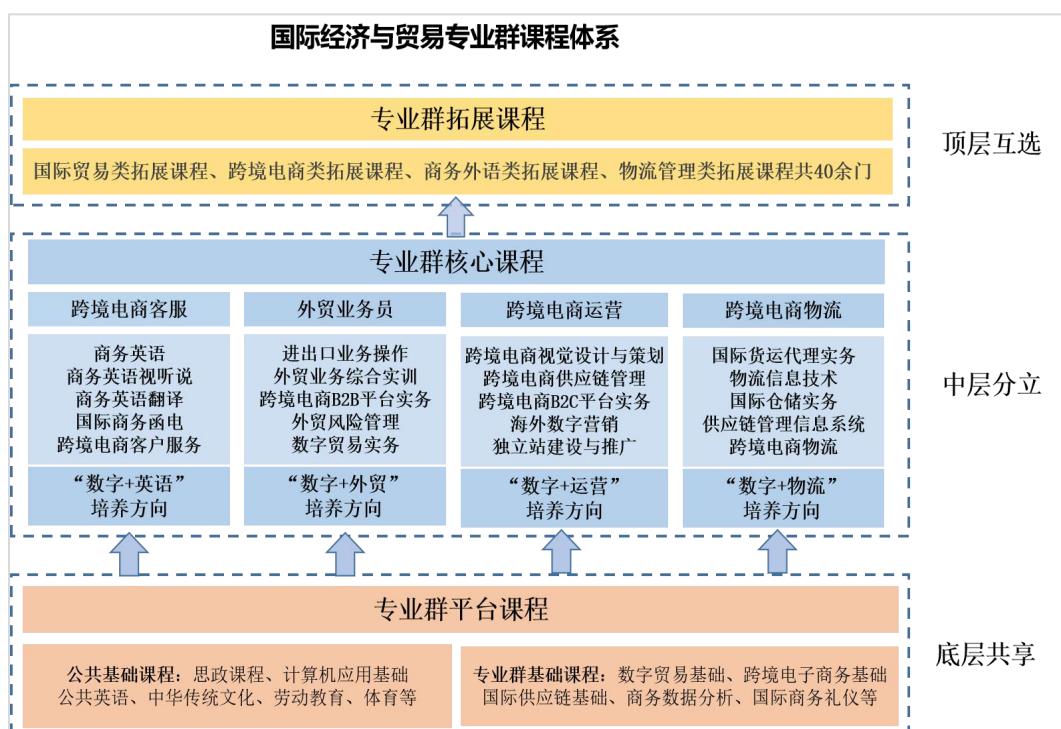
表 2 本专业岗位类别、典型任务与职业能力分析

岗位类别/技术领域	工作领域	职业能力	对应开设课程	对应的技能等级证书或职业资格证书
1. 跨境电商媒体设计	图片与视频设计	1、视觉营销设计能力 2、图片处理能力 3、视频制作与剪辑能力	跨境电子商务视觉设计与策划	1+X 新媒体技术
2. 跨境电商客户服务	海外客户服务	1. 外语沟通交流能力 2. 外语电子邮件、即时聊天工具语言组织能力 3. 客户管理能力	跨境电子商务英语、跨境电商客户服务	1+X 电子商务客户服务
3. 跨境电商运营	店铺数据化运营	1. 店铺数据化布局能力	跨境电商基础、跨境电商 B2B 平台运营、	1+X 跨境电商 B2B 数据运营、

		2. 商品数据化呈现能力 3. 产品数据化优化能力 4. 站内营销活动优化能力 5. 站内流量数据化分析能力	跨境电商 B2C 平台运营、跨境电商数据分析	1+X 跨境电商 B2C 数据运营、跨境电商操作员
4. 跨境电商营销推广	海外媒体数据化推广	1. 海外流量推广方案制定能力 2. 海外社媒数据化推广能力 3. 海外视频数据化推广能力	跨境电商网络营销与策划、跨境电商文案策划、跨境电商视觉设计与策划、跨文化化交流	1+X 跨境电商海外营销、Google Analytics 认证

（三）所属专业群

本专业属于国际经济与贸易专业群。专业群牵头专业为国际经济与贸易专业。专业群与岗位群对应关系如下：



五、培养目标与培养规格

（一）培养目标

本专业培养理想信念坚定，德、智、体、美、劳全面发展，具有一定的科学文化水平，良好的人文素养、职业道德和创新意识，精益求精的工匠精神，掌握跨境电子商务相关知识和政策，具有跨境电子商务运营与管理能力、创新创业能力和一定技术研发能力，能够胜任跨境电商运营岗、营销岗、客服岗、网站、美工等岗位，具备正确的开放观和国家利益观，

具有家国情怀和国际视野的“创新型、发展型、复合型、国际化”高素质技术技能型人才。

（二）培养规格

1. 素质

（1）具有优良的政治素质：坚决拥护中国共产党领导，树立中国特色社会主义共同理想，践行社会主义核心价值观，具有深厚的爱国情感、国家认同感、中华民族自豪感；崇尚宪法、遵守法律、遵规守纪；坚持国家政策方针，能够在跨境电商经营过程中遵守我国及国际法律法规，不侵犯目标国家电子信息、著作权和知识产权等。

（2）具有优良的职业道德和职业素养。崇德向善、诚实守信、爱岗敬业，具有精益求精的工匠精神；尊重劳动、热爱劳动，具有较强的实践能力；具有质量意识、绿色环保意识、安全意识、信息素养、创新精神；具有较强的集体意识和团队合作精神，能够进行有效的人际沟通和协作，与社会、自然和谐共处；具有职业生涯规划意识。

（3）具有优良的身心素质和人文素养。具有健康的体魄和心理、健全的人格，能够掌握基本运动知识和一两项运动技能；能够适应国外客户沟通时间规律和跨境电商业务工作特点，健康从容地应对工作压力；具有国际文化的理解意识，形成跨文化交流素养；掌握一定的学习方法，具有良好的生活习惯、行为习惯和自我管理能力。

（4）具有优良的交流沟通素质和团队合作精神：具有乐于与海外客户交流沟通、积极主动、诚恳热情地与对方进行沟通和交流的本领；具有与团队成员互相合作、学习、促进的态度，能够定位好自身角色承担好岗位任务为团队整体绩效做贡献。

（5）具有优良的应变心态和创新创业意识：适应跨境电商运营规则和技术驱动产生的因素变化，具有积极的心态，能够保持持续扩展知识，适应岗位发展迁移；适应跨境电商的动态变化特征及时跟踪行业发展趋势，善于把握机遇，巧用方法来创新业务模式或运营环节；具有跨境电商创业意识，善于抓住机遇开展创新创业。

2. 知识

公共基础知识：

（1）了解我国国防的历史和现代化国防建设的现状，熟悉国防法规的基本内容；掌握战略基本理论，了解世界战略格局的概况；了解信息化战争的特点，明确科技与战争的关系。

（2）了解大学生心理健康基本知识，掌握大学生心理健康方法。

（3）熟悉我国形式与政策知识、思想道德修养与法律基础知识、毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系，深刻理解并熟练掌握对国家形式与政策、法律知识、毛泽东思想、中国特色社会主义理论的合理运用。

（4）掌握英语综合应用知识。

（5）了解中国文化概括，掌握中国文化特色及国际交流发展。

（6）熟练掌握信息技术 office 办公软件以及常见的互联网应用工具。

专业知识：

（1）熟悉经济学基础知识，掌握互联网经济内涵和跨境电子商务中的基本经济规律。

（2）掌握国际贸易领域知识，熟悉国际贸易规则，掌握国际贸易基本法律法规和国际贸易操作实务等知识。

（3）掌握互联网应用知识，包含掌握办公软件操作知识，熟练掌握 email、搜索引擎、海外社交媒体等互联网应用工具，了解数据库应用和数据分析等知识。

（4）掌握跨境电子商务基础知识，了解跨境电子商务概念和类别，掌握典型的跨境电子商务应用模式，熟悉跨境电子商务运营流程等知识。

（5）掌握跨境电商知识，理解跨境电商与国内电商的区别；掌握跨境电商主流应用模式和运营平台规则；熟悉跨境电商运营流程和运营内容，掌握跨境电商平台的运营操作；了解跨境电商营销类型，熟悉跨境电商营销策划方法，熟练掌握跨境电商营销策划工具；熟悉跨境电商营销客户业务，熟练掌握跨境电商客服流程和客服工具、技巧；了解电商网站建设步骤，掌握网站搭建的基本知识，搜索引擎优化基础知识；掌握跨境电商美工的工作内容，熟练掌握跨境电商美工常用工具和方法；了解跨境电商大数据营销思路，掌握跨境电商数据分析方法和工具等知识。

（6）掌握移动电子商务知识，熟悉国内和国外移动商务应用模式，掌握 wish 等移动跨境电商平台应用以及主流跨境电商 APP 应用；掌握跨境电商的移动营销方法和策略。

3. 能力

通用能力要求：

- （1）英语口语表达能力：能够用英语进行常用口语表达，具有和外商交流沟通的能力。
- （2）应用文及商务函件的书面表达能力：能够撰写常见应用文，能够用英文恰当地表达商务函件。
- （3）解决实际问题的能力：能够深入分析实际问题和思考解决实际问题的方法，形成独立思考和逻辑推理能力，善于整合各类资源，善于直面问题和解决问题的能力。和习惯。
- （4）终身学习能力：能够养成坚持学习的习惯，具有终身学习意识和学习能力。
- （5）信息技术应用能力：能够熟练应用 office 办公软件、数据管理软件、互联网应用工具等，能够紧跟信息技术发展学习应用最新技术和工具。

专业技术技能培养要求：

- （1）跨境电商平台运营和管理能力：能够操作和运营管理典型的 B2C 跨境电商平台、B2B 跨境电商平台业务，具有多平台管理运营理念；能够将跨境电商业务平台和 google 推广平台、社交媒体平台等实现跨平台业务融合。
- （2）国际营销推广能力：能够掌握跨境电商站内、站外营销方法和策略，能够利用跨境电商平台和 google、SNS 等 PC 端和移动端工具开展国际营销推广，具有海外品牌策划和推广能力。
- （3）海外客户服务能力：能够灵活运用跨境电商平台站内信、email、即时通信工具、移动平台及社交媒体等工具，与海外客户及时高效地沟通；能够处理好海外客户的咨询、磋商和售后等服务，提高客户服务满意度。

（4）数据分析处理能力：能够对跨境电商运营中的调研数据、客户数据、产品数据、营销数据等进行分析处理，能够做到从数据中发现决策规律，用来指导运营。

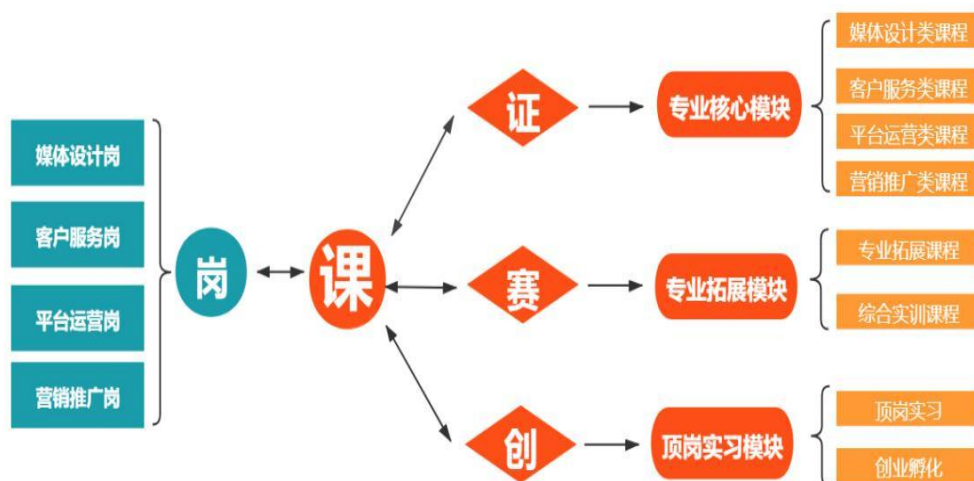
（5）网站技术、图片美工和视频处理等能力：能够运用基本的网站建设和网页开发技术优化跨境电商平台运营和实现搜索引擎优化，能够设计和用软件工具实现跨境电商中的图片和视频资源。

（6）外语表达能力：能够熟练掌握跨境电商中的术语表达、商务外语表达，能够流利地通过聊天工具及口语表达和海外客户进行贸易沟通。

六、课程体系

课外学分模块（6 学分）由课外活动、社会实践、发明创造、研究成果、职业资格证书、技能或素质类竞赛等组成（置换相关课程的专业技能大赛不得重复计入课外学分）

将岗位需求、课程模块、1+X 证书、实战竞赛、创新创业有机融合，构建“岗课证赛创”五元融合的课程体系，实现课岗、课证、课赛、课创有效衔接，全面提高人才培养质量。



（一）公共基础课程

公共基础课程平台包括公共基础必修课和公共基础选修课。

公共基础必修课：面向全院开设，是各专业学生均需学习的有关基础理论、基本知识和基本素养的课程。由军事课、大学生心理健康教育、形势与政策、思想道德修养与法律基础、毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系、体育、中华优秀传统文化、计算机应用基础、综合英语（商务日语、应用韩语专业除外）等课程组成。按照学院发布的《2021 级教学进程安排表》模板制定。

公共基础选修课（8 学分）：各专业根据专业需求设定限定选修课。任意选修课从党史国史、交流与沟通、创新创业、现代科学技术与素养、人工智能、美育、环保、海洋、社会责任等相关的线上线下课程中选择。

（二）专业课程

专业群课程平台/专业基础课程：面向专业群内各专业开设，培养专业群内各专业领域通用的知识、能力、素质。专业基础课程是学生掌握专业知识技能必修的重要课程。

专业核心课程：培养本专业直接相关的专业能力。

专业方向课程：（专业分方向的情况）适用于分方向培养人才的专业。

专业选修课程（8 学分）：旨在拓展学生专业知识和岗位能力，为学生继续学习、岗位发展和职业迁移打基础。

表 4 主要开设的专业课程

序号	课程名称	课程目标	主要教学内容
1	跨境电子商务基础与实务	通过本课程的学习，使学生掌握跨境电子商务基础的理论知识和跨境网上开店的基本流程，培养学生跨境电商的网上开店、网店运营能力，为从事跨境电子商务业务运营管理或网上自主创业打下良好的基础。	跨境电商概述、主流 B2C 和 B2B 出口平台、B2C 平台选品、跨境电商营销、跨境电商物流、跨境电商线上支付、客户服务技巧与纠纷处理。
2	国际贸易基础	通过本课程的学习，使学生理解国际贸易术语，掌握国际贸易业务的一般流程以及流程中包括的国际交易磋商、生产备货、报关运输、单证制作等阶段的相关理论知识和操作技能。	国际贸易理论知识、交易前准备及交易磋商、国际贸易中的合同条款、国际货款结算、国际货物交付、合同履行。
3	国际商务礼仪	通过本课程的学习，使学生了解我国主要产品出口国家的商务文化与礼仪，熟悉欧美、东南亚、中东等典型国家的风俗文化、节日庆典以及礼仪状况，掌握商务沟通的文化礼仪。围绕不同国家的文化习俗和礼仪特点，能够设计适合当地市场的沟通方案，能够给出针对性的文化和礼仪沟通要点，并能够用英语进行基本的礼仪沟通。	美国、欧洲主要国家、日本、东南亚、中东代表性国家的国家人文地理、经济特点、文化特点，包含语言特点、宗教风俗、节日庆典、礼仪；与不同国家开展商务交流的注意与禁忌。
4	跨境电子商务视觉设计	通过本课程的学习，使学生掌握常用的设计工具，熟练操作 Photoshop、Premiere 等工具进行图片处理、店铺装修、网页设计、视频编辑、产品美化等设计工作，能够运用所学知识解决电子商务工作中有关图像、视频的采集与处理。	设计需求分析、界面规划、界面细化、网页动画素材设计、动画集成、产品建模。
5	跨境电子商务平台实务	通过本课程的学习，使学生了解主流跨境电商平台的运营模式及特点，熟悉跨境电商平台规则，掌握跨境电商运营操作的基本工作流程，具备跨境店铺运营管理、客户服务和电商操作技术等业务能力。	跨境电商平台对比、跨境店铺注册、跨境物流与海外仓、海外市场调研操作、跨境电商选品、跨境电商产品定价、刊登和发布、跨境店铺优化及推广、跨境支付、订单发货、出境报检报关、售后服务及客户维护。

6	跨境电子商务营销与策划	<p>通过本课程的学习，使学生掌握跨境电商营销方法与步骤，熟悉跨境电商营销活动的策划过程，能够根据跨境电商营销目标选择跨境营销渠道和设计营销内容，并根据跨境电商营销的特点进行创意营销方案设计，为今后从事跨境电商推广工作打下基础。</p>	<p>通过本课程的学习，使学生掌握跨境电商营销方法与步骤，熟悉跨境电商营销活动的策划过程，能够根据跨境电商营销目标选择跨境营销渠道和设计营销内容，并根据跨境电商营销的特点进行创意营销方案设计，为今后从事跨境电商推广工作打下基础。</p>
7	跨境电子商务数据分析与应用	<p>通过本课程的学习，使学生掌握数据分析方法和商务分析软件的使用，能够在商品选择、店铺管理、营销决策、客户开发等方面综合应用数据分析工具来决策业务，提高学生商务业务分析能力和解决商务问题的能力。</p>	<p>认识数据分析能力的重要性、熟悉常用数据工具、阅读和分析访问数据、阅读和分析销售数据、理清商业规划的思路、处理数据、制作商业报告。</p>
8	跨境电子商务供应链管理	<p>通过本课程的学习，使学生掌握电子商务与现代物流知识，掌握电子商务尤其是跨境电子商务的供应链管理知识，了解主要国内物流、跨境物流的物流配送方式，熟悉物流及供应链基本流程，掌握运费核算、运费模板设置，能够完成网上发货操作和退换货操作。</p>	<p>物流管理、供应链管理、跨境电子商务物流模式、采购与库存管理、仓储与配送管理、物流技术与信息管理、物流服务与成本管理、协同电子商务业务的订单处理、仓储活动、配送流程及配送方案的设计。</p>
9	电子商务网站建设	<p>通过本课程的学习，使学生掌握网站系统规划设计的理论知识，能够实现网站设置、运营管理和网站维护，能够通过搜索引擎优化实现网站优化推广，理解电子商务网站广告效果的评估，掌握电子商务网站的综合评价。</p>	<p>网站系统规划、网站系统设计、数据库链接、网站系统实现、网站系统发布、网站系统推广、搜索引擎优化。</p>
11	跨境电子商务客户服务	<p>通过本课程的学习，提高学生跨境电商客户服务能力，熟悉跨境电商的客户沟通和管理方法，更好的培养学生对开展跨境电商业务的沟通交流能力。</p>	<p>海外客户沟通方法和技巧、客户管理方法和系统使用方法等。</p>

（三）教学进程安排表

表 5 2021 级跨境电子商务专业教学进程安排表

课程类别	序号	课程代码	课程名称	学分	计划学时			学时						开课部门	
					总学时	理论	实践	一	二	三	四	五	六		
公共基础课程平台	公共基础必修课	1	XG-0-1-1-1-001A	军事课	2	36	18	18							武装部
		2	XG-0-1-1-1-002A	大学生心理健康教育	2	36	18	18	18	18					学工处
		3	SZ-0-1-1-1-003A	形势与政策	1	40	20	20	8	8	8	8	8		思政部
		4	SZ-0-1-1-1-001A	思想道德修养与法律基础	3	54	54		54						思政部
		5	SZ-0-1-1-1-002A	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系	4	72	72			72					思政部
		6	JC-0-1-1-1-042B	体育（1）	2	36		36	36						基础部
		7	JC-0-1-1-1-043B	体育（2）	2	36		36		36					基础部
		8	JC-3-1-1-1-044B	体育（3）	2	36		36			36				基础部
		9	GY-0-1-1-1-002B	综合英语（1）	8	144	72	72	144						公英部
		10	GY-0-1-1-1-005B	综合英语（2）	8	144	72	72		144					公英部
		11	GY-0-1-1-1-008B	综合英语（3）	8	144	72	72			144				公英部
		12	GY-3-1-1-1-011B	综合英语（4）	8	144	72	72				144			公英部
		13	JC-0-1-1-1-020B	中国传统文化	2	36	18	18	36	36					基础部
		14	JY-3-1-1-1-023B	计算机应用基础	4	72	36	36		72					信工系
		15	JY-3-1-1-1-023B	劳动教育	2	36	12	24	10	10	8	8			学工处
公共基础必修课程平台小计				58	1066	536	530	306	396	196	160	8			
公共选修	限定选修	19	JW-0-2-4-1-287B	人工智能	2	36	36			36				信工系	

课 (共 8学 分)	课																										
	任意 选修 课	20	全院统一安排											6	108	108					36	36	36		基础部		
	公共基础选修课程平台小计				8	144	144								72	36	36										
专业群课程 平台 /专业基础 课程（暂无 归属专业群 的专业）	1	GY-0-1-1-1-028B	英语听力（1）	2	36		36	36																		公英部	
	2	GY-0-1-1-1-019B	英语口语（1）	2	36	0	36		36																	公英部	
	3	JC-0-1-1-1-034B	经济数学	2	36	36		36																		基础部	
	4	GM-0-1-2-3-069B	国际贸易基础	4	72	36	36							72													国贸系
	5	WL-0-1-2-3-004B	国际物流地理	2	36	18	18										36										物流系
	6	GM-0-1-2-2-040B	经济学基础	2	36	36		36																			国贸系
	7	DS-3-1-2-4-017A	跨境电商基础	4	72	36	36	72																			跨电系
	8	SY-3-1-2-2-006B	国际商务礼仪	2	36	36	36																				商外系
	9	SY-0-1-2-3-001B	英语国家国情	2	36	36																					商外系
	10	DS-3-1-2-4-060B	跨境电商产品市场调研与分析	2	36	18	18			36																	跨电系
	11	DS-3-1-2-4-064B	国际市场营销基础	2	36	18	18			36																	跨电系
	专业群课程平台小计				22	396	234	198	180	36	72	36	72														
专业核心课 程（6-8门）	1	DS-3-1-3-4-032B	跨境电子商务视觉设计与策划	4	72	36	36		72																	跨电系	
	2	DS-3-1-3-4-065C	跨境电商平台运营实训	4	72	36	36										72									跨电系	
	3	DS-3-1-3-4-023B	跨境电子商务 B2C 平台实务	4	72	36	36							72												跨电系	
	4	DS-3-1-3-4-008B	跨境电子商务营销与策划	4	72	36	36																				跨电系
	5	DS-3-1-3-4-033B	跨境电子商务数据分析与应用	4	72	36	36																				跨电系
	6	DS-3-1-3-4-034B	跨境电子商务供应链管理	4	72	36	36																				跨电系
	7	DS-3-1-3-4-015B	跨境电子商务客户服务	4	72	36	36																				跨电系
	8	DS-3-1-3-4-066C	跨境电商营销推广实训	4	72	36	36																				跨电系

顶岗实习	1	JW-0-1-8-1-048C	顶岗实习	18	324		324						324	跨电系	
专业核心课程平台小计				50	900	288	612	0	72	72	216	216	324		
专业拓展课程 (8学分)	限定选修课	1	DS-3-2-5-4-020B	商务办公软件操作	2	36	18	18				36		跨电系	
		2	DS-3-2-5-4-002B	电子商务网站建设	2	36	18	18				36		跨电系	
		3	DS-3-2-5-4-013B	直播与社交电商	2	36	18	18			36			跨电系	
		4	DS-3-2-5-4-062B	跨境电子商务短视频设计与制作	2	36	18	18			36			跨电系	
		5	DS-3-1-3-4-035B	跨境电子商务 B2B 平台实务	2	36	18	18				36		跨电系	
	限定选修课小计				6	108	54	54						跨电系	
	任意选修课程	1	DS-3-2-5-4-003B	电子商务文案策划	2	36	18	18					36		跨电系
		2	DS-3-2-5-4-005B	国内电商平台运营（1+X 网店运营推广课证融通）	2	36	18	18			36			跨电系	
		3	DS-3-2-5-4-006B	跨境电子商务新媒体营销	2	36	18	18					36	跨电系	
		4	DS-3-2-5-4-012B	职业规划与个人创业	2	36	18	18					36	跨电系	
		5	DS-0-2-5-3-002B	数据分析技术（1+X 电子商务数据分析课证融通）	2	36	18	18					36	跨电系	
	任意选修课小计				2	36	18	18							
专业选修课程小计				8	144	72	72	0	0	36	36	36			
课外学分模块（6学分， 二年制4学分）	1	综合素质学分		3				√	√	√	√	√			
	2	专业技能学分		3				√	√	√	√	√			
	课外学分模块小计				6										
合计				152	2650	1130	1412	486	504	448	484	368	324		
1412								27	28	27	27	20	18		
平均周课时（不含选修课程模块）								29	26	25	23	22	18		

七、实施保障

（一）师资队伍

本专业拥有一支“结构合理、能力突出、专兼结合、优势互补”的双师型教学团队，由12名学校专职教师和20名行业企业兼职教师构成，以中青年教师为主。12名专任教师中，高级职称4人，博士1人，硕士11人，双师型教师占比100%。兼职教师主要来自合作企业，指导电子商务创业中心的实践教学和顶岗实习。

（二）实训条件

本专业拥有完善的实践教学条件。现有校内实训基地8个，校外实训基地14个。

（三）教学评价

本专业教学评价以能力评价为主，兼顾认知、情感评价。以教师评价为主，导师（或辅导员、班主任）评价、学生互评、企业评价为辅。以形成性评价为主，总结性评价为辅。采取观察、口试、笔试、实操、作品展示、成果汇报等多种方式，部分课程可以以实战代考、以作品代考，以赛代考、以证代考。鼓励教师改革教学方法，探索更为科学恰当的灵活考核方式。灵活考试方式要提前研究和设计考核评价方式，并在教研室研讨通过。

（四）质量管理

1. 建立系部、专业二级质量保证组织机构

系部层面，成立主要负责人担任组长的质量保证工作组，负责本系部的质量管理和控制，组织实施本系部专业、课程、教师、学生层面的诊改，审核专业标准、专业人才培养方案、课程标准，保证专业建设的实施质量，撰写系部质量年度报告。

专业（课程）层面，成立专业（课程）负责人担任组长的质量保证小组，负责专业、课程质量的自我诊改，编制专业标准、人才培养方案、课程标准等，进行学生学业情况调查分析，保证课程实施质量，撰写专业（课程）质量年度报告。

2. 制定完善电子商务专业、课程、教师、学生四个层面的质量标准，包括电子商务专业建设标准；专业基础、核心、选修等各类课程建设标准、课程教学标准、顶岗实习标准、课程教学实施规范等；对教师团队建设制定标准，并制定本专业课程带头人、骨干教师、兼职教师、双师素质教师的聘用标准以及教师教学能力、实践能力、信息技术应用能力、教研能力、国际化职教能力考核标准等；学生层面的学生综合素质标准、学生学业水平测试标准（专业技能测试标准）等，并在诊改过程中不断调整优化。

3. 依托清华在线平台建设课程教学质量在线跟踪系统，通过对学生日常考勤、学生每课检测、教师每月评学、学生期终评教、反馈与及时诊改等的实时跟踪，将教育教学评价贯穿学生学习生活全过程，实现课程教学质量和学习效果的即时采集、及时诊断和实时反馈。利用已建好的网络教学平台，推行线上线下混合学习模式，构建信息化教学环境。

八、毕业要求

（一）学分要求

修满 150 学分，其中公共基础课程 52 学分，专业群课程 24 学分，专业核心课程 54 学分（含顶岗实习 18 学分），专业拓展课程 8 学分、公共选修课程 8 学分、课外学分 6 学分。

（二）证书要求

建议学生取得下列证书：

1. 能力证书（获得其中之一即可）：

英语四级证书、六级证书或其它高职学生英语水平证书；

普通话水平等级证书；

计算机二级证书；

2. 职业资格证书（获得其中之一即可）：

表 14 跨境电子商务专业职业资格证书一览表

序号	证书名称	发证单位
1	电子商务师	人力与社会保障部
2	商业电子商务师	中国商业联合会
3	助理电子商务师	工业和信息化部
4	阿里巴巴认证专员（类别有客服专员、运营专员、美工专员等）	阿里巴巴
5	阿里巴巴跨境电商运营师	阿里巴巴
6	教育部 1+X 网店运营推广职业技能等级证书	北京鸿科经纬科技有限公司
7	教育部 1+X 电子商务数据分析职业技能等级证书	北京博导前程有限公司
8	教育部 1+X 跨境电商 B2C 数据运营职业技能等级证书	阿里巴巴
9	教育部 1+X 跨境电商 B2B 数据运营职业技能等级证书	阿里巴巴
10	教育部 1+X 跨境电商海外营销职业技能等级证书	北京中清研信息技术研究院有限公司
11	教育部 1+X 自媒体运营职业技能等级证书	北京字节跳动科技有限公司

（三）学分置换建议

【建议：为丰富学分制内涵，各专业可对学生获得的职业技能等级证书、参加技能大赛、国际或国内跨校学习交流、专业型的社会服务实践等活动开展学分认定和置换工作。列出符合本专业学分置换的拓展性模块，并给出可以进行相应置换的课程模块及学分。特别注意：证书和大赛的选择要以业内权威为主】

职业技能证书成绩认定和转换标准

证书名称	级别	认证机构	对应课程或课程类别	成绩评定规则	对应成绩	对应学分
1+X 网店运营推广营	中级	北京鸿科经纬有限公司	电商运营实训	取得证书	合格	2
1+X 电子商务数据分析	中级	北京博导前程有限公司	电子商务数据分析	取得证书	合格	2
1+X 跨境电商 B2B 数据运营职业技能等级证	中级	阿里巴巴	跨境电商 B2B 平台实务	取得证书	合格	2

1+X 跨境电商 B2C 数据运营职业技能等级证	中级	阿里巴巴	跨境电商 B2C 平台实务	取得证书	合格	2
1+X 自媒体运营职业技能等级证书	中级	北京字节跳动科技有限公司	跨境电子商务营销与策划/跨境电子商务新媒体营销	取得证书	合格	2
1+X 跨境电商海外营销职业技能等级证书有限公司	中级	北京中清研信息技术研究院有限公	跨境电子商务营销与策划/跨境电子商务新媒体营销	取得证书	合格	2

技能大赛成绩认定和转换标准

赛项名称	级别	对应课程	比赛成绩	认定课程成绩
山东省职业院校电子商务技能大赛	二级竞赛	电商运营实训	三等奖以上	85 以上
山东省跨境电子商务大赛	二级竞赛	跨境电商运营	三等奖以上	85 以上
OCALE 全国跨境电商创新创业能力大赛	三级竞赛	跨境电商运营	三等奖以上	85 以上
青岛市跨境电子商务大赛	五级竞赛	跨境电商运营	三等奖以上	80 以上