



湖南潇湘技师学院

电子商务专业人才培养方案（三年制）

专业代码：_____ 630801 _____

适用年级：_____ 2021 级 _____

教研室主任：_____ 吴年飞 _____

制订时间：_____ 2021 年 6 月 _____

系部审批人：_____ 陈素芬 _____

审批时间：_____ 2021 年 7 月 _____

学院审批人：_____ 周利民 _____

审批时间：_____ 2021 年 8 月 _____

目 录

一、专业基本信息	1
1、专业名称	1
2、专业编码	1
3、学制年限	1
4、就业方向	1
二、中级工层次人才培养目标	2
三、课程安排	3
1、课程设置和要求	3
2、教学安排	5
四、专业课课程教学大纲	8
五、考核与评价	16
六、实施建议	16
(一) 师资配备及要求	16
(二) 场地设备	16

(三) 教学组织形式	19
(四) 职业素养建议	20

电子商务专业人才培养方案

一、专业基本信息

1、专业名称

电子商务专业

2、专业编码

630801

3、学制年限

全日制三年：2.5年+0.5年

4、就业方向

岗位名称	岗位职责与工作任务	任职资格
淘宝客服、网络客服	负责网络渠道客户服务及管理， 具体工作包括： 1、目标客户识别； 2、售前业务咨询； 3、售后服务管理； 4、客户投诉处理。	1、客户资料搜集能力； 2、客户需求挖掘能力； 3、沟通能力； 4、异议处理能力； 5、投诉处理能力。
网络推广	负责企业网站网络推广，具体工作包括： 1、搜索引擎推广； 2、博客推广； 3、邮件推广； 4、软文推广； 5、SNS社区推广； 6、网络广告。	1、关键词分析与选择能力； 2、软文写作能力； 3、各种网络推广平台操作能力。
网店美工	负责网站（店）的装修美化及商品图片的处理，具体工作包括： 1、网站（店）装修；	1、PS等图片处理软件应用能力； 2、页面的设计装修能力； 3、商品拍摄及处理能力。

	2、商品图片拍摄处理； 3、促销图片、页面及推广素材的制作。	
网店运营	负责淘宝等第三方平台运营管理，具体工作任务包括： 1、网店建设； 2、商品信息处理； 3、网店推广； 4、网络促销活动策划。	商品信息处理能力、促销活动策划能力、网络创业能力、网络平台应用能力。

二、中级工层次人才培养目标

（一）素质

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

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

3、具有质量意识、环保意识、安全意识、信息素养、工匠精神、创新思维、全球视野和市场洞察力。

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

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

6、具有一定的审美和人文素养，能够形成一两项艺术特长或爱好。

（二）知识

1、掌握必备的思想政理论、科学文化基础知识和中华优秀传统文化知识。

2、熟悉与本专业相关的法律法规以及环境保护、支付与安全等相关知识。

3、掌握计算机应用、网络技术的基本理论，电子商务的基本理论以及新技术、新业态、新模式、创新创业相关知识。

- 4、掌握互联网资料查询、调研及撰写调研报告的方法。
- 5、掌握市场分析、消费者行为分析及营销策划的方法。
- 6、掌握商品拍摄、图形图像处理和网络文案写作的方法。
- 7、掌握电子商务数据化营销、视觉营销以及客户服务与管理的相关知识。
- 8、掌握店铺装修设计相关知识和技巧。
- 9、掌握网店运营规范与流程的相关知识及技巧。

（三）能力

- 1、具有探究学习、终身学习、分析问题和解决问题的能力。
- 2、具有良好的语言，文字表达能力和沟通能力。
- 3、具有一定的哲学思维，美学思维，伦理思维，计算思维、数据思维、交互思维、互联网思维能力。
- 4、能够熟练应用办公软件，进行文档排版、方案演示、简单的数据分析等。
- 5、能够根据摄影色彩、构图策略，进行创意拍摄，制作突出商品卖点的商品照片，能够运用相关软件对图片进行处理，提高用户关注度。
- 6、具备网店设计与装修的能力，能够根据产品页面需求，进行页面设计、布局、美化和制作。
- 7、能够根据网站(店)推广目标，选择合理的推广方式，进行策划、实施和效果评估与优化。
- 8、能够根据不同商品类型进行产品策划、分类管理。
- 9、能够根据运营目标，采集电子商务平台数据，并依据店铺、产品和客户数据等各类数据，进行分析与预测。
- 10、能够正确进行网络营销，应对客户咨询、异议、处理客户投诉，进行客户个性化服务等。
- 11、能够运用移动商务平台进行活动策划、营销推广、移动店铺的运营与管理。

三、课程安排

1、课程设置和要求

本专业课程设置是在以对岗位职业能力需求分析的基础上，按照电子

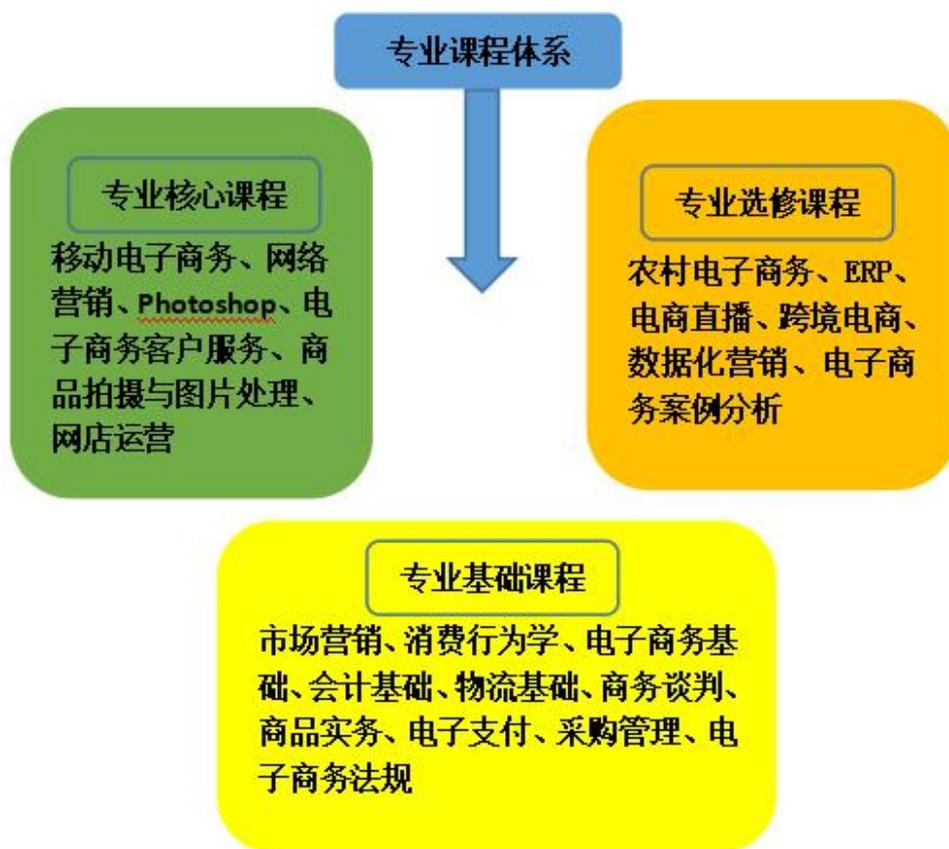
商务相关岗位工作任务和国家对专科层次的高等教育的现行要求，对传统的课程体系进行系统改革，根据课程体系设计思路，确定本专业“公共思政必修课+公共选修课+专业基础课+专业核心课+专业选修课程”的课程体系。

(1) 公共课、思政课

依据公共课和思政课课程标准开设。

课程类型	课程序号	课程名称	参考课时	考核方式
公共思政 必修课	1	道德法律与人生	36	考试
	2	经济与政治常识	30	考试
	3	职业道德与职业指导	30	考试
	4	语文（中级通用知识）	68	考试
	5	应用写作	36	考试
	6	数学基础（一）（二）	68	考试
	7	新模式英语	68	考试
	8	体育与健康	104	考查
	9	计算机应用基础	104	考查
	10	军事技能及军事理论	148	考查
	11	安全教育+性教育	16	考查
	12	劳动教育课（劳动精神、劳模精神、工匠精神）	16	考查
公共选修 课	1	普通话	32	考查
	2	音乐欣赏	32	考查

(2) 专业课



2、教学安排

表 1 公共基础课程教学计划进程表

课程类型	课程序号	课程名称	课程性质	考核方式	课 时			各学期周课时安排						
					合计	讲授课时	实践	一	二	三	四	五	六	
公共思政必修课	1	道德法律与人生	B	K	36	32	4	2						
	2	经济与政治常识	B	K	30	26	4		2					
	3	职业道德与职业指导	B	K	30	26	4			2				
	4	语文（中级通用知识）	A	K	68	68		2	2					
	5	应用写作	A	K	36	36				2				
	6	数学基础（一） （二）	A	K	68	68		2	2					
	7	新模式英语	A	K	68	68		2	2					
	8	体育与健康	B		104	32	72	2	2	2				
	9	计算机应用基础	B		104	32	72	2	2	2				
	10	军事技能及军事	B		148	36	112	2W						

		理论										
	11	安全教育+性教育	A		16	16		4H	4H	4H	4H	
	12	劳动教育课（劳动精神、劳模精神、工匠精神）	A		16	16		4H	4H	4H	4H	
	小计				724	456	268	12	12	8		
公共选修课	1	普通话	B		32	10	22	2				
	2	音乐欣赏	B		32	20	12		2			
	小计				64	30	34	2	2			
合计					788	486	302	14	14	8		

表 2 专业课教学计划进程表

课程类型	课程序号	课程名称	课程性质	考核方式	课 时			各学期周课时安排						
					合计	讲授课时	实践	一	二	三	四	五	六	
专业基础课	1	市场营销	B	K	64	32	32	4						
	2	消费行为学	B	K	64	32	32	4						
	3	电子商务基础	B	K	64	32	32	4						
	4	会计基础	B	K	72	36	36		4					
	5	物流基础	B	K	72	36	36		4					
	6	商务谈判	B	K	72	36	36		4					
	7	商品实务	B	K	72	36	36			4				
	8	电子支付	B	K	72	36	36			4				
	9	采购管理	B	K	72	36	36				4			
	10	电子商务法规	A	K	72	72	0					4		
	小计				696	384	312							
专业核心课	1	移动电子商务	B	K	72	36	36				4			
	2	网络营销	B	K	72	36	36			4				
	3	Photoshop	C	K	108	0	108			6				
	4	电子商务客户服务	B	K	72	36	36				4			

	5	商品拍摄与图片处理	B	K	108	0	108				6	
	6	网店运营	B	K	108	0	108				6	
	小计				540	108	432					
专业选修课	1	农村电子商务	A		72	72	0				4	
	2	ERP	C	K	72	0	72				4	
	3	电商直播	B	K	72	36	36				4	
	4	跨境电商	B	K	72	36	36				4	
	5	数据化营销	B	K	72	36	36				4	
	6	电子商务案例分析	B	K	72	36	36				4	
	小计				432	216	216					
顶岗实习	顶岗实习	C		600	0	600					20	
合计				2268	708	1560	12	12	18	26	26	

注：1. 课程性质：A类为理论课程、B类为理实一体课程、C类为纯实践课程。

2. 各学期周课时安排的表示：按学期总周数实施全程教学的课程，用“周课时”表示；实施阶段性教学的课程，按如下三种方法表示：

①理论课、理实一体课以“周课时×周数”表示，例如“4×7”表示该课程为每周4课时，授课7周；

②纯实践课程以“周数”表示，例如“2W”表示该课程连续安排2周；

③讲座型课程以“总课时”表示，例如“6H”表示该课程安排6课时的讲座。

3. 课程名称后带“※”号的课程为专业核心课程。

4. 考核方式表示：K表示考试课程，原则上每学期考试课程不超过6门。

表 3 各类课程学时比例表

序号	课程类型	课程门数	课 时				备注
			合计	理论课时	实践课时	实践课时比例 (%)	
1	公共基础课程	14	788	486	302	38%	
2	专业基础课	10	696	384	312	45%	
3	专业核心课	6	540	108	432	80%	
4	专业选修课	6	432	216	216	50%	
5	顶岗实习	1	600	0	600	100%	
	总计	37	3056	1194	1862	61%	

表 4 各类课程学时比例表

序号	课程类型	课程门数	课 时				备注
			合计	理论课时	实践课时	实践课时比例 (%)	
1	必修课	28	1960	984	976	50%	
2	选修课	8	496	246	250	50%	
3	顶岗实习	1	600	0	600	100%	
	总计	37	3056	1194	1862	61%	

四、专业核心课课程教学大纲

表 5 《网络营销》课程标准

课程名称		网络营销		
参考课时		108	开课学期	第三学期
课程目标	专业能力目标	(1)了解网络营销流程的基本概念、基本思想,基本技术及原理; (2)理解网络营销的基本知识和技巧; (3)掌握利用网络开展营销的能力,Internet 网络的商务应用素质,现代网络技术与传统企业整合应用能力,利用网络进行市场调研,开展广告、公共关系,开拓渠道等各种营销策略的能力,利用网络开展优质客户服务应用能力。		
	方法能力目标	(1)收集分析网上信息的能力; (2)主动建构新知识的学习迁移能力; (3)敏锐的观察比较能力; (4)分析问题,组织策划方案分析的能力; (5)顺应市场发展趋势的应变能力和商机分析能力; (6)创新能力。		
	社会能力目标	(1)爱岗敬业、热爱祖国、树立正确的世界观和人生观; (2)团队合作意识:通过课内实训项目,训练学生集体合作是专业工作岗位最基本要求; (3)有责任心、事业心、有法制观念,掌握市场经济基本知识。		
主要教学内容	网络营销概论、网络营销市场分析、网络市场调研、网站策略、产品策略、价格策略、渠道策略、促销策略、网络营销方法			
教学方法建议	采用讲授法、小组讨论法、一体化教学,任务驱动法等方法上课,实行线上学习、线下体验相结合的混合式教学方式,将课程思政融入课堂。			
课程考核建议	课程总成绩由平时成绩(考勤、作业、上课表现)40%与期末笔试60%结合。			

表6 《移动电子商务》课程标准

课程名称		移动电子商务		
参考课时		72	开课学期	第四学期
课程 目 标	专业能力 目标	(1) 移动营销能力； (2) 移动信息服务能力； (3) 移动增值业务和信息资源的开发与利用； (4) 移动电子商务安全； (5) 移动电子支付、移动技术在物流中的应用； (6) 客户服务和商务接待； (7) 移动电子商务的管理。		
	方法能力 目标	(1) 收集分析网上信息的能力； (2) 主动建构新知识的学习迁移能力； (3) 敏锐的观察比较能力； (4) 分析问题，组织策划方案析的能力； (5) 顺应市场发展趋势的应变能力和商机分析能力； (6) 创新能力。		
	社会能力 目标	(1) 线上线下良好的表达沟通能力； (2) 全局观念和团队协作精神； (3) 坚忍不拔的工作态度和较强的责任心； (4) 积极乐观的心态。		
主要 教学 内容	移动电子商务概述、移动商务产业价值链、移动电子商务的应用模式、移动电子商务的交易服务、移动电子商务的信息服务、移动支付、移动营销、移动电子商务的资源开发			
教学 方法 建议	采用讲授法、小组讨论法、一体化教学，任务驱动法等方法上课，实行线上学习、线下体验相结合的混合式教学方式，将课程思政融入课堂。			
课程 考核 建议	课程总成绩由平时成绩（考勤、作业、上课表现）40%与期末笔试60%结合。			

表7 《商品拍摄与图片处理》课程标准

课程名称		商品信息采集		
参考课时		108	开课学期	第四学期
课程目标	专业能力目标	(1)能通过多种渠道,运用多种方式方法,收集、整理任务所需的资料和素材,准备拍摄所需设备、工具、样品和材料; (2)能够根据商品拍摄工作流程、产品知识,依据所拍摄产品的特性,选择拍摄主题,拍摄商品配饰搭配,选择物品构图方法,运用商品拍摄用光、布光等技巧,进行商品拍摄; (3)能依据产品特性,按照产品特征合理拍摄产品各个角度等; (4)能运用图形图像处理软件对已拍摄的商品进行简单处理; (5)交付作品后,进行商品拍摄作品的评价分析,向客户提交拍摄的成果; (6)能积累与职业相关的素材,总结拍摄技巧及图片简单处理方法。		
	方法能力目标	(1)培养学生掌握使用数码相机的方法; (2)为以后的实践提供方法指导,能顺利完成商品的拍摄; (3)掌握商品拍摄后后期处理的技能。		
	社会能力目标	(1)能够正确领会和理解商品拍摄及处理的逻辑关系和基本规律; (2)能够对商品拍摄和商品拍摄后后期处理技能进行掌握; (3)具备初步分析问题的能力。		
主要内容	接收商品的拍摄任务与拍摄方案确定、拍摄器材选择、拍摄环境搭建、商品的拍摄、图片后期处理			
教学方法建议	采用讲授法、小组讨论法、一体化教学,任务驱动法等方法上课,实行线上学习、线下体验相结合的混合式教学方式,将课程思政融入课堂。			
课程考核建议	课程总成绩由平时成绩(考勤、作业、上课表现)60%与期末笔试40%结合。			

表 8 《Photoshop》课程标准

课程名称		Photoshop		
参考课时		108	开课学期	第三学期
课程 目 标	专业能力 目标	(1)了解编辑图像的各种方法； (2)了解 Photoshop CS6 的工作界面和基本操作； (3)了解图像处理基础知识； (4)了解绘制图形与路径的方法； (5)了解通道的概念与使用技巧； (6)了解各种滤镜并掌握部分常用的滤镜； (7)熟练掌握绘制的编辑选取的方法； (8)掌握调整图像色彩的色调的方法； (9)掌握图层的应用方法和操作技巧； (10)熟练掌握绘制的编辑选取的方法； (11)掌握文字的应用；		
	方法能力 目标	(1)综合应用制作的能力； (2)主动建构新知识的学习迁移能力； (3)敏锐的观察比较能力； (4)分析问题，组织策划方案分析的能力； (5)善于和客户沟通，能进行良好的团队合作； (6)创新能力。		
	社会能力 目标	(1)网上网下良好的表达沟通能力； (2)全局观念和团队协作精神； (3)坚忍不拔的工作态度和较强的责任心； (4)积极乐观的心态。		
主要 教学 内容	Photoshop CS6 的全部知识和各种美工技巧			
教学 方法 建议	采用讲授法、小组讨论法、一体化教学，任务驱动法等方法上课，实行线上学习、线下体验相结合的混合式教学方式，将课程思政融入课堂。			
课程 考核 建议	课程总成绩由平时成绩（考勤、作业、上课表现）60%与期末笔试 40%结合。			

表9 《电子商务客户服务》课程标准

课程名称		电子商务客户服务		
参考课时		72	开课学期	第四学期
课程目标	专业能力目标	(1)学习网络客服的基础知识和网络客服技巧，掌握网络客服岗位的基本技能，具备网络客服的基本素养； (2)掌握客服的工作流程，做好售前知识储备，流程培训和准备； (3)掌握客服沟通技巧； (4)熟练应用各种客户关系管理工具及方法对客户进行管理和维护。		
	方法能力目标	(1)能够使用网络工具友好地与客户进行沟通； (2)能够在线接待不同的客户； (3)能够处理商品订单打包发送、售后服务工作； (4)能够较好的维护客户关系。		
	社会能力目标	(1)培养学生爱岗敬业的精神，树立良好的学生职业形象； (2)培养学生在客户接待等工作中热情、友善地与客户交流； (3)养成顾客至上及诚信的服务宗旨； (4)培养全局观念和团队协作精神； (5)培养学生积极乐观的心态。		
主要教学内容	网络客服工作岗位介绍、网络客户服务平台操作应用、订单处理、售后服务、维护客户关系等。			
教学方法建议	采用讲授法、小组讨论法、一体化教学，任务驱动法等方法上课，实行线上学习、线下体验相结合的混合式教学方式，将课程思政融入课堂。			
课程考核建议	课程总成绩由平时成绩（考勤、作业、上课表现）40%与期末笔试60%结合。			

表 10 《网店运营》课程标准

课程名称		网店运营		
参考课时		108	开课学期	第五学期
课程 目 标	专业能力 目标	(1)了解网上开店的基本素质和基本条件； (2)掌握网上开店的基本流程； (3)掌握网上店铺推广的主要方法； (4)掌握网店客服的主要方法； (5)掌握网店物流的解决方法。		
	方法能力 目标	(1)能进行市场调研及店铺定位； (2)能开设网上店铺； (3)能进行店铺装修； (4)能对网上店铺进行日常管理； (5)能进行店铺的推广。		
	社会能力 目标	(1)培养学生的创业意识； (2)培养具有团队协作精神； (3)培养良好的职业素养和勤奋工作的基本素质； (4)培养分析问题、解决问题的能力； (5)培养学生的诚信意识。		
主要 教学 内容	开店准备、淘宝开店、店铺管理、店铺装修、店铺运营等内容。			
教学 方法 建议	采用讲授法、小组讨论法、一体化教学，任务驱动法等方法上课，实行线上学习、线下体验相结合的混合式教学方式，将课程思政融入课堂。			
课程 考核 建议	课程总成绩由平时成绩（考勤、作业、上课表现）60%与期末笔试40%结合。			

表 11 《顶岗实习》标准

课程名称	顶岗实习		
顶岗实习目标	<p>通过顶岗实习，引导学生学习专业技能，培养健康的心理素质、牢固的职业素质以及严格的科学态度和实事求是的工作作风，有助于学生对所学的专业知识进行全面的总结，并加以巩固、充实。通过实习，加深对营销推广、运营管理、网页设计美工、客户服务等知识的了解和理解，更全面地了解电子商务企业的发展现状，为走上工作岗位做好思想准备和技术准备。增加学生的动手能力，增长实践知识，为毕业后的顺利工作打下基础。</p>		
实习内容	主要教学知识点、技能点	学习目标 (含知识、技能、职业素养)	学时
	<p>1、计算机应用、网络技术的基本理论，电子商务的基本理论以及新技术、新业态、新模式、创新创业相关知识。2. 掌握互联网资料查询、调研及撰写调研报告的方法。3. 掌握市场分析、消费者行为分析及营销策划的方法。4. 掌握商品拍摄、图形图像处理和网络文案写作的方法。5. 掌握电子商务数据化营销、视觉营销以及客户服务与管理的相关知识。6、掌握网页设计相关知识和技巧。7. 掌握网店运营规范与流程的相关知识及技巧。</p>	<p>通过实习，使学生进一步提高提高分析问题和解决问题的能力，能较熟练地掌握电子商务相关知识，能从事营销推广、网店运营管理、网店美工、客户服务等工作。</p>	20周
实习组织及安排	<p>本次实习安排在最后一个学期进行，时间安排 20 周，具体时间应根据教学计划的教学实践环节表而定。</p>		

五、考核与评价

1、考核与评价应以国家职业技能标准和职业能力要求为依据。

2. 考核制度与考核结构

(1) 全面考核学生的基础理论基础知识和检测学生的实践运用能力，重点考核实践操作技能和解决实际问题的能力。注重解决问题的过程，并能解决实际问题。

(2) 注重对学生学习过程的评价，包括参与教学活动的程度、自信心、合作交流的意识，独立思考的习惯，动手能力，解决专业问题的水平等方面。

3. 教学评价

(1) 加强对教学过程的质量监控，改革教学评价的标准和方法，积极实施“成果导向”的过程性考核。以学生在教学过程的参与程度作为评价的基本标准；考核采用平时考核加期末考试相结合的方式，平时成绩和期末考查成绩均以百分制计算。

(2) 对学生的各项成绩进行量化考核，根据人才培养方案在课程标准里科学制定单门课程相关考核评价办法，课程成绩由出勤成绩+作业平均成绩+实训平均成绩+期末考试成绩总和进行评定，建议出勤成绩占 10%，作业平均成绩占 10%，实训平均成绩和期末考试成绩根据课程的不同性质按不同的比例进行考核。

六、实施建议

(一) 师资配备及要求

1. 队伍结构

表 12 师资结构一览表

队伍结构		数量	比例
职称结构	教授	1	8%
	副教授	2	17%
	讲师	6	50%
	助教	3	25%
学历结构	博士	2	17%
	硕士	6	50%
	本科	4	33%
性别结构	男	6	50%
	女	6	50%

年龄结构	35 岁以下	6	50%
	36-45 岁	4	33%
	46 岁以上	2	17%
类型结构	专职教师	8	67%
	兼职教师	4	33%

2. 专任教师

具有高校教师资格；有理想信念、有道德情操、有扎实学识、有仁爱之心；较强的教学能力；具有电子商务基础、网络营销、网络推广、网店运营管理基本知识和实践技能；具有较强信息化教学能力，能够开展课程教学改革和科学研究；每 5 年累计不少于 6 个月的企业实践经历。

3. 专业带头人

有良好的思想政治素质和职业道德，副高以上职称和高级职业技术等级证书，专业技术应用能力强、教科研水平较高，能带领专业教师团队进行改革创新、在区域行业具有一定影响力，同时具备电子商务专业教学能力与专业岗位能力。

4. 兼职教师

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

（二）场地设备

1. 专业教室基本条件

一般配备黑(白)板、多媒体计算机、投影设备、音响设备，互联网接入或 WiFi 环境，并具有网络安全防护措施。安装应急照明装置并保持良好状态，符合紧急疏散要求、标志明显、保持逃生通道畅通无阻。

2. 校内实训室基本要求

校内实训室配置与要求如表 13 所示。

表 13 校内实训室配置与要求

实训室名称	功能	面积、设备、台套配置基本要求	备注
电子商务综合实训室	电子商务与银行和第三方支付、电子商务与商场、	120 m ² ，投影机 1 台、投影幕及桌椅 60 套，计算机 61 台、电子商	

	电子商务与工厂、电子商务与消费者，电子商务与政府、电子商务+人才市场、电子商务+旅游、电子商务+社交等	务综合实训软件 1 套、白板 2 块、麦克风音响 1 组。	
商品采编实训室	拍摄器材选择、拍摄环境搭建、商品的拍摄、图片后期处理。	180 m ² ，投影机 1 台、投影幕及桌椅 60 套，计算机 61 台、商品采编实训软件 1 套、摄影棚一个、白板 2 块、麦克风音响 1 组。	
网络营销实训室	网络营销市场分析、网络市场调研、网站策略	180 m ² ，投影机 1 台、投影幕及桌椅 60 套，计算机 61 台、网络营销实训软件 1 套、会议桌椅一套、白板 2 块、麦克风音响 1 组。	
电子商务客户服务实训室	网络客户服务平台操作应用、订单处理、售后服务、维护客户关系	120 m ² ，投影机 1 台、投影幕及桌椅 60 套，计算机 61 台、客户关系管理软件 1 套、白板 2 块、麦克风音响 1 组。	
网店运营实训室	淘宝开店、店铺管理、店铺装修、店铺运营	120 m ² ，投影机 1 台、投影幕及桌椅 60 套，计算机 61 台、网店运营管理软件 1 套、白板 2 块、麦克风音响 1 组。	
电商直播实训室	电商直播的策划与准备、电商直播实施、电商直播运营及效果评估	120 m ² 、直播间、工作台、外置声卡，播音级麦克风、直播手机、支架、音响、监听耳麦、环形补	

		光灯、柔光灯箱、高配电脑、单仿相机、相机三脚架、专业摄录机、视频采集卡、高清摄像头、电商直播实训软件等。	
--	--	--	--

3. 校外实训基地基本要求

校外实训基地配置与要求如表 14 所示。

表 14 校外实训基地配置与要求

序号	实训基地名称	实习实训岗位	实训活动内容	备注
1	湖南省天马电子商务有限公司	客服、网络销售、运营专员	网络客服、网络销售策划、电商运营管理	
2	湖南省惠得乐电子商务有限公司	客服、网络销售、运营专员	网络客服、网络销售策划、电商运营管理	
3	湖南永晟电子商务有限公司	客服、网络销售、运营专员	网络客服、网络销售策划、电商运营管理	

(三) 教学组织形式

1、专业理论知识的教学组织形式应提倡教学方法和手段多样化。可结合教学内容、专业和学生实际，采用项目教学、情景教学等针对性强的教学方法；注重将传统和现代教学手段相结合，并采用多媒体课件、网络等各种教学资源充实教学，加强直观性教学，增强教学互动。

2、教学中应贯彻“理实一体化”的教学原则，优先采用行为导向、任务驱动、项目法、分组法、合作学习等教学方法。

3、教学中注重发挥学生的主体作用，鼓励学生积极主动参与。教师要加强对学生实践环节的巡回指导和考核，发现问题及时纠正，充分发挥教师的主导作用。

4、通过工学结合、校企结合等合作方式，教养学生的安全意识、质量意识。

（四）职业素养建议

- 1、加强校企合作，培养学生的职业信仰、职业精神和职业道德。
- 2、通过社会实践活动，培养学生的团结协作精神。
- 3、加大力度进行课程改革，切实提高学生的技能水平。
- 4、群策群力，多渠道、多形式地对学生加强品德、情操方面的教育。