

常州刘国钧高等职业技术学校

三年制中职《电子商务》专业实施性人才培养方案

一、专业与专门化方向

专业名称：电子商务（专业代码：121100）

专门化方向：客服管理

二、入学要求与基本学制

入学要求：初中毕业生或具有同等学力者

基本学制：3年

三、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，德、智、体、美全面发展，具有良好的职业道德和职业素养，掌握电子商务专业对应职业岗位必备的知识与技能，能够从事网络营销、电子商务物流、客服管理、商务网站维护、网络推广等工作，具备职业生涯发展基础和终身学习能力，能胜任生产、服务、管理一线工作的高素质劳动者和技术技能人才。

四、职业（岗位）面向、职业资格及继续学习专业

| 专门化方向 | 职业（岗位） | 职业资格要求 | 继续学习专业 | |
|-------|----------------------|-----------------------|-------------|-------------|
| 客服管理 | 客服专员 客服主管 客服经理 | 电子商务运营师（初级） 计算机操作员 | 高职： 电子商务 | 本科： 电子商务 |

注：每个专门化方向可根据区域经济发展对人才需求的不同，任选一个岗位，获取相应的职业资格证书。

五、综合素质及职业能力

（一）综合素质

1. 具有良好的道德品质、职业素养、竞争和创新意识。
2. 具有健康的身体和良好的心理素质。
3. 具有良好的责任心，能够承受较强的工作压力；工作仔细，吃苦耐劳。
4. 具有良好的商务礼仪、沟通和表达能力以及强烈的团队合作意识。
5. 具有“客户至上”的服务观念。
6. 具有良好的人文素养和继续学习的能力。
7. 具有运用计算机进行信息搜集处理的能力。
8. 具有借助工具查阅中、英文资料的基础能力。

（二）职业能力（职业能力分析见附录）

1. 行业通用能力：

- (1) 具有安全操作、环境保护及电子商务等法规相关知识和技能。
- (2) 了解电子商务企业的运作过程，具有一定的电子商务运作体验。
- (3) 能够看懂商务活动手册及常用设备仪器使用说明书。
- (4) 能够解决本专业的一般技术问题，具有初步的工作计划、组织、实施能力。
- (5) 能使用各类办公软件，中文录入速度达 45 字/分。

2. 职业特定能力：

(1) 网络营销能力：具有开展网络市场调查与分析，做好产品文案设计、及时利用网络工具发布与推广的能力，具有使用常用的电子支付工具，完成电子支付交易，确保电子支付安全的能力，具有开设网上商店，并运用规则实施运营的能力。

(2) 客服管理能力：具有较强的语言表达和沟通能力，具有较强的服务意识，具有利用电话、网络等工具联络客户，正确处理售前、售中、售后问题的能力。

(3) 物流管理能力：具有较强的物流信息化采集及处理能力，具有从事货物整理、仓库管理、商品配送的能力，逐步建立物流系统的概念，能统筹考虑物流运作的整体安排。

(4) 商务网站维护能力：具有熟练网络技术和网络常用软件并独立完成网页设计与制作的能力，具有进行商务网站建设的基本能力，具有一定的文字表达和沟通能力，能较好地进行日常信息的编辑和网站内容更新维护的能力。

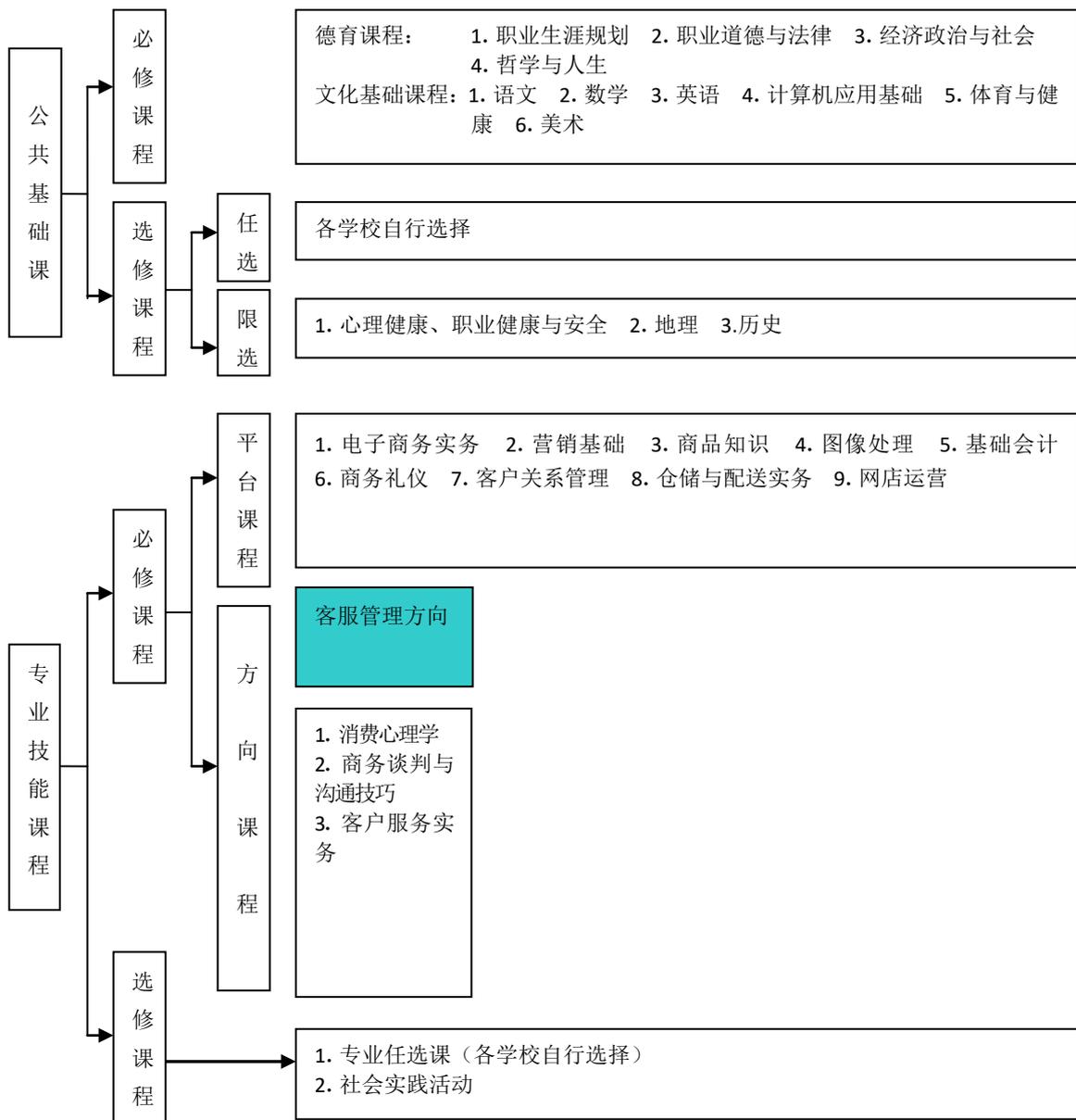
(5) 网络推广能力：具有熟练使用各种电子商务平台和搜索引擎，采集商务信息，对商务信息分类处理的能力，具有开展网络市场调查与分析，做好推广策划、及时利用网络工具发布与推广的能力，初步具有对网络运营数据进行整理、归纳、分析并制定基本策略的能力，具有搜索引擎优化和视觉营销的基本知识和初步运用能力。

3. 跨行业职业能力：

- (1) 具有适应岗位变化的能力。
- (2) 具有企业管理及现场管理的基础能力。
- (3) 具有创新和创业的基础能力。

六、课程结构及教学时间分配

(一) 课程结构



(二) 教学时间分配

| 学期 | 学期周数 | 教学周数 | | 考试周数 | 机动周数 |
|----|------|------|-------------------------|------|------|
| | | 周数 | 其中：综合的实践教学及教育活动周数 | | |
| 一 | 20 | 18 | 1 (军训) 1 (专业认识与入学教育) | 1 | 1 |
| 二 | 20 | 18 | 1 (电子商务实务实训) | 1 | 1 |
| 三 | 20 | 18 | 1 (拍摄、图像、网页综合实训) | 1 | 1 |
| 四 | 20 | 18 | 1 (客户服务实训) | 1 | 1 |
| 五 | 20 | 18 | 4 (网店运营综合实训) | 1 | 1 |
| 六 | 20 | 19 | 18 (顶岗实习) 1 (毕业教育) | — | — |
| 总计 | 120 | 109 | 28 | 5 | 5 |

七、教学进程安排（见附表）

| 类别 | 序号 | 科目 | 学时及学分 | | 周课时与教学周安排 | | | | | | | | | | | | | | 考核方式 | | |
|---------|------------|-----------|--------------|-----------|-----------|-----|-----|----|-----|----|-----|----|-----|----|-----|--|-----|----|------|---|--|
| | | | 学分 | 学时 | 一 | | 二 | | 三 | | 四 | | 五 | | 六 | | 考试 | 考查 | | | |
| | | | | | 16周 | 2周 | 17周 | 1周 | 17周 | 1周 | 17周 | 1周 | 14周 | 4周 | 19周 | | | | | | |
| 公共基础课 | 德育课 | 1 | 职业生涯规划 | 2 | 32 | 2 | | | | | | | | | | | | √ | | | |
| | | 2 | 职业道德与法律 | 2 | 34 | | 2 | | | | | | | | | | | √ | | | |
| | | 3 | 经济政治与社会 | 2 | 34 | | | | 2 | | | | | | | | | √ | | | |
| | | 4 | 哲学与人生 | 2 | 34 | | | | | | 2 | | | | | | | √ | | | |
| | | 5 | 心理健康/职业健康与安全 | 2 | 28 | | | | | | | 2 | | | | | | √ | √ | | |
| | 文化课 | 必修 | 6 | 语文 | 18 | 296 | 4 | | 4 | | 4 | | 4 | | 2 | | | | √ | | |
| | | | 7 | 数学 | 18 | 296 | 4 | | 4 | | 4 | | 4 | | 2 | | | | √ | | |
| | | | 8 | 英语 | 18 | 296 | 4 | | 4 | | 4 | | 4 | | 2 | | | | √ | | |
| | | | 9 | 体育与健康 | 10 | 162 | 2 | | 2 | | 2 | | 2 | | 2 | | | | | √ | |
| | | | 10 | 计算机应用基础 | 8 | 132 | 4 | | 4 | | | | | | | | | | | √ | |
| | | | 11 | 艺术（美术、音乐） | 2 | 34 | | | 2 | | | | | | | | | | | √ | |
| | | | 12 | 历史/地理 | 4 | 66 | 2 | | 2 | | | | | | | | | | | √ | |
| 合计 | | | 88 | 1444 | 22 | | 24 | | 16 | | 16 | | 10 | | | | | | | | |
| 专业技能课 | 专业平台课程 | 13 | ★市场营销基础 | 4 | 64 | 4 | | | | | | | | | | | | √ | | | |
| | | 14 | ★电子商务实务 | 4 | 68 | | 4 | | | | | | | | | | | √ | | | |
| | | 15 | 商品知识 | 2 | 34 | | | | 2 | | | | | | | | | | √ | | |
| | | 16 | 图像处理 | 6 | 102 | | | | 6 | | | | | | | | | | √ | | |
| | | 17 | 客户关系管理 | 2 | 34 | | | | | | 2 | | | | | | | | √ | | |
| | | 18 | 商务礼仪 | 2 | 34 | | | | | | | 2 | | | | | | | √ | | |
| | | 19 | 仓储与配送实务 | 2 | 28 | | | | | | | | 2 | | | | | | √ | | |
| | | 20 | 网店运营 | 4 | 56 | | | | | | | | 4 | | | | | | √ | | |
| | 小计 | | | 26 | 420 | 4 | | 4 | | 8 | | 4 | | 6 | | | | | | | |
| | 专业方向课程 | 21 | 消费心理学 | 2 | 34 | | | | | | 2 | | | | | | | | √ | | |
| | | 22 | 商务谈判与沟通技巧 | 2 | 34 | | | | | | 2 | | | | | | | | √ | | |
| | | 23 | 客户服务实务 | 4 | 68 | | | | | | 4 | | | | | | | | √ | | |
| | 小计 | | | 8 | 136 | | | | | | 8 | | | | | | | | | | |
| | 专业技能实训项目课程 | 24 | 电子商务岗位认知 | 1 | 8 | | 1天 | | | | | | | | | | | | √ | | |
| | | 25 | 电子商务实务实训 | 2 | 28 | | | | 1w | | | | | | | | | | √ | | |
| | | 26 | 拍摄、图像、网页综合实训 | 2 | 28 | | | | | | 1w | | | | | | | | √ | | |
| | | 27 | 客户服务实训 | 2 | 28 | | | | | | | 1w | | | | | | | √ | | |
| | | 28 | 网店运营综合实训 | 8 | 112 | | | | | | | | | | 4w | | | | √ | | |
| | 小计 | | | 15 | 204 | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | 顶岗实习 | 29 | 顶岗实习 | 27 | 540 | | | | | | | | | | | | 18w | | √ | | |
| 合计 | | | 76 | 1300 | 4 | | 4 | | 8 | | 12 | | 6 | | | | | | | | |
| 任选课 | 30 | 五笔录入 | 2 | 32 | 2 | | | | | | | | | | | | | √ | | | |
| | 31 | 商品拍摄 | 2 | 34 | | | | 2 | | | | | | | | | | √ | | | |
| | 32 | 网页设计 | 2 | 34 | | | | 2 | | | | | | | | | | √ | | | |
| | 33 | 市场营销 | 2 | 28 | | | | | | | 2 | | | | | | | √ | | | |
| | 34 | 电子商务 | 2 | 28 | | | | | | | 2 | | 2 | | | | | √ | | | |
| | 35 | 网络文案设计 | 2 | 28 | | | | | | | | 2 | | | | | | √ | | | |
| | 36 | 移动电商运营 | 4 | 56 | | | | | | | | 4 | | | | | | √ | | | |
| | 37 | 演示文稿设计与制作 | 2 | 28 | | | | | | | | 2 | | | | | | √ | | | |
| 小计 | | | 18 | 268 | 2 | | | 4 | | 0 | | 12 | | | | | | | | | |
| 其他类教育活动 | 38 | 入学教育 | 1 | 30 | | 1w | | | | | | | | | | | | √ | | | |
| | 39 | 军训 | 1 | 30 | | 1w | | | | | | | | | | | | √ | | | |
| | 40 | 毕业教育 | 1 | 30 | | | | | | | | | | 1w | | | | √ | | | |
| | 小计 | | | 3 | 90 | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 总计 | | | 185 | 3102 | 28 | 2w | 28 | 1w | 28 | 1w | 28 | 1w | 28 | 4w | 19w | | | | | | |

八、主要专业课程教学要求

| 课程名称 (课时) | 主要内容 | 能力要求 |
|--------------------|--|---|
| ★电子商务实务 (68 课时) | (1) 电子商务的基本内容; (2) 互联网基本服务功能; (3) 电子商务模式; (4) 网络营销; (5) 网上支付; (6) 电子商务物流; (7) 电子商务安全; (8) 电子商务法律知识; (9) 专业电子商务平台的运作知识。 | (1) 能敏锐洞察电子商务活动; (2) 能比较电子商务模式; (3) 熟悉网络营销的方式方法, 能进行网上营销策划、网上推广活动; (4) 能完成安全的网上支付; (5) 明确电子商务与物流的关系, 能合理选择电子商务物流方式和渠道; (6) 能提供安全的电子商务运作环境; (7) 能分析电子商务涉及的法律纠纷问题; (8) 能在专业的电子商务平台上开展电子商务活动。 |
| ★市场营销基础 (64 课时) | (1) 市场营销的基本内容; (2) 市场营销环境; (3) 消费者市场、消费者行为、消费者需求; (4) 市场调查与预测; (5) 市场细分、市场定位; (6) 产品和价格策略; (7) 促销策略; (8) 渠道策略; (9) 营销组织与控制。 | (1) 能敏锐洞察市场营销观念的演变; (2) 能分析案例产品的市场营销环境; (3) 能判断消费者行为, 学会分析产品在电子商务环境下消费者需求的变化; (4) 能开展市场营销调研, 并对调研结果初步分析; (5) 能在调研基础上初步学会细分市场及对市场进行正确定位; (6) 能够分析常用产品的特色、品牌、包装及其定价策略; (7) 会运用常用的促销策略; (8) 能分析产品适用的渠道策略; (9) 会综合运用营销组合策略。 |
| 图像处理 (102 课时) | (1) Photoshop 软件界面结构介绍; (2) 图像颜色模式介绍; (3) Photoshop 常用文件存储格式; (4) 选择工具使用; (5) 绘图工具使用; (6) 修改工具使用; (7) 文字工具使用; (8) 矢量工具使用; (9) 辅助工具使用; (10) 滤镜”菜单命令使用; (11) 切片工具使用; (12) 动画制作。 | (1) 能运用基本工具进行图像编辑及修改; (2) 能完成抠图操作; (3) 能根据客观情况对图像色彩及色调进行处理; (4) 能利用图层进行图像的合成处理、运用图层样式进行效果处理; (5) 能利用通道及蒙版技术进行图像的选取工作及制作特殊效果; (6) 能运用各种不同的路径进行描边、填充颜色或图案等效果处理; (7) 能综合运用图层样式、通道、滤镜制作文字特效; (8) 能通过滤镜对图像、文字制作特殊效果和仿真效果; (9) 能根据具体主题利用各种工具完成实际项目。 |
| 商务礼仪 | (1) 现代商务礼仪的原则 | (1) 了解礼仪的形成、发展以及礼仪的含义; |

| | | |
|-----------------------------------|---|--|
| <p>(34 课时)</p> | <p>与功能； (2) 职场礼仪； (3) 现代商务场合中通用的礼仪规范； (4) 办公场合礼仪规范； (5) 商务活动中的社交问题； (6) 涉外商务往来基本礼仪规范； (7) 礼貌沟通。</p> | <p>(2) 理解现代商务礼仪的原则和功能； (3) 能注重自身形象塑造，具有良好的职业形象和心理素质； (4) 掌握面试的礼仪、技巧、准备、常见问题以及面试的禁忌； (5) 能掌握现代商务场合中通用的礼仪规范，以正确方式表达对别人的尊重，避免无意中冒犯他人； (6) 展示基本的办公场合礼仪规范，塑造良好的企业形象； (7) 能分析实际商务活动中的社交问题，正确运用所学的礼仪知识，提出解决的办法； (8) 理解商务仪态行为中的体态训练； (9) 能在涉外商务往来中遵守基本礼仪规范。</p> |
| <p>客户关系管理 (34 课时)</p> | <p>(1) 客户关系管理； (2) CRM 主要理论； (3) 客户满意理论； (4) 关系营销理论的实质，客户生命周期； (5) 呼叫中心； (6) 数据仓库； (7) 客户管理战略； (8) 客户关系管理项目； (9) 企业客户关系管理软件（单机版）。</p> | <p>(1) 能说出客户关系管理的涵义、类型以及营销策略； (2) 能掌握客户满意理论； (3) 理解关系营销理论的实质，会计算客户生命周期； (4) 熟悉呼叫中心的概况，会分析呼叫中心与 CRM 的关系； (5) 能说出数据仓库的概念，会简单实施客户关系管理数据仓库； (6) 理解并掌握客户管理战略，能简单分析案例中公司的发展现状； (7) 能简单应用客户关系管理项目的实施； (8) 能安装使用企业客户关系管理软件。</p> |
| <p>仓储与配送实 务 (28 课时)</p> | <p>(1) 仓储配送认知； (2) 仓库布置和设备选用； (3) 进货入库作业； (4) 补货及拣选作业； (5) 出货作业； (6) 配送作业； (7) 返品处理作业； (8) 仓库管理； (9) 信息技术应用。</p> | <p>(1) 熟悉仓储作业流程； (2) 能合理安排仓位； (3) 根据各环节的操作规范，能实际操作仓储设备； (4) 熟悉入库、分拣、配货、配装、出库、退货作业的操作； (5) 会填写入库单、出库单、移库单、盘点单、储位分配单、拣货单、退货申请单、公路货物运单、运输计划、货物清单、集货单、货物运输交接单、残损记录表、国内货物运输险投保单、保险通知书、航空运单、水路运单、铁路货物运单、铁路货票等单证。</p> |
| <p>网店运营 (56 课时)</p> | <p>(1) 店铺策划； (2) 店铺开设； (3) 店铺管理； (4) 店铺推广； (5) 客户服务与管理。</p> | <p>(1) 应知网上开店的基本知识，掌握网上开店的基本流程； (2) 能进行网上开店； (3) 能进行网上店铺的装修； (4) 掌握网上开店的技巧； (5) 能进行网上店铺的推广。</p> |

| | | |
|-------------------|--|--|
| 客户服务实务 (68 课时) | (1) 客服岗位职责; (2) 店铺后台操作、接待客户; (3) 交易纠纷处理; (4) 店铺常规软件; (5) 客户心理。 | (1) 了解客服岗位职责; (2) 熟练操作店铺后台、正确运用社交工具,妥善接待客户; (3) 能正确处理纠纷交易; (4) 能熟练使用店铺常规软件; (5) 能分析客户心理,判断客户需求,合理推介产品。 |
| 网页设计 (34 课时) | (1) 初识 DreamWeaver; (2) 制作图文并茂的网页; (3) 页面布局设计; (4) CSS 样式设计; (5) 表单的应用; (6) 使用行为; (7) 模板和库; (8) 静态网页综合作业。 | (1) 会应用 Dreamweaver; (2) 熟悉 Dreamweaver 等网页制作工具,能够承担商务网站前台网页制作; (3) 了解网站程序实现原理,理解 HTML、ASP 语言和数据库的基本知识; (4) 具有沟通、合作精神,有创造力。 |

九、专业教师基本要求

1. 专任专业教师与在籍学生之比不低于 1:36; 研究生学历(或硕士以上学位) 5%以上, 高级职称 15%以上。获得高级工以上职业资格 60%以上, 或取得非教师系列专业技术中级以上职称 30%以上, 或获得相关行业执业资格 60%以上; 兼职教师占专业教师比例 10%-40%, 60%以上具有中级以上技术职称或高级工以上职业资格。

2. 专任专业教师应具有电子商务专业或相近管理类专业或计算机专业本科以上学历 90%以上; 3 年以上专任专业教师, 应达到“省教育厅办公室关于公布《江苏省中等职业学校‘双师型’教师非教师系列专业技术证书目录(试行)》的通知”文件规定的职业资格或专业技术职称要求, 如: 电子商务师、营销师、物流师、国际商务师等。

3. 专业教师具有良好的师德修养、专业能力, 能够开展理实一体化教学, 具有信息化教学能力。专任专业教师普遍参加“五课”教研工作、教学改革课题研究、教学竞赛、技能竞赛等活动。平均每两年到企业实践不少于 2 个月。兼职教师须经过教学能力专项培训, 并取得合格证书, 每学期承担不少于 30 学时的教学任务。

十、实训(实验)基本条件

| 教学功能室 | 基本面积要求 | 主要设备名称 | 数量(台/套) | 规格和技术的特殊要求 |
|--------|---------|------------|---------|--------------|
| 网络营销实训 | 120 平方米 | 服务器 | 1 | |
| | | 电脑 | 36 | 以小组(6 台)形式摆放 |
| | | 网络营销模拟应用软件 | 1 | 系列软件 |
| | | 多媒体设备 | 1 | |
| | | 电子教室管理软件 | 1 | |
| 商务谈判实训 | 120 平方米 | 谈判桌 | 18 | |
| | | 谈判椅 | 36 | |

| | | | | |
|----------|---------------|---------|----|--------------------------------------|
| 室 | | 录播系统 | 1 | |
| | | 大屏幕网络电视 | 1 | |
| | | 笔记本电脑 | 36 | |
| | | 多媒体设备 | 1 | |
| 客服呼叫中心实训 | 120 平方米 | 服务器 | 5 | CTI 服务器、IVR 服务器、CRM 服务器、录音服务器、数据库服务器 |
| | | 电脑 | 36 | |
| | | 专用应用软件 | 2 | CTI 服务器软件、基于 CS 和 BS 结构的 Web 服务软件 |
| | | 呼叫语音设备 | 36 | |
| 网店模拟经营平台 | 200 平方米（含摄影棚） | 服务器 | 1 | |
| | | 电脑 | 36 | 以小组（6 台）形式摆放 |
| | | 摄影设备 | 6 | 系列软件 |
| | | 多媒体设备 | 1 | |

注：教学功能室可以按照教学项目、设备、师资等，进行整合确定。

制定校外实训基地管理制度，校外实训基地不少于 3 家。通过校外实训基地建设，加强与企业、行业和社会及经济实体间（电子商务公司、IT 公司、客服公司、呼叫中心等企业）的联系与合作，互惠互利，共同发展。

十一、编制说明

（一）编制依据

1. 《省政府办公厅转发省教育厅〈关于进一步提高职业教育教学质量的意见〉》（苏政办发[2012]194 号）。

2. 《省教育厅关于制定中等职业教育和五年制高等职业教育人才培养方案的指导意见》（苏教职[2012]36 号）。

（二）本方案是依据江苏省三年制中等职业教育电子商务专业指导性人才培养方案，结合地方经济发展特点及行业企业对人才的具体要求制订的实施性人才培养方案。

（三）本方案中每学期实际教学时间按 18 周计。

（四）课时及学分分配

本方案中总课时为 3102。其中公共基础课 1444 课时，占 46.6%；专业技能课 1300 课时，占 41.9%；任选课 268 课时，占 8.6%；其他类教育活动 90 课时，占 2.9%。

本方案总学分为 185。原则上课程教学按照每学期 16~18 学时 1 学分计算；专业技能实训课程按照每周 2 学分计算；顶岗实习按照每周 1.5 学分计算；军训、入学教育等教学活动按照 1 周 1 学分计算。

（五）顶岗实习是本专业学生学习的重要组成部分，是培养学生综合职业能力的主要教学环节之一。企业实习教学计划由企业与企业根据生产岗位对从业人员素养的要求共同制订，教学活动主要由企业组织实施，学校参与教学管理和评价。

（六）积极推行双（多）证书管理制度，将实践性教学安排与职业资格证书考核有机结合，鼓励学生在取得中专毕业证书的同时，取得与专业相关的职业资格证书，鼓励学生经培训并通过社会化考核取得与提升职业能力相关的其他技术等级证书。

附录

电子商务专业职业能力分析

| 职业岗位 | 工作任务 | | 职业技能 | 知识领域 | 能力整合排序 |
|--------|-----------|--|--|--|--|
| 电子商务师 | 网络使用 | 基本网络工具使用 | 1. 能够使用一种浏览工具 2. 能够使用电子邮件工具 3. 能够进行网上表单操作 | 1. 网络基础知识 2. 表单基础知识 3. EDI 基础知识 4. 电子商务英语（入门） | 1. 行业通用能力： （1）具有安全操作、环境保护及电子商务等法规相关知识和技能； （2）了解电子商务企业的运作过程，具有一定的电子商务运作体验； （3）能够看懂商务活动手册及常用设备仪器使用说明书； （4）能够解决本专业的一般技术问题，具有初步的工作计划、组织、实施能力； （5）能使用各类办公软件，中文录入速度达45字/分。 2. 职业特定能力： （1）网络营销能力：具有开展网络市场调查与分析，进行策划并推广的能力，具有电子支付的能力，具有开设网上商店，实施运营的能力； （2）客户服务管理能力：具有较强的语言表达和沟通能力，具有较强的服务意识，具有利用电话、网络等工具联络客户，正确处理售前、售中、售后问题的能力； （3）电子商务物流：具有较强的物流信息化采集及处理能力，具有从事货物整理、仓库管理、商品配送的能力，逐步建立物流系统的概念，能统筹考虑物流运作的整体安排； （4）商务网站维护能力：具有独立完成网页 |
| | | 网页制作 | 1. 能够运用常用的网页制作工具 2. 能够完成静态网页制作 | 1. 网页制作方法 2. 网站维护方法 | |
| | | 基本安全技术 | 1. 能够有效使用一种防病毒软件 2. 能够及时更新防病毒软件 | 1. 网络文件下载方法 | |
| | 网络营销 | 网络商务信息采集 | 1. 能够使用一种网络检索工具采集信息 2. 能够运用电子邮件收集客户信息 3. 能够对网络信息进行初步分类整理 | 1. 网络信息的收集与整理方法 | |
| | | 网上商务信息发布 | 1. 利用电子邮件发布商务信息 2. 在其他网站上发布网络广告 | 1. 网络信息的发布方法 2. 网络广告发布方法 | |
| | 电子交易 | 电子支付 | 1. 能够使用常用的电子支付工具完成电子支付 | 1. 信用卡、借记卡、电子支票等使用知识 | |
| 交易安全 | | 1. 能够在电子支付中安全使用密码 | 1. 密码基础知识 2. 电子商务法律基础知识 | | |
| 计算机操作员 | 微型计算机基本操作 | 1. 能够进行微型计算机的基本操作 2. 能够完成文件夹（子目录）的创建，完成文件的存储、查找与删除等操作 3. 能够使用常见打印输出设备完成文件的打印 | 1. 微型计算机基本操作方法 2. 文件系统的处理使用方法 3. 打印输出设备的基本操作方法 | | |

| | | | | | |
|----------------|--|-------------|---|----------------------------------|--|
| | | 计算机病毒防治 | 能够使用常用防病毒软件完成计算机病毒的检查与清除 | 1. 检查计算机病毒的正确方法 2. 病毒发现后的处理方法 | 设计与制作的能力，具有进行商务网站建设的基本能力，具有日常信息的编辑和网站内容更新维护的能力； (5) 网络推广能力：具有采集和处理商务信息的能力，具有开展网络市场调查、分析、策划、推广的能力，初步具有对网络运营数据进行整理、归纳、分析并制定基本策略的能力，具有搜索引擎优化和视觉营销的基本能力； 3. 跨行业职业能力： (1) 具有适应岗位变化的能力。 (2) 具有企业管理及现场管理的基础能力。 (3) 具有创新和创业的基础能力。 |
| 文字 信息 处理 | | 文字输入 | 能够快速、准确地完成汉字输入。要求在 20 min 内，根据指定文稿使用计算机键盘输入 900 个汉字与字符（平均每分钟 45 个汉字），其错误率不高于 0.6%（文稿均为字迹清晰的印刷稿，其中社科、新闻、文学、科技内容各占 25%） | 1. 文字输入基本方法 2. 常用符号的识别与输入方法 | |
| | | 版面编排 | 能够完成版面的编排。在规定时间内，根据指定的样张或版样编排制作出 2 页版面（版面不分栏，含 6 种字体，有两级标题，文字有长字、扁字、下划线等修饰） | 文字排版基本方法 | |
| | | 制作表格 | 能够完成指定表格的制作。要求在规定的时间内，根据原稿样张制作一个比较简单的表格（6~9 行、5~8 栏） | 表格制作方法 | |
| 图形 图像 处理 | | 图形、图像输入与处理 | 1. 能够完成简单图形的绘制 2. 能够将图像文件排放到指定的文字版面中 | 1. 简单图形的绘制方法 2. 图像文件的一般排版方法 | |
| 因特 网操 作 | | 拨号上网 | 能够完成拨号上网操作 | 因特网接入方法及操作步骤 | |
| | | 信息检索与浏览 | 1. 能够使用浏览器，根据指定网址查找信息 2. 能够完成信息的下载 | 1. 网址常识与格式 2. 文件下载的方法 | |
| | | 接收 / 发送电子邮件 | 1. 能够完成电子邮件的编排制作、接收和发送 2. 能够完成电子邮件的基本处理（删除、存储操作） | 电子邮件基本操作方法 | |

| | | | | |
|--------------|----------------------------------|------------------|---|---|
| 计算机 网络管理员 | 维护 机房 环境 | 电源设备的操作 与管理 | 1. 能够按照操作规程正确开关机房内的小型电源设备 2. 能够及时发现电源系统故障 | 1. 电源设备操作规程 2. 电源系统常见故障的种类 |
| | | 空调设备的操作 与管理 | 1. 能够按照操作规程正确开关机房内的小型电源设备 2. 能够根据机房要求调整空调设备 3. 能够及时发现空调设备故障 | 1. 空调设备操作规程 2. 空调设备常见故障的种类 |
| | 维护 通信 线路 | 维护对外互连通信 线路 | 1. 能够识别对外互连通信线路 2. 能够及时发现对外互连通信线路故障 | 1. 常用广域网线缆基本知识 2. 常用广域网接口基本知识 3. 常用广域网通信线路常见故障常识 |
| | | 维护局域网通信 线路 | 1. 能够识别局域网通信线路 2. 能够及时发现局域网通信线路故障 | 1. 常用局域网线缆基本知识 2. 常用局域网接口基本知识 3. 常用局域网通信线路常见故障的种类 |
| | 维护 网络 设备 | 监视网络运行状 况 | 1. 能够使用网络实用工具程序和网络管理工具监视网络的运行状况 2. 能够判断网络设备是否工作正常 | 1. 网络实用程序知识 2. 网络管理工具使用方法 |
| | | 网络设备的维护 | 1. 能够识别网络设备 2. 能够完成网络设备的日常保养 | 网络设备日常保养知识 |
| | 维护 网络 服务器 和 网络 终端 | 网络终端设备的 安装与配置 | 1. 能够正确安装网络终端设备的软、硬件 2. 能够正确配置网络终端设备的软、硬件 3. 能够正确使用基本的网络客户端软件 4. 能够正确配置简单的网络资源共享 | 1. 网络终端设备的软硬件安装配置方法 2. 网络客户端软件的安装配置方法 |

| | | | | |
|-----|----------------------|-------------|--|-------------------------------------|
| | 设备 | 网络服务器的监视 | 能够识别服务器硬件故障 | 服务器保养基本方法 |
| | | 网络终端设备的日常维护 | 1. 能够使用常用的防病毒软件进行病毒的防治 2. 能够进行网络终端设备的日常保养 | 1. 计算机病毒的正确识别和处理方法 2. 网络终端设备保养方法 |
| | | 监视网络基本服务 | 1. 能够正确使用网络实用工具、网络管理软件和网络应用软件，对网络基本服务进行监视 2. 能够判断网络基本服务是否工作正常 | 利用网络应用软件对网络基本服务进行监视的方法 |
| 物流员 | 实施 单项 物流 项目 | 完成具体的物流工作 | 1. 了解物流实施程序 2. 正确使用物流基本工具 | 1. 物流基础知识 2. 物流设备基本配置 |
| | | 解读单项物流项目的内容 | 1. 能看懂单证 2. 会使用条码器 | 1. 编码知识 2. 物流基础英语 100 词句 |
| | 安排 物流 程序 | 编排单项物流项目的程序 | 1. 会运用运筹学原理 2. 会计算机基本操作 | 1. 运筹学概论 2. 计算机操作 |
| | | 分解单项物流项目 | 1. 会正确使用物流标准用语 2. 会界定单项物流项目的具体内容 | 1. 物流标准用语 2. 物流项目的主要内容和功能 |
| | 操作 物流 配送 | 进行分拣和配货作业 | 1. 会运作货物分类 2. 了解集装箱多式联运 | 1. 货物概念 2. 集装箱多式联运 |

| | | | | | |
|---------------------------|--|---------------------|---|--|--|
| | | 从事配送加工 | <ol style="list-style-type: none"> 1. 掌握配送的基本流程 2. 熟悉配送环节及其功能 | <ol style="list-style-type: none"> 1. 物流配送基本知识 2. 流通加工 | |
| 计算机 网络 技术 人 员 | 计算 机 网 络 操 作 系 统 及 服 务 器 使 用 与 配 置 | 计算机软、硬件安装与配置 | <ol style="list-style-type: none"> 1. 能安装计算机基本硬件 2. 能安装计算机常用软件 3. 能识别并排除基本的计算机故障 4. 能安装并使用计算机常见外设 | <ol style="list-style-type: none"> 1. 计算机硬件基础 2. 计算机软件基础 3. 计算机软硬件故障分类及分析方法 4. 计算机外设基础及应用 | |
| | | Windows XP 系统的使用与设置 | <ol style="list-style-type: none"> 1. 能安装 Windows XP 2. 能熟练设置桌面以及中文特性 3. 能使用系统工具 4. 能使用文件管理和磁盘管理功能 5. 能添加删除组件 6. 能定义并设置用户工作环境 7. 能配置和管理网络属性 8. 能共享文件、打印机等系统资源 9. 能维护注册表 10. 掌握 Windows XP 性能优化和系统恢复技术 | <ol style="list-style-type: none"> 1. Windows XP 安装基础 2. 中文特性 3. 环境管理 4. 资源管理 5. 计算机管理 6. 用户管理 7. 系统优化技术 8. 系统恢复技术 | |

| | | | | |
|----------|------------------------|--|---|--|
| | Windows 2003 操作系统使用与设置 | <ol style="list-style-type: none"> 1. 能规划和安装 windows 2003 2. 能搭建文件服务器 3. 能管理用户和组 4. 能配置和管理网络 5. 能管理磁盘 6. 能使用管理控制台 7. 能掌握故障恢复控制台并掌握系统恢复技术 8. 能优化 Windows 2003 性能 9. 能配置与使用 DHCP 服务、Web 服务、FTP 服务、打印服务、传真服务及第三方服务软件 | <ol style="list-style-type: none"> 1. 规划和安装技术 2. 用户和组的规划 3. 磁盘规划 4. 文件和目录权限 5. IIS 基础 6. 基本服务 7. 系统恢复 8. 系统优化 | |
| 组网、配置与应用 | 小型企业网络组建与配置 | <ol style="list-style-type: none"> 1. 能根据实际情况制定网络设备需求表 2. 能正确安装网络设备(包括无线网络) 3. 能根据实际网络环境画出网络拓扑结构图 | <ol style="list-style-type: none"> 1. 对等网的基础知识 2. 无线网络基础知识 3. 网络设备的特点及选型 | |
| | 网页制作 | <ol style="list-style-type: none"> 1. 能使用常用的网页制作工具制作网页 2. 能对网页进行适当的修改以满足实际需要 | <p>了解 HTML 语言 熟悉网页制作工具</p> | |

| | | | | | |
|------------|--|----------------|--|--|--|
| | | Internet 接入与应用 | <ol style="list-style-type: none"> 1. 熟悉常见的 Internet 接入方式，能将电脑接入 Internet 2. 能配置 windows XP 为 Internet 共享服务器，代理局域网中机器连接 Internet 3. 能配置简单路由设备将局域网中机器连接到 Internet 4. 能利用代理服务器软件，代理并控制局域网机器连接 Internet 5. 能配置与应用常见 Internet 客户端软件 | <ol style="list-style-type: none"> 1. Internet 基础 2. Web 和搜索引擎 3. 代理服务 路由基本知识 | |
| 网络运行、管理与维护 | | 常见网络工具使用 | <ol style="list-style-type: none"> 1. 能使用常用的网络分析命令和工具 | 了解常见网络协议 | |
| | | 常见网络故障检测与排除 | <ol style="list-style-type: none"> 1. 能识别常见的网络故障 2. 能排除常见的网络故障 | 故障分析方法 | |
| | | 小型网络监控 | <ol style="list-style-type: none"> 1. 能监控网络设备的状态 2. 能监控机器的 CPU、内存等使用状况 3. 能监控网络连接的状况（包括网络的延时与丢包率等） | <ol style="list-style-type: none"> 1. 网络设备监控方法 2. 网络性能基本参数 | |
| 网络安全 | | 主机级计算机病毒防范 | <ol style="list-style-type: none"> 1. 能安装与配置常用的杀毒软件 2. 能使用杀毒软件防毒与杀毒 3. 能制定合适的病毒防范策略 | <ol style="list-style-type: none"> 1. 病毒的基本原理 2. 病毒的分类 3. 常见病毒的攻击方式 | |
| | | 个人防火墙的配置 | 能安装与配置常用的个人防火墙软件 | <ol style="list-style-type: none"> 1. 个人防火墙的原理 2. 个人防火墙的常见产品特点 | |
| | | 安全公告阅读与补丁管理 | <ol style="list-style-type: none"> 1. 能定期查看安全公告 2. 能定期查看杀毒软件厂商提供的病毒警报，更新病毒库并作出相应的应对措施 3. 能利用补丁工具进行补丁综合管理 | <ol style="list-style-type: none"> 1. 安全补丁的知识 2. 安全公告中的安全级别 | |

| | | | | |
|--|------------|------------------------|---|---|
| | 数据存储、备份与恢复 | 常见备份软件的使用 | <ol style="list-style-type: none"> 1. 能制定备份策略 2. 能使用和配置 Windows 备份软件及其它第三方备份软件 3. 能够使用备份工具恢复系统数据 | <ol style="list-style-type: none"> 1. 数据备份与恢复基础知识 2. 备份策略的制定原则 |
| | | 常见备份设备的安装与使用 | <ol style="list-style-type: none"> 1. 能够完成备份设备的硬件安装 2. 能够完成备份设备的软件配置 3. 能够诊断和排除常见故障 | 常用备份设备的特点与分类 |
| | | 数据库备份 | <ol style="list-style-type: none"> 1. 能对小型企业的常用数据库进行备份 2. 能制定数据库备份策略 | 数据库基础知识 |
| | 网络综合布线 | 小型网络布线安装与测试 | <ol style="list-style-type: none"> 1. 能进行线缆端接 2. 能布放线缆 3. 能测试布线系统参数 4. 了解布线工程验收内容 | <ol style="list-style-type: none"> 1. 常用介质及性能 2. 标准与六大子系统 3. 布线规范 4. 测试标准及测试参数 5. 设计、施工与验收基础 |
| | | 布线系统、门禁系统、小型电话交换机系统的管理 | <ol style="list-style-type: none"> 1. 能管理布线系统，更正布线文档 2. 能管理门禁系统 3. 能管理小型电话交换机系统 | <ol style="list-style-type: none"> 1. 日常管理与维护基础 2. 布线文档标准 3. 门禁系统与电话交换机系统的基本知识 |

注：本表是方案开发组集成职业院校、行业企业专家共同开发。职业学校应结合本校特点和区域行业企业岗位需求，充分调研后，制定本校的该专业职业能力分析表。

审批表

| | |
|--------------|---|
| 学校意见 | <p style="text-align: center;">分管教学领导签字</p> <p style="text-align: right;">年 月 日</p> |
| 市职教教教研机构审定意见 | <p style="text-align: center;">盖章</p> <p style="text-align: right;">年 月 日</p> |
| 市教育局审批意见 | <p style="text-align: center;">盖章</p> <p style="text-align: right;">年 月 日</p> |