

电子商务专业 人才培养方案

学校名称：兰州市商业学校

学校主管部门：兰州市教育局

专业名称：电子商务

专业代码：730701

修业年限：三年

目录

一、专业名称及代码	1
二、入学要求	1
三、修业年限	1
四、职业面向	1
五、培养目标与培养规格	
(一) 培养目标	1
(二) 培养规格	1
1. 职业素养	2
2. 专业知识和技能	2
(三) 专业方向	3
1. 专业(技能)方向 A——客服运营	3
2. 专业(技能)方向 B——美工设计	4
六、主要接续专业	5
七、课程结构	5
八、课程设置及要求	6
(一) 公共基础课	6
(二) 专业技能课	6
1. 专业核心课	6
2. 专业(技能)方向课	7
3. 专业选修课	9
4. 专业(毕业)实习	9
九、教学进程总体安排	10
(一) 基本要求	10
(二) 教学计划进程表	11

十、实施保障.....	12
(一) 师资队伍.....	12
(二) 教学设施.....	12
(三) 教学资源.....	13
(四) 教学方法.....	16
(五) 学习评价.....	16
(六) 质量管理.....	17
十一、毕业要求.....	18
十二、附录.....	18

电子商务专业人才培养方案

一、专业名称及代码

电子商务（730701）

二、入学要求

初中毕业或具备同等学力

三、修业年限

三年

四、职业面向

本专业职业面向

序号	专业（技能）方向	对应职业（工种）	职业资格证书
1	客服运营	网络客服、客服 网络推广助理、运营助理	电子商务师
2	美工设计	设计助理、网店美工 平面设计、摄影助理	图形图像处理员

五、培养目标与培养规格

（一）培养目标

中等职业学校培养与我国现代化建设要求相适应，德、智、体、美全面发展，在生产、服务一线工作的高素质劳动者和技能型人才。本专业面向电子商务领域从事应用或服务的企业，培养具有基本的科学文化素养，良好的职业道德和素养，较强的综合职业能力和一定的创新意识，从事网店客服、网店美工、推广运营等工作岗位的技能型人才。

（二）培养规格

本专业毕业生应具有以下职业素养、专业知识和技能。

1. 职业素养

(1) 热爱祖国，将实现自身价值与服务祖国人民相结合，树立民主观念和遵纪守法意识，遵守职业岗位规范；树立劳动观点，养成良好的劳动习惯，增强实践能力；树立尊重自然、顺应自然、保护自然的生态文明理念；树立正确的职业理想，形成正确的就业观、创业观，做好适应社会、融入社会、就业创业准备。

(2) 具有社会公德、职业道德意识和文明行为习惯，自觉践行核心价值观。

(3) 具有健全的人格、良好的心理品质和健康的身体，培养诚实守信、爱岗敬业、团结互助、勤俭节约、艰苦奋斗的优良品质，提高应对挫折、合作与竞争、适应社会的能力。

(4) 具有基本的欣赏美和创造美的能力。

(5) 具有基本的历史文化素养。

(6) 具有较好的人际交往能力、沟通协调能力、团队合作精神和创新意识。

(7) 初步掌握开展电子商务所需的基本技能，具有良好的商业意识和就业、创业、抗压能力。

(8) 了解电子商务的发展方向，具有自主学习和适应职业发展的能力。

2. 专业知识和技能

(1) 了解电子商务基本知识，包括行业业态、发展方向及相关术语。

(2) 掌握网络的相关知识，能根据业务需要，操作站内和站

外推广媒介，达到网络的目的。

(3) 掌握电子商务日常工作中客户服务的相关知识和技能，具有良好的接待和沟通能力，能根据服务规范和流程，进行客户服务。

(4) 掌握网店运营管理的基本知识，能完成网店的运营管理与日常维护。

(5) 了解电子商务物流的基础知识，掌握商品打包，订单处理，配送等环节的工作内容和流程。

(6) 掌握网店商品拍摄的基本技巧及图片处理工具，能根据企业要求，独立完成商品拍摄和图像处理，达到较好的视觉效果。

(7) 掌握软文写作的技巧，能提炼出产品卖点，并对产品进行包装。

(8) 能够使用计算机常用软件完成日常工作的文档处理，如库存统计、排班、数据统计等。

(三) 专业方向

1. 专业（技能）方向 A——客服运营

(1) 普通话标准流利、语言规范、声音甜美，具有良好的口头表达和沟通能力能理解客户需求，正确录入信息，打字速度每分钟不少于 60 字。

(2) 熟练应用阿里旺旺、千牛等网络通讯工具，熟悉常用网络语言，能准确解答顾客疑问。

(3) 熟悉常见电子商务交易流程及网店 ERP 系统的操作，能独立完成售前及售后工作，转化率较高，反应快。

(4) 熟悉主流电商平台的相关知识，如准入门槛、活动要求、操作流程等。

(5) 掌握主流平台站内推广的各种方法，并根据企业需要，完成相应的推广任务。

(6) 掌握基础的数据搜集和分析能力，能正确分析网店运营中的相关数据并对推广效果进行评估。

(7) 熟练掌握网店运营的基本技能，包括网店开设、基本设置、产品选型等网店实战能力。

(8) 熟练掌握主流移动电子商务平台的应用，了解客户的使用习惯并进行有针对性的推广策略设计。

2. 专业（技能）方向 B——美工设计

(1) 能准确分析企业文化及产品属性。

(2) 掌握常用拍摄器材的使用，并能针对不同产品的进行拍摄环境布置及完成拍摄任务。

(3) 掌握电子商务的相关知识，掌握设计风格，网页布局等，并使用工具软件呈现效果。

(4) 掌握色彩搭配及排版能力，能根据策划需要进行宝贝详情页等相关页面及广告的设计。

(5) 熟练掌握网店的整体形象，配合促销活动专题页面等的策划、设计与制作。

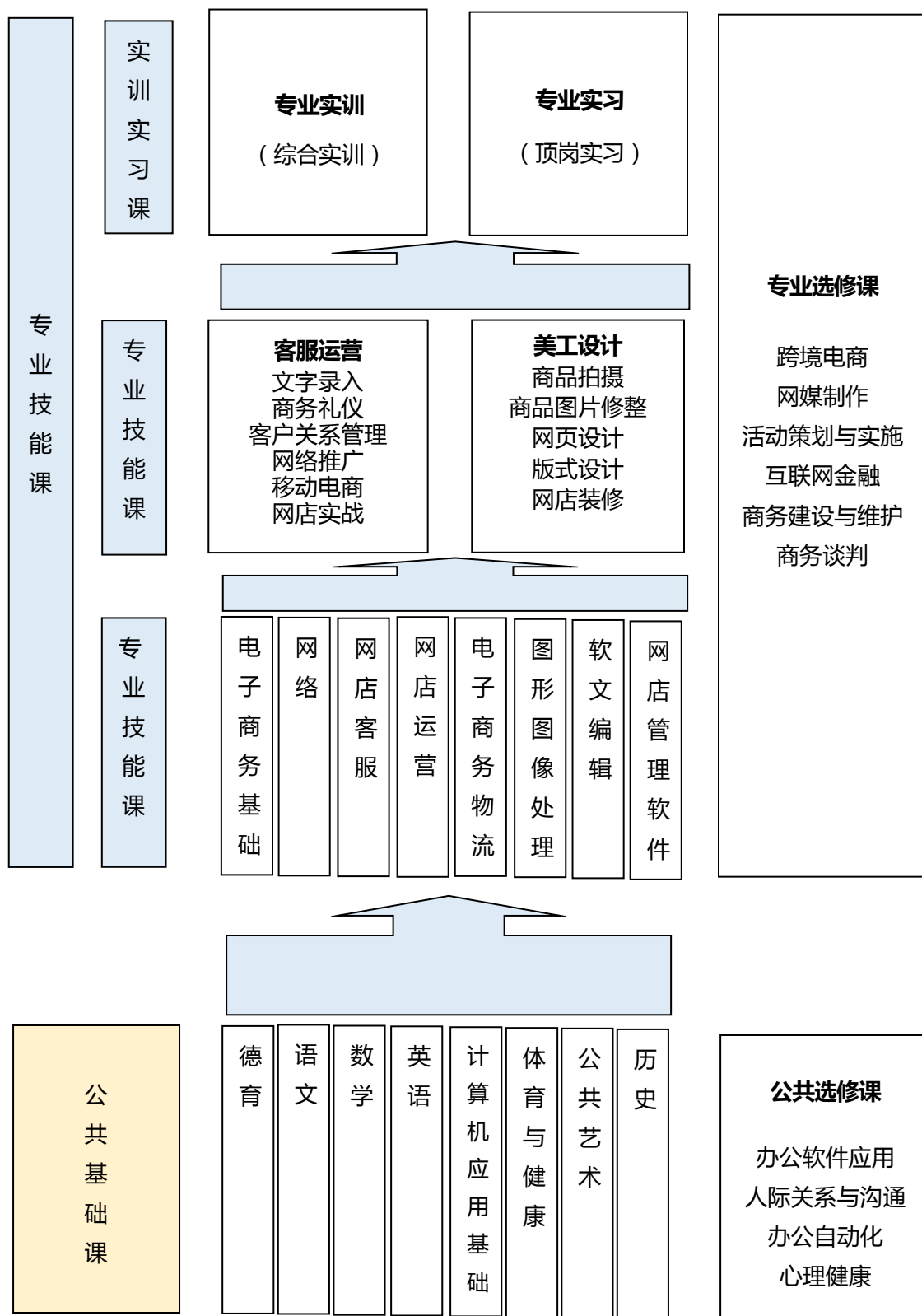
(6) 熟练掌握 Dreamweaver、Photoshop 等常用软件的使用；能熟练地完成商品退底、修整工作；熟练地完成商品详情页的设计、拼接工作。

六、主要接续专业

高职专科：电子商务、移动商务、网络

应用本科：电子商务、市场

七、课程结构



八、课程设置及要求

本专业课程设置分为公共基础课和专业技能课。

公共基础课包括德育课、文化课（语文、数学、英语）、计算机应用基础、体育与健康课、公共艺术课、历史课，以及自然科学和人文科学类公共选修课。

专业技能课包括专业核心课、专业（技能）方向课和实训实习课，以及专业选修课。

（一）公共基础课

序号	课程名称	主要教学内容和要求	参考学时
1	职业生涯规划	依据《中等职业学校职业生涯规划教学大纲》开设	34
	职业道德与法律	依据《中等职业学校职业道德与法律教学大纲》开设	36
	经济与社会	依据《中等职业学校经济与社会教学大纲》开设	34
	哲学与人生	依据《中等职业学校哲学与人生教学大纲》开设	32
2	语文	依据《中等职业学校语文教学大纲》开设	208
3	数学	依据《中等职业学校数学教学大纲》开设	122
4	英语	依据《中等职业学校英语教学大纲》开设	122
5	计算机应用基础	依据《中等职业学校计算机应用基础教学大纲》开设	104
6	体育与健康	依据《中等职业学校体育与健康教学指导纲要》开设	166
7	公共艺术	依据《中等职业学校公共艺术教学大纲》开设	34
8	历史	依据《中等职业学校历史教学大纲》开设	32

（二）专业技能课

1. 专业核心课

序号	课程名称	主要教学内容和要求	参考学时
1	电子商务基础	通过本课程的学习，学生能了解电子商务相关的法律法规、行业政策及电子商务的现状和发展趋势；了解各主流平台的基本特点及相关的运营模式；了解电子商务企业基本岗位的技能要求，如图像处理、客户接待、商品配送等；掌握网络零售的主要交易流程。	68
2	网络	通过本课程的学习，学生能系统地掌握网络概述、网络的战略及渠道等，掌握网络广告的制作、搜索引擎、搜索引擎优化、Eil 等活动的实施、组织和控制等基本技能，达到具备从事网络工作的基本要求，基本具备现代人员的素质。	108
		通过本课程的学习，学生能了解各主流平台网购流程，熟悉岗位职责及各种业务类型的工作要求，能准确掌握网店客服的各高压线，熟练使用专业的服务术语及	

3	网店客服	千牛等工具，能准确分析产品属性、正确引导客户完成导购、订单查询、客户投诉、客户关系管理等业务。	68
4	网店运营	通过本课程的学习，学生能了解网店运营的规范与流程，明确运营岗位的核心工作内容；掌握以淘宝网平台为代表的 C2C 网店运营技能要求，包括网店创建与维护、网店视觉优化、产品优化、客户服务、店铺推广、简单方案的策划、供应链管理等方面的能力。	96
5	电子商务物流	通过本课程的学习，学生能了解现代物流管理与商品配送的一般过程和方法。了解进行入库、分拣、配货、配装、出库、退货作业的操作；能叙述各种运输方式的特点；了解组织运输作业流程；会进行物流配送信息的查询及处理；熟悉配送单据的周转流程；掌握特殊商品包装、发货、运输的业务操作流程。	68
6	图形图像处理	通过本课程的学习，学生能全面掌握 Photoshop 操作应用的各个知识点，具备参加 Photoshop 图形图像处理考证的能力水平；能够系统全面的掌握 Photoshop 在平面设计中的应用，结合网络的策划需求，完成综合运用与实际创作。	108
7	软文编辑	通过本课程的学习，学生能了解软文的基本概念，熟练掌握软文的类型、标题和正文的设计方法、软文的创意、写作技巧和方法。能够根据企业的策略，针对消费者在购物过程中的购买心理，结合产品特征撰写推广信息与宣传软文；熟练掌握产品文案撰写的技能。	68
8	网店管理软件	通过本课程的学习，学生能掌握企业网店管理所使用工具及系统的操作，其中包括千牛、ERP 系统软件等。能够在真实的工作平台上，基于企业的订单及数据，按照工作岗位流程要求完成订单的查询、修改、审核的操作。系统、全面的掌握网店管理中各个环节的工作流程，要求能熟练解决最常见的后台订单处理、退换货单据审核等程序性问题。	68

2. 专业（技能）方向课

(1) 客服运营

序号	课程名称	主要教学内容和要求	参考学时
1	文字录入	通过本课程的学习，学生能按照正确的键盘指法完成录入任务；能熟练使用至少一种中文（简体）拼音输入法；能设置输入法属性；掌握特殊符号的输入方法；能正确听取客户要求，同时完成文字录入；针对不同类型的文章和录入方式，录入速度达到 60 字/分钟以上。	34
2	商务礼仪	通过本课程的学习，学生能了解礼仪在生活和工作中的重要性；懂得塑造良好的个人形象；熟练掌握个人形象礼仪、交往礼仪、校园礼仪、职场礼仪等常见的礼仪要求。能运用规范的礼仪的知识和技能进行客户接待、工作洽谈、人际关系管理等交往工作，从而商务行为的实施。	68
		通过本课程的学习，学生能了解客户关系管理的意义；	

3	客户关系管理	掌握客户关系管理的基本方法；利用常用的办公软件、商务系统、CRM 系统，对客户信息进行收集、分析；掌握对关键客户关系进行管理、客户满意度管理以及客户忠诚度管理的技巧。	64
4	网络推广	通过本课程的学习，学生能根据产品的特点，掌握贴吧、等各类免费的推广渠道及推广手段，能熟练操作相关工具软件；能根据各主流平台规范及特点，选择合适的站内外推广方式；了解 SEO 优化，掌握多个主流平台的使用及功能比较、免费及付费推广方式、直通车、淘宝客、空间、微博（SNS）等。	96
5	网店实战	通过本课程的学习，学生能以产品销售为主线，通过分组开店，多渠道完成销售实战。学生通过完成从网店注册、装修、上新、推广等一系列网店经营全流程的工作任务，使其熟练掌握电子商务中网店管理的工作流程及要求，能够对网店及产品存在的问题进行准确诊断，并具备优化的能力。	120
6	移动电商	通过本课程的学习，学生能了解移动电子商务发展概况、平台的构建与管理、智能终端、业务管理等工作流程；熟悉掌握移动支付、移动广告和移动社区等方面的应用；掌握包括微店等各种类型的移动电商平台及渠道，利用各种电商平台APP、微博、等商务软件，完成推广、商品交易等活动。	64

(2) 美工设计

序号	课程名称	主要教学内容和要求	参考学时
1	商品拍摄	通过本课程的学习，学生能熟练掌握摄影设备器材的维护、使用；熟练掌握灯光布置及光线技术；掌握包括吸光、反光、透明商品在内的各种静物拍摄手法；能通过挖掘商品卖点，选择的拍摄效果和方案进行实施。	102
2	商品图片修整	通过本课程的学习，学生能根据各类商品的卖点，综合应用已熟练掌握的 Photoshop 操作工具，快速对不同类目下的产品图片进行各种类型瑕疵的修复、色相色阶调整等；通过重复训练，熟练运用钢笔、通道等工具，快速完成包括人物、各类产品图片的勾勒退底操作；根据设计模板，熟练完成宝贝详情页面的制作。	96
3	网店装修	通过本课程的学习，学生能熟练掌握各主流网络平台网店装修模版的套用；掌握调整店铺页面布局优化技巧；掌握网店页面模块的选用和搭配；能通过后台完成宝贝详情页切片上传；能通过修改代码完成宝贝、店铺页面编辑；能准确分析客户得到网络浏览习惯及特征，运用各种绘图软件及网页制作软件完成包括店标、广告招牌、公告栏、商品类目、店铺促销、商品内页制作，提高点击率。	120

4	版式设计	通过本课程的学习,学生能了解版式设计的基本理论;掌握版式设计的基本原则、平面构成的基本形式;熟练掌握色彩搭配原则;通过鉴赏;能够根据设计主题和视觉需求,在预先设定的有限版面内,运用造型要素和形式原则,根据特定主题与内容的需要,将文字、图片(图形)及色彩等视觉传达信息要素,进行排布,以达到预期效果。熟练运用平面设计软件,掌握版式设计在制作宝贝详情页、店铺首页设计中的应用。	64
5	网页设计	通过本课程的学习,学生能了解网店的布局特点及不同页面布局所适用的类目及产品;了解电子商务网店的特点;能使用 Dreamweaver、Photoshop 等平面设计软件,完成网店效果图的制作;能根据产品和店铺的要求,通过网页代码的修改,对页面效果进行调整。	64

3. 专业选修课

各学校根据专业需要和学生兴趣、爱好,确定公共选修课和专业选修课及主要教学内容和要求。建议在选修课设置中,针对本校电子商务专业所开设的专业(技能)方向设置。例如《活动策划与实施》《网络媒体制作》等课程,能提升在今后工作中的综合能力,《跨境电商》能拓宽学生对电子商务专业的新型业态的认知,《人际关系与沟通》《心理健康》等课程则有利于培养学生养成健康的心理和人格。

4. 专业(毕业)实习

在确保学生实习总量的前提下,根据实际需要,通过与具备一定规模的电子商务企业进行多种形式的校企合作,实行工学结合或分阶段安排学生实习,与实习单位共同制定实习计划和制度,实现共同培养,共同管理。毕业实习(顶岗实习)是本专业最后的实践性教学环节,要认真落实、财政部关于《中等职业学校学生实习管理办法》的有关要求,保证学生毕业实习的岗位与其所学专业面向企业顶岗实习,学生能更深入地了解电子商务企业的工作流程及所对应岗位的工作任务与职责权限,能够用所学知识和技能解决实际工作问题,学会与人相处与合作,树立正确的劳

动观念和就业观。

客服运营方向主要安排到电子商务中小企业中的网络客服、推广或运营助理等岗位进行顶岗实习，深入企业体验客户服务、引流推广、日常运营数据收集与处理等的工作流程；美工设计方向主要安排到电子商务中小企业中的商品摄影、设计助理、视觉设计等岗位进行顶岗实习，深入体验商品拍摄、图片处理、详情页设计、网店装修等美工设计类岗位的工作流程。

九、教学进程总体安排

（一）基本要求

每学年为 52 周，其中教学时间 40 周（含复习考试和实训），累计假期 12 周，周学时为 28 学时（按每天安排 6 节课计），校外实习按每周 30 小时（1 小时折 1 学时）安排。本方案三年总学时为 3092 学时，各校在制定本校实施性教学计划时可安排在 3000-3300 学时。

实行学分制的学校，原则上一般以 16-18 学时为 1 学分，入学教育（军训）、校外实习、社会实践、毕业教育等活动，以 1 周为 1 学分，三年制毕业总学分不得少于 170 学分。

公共基础课程学时占总学时的三分之一，允许根据各校人才培养的实际情况在适当的范围内调整课程开设顺序，但保证学生修完本方案确定的公共基础课程的必修内容和学时。

专业技能课程学时占总学时的三分之二，其中毕业实习（顶岗实习）安排在最后一学期，累计总学时约为半年。在确保学生实习总量的前提下，学校可根据实际需要，集中或分阶段安排实习时间。

(二) 教学计划进程表

课程类别	课程名称	学分	总学时	各学期教学周数与周学时分配					
				1	2	3	4	5	6
				17周	18周	18周	16周	15周	18周
公共基础课	职业道德与法律	2	36		2				
	经济与社会	2	36			2			
	哲学与人生	2	32				2		
	语文	12	212	4	4	4			
	数学	7	122	4	3				
	英语	7	122	4	3				
	计算机应用基础	6	104	4	2				
	体育与健康	10	168	2	2	2	2	2	
	公共艺术	2	36			2			
	历史	2	32				2		
	小计: 占 29.9%	54	934	20	16	10	6	2	
专业核心课	电子商务基础	4	68	4					
	网络	6	108		6				
	网店客服	4	72			4			
	网店运营	6	96				6		
	电子商务物流	4	68	4					
	图形图像处理	6	108		6				
	软文编辑	4	72			4			
	网店管理软件	4	72			4			
	小计: 占 21.1%	38	664	8	12	12	6		
专业技能方向课	客服运营方向	文字录入	2	36			2		
		商务礼仪	4	72			4		
		网络推广	6	96				6	
		客户关系管理	4	64				4	
		移动电商	4	64				4	
		网店实战	7	120					8
	小计: 占 14.4%	27	452	0	0	6	14	8	
	美工设计方向	商品拍摄	6	108			6		
		商品图片修整	6	96				6	
		版式设计	4	64				4	
		网页设计	4	64				4	
		网店装修	7	120					8
	小计: 占 14.4%	27	452			6	14	8	

十、实施保障

（一）师资队伍

根据颁布的《中等职业学校教师专业标准》和《教育部 甘肃省人民政府关于整省推进职业教育发展打造“技能甘肃”的意见》，加强专业师资队伍建设，合理配置教师资源。专业教师学历、职称结构应合理，具备良好的师德和终身学习能力，熟悉企业情况，积极开展课程教学。本专业应配备 2 名及以上具有财经商贸类专业中级以上专业技术职务的专任教师；建立“双师型”专业教师团队，其中“双师型”教师应不低于 60%；应有业务水平较高的专业带头人，并聘请一定比例（10%-30%）的行业企业技术人员和能工巧匠担任外聘教师。

外聘教师在相应的职业岗位上工作 2 年以上，参与专业教研活动，引入企业的新理念、新技术、新要求。

（二）教学设施

实训实习环境要具有真实性或仿真性，具备实训、教学、教研等多项功能及理实一体化教学功能。校内实训基地包括基础实训室、专项实训室和综合实训室，要求建设一批一体化实训室，满足专业教学要求。实训设备配置应不低于以下标准，主要设施设备的数量按照标准班（40 人/班）配置。学校应根据本专业学生人数和班级数量，合理增加设备数量和工位数量，以满足教学要求。

校内各实训室配置主要设施设备名称及型号规格、数量见下表。

序号	实训室名称	实训室功能	主要设施设备		
			名称及型号规格	数量	单位
1	美工实训室	主要用于开展电子商务网店美工岗位的核心课程实训教学，如商品拍摄与处理、店铺装修、视觉等课程实训。	教师、学生电脑	41	台
			60寸交互式触控一体机	1	台
			多媒体教学系统	1	套
			数码单反相机	5	台
			摄影闪光灯	5	个
			彩色打印机	1	台
			电动3轴背景升降器	1	台
			四联灯静物拍摄台	5	个
			灰白黑背景布	3	块
			五合一反光板	5	台
			相机热靴闪光灯	1	个
			摄影背景架	1	个
			引闪器	1	个
网络交换机	1	套			
2	客户服务实训室	主要用于开展电子商务基础、网店客服、软文编辑、移动电商等核心课程的教学与实训。	教师、学生电脑	41	台
			60寸交互式触控一体机	1	台
			多媒体教学系统	1	套
			商品展示架	1	套
			即时通讯软件	1	套
			座机、耳麦	40	套
			接入外线功能（可选）	1	套
网络交换机	1	套			
3	综合实训室	主要用于开展电子商务物流、网店运营、网店管理软件、网店实战等核心课程的教学，并实施专业综合实训。	交互式触控一体机	1	台
			教师、学生电脑	41	台
			彩色打印机	1	台
			多媒体教学系统	1	套
			专业扫描仪	1	台
			网络交换机	1	套
			小型拍摄灯箱	8	套
			数码相机	8	台
			商品展示架	1	套
			网店管理类实训软件	1	套
网络交换机	1	套			

（三）教学资源

1. 公共基础课

公共基础课的任务是依据统颁的相关课程教学标准的基本要求，引导学生树立正确的世界观、人生观和价值观，提高学生思

想素质、职业道德水平和科学文化素养；为电子商务专业知识的学习和职业技能的培养奠定基础，满足学生职业生涯发展的需要，终身学习。推行案例教学、情境教学等教学模式的，教学方法、教学手段的创新，突出“学生为中心”的教育教学理念，调动学生学习兴趣，融入电子商务专业的元素，实现基础能力与专业能力的结合，注重学生学习能力和学习习惯的培养，为学生综合素质的提高、职业能力的形成和可持续发展奠定基础。

2. 专业技能课

专业技能课程的任务是培养学生掌握必要的专业知识和比较熟练的职业技能，提高学生就业创业能力和适应职业变化的能力。根据专业培养目标、教学内容和学生的学习特点，采取灵活多样的教学方法，推行项目教学、情境教学、工作过程导向教学等教学模式。突出“做中学、做中教、教学做相结合”的职业教育教学特色，强化理实一体化教学。

围绕本专业培养目标，完成电子商务学生在电子商务行业认知、网络与策划能力、客户服务能力、网店管理运营能力、电子商务相关的物流服务能力、图像基本处理能力、网络文案写作与策划等多项基本能力的培养，使学生具备进入电子商务领域的基础素养，并为后续专业（技能）方向的培养奠定基础。

3. 实训实习课

实训实习是专业技能课程教学的重要内容，是培养学生良好的职业道德，强化学生实践能力，提高综合职业能力的重要环节。坚持工学结合、校企合作，强化教学、学习、实训相结合的教育教学活动，重视校内教学实训，特别是生产性实训。加强专业实

践课程教学，加大实训实习在教学中的比重，完善专业实践课程体系。

电子商务专业客服运营方向的学生实习岗位有网店客服、推广助理、运营助理等。由于企业的此类岗位容量较大且具有一定的共同性，所以客服运营方向学生可以独立顶岗实习。学校可以与大型的电子商务企业进行合作，使学生在顶岗实习过程中实现轮岗，能够更为全面地掌握岗位技能，也可以和中小微型企业建立合作关系，让学生在专业实习的过程中完成多个岗位工作任务。

美工设计方向的学生实习岗位有设计助理、网店美工、平面设计、摄影助理、商品摄影等，学生可以完成独立的顶岗实习。但由于企业的此类岗位职数需求较少，学校可以与多家电子商务品牌企业或服务商合作，使学生分散进驻其对口岗位进行实习。

在实训实习课程中，要求加强与大型的电子商务企业合作，如与“双十一”等生产性项目相结合开展，根据客服运营方向和美工设计方向的培养目标进行有针对性的设置，过程中由企业导师与专业教师共同完成学生的辅导，引入企业考核机制，校企共同进行课程的考核，以达到真正的岗位体验和综合职业能力提升的目的。在教学实践中，充分考虑电子商务企业中不同岗位的人才需求差异性，要按照专业培养目标的要求和教学计划的安排，学校和实习单位共同制定实习计划，强化以育人为目标的实训实习考核评价。创新顶岗实习形式，组织开展专业教学和职业技能训练，保证学生顶岗实习的岗位与其所学专业面向的岗位群基本一致，健全学生实习责任保险制度。

（四）教学方法

1. 教师应依据专业培养目标、课程知识与能力要求、学生能力与教学资源,采用适当的教学方法,以达成教学的预期目标。

2. 各课程教师于每学期开学之前应拟妥教学计划,并备好教学所需器材等相关事项

3. 教师在教学过程中应注意学生综合职业能力和职业素质的养成,不仅要达成各单元的认知及技能目标,也应注意培养学生的敬业精神和职业道德。

4. 通过教学过程,教师应培养学生具有主动学习及独立、客观的判断能力以使用多变的社会环境。

（五）学习评价

教学评价应体现评价主体、评价方式、评价过程的多元化。要校内校外评价结合,学业考核与职业技能鉴定结合,教师评价、学生互评与自我评价相结合,过程性评价与结果性评价相结合。创新评价方式方法,既要关注学生对知识的理解和技能的掌握,更要关注运用知识在实践中解决实际问题的能力水平。过程性评价,应从职业素养、岗位能力、职业行为等多方面对学生在整个学习过程中的表现进行综合测评;结果性评价,一是从学生知识点的掌握、技能的熟练程度、完成任务的质量等方面进行评价,二是从校企合作项目中企业给予的绩效进行评价,如对学生在网店客服岗位中的销售业绩、响应速度、转化率、客单价等多方面度考核。专业技能课程的评价要结合客服、美工等岗位的 KPI 考核体系,采取学校的过程性评价与企业的岗位绩效考核相结合的方式。

要注重职业道德教育,构建学生、教师、家长、企业、社会

广泛参与的学生综合素质评价体系；以过程性评价为导向，将学生日常学习态度、学习表现、知识技能运用纳入评价范围，形成日常学业水平测试、技能抽查等学业评价为主、期末考试考查为辅的过程性学业评价体系；以职业资格鉴定基础，将学业考核与职业资格鉴定相结合，允许用职业资格证或技能等级证替代一定的专业课程成绩或学分；以企业职业岗位标准为参考依据，形成学校与企业专家共同参与学生企业顶岗实习环节的评价机制。各学校要结合专业教学实际，确定期末考试考查课程，按学业成绩管理统一规定，制定各门课程成绩评价标准。

（六）质量管理

教学管理是学校的中心工作，教学质量是教学管理的核心。为实现中职学校教学管理的程序化、规范化、科学化、信息化，各学校要依据本专业教学指导方案，规范制定本专业实施性教学计划，并加强对学校实施性教学计划执行的管理监督，严格按教学计划开设课程，统一公共基础课的教学要求，加强对教学过程的质量监控。实施中职公共基础课学生学业质量评价，积极推行技能抽查、学业水平测试、综合素质评价和毕业生质量调查等。要按照关于建立职业院校教学工作诊断与改进制度的有关要求，全面开展教学诊断与改进工作，不断完善内部质量保证制度体系和运行机制。

各学校按教育行政部门的规定实行学分制管理，积极推进学历证和职业资格证“双证书”制度。开展校企联合招生、联合培养的现代学徒制试点，推进校企一体化育人。学生校外实习要严格落实《中等职业学校学生实习管理办法》的规定和要求，制定本校的学生实习管理实施办法，加强监管。

十一、毕业要求

要求学生通过规定年限的学习，须修满专业人才培养方案（中职）所规定的学时学分，完成规定的教学活动，毕业时应达到的素质、知识和能力等方面要求。毕业要求应能支撑培养目标的达成。

十二、附录

附件 1：人才培养方案（中职）审批表

