

目 录

《电子商务基础》课程标准.....	4
《网络营销实务》课程标准.....	23
《市场营销》课程标准.....	41
《网店客服》课程标准.....	50
《网店运营》课程标准.....	70
《商品拍摄与图片处理》课程标准.....	87
《电子商务与物流》课程标准.....	119

《电子商务基础》课程标准

一、课程性质

（一）课程定位

本课程适用于中等职业学校电子商务专业。

（二）课程任务

本课程立足于实际能力的培养，对具体内容作了根本性改革，打破传统课程模式，转变为以工作任务为中心组织实训内容，让学生在完成具体任务的过程中来构建相关理论知识，并发展职业能力。经过与企业专家深入、细致、系统的讨论分析，本课程最终确定了以下6个典型工作任务：认识电子商务、了解电子商务模式、体验电子商务购物、了解电子支付与安全知识、开设自己的网店、进行网络营销。课程内容突出对学生职业能力的训练，基本理论知识的选取紧紧围绕工作任务完成的需要来进行，充分考虑了中等职业教育对理论知识学习的需要；结合企业生产，增强了实用性，达到了理论知识与技能训练的统一，体现了对品德与技能、学生知识与能力等全面发展的综合素质和职业能力要求，使学生具备从事电子商务专业学生解决电商方面实际问题的基本能力，为学习后续专业打下坚实的基础。

二、课程设计

为适应现代职业教育的需要，本课程采用项目化教学模式，按照基于电子商务员行业岗位工作过程的项目化教学设计理念，对《电子商务基础》课程进行任务化教学设计；树立以课程为主线，以能力为核心，通过学习通 APP 发布学习课件和课堂任务，积极有效地促进课程教学质量的提高。

（1）以培养学生作为电子商务员应具备的电子商务基础知识部分的专业知识和技能为核心，把该课程划分为六个学习项目，将课程

的能力目标转换成典型的工作任务来确定课程学习项目，开展教学活

(2) 根据电子商务产业行业的特点，注重学生实际运用能力，以此为目的，科学设计学习任务，使课堂教学与实际工作一致。组织教学重点教会学生如何完成工作任务，知识、技能学习结合任务完成过程来进行，教学顺序按照项目编排来展开，充分发挥他们的参与积极性，全面提高其实际应变能力及应用商务礼仪知识的能力。

三、课程目标

(一) 总体目标

在课程培养目标上，树立以打造学生就业竞争力为核心目标的培养思路，确定“注重综合素质、拓展专业视野、强化核心专业技能、实现零距离就业”的指导思想，从知识目标、技能目标和态度目标上培养学生的综合能力。

(二) 具体目标

1. 知识与技能目标

- (1) 具备了解和分析电子商务的组成要素、特点、功能的能力；
- (2) 具备了解和分析 B2B、B2C、C2C 等电子商务模式的能力；
- (3) 掌握开通网上银行和绑定第三方支付，在 B2C、C2C 网站、手机端体验购物的能力；
- (4) 具备了解电子支付与安全知识，具有防网络诈骗的自我保护意识的的能力；
- (5) 掌握开设网店并进行网店商品选货、店铺注册、商品发布与状态处理、商品拍摄与图片处理、制作促销海报等综合能力；
- (6) 掌握制定网络推广方案；写作软文，并运用微博、IM 推广、微信/公众号等方式开展网络营销推广活动的的能力。

2. 过程与方法目标

- (1) 通过真实的任务情境，唤起学生思维的能动性；

(2) 通过完成教学任务，使学生养成自学和独立分析问题的学习习惯；

(3) 通过分组学习，培养学生生生协作学习及自主探究的能力；

(4) 通过多元化评价（个人评价、小组自评、教师评价），激发学生学习的积极性。

3. 情感、态度及价值观目标

(1) 通过德育渗透培养学生正确的世界观、人生观和价值观；

(2) 通过模拟商务活动安排、社会交往、实际操作培养学生尽快进入并适应商务场合，树立良好的工作作风；

(3) 通过分组项目实践培养学生的团队协作能力和责任意识；

(4) 通过完整的工作过程评价方式培养学生的自我控制与管理能力及工作评价能力。

四、课程内容

（一）预备知识

要求学生具备 Office 系列办公软件中 Word、Excel、PowerPoint 的基本操作知识。

（二）核心内容

本课程内容由理论教学、实践教学和实习三大部分组成，建议课程总学时为 72 学时，其中理论教学 24 学时，实训 48 学时，理论和实践教学的比例约为 1:2。

本课程共设六个项目。认识电子商务、了解电子商务模式、体验电子商务购物、了解电子支付与安全知识、开设自己的网店、进行网络营销。课程内容及要求的详细情况见表 1。

表 1 电子商务基础课程内容及要求

序号	项目内容	工作任务	教学内容及教学要求	参考课时
1	认识电子商务	完成一份关于电子商务概述的PPT	掌握从网络获取并整理电子商务概述的方法；掌握PPT制作方法	8
		讨论与分享：讲解自己的PPT，完成学习小结	掌握通过讨论分享汇总学习成果的方法	
2	了解电子商务模式	了解B2B电子商务模式	了解B2B电子商务模式与构成	12
		了解B2C电子商务模式	了解B2C电子商务模式与构成	
		了解C2C电子商务模式	了解C2C电子商务模式与构成	
3	体验电子商务购物	开通网上银行，绑定第三方支付	掌握开通网上银行，绑定第三方支付的方法	14
		在天猫/京东/当当等B2C网站体验购物	掌握在天猫/京东/当当等B2C网站体验购物的方法	
		在淘宝集市店/微店等C2C网站体验购物	掌握在淘宝集市店/微店等C2C网站体验购物的方法	
		体验手机端下单网购	掌握手机端购物的方法	

4	了解电子支付与安全知识	制作一份关于电子支付、网上银行、第三方支付的介绍型PPT	掌握从网络获取并整理电子支付、网上银行、第三方支付相关知识的方法；掌握PPT制作方法	8
		完成一份关于如何防范和应对网上金融/电信诈骗的简报	掌握从网络获取并整理关于如何防范和应对网上金融/电信诈骗相关知识的方法；掌握Word制作方法	
5	开设自己的网店	选货、注册店铺、发布商品	了解选货的渠道和方法；掌握注册店铺、发布商品的方法	12
		商品拍摄、图片处理	掌握商品拍摄、图片处理的方法	
		制作促销海报宣传店铺商品	掌握制作促销海报的方法	
6	进行网络营销	学写软文，尝试软文营销	掌握软文写作方法和技巧	14
		用微博营销/IM推广/微信营销宣传推广	掌握微博营销/IM推广/微信营销的方法	
		学写公众号文章宣传推广	掌握公众号文字写作与编辑的方法	
		制作一个店铺/爆款商品的新年网络营销推广方案	掌握制作营销方案的方法	
实操考试				4

(三) 项目设计

本课程共设计 6 个项目和 18 个任务，安排如表 2 所示：

表 2 项目和任务表

序号	项目内容	工作任务
1	项目一：认识电子商务	任务 1 完成一份关于电子商务概述的 PPT
		任务 2 讨论与分享：讲解自己的 PPT，完成学习小结
2	项目二：了解电子商务模式	任务 1 了解 B2B 电子商务模式
		任务 2 了解 B2C 电子商务模式
		任务 3 了解 C2C 电子商务模式
3	项目三：体验电子商务购物	任务 1 开通网上银行，绑定第三方支付
		任务 2 在天猫/京东/当当等 B2C 网站体验购物
		任务 3 在淘宝集市店/微店等 C2C 网站体验购物
		任务 4 体验手机端下单网购
4	项目四：了解电子支付与安全知识	任务 1 制作一份关于电子支付、网上银行、第三方支付的介绍型 PPT
		任务 2 完成一份关于如何防范和应对网上金融/电信诈骗的简报
5	项目五：开设自己的网店	任务 1 选货、注册店铺、发布商品
		任务 2 商品拍摄、图片处理
		任务 3 制作促销海报宣传店铺商品
6	项目六：进行网络营销	任务 1 学写软文，尝试软文营销

		任务2 用微博营销/IM推广/微信营销宣传推广
		任务3 学写公众号文章宣传推广
		任务4 制作一个店铺/爆款商品的新年网络营销推广方案

(四) 项目实施

本课程打破以往传统的教学方式，实施项目教学、任务驱动等方式。每个教学项目由项目引入、项目分析、项目实施与项目评价四部分组成，并在教学中以学生为主体，注重提高学生自主思考创新能力、实操动手能力和互相合作的职业素质与能力。

通常采用的项目实施方法按以下步骤展开：

1. 提出任务目标：教师提出本次课程要解决的一个实际任务
2. 分析任务特点：学生分组讨论分析解决本任务的方法和步骤，选出最优方案
3. 掌握相关知识：学生自主查阅相关资料，或者是由教师讲解实现本任务所必须的知识
4. 实施具体项目：学生在完成项目的过程中，学生自己检查工作过程、结果，出现问题时可以随时请教师或学生帮助解决。
5. 项目结果评估：学生完成项目后，对成果进行展示与相互评价，同时对组外其他同学提出问题，互相交流心得。教师对学生在整个学习过程中出现的问题予以评价，对于学生在制作过程中出现的问题要给予及时纠正。目的是使学生通过一次技能训练对自己所掌握的理论知识及技能有所认识、有所提高。

(五) 教学要求

1. 本课程教学基本要求适用于中专电子商务专业。实训为总学时 2/3 左右。

2. 在教学中应注意改革教学方法，引导学生利用已学知识分析问题，培养学生分析、解决问题的能力；采用现代化教学手段，给学生更多的感性认识。

五、课程实施条件

（一）所涉及实验（实训）室或基地
高配置计算机房

（二）需要的主要实验仪器、设备
手机、超星学习通

六、教学材料

教材编写应以本课程标准为编写依据。

1. 本课程教材编写应打破传统的学科式内容体系，构建以任务引领和职业能力培养以及职业标准为依据的课程内容体系，每个任务都有具体要求和完成情况评价标准，便于老师评价和学生自我评价。

2. 教材编写应结合中等职业学校教学实际情况，以行业专家对本专业所涵盖的工作任务和职业能力分析为依据，体现基础性、趣味性和开拓性相统一的课程思想，激发学生对所学专业课程的热爱与追求，鼓励学生开展创造性思维活动。并应为教师留有根据实际教学情况进行调整和创新的空间。

3. 教材内容应凸显实践性、应用性和层次性的特征，不求体系的完整性，强调与岗位业务相吻合，并使学生易学、易懂、易接受。同时要有一定的前瞻性，适当纳入电子商务高速发展中的新规范、新案例。

4. 教材提倡图文并茂，增加直观性，有利于引发初学者的学习兴趣，提高其学习的持续性。

七、教学评价

（一）教学评价

改变传统的以考试为核心的单一的结果评价方式，建立基于教师评价和学生评价双主体相结合，着重加强过程评价，以教学过程评价反馈为依据，不断改进教学过程中存在的问题，使评价结果直接作用于教学过程，变事后控制为事中控制，有效的发挥出评价体系的作用，以进一步提高教学改革的效率与质量。

（二）考核内容

每个项目参考以下内容进行考核（表 3）：

表 3 项目考核内容参考表

考核内容			项目分值
专 业 能 力 80 %	任务准备质量评 估	知识准备情况	35
		工作准备情况	5
	实施过程质量评 估	工作过程情况	20
		任务成果质量评估	20
综 合 能 力 20 %	信息收集	基础理论、收集和处理信息的能力； 独立分析和思考问题的能力；	5
	沟通协作	相互帮助； 团结合作能力；	5
	分析问题	完成任务方案； 工作过程中处理问题	10
总 评			100

（三）考核方式

各模块具体考核要求与考核标准参见表 4—表 9。

表 4 项目 1 考核表

学期：

班级：

考核日期： 年 月 日

项目名称		认识电子商务		项目负责人					
考核内容及分值				项目 分值	自 我 评 价	小 组 评 价	教 师 评 价	综 合 评 价	
专 业 能 力 80 %	知 识 准 备 情 况	知 识 准 备	1、掌握电子商务概念 2、熟悉电子商务类型 3、掌握电子商务的组成、功能和特点 4、了解电子商务发展历程和趋势	15					
		知 识 应 用	1、能获取和整理电子商务概述知识 2、熟练制作 PPT 并进行展示分享	15					
	实 际 操 作 情 况	基于理论知识进行的实际操作技能训练		50					
综 合 能 力 20 %	信 息 收 集 能 力	基础理论、收集和处理信息的能力； 独立分析和思考问题的能力；		5					
	交 流 沟 通 能 力	本项目理论知识的总结； 实际操作的设计方案；		5					
	分 析 问 题 能 力	分析项目、分析实际操作步骤的能力		5					

团结 协作 能力	小组中分工协作、团结合作能力；	5				
总 评		100				
负责人签字	小组长签字	教师签字				

表 5 项目 2 考核表

学期： 班级： 考核日期： 年 月 日

项目名称		了解电子商务模式		项目负责人					
考核内容及分值				项目 分值	自 我 评 价	小 组 评 价	教 师 评 价	综 合 评 价	
专 业 能 力 80 %	知 识 准 备 情 况	知 识 准 备	1、了解 B2B 电子商务模式 2、了解 B2C 电子商务模式 3、了解 C2C 电子商务模式	15					
		知 识 应 用	1、能快速识别不同类型电子商务网站 2、能捕捉电子商务企业最新信息	15					
	实 际 操 作 情 况	基于理论知识进行的实际操作技能训练		50					

综合能力 20%	信息 收集 能力	基础理论、收集和处理信息的能力； 独立分析和思考问题的能力；	5				
	交流 沟通 能力	本项目理论知识的总结； 实际操作的设计方案；	5				
	分析 问题 能力	分析项目、分析实际操作步骤的能力	5				
	团结 协作 能力	小组中分工协作、团结合作能力；	5				
总 评			100				
负责人签字		小组长签字	教师签字				

表 6 项目 3 考核表

学期：

班级：

考核日期： 年 月 日

项目名称	体验电子商务购物	项目负责人				
考核内容及分值		项目 分值	自 我 评 价	小 组 评 价	教 师 评 价	综 合 评 价

专业 能力 80 %	知识 准备	知识 准备	1、了解网上银行 2、了解第三方支付 3、了解网站购物流程	15				
	知识 应用	知识 应用	1、能开通网上银行，绑定第三方支付 2、完成在 B2C 网站购物 3、完成在 C2C 网站购物 4、能在手机端下单网购	15				
	实际 操作 情况		基于理论知识进行的实际操作技能训练	50				
综合 能力 20 %	信息 收集 能力		基础理论、收集和处理信息的能力； 独立分析和思考问题的能力；	5				
	交流 沟通 能力		本项目理论知识的总结； 实际操作的设计方案；	5				
	分析 问题 能力		分析项目、分析实际操作步骤的能力	5				
	团结 协作 能力		小组中分工协作、团结合作能力；	5				
总 评				100				
负责人签字		小组长签字		教师签字				

表 7 项目 4 考核表

学期：

班级：

考核日期： 年 月 日

项目名称		了解电子支付与安全知识		项目负责人						
考核内容及分值						项目 分值	自 我 评 价	小 组 评 价	教 师 评 价	综 合 评 价
专 业 能 力 80 %	知 识 准 备 情 况	知 识 准 备	1、了解电子支付 2、了解国内电子商务安全现状和解决方法		15					
		知 识 应 用	1、能制作关于电子支付、网上银行、第三方支付的介绍型 PPT 2、能完成关于如何防范和应对网上金融/电信诈骗的简报		15					
	实 际 操 作 情 况	基于理论知识进行的实际操作技能训练			50					
综 合 能 力 20 %	信 息 收 集 能 力	基础理论、收集和处理信息的能力； 独立分析和思考问题的能力；			5					
	交 流 沟 通 能 力	本项目理论知识的总结； 实际操作的设计方案；			5					

	分析问题能力	分析项目、分析实际操作步骤的能力	5				
	团结协作能力	小组中分工协作、团结合作能力；	5				
总 评			100				
负责人签字		小组长签字	教师签字				

表 8 项目 5 考核表

学期：

班级：

考核日期： 年 月 日

项目名称		开设自己的网店		项目负责人					
考核内容及分值				项目 分值	自 我 评 价	小 组 评 价	教 师 评 价	综 合 评 价	
专 业 能 力 80 %	知识准备	知 识 准 备	1、了解选货渠道和流程 2、了解网上开店流程	15					
	知识应用	知 识 应 用	1、能选货、注册店铺、发布商品 2、能商品拍摄、图片处理 3、能制作促销海报宣传店铺商品	15					

	实际操作情况	基于理论知识进行的实际操作技能训练	50				
综合能力 20%	信息收集能力	基础理论、收集和处理信息的能力； 独立分析和思考问题的能力；	5				
	沟通交流能力	本项目理论知识的总结； 实际操作的设计方案；	5				
	分析问题能力	分析项目、分析实际操作步骤的能力	5				
	团结协作能力	小组中分工协作、团结合作能力；	5				
总 评			100				
负责人签字		小组长签字	教师签字				

表 9 项目 6 考核表

学期： 班级： 考核日期： 年 月 日

项目名称	网络营销	项目负责人	
------	------	-------	--

考核内容及分值			项目 分值	自 我 评 价	小 组 评 价	教 师 评 价	综 合 评 价
专 业 能 力 80 %	知 识 准 备 情 况	知 识 准 备	1、了解软文写作方法 2、了解微博营销流程 3、了解公众号申请和使用方法 3、了解网络营销方案写作方法	15			
		知 识 应 用	1、能写软文 2、熟悉微博营销/IM推广/微信营销宣 传推广 3、能用公众号文章推广宣传 4、能制作网络营销推广方案	15			
	实 际 操 作 情 况	基于理论知识进行的实际操作技能训练		50			
综 合 能 力 20 %	信 息 收 集 能 力	基础理论、收集和处理信息的能力； 独立分析和思考问题的能力；		5			
	交 流 沟 通 能 力	本项目理论知识的总结； 实际操作的设计方案；		5			
	分 析 问 题 能 力	分析项目、分析实际操作步骤的能力		5			

	团结 协作 能力	小组中分工协作、团结合作能力；	5				
总 评			100				
负责人签字		小组长签字	教师签字				

《网络营销实务》课程标准

一、课程性质

（一）课程定位

本课程适用于中等职业学校电子商务专业。

（二）课程任务

本课程立足于实践就业能力的培养，对课程具体内容进行了新式改革，打破传统课程模式，转变为社会实践能力为中心的课程标准，让学生在完成具体任务的过程中来达到实践与实用的目标，并发展职业能力。经过与教学部各电子商务教师深入、细致、系统的讨论分析，本课程最终确定了以下5个实践工作任务：走进网络营销，网络市场调研，网络营销推广实训，网络整合营销，客户服务实训，课程内容突出对学生职业能力的训练，基本理论知识的选取紧紧围绕工作任务完成的需要来进行，充分考虑了中等职业教育对理论知识学习的需要；结合企业生产，增强了实用性，达到了理论知识与技能训练的统一，体现了对品德与技能、学生知识与能力等全面发展的综合素质和职业能力要求，使学生具备从事电子商务及网店网络运营能力，为学习后续专业打下坚实的基础。

二、课程设计

本课程是中等职业学校电子商务核心课程。网络销售实务是电子商务学生必须掌握的一门销售技巧学科，熟悉网络销售方法的应用以及网络推广的技能的一门专业核心课。行业选择与货源准备、运营思路及实操，范围广泛，突出技能要求。是电子商务专业学生进一步熟悉电子商务模式的必修课。本课程针对电子商务应用专业的要求，结合中职人才培养的特点，注重安排和组织以实践岗位为中心的内容，通过对本课程的学习，使学生了解网络销售和网路推广的基本

知识，通过学习网络营销，网络推广、网络市场调研、客户后期维护，并能根据所学知识内容，实现熟练运用网络营销推广技巧技术，培养学生分析问题、解决问题的能力的基本能力，以适应社会发展和科技进步的需要。

三、课程目标

（一）总体目标

本课程开设目标是使学生掌握网络营销，推广以及时间方面的基本知识和操作技能，掌握简单网络销售，网络宣传及推广，培养学生空间思维能力，理论与实际结合能力。通过学习、技能训练，逐步适应理论——实践一体化教学、任务驱动、项目教学等方法，逐步达到能够独立或者在教师引领下利用资料自主学习的目的。为具有终身学习能力打下基础。

（二）具体目标

1. 知识与技能目标

(1)理解网络营销基础理论，了解网络运营方式的种类和方法。

(2)了解《电子商务》的新出台法规，学习网络运营及网络推广基础思路、重视实践操作等方法

(3)网络实物营销辅主，网店运营为辅，更加深刻的了解网店的构成。

(4)理解互联网宣传与推广方式，了解网络营销的概念

(5)了解网络营销的概念。

(6)分别了解网络销售及网络推广基础，了解互联网宣传的重要性。

(7)能熟练识掌握网络销售的基础设置，网络推广。

(8)能正确地将网络实际操作运营用到未来工作中去。

2. 过程与方法目标

- (1) 培养网络经验、货源选择、表达方式综合运用能力。
- (2) 培养空间想象能力和理论实践结合能力。
- (3) 培养发现结构与性能关系，全面分析问题，解决问题的能力。
- (4) 通过参加网络销售实操实践活动，培养电子商务专业学生具备一定的网络经营能力
- (5) 初步具有资料查阅、信息处理能力，具有一定的交流、分析和解决问题的能力。

3. 情感、态度及价值观目标

- (1) 具有辩证思维和逻辑分析的意识 and 能力，科学务实的工作作风，能够理论联系实际。
- (2) 培养良好的职业道德具有工程质量意识和工作规范意识以及严谨、认真的工作态度。
- (3) 具备吃苦耐劳、团结合作、勇于创新的精神。

四、课程内容

(一) 预备知识

要求学生具备网络使用的基础能力。

(二) 核心内容

本课程内容由理论教学、实践教学和实习三大部分组成，建议课程总学时为 72 学时，其中理论教学 24 学时，实训 48 学时，理论和实践教学的比例约为 1:2。

本课程共设五个项目。走进网络营销、网络市场调研、网络营销推广实训、网络整合营销、客户服务实训，详见表 1。

表 1 网络营销课程内容及要求

序号	项目内容	工作任务	教学内容及教学要求	参考课时
1	走进网络	走进网络营销	网络营销的认识	12

		网络营销概念	网络营销的介绍与概念	
2	网络市场调研	网络调研计划书	如何制作一份调研计划书	12
		设计网络调研问卷	网络调研问卷的制作	
3	网络营销推广实训	分类信息网站推广	网站的流量获取，如何更好的获取更多的流量	16
		新闻营销类推广	网络全方位推广	
		微博，微信，视频平台推广	各大平台推广方式的展示	
4	网络整合营销	认识网络整合营销	网络营销的整合方式	16
		实施网络整合营销	实践操作网络营销的整合模式	
5	客户服务实训	在线客服咨询处理	客户问题的处理方法，及回复流程	16
		网店客服咨询处理	网店实操客户回答的基本流程	
		电话客服咨询处理	模拟电话客户的回答流程	
课时总计				72

（三）项目设计

本课程共设计 5 个项目和 12 个任务，安排如表 2 所示：

表 2 项目和任务表

序号	项目内容	工作任务
1	项目一：走进网络营销	任务 1：走进网络营销

		任务 2: 网络营销概念
2	项目二: 网络市场调研	任务 1: 网络调研计划书
		任务 2: 设计网络调研问卷
3	项目三: 网络营销推广实训	任务 1: 分类信息网站推广
		任务 2: 新闻营销类推广
		任务 3: 微博, 微信, 视频平台推广
4	项目四: 网络整合营销	任务 1: 认识网络整合营销
		任务 2: 实施网络整合营销
5	项目五: 客户服务实训	任务 1: 在线客服咨询处理
		任务 2: 网店客服咨询处理
		任务 3: 电话客服咨询处理

(四) 项目实施

通过项目教学法的任务驱动式学习, 让学生学会主动学习的方法, 培养其自主探究的能力; 通过真实的任务情境, 唤起学生思维的能动性; 通过上机实践学习, 掌握网络营销策略、网络营销方法的推广应用过程; 通过分组学习, 培养学生团队协作学习; 通过多元化评价(个人评价、小组自评、教师评价), 激发学生学习热情。

通常采用的项目实施方法按以下步骤展开:

1. 提出任务目标: 教师提出本次课程要解决的一个实际任务
2. 分析任务特点: 学生分组讨论分析解决本任务的方法和步骤, 选出最优方案
3. 掌握相关知识: 学生自主查阅相关资料, 或者是由教师讲解实现本任务所必须的知识
4. 实施具体项目: 学生在完成项目的过程中, 学生自己检查工作过程、结果, 出现问题时可以随时请教师或学生帮助解决。
5. 项目结果评估: 学生完成项目后, 对成果进行展示与相互评价,

同时对组外其他同学提出问题，互相交流心得。教师对学生在整个学习过程中出现的问题予以评价，对于学生在制作过程中出现的问题要给予及时纠正。目的是使学生通过一次技能训练对自己所掌握的理论知识及技能有所认识、有所提高。

（五）教学要求

1. 本课程教学基本要求适用于中专电子商务。实验/实训为总学时 75%左右。

2. 帮助学生养成认真谨慎、独立学习的学习习惯和学习态度，培养学生的沟通交流、团队协作精神，形成中职学生正确的价值观、人生观。

五、课程实施条件

（一）所涉及实验（实训）室或基地

电商实训室

（二）需要的主要实验仪器、设备

电脑及学习网站建与应用

六、教学材料

教材编写应以本课程标准为编写依据。

1. 本课程教材编写应打破传统的学科式内容体系，构建以任务引领和职业能力培养以及职业标准为依据的课程内容体系，每个任务都有具体要求和完成情况评价标准，便于老师评价和学生自我评价。

2. 教材编写应结合中等职业学校教学实际情况，以行业专家对本专业所涵盖的工作任务和职业能力分析为依据，体现基础性、趣味性和开拓性相统一的课程思想，激发学生对所学专业课程的热爱与追求，鼓励学生开展创造性思维活动。并应为教师留有根据实际教学情况进行调整和创新的空间。

3. 教材内容应凸显实践性、应用性和层次性的特征，不求体系的

完整性，强调与岗位业务相吻合，并使学生易学、易懂、易接受。同时要有一定的前瞻性。

4. 教材提倡图文并茂，增加直观性，有利于引发初学者的学习兴趣，提高其学习的持续性。

七、教学评价

（一）教学评价

为了充分发挥学生自主学习的主动性，本课程在班级授课上采用了项目教学法、分组教学法等，以项目任务为驱动，先有教师进行项目解释、布置任务、分析解读任务，然后让学生以小组为单位完成任务学习，最后由学生进行任务成果展示，小组互评、教师点评、总结归纳，充分体现学生在课堂中的主体地位。

（二）考核内容

每个项目参考以下内容进行考核（表3）：

表3 项目考核内容参考表

考核内容			项目分值
专 业 能 力 80%	实践准备质量 评估	知识准备情况	35
		实践准备情况	5
	实践过程质量 评估	实践过程情况	20
		工作成果质量评估	20
综 合 能 力	信息收集	基础理论、收集和处理信息的能力； 独立分析和思考问题的能力；	5
	沟通协作	相互帮助； 团结合作能力；	5

20%	分析问题	完成任务方案； 工作过程中处理问题	10
总 评			100

(三) 考核方式

各模块具体考核要求与考核标准参见表 4—表 8。

表 4 项目 1 考核表

学期： 班级： 考核日期： 年 月 日

项目名称		走进网络营销		项目负责人	河南洛阳经济学 校商贸信息部			
考核内容及分值				项目 分值	自我 评价	小 组 评 价	教 师 评 价	综 合 评 价
专 业 能 力 80%	知 识 准 备 情 况	知 识 准 备	什么是网路营销，网络营销的基本介绍概念	25				
		知 识 应 用	网络营销给我们生活中带来了什么巨大的改变，给我们未来的工作带来什么优势	5				

	实际操作情况	讲解网络营销的基础概念,运用现有的网络销售资源模式,加以利用,保证自己的营销类目更加合适与展示自身特点	40				
综合能力 20%	信息收集能力	基础理论、收集和处理信息的能力; 独立分析和思考问题的能力;	5				
	交流沟通能力	分组讨论,实践结合,小组发言完整性,具备足够的沟通能力,分析问题方式方法,如何做到将问题及时解决,以及互联网中碰到的难点与难题	5				
	分析问题能力	分析问题方式方法,如何做到将问题及时解决,以及互联网中碰到的难点与难题	5				

	团 结 协 作 能 力	小组中分工协作、团结合作能力；	5				
总 评			100				
负责人签字		小组长签字	教师签字				

表 5 项目 2 考核表

学期： 班级： 考核日期： 年 月 日

项目名称		网络市场调研		项目负责人		河南洛阳经济学校 商贸信息部		
考核内容及分值				项 目 分 值	自 我 评 价	小 组 评 价	教 师 评 价	综 合 评 价
专 业 能 力 80 %	知 识 准 备 情 况	知 识 准 备	网络调研计划书，设计网络问卷调查	25				
		知 识 应 用	用于未来电子商务就业行业的使用，如 自媒体，网店运营	5				

	实际操作情况	如何制作一份调研计划书,网络调研问卷的制作,熟练的掌握这项技能,有利于未来电子商务行业就业便利性与可靠性	40				
综合能力 20%	信息收集能力	基础理论、收集和处理信息的能力; 独立分析和思考问题的能力;	5				
	交流沟通能力	分组讨论,实践结合,小组发言完整性,具备足够的沟通能力,分析问题方式方法,如何做到将问题及时解决,以及互联网中碰到的难点与难题	5				
	分析问题能力	分析问题方式方法,如何做到将问题及时解决,以及互联网中碰到的难点与难题	5				

团 结 协 作 能 力	小组中分工协作、团结合作能力；			5				
总 评				100				
负责人签字		小组长签字		教师签字				

表 6 项目 3 考核表

学期： 班级： 考核日期： 年 月 日

项目名称		网络营销推广实训		项目负责人		河南洛阳经济 学校商贸信息 部				
考核内容及分值						项 目 分 值	自 我 评 价	小 组 评 价	教 师 评 价	综 合 评 价
专 业 能 力	知 识 准 备	知 识 准 备	分类信息网站推广，新闻营销类推广， 微博，微信，视频平台推广			25				

80%	情况	知识应用	网络营销的推广难再如何去将商品推广出去，流量的获取难度	5				
	实际操作情况		网站的流量获取，如何更好的获取更多的流量，网络全方位推广，各大平台推广方式的展示。	40				
综合能力 20%	信息收集能力		基础理论、收集和处理信息的能力； 独立分析和思考问题的能力；	5				
	交流沟通能力		分组讨论，实践结合，小组发言完整性，具备足够的沟通能力，分析问题方式方法，如何做到将问题及时解决，以及互联网中碰到的难点与难题	5				

分析问题能力	分析问题方式方法，如何做到将问题及时解决，以及互联网中碰到的难点与难题	5				
团结协作能力	小组中分工协作、团结合作能力；	5				
总 评		100				
负责人签字	小组长签字	教师签字				

表 7 项目 4 考核表

学期： 班级： 考核日期： 年 月 日

项目名称	网络整合营销	项目负责人	河南洛阳经济 学校商贸信息 部				
考核内容及分值			项目 分 值	自 我 评 价	小 组 评 价	教 师 评 价	综 合 评 价

专业 能力 80%	知识 准备 情况	知 识 准 备	认识网络整合营销，实施网络整合营销	25				
		知 识 应 用	网络整合营销模式及应用范围	5				
	实 际 操 作 情 况	实践操作网络营销的整合模式，网络营销的整合方式的展示，以及学生的实操过程的完整性。		40				
综 合 能 力 20%	信 息 收 集 能 力	基础理论、收集和处理信息的能力； 独立分析和思考问题的能力；		5				

交流沟通能力	分组讨论，实践结合，小组发言完整性，具备足够的沟通能力，分析问题方式方法，如何做到将问题及时解决，以及互联网中碰到的难点与难题	5				
分析问题能力	分析问题方式方法，如何做到将问题及时解决，以及互联网中碰到的难点与难题	5				
团结协作能力	小组中分工协作、团结合作能力；	5				
总 评		100				
负责人签字	小组长签字	教师签字				

表 8 项目 5 考核表

学期： 班级： 考核日期： 年 月 日

项目名称	客户服务实训	项目负责人	河南洛阳经济 学校商贸信息 部
------	--------	-------	-----------------------

考核内容及分值				项目 分值	自我 评价	小组 评价	教师 评价	综合 评价
专业 能力	知识 准备 情况	知 识 准 备	在线客服咨询处理，网店客服咨询处 理，电话客服咨询处理	25				
		知 识 应 用	客服的处理问题方式方法的掌握	5				
80%	实 际 操 作 情 况		客户问题的处理方法，及回复流程，网店实 操客户回答的基本流程，模拟电话客户的回 答流程	40				
综 合 能 力 20%	信 息 收 集 能 力		基础理论、收集和处理信息的能力； 独立分析和思考问题的能力；	5				

交流沟通能力	分组讨论，实践结合，小组发言完整性，具备足够的沟通能力，分析问题方式方法，如何做到将问题及时解决，以及互联网中碰到的难点与难题	5				
分析问题能力	分析问题方式方法，如何做到将问题及时解决，以及互联网中碰到的难点与难题	5				
团结协作能力	小组中分工协作、团结合作能力；	5				
总 评		100				
负责人签字	小组长签字	教师签字				

《市场营销》课程标准

一、课程性质

（一）课程定位

本课程适用于中等职业学校电子商务、市场营销等专业。该课程是电子商务专业的专业必修课程，是企业经营管理的核心基础课程，是学生职业能力和拓展所必需的学习领域课程。

（二）课程任务

本课程的主要任务是要求学生初步了解市场营销基础理论及相关知识点，了解环境分析及消费者行为分析方法，掌握并应用市场营销的核心技能即 4P 策略，使学生系统地掌握市场营销基本理论、基本方法和基本技能，学会用营销知识指导企业开展营销管理活动，培养学生识别、分析和解决营销问题的能力。在此基础上让学生认识到市场营销对提高企业业绩、提升企业发展的重要意义。

二、课程设计

本课程是中等职业学校电子商务、市场营销专业的专业核心课程。市场营销是让学生了解以满足消费者需求为中心的企业市场营销活动过程及其规律性的一门专业基础课。即在特定的市场营销环境中，企业以市场调研分析为基础，为满足现实和潜在的市场需求，所实施的以产品（Product）、定价（Price）、地点（Place）、促销（Promotion）为主要决策内容的市场营销管理过程及其客观规律性。本课程根据电子商务专业的要求、定位以及其岗位工作能力需求分析，结合中职人才培养的特点，合理选择教学内容，在基础知识的选择上以应用为目的，以“必需、够用、实用”为度，服从培养能力的需要，突出针对性和实用性，实现“教中学、学中做、做中学”。实施任务驱动型项目化教学，进行教学情境设计，使教学力求理论联系实际、学以致用，增强学生对未来岗位工作的适应性。

三、课程目标

(一) 总体目标

《市场营销》作为电子商务专业的核心能力课程，其课程的总目标是：通过学习理解掌握市场营销学理论的基本内容及掌握市场分析(包括市场调查与预测、消费者行为分析)的基本原理和方法，感受市场及市场定位的真谛，体会营销策略的运用规律，并在此基础上构建市场营销理论知识体系，有目的地训练营销技能。课程内容突出对学生职业能力的训练，以“认识市场营销活动”、“了解市场营销环境”、“市场分析”等九工作项目为主线，创设工作情景，理论知识的选取紧紧围绕工作任务完成的需要来进行，同时又充分考虑了中职学生对知识、技能的要求，重点培养学生的实践能力。

(二) 具体目标

1. 知识与技能目标

(1) 理解掌握市场营销、市场、营销观念、市场需求、市场细分、目标市场选择、市场定位、4Ps 策略等基本概念、基本原理与理论。

(2) 会运用市场营销的原理和现代市场营销观念对营销活动做出比较专业的分析。

(3) 理解影响消费者购买行为的主要因素，掌握消费者购买行为的整个决策过程。

(4) 会根据消费者心理和购买行为的决策过程有针对性地做好营销工作。

(5) 会使用产品整体概念及层次构成知识分析产品营销中的实际问题。

(6) 能正确运用产品组合策略、品牌策略和包装策略去实现企业经营目标。

(7) 能根据企业情况正确确定营销定价目标，正确运用定价方法、

定价策略去占领目标市场，实现企业经营目标。

(8)能根据企业实际情况正确设计和管理分销渠道。

(9)掌握促销组合的基本策略、常用方法和技巧，去占领目标市场。

2. 过程与方法目标

(1)通过项目教学法任务驱动式学习，让学生学会主动学习的方法，培养其自主探究的能力。

(2)通过真实的任务情境，唤起学生思维的能动性。

(3)通过实践性教学，掌握市场营销基本技能的应用过程。

(4)通过分组学习，培养学生团队协作学习的能力。

(5)通过多元化评价（个人评价、小组自评、教师评价），激发学生学习的积极性。

3. 情感、态度及价值观目标

(1)促进学生在诚实正直、专业信心等方面的基本品质素质

(2)培养促进学生目标追求毅力。包括职业定位、个人规划、挫折承受力等专业必备素质。

(3)帮助学生养成认真谨慎、独立学习的学习习惯和学习态度，培养理论与实践结合能力。

(4) 培养学生的沟通交流、团队协作、勇于创新的精神。

四、课程内容

（一）预备知识

要求学生具备一定的生活常识和认知能力。

（二）核心内容

本课程内容由理论教学、实践教学两大部分组成，建议课程总学时为 72 学时，其中理论教学 36 学时，实训 36 学时，理论和实践教学的比例约为 1:1。

本课程共设九个项目。认识市场营销、营销环境分析、消费者购买行为分析、市场营销调研、产品的市场定位、产品与服务策略应用、定价策略应用、营销渠道策略应用、促销策略应用。课程内容及要求的详细情况见表 1。

表 1 市场营销课程内容及要求

序号	项目内容	工作任务	教学内容及教学要求	参考课时
1	认识市场营销	认识市场	了解市场的外延和内涵。	8
		认识市场营销	掌握市场营销的含义；掌握当今市场营销的着重点和新发展。	
2	营销环境分析	营销环境分析	认识营销环境和企业营销行为的关系；掌握宏观和微观营销环境的构成要素及对营销行为的影响；了解营销环境分析的基本方法。	8
		对某一企业或行业进行营销环境分析	能准确判断竞争对手，并制定营销竞争战略。	
3	消费者购买行为分析	消费者购买行为的特点	掌握消费者购买行为的特点	8
		分析顾客让渡价值、购买动机和购买行为过程	分析消费者购买行为模式	
4	市场营销调研	认识市场营销调研	掌握市场营销调研的含义，调研过程和调研方法	8

		设计调查问卷	学会怎样用调查问卷了解消费者的需求	
5	产品的市场定位	市场细分的原理与方法	能根据企业实际正确进行市场细分	8
		目标市场策略的运用以及市场定位的含义与策略	能根据企业实际正确进行目标市场选择和市场定位	
6	产品与服务策略应用	产品的整体概念，产品组合的基本概念	会使用产品整体概念及层次构成知识分析产品营销中的实际问题	8
		商标和商标策略，包装与包装策略	能正确运用产品组合策略、品牌策略和包装策略去实现企业经营目标	
7	定价策略应用	影响产品定价的主要因素	准确理解营销定价目标	8
		企业的定价方法，定价策略	掌握定价方法和定价策略	
8	营销渠道策略应用	分销渠道的基本模式	了解常见的分销渠道的管理模式	8
		分销渠道策略	了解影响分销渠道选择的因素和分销策略	
9	促销策略应用	影响产品促销组合的因素	理解促销的概念、作用与原则；掌握影响促销组合的因素分析	8
		促销策略的主要内容	掌握促销组合的基本策略、常用方法和技巧	
课时总计				72

（三）项目设计

本课程共设计 9 个项目和 18 个任务，安排如表 2 所示：

表 2 项目和任务表

序号	项目内容	工作任务
1	项目一：认识市场营销	任务 1：认识市场
		任务 2：认识市场营销
2	项目二：营销环境分析	任务 1：营销环境分析
		任务 2：对某一企业或行业进行营销环境分析
3	项目三：消费者购买行为分析	任务 1：消费者购买行为的特点
		任务 2：分析顾客让渡价值、购买动机和购买行为过程
4	项目四：市场营销调研	任务 1：认识市场营销调研
		任务 2：设计调查问卷
5	项目五：产品的市场定位	任务 1：市场细分的原理与方法
		任务 2：目标市场策略的运用以及市场定位的含义与策略
6	项目六：产品与服务策略应用	任务 1：产品的整体概念，产品组合的基本概念
		任务 2：商标和商标策略，包装与包装策略
7	项目七：定价策略应用	任务 1：影响产品定价的主要因素
		任务 2：企业的定价方法，定价策略
8	项目八：营销渠道策略应用	任务 1：分销渠道的基本模式
		任务 2：分销渠道策略
9	项目九：促销策略应用	任务 1：影响产品促销组合的因素

（四）项目实施

《市场营销》是一门实践性很强的课程，学生学习过程中必须理论联系实际，把所学的理论应用于企业市场营销的实际。本课程依据电子商务专业的特点进行项目设计，打破打破以往以介绍营销概念、原理、具体营销策略等知识传授为主要特征的传统教学模式，转变成以具体的营销工作任务为中心组织课程内容；实施项目教学、任务驱动等方式。让学生在完成具体项目的过程中，感受市场及市场定位的真谛，体会营销策略的运用规律，并在此基础上构建市场营销理论知识体系，有目的地训练营销技能。每个教学项目由项目引入、信息采集、项目分析、项目实施与项目评价五部分组成，并在教学中以学生为主体，突出对学生职业能力的训练，以“认识市场营销活动”、“了解市场营销环境”、“市场分析”等九个项目为主线，创设工作情景，理论知识的选取紧紧围绕工作任务完成的需要来进行，同时又充分考虑了中职学生对知识、技能的要求，重点培养学生的实践能力。

通常采用的项目实施方法按以下步骤展开：

1. 提出任务目标：教师提出本次课程要解决的一个实际任务
2. 分析任务特点：学生分组讨论分析解决本任务的方法和步骤，选出最优方案
3. 掌握相关知识：学生自主查阅相关资料，或者是由教师讲解实现本任务所必须的知识
4. 实施具体项目：学生在完成项目的过程中，学生自己检查工作过程、结果，出现问题时可以随时请教师或学生帮助解决。
5. 项目结果评估：学生完成项目后，对成果进行展示与相互评价，互相交流心得。教师对学生在整个学习过程中出现的问题予以评价，对于学生在学习过程中出现的问题要给予及时纠正。

（五）教学要求

1. 本课程教学基本要求适用于中专电子商务专业。实验/实训为总学时 50%左右。

2. 在教学中应注意改革教学方法，引导学生利用已学知识分析问题，培养学生分析、解决问题的能力；采用现代化教学手段，给学生更多的感性认识。

五、课程实施条件

（一）所涉及实验（实训）室或基地

电子商务实训基地

（二）需要的主要实验仪器、设备

多媒体、卡纸、马克笔

六、教学材料

根据教学目标和内容的要求，本课程应做好下列教学资源的开发和利用：

（1）有关营销和交换的演示资料；

（2）有关环境分析和消费者行为分析的典型案例；

（3）各类关于产品策略、价格策略、渠道策略和促销策略的视频、图像资料；

（4）各类营销战略的文本背景资料；

（5）新增服务营销、网络营销的相关资料。

七、教学评价

（一）教学评价

《市场营销》的课程考核改变传统的以考试为核心的单一的结果评价方式，可运用开卷、闭卷，笔试、口试、为某企业某产品某项目进行实际营销活动等灵活形式，采取过程性考核和终结性考核相结合的方式完成，以公平地评价学生学习的效果，体现学生在评价中的主

体地位，也使学生更注重学习过程，提高了学生学习兴趣。

（二）考核内容

《市场营销》的课程考核应既注重实践动手能力，又体现对理论知识的考核，考核的重点力争与实践能力的培养接轨。过程性考核主要在教学过程中对学生的学习态度、书面作业、课堂参与、实训项目完成情况等进行的评价；终结性考核以期末卷面笔试为主，对学生在知识和技能的整体掌握情况进行评价。

（三）考核方式

本课程形成性考核和总结性考核的成绩按比例计入总成绩，其中：期末考试成绩按40%的比例计入课程总评成绩；日常考核成绩按60%的比例计入课程总评成绩。

名称		权重
过程性考核 成绩	学习态度、出勤情况	10%
	个人书面作业	10%
	课堂笔记	10%
	课堂发言、课堂课后小组讨论情况等	10%
	实训报告	20%
终结性考核 成绩	期末卷面笔试	40%
总计		100%

《网店客服》课程标准

一、课程性质

（一）课程定位

本课程适用于中等职业学校电子商务专业。

（二）课程任务

本课程立足于实际能力的培养，对具体内容作了改革，打破传统课程模式，转变为以工作技能为中心组织实训内容，让学生在完成具体任务的过程中来获得相关理论知识，并发展职业能力。经过与企业的实际工作需要对接，本课程最终确定了以下9个典型工作项目：客服岗位和客服的素质、网店客服的沟通技巧、网店客户分析、售前客服技巧、售中客服技巧、售后客服技巧、客户风险防范、职业倦怠和调整、客服工作手册的编制。课程内容突出对学生职业能力的训练，基本理论知识的选取紧紧围绕工作技能完成的需要来进行，充分考虑了中等职业教育对理论知识学习的需要；结合企业需求，增强了实用性，达到了理论知识与技能训练的统一，体现了对品德与技能、学生知识与能力等全面发展的综合素质和职业能力要求，使学生具备从事客服行业工作的基本技能和基本素质。

二、课程设计

本课程是电子商务专业二年级的专业课程，学生经过一年的学习，对本专业的基本操作已经有一定的掌握。二年级是临近毕业的一年，学生需要通过学习掌握工作技能进入工作岗位。电子商务专业毕业的学生面临的工作方向涉及本专业的全部分支。本课程作为本专业的一个专业方向课程，学生掌握相应的技能，进入相应的工作岗位。

本课程以实际操作为主理论知识为辅助，学生通过理论进行操作从而掌握技能。在设计课程的时候根据教材的理论知识作为理论依据，根据实际工作可能出现的问题作为实训任务，设定实训内容，从

而通过一个一个小任务让学生掌握实际技能。

三、课程目标

（一）总体目标

本课程开设目标是使学生掌握网店客服方面的基本知识和操作技能，掌握作为客服人员的沟通技巧、掌握售前售中售后客服人员的话术、掌握客服人员的心理调节技巧。

（二）具体目标

1. 知识与技能目标

- （1）掌握电子商务客服人员基本礼仪
- （2）掌握客户服务基本的工作技能
- （3）掌握客服人员售前咨询服务技能
- （4）掌握客服人员售中交易技能
- （5）掌握售后支持服务技能
- （6）掌握客户管理的技能
- （7）掌握客户服务品质管理技能

2. 过程与方法目标

- （1）通过完成真实的工作任务，充分发挥学生的自我能动性；
- （2）通过完成项目任务，使学会养成自主学习和独立解决问题的能力；
- （3）通过分组团队合作学习，培养学生团队协作的能力；
- （4）通过多元化评价（个人自评、小组互评、教师评价），激发学生学习的积极性；

3. 情感、态度及价值观目标

- （1）培养学生的集体荣誉感和团队合作意识；
- （2）培养学生与客户进行良好沟通；
- （3）培养学生爱岗敬业的工作态度；

- (4) 培养学生自我诊断自我认知的观念；
- (5) 培养学生客户的利益是第一位的职业道德意识；
- (6) 培养学生耐心细心的工作态度；
- (7) 培养学生做工作要钻进去、耐心的把工作做好的精神；
- (8) 培养学生正确的人生观、世界观、价值观。

四、课程内容

(一) 预备知识

要求学生具备初中基本知识。

(二) 核心内容

本课程内容由理论教学、实践教学两个大部分组成，建议课程总学时为 108 学时，其中理论教学 36 学时，实训 72 学时，理论和实践教学的比例约为 1:2。

本课程共设九个项目。客服岗位和客服的素质、网店客服的沟通技巧、网店客户分析、售前客服技巧、售中客服技巧、售后客服技巧、客户风险防范、职业倦怠和调整、客服工作手册的编制。课程内容及要求的详细情况见表 1。

表 1 网店客服课程内容及要求

序号	项目内容	工作任务	教学内容及教学要求	参考课时
1	绘客服的岗位和基本素质	认识网店客服	行我什么是网店客服以及工作内容	18
		客服的岗位要求	网店客服的岗位要求	
		客服的基本素质	网店客服的基本素质	
2	客服的沟通技巧	客服沟通技巧	客服沟通技巧的组成	18
		千牛的应用	千牛平台的应用	

3	网店客户分析	网店客户类型	网店客户的类型	18
		网店客户购物心理	网店客户的心理分析	
		网店客户管理	如何进行网店客户管理	
4	售前客服的技巧	商品软文写作	商品标题和详情页的而写作	18
		商品上架的流程	商品如何上架	
		商品的关键词	商品关键词的写作流程	
5	售中客服的技巧	购物者的信息	购物者的信息接收	18
		款项的处理	款项的处理	
		备货和发货	如何备货和发货	
6	售后客服的技巧	退换货的处理	如何处理客户投诉	18
		客户的投诉	如何处理退换货	
7	客户风险的防范	客户风险的分类	客户的风险有哪些	18
		客户安全的保障	如何建立客户的安全保障	
		法律法规	网店客服法律法规	
8	客服的职业倦怠和调整	克服的压力	如何克服工作压力	18
		客服的职业倦怠	如何调整估职业倦怠	
9	客服工作手册的绘制	工作手册	什么事工作手册	14
		绘制工作手册	如何绘制工作手册	
实操考试				4

(三) 项目设计

本课程共设计 9 个项目和 24 个任务，安排如表 2 所示：

表2 项目和任务表

序号	章节（模块、项目）名称
1	项目一 走进电子商务客户服务 任务一 认识电子商务客户服务的含义与类型
2	任务二 关注电子商务客服的素质要求
3	任务三 认知电子商务客服岗位
4	项目二 电子商务客服的沟通技巧 任务一 了解客服沟通技巧的组成
5	任务二 体验千牛的使用效应
6	项目三 网店客户分析 任务一 分析网店客户类型
7	任务二 熟悉网店买家的购物心理
8	任务三 熟悉网店客户的管理
9	项目四 售前客服技巧 任务一 学习商品软文的写作
10	任务二 掌握商品上架的控制流程
11	任务三 学会商品关键词的遴选
12	项目五 售中客服技巧 任务一 学会网络购物者的信息接收
13	任务二 熟悉商品款项的处理
14	任务三 掌握商品的备货发货
15	项目六 售后客服技巧 任务一 学会售后产品的退换货处理
17	任务二 学会正确处理客户投诉
18	项目七 电子商务客户风险防范 任务一 分析电子商务客服的交易风险

19	任务二 实现电子商务客服安全交易保障
20	任务三 熟悉电子商务法律法规
21	项目八 电子商务客服职业倦怠调整 任务一 了解电子商务客服的压力
22	任务二 了解职业倦怠
23	项目九 电子商务客服工作手册的编制 任务一 了解电子商务客服工作手册编制的具体内涵
24	任务二 掌握电子商务客服的销售、售后处理流程
合计 9 个项目 24 个任务	

（四）项目实施

本课程打破以往传统的教学方式，实施项目教学、任务驱动等方式。每个教学项目由项目引入、信息采集、项目分析、项目实施与项目评价五部分组成，并在教学中以学生为主体，注重提高学生自主思考创新能力、实操动手能力和互相合作的职业素质与能力。

通常采用的项目实施方法按以下步骤展开：

1. 提出任务目标：教师提出本次课程要解决的一个实际任务
2. 分析任务特点：学生分组讨论分析解决本任务的方法和步骤，选出最优方案
3. 掌握相关知识：学生自主查阅相关资料，或者是由教师讲解实现本任务所必须的知识
4. 实施具体项目：学生在完成项目的过程中，学生自己检查工作过程、结果，出现问题时可以随时请教师或学生帮助解决。
5. 项目结果评估：学生完成项目后，对成果进行展示与相互评价。

（五）教学要求

1. 本课程教学基本要求适用于中专电子商务类专业。实训为总学时 50%左右。

2. 在教学中应注意改革教学方法，引导学生利用已学知识分析问题，培养学生分析、解决问题的能力；采用现代化教学手段，给学生更多的感性认识。

五、课程实施条件

(一) 所涉及实验（实训）室或基地

电子商务实训室

(二) 需要的主要实验仪器、设备

计算机、网络

六、教学材料

教科书教材

学习平台的电子资料

博导学习平台的视频教学资料

七、教学评价

(一) 教学评价

改变传统的以考试为核心的单一的结果评价方式，加强过程评价，学生的互动评价，学生的态度评价以及学生的职业道德评价，这样更加的科学。

(二) 考核内容

每个项目参考以下内容进行考核（表3）：

表3 项目考核内容参考表

考核内容			项目分值
专 业 能	理论知识	知识准备情况	15
		知识运用情况	15

力 80 %	实际操作情况		50
综 合 能 力 20 %	信息收集	基础理论、收集和处理信息的能力； 独立分析和思考问题的能力；	5
	沟通协作	相互帮助； 团结合作能力；	5
	分析问题	完成任务方案； 工作过程中处理问题	10
总 评			100

（三）考核方式

各模块具体考核要求与考核标准参见表 4。

表 4 项目考核表

学期： 班级： 考核日期： 年 月 日

项目名称		网店客服的岗位和素质		项目负责人						
考核内容及分值						项 目 分 值	自 我 评 价	小 组 评 价	教 师 评 价	综 合 评 价
专 业 能 力	知 识 准 备 情 况	知 识 准 备	1、 认识网店客服 2、 客服的岗位要求 3、 客服的基本素质			15				

80%	知识应用	1、认识网店客服这一工作 2、掌握网店客服的岗位要求 3、掌握网店客服的素质要求	15				
	实际操作情况	基于理论知识进行的实际操作技能训练	50				
综合能力 20%	信息收集能力	基础理论、收集和处理信息的能力； 独立分析和思考问题的能力；	5				
	交流沟通能力	本项目理论知识的总结； 实际操作的设计方案；	5				
	分析问题能力	分析项目、分析实际操作步骤的能力	5				
	团结协作能力	小组中分工协作、团结合作能力；	5				
总 评			100				
负责人签字		小组长签字	教师签字				

项目名称		客服的沟通技巧		项目负责人						
考核内容及分值						项目 分值	自 我 评 价	小 组 评 价	教 师 评 价	综 合 评 价
专 业 能 力 8 0 %	知 识 准 备 情 况	知 识 准 备	4、 客服沟通技巧 5、 千牛平台的应用	15						
		知 识 应 用	4、 掌握客服的沟通技巧 5、 学会使用千牛工作平台	15						
	实 际 操 作 情 况	基于理论知识进行的实际操作技能训练		50						
综 合 能 力 2 0 %	信 息 收 集 能 力	基础理论、收集和处理信息的能力； 独立分析和思考问题的能力；		5						
	交 流 沟 通 能 力	本项目理论知识的总结； 实际操作的设计方案；		5						
	分 析 问 题 能 力	分析项目、分析实际操作步骤的能力		5						

团结 协作 能力	小组中分工协作、团结合作能力；	5				
总 评		100				
负责人签字	小组长签字	教师签字				

项目名称		网店客户分析		项目负责人					
考核内容及分值				项目 分值	自 我 评 价	小 组 评 价	教 师 评 价	综 合 评 价	
专 业 能 力 8 0 %	知识 准备 情况	知 识 准 备	6、 网店客户类型 7、 网店客户购物心理 8、 网店客户管理	15					
		知 识 应 用	6、 学会分析网店客户的类型 7、 学会分析网店客户的心理类型 8、 学会对客户进行管理	15					
	实际 操作 情况	基于理论知识进行的实际操作技能训练		50					

综 合 能 力 2 0 %	信息 收集 能力	基础理论、收集和处理信息的能力； 独立分析和思考问题的能力；	5				
	交流 沟通 能力	本项目理论知识的总结； 实际操作的设计方案；	5				
	分析 问题 能力	分析项目、分析实际操作步骤的能力	5				
	团结 协作 能力	小组中分工协作、团结合作能力；	5				
总 评			100				
负责人签字		小组长签字	教师签字				

项目名称		售前客服技巧		项目负责人						
考核内容及分值						项 目 分 值	自 我 评 价	小 组 评 价	教 师 评 价	综 合 评 价
专 业 能 力	知 识 准 备 情 况	知 识 准 备	9、 商品软文的制作 10、 商品上架的控制流程 11、 商品关键词的选择	15						

80 %	知识应用	9、学会制作商品的标题和详情页 10、学会对商品进行上下架的管理 11、学会写商品的关键词	15				
	实际操作情况	基于理论知识进行的实际操作技能训练	50				
综 合 能 力 20 %	信息收集能力	基础理论、收集和处理信息的能力； 独立分析和思考问题的能力；	5				
	沟通交流能力	本项目理论知识的总结； 实际操作的设计方案；	5				
	分析问题能力	分析项目、分析实际操作步骤的能力	5				
	团结协作能力	小组中分工协作、团结合作能力；	5				
总 评			100				
负责人签字		小组长签字	教师签字				

项目名称		售中客服技巧		项目负责人						
考核内容及分值						项目 分值	自 我 评 价	小 组 评 价	教 师 评 价	综 合 评 价
专 业 能 力 80 %	知 识 准 备 情 况	知 识 准 备	12、 学会网络购物者的信息接收 13、 熟悉商品款项的处理 14、 掌握商品的备货发货	15						
		知 识 应 用	12、 学会网络购物者的信息接收 13、 熟悉商品款项的处理 14、 掌握商品的备货发货	15						
	实 际 操 作 情 况	基于理论知识进行的实际操作技能训练		50						
综 合 能 力 20 %	信 息 收 集 能 力	基础理论、收集和处理信息的能力； 独立分析和思考问题的能力；		5						
	交 流 沟 通 能 力	本项目理论知识的总结； 实际操作的设计方案；		5						
	分 析 问 题 能 力	分析项目、分析实际操作步骤的能力		5						

团结 协作 能力	小组中分工协作、团结合作能力；	5				
总 评		100				
负责人签字	小组长签字	教师签字				

项目名称		售后客服技巧		项目负责人						
考核内容及分值						项目 分值	自 我 评 价	小 组 评 价	教 师 评 价	综 合 评 价
专 业 能 力 80 %	知 识 准 备 情 况	知 识 准 备	15、 学会售后产品的退换货处理 16、 学会正确处理客户投诉	15						
		知 识 应 用	15、 学会售后产品的退换货处理 16、 学会正确处理客户投诉	15						
	实 际 操 作 情 况	基于理论知识进行的实际操作技能训练			50					

综合能力 20%	信息 收集 能力	基础理论、收集和处理信息的能力； 独立分析和思考问题的能力；	5				
	交流 沟通 能力	本项目理论知识的总结； 实际操作的设计方案；	5				
	分析 问题 能力	分析项目、分析实际操作步骤的能力	5				
	团结 协作 能力	小组中分工协作、团结合作能力；	5				
总 评			100				
负责人签字		小组长签字	教师签字				

项目名称	电子商务客户风险防范	项目负责人				
考核内容及分值		项目 分值	自 我 评 价	小 组 评 价	教 师 评 价	综 合 评 价

专 业 能 力 80 %	知 识 准 备 情 况	知 识 准 备	17、 分析电子商务客服的交易风险 18、 实现电子商务客服安全交易保障 19、 熟悉电子商务法律法规	15				
		知 识 应 用	17、 学会分析电子商务客服出现的各种风险 18、 电子商务安全保障的 19、 学习应用电子商务法律法规	15				
		实 际 操 作 情 况	基于理论知识进行的实际操作技能训练	50				
	综 合 能 力 20 %	信 息 收 集 能 力	基础理论、收集和处理信息的能力； 独立分析和思考问题的能力；	5				
交 流 沟 通 能 力		本项目理论知识的总结； 实际操作的设计方案；	5					
分 析 问 题 能 力		分析项目、分析实际操作步骤的能力	5					
团 结 协 作 能 力		小组中分工协作、团结合作能力；	5					
总 评				100				

负责人签字	小组长签字	教师签字

项目名称		电子商务客服职业倦怠调整		项目负责人					
考核内容及分值				项目 分值	自 我 评 价	小 组 评 价	教 师 评 价	综 合 评 价	
专 业 能 力 80 %	知 识 准 备 情 况	知 识 准 备	20、 什么是客服的工作压力 21、 什么是客服的职业倦怠 22、 怎么调整	15					
		知 识 应 用	20、 什么是客服的工作压力 21、 什么是客服的职业倦怠 22、 怎么调整	15					
	实 际 操 作 情 况	基于理论知识进行的实际操作技能训练		50					
综 合 能 力 20 %	信 息 收 集 能 力	基础理论、收集和处理信息的能力； 独立分析和思考问题的能力；		5					
	交 流 沟 通 能 力	本项目理论知识的总结； 实际操作的设计方案；		5					

	分析问题能力	分析项目、分析实际操作步骤的能力	5				
	团结协作能力	小组中分工协作、团结合作能力；	5				
总 评			100				
负责人签字		小组长签字	教师签字				

项目名称		电子商务客服工作手册的编制		项目负责人					
考核内容及分值				项目 分值	自 我 评 价	小 组 评 价	教 师 评 价	综 合 评 价	
专 业 能 力 80 %	知 识 准 备 情 况	知 识 准 备	23、 了解电子商务客服工作手册编制的具体内涵 24、 掌握电子商务客服的销售、售后处理流程	15					
		知 识 应 用	23、 了解电子商务客服工作手册编制的具体内涵 24、 掌握电子商务客服的销售、售后处理流程	15					

	实际操作情况	基于理论知识进行的实际操作技能训练	50				
综合能力 20%	信息收集能力	基础理论、收集和处理信息的能力； 独立分析和思考问题的能力；	5				
	沟通交流能力	本项目理论知识的总结； 实际操作的设计方案；	5				
	分析问题能力	分析项目、分析实际操作步骤的能力	5				
	团结协作能力	小组中分工协作、团结合作能力；	5				
总 评			100				
负责人签字		小组长签字	教师签字				

《网店运营》课程标准

一、课程性质

（一）课程定位

本课程适用于中等职业学校电子商务专业。

（二）课程任务

本课程立足于实践就业能力的培养，对课程具体内容进行了新式改革，打破传统课程模式，转变为社会实践能力为中心的课程标准，让学生在完成具体任务的过程中来达到实践与实用的目标，并发展职业能力。经过与企业专家深入、细致、系统的讨论分析，本课程最终确定了以下6个实践工作任务：网店基础理论、行业选择与货源准备、运营思路及实操、详情页制作及设计方法、互联网宣传与推广、网店后期维护运营。课程内容突出对学生职业能力的训练，基本理论知识的选取紧紧围绕工作任务完成的需要来进行，充分考虑了中等职业教育对理论知识学习的需要；结合公司就业，增强了实用性，达到了理论知识与实践相结合，体现了对品德与技能、学生知识与能力等全面发展的综合素质和职业能力要求，使学生具备从事电子商务及网店网络运营能力，为学习后续专业打下坚实的基础。

二、课程设计

本课程是中等职业学校电子商务核心课程。网店运营是电子商务学生必须掌握的一门技巧学科，熟悉网店运营方法的应用以及网络推广的技能的一门专业核心课。行业选择与货源准备、运营思路及实操，范围广泛，突出技能要求。是电子商务专业学生进一步熟悉电子商务模式的必修课。本课程针对电子商务应用专业的要求，结合中职人才培养的特点，注重安排和组织以实践岗位为中心的内容，通过对本课程的学习，使学生了解网店基础和网路推广的基本知识，通过学习网店基础，网络推广、网店运营、网店后期维护，并能根据所学

知识内容，实现熟练经营与运营网店网络技巧技术，培养学生分析问题、解决问题的能力，以适应社会发展和科技进步的需要。

三、课程目标

（一）总体目标

本课程开设目标是使学生掌握网店运营，推广以及时间方面的基本知识和操作技能，掌握简单网店运营，网络宣传及推广，培养学生空间思维能力，理论与实际结合能力。通过学习、技能训练，逐步适应理论——实践一体化教学、任务驱动、项目教学等方法，逐步达到能够独立或者在教师引领下利用资料自主学习的目的。为具有终身学习能力打下基础。

（二）具体目标

1. 知识与技能目标

- (1)理解网店基础理论，了解网络运营方式的种类和方法。
- (2)了解《电子商务法》的新出台法规，学习网络运营及网店运营基础思路、重视实践操作等方法
- (3)网店实操为辅主，网络运营辅，更加深刻的了解网店的构成。
- (4)理解互联网宣传与推广方式，了解网店后期维护运
- (5)了解网店软件使用。
- (6)分别了解网店及网络推广基础，了解互联网宣传的重要性。
- (7)能熟练识掌握网店的基础设置，网络推广。
- (8)能正确地将网店运营用到实际工作中。

2. 过程与方法目标

- (1)培养网络经验、货源选择、表达方式综合运用能力。
- (2)培养空间想象能力和理论实践结合能力。
- (3)培养发现结构与性能关系，全面分析问题，解决问题的能力。
- (4)通过参加网店实操实践活动，培养电子商务专业学生具备一

定的网络经营能力

(5)初步具有资料查阅、信息处理能力，具有一定的交流、分析和解决问题的能力。

3. 情感、态度及价值观目标

(1)具有辩证思维和逻辑分析的意识 and 能力，科学务实的工作作风，能够理论联系实际。

(2)培养良好的职业道德具有工程质量意识和工作规范意识以及严谨、认真的工作态度。

(3)具备吃苦耐劳、团结合作、勇于创新的精神。

四、课程内容

(一) 预备知识

要求学生具备网络使用的基础能力。

(二) 核心内容

本课程内容由理论教学、实践教学和实习三大部分组成，建议课程总学时为 108 学时，其中理论教学 36 学时，实训 72 学时，理论和实践教学的比例约为 1:2。

本课程共设六个项目。网店基础理论、行业选择与货源准备、运营思路及实操、详情页制作及设计方法、互联网宣传与推广、网店后期维护运营。详见表 1。

表 1 网点运营课程内容及要求

序号	项目内容	工作任务	教学内容及教学要求	参考课时
1	网店基础运营理论	网店基础理论概念	网店基本概念理念	12
		网络营销概论	网络销售模式、方式	

		网店运营基础理论	网店基础运营方式介绍	
		网店基础介绍	网店基础设置介绍	
2	行业选择与货源准备	行业选择	红海、蓝海类目介绍	12
		行业分析	单一类目介绍与选择	
		行业规划	如何更好的选择一个合适的行业	
3	运营思路及实操	网店运营	运营的方式方法	24
		网店运营基本操作	网店的基本设置，商品上传方式	
		运营思路分析	上传商品后的分析	
4	详情页制作及设计方式	详情页基本概念	如何设计好一个详情页	24
		详情页设计理念	单一行业详情页制作	
		详情页设计方式方法	实操详情页制作方式	
5	互联网宣传与推广	互联网推广	如何引流	24
		互联网宣传+推广	熟练掌握推广方式方法	
		流量的重要性	如何更好的获取更多流量	
6	网店后期维护运营	后期维护	维护数据，维护店铺内容，丰富产品线	12
		后期运营	运营思路展示	
课时总计				108

（三）项目设计

本课程共设计 6 个项目和 18 个任务，安排如表 2 所示：

表 2 项目和任务表

序号	项目内容	工作任务
----	------	------

1	项目一:网店基础运营理论	任务 1: 网店基本概念理念
		任务 2: 网络销售模式、方式
		任务 3: 网店基础运营方式介绍
		任务 4: 网店基础设置介绍
2	项目二:行业选择与货源准备	任务 1: 红海、蓝海类目介绍
		任务 2: 单一类目介绍与选择
		任务 3: 如何更好的选择一个合适的行业
3	项目三:运营思路及实操	任务 1: 运营的方式方法
		任务 2: 网店的基本设置,商品上传方式
		任务 3: 上传商品后的分析
4	项目四:详情页制作及设计方式	任务 1: 如何设计好一个详情页
		任务 2: 单一行业详情页制作
		任务 3: 实操详情页制作方式
5	项目五:互联网宣传与推广	任务 1: 如何引流
		任务 2: 熟练掌握推广方式方法
		任务 3: 如何更好的获取更多流量
6	项目六:网店后期维护运营	任务 1: 维护数据,维护店铺内容,丰富产品线
		任务 2: 运营思路展示

(四) 项目实施

通过项目教学法任务驱动式学习,让学生学会主动学习的方法,培养其自主探究的能力;通过真实的任务情境,唤起学生思维的能动性;通过上机实践学习,掌握网络营销策略、网络营销方法的推广应用过程;通过分组学习,培养学生团队协作学习;通过多元化评价(个人评价、小组自评、教师评价),激发学生学习热情。

通常采用的项目实施方法按以下步骤展开:

1. 提出任务目标：教师提出本次课程要解决的一个实际任务
2. 分析任务特点：学生分组讨论分析解决本任务的方法和步骤，选出最优方案
3. 掌握相关知识：学生自主查阅相关资料，或者是由教师讲解实现本任务所必须的知识
4. 实施具体项目：学生在完成项目的过程中，学生自己检查工作过程、结果，出现问题时可以随时请教师或学生帮助解决。
5. 项目结果评估：学生完成项目后，对成果进行展示与相互评价，同时对组外其他同学提出问题，互相交流心得。教师对学生在整个学习过程中出现的问题予以评价，对于学生在制作过程中出现的问题要给予及时纠正。目的是使学生通过一次技能训练对自己所掌握的理论知识及技能有所认识、有所提高。

（五）教学要求

1. 本课程教学基本要求适用于中专电子商务。实验/实训为总学时 75%左右。
2. 帮助学生养成认真谨慎、独立学习的学习习惯和学习态度，培养学生的沟通交流、团队协作精神，形成中职学生正确的价值观、人生观。

五、课程实施条件

（一）所涉及实验（实训）室或基地

电商实训室

（二）需要的主要实验仪器、设备

电脑及淘宝网站应用

六、教学材料

教材编写应以本课程标准为编写依据。

1. 本课程教材编写应打破传统的学科式内容体系，构建以任务引

领和职业能力培养以及职业标准为依据的课程内容体系，每个任务都有具体要求和完成情况评价标准，便于老师评价和学生自我评价。

2. 教材编写应结合中等职业学校教学实际情况，以行业专家对本专业所涵盖的工作任务和职业能力分析为依据，体现基础性、趣味性和开拓性相统一的课程思想，激发学生对所学专业课程的热爱与追求，鼓励学生开展创造性思维活动。并应为教师留有根据实际教学情况进行调整和创新的空间。

3. 教材内容应凸显实践性、应用性和层次性的特征，不求体系的完整性，强调与岗位业务相吻合，并使学生易学、易懂、易接受。同时要有一定的前瞻性。

4. 教材提倡图文并茂，增加直观性，有利于引发初学者的学习兴趣，提高其学习的持续性。

七、教学评价

（一）教学评价

为了充分发挥学生自主学习的主动性，本课程在班级授课上采用了项目教学法、分组教学法等，以项目任务为驱动，先有教师进行项目解释、布置任务、分析解读任务，然后让学生以小组为单位完成任务学习，最后由学生进行任务成果展示，小组互评、教师点评、总结归纳，充分体现学生在课堂中的主体地位。

（二）考核内容

每个项目参考以下内容进行考核（表3）：

表3 项目考核内容参考表

考核内容			项目分值
专 业	工作准备质量评 估	知识准备情况	35
		工作准备情况	5

能力 80%	工作过程质量评估	工作过程情况	20
	工作成果质量评估		20
综合能力 20%	信息收集	基础理论、收集和处理信息的能力； 独立分析和思考问题的能力；	5
	沟通协作	相互帮助； 团结合作能力；	5
	分析问题	完成任务方案； 工作过程中处理问题	10
总 评			100

(三) 考核方式

各模块具体考核要求与考核标准参见表 4—表 9

表 4 项目 1 考核表

学期： 班级： 考核日期： 年 月 日

项目名称		网店基础运营理论		项目负责人		河南洛阳经济学校 校商贸信息部				
考核内容及分值						项目 分值	自 我 评 价	小 组 评 价	教 师 评 价	综 合 评 价
专业 能力	知识 准备 情况	知 识 准 备	网店基础运营理论			25				

80%	知识应用	网店基础概念，网络营销概论，网店运营基础理论，网店基础介绍	5				
	实际操作情况	讲解网店实际构成方式，网络基础的讲解，网店销售模式的讲解，网店基础设置的一系列介绍	40				
综合能力 20%	信息收集能力	基础理论、收集和处理信息的能力； 独立分析和思考问题的能力；	5				
	交流沟通能力	分组讨论，实践结合，小组发言完整性，具备足够的沟通能力，分析问题方式方法，如何做到将问题及时解决，以及互联网中碰到的难点与难题	5				
	分析问题能力	分析问题方式方法，如何做到将问题及时解决，以及互联网中碰到的难点与难题	5				
	团结协作能力	小组中分工协作、团结合作能力；	5				
总 评			100				
负责人签字		小组长签字	教师签字				

表 5 项目 2 考核表

学期： 班级： 考核日期： 年 月 日

项目名称		行业选择与货源准备		项目负责人	河南洛阳经济学院 校商贸信息部				
考核内容及分值					项目 分值	自 我 评 价	小 组 评 价	教 师 评 价	综 合 评 价
专 业 能 力 80 %	知 识 准 备 情 况	知 识 准 备	行业选择与货源准备	25					
		知 识 应 用	行业的选择是网店成型的先决条件	5					
	实 际 操 作 情 况	如何选择一个行业，如何选择一个合适自己的行业，如何将自己的爱好与优势转化为行业的优势		40					
综 合 能 力 20 %	信 息 收 集 能 力	基础理论、收集和处理信息的能力； 独立分析和思考问题的能力；		5					
	交 流 沟 通 能 力	分组讨论，实践结合，小组发言完整性，具备足够的沟通能力，分析问题方式方法，如何做到将问题及时解决，以及互联网中碰到的难点与难题		5					

	分析问题能力	分析问题方式方法，如何做到将问题及时解决，以及互联网中碰到的难点与难题	5				
	团结协作能力	小组中分工协作、团结合作能力；	5				
总 评			100				
负责人签字		小组长签字	教师签字				

表 6 项目 3 考核表

学期： 班级： 考核日期： 年 月 日

项目名称		运营思路及实操		项目负责人	河南洛阳经济学校商贸信息部			
考核内容及分值				项目 分值	自 我 评 价	小 组 评 价	教 师 评 价	综 合 评 价
专 业 能 力 80 %	知 识 准 备 情 况	知 识 准 备	运营思路及实操	25				
		知 识 应 用	网店运营的难点，难点的解决思路问题，实际操作使用	5				

	实际操作情况	难点的解决方式方法，如何去发现与解决出现的难点，是这节任务点最为重要的一个环节	40				
综合能力 20%	信息收集能力	基础理论、收集和处理信息的能力； 独立分析和思考问题的能力；	5				
	交流沟通能力	分组讨论，实践结合，小组发言完整性，具备足够的沟通能力，分析问题方式方法，如何做到将问题及时解决，以及互联网中碰到的难点与难题	5				
	分析问题能力	分析问题方式方法，如何做到将问题及时解决，以及互联网中碰到的难点与难题	5				
	团结协作能力	小组中分工协作、团结合作能力；	5				
总 评			100				
负责人签字		小组长签字	教师签字				

表 7 项目 4 考核表

学期： 班级： 考核日期： 年 月 日

项目名称	详情页制作及设计方式	项目负责人	河南洛阳经济学 校商贸信息部
------	------------	-------	-------------------

考核内容及分值			项目 分值	自 我 评 价	小 组 评 价	教 师 评 价	综 合 评 价
专 业 能 力 80 %	知 识 准 备	知 识 准 备	详情页制作及设计方式	25			
	知 识 应 用	知 识 应 用	详情页对于网店来说的重要性，详情页的设计理念，详情页的设计方法	5			
	实 际 操 作 情 况	实 际 操 作 情 况	熟练运用 PS 等设计软件，通过同行业的设计理念分析出来，该产品的运营与设计思想跟中心思想	40			
综 合 能 力 20 %	信 息 收 集 能 力	信 息 收 集 能 力	基础理论、收集和处理信息的能力； 独立分析和思考问题的能力；	5			
	交 流 沟 通 能 力	交 流 沟 通 能 力	分组讨论，实践结合，小组发言完整性，具备足够的沟通能力，分析问题方式方法，如何做到将问题及时解决，以及互联网中碰到的难点与难题	5			
	分 析 问 题 能 力	分 析 问 题 能 力	分析问题方式方法，如何做到将问题及时解决，以及互联网中碰到的难点与难题	5			

团结 协作 能力	小组中分工协作、团结合作能力；	5				
总 评		100				
负责人签字	小组长签字	教师签字				

表 8 项目 5 考核表

学期： 班级： 考核日期： 年 月 日

项目名称	互联网宣传与推广		项目负责人	河南洛阳经济学校 校商贸信息部			
考核内容及分值			项目 分值	自 我 评 价	小 组 评 价	教 师 评 价	综 合 评 价
专 业 能 力 80 %	知识 准备	互联网宣传与推广	25				
	知识 应用	互联网的推广方式及方法的运用，流量对于整个网店的重要性，如何引流	5				

考核内容及分值			项目 分值	自 我 评 价	小 组 评 价	教 师 评 价	综 合 评 价
专 业 能 力 80 %	知 识 准 备 情 况	知 识 准 备	网店后期维护运营的方式方法	25			
		知 识 应 用	后期的维护运营对于网店的重要性， 方式方法的科学合理性，对于合理的 运营方式加以利用，更好的使网店运 营下去	5			
	实 际 操 作 情 况	理论与实践的双重结合，大规模的用实践 操作还有课程时间，去验证维护的数据保 持其该有的稳定性	40				
综 合 能 力 20 %	信 息 收 集 能 力	基础理论、收集和处理信息的能力； 独立分析和思考问题的能力；	5				
	交 流 沟 通 能 力	分组讨论，实践结合，小组发言完整性， 具备足够的沟通能力，分析问题方式方法， 如何做到将问题及时解决，以及互联网中 碰到的难点与难题	5				
	分 析 问 题 能 力	分析问题方式方法，如何做到将问题及时 解决，以及互联网中碰到的难点与难题	5				

	团结 协作 能力	小组中分工协作、团结合作能力；	5				
总 评			100				
负责人签字		小组长签字	教师签字				

《商品拍摄与图片处理》课程标准

一、课程性质

（一）课程定位

本课程适用于中等职业学校电子商务专业。

（二）课程任务

本课程立足于实际能力的培养，对具体内容作了根本性改革，打破传统课程模式，转变为以工作任务为中心组织实训内容，让学生在完成具体任务的过程中来构建相关理论知识，并发展职业能力。经过与企业专家深入、细致、系统的讨论分析，本课程最终确定了以下6个典型工作任务：商品拍摄取景和构图、拍摄灯光布置、常见商品拍摄技巧、基本图形绘制、设计和校正图像颜色、滤镜、通道和蒙版的使用。课程内容突出对学生职业能力的训练，基本理论知识的选取紧紧围绕工作任务完成的需要来进行，充分考虑了中等职业教育对理论知识学习的需要；结合企业生产，增强了实用性，达到了理论知识与技能训练的统一，体现了对品德与技能、学生知识与能力等全面发展的综合素质和职业能力要求，使学生具备从事电子商务专业学生解决涉及商品拍摄和美工方面实际问题的基本能力，为学习后续专业打下坚实的基础。

二、课程设计

为适应现代职业教育的需要，本课程采用项目化教学模式，按照基于电子商务员行业岗位工作过程的项目化教学设计理念，对《电子商务基础》课程进行任务化教学设计；树立以课程为主线，以能力为核心，通过学习通 APP 发布学习课件和课堂任务，积极有效地促进课程教学质量的提高。

（1）以培养学生作为电子商务员应具备的电子商务基础知识部分的专业知识和技能为核心，把该课程划分为六个学习项目，将课程

的能力目标转换成典型的工作任务来确定课程学习项目，开展教学活动。

(2) 根据电子商务产业行业的特点，注重学生实际运用能力，以此为目的，科学设计学习任务，使课堂教学与实际工作一致。组织教学重点教会学生如何完成工作任务，知识、技能学习结合任务完成过程来进行，教学顺序按照项目编排来展开，充分发挥他们的参与积极性，全面提高其实际应变能力及应用商务礼仪知识的能力。

三、课程目标

(一) 总体目标

在课程培养目标上，树立以打造学生就业竞争力为核心目标的培养思路，确定“注重综合素质、拓展专业视野、强化核心专业技能、实现零距离就业”的指导思想，从知识目标、技能目标和态度目标上培养学生的综合能力。

(二) 具体目标

1. 知识与技能目标

- (1) 具备商品图片拍摄取景和构图的能力；
- (2) 具备拍摄灯光布置的能力；
- (3) 掌握常见商品拍摄的能力；
- (4) 具备基本图形绘制的能力；
- (5) 掌握设计和校正图像颜色的能力；
- (6) 掌握滤镜、通道和蒙版综合使用的能力。

2. 过程与方法目标

- (1) 通过真实的任务情境，唤起学生思维的能动性；
- (2) 通过完成教学任务，使学生养成自学和独立分析问题的学习习惯；
- (3) 通过分组学习，培养学生生生协作学习及自主探究的能力；

(4)通过多元化评价(个人评价、小组自评、教师评价),激发学生
学习热情。

3. 情感、态度及价值观目标

(1)通过德育渗透培养学生正确的世界观、人生观和价值观;

(2)通过模拟商务活动安排、社会交往、实际操作培养学生尽快
进入并适应商务场合,树立良好的工作作风;

(3)通过分组项目实践培养学生的团队协作能力和责任意识;

(4)通过完整的工作过程评价方式培养学生的自我控制与管理能
力及工作评价能力。

四、课程内容

(一) 预备知识

要求学生具备拍摄器材选择和 Photo shop 基本界面的基本知识。

(二) 核心内容

本课程内容由理论教学、实践教学和实习三大部分组成,建议课
程总学时为 108 学时,其中理论教学 36 学时,实训 72 学时,理论和
实践教学的比例约为 1:2。

本课程共设六个项目。商品拍摄取景和构图、拍摄灯光布置、常
见商品拍摄技巧、基本图形绘制、设计和校正图像颜色、滤镜、通道
和蒙版的使用。课程内容及要求的详细情况见表 1。

表 1 电子商务基础课程内容及要求

序 号	项目内容	工作任务	教学内容及教学要求	参考 课时
1	商品拍摄	完成商品拍摄取景	掌握商品拍摄取景的方法	12
	取景和构 图	完成商品拍摄取景	掌握商品拍摄构图的方法	
2	拍摄灯光	选择合适灯光设备	了解选择灯光设备的方法	18

		了解常用布光风格	了解布光风格	
		掌握商品拍摄布光技巧	熟悉商品拍摄的布光技巧	
3	常见商品拍摄技巧	拍摄服装类商品	掌握服装类商品图片拍摄的方法	22
		拍摄家居类商品	掌握家居类商品图片拍摄的方法	
		拍摄饰品类商品	掌握饰品类商品图片拍摄的方法	
		拍摄食品类商品	掌握食品类商品图片拍摄的方法	
4	基本图形绘制	完成指定图片的绘制和修改	掌握绘图工具的使用方法	12
		完成画笔工具的设置和使用	掌握画笔工具的使用方法	
5	设计和校正图像颜色	剪裁、修正图片	熟练掌握剪裁工具和自由变换工具的使用方法	18
		商品图片调色处理	掌握色阶、曲线等工具使用方法	
		商品图片污点处理	掌握仿制图章工具污点处理方法	
6	滤镜、通道和蒙版的使用	使用内部滤镜进行图片处理	掌握内部滤镜的使用方法	22
		使用外挂滤镜进行图片处理	掌握外挂滤镜的使用方法	
		使用 Alpha 通道进行图片处理	掌握 Alpha 通道的使用方法	
		使用蒙版进行图片处理	掌握蒙版的使用方法	
实操考试				4
课时总计				108

(三) 项目设计

本课程共设计 6 个项目和 18 个任务，安排如表 2 所示：

表 2 项目和任务表

序号	项目内容	工作任务
1	项目一：商品拍摄取景和构图	任务 1 完成商品拍摄取景
		任务 2 完成商品拍摄取景
2	项目二：拍摄灯光布置	任务 1 选择合适灯光设备
		任务 2 了解常用布光风格
		任务 3 掌握商品拍摄布光技巧
3	项目三：常见商品拍摄技巧	任务 1 拍摄服装类商品
		任务 2 拍摄家居类商品
		任务 3 拍摄饰品类商品
		任务 4 拍摄食品类商品
4	项目四：基本图形绘制	任务 1 完成指定图片的绘制和修改
		任务 2 完成画笔工具的设置和使用
5	项目五：设计和校正图像颜色	任务 1 剪裁、修正图片
		任务 2 商品图片调色处理
		任务 3 商品图片污点处理
6	项目六：滤镜、通道和蒙版的使用	任务 1 使用内部滤镜进行图片处理
		任务 2 使用外挂滤镜进行图片处理
		任务 3 使用 Alpha 通道进行图片处理
		任务 4 使用蒙版进行图片处理

（四）项目实施

本课程打破以往传统的教学方式，实施项目教学、任务驱动等方式。每个教学项目由项目引入、项目分析、项目实施与项目评价四部分组成，并在教学中以学生为主体，注重提高学生自主思考创新能力、实操动手能力和互相合作的职业素质与能力。

通常采用的项目实施方法按以下步骤展开：

1. 提出任务目标：教师提出本次课程要解决的一个实际任务
2. 分析任务特点：学生分组讨论分析解决本任务的方法和步骤，选出最优方案
3. 掌握相关知识：学生自主查阅相关资料，或者是由教师讲解实现本任务所必须的知识
4. 实施具体项目：学生在完成项目的过程中，学生自己检查工作过程、结果，出现问题时可以随时请教师或学生帮助解决。
5. 项目结果评估：学生完成项目后，对成果进行展示与相互评价，同时对组外其他同学提出问题，互相交流心得。教师对学生在整个学习过程中出现的问题予以评价，对于学生在制作过程中出现的问题要给予及时纠正。目的是使学生通过一次技能训练对自己所掌握的理论知识及技能有所认识、有所提高。

（五）教学要求

1. 本课程教学基本要求适用于中专电子商务专业。实训为总学时 2/3 左右。
2. 在教学中应注意改革教学方法，引导学生利用已学知识分析问题，培养学生分析、解决问题的能力；采用现代化教学手段，给学生更多的感性认识。

五、课程实施条件

（一）所涉及实验（实训）室或基地

高配置计算机房

（二）需要的主要实验仪器、设备

手机、超星学习通

六、教学材料

教材编写应以本课程标准为编写依据。

1. 本课程教材编写应打破传统的学科式内容体系,构建以任务引领和职业能力培养以及职业标准为依据的课程内容体系,每个任务都有具体要求和完成情况评价标准,便于老师评价和学生自我评价。

2. 教材编写应结合中等职业学校教学实际情况,以行业专家对本专业所涵盖的工作任务和职业能力分析为依据,体现基础性、趣味性和开拓性相统一的课程思想,激发学生对所学专业课程的热爱与追求,鼓励学生开展创造性思维活动。并应为教师留有根据实际教学情况进行调整和创新的空间。

3. 教材内容应凸显实践性、应用性和层次性的特征,不求体系的完整性,强调与岗位业务相吻合,并使学生易学、易懂、易接受。同时要有一定的前瞻性,适当纳入电子商务高速发展中的新规范、新案例。

4. 教材提倡图文并茂,增加直观性,有利于引发初学者的学习兴趣,提高其学习的持续性。

七、教学评价

(一) 教学评价

改变传统的以考试为核心的单一的结果评价方式,建立基于教师评价和学生评价双主体相结合,着重加强过程评价,以教学过程评价反馈为依据,不断改进教学过程中存在的问题,使评价结果直接作用于教学过程,变事后控制为事中控制,有效的发挥出评价体系的作用,以进一步提高教学改革的效率与质量。

(二) 考核内容

每个项目参考以下内容进行考核(表3):

表3 项目考核内容参考表

考核内容			项目分值
专	任务准备质量评	知识准备情况	35

业 能 力 80 %	估	工作准备情况	5
	实施过程质量评 估	工作过程情况	20
	任务成果质量评估		20
综 合 能 力 20 %	信息收集	基础理论、收集和处理信息的能力； 独立分析和思考问题的能力；	5
	沟通协作	相互帮助； 团结合作能力；	5
	分析问题	完成任务方案； 工作过程中处理问题	10
总 评			100

(三) 考核方式

各模块具体考核要求与考核标准参见表 4—表 9。

表 4 项目 1 考核表

学期： 班级： 考核日期： 年 月 日

项目名称		商品拍摄取景和构图		项目负责人						
考核内容及分值						项目 分值	自 我 评 价	小 组 评 价	教 师 评 价	综 合 评 价
专 业 能 力	知 识 准 备 情 况	知 识 准 备	1、掌握商品拍摄取景方法 2、掌握商品拍摄构图方法			15				

80%	知识应用	1、能对商品进行有效取景 2、能对商品进行合理构图	15				
	实际操作情况	基于理论知识进行的实际操作技能训练	50				
综合能力 20%	信息收集能力	基础理论、收集和处理信息的能力； 独立分析和思考问题的能力；	5				
	沟通交流能力	本项目理论知识的总结； 实际操作的设计方案；	5				
	分析问题能力	分析项目、分析实际操作步骤的能力	5				
	团结协作能力	小组中分工协作、团结合作能力；	5				
总 评			100				
负责人签字		小组长签字	教师签字				

表 5 项目 2 考核表

学期： 班级： 考核日期： 年 月 日

项目名称	拍摄灯光布置	项目负责人	
------	--------	-------	--

考核内容及分值			项目 分值	自 我 评 价	小 组 评 价	教 师 评 价	综 合 评 价
专 业 能 力 80 %	知 识 准 备	1、了解灯光设备选择 2、了解常用布光风格 3、了解商品拍摄布光技巧	15				
	知 识 应 用	1、能选择合适灯光设备 2、能说出常用布光风格 2、能使用布光技巧进行布光	15				
	实 际 操 作 情 况	基于理论知识进行的实际操作技能训练	50				
综 合 能 力 20 %	信 息 收 集 能 力	基础理论、收集和处理信息的能力； 独立分析和思考问题的能力；	5				
	交 流 沟 通 能 力	本项目理论知识的总结； 实际操作的设计方案；	5				
	分 析 问 题 能 力	分析项目、分析实际操作步骤的能力	5				

团结 协作 能力	小组中分工协作、团结合作能力；	5				
总 评		100				
负责人签字	小组长签字	教师签字				

表 6 项目 3 考核表

学期： 班级： 考核日期： 年 月 日

项目名称		常见商品拍摄技巧		项目负责人					
考核内容及分值				项目 分值	自 我 评 价	小 组 评 价	教 师 评 价	综 合 评 价	
专 业 能 力 80 %	知 识 准 备	1、了解服装类商品拍摄方法 2、了解家居类商品拍摄方法 3、了解饰品类商品拍摄方法 3、了解食品类商品拍摄方法		15					
	知 识 应 用	1、能对服装类商品进行拍摄 2、能对家居类商品进行拍摄 3、能对饰品类商品进行拍摄 4、能对食品类商品进行拍摄		15					

	实际操作情况	基于理论知识进行的实际操作技能训练	50				
综合能力 20%	信息收集能力	基础理论、收集和处理信息的能力； 独立分析和思考问题的能力；	5				
	沟通交流能力	本项目理论知识的总结； 实际操作的设计方案；	5				
	分析问题能力	分析项目、分析实际操作步骤的能力	5				
	团结协作能力	小组中分工协作、团结合作能力；	5				
总 评			100				
负责人签字		小组长签字	教师签字				

表 7 项目 4 考核表

学期： 班级： 考核日期： 年 月 日

项目名称		基本图形绘制		项目负责人					
考核内容及分值				项目 分值	自 我 评 价	小 组 评 价	教 师 评 价	综 合 评 价	
专 业 能 力 80 %	知 识 准 备 情 况	知 识 准 备	1、了解图形绘制工具的基本操作 2、了解画笔工具的基本操作	15					
		知 识 应 用	1、能完成指定图片的绘制和修改 2、能完成画笔工具的设置和使用	15					
	实 际 操 作 情 况	基于理论知识进行的实际操作技能训练		50					
综 合 能 力 20 %	信 息 收 集 能 力	基础理论、收集和处理信息的能力； 独立分析和思考问题的能力；		5					
	交 流 沟 通 能 力	本项目理论知识的总结； 实际操作的设计方案；		5					

	分析问题能力	分析项目、分析实际操作步骤的能力	5				
	团结协作能力	小组中分工协作、团结合作能力；	5				
总 评			100				
负责人签字		小组长签字	教师签字				

表 8 项目 5 考核表

学期：

班级：

考核日期： 年 月 日

项目名称		设计和校正图像颜色	项目负责人				
考核内容及分值			项目 分值	自 我 评 价	小 组 评 价	教 师 评 价	综 合 评 价
专 业 能 力 80 %	知识 准备	1、了解裁剪工具的使用方法 2、了解调色的三种方法 3、了解仿制图章工具的使用方法	15				
	知识 应用	1、能完成剪裁、修正图片 2、能对商品图片进行调色处理 3、能对商品图片进行污点处理	15				

	实际操作情况	基于理论知识进行的实际操作技能训练	50				
综合能力 20%	信息收集能力	基础理论、收集和处理信息的能力； 独立分析和思考问题的能力；	5				
	沟通交流能力	本项目理论知识的总结； 实际操作的设计方案；	5				
	分析问题能力	分析项目、分析实际操作步骤的能力	5				
	团结协作能力	小组中分工协作、团结合作能力；	5				
总 评			100				
负责人签字		小组长签字	教师签字				

表 9 项目 6 考核表

学期： 班级： 考核日期： 年 月 日

项目名称		滤镜、通道和蒙版的使用		项目负责人						
考核内容及分值						项目 分值	自 我 评 价	小 组 评 价	教 师 评 价	综 合 评 价
专 业 能 力 80 %	知 识 准 备 情 况	知 识 准 备	1、了解内部滤镜的功能 2、了解外挂滤镜的使用 3、了解 Alpha 通道的使用方法 3、了解蒙版工具的使用方法	15						
		知 识 应 用	1、能使用内部滤镜进行图片处理 2、使用外挂滤镜进行图片处理 3、能使用 Alpha 通道进行图片处理 4、能使用蒙版进行图片处理	15						
	实 际 操 作 情 况	基于理论知识进行的实际操作技能训练		50						
综 合 能 力 20 %	信 息 收 集 能 力	基础理论、收集和处理信息的能力； 独立分析和思考问题的能力；		5						
	交 流 沟 通 能 力	本项目理论知识的总结； 实际操作的设计方案；		5						

	分析 问题 能力	分析项目、分析实际操作步骤的能力	5				
	团结 协作 能力	小组中分工协作、团结合作能力；	5				
总 评			100				
负责人签字		小组长签字	教师签字				

《网站内容编辑》课程标准

一、课程性质

（一）课程定位

本课程适用于中等职业学校电子商务专业二年级学生，是一门核心必修课。

（二）课程任务

本课程重点培养学生信息采集、信息筛选、图文信息编辑、信息发布、使用网络互动媒体的能力。本课程是第四学期开设的课程，其先导课程是《电子商务网页制作》；。本课程是为学生开展电子商务网站编辑顶岗实习奠定坚实基础。

二、课程设计

在对行业岗位调研、专业工作任务和职业能力分析的基础上，确定电子商务网站内容编辑员是电子商务专业的人才培养目标之一。本课程是根据电子商务专业典型职业活动必备的知识和能力直接转换的专业核心课程，本课程的功能是学生全面认知网站编辑岗位，明确学习目标，具备信息采集、信息筛选、网上商城内容编辑的专业技能，学生在课程学习之后，能从事电子商务网站资讯编辑、商品编辑、论坛管理等网站编辑岗位的工作，同时，信息采集、内容编辑等技能也是网络营销岗位群必须具备的。因此，本课程在专业处于非常重要的地位，是一门专业核心课程。

三、课程目标

（一）总体目标

以学生未来就业岗位要求的技能培养为宗旨，立足于电子商务行业网站的工作规范，课程内容选择标准打破以知识为主线的传统课程模式，转变为以能力为主线的任务引领型课程模式。围绕网站编辑员岗位群日常工作能力的要求，设计符合岗位能力需要的工作任务，以

岗位工作流程为序排列任务，突出对网站编辑在信息采、筛、编及发布等技能点的训练，使学生在完成具体任务的过程中来构建相关知识，并发展其职业能力。

（二）具体目标

1. 知识与技能目标

- （1）掌握商城网站信息采集的能力
- （2）掌握商城网站信息筛选
- （3）掌握商城网站布局编辑
- （4）掌握商城网站内容编辑
- （5）掌握商城页面内容编辑
- （6）掌握商城交互式页面内容编辑

2. 过程与方法目标

- （1）通过完成真实的工作任务，充分发挥学生的自我能动性；
- （2）通过完成项目任务，使学会养成自主学习和独立解决问题的能力；
- （3）通过分组团队合作学习，培养学生团队协作的能力；
- （4）通过多元化评价（个人自评、小组互评、教师评价），激发学生自主学习热情；
- （5）通过完成任务，使学生学会信息采集的能力和办法。
- （6）通过完成任务，使学生学会筛选信息的办法。
- （7）通过完成任务使学生获得信息发布网站内容的选择和发布的办法。

3. 情感、态度及价值观目标

- （1）培养学生遵纪守法的意识；
- （2）培养学生正确的人生观、世界观、价值观；
- （3）培养学生爱岗敬业的工作态度；

- (4) 培养学生自我诊断自我认知的观念；
- (5) 培养学生将企业的利益放在第一位的职业道德意识；
- (6) 培养学生耐心细心的工作态度

四、课程内容

(一) 预备知识

要求学生具备电子商务网页制作的基本知识和技能。

(二) 核心内容

本课程内容由理论教学、实践教学两个大部分组成，建议课程总学时为 72 学时，其中理论教学 36 学时，实训 36 学时，理论和实践教学的比例约为 1:1。

本课程共设六个项目。包括商城网站信息采集、商城网站信息筛选、商城网站布局编辑、商城网站基本页面内容编辑、商城帮助页面内容编辑及商城网站交互页面内容编辑。课程内容及要求的详细情况见表 1。

表 1 网店客服课程内容及要求

序号	项目内容	工作任务	教学内容及教学要求	参考课时
1	绘商城网站信息采集	验收信息	如何去验收信息	12
		获取信息的方法	掌握信息获取的方法	
		获取信息的渠道	了解信息获取的渠道	
2	商城网站信息筛选	信息筛选	掌握信息筛选的方法	12
		信息分类	掌握信息分类的方法	
3	商城网站布局编辑	网站的布局	什么是网站的布局以及分类	12
		网站布局的编辑	如何进行网站的布局	

4	商城网站 基本页面	商城网站的基本 页面	商城网站的基本页面包括什么内容	12
	内容编辑	商城网站的基本 内容的编辑	如何对商城网站的基本内容进行编辑	
5	商城帮助 页面内容	商城网站帮助页 面	商城网站帮助页面包括什么内容	12
	编辑	商城网站帮助页 面的编辑	如何对商城网站帮助页面进行编辑	
6	商城网站 交互页面	商城网站交互页 面	商城网站交互页面包括什么内容	12
	内容编辑	商城网站交互页 面的编辑	如何对商城网站交互页面进行编辑	
实操考核				4

（三）项目设计

本课程共设计 6 个项目和 13 个任务，安排如表 2 所示：

表 2 项目和任务表

序号	章节（模块、项目）名称
1	项目一 商城网站信息采集 任务一 验收信息的技巧
2	任务二 获取信息的方法
3	任务三 获取信息的渠道
4	项目二 商城网站信息筛选 任务一 信息筛选的方法
5	任务二 信息分类的方法
6	项目三 商城网站布局编辑 任务一 网站俄布局

7	任务二 网站的布局方法
8	项目四 商城网站基本页面编辑 任务一 商城网站基本页面
9	任务二 商城网站基本页面的编辑
10	项目五 商城帮助页面内容编辑 任务一 商城帮助页面内容编辑
11	任务二 商城网站帮助页面的编辑
12	项目六 商城网站交互页面内容编辑 任务一 商城网站交互页面内容
13	任务二 商城网站交互页面内容编辑
合计 6 个项目 13 个任务	

（四）项目实施

本课程打破以往传统的教学方式，实施项目教学、任务驱动等方式。每个教学项目由项目引入、信息采集、项目分析、项目实施与项目评价五部分组成，并在教学中以学生为主体，注重提高学生自主思考创新能力、实操动手能力和互相合作的职业素质与能力。

具体来说：

（1）任务 1：商城网站信息采集任务在学生体验收集过程中掌握在海量的信息中，快速、精准地获取所需信息的方法，多种渠道获取信息的能力；

（2）任务 2：商城网站信息筛选任务主要训练学生真伪判断，信息分类的能力，树立责任意识，采用案例分析，任务驱动教学方法；

（3）任务 3、任务 4：商城网站内容编辑是本门课程的核心内容，按照商城网站页面的功能，分为商城网站布局编辑、商城网站基本页面内容编辑、商城网站交互页面内容编辑 4 部分，训练学生商城网站信息编辑与维护的综合能力，与企业共同研讨教学内容，教学资源来

源于企业一线，教学方法以分组教学、案例教学及实践教学为主。

(4) 任务 5: 商城网站其他页面内容编辑任务主要训练学生编辑网站“帮助中心”页面内容，符合网站规范，树立学生服务意识；

(5) 任务 6: 商城网站交互页面内容编辑任务主要训练学生运用主流交互平台与网站用户进行互动，维护良好的互动环境，实现维护网站用户关系的目标。本课程课时数 72，其中实训课时数 36，共计 4 学分。

(五) 教学要求

1. 本课程教学基本要求适用于中专电子商务类专业。实训为总学时 50%左右。

2. 注意学生学习方式的转变，教师教学方式的转变以帮助学生获取相应的技能和能力。

五、课程实施条件

(一) 所涉及实验（实训）室或基地

电子商务实训室

(二) 需要的主要实验仪器、设备

计算机、网络

六、教学材料

教科书教材

学习平台的电子资料

博导学习平台的视频教学资料

七、教学评价

(一) 教学评价

改变传统的以考试为核心的单一的结果评价方式，加强过程评价，学生的互动评价，学生的态度评价以及学生的职业道德评价，这样更加的科学。

（二）考核内容

每个项目参考以下内容进行考核（表3）：

表3 项目考核内容参考表

考核内容			项目分值
专 业 能 力 80 %	理论知识	知识准备情况	15
		知识运用情况	15
	实际操作情况		50
综 合 能 力 20 %	信息收集	基础理论、收集和处理信息的能力； 独立分析和思考问题的能力；	5
	沟通协作	相互帮助； 团结合作能力；	5
	分析问题	完成任务方案； 工作过程中处理问题	10
总 评			100

（三）考核方式

各模块具体考核要求与考核标准参见表4。

表4 项目考核表

学期： 班级： 考核日期： 年 月 日

项目名称	商城网站信息采集	项目负责人					
考核内容及分值			项	自	小	教	综
			目	我	组	师	合
			分	评	评	评	评
			值	价	价	价	价

专 业 能 力 80 %	知识 准备	知识 准备	验收信息的技巧 获取信息的方法 获取信息的渠道	15				
	知识 应用	知识 应用	验收信息的技巧 获取信息的方法 获取信息的渠道	15				
	实际 操作 情况	基于理论知识进行的实际操作技能训练		50				
综 合 能 力 20 %	信息 收集 能力	基础理论、收集和處理信息的能力； 独立分析和思考问题的能力；		5				
	交流 沟通 能力	本项目理论知识的总结； 实际操作的设计方案；		5				
	分析 问题 能力	分析项目、分析实际操作步骤的能力		5				
	团结 协作 能力	小组中分工协作、团结合作能力；		5				
总 评				10 0				

负责人签字	小组长签字	教师签字

项目名称		商城网站信息筛选		项目负责人						
考核内容及分值						项目 分 值	自 我 评 价	小 组 评 价	教 师 评 价	综 合 评 价
专 业 能 力 80 %	知 识 准 备 情 况	知 识 准 备	1 信息筛选的方法 2 信息的分类		15					
		知 识 应 用	1 掌握信息筛选的技巧 2 掌握信息分类的技巧		15					
	实 际 操 作 情 况	基于理论知识进行的实际操作技能训练			50					
综 合 能 力 20 %	信 息 收 集 能 力	基础理论、收集和处理信息的能力； 独立分析和思考问题的能力；			5					
	交 流 沟 通 能 力	本项目理论知识的总结； 实际操作的设计方案；			5					

	分析问题能力	分析项目、分析实际操作步骤的能力	5				
	团结协作能力	小组中分工协作、团结合作能力；	5				
总 评			10 0				
负责人签字		小组长签字	教师签字				

项目名称		商城网站布局编辑		项目负责人				
考核内容及分值				项目 分 值	自 我 评 价	小 组 评 价	教 师 评 价	综 合 评 价
专 业 能 力 80 %	知 识 准 备 情 况	知 识 准 备	1 商城网站布局 2 商城网站布局编辑	15				
		知 识 应 用	1 学会商城网站的布局 2 学会商城网站布局编辑	15				

	实际操作情况	基于理论知识进行的实际操作技能训练	50				
综合能力 20%	信息收集能力	基础理论、收集和处理信息的能力； 独立分析和思考问题的能力；	5				
	沟通交流能力	本项目理论知识的总结； 实际操作的设计方案；	5				
	分析问题能力	分析项目、分析实际操作步骤的能力	5				
	团结协作能力	小组中分工协作、团结合作能力；	5				
总 评			100				
负责人签字		小组长签字	教师签字				

项目名称	商城网站基本页面	项目负责人					
考核内容及分值			项目 分 值	自 我 评 价	小 组 评 价	教 师 评 价	综 合 评 价

专 业 能 力 80 %	知识 准备 情况	知 识 准 备	1 商城网站的基本页面 2 商城网站基本页面的编辑	15				
		知 识 应 用	1 学会商城网站基本页面 2 学会商城网站基本页面的编辑	15				
	实际 操作 情况	基于理论知识进行的实际操作技能训练		50				
综 合 能 力 20 %	信息 收集 能力	基础理论、收集和处理信息的能力； 独立分析和思考问题的能力；		5				
	交流 沟通 能力	本项目理论知识的总结； 实际操作的设计方案；		5				
	分析 问题 能力	分析项目、分析实际操作步骤的能力		5				
	团结 协作 能力	小组中分工协作、团结合作能力；		5				
总 评				10 0				

负责人签字	小组长签字	教师签字

项目名称		商城网站帮助页面编辑		项目负责人						
考核内容及分值						项目 分 值	自 我 评 价	小 组 评 价	教 师 评 价	综 合 评 价
专 业 能 力 80 %	知 识 准 备 情 况	知 识 准 备	1 商城网站帮主页面 2 商城网站帮助页面的编辑		15					
		知 识 应 用	1 商城网站帮助页面的内容有什么 2 商城网站帮助页面的编辑		15					
	实 际 操 作 情 况	基于理论知识进行的实际操作技能训练			50					
综 合 能 力 20 %	信 息 收 集 能 力	基础理论、收集和处理信息的能力； 独立分析和思考问题的能力；			5					
	交 流 沟 通 能 力	本项目理论知识的总结； 实际操作的设计方案；			5					

	分析问题能力	分析项目、分析实际操作步骤的能力	5				
	团结协作能力	小组中分工协作、团结合作能力；	5				
总 评			10 0				
负责人签字		小组长签字	教师签字				

项目名称		商城网站交互式页面编辑		项目负责人				
考核内容及分值				项目 分 值	自 我 评 价	小 组 评 价	教 师 评 价	综 合 评 价
专 业 能 力 80 %	知 识 准 备 情 况	知 识 准 备	1 商城网站交互式页面 2 商城网站交互式页面编辑	15				
		知 识 应 用	1 商城网站交互式页面包括什么内容 2 商城网站交互式页面的编辑	15				

	实际操作情况	基于理论知识进行的实际操作技能训练	50				
综合能力 20%	信息收集能力	基础理论、收集和处理信息的能力； 独立分析和思考问题的能力；	5				
	沟通交流能力	本项目理论知识的总结； 实际操作的设计方案；	5				
	分析问题能力	分析项目、分析实际操作步骤的能力	5				
	团结协作能力	小组中分工协作、团结合作能力；	5				
总 评			10 0				
负责人签字		小组长签字	教师签字				

《电子商务与物流》课程标准

一、课程性质

（一）课程定位

本课程适用于中等职业学校电子商务专业。

（二）课程任务

在学习《电子商务概论》、《网络营销》等课程的基础上，本课程主要包括物流的概念、物流的功能与目标、电子商务与现代物流的关系、电子商务环境下的物流系统、电子商务环境下的物流配送、电子商务下的供应链管理以及移动电子商务与物联网技术等，具有很强的可操作性。通过本课程的教学，要求学生熟练地、系统地掌握现代物流管理基础知识、基本理论，掌握现代物流管理相关方法和技能，并能理论联系实际，培养学生的分析问题、判断问题和解决问题的能力，为以后从事电子商务工作打好基础。

二、课程设计

1、本课程的授课以培养应用型人才为指导思想，在教学过程中，要注重学生的能力培养；以理论和实际应用相结合的方法，使学生掌握电子商务与物流的基本思想、方法、概念，掌握以电子商务支撑的物流技术，具有发现问题、分析问题、解决问题的能力。

2、本课程涉及的内容广泛，要求在保证讲授、讨论、作业、考试考核和教材等诸要素并重的前提下，强调课程的基础性，展示课程的前沿性和时代性，重视课程的实践性，紧密加强实践操作、课堂教学大纲结合的原则，使学生掌握电子商务与物流的基础理论，具有较强的应用能力。根据学生具体情况，还可以尝试和职业资格证书相结合的方法，激发学生们的学习动力和热情。

三、课程目标

（一）总体目标

通过任务驱动型的项目活动培养学生具有良好职业道德、专业技能水平、可持续发展能力，使学生掌握电子商务与物流的基本知识以及物流运输作业与管理的基本技能，初步形成一定的学习能力和课程实践能力，并培养学生诚实、守信、善于沟通和合作的团队意识，

（二）具体目标

1. 知识与技能目标

知识目标：掌握电子商务与现代物流的相关理论、概念及关系；掌握电子商务常见的交易模式；熟悉电子商务环境下的物流系统；掌握电子商务环境下的物流配送模式；掌握电子商务环境下的供应链管理方法；了解移动电子商务与物联网技术。

能力目标：培养学生的语言理解及表达能力；培养学生自主学习，利用网络、文献等获取信息的能力；培养学生制定完整工作计划的能力；培养学生灵活分析、独立处理问题的能力；培养学生发现问题、分析问题、解决问题的能力。

2. 过程与方法目标

(1)通过真实的任务情境，唤起学生思维的能动性；

(2)通过完成教学任务，使学生养成自学和独立分析问题的学习习惯；

(3)通过分组学习，培养学生生生协作学习及自主探究的能力；

(4)实践课以学生自主学习和实际操作为主，充分发挥学生的主动性原则，动手实践并将理论知识应用到实践中。

3. 情感、态度及价值观目标

(1)通过德育渗透培养学生正确的世界观、人生观和价值观；

(2)通过模拟商务活动安排、社会交往、实际操作培养学生尽快进入并适应商务场合，树立良好的工作作风；

(3)培养促进学生目标追求毅力。包括职业定位、个人规划、挫

折承受力等专业必备素质；

(4)通过完整的工作过程评价方式培养学生的自我控制与管理能力及工作评价能力。

四、课程内容

(一) 预备知识

要求学生具备一定的生活常识和认知能力。要求学生具备Office系列办公软件中Word、Excel、PowerPoint的基本操作知识。

(二) 核心内容

本课程内容由理论教学、实践教学两部分组成，建议课程总学时为72学时，其中理论教学48学时，实训24学时，理论和实践教学的比例约为2:1。

本课程共设六个项目：电子商务与现代物流、电子商务常见的交易模式、电子商务环境下的物流系统、电子商务环境下的物流配送、电子商务环境下的供应链管理、移动电子商务与物联网技术。课程内容及要求的详细情况见表1。

表1 市场营销课程内容及要求

序号	项目内容	工作任务	教学内容及教学要求	参考课时
1	电子商务 与现代物 流	电子商务概述	掌握电子商务的概念、特点及分类	16
		现代物流概述	掌握现代物流的概念、特点、功能及分类	
		电子商务与现代物流的关系	知道现代物流在电子商务中的重要性、掌握电子商务对物流的影响与作用	

2	电子商务常见的商务模式	了解 B2B 电子商务模式	了解 B2B 电子商务模式与构成	12
		了解 B2C 电子商务模式	了解 B2C 电子商务模式与构成	
		了解 C2C 电子商务模式	了解 C2C 电子商务模式与构成	
3	电子商务环境下的物流系统	电子商务物流系统概述	掌握电子商务物流系统的概念、特点及发展现状	12
		电子商务环境下的物流作业系统	掌握电子商务环境下物流作业协议的概念、了解电子商务物流作业系统的各个子系统	
		电子商务环境下的物流信息系统	掌握电子商务物流信息的相关概念、了解物理信息系统的发展趋势	
4	电子商务环境下的物流配送	电子商务物流配送概述	知道什么是物流配送、掌握电子商务环境下物流配送的特点	12
		电子商务环境下的物流配送合理化	掌握电子商务物流配送的要素及流程，如何使物流配送合理化	
		电子商务环境下的物流配送中心	掌握物流配送中心的概念、了解电子商务环境下物流配送中心的功能	
5	电子商务环境下的供应链管理	供应链与供应链管理概述	了解并掌握供应链及供应链管理的概念、原理	12
		供应链管理的方法	掌握供应链管理的方法	
6	移动电子商务与物	移动电子商务概述	掌握移动电子商务的概念、了解移动电商与传统电子商务的区别	8

		物联网技术	了解什么是物联网、掌握物联网的特征及体系结构、了解物联网技术在电子商务中的应用	
课时总计				72

(三) 项目设计

本课程共设计 6 个项目和 16 个任务，安排如表 2 所示：

表 2 项目和任务表

序号	项目内容	工作任务
1	项目一：电子商务与现代物流	任务一：电子商务概述
		任务二：现代物流概述
		任务三：电子商务与现代物流的关系
2	项目二：电子商务常见的商务模式	任务一：了解 B2B 电子商务模式
		任务二：了解 B2C 电子商务模式
		任务三：了解 C2C 电子商务模式
3	项目三：电子商务环境下的物流系统	任务一：电子商务物流系统概述
		任务二：电子商务环境下的物流作业系统
		任务三：电子商务环境下的物流信息系统
4	项目四：电子商务环境下的物流配送	任务一：电子商务物流配送概述
		任务二：电子商务环境下的物流配送合理化
		任务三：电子商务环境下的物流配送中心
5	项目五：电子商务环境下的供应链管理	任务一：供应链与供应链管理概述
		任务二：供应链管理的方法

6	项目六：移动电子商务与物联网技术	任务一：移动电子商务概述
		任务二：物联网技术

（四）项目实施

本课程打破以往传统的教学方式，实施项目教学、任务驱动等方式。每个教学项目由项目引入、项目分析、项目实施与项目评价四部分组成，并在教学中以学生为主体，注重提高学生自主思考创新能力、实操动手能力和互相合作的职业素质与能力。

通常采用的项目实施方法按以下步骤展开：

1. 提出任务目标：教师提出本次课程要解决的一个实际任务
2. 分析任务特点：学生分组讨论分析解决本任务的方法和步骤，选出最优方案
3. 掌握相关知识：学生自主查阅相关资料，或者是由教师讲解实现本任务所必须的知识
4. 实施具体项目：学生在完成项目的过程中，学生自己检查工作过程、结果，出现问题时可以随时请教师或学生帮助解决。
5. 项目结果评估：学生完成项目后，对成果进行展示与相互评价，同时对组外其他同学提出问题，互相交流心得。教师对学生在整个学习过程中出现的问题予以评价，对于学生在制作过程中出现的问题要给予及时纠正。目的是使学生通过一次技能训练对自己所掌握的理论知识及技能有所认识、有所提高。

（五）教学要求

1. 本课程教学基本要求适用于中专电子商务专业。
2. 在教学中应注意改革教学方法，引导学生利用已学知识分析问题，培养学生分析、解决问题的能力；采用现代化教学手段，给学生更多的感性认识。

五、课程实施条件

（一）所涉及实验（实训）室或基地
计算机房、电商实训室

（二）需要的主要实验仪器、设备
电脑、投影仪、手机、超星学习通

六、教学材料

教材编写应以本课程标准为编写依据。

1. 本课程教材编写应打破传统的学科式内容体系，构建以任务引领和职业能力培养以及职业标准为依据的课程内容体系，每个任务都有具体要求和完成情况评价标准，便于老师评价和学生自我评价。

2. 教材编写应结合中等职业学校教学实际情况，以行业专家对本专业所涵盖的工作任务和职业能力分析为依据，体现基础性、趣味性和开拓性相统一的课程思想，激发学生对所学专业课程的热爱与追求，鼓励学生开展创造性思维活动。并应为教师留有根据实际教学情况进行调整和创新的空间。

3. 教材内容应凸显实践性、应用性和层次性的特征，不求体系的完整性，强调与岗位业务相吻合，并使学生易学、易懂、易接受。同时要有一定的前瞻性，适当纳入电子商务高速发展中的新规范、新案例。

4. 教材提倡图文并茂，增加直观性，有利于引发初学者的学习兴趣，提高其学习的持续性。

七、教学评价

（一）教学评价

改变传统的以考试为核心的单一的结果评价方式，建立基于教师评价和学生评价双主体相结合，着重加强过程评价，以教学过程评价反馈为依据，不断改进教学过程中存在的问题，使评价结果直接作用于教学过程，变事后控制为事中控制，有效的发挥出评价体系的作用，

以进一步提高教学改革的效率与质量。

(二) 考核内容

每个项目参考以下内容进行考核（表 3）：

表 3 项目考核内容参考表

考核内容			项目分值
专 业 能 力 80 %	任务准备质量评 估	知识准备情况	35
		工作准备情况	5
	实施过程质量评 估	工作过程情况	20
	任务成果质量评估		20
综 合 能 力 20 %	信息收集	基础理论、收集和处理信息的能力； 独立分析和思考问题的能力；	5
	沟通协作	相互帮助； 团结合作能力；	5
	分析问题	完成任务方案； 工作过程中处理问题	10
总 评			100

(三) 考核方式

各模块具体考核要求与考核标准参见表 4—表 9。

	分析问题能力	分析项目、分析实际操作步骤的能力	5				
	团结协作能力	小组中分工协作、团结合作能力；	5				
总 评			100				
负责人签字		小组长签字	教师签字				

表 5 项目 2 考核表

学期：

班级：

考核日期： 年 月 日

项目名称		电子商务常见的交易模式		项目负责人					
考核内容及分值				项目 分值	自 我 评 价	小 组 评 价	教 师 评 价	综 合 评 价	
专 业 能 力 80 %	知识准备	知 识 准 备	1、了解 B2B 电子商务模式 2、了解 B2C 电子商务模式 3、了解 C2C 电子商务模式	15					
	知识应用	知 识 应 用	1、能快速识别不同类型电子商务网站 2、能捕捉电子商务企业最新信息	15					

	实际操作情况	基于理论知识进行的实际操作技能训练	50				
综合能力 20%	信息收集能力	基础理论、收集和处理信息的能力； 独立分析和思考问题的能力；	5				
	沟通交流能力	本项目理论知识的总结； 实际操作的设计方案；	5				
	分析问题能力	分析项目、分析实际操作步骤的能力	5				
	团结协作能力	小组中分工协作、团结合作能力；	5				
总 评			100				
负责人签字		小组长签字	教师签字				

表 6 项目 3 考核表

学期： 班级： 考核日期： 年 月 日

项目名称	电子商务环境下的物流系统	项目负责人	
------	--------------	-------	--

考核内容及分值			项目 分值	自 我 评 价	小 组 评 价	教 师 评 价	综 合 评 价
专 业 能 力 80 %	知 识 准 备 情 况	知 识 准 备	1、了解电子商务物流系统 2、掌握电子商务环境下的物流作业系统的概念 3、了解电子商务物流信息系统的发展趋势	15			
		知 识 应 用	在企业实际运用过程中能够知道各个作业系统之间的相互联系与作用	15			
	实 际 操 作 情 况	基于理论知识进行的实际操作技能训练		50			
综 合 能 力 20 %	信 息 收 集 能 力	基础理论、收集和处理信息的能力； 独立分析和思考问题的能力；		5			
	交 流 沟 通 能 力	本项目理论知识的总结； 实际操作的设计方案；		5			
	分 析 问 题 能 力	分析项目、分析实际操作步骤的能力		5			

	团结 协作 能力	小组中分工协作、团结合作能力；	5				
总 评			100				
负责人签字		小组长签字	教师签字				

表 7 项目 4 考核表

学期： 班级： 考核日期： 年 月 日

项目名称		电子商务环境下的物流配送		项目负责人					
考核内容及分值				项目 分值	自 我 评 价	小 组 评 价	教 师 评 价	综 合 评 价	
专 业 能 力 80 %	知识 准备	知 识 准 备	1、掌握什么是物流配送 2、了解电子商务物流配送的流程及特 点	15					
	知识 应用	知 识 应 用	1、能指出企业案例物理配送不合理的 地方 2、能设计简单的电子商务配送方案	15					

	实际操作情况	基于理论知识进行的实际操作技能训练	50				
综合能力 20%	信息收集能力	基础理论、收集和处理信息的能力； 独立分析和思考问题的能力；	5				
	沟通交流能力	本项目理论知识的总结； 实际操作的设计方案；	5				
	分析问题能力	分析项目、分析实际操作步骤的能力	5				
	团结协作能力	小组中分工协作、团结合作能力；	5				
总 评			100				
负责人签字		小组长签字	教师签字				

表 8 项目 5 考核表

学期： 班级： 考核日期： 年 月 日

项目名称	电子商务环境下的供应链管理	项目负责人	
------	---------------	-------	--

考核内容及分值			项目 分值	自 我 评 价	小 组 评 价	教 师 评 价	综 合 评 价
专 业 能 力 80 %	知 识 准 备 情 况	知 识 准 备	1、掌握供应链、供应链管理的相关概念 2、了解供应链管理的方法 15				
		知 识 应 用	能分析一家企业在供应链管理中使用的方 法 15				
	实 际 操 作 情 况	基于理论知识进行的实际操作技能训练 50					
综 合 能 力 20 %	信 息 收 集 能 力	基础理论、收集和处理信息的能力； 独立分析和思考问题的能力； 5					
	交 流 沟 通 能 力	本项目理论知识的总结； 实际操作的设计方案； 5					
	分 析 问 题 能 力	分析项目、分析实际操作步骤的能力 5					

团结 协作 能力	小组中分工协作、团结合作能力；	5				
总 评		100				
负责人签字	小组长签字	教师签字				

表 9 项目 6 考核表

学期： 班级： 考核日期： 年 月 日

项目名称		移动电子商务与物联网技术		项目负责人					
考核内容及分值				项目 分值	自 我 评 价	小 组 评 价	教 师 评 价	综 合 评 价	
专 业 能 力 80 %	知识 准备	知 识 准 备	1、了解移动电商与传统电商的区别 2、了解物联网技术在电子商务中的应用	15					
	知识 应用	知 识 应 用	1、能用移动设备进行网上购物、广告宣传等 2、能够指出生活中见到的物联网技术	15					
	实际 操作 情况		基于理论知识进行的实际操作技能训练	50					

综 合 能 力 20 %	信息 收集 能力	基础理论、收集和处理信息的能力； 独立分析和思考问题的能力；	5				
	交流 沟通 能力	本项目理论知识的总结； 实际操作的设计方案；	5				
	分析 问题 能力	分析项目、分析实际操作步骤的能力	5				
	团结 协作 能力	小组中分工协作、团结合作能力；	5				
总 评			100				
负责人签字		小组长签字	教师签字				