

四川省商贸学校电子商务专业人才培养方案

一、专业名称及代码

专业名称：电子商务

专业代码：730701

二、入学要求

初中毕业或具有同等学力

三、修业年限:3 年

四、职业面向

根据调研和分析，结合电子商务产业发展现状及趋势，本专业确定了以下 2 个专业（技能）方向，分别对应不同的职业（岗位群）及职业资格，具体情况如下表所示：

职业面向表

序号	职业领域	职业岗位	职业技能等级证书或职业资格证书
1	农产品运营	网店运营 网络推广 文案创作	“1+X”网店运营证书 初级 计算机等级考试证书 一级 普通话等级证书 二级乙等
2	网店客服	售前客服 售中客服 售后客服	计算机等级考试证书 一级 普通话等级证书 二级乙等

五、培养目标和培养规格

（一）培养目标

本专业坚持立德树人、德技并修、主要面向农产品企业，培养学生有服务三农意识，德智体美劳全面发展，具有三真精神和良好的职业道德素养能在电子商务领域（农村电商方向）网店运营、软文创作、网络推广、电商物流、客户服务等工作，并能进行个体经营的双创（创新创业）型高

素质人才。

（二）培养规格

本专业毕业生在素质、知识和能力方面达到以下要求：

1. 素质

（1）坚定拥护中国共产党领导和社会主义制度，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）具有良好的职业道德，能自觉遵守行业法规和企业规章制度，具备较强的服务意识；

（3）具有吃苦耐劳的精神及学习新知识的意识；

（4）具备勤于思考、善于动手、勇于创新的精神；

（5）具有正确的就业观和创业的意识。

2. 知识

（1）了解电子商务和市场营销基础知识；

（2）了解农产品相关知识，中国农业传统文化；

（3）熟知电子商务法律法规、经济法等相关法律知识；

（4）掌握 Photoshop、剪辑软件等常用工具使用的基本知识；

（5）掌握客户沟通技巧、话术；

（6）掌握软文写作营销技巧；

（7）掌握仓储、配送、运输等电商物流系统的操作要点及注意事项；

（8）掌握网店开设、网店运营、农产品网络推广的基础知识。

3. 能力

（1）能在电子商务平台开设网络店铺的能力；

（2）能对店铺后台数据进行分析处理，并利用各种推广方法，对商品进行站内、站外营销；

（3）能使用 Photoshop 等常用修图工具的能力，能根据网店商品的外型特性进行照片拍摄、图片处理和美化；能制作突出商品主题风格的图片进行网店装修；

（4）能够熟练操作电商平台、社交平台、新媒体平台，为客户提供

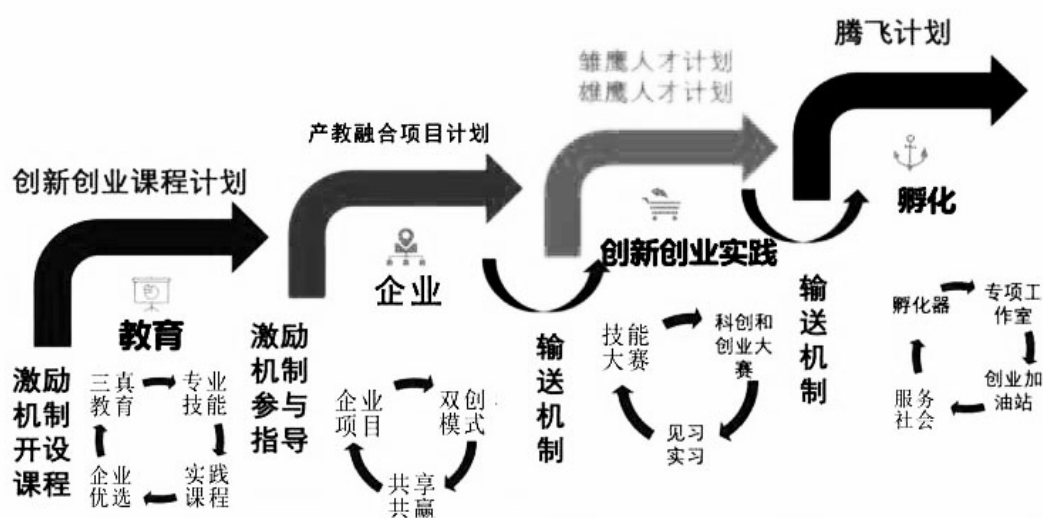
售前、售中、售后的完整客服服务流程；

(5) 能对商品信息进行软文创作，并在各大平台对软文进行发布；

(6) 具备利用直播设备、手机剪辑软件等视频制作工具进行短视频创作，直播内容创作。

(三) 培养模式

本专业采用“双创+”人才培养模式，具体形式如下图所示：



1. 三真教育+企业实践

公共基础课堂、德育思政课堂与三真课堂结合，课堂内德育与专业理论指导结合，培养具有良好职业道德、遵守电商行业法规、有敬业精神和责任感及职业意识、职业纪律、职业习惯的电商人才。

学生通过参加学校电商孵化园企业实训，企业进行岗前培训，学生参与观摩实训任务，掌握电子商务企业基本活动过程及相关基础知识，并通过实践树立正确的就业观和创业的意识。

2. 工作任务+行动导向

产教融合项目课堂，通过农产品企业与任课教师共同设定课程的主题、任务，利用“基于工作过程”的学习领域课程开发方法，按照“典型工作任务”→“行动领域”→“学习领域”的步骤，将典型工作任务转化成职业行动领域，用行动导向教学模式对职业行动领域进行教学化处理，根据职业成长和认识递进规律，通过双创模式，进行学习实践课程。

3、创业大赛+专项工作室

以赛促教,将创新创业课程融入教学过程,对现有的课程体系进行修改与完善,通过激励机制,企业与学校共同培训大赛学员,以创业实训与顶岗实训结合方式,形成能参赛、能就业、能创业的双创人才培养模式。

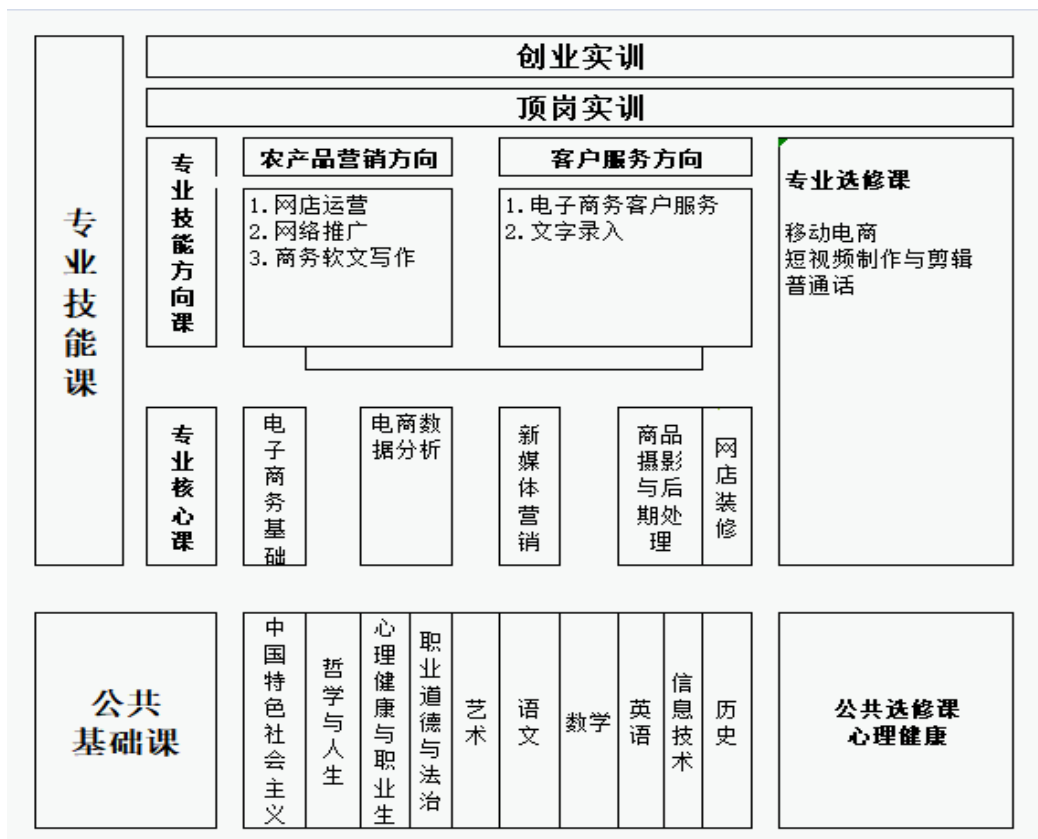
4、服务社会+技能升学

升学与就业并行,根据电子商务技能知识特点,切实做到知识传授、能力培养与价值引领同步,面向农村,源于产业需求“企业真实项目”建设与历史+思政+电商+经济载体有机融合;推动学生创新创业,个人升学就业双发展,牢固树立为农服务意识,服务社会、树立正确的价值观,真正实现为农村电商育人才。

六、课程设置及要求

主要包括公共基础课程、专业课程、独立设置的实践性教学环节和选修课程。

电子商务专业课程结构图



(一) 公共基础课

序号	课程名称	主要教学内容与要求	学时
1	中国特色社会主义	<p>本课程是中等职业学校学生必修的一门思政课程，课程以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，阐释中国特色社会主义的开创与发展，明确中国特色社会主义进入新时代的历史方位，阐明中国特色社会主义建设“五位一体”总体布局的基本内容，引导学生树立对马克思主义的信仰、对中国特色社会主义的信念、对中华民族伟大复兴中国梦的信心，坚定中国特色社会主义道路自信、理论自信、制度自信、文化自信，把爱国情、强国志、报国行自觉融入坚持和发展中国特色社会主义事业、建设社会主义现代化强国、实现中华民族伟大复兴的奋斗之中。</p> <p>通过本课程的学习，学生能够正确认识中华民族近代以来从站起来到富起来再到强起来的发展进程；明确中国特色社会主义制度的显著优势，坚决拥护中国共产党的领导，坚定中国特色社会主义道路自信、理论自信、制度自信、文化自信；认清自己在实现中国特色社会主义新时代发展目标中的历史机遇与使命担当，以热爱祖国为立身之本、成才之基，在新时代新征程中健康成长、成才报国。</p>	36
2	心理健康与职业生涯	<p>本课程是中等职业学校学生必修的一门思政课程，课程基于社会发展对中职学生心理素质、职业生涯发展提出的新要求以及心理和谐、职业成才的培养目标，阐释心理健康知识，引导学生树立心理健康意识，掌握心理调适和职业生涯规划的方法，帮助学生正确处理生活、学习、成长和求职就业中遇到的问题，培育自立自强、敬业乐群的心理品质和自尊自信、理性平和、积极向上的良好心态，根据社会发展需要和学生心理特点进行职业生涯指导，为职业生涯发展奠定基础。通过本课程的学习，学生应能结合活动体验和社会实践，了解心理健康、职业生涯的基本知识，树立心理健康意识，掌握心理调适方法，形成适应时代发展的职业理</p>	36

		想和职业发展规划，探寻符合自身实际和社会发展的积极生活目标，养成自立自强、敬业乐群的心理品质和自尊自信、理性平和、积极向上的良好心态，提高应对挫折与适应社会的能力，掌握制订和执行职业生涯规划的方法，提升职业素养，为顺利就业、创业创造条件。	
3	哲学与人生	<p>本课程是中等职业学校学生必修的一门思政课程，重在阐明马克思主义哲学是科学的世界观和方法论，讲述辩证唯物主义和历史唯物主义基本观点及其对人生成长的意义；阐述社会生活及个人成长中进行正确价值判断和行为选择的意义；引导学生弘扬和践行社会主义核心价值观，为学生成长奠定正确的世界观、人生观和价值观基础。</p> <p>通过本课程的学习，学生能够了解马克思主义哲学基本原理，运用辩证唯物主义和历史唯物主义观点认识世界，坚持实践第一的观点，一切从实际出发、实事求是，学会用具体问题具体分析等方法，正确认识社会问题，分析和处理个人成长中的人生问题，在生活中做出正确的价值判断和行为选择，自觉弘扬和践行社会主义核心价值观，为形成正确的世界观、人生观和价值观奠定基础。</p>	36
4	职业道德与法治	<p>本课程是中等职业学校学生必修的一门思政课程，主要着眼于提高中职学生的职业道德素质和法治素养，对学生进行职业道德和法治教育。帮助学生理解全面依法治国的总目标和基本要求，了解职业道德和法律规范，增强职业道德和法治意识，养成爱岗敬业、依法办事的思维方式和行为习惯。通过本课程的学习，学生能够理解全面依法治国的总目标，了解我国新时代加强公民道德建设、践行职业道德的主要内容及其重要意义；能够掌握加强职业道德修养的主要方法，初步具备依法维权和有序参与公共事务的能力；能够根据社会发展需要、结合自身实际，以道德和法律的要求规范自己的言行，做恪守道德规范、尊法学法守法用法的好公民。</p>	36
5	历史	<p>本课程是中等职业学校学生必修的一门德育课程，主要内容为中国历史和世界历</p>	72

		<p>史。本课程坚持立德树人的根本任务，使学生通过历史课程的学习，掌握必备的历史知识，形成历史学科五大核心素养中的部分核心素养，如唯物史观、历史解释、家国情怀等。</p> <p>在义务教育历史课程的基础上，以唯物史观为指导，促进中等职业学校学生进一步了解人类社会形态从低级到高级发展的基本脉络、基本规律和优秀文化成果；从历史的角度了解和思考人与人、人与社会、人与自然的关系，增强历史使命感和社会责任感；进一步弘扬以爱国主义为核心的民族精神和以改革创新为核心的时代精神，培育和践行社会主义核心价值观；树立正确的历史观、民族观、国家观和文化观；塑造健全的人格，养成职业精神，培养德智体美劳全面发展的社会主义建设者和接班人。</p>	
6	语文	依据《中等职业学校语文教学大纲》开设，并注重在职业模块的教学内容中体现专业特色。	216
7	数学	本课程是中等职业学校学生必修的一门公共基础课程，使学生进一步学习并掌握职业岗位和生活中所必要的数学基础知识。培养学生的计算技能、计算工具使用技能和数据处理技能，培养学生的观察能力、空间想象能力、分析与解决问题能力和数学思维能力。同时为参加对口升学考试打下基础。	216
8	英语	本课程是中等职业学校学生必修的一门公共基础课程，帮助学生进一步学习英语基础知识，培养听、说、读、写等语言技能，激发和培养学生学习英语的兴趣，提高学生学习的自信心，帮助学生掌握学习策略，养成良好的学习习惯，提高自主学习能力；引导学生了解、认识中西方文化差异，培养正确的情感、态度和价值观。同时为参加对口升学考试打下基础。	216
9	信息技术	依据《中等职业学校计算机基础教学大纲》开设，使学生进一步了解、掌握计算机应用基础知识，提高学生计算机基本操作、办公应用、网络应用、多媒体技术应用等方面的技能。	108
10	体育与健康	本课程是中等职业学校学生必修的一	180

		门公共基础课程,让学生具备选择利于提高职业素质运动项目的意识、自我评价体育锻炼效果的能力。形成自己的运动爱好和专长,具有改善与保护身体健康的意识,能有针对性地选择适合自我健康状况的科学健身手段。	
11	艺术	依据《中等职业学校公共艺术课程教学大纲》开设,注重培养学生掌握美育常识、书法艺术、艺术欣赏,树立正确的审美观。	36

(二) 专业技能课

1. 专业核心课

序号	课程名称	主要教学内容与要求	学时
1	电子商务基础	了解电子商务基本概念,掌握获取电商最新资讯与前沿信息的渠道与方法,了解电商的发展趋势,对当前农村电商知识掌握。	72
2	新媒体营销	了解新媒体的发展历程、新媒体的核心涵义及主要平台的营销特点和方式等展开,尤其是新增了农产品运营的基础,将“服务三农”作为一大亮点,采用大量企业项目,企业实践。	144
3	市场营销基础(农产品)	了解农产品市场营销的基本理论、营销策略和方法,使学生初步掌握营销策划的基本步骤和方法,熟悉市场营销活动的基本流程及相关技术。	144
4	商品摄影与后期处理	了解商品工作职责;能根据拍摄要求调试相机,拍摄出清晰地体现商品卖点的照片;能正确展示商品,形成商品详情页;掌握促销图设计制作相关知识,能使用设计类工具软件制作商品促销信息,突出商品卖点。	72
5	网店装修	了解网店及其产品设计工作流程,有良好的创意与优秀的设计执行表现力;精通Photoshop、Flash、剪影等设计相关软件,抖音等平台操作。	144

2. 专业(技能)方向课

方向	课程名称	主要教学内容与要求	学时
----	------	-----------	----

农产品 营销 方向	网店运营	了解网店运营的规范与流程,明确网店运营的核心工作内容,能独立完成网店整个交易过程。能熟练操作“1+X”网店运营实训系统,为企业在网络平台上申请店铺;对店铺基础设置进行优化。通过SEO搜索引擎优化、站内付费推广及站外推广为网店获取站内外流量的能力。能对店铺基本数据进行分析并能通过数据分析发现店铺运营的问题从而解决问题的能力;	72
	软文写作	了解文案撰写的范畴;知道文案撰写中经常存在的问题;会利用文案撰写特定的方法进行文案的撰写工作;能够按照工作步骤,撰写给定产品的文案。	72
	网络推广	了解网络推广含义,能分析现状,寻找潜在用户,制定推广策略;了解搜索引擎优化推广的工作内容、运作方法及操作规范,完成关键词、建设友情链接、发布外部链接及推广效果分析工作。	72
客 服 服 务 方 向	电子商务客户服务	了解网络销售及顾客满意度的要求,为网购者提供优良的客户服务。熟悉产品信息,在网店上,对产品进行编辑、录入和更新,能对图片进行简单的处理;分析网购者心理,及时有效回复客户在线咨询,积极有效引导客户购买;有效处理投诉与纠纷处理、客户回访与反馈。	72
	电商客服基本技能	能按照正确的键盘指法完成录入任务,能设置输入法属性,能正确听取客户要求,同步完成记录,打字速度60/分钟。	72

(三) 专业选修课

序号	课程名称	主要教学内容与要求	学时
1	短视频制作与剪辑	熟练掌握抖音、快手等短视频App的应用;爱剪辑、会声会影等PC端视频软件的编辑。培养学生的认真、谨慎的职业精神;提升学生软件的使用熟练度和精确度。	108
2	电子商务数据分析	了解商务数据分析的指标、意义、作用、一般流程、基础数据采集的渠道及工具;掌握运用EXCEL进行数据分类与处理、数据分析方法;明确电子商务基础数据监控指标并会制作基础数据图表。同时还要培养学生自主	36

		学习能力、自我管理能力和沟通能力、组织协调能力和市场开拓意识、竞争意识和团队协作精神，使学生既具备较高的业务素质，又具有良好的职业道德和敬业精神。	
3	移动电商	了解移动电商的概念，能区别移动电商与电子商务，灵活运用各种移动工具做网络推广。	72
4	普通话	初步掌握普通话的含义，了解自己所在地的方言与普通话的区别。培养学生汉语语感，能正确发音并流利的用普通话介绍自己和家乡的特色。	36

七、教学进程总体安排

（一）教学活动时间安排

每学年为 52 周，其中教学时间 36 周，复习考试 4 周，累计假期 12 周，周学时一般为 28 学时，顶岗实习按每周 30 小时（1 小时折合 1 学时）3 年总学时数为 3120。

为了使达到企业用人要求，加大校企合作实践课时量，教学总课时为 3120 学时。其中公共基础课 1224 学时，占总学时的 40%，专业技能课加实践课合计 1896 学时，占总学时的 60%。

教学活动时间安排表（单位：20 周）

内容	第一学年		第二学年		第三学年	
	1	2	3	4	5	6
入学教育 (含军训)	1					
教学周	18	18	18	18	18	
复习考试	1	1	1	1	1	
顶岗实习						20
劳动教育		1	1	1	1	
合计	20	20	20	20	20	20

(二) 教学进程表

课程类别	课程名称	课程类型	考核方式	总学时	理论学时	实践学时	学分	学期						
								1	2	3	4	5	6	
公共基础课	中国特色社会主义	A类	考查	36	36	0	2	2						
	心理健康与职业生涯	A类	考查	36	36	0	2		2					
	哲学与人生	A类	考查	36	36	0	2			2				
	职业道德与法治	A类	考查	36	36	0	2				2			
	语文	A类	考试	216	216	0	12	2	4	4	2			
	数学	A类	考试	216	216	0	12	2	4	4	2			
	英语	A类	考试	216	216	0	12	2	4	4	2			
	信息技术	B类	考试	108	0	108	6	4	2					
	体育与健康	B类	考试	180	0	180	10	2	2	2	2	2		
	艺术	A类	考查	36	36	0	2				2			
历史	A类	考查	72	72	0	4				2	2			
小计				1188	900	288	68	14	18	16	14	4	0	
专业技能课	专业核心课	电子商务基础	A类	考试	72	72	0	4	4					
		市场营销基础	A类	考试	144	144	0	8				4	4	
		商品摄影与后期处理	B类	考试	72	0	72	4			4			
		网店装修	B类	考试	144	0	144	8				4	4	
		新媒体营销	A类	考试	72	0	72	4					4	
	专业	农产	网店运营	B类	考试	72	0	72	4		4			

方向课	品营销方向	网络推广	B类	考试	72	0	72	4			4			
		商务软文写作	A类	考查	72	0	72	4		4				
	客户服务方向	电子商务客户服务	B类	考试	72	0	72	4	4					
		电商客服基本技能(含企业实训导师课)	B类	考查	72	0	72	4			4			
小计					864	216	648	48	8	8	12	8	12	0
综合实训	计算机综合实训		B类	考查	72	0	72	4					4	
	电子商务综合实训		B类	考查	144	0	144	8					8	
顶岗实习			D类	考查	600	0	600	30						30
小计					816	0	816	42	0	0	0	0	12	30
选修课程	移动电商		A类	考试	72	72	0	4	4					
	电商数据分析		A类	考查	36	0	36	2		2				
	短视频制作与剪辑		B类	考查	108	0	108	6				6		
	普通话		A类	考查	36	36	0	2	2					
小计					252	108	144	14	6	2	0	6	0	0
合计					3120	1224	1896	144	28	28	28	28	28	30

备注：1. 《中国特色社会主义》进行《习近平新时代中国特色社会主义思想》读本教学，每周至少1课时，总课时不少于16课时。

八、实施保障

(一) 师资队伍

专任教师具有本科以上学历，具有中等职业学校教师资格证书，有良好的师德，关注学生发展，熟悉教学规律，具备终身学习能力和教学改革意识。按照《中等职业学校教师专业标准》和《中等职业学校设置标准》

的有关规定，进行教师队伍建设，合理配置教师资源。

电子商务专业有专任教师 15 名，其中高级职称 7 人，高级电子商务师 4 人，双师型教师 9 人，兼职教师 3 名，教学名师 1 人，专任教师师生比为 1:16。出版教材 2 本，完成省市级课题 3 项，公开发表论文 6 篇，获德阳市教师教学能力大赛一、二、三等奖各 1 个，指导学生参加市级及以上比赛获奖 11 个（其中国家级一等奖 1 项，二等奖 1 项，省级一等奖 4 项、三等奖 5 项）。

（二）教学设施

在专业建设指导委员会的指导下，结合专业建设实际需求，以促进就业为导向，遵循职业教育认知规律，突出实践教学环节，创新教学环境，充分运用学校智慧教室、实训中心、实训室文化、产学研基地等环境，构建具有鲜明三农特色的实践教学环境，大力开展专业文化（农村方向）建设，改善育人环境，助力为农服务。

1. 校内实训（实习）条件

序号	实训室名称	实训课程	实训内容	工位
1	电商客服实训室	农村电子商务客户服务	在第三方平台淘宝、京东进行客户产品咨询、产品推荐、促进下单、客户回访、订单查询等客户服务岗位生产性实训	80
2	电商直播实训室	短视频制作与剪辑 创业实训	1. 短视频脚本编写 2. 短视频拍摄制作 3. 电商直播技能训练	6
3	商品摄影室	商品摄影与后期	能根据拍摄要求调试相机、灯光、灯箱等，拍摄出清晰地体现商品卖点的照片	8
4	网络营销实训室	农产品网络推广	在学校指导教师与企业导师带领下，开展网店运营、短视频营销、直播带货等实训，提升学生综合应用能力。	80

2. 校外实训条件

序号	实训基地名称	实训内容	学生数
1	农村电商实训基地 旌供坤元	为电子商务订单班学生提供产品摄影、地推引流、产品销售的生产性实训基地	40

（三）教学资源

1. 校本教材建设

根据电子商务专业的人才培养模式，教材应与技能对接，课程应与岗位对接。为适应企业岗位的需要，本专业对现有课程做出了改革和调整，校企合作共同开发校本教材《农村电子商务实务》、《电子客服》、《商品拍摄及图片处理》三门，并将其中两门作为省示范校精品课程进行建设，制作相配套的电子教案、多媒体课件，通过各种教学手段提高理论、实训教学的有效性。

2. 实训基地建设

学校建有 4000 多平米的电子商务产学研园区已投入使用，入驻企业 15 家，园区近三年总产值近 6 亿。在此基础上，学校今年已开工建设 10200 平米的“四川省农村电商产学研园区”，建成后规划引入更多企业入驻，可为教师教学科研提供更多合作机会，提供更多的学生实践岗位，同时可吸引更多学生创新创业。

（四）教学方法

序号	课程名称	教学方法
1	网店运营	任务驱动、行动导向教学法
2	网络推广	任务驱动、行动导向教学法
3	商品摄影与后期处理	任务驱动、行动导向教学法
4	创业基础	工学结合教学法

（五）教学评价

1. 本专业采用以学校、企业、政府为主体的“三位一体”学习评价体系来考核本专业学生的在校学习与校外实习的成果。在校学习的考核主要以课程考核为主，考核方式采用过程性考核。政府的考核主要体现在获得相关职业资格证书的情况。校外实习的考核主要以实习企业为主，客观公正地考核学生顶岗实习的成果。

2. 对参加省、市电商专业技能考试竞赛活动、创新创业大赛取得优异成绩的，给予奖励学分。

（六）质量管理

1. 教学检查

期初、期中、期末分别对教学资料、硬件设施、教学进度、教师（学生）座谈会开展情况进行检查，了解教学基本状况和教学中存在的问题。

2. 听课制度

由校级领导、教务处领导、系部领导三级实行推门听课制度。组织教师集体听课、集体备课、交流教学经验，促进教师教学水平和能力的提高。

3. 学生满意度调查

每学期开展两次学生网上评教活动并采取网络平台发放调研问卷和班级学习委员座谈两种方式对学生满意度进行调查，并对问卷数据和学生座谈会记录进行分析。

九、毕业要求

（一）学业考核要求

1. 思想品德评价合格。
2. 修满专业人才培养方案规定的全部课程且成绩全部合格，或修满规定学分。
3. 顶岗实习或工学交替实习鉴定合格。

（二）证书考取要求

1. 1+X 证书（选考）
2. 教育部颁发的全国计算机等级考试一级证书（必考）
3. 教育部颁发的全国英语等级考试一级 B 证书（选考）
4. 普通话二级乙等证书（选考）

十、附录

附件 1：典型工作任务职业能力分析表

附件 2：教学进程变更申请表

附件 3：专业人才培养方案审核意见表

附件1 典型工作任务职业能力分析表

工作领域	工作任务	职业能力
1、农产品运营推广	1.1 网店运营	1.1.1能熟练操作“1+X”网店运营实训系统； 1.1.2能为企业在网络平台上申请店铺； 1.1.3能对店铺基础设置进行优化； 1.1.4通过SEO搜索引擎优化、站内付费推广及站外推广为网店获取站内外流量的能力； 1.1.5能对店铺基本数据进行分析并能通过数据分析发现店铺运营的问题从而解决问题的能力；
	1.2 网络推广	1.2.1 能根据依据选词和组词策略，制作合适的商品标题，通过数据分析，完成商品标题的优化。 2.2.2 能根据制定的推广策略，完成不同类型推广计划的搭建，根据平台反馈数据，优化推广计划 2.2.3 能根据任务背景和任务目标，制定店铺、宝贝、直播、短视频等信息流广告推广策略。完成不同类型推广计划的搭建
	1.3文案编辑	1.3.1能充分挖掘商品卖点、对商品信息进行一定的文案创作 1.3.2能对网店活动进行内容策划和文案创作 1.3.3能对店铺商品进行内容创作并在站内内容窗口和站外内容平台进行发布
	1.4网店装修	1.4.1 能根据店铺定位，对店铺首页进行视觉营销设计。 1.4.2 能根据网络用户的消费心理和浏览习惯，对商品详情页进行视觉营销设计。 1.4.3能够根据商品定位和目标人群，完成商品主图、商品细节图、商品营销图的设计与制作。
2、电商客服	2.1客户问题处理	2.1.1 能够根据业务发展需求，不断完善话术库 2.1.2 能按照客户服务原则，处理客户提出的与商品相关的问题 2.1.3 能按照客户服务原则，处理客户提出的与物流相关的问题
	2.2交易促成	2.2.1 能够根据与客户的交谈情况，适时进行商品推荐 2.2.2 能够选择合适的促成方式，促使客户下单 2.2.3 能够根据实际情况，对未支付订单进行催付

工作领域	工作任务	职业能力
	2.3 客户关系维护	2.3.1 能够采用网络客户信息管理工具，对网络客户的信息进行收集、整理、分析 2.3.2 能够根据对客户信息的分析，将客户分类，为不同类型的客户提供差异化的服务 2.3.3 能够分析客户流失的原因，采取短信问候、活动推送等措施挽回流失的客户

附件 2 教学进程变更申请表

系部：

填报日期：

年 月 日

课程名称	专业	班级	年级
原计划内容、进程		变更后的内容、进程	
变 更 理 由	专业负责人签字： 年 月 日		
教 学 系 部 意 见	负责人签字（盖章）： 年 月 日		
教 务 处 意 见	负责人签字（盖章）： 年 月 日		

备注：本表一式三份，教务处、教学系部、授课教师各存一份。

附件3 专业人才培养方案审核意见表

专业名称		专业方向	
使用年级		学制	
专家评审 意见	专家意见：		
	专家签字： 年 月 日		
教学系部 审核意见	专家意见：		
	专家签字： 年 月 日		
教务处 审核意见	负责人签字（盖章）： 年 月 日		
主管校长 审核意见	负责人签字（盖章）： 年 月 日		
校长 审核意见	主管校长签字： 年 月 日		
	校长签字： 年 月 日		