



直播电商服务服务专业人才培养方案

(专业代码：730705)

专业负责人 熊民庆

编制部门 经管系

审核部门 质量管理委员会

编制时间 2022 年 10 月

目 录

直播电商服务专业人才培养方案.....	1
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.....	1
（一）培养目标.....	1
（二）培养规格.....	2
六、课程设置及要求.....	4
（一）公共基础课程.....	5
（二）专业（技能）课程.....	6
七、教学进程总体安排.....	8
八、实施保障.....	11
（一）师资队伍.....	11
（二）教学设施.....	11
（三）教学资源.....	13
（四）教学方法.....	13
（五）学习评价.....	13
（六）质量管理.....	14
九、毕业要求.....	15
十、附录.....	15

直播电商服务专业人才培养方案

一、专业名称及代码（黑体小三）

直播电商服务专业

专业代码：730705

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

所属专业大类 (代码)	对应行业	职业类别	岗位类别	职业资格证书或 职业技能等级证书
财经商贸类 (12)	互联网	客户服务 网络营销 网站美工 市场调研	电商客服 网店运营 网店美工	电子商务员 电子商务师 平面设计师

说明：学生根据学习情况及专业技能方向考取相应职业技能证书。

五、培养目标与培养规格

（一）培养目标

本专业坚持立德树人，知行合一，面向面向电商平台交易、供应链管理、旅游、酒店、政府机关等行业企业，培养从事电子商务项目开发与应用、网站内容编辑与优化、企业产品和服务的营销策划、客户关系管理、电子商务项目管理、电子商务活动的策划与运作、电商美工等工作，具备一定的互联网创新创业素质，掌握客服关系管理、电商运营、电商美工等专业知识，具备现代管理和信息经济理念、掌握信息技术和电子信息服务等综合能力，德、

智、体、美、劳全面发展的高素质劳动者和技术技能型人才。

（二）培养规格

本专业毕业生应具有以下素质、知识和能力：

1. 素质

（1）具有良好的职业道德，能自觉遵守行业法规、规范和企业规章制度。

（2）知礼仪，守诚信，有责任意识。

（3）能够廉洁自律，坚持公平交易的营销工作原则。

（4）具有较强的心理承受与抗挫折能力。

（5）具有团队合作精神和良好的人际沟通能力。

2. 知识

（1）计算机操作与应用能力

（2）计算机网络的应用能力

（3）撰写专业文案的能力

（4）能够进行网络信息创建与传播的能力

（5）能够进行相关促销活动的策划，具备创新设计能力

（6）能够进行网络沟通与交流

（7）客户购买心理和行为分析能力

（8）运用现代营销技术，进行网络营销活动运营的能力

（9）网络信息收集、整理和编辑能力

（10）产品图片美化和编辑能力

（11）网站内容编辑与优化能力

（12）网站搭建与维护能力

(13) 电子交易实现流程处理能力

(14) 网上支付实现和网上银行应用能力

(15) 商务系统安全维护和商务法律法规应用能力

3. 能力

(1) 职业生涯规划能力

(2) 独立学习能力

(3) 解决问题能力

(4) 获取新知识能力

(5) 决策能力

(6) 适应社会能力

专业（技能）方向 1——直播营销方向

1. 能够选择（或改进现有产品）适当的产品进行网络直播，同时能够灵活采用合适的促销方式；

2. 掌握直播销售的主要途径以及网店的建设与管理；

3. 掌握直播销售的策划与运作方法，并能组合使用网络销售促进方法开展营销活动；

4. 能够通过各种渠道进行平台引流，学会付费工具使用、活动策划、站外推广、内容营销、文案写作、电商直播、店铺整体运营思路；

5. 物流配送的实施能力；

6. 电子商务相关法律法规的应用能力；

7. 具有一定的电子商务知识及一定的市场营销方面的知识。

专业（技能）方向 2——电商美工方向

1. 具备产品图片处理能力；

2. 网店专题活动策划能力；

3. 店铺产品精修，店铺首页、主图、详情页设计能力；

专业（技能）方向 3：电商客服方向

1、能使用标准的普通话与客户交流；

2、能理解客户需求，有效回复客户，汉字录入速度达到 80 字/分钟；

3、能按照客户关系管理流程与规范，使用 CRM 客户关系管理系统，实施客户关系管理；

4. 问题收集能力；

5. 思考总结能力。

六、课程设置及要求

本专业课程设置分为公共基础课程和专业（技能）课程。

课程设置的总体要求是，严格按照国家有关规定开齐开足公共基础课程，全面推动习近平新时代中国特色社会主义思想进课程，统一实施中等职业学校思想政治课程标准。结合实习实训强化劳动教育，明确劳动教育时间，弘扬劳动精神、劳模精神，教育引导学​​生崇尚劳动、尊重劳动。推动中华优秀传统文化融入教育教学，加强革命文化和社会主义先进文化教育。深化体育、美育教学改革，促进学生身心健康，提高学生审美和人文素养。

公共基础课程包括思想政治、语文、历史、数学、外语（英语等）、信息技术、艺术、历史等必修课，劳动教育、国家安全教育、物理、化学、中华优秀传统文化、职业素养等限定选修课，以及节能减排、绿色环保、金融知识、社会责任、人口资源、海洋科学、管理等人文素养和科学素养方面的选修课程、拓展课程或专题讲座（活动），并将有关知识融入到专业教学和社会实践中。

专业（技能）课程包括专业核心课程、专业课程和专业拓展课程，实习实训是专业（技能）课程教学的重要内容，含校内外实训、综合实训、跟岗实习、顶岗实习等多种形式。专业（技能）课程要强化技能等级证书及相关职业资格证书的研究，注重课程的综合化和模块化，注重课程内容与等级证书和资格证书的融合贯通。

（一）公共基础课程

1、公共基础必修课程

序号	课程名称	课程目标	主要内容和教学要求	参考学时
1	心理健康与职业生涯	培养中职生“政治认同、职业精神、法治意识、健全人格、公共参与”的思想政治学科核心素养	依据《中等职业学校心理健康与职业生涯课程标准》开设，并与专业实际和行业发展密切结合	36
2	职业道德与法治	培养中职生“政治认同、职业精神、法治意识、健全人格、公共参与”的思想政治学科核心素养	依据《中等职业学校职业道德与法治课程标准》开设，并与专业实际和行业发展密切结合	36
3	中国特色社会主义	培养中职生“政治认同、职业精神、法治意识、健全人格、公共参与”的思想政治学科核心素养	依据《中等职业学校中国特色社会主义课程标准》开设，并与专业实际和行业发展密切结合	36
4	哲学与人生	培养中职生“政治认同、职业精神、法治意识、健全人格、公共参与”的思想政治学科核心素养	依据《中等职业学校哲学与人生课程标准》开设，并与专业实际和行业发展密切结合	36
5	语文	培养中职生“语言理解与运用、思维发展与提升、审美发现与鉴赏、文化传承与参与”的语文学科核心素养	依据《中等职业学校语文课程标准》开设，并与专业实际和行业发展密切结合	144
6	数学	培养学生“数学运算、直观想象、数据分析、逻辑推理、数学抽象、数学建模”的数学学科核心素养	依据《中等职业学校数学课程标准》开设，并与专业实际和行业发展密切结合	108
7	英语	培养中职生英语“语言运用能力，文化鉴赏能力，思维活跃能力，学习提升能力”	依据《中等职业学校英语课程标准》开设，并与专业实际和行业发展密切结合	72
8	信息技术	培养学生计算机应用的实际操作能力和文字处理、数	依据《中等职业学校信息技术课程标准》开设，并与专业实际和	72

		据处理、信息获取等能力	行业发展密切结合	
9	体育与健康	培养中职生“运动能力、健康行为、体育品格”的体育与健康学科核心素养	依据《中等职业学校体育与健康课程标准》开设，并与专业实际和行业发展密切结合	144
10	历史	培养学生“唯物史观、时空观念、史料实证、历史解释、家国情怀”的历史学科核心素养	依据《中等职业学校历史课程标准》开设，并与专业实际和行业发展密切结合	72
11	艺术	增强学生文化自觉和文化自信，培养学生艺术欣赏能力，提高学生文化品味和审美素质	依据《中等职业学校艺术课程标准》开设，并与专业实际和行业发展密切结合	36

2、公共基础限定选修课程（劳动教育和国家安全教育为必选，各专业根据实际需要在物理、化学、中华优秀传统文化、职业素养中再选1门）

序号	课程名称	课程目标	主要内容和教学要求	参考学时
1	劳动教育	全面提高学生劳动素养，使学生树立正确的劳动观念，具有必备的劳动能力，培育积极的劳动精神，养成良好的劳动习惯和品质。	主要包括日常生活劳动、生产劳动和服务性劳动中的知识、技能与价值观。重点结合专业特点，增强职业荣誉感和责任感，提高职业劳动技能水平，培育积极向上的劳动精神和认真负责的劳动态度。	18
2	国家安全教育	通过国家安全教育，使学生能够深入理解和准确把握总体国家安全观，牢固树立国家利益至上的观念，增强自觉维护国家安全意识，具备维护国家安全的能力。	主要包括国家安全的重要性，我国新时代国家安全的形势与特点，总体国家安全观的基本内涵、重点领域和重大意义，以及相关法律法规。坚持正确方向，坚持遵循规律，坚持方式多样。	18
6	职业素养	培养和提升中职生的职业素养和职业能力，如团队合作能力、有效沟通能力等	依据《中等职业学校职业素养课程标准》开设，并与专业实际和行业发展密切结合	36

（二）专业（技能）课程

1. 专业核心课程（4-6 门）

序号	课程名称	课程目标	主要内容和教学要求	参考学时
1	电商文案实操	培养电子商务营销活动整体策划的综合能力、创新和	了解电子商务影响活动的整体策划；理解文案写作在营销策划中的重要性；能根据需要写出基本的营销文案；会根据消费者心	108

		实践能力,提高学生文案写作的专业素养	理设计具有吸引力和转化力的文案技巧。	
2	市场营销学	培养和提高正确分析和解决市场营销管理问题的实践能力	了解市场营销的核心概念和营销理念;理解市场营销的4P理论。能把所学知识运用到实际营销工作中;会分析和解决营销中的实际问题。	72
3	电商运营实战	培养学生电子商务平台实际操作能力和推广策略、数据分析、等能力	了解当下电商行业发展形势,理解电商平台运营模式,能够通过各种渠道进行平台引流,学会付费工具使用、活动策划、站外推广、内容营销、文案写作、电商直播、店铺整体运营思路等	108
4	短视频与直播	培养学生短视频和直播运营实战的能力,具备较好的实际运营能力	了解短视频与直播运营的策略和方法,掌握短视频内容策划、短视频制作及营销的知识,具备初步的运营能力。	144
5	新媒体营销运营实训	以培养面向企业和机构新媒体营销、运营、编辑等岗位的人才为目标,培养学生较强新媒体策划、运营及文案写作能力。	了解新媒体相关的概念,掌握微信营销、短视频营销的方法,了解直播运营的相关流程和方法,会利用新媒体进行营销活动。	108

2. 专业课程和专业拓展课程（各专业根据实际需要确定若干门）

序号	课程名称	课程目标	主要内容和教学要求	参考学时
1	美工实战	培养学生软件操作熟练度,提升学生审美能力和设计思维,提高行业竞争力	了解电商行业发展;理解美工设计工作职责;能站在用户角度去思考,提高店铺的点击率,优化设计;能够挖掘消费者的浏览习惯和点击需求;会进行线上店铺的首页美化、设计活动图、详情页、主图设计,图片处理;商品设计和美化。	108
2	办公自动化	培养学生计算机应用的实际操作能力和文字处理、数据处理、信息获取等能力	了解常用办公软件的功能;理解无纸化办公的意义;能使使用常见的办公软件;会使用 word、Excel、PowerPoint 等办公软件完成各种工作;	72
3	电子商务客户服务	培养学生能够在线接待不同客户的能力,具备较好的维护客户关系的能力。	了解网络客服的基础知识和网络客服技巧、掌握网络客服岗位的基本技能,具备网络客服的基本素养;掌握客服的工作流程,做	72

			好售前知识储备；掌握客服沟通技巧	
4	销售心理学	以培养高素质高技能的应用人才为目标。培养学生独立与协作工作的能力。	了解消费心理的相关概念和基础原理；理解消费心理在企业营销活动中的重要作用；能运用消费心理学知识，较准确地揣测他人的心理活动和个性特征；会有针对性地进行各种营销活动。	72

3. 综合实训

综合实训是根据学期课程开设情况、学生对专业知识和技能掌握情况等，为提升学生综合职业能力为目标而设计的一种训练项目。鼓励与企业合作开发综合实训项目，强调实训的任务性、结果性，以获得合乎企业要求的产品或符合职业要求的规范操作。综合实训应以学期为单位组织实施，计入相应学分。

4. 跟岗和顶岗实习

跟岗和顶岗实习是本专业学生职业技能和职业岗位工作能力培养的重要实践教学环节，要认真落实教育部、财政部关于《职业学校学生实习管理规定》的有关要求，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。跟岗和顶岗要有明确的规格要求，实习期间按企业标准管理和考核学生，一般安排在第5和第6学期。

七、教学进程总体安排

结合学校实际，人才培养方案采用“2+0.5+0.5”学制，按照每学年教学时间40周、每周28学时进行设计，三年总学时数为3000—3300。课程开设顺序和周学时安排，以每学期的实施性教学计划为准。一般每学时不少于45分钟，18学时为1学分，三年制总学分不得少于170。顶岗实习一般按每周30学时计算，军训、入学教育、社会实践、毕业教育等活动以1周为1

学分。

公共基础课程学时约占总学时的 1/3，各专业人才培养方案必须保证开齐、开足公共基础课的必修内容和学时。专业（技能）课程学时约占总学时的 2/3，在确保学生实习总量的前提下，可根据实际需要集中或分阶段安排实习时间，认识实习应安排在第一学年。强化实践环节，加强实践性教学，实践性教学学时占总学时数的 50%以上。教学进程安排表如下：

课程类别	课程性质	课程名称	课程编码	学时	学分	学期课程安排						考核方式	学时比例
						1	2	3	4	5	6		
公共基础课程	必修课程	心理健康与职业生涯		36	2	√						过程和结果评价相结合	公共基础课占总课时的？%
		职业道德与法治		36	2		√						
		中国特色社会主义		36	2			√					
		哲学与人生		36	2				√				
		语文		144	8	√	√						
		历史		72	4			√	√				
		数学		108	6	√	√						
		英语		72	4	√	√						
		信息技术		72	4	√							
		体育与健康		144	8	√	√	√	√				
		艺术		36	2				√				
	限定选修课程	劳动教育		18	1	√							
		国家安全教育		18	1	√							
		职业素养		36	2		√						
	公共基础课小计			864	48	18	14	6	8				
专	专	电商运营		132	6	√						理	实践

业 （ 技能 ） 课程	业 核 心 课 程	基础										实 一 体 考 核	性 教 学 时 占 总 学 时 的 51%
		市场营销学		108	6		√						
		电商文案实操		132	6			√					
		短视频与直播		132	6			√					
		新媒体营销运营实训		108	6		√						
	专 业 课 程	电子商务运营实战		108	6				√				
		演讲与口才		36	2				√				
		办公自动化		88	4	√							
		美工实战		132	6			√					
		营销策划实务		72	4				√				
		电子商务客户服务		72	4				√				
		销售心理学		88	4			√					
		拍摄剪辑		72	4				√				
	综合实训											校 企 双 元 评 价	
	跟岗实习			616	28					√			
	顶岗实习			540	30						√		
	专业（技能）课程小计			2436	66								
	合计			3300	114								
社会 综 合 实 践 活 动	军 训			3 周	3	√							
	入学教育			1 周	1	√							
	社会实践			1 周	1			√					
	毕业教育			1 周	1						√		

备注：“√”表示建议相应课程开设的学期。

八、实施保障

（一）师资队伍

根据教育部颁布的《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。本专业专任教师的学历职称结构合理，至少配备具有相关专业中级以上专业技术职务的专任教师 11 人；建立“双师型”教师团队，其中“双师型”教师的比例不低于 75%；有业务水平较高的专业带头人 3 名。

专业专任教师具有中等职业学校教师资格证书和相关专业资格证书，有理想信念，有道德情操。有扎实学时，有仁爱之心，对本专业课程有较为全面的了解，熟悉教学规律，了解和关注营销行业动态与发展方向，具备积极开展课程教学改革和实施的能力。聘请行业企业高技能人才担任专业兼职教师，兼职教师具有高级以上职业资格或中级以上专业技术职称，能够参与本专业授课、讲座等教学活动。

（二）教学设施

本专业配备校内实训室和校外实训基地。

校内实训室配置如下：

序号	实训室名称	主要实训内容	设备名称	设备主要功能 (技术参数与要求)	数量 (台/套)	备注
1	电子商务实训室	数据采集 网页制作 B2B B2C 网络营销	服务器 电脑 网络安全系统 数据存储系统 数据采集设备	电脑： 23/A6-7310/4G/500T/2G/23/黑色；四核主频 2.2 /4G 内存 DDR4/1G；硬盘 7200 转 /2G 独立显卡；23 寸屏 LED；2.0 音箱/前（侧）面板 2；USB3.0 1*耳机输出口 1*麦克输入口； 六合一读卡器/后面板 1*HDMI ；3 个 USB 1 个 RJ45/720P 网络 ；摄像头/内置无线网卡；键鼠：USB 键盘和鼠标；配头戴耳机；	1 台 71 台 1 套 1 套 1 套	教师电脑 1 台，学生电脑 70 台
		网络直播	电子商务	ITMC、电子商务直播实训系统	1 套	直播电

2	电子商务直播实训系统	新媒体营销 移动营销	直播实训系统	V1.0;		脑2台; 学生电脑60台
			电子商务运营软件	博导前程、博星卓越电子商务运营技能竞赛平台 V1.0	1套	
			视频采集设备	荣耀 HONOR、荣耀 30; 北京文香·WX-B086003;	6台	
			直播设备套装	联想·ThinkPad L14 Gen 1-222	6套	
			电子黑板	联想、M530-A408 (显示器 T2224rbA)	1套	

校外实习基地是专业实践教学质量的保证,有助于增加学生的就业机会,为了给学生找到专业对口的实习单位,电子商务专业负责人连续两个月在深圳、上海、安徽、青岛、江苏宿迁、大连连云港等地来回奔波,深入企业进行实地考察。在实习基地考察中,负责人一直注重给学生筛选专业对口的企业,让学生学有所用,学以致用。同时,综合考察企业的薪酬福利、工作环境、住宿条件等方面,为学生的就业层层把关。

校外实习基地是专业实践教学质量的保证,有助于增加学生的就业机会,其建设程度直接关系到校外实践教学的实施效果和质量。校外实习基地实现校企共建、共管,学生实现共同评价。校企之间关系稳定,能够承接学生进行生产实习、顶岗实习等实践教学环节,并且能够实现人员互聘,实现学生共管共育;本专业校外实习基地能够根据培养目标要求和实践教学内容,校企合作共同制订实习计划和教学标准,精心编排教学设计并组织、管理教学过程,共同开发实践教学课程、编写实践指导教材等。通过校外实习基地的锻炼,使学生获得生产实践技能,进一步提升了学生的职业素养和专业水平。

（三）教学资源

在教材选用方面，选用国家规划的职业教育教材和行业指导委员会推荐的教材，在内容上选择贴切专业发展，符合中职学生学习特点和等级证书及职业资格证书要求，结合学校自身实际教学情况和教学安排来选用教材；也可以选用校企合作企业提供的教材。如中等职业教育国家规划教材、教育部专业教学指导委员会推荐教材或重点建设教材、校企合作特色教材以及校内自编教材或活页教材。

在图书文献配备及数字资源库方面，图书馆配备相当数量的专业学习资料，专业标准和行业标准，技术规范，相关手册，国内外的专业资料等。充分利用学校已经建成的智慧校园、数字化教学资源库以及国家职业教育精品课程网络等服务教学。

（四）教学方法

结合课程特点、教学条件等情况，针对学生实际学情实施理实一体化教学，注重启发式、讨论式、案例教学、项目教学、任务驱动、情景教学等行动导向教学方法的综合运用。鼓励学生独立思考，激发学习主动性，培养实干精神和创新意识。注重多种教学手段相结合，例如：讲授与多媒体教学相结合，视频演示与认知实习相结合，教师示范与真实体验相结合，虚拟仿真与实际操作相结合，专项技术教学与综合实际应用相结合等。

（五）学习评价

对学生的学业评价要突出德育为首、能力为本理念，体现评价主体、评价方式、评价过程的多元化，即教师评价、学生相互评价与自我评价相结合，部分专业课程可以聘请企业教师参与评价；专业课程的考核评价尽量减少理论考试方式，而应以实操考核、项目考核和过程考核为主，学习过程性评价

与终结性评价相结合；评价内容应涵盖情感态度、岗位能力、职业行为、知识点的掌握、技能的熟练程度、完成任务的质量等。

关于跟岗实习和顶岗实习课程的评价，成立由企业（兼职）指导教师、专业指导教师和班主任组成的考核组，主要对学生在顶岗实习期间的劳动纪律、工作态度、团队合作精神、人际沟通能力、专业技术能力和任务完成等方面情况进行考核评价。

（六）质量管理

贯彻立德树人、知行合一，以服务发展为宗旨，以促进就业为导向的指导思想，建立直播电商服务专业建设和教学质量诊改机制，健全教学运行管理和质量监控机制，完善课堂教学评价、实习实训、毕业设计专业调研、人才培养方案更新、资源建设等方面质量标准建设，通过教学实施、过程监控、质量评价和持续改进，达成人才培养规格。

完善直播电商服务专业教学管理机制，加强日常教学组织运行与管理，定期开展课程建设水平与教学质量诊断与改进，健全巡课、听课、评教等制度，建立与企业联动的实践教学环节监督制度，严明教学纪律，强化教学组织功能，定期开展公开课，示范课等教研活动。同时建立毕业生跟踪反馈机制及社会评价机制，对生源情况、在校学业水平、毕业生就业情况进行分析，定期评价人才培养质量和培养目标达成情况，并充分利用评价分析结果，有效改进专业教学，持续提高人才培养质量。

九、毕业要求

（一）学业考核要求

通过直播电商服务专业三年的学习，修完教学计划规定的全部课程及修满规定的学分，成绩合格，并具备较高的思想道德品质和优良的职业素

养，同时掌握专业知识和实践技能，准予毕业。

（二）证书考取要求

根据职业岗位需求，对接可考取的国家职业资格证书和职业技能等级证书，明确证书有关内容有机融入专业课程教学的途径、方法和要求。

十、附录

学期教学进程安排表、变更审批表等。