

# 电子商务专业群

## 学历留学生2021级人才培养方案

### 一、专业名称（专业代码）

电子商务（530701）

跨境电子商务（530702）

### 二、入学要求

普通高级中学毕业、中等职业学校毕业或具备同等学力。

### 三、修业年限

三年（学生可根据情况延长修业年限，最长可修学六年）。

### 四、培养目标与培养规格

#### （一）培养目标

电子商务专业群主要为广大中小型企业培养互联网应用型人才，培养“数字化运营、数字化营销、数字化产品、数字化服务”四维度核心技能，其中：

电子商务专业培养具有互联网思维，能有效引导企业产品创新与商业模式创新，掌握产品规划、营销推广、数据化运营、业务管控等四个方面的核心技能，帮助企业管理与有效整合线上线下业务的高素质技术技能型人才。

跨境电子商务专业培养具有较强跨境平台运营能力、跨境电商推广能力、跨境进出口业务处理能力、跨境数据分析能力、客户服务管理能力等技术技能，能够从事跨境电子商务平台运营、推广、数据分析和跨境业务客户管理等工作的高素质技术技能型人才。

#### （二）培养规格

本专业群毕业生应在素质、知识、能力方面达到以下要求。

##### 1. 素质

1.1 熟悉中国历史、地理、社会、经济等中国国情和文化基本知识，了解中国政治制度和外交政策，理解中国社会主流价值观和公共道德观念，形成良好的法治观念和道德意识；

1.2 具有一定的跨文化能力。在本专业领域中具有一定的国际视野，能够在多个国家的实际环境中运用专业知识和技能，并具备参与国际交流与合作的初步能力；

1.3 具有敬业精神及合作的态度，适应企业文化、遵守企业规范，保守商业机密；

1.4 具有质量意识、环保意识、安全意识、信息素养、工匠精神、创新思维，具有分析、转化和解决实际问题的能力，学会学习和知识的贯通与应用，具有一定的知识迁

移能力；

1.5 勇于奋斗、乐观向上，具有自我管理能力和职业生涯规划的意识，有较强的集体意识和团队合作精神，具有一定的毅力、抗挫折承受力，具有较好的自我学习、自我管理、自主解决问题的能力；

1.6 具有健康的体魄、心理和健全的人格、良好的行为习惯，有积极阳光心态，善于解决问题、执行力强。

## **2. 知识**

2.1 掌握市场营销、电子商务、商务贸易、图像制作等专业基础知识，熟悉一般营销理论、4P/4C 策略、主流第三方电子商务平台、B2B、B2C、C2B 等业务模式与业务流程、网络商品的基本属性、商品图像处理软件与效果要求等；

2.2 掌握客户运营、产品运营、内容运营、业务运营等电子商务数据化运营的核心业务知识，熟悉客户服务、客户沟通、客户维护、站点规划、网络营销工具、活动策划、文案创作与发布、页面策划与设计、新媒体营销推广、网店运营、运营管控、商城平台规划与建设、维护、常用数据分析方法与工具等；

2.3 掌握市场调查、线上线下营销策划、推销谈判、客户服务、公关活动等市场营销（网络营销）的核心业务知识，熟悉商务沟通、推销谈判礼仪、谈判策略与技巧、企业管理、市场调查、市场预测、商务策划、团队管理、绩效管理、成本控制、公关策划与组织、网络营销工具、网络营销推广、渠道管理等；

2.4 掌握跨境电子商务、外贸函电、外贸单证、跨境电商物流与仓储等国际经济与贸易、跨境电子商务的核心业务知识，掌握与商务相关的英语写作技巧。熟悉跨境电子商务主流平台，熟悉跨境网络营销策略、外贸函电撰写、外贸通关服务模式与业务流程、跨境网络贸易的流程与技巧等；

2.5 掌握金融科技服务技术与技能、金融产品营销、证券、区块链及区块链金融等现代金融的核心业务知识，熟悉现代金融制度、金融市场分析、线上线下金融产品营销策划、投资理财渠道、股票投资分析和技术分析、金融科技管理、区块链金融、互联网金融风险与监管、互联网征信与法律法规、金融数据统计与分析、财务分析、信息安全技术等；

## **3. 能力**

3.1 能熟练使用 Office 办公软件以及工具软件，能利用 Word 和 PPT 完成商务报告撰写和演示；能根据所需主题，快速利用网络进行信息的搜集与查询，具有一定的信息过滤、整理、分析等信息处理能力；

3.2 能建立恰当的数学模型用于数据分析；能进行市场调查、营销环境分析、4P 策略应用；能分析主要的电商模式及其典型行业应用，能根据不同商品的突出属性选择适合的网络展示手段与商品信息的采集与处理；熟练掌握图像处理软件的操作技术，能根据运营目标、平台特点、商品特点等规划图像呈现效果并制作图像文件；

3.3 掌握客户沟通技巧，能进行客户行为分析，实现客户管理；能基于大数据完成市场趋势分析与产品规划；掌握各类平台的营销推广方法与营销工具，能完成营销活动策划，能执行在线推广活动，收集反馈数据，评估营销活动效果；能制订店铺或商城（平台）的运营目标，建立电商运营数据分析指标体系，实现网站运营基本数据分析，并基于 EXCEL 实现数据采集、处理、分析、展示；能评判与掌控渠道（供应链）；能进行品牌维护；能有效管控业务活动，实现运营目标；

3.4 掌握客户服务、客户开发、客户行为分析，能有效实现客户管理、市场开拓，完成公司市场运作和管理制度的规划；掌握市场维护管理、目标管理技能，能制订详细的市场维护计划，把控市场活动细节；掌握大数据分析方法和营销发展新趋势，捕捉营销发展方向，能根据市场情况制定区域市场营销战略；能组织实施线上、线下营销活动并能有效把控活动过程和效果；能规划区域市场渠道策略及运作模式，能有效管理各类型渠道中间商；

3.5 掌握跨境电商平台交易规则，能负责跨境电商平台整体业务规划，能负责跨境电商平台的日常经营性工作，能利用各类数据分析工具监控网店经营状态；能分析境外网络客户消费心理，具有良好的跨境客户沟通技能，能熟练利用网络工具进行网络推广和客户服务工作；能策划跨境网络营销活动，选用合适的网络推广工具和方法，能执行在线推广活动，收集反馈数据，评估跨境营销活动效果；熟悉外贸函电操作、业务跟单等业务环节，能填制报关单，能完成进出口货物的报关；熟悉传统进出口、跨境电商 B2B 与 B2C 等业务操作环节，能完成货物进出口的操作；

3.6 掌握金融科技服务技术与技能，能完成互联网金融、区块链金融的线上线下调研、营销与推广，能完成金融机构客户服务与客户关系维护，能利用金融科技开展资产管理、股票、债券和基金等业务活动，掌握保险产品的承保、核保、理赔等业务流程，能对客户进行保险产品的销售，具备金融资产的风险管控能力。

## 五、毕业条件

1	汉语要求	中文授课学历留学生毕业前取得汉语水平考试 HSK5 级,英文授课学历留学生毕业前取得汉语水平考试 HSK4 级
2	课程考核要求	毕业前通过所有课程考核

## 六、核心课程内容

课程类型	课程名称	主要教学内容	学时	学分	学期
专业核心课	电子商务专业	文案的创意策划；促销活动文案的策划投放；营销推广软文撰写、编辑与发布；社交媒体（包括直播）互动文案（视频）策划撰写；微信公众号运营编辑等。	54	3	3
		数据分析基础	数据分析的目的、流程和常用方法；数据采集、数据清	54	3

			洗、数据处理、数据描述性分析、数据图表展现等。			
		网店运营	网络零售市场调查，网上商店策划，第三方交易平台的调查与入驻，网络零售交易规则，货源渠道与采购进货，产品规划与发布，网店创建与装修，网店流量引入与转化，网店在线接待，网店订单管理，网店物流管理。	90	5	3
		视觉营销	用户体验设计理念；页面信息目标分析、信息结构规划、页面风格设计及色彩搭配、字体设计、布局设计以及Axure 完成原型制作；	72	4	4
		视频设计与制作	视频专业术语，视频制作流程，视频的策划设计、分镜头脚本策划与撰写，视频转场、字幕和特效的编辑实现等。	54	3	4
		电子商务 ERP 应用	企业经营管理一般知识，ERP 系统的管理思想与理论发展，传统企业的 ERP 软件应用，电子商务企业一般业务流程，电商 ERP 系统的功能模块操作（基础资料维护、订单管理、采购管理、库存管理等）	72	4	4
		客户服务与管理★	客户服务的概述、基本特点，客户价值、客户忠诚、客户关系的维护和意义处理，通过企业的现场客服，了解客户服务的内容、策略以及常用的客户服务的技巧，能在客户关系的基础上挖掘客户的潜在价值并进行管理。	90	5	4
		电商运营数据分析	电商运营数据分析指标体系；电商运营数据分析框架搭建；电商运营数据（如流量、转化率、客单价等）分析；基于 Excel 的规划求解、决策效益、回归预测等分析方法的应用；数据分析报告的撰写等。	72	4	5
跨境电子商务专业		国际贸易实务	国际贸易相关概念和理论、贸易术语及国际贸易惯例、合同条款（品质、数量、包装、运输、保险、价格、支付方式、检验、索赔、不可抗力和仲裁等）、合同的商订和履行、货物的运输、保险、报检、货款的支付、业务善后等事宜。	90	5	3
		跨境电商操作实务	跨境电子商务知名平台，建立跨境网店的基本操作、跨境电子商务支付、国际物流选择与运费模版设置、选品与产品价格核算、产品发布与优化、店铺营销与平台活动、出货与纠纷处理、数据分析等实际操作方面的基本知识与技巧。	72	4	3
		跨境电商	以英语讲解与训练相结合，掌握跨境电商岗位的基本英	72	4	3

	英语	语专业术语、表达法和基本沟通技能为核心，详细介绍了跨境电商平台操作规范、产品和店铺描述、营销推广、售前、售中、售后服务所需的专业术语和表达法、产品文案撰写、公共信息操作等。			
	外贸单证 实务	票据；信用证结算方式；托收方式；汇款方式；发票及其制作要求；运输单据及其制作要求；汇票的制作要求；保险单据及其制作要求；其他单据及其制作要求及其审核；国际结算中的欺诈及其防范。	72	4	4
	跨境电商数据 化运营	数据分析的概念和作用、收集数据的常见方式，数据分析挖掘客户需求、引流的方法，通过数据分析优化提高点击率和转化率的方法，店铺整体数据分析与营销的方法，围绕大数据挖掘客户需求，依据数据分析引流，完成数据优化，提高点击率与转化率，根据数据指标，针对跨境店铺和产品开展优化工作、营销活动，为店铺成长提供动力。	72	4	4
	跨境电商物流	掌握不同跨境电商物流方式的特点、费用计收、优劣势；能够根据货主要求及货物特点选择合适的跨境电商物流方式；学会如何选择货物的运输包装、打包方式；了解不同的跨境电商通关模式；了解海外仓的基础知识，掌握海外仓的运作管理。	54	3	5
	跨境网络 营销★	理解网络营销在跨境电商中的应用，能够进行跨境网络调研，网络选品及选择第三方跨境平台，能够列举并使用跨境网络营销手段进行营销，进行跨境客户分类，能够进行网络营销商品策划和活动策划。	72	4	5
	商品图像设计 与制作	根据商品特点，规划与设计商品呈现的各类图像效果，并熟练掌握 Photoshop 图像处理软件的操作技术，制作实现图像文件。	54	3	5