

# 安溪陈利职校



## 直播电商服务专业 人才培养方案

(适用于：2025级直播电商服务专业)

修订日期：2025年5月

## 编制说明

本方案以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，根据《国家职业教育改革实施方案》（国发〔2019〕4号）（职教二十条）、《教育部关于职业院校专业人才培养方案制订与实施工作的指导意见》（教职成〔2019〕13号）、《中等职业学校直播电商服务专业教学标准》《中等职业学校公共基础课程标准》《职业院校专业实训教学条件建设标准（职业学校专业仪器设备装备规范）》《职业院校教材管理办法》《福建省职业院校教材管理实施细则》（闽教思〔2021〕7号）等文件精神，结合福建省职业技术教育中心《关于开展2025年全省职业院校专业人才培养方案制订与实施情况检查评价工作的通知》要求，立足新发展阶段、贯彻新发展理念、服务和融入新发展格局，构建人才自主培养体系，加强拔尖创新人才的培养要求，制定我校2025级直播电商服务专业人才培养方案。



# 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 .....	1
(一) 培养目标 .....	2
(二) 培养规格 .....	2
六、课程设置及要求 .....	4
(一) 公共基础课 .....	6
(二) 专业课 .....	14
(三) 教学实习 .....	31
七、教学进程总体安排 .....	32
(一) 基本要求 .....	32
(二) 教学计划 .....	32
八、实施保障 .....	35
(一) 师资队伍 .....	35
(二) 教学设施 .....	37
(三) 教学资源 .....	39
(四) 教学方法 .....	40
(五) 学习评价 .....	40
(六) 质量管理 .....	42
九、毕业要求 .....	43
(一) 操行 .....	错误！未定义书签。
(二) 学分 .....	错误！未定义书签。
(三) 学业水平测试 .....	错误！未定义书签。
十、附录 .....	1



## 一、专业名称及代码

专业名称：直播电商服务

专业代码：730705

## 二、入学要求

初级中等学校毕业或具备同等学力

## 三、修业年限

三年

## 四、职业面向

根据县域直播电商企业的实际岗位需求，考虑到学校直播电商服务专业的办学特色和学生实际，确定本专业的职业面向如下表所示。

专业大类 (代码)	专业类 (代码)	对应行业 (代码)	主要职业类别 (代码)	主要岗位类别 (或技术领 域)	职业技能等级证书 举例(人社部)
财经商贸 大类(73)	电子商务 类 (7307)	互联网和相关服 务(64)	互联网营销师 S (4-01-06-02) 全媒体运营师 S (4-13-01-05)	直播运营专员	电商直播运营 专项能力证
		批发业(51)		直播销售员	电商直播主播 专项能力证
		零售业(52)		直播客户服务 专员	电子商务客户关系 管理专项能力证

## 五、培养目标与培养规格



## (一) 培养目标

本专业培养能够落实立德树人根本任务，践行社会主义核心价值观，传承技能文明，德智体美劳全面发展，具有良好的人文素养、科学素养、数字素养、职业道德，爱岗敬业的职业精神和精益求精的工匠精神，扎实的文化基础知识、较强的就业创业能力和学习能力，掌握本专业知识和技术技能，具备职业综合素质和行动能力，面向互联网和相关服务、批发业、零售业、商务服务业的网络营销师、全媒体运营师等职业，能够从事短视频制作、直播销售、直播运营、直播推广、直播客户服务等工作的技能人才。

## (二) 培养规格

本专业学生应全面提升知识、能力、素质，筑牢科学文化知识和专业类通用技术技能基础，掌握并实际运用岗位（群）需要的专业技术技能，实现德智体美劳全面发展，总体上须达到以下要求：

- (1) 坚定拥护中国共产党领导和中国特色社会主义制度，以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，践行社会主义核心价值观，具有坚定的理想信念、深厚的爱国情感和中华民族自豪感；
- (2) 掌握与本专业对应职业活动相关的国家法律、行业规定，掌握互联网交易安全、质量管理、网络信息安全等相关知识与技能，了解相关行业文化，具有爱岗敬业的职业精神，遵守职业道德准则和行为规范，具备社会责任感和担当精神；
- (3) 掌握支撑本专业学习和可持续发展必备的语文、历史、数学、外语（英语等）、信息技术等文化基础知识，具有良好的人文素养与科学素养，具备职业生涯规划能力；
- (4) 具有良好的语言表达能力、文字表达能力、沟通合作能力，具有较强的集体意识和团队合作意识，学习1门外语并结合本专业加以运用；



- (5) 掌握零售、商品知识、网络直播法律法规、市场营销学、电子商务概论、商务礼仪规范方面的专业基础理论知识；
- (6) 掌握主流电商直播平台规则和常用工具的使用，能完成短视频、直播海报、新媒体文案等内容制作、推送和优化；
- (7) 具有较强的法律意识和直播销售能力，能根据策划目标、活动脚本完成业务用语优化、商品展示、推荐销售、直播控场、引导成交等工作；
- (8) 具备直播运营能力，能完成直播场景的搭建与设备调试，辅助和保障直播流程的顺利开展；
- (9) 具有直播推广及数据分析能力，能完成预算与出价设置、定向人群设定、人群画像分析、广告创意设置、数据信息采集与填报等工作；
- (10) 具有直播客户服务能力，能完成客户订单处理、客户服务与咨询、社群运营工作；
- (11) 具有短视频拍摄、后期剪辑和直播封面设计的能力，能够熟练进行直播切片剪辑。
- (12) 掌握信息技术基础知识，具有适应本行业数字化和智能化发展需求的基本数字技能；
- (13) 具有探究学习、终身学习和可持续发展的能力，具有整合知识和综合运用知识分析问题和解决问题的能力；
- (14) 掌握身体运动的基本知识和至少1项体育运动技能，达到国家大学生体质健康测试合格标准，养成良好的运动习惯、卫生习惯和行为习惯；具备一定的心理调适能力；
- (15) 掌握必备的美育知识，具有一定的文化修养、审美能力，形成至少1项艺术特长或爱好；
- (16) 树立正确的劳动观，尊重劳动，热爱劳动，具备与本专业职业发展相适应的劳动素养，弘扬劳模精神、劳动精神、工匠精神，弘扬劳动光荣、技能宝贵、创造伟大的时代风尚。



## 六、课程设置及要求

本专业课程设置分为公共基础课和专业课。

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、体育与健康、艺术、劳动教育等为公共基础必修课程。物理、化学、就业指导（创新创业）、职业素养、心理健康、中华优秀传统文化等列为限定选修课程。

专业课程包括专业基础课程、专业核心课程和专业拓展课程。

### （1）专业基础课程（4门）

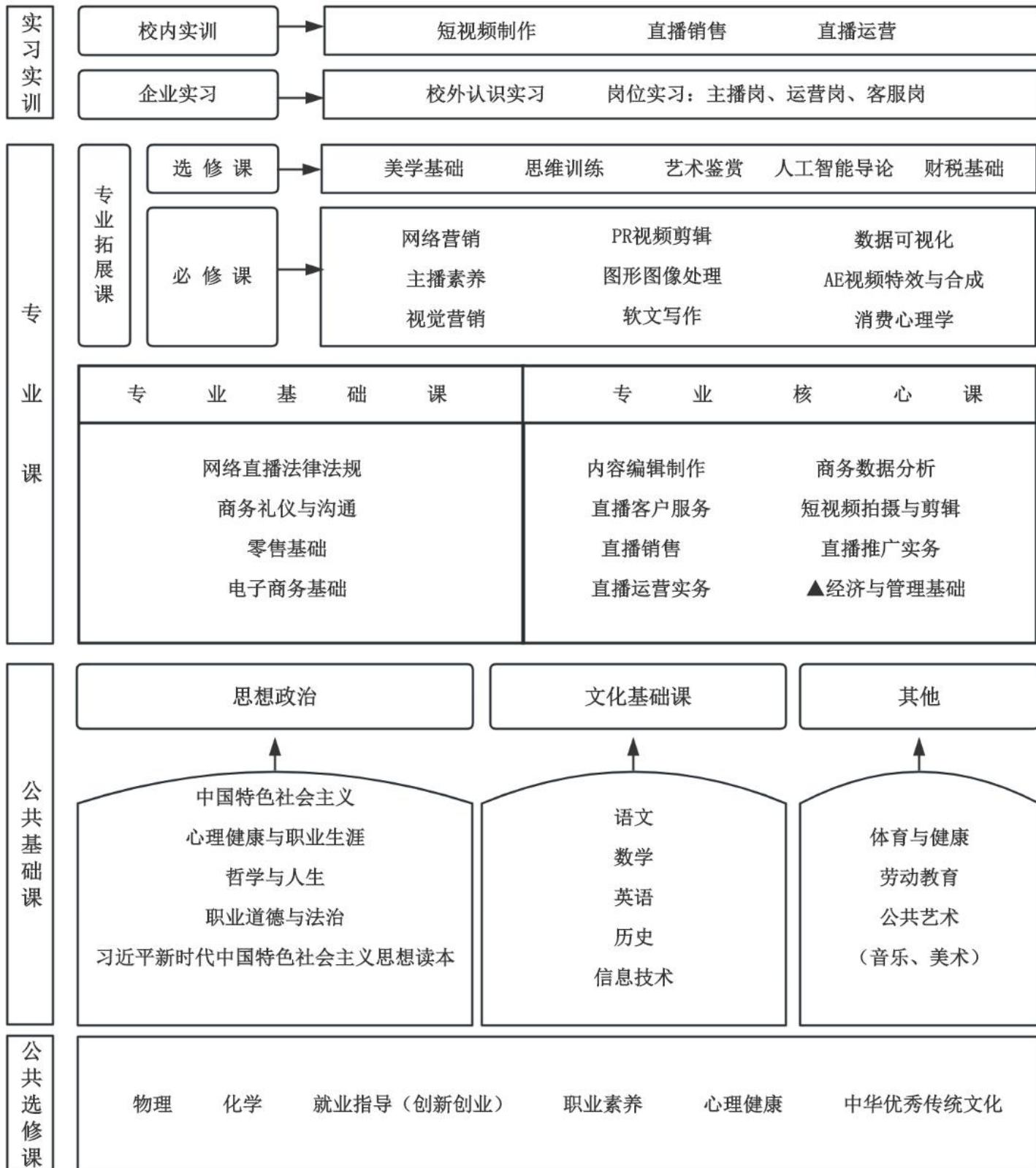
电子商务基础、零售基础、商务礼仪与沟通、网络直播法律法规

### （2）专业核心课程（8门）

内容编辑制作、直播客户服务、直播销售、直播运营实务、直播推广实务、商务数据分析、短视频拍摄与剪辑、经济与管理基础

### （3）专业拓展课程

网络营销、主播素养、视觉营销、软文写作、图形图像处理、视频剪辑、数据可视化、视频特效与合成、消费心理学为专业拓展课必修课程。美学基础、思维训练、艺术鉴赏、人工智能导论、财税基础为专业拓展课限定选修课程。



课程体系构建图



## (一) 公共基础课

序号	课程名称	课程目标	主要教学内容和要求	参考学时
1	中国特色社会主义	教育引导学生树立共产主义远大理想和中国特色社会主义共同理想，坚定“四个自信”、厚植爱国主义情怀，把爱国情、强国志、报国行自觉融入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。	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。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。	36
2	心理健康与职业生涯	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。	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，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。通过本部分内容的学习，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想和职业发展	36



		<p>观，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。</p>	
3	哲学与人生	<p>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，为学生成长奠定正确的世界观、人生观、价值观基础。</p>	<p>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的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的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、价值观基础。</p> <p>36</p>
4	职业道德与法治	<p>着眼于提高中职学生的职业道德素质和法治素养，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。</p>	<p>对学生进行职业道德和法治教育，提高中职学生的职业道德素质和法治素养。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。</p> <p>36</p>
5	习近平新时代中国特色社会主义思想学生读本	<p>促使学生通过实践体认与理论学习相结合，深化对新思想的理解，理性认同中国特色社会主义，提升政治素质，树立正确三观，将个人发展与国家需求紧密相连，为投身社会主义建设筑牢思想根基。</p>	<p>聚焦核心要义，如“八个明确”“十四个坚持”。阐述理论贡献，渗透方法论与理论品格。要求结合实例，引导学生理解，培育其政治认同，助力树立正确三观，增强投身国家建设的使命感。</p> <p>18</p>



6	语文	培养学生热爱祖国语言文字的思想感情，使其具有较强的语言文字运用能力、思维能力和审美能力，传承和弘扬中华优秀文化，提高科学文化素养，坚定文化自信，以适应就业创业和终身发展的需要。	通过阅读与欣赏、表达与交流及语文综合实践等活动，指导学生学习语文基础知识，掌握日常生活和职业岗位所需的现代文阅读能力、口语交际能力和基础写作能力，具备基本的语文学习方法，养成自学和运用语文的良好习惯。	216
7	数学	使学生获得继续学习、未来工作和发展所必需的数学基础知识、基本技能、基本思想和基本活动经验，具备一定的从数学角度发现和提出问题的能力、运用数学知识和思想方法分析和解决问题的能力。	培养学生的数学运算、直观想象、逻辑推理、数学抽象的能力以及计算技能、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。	144
8	英语	使学生进一步学习并掌握职业岗位和生活中所必要的英语基础知识。	主要分为基础模块和拓展模块，基础模块主要培养学生的听、说、读、写基本能力；拓展模块满足不同学生升学、文化、兴趣学习等多元需求。发挥英语课程的育人功能。坚持立德树人，关注课程内容的价值取向。坚持人文性与工具性的统一，为学生的终身发展奠定基础。价值观教育与英语知识教学相结合，注重以英语知识为载体，充分挖掘学科本身独特的育人功能，在知识传授与培养学生学科能力的过程中，实现价值观的引导，增强文化自信。融入学科核心素养的培养。遵循语言学习规律和把握好渐进性原	144



			<p>则，通过情感态度、语言技能、语言知识、学习策略、文化意识等五个方面来共同培养学生的综合语言运用能力。围绕英语学科核心素养，合理设计教学目标、教学过程、教学评价等，培养学生的职场语言沟通，思维差异感知，跨文化理解以及自主学习的能力。</p>	
9	历史	通过历史的学习，增进对伟大祖国、中华民族、中华文化和社会主义的认同，培养学生的家国情怀，确立积极进取的人生态度，塑造健全的人格。	<p>主要内容包括中国古代史、中国近代史和中国现代史；泉州历史和文化的学习和传承。通过课程的学习，学生能够对中国历史的脉络有一个较为清晰的认识，增进对祖国历史与文化的认同感，提升对祖国、家乡的热爱及自豪感，确立积极向上的人生观念。</p>	72
10	信息技术	落实立德树人根本任务，培养符合时代要求的信息素养和适应职业发展需要的信息能力。认识信息技术对当今人类生产、生活的重要作用，理解信息技术、信息社会等概念和信息社会特征与规范，掌握信息技术设备与系统操作、网络应用、图文编辑、数据处理、程序设计、数字媒体技术应用、信息安全和人工智能等相关知识与技能，综合应用信息技术解决生产、生活和学习情境中各种问题：在数字化学习与	<p>由基础模块和拓展模块两部分构成。基础模块包含信息技术应用基础、网络应用、图文编辑、数据处理、程序设计入门、数字媒体技术应用、信息安全基础、人工智能初步8个部分内容。拓展模块包括计算机与移动终端维护、小型网络系统搭建、实用图册制作、三维数字模型绘制、数据报表编制、数字媒体创意、演示文稿制作、个人网店开设、信息安全管理、机器人操作10个专题，可根据专业选择其中一个专题进行拓展。</p>	108



		创新过程中培养独立思考和主动探究能力，不断强化认知、合作、创新能力，为职业能力的提升奠定基础。		
11	体育与健康	落实立德树人，发展素质教育，聚焦学生核心素养发展。传授体育与健康的基本文化知识、体育技能和方法，培养学生适应未来发展的正确价值观、必备品质和关键能力，养成终身体育锻炼的意识、能力与习惯，提高生活质量，为全面促进学生身体健康、心理健康和社会适应能力服务。成长为全面发展的建设者和接班人。	以身体练习为主要手段，以体育与健康知识、技能与方法为主要学习内容，通过科学指导和安排体育锻炼过程，培养学生的健康人格、增强体能素质、提高综合职业能力，养成终身从事体育锻炼的意识、能力与习惯，提高生活质量，发展学生核心素养和增进学生身心健康为主要目的，促进学生德智体美劳全面发展。	180
12	劳动教育	根据《教育部关于印发〈大中小学劳动教育指导纲要（试行）〉的通知》（教材〔2020〕4号）要求开展各类形式的劳动教育，不低于16学时。	学生通过社区志愿服务、专家校友入校专题讲座、认识实习、校级技能大赛，培养学生职业素养、劳动精神、工匠精神、劳模精神等。	30
13	公共艺术	公共艺术课程要落实立德树人根本任务，以美育人、以文化人。学生在完成九年义务教育基础上，通过艺术学习和艺术活动，进一步学习艺术知识和技能，了	使学生掌握书法的学习方法和能力，了解书法艺术的性质和特点，了解主要书法艺术的特点，提高学生的审美水平。学习书法的基本概念、楷书的基本笔法、隶书的基本笔法、行书的基本笔法。让学生一个学期初步掌握	36



		解不同艺术类型的表现形式、审美特征和相互之间的联系与区别，培养艺术鉴赏兴趣；掌握欣赏艺术作品和创作艺术作品的基本方法，学会运用有关的基本知识。	书法的基础结构、书写的节奏、完整的章法。	
14	心理健康	引导学生认识心理健康重要性，掌握自我调适、情绪管理等基本技能；培养积极心理品质，提升抗压与抗挫折能力；增强人际交往能力，构建和谐关系；树立正确自我认知，促进职业心理发展，助力学生以健康心态应对学习、生活与未来职场挑战。	教学聚焦自我认知与情绪管理，帮助学生应教学要求学生能察觉自身情绪变化，运用放松训练、合理宣泄等方法调节负面情绪，掌握有效沟通技巧，学会建立健康人际关系，增强适应环境与解决心理困扰的能力，以良好心态迎接学习与未来职场生活。	36
15	中华优秀传统文化	引导学生深入理解中华优秀传统文化的精髓，培养文化自信和民族自豪感，同时提升创新思维和实践能力。能初步比较、分析与描述不同时代、不同地区、不同文化艺术作品的艺术特点与审美特征；能依据文化情境，分析、判断、评价有关艺术作品、现象及活动，增强对艺术的理解与分析评判的	重点介绍中华优秀传统文化的核心思想和价值观念。教学过程中，注重培养学生的思辨能力和创新精神。注重实践教学环节的设计和实施，让学生亲身感受传统文化的魅力，提高文化素养和实践能力。	18



		能力；能积极参与艺术活动，交流思想、沟通情感，发掘表现潜能，体验创造乐激发象和造培提生活品质的意识，美化环境生活。使学生在艺术感知、审美鉴赏、创意表达和文化理解与传承等艺术核心素养方面获得发展，成为具有高尚道德情操和健康审美情趣的高素质技术技能人才。		
16	就业指导	主要内容包括：职业与就业政策指导、职业意识训练与指导、就业技能的基础指导、创业技能的基础指导。通过该课程教学，帮助使学生了解就业形势，熟悉就业政策，提高就业竞争意识和依法维权意识，了解社会和职业状况，激发全面提高自身素质的积极性和自觉性。	中职生客观地认识自我，了解职业和社会需求，把握国家的就业政策及法理，认清现阶段我国就业市场状况和就业形势，调适择业心理，掌握求职择业的方法和技巧，形成和发展职业角色和生活角色，掌握职业信息，成功就业，同时可以达到合理配置人才资源的目的，为社会主义经济建设和社会发展服务。	36
17	职业素养	使学生养成基本职业素养，提升学生职业素质，通过创设场景等方式提高学生职业能力与道德。	通过学习职业相关行业法律法规，了解职业特点与职业道德，利用多种方式提升职业能力与职业素质。	36
		掌握一定的物理基础知识，了解物理学的基本概念和原理，能够	引导学生从物理学的视角认识自然，认识物	



18	物理	<p>解释和预测自然现象和科学实验结果。培养学生的实验能力和观察力，使其能够独立完成一般的物理实验，并能够正确记录实验数据和结果。培养学生的科学思维和问题解决能力，使其能够运用所学的物理知识和方法解决实际问题。培养学生的动手能力和实践操作能力，使其能够运用物理仪器和工具进行实验和实际操作。培养学生的创新意识和科学研究能力，使其能够运用物理知识进行科学的研究和创新实践。</p>	<p>理学与生产、生活的关系，经历科学实践过程，掌握科学研究方法，养成科学思维习惯，培育科学精神，增强实践能力和创新意识；培养学生职业发展、终身学习和担当民族复兴大任所必需的物理学科核心素养，引领学生逐步形成科学精神及科学的世界观、人生观、价值观，自觉践行社会主义核心价值观，成为德智体美劳全面发展的高素质劳动者和技术技能人才。</p>	54
19	化学	<p>了解化学的基本概念和基本原理，掌握化学实验基本技能。培养学生科学思维和动手实践能力，培养创新精神。提高学生环保意识，培养社会责任感和职业道德素养，</p>	<p>全面贯彻落实党的教育方针，落实立德树人根本任务，服务发展，促进就业，使学生获得必备的化学基础知识、基本技能和基本方法，认识和了解自然现象和物质变化规律；科学地理解化学与人类生产生活之间的关系，培养初步分析、解决与化学有关问题的能力；培养严谨求实的科学态度和精益求精的工匠精神，提升化学学科核心素养，为中等职业学校学生学习专业知识、职业生涯发展和终身学习奠定基础。</p>	72



## (二) 专业课

### 1. 专业基础课 (4 门)

序号	课程名称	课程目标	主要教学内容和要求	参考学时
1	零售基础	课程旨在培养适应直播电商及新零售业态发展的技能型人才，使学生系统掌握零售行业基本概念、业态分类及运营模式（包括商品管理、供应链管理、库存控制与定价策略），理解消费者行为特征与零售营销方法；重点培养学生结合直播电商特点进行选品策划、促销设计及数据分析（GMV、转化率等核心指标）的实践能力，同时塑造其诚信经营、合规意识和服务理念，为从事直播电商运营、零售管理及客户服务等岗位奠定职业基础，并具备适应社交电商、私域运营等新兴模式的可持续发展能力。	<ul style="list-style-type: none"><li>① 能够理解零售行业基本概念、发展历程及现代零售业态（如线上零售、直播电商、社交电商等）；</li><li>② 熟悉零售企业的运营模式，包括商品管理、供应链管理、库存管理及定价策略；</li><li>③ 能够分析消费者行为，运用零售营销策略提升销售转化率；</li><li>④ 掌握零售数据的基本分析方法，如销售数据、客流量、转化率等关键指标；</li><li>⑤ 能够运用数字化工具（如 POS 系统、电商后台）进行零售业务管理；</li><li>⑥ 掌握直播电商环境下的零售新趋势，如私域流量运营、社群营销、短视频带货等；</li><li>⑦ 能够结合零售理论，优化直播选品、定价及促销策略；</li><li>⑧ 具备良好的职业素养，如客户服务意识、团队协作能力及商业伦理观念。</li></ul>	72
2	网络直播 法律法规	课程旨在培养直播电商从业者具备合规意识和法律风险	<ul style="list-style-type: none"><li>① 能够准确识别网络直播中的法律风险点，包括但不限于虚假宣传、侵权责</li></ul>	36



		<p>防范能力，使学生系统掌握《中华人民共和国电子商务法》《网络直播营销管理办法》等法律法规，理解直播主体资质、广告宣传、消费者权益保护、知识产权、税收征管等核心法律要求，重点培养学生识别直播话术合规性、选品合法性、合同签订等实务操作中的法律风险，同时强化网络信息内容安全、未成年人保护等社会责任意识，为规范开展直播带货、账号运营等业务提供法律保障，并具备应对职业打假、消费维权等突发情况的依法处置能力。</p>	<p>任和消费者权益保护等问题；</p> <p>② 掌握《中华人民共和国电子商务法》《网络直播营销管理办法》《中华人民共和国广告法》等核心法律法规的基本要求和适用范围；</p> <p>③ 能够规范使用直播话术，避免虚假宣传、价格欺诈等违法违规行为；</p> <p>④ 掌握直播电商中知识产权保护的基本知识，包括商标权、著作权和肖像权的合法使用；</p> <p>⑤ 能够正确处理消费者投诉和维权事项，熟悉退换货、赔偿等纠纷解决流程；</p> <p>⑥ 掌握网络直播税收政策，了解个人所得税、增值税等基本纳税要求；</p> <p>⑦ 能够遵守网络信息内容安全规范，杜绝传播违法违规信息；</p> <p>⑧ 熟悉直播合同签订要点，包括MCN机构合作、品牌方协议等法律文书的基本条款；</p> <p>⑨ 能够应对职业打假等突发情况，依法维护自身合法权益；</p> <p>⑩ 具备网络直播的社会责任意识，特别是未成年人保护、消费者隐私保护等伦理要求。</p>	
3	商务礼仪与沟通	课程旨在培养直播电商从业者具备专业的职业形象塑造	① 能够运用规范的商务礼仪进行职业形象管理，包括着装、仪态和表情控制；	72



		<p>能力和商务沟通技巧，使学生系统掌握商务场合的仪容仪表规范、社交礼仪准则及沟通表达方法，重点培养其在直播场景中的镜头表现力、专业话术运用及粉丝互动能力，同时提升跨文化交际意识和商务应变能力，能够妥善处理客户接待、商务谈判及危机公关等实务场景，最终形成符合行业标准的职业素养，为从事直播运营、客户服务及商务合作等岗位奠定基础，并具备适应多元化商务环境的发展潜力。</p> <p>② 熟悉商务场合的基本礼节，包括见面前问、名片交换、会议座次等社交规范；</p> <p>③ 能够使用专业的商务语言进行有效沟通，包括电话、邮件和即时通讯工具的使用规范；</p> <p>④ 掌握直播场景中的特殊礼仪要求，包括镜头表现力、肢体语言和话术技巧；</p> <p>⑤ 熟悉跨文化商务沟通的基本要点，了解不同地区的礼仪禁忌；</p> <p>⑥ 能够运用非暴力沟通技巧化解商务冲突，建立良好的客户关系；</p> <p>⑦ 具备团队协作意识，能够在商务活动中展现职业素养和合作精神；</p> <p>⑧ 能够根据不同的商务场景调整沟通策略，提升销售转化率；</p>	
4	电子商务基础	<p>课程旨在培养学生掌握电子商务领域的基础理论和实践技能，使学生系统理解电子商务的基本概念、发展历程和商业模式（包括B2B、B2C、C2C等），熟悉网络营销、电子支付、物流配送等核心业务流程，掌握主流电商平台的操作方法；重点培养学生运用数字化工具进行网店</p> <p>① 掌握主流电商平台（淘宝、京东、拼多多、抖音电商等）的运营规则和基础操作流程；</p> <p>② 掌握电子支付系统（支付宝、微信支付等）和电商物流体系的操作流程；</p> <p>③ 能够进行基础的网店装修、商品上架及订单处理等实操技能；</p> <p>④ 掌握直播电商的运营模式，包括选品策略、直播策划及粉丝运营方法；</p> <p>⑤ 能够分析电商数据（流量、转化率、</p>	72



		<p>运营、客户服务和数据分析的实践能力，同时树立网络安全意识和诚信经营理念，为从事电商运营、网络推广、客户管理等岗位奠定职业基础，并具备适应移动电商、社交电商等新业态发展的可持续发展能力。</p> <p>客单价等）并优化运营策略；</p> <p>⑥ 具备网络安全意识，能够识别网络诈骗、保护交易数据安全；</p> <p>⑦ 能够结合移动电商、社交电商等新趋势开展创新实践；</p> <p>⑧ 掌握电子商务相关法律法规（如《中华人民共和国电子商务法》《中华人民共和国消费者权益保护法》等）。</p>	
--	--	---	--

## 2.专业核心课（8门）

序号	课程名称	课程目标	主要教学内容和要求	参考学时
1	内容编辑制作	课程旨在培养学生掌握电商内容创作的核心技能，使其能够独立完成短视频策划制作、图文海报设计、社交媒体内容投放等工作任务，包括脚本编写、文案创作、图像处理、多平台内容发布等操作，熟练运用剪映、Canva等图文编辑工具，通过计算机及移动设备等硬件设备完成专业内容制作，同时培养版权意识和审美能力。	<p>①掌握内容运营基本知识；</p> <p>②能够根据社会热点，完成短视频、推文、海报等选题；</p> <p>③能够根据直播活动的内容、流程编辑脚本；</p> <p>④能够依据目标人群、竞争对手以及自身卖点，完成营销文案的写作输出；</p> <p>⑤熟练使用图形图像软件完成直播海报等图像的制作、优化；</p> <p>⑥能够根据社群平台特征，完成视频、音频、文字、H5等形式的内容投放。</p>	54
2	直播客户服务	课程旨在培养学生掌握直播电商客户服务的专业技能，	<p>①掌握直播平台交易规则、客户服务等相关知识；</p>	72



		<p>使其能够胜任直播订单处理、售后问题解决、活动延伸服务、客户关系维护及社群运营等工作任务，熟练运用思维导图软件进行服务流程梳理、图像处理软件制作售后指引、办公软件整理客户数据、社群工具维护粉丝关系，通过计算机等硬件设备高效完成客户服务工作，同时培养良好的服务意识、沟通技巧和应变能力。</p>	<p>②能够及时跟进和处理订单情况，妥善处理退换货、投诉等售后问题； ③掌握安抚客户情绪的技巧； ④能够配合直播策划，做好各种活动延伸服务； ⑤能够采用标签分类管理的社群运营模式，完成观众的关怀、引导、维护等管理工作； ⑥能够利用直播活动推送、互动游戏等方式，提高社群的活跃度；⑦能够及时收集数据，及时上报反馈，完成复盘及业务用语优化等工作.</p>	
3	直播销售	<p>课程旨在培养学生掌握直播电商销售的专业技能，使其能够独立完成主播形象管理、商品卖点提炼与展示、促销活动设计、观众互动促单及销售冲突处理等工作任务，熟练运用各类直播平台工具、直播设备、办公软件等软硬件设施开展直播销售工作，同时培养敏锐的市场洞察力、出色的语言表达能力和灵活的现场应变能力。</p>	<p>①掌握直播活动的基本流程与直播脚本的基本内容； ②能够根据直播脚本提取与目标、流程、商品、活动等相关的重要信息； ③掌握商品知识与卖点提炼技巧，能依据脚本及业务用语，展示并推荐商品； ④能够运用业务用语推荐优惠活动； ⑤能够结合手势动作、眼神表情、语气语调等进行直播销售； ⑥掌握引导与促单技巧，能运用引导与促单业务用语进行观众互动、促进购买； ⑦掌握直播事故、观众冲突的处理方法，应对并化解冲突。</p>	72



4	直播运营 实务	<p>通过学习，使其能够系统完成选品采购、直播预告策划、商品卖点分析、活动定价、库存管理、脚本分解、场景搭建、销售辅助、场控协调、商品上下架及突发事件处理等核心工作任务，熟练运用直播设备、社交平台、办公软件、思维导图等数字化工具进行直播全流程运营管理，同时培养敏锐的市场洞察力、严谨的流程把控能力和灵活的危机处理能力。</p>	<p>①掌握直播辅助和直播商品发布与管理的含义、作用、方法和流程； ②能够配合完成直播商品选品、商品管理、直播预告设置等工作； ③能够根据主流平台和活动策划要求，完成直播环境的搭建、设置； ④能够正确分解脚本，做好直播所需物料的准备工作； ⑤熟练操作直播软硬件设备，及时按照规划推送商品链接，与观众有效互动交流，达成直播营销目的； ⑥能够及时处理直播中常见的突发状况； ⑦能够收集直播中的数据，提出优化建议，及时上报和反馈。</p>	72
5	商务数据分析	<p>通过学习，使其能够完成多平台数据采集、数据清洗与汇总、可视化分析及优化方案制定等工作任务，熟练运用 Excel 等办公软件或第三方数据分析工具及计算机设备进行直播数据的处理与解读，同时培养数据思维、市场洞察力和决策优化能力。</p>	<p>①掌握商务数据分析的方法和技巧； ②能够使用主流电商平台数据工具或第三方统计平台对直播数据进行合法合规采集； ③能够对数据进行汇总整理，并转换成可视化图表； ④能够对比、分析直播数据与历史数据、竞品数据等的差异，制订直播流程优化方案。</p>	72
6	短视频拍摄与剪辑	<p>课程旨在培养学生掌握电商短视频制作的专业技能，使</p>	<p>①掌握视觉营销特点及短视频平台规则；</p>	72



		<p>其能够独立完成脚本编写、拍摄设备调试、场景布置、多角度视频拍摄、剪辑制作及多平台内容投放等工作任务，熟练运用剪映等剪辑软件、办公文档工具及拍摄设备等软硬件工具进行短视频创作，同时培养艺术审美能力、创新思维和平台运营意识。</p>	<p>②掌握场景构图技巧和运镜方法；</p> <p>③能够根据账号定位完成脚本选题、编辑；</p> <p>④能够根据脚本，完成拍摄设备调试和场景道具准备等拍摄场景构建工作；</p> <p>⑤熟练使用拍摄工具，完成短视频素材拍摄；</p> <p>⑥能够对原始视频素材进行剪辑，完成特效、音频、调色处理等操作；</p> <p>⑦能够搭建短视频矩阵，完成投放。</p>	
7	直播推广实务	<p>课程旨在培养中职学生掌握直播电商全流程操作技能，包括直播推广、人群分析、方案制作、数据分析等核心能力。通过理论与实践结合，使学生能独立完成商品直播推广方案制定与执行，同时强化职业道德意识（如诚信营销、消费者权益保护），</p>	<p>①掌握各种直播推广工具的功能与区别；</p> <p>②能够完成基础直播推广工具的设置；</p> <p>③能够根据投放目标设置年龄、性别、地域、内容偏好等形成自定义人群标签，并及时调整优化；</p> <p>④掌握推广需要的创意素材制作方法，准确执行推广方案；</p> <p>⑤能够按照数据采集工作模板，及时精准采集推广核心数据并完成报表填报；</p> <p>⑥能够使用可视化图表工具撰写阶段性推广报告，提供可执行整改方案。</p>	72
8	经济与管理基础	<p>培养中职学生掌握市场经济运行规律和基础管理技能，包括微观经济概念（如供需关系、成本核算）、企业管</p>	<p>① 理解稀缺性、供需关系、市场类型等微观经济学原理，结合生活案例（如商品定价）分析经济现象。</p> <p>② 掌握企业组织架构、生产流程、质</p>	216



		<p>理流程（如生产、营销、人力资源）、财务基础知识（如记账、预算）及商业伦理。通过案例分析和模拟实践，使学生具备初步的商业决策能力、团队协作意识及创新创业思维，为未来从事商贸、服务等行业岗位奠定职业素养基础。</p>	<p>量管理等基础知识，通过模拟企业运营游戏强化理解。</p> <p>③ 学习资产负债表、利润表等财务报表基础，能完成简单成本计算（如餐饮店原材料成本）。</p> <p>④ 掌握4P理论（产品、价格、渠道、促销）应用，能设计针对本地小型企业的推广方案。</p> <p>⑤ 了解招聘、培训、绩效考核流程，模拟面试及劳动合同签订场景。</p> <p>⑥ 制定小型创业计划书（如校园奶茶店），涵盖预算、风险评估及盈利模式。</p> <p>⑦ 能够完成模拟企业项目（如展会策划），培养沟通与分工协作能力。</p> <p>⑧ 强化时间管理、客户服务意识，能够结合行业案例（如沃尔玛服务标准）展开讨论。</p>	
--	--	---	---	--

### 3.专业拓展课（必修课9门）

序号	课程名称	课程目标	主要教学内容和要求	参考学时
1	网络营销	使其能够理解数字化营销的基本原理和主流平台运营规则，包括搜索引擎优化（SEO）、社交媒体营销、内容营	① 能够解释互联网营销的基本概念和发展趋势，理解数字化营销与传统营销的区别； ② 掌握主流互联网营销平台（如微信、	36



		<p>销、电商平台推广等基础技能的实操应用，通过情境和项目实训掌握用户画像分析、营销文案撰写、广告投放设置等实用技能，同时培养数据思维和创新能力，并形成遵守网络营销规范、适应数字营销发展的职业素养。</p>	<p>抖音、淘宝等)的特点和基本运营规则；</p> <p>③ 能够运用 SEO 基础技巧优化网页内容(包括关键词选择、标题标签设置等)；</p> <p>④ 掌握社交媒体营销方法，能够策划并执行简单的社交媒体推广活动；</p> <p>⑤ 能够撰写基础的网络营销文案(包括产品描述、推广软文等)；</p> <p>⑥ 掌握电商平台营销工具的使用(如直通车、钻展等广告投放基础)；</p> <p>⑦ 能够分析基础的网络营销数据(如点击率、转化率等)；</p> <p>⑧ 具备基础的网络营销策划能力，能</p>	
2	主播素养	<p>使其能够运用标准语言表达、镜头表现和产品讲解等基础技能完成直播任务，包括话术设计、互动控场、突发应对等工作内容，通过仪态管理、形象塑造和脚本执行等训练掌握直播全流程操作规范，同时培养合规意识和职业操守，为从事电商主播、直播助理等岗位奠定基础。</p>	<p>① 能够运用标准的普通话和恰当的语言进行直播表达，具备基础的语言感染力；</p> <p>② 掌握直播场景中的基础仪态管理，包括表情控制、肢体语言和镜头表现力；</p> <p>③ 能够根据产品特性提炼核心卖点，并转化为通俗易懂的讲解话术；</p> <p>④ 掌握直播互动技巧(如提问、点赞引导、弹幕回复)，提升观众参与感；</p> <p>⑤ 能够处理直播中的突发情况(如设备故障、观众质疑)，保持冷静应对；</p> <p>⑥ 具备基础的职业形象管理能力，包括着装、妆容与场景搭配；</p> <p>⑦ 掌握直播脚本的框架结构，能配合</p>	36



			团队完成脚本内容执行； ⑧ 能够遵守直播平台规范与法律法规，避免违规言行。	
3	视觉营销	使其能够了解色彩搭配、版式设计和视觉动线等基础知识掌握直播平台图文海报设计、主图设计、详情页制作等基础任务，通过实操训练熟练图片处理、视觉引导和效果分析等基础技能，同时建立数据驱动的优化意识。	① 熟悉色彩、排版、构图等基础视觉元素设计简单的营销画面； ② 掌握直播封面、电商主图、详情页的基础设计规范和制作流程； ③ 能够分析目标受众的视觉偏好； ④ 掌握基础的图片处理技能（裁剪、调色、简单合成）； ⑤ 熟悉视觉营销效果的评估方法（点击率、转化率等基础数据分析）。	72
4	PR 视频剪辑	课程旨在培养学生掌握 Adobe Premiere Pro 软件的基础操作和视频剪辑全流程技能，使其能够独立完成素材导入、时间线编辑、基础特效添加、音频处理、字幕制作和成品输出等核心工作任务，通过实操训练熟练运用剪辑工具、转场效果和调色技巧完成短视频制作，同时建立版权意识和标准化输出理念。	① 能够熟练操作 PremierePro 软件基础界面及常用工具； ② 掌握视频剪辑基本流程（素材导入、序列设置、时间线编辑）； ③ 能够完成基础视频裁剪、拼接和转场效果添加； ④ 掌握音频调节技巧（音量控制、降噪处理、简单配乐）； ⑤ 能够添加基础字幕（静态字幕、滚动字幕）和简单特效； ⑥ 掌握视频调色基础方法（Lumetri 调色面板使用）； ⑦ 具备视频输出能力，适配不同平台格式要求；	72



			⑧ 能够遵守视频版权规范，合法使用素材资源。	
5	图形图像处理	使其能够独立完成图片裁剪、调色修复、图层合成、文字设计等基础工作任务，通过实操训练熟练运用选区工具、蒙版技术、滤镜效果等基本功能进行直播短视频图片处理，同时建立版权意识和设计规范认知。	① 能够熟练操作 Photoshop 基础工作界面及常用工具（移动工具、选框工具、套索工具等）； ② 掌握图像基础调整方法（亮度/对比度、色阶、曲线等）； ③ 能够完成基础的图片修复（去瑕疵、污点修复、红眼修正）； ④ 掌握图层基本操作（新建、复制、合并）及混合模式应用； ⑤ 能够使用文字工具添加并编辑文字效果（字体、大小、颜色调整）； ⑥ 掌握选区工具的使用技巧（魔棒、快速选择、色彩范围等）； ⑦ 具备基础合成能力，能完成简单的图片拼接与蒙版应用； ⑧ 能够按照电商平台要求输出合格图片（尺寸、格式、分辨率）。	72
6	软文写作	使其能够根据产品特性和目标受众撰写具有吸引力的推广内容，包括标题设计、卖点提炼、情感共鸣等基础写作要素，通过案例分析和实操训练掌握不同平台（微信、微博、电商平台）的文案风	① 熟悉撰写符合产品特性的基础软文，包含核心卖点与行动号召； ② 熟悉三大类标题创作技巧（悬念式、痛点式、利益式）； ③ 能够运用 FAB 法则（特征-优势-利益）结构化呈现产品价值； ④ 掌握抖音、微信、电商详情页等平	72



		<p>格差异，同时培养原创意识和版权观念。</p> <p>台的文案风格差异；</p> <p>⑤ 具备基础的用户同理心，能根据目标人群设计情感共鸣点；</p> <p>⑥ 能够遵守《中华人民共和国广告法》要求，规避虚假宣传等违规表述。</p>	
7	AE 视频特效与合成	<p>课程旨在培养学生掌握 AfterEffects 软件的基础操作与核心合成技能，使其能够运用关键帧动画、图层混合、基础特效等工具完成短视频片头制作、动态文字设计等基础特效合成任务，通过项目实训掌握蒙版应用、简单粒子效果和色彩校正等基础特效技术，同时建立时间轴管控意识和输出规范认知，为从事短视频特效制作等岗位奠定专业技能基础，并具备适应直播行业发展的基础特效制作能力。</p> <p>① 能够熟练操作 AfterEffects 基础工作界面及核心面板（项目面板、合成面板、时间轴等）；</p> <p>② 掌握关键帧动画制作流程（位置/缩放/旋转/透明度动画）；</p> <p>③ 能够完成基础图层合成（父子级链接、混合模式应用）；</p> <p>④ 掌握蒙版基础操作（矩形/钢笔工具绘制、蒙版路径动画）；</p> <p>⑤ 能够使用文本工具创建动态文字（源文本动画、路径文字）；</p> <p>⑥ 掌握基础特效应用（模糊、发光、颜色校正等内置特效）；</p> <p>⑦ 具备基础三维图层操作能力（Z 轴位移、摄像机基础）；</p> <p>⑧ 能够制作简单粒子效果（Particle 基础参数调节）；</p> <p>⑨ 掌握渲染输出设置（格式选择、通道保留、渲染队列）；</p> <p>⑩ 能够遵守制作规范，正确管理工程文件（素材归类、版本控制）。</p>	72



8	数据可视化	<p>旨在培养中职学生运用图表工具（Excel）将数据转化为直观图形的能力，通过掌握柱状图、折线图等基础图表适用场景，学习色彩搭配、信息分层等设计原则，结合行业案例（如销售报表、用户行为分析）完成从数据清洗到可视化呈现的全流程实践。</p>	<p>① 掌握 Excel、WPS 表格等办公软件的数据可视化功能（如条件格式、迷你图），完成销售报表等基础图表制作。</p> <p>② 掌握包括数据清洗、分类，以及条形图/热力图等图形的适用场景选择，强调色彩搭配与信息分层原则</p> <p>③ 结合电商、物流等职业领域案例（如商品转化率分析），完成从数据采集到可视化展示的全流程项目</p> <p>④ 通过分组项目锻炼团队协作能力，并撰写数据分析报告，强化职业规范与决策支持意识</p>	72
9	消费心理学	<p>使其能够理解并应用消费需求、购买决策和消费心理等核心知识，包括消费者画像分析、购买动机识别、消费场景设计等内容，通过项目、案例研讨掌握价格敏感度测试、促销策略制定等实操方法，同时培养市场洞察力和客户需求解读能力，为从事电商运营、市场营销等岗位奠定专业基础，并形成数据驱动的消费行为分析思维。</p>	<p>① 能够解释消费心理学的基本概念及在电商环境中的应用价值；</p> <p>② 掌握马斯洛需求层次理论，并能分析不同商品的消费动机；</p> <p>③ 能够识别消费者决策过程的五个阶段（需求认知-信息搜索-方案评估-购买决策-购后行为）；</p> <p>④ 掌握影响消费行为的四大心理因素（认知、情感、社会、文化）；</p> <p>⑤ 能够设计简单的消费场景实验（如价格锚定、从众效应测试）；</p> <p>⑥ 掌握电商场景中的消费心理技巧（限时促销、稀缺性提示等）；</p> <p>⑦ 能够通过用户评价分析消费者满意</p>	54



		<p>度与忠诚度特征；</p> <p>⑧ 具备基础的市场调研能力，能设计简易问卷收集消费偏好数据；</p> <p>⑨ 能够遵守消费者权益保护法规，避免心理操纵等伦理问题。</p>	
--	--	---	--

#### 4.专业拓展课（选修课5门）

序号	课程名称	课程目标	主要教学内容和要求	参考学时
1	美学基础	旨在培养中职学生的审美感知力与创造力，通过系统学习形式美法则（如对称、对比）、色彩构成、设计基础等理论知识，结合生活场景（如服饰搭配、广告设计）和艺术门类（如绘画、建筑）的案例分析，使学生能运用美学原理提升作品鉴赏能力与设计实践水平，同时强化职业素养中的审美表达（如商品陈列、视觉营销）。	<p>① 掌握对称、均衡、节奏等基本美学原则，能分析日常设计（如LOGO、海报）中的形式应用</p> <p>② 了解色彩三要素（色相、明度、纯度）及搭配技巧，完成静物素描或平面构成作业（如手机界面布局）。</p> <p>③ 运用点线面元素进行创意设计（如文化衫图案），结合专业方向（如室内设计、广告）强化职业技能。</p>	36
2	思维训练	课程旨在通过逻辑推理、创新思维和批判性分析等方法的系统训练，帮助学生提升问题解决能力，培养结构化思考习惯。	<p>① 熟悉逻辑推理（如归纳与演绎）、发散思维（头脑风暴）等基础技巧，通过日常问题案例（如时间管理）培养结构化思考能力。</p>	36



		惯(如 SWOT 分析、思维导图),并结合职业场景案例(如客户投诉处理、设备故障排查)强化实际应用能力。	② 掌握思维导图、SWOT 分析等工具的使用, 完成职业场景任务(如客户需求分析、设备故障排查流程设计) ③ 能够识别信息真伪(如网络谣言辨析)、多角度分析问题(如职场冲突解决方案评估), 强调证据链构建。	
3	艺术鉴赏	使其能够识别主要艺术门类特征、理解中西艺术发展简史中的重要流派, 通过形式分析、文化解读等基础方法鉴赏经典艺术作品, 同时培养审美判断能力和基础批评写作能力, 为从事文创、艺术教育等相关岗位奠定专业基础, 并形成开放包容的艺术文化观。	① 能够区分主要艺术门类(绘画、雕塑、建筑、音乐、戏剧)的基本特征; ② 熟悉中西艺术发展简史中的代表性流派与作品(如中国文人画、西方印象派); ③ 具备基础的艺术批评能力, 能完成简易作品赏析; ④ 能够理解艺术作品的社会价值与时代意义。	36
4	人工智能导论	能够理解机器学习、深度学习等关键技术的基本工作流程, 包括数据预处理、模型训练和简单应用等基础环节, 通过案例分析和实践操作掌握常见 AI 工具的使用方法, 同时建立伦理意识和安全规范认知。	① 了解人工智能的基本概念、发展历程及典型应用场景(如智能客服、图像识别); ② 熟悉机器学习基础流程(数据收集→特征提取→模型训练→评估应用); ③ 掌握常见 AI 工具的基本操作; ④ 了解 AI 伦理与安全的核心原则(数据隐私、算法偏见防范)。	36
5	财税基础	能够了解税收制度框架、主要税种计算及申报流程, 了解发票管理、税费核算等日常工作	① 理解税收的基本概念、特征及我国现行税制体系框架; ② 熟悉增值税、企业所得税等主要税	36



		要点,同时树立依法纳税意识和风险防范观念。	种的基础计算方法和申报流程; ③ 能够填制常见的原始凭证和记账凭证(如发票、收付款单据); ④ 熟悉企业财务报表(资产负债表、利润表)的基础结构和阅读方法。	
--	--	-----------------------	--	--

## 5. 综合实训

在校内外进行直播客户服务、直播运营推广、视觉营销设计、营销内容编辑制作、网络营销推广、直播销售、短视频拍摄与剪辑等实训，包括单项技能实训、综合能力实训、生产性实训等。

序号	实习实训项目名称	主要实训内容和要求	实训目标
1	直播推广与运营综合实训	主要实训内容包括直播平台认知与账号搭建、直播策划与脚本撰写、直播场景与设备操作、直播实操与团队分工、直播数据分析与复盘、直播营销推广与引流、直播合规与风险防控。要求学生在掌握直播营销理论知识的基础上，能够独立或团队完成直播实操任务；强调团队分工与协作，培养沟通、协调与应变能力；鼓励学生创新直播内容和营销方式，提升策划与执行能力；要求严格遵守直播平台规则和相关法律法规，确保直播内容合规；以直播效果为评价标准，注重实训成果的可量化。	① 系统掌握直播营销的理论知识与实操技能，能够独立完成直播账号搭建、策划、脚本撰写、设备操作及直播实操等关键环节； ② 通过团队分工与协作，提升沟通与应变能力，增强创新策划和执行能力； ③ 提升学生的数据分析与复盘能力，使其能够通过数据优化直播流程和效果； ④ 强化合规意识与风险防控能力，确保直播内容合法合规； ⑤ 以实际效果为导向，全面提升学生的职业素养和岗位胜任力。



2	直播客户服务综合实训	<p>主要实训内容包括客户服务基础知识、直播互动与客户沟通技巧、订单处理与售前咨询、投诉处理与售后服务、客户关系维护、服务数据分析与改进、合规服务与风险防控。要求学生在掌握客户服务理论的基础上，能够独立或团队完成各类客户服务实操任务；按照标准化服务流程进行操作，确保服务专业、规范、及时；能够妥善应对各类客户问题和突发状况，提升整体服务效率和质量；注重服务数据的采集与分析，持续优化服务流程和客户体验；坚持诚信服务，严格遵守法律法规和职业道德规范，保护客户隐私。</p>	<p>① 系统掌握直播客户服务的基础理论和实操技能，能够熟练运用客户沟通、互动应答、订单处理、投诉处理与售后服务等关键能力，提升服务规范性和专业性； ② 通过实训培养学生的沟通协调、应急处理和团队协作能力，增强客户关系维护实战经验； ③ 注重数据分析与服务流程优化，强化合规服务意识和职业道德素养，确保服务过程合法合规； ④ 提升直播客户服务岗位的综合素质和职业能力。</p>
3	短视频策划与运营综合实训	<p>主要实训内容包括短视频内容策划与脚本撰写、短视频拍摄与剪辑、短视频发布与推广、数据分析与内容优化、短视频合规与风险防控。要求学生在掌握短视频策划与运营理论的基础上，能够独立或团队完成短视频全流程实操任务；鼓励学生创新选题和表现形式，注重内容的原创性和创意表达；严格遵守平台规则和法律法规，确保内容合法合规，杜绝抄袭和侵权；强调团队分工、协作与沟通，提升项目执行效率和质量；注重数据分析，持续优化内容和运营策略，提高短视频传播效果和转化率。</p>	<p>① 系统掌握短视频内容策划、拍摄、剪辑、发布与运营的技能； ② 能够独立或团队完成短视频项目的策划与制作，提升内容创意与表达能力； ③ 熟悉主流短视频平台的运营规则和推广方法，具备数据分析与内容优化能力，能够根据数据反馈不断提升短视频传播效果； ④ 培养团队协作、项目管理和沟通能力，强化合规意识和职业道德，确保内容创作合法合规； ⑤ 提升短视频策划与运营的综合</p>



		素养和岗位胜任力。
--	--	-----------

### (三) 教学实习

本专业教学实习包括认识实习、校内实践、岗位实习。

序号	实习名称	实习目标	实习内容和要求	备注
1	认识实习	让学生对直播电商行业的发展和直播服务行业各类岗位性质、企业的文化、岗位的能力要求、工作规范等有初步认识。	到企业参观，并和企业运营团队做深入交流，对直播电商企业进行岗位认识实习，了解行业的发展趋势、各类人才需求及工作流程。	2天
2	校内实践	通过实训课程、项目演练、技能竞赛等，熟练掌握专业核心技能，包括短视频制作、直播销售、直播运营等实训，包括单项技能实训、综合能力实训、生产性实训等。培养团队协作、问题解决能力，强化职业素养，熟悉行业标准与工作流程，积累岗位实践经验，实现从理论知识到职业技能的转化，为未来职业发展筑牢基础。	学习内容涵盖专业实训课程，包括短视频制作、直播销售、直播运营等，参与校企合作项目、技能社团活动；开展职业角色扮演与模拟经营。要求学生遵守实训室安全规范，认真完成实践任务，主动与团队协作，及时记录实践过程，提交成果报告，通过实践考核，切实提升专业技能与职业适应能力。	6周



3	岗位实习	学生根据自己的意向，各自选择在生产制造、商贸流通及现代服务业的应用直播电商的企业进行实习，有主播岗、运营岗、客服岗等，以实习员工的身份完全融入企业当中，真实地参与企业生产或工作，与实际工作岗位“零距离”接触，并由企业与学校对学生共同指导、考核与管理。	到生产制造、商贸流通及现代服务业的应用直播电商的企业进行直播相关岗位实习，掌握基本的直播技能，培养职业认同与职业精神。	3个月

## 七、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 4 周），周学时为 30 学时，学年累计假期 12 周，岗位实习和集中上课按每周 30 学时安排，3 年总学时数为 3288。其中公共基础课学时 1218，占总学时的 37.04%。专业（技能）课（含教学实习）学时 2070，占总学时的 62.96%。理论教学学时 1392，约占总学时的 42.34%；实践教学学时 1896，约占总学时的 57.66%；选修课（含公选课和专业选修课）学时为 432，约占总学时的 13.14%。

### (二) 教学计划

2025 年直播电商服务专业教学计划进程表

课程类别	课程名称	课程编号	学分	学时分配			学期						考核方式
							一	二	三	四	五	六	
基 思 必	中国特色社会	KCGG2501	2	36	36		18 周	笔试					



想政 治	修 习	主义												
		心理健康与职 业生涯	KCGG2502	2	36	36			2					笔试
		哲学与人生	KCGG2503	2	36	36				2				笔试
		职业道德与法 治	KCGG2504	2	36	36					2			笔试
		习近平新时代 中国特色社会 主义思想读本	KCGG2505	1	18	10	8	1						笔试
文化 基 础 课	必 修	语文	KCGG2506	12	216	216		2	2	4	4			笔试
		数学	KCGG2507	8	144	144		2	2	2	2			笔试
		英语	KCGG2508	8	144	144		2	2	2	2			笔试
		历史	KCGG2509	4	72	72		1	1			2		笔试
		信息技术	KCGG2510	6	108	54	54	3	3					上机
其 他	必 修	体育与健康	KCGG2511	10	180	36	144	2	2	2	2			实操
		劳动教育	KCGG2512	2	30	12	18	1周	1周					实操
		公共艺术 (音乐、美术)	KCGG2513	2	36	18	18	1	1					实操
通 用 学 科	限 定 选 修	物理	KCGG2514	3	54	30	24	1	1			1		笔试
		化学	KCGG2515	4	72	48	24	1	1			2		笔试
		就业指导 (创 新创业)	KCGG2516	2	36	18	18					2		笔试
		职业素养	KCGG2517	2	36	36						2		实操
		心理健康	KCGG2518	2	36	36						2		实操
		中华优秀传统 文化	KCGG2519	1	18	18						1		笔试
公共基础课小计				68	1218	958	260	16	15	12	12	11		
专业 基 础 课	必 修	网络直播法律 法规	KCZB2501	2	36	18	18	2						笔试
		商务礼仪与沟 通	KCZB2502	4	72	30	42	4						笔试
		零售基础	KCZB2503	4	72	36	36	4						笔试
		电子商务基础	KCZB2504	4	72	30	42	4						笔试
小计				14	252	114	138	14						
专业 课	专业 核心 课	内容编辑制作	KCZB2505	3	54	18	36		3					实操
		直播客户服务	KCZB2506	4	72	18	54		4					实操
		直播销售	KCZB2507	4	72	18	54		4					笔试
		直播运营实务	KCZB2508	4	72	8	64				4			实操
		商务数据分析	KCZB2509	4	72	8	64					4		实操
		短视频拍摄与 剪辑	KCZB2510	4	72	8	64			4				实操



		直播推广实务	KCZB2511	4	72	8	64			4				实操
		▲经济与管理基础(学考)	KCZB2512	12	144	216	108			4	8			实操
		小计		39	702	194	508	0	11	12	12	4		
专业拓展课	必修	网络营销	KCZB2513	2	36	18	18		2					笔试
		主播素养	KCZB2514	2	36	18	18					2		实操
		视觉营销	KCZB2515	4	72	12	60			4				实操
		PR 视频剪辑	KCZB2516	4	72	12	60				4			实操
		图形图像处理	KCZB2517	4	72	12	60					4		实操
		软文写作	KCZB2518	4	72	12	60			4				实操
		AE 视频特效与合成	KCZB2519	4	72	12	60				4			实操
		数据可视化	KCZB2520	4	72	12	60					4		实操
		消费心理学	KCZB2521	3	54	18	36					3		笔试
		小计		31	558	126	432	0	2	8	8	13		
选修		美学基础	KCZB2522	2	36	18	18		2					笔试
		思维训练	KCZB2523	2	36	6	30			2				实操
		艺术鉴赏	KCZB2524	2	36	30	6					2		笔试
		人工智能导论	KCZB2525	2	36	16	20				2			笔试
		财税基础	KCZB2526	2	36	16	20					2		笔试
		小计		10	180	86	94	0	2	2	2	4		
		小计		94	1692	520	1172	0	13	20	20	17		
实习	必修	认识实习	KCSX2501	1	18		18	2天						
		校内实践	KCSX2502	10	180		180						6周	
		岗位实习	KCSX2503	20	360		360						12周	
		小计		31	558	0	558	2天	0	0	0	0	18周	
专业课小计				125	2070	520	1730	0	15	22	22	21	18周	
总合计				193	3288	1392	1896	16	28	32	32	28		
公共课占总	37.04%	实践性教学	57.66%			选修课占总学时			13.14%					



学时		占总学时				
----	--	------	--	--	--	--

注：课程编号的编码规则说明：

课程编号说明：课程缩写（KC）+类别（公共课 GC；专业课按照各专业开头两个字母缩写，电商，写 DS）+年级（如 25 级）+流水序号（如 01、02 等）如 KCDS2501

## 八、实施保障

### （一）师资队伍

#### 1、工作机制

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，按照“四有好老师”“四个相统一”“四个引路人”的要求建设专业教师队伍，将师德师风作为教师队伍建设的第一标准。

#### 2、专业带头人

谢志能，现任学校电商组专业组长，市级专业带头人，高级讲师，优秀创新创业导师。有较强的实践能力，能广泛联系行业企业，了解国内外行业发展新趋势，准确把握行业企业用人需求，具有组织开展专业建设、教科研工作和企业服务的能力，在本专业改革发展中起引领作用。指导学生参加福建省“互联网+”大学生创新创业大赛荣获 2 金 3 银，福建省职业院校技能大赛二等奖、电子商务实操技能比赛二等奖等。被评为福建省优秀教师等荣誉称号，参与省、市、县课题研究获得立项并结题，本人参加福建省职业院校技能大赛教学能力比赛荣获三等奖等。

#### 3、队伍结构

本专业专任教师队伍的数量、学历和职称符合国家有关规定，形成合理的梯队结构。围绕直播电商服务专业核心技术打造教学团队，由学校专



职教师、电子商务直播行业专家共同组成，具备良好的职业道德和专业的技术水平。培养专业带头人和专业教师、兼职教师，提升团队教学能力、社会服务能力，建立定期开展专（学科）教研机制，以良好的制度环境、文化氛围和评价机制推进师资队伍建设。

本专业教学团队现有市级专业带头人1人，市级骨干教师2人；本教学团队现有专任教师11人，另聘请企业的高级技术人员作为兼职教师2人。专任教师中35岁以下9人，36-50岁2人。其中，高级职称4名，占比为25%；中级职称5名。“双师型”教师11名，占比达100%。本教学团队学缘结构较好，专业水平整体较高。专任教师能够跟踪新经济、新技术发展前沿，开展社会服务；每年至少1个月在企业或生产性实训基地锻炼，每5年累计不少于6个月的企业实践经历。

姓名	最后学历/学位	职称	职业资格等级证书名称	是否双师	省市级校级专业带头人或者骨干教师	专任/兼职教师
谢志能	大学本科	高级讲师	互联网营销师(二级/技师)	是	教研组长	专任
刘晓明	大学本科	讲师	社会工作者(初级)	是	校级专业带头人	专任
吴培凤	大学本科	高级讲师	互联网营销师(二级/技师)	是	市级骨干教师	专任
吴彩霞	硕士研究生	高级讲师	营销师(二级/技师)	是	校级骨干教师	专任
王小丽	大学本科	讲师	电子商务师(三级)	是		专任
陈淑云	大学本科	讲师	社会工作者(初级)	是		专任
林爱芬	大学本科	讲师	互联网营销师(三级)	是		专任
陈巧杨	大学本科	讲师	互联网营销师(三级)	是		专任
吴英花	硕士研究生	讲师	互联网营销师(三级)	是		专任
陈金吉	大学本科	助理讲师	互联网营销师(三级)	是		专任
王韦霖	大学本科	助理讲师	电子商务师(三级)	是		专任
吴伟龙	大学本科	高级技师	电子商务师(一级)		行业专家	兼职



颜湘婷	大学本科	高级技师	电子商务师(二级)		行业专家	兼职
-----	------	------	-----------	--	------	----

## (二) 教学设施

教学设施满足本专业人才培养实施需要，其中实训（实验）室面积、设施等达到国家发布的有关专业实训教学条件建设标准（仪器设备配备规范）要求。信息化条件保障能满足专业建设、教学管理、信息化教学和学生自主学习需要。

### 1、学校专业教室基本条件

具备利用信息化手段开展混合式教学的条件。配备黑（白）板、多媒体计算机、投影设备、音响设备，互联网接入或 Wi-Fi 环境，并具有网络安全防护措施。安装应急照明装置并保持良好状态，符合紧急疏散要求、标志明显、保持逃生通道畅通无阻。

### 2、校内实训基地建设

实训场所面积、设备设施、安全、环境、管理等符合教育部有关标准（规定、办法），实训环境与设备设施对接真实职业场景或工作情境，实训项目注重工学结合、理实一体化，实训指导教师配备合理，实训管理及实施规章制度齐全，确保能够顺利开展商品拍摄与素材编辑、运营数据采集、新媒体营销、网络推广、视觉设计、客户服务等实训活动。鼓励在实训中运用大数据、云计算、人工智能、虚拟仿真等前沿信息技术。

序号	实训室名称	建筑面积 (平方米)	设备	设备总值 (万元)	开设实训项目
1	网络营销实训室	65	50 台电脑+工位+网络营销实训系统	40 万	直播运营数据采集、直播推广
2	摄影实训室	40	15 台电脑+工位+5 组摄影器材	20 万	短视频拍摄与剪辑
3	创新创业孵化实训中心	100	50 台电脑+工位+全网营销	60 万	直播运营实训、直播推广实训、直播客服、创



			系统		新创业实训
4	直播运营实训室	40	10 台电脑+工位+《直播销售》课程+直播运营实训系统	23 万	直播运营实训
5	新媒体实训室	65	50 台电脑+工位+《新媒体营销》课程	50 万	新媒体营销
7	理实一体化教室 (3间)	300	300 台电脑+工位	110 万	视觉设计、客户服务

### 3、校外实训基地建设

符合《职业学校学生实习管理规定》《职业学校校企合作促进办法》等对实习单位的有关要求，经实地考察后，确定合法经营、管理规范，实习条件完备且符合产业发展实际、符合安全生产法律法规要求，与学校建立稳定合作关系的单位成为实习基地，并签署学校、学生、实习单位三方协议。

根据本专业人才培养的需要和未来就业需求，实习基地应能提供店铺运营助理、新媒体运营助理、网络营销推广专员、新媒体营销专员、直播销售员、视觉设计、客服专员等与专业对口的相关实习岗位，涵盖当前相关产业发展的主流技术，可接纳一定规模的学生实习；学校和实习单位双方共同制订实习计划，配备相应数量的指导教师对学生实习进行指导和管理，实习单位安排有经验的技术或管理人员担任实习指导教师，开展专业教学和职业技能训练，完成实习质量评价，做好学生实习服务和管理工作，有保证实习学生日常工作、学习、生活的规章制度，有安全、保险保障，依法依规保障学生的基本权益。

序号	校外实训基地（企业）名称	实训项目	接纳学生数/学期
----	--------------	------	----------



1	弘桥智谷电商产业园	直播销售员	150
2	安溪明佑茶叶有限公司	直播运营助理	50
3	视界广告有限公司	视频拍摄与剪辑	50
4	金玉满堂电子商务有限公司	新媒体运营助理 新媒体营销专员	50
5	平和百茶有限公司	直播客服专员	50
合计	5家		350人左右

### (三) 教学资源

#### 1、教材

直播电商服务专业在选择教材方面主要遵循以下原则：所选教材必须是“十三五”规划或“十四五”规划教材；所选教材必须是任务驱动式教材；所选教材必须是近三年出版的教材；所选教材可以是校企合作开发的校本教材。

#### 2、数字教学资源

目前，直播电商服务专业拥有《短视频拍摄》《短视频制作》《直播实务》《视觉设计》《短视频策划与运营》《直播营销与运营》等多门精品课程数字资源。

#### 3、图书文献配备

学校拥有图书配备为50000余册，生均图书超40册。本专业图书文献配备能满足人才培养、专业建设、教科研等工作的需要，方便师生查询、借阅。专业类图书文献主要包括：有关直播电商技术、方法、思维以及实务操作类图书，经济、管理、营销和文化类文献等。如《视频号运营从入门到精通》



《小红书精细化运营》《和秋叶一起学 PPT》《直播电商实战一本通》《数字化零售运营》《新媒体文案写作：慕课版》等。

## （四）教学方法

### 1. 公共基础课

教师在教学实践中强化课程思政，以行动为导向的教学方法，通过实践活动，加强思政课程教育。时间是检验真理的标准，理论联系实际是我党一贯坚持的原则。在课程教学过程中，重点倡导“要我学”改为“我要学”的学习理念，突出“以学生为中心”。从以教师为中心转变为以学生为主体，通过自主学习、合作学习、探究学习和分层教学等方法，努力调动学生的学习积极性，提高公共基础课教学的有效性，促进学生综合素质的提高和职业能力的形成。

### 2. 专业技能课

教师在教学实践中强化课程思政，必须加强思政教学的效率，以激发学生学习的兴趣，从而为国家培育出大量的高素质人才。根据专业课程改革采取以实践为主线来组织课程内容开展教学的特点，专业教学模式广泛采取理论与实践教学相结合。依据本专业人才培养定位，在市场调研、职业岗位分析基础上，构建“理实一体化”课程体系。实现课程与工作岗位对接，建立以岗位工作任务为主线的专业“理实一体化、工学结合”课程，实现“做中学、学中做”，“教、学、做”合一，引导学生以“职业人”角色主动学习，培养现代社会需要的复合型人才。根据直播电商专业的特点，加强教师的专业示范和个别指导，通过理论实践一体化的教学模式，促进学生专业知识和技能的同步增长，确保专业教学既满足职业岗位的需求，又为学生未来的职业发展打下坚实基础。

## （五）学习评价



根据本专业人才培养目标和课程目标进行专业教学评价。教学评价体现评价主体、评价方式、评价过程的多元化，引入企业评价标准和管理制度。校内与校外评价相结合，职业技能鉴定与学业考核结合，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，不仅关注学生对知识的理解和技能的掌握，更关注在实践中运用知识与解决实际问题的能力，重视规范操作、安全文明生产等职业素质的形成，以及节约能源、节省原材料、注重成本核算与爱护生产设备、保护环境等意识与观念的树立。

### 1. 评价考核依据

- (1) 采用过程性与终结性评价相结合的方式，注重个人与团队合作、考勤、课堂表现、实践操作、项目考核、期中期末集中闭卷考核等手段，强调理论与实践性教学环节并重的考核；
- (2) 强调目标评价和理论与实践一体化评价，注重学生的创新能力；
- (3) 强调综合评价，综合考虑学生参与职业技能大赛、职业资格鉴定等表现，及就业创业能力情况，充分发挥学生的主动性和创造性，注重考核学生的职业素养和职业能力。
- (4) 学生成绩的评定按教务处的相关规定执行。

### 2. 考核评价的主要内容、标准及成绩的评定

- (1) 平时课堂表现（占比 20%）  
包括考勤、课堂纪律、课堂提问、团队合作性，实践操作的积极性等，由任课教师与团队负责人分别打分后以平均分求得。
- (2) 完成平时作业（占比 50%）  
包括章节书面作业与实践项目策划、实施及汇报效果，由任课教师与其他团队评价综合确定。
- (3) 考试成绩（占比 30%）



学生须完成规定的课程学习任务，参加教务处与专业部统一安排的期末闭卷笔试考核。

(4) 对创业就业能力方面的考核，以创业组织和业绩考核、委托毕业实习单位对学生就业创业能力的考核、委托学生兼职单位对学生就业创业能力的考核、获取就业创业相关证书的考核、参加就业创业能力比赛等。

#### (5) 综合成绩评定

根据本校课程成绩评定的相关标准，综合成绩 60 分以下为不及格，60 分-74 分为及格，75 分-84 分为良好，85 分及以上者为优秀。

各课程的具体学习考核评价按课程标准进行。

## (六) 质量管理

学校依据本专业的教学方案，规范制定本专业教学计划，并加强对教学计划执行的管理监督，严格按照教学计划开设课程，统一公共基础课的教学要求，加强对教学过程的质量监控。推进公共基础课学业质量评价，推行技能考核、学业水平测试、综合素质评价和毕业生就业跟踪反馈制度。并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。

1. 建立教学部专业建设和教学质量诊断与改进机制。健全专业教学质量监控管理制度，完善课堂教学、教学评价、实习实训以及专业调研、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。

2. 完善校级教学管理机制。加强日常教学组织运行与管理，定期开展课程建设水平和教学质量诊断与改进，建立健全巡课、听课、评教、评学等制度，建立与企业联动的实践教学环节督导制度，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。



3. 建立毕业生跟踪反馈机制及社会评价机制。对生源情况、在校生学业水平、毕业生就业情况等进行分析，定期评价人才培养质量和培养目标达成情况。

4. 专业教研组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）操行

1. 在校期间严格遵守校纪校风；
2. 班主任操行等级评价需为合格以上；
3. 学生综合素质评价合格。

### （二）学分

本专业按学年学分制安排课程，学生按专业人才培养方案要求修完规定的课程，考核合格，达到毕业最低的总学分 183 学分要求。

### （三）学业水平测试

根据福建省中等职业学校学生学业水平考试实施办法，通过考核，成绩合格。

学业水平考试：中职学考不再分为合格性与等级性考试。全省统一组织考试，采取书面闭卷笔试方式，考试内容包括公共基础知识、专业基础知识两部分。

（1）公共基础知识考试。考试科目设思想政治（含职业素养）、语文、数学、英语等 4 门。其中，语文、数学考试时长 90 分钟，思想政治（含职业素养）、英语考试时长 70 分钟。各科单独成卷，卷面满分 100 分。



(2) 专业基础知识考试。考试科目参照中职学考十二门专业基础知识考试，根据专业类别应选考其中一门，考试时长 150 分钟，满分 150 分。

(3) 职业技能赋分。根据考生中职阶段获取的各类技能证书（证明）情况，分等级进行成绩认定，为学生职业技能赋分，不再组织全省统一职业技能测试。考生可自主选择以下三类的任意 26 一类进行职业技能赋分，满分 200 分。考生取得的职业技能证书、技能竞赛证书或学校职业技能测试类别需与报考的招考类别相关，方可赋分。考生取得多本技能证书（证明）的，成绩就高赋分，不重复计分。

#### （四）职业资格证书

根据职业岗位要求，本专业学生必须获得职业相关的技能证书之一：

序号	资格证书名称	取证时间	颁发机构
1	电子商务客户关系管理	第 3 学期	人社局
2	电商直播运营	第 4 学期	人社局
3	电商直播主播	第 4 学期	人社局



## 十、附录

福建省安溪陈利职业中专学校专业人才培养方案审批表

专业类别	财经商贸	类别代码	73
专业名称 (方向)	直播电商服务	专业代码	730705
人才培养方案 调整情况	1. 根据福建省学业水平考试专业基础科目要求，增加专业基础必修课《经济与管理基础》； 2. 根据教育部专业介绍文件要求、资源库建设情况，以下课程做名称变更：《直播实务》改为《直播运营实务》、《网店客服》改为《直播客户服务》、《短视频后期制作》改为《短视频拍摄与剪辑》、《网店运营推广》改为《直播推广实务》。 签名：王小丽 2025年5月27日		
专业组意见	本专业根据专业设置动态调整方案，在充分调研论证的基础上修订2025年的人才培养方案，请专业组审核。 签名：谢志能 2025年5月27日		
挂钩行政意见	经专业建设指导委员会及专业教师讨论、论证，符合学校人才培养方案修订程序，请学校教学部门审核。 签名：刘云明 2025年5月27日		
教务处意见	签名：黄鹤吟 2025年5月29日		
学校审定意见 (党总支)	签名： 2025年5月29日 		