

# 直播电商服务专业人才培养方案

## 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

初中毕业生或具备同等学力者。

## 三、修业年限

学制三年

## 四、职业面向

表1-职业面向一览表

所属专业大类 (代码)	所属专业类 (代码)	对应行业	主要职业类别	主要岗位类别 或技术领域举例	职业资格证书或 技能等级证书 举例
电子商务类 (7307)	电子商务 (730701)	互联网和相关 服务； 批发业； 零售业	销售人员； 商务咨询服务人 员	营销推广； 运营管理； 客户服务； 电商主播	互联网和相关服务； 批发业； 零售业

表2-职业岗位分析表

岗位名称	岗位能力要求
初始岗位：运营专员 发展岗位：运营经理	熟悉直播数据分析手段，根据数据分析结果，负责策划直播活动方案；熟悉直播现场灯光、道具、网络及设备，负责现场管理；完成主播安排的活动；管理直播过程中的产品链接；营造直播现场氛围；负责主播后台场景的搭建。根据每次的活动主题，创作直播剧本，策划活动场景；制定具体的实施计划，直播结束后，复盘活动并总结经验。
初始岗位：主播助理 发展岗位：主播	熟悉团队成员特性，团队管理技巧；提前了解产品特点，负责产品介绍与现场互动话术；掌握直播流程，负责策划，熟悉粉丝管理技巧，负责维护粉丝关系。
初始岗位：客服专员 发展岗位：客服经理	熟悉使用第三方平台软件，负责和客户在线沟通，熟悉客户心理，负责维系客户关系；熟悉产品信息、负责公司营销策略执行。

初始岗位：新媒体专员 发展岗位：新媒体经理	熟悉国内主要新媒体平台的规律；负责制作文案、图片和短视频；负责在国内主要新媒体上开展营销推广活动。
初始岗位：招商专员 发展岗位：招商经理	掌握店铺产品的选品技巧，负责产品的采购；掌握产品数据分析技术，利用分析结果为产品合理定价；熟悉与商家的谈判技巧，负责与商家协议商定坑位费、排位粉丝团等内容；管理好供应商的关系，负责产品优化供应链。

## 五、培养目标与培养规格

### （一）培养目标

本专业培养理想信念坚定，德、智、体、美、劳全面发展，具有一定的科学文化水平，良好的人文素养、职业道德和创新创业意识，精益求精的工匠精神，较强的就业创业能力和可持续发展的能力；掌握本专业知识和技术技能，面向直播产业链的职业群，重点培养能够从事直播电商运营、直播电商主播、直播内容创作等岗位的复合型技术技能人才及创新创业人才。毕业后3-5年，可像相应岗位的更高层次岗位发展或自主创业。

### （二）培养规格

#### 1. 素质

(1) 坚决拥护中国共产党领导，在习近平新时代中国特色社会主义思想指引下，积极践行社会主义核心价值观。

(2) 遵守互联网公德及相关直播电商行业的法律法规。

(3) 关注社会发展，遵纪守法，诚实守信，具有强烈的创新创业精神和社会责任感、社会参与意识；热爱集体，热爱生活，互助互爱，团结友善；热爱和平，尊重世界各民族的优秀文化，培养世界眼光。

(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。

(5) 勇于奋斗、乐观向上，具有自我管理能力、职业生涯规划的意识，有较强的集体意识和团队合作精神。

(6) 具有健康的体魄、心理和健全的人格，掌握基本运动知识和1~2项运动技能，养成良好的健身与卫生习惯，以及良好的行为习惯。

(7) 具有一定的审美和人文素养，能够形成1-2项艺术特长或爱好。

#### 2. 知识

(1) 掌握必备的思想政治理论，科学文化基础知识和中华优秀传统文化知识。

(2) 熟悉与本专业相关的法律法规以及环境保护，安全消防等知识。

(3)掌握计算机应用、网络技术的基本理论,电子商务的基本理论以及新技术、新业态、新模式、创新创业相关知识。

(4)掌握互联网资料查询、调研及撰写调研报告的方法。

(5)掌握市场分析,消费者行为分析及营销策划的方法。

(6)掌握商品拍摄,图形图像处理和网络文案写作的方法。

(7)掌握电子商务数据统计分析和报告撰写以及客户服务与管理的相关知识。

(8)掌握主流电子商务平台的运营规则和推广方式,跨境电子商务平台和新媒体运营与管理的方法。

(9)掌握网店运营规范与流程以及供应链与供应商管理的相关知识。

(10)掌握直播带货的知识。

### **3. 能力**

(1)具有探究学习、终身学习、分析问题和解决问题的能力。

(2)具有良好的语言,文字表达能力和沟通能力。

(3)具有一定的哲学、美学、伦理、计算、数据、交互、互联网思维能力。

(4)能够熟练应用办公软件,进行文档排版,方案演示,简单的数据分析等。

(5)能够根据摄影色彩、构图策略进行创意拍摄,制作突出商品卖点的商品照片,能够运用相关软件对图片进行处理,提高用户关注度。

(6)具备网络信息采集、筛选和编辑的能力,能够根据要求进行网站内容更新、策划与制作。

(7)具备网店设计与装修的能力,能够根据产品页面需求,进行页面设计、布局、美化和制作。

(8)能够根据网站(店)推广目标,选择合理的推广方式,进行策划、实施和效果评估与优化。

(9)能够根据不同商品类型进行产品策划、分类管理。

(10)能够根据运营目标采集电子商务平台数据,并依据店铺、产品和客户等各类数据,对其进行分析与预测。

(11)能够正确进行网络营销,应对客户咨询、异议,处理客户投诉,进行客户个性化服务等。

(12)能够运用移动商务平台进行活动策划、营销推广、移动店铺运营与管理。

(13)具备直播带货的能力。

## 六、课程设置及要求

### （一）公共基础课程

#### 1. 思想政治（206学时）

##### （1）心理健康与职业生涯

本课程是中等专业学校学生必修的一门德育课程，旨在对学生进行心理健康教育与职业指导。其任务是：使学生了解职业、职业素质、职业道德、职业个性、职业选择、职业理想的基本知识与要求，梳理正确的职业理想；学会依据社会发展、职业需求和个人特点进行职业生涯设计的方法；增强提高自身全面素质、自主择业、立业、创业的自觉性。

##### （2）职业道德与法治

本课程是中等职业学生必修的一门德育课程，旨在对学生进行职业道德和法律基础的教育。其任务是：使学生掌握职业道德基本规范，以及职业道德行为养成的途径陶冶高尚的职业道德情操；形成依法就业、竞争上岗等符合时代要求的观念；了解宪法、行政法、民法、经济法、刑法、诉讼法中与学生关系密切的有关法律基本知识，初步做到知法、懂法，增强法律意识，树立法制观念，提高辨别是非的能力；指导学生提高对有关法律问题的理解能力，对是与非的分析判断能力，以及依法律己、依法做事、依法维护权益、依法同违法行为做斗争的实践能力，成为具有较高法律素质的公民。

##### （3）中国特色社会主义

本课程是中等职业学校学生必修的一门德育课程。其任务是：根据马克思主义经济和政治学的基本观点，以邓小平理论为指导，对学生进行经济和政治基础知识的教育。引导学生正确分析常见的社会经济、政治现象，提高参与社会经济、政治活动能力，为在今后的执业活动中，积极投身社会主义经济建设、积极参与社会主义民主政治打下基础。

##### （4）哲学与人生

本课程是中等职业学校学生必修的一门德育课程，旨在对学生进行马列主义哲学知识及基本观点的教育。其任务是：通过课堂教学和社会实践等多种方式，使学生了解和掌握与自己的社会实践、人生实践和职业实践密切相关的哲学基本知识；引导学生用马克思主义哲学的立场、观点、方法观察和分析最常见的社会生活现象；初步树立正确的世界观、人生观和价值观，为将来从事社会实践打下基础。

#### 2. 语文（278学时）

在初中语文的基础上，进一步加强现代文和文言文阅读训练，提高学生阅读现代文和浅易文言文的能力；加强文学作品阅读教学，培养学生欣赏文学作品的的能力；加强写作和口语

交际训练，提高学生应用文写作能力和日常口语交际水平。通过课内外的教学活动，使学生进一步巩固和扩展必须的语文基础知识，养成自学和运用语文的良好习惯，接受优秀文化熏陶，形成高尚的审美情趣。

### 3. 数学（278学时）

在初中数学的基础上，进一步学习数学的基础知识，必学与限定选学内容：集合、不等式、函数、指数函数、任意角的三角函数、数列与数列极限、向量、复数、解析几何、立体几何、排列与组合、概率与统计初步。选学内容：极限与导数、导数的应用、积分及其应用、统计。通过教学，提高学生的数学素养，培养学生的基本运算、基本计算工具使用、数形结合、逻辑思维和简单实际应用能力，为学习专业课打下基础。

### 4. 英语（278学时）

在初中英语的基础上，巩固、扩展学生的基础词汇和基本语法；培养学生听、说、写、读的基本技能和运用英语进行交际的能力；使学生能听懂常见对话和短文，能围绕日常话题进步交际，能读懂简单应用文，能模拟套写语篇及简单应用文；提高学生资助学习和继续学习的能力，并为学习专门用途英语打下基础。

### 5. 历史（72学时）

在初中历史的基础上，培养包括唯物史观、时空观念、史料实证、历史解释、家国情怀五个方面核心素养。唯物史观是诸素养得以达成的理论保证；时空观念是诸素养中学科本质的体现；史料实证是诸素养得以达成的必要途径；历史解释是诸素养中对历史思维与表达能力的要求；家国情怀是诸素养中价值追求的目标。通过学科核心素养的培育，达到立德树人的要求。

### 6. 信息技术（72学时）

在初中相关课程的基础上，进一步学习计算机的基础知识、常用操作系统的使用、文字处理软件的使用、计算机网络的基本操作和使用，掌握计算机操作的基本技能，具有文字处理能力，数据处理能力，信息获取、整理、加工能力，网上交互能力，为以后学习和工作打下基础。选学内容：电子表格软件使用、数据库基本操作和使用。

### 7. 体育与健康（206学时）

在初中相关课程的基础上，进一步学习体育与卫生健康保健的基础知识和运动技能，掌握科学锻炼和娱乐休闲的基本方法，养成自觉锻炼的习惯；培养资助锻炼、自我保健、自我评价和自我调控的意识，全面提高身心素质和社会适应能力，为终身锻炼、继续学习与创业立业奠定基础。

## 8. 艺术（36学时）

本课程是中等职业学校学生必修的一门公共基础课程。本课程融合音乐、美术等多种艺术门类，衔接九年义务教育阶段的相关艺术课程，具有基础性、综合性、审美性、人文性和实践性的特点，是中等职业学校实施美育的主要途径和内容。

本课程的任务是，引导中等职业学校学生主动参与广泛的艺术学习和活动，了解或掌握不同艺术门类的基本知识、技能和原理，丰富审美体验，增强感性认识，提升艺术感知能力；关注艺术与社会生活、艺术与劳动生产、艺术与历史文化、艺术与其他课程和专业的有机联系，提高理性认识，发展艺术鉴赏能力；树立正确的审美观念，陶冶高尚的道德情操，培养深厚的民族情感，激发想象力和创新意识，促进学生全面发展和健康成长。

## 9. 职业素养（36学时）

本课程是一门选修课，旨在培养学生的社会适应性，教育学生树立终身学习理念，提高学习能力，学会交流沟通和团队协作，提高学生的实践能力，创造能力、就业能力和创业能力。以“培养观念端正，掌握职业发展与就业基本技能，能理性将自身发展与区域经济发展溶为一体的中级应用型技能人才”为课程开设宗旨。

### （二）专业（技能）课程

在课程教学中坚持以马克思主义为指导，加快构建中国特色哲学社会科学学科体系、学术体系、话语体系。帮助学生了解相关专业和行业领域的国家战略、法律法规和相关政策，引导学生深入社会实践、关注现实问题，培育学生经世济民、诚信服务、德法兼修的职业素养。由专业基础、专业核心、专业拓展和实践四个模块课程组成。

#### 1. 专业基础课程

包括：电子商务实务、网络营销、会计基础、新媒体推广实务、主播素养、网页制作。

#### 2. 专业核心课程

包括：电商直播平台运营、商品摄影、直播电商文案写作、直播电商客服、图形图像处理、短视频采集与制作。

#### 3. 专业拓展课程

包括：电子商务数据分析与应用、直播商务礼仪、选品与采购、电子商务法律法规、商务沟通与谈判、电子商务仓储与配送、信息技术/1+X（课证融通）、法语二外。

#### 4. 实践课程

包括：电子商务综合实训、岗位实习。

表3-专业核心课程分析表

课程名称	课程目标	主要内容
电商直播平台运营	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 能打造直播人设, 内容定位、账号装修</li> <li>2. 能制作吸粉短视频和带货短视频</li> <li>3. 能根据行业和产品设计直播间环境</li> <li>4. 能策划直播内容并通过直播销售产品</li> <li>5. 能维护粉丝, 让粉丝更有黏性更容易裂变</li> <li>6. 能运营抖音、快手、 淘宝、1688、 京东、拼多多、小红书、微信等主流直播平台的一种</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 打造专业账号形象</li> <li>2. 平台规则与运营</li> <li>3. 短视频策划、拍摄与制作</li> <li>4. 直播间开通及运营</li> <li>5. 爆款营销思维</li> <li>6. 爆款吸粉视频策划</li> <li>7. 爆款吸粉视频策划</li> <li>8. 直播大卖换金法则</li> <li>9. 优秀直播案例剖析</li> <li>10. 品牌塑造</li> <li>11. 淘宝、1688 直播运营</li> </ol>
商品摄影	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 掌握各种摄影器材的使用方法</li> <li>2. 掌握产品摄影的知识与技术</li> <li>3. 掌握产品摄影的完整工作流程</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 能够准确地利用曝光技术对拍摄对象进行表现。能够利用技术表现画面的视觉层</li> <li>2. 能够较好地处理好色调与韵律等视觉要素的关系, 合理地画面进行构图处理</li> <li>3. 能够熟练地使用照相机, 应对特殊环境</li> <li>4. 能够进行产品摄影创作的构思和表现</li> <li>5. 能够很好地管理并批量处理好图片</li> </ol>
直播电商文案写作	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 掌握电商主要平台文案写作的特点和对商品文案的相应要求</li> <li>2. 掌握不同平台、不同产品类别撰写符合要求的文案</li> <li>3. 了解自媒体文案的写作特点与风格</li> <li>4. 掌握全面的直播电商文案写作、策划、写作能力, 为更高层次的发展奠定基础</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 撰写直播脚本</li> <li>2. 淘宝网、阿里巴巴、天猫、京东等内贸平台规则和商品标题和详情页的要求</li> <li>3. 主要外贸平台的规则和要求, 尤其是商品标题和详情页的相关要求</li> <li>4. 优秀店铺的优秀文案学习并总结不同平台的文案特点</li> <li>5. 自媒体文案写作的风格、特点和规律</li> <li>6. 撰写各种类型平台的文案, 并能够受到消费者的欢迎</li> </ol>
直播电商客服	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 掌握客户服务的基本技巧和客户关系管理的基本方法</li> <li>2. 掌握客户咨询、异议、客户投诉应对方法</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 岗位认知</li> <li>2. 售前客服案例诊断</li> <li>3. 不同类型订单的客户服务</li> <li>4. 售后处理</li> <li>5. 客户满意度调查、客户价值分析、数据预测</li> </ol>

图形图像处理	学习 Photoshop 在图像合成、后期方面的应用, 着重培养学生对图形的理解能力和处理能力, 要求学生了解这一应用软件的性质特点和操作方法, 着重培养学生对图形的理解能力和处理能力, 使学生掌握利用 Photoshop 进行图片后期处理。	网站内容编辑课程是中等职业学校电子商务专业必修的专业核心课程。主要了解网站编辑这一职业, 通过模拟职位, 掌握商城网站信息采集、商城网站内容编辑、商城网站交互页面编辑等, 掌握软文营销与软文写作技巧以及多媒体信息的编辑技巧。
短视频采集与制作	1. 掌握各种摄影器材的使用方法 2. 掌握产品摄影的知识与技术 3. 掌握产品摄影的完整工作流程 4. 掌握产品摄影的实际拍摄经验、后期处理思路和产品摄影场景拍摄技巧等	1. 相机、镜头的基本性质、性能、结构、功能和原理等知识 2. 摄影图片的特性、要素和规律 3. 曝光控制、摄影构图、人造光源技术 4. 运用多种拍摄手段和摄影专业法则及摄影技能拍摄出优秀产品图片 5. 图像管理、调色、修片、裁剪等常用技能

## 七、教学进程总体安排

### (一) 学年学期教学活动安排表

周次 学期	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	
第一学期	☆	☆	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	*	*	=	
第二学期	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	*	*	=	
第三学期	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	*	*	=	
第四学期	-	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	=
第五学期	■	■	■	■	■	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	*	*	=
第六学期	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	*	*	◎	

注：=放假时间，-课堂教学，\*考试，☆入学教育与军训，■岗位实习，◎毕业离校。

### (二) 各学期教学周安排表

学年	学期	教学周 (含理论和实训)	考试	入学教育与军训	机动	假期	共计
一	一	16	2	2	2	10	52
	二	18	2	0			
二	三	18	2	0	2	10	52
	四	18	2				

三	五	20	0	0	2	10	52
	六	20	0				
小计		110	8	2	6	30	156
合计		120			6	30	156

(三) 学时学分比例分配表

学时分配						学分分配	
课程类型	课程性质	理论学时	百分比	实践学时	百分比	学分	百分比
公共基础课程	必修	1166	81.7%	260	13.8%	75	43.9%
	选修	36	100.0%	0	0.0%	2	1.2%
专业基础课程	必修	158	43.8%	202	56.2%	20	11.6%
专业核心课程	必修	192	33.3%	384	66.7%	32	18.7%
专业方向拓展课程	必修	54	50.0%	54	50.0%	6	3.5%
	选修	98	54.4%	82	45.6%	10	5.8%
专业实习实训课程	必修	10	1.2%	770	98.8%	26	15.2%
合计		1714	49.4%	1752	50.6%	171	100%

(四) 教学进程一览表 (见附表)

## 八、实施保障

### (一) 师资队伍

目前的教学团队中，专职教师 10 人，均持有教师资格证，双师型 6 人，团队成员持电子商务设计师 2 人，大部分成员具有直播电子商务工作经历。学历均为本科及以上学历，其中硕士学位 8 人，中级职称 7 人。

### (二) 教学设施

为满足电子商务相关实训课程的顺利开展，要具备 60 人的网络机房四间，并且要保证网络网速的畅通。

在实训基地方面，“小蚁人创业孵化校内实践教学基地”，实践基地为实习生提供良好的实习场地，和多样化的实习岗位。可提供电子商务创业、网络营销、网店经营、网店客服、网店推广、网店美工、网店运营与管理、商务谈判、电商网站设计与开发、岗前培训与创新

就业、跨境电子商务等岗位。

### （三）教学资源

电子商务发展更新较快，为满足教学需求，应购买一个足够全面、足够新颖的实训系统平台供学生进行高仿真度的模拟训练。

目前我院有的教学资源有一些课程的教案、教学大纲、课件资料，另外有电子商务师考证平台，B2C 综合实战教学系统、互联网+跨境电子商务速卖通虚拟仿真系统、新媒体运营课程资源云平台等软件进行日常教学。为提高教学水平和教学能力，开发更多的教学资源，鼓励教师编写教材、实训指导书，建立更多课程的课件库、试题库等，鼓励教师申报网上精品课程建设。

### （四）教学方法

为了提高学生分析问题和解决问题的能力，我们在教学过程多采用案例分析讲解、疑难问题讨论、项目驱动、小组讨论、角色扮演、颠倒教学、外出企业参观和综合实训开设等教学方法。

### （五）学习评价

考试是教育教学的一个重要环节，不仅是一种衡量学生对知识点的掌握情况，更重要的是促进学生通过考试对知识面的一种链接，高等职业教育的考试更应该树立一个科学的考试观念，明确考试目标，丰富多样的考试形式，对于教学评价我们采用多元化评价和多视角评价

#### 1. 多元化评价

改变传统的闭卷考试，有标准答案，固定模式的做法，灵活采用多元化的评价方式进行考试、考查，如理论与实践相结合、分阶段分比例评价、实操法、做任务、做设计或做项目等方法进行考核评价；可以更科学、更公平的评价学生。

#### 2. 多视角评价

传统评价中，评价人员大多只是授课教师，视角单一，评教结果不能全面完整地反映高职院校学生能力，因而采用教师评测、学生自评、小组互评及用人单位评价相结合，从多视角、多方位地掌握学生能力，促成评价结果更加全面、客观。

### （六）质量管理

提高教学质量是教学管理的出发点和归宿，教学质量管理的对学校整个教学活动所进行的质量监督和控制。在教学质量管理的上，从教学计划、教学资料、教学过程等进行教学的监督管理，保证教学的顺利进行。

## 九、毕业要求

1. 本专业学生必须修满 171 学分。（含达到《国家学生体质健康标准》的要求）；
2. 获得 1 个或以上与本专业相关的职业资格或技能证书；
3. 参加一般为 6 个月岗位实习并取得合格成绩。