



《C2C 网店运营》课程标准

(2023 版)

课程代码：7307011322

学时：160

学分：

适用专业（群）：电子商务专业

专业名称及代码：电子商务专业 730701

第一部分 课程概述

一、性质与作用

《C2C 网店运营》是电子商务专业的基础课，也是物流管理、市场营销等经济类专业的专业必修课程。C2C 网店运营课程可以使学生，系统地学习利用各种电子工具和网络，高效率、低成本地从事各种以电子方式实现的商业贸易活动。

该课程在电子商务专业理论课程和专项技能训练之后，为企业顶岗实习和从事实际电子商务工作奠定基础。

二、课程基本理念

课程开发设计以电子商务就业能力培养为导向；以专业人才培养目标和满足学生职业生涯发展 为依据；以专业知识和技术应用能力、自主学习与创新能力、综合职业素质培养为指导思想。以企业营销工作流程为起点设计课程教学内容，把整个网络营销课程和实际运作紧密结合起来，以一个 问题或目标为主线，把整本书的教学演变为一个连贯的、实际操作的业务训练，实现课程的教学内容的“项目化、任务化、实战化”。同时强调学生自主探索、协作学习，坚持把能力培养贯穿到教学的全过程，使每一环节都能充分体现学生自主学习的要求。

三、课程设计思路及依据

1. 设计思路

课程内容完全按照网店经营的操作流程进行安排，采用情境教学、理实一体的授课方法，通过笔试、操作的考试方法，全面考核学生实际经营网店的能力。

(1) 遵循职业性。职业教育就是就业教育，中职教育是一种适应市场需求、



培养高等技术应用人才的职业教育。所以中职电子商务专业的《C2C 网店运营》就应该达到直接为提高学生专业操作技能服务，并最终为学生就业、创业服务的教学效果。因此，本课程的设计突出职业性，着力营造职业氛围，逐渐提高学生管理网店的意识，培养学生“网店经营能力”。

(2) 坚持实践性。以就业创业为导向、以能力为本位的职业教育，必须突破传统的“教材导向”的书本型教学模式，建立适应时代需要“以就业创业导向”的技能型教学模式。“以就业创业导向”的技能型教学模式要求对商品学课程进行技能定位，即打破原有的书本教学体系，将电子商务专业需要的动态技能点融入到教学过程中，提高专业知识与技能紧密结合的力度。

(3) 奉行开放性。奉行开放的教育观，实行“全员参与，共同评价”的开放式教学管理方式。在教学观念、教材内容、学习方式、作业练习、绩效评价和教师心态等方面，给师生提供更多选择的机会和更大创新的空间。

(4) 注重能力性。在对中职教育的课程体系的基础上，打破原有的建立在学科体系基础上的以“终结性”考试为主的教学评价模式，建立以能力考核为中心、以过程考核为基础的考核评价体系。《C2C 网店运营》课程体系的考评，充分考虑企业和行业的评价，突出能力目标，达到良好的教学效果。

2. 设计依据

以《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)和《关于组织做好职业院校专业人才培养方案制订与实施工作的通知》(教职成司函〔2019〕61 号)和职业教育国家教学标准体系为指导，根据《电子商务专业人才培养方案》和依据《电子商务专业规划和实施方案》制定了《C2C 网店运营》课程标准。

第二部分 课程目标

一、课程总体目标

通过 C2C 网店运营的学习，使学生进一步提高电子商务职业能力，包括专业



能力、社会能力和方法能力。

二、分目标

（一）素质目标

1. 培养学生的职业道德素质；
2. 具有计划组织能力和团队协作能力；
3. 具有知识和技术综合运用和转化能力

（二）知识目标

了解国内外典型电子商务网站，熟悉它们的经营状况、业务流程、商业模式，能够对同类或不同类网站进行比较分析；

2. 熟练掌握 C2C 商城建设软件中各模块操作流程，并能将所学技能创造性地应用于淘宝、阿里巴巴等知名电子商务网站；

3. 熟知 C2C 电子商城的开店流程；
4. 懂得 C2C 网店运营的基础知识；
5. 会熟练使用支付宝支付工具；能设置支付宝即时到账；

（三）能力目标

1. 能够认知企业、职业和岗位，能够正确把专业知识应用到实际工作中；
2. 通过 C2C 网店运营中的实践课程学习能够独立运用互联网进行网上开店并经营；
3. 能将其他知识融入专业领域，如网络安全、平面设计等应用软件；

第三部分 课程结构与内容标准

一、课程结构及学时安排

C2C 网店运营课程的学习时间为 144 学时，分别以场景模拟方式和实践操作方式，充分利用校内实训场所，采用任务驱动、项目导向的教学模式，融教、学、做为一体，从而完成电子商务基础的教学任务。



C2C 网店运营课程学习情境划分及课时分配

序号	工作模块	工作人物		建议学时
1	学习模块一 淘宝店铺开设	1.1	淘宝店铺开设	2
		1.2	淘宝店铺定位	2
		1.3	淘宝店铺货源选择	2
2	学习模块二 商品拍摄	2.1	购买合适的相机与辅助器材	3
		2.2	商品摆放	3
		2.3	背景选择	3
		2.4	拍摄过程	3
3	学习模块三 淘宝图片处理	3.1	淘宝店铺宝贝图片尺寸参数	3
		3.2	使用 Photoshop 处理宝贝图片	4
		3.3	使用美图秀秀处理宝贝图	4
4	学习模块四 淘宝店铺装修	4.1	淘宝旺铺	2
		4.2	淘宝图片空间的使用	2
		4.3	店铺首页装修	3
		4.4	产品详情页装修	3
		4.5	无线端店铺首页装修	3
		4.6	自定义菜单	2
5	学习模块五 网店管理与经营	5.1	宝贝详情页制作上传	2
		5.2	淘宝搜索优化	4
		5.3	宝贝标题优化	4
6	学习模块六 订单管理	6.1	千牛卖家工作台介绍	2
		6.2	千牛卖家工作台模式常用设置	2
		6.3	千牛旺旺聊天模式常用设置	2
		6.4	订单操作流程	2
		6.5	物流优化	4
7	学习模块七 客服沟通	7.1	信誉度的重要性	2
		7.2	客服的重要性	4
		7.3	售前客服	2
		7.4	售后客服	2
8	学习模块八 店内商品营销	8.1	秒杀活动	4
		8.2	店铺红包	2
		8.3	收藏送红包	2
		8.4	淘宝卡券	4



		8.5	满就送	2
		8.6	满件优惠	2
		8.7	单品宝	2
		8.8	套餐搭配	2
9	学习模块九 店铺活动	9.1	店铺活动的目的	4
		9.2	店铺活动的常用方法	2
		9.3	店铺活动策划的注意事项	2
		9.4	店铺活动策划方案 1	2
		9.5	店铺活动策划方案	2
10	学习模块十 淘宝站内活动	10.1	天天特价	2
		10.2	聚划算	2
		10.3	阿里试用	2
		10.4	淘金币	2
11	学习模块十一 站内引流	11.1	淘宝论坛	2
		11.2	直通车	4
		11.3	钻展	4
		11.4	淘宝客	2
		11.5	阿里 V 任务	2
12	学习模块十二 站外引流	12.1	站外搜索引擎优化	2
		12.2	微信推广	4
		12.3	微博推广	2
		12.4	百度推广	2
		12.5	QQ 推广	2
13	学习模块十三 生意参谋	13.1	生意参谋	2
		13.2	利用数据优化单品	2
14	学习模块十四 时尚客	14.1	时尚爆料王	2
		14.2	品质生活家	2
		14.3	特色玩味控	2
15	学习模块十五 移动淘宝	15.1	手机淘宝的现状	4
		15.2	淘宝达人	2
		15.3	千牛手机客户端应用	2
总学时				160



二、课程内容标准

序号	工作模块	工作任务	内容标准（重点后标★，难点后标●）	学习水平	教学建议
1	淘宝店铺开设	淘宝店铺开设	1. 淘宝是什么、支付宝与第三方支付、淘宝店铺、淘宝店与天猫店的区别、淘宝企业店铺与天猫店铺两者的区别。★	1. 记忆	针对重点和难点的教学建议： 1. 教师讲解 2. 引用案例 思政元素融入说明： 1. 时代发展，网络强大，国家强大
		淘宝店铺定位	1. 为什么要做店铺定位、什么是定位、什么是市场细分，淘宝市场细分明确目标市场及定位。	1. 理解	思政元素融入说明： 知识就是力量
		淘宝店铺货源选择	1. 货源和进货渠道的种类及如何选择。	1. 记忆	
2	商品拍摄	购买合适的相机与辅助器材	1. 相机的选择与分类， 2. 相机的选购要素。	1. 记忆 2. 应用	针对重点和难点的教学建议： 1. 教师讲解 2. 引用案例 思政元素融入说明： 1. 拥有创新能力
		商品摆放	1. 商品的摆放角度所带来的不同的效果，能够进行商品摆放的二次设计， 2. 熟悉掌握系列商品摆放技巧	1. 应用 2. 独立操作	
		背景选择	1. 使用小道具辅助拍摄，能够选择合适的背景。	1. 应用	
		拍摄过程	1. 完成从全面了解商品到制定拍摄计划再到准备摄影器材和场地整个过程。	1. 应用	
3	淘宝图片处理	淘宝店铺宝贝图片尺寸参数	1. 淘宝店铺宝贝图片尺寸，可以调节图片大小。	1. 独立操作	针对重点和难点的教学建议： 1. 教师演示讲解， 2. 学生实际操作
		Photoshop处理宝贝图片	1. 主图实操技术。	1. 掌握	
		使用美图秀秀处理宝贝图	1. 能够使用美图秀秀制作白底主图。	1. 理解	
4	淘宝店铺装修	淘宝旺铺	1. 旺铺及店铺的基本设置。	1. 应用	
		淘宝图片空间的使用	1. 了解淘宝图片空间。 2. 能够做到合理的利用淘宝图片空间，实现在淘宝产品上传、店铺装修后起到事半功倍的作用	1. 独立操作 2. 独立操作	针对重点和难点的教学建议： 1. 教师演示，学生操作 思政元素融入说明： 1. 学无止境
		店铺首页装修	1. 店铺招牌以及海报。	1. 理解	
		产品详情页装修	1. 什么是详情页介绍，知道详情页应如何编辑布局以及设计的技巧。	1. 理解	



		无线端店铺首页装修	1. 无线装修基础，熟悉无线店铺装修模版，可以进行无线端详情页设计	1. 理解	
		自定义菜单	1. 知道并能熟练运用自定义菜单		
5	网店管理与经营	宝贝详情页制作上传	1. 宝贝详情页如何制作。	1. 独立操作 ●	针对重点和难点的教学建议： 1. 教师演示 思政元素融入说明： 1. 学无止境，不断创新
		淘宝搜索优化	1. 知道什么是淘宝 SEO， 2. 了解流量入口分类，知道三种不同流量及免费流量组成，懂得如何进行综合排序更有效果，了解如何占取搜索页面中豆腐块位置，知道决定淘宝展现的六大类。	1. 理解 2. 应用	
		宝贝标题优化	1. 知道什么是商品标题，知道如何选词。	1. 理解	
6	订单管理	千牛卖家工作台介绍	1. 千牛旺旺工作台界面及各项功能	1. 记忆	
		千牛卖家工作台模式常用设置	1. 千牛工作台模式设置， 2 熟悉千牛工作台操作，学会分析工作台的各项数据模块，学会使用普云交易。	1. 记忆 2. 掌握	
		千牛旺旺聊天模式常用设置	1. 千牛旺旺聊天模式的各项设置。	1. 独立操作 ★	针对重点和难点的教学建议： 1. 教师演示 思政元素融入说明： 1. 学无止境，不断创新
		订单操作流程	1. 订单管理，熟知各项发货注意事项， 2. 评价管理，了解退款和维权的管理， 3. 同意退款应该怎样处理。	1. 应用★ 2. 应用 3. 应用	针对重点和难点的教学建议： 1. 教师演示 思政元素融入说明： 1. 学无止境，不断创新
		物流优化	1. 什么是物流管理， 2 淘宝的物流管理功能，知道物流工具，知道物流服务及其重要意义。	1. 理解 2. 应用	
7	客服沟通	信誉度的重要性	1. 什么是信誉度， 2. 信誉度的重要性。	1. 记忆 2. 理解	
		客服的重要性	1. 塑造店铺形象，提高客户购物体验， 2. 提高成交率，降低运营风险， 3. 提高顾客对店铺的忠诚度，如何提供更好的客户服务。	1. 记忆● 2. 记忆 3. 理解	针对重点和难点的教学建议： 1. 教师演示，学生操作 思政元素融入说明： 1. 服务于人民，
		售前客服	1. 完成售前产品知识准备、售前服务规范准备、售前店铺工作准备。	1. 独立操作 ★	针对重点和难点的教学建议： 1. 教师演示 思政元素融入说明： 1. 学无止境，不断创新



		售后客服	1. 售后服务，可以为客户提供产品相关咨询、可以完成退款、退货、换货服务，可以妥善处理客户投诉，可以获得客户的良好评价。	1. 应用	
店内商品营销		秒杀活动	1. 什么是秒杀，以及怎样才能把秒杀做好。	1. 记忆	
		店铺红包	1. 什么是店铺红包，以及适用范围，领取方式，会设置店铺红包。	1. 记忆	
		收藏送红包	1. 什么是收藏送红包，会设置店铺红包。	1. 记忆★	针对重点和难点的教学建议： 1. 教师讲解 2. 引用案例 思政元素融入说明： 1. 时代发展，网络强大，国家强大
		淘宝卡券	1. 淘宝卡券的分类及其作用。	1. 记忆	
		满就送	1. 选择满就送活动，会设置相应的关联推荐， 2. 如何做满就送活动的推广。	1 独立操作 2. 应用	
		满件优惠	1. 什么是满件优惠，会设置全店满件优惠轰动，会设置部分商品满件优惠活动，★ 2. 满件优惠活动如何管理。	1. 独立操作 2. 独立操作	
		单品宝	1. 什么是单品宝， 2. 单品宝的作用以及常见问题。	1. 独立操作 2. 理解	
		套餐搭配	1. 什么是套餐搭配，会设置套餐搭配， 2. 如何描述套餐搭配	1. 独立操作 2. 理解	
店铺活动		店铺活动的目的	1. 店铺活动的目的	1. 理解	
		店铺活动的常用方法	1. 打折促销、包邮、买赠、秒杀、定金膨胀订金膨胀、抽奖、优惠券、红包、会员制度几种常用的店铺活动方法。	1. 记忆	
		店铺活动策划的注意事项	1. 选择店铺活动的时机、力度、时间段、频率以及相应的方式。	1. 记忆	
		店铺活动策划方案（上）	1. 懂得如何制定年中大促活动方案， 2. 知道如何设置价格实现促销目的，懂得如何设置奖品促销。	1. 应用 2. 应用	
		店铺活动策划方案（下）	1. 几种常见的促销方法，能完成促销前准备工作，会编写活动促销方案介绍，	1. 应用	



10	淘 宝 站 内 活 动	天天特价	1. 什么是天天特价， 2. 天天特价活动的报名要求。	1. 应用★ 2. 理解	针对重点和难点的教学建议： 1. 教师讲解 2. 引用案例 思政元素融入说明： 1. 时代发展，网络强大，国家强大
		聚划算	1. 聚划算的分区，聚划算的基本现状， 2. 知道聚划算的报名条件和流程， 3. 聚划算退款率指标要求， 4. 聚划算的几个业务类型。	1. 理解 2. 应用 3. 应用 4. 理解	
		阿里试用	1 免费试用的作用， 2 阿里试用营销渠道的好处。	1. 应用 2. 理解	
		淘金币	1 淘金币及其对买家卖家的作用， 2. 知道参加店铺街活动的要求	1. 理解 2. 理解	
11	站 内 引 流	淘宝论坛	1. 淘宝论坛功能及作用	1. 理解	
		直通车	1 直通车，知道直通车中的常见条款，会设置关键词并知道关键词衡量标准， 2. 直通车的个性化搜索，了解直通车搜索的玩法	1. 理解 2. 理解	
		钻展	1 什么是钻展，知道钻石展位的优势和特点，知道展示展位的常见名次意思，了解钻石展位的竞价规则、收费模式和审核流程。	1. 理解	
		淘宝客	1 淘宝客推广模式， 2 知道淘宝客的生态圈，会辨别淘宝客。	理解 应用	
		阿里 V 任务	1. 阿里 V 任务是什么意思， 2. 知道阿里 V 任务的任务效果。	理解 应用	
12	站 外 引 流	站外搜索引擎优化	1. SEO 常用专业术语， 2. 站外优化，知道外链建设的策略。	理解 2. 记忆	
		微信推广	1. 微信的商业模式，知道微信营销的 4 个技能点， 2. 微信营销最核心的载体，知道微信营销的核心目标。	1. 理解 2. 记忆	
		微博推广	1. 微博的关注、搜索功能，企业个人微博。	1. 记忆★	针对重点和难点的教学建议： 1. 教师讲解 2. 引用案例 思政元素融入说明： 1. 时代发展，网络强大，国家强大



		百度推广	1. 百度推广产品体系， 2. 百度搜索推广的基本概念， 能够使用百度推广的账户后台。	1. 理解 2. 记忆	
		QQ 推广	1. 什么是 QQ 推广，QQ 营销有哪些方式。	1. 记忆	
13	生意参谋	生意参谋	1 影响商品排名的四大权重，会使用层级分布、访问深度，改善店铺。	1. 应用	
		利用数据优化单品	1. 会分析 PV 比数据、UV 价值数据、DV 数据，进而改善店铺，获得更高收益。	1. 记忆	
14	淘宝特色市场	时尚爆料王	1 学会如何入住腔调。	1. 应用	
		品质生活家	1 学会如何入住淘宝生活家。	1. 理解	
		特色玩味控	1. 淘宝心选这一生活方式品牌。	1 应用★	针对重点和难点的教学建议： 1. 教师讲解 2. 引用案例 思政元素融入说明： 1. 时代发展，网络强大，国家强大
15	手机淘宝	手机淘宝的现状	1 什么是移动端，了解手机淘宝是什么。	1. 理解	
		淘宝达人	1 什么是淘宝达人。	1. 理解	
		千牛手机客户端应用	1 会使用千牛卖家移动工作平台。	1. 应用	

第四部分 课程实施建议

一、师资要求

要求每 20 名学生配一名指导教师，教师要求有电子商务实际工作经验并具备下列条件：

1. 具备运营 C2C 网店的实际操作能力，具备现代经营管理理论，熟悉与电子商务有关的法律、法规和业务技术规范；
2. 能够利用信息系统和计算机网络技术开展商务活动以及电子商务系统的设计、开发、运营维护等，具有电子商务规划设计、实务操作及管理的能力；
3. 会使用主流的网站建设软件，能用 FLASH、PHOTOSHOP 软件进行网站的美化；
4. 掌握行动导向教学方法，特别是项目教学法，能够有效地进行教学实施。



二、教学要求

工作任务	学习场地	设施要求
淘宝店铺开设	电子商务实习实训室	网络，多媒体，资料
淘宝店铺定位	电子商务实习实训室	网络，多媒体，资料
淘宝店铺货源选择	电子商务实习实训室	网络，多媒体，资料
购买合适的相机与辅助器材	电子商务实习实训室	网络，多媒体，资料
商品摆放	电子商务实习实训室	网络，多媒体，资料
背景选择	电子商务实习实训室	网络，多媒体，资料
拍摄过程	电子商务实习实训室	网络，多媒体，资料
淘宝店铺宝贝图片尺寸参数	电子商务实习实训室	网络，多媒体，资料
使用 Photoshop 处理宝贝图片	电子商务实习实训室	网络，多媒体，资料
使用美图秀秀处理宝贝图	电子商务实习实训室	网络，多媒体，资料
淘宝旺铺	电子商务实习实训室	网络，多媒体，资料
淘宝图片空间的使用	电子商务实习实训室	网络，多媒体，资料
店铺首页装修	电子商务实习实训室	网络，多媒体，资料
产品详情页装修	电子商务实习实训室	网络，多媒体，资料
无线端店铺首页装修	电子商务实习实训室	网络，多媒体，资料
自定义菜单	电子商务实习实训室	网络，多媒体，资料
宝贝详情页制作上传	电子商务实习实训室	网络，多媒体，资料
淘宝搜索优化	电子商务实习实训室	网络，多媒体，资料
宝贝标题优化	电子商务实习实训室	网络，多媒体，资料
千牛卖家工作台介绍	电子商务实习实训室	网络，多媒体，资料
千牛卖家工作台模式常用设置	电子商务实习实训室	网络，多媒体，资料
千牛旺旺聊天模式常用设置	电子商务实习实训室	网络，多媒体，资料
订单操作流程	电子商务实习实训室	网络，多媒体，资料
物流优化	电子商务实习实训室	网络，多媒体，资料



信誉度的重要性	电子商务实习实训室	网络，多媒体，资料
客服的重要性	电子商务实习实训室	网络，多媒体，资料
售前客服	电子商务实习实训室	网络，多媒体，资料
售后客服	电子商务实习实训室	网络，多媒体，资料
秒杀活动	电子商务实习实训室	网络，多媒体，资料
店铺红包	电子商务实习实训室	网络，多媒体，资料
收藏送红包	电子商务实习实训室	网络，多媒体，资料
淘宝卡券	电子商务实习实训室	网络，多媒体，资料
满就送	电子商务实习实训室	网络，多媒体，资料
满件优惠	电子商务实习实训室	网络，多媒体，资料
单品宝	电子商务实习实训室	网络，多媒体，资料
套餐搭配	电子商务实习实训室	网络，多媒体，资料
店铺活动的目的	电子商务实习实训室	网络，多媒体，资料
店铺活动的常用方法	电子商务实习实训室	网络，多媒体，资料
店铺活动策划的注意事项	电子商务实习实训室	网络，多媒体，资料
店铺活动策划方案（上）	电子商务实习实训室	网络，多媒体，资料
店铺活动策划方案（下）	电子商务实习实训室	网络，多媒体，资料
天天特价	电子商务实习实训室	网络，多媒体，资料
聚划算	电子商务实习实训室	网络，多媒体，资料
阿里试用	电子商务实习实训室	网络，多媒体，资料
淘金币	电子商务实习实训室	网络，多媒体，资料
淘宝论坛	电子商务实习实训室	网络，多媒体，资料
直通车	电子商务实习实训室	网络，多媒体，资料
钻展	电子商务实习实训室	网络，多媒体，资料
淘宝客	电子商务实习实训室	网络，多媒体，资料
阿里 V 任务	电子商务实习实训室	网络，多媒体，资料
站外搜索引擎优化	电子商务实习实训室	网络，多媒体，资料



微信推广	电子商务实习实训室	网络，多媒体，资料
微博推广	电子商务实习实训室	网络，多媒体，资料
百度推广	电子商务实习实训室	网络，多媒体，资料
QQ 推广	电子商务实习实训室	网络，多媒体，资料
生意参谋	电子商务实习实训室	网络，多媒体，资料
利用数据优化单品	电子商务实习实训室	网络，多媒体，资料
时尚爆料王	电子商务实习实训室	网络，多媒体，资料
品质生活家	电子商务实习实训室	网络，多媒体，资料
特色玩味控	电子商务实习实训室	网络，多媒体，资料
手机淘宝的现状	电子商务实习实训室	网络，多媒体，资料
淘宝达人	电子商务实习实训室	网络，多媒体，资料
千牛手机客户端应用	电子商务实习实训室	网络，多媒体，资料

三、教学方法建议

（一）教学方法与教学手段

电子商务基础主要采用“项目教学”方法，同时结合小组探讨教学法和案例教学法进行教学。

按照电子商务的工作要求，将若干名学生组成一个项目组，根据电子商务工作岗位或岗位群的分工，将小组成员分成买家、卖家、网站设计和网络营销等角色，分别承担相应电子商务岗位的工作任务，协同处理电子商务业务，再进行各岗位的轮换，以掌握每个岗位的技能，经历完整的 C2C 网店运营工作流程，从而增强对整个 C2C 网店运营工作的认识和岗位适应性，提高处理电子商务综合业务的能力。



1. 组成小组。在模拟企业环境中，设置电子商务岗位，参照 C2C 网店运营的模式，按实际电子商务业务操作流程，分工协作，处理仿真的电子商务业务。典型方案是安排每 6 名同学一组，完成一项典型的 C2C 网店运营流程。

2. 角色扮演。要合理划分电子商务工作岗位，使小组中的每个成员分别扮演不同的角色，从而实现小组整体任务的分解。通过分工协作，最终完成总的任务。

3. 岗位轮换。为了达到课程实践的目的，需要轮岗，小组中的每一名同学必须依次扮演 4 个不同的角色，经过轮换，使得每一名同学都能将实践内容亲自操作一遍。

（二）教学手段

充分利用现代教学技术手段开展教学活动，激发学生的学习兴趣，提高教学效率与效果。主要包括以下几个方面：

1. 多媒体技术。充分利用电子教案、动画、视频等技术手段，使教学过程更生动形象、易懂。如将典型业务处理拍成操作演示教学片或制作成动画片，在学习新业务时进行播放，强化电子商务工作的规范化性。

2. 交互式体验。充分利用网站建设软件、网络交易模拟工具、虚拟现实系统等进行多企业、多角色体验，强化实际操作能力。

3. 网络化学习。建立教学资源丰富、功能完善的课程网站，引导学生自主学习和协作学习。

四、课程资源的开发与利用建议

1. 基本教学资源

为使电子商务实践场地与企业真实环境相似，需准备下列设施：

(1) 实践场地桌椅。电子商务实践场地内桌椅摆放与企业中电子商务相关岗位部门基本相似。

(2) 计算机及相关软件。每个实践小组需要每人配备一台计算机，并且要接入互联网，安装网站建设软件并配有杀毒软件一套。

(3) 多媒体教学设备。主要包括指导教师用计算机一台。



(4) 小组工作记录保管柜。

2. 网络教学资源

多媒体教学平台，网络资料

3. 教材选用与编写建议

提供的学习资料包括电子商务实践学习教材、实践操作手册、电子商务业务框架、期末电子商务事项处理要求，以及实践设备和动画演示教学软件等。

(1) C2C 网店运营实践学习教材

典型的 C2C 网店运营实践学习教材，应包括成功事件案例、实践指导、典型错误分析、网上开店等个体经营战略。

成功事件案例：能列举典型个人，公司、企业利用互联网迅速发展的案例，并分析其是如何运用互联网。

实践指导：能够指导学生在模拟企业环境操作实践中的方法和流程，对待问题的看法和职业理念。

典型错误分析：列举典型的错误结论和实践操作中的错误，并分析产生错的原因，解决错误的方法。

网上开店：指导学生会电子商务中的典型代表网上开店，详细描述店铺的申請、店铺装修、商品上架、商品交易的过程和解决方法。

(2) 电子商务课件

电子商务多媒课件与教材配套，包括基础理论、实践操作指导和企业模拟仿真练习等。

(3) 实践操作平台

网站建设软件：奥斯维建站软件。附 PHOTOSHOP、ILLUSTRATOR 等应用软件。

实践操作指导手册：包括操作流程、操作技巧、操作方法和步骤、典型错误分析及解决措施等。

实践报告：包括工作任务、学习目标、使用软件和参考理论、实践过程记录、实践问题记录、学习心得体会、学习总结。

五、教学效果评价标准及方式



课程采用“综合评方法”，对学生学习情况进行考核。该方法采用百分制，包括过程考核和结果考核两部分，其中过程考核占 60%、结果考核占 40%。

具体考核时，通过编制学生成绩表计算个人成绩。学生成绩表如表 3 所示。

学生成绩表

姓名	过程考核(60%)	结果考核 (40%)				得分
		小组讨论 10%	实践能力 20%	理论考核 10%	小计	

(一) 过程考核

过程考核主要从考勤情况、工作态度、工作质量、工作效率、沟通协作等方面进行，注重课堂综合表现。考勤情况主要考核能否全面的、全过程的参加理论和实践的学习；工作态度主要考核学习过程中态度的端正性、工作的主动性以及能否出色地完成规定的工作任务；工作质量主要考学习过程中问题、任务的正确性、规范性以及能否通过专业知识所形成的职业判断，利用操作技能出色地完成学习任务；工作效率主要考核学习任务完成的及时性；沟通协作主要考核能否与小组成员保持良好、互动的合作关系，是否具有良好的沟通表达能力以及能否主动协助下同小组成员完成工作任务。

具体考核时，对每一个学习情境的工作任务分别进行评价，按考核关键指标进行打分。首先由组长组织进行组内成员互相评价（要求小组各成员成绩不能全部相同），然后再进行教师评价，小组成员评价和教师评价各占 40%、60%，过程考核表如表 4 所示。



过程考核表

序号	学习过程	过程考核指标及标准分值					
		专业技术 50%	考勤 情况 20%	沟通 协作 10%	态度 效率 10%	其它 10%	合计
1	淘宝店铺开设						
2	商品拍摄						
3	淘宝图片处理						
4	淘宝店铺装修						
5	网店管理与经营						
6	订单管理						
7	客服沟通						
8	店内商品营销						
9	店铺活动						
10	淘宝站内活动						
11	站内引流						
12	站外引流						
13	生意参谋						
14	淘宝特色市场						
15	手机淘宝						
合计							

(二) 结果考核

学习结果考评主要包括学生实践操作的结果、基础理论考核、小组辩论提交的报告，分别占 20%、10%和 10%。

实践操作环节，包括店铺的申请，店铺的维护和商品交易过程等内容。店铺的维护参考标准为：店铺的整体规划 3%；店铺的申请、店铺的维护和美工占 10%；店铺的申请、商品的上架占 5%；商品的交易、网络营销占 2%。如不能独自完成



整个流程的操作，则实践阶段成绩为不合格。

小组辩论结果报告：是每个实训小组对本小组任务问题讨论结果进行总结、汇报和展示。小组汇报的内容主要包括小组辩论的过程、辩论结果和处理问题的方法、工作程序和步骤、工作成果与收获、取得的经验与教训等。每个小组必须进行汇报，如不进行小组汇报，则实训成绩为不合格。

基础理论考核：主要是对各章节的基本理论、基本概念、基本思想，以及实践后的个人心得和总结等。每个章节结束后要求学生及时提交。

财经专业部

执笔人（签字）： 孟荣艳

审核人（签字）： 姜新 张玉霞

教学工作委员会意见（签字）：张江 杨忠 刘涛

2023年5月22日 制定（修订）