

福建省职业技能鉴定

电子商务师 考试大纲 (2015 年汇编版)

福建省商务厅
福建省职业技能鉴定指导中心
联合制定

目录

1. 项目概况.....	4
2. 鉴定方式与设备要求.....	13
3. 基本要求.....	17
4. 运营推广方向鉴定课程要求.....	19
> 电子商务员（国家职业资格四级）.....	19
1. 鉴定培训课程计划.....	19
2. 鉴定考核内容与知识点分布.....	24
3. 理论与实操考核比重表.....	26
> 助理电子商务师（国家职业资格三级）.....	28
1. 鉴定培训课程计划.....	28
2. 鉴定考核内容与知识点分布.....	35
3. 理论与实操考核比重表.....	38
> 电子商务师（国家职业资格二级）.....	40
1. 鉴定培训课程计划.....	40
2. 鉴定考核内容与知识点分布.....	46
3. 理论与实操考核比重表.....	48
5. 信息技术方向鉴定课程要求.....	50
> 电子商务员（国家职业资格四级）.....	50
1. 鉴定培训课程计划.....	50
2. 鉴定考核内容与知识点分布.....	55
3. 理论与实操考核比重表.....	57
> 助理电子商务师（国家职业资格三级）.....	59
1. 鉴定培训课程计划.....	59
2. 鉴定考核内容与知识点分布.....	65
3. 理论与实操考核比重表.....	67
> 电子商务师（国家职业资格二级）.....	69
1. 鉴定培训课程计划.....	69
2. 鉴定考核内容与知识点分布.....	74
3. 理论与实操考核比重表.....	76
6. 物流与供应链管理方向鉴定课程要求.....	78
> 电子商务员（国家职业资格四级）.....	78
1. 鉴定培训课程计划.....	78
2. 鉴定考核内容与知识点分布.....	82
3. 理论与实操考核比重表.....	83
> 助理电子商务师（国家职业资格三级）.....	85
1. 鉴定培训课程计划.....	85
2. 鉴定考核内容与知识点分布.....	89
3. 理论与实操考核比重表.....	93
> 电子商务师（国家职业资格二级）.....	96
1. 鉴定培训课程计划.....	96
2. 鉴定考核内容与知识点分布.....	99

3. 理论与实操考核比重表.....	103
7. 客户关系管理方向鉴定课程要求.....	106
➤ 电子商务员（国家职业资格四级）.....	106
1. 鉴定培训课程计划.....	106
2. 鉴定考核内容与知识点分布.....	111
3. 理论与实操考核比重表.....	113
➤ 助理电子商务师（国家职业资格三级）.....	115
1. 鉴定培训课程计划.....	115
2. 鉴定考核内容与知识点分布.....	121
3. 理论与实操考核比重表.....	123
➤ 电子商务师（国家职业资格二级）.....	125
1. 鉴定培训课程计划.....	125
2. 鉴定考核内容与知识点分布.....	131
3. 理论与实操考核比重表.....	133
8. UI与视觉设计方向鉴定课程要求.....	136
➤ 电子商务员（国家职业资格四级）.....	136
1. 鉴定培训课程计划.....	136
2. 鉴定考核内容与知识点分布.....	145
3. 理论与实操考核比重表.....	149
➤ 助理电子商务师（国家职业资格三级）.....	152
1. 鉴定培训课程计划.....	152
2. 鉴定考核内容与知识点分布.....	161
3. 理论与实操考核比重表.....	165
➤ 电子商务师（国家职业资格二级）.....	168
1. 鉴定培训课程计划.....	168
2. 鉴定考核内容与知识点分布.....	177
3. 理论与实操考核比重表.....	180
9. 高级电子商务师鉴定课程要求.....	182
1. 鉴定培训课程计划.....	182
2. 鉴定考核内容与知识点分布.....	187
3. 理论与实操考核比重表.....	190

1. 项目概况

1.1 职业名称

电子商务师

1.2 职业定义

利用互联网及现代信息技术从事：商务运营和营销推广、商务平台开发和管理、物流和供应链管理、客户服务和网络客户关系分析与管理、网站建设和 UI 与视觉设计等方面工作的人员。

1.3 职业等级

电子商务师鉴定分为 4 个等级 5 大方向，分别为：

- 运营推广方向：电子商务员(国家职业资格四级)、助理电子商务师(国家职业资格三级)、电子商务师(国家职业资格二级)；
- 信息技术方向：电子商务员(国家职业资格四级)、助理电子商务师(国家职业资格三级)、电子商务师(国家职业资格二级)；
- 物流与供应链管理方向：电子商务员(国家职业资格四级)、助理电子商务师(国家职业资格三级)、电子商务师(国家职业资格二级)；
- 客户关系管理方向：电子商务员(国家职业资格四级)、助理电子商务师(国家职业资格三级)、电子商务师(国家职业资格二级)；
- UI 与视觉设计方向：电子商务员(国家职业资格四级)、助理电子商务师(国家职业资格三级)、电子商务师(国家职业资格二级)；
- 高级电子商务师：以宏观管理为主，不区分专业方向(国家职业资格一级)。

1.4 职业环境条件

室内、室外。

1.5 基本文化程度

高中毕业(或同等学历)。

1.6 职业能力特征

根据电子商务师鉴定 4 个等级 5 大方向的技能和相关知识要求依次递进，高级别涵盖低级别的要求。具体专业与职业能力要求如下所示：

➤ 运营推广方向

具有较强的学习、表达、信息处理和沟通协调能力；具有一定的计算、解决问题和创新能力。此外，不同等级电子商务师还应具备如下的专业职业能力。

1. 电子商务员

掌握电子商务基础理论知识，承担网站运营主要操作工作，初步了解网络营销、网络推广和数据分析的相关知识。如图 1：

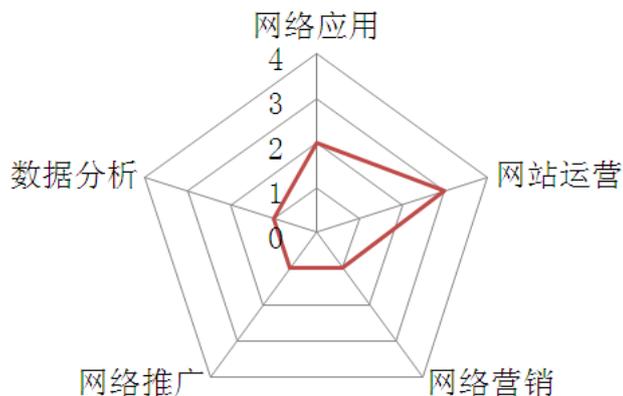


图 1 电子商务员的职业能力

2. 助理电子商务师

扎实掌握电子商务基础理论知识，能承担网站运营管理工作，具备较强的网络推广能力，有一定营销策划和数据分析能力。如图 2：

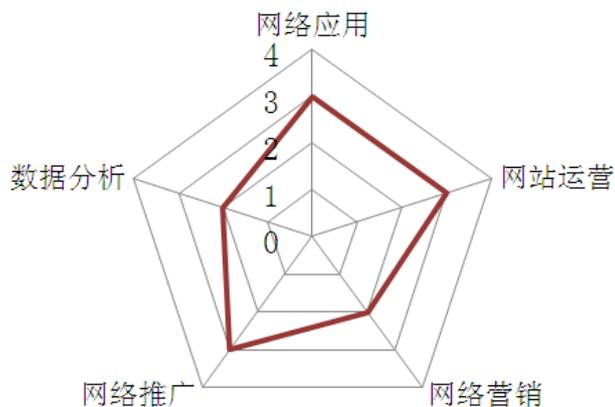


图 2 助理电子商务师的职业能力

3. 电子商务师

能够通过数据的收集、分析，发现网站建设、网站运营、网络营销和网络推广中存在的问题，制订针对性的改进措施并落实实施。如图 3：

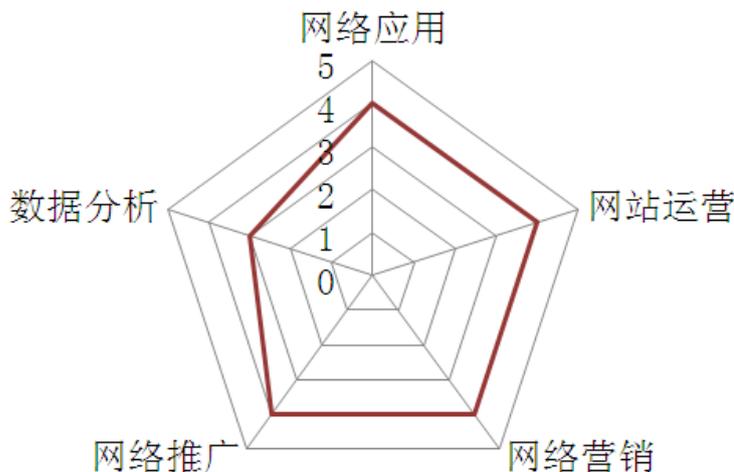


图3 电子商务师的职业能力

➤ 信息技术方向

具有较强的学习、表达、信息处理和沟通协调能力，具有一定的计算、解决问题和创新能力。此外，不同等级电子商务师还应具备如下的专业职业能力。

1. 电子商务员

具备初步系统建设能力、能够承担系统建设的基础性工作、具备一定程序设计能力、初步了解数据库设计与管理、IT项目管理和网络管理的知识和操作。如图1：

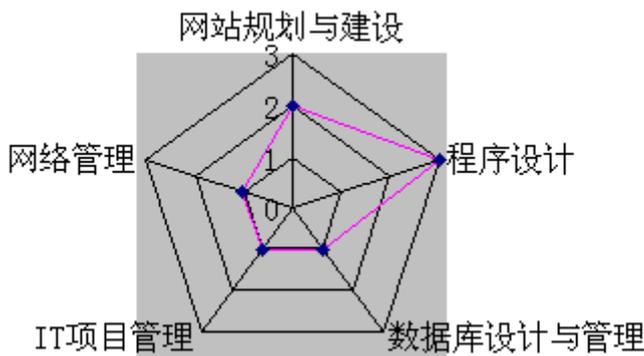


图1 电子商务员的职业能力

2. 助理电子商务师

具备一定网站规划能力、能够熟练掌握系统建设、具备较强程序设计能力、具备一定的数据库设计与管理、IT项目管理和网络管理能力。如图2：

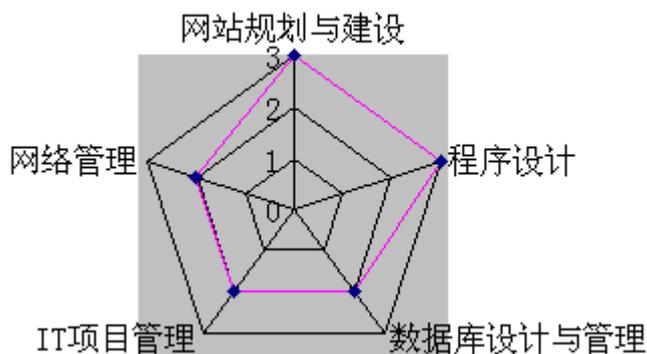


图 2 助理电子商务师的职业能力

3. 电子商务师

能够熟练掌握 IT 项目管理过程、具备较强的数据库设计与管理、网络管理等能力、能够通过数据的收集、分析，发现系统规划与建设、数据库设计与管理、网络管理中存在的问题，提出改进方案并实施。如图 3：

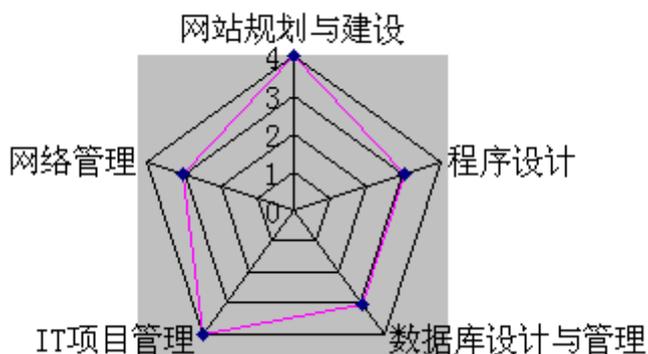


图 3 电子商务师的职业能力

➤ 物流与供应链管理方向

具有较强的学习、表达、信息处理和计算能力；具有一定的物流与供应链管理知识、解决问题和创新能力。此外，不同等级电子商务师还应具备如下的专业职业能力。

1. 电子商务员

电子商务员（物流与供应链管理方向）主要职责是处理电子商务企业或企业电子商务部门物流与供应链相关活动，要求其具有一定的学习能力、表达能力、信息处理能力和计算能力。形体知觉好，听觉正常，色觉敏锐，动作协调性强。

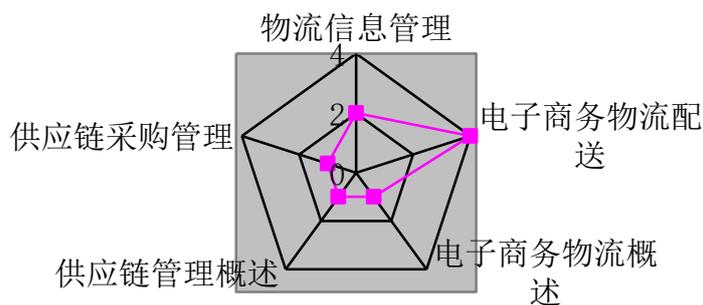


图 1 电子商务员的职业能力特征

2. 助理电子商务师

助理电子商务师（物流与供应链管理方向）主要职责是企业物流与供应链管理相关事宜，包括运输、配送、仓储、包装、订单处理等各种事务。要求其具有一定的学习能力、表达能力、信息处理能力和计算能力。形体知觉好，听觉正常，色觉敏锐，动作协调性强。

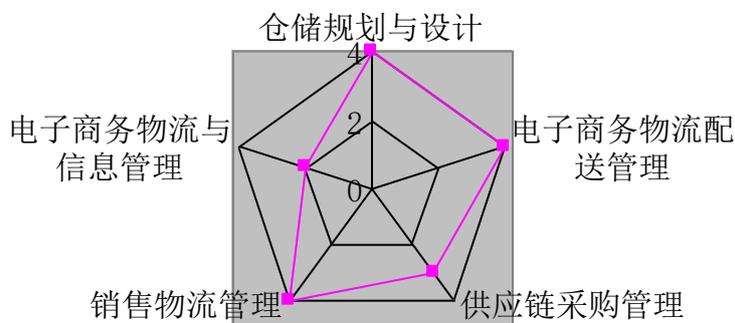


图 2 助理电子商务师的职业能力特征

3. 电子商务师

电子商务师（物流与供应链管理方向）主要职责是管理企业物流与供应链相关事宜，包括运输、配送、仓储、包装、订单处理等各种综合事务。要求其具有较强的学习能力、信息处理能力、计算能力和管理能力。

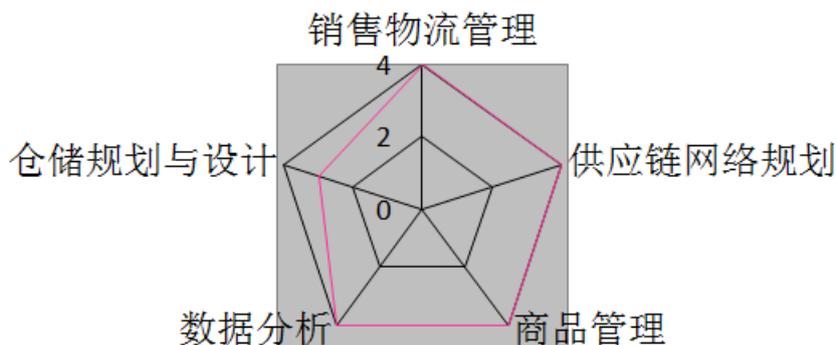


图3 电子商务师的职业能力特征

➤ 客户关系管理方向

具有较强的学习、表达、信息处理能力；具有一定的客户服务、解决问题和创新能力。此外，不同等级电子商务师还应具备如下的专业职业能力。

1. 电子商务员

电子商务员（客户关系管理方向）主要职责是处理所有与客户相关事宜，包括售前、售中和售后的各种事务。要求其具有较强的学习能力、表达能力、抗压能力、信息处理能力；除此之外，客服人员还需对企业产品策略、企业网络营销策略、企业品牌定位和物流等相关事务有较为专业的理解。客服人员还需熟练操作各种电子商务平台以及熟练掌握电子商务平台工具的使用。

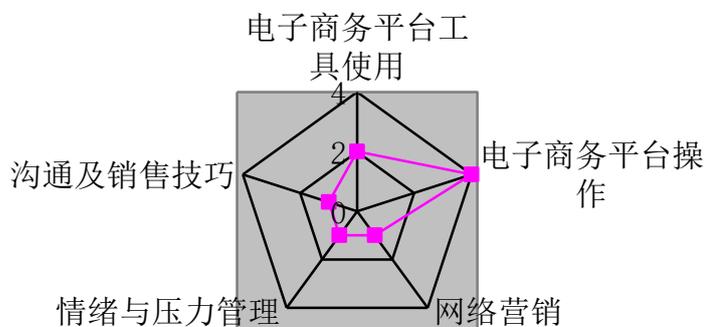


图1 电子商务员的职业能力特征

2. 助理电子商务师

助理电子商务师（客户关系管理方向）主要职责是处理所有与客户相关事宜，包括售前、售中和售后的各种事务。要求其具有较强的学习能力、表达能力、信息处理能力、沟通协调能力和一定的管理能力；具有一定的计算、解决问题和创新能力，以及客户分析、管理与维护能力。除此之外，客服人员还需对企业产品策略、企业网络营销策略、企业品牌定位和物流等相关事务有较为专业的理解。客服人员还需熟练操作各种电子商务平台以及熟练掌握电子商务平台工具的使用，并能通过

各种信息沟通工具，完成一定网络零售任务。

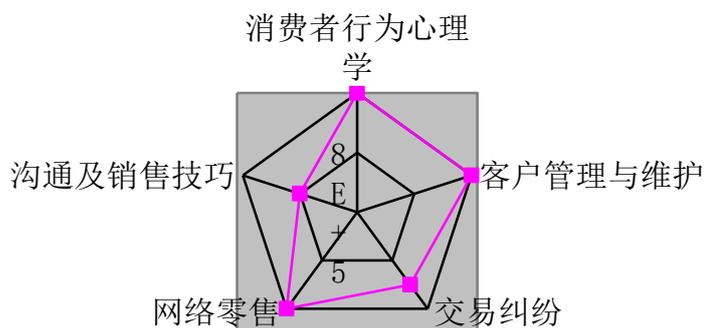


图 2 助理电子商务师的职业能力特征

3. 电子商务师

电子商务师（客户关系管理方向）主要职责是管理与维护与现有客户的联系，积极开发潜在客户；根据公司的经营原则、经营计划和对客户经理的工作要求，对市场进行深入研究，并提出自己的营销方向、工作目标和作业计划；在与客户的交往中，客户经理要积极准备推销公司产品。另外还要善于发现客户的业务需求，有针对性地向客户主动建议和推荐适用的产品，对客户的新需求，要及时向有关部门报告。要求其具有非常强的学习能力、表达能力、分析能力、信息处理能力、沟通协调能力、筹划能力和管理能力、创新能力。除此之外，客服管理人员还需对企业产品策略、企业网络营销策略、企业品牌定位和物流等相关事务有较为专业的理解。客服人员还需熟练操作各种电子商务平台以及熟练掌握电子商务平台工具的使用。

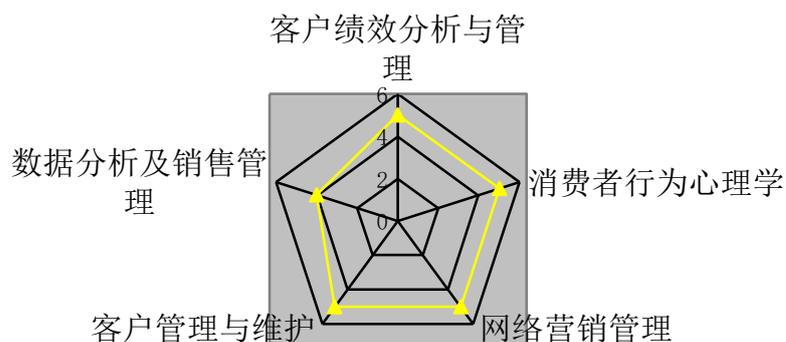


图 3 电子商务师的职业能力特征

➤ UI 与视觉设计方向

具有较强的学习、表达、信息处理和沟通协调能力；具有一定的网页设计、解决问题和创新能

力。此外，不同等级美工设计师还应具备如下的专业职业能力。

1. 电子商务员

具备一定美工基础能力，能够承担网页设计基本操作工作，初步了解网页布局、图片处理和色彩调整的知识和操作。如图 1：

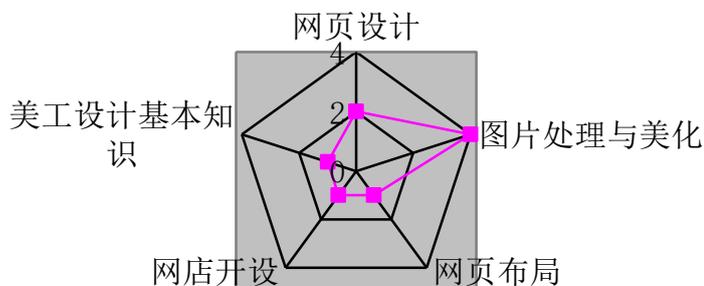


图 1 电子商务员的职业能力特征

2. 助理电子商务师

熟悉掌握网页设计知识和网页布局能力，具备一定的美工基础和美工创意能力，具备一定的产品图片处理和广告设计与制作能力，能够进行网页美工素材的收集、分析、处理，并为网店开设的美工设计制定解决方案。如图 2：

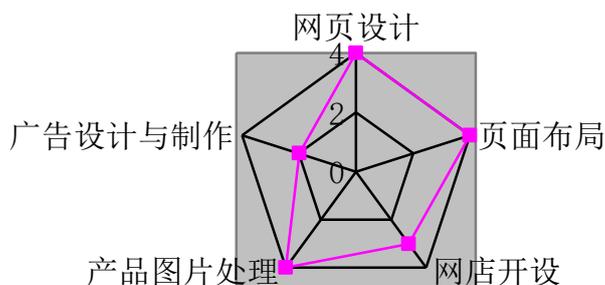


图 2 助理电子商务师的职业能力特征

3. 电子商务师

能够针对各类商务网站（含移动商务网站）的网页设计、用户体验、产品管理、网络推广中存在的问题，通过评估与分析，进行美工设计策划，完成图片的收集、分析，处理，制订有效的改进措施并落实实施，此外，还需负责相关设计方面的管理与维护工作。如图 3：

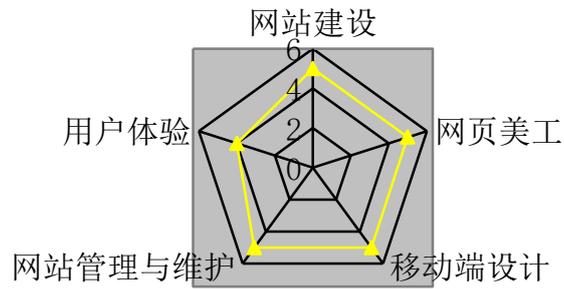


图 3 电子商务师的职业能力特征

➤ 高级电子商务师

具有较强的学习、表达、信息处理和沟通组织协调能力；在数据分析、解决问题、创新能力等领域有专业实践能力；能利用现代信息技术进行电子商务项目的系统管理与规划、运营推广、战略规划、评估改进等相关工作的高素质复合型人才。

2. 鉴定方式与场地设备

2.1 鉴定方式

四级与三级鉴定分为理论知识考试和专业能力考核，皆采用机考的方式；理论知识考试和专业能力考核皆实行百分制，成绩皆达 60 分及以上者为合格。

二级与一级鉴定分为理论知识考试、专业能力考核和综合评审考核。二级理论知识考试和专业能力考核皆采用机考的方式；综合评审考核采取“论文答辩”的方式。一级鉴定理论知识考试和专业能力考核皆采用笔试的方式，综合评审考核采取“项目无领导小组讨论与答辩”方式。通过理论知识考试与专业能力考核后，方可进行综合评审考核。理论知识考试、专业能力考核和综合评审考核皆实行百分制，成绩皆达 60 分及以上者为合格。

2.2 鉴定考试题型

1. 电子商务员

(1) 理论知识考试题型

题型	等级	配分	考核时间
	四级		
单项选择题	80 题(1 分/题)	80 分	90 分钟
判断题	20 题(1 分/题)	20 分	
总分	100 分(100 题)		

(2) 专业能力考核题型

题型	等级	配分	考核时间
	四级		
操作题	5 题(20 分/题)	100	120 分钟
总分	100 分(5 题)		

2. 助理电子商务师

(1) 理论知识考试题型

职业技能鉴定考试大纲

题型	等级	配分	考核时间
	三级		
单项选择题	70 题 (1 分/题)	70 分	90 分钟
多项选择题	20 题 (1 分/题)	20 分	
判断题	10 题 (1 分/题)	10 分	
总分	100 分 (100 题)		

(2) 专业能力考核题型

题型	等级	配分	考核时间
	三级		
操作题	5 题 (20 分/题)	100	120 分钟
总分	100 分 (5 题)		

3. 电子商务师

(1) 理论知识考试题型

题型	等级	配分	考核时间
	二级		
单项选择题	70 题 (1 分/题)	70 分	90 分钟
多项选择题	30 题 (1 分/题)	30 分	
总分	100 分 (100 题)		

(2) 专业能力考核题型

题型	等级	配分	考核时间
	二级		
简答题	5 题 (5 分/题)	25	120 分钟
论述题/计算题	4 题 (10 分/题)	40	

职业技能鉴定考试大纲

电子商务设计能力 类题目（策划类）	1 题(35 分/题)	35	
总分	100 分(10 题)		

4. 高级电子商务师

(1) 理论知识考试题型

题型	等级	配分	考核时间
	一级		
单项选择题	20 题(1 分/题)	20 分	120 分钟
多项选择题	10 题(2 分/题)	20 分	
判断题	10 题(1 分/题)	10 分	
简答（或计算、绘 图题）	4 题(5 分/题)	20 分	
综合（或论述题）	2 题(15 分/题)	30 分	
总分	100 分(46 题)		

(2) 专业能力考核题型

题型	等级	配分	考核时间
	一级		
简答题	5 题(5 分/题)	25	120 分钟
论述题/计算题	4 题(10 分/题)	40	
电子商务设计能力 类题目（策划类）	1 题(35 分/题)	35	
总分	100 分(10 题)		

2. 3 鉴定场地及设备

具有计算机网络系统等教学设备和软件的教室。

教师机：

1. 建议硬件：Intel i5 4 核心以上、内存 8GB 以上、硬盘空间 50GB 以上。
2. 最低硬件：Intel i3 以上、内存 4GB 以上、硬盘空间 50GB 以上。
3. 操作系统：Windows XP、Windows vista、Windows 7、Windows 8 桌面版。
4. 安装 IE 8.0 以上浏览器，或 Chrome 浏览器。
5. 关闭还原卡。

6. 教师机与学生机之间，使用 100Mbps 或 1Gbps 有线网路连接，且路由器能维持所有学生机同时连线至教师机。

学生机：

1. 建议硬件：Intel i3 以上、内存 4GB 以上、硬盘空间 10GB 以上。
2. 最低硬件：Intel 双核心 2.0GHz 以上、内存 2GB 以上、硬盘空间 10GB 以上。
3. 操作系统：Windows XP、Windows vista、Windows 7、Windows 8 桌面版。
4. 安装 IE 8.0 以上浏览器，或 Chrome 浏览器。
5. “UI 与视觉设计”方向考试需安装 PhotoShop CS3。
6. “信息技术”方向考试需安装 Dreamweaver CS3。
7. 关闭外网。
8. 关闭还原卡。

3. 基本要求

3.1 职业道德

3.1.1 职业道德基本知识

3.1.2 职业守则

- (1) 遵纪守法、敬业爱岗，具有良好职业道德，严守保密制度。
- (2) 实事求是、工作认真、精研业务、尽职尽责，具有团队精神。

3.2 基础知识

3.2.1 计算机网络基础

- (1) 计算机网络的发展历程
- (2) 计算机网络的定义、分类及基本组成
- (3) 互联网及应用

3.2.2 电子交易基础

- (1) 电子商务概述
- (2) 电子商务的商业模式

3.2.3 网络营销基础知识

- (1) 网络营销的含义及优势
- (2) 网络营销的基本方法

3.2.4 物流基础知识

- (1) 物流基本概念
- (2) 物流管理基础

3.2.5 商品基础

- (1) 商品流通基础
- (2) 商品编码知识

3.2.6 网络客户服务基础

- (1) 客户服务
- (2) 网络客户服务
- (3) 网络客户服务的基本工具

3.2.7 网上支付基础

- (1) 支付的概念
- (2) 网络银行
- (3) 第三方支付

3.2.8 电子商务法律法规基本知识

- (1) 电子商务立法范围
- (2) 电子商务参与各方的法律关系

- (3) 电子商务的相关法律问题
- (4) 典型的电子商务法律法规

3.2.9 电子商务英语基本词汇

- (1) 电子商务基本词汇
- (2) 电子商务交易词汇
- (3) 网上支付安全词汇
- (4) 网络营销词汇

4. 运营推广方向鉴定课程要求

➤ 电子商务员（国家职业资格四级）

1. 鉴定培训课程计划

1.1 课程总体目标

通过课程的学习，培养具备网站运营和网络营销推广能力的电子商务专业人员，详细能力如下：能够掌握电子商务的基础知识和基本技能，熟悉电商运作流程、具备网络站点运营的操作能力，了解各种不同的网络营销策略，初步掌握多种网络推广方法。

1.2 理论课程目标

通过培训，使培训对象掌握电子商务基础知识、市场营销学、网络营销方法体系、电子商务商业模式、电子商务市场定位、电子商务运营与管理，网络营销策略等相关理论知识。

1.3 技能课程目标

通过培训，使培训对象能够运用所学的电子商务专业理论从事信息收集、网络应用、电子交易、网络推广等操作性工作。

1.4 课程课时分配

理论知识部分				操作技能部分			
内容	总课时	授课	复习	内容	总课时	授课	练习
市场营销学	10	8	2	市场营销学	10	6	4
电子商务商业模式概述	10	8	2	电子商务商业模式概述	10	5	5
电子商务市场定位	10	8	2	电子商务市场定位	10	8	2
电子商务运营与管理	10	8	2	电子商务运营与管理	10	5	5
网络营销方法体系	20	18	2	网络营销方法体系	20	10	10
网络营销策划	26	24	2	网络营销策划	26	14	12
合计	86	74	12	合计	86	48	38
总计						172	

1. 5 理论课程要求及内容（对应上表）

1. 5. 1 市场营销学

课程要求：通过培训，使培训对象基本掌握市场营销学的基本理论、基本知识。

课程内容：

- (1) 市场营销概述
 - 1) 市场和市场营销概念
 - 2) 市场营销观念
 - 3) 市场营销管理的实质与任务
- (2) 市场分析
 - 1) 市场营销环境分析
 - 2) 消费者购买行为分析
- (3) STP目标市场营销战略
 - 1) 市场细分
 - 2) 目标市场选择
 - 3) 市场定位
- (4) 市场营销组合
 - 1) 市场营销组合内容
 - 2) 产品策略
 - 3) 定价策略
 - 4) 渠道策略
 - 5) 促销策略

1. 5. 2 电子商务商业模式概述

课程要求：通过培训，使培训对象基本掌握电子商务商业模式的相关知识内容。

课程内容：

- (1) 电子商务模式概述
 - 1) 商业模式的概念
 - 2) 电子商务模式的内容
- (2) 电子商务细分模式基础知识
 - 1) B2B电子商务模式基础知识
 - 2) B2C电子商务模式基础知识
 - 3) C2C电子商务模式基础知识
 - 4) 其他电子商务模式

1. 5. 3 电子商务市场定位

课程要求：通过培训，使培训对象基本掌握电子商务市场定位的相关知识内容。

课程内容：

- (1) 网络市场细分
 - 1) 网络市场细分的概念
 - 2) 网络市场细分的标准
- (2) 网络目标市场选择
 - 1) 网络目标市场的概念
 - 2) 网络目标市场模式选择
- (3) 网络市场定位概述
 - 1) 网络市场定位目标
 - 2) 网络市场定位策略

1. 5. 4 电子商务运营与管理

课程要求：通过培训，使培训对象基本掌握电子商务运营与管理的相关知识内容。

课程内容：

- (1) 电子商务运营基础
 - 1) 电子商务企业组织架构
 - 2) 电子商务运营的基本目标
- (2) 商品管理
 - 1) 商品信息编辑
 - 2) 商品信息发布
- (3) 订单管理
 - 1) 订单处理知识
 - 2) 订单处理流程
- (4) 客户管理
 - 1) 客户关系管理知识
 - 2) 售后服务知识
- (5) 数据分析
 - 1) 网络信息资源的分类
 - 2) 网络常用信息检索

1.5.5 网络营销方法体系

课程要求：通过培训，使培训对象基本掌握网络营销推广的相关知识内容。

课程内容：

- (1) 社会化媒体营销
 - 1) 常见社会化媒体营销的定义和特点
 - 2) 社会化媒体营销的意义与价值
- (2) 搜索引擎营销
 - 1) 搜索引擎基础原理
 - 2) 搜索引擎营销分类
 - 3) 搜索引擎登录方法
- (3) 网站资源合作
 - 1) 网站资源合作的概念
 - 2) 网站资源合作的方式
- (4) 网络广告
 - 1) 网络广告的概念与功能
 - 2) 网络广告的分类及形式
 - 3) 网络广告发布与选择技巧
- (5) 电子邮件营销
 - 1) Email营销的概念
 - 2) Email营销的特点
 - 3) Email营销的原则
 - 4) Email营销的分类

1.5.6 网络营销策划

课程要求：通过培训，使培训对象基本掌握网络营销策划的相关知识内容

课程内容：

- (1) 网络营销概述
 - 1) 网络营销的基本概念
 - 2) 网络营销的产生与发展
 - 3) 网络营销与传统营销的关系
- (2) 网络消费者行为
 - 1) 网络消费者行为的基本特征

- 2) 网络消费者忠诚度分析
- (3) 网络营销策略
 - 1) 网络营销的产品策略
 - 2) 网络营销的价格策略
 - 3) 网络营销的渠道策略
 - 4) 网络营销的促销策略

1.6 技能课程要求及内容

1.6.1 市场营销学

课程要求：通过培训，使培训对象基本掌握制定市场营销策划的技能。

课程内容：

- (1) 市场定位策略的制定
- (2) 产品策略的制定
- (3) 价格策略的制定
- (4) 分销渠道策略的制定
- (5) 设计促销方案

1.6.2 电子商务商业模式

课程要求：通过培训，使培训对象基本掌握主流电子商务模式的模拟交易操作。

课程内容：

- (1) B2C模拟交易
- (2) C2C模拟交易
- (3) B2B模拟交易
- (4) 其他模拟交易

1.6.3 电子商务市场定位

课程要求：通过培训，使培训对象基本掌握电子商务市场定位的基本方法。

课程内容：

- (1) 网络市场细分的方式运用
- (2) 网络目标市场选择的策略运用
- (3) 网络市场定位的方法运用

1.6.4 电子商务运营与管理

课程要求：通过培训，使培训对象基本掌握网站运营中信息管理、商品管理、会员管理和订单管理等操作。

课程内容：

- (1) 电子商务运营基础
 - 1) 网络店铺运营目标的制定方式
- (2) 商品管理
 - 1) 商品图像处理及商品介绍信息组织发布
 - 2) 网络店铺后台商品信息编辑与维护
- (3) 订单处理
 - 1) 正常订单处理
 - 2) 异常订单处理
- (4) 客户管理
 - 1) 处理客户反馈信息
 - 2) 处理网上客户投诉
- (5) 数据分析

- 1) 使用常用的搜索引擎工具进行商务信息的检索
- 2) 数据统计与汇总

1.6.5 网络营销方法体系

课程要求：通过培训，使培训对象基本掌握网站营销推广的相关操作。

课程内容：

- (1) 社会化媒体营销
 - 1) 社会化媒体营销平台账号创建
 - 2) 主流社会化媒体营销平台的推广技巧
- (2) 搜索引擎营销
 - 1) 搜索引擎检索方法
 - 2) 搜索引擎登录方法
 - 3) 页面关键词设置
- (3) 网站资源合作
 - 1) 争取友情链接的方法
- (4) 网络广告
 - 1) 网络广告的效果评估
 - 2) 网络广告的发布技巧
- (5) 电子邮件营销
 - 1) 邮件地址资源的获取
 - 2) E-mail的设计
 - 3) E-mail营销的实施技巧

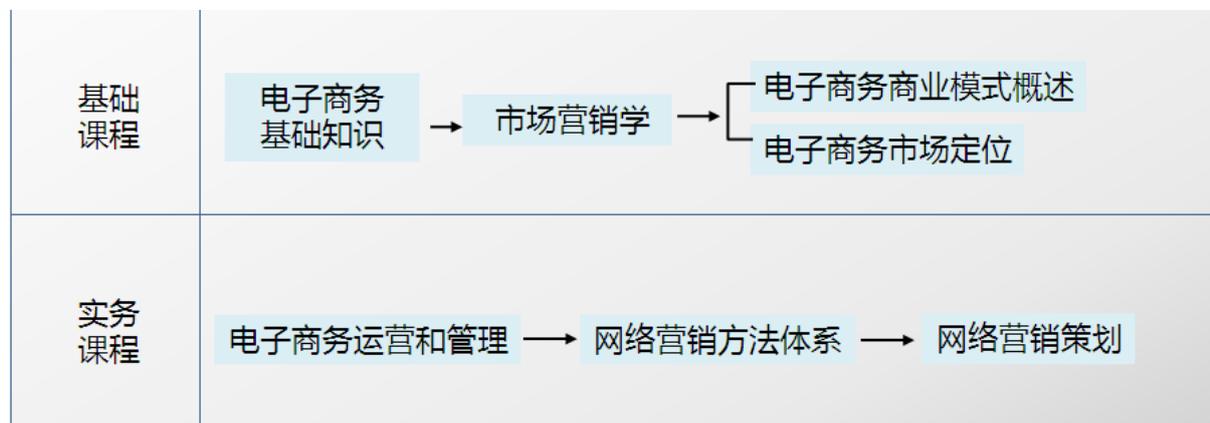
1.6.6 网络营销策划

课程要求：通过培训，使培训对象基本掌握网络营销策划的实施方式。

课程内容：

- (1) 网络消费者行为调查
 - 1) 消费者的网络访问行为调查
 - 2) 消费者网络购物行为调查
- (2) 网络营销策略
 - 1) 产品竞争形势调查
 - 2) 促销方式调查
 - 3) 市场竞争产品价格策略调查
 - 4) 网络营销渠道调查

1.7 课程知识衔接



2. 鉴定考核内容与知识点分布

课程 维度	课程 内容	次级课程	理论知识要求	操作技能要求	
基础 课程	市场营 销学	市场营销概述	1. 市场和市场营销概念 2. 市场营销观念 3. 市场营销管理的实质与任务	—	
		市场分析	1. 市场营销环境分析 2. 消费者购买行为分析	1. 营销环境分析方法 2. 购买者行为分析方法	
		STP 目标市场营销 战略	1. 市场细分 2. 目标市场选择 3. 市场定位	1. 市场定位策略的制定	
		市场营销组合	1. 市场营销组合内容 2. 产品策略 3. 定价策略 4. 渠道策略 5. 促销策略	1. 制定市场营销策划方案 2. 产品策略的制定 3. 价格策略的制定 4. 分销渠道策略的制定 5. 设计促销方案	
	电子商 务商业 模式	电子商务模式概述	1. 电子商务商业模式的概念 2. 电子商务商业模式的内容	1. 主要商业模式的对比	
		电子商务细分模式 基础知识	1. B2B 电子商务模式基础知识 2. B2C 电子商务模式基础知识 3. C2C 电子商务模式基础知识 4. 其它电子商务模式基础知识	1. 熟练掌握 B2C 模拟交易 流程 2. 熟练掌握 C2C 模拟交易 流程 3. 熟练掌握 B2B 模拟交易 流程	
		网络市场细分	1. 网络市场细分的概念 2. 网络市场细分的标准	1. 网络市场细分的方式运用	
	电子商 务市场 定位	网络目标市场选择	1. 网络目标市场的概念 2. 网络目标市场模式选择	1. 网络目标市场选择的策略运用	
		网络市场定位概述	1. 网络市场定位目标 2. 网络市场定位策略	1. 网络市场定位的方法运用	
	实务 课程	电子商 务运营 与管理	电子商务运营基础	1. 电子商务企业组织架构 2. 电子商务运营的基本目标	1. 掌握网站运营目标的制定方式
			商品管理	1. 商品信息编辑 2. 商品信息发布	1. 商品图像处理及商品介绍信息组织发布 2. 网络站点后台商品信息编辑与维护
			订单处理	1. 订单处理知识 2. 订单处理流程	1. 正常订单处理 2. 异常订单处理
客户管理			1. 客户关系管理知识 2. 售后服务知识	1. 处理客户反馈信息 2. 处理网上客户投诉	
数据分析			1. 网络信息资源的分类 2. 网络常用信息检索	1. 使用常用的搜索引擎工具进行商务信息的检索 2. 数据统计与汇总	
网络营			社会化媒体营销	1. 常见社会化媒体营销的定	1. 社会化媒体营销平台账

职业技能鉴定考试大纲

	销方法 体系		义和特点 2. 社会化媒体营销的意义与价值	号创建 2. 主流社会化媒体营销平台的推广技巧
		搜索引擎营销	1. 搜索引擎基础原理 2. 搜索引擎营销分类 3. 搜索引擎登录方法	1. 搜索引擎检索方法 2. 搜索引擎登录方法 3. 页面关键词设置
		网站资源合作	1. 网站资源合作的概念 2. 网站资源合作的方式	1. 掌握开发和争取友情链接的方法
		网络广告	1. 网络广告的概念与功能 2. 网络广告的分类及形式 3. 网络广告发布与选择技巧	1. 掌握网络广告的策划方式 2. 学习网络广告投放策略
		电子邮件营销	1. Email营销的概念 2. Email营销的特点 3. Email营销的原则 4. Email营销的分类	1. 邮件地址资源的获取 2. Email的设计 3. Email营销的实施技巧
	网络营 销策 划	网络营销概述	1. 网络营销基本概念 2. 网络营销产生与发展 3. 网络营销与传统营销的关系	—
		网络消费者行为	1. 网络消费者行为的基本特征 2. 网络消费者忠诚度分析	1. 消费者的网络访问行为调查 2. 消费者网络购物行为调查
		网络营销策略	1. 网络营销的产品策略 2. 网络营销的价格策略 3. 网络营销的渠道策略 4. 网络营销的促销策略	1. 产品竞争形势调查 2. 促销方式策略 3. 市场竞争产品价格策略 4. 网络营销渠道策略

3. 理论与实操考核比重表

3.1 理论知识

项目		电子商务员 运营推广方向 理论考核内容比重 (%)	
职业道德		5%	
基础知识		20%	
基础 课 程	市场营销学	市场营销概述	10%
		市场分析	
		STP 目标市场营销战略	
		市场营销组合	
	电子商务商业模式概述	电子商务模式概述	10%
		电子商务细分模式基础知识	
	电子商务市场定位	网络市场细分	5%
		网络目标市场选择	
		网络市场定位概述	
实 务 课 程	电子商务运营与管理	电子商务运营基础	10%
		商品管理	
		订单处理	
		客户管理	
		数据分析	
	网络营销方法体系	社会化媒体营销	20%
		搜索引擎营销	
		网站资源合作	
		网络广告	
		电子邮件营销	
	网络营销策划	网络营销概述	20%
		网络消费者行为	
		网络营销策略	

职业技能鉴定考试大纲

合计	100%
----	------

3.2 技能操作

项目		电子商务员 运营推广方向 技能考核内容比重 (%)	
基础课程	市场营销学	市场营销概述	15%
		市场分析	
		STP 目标市场营销战略	
		市场营销组合	
	电子商务商业模式概述	B2B 模式	15%
		B2C 模式	
		C2C 模式	
	电子商务市场定位	网络市场细分	10%
		网络目标市场选择	
网络市场定位概述			
实务课程	电子商务运营与管理	电子商务运营基础	10%
		商品管理	
		订单处理	
		客户管理	
		数据分析	
	网络营销方法体系	社会化媒体营销	25%
		搜索引擎营销	
		网站资源合作	
		网络广告	
		电子邮件营销	
	网络营销策划	网络营销概述	25%
		网络消费者行为	
		网络营销策略	
	合计		100%

➤ 助理电子商务师（国家职业资格三级）

1. 鉴定培训课程计划

1.1 课程总体目标

通过本课程的学习，培养具备网站运营和网络营销推广能力的电子商务专业人员，详细能力如下：扎实掌握电子商务基础理论知识，熟悉电商运作流程、具备承担网络站点的日常运营管理工作，熟悉各种不同的网络营销策略，具备较强的网络推广能力，初步掌握网络数据收集与分析能力。

1.2 理论课程目标

通过培训，使培训对象掌握电子商务基础理论知识、市场营销学、网络营销方法体系、电子商务商业模式、电子商务市场定位、电子商务运营与管理，网络营销产品、渠道、价格和服务策略知识、数据分析等相关理论知识。

1.3 技能课程目标

通过培训，使培训对象能够综合应用电子商务专业理论知识，进行日常网络站点的信息管理、商品管理、订单处理、会员管理等业务操作、能够进行产品的选择和市场定位、制订合适的渠道、价格、服务策略，并结合传统与新型的推广手段进行有效推广。

1.4 课程课时分配

理论知识部分				操作技能部分			
内容	总课时	授课	复习	内容	总课时	授课	练习
市场营销学	6	4	2	市场营销学	6	4	2
电子商务商业模式概述	6	4	2	电子商务商业模式概述	6	4	2
电子商务市场定位	10	8	2	电子商务市场定位	10	6	4
电子商务运营与管理	10	8	2	电子商务运营与管理	10	6	4
网络营销方法体系	20	18	2	网络营销方法体系	20	10	10
网络营销策划	30	28	2	网络营销策划	26	16	10
数据分析	10	8	2	数据分析	10	6	4
合计	92	78	14	合计	88	52	36
总计						180	

1.5 理论课程要求及内容（对应上表）

1.5.1 市场营销学

课程要求：通过培训，使培训对象基本掌握市场营销学的基本理论、基本知识。

课程内容：

- (1) 市场竞争战略
 - 1) 竞争者分析
 - 2) 企业竞争战略
 - 3) 竞争策略
- (2) 市场营销组合
 - 1) 市场营销组合内容
 - 2) 产品策略制定
 - 3) 定价策略制定
 - 4) 渠道策略制定
 - 5) 促销策略制定
- (3) 营销组织管理
 - 1) 市场营销计划
 - 2) 市场营销控制

1.5.2 电子商务商业模式概述

课程要求：通过培训，使培训对象基本掌握电子商务商业模式的相关知识内容

课程内容：

- (1) 电子商务运作模式
 - 1) B2B 电子商务运作模式
 - 2) B2C 电子商务运作模式
 - 3) C2C 电子商务运作模式
- (2) 电子商务盈利模式基础知识
 - 1) B2B 电子商务模式的主要盈利模式
 - 2) B2C 电子商务模式的主要盈利模式
 - 3) C2C 电子商务模式的主要盈利模式
- (3) 跨境电子商务
 - 1) 主要跨境电商平台概述（模式、规则及业务流程等）
 - 2) 进口跨境电子商务交易模式
 - 3) 出口跨境电子商务交易模式
 - 4) 外贸 B2B 与外贸 B2C
 - 5) 跨境电子商务运营团队组建
 - 6) 跨境电商相关政策法规
 - 7) 国际网络支付与结算
 - 8) 国际网络营销与推广

1.5.3 电子商务市场定位

课程要求：通过培训，使培训对象基本掌握电子商务市场定位的相关知识内容

课程内容：

- (1) 网络目标市场选择
 - 1) 网络目标市场模式选择
 - 2) 网络目标市场选择策略
- (2) 网络市场定位概述
 - 1) 网络市场定位实施步骤及方法

2) 网络市场战略定位

1.5.4 电子商务运营与管理

课程要求：通过培训，使培训对象基本掌握电子商务运营与管理的相关知识内容

课程内容：

- (1) 站点管理
 - 1) 网站更新
 - 2) 网站维护
- (2) 商品管理
 - 1) 商品信息编辑
 - 2) 商品陈列方式
 - 3) 商品价格管理
 - 4) 商品促销活动组织
- (3) 客户管理
 - 1) 在线顾客服务的主要形式
 - 2) 在线顾客服务的个人信息保护
- (4) 广告管理
 - 1) 广告资源及其选择要素
 - 2) 广告计划的步骤

1.5.5 网络营销方法体系

课程要求：通过培训，使培训对象基本掌握网络营销推广的相关知识内容

课程内容：

- (1) 博客营销
 - 1) 博客营销的价值
 - 2) 博客营销的操作技巧
- (2) 微博营销
 - 1) 微博营销的定义和特点
 - 2) 微博营销的操作技巧
- (3) 微信营销
 - 1) 微信营销的定义和特点
 - 2) 微信营销的操作技巧
- (4) 播客营销
 - 1) 播客营销的定义和特点
 - 2) 播客营销的操作技巧
- (5) 搜索引擎营销
 - 1) 搜索引擎营销的主要模式
 - 2) 搜索引擎优化的基本内容和方法
 - 3) 搜索引擎关键词广告
- (6) 热点事件营销
 - 1) 热点事件营销的概念
 - 2) 热点事件营销的技巧
- (7) 网络广告营销
 - 1) 网络广告及其主要形式
 - 2) 网络广告策划策略
 - 3) 网络广告效果评价方法
 - 4) 网络广告策划技巧与发布
- (8) 电子邮件营销
 - 1) Email 营销的基本形式和一般过程
 - 2) 许可 Email 营销的实施

- 3) Email 营销的效果评价
- (9) 网络会员制营销
 - 1) 网络会员制的概念
 - 2) 网络会员制的特点
 - 3) 网络会员制的典型案例

1.5.6 网络营销策划

课程要求：通过培训，使培训对象基本掌握网络营销策划的相关知识内容

课程内容：

- (1) 网络营销调研
 - 1) 网络营销调研的价值
 - 2) 网络营销调研的方法与步骤
 - 3) 网上问卷调查设计
- (2) 网络营销策略
 - 1) 网络营销品牌策略
 - 2) 网络营销定价策略
 - 3) 互联网分销渠道策略
 - 4) 网络营销促销策略
- (3) 网络营销管理
 - 1) 网络营销管理的分类
 - 2) 网络营销管理的主要内容

1.5.7 数据分析

课程要求：通过培训，使培训对象基本掌握电子商务数据和数据分析的相关知识内容

课程内容：

- (1) 电子商务数据
 - 1) 流量数据
 - 2) 订单数据
 - 3) 转化率数据
 - 4) 其他电子商务数据
- (2) 电子商务数据获取
 - 1) 电子商务数据的获取方式
 - 2) 电子商务数据的处理方式
- (3) 数据分析
 - 1) 数据分析价值
 - 2) 数据分析的理论基础与原理
 - 3) 数据分析的主要方法
 - 4) 电子商务网络运营常用度量指标
 - 5) 网络运营数据分析方法

1.6 技能课程要求及内容

1.6.1 市场营销学

课程内容：通过培训，使培训对象基本掌握制定市场营销策划管理的技能

- (1) 制定市场营销竞争策略
- (2) 制定市场营销策划方案
- (3) 构建市场营销管理组织

1.6.2 电子商务商业模式概述

课程要求：通过培训，使培训对象基本掌握主流电子商务模式的模拟交易操作

课程内容：

- (1) B2B 运作基本流程与方法
- (2) B2C 运作基本流程与方法
- (3) C2C 运作基本流程与方法

1.6.3 电子商务市场定位

课程要求：通过培训，使培训对象基本掌握电子商务市场定位的基本方法

课程内容：

- (1) 网络目标市场的选择策略
- (2) 网络市场定位的策略与实施
- (3) 网络用户市场分析

1.6.4 电子商务运营与管理

课程要求：通过培训，使培训对象基本掌握网站运营中信息管理、商品管理、会员管理和订单管理等操作。

课程内容：

- (1) 网络站点信息管理
 - 1) 网站模板的切换及风格与布局的改变
 - 2) 网站数据库的备份
 - 3) 网站系统常用功能的变更操作
- (2) 商品管理
 - 1) 能够根据需要对商品进行图形图像处理
 - 2) 能够组织进行网络站点后台商品价格管理
 - 3) 能够组织进行网络站点后台商品促销管理
- (3) 客户管理
 - 1) 掌握网络沟通技巧
 - 2) 能够进行客户消费过程的跟踪
 - 3) 能够进行客户投拆建议的整理
 - 4) 能够组织实施提升客户关系的方案
- (4) 广告管理
 - 1) 广告推广计划制定与管理
 - 2) 制定网络品牌的推广方式

1.6.5 网络营销方法体系

课程要求：通过培训，使培训对象基本掌握网络营销推广的相关操作

课程内容：

- (1) 博客营销
 - 1) 公共平台建立博客
 - 2) 推广企业博客的技巧和方法
- (2) 微博营销
 - 1) 微博营销的技巧
 - 2) 微博营销推广的策划与实施
- (3) 微信营销
 - 1) 微信营销的技巧
 - 2) 微信公众号操作
- (4) 播客营销
 - 1) 播客营销的价值

- 2) 播客营销及推广
- (5) 搜索引擎营销
 - 1) 关键词广告的投放技巧
 - 2) 网站栏目结构和网站导航系统优化
 - 3) 搜索引擎营销 (SEM) 技巧
 - 4) 搜索引擎优化 (SEO) 技巧
- (6) 热点事件营销
 - 1) 热点事件营销技巧
 - 2) 软文写作技巧
- (7) 网络广告营销
 - 1) 网络广告策划
 - 2) 网络广告投放策略
 - 3) 网络广告评价方法
- (8) 电子邮件营销
 - 1) 邮件地址资源的获取
 - 2) 电子邮件效果提升方法
- (9) 网络会员制营销
 - 1) 网络会员制营销的运作模式
 - 2) 网络会员制营销的典型案列

1.6.6 网络营销策划

课程要求：通过培训，使培训对象基本掌握网络营销策划的操作

课程内容：

- (1) 网络营销调研
 - 1) 使用网络调研平台进行设计问卷
 - 2) 发放与收集网络调研问卷的方式
 - 3) 网络调研的统计与分析
- (2) 网络营销策略
 - 1) 产品网络品牌的建立和推广
 - 2) 产品网络价格的定价策略
 - 3) 网络销售渠道的模式选择
 - 4) 网络促销方案的组合策略
- (3) 网络营销管理
 - 1) 第三方平台的网络推广管理
 - 2) 网络营销方案的实施

1.6.7 数据分析

课程要求：通过培训，使培训对象基本掌握数据统计和数据分析的操作

课程内容：

- (1) 电子商务数据
 - 1) 数据处理规范
 - 2) 数据标准化方法
- (2) 电子商务数据获取
 - 1) 利用现有技术对网络运营数据进行收集
- (3) 数据分析工具的使用
 - 1) 能够使用 Excel 等数据处理分析工具
 - 2) 常用网站数据分析工具的应用

1.7 课程知识衔接

基础课程	<pre> graph LR A[电子商务基础知识] --> B[市场营销学] B --> C[电子商务商业模式概述] B --> D[电子商务市场定位] </pre>
实务课程	<pre> graph LR A[电子商务运营和管理] --> B[网络营销方法体系] B --> C[网络营销策划] </pre>
拓展课程	<pre> graph LR A[数据分析] </pre>

2. 鉴定考核内容与知识点分布

课程 维度	课程 内容	次级课程	理论知识要求	操作技能要求
基础 课程	市场营销学	市场竞争战略	1. 竞争者分析 2. 企业竞争战略 3. 竞争策略	1. 制定市场营销竞争策略
		市场营销组合	1. 市场营销组合内容 2. 产品策略制定 3. 定价策略制定 4. 渠道策略制定 5. 促销策略制定	1. 制定市场营销策划方案
		营销组织管理	1. 市场营销计划 2. 市场营销控制	1. 构建市场营销管理组织
	电子商务商业模式概述	电子商务模式	1. B2B 电子商务运作模式 2. B2C电子商务运作模式 3. C2C电子商务运作模式	1. 掌握 B2B 运作基本流程与方法 2. 掌握 B2C 运作基本流程与方法 3. 掌握 C2C 运作基本流程与方法
		电子商务盈利模式基础知识	1. B2B电子商务模式的主要盈利模式 2. B2C电子商务模式的主要盈利模式 3. C2C 电子商务模式的主要盈利模式	1. 主要商业模式盈利的对比
		跨境电子商务	1. 主要跨境电商平台概述（模式、规则及业务流程等） 2. 进口跨境电子商务交易模式 3. 出口跨境电子商务交易模式 4. 外贸B2B与外贸B2C 5. 跨境电子商务运营团队组建 6. 跨境电商相关政策法规 7. 国际网络支付与结算 8. 国际网络营销与推广	—
		网络目标市场选择	1. 网络目标市场模式选择 2. 网络目标市场选择策略	1. 网络目标市场的选择策略
	电子商务市场定位	网络市场定位概述	1. 网络市场定位实施步骤及方法 2. 网络市场战略定位	1. 网络市场定位的策略与实施 2. 网络用户市场分析
		网络市场定位概述	1. 网络市场定位实施步骤及方法 2. 网络市场战略定位	1. 网络市场定位的策略与实施 2. 网络用户市场分析
	实务 课程	电子商务运营与管理	站点管理	1. 网站更新 2. 网站维护

职业技能鉴定考试大纲

		商品管理	<ol style="list-style-type: none"> 1. 商品信息编辑 2. 商品陈列方式 3. 商品价格管理 4. 商品促销活动组织 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 根据需要对商品进行图形图像处理 2. 组织进行网站后台商品价格管理 3. 组织进行网站后台商品促销管理 	
		客户管理	<ol style="list-style-type: none"> 1. 在线顾客服务的主要形式 2. 在线顾客服务的个人信息保护 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 掌握网络沟通技巧 2. 能够进行客户消费过程的跟踪 3. 能够进行客户投诉建议的整理 4. 能够组织实施提升客户关系的方案 	
		广告管理	<ol style="list-style-type: none"> 1. 广告资源及其选择要素 2. 广告计划的步骤 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 广告推广计划制定与管理 2. 制定网络品牌的推广方式 	
	网络营销方法体系	博客营销	<ol style="list-style-type: none"> 1. 博客营销的价值 2. 博客营销的操作技巧 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 公共平台建立博客 2. 推广企业博客的技巧和方法 	
		微博营销	<ol style="list-style-type: none"> 1. 微博营销的定义和特点 2. 微博营销的操作技巧 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 微博营销的技巧 2. 微博营销推广的策划与实施 	
		微信营销	<ol style="list-style-type: none"> 1. 微信营销的定义和特点 2. 微信营销的操作技巧 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 微信营销的技巧 2. 微信公众号操作实务 	
		播客营销	<ol style="list-style-type: none"> 1. 播客营销的定义和特点 2. 播客营销的操作技巧 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 播客营销的价值及推广 2. 播客营销及推广 	
		搜索引擎营销	<ol style="list-style-type: none"> 1. 搜索引擎营销的主要模式 2. 搜索引擎优化的基本内容和方法 3. 搜索引擎关键词广告 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 关键词广告的投放技巧 2. 网站栏目结构和网站导航系统优化 3. 搜索引擎营销 (SEM) 技巧 4. 搜索引擎优化 (SEO) 技巧 	
		热点事件营销	<ol style="list-style-type: none"> 1. 热点事件营销的概念 2. 热点事件营销的技巧 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 热点事件营销技巧 2. 软文写作技巧 	
		网络广告营销	<ol style="list-style-type: none"> 1. 网络广告及其主要形式 2. 网络广告策划策略 3. 网络广告效果评价方法 4. 网络广告策划技巧与发布 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 网络广告策划 2. 网络广告投放策略 3. 网络广告评价方法 	
		电子邮件营销	<ol style="list-style-type: none"> 1. Email营销的基本形式和一般过程 2. 许可Email营销的实施 3. Email营销的效果评价 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 邮件地址资源的获取 2. 电子邮件效果提升方法 	
		网络会员制营销	<ol style="list-style-type: none"> 1. 网络会员制的概念 2. 网络会员制的特点 3. 网络会员制的典型案例 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 网络会员制营销的运作模式 2. 网络会员制营销的典型案例 	
		网络营销策划	网络营销调研	<ol style="list-style-type: none"> 1. 网络营销调研的价值 2. 网络营销调研的方法与步骤 3. 网上问卷调查设计 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 使用网络调研平台进行设计问卷 2. 发放与收集网络调研问卷的方式 3. 网络调研的统计与分析

职业技能鉴定考试大纲

		网络营销策略	<ol style="list-style-type: none"> 1. 网络营销品牌策略 2. 网络营销定价策略 3. 互联网分销渠道策略 4. 网络营销促销策略 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 产品网络品牌的建立和推广 2. 产品网络价格的定价策略 3. 网络销售渠道的模式选择 4. 网络促销方案的组合策略
		网络营销管理	<ol style="list-style-type: none"> 1. 网络营销管理的分类 2. 网络营销管理的主要内容 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 第三方平台的网络推广管理 2. 网络营销方案的实施
拓展课程	数据分析	电子商务数据	<ol style="list-style-type: none"> 1. 流量数据 2. 订单数据 3. 转化率数据 4. 其他商务数据 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 数据处理规范 2. 数据标准化方法
		电子商务数据获取	<ol style="list-style-type: none"> 1. 电子商务数据的获取方式 2. 电子商务数据的处理方式 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 利用现有技术对网络运营数据进行收集
		数据分析	<ol style="list-style-type: none"> 1. 数据分析价值 2. 数据分析的理论基础与原理 3. 数据分析的主要方法 4. 电子商务网络运营常用度量指标 5. 网络运营数据分析方法 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 能够使用 Excel 等数据处理分析工具 2. 常用网站数据分析工具的应用

3. 理论与实操考核比重表

3.1 理论知识

项目		助理电子商务师 运营推广方向 理论考核内容比重 (%)
职业道德		5%
基础知识		10%
基础 课程	市场营销学	市场竞争战略
		市场营销组合
		营销组织管理
	电子商务商业模式概述	电子商务运作模式
		电子商务盈利模式基础知识
		跨境电子商务
电子商务市场定位	网络目标市场选择	
	网络市场定位概述	
实务 课程	电子商务运营与管理	站点管理
		商品管理
		客户管理
		广告管理
	网络营销方法体系	博客营销
		微博营销
		微信营销
		播客营销
		搜索引擎营销
		热点事件营销
		网络广告营销
		电子邮件营销
	网络会员制营销	
	网络营销策划	网络营销调研
		网络营销策略
网络营销管理		
拓展 课程	数据分析	电子商务数据
		电子商务数据获取
		数据分析
合计		100%

3.2 技能操作

项目		助理电子商务师 运营推广方向 技能考核内容比重 (%)
基础 课程	市场营销学	市场竞争战略
		市场营销组合
		营销组织管理
	电子商务商业模式概述	电子商务运作模式
		电子商务盈利模式基础知识
	电子商务市场定位	网络目标市场选择
网络市场定位概述		
实务 课程	电子商务运营与管理	站点管理
		商品管理
		客户管理
		广告管理
	网络营销方法体系	博客营销
		微博营销
		微信营销
		播客营销
		搜索引擎营销
		热点事件营销
		网络广告营销
		电子邮件营销
	网络会员制营销	
	网络营销策划	网络营销调研
网络营销策略		
网络营销管理		
拓展 课程	数据分析	电子商务数据
		电子商务数据获取
		数据分析
合计		100%

➤ 电子商务师（国家职业资格二级）

1. 鉴定培训课程计划

1.1 课程总体目标

通过本课程的学习，培养具备网站运营管理和网络营销策划能力的电子商务专业人员，详细能力如下：独立承担网络站点的运营管理工作，能熟练运用各种不同的网络营销策略，能熟练掌握社会化媒体的营销技巧，具有较好的网络数据收集与分析能力，并能够通过数据分析对网络营销效果进行评价，制订针对性的改进措施并落实实施。

1.2 理论课程目标

通过培训，使培训对象掌握电子商务基础知识、网络营销方法体系、电子商务商业模式、移动电子商务、电子商务运营与管理，网络营销策划、社会化媒体营销、数据分析、网络营销效果评价体系、跨境电子商务等相关理论知识。

1.3 技能课程目标

通过培训，使培训对象能够进行网站内容、网站构成和建设方案的选择，能够进行产品规划和市场定位、制订合适的渠道、价格、促销策略，能够通过网络市场调查和数据分析等手段进行运营效果和营销效果的评价。

1.4 课程课时分配

理论知识部分				操作技能部分			
内容	总课时	授课	复习	内容	总课时	授课	练习
电子商务运营与管理	20	18	2	电子商务运营与管理	20	18	2
网络营销策划	15	12	3	网络营销策划	10	8	2
社会化媒体营销	15	12	3	社会化媒体营销	15	12	3
数据分析	10	8	2	数据分析	10	8	2
网络营销效果评价体系	25	22	3	网络营销效果评价体系	20	18	2
移动电子商务	10	8	2	移动电子商务	10	8	2
跨境电子商务	5	4	1	跨境电子商务	5	2	3
合计	100	84	16	合计	90	74	16
总计						190	

1.5 理论课程要求及内容（对应上表）

1.5.1 电子商务运营与管理

课程要求：通过培训，使培训对象基本掌握电子商务运营与管理的相关知识内容

课程内容：

- (1) 网站运营管理
 - 1) 网页信息内容
 - 2) 网站信息构成
 - 3) 网站模板及其应用
 - 4) 网站数据库管理
 - 5) 网站系统设置
- (2) 电子商务物流、商流、信息流管理
 - 1) 商品管理
 - 2) 交易管理
 - 3) 物流管理
 - 4) 安全管理
 - 5) 绩效管理
- (3) 网站客户管理
 - 1) 客户管理与维护
 - 2) CRM项目规划与执行
 - 3) CRM项目评估
- (4) 网络采购与管理
 - 1) 采购基本知识
 - 2) 供应商谈判知识
- (5) 网络广告管理
 - 1) 网络广告定位策略
 - 2) 网络广告效果影响因素
 - 3) 网络广告效果评价

1.5.2 网络营销策划

课程要求：通过培训，使培训对象基本掌握网络营销策划的相关知识内容

课程内容：

- (1) 网络营销战略
 - 1) 战略规划
 - 2) 战略模型
 - 3) 网络营销战略制定
- (2) 网络营销策略
 - 1) 网络产品开发策略
 - 2) 网络价格制定程序及方法
 - 3) 网络销售渠道建设方案
 - 4) 网络促销方法制定
- (3) 网络营销策划方案
 - 1) 网络营销方案设计
 - 2) 网络营销方案评价

1.5.3 社会化媒体营销

课程要求：通过培训，使培训对象基本掌握社会化媒体营销的相关知识内容

课程内容：

- (1) 社会化媒体营销概述

- 1) 社会化媒体的基本概念
- 2) 社会化媒体的分类与特点
- 3) 社会化媒体的发展概况
- (2) 社会化媒体营销的平台
 - 1) 微信营销
 - 2) 微博营销
 - 3) 维基/百度百科
 - 4) 视频分享
 - 5) 博客营销
 - 6) 其他社会化媒体平台
- (3) 社会化媒体营销的策略
 - 1) 互动营销
 - 2) 口碑营销
 - 3) 价值观营销
- (4) 社会化媒体的整合营销
 - 1) 社会化媒体的整合营销概述
 - 2) 社会化媒体的整合营销策略
- (5) 社会化媒体营销效果评估
 - 1) 社会化媒体营销效果影响因素
 - 2) 社会化媒体营销效果评价方法

1.5.4 数据分析

课程要求：通过培训，使培训对象基本掌握电子商务数据和数据分析的相关知识内容
课程内容：

- (1) 电子商务数据
 - 1) 流量数据
 - 2) 订单数据
 - 3) 转化率数据
 - 4) 其他电子商务数据
- (2) 电子商务数据获取
 - 1) 电子商务数据的获取方式
 - 2) 电子商务数据的处理方式
- (3) 数据分析
 - 1) 数据分析价值
 - 2) 数据分析原理
 - 3) 数据分析方法
 - 4) 数据分析软件应用

1.5.5 网络营销效果评价体系

课程要求：通过培训，使培训对象基本掌握网络营销效果评价体系的相关知识内容
课程内容：

- (1) 网络营销效果评价体系概述及建立原则
 - 1) 目的性原则
 - 2) 科学性原则
 - 3) 全面客观性原则
- (2) 网络营销效果的综合评价体系
 - 1) 对网站建设专业性的评价

- 2) 对网站推广效果的评价
- 3) 对网站访问量指标的评价
- 4) 各种网络营销活动反应率指标的评价
- (3) 网络营销效果评价指标
 - 1) 营销成本指标
 - 2) 营销产出指标
 - 3) 营销影响力指标
 - 4) 营销风险指标

1.5.6 移动电子商务

课程要求：通过培训，使培训对象基本掌握移动电子商务的相关知识内容

课程内容：

- (1) 移动电子商务概述
 - 1) 移动电子商务的定义
 - 2) 移动电子商务的特点
 - 3) 移动电子商务的类型
 - 4) 移动电子商务的发展概况
- (2) 移动电子商务的技术
 - 1) 移动电子商务的支撑技术
 - 2) 移动电子商务的系统框架
- (3) 移动电子商务的主要服务
 - 1) 娱乐服务
 - 2) 信息服务
 - 3) 移动购物服务
- (4) 移动电子商务安全
 - 1) 移动电子商务的安全体系结构
 - 2) 移动电子商务的安全威胁
 - 3) 移动电子商务的安全要求

1.5.7 跨境电子商务

课程要求：通过培训，使培训对象基本掌握跨境电子商务的相关知识内容

课程内容：

- (1) 跨境电商的特征
 - 1) 全球性
 - 2) 无形性
 - 3) 匿名性
 - 4) 即时性
 - 5) 无纸化
 - 6) 快速演进
- (2) 跨境电商的模式
 - 1) 出口跨境电子商务
 - 2) 进口跨境电子商务
- (3) 跨境电商的管理体系
 - 1) 商品管理系统
 - 2) 支付结算系统
 - 3) 跨境配送系统

1.6 技能课程要求及内容

1.6.1 电子商务运营与管理

课程要求：通过培训，使培训对象熟练掌握网站运营中信息管理、商品管理、会员管理和订单管理等操作。

课程内容：

- (1) 网站运营管理
 - 1) 网络站点信息管理
 - 2) 网站风格与布局的规划
 - 3) 网站系统功能规划
- (2) 电子商务物流、商流、信息流管理
 - 1) 商品规划与品类管理
 - 2) 商品销量情况分析
 - 3) 商品物流流程设计
 - 4) 电子商务支付模式选择
- (3) 网站客户管理
 - 1) CRM实施的步骤和方法
 - 2) 掌握CRM常用模块
- (4) 网络采购与管理
 - 1) 电子商务采购系统规划
- (5) 网络广告管理
 - 1) 网络广告策划与实施
 - 2) 网络广告效果评价

1.6.2 网络营销策划

课程要求：通过培训，使培训对象基本掌握网络营销策略制定与方案设计。

课程内容：

- (1) 网络营销战略
 - 1) 制定网络营销战略方案
- (2) 网络营销策略
 - 1) 网络产品开发策略
 - 2) 网络产品的定价方法
 - 3) 网络销售渠道建设方案
- (3) 网络营销策划方案
 - 1) 制定网络营销策划方案

1.6.3 社会化媒体营销

课程要求：通过培训，使培训对象熟练掌握社会化媒体营销的基本方法

课程内容：

- (1) 软文写作
 - 1) 软文标题的写法
 - 2) 软文写作技巧
- (2) 社会化媒体营销技巧
 - 1) 微博营销技巧
 - 2) 互动问答营销技巧
 - 3) 维基/百度百科营销技巧
 - 4) 微信营销技巧
 - 5) 其他社会媒体营销方法与技巧
- (3) 社会化媒体的整合营销
 - 1) 整合营销方案的策划与制定

1.6.4 数据分析

课程要求：通过培训，使培训对象基本掌握数据统计和数据分析的操作

课程内容：

- (1) 电子商务数据
 - 1) 数据标准化方法
 - 2) 电子商务网站后台数据收集
- (2) 数据获取和处理
 - 1) 熟悉获取数据的工具
 - 2) 掌握数据处理的基本方式
- (3) 电子商务数据分析工具的使用
 - 1) 常用网站数据分析工具的应用

1.6.5 网络营销效果评价体系

课程要求：通过培训，使培训对象熟练掌握网络营销效果评价的相关操作

课程内容：

- (1) 评价指标的选择
- (2) 网站分析与诊断
- (3) 主流统计分析工具的使用
- (4) 评价报告的分析与撰写

1.6.6 移动电子商务

课程要求：通过培训，使培训对象基本掌握移动电子商务各项服务与企业移动电子商务的架构

课程内容：

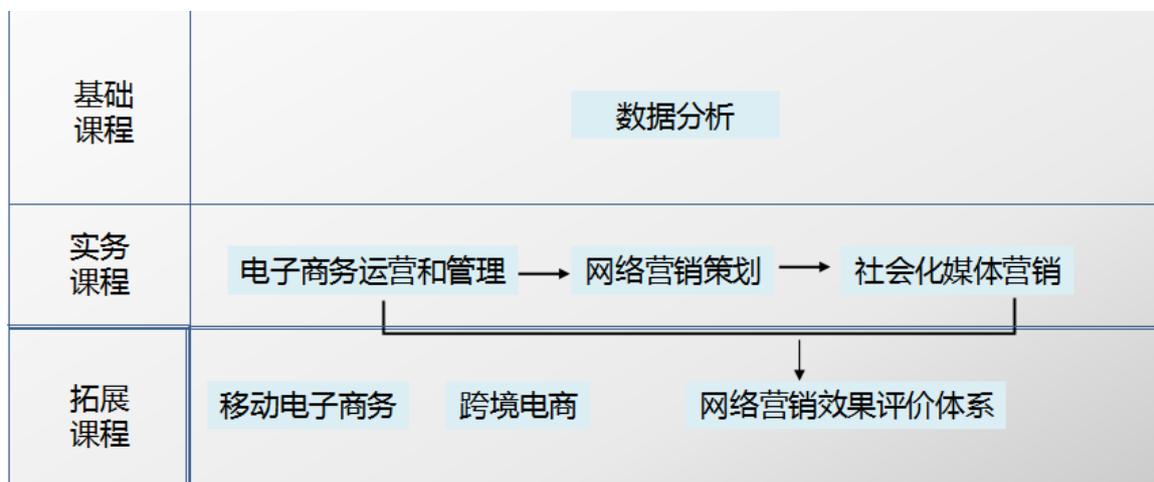
- (1) 移动端商业信息发布
- (2) 移动端商务软件应用
- (3) 移动购物流程
- (4) 移动支付方式
- (5) 移动端安全软件应用

1.6.7 跨境电子商务

课程要求：通过培训，使培训对象基本掌握跨境电子商务模式和操作流程。

- (1) 了解跨境电商的平台
- (2) 了解出口、进口跨境电商
- (3) 了解跨境电商的支付结算方式

1.7 课程知识衔接



2. 鉴定考核内容与知识点分布

课程 维度	课程 内容	次级课程	理论知识要求	操作技能要求
基础 课程	数据分 析	电子商务数据	1. 流量数据 2. 订单数据 3. 转化率数据 4. 其他商务数据	1. 数据标准化方法 2. 商务网站后台数据收集
		电子商务数据获 取	1. 电子商务数据的获取方式 2. 电子商务数据的处理方式	1. 熟悉获取数据的工具 2. 掌握数据处理的基本方式
		数据分析	1. 数据分析价值 2. 数据分析原理 3. 数据分析方法 4. 数据分析软件应用	1. 常用网站数据分析工具的应用
实务 课程	电子商 务运营 与管理	网站运营管理	1. 网页信息内容 2. 网站信息构成 3. 网站模板及其应用 4. 网站数据库管理 5. 网站系统设置	1. 网络站点信息管理 2. 网站风格与布局的规划 3. 网站系统功能规划
		电子商务物流、 商流、信息流管 理	1. 商品管理 2. 交易管理 3. 物流管理 4. 安全管理 5. 绩效管理	1. 商品规划与品类管理 2. 商品销量情况分析 3. 商品物流流程设计 4. 电子商务支付模式选择
		网站客户管理	1. 客户管理与维护 2. CRM项目规划与执行 3. CRM项目评估	1. CRM实施的步骤和方法 2. 掌握CRM常用模块
		网络采购与管理	1. 采购基本知识 2. 供应商谈判知识	1. 电子商务采购系统规划
		网络广告管理	1. 网络广告定位策略 2. 网络广告效果影响因素 3. 网络广告效果评价	1. 网络广告策划与实施 2. 网络广告效果评价
	网络营 销策划	网络营销战略	1. 战略规划 2. 战略模型 3. 网络营销战略制定	1. 制定网络营销战略方案
		网络营销策略	1. 网络产品开发策略 2. 网络价格制定程序及方法 3. 网络销售渠道建设方案 4. 网络促销方法制定	1. 网络产品开发策略 2. 网络产品的定价方法 3. 网络销售渠道建设方案
		网络营销策划方 案	1. 网络营销方案设计 2. 网络营销方案评价	1. 制定网络营销策划方案
	社会化 媒体营 销	社会化媒体营销 概述	1. 社会化媒体的基本概念 2. 社会化媒体的分类与特点 3. 社会化媒体的发展概况	1. 软文写作 1) 软文标题的写法 2) 软文写作技巧
		社会化媒体营销 的平台	1. 微信营销 2. 微博营销 3. 维基/百度百科 4. 视频分享 5. 博客营销	2. 社会化媒体营销技巧 1) 微博营销技巧 2) 互动问答营销技巧 3) 维基/百度百科营销技巧 4) 微信营销技巧

职业技能鉴定考试大纲

			6. 其他社会化媒体平台	5) 其他社会会媒体营销方法与技巧 3. 社会化媒体的整合营销 1) 整合营销方案的策划与制定
		社会化媒体营销的策略	1. 互动营销 2. 口碑营销 3. 价值观营销	
		社会化媒体的整合营销	1. 社会化媒体的整合营销概述 2. 社会化媒体的整合营销策略	
		社会化媒体营销效果评估	1. 社会化媒体营销效果影响因素 2. 社会化媒体营销效果评价方法	
拓展课程	网络营销效果评价体系	网络营销效果评价体系概述及建立原则	1. 目的性原则 2. 科学性原则 3. 全面客观性原则	1. 评价指标的选择 2. 网站分析与诊断 3. 主流统计分析工具的使用 4. 评价报告的分析与撰写
		网络营销效果的综合评价体系	1. 对网站建设专业性的评价 2. 对网站推广效果的评价 3. 对网站访问量指标的评价 4. 各种网络营销活动反应率指标的评价	
		网络营销效果评价指标	1. 营销成本指标 2. 营销产出指标 3. 营销影响力指标 4. 营销风险指标	
	移动电子商务	移动电子商务概述	1. 移动电子商务的定义 2. 移动电子商务的特点 3. 移动电子商务的类型 4. 移动电子商务的发展概况	1. 移动端商业信息发布 2. 移动端商务软件应用 3. 移动购物流程 4. 移动支付方式 5. 移动端安全软件应用
		移动电子商务的技术	1. 移动电子商务的支撑技术 2. 移动电子商务的系统框架	
		移动电子商务的主要服务	1. 娱乐服务 2. 信息服务 3. 移动购物服务	
		移动电子商务安全	1. 移动电子商务的安全体系结构 2. 移动电子商务的安全威胁 3. 移动电子商务的安全要求	
	跨境电子商务	跨境电商的特征	1. 全球性 2. 无形性 3. 匿名性 4. 即时性 5. 无纸化 6. 快速演进	1. 了解跨境电商的平台 2. 了解出口、进口跨境电商 3. 了解跨境电商的支付结算方式
		跨境电商的模式	1. 出口跨境电子商务 2. 进口跨境电子商务	
		跨境电商的管理体系	1. 商品管理系统 2. 支付结算系统 3. 跨境配送系统	

3. 理论与实操考核比重表

3.1 理论知识

项目			电子商务师 运营推广方向 理论考核内容比重 (%)
职业道德			5%
基础 课程	数据分析	电子商务数据	10%
		电子商务数据获取	
		数据分析	
实务 课程	电子商务运营与 管理	网站运营管理	20%
		电子商务物流、商流、信息流管理	
		网站客户管理	
		网络采购与管理	
		网络广告管理	
	网络营销策划	网络营销战略	15%
		网络营销策略	
		网络营销策划方案	
	社会化媒体营销	社会化媒体营销概述	15%
		社会化媒体营销的平台	
社会化媒体营销的策略			
社会化媒体的整合营销			
拓展 课程	网络营销效果评 价体系	网络营销效果评价体系概述及建立 原则	20%
		网络营销效果的综合评价体系	
		网络营销效果评价指标	
	移动电子商务	移动电子商务概述	10%
		移动电子商务的技术	
		移动电子商务的主要服务	
		移动电子商务安全	
	跨境电子商务	跨境电商的特征	5%
		跨境电商的模式	
		跨境电商的管理体系	
合计			100%

3.2 技能操作

项目			电子商务师 运营推广方向 技能考核内容比重 (%)
基础课程	数据分析	电子商务数据获取	5%
		电子商务数据处理	
		数据分析工具的应用	
实务课程	电子商务运营与管理	网站运营管理	20%
		电子商务物流、商流、信息流管理	
		网站客户管理	
		网络采购与管理	
		网络广告管理	
	网络营销策划	网络营销战略	20%
		网络营销策略	
		网络营销策划方案	
	社会化媒体营销	社会化媒体营销概述	15%
		社会化媒体营销的平台	
		社会化媒体营销的策略	
		社会化媒体的整合营销	
社会化媒体营销效果评估			
拓展课程	网络营销效果评价体系	网络营销效果评价体系概述及建立原则	20%
		网络营销效果的综合评价体系	
		网络营销效果评价指标	
	移动电子商务	移动电子商务概述	10%
		移动电子商务的技术	
		移动电子商务的主要服务	
		移动电子商务安全	
	跨境电子商务	跨境电商的特征	10%
		跨境电商的模式	
		跨境电商的管理体系	
合计			100%

5. 信息技术方向鉴定课程要求

➤ 电子商务员（国家职业资格四级）

1. 鉴定培训课程计划

1.1 课程总体目标

通过本课程的学习，培养具备信息技术相关能力的电子商务专业人员，详细能力如下：具备初步系统建设能力、熟练掌握网页设计与制作、初步掌握数据库设计实现和管理能力、了解程序设计过程、具备一定的程序设计能力、了解移动端网站开发与运营、了解网络基本原理。

1.2 理论课程目标

通过培训，使培训对象掌握程序设计、网页设计与制作、数据库技术、系统分析与设计、电子商务系统规划与建设、移动端网站开发与运营等相关理论知识。

1.3 技能课程目标

通过培训，使培训对象具备初步网站建设，网页设计与制作能力、能够实现网络的常规配置、初步掌握数据库设计与实现工作、能够根据需求完成程序设计、能够熟练掌握电子商务系统常规性操作。

1.4 课程课时分配

理论知识部分				操作技能部分			
内容	总课时	授课	复习	内容	总课时	授课	练习
程序设计知识	16	12	4	程序设计	20	12	8
网页设计与制作知识	16	12	4	网页设计与制作	24	12	12
数据库技术知识	16	12	4	数据库技术	24	12	12
系统分析与设计知识	12	10	2	系统分析与设计	12	6	6
电子商务系统规划与建设知识	12	10	2	电子商务系统规划与建设知识	12	6	6
移动端网站开发与运营知识	12	10	2				
合计	84	66	18	合计	92	48	44
总计						180	

1.5 理论课程要求及内容（对应上表）

1.5.1 程序设计知识

课程要求：通过培训，使培训对象基本掌握程序设计的相关知识内容

课程内容：

- (1) 程序设计语言基础
 - 1) 程序语言的数据类型、运算符与运算
 - 2) 程序语言的控制结构和数据传输
 - 3) HTML语言基础
 - 4) C#、JAVA语言基础
 - 5) XML语言基础
- (2) 面向对象程序设计
 - 1) 面向对象程序设计基础
 - 2) 可视化程序设计基础

1.5.2 网页设计与制作知识

课程要求：通过培训，使培训对象基本掌握网页设计与制作的相关知识内容

课程内容：

- (1) 网页设计基础
 - 1) HTML标记语言
 - 2) JavaScript脚本
 - 3) 网页布局
 - 4) CSS样式
- (2) 网页制作工具
 - 1) Dreamweaver基础
 - 2) Firework基础
 - 3) Flash基础

1.5.3 数据库技术知识

课程要求：通过培训，使培训对象基本掌握数据库技术的相关知识内容

课程内容：

- (1) 数据库的基本概念
 - 1) 数据管理技术的发展
 - 2) 数据库系统概述
 - 3) 数据模型
- (2) 关系数据模型
 - 1) 关系数据结构
 - 2) 关系操作
 - 3) 关系完整性
- (3) 结构化查询语言（SQL）基础
 - 1) SQL概述
 - 2) SQL语言的数据类型
 - 3) 数据模型

1.5.4 系统分析与设计知识

课程要求：通过培训，使培训对象基本掌握系统分析与设计的相关知识内容

课程内容：

- (1) 系统分析与设计概论

- 1) 信息系统的组成
- 2) 企业与信息系统的关系
- 3) 企业如何使用信息系统
- 4) 信息系统用户及其需求
- 5) 系统开发工具和技术
- 6) 系统开发原则

1.5.5 电子商务系统规划与建设知识

课程要求：通过培训，使培训对象基本掌握电子商务系统规划与建设的相关知识内容
课程内容：

- (1) 电子商务系统规划基础
 - 1) 电子商务系统方案制订
 - 2) 电子商务系统总体性能估算
 - 3) 电子商务系统结构设计
 - 4) 电子商务系统技术选择
 - 5) 电子商务系统基本内容框架确定
 - 6) 电子商务系统的运行环境配置
- (2) 电子商务系统建设基础
 - 1) 电子商务系统数据库、Web Server的选择
 - 2) 电子商务系统应用服务器的配置
 - 3) 电子商务系统网页设计
 - 4) 电子商务系统的内容设计
 - 5) 电子商务系统站点结构设计

1.5.6 移动端网站开发与运营知识

课程要求：通过培训，使培训对象基本掌握移动端网站开发与运营的相关知识内容
课程内容：

- (1) 移动端网站概述
 - 1) 移动端网站建设的重要性
 - 2) 移动端网站优势
 - 3) 移动端网站发展现状
- (2) 移动端网站开发和移动 app 开发的区别
- (3) 移动端运行平台简介

1.6 技能课程要求及内容

1.6.1 程序设计

课程要求：通过培训，使培训对象基本掌握程序设计的相关操作
课程内容：

- (1) 程序设计语言
 - 1) HTML语言语法
 - 2) C#、JAVA语言语法

1.6.2 网页设计与制作

课程要求：通过培训，使培训对象基本掌握网页设计与制作的相关操作
课程内容：

- (1) 网页设计基础
 - 1) HTML标记语言编写

- 2) JavaScript脚本编写
- 3) 实现网页布局
- 4) 创建CSS样式
- (2) 网页制作工具
 - 1) Dreamweaver初步使用
 - 2) Firework初步使用
 - 3) Flash初步使用

1.6.3 数据库技术

课程要求：通过培训，使培训对象基本掌握数据库技术的相关操作

课程内容：

- (1) 数据库的创建
- (2) 数据表的创建
- (3) 数据查询
- (4) 表数据的插入、修改和删除

1.6.4 系统分析与设计知识

课程要求：通过培训，使培训对象基本掌握系统分析与设计的相关操作

课程内容：

- (1) 系统分析与设计概论
 - 1) 企业与信息系统的关系
 - 2) 企业如何使用信息系统
 - 3) 系统开发工具和技术

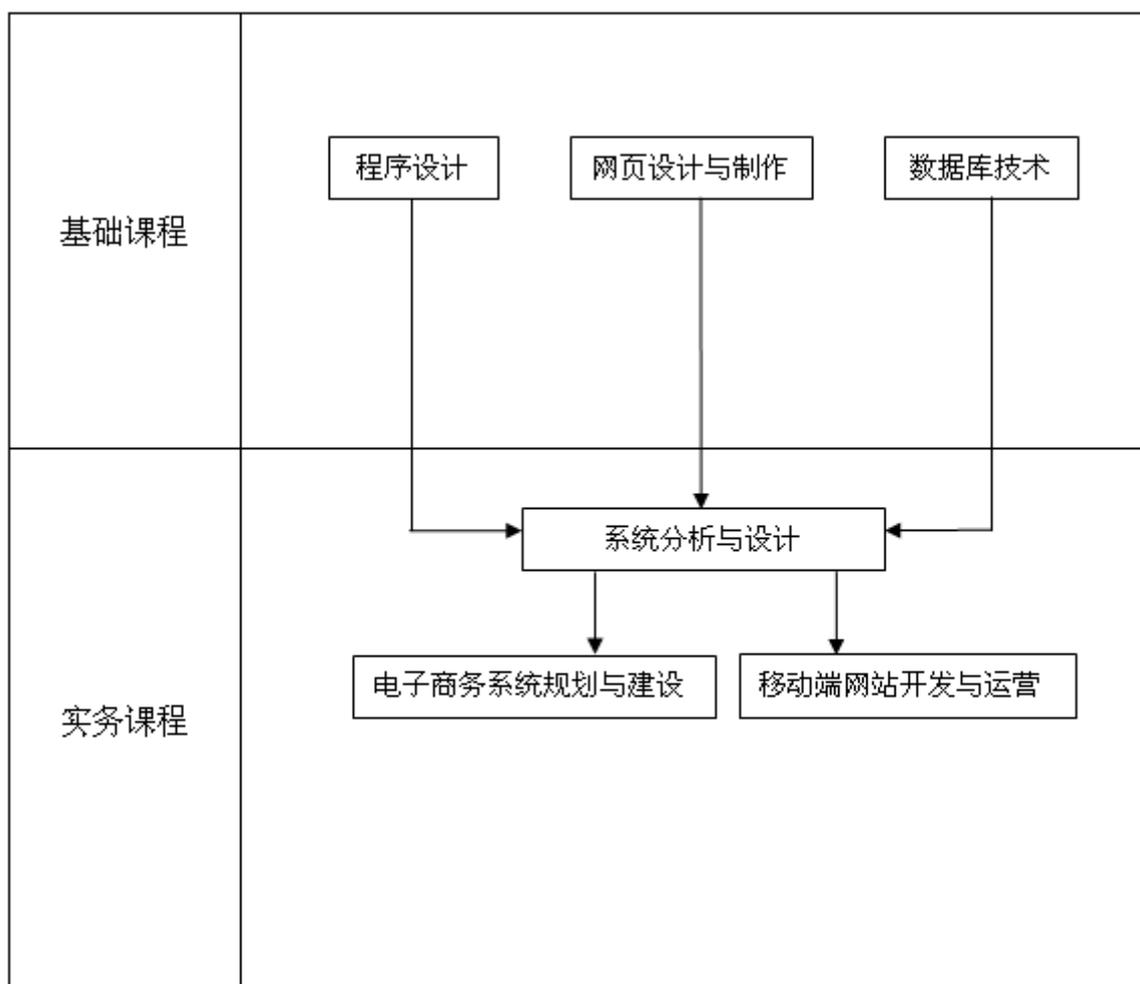
1.6.5 电子商务系统规划与建设知识

课程要求：通过培训，使培训对象基本掌握电子商务系统规划与建设的相关操作

课程内容：

- (1) 电子商务系统规划基础
 - 1) 电子商务系统方案制订
 - 2) 电子商务系统结构设计
 - 3) 电子商务系统的运行环境配置
- (2) 电子商务系统建设基础
 - 1) 电子商务系统网页设计
 - 2) 电子商务系统的内容设计
 - 3) 电子商务系统站点结构设计

1.7 课程知识衔接



2. 鉴定考核内容与知识点分布

课程 维度	课程 内容	次级课程	理论知识要求	操作技能要求
基础 课程	程序设计	程序设计语言基础	熟悉程序语言的数据类型、运算符与运算	——
			熟悉程序语言的控制结构和数据传输	——
			熟悉HTML语言基础	能够掌握HTML语言语法
			熟悉C#、JAVA语言基础	能够掌握C#、JAVA语言语法
			了解XML语言基础	——
		面向对象程序设计	理解面向对象程序设计基础	——
			熟悉可视化程序设计基础	——
	网页设计与制作	网页设计基础	熟悉HTML标记语言	能够掌握HTML标记语言编写
			熟悉JavaScript脚本	能够掌握JavaScript脚本编写
			熟悉网页布局	能够掌握网页布局
			熟悉CSS样式	能够掌握CSS样式创建
		网页制作工具	熟悉Dreamweaver基础	能够使用Dreamweaver工具创建网页
			熟悉Firework基础	能够使用Firework处理图片
			熟悉Flash基础	能够使用Flash完成简单动画制作
实务 课程	数据库技术	数据库的基本概念	数据管理技术的发展	掌握数据库的创建
			了解数据库系统	掌握数据表的创建
			了解数据模型	——
		关系数据模型	了解关系数据结构	——
			理解关系操作	——
			理解关系完整性	——
	结构化查询语言（SQL）基础	掌握SQL基础	掌握表数据的查询、插入、修改和删除	
		掌握SQL语言的数据类型		
		掌握数据模型		
	系统分析与设计	系统分析与设计概论	掌握信息系统的组成	——
			理解企业与信息系统的关系	能够绘制企业系统组织结构图
掌握企业如何使用信息系统			能够初步使用企业信息系统	
了解信息系统用户及其需求			——	

职业技能鉴定考试大纲

			熟悉系统开发工具和技术	能够熟练使用CASE (计算机辅助软件工程) 工具
			熟悉系统开发原则	——
	电子商务系统规划与建设	电子商务系统规划基础	理解电子商务系统方案制订	能够编写电子商务系统方案
			掌握电子商务系统总体性能估算	能够完成电子商务系统性能估算
			掌握电子商务系统结构设计	能够进行电子商务系统结构设计
			熟悉电子商务系统技术选择	——
			掌握电子商务系统基本内容框架确定	——
			掌握电子商务系统的运行环境配置	能够配置硬件, 软件, 网络环境
		电子商务系统建设基础	了解电子商务系统数据库、Web Server的选择	——
			掌握电子商务系统应用服务器的配置	——
			掌握电子商务系统网页设计	能够完成电子商务系列页面
			掌握电子商务系统的内容设计	能够确定电子商务系统的内容
			掌握电子商务系统站点结构设计	熟练应用B/S模式等站点结构设计
	移动端网站开发与运营	移动端网站概述	了解移动端网站建设的重要性	——
			了解移动端网站优势	——
			了解移动端网站发展现状	——
		移动端网站开发和移动app 开发的区别	理解移动端Web开发与移动App开发的区别	——
		移动端运行平台简介	了解常见的移动端操作系统	——

3. 理论与实操考核比重表

3.1 理论知识

项目			电子商务员 信息技术方向 理论考核内容比重 (%)
职业道德			5%
基础知识			20%
相 关 知 识 点	程序设计	程序设计语言基础	20%
		面向对象程序设计	
	网页设计与制作	网页设计基础	20%
		网页制作工具	
	数据库技术	数据库的基本概念	10%
		关系数据模型	
		结构化查询语言 (SQL) 基础	
	系统分析与设计	系统分析与设计概论	10%
	电子商务系统规划与建设	电子商务系统规划内容	10%
		电子商务系统建设基础	
	移动端网站开发与运营	移动端网站概述	5%
移动端网站开发和移动 app 开发的区别			
移动端运行平台简介			
合计			100%

3. 2 技能操作

项目		电子商务员 信息技术方向 技能考核内容比重 (%)	
相 关 知 识 点	程序设计	HTML 语言语法	30%
		C#、JAVA语言语法	
	网页设计与制作	HTML标记语言编写	40%
		JavaScript脚本编写	
		实现网页布局	
		创建CSS样式	
		Dreamweaver初步使用	
		Firework初步使用	
		Flash初步使用	
	数据库技术	数据库的创建	20%
		数据表的创建	
		数据查询	
		表数据的插入、修改和删除	
	系统分析与设计	绘制企业系统组织结构图	5%
		企业信息系统的的使用	
		使用CASE (计算机辅助软件工程) 工具	
	电子商务系统规划与建设	编写电商系统方案	5%
电商系统性能估算			
配置硬件, 软件, 网络环境			
电子商务系列页面设计			
确定电子商务系统的内容			
B/S 模式等站点结构设计			
合计		100%	

➤ 助理电子商务师（国家职业资格三级）

1. 鉴定培训课程计划

1.1 课程总体目标

通过本课程的学习，培养具备信息技术相关能力的电子商务专业人员，详细能力如下：能够进行网站规划与建设、具备数据库设计实现和管理能力，熟悉程序设计过程，能够利用掌握一种开发平台，一门开发语言，一款开发工具完成程序设计的能力，了解 IT 项目管理过程，初步掌握网络系统管理能力。

1.2 理论课程目标

通过培训，使培训对象掌握程序设计、网页设计与制作、数据库技术、系统分析与设计、电子商务系统规划与建设、移动端网站开发和运营、IT 项目管理、系统安全管理等相关理论知识。

1.3 技能课程目标

通过培训，使培训对象具备系统规划与建设、网页设计与制作能力，能够实现网络的常规配置、能够完成数据库设计与实现工作、能够熟悉掌握一种程序开发平台，一门开发语言和一款开发工具，能完成基本程序设计工作、能够进行移动端网站的开发、能够熟练掌握电子商务系统常规性操作。

1.4 课程课时分配

理论知识部分				操作技能部分			
内容	总课时	授课	复习	内容	总课时	授课	练习
程序设计知识	10	8	2	程序设计	12	8	4
网页设计与制作知识	10	8	2	网页设计与制作	12	8	4
数据库技术知识	10	8	2	数据库技术	24	16	8
系统分析与设计知识	16	12	4	系统分析与设计	24	16	8
电子商务系统规划与建设知识	16	12	4	电子商务网站规划与建设	24	16	8
移动端网站开发与运营知识	16	12	4	移动端网站开发与运营	12	8	4
IT 项目管理知识	6	4	2				
系统安全管理知识	4	2	2				
合计	88	66	22	合计	108	72	36
总计						200	

1.5 理论课程要求及内容（对应上表）

1.5.1 程序设计知识

课程要求：通过培训，使培训对象掌握程序设计的相关知识内容

课程内容：

- (1) Web 编程技术
 - 1) ASP.NET 程序设计
 - 2) JSP 程序设计
- (2) 主流技术平台
 - 1). NET 平台技术及结构
 - 2) J2EE 平台技术及其组成

1.5.2 网页设计与制作知识

课程要求：通过培训，使培训对象掌握网页设计与制作的相关知识内容

课程内容：

- (1) 网页设计技术
 - 1) 网页规划
 - 2) 站点创建
 - 3) 站点发布
- (2) 网页制作工具
 - 1) Dreamweaver 深入
 - 2) Firework 深入
 - 3) Flash 深入

1.5.3 数据库技术知识

课程要求：通过培训，使培训对象掌握数据库技术的相关知识内容

课程内容：

- (1) 关系数据库语言 SQL
 - 1) 数据定义
 - 2) 数据查询
 - 3) 数据更新
- (2) 数据库设计
 - 1) 数据库设计概述
 - 2) 数据库设计步骤
- (3) 构建数据库的概念模型
 - 1) E-R 模型
 - 2) UML 对象模型
 - 3) 其他数据库概念模型

1.5.4 系统分析与设计知识

课程要求：通过培训，使培训对象掌握系统分析与设计的相关知识内容

课程内容：

- (1) 系统分析基础
 - 1) 可行性研究
 - 2) 系统需求建模
- (2) 系统设计基础
 - 1) 用户界面设计
 - 2) 数据设计

1.5.5 电子商务系统规划与建设知识

课程要求：通过培训，使培训对象掌握电子商务系统规划与建设的相关知识内容

课程内容：

- (1) 电子商务系统规划
 - 1) 系统项目的立项
 - 2) 商务系统可行性研究
 - 3) 资源估算
 - 4) 系统方案的制订、评价和改进
- (2) 电子商务系统建设
 - 1) 电子商务应用平台设计
 - 2) 电子商务网站设计
 - 3) 支付平台设计
 - 4) 物流系统设计

1.5.6 移动端网站开发与运营知识

课程要求：通过培训，使培训对象掌握移动端网站开发与运营的相关知识内容

课程内容：

- (1) 移动端开发工具简介
 - 1) Android应用的开发工具-Android Studio
 - 2) IOS应用的开发工具-XCode
 - 3) Windows Phone应用的开发工具-Visual Studio
- (2) 移动端网站开发
 - 1) 移动端网站设计与实现
 - 2) 移动端的配置和优化
 - 3) 移动设备交互方式

1.5.7 IT 项目管理知识

课程要求：通过培训，使培训对象基本掌握 IT 项目管理的相关知识内容

课程内容：

- (1) IT 项目管理概述
 - 1) 项目的概念
 - 2) 项目管理概述
 - 3) 软件项目管理
- (2) 组织环境与项目管理过程
 - 1) IT项目管理的环境
 - 2) IT项目生命周期
 - 3) IT项目的管理过程
 - 4) 项目经理的责任和权力

1.5.8 系统安全管理知识

课程要求：通过培训，使培训对象基本掌握系统安全管理的相关知识内容

课程内容：

- (1) 系统安全的概念
 - 1) 计算机系统安全
 - 2) 商务交易安全
- (2) 电子商务中常见的安全技术
 - 1) 防火墙技术
 - 2) 数据加密技术

- 3) 认证技术
- 4) 其他安全技术

1.6 技能课程要求及内容

1.6.1 程序设计知识

课程要求：通过培训，使培训对象掌握程序设计的相关操作

课程内容：

- (1) Web 编程技术
 - 1) ASP.NET 程序设计
 - 2) JSP 程序设计
- (2) 主流技术平台
 - 1) .NET 平台技术及结构
 - 2) J2EE 平台技术及其组成

1.6.2 网页设计与制作知识

课程要求：通过培训，使培训对象掌握网页设计与制作的相关操作

课程内容：

- (1) 网页设计技术
 - 1) 掌握站点创建过程
 - 2) 掌握站点发布技术
- (2) 网页制作工具
 - 1) Dreamweaver 使用
 - 2) Firework 使用
 - 3) Flash 使用

1.6.3 数据库技术知识

课程要求：通过培训，使培训对象掌握数据库技术的相关操作

课程内容：

- (1) 数据表的增删查改操作
 - 1) Select 语句使用
 - 2) Insert into 语句的使用
 - 3) Update 语句的使用
 - 4) Delete 语句的使用
- (2) 概念模型的构建
 - 1) 利用 E-R 方法构建概念模型
 - 2) 利用 UML 构建概念模型

1.6.4 系统分析与设计知识

课程要求：通过培训，使培训对象掌握系统分析与设计的相关操作

课程内容：

- (1) 系统分析基础
 - 1) 可行性研究报告的编写
 - 2) 需求建模工具和技术的应用
- (2) 系统设计基础
 - 1) 用户界面设计的实现
 - 2) 数据设计的实现

1.6.5 电子商务系统规划与建设知识

课程要求：通过培训，使培训对象掌握电子商务系统规划与建设的相关操作

课程内容：

- (1) 电子商务系统规划实现
 - 1) 商务系统可行性研究报告的编写
 - 2) 资源估算的方法
 - 3) 系统方案的制订、评价和改进
- (2) 电子商务系统建设过程
 - 1) 电子商务应用平台的搭建
 - 2) 网站主体界面的设计与实现
 - 3) 支付页面界面的设计与实现
 - 4) 物流系统的设计与实现

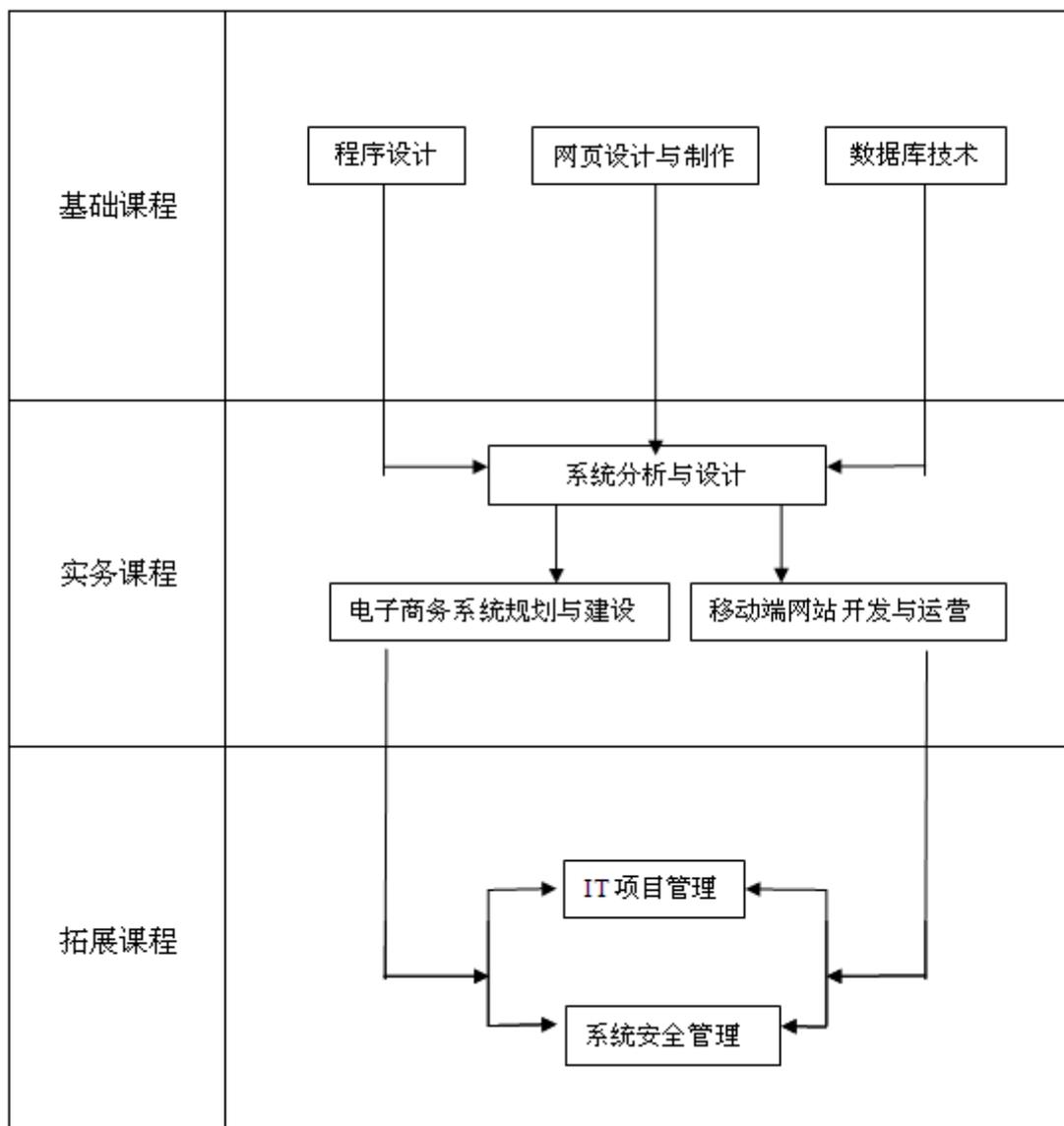
1.6.6 移动端网站开发与运营知识

课程要求：通过培训，使培训对象掌握移动端网站开发与运营的相关操作

课程内容：

- (1) 移动端开发工具的使用
 - 1) Android应用的开发工具-Android Studio的使用
 - 2) IOS应用的开发工具-XCode的使用
 - 3) Windows Phone应用的开发工具-Visual Studio的使用
- (2) 移动端网站设计与实现技术
 - 1) 熟悉Html5技术
 - 2) 熟悉Css3技术
 - 3) 熟悉移动端JavaScript技术

1.7 课程知识衔接



2. 鉴定考核内容与知识点分布

课程 维度	课程 内容	次级课程	理论知识要求	操作技能要求
基础 课程	程序 设计	Web 编程技术	1. 熟悉ASP. NET程序设计 2. 熟悉JSP程序设计	1. 能够掌握ASP. NET技术完成程序设计 2. 能够掌握JSP技术完成程序设计
		主流技术平台	1. 了解.NET平台技术及结构 2. 了解J2EE平台技术及其组成	1. 能够安装.NET平台并完成常规配置工作 2. 能够安装J2EE平台并完成常规配置工作
	网页 设计与 制作	网页设计技术	1. 掌握网页规划 2. 掌握站点创建 3. 掌握站点发布	1. 熟练掌握站点创建过程 2. 熟练掌握站点发布技术
		网页制作工具	1. Dreamweaver深入理解 2. Firework深入理解 3. Flash深入理解	1. 熟练使用Dreamweaver工具 2. 熟练使用Firework工具 3. 熟练使用Flash工具
实务 课程	数据 库技 术	关系数据库语言 SQL	1. 了解数据定义 2. 掌握数据查询 3. 掌握数据更新	1. 熟练使用 Select 语句 2. 熟练使用 Insert into 语句 3. 熟练使用 Update 语句 4. 熟练使用 Delete 语句
		数据库设计	1. 掌握数据库设计概述 2. 理解数据库设计步骤	——
		构建数据库的概念模型	1. 理解E-R模型 2. 理解 UML 对象模型 3. 理解其他数据库概念模型	1. 能够利用 E-R 方法构建概念模型 2. 能够利用 UML 构建概念模型
	系统 分析 与 设计	系统分析基础	1. 理解系统可行性研究 2. 掌握系统需求建模	1. 能够编写可行性研究报告 2. 能够熟悉需求建模工具和技术
		系统设计基础	1. 掌握用户界面设计 2. 掌握数据设计	1. 能够实现用户的界面设计 2. 能够完成数据设计的实现
	电子 商务 系统 规划 与 建 设	电子商务系统规划	1. 系统项目的立项 2. 商务系统可行性研究 3. 资源估算 4. 系统方案的制订、评价和改进	1. 能够完成商务系统可行性研究报告的编写 2. 能够掌握资源估算的方法, 3. 能够实现系统方案的制订、评价和改进

职业技能鉴定考试大纲

		电子商务系统建设	<ol style="list-style-type: none"> 1. 电子商务应用平台设计 2. 电子商务网站设计 3. 支付平台设计 4. 物流系统设计 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 能够完成电子商务应用平台的搭建 2. 能够完成网站主体界面的设计与实现 3. 能够完成支付页面界面的设计与实现 4. 能够完成物流的系统设计与实现
	移动端网站开发与运营	移动端开发工具简介	<ol style="list-style-type: none"> 1. Android应用的开发工具-Android Studio 2. IOS应用的开发工具-XCode 3. Windows Phone应用的开发工具-Visual Studio 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 熟悉Android Studio的基本操作 2. 熟悉XCode的基本操作 3. 熟悉Visual Studio的基本操作
		移动端网站开发	<ol style="list-style-type: none"> 1. 移动端网站设计与实现 2. 移动端的配置和优化 3. 移动设备交互方式 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 熟悉Html5技术 2. 熟悉Css3技术 3. 熟悉Javascript技术
拓展课程	IT项目管理	IT项目管理概述	<ol style="list-style-type: none"> 1. 熟悉项目的概念 2. 掌握项目管理概述 3. 理解软件项目管理 	——
		组织环境与项目管理过程	<ol style="list-style-type: none"> 1. 掌握IT项目管理的环境 2. 理解IT项目生命周期 3. 掌握IT项目的管理过程 4. 理解项目经理的责任和权力 	——
	系统安全管理	系统安全的概念	<ol style="list-style-type: none"> 1. 计算机系统安全 2. 商务交易安全 	——
		电子商务中常见的安全技术	<ol style="list-style-type: none"> 1. 防火墙技术 2. 数据加密技术 3. 认证技术 4. 其他安全技术 	——

3. 理论与实操考核比重表

3.1 理论知识

项目		助理电子商务师 信息技术方向 理论考核内容比重 (%)	
职业道德		5%	
基础知识		10%	
相 关 知 识 点	程序设计	Web 编程技术	10%
		主流技术平台	
	网页设计与制作	网页设计技术	10%
		网页制作工具	
	数据库技术	关系数据库语言SQL	20%
		数据库设计	
		构建数据库的概念模型	
	系统分析与设计	系统分析基础	15%
		系统设计基础	
	电子商务系统规划与建设	电子商务系统规划	10%
		电子商务系统建设	
	移动端网站开发与运营	移动端开发工具简介	10%
		移动端网站开发	
	IT 项目管理	IT 项目管理概述	5%
组织环境与项目管理过程			
系统安全管理	系统安全的概念	5%	
	电子商务中常见的安全技术		
合计		100%	

3. 2 技能操作

项目			助理电子商务师 信息技术方向 技能考核内容比重 (%)
相 关 知 识 点	程序设计	Web 编程技术	10%
		主流技术平台	
	网页设计与制作	网页设计技术	10%
		网页制作工具	
	数据库技术	关系数据库语言SQL	20%
		数据库设计	
		构建数据库的概念模型	
	系统分析与设计	系统分析基础	20%
		系统设计基础	
	电子商务系统 规划与建设	电子商务系统规划实现	20%
		电子商务系统建设过程	
	移动端网站开 发与运营	移动端开发工具的使用	20%
移动端网站设计与实现技术			
合计			100%

➤ 电子商务师（国家职业资格二级）

1. 鉴定培训课程计划

1.1 课程总体目标

通过本课程的学习，培养具备信息技术相关能力的电子商务专业人员，详细能力如下：能够进行系统架构设计、具备数据库设计实现和管理能力、能够进行电子商务系统的整体规划、熟悉移动端网站开发和运营、熟悉 IT 项目管理和系统安全管理、具备电子商务数据分析能力。

1.2 理论课程目标

通过培训，使培训对象掌握数据库技术、系统分析与设计、电子商务系统规划与建设、移动端网站开发与运营、IT 项目管理、网络安全管理、电子商务数据分析等相关理论知识。

1.3 技能课程目标

通过培训，使培训对象具备系统架构设计能力、能够完成数据库设计实现与管理的工作、能够熟悉掌握移动端网站的开发与运营、能够基本掌握 IT 相关管理流程、能够进行电子商务数据分析，并提出解决方案。

1.4 课程课时分配

理论知识部分				操作技能部分			
内容	总课时	授课	复习	内容	总课时	授课	练习
数据库技术	12	10	2	数据库技术	12	6	6
系统分析与设计知识	12	10	2	系统分析与设计	24	12	12
电子商务系统规划与建设知识	12	10	2	电子商务系统规划与建设	12	6	6
移动端网站开发与运营知识	20	18	2	移动端网站开发与运营	24	12	12
IT 项目管理知识	12	10	2	IT 项目管理	16	12	4
系统安全管理知识	12	10	2	电子商务数据分析	24	12	12
电子商务数据分析知识	24	20	4				
合计	104	88	16	合计	112	60	52
总计						220	

1.5 理论课程要求及内容（对应上表）

1.5.1 数据库技术知识

课程要求：通过培训，使培训对象掌握数据库技术的相关知识内容

课程内容：

- (1) 应用系统中的 SQL 及相关技术
 - 1) 存储过程和触发器
 - 2) 嵌入式SQL
 - 3) 数据库访问接口
- (2) 数据仓库
 - 1) 数据仓库的概念
 - 2) 数据仓库的现状
 - 3) 数据仓库的发展
- (3) 数据挖掘
 - 1) 数据挖掘发展
 - 2) 数据挖掘原理
 - 3) 数据挖掘技术
- (4) XML 数据管理
 - 1) XML概述
 - 2) XML数据模型
 - 3) XML数据查询

1.5.2 系统分析与设计知识

课程要求：通过培训，使培训对象掌握系统分析与设计的相关知识内容

课程内容：

- (1) 系统分析
 - 1) 系统数据和过程建模
 - 2) 对象建模
 - 3) 开发策略
 - 4) 需求分析说明书编写
- (2) 系统设计
 - 1) 系统架构
 - 2) 设计文档编写
- (3) 系统实施
 - 1) 系统实施过程及策略
- (4) 系统运行、支持与安全
 - 1) 系统运行、支持与安全等理论基础

1.5.3 电子商务系统规划与建设知识

课程要求：通过培训，使培训对象掌握电子商务系统规划与建设的相关知识内容

课程内容：

- (1) 电子商务系统应用
 - 1) 分析企业资源计划系统(ERP)
 - 2) 分析供应链管理系统(SCM)
 - 3) 分析客户关系管理系统(CRM)
 - 4) 分析知识管理及决策支持系统(DSS)
 - 5) 分析办公自动化系统(OA)
 - 6) 分析企业流程管理系统(BPM)

- (2) 跨境电子商务系统平台
 - 1) 跨境电商平台的规划与创建
 - 2) 跨境电商平台的规划与创建
 - 3) 跨境电商平台信息维护与安全管理

1.5.4 移动端网站开发与运营知识

课程要求：通过培训，使培训对象掌握移动端网站开发与运营的相关知识内容
课程内容：

- (1) 移动端网站新技术
 - 1) 移动设备API
 - 2) 移动富媒体
- (2) 移动端网站测试
 - 1) 移动端设备测试
 - 2) 服务器端性能测试
 - 3) 移动应用程序测试
- (3) 移动端网站运营
 - 1) 移动端网站运营策略
 - 2) 社会化媒体推广工具

1.5.5 IT 项目管理知识

课程要求：通过培训，使培训对象基本掌握 IT 项目管理的相关知识内容
课程内容：

- (1) IT 项目管理内容
 - 1) 项目范围管理
 - 2) 项目进度管理
 - 3) 项目成本管理
 - 4) 项目质量管理
 - 5) 项目人力资源管理
 - 6) 项目风险管理

1.5.6 系统安全管理知识

课程要求：通过培训，使培训对象基本掌握网络系统安全管理的相关知识内容
课程内容：

- (1) 系统安全管理
 - 1) 系统安全管理策略
 - 2) 系统安全管理内容

1.5.7 电子商务数据分析知识

课程要求：通过培训，使培训对象掌握电子商务数据分析的相关知识内容
课程内容：

- (1) 数据分析概述
 - 1) 数据分析基础
 - 2) 数据分析的结构化思维
- (2) 数据分析技巧
 - 1) 数据处理的技巧
 - 2) 数据展现的技巧
- (3) 电子商务数据分析典型案例
 - 1) 第三方电商平台数据分析

- 2) 独立电商平台/商城数据分析
- 3) 团购电商平台数据分析
- 4) 其他商务平台数据分析

1.6 技能课程要求及内容

1.6.1 数据库技术

课程要求：通过培训，使培训对象掌握数据库技术的相关操作

课程内容：

- (1) 在应用系统中 SQL 的运用
 - 1) T-SQL程序设计
 - 2) 存储过程的创建
 - 3) 触发器的创建
 - 4) 嵌入式SQL编程

1.6.2 系统分析与设计知识

课程要求：通过培训，使培训对象掌握系统分析与设计的相关操作

课程内容：

- (1) 系统分析
 - 1) 创建数据流图
 - 2) 使用统一建模语言实现对象建模
 - 3) 需求分析说明书编写
- (2) 系统设计
 - 1) 基于Internet的系统架构实现
 - 2) 系统设计文档编写

1.6.3 电子商务系统规划与建设知识

课程要求：通过培训，使培训对象掌握电子商务系统规划与建设的相关操作

课程内容：

- (1) 电子商务系统应用
 - 1) 掌握企业资源计划系统(ERP)的建设
 - 2) 掌握供应链管理系统(SCM)的建设
 - 3) 掌握客户关系管理系统(CRM)的建设
 - 4) 掌握知识管理及决策支持系统(DSS)的建设
 - 5) 掌握办公自动化系统(OA)的建设
 - 6) 掌握企业流程管理(BPM)的建设

1.6.4 移动端网站开发与运营知识

课程要求：通过培训，使培训对象掌握移动端网站开发与运营的相关操作

课程内容：

- (1) 移动端网站测试技术
 - 1) 熟悉移动端设备测试技术
 - 2) 熟悉服务器端性能测试技术
 - 3) 熟悉移动应用程序测试技术
- (2) 移动端网站运营
 - 1) 制定移动端网站运营策略
 - 2) 掌握社会化媒体推广工具的使用

1.6.5 IT 项目管理知识

课程要求：通过培训，使培训对象基本掌握 IT 项目管理的相关操作

课程内容：

(1) IT 项目管理内容

- 1) 项目范围规划的编制
- 2) 项目进度计划的编制
- 3) 项目成本预算的编制
- 4) 掌握 IT 项目质量控制工具与技术
- 5) 掌握项目人力资源规划和建设
- 6) 项目风险评估与制定风险应对计划

1.6.6 电子商务数据分析知识

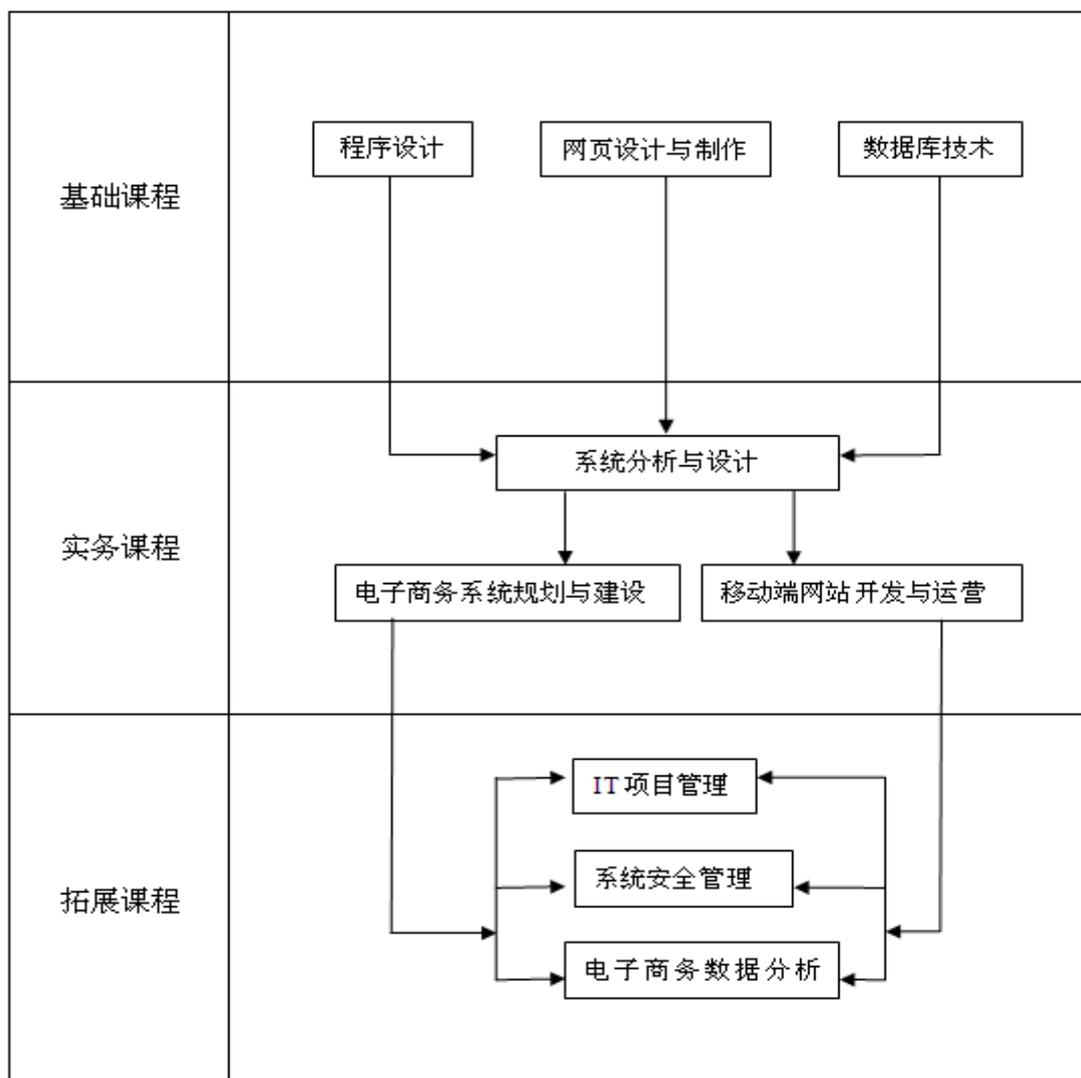
课程要求：通过培训，使培训对象掌握电子商务数据分析的相关操作

课程内容：

(1) 电子商务数据分析典型案例

- 1) 第三方电商平台数据分析、定位客户群、提出改进意见等
- 2) 独立电商平台数据分析、定位客户群、提出改进意见等
- 3) 其他电商平台数据分析、定位客户群、提出改进意见等

1.7 课程知识衔接



2. 鉴定考核内容与知识点分布

课程 维度	课程 内容	次级课程	理论知识要求	操作技能要求
基础 课程	数据库 技术	应用系统中的 SQL 及相关技术	1. 掌握存储过程和触发器 2. 掌握嵌入式 SQL 3. 数据库访问接口	1. 能够完成存储过程和触发器的创建 2. 能够完成嵌入式 SQL 的编写
		数据仓库	1. 数据仓库的概念 2. 数据仓库的现状 3. 数据仓库的发展	—
		数据挖掘	1. 数据挖掘发展 2. 数据挖掘原理 3. 数据挖掘技术	—
		XML 数据管理	1. XML 概述 2. XML 数据模型 3. XML 数据查询	—
实务 课程	系统分 析与设 计	系统分析	1. 掌握系统数据和过程建模 2. 理解对象建模 3. 了解开发策略 4. 掌握需求分析说明书的编写	1. 创建数据流图 2. 使用统一建模语言实现对象建模 3. 能够完成需求分析说明书编写
		系统设计	1. 熟悉系统架构 2. 掌握设计文档的编写	1. 能够完成基于 Internet 的系统架构实现 2. 能够完成系统设计文档编写
		系统实施	1. 了解系统实施过程及策略	—
		系统运行、支持与 安全	1. 了解系统运行、支持与 安全等理论基础	—
	电子商 务系统 规划与 建设	电子商务系 统应用	1. 理解企业资源计划系统 (ERP) 2. 理解供应链管理系统 (SCM) 3. 理解客户关系管理系统 (CRM) 4. 理解知识管理及决策支持系统 (DSS) 5. 理解办公自动化系统 (OA) 6. 理解企业流程管理 (BPM)	1. 掌握企业资源计划系统 (ERP) 的建设 2. 掌握供应链管理系统 (SCM) 的建设 3. 掌握客户关系管理系统 (CRM) 的建设 4. 掌握知识管理及决策支持系统 (DSS) 的建设 5. 掌握办公自动化系统 (OA) 的建设 6. 掌握企业流程管理 (BPM) 的建设
跨境电子商		1. 跨境电商平台的规划与	—	

职业技能鉴定考试大纲

		务系统平台	创建 2. 跨境电商平台的规划与创建 3. 跨境电商平台信息维护与安全管理	
	移动端网站开发与运营	移动端网站新技术	1. 了解移动设备API 2. 了解移动富媒体	—
		移动端网站测试	1. 掌握移动端设备测试 2. 掌握服务器端性能测试 3. 掌握移动应用程序测试	1. 熟悉移动端设备测试技术 2. 熟悉服务器端性能测试技术 3. 熟悉移动应用程序测试技术
		移动端网站运营	1. 理解移动端网站运营策略 2. 掌握社会化媒体推广工具	1. 能够制定移动端网站运营策略 2. 掌握一种社会化媒体推广工具
拓展课程	IT项目管理	IT项目管理内容	1. 理解项目范围管理 2. 理解项目进度管理 3. 理解项目成本管理 4. 理解项目质量管理 5. 理解项目人力资源管理 6. 理解项目风险管理	1. 能够完成项目范围规划的编制 2. 能够编制项目进度计划 3. 能够完成项目成本预算的编制 4. 熟练应用IT项目质量控制工具与技术 5. 熟练掌握项目人力资源规划和建设 6. 能够完成项目风险评估、能够制定风险应对规划
	系统安全管理	系统安全管理	1. 理解系统安全管理策略 2. 理解系统安全管理内容	—
	电子商务数据分析	数据分析概述	1. 数据分析基础 2. 数据分析的结构化思维	—
		数据分析技巧	1. 数据处理的技巧 2. 数据展现的技巧	—
		电子商务数据分析典型案例	1. 第三方电商平台数据分析 2. 独立电商平台/商城数据分析 3. 团购电商平台数据分析 4. 其他商务平台数据分析	1. 第三方电商平台数据分析、定位客户群、提出改进意见等 2. 独立电商平台数据分析、定位客户群、提出改进意见等 3. 团购电商平台数据分析、定位客户群、提出改进意见等

3. 理论与实操考核比重表

3.1 理论知识

项目		电子商务师 信息技术方向 理论考核内容比重 (%)
职业道德		5%
相 关 知 识 点	数据库技术	应用系统中的SQL及相关技术
		数据仓库
		数据挖掘
		XML数据管理
	系统分析与设计	系统分析
		系统设计
		系统实施
		系统运行、支持与安全
	电子商务系统 规划与建设	电子商务系统应用
		跨境电子商务系统平台
	移动端网站开 发与运营	移动端网站新技术
		移动端网站测试
		移动端网站运营
	IT项目管理	IT项目管理内容
系统安全管理	系统安全管理	
电子商务数据 分析	数据分析概述	
	数据分析技巧	
	电子商务数据分析典型案例	
合计		100%

3.2 技能操作

项目		电子商务师 信息技术方向 技能考核内容比重 (%)	
相 关 知 识 点	数据库技术	T-SQL程序设计	10%
		存储过程的创建	
		触发器的创建	
		嵌入式SQL编程	
	系统分析与设计	系统分析	10%
		系统设计	
	电子商务系统 规划与建设	电子商务系统应用	20%
	移动端网站开 发与运营	移动端网站测试	20%
		移动端网站运营	
	IT 项目管理	IT 项目管理内容	20%
电子商务数据 分析	电子商务数据分析典型案例	20%	
合计		100%	

6. 物流与供应链管理方向鉴定课程要求

➤ 电子商务员（国家职业资格四级）

1. 鉴定培训课程计划

1.1 课程总体目标

通过电子商务员（国家职业资格四级）物流与供应链管理方向系列课程培训的学习，使学员具备完备的职业道德素质；具备物流和供应链管理方面的分析问题能力，基本掌握物流管理的各种相关技术和方法；基本掌握供应链管理环境下的需求管理、采购管理、库存管理、业务外包，以及供应链合作伙伴的选择、业务流程重组、绩效评价等内容。使学员成为具备物流理论和实践技能能力、具有可持续发展能力的高素质高技能型物流与供应链管理专门人才。

1.2 理论课程目标

通过电子商务员（国家职业资格四级）物流与供应链管理专业方向系列课程培训的学习，使学员基本掌握电子商务基础知识，基本掌握电子商务环境下物流的发展和管理，掌握供应链管理的要素和体系结构框架，掌握供应链管理下的采购模式和采购策略，掌握物流的运输方式，配送的功能、分类，配送中心的形成及配送作业管理；基本掌握供应链管理中的信息技术应用；基本掌握销售物流的基础知识。

1.3 技能课程目标

通过电子商务员（国家职业资格四级）物流与供应链管理专业方向系列课程培训的学习，使学员基本掌握电子商务的基础知识与基础技能；基本掌握电子商务物流的基础知识；基本掌握电子商务供应链管理的基础知识；基本掌握仓储管理的操作流程；基本掌握运输与配送的操作流程。

1.4 课程课时分配

理论知识部分				操作技能部分			
内容	总课时	授课	复习	内容	总课时	授课	练习
电子商务物流概述	4	4	0	电子商务物流概述	4	2	2
供应链管理概述	4	4	0	供应链管理概述	4	2	2
供应链采购管理	8	6	2	供应链采购管理	8	4	4
电子商务物流配送管理	8	6	2	电子商务物流配送管理	6	2	4
电子商务物流与信息管理	8	6	2	电子商务物流与信息管理	8	4	4

销售物流管理	8	6	2	销售物流管理	10	4	6
合计	40	32	8	合计	40	18	22
总计						80	

1.5 理论课程要求及内容（对应上表）

1.5.1 电子商务物流概述

课程要求：通过培训，使培训对象基本掌握电子商务物流相关知识内容

课程内容：

- (1) 现代物流概述
- (2) 电子商务与物流的关系
- (3) 电子商务物流的发展
- (4) 电子商务物流管理

1.5.2 供应链管理概述

课程要求：通过培训，使培训对象基本掌握供应链管理相关知识内容

课程内容：

- (1) 传统企业运作模式及存在问题
- (2) 供应链管理要素及结构体系框架
- (3) 供应链结构分类
- (4) 集成化的供应链管理及运营机制

1.5.3 供应链采购管理

课程要求：通过培训，使培训对象基本掌握供应链采购管理相关知识

课程内容：

- (1) 采购成本控制
- (2) 供应链管理下的采购模式
- (3) 供应链环境下的采购策略
- (4) 供应商的选择与管理

1.5.4 电子商务物流配送管理

课程要求：通过培训，使培训对象基本掌握电子商务物流配送管理相关知识内容

课程内容：

- (1) 运输方式
- (2) 配送定义、功能及分类
- (3) 配送中心的形成及分类
- (4) 配送中心的作业管理

1.5.5 电子商务物流与信息管理

课程要求：通过培训，使培训对象基本掌握电子商务物流与信息管理相关知识内容

课程内容：

- (1) 供应链中的信息流控制
- (2) 供应链管理中的信息技术

(3) 供应链管理中的信息系统设计

1.5.6 销售物流管理

课程要求：通过培训，使培训对象基本掌握销售物流管理相关知识内容

课程内容：

- (1) 企业销售物流概述
- (2) 电子商务环境下的订单处理
- (3) 分销需求计划

1.6 技能课程要求及内容

1.6.1 电子商务物流概述

课程要求：通过培训，使培训对象基本掌握电子商务物流的相关操作

课程内容：

- (1) 熟悉物流装备与物流系统
- (2) 基本熟悉物流信息各子系统
 - 1) 货运运输管理系统
 - 2) 集装箱运输管理系统
 - 3) 搬场保洁管理系统
 - 4) 旅游运输管理系统
 - 5) 企事业车辆管理系统
- (3) 基本熟悉第三方物流运作与管理

1.6.2 供应链管理概述

课程要求：通过培训，使培训对象基本掌握供应链管理的相关操作

课程内容：

- (1) 对 SCM 系统的基本掌握
- (2) 熟悉 SCM 各子系统功能

1.6.3 供应链采购管理

课程要求：通过培训，使培训对象基本掌握供应链采购管理的相关操作

课程内容：

- (1) 执行采购计划
- (2) 联系供应商

1.6.4 电子商务物流配送管理

课程要求：通过培训，使培训对象基本掌握电子商务物流配送管理的相关操作

课程内容：

- (1) 实施配送作业
- (2) 流通加工
- (3) 单据作业

1.6.5 电子商务物流与信息管理

课程要求：通过培训，使培训对象基本掌握电子商务物流与信息管理的相關操作

课程内容：

- (1) 采集物流信息
- (2) 物品信息采集技术

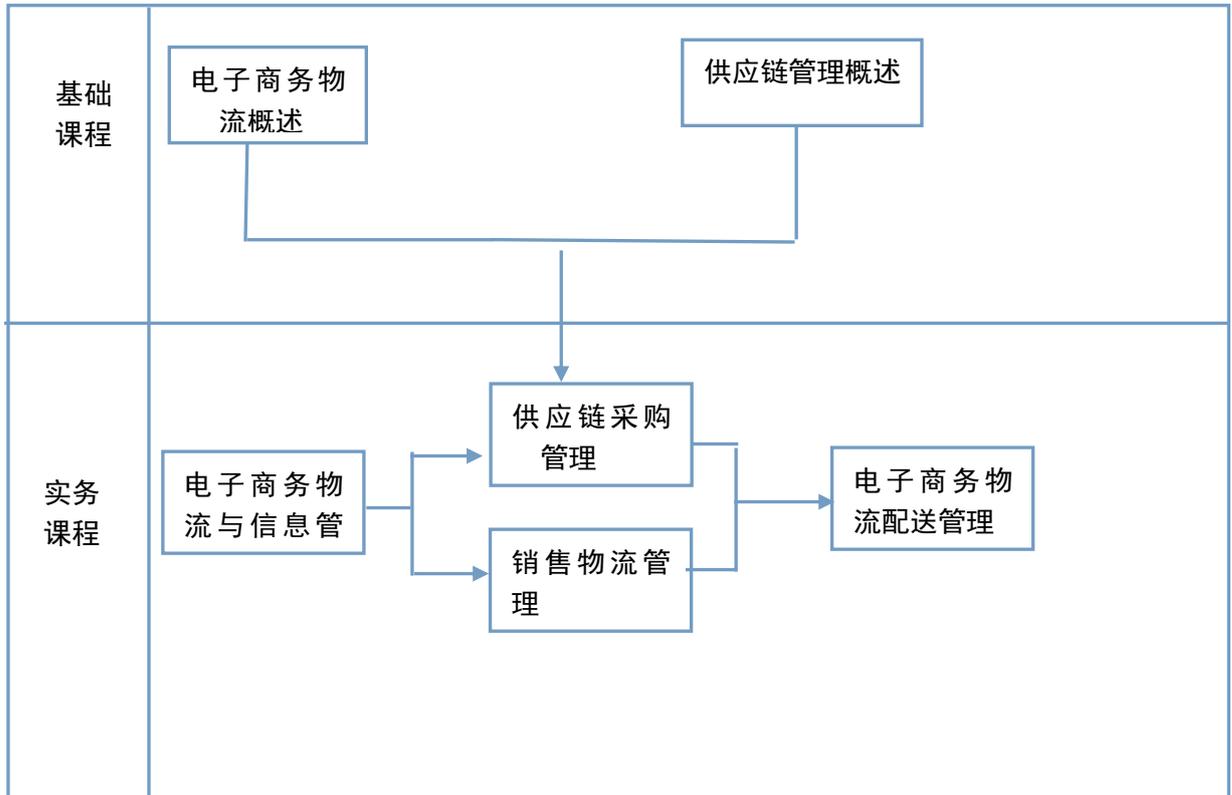
1.6.6 销售物流管理

课程要求：通过培训，使培训对象基本掌握销售物流管理的相关操作

课程内容：

- (1) 批发物流
- (2) 大类商品(行业)销售物流
- (3) 冷链物流

1.7 课程知识衔接



2. 鉴定考核内容与知识点分布

知识点	考核内容	理论知识要求	操作技能要求
一、物流与供应链管理方向基础知识	(一) 电子商务物流概述	1、掌握现代物流概述 2、掌握电子商务与物流的关系 3、掌握电子商务物流的发展 4、掌握电子商务物流管理	1、熟悉物流装备与物流系统 2、基本熟悉物流信息各子系统 3、基本熟悉第三方物流运作与管理
	(二) 供应链管理概述	1、基本掌握传统企业运作模式及存在问题 2、掌握供应链管理要素及结构体系框架 3、掌握供应链结构分类 4、掌握集成化的供应链管理及其运营机制	1、对 SCM 系统的基本掌握 2、熟悉 SCM 各子系统功能
二、物流与供应链管理方向实务知识	(三) 供应链采购管理	1、掌握采购成本控制相关知识 2、掌握供应链管理下的采购模式等知识 3、掌握供应链环境下的采购策略 4、掌握供应商的选择与管理	1、熟悉执行采购计划 2、掌握联系供应商的基本方式
	(四) 电子商务物流配送管理	1、掌握运输方式相关知识 2、掌握配送定义、功能及分类 3、掌握配送中心的形成及分类 4、掌握配送中心的作业管理	1、掌握实施配送作业基本技能 2、掌握流通加工相关技能 3、掌握单据作业相关技能
	(五) 电子商务物流与信息管理	1、掌握供应链中的信息流控制的基本知识 2、掌握供应链管理中的信息技术相关知识 3、掌握供应链管理中的信息系统设计的基本知识	1、基本掌握采集物流信息等相关技能 2、掌握物品信息采集技术
	(六) 销售物流管理	1、掌握企业销售物流概述知识点 2、掌握电子商务环境下的订单处理 3、掌握分销需求计划	1、基本掌握批发物流的相关流程 2、基本掌握大类商品(行业)销售物流的流程 3、基本掌握冷链物流的流程

3. 理论与实操考核比重表

3.1 理论知识

项目			电子商务员 物流与供应链管理方向 理论考核内容比重 (%)	
职业道德			5%	
基本要求			20%	
基础知识	电子商务物流概述	现代物流概述	10%	
		电子商务与物流的关系		
		电子商务物流的发展		
		电子商务物流管理		
	供应链管理概述	传统企业运作模式及存在问题	10%	
		供应链管理要素及结构体系框架		
		供应链结构分类		
		集成化的供应链管理及运营机制		
实务知识	供应链采购管理	采购成本控制	15%	
		供应链管理下的采购模式		
		供应链环境下的采购策略		
		供应商选择与管理		
	电子商务物流配送管理	运输方式	15%	
		配送定义、功能及分类		
		配送中心的形成及分类		
		配送中心的作业管理		
	电子商务物流与信息管理	供应链中的信息流控制	10%	
		供应链管理中的信息技术		
		供应链管理中的信息系统设计		
	销售物流管理	企业销售物流概述	15%	
		电子商务环境下的订单处理		
		分销需求计划		
	合计			100%

3.2 技能操作

项目		电子商务员 物流与供应链管理方向 技能考核内容比重 (%)	
基础知识	电子商务物流概述	物流装备与物流系统	20%
		物流信息各子系统	
	供应链管理概述	SCM 系统	15%
		SCM 各子系统功能	
实务知识	供应链采购管理	执行采购计划	20%
		联系供应商	
	电子商务物流配送管理	实施配送作业	15%
		流通加工	
		单据作业	
	电子商务物流与信息管理	采集物流信息	10%
		物品信息采集技术	
	销售物流管理	批发物流	20%
		大类商品(行业)销售物流	
		冷链物流	
合计		100%	

➤ 助理电子商务师（国家职业资格三级）

1. 鉴定培训课程计划

1.1 课程总体目标

通过助理电子商务师（国家职业资格三级）物流与供应链管理方向系列课程培训的学习，使学员具备完备的职业道德素质；具备物流和供应链管理方面的分析问题能力，解决综合问题能力，熟练掌握物流管理的各种相关技术和方法，如运输管理的合理化措施、库存水平控制策略、运输包装等相关技术；熟练掌握供应链管理环境下的需求管理、采购管理、库存管理、业务外包，以及供应链合作伙伴的选择、业务流程重组、绩效评价等内容。使学员成为具备物流理论和实践技能能力的、具有可持续发展能力的高素质高技能型物流与供应链管理专门人才。

1.2 理论课程目标

通过助理电子商务师（国家职业资格三级）物流与供应链管理方向系列课程培训的学习，使学员掌握各种运输的优缺点、运输合理化的措施；掌握仓储管理的流程和库存合理化的策略；掌握运输包装合理化的措施；掌握企业物流的各种形式及采购物流的操作要点；掌握物流信息技术的主要形式及特点；掌握供应链的基本概念、结构、特征和类型，以及供应链管理的概念、目标、运作方式等基本知识；熟练掌握供应链采购的含义、特点、实施和准时采购思想；能够掌握供应链库存管理的原理和方法，供应链管理环境下的库存问题及库存管理策略。

1.3 技能课程目标

通过助理电子商务师（国家职业资格三级）物流与供应链管理方向系列课程培训的学习，使培训对象熟悉仓库管理信息系统的应用；熟悉配送中心管理信息系统的应用；熟悉运输管理信息系统的应用；熟悉第三方物流管理信息系统的应用；熟悉仓储与配送决策支持系统的应用；掌握物流与供应链管理各环节的专业知识和技能。

1.4 课程课时分配

理论知识部分				操作技能部分			
内容	总课时	授课	复习	内容	总课时	授课	练习
电子商务物流概述	6	6	0	电子商务物流概述	6	2	4
供应链管理概述	8	8	0	供应链管理概述	6	2	4
供应链采购管理	8	6	2	供应链采购管理	8	2	6
电子商务物流配送管理	8	6	2	电子商务物流配送管理	8	2	6
电子商务物流与信息管理	8	6	2	电子商务物流与信息管理	6	2	4

销售物流管理	8	6	2	销售物流管理	10	4	6
仓储规划与设计	8	6	2	仓储规划与设计	10	2	8
物流信息技术	10	6	4				
管理信息系统	10	6	4				
合计	74	56	18	合计	54	16	38
总计						128	

1.5 理论课程要求及内容（对应上表）

1.5.1 电子商务物流概述

课程要求：通过培训，使培训对象基本掌握电子商务物流相关知识内容
课程内容：

- (1) 电子商务环境下的运输管理
 - 1) 运输的概念、功能
 - 2) 物流线路
 - 3) 运输设施与设备
 - 4) 电子商务环境下的运输合理化
- (2) 电子商务环境下的配送管理
 - 1) 电子商务物流配送基础
 - 2) 物流配送中心和工作流程
 - 3) 流通加工
- (3) 电子商务环境下的仓储管理
 - 1) 仓储管理概述
 - 2) 仓储设施与设备
 - 3) 包装技术
 - 4) 装卸与搬运

1.5.2 供应链管理概述

课程要求：通过培训，使培训对象基本掌握供应链管理相关知识内容
课程内容：

- (1) 供应链管理基础理论
 - 1) 传统企业运作模式及存在的问题
 - 2) 供应链管理要素及结构体系框架
 - 3) 供应链体系结构
 - 4) 集成化的供应链管理
 - 5) 供应链管理的运营机制
- (2) 供应链的构建与优化
 - 1) 供应链构建的体系框架
 - 2) 供应链构建的设计原则
 - 3) 供应链构建的几个基本问题
 - 4) 供应链的结构模型

5) 供应链结构中的企业角色

1.5.3 供应链采购管理

课程要求：通过培训，使培训对象基本掌握供应链采购管理相关知识

课程内容：

- (1) 采购谈判与签约
- (2) 采购过程控制
- (3) 供应商选择与管理
- (4) 同步化产品开发与采购
- (5) 运输及运输采购管理
- (6) 采购需求与供应
- (7) 供应链库存控制

1.5.4 电子商务物流配送管理

课程要求：通过培训，使培训对象基本掌握电子商务物流配送管理相关知识内容

课程内容：

- (1) 物流配送系统管理
 - 1) 物流配送系统概述
 - 2) 物流配送模式
 - 3) 物流配送计划
 - 4) 物流配送的业务流程
 - 5) 物流配送的绩效管理
- (2) 物流配送中心管理
- (3) 智能配送

1.5.5 电子商务物流与信息管理

课程要求：通过培训，使培训对象基本掌握电子商务物流与信息管理相关知识内容

课程内容：

- (1) 现代物流信息管理概述
- (2) 现代物流信息系统
- (3) 现代物流业务信息系统

1.5.6 销售物流管理

课程要求：通过培训，使培训对象基本掌握销售物流管理相关知识内容

课程内容：

- (1) 企业销售物流概述
- (2) 物流客户服务
- (3) 销售物流费用
- (4) 批发物流
- (5) 大类商品(行业)销售物流
- (6) 冷链物流

1.5.7 仓储规划与设计

课程要求：通过培训，使培训对象基本掌握仓储规划与设计相关知识内容

课程内容：

- (1) 仓储规划与设计原则
- (2) 仓库的布局与设计
- (3) 旧仓库改造再设计
- (4) 仓储网络设计

(5) 仓储设施、设备与新技术

1.5.8 物流信息技术

课程要求：通过培训，使培训对象基本掌握物流信息技术相关知识内容

课程内容：

- (1) 条形码技术
- (2) 射频技术
- (3) 电子数据交换
- (4) GPS/GIS 技术
- (5) 二维码技术
- (6) 物联网技术
- (7) 云计算技术

1.5.9 管理信息系统

课程要求：通过培训，使培训对象基本掌握管理信息系统相关知识内容

课程内容：

- (1) 管理信息系统的技术基础
- (2) 管理信息系统的规划与开发
- (3) 管理信息系统分析
- (4) 管理信息系统设计
- (5) 管理信息系统实施、维护与评价

1.6 技能课程要求及内容

1.6.1 电子商务物流概述

课程要求：通过培训，使培训对象基本掌握电子商务物流概述的相关操作

课程内容：

- (1) 熟练了解物流装备与物流系统
- (2) 基础数据录入
 - 1) 理解仓库编号、仓位编号，掌握编号方法
 - 2) 掌握物流仓储数据的收集、整理与录入
- (3) 配送管理
 - 1) 部件维护，建立部件资料库
 - 2) 入仓管理
 - 3) 出仓选货
 - 4) 出仓管理
- (4) 运输平台应用

1.6.2 供应链管理概述

课程要求：通过培训，使培训对象基本掌握供应链管理的相关操作

课程内容：

- (1) 提货业务流程
- (2) 发货业务流程
- (3) 调拨业务流程
- (4) 采购业务流程
- (5) 退货业务流程
- (6) 卖场管理系统与 POS

1.6.3 供应链采购管理

课程要求：通过培训，使培训对象基本掌握供应链采购管理的相关操作

课程内容：

- (1) 采购流程体系
 - 1) 采购计划环节
 - 2) 采购认证环节
 - 3) 采购订单
 - 4) 进货管理
- (2) 采购的招标与投标
 - 1) 招标的方式
 - 2) 开标程序和方法
- (3) 采购价格与谈判技巧
- (4) 采购管理的发展
 - 1) JIT 采购
 - 2) MRP 采购管理
 - 3) 供应链 VMI 采购
 - 4) 国家采购
 - 5) 其他采购管理

1.6.4 电子商务物流配送管理

课程要求：通过培训，使培训对象基本掌握电子商务物流配送管理的相关操作

课程内容：

- (1) POS 操作
 - 1) 系统操作
 - 2) 键盘操作
- (2) 门店操作
 - 1) 要货
 - 2) 验货
- (3) 拆零配送中心操作
 - 1) 网点作业
 - 2) 出库管理

1.6.5 电子商务物流与信息管理

课程要求：通过培训，使培训对象基本掌握电子商务物流与信息管理的相關操作

课程内容：

- (1) UPC 编码
- (2) EDI 技术
- (3) GPS 技术
- (4) GIS 技术
- (5) RFID 技术
- (6) 供应链管理中的信息系统设计

1.6.6 销售物流管理

课程要求：通过培训，使培训对象基本掌握销售物流管理的相关操作

课程内容：

- (1) 批发物流
- (2) 大类商品(行业)销售物流
- (3) 冷链物流

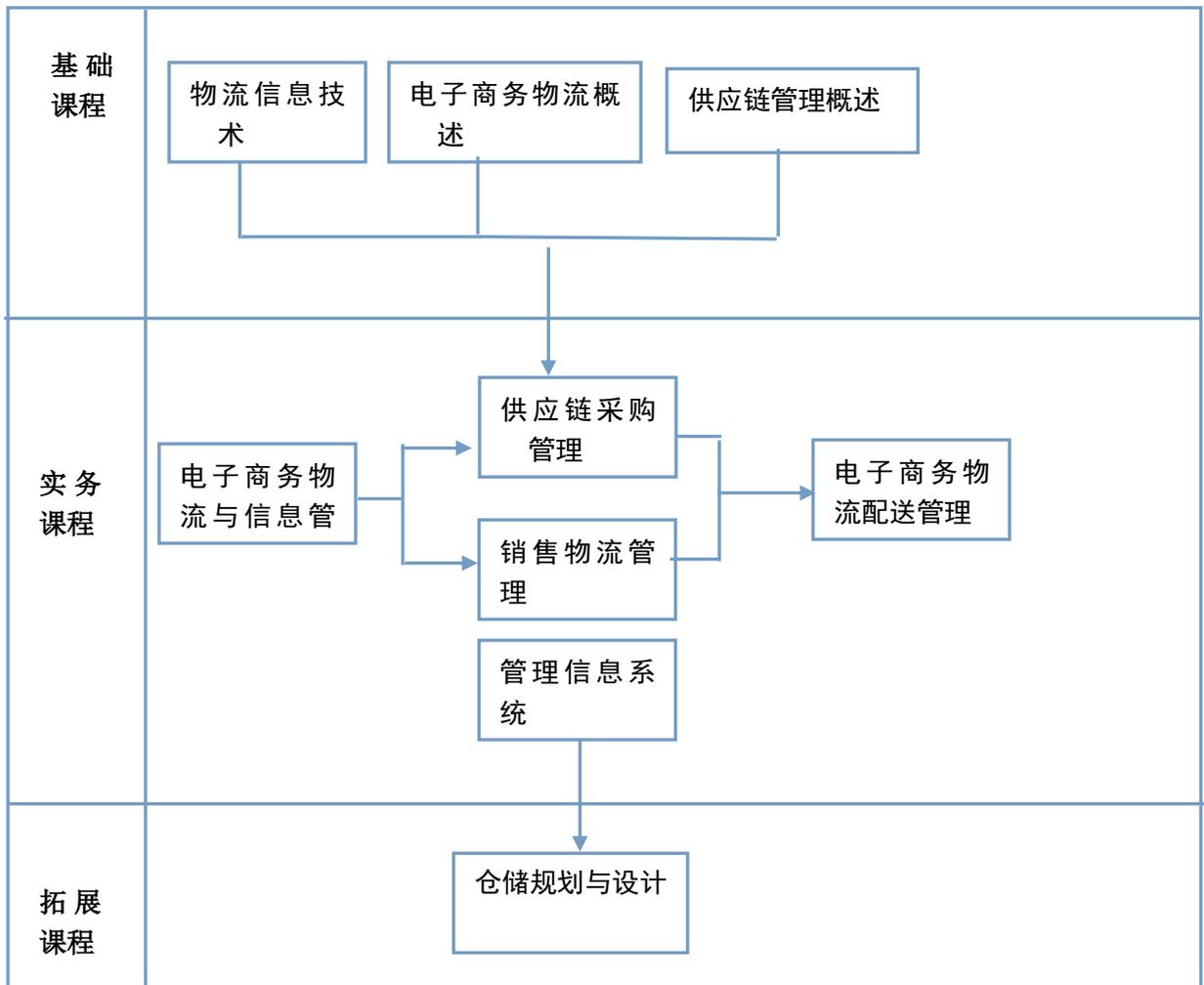
1.6.7 仓储规划与设计

课程要求：通过培训，使培训对象基本掌握仓储规划与设计的相关操作

课程内容：

- (1) 仓储规划与设计
 - 1) 仓库设计的空间利用
 - 2) 储位设计
 - 3) 货架系统的布局与设计
 - 4) 自动化立体仓库的布局与设计
 - 5) 自动引导车系统的设计
- (2) 仓储网络设计
 - 1) 仓储网络设计步骤
 - 2) 仓储设计中的计算机应用
 - 3) 新配送中心选址

1.7 课程知识衔接



2. 鉴定考核内容与知识点分布

知识点	考核内容	理论知识要求	操作技能要求
一、物流与供应链管理方向基础知识	(一) 电子商务物流概述	1. 掌握电子商务环境下的运输管理要素 2. 电子商务环境下的配送管理原理 3. 掌握电子商务环境下的仓储管理原理	1. 熟练了解物流装备与物流系统 2. 掌握物流系统基础数据录入 3. 掌握配送管理设计方式 4. 掌握运输平台的应用
	(二) 供应链管理概述	1. 掌握供应链管理基础理论 2. 掌握供应链的构建与优化	1. 掌握提货业务流程 2. 掌握发货业务流程 3. 掌握调拨业务流程 4. 掌握采购业务流程 5. 掌握退货业务流程 6. 熟悉卖场管理系统与 POS
	(三) 物流信息技术	1. 掌握条形码技术 2. 掌握射频技术 3. 掌握电子数据交换 4. 掌握 GPS/GIS 技术 5. 掌握二维码技术 6. 掌握物联网技术 7. 掌握云计算技术	—
二、物流与供应链管理方向实务知识	(四) 供应链采购管理	1. 掌握采购谈判与签约知识 2. 掌握采购过程控制知识 3. 掌握供应商选择与管理知识 4. 掌握同步化产品开发与采购知识 5. 掌握运输及运输采购管理知识 6. 掌握采购需求与供应知识 7. 掌握供应链库存控制知识	1. 掌握采购流程体系 2. 掌握采购的招标与投标 3. 掌握采购价格与谈判技巧 4. 掌握采购管理的发展
	(五) 电子商务物流配送管理	1. 掌握物流配送系统管理知识 2. 掌握配送中心管理知识 3. 掌握智能配送知识	1. 掌握 POS 操作原理 2. 掌握门店操作原理 3. 掌握拆零配送中心操作原理

职业技能鉴定考试大纲

	(六) 电子商务物流与信息管理	<ol style="list-style-type: none"> 1. 掌握现代物流信息管理概述知识 2. 掌握现代物流信息系统知识 3. 掌握现代物流业务信息系统知识 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 掌握 UPC 编码原理 2. 掌握 EDI、GPS、GIS、RFID 等技术的应用 3. 掌握供应链管理中的信息系统设计
	(七) 销售物流管理	<ol style="list-style-type: none"> 1. 掌握企业销售物流知识 2. 掌握物流客户服务知识 3. 掌握销售物流费用知识 4. 掌握批发物流知识 5. 掌握大类商品(行业)销售物流知识 6. 掌握冷链物流知识 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 掌握批发物流相关知识 2. 掌握大宗商品(行业)销售物流相关知识 3. 掌握冷链物流相关知识
	(八) 管理信息系统	<ol style="list-style-type: none"> 1. 掌握管理信息系统的技术基础 2. 掌握管理信息系统的规划与开发 3. 掌握管理信息系统分析 4. 掌握管理信息系统设计 5. 掌握管理信息系统实施、维护与评价 	—
三、物流与供应链管理方向拓展知识	(九) 仓储规划与设计	<ol style="list-style-type: none"> 1. 掌握仓储规划与设计原则 2. 掌握仓库的布局与设计 3. 掌握旧仓库改造再设计原理 4. 掌握仓储网络设计原理 5. 掌握仓储设施、设备与新技术 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 掌握仓储规划与设计原理 2. 掌握仓储网络设计原理

3. 理论与实操考核比重表

3.1 理论知识

项目		助理电子商务师 物流与供应链管理方向 理论考核内容比重 (%)
职业道德		5%
基础知识		10%
基础知识	电子商务物流概述	电子商务环境下的运输管理
		电子商务环境下的配送管理
		电子商务环境下的仓储管理
	供应链管理概述	供应链管理基础理论
		供应链的构建与优化
	物流信息技术	条形码技术
		射频技术
		电子数据交换
		GPS/GIS 技术
		二维码技术
物联网技术		
云计算技术		
实务知识	供应链采购管理	采购谈判与签约
		采购过程控制
		供应商选择与管理
		同步化产品开发与采购
		运输及运输采购管理
		采购需求与供应
	供应链库存控制	
	电子商务物流配送管理	物流配送系统管理
		物流配送中心管理
		智能配送
电子商务物流与	现代物流信息管理概述	

职业技能鉴定考试大纲

	信息管理	现代物流信息系统	10%	
		现代物流业务信息系统		
	销售物流管理	企业销售物流概述		
		物流客户服务		
		销售物流费用		
		批发物流		
		大类商品(行业)销售物流		
		冷链物流		
	管理信息系统	管理信息系统的技术基础		10%
		管理信息系统的规划与开发		
		管理信息系统分析		
管理信息系统设计				
管理信息系统实施、维护与评价				
拓展知识	仓储规划与设计	仓储规划与设计原则	10%	
		仓库的布局与设计		
		仓储网络设计		
		仓储设施、设备与新技术		
合计			100%	

3.2 技能操作

项目			助理电子商务师 物流与供应链管理方向 技能考核内容比重 (%)
基础 知识	电子商务物流概述	了解物流装备与物流系统	10%
		物流系统基础数据录入	
		配送管理	
		运输平台的应用	
	供应链管理概述	提货业务流程	10%
		发货业务流程	
		调拨业务流程	
		采购业务流程	
		退货业务流程	
		卖场管理系统与 POS	
应用 知识	供应链采购管理	采购流程体系	15%
		采购的招标与投标	
		采购价格与谈判技巧	
		采购管理的发展	
	电子商务物流配送 管理	POS 操作	15%
		门店操作	
		拆零配送中心操作	
	电子商务物流与信息 管理	UPC 编码	15%
		EDI、GPS、GIS、RFID 等技术的应用	
		供应链管理中的信息系统设计	
	销售物流管理	批发物流	15%
		大类商品(行业)销售物流	
		冷链物流	
拓展 知识	仓储规划与设计	仓储规划与设计	20%
		仓储网络设计	
合计			100%

➤ 电子商务师（国家职业资格二级）

1. 鉴定培训课程计划

1.1 课程总体目标

通过电子商务师（国家职业资格二级）物流与供应链管理方向系列课程培训的学习，使学员具备完备的职业道德素质；具备物流和供应链管理方面的分析问题能力，解决综合问题能力，熟练掌握物流管理的各种相关技术和方法；熟练掌握供应链管理环境下的需求管理、采购管理、库存管理、业务流程重组、绩效评价等内容。使学员成为具备物流理论和实践技能能力的、具有可持续发展能力的高素质高技能型物流与供应链管理专门人才。

1.2 理论课程目标

通过电子商务师（国家职业资格二级）物流与供应链管理方向系列课程培训的学习，使学员能够掌握各项供应链管理专业知识；掌握供应链管理的战略性特征；掌握“牛鞭效应”、“曲棍球效应”产生的原因及其解决方法；掌握供应商合作伙伴关系、供应链合作伙伴选择的步骤和方法；掌握供应链环境下的JIT、VMI、JMI采购；掌握供应链环境下的绩效评价体系；掌握供应链环境下信息系统的构建原则、技术。

1.3 技能课程目标

通过电子商务师（国家职业资格二级）物流与供应链管理方向系列课程培训的学习，使培训对象能够结合企业实际情况分析出其独特的供应链战略模式；能够针对“牛鞭效应”、“曲棍球效应”产生的原因提出解决的方案；能结合企业的经营理念选择合适的供应商；能够结合企业的实际情况进行供应链采购模式的选择；能结合企业的实际情况设计出科学的绩效评价系统。

1.4 课程课时分配

理论知识部分				操作技能部分			
内容	总课时	授课	复习	内容	总课时	授课	练习
供应链采购管理	6	5	1	供应链采购管理	6	2	4
电子商务物流配送管理	6	5	1	电子商务物流配送管理	6	2	4
商品管理	6	4	2	销售物流管理	4	2	2
销售物流管理	4	3	1	仓储规划与设计	10	6	4
仓储规划与设计	6	4	2	供应链网络规划	10	6	4
供应链网络规划	6	4	2				
跨境电子商务物流	6	4	2				

与供应链体系							
数据分析	6	5	1				
合计	46	34	12	合计	36	18	18
总计						82	

1.5 理论课程要求及内容（对应上表）

1.5.1 供应链采购管理

课程要求：通过培训，使培训对象基本掌握供应链采购管理相关知识

课程内容：

- (1) 供应商选择与管理
 - 1) 供应商选择
 - 2) 供应商评价
 - 3) 供应商关系管理
- (2) 同步化产品开发与采购
 - 1) 供应商参与产品开发的理论基础
 - 2) 精益生产中的供应商协作模式
 - 3) 顾客化定制模式
- (3) 运输及运输采购管理
 - 1) 准时化(JIT)采购对运输成本的影响
 - 2) JIT 采购的运输采购管理
- (4) 采购需求与供应
 - 1) MRP 计算方法
 - 2) JIT 计划模式
- (5) 供应链采购质量管理
- (6) 采购与供应链成本控制

1.5.2 电子商务物流配送管理

课程要求：通过培训，使培训对象基本掌握电子商务物流配送管理相关知识内容

课程内容：

- (1) 物流配送系统管理
- (2) 物流配送中心管理
- (3) 物流配送方案优化管理
- (4) 物流配送管理相关算法及应用

1.5.3 商品管理

课程要求：通过培训，使培训对象基本掌握商品管理相关知识内容

课程内容：

- (1) 商品品类管理
- (2) 商品采购管理
- (3) 商品包装与流通加工
- (4) 商品货架管理
- (5) 商品仓储管理

1.5.4 销售物流管理

课程要求：通过培训，使培训对象基本掌握销售物流管理相关知识内容

课程内容：

- (1) 分销渠道与销售物流
- (2) 销售物流网络与规划
- (3) 销售物流费用
- (4) 零售物流
- (5) 批发物流
- (6) 销售物流外包决策与第三方物流
- (7) 第四方物流设计与策划

1.5.5 仓储规划与设计

课程要求：通过培训，使培训对象基本掌握仓储规划与设计相关知识内容

课程内容：

- (1) 仓库的布局与设计
- (2) 旧仓库改造再设计
- (3) 仓储网络设计
- (4) 仓储流程管理
- (5) 仓储管理信息系统

1.5.6 供应链网络规划

课程要求：通过培训，使培训对象基本掌握供应链网络规划相关知识内容

课程内容：

- (1) 供应链中的需求预测
- (2) 供应链总体计划
- (3) 供应链中的供给和需求规划：控制可预测变量
- (4) 供应链中的运输规划
- (5) 供应链中的网络设计
- (6) 供应链决策的财务评价

1.5.7 跨境电子商务物流与供应链体系

课程要求：通过培训，使培训对象基本掌握跨境电子商务物流与供应链体系相关知识内容

课程内容：

- (1) 国际快递业务基本知识
- (2) 报关清关基础知识
- (3) 国际物流配送体系规划
- (4) 海外仓储设计与规划
- (5) 国际物流及快递资费标准
- (6) 国际快件安全管理章程

1.5.8 数据分析

课程要求：通过培训，使培训对象基本掌握数据分析相关知识内容

课程内容：

- (1) 大数据概念
- (2) 数据挖掘流程
- (3) 有指导学习
- (4) 无指导学习
- (5) 贝叶斯分类

(6) 高维回归及变量选择

1.6 技能课程要求及内容

1.6.1 供应链采购管理

课程要求：通过培训，使培训对象基本掌握供应链采购管理的相关操作

课程内容：

- (1) 准时化(JIT)采购对运输成本的影响
- (2) JIT 采购的运输采购管理
- (3) 供应商的选择与管理

1.6.2 电子商务物流配送管理

课程要求：通过培训，使培训对象基本掌握电子商务物流配送管理的相关操作

课程内容：

- (1) 物流配送方案优化管理
- (2) 物流配送管理相关算法及应用

1.6.3 销售物流管理

课程要求：通过培训，使培训对象基本掌握销售物流管理的相关操作

课程内容：

- (1) 掌握各类销售物流的规划与管理方式
- (2) 掌握销售物流网络与规划
- (3) 掌握销售物流费用管理
- (4) 掌握销售物流外包决策与第三方物流
- (5) 掌握第四方物流设计与策划

1.6.4 仓储规划与设计

课程要求：通过培训，使培训对象基本掌握仓储规划与设计的相关操作

课程内容：

- (1) 掌握仓库的布局与设计
- (2) 掌握旧仓库改造再设计
- (3) 掌握仓储网络设计
- (4) 掌握仓储流程管理
- (5) 掌握仓储管理信息系统的应用

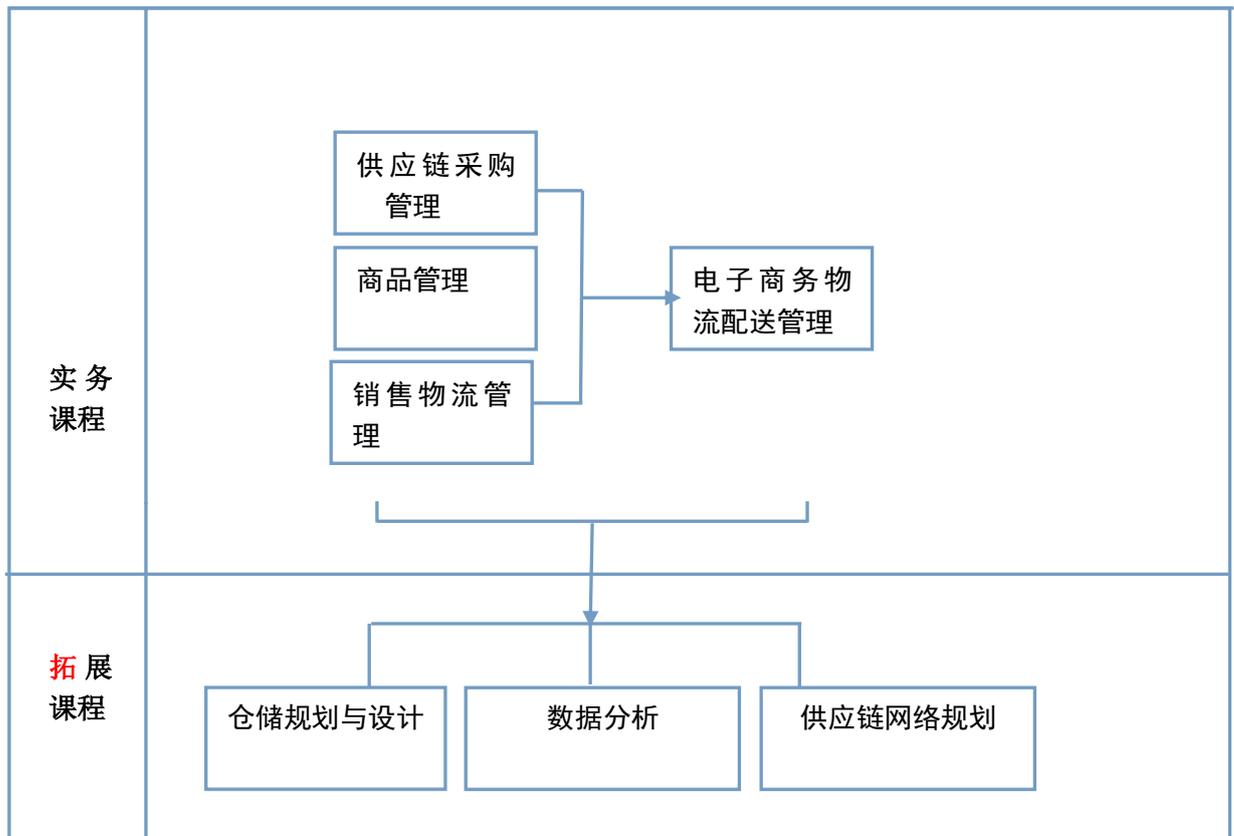
1.6.5 供应链网络规划

课程要求：通过培训，使培训对象基本掌握供应链网络规划的相关操作

课程内容：

- (1) 掌握供应链中的需求预测
- (2) 掌握供应链总体计划
- (3) 掌握供应链中的供给和需求规划
- (4) 掌握供应链中的运输规划
- (5) 掌握供应链中的网络设计
- (6) 掌握供应链决策的财务评价

1.7 课程知识衔接



2. 鉴定考核内容与知识点分布

知识点	考核内容	理论知识要求	操作技能要求
物流与供应链管理方向 实务知识	(一) 供应链采购管理	<ol style="list-style-type: none"> 1. 掌握供应商选择与管理知识 2. 掌握同步化产品开发与采购相关知识 3. 掌握运输及运输采购管理 4. 掌握采购需求与供应知识 5. 掌握供应链采购质量管理 6. 掌握采购与供应链成本控制 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 掌握准时化(JIT)采购对运输成本的影响 2. 掌握JIT采购的运输采购管理 3. 掌握供应商的选择与管理
	(二) 电子商务物流配送管理	<ol style="list-style-type: none"> 1. 掌握物流配送系统管理知识 2. 掌握物流配送中心管理知识 3. 掌握物流配送方案优化管理知识 4. 掌握物流配送管理相关算法及应用 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 掌握物流配送方案优化管理 2. 掌握物流配送管理相关算法及应用
	(三) 商品管理	<ol style="list-style-type: none"> 1. 掌握商品品类管理知识 2. 掌握商品采购管理知识 3. 掌握商品包装与流通加工知识 4. 掌握商品货架管理知识 5. 掌握商品仓储管理相关知识 	—
	(四) 销售物流管理	<ol style="list-style-type: none"> 1. 掌握分销渠道与销售物流管理知识 2. 掌握销售物流网络与规划 3. 掌握销售物流费用相关知识 4. 掌握零售物流管理知识 5. 掌握批发物流管理知识 6. 掌握销售物流外包决策与第三方物流 7. 掌握第四方物流设计与策划 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 掌握各类销售物流的规划与管理方式 2. 掌握销售物流网络与规划模式 3. 掌握销售物流费用管理 4. 掌握销售物流外包决策与第三方物流 5. 掌握第四方物流设计与策划
物流与供应链管理方向 扩展知识	(五) 仓储规划与设计	<ol style="list-style-type: none"> 1. 掌握仓库的布局与设计 2. 旧仓库改造再设计 3. 仓储网络设计 4. 掌握仓储流程管理 5. 掌握仓储管理信息系统分析方法 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 掌握仓库的布局与设计 2. 掌握旧仓库改造再设计 3. 掌握仓储网络设计 4. 掌握仓储流程管理 5. 掌握仓储管理信息系统的应用

职业技能鉴定考试大纲

	<p>(六) 供应链网络规划</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 掌握供应链中的需求预测方案 2. 掌握供应链总体计划 3. 掌握供应链中的供给和需求规划 4. 供应链中的运输规划 5. 掌握供应链中的网络设计 6. 掌握供应链决策的财务评价 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 掌握供应链中的需求预测方案 2. 掌握供应链总体计划 3. 掌握供应链中的供给和需求规划 4. 供应链中的运输规划 5. 掌握供应链中的网络设计 6. 掌握供应链决策的财务评价
	<p>(七) 跨境电子商务供应链与物流体系</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 国际快递业务基本知识 2. 报关清关基础知识 3. 国际物流配送体系规划 4. 海外仓储设计与规划 5. 国际物流及快递资费标准 6. 国际快件安全管理章程 	<p>—</p>
	<p>(八) 数据分析</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 掌握大数据概念 2. 掌握数据挖掘流程知识 3. 掌握有指导学习相关分析方法 4. 掌握无指导学习相关分析方法 5. 掌握贝叶斯分类和因果学习 6. 掌握高维回归及变量选择 	<p>—</p>

3. 理论与实操考核比重表

3.1 理论知识

项目			电子商务师 物流与供应链管理方向 理论考核内容比重 (%)
职业道德			5%
实务知识	供应链采购管理	供应商选择与管理	15%
		同步化产品开发与采购	
		运输及运输采购管理	
		采购需求与供应	
		供应链采购质量管理	
		采购与供应链成本控制	
	电子商务物流配送管理	物流配送系统管理	10%
		物流配送中心管理	
		物流配送方案优化管理	
		物流配送管理相关算法及应用	
	商品管理	商品品类管理	10%
		商品采购管理	
		商品包装与流通加工	
		商品货架管理	
		商品仓储管理	
	销售物流管理	分销渠道与销售物流	10%
		销售物流网络与规划	
		销售物流费用	
		零售物流	
		批发物流	
销售物流外包决策与第三方物流			
第四方物流设计与策划			
仓储规划与设计	仓库的布局与设计	15%	
	旧仓库改造再设计		
	仓储网络设计		
	仓储流程管理		

职业技能鉴定考试大纲

拓展知识		仓储管理信息系统	
	供应链网络规划	供应链中的需求预测	20%
		供应链总体计划	
		供应链中的供给和需求规划	
		供应链中的运输规划	
		供应链中的网络设计	
		供应链决策的财务评价	
	跨境电子商务供应链与物流体系	国际快递业务基本知识	5%
		报关清关基础知识	
		国际物流配送体系规划	
		海外仓储设计与规划	
		国际物流及快递资费标准	
		国际快件安全管理章程	
	数据分析	大数据概念	10%
		数据挖掘流程	
		掌握有指导学习相关分析方法	
		掌握无指导学习相关分析方法	
		掌握贝叶斯分类和因果学习	
		掌握高维回归及变量选择	
合计		100%	

3.2 技能操作

项目			电子商务师 物流与供应链管理方向 技能考核内容比重 (%)
实务 知识	供应链采购管理	准时化(JIT)采购对运输成本的影响	15%
		JIT 采购的运输采购管理	
		供应商的选择与管理	
	电子商务物流配送管理	物流配送方案优化管理	15%
		物流配送管理相关算法及应用	
	销售物流管理	各类销售物流的规划与管理方式	15%
		销售物流网络与规划	
		售物流费用管理	
		销售物流外包决策与第三方物流	
		第四方物流设计与策划	
拓展 知识	仓储规划与设计	仓库的布局与设计	30%
		旧仓库改造再设计	
		仓储网络设计	
		仓储流程管理	
		仓储管理信息系统	
	供应链网络规划	供应链中的需求预测	25%
		供应链总体计划	
		供应链中的供给和需求规划	
		供应链中的运输规划	
		供应链中的网络设计	
		供应链决策的财务评价	
合计			100%

7. 客户关系管理方向鉴定课程要求

➤ 电子商务员（国家职业资格四级）

1. 鉴定培训课程计划

1.1 课程总体目标

通过电子商务员（国家职业资格四级）客户关系管理方向系列课程培训的学习，使学员具备完备的网络客服职业道德水平，掌握各种第三方电子商务平台开店技巧和店铺装修技巧，了解电子商务平台工具的使用，掌握网络营销的基础知识，掌握网络零售沟通的基础知识，为企业输送应用型电子商务客户服务人才。

1.2 理论课程目标

通过电子商务员（国家职业资格四级）客户关系管理方向系列课程培训的学习，使学员具备互联网相关基础知识、电子商务专业基础知识和办公自动化基础知识，网络客服基础知识，掌握各种电子商务平台规则和平台相关工具使用基础知识，掌握网络零售销售话术等知识，掌握沟通技巧等理论知识。

1.3 技能课程目标

通过培训，使培训对象能够熟练在各种电子商务平台掌握开店技巧，熟知各平台规则，能够熟练使用 word、excel、ppt 等办公自动化工具进行简单的信息处理，能够利用计算机网络的基础知识进行网络的基本设置与基础操作，能够熟练掌握店铺开设和装修店铺等技能；能掌握基础的客服知识与客户沟通协调技巧。

1.4 课程课时分配

理论知识部分				操作技能部分			
内容	总课时	授课	复习	内容	总课时	授课	练习
计算机网络基础	8	6	2	计算机网络基础	6	4	2
网络营销实务	10	6	4	办公自动化	10	4	6
情绪与压力管理	8	6	2	网络营销实务	10	6	4
沟通及销售技巧	8	6	2	平台工具的运用	14	4	10
平台操作	8	6	2	沟通及销售技巧	8	4	4

平台工具的运用	8	6	2	平台操作	12	4	8
合计	50	36	14	合计	60	26	34
总计						120	

1.5 理论课程要求及内容（对应上表）

1.5.1 计算机网络基础

课程要求：通过培训，使培训对象基本掌握计算机网络相关知识内容

课程内容：

(1) Internet 的基本知识

- 1) 计算机网络的主要技术指标
- 2) 计算机网络的功能
- 3) 计算机网络的服务
- 4) 计算机网络的分类、组成
- 5) 计算机网络的拓扑结构

(2) 无线网络技术

- 1) GSM、GPRS、CDMA、WAP 技术
- 2) 移动网络
- 3) 无线网 WLAN
- 4) Wi-Fi 和蓝牙技术
- 5) 其他无线网络技术

(3) 广域网技术

- 1) 数字数据网 (DDN)
- 2) 综合业务数字网 (ISDN)
- 3) 数字用户线 (XDSL)
- 4) 公共分组交换网 (X.25)
- 5) 异步传输模式 (ATM)
- 6) 其他广域网技术

1.5.2 网络营销实务

课程要求：通过培训，使培训对象基本掌握网络营销实务相关知识内容

课程内容：

(1) 网络营销环境分析

- 1) 网络营销环境分析概述
- 2) 网络营销宏观环境分析
- 3) 网络营销微观环境分析

(2) STP 策略

- 1) 市场细分策略
- 2) 目标市场策略分析
- 3) 市场定位策略分析

(3) 4P 策略

- 1) 产品策略
- 2) 价格策略
- 3) 促销策略

- 4) 渠道策略
- (4) 专业术语

1.5.3 情绪与压力管理

课程要求：通过培训，使培训对象基本掌握情绪与压力管理相关知识

课程内容：

- (1) 压力的概述
- (2) 压力与疾病
- (3) 从心理学角度看压力
- (4) 压力的应对策略与情绪调整

1.5.4 沟通及销售技巧

课程要求：通过培训，使培训对象基本掌握沟通及销售技巧相关知识内容

课程内容：

- (1) 成功沟通的要素
 - 1) 换位思考
 - 2) 强调积极面和对方利益
 - 3) 合理定位
- (2) 沟通主体和自我沟通分析
 - 1) 沟通主体的自我认知
 - 2) 自我沟通的分析
- (3) 人际沟通与沟通客体分析
- (4) 口头沟通和面谈技巧

1.5.5 平台操作

课程要求：通过培训，使培训对象基本掌握电商平台操作相关知识内容

课程内容：

- (1) 网上开店前的准备
 - 1) 网上开店的必备条件
 - 2) 网店商品的选择
 - 3) 商品价格的设置
 - 4) 其他网上开店前的准备
- (2) 第三方电商平台上开店
 - 1) 注册成为平台会员
 - 2) 开通网络支付账号
 - 3) 发布商品信息开设店铺
- (3) 装修及管理店铺
 - 1) 搜索与宝贝详情页面处理
 - 2) 列表页与自定义栏目处理
 - 3) 店铺模板的设置与规划

1.5.6 平台工具的运用

课程要求：通过培训，使培训对象基本掌握电子商务平台工具的使用相关知识内容

课程内容：

- (1) 网络平台销售规则
- (2) 在线支付工具的使用
- (3) 手机平台工具
- (4) 在线沟通工具

1.6 技能课程要求及内容

1.6.1 计算机网络基础知识

课程要求：通过培训，使培训对象基本掌握计算机网络基础知识使用相关技能

课程内容：

- (1) FTP 服务器的安装与设置
- (2) 网络系统常见命令
- (3) 虚拟局域网

1.6.2 办公自动化

课程要求：通过培训，使培训对象基本掌握办公自动化基础技能

课程内容：

- (1) 文本框、图片的基本制作与文字编辑
- (2) 办公公文制作，用制表位生成静态目录，批注与修订
- (3) 使用 PowerPoint 制作办公演示文稿
- (4) 常用表格的制作与使用

1.6.3 网络营销实务

课程要求：通过培训，使培训对象基本掌握网络营销实务基础技能

课程内容：

- (1) 网络信息收集
- (2) 搜索引擎使用技巧
- (3) E-mail 网络营销
- (4) 网络广告的了解

1.6.4 平台工具的运用

课程要求：通过培训，使培训对象基本掌握电子商务平台工具使用的相关技能

课程内容

- (1) 店铺装修工具的使用
- (2) 商品上架工具的使用
- (3) 引流工具的使用
- (4) 第三方平台免费与收费推广工具的使用
- (5) 店内促销工具的使用
- (6) 网络沟通工具的使用

1.6.5 平台操作

课程要求：通过培训，使培训对象基本掌握第三方电子商务平台的相关操作与相关技能

课程内容

- (1) 第三方电商平台的开店技巧
- (2) 网络分销
- (3) 网上进货
- (4) 店铺装修
- (5) 平台宝贝发布
- (6) 平台商品上下架
- (7) 各大平台规则

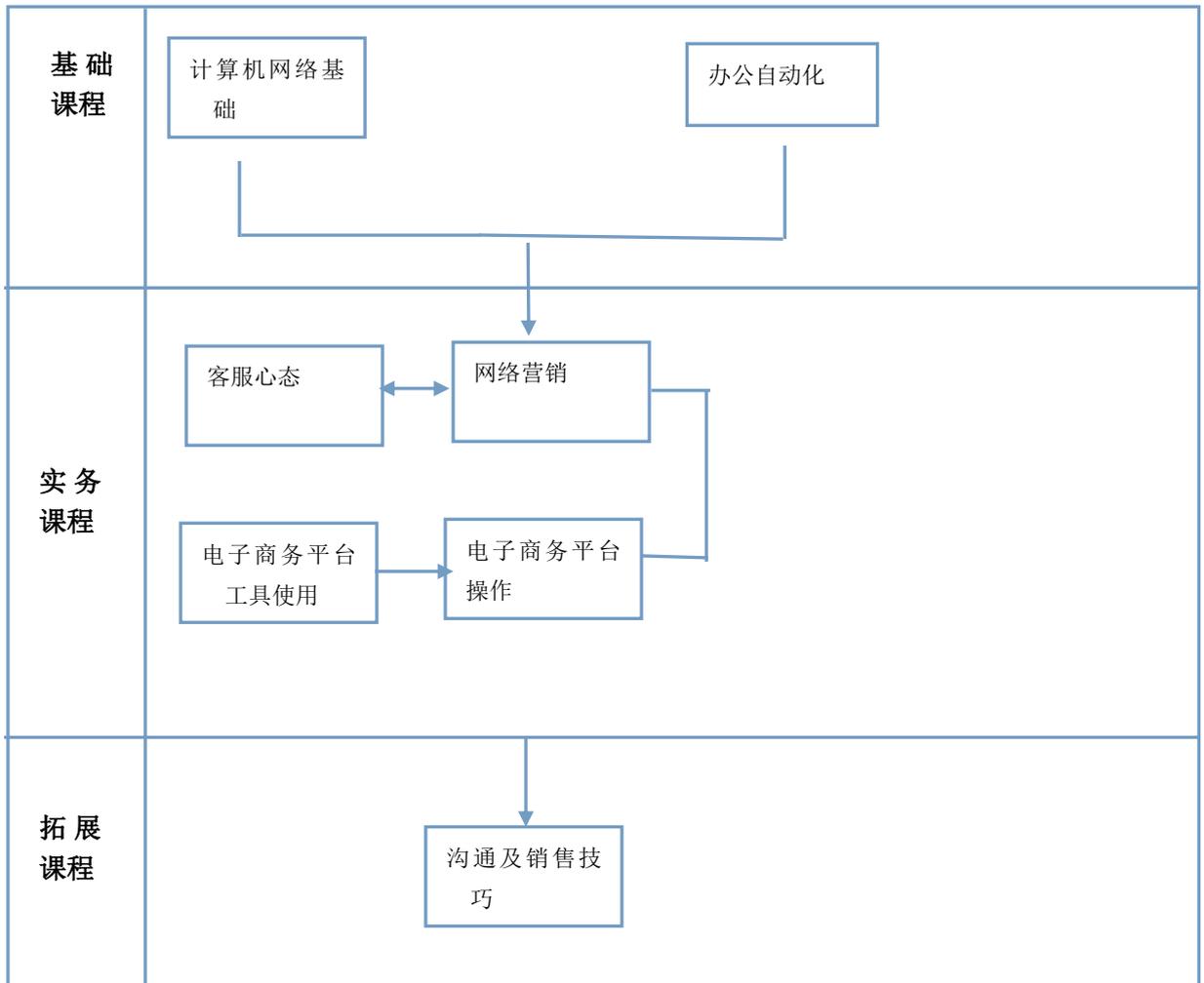
1.6.6 沟通及销售技巧

课程要求：通过培训，使培训对象基本掌握电子商务沟通及销售技巧相关技能

课程内容

- (1) 如何让客户修改差评
- (2) 阶段性话术
- (3) 关联销售

1.7 课程知识衔接



2. 鉴定考核内容与知识点分布

知识点	考核内容	理论知识要求	操作技能要求
一、客户关系管理方向基础知识	(一) 计算机网络基础	1. 掌握 Internet 的基本知识 2. 掌握无线网络技术的基本知识 3. 掌握广域网技术的基本知识	1. 掌握 FTP 服务器的安装与设置 2. 掌握网络系统常见命令 3. 了解虚拟局域网
	(二) 办公自动化	——	1. 掌握文本框、图片的基本制作与文字编辑技巧 2. 掌握办公公文制作, 用制表位生成静态目录、批注与修订 3. 掌握使用 PowerPoint 制作办公演示文稿技巧 4. 掌握常用表格的制作与使用技巧
	(三) 网络营销实务	1. 了解网络营销环境分析要素 2. 掌握营销理论的 STP 策略 3. 掌握营销理论的 4P 策略 4. 掌握网络营销专业术语	1. 掌握网络信息的收集技巧 2. 掌握搜索引擎的使用技巧 3. 掌握 E-mail 网络营销技能 4. 掌握网络广告的相关知识技能
二、客户关系管理方向实务知识	(四) 情绪与压力管理	1. 掌握压力的基本概念 2. 了解压力与疾病的关系 3. 掌握从心理学角度看压力的相关知识 4. 掌握压力的应对策略与情绪调整方式	——
	(五) 电子商务平台工具的运用	1. 掌握网络平台销售规则 2. 掌握在线支付工具的使用 3. 掌握手机平台工具的使用 4. 掌握在线沟通工具的使用	1. 店铺装修工具的使用 2. 商品上架工具的使用 3. 引流工具的使用 4. 第三方平台免费与收费推广工具的使用 5. 店内促销工具的使用 6. 网络沟通工具的使用
	(六) 平台操作	1. 熟悉和掌握网上开店前的准备 2. 掌握第三方电商平台上开店方式 3. 掌握装修及管理店铺的技巧	1. 掌握第三方电商平台开店技巧 2. 了解电商网络分销平台的规则 3. 了解网上进货的方法 4. 掌握店铺装修的技巧 5. 掌握平台宝贝发布的技巧 6. 了解平台商品上下架问题 7. 掌握各大平台规则

职业技能鉴定考试大纲

三、客户关系管理方向扩展知识	(七) 沟通及销售技巧	1. 掌握成功沟通的要素 2. 了解沟通主体和自我沟通分析方法 3. 掌握人际沟通与沟通客体分析 4. 掌握口头沟通和面谈技巧	1. 掌握如何让客户修改差评的技能 2. 阶段性话术的把握 3. 掌握关联销售技巧
-----------------------	-------------	--	---

3. 理论与实操考核比重表

3.1 理论知识

项目			电子商务员 客户关系管理方向 理论考核内容比重 (%)
职业道德			5%
基础知识			20%
基础知识	计算机网络基础	Internet 的基本知识	5%
		无线网络技术的基本知识	
		广域网技术的基本知识	
	网络营销实务	网络营销环境分析	15%
		STP 策略	
		4P 策略	
		网络营销专业术语	
实务知识	情绪与压力管理	压力的概述	10%
		压力与疾病	
		从心理学角度看压力	
		压力的应对策略与情绪调整	
	电子商务平台工具的运用	网络平台销售规则	15%
		在线支付工具的使用	
		手机平台工具的使用	
		在线沟通工具的使用	
	平台操作	网上开店前的准备	15%
		第三方电商平台上开店	
		装修及管理店铺的技巧	
	拓展知识	沟通及销售技巧	成功沟通的要素
沟通主体和自我沟通分析方法			
人际沟通与沟通客体分析			
口头沟通和面谈技巧			
合计			100%

3.2 技能操作

项目			电子商务员 客户关系管理方向 技能考核内容比重 (%)
基础知识	办公自动化	文本框、图片的基本制作与文字编辑	15%
		办公公文制作, 用制表位生成静态目录, 批注与修订	
		使用 PowerPoint 制作办公演示文稿	
		用表格的制作与使用	
	计算机网络基础	FTP 服务器的安装与设置	15%
		网络系统常见命令	
虚拟局域网			
实务知识	平台工具的运用	店铺装修工具	20%
		商品上架工具	
		引流工具的使用	
		第三方平台免费与收费推广工具的使用	
		店内促销工具的使用	
		网络沟通工具的使用	
	网络营销	网络信息的收集技巧	10%
		搜索引擎的使用技巧	
		E-mail 网络营销技能	
		网络广告的相关知识技能	
	平台操作	第三方电商平台开店技巧	30%
		电商网络分销平台	
		网上进货的方法	
		店铺装修	
		平台宝贝发布	
各大平台规则			
拓展知识	沟通及销售技巧	让客户修改差评的技能	10%
		阶段性话术的把握	
		关联销售技巧	
合计			100%

助理电子商务师（国家职业资格三级）

1. 鉴定培训课程计划

1.1 课程总体目标

通过助理电子商务师（国家职业资格三级）客户关系管理方向系列课程培训的学习，使学员具备完备的网络客服职业道德水平，掌握各种电子商务国内、国际平台和工具的使用技巧，掌握网络销售的沟通技巧，为企业输送应用型、复合型的电子商务客户服务人才。

1.2 理论课程目标

通过助理电子商务师（国家职业资格三级）客户关系管理方向系列课程培训的学习，使学员具备互联网相关基础知识和办公自动化知识，网络客服专业知识，掌握各种国内、国际电子商务平台规则和平台相关工具使用知识，掌握网络营销推广和实务以及相关销售话术技巧等知识，掌握沟通技巧及客户关系的维护等理论知识。

1.3 技能课程目标

通过培训，使培训对象能够熟练在各种电子商务平台进行信息管理、商品管理、订单处理、会员管理和安全管理等业务操作；能够熟练使用办公自动化技术处理订单信息和客户数据等技能；能够熟练使用各类电子商务平台工具；基本熟练装修店铺的技能；能掌握专业的客服知识与客户沟通协调技巧。

1.4 课程课时分配

理论知识部分				操作技能部分			
内容	总课时	授课	复习	内容	总课时	授课	练习
计算机网络基础	4	4	0	办公自动化	8	2	6
网络营销实务	10	8	2	网络营销实务	12	4	8
情绪与压力管理	5	5	0	平台工具的运用	8	4	4
沟通及销售技巧	10	8	2	跨境电子商务	10	4	6
交易纠纷及客户体验管理	4	3	1	沟通及销售技巧	10	8	2
网络零售	10	8	2	交易纠纷及客户体验管理	10	6	4
客户管理和维护	7	5	2	客户管理和维护	12	8	4
消费者行为心理学	10	6	4				

合计	60	47	13	合计	70	36	34
总计						130	

1.5 理论课程要求及内容（对应上表）

1.5.1 计算机网络基础

课程要求：通过培训，使培训对象基本掌握计算机网络相关知识内容

课程内容：

- (1) 开放系统互联参考模型
 - 1) OSI 开放系统互联参考模型
 - 2) OSI 模型的特点
 - 3) 七层功能
- (2) TCP/IP 的体系结构
 - 1) TCP/IP 参考模型层次
 - 2) IP 地址分类、划分子网的方法
 - 3) IPv6 地址体系结构
- (3) 网络设备
 - 1) 交换机基础知识
 - 2) 路由器基础知识
 - 3) 无线设备
 - 4) 安全设备
 - 5) 存储设备
 - 6) 服务器
 - 7) 其他网络设备

1.5.2 网络营销实务

课程要求：通过培训，使培训对象基本掌握网络营销实务相关知识内容

课程内容：

- (1) 竞争对手分析
 - 1) 竞争对手信息来源
 - 2) 竞争对手分类
 - 3) 定点超越
- (2) 搜索引擎优化推广
 - 1) 搜索引擎营销方案的制作
 - 2) 搜索引擎营销数据报告与分析
 - 3) 搜索引擎营销的工具
- (3) 网络营销广告专业术语

1.5.3 情绪与压力管理

课程要求：通过培训，使培训对象基本掌握情绪与压力管理相关知识内容

课程内容：

- (1) 压力的概述
- (2) 压力与疾病
- (3) 从心理学角度看压力
- (4) 压力-情绪：愤怒与恐惧
- (5) 压力易感性与压力耐受性人格

- (6) 压力和心灵
- (7) 压力的应对策略

1.5.4 沟通及销售技巧

课程要求：通过培训，使培训对象基本掌握沟通及销售技巧相关知识

课程内容：

- (1) 网络沟通技巧
 - 1) 网络沟通的分类
 - 2) 网络沟通的礼仪
 - 3) 网络沟通步骤
- (2) 客服操作流程
 - 1) 客户的基本要求
 - 2) 服务流程
 - 3) 服务过程注意事项

1.5.5 交易纠纷及客户体验管理

课程要求：通过培训，使培训对象基本掌握交易纠纷及客户体验管理相关知识内容

课程内容：

- (1) 售前、售中、售后服务
 - 1) 售前服务规则
 - 2) 售中服务规则
 - 3) 售后服务规则
- (2) 纠纷交易
 - 1) 产品纠纷
 - 2) 物流纠纷
 - 3) 服务态度纠纷
- (3) 客户维护
 - 1) 客户维护的意义
 - 2) 客户分类
 - 3) 管理客户信息

1.5.6 网络零售

课程要求：通过培训，使培训对象基本掌握网络零售相关知识内容

课程内容：

- (1) 网货品类管理
- (2) 网络采购
- (3) 网络零售营销工具与应用
- (4) 网络零售的基本规律和原理

1.5.7 客户管理和维护

课程要求：通过培训，使培训对象基本掌握客户管理和维护相关知识内容

课程内容：

- (1) 客户关系管理基础
 - 1) 客户忠诚度和满意度
 - 2) 客户细分
 - 3) 客户细分的依据和方式
 - 4) 客户细分技巧
- (2) 客户精细化管理
 - 1) 大客户管理
 - 2) 服务质量管理

- 3)呼叫中心管理
- 4)客户调研管理
- (3)会员体系与会员忠诚度培养

1.5.8 消费者行为心理学

课程要求：通过培训，使培训对象基本掌握消费者行为心理学相关知识内容

课程内容：

- (1)消费的社会影响因素
- (2)群体影响消费行为与心理
- (3)消费的文化影响与个体因素
- (4)消费个性心理与心理过程

1.6 技能课程要求及内容

1.6.1 办公自动化

课程要求：通过培训，使培训对象基本掌握办公自动化的相关操作

课程内容：

- (1)公式与函数的基本操作
 - 1)公式
 - 2)编辑公式
 - 3)单元格的应用
 - 4)函数
 - 5)常用函数
- (2)表格和图表的操作
 - 1)创建与编辑表格
 - 2)修改表格
 - 3)表格格式的编排
 - 4)表格和图表
- (3)Excel 图表
 - 1)创建 Excel 图表
 - 2)编辑 Excel 图表
- (4)管理和分析数据
 - 1)筛选
 - 2)排序
 - 3)分类汇总
 - 4)数据透视表和数据透视图
- (5)工作簿的操作
 - 1)建立并管理工作簿
 - 2)工作簿与工作表间数据的链接

1.6.2 网络营销实务

课程要求：通过培训，使培训对象基本掌握网络营销实务的相关操作

课程内容：

- (1)互动营销
- (2)社会化营销
- (3)微营销
- (4)网络广告营销
- (5)其他网络营销方式

1.6.3 平台工具的运用

课程要求：通过培训，使培训对象基本掌握电子商务平台工具的相关操作

课程内容：

- (1) 电子商务数据分析工具的运用
- (2) 电子商务主要引流工具的运用
- (3) 第三方平台店铺运营工具的运用
- (4) 第三方平台免费与付费推广工具的运用
- (5) CRM 客户关系管理工具的运用
- (6) 其他电子商务平台工具的运用

1.6.4 跨境电子商务

课程要求：通过培训，使培训对象基本掌握跨境电子商务的相关操作

课程内容：

- (1) 国内主要跨境电子商务平台的规则
- (2) 国际主要跨境电子商务平台的规则
- (3) 跨境电子商务平台的运营与管理基础

1.6.5 沟通及销售技巧

课程要求：通过培训，使培训对象掌握沟通及销售技巧的相关操作

课程内容：

- (1) 掌握网络沟通的技巧
- (2) 掌握网络沟通的步骤
- (3) 掌握网络客服的操作流程

1.6.6 交易纠纷及客户体验管理

课程要求：通过培训，使培训对象具备交易纠纷及客户体验管理的相关操作

课程内容：

- (1) 掌握客户关系维护的主要方法与规则
- (2) 掌握对客户评价的回复与解释技巧
- (3) 掌握对于不同类型的纠纷处理方式

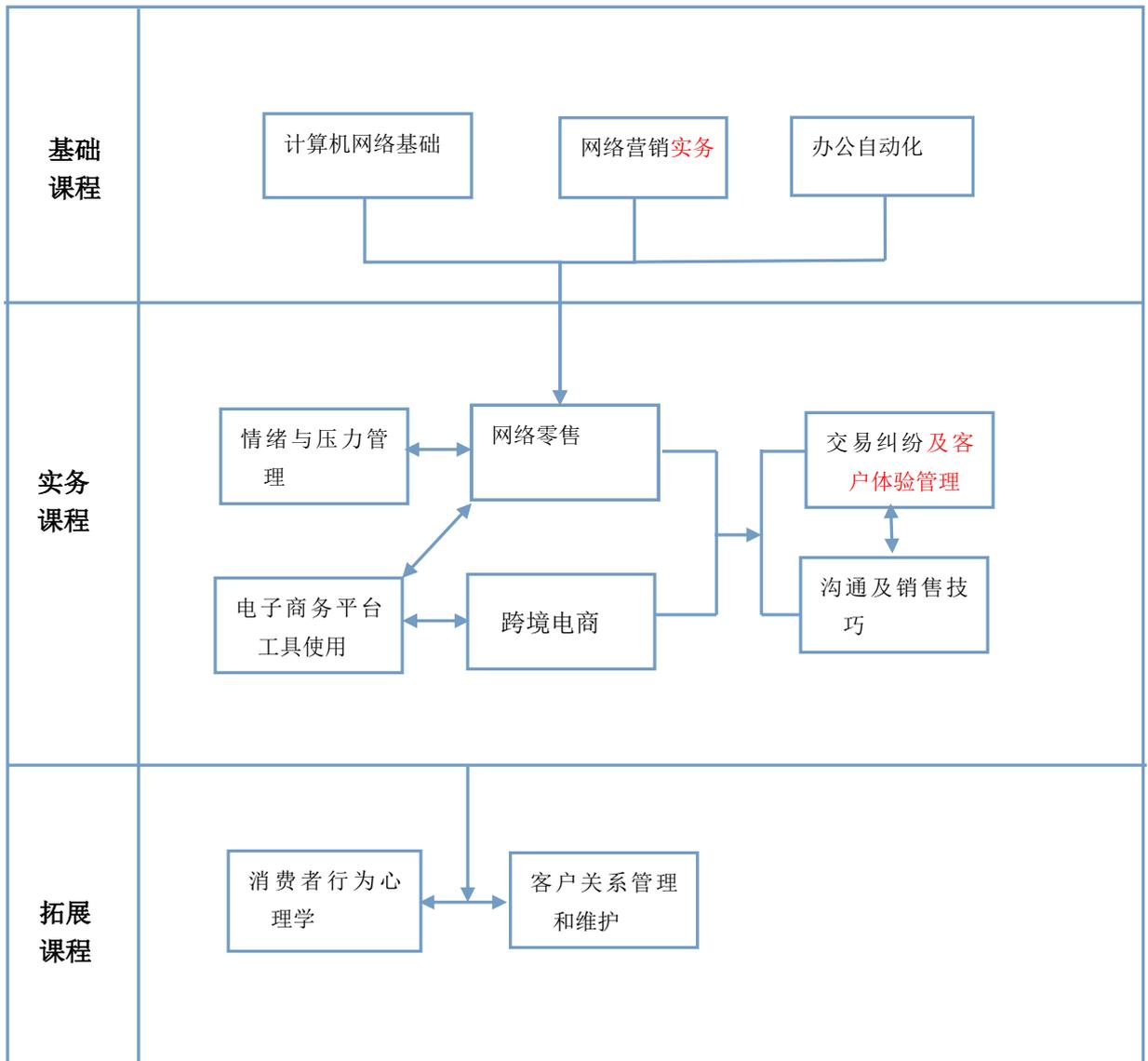
1.6.7 客户管理和维护

课程要求：通过培训，使培训对象基本掌握客户管理和维护的相关操作

课程内容：

- (1) 掌握电子商务平台客户的信用管理体系结构
- (2) 掌握 CRM 系统的应用

1.7 课程知识衔接



2. 鉴定考核内容与知识点分布

知识点	考核内容	理论知识要求	操作技能要求
一、客户关系管理方向基础知识	(一) 计算机网络基础	1. 掌握开放系统互联参考模型 2. 掌握 TCP/IP 体系结构 3. 了解主要的网络设备	—
	(二) 办公自动化	—	1. 掌握公式与函数的基本操作 2. 掌握对数据进行筛选、排序 3. 了解图表与透视表(图)的应用 4. 掌握工作簿和工作表的操作
	(三) 网络营销实务	1. 掌握对竞争对手分析 2. 了解 SEO 和 SEM 的概念及搜索引擎优化推广要点 3. 掌握网络营销广告专业术语	1. 掌握互动营销方式 2. 掌握社会化营销方式 3. 掌握微营销方式 4. 掌握网络广告营销方式 5. 掌握其他网络营销方式
二、客户关系管理方向实务知识	(四) 情绪与压力管理	1. 掌握压力的基本概念 2. 了解压力与疾病的关系 3. 掌握从心理学角度看压力 4. 掌握压力-情绪的基本原理 5. 掌握压力易感性与压力耐受性人格的关系 6. 掌握压力的应对策略	—
	(五) 沟通及销售技巧	1. 掌握网络沟通的技巧 2. 掌握客服操作流程	1. 掌握网络沟通的技巧 2. 掌握网络沟通的步骤 3. 掌握网络客服的操作流程
	(六) 交易纠纷及客户体验管理	1. 掌握售前、售中、售后服务规则 2. 熟悉各类纠纷交易及处理方式 3. 掌握客户维护的基本知识	1. 掌握客户关系维护的主要方法与规则 2. 掌握对客户评价的回复与解释技巧 3. 掌握对于不同类型的纠纷处理方式
	(七) 电子商务平台工具的运用	—	1. 电子商务数据分析工具的运用 2. 电子商务主要引流工具的运用 3. 第三方平台店铺运营工具的运用

职业技能鉴定考试大纲

			<ul style="list-style-type: none"> 4. 第三方平台免费与付费推广工具的运用 5. CRM 客户关系管理工具的运用 6. 其他电子商务平台工具的运用
	(八) 网络零售	<ul style="list-style-type: none"> 1. 掌握网货品类管理 2. 了解网络采购的基本知识 3. 掌握网络零售营销工具与应用 4. 了解网络零售的基本规律和原理 	——
	(九) 跨境电商	——	<ul style="list-style-type: none"> 1. 国内主要跨境电子商务平台的规则 2. 国际主要跨境电子商务平台的规则 3. 跨境电子商务平台的运营与管理基础
三、客户关系管理方向 拓展知识	(十) 消费者行为心理学	<ul style="list-style-type: none"> 1. 了解消费的社会影响因素 2. 理解群体影响消费行为与心理 3. 了解消费的文化影响与个体因素 4. 了解消费个性心理与心理过程 	——
	(十一) 客户管理和维护	<ul style="list-style-type: none"> 1. 了解客户关系管理的基础知识 2. 掌握客户的精细化管理 3. 掌握会员体系与会员忠诚度培养 	<ul style="list-style-type: none"> 1. 掌握电子商务平台客户的信用管理体系结构 2. 掌握 CRM 系统的应用

3. 理论与实操考核比重表

3.1 理论知识

项目			助理电子商务师 客户关系管理方向 理论考核内容比重 (%)
职业道德			5%
基础知识			10%
基础知识	计算机网络基础	开放系统互联参考模型	5%
		TCP/IP 的体系结构	
		网络设备	
	网络营销实务	竞争对手分析	10%
		搜索引擎优化推广	
		网络营销广告专业术语	
实务知识	情绪与压力管理	压力的概述	10%
		压力与疾病	
		从心理学角度看压力	
		压力-情绪：愤怒与恐惧	
		压力易感性与压力耐受性人格	
		压力的应对策略	
	沟通及销售技巧 (管理)	网络沟通技巧	10%
		客服操作流程	
	交易纠纷及客户 体验管理	售前、售中、售后服务规则	10%
		纠纷交易	
		客户维护	
	网络零售	网货品类管理	20%
		网络采购	
		网络零售营销工具与应用	
网络零售的基本规律和原理			
拓展知识	消费者行为心理学	消费的社会影响因素	10%
		群体影响消费行为与心理	
		消费的文化影响与个体因素	
		消费个性心理与心理过程	
	客户管理和维护	客户关系管理基础	10%
		客户的精细化管理	
		会员体系与会员忠诚度培养	
合计			100%

3.2 技能操作

项目		助理电子商务师 客户关系管理方向 技能考核内容比重 (%)		
基础知识	办公自动化	公式与函数的基本操作	15%	
		表格和图表的操作		
		Excel 图表		
		管理和分析数据		
		工作簿的操作		
	网络营销实务	互动营销	10%	
		社会化营销		
		微营销		
		网络广告营销		
		其他网络营销方式		
实务知识	电子商务平台工具的运用	电子商务数据分析工具的运用	25%	
		电子商务主要引流工具的运用		
		第三方平台店铺运营工具的运用		
		第三方平台免费与付费推广工具的运用		
		CRM 客户关系管理工具的运用		
		其他电子商务平台工具的运用		
	跨境电商	国内主要跨境电子商务平台的规则	20%	
		国际主要跨境电子商务平台的规则		
		跨境电子商务平台的运营与管理基础		
	沟通及销售技巧	网络沟通的技巧	10%	
		网络沟通的步骤		
		网络客服的操作流程		
	交易纠纷及客户体验管理	客户关系维护的主要方法与规则	10%	
		对客户评价的回复与解释技巧		
		对于不同类型的纠纷处理方式		
	拓展知识	客户管理和维护	电子商务平台客户的信用管理体系结构	10%
			CRM 系统的应用	
	合计		100%	

➤ 电子商务师（国家职业资格二级）

1. 鉴定培训课程计划

1.1 课程总体目标

通过电子商务师（国家职业资格二级）客户关系管理方向系列课程培训的学习，使学员具备完备的网络客服职业道德水平，具备分析消费者心理行为能力，具备用户档案的建立和分析方法，掌握网络销售的沟通管理技巧，为企业输送应用型、复合型和管理型的电子商务客户服务人才。

1.2 理论课程目标

通过电子商务师（国家职业资格二级）客户关系管理方向系列课程培训的学习，使学员掌握客户关系管理相关专业知识，掌握客户行为和心理分析，掌握网络营销策划和管理等专业知识，掌握沟通技巧及客户关系的维护等理论知识。

1.3 技能课程目标

通过培训，使培训对象能够熟练使用网络营销知识进行网络商务交易与客户服务；能够利用平台工具在电商平台规划相应的促销活动；能够利用相应知识进行客服人员绩效评估与管理。

1.4 课程课时分配

理论知识部分				操作技能部分			
内容	总课时	授课	复习	内容	总课时	授课	练习
网络营销策划与管理	8	7	1	网络营销策划与管理	8	4	4
沟通及销售管理	8	6	2	沟通及销售管理	6	4	2
客户管理和维护	8	8	0	客户管理和维护	8	4	4
消费者行为心理学	8	6	2	平台工具的运用	8	4	4
跨境电子商务	6	4	2	客服绩效分析与 管理	10	4	6
客服绩效分析与 管理	8	7	1				
合计	46	38	8	合计	40	20	20
总计						86	

1.5 理论课程要求及内容（对应上表）

1.5.1 网络营销策划与管理

课程要求：通过培训，使培训对象基本掌握网络营销策划与管理相关知识内容

课程内容：

- (1) 网络营销战略
 - 1) 战略规划
 - 2) 网络营销战略模型
 - 3) 网络营销规划
- (2) 网络营销计划
 - 1) 网络营销计划的概述
 - 2) 网络营销计划步骤
 - 3) 编写网络营销计划书的方法
- (3) 网络营销广告
 - 1) 网络营销广告的主要形式
 - 2) 网络营销策划与策略
 - 3) 网络营销广告效果评价方法
 - 4) 网络营销广告发布与策划技巧
- (4) 网络营销管理与评价
 - 1) 网络营销管理的内容体系
 - 2) 网络营销效果评价方法
 - 3) 网络营销效果评价体系
 - 4) 网站访问统计分析

1.5.2 沟通及销售管理

课程要求：通过培训，使培训对象掌握沟通及销售管理相关知识内容

课程内容：

- (1) 管理沟通的相关理论
 - 1) 古典组织理论
 - 2) 人际关系理论
 - 3) 人力资源理论
- (2) 组织沟通
 - 1) 组织沟通的含义及类型
 - 2) 纵向沟通
 - 3) 横向沟通
 - 4) 组织中的沟通网络
 - 5) 组织的外部沟通
- (3) 团队沟通
 - 1) 团队决策
 - 2) 团队沟通的要素
- (4) 危机沟通
 - 1) 危机形成和发展的四个阶段
 - 2) 危机沟通的类型
 - 3) 危机沟通中的障碍
 - 4) 危机沟通的策略
 - 5) 危机管理者的基本素质

1.5.3 客户管理和维护

课程要求：通过培训，使培训对象基本掌握客户管理和维护相关知识内容

课程内容：

- (1) 客户价值及生命周期
 - 1) 客户价值
 - 2) 客户生命周期
- (2) CRM 应用系统
 - 1) CRM 应用系统分类
 - 2) CRM 应用系统结构
 - 3) CRM 系统常见模块介绍
- (3) CRM 中的营销、销售与客户服务
 - 1) 营销与 CRM
 - 2) 客户服务与 CRM
 - 3) 销售与 CRM
- (4) 数据挖掘与 CRM
 - 1) 数据挖掘
 - 2) 数据挖掘在 CRM 中的应用
- (5) CRM 实施
 - 1) 理解 CRM 实施
 - 2) CRM 项目实施目标与原则
 - 3) CRM 实施要点
- (6) CRM 项目规划与执行
 - 1) CRM 项目规划
 - 2) CRM 项目执行
- (7) CRM 项目评估
 - 1) CRM 的总拥有成本 (TCO)
 - 2) CRM 的 ROI 评估

1.5.4 消费者行为心理学

课程要求：通过培训，使培训对象基本掌握消费者行为心理学相关知识内容

课程内容：

- (1) 消费的品牌忠诚与决策过程
 - 1) 消费体验与满意度理论
 - 2) 消费者的品牌心理与行为
 - 3) 消费者的购买决策与过程
- (2) 广告、价格与消费行为心理
 - 1) 广告在消费中的心理功能
 - 2) 商品价格的心理机制
 - 3) 主观价格与客观价格
- (3) 营业环境的消费行为心理
 - 1) 消费中的情境因素
 - 2) 服务与顾客的心理沟通
 - 3) 服务质量体系与研究
- (4) 消费者的购买行为与满意程度
 - 1) 消费者购买行为理论
 - 2) 消费者购买行为过程
 - 3) 消费者购买行为类型
 - 4) 消费者购买心理过程
- (5) 消费群体市场心理与研究

1.5.5 跨境电子商务

课程要求：通过培训，使培训对象基本掌握跨境电子商务相关知识内容

课程内容：

- (1) 跨境电商的定义、分类与特征
- (2) 跨境电商相关政策法规
- (3) 海外客户接待技巧
- (4) 跨境电商平台的基本操作
- (5) 跨境电子交易语言基础
- (6) 跨境电子商务网上争议

1.5.6 客服绩效分析与 管理

课程要求：通过培训，使培训对象基本掌握客服绩效分析与 管理相关知识内容

课程内容：

- (1) 绩效指标设计
- (2) 绩效考核方法
- (3) 绩效考核实用文案
- (4) 客服部职能及考核设计
- (5) 客户开发岗位考核
- (6) 客户关系岗位考核
- (7) 大客户服务岗位考核
- (8) 售后服务管理岗位考核
- (9) 客户信息管理岗位考核
- (10) 客户服务质量管理岗位考核
- (11) 呼叫中心各岗位考核

1.6 技能课程要求及内容

1.6.1 网络营销策划与管理

课程要求：通过培训，使培训对象基本掌握网络营销策划与管理的相关操作

课程内容：

- (1) 网络营销计划书的撰写
 - 1) 用 SWOT 和 PEST 分析环境
 - 2) 战略规划
 - 3) 确定目标
 - 4) 进行营销策略
 - 5) 实施计划
 - 6) 财务预算
 - 7) 评估
- (2) 网络广告效果的评价方法
 - 1) 点击次数与点击率 (Click and Click Through Rate)
 - 2) 转化次数与转化率 (Conversion and Conversion Rate)
 - 3) 网页阅读次数 (PV)
 - 4) 千人曝光成本 (CPM)
 - 5) 每点击成本 (CPC)
 - 6) 其他网络广告效果评价指标
- (3) 网络广告设计
 - 1) 设计思路
 - 2) 设计策略
 - 3) 网络广告文案的撰写
- (4) 网站访问统计分析和网站流量统计分析

1.6.2 沟通及销售管理

课程要求：通过培训，使培训对象基本掌握沟通及销售管理的相关操作

课程内容：

- (1) 跨文化沟通案例分析
- (2) 团队沟通案例分析
- (3) 人际冲突管理案例分析
- (4) 其他沟通案例分析

1.6.3 客户管理和维护

课程要求：通过培训，使培训对象基本掌握客户管理和维护的相关操作

课程内容

- (1) CRM 实施
 - 1) 设计阶段
 - 2) 自定义开发
 - 3) 集成
 - 4) 报告
 - 5) 数据迁移
 - 6) 实施的测试
 - 7) 启动解决方案
 - 8) 初始应用程序管理
 - 9) 常见的项目问题和避免方法
- (2) CRM 常用模块
- (3) CRM 系统结构设计

1.6.4 平台工具的运用

课程要求：通过培训，使培训对象基本掌握电子商务平台工具的相关操作

课程内容：

- (1) 电子商务平台店铺运营
 - 1) 流量
 - 2) 转化率
 - 3) 用户粘度
 - 4) 其他店铺运营指标优化
- (2) 电子商务平台产品促销方案
- (3) 电子商务分销平台综合运营
- (4) 移动电子商务平台店铺运营

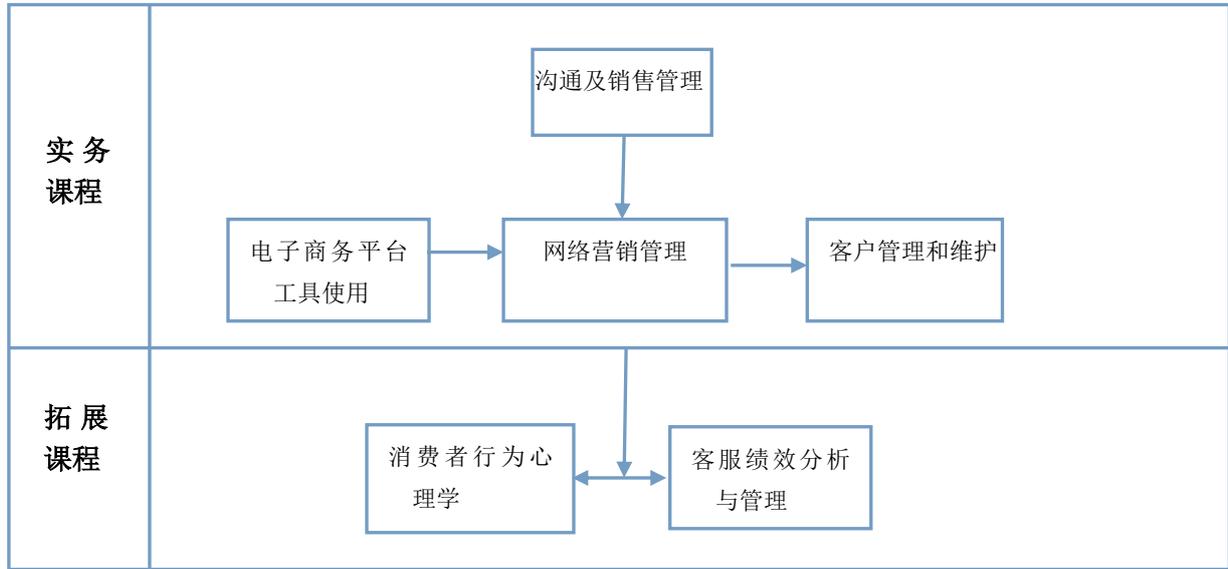
1.6.5 客服绩效分析与管理

课程要求：通过培训，使培训对象基本掌握客服绩效分析与管理的相关操作

课程内容：

- (1) 关键业绩指标设定
- (2) 考核指标设计
- (3) 绩效考核细则设计

1.7 课程知识衔接



2. 鉴定考核内容与知识点分布

知识点	考核内容	理论知识要求	操作技能要求
一、客户关系管理方向 实务知识	(一) 网络营销策划与管理	1. 掌握网络营销战略制定的思路 2. 掌握网络营销计划的步骤 3. 掌握网络广告的主要形式和评价方法 4. 掌握网络营销管理与评价体系	1. 掌握网络营销计划书的撰写 2. 掌握网络广告效果的评价方法 3. 掌握网络广告设计思路和基本方法 4. 掌握网站访问统计分析和网站流量统计分析方法
	(二) 沟通及销售管理	1. 掌握管理沟通的相关理论 2. 掌握组织沟通的含义及分类 3. 掌握团队沟通的要素以及策略 4. 掌握危机沟通的类型及策略	1. 掌握并理解跨文化沟通案例 2. 掌握并理解团队沟通案例 3. 掌握并理解人际冲突管理案例 4. 熟悉其他沟通案例分析
	(三) 客户管理和维护	1. 掌握客户价值及生命周期 2. 掌握 CRM 应用系统 3. 掌握 CRM 中的营销、销售与客户服务 4. 掌握数据挖掘在 CRM 中的应用 5. 掌握 CRM 项目的实施策略	1. 熟练掌握 CRM 实施的步骤和方法 2. 掌握 CRM 常用模块 3. 掌握 CRM 系统结构设计
	(四) 平台工具的运用	—	1. 掌握电子商务平台店铺运营策略 2. 能够熟练策划电子商务平台产品促销方案 3. 能够熟练策划电子商务分销平台综合运营方案 4. 能够熟练掌握移动电子商务平台店铺运营
二、客户关系管理方向 拓展知识	(五) 消费者行为心理学	1. 掌握消费的品牌忠诚与决策过程 2. 掌握广告、价格与消费行为心理的关系 3. 掌握营业环境的消费行为心理 4. 掌握消费者的购买行为与满意程度	—
	(六) 跨境电子商务	1. 跨境电商的定义、分类与特征 2. 跨境电商相关政策法规 3. 海外客户接待技巧 4. 跨境电商平台的基本操	—

职业技能鉴定考试大纲

		作 5. 跨境电子交易语言基础 6. 跨境电子商务网上争议	
	(七) 客服绩效分析与 管理	1. 掌握客服绩效考核设计的方法 2. 掌握客服部职能及考核设计 3. 掌握客户开发岗位绩效考核设计 4. 掌握客户关系岗位绩效考核设计 5. 掌握大客户岗位绩效考核设计 6. 掌握客户信息管理岗位绩效考核设计 7. 掌握呼叫中心各岗位考核设计	1. 熟练掌握客服关键业绩指标设定及体系结构 2. 能够进行客户考核指标设计 3. 能够熟练客服绩效考核细则设计

3. 理论与实操考核比重表

3.1 理论知识

项目		电子商务师 客户关系管理方向 理论考核内容比重 (%)
职业道德		5%
实务 知识	网络营销策划与管理	网络营销战略
		网络营销计划
		网络营销广告
		网络营销管理与评价
	沟通及销售管理	管理沟通的相关理论
		组织沟通
		团队沟通
		危机沟通
	客户管理和维护	客户价值及生命周期
		CRM 应用系统
		CRM 中的营销、销售与客户服务
		数据挖掘与 CRM
		CRM 实施
CRM 项目规划与执行		
CRM 项目评估		
拓展 知识	消费者行为心理学	消费的品牌忠诚与决策过程
		广告、价格与消费行为心理
		营业环境的消费行为心理
		消费者的购买行为与满意程度
		消费群体市场心理与研究
	跨境电子商务	跨境电商的定义、分类与特征
		跨境电商相关政策法规
		海外客户接待技巧
		跨境电商平台的基本操作
		跨境电子交易语言基础
		跨境电子商务网上争议

职业技能鉴定考试大纲

	客服绩效分析与管理	绩效指标设计	30%
		绩效考核方法	
		绩效考核实用文案	
		客服部职能及考核设计	
		客户开发岗位考核	
		客户关系岗位考核	
		大客户服务岗位考核	
		售后服务管理岗位考核	
		客户信息管理岗位考核	
		客户服务质量管理岗位考核	
		呼叫中心各岗位考核	
合计		100%	

3.2 技能操作

项目		电子商务师 客户关系管理方向 技能考核内容比重 (%)	
实务 知识	网络营销策划与 管理	网络营销计划书的撰写	20%
		网络广告效果的评价方法	
		网络广告设计	
		网站访问统计分析和网站流量统计分析	
	沟通及销售技巧 (管理)	跨文化沟通案例分析	20%
		团队沟通案例分析	
		人际冲突管理案例分析	
		其他沟通案例分析	
	平台工具的运用	电子商务平台店铺运营	20%
		电子商务平台产品促销方案	
		电子商务分销平台综合运营	
		移动电子商务平台店铺运营	

职业技能鉴定考试大纲

	客户管理和维护	CRM 实施	20%
		CRM 常用模块	
		CRM 系统结构设计	
拓展知识	客服绩效分析与 管理	关键业绩指标设定	20%
		考核指标设计	
		绩效考核细则设计	
合计			100%

8. UI 与视觉设计方向鉴定课程要求

➤ 电子商务员（国家职业资格四级）

1. 鉴定培训课程计划

1.1 课程总体目标

通过本课程的学习，培养具备 UI 与视觉设计能力，能够很好完成各项电子商务店铺美工任务的人员，详细能力如下：能够进行掌握 UI 与视觉设计的基本概念，了解常用的网页设计工具和常用脚本语言，能够设计制作常见的静态和动态网页，了解网站的建立和维护基础操作。

1.2 理论课程目标

通过培训，使培训对象掌握产品摄影基础知识、网站建设的基础知识、网页美工设计基础知识、设计心理学知识、色彩原理、消费者行为、PHOTOSHOP 软件基础与应用技巧，网页配色原理、设计师的职业道德、网页布局、移动端 UI 设计技巧、店铺形象设计及细节设计等相关理论知识。

1.3 技能课程目标

通过培训，使培训对象能够具备网站规划、网站建设、移动端 UI 设计等专业技能，能够进行日常图片管理及美化，信息管理、商品管理、订单处理、会员管理和安全管理等业务操作，能够进行产品的选择、页面的设计和市场定位，能够较好的完成一个网站的网页设计，成为优秀的 UI 与视觉设计的基础性人才。

1.4 课程课时分配

理论知识部分				操作技能部分			
内容	总课时	授课	复习	内容	总课时	授课	练习
图片拍摄基础知识	14	12	2	网站建设基本知识	10	8	2
网站建设基本知识	18	14	4	美工设计基础知识	16	12	4
色彩原理基础知识	10	8	2	图片素材规划基础知识	10	8	2
美工设计基础知识	36	30	6	图片处理及美化知识	12	6	6
图片素材规划基础知识	12	10	2	网页布局的基本知识	4	2	2
图片处理及美化知识	14	12	2	店铺形象及细节设计	4	2	2
网页布局的基本知识	10	8	2				

移动端 UI 制作的基本知识	10	8	2				
店铺形象及细节设计	10	8	2				
设计心理学基础知识	10	8	2				
合计	144	118	26	合计	56	38	18
总计						200	

1.5 理论课程要求及内容（对应上表）

1.5.1 图片拍摄基础知识

课程要求：通过培训，使培训对象基本掌握产品图片拍摄相关知识内容

课程内容：

- (1) 构图基础
 - 1) 构图时必须突出主体
 - 2) 前景与背景
- (2) 构图法则
 - 1) 黄金构图法则—主流构图形式的根源
 - 2) 三分法构图—最常见的构图形式
- (3) 构图形式
 - 1) 水平构图
 - 2) 垂直构图
- (4) 光的基本概念
 - 1) 光线的性质
 - 2) 光线的方向与特征
- (5) 曝光与测光
 - 1) 认识曝光
 - 2) 认识测光
- (6) 光线特性
- (7) 光的艺术
- (8) 闪光灯效果
 - 1) 色温的概念
 - 2) 相机白平衡的使用
- (9) 色彩运用技巧
 - 1) 根据主题确定色彩
 - 2) 去掉杂乱的色彩

1.5.2 网站建设基本知识

课程要求：通过培训，使培训对象基本掌握网站建设的相关知识内容

课程内容：

- (1) 规划站点结构
 - 1) 建立本地站点
 - 2) 在站点中添加新文件和文件夹
 - 3) 站点的编辑

- 4) 站点测试与发布
- (2) 收集素材
- (3) 设计制作网页
 - 1) 文本的操作
 - 2) 插入和编辑图像
 - 3) 创建超链接
 - 4) 使用表格布局页面
 - 5) 使用框架布局页面
 - 6) Div 的创建和设置
 - 7) Div 的基本操作
 - 8) 表单的概念
 - 9) 创建表单对象
 - 10) CSS 与多媒体的应用
- (4) 开发动态网站功能模块
 - 1) 动态网站与静态网站的区别
 - 2) 动态网站的开发流程
- (5) 域名和服务器空间申请
- (6) 网站的推广
 - 1) 搜索引擎推广方法
 - 2) 电子邮件推广方法
 - 3) 资源合作推广方法
 - 4) 信息发布推广方法
 - 5) 其他网站的推广方法

1.5.3 色彩原理基础知识

课程要求：通过培训，使培训对象基本掌握网页色彩搭配原理的相关知识内容

课程内容：

- (1) 色彩基础知识
 - 1) 色彩的心理现象
 - 2) 固有色的概念
 - 3) 物体色的可变性
 - 4) 无彩色和有彩色
- (2) 观察图像色彩
 - 1) 色彩对比
 - 2) 色相对比
 - 3) 明度对比
 - 4) 彩度对比
 - 5) 辅色对比
 - 6) 配色实例介绍与欣赏
- (3) 色彩调整命令
 - 1) 色相调整命令
 - 2) 饱和度调整命令
 - 3) 明度调整命令
- (4) 网页色彩搭配
 - 1) 网页安全色
 - 2) 网页颜色搭配技巧
- (5) 色彩构成基础知识
 - 1) 色彩三要素
 - 2) 各色相的心理分析
 - 3) 色彩的对比
 - 4) 冷暖对比

5) 面积、形状、位置对色彩对比的影响

1.5.4 美工设计基础知识

课程要求：通过培训，使培训对象基本掌握美工设计基础的相关知识内容

课程内容：

- (1) 网页设计基础知识
 - 1) 商业网站设计原则
 - 2) 设置页面基本属性
 - 3) 创建图文混排的页面
 - 4) 超级链接的使用
 - 5) 使用表格排版
- (2) 网页设计的审美
- (3) 网页设计的平面构成
- (4) 网页版式的图文设计
- (5) 网站整体策划分析
 - 1) 网站制作前期准备工作
 - 2) 网站前台的具体设计
 - 3) 网站后台功能具体设计
 - 4) 网站运行及维护计划
- (6) 绘图工具与网页设计
- (7) 网页设计-细节内容分析
 - 1) 网站的目标
 - 2) 功能模块描述
 - 3) 网站的主题
 - 4) 网站的栏目
 - 5) 网站的风格
 - 6) 网站系统开发技术介绍

1.5.5 图片素材规划基础知识

课程要求：通过培训，使培训对象基本掌握网站相关素材查找与规划的相关知识内容

课程内容：

- (1) 图片素材的需求分析
 - 1) 字体素材设计
 - 2) PS 笔刷素材设计
- (2) 素材的查找与修改
- (3) 图层的管理
 - 1) 图层的分组
 - 2) 图层的链接和命名
- (4) 图层的基本操作
 - 1) 图层面板的操作
 - 2) 图层的叠放和叠加
- (5) 应用图层
- (6) 图片素材类别展示

1.5.6 图片处理及美化知识

课程要求：通过培训，使培训对象基本掌握网站图片处理及美化的相关知识内容

课程内容：

- (1) PHOTOSHOP 用户界面和工具箱
 - 1) 用户界面
- (2) PHOTOSHOP数码图像后期处理技术

- 1) 用色阶调整图像明暗度
- 2) 自动化调整图像
- 3) 调整图像亮度/对比度
- 4) 调整图像色相/饱和度
- (3) 图层的使用技巧
- (4) 通道和图层蒙版应用技巧
 - 1) RGB颜色模式通道
 - 2) Alpha选区通道
 - 3) 图层蒙版
- (5) 滤镜效果
- (6) 常用技巧与工具应用
 - 1) 智能内容识别填充功能
 - 2) 内容感知移动工具
 - 3) 其他技巧与工具应用

1.5.7 网页布局的基本知识

课程要求：通过培训，使培训对象基本掌握网站网页布局的相关知识内容

课程内容：

- (1) 网页设计原则
 - 1) 网页制作常规要求
 - 2) 文件命名规则与目录结构规则
 - 3) VI 标准化要求
 - 4) 页面制作规则
- (2) 网页布局的基本元素
- (3) 网页布局的方法
- (4) 常见的版面布局形式
- (5) 网页中的文字设计
 - 1) 文字的格式化
 - 2) 文字的图形化
 - 3) 文字的叠置
 - 4) 文字的强调
 - 5) 文字的颜色

1.5.8 移动端 UI 设计的基本知识

课程要求：通过培训，使培训对象基本掌握移动端 UI 设计的相关知识内容

课程内容：

- (1) 常见系统的 APP 设计规范
 - 1) 主页面应用小部件
 - 2) 物理按键，输入法和传感器的设计
 - 3) 平面用户界面的设计
 - 4) 应用布局
 - 5) 实现响应式用户界面
- (2) 智能手机 APP 界面设计基础
 - 1) UI 设计中的色彩搭配
 - 2) 图形元素的格式和大小
- (3) IOS 系统 APP 界面设计实战
 - 1) IOS 界面设计的原则
- (4) Android 系统 APP 界面设计实战
 - 1) Android4.0 的界面元素
- (5) Windows Phone 系统 APP 界面设计实战

1) Windows Phone 系统的特点

1.5.9 店铺形象及细节设计

课程要求：通过培训，使培训对象基本掌握店铺形象及细节设计的相关知识内容

课程内容：

- (1) 首页整体布局设计
 - 1) 认识店铺分区
 - 2) 店招区
 - 3) 促销区
 - 4) 宝贝描述区
- (2) 品牌类别
- (3) LOGO标志设计
 - 1) 如何开始
 - 2) 灵感来源
 - 3) 差异性与实用技巧
- (4) 顶部Banner设计
- (5) 按钮菜单栏设计
 - 1) 菜单的相关概念
 - 2) 下拉式菜单设计
 - 3) 快捷菜单设计
- (6) 主页内容图形效果设计
 - 1) 店铺装修风格定位
 - 2) 立体风格
- (7) 相关链接位置设计
- (8) 页脚及标准LOGO制作
- (9) 图片水印添加
- (10) 切片输出

1.5.10 设计心理学基础知识

课程要求：通过培训，使培训对象基本掌握设计心理学的相关知识内容

课程内容：

- (1) 设计心理学概述
 - 1) 设计心理学的概念和研究现状
 - 2) 设计心理学的研究对象和研究范畴
 - 3) 设计心理学的历史和相关科目
 - 4) 现代设计心理学
- (2) 设计中的感觉与直觉
 - 1) 感觉易于感知与难于感知
 - 2) 现实与感知
 - 3) 错觉：被愚弄的知觉
 - 4) 视觉
- (3) 认知与学习
 - 1) 认知心理学
 - 2) 人的认知
- (4) 设计情感
 - 1) 情绪和情感的界定
- (5) 情感设计
 - 1) 情感肌肤
- (6) 设计思维与设计心理

1.6 技能课程要求及内容

1.6.1 网站建设基本知识

课程要求：通过培训，使培训对象基本掌握网站建设基本知识操作

课程内容：

- (1) JavaScript 基础
 - 1) 初识 JavaScript
 - 2) JavaScript 语言基础知识
 - 3) DW 里的 JavaScript 的操作

1.6.2 美工设计基础知识

课程要求：通过培训，使培训对象基本掌握美工设计基础的相关操作知识

课程内容：

- (1) 工具应用
 - 1) 设计前景色和背景色
 - 2) 绘画工具
 - 3) 文字工具
- (2) 选区应用
 - 1) 创建选区
 - 2) 编辑选区
- (3) 路径和形状应用
 - 1) 路径
 - 2) 路径的基础操作
- (4) 通道和蒙版应用
 - 1) 通道的基础操作
 - 2) 蒙版的基础操作

1.6.3 图片素材规划的基本知识

课程要求：通过培训，使培训对象基本掌握图片素材规划的基本操作知识

课程内容：

- (1) 图片素材的需求分析
 - 1) 模板素材设计操作
 - 2) PS 矢量素材设计操作
- (2) 图层的管理
 - 1) 图层的分组整合
- (3) 图层的基本操作
 - 1) 图层界面基本组合键应用
 - 2) 使用蒙版图层
 - 3) 使用图层样式

1.6.4 网页布局的基本知识

课程要求：通过培训，使培训对象基本掌握网页布局的基本操作知识

课程内容：

- (1) 布局页面
 - 1) 使用表格布局页面
 - 2) 在网页中插入文字图片
- (2) 网页布局方法
 - 1) 创建页面链接
 - 2) 列表和方框

1.6.5 图片处理及美化知识

课程要求：通过培训，使培训对象基本掌握图片处理及美化的操作

课程内容：

- (1) 简单的图片处理
 - 1) 缩小照片
 - 2) 自由裁剪照片
 - 3) 将图片调整为需要的尺寸
- (2) 调整图片效果
 - 1) 调整曝光不足和曝光过度的照片
- (3) 图片特殊处理方法
 - 1) 快速更换图片的背景
 - 2) 为图片添加水印
 - 3) 为图片添加相框提高商品档次

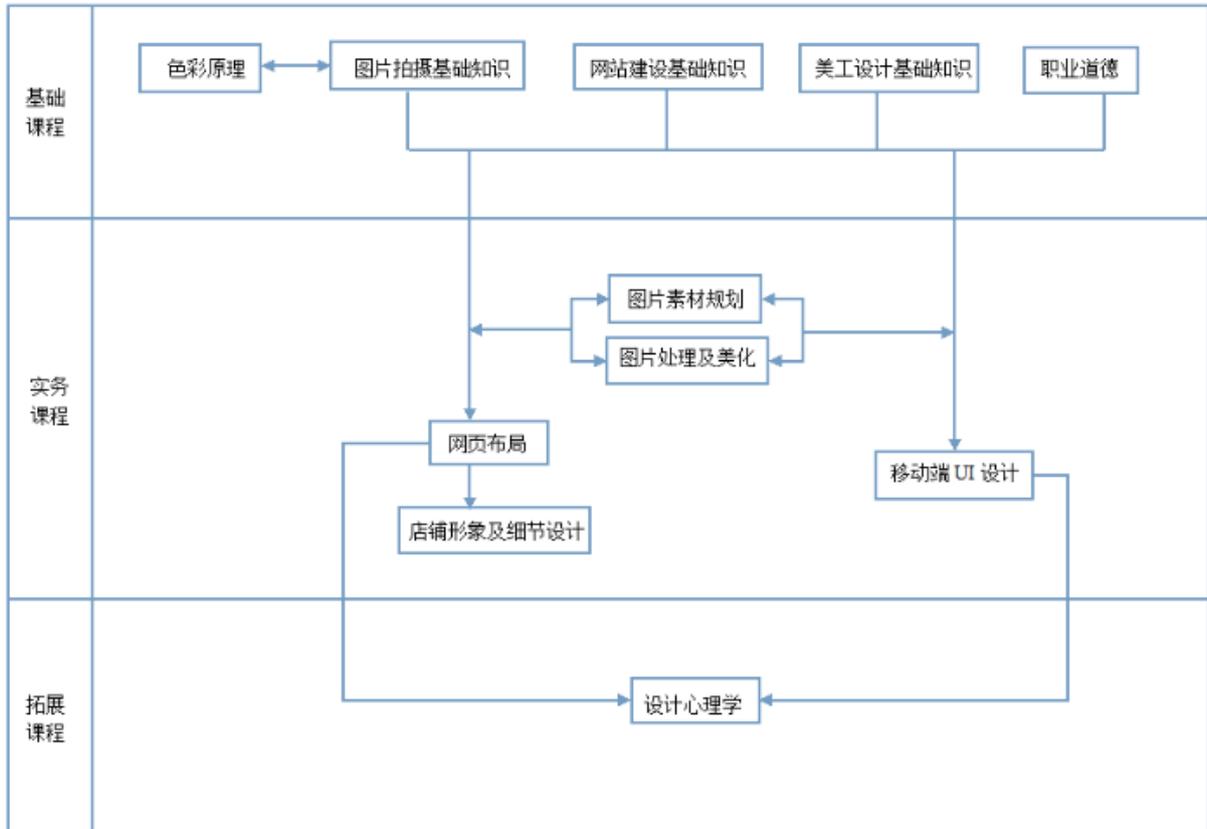
1.6.6 店铺形象及细节设计

课程要求：通过培训，使培训对象基本掌握店铺形象及细节设计的相关操作。

课程内容：

- (1) 网店页面的元素和布局
 - 1) 导航设计
 - 2) 页面的文字设计
 - 3) 页面里的图片应用
- (2) 商品图片美化
 - 1) 修图美化商品图片
- (3) 广告图的制作
 - 1) 广告图环境尺寸的设置
 - 2) 字体和排版
 - 3) 标签按钮的制作
- (4) 店铺整体页面装修
 - 1) 页面文件基础
 - 2) 页面背景图
 - 3) 客服中心页面

1.7 课程知识衔接



2. 鉴定考核内容与知识点分布

知识点	考核内容	理论知识要求	操作技能要求
图片拍摄基本知识	(一) 构图知识—构图基础、构图法则、构图形式	1. 要求学生了解构图在摄影中的重要性, 培养学生在摄影过程中关于构图专业知识。	—
	(二) 光线部分—光的基本概念、曝光与测光、光的特性、光的艺术、闪光灯效果	1. 要求学生了解光线在摄影中的重要性、培养学生在摄影中能适应或者运用光线的的能力。	—
	(三) 色彩运用技巧	1. 要求学生了解色彩的创造表现效果。	—
网站建设基本知识	(一) 规划站点结构	1. 要求学生记忆基础的网页设计站点规划结构层次。	1. 要求学生能简洁明了的创建自己的网站站点。
	(二) 收集素材	1. 要求学生了解常见的几种网页设计素材收集方式。	1. 要求学生能根据自身的网站建设需要去制作或收集相应素材。
	(三) 设计制作网页	1. 要求学生了解网页设计软件的常用功能以及基本的设计布局方式方法。	1. 要求学生能使用网页设计软件进行基础设计操作。
	(四) 开发动态网站功能模块、域名和服务器空间申请	1. 要求学生初步了解动态网站功能模块、域名和服务器空间申请等相关知识。	—
	(五) 网站的推广	1. 要求学生了解网络中基本的推广方式方法。	1. 要求学生实际运用所学的几种基本推广方法与方式。
色彩原理基础知识	(一) 网页色彩搭配	1. 要求学生做到能够独立完成丰富的色彩组织、构成色调、有秩序的达到对比与和谐, 最终达到在平面视觉传达设计中, 灵活运用色彩构成的理论和方法进行符合功能和审美的色彩设计。	—
	(二) 色彩基础知识和色彩构成基础知识	1. 要求学生能利用不同的色彩元素组合传达情感, 构造具有一定情感氛围的色彩效果。	—
	(三) 观察图像色彩和色彩调整命令	1. 要求学生能掌握基础的图片调色操作步骤。	—

职业技能鉴定考试大纲

美工设计基础知识	(一) 网页设计基础知识	1. 要求学生掌握网页设计软件的基本操作流程。	1. 要求学生能完成简单的网页制作。
	(二) 网页设计的审美	1. 要求学生熟练掌握网页设计审美的相关知识,并能应用知识,进行同时符合审美与功能需求的网页设计。	—
	(三) 网页设计的平面构成	1. 要求学生掌握平面构成的基本方法与基本原理,并能设计制作具有良好平面构成的网页。	—
	(四) 网页版式的图文设计	1. 要求学生掌握基础的网页版式设计方式与网页图文规划方式等相关专业知识内容。	1. 要求学生能够较好的完成几类基础网页版式的图文设计制作。
	(五) 网站整体策划分析	1. 要求学生能根据网站的既定功能对网站的界面进行设计分析。	—
	(六) 绘图工具与网页设计	1. 要求学生掌握几类网页设计中常用到的绘图工具的基本功能与操作。	1. 要求学生应用几类网页设计中常用到的绘图工具,进行基本的网页设计开发工作。
	(七) 网页设计-细节内容分析	1. 要求学生能够将已学的各项美工设计基础知识与原理运用到网页设计细节分析中。	1. 要求学生能够根据所学的各项美工设计基础知识与原理,完成网页各模块和各细节内容的设计制作。
图片素材规划基础知识	(一) 图层的基本操作、管理、以及应用图层	1. 要求学生了解路径、文字及形状图层。	1. 要求学生掌握路径、文字及形状几种常见图层的操作。
	(二) 图片素材的需求分析以及素材的查找与修改	1. 要求学生能够运用所学的基础设计类科目知识分析判断图片是否符合设计要求。	1. 要求学生能根据自身的需要对收集的素材进行自主的修改。
	(三) 图片素材类别展示	1. 要求学生能根据不同类别的图片(如不同类别的商品图片)对图片进行应有的处理。	—
图片处理及美化知识	(一) 常用技巧与工具应用	1. 要求学生记忆常用工具的技巧性使用方法步骤和应用的前提条件。	1. 要求学生学以致用,能处理遇到的不同图片优化问题。
	(二) 滤镜效果	1. 要求学生能熟各种滤镜效果对图片产生的影响以及常见的几种固定的叠加效果。	1. 要求学生能熟练运用 PS 软件把图片处理出既定的滤镜效果。
	(三) PHOTOSHOP 数码图像后期处理技术	1. 要求学生能牢记 PS 软件的各种实用功能并能灵活应用。	1. 要求学生能熟练掌握 PS 的基本操作技巧。
	(四) 图层的使用技巧	1. 要求学生记忆图层类的相关技巧使用方法步骤和应用的前提条件。	1. 要求学生能熟练操作图层类的相关技巧方法。
	(五) 通道和图层蒙版应用技巧	1. 要求学生记忆通道和蒙版的使用前提条件和方法步骤。	1. 要求学生熟练使用通道和蒙版的相关技巧。

职业技能鉴定考试大纲

网页布局	(一) 网页布局的基本元素	1. 要求学生掌握网页中的色彩搭配原则及网页各要素的编排。	1. 要求学生掌握网页设计的相关软件。
	(二) 常见的版面布局形式	1. 要求学生掌握网页布局的基础知识。	1. 要求学生能独立完成目前流行的网页布局形式。
	(三) 网页布局的方法和网页设计原则	1. 要求学生掌握合理的网页设计的创意方法以及网页设计的基本原则。	1. 要求学生掌握网页设计的相关软件。
	(四) 网页中的文字设计	1. 要求学生掌握 PS 相关工具的文字设计方式。	1. 要求学生能使用 PS 独立完成多种流行文字。
移动端 UI 制作的基本知识	(一) 智能手机 APP 界面设计基础	1. 要求学生基本掌握移动端 UI 设计的要点和过程。	—
	(二) 常见系统的 APP 设计规范	1. 要求学生基本掌握常见系统的 APP 设计规范、要点和过程。	—
	(三) IOS 系统 APP 界面设计实战	1. 要求学生基本掌握 IOS 系统 APP 界面设计的要点和过程。	—
	(四) Android 系统 APP 界面设计实战	1. 要求学生基本掌握 Android 系统 APP 界面的要点和过程。	—
	(五) Windows Phone 系统 APP 界面设计实战	1. 要求学生基本掌握 Windows Phone 系统 APP 界面设计的要点和过程。	—
店铺装形象及细节设计	(一) 顶部 Banner 设计	1. 要求学生结合设计心理学、色彩原理和用户体验等科目进行相关的顶部 Banner 个性设计。	1. 要求学生能使用 PS 等图片处理软件进行顶部 Banner 设计工作。
	(二) 相关链接位置设计	1. 要求学生结合设计心理学、色彩原理和用户体验等科目进行相关链接位置个性设计。	1. 要求学生能使用 PS 等图片处理软件进行相关链接位置设计工作。
	(三) LOGO 标志设计	1. 要求学生结合设计心理学、色彩原理和用户体验等科目进行相关的 LOGO 标志个性设计。	1. 要求学生能使用 PS 等图片处理软件将自己的 LOGO 标志个性设计实现出来。
	(四) 主页内容图形效果设计	1. 要求学生结合设计心理学、色彩原理和用户体验等科目进行相关的主页内容图形效果个性设计。	1. 要求学生能使用 PS 等图片处理软件进行主页内容图形效果设计工作。
	(五) 切片输出	1. 要求学生牢记切片原则和注意事项以及流程。	1. 要求学生能使用 PS 等图片处理软件进行切片输出设计工作。
	(六) 首页整体布局设计	1. 要求学生结合设计心理学、色彩原理和用户体验等科目进行相关的首页整体布局个性设计。	1. 要求学生能使用 PS 等图片处理软件进行首页整体布局设计工作。
	(七) 页脚及标准 LOGO 制作	1. 要求学生结合设计心理学、色彩原理和用户体验等科目进行相关的页脚及标准 LOGO 设计。	1. 要求学生能使用 PS 等图片处理软件将自己的页脚及标准 LOGO 设计实现出来。

职业技能鉴定考试大纲

	(八) 品牌类别	1. 要求学生了解不同种类品牌店铺装修的异同。	—
	(九) 图片水印添加	1. 要求学生结合设计心理学、色彩原理和用户体验等科目进行相关的图片水印添加个性设计。	1. 要求学生能使用 PS 等图片处理软件进行图片水印添加设计工作。
设计心理学	(一) 设计心理学概述	1. 要求学生了解并掌握设计心理学的概念、分类, 初步了解心理学研究的几个热点领域, 并在设计中广泛拓展思路, 提高设计的创新能力。	—
	(二) 设计中的感觉和直觉	1. 对用户的感受和直觉有一个更为深入的认识和理解, 并应用于产品设计实践。	—
	(三) 认知与学习	1. 要求学生掌握设计中的识别理论、记忆的三级模式。 2. 理解人的学习策略, 重点掌握可用性设计。	—
	(四) 设计情感	1. 要求学生掌握情绪有哪些作用, 理解设计情感的特殊性。 2. 结合设计实践, 理解情绪体验在设计中的作用。	—
	(五) 设计思维与设计心理	1. 要求学生掌握逻辑思维与形象思维的区别与联系。 2. 懂得如何提高创造力并可以应对职业压力。	—

3. 理论与实操考核比重表

3.1 理论知识

项目		电子商务员 UI 与视觉设计方向 理论考核内容比重 (%)	
职业道德		5%	
基础知识		20%	
相关知识点	图片拍摄基本知识	构图基础	10%
		构图法则	
		构图形式	
		光的基本概念	
		曝光与测光	
		光线特性	
		光的艺术	
		闪光灯效果	
	网站建设基本知识	色彩运用技巧	10%
		设计制作网页	
		开发动态网站功能模块	
		规划站点结构	
		收集素材	
		域名和服务器空间申请	
	色彩原理	网站的推广	5%
		网页色彩搭配	
		观察图像色彩	
		色彩调整命令	
		色彩基础知识	
	美工设计基础知识	色彩构成基础知识	15%
		网页设计基础知识	
		网页设计的审美	
		网页设计的平面构成	
		网页版式的图文设计	
网站整体策划分析			
绘图工具与网页设计			
图片素材规划	网页设计-细节内容分析	5%	
	应用图层		
	图片素材的需求分析		
	素材的查找与修改		
	图层的管理		
	图层的基本操作		
图片处理及美化	图片素材类别展示	10%	
	常用技巧与工具应用		
		滤镜效果	

职业技能鉴定考试大纲

		PHOTOSHOP 数码图像后期处理技术	5%	
		图层的使用技巧		
		PHOTOSHOP 用户界面和工具箱		
		通道和图层蒙版应用技巧		
	网页布局	网页布局的基本元素		5%
		网页中的文字设计		
		网页设计原则		
		常见的版面布局形式		
		网页布局的方法		
	移动端 UI 设计	智能手机 APP 界面设计基础		5%
		常见系统的 APP 设计规范		
		IOS 系统 APP 界面设计实战		
		Android 系统 APP 界面设计实战		
		Windows Phone 系统 APP 界面设计实战		
	店铺形象及细节设计	顶部 Banner 设计		5%
		相关链接位置设计		
		主页内容图形效果设计		
		切片输出		
		品牌类别		
		按钮菜单栏设计		
图片水印添加				
首页整体布局设计				
LOGO 标志设计				
页脚及标准 LOGO 制作				
设计心理学	设计心理学概述	5%		
	设计中的感觉与直觉			
	认知与学习			
	设计思维与设计心理			
	设计情感			
合计			100%	

3. 2 技能操作

项目		电子商务员 UI 与视觉设计方向 技能考核内容比重 (%)
相关 知识 点	网站建设基本知识	设计制作网页
		开发动态网站功能模块
		规划站点结构
		收集素材
		域名和服务器空间申请
		网站的推广
	美工设计基础知识	网页设计基础知识
		20%
		30%

职业技能鉴定考试大纲

		网页设计的审美	
		网页设计的平面构成	
		网页版式的图文设计	
		网站整体策划分析	
		绘图工具与网页设计	
		网页设计-细节内容分析	
	图片素材规划	应用图层	20%
		图片素材的需求分析	
		素材的查找与修改	
		图层的管理	
		图层的基本操作	
		图片素材类别展示	
	图片处理及美化	常用技巧与工具应用	10%
		滤镜效果	
		PHOTOSHOP 数码图像后期处理技术	
		图层的使用技巧	
		PHOTOSHOP 用户界面和工具箱	
		通道和图层蒙版应用技巧	
	网页布局	网页布局的基本元素	10%
		网页中的文字设计	
网页设计原则			
常见的版面布局形式			
网页布局的方法			
店铺形象及细节设计	顶部 Banner 设计	10%	
	相关链接位置设计		
	主页内容图形效果设计		
	切片输出		
	品牌类别		
	按钮菜单栏设计		
	图片水印添加		
	首页整体布局设计		
	LOGO 标志设计		
	页脚及标准 LOGO 制作		
合计		100%	

➤ 助理电子商务师（国家职业资格三级）

1. 鉴定培训课程计划

1.1 课程总体目标

通过本课程的学习，培养具备 UI 与视觉设计能力的专业人员，详细能力如下：能够掌握 UI 与视觉设计的基本概念，使用常用的网页设计工具和常用脚本语言，能够设计制作常见的静态和动态网页，具备网站的建立和维护能力。

1.2 理论课程目标

通过培训，使培训对象掌握产品摄影基础知识、网站建设的基础知识、网页美工设计基础知识、设计心理学知识、色彩原理、消费者行为、PHOTOSHOP 软件基础与应用技巧，网页配色原理、设计师的职业道德、网页布局、移动端 UI 设计技巧、店铺形象设计及细节设计等相关理论知识。

1.3 技能课程目标

通过培训，使培训对象能够具备网站规划、网站建设、移动端 UI 设计等专业技能，能够进行日常图片管理及美化，信息管理、商品管理、订单处理、会员管理和安全管理等业务操作，能够进行产品的选择、页面的设计和市场定位，能够较好的完成一个网站的网页设计，成为优秀的 UI 与视觉设计的基础性人才。

1.4 课程课时分配

理论知识部分				操作技能部分			
内容	总课时	授课	复习	内容	总课时	授课	练习
图片拍摄基础知识	6	4	2	网站建设基本知识	10	8	2
网站建设基本知识	6	4	2	美工设计基础知识	26	16	10
色彩原理基础知识	8	6	2	图片处理及美化知识	28	18	10
美工设计基础知识	10	8	2	网页布局的基本知识	14	10	4
图片素材规划基础知识	10	8	2	移动端 UI 制作的基本知识	12	6	6
图片处理及美化知识	16	12	4	店铺形象及细节设计	14	10	4
网页布局的基本知识	12	10	2				
移动端 UI 制作的基本知识	8	6	2				

店铺形象及细节设计	10	8	2				
用户体验	4	2	2				
设计心理学基础知识	6	4	2				
合计	96	72	24	合计	104	68	36
总计						200	

1.5 理论课程要求及内容（对应上表）

1.5.1 图片拍摄基本知识

课程要求：通过培训，使培训对象基本掌握产品拍摄相关知识内容

课程内容：

- (1) 光的基本概念
 - 1) 光线强度与反差
 - 2) 光线强度与色彩饱和度
- (2) 光线特性
 - 1) 逆光
 - 2) 顶光与脚光
 - 3) 有趣的光影效果
- (3) 闪光灯效果
 - 1) 光影与氛围
 - 2) 高反差光影的效果
 - 3) 低反差光影的效果
 - 4) 阴影表现效果
- (4) 色彩艺术
- (5) 色彩运用技巧
 - 1) 色彩间的协调
 - 2) 强烈的色彩对比会增加视觉冲击力
 - 3) 色彩与心理的探讨

1.5.2 网站建设基本知识

课程要求：通过培训，使培训对象基本掌握网站建设的相关知识内容

课程内容：

- (1) 网站的需求分析
- (2) 规划站点结构
 - 1) 站点类别展示
 - 2) 站点测试与发布
- (3) 设计制作网页
 - 1) 网页制作的常用软件
 - 2) 网页文档的基本操作
- (4) 网站的发布与维护
- (5) 网站推广方法

- 1) 搜索引擎推广方法
- 2) 电子邮件推广方法
- 3) 资源合作推广方法
- 4) 信息发布推广方法
- 5) 其他网站推广方法

1.5.3 色彩原理

课程要求：通过培训，使培训对象基本掌握网页色彩搭配原理的相关知识内容

课程内容：

- (1) 色彩基础知识
 - 1) 色彩构成三要素
 - 2) 三原色
 - 3) 印刷专用色
 - 4) PHOTOSHOP中的色彩组成模式
 - 5) 色彩的特征
 - 6) 色彩视觉心理特征
- (2) 网页色彩搭配
 - 1) 网页颜色搭配技巧及酷站欣赏
- (3) 色彩构成知识
- (4) 色彩调整命令

1.5.4 美工设计基础知识

课程要求：通过培训，使培训对象基本掌握美工设计的相关知识内容

课程内容：

- (1) 网页设计基础知识
 - 1) 插入表单元素
 - 2) 使用CSS美化页面
 - 3) 模板和库的使用
 - 4) 创建框架网页
 - 5) 层的使用
- (2) 网页设计-细节内容分析
 - 1) 使用模板
 - 2) 选择使用框架
 - 3) 将VI企业视觉设计应用到网页设计中
 - 4) 色彩搭配
 - 5) 多媒体元素
- (3) 网页布局形式分析
 - 1) 页面的准备工作
 - 2) 制作首页
 - 3) 制作内页

1.5.5 图片素材规划

课程要求：通过培训，使培训对象基本掌握网站图片等素材查找与规划的相关知识内容

课程内容：

- (1) 图片素材的需求分析
 - 1) 模板素材设计
 - 2) PS 矢量素材设计
- (2) 图层的管理
 - 1) 图层缩略图颜色
- (3) 图层的基本操作

- 1) 图层界面基本组合键应用
- 2) 使用蒙版图层
- 3) 使用图层样式
- (4) 应用图层
- (5) 图片素材类别展示

1.5.6 图片处理及美化

课程要求：通过培训，使培训对象基本掌握网站图片处理及美化的相关知识内容

课程内容：

- (1) PHOTOSHOP用户界面和工具箱
 - 1) 工具箱内常用工具及工具使用技巧
- (2) PHOTOSHOP数码图像后期处理技术
 - 1) 用色阶调整图像明暗度
 - 2) 运用曲线调整色阶
 - 3) 运用色彩平衡调整图像颜色
 - 4) 更改特定颜色的工具-替换颜色
- (3) 通道和图层蒙版应用技巧
 - 1) RGB颜色模式通道
 - 2) Alpha选区通道
 - 3) 图层蒙版
- (4) 常用技巧与工具应用
 - 1) 内容感知移动工具
 - 2) 透视裁切工具
 - 3) 其他常用工具应用

1.5.7 网页布局

课程要求：通过培训，使培训对象基本掌握网页布局的相关知识内容

课程内容：

- (1) 网页布局的方法
- (2) 常见的版面布局形式
- (3) 网页中的文字设计

1.5.8 移动端 UI 设计

课程要求：通过培训，使培训对象基本掌握移动端 UI 设计的相关知识内容

课程内容：

- (1) 智能手机 APP 界面设计基础
 - 1) 手机 UI 的相关单位
 - 2) 常见的手机 UI 界面设计软件
 - 3) 图片效果处理
 - 4) 事半功倍的小技巧
- (2) IOS 系统 APP 界面设计实战
 - 1) 基本图形
 - 2) 控件的绘制
 - 3) 图标的绘制
- (3) Android 系统 APP 界面设计实战
 - 1) Android APP UI 概论
 - 2) UI 设计原则
- (4) Windows Phone 系统 APP 界面设计实战
 - 1) Windows Phone 系统的特点
 - 2) 界面框架

1. 5.9 店铺形象及细节设计

课程要求：通过培训，使培训对象基本掌握店铺形象及细节设计的相关知识内容

课程内容：

- (1) LOGO标志设计
 - 1) 差异性与实用技巧
 - 2) 评价标准
- (2) 顶部Banner设计
 - 1) 正/倒三角形
 - 2) 对角线
 - 3) 扩散式
- (3) 按钮菜单栏设计
 - 1) 按钮的用色
 - 2) 按钮文字表述和鼠标滑过效果
 - 3) 按钮视觉表现
- (4) 主页内容图形效果设计
 - 1) 店铺装修风格定位
 - 2) 金属风格
 - 3) 像素风格
 - 4) 魔幻风格
 - 5) 古典风格
 - 6) 其他风格
- (5) 切片输出
 - 1) 创建切片对象
 - 2) 切片和切片辅助线

1. 5.10 用户体验

课程要求：通过培训，使培训对象基本掌握用户体验的相关知识内容

课程内容：

- (1) 信任体验
- (2) 网站浏览体验
- (3) 售前服务体验
- (4) 物流配送体验
- (5) 售后服务体验

1. 5.11 设计心理学

课程要求：通过培训，使培训对象基本掌握设计心理学的相关知识内容

课程内容：

- (1) 认知与学习
 - 1) 眼球争夺战
 - 2) 信息加工理论的应用
- (2) 设计情感
 - 1) 设计的情绪表达
- (3) 情感设计
 - 1) 情感的设计策略
- (4) 设计思维与设计心理
 - 1) 设计思维
 - 2) 设计师心理素质

1. 6 技能课程要求及内容

1.6.1 网站建设基本知识

课程要求：通过培训，使培训对象基本掌握网站建设的基本操作

课程内容：

- (1) javaScript
 - 1) 初识 javaScript
 - 2) javascript 语言基础知识
 - 3) dw 里的 javascript 的操作
- (2) 规划站点结构
- (3) 网站的维护与发布

1.6.2 美工设计基础知识

课程要求：通过培训，使培训对象基本掌握美工设计基础的相关操作

课程内容：

- (1) 工具
 - 1) 设计前景色和背景色
 - 2) 绘画工具
 - 3) 修饰工具
 - 4) 文字工具
- (2) 选区
 - 1) 创建选区
 - 2) 编辑选区
 - 3) 存储和载入选区
- (3) 路径和形状
 - 1) 路径
 - 2) 路径的基础操作
 - 3) 形状的基础操作
- (4) 通道和蒙版
 - 1) 通道的基础操作
 - 2) 应用通道
 - 3) 蒙版的基础操作
 - 4) 应用蒙版

1.6.3 网页布局的基本知识

课程要求：通过培训，使培训对象基本掌握网页布局的基本操作

课程内容：

- (1) 布局页面
 - 1) 使用表格布局页面
 - 2) 使用框架布局页面
 - 3) 在网页中插入文字图片
- (2) 网页布局方法
 - 1) 创建页面链接
 - 2) spary 框架
 - 3) 利用库和模板创建
- (3) 首页整体布局设计

1.6.4 图片处理及美化知识

课程要求：通过培训，使培训对象基本掌握图片处理及美化的基础操作

课程内容：

- (1) 简单的图片处理

- 1) 调整拍歪的照片
- 2) 缩小照片
- 3) 自由裁剪照片
- 4) 将图片调整为需要的尺寸
- (2) 调整图片效果
 - 1) 调整曝光不足和曝光过度的照片
 - 2) 调整模糊的照片
 - 3) 调整对比度突出照片主题
- (3) 图片特殊处理方法
 - 1) 把图片的产品抠出来
 - 2) 快速更换图片的背景
 - 3) 为图片添加水印
 - 4) 为图片添加相框提高商品档次
- (4) 一次性处理大量产品图片

1.6.5 移动端 UI 制作的基本知识

课程要求：通过培训，使培训对象基本掌握移动端 UI 制作的相关操作

课程内容：

- (1) 用户操作设计模式
 - 1) 使用操作栏模式
 - 2) 使用快捷设计模式
 - 3) 使用操作抽屉设计模式
 - 4) 使用滑动忽略的手势
- (2) 移动银行
 - 1) 登录加速器
 - 2) 专用选择页面
 - 3) 以表单结尾的向导
- (3) 导航
 - 1) 上蹿下跳如何做
 - 2) 多个推荐区域的做法
 - 3) 轮播
 - 4) 弹出式菜单
 - 5) 集成
- (4) 搜索
 - 1) 语音搜索
 - 2) 自动完成和自动建议
 - 3) 拖动刷新的做法
 - 4) 从菜单栏搜索
 - 5) 从操作栏搜索
- (5) 排序和筛选
 - 1) 细化页面
 - 2) 选项卡

1.6.5 店铺形象及细节设计

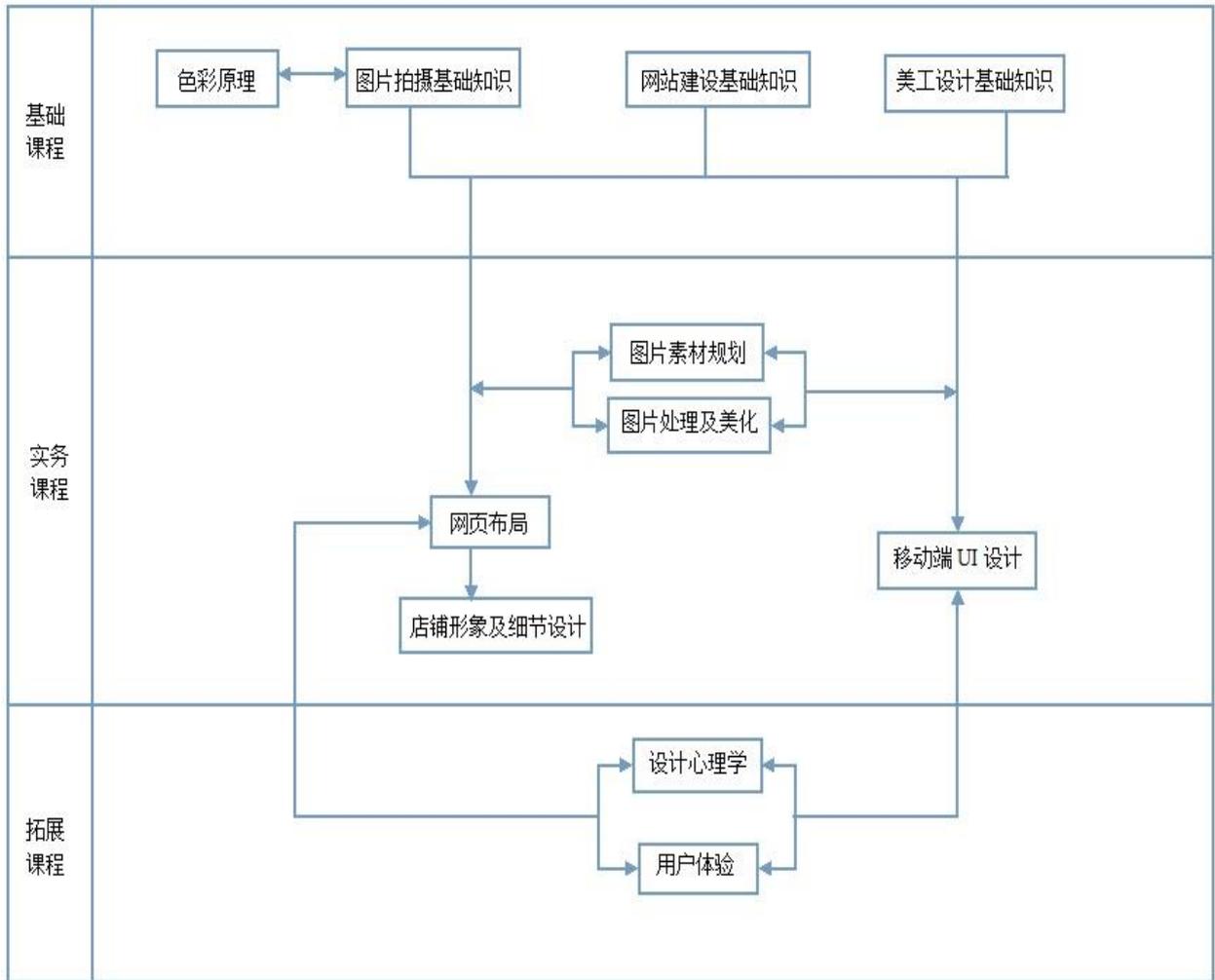
课程要求：通过培训，使培训对象基本掌握店铺形象及细节设计等操作。

课程内容：

- (1) 网店页面的元素和布局
 - 1) 栏目和页面设计策划
 - 2) 页面布局设计
 - 3) 导航设计

- 4) 页面的文字设计
- 5) 页面里的图片应用
- (2) 商品图片美化
 - 1) 裁剪出图片的最佳角度
 - 2) 修图美化商品图片
- (3) 图片抠图
- (4) 广告图的制作
 - 1) 广告图环境尺寸的设置
 - 2) 字体和排版
 - 3) 标签按钮的制作
- (5) 店铺整体页面装修
 - 1) 页面文件基础
 - 2) 页面背景图
 - 3) 客服中心页面
 - 4) 不规律商品的展示
 - 5) 自定义栏目
- (6) 图片切割及优化

1.7 课程知识衔接



2. 鉴定考核内容与知识点分布

知识点	考核内容	理论知识要求	操作技能要求
一、 图片拍摄基本知识	(一) 光的基本概念	1. 要求学生理解光影是摄影作品的灵魂并了解光线最基本的概念	—
	(二) 光线特性	1. 要求学生理解光影是摄影作品的灵魂并了解光线最基本的性质	—
	(三) 闪光灯效果	1. 要求学生理解光影是摄影作品的灵魂并了解光线最基本的概念和性质, 并熟悉闪光灯效果	—
	(四) 色彩艺术	1. 要求学生了解色彩在摄影中的重要性, 培养学生色彩原理的专业知识	—
	(五) 色彩运用技巧	1. 要求学生能熟练色彩的创造表现效果与实际运用	—
二、 网站建设基本知识	(一) 网站的推广	1. 要求学生了解网站的基本推广与维护知识	—
	(二) 开发动态网站功能模块	1. 要求学生掌握 javascript 语言基础	1. 要求学生能够在 Dreamweaver 里对网页进行 javascript 语言操作
	(三) 域名和服务器空间申请	1. 要求学生掌握域名和服务器空间申请的流程	1. 要求学生能够独立完成申请操作
	(四) 网站的发布与维护	1. 要求学生掌握网站发布流程和日常维护更新的操作步骤	1. 要求学生具备独立完成网站的发布以及日常维护更新的操作
三、 色彩原理基本知识	(一) 网页色彩搭配	1. 要求学生做到能够独立完成丰富的色彩组织、构成色调、有秩序的达到对比与和谐, 最终达到在平面视觉传达设计中, 灵活运用色彩构成的理论和方法进行符合功能和审美的色彩设计	—
	(二) 色彩基础知识	1. 要求学生掌握自然色彩与人工色彩、理性色彩与感性色彩、深化构成表达等	—
	(三) 色彩构成基础知识	1. 要求学生能利用不同的色彩元素组合传达情感, 构造具有一定情感氛围的色彩效果	—

职业技能鉴定考试大纲

四、 美工设计 基础知识	(一) 网站整体策划分析	1. 要求学生能根据网站的既定功能对网站的界面进行设计分析	—
	(二) 网页设计- 细节内容分析	1. 要求学生能够将已学的各项美工设计基础知识与原理运用到网页设计细节分析中	—
	(三) 网页尺寸和 显示器分辨率关系	1. 要求学生能熟悉网页部分区域的常用尺寸	—
	(四) 网页布局形 式分析	1. 要求学生能掌握基础布局知识	1. 要求学生会使用 PS 或者 DW 实现已设计完成的网页
五、 图片素材 规划	(一) 应用图层	1. 要求学生熟练运用路径、文字及形状图层	—
	(二) 图片素材的 需求分析	1. 要求学生能够运用所学的基础设计类科目知识分析判断图片是否符合设计要求	—
	(三) 图片素材类 别展示	1. 要求学生能根据不同类别的图片(如不同类别的商品图片)对图片进行应有的处理	—
六、 图片处理 及美化	(一) 常用技巧与 工具应用	1. 要求学生记忆常用工具的技巧性使用方法步骤和应用的前提条件	1. 要求学生学以致用, 能处理遇到的不同图片优化问题
	(二) 滤镜效果	1. 要求学生能熟各种滤镜效果对图片产生的影响以及常见的几种固定的叠加效果	1. 要求学生能熟练运用 PS 软件把图片处理出既定的滤镜效果
	(三) PHOTOSHOP 数码图像后期处理 技术	1. 要求学生能牢记 PS 软件的各种实用功能并能灵活应用	1. 要求学生能熟练掌握 PS 的基本操作技巧
	(四) 图层的使用 技巧	1. 要求学生记忆图层类的相关技巧使用方法步骤和应用的前提条件	1. 要求学生能熟练操作图层类的相关技巧方法
	(五) 通道和图层 蒙版应用技巧	1. 要求学生记忆通道和蒙版的使用前提条件和方法步骤	1. 要求学生熟练使用通道和蒙版的相关技巧。
七、 网页布 局	(一) 网页布局的 基本元素	1. 要求学生掌握网页中的色彩搭配原则及网页各要素的编排	1. 要求学生掌握网页设计的相关软件
	(二) 常见的版面 布局形式	1. 要求学生掌握网页布局的基础知识	1. 要求学生能独立完成目前流行的网页布局形式
	(三) 网页布局的 方法	1. 要求学生掌握合理的网页设计的创意方法以及网页设计的基本原则。	1. 要求学生掌握网页设计的相关软件

职业技能鉴定考试大纲

	(四) 网页中的文字设计	1. 要求学生掌握 PS 相关工具的文字设计方式。	1. 要求学生能使用 PS 独立完成多种流行文字。
八、移动端 UI 设计	(一) 智能手机 APP 界面设计基础	1. 要求学生基本掌握移动端 UI 设计的要点和过程	1. 要求学生基本掌握移动端 UI 设计的相关软件
	(二) IOS 系统 APP 界面设计实战	1. 要求学生基本掌握 IOS 系统 APP 界面设计的要点和过程。	1. 要求学生熟练掌握 IOS 系统 APP 界面设计的相关软件
	(三) Android 系统 APP 界面设计实战	1. 要求学生基本掌握 Android 系统 APP 界面的要点和过程。	1. 要求学生熟练掌握 Android 系统 APP 界面设计的相关软件
	(四) Windows Phone 系统 APP 界面设计实战	1. 要求学生基本掌握 Windows Phone 系统 APP 界面设计的要点和过程。	1. 要求学生熟练掌握 Windows Phone 系统 APP 界面设计的相关软件
九、店铺形象及细节设计	(一) 顶部 Banner 设计	1. 要求学生结合设计心理学、色彩原理和用户体验等科目进行相关的顶部 Banner 个性设计	1. 要求学生熟练使用 PS 等图片处理软件进行顶部 Banner 设计工作
	(二) 按钮菜单栏设计	1. 要求学生能融会贯通现有的知识并熟练进行按钮菜单栏设计	1. 要求学生熟练使用 PS 等图片处理软件将自己的按钮菜单栏个性设计实现出来
	(三) LOGO 标志设计	1. 要求学生结合设计心理学、色彩原理和用户体验等科目进行相关的 LOGO 标志个性设计	1. 要求学生熟练使用 PS 等图片处理软件进行 LOGO 标志设计工作
	(四) 主页内容图形效果设计	1. 要求学生结合设计心理学、色彩原理和用户体验等科目进行相关的主页内容图形效果个性设计	1. 要求学生熟练使用 PS 等图片处理软件进行主页内容图形效果设计工作
	(五) 切片输出	1. 要求学生牢记切片原则和注意事项以及流程	1. 要求学生熟练使用 PS 软件进行切片工作
十、用户体验	(一) 信任体验	1. 要求学生了解几家大型电商网站对卖家的信用要求	—
	(二) 售前服务体验	1. 要求学生了解几家大型电商网站的售前条例	—
	(三) 售后服务体验	1. 要求学生了解几家大型电商网站的售后条例	—
	(四) 物流配送体验	1. 要求学生了解几家大型电商网站对物流公司的规定	—
	(五) 网站浏览体验	1. 要求学生对基本的电商网站优质排版有一定的了解	—
十一、设计心理学	(一) 认知与学习	1. 要求学生掌握设计中的识别理论、记忆的三级模式、以及人的学习策略，重点掌握可用性设计	—
	(二) 设计情感	1. 要求学生掌握情绪有哪些作用，理解设计情感的特殊性，结合设计实践，理解情绪体验在设计中的作用	—

职业技能鉴定考试大纲

	(三) 设计思维与设计师心理	1. 要求学生掌握逻辑思维与形象思维的区别与联系, 懂得如何提高创造力并可以应对职业压力	—
	(四) 情感设计	1. 要求学生掌握通过设计使人们产生快感和恐惧感的几种方式, 并能够运用典型设计作品加以说明, 理解产品的“使用”与“情感”之间的关系	—

3. 理论与实操考核比重表

3.1 理论知识

项目		助理电子商务师 UI 与视觉设计方向 理论考核内容比重 (%)	
职业道德		5%	
基础知识		10%	
相关知识点	图片拍摄基本知识	光的基本概念	5%
		光线特性	
		闪光灯效果	
		色彩艺术	
		色彩运用技巧	
	网站建设基本知识	网站的需求分析	5%
		规划站点结构	
		设计制作网页	
		网站的发布与维护	
		网站推广方法	
	色彩原理	网页色彩搭配	5%
		色彩基础知识	
		色彩构成基础知识	
	美工设计基础知识	网站整体策划分析	10%
		网页设计-细节内容分析	
		网页布局形式分析	
	图片素材规划	应用图层	10%
		图片素材的需求分析	
		图片素材类别展示	
		图层的管理	
图层的基本操作			
图片处理及美化	常用技巧与工具应用	20%	
	PHOTOSHOP 数码图像后期处理技术		
	图层的使用技巧		
	通道和图层蒙版应用技巧		

职业技能鉴定考试大纲

	网页布局	网页中的文字设计	5%
		常见的版面布局形式	
		网页布局的方法	
	移动端 UI 设计	智能手机 APP 界面设计基础	5%
		IOS 系统 APP 界面设计实战	
		Android 系统 APP 界面设计实战	
		Windows Phone 系统 APP 界面设计实战	
	店铺形象及细节设计	顶部 Banner 设计	10%
		按钮菜单栏设计	
		主页内容图形效果设计	
		切片输出	
		LOGO 标志设计	
	用户体验	信任体验	5%
		售前服务体验	
		售后服务体验	
		物流配送体验	
网站浏览体验			
设计心理学	认知与学习	5%	
	设计思维与设计师心理		
	设计情感		
	情感设计		
合计		100%	

3. 2 技能操作

项目		助理电子商务师 UI 与视觉设计方向 技能考核内容比重 (%)	
相关 知识 点	网站建设基本知 识	网站的推广	10%
		开发动态网站功能模块	
		域名和服务器空间申请	
		网站的发布与维护	
	美工设计基础知 识	网站整体策划分析	30%
		网页尺寸和显示器分辨率关系	
		网页设计-细节内容分析	
		网页布局形式分析	
	图片处理及美化	常用技巧与工具应用	30%
		滤镜效果	
		PHOTOSHOP 数码图像后期处理技术	
		图层的使用技巧	
		通道和图层蒙版应用技巧	
	网页布局	网页布局的基本元素	10%
		网页中的文字设计	
		常见的版面布局形式	
		网页布局的方法	
	移动端 UI 设计	智能手机 APP 界面设计基础	10%
		IOS 系统 APP 界面设计实战	
		Android 系统 APP 界面设计实战	
Windows Phone 系统 APP 界面设计实 战			
店铺形象及细节 设计	顶部 Banner 设计	10%	
	相关链接位置设计		
	主页内容图形效果设计		
	切片输出		
	首页整体布局设计		
	LOGO 标志设计		
合计		100%	

➤ 电子商务师（国家职业资格二级）

1. 鉴定培训课程计划

1.1 课程总体目标

通过本课程的学习，培养具备 UI 与视觉设计能力的专业人员，详细能力如下：能够掌握 UI 与视觉设计的理念，使用常用的网页设计工具和常用脚本语言，能够设计制作常见的静态和动态网页，具备网站的建立和维护能力。

1.2 理论课程目标

通过培训，使培训对象掌握产品摄影知识、网站建设知识、网页美工设计知识、设计心理学知识、色彩原理、消费者行为、PHOTOSHOP 软件与应用技巧，网页配色原理、设计师的职业道德、网页布局、移动端 UI 设计技巧、店铺形象设计及细节设计等相关理论知识并具有综合应用所学科目的能力。

1.3 技能课程目标

通过培训，使培训对象能够具备网站规划、网站建设、移动端 UI 设计等专业技能，能够进行日常图片管理及美化，信息管理、商品管理、订单处理、会员管理和安全管理等业务操作，能够进行产品的选择、页面的设计和市场定位，能够较好的完成一个网站的网页设计，成为优秀的 UI 与视觉设计的专业性人才。

1.4 课程课时分配

理论知识部分				操作技能部分			
内容	总课时	授课	复习	内容	总课时	授课	练习
色彩原理基础知识	4	3	1	美工设计基础知识	12	6	6
美工设计基础知识	8	6	2	图片处理及美化知识	18	10	8
图片素材规划基础知识	4	3	1	网页布局的基本知识	24	14	10
图片处理及美化知识	8	6	2	移动端 UI 制作的基本知识	18	10	8
网页布局的基本知识	16	12	4	店铺形象及细节设计	48	28	20
移动端 UI 制作的基本知识	12	9	3				
店铺形象及细节设计	20	15	5				
用户体验	4	3	1				
设计心理学基础知识	4	3	1				

合计	80	60	20	合计	120	68	52
总计						200	

1.5 理论课程要求及内容（对应上表）

1.5.1 色彩原理

课程要求：通过培训，使培训对象掌握网页色彩搭配原理的相关知识内容

课程内容：

- (1) 色彩知识
 - 1) 三原色
 - 2) PHOTOSHOP中的色彩组成模式
 - 3) 色彩视觉心理特征
- (2) 网页色彩搭配
 - 1) 配色与调和的原理
 - 2) 配色的基本类型
 - 3) 配色原则探讨
 - 4) 配色实例介绍

1.5.2 美工设计基础知识

课程要求：通过培训，使培训对象掌握美工设计的相关知识内容

课程内容：

- (1) 网页设计-细节内容分析
 - 1) 策划过程
 - 2) 关于导航栏设计
 - 3) 使用CSS控制整体格式
 - 4) 使用表格、层布局排版
 - 5) 使用模板
 - 6) 选择使用框架
 - 7) 将VI企业视觉设计应用到网页设计中
 - 8) 色彩搭配
 - 9) 多媒体元素
- (2) 网页布局形式分析
 - 1) 页眉设计与标准
 - 2) 导航栏设计与标准
 - 3) Banner设计与标准
 - 4) Body设计与标准
 - 5) 链接与页脚设计与标准

1.5.3 图片素材规划

课程要求：通过培训，使培训对象掌握网站图片等相关素材查找与规划的相关知识内容

课程内容：

- (1) 图片素材的需求分析
 - 1) 模板素材设计
 - 2) 字体素材设计
 - 3) PS 笔刷素材设计
 - 4) PS 矢量素材设计

- (2) 应用图层
 - 1) 图层的链接
 - 2) 图层的锁定
 - 3) 图层的对齐
 - 4) 图层的混合

1.5.4 图片处理及美化

课程要求：通过培训，使培训对象掌握网站图片处理及美化的相关知识内容
课程内容：

- (1) PHOTOSHOP数码图像后期处理技术
 - 1) 用色阶调整图像明暗度
 - 2) 自动化调整图像
 - 3) 运用曲线调整色阶
 - 4) 运用色彩平衡调整图像颜色
 - 5) 调整图像亮度/对比度
 - 6) 调整图像色相/饱和度
 - 7) 更改特定颜色的工具-替换颜色
- (2) 通道和图层蒙版应用技巧
 - 1) RGB颜色模式通道
 - 2) Alpha选区通道
 - 3) 图层蒙版
- (3) 常用技巧与工具应用
 - 1) 智能内容识别填充功能
 - 2) 内容感知移动工具
 - 3) 透视裁切工具
 - 4) 选择工具的快捷键
 - 5) 复制技巧
 - 6) 选择技巧
 - 7) 其他常用工具应用

1.5.5 网页布局

课程要求：通过培训，使培训对象掌握网站布局的相关知识内容
课程内容：

- (1) 网页布局的方法
 - 1) 网页布局经典模型
 - 2) 网页布局之DW基础操作
- (2) 网页中的文字设计
 - 1) 字体的选择
 - 2) 字体的种类
 - 3) 文字的大小
 - 4) 文字的排列
 - 5) 文字的“杂音”
 - 6) 文字的图形化
 - 7) 文字示例

1.5.6 移动端UI设计

课程要求：通过培训，使培训对象掌握移动端UI设计的相关知识内容
课程内容：

- (1) 智能手机APP界面设计基础
 - 1) 图形制作

- 2) 常见控件制作
- 3) 启动图标制作
- 4) 图片效果处理
- 5) 事半功倍的小技巧
- (2) IOS 系统 APP 界面设计实战
 - 1) 线条的绘制
 - 2) 搜索栏
 - 3) 滚动条
 - 4) 文本框
 - 5) 程序图标
 - 6) 文档图标
 - 7) 导航栏、工具栏和 Tab 栏中的图标
 - 8) 为屏幕设计图片
- (3) Android 系统 APP 界面设计实战
 - 1) 移动设计流程
 - 2) 主屏幕
 - 3) 搜索
 - 4) 排序和筛选
 - 5) 避免无结果或无关结果
 - 6) 数据输入
 - 7) 表单
 - 8) 移动银行
 - 9) 导航
 - 10) 平板模式
- (4) Windows Phone 系统 APP 界面设计实战
 - 1) 新颖的解锁界面
 - 2) 简介实用的主界面
 - 3) 全景效果
 - 4) 进度指示器
 - 5) 滚动指示器
 - 6) 按键
 - 7) 背景层
 - 8) 条码框
 - 9) 输入框
 - 10) 文本块

1.5.7 店铺形象及细节设计

课程要求：通过培训，使培训对象掌握店铺形象及细节设计的相关知识内容

课程内容：

- (1) 首页整体布局设计
 - 1) 页面文件基础
 - 2) 页面背景图
 - 3) 页面招牌设计
 - 4) 快速分类导航设计
 - 5) 收藏模块设计
 - 6) 自定义栏目
 - 7) 不规则商品展示
 - 8) 客服中心
 - 9) 店铺公告
 - 10) 页面大小
 - 11) 大图商品展示

- 12) 商品主图设计
- 13) 分类栏目设计
- 14) 标准页尾设计
- (2) LOGO标志设计
 - 1) 如何开始LOGO设计
 - 2) 灵感来源
 - 3) 差异性与实用技巧
 - 4) 评价标准
- (3) 顶部Banner设计
 - 1) Banner设计：字体
 - 2) Banner设计：图片
 - 3) Banner设计：传承
 - 4) Banner设计：规范实例
- (4) 按钮菜单栏设计
 - 1) 菜单的相关概念
 - 2) 下拉式菜单设计
 - 3) 快捷菜单设计
 - 4) 按钮的用色
 - 5) 按钮文字表现和鼠标滑过效果
 - 6) 按钮视觉表现
- (5) 切片输出
 - 1) 编辑切片
 - 2) 切片交互操作
 - 3) 切片导出与优化

1.5.8 用户体验

课程要求：通过培训，使培训对象掌握用户体验的相关知识内容

课程内容：

- (1) 信任体验
- (2) 网站浏览体验
- (3) 售前服务体验
 - 1) 客服咨询
 - 2) 图片展示
 - 3) 尺码标准
 - 4) 信息维护
- (4) 物流配送体验
 - 1) 订单实时查询
 - 2) 物流配送
- (5) 售后服务体验
 - 1) 评价反馈
 - 2) 退货条款
 - 3) 货到付款

1.5.9 设计心理学

课程要求：通过培训，使培训对象掌握设计心理学的相关知识内容

课程内容：

- (1) 设计情感
 - 1) 设计情感的特殊性
 - 2) 设计情感的层次性
- (2) 情感设计

- 1) 设计情感的表达
- (3) 设计思维与设计心理
 - 1) 设计师个体心理
 - 2) 优秀的设计师心理素质

1.6 技能课程要求及内容

1.6.1 美工设计

课程要求：通过培训，使培训对象掌握美工设计的相关操作
课程内容：

- (1) 网页设计-细节内容分析
 - 1) 按钮图像交替效果的实现
 - 2) 像素文字和水晶按钮设计与实现
 - 3) 网站图标和顶部导航栏菜单设计与实现
 - 4) 页头及整体布局
 - 5) 导航菜单及链接
 - 6) 主要产品内容区域设计与实现
 - 7) 广告区域内容设计与实现
 - 8) 选项菜单及搜索框设计
 - 9) 大幅广告效果设计
 - 10) 产品筛选和首页产品展示设计
 - 11) 底部链接菜单设计
 - 12) 几种流行字体制作
 - 13) 立体文字手绘特效
- (2) 网页布局形式分析
 - 1) 网站基本框架和主色调的确定
 - 2) 内容整体设计制作
 - 3) 华丽背景的制作
 - 4) 外界空间特效
 - 5) 虚幻界面效果制作
 - 6) 精美场景效果的制作
 - 7) 层叠式金属圆环特效
 - 8) 整体残旧效果的加强
 - 9) 主题内容面板和菜单栏面板设计
 - 10) 左右侧内容整体制作过程

1.6.2 图片处理及美化知识

课程要求：通过培训，使培训对象掌握图片处理及美化的相关操作
课程内容：

- (1) 简单的图片处理
 - 1) 调整拍歪的照片
 - 2) 缩小照片
 - 3) 自由裁剪照片
 - 4) 将图片调整为需要的尺寸
- (2) 调整图片效果
 - 1) 调整曝光不足和曝光过度的照片
 - 2) 调整模糊的照片
 - 3) 调整对比度突出照片主题
- (3) 图片特殊处理方法
 - 1) 把图片的产品抠出来

- 2) 快速更换图片的背景
- 3) 为图片添加水印
- 4) 为图片添加相框提高商品档次
- (4) 图片处理及美工常用工具应用
 - 1) 绘画工具
 - 2) 选区
 - 3) 路径和形状
 - 4) 通道和蒙版
 - 5) 图章
 - 6) 擦除
 - 7) 其他图片处理工具的应用

1.6.3 网页布局

课程要求：通过培训，使培训对象掌握网页布局的具体操作

课程内容：

- (1) 网页布局的方法
 - 1) 网页文本的基本操作
 - 2) 利用图像美化页面
 - 3) 合理创建超链接
 - 4) 使用表格排版页面
 - 5) 创建丰富的多媒体页面
 - 6) 应用CSS美化网页
 - 7) 网页表单的具体应用
 - 8) 使用行为和JSP创建特效网页
 - 9) AP Div对象的使用
 - 10) Spry框架的综合应用
 - 11) 使用库和模板设计网页
- (2) 网页中的文字设计
 - 1) 文字列表属性应用
 - 2) 超链接与文字列表的综合操作
 - 3) 网页文字的排版技巧
 - 4) 图文混排技巧
 - 5) 图形文字设计与排版

1.6.4 移动端 UI 设计与制作

课程要求：通过培训，使培训对象掌握移动端 UI 设计与制作的相关操作

课程内容：

- (1) 智能手机 APP 界面设计基础
 - 1) Photoshop 操作
 - 2) Illustrator 操作
 - 3) 3ds Max 操作
 - 4) Iconcool studio 操作
 - 5) Image Optimizer 操作
 - 6) 制作天气控件——Kuler
 - 7) 制作相机图标——Photoshop
 - 8) 制作日历图标——Illustrator
- (2) IOS 系统 APP 界面设计实战
 - 1) 制作 IOS 6 搜索栏
 - 2) 制作 IOS 7 锁屏界面

- 3) 制作 IOS 7 主界面
- 4) 制作 IOS 7 闹钟界面
- 5) 制作 IOS 7 天气界面
- 6) 制作 IOS 7 游戏中心界面
- (3) Android 系统 APP 界面设计实战
 - 1) 制作 Android 导航栏
 - 2) 制作 Android 操作栏
 - 3) 制作 Android 选择栏
 - 4) 制作 Android 状态栏
 - 5) 制作 Android 主界面
- (4) Windows Phone 系统 APP 界面设计实战
 - 1) 制作 Windows Phone 主界面
 - 2) 制作 Windows Phone 应用程序界面
 - 3) 制作 Windows Phone 短信界面
 - 4) 制作 Windows Phone 字体设置界面

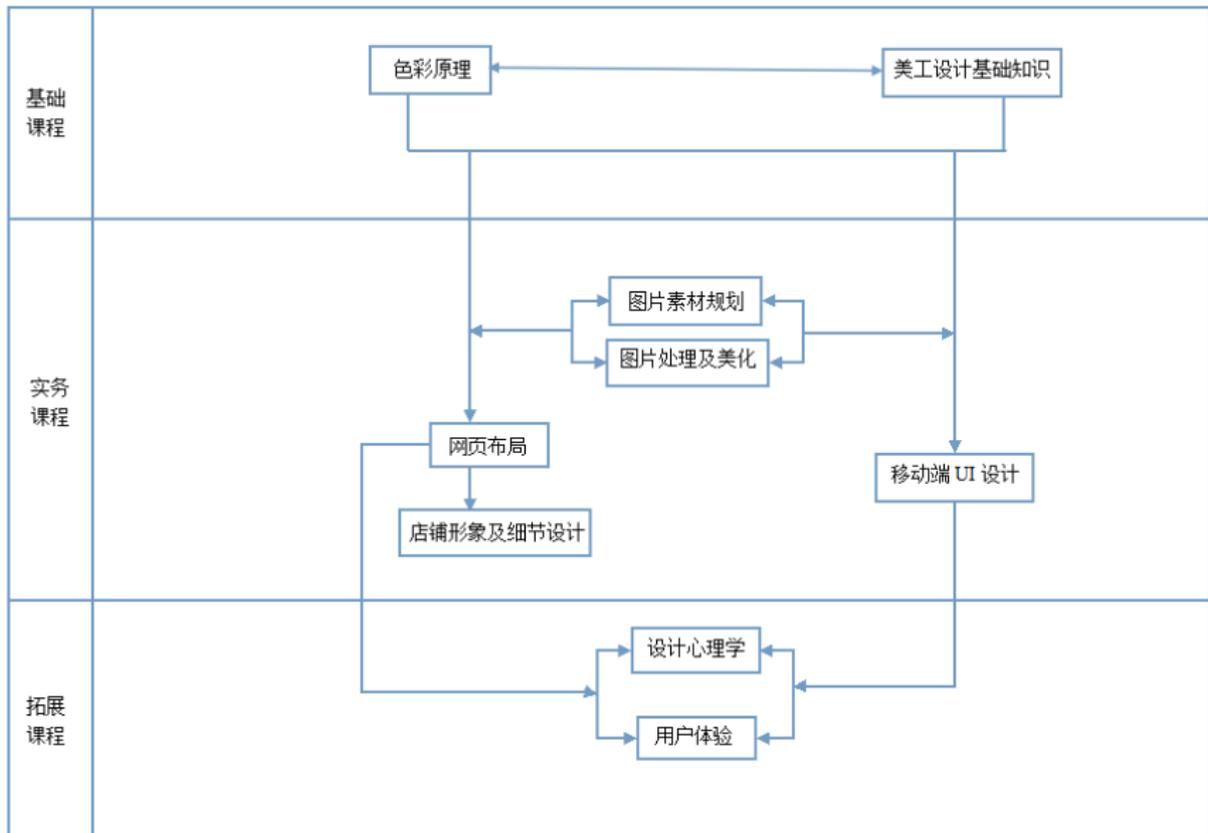
1.6.5 店铺形象及细节设计

课程要求：通过培训，使培训对象掌握店铺形象及细节设计等操作。

课程内容：

- (1) 首页整体布局设计
 - 1) 店招的制作
 - 2) 打造精美公告栏
 - 3) 图片轮播模块
 - 4) 商品分类模块
 - 5) 导航模块
 - 6) 友情链接模块
 - 7) 收藏模块
 - 8) 设置搜索模块内容
 - 9) 店铺装修的营销功能
 - 10) 店铺装修的推广功能
- (2) LOGO标志设计
 - 1) 店标设计
 - 2) LOGO 设计
- (3) 顶部Banner设计
 - 1) 网页导航Banner概述
 - 2) 网页导航Banner练习
 - 3) 制作动画Banner
- (4) 按钮菜单栏设计
- (5) 切片输出
 - 1) 图片切割
 - 2) 图片优化
 - 3) 图片保存
 - 4) 图片批处理

1.7课程知识衔接



2. 鉴定考核内容与知识点分布

知识点	考核内容	理论知识要求	操作技能要求
一、色彩原理	(一) 网页色彩搭配	1. 要求学生做到能够独立完成丰富的色彩组织、构成色调、有秩序的达到对比与和谐, 最终达到在平面视觉传达设计中, 灵活运用色彩构成的理论和方法进行符合功能和审美的色彩设计	—
	(二) 色彩知识	1. 要求学生掌握自然色彩与人工色彩、理性色彩与感性色彩、深化构成表达等	—
二、美工设计基础知识	(一) 网页布局形式分析	1. 要求学生能掌握主要的网页布局知识	1. 要求学生会使用 PS 或者 DW 实现已设计完成的网页布局。
	(二) 网页设计-细节内容分析	1. 要求学生能够将已学的各项美工设计基础知识与原理运用到网页设计细节分析中	—
三、图片素材规划	(一) 图片素材的需求分析	1. 要求学生能够运用所学的设计类科目知识分析判断图片是否符合设计要求	—
	(二) 应用图层	1. 要求学生能牢记 PS 软件图层实用功能并能灵活应用	—
四、图片处理及美化	(一) 常用技巧与工具应用	1. 要求学生记忆常用工具的技巧性使用方法步骤和应用的前提条件	1. 要求学生学以致用, 能处理遇到的不同图片优化问题
	(二) PHOTOSHOP 数码图像后期处理技术	1. 要求学生能牢记 PS 软件的各种实用功能并能灵活应用	1. 要求学生能熟练掌握 PS 的各项操作技巧
	(三) 通道和图层蒙版应用技巧	1. 要求学生记忆通道和蒙版的使用前提条件和方法步骤	1. 要求学生熟练使用通道和蒙版的相关技巧。

五、网页布局	(一) 网页布局的方法	1. 要求学生掌握合理的网页设计与创意方法	1. 要求学生掌握网页设计的相关绘图与制作软件
	(二) 网页中的文字设计	1. 要求学生掌握 PS 相关工具的文字设计方式。	1. 要求学生能使用 PS 独立完成多种流行文字
六、移动端 UI 设计	(一) 智能手机 APP 界面设计基础	1. 要求学生熟练掌握移动端 UI 设计的要点和过程	1. 要求学生熟练运用 PS 进行移动端 UI 设计
	(二) IOS 系统 APP 界面设计实战	1. 要求学生基本掌握 IOS 系统 APP 界面设计的要点和过程。	1. 要求学生熟练掌握 IOS 系统 APP 界面设计的相关软件
	(三) Android 系统 APP 界面设计实战	1. 要求学生基本掌握 Android 系统 APP 界面的要点和过程。	1. 要求学生熟练掌握 Android 系统 APP 界面设计的相关软件
	(四) Windows Phone 系统 APP 界面设计实战	1. 要求学生基本掌握 Windows Phone 系统 APP 界面设计的要点和过程。	1. 要求学生熟练掌握 Windows Phone 系统 APP 界面设计的相关软件
七、店铺装修及细节设计	(一) 顶部 Banner 设计	1. 要求学生结合设计心理学、色彩原理和用户体验等科目进行相关的顶部 Banner 个性设计	1. 要求学生熟练使用 PS 等图片处理软件进行顶部 Banner 设计工作
	(二) 首页整体布局设计	1. 要求学生结合设计心理学、色彩原理和用户体验等科目进行相关的首页整体布局个性设计	1. 要求学生熟练使用 PS 等图片处理软件进行首页整体布局设计工作
	(三) LOGO 标志设计	1. 要求学生结合设计心理学、色彩原理和用户体验等科目进行相关的 LOGO 标志个性设计	1. 要求学生熟练使用 PS 等图片处理软件进行 LOGO 标志设计工作
	(四) 按钮菜单栏设计	1. 要求学生能融会贯通现有的知识并熟练进行按钮菜单栏设计	1. 要求学生熟练使用 PS 等图片处理软件将自己的按钮菜单栏个性设计实现出来
	(五) 切片输出	1. 要求学生牢记切片原则和注意事项以及流程	1. 要求学生熟练使用 PS 软件进行切片工作
八、用户体验	(一) 信任体验	1. 要求学生掌握几家大型电商网站对卖家的信用要求	—
	(二) 网站浏览体验	1. 要求学生电商网站优质排版有一定的了解	—
	(三) 售前服务体验	1. 要求学生掌握几家大型电商网站的售前条例	—
	(四) 物流配送体验	1. 要求学生掌握几家大型电商网站对物流公司的规定	—
	(五) 售后服务体验	1. 要求学生掌握几家大型电商网站的售后条例	—

职业技能鉴定考试大纲

九、设计心理学	(一) 设计情感	1. 要求学生掌握情绪有哪些作用,理解设计情感的特殊性,结合设计实践,理解情绪体验在设计中的作用	—
	(二) 设计思维与设计师心理	1. 要求学生掌握逻辑思维与形象思维的区别与联系,懂得如何提高创造力并可以应对职业压力	—
	(三) 情感设计	1. 要求学生掌握通过设计使人们产生快感和恐惧感的几种方式,并能够运用典型设计作品加以说明,理解产品的“使用”与“情感”之间的关系	—

3. 理论与实操考核比重表

3.1 理论知识

项目		电子商务师 UI 与视觉设计方向 理论考核内容比重 (%)
职业道德		5%
相关知识 点	色彩原理	网页色彩搭配
		色彩知识
	美工设计	网页设计-细节内容分析
		网页布局形式分析
	图片素材规划	图片素材的需求分析
		应用图层
	图片处理及美化	常用技巧与工具应用
		PHOTOSHOP 数码图像后期处理技术
		通道和图层蒙版应用技巧
	网页布局	网页中的文字设计
		网页布局的方法
	移动端 UI 设计	智能手机 APP 界面设计基础
		IOS 系统 APP 界面设计实战
		Android 系统 APP 界面设计实战
		Windows Phone 系统 APP 界面设计 实战
	店铺形象及细节设计	顶部 Banner 设计
		按钮菜单栏设计
		切片输出
		LOGO 标志设计
		首页整体布局设计
用户体验	信任体验	
	网站浏览体验	
	售前服务体验	
	物流配送体验	
	售后服务体验	
设计心理学	设计思维与设计心理	
	设计情感	
	情感设计	
合计		100%

3.2 技能操作

项目			电子商务师 UI 与视觉设计方向 技能考核内容比重 (%)
相关知识 点	美工设计	网页设计-细节内容分析	10%
		网页布局形式分析	
	图片处理及美化	常用技巧与工具应用	15%
		PHOTOSHOP 数码图像后期处理技术	
		通道和图层蒙版应用技巧	
	网页布局	网页中的文字设计	20%
		网页布局的方法	
	移动端 UI 设计	智能手机 APP 界面设计基础	15%
		IOS 系统 APP 界面设计实战	
		Android 系统 APP 界面设计实战	
		Windows Phone 系统 APP 界面设计实战	
	店铺形象及细节 设计	顶部 Banner 设计	40%
		按钮菜单栏设计	
		首页整体布局设计	
		切片输出	
LOGO 标志设计			
合计			100%

9. 高级电子商务师鉴定课程要求

1. 鉴定培训课程计划

1.1 课程总体目标

通过本课程的学习，培养具备计算机网络等现代信息技术，从事商务活动或相关工作的人才，即融 IT 与商务于一身的高素质复合型人才。高级电子商务师要求掌握包含商务、管理、营销、信息技术等专业知识，通过学习能帮助企业制定电子商务项目方案、运营管理方案、制定电子商务战略路线、进行电子商务评估等专业综合能力。

1.2 理论课程目标

通过高级电子商务师（国际职业资格一级）课程培训学习，使考生能够掌握电子商务系统的规划与管理、平台建设和安全管理；掌握电子商务系统运营设计、制度制订、采购与营销方法以及“人财物”的管理；能够制定电子商务战略路线、组织实施路线；掌握电子商务项目的评估方法和投资收益及投融资的相关知识。

1.3 技能课程目标

通过高级电子商务师（国际职业资格一级）课程培训学习，使考生能够掌握电子商务系统需求调研方法和编写可行性报告、设计适合企业自身发展的商业模式，编写优化分析报告、并对系统进行测试和制定安全机制方案；能结合企业实际情况进行运营，进行数据分析、制定运营管理制度并对企业的采购和营销方案及“人财物”进行综合的管理；能够对行业发展趋势及企业战略进行分析、计划、执行、控制和评估；能够对电子商务项目进行评估并分析企业财务报表和制定投融资方案。

1.4 课程课时分配

理论知识部分				操作技能部分			
内容	总课时	授课	复习	内容	总课时	授课	练习
电子商务系统管理与规划	30	28	2	电子商务系统管理与规划	30	18	12
电子商务运营管理	30	28	2	电子商务运营管理	30	18	12
电子商务战略规划	20	18	2	电子商务战略规划	20	16	4
电子商务评估	20	18	2	电子商务评估	20	16	4
合计	100	92	8	合计	100	68	32
总计						200	

1.5 理论课程要求及内容（对应上表）

1.5.1 电子商务系统管理与规划

课程要求：通过培训，使考生能够具备电子商务系统可行性分析与设计、商业模式设计、平台建设管理和安全管理等相关知识。

课程内容：

- (1) 电子商务系统可行性分析与设计
 - 1) 系统可行性分析方法
 - 2) 市场分析模型
 - 3) 竞争者分析
 - 4) 可行性报告
- (2) 商业模式设计
 - 1) 商业模式知识
 - 2) 价值链
 - 3) 业务流程
- (3) 平台建设与管理
 - 1) 信息系统
 - 2) 网站建设
 - 3) 网站评价
- (4) 电子商务系统建设
 - 1) 系统建设
 - 2) 系统测试
 - 3) 系统验收
- (5) 电子商务安全管理
 - 1) 网络安全
 - 2) 数据安全
 - 3) 应急处理

1.5.2 电子商务运营与管理

课程要求：通过培训，使考生能够掌握电子商务系统运营设计、制度制订、采购与营销方法以及“人财物”的管理。

课程内容：

- (1) 电子商务系统运营规范设计
 - 1) 运营管理
 - 2) 服务质量
 - 3) 数据挖掘
- (2) 运营制度制订
 - 1) 企业管理
 - 2) 企业管理制度
- (3) 网络采购与营销
 - 1) 采购管理
 - 2) 网络营销管理
 - 3) 纠纷处理
- (4) 电子商务支付与结算

- 1) 网络金融
- 2) 电子支付
- 3) 支付安全
- (5) 物流信息处理
 - 1) 物流信息系统
 - 2) 物流技术
- (6) 培训与指导
 - 1) 人力资源管理
 - 2) 团队建设
 - 3) 激励与考核

1.5.3 电子商务战略规划

课程要求：通过培训，使考生能够结合企业实际制定电子商务战略路线并实施和评估。

课程内容：

- (1) 电子商务战略规划的方法选择
 - 1) 战略管理
 - 2) 战略管理过程
 - 3) 创新驱动
- (2) 电子商务战略的实施与评估
 - 1) 项目管理
 - 2) 企业家精神

1.5.4 电子商务评估

课程要求：通过培训，使考生能够掌握电子商务项目的评估方法和投资收益及投融资的知识。

课程内容：

- (1) 电子商务应用评估
 - 1) 项目评估
 - 2) 规模评估
- (2) 电子商务投资和效益评估
 - 1) 成本核算
 - 2) 财务核算
 - 3) 投资报告
- (3) 财务及投融资方案设计
 - 1) 风险管理
 - 2) 审计知识
 - 3) IPO 知识

1.6 技能课程要求及内容

1.6.1. 电子商务系统管理与规划

课程要求：通过培训，使考生能够进行电子商务系统可行性分析与设计、商业模式设计、平台建设管理和安全管理的编写和应用操作。

课程内容：

- (1) 电子商务系统可行性分析与设计
 - 1) 需求调研
 - 2) 编写系统需求分析和可行性报告
 - 3) 竞争对手分析
- (2) 商业模式设计
 - 1) 设计商业模式
 - 2) 优化价值链
- (3) 平台建设与管理
 - 1) 编写系统设计报告
 - 2) 评估软硬件
 - 3) 指导网站技术与内容建设
- (4) 电子商务系统建设
 - 1) 系统建设
 - 2) 系统测试
 - 3) 系统验收
- (5) 电子商务安全管理
 - 1) 编写系统安全分析报告
 - 2) 制定应急方案

1.6.2 电子商务运营与管理

课程要求：通过培训，使考生能够掌握电子商务系统运营设计、制度制订、采购与营销方法以及“人财物”的实践操作和管理体系。

课程内容：

- (1) 电子商务系统运营规范设计
 - 1) 设计运营管理流程
 - 2) 制定服务质量规范
 - 3) 数据挖掘
- (2) 运营制度制订
 - 1) 制定技术管理制度
 - 2) 制定销售管理制度
 - 3) 制定客户服务管理制度
 - 4) 制定产品和服务管理制度
- (3) 网络采购与营销
 - 1) 制定和优化采购流程
 - 2) 制定网络营销解决方案
 - 3) 网络交易纠纷处理
- (4) 电子商务支付与结算
 - 1) 第三方支付方案
 - 2) 制定电子支付合作方案
- (5) 物流信息处理
 - 1) 选择物流信息系统
 - 2) 评价物流信息系统
- (6) 培训与指导
 - 1) 岗位设置和岗位职责

- 2) 团队建设
- 3) 编制培训计划
- 4) 激励与考核
- 5) 编制人才建设计划

1.6.3 电子商务战略规划

课程要求：通过培训，使考生能够结合企业实际制定电子商务战略路线并实施、控制和评估工作。

课程内容：

- (1) 电子商务战略规划的方法选择
 - 1) 确定战略目标
 - 2) 制定战略方案
- (2) 电子商务战略的实施与评估
 - 1) 战略实施
 - 2) 战略评估

1.6.4 电子商务评估

课程要求：通过培训，使考生能够掌握电子商务项目的评估、投资收益及投融资的实践操作方法。

课程内容：

- (1) 电子商务应用评估
 - 1) 项目评估
 - 2) 规模评估
- (2) 电子商务投资和效益评估
 - 1) 成本核算分析
 - 2) 财务核算分析
 - 3) 投资报告
- (3) 财务及投融资方案设计
 - 1) 编制风险管理
 - 2) 编制投资评估报告

2. 鉴定考核内容与知识点分布

职业功能	工作内容	能力要求	相关知识
一、电子商务系统管理与规划	(一) 电子商务系统可行性分析与设计	<ol style="list-style-type: none"> 1. 能够指导组织电子商务系统的需求调研工作 2. 能够进行电子商务系统的可行性分析 3. 能够组织编写电子商务系统的需求分析和可行性报告 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 系统可行性分析方法 2. 市场分析模型 3. 竞争对手类别
	(二) 商业模式设计	<ol style="list-style-type: none"> 1. 能够对电子商务模式进行对比分析 2. 能够设计电子商务的商业模式 3. 能够分析和编写商业模式的优化分析报告 4. 能够分析和编写商业模式的价值链分析报告 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 商业模式知识 2. 价值链理论 3. 企业业务流程相关知识
	(三) 平台建设与管理	<ol style="list-style-type: none"> 1. 能够制定电子商务系统的总体方案并撰写总体设计报告 2. 能够对电子商务系统的软硬件产品进行评估选择 3. 能够指导电子商务网站技术与内容的建设 4. 能够进行商务网站运行状况评估 5. 能够进行商务网站服务质量评估 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 信息系统知识 2. 系统规划知识 3. 流程管理知识 4. 电子商务网站建设要求 5. 商务网站评估知识 6. 商务网站评价指标 7. 相关法律法规知识
	(四) 电子商务系统建设	<ol style="list-style-type: none"> 1. 能够制定电子商务系统实施计划 2. 能够组织实施各阶段电子商务系统建设 3. 能够对电子商务系统建设进行监控 4. 能够组织电子商务系统测试和验收 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 系统测试方法 2. 系统验收方法
	(五) 电子商务安全管理	<ol style="list-style-type: none"> 1. 能够提出网站安全运营的整体规划 2. 能够组织制定电子商务系统应急响应机制方案 3. 能够运用有关法律法规保护企业权益 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 网络安全防范知识 2. 突发事件处理知识 3. 保密制度 4. 审计制度
二、电子商务运营与管理	(一) 电子商务系统运营规范设计	<ol style="list-style-type: none"> 1. 能够设计电子商务系统业务运营工作流程 2. 能够提出运营各环节服务质量规范 3. 能够对电子商务运营数据进行分析撰写报告 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 电子商务系统业务流程知识 2. 服务质量标准 3. 数据挖掘
	(二) 运营管理制度制订	<ol style="list-style-type: none"> 1. 能够制订和实施电子商务的技术管理制度 2. 能够制订和实施电子商务的销售管理制度 3. 能够制订和实施电子商务的客户服务管理制度 4. 能够制订产品和服务管理制度 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 系统和技術管理知识 2. 企业管理制度知识 3. 销售管理知识 4. 成本核算知识 5. 电子商务网站日常维护知识

职业技能鉴定考试大纲

	(三) 网络采购与营销	<ol style="list-style-type: none"> 1. 能够制定和优化网络采购流程 2. 能够制定和优化网络促销方案 3. 能够制定和优化客户服务方案 4. 能够制定和优化产品和服务 5. 能够制定网络营销解决方案 6. 能够处理网络交易中的一般纠纷 7. 能够对营销活动进行分析和提出经营目标决策方案 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 采购知识 2. 网络营销知识 3. 客户关系管理知识 4. 网络交易纠纷解决方案 5. 企业基本决策的理论与方法
	(四) 电子商务支付与结算	<ol style="list-style-type: none"> 1. 能够制定第三方支付解决方案 2. 能够制定电子支付合作方案 3. 能够掌握支付系统风险防范知识 4. 能够制定电子商务交易安全的管理制度 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 网络金融 2. 虚拟货币 3. 电子商务交易安全的法律保护 4. 网络金融法律法规
	(五) 物流信息处理	<ol style="list-style-type: none"> 1. 能够制订供应商的选择标准和管理规范 2. 能够制订物流合作方案 3. 能够组织电子商务物流流程设计 4. 能够对物流信息系统进行选择 and 评价 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 供应商评价知识 2. 供应商谈判知识 3. 电子商务物流流程分析知识 4. 电子商务物流信息系统知识
	(六) 培训与指导	<ol style="list-style-type: none"> 1. 能够提出电子商务系统岗位设置和岗位职责 2. 能够组织实施助理电子商务师、电子商务师的培训 3. 能够编制总体培训计划和规划 4. 能够实现企业内外部培训 5. 能够编制组织架构图和未来人才建设计划 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 人力资源管理知识 2. 人力资源培训知识 3. 电子商务发展趋势 4. 团队建设与绩效管理 5. 人才激励机制
三、电子商务战略规划	(一) 电子商务战略规划的方法选择	<ol style="list-style-type: none"> 1. 能够确定企业电子商务的战略目标 2. 能够分析环境及趋势 3. 能够评估电子商务战略目标的有效性 4. 能够制定电子商务战略方案 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 战略管理的理论 2. 企业战略分析与制定的方法 3. 创新驱动知识 4. 企业核心价值
	(二) 电子商务战略的实施与评估	<ol style="list-style-type: none"> 1. 能够确定战略的实施计划、执行、控制 2. 电子商务战略实施效果评估 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 竞争力相关分析 2. 协同商务相关知识 3. 企业家精神的相关知识 4. 项目管理相关知识
四、电子商务评估	(一) 电子商务应用评估	<ol style="list-style-type: none"> 1. 能够对企业内部业务、供应链、营销与客户管理、采购与物流业务流程进行分析评估 2. 能够对电子商务的商业模式、管理模式和运营状况进行评估 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 管理模式评估知识 2. 企业业务分析评估知识 3. 商业模式评估知识
	(二) 电子商务投资和效益评估	<ol style="list-style-type: none"> 1. 能够对电子商务系统应用和经营效益进行分析评估 2. 能够进行电子商务系统成本及运营状况进行分析 3. 能够组织撰写电子商务投资评估报告 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 电子商务财务核算知识 2. 电子商务投资知识 3. 电子商务投资评估报告知识

职业技能鉴定考试大纲

	(三) 财务及投融资方案设计	1. 能够分析财务报表 2. 能够分析和编制电子商务经营计划 3. 能够分析和制定融资方案和投资机构退出机制 4. 能够撰写电子商务项目的投资评估报告	1. 风险管理知识 2. 投融资相关知识 3. 审计相关知识 4. IPO 基本知识
--	----------------	--	---

3. 理论与实操考核比重表

3.1 理论知识

项目		高级电子商务师 理论考核内容比重 (%)
相 关 知 识 点	电子商务系统管理与规划	30%
	电子商务运营与管理	30%
	电子商务战略规划	20%
	电子商务评估	20%
合计		100%

3.2 技能操作

项目		高级电子商务师 技能考核内容比重 (%)
相 关 知 识 点	电子商务系统管理与规划	30%
	电子商务运营与管理	30%
	电子商务战略规划	15%
	电子商务评估	25%
合计		100%