**2022级工商企业管理专业**

**人才培养方案**

**一、专业名称与专业代码**

专业名称：工商企业管理

专业代码：530601

 首次招生：2019年9月

**二、教育类型及学历层次**

 教育类型：高等职业全日制专科教育

 学历层次：专科

**三、入学要求**

 普通高级中学毕业、中等职业学校毕业或具备同等学力。

**四、修业年限**

基本学制3年

**五、职业岗位**

**（一）职业面向**

 本专业主要面向中小工业企业、商业企业、政府机构的管理部门。主要就业单位:面向生产制造、商业零售、餐饮服务、电商、物流、连锁经营等中小微企业，政府部门等。

**（二）工作岗位**

 本专业学生主要就业行业与岗位如下：

1、就业行业：本专业毕业生的就业行业主要有：新能源行业 、互联网与电子商务行业 、房地产行业、建筑/建材/工程行业、金融/投资/证券行业、专业服务(咨询、人力资源、财会) 行业、快速消费品(食品、饮料、化妆品)行业等。

2、就业岗位：本专业毕业生的就业岗位主要有：企事业单位中基层管理与服务岗位上，从事销售管理、人力资源管理、物流管理、商务咨询与策划，财务管理、客户服务管理、政府管理部门等岗位。

本专业学生主要就业岗位如下：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **初始岗位** | **发展岗位** |
| **核心****岗位** | 人力资源管理专员、客户关系管理专员、商务策划专员、销售管理专员、物流管理专员、质量管理专员 | 人力资源主管、经理，市场营销主管、经理，客户服务主管、经理，商务策划主管、大堂主管、经理，门市部主管、经理，部经理助理，行政主管等 |
| **迁移****岗位** | 市场调查统计员、财务人员、、机关及企事业单位文员、文秘等 | 统计主管、财务管理人员、机关及企事业单位办公室管理人员等 |

**（三）工作任务与职业能力分解表**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **工作领域** | **工作任务** | **职业能力** | **相关课程** | **考证考级要求** |
| 1．人力资源计划 | 1-1 职务分析 | 1-1-1认识人力资源管理方法。 | 人力资源管理现代企业管理管理学 | 初级经济师（人力资源管理方向） |
| 1-1-2会进行岗位工作分析。 |
| 1-1-3会撰写职务分析调研报告，熟练使用办公软件及相关管理软件。 |
| 1-1-4会企业相关岗位职责分析。 |
| 1-2 岗位设计 | 1-2-1 能理解人事管理政策及规定。 |
| 1-2-2会根据岗位设计的资格要求，开展职务描述。 |
| 1-2-3会编写工作说明书。 |
|  1-3制订人力资源计划 | 1-3-1 会对人力资源进行预测分析，与部门主管沟通了解员工的情况。 |
| 1-3-2 能对人力资源供求关系进行设置，人事制度的拟定。 |
| 1-3-3 能编制人力资源计划。 |
| 1-3-4 会开展人力资源计划的实施与评价。 |
| 2．营销策划 | 2-1 环境分析 | 2-1-1 能熟练掌握市场营销环境内容 | 市场营销 | 初级人力资源师 |
| 2-1-2 能正确辨识影响企业的市场营销环境 |
| 2-1-3 能熟练掌握营销环境分析方法 |
|  2-2消费行为分析 | 2-2-1 能熟练掌握消费心理及消费行为基础知识 |
| 2-2-2 能运用相关知识分析消费者行为 |
| 2-2-3 能够识别不同的消费者类型及购买行为。 |
| 2-2-4 能熟练掌握消费者购买决策过程及影响因素 |
|  2-3营销战略制定 | 2-3-1 能熟练掌握市场营销战略理论 |
| 2-3-2 能根据合理细分变量细分市场 |
| 2-3-3 能根据企业营销目标选定正确的目标市场 |
|  2-4营销组合策略设计 | 2-4-1 能熟练掌握营销组合相关基础知识 |
| 2-4-2 能根据企业营销战略确定科学可行的营销组合方案 |
| 2-4-3 能根据市场环境变化确定备选营销组合方案 |
| 2-4-4 能对营销策划效果进行科学预计 |
| 3．销售管理 | 3-1销售计划制定 | 3-1-1 能根据销售影响因素，采取适当方法进行销售预测 | 市场营销企业战略管理 | 初级经济师（工商管理） |
| 3-1-2 能根据合适的方法合理确定销售配额 |
| 3-1-3 能根据选定的销售预算方法制定销售预算 |
| 3-2销售组织管理 | 3-2-1 能根据恰当划分原则划分销售区域 |
| 3-2-2 能根据各种影响因素，合理设计销售组织 |
| 3-2-3 能根据不同销售区域特点确定销售区域战略 |
| 3-2-4 能熟练掌握促销组合的不同方式内容 |
| 3-2-5 能根据销售管理目标选定合适的促销方式 |
| 3-2-6 能制定合理的广告、公关、人员推销、销售促进方案 |
| 4．电子商务管理 | 4-1网络调研 | 4-1-1 能根据网络调查目标确定调查对象及调查渠道 | 电子商务 | 初级经济师（工商管理） |
| 4-1-2 能够利用网络收集信息，制定网络调查计划 |
| 4-1-3 能够在进行信息收集后尽快进行处理，撰写调查报告 |
| 4-2网店运营 | 4-2-1 熟悉网店的不同类型及特点 |
| 4-2-2 能根据网店运营工作内容设计营销活动 |
| 4-2-3 能有效运营网络工具进行网络营销推广 |
| 4-2-4 能根据工作需要确定网店运营基本流程 |
| 4-3网络营销策划 | 4-3-1 能运用网络新闻的撰写方法，撰写相关的网络新闻 |
| 4-3-2 能运用网络工具，开展网络营销活动，发布网络广告 |
| 4-3-3会过程监督，有策略化思维，能建立整合不同的工作团队。 |
| 4-3-4 能进行网络营销策划方案的设计、实施 |
| 5．国际贸易能力 | 5-1熟悉国际贸易流程 | 5-1-1了解国际贸易相关概念、法规、惯例 | 国际贸易 | 初级经济师（工商管理） |
| 5-1-2熟悉国际贸易术语、理解贸易蹉商流程 |
| 5-2履行国际贸易合同 | 5-2-1熟悉国际货物运输保险 |
| 5-2-2理解交易支付类型和流程 |
| 5-2-3理解国际贸易合同和信用证 |
| 5-2-4熟悉合同履行的流程 |
| 5-2-5能利用合同规定处理贸易争端 |
| 6．售后服务管理 | 6-1售后服务计划 | 6-1-1 能成品品质标准、检验规程的执行、合同法有关知识。 | 管理与沟通 | 初级人力资源师 |
| 6-1-2 会沟通协调与掌握统计技术应用。 |
| 6-2组织服务人员 | 6-2-1 能熟练工作，细心认真负责，处理问题能力强、会库存管理咨询。 |
| 6-2-2能有效进行组织沟通。 |
|  6-3建立客户信息反馈系统。 | 6-3-1能够按计划走访客户，征求客户意见，签订用户培训协议了解、明确客户要求，准确传达客户要求。 |
| 6-3-2能确认有能力满足客户要求，包括特殊技术要求；完成合同评审及合同更改。 |
| 6-3-3能根据客户信息反馈，及时妥善处理客户意见反映。 |
| 7．客户关系服务与管理 | 7-1客户信息建立 | 7-1-1能采用不同的信息收集方式，收集有效的顾客信息 | 客户服务与管理 | 初级人力资源师 |
| 7-1-2能按照客户分类标准，建立顾客档案并分类管理 |
| 7-1-3能对顾客的消费能力和偏好进行分析 |
| 7-2客户咨询受理 | 7-2-1能运用标准话术，为顾客提供准确的咨询服务 |
| 7-2-2能准确地向顾客介绍商品维护及保养常识 |
| 7-2-3能及时掌握营销动向，向顾客提供门店相关营销信息 |
| 7-3客户回访 | 7-3-1 能按照客户服务的要求，对客户进行回访 |
| 7-3-2 能运用恰当的方式，对特定目标客户进行专题回访 |
| 7-3-3 能运用有效的沟通技巧，保持与客户的良好合作；  |
| 8．管理信息系统 | 8-1熟悉MIS管理 | 8-1-1了解MIS管理系统有企业流程管理 |  | 初级人力资源师  |
| 8-1-2了解计算机网络、数据库、人工智能等内容 |
| 8-1-3能利用MIS进行初步规划 |
| 8-1-4能利用MIS系统进行数据备份和系统文档管理。 |
| 8-2 MIS应用  | 8-2-1熟悉决策支持系统和智能决策支持系统 |
| 8-2-2 了解ERP系统，并能简单分析和利用该系统 |
| 8-2-3了解CRM系统，并能简单分析和利用该系统 |
| 9．管理素质 | 9-1沟通交流 | 9-1-1 能了解与管理专业相关岗位的口语交际能力要求，培养良好的语境意识和职业语感 | 管理学，现代企业管理 | 初级人力资源师 |
| 9-1-2 能熟练掌握基本的交际原则、方法及应对技巧 |
| 9-1-3 熟悉客户交往、员工管理、市场营销、价格磋商、演讲等技能操作，形成良好的人际沟通能力 |
| 9-1-4 能熟练掌握职场礼仪及人际沟通基础知识，能塑造得体大方、主动热情的职业形象 |
|  9-2文档处理能力 | 9-2-1 能熟练掌握各种商务应用文的写作规范和要求 |
| 9-2-2 能运用相关写作技巧，拟写较规范的商务应用文本 |
| 9-2-3能熟悉应用OFFICE办公软件 |
| 9-3团队合作意识 | 9-3-1 能建立和谐关系，创设良好的人际氛围 |
| 9-3-2 能信任同事，积极参加集体活动，增强团队协作精神 |
| 9-3-3 能积极乐观，团结互助，热爱公司，敬业勤奋 |

**六、培养目标及规格**

**（一）人才培养目标**

本专业以“勤学笃行，德技双馨”校训为引领，坚持“以德为先，以德育人”的原则，践行“实践与理论并重，技术与人文融通”的办学理念，以提高人才培养质量为根本落脚点和出发点，彰显“人文导航，技术扬帆”的办学特色，培养德、智、体、美、劳全面发展，践行新时代中国特色社会主义核心价值观，具有一定的文化水平、良好的职业道德和人文素养，掌握专业知识和技能，面向中小企业、事业单位、政府部门，能够从事管理与服务工作，具有创新意识和创新能力的高素质技术技能人才，实现“重德育、明规范、强技能、高素质”，德性素养与技术技能统一的复合式创新型高素质技能型人才的培养目标。

**（二）人才培养规格**

本专业核心能力为：企业管理能力。其知识、技能结构与态度要求如下：

1．知识结构

（1）熟悉国家发展战略、政策和相关的经济法规；

（2）系统掌握一定的自然、社会科学基本知识；

（3）掌握一定的企业管理基础理论、基本原理、基本方法。

2．技能结构

（1）掌握管理科学、经济学、计算机等工商管理学科的基础理论和基本知识；

（2）掌握现代企业经营管理的理论和知识，能运用现代企业经营管理相关软件进行企业管理和分析；

（3）熟悉与管理相关的学科，如市场营销、人力资源管理、统计学、电子商务、国际贸易实务等。

（4）具有较强的语言与文字表达能力、人际沟通能力、组织协调能力以及分析和解决企业管理问题的基本能力；

（5）了解企业战略与制度，能适应企业诊断和企业咨询工作的需要；

（6）了解本学科的理论前沿和发展动态，具有一定的科研能力。

（7）具有较好的学习能力、人际沟通能力和团队协作意识，树立正确的营销观念，较强的客户服务意思以及较好的人文素养。

3．态度要求

（1）遵纪守法、爱岗敬业；

（2）有较强的集体荣誉感、较强的团队意识与协作精神；

（3）尊敬领导、服从管理，谦虚好学、积极进取；

（4）吃苦耐劳、敢于挑战。

**七、课程体系**

**（一）课程结构体系结构图**

经济学基础

基础会计

管理与沟通

公共关系实务

电子商务

物流管理实务

专业基础课程

专业核心课程

程

现代企业管理

市场营销实务

人力资源管理

客户服务与管理

组织行为学

企业战略管理

客服课程实训

电子商务实训

市场营销技能实训

ERP沙盘

顶岗实习

毕业设计

专业实习实训课程

人文素质选修课：

实用英语

形象塑造与自我展示

应用文写作

普通话水平培训

黄梅戏欣赏与演唱

书法培训

创新创业类课程

网络课程

专业拓展及人文素养

1. **实践教学系统**

实践教学是高职教育的核心与灵魂，是培养学生实际技能和创新能力的重要环节，也是提高学生社会职业素养和就业竞争力的重要途径。针对工商管理专业毕业生所面向工作岗位的职业能力要求，通过广泛的调查和科学的归类分析，围绕如何达到所要求的职业能力，将实践教学内容分为工商企业认识实习、岗前综合实训、岗位实习、毕业综合实践4个环节依次展开。同时，依托校企合作实训基地，实行工学交替，使学生在课程或专业实训上，能够循着学习——实践——总结的步骤，真正把书本知识转化为胜任工作的职业能力。主要实践环节如下：

1、工商企业认识实习：组织学生到相关商贸企业进行实习，增加学生的专业感性知识，了解外贸生产加工过程，进一步明确专业学习重点。

2、岗前综合实训：通过不同途径，结合实训条件，组织学生进行仿真实验室的模拟环境训练，或到商贸企业进行综合融入拟定的实训项目，提高学生人力资源管理或质量管理实际操作与技能的综合运用能力，为学生进入顶岗实习及毕业综合实践设计奠定基础。

3、顶岗实习：通过学生到商贸企事业单位人力资源管理或质量管理相关岗位实习，进行人力资源管理或质量管理相关事务处理，巩固加深人力资源管理或质量管理专业知识学习和应用，进一步提高学生的人力资源管理或质量管理相关事务综合处理能力。

4、毕业综合实践

通过不同途径，商贸企事业单位人力资源管理或质量管理岗位实习，结合实习岗位及专业撰写毕业综合实践设计方案。

1. **课程描述**
2. **专业（技能）核心课程**

围绕工商企业管理专业人才培养目标，结合岗位群要求，在确定专业课程体系的基础上，对接职业资格证书、职业技能等级证书标准，将下列课程作为本专业的核心课程。

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 课程名称 | 开始学期 | 周学时 | 课程类型(A/B/C) | 总课时 |
| 1 | 市场营销实务 | 3 | 4 | B | 72 |
| 2 | 客户服务与管理 | 2 | 4 | B | 72 |
| 3 | 人力资源管理 | 4 | 4 | B | 72 |
| 4 | 组织行为学 | 2 | 3 | B | 72 |
| 5 | 企业战略管理 | 3 | 3 | B | 72 |
| 6 | 现代企业管理 | 4 | 3 | B | 72 |

注：A类（理论）、B类（理论+实践）、C类（实践），其中理实一体化课程为B类课程。

**（二）核心课程介绍**

**1、企业战略管理（72学时）**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 课程名称 | 企业战略管理 | 课时 | 72 | 课程类型 | B | 课程负责人 | 张玉国 |
| 课程目标 | 通过本课程的教学，使学生系统地掌握管理工作基本原理、基本研究方法和基本技能，提高学生的职业实践能力，为今后的实际工作提供必要的理论指导，也为进一步学习其它专业课程打下良好的基础。 |
| **课****程****内****容** | 项 目 | 工 作 任 务 |
| 项目一管理与管理学 | 1.理解和掌握管理的含义，管理的性质； 2.了解管理者的分类； 3.掌握管理者技能要求及其分类； 4.了解管理职能的内容及管理的意义； 5.理解管理理论的形成与发展过程。 |
| 项目二管理理论 | 1.理解和掌握管理理论发展的历程； 2.了解中外早期的管理思想； 3.掌握古典管理理论、行为科学理论的主要管理学家及其观点； 4.了解现代管理理论的主要观点； |
| 项目三管理环境 | 1.理解和掌握管理的内部环境和外部环境； 2.了解环境对管理者的影响； 3.掌握SWOT模型，组织文化的类型及内涵、企业如何改善道德管理，企业如何关注社会责任  |
| 项目四决策 | 1.了解有关决策的各种理论及每种理论的主要内容与基本特征； 2.掌握满意原则和最优原则的区别； 3.理解决策过程每个步骤所要注意的问题及其解决办法；4. 理解与掌握各种决策方法的基本思想与应用。 |
| 项目五目标与计划 | 1.掌握计划的概念、类型，计划工作的原理； 2.了解计划的性质及计划的编制过程； 3.理解战略性计划的概念和目标管理的含义； 4.掌握战略环境的具体分析和战略性计划的选择； 5.了解计划的组织实施。 |
| 项目六组织设计 | 1.掌握组织及组织设计的含义； 2.理解并掌握组织的基本问题，即管理幅度与管理层次、集权与分权、直线职权与参谋职权、正式组织与非正式组织； 3.了解组织设计的原则； 4.掌握组织结构的类型 |
| 项目七人力资源管理 | 1.了解人力资源的计划、过程、人员配备等的一般原则；绩效评估的定义与作用。2.掌握编制人力资源计划的基本程序和内容，员工招聘的程序与方法，对员工进行培训和绩效评估的方法，有效管理职业生涯的方法。 |
| 项目八领导 | 1.掌握领导的概念、领导与管理的关系、领导者素质要求； 2.了解领导的作用、领导者的类型； 3.理解和掌握领导方式的行为理论与情景理论 |
| 项目九激励 | 1.了解几种典型人性假设的基本观点，激励产生的外因与内因，当代激励实务的一般做法。2.理解需要的意义、人类行为基本模式、激励的概念与原理3.掌握激励的概念与原理 |
| 项目十沟通 | 1.了解沟通的过程、有效沟通的原则及技巧2.理解沟通的含义及重要性3.理解沟通障碍的内容4.掌握沟通的方式及其优缺点、组织内沟通与组织间沟通的内容。 |
| 项目十一控制 | 1.了理解和掌握控制的必要性2.掌握控制的类型、控制原理、控制的程序及有效控制的把握原则、各类控制方法。 |
| 项目十二创新 | 1.理解和掌握创新的必要性2.掌握创新的内容3.种类创新的作用及其应用 |
| 教学建议 | 项目导向，团队协作，实施案例教学，环境模拟，引导学生自主性学习，研究性学习，做到做学合一。 |
| 教学环境 | 充分利用多现代教学手段、模拟企业管理环境，提高学生学习积极性，充分利用校内外实训基地，让学生做中学，学中做，实行理论与实践、与具体工作岗位对接。 |
| 成绩评定 | 成绩评定采用过程评定和结果评定相结合、平时与期末考核相结合的方式，其中平时为30%，内容包括学生上课出勤率、课堂表现、课后作业等；实训过程与结果评定各占总成绩的20%，期末笔试占总成绩的30%。 |

1. **现代企业管理（72学时）**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **课程名称** | 现代企业管理 | 课时 | 72 | 课程类型 | B | 课程负责人 | 朱镇斌 |
| **课程目标** | 本课程主要介绍现代企业经营活动的基本规律、现代企业管理的基本知识、基本原理和基本方法主要内容包括:现代企业管理概述、企业制度与组织文化、企业战略管理、企业营销管理、企业人力资源管理、企业生产管理、企业质量管理、企业财务管理、企业创新发展与创业管理等知识。通过本课程的学习，应使学生了解和掌握现代企业的基本概念，掌握现代企业管理的基本原理、方法;使学生具有运用一定的企业管理理论和方法解决实际工作问题的能力，以适应现代企业发展对于人才的需要。     |
| **课程内容** | 项目 | 工作任务 |
| 项目一 企业战略 | 1、企业战略的理论发展和内涵2、企业 战略的基本问题3、企业愿景与使命4、企业 战略构成体系5、企业战略环境分析、战略制定和实施 |
| 项目二 企业经营决策和计划 | 1、企业经济决策和计划的概念2、企业经济决策3、企业经营计划 |
| 项目三 组织结构和设计 | 1、组织与组织结构2、组织设计3、常见的组织结构类型 |
| 项目四 组织的人员配备  | 1、理解人力资源战略规划的概念2、人力资源供求的影响因素3、能进行人员选聘安排 |
| 项目五 人力资源使用和开发 | 1、理解员工培训和绩效管理概念2、能组织员工培训和制定绩效管理制度3、能进行员工职业生涯管理规划 |
| 项目六 组织的薪酬管理 | 1、了解员工薪酬的相关概念和功能2、能理解基本薪酬制度3、能设计企业激励性薪酬制度4、能设计企业的员工福利制度5、能进行薪酬调整与人工成本控制 |
| 项目七 生产运作管理 | 1、理解生产运作管理基本概念.2、掌握生产运作管理的范围3、了解生产运作管理发展简史4、熟悉并能应用先进生产方式 |
| 项目八 质量管理 | 1、了解质量与质量管理基本概念2、了解ISO9000族标准与质量体系认证.3、熟悉全面质量管理及其工具及六西格玛管理 |
| 项目九 精益生产管理 | 1、了解精益生产简介及历史背景2、掌握精益生产的基本理念3、掌握精益生产的核心一精益思想4、能设计精益生产的基本框架 |
| 项目十 筹资管理 | 1、了解筹资分类、筹资模式与管理要求2、能进行筹资需要量的预测3、理解筹资方式及其特点4、能进行资本结构决策 |
| 项目十一投资管理 | 1、理解投资分类与投资决策影响因素2、能进行项目投资管理3、能进行有价证券投资管理4、能进行营运资本投资管理 |
| 项目十二利润分配管理 | 1、理解股利政策与企业价值的概念2、掌握制约利润分配的因素3、熟悉股利支付形式与程序4、理解股票分割与股票回购 |
| **教学建议** |  本课程的实践性较强，建议以“项目引导、任务驱动、学做合一”的全新模式进行，本课程的项目实例来自外贸企业，教师提出各项目、模块及单元工作任务；师生共同分析工作任务；教师讲解实现工作任务所需要的知识点；学生在教师的指导下进行技能训练，完成工作任务；最后由教师点评。 |
| **教学环境** |  建议运用现代教学技术手段为学生营造和谐、开放、互动、探索的环境，激发和维持学生学习的内在动机，使学生在学习过程中始终保持积极的自我激活状态，不断地完善自己的知识结构，实现自我适应与自我发展。 |
| **成绩评定** |  成绩评定采用过程评定和结果评定相结合的方式，其中过程评定占40%，包括的内容为学生上课的出勤率、课堂的表现、操作的结果等；结果评定为期末的考试，占总成绩的60%,考试内容为理论及案例分析等。 |

1. **市场营销实务（72学时）**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 课程名称 | 市场营销实务 | 课时 | 72 | 课程类型 | B | 课程负责人 | 朱镇斌 |
| 课程目标 | 通过本课程的教学，使学生掌握市场营销学的基本原理、基本研究方法和基本技能，提高学生的职业实践能力，达到相关职业资格的考试要求，为学生学习和掌握市场营销专业其他专业课程理论知识和职业能力、适应市场营销岗位工作打下良好的基础。 |
| **课****程****内****容** | 项 目 | 工 作 任 务 |
| 项目一建立营销概念 | 1.了解市场营销学的外延与内涵；2.掌握市场营销的含义；3.掌握与市场营销有关的概念。 |
| 项目二市场营销管理哲学 | 1.理解市场营销管理、市场营销管理哲学的含义和市场营销管理的任务；2.掌握市场营销管理哲学的演进；3.掌握顾客满意理论。 |
| 项目三市场营销发展新趋势 | 1.了解市场营销发展的新趋向；2.掌握关系营销、服务营销、绿色营销、网络营销的含义与特点。 |
| 项目四市场营销环境分析 | 1.了解市场营销环境的含义、特点以及市场营销活动与市场营销环境的关系；2.理解微观与宏观市场营销环境的含义；3.理解个人收入、个人可支配收入、个人可任意支配收入的含义；4.掌握恩格尔系数与定律，理解市场机会、环境威胁的含义；5.学会运用环境因素分析环境对市场营销活动的影响；6.了解企业对市场机会与环境威胁所应采取的对策。 |
| 项目五市场调研与预测 | 1.理解市场营销信息系统的构成；2.理解市场营销调研的含义、特点、类型及程序；3.掌握市场调研的方法；4.掌握市场需求预测的基本方法。 |
| 项目六购买者行为分析 | 1.了解生产者、消费者市场的概念、特点和购买对象；2.掌握生产者、消费者购买行为的类型及其购买决策的影响因素；3.了解生产者、消费者市场的购买过程的参与者，掌握生产者、消费者购买决策的过程。 |
| 项目七目标市场营销战略 | 1.掌握市场细分的概念、作用、宏观基础、依据和原则；2.掌握目标市场的选择及策略，学会在市场细分的基础上选择目标市场；3.掌握市场定位的概念、步骤、依据和方法，能够根据企业的实际情况进行市场定位。 |
| 项目八市场竞争分析 | 1.掌握竞争者分析的内容；2.了解竞争者的特点，明确如何确定竞争对象和竞争战略；3.理解竞争性地位的分析思路，了解市场领导者、市场挑战者、市场跟随者及市场利基者的战略。 |
| 项目九市场营销组织、执行与控制 | 1.具有运用所学原理进行年度计划控制、盈利能力控制的能力；2.基本掌握运用市场营销组织、执行和控制过程原理的能力。 |
| 项目十产品策略 | 1.了解整体产品及产品组合概念、熟悉产品组合策略；2.了解产品生命周期理论，掌握产品生命周期不同阶段的主要营销策略；3.掌握新产品开发与推广策略的主要内容，学会新产品的推广与扩散的实践方法；4.了解包装的种类和设计的基本要求，学会应用不同的包装策略。 |
| 项目十一品牌与商标策略 | 1.了解品牌与商标的含义、作用、功能；2.熟悉品牌与商标的联系与区别；3.提高企业品牌与商标保护意识。 |
| 项目十二定价策略 | 1.根据企业实际情况，分析影响企业营销价格的各种因素；2.根据影响企业定价的各种因素，进行营销定价；3.掌握不同企业的各种定价方法，并能制定出符合企业发展的价格策略。 |
| 项目十三分销渠道策略 | 1.理解分销渠道的概念、了解分销渠道的功能；2.了解分销渠道的基本类型和模式；3.了解中间商的概念、类型和作用；4.掌握并能分析企业销售渠道的类型、动态和影响渠道决策的主要因素；5.了解并会进行渠道设计、渠道管理、能为当地的生产经营企业选择适当的营销渠道。 |
| 项目十四促销策略 | 1.掌握促销组合决策的基本内容；2.熟悉广告媒体的选择与广告效果的测量；3.了解人员推销的特点、推销人员的素质要求和主要任务；4.熟悉营业推广和公关策略的基本原理以及主要活动方式。 |
| 教学建议 | 1. 项目导向，团队协作，实施案例教学，环境模拟，引导学生自主性学习，研究性学习，做到做学合一。
 |
| 教学环境 | 1. 充分利用多现代教学手段、模拟营销环境，提高学生学习积极性，充分利用校内外实训基地，让学生做中学，学中做，实行理论与实践、与具体工作岗位对接。
 |
| 成绩评定 | 1. 成绩评定采用过程评定和结果评定相结合、平时与期末考核相结合的方式，其中平时为30%，内容包括学生上课出勤率、课堂表现、课后作业等；实训过程与结果评定各占总成绩的20%，期末笔试占总成绩的30%。
 |

1. **人力资源管理（72课时）**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 课程名称 | 人力资源管理 | 课时 | 72 | 课程类型 | B | 课程负责人 | 张鹏顺 |
| 课程目标 | 通过本课程的教学，使学生在理解人力资源管理基本原理的基础上，能够熟悉企业人力资源规划和工作分析、员工招聘、员工培训与开发等内容，明晰人力资源管理角色定位、专业架构和职业方向，为今后的实际工作提供理论指导，也为进一步学习其它专业课程打下良好的基础。 |
| **课****程****内****容** | 项 目 | 工 作 任 务 |
| 项目一人力资源管理认知 | 1.理解和掌握人力资源管理的含义和相关概念； 2.了解人力资源管理的特征； 3.掌握管理者技能要求及其分类； 4.了解人力资源管理职能的内容及管理的意义；  |
| 项目二人力资源管理规划 | 1.人力资源需求、人力资源供给含义； 2.人力资源需求预测和供给预测的常用方法； 3.人力资源供需平衡的策略 |
| 项目三岗位分析 | 1.了解岗位分析的概念 2.熟悉岗位分析的具体过程及方法； 3.熟悉岗位说明书的具体制作  |
| 项目四员工招聘 | 1.掌握员工招聘相关的基础理论知识及招聘的基本常识； 2.熟悉招聘需求信息分布的方式；招聘渠道的选择、招聘广告的内容，，3.会组织员工招聘面试等工作 |
| 项目五员工培训 | 1.掌握培训需求信息的来源方式； 2.熟悉培训需求信息采集方法； 3.能进行培训需求信息整理并制定具体培训方案 |
| 项目六员工激励 | 1.掌握激励的基本理论和概念； 2.能够了解绩效管理的有关理论与运用；3.能正确把握关键绩效指标体系；了解绩效考核的方法 |
| 项目七员工福利 | 1.理解薪酬管理的内容； 2.熟悉薪酬制度设计的程序和内容3.熟悉员工福利的构成4.能进行员工福利的设计 |
| 项目八劳动纠纷处理 | 1.掌握劳动纠纷的来源和分类； 2.理解劳动纠纷的处理程序 3.理解和掌握劳动纠纷的处理方法 |
| 教学建议 | 项目导向，团队协作，实施案例教学，环境模拟，引导学生自主性学习，研究性学习，做到做学合一。 |
| 教学环境 | 充分利用多现代教学手段、模拟企业管理环境，提高学生学习积极性，充分利用校内外实训基地，让学生做中学，学中做，实行理论与实践、与具体工作岗位对接。 |
| 成绩评定 | 成绩评定采用过程评定和结果评定相结合、平时与期末考核相结合的方式，其中平时为30%，内容包括学生上课出勤率、课堂表现、课后作业等；实训过程与结果评定各占总成绩的20%，期末笔试占总成绩的30%。 |

1. **客户服务与管理（72学时）**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 课程名称 | 客户服务与管理 | 课时 | 72 | 课程类型 | B | 课程负责人 | 李婷 |
| 课程目标 | 本课程是工商企业管理专业的专业核心课，通过本课程的讲解，使学生了解客户服务的工作流程以及相关企业如何进行有效的客户服务管理活动,掌握有效的客户服务技巧，能在以后的工作中尽快适应工作岗位的要求。 |
| **课****程****内****容** | 项 目 | 工 作 任 务 |
| 项目一客户服务管理概念 | 1.了解市场客户服务管理的外延与内涵；2.掌握客户服务管理的含义；3.掌握与客户服务管理有关的概念。 |
| 项目二优质客户识别、开发及维护 | 1.理解消费者,顾客与客户的区别；2.掌握客户识别与细分；3.掌握优质客户的定位方法。 |
| 项目三客户信息管理 | 1.了解客户信息收集与管理的内容与方法；2.掌握客户信息分析的方法。3.掌握客户信息资料的建设方法。 |
| 项目四客户满意度管理 | 1.了解客户满意度的含义、特点等。2.理解客户满意度的测试体系。3.熟悉客户满意度级度设计及量化计算。4.掌握客户满意度的提升方法。 5.理解客户优越感的含义及提升方法。  |
| 项目五客户忠诚度管理 | 1.了解客户忠诚度的含义、特点等。2.理解客户忠诚度的测试体系。3.熟悉客户忠诚度级度设计及量化计算。4.掌握客户忠诚度的提升方法。 5.理解会员体系的创建及会员积分管理。 |
| 项目六CRM营销 | 1.了解CRM营销的含义及其三大构成因素。2.掌握CRM营销布局及规划。3.了解CRM主动营销及其方法。4.熟悉CRM关系营销、CRM互动营销。5.能理解和实施客户关系生命周期管理. |
| 项目七呼叫中心管理 | 1.了解呼叫中心的类型划分及其价值。2.掌握呼叫中心的设计关键点。3.掌握呼叫中心KPI设计、能编制呼叫中心岗位职责。 |
| 项目八客户数据分析 | 1.掌握客户数据分析的内容、意义。2.掌握客户数据分析的指标体系、思维方式、分析方法等。3.理解RFM客户分析模型及其应用并能运用RFM模型制定营销策略。 |
| 项目九客户服务部门组建 | 1.了解客户关系管理的实施模式的类型。2.掌握客户管理的KPI的构成内容。3.了解CRM人员的能力要求及其职责设置。4.掌握CRM实施计划的设计方法。5.了解CRM与ERP及SCM的关系。 |
| 教学建议 | 1. 项目导向，团队协作，实施案例教学，环境模拟，引导学生自主性学习，研究性学习，做到做学合一。
 |
| 教学环境 | 1. 充分利用多现代教学手段、模拟营销环境，提高学生学习积极性，充分利用校内外实训基地，让学生做中学，学中做，实行理论与实践、与具体工作岗位对接。
 |
| 成绩评定 | 1. 成绩评定采用过程评定和结果评定相结合、平时与期末考核相结合的方式，其中平时为30%，内容包括学生上课出勤率、课堂表现、课后作业等；实训过程与结果评定各占总成绩的20%，期末笔试占总成绩的30%。
 |

**6、组织行为学（72课时）**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 课程名称 | 组织行为学 | 课时 | 72 | 课程类型 | B | 课程负责人 | 王厚义 |
| 课程目标 | 通过本课程的教学，使学生在理解组织结构的基础上，能够熟悉组织机构的规划和人员的组织安排，明晰员工行为定位、专业架构和职业方向，为今后的实际工作提供理论指导，也为进一步学习其它专业课程打下良好的基础。 |
| **课****程****内****容** | 项 目 | 工 作 任 务 |
| 项目一认知组织结构 | 1.理解和掌握组织的含义和相关概念； 2.了解组织的特征； 3.掌握组织要求及其分类； 4.了解组织职能的内容及管理的意义；  |
| 项目二直线组织结构 | 1.直线组织需求、人力资源供给含义； 2.直线组织的常用方法； 3.组织平衡的策略 |
| 项目三矩形组织结构 | 1.了解矩形组织结构的概念 2.熟悉岗位分析的具体过程及方法； 3.熟悉矩形组织结构的架构方法 |
| 项目四组织沟通 | 1.掌握员工招聘相关的基础理论知识及招聘的基本常识； 2.熟悉招聘需求信息分布的方式；招聘渠道的选择、招聘广告的内容，，3.会组织员工招聘面试等工作 |
| 项目五组织协调 | 1.掌握组织协调信息的来源方式； 2.熟悉培训组织协调采集方法； 3.能进行组织协调信息整理并制定具体培训方案 |
| 项目六组织管理 | 1.掌握组织管理的基本理论和概念； 2.能够了解组织管理的有关理论与运用；3.能正确把握组织管理体系；了解绩效考核的方法 |
| 项目七职能制组织结构 | 1.理解职能制组织结构的内容； 2.熟悉职能制组织结构设计的程序和内容3.熟悉职能制组织结构的构成4.能进行职能制组织结构的设计 |
| 项目八组织劳动纠纷处理 | 1.掌握劳动纠纷的来源和分类； 2.理解劳动纠纷的处理程序 3.理解和掌握劳动纠纷的处理方法 |
| 教学建议 | 项目导向，团队协作，实施案例教学，环境模拟，引导学生自主性学习，研究性学习，做到做学合一。 |
| 教学环境 | 充分利用多现代教学手段、模拟企业管理环境，提高学生学习积极性，充分利用校内外实训基地，让学生做中学，学中做，实行理论与实践、与具体工作岗位对接。 |
| 成绩评定 | 成绩评定采用过程评定和结果评定相结合、平时与期末考核相结合的方式，其中平时为30%，内容包括学生上课出勤率、课堂表现、课后作业等；实训过程与结果评定各占总成绩的20%，期末笔试占总成绩的30%。 |

**九、实施保障**

**（一）师资队伍**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **教师****类型** | **姓名** | **年龄** | **职称** | **学历学位** | **主讲课程** | **是否双师** |
| **专任教师** | 朱镇斌 | 45 | 副教授 |  硕士研究生 | 现代企业管理 | 是 |
| 孙文芳 | 28 | 待评 |  硕士研究生 | 人力资源管理 | 否 |
| 王依婷 | 34 | 待评 | 硕士研究生 | 客户服务与管理 | 否 |
| 张玉国 | 41 | 讲师 | 本科硕士 | 管理学 | 是 |
| 张鹏顺 | 55 | 教授 | 本科硕士 | 组织行为学 | 是 |
| **兼任教师** | 王厚义 | 47 | 副教授 | 硕士研究生 | 企业战略管理 | 是 |
| 李 专 | 36 | 讲 师 | 本科硕士 | 组织行为学 | 是 |
| 孙美丽 | 32 | 讲 师 | 硕士研究生 | 电子商务数据分析 | 否 |
| 胡 强 | 32 | 助 教 | 本科学士 | Office二级培训 | 否 |
| **外聘教师** | **姓名** | **年龄** | **职称** | **工作单位** | **主讲课程** | **是否双师** |
| 江 勤 | 50 | 高级教师 | 安庆十中 | 计算机基础 | 是 |

**（二）教学设施**

1、校内基地条件

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **实训类别** | **实训项目** | **主要设备名称** | **数量（台/套）** |
| 市场营销实训室 | 销售管理、客户关系管理、数据分析等 | ERP沙盘 | 1 |
| 市场营销实训平台 | 1 |
| 商务谈判室 | 2 |
| 电子商务实训室 | 电子商务运营等 | 电子商务管理软件 | 1 |
| 物流实训室 | 物流管理 | 第三方平台软件 | 1 |
| 会计实训室 | 会计管理 | 会计实训平台 | 3 |
| 国际贸易实训平台 | 国际贸易操作流程 | 国际贸易教学实训平台 | 1 |
| 企业资源计划管理 | 企业资源管理 | ERP沙盘 | 1 |

2、校外基地条件

目前，本专业已经与以下单位签订学生实习协议：

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **实训企业** | **地点** | **实训项目** | **签订协议情况** |
| 1 | 安徽青园集团 | 安徽省安庆市大桥经济开发区 | 人力资源管理 | 已签 |
| 2 | 安庆金同兴针织服饰有限公司 | 安徽省安庆市龙眠山路 | 网络销售管理 | 待签 |
| 3 | 安庆世家商务酒店 | 安徽省安庆市宜城路 | 客户关系管理 | 已签 |
| 4 | 驭岳国际有限责任公司 | 上海市宝山区沪太路 | 售后管理 | 已签 |
| 5 | 天脉珠宝销售有限公司 | 上海自由贸易试验区金沪路 | 质量管理 | 已签 |
| 6 | 安庆市48号电子商务园 | 安徽省安庆市人民路 | 产品调度管理 | 已签 |
| 7 | 南京魔乐集团公司 | 南京市新吴区菱湖大道 | 广告、客户服务 | 已签 |
| 8 | 安庆石油公司 | 安徽省安庆市迎江区长青路 | 设备管理 | 已签 |

**（三）教学资源**

1.教材选用基本要求

按照《安庆职业技术学院教材管理办法》进行教材的选用与征订，优先选用“十三五”国规教材书目中的教材，确保优质教材进课堂，杜绝使用不合格教材。

2.图书文献配备基本要求

学校图书馆纸质或电子文献配备能满足人才培养、专业建设、教科研等工作的需要，师生查询、借阅方便。其中，专业类图书文献主要包括工商企业管理等方面的专业用书和文献资源，并且订阅有多种专业领域的优秀期刊。

3.数字教学资源配置基本要求

本专业建有音视频素材、教学课件、数字化教学案例库、虚拟仿真软件、数字教材等方面列举等专业教学资源库，种类丰富、形式多样、使用便捷、动态更新，能满足教学要求。

**（四）教学方法**

以学生为中心，积极探索与实施多种教学方式。在实际教学过程中，采用现场教学、项目化教学、案例式教学等灵活多样的教学方法，充分调动学生学习的积极性、主动性，促进学生的积极思考，激发学生的潜能。教学方法的采用强调学生自主性、师生互动性与成果应用性紧密结合。

根据工商企业管理专业的教学特点，可以将学生分组进行教学，方便以项目、案例为载体的教学方法的实施。

鼓励教师将课程教学内容与职业标准对接。“岗课赛证”课程可以将职业资格考试成绩替代课程考试成绩。

**（五）学习评价**

过程控制与终结性考核并举，企业考核与学校考核结合，知识学习与技能掌握并重。课程考核采用过程性考核与期末考试相结合的方式。注重平时成绩，强调实践动手能力的培养。

操作性较强的课程，其期未考核可以以完成某个具体项目的策划或实施完成程度作为主要考核依据方式。通过对提交的策划方案或实施报告，以及实际工作中实践项目建设成果来进行综合评定。

**（六）质量管理**

学校制定有《教学质量监控体系及实施办法》、《教师教学质量考核办法》、《内部质量保证责任事故认定及处理办法》以及专业与课程层面自我诊改工作实施办法等，形成了由校领导、校教学督导、二级学院负责人、专业建设负责人等组成的教学质量监控评价队伍，建立了一套适合我校特点的教学质量管理与教学检查评估系统。主要有：

1.每年适时更新人才培养方案、开展教学质量标准建设和课程资源建设，通过教学实施、过程监控、质量评价和持续改进，达成人才培养规格。

2.加强“校、院(部)、专业”三级日常教学组织运行与管理，严明教学纪律，强化教学组织功能，巡课、听课、评教、评学等常态化进行。定期开展专业与课程建设水平和教学质量诊断与改进，定期开展公开课、示范课等教研活动，与企业联动强化岗位实习等实践教学环节的督导。

3.学校建立有毕业生跟踪反馈机制及社会评价机制，每年开展跟踪毕业生反馈及社会评价，并对招生地生源情况、在校生学业水平、毕业生就业情况等进行分析，定期评价人才培养质量和培养目标达成情况。

4.专业教学团队充分利用以上评价分析结果，有效改进专业教学，持续提高人才培养质量。

1. **毕业要求**

通过全国普通高等学校统一招生考试或应用型本科和高等职业院校分类招生考试取得我校全日制统招学籍，全日制在校学习三年，修完本专业所有公共基础课、专业基础课，专业核心课、选修课，成绩在合格或以上，准予毕业。

**（一）学时或学分要求**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 公共基础课程 | 专业技术模块 | 集中实践模块 | 第二课堂模块 | 职业技能证书 | 合计 |
| 38 | 54 | 43 | 10 | 4 | 149 |

**（二）第二课堂要求**

|  |  |
| --- | --- |
| **第二课堂课程项目** | **最低学分** |
| **树德模块**（思想政治与道德素养）（**必修学分**） | 2 |
| **增智模块**（学术科技与创新创业、技能大赛、认证培训）（选修学分） | 2 |
| **强体模块**（强身健体与提升体能素质）**（必修学分）** | 2 |
| **蕴美模块**（人文艺术与身心发展）（选修学分） | 2 |
| **育劳模块**（社会实践与志愿服务）**（必修学分）** | 2 |

**（三）职业技能证书或职业资格证书**

鼓励学生取得的本专业领域国家职业资格证书，每一个证书计4学分。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **证书名称** | **发证机构** | **学分** |
| 人力资源师（初级） | 人力资源与社会保障部 | 4 |
| 初级经济师（工商管理） | 人力资源与社会保障部 | 4 |

1. **教学进程安排**
2. **公共基础课程教学进程表**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 类型 | 序号 | 课程名称 | 计划课时 | 理论课时 | 实践课时 | 开设学期 | 考核形式 | 周学时/学分 | 备注 |
| 必修课 | 1 | 思想道德与法治 | 42 | 28 | 14 | 1 | 考试 | 3 | 含社会责任 |
| 2 | 军事训练及理论教程 | 72 | 12 | 60 | 1 | 考查 | 4 |  |
| 3 | 毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论 | 36 | 24 | 12 | 1 | 考试 | 3/2 | 融入四史教育 |
| 4 | 形势与政策 | 18 | 18 |  | 1-2 | 考查 | 1 | 含国家安全教育 |
| 5 | 劳动教育 | 30 |  | 30 | 1或2 | 考查 | 1 |  |
| 6 | 习近平新时代中国特色社会主义思想概论 | 54 | 36 | 18 | 2 | 考试 | 3 |  |
| 7 | 体育 | 28+36 | 8 | 56 | 1-2 | 考查 | 4 | 含体能测试 |
| 8 | 职业发展与就业指导 | 36 | 26 | 10 | 3 | 考查 | 2 |  |
| 9 | 心理健康教育 | 36 | 24 | 12 | 1 | 考查 | 2 |  |
| 10 | 信息技术基础 | 64 | 24 | 40 | 2 | 考试 | 4 |  |
| 小计 | 452 | 200 | 252 |  |  | 26 |  |
| 限定选修课 | 10 | **高职数学基础** | **42** | **42** |  | **1** | **考试** | **3** | 课程一组：1.本专业根据培养目标自主需要选择**高职数学基础、高职语文、实用英语（2）、信息技术拓展课**。2、不少于108学时或获6学分。 |
| 11 | 高职应用数学 | 36 | 36 |  | 2 | 考试 | 2 |
| 12 | **高职语文** | **28** | **28** |  | **1** | **考查** | **2** |
| 13 | 普通话水平培训 | 18 | 6 | 12 | 1 | 考查 | 1 |
| 14 | 实用英语（1） | 28 | 28 |  | 1 | 考查 | 2 |
| 15 | **实用英语（2）** | **36** | **36** |  | **2** | **考查** | **2** |
| 16 | 马克思主义理论类课程 | 18 | 18 |  | 2或3 | 考查 | 1 |
| 17 | **信息技术拓展课程** | **18** | **18** |  | **3** | **考查** | **1** |
| 18 | 安全教育 | 18 | 18 |  | 2或3 | 考查 | 1 | 课程二组：线上资源，要求不少于36学时或获2学分。本专业开设**创新创业类课程** |
| 19 | 美育教育 | 18 | 18 |  | 3 | 考查 | 1 |
| 20 | 中华优秀传统文化 | 18 | 18 |  | 3 | 考查 | 1 |
| 21 | **创新创业类课程** | **36** | **18** | **18** | **2** | **考查** | **2** |
| 22 | 外贸知识 | 18 | 18 |  | 2或3 | 考查 | 1 |
| 小计 | 160 |  | 18 |  |  | 9 |  |
| 选修课 | 23 | **创业培训** | **80** |  | **80** | **3或4** | **考查** | **4** | **1.组织学生自主选修创业培训课程，利用线上资源分时分段开展教学**。 |
| 24 | 书法培训 | 18 |  | 18 | 2 | 考查 | 1 |
| 25 | 音乐（黄梅戏）欣赏 | 18 |  | 18 | 3 | 考查 | 1 |
| 26 | 节能减排与绿色环保类 | 10 | 10 |  | 3或4 | 考查 | 0.5 |
| 27 | 人口资源与海洋探秘类 | 10 | 10 |  | 3或4 | 考查 | 0.5 |
| 28 | 社会责任类课程 | 12 | 12 |  | 5 | 考查 | 0.5 |
| 29 | 职业素养类课程 | 12 | 12 |  | 5 | 考查 | 0.5 |
| 30 | 管理类课程 | 10 | 10 |  | 5 | 考查 | 0.5 |
| 小计 | 80 |  |  |  |  | 4 |  |

**（二）专业（技能）课程教学进程表**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 类别 | 序号 | 课程名称 | 计划课时 | 理论课时 | 实践课时 | 开设学期 | 学分 | 周学时 | 考试 | 考查 | 备注 |
| 专业技术模块 | 专业基础课程 | 1 | 管理学基础 | 54 | 36 | 18 | 1 | 3 | 3 | √ |  |  |
| 2 | 公关与礼仪 | 54 | 18 | 36 | 1 | 3 | 3 |  | √ |  |
| 3 | 经济学基础 | 54 | 36 | 18 | 2 | 3 | 3 |  | √ |  |
| 4 | 基础会计 | 54 | 36 | 18 | 2 | 3 | 3 | √ |  |  |
| 5 | 电子商务实务 | 54 | 18 | 36 | 3 | 3 | 3 |  | √ |  |
| 6 | 国际贸易实务 | 54 | 24 | 30 | 3 | 3 | 3 |  | √ |  |
| 7 | 网络营销实务 | 36 | 18 | 18 | 4 | 2 | 2 |  | √ |  |
| 8 | 物流管理实务 | 54 | 24 | 30 | 4 | 3 | 3 |  | √ |  |
| 专业核心课程 | 9 | 市场营销实务 | 72 | 36 | 36 | 2 | 4 | 4 | √ |  |  |
| 10 | 客户服务与管理 | 72 | 36 | 36 | 3 | 4 | 4 | √ |  |  |
| 11 | 人力资源管理 | 72 | 36 | 36 | 3 | 4 | 4 | √ |  |  |
| 12 | 组织行为学 | 72 | 36 | 36 | 3 | 4 | 4 | √ |  |  |
| 13 | 现代企业管理 | 72 | 36 | 36 | 4 | 4 | 4 | √ |  |  |
| 14 | 企业战略管理 | 72 | 36 | 36 | 4 | 4 | 4 | √ |  |  |
| 专业拓展课程 | 15 | 基础统计 | 36 | 18 | 18 | 2 | 2 | 2 |  | √ |  |
| 16 | 经济法实务 | 36 | 18 | 18 | 3 | 2 | 2 |  | √ |  |
| 17 | 管理与沟通 | 54 | 24 | 30 | 4 | 3 | 3 |  | √ |  |
| 专业选修课 | 1 | 跨境电子商务 | 36 | 18 | 18 | 2 | 2 | 2 |  | √ |  |
| 2 | 连锁经营与管理 | 36 | 18 | 18 | 2 | 2 | 2 |  | √ |  |
| 小计：（学时控制在954—1008之间，学分控制在53—56之间） | 1008 | 522 | 486 | —— | 56 | — | — |  |  |
| 集中实践模 块 | 1 | 客服课程实训 | 18 |  | 18 | 2 | 1 | 1 |  | √ | 累计不超过60课时 |
| 2 | 电子商务综合实训 | 36 |  | 36 | 3 | 2 | 2 |  | √ |
| 3 | ERP沙盘 | 18 |  | 18 | 3 | 1 | 2 |  | √ | 累计不超过60课时 |
| 4 | 商务谈判实训 | 36 |  | 36 | 4 | 2 | 2 |  | √ |
| 5 | 1+X证书培训（电子商务） | 60 |  | 60 | 4 | 4 | 4 |  | √ | 实验实训中心不单列课时 |
| 6 | 毕业设计 | 120 |  | 120 | 4 | 6 |  |  |  | 4-6周 |
|  | 岗位实习 | 180 |  | 180 | 5-6 | 10 |  |  |  | 18周 |
| … | 岗位实习 | 300 |  | 300 | 5-6 | 16 |  |  |  | 18周 |
| 小计：（学时控制在734—774之间，学分控制在40—43之间） | 768 |  | 768 | —— | 42 |  | —— | —— | 集中实践课时 |

**（三）周课时统计表**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **学期** | **总课时数** | **平均周课时数** | **学分** |
| 一 | 450 | 25.1 | 25.1 |
| 二 | 453 | 25.2 | 25.2 |
| 三 | 460 | 25.5 | 25.5 |
| 四 | 448 | 24.8 | 24.8 |
| 五 | 440 | 24.4 | 24.4 |
| 六 | 440 | 24.4 | 24.4 |

注：平均周课时数＝总课时数／18

**（四）各类课程学时学分分配表**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 课程类别 | 学时数 | 比例（%） | 实践学时 | 学分 |
| 公共基础课程 | 712 | 17.8 | 276 | 39.5 |
| 专业（技能）课程 | 972 | 27.4 | 424 | 54 |
| 职业技能课程 | 738 | 43.2 | 668 | 41 |
| 素质拓展课程 | 180 | 11.6 | 180 | 10 |
| 合计 | 2602 | 100 | 1548 | 144.5 |