

# 中等职业学校商务助理专业教学标准（试行）

## 一、专业名称（专业代码）

商务助理（180300）

## 二、入学要求

初中毕业或具有同等学力

## 三、基本学制

3年

## 四、培养目标

本专业坚持立德树人，面向商品生产与销售企业，培养从事企业公关活动、企业信息管理、商务活动策划、客户服务、文秘等工作，德智体美全面发展的高素质劳动者和技能型人才。

## 五、职业范围

序号	对应职业(岗位)	职业资格证书举例	专业(技能)方向
1	秘书	秘书（初级）	企业行政助理
2	公关员	公关员（五级）	
3	信息管理员	信息管理员（四级）	企业信息发布

## 六、人才规格

本专业毕业生应具有以下职业素养、专业知识和技能：

### （一）职业素养

1. 具有良好的职业道德，能自觉遵守行业法规、规范和企业规章制度。
2. 具有良好的人际沟通协调能力及顾客至上的服务意识。
3. 掌握工作规律、熟悉工作方法，具备规范、灵活操作的意识。
4. 工作积极热情，有责任心和严谨细致的工作态度。
5. 具备一定的交际能力、应变能力和较强的语言表达能力。
6. 具备创新能力和终身学习的能力。

7. 具备吃苦耐劳的工作精神。

## **(二) 专业知识和技能**

1. 了解基本的商务礼仪常识。
2. 能熟练操作办公自动化系统。
3. 能策划商务活动，能配合团队执行活动方案。
4. 能处理办公室日常事务。
5. 能熟练使用互联网平台，发布企业信息，进行公共关系活动。
6. 能熟练使用调研工具，掌握开展市场调查的方法。
7. 能熟练掌握各种沟通技能，具有较强的沟通协调能力。
8. 能对客户咨询、投诉进行有效处理。

### **专业（技能）方向——企业行政助理**

1. 掌握公共关系的基本理论和知识。
2. 能规范、熟练拟写函电等商务文书，建立并管理商务活动形成的各类档案。
3. 具有较强的语言与文字表达、人际沟通及分析和解决商务公关实际问题的基本能力。
4. 具备运用各种传播方式、传播媒介展现企业形象，宣传推广企业形象的基本能力。
5. 通过公共关系实训，能对公共关系活动效果进行分析和处理。

### **专业（技能）方向——企业信息发布**

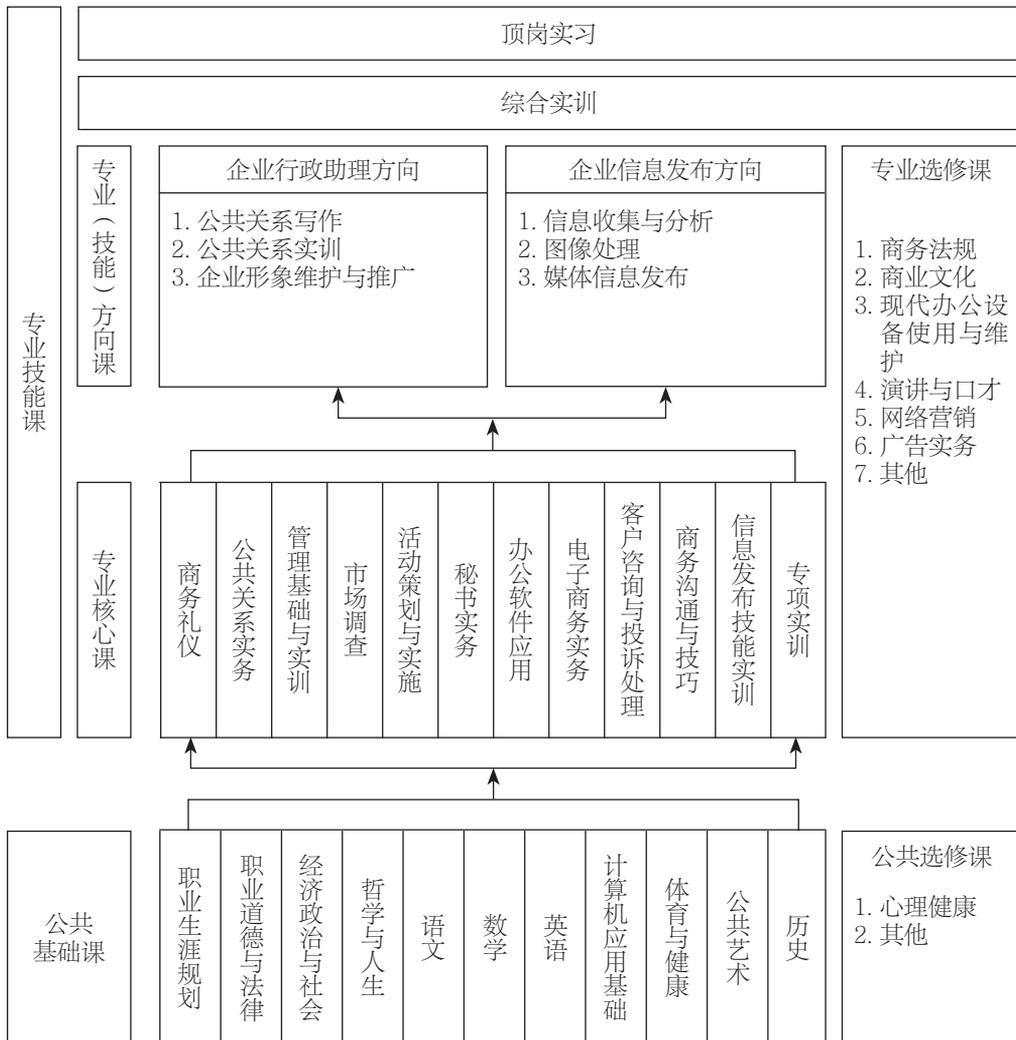
1. 具备信息技术应用和信息系统的维护、管理及资源开发利用的基本操作能力。
2. 具备信息收集、分析研究、传播与开发利用的基本能力。
3. 能根据企业的要求，利用 Photoshop 软件，对图像信息进行加工、处理、发布。
4. 具备运用传统媒体和新媒体发布企业信息的技能。

## **七、主要接续专业**

高职：商务管理、信息传播与策划、公共关系

本科：商务策划管理、公共关系学

## 八、课程结构



## 九、课程设置及要求

本专业课程设置分为公共基础课和专业技能课。

公共基础课包括德育课、文化课、体育与健康、公共艺术、历史，以及其他自然科学和人文科学类基础课。

专业技能课包括专业核心课、专业(技能)方向课和专业选修课，实习实训是专业技能课教学的重要内容，含校内外实训、顶岗实习等多种形式。

## （一）公共基础课

序号	课程名称	主要教学内容与要求	参考学时
1	职业生涯规划	依据《中等职业学校职业生涯规划教学大纲》开设，并与专业实际和行业发展密切结合	32
2	职业道德与法律	依据《中等职业学校职业道德与法律教学大纲》开设，并与专业实际和行业发展密切结合	32
3	经济政治与社会	依据《中等职业学校经济政治与社会教学大纲》开设，并与专业实际和行业发展密切结合	32
4	哲学与人生	依据《中等职业学校哲学与人生教学大纲》开设，并与专业实际和行业发展密切结合	32
5	语文	依据《中等职业学校语文教学大纲》开设，并注重在职业模块的教学内容中体现专业特色	180
6	数学	依据《中等职业学校数学教学大纲》开设，并注重在职业模块的教学内容中体现专业特色	144
7	英语	依据《中等职业学校英语教学大纲》开设，并注重在职业模块的教学内容中体现专业特色	144
8	计算机应用基础	依据《中等职业学校计算机应用基础教学大纲》开设，并注重在职业模块的教学内容中体现专业特色	108
9	体育与健康	依据《中等职业学校体育与健康教学指导纲要》开设，并与专业实际和行业发展密切结合	162
10	公共艺术	依据《中等职业学校公共艺术教学大纲》开设，并与专业实际和行业发展密切结合	36
11	历史	依据《中等职业学校历史教学大纲》开设，并与专业实际和行业发展密切结合	36

## （二）专业技能课

### 1. 专业核心课

序号	课程名称	主要教学内容和要求	参考学时
1	商务礼仪	了解礼仪的内涵和要求，掌握宴请、会面、庆典等事务的礼仪规范，能养成举止得体的职业习惯，打造商务人士的职业形象	72
2	公共关系实务	了解公共关系的研究对象和职能，掌握公共关系工作的基本程序和步骤，掌握各种公关宣传技巧，会分析并解决公共关系工作的实际问题	108

续表

序号	课程名称	主要教学内容和要求	参考学时
3	管理基础与实训	掌握管理的基本概念和管理者必备的基本素质，以实训的方式，帮助学生培养和掌握沟通、协调人际关系等管理基础能力，掌握计划与决策、控制与信息处理等适应企业初级管理岗位职能要求的技能	72
4	市场调查	了解市场调查与分析的方法，理解市场调查的基本知识，掌握调查问卷设计的方法，掌握市场调查具体实施的方法，了解回收问卷统计、分析的方法	72
5	活动策划与实施	了解商业活动的具体内容、实施策划活动的工具和手段，掌握活动策划案的结构、格式及其写作基本要求，能根据活动主题和活动目的撰写策划方案，能根据策划方案制订实施计划，合理调配资源	108
6	秘书实务	了解秘书学的基本知识、现状和发展趋势，掌握秘书的办事、办会和办文的规律和技能，会安排日常会议、商务约会、宴请、旅行、活动，能处理一些突发事件	72
7	办公软件应用	了解 Excel、Word、PPT 的基本功能和使用方法，掌握排序、筛选和汇总的方法，能运用 Excel 制作产品目录、价格表等文件，能运用 Excel 对销售数据进行统计、分析，了解常用管理软件的功能、操作方法等	72
8	电子商务实务	了解企业在电子商务环境下的经营和运作流程，掌握电子商务中新型的公关能力和技巧，学会运用电子商务工具和平台进行企业供需信息发布、企业形象推广和宣传	72
9	客户咨询与投诉处理	掌握接待客户咨询的标准语言及行为规范与投诉，了解客户投诉的原因、心理，了解客户投诉处理的流程、原则及标准，掌握处理客户投诉的技巧	72
10	商务沟通与技巧	了解商务沟通的基本原则、模式，掌握商务沟通的方法和技巧，熟悉商务沟通的理论、形式、礼仪和文化，掌握商务谈判的程序及各阶段策略	72
11	信息发布技能实训	掌握信息收集与分析的基本方法与技巧，会运用 Photoshop 软件对图像与文字进行处理，能采取合理的传播策略，选择不同媒介发布企业信息	54
12	专项实训	针对学生所要取得的职业资格证书进行强化技能实训	54

## 2. 专业（技能）方向课

### （1）企业行政助理

序号	课程名称	主要教学内容和要求	参考学时
1	公共关系写作	了解公共关系应用文的构成要素及写作过程，掌握策划类、礼仪类、信函类、新闻类等公关写作的方法，了解招标、投标、经济合同的文书，了解广告文案的写作方法	72
2	公共关系实训	熟悉公关接待、公关调查的流程，掌握公关调查、公关策划、公关专题活动的相关知识，通过设置公关情境、角色扮演的形式，掌握公关岗位的工作内容和工作任务，能综合运用公关理论知识进行公关活动策划和公关案例分析，提高学生分析问题、解决问题的能力	72
3	企业形象维护与推广	了解企业形象内、外在表现的各个方面，熟悉企业形象建设的内容，掌握维护企业品牌形象的技巧，会制定推广企业品牌形象的方案	108

### （2）企业信息发布

序号	课程名称	主要教学内容和要求	参考学时
1	信息收集与分析	了解信息收集与分析的一般理论，掌握信息收集、抽样设计、调查问卷设计和信息资料分析的基本方法和技巧，会运用各种信息收集与分析的方法进行信息的收集、整理与分析	72
2	图像处理	了解图像处理软件的工作界面，掌握其基本操作程序与方法，了解 Photoshop 软件现有各种滤镜的效果，能利用滤镜进行特殊图像效果的制作，了解 Photoshop 软件文字特效的功能，能运用文字特效工具制作具有特殊效果的文字	108
3	媒体信息发布	了解传统媒体和新媒体的特点，掌握不同媒体的信息发布使用策略，能运用各种传播方式、传播媒介进行信息发布，能宣传推广企业和产品的品牌形象	72

## 3. 专业选修课

（1）商务法规。

（2）商业文化。

（3）现代办公设备使用与维护。

- (4) 演讲与口才。
- (5) 网络营销。
- (6) 广告实务。
- (7) 其他。

#### 4. 综合实训

为提升学生综合职业能力，可与企业合作开发综合实训项目，采取集中实训的教学组织形式，校企教师共同管理和考核学生。

对应综合实训课程，实训项目见下表，依据专业实际情况，可任选其一。

序号	课程名称	主要教学内容和要求	参考学时
1	秘书综合实训	重点开展工作计划的制定、日常会议和商务约会的安排、办公室日常事务和一些突发事件的处理等实训，提升学生应用能力和综合素质	144
2	公关综合实训	建议与大型企业合作，参与策划并开展公关庆典、公关赞助、展览会、公共关系文书的写作、危机事件的处理等公关专题活动，提升学生公共关系意识，培养学生良好的公共关系礼仪与道德素养	144
3	企业信息传播综合实训	建议与大、中型企业合作，参与并策划开展企业信息发布、信息传播等相关活动，提升学生信息技术应用和信息系统开发、维护、管理以及资源开发利用的基本操作能力	144

#### 5. 顶岗实习

学校和企业共同制订顶岗实习方案，针对公共关系或企业信息传播中客户服务、公关员、行政办公人员等实际工作，实行专业对口实习。

要加强实习制度建设，明确校企合作各方的权利、义务和责任，构建分级管理、分级负责的制度体系。要加强顶岗实习过程管理，切实保障学生的安全与权益，构建校企共同指导、共同管理、合作育人的顶岗实习工作机制。

### 十、教学时间安排

#### (一) 基本要求

每学年为 52 周，其中教学时间 40 周（含复习考试），累计假期 12 周，周学时一般为 28 学时，顶岗实习按每周 30 小时（1 小时折合 1 学时）安排，3 年总学时数为 3 000~3 300。课程开设顺序和周学时安排，学校可根据实际情况调整。

实行学分制的学校，一般 16~18 学时为 1 学分，3 年制总学分不得少于

170。军训、社会实践、入学教育、毕业教育等活动以1周为1学分，共5学分。

公共基础课学时约占总学时的1/3，允许根据行业人才培养的实际需要在规定的范围内适当调整，但必须保证学生修完公共基础课的必修内容和学时。

专业技能课学时约占总学时的2/3，在确保学生实习总量的前提下，可根据实际需要集中或分阶段安排实习时间，行业企业认知实习应安排在第一学年。

课程设置中应设选修课，其学时数占总学时的比例应不少于10%。

## (二) 教学安排建议

课程类别	课程名称	学分	学时	学期						
				1	2	3	4	5	6	
公共基础课	职业生涯规划	2	32	√						
	职业道德与法律	2	32		√					
	经济政治与社会	2	32			√				
	哲学与人生	2	32				√			
	语文	10	180	√	√	√	√	√		
	数学	8	144	√	√					
	英语	8	144	√	√	√	√			
	计算机应用基础	6	108	√	√					
	体育与健康	9	162	√	√	√	√	√		
	公共艺术	2	36	√						
	历史	2	36		√					
	公共基础课小计		53	938						
专业技能课	专业核心课	商务礼仪	4	72	√					
		公共关系实务	6	108		√				
		管理基础与实训	4	72		√				
		市场调查	4	72			√			
		活动策划与实施	6	108			√			
		秘书实务	4	72				√		
		办公软件应用	4	72			√			
		电子商务实务	4	72			√			

续表

课程类别		课程名称	学分	学时	学期						
					1	2	3	4	5	6	
专业技能课	专业核心课	客户咨询与投诉处理	4	72					√		
		商务沟通与技巧	4	72				√			
		信息发布技能实训	3	54					√		
		专项实训	3	54				√			
		小计	50	900							
	专业(技能)方向课	企业行政助理	公共关系写作	4	72				√		
			公共关系实训	4	72				√		
			企业形象维护与推广	6	108					√	
			小计	14	252						
		企业信息发布	信息收集与分析	4	72					√	
			图像处理	6	108				√		
			媒体信息发布	4	72					√	
		小计		14	252						
		综合实训		8	144					√	
		顶岗实习		30	540						√
		专业技能课小计		102	1 836						
合计		155	2 774								

说明:

(1) “√”表示建议相应课程开设的学期。

(2) 本表不含军训、社会实践、入学教育、毕业教育及选修课教学安排,学校可根据实际情况灵活设置。

## 十一、教学实施

### (一) 教学要求

#### 1. 公共基础课

公共基础课教学要符合教育部有关教育教学的基本要求,按照培养学生基本科学文化素养、服务学生专业学习和终身发展的功能来定位,重在教学方法、

教学组织形式的改革，教学手段、教学模式的创新，调动学生学习的积极性，为学生综合素质的提高、职业能力的形成和可持续发展奠定基础。

## 2. 专业技能课

专业技能课应结合企业生产与生活实际，大力对课程内容进行整合，在课程内容编排上合理规划，集综合项目、任务实践、理论知识于一体，强化技能训练，在实践中寻找理论和知识点，增强课程的灵活性、实用性与实践性。强化理论实践一体化，突出“做中学、做中教”的职业教育教学特色，提倡项目教学、案例教学、任务教学、角色扮演、情境教学等方法，利用校内外实训基地，将学生的自主学习、合作学习和教师引导教学等教学组织形式有机结合。

## （二）教学管理

教学管理要更新观念，改变传统的教学管理方式。教学管理要有一定的规范性和灵活性，合理调配教师、实训室和实训场地等教学资源，为课程的实施创造条件。要加强对教学过程的质量监控，改革教学评价的标准和方法，促进教师教学能力的提升，保证教学质量。

## 十二、教学评价

教学评价应体现评价主体、评价方式、评价过程的多元化。教学评价注意吸收行业企业参与，校内校外评价结合，商务助理相关职业技能鉴定与学业考核结合，教师评价、企业评价与学生自评相结合，过程性评价与结果性评价相结合。过程性评价，应从情感态度、对应技能方向岗位能力、职业行为等多方面对学生在整个学习过程中的表现进行综合测评；结果性评价是从完成项目的质量、技能的熟练程度等方面进行评价。

注意引入行业、企业的考核与评价标准，并邀请行业、企业专家参与考核评价，使学生适应行业、企业的考核评价方法。不同课程、教学项目应采取不同的评价方法，建立学生的发展性评价体系。

各阶段评价还要重视对学生遵纪守法、规范操作等职业素质形成的考核，兼顾对节约意识、网络安全意识的考核。

## 十三、实训实习环境

本专业应配备校内实训实习室和校外实训基地。

### （一）校内实训实习室

校内实训实习建议具备公共关系实训室、企业信息发布实训室，主要工具和设施设备的名称、数量见下表。

序号	实训室名称	主要工具和设施设备	
		名称	数量(台/套)
1	公共关系实训室	计算机	40
		投影仪	1
		打印机	1
		传真机	1
		扫描仪	1
		立体讲台	1
		功放	1
		话筒	10
		客户关系管理软件	1
		公共关系实训软件	1
		多功能工作桌(谈判、会议)	1
2	企业信息发布实训室	计算机	40
		投影仪	1
		交互式多媒体演示系统	1
		信息发布模拟平台软件	1
		网络营销模拟软件	1
		服务器中心	1
		程控交换机	1

说明：主要工具和设施设备的数量按照标准班（40人/班）配置。

## （二）校外实训基地

根据专业人才培养需要和行业发展的特点，应在企业建立两类校外实训基地：一类是以专业认知和参观为主的实训基地，能够反映目前专业技能方向新技术，并能同时接纳较多学生学习，为新生入学教育和认识专业课程教学提供条件；另一类是以社会实践及学生顶岗实习为主的实训基地，能够为学生提供真实的专业技能方向综合实践轮岗训练的工作岗位，并能保证有效工作时间，该基地能根据培养目标要求和实践教学内容，校企合作共同制订实习计划和教学大纲，按进程精心编排教学内容并组织、管理教学过程。

## 十四、专业师资

根据教育部颁布的《中等职业学校教师专业标准》和《中等职业学校设置标准》的有关规定，进行教师队伍建设，合理配置教师资源。专业教师学历职称结构应合理，至少应配备具有相关专业中级以上专业技术职务的专任教师2人；建立“双师型”专业教师团队，其中“双师型”教师应不低于30%；应有业务水平较高的专业带头人。

专业专任教师应具有本专业或相应专业本科及以上学历，并具有中等职业学校教师资格证书，获得本专业相关工种中级以上职业资格。专任教师应具备良好的语言表达能力和知识传授能力，良好的师德和终身学习能力，具有一定的实践经验。专业带头人应有较高的业务能力，具有高级职称和较高的职业资格，在专业改革发展中起引领作用。教师业务能力要适应行业企业发展需求，了解企业发展现状，参加企业实践和技术服务。

可聘请行业企业高技能人才担任专业兼职教师，应具有高级及以上职业资格或中级以上专业技术职称，能够参与学校授课、讲座等教学活动。

专业实训实习应配备实训实习指导教师，实训实习指导教师应具有行业、企业工作经历或经过行业、企业培训，可聘请企业具有丰富经验的业务骨干人员承担。

## 十五、其他