

中等职业学校工商行政管理事务专业教学标准（试行）

一、专业名称（专业代码）

工商行政管理事务（180500）

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，主要面向工商行政管理等行业企业培养从事工商代理业务、市场监督管理、社区服务、咨询服务等工作，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	工商事务代理员	企业行政管理人员（初级）	工商事务处理
2	市场监督员		
3	工商事务信息员		
4	社区工作者		公共事务处理
5	劳动关系协调员		
6	社会文化指导员		

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. 能够坚持原则，廉洁自律，为人正直，诚实守信。
3. 具有执行能力、应变能力、抗挫折能力和团队协作精神。

4. 具有较强的语言表达和沟通能力，具有良好的礼仪风范。
5. 具有与人交流、组织协调的能力，具有信息收集、处理的能力。
6. 具有良好的公共管理服务能力。
7. 具有分析问题、解决实际问题的能力。

(二) 专业知识和技能

1. 了解工商事务代理的基本知识，熟悉工商事务代理的程序。
2. 了解公共事务处理的基本知识，能按程序完成公共事务处理的日常工作。
3. 了解市场监督的法律、法规、规则及具体实施办法，熟悉市场监督的工作流程。
4. 能操作计算机、复印机、传真机、数码相机、摄像机等现代办公设备。
5. 掌握公共关系和礼仪知识，掌握礼仪、接待的基本技能。
6. 了解常用沟通方式，能进行有效沟通。
7. 具有初步的社会创业知识，择业、创业能力和继续学习的能力。

专业（技能）方向——工商事务处理

1. 掌握工商行政管理的法律、法规、规章。
2. 掌握工商事务代理的业务流程，能熟练完成工商事务代理工作。
3. 掌握市场监督的工作流程，熟练地进行市场监督。
4. 能够按要求熟练完成调查研究和信息搜集工作。

专业（技能）方向——公共事务处理

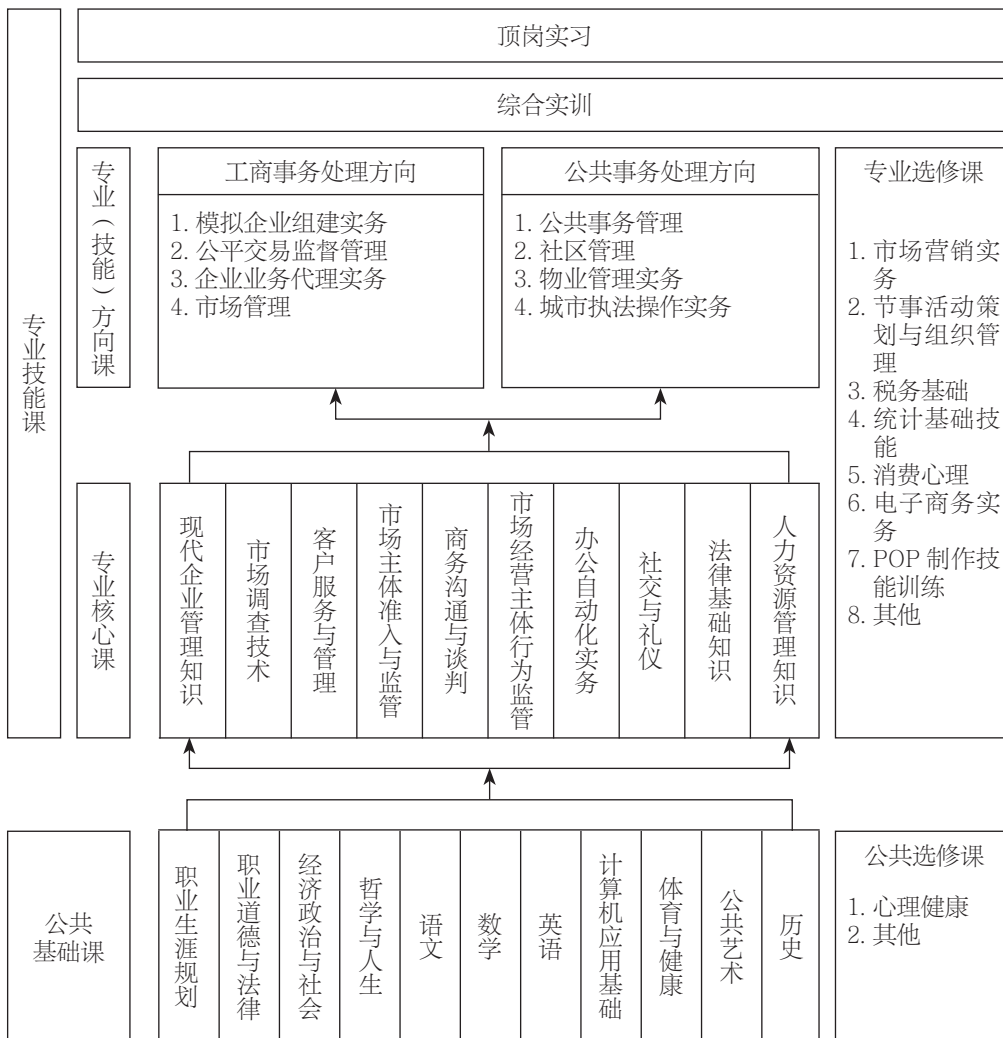
1. 熟悉公共事务处理的具体运作程序、方法，能独立完成公共事务工作。
2. 能够按业务流程完成社区服务工作，能参与公共事件的调查处理。
3. 掌握谈判协商技能，能参与谈判协商工作，并能建立良好的人际关系。
4. 能够协助领导完成各种社区公共事务活动。
5. 熟悉国家社区管理的法律、法规，能为服务对象提供咨询。

七、主要接续专业

高职：工商管理、行政管理

本科：工商管理、行政管理、公共事务管理

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和专业（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	主要教学内容和要求	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	180
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	现代企业管理知识	了解现代企业与管理的一些基本知识，如现代企业的类型、特性及组织方式；理解现代企业管理的一些主要管理思想，掌握现代企业管理过程中的一些方法的使用；能整理资料、分析基本问题、解决基本问题	72

续表

序号	课程名称	主要教学内容和要求	参考学时
2	市场调查技术	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；掌握对商圈进行市场分析的方法，能进行竞争对手情况分析	36
3	客户服务与管理	了解客户关系管理的意义；掌握客户关系管理的基本方法；能熟练操作 CRM 软件；会进行大客户关系管理、客户满意度管理以及客户忠诚度管理	72
4	市场主体准入与监管	了解市场主体准入与监管的基本问题、基本知识；了解市场主体登记基本制度，掌握登记的原则、管辖范围、类型、主要登记事项和程序；了解各类市场主体登记的特殊规则，以及企业股权出质登记规则；掌握市场主体监管基本制度，明确监管的原则、权限、内容和方式；了解市场主体准入与监管职能	72
5	商务沟通与谈判	了解商务谈判人员的素质；掌握商务沟通的技巧和方法；了解商务谈判的基本原则、商务谈判模式；掌握商务谈判的程序、各阶段策略；掌握寻找、接近客户，客户异议处理，成交的方法；了解合同的签订，合同效力认定，合同的担保和保全，合同的变更、转让和终止，合同的履行，违约责任承担；能够进行谈判人员组织、谈判前信息准备、商务谈判目标的确定、商务谈判方案的制订、模拟谈判、商务谈判各阶段的策略运用、谈判语言表达	72
6	市场经营主体行为监管	了解市场经营主体按规定办理开业、变更、注销登记的基本内容；掌握检查市场经营主体按登记注册事项和章程、合同从事经营活动的相关程序；掌握监督市场经营主体应遵守的国家法律、法规和政策（《中外合资经营企业法》《民法通则》《企业法人登记管理条例》《企业法》《产品质量法》《反不正当竞争法》《消费者权益保护法》）；了解制止和查处市场经营主体的违法经营活动、保护市场经营主体的合法权益等有关知识	72
7	办公自动化实务	了解计算机的构成；掌握办公文档及电子表格的应用；掌握幻灯演示软件的应用；能熟练使用、操作现代办公设备；懂得计算机的病毒防治知识；能掌握上网的操作和设置；熟悉办公软件及办公设备的使用	36
8	社交与礼仪	了解礼仪与社交，了解在交际过程中应当注意的一些问题，理解礼仪的基本要求和基本原则，掌握个人礼仪、交际礼仪、生活礼仪、职场礼仪、通联礼仪、餐饮礼仪、涉外礼仪	36

续表

序号	课程名称	主要教学内容和要求	参考学时
9	法律基础知识	了解宪法的概念、地位,掌握我国宪法规定的基本制度、基本国策和重大问题;了解行政法、民法、经济法和刑法等实体法的基本概念、基本原则以及一些与人们生活密切相关的具体法律规定;了解诉讼法(包含行政、民事、刑事诉讼法)中不同类型诉讼的具体程序和具体规定,提高依法做事、依法维护权益、依法向违法行为作斗争的实践能力	72
10	人力资源管理知识	了解人力资源计划;会员工招聘、调配及培训的方法;理解考核、激励、劳动报酬的制定原则和方法;了解劳动关系,掌握人力资源管理相关法律法规等	72

2. 专业(技能)方向课

(1) 工商事务处理

序号	课程名称	主要教学内容和要求	参考学时
1	模拟企业组建实务	了解企业股权结构的性质,理解企业股权结构的种类,了解企业制度构成,理解《中华人民共和国公司法》的主要内容,掌握企业注册的具体流程及工作日数,能与客户有效沟通,审核企业组建所需的各种材料	72
2	公平交易监督管理	了解市场公平交易的基本理论及其重要性,理解直销监督管理、禁止传销、反垄断和反不正当竞争等公平交易内容,掌握配合相关部门开展“扫黄打非”“禁毒”“反假币”等执法工作的工作流程和要求,会应用有关公平交易的法律法规处理日常事务,掌握公平交易监督管理的具体实务	36
3	企业业务代理实务	了解企业业务代理的主要内容,熟悉企业业务代理的业务种类和范围,掌握企业各种业务代理的具体流程,了解国家有关企业注册、变更、记账、税务代理、商标注册及其他业务的法律法规,能与客户有效沟通,并能初步处理日常工作中的一些危机事务	72
4	市场管理	了解市场及市场管理的基本知识,熟悉国家关于市场管理方面的法律法规,理解市场调查岗位、管理岗位、监管职能岗位等方面的工作内容,了解市场管理事务的工作范围、要求;掌握市场管理事务的工作流程,能与相关职能部门有效协调、配合,具备较强的组织协调能力和团队精神	72

(2) 公共事务处理

序号	课程名称	主要教学内容和要求	参考学时
1	公共事务管理	了解公共事业管理的体制、过程及发展趋势，掌握公共事业管理的基本概念、管理方法、管理技术，并对公共事业管理各部门有初步的认识和了解，理论联系实际，能够解析公共事业管理典型案例，初步具有认识问题、解决问题的能力	72
2	社区管理	了解社区管理重要概念的内涵与外延，了解社区管理现状，掌握社区管理基本理论和基本方法，具备一定的社区管理理论素养，能够运用理论和实证分析方法分析我国社区管理典型案例，能够运用社区管理理论知识和方法，会借鉴先进的社区管理经验开展社区管理相关业务，具备较强的社区管理实践能力	72
3	物业管理实务	了解物业管理实务的业态，了解物业管理企业的组织架构及规章制度，熟悉物业管理实务任务分解、人际关系协调等内容，重点掌握物业管理的基本规程与方法、岗位工作技能，能够运用物业管理实务的基本原理、基本知识和基本技能，会理论联系实际解决企业实际问题	36
4	城市执法操作实务	了解城市管理综合行政执法的基本原则、城市管理综合行政执法体制、城市管理综合行政执法程序等，基本掌握城市管理综合行政执法程序要领，能够运用所学基本理论和操作方法，会辨别工作对象和工作内容，并进行有效的执法	72

3. 专业选修课

- (1) 市场营销实务。
- (2) 节事活动策划与组织管理。
- (3) 税务基础。
- (4) 统计基础技能。
- (5) 消费心理。
- (6) 电子商务实务。
- (7) POP 制作技能训练。
- (8) 其他。

4. 综合实训

综合实训以提升工商行政管理事务专业学生综合职业能力为教学目标，通

过与企业合作或者利用校内外实训基地，采取集中实训或社会实践的教学组织形式，带领学生进行工商事务处理岗位实训、公共事务处理岗位实训、个人创业实训，增强其工作的适应能力，为企业实习和未来就业奠定良好的基础。具体安排见下表：

序号	课程名称	主要教学内容和要求	参考学时
1	工商事务处理 岗位实训	在校内外实训实习基地，应用工商管理事务和经济管理必备的基本理论、专业知识和基本技能进行社会调查、市场组织与监督管理、中介代办服务等	108
2	公共事务处理 岗位实训	在校内外实训实习基地，应用公共事业管理事务和经济管理必备的基本理论、专业知识和基本技能进行社会调查、城市管理、社区管理、物业管理服务等	108
3	个人创业实训	在校内外实训实习基地，应用公共事业管理事务和经济管理必备的基本理论、专业知识和基本技能进行社会调查、识别机会、选择商业模式、组建创业团队、创业融资、开店选址、调研、宣传策划、营销整体策划等工作	72

5. 顶岗实习

顶岗实习是学生毕业之前的一个重要实践教学环节。通过实习，使学生在工商行政管理事务岗位接触本专业工作，拓宽知识面，综合运用本专业知识和技能，完成一定的工商事务管理和公共事务管理任务，提高实践动手能力，培养学生独立分析和解决实际问题的能力，为毕业生走向工作岗位打下一定的基础。

学校和企业共同制订顶岗实习方案，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、层层落实的学生实习管理政策制度体系。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，顶岗学习按每周 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，行业企业任职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	10	180	√	√	√	√	√		
	公共艺术	2	36			√				
	历史	2	36		√					
	公共基础课小计	54	956							
专业技能课	专业核心课	现代企业管理知识	4	72	√					
		市场调查技术	2	36		√				
		客户服务与管理	4	72				√		
		市场主体准入与监管	4	72		√				
		商务沟通与谈判	4	72			√			
		市场经营主体行为监管	4	72				√		
		办公自动化实务	2	36			√			
		社交与礼仪	2	36			√			
		法律基础知识	4	72		√				
		人力资源管理知识	4	72			√			
		小计	34	612						

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 (技能) 方向课	工商 管理 事务	模拟企业组建实务	4	72				√		
			公平交易监督管理	2	36					√	
			企业业务代理实务	4	72				√		
			市场管理	4	72				√		
			小计	14	252						
	公共 事务 处理	公共事务管理	4	72				√			
		社区管理	4	72				√			
		物业管理实务	2	36			√				
		城市执法操作实务	4	72					√		
		小计	14	252							
	综合实训			16	288				√		
	顶岗实习			30	540					√	
	专业技能课小计			94	1 692						
	合计			148	2 648						

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

本专业教学安排坚持学历教育与岗位培训相融合、职业能力与职业素质兼顾,结合各地区办学特点,可选择工商事务处理或公共事务处理专业(技能)方向,科学合理地设计人才培养方案。

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,调动学生的学习积极性,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

专业技能课教学,按照相应职业岗位(群)的能力要求,强调理论实践一体化,突出“做中学、做中教”的职教特色提倡采用项目教学、案例教学、任务驱动、角色扮演、情境教学等方法,创新课堂教学。教学中应注重情感态度和职业道德的培养,将知识与技能训练相融合,注重知识的应用。教师针对学习任务进行引导和指导。教学实施中,要不断与企业专家沟通,借鉴企业培训经验,使教学设计更有利于学生职业能力的形成和提高。

顶岗实习要认真落实教育部、财政部关于《中等职业学校学生实习管理办法》的规定和要求,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。

(二) 教学管理

1. 建立专业指导委员会,定期修订人才培养方案。根据区域经济发展对工商行政管理专业人才的需求变化,成立工商行政管理专业指导委员会,协助开展行业企业调研,研讨人才培养方案、教学内容、综合实训和就业工作等问题,共同制定论证人才培养标准。

2. 建立教学质量保证体系,研究适合课程实施的教学管理模式、课程质量评价标准、教师考核标准、实训排课方式等实际问题,加强教学过程的监控,对教学质量进行科学评价,改革传统教学评价的标准和方法,加强制度建设,逐步建立科学的教学管理机制,提高教学质量。

3. 建立校内外实训基地运行机制,保障专业技能训练、校内外技能大赛、专家讲座、校内外实践等教学形式,促进学生职业能力的发展,为多元化教学模式的实施提供保障,提高教学效果。

十二、教学评价

教学评价要充分考虑职业教育的特点和专业技能课程的教学目标,评价内容应涵盖情感态度、岗位能力、职业行为、知识点的掌握、技能的熟练程度、完成任务的质量等,要特别注重对学生情感态度与价值观的发展进行评价。对学生的学业考评应体现评价主体、评价方式、评价过程的多元化,评价注意吸收工商企业参与,校内校外评价结合,工商行政管理事务专业的相关职业技能鉴定与学业考核结合。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;结果性评价应从完成项目的质量、技能的熟练程度等方面进行评价。过程性评价内容包括:参加

学习的课时、学习过程的参与程度、技术操作与应用。结果性评价内容可包括：课业手册、小组汇报总结、项目实施报告、汇报演讲、项目答辩考核成绩等；终结性评价内容可包括：技能课程成果、综合实训成果和顶岗实训成果等。考核评价应纳入一定的工商企业专业人员评价（课堂成果、顶岗实习评价）。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的形成，兼顾对保密、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

校内实训实习室应配备工商事务处理实训室、公共事务实训室，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
1	工商事务处理实训室	计算机	1台/生
		票据打印机	1台/组
		打印、复印、传真、扫描一体机	1台/组
		传真机	1台/组
		复印机	1台/组
		碎纸机	1台/组
		装订机	1套/生
		办公桌椅	1套/生
		接待桌椅	1套
		电话机	1台/组
		便携式数码摄像机	1台/组
		工商事务代理行业软件	1套
		工商注册登记软件 V3.0	1套
		人力资源软件 V2.0	1套
		ERP 管理软件	1套
用友沙盘电子软件	1套		

续表

序号	实训室名称	主要工具和设施设备	
		名称	数量
2	公共事务处理实训室	台式计算机	1台/生
		普通扫描仪	1台/组
		文本王扫描仪	1台/组
		打印机	1台/组
		传真机	1台/组
		复印机	1台/组
		数码相机	1台/组
		办公桌椅	1套/生
		接待桌椅	1套
		刻录机	1台/组
		电话机	1台/组
		多媒体设备（包括多媒体计算机、投影仪、幕布、实物展台、功放、音响等）	1套
		交换机	1套
		社区管理软件	1套
		物业管理软件	1套

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

校外实训基地是满足学生顶岗实习、校企合作办学等所必须建设的实训基地。

校外实训基地应坚持长期规划建设的原则，选择专业上具有较强指导力量的企事业单位，能够满足中等职业教育教学改革及新型人才培养模式要求，能完成办文、办会、办事等核心技能的训练，能承担学校综合实习和顶岗实习。

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，获得本专业相关岗位中级及以上职业资格。专业带头人应有较强的业务能力，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。

兼职教师可聘请行业企业高技能人才担任，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。

十五、其他