

《跨境电商实务》课程标准

一、课程基本信息

一、课程基本信息							
课程编码	18102007	课程性质	必修课	课程类别	专业技术平台课	适用专业	国际经济与贸易
开设学期	3	学时/学分	60/3	编制人	曹倩	审核人	蒋晶
				编制时间	2020. 12	审核时间	2021. 3
企业参与人员及单位名称	1.朱志荣，广东省跨境电商协会副会长 2.谢坤，东莞共享能源科技有限公司						
课程定位	本课程是国际经济与贸易专业的核心课程与必修课程，本课程根据跨境电商运营专员、跨境电商客服人员等岗位需求能力，注重培养学生的对主流跨境电商平台的操作能力及平台规则等理论知识掌握。						
课程目标	本课程的目的是本专业的学生在学习了国际市场营销和国际贸易实务等基本知识的基础上，着重掌握运营第三方电子商务平台，来开发各类国际客户，提高业务实战的能力。通过本课程学习，学生应达到根据设定的目标或载体进行跨境电子实务操作的基本要求。						

二、课程对应的岗位及能力要求

岗位任务	能力要求
能根据产品的情况，开展平台营销活动	能根据平台不同产品的情况，并利用节日等一些庆典活动，对平台的产品开展相关的营销活动，提高平台的销售量。
根据平台及产品的特点，能对主流的跨境电商平台展开运营	会选品、能上传产品，能对上传的产品进行优化，并通过站内外营销方式，提高产品的转化率，进而提交销售量。
能有效解决售后问题，解决一些商业纠纷。	针对顾客的售后所面临的问题，提出有效的解决措施，并在以后的工作能避免出现。

三、课程基本目标

能力描述	知识目标	职业技能目标	职业素养目标
专业能力	1、掌握跨境电商平台的基础知识、平台规则、物流方式。 2、掌握平台的营销方式、选品、客户服务等方面的之知识	1、学生会选品、上传产品，并能开展平台运营。 2、学生能会根据后台数据，开展站内外营销，选择合适的物流方式，解决客户纠纷等。	1、培养学生的专业精神，拥有过硬的专业知识和专业技能。 2、培养学生执行能力。
社会能力	1、培养学生分析问题的能力； 2、培养学生解决问题的能力；	1、善于发现问题的能力； 2、培养学生语言沟通、协调能力。	1、培养学生谦虚好学的能力； 2、培养良好的职业道德
方法能力	1、在自主学习的过程中，培养学生的自我研讨能力； 2、在团队研讨过程中，培养学	1、通过平台模拟实操及案例教学，提高解决问题的效率。 2、通过小组活动，提高学生团队	1、培养学生团队合作精神； 2、培养学生的组织协调能力

	生的团队协作能力。		活动中解决问题的能力。			
职业技能证书考核要求			1+X 跨境电商 B2B 数据运营			
四、教学内容及学时分配						
内容说明		本课程主要围绕跨境电商主流平台运营展开，通过前期的选品及产品上传、优化；中期的平台站内外营销活动，提高平台的销售量；后期的客户服务等展开。具体包括：1、基础操作 2、平台规则 3、市场选品 4、跨境物流 5、市场营销 6、数据分析 7、客户服务。				
教学内容	序号	知识模块		考核目标	学时分配	
	1	基础操作		开通商铺、管理产品、交易管理	12	
	2	平台规则		注册规则、发布规则、交易规则、放款规则	8	
	3	市场选品		站内选品、站外选品	8	
	4	跨境物流		邮政物流介绍、商业快递介绍、专线物流	8	
	5	市场营销		速卖通营销、速卖通直通车、速卖通大促	12	
	6	数据分析		行业数据分析、店铺经营分析	6	
	7	客户服务		海外客户的速卖通体验、信用评价、如何应对卖家纠纷	6	
学习基础		1. 前导课程：《经济学基础》、《国际贸易实务》、《国际市场营销》、《外贸英语》、《跨境电商英语》等课程。 2. 服务课程：《国际物流与货运代理》、《国际结算》、《外贸跟单实务》及《外贸业务综合实训》等国贸岗位群课程。 3. 学生基础：互联网时代的大学生，对电商平台有一定的了解，并具备一定的图片处理能力，能根据个人兴趣及对产品的了解，选择合适的产品。				
考核评价	考评项 1		考评项 2	考评项 3	考评项 4	考评项 5
	（考核方式）个人作业		（考核方式）小组作业	（考核方式）个人平台操作情况	（考核方式）课堂互动及教师评价	（考核方式）结果考核
	（权重系数）10%		（权重系数）10%	（权重系数）30%	（权重系数）20%	（权重系数）30%
	课程教学效果评价方法： 本课程注重过程性考核，以学生对平台的操作及个人、小组的作业的方式，来考核学生的对平台的操作能力及相关理论知识的掌握情况，在这个过程中，培养学生自主学习能力。					
五、教学设计及教学方法						

1、总体 教学 设计	说明：必须融入思政元素 开发外贸客户是高等职业技术学院国际经济与贸易专业大部分学生就业后从事企业外贸业务员工作岗位将面临的一个重要的工作项目，通过电子商务平台来开发各类国际客户是国际贸易的一个重要的手段。因此课程的总体思路是如何运营第三方电子商务平台来展开，以岗位为学习角色，以跨境电子商务平台操作为知识载体，以具体工作任务为学习情境和技能载体，改变学科体系下过分强调内容体系化而不利于知识和技能习得的状况，通过设计具体学习情境和工作任务，采取以项目制教学为主，融入角色模拟、技能训练、案例教学等具体教学方法，实现“教、学、做合一”。 本课程的总体设计思路是：以外贸业务员实际工作任务为引领，以企业出口贸易活动中涉及的客户开发和客户管理为主线，以外贸业务员的岗位能力和职业要求为依据，采用工作活动流程式与并列式相结合的结构来展示教学内容，通过情景教学、技巧训练、项目工作完成等虚实结合的教学方法，培养学生基本的职业意识、职业思维及处理相关问题的能力，并学会客户开发、客户跟踪、客户关系营造和客户服务等具体业务的实际操作，切实提高学生利用网络贸易平台和展会平台开发客户的能力、沟通交流能力和解决实际问题能力，培养学生利用电子商务平台开发国际客户的能力和技巧。 B to C 模式主要是针对普通消费者客户，课程内容涵盖跨境电商零售的相关知识，包括：平台的介绍、跨境电商零售的支付系统、国际物流介绍、产品属性填写、零售商品价格与利润率计算、网站运营、营销手段、纠纷处理等。本课程立足于实际能力培养，在课程内容选择上作了大胆尝试，应用现实的跨境电子商务平台开展教学，并鼓励学生进行创业。课程打破了以知识传授为主要特征的传统学科体系课程模式，汲取了建构主义课程观的合理性，以学生为中心，工作过程为线索，工作任务为载体，组织课程内容和课程教学，让学生在完成各项目具体工作任务的过程中来构建相关理论知识和各项职业技能，发展职业能力。 这些学习情境的内容突出了对学生职业能力的训练和理论知识的选取紧紧围绕着工作任务完成的需要进行。例如，“外贸商品的选取”，通过相关知识内容的讲解和实际应用的演示教学，最终达到能够用英文说出载体产品（包括主要相关产品）及背景行业，能够找出背景行业的精确归类及产品的HS编码，会使用数码相机并将其拷入电脑进行图片格式转换、图片缩放及与文档合并，能制作报价单和产品资料，能对宣传册及网站的主要内容进行企业和产品的介绍。同样，“展览会上开发客户”，使学生通过学习和训练，达到能根据公司和产品的实际情况来选择展会和进行展台布置，能在展会上与客户进行初始应对，能合理运用报价、磋商的基本技巧。 课程采用任务驱动、项目导向的教学模式，灵活运用案例分析、分组讨论、启发引导等教学方法，做到在学中做、在做中学。教学效果评价采取过程评价与结果评价相结合、课堂参与与课程项目模拟作业相结合，重点评价学生态度和职业能力。 本课程计划安排课时为60学时，学分为3分。		
2、项目 / 情景 教学方	序号	教学任务/情景实施	教学方法
	1	任务（情景）一：完成店铺的账号注册及后台实名认证 任务（情景）二：掌握产品发布流程及产品发	现场教学：跨境模拟实操平台

法		布的详情页内容 任务（情景）三：掌握成交不卖的规则；学会后台资金账户的管理	
	2	任务（情景）一：掌握搜索排序的规则 任务（情景）二：掌握禁售、限售规则；掌握搜索作弊及行业规则 任务（情景）三：掌握店铺评价计分的规则；	现场教学：跨境模拟实操平台、题库
	3	任务（情景）一：掌握邮政小包的运费设置、运费区间；掌握邮政小包大概的国家时效；掌握E邮宝的发货国家及时效。 任务（情景）二：学会EMS, TNT, UPS, Fedex等商业快递的优势区别。 任务（情景）三：掌握线上发货的流程；掌握航空燕文的国家及时效。	现场教学：跨境模拟实操平台、案例、习题
	4	任务（情景）一：掌握后台关联产品的展示、推广；掌握限时折扣、全店铺打折的推广。 任务（情景）二：掌握直通车的推广计划实施的步骤、及直通车的展示位置。 任务（情景）三：掌握平台活动的产品选择要求。	现场教学：跨境模拟实操平台
	5	任务（情景）一：掌握搜索排序的规则 任务（情景）二：掌握禁售、限售规则；掌握搜索作弊及行业规则 任务（情景）三：掌握店铺评价计分的规则；	现场教学：跨境模拟实操平台
	6	任务（情景）一：掌握数据纵横的行业数据分析；掌握店铺的数据指标； 任务（情景）二：掌握店铺后台不同渠道的流量占比和走势分析；掌握站内搜索、类目浏览、收藏夹和购物车数据的分析；	现场教学：跨境模拟实操平台
	7	任务（情景）一：学会站内信的写作；掌握基本的客户服务沟通的方式及技巧； 任务（情景）二：掌握差评的打分；掌握店铺信用等级考核分数标准 任务（情景）三：掌握基本的邮件模板沟通；掌握纠纷提交平台处理的流程	现场教学：跨境模拟实操平台、案例教学
教学条件		机房、跨境电商模拟实训平台、跨境电商题库等。	

教学资源	课程思政资源及素材	速卖通大学: http://daxue.aliexpress.com/ Ebay 大学: http://university.ebay.cn/ 亚马逊大学: http://sellercentral.amazon.com/gp/homepage.html 通过主流平台的真实案例,并结合跨境电商模拟实训平台,让学生体验虚实的教学环境。并根据相关内容,融入思政元素,例如:在讲授跨境电商物流的过程中,将灰色通关的概念及其危害性(诚信)融入课程,了解灰色通关的弊端,树立合法合理的通关意识。
	其他资源	(1) 跨境电商:阿里巴巴速卖通宝典,速卖通大学,电子工业出版社, (2) (2) 跨境电商秘籍一如何日出千单之亚马逊 (3) 再战跨境电商,翁晋阳、MARK 等著,人民邮电出版社,2015 年 2 月 (4) 福步外贸论坛: http://bbs.fobshanghai.com/ (5) 雨果网: http://www.cifnews.com/ (6) 递四方: http://express.4px.com/ (9) 跨境进口平台:洋东西: http://218.244.129.84/mall.html
教学建议	课程思政方面的建议	学校可持续提供相关课程的思政资源库渠道链接,以供相关课程老师可以在其中选取有助于思政教学的素材资源,方便师生获取知识,优化资源配置
	其他建议	教学中,要以学生为主体,注意充分调动学生学习的主动性和积极性,擅于利用实验资料引导和激发学生的实际动手操作能力,注意教与学的互动。