

# 《跨境电子商务》课程标准

## 一、课程基本信息

《跨境电子商务》课程的基本信息见表 1。

表 1 跨境电子商务课程基本信息

课程名称	跨境电子商务	课程代码	GL427012
适用专业	国际经济与贸易	授课学期	第 5 学期
总学时	32	学分	2

## 二、课程性质及任务

《跨境电子商务》课程是国际经济与贸易专业的核心课程，也是该专业的实战操作技能类课程之一。本课程主要培养具有互联网思维、大数据思维等新创新思维、较强职业能力、专业知识和良好职业素质的跨境电商运营专员。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。该课程要以《国际贸易实务》等课程为前置课程，后续课程《国际贸易专业综合实训》。

### 三、课程思路

在工学结合课程建设模式的指导下，首先校企合作分析跨境电商运营专员工作过程和工作任务，共同开发岗位职业标准；然后依据岗位职业标准，以职业能力为本位，开发课程标准，设计项目活动载体，编写项目教材；同时，建设双元主体的课程教学团队，在校内外实训基地开展以学生为主体、融“教、学、做、考、创业”为一体、以工作任务驱动的项目教学；最后，实施过程考核与结果考核相结合、校内考核与企业考核相结合、课程考核与创业考核相结合的多样化课程评价体系。

### 四、教学目标与要求

#### （一）教学目标

##### 1. 思政目标：

(1) 借鉴优秀商务人士成功经验，剖析先进人物的奋斗故事，激发学生对社会主义核心价值观的认同感，培养学生诚实、守信、坚忍不拔的性格，提高学生在沟通表达、自我学习和团队协作方面的能力；

(2) 培养正确的技能观，努力提高自己的专业技能，为社会和人民造福，绝不利用专业技能去从事危害公众利益的活动，包括盗取客户信息、不正当竞争谋取暴利等，教育学生在商务活动中要崇尚自由贸易，追求平等待遇，依法和国际惯例开展贸易活动，不损害他人合法权益的基础上，提高企业经济效益。

(3) 具备跨境电商运营的基本职业道德，热爱外贸工作，虚心学习，勤奋工作，遵守行业法律、法规。

##### 2. 知识目标：

- (1) 熟悉各大跨境电商平台运营规则；等业务操作能力；
- (2) 掌握跨境店铺注册、数据化选品、跨境产品发布、跨境店铺运营与推广、订单处理、客户服务等的相应方法；
- (3) 掌握跨境电商产品的价格和利润的核算；
- (3) 掌握跨境电商运营业务中的客户分类和客户投诉处理方法。

### 3. 能力目标：

- (1) 能顺利开通跨境电商店铺账号；
- (2) 能熟练设计跨境物流方案、合理选择跨境物流方式；
- (3) 能独立完成选品及产品的信息化工作；
- (4) 能合理设置跨境电商产品价格、完成产品刊登和发布工作；
- (5) 能制定跨境产品和店铺优化方案、通过合适的方法和渠道在平台内外进行推广；
- (6) 能及时处理订单、提升客户体验感和满意度；
- (7) 能及时处理争议订单，维护老客户、开发新客户；

### (二) 教学要求

课程以学生为中心，以课堂教学为抓手，以能力培养为目标；采取任务驱动、案例分析、实践操作等方法进行教学实践。在传授知识、培养能力的同时，融入素质教育内容，达到课程教学目标。

五、课程结构与内容

通过在校内理实一体化实训室的全真操作（POCIB 软件全真操作），根据项目教学要求，让学生掌握八项基本业务操作技能，即跨境店铺注册操作、跨境物流与海外仓操作、海外消费者习惯调研操作、数据化选品和视觉设计操作、跨境产品刊登和发布操作、跨境店铺运营与推广操作、订单处理操作、客户服务操作等业务操作能力，培养学生踏实肯干、吃苦耐劳的工作作风以及善于沟通和团队合作的工作品质，为学生走上跨境电商工作岗位和跨境电商创业打下坚实的基础。

1. 教学内容

《跨境电子商务》课程教学内容见表 2。

表 2 《跨境电子商务》课程教学内容

序号	项目/模块/任务	子项目/子模块/子任务	教学目标	教学内容	教学方法	技能点	学时
----	----------	-------------	------	------	------	-----	----

0	项目 1 初识跨境电商 专员岗位	任务 1 初识跨境电商 专员岗位	<b>知识目标</b> 了解跨境电商专员的含义； <b>能力目标</b> 熟悉职业素质要求、职业能力要求、专业知识要求和工作任务。 <b>思政目标</b> 树立爱国意识，增强民族自信。	跨境电商专员的定义和岗位要求； 跨境电商专员的工作任务。	理论教学法		2
---	------------------------	------------------------	---	---------------------------------	-------	--	---

1	项目 2 客户开发的前期准备	<p>任务 1：调研我国与海外某国跨境电商发展情况</p> <p>任务 2：调研海外市场消费者电商产品消费习惯、形成研究报告</p>	<p><b>知识目标</b></p> <p>掌握海外市场调研的一般方法；</p> <p>熟悉不同国家的假日、商业习惯和消费习惯；</p> <p><b>能力目标</b></p> <p>能对海外市场的电商发展情况进行调研，并形成调研报告；</p> <p><b>思政目标</b></p> <p>树立爱国意识，增强民族自信。</p>	<p>海外市场调研的一般方法；</p> <p>调研报告的写作要求及方法。</p>	实践教学法	<p>对海外市场的电商发展情况进行调研，并撰写调研报告</p>	4
---	-------------------	--	--	--	-------	---------------------------------	---

2	项目 3 跨境店铺注册	<p>任务 1 模拟完成电商平台店铺注册</p> <p>任务 2 熟悉平台规则</p>	<p><b>知识目标：</b></p> <p>理解各大平台注册方法和基本规则。</p> <p><b>能力目标：</b></p> <p>能在平台上完成店铺注册操作。</p> <p><b>思政目标：</b></p> <p>培养责任意识和创业精神和守约精神。</p>	<p>网店注册流程</p> <p>跨境电商支付</p> <p>国际支付流程</p> <p>平台规则</p>	<p>利用 POCIB 软件模拟操作、案例教学法，利用多媒体课件、视频文件、教学挂图等组织教学。</p>	跨境店铺注册的基本操作；	4
---	-------------	---	--	---	--	--------------	---

3	项目 4 店铺建设	<p>任务 1 选品及价格核算</p> <p>任务 2 选择产品类目及拟定产品标题</p> <p>任务 3 产品发布及优化</p>	<p><b>知识目标：</b></p> <p>掌握跨境电商产品的特点和选择标准；</p> <p>熟悉成本、费用、利润等基本概念；掌握上架价格、销售价格和订单价格；</p> <p>掌握主图的制作原则以及商品详细信息的一般构成；</p> <p>了解获取商品详细信息的方法；</p> <p>掌握产品优化的方法；</p> <p><b>能力目标：</b></p> <p>能对跨境电商产品进行对外报价；</p> <p>能够对产品标题进行描述，对产品其他情况进行详细描述；</p>	<p>选品规则；</p> <p>价格核算方法；</p> <p>产品详情页设方法；</p> <p>产品标题优化、图片优化、详细信息优化等的一般做法；</p> <p>熟悉产品价格优化的常规做法</p>	<p>利用 POCIB 软件模拟操作、案例教学法，利用多媒体课件、视频文件、教学挂图等组织教学。</p>	<p>产品发布与管理；</p> <p>产品价格与利润的核算；</p> <p>产品标题的拟定；</p> <p>产品详情页分析与优化</p>	12
---	-----------	---	---	--	--	--	----



			<p>在店铺对产品分类属性进行设置；</p> <p><b>思政目标</b></p> <p>培养学生的工匠精神，以及细致、严谨的工作作风。</p>				
4	项目 5 店铺运营与推广	<p>任务 1 店铺优化</p> <p>任务 2 制定营销方案 对产品和店铺进行推广</p>	<p><b>知识目标</b></p> <p>平台营销种类和特点</p> <p>营销技巧</p> <p>平台活动的种类</p> <p><b>能力目标</b></p> <p>能根据店铺和产品的流量表现情况调整营销策略；</p> <p>能制定营销方案进行推广；</p> <p>能在平台上对产品标题、详细信息、店铺等进行优化；</p>	<p>店铺后台使用规则；</p> <p>曝光量、浏览量、访客数、询盘数、订单数、成交转化率等含义；</p> <p>熟悉店铺优化、营销推广的一般手段</p>	<p>利用 POCIB 软件模拟操作、案例教学法，利用多媒体课件、视频文件、教学挂图等组织教学。</p>	店铺优化 店铺推广	6

			<b>思政目标：</b> 培养学生的工匠精神，以及细致、严谨的工作作风。				
5	项目 6 纠纷处理	任务 1：处理好售后服务、退换货及争议相关事宜  任务 2：做好维护老客户、开发新客户的工作	<b>知识目标：</b> 熟悉客户维护、开发的方法和路径； 熟悉客户投诉处理的流程； 了解客户流失的原因和相应的解决措施； <b>能力目标：</b> 能对分类客商进行相应的跟进； 能对业务过程中的客户进行分类处理； 能分析客户流失的原因并制定相应对策； <b>思政目标：</b>	客户维护、开发的方法和路径； 客户投诉处理的流程； 分析客户流失的原因并制定相应对策	可采用项目教学法、案例教学法，利用多媒体课件、视频文件、跨境电商软件等组织教学。	客户维护 投诉处理	4

			培养学生既要有风险意识，不盲目自大，又要有良好的心理素质，不断提升自我抗压能力。				
合计							32

## 2. 课程思政

本课程在课程思政教学实践中，注重育人体系的培养。着眼学生职业能力的培养和职业素质养成，关注学生终身学习和可持续发展。按照教育部颁布的《高等学校思想政治理论课建设标准》，从诚信品质、职业道德、责任意识、敬业精神、社会责任等方面，将跨境电子商务理论实践知识与思想政治教育相结合。

《跨境电子商务》课程思政教学设计见表 3。

表 3 《跨境电子商务》课程思政设计

模块	知识点	思政目标	课程思政教学设计
项目 1 初识跨境电商专员岗位	跨境电商专员的工作任务	培养忠诚、担当、科学、求实、创新的大国工匠品质；厚植家国情怀、增强文化自信和民族自豪感。	通过分析跨境电商运营专员的业务岗位工作过程，结合社会主义核心价值观，挖掘课程职业素养：爱岗敬业、诚实守信、吃苦耐劳、团队合作、细心耐心等。

项目 2 客户开发的前期准备	海外市场调研的一般方法;  调研报告的写作要求及方法;	培养正确的技能观,努力提高自己的专业技能,为社会和人民造福,绝不利用自己的技能去从事危害公共利益的活动。	结合海外市场调研的具体操作等课程内容,培养学生责任意识 and 沟通能力,以及守约精神;在方法育人方面,通过团队合作学习法、案例教学法,融入诚信意识和团队精神培养;在实践育人方面,借助实训操作,培养学生工匠精神。
项目 3 跨境店铺注册	店铺注册登记  平台规则熟悉	培养学生的工匠精神,教育学生要有细致、严谨的工作作风,有爱岗敬业的精神,有大局观念	结合跨境电商平台的工作流程和具体操作等课程内容培养学生规则意识和创新精神;在方法育人方面,通过团队合作学习法、案例教学法,融入诚信意识和团队精神培养;在实践育人方面,借助实训操作,培养学生工匠精神。
项目 4 店铺建设	选品  价格核算  产品发布  产品管理  产品优化	培养学生的工匠精神,教育学生要有细致、严谨的工作作风,有爱岗敬业的精神,有大局观念	结合跨境电商平台的店铺建设操作内容,培养学生规则意识和创新精神;在方法育人方面,通过团队合作学习法、案例教学法,融入诚信意识和团队精神培养;在实践育人方面,借助实训操作,培养学生工匠精神。
项目 5 店铺运营	店铺运营	教育学生要有细致、严谨的工作作风,	结合店铺运营和推广具体操作等课程内容,培养学生规则意识和创新精神;在方法育人方面,通过团队合作学习法、案例教学法,融入诚信意识和团队

营与推广	店铺推广	有爱岗敬业的精神，有大局观念	精神培养；在实践育人方面，借助实训操作，培养学生工匠精神。
项目 6 纠纷处理	客户维护  投诉处理	培养使学生感受到团队协作、互帮互助、共同参与、勇于担当责任的意义。	结合跨境电商纠纷处理等课程内容，培养学生规则意识和创新精神；在方法育人方面，通过团队合作学习法、案例教学法，融入诚信意识和团队精神培养；在实践育人方面，借助实训操作，培养学生工匠精神。

## 六、实施和保障

### （一）教师要求

该课程建议采用校内专任教师和行业兼职教师共同组建“双师结构”课程教学团队，行业兼职教师与校内专任教师比例达到 1:1；建议校内专任教师到跨境电商企业相关部门开展挂职锻炼，提升业务操作能力，培养双师素质教师；建议行业兼职教师来源应包括跨境电商企业、知名跨境物流公司、商检局、海关、外贸企业等部门；建议“双师结构”课程教学团队共同开发课程、共同编写教材、共同备课、共同授课、共同命题，全程参与课程建设。

### （二）实践教学条件要求

该课程建议全部都放在校内实训室和校外实习基地上课和考试，实现教学场所与职业场所的一体化，使其非常容易找到强烈的职业归属感，以提高学习效率。建议本课程应配套至少 1 个实训室和多个校外实习基地，采用与跨境电商企业合作的方式，引进真实的

跨境电商产品开展实训，确保有较多数量的产品能满足实施开店和学生实习的需要。

### 1. 实践教学师资队伍

基于本课程实践操作性强，要求师资队伍具有一定的外贸、营销工作实践背景，系统掌握跨境电子商务员岗位知识，具备跨境电子商务员岗位工作能力；且掌握一定教学方法和教学艺术。

### 2. 校内实践场地

利用 POCIB 实训平台，让学生真实的注册店铺并上传产品，进行实战教学。积极开发和利用网络课程资源，充分利用电子书籍、电子期刊、数据库、数字图书馆、教育网站和电子论坛等网上信息资源，不断增加教学资源的品种，不断提高教学资源的针对性。

2. 利用现代信息技术开发多媒体课件，通过搭建起多维、动态、自主训练平台，使学生的主动性、积极性和创造性得以充分调动。实现“教学做合一”，让学生在真是情境中学习、体验和锻炼。

3. 通过整合各种资源，给学生创造实训实践、接触实际工作的良好资源环境，全方位推动理论联系实际，切实促进产学结合，全面提高学生的综合素质和实际应对能力，并能在各方面迅速适应社会。

### 3. 校外实践场地

持续建设国际经济与贸易专业校外实习基地，以湖南粮油进出口公司、湖南茶叶进出口公司、湖南纺织品进出口公司为合作单位，并聘请企业外贸人员为实习指导教师；选派教师到这些单位进行实践锻炼，提升实践操作能力，培养双师素质教师。

### （三）教学方法建议

基于线上线下混合式教学改革和外贸业务新发展，可运用下列方法实施教学：

1. 讲授法：教师结合课程的教学大纲，依据教学知识点和技能点，讲授相关术语，使学生具备一定的操作基础知识，为业务的模拟和实操打下扎实的基础。

2. 任务驱动教学法：学生明确跨境电子商务员工作岗位所对应的典型工作任务，模拟职业情境，完成相应的工作任务，掌握工作技能，培养职业素养。教师在此过程中提出工作任务和要求，让学生交流讨论，完成具体任务，并对所做的工作任务进行总结。

3. 案例教学法：一方面教师讲授典型外贸企业案例，使学生更好了解企业真实业务；另一方面组织学生对典型案例进行分析讨论，促进学生发现问题、思考问题、解决问题的能力。学生可组成小组（3~5人），结合课上所讲授的知识，制作课件，并在课上进行案例解析。

总之采用讲授式、任务驱动式、互动式、探究式、合作式、工学交替、课证融合、课赛融合、翻转课堂等教学方法，基于学生学习需求和社会用人需要，科学选取教学内容，合理选择适宜的教学方法并进行优化组合。

### （四）教材选用和编写建议

本课程选用“十三五”职业教育国家规划教材，是国家职业教育国际贸易专业教学资源库升级改进配套教材，也是首批国家精品在线开放课程配套教材。

### （五）课程资源

## 1. 参考书

《跨境电商》 湖南师范大学 丁红朝主编

《跨境电子商务基础》 湖南师范大学出版社 李明睿著

## 2. 专业网站

[www.Alibaba.com](http://www.Alibaba.com) [www.cn.china.cn](http://www.cn.china.cn)

[www.for68.com](http://www.for68.com) [www.toouoo.com](http://www.toouoo.com)

## 3. 课程教学资源

专业利用多种平台资源和信息技术，建设教学课件、教学录像、教学案例库、跨境电商英语库、虚拟仿真软件等数字化资源，满足学生进行线上线下学习、教师开展教学和研究需要。教材和专业类图书的选用以培养学生职业能力为核心目标，以行业新规则为依据，以真实项目为载体，让学生在课内外学习和训练中体验行业发展的新趋势，实现与行业的无缝对接。

## 七、考核与评价

1. 改革传统的学生成绩以期末闭卷考试为主，平时成绩为辅的评价方法，采用过程评价、阶段评价与目标评价相结合，以实际应用能力达标为主的评价模式。本课程考核采用平时考核和期末上机考核相结合的形式，其中平时成绩占 60%，期末上机测试成绩占 40%，各比例说明如下：

平时成绩 60%构成：10%到课率及课堂表现+50%平时操作完成情况及实战表现

上机测试成绩 40%构成：依据上机项目操作成绩。考核内容涉及：产品选择、属性获取、英文名称和关键词设定、主图选择与制作、详细信息设计、附加说明设计等相关知识点。



2. 结合课堂提问、平时作业态度及项目完成情况，综合评价学生成绩。注重学生应对能力和分析、处理实际问题能力的考核，对在学习和应用上有创新的学生应予特别鼓励，全面综合评价学生能力并培养创新意识。

## 八、教学进程与安排

表 4 教学进程与总体安排表

序号	学习内容（模块）	具体项目	教学课时	
			理论课时	技能训练
1	项目 1 初识跨境电商专员岗位	跨境电商专员的工作任务	0	2
2	项目 2 客户开发的前期准备	海外市场调研的一般方法； 调研报告的写作要求及方法；	2	2
3	项目 3 跨境店铺注册	店铺注册登记、平台规则熟悉	2	2
4	项目 4 店铺建设	选品、价格核算、产品发布、产品管理、产品优化、	4	8
5	项目 5 店铺运营与推广	店铺运营、店铺推广	2	4

6	项目 6 纠纷处理	客户维护 投诉处理	2	2
合计	—		12	20
			32	

## 九、其他说明

本标准适应国际经济与贸易专业，也可适用于电子商务专业的人才培养计划，适当调整内容和上课顺序。