**《跨境电子商务》（课程）标准**

课程编号：111212003121

适用专业：电子商务专业

课程类别：专业基础课程

修课方式：必修

教学时数：72学时

1. 课程的性质和任务
2. **课程定位**

《跨境电子商务》是电子商务专业的专业课，主要面向电子商务岗位，为跨境电子商务人才提供必要的知识技能储备。通过本门课程的学习，学生能熟知跨境电子商务的基本概念和政策，遵守跨境第三方操作平台规则，能够进行跨境电商基本工作流程的操作。

本课程设置在第四个学期，前导课程主要有网络营销、网店运营与管理、电子商务网站建设等，这些课程为跨境电商课程的开设提供了必要的技术和理论基础，而《跨境电子商务》是对前面所学知识的融合、应用和升华，并为后续顶岗实习的顺利展开，提供知识技能储备。

1. **课程目标**

通过本课程的学习，让学生了解跨境电子商务的发展现状，并熟知各跨境电商平台的流程和规则；也为进一步学习跨境电商平台运营实战和推广实战打下基础。

1.能力目标

（1）能够进行跨境电商平台调研与分析

（2）能够描述跨境电商的职业岗位要求

（3）熟悉掌握各大跨境电商平台的购物流程

（4）熟悉掌握掌握不同跨境电子商务平台的特点和优劣势

2.知识目标

（1）了解跨境电商的发展现状

（2）了解跨境电商的各类业务岗位和要求

（3）掌握跨境电子商务平台的各类业务规则

（4）熟悉跨境电子商务平台的基本业务流程

3.素养目标

（1）具备基本的职业道德和法律意识

（2）具备熟练的计算机与网络应用能力

（3）具备良好的沟通能力与团队意识

（4）具备较强的竞争意识和创新意识

（5）具备较强的自主学习能力

1. **前导课程**

《电子商务基础》《网店运营与管理》《电商客服》

1. **后续课程**

《新媒体营销》《短视频拍摄与制作》《商品流通》

二、课程内容标准

1. **教学单元划分及学时分配**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **教学单元** | | **教学时数** | |
| **单元内容** | **教学任务** | **理论**  **教学时数** | **实践教学时数** |
| 项目一 走进跨境电商 | 任务1：跨境电商的发展 | 2 |  |
| 任务2：跨境电商的模式 | 2 |  |
| 任务3：跨境电商与传统的国际贸易 | 2 | 2 |
| 任务4：跨境电商法律法规 | 2 | 2 |
| 项目二 跨境电商翻译工具 | 任务1：Google翻译 |  | 1 |
| 任务2：机器翻译—AI在线翻译 |  | 1 |
| 项目三 跨境电商市场调研 | 任务1：跨境电商平台选择 | 2 | 2 |
| 任务2：数据化选品 | 2 | 2 |
| 任务3：货源渠道确认 | 2 | 2 |
| 项目四 跨境电商平台基本操作 | 任务1：全球速卖通 | 2 | 2 |
| 任务2：Amazon | 2 |  |
| 任务3：eBay | 2 |  |
| 任务4：wish | 2 |  |
| 任务5：Lazada | 2 |  |
| 任务6：阿里巴巴国际站 | 2 | 2 |
| 项目五 跨境电商视觉设计鉴赏 | 任务1：店招设计鉴赏 | 1 | 1 |
| 任务2：海报设计鉴赏 | 1 | 1 |
| 任务3：产品主图设计鉴赏 | 1 | 1 |
| 任务4：产品详情页设计鉴赏 | 1 | 1 |
| 任务六 跨境电商物流 | 任务1：国际物流认知 | 1 | 2 |
| 任务2：运费模板设置 | 1 | 2 |
| 任务3：海外仓物流模板设置 | 1 | 1 |
| 项目七 跨境电商客户服务 | 任务1：跨境电商询盘 | 2 |  |
| 任务2：客户服务 | 2 |  |
| 任务3：纠纷处理 | 2 | 2 |
| 项目八 数据分析 | 任务1：行业数据分析 | 1 | 1 |
| 任务2：店铺经营分析 | 1 | 1 |
| 任务2：移动店铺分析 | 1 | 1 |

1. **教学任务描述**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 教学任务一 | 走进跨境电商 | | 教学时数 | 12 |
| 教学目标 | 认识跨境电商 | | | |
| 教学内容 | 〖知识点〗 | 〖技能点〗 | | |
| 1. 跨境电商的发展 2. 跨境电商的模式 3. 跨境电商与传统国际贸易 4. 跨境电商法律法规 | 通过该任务的学习使学生了解跨境电商的发展历程、趋势，明确跨境电商公司不同工作岗位的工作职责。 | | |
| 教学方法 | 讲授法、讨论法 | | | |
| 教学条件 | 教室、多媒体教室 | | | |
| 考核评价 | 过程性评价 | | | |
| 学生的知识和  能力要求 | 1. 具备电子商务基础的基本知识。 2. 具备一定的计算机操作知识。 | | | |
| 教师的知识和  能力要求 | 1. 具备完全的电子商务基础知识。 2. 了解跨境电商知识体系。 3. 具备其他社会学科，自然学科等知识。 4. 了解各个国家的不同文化知识。 | | | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 教学任务二 | 跨境电商翻译工具 | | 教学时数 | 2 |
| 教学目标 | 认识并能使用跨境电商翻译工具 | | | |
| 教学内容 | 〖知识点〗 | 〖技能点〗 | | |
| 1. Google翻译 2. 机器翻译-AI在线翻译 | 通过各种翻译工具的学习使学生掌握英语的翻译技能，翻译校对等知识。 | | |
| 教学方法 | 讲授法、讨论法 | | | |
| 教学条件 | 教室、多媒体教室 | | | |
| 考核评价 | 过程性评价 | | | |
| 学生的知识和  能力要求 | 具备电子商务基础的基本知识。  具备一定的计算机操作知识。 | | | |
| 教师的知识和  能力要求 | 具备完全的电子商务基础知识。  了解跨境电商知识体系。  具备其他社会学科，自然学科等知识。  了解各个国家的不同文化知识。 | | | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 教学任务三 | 跨境电商市场调研 | | 教学时数 | 12 |
| 教学目标 | 了解不同跨境电商平台的主要销售市场、盈利方式、平台特点等，并结合自身选择适合的跨境电商平台。 | | | |
| 教学内容 | 〖知识点〗 | 〖技能点〗 | | |
| 1. 跨境电商平台选择 2. 数据话选品 3. 货源渠道确认 | 通过各种翻译工具的学习使学生掌握英语的翻译技能，翻译校对等知识。 | | |
| 教学方法 | 讲授法、讨论法 | | | |
| 教学条件 | 教室、多媒体教室 | | | |
| 考核评价 | 过程性评价 | | | |
| 学生的知识和  能力要求 | 具备电子商务基础的基本知识。  具备一定的计算机操作知识。 | | | |
| 教师的知识和  能力要求 | 具备完全的电子商务基础知识。  了解跨境电商知识体系。  具备其他社会学科，自然学科等知识。  了解各个国家的不同文化知识。 | | | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 教学任务四 | 跨境电商平台基本操作 | | 教学时数 | 16 |
| 教学目标 | 了解不同跨境电商平台的主要销售市场、盈利方式、平台特点等，并结合自身选择适合的跨境电商平台。 | | | |
| 教学内容 | 〖知识点〗 | 〖技能点〗 | | |
| 全球速卖通  Amazon  eBay  Lazada  Wish  阿里巴巴国际站 | 学生熟练掌握各个平台的平台规则，包括使用的物流、大小批次、支付方式、利润空间。 | | |
| 教学方法 | 讲授法、讨论法 | | | |
| 教学条件 | 教室、多媒体教室 | | | |
| 考核评价 | 过程性评价 | | | |
| 学生的知识和  能力要求 | 具备电子商务基础的基本知识。  具备一定的计算机操作知识。 | | | |
| 教师的知识和  能力要求 | 具备完全的电子商务基础知识。  了解跨境电商知识体系。  具备其他社会学科，自然学科等知识。  了解各个国家的不同文化知识。 | | | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 教学任务五 | 跨境电商视觉设计鉴赏 | | 教学时数 | 8 |
| 教学目标 | 使学生从鉴赏的角度了解跨境电商店铺里的设计鉴赏，认识店铺的属性知识，店铺类型。 | | | |
| 教学内容 | 〖知识点〗 | 〖技能点〗 | | |
| （1）店招设计鉴赏  （2）海报设计鉴赏  （3）产品主图设计鉴赏  （4）产品详情页设计鉴赏 | 学生熟练掌握各个电商平台的鉴赏要点，懂得如何从多个角度鉴赏平台的外观等元素。 | | |
| 教学方法 | 讲授法、讨论法 | | | |
| 教学条件 | 教室、多媒体教室 | | | |
| 考核评价 | 过程性评价 | | | |
| 学生的知识和  能力要求 | 具备电子商务基础的基本知识。  具备一定的计算机操作知识。 | | | |
| 教师的知识和  能力要求 | 具备完全的电子商务基础知识。  精通跨境电商知识体系。  具备其他社会学科，自然学科等知识。  了解各个国家的不同文化知识。 | | | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 教学任务六 | 跨境电商物流 | | 教学时数 | 8 |
| 教学目标 | 使学生能清楚掌握跨境电子商务的物流活动，选择合理的增值服务；能清楚掌握跨境电子商务的仓储管理、邮政物流、国际快递、专线物流、国内物流的国际服务的含义，选择合适的物流产品。并能了解运费模板设置，线上发货与线下发货的流程与特点。 | | | |
| 教学内容 | 〖知识点〗 | 〖技能点〗 | | |
| （1）跨境物流的概念和特征  （2）跨境物流的现状和发展趋势  （3）跨境物流相关的海关及海外仓储等知识  （4）物流费用的计算方法 | 能够认识到不同物流方式的特点  能够在实际场景下选择合适的物流方案  掌握运费计算方法 | | |
| 教学方法 | 讲授法、讨论法 | | | |
| 教学条件 | 教室、多媒体教室 | | | |
| 考核评价 | 过程性评价 | | | |
| 学生的知识和  能力要求 | 具备电子商务基础的基本知识。  具备一定的计算机操作知识。 | | | |
| 教师的知识和  能力要求 | 具备完全的电子商务基础知识。  精通跨境电商知识体系。  具备其他社会学科，自然学科等知识。  了解各个国家的不同文化知识。 | | | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 教学任务六 | 跨境电商客户服务 | | 教学时数 | 8 |
| 教学目标 | 通过介绍跨境电子商务客服工作的基本情况，让学生了解熟悉跨境电商领域里客服工作的业务范围和工作目标，并进一步总结跨境电商客服工作的特点。通过范例和情景模拟练习让学生熟悉并掌握跨境电商客服工作中的一些常用沟通技巧。 | | | |
| 教学内容 | 〖知识点〗 | 〖技能点〗 | | |
| （1）跨境电商询盘  （2）客户服务  （3）纠纷处理 | 能够掌握跨境电商询盘；能了解客户价值评价方法，对客户进行有效识别与服务；能够掌握售后纠纷处理的技巧和方法；能够完成跨境电商客服工作流程的总结。 | | |
| 教学方法 | 讲授法、讨论法 | | | |
| 教学条件 | 教室、多媒体教室 | | | |
| 考核评价 | 过程性评价 | | | |
| 学生的知识和  能力要求 | 具备电子商务基础的基本知识。  具备一定的计算机操作知识。 | | | |
| 教师的知识和  能力要求 | 具备完全的电子商务基础知识。  了解跨境电商知识体系。  具备其他社会学科，自然学科等知识。  了解各个国家的不同文化知识。 | | | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 教学任务七 | 数据分析 | | 教学时数 | 6 |
| 教学目标 | 通过对学生生活中的实际问题的需求分析，引导学生掌握跨境电商中运用的数据分析的基本方法，以及利用这些方法所能实现的分析目标，培养学见察问题、思考问题的能力和数据分析能力。 | | | |
| 教学内容 | 〖知识点〗 | 〖技能点〗 | | |
| 1. 行业数据分析 2. 店铺经营分析 3. 移动店铺分析 | 熟知数据分析的概念与意义；  能够利用有限的资源进行数据分析；  培养学生分析问题的能力。 | | |
| 教学方法 | 讲授法、讨论法 | | | |
| 教学条件 | 教室、多媒体教室 | | | |
| 考核评价 | 过程性评价 | | | |
| 学生的知识和  能力要求 | 具备电子商务基础的基本知识。  具备一定的计算机操作知识。 | | | |
| 教师的知识和  能力要求 | 具备完全的电子商务基础知识。  了解跨境电商知识体系。  具备其他社会学科，自然学科等知识。  了解各个国家的不同文化知识。 | | | |

1. 课程实施建议
2. **课程教学模式**

以学到实用技能、提高职业能力为出发点，以理论知识转为实践运用到实际生活上。师生重视情感交流，提高学生学习兴趣。

1. **教学方法**

为培养学生售后服务的技能，本课程采用的主要教学方法有以下几种：

（1）任务驱动法。授课时就告诉学生本次课的任务内容、要求，设计应该涵盖的知识点，以团队合作为基础共同完成模拟实训任务，以此为基础展开教学，注重培养学生发现问题、分析问题、解决问题的能力以及创新思维与技术综合应用能力。

（2）案例教学法。通过精选典型案例，有机地将相关知识点融合到课程中，通过企业真实案例的讲解和学习，让学生对售后服务这门课产生浓厚兴趣，提高学习的积极性与主动性。

（3）“教”、“学”、“做”一体教学法。采用边讲解、边剖析、边指导、边实训的方法进行教学。

（4）直观教学法。通过动画演示、电子教案、多媒体课件、投影、录像、图片等现代教育技术展开理论教学，将复杂的原理用简单的、感性的方法展现出来，并选取与学生实际生活密切相关的客户服务实例讲解，有效地使客户服务内容更简单化、形象化，充分激起了学生的表现欲和用于探求解决办法的兴趣。

（5）设疑讨论法。课程教学中，让每个学生积极参与，给学生机会发表自己的意见。

（6）激励教学法。采用小组之间竞赛的方法，竞赛的结果记入平时考核成绩。鼓励团队合作精神和培养创造性解决问题的能力。

1. **教学条件**
2. **标准与规范**

教学标准

（1）本课程的主讲教师必须具备扎实的理论知识、过硬的操作技能和企业实践经验，最好为“双师”素质教师，具有丰富的实践经验教学团队；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。

（2）多媒体教室、电子商务综合实训室及跨境电子商务实训室，可以满足各类跨境电商平台实训的需要。；

（3）针对性的实训指导书、教师指导书、网络资源等。

教学规范

（1）课前准备工作规范：认真备课、认真整理上课素材，积极拓展课外知外知识。

（2）讲课规范：以学生为主体，重难点突出、条理分明。

（3）组织实训规范：注意工作环境的整洁。

1. 作业批改规范：列出常见问题，以便及时提示学生。

（5）教学设施:有多媒体的教室。

1. **实训条件**

（1）教学软件：实训室中已经安装了Grome浏览器、photoshop和dreamweaver等基本的网店工具，能够满足学生进行速卖通操作实训的需要；并且实训室中已有网络，可以连上跨境电商网站，如有其它软件需要，可以下载后使用。

（2）校企合作：拥有I博导、奥派及相关电商企业的合作，利用提供的平台给学生进行实操训练，锻炼了学生的实际操作能力。

1. **课程考评方法**

1、形成性考核

（1）课堂考勤：

全勤满分100分，旷课扣10分/节，迟到、早退扣5分/次，请假扣2分/节。

（2）平时表现：

本项基础分100分，课堂提问，主动回答加5-10分/次，被动回答问题每次加2分，拒绝回答扣2分/次。上课睡觉、玩手机、不带教材等每次扣5分。

（3）实验及作业：

本学期安排18周次的上机实验，满分100分。

实验：占比该部分的25%。要求实验前对上节课内容进行复习，实验时认真操作，如发现玩手机或上网聊天，扣5分/次（按满分100计）。

实验作业：

占比该部分的75%。实验后及时认真书写实验报告（作业）。每次按100分计算，取平均值。满分100分，少交扣10分/次，抄袭或作业完成质量极差评0分。

2、课程终结性考核

期末试卷各题型：单项选择题、多项选择题、判断题、简答题、案例分析题等。按事先拟定的试卷答案及评分标准评分，满分100，按评分标准阅卷。

3、课程总成绩评定

|  |  |
| --- | --- |
| 考核内容 | 考核成绩的比例 |
| 课堂考勤 | 10％ |
| 课堂表现 | 20％ |
| 上机实验和作业 | 30％ |
| 期末考核成绩 | 40% |
| 合计 | 100% |

1. 参考文献

相关教辅材料：要注重建设和开发本课程的电子教材、项目活动载体、教学单元设计、学习指导、多媒体课件、实训实习项目库、习题集、案例集、试题库等教学资源，并上传教学平台，使教师和学生能够通过教学平台有效的开展高效和灵活的教与学的活动，使学生加深对跨境电商知识的理解，并通过相应的工作情景加以消化。推荐使用的辅助教材有：

1. **教材**

教材：《跨境电子商务》，李倩主编，中国财富出版社

1. **参考资料**

《跨境电商-阿里巴巴速卖通宝典》，速卖通大学编著，电子工业出版社，2015年7月，第2版

《阿里巴巴速卖通宝典》5合1套装，包括跨境电商物流、客服、美工、营销、数据化管理，电子工业出版社，2016年1月，第1版

《跨境电子商务实务》，刘春光、李念主编，电子工业出版社，2016年8月，第1版

鉴于行业发展变化很快，建议借助跨境电商网络教学资源，拓展学习的渠道，使教学内容更加多元性、多样性，推荐的网站有：

速卖通大学：http://daxue.aliexpress.com/

Ebay大学：http://university.ebay.cn/

跨境电商调研工具：<http://www.terapeak.cn/>