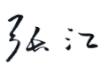


本科课程教学大纲（理论课）

一、课程基本信息

课程名称	(中文) 跨境电商运营				
	(英文) Cross-border e-commerce operation				
课程代码	1060187	课程学分		2	
课程学时	32	理论学时	8	实践学时	24
开课学院	商学院	适用专业与年级		德语 B22-3 (专升本)	
课程类别与性质	专业选修课	考核方式		考查课	
选用教材	跨境电商实务			是否为马工程教材	否
先修课程	跨境电子商务 2060733				
课程简介	<p>《跨境电商运营》是一门理论与实践相结合、基于跨境电商运营工作过程的实操性课程。该课程符合应用型人才培养目标和跨境电商相关技术领域岗位的任职要求。通过本课程的学习，使学生了解跨境电子商务的基本概念、发展趋势及前景，认识跨境电子商务的特点、跨境电子商务的模式，掌握几种常用的跨境电子商务平台的操作、运营与管理；熟悉跨境平台规则、平台操作、行业选品、营销推广的方法；能根据不同平台不同商品选择合适跨境电子商务物流；以及对跨境电子商务问题的正确处理等。通过本课程的学习，学生能够根据国际市场需求，独立寻求货源，建立店铺、运营店铺、维护和管理店铺，并了解跨境交易的流程。能获得从事跨境电子商务运营、跨境电子商务营销推广、跨境电子商务客服、跨境电子商务采购、美工等工作的基础技能。</p>				
选课建议与学习要求	<p>本课程建议开设于大三下学期，需掌握基本电子商务外贸沟通能力、外贸和电子商务知识、流程和技能操作，掌握网上外贸所需知识、技能和一些基本技巧。了解跨境电子商务的基本概念、前景、相关职业岗位群和岗位能力和综合素质要求。</p>				
大纲编写人	 (签名)		制/修订时间	2025.02	
专业负责人	 (签名)		审定时间	2025.02	
学院负责人	 (签名)		批准时间		

二、课程目标与毕业要求

(一) 课程目标

类型	序号	内容
知识目标	1	能够了解跨境电商的发展趋势、市场规模和形式，掌握跨境电商平台的选择、注册和操作流程，熟悉跨境物流、报关和清关的基本知识，
	2	理解跨境电商产品选品的标准和策略，了解跨境电商营销的主要渠道和策略，知晓跨境电商相关的法律法规和合规要求，掌握跨境电商数据分析工具和方法。
技能目标	3	能够在跨境电商平台上进行店铺注册、产品上架和订单管理等操作，具备产品选品能力，能够根据市场需求和竞争分析选择适合的产品。
	4	具备基本的物流管理能力，能够协调国际物流和清关流程，能够根据跨境电商数据进行分析和决策，优化营销策略和运营效率。
	5	应用书面或口头形式，阐释自己的观点，与不同国家和地区的客户进行有效沟通。
素养目标 (含课程思政目标)	6	培养学生的团队合作精神和沟通能力，以适应跨境电商行业的多元化合作环境。

(二) 课程支撑的毕业要求

<p>L01 品德修养: 拥护中国共产党的领导，坚定理想信念，自觉涵养和积极弘扬社会主义核心价值观，增强政治认同、厚植家国情怀、遵守法律法规、传承雷锋精神，践行“感恩、回报、爱心、责任”八字校训，积极服务他人、服务社会、诚信尽责、爱岗敬业。</p> <p>③奉献社会，富有爱心，懂得感恩，自觉传承和弘扬雷锋精神，具有服务社会的意愿和行动，积极参加志愿者服务。</p>
<p>L02 专业能力: 具有人文科学素养，具备从事电子商务相关工作或专业的理论知识、实践能力。</p> <p>⑥跨境电子商务运营能力: 熟悉跨境电子商务相关环境和法规政策、目的国的消费环境，具备通过第三方交易平台，开展相关的跨境电子商务活动和风险规避的能力。</p>
<p>L03 表达沟通: 理解他人的观点，尊重他人的价值观，能在不同场合用书面或口头形式进行有效沟通。</p> <p>②应用书面或口头形式，阐释自己的观点，有效沟通。</p>
<p>L08 国际视野: 具有基本的外语表达沟通能力与跨文化理解能力，有国际竞争与合作的意识。</p> <p>③有国际竞争与合作意识。</p>

(三) 毕业要求与课程目标的关系

毕业要求	指标点	支撑度	课程目标	对指标点的贡献度
L01	⑥	M	培养学生对于国际贸易和跨境电商发展的国家战略意识。	50%
			培养学生的团队合作精神和沟通能力,以适应跨境电商行业的多元化合作环境。	50%
L02	③	H	能够了解跨境电商的发展趋势、市场规模和形式,掌握跨境电商平台的选择、注册和操作流程,熟悉跨境物流、报关和清关的基本知识,	50%
			理解跨境电商产品选品的标准和策略,了解跨境电商营销的主要渠道和策略,知晓跨境电商相关的法律法规和合规要求,掌握跨境电商数据分析工具和方法。	50%
L03	②	M	应用书面或口头形式,阐释自己的观点,与不同国家和地区的客户进行有效沟通。	100%
L08	③	M	能够在跨境电商平台上进行店铺注册、产品上架和订单管理等操作,具备产品选品能力,能够根据市场需求和竞争分析选择适合的产品。	60%
			具备基本的物流管理能力,能够协调国际物流和清关流程,能够根据跨境电商数据进行分析 and 决策,优化营销策略和运营效率。	40%

三、课程内容与教学设计

(一) 各教学单元预期学习成果与教学内容

第 1 单元 跨境电子商务概述

教学内容:

- 1.1 跨境电商概况
- 1.2 跨境电商的发展历程
- 1.3 跨境电子商务与传统外贸

知识要求:

- ① 了解跨境电商的概念
- ② 掌握跨境电子商务每个发展阶段的特点
- ③ 分析跨境电子商务与传统贸易的差异

能力要求:

- ① 能理解跨境电商的优势;
- ② 能辨别跨境电商与传统国际贸易的不同。

<p>教学重点：跨境电商的概念；我国跨境电商的发展特点及存在的问题</p> <p>教学难点：跨境电商与传统国际贸易的不同</p>
<p>第 2 单元 跨境电子商务平台介绍与店铺注册</p> <p>教学内容：</p> <p>2.1 跨境电商平台的选择</p> <p>2.2 主要跨境电商平台介绍</p> <p>知识要求：</p> <p>① 了解跨境电商平台选择的内容</p> <p>② 理解多平台运行的优点和难点</p> <p>③ 理解跨境电商平台的选择策略</p> <p>④ 了解各主要跨境电商平台的特点和规则</p> <p>能力要求：</p> <p>① 能够根据业务情况，对比相关平台，选择适合业务需求的跨境电商平台；</p> <p>教学重、难点：</p> <p>跨境电子商务平台及其对比</p>
<p>第 3 单元 跨境电子商务物流</p> <p>教学内容：</p> <p>3.1 跨境电子商务物流概述</p> <p>3.2 跨境电子商务物流模式</p> <p>3.3 主流跨境电商平台的物流方式</p> <p>知识要求：</p> <p>① 了解跨境电商物流的概念、特征及重要性</p> <p>② 熟悉跨境电商物流发展现状及趋势</p> <p>③ 熟悉跨境电商物流的主要模式</p> <p>④ 掌握主流跨境电商平台的物流方式</p> <p>能力要求：</p> <p>① 能够合理设置店铺的物流模块，选择物流方式，正确计算物流费用。</p> <p>课程思政：</p> <p>① 诚实守信，能够遵守国际物流网规，避免触犯规定而受到处罚。</p> <p>教学重、难点：物流模块设置； 物流方式选择； 运费计算</p>
<p>第 4 单元 跨境电商选品及定价</p> <p>教学内容：</p> <p>4.1 跨境电商选品</p> <p>4.2 跨境电商平台选品考量因素及原则</p> <p>4.3 跨境电商商品的价格的构成及定价要点</p> <p>4.3 跨境电商产品定价策略</p> <p>知识要求：</p> <p>① 熟悉主流跨境电商平台选品原则和工具</p> <p>② 知道选品的分类及方法</p> <p>③ 掌握产品价格构成和计算方法</p> <p>能力要求：</p> <p>① 能够运用选品工具，搭配选品策略选择恰当的商品</p>

② 能根据不同产品定价策略给产品定价

教学重、难点：

数据选品； 选品策略； 能根据不同产品定价策略给产品定价

第 5 单元 跨境电子商务营销

教学内容：

5.1 跨境电子商务营销概述

5.2 搜索引擎营销

5.3 社交媒体营销

5.4 视觉营销

知识要求：

① 了解搜索引擎的营销的方式

② 了解社交媒体营销

③ 了解视觉营销的定义与重要性

能力要求：

① 能利用社交媒体工具进行营销推广

② 能利用搜索引擎营销工具进行营销推广

教学重、难点：

掌握社交媒体工具的操作方法；掌握搜索引擎营销工具的操作方法

第 6 单元 跨境电商支付与结算

教学内容：

6.1 跨境第三方支付简述

6.2 主流跨境电商支付方式

知识要求：

①了解跨境电商第三方支付的含义及其优缺点

② 掌握跨境电商支付的主要方式及流程

能力要求：

① 能区分不同跨境支付的异同

② 能够实际注册和操作跨境第三方支付软件

教学重、难点：

跨境电商支付方式及流程；跨境电子商务支付的风险与防范

第 7 单元 客户服务技巧与纠纷处理

教学内容：

7.1 跨境电商客服的职能和所需技能

7.2 跨境电商客服技巧

7.3 询盘沟通技巧

7.4 做好信用评价

7.5 售后服务之纠纷处理

知识要求：

① 了解跨境电子商务客服工作职能和技巧

② 理解跨境电商的询盘类型和纠纷处理方法。

能力要求：

① 能够在客户沟通中运用相关的沟通技巧及询盘技巧，正确的使用英文句型进行客户沟通，争取较高的信用评价。

课程思政：

① 能够尊重客户需求，尊重文化差异，及时回复客户询盘，与客户正确沟通，争取较高的客户信用，避免负面的信用评价。

教学难点：

跨境电商询盘回复句型 客户纠纷处理

第 8 单元 与跨境相关的外贸知识

教学内容：

8.1 出口货运办理流程

8.2 进出口报关与报检

8.3 出口退（免）税流程

知识要求：

① 了解出口货运办理流程

② 了解进出口报关与报检

③ 了解出口退税流程

④ 了解长三角地区外贸优惠政策

能力要求：

① 能够理解进出口的具体流程和相应的政策

教学难点：

出口货运办理流程

(二) 教学单元对课程目标的支撑关系

课程目标 教学单元	课程目标						
	1	2	3	4	5	6	7
第 1 单元 跨境电子商务概述	√					√	
第 2 单元 跨境电子商务平台介绍与店铺注册	√	√				√	
第 3 单元 跨境电子商务物流			√	√			√
第 4 单元 跨境电商选品及定价		√			√	√	
第 5 单元 跨境电子商务营销	√		√			√	
第 6 单元 跨境电商支付与结算	√		√		√		√

第7单元 客户服务技巧与纠纷处理	√				√	√	√
第8单元 与跨境相关的外贸知识	√	√	√	√	√		

(三) 课程教学方法与学时分配

教学单元	教与学方式	考核方式	学时分配		
			理论	实践	小计
第1单元 跨境电子商务概述	教师讲授、学生小组讨论	课堂讨论、课后作业	2		2
第2单元 跨境电子商务平台介绍与店铺注册	教师讲授、学生讨论、课堂练习、实践操作	课堂发言、上机实验	1	3	4
第3单元 跨境电子商务物流	课堂讲解、案例分析、学生讨论，实践操作	课堂发言、上机实验	1	3	4
第4单元 跨境电商选品及定价	教师讲授、案例分析讨论、实践操作	课堂讨论、上机实验	1	3	4
第5单元 跨境电子商务营销	教师讲授、学生讨论	课堂表现、案例分析、课后作业	2	4	6
第6单元 跨境电商支付与结算	课堂讲解、实践操作	课堂讨论、上机实验		4	4
第7单元 客户服务技巧与纠纷处理	教师讲授、实践操作	课堂发言、上机实验		4	4
第8单元 与跨境相关的外贸知识	教师讲授、实践操作	课堂发言、课堂作业、上机实验	1	3	4
合计			8	24	32

(四) 课内实验项目与基本要求

序号	实验项目名称	目标要求与主要内容	实验时数	实验类型
1	跨境电商操作模拟	通过跨境电商模拟平台，完成数据选品、商品上架、物流管理、客服管理、营销管理等环节模拟实验。	24	④

实验类型：①演示型 ②验证型 ③设计型 ④复合型

四、课程思政教学设计

1. 引导学生树立正确的商业道德观念： 在课程中强调商业活动应该遵守法律法规，尊重消费者权益，倡导诚信经营，反对不正当竞争等行为。通过案例分析和讨论，引导学生认识到商业活动不仅是经济行为，更是一种社会责任。
2. 强调社会责任感： 在教学中强调企业的社会责任，包括环境保护、公益慈善等方面。通过案例分析和讨论，引导学生思考企业在跨境电商领域如何承担社会责任，促进可持续发展。
3. 培养国际视野和跨文化交流能力： 在课程设置中增加国际贸易法律法规、国际商务礼仪、跨文化沟通技巧等内容，帮助学生拓展国际视野，增强跨文化交流能力。通过实践操作和讨论，引导学生尊重不同文化背景，促进国际合作。
4. 关注行业发展与政策导向： 引导学生关注跨境电商行业的发展趋势和政策导向，了解国家对于跨境电商政策的支持与引导，培养学生对国家政策的理解和支持。

通过以上思政教学设计，跨境电商运营课程不仅能够培养学生的专业知识和实践能力，还能够引导他们树立正确的商业道德观念，增强社会责任感，拓展国际视野，为未来的职业发展和社会贡献做出积极的贡献。

五、课程考核

总评构成	占比	考核方式	课程目标						合计
			1	2	3	4	5	6	
X1	40%	随堂测验	20	30	30	20			100
X2	30%	跨境电商实验	10	10	30	50		10	100
X3	20%	大作业	40	40			20		100
X4	10%	平时表现	10	10	10	10	30	30	100

评价标准细则（选填）

考核项目	课程目标	考核要求	评价标准			
			优 100-90	良 89-75	中 74-60	不及格 59-0
X1						
X2						
X3						
X4						

六、其他需要说明的问题

--