

跨境电商运营与管理 课程标准

1.课程信息

课程代码	480732	归属专业	商务英语	适应学历	本科
课内学时/学分	32/2	开课单位	外语外贸学院	考核要求	考试

2.课程性质与任务

2.1 课程性质：职业能力教育选修课程

2.2 课程任务：本课程主要培养具有扎实职业能力、专业知识和良好职业素质的跨境电商专员及运营人员。通过本课程的学习，学生能理解跨境电子商务的基本概念、了解相关法律法规及政策，熟悉跨境电商平台的操作规则，掌握跨境电商操作基本工作流程，具备进行跨境店铺运营管理、提供客户服务等业务能力。本课程先修课程为国际商务实务、跨境电商概论等课程，后续课程为网络营销、视觉设计与传达等。

2.3 对接岗位：跨境电商运营推广专员；外贸业务员、跟单员、物流专员；跨境电商客服等。

3.课程目标

3.1 知识目标：

- (1) 掌握跨境电商的基础知识、原理及理论框架；
- (2) 掌握跨境电商店铺开通的基本流程及店铺运营推广的基本原理和方法；
- (3) 掌握店铺客服与物流的基本流程；
- (4) 掌握跨境电商数据分析基本知识和分析方法；
- (5) 掌握跨境电子支付的基本原理；
- (6) 掌握图片处理与美化的基本原理；
- (7) 掌握海外市场调研的基本原理。

3.2 能力目标：

- (1) 具备独立进行跨境店铺注册及店铺开通的能力；
- (2) 具备管理跨境物流、海外仓及进行跨境发货的能力；
- (3) 具备开展海外市场调研、跨境选品及产品信息化操作的能力；
- (4) 具备跨境电商产品刊登及发布的能力；
- (5) 具备跨境店铺优化及推广、出境报检报关操作、收款、售后服务及客户维护操

作等业务操作能力。

3.3 素质目标:

- (1) 具有规范经营的职业意识, 弘扬诚信精神;
- (2) 具有团队合作和合作意识; 注重学思结合、知行统一, 在跨境电子商务的实践中增强勇于探索的创新精神, 与时俱进, 不断学习新知识、新方法;
- (3) 具有创业意识和创业精神意识, 具备跨境电子商务从业人员诚信服务、德法兼修的职业素养;
- (4) 培养独立思考的习惯, 增强在团队中的主观能动性, 能团结协作完成工作项目。

3.4 课程思政:

- (1) 引导学生建立正确的人生观、价值观、世界观, 在掌握知识和积累实践经验的基础上, 逐步形成坚定的政治信念、道德理想及社会责任意识。
- (2) 了解跨境电子商务行业领域的国家战略、法律法规和相关政策, 深入社会实践, 关注现实问题, 具备社会担当, 树立民族自信;
- (3) 具有遵纪守法的意识, 能够遵守信息和电子商务方面的法律法规;
- (4) 遵守道德规范, 懂得合法使用信息资源和开展商务活动, 自觉抵制不良信息, 注意保护信息隐私。

4. 产教融合

4.1 融入产业标准

- 4.1.1 融入国家标准: GB/T 39678-2020 跨境电子商务产业园服务规范
- 4.1.2 融入行业标准: SN/T 4900-2017 跨境电子商务产品质量信息数据规范
- 4.1.3 融入地方标准: DB44/T 2203-2019 跨境电子商务园区服务规范
- 4.1.4 融入岗位标准: DB35/T 1892-2020 电子商务运营岗位人才评价指南

4.2 工作规范和规程

4.2.1 岗位操作规范和规程

- ①对目标竞品进行剖析对比, 找准切入点
- ②按照产品采购计划下单
- ③进行产品详情页制定等设计工作
- ④计划和执行营销活动方案
- ⑤进行发货相关的物流、包装、报关操作
- ⑥处理询盘、回复跟进、售后服务等相关工作

⑦科学选择数据采集渠道及工具，采集和处理相关数据指标

4.2.2 岗位安全规范和规程

①平台经营者在与站内经营者订立进场经营合同时，应当依法约定双方规范经营的有关权利义务、违约责任以及纠纷解决方式。

②平台经营者应当通过合同或其他方式要求站内经营者遵守法律规范，督促站内经营者建立和实行各类商品信誉制度，方便消费者监督和投诉

③平台经营者应对其平台上的交易信息进行合理谨慎的管理

④平台经营者应当采取合理措施，保证网上交易平台的正常运行，提供安全可靠的交易环境和公平、公正、公开的交易服务，维护交易秩序，建立并完善网上交易的信用评价体系 and 交易风险警示机制。

⑤平台经营者应当调查核实个人用户小额交易中出现操作错误投诉，并帮助用户取消交易，但因具体情况无法撤销的除外。

⑥平台经营者应当通过合同或其他方式要求站内经营者依照国家有关规定，实施商品售后服务和退换货制度，对于违反商品售后服务和退换货制度规定的站内经营者，平台经营者应当受理消费者的投诉，并可依照合同追究其违约责任。

⑦平台经营者应当建立适当的工作机制，依法保护知识产权。对于权利人附有证据并通知具体地址的侵权页面、文件或链接，平台经营者应通知被投诉人，同时采取必要措施保护权利人合法权益。

⑧第三方交易平台同时利用自有平台进行网上商品（服务）交易的，不得相互串通，利用自身便利操纵市场价格，扰乱市场秩序，损害其他经营者或者消费者的合法权益。

4.3 岗位工作过程

①建站与后台维护：搭建网络框架、熟悉后台功能、掌握关键词的使用、熟练编辑图片、进行清晰简洁的产品描述

②询盘转换订单：分析客户信息，清楚了解询盘内容；判断客户询盘的目的以及对产品价格的态度；策划合理的活动，积极促使询盘转化为订单对客户的回信做出积极回复

③订单操作与单证：包括确认样品、物流方式、支付方式、交易时间、交货地点等，并做好后期客户的跟进与服务

④生产安排与跟单管理：原材料的核对；生产过程与进度的跟进；产品生产技术和质量的确保；正常包装出运的保证

5.内容目标及学时

序号	教学章节（或单元、项目、任务、模块）名称	知识目标	能力目标	素质目标	学时分配		
					理论	理实一体	实践
1	跨境电子商务平台注册	<ol style="list-style-type: none"> 1.掌握跨境平台注册的基本原理 2.熟悉跨境电商中平台规则的运用 3.熟悉阿里巴巴速卖通、国际站等平台 	<ol style="list-style-type: none"> 1.能进行跨境电商平台注册操作 2.掌握跨境店铺的开通与装修 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 拥有良好的跨境电子商务基本素养 2. 具备创新意识和创新精神，形成系统全面的思辨意识 3. 形成良好的团队合作精神和沟通合作能力 	2		2
2	跨境电商物流操作	<ol style="list-style-type: none"> 1. 理解跨境电子商务物流的概念、特征 2. 了解跨境电子商务海外仓的不同模式和运营管理 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 掌握跨境电子商务物流的运输方式和物流模式 2. 能选择合适的跨境电子商务平台物流方案 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 拥有良好的跨境电子商务基本素养 2. 具备创新意识和创新精神，形成系统全面的思辨意识 3. 形成良好的团队合作精神和沟通合作能力 	2		
3	跨境电商海外市场调研	<ol style="list-style-type: none"> 1. 掌握海外市场调研的基本工具 2. 认识海外市场调研的重要性 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 掌握海外市场调研的流程 2. 掌握分析市场调研数据的方法 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 拥有良好的跨境电子商务基本素养 2. 具备创新意识和创新精神，形成系统全面的思辨意识 3. 形成良好的团队合作精神和沟通合作能力 	2		

序号	教学章节（或单元、项目、任务、模块）名称	知识目标	能力目标	素质目标	学时分配		
					理论	理实一体	实践
4	跨境商品成本核算与定价	<ol style="list-style-type: none"> 1. 掌握跨境电商成本核算的构成要素 2. 掌握不同的定价法 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 掌握合理计算成本的方法 2. 掌握估算利润及利润率的方法 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 拥有良好的跨境电子商务基本素养 2. 具备创新意识和创新精神，形成系统全面的思辨意识 3. 形成良好的团队合作精神和沟通合作能力 	2		
5	跨境选品和产品信息化	<ol style="list-style-type: none"> 1. 认识选品的原则与技巧 2. 掌握跨境电商产品的特点 3. 理解产品类目的含义 4. 掌握产品标题、关键词的撰写规则 5. 理解图片处理与视觉传达的基本原则 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 能运用基本数据工具进行行业选品 2. 能根据产品特征选择恰当的类目、标题及关键词 3. 能利用 Photoshop 软件对产品图、场景图、功能图等常见跨境电商图片进行美化 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 拥有良好的跨境电子商务基本素养 2. 具备创新意识和创新精神，形成系统全面的思辨意识 3. 形成良好的团队合作精神和沟通合作能力 	2		4
6	跨境电商产品刊登与发布	<ol style="list-style-type: none"> 1. 学习产品卖点描述的方法 2. 了解 B2B, B2C 产品详情页的构成 3. 掌握刊登跨境电商产品的规则与限制 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 掌握跨境产品刊登的操作步骤及方法 2. 能在国际站、速卖通等平台发布产品 3. 能对商品页面进行优化 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 拥有良好的跨境电子商务基本素养 2. 具备创新意识和创新精神，形成系统全面的思辨意识 3. 形成良好的团队合作精神和沟通合作能力 	2		4

序号	教学章节（或单元、项目、任务、模块）名称	知识目标	能力目标	素质目标	学时分配		
					理论	理实一体	实践
7	跨境电子商务产品优化与推广	<ol style="list-style-type: none"> 1. 了解推广优化对电商的意义和重要性 2. 了解各类海外社交媒体的特点 3. 掌握电商营销及推广的基本原则 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 掌握橱窗产品设置、P4P 直通车等营销工具的使用 2. 进行营销文案的撰写 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 拥有良好的跨境电子商务基本素养 2. 具备创新意识和创新精神，形成系统全面的思辨意识 3. 形成良好的团队合作精神和沟通合作能力 	2		2
8	订单处理、发货、出境报检报关操作	<ol style="list-style-type: none"> 1. 掌握跨境电商订单处理的规则 2. 掌握跨境电商产品的包装和发货规则 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 能够及时处理客户的订单 2. 能够选择合适的发货方案 3. 能够进行进出口报检报关的操作 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 拥有良好的跨境电子商务基本素养 2. 具备创新意识和创新精神，形成系统全面的思辨意识 3. 形成良好的团队合作精神和沟通合作能力 			4
9	跨境电子商务支付	<ol style="list-style-type: none"> 1. 了解跨境电子商务支付的基本概念和发展现状 2. 区分不同类型的跨境电子商务支付模式 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 掌握主要的跨境电子商务支付模式 2. 学会各种跨境电商平台支付服务的开通及使用流程 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 拥有良好的跨境电子商务基本素养 2. 具备创新意识和创新精神，形成系统全面的思辨意识 3. 形成良好的团队合作精神和沟通合作能力 	2		

6.课程实施要求

6.1 教学团队：坚持打造“双师”结构合理、专兼结合的校企双导师教学团队，选择具有跨境电子商务专业或相关专业背景的教师负责课堂教学，能够指导电子商务实操技能训练，带领学生进行跨境电商店铺运营推广及数据分析等相关实训内容。

6.2 教学场所：实训室及机房，需容纳至少 60 人同时进行电子商务实训。在实训过程中，要做好实训室设备的检查，确保实训室安全，同时要求学生在进行实训时规范操作，注意网络安全、用电安全等行为规范。教学场所应当进行定期维护及检查。

6.3 实训要求：

(1) 开始实训前，教师应对实训场所、实训设备进行检查。

(2) 进行实训时，应根据实训主题确定活动提纲、教师提供必要的理论知识后，学生做好实训记录，并且根据实训的学习成果撰写好调查报告。调查报告要求体现专业性、语言简练明确；叙述清楚；实训报告的撰写必须以数据为依据，确保资料真实，结论有理有据。

(3) 完成实训后，整理好完整的实训项目成果和总结，并将整学期的实训报告整理成册，由指导老师进行评分。

(4) 以小组为单位进行实训的，要明确小组成员的分工，原则上每人提交一份实训报告，小组合作写的，应当对每一位成员承担的任务和完成情况进行说明。提交实训报告时必须附上调查过程记录或实训活动记录。

6.4 仪器设备：计算机、多媒体设备、多功能智慧黑板等。

6.5 教材确定：《跨境电子商务》（第二版）肖旭、乔哲 高等教育出版社 本科层次教材

6.6 其他要求：

(1) 积极利用跨境电商第三方平台的教学资源，拓展学生自主学习渠道，教学内容进一步细化、多元性。

(2) 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，使教师和学生能通过教学平台高效开展教学活动。

7.教学考核

7.1 质量监控：完善督导监督体系，专家及校内督导定期随机抽查课程材料、课堂授课情况等，并反馈给相应教师。

7.2 过程考核：除综合评价学生的跨境电商运营相关职业知识、职业技能、职业素养的内化能力外，还需评价学生的综合素养，注重对其价值塑造和引导的评价。平时成绩中，出勤（10%）+课堂表现（10%）+课堂测验（10%）+实训作业（10%），平时成绩共占40%。

7.3 阶段检查：既关注学生理论学习、项目操作、思政实践过程行为的记录，形成阶段性成果，又要关注最终的结果以及个性化、成长性、创新力，拓宽学生未来可持续发展空间。

7.4 期末考试：期末成绩（60%），具体形式为闭卷考试，期末考试试卷由课程组教师进行统一命题、集体阅卷。

7.5 考核细则及评分标准：

分数段	对应标准
90 分以上	学生所提交成果符合课程及期末要求，内容充实，体现出作者对该门课程的认知与思考。学生能按要求课堂所讲授的知识完成课堂任务及课程考核，且非常熟练。无缺勤、旷课、迟到等情况。
80-89 分	学生所提交成果较好地符合课程及期末要求，内容完整，能很好地体现学生的认知及思考，且基本能恰当地完成相关任务，基本符合规范。平时缺勤、旷课、迟到等情况很少或没有。
70-79 分	学生学习成果基本符合课程及期末要求，内容稍欠缺，能体现其对问题的剖析及阐述，虽不够准确详细，但基本达到课程要求。缺勤、旷课情况小于三次，迟到情况较少或一般。
60-69 分	学生学习成果与期末要求契合程度低，学生对课程知识的把握逻辑不清或有内容贫乏，不能很好地运用课程知识完成相应任务，学习成果有十分明显的错误。平时旷课、缺勤次数在 3-5 次，存在迟到情况。
59 分以下	学生所提交学习成果明显不能达到课程的要求。结构或内容错误，且学生对课程仍然陌生，未掌握相关能力。缺勤次数在总课程次数

	的 1/3 或以上。
--	------------

8.课程评价

8.1 评价内容：确保课程保障条件充足，教学文件齐全完备且每学期进行更新、教学实施严格按照课程标准及授课计划表进行、教学效果清晰可量化。每学期安排任课教师开展自查互查，并由学院督导、教学院长等人员进行评价及监督纠正工作。

8.2 评价主体：学生评价+同行评价+督导评价+企业评价，各部分比重各占25%。具体如下：

(1) 学生于学期末对任课教师及授课课程从授课内容、教学方法等方面进行评价，并直接与授课教师教学质量评分挂钩；

(2) 要求教师之间开展听课活动，每月不少于2次，并对被听课教师进行打分，得分直接纳入课程质量评估；

(3) 校督导、院督导开展不定时听课，提前不告知任课教师，并对任课教师课堂活动的开展效果进行评价打分；

(4) 邀请企业专家定期对课程结构、课程内容是否符合行业发展现状及发展方向进行评估，确保课程紧跟行业发展。

8.3 评价方式

(1) **教学标准测验：**即具有规范地按照系统的科学程序组织对教学活动进行严格控制，是一个系统化、科学化、规范化的施测过程。所谓“标准化”包括了测验全过程的标准化即按照标准确定测验的目的和计划，项目的编制标准化，评分记分的标准化，分数解释的标准化等；

(2) **调查问卷：**即使用调查表或询问表，以问题的形式调查教学相关对象，系统地记载教学活动地开展情况与实施效果。可以是表格式、卡片式或簿记式；

(3) **实验报告、研究报告、考察报告：**即把课程教学的目的、方法、过程、结果等记录下来，经过整理，形成书面汇报。