

## 跨境电子商务专业核心课程标准

专业名称：	跨境电电子商务
专业代码：	530702
学    制：	三年制高职
适用年级：	2025 级
制订时间：	2025 年 6 月

岳阳现代服务职业技术学院

## 《跨境电商运营》

课

程

标

准

制定人：黄焕

经济管理学院（部）

二〇二五年六月

## 目录

一、课程基本信息.....	1
二、课程性质与任务 .....	1
（一）课程性质 .....	1
（二）课程任务.....	1
（三）学情分析.....	1
三、课程目标与要求 .....	2
（一）总体目标.....	2
（二）具体目标.....	2
（三）课程要求.....	2
四、课程结构与内容 .....	4
（一）课程结构.....	4
（二）课程内容.....	5
五、课程实施与保障 .....	10
（一）课程实施.....	11
（二）课程保障.....	12
六、课程考核与评价.....	14
七、课程进程与安排.....	17

## 一、课程基本信息

课程名称	跨境电商运营	课程代码	0424111
课程学时/学分	64 课时/4 学分	课程类型	专业核心课
适应专业	跨境电子商务	开设学期	第 4 学期
执笔人	黄焕	制定日期	2025. 6
课程团队成员	张向阳、张玉婷、江子麟		
课程审核	教研室主任：黄焕		
	专业带头人：张向阳		
	二级学院（部）负责人：周华庭		
	教务处负责人：李景福		

## 二、课程性质与任务

### （一）课程性质

《跨境电商运营》是跨境电子商务专业的专业核心课，是一门关于跨境电商发展、不同跨境电商平台账号注册、商品上架、店铺装修等知识的课程。其前导课程有《跨境电子商务基础》、《市场营销》、《跨境电商政策法规》、《国际贸易基础》等课程。本课程以跨境电商专员岗位职业能力为培养重点，校企合作共同调研、分析跨境电商专员工作过程和工作任务，选取教学内容，设计项目及其活动载体，编写项目教材，进行以工作任务驱动的项目教学，使课程具备职业性、实践性、开放性的特征。

### （二）课程任务

通过本课程的学习，使学生掌握跨境电商 B2C 平台运营的基本规则、选品、物流等基本知识，能够在速卖通、Ebay、Wish、亚马逊和 Lazada 等第三方跨境电商平台完成账号注册、店铺装修、产品发布和管理、客户商机获取与管理、交易与订单管理等任务，成为跨境电商 B2C 平台综合管理人才。

### （三）学情分析

本课程授课对象为跨境电子商务专业第四学期的学生，通过前面课程的学习，学生对跨境电商基础、市场营销和跨境电商政策法规等知识有了一定的了解，已经具备跨境电子商务运营的基本素养。通过本课程的学习，可以让学生掌握跨境平台的运营

方法、技巧并应用到实践中，适应企业岗位工作要求。

### 三、课程目标与要求

#### （一）总体目标

通过在校内理实一体化实训室的理实一体化学习与操作，根据项目教学要求，让学生掌握跨境电商的基础理论知识，初步具备八项典型工作任务的操作技能，即 B2C 平台跨境店铺注册操作、跨境物流与海外仓操作、海外市场调研操作、跨境选品和产品信息操作、跨境产品定价、刊登和发布操作、跨境店铺优化及推广操作、接订单、发货、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，增强学生的文化自信，培养他们敢于创新、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。

#### （二）具体目标

##### 1. 素质目标：

- ①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养成细心耐心的习惯，具有良好的服务意识；
- ③讲究工作效率和时间观念，养成良好的书面记录习惯和即使回复客户邮件的习惯；
- ④维护企业形象，在客户面前不卑不亢，信函交往中切勿庸俗低下；
- ⑤加强团队精神，能够与周围的同事和谐相处；
- ⑥了解国际客户的多样性，并能包容、理解客户。

##### 2. 知识目标：

- ①识记不同跨境 B2C 第三方操作平台规则；
- ②掌握跨境电商操作基本工作流程；
- ③理解跨境电商平台进行选品的技巧；
- ④了解不同的国际物流方式的运费计算方法；
- ⑤了解国际支付宝等各种国际支付方式优势、交易流程及支付方式；

⑥掌握不同 B2C 平台基础营销和付费营销规则、广告模式、价值和优势；

⑦了解不同 B2C 跨境电商平台的纠纷处理规则。

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掌握不同 B2C 平台规则，能准确选择产品类目，并合理拟定产品英文标题和选定关键词；

④掌握不同 B2C 平台产品上架流程；

⑤能独立完成跨境电商选品及产品的信息化工作；

⑥掌握合理设置跨境电商产品价格、完成产品刊登和发布；

⑦掌握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；

⑧能实现及时处理订单、提升客户体验感和满意度；

⑨能实现及时处理争议订单，维护老客户、开发新客户。

### （三）课程要求

#### 1. 坚持立德树人

《跨境电商运营》课程教学要落实立德树人根本任务，充分挖掘本课程思政元素，将社会主义核心价值观融入教学全过程，使学生在思考、辨析、解决问题的过程中，能站稳立场、明辨是非、行为自律、知晓责任。

#### 2. 提升专业技能

在教学设计时，基于跨境电商运营岗位工作流程和典型工作任务，引入企业真实案例和项目，并融入岗赛证内容与要求；在课堂教学中，采用理论与实践相结合的教学方式，让学生在学中做、做中学，提升学生专业技能和综合应用能力。

#### 3. 培养创新意识

在教学过程中，根据学生的学习基础，创设适合学生的教学环境与活动，引导学生开展自主学习、协作学习、探究学习，并进行分享和合作，同时，引导学生学会根据自身需要，自主选择学习平台，创设学习环境，形成自主学习的能力和习惯。

## 四、课程结构与内容

## （一）课程结构

《跨境电商运营》是一门实践性较强的专业核心课程，根据跨境电商运营岗位工作内容、高职教育人才培养目标和本专业人才培养方案，融入本专业技能等级证书/职业资格证书和技能竞赛内容与要求，遵循“理论以‘必须、够用’为度，实践以‘强能、致用’为本”的原则，按照从简单到复杂、从单项到综合的思路，序化课程内容，精心设计“跨境电商概述”“跨境电商平台运营”“速卖通平台操作”等7个模块/项目，针对每个模块/项目，按实际操作步骤和内容设置了45个任务。在教学实施过程中，突出实践教学、重视学生动手操作能力的培养，实现教学与工作岗位、工作内容的有效对接。

表1 课程结构一览表

序号	项目/模块名称	任务	学时
1	模块一：跨境电商概述	任务一：跨境电商的定义与主要模式	4
		任务二：我国跨境电商的发展历程和发展方向	
		任务三：跨境电商平台认知	
2	模块二：跨境电商平台运营	任务一：熟悉跨境电商平台	16
		任务二：跨境电商平台账号注册	
		任务三：跨境电商平台选品	
		任务四：物流选择	
		任务五：商品发布	
		任务六：店铺优化管理	
		任务七：订单处理	
3	模块三：速卖通平台操作	任务一：速卖通平台认知	8
		任务二：速卖通平台账号注册	
		任务三：速卖通平台物流体系	
		任务四：速卖通平台商品发布与管理	
		任务五：速卖通平台店铺优化管理	
		任务六：速卖通平台订单处理	
		任务七：速卖通平台客户服务与沟通	
4	模块四：Ebay 平台操作	任务一：Ebay 平台认知	8
		任务二：Ebay 平台账号注册	
		任务三：Ebay 平台物流体系	
		任务四：Ebay 平台商品发布与管理	
		任务五：Ebay 平台店铺优化管理	
		任务六：Ebay 平台订单处理	
		任务七：Ebay 平台客户服务与沟通	
5	模块五：Wish 平台操作	任务一：Wish 平台认知	8

		任务二：Wish 平台账号注册	
		任务三：Wish 平台物流体系	
		任务四：Wish 平台商品发布与管理	
		任务五：Wish 平台店铺优化管理	
		任务六：Wish 平台订单处理	
		任务七：Wish 平台客户服务与沟通	
6	模块六：亚马逊平台操作	任务一：亚马逊平台认知	10
		任务二：亚马逊平台账号注册	
		任务三：亚马逊平台物流体系	
		任务四：亚马逊平台商品发布与管理	
		任务五：亚马逊平台店铺营销推广	
		任务六：亚马逊平台订单处理	
		任务七：亚马逊平台客户服务与沟通	
7	模块七：Lazada 平台操作	任务一：Lazada 平台认知	10
		任务二：Lazada 平台账号注册	
		任务三：Lazada 平台物流体系	
		任务四：Lazada 平台商品发布与管理	
		任务五：Lazada 平台店铺优化管理	
		任务六：Lazada 平台订单处理	
		任务七：Lazada 平台客户服务与沟通	
合计			64

## (二) 课程内容

本课程总课时 64 节, 课程具体教学内容和实训项目见表 2。

表 2 课程教学内容一览表

序号	模块	任务	教学目标	教学内容	实训项目	课时
1	跨境电商概述	任务一: 跨境电商的定义与主要模式 任务二: 我国跨境电商的发展歷程和發展方向	<b>素质目标:</b> 1. 具备坚实的政治方向, 强烈的社会责任感; 2. 培养“德技兼修”的社会主义跨境电商人才; 3. 了解平台规范, 坚持诚实守信的经营原则; 4. 增强学生的爱国主义精神和大国自信。 <b>知识目标:</b> 1. 掌握跨境电商的基本概念、业务流程; 2. 了解跨境电商的特点和分类;	跨境电商基本认知		2



			<p>3. 掌握跨境电商发展历程与阶段及发展前景。</p> <p>4. 了解跨境电商其他模式；</p> <p><b>能力目标：</b></p> <p>能够为公司转型做跨境电商提供决策建议；</p>			
		任务三：跨境电商平台认知	<p><b>素质目标：</b></p> <p>1. 具备坚实的政治方向，强烈的社会责任感；</p> <p>2. 培养“德技兼修”的社会主义跨境电商人才；</p> <p>3. 了解平台规范，坚持诚实守信的经营原则；</p> <p>4. 增强学生的爱国主义精神和大国自信。</p> <p><b>知识目标：</b></p> <p>熟知常用的 B2C 跨境电子商务平台：速卖通、亚马逊、eBay、WISH、Lazada 的基本情况、入驻条件、目标市场和适合企业，并且了解自建平台；</p> <p><b>能力目标：</b></p> <p>1. 学会根据公司优势和主打产品，选择合适的跨境电商平台；</p> <p>2. 为公司提供平台选择的决策建议。</p>	跨境电商平台认知	实训 1：跨境电商平台调研	2
2	跨境电商平台运营	任务一：熟悉跨境电商平台	<p><b>素质目标：</b></p> <p>坚持不懈尝试，不断积累总结经验的坚韧精神品质。</p> <p><b>知识目标：</b></p> <p>1. 熟悉常见的跨境电商 B2C 平台</p> <p>2. 掌握跨境电商平台运营的一般流程。</p> <p><b>能力目标：</b></p> <p>能够熟悉跨境电商 B2C 平台规则</p>	跨境电商平台认知		2
		任务二：跨境电商平台账号注册	<p><b>素质目标：</b></p> <p>坚持不懈尝试，不断积累总结经验的坚韧精神品质。</p> <p><b>知识目标：</b></p> <p>熟悉不同跨境电商 B2C 平台账号注册。</p> <p><b>能力目标：</b></p> <p>能够知道不同跨境电商 B2C 平台的</p>	跨境电商平台账号注册	实训 2：跨境电商平台运营实训	2

			注册流程。			
		任务三：跨境电商平台选品	<b>素质目标：</b> 坚持不懈尝试，不断积累总结经验的坚韧精神品质。 <b>知识目标：</b> 掌握跨境电商平台选品方法。 <b>能力目标：</b> 能利用不同跨境电商平台的数据进行店铺选品、定价。	跨境电商平台选品		2
		任务四：物流选择	<b>素质目标：</b> 坚持不懈尝试，不断积累总结经验的坚韧精神品质。 <b>知识目标：</b> 掌握不同物流方式的运费计算以及物流模板的设定 <b>能力目标：</b> 能够根据不同跨境电商 B2C 平台制订合适的物流方案。	跨境电商物流选择		2
		任务五：商品发布	<b>素质目标：</b> 坚持不懈尝试，不断积累总结经验的坚韧精神品质。 <b>知识目标：</b> 熟悉不同跨境电商 B2C 平台产品发布流程。 <b>能力目标：</b> 能够在跨境电商 B2C 平台进行产品发布。	产品发布		2
		任务六：店铺优化管理（1）	<b>素质目标：</b> 坚持不懈尝试，不断积累总结经验的坚韧精神品质。 <b>知识目标：</b> 熟悉不同跨境电商 B2C 平台店铺的优化管理方法。 <b>能力目标：</b> 能对不同的平台的跨境店铺进行优化管理	跨境店铺管理		2
		任务六：店铺优化管理（2）	<b>素质目标：</b> 坚持不懈尝试，不断积累总结经验的坚韧精神品质。 <b>知识目标：</b> 熟悉不同跨境电商 B2C 平台店铺的优化管理方法。 <b>能力目标：</b>	跨境店铺管理		2

			能对不同的平台的跨境店铺进行优化管理			
		任务七：订单处理	<b>素质目标：</b> 坚持不懈尝试，不断积累总结经验的坚韧精神品质。 <b>知识目标：</b> 掌握跨境店铺的订单处理方法。 <b>能力目标：</b> 能对不同的跨境店铺进行订单处理。	跨境店铺订单处理		2
3	速卖通平台操作	任务一：速卖通平台认知 任务二：速卖通平台账号注册	<b>素质目标：</b> 培养学生精益求精的工作态度，树立团结协作、不惧困难的品格。 <b>知识目标：</b> 1. 了解速卖通平台的规则； 2. 掌握速卖通平台注册的方法 <b>能力目标：</b> 能够在速卖通平台正确、顺利的进行平台和店铺的注册。	速卖通注册	实训 3：速卖通平台运营实训	2
		任务三：速卖通平台物流体系 任务四：速卖通平台商品发布与管理	<b>素质目标：</b> 培养学生精益求精的工作态度，树立团结协作、不惧困难的品格。 <b>知识目标：</b> 1. 掌握速卖通平台选品、商品定价、商品发布的方法和步骤； 2. 掌握速卖通寄送商品的物流方式的选择方法。 <b>能力目标：</b> 1. 根据速卖通平台正确的制订和设定物流方案； 3. 熟练地在速卖通平台进行选品操作、定价、产品的刊登和发布等操作。	速卖通操作		2
		任务五：速卖通平台店铺优化管理 任务六：速卖通平台订单处理	<b>素质目标：</b> 培养学生精益求精的工作态度，树立团结协作、不惧困难的品格。 <b>知识目标：</b> 掌握速卖通店铺优化管理及的订单处理方法。 <b>能力目标：</b> 1. 能够在速卖通平台正确、流利的进行平台和店铺的注册； 2. 根据速卖通平台正确的制订和设	速卖通操作		2

			定物流方案； 3. 熟练地在速卖通平台进行店铺的优化、推广操作、接订单、发货、收款等操作			
		任务七：速卖通平台客户服务与沟通	<b>素质目标：</b> 培养学生精益求精的工作态度，树立团结协作、不惧困难的品格。 <b>知识目标：</b> 掌握速卖通平台客户服务与沟通的方法和技巧 <b>能力目标：</b> 能熟练地在速卖通平台进行售后服务及客户维护等操作。	速卖通平台客户服务与沟通		2
4	Ebay 平台操作	任务一：Ebay 平台认知 任务二：Ebay 平台账号注册	<b>素质目标：</b> 1. 感受世界的多样性和客户群体的多样性； 2. 感受时代前进的步伐，增强民族自豪感。 <b>知识目标：</b> 1. 了解 Ebay 平台的特点和规则； 2. 掌握 Ebay 平台的账户注册流程。 <b>能力目标：</b> 能够在 Ebay 平台正确、顺利的进行平台和店铺的注册。	Ebay 平台账号注册	实训 4：Ebay 平台运营实训	2
		任务三：Ebay 平台物流体系 任务四：Ebay 平台商品发布与管理	<b>素质目标：</b> 培养学生精益求精的工作态度，树立团结协作、不惧困难的品格。 <b>知识目标：</b> 1. 掌握 ebay 平台选品、商品定价、商品发布的方法和步骤； 2. 掌握 ebay 寄送商品的物流方式的选择方法。 <b>能力目标：</b> 1. 根据 ebay 平台正确的制订和设定物流方案； 3. 熟练地在 ebay 平台进行选品操作、定价、产品的刊登和发布等操作。	ebay 平台操作		2

		任务五: Ebay 平台店铺优化管理 任务六: Ebay 平台订单处理	<b>素质目标:</b> 培养学生精益求精的工作态度, 树立团结协作、不惧困难的品格。 <b>知识目标:</b> 掌握速卖通店铺优化管理及的订单处理方法。 <b>能力目标:</b> 1. 能够在速卖通平台正确、流利的进行平台和店铺的注册; 2. 根据速卖通平台正确的制订和设定物流方案; 3. 熟练地在速卖通平台进行店铺的优化、推广操作、接订单、发货、收款等操作	速卖通操作		2
		任务七: Ebay 平台客户服务与沟通	<b>素质目标:</b> 培养学生精益求精的工作态度, 树立团结协作、不惧困难的品格。 <b>知识目标:</b> 掌握速卖通平台客户服务与沟通的方法和技巧 <b>能力目标:</b> 能熟练地在速卖通平台进行售后服务及客户维护等操作。	速卖通平台客户服务与沟通		2
5	Wish 平台操作	任务一: Wish 平台认知 任务二: Wish 平台账号注册	<b>素质目标:</b> 鼓励学生养成一丝不苟的职业态度和细致谨慎的职业精神。 <b>知识目标:</b> 1. 了解 wish 平台的特点和规则; 2. 掌握 wish 平台的账户注册流程。 <b>能力目标:</b> 能够在 wish 平台正确、顺利的进行平台和店铺的注册。	Wish 平台账号注册	实训 5: Wish 平台运营实训	2
		任务三: Wish 平台物流体系 任务四: Wish 平台商品发布与管理	<b>素质目标:</b> 鼓励学生养成一丝不苟的职业态度和细致谨慎的职业精神。 <b>知识目标:</b> 1. 掌握 wish 平台选品、商品定价、商品发布的方法和步骤; 2. 掌握 wish 寄送商品的物流方式的选择方法。 <b>能力目标:</b> 1. 根据 wish 平台正确的制订和设定物流方案;	Wish 平台操作		2

			3. 熟练地在 wish 平台进行选品操作、定价、产品的刊登和发布等操作。			
		任务五: Wish 平台店铺优化管理 任务六: Wish 平台订单处理	<b>素质目标:</b> 鼓励学生养成一丝不苟的职业态度和细致谨慎的职业精神。 <b>知识目标:</b> 掌握 wish 店铺优化管理及的订单处理方法。 <b>能力目标:</b> 1. 能够在 wish 平台正确、流利的进行平台和店铺的注册; 2. 根据 wish 平台正确的制订和设定物流方案; 3. 熟练地在 wish 平台进行店铺的优化、推广操作、接订单、发货、收款等操作	Wish 平台操作		2
		任务七: Wish 平台客户服务与沟通	<b>素质目标:</b> 鼓励学生养成一丝不苟的职业态度和细致谨慎的职业精神。 <b>知识目标:</b> 掌握 wish 平台客户服务与沟通的方法和技巧 <b>能力目标:</b> 能熟练地在 wish 平台进行售后服务及客户维护等操作。	Wish 平台客户服务与沟通		2
6	亚马逊平台操作	任务一: 亚马逊平台认知 任务二: 亚马逊平台账号注册	<b>素质目标:</b> 养成善钻研、有毅力、求真务实、开拓进取的良好品行。 <b>知识目标:</b> 1. 了解亚马逊平台的特点和规则; 2. 掌握亚马逊平台的账户注册流程。 <b>能力目标:</b> 能够在亚马逊平台正确、顺利的进行平台和店铺的注册。	亚马逊平台账号注册	实训 6: 亚马逊平台运营实训	2
		任务三: 亚马逊平台物流体系 任务四: 亚马逊平台商品发布与管理	<b>素质目标:</b> 养成善钻研、有毅力、求真务实、开拓进取的良好品行。 <b>知识目标:</b> 1. 掌握亚马逊平台选品、商品定价、商品发布的方法和步骤; 2. 掌握亚马逊寄送商品的物流方式	亚马逊平台操作		2

			<p>的选择方法。</p> <p><b>能力目标：</b></p> <p>1. 根据亚马逊平台正确的制订和设定物流方案；</p> <p>3. 熟练地在亚马逊平台进行选品操作、定价、产品的刊登和发布等操作。</p>			
		<p>任务五：亚马逊平台店铺营销推广</p> <p>任务六：亚马逊平台订单处理</p>	<p><b>素质目标：</b></p> <p>养成善钻研、有毅力、求真务实、开拓进取的良好品行。</p> <p><b>知识目标：</b></p> <p>掌握亚马逊店铺优化管理及的订单处理方法。</p> <p><b>能力目标：</b></p> <p>1. 能够在亚马逊平台正确、流利的进行平台和店铺的注册；</p> <p>2. 根据亚马逊平台正确的制订和设定物流方案；</p> <p>3. 熟练地在亚马逊平台进行店铺的优化、推广操作、接订单、 发货、收款等操作</p>	亚马逊平台操作		2
		<p>任务五：亚马逊平台店铺营销推广</p> <p>任务六：亚马逊平台订单处理</p>	<p><b>素质目标：</b></p> <p>养成善钻研、有毅力、求真务实、开拓进取的良好品行。</p> <p><b>知识目标：</b></p> <p>掌握亚马逊店铺优化管理及的订单处理方法。</p> <p><b>能力目标：</b></p> <p>1. 能够在亚马逊平台正确、流利的进行平台和店铺的注册；</p> <p>2. 根据亚马逊平台正确的制订和设定物流方案；</p> <p>3. 熟练地在亚马逊平台进行店铺的优化、推广操作、接订单、 发货、收款等操作。</p>	亚马逊平台操作		2
		任务七：亚马逊平台客户服务与沟通	<p><b>素质目标：</b></p> <p>养成善钻研、有毅力、求真务实、开拓进取的良好品行。</p> <p><b>知识目标：</b></p> <p>掌握亚马逊平台客户服务与沟通的方法和技巧</p> <p><b>能力目标：</b></p> <p>能熟练地在亚马逊平台进行售后服</p>	亚马逊平台客户服务与沟通		2

			务及客户维护等操作。			
7	Lazada 平台操作	任务一： Lazada 平台认知 任务二： Lazada 平台账号注册	<b>素质目标：</b> 养成诚实守信，打造产品品牌，以此实现品牌溢价销售的营销意识，为企业发展和国家强大尽力。 <b>知识目标：</b> 1. 了解 Lazada 平台的特点和规则； 2. 掌握 Lazada 平台的账户注册流程。 <b>能力目标：</b> 能够在 Lazada 平台正确、顺利的进行平台和店铺的注册。	Lazada 平台账号注册	实训 7： Lazada 平台运营实训	2
		任务三： Lazada 平台物流体系 任务四： Lazada 平台商品发布与管理	<b>素质目标：</b> 养成诚实守信，打造产品品牌，以此实现品牌溢价销售的营销意识，为企业发展和国家强大尽力。 <b>知识目标：</b> 1. 掌握亚马逊平台选品、商品定价、商品发布的方法和步骤； 2. 掌握亚马逊寄送商品的物流方式的选择方法。 <b>能力目标：</b> 1. 根据亚马逊平台正确的制订和设定物流方案； 2. 熟练地在亚马逊平台进行选品操作、定价、产品的刊登和发布等操作。	Lazada 平台操作		2



		<p>任务五： Lazada 平台店铺优化管理</p> <p>任务六： Lazada 平台订单处理</p>	<p><b>素质目标：</b> 养成诚实守信，打造产品品牌，以此实现品牌溢价销售的营销意识，为企业发展和国家强大尽力。</p> <p><b>知识目标：</b> 掌握 Lazada 店铺优化管理及的订单处理方法。</p> <p><b>能力目标：</b> 1. 能够在 Lazada 平台正确、流利的进行平台和店铺的注册； 2. 根据 Lazada 平台正确的制订和设定物流方案； 3. 熟练地在 Lazada 平台进行店铺的优化、推广操作、接订单、发货、收款等操作。</p>	Lazada 平台操作		2
		<p>任务五： Lazada 平台店铺优化管理</p> <p>任务六： Lazada 平台订单处理</p>	<p><b>素质目标：</b> 养成诚实守信，打造产品品牌，以此实现品牌溢价销售的营销意识，为企业发展和国家强大尽力。</p> <p><b>知识目标：</b> 掌握 Lazada 店铺优化管理及的订单处理方法。</p> <p><b>能力目标：</b> 1. 能够在 Lazada 平台正确、流利的进行平台和店铺的注册； 2. 根据 Lazada 平台正确的制订和设定物流方案； 3. 熟练地在 Lazada 平台进行店铺的优化、推广操作、接订单、发货、收款等操作。</p>	Lazada 平台操作		2
		<p>任务七： Lazada 平台客户服务与沟通</p>	<p><b>素质目标：</b> 养成诚实守信，打造产品品牌，以此实现品牌溢价销售的营销意识，为企业发展和国家强大尽力。</p> <p><b>知识目标：</b> 掌握 Lazada 平台客户服务与沟通的方法和技巧。</p> <p><b>能力目标：</b> 能熟练地在 Lazada 平台进行售后服务及客户维护等操作。</p>	Lazada 平台客户服务与沟通		2

## 五、课程实施与保障

## （一）课程实施

### 1. 课程理念

坚持以学习者为中心，按照“以学定教、以学施教、以学评教”的理念，教师根据岗位工作流程、课程内容特点和学生学情情况，融入岗赛证要求，挖掘课程思政元素和文化元素，制定教学策略；突出学生主体地位和教师的主导作用，精心设计教学流程和教学活动，通过情境体验、课堂互动、作品呈现等环节，让学生动起来，让课堂活起来；因材施教，鼓励和帮助学生个性化、差异化发展，使学生学有所思、学有所得、学有所用。

### 2. 教学策略

教学模式：线上线下混合式

教学方法：讲授法、案例教学、情境教学、问题导向、任务驱动、讨论法等。

教学手段：依托智慧职教、爱课程、超星、钉钉、腾讯云等教学平台和微信学习群、QQ学习群等，运用多媒体设备、跨境电商运营教学软件、动画、跨境电商专业实训设备、模型、挂图等教学资源和设备进行教学，动态记录学生的学习情况，教师可随时与学生互动，及时了解学生的整体和个体目标达成情况，为调整教学策略和个别辅导提供依据。

### 3. 教学过程

课前导学：教师推送学习资源，发布学习任务；学生以小组为单位研讨，完成学习任务；教师线上交流与答疑，了解学生自主学习情况，修改教学策略。

课中研学：围绕教学目标和教学重难点，针对课前自学环节的困惑和疑点，根据专业/学科课程特点和学生心理特征，精心设计教学流程，引导学生做中学、学中做，在问题导向、合作探究、师生互动、作品展示中习得知识、培养能力、提升素养。

课后践学：围绕教学目标，引导学生在课外活动中参与课程实践，拓展知识视野，践行文化价值，培育专业能力。课程实践活动原则上体现开放性（如企业调研、社会调查等）和合作性（小组或团队合作）。

### 4. 课堂形态

适应“互联网+”信息化教学环境及学生学习特点，依托“智慧职教、爱课程、

超星、钉钉、腾讯云”等智慧教育云平台和校内外实习实训基地，充分运用数字化课程资源、模拟仿真软件、教学仪器设备等教学资源和云计算、大数据、人工智能等现代教育技术，建设“云端课堂、实体课堂、仿真课堂、实境课堂”，使智慧教育覆盖教学的全过程，以学定教，打造高效课堂，促进学生个性化发展。

## （二）课程保障

### 1. 教学团队

#### （1）课程负责人

建议课程负责人具有高校教师资格；有理想信念、有道德情操、有扎实学识、有仁爱之心；具有国际经济与贸易等相关专业本科及以上学历；具有三年以上本课程教学经验和跨境电商实践能力；具有较强信息化教学能力，具有较强的本学科科研能力，能够开展课程教学改革和科学研究；每5年累计不少于6个月的企业实践经历。

#### （2）课程专任教师

建议担任本课程的主讲教师需在跨境电商企业挂职锻炼过，有跨境电商平台实战和管理经历，具备“双师”知识、素质与能力；具有跨境电商B2B数据运营职业技能等级中级以上讲师证书。具有高校教师资格、热爱教育事业、具有专业的跨境电商理论知识和实操技能，熟练使用相关教学软件，同时具备计算机技术、国际贸易知识基础。课堂上能够调动学生学习兴趣，提高学生学习热情。

#### （3）课程兼职教师

建议兼职教师在跨境电商企业担任从事基层主管以上职务，主要提供专业指导和协助项目考核。兼职教师具备良好的思想政治素质、职业道德和工匠精神，具有扎实的专业知识和丰富的实际工作经验，具有中级及以上相关专业职称，能承担《跨境电商客户服务》、《网络直播运营》、《文案策划与写作》、《国际市场营销》、《网络消费心理学》等专业课程教学，跨境电商运营推广、跨境电商产品开发等岗位的实习实训指导和学生职业发展规划指导等教学任务。

### 2. 教学设施

#### （1）教室

本课程教室拥有多媒体教室、配备计算机、投影、白板互联网接入或Wi-Fi环境，并实施网络安全防护措施；安装应急照明装置并保持良好状态，符合紧急疏散要

求，标志明显，保持逃生通道畅通无阻。

## （2）校内实训室

跨境电商运营实训室，面积 160 m<sup>2</sup>，工位 54 个，主要设备有：图形工作站 55 台、电脑桌椅 54 套、投影仪 1 台、基础设施设备及跨境电商运营模拟软件、真实项目操作平台、英语实训软件等实训软件、零售基础实训软件等。

## 3. 教学资源

（1）教材：从教育部和省教育厅指定的教材目录中选用近 3-4 年内出版的教材，优先使用国家规划教材、全国百强出版社教材、省级规划教材；鼓励校企合作开发活页式、工作手册式新型教材。

推荐教材：

《跨境电商运营从基础到实践》 作者：柯丽敏，张彦红，出版社：重庆大学出版社；出版时间：2020-06

《跨境电商多平台操作实务》作者：钟雄，祁雪；出版社：人民邮电出版社；出版时间：2019-08

（2）教学参考资料：根据课程教学的实际需要，配置与本课程相关的专业参考书，方便师生查询、借阅。主要参考书目如下：

《跨境电商—阿里巴巴速卖通宝典》，速卖通大学编著，电子工业出版社出版；出版时间：2019-12

《揭秘跨境电商》，李鹏博著，电子工业出版社；出版时间：2019-8

《亚马逊跨境电商精细化运营实战宝典》，叶鹏飞（旭鹏）著，中国铁道出版社；出版时间：2021-10

（3）数字化教学资源：建设和配备与本课程有关的音视频素材、教学课件、数字化教学案例、虚拟仿真软件、数字教材等教学资源，形成种类丰富、形式多样、使用便捷、动态更新、满足教学的数字化教学资源库。主要学习网站如：

阿里学院 <http://www.alixueyuan.net/>

淘宝大学 <http://www.taobao.com/university/>

大卖家：<http://518dmj.com/>

雨果网：<https://www.cifnews.com/>

## 六、课程考核与评价

课程的考核评价采用过程性考核评价、终结性考核评价与增值性考核评价相结合的形式，过程性考核主要包括课前线上学习、课中出勤与课堂参与度以及课后作业任务完成度等；终结性考核包括期末理论考试、专业技能考核或作品考核；增值性考核指学生在学完规定的学习任务后，获得的荣誉，竞赛获得的奖项，开发的产品、项目、专利，发表的论文等成果，可以转化成学分，替换相关课程或环节部分学分。

表 3 课程考核评价形式一览表

考核评价形式		考核内容	比例%
过程性考核与评价	课前：线上讨论、课前测试、作品提交等	到课考勤、学习态度、安全意识、合作精神、敬业精神、团队意识、课堂参与、实训操作、知识掌握等	10
	课中：课堂提问、现场操作、小组考核、小测验等		30
	课后：课后作业、课后实践、学习、作品提交等		10
终结性考核与评价	理论考试	理论知识、职业规范等	20
	技能考核/作品考核	专业技能、创新能力等	30

表 4 课程考核内容一览表

序号	模块	任务	知识点	技能点	考核占比（%）
1	跨境电商概述	任务一：跨境电商的定义与主要模式 任务二：我国跨境电商的发展历程和发展方向 任务三：跨境电商平台认知	1. 掌握跨境电商的基本概念、业务流程； 2. 了解跨境电商的特点和分类； 3. 熟知常用的 B2C 跨境电商电子商务平台：速卖通、亚马逊、eBay、WISH、Lazada 的基本情况、入驻条件、目标市场和适合企业，并且了解自建平台； 4. 了解跨境电商其他模式； 5. 掌握跨境电商发展历程与阶段及发展前景。	1. 能够为公司转型做跨境电商提供决策建议； 2. 学会根据公司优势和主打产品，选择合适的跨境电商平台； 3. 为公司提供平台选择的决策建议。	10
2	跨境电商	任务一：熟悉跨境电商平台	1. 熟悉常见的跨境电商 B2C 平台；	1. 能够知道不同跨境电商 B2C 平台的注册流程；	30

	平台运营	<p>任务二：跨境电商平台账号注册</p> <p>任务三：跨境电商平台选品</p> <p>任务四：物流选择</p> <p>任务五：商品发布</p> <p>任务六：店铺优化管理</p> <p>任务七：订单处理</p>	<p>2. 掌握跨境电商平台运营的一般流程；</p> <p>3. 熟悉不同跨境电商 B2C 平台账号注册；</p> <p>4. 能够利用数据化进行选品；</p> <p>5. 掌握不同物流方式的运费计算以及物流模板的设置；</p> <p>6. 熟悉不同跨境电商 B2C 平台产品发布以及店铺管理与优化。</p>	<p>2. 能够熟悉跨境电商 B2C 平台规则；</p> <p>3. 能够根据不同跨境电商 B2C 平台制订合适的物流方案；</p> <p>4. 能利用不同跨境电商平台的数据进行店铺选品、定价。</p>	
3	速卖通平台操作	<p>任务一：速卖通平台认知</p> <p>任务二：速卖通平台账号注册</p> <p>任务三：速卖通平台物流体系</p> <p>任务四：速卖通平台商品发布与管理</p> <p>任务五：速卖通平台店铺优化管理</p> <p>任务六：速卖通平台订单处理</p> <p>任务七：速卖通平台客户服务与沟通</p>	<p>1. 了解速卖通平台的规则；</p> <p>2. 掌握速卖通平台选品、商品定价、商品发布的方法和步骤；</p> <p>3. 掌握速卖通平台的订单处理、客户服务与沟通的技巧；</p> <p>4. 学会速卖通寄送商品的物流方式的选择。</p>	<p>1. 能够在速卖通平台正确、流利的进行平台和店铺的注册；</p> <p>2. 根据速卖通平台正确的制订和设定物流方案；</p> <p>3. 熟练地在速卖通平台进行选品操作、定价、产品的刊登和发布、店铺的优化、推广操作、接订单、发货、收款、售后服务及客户维护等操作。</p>	

4	速卖通平台操作	任务一：Ebay 平台认知 任务二：Ebay 平台账号注册 任务三：Ebay 平台物流体系 任务四：Ebay 平台商品发布与管理 任务五：Ebay 平台店铺优化管理 任务六：Ebay 平台订单处理 任务七：Ebay 平台客户服务与沟通	1. 了解 Ebay 平台的特点和选品规则； 2. 能独立完成 Ebay 平台的账户注册； 3. 能够独立运营 Ebay 平台店铺，包括对商品进行发布和管理、营销推广等。	1. 能够在 Ebay 平台正确、流利的进行平台和店铺的注册； 2. 根据 Ebay 平台正确的制订和设定物流方案； 3. 熟练的在 Ebay 平台进行选品操作、定价、产品的刊登和发布、店铺的优化、推广操作、接订单、发货、收款、售后服务及客户维护等操作。	10
5	Ebay 平台操作	任务一：Wish 平台认知 任务二：Wish 平台账号注册 任务三：Wish 平台物流体系 任务四：Wish 平台商品发布与管理 任务五：Wish 平台店铺优化管理 任务六：Wish 平台订单处理 任务七：Wish 平台客户服务与沟通	1. 了解 Wish 平台的特点，学习 Wish 平台规则； 2. 掌握 Wish 平台注册流程； 3. 能在 Wish 平台发布和管理产品、处理订单、做好客户管理。	1. 能在 Wish 平台正确、流利的进行平台和店铺的注册； 2. 根据 Wish 平台正确地制订物流方案； 3. 熟练地在 Wish 平台进行选品操作、定价、产品的刊登和发布、店铺的优化、推广操作、接订单、发货、收款、售后服务及客户维护等操作。	10
6	Wish 平台操作	任务一：亚马逊平台认知 任务二：亚马逊平台账号注册 任务三：亚马逊平台物流体系 任务四：亚马逊平台商品发布与管理 任务五：亚马逊平台店铺营销推	1. 了解亚马逊平台的特点； 2. 学习亚马逊平台账号注册流程； 3. 掌握亚马逊平台后台操作； 4. 了解亚马逊平台纠纷的应对及处理方法。	1. 能在亚马逊平台正确、流利的进行平台和店铺的注册； 2. 能根据亚马逊平台规则正确地制订和设定物流方案； 3. 熟练地在亚马逊平台进行选品操作、定价、产品的刊登和发布、店铺的优化、推广操作、接订单、发货、收款、售后服务及客户维护	15

		广 任务六：亚马逊 平台订单处理 任务七：亚马逊 平台客户服务与 沟通		等操作。	
7	亚马 逊平 台操 作	任务一：Lazada 平台认知 任务二：Lazada 平台账号注册 任务三：Lazada 平台物流体系 任务四：Lazada 平台商品发布与 管理 任务五：Lazada 平台店铺优化管 理 任务六：Lazada 平台订单处理 任务七：Lazada 平台客户服务与 沟通	1. 了解 Lazada 平台， 熟悉该平台的规则； 2. 能独立完成 Lazada 平台账号注册； 3. 掌握 Lazada 平台商 品的发布和管理，能在 平台上熟练操作和运 营。	1. 能在 Lazada 平台 正确、流利地进行平台和店 铺的注册； 2. 根据 Lazada 平台正确 地制订和设定物流方案； 3. 熟练地在 Lazada 平台 进行选品、定价、产品刊登 和发布、店铺优化、推广操 作、接订单、发货、收款、 售后服务及客户维护等操作。	15

## 七、课程进程与安排

表 5 课程进程安排一览表

序号	教学内容	计划课时		授课地点	执行周次
		理论	实践		
1	跨境电商基本认知	2		多媒体教室	第 1 周
2	跨境电商平台认知	2		实训室	第 1 周
3	跨境电商平台认知		2	多媒体教室	第 2 周
4	跨境电商平台账号注册		2	实训室	第 2 周
5	跨境电商平台选品	2		多媒体教室	第 3 周
6	跨境电商物流选择		2	实训室	第 3 周
7	产品发布	2		多媒体教室	第 4 周
8	跨境店铺管理		2	实训室	第 4 周
9	跨境店铺管理	2		多媒体教室	第 5 周
10	跨境店铺订单处理		2	实训室	第 5 周
11	速卖通注册	2		多媒体教室	第 6 周
12	速卖通操作		2	实训室	第 6 周



13	速卖通操作		2	多媒体教室	第 7 周
14	速卖通平台客户服务与沟通	2		实训室	第 7 周
15	Ebay 平台账号注册	2		多媒体教室	第 8 周
16	ebay 平台操作		2	实训室	第 8 周
17	速卖通操作	2		多媒体教室	第 9 周
18	速卖通平台客户服务与沟通		2	实训室	第 9 周
19	Wish 平台账号注册	2		多媒体教室	第 10 周
20	Wish 平台操作		2	实训室	第 10 周
21	Wish 平台操作	2		多媒体教室	第 11 周
22	Wish 平台客户服务与沟通		2	实训室	第 11 周
23	亚马逊平台账号注册	2		多媒体教室	第 12 周
24	亚马逊平台操作		2	实训室	第 12 周
25	亚马逊平台操作	2		多媒体教室	第 13 周
26	亚马逊平台操作		2	实训室	第 13 周
27	亚马逊平台客户服务与沟通	2		多媒体教室	第 14 周
28	Lazada 平台账号注册	2		实训室	第 14 周
29	Lazada 平台操作	2		多媒体教室	第 15 周
30	Lazada 平台操作		2	实训室	第 15 周
31	Lazada 平台操作	2		多媒体教室	第 16 周
32	Lazada 平台客户服务与沟通		2	实训室	第 16 周
合计		32	32		