

山东水利职业学院

课程思政教学设计方案

课程名称： 跨境电商实务

授课专业： 报关与国际货运

课程性质： 专业课 公共基础课

授课教师： 王恩军

学时数： 52

上课学期： 上半年 / 下半年

所在系部： 商务管理系

2021年2月

一、目的意义：教育部《高等学校课程思政建设指导纲要》指出，所有教师、所有课程都承担好育人责任；中共中央国务院印发的《深化新时代教育评价改革总体方案》要求“坚持把立德树人成效作为学校评价的根本标准”，“改革教师评价，推进践行教书育人使命，坚决克服重科研轻教学、重教书轻育人等现象，把师德表现作为教师资格定期注册、业绩考核、职称评聘、评优奖励首要要求，强化教师思想政治素质考察，推动师德师风建设常态化、长效化。”我校广大教师要深入挖掘本门课程所蕴含的思想政治教育元素和所承载的思想政治教育功能，紧紧围绕政治认同、家国情怀、文化素养、宪法法治意识、道德修养、职业素养、做人做事的道理等重点优化课程思政内容供给，结合各类课程进行中国特色社会主义和中国梦教育、社会主义核心价值观教育、法治教育、劳动教育、心理健康教育、中华优秀传统文化教育和德技并修教育，以专业知识、技能为载体，达到价值塑造、知识传授、能力培养“三位一体”的教学目标，形成课程思政与思政课程同向同行的协同效应，共同构建全校三全育人格局。

二、课程思政整体设计思路（可加附页）

1. 本课程共包含 5 单元，周学时 52

2. 知识目标：

识记跨境第三方操作平台规则；

熟知跨境电商操作基本工作流程；

熟知跨境电商平台选品技巧和产品信息化、定价、刊登和发布流程，跨境店铺优化及推广操作流程；

熟知国际支付宝的优势、交易流程及支付方式；

熟知接订单、发货、出境报关操作流程；

熟知不同的国际物流方式的运费计算方法；

熟知跨境收款、售后服务及客户维护业务；

熟知速卖通纠纷规则。

3. 能力目标：

能顺利开通跨境电商店铺账号；

能熟练设计跨境物流方案、合理选择跨境物流方式；

能深入调研海外市场跨境电商发展情况、形成可供企业采纳的调研报告；

能独立完成跨境电商选品及产品的信息化工作；

能合理设置跨境电商产品价格、完成产品刊登和发布；

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；

能及时处理订单、提升客户体验感和满意度；

能及时处理争议订单，维护老客户、开发新客户。

4. 思政目标：

坚定拥护中国共产党领导和我国社会主义制度，在习近平新时代中国特色社会主义思想指引下，践行社会主义核心价值观，具有深厚的爱国情感和中华民族自豪感；

崇尚宪法、遵法守纪、崇德向善、诚实守信、具备跨境电商运营的基本职业道德；

具有质量意识、环保意识、安全意识、信息素养、工匠精神、创新思维；

具备踏实肯干、吃苦耐劳的工作作风，具备善于沟通和团队合作的工作品质。

对境外客户有一定了解，并能包容、合理应对各种买方行为。

5. 思政主线：

跨境电商课程思政是充分发挥课程的德育功能，运用德育的学科思维，提炼专业课程中蕴含的文化基因和价值范式，将其转化为社会主义核心价值观具体化、生动化的有效教学载体，在“润物细无声”的知识传授中融入理想信念层面的精神指引，使专业课程更具有“温度”和“厚度”，专业课与思政元素的有效融合，在课程实施教学过程中实现全面育人的主要目标。

6. 融入的主要思政元素：

- (1) 中国传统和现代文化及其包含的价值观教育
- (2) 理解教育内涵，认同中国教育的价值取向
- (3) 培养自律、敬岗爱业、竞争合作的职业操守
- (4) 培养学生善良友好的品行：珍惜亲情友情、善待身边的人
- (5) 引导学生的正确使用网络、遵守网络规范、防范和化解风险

二、课程思政具体设计方案（按项目或章节填写，可加附页；表中红色字迹为所举例子，仅供参考，大家编写时不一定面面俱到）

教学单元(项目或章节)	主要知识点	提炼的课程思政元素	挖掘的相关思政素材	实现方法和载体途径	预期成效
项目 1: 跨境电商概述及第三方平台	1. 跨境电商内涵、分类、特征； 2. 跨境电商发展问题和发展趋势； 3. 第三方平台概述 4. 第三方平台介绍	1.将我国跨境电商发展水平的介绍和发展历程的讨论同国家“一带一路”倡议相结合，引导学生深入思考国家、社会个人发展的道路。从而培养学生的民族自豪感，树立民族自信 2.通过跨境电商相关平台操作规范介绍，使学生了解各平台规范，掌握相关平台的选择技巧； 3.实践环节采用项目小组团队合作模式，培养学生的集体主义和团队协作精神。	1.2020 中国跨境电商行业报告 2.2021 中国跨境电商发展趋势 3. 出口增长四成 中国跨境电商规模创历史新高  4.中国跨境电商进口第三方平台经营模式 5 中国扶持跨境电商在疫情中崛起 国务院：新设 46 个跨境电商综试区 	1.课前翻转任务：学生利用网络，以小组为单位查询整理：我国跨境电商的发展情况，阅读老师布置的中国跨境电商 2020 行业报告。 2.课堂讨论：我国政府对对跨境电商的支持政策 如果我要开店做出口业务，我会选择哪个平台?为什么? 3.学习反思：跨境电商岗位有哪些？我需要怎样与团队成员合作实现运营的高效运转？ 4.考核评价：将平台选择方案和团队协作方案定位学生考核的要点之一。	1. 增强学生民族文化的自豪感 2.激发学生的爱国热情和民族自信。 3.提高学生平台分析能力和团队协作能力。
项目 2: 选品和定价	1.掌握跨境电商选品的考量因素及注意事项； 2.掌握跨境电商选品的分类和方法； 3.掌握跨境电商货源选择的途径和方	1. 考虑国家利益、公司利益，平衡好个人利益和国家、公司利益之间的关系； 2.在选品和定价中维护国家形象，确保产品质量； 3 诚信经营，确保货源源	1. 选品与定价的原则 2.目标市场调研 3. 选品中的目标国、目标客户需求与文化分析 4.定价中的利与义 5. 亚马逊定价以客户体验为中心	1.课前翻转任务：学生利用网络，以小组为单位查询整理：2020 年中国对外出国中排名前 20 的商品品类 2.课堂讨论：讨论跨境出口和进口中产销品为何畅销？ 3.商品定价的策略和原则 4.考核评价：将选品和定价中的国家	1.帮助学生提高选品和定价中的法律意识。 2.培养学生的契约守信精神；

	<p>法；</p> <p>4.了解跨境电商商品的价格构成；</p> <p>5.了解跨境电商商品的定价策略。</p> <p>6.能够选择适合不同目标市场的商品；</p> <p>7.能够为商品找到稳定的货源；</p> <p>8.能够对所选商品制定有利可图的价格。</p>	<p>头安全，用户的健康安全；</p> <p>4.支持和维护、响应、遵守国家跨境电商政策。</p> <p>5.了解目标市场环境，尊重异国文化信仰，遵守法律法规。</p> <p>6. 学生在了解选品原则的同时，理解中国智造、品牌出海概念，深植民族自信。</p>		<p>利益、诚信和文化尊重作为学生考核的要点之一。</p>	<p>3.培养学生顾全大局、全面思考问题的习惯。</p>
<p>项目 3:商品发布和优化</p>	<p>1.掌握发布商品的步骤；</p> <p>2.掌握优化商品的方法；</p> <p>3.了解文案的重要性；</p> <p>4.熟悉装修店铺的工具和方法。</p>	<p>1.通过商品详情页文案撰写,培养学生精益求精的工匠精神。</p> <p>2.通过实践环节培养学生认真、严谨、细致、一丝不苟的工作作风,引导学生遵守职业道德,弘扬工匠精神。</p> <p>3.培养学生原创精神,不抄袭他人内容、不盗取其他店铺的图片,遵守平台规则,为何平台秩序,为客户需求为出发点,不能见利忘义。</p> <p>4. 企业家精神、社会责</p>	<p>1.准备商品包: 图片,标题、关键词、短描、长描----客观真实、原创,提升审美能力;</p> <p>2.熟悉各平台的商品发布和优化的规则---规则意识培养;</p> <p>3.及时发现问题,解决问题,对商品进行有针对性的优化;</p> <p>4.兑现卖家承诺,文案创作有新意</p>	<p>1.课前翻转任务: 访问优秀作品: 去阿里巴巴国际站, ebay, 亚马逊找销量好的店铺, 去分析他们的商品页面有什么特点</p> <p>2.课堂讨论: 小组为单位分析自己认为好的商品页面, 说说其优点和不足</p> <p>3.课中学习: 发布一次商品, 看网站评分, 继续优化, 直到达到 4.5 分</p> <p>4.考核评价: 优质原创作品列入学生考核的要点之一。</p>	<p>1.培养学生的平台规则意识;</p> <p>2.学生文案创作能力明显增强;</p> <p>3.学生熟悉商品发布的环节、布置, 并在实际操作中不断优化, 培养其精益求精的态度。</p>

		任、公平、诚信、友善、开展宪法法制教育等			
项目 4: 跨境电商营销	<p>1.理解互联网营销的方式;</p> <p>2.熟悉典型海外市场的特征;</p> <p>3.掌握搜索目标客户的方式;</p> <p>4.掌握常用的营销活动类型。</p> <p>5.能够独立进行海外客户搜索;</p> <p>6.能够分析海外客户的需求特征;</p> <p>7.能够开展店铺自主营销活动;</p> <p>8.能够使用 SEO 工具开展营销活动;能够使用 SNS 进行店铺营销活动。</p>	<p>1.培养对异国文化、生活方式的理解和尊重;</p> <p>2.培养学生跨文化沟通和表达中的自信。</p> <p>3.遵守目标市场的法律法规;</p> <p>4.熟悉国外常用的社交营销平台,保持清醒头脑,不被外媒不良信息带偏。</p>	<p>1. 跨境营销的概念和方法:了解国外营销平台和方式,对比国内的营销平台,尊重国外营销平台规则;</p> <p>2. 了解目标国客户群体的喜欢;在营销方式上“以人为本”,投其所好;</p> <p>3.了解主要营销活动,兑现承诺,展现诚信经营;</p> <p>4.学习 SEO,SEM 了解国外搜索引擎,利用好搜索工具为我所用。</p>	<p>1.课前翻转任务:以小组为单位选定一个目标国,做客户需求和市场调研分析;</p> <p>2.课堂讨论:分享分析结果,组际间互评;</p> <p>3.课中:通过营销策略和工具应用实操掌握跨境营销的基本技能;</p> <p>4.客观辩证地分析国外 SNS 平台,做好营销为我所用,但是不要被平台的不良思想腐蚀;</p> <p>4.考核评价:将跨境营销中的人本精神和社会主义核心价值观立场列入学生考核的要点之一。</p>	<p>1.国外市场调研能力明显增强;</p> <p>2.更加了解国外消费者,能做到“知己知彼”;</p> <p>3.是非辨别能力进一步增强,坚定立场,捍卫国家利益。</p>

<p>项目 5: 跨境支付</p>	<p>1.了解跨境电商支付的概念; 2.了解跨境电商的支付方式; 3.掌握国际电汇、西联汇款、国际信用卡、PayPal、国际支付宝的支付方式。 4.能够选择不同的支付结算方式; 5.能够掌握不同支付方式的特点; 6.能够掌握不同支付方式的支付流程。</p>	<p>1. 支付安全是本项目最大思政内容; 2. 支付安全是网络经济的坚实基础,一旦支付出现信用危机,大,可以影响国家经济,小,可以危机个人经济与财产安全,所以对学生进行支付安全教育,规避风险极为重要。</p>	<p>1. 我国电子支付信用体系的构成 2. 跨境电商的主要支付渠道和支付方式。 3. 如何确保跨境电商支付中的安全、提高风险防范意识。</p>	<p>1.课前翻转任务:布置学生观影:《社交网络》:思考 (1)网络带来的改变有哪些? (2)如何在网络交易中确保交易安全 (3)如何预防网络诈骗 2.课堂讨论:(1)网络支付的选择需要考虑的因素有哪些 (2)如何预防网络诈骗 (3) 3.课文学习后的思考:常见的第三方平台匹配的支付工具有哪些,各有什么特点。 4.考核评价:网络交易安全风险防范意识列入学生考核的要点之一。</p>	<p>1.学生合理使用网络来确保网络交易安全,个人隐私安全。 2.学生的风险防范意思明显增强。 3.能够对不同支付方式的安全性有更好的了解</p>
<p>项目 6: 跨境物流</p>	<p>1.掌握跨境电商不同的物流方式; 2.掌握不同跨境电商物流方式的优劣势; 3.了解不同跨境电商物流方式的时效性; 4.了解不同跨境电商物流方式在使用时的注意事项。 5.能够掌握跨境电商常用的物流方</p>	<p>1. 快递的服务和效能有助于促进我国在国际上的形象,具有重要的外教意义; 2.通过灰色通关机器危害介绍了解灰色通关的弊端,树立合法通关的意识;</p>	<p>1.跨境物流助力我国重外贸大国向外贸强国转变; 2.我国智慧物流的发展在全世界起到示范和领先的作用; 3.邮政物流成为我国与世界其他国家合作和建交的途径之一; 4.商业快递在国际物流中的作用; 5.顺丰业务邮寄全球,提升我国在其他国家中的形象; 6.航母上的包裹 故事</p>	<p>1.课前翻转任务:布置学生观影:纪录片中国物流:思考 (1)物流在跨境电商中的重要性; (2)物流作为国家外教方针的重要性 2.课堂讨论:如何选择合适的物流,要考虑的因素有哪些? 3.课文学习后的思考:不同国家与不同物流匹配在满足客户体验中的意义 4.考核评价:物流与国家匹配能力列入学生考核的要点之一。</p>	<p>1.提高学生的物流重要性的认识; 2.认识跨境中的物流有哪些 3.学会选择合适的物流确保用至上的服务理念。</p>

	<p>式；</p> <p>6.能够根据货物的性质和目的区域选择合适的跨境电商物流方式；</p> <p>7.能够根据订单的详情设置运费模板并计算运费。</p>				
项目 7: 跨境 客服	<p>掌握跨境电商客服工作的范畴；</p> <p>理解跨境电商客服工作的思路；</p> <p>掌握跨境电商客服工作的技巧；</p> <p>掌握客户关系管理的相关理论知识。</p> <p>能够履行客服的职责与义务；</p> <p>能够为客户提供恰当的服务；</p> <p>能够化解客服工作中的问题；</p> <p>能够对客户关系管理形成正确与深刻的见解。</p>	<p>1.通过学习跨境问题纠纷处理能力帮助学生提升跨文化沟通能力，培养学生的跨境电商职业操守；</p> <p>2. 跨境电商卖家与客户的和谐与友善的关系在纠纷处理时最能体现。跨境电商的客户遍布全球各地，在纠纷产生后，他们更看重的是卖家的态度。</p> <p>3. “国之交在于民相亲，民相亲在于利相融，利相融在于心相通”。由此可见，和谐与友善对于“和”的思想是我国传统文化的基本理论之一，它不仅包含与人相处、与客户相处“和为贵”，还蕴含了遵守平台规则，店铺</p>	<p>1.在欧美等消费理念非常成熟的国家和地区，消费者更强调购物的维权主张，因为买家认为卖家感恩买家的购买是顺理成章的事情。因此，在遇到对产品不满意、物流体验差，客户要求退款等争议时，卖家首先要做的是体现我们解决争议的友善态度，感恩客户，对于客户的遭遇表示理解，并承诺会积极解决问题，化解客户的负面情绪，让客户再次信任我们，才能顺利解决争议和纠纷。</p> <p>2.跨境店铺的“和”是动态的，是在不断变化中寻求平稳发展的。在这个动态发展中，跨境电商卖家要不断实现客户与商品的和谐关系。跨境店铺中我们经常可以看到优惠活动，甚至是 9.9 美元包邮。参加活动的商品在活动中几乎无利润可言，但是他们起的是引流的作用，目的是通过这个活动来增加店铺的流量的增加、与客</p>	<p>1.课前翻转任务：学生收看微课跨境电商中的客户纠纷典型案例，思考</p> <p>（1）客户产生纠纷的主要点有哪些？</p> <p>（2）如何有些处理纠纷，树立品牌和公司形象？</p> <p>2.课堂讨论：如何使用“移情”而不是同情来处理纠纷问题。</p> <p>3.课文学习后的思考：尊重异国文化在处理客户纠纷中的作用</p> <p>4.考核评价：客户视角处理问题的的工作方式列入学生考核的要点之一。</p>	<p>1.学生的跨文化沟通能力明显增强；</p> <p>2.学生的移情能力显著提升；</p> <p>3.学生处理问题的能力和视角得到提升和改善；</p> <p>4.质量意识逐渐增强。</p>

		能够平稳顺利的经营	户建立感情联系，然后进行二次或多次转化，从而提升店铺的销量和利润率。		
--	--	-----------	------------------------------------	--	--

【说明】

1. 课程思政目标：描述根据课程专业教育要求，有机融入习近平新时代中国特色社会主义思想、社会主义核心价值观、中国传统文化教育、宪法法治、职业理想和职业道德、做人做事的道理等教育内容。
2. 提炼的思政元素：指要对学生进行哪方面的思政教育；
3. 挖掘的思政素材：指承载思政功能的有关素材，要有内容或案例名称，载体形式可包括图片、文本、视频影像、以及其他形式等。
3. 实现方法和载体途径：描述诸如信息化载体、教师讲述、学生讲述、学生寻找提交有关资料、参观体验、课堂讨论、翻转课堂、考核评价，以及使用教材等。
4. 预期成效：可从课程思政目标达成情况（具体到哪方面的目标）、教书育人效果、课堂气氛、学生学习积极性、创新精神、获得感等方面来描述，要可观察、可评估。