



**山东轻工职业学院**  
SHANDONG VOCATIONAL COLLEGE OF LIGHT INDUSTRY

**互联网商贸专业群**  
**课程标准**  
**(2020 年)**

**互联网商贸专业群**

## 目录

互联网商贸专业群平台共享模块（9 门）	5
1. 《工匠精神与企业文化》课程标准	5
2. 《经济学基础》课程标准	17
3. 《沟通与表达》课程标准	28
4. 《商务礼仪》课程标准	37
5. 《市场营销》课程标准	45
6. 《客户关系管理》课程标准	53
7. 《电子商务与现代物流》课程标准	60
8. 《商务办公自动化》课程标准	71
9. 《统计实务》课程标准	78
物流管理专业	87
1. 《仓储管理实务》课程标准	87
2. 《电子物流配送实务》课程标准	95
3. 《物流快递服务实务》课程标准	110
4. 《物流信息管理》课程标准	123
5. 《运输组织与管理》课程标准	133
6. 《职业素养与拓展训练》课程标准	141
7. 《专业认识实习》课程标准	148
8. 《职业体验实习》课程标准	155
9. 《综合实训》课程标准	163
10. 《毕业设计》课程标准	168
11. 《跟岗实习》课程标准	175
12. 《顶岗实习》课程标准	181
国际商务专业	189
1. 《国际贸易理论与实务》课程标准	189
2. 《外贸单证实务》课程标准	205
3. 《外贸跟单实务》课程标准	216
4. 《进出口业务操作》课程标准	227
5. 《外贸函电》课程标准	241
6. 《职业素养与拓展训练》课程标准	253
7. 《专业认识实习》课程标准	260
8. 《职业体验实习》课程标准	267
9. 《综合实训》课程标准	275
10. 《毕业设计》课程标准	281
11. 《跟岗实习》课程标准	287
12. 《顶岗实习》课程标准	294
电子商务专业	299
1. 《电商运营管理实务》课程标准	299
2. 《Photoshop》课程标准	307
3. 《网络信息采集与编辑》课程标准	314

4. 《网店运营推广》课程标准.....	324
5. 《网店数据化运营》课程标准.....	332
6. 《职业素养与拓展训练》课程标准.....	341
7. 《专业认识实习》课程标准.....	348
8. 《职业体验实习》课程标准.....	355
9. 《综合实训》课程标准.....	363
10. 《毕业设计》课程标准.....	369
11. 《跟岗实习》课程标准.....	375
12. 《顶岗实习》课程标准.....	382
市场营销专业.....	387
1. 《网络营销》课程标准.....	387
2. 《市场调查与预测》课程标准.....	396
3. 《市场营销策划》课程标准.....	405
4. 《推销实务》课程标准.....	413
5. 《展示与陈列》课程标准.....	426
6. 《职业素养与拓展训练》课程标准.....	436
7. 《专业认识实习》课程标准.....	443
8. 《职业体验实习》课程标准.....	450
9. 《综合实训》课程标准.....	458
10. 《毕业设计》课程标准.....	463
11. 《跟岗实习》课程标准.....	470
12. 《顶岗实习》课程标准.....	476
专业群方向课 A（智慧物流方向）.....	484
1. 《物流法律法规》课程标准.....	484
2. 《物流企业管理规范》课程标准.....	498
3. 《快递包装实务》课程标准.....	505
4. 《条码技术与应用》课程标准.....	517
5. 《物流成本管理》课程标准.....	525
专业群课程方向 B（跨境运营方向）.....	538
1. 《财经应用文写作》课程标准.....	538
2. 《国际结算》课程标准.....	546
3. 《跨境电子商务客户服务》课程标准.....	556
4. 《跨境电子商务运营实务》课程标准.....	567
专业群课程方向 C（新媒体直播方向）.....	580
1. 《电子商务》课程标准.....	580
2. 《电子商务案例分析》课程标准.....	590
3. 《新媒体视听创意与策划》课程标准.....	599
4. 《视觉营销设计》课程标准.....	608
专业群课程方向 D（互联网营销方向）.....	615
1. 《茶艺》课程标准.....	615
2. 《服装营销基础》课程标准.....	621
3. 《网店策划经营》课程标准.....	627

4. 《消费者心理分析》课程标准.....636

## 互联网商贸专业群平台共享模块（9 门）

### 1. 《工匠精神与企业文化》课程标准

课程基本信息表

课程编号	030560	制订人	王丽丽
课程类型	互联网商贸专业群平台共享模块 专业群能力课	审定人	张德洲
先修课程	无	参考课时	30
后续课程	商务礼仪等	周课时	2
适用对象	互联网品牌专业群学生	学分	2

学时分配表

模块	项目	项目名称	参考学时
必学 模块	1	认识工匠精神与企业文化	6
	2	解析新时代工匠精神	4
	3	培育和弘扬工匠精神	6
	4	培育和弘扬优秀企业文化	6
	5	适应企业文化	6
		小计	
选学 模块	1	剖析典型企业的工匠精神与企业文化	2
		小计	
总 学 时			30

## 第一部分 课程定位

《工匠精神与企业文化》是我院互联网商贸专业群的一门专业能力课，其主要任务是：使学生掌握工匠精神与企业文化的内涵、层次和内容，以及培育工匠精神、适应企业文化等内容，具备行业企业、生产及商贸企业主要营销岗位的工匠精神培育与企业文化分析、运用等职业素质和岗位技能，打造一流团队，为后继课程的学习打下良好的基础，为培养从事互联网商贸服务和经营管理工作的高素质技术技能型专门人才服务。

## 第二部分 设计理念

### 1.设计原则

基于项目导向，突出实践能力；尊重学生主体职业发展能力需要，实施因材施教；注重过程评价，强调团队合作；利用多种资源，强化自主学习。

### 2.设计思路

根据互联网商贸行业标准、职业资格标准，以及山东省职业院校技能大赛、山东省大学生科技节创新创业沙盘模拟经营大赛等比赛标准，以业务员、客服等真实的岗位需求和人才规格要求、岗位实践技能培养为依据，以岗位基本技能和实际应用为主线，借助于现代教育技术，提高学生学习的成效，培养掌握工匠精神与企业文化基本知识，培育具备实践运用技能的营销专门人才。

### 3.教学设计特点

课程改革着眼于学生就业岗位，立足于学生职业技术能力培养，建立“以案例教学为核心、以能力提高为主线、围绕岗位职业能力”的讲训一体教学模式；引进企业真实法律案例并内化为课程内容；在课堂讲解和分析的基础上，充分利用网络资源，加大补充案例的力度；改变传统的考核模式，加大案例分析实训的力度，通过平时作业、实训考核和期末考核三个环节综合考核学生的学习效果；

辅助运用蓝墨云教学平台和微信平台，适时补充最新的典型案例，进行在线学习讨论、测试、提交作业等学习和过程考核，提高了学生学习的积极性和有效性。

### 第三部分 培养目标

#### 一、总体目标：

通过本课程的学习，使学生了解合作企业的发展历程和概况、特色企业工匠文化，熟悉互联网商贸企业规章制度、岗位工作和任务要求，学习优秀企业的成功经验，以及涌现出的代表人物的工匠精神，掌握工匠精神、适应企业文化等方面的知识和方法，使学生树立良好的职业操守和工匠精神，适应业务员、客服、店员、基层经理等各级岗位的职业能力要求，具备互联网商贸服务需要的工匠精神、企业文化运用等的岗位技能，为后继课程学习和未来发展打下良好的基础，培养他们早日成长为企业骨干和能工巧匠等高素质技术技能型专门人才打下良好的基础。

#### 二、知识目标：

- 1.熟练掌握适应互联网商贸行业企业发展的工匠精神与企业文化的内涵、层次和内容；
- 2.掌握分析培育工匠精神、适应企业文化的主要路径和方法；
- 3.熟悉培育企业优秀文化、弘扬工匠精神的主要措施，以及打造、执行过程中的注意事项；
- 4.了解我国工匠精神和企业文化发展的历史渊源，以及弘扬工匠精神、培育优秀企业文化的时代意义。

#### 三、能力目标：

- 1.能掌握新时代工匠精神与企业文化的内涵和要求，结合情景案例，对工匠精神与企业文化现状进行正确的分析评价；

2.能分析培育互联网商贸行业企业工匠精神、适应企业文化的主要路径和方法，结合情景案例，正确进行培育、管理、优化；

3.能采取适当措施，弘扬工匠精神，适应营销企业文化，并积极培育自身的工匠精神，提升自身职业素质和职业技能；

4.能结合互联网商贸服务实际，积极培育团队工匠精神与企业文化，打造一流的团队，提供优质的服务。

#### 四、素质目标：

1.具有强烈法律意识、健全人格、高尚情操，强烈的责任心和社会责任感，团队合作、良好人际关系，能够不断接受工匠精神与企业文化的新知识、新方法。

2.具有强烈责任心和团队合作意识，在学习及模拟训练中，认真学习，加强沟通，善于合作，提升工匠精神素质和企业文化涵养。

3.具有创新创业意识，能够理论联系实际，学以致用。

4.具有勤俭节约意识，在互联网商贸服务和管理实践中积极按工匠精神与企业文化要求开展工作，树立榜样，提高绩效。

## 第四部分 课程内容和要求

### 课程内容：

#### 项目一 认识工匠精神与企业文化

项目名称：认识工匠精神与企业文化	参考学时：6
学习目标： 1.掌握工匠精神与企业文化的内涵、层次、内容和基本要求。 2.熟悉工匠精神与企业文化的关系和作用。 3.了解工匠精神与企业文化的发展渊源。 4.结合互联网商贸行业标准、相关岗位内容和技能大赛需要，使学生能结合情景案例，对工	



工匠精神与企业文化的内涵和要求进行正确的分析评价。		
学习任务	课程内容和要求	参考学时
任务1 认识工匠精神	掌握工匠精神的内涵、层次、内容和基本要求，熟悉工匠精神的作用，了解工匠精神的发展渊源。能结合情景案例，对工匠精神的作用进行正确的分析评价。	2
任务2 认识企业文化	掌握企业文化的内涵、层次、内容和基本要求，熟悉企业文化的作用，了解企业文化的历史发展和现状。能结合情景案例，对企业文化的作用进行正确的分析评价。	2
任务3 分析工匠精神与企业文化的关系	熟悉工匠精神与企业文化的相互关系和作用。能结合情景案例，对它们的相互作用进行正确的分析评价。	2

### 项目二 解析新时代工匠精神

项目名称：解析新时代工匠精神		参考学时：4
<p>学习目标：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 掌握新时代工匠精神的内涵、作用和要求。</li> <li>2. 熟悉新时代工匠精神的重大意义。</li> <li>3. 了解培育新时代工匠精神的时代背景。</li> <li>4. 结合互联网商贸行业标准、相关岗位内容和技能大赛需要，能够正确分析新时代工匠精神的内涵、作用和要求；正确理解新时代工匠精神的重大意义和时代背景。</li> </ol>		
学习任务	课程内容和要求	参考学时
任务1 认识新时代工匠精神的重大意义	熟悉新时代工匠精神的重大意义，了解培育新时代工匠精神的时代背景、现状和发展趋势。能够正确理解我国认识新时代工匠精神的重大意义。	2

任务2 把握新时代工匠精神的作用和要求	掌握我国物掌握新时代工匠精神的内涵、作用和要求，能够结合自身实际树立弘扬工匠精神，成长为时代工匠的发展目标。	2
---------------------	--	---

### 项目三 培育和弘扬工匠精神

项目名称：培育和弘扬工匠精神		参考学时：6
<p>学习目标：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 掌握培育和弘扬工匠精神的时代责任和义务，以及培育、弘扬工匠精神的路径、措施和要求。</li> <li>2. 熟悉培育和弘扬工匠精神的注意事项。</li> <li>3. 结合行业标准、技能大赛和营销等岗位任务要求，能够正确培育和弘扬工匠精神。</li> </ol>		
学习任务	课程内容和要求	参考学时
任务1 培育工匠精神	掌握培育工匠精神的时代责任和义务，以及培育工匠精神的路径、措施和要求，熟悉培育工匠精神的注意事项。能够正确培育工匠精神。	2
任务2 弘扬工匠精神	掌握弘扬工匠精神的时代责任和义务，以及弘扬工匠精神的措施和要求，熟悉弘扬工匠精神的注意事项。能够正确弘扬工匠精神。	4

### 项目四 培育和弘扬优秀企业文化

项目名称：培育和弘扬优秀企业文化		参考学时：6
<p>学习目标：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 掌握优秀企业文化的外在表现和内在特征。</li> <li>2. 熟悉培育和弘扬优秀企业文化的主要步骤和措施，以及打造、执行过程中的注意事项，以</li> </ol>		

<p>及培育和弘扬优秀企业文化的时代意义。</p> <p>3. 结合行业标准、技能大赛和营销等岗位工作任务，能够正确进行培育优秀和弘扬企业文化和案例分析。</p>		
学习任务	课程内容和要求	参考学时
任务 1 培育优秀企业文化	掌握优秀企业文化的外在表现和内在特征，熟悉培育优秀企业文化的主要步骤和措施，以及打造、执行过程中的注意事项，以及培育优秀企业文化的时代意义。能够结合案例，正确培育优秀企业文化和案例分析。	2
任务 2 弘扬优秀企业文化	熟悉弘扬优秀企业文化主要步骤和措施，以及时代意义和打造、执行过程中的注意事项。能够结合案例，积极弘扬优秀企业文化。	4

### 项目五 适应企业文化

项目名称：适应企业文化		参考学时：6
<p>学习目标：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 掌握适应企业文化的要点和注意事项。</li> <li>2. 熟悉适应企业文化的要素和具体做法。</li> <li>3. 了解主要合作企业的企业文化。</li> <li>4. 结合行业标准、技能大赛和相关岗位的职责和工作任务要求，能够结合实习实训，逐步适应企业文化需要。</li> </ol>		
学习任务	课程内容和要求	参考学时
任务 1 了解企业文化	了解主要合作企业的企业文化，熟悉企业文化的要素。能正确分析企业文化的异同。	2
任务 2 适应企	掌握适应企业文化的要点和注意事项，熟悉适应企业文化的	4

业文化	具体做法。能够结合实习实训，逐步适应企业文化需要。	
-----	---------------------------	--

### 项目六 剖析典型企业的工匠精神与企业文化

项目名称：剖析典型企业的工匠精神与企业文化		参考学时：2
<p>学习目标：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 掌握典型企业的工匠精神与企业文化的思想内涵和目标定位。</li> <li>2. 熟悉典型企业的工匠精神与企业文化的培育举措。</li> <li>3. 结合行业标准、技能大赛和配送等岗位的工作要求，能够正确比较分析和综合运用典型企业的工匠精神与企业文化的思想内涵和目标定位。</li> </ol>		
学习任务	课程内容和要求	参考学时
任务 1 剖析典型企业的工匠精神	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 掌握典型企业的工匠精神的思想内涵和目标定位。</li> <li>2. 熟悉典型企业的工匠精神的培育举措。</li> <li>3. 能够正确比较分析和综合运用典型企业的工匠精神的思想内涵和目标定位。</li> </ol>	1
任务 1 剖析典型企业的企业文化	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 掌握典型企业的企业文化的思想内涵和目标定位。</li> <li>2. 熟悉典型企业的企业文化的培育举措。</li> <li>3. 能够正确比较分析和综合运用典型企业的企业文化的思想内涵和目标定位。</li> </ol>	1

## 第五部分 实施建议

### 一、教学建议

#### （一）教学条件要求

为了保证本课程满足高素质技术技能型专门人才的培养要求，培养学生的动手操作能力、知识的综合运用能力、独立分析问题和解决问题能力、基本创新能力和团队合作精神，应保证多媒体教室等校内教学设备和校外的实习实训、条件。

在完成校内教学过程中，合理安排实习实训时间，结合快递实践基地轮岗实践，由相关教师带领，分批到校外实训基地进行参观、学习，让学生了解企业实际，培养学生的职业技能和素养，开拓视野，为学习今后的其他课程打下良好的基础。

#### （二）教学方法和手段建议

本课程是一门理论性较强的课程，学生学习过程中必须理论联系实际，把所学的理论应用于工匠精神与企业文化实际。

1.充分利用现代教育技术和手段，使用多媒体教学手段，丰富教学内容，利用案例、视频、图片等实行向学生展示所授内容，帮助学生理解。

2.教学过程中注意前后承前启后，确保知识的连贯性，帮助学生构建由浅到深、层次分明的知识体系。

3.实践教学安排尽量与教学进度一致。学生以小组形式进行模拟训练。并注意对学生的指导、监督和考核，确保每一位学生能独立完成训练内容。

4.课程实施要突出实践性，把课堂教学与学生自主学习结合起来。教师应为学生自主学习的机会以及充分表现和自我发展的空间，鼓励学生通过实践、讨论、合作、探究等方式，培养学生工匠精神与企业文化实践应用能力，创造条件，让学生能够探究他们自己感兴趣的问题并努力自主解决问题。

5.灵活运用翻转课堂法、线上线下混合式教学法、案例教学法、实践模拟法、

讨论法等教学方法，倡导任务驱动式教学，培养学生工匠精神与企业文化案例分析和实践运用基本技能。

### （三）教师能力和授课要求

1.教师应加强实践锻炼，注重团队学习，不断提高教学队伍的实践技能和素质。

2.为了使从事专业教学的教师能够适应教学要求，总体上要求 80%的教师具有研究生学历，其所在专业为商贸类企业管理等相关专业。

3.考虑采用学术会议、进修、观摩和学习等方面提供更多的机会，保证他们有一定的进修学习时间和到企业实习、学习的机会。

## 二、考核评价建议

### （一）学习效果考核评价建议

针对课程的理论化、抽象化的特点，为客观地考核学生对本课程学习的真实情况，激发学生学习的积极性，提高学习成效，培养职业能力，本课程采用“过程性考核与终结性考试”相结合的课程考核方式。根据课程特点，结合项目任务的主要内容，过程性考核 60%，终结性考试占 40%。具体考核方式与成绩构成见下表。

考核方式		考核内容	分值	合计
过程性考核	日常考核	课堂出勤纪律	5	30
		任务学习及完成质量	20	
		团队合作	5	
	阶段性实践技能考核	工匠精神内涵和培育实践运用	10	30
		企业文化调研和适应性训练实践运用	10	

		典型企业的工匠精神与企业文化剖析实践运用	10	
终结性考试	期末考试	知识与技能应用能力	40	40

注：课堂出勤考核标准：迟到或早退-0.2/次；病假-0.1/学时；事假-0.3/学时；旷课-1分/学时，公假除外。

考核说明：形成性考核实施过程中可以以 ABCD 四个等级进行过程性考核的评价，A 代表优秀，B 代表良好，C 代表合格，D 代表不合格；请假超过一半课时或旷课超过三分之一的，取消期末考试资格，需要重修本课程。

## （二）教学效果考核评价建议

1.课程教学质量的考核：包括教师课堂教学的实际效果、课前准备、授课过程、课后作业批改等方面，其中课堂教育教学质量的考核是重点。

2.课程考试环节：主要考核试题设计质量、评卷质量和成绩分布等。

3.教学过程中通过教师听课、学生评教、行业评价、企业评价、教师互评、教务评价、督导听课等方式，及时反馈教学效果，校企、教师、师生一起研讨分析，不断优化教学方案，改进教学方法和教学模式，提升教学效果。

## 三、学习资源的选用和开发建议

### （一）教材

在选用教材的过程中一般选用高职规划教材，也可以是自编讲义。教师要善于结合实际教学需要，灵活地和有创造性地使用教材，对教材的内容、编排顺序、教学方法等方面进行适当的取舍或调整。教材使用一段时间以后，应该及时对使用情况进行总结分析，探讨教材的使用是否达到了预先制订的教学目标；是否有利于提高教学效果；应该在哪些方面做进一步的调整改善；是否继续使用该教材等。

具体可参考选用以下教材：

《工匠精神:向价值型员工进化》，付守永，中华工商联合出版社，2013。

#### （二）网络资源

国家职业教育教学资源库、蓝墨云班课《工匠精神与企业文化》资源等。

#### （三）其他资源

国家开放大学学习网（五分钟课程）：<http://www.ouchn.edu.cn/>

中国职业教育视频课程网（爱技能网）营销专业技能微课：  
<http://www.iskill.org.cn/>

其他网站：中国营销人才网等，主要合作企业网站等。

### 四、教师任职条件

#### （一）专任教师

专任教师一般应为商贸类专业教师，或者具有相关课程教学经验，具有大学本科及以上学历，能胜任此课程的授课任务，了解人才的培养目标，把握教学特点，在教学过程中注重学生技能的培养。

#### （二）校外兼职教师

校外兼职教师应为本行业或专业从事相应工作 5 年以上，具有大学本科及以上学历，热爱职教事业，有丰富的企业一线经理，能了解本课程的授课要求，顺利完成课程授课任务。



## 2. 《经济学基础》课程标准

### 课程基本信息表

课程编号	030640	制订人	宋世琳
课程类型	互联网商贸专业群平台共享模块 专业群能力课	审定人	庄明星
先修课程	无	参考课时	30
后续课程	商务礼仪、市场营销	周课时	2
适用对象	互联网专业群学生	学分	2

### 学时分配表

模块	项目	项目名称	参考学时
必学 模块	1	走进经济学世界	2
	2	需求、供给和均衡价格	4
	3	消费者的行为	4
	4	生产者的行为	4
	5	市场类型	2
	6	市场失灵与政府干预	2
	7	宏观经济变量	2
	8	经济增长与经济周期	2
	9	失业与通货膨胀	2
	10	宏观经济政策	4
小计			28
选学 模块	1	开放经济	2
	小计		2
总学时			30

## 第一部分 课程定位

《经济学基础》课程是我院互联网商贸专业群平台共享模块的一门专业群能力课，是一门理论性强、涉及面广、紧密联系实际、课程贴近生活，理论联系实际，它强调基础性，强调借助于理性思维的穿透力来透视实践中微观经济

问题和宏观经济问题。通过该课程的学习，能够使学生具备认识问题、分析问题、解决问题的基本思维能力和基础知识。

《经济学基础》课程注重研究规律，特别是市场经济运行规律。通过该课程的学习，让学生能够树立市场经济观念，注重分析和应用市场经济规律，进行课程思政等，并为学生将来走向工作岗位、适应社会打下良好的基础。

## 第二部分 设计理念

用好案例教学。很多数理分析性内容，如果用数学知识来分析的话，对于部分学生来讲存在一定的难度，那么，可以通过一个个的小案例来辅助他们理解和掌握。例如：讲边际成本时，如果先用买汽车票的案例来讲解，学生就会很容易理解。同时，在准备案例时，尽量少用学生体会不到、认识不深的案例。现在很多教材大多的所谓经典案例，但这些案例大多远离学生的实际生活，学生不易体会和掌握。而用贴近学生身边的案例，学生就会容易掌握。

丰富教学方法。经济学知识很多都是很抽象和复杂的，如果在理论教学过程中不注重教学方法的灵活应用，学生就会感觉枯燥乏味，从而影响教学效果。除了上面所提的用好案例教学方法外，课堂讨论、情景式教学、校外调研、课堂提问等等都可以尽量多的采用到来课堂中来，同时坚持以内容选方法的原则，用好教学方法，避免以往填鸭式的课堂授课模式。

注重学生学习主动性的激发，采用探索性、研究性的教学。学习是高度个性化的活动，老师讲的好只是前提，学生学得好才是最终目的。因此对于高职高专层次的学生来讲，适当激发他们的学习主动性，对于他们产生学习兴趣，积极主动地开展学习，甚至是调查研究具有重要作用。在授课过程中，任课教师要采取有效方式激发学生学习主动性，例如在授课之前提出研究性、探索性的问题；或者，布置开放性的、调查性的作业，都可以让学生产生好奇和兴趣，从而取得更

好的学习效果。例如：让学生运用弹性理论解释各大商场、快餐店的优惠券；房价为什么涨得这么高等。

适当增加实践内容。这是因为一是高职高专学生是要被培养为应用性人才，没有实践环节就不能更好的为这一人才培养目标服务；二是没有实践环节的经济学教学过程也是不全面的，也是不能保证经济学这一课程实际要求的。因此特别注重增加经济学课程的实践内容，可以采取以下几种方式：增加实践考核环节；增添足够的课外调研；充分运用校内合作模式教学；布置探究性小论文等。

### 第三部分 培养目标

#### 一、总体目标：

通过本课程的学习，使学生掌握经济学基础性的理论和方法等方面的知识，在初步把握理论方法体系的同时，培养学生形成运用经济观点、经济方法去观察、分析经济问题的意识和能力，为后续课程打好理论基础，为从事经济管理等岗位工作打下理论和实践基础。

#### 二、知识目标：

了解经济学的研究方法；掌握市场上商品的供求规律及均衡价格的形成原理；掌握消费者行为和生产者行为理论；理解四种市场类型及每种市场结构中厂商均衡分析；掌握市场失灵的原因与政府干预；理解国民收入指标核算指标的运用与核算方法；了解经济增长与经济周期等基本的宏观经济理论；掌握失业与通货膨胀等基本的宏观经济理论；理解财政政策和货币政策对经济运行调控时的应用及其配合使用；理解在开放经济的条件下宏观经济运行的一般原理。

#### 三、能力目标：

掌握经济学的基本原理，为学好与运用商贸财经类专业知识和技能服务；能够根据经济学的基本理论知识和技能，对市场供求发展趋势做出科学合理的预测；具备能够运用辩证思维方法、数理逻辑思维方法以及实证分析方法分析解决社会

经济现象和具体问题；具有一定的经济论文、报告等的阅读和写作能力；具有一定的运用经济学知识解释经济现象和处理经济问题的能力。

#### 四、素质目标：

通过指定学习内容和课外阅读，培养自我学习的能力；通过案例分析、小组讨论、作业等形式，锻炼学生分析问题、解决问题的能力；通过完成各类项目任务，培养创新思维能力，并锻炼团队合作意识力；培养学生像经济学家一样思考。

### 第四部分 课程内容和要求

#### 课程内容：

#### 必学模块

#### 项目一 走进经济学世界

项目名称：走进经济学世界		参考学时：2
<p>学习目标：</p> <p>掌握经济学的研究对象和研究方法；熟悉资源的稀缺性和由此产生的经济学对资源配置与利用的问题；了解经济学的形成和发展；能初步对经济学有所认识；能初步对经济学有所认识。</p>		
学习任务	课程内容和要求	参考学时
任务1 走进经济学世界	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 掌握经济学的研究对象和研究方法。</li> <li>2. 熟悉资源的稀缺性和由此产生的经济学对资源配置与利用的问题。</li> <li>3. 了解经济学的形成和发展。</li> <li>4. 能初步对经济学有所认识。</li> </ol>	2

#### 项目二 需求、供给和均衡价格

项目名称：需求、供给和均衡价格	参考学时：4
-----------------	--------

<p>学习目标：</p> <p>掌握价格的形成过程及价格如何调节经济机制。</p>		
学习任务	课程内容和要求	参考学时
任务1 市场需求与市场供给	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 掌握供需规律及影响供需的因素。</li> <li>2. 熟悉供需的变动及其应用。</li> <li>3. 了解供需曲线。</li> <li>4. 能运用供需的基本知识分析现实的经济问题。</li> </ol>	2
任务2 均衡价格及弹性理论	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 掌握均衡价格的形成及应用。</li> <li>2. 掌握需求价格弹性影响因素与应用。</li> <li>3. 熟悉需求交叉弹性的应用。</li> <li>4. 了解需求收入弹性和供给价格弹性。</li> <li>5. 能运用均衡价格、弹性理论的基本知识分析现实的经济问题。</li> </ol>	2

### 项目三 消费者的行为

项目名称：消费者的行为		参考学时：4
<p>学习目标：</p> <p>掌握实现消费者均衡的条件。</p>		
学习任务	课程内容和要求	参考学时
任务1 基数效用与消费者行为	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 掌握总效用、边际效用与边际效用递减规律。</li> <li>2. 熟悉消费者均衡原则。</li> <li>3. 了解消费者剩余。</li> <li>4. 能理解消费者如何实现均衡（也就是利益最大化）。</li> <li>5. 能运用效用理论解释现实的经济问题。</li> </ol>	2

任务 2 序数效用与消费者行为	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 掌握无差异曲线及特点。</li> <li>2. 熟悉消费者均衡变动。</li> <li>3. 了解序数效用。</li> <li>4. 能理解消费者如何实现均衡（也就是利益最大化）。</li> <li>5. 能运用效用理论解释现实的经济问题。</li> </ol>	2
-----------------	---	---

#### 项目四 生产者的行为

项目名称：生产者的行为		参考学时：4
学习目标： 掌握企业短期生产和长期生产的相关知识。		
学习任务	课程内容和要求	参考学时
任务 1 生产要素的最适组合	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 掌握生产要素的最适组合。</li> <li>2. 熟悉边际收益递减规律和一种可变生产要素的合理投入区间。</li> <li>3. 了解规模收益等其他内容。</li> <li>4. 能理解生产者的最适生产要素组合。</li> <li>5. 能运用相关理论为企业进行短期经营决策。</li> </ol>	2
任务 2 成本分析	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 掌握成本及成本函数。</li> <li>2. 熟悉短期成本与长期成本的变化与关系。</li> <li>3. 了解成本的分类。</li> <li>4. 能理解生产成本。</li> <li>5. 能运用相关理论为企业进行短期经营决策。</li> </ol>	2

#### 项目五 市场类型

项目名称：市场类型		参考学时：2
学习目标： 熟悉各个市场类型的特点。		
学习任务	课程内容和要求	参考学时
任务1 市场类型	1. 了熟悉市场类型及其特点。 2. 培养学生对市场经济运行规律的兴趣。	2

### 项目六 市场失灵与政府干预

项目名称：市场失灵与政府干预		参考学时：2
学习目标： 掌握市场失灵的含、原因及其表现、政府干预政策。		
学习任务	课程内容和要求	参考学时
任务1 市场失灵与政府干预	1. 掌握市场失灵的含、原因及其表现。 2. 能够针对市场失灵的一些经济事例提出政府干预的对策。 3. 能够解释现实生活中相关理论案例。	2

### 项目七 宏观经济变量

项目名称：宏观经济变量		参考学时：2
学习目标： 掌握国内生产总值及相关宏观总量的概念，能够初步建立起分析经济问题的宏观思维。		
学习任务	课程内容和要求	参考学时
任务1 宏观经济变量	1. 掌握国内生产总值及相关宏观总量的概念。 2. 理解国民经济中的总产出、总收入与总支出。 3. 能够初步建立起分析经济问题的宏观思维。	2

	4. 能够通过假设简化经济问题的分析技巧。	
--	-----------------------	--

### 项目八 经济增长与经济周期

项目名称：经济增长与经济周期		参考学时：2
学习目标： 了解经济周期和经济增长的决定因素。		
学习任务	课程内容和要求	参考学时
任务1 经济增长与经济周期	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 掌握经济周期含义与类型。</li> <li>2. 掌握增速计算。</li> <li>3. 理解经济增长因素。</li> <li>4. 看懂经济统计报告。</li> <li>5. 能够运用经济周期理论分析我国经济周期性波动。</li> </ol>	2

### 项目九 失业与通货膨胀

项目名称：失业与通货膨胀		参考学时：2
学习目标： 会判断失业与通货膨胀对经济发展的影响。		
学习任务	课程内容和要求	参考学时
任务1 失业与通货膨胀	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 掌握失业的类型、含义、原因、对经济的影响。</li> <li>2. 掌握通货膨胀的类型、含义、对经济的影响。</li> <li>3. 理解失业与通货膨胀之间的关系。</li> <li>4. 能够针对实际生活中的经济现象给出对策。</li> </ol>	2

### 项目十 宏观经济政策



项目名称：宏观经济政策		参考学时：4
学习目标： 熟悉各项宏观经济政策。		
学习任务	课程内容和要求	参考学时
任务1 财政政策	1. 掌握财政政策的含义。 2. 理解财政政策的工具。 3. 了解如何运用财政政策。	2
任务2 货币政策	1. 掌握货币政策的含义。 2. 理解货币政策的工具。 3. 了解如何运用货币政策。	2

### 选学模块

#### 项目一 开放经济

项目名称：开放经济		参考学时：2
学习目标： 掌握国际收支账户平衡表的构成和汇率制度。		
学习任务	课程内容和要求	参考学时
任务1 开放经济	1. 了解国际收支的概念。 2. 了解汇率的概念、汇率对经济的影响。 3. 能够利用国际收支理论和汇率制度解读经济现象。	2

## 第五部分 实施建议

### 一、教学建议

传统的经济学教学方法是讲授、练习等，经济学课程教学应让学生成为学习的主体和知识的主动建构者，而不是简单地让学生记忆或者是从外部灌输给学生。知识建构的过程，就是同化各种信息，把他人和自己已有的知识相联系，并且从认知层面上处理这些信息(即积极独立思考)而获得的。其间“反思”和“与他人互动”是关键环节，学生建构知识的最佳过程是同他人讨论并参与社会互动。这样，学生便可以参照他人对事物的理解，验证自己的看法。教学手段，注重多种方法的灵活运用，引导、鼓励学生融入课堂。对于教学方法，主要是专题讲授法、案例教学法、讨论式教学法、实践教学法等多种方法的结合；教学手段则是充分利用现代教育技术，展开多媒体教学，并借助“网络教学平台”资源进行师生互动。

### 二、考核评价建议

#### (一) 学习效果考核评价建议

评价内容		权重	合计
日常考核	课堂表现	20	100
	出勤	10	
	作业	30	
期末考核	期末考试	40	

#### (二) 教学效果考核评价建议

按照学院相关规定进行。

### 三、学习资源的选用和开发建议

#### (一) 教材

在教材选用上，选取内容精炼，含有案例分析、知识延伸和实训内容的教材。

具体可参考选用以下教材：

《经济学基础》，陈福明主编，高等教育出版社，2018年。

《经济学基础》，曼昆，北京大学出版社，2020年。

## （二）网络资源

超星等。

## （三）其他资源

微课等。

# 四、教师任职条件

## （一）专任教师

本门课程的专任授课教师需要讲师职称及以上，具备财经商贸类方面的知识储备，具有坚实的实操技能。

## （二）校外兼职教师

本门课程的校外兼职教师需要具备本科或以上学历。具有相关职业资格证书，在企业或行业具有一定的影响力。

### 3. 《沟通与表达》课程标准

#### 课程基本信息表

课程编号	030337	制订人	钟旭倩
课程类型	互联网商贸专业群平台课	审定人	张德洲
先修课程	经济学基础、工匠精神与企业文化	参考课时	24
后续课程	商务礼仪、市场营销	周课时	2
适用对象	互联网商贸品牌专业群学生	学分	1

#### 学时分配表

模块	项目	项目名称	参考学时
必学	1	打开心灵之门	4
	2	认识自己和他人	6
	3	打造魅力的语音	4
模块	4	掌握沟通的技巧	6
	5	实训与考核	4
小计			24
总学时			24

## 第一部分 课程定位

《沟通与表达》课程是我院互联网商贸专业群平台共享的模块中的专业群能力课程之一。本课程主要为互联网商贸品牌专业群中电子商务（国际商务）专业、市场营销专业中的电子商务、网络营销专员（外贸业务员）、各行业销售专业等岗位服务。沟通表达能力是职业核心能力中的基础能力，加强沟通与表达能力的培养是高等职业教育实施素质教育的抓手，是提高人才培养质量、促进互联网商贸专业群学生综合素质的发展的重要途径。本课程的开设有利于后续《网络营销》、《客户关系管理》等课程的学习。

## 第二部分 设计理念

本课程尝试打破学科体系，以人际沟通中存在的主要问题与设计的核心要素为线索，直接面向生活、面向职场、面向沟通的主体设计。理论与实践相结合，从传统的关注学习内容转变为关注学习过程和学习活动，以学习活动为中心，以职业能力培养为目的，以实用、有效为标准，结合教学策略、教学方法、实训活动设计为一体，做到“理论实践一体化”、“学做一体化”，最终为培养 1+X 专门人才的培养打下良好的基础。

## 第三部分 培养目标

### 一、总体目标：

该课程的目标在于引导学生主动树立与人沟通的积极态度，正确的认识自己和他人，获得宽阔的胸怀和正确的价值观；培养学生的沟通能力，在未来的岗位上做得到有效沟通，提高工作效率，获得较好的人际关系。培养学生的表达能力，帮助学习者在校期间的竞选、比赛等活动中充分表达、展现自我。通过学习该门课程提高商务谈判能力，在营销和客户服务的工作中能够充分获得良好的客户关

系。

## 二、知识目标：

序号	知识目标
1	掌握展现自我的技巧和方法。
2	掌握具有阳光心态的人具备的特点。
3	认识人类性格密码，认识自己，了解他人。
4	了解有效沟通的意义和作用。
5	掌握与上级、同事沟通的技巧与方法。
6	掌握演讲的基本技巧和方法。

## 三、能力目标：

序号	能力目标
1	能够学会判断他人的性格倾向和行为模式。
2	能够学会选择正确的沟通模式，有效运用影响他人。
3	能用有效沟通的方法和策略解决实际生活中的问题。
4	能运用发散性思维来组织内容和语言。
5	能帮助学生克服不良心态展现自我。
6	能养成自信的习惯和积极的行为方式。

## 四、素质目标：

序号	素质目标
1	培养学生提高口语表达能力、促进全面发展。

2	培养学生增进和强化与他人建立良好关系的技能。
3	培养学生具备自我分析、自我成长的能力。
4	培养学生具备较好的演讲能力，能做到即兴表达。
5	培养学生具备商务谈判的基本思路 and 理念。
6	培养学生具备与人合作、团队共进的协作意识。

## 第四部分 课程内容和要求

本课程以人际沟通过程中涉及的核心要素为设计线索，以职业能力培养为目的，以实用、有效和易学为标准，重视学生视野的开拓、实践教学，采用任务驱动、分组讨论、情景模拟、案例分析的教学模式以及讲练一体的教学方法。学期进行中有计划地组织学生进行社会调查、现场教学等实践活动，强化课程的实践教学效果。

### 课程内容：

#### 必学模块

#### 项目一 打开心灵之门

项目名称：打开心灵之门		参考学时：4
学习目标： 1. 掌握具有阳光心态的人具备的特点；有意识地建立自我的阳光心态。 2. 学会克服心理障碍；有意识的培养自信心。 3. 帮助学生克服不良心态掌握展现自我的技巧和方法；养成自信的习惯和积极的行为方式。		
学习任务	课程内容和要求	参考学时
任务1 阳光心态	1. 了解什么是阳光心态。 2. 了解阳光心态的作用。 3. 掌握具有阳光心态的人具备的特点。	2

任务 2 克服心理障碍	1. 了解大学生人际交往中有哪些心理障碍。 2. 掌握自信和平等的沟通技巧。	1
任务 3 展现自我	1. 掌握展现自我的技巧和方法。 2. 养成自信的习惯和积极的行为方式。	1

## 项目二 认识自己和他人

项目名称：认识自己和他人		参考学时：6
<p>学习目标：</p> <p>1. 学会判断他人的性格倾向、行为模式、心理需要；学会选择正确的沟通模式，有效运用影响他人。</p> <p>2. 掌握用心倾听的层次；了解有效的倾听的技巧。</p> <p>3. 运用肢体语言塑造良好形象，提高表达与沟通能力。</p>		
学习任务	课程内容和要求	参考学时
任务 1 性格百态	1. 了解性格的分类和特征。 2. 掌握性格特点，利于有效沟通。	2
任务 2 学会倾听	1. 掌握用心倾听的层次。 2. 了解有效的倾听的技巧。	2
任务 3 解读肢体语言	1. 了解什么是肢体语言、作用。 2. 解读肢体语言的一般方法，学会透过肢体语言深入他人内心世界。	2

## 项目三 打造魅力的语言

项目名称：打造魅力的语言	参考学时：4
学习目标：	



<p>1. 具备准确选择词语表达感情的能力；了解口语的基本特点和要求；掌握口语化的三个途径。</p> <p>2. 了解讲述和交谈的特点；掌握口语表达技巧；能运用声音技巧表达思想感情。</p> <p>3. 掌握演讲的基本技巧和方法；学会如何准备一次演讲；学会如何运用发散性思维来组织内容和语言。</p>		
学习任务	课程内容和要求	参考学时
任务1 口语表达技巧	<p>1. 了解口语的基本特点和要求。</p> <p>2. 掌握口语化的三个途径。</p>	1
任务2 有声有色地表达	<p>1. 了解讲述和交谈的特点。</p> <p>2. 掌握口语表达技巧。</p>	1
任务3 演讲与口才	<p>1. 掌握演讲的基本技巧和方法。</p> <p>2. 学会如何准备一次演讲。</p>	2

#### 项目四 掌握沟通的技巧

项目名称：掌握沟通的技巧		参考学时：6
<p>学习目标：</p> <p>1. 了解有效沟通的意义和作用；能用有效沟通的方法和策略解决实际生活中的问题；学习有效沟通的方法和策略。</p> <p>2. 掌握避免触犯人际交往禁忌的方法；人际交往有哪些禁忌。</p> <p>3. 了解沟通的技巧与方法学到在实际生活中；运用的技巧和方法。</p> <p>4. 能运用谈判的技巧提高人际沟通的能力；了解商务谈判的技巧。</p>		
学习任务	课程内容和要求	参考学时
任务1 有效沟通的策略	<p>1. 了解什么是沟通。</p> <p>2. 了解有效沟通的意义和作用。</p> <p>3. 学习有效沟通的方法和策略。</p>	2

任务2 人际交往的禁忌	1. 了解什么是禁忌。 2. 人际交往有哪些禁忌。	1
任务3 团队沟通	1. 了解什么是团队沟通。 2. 了解沟通的技巧与方法。	1
任务4 商务谈判技巧	1. 了解商务谈判的内涵及特征。 2. 了解商务谈判的技巧。	2

### 项目五 实训与考核

项目名称：实训与考核		参考学时：4
学习目标： 通过考核明确学习成果。		
学习任务	课程内容和要求	参考学时
任务1 通过考核明确学习成果	1. 以个人为单位制作 PPT，分享学习本门课程的心得、收获和改变。内容主要包括：本门课程的学习内容与心得、自己的收获与改变、下一步的行动计划。 2. 以小组形式完成团队情景剧的设计演出并进行录像，最终上交视频。选题背景以校园或职场为主，可以选取教室、宿舍、办公室、会议室等多种题材，重点考核同学们的沟通与表达能力、团队合作的能力。	4

## 第五部分 实施建议

### 一、教学建议

教师应采取项目教学，以工作任务为出发点来激发学生的学习兴趣，教学过程中要注重创设教育情境，采取理论实践一体化，要充分利用多媒体先进技术。

在教学过程中，对于涉及的理论知识的讲解要把握好深度，注意不要将该课程变成理论教学。理论讲解学时原则上不超过 30%。拓展一般安排学生自主完成。教师应以学生为主体设计教学结构，营造民主、和谐的教学氛围，使学生在相对宽松的环境中完成教学任务，激发学生参与教学活动，提高学生学习积极性，增强学生学习信心与成就感。教师应指导学生完成项目的过程中，将有关的知识、职业道德、情感态度等，与技能培养有机融合。加强学生的动手操作能力的培养，注重培养学生独立分析和解决问题的能力。在课堂教学中要尽可能安排学生讨论，相互学习。

## 二、考核评价建议

### （一）学习效果考核评价建议

改革传统的学生评价手段和方法，采用阶段评价，过程性评价与终结评价相结合，项目评价，理论与实践一体化评价模式。

以定量方式呈现评价结果，平时考核成绩（出勤纪律、学习态度、课堂活动、课后拓展）占 40%+过程性考核（训练任务完成情况、个人评价、小组评价、教师评价）占 20%+期末综合测试成绩（40%）；期末测试的形式采用“团队情景剧+个人秀”的形式进行。

应注重学生动手能力和实践中分析问题、解决问题能力的考核，对在学习和应用上有创新的学生应予特别鼓励，全面综合评价学生能力。

### （二）教学效果考核评价建议

按照学院相关规定进行。

## 三、学习资源的选用和开发建议

### （一）教材

在选用教材的过程中，教师结合本专业学生的现有学习水平，考察各出版社教材的专业特点，重点考虑体现高职高专特色的、操作性强的教材，最

终确定高职高专经济贸易类专业规划教材《沟通与表达》为主要参考教材。在教学过程中，教师结合实际教学需要，灵活地、有创造性地使用教材，对教材的内容进行有效地取舍和整合。

参考资料：

《表达与沟通能力训练》（第三版），童革，高等教育出版社

《沟通技巧与实训》，刘玉冰，清华大学出版社

《商务沟通技巧》张秋筠，对外经济贸易大学出版社

（二）网络资源

超星尔雅等。

（三）其他资源

微课等

#### 四、教师任职条件

（一）专任教师

专任教师一般应为财经商贸大类专业教师，或者具有相关课程教学经验，具有大学本科及以上学历，能胜任此课程的授课任务，了解人才的培养目标，把握教学特点，在教学过程中注重学生技能的培养。

（二）校外兼职教师

校外兼职教师应为本行业或专业从事相应工作 5 年以上，具有大学本科及以上学历，热爱职教事业，有丰富的企业一线经理，能了解本课程的授课要求，顺利完成课程授课任务。

#### 4. 《商务礼仪》课程标准

课程基本信息表

课程编号	030347	制订人	宋世琳、于珍珍
课程类型	互联网商贸专业群平台共享模块 专业群能力课	审定人	庄明星
先修课程	经济学基础、工匠精神与企业文化	参考课时	34
后续课程	沟通与表达、电子商务与现代物流	周课时	2
适用对象	互联网专业群学生	学分	2

学时分配表

模块	项目	项目名称	参考学时
必学 模块	1	认知商务礼仪	2
	2	塑造商务人员形象	8
	3	商务交往礼仪	12
	4	商务活动礼仪	8
	小计		
选学 模块	1	涉外商务礼仪	4
	小计		
总学时			<b>34</b>

### 第一部分 课程定位

《商务礼仪》课程是我院互联网商贸专业群平台共享模块的一门专业群能力课，具有一定的综合性和普遍性。本课程通过理论讲解、实际操作训练以及模拟场景训练，培养学生懂礼、知礼、行礼的意识，使学生掌握个人形象塑造的基本要领、社交礼节、会议礼仪以及涉外礼仪的规范与基本要求，熟悉与我国交往密切的主要国家的礼俗，力求在社交活动中灵活运用，以此树立个人良好形象，赢得他人对自身工作的信赖、支持与帮助，同时进课程思政，提高个人职业素养。学生学习《商务礼仪》课程后，掌握了一定的礼仪知识、礼仪的正确操作与运用

方法，可以更好的服务于实训及跟顶岗实习。

## 第二部分 设计理念

《商务礼仪》课程突出“商务活动”的特性，针对完成实际工作任务所需要的知识、能力、素质目标要求，以岗位的实用技能培养为宗旨，同时融入课程思政内容，确定课程内容的课程整体设计思路与理念。

本课程以商务活动中对礼仪的要求为出发点，根据实际需要整合教学模块、序化教学任务，突出技能点训练。

本课程在注重理论知识学习的同时，还注重学生的综合素质培养，关注学生情商的发展，通过教学内容的合理设计和教学过程中的任务式、体验式教学，提升学生的交往实战能力，沟通表达能力，组织能力，求职应聘能力，团队合作能力和职业生涯规划等能力。

## 第三部分 培养目标

### 一、总体目标：

通过本课程学习，使学生具有一定的礼仪知识、能塑造好自己形象、具有良好的商务交往本领、能开展好各项商务活动及特定商务活动工作、具备跨文化交际能力，同时具有一定的沟通能力、组织能力、应变能力、团队合作精神，能够胜任相关岗位任职要求。

### 二、知识目标：

知道商务礼仪的基本原则和国际惯例内容；了解企业商务活动的主要类型知识；熟悉各类商务活动的工作流程内容；掌握商务活动各环节礼仪规范应用本领；熟悉涉外交往礼仪规范要求技能。

### 三、能力目标：

能够提升自身的商务礼仪修养；能够塑造良好职业形象；能够知礼、懂礼和

行礼，为今后创造良好人际关系奠定重要基础。能够为企业做好商务活动安排等工作。能够运用不同国家的仪俗礼仪知识，同国际上不同国家的友好人士打交道，为塑造良好的国际形象做出应有的贡献。

#### 四、素质目标：

提高学生的商务活动安排、社会交往、实际操作能力和表达、控制、应变能力，能正确组织和从事各种商务活动。

## 第四部分 课程内容和要求

### 必学模块

#### 项目一 认知商务礼仪

项目名称：认知商务礼仪		参考学时：2
学习目标： 了解商务礼仪		
学习任务	课程内容和要求	参考学时
任务1 认知商务礼仪	1. 掌握商务礼仪修养的途径； 2. 熟悉商务礼仪在商务活动中的作用； 3. 了解商务礼仪及其特点。	2

#### 项目二 塑造商务人员形象

项目名称：塑造商务人员形象		参考学时：8
学习目标： 掌握价格的形成过程及价格如何调节经济机制。		
学习任务	课程内容和要求	参考学时
任务1 商务仪	1. 掌握仪容礼仪的规范做法	2

容礼仪	2. 熟悉并学会运用仪容礼仪技巧 3. 了解仪容的礼仪要求及各种禁忌	
任务 2 商务服饰礼仪	1. 掌握服饰礼仪规范的做法 2. 熟悉并会运用服饰礼仪的礼仪技巧 3. 了解服饰礼仪的礼仪要求	4
任务 3 商务仪态礼仪	1. 掌握仪态礼仪的基本要求 2. 熟悉商务场合各种站姿、坐姿、走姿、蹲姿和表情目光的规范要求 3. 了解仪态的含义、功能和仪态塑造的意义	2

### 项目三 商务交往礼仪

项目名称：商务交往礼仪		参考学时：12
学习目标： 能够知礼、懂礼和行礼，为今后创造良好人际关系奠定重要基础		
学习任务	课程内容和要求	参考学时
任务 1 见面礼仪	1. 掌握介绍的方式、握手的顺序、握手的时间和力度要求熟悉商务情景礼貌用语等 2. 熟悉商务情景礼貌用语、致意的方式及要求； 3. 了解介绍的作用、了解握手的忌讳。	2
任务 2 言谈礼仪	1. 掌握言谈礼仪规范的做法 2. 熟悉寻找合适交谈话题的方法 3. 了解灵活运用交谈的技巧和交谈礼节的方法	2
任务 3 接待、拜访与馈赠礼仪	1. 掌握商务接待、拜访与馈赠礼仪的基本概念和基本知识 2. 熟悉商务接待拜访的准备工作、商务馈赠的礼品选择	2



	3. 了解往来礼仪的礼仪细节、回绝馈赠礼仪	
任务 4 宴请礼仪	1. 掌握宴请的组织形式，中西餐桌次与席位的安排 2. 熟悉赴宴礼仪、中西餐的用餐方法 3. 了解宴请的礼仪、中西餐礼仪的禁忌	2
任务 5 通信礼仪	1. 掌握商务活动中的通信礼仪规范 2. 熟悉手机、网络礼仪的要求	2
任务 6 行进间礼仪	1. 掌握乘车的位次 2. 熟悉行进中的位次 3. 了解方位排序基本理念和基本规则	2

#### 项目四 商务活动礼仪

项目名称：商务活动礼仪		参考学时：8
<p>学习目标：</p> <p>能够为企业做好商务活动安排等工作。</p>		
学习任务	课程内容和要求	参考学时
任务 1 会议礼仪	1. 掌握商务会议礼仪规范、商务会议的礼仪细节、会议座次排列礼仪 2. 熟悉会场服务及会后工作、会场的选择集布置 3. 了解商务会议计划的制订要求	2
任务 2 开业庆典礼仪	1. 掌握场地布置方法 2. 熟悉约请方式的选择 3. 了解开业庆典的流程设计 4. 了解传播媒介的选择知识	2
任务 3 展览会	1. 掌握展览会的布展	2

礼仪	2. 熟悉展览会的展位分配 3. 了解展览内容宣传知识	
任务4 求职面试礼仪	1. 掌握面试时的礼仪、求职信的写法 2. 熟悉面试中的常见问题、自身与岗位的实际联系情况 3. 了解面试后的工作、求职信的格式	2

### 选学模块

#### 项目一 涉外商务礼仪

项目名称：涉外商务礼仪		参考学时：4
学习目标： 能够运用不同国家的仪俗礼仪知识，同国际上不同国家的友好人士打交道，为塑造良好的国际形象做出应有的贡献。		
学习任务	课程内容和要求	参考学时
任务1 涉外商务礼仪	1. 掌握不同国家的礼仪知识点 2. 熟悉商务涉外礼仪知识	4

## 第五部分 实施建议

### 一、教学建议

本课程实践性较强，因此讲授中应注意理论联系实际，通过必要的实践分析、课堂讨论，启迪学生的思维，加深学生对有关概念、理论等内容的理解。采用多媒体辅助教学，帮助学生深入理解，加大课堂授课的知识含量。教学内容设置严格遵循“必须、够用”的原则，知识点和技能点力求精练、易懂，实践训练力求贴近生活、具备可操作性。

### 二、考核评价建议

### （一）学习效果考核评价建议

评价内容		权重	合计
日常考核	课堂表现	30	100
	出勤	10	
	训练成绩	30	
期末考核	期末考查	30	

应注重学生对礼仪的操作和运用能力、在实践中分析问题和解决问题能力的考核，对在学习和应用上有创新的学生应予特别鼓励，全面综合评价学生能力。

### （二）教学效果考核评价建议

按照学院相关规定进行。

## 三、学习资源的选用和开发建议

### （一）教材

必须依据本课程标准来编写与选择教材。教材内容要突出实用性，应以学生为本，文字表述要简明扼要，内容展现应图文并茂、突出重点，重在提高学生的学习积极性和主动性。不论是选用还是自编教材，其基本原则在于内容具有先进性和前瞻性，与实际工作相衔接，符合开设专业的特点和专业要求。

参考资料：

《商务礼仪实务》，孙金明、刘繁荣、王春风主编，人民邮电出版社

《商务礼仪实务》，孙金明、刘繁荣、王春风，人民邮电出版社

《国际商务礼仪》，倪军，南京大学出版社

### （二）网络资源

超星等。

### （三）其他资源

微课等。

## 四、教师任职条件

### （一）专任教师

本门课程的专任授课教师需要讲师职称及以上，具备财经商贸类方面的知识储备，具有坚实的实操技能。

### （二）校外兼职教师

本门课程的校外兼职教师需要具备本科或以上学历。具有相关职业资格证书，在企业或行业具有一定的影响力。

## 5. 《市场营销》课程标准

### 课程基本信息表

课程编号	030562	制订人	韩云凤、见雨泽
课程类型	互联网品牌专业群平台共享模块 专业群能力课	审定人	张德洲
先修课程	经济学基础	参考课时	34
后续课程	职业体验实习等	周课时	2
适用对象	互联网品牌专业群学生	学分	2

### 学习分配表

模块	项目	项目名称	参考学时
必学 模块	1	搜集市场营销信息	6
	2	选择细分目标市场	8
	3	制定产品定价策略	8
	4	运用渠道促销模式	12
	小计		
选学 模块	1		0
	小计		
总 学 时			34

## 第一部分 课程定位

《市场营销》课程是我院互联网商贸品牌专业群的一门专业平台课程，授课过程中理论与实践教学并重。后继课程有《职业体验实习》等。主要学习现代营销理念、市场营销的主要程序、方法和组织管理模式，掌握从事营销岗位工作的业务技能、职业素养和创新能力，提高学生的市场敏感性和市场分析能力，为后续课程学习打下良好的基础，同时为培养高素质技术技能型管理人才做好铺垫。

## 第二部分 设计理念

根据市场营销经理助理、1+X 快递运营职业技能等级证书等职业资格标准，

以及山东省职业院校技能大赛山东省大学生科技节创新创业沙盘模拟经营大赛、汽车营销大赛等比赛标准，分析营销活动的典型工作流程，按照由简单到复杂、循序渐进原则，依次设置为搜集、选择、制定、运用四个模块。结合企业营销岗位工作任务和内容为导向，科学序化和合理设计每个项目及单元的教学内容。

## 第三部分 培养目标

### 一、总体目标：

通过本课程的学习，使学生能够熟练掌握营销的相关理论知识和基本技能，从“大营销”的角度来重新审视企业行业，掌握市场营销的操作流程，培养学生企业战略的思维能力和策略的筹划能力、分析和解决企业经营管理问题的能力、创新能力以及创业能力，为学生从事物流企业营销与管理的工作，成为高素质技术技能型专门人才打下坚实的基础。

### 二、知识目标：

1. 熟练掌握企业营销战略的制定，熟练掌握营销方案的撰写；
2. 掌握 SWOT 分析法；掌握产品组合、品牌、定价策略；掌握分销渠道策略及其管理，促销、人员推销的基本过程；
3. 熟悉企业营销的宏观和微观环境；产品品牌和生命周期特点，熟悉分销渠道系统、分销渠道设计决策；熟悉物流服务过程；
4. 了解市场特点，了解市场营销环境的特征；了解服务人员的地位、服务利益链；了解市场竞争基本模式。

### 三、能力目标：

1. 能根据市场运行标准和规范，运用相关营销常识，做好环境市场分析；
2. 能够积极开拓物流市场能力，对物流企业产品进行正确市场定位；
3. 能够合理选择渠道方式，设计和实施促销策略方案；
4. 能够做好企业人员参与和有形展示工作，设计并实施物流服务过程。

### 四、素质目标：

1. 热爱专业，培养学生实事求是、一丝不苟的工作作风；
2. 培养学生树立正确的经营指导思想，具有较强的营销思想和服务意识，并将其落实在具体工作中；
3. 培养学生诚实守信、遵纪守法、廉洁奉公、团结协作、爱岗敬业、吃苦耐劳的良好职业道德。

## 第四部分 课程内容和要求

### 课程内容：

#### 项目一 搜集市场营销信息

项目名称：搜集市场营销信息		参考学时：6
<p>学习目标：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.掌握市场营销的内容和特征。</li> <li>2.熟悉并运用市场营销的研究方法。</li> <li>3.了解市场营销的发展历程。</li> </ol>		
学习任务	课程内容和要求	参考学时
任务1 搜集市场信息	了解市场的产生与发展；熟悉市场营销学的研究对象和内容；掌握市场的关键词。	2
任务2 梳理市场营销内容	了解市场特点；熟悉市场营销学的研究内容；掌握市场营销思想的演变及比较。	2
任务3 分析消费行为模式	了解消费者市场特点；熟悉消费者购买行为研究模式；掌握消费者购买行为过程。	2

#### 项目二 选择细分目标市场

项目名称：选择细分目标市场		参考学时：8
<p>学习目标：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.掌握并运用行业模型对竞争者进行五因素分析、目标市场的选择及模式、市场营销的定位策略。</li> <li>2.熟悉营销市场的宏观和微观环境的具体内容。</li> <li>3.了解营销市场的顾客和竞争者分析、市场细分的理论依据。</li> <li>4.结合行业标准和技能大赛，使学生具备初步细分目标市场的基本职业技能。</li> </ol>		
学习任务	课程内容和要求	参考学时

任务 1 探悉营销环境	了解市场营销环境的特征；熟悉企业营销的宏观和微观环境；掌握营销环境分析的内容。	2
任务 2 细分市场	了解市场细分的依据和作用；熟悉市场细分的标准；掌握市场细分的方法和步骤。	2
任务 3 选择目标市场	了解目标市场和定位；熟悉目标市场的类型；掌握目标市场的营销策略和定位方法。	2
任务 4 定位目标市场	了解市场定位的方法；熟悉市场定位的步骤；掌握企业如何市场定位。	2

### 项目三 制定产品定价策略

项目名称：制定产品定价策略		参考学时：8
<p>学习目标：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 掌握市场营销定价的过程和方法、定价策略。</li> <li>2. 熟悉产品生命周期的特点及策略、新产品开发的程序。</li> <li>3. 了解产品的组成、影响产品定价的因素。</li> <li>4. 结合行业标准和技能大赛，使学生具备产品合理定价的基本职业技能。</li> </ol>		
学习任务	课程内容和要求	参考学时
任务 1 规划产品组合	了解产品概念及特性；熟悉产品组合的宽度、长度、深度、关联性；掌握产品组合策略。	2
任务 2 制定品牌策略	了解品牌的含义和作用；熟悉品牌的策略和保护；掌握品牌决策。	2
任务 3 解析生命周期	了解产品生命周期的基本内涵；熟悉产品生命周期的分为四个阶段；掌握产品生命周期各阶段的营销策略。	2
任务 4 制定价格策略	了解影响企业定价的因素；熟悉价格的确定与调整；掌握产品定价方法和定价技巧。	2



#### 项目四 运用渠道促销模式

项目名称：运用渠道促销模式		参考学时：12
<p>学习目标：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 掌握企业渠道的评价标准，促销的方式和具体内容。</li> <li>2. 熟悉企业渠道的设计原理和流程。</li> <li>3. 理解企业分销渠道选择的影响因素和促销沟通的模式。</li> <li>4. 结合行业标准和技能大赛，使学生具备撰写促销方案的基本职业技能。</li> </ol>		
学习任务	课程内容和要求	参考学时
任务 1 选择合作伙伴	了解分销渠道的类型；熟悉中间商；掌握分销渠道的选择应用。	2
任务 2 运用渠道策略	了解渠道系统；熟悉分销渠道设计决策；掌握分销渠道策略的实际应用。	2
任务 3 组织人员推销	了解人员推销的特点；熟悉促销的基本手段及其组合方式；掌握促销、人员推销的基本过程。	2
任务 4 进行广告宣传	了解广告的定义和目的；熟悉广告媒介的选择及特征；掌握广告定位与广告策略。	2
任务 5 评价推广效果	了解营业推广的定义、特征；熟悉营业推广的方式；掌握营业推广的基本策略。	2
任务 6 树立公众形象	了解公共关系作用；熟悉公关活动的主要工具和实施过程；掌握公共关系活动方式。	2

## 第五部分 实施建议

### 一、教学建议

#### （一）教学条件要求

为了保证本课程满足高素质技术技能型专门人才的培养要求，培养学生的动手操作能力、知识的综合运用能力、独立分析问题和解决问题能力、基本创新能力和团队合作精神，应保证一定的多媒体教室、市场营销软件等校内教学设备和校外的实习实训、条件。

在完成校内教学后，由相关教师带领，分批到校外实训基地进行体验、教学。兼职实训指导教师组织相应情境的实践教学，让学生了解企业实际、体验企业文化，培养学生的职业技能和素养，开拓视野，为学习今后的其他课程打下良好的基础。

#### （二）教学方法和手段建议

本课程是一门实践性很强的课程，学生学习过程中必须理论结合实际，把所学的理论应用于企业市场营销的实际。

1. 精心设计教学过程。建议任课教师紧紧围绕任务目标，精心设计教学过程，注重各环节的实效性，从而达到更好的教学质量和目的。

2. 充分利用现代教育技术和手段，使用多媒体教学手段，丰富教学内容，利用案例、视频、图片等实行向学生展示所授内容，帮助学生理解。

3. 教学过程中注意前后承前启后，确保知识的连贯性，帮助学生构建由浅到深、层次分明的知识体系。

4. 课程实施要突出实践性，把课堂教学与学生自主学习结合起来。教师要为学生提供自主学习的机会以及充分表现和自我发展的空间，鼓励学生通过实践、讨论、合作、探究等方式，发展物流市场营销综合应用能力，创造条件让学生能够探究他们自己感兴趣的问题并自主解决问题。

5. 灵活运用案例教学法、讨论法、实践指导法等教学方法，倡导“任务驱动型”或“目标驱动型”的教学途径，培养学生营销综合应用能力。

#### （三）教师能力和授课要求

1. 教师应加强实践锻炼，注重团队学习，不断提高教学队伍的实践技能。

2. 为了使从事专业教学的教师能够适应教学要求，总体上要求 80% 的教师具有研究生学历，其所在专业为市场营销等相关专业。

3. 考虑采用学术会议、进修、观摩和学习等方面提供更多的机会，保证他们有一定的进修学习时间和到企业实习、学习的机会。

### 二、考核评价建议

### （一）学习效果考核评价建议

为了更好的提高学生学习的积极性，对于项目教学有个比较合理的评判标准，本环节成绩评定采用百分制原则，其中过程性考核 50%，终结性考试占 50%。具体设计如下：

考核方式		考核内容	分值	合计
过程性 考核	平时 考核	课堂出勤	10	20
		课堂表现	10	
	项目 考核	项目一	4	30
		项目二	6	
		项目三	10	
项目四	10			
终结性 考试	期末 考试	知识与应用能力	50	50

#### （一）过程性考核

过程性考核分为日常考核和项目化考核两个部分，分别占 20%、30%。

##### 1. 日常考核

主要考核出勤纪律、课堂表现。出勤纪律占 10%：旷课 5 分/节，迟到或早退扣 2 分/次；病假、事假不扣分；公假除外。

课堂表现占 10%，主要是参与学习、讨论和回答问题的情况，每个学期每个学生最少回答问题 2 次，一次按满分 5 分计入，回答实际情况酌量计分。

项目任务学习及完成质量占 30%：主要是学习任务书的完成质量，每个项目满分按 5 分计入，具体成绩按实际情况酌量计分。

##### 2. 终结性考试

终结性考试占 50%，一般采用闭卷考试，主要是基础知识部分和技能训练部分，占 50 分。

##### 3. 考核说明

过程性考核实施过程中可以以 ABCD 四个等级进行过程性考核的评价，A 代表优秀，B 代表良好，C 代表合格，D 代表不合格。

### （二）教学效果考核评价建议

1. 课程教学质量的考核：包括教师课堂教学的实际效果、课前准备、授课过程、课后作业批改等方面，其中课堂教育教学质量的考核是重点。

2. 课程考试环节：主要试题质量、评卷质量和成绩分布等。

3. 教学过程中通过教师听课、学生评教、行业评价、企业评价、教师互评、教务评价、督导听课等方式，及时反馈教学效果，校企、教师、师生一起研讨分析，不断优化教学方案，改进教学方法和教学模式，提升教学效果。

### 三、学习资源的选用和开发建议

#### （一）教材

在选用教材的过程中应该选用规划教材、获奖的高职规划教材。教师要善于结合实际教学需要，灵活地和有创造性地使用教材，对教材的内容、编排顺序、教学方法等方面进行适当的取舍或调整。具体可参考选用以下教材：

《新编市场营销》，赵轶主编，机械工业出版社，2019年。

《市场营销教程》，干冀春、刘毅主编，航空工业出版社，2015年。

#### （二）网络资源

国家职业教育教学资源库、院级精品课程《物流市场营销》等。

#### （三）其他资源

中国职业教育视频课程网（爱技能网）微课：<http://www.iskill.org.cn/>

### 四、教师任职条件

#### （一）专任教师

专任教师一般应为商贸类专业教师，或者具有相关课程教学经验，具有大学本科及以上学历，能胜任此课程的授课任务，了解人才的培养目标，把握教学特点，在教学过程中注重学生技能的培养。

#### （二）校外兼职教师

校外兼职教师应为本行业或专业从事相应工作5年以上，具有大学本科及以上学历，热爱职教事业，有丰富的企业一线经理，能了解本课程的授课要求，顺利完成课程授课任务。

## 6. 《客户关系管理》课程标准

### 课程基本信息表

课程编号	030338	制订人	于珍珍
课程类型	专业能力课	审定人	张德洲
先修课程	商务礼仪、市场营销	参考课时	24
后续课程	毕业设计、跟岗实习等	周课时	2
适用对象	互联网商贸品牌专业群学生	学分	1

### 学时分配表

模块	项目	项目名称	参考学时
必学 模块	1	客户关系管理工作认知	4
	2	客户获取与分析	4
	3	培养稳定的客户关系	4
	4	持续巩固客户关系	4
	5	日常服务客户	4
小计			20
选学 模块	1	运用 CRM 高效管理客户	4
	小计		4
总 学 时			24

## 第一部分 课程定位

《客户关系管理》课程是我院互联网商贸品牌专业群的一门专业能力课。现阶段，客户的投资行为千差万别，投资者的资金规模、风险偏好和对市场的判断是左右投资者行为的关键因素。

实施有效客户关系管理，具有如下意义：首先，实施 CRM 系统后，企业可

以及时获得客户的信息，及时得到业务人员与客户交往的所有活动资料，确保公司始终掌握客户的最新资料，进而极大地减少甚至避免因业务队伍的流动而带来的客户损失。其次，CRM 系统不仅能帮助企业有效而科学地对销售队伍和销售过程进行管理，而且也可以使企业及时了解整体销售态势，帮助销售人员缩短销售周期，提高工作效率。再次，CRM 系统的实施可以为企业带来先进的“以客户为中心”的发展战略和经营理念，优化企业组织体系和职能架构，形成生产销售高效运行的管理系统和通畅的信息系统，从而为培育和提高了外贸企业核心竞争力提供全面保障。

## 第二部分 设计理念

目前，客户关系管理人才缺口较大，客户管理教育与培训明显滞后，远远不能适应客户管理与客户经营的发展需求。根据市场营销经理助理、1+X 快递运营职业技能等级证书等职业资格标准，本课程坚持“以职业岗位为课程目标，以职业能力为课程核心，以职业标准为课程内容，以学生为主体，以教师为引导”。采用任务驱动教学模式，采用小组讨论、案例分析、角色扮演、讲授等教学方法组织教学活动，使学生初步具备客户关系管理的能力。主要设计思想是转变授课方式，从教学目的、教学内容、教学方法、教学手段、考核方式等方面入手，尝试进行基于工作过程是客户关系管理课程改革，结合技能大赛(汽车营销等赛项)中对客户关系管理的使用情况设计教学任务。

设计原则：坚持与实际工作岗位需求为导向，讲求创新，讲求变革，讲求学生需求和积极主动参与。

## 第三部分 培养目标

### 一、总体目标：

通过本课程的学习，学生具备从事客户关系管理工作的高素质劳动者和高级技术应用性人才所必需的企业的基本知识与技能。学生能够在理论上进行分析、在实践上具有客户关系管理问题的分析和处理能力。同时培养学生爱岗敬业、团结协作、吃苦耐劳的职业精神与创新设计意识。

## 二、知识目标：

掌握正确的客户关系管理方法；学习借助呼叫中心开展营销服务工作；明白正确分析客户关系管理的知识；掌握发掘客户，维系客户的理论，结合 1+X 考证，拓展相关内容。

## 三、能力目标：

培养学生独立学习能力、评价与决策能力、创新意识与创造能力。学生具备正确分析客户关系管理的成败的技能；具备选择和实施正确的客户关系管理方法的能力，在工作实践中具有客户关系的维系能力。

## 四、素质目标：

培养学生的社会责任心、诚信品质与敬业精神、分析与解决问题能力、人际交流与沟通能力，专创融合，培养学生创新意识和创新精神，全面提升学生沟通协调能力等职业素养。

# 第四部分 课程内容和要求

## 课程内容：

### 必学模块

#### 项目一 客户关系管理工作认知

项目名称：客户关系管理工作认知		参考学时：4
学习目标： 1. 理解客户关系管理的内涵。 2. 掌握电子商务时代客户的新特征。		
学习任务	课程内容和要求	参考学时
任务 1 客户关系	1. 理解客户的定义，掌握客户管理的内涵	4

管理工作认知	2. 理解电子商务时代客户的新特征	
--------	-------------------	--

## 项目二 客户获取与分析

项目名称：客户获取与分析		参考学时：4
学习目标： 1. 熟悉获得潜在客户的途径与方法； 2. 掌握制定拜访计划的方法； 3. 理解客户分级管理的策略； 4. 建立客户风险意识。		
学习任务	课程内容和要求	参考学时
任务1 客户开发	1. 掌握优质潜在客户的判断标准 2. 熟悉搜集客户信息的途径	1
任务2 客户拜访	1. 掌握客户拜访的方式 2. 掌握销售介绍的关键内容	1
任务3 客户分类与分析	1. 掌握客户分类依据与方法 2. 熟悉客户信用评价的方法与管理策略	2

## 项目三 培养稳定的客户关系

项目名称：培养稳定的客户关系		参考学时：4
学习目标： 1. 理解客户关怀的内涵； 2. 掌握与客户建立互动伙伴关系的基本原则； 3. 理解个性化服务的内涵。		
学习任务	课程内容和要求	参考学时
任务1 实施客户关怀	1. 掌握客户关怀的基本工具与方法 2. 熟悉与客户建立互动伙伴关系的途径	2
任务2 提供个性化服务	1. 理解个性化服务的内涵 2. 熟悉实个性化服务方式	2

## 项目四 持续巩固客户关系

项目名称：持续巩固客户关系		参考学时：4
学习目标： 1. 熟悉客户满意度的影响因素； 2. 掌握建立企业基本服务体系的方法； 3. 理解数据挖掘的作用。		
学习任务	课程内容和要求	参考学时
任务1 调查与分析客户满意度	1. 掌握客户满意度调查工作包含内容 2. 熟悉调查与分析客户满意度方法与流程	1
任务2 优化服务流程与服务体系	1. 掌握优化服务流程与体系的原则 2. 熟悉优化服务流程与服务体系的方法	1



系		
任务3 制定服务标准	1. 掌握制定服务标准的方法 2. 了解服务标准的内容	1
任务4 挖掘客户需求, 实现持续销售	1. 熟悉数据挖掘的流程 2. 了解数据挖掘的方法	1

### 项目五 日常服务客户

项目名称: 日常服务客户		参考学时: 4
学习目标: 1. 熟悉满足不同客户需求的基本礼仪与技巧; 2. 掌握客户处理异议的基本方法与基本原则		
学习任务	课程内容和要求	参考学时
任务1 日常服务客户	1. 掌握发现和满足客户需求的技巧 2. 掌握客户异议处理的基本原则与基本方法 3. 掌握接待不同类型客户的基本技巧	4

### 选学模块

#### 项目一 运用 CRM 高效管理客户

项目名称: 运用 CRM 高效管理客户		参考学时: 4
学习目标: 1. 理解 CRM 的内涵及应用; 2. 掌握呼叫中心建设的基本步骤。		
学习任务	课程内容和要求	参考学时
任务1 运用 CRM 高效管理客户	1. 熟悉 CRM 的功能 2. 熟悉呼叫中心的结构与职责 3. 理解 CRM 的内涵及应用; 4. 掌握呼叫中心建设的基本步骤。	4

## 第五部分 实施建议

### 一、教学建议

在教学过程中结合高职学生特点, 有针对性地采用任务驱动、案例教学、分组教学、讲授等教学方法, 有效地调动学生的学习积极性和主动性, 依托数字化教学资源实施混合式教学模式。

教学过程中, 基于客户关系管理工作过程式的案例或讲解, 能够让学生更感

性的认识和理性的思考，能够较好的解决学生实践能力。

## 二、考核评价建议

### （一）学习效果考核评价建议

评价内容		权重	合计
日常考核	课堂表现	30	100
	出勤	10	
	训练成绩	30	
期末考核	期末	30	

加强评价激励式考核，除遵循学院常规性考核内容外，在考核方式、考核结果反馈方面，讲求激励，讲求实际问题的解决能力的考核。因此，可采取阶段性实践报告或问题解决式作业方式进行平时考核。期末考试上，适当增添问题解决式题型，着力考查学生实际问题解决能力。

### （二）教学效果考核评价建议

按照学院相关规定进行。

## 三、学习资源的选用和开发建议

### （一）教材

目前，高职层次的《客户关系管理》教材较多，因此，在教材选用或编写上，一是要注重互联网商贸专业群的结合，二是要注意实践内容是否足够。具体可参考选用以下教材：

《客户关系管理实践教程》，王晓望主编，机械工业出版社，2017年。

《客户关系管理》，王永贵主编，高等教育出版社，2018年。

《客户关系管理》，苏朝晖著，高等教育出版社，2016年。

### （二）网络资源

在教学中注意一些互联网资源的深入，利用多媒体的强大功为学生提供实践的模拟情景和操作平台。例如，智慧职教、超星尔雅等平台的国家精品课程。同时鼓励学生合理选择和有效利用网络资源，扩充视野。

### （三）其他资源

利用微课带动学生的学习积极性，适当让学生操作实践。

## 四、教师任职条件

### （一）专任教师

专任教师一般应为商贸类专业教师，或者具有相关课程教学经验，具有大学本科及以上学历，能胜任此课程的授课任务，了解人才的培养目标，把握教学特点，在教学过程中注重学生技能的培养。

### （二）校外兼职教师

校外兼职教师应为本行业或专业从事相应工作 5 年以上，具有大学本科及以上学历，热爱职教事业，有丰富的企业一线经理，能了解本课程的授课要求，顺利完成课程授课任务。

## 7. 《电子商务与现代物流》课程标准

### 课程基本信息表

课程编号	030421	制订人	王丹丹
课程类型	互联网商贸专业群平台共享模块 专业群能力课	审定人	庄明星
先修课程	商务礼仪、市场营销	参考课时	24
后续课程	商务办公自动化、统计实务	周课时	2
适用对象	互联网商贸专业群学生	学分	1

### 学时分配表

模块	项目	项目名称	参考学时
必学 模块	1	电子商务与物流的关系	4
	2	电子商务环境下的物流运作系统	4
	3	电子商务物流技术与设备	4
	4	电子商务物流基本功能	4
	5	电子商务物流配送管理	4
	6	电子商务环境下的供应链管理	2
小计			<b>22</b>
选学 模块	1	电子商务常见工作任务	2
	小计		
总学时			<b>24</b>

## 第一部分课程定位

《电子商务与现代物流》是我院互联网商贸专业群平台共享模块专业群能力课程之一，属于平台课程中的专业群能力课程，是必修课。主要培养学生电子商务物流管理流程中的基本原理和操作方法，使学生具有对电子商务条件下的物流运输、仓储和配送业务操作的能力，为学生毕业后能够较好地从事相关工作打下基础，为提高学生综合素质和培养高素质技术技能互联网商贸专业群人才服务。

## 第二部分课程设计理念

根据现代物流行业标准、物流师职业资格标准，以及山东省职业院校技能大赛智慧物流作业方案设计与实施赛项、全国大学生条码自动识别知识竞赛、山东省大学生科技节创新创业沙盘模拟经营大赛等比赛标准，分析社会物流活动及电子商务环境的典型工作流程，按照社会电商物流企业中所涉及到的工作岗位和职责要求，由浅入深，理论与实践相结合，以项目为导向，科学序化和合理设计每个项目及单元的教学内容。坚持以思政教育融入专业课程知识和技能的学习，启发引导学生在掌握电子商务物流专业知识和技能的同时，形成正确的态度和方法，思想与情感；坚持以 1+X 网点运营推广初级证书的课程标准为指导，实现课证相关知识技能标准融合统一。

## 第三部分课程目标

### 一、总体目标：

通过本课程的学习，使学生能够熟练掌握电子商务物流方面基本理论知识和基本技能，掌握电子商务物流方面的操作技术，培养学生在物流运作模式的选择、采购、生产物流、销售物流、配送、成本和服务管理等方面的专业知识和技能，以及协调能力、创新能力、沟通能力、独立解决问题的能力等综合职业素质。

## 二、知识目标：

掌握如何对物流链和物流链合作伙伴进行选择、物流配送方案设计；具有对电子商务条件下的物流运输、仓储和配送业务操作的能力；把物流信息技术应用于电子商务模式的开发和操作的职业能力。

## 三、能力目标：

掌握制定电子商务物流工作计划、独立决策和实施的能力；具备准确的自我评价能力和接受他人评价的承受力，并能够从成败经历中有效地吸取经验教训。

## 四、素质目标：

培养较强的逻辑思维能力；锻炼良好的团队沟通能力；具备诚实守信、爱岗敬业、吃苦耐劳的良好职业道德。

## 第四部分 课程内容和要求

### 课程内容：

#### 项目一 电子商务与物流的关系

项目名称：电子商务与物流的关系		参考学时：4
学习目标： 1. 了解中国目前电子商务企业的发展现状； 2. 熟悉电子商务企业的发展趋势和策略； 3. 掌握各种网上交易模式的应用和操作。		
学习任务	课程内容和要求	参考学时
任务1 电子商务及其商业模式	能够认识不同的电子商务模式，能够正确区分不同的电商企业	2
任务2 电子商务物流的概念及特征	认识电商物流的特点，具备电商企业交易模式熟练应用的能力	2

## 项目二 电子商务环境下的物流运作系统

项目名称：电子商务环境下的物流运作系统		参考学时：4
<p>学习目标：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 了解自营物流的优势和劣势；</li> <li>2. 掌握第三方物流的含义、功能；</li> <li>3. 产生第四方物流的原因，掌握其运作模式。</li> </ol>		
学习任务	课程内容和要求	参考学时
任务 1 物流系统的概念	了解物流系统，认识第三方物流、第四方物流。	2
任务 2 物流系统的模式	掌握自建物流的优、劣势，掌握第三方、第四方物流的运作模式。	2

## 项目三 电子商务物流技术与设备

项目名称：电子商务物流技术与设备		参考学时：4
<p>学习目标：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 了解物流技术在物流系统中的地位及物理设施及设备配置的原则；</li> <li>2. 理解物流技术在物流系统中的地位及物流设施配置原则；</li> <li>3. 掌握各物流技术与设备的相关知识</li> </ol>		
学习任务	课程内容和要求	参考学时
任务 1 物流运输设施与设备	认识物流设施和设备，熟悉其特点及用途。	2
任务 2 物流中心装卸与搬运设	认识物流中心的装卸搬运设施设备，熟悉其特点和用途。	2

备		
---	--	--

#### 项目四 电子商务物流基本功能

项目名称：电子商务物流基本功能		参考学时：4
学习目标： 1. 了解我国电子商务物流过程存在的主要问题及原因； 2. 熟悉电子商务物流的过程管理重点； 3. 重点掌握电子商务物流的物流活动过程。		
学习任务	课程内容和要求	参考学时
任务1 运输与 储存	1. 熟悉各类运输方式的特点，能够根据货物的分类开展运输组织活动； 2. 掌握储存的分类和特点，能根据货物性质和储存要求，正确选择合理的货物储存方式。	2
任务2 其他功 能	掌握包装、装卸搬运、流通加工的特点和要求，能根据货物的特性不同选择合适的物流活动。	2

#### 项目五 电子商务物流配送管理

项目名称：电子商务物流配送管理		参考学时：4
学习目标： 1. 了解配送、配送中心、电子商务下的物流配送特征的概念及相关知识； 2. 熟悉配送、配送中心、电子商务物流配送特征的操作流程及相关操作要求。		
学习任务	课程内容和要求	参考学时
任务1 配送及 配送中心	掌握配送及配送中心的概念，能区分不同的配送中心类型。	2
任务2 电子商 务下的物流配送	掌握配送中心的特征，熟悉配送中心的发展趋势，能进行配送作业。	2



特征		
----	--	--

## 项目六 管理电子商务环境下的供应链

项目名称：管理电子商务环境下的供应链		参考学时：2
学习目标： 1. 了解供应链管理的产生和发展的阶段； 2. 熟悉电子商务环境下，供应链物流管理的目标、功能； 3. 掌握 QR 和 ECR 的具体应用和操作。		
学习任务	课程内容和要求	参考学时
任务 1 电子商务下的供应链管理	认识供应链管理，熟悉电商环境下的供应链管理的特点，掌握供应链管理的方法。	2

## 项目七 电子商务常见工作任务

项目名称：电子商务常见工作任务		参考学时：2
学习目标： 1. 了解电商企业邮件发送的流程； 2. 熟悉不同的信息搜集渠道，明确信息收集的重要性； 3. 掌握电商企业的网络推广策略。		
学习任务	课程内容和要求	参考学时
任务 1 电子邮件的使用和进行网络推广	能够根据电商企业的需求，通过各种渠道收集相关信息，具备为电商企业的信息筹划和产品推广献计献策的能力。	2

## 第五部分实施建议

### 一、教学建议

#### （一）教学实施建议

1. 精心设置问题，以问题解决为中心。问题凸显思考的目标，引导学生的注意力。通过实际的问题背景来引入重要概念。

2. 建立丰富的交流和反馈渠道，加强师生之间、同学之间的交流，使教学更有针对性，培养学生的质疑能力。

3. 充分利用现代教育技术，引入多媒体教学。在经济学的教学过程中，采用多媒体课件与板书相结合的教学手段。多媒体课件便于以可控的方式在短时间内呈现丰富的信息，加深学生对知识的视觉印象。传统的板书使用起来更加灵活，有助于学生领悟电子商务原理。

4. 为学生提供精选的参考书目，指导学生充分利用身边的资源：图书馆，专家讲座、互联网搜索等等，针对自己关心的问题如何去寻找丰富的信息并做出筛选。

#### 教学实施步骤

电子商务环境下的物流运作系统教学过程设计		总学时	2
学习目标	1. 正确理解影响电商物流运作模式选择的因素； 2. 能够对正确选择电商物流运作模式；		
学习任务	掌握电商物流运作模式的正确选择		
教学材料 工具与媒体	课件、案例、多媒体		
学生知识与能力 准备要求	1. 正确理解影响电商物流运作模式选择的因素、能够对常见的问题进行恰当的处理； 2. 学生能熟练的进行电商物流运作模式的正确选择； 3. 在老师的指导下，明确完成工作任务的步骤，具有独立完成工作任务的基本能力。		
任 务	老师对情境进行展示，并进行初步讲解，同时布置任务，学生在教		

描述	师指导下，根据任务，完成相关知识的学习。	
学习步骤	学习内容	教学方法建议
1. 项目导入 提出学习任务	根据项目任务进行分析讨论	情境法、 小组讨论等
2. 讨论并学习新知识	教师对任务进行初步讲解，并引出小组任务要完成的内容	案例法、小组讨论
3. 分组讨论学习	小组讨论，并对出现的问题进行讨论、记录	讨论法 (小组讨论，老师指导)
4. 教师检查和讲评学生反思	小组展示讨论结果，教师点评	讨论法 (老师点评、答疑)
5. 总结和布置作业	总结课程内容，强调注意事项，布置复习任务	讨论法 (学生课余讨论)

在具体授课过程中：

一是在课堂教学中加强案例教学，通过以小组为单位进行案例分析和讨论，培养学生的团队合作精神和发现问题、分析问题与解决问题的能力；

二是让学生以组为单位参与游戏项目，通过游戏的结果反映该课程一些比较深奥的理论知识，增加课堂教学的趣味性，提高学生学习的积极性和能动性；

三是注重启发引导、组织讨论、角色模拟等教学方法的运用，引导学生积极思考的能力，乐于实践，从而全面提高教学效果。

## （二）教师能力和授课要求

1. 教师应加强实践锻炼，具备双师素质。注重团队学习，不断提高教学队伍的实践技能和素质。

2. 学校的相关部门应考虑采用学术会议、进修、观摩和下企业学习等方面提供更多的机会，保证他们有一定的进修学习时间和到企业实习、学习的机会。

### （三）教学资源建议

学院实训室应配置相应的网络资源，通过聘请校外专家来校做讲座等形式，加深学生对本知识的理解和掌握程度。

## 二、考核评价建议

### （一）学习效果考核评价建议

针对课程的理论化、抽象化的特点，为客观地考核学生对本课程学习的真实情况，激发学生学习的积极性，提高学习成效，培养职业能力，本课程采用“形成性考核为主，终结性考核为辅”的课程考核方式。具体考核方式与成绩构成见下表。

学生学业考核方式与成绩构成

考核方式		考核内容	分值	合计
形成性 考核	平日 考核	课堂出勤	10	20
		课堂表现	10	
	项目 化考核	知识掌握	10	30
		技能应用	10	
团队合作		10		
终结性 考试	期末 考试	知识与应用能力	50	50

### （二）教学效果考核评价建议

1. 课程教学质量的考核：包括教师课堂教学的实际效果、课前准备、授课过程，课后作业批改等方面，其中课堂教学质量的考核是重点。

2. 课程考试环节：主要考核试卷质量、评卷质量和成绩分布等。

## 三、教材选用

### （一）教材

在选用教材的过程中应该选用规划教材、获奖的高职规划教材。教师要善于结合实际教学需要，灵活地和有创造性地使用教材，对教材的内容、编排顺序、教学方法等方面进行适当的取舍或调整。教材使用一段时间以后，应该及时对使用情况进行总结分析，思考一下教材的使用是否达到了预先制订的教学目标；是否有利于提高教学效果；应该在哪些方面做进一步的调整；是否继续使用该教材等。

可参考选用以下教材：

《电子商务物流管理概论》，东南大学出版社，潘军主编，2002年5月第1次出版。

《电子商务物流管理》，高等院校电子商务专业规划教材，机械工业出版社，杨路明等编著，2010年8月

《电子商务物流》，高等职业院校国家技能型紧缺人才培养工程规划教材，电子工业出版社，周云霞主编，2010年1月

## （二）网络资源

国家职业教育物流管理专业教学资源库、蓝墨云班课《电子商务与现代物流》资源等。

## （三）其他资源

国家开放大学学习网：<http://www.ouchn.edu.cn/>；中国职业教育视频课程网（爱技能网）物流专业技能微课：<http://www.iskill.org.cn/>。

## 四、教师任职条件

### （一）专任教师

拥有教师资格证书，学历至少本科及以上，电子商务或者国际商务、市场营销、物流管理等商贸类相关专业，具有高尚的道德修养，拥有丰富的知识结构，要有解决实际问题的能力，要有创造性思维能力，要有一定的教育科研能力，要有较强的教学监控能力。

## （二）校外兼职教师

学历本科及以上，拥有五年以上互联网商贸领域相关或物流管理相关的工作经验，具有高尚道德修养，拥有丰富的知识结构和解决实际问题的能力，要有较强的教学监控能力。

## 8. 《商务办公自动化》课程标准

### 课程基本信息表

课程编号	030665	制订人	于珍珍
课程类型	互联网商贸专业群能力课	审定人	张德洲
先修课程	信息技术	参考课时	28
后续课程	毕业设计、跟岗实习等	周课时	2
适用对象	互联网商贸品牌专业群学生	学分	2

### 学时分配表

模块	项目	项目名称	参考学时
必学 模块	1	初识办公自动化	2
	2	文档处理及应用	8
	3	电子表格制作及应用	10
	4	演示文稿制作及应用	6
	小计		
选学 模块	1	电脑安全与维护	2
	小计		
总 学 时			28

## 第一部分 课程定位

《商务办公自动化》课程是我院互联网商贸专业群的一门专业群能力课，是学生学习计算机基本操作及 Office 办公软件知识的基础课程，其目标是使学生掌握计算机在办公自动化领域中的最常用的应用软件，掌握利用计算机实现办公自动化的原理及方法，并能熟练使用 Office 及其捆绑组件实现电子化办公。本课程是一门综合性和实践性很强的课程，教学时应注重理论联系实际，以培养学生实际操作动手能力为主，因此要求学生在学习过程中不断地通过大量的上机实验，熟练掌握办公软件的使用方法，为学生今后走上工作岗位打下坚实的基础。

## 第二部分 设计理念

本课程的总体设计思路是，从现代办公应用中所遇到的实际问题出发，以现代办公应用为主线，用项目引导、任务驱动的方式，通过“提出问题”→“分析问题”→“解决问题”→“总结提高”四部曲展开。在宏观教学设计上突破以知识点的层次递进为体系的传统模式，将职业工作过程系统化，以工作过程为参照系，按照工作过程循序渐进的学习知识，培养学生规范、高效率、高质量地应用办公软件能力。

根据市场营销经理助理、1+X 快递运营职业技能等级证书等职业资格标准，每个项目的学习以“做”为中心，教和学都围绕着做，在做中学，在学中做，做到“教、学、做”一体化，达到理论与实践的统一，同时注重培养学生的自主学习能力和职业素养的提高，结合技能大赛中对办公自动化软件的使用情况设计教学任务。

## 第三部分 培养目标

### 一、总体目标：

通过本课程的学习，使学生掌握办公自动化的基本技术和应用技能，掌握应用办公自动化技术完成日常工作并优化日常工作过程的方法，能熟练地将办公自动化软件作为一个多功能工具加以使用，学会按不同的任务要求应用办公自动化技术中的各种功能处理和完成任务，在完成任务的过程中学会分析任务，以选择不同的应用软件，提高处理任务过程中的解决问题能力，达到满足任务的最终要求，实现任务目标完成的完整性、规范性，学会创造性完成任务。能熟练使用办公自动化技术处理日常事务性工作，加强学生的办公自动化应用意识，培养学生在办公自动化领域的办公事务处理、数据处理、信息管理的能力，培养学生的办公软件综合应用能力和信息化水平，为提高学生的职业能力奠定良好的基础。



## 二、知识目标:

通过本课程的学习,培养学生对办公室内常用软件和设备的应用能力,主要包括:常用办公软件 Word、Excel、PowerPoint 三个软件的常用操作功能、办公室常用的设备的简单安装、维修和应用,以使学生在今后的工作中,能熟练进行商务办公操作,结合 1+X 考证,拓展相关内容。

## 三、能力目标:

能制作出适于企事业单位所需要各种文档,可在 Excel 中进行数据计算与处理操作,能制作出符合会议报告等性质的演示文稿,熟练操作网络资源。能使用及简单维护各种基础办公设备。

## 四、素质目标:

通过完成各类项目任务,结合课程思政,培养学生的自我学习和实际操作的能力,认真细致的责任心,尽量降低数据处理错误率;通过实际操作,不断尝试和体验操作过程,培养学生的总结和归纳的能力;专创融合,培养学生创新意识和创新精神;通过学生之间的交流,培养学生的团队合作精神。

## 第四部分 课程内容和要求

### 课程内容:

#### 必学模块

#### 项目一 初识办公自动化

项目名称: 初识办公自动化		参考学时: 2
学习目标: 能独立进行操作系统的安装与维护;会安装和设置 Office 办公软件。		
学习任务	课程内容和要求	参考学时
任务 1 初识办公自动化	1. 认识电脑的硬件及各种接口。 2. 掌握电脑及其外设的连接方法和电脑的基本使用方法。	2

项目名称: 文档处理及应用	参考学时: 8
---------------	---------

<b>学习目标：</b> 1. 了解 Word 的功能和特点，掌握 Word 窗口的组成和操作界面。 2. 掌握文档的建立、打开、编辑文本以及保存文档。 3. 掌握字符格式化、段落格式化、文档显示方式、分栏的编排、替换与查找、设置首字下沉。 4. 掌握图形插入、调整图形、图文混排、以及掌握艺术字的插入和编辑。 5. 掌握表格的创造、表格行和列的调整与处理，掌握表格格式的设计，了解表格中数据的排序和计算，了解由表生成图。掌握页眉、页脚和页码的设置，掌握页面的设置，学会分页和查看文档的属性，掌握打印设置功能和文档的打印。		
<b>学习任务</b>	<b>课程内容和要求</b>	<b>参考学时</b>
任务 1 文字处理软件的使用	设计、建立、编辑及打印文件：规定打印纸的规格，对内容及版面的合理性进行评价分析（文件可以是：会议通知、论文稿、书稿、运动会程序册、文艺演出节目单、英文试卷等）	2
任务 2 文档的格式设置	模仿、设计制作一份调查表：不同类型的版面制作与打印	2
任务 3 制作表格	制作一张表格：规定打印纸的规格，对表格的合理性、内容的完整性及版面的合理性进行评价分析（表格可以是：课程表、体检表、座位表、成绩表、学籍表、个人简历表等）	2
任务 4 应用艺术字与图片	设计制作一张海报：根据不同的主题设计不同的版面及选择不同的素材，内容的合理及完整性（如：讲座、演唱会、各种竞赛等）	2

## 项目二 文档处理及应用

### 项目三 电子表格制作及应用

<b>项目名称：电子表格制作及应用</b>		<b>参考学时：10</b>
<b>学习目标：</b> 1. 掌握 Excel 的主窗口和工作簿窗口的组成，以及工作簿、工作表、单元格等基本概念。 2. 掌握插入、删除、移动、复制、替换、查找的基本操作，掌握数据输入的基本方法。 3. 掌握数据运算的基本方法，公式和函数的使用。 4. 掌握工作表的格式化。 5. 掌握创建图表的两种方法，掌握对图表的移动、复制、缩放、删除、图例、网格线的基本操作，掌握对图表中各独立对象的格式化。		
<b>学习任务</b>	<b>课程内容和要求</b>	<b>参考学时</b>
任务 1 电子表格软件的使用	熟练制作各种表格：在规定大小的纸张打印表格，内容完整，表格合理（如：座位表、课程表、成绩报表、体检表、履历表等）	2
任务 2 一般数据处理	熟练掌握数据智能填充：快速制作九九乘法表；拉面问题；甲子年问题；履历的制作	2
任务 3 使用函数处理数据	常用函数应用：选择题的分数计算，成绩统计与分析，排名，水仙花数问题，根据身份证判断性别、计算年龄、提取出生年月，姓氏笔划排序	2
任务 4 图表的应用	图表应用：某班成绩分数段统计并制作图表	2
任务 5 数据管	设计一张电子座位表，以批注来显示每个人的照片；设计一	2

理和分析	个带个人照片班级通讯录，并能链接个人网页或个人邮箱	
------	---------------------------	--

#### 项目四 演示文稿制作及应用

项目名称：演示文稿制作及应用		参考学时：6
学习目标： 掌握 PowerPoint 的主窗口组成，掌握创建文稿的方法。掌握 PowerPoint 的多种视图方式，掌握设置演示文稿的外观。掌握使用多媒体对象、动画等来修饰幻灯片。掌握幻灯片的放映。		
学习任务	课程内容和要求	参考学时
任务 1 使用动画功能	设计页面各对象的动画效果：制作一个动态贺卡，有主题、有内容、色彩搭配有效果并进行评比	2
任务 2 使用多媒体素材	设计制作一个产品展示的演示文稿：有主题，产品的图片、产品的录像、产品的文字资料、语音及背景音乐	2
任务 3 制作不同顺序结构的演示文稿	设计制作教学课件：幻灯片结构设计，顺序结构的演示文件、分支结构的演示文件、循环结构的演示文件，通过一个界面演示文件利用链接或动作调用其他演示文件，能打开其他应用程序（如：Excel 或 Word 应用的某一个功能的操作说明演示等）	2

#### 选学模块

##### 项目一 电脑安全与维护

项目名称：电脑安全与维护		参考学时：2
学习目标： 掌握电脑安全防护常识，熟悉常用的电脑维护方法		
学习任务	课程内容和要求	参考学时
任务 1 电脑安全与维护	能独立安装、使用、调试、维护常用的办公自动化软件。 能安全使用电脑，做好电脑的日常维护。	2

## 第五部分 实施建议

### 一、教学建议

1.本课程是实践性很强，必须加强对动手能力环节的指导，提升学生的信息技术素养和技能。

2.教学过程中，要从高职教育的目标出发，根据商务专业学生未来工作的需求，把握好“必需、够用为度”的原则。

3.教学中要结合教学内容的特点，培养学生独立学习习惯，努力提高学生的自学能力和创新精神；依托数字化教学资源实施混合式教学模式。

## 二、考核评价建议

### （一）学习效果考核评价建议

学生学业考核评价成绩可以分为过程考核和期末考试考核两部分，注重过程考核的重要性。过程考核主要包括学生出勤、课堂表现、平时作业（占总成绩的30%）和过程性资料的整理完成情况（占总成绩的30%），期末考试考核以闭卷考试为主要方式（占总成绩的40%）。

### （二）教学效果考核评价建议

按照学院相关规定进行。

## 三、学习资源的选用和开发建议

### （一）教材

在教材选用上，选取内容精炼，含有案例分析、知识延伸和实训内容的教材。

具体可参考选用以下教材：

《Word/Excel/PPT 2016 高效办公从入门到精通》，赛贝尔资讯编,清华大学出版社,2018年。

《办公自动化实用教程》，李菡编，人民邮电出版社，2019年。

### （二）网络资源

超星尔雅、智慧职教等。

### （三）其他资源

积极开发和合理利用课程资源是课程实施的重要组成部分。在教学中，除了合理有效地使用教科书以外，还应该积极利用其他课程资源，特别是多媒体、各种形式的网络资源、杂志等。

## 四、教师任职条件

### （一）专任教师

专任教师一般应为计算机专业教师，或者具有相关课程教学经验，具有大学本科及以上学历，能胜任此课程的授课任务，了解人才的培养目标，把握教学特

点，在教学过程中注重学生技能的培养。

## （二）校外兼职教师

校外兼职教师应为本行业或专业从事相应工作 5 年以上，具有大学本科及以上学历，热爱职教事业，有丰富的企业一线经理，能了解本课程的授课要求，顺利完成课程授课任务。

## 9. 《统计实务》课程标准

### 课程基本信息表

课程编号	030328	制订人	王丽丽
课程类型	互联网品牌专业群平台共享模块 专业群能力课	审定人	张德洲
先修课程	市场营销	参考课时	28
后续课程	职业体验实习等	周课时	2
适用对象	互联网品牌专业群学生	学分	2

### 学时分配表

模块	项目	项目名称	参考学时
必学 模块	1	认知统计	4
	2	统计设计与调查	6
	3	统计数据整理	6
	4	统计数据分析	10
小计			26
选学 模块	1	统计预测	2
	小计		2
总 学 时			28

## 第一部分 课程定位

本课程是我院互联网商贸专业群的一门平台共享课程。通过本课程的学习，使学生理解统计学的基本概念，熟悉统计工作中所使用的软件，系统掌握收集数据、整理数据、分析数据的基本原理及方法；帮助学生建立良好的定量分析的方法论基础，培养和提高正确处理数据资料的能力，并尤其是能根据业务管理要求，完成业务数据分析、时效数据分析等相关工作。

## 第二部分 设计理念

本课程以就业为导向，以能力为本位，以岗位需要和职业标准为依据，训练和提高学生的数据整理及分析能力。课程内容的编排和组织是以企业需求、学生的认知规律、多年的教学积累为依据确定的。立足于实际能力培养，对课程内容的选择标准作了相应改革，打破以知识传授为主要特征的传统学科课程模式，转变为以工作任务为中心组织课程内容，并让学生在完成具体项目的过程中学会完成相应工作任务，并构建相关理论知识，发展职业能力。课程内容突出对学生职业能力的训练，理论知识的选取紧紧围绕工作任务完成的需要来进行，并融合了相关 1+X 职业技能等级证书对职业技能的要求。项目设计以工作任务为线索来进行。教学过程中，采取理实一体教学，给学生提供丰富的实践机会。

按照情境学习理论的观点，只有在实际情境中学生才可能获得真正的职业能力，并获得理论认知水平的发展，因此本课程要求打破纯粹讲述理论知识的教学方式，实施项目教学以改变学与教的行为。每个项目的学习都按工作任务为载体设计的活动来进行，以工作任务为中心整合理论与实践，实现理论与实践的一体化的教学。

## 第三部分 培养目标

### 一、总体目标

通过本课程的学习，使学生具备信息搜集、整理与分析的基础，能够分析当前的市场环境，并能尝试着设计合理的数据信息环境和分析信息；养成诚实、守信、吃苦耐劳的品德，养成善于动脑，勤于思考，及时发现问题的学习习惯；在统计软件的使用过程中培养效率和安全意识，养成良好的职业道德和积极严谨的求学态度；具有善于和同学、老师沟通和与企业工作人员共事的团队意识，能进行良好的团队合作，并能具有应用能力、再学习的能力、创新能力、职业岗位竞争能力、创业能力。

### 二、知识目标：

使学生了解统计在经济生活中产生的作业，理解统计指标与指数的关系和意义，熟练掌握数据收集、整理、分析的原理和方法。

### 三、能力目标：

培养学生搜集资料、调查市场、阅读资料和利用资料的能力，把握对企业的经济数据分析的能力，熟练地利用数据的结论进行简单的预测，培养学生积极主动的自学能力。

### 四、素质目标：

1. 通过完成小组任务增强团队协作能力。
2. 通过对周围经济现象的观察和分析增强解决问题能力。
3. 通过完成社会调查、资料查找和分析任务提高自我学习能力。

## 第四部分 课程内容和要求

### 课程内容：

#### 项目一 认识统计



项目名称：认识统计		参考学时：2
学习目标： 1. 熟悉统计的基本职能和统计工作流程； 2. 掌握统计中的几个基本概念、最常用统计软件Excel的主要功能。		
学习任务	课程内容和要求	参考学时
任务 1: 认识统计工作	1. 熟悉统计的基本职能和统计工作流程； 2. 掌握统计中的几个基本概念。	1
任务 2: 认识统计软件	1. 了解常用统计软件； 2. 掌握最常用统计软件 Excel 的主要功能。	1

### 项目二 统计设计与调查

项目名称：统计设计与调查		参考学时：6
学习目标： 1. 熟悉统计调查的组织形式和具体方法； 2. 掌握统计调查方案的内容； 3. 掌握统计调查问卷的基本结构； 4. 掌握调查问卷设计的原则、程序，问题类型、排序的设计。		
学习任务	课程内容和要求	参考学时
任务 1: 设计统计调查方案	1. 熟悉统计调查的组织形式和具体方法； 2. 掌握统计调查方案的内容。	2
任务 2: 设计统计调查问卷	1. 掌握统计调查问卷的基本结构； 2. 掌握调查问卷设计的原则、程序，问题类型、排序的设计。	2
任务 3: 进行统计调查	1. 熟悉统计调查的方法与手段； 2. 掌握网络调查法。	2

### 项目三 统计数据整理

项目名称：统计数据整理		参考学时：6
学习目标： 1. 能够熟练运用统计分组的方法对调查的资料进行分组； 2. 能够编制科学合理的变量分配数列。		
学习任务	课程内容和要求	参考学时
任务 1：编制分配数列	1. 熟悉统计整理的程序； 2. 掌握统计分组的原则和方法； 3. 掌握分配数列（重点是变量分配数列）的编制方法。	2
任务 2：绘制统计表、统计图	1. 掌握统计表的设计方法； 2. 掌握统计图的种类及绘制方法。	4

#### 项目四 统计数据分析

项目名称：统计数据分析		参考学时：10
学习目标： 1. 掌握静态指标、动态指标等各种指标的概念及含义； 2. 能运用 Excel 计算各种指标并进行分析。		
学习任务	课程内容和要求	参考学时
任务 1：静态指标分析	1. 掌握总量指标中时期指标和时点指标的含义和区分方法； 2. 掌握各种相对指标的计算方法； 3. 掌握算术平均数、调和平均数、几何平均数、位置平均数的计算方法； 4. 理解并掌握标志变异指标的含义、作用及各种标志变异指标的计算方法。	2
任务 2：动态指标分析	1. 理解动态数列的概念、构成要素和种类； 2. 理解动态数列中各种水平分析指标和速度分析指标的含	2

	义； 3. 掌握动态数列相关指标的计算方法。	
任务 3：指数分析	1. 理解统计指数的概念、种类和作用； 2. 掌握综合指数和平均指数的编制原理； 3. 理解平均指标指数体系及其应用。	2
任务 4：抽样推断	1. 理解抽样推断的涵义和特点； 2. 了解抽样推断作用和种类，重点掌握抽样推断的基本方法。	1
任务 5：相关分析与回归分析	1. 了解相关的种类，相关分析的内容； 2. 掌握相关系数的计算方法，利用相关系数判断现象相关的密切程度。	1
任务 6：编写统计分析报告	1. 了解明确统计分析报告的类型； 2. 熟悉统计分析报告的编写格式； 3. 掌握统计分析报告的要求、步骤和方法。	2

### 项目五 统计预测

项目名称：统计预测		参考学时：2
学习目标： 1. 熟悉三种预测方法的基本应用； 2. 了解三种预测方法。		
学习任务	课程内容和要求	参考学时
任务 1：统计预测	熟悉动态预测方法、季节动态预测方法、回归预测方法的基本应用。	2

## 第五部分 实施建议

### 一、教学建议

(一) 任课教师应加强实践锻炼,注重团队学习,不断提高教学队伍的实践技能和素质。

(二) 任课教师能有效运用多媒体、计算机等现代化教学手段,采用案例、视频、网站、图片等展示教学内容,有效指导和解答学生学习过程中出现的问题。

(三) 课程实施过程中,采用讲训一体的授课方式。教师要有效的分配和拿捏讲训的时间,达到教学做一体的授课效果。

(四) 为了保证本课程满足高端技能型专门人才的培养要求,培养学生的动手操作能力、知识的综合运用能力、独立分析问题和解决问题能力、基本创新能力和团队合作精神,应保证一定的多媒体教室、统计软件等校内教学设备和校外的实习实训、条件。

### 二、考核评价建议

#### (一) 学习效果考核评价建议

为客观地考核学生对本课程学习的真实情况,激发学生学习的积极性,提高学习成效,培养职业能力,本课程采用“过程性考核和终结性考核”相结合的课程考核方式。具体考核方式与成绩构成见下表。

课程考核方案及评分标准

考核方式	考核内容		分值	考核标准
过程性考核	学习态度	出勤情况、课堂发言、听课态度等	10分	病、事假每次扣0.1分(前两次不扣分);旷课每次扣1分;课堂每主动发言或演示操作1次加1分;睡觉、不带课本、不打扫卫生等每次扣0.5分。
	学习水平	作业任务书考核	30分	作业得B扣0.5分,得C扣1分,不做扣2分,所有作业均得A得3分。
	上机操作	对电脑、统计软件的使用	10分	操作正确且熟练9-10分,能根据老师提示完成的得7-8分,老师指导完成的得6分。
	线上学习	课程网站相关	10分	全部完成得10分,80-90%为9分,60—

		内容学习		—79&为 7 分，依次每降低 10%，得分逐渐少 1 分。
终结性考核	机考	考核对知识的掌握和应用能力通过对主要项目进行上机操作，考核完成的质量	40 分	电子试题（100 分），根据每题正确与否给分，最终得分：实际成绩*40%

## （二）教学效果考核评价建议

要求教师要有正确的职业态度、敬业精神；热爱和尊重学生等职业道德。具有理解和把握教学资料的能力、运用现代职业教育理论对学生进行教育的能力、设计组织教学和团结合作的能力，激发学生学习兴趣的能力，有效指导学生学习和掌握课程知识和技能的能力，运用多媒体教学手段辅助教学以及利用和开发本课程资源的教学能力。

课程教学质量的考核：包括教师课堂教学的实际效果、课前准备、授课过程，课后作业批改等方面，其中课堂教学质量的考核是重点，让部分学生参与评价教学效果。

## 三、学习资源的选用和开发建议

### （一）教材

教材选用过程中，应该选用规划教材或获奖的、精炼的高职规划教材。使用过程中教师要善于结合实际需要，对教材的内容、编排顺序、教学方法等方面进行适当的取舍或调整。教材使用一段时间以后，及时对使用情况进行总结分析，思考教材的使用是否达到预先制订的教学目标；是否有利于教学效果的提高；应该在哪些方面做进一步的调整；是否继续使用该教材等。在教材选用上，选取内容精炼，含有案例分析、知识延伸和实训内容的教材。

具体可参考选用以下教材：

《企业统计基础与实务》，杜树潇等主编，清华大学出版社，2018 年。

《统计员岗位实训》，王力先，高等教育出版社，2012 年。

《人人都能学会的 Excel 数据分析》，罍粟姐姐，电子工业出版社，2018 年。

## （二）网络资源

超星学习通《统计实务》课程；

国家统计局网站；

山东省统计局网站；

中国物流与采购联合会官网等。

## （三）其他资源

辅助教学视频、微课等

# 四、教师任职条件

## （一）专任教师

专任教师一般应为商贸类专业教师，或者具有相关课程教学经验，具有大学本科及以上学历，能胜任此课程的授课任务，了解人才的培养目标，把握教学特点，在教学过程中注重学生技能的培养。

## （二）校外兼职教师

校外兼职教师应为本行业或专业从事相应工作 5 年以上，具有大学本科及以上学历，热爱职教事业，有丰富的企业一线经理，能了解本课程的授课要求，顺利完成课程授课任务。

## 物流管理专业

### 1. 《仓储管理实务》课程标准

课程基本信息表

课程编号	030539	制订人	王斌
课程类型	技能培养模块 物流管理专业核心课	审定人	张德洲
先修课程	物流管理基础等	参考课时	60
后续课程	顶岗实习等	周课时	4
适用对象	互联网商贸品牌专业群学生	学分	3

学时分配表

模块	项目	项目名称	参考学时
必学 模块	1	心怡上海仓布局设计	10
	2	心怡上海仓入库业务组织与设计	10
	3	心怡上海仓在库业务组织与管理	10
	4	心怡上海仓出库业务组织与设计	10
	5	仓储成本与绩效管理分析	10
		小计	
选学 模块	1	仓储技能综合运用	10
		小计	10
总学时			60

### 第一部分 课程定位

本课程是我院互联网商贸专业群的一门物流管理专业核心课,授课过程中理论与实践教学并重。其主要任务是:使学生掌握仓储管理的基本理论、知识、方法,着重培养学生的仓储等方面作业流程和管理的基本素质及技能,同时为培养高素质技术技能型管理人才做好铺垫。

## 第二部分 设计理念

本课程根据山东省职业院校技能大赛智慧物流方案设计与实施等比赛标准确定以“面向全体学生、理论结合实际、技能大赛参与、采用项目引导、注重过程评价”为基本理念，指导课程建设，实现理论培养、能力建设、素质养成的一体化教学模式。

课程教学时注重面向仓储作业和管理岗位一线、立足岗位流程、保证理论够用、坚持校企合作开发、强调过程控制、强化物流实践操作与应用能力、同时参与技能大赛，提高学生的综合素质，培养高素质技术技能型物流管理人才。

## 第三部分 培养目标

### 一、总体目标

在了解仓库任务的基础上，熟悉仓库管理的基本内容、仓库保管员的职责、仓库的布局 and 仓储规划、基本的仓储经营方法，掌握仓储的合同业务和合同撰写、仓库保管作业过程、操作方法、作业要求、管理方式和要求及需办理的相关手续、库存控制的方法。

### 二、知识目标

掌握各类仓储技术及相关流程，能够进行初步的仓库保管作业过程、能够进行出入库等的实际模拟操作，有一定的管理技能。

### 三、能力目标

提高学生仓储管理等知识和技能的自主学习能力、分析运用能力、可持续发展能力，培养勤于思考，乐于探索，发现及解决问题的创新能力，增强学生的体质、心智、意志，使其成为具有健全人格、高尚情操、德智体美全面发展的高端技能型专门人才。

### 四、素质目标

培养学生适应仓管作业和管理等岗位学以致用、勇于改革、不断创新、团队合作、建立良好人际关系的意识和能力；培养学生善于接受新知识、新技能的意识和能力，引导学生对仓储有更进一步的自我认识。适应社会和职业发展的较强独立工作能力；良好的职业品格和严谨的行为规范；良好的社会适应能力、克服困难的能力及坚韧不拔的毅力；较强的口头与书面表达交流沟通和社会关系处理能力。



## 第四部分 课程内容和要求

### 课程内容：

#### 项目一 心怡上海仓布局设计

项目名称：心怡上海仓布局设计		参考学时：10
<b>学习目标：</b> 能区分仓储不同类型，初步具备对仓库选址和布局的分析能力，能够合理设计装卸平台及仓库，并对仓库的各种设备使用有基本认知。		
学习任务	课程内容和要求	参考学时
任务 1：仓储地位及选址认知	理解仓储的功能、作用和种类，仓库的定义、分类、选址等。	2
任务 2：仓储管理形式认知	掌握仓储管理的主要形式。	2
任务 3：仓库装卸平台设计	理解仓库装卸平台选取的原则。	2
任务 4：仓库布局设计	理解仓库布局设计的原则。	2
任务 5：仓库设施设备的选择	掌握本项目中用到的主要设施设备。	2

#### 项目二 心怡上海仓入库业务组织与设计

项目名称：心怡上海仓入库业务组织与设计		参考学时：10
<b>学习目标：</b> 能够熟练对货位及货物进行编码，熟练填写入库验收单据，具备货品入库作业的能力，并能够对入库过程中出现的问题做出正确处理。		
学习任务	课程内容和要求	参考学时
任务 1：商品入库检验	理解影响入库作业的因素，理解入库作业中常见的问题，掌握入库验收单据包含的内容。	2
任务 2：入库作业流程分析	掌握入库作业的基本操作流程。	2
任务 3：仓储合同分析	熟悉仓储合同的主要条款。	2
任务 4：仓单分析	熟悉仓单的主要条款和作用。	2
任务 5：入库作业实训	掌握入库作业的基本操作流程并能简单进行模拟操作。	2

#### 项目三 心怡上海仓在库业务组织与管理

项目名称：心怡上海仓在库业务组织与管理		参考学时：10
<b>学习目标：</b>		

能够熟练对物品进行盘点、移库、补货等，并且能够妥善、合理地对物品保管和养护，能够对物品保管过程中出现的问题进行正确处理。		
学习任务	课程内容和要求	参考学时
任务 1：货物分类分区与货位选择	掌握货物的分类分区、货位选择作业流程。	2
任务 2：货物在库主要作业分析	理解货物的保管与养护方法。	2
任务 3：定量订货法	掌握定量订货法的原理和计算方法。	2
任务 4：定期订货法	掌握定期订货法的原理和计算方法。	2
任务 5：MRP 技术	掌握 MRP 技术的原理和计算方法。	2

#### 项目四 心怡上海仓出库业务组织与设计

项目名称：心怡上海仓出库业务组织与设计		参考学时：10
学习目标： 能够熟练地对物品进行出库作业，并准确填写出库单据的内容，能够正确处理突发问题。		
学习任务	课程内容和要求	参考学时
任务 1：出库作业	理解出库的要求和形式，掌握出库作业的基本操作流程。	4
任务 2：退换货业务	掌握退换货业务的流程及方式。	4
任务 3：出库作业实训	熟练掌握出库作业的基本操作流程。	2

#### 项目五 仓储成本与绩效管理分析

项目名称：仓储成本与绩效管理分析		参考学时：10
学习目标： 具备利用指标体系提出改善仓储绩效的建议的能力。		
学习任务	课程内容和要求	参考学时
任务 1：仓储成本管理分析	理解仓储成本的含义及构成、绩效管理的各种指标。	4
任务 2：仓储绩效管理分析	熟悉如何有效控制仓储成本。	6

#### 项目六 仓储技能综合运用

项目名称：仓储技能综合运用		参考学时：10
学习目标：		

通过本项目的实训，学生能对仓储的综合技能有更实质性提升。		
学习任务	课程内容和要求	参考学时
任务 1：综合运用仓储理念进行货物入库设计	了解仓储的综合知识，并能够准确运用于实践。	2
任务 2：综合运用仓储理念进行货物在库设计	熟悉相关仓储软件，并能熟练应用进行货物在库设计。	4
任务 3：综合运用仓储理念进行货物出库设计	熟悉相关仓储软件，并能熟练应用进行货物出库设计。	4

## 第五部分 实施建议

### 一、教学建议

#### （一）教学条件

建议本课程中部分内容在课堂组织教学；部分课程模拟实训在校内实训室进行，实际操作在校内实训室和校外实训基地（山东佳怡、鸿运物流、山东新星等）进行，充分利用校企两种教学资源，校企师资队伍，边讲边做，边做边学，学做合一。

#### （二）教学方法

在实际教学过程中，教师甘当“指导者”、“辅导者”、“助手”，灵活运用案例分析、互动游戏、角色扮演、模拟实训、实地调查、启发引导、讨论式等教学方法，引导学生积极思考、乐于实践，鼓励学生独立思考，激发学生学习的主动性，培养学生的科学精神和创新意识。

一是在课堂教学中加强案例教学，通过以小组为单位进行案例分析和讨论，培养学生的团队合作精神和发现问题、分析问题与解决问题的能力。

二是建议任课教师紧紧围绕任务目标，结合学生的认识水平，精心设计教学过程，注重各环节的实效，通过各项目训练，使学生对采购与供应链的知识和技能形成完整的体系。

三是注重启发引导、组织讨论、角色模拟等教学方法的运用，引导学生积极思考的能力，乐于实践，从而全面提高教学效果。

四是采取软件模拟实训、实地调查等方法，分配学生具体的任务，并加强过程和结果考核，全面调动学生的积极性、主动性和创新性，注重综合能力和素质

的提高，促进学生的全面发展。

五是重视参与或举办相应的技能大赛。在教学过程中，通过举办张物流大赛，学生组与组之间进行比赛的形式，进一步加深学生对知识的理解程度，大赛成绩按照比例计入最终考核成绩。

六是教学过程中建议采用 PDCA 循环教学实施模式，使学生的学习的心智模式由“要学生学”变为“学生要学”，充分发挥学生的积极主动性和创造性。

### （三）教学手段

学院实训室应配置相应的仓储管理的相关软件、具备相应的网络资源，如单元习题、专业知识、运输重难点视频讲解等，以及建立校外实习基地，通过聘请校外专家来校做讲座等形式，加深学生对本知识的理解和掌握程度。

## 二、考核评价建议

对学生的学习效果进行评价，建议从过程性考核方面进行撰写学生评教、行业评价、企业评价、教师互评等。

### （一）学习效果考核评价建议

为客观地考核学生对本课程学习的真实情况，激发同学们自主学习的热情和坚持力，提高学习成效，培养职业能力，本课程采用“形成性考核为主，终结性考核为辅”的课程考核方式。具体考核方式与成绩构成见表 3。

**表 3 学生学业考核方式与成绩构成**

考核方式		考核内容	分值	合计
形成性考核	平日考核	课堂出勤	10	40
		学习表现	10	
		任务书	20	
	项目考核	知识和技能	20	20
终结性考试	期末考试	知识与应用能力	40	40

注：课堂出勤考核标准：迟到或早退-0.2/次；病假-0.1/学时；事假-0.3/学时；旷课-1分/学时，公假除外。

### （二）教学效果考核评价建议

教学效果包括对教师专业素质和课堂教学评价两个方面。

#### 1. 教师专业素质评价

教师专业素质评价包括对教师的职业道德、教学能力和教育科研能力三方面的考核评价。

教师的职业道德主要包括：正确的职业态度、敬业精神；热爱和尊重学生、诚恳待人、团结合作的行为表现。

教学能力主要包括：理解和把握教学资料的能力；运用现代职业教育理论对学生进行教育的能力；设计和组织教学的能力，包括激发学生学习兴趣的能力，有效指导学生学习和掌握运输管理知识和技能的能力，运用多媒体教学手段辅助教学以及利用和开发《仓储管理实务》课程资源的能力等。

教育科研能力主要包括：根据课程的发展不断充实与完善自身素质的能力；撰写科学研究论文的能力。

## 2. 课堂教学评价

课堂教学评价是对教师的教学过程和教学效果进行的评价。其目的是通过发展性的评价激励教师不断改进仓储管理课程的教学工作。

课堂教学评价应关注教学活动对达成教学目标的有效程度，应特别关注学生在技能、学习态度、情感表现与合作精神等方面的学习效果，并以此作为教师课堂教学评价的重点。

## 三、学习资源的选用和开发建议

### （一）教材

教材选用过程中，应该选用规划教材或获奖的、精炼的高职规划教材。教师要善于结合实际需要，灵活使用教材，对教材的内容、编排顺序、教学方法等方面进行适当的取舍或调整。教材使用一段时间以后，及时对使用情况进行总结分析，思考教材的使用是否达到预先制订的教学目标；是否有利于教学效果的提高；应该在哪些方面做进一步的调整；是否继续使用该教材等。

具体可参考选用以下教材：

《仓储管理实务》，李英主编，东南大学出版社，2019年。

《仓储管理实务情景实训》，钱芝网，电子工业出版社，2018年。

另外的辅导书：

《仓储与配送管理》，周盛世主编，中国铁道出版社，2018年。

《仓储与配送管理实务》，王登清主编，北京大学出版社，2018年。

### （二）网络资源

省级精品课程《仓储管理实务》、院级精品资源共享课《仓储管理实务》等。

### （三）其他资源

中国职业教育视频课程网（爱技能网）微课：<http://www.iskill.org.cn/>。

## 四、教师任职条件

### （一）专任教师

专任教师一般应为物流管理专业教师，或者具有相关课程教学经验，具有大学本科及以上学历，能胜任此课程的授课任务，了解人才的培养目标，把握教学特点，在教学过程中注重学生技能的培养。

## （二）校外兼职教师

校外兼职教师应为本行业或专业从事相应工作 5 年以上，具有大学本科及以上学历，热爱职教事业，有丰富的企业一线经理，能了解本课程的授课要求，顺利完成课程授课任务。

## 2. 《电子物流配送实务》课程标准

### 课程基本信息表

课程编号	030534	制订人	张德洲
课程类型	技能培养模块 物流管理专业核心课	审定人	张德洲
先修课程	电子商务与现代物流	参考课时	48
后续课程	职业体验实习等	周课时	4
适用对象	互联网品牌专业群学生	学分	3

### 学时分配表

模块	项目	项目名称	参考学时
必学 模块	1	认识电商物流配送	6
	2	入库作业	6
	3	处理配送订单	6
	4	补货和拣货作业	6
	5	配送加工与发货作业	6
	6	配送优化和车辆调度	6
	7	成本核算与绩效评价	6
		小计	42
选学 模块	1	配送中心设计与规划	6
		小计	6
总 学 时			48

## 第一部分 课程定位

本课程是我院高职互联网商贸品牌专业群一门物流管理专业核心课，课程定

位于服务电商物流配送的订单处理、补货、拣货、发货、配送、信息管理等主要作业和管理等目标岗位,通过学习电商物流等企业的物流配送和快递作业与管理等相关实务知识,突出专业技能的训练,重点培养学生的电商物流配送作业实践操作技能、管理和创新能力,提升学生从事未来电商物流配送等工作的职业素质。

其主要任务是:通过学习使学生了解电商物流配送的发展历程,理解电商物流配送的基本模式和规划设计,掌握电商物流配送订单处理、理货、分拣、包装、流通加工、装卸搬运、配货、配送、信息管理等方面的专业知识和职业技能,着重培养学生运用基本理论解决电商物流配送管理和优化问题的综合素质和专业技能,为《跟岗实习》等后继课程的学习打下良好的基础,为培养高素质技术技能型人才服务,为学生今后进入电商物流配送等企业从事配送工作做好专业技能和职业素质的准备。

## 第二部分 课程设计理念 and 思路

### 一、课程设计理念

本着高职教育的职业性、实践性、支撑性、开放性的人才培养要求,按照“产学对接、工学结合、先易后难、递进提升、讲训一体”的高职课程设计理念,根据现代物流行业标准、物流师职业资格标准,以及山东省职业院校技能大赛智慧物流作业方案设计与实施赛项、全国大学生条码自动识别知识竞赛等比赛标准,参照电商物流企业配送和快递作业流程,以及国家物流师职业资格有关配送管理的技能要求,以职业岗位能力培养为重点,以工作任务为中心,以电商物流配送作业和管理流程为主线,将电商物流配送企业实际工作任务和高职专业课程教学任务特点相结合,并考虑高职学生的学情和高职教育规律,进行“情景引入、项目导向、任务驱动”的“理实一体化”课程教学设计,利用丰富的校内外实习实训等教学资源 and “四层次实践教学体系”由浅入深、持续加强地训练和培养学生,实



现了“能力递进提升”，全力培养学生的电商配送实践技能和职业素质。

本课程的设计原则：基于项目导向，注重理论联系实际；尊重学生主体职业发展能力需要，实施因材施教；注重过程评价，强调团队合作；利用多种资源，强化自主学习。

本课程以电商物流配送信息员、仓管员、分拣员、配送员等岗位需求和人才规格要求、岗位实践技能培养为切入点，按工作任务和职业能力的要求，分大项目、小任务进行课程设计和教学。先通过项目化设计结合案例概述基本知识和技能点，将基本原理讲透，使学生能有框架性的了解，再根据岗位任务、作业流程和工作任务进行任务化设计和教学，锻炼岗位实践能力。本课程以“教学做练”为途径，采用科学有效的教学方法和手段，实现理论和实践有机结合，加强师生教学互动，在提高学生兴趣，增强岗位实践能力，基于工作过程的基础上进行课程开发和项目内容设计。课程教学过程中要注重综合素质和职业技能的有机融合，围绕实现学生就业竞争力和职业发展潜力的培养而展开，实现理论培养、能力建设、素质养成的一体化教学模式。

## 二、课程设计思路

按照“产教对接、工学结合、先易后难、递进提升、讲训一体”的高职课程设计理念，我们明确了《电商物流配送实务》的课程设计思路：

首先，要通过详细的行业企业调研和分析，明晰电商物流客户需求、电子商务平台、卖家、订单处理、物流配送等相关环节的基本业务，摸清电商物流配送中心从接受配送订单、到分拣、配货、配送和客户签收等的整个作业流程。

然后，按照职业性原则，综合分析接单、订单处理、理货、拣货、调度、配送等电商物流配送目标岗位的技能 and 素质要求，明确基层操作、配送主管、配送经理等不同职位的能力要求。

三是认真进行学情分析：通过分析高职学生的认知规律和特点，了解到大部

分高职学生喜欢动手操作和实践锻炼，有团队合作精神和提升职业能力愿望，这就要求我们要注重课程设计和实施的实践性要强。

最后，综合考虑电商物流配送等行业企业职业规律和高职学生学情和高职教育教学规律，将企业真实工作任务和高职专业课程教学任务特点相结合，依据电商物流配送行业企业目标岗位职业能力素质要求，按业务流程顺序进行任务驱动的课程教学设计。在课程设计、组织和教学实施过程中，要把握“以教师为引导，以学生为主体”的原则，注意因材施教，加强情景模拟、小组合作和现场训练等教学方式，注重培养学生自主学习和职业发展及迁移能力，循序渐进地培养学生的电商物流配送职业岗位能力和素质。

### 第三部分 课程目标

#### 一、总体目标：

本课程参照物流师等职业标准要求，结合电商物流仓储配送等企业的工作需要，引导学生掌握电商物流等企业的物流配送作业与管理等相关实务知识和方法，培养学生科学、认真、务实工作和学习的态度，适应电商物流订单处理、补货、分拣、复核、包装、配送、仓管、成本核算等操作岗位的工作需要，具备电商物流仓储管理、分拣、配送等一线基层岗位的职业能力要求，重点培养学生的电商物流配送作业实践操作技能、管理和创新能力，以及运用基本理论解决电商物流配送管理和优化问题的综合素质和专业技能，为后继课程学习和未来发展打下良好的基础，培养从事物流基础作业和基本管理工作的高素质技术技能型专门人才。

#### 二、能力目标：

- 1.能识别和简单分析电商物流配送的主要活动；
- 2.能认识配送订单处理等的主要工作任务，正确进行合理的订单处理；
- 3.能根据客户订单的商品种类，进行补货和分拣作业；

- 4.能根据客户要求，进行配货加工和发货配送作业；
- 5.能根据客户要求，进行配送优化和车辆调度作业；
- 6.能根据配送管理的要求，进行成本核算与绩效评价；
- 7.能根据配送中心的发展要求，进行简单的配送中心设计与规划。

### 三、知识目标

- 1.熟练掌握配送订单处理、补货和分拣、配货加工和发货、配送优化和车辆调度、快递配送与客户等作业环节的基础知识和业务流程；
- 2.掌握配送成本核算与绩效评价的主要知识点和方法；
- 3.熟悉电商物流配送的主要活动方面的知识和内容；
- 4.了解电子商务的发展现状和概况、理解对电商物流的服务要求等内容。

### 四、素质目标

- 1.具有一定学习能力，能够不断接受电商物流配送的新知识、新方法；
- 2.具有强烈责任心和团队合作意识，在课程学习中，认真进行电商物流配送作业实践训练，加强沟通合作，做到方法适当、管理到位；
- 3.具有创新创业意识，能够理论联系实际，开展电商物流配送作业和管理；
- 4.具有节约和法律意识，在学习和实践中严格按电商物流配送的要求，加强经营管理，降低成本，保障服务。

## 第四部分 课程内容和要求

### 课程内容：

#### 项目一 认识电商物流配送

项目名称：认识电商物流配送	参考学时：6
学习目标： 1.掌握物流配送的内容、结构模式和组织形式。	

<p>2.熟悉电商物流配送的主要业务、常见的电商物流配送模式。</p> <p>3.了解电商物流配送发展现状。</p> <p>4.结合物流行业标准、技能大赛、企业物流配送岗位工作任务，能够初步掌握电商物流配送的业务分析能力，掌握电商物流配送的业务流程，初步具备分析电商物流配送的基本技能。</p>		
学习任务	课程内容和要求	参考学时
任务 1 认识物流配送	熟悉物流配送的概念、作用和地位，掌握物流配送功能要素，能够初步分析物流配送主要作业和业务流程。	1
任务 2 配送分类	熟悉配送的各种不同分类和主要内容，能够初步分析配送的各种不同分类的依据和适用范围。	1
任务 3 物流配送中心	熟悉物流配送中心的内涵和作用，掌握物流配送中心的功能和主要作业活动，能够简单分析不同类型物流配送中心的异同和适应范围。	2
任务 4 认识电商物流配送	熟悉电商物流配送的特点和功能，掌握常见的电商物流配送模式，能够简单分析电商物流配送的主要业务。	2

### 项目二 入库作业

项目名称：入库作业		参考学时：6
<p>学习目标：</p> <p>1.掌握入库验收作业、制定和实施入库作业计划等知识。</p> <p>2.认识配送中心的设备设施。</p> <p>3.结合物流行业标准、技能大赛、企业物流配送岗位工作任务，能够熟练掌握入库验收作业、制定和实施入库作业计划的技能；以及配送中心设备设施运作调研与分析技能。</p>		
学习任务	课程内容和要求	参考学时
任务 1 制定入库作	熟悉制定入库作业计划的步骤，掌握入库作业计划的内容，	2

业计划	能够根据需要合理制定入库作业计划。	
任务 2 入库验收作业	掌握入库验收作业和实施入库作业要点,能够根据计划及时准确完成入库作业。	4

### 项目三 配送订单处理

项目名称: 配送订单处理		参考学时: 6
<p>学习目标:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.掌握配送订单处理的方法、流程。</li> <li>2.熟悉订单处理的任务合理分配。</li> <li>3.结合行业标准、技能大赛和配送订单作业等岗位任务要求,能够熟练处理各种类型的订单,掌握订单处理的任务分配、信息处理技能。</li> </ol>		
学习任务	课程内容和要求	参考学时
任务 1 订单处理流程	掌握配送订单处理的方法和流程,熟悉订单有效性分析,能够合理选择和应用订单处理的方法和流程。	2
任务 2 订单处理作业	掌握订单处理作业要点,能够熟练处理各种订单,合理任务分配,准确信息处理。	4

### 项目四 补货和分拣作业

项目名称: 补货和分拣作业		参考学时: 6
<p>学习目标:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.熟悉补货、分拣在配送中的作用。</li> <li>2.熟悉补货作业的时机、方式,以及分拣的种类、策略。</li> <li>3.掌握补货、分拣作业的流程和要点。</li> <li>4.结合行业标准、技能大赛和补货和拣货等岗位工作任务,能够合理确定补货时机,选择补货方</li> </ol>		

式，制定补货策略；根据拣货单正确拣选货物，并与配送的其他环节正确衔接。		
学习任务	课程内容和要求	参考学时
任务 1 选择补货作业方式和策略	掌握补货作业方式和策略，能够根据货物的存储和补货要求，选择补货作业方式和策略。	1
任务 2 补货作业	掌握补货作业的流程和作业要求，能够正确进行补货作业。	1
任务 3 选择拣货作业方式和策略	掌握拣货作业方式和策略，能够根据货物的拣货要求，选择选择拣货作业方式和策略。	2
任务 4 拣货作业	掌握拣货作业的流程和作业要求，能够正确进行拣货作业。	2

### 项目五 配送加工和发货作业

项目名称：配送加工和发货作业		参考学时：6
<p>学习目标：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.了解配送加工作业管理的原则、复核包装、配货发货作业的目的。</li> <li>2.理解配送加工、复核包装、配货发货作业的主要内容和程序。</li> <li>3.掌握配送加工、复核包装、配货发货作业的操作方法。</li> <li>4.结合行业标准、技能大赛和配送加工和发货作业岗位工作任务要求，能够正确进行配送加工作业、配货发货作业。</li> </ol>		
学习任务	课程内容和要求	参考学时
任务 1 配送加工作业	了解配送加工作业管理的原则，理解配送加工的主要内容和操作要点。能够正确进行配送加工作业。	2
任务 2 配货发货作业	了解配货发货作业的目的，理解配货发货作业的主要内容和程序，掌握配货发货作业的操作方法。能够正确进行配货发货作业。	4

## 项目六 配送优化和车辆调度

项目名称：配送优化和车辆调度		参考学时：6
<p>学习目标：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.熟悉配送线路优化的方法和组织方案。</li> <li>2.熟悉车辆调度方法和送货组织方案。</li> <li>3.掌握最短路径问题及里程节约法安排车辆的方法、送货作业流程和工作要点。</li> <li>4.结合行业标准、技能大赛和配送运输等岗位的工作要求，能够根据配送运输的要求进行合理的配送线路优化设计，熟练掌握车辆调度、装车配载和运输送货技能。</li> </ol>		
学习任务	课程内容和要求	参考学时
任务1 配送线路优化	熟悉配送线路优化的方法和组织方案。能够合理优化设计和安排配送线路。	2
任务2 配送车辆调度和配载装车	熟悉车辆调度方法和送货组织方案。能够合理选择车辆调度和送货组织方案。	2
任务3 送货作业	熟悉送货作业流程、组织方案和工作要点。能够熟练掌握车装车配载和运输送货技能。	2

## 项目七 成本核算与绩效评价

项目名称：成本核算与绩效评价		参考学时：6
<p>学习目标：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.掌握配送成本的分类、构成和核算内容。</li> <li>2.熟悉配送成本的优化途径和策略以及配送绩效评价的指标体系和方法。</li> <li>3.了解配送成本的内涵。</li> <li>4.结合行业标准、技能大赛和货物配送岗位任务要求，掌握配送成本的核算和分析的管理技能；能运用配送绩效评价的指标体系和方法进行基本的绩效评价。</li> </ol>		

学习任务	课程内容和要求	参考学时
任务1 配送成本核算与管理	掌握配送成本的分类、构成和核算内容；熟悉配送成本的优化途径和策略了解配送成本的内涵。掌握配送成本的核算和分析的管理技能。	2
任务2 配送企业绩效评价	熟悉配送绩效评价的指标体系和评价方法。能运用配送绩效评价的指标体系和方法进行基本的绩效评价。	4

### 项目八 配送中心设计与规划

项目名称：配送中心设计与规划		参考学时：6
<p>学习目标：</p> <p>1.掌握配送中心的内部设计方法。</p> <p>2.熟悉配送中心选址的方法和总体规划设计思路。</p> <p>3.结合行业标准、技能大赛和仓储配送主管等岗位任务要求，能熟练进行配送中心的内部设计的技能；能根据实际需要进行较简单的配送中心选址和总体规划设计。</p>		
学习任务	课程内容和要求	参考学时
任务1 配送中心选址	熟悉配送中心选址的方法和总体规划设计思路。能根据实际需要进行较简单的配送中心选址设计。	2
任务2 配送中心规划设计	掌握配送中心的内部设计方法；熟悉配送中心总体规划设计思路。能熟练进行配送中心的内部设计；能根据实际需要进行较简单的配送中心体规划设计。	4



## 第五部分 实施建议

### 一、教学建议

#### （一）教学条件要求

为了保证本课程满足高素质技术技能型专门人才的培养要求，培养学生的动手操作能力、知识的综合运用能力、独立分析问题和解决问题能力、基本创新能力和团队合作精神，应保证多媒体教室、物流管理软件等校内教学设备和校外的实习实训、条件。

在完成校内教学过程中，合理安排实习实训时间，结合快递实践基地轮岗实践，由相关教师带领，分批到校外实训基地进行参观、学习，让学生了解企业实际，培养学生的职业技能和素养，开拓视野，为学习今后的其他课程打下良好的基础。

#### （二）教学方法和手段建议

本课程是一门理论性较强的课程，学生学习过程中必须理论联系实际，把所学的理论应用于企业物流管理实际。

1.充分利用现代教育技术和手段，使用多媒体教学手段，丰富教学内容，利用案例、视频、图片等实行向学生展示所授内容，帮助学生理解。

2.教学过程中注意前后承前启后，确保知识的连贯性，帮助学生构建由浅到深、层次分明的知识体系。

3.实践教学安排尽量与教学进度一致。学生以小组形式进行模拟训练。并注意对学生的指导、监督和考核，确保每一位学生能独立完成训练内容。

4.课程实施要突出实践性，把课堂教学与学生自主学习结合起来。教师应要为学生提供自主学习的机会以及充分表现和自我发展的空间，鼓励学生通过实践、讨论、合作、探究等方式，培养学生物流作业和管理的实践能力，创造条件，让学生能够探究他们自己感兴趣的问题并努力自主解决问题。

5.灵活运用翻转课堂法、线上线下混合式教学法、案例教学法、实践模拟法、讨论法等教学方法，倡导任务驱动式教学，培养学生物流作业和管理基本技能。

### （三）教师能力和授课要求

1.教师应加强实践锻炼，注重团队学习，不断提高教学队伍的实践技能和素质。

2.为了使从事物流专业教学的教师能够适应教学要求，总体上要求 80%的教师具有研究生学历，其所在专业为物流管理、企业管理等相关专业。

3.考虑采用学术会议、进修、观摩和学习等方面提供更多的机会，保证他们有一定的进修学习时间和到企业实习、学习的机会。

## 二、考核评价建议

### （一）学习效果考核评价建议

针对课程的理论化、抽象化的特点，为客观地考核学生对本课程学习的真实情况，激发学生学习的积极性，提高学习成效，培养职业能力，本课程采用“过程性考核为主，终结性考核为辅”的课程考核方式，分别占 60%和 40%。具体考核方式与成绩构成见下表。

课程考核方式与成绩构成

考核方式		考核内容	分值	合计
过程性考核	平日考核	课堂出勤及表现	20	30
		小组互评	10	
	项目考核	知识掌握	10	30
		技能应用	15	
团队合作		5		
终结性考试	期末考试	知识与应用能力	40	40

过程性考核占的 60%成绩由各任务完成情况的考核成绩组成,综合实训项目邀请企业专家参与评定。各考核内容的分值比例分别是:教师评定的小组课上、课下和项目综合实训任务完成成绩(30%);平日考核占 30%,包括教师对每个小组成员评定的过程表现成绩(20%),小组互评成绩(10%)。

说明:过程性考核的方式分 A、B、C、D 四个等级, A 为优秀(90-100 分), B 为良好(80-89 分), C 为合格(60-79 分), D 为较差(0-59 分)。学生过程性考核的总成绩依据每个项目学习的考核等级确定,最终转化为分数(60 分制)。

#### 1.平日考核(30%)

(1) 课堂出勤及表现:迟到或早退的最多评为 B 级,病假和事假为 D 级,公假按前一次课表现的等级评级;等级评定主要依据回答问题情况、小组讨论情况、学习状态、课堂笔记评定。

(2) 小组互评:本成绩参考小组主导下的组内成员互评和小组间的互评情况得出。

(3) 学生在圆通校园快递服务站轮岗实践(每 2-3 人一周)期间,平日考核依据自学和轮岗实践情况确定成绩。

#### 2.项目考核(30%)

(1) 共设计 10 次项目化考核(除 8 个项目的综合实训任务外,还有 2 次阶段性的测评任务),小组(6-8 人)合作完成,需按时提交课上、课下和项目综合实训任务考核材料。

(2) 小组共同完成的项目化实践考核任务,按老师对小组任务的总体评价和每个成员的参与度及贡献情况进行每个学生的等级综合评定,以此转化为每个学生的项目化考核等级。

(3) 知识掌握主要检查重点内容和知识点的掌握情况,技能应用主要是对实际运用能力的考核,团队合作主要检查协调配合、分工协作的情况。

### 3.期末考试（40%）

期末考试是对综合知识与运用的书面性考核，闭卷考试；期末考试试题应难度适中、题量适当，考虑对不同的能力学生进行科学有效的考核需要。一般较容易的占 40%，难度中等的占 40%，较难度的占 20%左右；期末考试试题的主观题和客观题要有一定的比例，比例一般在 1：3 左右。

### 4.考核说明

形成性考核实施过程中可以以 ABCD 四个等级进行过程性考核的评价，A 代表优秀，B 代表良好，C 代表合格，D 代表不合格；请假超过一半课时或旷课超过三分之一的，取消期末考试资格，需要重修本课程。

#### （二）教学效果考核评价建议

1.课程教学质量的考核：包括教师课堂教学的实际效果、课前准备、授课过程、课后作业批改等方面，其中课堂教育教学质量的考核是重点。

2.课程考试环节：主要考核试题设计质量、评卷质量和成绩分布等。

3.教学过程中通过教师听课、学生评教、行业评价、企业评价、教师互评、教务评价、督导听课等方式，及时反馈教学效果，校企、教师、师生一起研讨分析，不断优化教学方案，改进教学方法和教学模式，提升教学效果。

### 三、学习资源的选用和开发建议

#### （一）教材

在选用教材的过程中应该选用高职规划教材。教师要善于结合实际教学需要，灵活地和有创造性地使用教材，对教材的内容、编排顺序、教学方法等方面进行适当的取舍或调整。教材使用一段时间以后，应该及时对使用情况进行总结分析，探讨教材的使用是否达到了预先制订的教学目标；是否有利于提高教学效果；应该在哪些方面做进一步的调整改善；是否继续使用该教材等。

具体可参考选用以下教材：

《配送管理》，马俊生、王晓阔主编，机械工业出版社，2018年。

《配送管理实务》，于宗水、赵继兴主编，人民交通出版社，2016年。

## （二）网络资源

国家职业教育物流管理专业教学资源库、院级《电商物流配送实务》精品资源共享课等。

## （三）其他资源

国家开放大学学习网（五分钟课程）：<http://www.ouchn.edu.cn/>

中国职业教育视频课程网（爱技能网）物流专业技能微课：  
<http://www.iskill.org.cn/>

其他网站：中国物流与采购联合会网站、中国物流人才网等，京东物流、心怡物流等合作企业网站等

## 四、教师任职条件

### （一）专任教师

专任教师一般应为物流管理专业教师，或者具有相关课程教学经验，具有大学本科及以上学历，能胜任此课程的授课任务，了解人才的培养目标，把握教学特点，在教学过程中注重学生技能的培养。

### （二）校外兼职教师

校外兼职教师应为本行业或专业从事相应工作5年以上，具有大学本科及以上学历，热爱职教事业，有丰富的企业一线经理，能了解本课程的授课要求，顺利完成课程授课任务。

### 3. 《物流快递服务实务》课程标准

#### 课程基本信息表

课程编号	030528	制订人	张肖
课程类型	技能培养模块 物流管理专业核心课	审定人	张德洲
先修课程	电子商务与现代物流	参考课时	48
后续课程	物流成本管理、顶岗实习等	周课时	4
适用对象	互联网商贸品牌专业群学生	学分	3

#### 学时分配表

模块	项目	项目名称	参考学时
必学 模块	1	快递服务概述	4
	2	快递业务知识	6
	3	快件收寄	6
	4	快件派送	8
	5	快件接收	6
	6	快件分拣及封发	8
	7	客户服务与礼仪	4
	8	快递常识	4
	小计		
选学 模块	1	快递作业拓展训练	2
	小计		
总学时			<b>48</b>

## 第一部分 课程定位

本课程是我院互联网商贸专业群的一门物流管理专业核心课，授课过程中以理论教学为主，结合了 1+x 快递运营职业技能等级证书考核知识点。其主要任务是：让学生了解物流快递服务业的产生和特性，了解中国快递业的发展和现状以及快递在国民经济中的地位与作用，熟悉快递企业的经营管理模式、主要岗位及职责要求，掌握快递服务主要业务流程、工作任务、规范要求和相关技能，能顺利考取 1+x 快递运营职业技能等级证书（中级），使学生能够适应快递企业主要岗位的技能 and 素质要求。

## 第二部分 课程设计理念

根据现代物流行业标准、1+x 快递运营职业技能等级标准，以及山东省职业院校技能大赛智慧物流作业方案设计与实施赛项、全国大学生条码自动识别知识竞赛、山东省大学生科技节创新创业沙盘模拟经营大赛等比赛标准，分析物流快递企业整个系统的典型工作流程，由简单到复杂、由作业到管理的循序渐进规律为主线，结合顺丰、百世、圆通等重点校企合作企业分拣、收派、处理等岗位操作员工作任务和内容为导向，科学序化和合理设计每个项目及单元的教学内容。

在课程设计过程中，教学团队实地走访了圆通淄博分公司、邮政淄博分公司、顺丰淄博分公司等快递企业，在与圆通淄博公司进行多层次沟通的基础上，进行了岗位调研及分析。调研结果显示，快递企业对人才的需求主要集中在收派岗位、分拣岗位、客服岗位以及管理岗位。

## 第三部分 课程目标

### 一、总体目标：

通过本课程的学习，使学生掌握物流快递业务基本功能及管理方面的基础知

识，积极参加物流技能大赛，培养学生认真、创新的工作和学习态度，树立正确的爱国主义价值观，为考取 1+x 快递运营职业技能等级证书、《电商物流配送实务》、《顶岗实习》等后继课程的学习打好理论基础，为从事快递收件、处理、派件以及运作管理等岗位工作培养基本的业务技能。

## 二、知识目标：

了解快递业的发展历史和现状，理解物流和快递的关系，掌握快递的基本工作、快递的基本管理，掌握快递业务中的国内快递和国际快递的具体操作，包括作业知识、接单服务、查询服务、收取服务、派送服务等环节，为 1+x 快递运营职业技能等级证书的考取做准备。

掌握现代快递业务中各功能的基本知识和内容，并具备接单、查询、收取、派送、保险等方面的基本技能，能够解决基本的快递问题。

## 三、能力目标：

提高学生快递收寄、派送、接收、分拣等知识和技能的自主学习能力、分析运用能力、可持续发展能力和创新创业能力，培养勤于思考，乐于探索，发现及解决问题的创新能力，增强学生的体质、心智、意志，使其成为具有健全人格、高尚情操、德智体美全面发展、正确的社会主义价值观的高素质技术技能型管理人才。

## 四、素质目标：

培养学生适应快递行业岗位学以致用、勇于改革、不断创新、团队合作、建立良好人际关系的意识和能力；培养学生善于接受新知识、新技能的意识和能力。通过课程学习与技能竞赛结合，适应社会和职业发展的较强独立工作能力；通过课程思政，培养良好的职业品格和严谨的行为规范；良好的社会适应能力、克服困难的能力及坚韧不拔的毅力；较强的口头与书面表达交流沟通和社会关系处理能力。



## 第四部分 课程内容和要求

### 课程内容:

#### 项目一 快递服务概述

项目名称: 快递服务概述		参考学时: 4
学习目标: 1. 了解快递、快递业的产生与发展, 了解快递运营职业技能等级证书; 2. 熟悉快递的种类和方式, 以及国内主要的快递公司, 熟悉快递的地位与作用; 3. 掌握快递的流程与要求。		
学习任务	课程内容和要求	参考学时
任务 1 快递服务概述	能够初步认识快递企业的主要业务, 分析快递企业的主要工作和流程。	2
任务 2 快递的流程与要求	掌握快递的流程与要求	2

#### 项目二 快递业务知识

项目名称: 快递业务知识		参考学时: 6
学习目标: 1. 掌握快递业务的具体分类、禁止快递企业寄递的物品、快件通关相关知识。 2. 熟悉国际快件禁限寄规定。 3. 了解快递业务服务形式。		
学习任务	课程内容和要求	参考学时
任务 1 国内快递业务	掌握快递业务的分类, 能够分清禁止快递企业寄递的物品、快件通关等相关知识。	2
任务 2 国际及港、	掌握国际快递的分类, 了解国际相关快递法律, 熟悉国	4

澳、台地区快递业务	际快递业务流程。	
-----------	----------	--

### 项目三 快递收寄

项目名称：快递收寄		参考学时：6
学习目标： 1. 掌握快件的计费、时限及保价，快件的验收程序、重量和规格要求、包装规定等。 2. 熟悉快件收寄流程、常见快件的称重和测量、快件派件前的准备。 3. 了解后续处理工作		
学习任务	课程内容和要求	参考学时
任务1 收寄指导	能向客户说明寄递快件的服务范围、资费标准、运输方式等，能指导客户正确填写运单。	2
任务2 快件收验	熟悉快件收寄流程、常见快件的称重和测量、快件派件前的准备。	2
任务3 后续处理	了解后续处理工作。	2

### 项目四 快件派送

项目名称：快件派送		参考学时：8
学习目标： 1. 掌握快件的收费。 2. 熟悉快件的捆扎，快件的派前准备工作及快件派送后续处理。 3. 了解派送路线设计，快件的安全搬运和装卸。		
学习任务	课程内容和要求	参考学时
任务1 快件派	能根据快件种类捆扎、装运快件，能收取国内到付、代收等	2

前准备	款项。	
任务 2 快件派送服务	了解派送路线设计，快件的安全搬运和装卸。	4
任务 3 快件派送后续处理	能完成派送后的后续处理工作。	2

### 项目五 快件接收

项目名称：快件接收		参考学时：6
学习目标： 1. 掌握总包交接、总包拆解方法 2. 熟悉包装储运标志、车辆封志、总包安全卸装 3. 了解快件处理场地整理和安全要求，了解灭火器使用和条形码识别技术		
学习任务	课程内容和要求	参考学时
任务 1 到件验收	能接收、验视进站总包，能拆解进站总包。	4
任务 2 总包拆解	能对总包进行拆解，掌握拆解要领。	2

### 项目六 快件分拣及封发

项目名称：快件分拣及封发		参考学时：8
学习目标： 1. 掌握快件分拣作业 2. 熟悉分拣方式、常用的分拣设备、信息录入、问题件的处理。 3. 了解各地的邮政编码、常见国及港澳台地区英文名称		

学习任务	课程内容和要求	参考学时
任务 1 常规件分拣	掌握快件分拣作业，熟悉分拣方式、常用的分拣设备、信息录入，了解各地的邮政编码、常见国及港澳台地区英文名称。	4
任务 2 问题件处理	熟悉问题件的分类，掌握问题件的处理方式。	2
任务 3 登单封装	掌握登单封装作业流程、快件的装运流程，能封装快件总包。	2

### 项目七 客户服务与礼仪

项目名称：客户服务与礼仪		参考学时：4
<p>学习目标：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 了解客户服务的概念；</li> <li>2. 熟悉客户服务的分类与作用、5S 理念；</li> <li>3. 掌握业务推广要领和方法，掌握快递服务礼仪的基本要求和具体要求。</li> </ol>		
学习任务	课程内容和要求	参考学时
任务 1 客户服务的分类和作用	熟悉客户服务的分类和作用，掌握 5S 理念，了解客户服务的概念与作用。	2
任务 2 业务推广	能够进行快递业务的有效推广。	
任务 3 客户服务礼仪	掌握快递服务礼仪的基本要求和具体要求。	2

### 项目八 快递常识

项目名称：快递常识	参考学时：4
-----------	--------

<p>学习目标：</p> <p>1. 熟悉快件信息安全知识、职业安全、交通安全、消防安全。</p> <p>2. 了解中国地理和世界地理概况。</p> <p>3. 了解百家姓、条码知识、快递业务英语、相关法律、法规知识。</p>		
学习任务	课程内容和要求	参考学时
任务 1 安全知 识	熟悉快件信息安全知识、职业安全、交通安全、消防安全。	2
任务 2 快递服 务地理	了解中国地理和世界地理概况。	2
任务 3 相关法 律、法规知识	了解快递业务相关法律、法规知识。	

### 项目九 快递作业拓展训练

项目名称：快递作业拓展训练		参考学时：2
<p>学习目标：</p> <p>综合快递拓展知识和技能，并进行训练</p>		
学习任务	课程内容和要求	参考学时
任务 1 快递作业 拓展训练	综合快递拓展知识和技能，并进行训练。	2

## 第五部分 实施建议

### 一、教学建议

#### （一）教师能力和授课要求

1. 教师应加强实践锻炼，积极参加教师技能大赛，提高信息化水平，结合

线上教学，提高政治理论修养，提升创新创业能力，注重团队学习，不断提高教学队伍的实践技能和素质。

2. 为了使从事物流专业教学的教师能够适应教学要求，总体上要求 80% 的教师具有研究生学历，其所在专业为物流管理、企业管理等相关专业。

3. 考虑采用学术会议、进修、观摩和学习等方面提供更多的机会，保证教师有一定的进修学习时间和到企业实习、学习的机会。

## （二）教学建议

本课程是一门理论与实践并重的课程，学生学习过程中必须理论联系实际，把所学的理论应用于物流快递服务实务实际。

1. 精心设计教学过程。建议任课教师紧紧围绕任务目标，结合学生的已有知识，精心设计教学过程，注重各环节的实效，通过各项目学习和训练，使学生对物流快递实务的知识和技能形成完整的体系。教学过程如下：

### “快递派送”教学过程设计

任务 1：网购商品快递派送作业		总学时	2
学习目标	1. 了解快递配送流程。 2. 掌握快递公司基层网点网购商品派件流程。 3. 培养学生网购商品派件作业中的团队合作、沟通交流、积极参与的职业素质。		
学习任务	1. 明确网购商品的快递派件流程。 2. 根据案例进行正确的快递派件流程模拟。		
教学材料 工具与媒体	教案、课件、案例、多媒体等。		
学生知识与能 力准备要求	1. 快递配送业务一般作业流程 2. 快递派送流程		

<b>任务描述</b>	学习网购商品的快件派送步骤；然后在老师指导下，根据给出的案例，进行快递派件流程设计和模拟。	
<b>学习步骤</b>	<b>学习内容</b>	<b>教学方法建议</b>
1. 案例导入，提出学习任务	案例：某学生从网上购买商品后，圆通如何将件派送到该生的手中	老师指导 讨论法
2. 学习新知识，教师讲授	网购商品快递派件的步骤；某物流公司或快递公司的快递配送派件流程	案例法等
3. 分组讨论学习	讨论确定某物流公司的 快递配送派件流程	讨论法 (小组讨论，老师指导)
4. 教师检查和讲评学生反思	抽查学生快递派件流程的制定情况，老师点评	讨论法 (老师点评、答疑)
5. 总结和布置作业	总结课程内容，强调注意事项，布置复习任务	讨论法 (学生课余讨论)

2. 教学过程中注意前后承前启后，确保知识的连贯性，帮助学生构建由浅到深、层次分明的知识体系。

3. 实践教学安排尽量与教学进度一致。学生以小组形式进行模拟训练。并注意对学生的指导、监督和考核，确保每一位学生能独立完成训练内容。

4. 课程实施要突出实践性，把课堂教学与学生自主学习结合起来。教师应为学生自主学习的机会以及充分表现和自我发展的空间，鼓励学生通过实践、讨论、合作、探究等方式，培养物流快递业务处理应用能力，创造条件让学生能够探究他们自己感兴趣的问题并努力自主解决问题。

5. 灵活运用案例法、讨论法、实践模拟法等教学方法，倡导任务驱动式教学，培养学生物流快递服务综合技能。

6. 充分利用现代教育技术和手段，使用多媒体教学手段，丰富教学内容，利用案例、视频、图片等实行向学生展示所授内容，帮助学生理解。

### （三）教学条件要求

为了保证本课程满足高端技能型专门人才的培养要求，培养学生的动手操作能力、知识的综合运用能力、独立分析问题和解决问题能力、基本创新能力和团队合作精神，应保证一定的多媒体教室、物流快递服务等校内教学设备和校外的实习实训、条件。

在完成校内教学后，由相关教师带领，分批到校外实训基地进行体验、教学。兼职实训指导教师组织相应情境的实践教学，让学生了解企业实际，培养学生的职业技能和素养，开拓视野，为学习今后的其他课程打下良好的基础。

### （四）课程资源的开放与利用

积极开发和合理利用课程资源是课程实施的重要组成部分。在教学中，除了合理有效地使用教科书以外，还应该积极利用其他课程资源，特别是多媒体、各种形式的网络资源、杂志等。

## 二、考核评价建议

### （一）学习效果考核评价建议

#### 1. 基本知识和技能环节

针对课程的理论化、抽象化的特点，为客观地考核学生对本课程学习的真实情况，激发学生学习的积极性，提高学习成效，培养职业能力，本课程采用“形成性考核为主，终结性考核为辅”的课程考核方式。具体考核方式与成绩构成见下表。

学生学业考核方式与成绩构成

考核方式		考核内容	分值	合计
形成性考	平日	课堂出勤及纪律	10	20



核	考核	课堂表现	10	30
	项目 化考核	知识掌握	10	
		技能应用	15	
		团队合作	5	
终结性考 试	期末 考试	知识与应用能力	50	50

## 2. 课外实践环节

该环节没有学时要求，但纳入项目考核评价，快递业务处理表现优秀者可申请在该项目进行加分，该课程成绩由指导老师给出。也可作为毕业设计的素材进行进一步的完善。

### （二）教学效果考核评价建议

1. 课程教学质量的考核：包括教师课堂教学的实际效果、课前准备、授课过程，课后作业批改等方面，其中课堂教育教学质量的考核是重点。

2. 课程考试环节：主要考核试题设计质量、评卷质量和成绩分布等。

## 三、学习资源的选用和开发建议

### （一）教材

在选用教材的过程中应该选用快递业务员考证及高职规划教材。教师要善于结合实际教学需要，灵活地和有创造性地使用教材，尤其针对快递业务员考证内容，对教材的内容、编排顺序、教学方法等方面进行适当的取舍或调整。教材使用一段时间以后，应该及时对使用情况进行总结分析，探讨教材的使用是否达到了预先制订的教学目标；是否有利于提高教学效果；应该在哪些方面做进一步的调整改善；是否继续使用该教材等。

具体可参考选用以下教材：

《快递实务》，李力谋编著，中国对外经济贸易出版社，2010年。

快递业务员考试教材：《快递业务员（初级）快件收派》，国家邮政局职业技能鉴定指导中心，人民交通出版社，2009年。

快递业务员考试教材：《快递业务员（初级）快件收派》，国家邮政局职业技能鉴定指导中心，人民交通出版社，2009年。

## （二）网络资源

国家职业教育物流管理专业教学资源库、院级精品课程《物流快递服务实务》等。

## （三）其他资源

国家开放大学学习网（五分钟课程）：<http://www.ouchn.edu.cn/>

中国职业教育视频课程网（爱技能网）物流专业技能微课：  
<http://www.iskill.org.cn/>

其他网站：中国物流与采购联合会网站、中国物流人才网、职业技能等级证书服务平台等，佳怡物流、德邦物流、心怡物流、圆通速递等企业合作网站等。

## 四、教师任职条件

### （一）专任教师

专任教师一般应为物流管理专业教师，或者具有相关课程教学经验，具有大学本科及以上学历，能胜任此课程的授课任务，了解人才的培养目标，把握教学特点，在教学过程中注重学生技能的培养。

### （二）校外兼职教师

校外兼职教师应为本行业或专业从事相应工作5年以上，具有大学本科及以上学历，热爱职教事业，有丰富的企业一线经理，能了解本课程的授课要求，顺利完成课程授课任务。

#### 4. 《物流信息管理》课程标准

##### 课程基本信息表

课程编号	030533	制订人	徐晓慧
课程类型	技能培养模块 物流管理专业核心课	审定人	张德洲
先修课程	物流快递服务实务等	参考课时	56
后续课程	跟岗实习、顶岗实习等	周课时	4
适用对象	互联网商贸品牌专业群学生	学分	3

##### 学时分配表

模块	项目	项目名称	参考学时
必学 模块	1	物流信息应用调研	4
	2	物流信息实用技术	16
	3	物流管理信息系统的的使用	26
	4	物流企业常用办公软件	10
	小计		<b>56</b>
选学 模块	1		
	小计		
总 学 时			<b>56</b>

## 第一部分 课程定位

《物流信息管理》是我院互联网商贸品牌专业群的一门物流管理专业核心课，在职业核心能力培养中起着重要的支撑作用。该课程建立了“锁定目标就业岗位、围绕岗位职业需求、创建职位升迁情境、以业务流程为主线、以工作任务为核心、以实训实操为手段、完成技能素质晋升”的课改思路，采用讲训一体的授课方式组织实施。该课程在课程体系中起着承上启下的作用，前导课程为《计算机应用基础》、《仓储管理实务》等，后续课程为《毕业设计答辩》、《顶岗实习》等。该课程的衔接，能使学生将物流知识和物流市场开拓能力与计算机信息处理能力有机结合起来，提高学生运用物流信息技术及信息化平台来解决物流领域各种问题的综合处理能力，能为“物流储配”等赛事提供理论和技术支撑。

## 第二部分 设计理念

当前，在工业化浪潮、信息化浪潮、市场化浪潮、全球化浪潮和城市化浪潮的大背景下，物流产业作为基础性、战略性和先导性产业，对区域经济的运行和发展产生深远的影响，其发展程度成为衡量一个区域现代化程度和综合实力的重要标志之一。物流产业的发展最终要落实到物流人才的培养上，人才的培养与塑造需要在知识、技能以及情感三层面齐心协力，塑造专业体系。2020年一场突如其来的疫情，在彰显了物流人的家国情怀的同时，也进一步明确了5G、人工智能、工业互联网、物联网等“新型基础设施建设”在物流产业中的定位；因此，结合当前社会需求，本门课程结合当前物流行业发展趋势，定位物流人才的培养应具备智慧化、智能化方向，以“物流信息化”策略培养具有技能达标、大国工匠、家国情怀的物流专业人才。

本课程设计贯穿教育部《关于全面提高高等职业教育教学质量的若干意见》（2006）16号文件内容中关于课程建设的主要精神。依据该课程建立了“锁定

目标就业岗位、围绕岗位职业需求、创建职位升迁情境、以业务流程为主线、以工作任务为核心、以实训实操为手段、完成技能素质晋升”的课改思路，重视实践教学，强调“做中学、学中做、学中教”。采用项目导向、任务驱动的教学模式以及讲训一体的教学方法。每个项目由若干项工作任务组成，任务按“任务描述、任务驱动、任务资讯、任务分析、任务实施、任务总结、任务实训”7个栏目设计，辅以任务书等教学资料，每个任务后面附有相应的任务实训，可以引导学生巩固、延伸课堂所学知识和技能。课程整体设计体现“以就业为导向，职业能力为核心”的育人理念和培养目标，体现了工学结合的特点以及职业性、实践性、开放性，从而为学生成人引路，为学生成才奠基。

### 第三部分 培养目标

#### 一、总体目标

通过本课程的学习，学生能熟练操作各种现代化物流信息技术和系统以及物流企业办公软件，并能用其技能解决物流领域各种问题，形成报告并有效汇报；具备良好的人际沟通和交往能力、竞争意识和团队合作能力；为后续课程的开展以及物流师、快递员等“1+X 快递运营职业技能等级证书”的考取以及“物流储备”等赛事提供理论和技术支撑。

#### 二、知识目标：

了解物流信息实用技术和系统的工作原理等基础知识；熟悉物流信息实用技术和系统的应用领域；掌握物流信息实用技术、物流管理系统的操作和开发步骤；熟练掌握物流企业办公软件的使用技巧。

#### 三、能力目标：

要求学生具备良好的人际沟通和交往能力，具备良好的竞争意识和团队合作能力、独立思考和学习的能力，以及发现问题、分析问题和解决问题的能力，具

备较好的语言表达能力。

#### 四、素质目标：

1. 通过完成小组任务增强团队协作能力。
2. 通过完成社会调查、资料查找和分析任务提高自我学习能力。
3. 通过本课程的学习，学生初步具有物流行业吃苦耐劳的精神、大国工匠社会责任感精神以及家国情怀的行业发展精神。

## 第四部分 课程内容和要求

### 课程内容：

#### 项目一 物流信息应用调研

项目名称：物流信息应用调研		参考学时：4
学习目标： 1. 掌握市场调研方案设计流程及实施步骤； 2. 熟悉常用物流信息技术和系统。 3. 了解物流信息化现状及趋势，提升学生物流现代化意识。		
学习任务	课程内容和要求	参考学时
任务 1: 物流信息员 模拟招聘	1. 通过模拟招聘了解物流信息员的岗位要求等。	2
任务 2: 物流信息实 施调研	1. 掌握市场调研方案设计流程及实施步骤； 2. 熟悉常用物流信息技术和系统。 3. 了解物流信息化现状及趋势，提升学生物流现代化意识。	2

#### 项目二 物流信息实用技术

项目名称：条码技术与应用	参考学时：16
--------------	---------

学习目标：

1. 掌握条码分类和编码；熟悉条码识读设备原理，设备的选择和使用；熟悉条码设备扫描中出现的问题及解决办法。
2. 掌握 RFID 技术的工作原理；熟悉 RFID 技术在物流供应链中的应用。
3. 掌握 GIS 组成和功能；熟悉 GIS 在物流领域中的应用；熟悉 GIS 常用工具软件。
4. 能用 GPS 进行运输车辆温度控制、行驶状态监控、异常报警等；用 GPS 监控系统进行速度报警、车辆行车里程统计、短信调度等。

学习任务	课程内容和要求	参考学时
任务 1：条码技术与应用	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 掌握条码分类和编码；</li> <li>2. 熟悉条码识读设备原理，设备的选择和使用；</li> <li>3. 熟悉条码设备扫描中出现的问题及解决办法。</li> </ol>	4
任务 2：RFID 技术与应用	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 掌握 RFID 技术的工作原理；</li> <li>2. 熟悉 RFID 技术在物流供应链中的应用。</li> </ol>	4
任务 3：GIS 技术与应用	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 掌握 GIS 组成和功能；</li> <li>2. 熟悉 GIS 在物流领域中的应用；</li> <li>3. 熟悉 GIS 常用工具软件</li> </ol>	4
任务 4：GPS 技术与应用	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 能用 GPS 进行运输车辆温度控制、行驶状态监控、异常报警等。</li> <li>2. 能用 GPS 监控系统进行速度报警、车辆行车里程统计、短信调度等。</li> </ol>	4

### 项目三 物流管理信息系统的使用

项目名称：物流管理信息系统的使用	参考学时：26
<p>学习目标：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 掌握 WMS 出入库、盘点等业务流程图；掌握 WMS 与运输配送、项目客服等的对接策略；</li> </ol>	

熟悉 WMS 功能模块设置，提升仓储智慧化理论水平。

2. 掌握 TMS 的模块组成及功能；掌握 TMS 业务流程；掌握运单等单据填写知识。

3. 掌握快递管理信息系统的基本功能和业务流程；熟悉问题件、异常件和特殊件的处理方法，提升客户服务意识，培养家国情怀的职业素养。

4. 掌握第三方物流管理系统功能模块组成及作用；熟悉第三方物流管理系统总流程图和实训流程；熟悉物流公司、客户、供应商、仓库等信息设置。

学习任务	课程内容和要求	参考学时
任务 1：仓储管理信息系统的使用	1. 掌握 WMS 出入库、盘点等业务流程图； 2. 掌握 WMS 与运输配送、项目客服等的对接策略； 3. 熟悉 WMS 功能模块设置	6
任务 2：运输管理系统应用	1. 掌握 TMS 的模块组成及功能； 2. 掌握 TMS 业务流程； 3. 掌握运单等单据填写知识。	6
任务 3：快递管理系统应用	1. 掌握快递管理信息系统的基本功能和业务流程； 2. 熟悉问题件、异常件和特殊件的处理方法。	6
任务 4：第三方物流系统应用	1. 掌握第三方物流管理系统功能模块组成及作用； 2. 熟悉第三方物流管理系统总流程图和实训流程； 3. 熟悉物流公司、客户、供应商、仓库等信息设置。 4. 掌握物流市场资源整合的系统工具。	8

#### 项目四 物流企业常用办公软件

项目名称： 物流企业常用办公软件	参考学时： 10
学习目标： 1. 掌握数据统计、分析和处理的方法和原理，以及涉及到的公式和函数。	



2. 掌握简单文档制作、办公公文制作等的知识。；		
3. 掌握演示文稿的创建、编辑和美化知识点，以及利用演示文稿汇报工作时的注意事项。		
学习任务	课程内容和要求	参考学时
任务 1:excel 数据处理应用	掌握数据统计、分析和处理的方法和原理，以及涉及到的公式和函数。	4
任务 2:word 文档处理应用	掌握简单文档制作、办公公文制作等的知识。	2
任务 3:ppt 文档处理应用	掌握演示文稿的创建、编辑和美化知识点，以及利用演示文稿汇报工作时的注意事项。	4

## 第五部分 实施建议

### 一、教学建议

（一）任课教师能紧跟物流信息化发展形势，了解最新信息技术在物流中的应用，具备企业实践经验，能从实践中提取应用实例运用于教学。

（二）为了确保《物流信息管理》课程的可操作性和教学效果，要求任课教师所学专业为物流管理、物流工程、计算机等相关专业。

（三）任课教师能根据课程讲训一体的特色，撰写一体化教案，体现授课思路与过程。

（四）任课教师能有效运用多媒体、计算机等现代化教学手段，采用案例、视频、网站、图片等展示教学内容，辅以《物流信息管理》精品课程网站加强学生课下自学及辅导，有效指导和解答学生上机过程中出现的问题。

（五）课程实施过程中，采用讲训一体的授课方式，教师要有效的分配和拿捏讲训的时间，达到教学做一体的授课效果。

（六）任课教师在进行《物流信息管理》课程的授课基础上，能及时总结授

课经验，形成课改资料，转化为论文、教材、课题等教研成果。

## 二、考核评价建议

### （一）学习效果考核评价建议

为客观地考核学生对本课程学习的真实情况，激发学生学习的积极性，提高学习成效，培养职业能力，本课程采用“过程性考核和终结性考核”相结合的课程考核方式，其中任务评价占 40%（包括出勤纪律、课堂表现、任务实施效果等），社会实践占 10%（主要包括物流信息应用调研）、阶段性测试占 10%（包括面试测试、上机测试等）、期末成绩占 40%（包括上机操作、试卷测试两部分）。其中，任务评价采用小组自评、组间互评和教师评价的方式，任务成绩取三项评价成绩的平均分，每个项目至少包含一项任务。

### （二）教学效果考核评价建议

要求教师要有正确的职业态度、敬业精神；热爱和尊重学生、诚恳待人等的职业道德。具有理解和把握教学资料的能力、运用现代职业教育理论对学生进行教育的能力、设计组织教学和团结合作的能力，激发学生学习兴趣的能力，有效指导学生学习和掌握课程知识和技能的能力，运用多媒体教学手段辅助教学以及利用和开发本课程资源的教學能力。

课程教学质量的考核：包括教师课堂教学的实际效果、课前准备、授课过程，课后作业批改等方面，其中课堂教学质量的考核是重点，让部分学生参与评价教学效果。

## 三、学习资源的选用和开发建议

### （一）教材

教材选用过程中，应该选用规划教材或获奖的、精炼的高职规划教材。但鉴于该课程缺乏统一规范教材的实际，我们编写了院本教材。使用过程中教师要善于结合实际需要，对教材的内容、编排顺序、教学方法等方面进行适当的取舍或

调整。教材使用一段时间以后，及时对使用情况进行总结分析，思考教材的使用是否达到预先制订的教学目标；是否有利于教学效果的提高；应该在哪些方面做进一步的调整；是否继续使用该教材等。

具体可参考选用以下教材：

在教材选用上，选取内容精炼，含有案例分析、知识延伸和实训内容的教材。

具体可参考选用以下教材：

《物流信息管理》，杨新月、王丽丽、付荣华，清华大学出版社，2012年

《物流信息技术》，高春津、杨从亚，天津大学出版社，2008年

《物流信息技术与应用》，米志强、邓子云，电子工业出版社，2010年

《物流信息技术》，王淑荣，机械工业出版社，2011年

## （二）网络资源

《物流信息管理》精品课程、精品资源共享课

中国物流与采购网、中国物流信息中心、中国物通网、中国物品编码中心网站等

## （三）其他资源

条码软件、仓储软件、运输管理软件、office 办公软件等

# 四、教师任职条件

## （一）专任教师

专任教师一般应为物流管理专业教师，或者具有相关课程教学经验，具有大学本科及以上学历，能胜任此课程的授课任务，了解人才的培养目标，把握教学特点，在教学过程中注重学生技能的培养。

## （二）校外兼职教师

校外兼职教师应为本行业或者专业从事相应工作5年以上，具有大学本科及以上学历，热爱职教事业，有丰富的企业一线经验，能了解课程的授课要求，顺

利完成课程授课任务。

## 5. 《运输组织与管理》课程标准

### 课程基本信息表

课程编号	030606	制订人	王斌
课程类型	技能培养模块 物流管理专业核心课	审定人	张德洲
先修课程	物流管理基础等	参考课时	56
后续课程	顶岗实习等	周课时	4
适用对象	互联网商贸品牌专业群学生	学分	3

### 学时分配表

模块	项目	项目名称	参考学时
必学 模块	1	认识运输	10
	2	认识运输设备设施	8
	3	整车运输组织	8
	4	零担运输组织	8
	5	集装箱运输组织	8
	6	联合运输组织	6
小计			48
选学 模块	1	特殊货物运输	8
	小计		8
总 学 时			56

## 第一部分 课程定位

本课程是我院互联网商贸专业群的一门物流管理专业核心课，授课过程中理论与实践教学并重。其主要任务是：使学生掌握运输组织与管理的基本理论、知识、方法，着重培养学生的有关运输作业、运输管理等方面的基本素质和能力，同时为培养高素质技术技能型管理人才做好铺垫。

## 第二部分 设计理念

本课程根据山东省职业院校技能大赛智慧物流方案设计与实施等比赛标准确定以“面向全体学生、理论结合实际、技能大赛参与、采用项目引导、注重过程评价”为基本理念，指导课程建设，实现理论培养、能力建设、素质养成的一体化教学模式。

课程教学时注重面向运输作业和管理岗位一线、立足岗位流程、保证理论够用、坚持校企合作开发、强调过程控制、强化物流实践操作与应用能力、同时参与技能大赛，提高学生的综合素质，培养高素质技术技能型物流管理人才。

## 第三部分 培养目标

### 一、总体目标：

通过本课程的学习，使学生掌握运输组织与管理的基本理论，熟悉各种运输组织方式的基本流程；具备合理选择运输线路、运输方式方面的技能，初步具有运输企业管理的能力；培养学生积极向上的工作和学习态度，为从事运输管理、运输调度等岗位工作打下良好的理论和实践基础。

### 二、知识目标：

具备基本的运输业务沟通能力，能够熟练处理货运业务；具备合理选择运输线路、运输方式方面的技能，并能解决常见的运输调度问题，将所学到的理论、方法正确运用于实际工作中。

### 三、能力目标：

提高学生的自主学习能力、分析运用能力、可持续发展能力，增强学生的体质、心智、意志，使其成为具有健全人格、高尚情操、德智体美全面发展的高端技能型专门人才。

### 四、素质目标：

适应社会和职业发展的较强独立工作能力；适应企业事业单位需要的团队协作能力；良好的职业品格和严谨的行为规范；良好的社会适应能力、克服困难的能力及坚韧不拔的毅力；较强的口头与书面表达交流沟通和社会关系处理能力。

## 第四部分 课程内容和要求

### 课程内容：

#### 项目一 认识运输

项目名称：认识运输		参考学时：10
学习目标： 初步具备运输组织与管理理论构架，能够对我国行政区域划分及主要城市位置有明确认识。		
学习任务	课程内容和要求	参考学时
任务 1：认识运输	理解运输组织与管理基本理论知识。	4
任务 2：物流运输方式及其技术经济特征	掌握五种基本的运输方式和它们的技术特征。	4
任务 3：我国运输现状和发展趋势	熟悉我国运输企业的现状及方向，培养学生热爱祖国、热爱工作的美好情操。	2

#### 项目二认识运输设备设施

项目名称：认识运输设备设施		参考学时：8
学习目标： 能够叙述各种运输方式常用设施设备情况，能够认识几种常用装卸搬运设备并能够根据作业内容及场所进行选择使用。		
学习任务	课程内容和要求	参考学时
任务 1：运输设备与设施概述	了解运输设施与设备在现代运输中的地位。	2
任务 2：各种运输设施	熟悉各种运输方式常用的设施。	2
任务 3：运输设备	熟悉各种运输方式常用的设备。	2
任务 4：装卸搬运设备	掌握公路运输常见装卸搬运设备	2

#### 项目三 整车运输组织

项目名称：整车运输组织		参考学时：8
学习目标：		

具备整车运输业务办理能力，能够对整车运输流程进行优化，对相关单据能够进行制定和处理。		
学习任务	课程内容和要求	参考学时
任务 1：整车货运流程	熟练掌握整车货运流程。	4
任务 2：整车货运单据与运杂费结算	熟练掌握整车货运单据的填写与运杂费的结算。	2
任务 3：整车货物运输的组织形式	掌握整车货物运输组织的具体形式。	2

#### 项目四 零担运输组织

项目名称：零担运输组织		参考学时：8
学习目标： 具备零担运输业务办理能力，能够对零担运输流程进行优化，对相关单据能够进行制定和处理。		
学习任务	课程内容和要求	参考学时
任务 1：零担货物运输组织	了解零担货物运输的基本概念，熟悉零担货物运输的组织形式。	2
任务 2：零担货运的组织作业程序	掌握零担货物运输的主要业务内容和 workflows。	4
任务 3：零担货运单据填写	掌握零担货运单据的填写规范。	2

#### 项目五 集装箱运输组织

项目名称：集装箱运输组织		参考学时：8
学习目标： 具备集装箱运输业务办理能力，能够对集装箱运输流程进行优化，对相关单据能够进行制定和处理。		
学习任务	课程内容和要求	参考学时
任务 1：集装箱运输概论	了解集装箱运输发展历程和重要性，熟悉集装箱运输的基本概念和原理。	4
任务 2：集装箱运输形式	掌握组织集装箱的基本知识和一般作业程序。	4



## 项目六 联合运输组织

项目名称：联合运输组织		参考学时：6
学习目标： 具备零担运输业务办理能力，能够对零担运输流程进行优化，对相关单据能够进行制定和处理。		
学习任务	课程内容和要求	参考学时
任务 1：联合运输业务	了解联合运输含义、种类。	2
任务 2：常见联运方式	掌握几种特殊联运方式的区别。	2
任务 3：货物交付与结算	掌握货物交付与结算的方式。	2

## 项目七 特殊货物运输

项目名称：特殊货物运输		参考学时：8
学习目标： 具备特殊货物运输受理能力，能够对特殊货流程进行优化，具备对特殊货物运输的管理能力。		
学习任务	课程内容和要求	参考学时
任务 1：特殊货物类型	了解特殊货物种类和特点。	2
任务 2：特殊货物运输组织	熟悉特殊货物运输装卸、运送和保管作业的基本要求和注意事项。	4
任务 2：国际货物运输的组织	掌握危险、超限和鲜活易腐货物的运输组织。	2

## 第五部分 实施建议

### 一、教学建议

#### （一）教学条件

建议本课程中部分内容在课堂组织教学；部分课程模拟实训在校内实训室进行，实际操作在校内实训室和校外实训基地（山东佳怡、鸿运物流、山东新星等）进行，充分利用校企两种教学资源，校企师资队伍，边讲边做，边做边学，学做合一。

#### （二）教学方法

在实际教学过程中，教师甘当“指导者”、“辅导者”、“助手”，灵活运用案

例分析、互动游戏、角色扮演、模拟实训、实地调查、启发引导、讨论式等教学方法，引导学生积极思考、乐于实践，鼓励学生独立思考，激发学生学习的主动性，培养学生的科学精神和创新意识。

一是在课堂教学中加强案例教学，通过以小组为单位进行案例分析和讨论，培养学生的团队合作精神和发现问题、分析问题与解决问题的能力。

二是建议任课教师紧紧围绕任务目标，结合学生的认识水平，精心设计教学过程，注重各环节的实效，通过各项目训练，使学生对采购与供应链的知识和技能形成完整的体系。

三是注重启发引导、组织讨论、角色模拟等教学方法的运用，引导学生积极思考的能力，乐于实践，从而全面提高教学效果。

四是采取软件模拟实训、实地调查等方法，分配学生具体的任务，并加强过程和结果考核，全面调动学生的积极性、主动性和创新性，注重综合能力和素质的提高，促进学生的全面发展。

五是重视参与或举办相应的技能大赛。在教学过程中，通过举办系部“物流沙盘”大赛，学生组与组之间进行比赛的形式，进一步加深学生对知识的理解程度，大赛成绩按照比例计入最终考核成绩。

六是教学过程中建议采用 PDCA 循环教学实施模式，使学生的学习的心智模式由“要学生学”变为“学生要学”，充分发挥学生的积极主动性和创造性。

### （三）教学手段

学院实训室应配置相应的运输管理的相关软件、具备相应的网络资源，如单元习题、专业知识、运输重难点视频讲解等，以及建立校外实习基地，通过聘请校外专家来校做讲座等形式，加深学生对本知识的理解和掌握程度。

## 二、考核评价建议

对学生的学习效果进行评价，建议从过程性考核方面进行撰写学生评教、行业评价、企业评价、教师互评等。

### （一）学习效果考核评价建议

为客观地考核学生对本课程学习的真实情况，激发同学们自主学习的热情和坚持力，提高学习成效，培养职业能力，本课程采用“形成性考核为主，终结性考核为辅”的课程考核方式。具体考核方式与成绩构成见表 3。

**表 3 学生学业考核方式与成绩构成**

考核方式		考核内容	分值	合计
形成性考核	平日考核	课堂出勤	10	40
		学习表现	10	
		任务书	20	

	项目考核	知识和技能	20	20
终结性考试	期末考试	知识与应用能力	40	40

注：课堂出勤考核标准：迟到或早退-0.2/次；病假-0.1/学时；事假-0.3/学时；旷课-1分/学时，公假除外。

## （二）教学效果考核评价建议

教学效果包括对教师专业素质和课堂教学评价两个方面。

### 1.教师专业素质评价

教师专业素质评价包括对教师的职业道德、教学能力和教育科研能力三方面的考核评价。

教师的职业道德主要包括：正确的职业态度、敬业精神；热爱和尊重学生、诚恳待人、团结合作的行为表现。

教学能力主要包括：理解和把握教学资料的能力；运用现代职业教育理论对学生进行教育的能力；设计和组织教学的能力，包括激发学生学习兴趣的能力，有效指导学生学习和掌握运输管理知识和技能的能力，运用多媒体教学手段辅助教学以及利用和开发《运输组织与管理》课程资源的能力等。

教育科研能力主要包括：根据课程的发展不断充实与完善自身素质的能力；撰写科学研究论文的能力。

### 2.课堂教学评价

课堂教学评价是对教师的教学过程和教学效果进行的评价。其目的是通过发展性的评价激励教师不断改进运输管理课程的教学工作。

课堂教学评价应关注教学活动对达成教学目标的有效程度，应特别关注学生在技能、学习态度、情感表现与合作精神等方面的学习效果，并以此作为教师课堂教学评价的重点。

## 三、学习资源的选用和开发建议

### （一）教材

教材选用过程中，应该选用规划教材或获奖的、精炼的高职规划教材。教师要善于结合实际需要，灵活使用教材，对教材的内容、编排顺序、教学方法等方面进行适当的取舍或调整。教材使用一段时间以后，及时对使用情况进行总结分析，思考教材的使用是否达到预先制订的教学目标；是否有利于教学效果的提高；应该在哪些方面做进一步的调整；是否继续使用该教材等。

具体可参考选用以下教材：

《运输管理项目式教学》，钮立新、堂康林主编，北京大学出版社，2018年。

另外的辅导书：

《物流运输管理》，刘艳霞、杨丽主编，机械工业出版社，2019年  
《物流经济地理》，张海珍、牛丽姜主编，人民交通出版社，2019年。  
《运输组织与管理》，余群英主编，机械工业出版社，2019年。

#### （二）网络资源

省级精品课程《运输组织与管理》、院级精品资源共享课《运输组织与管理》等。

#### （三）其他资源

中国职业教育视频课程网（爱技能网）微课：<http://www.iskill.org.cn/>。

### 四、教师任职条件

#### （一）专任教师

专任教师一般应为物流管理专业教师，或者具有相关课程教学经验，具有大学本科及以上学历，能胜任此课程的授课任务，了解人才的培养目标，把握教学特点，在教学过程中注重学生技能的培养。

#### （二）校外兼职教师

校外兼职教师应为本行业或专业从事相应工作5年以上，具有大学本科及以上学历，热爱职教事业，有丰富的企业一线经理，能了解本课程的授课要求，顺利完成课程授课任务。

## 6. 《职业素养与拓展训练》课程标准

### 课程基本信息表

课程编号	030488	制订人	张肖
课程类型	专业群实践课	审定人	张德洲
先修课程	工匠精神与企业文化等	参考课时	30
后续课程	职业体验实习、跟岗实习等	周课时	30
适用对象	互联网商贸品牌专业群学生	学分	1

### 学时分配表

模块	项目	项目名称	参考学时
必学 模块	1	职业素养、道德基本介绍	6
	2	职业素养实践训练	6
	3	拓展训练基本介绍	6
	4	拓展训练实践训练	6
	小计		<b>24</b>
选学 模块	1	企业职业素养和拓展训练模拟	6
	小计		<b>6</b>
总 学 时			<b>30</b>

## 第一部分 课程定位

《职业素养和拓展训练》是我院互联网商贸专业群的一门平台课程，课程定

位在于使学生掌握职业素养和团队训练基本理论，锻炼实践技能，着重培养学生良好的职业素养和团队合作精神，提升学生的创新创业能力，为提高学生综合素质、培养适合商贸企业素质和团队合作能力、要求的高素质技术技能型商贸人才服务。

## 第二部分 课程设计理念

本课程以“面向企业实践、结合学生职业发展实际、采用项目引导、注重过程评价”为基本理念，结合 1+x 证书要求，指导课程设计和建设，实现职业素质养成、实践技能模拟锻炼和团队合作训练的一体化教学模式。

课程教学时注重面向与商贸企业作业和管理岗位一线的素质要求，立足社会能力等的培养，加强职业素质、道德和团队合作锻炼，强调过程控制和实习报告质量，着力培养高素质技术技能型商贸人才。

## 第三部分 课程目标

### 一、总体目标:

通过职业素养和拓展训练实践，使学生进一步明确商贸企业的岗位职业素养，熟悉职业素养和道德基本内涵和养成规律，培养学生科学、认真的职业态度和团队精神，为《职业体验实习》、《跟岗实习》后续课程的学习打好基础，为从事电商、物流、营销等相关岗位工作培养职业素养，为培养高素质技术技能型商贸人才服务。

### 二、知识目标:

要求学生通过课程的学习，初步具备电子商务、物流、营销等相关岗位的职业素养和团队合作能力，能够在实际学习和生活中不断锻炼自己，提高自己适应企业规范化管理的综合素质。为今后 1+x 职业技能等级证书的考取做准备。

### 三、能力目标:

提高学生的自主学习能力,发现、分析和解决问题以及创新创业的能力,增强学生心智、意志,使其成为具有健全人格、高尚情操、德智体美全面发展的高素质技术技能型专门人才。

### 四、素质目标:

适应社会和职业发展的较强独立工作能力;适应企业事业单位需要的团队协作能力;通过课程学习与技能竞赛结合,适应社会和职业发展的较强独立工作能力;通过课程思政,培养良好的职业品格和严谨的行为规范;良好的社会适应能力、克服困难的能力及坚韧不拔的毅力;较强的口头与书面表达交流沟通和社会关系处理能力。

## 第四部分 课程内容和要求

### 课程内容:

#### 项目一 认识物流

项目名称: 职业素养、道德基本介绍		参考学时: 6
学习目标: 1. 掌握企业专业人才良好职业素养、道德的基本要求。 2. 熟悉企业专业人才职业素养、道德的内涵。		
学习任务	课程内容和要求	参考学时
任务 1 认识职业素养	熟悉职业素养,掌握企业专业人才的职业素养要求。	4
任务 2 认识职业道德	熟悉职业道德,掌握企业专业人才的职业道德要求。	2

## 项目二 职业素养实践训练

项目名称：职业素养实践训练		参考学时：6
学习目标： 1. 通过职业素养实践训练，使学生掌握企业主要岗位的实际职业素养要求和培养途径。 2. 熟悉企业文化和素质要求，初步适应企业的要求。		
学习任务	课程内容和要求	参考学时
任务1 职业素养 实践训练	能够掌握企业主要岗位所需的基本职业素养，初步适应企业的素质要求。	6

## 项目三 拓展训练基本介绍

项目名称：拓展训练基本介绍		参考学时：6
学习目标： 1. 掌握企业团队合作主要内容和能力培养途径。 2. 熟悉团队合作的基本内涵和相关要求。		
学习任务	课程内容和要求	参考学时
任务1 认识团 队合作	结合自身和企业实际要求，通过团队合作，提升合作能力和创新能力。	6

## 项目四 拓展训练实践训练

项目名称：拓展训练实践训练		参考学时：6
学习目标： 1. 掌握团队合作实践训练的基本步骤和要求。 2. 熟悉团队合作精神的思想意识要求。		
学习任务	课程内容和要求	参考学时



任务 1 团队合作实践训练	结合企业岗位实际要求,具备团队合作能力、自主创新能力、分析问题能力、自我管理和学习的能力。	6
---------------	---	---

### 项目五 企业职业素养和拓展模拟训练

项目名称: 物流企业职业素养和拓展模拟训练		参考学时: 6
学习目标: 1. 掌握企业职业素养和拓展模拟训练的要求和注意事项。 2. 熟悉主要的企业职业素养和团队合作能力要求。		
学习任务	课程内容和要求	参考学时
任务 1 企业职业素养和团队模拟训练	提升团队合作、沟通交流的基本技能,结合自身实际明确职业素养培养路径,具备良好职业人的自我规划和管理能力。	6

## 第五部分 实施建议

### 一、教学建议

#### (一) 教学实施建议

在实际教学过程中,教师甘当“指导者”、“辅导者”、“助手”,灵活运用角色扮演、模拟训练、小组讨论等的教学方法,引导学生积极思考、乐于实践,鼓励学生独立思考,激发学生学习的主动性,培养学生的科学精神和创新意识。

1. 建立丰富的交流和反馈渠道,加强师生之间、同学之间的交流,使训练更有针对性,培养学生的资助和合作能力。

2. 为学生提供自由发展和团队合作和建设的平台,指导学生积极进取地进行交流和训练。

3. 学生应严格遵守校规校纪和规章制度,积极参与,根据指导老师安排,

按时完成各阶段的任务。

4. 实习过程中要教育学生注意安全，保证不发生危险性的行为。

## **（二）教师能力和授课要求**

1. 教师应加强实践锻炼，具备双师素质。注重团队学习，不断提高教学队伍的实践技能和素质。

2. 为了使从事教学的教师能够适应教学要求，总体上要求 80% 的教师具有研究生学历，最好有企业实践经历。

3. 学校的相关部门应考虑采用学术会议、进修、观摩和下企业学习等方面提供更多的机会，保证他们有一定的实习、学习机会。

## **（三）教学资源建议**

校内实训室应配置相应的模拟训练软件、具备相应的网络资源。采用多样化的形式，加强学生对职业素养和团队合作能力的锻炼。

## **二、考核评价建议**

### **（一）学生学业考核评价建议**

本课程为专业实践课，成绩评定采用百分制。实习过程表现占总成绩的 60%，实习报告成绩占 40%。

### **（二）教师教学考核评价建议**

教师评价包括对教师专业素质和课堂教学评价两个方面。

#### **1. 教师专业素质评价**

教师专业素质评价包括对教师的职业道德、教学能力和教育科研能力三方面的考核评价。

教师要有正确的职业态度、敬业精神；热爱和尊重学生、诚恳待人、团结合作的良好职业道德。

教师要有理解和把握教学资料的能力；运用现代职业教育理论对学生进行教

育的能力；设计和组织教学的能力，激发学生学习兴趣的能力，有效指导学生学习及掌握知识和技能的能力等。

教师要有较高的教育科研能力：根据课程的发展不断充实与完善自身素质的能力。

## 2. 课堂教学评价

课堂教学评价应关注教学活动对达成教学目标的有效程度，应特别关注学生在技能、学习态度、情感表现与合作精神等方面的学习效果，并以此作为教师教学评价的重点。

## 三、教材选用和编写建议

本课程是开放性较高的专业实践课程，不需要教材。但在实际教学过程中，可以编写《职业素养和拓展训练》实习计划书和指导书，明确主要实习的环节、步骤、指导建议，以便顺利开展好教学和指导工作。

## 四、教师任职条件

### (一) 专任教师

专任教师一般应为商贸类专业教师，或者具有相关课程教学经验，具有大学本科及以上学历，能胜任此课程的授课任务，了解人才的培养目标，把握教学特点，在教学过程中注重学生技能的培养。

### (二) 校外兼职教师

校外兼职教师应为本行业或专业从事相应工作 5 年以上，具有大学本科及以上学历，热爱职教事业，有丰富的企业一线经验，能了解本课程的授课要求，顺利完成课程授课任务。

## 7. 《专业认识实习》课程标准

### 课程基本信息表

课程编号	030331	制订人	徐晓慧
课程类型	专业群实践课	审定人	张德洲
先修课程	无	参考课时	30
后续课程	职业体验实习	周课时	30
适用对象	互联网品牌专业群学生	学分	1

### 学时分配表

模块	项目	项目名称	参考学时
必学 模块	1	企业概貌及机构设置	6
	2	企业作业流程参观学习	6
	3	企业运营简单操作	8
	4	企业现状调研	6
	小计		<b>26</b>
	1	企业在国民经济中的地位分析	4
	小计		<b>4</b>
<b>总 学 时</b>			<b>30</b>

## 第一部分 课程定位

本课程是互联网商贸品牌专业群的一门专业实践课,是学生在校期间重要的实践环节,其主要任务是:通过接触了解物流企业和业务环节,对所学专业有一个感性认识,树立正确的专业思想,为以后学习专业课程作好准备,为提高学生综合素质服务。

通过到不同企业的参观实习,使学生在理论学习的基础上,能直观的接触实际工作和具有业务,进一步熟悉企业的工作内容,了解企业运作流程和方法,弥补单纯课堂教学的不足,进一步掌握所学理论,做到理论与实践相结合,提高学生分析和解决实际工作问题的能力,培养学生合作意识、工作观念、创新精神和实践能力等大国工匠职业素质和家国情怀精神素质。

## 第二部分 设计理念

本课程确定以“大国工匠”、“家国情怀”为职业理念,以“面向全体学生、采用项目引导、注重过程评价”为基本理念,以“企业实践需求、岗位职责需要、学生职业技能发展规划”为指导课程建设,实现理论培养、能力建设、素质养成的一体化教学模式。

课程教学时注重面向企业岗位一线、立足岗位流程、坚持校企合作开发、强调过程控制、强化实践操作与应用能力,提高学生的综合素质,从而培养高端技能型专门人才。

## 第三部分 课程目标

### 一、总体目标:

本课程是一门专业群实践课。通过本次实习,使学生对所学专业的企业概貌及机构设置有一个感性认识,了解企业作业流程和业务环节,能够在实习教师的

指导下进行企业运营的简单操作。同时树立正确的专业思想，培养学生积极向上的工作和学习态度，为从事相关岗位工作培养操作技能打下基础的实践基础，为以后学习各专业课程作好准备，为提高学生综合素质和培养高端技能型专门人才服务。

1. 通过认识实习，较全面的了解实际环节、企业的流程，一般的岗位操作技能和方法，使学生意识到职业技能的重要性，在后续的学习中，能够以“1+X”职业技能证书为导向，增强对考取职业证书的内在驱动力。

2. 进一步消化和深化已学到的企业知识，融合“技能大赛”需求，并为以后的物流管理专业课程学习做好准备工作，做到学习有目标，目标从而激发学习动力。

3. 培养学生发现问题、分析问题、解决问题的能力 and 意识。

4. 塑造学生在理论知识、实践操作以及职业情感等方面的学习能力、沟通能力和共情能力。

## **二、知识目标：**

通过接触了解物流企业和业务环节，对所学专业有一个感性认识，树立正确的专业思想，通过一些简单业务的实习，具备基本的专业作业技能及岗位职业素养。

## **三、能力目标：**

提高学生的自主学习能力、分析运用能力、沟通协调能力及可持续发展能力，增强学生的体质、心智、意志，使其成为具有健全人格、高尚情操、德智体美全面发展的高端技能型专门人才。

## **四、素质目标：**

适应社会和职业发展的较强独立工作能力；适应企业事业单位需要的团队协作能力；良好的职业品格和严谨的行为规范；良好的社会适应能力、克服困难的

能力及坚韧不拔的毅力；良好的职业道德操守及大国工匠的创新发  
展情怀。

#### 第四部分 课程内容和要求

项目	知识要求	技能要求	课时
项目一 企业概貌 及机构设置	了解主要实习单位的基本情况，熟悉企业的基本构架。	初步树立管理意识，能够对企业概况进行简单分析。	6
项目二 企业作业 流程参观学习	了解物流企业常见岗位情况，熟悉基本操作流程。	具备基本优化意识，树立正确的专业思想。	6
项目三 企业运营 简单操作	了解企业基本运营管理，明确财务、人力资源、运输、仓储等部门的运营情况。	能够对企业的运营管理进行简单分析，具备对企业的运营进行简单模拟的技能。	8
项目四 企业现状 调研	了解目前我国企业发展的现状，熟悉大中型企业的基本分布。	能够针对行业现状，提出一些可行的建议。	6
项目五 企业在国 民经济中的地位 分析(选学)	了解目前我国企业在国民经济中所处的重要地位，熟悉企业对经济的影响。	能够针对企业现状和地位进行分析。	4
合计			30

## 第五部分 实施建议

### 一、教学建议

#### （一）教学实施建议

建议本课程课堂组织教学在校内实训室和校外实训基地（山东佳怡、鸿运物流、山东新星等）进行，充分利用校企两种教学资源，校企师资队伍，边讲边做，边做边学，学做合一。在实际教学过程中，教师甘当“指导者”、“辅导者”、“助手”，灵活运用模拟实训、实地调查、启发引导、讨论式等教学方法，引导学生积极思考、乐于实践，鼓励学生独立思考，激发学生学习的主动性，培养学生的科学精神和创新意识。

一是注重启发引导、组织讨论、角色模拟等教学方法的运用，引导学生积极思考的能力，乐于实践，从而全面提高教学效果。

二是采取软件模拟实训、实地调查等方法，分配学生具体的任务，并加强过程和结果考核，全面调动学生的积极性、主动性和创新性，注重综合能力和素质的提高，促进学生的全面发展。

三是教学过程中建议采用 PDCA 循环教学实施模式，使学生的学习的心智模式由“要学生学”变为“学生要学”，充分发挥学生的积极主动性和创造性。

#### （二）教师能力和授课要求

1. 教师应加强实践锻炼，具备双师素质。注重团队学习，不断提高教学队伍的实践技能和素质。

2. 为了使从事认识实习教学的教师能够适应教学要求，总体上要求 80% 的教师具有研究生学历，最好有企业实践经历。

3. 学校的相关部门应考虑采用学术会议、进修、观摩和下企业学习等方面提供更多的机会，保证他们有一定的进修学习时间和到企业实习、学习的机会。

#### （三）教学资源建议



学院实训室应配置相应的物流管理的相关软件、具备相应的网络资源，物流管理视频讲解等，以及建立校外实习基地，通过校外专家企业讲解等形式，加深学生对本知识的理解和掌握程度。

## 二、考核评价建议

### （一）学生学业考核评价建议

本课程成绩评定采用百分制，包括过程考核和结果考核两部分。其中实习过程考核成绩占 60%，过程考核由学生自我评价、小组互评、组长评价、老师评价四部分构成；另一部分为结果考核，占 40%。学生须提交《实习报告》，手写，不少于 1500 字。

### （二）教师教学考核评价建议

教师评价包括对教师专业素质和课堂教学评价两个方面。

#### 1. 教师专业素质评价

教师专业素质评价包括对教师的职业道德、教学能力和教育科研能力三方面的考核评价。

教师的职业道德主要包括：正确的职业态度、敬业精神；热爱和尊重学生、诚恳待人、团结合作的行为表现。

教学能力主要包括：理解和把握教学资料的能力；运用现代职业教育理论对学生进行教育的能力；设计和组织教学的能力，包括激发学生学习兴趣的能力以及利用和开发《认识实习》课程资源的能力等。

教育科研能力主要包括：根据课程的发展不断充实与完善自身素质的能力；撰写科学研究论文的能力。

#### 2. 实践教学评价

实践教学评价是对教师的教学过程和教学效果进行的评价。其目的是通过发展性的评价激励教师不断改进认识实习课程的教学工作。

实践教学评价应关注教学活动对达成教学目标的有效程度,应特别关注学生在技能、学习态度、情感表现与合作精神等方面的学习效果,并以此作为教师实践教学评价的重点。

### 三、学习资源的选用和开发建议

本课程没有专用教材,我们根据实习需要,制定了实习计划书和指导书,该资料目的性强,可操作性强,更贴近了实习的需要。

### 四、教师任职条件

#### (一) 专任教师

专任教师一般应为商贸类专业教师,或者具有相关课程教学经验,具有大学本科及以上学历,能胜任此课程的授课任务,了解人才的培养目标,把握教学特点,在教学过程中注重学生技能的培养。

#### (二) 校外兼职教师

校外兼职教师应为本行业或者专业从事相应工作 5 年以上,具有大学本科及以上学历,热爱职教事业,有丰富的企业一线经验,能了解课程的授课要求,顺利完成课程授课任务。

## 8. 《职业体验实习》课程标准

### 课程基本信息表

课程编号	030332	制订人	张肖
课程类型	专业群实践课	审定人	张德洲
先修课程	《专业认识实习》、《物流管理基础》、《市场营销》等	参考课时	110
后续课程	《跟岗实习》、《物流快递服务实务》	周课时	30
适用对象	互联网商贸品牌专业群学生	学分	5

### 学时分配表

模块	项目	项目名称	参考学时
必学 模块	1	职业体验实习前期培训	10
	2	企业基本经营及运作情况培训	10
	3	实习岗位流程和操作规范	20
	4	实习岗位锻炼（一）	60
	5	撰写实习报告	10
<b>小计</b>			<b>110</b>
选学 模块	1	实习岗位锻炼（二）	10
	<b>小计</b>		
<b>总 学 时</b>			<b>110</b>

## 第一部分 课程定位

职业体验实习是了解企业环境和职业的一个重要手段，目的是增加对专业的感性认识，对本专业所面向的职业与岗位进行直观的了解，为个人确立职业目标、制订职业生涯发展规划奠定感性认识基础。

本课程是我院互联网商贸专业群实践课，是高职院校商贸类专业学生整个学习过程中阶段性综合实践教学环节。其主要任务是：使学生掌握未来工作岗位的基本技能和知识要求，着重培养学生适应社会和工作岗位的基本素质、适应工作能力，为提高学生综合素质和培养高素质技术技能人才服务。

## 第二部分 课程设计理念

课程设计贯穿教育部《关于全面提高高等职业教育教学质量的若干意见》（2006）16号文件内容中关于课程建设的主要精神。依据“以工作任务为核心、以业务流程为主线、围绕岗位职业能力”的指导思想进行课程项目设计，重视实践教学，强调“做中学、学中做、学中教”。采用项目导向、任务驱动的教学模式以及讲训一体的教学方法，各个学习任务通过“资讯、计划、决策、实施、检查和评价”六步教学法来完成。课程整体设计体现“以就业为导向，职业能力为核心”的育人理念和培养目标，体现了工学结合的特点以及职业性、实践性、开放性，从而为学生成人引路，为学生成才奠基。

**课程组织的实践性：**根据物流管理专业人才培养方案和校企合作共建人才培养实习基地协议，有计划地组织学生进行社会调查、深入企业一线调研、现场教学等实践活动，由学生扮演不同的角色，强化课程的实践教学效果。

**课程内容的开发性：**学生走进企业，实践企业真实工作任务；

**教学方式的开放性：**通过现场教学，教师通过学习小组等方式进行辅导；

**学生成绩评定的开放性：**学生成绩的评定采用学生自评、小组互评、教师评

价等多种方式进行。

课程设计以“面向工作一线、立足岗位流程、注重综合素质、突出应用、强化实践”为指导思想。本着职业能力教育为本位的教学理念，注重学生的技能培养。将理论教学与实践教学融为一体，围绕商贸类专业的职业核心能力为主线，以项目驱动为载体，以社会需求为宗旨，构建课程结构。

### 第三部分 课程目标

#### 一、总体目标：

通过本课程的学习，使学生掌握企业未来工作的岗位素质要求、主要作业流程、企业规章制度和礼仪要求等的技能和知识，为后续各类理论课程、技能大赛、创新创业和《综合模拟实习》、《顶岗实习》等实践课程打好基础，为电商、仓储、配送、营销、连锁经营等岗位工作培养基本的实践业务技能。

#### 二、知识目标：

要求学生掌握企业相关岗位主要作业流程和操作规范等方面的基本操作技能，能够运用这些知识进行开展好各项工作，处理好人际关系。为 1+x 职业技能等级证书的考取做准备。

#### 三、能力目标：

要求学生具备搜集资料、整理资料和运用资料的能力，以及制定工作计划、确定工作方法的能力。

#### 四、素质目标：

要求学生具备良好的团队意识和合作能力，分析问题和解决问题的能力；通过实习与技能竞赛的结合，提高动手实践能力；通过与课程思政结合，培养良好的职业品格和严谨的行为规范。

## 第四部分 课程内容和要求

### 课程内容:

#### 项目一 职业体验实习前期培训

项目名称：职业体验实习前期培训		参考学时：10
学习目标： 1. 掌握实习的主要目的、内容和要求。 2. 熟悉实习的纪律要求。		
学习任务	课程内容和要求	参考学时
任务1 职业体验 实习前期培训	对职业体验实习有基本的认知。	10

#### 项目二 企业基本经营及运作情况培训

项目名称：企业基本经营及运作情况培训		参考学时：10
学习目标： 1. 掌握实习企业组织结构、运作模式、主要岗位职责。 2. 熟悉主要的设备设施和空间布置。 3. 了解实习企业的发展历程和经营概况。		
学习任务	课程内容和要求	参考学时
任务1 企业基本 经营及运作情况培 训	能够掌握企业主要岗位所需的基本职业素养，对企业有基本的认知。	10

#### 项目三 实习岗位流程和操作规范

项目名称：实习岗位流程和操作规范		参考学时：20
------------------	--	---------

学习目标： 1. 掌握实习岗位主要作业流程、具体岗位的操作规范。 2. 熟悉主要的合作部门的各项要求。 3. 了解人际关系处理的基本技巧。		
学习任务	课程内容和要求	参考学时
任务 1 实习岗位流程和操作规范	结合自身和企业实际要求，具备企业所需基本职业素质。	20

#### 项目四 实习岗位锻炼（一）

项目名称：实习岗位锻炼（一）		参考学时：60
学习目标： 1. 掌握职业认知实习所需的具体素质要求和基本能力要求，并上升到思想高度。 2. 熟悉岗位锻炼的方法、方式、要求和技巧，坚持认真工作。 3. 学以致用，将所学到的专业知识运用到实践中。		
学习任务	课程内容和要求	参考学时
任务 1 实习岗位锻炼（一）	结合企业岗位实际要求，具备认真负责、坚定意志、吃苦耐劳的素质和能力，提升团队合作能力、自主创新能力、分析问题能力、自我管理和学习的能力。	60

#### 项目五 实习岗位锻炼（二）

项目名称：实习岗位锻炼（二）		参考学时：10
学习目标： 1. 掌握职业认知实习所需的具体素质和能力要求。		

2. 熟悉岗位锻炼的主要技巧，坚持认真工作，争取利用所学知识给企业提出合理化建议。		
学习任务	课程内容和要求	参考学时
任务1 实习岗位锻炼（二）	具备认真负责、学生坚定意志、吃苦耐劳坚强的素质和能力， 具备可持续发展能力。	10

### 项目六 撰写实习报告

项目名称：撰写实习报告		参考学时：10
学习目标： 与理论知识结合将在各自岗位上的工作流程进行总结，同时撰写实习月结和实习报告。		
学习任务	课程内容和要求	参考学时
任务1 撰写实习报告	能够理论结合实际，将在各自岗位上的工作流程进行总结， 并完成相关实习资料的撰写和提交工作。	10

## 第五部分 实施建议

### 一、教学建议

1. 精心设置各锻炼岗位，以实践职业素质的提升为重点。
2. 建立丰富的交流和反馈渠道，加强校企之间、师生之间、同学之间的交流更加顺畅。
3. 教学过程中注意前后承前启后的指导和教育，通过监督和引导，确保每一位学生能掌握好基础技能。
4. 学生应严格遵守校规校纪和实习企业的相关规章制度，根据老师安排，按时完成任务。

### 二、考核评价建议

#### （一）学习效果考核评价建议



本课程以任务为效果评价体，驱动学生主动学习与思考的能力，强化“项目为中心、任务为驱动”的教学模式。每个项目就是企业中的一项真实工作业务，每个任务就是该业务的一项具体工作。通过学生完成情况，可以直观地判断学生掌握知识的程度，将提高学生对任务问题的判断能力、分析能力和解决问题能力作为效果评价的主要内容。

学生过程表现成绩（包括纪律、设计参与程度）占总分的 70%，实习报告占总分的 30%。未按时交上述材料，按“不及格”处理。病事假超过 7 天者，不能通过考核，以后补足实习后，再评定成绩。

学生应严格遵守校规校纪和规章制度，认真负责地按时完成任务；报告要结合所学知识，根据实习内容和心得体会认真撰写，字数不少于 3000 字。

#### （二）教学效果考核评价建议

教师教学考核评价采用学生评价、教学督导与评估处评价等多层次的评价机制。

### 三、教材选用和编写建议

在选用教材的过程中应该选用规划教材、精品课程教材等体现高职高专特色的、操作性强的教材。教师要善于结合实际教学需要，灵活地、有创造性地使用教材，对教材的内容进行有效地取舍和整合。教材使用一段时间以后，应该及时对使用情况进行总结分析，进而形成整合度高、实用性强的自编讲义和校本教材。

### 四、教师任职条件

#### （一）专任教师

专任教师一般应为商贸类专业教师，或者具有相关课程教学经验，具有大学本科及以上学历，能胜任此课程的授课任务，了解人才的培养目标，把握教学特点，在教学过程中注重学生技能的培养。

#### （二）校外兼职教师

校外兼职教师应为本行业或专业从事相应工作 5 年以上，具有大学本科及以上学历，热爱职教事业，有丰富的企业一线经理，能了解本课程的授课要求，顺利完成课程授课任务。

## 9. 《综合实训》课程标准

### 课程基本信息表

课程编号	030333	制订人	王斌
课程类型	互联网商贸专业群平台共享模块 专业群实践课	审定人	张德洲
先修课程	物流管理基础等	参考课时	110
后续课程	顶岗实习等	周课时	30
适用对象	互联网商贸品牌专业群学生	学分	5

### 学时分配表

模块	项目	项目名称	参考学时
必学	1	物流储配方案设计与执行	40
	2	快递员考证培训	40
模块	3	企业实习岗位认知	30
	小计		110
总学时			110

## 第一部分 课程定位

本课程是我院互联网商贸专业群的一门专业群实践课，在学习本课程后，学生可以考取 1+X 快递证书，为其从事物流行业工作做好准备。课程的主要任务是：通过系统学习一系列课程，以快递员岗位工作实际需要为出发点和落脚点，让学生掌握物流基本作业、物流活动管理等方面的知识，具备仓储管理、配送管理、运输管理等物流作业的核心技能，为从事仓管、配货员、运输调度员等岗位工作培打下良好的基础，同时为培养高素质技术技能型管理人才做好铺垫。

## 第二部分 设计理念

本课程根据山东省职业院校技能大赛智慧物流方案设计与实施等比赛标准和 1+X 快递证书确定以“面向全体学生、理论结合实际、技能大赛参与、采用项目引导、注重过程评价”为基本理念，指导课程建设，实现理论培养、能力建设、素质养成的一体化教学模式。

在授课过程中，遵循高职教育人才培养的规律，结合高职教育教学改革现状，坚持以人为本，以学生为中心，使教学过程真正成为有意义的“教”和有意义的“学”，营造鼓励性教学氛围，树立高层次教学目标，同时建立适当的教学评价方式，并创立高等数学新的教学内容和课程体系。主要以学生的职业技能培养为切入点，从培养学生的综合物流技能入手，综合培养学生物流作业的核心技能。

### 第三部分 培养目标

#### 一、总体目标：

其主要任务是：通过系统学习物流概述、物流基本作业、物流各环节作业管理、物流职业道德等系列课程，让学生掌握物流基本作业、物流活动管理、物流职业道德等方面的知识，具备物品采购、仓储管理、配送管理、运输管理等物流作业的核心技能，为从事采购员、仓管、配货员、运输调度员等岗位工作打下良好的基础，为企业输送了高素质物流技能人才。

#### 二、知识目标：

应重点掌握物流从业人员的职业道德标准和要求、一体化的概念与物流功能运作、供应链的类型、了解采购市场调查方法、采购市场预测方法、采购认证的概念、采购流程控制，掌握商品入库作业的流程、出库作业流程、库存分析与方法、配送作业的流程、货物运输单证及流转、生产物流控制的内容和控制的程序、仓库管理信息系统（WMS）的功能结构与特点、运输管理信息系统（WMS）的功能结构、货运代理管理信息系统（FMS）等等。

#### 三、能力目标：

培养学生具备物流从业人员的良好职业道德，掌握物品采购、仓储配送、运输等物流作业的主要技能及相应的岗位能力。

#### 四、素质目标：

培养学生适应物流行业的仓管员、配送员、信息员等岗位学以致用、勇于改革、不断创新、团队合作、建立良好人际关系的意识和能力；培养学生善于接受新知识、新技能的意识和能力，引导学生对物流行业有更进一步的认识。适应社会和职业发展的较强独立工作能力；良好的职业品格和严谨的行为规范；良好的社会适应能力、克服困难的能力及坚韧不拔的毅力；较强的口头与书面表达交流沟通和社会关系处理能力。

## 第四部分 课程内容和要求

### 课程内容：

#### 项目一 物流储配方案设计与执行

项目名称：物流储配方案设计与执行		参考学时：40
<p>学习目标：</p> <p>通过本项目的学习，学生具备常见的库存管理的基本技能、能够顺利实现仓库作业的基本流程；能够执行入库、出库作业操作。</p>		
学习任务	课程内容和要求	参考学时
物流储配方案设计与执行	深入了解入库商品储位选择，组托示意图、储位分配图优化设计、验收入库等入库方案的设计，以及入库作业操作和执行；客户订单有效性分析、优先权分析、库存分配计划表、出库商品拣选单设计和月台码放示意图绘制等出库方案的设计。	40

#### 项目二 快递员考证培训

项目名称：快递员考证培训		参考学时：40
<p>学习目标：</p> <p>能够进行快递处理业务，进行快递职业道德、快递服务概述、快递收寄、快递派送、快递接收、快递分拣与封发、客户服务与礼仪、快递作业培训和拓展训练等。</p>		
学习任务	课程内容和要求	参考学时
任务：快递员考证培训	熟悉快递职业道德、快递服务概述、快递收寄、快递派送、快递接收、快递分拣与封发、客户服务与礼仪。	40

#### 项目三 企业实习岗位认知

项目名称：企业实习岗位认知		参考学时：30
<p>学习目标：</p> <p>企业实习岗位认知</p>		
学习任务	课程内容和要求	参考学时
任务：企业实习岗位认知	了解快递企业、快运企业、仓储配送企业的主要实习岗位工作内容、工作标准和技能要求，指导学生撰写求职简历，准备参加实习企业招聘和面试，为跟岗实习、毕业设计答辩等打下基础。	30

## 第五部分 实施建议

### 一、教学建议

#### （一）教学条件

建议本课程中部分内容在课堂组织教学；部分课程模拟实训在校内实训室进行，实际操作在校内实训室和校外实训基地（山东佳怡、鸿运物流、山东新星等）进行，充分利用校企两种教学资源，校企师资队伍，边讲边做，边做边学，学做合一。

#### （二）教学方法

在实际教学过程中，教师甘当“指导者”、“辅导者”、“助手”，灵活运用案例分析、互动游戏、角色扮演、模拟实训、实地调查、启发引导、讨论式等教学方法，引导学生积极思考、乐于实践，鼓励学生独立思考，激发学生学习的主动性，培养学生的科学精神和创新意识。

一是在课堂教学中加强案例教学，通过以小组为单位进行案例分析和讨论，培养学生的团队合作精神和发现问题、分析问题与解决问题的能力。

二是建议任课教师紧紧围绕任务目标，结合学生的认识水平，精心设计教学过程，注重各环节的实效，通过各项目训练，使学生对采购与供应链的知识和技能形成完整的体系。

三是注重启发引导、组织讨论、角色模拟等教学方法的运用，引导学生积极思考的能力，乐于实践，从而全面提高教学效果。

四是采取软件模拟实训、实地调查等方法，分配学生具体的任务，并加强过程和结果考核，全面调动学生的积极性、主动性和创新性，注重综合能力和素质的提高，促进学生的全面发展。

五是重视参与或举办相应的技能大赛。在教学过程中，通过举办系部“物流沙盘”大赛，学生组与组之间进行比赛的形式，进一步加深学生对知识的理解程度，大赛成绩按照比例计入最终考核成绩。

六是教学过程中建议采用 PDCA 循环教学实施模式，使学生的学习的心智模式由“要学生学”变为“学生要学”，充分发挥学生的积极主动性和创造性。

#### （三）教学手段

学院实训室应配置相应的运输、仓储管理的相关软件、具备相应的网络资源，如单元习题、专业知识、运输重难点视频讲解等，以及建立校外实习基地，通过聘请校外专家来校做讲座等形式，加深学生对本知识的理解和掌握程度。

### 二、考核评价建议

#### （一）学习效果考核评价建议

1. 平时成绩占 50%（包括出勤、实训表现等）
2. 实操训练和模拟测试占 50%
3. 出勤课时比例低于 50%的本次实习总成绩为 0 分。

#### （二）教学效果考核评价建议

教师教学考核评价主要采用学生评价、听课教师评价、教学督导与评估处评价等多层次评价方式，对于不同的评价人群制定不同的评价表格，采用各方有利的建议，完成评价方案。

### 三、学习资源的选用和开发建议

#### （一）教材

教材选用过程中，应该选用高水平、针对性强的高职高专规划教材。且教师要善于结合实际情况，灵活使用教材，对教材的内容、编排顺序、教学方法等方面进行适当的取舍或调整。教材使用一段时间以后，应及时对使用情况进行总结分析，充分利用教材进一步提高教学质量，并与快递员考试相结合、确保考试通过率。教材授课过程中应在原来知识的基础上，充分结合我国目前物流行业采用条码等自动识别技术的现状，将内容与学生、企业实际需求结合起来，并应有配套的实践或实训内容。

另外的辅导书：

《快递员基础》，劳动和社会保障部编写，中国劳动社会保障出版社，2005 年。

#### （二）网络资源

省级精品课程《运输组织与管理》、院级精品资源共享课《运输组织与管理》等。

#### （三）其他资源

中国职业教育视频课程网（爱技能网）微课：<http://www.iskill.org.cn/>。

### 四、教师任职条件

#### （一）专任教师

专任教师一般应为商贸类专业教师，或者具有相关课程教学经验，具有大学本科及以上学历，能胜任此课程的授课任务，了解人才的培养目标，把握教学特点，在教学过程中注重学生技能的培养。

#### （二）校外兼职教师

校外兼职教师应为本行业或专业从事相应工作 5 年以上，具有大学本科及以上学历，热爱职教事业，有丰富的企业一线经理，能了解本课程的授课要求，顺利完成课程授课任务。

## 10. 《毕业设计》课程标准

### 课程基本信息表

课程编号	030334	制订人	于珍珍
课程类型	专业群实践课	审定人	张德洲
先修课程	本专业专业课程	参考课时	66
后续课程	《跟岗实习》《顶岗实习》	周课时	30
适用对象	互联网商贸品牌专业群学生	学分	3

### 学时分配表

模块	项目	项目名称	参考学时
必学 模块	1	毕业设计选题	16
	2	毕业设计资料与素材收集	10
	3	审核设计方案及工作计划	10
	4	毕业成果设计及论文撰写	10
	5	修改、完善设计	10
	6	毕业成果展示及论文答辩	10
		小计	66
选学 模块			
		小计	
总 学 时			66

### 第一部分 课程定位

《毕业设计》是我院互联网商贸专业群平台共享模块的一门专业群实践课程，是整个教学计划中的一个极其重要的实践性教学环节，是对所学知识的总结、提高和应用。是学生在系统地学习了专业理论知识之后进行的对所学内容的进一步深化和系统的一门专业必修课程。其任务是使学生巩固所学知识，提高综合运用专业知识于实践的能力，培养同学们理论联系实际和独立开创工作局面的能力。其任务是在学生进行了系统的专业实习之后，确定专业研究方向，选择合适的课题并进行研究。



## 第二部分 课程设计理念

本课程以“面向企业实践、结合学生职业发展实际、采用项目引导、注重过程评价”为基本理念，指导课程设计和建设，实现企业实践技能锻炼、毕业设计能力培养、岗位素质养成的一体化教学模式。

课程教学时注重面向与企业作业和管理岗位一线紧密结合，立足业务流程，加强理论的实际运用，强化实践能力锻炼，强调过程控制和毕业作品考评，强调毕业设计作品形式的灵活性和结果的有效性（可以是行业企业调研报告、设计或创意，也可以是结合企业实际的论文，课赛结合，引导学生积极参加市场调查与分析大赛），提高学生的综合技能，培养高素质技能型人才服务。

## 第三部分 课程目标

### 一、总体目标

通过本课程的学习，能综合应用各学科的理论知识与技能，去分析和解决实际问题，使理论深化，知识拓宽，专业技能得到进一步延伸。通过毕业设计，使学生学会依据设计任务进行资料收集、和整理，能正确运用工具书，掌握本专业的工作方法和技术规范。使学生更进一步地认识、理解、丰富、掌握专业理论知识，初步具备一名专业人员所应具有的专业技能和职业素质，培养学生善于思考、开拓创新、求真务实的工作和学习态度，为从事本专业业务及相关岗位工作培养专业技能和综合分析能力。专创融合，培养学生的创新意识和创新精神，在进一步强化专业理论知识的基础上，掌握论文写作基本要求，掌握课题选择依据及科研方法，了解行业发展现状，培养其敏锐的洞察力、灵活的经济头脑、实事求是的科学态度和严谨认真的工作作风。

### 二、知识目标：

掌握本专业课题研究所需的软件的应用，能够根据课题方向与目的设计研究

方案，选择合适的研究方法，并在此基础上对本专业及行业领域的发展动态进行科学预测和分析。

### 三、能力目标：

通过学习，使学生具备独立学习能力、评价与决策能力、创新意识与创造能力。具有在实践中发现问题、解决问题的能力。具有较强的适应能力和一定的社会交往的能力。具有较强的实习总结能力。同时，培养学生较好的学习主动性、创造性；培养按时、守时的作品交付观念；培养较好的审美和分析作品的的能力；培养学生较好的创新能力；培养学生搜集资料、阅读资料和利用资料的能力。

### 四、素质目标：

培养学生良好的自我表现、与人沟通能力；培养学生的团队协作精神；培养学生分析问题、解决问题的综合能力；培养学生勇于创新、敬业乐业的工作作风；培养学生诚实、守信的性格；培养学生掌握自主、开放的学习能力；为其将来从事专业活动和未来的职业生涯打下坚实的基础。

## 第四部分 课程内容和要求

### 课程内容：

#### 项目一 毕业设计选题

项目名称：毕业设计选题		参考学时：16
学习目标： 确定小组选题方向，确立主题，拟定草案及工作计划。		
学习任务	课程内容和要求	参考学时
毕业设计选题	1. 组队，每组 3-5 人； 2. 根据教师发布的选题，确定小组的选题方向； 3. 确立设计主题，拟定草案及工作计划。	16

#### 项目二 毕业设计资料与信息收集

项目名称：毕业设计资料与信息收集		参考学时：10
学习目标： 结合成员分工，进行市场调研和资料收集，完成任务书及提纲的撰写。		

学习任务	课程内容和要求	参考学时
毕业设计资料与信息收集	1. 根据选题在组内进行成员分工； 2. 各成员根据自己的分工进行市场调研和资料收集； 3. 汇总、整理各成员资料进行系统整合； 4. 完成任务书及提纲的撰写。	10

### 项目三 审核设计方案及工作计划

项目名称：审核设计方案及工作计划		参考学时：10
学习目标： 指导教师审核各组任务书及提纲内容。		
学习任务	课程内容和要求	参考学时
审核设计方案及工作计划	1. 指导教师审核各组任务书及提纲内容； 2. 根据指导教师的建议及时修订设计方案及任务书；	10

### 项目四 毕业成果设计及论文撰写

项目名称：毕业成果设计及论文撰写		参考学时：10
学习目标： 初步完成毕业成果设计及论文初稿。		
学习任务	课程内容和要求	参考学时
毕业成果设计及论文撰写	1. 分工进行成果设计和论文撰写； 2. 及时讨论、修订设计及论文； 3. 根据讨论及资料信息及时整合、更新论文及成果设计；	10

### 项目五 修改、完善设计

项目名称：修改、完善设计		参考学时：10
学习目标： 根据教师建议及时修订并完善设计及论文。		
学习任务	课程内容和要求	参考学时
修改、完善设计	1. 指导教师审阅论文及设计成果； 2. 根据教师建议及时修订并完善设计。	10

### 项目六 毕业成果展示及论文答辩

项目名称：毕业成果展示及论文答辩		参考学时：10
学习目标： 毕业成果展示及论文答辩。		
学习任务	课程内容和要求	参考学时
毕业成果展示及论文答辩	毕业成果展示及论文答辩。	10

## 第五部分 实施建议

### 一、教学建议

#### (一) 教学条件要求

建议本课程中大部分内容在机房、校内外实训基地进行；要充分利用校企两种教学资源、校企师资队伍，学做合一。在实际教学过程中，教师甘当“指导者”、“辅导者”、“助手”，灵活运用角色扮演、模拟实训、实地调查、讨论式等教学方法，引导学生积极思考、乐于实践，鼓励学生独立思考，激发学生学习的主动性，培养学生的科学精神和创新意识。

1. 精心设置选题，以实践问题解决为重点，可以个人选题，也可以3-5人一组合作进行设计。

2. 建立丰富的交流和反馈渠道，加强师生之间、同学之间的交流，使论文指导更有针对性，培养学生的质疑能力。

3. 为学生提供参考书目，指导学生充分利用身边的资源：图书馆，专家讲座、互联网搜索等。

4. 题目必须反映所学专业方面的内容，一般应针对实际问题，理论联系实际，题目的内涵外延应适中，切忌大而空洞的选题。

5. 学生提交毕业论文必须是个人或小组亲自劳动、独立完成的成果，不得相互抄袭和代做，否则取消毕业答辩的资格。如确需引用的，应注明文献出处。字数一般要求在6000-8000字之间。

6. 学生在毕业设计中，应严肃认真，坚持独立思考努力钻研，积极发挥自己的主动性和创造性，力争使自己的设计成果达到较高的水平。

7. 学生应严格遵守校规校纪和规章制度，根据指导老师安排，按时完成各阶段的毕业论文撰写、答辩等任务，不能按时提交者没有答辩资格。

8. 学生在答辩前应认真准备，答辩时应严肃认真，详实阐述自己的观点，

可以和答辩老师辩论，但不得顶撞老师或无理取闹。

9. 答辩时不能正确陈述自己的观点，或有一半以上问题回答不正确的，不能通过答辩。需进行认真修改或准备后方可参加补考答辩。

## （二）教师能力和授课要求

1. 教师应加强实践锻炼，具备双师素质。注重团队学习，不断提高教学队伍的实践技能和素质。

2. 为了使从事物流管理教学的教师能够适应教学要求，总体上要求 80% 的教师具有研究生学历，最好有企业实践经历。

3. 学校的相关部门应考虑采用学术会议、进修、观摩和下企业学习等方面提供更多的机会，保证他们有一定的进修学习时间和到企业实习、学习的机会。

## （三）教学资源建议

校内实训室应配置相应的物流设备设施及相关业务软件、具备相应的网络资源。要充分利用校外实习基地，通过到企业考察、实践锻炼等形式，加深学生对知识的理解和技能的掌握。

## 二、考核评价建议

### （一）学习效果考核评价建议

本课程为专业实践课，成绩评定采用百分制。指导老师评定成绩占总分的 30%，评阅老师的评阅成绩占总分的 40%，答辩成绩占总分的 30%。总成绩折算后按优(90—100)，良(75—89)，及格(60—74)，不及格(59 分以下)评定等级。

### （二）教学效果考核评价建议

教师评价包括对教师专业素质和课堂教学评价两个方面。

#### 1. 教师专业素质评价

教师专业素质评价包括对教师的职业道德、教学能力和教育科研能力三方面的考核评价。

教师要有正确的职业态度、敬业精神；热爱和尊重学生、诚恳待人、团结合作的良好职业道德。

教师要有理解和把握教学资料的能力；运用现代职业教育理论对学生进行教育的能力；设计和组织教学的能力，激发学生学习兴趣的能力，有效指导学生学习及掌握知识和技能的能力，运用网络课程资源的教学能力等。

教师要有较高的教育科研能力：根据课程的发展不断充实与完善自身素质的能力；撰写科学研究论文的能力。

## 2. 课堂教学评价

课堂教学评价应关注教学活动对达成教学目标的有效程度，应特别关注学生在技能、学习态度、情感表现与合作精神等方面的学习效果，并以此作为教师教学评价的重点。

## 三、学习资源的选用和开发建议

本课程是开放性较高的专业综合实践课程，不需要教材。但在实际教学过程中，可以编写《毕业设计与答辩》设计和指导方案或指导讲义，明确专业实践与毕业设计的环节、步骤、进程、指导建议、格式要求等事项，以便顺利开展好教学和指导工作。

## 四、教师任职条件

### （一）专任教师

专任教师一般应为财经商贸大类专业教师，或者具有相关课程教学经验，具有大学本科及以上学历，能胜任此课程的授课任务，了解人才的培养目标，把握教学特点，在教学过程中注重学生技能的培养。

### （二）校外兼职教师

校外兼职教师应为本行业或专业从事相应工作 5 年以上，具有大学本科及以上学历，热爱职教事业，有丰富的企业一线经理，能了解本课程的授课要求，顺利完成课程授课任务。

## 11. 《跟岗实习》课程标准

### 课程基本信息表

课程编号	030335	制订人	于珍珍
课程类型	专业群实践课	审定人	张德洲
先修课程	《职业体验实习》	参考课时	352
后续课程	《顶岗实习》	周课时	30
适用对象	互联网商贸品牌专业群学生	学分	16

### 学时分配表

模块	项目	项目名称	参考学时
必学 模块	1	企业培训	150
	2	工作实践	150
	3	工作总结	52
小计			352

### 第一部分课程定位

本课程是我院互联网商贸专业群的一门专业群实践课，是学生岗位职业能力形成的关键环节。它深化了工学结合人才培养模式，强化了学生职业道德和职业素质教育的培养。其主要任务是：通过跟岗实习，促使学生通过培训和实践锻炼，培养学生爱岗敬业的职业素质，提升沟通交流、团队合作、自我管理的职业能力，提高岗位必备的入库、出库、分拣、统计等岗位技能。帮助学生更好地将所学专业知识和技能应用于生产实际，提高工作效率，迅速融入职业岗位。同时，引导学生树立正确的职业理想，做好职业规划，做好就业心理准备，为《顶岗实习》后继课程的学习打下良好的基础，为提高学生综合素质和培养高素质技术技能型物流管理人才服务。

## 第二部分设计理念

学生跟岗实习是专业教学的重要组成部分，是提高学生岗位实践技能和专业能力的重要教学方式。跟岗实习应努力形成以学校为主体，企业和学校共同教育、管理和训练学生的教学模式，并且将职业道德教育、专业兴趣教育和企业文化教育贯穿于跟岗实习全过程。

跟岗实习主要采用与就业相结合的形式，根据企业的用人需求，学生根据自己的专业特点和就业倾向与企业进行双向选择，学生以企业准员工的身份独立工作，完成实习任务。一方面，跟岗实习让学生对专业知识进行了综合运用；另一方面，企业对实习学生进行试用，考核合格者录用。学生将由指导教师、辅导员和班主任等跟踪管理，同时委托企业兼职教师协助管理，由企业和指导教师共同考核。

## 第三部分课程目标

### 一、总体目标：

跟岗实习教学目标达到三个方面：其一，做好课程思政教育，培养学生爱岗敬业、良好的职业道德，遵守企业规章制度，掌握员工日常行为规范，使学生在实习期间养成遵规守纪的好习惯；其二，培养学生良好的企业素质，企业提供了从业人员应具备的质量意识、安全意识、管理意识、合作意识和竞争意识等素质养成的真实氛围；其三，培养学生岗位职业技能，提高学生的实际工作能力和竞争意识。

### 二、知识目标：

熟悉实习企业的组织结构，掌握岗位各个阶段的相关操作技能，熟练具体工作岗位的工作内容、方法及工作流程。



### 三、能力目标:

具备收集资料、自我学习、能基本独立处理工作中遇到的各种问题的能力。

### 四、素质目标:

具备团队合作、沟通协作、与人和睦相处等社会能力,具有基本职业道德和吃苦耐劳的劳动精神;培养学生勇于创新、敬业乐业的工作作风;培养学生诚实、守信的性格;培养学生掌握自主、开放的学习能力;专创融合,培养学生创新意识和创新精神。

## 第四部分 课程内容和要求

### 项目一 企业培训

学生进入企业实习,首先应对企业的组织及结构有所了解,熟悉企业文化、明确企业所在行业的特点、排名,优势和劣势,熟悉企业的规章制度、经营状况、工资薪酬等;

### 项目二 工作实践

熟悉企业的主要业务工作流程,熟悉跟岗实习的主要内容和工作任务,熟练掌握岗位不同阶段的相关操作技能,熟练工作岗位的工作内容、方法及基本流程。

### 项目三 工作总结

按照实习心得撰写日志、周报和实习报告,并按照要求完成相关实习资料的撰写和提交工作。

## 第五部分 实施建议

### 一、教学建议

#### (一) 实习单位的选择

##### 1. 优先选择专业对口企业;

2. 优先选择为学生提供物流信息化程度高的物流企业或企业中的物流部门；
3. 为扩大学生的知识面可同时提供有关的几个大、中型企业。
4. 以学院推荐单位为主，学生亦可自己创业、参加正规的专升本培训。

#### （二）对学生的要求

1. 明确学习任务，提高对实习的认识，做好思想准备。
2. 认真完成实习内容，按规定记实习笔记，撰写实习报告，收集相关资料。
3. 虚心向工人或技术人员学习，尊重知识，尊重他人，及时整理实习笔记、报告等，不断提高分析问题、解决问题的能力。
4. 自觉遵守学校、实习单位的有关规章制度，培养良好的风气。
5. 实习结束后，应在规定时间内上交实习相关材料。

#### （三）对教师的要求

指导教师有两种形式，一是各专业根据学生的具体情况制定教学和学生管理工作经验丰富的教师作为指导教师；二是由实习单位指定的富有岗位工作经验或生产管理经验的企业实习指导教师。他们既是业务工作的指导者，又是跟岗实习工作的组织者。

其主要工作职责有：要根据专业培养目标和课程标准制定实习计划和实习进度；进行学生的安全教育和安全管理；定期指导、检查实习进度和质量，指导学生撰写实习报告，与学生常沟通交流关心学生的生活、工作和学习，关心学生的业务锻炼、能力培养；指导学生树立正确的人生观和世界观，了解工作和思想动态；负责对学生在实习期间考勤、工作情况的考核与督促。

## 二、考核评价建议

### （一）学生学业考核评价建议

学生在跟岗实习期间接受学校和实习单位的双重指导，校企双方要加强对实习生实习的过程监控和考核，实行校企双方共同考核的制度。

1. 企业评价。跟岗实习过程中，企业（或企业指导教师）对实习学生的劳动态度、职业道德、劳动纪律、工作能力、创新精神等方面进行全面考察，给出总体考核结论并评定成绩。

2. 学院评价。学院评价包括对学生跟岗实习情况的考核，主要是根据指导教师实习巡视情况、学生提交的各项资料（包括学生三方协议书、实习周报、实习报告等）进行考核。校内指导教师根据实习期间学生的表现和提交的实习材料评定学生跟岗实习成绩。

3. 有下列情况之一的，实习成绩不合格

- （1）跟岗实习单位或实习岗位未获指导教师认可的；
- （2）跟岗实习期间发生重大错误，被企业劝退的；
- （3）实际实习天数不足实习手册规定的；
- （4）未按规定时间提交实习材料或材料不全者。

实习成绩按优秀（90分以上）、良好（80分以上）、中等（70分以上）、及格（60分以上）和不及格（60分以下）五级分制评定。不参加跟岗实习的学生，不予评定成绩，凡不及格者不能取得实习学分。

## （二）教师教学考核评价建议

对教师教学的考核主要依据教师的工作职责展开测评，例如教师指导和检查实习进度、与学生沟通以及实地走访的次数等。此外，在指导教师走访企业过程中与企业的接洽度也可作为教师测评点。

## 三、学习资源的选用和开发建议

### （一）教材

本课程是开放性较高的专业实践课程，不需要教材。但在实际教学过程中，可以编写《跟岗实习》实习计划书和指导书，明确主要实习的环节、步骤、指导建议，以便顺利开展好教学和指导工作。

## （二）网络资源

学院尔雅平台建有与课程相关的课程资源，有丰富的网络共享资源。

## （三）其他资源

有与课程相关的微课资源，可供学习在线学习。

# 四、教师任职条件

## （一）专任教师

专任教师一般应为财经商贸大类专业教师，或者具有相关课程教学经验，具有大学本科及以上学历，能胜任此课程的授课任务，了解人才的培养目标，把握教学特点，在教学过程中注重学生技能的培养。

## （二）校外兼职教师

校外兼职教师应为本行业或专业从事相应工作 5 年以上，具有大学本科及以上学历，热爱职教事业，有丰富的企业一线经理，能了解本课程的授课要求，顺利完成课程授课任务。

## 12. 《顶岗实习》课程标准

### 课程基本信息表

课程编号	030336	制订人	王斌
课程类型	职业养成模块 专业群实践课	审定人	张德洲
先修课程	职业体验实习	参考课时	440
后续课程	无	周课时	30
适用对象	互联网商贸品牌专业群学生	学分	20

### 学时分配表

模块	项目	项目名称	参考学时
必学 模块	1	认知行业、企业，顶岗培训	20
	2	物流操作顶岗实习	150
	3	物流营销、客服顶岗实习	150
	4	班组长（助理）顶岗实习	90
	5	总结交流	30
小计			<b>440</b>
总学时			<b>440</b>

## 第一部分课程定位

本课程是我院互联网商贸品牌专业群的一门专业实践课，是学生职业能力形成的关键环节，也是深化工学结合人才培养模式改革，强化学生职业道德和职业素质教育的良好途经。其主要任务是：通过顶岗实习，促使学生认识社会，熟悉自己将要从事的行业、企业的工作氛围，帮助学生更好地将所学专业知识和技能应用于生产实际，形成实际工作能力，逐步适应职业岗位，塑造具备一技之长和综合素质的高技能人才。同时，引导学生快速树立职业理想，养成良好的职业道德，练就过硬的职业技能，为就业做好心理准备，为提高学生综合素质和培养高素质技术技能型物流管理人才服务。

## 第二部分设计理念

学生顶岗实习是专业教学的重要组成部分，是提高学生岗位实践技能和专业能力的重要教学方式。顶岗实习应努力形成以学校为主体，企业和学校共同教育、管理和训练学生的教学模式，并且将职业道德教育、专业兴趣教育和企业文化教育贯穿于顶岗实习全过程。

顶岗实习主要采用与就业相结合的形式，根据企业的用人需求，学生根据自己的专业特点和就业倾向与企业进行双向选择，学生以企业准员工的身份独立工作，完成实习任务。一方面，顶岗实习让学生对专业知识进行了综合运用；另一方面，企业对实习学生进行试用，考核合格者录用。学生将由指导教师、辅导员和班主任等跟踪管理，同时委托企业兼职教师协助管理，由企业和指导教师共同考核。

## 第三部分课程目标

### 一、总体目标：

培养学生爱岗敬业、良好的职业道德，遵守企业规章制度，掌握员工日常行为规范，使学生在实习期间养成遵规守纪的好习惯；培养学生良好的职业素质，具备质量意识、安全意识、管理意识、合作意识和竞争意识；培养学生岗位职业技能，提高学生的实际工作能力和竞争意识。

## 二、知识目标：

1. 熟悉实习企业的组织结构，企业文化和规章制度；
2. 掌握物流等相关具体工作岗位的工作流程、工作内容、岗位职责、安全事项等具体要求；
3. 掌握物流等相关具体工作岗位的工作方法及技巧；
4. 理解所在企业的物流管理现状、管理模式、方法和措施，了解所在行业企业的物流管理存在问题和改进措施。

## 三、能力目标：

1. 掌握物流相关岗位操作技能，能胜任基层岗位的各项工
2. 具备与专业相关岗位的基础管理技能，参与和开展专业相关的管理工作；
3. 具备收集资料、自我学习、能基本独立处理工作中遇到的各种问题的能力；
4. 结合实际工作，具备基本的创新工作能力。

## 四、素质目标：

1. 具有一定学习能力，能够不断接受物流管理的新知识、新方法；
2. 具有强烈责任心和团队合作意识，认真实践学习，加强沟通，善于合作；
3. 具有创新创业、勤俭节约意识，联系实际，学以致用；
4. 具有良好的职业素质，具备质量意识、安全意识、管理意识、合作意识和竞争意识。

## 第四部分课程内容和要求

序号	实习项目	时间	工作任务	职业技能与素养
1	认知行业、企业，顶岗培训	20	1、行业认知； 2、企业认知； 3、企业文化学习； 4、企业规章制度学习 5、顶岗培训	1、了解实习企业所在行业发展状况； 2、了解实习企业基本情况； 3、熟悉企业主要业务及其流程； 4、知晓企业经营管理、安全生产经营的规章制度。
2	物流操作顶岗实习	150	1、熟悉部门职责； 2、掌握本部门工作流程、工作规范； 3、在基层物流操作岗位实践学习； 4、在基层物流操作岗位独立顶岗锻炼；	1、了解企业的物流操作基层工作； 2、熟悉物流操作基层工作要点； 3、掌握仓管、货运、配送等岗位的操作技能； 4、锻炼和提高人际沟通和团队协作能力。
3	物流营销、客服顶岗实习	150	1、熟悉部门岗位职责； 2、掌握部门工作流程、工作规范； 3、营销推广、客户服务管理； 4、日常营销管理分析、客户投诉管理。	1、掌握物流营销工作的技巧和技能，能独立开展营销工作； 2、熟悉营销目标及日常销售工作管规范，胜任营销内勤的相关工作； 3、客户回访，通过不同方式了解不同客户需求、进行市场咨询，提高客户满意度，熟悉客服回访流程及回访内容，掌握回访规范及使用



				语言； 4、客户投诉处理，掌握客户投诉处理流程，学习制定客户投诉处理方案，具备处理客户投诉的能力。
4	班组长（助理）顶岗实习	90	1、熟悉部门职责，掌握本部门工作流程、岗位工作规范； 2、在班组长（助理）顶岗实践学习； 3、学习基本的基层物流操作管理技能。	1、熟悉物流操作基层管理工作要点； 2、掌握班组长（助理）岗位的基层管理技能； 3、提高团队协作能力； 4、分析基层管理工作中存在的问题并提出改进意见；
5	总结交流	30	1、撰写实习总结； 2、参加顶岗实习总结表彰大会。	1、实习总结反映了顶岗实习期间知识运用、职业技能与素养提升、岗位业务创新的状况； 2、实习总结撰写规范，语言通顺，逻辑清晰； 3、实习总结字数不少于 2000 字。

## 第五部分实施建议

### 一、教学建议

#### （一）企业条件

##### 1.企业类型

学生实习的单位主要为各类民营、国有物流企业公司，以校企合作单位为主。此外，也学生可以到各类生产商贸企业从事与专业相关实习工作。要求企业具有独立法人资格、依法经营、管理规范，有较高的社会信誉或具有较高资质的企业。

##### 2.经营范围

从事仓储、货运、快递、配送的等综合物流服务。

### 3.管理水平

企业具备较高的管理水平，内部管理规范和健全的规章制度。有分管经理负责专门实习学生的培训、管理，并安排专门的人员指导实习和日常管理工作。

#### （二）设施条件

##### 1.安全保障

实习企业安全管理组织机构健全，实习环境安全健康，符合国家标准，安全管理管控体系完善。实习企业应严格遵守国家有关法律法规，不得安排学生到酒吧、夜总会、歌厅、洗浴中心等营业性娱乐场所顶岗实习。不得通过中介机构代理组织、安排和管理学生顶岗实习工作。不得安排学生从事与国际商务类岗位无关的工作。提供学生顶岗实习期间安全保障，如安全教育、劳动防护用品、保险等。

##### 2.专业设施设备

提供学生顶岗实习期间安全保障，如安全教育、劳动防护用品等。提供电脑、电话、传真等必要的基础设施。

##### 3.信息资料

提供所需的实习和管理信息资料，如国家编制、行业标准、企业标准及岗位作业标准等相关内部资料，保证学生顶岗实习效果，学生顶岗实习期间应执行国家在劳动时间方面的规定。

#### （三）实习岗位

本专业实习岗位主要包括物流操作员、仓管员、配送员、快递分拣员、物流信息员、物流营业员、物流会计员、物流业务员、货运管理人员、客服、文秘人员等。

#### （四）指导教师

##### 1.企业兼职实习指导教师：

企业指导教师应具备教育教学工作所必需的基本素质和能力，实习企业应选派职业素养高、责任心强、职业技能强、实践经验丰富的业务骨干担任实习指导教师。

##### 2.专任实习指导教师：

学校专任实习指导教师应坚持正确的政治方向，作风正派，职业院校选派职业素养高、责任心强、专业教育教学经验丰富的专业骨干教师担任实习指导教师。

#### （五）其他

双方要共同加强学生顶岗实习期间的思想政治教育、职业道德教育和职业技能教育。

## 二、考核评价建议

### （一）考核内容

实习考核成绩分四部分：一是企业兼职实习指导教师对学生的考核，占总成绩的 30%；二是专任实习指导教师对学生的考核，占总成绩的 30%；三是平时成绩，占总成绩的 30%；四是学生自评，占总成绩的 10%。

### （二）考核形式

考核由企业兼职实习指导教师、专任实习指导教师和学生共同完成。

1. 企业兼职实习指导教师负责学生在企业顶岗实习期间的工作表现和工作任务完成情况的考核，专任实习指导教师负责学生实习总结报告的考核、平时成绩的考核，学生对自我表现进行考核；

2. 在学生顶岗实习结束时，由考评组对顶岗实习学生进行客观公正的考核评价，评价一般在校内进行，亦可到企业进行现场考评。

3. 考核方式为等级制，分优秀、良好、合格和不合格四个等级，学生考核结果在合格及以上者获得学分。

### （三）考核组织

成立顶岗实习考评组，由学院、教务科研处、各系、企业共同组织实施考核。考评组由系部负责人任组长、成员包括专任实习指导教师和企业兼职实习指导教师等。

1. 学院：提出学生顶岗实习考核评价的总体要求和工作进程；

2. 企业：参与考核评价方案的制订；

3. 教务科研处：提出学生顶岗实习考核评价总体方案，汇总分析全院考核评价结果，提出改正建议；

4. 各系：根据考核评价总体方案制定考核评价标准，负责评价考核的组织与实施。

## 三、学习资源的选用和开发建议

《商务贸易系顶岗实习手册》，商务贸易系主编，2019 年

### 1. 顶岗实习计划

应明确实习目标、实习任务、必要的实习准备、考核标准等；并开展培训，使学生了解各实习阶段的学习目标、任务和考核标准。

### 2. 顶岗实习总结报告

主要包括：顶岗实习基本情况，顶岗实习评价，顶岗实习技术总结，顶岗实习思想道德总结，对顶岗实习的意见和建议等。

### 3. 顶岗实习三方协议书

实习协议应明确各方的责任、权利和义务，协议约定的内容不得违反相关法律法规。

#### 四、教师任职条件

##### （一）专任教师

专任教师一般应为商贸类专业教师，或者具有相关课程教学经验，具有大学本科及以上学历，能胜任此课程的授课任务，了解人才的培养目标，把握教学特点，在教学过程中注重学生技能的培养。

##### （二）校外兼职教师

校外兼职教师应为本行业或专业从事相应工作 5 年以上，具有大学本科及以上学历，热爱职教事业，有丰富的企业一线经理，能了解本课程的授课要求，顺利完成课程授课任务。

## 国际商务专业

### 1. 《国际贸易理论与实务》课程标准

课程基本信息表

课程编号	030341	制订人	见雨泽
课程类型	互联网品牌专业群技能培养模块 国际商务专业核心课	审定人	庄明星
先修课程	无	参考课时	60
后续课程	商务礼仪等	周课时	4
适用对象	国际商务专业学生	学分	3

学时分配表

模块	项目	项目名称	参考学时
必学 模块	1	认识国际贸易	2
	2	国际贸易理论	2
	3	生产要素的国际流动	2
	4	国际贸易政策及措施	4
	5	全球经济一体化	2
	6	GATT 与 WTO	2
	7	开发客户	4
	8	交易磋商	4
	9	商品的品质、数量与包装	4
	10	国际贸易术语	6
	11	商品价格的核算	6
	12	国际货物运输业务	4

	13	国际货物运输保险	4
	14	国际货款结算	4
	15	争议的预防与处理	4
	小计		54
选学 模块	1	选择国际贸易方式及签订合同	4
	2	履行进出口合同	2
	小计		6
总 学 时			60

## 第一部分 课程定位

《国际贸易理论与实务》课程是我院互联网品牌专业群技能培养模块国际商务专业核心课程。本课程是一门主要研究国际商品交换的具体过程的学科，也是一门具有涉外活动特点的实践性很强的综合性应用学科。结合 Pocibi 贸易软件，加强学生理论知识的实际操作能力，结合“互联网+”国际贸易技能大赛的比赛内容，做好理论知识铺垫，同时完成 pocibi 软件应用的初步学习。本课程专门研究国际间商品交换的具体过程，涉及到国际贸易理论与政策、国际商法、国际贸易惯例、国际货物运输与保险、国际汇兑与结算、国际市场营销等多个学科知识的综合运用，结合相关时政新闻、热点案例进行分析学习，是一门具有涉外活动特点、理论与实践结合紧密的应用性学科。

本课程的开设有利于学生走上工作岗位进行跨境电商业务的操作。因此国际贸易理论与实务是很有学习必要的。本课程与前导、后续课程衔接得当。

## 第二部分 设计理念

以职业岗位需求为依据，确定课程目标；以职业能力为依据，以工作任务为

线索确定课程内容；以典型任务为载体，围绕任务的解决设计教学活动；根据教学内容和学生特点，选择相应的教学手段与方法；根据本课程的特点和职业岗位要求，设计考试标准和方式。

本课程是以外贸人员的职业岗位为就业目标导向，在行业专家的指导下，对外贸人员的岗位进行任务与职业能力分析。将外贸实际工作任务作为引领，以外贸业务流程为主线，以外贸人员的岗位职业能力为依据，有效地整合了《国际贸易理论与政策》、《国际贸易实务》、《国际商法》三门课程的知识与技能，通过仿真模拟、情境教学、案例分析、角色扮演、项目教学等方法，实施准备工作、合同分析、合同履行、合同善后等项目教学活动，培养学生具备进行初步外贸业务操作的基本职业能力。

### 第三部分 培养目标

#### 一、总体目标：

通过本课程的学习，学习者应具备运用相关的贸易、运输、保险、金融方面的知识，从事国际贸易相关业务的工作的职业能力。着重培养学生理解和运用国际惯例、熟悉国家对外开放政策和国际贸易流程、开展进出口业务和国际结算的能力。学生毕业后具备胜任外经贸一线工作岗位的能力，又具有可持续发展能力。

本课程的目标是通过对外贸业务工作过程的学习，实施以外贸业务流程为主线，包涵进出口业务中谈判磋商、签订合同以及履行合同等相关的知识和操作，并以此进行相应的项目教学，培养具有较强职业能力和良好职业素质的外贸单证员和外贸业务员等职业岗位能力的学生。《国际贸易理论与实务》课程是国际商务专业群的核心课程，是从事对外经济贸易业务人员的必修课。

#### 二、知识目标：

培养学生必须掌握国际贸易的基本原理、基本知识和基本技能及方法，而且

应学会分析和解决实际业务问题的能力。具体要求是：熟悉国际贸易惯例；具有国际贸易理论与实务一般认识能力；具有贸易谈判、价格及佣金的计算并根据合同缮制发票、箱单、汇票等相关单证具体操作能力。具体如下：

能分析国际贸易政策与措施的能力；能读懂国际贸易专业信息的能力；能做好各项出口准备工作的能力；能拟定各项出口合同条款的能力；能签订出口合同的能力；能组织履行合同的能力；能制作和审核外贸单证的能力；能进行交易的善后处理的能力。

### **三、能力目标：**

通过讲训一体的课堂学习，使学生获得较强的实践动手能力，使学生具备必要的基本知识，具有一定的查阅图书资料进行自学、分析问题、提出问题的能力。使学生经历基本的外贸工作过程，学会使用相关理论依据从事生产实践，形成尊重科学、实事求是、与时俱进、服务未来的科学态度。

通过对国际贸易理论与政策的认识和深刻领会，以及教学实训过程中创新方法的训练，培养学生独立分析问题、解决问题和技术创新的能力，使学生养成良好的思维习惯，掌握基本的思考与设计的方法，在未来的工作中敢于创新、善于创新。

通过本课程的学习，树立诚实守信、求真务实的职业道德观念，养成严谨、踏实、认真负责的工作作风，培养创新意识。

### **四、素质目标：**

具有从事国际贸易专业必需的贸易基础知识，掌握国际贸易实务应用的基本理论和基本方法，理解国际贸易各环节操作应用的实现过程。

对从事外贸工作，充满热情。有较强的求知欲，乐于、善于使用所学知识解决生产实际问题。具有克服困难的信心和决心，从战胜困难、实现目标、完善成果中体验喜悦。具有实事求是的科学态度，乐于通过亲历实践实现，检验、判断



各种技术问题。在工作实践中，有与他人合作的团队精神，敢于提出与别人不同的见解，也勇于放弃或修正自己的错误观点。

## 第四部分 课程内容和要求

### 必学模块：

#### 项目一 认识国际贸易

项目名称：认识国际贸易		参考学时：2
学习目标： 1. 掌握国际贸易的含义； 2. 掌握国际贸易各种分类中涉及各个基本概念； 3. 了解国际贸易的七种分类； 4. 初步认识国际贸易活动涉及的有关问题。		
学习任务	课程内容和要求	参考学时
任务1 国际贸易及国际分工	1. 了解国际贸易及有关概念； 2. 掌握国际贸易发展概况。 3. 了解国际贸易的七种分类； 4. 初步认识国际贸易活动涉及的有关问题。	2

#### 项目二 国际贸易理论

项目名称：国际贸易理论		参考学时：2
学习目标： 1. 掌握绝对优势理论、比较优势理论的含义； 2. 掌握产业内贸易理论、产品生命周期理论的含义； 3. 了解绝对优势和比较优势的模型证明。		
学习任务	课程内容和要求	参考学时

任务 1 认识传 统自由贸易理论 及保护贸易理论	1. 掌握绝对优势理论、比较优势理论的含义； 2. 了解绝对优势和比较优势的模型证明。 3. 掌握产业内贸易理论、产品生命周期理论的含义。	2
--------------------------------	---	---

### 项目三 生产要素的国际流动

项目名称：生产要素的国际流动		参考学时：2
学习目标： 1. 理解和掌握劳动力流动。 2. 理解和掌握资本流动。		
学习任务	课程内容和要求	参考学时
任务 1 国际劳 动力流动及国际 资本流动	1. 理解和掌握劳动力流动； 2. 理解和掌握资本流动。	2

### 项目四 国际贸易政策及措施

项目名称：国际贸易政策及措施		参考学时：4
学习目标： 1. 国际贸易政策； 2. 了解国内市场失灵的情况，针对性原理； 3. 练习关税的计算方法； 4. 分析实际案例中的关税。		
学习任务	课程内容和要求	参考学时
任务 1 国际贸 易政策	1. 国际贸易政策； 2. 了解国内市场失灵的情况，针对性原理。	2
任务 2 关税措 施及非关税壁垒	1. 练习关税的计算方法； 2. 分析实际案例中的关税。	2

### 项目五 全球经济一体化

项目名称：全球经济一体化		参考学时：2
学习目标： 1. 掌握经济一体化与经济全球化的含义、经济一体化的主要形式、主要组织； 2. 熟悉经济全球化对世界经济的影响； 3. 了解经济全球化的主要表现；		
学习任务	课程内容和要求	参考学时
任务 1 全球经济一体化	1. 掌握经济一体化与经济全球化的含义、经济一体化的主要形式、主要组织； 2. 熟悉经济全球化对世界经济的影响；	2

#### 项目六 GATT 与 WTO

项目名称：GATT 与 WTO		参考学时：2
学习目标： 1. WTO 规则的基本原则； 2. WTO 与发展中国家；		
学习任务	课程内容和要求	参考学时
任务 1 WTO 规则的基本原则	1. 了解 WTO 的基本规则； 2. 了解 WTO 对发展中国家的基本政策；	2

#### 项目七 开发客户

项目名称：开发客户		参考学时：4
学习目标： 1. 熟悉开发客户的主要方法与途径； 2. 熟悉通过网络开发客户的方法； 3. 熟悉利用展会寻找商机的方法； 4. 掌握建交函的结构与内容。		

学习任务	课程内容和要求	参考学时
任务 1 开发客户的主要方法与途径	1. 熟悉开发客户的主要方法与途径； 2. 熟悉通过网络开发客户的方法； 3. 熟悉利用展会寻找商机的方法； 4. 掌握建交函的结构与内容。	4

### 项目八 交易磋商

项目名称：交易磋商		参考学时：4
学习目标： 1. 熟悉交易磋商的基本环节； 2. 理解有效发盘的条件； 3. 理解有效接受的条件； 4. 掌握磋商谈判的原则、策略及方法； 5. 初步熟悉各谈判环节贸易函电的英语表达方法。		
学习任务	课程内容和要求	参考学时
任务 1 交易前的准备	1. 熟悉交易磋商的基本环节； 2. 了解磋商的基本技巧。	2
任务 2 询盘、发盘、还盘	1. 理解有效发盘的条件； 2. 理解有效接受的条件； 3. 掌握磋商谈判的原则、策略及方法； 4. 初步熟悉各谈判环节贸易函电的英语表达方法。	2

### 项目九 合同中商品品质、数量与包装条款

项目名称：合同中商品品质、数量与包装条款		参考学时：4
学习目标：		

1. 熟悉合同中商品的品名和品质条款； 2. 熟悉合同中的数量条款； 3. 熟悉合同中的包装条款。		
学习任务	课程内容和要求	参考学时
任务 1 合同中商品品名与商品品质条款	1. 了解合同中商品品名的书写； 2. 熟悉商品品质条款；	2
任务 2 商品数量条款和商品包装	1. 熟悉合同中的数量条款； 2. 熟悉合同中的包装条款。	2

#### 项目十 国际贸易术语

项目名称：国际贸易术语		参考学时：6
学习目标： 1. 掌握国际贸易术语的概念与作用； 2. 了解国际贸易术语方面的国际贸易惯例； 3. 掌握《INCOTERMS 2000》中 13 个贸易术语的内容，尤其是 6 个常用术语中买卖双方责任、风险费用的划分。		
学习任务	课程内容和要求	参考学时
任务 1 国际贸易术语的含义与作用	1. 掌握国际贸易术语的概念与作用； 2. 了解国际贸易术语方面的国际贸易惯例；	2
任务 2 贸易术语的比较与选择	1. 掌握《INCOTERMS 2000》中 13 个贸易术语的内容，尤其是 6 个常用术语中买卖双方责任、风险费用的划分。	4

#### 项目十一 商品价格的核算

项目名称：商品价格的核算		参考学时：6
<p>学习目标：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 了解出口货物价格构成、作价原则与方法；</li> <li>2. 熟悉进出口商的实际采购成本、国内费用、预期利润、出口运费、保险费、佣金和折扣运算；</li> <li>3. 熟悉出口报价和盈亏核算；</li> <li>4. 掌握不同贸易术语价格间的换算；</li> <li>5. 熟练拟定合同中的价格条款。</li> </ol>		
学习任务	课程内容和要求	参考学时
任务 1 单价的表示方法与商品作价的方法	1. 了解出口货物价格构成、作价原则与方法；	2
任务 2 实际采购成本计算	1. 熟悉进出口商的实际采购成本、国内费用、预期利润、出口运费、保险费、佣金和折扣运算；	2
任务 3 佣金与折扣计算	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 熟悉出口报价和盈亏核算；</li> <li>2. 掌握不同贸易术语价格间的换算；</li> <li>3. 熟练拟定合同中的价格条款。</li> </ol>	2

## 项目十二 办理国际货物运输业务

项目名称：办理国际货物运输业务		参考学时：4
<p>学习目标：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 了解国际货物运输方式的种类与特征；</li> <li>2. 熟悉班轮运输与租船运输的特征与区别；</li> <li>3. 熟悉装运条款中关于装运期、装运港、目的港、分批装运、转运、装运通知等内容的含义和具体规定；</li> </ol>		

4. 掌握海运单据的种类与各自内容。		
学习任务	课程内容和要求	参考学时
任务 1 外贸业务中交单议付的主要流程及交单议付联系单的内容	1. 了解国际货物运输方式的种类与特征； 2. 熟悉班轮运输与租船运输的特征与区别； 3. 熟悉装运条款中关于装运期、装运港、目的港、分批装运、转运、装运通知等内容的含义和具体规定；	2
任务 2 海上货物运输单据	1. 掌握海运单据的种类与各自内容。	2

### 项目十三 办理国际货物运输保险

项目名称：办理国际货物运输保险		参考学时：4
<p>学习目标：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 了解国际货物运输可能面临的各种风险以及由此产生的损失和相关费用；</li> <li>2. 掌握我国海洋货物运输保险险别及其承保范围；</li> <li>3. 熟悉伦敦保险协会海运货物保险的险别及其承保范围；</li> <li>4. 了解陆上、航空以及邮包运输的保险险别；</li> <li>5. 熟悉保险的投保、承保、索赔及理赔的实务。</li> </ol>		
学习任务	课程内容和要求	参考学时
任务 1 海上风险、海上损失与费用	1. 了解国际货物运输可能面临的各种风险以及由此产生的损失和相关费用； 2. 掌握我国海洋货物运输保险险别及其承保范围； 3. 熟悉伦敦保险协会海运货物保险的险别及其承保范围； 4. 了解陆上、航空以及邮包运输的保险险别；	2

任务 2 保险金 额、保险费的计 算	1. 熟悉保险的投保、承保、索赔及理赔的实务。	2
--------------------------	-------------------------	---

#### 项目十四 国际货款结算

项目名称：国际货款结算		参考学时：4
<p>学习目标：</p> <p>1. 掌握各种结算单据的概念与作用；</p> <p>2. 熟悉汇付、托收和信用证等结算方式的具体操作流程；</p> <p>3. 掌握国际合同中的国际支付条款。</p>		
学习任务	课程内容和要求	参考学时
任务 1 国际贸 易支付工具	1. 掌握各种结算单据的概念与作用； 2. 掌握国际合同中的国际支付条款。	2
任务 2 信用证	1. 熟悉汇付、托收和信用证等结算方式的具体操作流程；	2

#### 项目十五 争议的预防与处理

项目名称：争议的预防与处理		参考学时：4
<p>学习目标：</p> <p>1. 掌握进出口货物检验的方法；</p> <p>2. 了解争议产生的原因，违约的规定及处理办法；</p> <p>3. 掌握不可抗力事件的条件、范围和处理办法；</p> <p>4. 了解贸易纠纷解决的途径。</p>		
学习任务	课程内容和要求	参考学时
任务 1 进出口 商品检验检疫	1. 掌握进出口货物检验的方法； 2. 了解争议产生的原因，违约的规定及处理办法； 3. 掌握不可抗力事件的条件、范围和处理办法；	4



	4. 了解贸易纠纷解决的途径。	
--	-----------------	--

### 选学模块

#### 项目一 选择国际贸易方式及签订合同

项目名称：选择国际贸易方式及签订合同		参考学时：4
学习目标： 1. 掌握常用国际贸易方式的概念与特点； 2. 熟悉招标与拍卖的业务程序。 3. 掌握国际货物买卖合同成立的必要条件及合同的形式； 4. 熟悉国际货物买卖合同的主要内容。		
学习任务	课程内容和要求	参考学时
任务 1 选择国际贸易方式	1. 掌握常用国际贸易方式的概念与特点； 2. 熟悉招标与拍卖的业务程序。	2
任务 2 签订合同	1. 掌握国际货物买卖合同成立的必要条件及合同的形式； 2. 熟悉国际货物买卖合同的主要内容。	2

#### 项目二 综合审单及交单议付

项目名称：综合审单及交单议付		参考学时：2
学习目标： 1. 了解进出口合同履行的具体环节及其内容； 2. 掌握备货与报检, 催证、审证与改证, 租船订舱、投保、报关与装运, 以及制单结汇等方面的操作。		
学习任务	课程内容和要求	参考学时
任务 1 履行进出口合同	1. 了解进出口合同履行的具体环节及其内容； 2. 掌握备货与报检, 催证、审证与改证, 租船订舱、投保、报关与装运, 以及制单结汇等方面的操作。	2

## 第五部分 实施建议

### 一、教学建议

(一)应加强对学生实际职业能力的培养,强化项目教学,注重以任务引领,以 pocibi 软件作为辅助教学软件,诱发学生的兴趣,使学生在项目活动中掌握相关知识和技能。

(二)应以学生为本,注重“教”和“学”的互动,通过不同任务项目,由教师提出要求或示范,组织学生进行活动,让学生在活动中提高实际操作能力。

(三)应注重职业情景的创设,提高学生岗位适应能力。

(四)教师必须重视实践,更新观念,走产学结合的道路,探索高职特色的职业教育新模式,为学生提供自主发展的空间和时间,积极引导学生提升职业素养,努力提高学生的创新能力。

(五)课程实施要突出高职办学的特点,准确把握国际贸易实务课程的特点,教学设计要符合高职生的认知能力。

### 二、考核评价建议

#### (一) 学生学业考核评价建议

改革传统的学生评价手段和方法,采用阶段评价、过程性评价与目标评价相结合,项目评价、理论与实践一体化评价模式。

以定量方式呈现评价结果,平时考核成绩(考勤、学习态度、课堂表现占20%)+项目成绩(30%)+期末综合测试成绩(50%);期末理论综合测试在期末考试期间进行闭卷考试,以笔试的形式进行。

#### (二) 教师教学考核评价建议

1. 教学态度:热爱教师工作,教学态度一贯认真,为人师表,教书育人;严格遵守学院教师工作规范,课堂组织管理严格,课堂纪律好;严格遵守教学时间,

按时上下课，无空课、迟到和早退现象。

2. 教学方法：灵活运用案例法、讨论法、角色扮演法、启发引导等多种教学方法，板书规范整齐。

3. 教学工作业绩：参加各级各类教研活动；勇于承担教学任务，教学工作量饱满。

4. 教学文件建设：严格执行课程标准；教材、教学日历齐全；考试分析材料客观真实。

### 三、学习资源的选用和开发建议

（一）必须依据本课程标准来编写与选择教材。

（二）要充分体现项目课程设计思想，以典型的实际外贸业务项目为载体实施教学，项目选取要科学，符合本课程的工作逻辑，能形成体系，让学生在完成项目的过程中逐步提高职业能力，同时要考虑可操作性。

（三）教材内容要反映外贸行业的新趋势和发展动态，突出实用性。

（四）教材应以学生为本，文字表述要简明扼要，内容展现应图文并茂、突出重点，重在提高学生的学习积极性和主动性。

（五）不论是选用还是自编教材，其基本原则在于内容具有先进性和前瞻性，与实际工作相衔接，符合开设专业的特点和专业要求，符合国际贸易业务的发展情况。

参考资料：

《国际贸易实务与操作》 杨金玲编著，清华大学出版社，2013年

《国际贸易理论与实务》，乌英格编著，教育科学出版社，2013年。

《国际贸易实务》，李青阳编著，东北大学出版社，2014年。

### 四、教师任职条件

（一）专任教师

专任教师要求具有硕士及以上学历，相关专业研究方向，或者在该专业有一

定教学经验。

(二) 校外兼职教师

校外兼职教师要求具有 5 年以上企业工作经验，大学本科及以上学历，有相关的技能等级证书。

## 2. 《外贸单证实务》课程标准

### 课程基本信息表

课程编号	030325	制订人	庄明星
课程类型	技能培养模块国际商务专业核心课程	审定人	庄明星
先修课程	国际贸易理论与实务	参考课时	48
后续课程	国际结算、技能培训与考核	周课时	4
适用对象	国际商务专业学生	学分	3

### 学时分配表

模块	项目	项目名称	参考学时
必学 模块	1	认识国际商务单证员工作	4
	2	认识进出口合同履行环节及主要单证	4
	3	出口商审核信用证	4
	4	出口商务单证的缮制与操作	4
	5	出口保险单证的缮制与操作	4
	6	出口运输单证的缮制与操作	4
	7	出口官方单证的缮制与操作	4
	8	汇款和开证申请书的缮制与操作	8
	9	综合审单及交单议付	4
	<b>小计</b>		
选学 模块	1	出口交易磋商与合同签订	4
	2	认识通关单和检验证书	4
	<b>小计</b>		

总 学 时	48
-------	----

## 第一部分 课程定位

《外贸单证实务》是我院互联网商贸专业群技能培养模块的国际商务专业核心课程,注重培养学生诚信交易,鼓励学生依托企业真实项目孵化开展创新创业。培养适应中小型工贸企业和专业外贸公司需求的单证员。本课程根据单证员岗位的工作任务及能力要求设计教学项目,重点培养学生在外贸业务过程中的单证缮制和处理能力。

本课程定位于培养具有良好的应用外语语言能力,具备一定的经济专业理论知识及熟练的制单技能,能够运用计算机熟练处理外贸业务中的往来函电、草拟合同、单证制作的高等技能型人才。该门课程重在培养职业技能,是一门操作性非常强的实用课程,它以外贸企业单证员岗位为基础,直接针对企业的一线需求而开设,实行“课证融合”,直接将国家相关部门组织的各种从业资格考试例如国际商务单证员、外贸业务员、跟单员等考证要求融入到课程教学中。

在进出口业务中,单证工作贯穿始终,是对外贸易的主要组成部分。正确、及时、完备地缮制各种单证,是顺利结汇的前提条件。学习本门课程就是要了解在外贸业务中,各项单证的意义和作用,学会填制各种外贸单证。培养学生认真、仔细、负责的工作态度;以适应就业市场对操作性外贸人才的需求。

## 第二部分 设计理念

### 一、课程设计理念

本课程针对我院的办学定位以及学生的实际情况,秉承学以致用用的教学理念,在充分企业调研的基础上,坚持“以应用为目的,以必需、够用为度”的原则确定课程的职业能力要求,注重培养突出实践能力的高端技能型专门人才。我们在

外贸单证员岗位工作任务和职业能力分析的基础上,依据与外贸单证专家共同研讨制订的课程标准,打破以知识体系为线索的传统设计模式,采用了以外贸单证员工作过程为线索,体现工学结合、任务驱动、项目教学的课程设计框架。该框架注重以学生为主体、以培养职业能力为核心目标,强调对各种外贸单证操作能力的训练,紧紧围绕工作任务的需要来选取理论知识。本课程以商务单证操作能力为核心,培养学生熟悉国际贸易惯例,通晓国际贸易流程,掌握信用证的审核与修改,商业发票、装箱单、托运单、提单、汇票等商务单证的缮制与审核等职业技能。

## 二、课程设计思路

在课程设计上我们坚持“层层推进,与就业零距离”的思路,制订了切实可行的科学实践体系。

(一)广泛调研,明确岗位工作任务,分析岗位职业能力。在对毕业生就业岗位需求和行业企业需求大量调研的基础上,归纳出单证员岗位工作任务。校企专家共同探讨,分析单证员岗位的职业能力。

(二)校企联手,设计课程教学项目,开发课程教学标准。根据单证员岗位的工作任务和职业能力要求,专职教师和来自企业的兼职教师一起讨论设计教学项目。根据教学项目的要求,开发课程教学标准。

(三)按照“教学做”一体化的教学理念,设计教学活动。对具体的教学项目进行教学活动设计,采用能力本位、双线并行、案例实战、模拟软件操作等教学方法推进“教学做”一体化。

## 第三部分 培养目标

### 一、总体目标:

本课程主要培养学生能够严格按照我国进出口业务操作的基本流程,进行各

种单据的正确缮制及相关流转、操作的能力。首先要求学生能够缮制与使用全套进出口贸易单证，具备一定的外贸基础知识，达到国际商务单证员考证大纲的要求；其次要求学生具备外贸单证综合操作的能力，适应外贸行业的需求，能够对外贸单证操作中存在的风险进行防范等，达到外贸单证员的岗位要求。

## **二、知识目标：**

通过这门课程的学习，学生能够掌握外贸单证的概念，种类与作用，各种单证的基本格式与内容，制单和审核的要求与方法，外贸单证的工作程序，外贸单证的风险与防范等内容通过本课程的学习熟悉主要进出口贸易中有关信用证的开立、审核，有关结汇单据，如：汇票、发票、装箱单、提单、保险单、产地证等缮制、处理的规则和技巧，并提供了相关单证业务模拟题。学生在巩固相关知识点的同时，同时获得单证业务方面的直接经验，学会如何“正确，完整，及时，简洁”的缮制单证，在单证缮制过程中正确掌握和利用经贸业务知识及国际惯例，力求做到“单同一致、单证一致、单单一致、单货一致”。

## **三、能力目标：**

通过讲训一体的课堂学习，使学生获得较强的实践动手能力，使学生具备必要的基本知识，具有一定的查阅图书资料进行自学、分析问题、提出问题的能力。使学生经历基本的外贸工作过程，学会使用相关理论依据从事生产实践，形成尊重科学、实事求是、与时俱进、服务未来的科学态度。

## **四、素质目标：**

通过实践与理论相结合的方式，培养学生制单方面的综合能力和解决问题的能力，提高其专业素质，为将来从事国际贸易单证相关工作奠定良好的基础。

## **第四部分 课程内容和要求**

在旨在使学生能够达到外贸单证员岗位要求、外贸单证员考证要求的原则下，



注重培养学生综合制单业务能力和严谨认真的从业素质。从十一个方面选取内容介绍外贸单证实务的基本理论与制单实训，主要内容包括认识国际商务单证员工作、认识进出口合同履行环节及主要单证、审核信用证、出口商务单证的缮制与操作、出口保险单证的缮制与操作、出口运输单证的缮制与操作、出口官方单证的缮制与操作、汇款和开证申请书的缮制与操作等。

**必学模块：**

**项目一 认识国际商务单证员工作**

项目名称：认识国际商务单证员工作		参考学时：4
学习目标： 1. 掌握国际商务单证员工作的基本内容和岗位要求； 2. 熟悉外贸单证的重要作用； 3. 了解国际商务单证员资格考试情况，认识国际商务单证员考试的内容和要求。		
学习任务	课程内容和要求	参考学时
任务 1	识别外贸单据及其基本内容	2
任务 2	能网上调研并总结单证员岗位基本要求	2

**项目二 认识进出口合同履行环节及主要单证**

项目名称：认识进出口合同履行环节及主要单证		参考学时：4
学习目标： 1. 掌握外销合同的内容、格式及缮制方法； 2. 熟悉外贸函电。		
学习任务	课程内容和要求	参考学时
任务 1	能够翻译函电，缮制和修改外销合同	4

### 项目三 出口商审核信用证

项目名称：出口商审核信用证		参考学时：4
<p>学习目标：</p> <p>1. 掌握出口销售合同的主要内容，能够分析出口销售合同；</p> <p>2. 熟悉信用证的操作流程、审核信用证时应该注意的问题，能够看懂信用证并能够正确审核信用证；</p> <p>3. 了解信用证的含义。</p>		
学习任务	课程内容和要求	参考学时
任务 1	识读外贸合同	1
任务 2	信用证的含义、特点及信用证业务流程	1
任务 3	信用证的基本内容	1
任务 4	审核信用证的依据及主要内容	1

### 项目四 出口商务单证的缮制与操作

项目名称：出口商务单证的缮制与操作		参考学时：4
<p>学习目标：</p> <p>1. 熟悉 UCP600 中关于商业发票、装箱单的条款，装箱单的分类和作用，汇票的种类，汇票的票据行为，证明类单据的特殊操作；</p> <p>2. 了解发票的分类和作用</p>		
学习任务	课程内容和要求	参考学时
任务 1	能准确填制 L/C 项下汇票	1
任务 2	能准确填制托收项下汇票	1
任务 3	能根据 L/C 条款或合同条款要求缮制商业发票、装箱单	2

### 项目五 出口保险单证的缮制与操作

项目名称：出口保险单证的缮制与操作		参考学时：4
<p>学习目标：</p> <p>1. 熟悉 UCP600 关于保险单的条款；</p> <p>熟悉保险加成的运用，保险金额的计算；</p> <p>2. 了解国际运输保险公约、险种。</p>		
学习任务	课程内容和要求	参考学时
任务 1	能分析 L/C 条款或合同条款装运条款，介定投保时间、投保 起始目的地、赔付地点	2
任务 2	能根据 L/C 条款或合同条款要求缮制投保单和保险单	2

### 项目六 出口运输单证的缮制与操作

项目名称：出口运输单证的缮制与操作		参考学时：4
<p>学习目标：</p> <p>1. 掌握出口托运单和海运提单的内容以及缮制要求；</p> <p>2. 理解海运提单的概念和作用。</p>		
学习任务	课程内容和要求	参考学时
任务 1	能够正确填制出口托运单和海运提单	4

### 项目七 出口官方单证的缮制与操作

项目名称：出口官方单证的缮制与操作		参考学时：4
<p>学习目标：</p> <p>1. 熟悉一般原产地证和普惠制原产地证各栏目的内容；</p>		

2. 了解报关、报检流程；了解报关单的种类和用途，以及商品检验检疫基本知识。		
学习任务	课程内容和要求	参考学时
任务 1	能根据 L/C 条款和/或合同条款准确填制出境货物报检单	1
任务 2	能根据 L/C 条款和/或合同条款准确填制一般原产地证与普惠制原产地证	2
任务 3	能准确缮制报关单及其他随附单据	1

### 项目八 汇款和开证申请书的缮制与操作

项目名称：汇款和开证申请书的缮制与操作		参考学时：8
学习目标： 明确购买外汇申请书、开证申请书的内容		
学习任务	课程内容和要求	参考学时
任务 1	能够根据合同制作购买外汇申请书和开证信用证	8

### 项目九 综合审单及交单议付

项目名称：综合审单及交单议付		参考学时：4
学习目标： 1. 熟悉主要出口单证常见差错及审单时应注意的问题； 2. 了解交单议付联系单的内容及缮制。		
学习任务	课程内容和要求	参考学时
任务 1	主要结汇单证的审核	2
任务 2	外贸业务中交单议付的主要流程及交单议付联系单的内容	2

**选学模块：**

### 项目一 出口交易磋商与合同签订

项目名称：出口交易磋商与合同签订		参考学时：4
学习目标： 1. 掌握外销合同的内容、格式及缮制方法； 2. 熟悉外贸函电。		
学习任务	课程内容和要求	参考学时
任务1	能够翻译函电，缮制和修改外销合同。	4

### 项目二 认识通关单和检验证书

项目名称：认识通关单和检验证书		参考学时：4
学习目标： 1. 掌握检验证书的内容、格式及缮制方法； 2. 熟悉出口货物通关单。		
学习任务	课程内容和要求	参考学时
任务1	能够根据合同或信用证要求缮制检验证书。	4

## 第五部分 实施建议

### 一、教学建议

(一) 本课程的教学要不断摸索适合高职教育特点的教学方式。采取灵活的教学方法，启发、诱导、因材施教，注意给学生更多的思维活动空间，发挥教与学两方面的积极性，提高教学质量和教学水平。在规定的学时内，保证该标准的贯彻实施。

(二) 教学过程中，要从高职教育的目标出发，注意与有关课程相配合，把握好知识内容选取围绕单证员主要工作需要的原则，教学中要结合教学内容的特

点，培养学生独立学习习惯，努力提高学生的自学能力和创新精神。

（三）重视习题、实训任务的安排和选择。督促学生及时、独立完成课外作业。

（四）重视对学生学习方法的指导。

（五）教学中注重现代化教学手段的应用。

## 二、考核评价建议

### （一）学生学业考核评价建议

改革传统的学生评价手段和方法，采用阶段性评价、过程性评价与目标评价相结合的评价模式。以定量方式呈现评价结果，课程总成绩由平时考核（40%）、过程性考核（30%）和期末闭卷综合考核（40%）三部分构成。平时考核包括课堂出勤、听课态度、课堂提问、平时作业，每项占10%。过程性考核包括项目综合能力测试、小组任务表现等。期末理论综合测试在期末考试期间进行闭卷考试，以笔试的形式进行。

应注重学生动手能力和实践中分析问题、解决问题能力的考核，对在学习和应用上有创新的学生应予特别鼓励，全面综合评价学生能力。

### （二）教师教学考核评价建议

按照学院相关规定进行。

## 三、学习资源的选用和开发建议

### （一）教材

参考教材：

《外贸单证实务》，张开旺主编，对外经济贸易大学出版社，2011年。

《国际商务单证实训教程》，杜素音主编，北京交通大学出版社，2013年。

《国际商务单证操作》，牟爱春、李琳主编，立信会计出版社，2013年。

## （二）网络资源

本课程是院级精品资源共享课程，同时互联网品牌专业群相关课程的院级精品课程也可为该课程提供丰富的理论教学资源。

## （三）其他资源：

职业资格证书的考试材料、相关学校相关课程的精品资源课程

## 四、教师任职条件

### （一）专任教师

本门课程的专任授课教师需要为国际商务相关专业毕业，具备国际商务方面的知识储备，具有坚实的国际商务实操技能。

### （二）校外兼职教师

本门课程的校外兼职教师需要具备国际商务方面的工作经验，具备国际商务相关职业资格证书，在企业或行业具有一定的影响力。

### 3. 《外贸跟单实务》课程标准

课程基本信息表

课程编号	030343	制订人	庄明星
课程类型	技能培养模块国际商务专业核心课程	审定人	庄明星
先修课程	国际贸易理论与实务	参考课时	48
后续课程	进出口业务操作、跨境电子商务运营实务等	周课时	4
适用对象	国际商务专业学生	学分	3

学时分配表

模块	项目	项目名称	参考学时
必学 模块	1	样品跟单	6
	2	生产进度跟单	4
	3	质量跟单	2
	4	包装和交货跟单	4
	5	选厂和验厂跟单	4
	6	内单操作	2
	7	生产跟单	2
	8	货检和出运跟单	6
	9	客户关系管理	4
	10	进口准备	4
	11	进口履约	6
	12	进口善后	4
小计			48



总 学 时	48
-------	----

## 第一部分 课程定位

《外贸跟单实务》是是我院互联网商贸专业群技能培养模块的国际商务专业核心课程，注重培养学生诚信交易，鼓励学生依托企业真实项目孵化开展创新创业。本课程是一门保障跟单员考证和实现职前实务培训与外贸企业跟单岗位需求无缝对接的支撑性课程。本课程的课程实施目标是培养学生胜任纺织品跟单岗位零距离上岗，以及胜任其它产品及行业跟单岗位的近距离上岗，通过培养合格乃至优秀的跟单员为外贸员岗位及部门经理岗位奠基。通过本课程学习，学生掌握跟单的一般流程及跟单工作要领，并体悟跟单工作宗旨。

学生通过该课程学习，借助纺织品这一具体的外贸商品载体，进一步知晓外贸产品生产流程，学会外贸的跟单环节及其产品质量的把控和过程中的部分单证制作；掌握纺织材料这一具体产品特性以构建国际贸易业务链的产品知识基础；通过校企结合的实训使得学生作为新手能够直接上岗而且胜任基本的外贸纺织品跟单岗位工作，同时促使学生举一反三得以掌握其他产品的外贸跟单实务岗位操作能力。

## 第二部分 设计理念

此课程在学校能力本位课程教学改革实施的基础上，立足于历年来对跟单职业岗位能力构成的调研成果基础上，形成了岗位能力本位、项目教学、工学结合、融和“教、学、做”的课程设计与教学理念，实现理论学习与技能学习一体化建设。

## 第三部分 培养目标

### 一、总体目标：

培养学生胜任纺织品跟单岗位零距离上岗,以及胜任其它产品及行业跟单岗位的近距离上岗,通过培养合格乃至优秀的跟单员为外贸员岗位及部门经理岗位奠基。

## **二、知识目标:**

通过这门课程的学习,使学生掌握样品跟单、生产进度跟单、质量跟单、包装和交货跟单、选厂和验厂跟单、内单操作、生产跟单、货检和出运跟单、客户关系管理、进口准备、进口履行以及进口善后等内容。

## **三、能力目标:**

能够判断供应商的生产经营能力、选择合格的供应商;能够审查外单并转化成内单;能够识别订单要求协助样品生产,实施样品寄送和样品管理;能够制作原材料辅料的采购订单,跟进采购过程;能够跟进生产过程、监控生产过程,并及时调整生产计划;能够正确运用 GB2828 正常检验一次抽样方案进行抽样检验,实施质量监控;能够设计符合标准的包装唛头;能够精细堆码集装箱,计算装箱数量和货物运费、填制装箱单和海运提单;能够处理售后服务和客户投诉,具备客户信息收集、处理归档的能力;能够处理进口货物的关键跟单环节:开证、付汇、验收、索赔。

## **四、素质目标:**

培养学生严谨认真的工作态度与职业习惯,改变不良的学习行为方式;培养引导其对跟单业务的兴趣与爱好,使学生形成积极主动的学习、工作态度与兴趣爱好;通过成功的项目成果,让学生感受完成过程中应用已学知识、熟练操作和享受成功、树立自信的态度;培养学生立足社会,从业务水平、组织环境等各方面形成完成外贸工作的态度与价值观。

## 第四部分 课程内容和要求

### 课程内容:

#### 项目一 样品跟单

项目名称: 样品跟单		参考学时: 6
学习目标: 1. 能够识读一份完整的订单 2. 能够制作一份格式正确, 内容完备的手掌样品卡		
学习任务	课程内容和要求	参考学时
任务 1 认识跟单员	1、理解跟单员的定义、基本特征以及分类等基本知识 2、掌握优秀跟单员的业务素养 3、了解跟单员的日常工作内容以及需要的技能	2
任务 2 跟单员接单、审单	1、了解订单条款常见的英文词汇和表达 2、掌握订单主要条款的审核要点 3、掌握样品制作跟单知识	2
任务 3 制作和寄送样品	1、了解商品知识、主要商品的技术指标、和样品的种类 2、熟悉手掌样品卡的格式以及内容 3、熟练掌握样品跟单常用的英文术语	2

#### 项目二 生产进度

项目名称: 生产进度跟单		参考学时: 4
学习目标: 1. 能够根据订单进行采购订单的填制 2. 根据具体的业务资料进行生产计划的制定		
学习任务	课程内容和要求	参考学时

任务1 采购原材料	1、了解原材料采购跟单的基本要求 2、掌握原材料采购跟单的流程 3、原材料采购单的格式与内容	2
任务2 制定生产计划	1、生产企业不能及时交货的主要原因以及处理方法 2、审查日报表判断工作进程的技巧与方法 3、生产进度跟单的基本流程	2

### 项目三 质量跟单

项目名称：质量跟单		参考学时：2
学习目标： 能够根据具体业务资料，结合抽样方案，进行抽样		
学习任务	课程内容和要求	参考学时
任务1 检验产品	1、一次性抽样方法技巧 2、一次性抽样方法的注意事项	2

### 项目四 包装和交货跟单

项目名称：包装和交货跟单		参考学时：4
学习目标： 1. 能够根据具体业务资料进行瓦楞纸箱的选择 2. 能够设计一个完整的唛头 3. 能够计算最大集装箱堆码 4. 能够根据具体业务资料进行装箱单的填制		
学习任务	课程内容和要求	参考学时
任务1 选择产	1、常见的出口包装材料及其特性	1

品包装	2、我国对外销产品的包装要求 3、我国瓦楞纸箱分类及各类纸箱对瓦楞纸板的技术要求	
任务2 设计产品唛头	1、掌握外销产品唛头的设计原则 2、了解国际标准化唛头的组成 3、熟悉各种运输标志的种类、用途	1
任务3 计算集装箱堆码	1、掌握计算集装箱堆码的公式 2、掌握计算集装箱堆码的技巧与原则	1
任务4 出货交运	1、熟悉出口运费的计算公式与过程 2、掌握集装箱运输流程 3、了解国内货物交接过程	2

#### 项目五 选厂和验厂跟单

项目名称：选厂和验厂跟单		参考学时：4
<p>学习目标：</p> <p>1. 制作生产企业资信调查报告；</p> <p>2. 制作企业资信比较图表</p> <p>3. 能够根据具体业务资料出具验厂报告</p>		
学习任务	课程内容和要求	参考学时
任务1 选厂跟单	1、企业法人登记注册的主要核实事项 2、生产企业经营条件的主要核实事项	2
任务2 验厂跟单	1、掌握外贸下单企业生产能力评估的三项指标：理想产能、计划产能、有效产能 2、掌握 SA8000 社会责任管理体系的主要内容	2

### 项目六 内单操作

项目名称：内单操作		参考学时：2
学习目标： 能够根据订单要求，与生产企业签订国内购销合同		
学习任务	课程内容和要求	参考学时
任务1 内单操作	1、掌握国际贸易合同的内容条款、交货要点分析。 2、掌握国内购销合同的格式以及各条款的常见表示方法	2

### 项目七 生产跟单

项目名称：生产跟单		参考学时：2
学习目标： 掌握按时交货的方法分析异常情况，协调工厂管理者提出处理意见，制作交货期内容表格		
学习任务	课程内容和要求	参考学时
任务1 生产跟进与协调	1、掌握生产进度检验的跟单内容 2、掌握工厂跟单的知识内容	2

### 项目八 货检和出运跟单

项目名称：货检和出运跟单		参考学时：6
学习目标： 1. 根据合同和客户要求验货 2. 绘制租船订舱流程图、填写装箱单 3. 绘制海运提单空白模板、填制海运提单		
学习任务	课程内容和要求	参考学时
任务1 验收货	1、掌握商检、客检的定义	2

物	2、掌握商检证书的种类、商检程序、商检时间 3、了解检验报告单以及 ITS 检验申请书的格式	
任务 2 装运跟单	1、掌握装箱单的格式与内容 2、掌握租船订舱的流程以及各环节需要提交的单据 3、掌握填制装箱单的技巧与原则	2
任务 3 运输跟单	1、掌握海运提单的格式与内容 2、掌握海运提单的定义以及涉及到的关系人 3、熟悉海运提单缮制的技巧与原则	2

### 项目九 客户关系管理

项目名称：客户关系管理		参考学时：4
<p>学习目标：</p> <p>1. 能够合理地设计相应表格来归集相关信息</p> <p>对客户进行动态管理并能够设计相应的表格对跟踪情况加以记录</p> <p>2. 熟练运用客户投诉的处理方法并能够以表格的形式跟踪投诉处理的进程</p>		
学习任务	课程内容和要求	参考学时
任务 1 联络追踪客户	1、掌握客户联络跟踪的主要方法 2、掌握与客户进行联络的技巧 3、掌握客户信息跟踪表的绘制与填制	2
任务 2 处理客户投诉	1、掌握常见的客户投诉的原因 2、掌握处理客户投诉的常用方法 3、掌握处理客户投诉的步骤	2

### 项目十 进口准备

项目名称：进口准备		参考学时：4
学习目标： 1. 填制调查表 2. 填写自动进口许可证申领表		
学习任务	课程内容和要求	参考学时
任务1 调查客户资信	1、掌握进口业务交易前准备的内容 2、掌握企业资信知识、注册事项以及经营能力。	2
任务2 申领许可证	1、掌握申领进口许可证的流程 2、掌握进口许可证的格式以及各项目填制的原则与技巧	2

#### 项目十一 进口履约

项目名称：进口履约		参考学时：6
学习目标： 1. 能够根据业务资料进行审单记录 2. 绘制进口付汇核销流程图		
学习任务	课程内容和要求	参考学时
任务1 申请与开立信用证	1、开证申请书缮制的原则与技巧 2、开证申请书的格式与内容	3
任务2 审单与付汇	1、掌握审单的基本方法与基本要求 2、了解进口单据的基本类型、基本格式与基本内容 3、掌握进口付汇的大体流程	3

#### 项目十二 进口善后

项目名称：进口善后		参考学时：4
-----------	--	--------



学习目标： 通过进口商品的检验，确定索赔的责任人、索赔方法和途径，进行案例分析		
学习任务	课程内容和要求	参考学时
任务1 验货和 索赔	1、掌握进口货物索赔的期限 2、掌握进口货物索赔的方法和途径 3、掌握与索赔知识相联系的法律知识	4

## 第五部分 实施建议

### 一、教学建议

（一）应加强对学生实际职业能力的培养，强化项目教学，注重以任务引领，诱发学生的兴趣，使学生在项目活动中掌握相关知识和技能。

（二）应以学生为本，注重“教”和“学”的互动，通过不同任务项目，由教师提出要求或示范，组织学生进行活动，让学生在活动中提高实际操作能力。

（三）应注重职业情景的创设，提高学生岗位适应能力。

（四）教师必须重视实践，更新观念，走产学结合的道路，探索高职特色的职业教育新模式，为学生提供自主发展的空间和时间，积极引导学生提升职业素养，努力提高学生的创新能力。

### 二、考核评价建议

#### （一）学习效果考核评价建议

改革传统的学生评价手段和方法，采用阶段评价，过程性评价与目标评价相结合，项目评价，理论与实践一体化评价模式。

以定量方式呈现评价结果，采用平时成绩和期末考试（闭卷）成绩相结合的形式。常规评价（考勤、学习态度、课堂表现和平时作业占10%）+过程性评价

(个人任务书+小组任务书+项目综合实训占 60%)+终结性评价(一票出口业务全程跟单占 30%); 终结性评价是以大作业任务书的形式呈现, 以闭卷的形式进行。

应注重学生动手能力和实践中分析问题、解决问题能力的考核, 对在学习和应用上有创新的学生应予特别鼓励, 全面综合评价学生能力。

## (二) 教学效果考核评价建议

按照学院相关规定进行。

## 三、学习资源的选用和开发建议

### (一) 教材

不论是选用还是自编教材, 其基本原则在于内容具有先进性和前瞻性, 与实际工作相衔接, 符合开设专业的特点和专业要求, 符合国际贸易业务的发展情况。

参考资料:

《外贸跟单实务》, 吴薇编著, 大连理工大学出版社, 2015 年

《外贸跟单实务》, 张海荣、吴蕴编著, 浙江大学出版社, 2013 年

### (二) 网络资源

超星尔雅等

### (三) 其他资源

微课等

## 四、教师任职条件

### (一) 专任教师

本门课程的专任授课教师需要为国际商务相关专业毕业, 具备国际商务方面的知识储备, 具有坚实的国际商务实操技能。

### (二) 校外兼职教师

本门课程的校外兼职教师需要具备国际商务方面的工作经验, 具备国际商务相关职业资格证书, 在企业或行业具有一定的影响力。

#### 4. 《进出口业务操作》课程标准

### 课程基本信息表

课程编号	030328	制订人	庄明星
课程类型	技能培养模块国际商务专业核心课程	审定人	庄明星
先修课程	国际贸易理论与实务	参考课时	56
后续课程	综合实训	周课时	4
适用对象	国际商务专业学生	学分	3

### 学时分配表

模块	项目	项目名称	参考学时
必学 模块	1	进出口业务准备操作	12
	2	出口报价操作	8
	3	贸易磋商操作	8
	4	合同订立操作	16
	5	合同履行操作	10
	6	业务善后操作	2
小计			56

### 第一部分 课程定位

《进出口业务操作》是我院互联网商贸专业群技能培养模块的国际商务专业核心课程，注重培养学生诚信交易，鼓励学生依托企业真实项目孵化开展创新创业。主要讲解进出口业务准备操作、报价操作、贸易磋商操作、合同订立操作、合同履行操作、善后业务操作。本课程需要学生具备一定的计算能力和英语水平以及计算机应用能力。通过相关流程操作知识的学习，结合任务书和上机等形式

体现的技能训练，学生掌握进出口业务的基本实操知识和操作技能，为学生取得外销员、单证员、跟单员等相关资格证书，走向外销员、单证员、跟单员等外贸岗位工作打下良好基础。

## 第二部分 设计理念

### 一、课程基本理念

《进出口业务操作》课程的学习应该注重理论与实践相结合的教学模式，在老师理论课程讲解的基础上，通过学生在课堂上的情景模拟、典型案例分析以及相关任务书的撰写，来培养学生的实际操作能力，把学生培养成为企业所需要的实用型人才。

（一）根据进出口业务流程中的六大环节以及典型工作任务，选取教学内容，体现创新性。

进出口业务流程主要分为进出口业务前的准备、出口报价、交易磋商、合同订立、合同履行以及业务善后六大环节，根据此六大环节，本门课程相应的选取进出口业务前的准备操作、出口报价操作、交易磋商操作、合同订立操作、合同履行操作以及业务善后操作六大项目。

（二）采用多种教学方法，提高学生学习的主动性，提高教学质量

在授课过程中，除了采用传统的讲授法之外，还采用了任务驱动法、案例分析法、小组讨论法、情景模拟法以及任务书转写法等多种教学方法。充分体现“学生为主体，老师为主导”的课程改革理念。多种教学方法的交织使用，提高了学生学习的积极性、主动性与能动性以及与团队成员相互沟通，共同解决问题的能力。

（三）采用基于工作过程的任务驱动型学习模式进行教学

根据进出口业务操作在实际工作中发生的，梳理国际贸易术语；运用计价货

币、佣金、折扣；报价、还价、成交核算；询盘、发盘、还盘、接受；缮制合同、根据合同审核与修改信用证；缮制商业票、汇票、装箱单等商业单据；填制出口收汇核销单等具体工作任务，进行任务导入，学生通过查阅教材以及已经掌握的专业知识，对任务进行初步操作。老师通过提问环节，了解学生任务操作的具体情况，结合操作结果，进行重点、难点知识点的讲解。学生结合老师的讲解，纠正任务操作结果，并进行记忆。学生自己总结与记忆的基础上，再次进行相关任务操作，完成任务的深化。整个教学过程体现了“先做后学”的教学理念。提高了学生自己动脑，动手的能力。

#### （四）合理使用多媒体技术

重视多媒体技术与网络技术对学生学习的重要性。充分利用电脑网络，将相关课件以及案例分析与业务资料传到班级群共享，便于学生自学；充分利用自己的 E-MAIL 邮箱，便于学生提交电子作业；将最新的行业资讯更新到网络课程，便于学生跟踪行业的最新发展趋势与动态，即使更新自己的专业资讯。

## 二、课程设计思路

（一）通过对顶岗实习学生走访、企业调研、邀请企业专家座谈等途径，明确本专业对应的岗位群为国际贸易岗位群以及电子商务岗位群，通过电话联系青岛立奇玻璃制品有限公司总经理陈志强，明确该课程对应的典型工作任务，根据典型工作任务设计项目，根据项目的情景，进行具体任务的实施，完成典型工作任务在实际中的学习。

（二）每项具体任务与进出口业务流程中的典型环节是对应的，通过完成任务书中的具体业务资料，形成一定的职业能力，根据进出口业务流程各环节操作的难易程度，确定形成职业能力的等级。

（三）以项目为载体，根据工作任务的相关性构建《进出口业务操作》课程内容体系，针对开发项目的工作过程设计学习情境，以完成工作任务的顺序组织

教学内容，按照行动导向的原则设计教学单元

（四）将大赛内容融入到教学内容中，将职业资格证书的标准贯穿到课程评价中，设计与学生特点以及课程特点相符合的教学方法和教学模式，提高学生自主学习的兴趣。

（五）充分发挥网络教学的作用，鼓励学生通过 E-mail 邮箱或者网络课程提交作业以及电子任务书，鼓励学生通过 QQ，网络课程在线答疑以及论坛提问问题。

### 第三部分 培养目标

#### 一、总体目标：

通过本课程的学习，使学生掌握进出口业务流程图、贸易方式、贸易术语、建交函件格式、出口报价公式与步骤、交易磋商步骤与内容、交易磋商函件格式与内容、合同格式与内容、信用证流程与内容、相关商业单据内容等理论知识；为学生以后踏上外销员、跟单员以及单证员等相关外贸岗位提供必备的进出口流程操作理论知识和实际操作能力；通过进出口流程操作在具体任务中的实施，加深学生对理论知识的学习，提高学生理论结合实际的能力，培养学生自己发现问题，解决问题的能力；以及勇于创新 and 改革的精神。

#### 二、知识目标：

能够根据公司产品特点寻找国外客户，进行建交操作；完成报价；根据进出口双方互相发送的交易磋商函件，进行询盘、发盘、还盘、接收函件的撰写；能够制定合同条款，处理合同条款在履行过程中遇到的问题；能够履行合同，进行催证、审证与改证，明确租船订舱、报关、投保等工作的流程；能够根据合同以及信用证的要求缮制与审核全套单据；能够绘制核销退税流程图并根据整笔业务

撰写善后函。

### 三、能力目标：

通过讲训一体的课堂练习，提高学生的实际动手、动脑操作进出口业务的能力。具备一定的信息搜集与整理能力，独立解决问题，处理问题，进行案例分析的能力。提高学生根据具体的进出口业务资料进行准确报价的计算能力，培养学生良好的交易磋商英语沟通和交流能力。

### 四、素质目标：

培养学生良好的组织、协调、领导能力；培养学生良好的宏观把控能力以及严谨、实事求是、终身学习的工作态度；培养学生良好的语言表达能力；与人沟通和交流能力；爱岗敬业、努力完成本职工作能力等。

## 第四部分 课程内容和要求

### 课程内容：

#### 项目一 进出口业务准备操作

项目名称：进出口业务准备操作		参考学时：12
学习目标： 1. 能够根据具体业务资料，计算衡量进出口贸易常用指标的具体数值。 2. 能够结合具体业务资料绘制一幅完整的进出口业务流程图 3. 能够根据具体的业务背景选择合适的贸易方式 4. 能够结合不同贸易术语的特点进行贸易术语问题的处理 5. 能够提取有效信息进行计价货币、佣金、折扣的准确计算 6. 根据具体业务资料进行撰写建交函		
学习任务	课程内容和要求	参考学时

任务1 认识进出口业务	<p>课程内容：阿里巴巴以及福步两个网站的布局；衡量进出口贸易常用指标的具体含义以及英文表示方法</p> <p>要求：能够利用手机上网浏览阿里巴巴中文站以及福步网站，汇报自己浏览两个网站的心得体会；能够结合具体业务资料计算的进出口贸易常用指标数值</p>	2
任务2 绘制进出口业务流程图	<p>课程内容：流程图各环节间的关系；各流程的具体含义</p> <p>要求：能够结合具体业务资料绘制一幅完整的进出口业务流程图</p>	2
任务3 选择贸易方式	<p>课程内容：常用贸易方式的概念、特点；常用贸易方式之间的区别</p> <p>要求：能够根据具体的业务背景选择合适的贸易方式</p>	2
任务4 梳理国际贸易术语	<p>课程内容：常用贸易术语的概念；进出口双方责任与风险的划分</p> <p>要求：能够结合不同贸易术语的特点进行贸易术语问题的处理</p>	2
任务5 运用计价货币、佣金与折扣	<p>课程内容：计价货币、佣金、折扣的具体含义；计价货币、佣金、折扣的计算公式；计价货币汇率折算的技巧</p> <p>要求：能够绘制国际贸易中常用的计价货币表格；能够提取有效信息进行计价货币、佣金、折扣的准确计算</p>	2
任务6 建交操作	<p>课程内容：建交函撰写常用术语；建交函的内容；建交函标准格式</p> <p>要求：根据具体业务资料进行撰写建交函</p>	2

## 项目二 出口报价操作



项目名称：出口报价操作		参考学时：8
<p>学习目标：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 能够结合具体业务资料进行产品合理报价</li> <li>2. 根据客户对产品提出的降价要求，进行合理还价</li> <li>3. 能够提取磋商有用信息，填制成交核算表格</li> <li>4. 能够根据具体的业务资料进行出口报价、还价以及成交核算</li> </ol>		
学习任务	课程内容和要求	参考学时
任务 1 报价操作	<p>课程内容：出口报价的组成部分、公式以及步骤；出口报价的原则与技巧</p> <p>要求：能够进行出口报价</p>	2
任务 2 还价操作	<p>课程内容：还价价格的组成部分、公式以及步骤</p> <p>要求：能够进行还价操作</p>	2
任务 3 成交核算操作	<p>课程内容：成交核算的内容与步骤；标准成交核算表格的绘制方法</p> <p>要求：能够提取磋商有用信息，填制成交核算表格</p>	2
任务 4 出口价格核算	<p>课程内容：出口报价、还价、成交核算的步骤；出口报价、还价、成交核算的技巧；出口报价、还价、成交核算的要点</p> <p>要求：能够根据具体的业务资料进行出口报价、还价以及成交核算</p>	2

### 项目三 贸易磋商操作

项目名称：贸易磋商操作		参考学时：8
-------------	--	--------

<p>学习目标：</p> <p>1. 能够根据具体业务资料撰写询盘、发盘、还盘、接受函件</p> <p>2. 能够处理询盘、发盘、还盘、接受介意磋商过程中出现的贸易问题</p>		
学习任务	课程内容和要求	参考学时
任务 1 询盘操作	<p>课程内容：询盘函的格式以及常用英语语句</p> <p>要求：能够结合产品特点以及市场行情，进行标准询盘函的撰写；能够处理询盘过程中出现的常见问题</p>	2
任务 2 发盘操作	<p>课程内容：发盘函的格式以及常用英语语句；发盘函的成立条件、有效期、失效等内容</p> <p>要求：能够根据具体业务资料进行发盘函件撰写；能够处理发盘过程中出现的常见问题</p>	2
任务 3 还盘操作	<p>课程内容：还盘函的格式以及常用英语语句；还盘函的定义以及还盘规律</p> <p>要求：能够根据具体业务资料进行发盘函件撰写；能够处理还盘过程中出现的常见问题</p>	2
任务 4 接受操作	<p>课程内容：接受函的格式以及常用英语语句；接受的定义，有效接受条件以及条件接受等理论知识</p> <p>要求：能够根据具体业务资料进行识读接受函；能够处理接受过程中出现的贸易问题</p>	2

#### 项目四 合同订立操作

项目名称：合同订立操作	参考学时：16
学习目标：	

<p>1. 根据具体业务资料制作一份售货合同</p> <p>2. 能够描述品质、数量条款，完成具体问题的处理</p> <p>3. 能够描述包装条款，完成具体问题的处理</p> <p>4. 能够描述装运条款，完成具体问题的处理</p> <p>5. 能够描述保险条款，完成具体问题的处理</p> <p>6. 能够描述支付条款，完成具体问题的处理</p>		
学习任务	课程内容和要求	参考学时
任务 1 售货合同 操作	<p>课程内容：售货合同的格式以及常用条款的英文表示方法；出口合同的贸易形式以及拟定合同条款时注意的问题</p> <p>要求：能够根据具体业务资料识读、撰写售货合同；能够解决售货合同中出现的贸易问题</p>	2
任务 2 品质、数量条款操作	<p>课程内容：品质的表示方法；货物的计量单位；货物的计量方法</p> <p>要求：能够分析具体案例中的品质、数量问题；能够描述合同中的品质、数量条款</p>	4
任务 3 包装条款 操作	<p>课程内容：包装方式的种类以及包装标志中运输标志的组成部分；定牌、无牌中性包装的定义以及注意事项</p> <p>要求：能够分析具体案例中的包装问题；能够描述合同中的包装条款</p>	2
任务 4 装运条款 操作	<p>课程内容：货物运输方式种类、特点、货运单证的种类；海运提单的格式与内容</p> <p>要求：能够分析具体案例中的装运问题；能够描述合同中的装运条款</p>	2
任务 5 保险条款	<p>课程内容：海上运输保险的基本原则、保险险别、保险手续</p>	4

操作	要求：能够分析具体案例中的保险问题；能够描述合同中的保险条款	
任务 6 支付条款 操作	课程内容：三种支付工具的定义、特点以及汇款、托收的定义、流程图  要求：能够分析具体案例中的汇票、本票、支票问题；能够绘制汇款、托收流程图	2

### 项目五 合同履行操作

项目名称：合同履行操作		参考学时：10
<p>学习目标：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 能够识读一封完整的信用证，进行审核</li> <li>2. 根据具体业务资料缮制的租船订舱委托</li> <li>3. 根据具体业务资料缮制的报关单</li> <li>4. 根据具体业务资料填制的投保单</li> <li>5. 根据具体业务资料缮制的全套单据</li> </ol>		
学习任务	课程内容和要求	参考学时
任务 1 信用证操作	<p>课程内容：信用证的概念、种类、流程；信用证审核的依据、原则以及审核要点</p> <p>要求：能够识读一封完整的信用证；能够结合合同审核信用证；能够解决案例中的信用证问题</p>	2
任务 2 托运订舱操作	<p>课程内容：托运订舱的相关程序、订舱委托书的格式与内容；填制订舱委托书的方法与技巧</p> <p>要求：能够根据具体业务资料进行缮制托运订舱委托书</p>	2

任务 3 报关操作	<p>课程内容：报关的程序，需要提交的单据以及报关单的格式与技巧；报关单各项目的含义</p> <p>要求：能够根据具体业务资料进行报关单的缮制</p>	2
任务 4 投保操作	<p>课程内容：投保的程序，投保单的填制方法与技巧以及投保单各项目的含义</p> <p>要求：能够根据具体业务资料进行投保单的缮制</p>	2
任务 5 制单结汇操作	<p>课程内容：出口制单的基本要求，汇票、商业发票、装箱单、海运提单等商业单据的格式与内容，缮制方法与技巧</p> <p>要求：能够根据合同中提取单据的要求，缮制全套单据</p>	2

## 项目六 业务善后操作

项目名称：业务善后操作		参考学时：2
<p>学习目标：</p> <p>1. 能够绘制的进口付汇、出口收汇流程图</p> <p>2. 能够撰写业务善后报告</p>		
学习任务	课程内容和要求	参考学时
任务 1 核销退税操作	<p>课程内容：核销、退税的概念、需要提交的单据、注意事项、流程图</p> <p>要求：能够绘制核销、退税流程图, 撰写业务善后报告</p>	2

## 第五部分 实施建议

### 一、教学建议

(一) 本课程标准是依据国际商务专业教学设计的规定制定的, 适用于高职高专层次。

(二) 本课程采用边学边练、反复训练、逻辑线索与形式线索结合的教学方法, 通过实践项目训练来达到应用理论、加强技能的目的。

(三) 由于国际经济环境变化很快, 国家政策时有调整, 因此本门课程的教学内容应该根据行业动态以及最新行业资讯及时更新。

(四) 在教学中要突出重点, 精讲多练, 要启发和鼓励学生学习、自己探索, 培养学生独立学习和创新的能力。

## 二、考核评价建议

(一) 学习效果考核评价建议改革传统的学生评价手段和方法, 采用常规评价、过程性考核和终结性考核相结合的方式, 注重学生在小组讨论时是否积极参与, 交流中是否做到积极聆听, 完成任务时是否愿意达成小组协议; 注重学生单元实训与项目实训完成的完美度; 注重学生课堂表现、学习态度、创新意识等方面的评价, 具体安排如下:

过程性考核与和终结性考核相结合的方式

评价内容		权重	小计
常规评价	出勤	5	10
	学习过程综合表现: 学习态度+课堂答题+纪律	5	
过程性评价	学习任务书	20	50
	单元实训	10	
	项目实训	20	
终结性评价	期末复习总结报告	5	40
	进出口业务操作流程	35	

## （二）教学效果考核评价建议

信息员及时反馈授课过程中的问题，老师及时调整授课模式，学生通过网络对该课程的授课情况进行最终打分，反应老师对该课程的授课质量；本课程在教学内容设计中，坚持以赛促教，将“互联网+国际贸易综合技能”中的填制单据内容与课程教学相融合，使学生操作规范化、职业化；通过对我院国际商务专业毕业学生实地调查，通过与毕业生的交流以及企业领导的沟通，调整教学理论与实操内容；教研室教师听课，交流该课程的授课方法、授课模式、授课效果等内容，提高该课程的授课质量。

## 三、学习资源的选用和开发建议

### （一）教材

教材编写要体现项目课程的特色与设计思想，教材内容应体现先进性、实用性，典型案例的选取要科学，具有可操作性。教材呈现方式要图文并茂，文字表述要规范、正确、科学。

#### 参考资料：

《进出口业务实操》，孙海梅、袁晖，机械工业出版社，2018

《进出口业务操作流程教程》，李璐，高等教育出版社，2017

### （二）网络资源

《电子商务》、《外贸单证实务》院级精品课程可以为该课程的授课提供丰富的教学资源；《外贸跟单实务》、《国际贸易理论与实务》2门正在建设的精品资源共享课资源均为该课程的共享资源。

### （三）其他资源

授课过程中可以参考的相似教学网站：

课程名称	所属学校	网址
进出口业	浙江经贸技术	<a href="http://jpkc.zjiet.edu.cn/hexin/jckyw/kcms-2.htm">http://jpkc.zjiet.edu.cn/hexin/jckyw/kcms-2.htm</a>

务	学院	
进出口业 务函电	广州番禺职业 技术学院	<a href="http://resource.jingpinke.com/details?uuid=ff808081-2451af14-0124-51b18166-26d7">http://resource.jingpinke.com/details?uuid=ff808081-2451af14-0124-51b18166-26d7</a>
进出口贸 易实务	四平职业大学	<a href="http://www.jlsppc.cn/jpkc/2014/jck/">http://www.jlsppc.cn/jpkc/2014/jck/</a>

#### 四、教师任职条件

##### （一）专任教师

本门课程的专任授课教师需要为国际商务相关专业毕业，具备国际商务方面的知识储备，具有坚实的国际商务实操技能。

##### （二）校外兼职教师

本门课程的校外兼职教师需要具备国际商务方面的工作经验，具备国际商务相关职业资格证书，在企业或行业具有一定的影响力。



## 5. 《外贸函电》课程标准

### 课程基本信息表

课程编号	030339	制订人	庄明星
课程类型	技能培养模块国际商务专业核心课程	审定人	庄明星
先修课程	国际贸易理论与实务	参考课时	56
后续课程	综合实训、毕业设计	周课时	4
适用对象	国际商务专业学生	学分	3

### 学时分配表

模块	项目	项目名称	参考学时
必学 模块	1	外贸函电写作介绍	4
	2	建立业务关系	4
	3	外贸促销	4
	4	外贸询价与报价	8
	5	外贸报盘及还盘	8
	6	订单操作	8
	7	外贸货款支付	12
	8	国际贸易货物装运	4
	9	国际贸易运输保险	2
	10	国际贸易争端处理	2
小计			56
总学时			56

## 第一部分 课程定位

《外贸函电》是我院互联网商贸专业群技能培养模块的国际商务专业核心课程，也是开展对外贸易业务和有关商务活动的重要工具，更是专业学生必须具备的一项基本技能。注重培养学生诚信交易，鼓励学生依托企业真实项目孵化开展创新创业。本课程旨在系统地培养学生学习和掌握商务知识和外贸函电的基本内容、规范格式、专业词汇、常用句式、行文方法与文体特点，提高学生正确、规范、熟练地使用专业英语对外进行各项业务的信函、电函沟通能力。

通过本课程学习，使学生对外贸业务和相关商务活动各个环节中需用专业英语进行信函、电函联络沟通的内容有基本的了解和感性认识，熟悉识记有关业务环节的专业英语表达，熟练掌握符合国际规范各类商务信函的撰写技巧。

## 第二部分 设计理念

从知识目标出发，使学生了解信件的格式，每类信函的写法、特点、技能与内容；使学生了解信件中常用词组与句式的用法，掌握商贸业务中英语术语、缩略语、惯用句型和表达方法；使学生了解国际贸易中常用做法与习惯。

从能力目标出发，使学生具备较好处理商务函电的能力，熟练地起草多种商务文件、书信传真、电子邮件、写作是最终目的；同时，使学生能够熟练地翻译信函，具备较好的商务英语的听、说、读、写、译能力。

从素质目标出发，养成良好的外贸函电写作习惯与责任感。培养学生自学能力，养成一套学习方法与集体合作能力。

## 第三部分 培养目标

### 一、总体目标：

通过本课程的学习，在学生充分利用已经掌握的英语基础知识的前提下，学

习如何运用写作的语言特色和方法，融会贯通外贸专业知识，培养具有良好商务英语写作能力，熟练掌握国际贸易知识，并能在实际外贸工作中熟练操作。

## 二、知识目标：

使学生了解信件的格式，每类信函的写法、特点、技能与内容；使学生了解信件中常用词组与句式的用法，掌握商贸业务中英语术语、缩略语、惯用句型和表达方法；使学生了解国际贸易中常用做法与习惯。

## 三、能力目标：

能正确理解外商来函并译成通顺，具有专业特点的汉语。能用正确的格式和语言文字撰写各业务环节的简单英语信函。能正确理解、翻译和填制一般的英文合同和协议。

## 四、素质目标：

团队分工、合作能力；组织策划能力；语言表达能力；与人沟通和交流能力；爱岗敬业、努力完成本职工作能力等。

## 第四部分 课程内容和要求

### 课程内容：

#### 项目一 外贸函电写作介绍

项目名称：外贸函电写作介绍		参考学时：4
学习目标： 1. 信息获取渠道的英文表述； 2. 商务信函写作原则； 3. 商务信函写作格式及基本要求。		
学习任务	课程内容和要求	参考学时
任务1 外贸信函	1. 外贸业务信函的用途，格式和写作的基本要求；	2

的结构及格式	<p>2. 商务信函写作原则，信封的写法。</p> <p>3. 能正确书写信头，日期和封内地址；能正确的书写信封；</p> <p>4. 能够用齐头式，缩进式和混合式的书信格式对信函内容进行排布。</p>	
任务 2 商业书信的撰写	<p>1. 信息获取渠道的英文表述；</p> <p>2. 建立业务关系信函的常见术语及句式。</p>	2

## 项目二 建立业务关系

项目名称：建立业务关系		参考学时：4
<p>学习目标：</p> <p>1. 信息获取渠道的英文表述；</p> <p>2. 建立业务关系信函的常见术语及句式。</p> <p>3. 能使用网络信息及其他手段收集整理客户信息；</p> <p>4. 能够与客户进行商务沟通，建立业务关系；</p> <p>5. 能够回复建立业务关系的信函。</p>		
学习任务	课程内容和要求	参考学时
任务 1 建立业务关系	<p>1. 互联网及搜索引擎的使用</p> <p>2. 能使用网络信息及其他手段收集整理客户信息；</p> <p>3. 针对不同客户制定相应的沟通策略。</p> <p>4. 国际贸易中双方初次建立业务关系时的途径和注意事项；</p> <p>5. 此类业务信函的写作方法和一些常用表达方式。</p>	2
任务 2 项目训练	<p>1. 国际贸易中双方初次建立业务关系时的途径和注意事项；</p> <p>2. 此类业务信函的写作方法和一些常用表达方式。</p>	2

	3. 能够独立发布产品信息，会以邮件形式寻找客户； 4. 能通过商务信函建立业务关系。	
--	--	--

### 项目三 外贸促销

项目名称：外贸促销		参考学时：4
学习目标： 能够根据业务需要撰写促销信函；		
学习任务	课程内容和要求	参考学时
任务1 外贸促销	1. 促销的信函格式； 2. 促销信函中词汇、术语及常用句式的表达。	2
任务2 项目训练	1. 促销的信函格式； 2. 促销信函中词汇、术语及常用句式的表达。	2

### 项目四 外贸询价与报价

项目名称：外贸询价与报价		参考学时：8
学习目标： 1. 能够根据业务需要撰写国际贸易询价； 2. 能够分析撰写国际贸易询价内容，获得关键信息； 3. 能够根据业务需要撰写国际贸易报价； 4. 能够分析撰写国际贸易报价内容，获得关键信息。		
学习任务	课程内容和要求	参考学时
任务1 外贸询价	1. 询价的信函格式； 2. 写作此类英文信函的具体步骤； 3. 询价信函中词汇、术语及常用句式的表达。	2

任务 2 项目训练	1. 询价的信函格式； 2. 写作此类英文信函的具体步骤； 3. 询价信函中词汇、术语及常用句式的表达。	2
任务 3 外贸报价	1. 报价的信函格式； 2. 报价信函中词汇、术语及常用句式的表达； 3. 写作此类英文。	2
任务 4 项目训练	1. 报价的信函格式； 2. 报价信函中词汇、术语及常用句式的表达； 3. 写作此类英文。	2

### 项目五 外贸报盘及还盘

项目名称：外贸报盘及还盘		参考学时：8
<p>学习目标：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 能够根据业务需要撰写国际贸易报盘；</li> <li>2. 能够分析撰写国际贸易报盘内容，获得关键信息；</li> <li>3. 能够根据业务需要撰写国际贸易还盘；</li> <li>4. 能够分析撰写国际贸易还盘内容，获得关键信息。</li> </ol>		
学习任务	课程内容和要求	参考学时
任务 1 外贸报盘	1. 报盘的信函格式； 2. 准确判断实盘与虚盘； 3. 报盘信函中词汇、术语及常用句式的表达。	2
任务 2 项目训练	1. 报盘的信函格式； 2. 准确判断实盘与虚盘； 3. 报盘信函中词汇、术语及常用句式的表达。	2

任务3 外贸还盘	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 还盘的信函格式；</li> <li>2. 还盘对原报价效率的影响；</li> <li>3. 还盘信函中词汇、术语及常用句式的表达；</li> <li>4. 写作此类英文信函。</li> </ol>	2
任务4 项目训练	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 还盘的信函格式；</li> <li>2. 还盘对原报价效率的影响；</li> <li>3. 还盘信函中词汇、术语及常用句式的表达；</li> <li>4. 写作此类英文信函。</li> </ol>	2

### 项目六 订单操作

项目名称：订单操作		参考学时：8
<p>学习目标：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 能够根据业务需求接受或拒绝客户订单；</li> <li>2. 能够起草撰写国际贸易完整订单内容，与客户确认。</li> <li>3. 能根据往来贸易磋商的信函缮制合同。</li> </ol>		
学习任务	课程内容和要求	参考学时
任务1 外贸订单的接收、拒绝和签订	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 外贸订单的含义及要点；</li> <li>2. 如何接受或拒绝外贸客户的订购；</li> <li>3. 具体英文信函写作，包括正式订单接受和拒绝，以及因不能接受而表达的歉意的涵。</li> </ol>	2
任务2 项目训练	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 外贸订单的含义及要点；</li> <li>2. 如何接受或拒绝外贸客户的订购；</li> <li>3. 具体英文信函写作，包括正式订单接受和拒绝，以及因不能接受而表达的歉意的涵。</li> </ol>	2

任务3 外贸订单的执行	1. 买卖双方的义务； 2. 有关订单及其执行相关的业务知识，词汇，术语及常用表达。	2
任务4 项目训练	1. 买卖双方的义务； 2. 有关订单及其执行相关的业务知识，词汇，术语及常用表达。	2

### 项目七 外贸货款支付

项目名称：外贸货款支付		参考学时：12
<p>学习目标：</p> <p>1. 掌握支付方式函电磋商的翻译写作运用；</p> <p>2. 能用英文与客户交流信用证结算方式；</p> <p>3. 掌握有关支付信函的翻译写作。</p>		
学习任务	课程内容和要求	参考学时
任务1 汇付结算洽谈	1. 汇付的概念 2. 三种汇付方式； 3. 汇票的格式、填制时注意事项。	2
任务2 项目训练	1. 汇付的概念 2. 三种汇付方式； 3. 汇票的格式、填制时注意事项。	2
任务3 托收结算洽谈	1. 托收的概念及 D/P, D/A； 2. 托收词汇、术语及常用的表达。	2
任务4 项目训练	1. 托收的概念及 D/P, D/A； 2. 托收词汇、术语及常用的表达。	2



任务 5 信用证 结算洽谈	1. 信用证的含义、要点、特点、种类等； 2. 催开和修改信用证； 3. 有关信用证支付方面的知识、词汇、术语及常用句式的表达； 4. 信用证的格式、填制时注意事项。	2
任务 6 项目训练	1. 信用证的含义、要点、特点、种类等； 2. 催开和修改信用证； 3. 有关信用证支付方面的知识、词汇、术语及常用句式的表达； 4. 信用证的格式、填制时注意事项。	2

### 项目八 国际贸易货物装运

项目名称：国际贸易货物装运		参考学时：4
学习目标： 1. 掌握有关装运信函的翻译写作； 2. 国际贸易货物装运细节的洽谈。		
学习任务	课程内容和要求	参考学时
任务 1 装运洽谈与信函写作	1. 装运信函的具体撰写、世界主要几个港口名称； 2. 有关装运方面的知识、词汇、术语及常用句式的表达； 3. 有关提单、装运单以及装运通知的填制内容。	4

### 项目九 国际贸易运输保险

项目名称：国际贸易运输保险		参考学时：2
学习目标：		

<p>1. 掌握有关保险、装运信函的翻译写作；</p> <p>2. 学会索赔与理赔的信函的翻译写作。</p>		
学习任务	课程内容和要求	参考学时
任务1 运输保险洽谈与信函写作	<p>1. 国际贸易中货物运输保险的种类，中国人民保险公司有关的保险条款；</p> <p>2. 交易双方在协商保险条款时业务信函的写法和常用的表达方法。</p>	1
任务2 项目训练	<p>1. 国际贸易中货物运输保险的种类，中国人民保险公司有关的保险条款；</p> <p>2. 交易双方在协商保险条款时业务信函的写法和常用的表达方法。</p>	1

### 项目十 国际贸易争端处理

项目名称：国际贸易争端处理		参考学时：2
<p>学习目标：</p> <p>1. 能妥善处理一般客户投诉；</p> <p>2. 熟练撰写投诉处理信函能妥善处理国际贸易争端仲裁；</p> <p>3 熟练撰写仲裁处理信函。</p>		
学习任务	课程内容和要求	参考学时
索赔、不可抗力、仲裁	<p>1. 索赔与理赔的业务背景及解决途径和方式；</p> <p>2. 交易双方在索赔与理赔时业务信函的写法和常用的表达方法。</p> <p>1. 索赔与理赔的业务背景及解决途径和方式；</p> <p>2. 交易双方在索赔与理赔时业务信函的写法和常用的表达</p>	2

	方法。  1. 仲裁含义；  2. 国际知名仲裁机构、仲裁基本程序；  3. 合同中的索赔及仲裁条款要件；  4. 有关仲裁方面的业务知识，词汇，术语及常用表达。	
--	---	--

## 第五部分 实施建议

### 一、教学建议

外贸函电是一门实践性很强的课程，在教学过程中采用以学生为中心，实践为核心，鼓励学生多动手，利用网络平台开展实训教学。

每讲完一课，按时完书后练习，对于书信的撰写部分，当成作业交上，任课教师给予批改修正。并在课程中间阶段，给予相关讨论。

以交际式教学法，以启发教学为主，练习为辅，引导自学方式培养自学能力、合作精神，增强竞争意识，提高交流水平。例如，讲解课文，可采用从头至尾，以启发式提问等方式引入课题的串讲式；或将重点词汇提出讲解，并给出例子翻译的精讲式。

### 二、考核评价建议

#### （一）学习效果考核评价建议

评价内容		权重	合计
日常考核	课堂表现	20	100
	出勤	10	
	作业	30	
期末考核	期末考试	40	

#### （二）教学效果考核评价建议

按照学院相关规定进行。

### 三、学习资源的选用和开发建议

#### （一）教材

教材应突出实用性，应避免把职业能力简单理解为纯粹的技能操作，同时要具有前瞻性。应将本专业领域的发展趋势及实际工作中技术技巧纳入其中。

参考资料：

《国际商务函电》，陆墨珠编著，对外经济贸易大学出版社，2008年1月出版。

《外经贸英语函电》，冯祥春编著，对外经济贸易大学出版社，2008年1月出版。

《外贸英语函电》，孙夏编著，电子工业出版社，2013年1月出版。

《新编外贸英语函电实务》，刘练编著，湖南师范大学出版社；2014年7月出版。

#### （二）网络资源

超星尔雅等

#### （三）其他资源

微课等

### 四、教师任职条件

#### （一）专任教师

本门课程的专任授课教师需要为国际商务相关专业毕业，具备国际商务方面的知识储备，具有坚实的国际商务实操技能。

#### （二）校外兼职教师

本门课程的校外兼职教师需要具备国际商务方面的工作经验，具备国际商务相关职业资格证书，在企业或行业具有一定的影响力。

## 6. 《职业素养与拓展训练》课程标准

### 课程基本信息表

课程编号	030488	制订人	王蕾
课程类型	互联网品牌专业群平台共享模块 专业群实践课	审定人	庄明星
先修课程	工匠精神与企业文化等	参考课时	30
后续课程	客户关系管理、职业体验实习等	周课时	30
适用对象	互联网专业群学生	学分	1

### 学时分配表

模块	项目	项目名称	参考学时
必学 模块	1	职业素养、道德基本介绍	6
	2	职业素养实践训练	6
	3	拓展训练基本介绍	6
	4	拓展训练实践训练	6
	小计		
选学 模块	1	电商、国商类企业职业素养和拓展训练模拟	6
	小计		
总学时			30

## 第一部分 课程定位

《职业素养和拓展训练》是我院互联网品牌专业群职业训练模块专业群实践课，课程定位在于使学生掌握职业素养和团队训练基本理论，锻炼实践技能，融入课程思政，着重培养学生良好的职业素养和团队合作精神，为提高学生综合素质、培养适合电商和跨境电商类企业素质和团队合作能力要求的高素质技术技能

型电子商务、国际商务专业管理人才服务。

## 第二部分 课程设计理念

本课程以“面向企业实践、结合学生职业发展实际、采用项目引导、注重过程评价”为基本理念，指导课程设计和建设，实现职业素质养成、实践技能模拟锻炼和团队合作训练的一体化教学模式。

课程教学时注重面向与电子商务、国际商务专业企业作业和管理岗位一线的素质要求，立足社会能力等的培养，加强职业素质、道德和团队合作锻炼，强调过程控制和实习报告质量，着力培养高素质技术技能型电子商务、国际商务专业管理人才。

## 第三部分 课程目标

### 一、总体目标:

通过职业素养和团队训练实践，使学生进一步明确电子商务、国际商务专业企业的岗位职业素养，熟悉职业素养和道德基本内涵和养成规律，培养学生科学、认真的职业态度和团队精神，为《客户关系管理》、《职业体验实习》后续课程的学习打好基础，为从事互联网营销、电商运营、电子商务策划、外贸电子商务为主的电商营销与运营等相关岗位工作培养职业素养，为培养高素质技术技能型电子商务、国际商务专业管理人才服务。

### 二、知识目标:

要求学生通过课程的学习，初步具备互联网营销、电商运营、电子商务策划、外贸电子商务为主的电商营销与运营等相关岗位的职业素养和团队合作能力，能够在实际学习和生活中不断锻炼自己，提高自己适应企业规范化管理的综合素质。

### 三、能力目标:

提高学生的自主学习能力，发现、分析和解决问题的能力，增强学生心智、意志，使其成为具有健全人格、高尚情操、德智体美全面发展的高素质技术技能型电子商务、国际商务专业专门人才。

#### 四、素质目标:

适应社会和职业发展的较强独立工作能力;适应企业事业单位需要的团队协作能力;良好的职业品格和严谨的行为规范;良好的社会适应能力、克服困难的能力及坚韧不拔的毅力;较强的口头与书面表达交流沟通和社会关系处理能力。

### 第五部分 课程内容和要求

#### 课程内容:

#### 项目一 认识电子商务、国际商务专业职业素养和职业道德

项目名称: 职业素养、道德基本介绍		参考学时: 6
学习目标: 1. 掌握电子商务、国际商务专业人才良好职业素养、道德的基本要求。 2. 熟悉电电子商务、国际商务专业人才职业素养、道德的内涵。		
学习任务	课程内容和要求	参考学时
任务 1 认识职业素养	熟悉职业素养, 掌握电子商务、国际商务专业人才的职业素养要求。	4
任务 2 认识职业道德	熟悉职业道德, 掌握电子商务、国际商务专业人才的职业道德要求。	2

#### 项目二 职业素养实践训练

项目名称: 职业素养实践训练		参考学时: 6
学习目标: 1. 通过职业素养实践训练, 使学生掌握电子商务、国际商务专业企业主要岗位的实际职业		

素养要求和培养途径。

2. 熟悉电子商务、国际商务专业企业文化和素质要求，初步适应企业的要求。

学习任务	课程内容和要求	参考学时
任务 1 职业素养 实践训练	能够掌握电子商务、国际商务专业企业主要岗位所需的基本职业素养，初步适应企业的素质要求。	6

### 项目三 拓展训练基本介绍

项目名称：拓展训练基本介绍		参考学时：6
学习目标： 1. 掌握电子商务、国际商务专业企业团队合作主要内容和能力培养途径。 2. 熟悉团队合作的基本内涵和相关要求。		
学习任务	课程内容和要求	参考学时
任务 1 认识团队合作	结合自身和企业实际要求，通过团队合作，提升合作能力和创新能力。	6

### 项目四 拓展训练实践训练

项目名称：拓展训练实践训练		参考学时：6
学习目标： 1. 掌握团队合作实践训练的基本步骤和要求。 2. 熟悉团队合作精神的思想意识要求。		
学习任务	课程内容和要求	参考学时
任务 1 团队合作实践训练	结合电子商务、国际商务专业企业岗位实际要求，具备团队合作能力、自主创新能力、分析问题能力、自我管理和学习的能力。	6

### 项目五 电子商务、国际商务专业企业职业素养和拓展模拟训练

项目名称：电子商务、国际商务专业企业职业素养和拓展模拟		参考学时：6
-----------------------------	--	--------



训练		
学习目标： 1. 掌握电子商务、国际商务专业企业职业素养和拓展模拟训练的要求和注意事项。 2. 熟悉主要的电子商务、国际商务专业企业职业素养和团队合作能力要求。		
学习任务	课程内容和要求	参考学时
任务 1 电子商务、国际商务专业企业职业素养和团队模拟训练	提升团队合作、沟通交流的基本技能，结合自身实际明确职业素养培养路径，具备良好职业人的自我规划和管理能力。	6

## 第五部分 实施建议

### 一、教学建议

#### （一）教学实施建议

在实际教学过程中，教师甘当“指导者”、“辅导者”、“助手”，灵活运用角色扮演、模拟训练、小组讨论等的教学方法，引导学生积极思考、乐于实践，鼓励学生独立思考，激发学生学习的主动性，培养学生的科学精神和创新意识。

1. 建立丰富的交流和反馈渠道，加强师生之间、同学之间的交流，使训练更有针对性，培养学生的资助和合作能力。

2. 为学生提供自由发展和团队合作和建设的平台，指导学生积极进取地进行交流和训练。

3. 学生应严格遵守校规校纪和规章制度，积极参与，根据指导老师安排，按时完成各阶段的任务。

4. 实习过程中要教育学生注意安全，保证不发生危险性的行为。

#### （二）教师能力和授课要求

1. 教师应加强实践锻炼，具备双师素质。注重团队学习，不断提高教学队伍的实践技能和素质。

2. 为了使从事电子商务管理教学的教师能够适应教学要求，总体上要求 80% 的教师具有研究生学历，最好有企业实践经历。

3. 学校的相关部门应考虑采用学术会议、进修、观摩和下企业学习等方面提供更多的机会，保证他们有一定的实习、学习机会。

### **（三）教学资源建议**

校内实训室应配置相应的模拟训练软件、具备相应的网络资源。采用多样化的形式，加强学生对职业素养和团队合作能力的锻炼。

## **二、考核评价建议**

### **（一）学生学业考核评价建议**

本课程为专业实践课，成绩评定采用百分制。实习过程表现占总成绩的 60%，实习报告成绩占 40%。

### **（二）教师教学考核评价建议**

教师评价包括对教师专业素质和课堂教学评价两个方面。

#### **1. 教师专业素质评价**

教师专业素质评价包括对教师的职业道德、教学能力和教育科研能力三方面的考核评价。

教师要有正确的职业态度、敬业精神；热爱和尊重学生、诚恳待人、团结合作的良好职业道德。

教师要有理解和把握教学资料的能力；运用现代职业教育理论对学生进行教育的能力；设计和组织教学的能力，激发学生学习兴趣的能力，有效指导学生学习及掌握知识和技能的能力等。

教师要有较高的教育科研能力：根据课程的发展不断充实与完善自身素质的

能力。

## 2. 课堂教学评价

课堂教学评价应关注教学活动对达成教学目标的有效程度，应特别关注学生在技能、学习态度、情感表现与合作精神等方面的学习效果，并以此作为教师教学评价的重点。

## 三、教材选用和编写建议

本课程是开放性较高的专业实践课程，不需要教材。但在实际教学过程中，可以编写《职业素养和拓展训练》实习计划书和指导书，明确主要实习的环节、步骤、指导建议，以便顺利开展好教学和指导工作。

## 四、教师任职条件

### （一）专任教师

专任教师一般应为电子商务专业教师，具有大学本科及以上学历，能胜任此课程的授课任务，严格执行教学计划和教学大纲，认真钻研教材，认真备课，把握好教学进度，掌握好重点和难点，完成学校安排的教学任务，保证教学质量。了解人才的培养目标，把握教学特点，在教学过程中注重学生技能的培养。

### （二）校外兼职教师

校外兼职教师应为本行业或专业从事相应工作 5 年以上，具有大学本科及以上学历，热爱职教事业，有丰富的企业一线经理，能了解本课程的授课要求，顺利完成课程授课任务。

## 7. 《专业认识实习》课程标准

### 课程基本信息表

课程编号	030331	制订人	王蕾
课程类型	互联网品牌专业群平台共享模块 专业群实践课	审定人	庄明星
先修课程	经济学基础、工匠精神与企业文化	参考课时	30
后续课程	职业体验实习	周课时	30
适用对象	互联网品牌专业群学生	学分	1

### 学时分配表

模块	项目	项目名称	参考学时
必学	1	专业教育	4
	2	认识实习	24
	3	实习总结	2
模块	小计		30
总学时			30

## 第一部分 课程定位

《专业认识实习》是一门互联网商贸专业群平台共享模块专业群实践课，其主要教学目的要达到使学生对所学专业有较深的认知。通过学生到与专业相关的行业、企业认知实习，一方面，尽早了解本专业相关行业的发展、生产和经营流程、工作岗位的工作内容，弄清楚本专业人才将来就业的职业岗位及各岗位人才的需求和应具备的职业能力与素质，提高学生创新创业的专业基本能力，使今后

的专业学习更有目的和动力。另一方面，通过这种认知实习的形式，融入课程思政，培养学生敢于走进社会、勇于挑战困难的智慧和精神，以及培养学生懂得和具备与人交流、沟通的礼仪和能力。

## 第二部分 设计理念

本课程安排在课外进行，通过安全教育、参观企业、研讨、学习总结，使学生认识企业环境，初步体验企业文化，大体认识到企业中常见的电子商务运营岗位、外贸岗位的典型任务，认识到自己可能从事的职业岗位与岗位任职要求。通过学生亲身体会项目工作的完整过程，把握岗位工作的业务流程和职业性，为将来走向工作岗位打下基础。

## 第三部分 培养目标

### 一、总体目标：

本课程是以本专业岗位的职业能力要求和专业培养方案的要求为目标，使学生对本专业及其相关行业有较深认识，产生职业岗位意识，了解本专业职业岗位人才应具备的知识、能力和素质，引导学生进入专业学习的殿堂，激发专业学习热情。

### 二、知识目标：

熟悉互联网商贸品牌专业群各专业的主要工作和基本流程；熟悉国际商务专业外贸进出口业务的主要工作和基本流程；电子商务专业能够绘制淘宝店铺的开店流程；市场营销专业能够汇总常用客户服务语句；物流管理专业能够运用专业知识，在各个环节与客户进行书面及口头的沟通与交流。

### 三、能力目标：

能够自己注册一个淘宝账号，按照要求，开设店铺；能够汇总开设店铺过程

中的技巧；能发现、分析并解决进出口贸易及其活动中常见的实际问题；掌握必要的国际贸易英文专业书写与翻译能力；能设计简单实用的市场营销方案，可以设计并操作物流仓储方案。

#### 四、素质目标：

能积极参与团队协作，通过分工与配合完成各项工作任务；能合理利用工具书、网络等查找需要的工作资料；能与模拟岗位工作中各相关部门接洽得体适当；能严格要求自己，虚心求教，善于学习。

## 第四部分 课程内容和要求

### 项目一 专业教育

项目名称：专业教育		参考学时：4
<p>学习目标：</p> <p>1. 了解互联网商贸品牌专业群各专业毕业就业方向以及就业岗位需求，明确所学内容</p> <p>2. 通过网络调研，了解企业生产经营情况和总体情况，对互联网商贸品牌专业群各专业的业务有个初步的认识</p>		
学习任务	课程内容和要求	参考学时
任务1 专业介绍	<p>课程内容：互联网商贸品牌专业群各专业概况；优秀毕业生情况；就业前景与薪资</p> <p>要求：了解互联网商贸品牌专业群各专业毕业就业方向以及就业岗位需求，明确所学内容</p>	2
任务2 网络调研	<p>课程内容：网络调研 6-8 家电子商务、国际贸易、物流管理、市场营销企业</p> <p>要求：通过网络调研相关企业，对以后的就业岗位与就业方向有个初步认识</p>	2

## 项目二 认知实习

项目名称：认知实习	参考学时：24	
<p>学习目标：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 通过实地调研校企合作单位，了解互联网商贸品牌专业群各专业企业岗位设置、工作内容等情况</li> <li>2. 能够绘制企业岗位设置结构图</li> <li>3. 通过企业专家讲座，听取工作经验，明确自己的学习目标</li> <li>4. 能够对实习内容进行交流，撰写实习报告</li> </ol>		
学习任务	课程内容和要求	参考学时
任务 1 实地调研	<p>课程内容：实地调研校企合作单位，了解公司的公司环境、公司待遇</p> <p>要求：初步认识就业环境与岗位需求</p>	6
任务 2 绘制岗位设置结构图	<p>课程内容：校企合作单位岗位设置结构图</p> <p>要求：结合所学理论知识，绘制结构图</p>	4
任务 3 听取讲座	<p>课程内容：企业专家经验交流分享会</p> <p>要求：通过交流，解答自身学习中的实际问题，加强专业认识</p>	4
任务 4 认知基本岗位	<p>课程内容：电子商务专业中的客户服务、网店装修、电商运营；国际商务专业中的阿里巴巴操盘手、跟单员、单证员等基本岗位的要求</p> <p>要求：明确专业对应的基本岗位要求</p>	4
任务 5 交流，分享	<p>课程内容：小组讨论，交流体会和收获</p> <p>要求：以小组为单位，进行分享实习心得</p>	4
任务 6 撰写实	<p>课程内容：撰写实习报告</p>	2

习报告	要求：从实习目的、实习内容、实习心得三个方面撰写实习报告	
-----	------------------------------	--

### 项目三 总结

项目名称：总结		参考学时：2
学习目标： 通过学生的个人总结，梳理专业认识实习所获，明确学习目标		
学习任务	课程内容和要求	参考学时
任务1 总结	课程内容：学生个人总结 要求：梳理专业认识实习所获，明确以后的学习目标	2

## 第五部分 实施建议

### 一、教学建议

实习期间，学生要文明礼貌，遵守规章制度；要注意安全，听从指导教师和管理人员的安排；要多听、多看、多问、多动手实践；要认真记录与总结，为编写好认知实习报告积累素材。

通过实训，加强学生用所学理论知识解决实际问题能力的培养。可以通过课外兴趣小组的形式，对不同层次的学生提出不同的要求，引导学生形成良好的学习方法与学习兴趣。为学生提供精选的参考书目，指导学生充分利用身边的资源：图书馆、专家讲座、互联网搜索等等，针对自己关心的问题如何去寻找丰富的信息并做出筛选。

### 二、考核评价建议

#### （一）学习效果考核评价建议

本课程教学过程以学生为主体，考核以形成性考核为主，重在考查学生在工作任务中表现出来的能力。因此在原有平时成绩（考勤、课堂纪律、回答问题、



完成作业)的基础上,增加对学生完成项目的过程和结果的评价,特别是学生的自评与互评。对每一位学生的实际动手能力进行严格的考核,考核成绩按百分制记录。实训过程中由教师根据学生表现记录平时成绩,占考核成绩的30%;提交的岗位设置流程图等过程性材料占40%;实训结束时进行实习成果检查,检查成绩占考核成绩的30%。

## (二) 教学效果考核评价建议

信息员及时反馈授课过程中的问题,老师及时调整授课模式,学生通过网络对该课程的授课情况进行最终打分,反应老师对该课程的授课质量;通过对我院毕业学生实地调查,通过与毕业生的交流以及企业领导的沟通,调整实操内容;教研室教师听课,交流该课程的授课方法、授课模式、授课效果等内容,提高该课程的授课质量。

## 三、学习资源的选用和开发建议

### (一) 教材

参考教材:无

### (二) 网络资源

互联网商贸品牌专业群各专业均有院级精品课程,其中的教学材料可以为该实习提供丰富的理论教学资源。

### (三) 其他资源

校企合作单位企业岗位设置流程图;企业专家讲座的PPT等。

## 四、教师任职条件

### (一) 专任教师

专任教师一般应为电子商务专业教师,具有大学本科及以上学历,能胜任此课程的授课任务,严格执行教学计划和教学大纲,认真钻研教材,认真备课,把握好教学进度,掌握好重点和难点,完成学校安排的教学任务,保证教学质量。

了解人才的培养目标，把握教学特点，在教学过程中注重学生技能的培养。

## （二）校外兼职教师

校外兼职教师应为本行业或专业从事相应工作 5 年以上，具有大学本科及以上学历，热爱职教事业，有丰富的企业一线经理，能了解本课程的授课要求，顺利完成课程授课任务。

## 8. 《职业体验实习》课程标准

### 课程基本信息表

课程编号	030332	制订人	王丹丹
课程类型	互联网商贸专业群平台共享模块 专业群实践课	审定人	庄明星
先修课程	经济学基础、工匠精神与企业文化	参考课时	110
后续课程	跟岗实习	周课时	22
适用对象	互联网商贸专业群学生	学分	5

### 学时分配表

模块	项目	项目名称	参考学时
必学 模块	1	职业体验实习前期培训	4
	2	企业基本经营及运作情况培训	8
	3	实习岗位流程和操作规范	12
	4	实习岗位锻炼（一）	50
	5	撰写实习报告	6
	小计		
选学 模块	1	实习岗位锻炼（二）	30
	小计		
<b>总 学 时</b>			<b>110</b>

## 第一部分课程定位

《职业体验实习》是互联网商贸专业群平台共享模块课程之一，属于专业群实践课程。职业体验实习是了解环境和职业的一个重要手段，目的是增加对专业的感性认识，对本专业所面向的职业与岗位进行直观的了解，对岗位工作流程有简单操作认知，为个人确立职业目标、制订职业生涯规划奠定感性认识基础。其主要培养学生掌握未来工作岗位的基本技能和知识要求，着重培养学生适应社会和工作岗位的基本素质、适应工作能力，为提高学生综合素质和培养高素质技能型人才服务。

## 第二部分设计理念

课程设计贯穿教育部《关于全面提高高等职业教育教学质量的若干意见》（2006）16号文件内容中关于课程建设的主要精神。依据“以工作任务为核心、以业务流程为主线、围绕岗位职业能力”的指导思想进行课程项目设计，以“1+x”职业等级证书制度标准为背景，联系职业体验单位和合理设置职业体验内容。重视实践教学，强调“做中学、学中做、学中教”。采用项目导向、任务驱动的教学模式以及讲训一体的教学方法，各个学习任务通过“资讯、计划、决策、实施、检查和评价”六步教学法来完成。课程整体设计体现“以就业为导向，职业能力为核心”的育人理念和培养目标，体现了工学结合的特点以及职业性、实践性、开放性，从而为学生成人引路，为学生成才奠基。

**课程组织的实践性：**根据互联网商贸品牌专业群人才培养方案和校企合作共建人才培养实习基地协议，有计划地组织学生进行社会调查、深入企业一线调研、现场教学等实践活动，由学生扮演不同的角色，强化课程的实践教学效果。

职业体验课程实施过程中，注重与企业职业导师的沟通，设定必须贯穿在职业体验课程中的思政元素：如爱国爱家情怀、吃苦耐劳、团结协作、职业素养和

礼仪、自主学习能力、反思总结能力等各方面的思想和行为习惯的教育启发。

### 第三部分培养目标

#### 一、总体目标：

通过本课程的学习，使学生掌握企业未来工作的岗位素质要求、主要业务流程、企业规章制度和礼仪要求等的技能和知识，为后续各类理论课程和《顶岗实习》等实践课程打好基础，为管理、销售、经营等岗位工作培养基本的实践业务技能。

#### 二、知识目标：

1. 掌握实习的主要目的、内容和要求。
2. 掌握实习企业组织结构、运作模式、主要岗位职责。
3. 掌握实习岗位主要作业流程、具体岗位的操作规范。
4. 熟悉主要的合作部门的各项要求。
5. 掌握职业体验实习所需的具体素质要求和基本能力要求，并上升到思想高度。
6. 熟悉岗位锻炼的主要技巧，坚持认真工作，争取利用所学知识给企业提出合理化建议。

#### 三、能力目标：

1. 对职业体验实习有基本的认知。
2. 能够掌握企业主要岗位所需的基本职业素养，对企业有基本的认知。
3. 具备认真负责、学生坚定意志、吃苦耐劳坚强的素质和能力，具备可持续发展能力。
4. 能够理论结合实际，将在各自岗位上的工作流程进行总结，并完成相关实习资料的撰写和提交工作。

5. 结合企业岗位实际要求，具备认真负责、坚定意志、吃苦耐劳的素质和能力，提升团队合作能力、自主创新能力、分析问题能力、自我管理和学习的能力。

#### 四、素质目标：

能积极参与团队协作，通过分工与配合完成各项工作任务；能合理利用工具书、网络等查找需要的工作资料；能与模拟岗位工作中各相关部门接洽得体适当；能严格要求自己，虚心求教，善于学习。

## 第四部分课程内容和要求

### 课程内容：

#### 项目一 职业体验实习前期培训

项目名称： 职业体验实习前期培训		参考学时： 4
学习目标： 对职业体验实习有基本的认知。		
学习任务	课程内容和要求	参考学时
任务1 职业体验 实习前期培训	1. 掌握实习的主要目的、内容和要求。 2. 熟悉实习的纪律要求。	4

#### 项目二 企业基本经营及运作情况培训

项目名称： 企业基本经营及运作情况培训		参考学时： 8
学习目标： 能够掌握企业主要岗位所需的基本职业素养，对企业有基本的认知。		
学习任务	课程内容和要求	参考学时
任务1 企业基本经营及运作情况培训	1. 掌握实习企业组织结构、运作模式、主要岗位职责。 2. 熟悉主要的设备设施和空间布置。	8

	3. 了解实习企业的发展历程和经营概况。	
--	----------------------	--

### 项目三 实习岗位流程和操作规范

项目名称：实习岗位流程和操作规范		参考学时：12
<p>学习目标：</p> <p>结合自身和企业实际要求，具备企业所需基本职业素质。</p>		
学习任务	课程内容和要求	参考学时
任务1 实习岗位流程和操作规范	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 掌握实习岗位主要作业流程、具体岗位的操作规范。</li> <li>2. 熟悉主要的合作部门的各项要求。</li> <li>3. 了解人际关系处理的基本技巧。</li> </ol>	12

### 项目四 实习岗位锻炼（一）

项目名称：实习岗位锻炼（一）		参考学时：50
<p>学习目标：</p> <p>结合企业岗位实际要求，具备认真负责、坚定意志、吃苦耐劳的素质和能力，提升团队合作能力、自主创新能力、分析问题能力、自我管理和学习的能力。</p>		
学习任务	课程内容和要求	参考学时
任务1 实习岗位锻炼（一）	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 掌握职业认知实习所需的具体素质要求和基本能力要求，并上升到思想高度。</li> <li>2. 熟悉岗位锻炼的方法、方式、要求和技巧，坚持认真工作。</li> <li>3. 学以致用，将所学到的专业知识运用到实践中。</li> </ol>	50

### 项目五 实习岗位锻炼（二）

项目名称：实习岗位锻炼（二）		参考学时：30
学习目标： 具备认真负责、学生坚定意志、吃苦耐劳坚强的素质和能力，具备可持续发展能力。		
学习任务	课程内容和要求	参考学时
任务1 实习岗位锻炼（二）	1. 掌握职业认知实习所需的具体素质和能力要求。 2. 熟悉岗位锻炼的主要技巧，坚持认真工作，争取利用所学知识给企业提出合理化建议。	30

### 项目六 撰写实训报告

项目名称：撰写实训报告		参考学时：6
学习目标： 能够理论结合实际，将在各自岗位上的工作流程进行总结，并完成相关实习资料的撰写和提交工作。		
学习任务	课程内容和要求	参考学时
任务1 撰写实训报告	与理论知识结合将在各自岗位上的工作流程进行总结， 同时撰写实习月结和实习报告。	6

## 第五部分实施建议

### 一、教学建议

1. 精心设置各锻炼岗位，以实践职业素质的提升为重点。
2. 建立丰富的交流和反馈渠道，加强校企之间、师生之间、同学之间的交流更加顺畅。
3. 教学过程中注意前后承前启后的指导和教育，通过监督和引导，确保每一位学生能掌握好基础技能。



4. 学生应严格遵守校规校纪和实习企业的相关规章制度，根据老师安排，按时完成任务。

## 二、考核评价建议

### （一）学习效果考核评价建议

本课程以任务为效果评价体，驱动学生主动学习与思考的能力，强化“项目为中心、任务为驱动”的教学模式。每个项目就是企业中的一项真实工作业务，每个任务就是该业务的一项具体工作。通过学生完成情况，可以直观地判断学生掌握知识的程度，将提高学生对任务问题的判断能力、分析能力和解决问题能力作为效果评价的主要内容。

学生过程表现成绩（包括纪律、设计参与程度）占总分的 70%，实习报告占总分的 30%。未按时交上述材料，按“不及格”处理。病事假超过 7 天者，不能通过考核，以后补足实习后，再评定成绩。

学生应严格遵守校规校纪和规章制度，认真负责地按时完成任务；报告要结合所学知识，根据实习内容和心得体会认真撰写，字数不少于 3000 字。

### （二）教学效果考核评价建议

按照学院相关规定进行。

## 三、学习资源的选用和开发建议

### （一）教材

相关实习教材

### （二）网络资源

互联网品牌专业群实习网络视频资源

### （三）其他资源

相关实习指导企业资源

## 四、教师任职条件

### （一）专任教师

拥有教师资格证书，学历至少本科及以上，电子商务或者国际商务、市场营销、物流管理等商贸类相关专业，具有高尚的道德修养，拥有丰富的知识结构，要有解决实际问题的能力，要有创造性思维能力，要有一定的教育科研能力，要有较强的教学监控能力。

## （二）校外兼职教师

学历本科及以上，拥有五年以上互联网商贸领域相关的工作经验，具有高尚道德修养，拥有丰富的知识结构和解决实际问题的能力。

## 9. 《综合实训》课程标准

### 课程基本信息表

课程编号	030333	制订人	宋世琳
课程类型	互联网商贸专业群平台共享模块 专业群实践课	审定人	庄明星
先修课程	专业认识实习、职业体验实习	参考课时	110
后续课程	毕业设计、跟岗实习	周课时	22
适用对象	互联网专业群学生	学分	5

### 学时分配表

模块	项目	项目名称	参考学时
必学 模块	1	毕业成果设计	30
	2	技能培训与考核	40
	3	创业创新教育	40
小计			<b>110</b>
总学时			<b>110</b>

### 第一部分 课程定位

《综合实训》课程是我院互联网商贸专业群平台共享模块的一门专业群实践课，是为培养企业人才服务的。其主要任务是：通过学习本课程，提高学生的专业技能；通过综合性工作的完成，设计毕业成果；通过创业创新课程以及实际案例的讲解，提高创业创新能力，使学生达到岗位的能力要求，为其毕业后走上工作岗位打下坚实的基础。

### 第二部分 设计理念

本课程主要依据国家教育部、学院对高职高专教育教学改革的基本要求及技

能竞赛、课程思政、专创融合要求，在授课过程中，遵循高职教育人才培养的规律，结合高职教育教学改革的现状，坚持以人为本，以学生为中心，使教学过程真正成为有意义的“教”和有意义的“学”，营造鼓励性教学氛围，树立高层次教学目标，同时建立适当的教学评价方式，融入 1+X 内容，以工作过程为导向设计实训项目，体现课程的职业性。本课程的教学目标直接针对职业岗位，以工作过程、行业和岗位需求为导向，选择岗位典型任务为实训项目。从典型工作任务中提炼出流程实训项目和专项实训项目。通过“做中学、学中练、练中提高”的方式，使学生亲身体验项目工作的完整过程，把握岗位工作的业务流程和职业性，使综合实训与企业的业务流程高度一致。

### 第三部分 培养目标

#### 一、总体目标：

本实训从毕业成果设计、技能培训与考核、创新创业素质培养三个模块展开，具体从设计专业成果；实际操作综合训练材料；学习创新创业系列课程三个方面实施，使学生通过亲身体验感受专业氛围，明确所需要的理论知识、实操技能以及综合素养。

#### 二、知识目标：

进行毕业成果设计，提高学生的市场观察力；明确交易磋商的流程以及注意事项；掌握职业资格证书考核内容；明确创业创新课程的核心理念。

#### 三、能力目标：

培养学生具备互联网品牌专业群相关专业的良好职业道德，掌握各专业的主要技能及相应的岗位能力。

#### 四、素质目标：

能积极参与团队协作，通过分工与配合完成各项工作任务；能合理利用工具书、网络等查找需要的工作资料；提升学生的创业创新能力。

## 第四部分 课程内容和要求

### 课程内容：

#### 项目一 毕业成果设计

项目名称：毕业成果设计		参考学时：30
学习目标： 用所学专业知识和技能发现问题、分析问题和解决问题的能力。		
学习任务	课程内容和要求	参考学时
任务1 毕业成果 选题	课程内容：从与专业相关的三个方面进行选题 要求：选题符合专业方向要求，新颖、有创意	2
任务2 毕业成果 任务书设计	课程内容：毕业成果任务书的设计 要求：设计内容清晰、格式正确、完备	4
任务3 毕业成果提 纲设计	课程内容：毕业成果提纲设计 要求：设计内容新颖，有创意	4
任务4 毕业成果正 文设计	课程内容：毕业成果正文设计 要求：格式正确、内容完备、内容有创新创意的点	14
任务5 PPT制作	课程内容：PPT制作 要求：图文并茂、与毕业成果正文一致	4
任务6 成果答辩	课程内容：成果答辩 要求：思路清晰、分工明确、立意鲜明	2

#### 项目二 技能培训与考核

项目名称：技能培训与考核		参考学时：40
学习目标： 考取1+X相关证书，提高实际操作能力		

学习任务	课程内容和要求	参考学时
任务1 操作考证材料	课程内容：操作考试复习材料。 要求：老师重点讲解，学生反复练习，提高熟练程度	36
任务2 技能鉴定	课程内容：技能鉴定考试 要求：学生遵守考场纪律，老师监考严格	4

### 项目三 创业创新教育

项目名称：创业创新教育		参考学时：40
学习目标： 提高学生创业创新的意识，明确创业所需要具备的基本素养与基础知识		
学习任务	课程内容和要求	参考学时
任务1 讲解创业创新理论知识	课程内容：创业创新理论知识 要求：完成创业创新课程练习册子上的习题；能够具体分析创业创新案例	20
任务2 创业创新技能操作	课程内容：创业创新技能培训 要求：结合理论知识，进行创业创新模拟场景的实际操作	20

## 第五部分 实施建议

### 一、教学建议

(一) 注意实训过程中对学生的指导、监督和考核，确保每一位学生都能独立完成实训操作的内容。

(二) 建立丰富的交流和反馈渠道，加强师生之间、同学之间的交流，使教学更有针对性，培养学生的质疑能力。

（三）通过实训，加强学生用所学理论知识解决实际问题能力的培养。可以通过课外兴趣小组的形式，对不同层次的学生提出不同的要求，引导学生形成良好的学习方法与学习兴趣。为学生提供精选的参考书目，指导学生充分利用身边的资源：图书馆、专家讲座、互联网搜索等等，针对自己关心的问题如何去寻找丰富的信息并做出筛选。

## 二、考核评价建议

### （一）学习效果考核评价建议

本课程教学过程以学生为主体，考核以形成性考核为主，重在考查学生在工作任务中表现出来的能力。因此在原有平时成绩（考勤、课堂纪律、回答问题、完成作业）的基础上，增加对学生完成项目的过程和结果的评价。对每一位学生的实际动手能力进行严格的考核，考核成绩按百分制记录。实训过程中由教师根据学生表现记录平时成绩，占考核成绩的 30%；实习过程中的过程性材料占 40%，实训结束时进行实习成果检查，检查成绩占考核成绩的 30%。

### （二）教学效果考核评价建议

信息员及时反馈授课过程中的问题，老师及时调整授课模式，学生通过网络对该课程的授课情况进行最终打分，反应老师对该课程的授课质量；通过对我院毕业学生实地调查，通过与毕业生的交流以及企业领导的沟通，调整实操内容；教研室教师听课，交流该课程的授课方法、授课模式、授课效果等内容，提高该课程的授课质量。

## 三、学习资源的选用和开发建议

### （一）教材

参考教材：无

### （二）网络资源

1+X 资源，互联网品牌专业群相关的院级精品课程，其中的教学材料可以为

该实习提供丰富的理论教学资源。

### （三）其他资源

职业资格证书的考试材料、淄博市创业大学老师授课 PPT。

## 四、教师任职条件

### （一）专任教师

本门课程的专任授课教师需要讲师职称及以上，具备财经商贸类方面的知识储备，具有坚实的实操技能。

### （二）校外兼职教师

本门课程的校外兼职教师需要具备本科或以上学历。具有相关职业资格证书，在企业或行业具有一定的影响力。



## 10. 《毕业设计》课程标准

### 课程基本信息表

课程编号	030334	制订人	李新艳
课程类型	互联网商贸专业群平台共享模块 专业群实践课程	审定人	庄明星
先修课程	本专业专业课程	参考课时	66
后续课程	跟岗实习、顶岗实习	周课时	22
适用对象	互联网商贸专业群所有学生	学分	3

### 学时分配表

模块	项目	项目名称	参考学时
必学 模块	1	毕业设计选题	6
	2	毕业设计资料与素材收集	6
	3	审核设计方案及工作计划	8
	4	毕业成果设计及论文撰写	30
	5	修改、完善设计	8
	6	毕业成果展示及论文答辩	8
		小计	
总学时			66

### 第一部分 课程定位

《毕业设计》是互联网商贸专业群平台共享模块的专业群实践课程，是整个教学计划中的一个极其重要的实践性教学环节，是对所学知识的总结、提高和应用。是学生在系统地学习了专业理论知识之后进行的对所学内容的进一步深化和系统的一门专业必修课程。其任务是使学生巩固所学知识，提高综合运用专业知识于实践的能力，培养同学们理论联系实际和独立开创工作局面的能力。其任务是在学生进行了系统的专业实习之后，确定专业研究方向，选择合适的课题并进

行研究。

## 第二部分 设计理念

毕业设计是综合性很强的专业训练过程,对学生综合素质的提高起着重要的作用。在本课程的设计中体现针对性、实用性。以实践教学为主,将操作技能与专业知识密切融合为一体,在课程设计中融入 1+X 技能等级证书考核点,紧密对接互联网商贸专业群中技能大赛中相关考核点,形成了专业技能和理论知识为基础,强化理论知识在实践条件下运用的教学模式。

## 第三部分 培养目标

### 一、总体目标:

通过本课程的学习,能综合应用各学科的理论知识与技能,去分析和解决实际问题,使理论深化,知识拓宽,专业技能得到进一步延伸。通过毕业设计,使学生学会依据设计任务进行资料收集、和整理,能正确运用工具书,掌握本专业的工作方法和技术规范。使学生更进一步地认识、理解、丰富、掌握专业理论知识,初步具备一名专业人员所应具有的专业技能和职业素质,培养学生善于思考、开拓创新、求真务实的工作和学习态度,为从事本专业业务及相关岗位工作培养专业技能和综合分析能力。在进一步强化专业理论知识的基础上,掌握论文写作基本要求,掌握课题选择依据及科研方法,了解行业发展现状,培养其敏锐的洞察力、灵活的经济头脑、实事求是的科学态度和严谨认真的工作作风。

### 二、知识目标:

掌握本专业课题研究所需的软件的应用,能够根据课题方向与目的设计研究方案,选择合适的研究方法,并在此基础上对本专业及行业领域的发展动态进行科学预测和分析。

### 三、能力目标:

通过学习,使学生具备独立学习能力、评价与决策能力、创新意识与创造能力。具有在实践中发现问题、解决问题的能力。具有较强的适应能力和一定的社会交往的能力。具有较强的实习总结能力。同时,培养学生较好的学习主动性、创造性;培养按时、守时的作品交付观念;培养较好的审美和分析作品的能力;培养学生较好的创新能力;培养学生搜集资料、阅读资料和利用资料的能力。

### 四、素质目标:

培养学生良好的自我表现、与人沟通能力;培养学生的团队协作精神;培养学生分析问题、解决问题的综合能力;培养学生勇于创新、敬业乐业的工作作风;培养学生诚实、守信的性格;培养学生掌握自主、开放的学习能力;为其将来从事专业活动和未来的职业生涯打下坚实的基础。

## 第四部分 课程内容和要求

### 课程内容:

#### 项目一 毕业设计选题

项目名称: 毕业设计选题		参考学时: 6
学习目标: 确定小组选题方向, 确立主题, 拟定草案及工作计划。		
学习任务	课程内容和要求	参考学时
毕业设计选题	1. 组队, 每组 4-5 人; 2. 根据教师发布的选题, 确定小组的选题方向; 3. 确立设计主题, 拟定草案及工作计划。	6

#### 项目二 毕业设计资料与信息收集

项目名称: 毕业设计资料与信息收集		参考学时: 6
学习目标: 结合成员分工, 进行市场调研和资料收集, 完成任务书及提纲的撰写。		
学习任务	课程内容和要求	参考学时
毕业设计资料与信息收集	1. 根据选题在组内进行成员分工; 2. 各成员根据自己的分工进行市场调研和资料收集; 3. 汇总、整理各成员资料进行系统整合;	6

	4. 完成任务书及提纲的撰写。	
--	-----------------	--

### 项目三 审核设计方案及工作计划

项目名称：审核设计方案及工作计划		参考学时：8
学习目标： 指导教师审核各组任务书及提纲内容。		
学习任务	课程内容和要求	参考学时
审核设计方案及 工作计划	1. 指导教师审核各组任务书及提纲内容； 2. 根据指导教师的建议及时修订设计方案及任务书；	8

### 项目四 毕业成果设计及论文撰写

项目名称：毕业成果设计及论文撰写		参考学时：30
学习目标： 初步完成毕业成果设计及论文初稿。		
学习任务	课程内容和要求	参考学时
毕业成果设计及 论文撰写	1. 分工进行成果设计和论文撰写； 2. 及时讨论、修订设计及论文； 3. 根据讨论及资料信息及时整合、更新论文及成果设计；	30

### 项目五 修改、完善设计

项目名称：修改、完善设计		参考学时：8
学习目标： 根据教师建议及时修订并完善设计及论文。		
学习任务	课程内容和要求	参考学时
修改、完善设计	1. 指导教师审阅论文及设计成果； 2. 根据教师建议及时修订并完善设计；	8

### 项目六 毕业成果展示及论文答辩

项目名称：毕业成果展示及论文答辩		参考学时：8
学习目标： 毕业成果展示及论文答辩。		
学习任务	课程内容和要求	参考学时
毕业成果展示及 论文答辩	毕业成果展示及论文答辩；	8

## 第五部分 实施建议

### 一、教学建议

本课程以学生兴趣、专业特长为出发点,以指导老师的专业主攻方向为基础,采用双向选择的方式,确定指导老师及毕业论文的论题。题目必须反映本专业业务内容,一般应针对实际问题,理论联系实际,题目的内涵外延应适中,切忌大而空洞的选题。

在资料与信息采集方面,教师可提出指导性意见,为学生提供精选的参考书目,指导学生充分利用身边的资源:图书馆,专家讲座、互联网搜索等等;建立丰富的交流和反馈渠道,加强老师指导及同学之间的交流,及时解决毕业论文中所遇到的技术问题与理论问题。

指导老师按照毕业论文的时间安排,及时检查学生设计的进度,确保设计按时、保质完成。教师要对学生的毕业论文选题做出科学的指导与评价,使毕业论文更具实际应用价值。

在教学中应注重培养学生认真工作的态度和实事求是的精神,坚持独立思考、努力钻研,积极发挥自己的主动性和创造性,力争使自己的设计成果达到较高的水平。保证资料全面、数据准确、预测科学及论点合理。

### 二、考核评价建议

#### (一) 学习效果考核评价建议

成绩评定采用百分制。指导老师评定成绩占总分的 30%,评阅老师的评阅成绩占总分的 40%,答辩成绩占总分的 30%。

应注重学生实际运用能力的考核,对在学习和应用上有创新的学生应予特别鼓励,全面综合评价学生能力。

#### (二) 教学效果考核评价建议

教师的教学考核评价分为学生打分评价和学生成绩两部分,各占 50%。

### 三、学习资源的选用和开发建议

该课程为实训课程，没有特定教材，授课过程中可根据实际情况编写任务书或者讲义。

### 四、教师任职条件

#### （一）专任教师

专任教师一般应为电子商务专业教师，具有大学本科及以上学历，能胜任此课程的授课任务，严格执行教学计划和教学大纲，认真钻研教材，认真备课，把握好教学进度，掌握好重点和难点，完成学校安排的教学任务，保证教学质量。了解人才的培养目标，把握教学特点，在教学过程中注重学生技能的培养。

#### （二）校外兼职教师

校外兼职教师应为本行业或专业从事相应工作 5 年以上，具有大学本科及以上学历，热爱职教事业，有丰富的企业一线经理，能了解本课程的授课要求，顺利完成课程授课任务。

## 11. 《跟岗实习》课程标准

### 课程基本信息表

课程编号	030335	制订人	见雨泽
课程类型	互联网商贸专业群平台共享模块 专业群实践课	审定人	庄明星
先修课程	商务办公自动化、综合实训等	参考课时	352
后续课程	顶岗实习	周课时	22
适用对象	互联网专业群学生	学分	16

### 学时分配表

	项目	项目名称	参考学时
必学模 块	1	跟岗实习准备动员、任务安排	24
	2	行业、企业入职认知	30
	3	跟岗实习	262
	4	总结交流	30
	小计		
选学模 块	1	参军问题讲解	6
	小计		
总学时			352

## 第一部分 课程定位

本课程是我院互联网品牌专业群的一门专业群实践课程。其主要任务是：以实践教学为主，以“1+X”技能等级证书涉及理论知识为背景，通过参与企业的业务流程及经营管理过程，了解企业的经营管理状况，知道企业的组织结构、规

章制度、工作流程，熟悉具体部门和岗位的业务流程、工作规范、处理方法，熟练掌握相应岗位的操作技能，形成职业能力和初步养成职业素养，具备初步的管理能力，提高自身职业素质，为创新创业积累经验，为顶岗实习打下良好的基础。

## 第二部分 设计理念

体现针对性、实用性。以实践教学为主，将操作技能与互联网商贸知识密切融合为一体，形成了以专业技能和商务理论知识为基础，强化商务知识在实践条件下运用的教学模式。学生与企业进行双向选择，学生以企业试用员工身份独立工作，完成跟岗实习。一方面，跟岗实习让学生对专业知识进行了综合运用并得到提高；另一方面，企业对实习的学生进行就业试用，考核合格者继续进行顶岗实习录用。学生将由毕业设计的指导老师跟踪管理，同时委托企业兼职教师协助管理，由企业和指导老师共同考核。

## 第三部分 课程目标

### 一、总体目标：

学生通过跟岗实习，了解企业的运作、组织构架、规章制度和企业文化；掌握岗位的典型工作流程、工作内容及核心技能；养成爱岗敬业、精益求精、诚实守信的职业精神，增强学生的就业能力。

### 二、知识目标：

通过顶岗实习全面验证课堂所学理论知识，提高学生运用所学理论知识发现问题、分析问题、解决问题的实际操作能力，完善学生的知识结构和能力结构，使学生进一步了解企业，认识社会，完善自我，提高适应社会的能力。

### 三、能力目标：

培养学生较好的学习主动性、创造性；培养按时、守时的作品交付观念；培



养较好的审美和分析作品的能力；培养学生较好的创新能力；培养学生搜集资料、阅读资料和利用资料的能力。

#### 四、素质目标：

培养学生良好的自我表现、与人沟通能力；培养学生的团队协作精神；培养学生分析问题、解决问题的综合能力；培养学生勇于创新、敬业乐业的工作作风；培养学生诚实、守信的性格；培养学生掌握自主、开放的学习能力。

### 第四部分 课程内容和要求

#### 课程内容：

#### 项目一 跟岗实习准备动员、任务安排

项目名称：跟岗实习准备动员、任务安排		参考学时：24
学习目标： 要求落实学生的跟岗实习单位，确定学生的跟岗实习内容与方式并对其配备相应的指导教师，制定具体的顶岗实习方案，包括时间安排。		
学习任务	课程内容和要求	参考学时
任务 1 跟岗实习准备动员	落实学生的跟岗实习单位，确定学生的跟岗实习内容与方式并对其配备相应的指导教师	10
任务 2 跟岗实习任务安排	掌握跟岗实习的总体要求；熟悉跟岗实习的时间安排及各时间段内需完成的各项任务。	14

#### 项目二 行业、企业入职认知

项目名称：行业、企业入职认知		参考学时：30
学习目标： 1 了解企业所在行业发展状况；2. 了解实习企业基本情况；		

3. 熟悉企业文化； 4. 知晓企业经营管理、安全生产经营的规章制度		
学习任务	课程内容和要求	参考学时
任务 1 行业、企业认知	了解企业所在行业发展状况；了解实习企业基本情况；	14
任务 2 企业文化、规则制度学习	熟悉企业文化；知晓企业经营管理、安全生产经营的规章制度	16

### 项目三 跟岗实习

项目名称：跟岗实习		参考学时：262
<p>学习目标：</p> <p>1. 熟悉部门职责； 2. 掌握本部门工作流程、工作规范；</p> <p>3. 资料管理； 4. 通过多渠道在线进行产品营销</p>		
学习任务	课程内容和要求	参考学时
任务 1 客户服务岗位跟岗实习	<p>1. 在线客户沟通、交流能力，能熟悉产品销售规则，促进客户下单购买；</p> <p>2. 客户资料管理，学习资料收集、资料整理、资料处理</p> <p>3. 客户回访，及时将企业活动告知客户，通过不同方式了解不同客户</p> <p>4. 客户投诉处理，做好售后服务工作，对购买产品不满意的客户进行退换货处理。</p>	100
任务 2 营销岗位跟岗实习	<p>1. 利用阿里每年 4 个大促制定合理的营销方案并实施</p> <p>2. 营销方案实习过程中问题的处理与监管</p> <p>3. 使用新媒体、社会化媒体、电子商务平台等多方式多</p>	100

	渠道进行产品营销	
任务 3 专业相关其他岗位 跟岗实习	1. 对出售的产品管理，合理报送活动方案 2. 为产品进行视觉营销 3. 梳理分析与岗位相关的数据，能根据岗位特点设计合理的运营方案。	62

#### 项目四 总结交流

项目名称：总结交流		参考学时：30
学习目标： 1. 撰写实习总结；2. 学生与企业共同完成跟岗实习评价表 3. 参加跟岗实习总结交流大会		
学习任务	课程内容和要求	参考学时
任务 1 实习总结与材料撰写	1. 实习总结反映了跟岗实习期间知识运用、职业技能与素养提升、岗位业务创新的状况； 2. 实习总结撰写规范，语言通顺，逻辑清晰； 3. 实习总结字数不少于 3000 字	30

#### 项目五 参军问题讲解

项目名称：参军问题讲解		参考学时：6
学习目标： 熟悉参军的征集对象、征集流程和优惠政策；了解参军的相关文件及流程操作。		
学习任务	课程内容和要求	参考学时
任务 1 参军问题讲解	熟悉参军的征集对象、征集流程和优惠政策；了解参军的相关文件及流程操作。	6

## 第五部分 实施建议

### 一、教学建议

（一）在实习教学过程中，在每个学生都要安排专人负责管理并与企业沟通等；

（二）在实习教学过程中，在每个实习阶段结束后要组织研讨活动，及时总结和提高理性认识；

（三）在实习教学过程中，培养学生如何提高生产效率的能力，从而降低产品成本提高产品的竞争力的意识；培养质量意识、安全意识、管理意识、合作意识、竞争意识等

（四）教学过程中要注意培养学生自学的能力和社会能力（主要指团队合作能力和沟通能力）。

### 二、考核评价建议

#### （一）学习效果考核评价建议

本课程为专业实践课，成绩评定采用百分制。实习考核成绩分三部分：一是企业兼职实习指导教师对学生的考核，占总成绩的 30%；二是专任实习指导教师对学生的考核，占总成绩的 30%；三是平时成绩，占总成绩的 40%。学生校外（跟岗）实习总成绩考核的计分方法按五级分制。优秀（90 分以上）、良好（80 分以上）、中等（70 分以上）、及格（60 分以上）和不及格（60 分以下）。

#### （二）教学效果考核评价建议

应注重学生动手能力和实践中分析问题、解决问题能力的考核，对在学习和应用上有创新的学生应予特别鼓励，结合学生评教、行业评价、企业评价、教师互评等，全面综合评价学生能力。

### 三、学习资源的选用和开发建议

#### （一）教材

本课程是开放性较高的专业实践课程，不需要教材。但在实际教学过程中，可以编写《跟岗实习》实习计划书和指导书，明确主要实习的环节、步骤、指导建议，以便顺利开展好教学和指导工作。

#### （二）网络资源

学院尔雅平台建有与课程相关的课程资源，有丰富的网络共享资源。

学院实习管理系统。

#### （三）其他资源

有与课程相关的微课资源，可供学习在线学习。

### 四、教师任职条件

#### （一）专任教师

专任教师应具有硕士研究生学历或拥有丰富教学经验，相关专业或领域的研究方向，在该专业有一定教学经验的教师。

#### （二）校外兼职教师

校外兼职教师应具有相关行业 5 年以上企业工作经验，具有大学本科及以上学历，有相关的技能等级证书，能够根据授课要求，完成授课内容。

## 12. 《顶岗实习》课程标准

### 课程基本信息表

课程编号	030336	制订人	胡恒
课程类型	互联网商贸专业群平台共享模块 专业群实践课	审定人	庄明星
先修课程	跟岗实习	参考课时	440
后续课程	顶岗实习	周课时	22
适用对象	互联网专业群学生	学分	20

### 学时分配表

模块	项目	项目名称	参考学时
必学	1	顶岗实习准备	2
	2	顶岗实习	438
模块	小计		<b>440</b>
总学时			<b>440</b>

## 第一部分 课程定位

本课程是我院互联网品牌专业群平台共享模块实践课程之一，是在同学们系统地学习了专业理论知识、“1+X”技能等级理论知识、大赛平台的充分演练之后进行的。是学生职业能力形成的关键环节，也是深化工学结合人才培养模式改革，强化学生职业道德和职业素质教育的良好途经。其主要任务是：通过顶岗实习，促使学生认识社会，熟悉自己将要从事的行业、企业的工作氛围，帮助学生更好地将所学专业知识和技能应用于生产实际，形成实际工作能力，逐步适应就业岗位，塑造具备一技之长和综合素质的高技能人才。同时，引导学生快速树立

职业理想，养成良好的职业道德，练就过硬的职业技能，为就业做好心理准备，为实现毕业和就业的零距离过渡奠定良好的基础。

## 第二部分 设计理念

学生顶岗实习是专业教学的重要组成部分，是提高学生岗位实践技能和专业能力的重要教学方式。顶岗实习应努力形成以学校为主体，企业和学校共同教育、管理和训练学生的教学模式，并且将职业道德教育、专业兴趣教育和企业文化教育贯穿于顶岗实习全过程。

顶岗实习主要采用与就业相结合的形式，根据企业的用人需求，学生根据自己的专业特点和就业倾向与企业进行双向选择，学生以企业准员工的身份独立工作，完成实习任务。一方面，顶岗实习让学生对专业知识进行了综合运用；另一方面，企业对实习学生进行试用，考核合格者录用。学生将由指导教师、辅导员和班主任等跟踪管理，同时委托企业兼职教师协助管理，由企业和指导教师共同考核。

## 第三部分 培养目标

### 一、总体目标：

培养学生爱岗敬业、良好的职业道德，遵守企业规章制度，掌握员工日常行为规范，使学生在实习期间养成遵规守纪的好习惯；培养学生良好的职业素质，具备质量意识、安全意识、管理意识、合作意识和竞争意识；培养学生岗位职业技能，提高学生的实际工作能力和竞争意识。

### 二、知识目标：

通过参与企业业务流程及经营管理过程，了解企业的经营管理状况，知道企

业的组织结构、规章制度、工作流程，熟悉具体部门和岗位的业务流程、工作规范、处理方法，熟练掌握相应岗位的操作知识技能。

### 三、能力目标：

通过顶岗实习全面验证课堂所学理论知识，提高学生运用所学理论知识发现问题、分析问题、解决问题的实际操作能力，完善学生的知识结构和能力结构，使学生进一步了解企业，认识社会，完善自我，提高适应社会的能力。

### 四、素质目标：

培养学生良好的自我表现、与人沟通能力；培养学生的团队协作精神；培养学生分析问题、解决问题的综合能力；培养学生勇于创新、敬业乐业的工作作风；培养学生诚实、守信的性格；培养学生掌握自主、开放的学习能力。

## 第四部分 课程内容和要求

### 课程内容：

#### 项目一 顶岗实习准备

项目名称：顶岗实习准备		参考学时：2
学习目标： 了解顶岗实习，做好实习准备		
学习任务	课程内容和要求	参考学时
任务1 顶岗实习准备	了解顶岗实习，做好实习准备	2

#### 项目二 顶岗实习

项目名称：顶岗实习		参考学时：438
学习目标： 通过顶岗实习全面验证课堂所学理论知识，提高学生运用所学理论知识发现问题、分析问题、		



解决问题的实际操作能力，完善学生的知识结构和能力结构，使学生进一步了解企业，认识社会，完善自我，提高适应社会的能力。		
学习任务	课程内容和要求	参考学时
任务1 顶岗实习	要求学生在最后一学期到互联网品牌专业群相关领域的相关企业进行全面系统的实习，以便实际了解行业、企业的基本情况以及熟悉具体岗位的业务工作，为就业和尽快适应企业工作的需要打下坚实的基础，实现顶岗实习与就业直通。	438

## 第五部分 实施建议

### 一、教学建议

（一）在实习教学过程中，在每个学生都要安排专人负责管理并与企业沟通等；

（二）在实习教学过程中，在每个实习阶段结束后要组织研讨活动，及时总结和提高理性认识；

（三）在实习教学过程中，培养学生如何提高生产效率的能力，从而降低产品成本提高产品的竞争力的意识；培养质量意识、安全意识、管理意识、合作意识、竞争意识等

（四）教学过程中要注意培养学生自学的能力和社会能力（主要指团队合作能力和沟通能力）。

### 二、考核评价建议

（一）学习效果考核评价建议

在实习系统 app 进行打分，系统根据教务设定既定比例自动计算成绩。

（二）教学效果考核评价建议

按照学院相关规定进行。

### 三、学习资源的选用和开发建议

#### （一）教材

结合工作岗位选用参考教材。教材内容应体现灵活性、实用性和可操作性，教材表达应通俗易懂、精炼。

#### （二）网络资源

与就业相关网站等

#### （三）其他资源

微课等。

### 四、教师任职条件

#### （一）专任教师

讲师及以上的传任教师。

#### （二）校外兼职教师

具有 5 年及以上企业工作经验，本科及以上学历的校外兼职教师。

## 电子商务专业

### 1. 《电商运营管理实务》课程标准

#### 课程基本信息表

课程编号	030415	制订人	李新艳
课程类型	互联网品牌专业群技能培养模块 电子商务专业核心课程	审定人	庄明星
先修课程	电子商务、网络信息采集与编辑	参考课时	56
后续课程	综合实训、跟岗实习	周课时	4
适用对象	电子商务专业学生	学分	3

#### 学时分配表

模块	项目	项目名称	参考学时
必学 模块	1	电商运营基础知识	8
	2	电商运营实操-客户服务	10
	3	电商运营实操-网店装修	14
	4	电商运营实操-运营推广	18
	小计		
选学 模块	1	网店推广与营销	6
	小计		
总 学 时			<b>56</b>

### 第一部分 课程定位

本课程是互联网品牌专业群技能培养模块电子商务专业核心课程，是一门涉及电子商务客户服务、店铺装修、运营推广整个过程的，与实际电子商务工作岗位密切相关的工学结合课程。学习本课程要求学生熟悉客户服务、视觉营销及网络营销等基本原理，同时，只有在掌握了本课程的基本原理的基础上，学生才能准确地理解和把握电子商务关键环节中的客户服务、运营推广等操作内容。学习

电子商务运营管理,其重点应放在让学生理解和把握电子商务运营管理中的客服、装修及运营推广等关键环节的基本操作和应用,为接下来的跟岗实习、顶岗实习及个人电商创业打下良好的基础。同时,更应注重学生实际操作能力的培养和锻炼,为个人职业素养的提升奠定基础。

## 第二部分 设计理念

本课程的总体设计思路是,以电子商务运营的实际业务为背景,以电商的关键环节及典型岗位为主线,完成电子商务技能大赛平台的业务操作,内容涉及客户服务、店铺装修、运营推广、跨境电商四个关键环节。用项目导入、任务驱动的方式,突破以知识点的层次递进为体系的传统模式,将职业工作过程装修、网络客户服务、运营推广三个环节系统化,按照工作过程循序渐进的学习知识,考察学生的职业素养、技术技能水平和创新创业能力,激发学生的电子商务创业热情,培养学生规范、高效率、高质量的电子商务运营能力。

每个项目的学习以“做”为中心,教和学都围绕着做,在做中学,在学中做,做到“教、学、做”一体化,达到理论与实践的统一,同时注重培养学生的自主学习能力和职业素养的提高。

## 第三部分 培养目标

### 一、总体目标:

通过完成以真实项目为载体的工作任务,使学生掌握电子商务运营与管理的理论知识,较好的理解电子商务应用对社会的影响;使学生能够对产品运营、页面管理、客户服务及管理、订单管理、物流配送、网店推广与营销等环节进行操作,从环节入手完善店铺的综合运营工作。通过环节的操作及学习,学生有能力适应各类企业及平台的电商运营工作。为学生以后从事电子商务运营工作领域中

的网络营销与客户服务和商务平台策划等奠定良好的基础。

## 二、知识目标：

掌握电商与网络零售的发展现状及趋势。了解典型的网络零售平台及其规则，掌握网上开店的市场分析及定位方法。通过电子商务技能大赛平台，熟练操作客户服务、网店装修及店铺运营推广各个环节。合理把握店内、站内外推广及实施的技巧与方法。熟练掌握典型跨境平台各个模块的操作流程，并将所学技能创造性地营运到各个典型平台中。

## 三、能力目标：

通过学习使学生具备独立学习能力、评价与决策能力、创新意识与创造能力、运营推广与创业能力。

通过讲训一体的课堂学习，使学生获得较强的实践动手能力，使学生具备必要的基本知识，具有一定的查阅图书资料进行自学、分析问题、提出问题的能力。使学生经历基本的外贸工作过程，学会使用相关理论依据从事生产实践，形成尊重科学、实事求是、与时俱进、服务未来的科学态度。

## 四、素质目标：

通过课程思政的形式，教育学生热爱专业，使学生具备较强的事业心和社会责任感；培养学生实事求是、一丝不苟的工作作风；培养学生学以致用、勇于改革、不断创新意识和能力；从而养成学生善于接受新知识、新技术的意识和能力。

# 第四部分 课程内容和要求

## 课程内容：

### 项目一 电商运营基础知识

项目名称：电商运营基础知识	参考学时：8
学习目标： 1.能理解实体企业转型的原因及转型方向；	

2.会利用互联网的思维分析网络零售的发展； 3.设计出网商企业的组织架构图； 4.能够为自己的店铺做好合理的定位； 5.能够为自己货品的寻找合适的货源渠道，并根据店铺自身定位进行店铺商品定价。		
学习任务	课程内容和要求	参考学时
<b>任务 1</b> 初识电商与网络零售的发展	1.理解电商及网络零售发展等基本知识 2.掌握网络零售的六大特质及三大支柱 3.了解网络零售的发展趋势	2
<b>任务 2</b> 电商运营关键环节分析与规划	1.掌握电子商务运营的核心组成、运营本质及特点 2.了解电子商务运营的各个环节 3.掌握网商企业的岗位划分及各岗位的职责	2
<b>任务 3</b> 市场认知与市场调研分析	1.掌握店铺定位的步骤 2.掌握店铺定位的原则	2
<b>任务 4</b> 商家分析及网店经营规划	1.掌握商家自身分析及店铺经营规划的方法	2

## 项目二 电商运营实操-客户服务

项目名称：电商运营实操—客户服务		参考学时：10
<b>学习目标：</b> 1.能够根据客户的不同需求及时应对客户的提问； 2.掌握网店客服业务流程的操作环节，能够快速添加快捷回复； 3.能够根据客户的不同需求及时应对客户的提问，制作客服服务信函； 4.掌握快速回复技巧熟练进行电商客户服务操作；		
学习任务	课程内容和要求	参考学时
<b>任务 1</b> 讲解电商客户服务流程	掌握电商企业客户服务流程；	2
<b>任务 2</b> 初识电商客户服务-鞋品	1.熟悉电商客户服务平台； 2.添加快捷回复的技巧；	2
<b>任务 3</b> 规范客户服务话术	1.掌握客户服务过程中各阶段的服务用语； 2.了解客户服务信函的格式；	2
<b>任务 4</b> 实操客户服务流	1.熟练掌握电商客户服务操作； 2.选择适合自己的快捷回复添加方法快速回复客户的问题。	4

程-女装、化妆、 家电品类		
------------------	--	--

### 项目三 电商运营实操-网店装修

项目名称：电商运营实操-网店装修		参考学时：14
学习目标： 1.能够结合特定店铺及产品进行和店铺装修； 2.掌握平台内各品类资源的装修及开店要求，完成店铺开设； 3.能够为自己店铺的设计店招及 Banner； 4.能结合实体产品，规划设计产品详情； 5.了解网店店招及 Banner 的设计要求； 6.熟悉店招及 Banner 的设计思路。		
学习任务	课程内容和要求	参考学时
任务 1 讲解网店装修技巧	掌握店铺中主图、店招、海报、商品详情设计原则	2
任务 2 认识网店开设与装修平台	1.认识网店开设及装修平台 2.了解平台中各个环节 3.熟悉平台中各品类资源	2
任务 3 设计网店店招及网店 Banner	掌握网店店招及 Banner 的设计技巧	2
任务 4 设计网店产品详情页	1.了解商品详情的设计内容 2.掌握商品详情各个模块的基本顺序	4
任务 5 店铺装修实操	1.了解网店店招及 Banner 的设计要求 2.熟悉店招及 Banner 的设计思路	4

### 项目四 电商运营实操-运营推广

项目名称：电商运营实操-运营推广		参考学时：18
学习目标： 1.掌握平台中的辅助工具及经营分析工具； 2.能够结合运营与推广流程制定推广计划； 3.搭建平台店铺； 4.能够结合自身店铺的需要进行店铺运营，能够使用数据魔方进行店铺运营； 5.能够结合自身店铺的需要进行店铺运营与推广； 6.合理对 SEO、SEM 进行优化，能够使用不同的方法进行商品推广； 7.能够结合自身店铺的需要进行店铺运营与推广。		

学习任务	课程内容和要求	参考学时
任务1 初识网店运营与推广平台	1.认识网店运营与推广平台 2.了解平台中的辅助工具及经营分析工具	2
任务2 制作网店运营与推广计划	1.熟悉网店运营与推广流程 2.制定运营与推广计划	2
任务3 运营与推广平台操作-开店采购	1.搭建平台店铺 2.了解数据魔方的使用方法	2
任务4 分析数据魔方、开店及采购环节技巧	掌握数据魔方的使用方法及开店的基本环节	2
任务5 运营与推广平台操作-运营推广	1.掌握店铺商品推广、运营的方法及流程； 2.掌握网店物流及财务处理的方法；	2
任务6 分析推广与运营环节操作技巧	掌握网店运营与推广的基本方法及环节	2
任务7 运营与推广实战演练	掌握网店运营与推广的思路及基本环节	6

### 项目五 网店推广与营销

项目名称：网店推广与营销		参考学时：6
学习目标： 1.能够利用商品发布三要素进行店内推广及营销； 2.掌握站内、外推广与营销工具与方法； 3.能够选取合适的活动策略来带动店铺的销售；		
学习任务	课程内容和要求	参考学时
任务1 店内推广与营销	1.掌握商品发布的三要素 2.掌握店内推广及营销的方法 3.能够利用商品发布三要素进行店内推广及营销	2
任务2 站内、外推广与营销	1.掌握站内、外推广与营销工具 2.掌握站内、外推广与营销的方法	2
任务3	1.掌握运营召回方法	2



电商运营活动策略	2.了解常见的事件活动策略 3.能够选取合适的活动策略来带动店铺的销售	
----------	--	--

## 第五部分 实施建议

### 一、教学建议

本课程的教学要不断摸索适合高职教育特点的教学方式。应以学生为本，注重“教”和“学”的互动，通过不同任务项目，由教师提出要求或示范，组织学生进行活动，让学生在活动中提高实际操作能力。采取灵活的教学方法，启发、诱导、因材施教，注意给学生更多的思维活动空间，发挥教与学两方面的积极性，提高教学质量和教学水平。教学过程中，要从高职教育的目标出发，注意与有关课程相配合，把握好“必需、够用为度”的原则教学中要结合教学内容的特点，培养学生独立学习习惯，努力提高学生的自学能力和创新精神。在规定的学时内，保证该标准的贯彻实施。教学过程中，要从高职教育的目标出发，注意与有关课程相配合，把握好“必需、够用为度”的原则教学中要结合教学内容的特点，培养学生独立学习习惯，努力提高学生的自学能力和创新精神。重视习题的安排和习题的选择。督促学生及时、独立完成课外作业，重视对学生学习方法的指导。教学中注重现代化教学手段的应用。

### 二、考核评价建议

#### （一）学习效果考核评价建议

学生学业考核评价成绩可以分为过程考核和期末考试考核两部分，注重过程考核的重要性。过程考核主要包括学生的技能实操，分运营基础（10%）、运营实操（30%）、跨境电商（10%）三个环节。期末考试考核以闭卷考试为主要方式（占总成绩的50%）。

应注重学生实际运用能力的考核，对在学习和应用上有创新的学生应予特别

鼓励，全面综合评价学生能力。

#### （二）教学效果考核评价建议

教师的教学考核评价分为学生打分评价和学生成绩两部分，各占 50%。

### 三、学习资源的选用和开发建议

#### （一）教材

《电子商务运营管理》，邓顺国编著，科学出版社，2011 年。

《电子商务网站运营与管理》，张传玲编著，北京大学出版社，2011 年。

《电子商务运营管理》复习资料，胡勇军编著，博导教育机构，2011 年。

#### （二）网络资源

C 实习网站：<http://www.cshixi.com/course.php>;

电子商务技能大赛平台；

#### （三）其他资源

客户服务、店铺装修、运营推广等电子商务关键环节视频、微课等

### 四、教师任职条件

#### （一）专任教师

专任教师一般应为电子商务专业教师，具有大学本科及以上学历，能胜任此课程的授课任务，严格执行教学计划和教学大纲，认真钻研教材，认真备课，把握好教学进度，掌握好重点和难点，完成学校安排的教学任务，保证教学质量。了解人才的培养目标，把握教学特点，在教学过程中注重学生技能的培养。

#### （三）校外兼职教师

校外兼职教师应为本行业或专业从事相应工作 5 年以上，具有大学本科及以上学历，热爱职教事业，有丰富的企业一线经理，能了解本课程的授课要求，顺利完成课程授课任务。

## 2. 《Photoshop》课程标准

### 课程基本信息表

课程编号	030423	制订人	李新艳
课程类型	互联网品牌专业群技能培养模块 电子商务专业核心课程	审定人	庄明星
先修课程	电子商务	参考课时	48
后续课程	电商运营管理实务	周课时	4
适用对象	电子商务专业学生	学分	3

### 学时分配表

模块	项目	项目名称	参考学时
必学 模块	1	Photoshop 基础知识	12
	2	使用 Photoshop 进行图片处理	14
	3	使用 Photoshop 进行海报设计	10
	小计		36
选学 模块	1	综合电子商务网站的设计与应用	12
	小计		12
总 学 时			48

## 第一部分 课程定位

本课程是互联网品牌专业群技能培养模块电子商务专业核心课程,该课程对学生职业能力的培养和职业素养的养成起主要支撑作用,紧密对接电子商务技能大赛及 1+X 网店运营与推广中网店装修模块所需 Photoshop 操作技能,与电子商务毕业生的就业岗位“网络营销”、“电商运营”、“视觉设计”等核心岗位紧密对应,培养学生综合实操能力。通过学习,使学生具备识别并应用 PS 技术进行网页布局、网页设计、促销海报设计等,能够使用基本的绘图工具设计一个完整的静态网站的能力,在课程设计中融入思政元素,使学生具有良好的团队合作精神、

获取知识能力、网页设计创意思维能力、色彩感悟能力等素质。后续课程是《电商运营管理实务》、《综合实训》等课程，通过深入学习，能快速分析理解业务需求，为今后就业打下良好的基础。

## 第二部分 设计理念

本课程根据网店视觉设计岗位从业人员所必须具备的综合能力要求，以综合职业能力培养为目标，以工作过程系统化理念为指导，以教学做一体化为典型特征，与行业企业合作共同开发与设计。本课程的设计链路是：社会需求分析→确定专业→职业分析→典型工作任务→学习领域→学习情境→教学场景设计→教学组织→效果测试。在进行课程开发之初，经过与本地区电子商务行业企业网页设计工程师、网站编辑多次探讨，针对企业需求，以学生为本，以企业提供的真实、典型工作项目为载体设计学习情境，校企合作开发课程，以培养电商视觉设计能力为核心，设计工作项目。学生在工作项目的学习当中，逐步完成由易至难、渐进复杂的典型工作项目，不仅强化了店铺视觉设计的专业能力，而且学生的团队合作、沟通等社会能力得到不断增强，获取信息、分析问题、解决问题的能力得以提升。

## 第三部分 培养目标

为了实现职业教育的人才培养目标,结合毕业生的调查反馈信息及公司企业对电子商务专业的要求,把理论与应用结合起来学习,强调了以掌握概念、强化实际操作应用、培养技能作为教学的重点。紧紧围绕教育部提出的八大核心能力。

### 一、总体目标:

1.了解现代商务网站设计的特点。会使用 PS 软件的操作,培养学生具备动态网站的设计思路,具备商务网站的开发能力。2.通过理实一体化教学,加强学

生对所学理论知识的理解；强化学生的技能练习，使之能够掌握数据库设计技能、技巧。3.加强动手能力及劳动观念的培养，掌握店铺网站整体布局、促销海报设计方法；4.培养良好的职业道德，树立正确的职业理想，规划自己的职业生涯，具有合作精神和创新能力。

## 二、知识目标：

1.了解和掌握 Photoshop 基本理论和基本常识。2.熟练掌握 Photoshop 的使用技巧。3.熟练使用 Photoshop 操作界面和功能。4.理解 Photoshop 中选择区域、通道、路径、图层等相关概念并能正确使用。5.掌握图像合成的基本方法与技巧。6.理解计算机中颜色的表示方法和图像的颜色模式。7.掌握 Photoshop 软件使用环境下的创意设计。8.培养学生的审美水平和创意设计能力。9.能独立完成、自主创意一幅作品。

## 三、能力目标：

通过项目的学习，让学生熟练地运用 Photoshop 制作效果图，并能在实际工作中得到应用，能扩展学生的思维，提升学生的专业知识。在学习过程中，通过学生与老师、学生与学生之间的交流活动，能相互合作，共同发现问题，使学生具有信息交流和团体合作的能力。教师不仅要传授学生专业知识，更要教会学生如何去获取知识，从而完成“授之以渔”的目的。

## 四、素质目标：

在课程中融入课程思政元素，通过思政进课程，不仅让学生学习了必需专业理论知识，更重要的是培养学生严谨的工作态度，使学生所学知识更加贴近企业的实际。在掌握知识的过程中，既有能力的训练，也有方法的运用，更有态度、情感和价值观的体验与培养。掌握某门专业知识不是课程学习的唯一和最终目标，而是全面提高人文素养、专业素养的基础和载体。

## 第四部分 课程内容和要求

### 课程内容：

## 项目一 Photoshop 基础知识

项目名称：Photoshop 基础知识		参考学时：12
<p>学习目标：</p> <p>1. 认识 Photoshop 软件的基本工具。</p> <p>2. 掌握简单的快捷键。</p> <p>3. 掌握 Photoshop 的一些基本操作方法和基本技巧。</p>		
学习任务	课程内容和要求	参考学时
任务 1 认识 Photoshop 软件。	<p>1. 认识 Photoshop 的功能及作用。</p> <p>2. 会正确使用 Photoshop 的安装、启动、应用和退出。</p> <p>3. 熟悉软件界面中快捷键操作。</p>	6
任务 2 学习 Photoshop 软件的基本功能键	熟练掌握 Photoshop 软件基本功能键。	6

## 项目二 使用 Photoshop 进行图片处理

项目名称：使用 Photoshop 进行图片处理		参考学时：14
<p>学习目标：</p> <p>1. 掌握创建和编辑各选区，以及对选区的一些基本操作和方法。</p> <p>2. 掌握图层的使用方法。</p> <p>3. 掌握文字工具组工具的使用方法。</p> <p>4. 掌握各种滤镜的使用方法与使用技巧。</p> <p>5. 掌握图像绘制与处理的基本方法与基本技巧，能对一些常见的图像问题进行处理。</p>		
学习任务	课程内容和要求	参考学时
任 务 1 Photoshop 选区的选取与编辑	<p>1. 会利用选区工具组，套索工具组。</p> <p>2. 学会使用魔术棒工具建立选区。</p> <p>3. 使用选择颜色范围建立选区，控制选取范围，. 载入和保存选取范围。</p>	2
任务 2 学习图层处理	<p>1. 掌握图层的使用方法。</p> <p>2. 创建和应用图层组、图层样式。</p>	4

任务 3 学习文字处理	1. 掌握文字工具组工具的使用方法。 2. 创建文字变形、段落文字和艺术文字。	4
任务 4 学会使用滤镜	1. 掌握各种滤镜的使用方法与使用技巧。	2
任务 5 学会使用绘制 与处理图像工 具	1. 掌握图章工具组、橡皮擦工具组、画笔工具组、图像的调整方法。 2. 掌握图像绘制与处理的基本方法与基本技巧。	2

### 项目三 使用 Photoshop 进行海报设计

项目名称：使用 Photoshop 进行海报设计		参考学时：10
学习目标： 1. 掌握创建和应用快速蒙版和蒙版的使用方法。 2. 掌握图像绘制与处理的基本方法与基本技巧。 3. 熟练掌握创建、编辑和应用路径的方法。 4. 熟练 Photoshop 工具进行海报设计。		
学习任务	课程内容和要求	参考学时
任务 1 学习使用通道 与蒙版	1. 了解通道的概念以及通道调板的特点。 2. 创建和应用快速蒙版。 3. 掌握创建和应用快速蒙版和蒙版的使用方法。 4. 掌握图像绘制与处理的基本方法与基本技巧。	2
任务 2 学习使用路径 与动作	1. 掌握路径与动作的基本概念。 2. 熟练掌握创建、编辑和应用路径的方法。	4
任务 3 使用 Photoshop	1. 熟练 Photoshop 工具进行海报设计。	4

进行海报设计		
--------	--	--

**选学模块：**

**项目一 综合电子商务网站的设计与应用**

项目名称：综合电子商务网站的设计与应用		参考学时：12
学习目标： 1. 能够运用 photoshop 的各项功能进行图片制作。		
学习任务	课程内容和要求	参考学时
任务 1 使用 Photoshop 制作节目单	1. 设计制作节目单。	2
任务 2 使用 Photoshop 制作 LOGO	1. 使用现有素材进行公司 LOGO 设计。	4
任务 3 使用 Photoshop 设计产品促销 海报	1. 根据现有素材使用 Photoshop 设计产品促销海报。	6

## 第五部分 实施建议

### 一、教学建议

本课程重在使学生熟练运用 PHOTOSHOP 软件，课程的重点是应用能力的培养。教学中要做到“授人以渔”，为学生将来的可持续发展提供基础平台。使学生以后到工作岗位上会学习，会创新，科学发展。

### 二、考核评价建议

#### （一）学习效果考核评价建议

考核评价成绩可以分为过程考核和期末考试考核两部分，注重过程考核的重



要性。过程考核主要包括学生出勤（占总成绩的 5%）、课堂表现（占总成绩的 5%）、设计成果（占总成绩的 30%）和实训完成情况（占总成绩的 20%），期末考试考核以闭卷考试为主要方式（占总成绩的 40%）。

应注重学生实际运用能力的考核，对在学习和应用上有创新的学生应予特别鼓励，全面综合评价学生能力。

## （二）教学效果考核评价建议

教师的教学考核评价分为学生打分评价和学生成绩两部分，各占 50%。

## 三、学习资源的选用和开发建议

### （一）教材

《Photosho 实用教程》，王家，机械工业出版社

### （二）网络资源

借鉴 PHOTOSHOP 课程网络入门视频。

### （三）其他资源

PHOTOSHOP 课程相关微课。

## 四、教师任职条件

### （一）专任教师

专任教师一般应为电子商务专业教师，具有大学本科及以上学历，能胜任此课程的授课任务，严格执行教学计划和教学大纲，认真钻研教材，认真备课，把握好教学进度，掌握好重点和难点，完成学校安排的教学任务，保证教学质量。了解人才的培养目标，把握教学特点，在教学过程中注重学生技能的培养。

### （二）校外兼职教师

校外兼职教师应为本行业或专业从事相应工作 5 年以上，具有大学本科及以上学历，热爱职教事业，有丰富的企业一线经理，能了解本课程的授课要求，顺利完成课程授课任务。

### 3. 《网络信息采集与编辑》课程标准

#### 课程基本信息表

课程编号	030418	制订人	李新艳
课程类型	互联网品牌专业群技能培养模块 电子商务专业核心课程	审定人	庄明星
先修课程	电子商务	参考课时	48
后续课程	电商运营管理实务	周课时	4
适用对象	电子商务专业学生	学分	3

#### 学时分配表

模块	项目	项目名称	参考学时
必学 模块	1	分析网编岗位职责	4
	2	编辑网络稿件	10
	3	策划网络专题	8
	4	采编商品信息	16
	5	网编综合训练	4
	小计		
选学 模块	1	网络信息原创	6
	小计		
总学时			48

### 第一部分 课程定位

本课程是互联网品牌专业群技能培养模块电子商务专业核心课程，是一门涉及网络信息编辑、处理与发布整个过程的，与实际电子商务工作岗位密切相关的工学结合课程。学习本课程要求学生熟悉计算机基本操作的基本原理，同时，只有在掌握了本课程的基本原理的基础上，学生才能准确地理解和把握网络营销、电子商务运营管理等其它课程的基本内容。学习网络信息采集与编辑，其重点应放在让学生理解和把握网络信息采集与编辑的基本操作和应用上，为学习其他专

业管理课程打下良好的基础，同时，更应注重学生实际操作能力的培养和锻炼，为以后工作做好准备。

## 第二部分 设计理念

本课程的总体设计思路是，以网络信息编辑的实际业务为背景，以采集及编辑活动为主线，内容涉及网站信息采编与网店信息采编。课程紧密对接电子商务技能大赛中网店装修模块，将 1+X 网店运营与推广证书中所需装修技能融入课程教学中。用项目引导、任务驱动的方式，通过“任务发布”→“问题分析”→“问题解决”→“巩固提高”四部分展开。在宏观教学设计上突破以知识点的层次递进为体系的传统模式，将职业工作过程系统化，以工作过程为参照系，按照工作过程循序渐进的学习知识，培养学生规范、高效率、高质量的站点及网店信息采集与编辑能力。

每个项目的学习以“做”为中心，教和学都围绕着做，在做中学，在学中做，做到“教、学、做”一体化，达到理论与实践的统一，同时注重培养学生的自主学习能力和职业素养的提高。

## 第三部分 培养目标

### 一、总体目标：

通过本课程的学习，使学生掌握网站信息采集与编辑的能力，掌握网店采编的方法，能熟练使用各类搜索引擎搜索有效信息，能够编写商品资讯信息，并能对图片、视频、声音进行文字描述，达到商业推广的目的。能够根据要求选用编辑软件处理图片、音视频。能够根据需求选择合适的信息发布途径，及时发布信息，并能对发布信息进行更新、修改、删除等操作。能够根据需求在合适网络营销工具中撰写网络稿件。能够根据不同产品的属性及卖点合适进行产品描述及详

情设计，加强学生的视觉营销意识，培养学生的信息采编综合应用能力，为提高学生的职业能力奠定良好的基础。

## 二、知识目标：

了解网编的岗位职责及岗位要求，规范网络稿件用语。掌握采集、筛选及归类网络稿件的方法，合理制作网络稿件标题，设置关键词及超链接。结合不同产品属性规划设计站点版面，设计网络调查，撰写社区软文，设计商品详情，制作商品详情页。熟练掌握网络信息编辑的各模块操作流程，并能将所学技能创造性地应用于企业官方网站、淘宝、阿里巴巴等知名电子商务网站的能力。

## 三、能力目标：

通过学习使学生具备独立学习能力、评价与决策能力、创新意识与创造能力、市场分析与创业能力。

通过讲训一体的课堂学习，使学生获得较强的实践动手能力，使学生具备必要的基本知识，具有一定的查阅图书资料进行自学、分析问题、提出问题的能力。使学生经历基本的外贸工作过程，学会使用相关理论依据从事生产实践，形成尊重科学、实事求是、与时俱进、服务未来的科学态度。

## 四、素质目标：

通过课程思政的形式，将网编岗位中所需的严谨、务实等态度融入课程教学中，教育学生热爱专业，使学生具备较强的事业心和社会责任感；培养学生实事求是、一丝不苟的工作作风；培养学生学以致用、勇于改革、不断创新意识和能力；从而养成学生善于接受新知识、新技术的意识和能力。

## 第四部分 课程内容和要求

### 课程内容：

#### 项目一 分析网编岗位职责

项目名称：分析网编岗位职责

参考学时：4

<p>学习目标：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 掌握网络编辑的定义；</li> <li>2. 掌握网络编辑的岗位职责；</li> <li>3. 了解网络编辑职业及岗位要求；</li> <li>4. 了解网络编辑的四个层析及其发展；</li> </ol>		
学习任务	课程内容和要求	参考学时
任务1 初始网络编辑	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 掌握网络编辑的定义</li> <li>2. 了解网络编辑职业及岗位要求</li> <li>3. 了解网络编辑的四个层析及其发展</li> </ol>	2
任务2 搜集网络编辑岗位职责及岗位要求	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 掌握网络编辑的岗位职责</li> <li>2. 了解网络编辑的岗位需求及岗位要求</li> </ol>	2

**项目二 编辑网络稿件**

项目名称：编辑网络稿件		参考学时：10
<p>学习目标：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 掌握网络信息筛选的标准；</li> <li>2. 了解网络信息采集途径与工具；</li> <li>3. 了解网络信息资源特点及分类；</li> <li>4. 掌握网络信息的归类方法，能够根据不同的栏目设置选择、分类网络信息；</li> <li>5. 掌握网站稿件标题的制作方法，能够根据不同的网站稿件设置稿件标题；</li> <li>6. 掌握设置关键词的一般原则及设置关键词的基本方法。</li> </ol>		
学习任务	课程内容和要求	参考学时
任务1 规范网络稿件用	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 掌握现代汉语基本知识</li> <li>2. 理解单位与数字使用的基本知识与适用场合</li> </ol>	2

语		
任务 2 采集、筛选网络 信息位要求	1. 掌握网络信息筛选的标准 2. 了解网络信息采集途径与工具 3. 了解网络信息资源特点及分类	2
任务 3 归类网络信息	掌握网络信息的归类方法，能够根据不同的栏目设置选择、 分类网络信息。	2
任务 4 制作网络稿件标 题	掌握网站稿件标题的制作方法，能够根据不同的网站稿件设 置稿件标题。	2
任务 5 设置关键词及超 链接	1. 设置关键词的一般原则 2. 设置关键词的基本方法	2

### 项目三 策划网络专题

项目名称：策划网络专题		参考学时：8
<p>学习目标：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 了解网站的模式与定位，能够根据企业实际情况及发展目标规划企业网站；</li> <li>2. 掌握网站调查基本知识及网站调查问卷的设计要求；</li> <li>3. 掌握社区软文的写作技巧，能够撰写和发布软文；</li> <li>4. 了解网站论坛的类型、功能和特点，网站论坛的管理</li> <li>5. 熟练掌握论坛帖子的写作要求，能够根据企业的品牌和产品，选择合适的网站论坛，撰写并发表帖文。</li> </ol>		
学习任务	课程内容和要求	参考学时
任务 1 规划设计站点版	1. 网站的模式与定位 2. 网站的主题定位	2

面	3. 网站的栏目选择 4. 网站的内容提要制作	
任务 2 设计网络调查	1. 网站调查基本知识 2. 网站调查问卷的设计要求	2
任务 3 撰写社区软文	1. 确定软文标题 2. 编辑软文内容，发布软文	2
任务 4 设计策划论坛帖子	1. 了解网站论坛的类型、功能和特点，网站论坛的管理 2. 熟练掌握论坛帖子的写作要求。	2

#### 项目四 采编商品信息

项目名称：采编商品信息		参考学时：16
<p>学习目标：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 能够根据商品特点收集并整理产品资料；</li> <li>2. 能够为自己店铺的商品拍摄理想的图片；</li> <li>3. 能够使用 PS 软件处理图片；</li> <li>4. 能够结合产品的特性及外部环境撰写产品文案；</li> <li>5. 能够结合自身产品设计制作产品详情页；</li> </ol>		
学习任务	课程内容和要求	参考学时
任务 1 搜集整理商品资料	1. 掌握产品资料的收集及整理方法； 2. 能够根据商品特点收集并整理产品资料	2
任务 2 拍摄商品	1. 掌握常用的拍摄方法 2. 了解快速提高的拍摄技巧	2
任务 3	掌握图片处理的基本方法，能够使用 PS 软件处理图片	2

美化商品图片		
任务 4 撰写商品文案	1. 掌握商品文案的写作要求及要点 2. 能够结合产品的特性及外部环境撰写产品文案	2
任务 5 设计商品详情	1. 商品标题的设置 2. 商品类目的设置 3. 商品属性编辑 4. 商品描述编辑 5. 商品图片设置与上传 6. 结合任务书完成产品详细设计	4
任务 6 制作商品详情页	掌握商品详情的设计思路及方法	4

### 项目五 网编综合实训

项目名称：网编综合实训		参考学时：4
<b>学习目标：</b> 1. 掌握站点采编方法及技巧； 2. 能够结合自身产品从商品拍摄、美图、文案撰写到详情页制作。		
学习任务	课程内容和要求	参考学时
任务 1 网站采编训练	掌握站点采编的方法及流程；	2
任务 2 商品采编训练	掌握商品详情的设计思路及方法	2

#### 选学模块：

### 项目一 网络信息原创

项目名称：网络信息原创	参考学时：6
-------------	--------



学习目标:

1. 能够根据企业的品牌和产品, 选择合适的网站论坛, 撰写并发表帖文;
2. 能够创建网络博客、撰写专业博文, 为企业的网络营销服务;
3. 能够需求下载和安装即时通信工具软件并熟练掌握其使用方法;
4. 掌握社区软文的写作技巧, 能够撰写和发布软文。

学习任务	课程内容和要求	参考学时
任务 1 网站论坛	1. 掌握网站论坛的类型、功能和特点; 2. 掌握网站论坛管理技巧;	2
任务 2 网站博客	1. 网站博客的类型、特点和作用; 2. 博客内容写作要求。	2
任务 3 社区软文推广	软文标题的确定; 软文内容的编辑及软文的发布	2

## 第五部分 实施建议

### 一、教学建议

本课程的教学要不断摸索适合高职教育特点的教学方式。采取灵活的教学方法, 启发、诱导、因材施教, 注意给学生更多的思维活动空间, 发挥教与学两方面的积极性, 提高教学质量和教学水平。在规定的学时内, 保证该标准的贯彻实施。教学过程中, 要从高职教育的目标出发, 注意与有关课程相配合, 把握好“必需、够用为度”的原则教学中要结合教学内容的特点, 培养学生独立学习习惯, 努力提高学生的自学能力和创新精神。重视习题的安排和习题的选择。督促学生及时、独立完成课外作业, 重视对学生学习方法的指导。教学中注重现代化教学手段的应用。

### 二、考核评价建议

#### （一）学习效果考核评价建议

学生学业考核评价成绩可以分为过程考核和期末考试考核两部分，注重过程考核的重要性。过程考核主要包括学生出勤（占总成绩的 5%）、课堂表现（占总成绩的 5%）、任务书（占总成绩的 30%）和实训完成情况（占总成绩的 20%），期末考试考核以闭卷考试为主要方式（占总成绩的 40%）。

应注重学生实际运用能力的考核，对在学习和应用上有创新的学生应予特别鼓励，全面综合评价学生能力。

#### （二）教学效果考核评价建议

教师的教学考核评价分为学生打分评价和学生成绩两部分，各占 50%。

### 三、学习资源的选用和开发建议

#### （一）教材

《网络信息采集与编辑》，范生万 张磊，中国科学技术大学出版社。

《网络信息编辑》，李立威，北京航空航天大学出版社。

《网络编辑》，韩隽 吴晓辉 梁利伟，东北财经大学出版社。

#### （二）网络资源

实习网站：<http://www.cshixi.com/course.php>

#### （三）其他资源

网络信息采编视频、微课等

### 四、教师任职条件

#### （一）专任教师

专任教师一般应为电子商务专业教师，具有大学本科及以上学历，能胜任此课程的授课任务，严格执行教学计划和教学大纲，认真钻研教材，认真备课，把握好教学进度，掌握好重点和难点，完成学校安排的教学任务，保证教学质量。了解人才的培养目标，把握教学特点，在教学过程中注重学生技能的培养。

#### （二）校外兼职教师

校外兼职教师应为本行业或专业从事相应工作 5 年以上，具有大学本科及以上学历，热爱职教事业，有丰富的企业一线经理，能了解本课程的授课要求，顺利完成课程授课任务。

#### 4. 《网店运营推广》课程标准

课程基本信息表

课程编号	030602	制订人	李新艳
课程类型	互联网品牌专业群技能培养模块 电子商务专业核心课程	审定人	庄明星
先修课程	电子商务	参考课时	48
后续课程	电商运营管理实务、综合实训	周课时	4
适用对象	电子商务专业学生	学分	3

学时分配表

模块	项目	项目名称	参考学时
必学 模块	1	网店开设	4
	2	网店装修	14
	3	网店基础操作	12
	4	网店客户服务	12
	5	运营数据分析	6
总 学 时			48

### 第一部分 课程定位

本课程是互联网品牌专业群技能培养模块电子商务专业核心课程，根据《网店运营推广职业技能等级标准》（初级）部分内容制定。定位于网店运营助理岗位，主要面向网店装修、网络编辑、网店美工、网店客服等岗位群，完成商品上传与维护、营销活动设置、日常订单管理、首页设计与制作、详情页设计与制作、自定义页设计与制作、客户问题处理、交易促成以及客户关系维护等工作任务，具备开好店的能力。为接下来的跟岗实习、顶岗实习及个人电商创业打下良好的基础。同时，更应注重学生实际操作能力的培养和锻炼，为个人职业素养的提升奠定基础。

## 第二部分 设计理念

本课程的总体设计思路是，以网店运营推广的实际业务为背景，以电商的关键环节及典型岗位为主线，通过 1+X 网店运营推广平台的实操模块及知识讲解和训练进一步提升学生网店运营推广能力。课程内容主要包括网店开设、网店装修、网店基础操作、网店客户服务、运营数据分析 5 个理论模块，9 个单元及配套的多个实训任务。在课程授课形式上，利用虚拟仿真实训软件进行模拟训练，力求做到理论与实践相结合，将知识传授、职业能力培养有机结合起来，巩固和加强对知识的理解，并学以致用。按照工作过程循序渐进的学习知识，考察学生的职业素养、技术技能水平和创新创业能力，激发学生的电子商务创业热情，培养学生规范、高效率、高质量的网店运营与推广能力。

每个项目的学习以“做”为中心，教和学都围绕着做，在做中学，在学中做，做到“教、学、做”一体化，达到理论与实践的统一，同时注重培养学生的自主学习能力和职业素养的提高。

## 第三部分 培养目标

### 一、总体目标：

通过完成以网店运营推广项目为载体的工作任务，使学生掌握网店运营与推广的理论知识，较好的理解网店运营的技巧；使学生能够对网店开设、网店装修、产品上传、客户服务及管理、运营数据分析等环节进行操作，从环节入手完善网店的综合运营推广工作。通过流程的操作及学习，学生有能力适应网络店铺的经营及推广工作。为学生以后从事网店运营工作领域中的网络营销与客户服务和店铺视觉设计等奠定良好的基础。

### 二、知识目标：

掌握网店运营与推广发展现状及趋势。了解典型的网络零售平台及其规则，

掌握网上开店的 market 分析及定位方法。通过 1+X 网店运营推广实训平台，熟练操作客户服务、网店装修及网店运营推广各个环节。合理把握网店开设、网店装修、网店客服及网店推广实施的技巧与方法。熟练掌握典型零售平台各个模块的操作流程，并将所学技能创造性地运用到各个典型平台中。

### 三、能力目标：

通过学习使学生具备独立学习能力、评价与决策能力、创新意识与创造能力、运营推广与创业能力。

通过讲训一体的课堂学习，使学生获得较强的实践动手能力，使学生具备必要的基本知识，具有一定的查阅图书资料进行自学、分析问题、提出问题的能力。使学生经历基本的外贸工作过程，学会使用相关理论依据从事生产实践，形成尊重科学、实事求是、与时俱进、服务未来的科学态度。

### 四、素质目标：

教育学生热爱专业，使学生具备较强的事业心和社会责任感；培养学生实事求是、一丝不苟的工作作风；培养学生学以致用、勇于改革、不断创新的意识和能力；从而养成学生善于接受新知识、新技术的意识和能力。

## 第四部分 课程内容和要求

### 课程内容：

#### 项目一 网店开设

项目名称：网店开设		参考学时：4
学习目标： 1. 了解电子商务的法律规范； 2. 熟悉主流电商平台的优势及特点； 3. 熟悉网店选品主要货源渠道； 4. 掌握网店选款的方法； 5. 掌握主流平台网店申请与开通的方法。		
学习任务	课程内容和要求	参考学时
任务 1 网店开设准备	1. 了解电子商务的法律规范 2. 熟悉主流电商平台的优势及特点	2

	3. 熟悉网店选品主要货源渠道	
任务 2 网店申请与开通	1. 掌握主流平台网店申请与开通的方法 2. 能完成店铺的注册及认证 3. 能对店铺的基本信息进行合理的设置	2

## 项目二 网店装修

项目名称：网店装修		参考学时：14
学习目标： 1. 了解首页的框架布局； 2. 熟悉店标（Logo）的设计原则； 3. 掌握 Banner 的排版布局； 4. 掌握详情页设计的步骤； 5. 了解自定义页的设计与制作要求； 6. 掌握自定义页的设计方法；		
学习任务	课程内容和要求	参考学时
任务 1 首页设计与制作	1. 了解首页的框架布局； 2. 熟悉店标（Logo）的设计原则；	4
任务 2 详情页设计与制作	1. 了解产品详情页的版面布局； 2. 掌握详情页设计的步骤； 3. 了解不同平台详情页构成； 4. 熟悉详情页文案设计； 5. 掌握详情页设计规范；	6
任务 3 自定义页设计与制作	1. 了解网店自定义页面的设置模块； 2. 掌握网店自定义页面的设计内容及原则； 3. 了解品牌宣传页的作用； 4. 熟悉品牌宣传页的构成要素； 5. 能够根据品牌特性，完成品牌宣传页的制作；	4

## 项目三 网店基础操作

项目名称：网店基础操作		参考学时：12
学习目标： 1. 了解不同平台商品发布的流程； 2. 能完成不同情况下运费模板的创建； 3. 能完成店铺内商品的发布； 4. 能根据店铺实际情况，选择合适的类型优惠券，能完成店铺优惠券的设置； 5. 能掌握聚划算活动报名技巧，完成聚划算活动方案的执行； 6. 掌握退换货处理的流程及技巧； 7. 能完成订单审核、网上发货以及延长收货时间处理；		

学习任务	课程内容和要求	参考学时
任务1 商品上传与维护	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 了解不同平台商品发布的流程；</li> <li>2. 了解商品上下架处理的原理；</li> <li>3. 了解不同平台的主要物流方式；</li> <li>4. 熟悉商品发布的主要内容；</li> <li>5. 熟悉商品优化的方法；</li> <li>6. 掌握商品标题撰写及优化的技巧；</li> <li>7. 掌握商品类目优化的方法；</li> <li>8. 能完成不同情况下运费模板的创建；</li> <li>9. 能完成店铺内商品的发布；</li> </ol>	4
任务2 营销活动设置	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 了解不同电商平台的主流活动及店铺促销活动；</li> <li>2. 熟悉不同平台活动报名的条件及流程；</li> <li>3. 掌握店铺促销活动设置的技巧；</li> <li>4. 能根据店铺实际情况，选择合适的类型优惠券，能完成店铺优惠券的设置；</li> <li>5. 能掌握聚划算活动报名技巧，完成聚划算活动方案的执行；</li> </ol>	4
任务3 日常订单管理	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 了解不同平台的主要物流方式</li> <li>2. 熟悉不同平台的退换货政策</li> <li>3. 掌握退换货处理的流程及技巧</li> <li>4. 能完成订单审核、网上发货以及延长收货时间处理</li> <li>5. 能对交易成功的买家进行合理的评价</li> <li>6. 能对申请退换货的订单，进行退换货处理</li> </ol>	4

#### 项目四 网店客户服务

项目名称：网店客户服务	参考学时：12
学习目标： <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 了解客服常用的行为规范；</li> <li>2. 熟悉订单催付的原则与方式；</li> <li>3. 掌握商品推荐的技巧；</li> <li>4. 熟悉售前问题的处理技巧；</li> <li>5. 了解售后问题类型；</li> <li>6. 掌握售后问题的处理技巧；</li> <li>7. 能根据商品问题的常见场景分析客户关心的商品问题；</li> <li>8. 能根据商品问题场景设计合理话术，并完成商品问题场景训练。</li> </ol>	
学习任务	课程内容和要求
	参考学时



任务1 客服岗前准备	1. 了解客服常用的行为规范； 2. 了解订单交易的流程；	2
任务2 客户交易促成	1. 熟悉订单催付的原则与方式； 2. 掌握商品推荐的技巧；	4
任务3 客户问题处理	1. 了解售前商品问题类型； 2. 熟悉售前问题的处理技巧； 3. 了解售后问题类型； 4. 掌握售后问题的处理技巧； 5. 了解常见的支付问题产生来源和处理方法；	4
任务4 客户关系维护	掌握电商客户关系理论及客户维系技巧；	2

### 项目五 运营数据分析

项目名称：运营数据分析		参考学时：6
<p>学习目标：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 了解常用的第三方数据分析工具；</li> <li>2. 了解速卖通、亚马逊评价体系；</li> <li>3. 了解单品运营分析内容；</li> <li>4. 熟悉平台内的主要数据分析工具；</li> <li>5. 熟悉淘宝评价体系；</li> <li>6. 熟悉店铺销售数据分析指标；</li> <li>7. 掌握有效数据获取途径；</li> <li>8. 掌握网店的基本流量分析指标；</li> <li>9. 能根据分析结果提出针对性运营方案；</li> </ol>		
学习任务	课程内容和要求	参考学时
任务1 常用的数据分析工具	1. 掌握常用的数据分析工具：生意参谋、数据纵横、阿里指数； 2. 掌握第三方数据分析工具：百度指数、谷歌趋势；	2
任务2 客户评价分析	1. 熟练掌握淘宝评价体系； 2. 掌握速卖通评价体系； 3. 掌握亚马逊评价体系；	2
任务3 网店运营状况分析	1. 掌握店铺流量数据分析； 2. 了解店铺销售数据分析； 3. 能够针对店铺单品进行运营分析；	2

## 第五部分 实施建议

### 一、教学建议

本课程的教学要不断摸索适合高职教育特点的教学方式。应以学生为本，注重“教”和“学”的互动，采取“任务驱动”教学方法、情境教学、案例教学等教学方法。教学中应注重启发学生的思维，将学生潜在的问题和能力充分展现，以利于教师在此基础上进行总结分析，及时调整教学进度和教学内容。教学过程中，要从高职教育的目标出发，注意与有关课程相配合，把握好“必需、够用为度”的原则教学中要结合教学内容的特点，培养学生独立学习习惯，努力提高学生的自学能力和创新精神。在规定的学时内，保证该标准的贯彻实施。教学过程中，要从高职教育的目标出发，注意与有关课程相配合，把握好“必需、够用为度”的原则教学中要结合教学内容的特点，培养学生独立学习习惯，努力提高学生的自学能力和创新精神。重视习题的安排和习题的选择。督促学生及时、独立完成课外作业，重视对学生学习方法的指导。教学中注重现代化教学手段的应用。

### 二、考核评价建议

#### （一）学习效果考核评价建议

学生考核评价成绩可以分为过程考核和期末考试考核两部分，注重过程考核的重要性。过程考核主要包括学生出勤（占总成绩的5%）、课堂表现（占总成绩的5%）、任务书（占总成绩的30%）和实训完成情况（占总成绩的20%），期末考试考核以闭卷考试为主要方式（占总成绩的40%）。

应注重学生实际运用能力的考核，对在学习和应用上有创新的学生应予特别鼓励，全面综合评价学生能力。

#### （二）教学效果考核评价建议

教师的教学考核评价分为学生打分评价和学生成绩两部分，各占50%。

### 三、学习资源的选用和开发建议

#### （一）教材

《网店运营基础》，北京鸿科经纬科技有限公司，高等教育出版社，2020年。

#### （二）网络资源

C 实习网站：<http://www.cshixi.com/course.php>；电子商务技能大赛平台；

#### （三）其他资源

网店运营推广等电子商务关键环节视频、微课等

### 四、教师任职条件

#### （一）专任教师

专任教师一般应为电子商务专业教师，具有大学本科及以上学历，能胜任此课程的授课任务，严格执行教学计划和教学大纲，认真钻研教材，认真备课，把握好教学进度，掌握好重点和难点，完成学校安排的教学任务，保证教学质量。了解人才的培养目标，把握教学特点，在教学过程中注重学生技能的培养。

#### （二）校外兼职教师

校外兼职教师应为本行业或专业从事相应工作 5 年以上，具有大学本科及以上学历，热爱职教事业，有丰富的企业一线经理，能了解本课程的授课要求，顺利完成课程授课任务。

## 5. 《网店数据化运营》课程标准

### 课程基本信息表

课程编号	030603	制订人	李新艳
课程类型	互联网品牌专业群技能培养模块 电子商务专业核心课程	审定人	庄明星
先修课程	电子商务、网络信息采集与编辑	参考课时	56
后续课程	毕业设计	周课时	4
适用对象	电子商务专业学生	学分	3

### 学时分配表

模块	项目	项目名称	参考学时
必学 模块	1	选择网店主营产品	6
	2	分析网店流量结构	4
	3	分析网店产品成交转化率	16
	4	分析网店客单价	10
	5	网店 SEO 优化	6
	6	解读 DSR 动态评分	6
	7	分析客户服务数据	4
	8	分析网店利润数据	4
总 学 时			56

## 第一部分 课程定位

本课程是互联网品牌专业群技能培养模块电子商务专业核心课程，根据《网店运营推广职业技能等级标准》（中级）部分内容制定。定位于网店运营岗位，主要面向网店运营、网店数据化分析等岗位，使学生了解流量、成交转化率和客单价等店铺数据，学会基础的数据化运营方法，从点滴开始，以数据为依据，通过量化、可追踪的方式提升自己的网店运营能力，提高店铺产出。为接下来的跟岗实习、顶岗实习及个人电商创业打下良好的基础。同时，更应注重学生实际操

作能力的培养和锻炼，为个人职业素养的提升奠定基础。

## 第二部分 设计理念

本课程的总体设计思路是，以网店运营推广的实际业务为背景，以电商的关键环节及典型岗位为主线，通过 1+X 网店运营推广平台的实操模块及知识讲解和训练进一步提升学生网店运营推广能力。课程内容主要包括网店主营商品的选择、网店流量结构分析、网店客单价分析、网店 SEO 优化、DSR 动态评分解读、客户服务数据分析、网店利润分析等模块。在课程授课形式上，利用软件进行模拟训练，力求做到理论与实践相结合，将知识传授、职业能力培养有机结合起来，巩固和加强对知识的理解，并学以致用。按照工作过程循序渐进的学习知识，考察学生的职业素养、技术技能水平和创新创业能力，激发学生的电子商务创业热情，培养学生规范、高效率、高质量的网店运营与推广能力。

每个项目的学习以“做”为中心，教和学都围绕着做，在做中学，在学中做，做到“教、学、做”一体化，达到理论与实践的统一，同时注重培养学生的自主学习能力和职业素养的提高。

## 第三部分 培养目标

### 一、总体目标：

通过完成以网店运营推广项目为载体的工作任务，使学生掌握网店运营与推广的理论知识，较好的理解网店数据化运营的技巧；使学生能够对网店选品、网店流量、网店客单价、网店 SEO 优化、客户服务数据分析等环节进行操作，从环节入手完善网店的综合运营推广工作。通过流程的操作及学习，学生有能力适应网络店铺的运营及推广工作。为学生以后更深入的从事网店运营工作奠定良好的基础。

## 二、知识目标:

掌握网店主营商品的数据化选品技巧。了解网店流量的构成,掌握网店客单价分析方法。通过 1+X 网店运营推广实训平台,熟练操作网店运营推广各个环节。合理把握网店运营推广实施的技巧与方法。熟练掌握网店运营、产品管理、站内外活动推广等各个模块的操作流程,并将所学技能创造性地运用到各个典型平台中。

## 三、能力目标:

通过学习使学生具备独立学习能力、评价与决策能力、创新意识与创造能力、运营推广与创业能力。

通过讲训一体的课堂学习,使学生获得较强的实践动手能力,使学生具备必要的基本知识,具有一定的查阅图书资料进行自学、分析问题、提出问题的能力。使学生经历基本的外贸工作过程,学会使用相关理论依据从事生产实践,形成尊重科学、实事求是、与时俱进、服务未来的科学态度。

## 四、素质目标:

通过课程思政的形式,教育学生热爱专业,使学生具备较强的事业心和社会责任感;培养学生实事求是、一丝不苟的工作作风;培养学生学以致用、勇于改革、不断创新意识和能力;从而养成学生善于接受新知识、新技术的意识和能力。

## 第四部分 课程内容和要求

### 课程内容:

#### 项目一 选择网店主营产品

项目名称: 选择网店主营产品	参考学时: 6
学习目标: 1. 了解常见的数据分析指标; 2. 认识市场趋势、地理优势、自身条件; 3. 认识货源市场和渠道;	

4. 能够根据影响货源渠道的客观因素选择合适的货源；		
学习任务	课程内容和要求	参考学时
任务 1 根据数据平台分析市场趋势	1. 了解常见的数据分析指标； 2. 熟悉常见数据分析指标的计算公式； 3. 能够使用数据分析指标进行简单的产品分析；	2
任务 2 网店宝贝类目选择	1. 认识市场趋势、地理优势、自身条件 2. 能够根据市场趋势分析选择网店的宝贝类目 3. 能够根据地理优势分析选择网店的宝贝类目 4. 能够根据自身条件分析选择网店的宝贝类目	2
任务 3 网店货源市场选择	1. 认识货源市场和渠道 2. 了解货源市场的考核标准 3. 了解影响货源渠道的客观因素 4. 能够根据影响货源渠道的客观因素选择合适的货源	2

### 项目二 分析网店流量结构

项目名称：分析网店流量结构		参考学时：4
学习目标： 1. 了解常见的数据分析指标； 2. 熟悉常见数据分析指标的计算公式； 3. 能够使用数据分析指标进行简单的产品分析； 4. 认识网店初期引流渠道； 5. 了解淘宝网店引流渠道时注意点； 6. 能够运用各类引流渠道提升淘宝店流量；		
学习任务	课程内容和要求	参考学时
任务 1 分析淘宝网店流量来源	1. 了解常见的数据分析指标； 2. 熟悉常见数据分析指标的计算公式； 3. 能够使用数据分析指标进行简单的产品分析；	2
任务 2 分析网店引流渠道及工具	1. 认识网店初期引流渠道； 2. 了解淘宝网店引流渠道时注意点； 3. 能够运用各类引流渠道提升淘宝店流量；	2

### 项目三 分析网店产品成交转化率

项目名称：分析网店产品成交转化率		参考学时：16
学习目标： 1. 认识成交转化率； 2. 了解成交转换率的漏斗模型； 3. 熟悉效果图与 SKU； 4. 掌握细节图与售后保障填写技巧；		

5. 认识影响宝贝成交的因素；		
6. 了解优化影响宝贝成交的因素；		
7. 能够根据分析优化影响宝贝成交的因素；		
学习任务	课程内容和要求	参考学时
任务 1 解读成交转化漏斗模型	1. 认识成交转化率； 2. 了解成交转换率的漏斗模型； 3. 能够解读成交转化漏斗模型；	4
任务 2 分析客户成交量	1. 认识商品主图及价格； 2. 熟悉效果图与 SKU； 3. 掌握累计评论； 4. 掌握细节图与售后保障填写技巧；	6
任务 3 优化影响宝贝成交的因素	1. 认识影响宝贝成交的因素 2 了解优化影响宝贝成交的因素 3. 能够解读影响宝贝成交的因素 4. 能够根据分析优化影响宝贝成交的因素	6

#### 项目四 分析网店客单价

项目名称：分析网店客单价		参考学时：10
学习目标： 1. 认识客单价的定义及公式； 2 能够分析影响客单价的因素； 3. 认识爆款； 4. . 了解爆款的选择； 5. 了解爆款优化和推广的工具； 6. 能够选择爆款宝贝； 7. 了解宝贝客单价的提升方法； 8. 了解客户关系维护得方法。		
学习任务	课程内容和要求	参考学时
任务 1 认识客单价	1. 认识客单价的定义及公式； 2. 能够分析影响客单价的因素	2
任务 2 利用爆款宝贝提升客单价	1. 认识爆款； 2. 了解爆款的选择； 3. 了解爆款优化和推广的工具 4. 能够选择爆款宝贝 5. 能够对爆款进行深度优化与推广	4
任务 3 利用网店优势提	1. 认识网店的定位； 2. 了解宝贝客单价的提升方法；	2



升客单价	3. 能够使用宝贝客单价的提升方法；	
任务 4 挖掘客户的购买能力	1. 认识挖掘客户购买能力的意义； 2. 了解回头客对网店的意义 3. 了解客户关系维护得方法 4. 能够使用客户关系维护得方法	2

### 项目五 网店 SEO 优化

项目名称：网店 SEO 优化		参考学时：6
学习目标： 1. 认识淘宝 SEO； 2. 了解影响宝贝排名的因素； 3. 能够找出影响宝贝排名的因素 ； 4. 认识标题的关键词； 5. 了解宝贝标题的制定的方法； 6. 能够合理的对宝贝标题进行制定； 7. 掌握商品上下架原则； 8. 了解商品上下架的时间规则；		
学习任务	课程内容和要求	参考学时
任务 1 淘宝 SEO 的解读	1. 认识淘宝 SEO； 2. 了解影响宝贝排名的因素； 3. 能够找出影响宝贝排名的因素 4. 能够依据影响宝贝排名的因素来优化宝贝排名	2
任务 2 宝贝标题的优化	1. 认识标题的关键词； 2. 了解宝贝标题的制定的方法； 3. 能够找出宝贝标题的关键词； 4. 能够合理的对宝贝标题进行制定	2
任务 3 商品上下架时间的优化	1. 掌握商品上下架原则； 2. 了解商品上下架的时间规则；	2

### 项目六 解读 DRS 动态评分

项目名称：解读 DRS 动态评分		参考学时：6
学习目标： 1. 认识 DSR 动态评分的定义		

2. 了解 DSR 动态评分的重要性 3. 能够正确认识 DSR 动态评分对网店的影响 4. 了解预期 DSR 动态评分的计算 5. 能够运用所学知识提升网店 DSR 动态评分		
学习任务	课程内容和要求	参考学时
任务 1 认识 DSR 动态评分	1. 认识 DSR 动态评分的定义 2. 了解 DSR 动态评分的重要性 3. 能够正确认识 DSR 动态评分对网店的影响	2
任务 2 掌握提升网店 DSR 动态评分的方法	1. 认识 DSR 动态评分计算公式 2. 了解预期 DSR 动态评分的计算 3. 了解提升网店 DSR 动态评分的方法 4. 能够运用所学知识提升网店 DSR 动态评分	4

### 项目七 分析客户服务数据

项目名称：分析客户服务数据		参考学时：4
学习目标： 1. 了解淘宝客服工作流程中的纠纷率最高的环节 2. 认识关键绩效考核（Key Performance Indicator, KPI） 3. 了解建立科学合理的关键绩效考核的方法 4. 认识淘宝客服等级的划分 5. 了解数据化打造金牌客服的方法 6. 能够灵活运用数据化打造金牌客服		
学习任务	课程内容和要求	参考学时
任务 1 认识淘宝客服 KPI 考核	1. 了解淘宝客服工作流程中的纠纷率最高的环节 2. 认识关键绩效考核（Key Performance Indicator, KPI） 3. 了解建立科学合理的关键绩效考核的方法	2
任务 2 打造网店金牌客服	1. 认识淘宝客服等级的划分 2. 了解数据化打造金牌客服的方法 3. 能够灵活运用数据化打造金牌客服	2

### 项目八 分析网店利润数据

项目名称：分析客户服务数据		参考学时：4
学习目标： 1. 认识网店利润与利润率的定义 2. 了解网店利润与利润率的计算公式 3. 了解宝贝成本、推广成本、固定成本等概念 4. 认识网店利润的预测与分析 5. 了解减少推广成本和固定成本增加利润的计算方法		

学习任务	课程内容和要求	参考学时
任务 1 影响网店盈利的因素	1. 认识网店利润与利润率的定义 2. 了解网店利润与利润率的计算公式 3. 认识影响网店盈利的因素 4. 了解宝贝成本、推广成本、固定成本等概念	2
任务 2 网店利润的预测与分析	1. 认识网店利润的预测与分析 2. 了解网店利润的预测与分析的工具和方法 3. 了解减少推广成本和固定成本增加利润的计算方法 4. 了解创建规划求解报告的方法	2

## 第五部分 实施建议

### 一、教学建议

本课程的教学要不断摸索适合高职教育特点的教学方式。应以学生为本，注重“教”和“学”的互动，采取“任务驱动”教学方法、情境教学、案例教学等教学方法。教学中应注重启发学生的思维，将学生潜在的问题和能力充分展现，以利于教师在此基础上进行总结分析，及时调整教学进度和教学内容。教学过程中，要从高职教育的目标出发，注意与有关课程相配合，把握好“必需、够用为度”的原则教学中要结合教学内容的特点，培养学生独立学习习惯，努力提高学生的自学能力和创新精神。在规定的学时内，保证该标准的贯彻实施。教学过程中，要从高职教育的目标出发，注意与有关课程相配合，把握好“必需、够用为度”的原则教学中要结合教学内容的特点，培养学生独立学习习惯，努力提高学生的自学能力和创新精神。重视习题的安排和习题的选择。督促学生及时、独立完成课外作业，重视对学生学习方法的指导。教学中注重现代化教学手段的应用。

### 二、考核评价建议

#### （一）学习效果考核评价建议

学生考核评价成绩可以分为过程考核和期末考试考核两部分，注重过程考核的重要性。过程考核主要包括学生出勤（占总成绩的 5%）、课堂表现（占总成绩

的 5%)、任务书 (占总成绩的 30%) 和实训完成情况 (占总成绩的 20%)，期末考试考核以闭卷考试为主要方式 (占总成绩的 40%)。

应注重学生实际运用能力的考核，对在学习和应用上有创新的学生应予特别鼓励，全面综合评价学生能力。

#### (二) 教学效果考核评价建议

教师的教学考核评价分为学生打分评价和学生成绩两部分，各占 50%。

### 三、学习资源的选用和开发建议

#### (一) 教材

《网店数据化运营》，商玮、段建，人民邮电出版社，2018 年。

#### (二) 网络资源

C 实习网站：<http://www.cshixi.com/course.php>;1+X 网店运营推广平台；

#### (三) 其他资源

网店运营推广等电子商务关键环节视频、微课等

### 四、教师任职条件

#### (一) 专任教师

专任教师一般应为电子商务专业教师，具有大学本科及以上学历，能胜任此课程的授课任务，严格执行教学计划和教学大纲，认真钻研教材，认真备课，把握好教学进度，掌握好重点和难点，完成学校安排的教学任务，保证教学质量。了解人才的培养目标，把握教学特点，在教学过程中注重学生技能的培养。

#### (二) 校外兼职教师

校外兼职教师应为本行业或专业从事相应工作 5 年以上，具有大学本科及以上学历，热爱职教事业，有丰富的企业一线经理，能了解本课程的授课要求，顺利完成课程授课任务。

## 6. 《职业素养与拓展训练》课程标准

### 课程基本信息表

课程编号	030488	制订人	王蕾
课程类型	互联网品牌专业群平台共享模块 专业群实践课	审定人	庄明星
先修课程	工匠精神与企业文化等	参考课时	30
后续课程	客户关系管理、职业体验实习等	周课时	30
适用对象	互联网专业群学生	学分	1

### 学时分配表

模块	项目	项目名称	参考学时
必学 模块	1	职业素养、道德基本介绍	6
	2	职业素养实践训练	6
	3	拓展训练基本介绍	6
	4	拓展训练实践训练	6
	小计		
选学 模块	1	电商、国商类企业职业素养和拓展训练模拟	6
	小计		
总 学 时			30

## 第一部分 课程定位

《职业素养和拓展训练》是我院互联网品牌专业群职业训练模块专业群实践课，课程定位在于使学生掌握职业素养和团队训练基本理论，锻炼实践技能，融入课程思政，着重培养学生良好的职业素养和团队合作精神，为提高学生综合素质、培养适合电商和跨境电商类企业素质和团队合作能力要求的高素质技术技能

型电子商务、国际商务专业管理人才服务。

## 第二部分 课程设计理念

本课程以“面向企业实践、结合学生职业发展实际、采用项目引导、注重过程评价”为基本理念，指导课程设计和建设，实现职业素质养成、实践技能模拟锻炼和团队合作训练的一体化教学模式。

课程教学时注重面向与电子商务、国际商务专业企业作业和管理岗位一线的素质要求，立足社会能力等的培养，加强职业素质、道德和团队合作锻炼，强调过程控制和实习报告质量，着力培养高素质技术技能型电子商务、国际商务专业管理人才。

## 第三部分 课程目标

### 一、总体目标:

通过职业素养和团队训练实践，使学生进一步明确电子商务、国际商务专业企业的岗位职业素养，熟悉职业素养和道德基本内涵和养成规律，培养学生科学、认真的职业态度和团队精神，为《客户关系管理》、《职业体验实习》后续课程的学习打好基础，为从事互联网营销、电商运营、电子商务策划、外贸电子商务为主的电商营销与运营等相关岗位工作培养职业素养，为培养高素质技术技能型电子商务、国际商务专业管理人才服务。

### 二、知识目标:

要求学生通过课程的学习，初步具备互联网营销、电商运营、电子商务策划、外贸电子商务为主的电商营销与运营等相关岗位的职业素养和团队合作能力，能够在实际学习和生活中不断锻炼自己，提高自己适应企业规范化管理的综合素质。

### 三、能力目标:

提高学生的自主学习能力，发现、分析和解决问题的能力，增强学生心智、意志，使其成为具有健全人格、高尚情操、德智体美全面发展的高素质技术技能型电子商务、国际商务专业专门人才。

#### 四、素质目标:

适应社会和职业发展的较强独立工作能力;适应企业事业单位需要的团队协作能力;良好的职业品格和严谨的行为规范;良好的社会适应能力、克服困难的能力及坚韧不拔的毅力;较强的口头与书面表达交流沟通和社会关系处理能力。

## 第六部分 课程内容和要求

### 课程内容:

#### 项目一 认识电子商务、国际商务专业职业素养和职业道德

项目名称: 职业素养、道德基本介绍		参考学时: 6
学习目标: 1. 掌握电子商务、国际商务专业人才良好职业素养、道德的基本要求。 2. 熟悉电电子商务、国际商务专业人才职业素养、道德的内涵。		
学习任务	课程内容和要求	参考学时
任务 1 认识职业素养	熟悉职业素养, 掌握电子商务、国际商务专业人才的职业素养要求。	4
任务 2 认识职业道德	熟悉职业道德, 掌握电子商务、国际商务专业人才的职业道德要求。	2

#### 项目二 职业素养实践训练

项目名称: 职业素养实践训练		参考学时: 6
学习目标: 1. 通过职业素养实践训练, 使学生掌握电子商务、国际商务专业企业主要岗位的实际职业		

素养要求和培养途径。

2. 熟悉电子商务、国际商务专业企业文化和素质要求，初步适应企业的要求。

学习任务	课程内容和要求	参考学时
任务 1 职业素养 实践训练	能够掌握电子商务、国际商务专业企业主要岗位所需的基本职业素养，初步适应企业的素质要求。	6

### 项目三 拓展训练基本介绍

项目名称：拓展训练基本介绍		参考学时：6
学习目标： 1. 掌握电子商务、国际商务专业企业团队合作主要内容和能力培养途径。 2. 熟悉团队合作的基本内涵和相关要求。		
学习任务	课程内容和要求	参考学时
任务 1 认识团队合作	结合自身和企业实际要求，通过团队合作，提升合作能力和创新能力。	6

### 项目四 拓展训练实践训练

项目名称：拓展训练实践训练		参考学时：6
学习目标： 1. 掌握团队合作实践训练的基本步骤和要求。 2. 熟悉团队合作精神的思想意识要求。		
学习任务	课程内容和要求	参考学时
任务 1 团队合作实践训练	结合电子商务、国际商务专业企业岗位实际要求，具备团队合作能力、自主创新能力、分析问题能力、自我管理和学习的能力。	6

### 项目五 电子商务、国际商务专业企业职业素养和拓展模拟训练

项目名称：电子商务、国际商务专业企业职业素养和拓展模拟		参考学时：6
-----------------------------	--	--------



训练		
学习目标： 1. 掌握电子商务、国际商务专业企业职业素养和拓展模拟训练的要求和注意事项。 2. 熟悉主要的电子商务、国际商务专业企业职业素养和团队合作能力要求。		
学习任务	课程内容和要求	参考学时
任务 1 电子商务、国际商务专业企业职业素养和团队模拟训练	提升团队合作、沟通交流的基本技能，结合自身实际明确职业素养培养路径，具备良好职业人的自我规划和管理能力。	6

## 第五部分 实施建议

### 一、教学建议

#### （一）教学实施建议

在实际教学过程中，教师甘当“指导者”、“辅导者”、“助手”，灵活运用角色扮演、模拟训练、小组讨论等的教学方法，引导学生积极思考、乐于实践，鼓励学生独立思考，激发学生学习的主动性，培养学生的科学精神和创新意识。

1. 建立丰富的交流和反馈渠道，加强师生之间、同学之间的交流，使训练更有针对性，培养学生的资助和合作能力。

2. 为学生提供自由发展和团队合作和建设的平台，指导学生积极进取地进行交流和训练。

3. 学生应严格遵守校规校纪和规章制度，积极参与，根据指导老师安排，按时完成各阶段的任务。

4. 实习过程中要教育学生注意安全，保证不发生危险性的行为。

#### （二）教师能力和授课要求

1. 教师应加强实践锻炼，具备双师素质。注重团队学习，不断提高教学队伍的实践技能和素质。

2. 为了使从事电子商务管理教学的教师能够适应教学要求，总体上要求 80% 的教师具有研究生学历，最好有企业实践经历。

3. 学校的相关部门应考虑采用学术会议、进修、观摩和下企业学习等方面提供更多的机会，保证他们有一定的实习、学习机会。

### **（三）教学资源建议**

校内实训室应配置相应的模拟训练软件、具备相应的网络资源。采用多样化的形式，加强学生对职业素养和团队合作能力的锻炼。

## **二、考核评价建议**

### **（一）学生学业考核评价建议**

本课程为专业实践课，成绩评定采用百分制。实习过程表现占总成绩的 60%，实习报告成绩占 40%。

### **（二）教师教学考核评价建议**

教师评价包括对教师专业素质和课堂教学评价两个方面。

#### **1. 教师专业素质评价**

教师专业素质评价包括对教师的职业道德、教学能力和教育科研能力三方面的考核评价。

教师要有正确的职业态度、敬业精神；热爱和尊重学生、诚恳待人、团结合作的良好职业道德。

教师要有理解和把握教学资料的能力；运用现代职业教育理论对学生进行教育的能力；设计和组织教学的能力，激发学生学习兴趣的能力，有效指导学生学习及掌握知识和技能的能力等。

教师要有较高的教育科研能力：根据课程的发展不断充实与完善自身素质的

能力。

## 2. 课堂教学评价

课堂教学评价应关注教学活动对达成教学目标的有效程度，应特别关注学生在技能、学习态度、情感表现与合作精神等方面的学习效果，并以此作为教师教学评价的重点。

## 三、教材选用和编写建议

本课程是开放性较高的专业实践课程，不需要教材。但在实际教学过程中，可以编写《职业素养和拓展训练》实习计划书和指导书，明确主要实习的环节、步骤、指导建议，以便顺利开展好教学和指导工作。

## 四、教师任职条件

### （一）专任教师

专任教师一般应为电子商务专业教师，具有大学本科及以上学历，能胜任此课程的授课任务，严格执行教学计划和教学大纲，认真钻研教材，认真备课，把握好教学进度，掌握好重点和难点，完成学校安排的教学任务，保证教学质量。了解人才的培养目标，把握教学特点，在教学过程中注重学生技能的培养。

### （二）校外兼职教师

校外兼职教师应为本行业或专业从事相应工作 5 年以上，具有大学本科及以上学历，热爱职教事业，有丰富的企业一线经理，能了解本课程的授课要求，顺利完成课程授课任务。

## 7. 《专业认识实习》课程标准

### 课程基本信息表

课程编号	030331	制订人	王蕾
课程类型	互联网品牌专业群平台共享模块 专业群实践课	审定人	庄明星
先修课程	经济学基础、工匠精神与企业文化	参考课时	30
后续课程	职业体验实习	周课时	30
适用对象	互联网品牌专业群学生	学分	1

### 学时分配表

模块	项目	项目名称	参考学时
必学	1	专业教育	4
	2	认识实习	24
	3	实习总结	2
模块	小计		30
总学时			30

### 第一部分 课程定位

《专业认识实习》是一门互联网商贸专业群平台共享模块专业群实践课，其主要教学目的要达到使学生对所学专业有较深的认知。通过学生到与专业相关的行业、企业认知实习，一方面，尽早了解本专业相关行业的发展、生产和经营流程、工作岗位的工作内容，弄清楚本专业人才将来就业的职业岗位及各岗位人才的需求和应具备的职业能力与素质，提高学生创新创业的专业基本能力，使今后

的专业学习更有目的和动力。另一方面，通过这种认知实习的形式，融入课程思政，培养学生敢于走进社会、勇于挑战困难的智慧和精神，以及培养学生懂得和具备与人交流、沟通的礼仪和能力。

## 第二部分 设计理念

本课程安排在课外进行，通过安全教育、参观企业、研讨、学习总结，使学生认识企业环境，初步体验企业文化，大体认识到企业中常见的电子商务运营岗位、外贸岗位的典型任务，认识到自己可能从事的职业岗位与岗位任职要求。通过学生亲身体验项目工作的完整过程，把握岗位工作的业务流程和职业性，为将来走向工作岗位打下基础。

## 第三部分 培养目标

### 一、总体目标：

本课程是以本专业岗位的职业能力要求和专业培养方案的要求为目标，使学生对本专业及其相关行业有较深认识，产生职业岗位意识，了解本专业职业岗位人才应具备的知识、能力和素质，引导学生进入专业学习的殿堂，激发专业学习热情。

### 二、知识目标：

熟悉互联网商贸品牌专业群各专业的主要工作和基本流程；熟悉国际商务专业外贸进出口业务的主要工作和基本流程；电子商务专业能够绘制淘宝店铺的开店流程；市场营销专业能够汇总常用客户服务语句；物流管理专业能够运用专业知识，在各个环节与客户进行书面及口头的沟通与交流。

### 三、能力目标：

能够自己注册一个淘宝账号，按照要求，开设店铺；能够汇总开设店铺过程

中的技巧；能发现、分析并解决进出口贸易及其活动中常见的实际问题；掌握必要的国际贸易英文专业书写与翻译能力；能设计简单实用的市场营销方案，可以设计并操作物流仓储方案。

#### 四、素质目标：

能积极参与团队协作，通过分工与配合完成各项工作任务；能合理利用工具书、网络等查找需要的工作资料；能与模拟岗位工作中各相关部门接洽得体适当；能严格要求自己，虚心求教，善于学习。

## 第四部分 课程内容和要求

### 项目一 专业教育

项目名称：专业教育		参考学时：4
学习目标： 1. 了解互联网商贸品牌专业群各专业毕业就业方向以及就业岗位需求，明确所学内容 2. 通过网络调研，了解企业生产经营情况和总体情况，对互联网商贸品牌专业群各专业的业务有个初步的认识		
学习任务	课程内容和要求	参考学时
任务1 专业介绍	课程内容：互联网商贸品牌专业群各专业概况；优秀毕业生情况；就业前景与薪资 要求：了解互联网商贸品牌专业群各专业毕业就业方向以及就业岗位需求，明确所学内容	2
任务2 网络调研	课程内容：网络调研 6-8 家电子商务、国际贸易、物流管理、市场营销企业 要求：通过网络调研相关企业，对以后的就业岗位与就业方向有个初步认识	2

## 项目二 认知实习

项目名称：认知实习	参考学时：24	
<p>学习目标：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 通过实地调研校企合作单位，了解互联网商贸品牌专业群各专业企业岗位设置、工作内容等情况</li> <li>2. 能够绘制企业岗位设置结构图</li> <li>3. 通过企业专家讲座，听取工作经验，明确自己的学习目标</li> <li>4. 能够对实习内容进行交流，撰写实习报告</li> </ol>		
学习任务	课程内容和要求	参考学时
任务 1 实地调研	<p>课程内容：实地调研校企合作单位，了解公司的公司环境、公司待遇</p> <p>要求：初步认识就业环境与岗位需求</p>	6
任务 2 绘制岗位设置结构图	<p>课程内容：校企合作单位岗位设置结构图</p> <p>要求：结合所学理论知识，绘制结构图</p>	4
任务 3 听取讲座	<p>课程内容：企业专家经验交流分享会</p> <p>要求：通过交流，解答自身学习中的实际问题，加强专业认识</p>	4
任务 4 认知基本岗位	<p>课程内容：电子商务专业中的客户服务、网店装修、电商运营；国际商务专业中的阿里巴巴操盘手、跟单员、单证员等基本岗位的要求</p> <p>要求：明确专业对应的基本岗位要求</p>	4
任务 5 交流，分享	<p>课程内容：小组讨论，交流体会和收获</p> <p>要求：以小组为单位，进行分享实习心得</p>	4
任务 6 撰写实	<p>课程内容：撰写实习报告</p>	2

习报告	要求：从实习目的、实习内容、实习心得三个方面撰写实习报告	
-----	------------------------------	--

### 项目三 总结

项目名称：总结		参考学时：2
学习目标： 通过学生的个人总结，梳理专业认识实习所获，明确学习目标		
学习任务	课程内容和要求	参考学时
任务1 总结	课程内容：学生个人总结 要求：梳理专业认识实习所获，明确以后的学习目标	2

## 第五部分 实施建议

### 一、教学建议

实习期间，学生要文明礼貌，遵守规章制度；要注意安全，听从指导教师和管理人员的安排；要多听、多看、多问、多动手实践；要认真记录与总结，为编写好认知实习报告积累素材。

通过实训，加强学生用所学理论知识解决实际问题能力的培养。可以通过课外兴趣小组的形式，对不同层次的学生提出不同的要求，引导学生形成良好的学习方法与学习兴趣。为学生提供精选的参考书目，指导学生充分利用身边的资源：图书馆、专家讲座、互联网搜索等等，针对自己关心的问题如何去寻找丰富的信息并做出筛选。

### 二、考核评价建议

#### （一）学习效果考核评价建议

本课程教学过程以学生为主体，考核以形成性考核为主，重在考查学生在工作任务中表现出来的能力。因此在原有平时成绩（考勤、课堂纪律、回答问题、



完成作业)的基础上,增加对学生完成项目的过程和结果的评价,特别是学生的自评与互评。对每一位学生的实际动手能力进行严格的考核,考核成绩按百分制记录。实训过程中由教师根据学生表现记录平时成绩,占考核成绩的30%;提交的岗位设置流程图等过程性材料占40%;实训结束时进行实习成果检查,检查成绩占考核成绩的30%。

## (二) 教学效果考核评价建议

信息员及时反馈授课过程中的问题,老师及时调整授课模式,学生通过网络对该课程的授课情况进行最终打分,反应老师对该课程的授课质量;通过对我院毕业学生实地调查,通过与毕业生的交流以及企业领导的沟通,调整实操内容;教研室教师听课,交流该课程的授课方法、授课模式、授课效果等内容,提高该课程的授课质量。

## 三、学习资源的选用和开发建议

### (一) 教材

参考教材:无

### (二) 网络资源

互联网商贸品牌专业群各专业均有院级精品课程,其中的教学材料可以为该实习提供丰富的理论教学资源。

### (三) 其他资源

校企合作单位企业岗位设置流程图;企业专家讲座的PPT等。

## 四、教师任职条件

### (一) 专任教师

专任教师一般应为电子商务专业教师,具有大学本科及以上学历,能胜任此课程的授课任务,严格执行教学计划和教学大纲,认真钻研教材,认真备课,把握好教学进度,掌握好重点和难点,完成学校安排的教学任务,保证教学质量。

了解人才的培养目标，把握教学特点，在教学过程中注重学生技能的培养。

## （二）校外兼职教师

校外兼职教师应为本行业或专业从事相应工作 5 年以上，具有大学本科及以上学历，热爱职教事业，有丰富的企业一线经理，能了解本课程的授课要求，顺利完成课程授课任务。

## 8. 《职业体验实习》课程标准

### 课程基本信息表

课程编号	030332	制订人	王丹丹
课程类型	互联网商贸专业群平台共享模块 专业群实践课	审定人	庄明星
先修课程	经济学基础、工匠精神与企业文化	参考课时	110
后续课程	跟岗实习	周课时	22
适用对象	互联网商贸专业群学生	学分	5

### 学时分配表

模块	项目	项目名称	参考学时
必学 模块	1	职业体验实习前期培训	4
	2	企业基本经营及运作情况培训	8
	3	实习岗位流程和操作规范	12
	4	实习岗位锻炼（一）	50
	5	撰写实习报告	6
	小计		
选学 模块	1	实习岗位锻炼（二）	30
	小计		
<b>总 学 时</b>			<b>110</b>

## 第一部分课程定位

《职业体验实习》是互联网商贸专业群平台共享模块课程之一，属于专业群实践课程。职业体验实习是了解环境和职业的一个重要手段，目的是增加对专业的感性认识，对本专业所面向的职业与岗位进行直观的了解，对岗位工作流程有简单操作认知，为个人确立职业目标、制订职业生涯发展规划奠定感性认识基础。其主要培养学生掌握未来工作岗位的基本技能和知识要求，着重培养学生适应社会和工作岗位的基本素质、适应工作能力，为提高学生综合素质和培养高素质技能型人才服务。

## 第二部分设计理念

课程设计贯穿教育部《关于全面提高高等职业教育教学质量的若干意见》（2006）16号文件内容中关于课程建设的主要精神。依据“以工作任务为核心、以业务流程为主线、围绕岗位职业能力”的指导思想进行课程项目设计，以“1+x”职业等级证书制度标准为背景，联系职业体验单位和合理设置职业体验内容。重视实践教学，强调“做中学、学中做、学中教”。采用项目导向、任务驱动的教学模式以及讲训一体的教学方法，各个学习任务通过“资讯、计划、决策、实施、检查和评价”六步教学法来完成。课程整体设计体现“以就业为导向，职业能力为核心”的育人理念和培养目标，体现了工学结合的特点以及职业性、实践性、开放性，从而为学生成人引路，为学生成才奠基。

**课程组织的实践性：**根据互联网商贸品牌专业群人才培养方案和校企合作共建人才培养实习基地协议，有计划地组织学生进行社会调查、深入企业一线调研、现场教学等实践活动，由学生扮演不同的角色，强化课程的实践教学效果。

职业体验课程实施过程中，注重与企业职业导师的沟通，设定必须贯穿在职业体验课程中的思政元素：如爱国爱家情怀、吃苦耐劳、团结协作、职业素养和

礼仪、自主学习能力、反思总结能力等各方面的思想和行为习惯的教育启发。

### 第三部分培养目标

#### 一、总体目标：

通过本课程的学习，使学生掌握企业未来工作的岗位素质要求、主要业务流程、企业规章制度和礼仪要求等的技能和知识，为后续各类理论课程和《顶岗实习》等实践课程打好基础，为管理、销售、经营等岗位工作培养基本的实践业务技能。

#### 二、知识目标：

1. 掌握实习的主要目的、内容和要求。
2. 掌握实习企业组织结构、运作模式、主要岗位职责。
3. 掌握实习岗位主要作业流程、具体岗位的操作规范。
4. 熟悉主要的合作部门的各项要求。
5. 掌握职业体验实习所需的具体素质要求和基本能力要求，并上升到思想高度。
6. 熟悉岗位锻炼的主要技巧，坚持认真工作，争取利用所学知识给企业提出合理化建议。

#### 三、能力目标：

1. 对职业体验实习有基本的认知。
2. 能够掌握企业主要岗位所需的基本职业素养，对企业有基本的认知。
3. 具备认真负责、学生坚定意志、吃苦耐劳坚强的素质和能力，具备可持续发展能力。
4. 能够理论结合实际，将在各自岗位上的工作流程进行总结，并完成相关实习资料的撰写和提交工作。

5. 结合企业岗位实际要求，具备认真负责、坚定意志、吃苦耐劳的素质和能力，提升团队合作能力、自主创新能力、分析问题能力、自我管理和学习的能力。

#### 四、素质目标：

能积极参与团队协作，通过分工与配合完成各项工作任务；能合理利用工具书、网络等查找需要的工作资料；能与模拟岗位工作中各相关部门接洽得体适当；能严格要求自己，虚心求教，善于学习。

## 第四部分课程内容和要求

### 课程内容：

#### 项目一 职业体验实习前期培训

项目名称： 职业体验实习前期培训		参考学时： 4
学习目标： 对职业体验实习有基本的认知。		
学习任务	课程内容和要求	参考学时
任务1 职业体验 实习前期培训	1. 掌握实习的主要目的、内容和要求。 2. 熟悉实习的纪律要求。	4

#### 项目二 企业基本经营及运作情况培训

项目名称： 企业基本经营及运作情况培训		参考学时： 8
学习目标： 能够掌握企业主要岗位所需的基本职业素养，对企业有基本的认知。		
学习任务	课程内容和要求	参考学时
任务1 企业基本经营及运作情况培训	1. 掌握实习企业组织结构、运作模式、主要岗位职责。 2. 熟悉主要的设备设施和空间布置。	8

	3. 了解实习企业的发展历程和经营概况。	
--	----------------------	--

### 项目三 实习岗位流程和操作规范

项目名称：实习岗位流程和操作规范		参考学时：12
<p>学习目标：</p> <p>结合自身和企业实际要求，具备企业所需基本职业素质。</p>		
学习任务	课程内容和要求	参考学时
任务1 实习岗位流程和操作规范	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 掌握实习岗位主要作业流程、具体岗位的操作规范。</li> <li>2. 熟悉主要的合作部门的各项要求。</li> <li>3. 了解人际关系处理的基本技巧。</li> </ol>	12

### 项目四 实习岗位锻炼（一）

项目名称：实习岗位锻炼（一）		参考学时：50
<p>学习目标：</p> <p>结合企业岗位实际要求，具备认真负责、坚定意志、吃苦耐劳的素质和能力，提升团队合作能力、自主创新能力、分析问题能力、自我管理和学习的能力。</p>		
学习任务	课程内容和要求	参考学时
任务1 实习岗位锻炼（一）	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 掌握职业认知实习所需的具体素质要求和基本能力要求，并上升到思想高度。</li> <li>2. 熟悉岗位锻炼的方法、方式、要求和技巧，坚持认真工作。</li> <li>3. 学以致用，将所学到的专业知识运用到实践中。</li> </ol>	50

### 项目五 实习岗位锻炼（二）

项目名称：实习岗位锻炼（二）		参考学时：30
<b>学习目标：</b> 具备认真负责、学生坚定意志、吃苦耐劳坚强的素质和能力，具备可持续发展能力。		
学习任务	课程内容和要求	参考学时
任务1 实习岗位锻炼（二）	1. 掌握职业认知实习所需的具体素质和能力要求。 2. 熟悉岗位锻炼的主要技巧，坚持认真工作，争取利用所学知识给企业提出合理化建议。	30

### 项目六 撰写实训报告

项目名称：撰写实训报告		参考学时：6
<b>学习目标：</b> 能够理论结合实际，将在各自岗位上的工作流程进行总结，并完成相关实习资料的撰写和提交工作。		
学习任务	课程内容和要求	参考学时
任务1 撰写实训报告	与理论知识结合将在各自岗位上的工作流程进行总结， 同时撰写实习月结和实习报告。	6

## 第五部分实施建议

### 一、教学建议

1. 精心设置各锻炼岗位，以实践职业素质的提升为重点。
2. 建立丰富的交流和反馈渠道，加强校企之间、师生之间、同学之间的交流更加顺畅。
3. 教学过程中注意前后承前启后的指导和教育，通过监督和引导，确保每一位学生能掌握好基础技能。



4. 学生应严格遵守校规校纪和实习企业的相关规章制度，根据老师安排，按时完成任务。

### 三、考核评价建议

#### （一）学习效果考核评价建议

本课程以任务为效果评价体，驱动学生主动学习与思考的能力，强化“项目为中心、任务为驱动”的教学模式。每个项目就是企业中的一项真实工作业务，每个任务就是该业务的一项具体工作。通过学生完成情况，可以直观地判断学生掌握知识的程度，将提高学生对任务问题的判断能力、分析能力和解决问题能力作为效果评价的主要内容。

学生过程表现成绩（包括纪律、设计参与程度）占总分的 70%，实习报告占总分的 30%。未按时交上述材料，按“不及格”处理。病事假超过 7 天者，不能通过考核，以后补足实习后，再评定成绩。

学生应严格遵守校规校纪和规章制度，认真负责地按时完成任务；报告要结合所学知识，根据实习内容和心得体会认真撰写，字数不少于 3000 字。

#### （二）教学效果考核评价建议

按照学院相关规定进行。

### 三、学习资源的选用和开发建议

#### （一）教材

相关实习教材

#### （二）网络资源

互联网品牌专业群实习网络视频资源

#### （三）其他资源

相关实习指导企业资源

### 四、教师任职条件

#### （一）专任教师

拥有教师资格证书，学历至少本科及以上学历，电子商务或者国际商务、市场营销、物流管理等商贸类相关专业，具有高尚的道德修养，拥有丰富的知识结构，要有解决实际问题的能力，要有创造性思维能力，要有一定的教育科研能力，要有较强的教学监控能力。

## （二）校外兼职教师

学历本科及以上学历，拥有五年以上互联网商贸领域相关的工作经验，具有高尚道德修养，拥有丰富的知识结构和解决实际问题的能力。

## 9. 《综合实训》课程标准

### 课程基本信息表

课程编号	030333	制订人	宋世琳
课程类型	互联网商贸专业群平台共享模块 专业群实践课	审定人	庄明星
先修课程	专业认识实习、职业体验实习	参考课时	110
后续课程	毕业设计、跟岗实习	周课时	22
适用对象	互联网专业群学生	学分	5

### 学时分配表

模块	项目	项目名称	参考学时
必学 模块	1	毕业成果设计	30
	2	技能培训与考核	40
	3	创业创新教育	40
小计			<b>110</b>
总 学 时			<b>110</b>

### 第一部分 课程定位

《综合实训》课程是我院互联网商贸专业群平台共享模块的一门专业群实践课，是为培养企业人才服务的。其主要任务是：通过学习本课程，提高学生的专业技能；通过综合性工作的完成，设计毕业成果；通过创业创新课程以及实际案例的讲解，提高创业创新能力，使学生达到岗位的能力要求，为其毕业后走上工作岗位打下坚实的基础。

### 第二部分 设计理念

本课程主要依据国家教育部、学院对高职高专教育教学改革的基本要求及技

能竞赛、课程思政、专创融合要求，在授课过程中，遵循高职教育人才培养的规律，结合高职教育教学改革的现状，坚持以人为本，以学生为中心，使教学过程真正成为有意义的“教”和有意义的“学”，营造鼓励性教学氛围，树立高层次教学目标，同时建立适当的教学评价方式，融入 1+X 内容，以工作过程为导向设计实训项目，体现课程的职业性。本课程的教学目标直接针对职业岗位，以工作过程、行业和岗位需求为导向，选择岗位典型任务为实训项目。从典型工作任务中提炼出流程实训项目和专项实训项目。通过“做中学、学中练、练中提高”的方式，使学生亲身体验项目工作的完整过程，把握岗位工作的业务流程和职业性，使综合实训与企业的业务流程高度一致。

### 第三部分 培养目标

#### 一、总体目标：

本实训从毕业成果设计、技能培训与考核、创新创业素质培养三个模块展开，具体从设计专业成果；实际操作综合训练材料；学习创新创业系列课程三个方面实施，使学生通过亲身体验感受专业氛围，明确所需要的理论知识、实操技能以及综合素养。

#### 二、知识目标：

进行毕业成果设计，提高学生的市场观察力；明确交易磋商的流程以及注意事项；掌握职业资格证书考核内容；明确创业创新课程的核心理念。

#### 三、能力目标：

培养学生具备互联网品牌专业群相关专业的良好职业道德，掌握各专业的主要技能及相应的岗位能力。

#### 四、素质目标：

能积极参与团队协作，通过分工与配合完成各项工作任务；能合理利用工具书、网络等查找需要的工作资料；提升学生的创业创新能力。

## 第四部分 课程内容和要求

### 课程内容：

#### 项目一 毕业成果设计

项目名称：毕业成果设计		参考学时：30
学习目标： 用所学专业知识和技能发现问题、分析问题和解决问题的能力。		
学习任务	课程内容和要求	参考学时
任务1 毕业成果 选题	课程内容：从与专业相关的三个方面进行选题 要求：选题符合专业方向要求，新颖、有创意	2
任务2 毕业成果 任务书设计	课程内容：毕业成果任务书的设计 要求：设计内容清晰、格式正确、完备	4
任务3 毕业成果提 纲设计	课程内容：毕业成果提纲设计 要求：设计内容新颖，有创意	4
任务4 毕业成果正 文设计	课程内容：毕业成果正文设计 要求：格式正确、内容完备、内容有创新创意的点	14
任务5 PPT制作	课程内容：PPT制作 要求：图文并茂、与毕业成果正文一致	4
任务6 成果答辩	课程内容：成果答辩 要求：思路清晰、分工明确、立意鲜明	2

#### 项目二 技能培训与考核

项目名称：技能培训与考核		参考学时：40
学习目标： 考取1+X相关证书，提高实际操作能力		

学习任务	课程内容和要求	参考学时
任务1 操作考证材料	课程内容：操作考试复习材料。 要求：老师重点讲解，学生反复练习，提高熟练程度	36
任务2 技能鉴定	课程内容：技能鉴定考试 要求：学生遵守考场纪律，老师监考严格	4

### 项目三 创业创新教育

项目名称：创业创新教育		参考学时：40
学习目标： 提高学生创业创新的意识，明确创业所需要具备的基本素养与基础知识		
学习任务	课程内容和要求	参考学时
任务1 讲解创业创新理论知识	课程内容：创业创新理论知识 要求：完成创业创新课程练习册子上的习题；能够具体分析创业创新案例	20
任务2 创业创新技能操作	课程内容：创业创新技能培训 要求：结合理论知识，进行创业创新模拟场景的实际操作	20

## 第五部分 实施建议

### 一、教学建议

(一) 注意实训过程中对学生的指导、监督和考核，确保每一位学生都能独立完成实训操作的内容。

(二) 建立丰富的交流和反馈渠道，加强师生之间、同学之间的交流，使教学更有针对性，培养学生的质疑能力。

(三) 通过实训, 加强学生用所学理论知识解决实际问题能力的培养。可以通过课外兴趣小组的形式, 对不同层次的学生提出不同的要求, 引导学生形成良好的学习方法与学习兴趣。为学生提供精选的参考书目, 指导学生充分利用身边的资源: 图书馆、专家讲座、互联网搜索等等, 针对自己关心的问题如何去寻找丰富的信息并做出筛选。

## 二、考核评价建议

### (一) 学习效果考核评价建议

本课程教学过程以学生为主体, 考核以形成性考核为主, 重在考查学生在工作任务中表现出来的能力。因此在原有平时成绩(考勤、课堂纪律、回答问题、完成作业)的基础上, 增加对学生完成项目的过程和结果的评价。对每一位学生的实际动手能力进行严格的考核, 考核成绩按百分制记录。实训过程中由教师根据学生表现记录平时成绩, 占考核成绩的 30%; 实习过程中的过程性材料占 40%, 实训结束时进行实习成果检查, 检查成绩占考核成绩的 30%。

### (二) 教学效果考核评价建议

信息员及时反馈授课过程中的问题, 老师及时调整授课模式, 学生通过网络对该课程的授课情况进行最终打分, 反应老师对该课程的授课质量; 通过对我院毕业学生实地调查, 通过与毕业生的交流以及企业领导的沟通, 调整实操内容; 教研室教师听课, 交流该课程的授课方法、授课模式、授课效果等内容, 提高该课程的授课质量。

## 三、学习资源的选用和开发建议

### (一) 教材

参考教材: 无

### (二) 网络资源

1+X 资源, 互联网品牌专业群相关的院级精品课程, 其中的教学材料可以为

该实习提供丰富的理论教学资源。

### （三）其他资源

职业资格证书的考试材料、淄博市创业大学老师授课 PPT。

## 四、教师任职条件

### （一）专任教师

本门课程的专任授课教师需要讲师职称及以上，具备财经商贸类方面的知识储备，具有坚实的实操技能。

### （二）校外兼职教师

本门课程的校外兼职教师需要具备本科或以上学历。具有相关职业资格证书，在企业或行业具有一定的影响力。



## 10. 《毕业设计》课程标准

### 课程基本信息表

课程编号	030334	制订人	李新艳
课程类型	互联网商贸专业群平台共享模块 专业群实践课程	审定人	庄明星
先修课程	本专业专业课程	参考课时	66
后续课程	跟岗实习、顶岗实习	周课时	22
适用对象	互联网商贸专业群所有学生	学分	3

### 学时分配表

模块	项目	项目名称	参考学时
必学 模块	1	毕业设计选题	6
	2	毕业设计资料与素材收集	6
	3	审核设计方案及工作计划	8
	4	毕业成果设计及论文撰写	30
	5	修改、完善设计	8
	6	毕业成果展示及论文答辩	8
小计			66
总学时			66

## 第一部分 课程定位

《毕业设计》是互联网商贸专业群平台共享模块的专业群实践课程，是整个教学计划中的一个极其重要的实践性教学环节，是对所学知识的总结、提高和应用。是学生在系统地学习了专业理论知识之后进行的对所学内容的进一步深化和系统的一门专业必修课程。其任务是使学生巩固所学知识，提高综合运用专业知识于实践的能力，培养同学们理论联系实际和独立开创工作局面的能力。其任务是在学生进行了系统的专业实习之后，确定专业研究方向，选择合适的课题并进

行研究。

## 第二部分 设计理念

毕业设计是综合性很强的专业训练过程,对学生综合素质的提高起着重要的作用。在本课程的设计中体现针对性、实用性。以实践教学为主,将操作技能与专业知识密切融合为一体,在课程设计中融入 1+X 技能等级证书考核点,紧密对接互联网商贸专业群中技能大赛中相关考核点,形成了专业技能和理论知识为基础,强化理论知识在实践条件下运用的教学模式。

## 第三部分 培养目标

### 一、总体目标:

通过本课程的学习,能综合应用各学科的理论知识与技能,去分析和解决实际问题,使理论深化,知识拓宽,专业技能得到进一步延伸。通过毕业设计,使学生学会依据设计任务进行资料收集、和整理,能正确运用工具书,掌握本专业的的工作方法和技术规范。使学生更进一步地认识、理解、丰富、掌握专业理论知识,初步具备一名专业人员所应具有的专业技能和职业素质,培养学生善于思考、开拓创新、求真务实的工作和学习态度,为从事本专业业务及相关岗位工作培养专业技能和综合分析能力。在进一步强化专业理论知识的基础上,掌握论文写作基本要求,掌握课题选择依据及科研方法,了解行业发展现状,培养其敏锐的洞察力、灵活的经济头脑、实事求是的科学态度和严谨认真的工作作风。

### 二、知识目标:

掌握本专业课题研究所需的软件的应用,能够根据课题方向与目的设计研究方案,选择合适的研究方法,并在此基础上对本专业及行业领域的发展动态进行科学预测和分析。

### 三、能力目标:

通过学习,使学生具备独立学习能力、评价与决策能力、创新意识与创造能力。具有在实践中发现问题、解决问题的能力。具有较强的适应能力和一定的社会交往的能力。具有较强的实习总结能力。同时,培养学生较好的学习主动性、创造性;培养按时、守时的作品交付观念;培养较好的审美和分析作品的能力;培养学生较好的创新能力;培养学生搜集资料、阅读资料和利用资料的能力。

### 四、素质目标:

培养学生良好的自我表现、与人沟通能力;培养学生的团队协作精神;培养学生分析问题、解决问题的综合能力;培养学生勇于创新、敬业乐业的工作作风;培养学生诚实、守信的性格;培养学生掌握自主、开放的学习能力;为其将来从事专业活动和未来的职业生涯打下坚实的基础。

## 第四部分 课程内容和要求

### 课程内容:

#### 项目一 毕业设计选题

项目名称: 毕业设计选题		参考学时: 6
学习目标: 确定小组选题方向, 确立主题, 拟定草案及工作计划。		
学习任务	课程内容和要求	参考学时
毕业设计选题	1. 组队, 每组 4-5 人; 2. 根据教师发布的选题, 确定小组的选题方向; 3. 确立设计主题, 拟定草案及工作计划。	6

#### 项目二 毕业设计资料与信息收集

项目名称: 毕业设计资料与信息收集		参考学时: 6
学习目标: 结合成员分工, 进行市场调研和资料收集, 完成任务书及提纲的撰写。		
学习任务	课程内容和要求	参考学时
毕业设计资料与信息收集	1. 根据选题在组内进行成员分工; 2. 各成员根据自己的分工进行市场调研和资料收集; 3. 汇总、整理各成员资料进行系统整合;	6

	4. 完成任务书及提纲的撰写。	
--	-----------------	--

### 项目三 审核设计方案及工作计划

项目名称：审核设计方案及工作计划		参考学时：8
学习目标： 指导教师审核各组任务书及提纲内容。		
学习任务	课程内容和要求	参考学时
审核设计方案及 工作计划	1. 指导教师审核各组任务书及提纲内容； 2. 根据指导教师的建议及时修订设计方案及任务书；	8

### 项目四 毕业成果设计及论文撰写

项目名称：毕业成果设计及论文撰写		参考学时：30
学习目标： 初步完成毕业成果设计及论文初稿。		
学习任务	课程内容和要求	参考学时
毕业成果设计及 论文撰写	1. 分工进行成果设计和论文撰写； 2. 及时讨论、修订设计及论文； 3. 根据讨论及资料信息及时整合、更新论文及成果设计；	30

### 项目五 修改、完善设计

项目名称：修改、完善设计		参考学时：8
学习目标： 根据教师建议及时修订并完善设计及论文。		
学习任务	课程内容和要求	参考学时
修改、完善设计	1. 指导教师审阅论文及设计成果； 2. 根据教师建议及时修订并完善设计；	8

### 项目六 毕业成果展示及论文答辩

项目名称：毕业成果展示及论文答辩		参考学时：8
学习目标： 毕业成果展示及论文答辩。		
学习任务	课程内容和要求	参考学时
毕业成果展示及 论文答辩	毕业成果展示及论文答辩；	8

## 第五部分 实施建议

### 一、教学建议

本课程以学生兴趣、专业特长为出发点,以指导老师的专业主攻方向为基础,采用双向选择的方式,确定指导老师及毕业论文的论题。题目必须反映本专业业务内容,一般应针对实际问题,理论联系实际,题目的内涵外延应适中,切忌大而空洞的选题。

在资料与信息采集方面,教师可提出指导性意见,为学生提供精选的参考书目,指导学生充分利用身边的资源:图书馆,专家讲座、互联网搜索等等;建立丰富的交流和反馈渠道,加强老师指导及同学之间的交流,及时解决毕业论文中所遇到的技术问题与理论问题。

指导老师按照毕业论文的时间安排,及时检查学生设计的进度,确保设计按时、保质完成。教师要对学生的毕业论文选题做出科学的指导与评价,使毕业论文更具实际应用价值。

在教学中应注重培养学生认真工作的态度和实事求是的精神,坚持独立思考、努力钻研,积极发挥自己的主动性和创造性,力争使自己的设计成果达到较高的水平。保证资料全面、数据准确、预测科学及论点合理。

### 二、考核评价建议

#### (一) 学习效果考核评价建议

成绩评定采用百分制。指导老师评定成绩占总分的 30%,评阅老师的评阅成绩占总分的 40%,答辩成绩占总分的 30%。

应注重学生实际运用能力的考核,对在学习和应用上有创新的学生应予特别鼓励,全面综合评价学生能力。

#### (二) 教学效果考核评价建议

教师的教学考核评价分为学生打分评价和学生成绩两部分,各占 50%。

### 三、学习资源的选用和开发建议

该课程为实训课程，没有特定教材，授课过程中可根据实际情况编写任务书或者讲义。

### 四、教师任职条件

#### （一）专任教师

专任教师一般应为电子商务专业教师，具有大学本科及以上学历，能胜任此课程的授课任务，严格执行教学计划和教学大纲，认真钻研教材，认真备课，把握好教学进度，掌握好重点和难点，完成学校安排的教学任务，保证教学质量。了解人才的培养目标，把握教学特点，在教学过程中注重学生技能的培养。

#### （四）校外兼职教师

校外兼职教师应为本行业或专业从事相应工作 5 年以上，具有大学本科及以上学历，热爱职教事业，有丰富的企业一线经理，能了解本课程的授课要求，顺利完成课程授课任务。

## 11. 《跟岗实习》课程标准

### 课程基本信息表

课程编号	030335	制订人	见雨泽
课程类型	互联网商贸专业群平台共享模块 专业群实践课	审定人	庄明星
先修课程	商务办公自动化、综合实训等	参考课时	352
后续课程	顶岗实习	周课时	22
适用对象	互联网专业群学生	学分	16

### 学时分配表

	项目	项目名称	参考学时
必学模 块	1	跟岗实习准备动员、任务安排	24
	2	行业、企业入职认知	30
	3	跟岗实习	262
	4	总结交流	30
	小计		
选学模 块	1	参军问题讲解	6
	小计		
总学时			352

## 第一部分 课程定位

本课程是我院互联网品牌专业群的一门专业群实践课程。其主要任务是：以实践教学为主，以“1+X”技能等级证书涉及理论知识为背景，通过参与企业的业务流程及经营管理过程，了解企业的经营管理状况，知道企业的组织结构、规

章制度、工作流程，熟悉具体部门和岗位的业务流程、工作规范、处理方法，熟练掌握相应岗位的操作技能，形成职业能力和初步养成职业素养，具备初步的管理能力，提高自身职业素质，为创新创业积累经验，为顶岗实习打下良好的基础。

## 第二部分 设计理念

体现针对性、实用性。以实践教学为主，将操作技能与互联网商贸知识密切融合为一体，形成了以专业技能和商务理论知识为基础，强化商务知识在实践条件下运用的教学模式。学生与企业进行双向选择，学生以企业试用员工身份独立工作，完成跟岗实习。一方面，跟岗实习让学生对专业知识进行了综合运用并得到提高；另一方面，企业对实习的学生进行就业试用，考核合格者继续进行顶岗实习录用。学生将由毕业设计的指导老师跟踪管理，同时委托企业兼职教师协助管理，由企业和指导老师共同考核。

## 第三部分 课程目标

### 一、总体目标：

学生通过跟岗实习，了解企业的运作、组织构架、规章制度和企业文化；掌握岗位的典型工作流程、工作内容及核心技能；养成爱岗敬业、精益求精、诚实守信的职业精神，增强学生的就业能力。

### 二、知识目标：

通过顶岗实习全面验证课堂所学理论知识，提高学生运用所学理论知识发现问题、分析问题、解决问题的实际操作能力，完善学生的知识结构和能力结构，使学生进一步了解企业，认识社会，完善自我，提高适应社会的能力。

### 三、能力目标：



培养学生较好的学习主动性、创造性；培养按时、守时的作品交付观念；培养较好的审美和分析作品的的能力；培养学生较好的创新能力；培养学生搜集资料、阅读资料和利用资料的能力。

#### 四、素质目标：

培养学生良好的自我表现、与人沟通能力；培养学生的团队协作精神；培养学生分析问题、解决问题的综合能力；培养学生勇于创新、敬业乐业的工作作风；培养学生诚实、守信的性格；培养学生掌握自主、开放的学习能力。

### 第四部分 课程内容和要求

#### 课程内容：

#### 项目一 跟岗实习准备动员、任务安排

项目名称：跟岗实习准备动员、任务安排		参考学时：24
<b>学习目标：</b> 要求落实学生的跟岗实习单位，确定学生的跟岗实习内容与方式并对其配备相应的指导教师，制定具体的顶岗实习方案，包括时间安排。		
学习任务	课程内容和要求	参考学时
任务 1 跟岗实习准备动员	落实学生的跟岗实习单位，确定学生的跟岗实习内容与方式并对其配备相应的指导教师	10
任务 2 跟岗实习任务安排	掌握跟岗实习的总体要求；熟悉跟岗实习的时间安排及各时间段内需完成的各项任务。	14

#### 项目二 行业、企业入职认知

项目名称：行业、企业入职认知		参考学时：30
<b>学习目标：</b>		

1. 了解企业所在行业发展状况；2. 了解实习企业基本情况； 3. 熟悉企业文化；4. 知晓企业经营管理、安全生产经营的规章制度		
学习任务	课程内容和要求	参考学时
任务 1 行业、企业认知	了解企业所在行业发展状况；了解实习企业基本情况；	14
任务 2 企业文化、规则制度学习	熟悉企业文化；知晓企业经营管理、安全生产经营的规章制度	16

### 项目三 跟岗实习

项目名称：跟岗实习		参考学时：262
学习目标： 1. 熟悉部门职责；2. 掌握本部门工作流程、工作规范； 3. 资料管理；4. 通过多渠道在线进行产品营销		
学习任务	课程内容和要求	参考学时
任务 1 客户服务岗位跟岗实习	1. 在线客户沟通、交流能力，能熟悉产品销售规则，促进客户下单购买； 2. 客户资料管理，学习资料收集、资料整理、资料处理 3. 客户回访，及时将企业活动告知客户，通过不同方式了解不同客户 4. 客户投诉处理，做好售后服务工作，对购买产品不满意的客户进行退换货处理。	100
任务 2 营销岗位跟岗实习	1. 利用阿里每年 4 个大促制定合理的营销方案并实施 2. 营销方案实习过程中问题的处理与监管	100

	3. 使用新媒体、社会化媒体、电子商务平台等多方式多渠道进行产品营销	
任务 3 专业相关其他岗位 跟岗实习	1. 对出售的产品管理，合理报送活动方案 2. 为产品进行视觉营销 3. 梳理分析与岗位相关的数据，能根据岗位特点设计合理的运营方案。	62

#### 项目四 总结交流

项目名称：总结交流		参考学时：30
学习目标： 1. 撰写实习总结；2. 学生与企业共同完成跟岗实习评价表 3. 参加跟岗实习总结交流大会		
学习任务	课程内容和要求	参考学时
任务 1 实习总结与材料撰写	1. 实习总结反映了跟岗实习期间知识运用、职业技能与素养提升、岗位业务创新的状况； 2. 实习总结撰写规范，语言通顺，逻辑清晰； 3. 实习总结字数不少于 3000 字	30

#### 项目五 参军问题讲解

项目名称：参军问题讲解		参考学时：6
学习目标： 熟悉参军的征集对象、征集流程和优惠政策；了解参军的相关文件及流程操作。		
学习任务	课程内容和要求	参考学时
任务 1	熟悉参军的征集对象、征集流程和优惠政策；了解	6

参军问题讲解	参军的相关文件及流程操作。	
--------	---------------	--

## 第五部分 实施建议

### 一、教学建议

(一) 在实习教学过程中, 在每个学生都要安排专人负责管理并与企业沟通等;

(二) 在实习教学过程中, 在每个实习阶段结束后要组织研讨活动, 及时总结和提高理性认识;

(三) 在实习教学过程中, 培养学生如何提高生产效率的能力, 从而降低产品成本提高产品的竞争力的意识; 培养质量意识、安全意识、管理意识、合作意识、竞争意识等

(四) 教学过程中要注意培养学生自学的能力和社会能力 (主要指团队合作能力和沟通能力)。

### 二、考核评价建议

#### (一) 学习效果考核评价建议

本课程为专业实践课, 成绩评定采用百分制。实习考核成绩分三部分: 一是企业兼职实习指导教师对学生的考核, 占总成绩的 30%; 二是专任实习指导教师对学生的考核, 占总成绩的 30%; 三是平时成绩, 占总成绩的 40%。学生校外(跟岗)实习总成绩考核的计分方法按五级分制。优秀(90 分以上)、良好(80 分以上)、中等(70 分以上)、及格(60 分以上)和不及格(60 分以下)。

#### (二) 教学效果考核评价建议

应注重学生动手能力和实践中分析问题、解决问题能力的考核, 对在学习和应用上有创新的学生应予特别鼓励, 结合学生评教、行业评价、企业评价、教师互评等, 全面综合评价学生能力。

### 三、学习资源的选用和开发建议

#### （一）教材

本课程是开放性较高的专业实践课程，不需要教材。但在实际教学过程中，可以编写《跟岗实习》实习计划书和指导书，明确主要实习的环节、步骤、指导建议，以便顺利开展好教学和指导工作。

#### （二）网络资源

学院尔雅平台建有与课程相关的课程资源，有丰富的网络共享资源。

学院实习管理系统。

#### （三）其他资源

有与课程相关的微课资源，可供学习在线学习。

### 四、教师任职条件

#### （一）专任教师

专任教师应具有硕士研究生学历或拥有丰富教学经验，相关专业或领域的研究方向，在该专业有一定教学经验的教师。

#### （二）校外兼职教师

校外兼职教师应具有相关行业 5 年以上企业工作经验，具有大学本科及以上学历，有相关的技能等级证书，能够根据授课要求，完成授课内容。

## 12. 《顶岗实习》课程标准

### 课程基本信息表

课程编号	030336	制订人	胡恒
课程类型	互联网商贸专业群平台共享模块 专业群实践课	审定人	庄明星
先修课程	跟岗实习	参考课时	440
后续课程	顶岗实习	周课时	22
适用对象	互联网专业群学生	学分	20

### 学时分配表

模块	项目	项目名称	参考学时
必学	1	顶岗实习准备	2
	2	顶岗实习	438
模块	小计		440
总学时			440

## 第一部分 课程定位

本课程是我院互联网品牌专业群平台共享模块实践课程之一，是在同学们系统地学习了专业理论知识、“1+X”技能等级理论知识、大赛平台的充分演练之后进行的。是学生职业能力形成的关键环节，也是深化工学结合人才培养模式改革，强化学生职业道德和职业素质教育的良好途经。其主要任务是：通过顶岗实习，促使学生认识社会，熟悉自己将要从事的行业、企业的工作氛围，帮助学生更好地将所学专业知识和技能应用于生产实际，形成实际工作能力，逐步适应就业岗位，塑造具备一技之长和综合素质的高技能人才。同时，引导学生快速树立职业理想，养成良好的职业道德，练就过硬的职业技能，为就业做好心理准备，为实现毕业和就业的零距离过渡奠定良好的基础。

## 第二部分 设计理念

学生顶岗实习是专业教学的重要组成部分，是提高学生岗位实践技能和专业能力的重要教学方式。顶岗实习应努力形成以学校为主体，企业和学校共同教育、管理和训练学生的教学模式，并且将职业道德教育、专业兴趣教育和企业文化教育贯穿于顶岗实习全过程。

顶岗实习主要采用与就业相结合的形式，根据企业的用人需求，学生根据自己的专业特点和就业倾向与企业进行双向选择，学生以企业准员工的身份独立工作，完成实习任务。一方面，顶岗实习让学生对专业知识进行了综合运用；另一方面，企业对实习学生进行试用，考核合格者录用。学生将由指导教师、辅导员和班主任等跟踪管理，同时委托企业兼职教师协助管理，由企业和指导教师共同考核。

## 第三部分 培养目标

### 一、总体目标：

培养学生爱岗敬业、良好的职业道德，遵守企业规章制度，掌握员工日常行为规范，使学生在实习期间养成遵规守纪的好习惯；培养学生良好的职业素质，具备质量意识、安全意识、管理意识、合作意识和竞争意识；培养学生岗位职业技能，提高学生的实际工作能力和竞争意识。

### 二、知识目标：

通过参与企业业务流程及经营管理过程，了解企业的经营管理状况，知道企业的组织结构、规章制度、工作流程，熟悉具体部门和岗位的业务流程、工作规范、处理方法，熟练掌握相应岗位的操作知识技能。

### 三、能力目标：

通过顶岗实习全面验证课堂所学理论知识,提高学生运用所学理论知识发现问题、分析问题、解决问题的实际操作能力,完善学生的知识结构和能力结构,使学生进一步了解企业,认识社会,完善自我,提高适应社会的能力。

#### 四、素质目标:

培养学生良好的自我表现、与人沟通能力;培养学生的团队协作精神;培养学生分析问题、解决问题的综合能力;培养学生勇于创新、敬业乐业的工作作风;培养学生诚实、守信的性格;培养学生掌握自主、开放的学习能力。

### 第四部分 课程内容和要求

#### 课程内容:

#### 项目一 顶岗实习准备

项目名称: 顶岗实习准备		参考学时: 2
学习目标: 了解顶岗实习, 做好实习准备		
学习任务	课程内容和要求	参考学时
任务 1 顶岗实习准备	了解顶岗实习, 做好实习准备	2

#### 项目二 顶岗实习

项目名称: 顶岗实习		参考学时: 438
学习目标: 通过顶岗实习全面验证课堂所学理论知识,提高学生运用所学理论知识发现问题、分析问题、解决问题的实际操作能力,完善学生的知识结构和能力结构,使学生进一步了解企业,认识社会,完善自我,提高适应社会的能力。		
学习任务	课程内容和要求	参考学时



任务1 顶岗实习	要求学生在最后一学期到互联网品牌专业群相关领域的相关企业进行全面系统的实习，以便实际了解行业、企业的基本情况以及熟悉具体岗位的业务工作，为就业和尽快适应企业工作的需要打下坚实的基础，实现顶岗实习与就业直通。	438
----------	---	-----

## 第五部分 实施建议

### 一、教学建议

（一）在实习教学过程中，在每个学生都要安排专人负责管理并与企业沟通等；

（二）在实习教学过程中，在每个实习阶段结束后要组织研讨活动，及时总结和提高理性认识；

（三）在实习教学过程中，培养学生如何提高生产效率的能力，从而降低产品成本提高产品的竞争力的意识；培养质量意识、安全意识、管理意识、合作意识、竞争意识等

（四）教学过程中要注意培养学生自学的能力和社会能力（主要指团队合作能力和沟通能力）。

### 二、考核评价建议

（一）学习效果考核评价建议

在实习系统 app 进行打分，系统根据教务设定既定比例自动计算成绩。

（二）教学效果考核评价建议

按照学院相关规定进行。

### 三、学习资源的选用和开发建议

（一）教材

结合工作岗位选用参考教材。教材内容应体现灵活性、实用性和可操作性，

教材表达应通俗易懂、精炼。

（二）网络资源

与就业相关网站等

（三）其他资源

微课等。

#### **四、教师任职条件**

（一）专任教师

讲师及以上的传任教师。

（三）校外兼职教师

具有 5 年及以上企业工作经验，本科及以上学历的校外兼职教师。

# 市场营销专业

## 1. 《网络营销》课程标准

课程基本信息表

课程编号	030342	制订人	胡素英
课程类型	市场营销专业核心课	审定人	张德洲
先修课程	市场营销	参考课时	48
后续课程	跟岗实习	周课时	4
适用对象	互联网商贸品牌专业群学生	学分	3

学时分配表

模块	项目	项目名称	参考学时
必学	1	认识网络营销	4
	2	传统网络营销	12
	3	移动网络营销	26
模块	4	网络营销整合	6
	小计		48
选学			
模块	小计		
总 学 时			48

## 第一部分 课程定位

《网络营销》是我院互联网商贸专业群市场营销专业的核心课程。随着互联网的日益普及和电子商务的深入发展,网络营销越来越成为各种类型企业重要的营销手段,与其他的营销手段一起共同构成企业的整体营销方案。对于电子商务而言,网络营销是决定电子商务业务成败的重要影响因素。因此通过本门课的学习,学生应该掌握网络营销与市场营销的基本理论,理解网络营销与传统营销手段的异同,掌握网络营销的基本方法与技巧,能够简单的设计并执行网络营销方案。

课程以现代互联网和计算机技术发展对企业市场营销活动的影响为主线,以各个网络工具和方法在企业营销活动中的应用作为基本内容,系统地介绍了网络营销的概念和发展历程,并重点介绍了网络营销的工具,如搜索引擎营销和搜索引擎优化,许可 Email 营销的规划与开展,Web2.0 营销体验与开展,网络广告的设计和发布,以及最新的移动网络营销工具如微信营销、微博营销、抖音短视频营销等内容。课程内容新颖务实,操作性强,并结合企业网络营销典型案例进行分析,使学生通过本课程的学习,能够掌握企业网络营销的基本知识和操作技能,达到具备从事网络营销工作的基本要求,基本具备现代营销人员的素质。

## 第二部分 设计理念

立足中国网络营销发展现状与实践应用,在整合国内外优质教学资源的基础上,强调网络营销实践操作,打破了传统的教材编写模式,探索新的教学方法——任务驱动式教学模式。在教学内容设计上,每个项目按实践技能要求分解为几个任务,在强烈的问题、动机驱动下,激发学生的学习兴趣,让学生在真实任务中探索着学习,在教学过程中体现互动、交流、协作的本质特征。每个项目紧紧把握四个环节,即创设情境,导入任务;任务分析,相关知识介绍;任务实施,实

操演练；课内外实践，巩固知识与技能。

### 第三部分 培养目标

#### 一、总体目标：

通过本门课程的学习，学生可以树立营销观念；掌握市场营销的基本思维方式和营销方案的策划与实施过程；理解营销在企业经营管理中的地位与作用；掌握网络营销在设计与实施过程中的特殊规律；熟练应用常规的网络营销手段解决某些经营中的某些问题。鼓励学生积极参加网络营销相关技能大赛，如奥派公司组织的新媒体营销技能大赛等，以赛促学。

#### 二、知识目标：

将之前学到的营销策划知识拓展到网络营销领域，熟练应用传统网络营销工具和移动网络营销工具；根据网络营销特点，应用网络营销思维进行网络营销设计。

#### 三、能力目标：

利用网络搜集信息能力，自我学习能力，客观评价他人工作成果的能力，项目策划、项目执行、项目监督能力，利用网络营销技能进行创新创业的能力。

#### 四、素质目标：

团队分工、合作能力；组织策划能力；语言表达能力；与人沟通和交流能力；爱岗敬业、努力完成本职工作能力等。

## 第四部分 课程内容和要求

课程内容:

### 项目一 认识网络营销

项目名称: 认识网络营销		参考学时: 4
<p>学习目标: 认识网络营销的概念和发展环境, 学习网络营销发展的三个条件: 技术、互联网企业和用户, 掌握网络营销的六大特征: 平台化、互动性、社群性、参与性、体验性和社交性。</p>		
学习任务	课程内容和要求	参考学时
任务 1 网络营销的概念和发展环境	1. 网络营销的概念和基础 2. 我国网络营销的发展历程	2
任务 2 网络营销发展的条件	1 技术更新——技术是互联网发展的源动力 2 互联网企业——网络营销最直接的推动者 3 用户增加——网民数量的增加扩充了消费市场	2
任务 3 网络营销的六大特征	平台化、互动性、社群性、参与性、体验性和社交性。	4

### 项目二 传统网络营销

项目名称: 传统网络营销		参考学时: 12
<p>学习目标:</p> <p>网络营销的开展必须依赖于一定的营销工具, 网络营销工具是伴随着网络营销发展起来的, 在本项目中, 将学习传统网络营销的六大工具: 搜索引擎、即时通信工具、E-mail、企业网站、电商平台、网络广告。</p>		
学习任务	课程内容和要求	参考学时

任务 1 搜索引擎	搜索引擎营销的概念和特点 利用搜索引擎工具进行营销的核心、方法等	2
任务 2 即时通信工具	IM 的优势 常见的 IM 工具 常用的 IM 营销方法	2
任务 3 E-mail	E-mail 营销的概念和优势 做好 E-mail 营销的技巧 影响 E-mail 营销的外部因素	2
任务 4 企业网站	企业网站在营销方面的作用 强化对企业网站的管理 企业网站的完善和优化 企业网站营销的优势和局限性	2
任务 5 电商平台	电子商务的兴起与发展 电子商务平台的类型	2
任务 6 网络广告	网络广告的概念和类型 网络广告策划流程 网络广告计费方式	2

### 项目三 移动网络营销

项目名称： 移动网络营销	参考学时： 26	
<p>学习目标：</p> <p>网络营销的开展必须依赖于一定的营销工具，网络营销工具是伴随着网络营销发展起来的，在本项目中，将学习移动网络营销的六种工具。</p>		
学习任务	课程内容和要求	参考学时
任务 1 移动网络	微博营销的概念和优势	4

营销-微博	企业打造官方微博的 4 个关键 做好粉丝互动，提升转发量	
任务 2 移动网络 营销-微信	微信个人号营销方法与技巧 如何申请和建立微信公众号 微信公众号的 3 个类型 微信公众平台运营的 4 个关键 微信公众号营销核心是做好内容	4
任务 3 移动网络 营销-二维码营 销	二维码的原理和运用 二维码的特点和优势 二维码营销的 4 种方式 二维码营销实施的限制因素	4
任务 4 移动网络 营销-APP 营销	App 的概念和运用 App 的 4 大特点和优势 App 营销的 3 种盈利模式	2
任务 5 移动网络 营销-视频营销	视频营销策划方案 分镜头脚本的撰写 视频的处理与发布 常用的视频营销平台	4
任务 6 移动网络 营销-直播营销	常用的直播平台 直播营销的常用模式 直播营销的优势 直播营销的注意事项	4
任务 7 移动网络 营销-H5	H5 的概念、常用工具和使用方法	4



## 项目四 网络营销整合

项目名称：网络营销整合		参考学时：6
学习目标：将所学的网络营销工具整合于一体，综合运用多种方法进行营销实施。		
学习任务	课程内容和要求	参考学时
任务1 精准营销	精准营销概述 精准营销的模式及实施过程	2
任务2 社群营销	如何搭建社群 社群运营 社群与社群营销 建立优秀的社群运营团队	2
任务3 事件营销	事件营销的策划要点 事件营销的步骤	2

## 第五部分 实施建议

### 一、教学建议

教师应依据中小企业网络营销岗位技能要求而采取项目教学，以工作任务为出发点来激发学生的学习兴趣，学习过程中要注重创设教育情境，采取理论实践一体化，要充分利用多媒体先进技术。在教学过程中，对于涉及的理论知识的讲解要把握好深度，注意不要将该课程变成理论教学。相关理论知识要安排学生预习，讲授时只做简要介绍。理论讲解学时原则上不超过20%。拓展一般安排学生自学。教师应以学生为主体设计教学结构，营造民主、和谐的教学氛围，使学生在相对宽松的环境中完成教学任务，激发学生参与教学活动，提高学生学习积极性，增强学生学习信心与成就感。教师应指导学生完成项目的过程中，将有关的知识、职业道德、情感态度等，与技能培养有机融合。加强学生的动手操作能力

的培养，注重培养学生独立分析和解决问题的能力。在课堂教学中要尽可能安排学生讨论，相互学习。

在教学过程中可以

## 二、考核评价建议

### （一）学习效果考核评价建议

学生学业考核评价建议

改革传统的学生评价手段和方法，采用阶段评价，过程性评价与终结评价相结合，项目评价，理论与实践一体化评价模式。

以定量方式呈现评价结果，平时考核成绩（考勤、学习态度、课堂表现）占20%+过程性考核（任务完成情况、个人评价、小组评价、教师评价）占30%+期末综合测试成绩（50%）；期末综合测试在期末考试期间进行闭卷考试，以机考的形式进行。

应注重学生动手能力和实践中分析问题、解决问题能力的考核，对在学习和应用上有创新的学生应予特别鼓励，全面综合评价学生能力。

### （二）教学效果考核评价建议

按照学院相关规定进行。

## 三、学习资源的选用和开发建议

### （一）教材

1. 《新网络营销》，宋晓晴等编著，人民邮电出版社，2017年。
2. 《网络营销》，郦瞻编著，清华大学出版社，2013年。
3. 《网络营销推广》，江礼坤编著，中国水利水电出版社，2012年。
4. 《网络营销与策划》，陈德人编著，人民邮电出版社，2019年。

### （二）网络资源

博星卓越网络营销教学系统、智慧职教

### （三）其他资源

微课等

## 四、教师任职条件

### （一）专任教师

专任教师一般应为财经商贸大类专业教师，或者具有相关课程教学经验，具有大学本科及以上学历，能胜任此课程的授课任务，了解人才的培养目标，把握教学特点，在教学过程中注重学生技能的培养。

### （二）校外兼职教师

校外兼职教师应为本行业或专业从事相应工作 5 年以上，具有大学本科及以上学历，热爱职教事业，有丰富的企业一线经理，能了解本课程的授课要求，顺利完成课程授课任务。

## 2. 《市场调查与预测》课程标准

### 课程基本信息表

课程编号	020247	制订人	胡素英
课程类型	技能培养模块 市场营销专业核心课	审定人	张德洲
先修课程	市场营销	参考课时	48
后续课程	跟岗实习	周课时	4
适用对象	互联网商贸品牌专业群	学分	3

### 学时分配表

模块	项目	项目名称	参考学时
必学 模块	1	调查资料的搜集	32
	2	调查资料的整理与分析	4
	3	调查误差及控制分析	4
	4	市场预测程序汇总	8
	小计		48
选学 模块	1		0
小计		0	
总学时			48

## 第一部分 课程定位

《市场调查与预测》课程是我院高职互联网商贸品牌专业群市场营销专业的一门专业核心课程，授课过程中理论与实践教学并重。后继课程有《跟岗实习》、《顶岗实习》等。主要学习数据的收集及运用，制定分析方案和筛选预测方法，通过逻辑性地设计及分析，提高学生的营销宏观预测能力，为岗位实践奠定良好的理论基础及实践工作模型。

## 第二部分 课程设计理念

按照“以能力为本位，以职业实践为主线，以项目课程为主体的模块化专业课程体系”的总体设计要求，紧紧围绕工作任务，让学生在职业实践活动的基础上掌握知识，提高学生的营销能力。学习项目选取的基本依据是本课程涉及的工作任务范围，由工作任务产生具体的学习项目。依据工作任务完成的需要，确定课程的知识与技能等内容。

## 第三部分 课程目标

### 一、总体目标：

通过本课程的学习，使学生能够熟练掌握市场调查与预测的相关理论知识和基本技能，掌握市场调查与预测的步骤和流程，培养学生分析和解决企业经营管理过程中的市场调查与预测问题的能力，为学生从事市场调查与预测工作，成为高素质技术技能型专门人才打下坚实的基础。

### 二、知识目标：

1. 了解市场调研的基本内容、性质和作用；了解市场调研的基本方法与技能；
2. 熟悉市场调查在实际操作中应该遵循的原则与程序；
3. 掌握数据分析和预测技术的运用；主要的调研技术和方法。

### 三、能力目标:

1. 能完成调研任务方案设计与规划, 形成积极有序的版型设计思维能力。
2. 能具备收集资料, 资料整理、分析和预测的基本能力。
3. 能进行市场调研方案的设计和處理的能力。
4. 能够撰写市场调研报告及问卷设计的能力。

### 四、素质目标:

1. 具有团队合作精神, 善于听取他人意见, 具有计划组织协调能力。
2. 具备主动学习的能力, 有较强的职业适应能力。
3. 具有专业知识的创新意识和实际应用能力, 具有较强实践能力。
4. 能够主动学习新技术、新知识、新标准、新规范, 具有不断更新, 灵活适应发展变化的能力。

## 第四部分 课程内容和要求

### 课程内容:

#### 项目一 调查资料的搜集

项目名称: 调查资料的搜集		参考学时: 32
学习目标: 1. 掌握市场调查的内容和方法; 2. 熟悉市场调查的种类和步骤; 3. 了解市场调查的重要性。		
学习任务	课程内容和要求	参考学时
任务1 市场调研职能	了解市场调查的产生与发展; 熟悉市场调查内容; 掌握市场调研的步骤。	4
任务2 市场调查策	了解国内外各种市场调查组织的类型; 熟悉市场策划的	6

划	过程与内容；掌握市场调查报告的撰写方法。	
任务3 问卷调查	掌握问卷开发程序；熟悉问卷制定内容；了解问卷和量表之间的关系。	6
任务4 文案调查	掌握文案调查的程序；熟悉二手资料收集的要领；了解文案调查重要性。	4
任务5 定量调查	了解定量调查的基本特点；熟悉定量调查技术；掌握各种询问技巧。	6
任务6 抽样调查	了解识记抽样调查的基本术语；熟悉选择抽样的方式；掌握抽样的调查的具体应用。	6

## 项目二 调查资料的整理与分析

项目名称：调查资料的整理与分析		参考学时：4
<p>学习目标：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 掌握调查资料整理的程序及资料分析；</li> <li>2. 熟悉资料进行审核、分类、图表化显示；</li> <li>3. 了解资料的重要性。</li> </ol>		
学习任务	课程内容和要求	参考学时
任务1 调查资料的整理	了解调查资料的分类方法；熟悉资料整理的程序；掌握资料的实际应用。	2
任务2 调查资料的分析	了解调查资料的重要性，熟悉资料分析的方法；掌握资格分析的正确模式。	2

## 项目三 调查误差及控制分析

项目名称：调查误差及控制分析		参考学时：4
----------------	--	--------

<p>学习目标：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 掌握调查结果数据的准确性；调研结果评估所涉及的数据质量属性；</li> <li>2. 熟悉调查误差的构成及分析；</li> <li>3. 了解调查误差控制的思想及措施体系。</li> </ol>		
学习任务	课程内容和要求	参考学时
任务 1 调查误差分析	了解调查资料内容；熟悉调查方法；掌握调查误差的计算方式。	2
任务 2 调查控制分析	了解调查结果，熟悉调查数据分析，掌握误差控制措施。	2

#### 项目四 市场预测程序汇总

项目名称：市场预测程序汇总		参考学时：8
<p>学习目标：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 掌握预测的原则与程序；</li> <li>2. 熟悉预测的影响因素和预测的要求；</li> <li>3. 了解判断分析预测和时间序列分析。</li> </ol>		
学习任务	课程内容和要求	参考学时
任务 1 判断分析预测	熟悉判断分析预测方法的特点及概念；掌握判断分析预测的预测步骤。	2
任务 2 时间序列分析	熟悉时间序列分析的概述；掌握时间序列分析的各种方法。	2
任务 3 预测市场发展趋势	了解预测原理；熟悉预测内容，掌握预测方法和步骤。	2
任务 4 撰写市	了解报告特点；熟悉报告结构，掌握报告撰写步骤。	2



## 第五部分 实施建议

### 一、教学建议

#### （一）教学条件要求

为了保证本课程培养学生的知识的综合运用能力、独立分析问题和解决问题能力，应保证一定的多媒体教室等校内教学设备和校外的实习实训、条件。在完成校内教学后，由相关教师带领，分批到校外实训基地进行体验、教学。

#### （二）教学方法和手段建议

本课程是一门实践性很强的课程，学生学习过程中必须理论结合实际，把所学的理论应用于企业实际。

1. 充分利用现代教育技术和手段，使用多媒体教学手段，丰富教学内容，利用案例、视频、图片等实行向学生展示所授内容，帮助学生理解。

2. 课程实施要突出实践性，把课堂教学与学生自主学习结合起来。教师要为学生提供自主学习的机会以及充分表现和自我发展的空间，鼓励学生通过实践、讨论、合作、探究等方式，让学生能够探究他们自己感兴趣的问题并自主解决。

3. 灵活运用案例教学法、讨论法、实践指导法等教学方法，倡导“任务驱动型”或“目标驱动型”的教学途径，培养学生营销综合应用能力。

#### （三）教师能力和授课要求

1. 教师应加强实践锻炼，注重团队学习，不断提高教学队伍的实践技能。

2. 考虑采用学术会议、进修、观摩和学习等方面提供更多的机会，保证他们有一定的进修学习时间和到企业实习、学习的机会。

### 二、考核评价建议

#### （一）学习效果考核评价建议

为了更好的提高学生学习的积极性,对于项目教学有个比较合理的评判标准,本环节成绩评定采用百分制原则,其中过程性考核 50%,终结性考试占 50%。具体设计如下:

考核方式		考核内容	分值	合计
过程性 考核	平时 考核	课堂出勤	10	20
		课堂表现	10	
	项目 考核	项目一	14	30
		项目二	4	
		项目三	4	
项目四		8		
终结性 考试	期末 考试	知识与应用能力	50	50

过程性考核分为日常考核和项目化考核两个部分,分别占 20%、30%。

### 1. 过程性考核

主要考核出勤纪律、课堂表现。出勤纪律占 10%:旷课 5 分/节,迟到或早退扣 2 分/次;病假、事假不扣分;公假除外。

课堂表现占 10%,主要是参与学习、讨论和回答问题的情况,每个学期每个学生最少回答问题 2 次,一次按满分 5 分计入,回答实际情况酌量计分。

项目任务学习及完成质量占 30%:主要是学习任务书的完成质量,每个项目满分按 5 分计入,具体成绩按实际情况酌量计分。

### 2. 终结性考试

终结性考试占 50%,一般采用闭卷考试,主要是基础知识部分和技能训练部分,占 50 分。

### 3. 考核说明

过程性考核实施过程中可以以 ABCD 四个等级进行过程性考核的评价，A 代表优秀，B 代表良好，C 代表合格，D 代表不合格。

## （二）教学效果考核评价建议

1. 课程教学质量的考核：包括教师课堂教学的实际效果、课前准备、授课过程、课后作业批改等方面，其中课堂教育教学质量的考核是重点。

2. 课程考试环节：主要试题质量、评卷质量和成绩分布等。

3. 教学过程中通过教师听课、学生评教、行业评价、企业评价、教师互评、教务评价、督导听课等方式，及时反馈教学效果，校企、教师、师生一起研讨分析，不断优化教学方案，改进教学方法和教学模式，提升教学效果。

## 三、学习资源的选用和开发建议

### （一）教材

在选用教材的过程中应该选用规划教材、获奖的高职规划教材。教师要善于结合实际教学需要，灵活地和有创造性地使用教材，对教材的内容、编排顺序、教学方法等方面进行适当的取舍或调整。具体可参考选用以下教材：

《市场调查与预测》主编：周文 常涛 王翔之，中国商业出版社，2017 年。

《市场调查与预测》主编：裘宝仁，航空工业出版社，2012 年 2 月。

### （二）网络资源

国家职业教育教学资源库、精品课程《市场调查与预测》等。

### （三）其他资源

中国职业教育视频课程网（爱技能网）微课：<http://www.iskill.org.cn/>

## 四、教师任职条件

### （一）专任教师

专任教师一般应为财经商贸类专业教师，或者具有相关课程教学经验，具有大学本科及以上学历，能胜任此课程的授课任务，了解人才的培养目标，把握教学特点，在教学过程中注重学生技能的培养。

## （二）校外兼职教师

校外兼职教师应为本行业或专业从事相应工作 5 年以上，具有大学本科及以上学历，热爱职教事业，有丰富的企业一线经理，能了解本课程的授课要求，顺利完成课程授课任务。

### 3. 《市场营销策划》课程标准

#### 课程基本信息表

课程编号	020319	制订人	刘伟伟
课程类型	技能培养模块 市场营销专业核心课	审定人	张德洲
先修课程	市场营销实务	参考课时	48
后续课程	网点策划经营、网络营销	周课时	4
适用对象	互联网商贸品牌专业群学生	学分	3

#### 学时分配表

模块	项目	项目名称	参考学时
必学 模块	1	营销活动策划一般原理	6
	2	市场定位策划	8
	3	广告策划	6
	4	企业形象策划	6
	5	产品及价格策划	8
	6	产品推广及促销策划	8
小计			42
选学 模块	1	分销渠道策划	6
	小计		6
总 学 时			48

#### 第一部分 课程定位

本课程是市场营销专业课程体系中专业核心课程。该课程是学生学习营销类课程的基础，是营销类课程的先导课，与该课程同步开设的课程有市场营销基础

和客户关系管理,这也是从事营销类岗位工作所必须要掌握的行业通用的知识与技能。也是市场营销师四级(高级营销员)证书的考证课程。其功能在于让学生能分析、策划、执行企业市场营销活动过程中的常规性市场策划,使学生具备从事市场营销具体业务工作的核心职业能力,切实提升本专业学生对专业知识的综合应用能力和实际动手能力。

## 第二部分 设计理念

课程的设计以职业岗位所要求的营销能力为出发点,以职业技能培养为核心,以企业实际工作项目为载体,通过校企合作、工学结合形式,确定课程目标、选取课程内容、设计教学过程、组织教学资源、合作实施项目教学、共同参与考核评价,最终使学生形成职业岗位所需要职业能力和职业素养。

## 第三部分 培养目标

### 一、总体目标:

根据课程面对的工作任务和职业能力要求,本课程的教学目标为:

通过实践、实训为主导的教学与操作,使高等职业学校学生了解市场营销活动策划的流程及其各种策划方案侧重点和内容,培养学生初步具有创新思维和分析问题、解决问题的能力,并能制定具体的市场调研策划、营销战略规划、产品上市及品牌策划、营销策略组合策划和各种促销活动策划等方面的策划技能,切实提高学生的实际动手能力和处理实际问题的综合素质能力,结合学院技能竞赛月活动,鼓励学生积极参加营销策划赛项,以赛促学。

### 二、知识目标:

#### 1、要求学生掌握“市场定位”技能

学习“目标市场定位”理论,运用于目标市场定位的具体实践活动,能够撰

写有关的市场开发项目分析报告。

### 2、要求学生掌握“广告策划”技能

掌握广告创意与策划的基本方法，让学生学会从广告传播方式、传播区域、表现形式、直接目的、基本目标、诉求方式、性质内容、艺术形式、播放频率等多种角度对广告媒体进行正确的选择与有效的策划。

### 3、要求学生掌握“企业形象策划”技能

通过学习，了解企业形象策划程序及基本原则，掌握企业形象策划的开发与设计技巧并能在实践中应用。

### 4、要求学生掌握“产品及价格策划”技能

通过学习产品及价格策划有助于更好的进行产品的创意和策划工作，发挥创意，为目标用户创造优秀的产品，把创意付诸实践，撰写详细的产品及价格策划文档、技术需求方案、设计需求方案等。

### 5、要求学生掌握“产品推广及促销策划”技能

通过本项目的学习，掌握产品推广及促销的方法，能够合理运用营业推广等方式进行促销活动，实现企业的营销目标。

## 三、能力目标：

1、自我管理能力和计划能力。学生能够对自己的学习有目标、有计划、能自觉执行，能自律并能自觉学习；

2、自主学习能力。学生能够自我调节学习心态、培养学习兴趣、掌握有效的学习方法；

3、信息技术应用能力。学生能够运用现代信息技术，有效地、创造性地为自己的学习服务，提高学习效果；

4、刻苦耐挫能力。学生能够在学习中发扬不怕困难、敢于拼搏、百折不挠精神；

5、应急应变能力。学生能够在教学中对突发事件、未能预期事件能靠自身的力量来独立加以解决。

#### 四、素质目标：

通过课程学习，促进学生的品性素质和精神素质的提高。

- 1、具备自主学习能力、自我管理能力。
- 2、具备沟通能力、组织协调能力、团队协作精神和工作能力。
- 3、具有市场开拓意识、竞争意识和创新思维能力。
- 4、具有严谨、敬业的职业态度。

### 第四部分 课程内容和要求

#### 课程内容：

#### 项目一 营销活动策划一般原理

项目名称：营销活动策划一般原理		参考学时：6
学习目标： 通过案例进行讨论，了解营销活动策划的原理		
学习任务	课程内容和要求	参考学时
任务 1	营销策划及相关概念的认知	2
任务 2	掌握营销策划的写作	4

#### 项目二 市场定位策划

项目名称：市场定位策划		参考学时：8
学习目标： 1、认识市场细分；2、选择目标市场；3、撰写进行市场定位策划		
学习任务	课程内容和要求	参考学时
任务 1	安排学生分组查资料,完成后在班上介绍几个主要城市(地	4



	区) 的市场定位特点	
任务 2	选择目前国内某大型企业, 组织学生分析其市场定位	4

### 项目三 广告策划

项目名称: 广告策划		参考学时: 6
学习目标: 1、认识广告策划; 2、广告创意策划; 3、撰写广告媒体策划		
学习任务	课程内容和要求	参考学时
任务 1	学生分组, 每组选择一种产品, 撰写广告媒体策划案	6

### 项目四 企业形象策划

项目名称: 企业形象策划		参考学时: 6
学习目标: 1、企业形象调查及企业形象定位; 2、撰写企业形象策划方案		
学习任务	课程内容和要求	参考学时
任务 1	结合有关案例, 对某些企业形象进行分析, 并为其提出好的建议, 撰写策划案	6

### 项目五 产品及价格策划

项目名称: 产品及价格策划		参考学时: 8
学习目标: 认识新产品; 2、产品价格策划; 3、新产品上市策划		
学习任务	课程内容和要求	参考学时
任务 1	结合所给或搜集的信息 (包括市场和企业两方面), 对某些产品的目标市场进行分析、选择	4
任务 2	针对调研结果, 作出新产品上市策划	4

## 项目六 产品推广及促销策划

项目名称：产品推广及促销策划		参考学时：8
学习目标： 1、认识营业推广；2、设计广告促销策略；3、营业推广活动策划		
学习任务	课程内容和要求	参考学时
任务1	根据前期的工作（调研分析结果），撰写一份营业推广活动策划；	4
任务2	各组利用多媒体设备上台介绍本小组的报告	4

## 项目七 分销渠道策划

项目名称：分销渠道策划		参考学时：6
学习目标： 1、了解分销渠道的作用和类型；2、撰写渠道策划案		
学习任务	课程内容和要求	参考学时
任务1	了解分销渠道的作用和类型	6

## 第五部分 实施建议

### 一、教学建议

1、本课程标准是依据市场营销专业教学设计的规定制定的，适用于高职高专层次。

2、本课程采用边学边练、反复训练、逻辑线索与形式线索结合的教学方法，通过实践项目训练来达到应用理论、加强技能的目的。

3、由于市场营销环境变化很快，国家政策时有调整，因此本门课程的教学内容应该根据行业动态以及最新行业资讯及时更新。

4、在教学中要突出重点，精讲多练，要启发和鼓励学生学习、自己探索，培养学生独立学习和创新的能力。

## 二、考核评价建议

### （一）学习效果考核评价建议

改革传统的学生评价手段和方法，采用常规评价、过程性考核和终结性考核相结合的方式，注重学生在小组讨论时是否积极参与，交流中是否做到积极聆听，完成任务时是否愿意达成小组协议；注重学生单元实训与项目实训完成的完美度；注重学生课堂表现、学习态度、创新意识等方面的评价，具体安排如下：

过程性考核与和终结性考核相结合的方式

评价内容		权重	小计
常规评价	出勤	5	10
	学习过程综合表现：学习态度+课堂答题+纪律	5	
过程性评价	学习任务书	20	50
	单元实训	10	
	项目实训	20	
终结性评价	期末复习总结报告	40	40

### （二）教学效果考核评价建议

按照学院相关规定进行。

## 三、学习资源的选用和开发建议

1、教材编写要体现项目课程的特色与设计思想，教材内容应体现先进性、实用性，典型案例的选取要科学，具有可操作性。教材呈现方式要图文并茂，文字表述要规范、正确、科学。

### 2、参考资料：

《营销策划》，孟韬、毕克贵，机械工业出版社，2013年

《营销策划理念创新与案例实战》，易开刚，浙江工商大学出版社，2015

## 四、教师任职条件

### （一）专任教师

专任教师一般应为财经商贸大类专业教师，或者具有相关课程教学经验，具有大学本科及以上学历，能胜任此课程的授课任务，了解人才的培养目标，把握教学特点，在教学过程中注重学生技能的培养。

### （二）校外兼职教师

校外兼职教师应为本行业或专业从事相应工作 5 年以上，具有大学本科及以上学历，热爱职教事业，有丰富的企业一线经理，能了解本课程的授课要求，顺利完成课程授课任务。

#### 4. 《推销实务》课程标准

### 课程基本信息表

课程编号	020322	制订人	韩云凤
课程类型	市场营销专业核心课	审定人	张德洲
先修课程	市场调查与预测	参考课时	56
后续课程	职业体验实习等	周课时	4
适用对象	互联网商贸品牌专业群学生	学分	3

### 学时分配表

模块	项目	项目名称	参考学时
必学 模块	1	走近推销	6
	2	推销角色认知	8
	3	寻找顾客	8
	4	接近顾客	8
	5	推销洽谈	8
	6	顾客异议处理	6
	7	促成交易	8
	小计		
选学 模块	1	电话推销	4
	小计		
总学时			56

## 第一部分 课程定位

《推销实务》课程是我院互联网商贸品牌专业群的一门市场营销专业核心课。主要学习现代推销的基本理论知识，并涵盖市场推广、推销等岗位应具备的职业技能，具有很好的实际应用价值，同时为培养高素质技术技能型市场营销人才做好铺垫。

## 第二部分 设计理念

本课程根据市场营销经理助理职业资格标准，以及山东省职业院校技能大赛汽车营销赛项、山东省大学生科技节创新创业沙盘模拟经营大赛等比赛内容，以推销从业人员所需的岗位技能和职业素质为出发点，突出职业能力的全面培养，强调理实一体的理论学习与实践应用的衔接和融合。

1. 按市场营销人员岗位所需能力设计课程能力培养目标。按照推销人员的技能要求和素质要求，设计课程能力培养目标，要求推销人员具备推销能力、客户服务能力、谈判能力、签约能力和团队管理能力。

2. 按岗位能力培养目标设计课程实训模块和项目。按照推销工作的过程，任务驱动、项目导向设计教学培养目标，确定了8个教学模块，每一个模块主题都要求学生以企业的真实环境为实践背景，完成寻找顾客、推销接近、推销洽谈、异议处理、电话推销等实操训练。

## 第三部分 培养目标

### 一、总体目标

通过企业销售代表、销售业务主管等营销岗位销售任务引领的项目活动，培养学生熟练进行推销业务的能力。学完本课程后，学生能够达到企业营销工作中的推销员岗位标准，符合直接上岗的要求。在训练学生处理推销事务能力的同时，

使学生熟悉有关销售礼仪、商务谈判、销售心理等相关知识，培养学生的自主学习能力、自我管理能力、沟通能力、组织协调能力、市场开拓意识、竞争意识和团队协作精神等。

## 二、知识目标

1. 理解推销的概念，了解推销的方式、要素，掌握推销模式和推销心理的具体内容；

2. 理解推销人员的职责、合格的推销人员应具备的素质与基本能力，掌握推销礼仪的具体要求；

3. 掌握寻找顾客的步骤及各种寻找顾客的方法，理解顾客资格鉴定的概念及要素，了解顾客档案的形式与内容；

4. 理解各种约见方式及其特点，掌握各种接近顾客的方法及注意的问题；

5. 理解介绍与展示产品的原则、方法及需要注意的问题，理解报价的方式与特点，掌握不同的让价模式；

6. 了解顾客异议的类型及产生的原因，理解处理顾客异议的原则和方法；

7. 掌握各种成交的方法及注意的问题，了解成交后续工作的内容。

## 三、能力目标

1. 能够完成推销自己的工作，在形象和谈吐等方面给顾客留下良好的第一印象；

2. 掌握寻找顾客的基本技能，针对特定销售情形设计如何寻找顾客，并对潜在顾客进行分析、鉴定；

3. 掌握接近顾客的基本技能，能制定接近顾客的计划方案，针对特定的顾客与销售情形确定适合的约见方式与接近方法；

4. 掌握推销洽谈的基本技能，能够简短、有效地介绍与展示产品，并完成报价工作；

5. 掌握处理异议的基本技能，能根据顾客提出的异议迅速判断其类型及根源，针对不同的异议给出解决方案；

6. 掌握成交的基本技能，能灵活运用各种方法顺利完成成交工作，熟悉成交后续工作流程；

7. 掌握店堂推销和上门推销两种不同方式的推销技能。

#### 四、素质目标

1. 具有一定学习能力，能够不断接受推销实务的新知识、新方法。

2. 具有强烈责任心和团队合作意识，在学习及模拟训练中，认真学习，加强沟通，善于合作，并做到方法适当、管理到位。

3. 具有创新创业意识，能够理论联系实际，学以致用。

4. 具有节约和法律意识，培养作为推销人员需要具备的企业职业道德意识、团队合作意识、诚信意识和吃苦耐劳精神等。

### 第四部分 课程内容和要求

#### 课程内容：

#### 项目一 走近推销

项目名称：走近推销		参考学时：6
学习目标： 1. 了解推销定义、推销学的内涵，掌握推销要素和方式； 2. 理解和领会推销人员的职责、素质及基本能力； 3. 掌握推销礼仪，把握好推销人员道德规范。		
学习任务	课程内容和要求	参考学时
任务1 推销的内涵	了解推销定义、推销学的内涵，掌握推销要素和方式，分析推销活动的主要工作和流程。	2
任务2 推销人员	理解和领会推销人员的职责。明确岗位特点，能够熟悉	4



的职责	岗位要求，合理进行推销行为。	
-----	----------------	--

## 项目二 推销角色认知

项目名称：推销角色认知		参考学时：8
<p>学习目标：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 掌握推销礼仪，把握好推销人员道德规范；</li> <li>2. 具备企业推销人员的基本素质与能力；</li> <li>3. 能够深刻领会并身体力行的践行职业道德；</li> <li>4. 能够利用各种方法和技巧成功向潜在目标顾客的推销产品的能力。</li> </ol>		
学习任务	课程内容和要求	参考学时
任务 1 了解推销心理	了解推销心理的活动过程，分析推销人员的动的主要心态和心理特征。	2
任务 2 熟悉推销模式	了解推销模式的内涵，理解和领会推销的三种模式的主要流程。	2
任务 3 培养推销人员的基本素质与能力	了解推销人员应具有职业基本素质与能力的必要性，掌握对企业推销人员的基本素质与能力要求。	2
任务 4 培训推销礼仪	掌握推销礼仪，把握好推销人员道德规范。	2

## 项目三 寻找顾客

项目名称：寻找顾客		参考学时：8
<p>学习目标：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 理解寻找顾客的概念，掌握各种寻找顾客的方法；</li> <li>2. 理解 MAN 法则选择顾客的要素；</li> </ol>		

3. 了解推销档案的内容。		
4. 结合行业标准和技能大赛，使学生具备寻找顾客的基本职业技能。		
学习任务	课程内容和要求	参考学时
任务 1 寻找顾客的方法	掌握寻找顾客的方法，具备寻找与确定目标顾客的能力。	2
任务 2 顾客资格审查与鉴定	掌握顾客资格审查与鉴定的内涵，能够利用 MAN 法则选择适合的目标顾客。	2
任务 3 顾客档案的建立与维护	熟悉顾客档案的建立与维护的主要工作内容，能够给目标顾客建立推销档案。	2
任务 4 寻找顾客案例分析与练习	根据背景资料中不同的推销情境选择适合的方法，对给出的背景资料中的潜在目标顾客信息进行讨论，按照顾客资格审核的要素分析每个顾客是否具备购买条件，从中选择出适合的目标顾客，并为选出的目标顾客建立档案。	2

#### 项目四 接近顾客

项目名称：接近顾客		参考学时：8
<p>学习目标：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 理解约见顾客的概念，掌握各种约见顾客的内容和方式；</li> <li>2. 掌握接近顾客的概念、方法和技巧；</li> <li>3. 了解接近顾客前的准备工作。</li> </ol>		
学习任务	课程内容和要求	参考学时
任务 1 接近顾客前的准备工作	熟悉接近顾客前的准备工作，具备搜索与分析目标顾客的基本情况能力；	2
任务 2 约见顾客	熟悉约见顾客的内容和方式，能够成功约见潜在的目标	2

的内容和方式	顾客；	
任务3 接近顾客的方法和技巧	能够利用各种方法和技巧成功接近潜在目标顾客的能力。	2
任务4 接近顾客案例分析与练习	根据背景资料中不同的推销情境选择适合的方法，对给出的背景资料中的潜在目标顾客信息进行讨论，准备接近目标顾客前要分析的材料，从而约见目标顾客，并成功接近目标顾客。	2

### 项目五 推销洽谈

项目名称：推销洽谈		参考学时：8
<p>学习目标：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 理解推销洽谈的概念、程序和原则；</li> <li>2. 理解产品介绍的原则与程序；</li> <li>3. 了解产品介绍与展示的方法。</li> </ol>		
学习任务	课程内容和要求	参考学时
任务1 推销洽谈前的准备工作	理解推销洽谈的概念，熟悉推销洽谈的程序和原则。	2
任务2 推销洽谈的流程和策略	掌握推销洽谈的流程和基本策略，能够运用合适的策略进行推销洽谈。	2
任务3 推销洽谈的方法和技巧	了解产品介绍与展示的方法，掌握推销洽谈的方法和技巧，能够运用合适的方法和技巧进行推销洽谈。	2
任务4 推销洽谈案例分析与练习	根据背景资料中不同的推销情境选择适合的谈判方法，对给出的背景资料中的潜在案例信息进行讨论，准备同目标顾客浅谈前需要的材料，从而成功与目标顾客进行谈判。	2

## 项目六 顾客异议处理

项目名称：顾客异议处理		参考学时：6
<p>学习目标：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 理解顾客异议的概念，掌握顾客异议的类型及产生原因；</li> <li>2. 掌握处理顾客异议的时机和方法；</li> <li>3. 熟悉处理顾客异议的技巧。</li> </ol>		
学习任务	课程内容和要求	参考学时
任务1 处理顾客异议的时机和方法	掌握处理顾客异议的时机和方法，能够利用合适的时机、方法处理顾客异议。	2
任务2 处理顾客异议的技巧	能够熟练掌握处理顾客异议的方法和技巧，合理处理处理顾客异议。	2
任务3 处理顾客异议案例分析与练习	根据背景资料中不同的顾客异议情境，分析顾客异议的类型，并利用恰当的时机，采取合适的方法进行顾客异议处理。	2

## 项目七 促成交易

项目名称：促成交易		参考学时：8
<p>学习目标：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 掌握成交信号的类型，熟悉各种常见的成交机会情境；</li> <li>2. 熟悉推销成交的各种方法以及使用背景；</li> <li>3. 了解推销成交后应做的各项工作。</li> </ol>		
学习任务	课程内容和要求	参考学时
任务1 识别推销成交信号	掌握成交信号的类型，熟悉各种常见的成交机会情境。	2

任务2 学习推销成交的方法	掌握推销成交的各种方法，熟悉推销成交的使用背景。	2
任务3 做好推销成交的后续工作	熟悉推销成交后应做的各项工作。	2
任务4 促成交易案例分析	根据交易情境，分析交易类型，并利用恰当的时机，采取合适的方法促成交易。	2

## 项目八 电话推销

项目名称：电话推销		参考学时：4
<p>学习目标：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 了解上门推销与电话推销的含义、特点；</li> <li>2. 理解上门推销与电话推销的实施步骤；</li> <li>3. 掌握上门推销与电话推销的注意事项。</li> </ol>		
学习任务	课程内容和要求	参考学时
任务1 掌握电话推销的流程	熟悉电话推销的流程，掌握电话推销的实施步骤。	2
任务2 处理电话客户投诉案例分析	根据客服情境，分析投诉类型，采取合适的方法处理客户投诉行为。	2

## 第五部分 实施建议

### 一、教学建议

#### （一）教学条件要求

为了保证本课程满足高素质技术技能型专门人才的培养要求，培养学生的动手操作能力、知识的综合运用能力、独立分析问题和解决问题能力、基本创新能力和团队合作精神，应保证多媒体教室、ERP 沙盘实训软件等校内教学设备和校

外的实习实训、条件。

在完成校内教学过程中，合理安排《职业体验实习》等实习实训时间，结合营销实践基地轮岗实践，由相关教师带领，分批到校外实训基地进行参观、学习，让学生了解企业实际，培养学生的职业技能和素养，开拓视野，为学习今后的其他课程打下良好的基础。

## （二）教学方法和手段建议

本课程注重教师教学的互动，以教师的启发引导、讲解示范为辅，以学生自主思考和体验训练为主，融教、学、做为一体。主要采用以下教学方法：

1. 团队教学。以小组为单位组织课程教学，组建团队 5-6 人，推荐组长，实行“组长负责制”管理模式，制定建团规则。要求小组自律课堂纪律，完成集体课题项目，开展课外推销活动。

2. 情景教学。把课堂作为技能训练、素质培养的场所；在课堂布置工作环境，营造职业气氛，使学生得到职业体验。模拟企业建立推销队伍、开展模拟推销实训活动。

3. 展示教学。要求学生大胆表现自己，让学生以小组从事的相关推销活动进行体会发言，采用学生自我评估，师生联手考评方法；由学生主持、组织考评活动。

4. 实战教学。创造条件让学生走进市场、走近企业，开展课外推销、等实战活动，真正体验营销，消化所学专业理论，掌握营销技能，训练职业素质。

## （三）教师能力和授课要求

1. 教师应加强实践锻炼，注重团队学习，不断提高教学队伍的实践技能和素质。

2. 为了使从事营销专业教学的教师能够适应教学要求，总体上要求 80% 的教师具有研究生学历，其所在专业为市场营销、企业管理等相关专业。

3. 考虑采用培训会议、进修、观摩和学习等方面提供更多的机会，保证他们有一定的进修学习时间和到企业实习、学习的机会。

## 二、考核评价建议

### （一）学习效果考核评价建议

改革传统的学生评价手段和方法，采用常规评价、过程性考核和终结性考核相结合的方式，注重学生在小组讨论时是否积极参与，交流中是否做到积极聆听，完成任务时是否愿意达成小组协议；注重学生单元实训与项目实训完成的完美度；注重学生课堂表现、学习态度、创新意识等方面的评价，具体安排如下：

过程性考核与和终结性考核相结合的方式

	评价内容	分值	小计
常规评价	出勤	10	20%
	学习过程综合表现：学习态度 +课堂答题+纪律	10	
过程性评价	项目一	4	30%
	项目二	4	
	项目三	4	
	项目四	4	
	项目五	4	
	项目六	4	
	项目七	4	
	项目八	2	
终结性评价	期末考试	50%	50%

#### 1. 常规评价

主要考核出勤纪律、学习过程综合表现。出勤纪律占 10%：迟到或早退-2/

次；旷课-5分/学时，公假除外。

课堂表现占10%，主要是参与学习、讨论和回答问题的情况。

## 2. 过程性评价

项目任务学习及完成质量占30%：主要是学习任务书的完成质量，每个项目具体成绩按实际情况酌量计分。

## 3. 终结性评价

终结性评价占50%，一般采用闭卷考试，主要是基础知识部分和综合技能部分，占50分。

## 4. 考核说明

形成性考核实施过程中可以以ABCD四个等级进行过程性考核的评价，A代表优秀，B代表良好，C代表合格，D代表不合格；请假超过30课时或旷课超过20课时的取消期末考试资格，需要重修本课程。

### （二）教学效果考核评价建议

1. 课程教学质量的考核：包括教师课堂教学的实际效果、课前准备、授课过程、课后作业批改等方面，其中课堂教育教学质量的考核是重点。

2. 课程考试环节：主要考核试题设计质量、评卷质量和成绩分布等。

3. 教学过程中通过教师听课、学生评教、行业评价、企业评价、教师互评、教务评价、督导听课等方式，及时反馈教学效果，校企、教师、师生一起研讨分析，不断优化教学方案，改进教学方法和教学模式，提升教学效果。

## 三、学习资源的选用和开发建议

### （一）教材

在选用教材的过程中应该选用高职规划教材。教师要善于结合实际教学需要，灵活地和有创造性地使用教材，对教材的内容、编排顺序、教学方法等方面进行适当的取舍或调整。教材使用一段时间以后，应该及时对使用情况进行总结分析，



探讨教材的使用是否达到了预先制订的教学目标；是否有利于提高教学效果；应该在哪些方面做进一步的调整改善；是否继续使用该教材等。教材编写要体现项目课程的特色与设计思想，教材内容应体现先进性、实用性，典型案例的选取要科学，具有可操作性。教材呈现方式要图文并茂，文字表述要规范、正确、科学。

#### 参考教材：

《现代推销实务》，主编：杨芳琼、傅翔，机械工业出版社，2019年10

《推销实务》，张晓晴、高红梅，大连理工大学出版社，2017年07月

《现代推销销售理论与实务》，吴金法，东北财经大学出版，2018年01月

#### （二）网络资源

国家职业教育市场营销专业教学资源库《推销原理与实务》、山东省共享课程《推销原理与实务》资源等。

#### （三）其他资源

《最经典的推销故事与智慧》，伍月圆等主编

《推销原理与实务》智慧课堂

### 四、教师任职条件

#### （一）专任教师

专任教师一般应为财经商贸大类专业教师，或者具有相关课程教学经验，具有大学本科及以上学历，能胜任此课程的授课任务，了解人才的培养目标，把握教学特点，在教学过程中注重学生技能的培养。

#### （二）校外兼职教师

校外兼职教师应为本行业或专业从事相应工作5年以上，具有大学本科及以上学历，热爱职教事业，有丰富的企业一线经理，能了解本课程的授课要求，顺利完成课程授课任务。

## 5. 《展示与陈列》课程标准

### 课程基本信息表

课程编号	020327	制订人	刘伟伟
课程类型	专业方向课	审定人	张德洲
先修课程	市场营销实务、市场营销策划	参考课时	56
后续课程	市场调查与预测	周课时	4
适用对象	互联网商贸品牌专业群学生	学分	3

### 学时分配表

模块	项目	项目名称	参考学时
必学 模块	1	陈列展览设计的基本概述	4
	2	陈列展览设计策划	8
	3	陈列展览空间的设计要求	8
	4	陈列展览的设计方法	8
	5	陈列展览空间构成	8
	6	陈列展览灯光设计	8
	7	陈列展览方案设计配饰品的的设计方法	8
	小计		
选学 模块	1	专题陈列展览方案设计平面、顶面布置图绘制	4
	小计		
<b>总 学 时</b>			<b>56</b>

## 第一部分 课程定位

### 一、定位于职业能力的的主导培养，服务于区域经济的发展

通过社会调研，结合深入调查和论证，品牌旗舰店、中小型商品店铺，各大卖场星罗棋布、各具特色。展示与陈列属于视觉营销范畴，正确的视觉营销策略能够使企业实现更多的销售利益和扩大品牌影响力。营销人员急需提高商品陈列设计的能力。

本课程的开设不仅解决了岗位需求的专业能力问题，同时将决策分析、项目实施等教学内容融入课程中，培养学生的方法能力，在实施过程中通过交流沟通、分工协作、周密计划、总结提高等措施，培养良好的职业素质，提高社会能力。

### 二、定位于专业人才培养方案

市场营销专业人才培养方案的制定贯彻工学结合教学理念，通过广泛企业调研，与营销人士共同对市场营销、管理、业务等岗位的职业能力进行分析，最终确定该学习领域。

《展示与陈列》是市场营销专业的专业方向课程，具有较强实践性的综合实用型课程。在以职业能力为主线、以岗位需求为依据、以工作过程为导向构建的“市场营销”专业的课程体系中，《展示与陈列》课程与前导和后续课程相互支撑，提升了学生的岗位工作能力。《展示与陈列》课程开设在市场营销专业的第二个学期，与网店策划经营等课程的内容联系十分密切，提供必要的基础理论和技术支持。

## 第二部分 设计理念

### 一、课程的基本设计原则

1、坚持以高职教育培养目标为依据，遵循“以应用为目的，以必需、够用为度”的原则，以“掌握概念、强化应用、培养技能”为重点，力图做到“精选

内容、突出应用”。

2、符合学生的认识过程和接受能力，符合由浅入深、由易到难、循序渐进的认识规律。

3、把创新素质的培养贯穿于教学中。采用行之有效的教学方法，注重培养学生的审美能力、拓展学生的思维。

4、强调以学生发展为中心，帮助学生学会学习。

5、注意与相关课程内容的相互交叉融合。

## 二、课程的设计思路

1、根据课程目标要求确定本课程内容标准

2、根据本课程内容特征确定必修内容

3、根据各后继课程的需求确定选修内容

4、始终贯穿“教、学、做”为一体，既要重视展示与陈列理论的学习，对商品展示的特点、设计要领和流行趋势具有感性和理性的了解，又要提高学生审美能力、借鉴能力、动手能力，将对学生个性化培养和提高学生实践创新能力融入教学的全过程。

## 第三部分 培养目标

### 一、总体目标：

通过本课程的学习，使学了解展示与陈列的相关原理和方法，学习成功品牌的设计经验，具有把握流行趋势的能力和独立设计能力。

### 二、知识目标：

1、了解陈列展览设计的相关概念及目的；

2、掌握陈列展览设计方法及要求；

3、掌握陈列展览设计空间流程线的设计方法与要求；

4、掌握陈列展览设计的艺术表现方法与要求；

- 5、掌握陈列展览展示道具的设计方法及要求；
- 6、掌握陈列展览设计灯光造型表现的方法及要求；
- 7、握陈列展览设计配饰品的的设计方法及要求；
- 8、掌握陈列展览设计图纸绘制方法；
- 9、掌握陈列展览设计实施管理要求。

### 三、能力目标：

- 1、能够根据设计目标掌握市场调研的方法、途径；
- 2、能够将收集到的信息按照不同的目的和要求进行筛选和校核；
- 3、能够根据调研分析制定设计方案；
- 4、能够对陈列展览空间进行划分设计；
- 5、能够对陈列展览空间展示道具进行设计和布置；
- 6、能够对陈列展览空间灯光照明进行主体性设计；
- 7、能够营造陈列展览空间氛围环境；
- 8、能够进行设计方案的修订；
- 9、能够根据最终设计方案进行施工图纸绘制；
- 10、能够将根据实际设计方案进行施工图纸的修订。

### 四、素质目标：

- 1、培养学生设计思想表达能力；
- 2、树立良好的团队合作意识；
- 3、锻炼学生的人际沟通能力；
- 4、加强高品位艺术修养和高尚艺术情操的教育；
- 5、培养学生学习的刻苦性和专注性精神。

## 第四部分 课程内容和要求

### 课程内容：

### 项目一 陈列展览设计的基本概述

项目名称：陈列展览设计的基本概述		参考学时：4
<p>学习目标：</p> <p>通过本次课的学习，使同学们了解陈列展览设计的相关概念； 陈列展览设计的目的；</p> <p>陈列展览设计的工作目标； 陈列设计师的工作及必备的素质。</p>		
学习任务	课程内容和要求	参考学时
任务 1	收集优秀陈列作品	2
任务 2	分析收集到的陈列作品	2

### 项目二 陈列展览设计策划

项目名称：陈列展览设计策划		参考学时：8
<p>学习目标：</p> <p>通过本次课的学习，使同学们掌握品牌文化与消费群的定位分析方法和消费者心理与购买行为解析。</p>		
学习任务	课程内容和要求	参考学时
任务 1	掌握品牌文化与消费群的定位分析方法	4
任务 2	掌握消费者心理与购买行为解析	4

### 项目三 陈列展览空间的设计要求

项目名称：陈列展览空间的设计要求		参考学时：8
<p>学习目标：</p> <p>通过本次课的学习，使同学们掌握空间功能与空间尺度、空间视觉因素、空间心理因素和情感表达、陈列展览空间的色彩表达。</p>		
学习任务	课程内容和要求	参考学时
任务 1	掌握空间功能与空间尺度；	2
任务 2	掌握空间视觉因素；	2

任务 3	掌握空间心理因素和情感表达、空间色彩表达	4
------	----------------------	---

#### 项目四 陈列展览的设计方法

项目名称：陈列展览的设计方法		参考学时：8
<p>学习目标：</p> <p>通过本次课的学习，使同学们掌握陈列展览空间功能划分的方法；陈列展览空间功能划分的一般形式；陈列展览空间的时序动线的设计方法。</p>		
学习任务	课程内容和要求	参考学时
任务 1	掌握陈列展览空间功能划分的方法；	2
任务 2	掌握陈列展览空间功能划分的一般形式；	2
任务 3	掌握陈列展览空间的时序动线的设计方法。	4

#### 项目五 陈列展览空间构成

项目名称：陈列展览空间构成		参考学时：8
<p>学习目标：</p> <p>通过本次课的学习，使同学们掌握陈列展览展示道具的设计方法；陈列展览展示道具的基本陈列方式。</p>		
学习任务	课程内容和要求	参考学时
任务 1	掌握陈列展览展示道具的设计方法；	4
任务 2	掌握陈列展览展示道具的基本陈列方式。	4

#### 项目六 陈列展览灯光设计

项目名称：陈列展览灯光设计		参考学时：8
<p>学习目标：</p> <p>通过本次课的学习，使同学们掌握陈列展览设计的灯光造型及效果；陈列展览季节性对灯光的要求。</p>		

学习任务	课程内容和要求	参考学时
任务 1	掌握陈列展览设计的灯光造型及效果	4
任务 2	掌握陈列展览季节性对灯光的要求。	4

#### 项目七 陈列展览方案设计配饰品的的设计方法

项目名称：陈列展览方案设计配饰品的的设计方法		参考学时：8
学习目标： 通过本次课的学习，使同学们掌握陈列设计与 POP 应用；掌握陈列设计饰品色彩的装饰氛围；掌握陈列设计配饰品与流行趋势之间的有效搭配。		
学习任务	课程内容和要求	参考学时
任务 1	掌握陈列设计与 POP 应用；	2
任务 2	掌握陈列设计饰品色彩的装饰氛围；	2
任务 3	掌握陈列设计配饰品与流行趋势之间的有效搭配	4

#### 项目八 专题陈列展览方案设计平面、顶面布置图绘制

项目名称：专题陈列展览方案设计平面、顶面布置图绘制		参考学时：4
学习目标： 通过本次课的学习，使同学们掌握陈列展览空间方案平面、顶面图纸绘制的标准和要求；掌握 CAD 在陈列展览设计中运用；掌握陈列展览设计手绘图的绘图方法。		
学习任务	课程内容和要求	参考学时
任务 1	掌握陈列展览空间方案平面、顶面图纸绘制的标准和要求；	1
任务 2	掌握 CAD 在陈列展览设计中运用；	1
任务 3	掌握陈列展览设计手绘图的绘图方法。	2



## 第五部分 实施建议

### 一、教学建议

#### 1、教学方法

(1) 实行任务导入、项目工作的新型教育模式，采用以启发式、案例分析、实例制作为主体的教学方法。

(2) 教师要充分利用教学资源，拓宽学生学习渠道，改进学生学习方式，提高教学效果，增强教学的开发性和灵活性。

(3) 在设计“任务型”教学活动项目时，应注意活动要有明确的目的并具有可操作性；要以学生的职业岗位能力要求为出发点，内容和方式要尽量真实，以提高学生学习的兴趣。

(4) 教学以任务的完成为目标，以任务发生的顺序展开教学过程，以教师的启发引导和学生团队合作创意训练为主，融“教”、“学”、“做”为一体，有利于学生理解与掌握陈列展示设计创意、设计绘图表现的方法。

#### 2、教学手段

(1) 为了加深学生对专题陈列设计的直观认识，提高学生分析问题、解决问题的能力，可充分利用校内工作室以及校外产品设计公司、装饰设计公司、广告设计制作公司等真实的工作环境，采用工作情境设置与案例分析教学法。

(2) 在教学过程中，应充分利用校外实训基地的作用，使教学与实训紧密联系，保持学习内容与岗位工作内容的一致性，提高学生的职业能力。

### 二、考核评价建议

#### (一) 学习效果考核评价建议

改革传统的学生评价手段和方法，采用常规评价、过程性考核和终结性考核相结合的方式，注重学生在小组讨论时是否积极参与，交流中是否做到积极聆听，完成任务时是否愿意达成小组协议；注重学生单元实训与项目实训完成的完美度；

注重学生课堂表现、学习态度、创新意识等方面的评价，具体安排如下：

#### 过程性考核与和终结性考核相结合的方式

评价内容		权重	小计
常规评价	出勤	5	10
	学习过程综合表现：学习态度+ 课堂答题+纪律	5	
过程性评价	学习任务书	20	50
	单元实训	10	
	项目实训	20	
终结性评价	期末复习总结报告	40	40

#### (二) 教学效果考核评价建议

按照学院相关规定进行。

### 三、学习资源的选用和开发建议

#### 1、教材选用及编写

教材建议选用韩阳著《卖场陈列设计》中国纺织出版社出版，将知识学习与能力培养紧密结合。

#### 2、参考资料选用

(1)(日)甲田祐三著，于广涛译，《卖场设计 151 诀窍》，科学出版社，2014。

(2)刘宏伟著，《陈列展览设计员》，中国劳动社会保障出版社，2015。

### 四、教师任职条件

#### (一) 专任教师

专任教师一般应为财经商贸大类专业教师，或者具有相关课程教学经验，具有大学本科及以上学历，能胜任此课程的授课任务，了解人才的培养目标，把握教学特点，在教学过程中注重学生技能的培养。

#### (二) 校外兼职教师

校外兼职教师应为本行业或专业从事相应工作 5 年以上，具有大学本科

及以上学历，热爱职教事业，有丰富的企业一线经理，能了解本课程的授课要求，顺利完成课程授课任务。

## 6. 《职业素养与拓展训练》课程标准

### 课程基本信息表

课程编号	030488	制订人	张肖
课程类型	专业群实践课	审定人	张德洲
先修课程	工匠精神与企业文化等	参考课时	30
后续课程	职业体验实习、跟岗实习等	周课时	30
适用对象	互联网商贸品牌专业群学生	学分	1

### 学时分配表

模块	项目	项目名称	参考学时
必学 模块	1	职业素养、道德基本介绍	6
	2	职业素养实践训练	6
	3	拓展训练基本介绍	6
	4	拓展训练实践训练	6
	小计		<b>24</b>
选学 模块	1	企业职业素养和拓展训练模拟	6
	小计		<b>6</b>
总 学 时			<b>30</b>

### 第一部分 课程定位

《职业素养和拓展训练》是我院互联网商贸专业群的一门平台课程，课程定

位在于使学生掌握职业素养和团队训练基本理论，锻炼实践技能，着重培养学生良好的职业素养和团队合作精神，提升学生的创新创业能力，为提高学生综合素质、培养适合商贸企业素质和团队合作能力、要求的高素质技术技能型商贸人才服务。

## 第二部分 课程设计理念

本课程以“面向企业实践、结合学生职业发展实际、采用项目引导、注重过程评价”为基本理念，结合 1+x 证书要求，指导课程设计和建设，实现职业素养养成、实践技能模拟锻炼和团队合作训练的一体化教学模式。

课程教学时注重面向与商贸企业作业和管理岗位一线的素质要求，立足社会能力等的培养，加强职业素养、道德和团队合作锻炼，强调过程控制和实习报告质量，着力培养高素质技术技能型商贸人才。

## 第三部分 课程目标

### 一、总体目标:

通过职业素养和拓展训练实践，使学生进一步明确商贸企业的岗位职业素养，熟悉职业素养和道德基本内涵和养成规律，培养学生科学、认真的职业态度和团队精神，为《职业体验实习》、《跟岗实习》后续课程的学习打好基础，为从事电商、物流、营销等相关岗位工作培养职业素养，为培养高素质技术技能型商贸人才服务。

### 二、知识目标:

要求学生通过课程的学习，初步具备电子商务、物流、营销等相关岗位的职业素养和团队合作能力，能够在实际学习和生活中不断锻炼自己，提高自己适应企业规范化管理的综合素质。为今后 1+x 职业技能等级证书的考取做准备。

### 三、能力目标:

提高学生的自主学习能力,发现、分析和解决问题以及创新创业的能力,增强学生心智、意志,使其成为具有健全人格、高尚情操、德智体美全面发展的高素质技术技能型专门人才。

### 四、素质目标:

适应社会和职业发展的较强独立工作能力;适应企业事业单位需要的团队协作能力;通过课程学习与技能竞赛结合,适应社会和职业发展的较强独立工作能力;通过课程思政,培养良好的职业品格和严谨的行为规范;良好的社会适应能力、克服困难的能力及坚韧不拔的毅力;较强的口头与书面表达交流沟通和社会关系处理能力。

## 第七部分 课程内容和要求

### 课程内容:

#### 项目一 认识物流

项目名称: 职业素养、道德基本介绍		参考学时: 6
学习目标: 1. 掌握企业专业人才良好职业素养、道德的基本要求。 2. 熟悉企业专业人才职业素养、道德的内涵。		
学习任务	课程内容和要求	参考学时
任务 1 认识职业素养	熟悉职业素养,掌握企业专业人才的职业素养要求。	4
任务 2 认识职业道德	熟悉职业道德,掌握企业专业人才的职业道德要求。	2

## 项目二 职业素养实践训练

项目名称：职业素养实践训练		参考学时：6
学习目标： 1. 通过职业素养实践训练，使学生掌握企业主要岗位的实际职业素养要求和培养途径。 2. 熟悉企业文化和素质要求，初步适应企业的要求。		
学习任务	课程内容和要求	参考学时
任务1 职业素养 实践训练	能够掌握企业主要岗位所需的基本职业素养，初步适应企业的素质要求。	6

## 项目三 拓展训练基本介绍

项目名称：拓展训练基本介绍		参考学时：6
学习目标： 1. 掌握企业团队合作主要内容和能力培养途径。 2. 熟悉团队合作的基本内涵和相关要求。		
学习任务	课程内容和要求	参考学时
任务1 认识团 队合作	结合自身和企业实际要求，通过团队合作，提升合作能力和创新能力。	6

## 项目四 拓展训练实践训练

项目名称：拓展训练实践训练		参考学时：6
学习目标： 1. 掌握团队合作实践训练的基本步骤和要求。 2. 熟悉团队合作精神的思想意识要求。		
学习任务	课程内容和要求	参考学时

任务 1 团队合作实践训练	结合企业岗位实际要求,具备团队合作能力、自主创新能力、分析问题能力、自我管理和学习的能力。	6
---------------	---	---

### 项目五 企业职业素养和拓展模拟训练

项目名称: 物流企业职业素养和拓展模拟训练		参考学时: 6
学习目标:		
1. 掌握企业职业素养和拓展模拟训练的要求和注意事项。		
2. 熟悉主要的企业职业素养和团队合作能力要求。		
学习任务	课程内容和要求	参考学时
任务 1 企业职业素养和团队模拟训练	提升团队合作、沟通交流的基本技能,结合自身实际明确职业素养培养路径,具备良好职业人的自我规划和管理能力。	6

## 第五部分 实施建议

### 一、教学建议

#### (一) 教学实施建议

在实际教学过程中,教师甘当“指导者”、“辅导者”、“助手”,灵活运用角色扮演、模拟训练、小组讨论等的教学方法,引导学生积极思考、乐于实践,鼓励学生独立思考,激发学生学习的主动性,培养学生的科学精神和创新意识。

1. 建立丰富的交流和反馈渠道,加强师生之间、同学之间的交流,使训练更有针对性,培养学生的资助和合作能力。

2. 为学生提供自由发展和团队合作和建设的平台,指导学生积极进取地进行交流和训练。

3. 学生应严格遵守校规校纪和规章制度,积极参与,根据指导老师安排,



按时完成各阶段的任务。

4. 实习过程中要教育学生注意安全，保证不发生危险性的行为。

## **（二）教师能力和授课要求**

1. 教师应加强实践锻炼，具备双师素质。注重团队学习，不断提高教学队伍的实践技能和素质。

2. 为了使从事教学的教师能够适应教学要求，总体上要求 80% 的教师具有研究生学历，最好有企业实践经历。

3. 学校的相关部门应考虑采用学术会议、进修、观摩和下企业学习等方面提供更多的机会，保证他们有一定的实习、学习机会。

## **（三）教学资源建议**

校内实训室应配置相应的模拟训练软件、具备相应的网络资源。采用多样化的形式，加强学生对职业素养和团队合作能力的锻炼。

## **二、考核评价建议**

### **（一）学生学业考核评价建议**

本课程为专业实践课，成绩评定采用百分制。实习过程表现占总成绩的 60%，实习报告成绩占 40%。

### **（二）教师教学考核评价建议**

教师评价包括对教师专业素质和课堂教学评价两个方面。

#### **1. 教师专业素质评价**

教师专业素质评价包括对教师的职业道德、教学能力和教育科研能力三方面的考核评价。

教师要有正确的职业态度、敬业精神；热爱和尊重学生、诚恳待人、团结合作的良好职业道德。

教师要有理解和把握教学资料的能力；运用现代职业教育理论对学生进行教

育的能力；设计和组织教学的能力，激发学生学习兴趣的能力，有效指导学生学习及掌握知识和技能的能力等。

教师要有较高的教育科研能力：根据课程的发展不断充实与完善自身素质的能力。

## 2. 课堂教学评价

课堂教学评价应关注教学活动对达成教学目标的有效程度，应特别关注学生在技能、学习态度、情感表现与合作精神等方面的学习效果，并以此作为教师教学评价的重点。

## 三、教材选用和编写建议

本课程是开放性较高的专业实践课程，不需要教材。但在实际教学过程中，可以编写《职业素养和拓展训练》实习计划书和指导书，明确主要实习的环节、步骤、指导建议，以便顺利开展好教学和指导工作。

## 四、教师任职条件

### (一) 专任教师

专任教师一般应为商贸类专业教师，或者具有相关课程教学经验，具有大学本科及以上学历，能胜任此课程的授课任务，了解人才的培养目标，把握教学特点，在教学过程中注重学生技能的培养。

### (二) 校外兼职教师

校外兼职教师应为本行业或专业从事相应工作 5 年以上，具有大学本科及以上学历，热爱职教事业，有丰富的企业一线经验，能了解本课程的授课要求，顺利完成课程授课任务。

## 7. 《专业认识实习》课程标准

### 课程基本信息表

课程编号	030331	制订人	徐晓慧
课程类型	专业群实践课	审定人	张德洲
先修课程	无	参考课时	30
后续课程	职业体验实习	周课时	30
适用对象	互联网品牌专业群学生	学分	1

### 学时分配表

模块	项目	项目名称	参考学时
必学 模块	1	企业概貌及机构设置	6
	2	企业作业流程参观学习	6
	3	企业运营简单操作	8
	4	企业现状调研	6
	小计		<b>26</b>
	1	企业在国民经济中的地位分析	4
	小计		<b>4</b>
<b>总 学 时</b>			<b>30</b>

## 第一部分 课程定位

本课程是互联网商贸品牌专业群的一门专业实践课，是学生在校期间重要的实践环节，其主要任务是：通过接触了解物流企业和业务环节，对所学专业有一个感性认识，树立正确的专业思想，为以后学习专业课程作好准备，为提高学生综合素质服务。

通过到不同企业的参观实习，使学生在理论学习的基础上，能直观的接触实际工作和具有业务，进一步熟悉企业的工作内容，了解企业运作流程和方法，弥补单纯课堂教学的不足，进一步掌握所学理论，做到理论与实践相结合，提高学生分析和解决实际工作问题的能力，培养学生合作意识、工作观念、创新精神和实践能力等大国工匠职业素质和家国情怀精神素质。

## 第二部分 设计理念

本课程确定以“大国工匠”、“家国情怀”为职业理念，以“面向全体学生、采用项目引导、注重过程评价”为基本理念，以“企业实践需求、岗位职责需要、学生职业技能发展规划”为指导课程建设，实现理论培养、能力建设、素质养成的一体化教学模式。

课程教学时注重面向企业岗位一线、立足岗位流程、坚持校企合作开发、强调过程控制、强化实践操作与应用能力，提高学生的综合素质，从而培养高端技能型专门人才。

## 第三部分 课程目标

### 一、总体目标：

本课程是一门专业群实践课。通过本次实习，使学生对所学专业的企业概貌及机构设置有一个感性认识，了解企业作业流程和业务环节，能够在实习教师的

指导下进行企业运营的简单操作。同时树立正确的专业思想，培养学生积极向上的工作和学习态度，为从事相关岗位工作培养操作技能打下基础的实践基础，为以后学习各专业课程作好准备，为提高学生综合素质和培养高端技能型专门人才服务。

5. 通过认识实习，较全面的了解实际环节、企业的流程，一般的岗位操作技能和方法，使学生意识到职业技能的重要性，在后续的学习中，能够以“1+X”职业技能证书为导向，增强对考取职业证书的内在驱动力。

6. 进一步消化和深化已学到的企业知识，融合“技能大赛”需求，并为以后的物流管理专业课程学习做好准备工作，做到学习有目标，目标从而激发学习动力。

7. 培养学生发现问题、分析问题、解决问题的能力 and 意识。

8. 塑造学生在理论知识、实践操作以及职业情感等方面的学习能力、沟通能力和共情能力。

## **二、知识目标：**

通过接触了解物流企业和业务环节，对所学专业有一个感性认识，树立正确的专业思想，通过一些简单业务的实习，具备基本的专业作业技能及岗位职业素养。

## **三、能力目标：**

提高学生的自主学习能力、分析运用能力、沟通协调能力及可持续发展能力，增强学生的体质、心智、意志，使其成为具有健全人格、高尚情操、德智体美全面发展的高端技能型专门人才。

## **四、素质目标：**

适应社会和职业发展的较强独立工作能力；适应企业事业单位需要的团队协作能力；良好的职业品格和严谨的行为规范；良好的社会适应能力、克服困难的

能力及坚韧不拔的毅力；良好的职业道德操守及大国工匠的创新发展情怀。

#### 第四部分 课程内容和要求

项目	知识要求	技能要求	课时
项目一 企业概貌 及机构设置	了解主要实习单位的基本情况，熟悉企业的基本构架。	初步树立管理意识，能够对企业概况进行简单分析。	6
项目二 企业作业 流程参观学习	了解物流企业常见岗位情况，熟悉基本操作流程。	具备基本优化意识，树立正确的专业思想。	6
项目三 企业运营 简单操作	了解企业基本运营管理，明确财务、人力资源、运输、仓储等部门的运营情况。	能够对企业的运营管理进行简单分析，具备对企业的运营进行简单模拟的技能。	8
项目四 企业现状 调研	了解目前我国企业发展的现状，熟悉大中型企业的基本分布。	能够针对行业现状，提出一些可行的建议。	6
项目五 企业在国 民经济中的地位 分析(选学)	了解目前我国企业在国民经济中所处的重要地位，熟悉企业对经济的影响。	能够针对企业现状和地位进行分析。	4
合计			30

## 第五部分 实施建议

### 一、教学建议

#### （一）教学实施建议

建议本课程课堂组织教学在校内实训室和校外实训基地（山东佳怡、鸿运物流、山东新星等）进行，充分利用校企两种教学资源，校企师资队伍，边讲边做，边做边学，学做合一。在实际教学过程中，教师甘当“指导者”、“辅导者”、“助手”，灵活运用模拟实训、实地调查、启发引导、讨论式等教学方法，引导学生积极思考、乐于实践，鼓励学生独立思考，激发学生学习的主动性，培养学生的科学精神和创新意识。

一是注重启发引导、组织讨论、角色模拟等教学方法的运用，引导学生积极思考的能力，乐于实践，从而全面提高教学效果。

二是采取软件模拟实训、实地调查等方法，分配学生具体的任务，并加强过程和结果考核，全面调动学生的积极性、主动性和创新性，注重综合能力和素质的提高，促进学生的全面发展。

三是教学过程中建议采用 PDCA 循环教学实施模式，使学生的学习的心智模式由“要学生学”变为“学生要学”，充分发挥学生的积极主动性和创造性。

#### （二）教师能力和授课要求

1. 教师应加强实践锻炼，具备双师素质。注重团队学习，不断提高教学队伍的实践技能和素质。

2. 为了使从事认识实习教学的教师能够适应教学要求，总体上要求 80% 的教师具有研究生学历，最好有企业实践经历。

3. 学校的相关部门应考虑采用学术会议、进修、观摩和下企业学习等方面提供更多的机会，保证他们有一定的进修学习时间和到企业实习、学习的机会。

#### （三）教学资源建议

学院实训室应配置相应的物流管理的相关软件、具备相应的网络资源，物流管理视频讲解等，以及建立校外实习基地，通过校外专家企业讲解等形式，加深学生对本知识的理解和掌握程度。

## 二、考核评价建议

### （一）学生学业考核评价建议

本课程成绩评定采用百分制，包括过程考核和结果考核两部分。其中实习过程考核成绩占 60%，过程考核由学生自我评价、小组互评、组长评价、老师评价四部分构成；另一部分为结果考核，占 40%。学生须提交《实习报告》，手写，不少于 1500 字。

### （二）教师教学考核评价建议

教师评价包括对教师专业素质和课堂教学评价两个方面。

#### 1. 教师专业素质评价

教师专业素质评价包括对教师的职业道德、教学能力和教育科研能力三方面的考核评价。

教师的职业道德主要包括：正确的职业态度、敬业精神；热爱和尊重学生、诚恳待人、团结合作的行为表现。

教学能力主要包括：理解和把握教学资料的能力；运用现代职业教育理论对学生进行教育的能力；设计和组织教学的能力，包括激发学生学习兴趣的能力以及利用和开发《认识实习》课程资源的能力等。

教育科研能力主要包括：根据课程的发展不断充实与完善自身素质的能力；撰写科学研究论文的能力。

#### 2. 实践教学评价

实践教学评价是对教师的教学过程和教学效果进行的评价。其目的是通过发展性的评价激励教师不断改进认识实习课程的教学工作。



实践教学评价应关注教学活动对达成教学目标的有效程度,应特别关注学生在技能、学习态度、情感表现与合作精神等方面的学习效果,并以此作为教师实践教学评价的重点。

### 三、学习资源的选用和开发建议

本课程没有专用教材,我们根据实习需要,制定了实习计划书和指导书,该资料目的性强,可操作性强,更贴近了实习的需要。

### 四、教师任职条件

#### (一) 专任教师

专任教师一般应为商贸类专业教师,或者具有相关课程教学经验,具有大学本科及以上学历,能胜任此课程的授课任务,了解人才的培养目标,把握教学特点,在教学过程中注重学生技能的培养。

#### (二) 校外兼职教师

校外兼职教师应为本行业或者专业从事相应工作 5 年以上,具有大学本科及以上学历,热爱职教事业,有丰富的企业一线经验,能了解课程的授课要求,顺利完成课程授课任务。

## 8. 《职业体验实习》课程标准

### 课程基本信息表

课程编号	030332	制订人	张肖
课程类型	专业群实践课	审定人	张德洲
先修课程	《专业认识实习》、《物流管理基础》、《市场营销》等	参考课时	110
后续课程	《跟岗实习》、《物流快递服务实务》	周课时	30
适用对象	互联网商贸品牌专业群学生	学分	5

### 学时分配表

模块	项目	项目名称	参考学时
必学 模块	1	职业体验实习前期培训	10
	2	企业基本经营及运作情况培训	10
	3	实习岗位流程和操作规范	20
	4	实习岗位锻炼（一）	60
	5	撰写实习报告	10
<b>小计</b>			<b>110</b>
选学 模块	1	实习岗位锻炼（二）	10
	<b>小计</b>		
<b>总 学 时</b>			<b>110</b>

## 第一部分 课程定位

职业体验实习是了解企业环境和职业的一个重要手段，目的是增加对专业的感性认识，对本专业所面向的职业与岗位进行直观的了解，为个人确立职业目标、制订职业生涯发展规划奠定感性认识基础。

本课程是我院互联网商贸专业群实践课，是高职院校商贸类专业学生整个学习过程中阶段性综合实践教学环节。其主要任务是：使学生掌握未来工作岗位的基本技能和知识要求，着重培养学生适应社会和工作岗位的基本素质、适应工作能力，为提高学生综合素质和培养高素质技术技能人才服务。

## 第二部分 课程设计理念

课程设计贯穿教育部《关于全面提高高等职业教育教学质量的若干意见》（2006）16号文件内容中关于课程建设的主要精神。依据“以工作任务为核心、以业务流程为主线、围绕岗位职业能力”的指导思想进行课程项目设计，重视实践教学，强调“做中学、学中做、学中教”。采用项目导向、任务驱动的教学模式以及讲训一体的教学方法，各个学习任务通过“资讯、计划、决策、实施、检查和评价”六步教学法来完成。课程整体设计体现“以就业为导向，职业能力为核心”的育人理念和培养目标，体现了工学结合的特点以及职业性、实践性、开放性，从而为学生成人引路，为学生成才奠基。

**课程组织的实践性：**根据物流管理专业人才培养方案和校企合作共建人才培养实习基地协议，有计划地组织学生进行社会调查、深入企业一线调研、现场教学等实践活动，由学生扮演不同的角色，强化课程的实践教学效果。

**课程内容的开发性：**学生走进企业，实践企业真实工作任务；

**教学方式的开放性：**通过现场教学，教师通过学习小组等方式进行辅导；

**学生成绩评定的开放性：**学生成绩的评定采用学生自评、小组互评、教师评

价等多种方式进行。

课程设计以“面向工作一线、立足岗位流程、注重综合素质、突出应用、强化实践”为指导思想。本着职业能力教育为本位的教学理念，注重学生的技能培养。将理论教学与实践教学融为一体，围绕商贸类专业的职业核心能力为主线，以项目驱动为载体，以社会需求为宗旨，构建课程结构。

### 第三部分 课程目标

#### 一、总体目标：

通过本课程的学习，使学生掌握企业未来工作的岗位素质要求、主要作业流程、企业规章制度和礼仪要求等的技能和知识，为后续各类理论课程、技能大赛、创新创业和《综合模拟实习》、《顶岗实习》等实践课程打好基础，为电商、仓储、配送、营销、连锁经营等岗位工作培养基本的实践业务技能。

#### 二、知识目标：

要求学生掌握企业相关岗位主要作业流程和操作规范等方面的基本操作技能，能够运用这些知识进行开展好各项工作，处理好人际关系。为 1+x 职业技能等级证书的考取做准备。

#### 三、能力目标：

要求学生具备搜集资料、整理资料和运用资料的能力，以及制定工作计划、确定工作方法的能力。

#### 四、素质目标：

要求学生具备良好的团队意识和合作能力，分析问题和解决问题的能力；通过实习与技能竞赛的结合，提高动手实践能力；通过与课程思政结合，培养良好的职业品格和严谨的行为规范。

## 第五部分 课程内容和要求

### 课程内容:

#### 项目一 职业体验实习前期培训

项目名称：职业体验实习前期培训		参考学时：10
学习目标： 1. 掌握实习的主要目的、内容和要求。 2. 熟悉实习的纪律要求。		
学习任务	课程内容和要求	参考学时
任务1 职业体验 实习前期培训	对职业体验实习有基本的认知。	10

#### 项目二 企业基本经营及运作情况培训

项目名称：企业基本经营及运作情况培训		参考学时：10
学习目标： 1. 掌握实习企业组织结构、运作模式、主要岗位职责。 2. 熟悉主要的设备设施和空间布置。 3. 了解实习企业的发展历程和经营概况。		
学习任务	课程内容和要求	参考学时
任务1 企业基本 经营及运作情况培 训	能够掌握企业主要岗位所需的基本职业素养，对企业有基本的认知。	10

#### 项目三 实习岗位流程和操作规范

项目名称：实习岗位流程和操作规范		参考学时：20
------------------	--	---------

学习目标： 1. 掌握实习岗位主要作业流程、具体岗位的操作规范。 2. 熟悉主要的合作部门的各项要求。 3. 了解人际关系处理的基本技巧。		
学习任务	课程内容和要求	参考学时
任务 1 实习岗位流程和操作规范	结合自身和企业实际要求，具备企业所需基本职业素质。	20

#### 项目四 实习岗位锻炼（一）

项目名称：实习岗位锻炼（一）		参考学时：60
学习目标： 1. 掌握职业认知实习所需的具体素质要求和基本能力要求，并上升到思想高度。 2. 熟悉岗位锻炼的方法、方式、要求和技巧，坚持认真工作。 3. 学以致用，将所学到的专业知识运用到实践中。		
学习任务	课程内容和要求	参考学时
任务 1 实习岗位锻炼（一）	结合企业岗位实际要求，具备认真负责、坚定意志、吃苦耐劳的素质和能力，提升团队合作能力、自主创新能力、分析问题能力、自我管理和学习的能力。	60

#### 项目五 实习岗位锻炼（二）

项目名称：实习岗位锻炼（二）		参考学时：10
学习目标： 1. 掌握职业认知实习所需的具体素质和能力要求。		

2. 熟悉岗位锻炼的主要技巧，坚持认真工作，争取利用所学知识给企业提出合理化建议。		
学习任务	课程内容和要求	参考学时
任务1 实习岗位锻炼（二）	具备认真负责、学生坚定意志、吃苦耐劳坚强的素质和能力， 具备可持续发展能力。	10

### 项目六 撰写实习报告

项目名称：撰写实习报告		参考学时：10
学习目标： 与理论知识结合将在各自岗位上的工作流程进行总结，同时撰写实习月结和实习报告。		
学习任务	课程内容和要求	参考学时
任务1 撰写实习报告	能够理论结合实际，将在各自岗位上的工作流程进行总结， 并完成相关实习资料的撰写和提交工作。	10

## 第五部分 实施建议

### 一、教学建议

1. 精心设置各锻炼岗位，以实践职业素质的提升为重点。
2. 建立丰富的交流和反馈渠道，加强校企之间、师生之间、同学之间的交流更加顺畅。
3. 教学过程中注意前后承前启后的指导和教育，通过监督和引导，确保每一位学生能掌握好基础技能。
4. 学生应严格遵守校规校纪和实习企业的相关规章制度，根据老师安排，按时完成任务。

### 二、考核评价建议

#### （一）学习效果考核评价建议

本课程以任务为效果评价体，驱动学生主动学习与思考的能力，强化“项目为中心、任务为驱动”的教学模式。每个项目就是企业中的一项真实工作业务，每个任务就是该业务的一项具体工作。通过学生完成情况，可以直观地判断学生掌握知识的程度，将提高学生对任务问题的判断能力、分析能力和解决问题能力作为效果评价的主要内容。

学生过程表现成绩（包括纪律、设计参与程度）占总分的 70%，实习报告占总分的 30%。未按时交上述材料，按“不及格”处理。病事假超过 7 天者，不能通过考核，以后补足实习后，再评定成绩。

学生应严格遵守校规校纪和规章制度，认真负责地按时完成任务；报告要结合所学知识，根据实习内容和心得体会认真撰写，字数不少于 3000 字。

#### （二）教学效果考核评价建议

教师教学考核评价采用学生评价、教学督导与评估处评价等多层次的评价机制。

### 三、教材选用和编写建议

在选用教材的过程中应该选用规划教材、精品课程教材等体现高职高专特色的、操作性强的教材。教师要善于结合实际教学需要，灵活地、有创造性地使用教材，对教材的内容进行有效地取舍和整合。教材使用一段时间以后，应该及时对使用情况进行总结分析，进而形成整合度高、实用性强的自编讲义和校本教材。

### 四、教师任职条件

#### （一）专任教师

专任教师一般应为商贸类专业教师，或者具有相关课程教学经验，具有大学本科及以上学历，能胜任此课程的授课任务，了解人才的培养目标，把握教学特点，在教学过程中注重学生技能的培养。

#### （二）校外兼职教师



校外兼职教师应为本行业或专业从事相应工作 5 年以上，具有大学本科及以上学历，热爱职教事业，有丰富的企业一线经理，能了解本课程的授课要求，顺利完成课程授课任务。

## 9. 《综合实训》课程标准

### 课程基本信息表

课程编号	030333	制订人	王斌
课程类型	互联网商贸专业群平台共享模块 专业群实践课	审定人	张德洲
先修课程	物流管理基础等	参考课时	110
后续课程	顶岗实习等	周课时	30
适用对象	互联网商贸品牌专业群学生	学分	5

### 学时分配表

模块	项目	项目名称	参考学时
必学	1	物流储配方案设计与执行	40
	2	快递员考证培训	40
模块	3	企业实习岗位认知	30
	小计		110
总学时			110

## 第一部分 课程定位

本课程是我院互联网商贸专业群的一门专业群实践课，在学习本课程后，学生可以考取 1+X 快递证书，为其从事物流行业工作做好准备。课程的主要任务是：通过系统学习一系列课程，以快递员岗位工作实际需要为出发点和落脚点，让学生掌握物流基本作业、物流活动管理等方面的知识，具备仓储管理、配送管理、运输管理等物流作业的核心技能，为从事仓管、配货员、运输调度员等岗位工作培打下良好的基础，同时为培养高素质技术技能型管理人才做好铺垫。

## 第二部分 设计理念

本课程根据山东省职业院校技能大赛智慧物流方案设计与实施等比赛标准和 1+X 快递证书确定以“面向全体学生、理论结合实际、技能大赛参与、采用项目引导、注重过程评价”为基本理念，指导课程建设，实现理论培养、能力建设、素质养成的一体化教学模式。

在授课过程中，遵循高职教育人才培养的规律，结合高职教育教学改革的现状，坚持以人为本，以学生为中心，使教学过程真正成为有意义的“教”和有意义的“学”，营造鼓励性教学氛围，树立高层次教学目标，同时建立适当的教学评价方式，并创立高等数学新的教学内容和课程体系。主要以学生的职业技能培养为切入点，从培养学生的综合物流技能入手，综合培养学生物流作业的核心技能。

### 第三部分 培养目标

#### 一、总体目标：

其主要任务是：通过系统学习物流概述、物流基本作业、物流各环节作业管理、物流职业道德等系列课程，让学生掌握物流基本作业、物流活动管理、物流职业道德等方面的知识，具备物品采购、仓储管理、配送管理、运输管理等物流作业的核心技能，为从事采购员、仓管、配货员、运输调度员等岗位工作打下良好的基础，为企业输送了高素质物流技能人才。

#### 二、知识目标：

应重点掌握物流从业人员的职业道德标准和要求、一体化的概念与物流功能运作、供应链的类型、了解采购市场调查方法、采购市场预测方法、采购认证的概念、采购流程控制，掌握商品入库作业的流程、出库作业流程、库存分析内容与方法、配送作业的流程、货物运输单证及流转、生产物流控制的内容和控制的程序、仓库管理信息系统（WMS）的功能结构与特点、运输管理信息系统（WMS）的功能结构、货运代理管理信息系统（FMS）等等。

#### 三、能力目标：

培养学生具备物流从业人员的良好职业道德，掌握物品采购、仓储配送、运输等物流作业的主要技能及相应的岗位能力。

#### 四、素质目标：

培养学生适应物流行业的仓管员、配送员、信息员等岗位学以致用、勇于改革、不断创新、团队合作、建立良好人际关系的意识和能力；培养学生善于接受新知识、新技能的意识和能力，引导学生对物流行业有更进一步的认识。适应社会和职业发展的较强独立工作能力；良好的职业品格和严谨的行为规范；良好的社会适应能力、克服困难的能力及坚韧不拔的毅力；较强的口头与书面表达交流沟通和社会关系处理能力。

## 第四部分 课程内容和要求

### 课程内容：

#### 项目一 物流储配方案设计与执行

项目名称：物流储配方案设计与执行		参考学时：40
<p>学习目标：</p> <p>通过本项目的学习，学生具备常见的库存管理的基本技能、能够顺利实现仓库作业的基本流程；能够执行入库、出库作业操作。</p>		
学习任务	课程内容和要求	参考学时
物流储配方案设计与执行	深入了解入库商品储位选择，组托示意图、储位分配图优化设计、验收入库等入库方案的设计，以及入库作业操作和执行；客户订单有效性分析、优先权分析、库存分配计划表、出库商品拣选单设计和月台码放示意图绘制等出库方案的设计。	40

#### 项目二 快递员考证培训

项目名称：快递员考证培训		参考学时：40
<p>学习目标：</p> <p>能够进行快递处理业务，进行快递职业道德、快递服务概述、快递收寄、快递派送、快递接收、快递分拣与封发、客户服务与礼仪、快递作业培训和拓展训练等。</p>		
学习任务	课程内容和要求	参考学时
任务：快递员考证培训	熟悉快递职业道德、快递服务概述、快递收寄、快递派送、快递接收、快递分拣与封发、客户服务与礼仪。	40

#### 项目三 企业实习岗位认知

项目名称：企业实习岗位认知		参考学时：30
<p>学习目标：</p> <p>企业实习岗位认知</p>		
学习任务	课程内容和要求	参考学时
任务：企业实习岗位认知	了解快递企业、快运企业、仓储配送企业的主要实习岗位工作内容、工作标准和技能要求，指导学生撰写求职简历，准备参加实习企业招聘和面试，为跟岗实习、毕业设计答辩等打下基础。	30

## 第五部分 实施建议

### 一、教学建议

#### （一）教学条件

建议本课程中部分内容在课堂组织教学；部分课程模拟实训在校内实训室进行，实际操作在校内实训室和校外实训基地（山东佳怡、鸿运物流、山东新星等）进行，充分利用校企两种教学资源，校企师资队伍，边讲边做，边做边学，学做合一。

#### （二）教学方法

在实际教学过程中，教师甘当“指导者”、“辅导者”、“助手”，灵活运用案例分析、互动游戏、角色扮演、模拟实训、实地调查、启发引导、讨论式等教学方法，引导学生积极思考、乐于实践，鼓励学生独立思考，激发学生学习的主动性，培养学生的科学精神和创新意识。

一是在课堂教学中加强案例教学，通过以小组为单位进行案例分析和讨论，培养学生的团队合作精神和发现问题、分析问题与解决问题的能力。

二是建议任课教师紧紧围绕任务目标，结合学生的认识水平，精心设计教学过程，注重各环节的实效，通过各项目训练，使学生对采购与供应链的知识和技能形成完整的体系。

三是注重启发引导、组织讨论、角色模拟等教学方法的运用，引导学生积极思考的能力，乐于实践，从而全面提高教学效果。

四是采取软件模拟实训、实地调查等方法，分配学生具体的任务，并加强过程和结果考核，全面调动学生的积极性、主动性和创新性，注重综合能力和素质的提高，促进学生的全面发展。

五是重视参与或举办相应的技能大赛。在教学过程中，通过举办系部“物流沙盘”大赛，学生组与组之间进行比赛的形式，进一步加深学生对知识的理解程度，大赛成绩按照比例计入最终考核成绩。

六是教学过程中建议采用 PDCA 循环教学实施模式，使学生的学习的心智模式由“要学生学”变为“学生要学”，充分发挥学生的积极主动性和创造性。

#### （三）教学手段

学院实训室应配置相应的运输、仓储管理的相关软件、具备相应的网络资源，如单元习题、专业知识、运输重难点视频讲解等，以及建立校外实习基地，通过聘请校外专家来校做讲座等形式，加深学生对本知识的理解和掌握程度。

### 二、考核评价建议

#### （一）学习效果考核评价建议

1. 平时成绩占 50%（包括出勤、实训表现等）
2. 实操训练和模拟测试占 50%
3. 出勤课时比例低于 50%的本次实习总成绩为 0 分。

#### （二）教学效果考核评价建议

教师教学考核评价主要采用学生评价、听课教师评价、教学督导与评估处评价等多层次评价方式，对于不同的评价人群制定不同的评价表格，采用各方有利的建议，完成评价方案。

### 三、学习资源的选用和开发建议

#### （一）教材

教材选用过程中，应该选用高水平、针对性强的高职高专规划教材。且教师要善于结合实际情况，灵活使用教材，对教材的内容、编排顺序、教学方法等方面进行适当的取舍或调整。教材使用一段时间以后，应及时对使用情况进行总结分析，充分利用教材进一步提高教学质量，并与快递员考试相结合、确保考试通过率。教材授课过程中应在原来知识的基础上，充分结合我国目前物流行业采用条码等自动识别技术的现状，将内容与学生、企业实际需求结合起来，并应有配套的实践或实训内容。

另外的辅导书：

《快递员基础》，劳动和社会保障部编写，中国劳动社会保障出版社，2005 年。

#### （二）网络资源

省级精品课程《运输组织与管理》、院级精品资源共享课《运输组织与管理》等。

#### （三）其他资源

中国职业教育视频课程网（爱技能网）微课：<http://www.iskill.org.cn/>。

### 四、教师任职条件

#### （一）专任教师

专任教师一般应为商贸类专业教师，或者具有相关课程教学经验，具有大学本科及以上学历，能胜任此课程的授课任务，了解人才的培养目标，把握教学特点，在教学过程中注重学生技能的培养。

#### （二）校外兼职教师

校外兼职教师应为本行业或专业从事相应工作 5 年以上，具有大学本科及以上学历，热爱职教事业，有丰富的企业一线经理，能了解本课程的授课要求，顺利完成课程授课任务。

## 10. 《毕业设计》课程标准

### 课程基本信息表

课程编号	030334	制订人	于珍珍
课程类型	专业群实践课	审定人	张德洲
先修课程	本专业专业课程	参考课时	66
后续课程	《跟岗实习》《顶岗实习》	周课时	30
适用对象	互联网商贸品牌专业群学生	学分	3

### 学时分配表

模块	项目	项目名称	参考学时
必学 模块	1	毕业设计选题	16
	2	毕业设计资料与素材收集	10
	3	审核设计方案及工作计划	10
	4	毕业成果设计及论文撰写	10
	5	修改、完善设计	10
	6	毕业成果展示及论文答辩	10
		小计	66
选学 模块			
		小计	
总 学 时			66

### 第一部分 课程定位

《毕业设计》是我院互联网商贸专业群平台共享模块的一门专业群实践课程，是整个教学计划中的一个极其重要的实践性教学环节，是对所学知识的总结、提高和应用。是学生在系统地学习了专业理论知识之后进行的对所学内容的进一步深化和系统的一门专业必修课程。其任务是使学生巩固所学知识，提高综合运用专业知识于实践的能力，培养同学们理论联系实际和独立开创工作局面的能力。其任务是在学生进行了系统的专业实习之后，确定专业研究方向，选择合适的课题并进行研究。

## 第二部分 课程设计理念

本课程以“面向企业实践、结合学生职业发展实际、采用项目引导、注重过程评价”为基本理念，指导课程设计和建设，实现企业实践技能锻炼、毕业设计能力培养、岗位素质养成的一体化教学模式。

课程教学时注重面向与企业作业和管理岗位一线紧密结合，立足业务流程，加强理论的实际运用，强化实践能力锻炼，强调过程控制和毕业作品考评，强调毕业设计作品形式的灵活性和结果的有效性（可以是行业企业调研报告、设计或创意，也可以是结合企业实际的论文，课赛结合，引导学生积极参加市场调查与分析大赛），提高学生的综合技能，培养高素质技能型人才服务。

## 第三部分 课程目标

### 一、总体目标

通过本课程的学习，能综合应用各学科的理论知识与技能，去分析和解决实际问题，使理论深化，知识拓宽，专业技能得到进一步延伸。通过毕业设计，使学生学会依据设计任务进行资料收集、和整理，能正确运用工具书，掌握本专业的工作方法和技术规范。使学生更进一步地认识、理解、丰富、掌握专业理论知识，初步具备一名专业人员所应具有的专业技能和职业素质，培养学生善于思考、开拓创新、求真务实的工作和学习态度，为从事本专业业务及相关岗位工作培养专业技能和综合分析能力。专创融合，培养学生的创新意识和创新精神，在进一步强化专业理论知识的基础上，掌握论文写作基本要求，掌握课题选择依据及科研方法，了解行业发展现状，培养其敏锐的洞察力、灵活的经济头脑、实事求是的科学态度和严谨认真的工作作风。

### 二、知识目标：

掌握本专业课题研究所需的软件的应用，能够根据课题方向与目的设计研究



方案，选择合适的研究方法，并在此基础上对本专业及行业领域的发展动态进行科学预测和分析。

### 三、能力目标：

通过学习，使学生具备独立学习能力、评价与决策能力、创新意识与创造能力。具有在实践中发现问题、解决问题的能力。具有较强的适应能力和一定的社会交往的能力。具有较强的实习总结能力。同时，培养学生较好的学习主动性、创造性；培养按时、守时的作品交付观念；培养较好的审美和分析作品的的能力；培养学生较好的创新能力；培养学生搜集资料、阅读资料和利用资料的能力。

### 四、素质目标：

培养学生良好的自我表现、与人沟通能力；培养学生的团队协作精神；培养学生分析问题、解决问题的综合能力；培养学生勇于创新、敬业乐业的工作作风；培养学生诚实、守信的性格；培养学生掌握自主、开放的学习能力；为其将来从事专业活动和未来的职业生涯打下坚实的基础。

## 第四部分 课程内容和要求

### 课程内容：

#### 项目一 毕业设计选题

项目名称：毕业设计选题		参考学时：16
学习目标： 确定小组选题方向，确立主题，拟定草案及工作计划。		
学习任务	课程内容和要求	参考学时
毕业设计选题	1. 组队，每组 3-5 人； 2. 根据教师发布的选题，确定小组的选题方向； 3. 确立设计主题，拟定草案及工作计划。	16

#### 项目二 毕业设计资料与信息收集

项目名称：毕业设计资料与信息收集		参考学时：10
学习目标： 结合成员分工，进行市场调研和资料收集，完成任务书及提纲的撰写。		

学习任务	课程内容和要求	参考学时
毕业设计资料与信息收集	1. 根据选题在组内进行成员分工； 2. 各成员根据自己的分工进行市场调研和资料收集； 3. 汇总、整理各成员资料进行系统整合； 4. 完成任务书及提纲的撰写。	10

### 项目三 审核设计方案及工作计划

项目名称：审核设计方案及工作计划		参考学时：10
学习目标： 指导教师审核各组任务书及提纲内容。		
学习任务	课程内容和要求	参考学时
审核设计方案及工作计划	1. 指导教师审核各组任务书及提纲内容； 2. 根据指导教师的建议及时修订设计方案及任务书；	10

### 项目四 毕业成果设计及论文撰写

项目名称：毕业成果设计及论文撰写		参考学时：10
学习目标： 初步完成毕业成果设计及论文初稿。		
学习任务	课程内容和要求	参考学时
毕业成果设计及论文撰写	1. 分工进行成果设计和论文撰写； 2. 及时讨论、修订设计及论文； 3. 根据讨论及资料信息及时整合、更新论文及成果设计；	10

### 项目五 修改、完善设计

项目名称：修改、完善设计		参考学时：10
学习目标： 根据教师建议及时修订并完善设计及论文。		
学习任务	课程内容和要求	参考学时
修改、完善设计	1. 指导教师审阅论文及设计成果； 2. 根据教师建议及时修订并完善设计。	10

### 项目六 毕业成果展示及论文答辩

项目名称：毕业成果展示及论文答辩		参考学时：10
学习目标： 毕业成果展示及论文答辩。		
学习任务	课程内容和要求	参考学时
毕业成果展示及论文答辩	毕业成果展示及论文答辩。	10

## 第五部分 实施建议

### 一、教学建议

#### （一）教学条件要求

建议本课程中大部分内容在机房、校内外实训基地进行；要充分利用校企两种教学资源、校企师资队伍，学做合一。在实际教学过程中，教师甘当“指导者”、“辅导者”、“助手”，灵活运用角色扮演、模拟实训、实地调查、讨论式等教学方法，引导学生积极思考、乐于实践，鼓励学生独立思考，激发学生学习的主动性，培养学生的科学精神和创新意识。

1. 精心设置选题，以实践问题解决为重点，可以个人选题，也可以3-5人一组合作进行设计。

2. 建立丰富的交流和反馈渠道，加强师生之间、同学之间的交流，使论文指导更有针对性，培养学生的质疑能力。

3. 为学生提供参考书目，指导学生充分利用身边的资源：图书馆，专家讲座、互联网搜索等。

4. 题目必须反映所学专业方面的内容，一般应针对实际问题，理论联系实际，题目的内涵外延应适中，切忌大而空洞的选题。

5. 学生提交毕业论文必须是个人或小组亲自劳动、独立完成的成果，不得相互抄袭和代做，否则取消毕业答辩的资格。如确需引用的，应注明文献出处。字数一般要求在6000-8000字之间。

6. 学生在毕业设计中，应严肃认真，坚持独立思考努力钻研，积极发挥自己的主动性和创造性，力争使自己的设计成果达到较高的水平。

7. 学生应严格遵守校规校纪和规章制度，根据指导老师安排，按时完成各阶段的毕业论文撰写、答辩等任务，不能按时提交者没有答辩资格。

8. 学生在答辩前应认真准备，答辩时应严肃认真，详实阐述自己的观点，

可以和答辩老师辩论，但不得顶撞老师或无理取闹。

9. 答辩时不能正确陈述自己的观点，或有一半以上问题回答不正确的，不能通过答辩。需进行认真修改或准备后方可参加补考答辩。

## （二）教师能力和授课要求

1. 教师应加强实践锻炼，具备双师素质。注重团队学习，不断提高教学队伍的实践技能和素质。

2. 为了使从事物流管理教学的教师能够适应教学要求，总体上要求 80% 的教师具有研究生学历，最好有企业实践经历。

3. 学校的相关部门应考虑采用学术会议、进修、观摩和下企业学习等方面提供更多的机会，保证他们有一定的进修学习时间和到企业实习、学习的机会。

## （三）教学资源建议

校内实训室应配置相应的物流设备设施及相关业务软件、具备相应的网络资源。要充分利用校外实习基地，通过到企业考察、实践锻炼等形式，加深学生对知识的理解和技能的掌握。

## 二、考核评价建议

### （一）学习效果考核评价建议

本课程为专业实践课，成绩评定采用百分制。指导老师评定成绩占总分的 30%，评阅老师的评阅成绩占总分的 40%，答辩成绩占总分的 30%。总成绩折算后按优(90—100)，良(75—89)，及格(60—74)，不及格(59 分以下)评定等级。

### （二）教学效果考核评价建议

教师评价包括对教师专业素质和课堂教学评价两个方面。

#### 1. 教师专业素质评价

教师专业素质评价包括对教师的职业道德、教学能力和教育科研能力三方面的考核评价。

教师要有正确的职业态度、敬业精神；热爱和尊重学生、诚恳待人、团结合作的良好职业道德。

教师要有理解和把握教学资料的能力；运用现代职业教育理论对学生进行教育的能力；设计和组织教学的能力，激发学生学习兴趣的能力，有效指导学生学习及掌握知识和技能的能力，运用网络课程资源的教学能力等。

教师要有较高的教育科研能力：根据课程的发展不断充实与完善自身素质的能力；撰写科学研究论文的能力。

## 2. 课堂教学评价

课堂教学评价应关注教学活动对达成教学目标的有效程度，应特别关注学生在技能、学习态度、情感表现与合作精神等方面的学习效果，并以此作为教师教学评价的重点。

## 三、学习资源的选用和开发建议

本课程是开放性较高的专业综合实践课程，不需要教材。但在实际教学过程中，可以编写《毕业设计与答辩》设计和指导方案或指导讲义，明确专业实践与毕业设计的环节、步骤、进程、指导建议、格式要求等事项，以便顺利开展好教学和指导工作。

## 四、教师任职条件

### （一）专任教师

专任教师一般应为财经商贸大类专业教师，或者具有相关课程教学经验，具有大学本科及以上学历，能胜任此课程的授课任务，了解人才的培养目标，把握教学特点，在教学过程中注重学生技能的培养。

### （二）校外兼职教师

校外兼职教师应为本行业或专业从事相应工作 5 年以上，具有大学本科及以上学历，热爱职教事业，有丰富的企业一线经理，能了解本课程的授课要求，顺利完成课程授课任务。

## 11. 《跟岗实习》课程标准

### 课程基本信息表

课程编号	030335	制订人	于珍珍
课程类型	专业群实践课	审定人	张德洲
先修课程	《职业体验实习》	参考课时	352
后续课程	《顶岗实习》	周课时	30
适用对象	互联网商贸品牌专业群学生	学分	16

### 学时分配表

模块	项目	项目名称	参考学时
必学 模块	1	企业培训	150
	2	工作实践	150
	3	工作总结	52
小计			352

### 第一部分课程定位

本课程是我院互联网商贸专业群的一门专业群实践课，是学生岗位职业能力形成的关键环节。它深化了工学结合人才培养模式，强化了学生职业道德和职业素质教育的培养。其主要任务是：通过跟岗实习，促使学生通过培训和实践锻炼，培养学生爱岗敬业的职业素质，提升沟通交流、团队合作、自我管理的职业能力，提高岗位必备的入库、出库、分拣、统计等岗位技能。帮助学生更好地将所学专业知识和技能应用于生产实际，提高工作效率，迅速融入职业岗位。同时，引导学生树立正确的职业理想，做好职业规划，做好就业心理准备，为《顶岗实习》后继课程的学习打下良好的基础，为提高学生综合素质和培养高素质技术技能型物流管理人才服务。

## 第二部分设计理念

学生跟岗实习是专业教学的重要组成部分，是提高学生岗位实践技能和专业能力的重要教学方式。跟岗实习应努力形成以学校为主体，企业和学校共同教育、管理和训练学生的教学模式，并且将职业道德教育、专业兴趣教育和企业文化教育贯穿于跟岗实习全过程。

跟岗实习主要采用与就业相结合的形式，根据企业的用人需求，学生根据自己的专业特点和就业倾向与企业进行双向选择，学生以企业准员工的身份独立工作，完成实习任务。一方面，跟岗实习让学生对专业知识进行了综合运用；另一方面，企业对实习学生进行试用，考核合格者录用。学生将由指导教师、辅导员和班主任等跟踪管理，同时委托企业兼职教师协助管理，由企业和指导教师共同考核。

## 第三部分课程目标

### 一、总体目标：

跟岗实习教学目标达到三个方面：其一，做好课程思政教育，培养学生爱岗敬业、良好的职业道德，遵守企业规章制度，掌握员工日常行为规范，使学生在实习期间养成遵规守纪的好习惯；其二，培养学生良好的企业素质，企业提供了从业人员应具备的质量意识、安全意识、管理意识、合作意识和竞争意识等素质养成的真实氛围；其三，培养学生岗位职业技能，提高学生的实际工作能力和竞争意识。

### 二、知识目标：

熟悉实习企业的组织结构，掌握岗位各个阶段的相关操作技能，熟练具体工作岗位的工作内容、方法及工作流程。

### 三、能力目标:

具备收集资料、自我学习、能基本独立处理工作中遇到的各种问题的能力。

### 四、素质目标:

具备团队合作、沟通协作、与人和睦相处等社会能力,具有基本职业道德和吃苦耐劳的劳动精神;培养学生勇于创新、敬业乐业的工作作风;培养学生诚实、守信的性格;培养学生掌握自主、开放的学习能力;专创融合,培养学生创新意识和创新精神。

## 第四部分 课程内容和要求

### 项目一 企业培训

学生进入企业实习,首先应对企业的组织及结构有所了解,熟悉企业文化、明确企业所在行业的特点、排名,优势和劣势,熟悉企业的规章制度、经营状况、工资薪酬等;

### 项目二 工作实践

熟悉企业的主要业务工作流程,熟悉跟岗实习的主要内容和工作任务,熟练掌握岗位不同阶段的相关操作技能,熟练工作岗位的工作内容、方法及基本流程。

### 项目三 工作总结

按照实习心得撰写日志、周报和实习报告,并按照要求完成相关实习资料的撰写和提交工作。

## 第五部分 实施建议

### 一、教学建议

#### (一) 实习单位的选择

##### 1. 优先选择专业对口企业;



2. 优先选择为学生提供物流信息化程度高的物流企业或企业中的物流部门；
3. 为扩大学生的知识面可同时提供有关的几个大、中型企业。
4. 以学院推荐单位为主，学生亦可自己创业、参加正规的专升本培训。

#### （二）对学生的要求

1. 明确学习任务，提高对实习的认识，做好思想准备。
2. 认真完成实习内容，按规定记实习笔记，撰写实习报告，收集相关资料。
3. 虚心向工人或技术人员学习，尊重知识，尊重他人，及时整理实习笔记、报告等，不断提高分析问题、解决问题的能力。
4. 自觉遵守学校、实习单位的有关规章制度，培养良好的风气。
5. 实习结束后，应在规定时间内上交实习相关材料。

#### （三）对教师的要求

指导教师有两种形式，一是各专业根据学生的具体情况制定教学和学生管理工作经验丰富的教师作为指导教师；二是由实习单位指定的富有岗位工作经验或生产管理经验的企业实习指导教师。他们既是业务工作的指导者，又是跟岗实习工作的组织者。

其主要工作职责有：要根据专业培养目标和课程标准制定实习计划和实习进度；进行学生的安全教育和安全管理；定期指导、检查实习进度和质量，指导学生撰写实习报告，与学生常沟通交流关心学生的生活、工作和学习，关心学生的业务锻炼、能力培养；指导学生树立正确的人生观和世界观，了解工作和思想动态；负责对学生在实习期间考勤、工作情况的考核与督促。

## 二、考核评价建议

### （一）学生学业考核评价建议

学生在跟岗实习期间接受学校和实习单位的双重指导，校企双方要加强对实习生实习的过程监控和考核，实行校企双方共同考核的制度。

1. 企业评价。跟岗实习过程中，企业（或企业指导教师）对实习学生的劳动态度、职业道德、劳动纪律、工作能力、创新精神等方面进行全面考察，给出总体考核结论并评定成绩。

2. 学院评价。学院评价包括对学生跟岗实习情况的考核，主要是根据指导教师实习巡视情况、学生提交的各项资料（包括学生三方协议书、实习周报、实习报告等）进行考核。校内指导教师根据实习期间学生的表现和提交的实习材料评定学生跟岗实习成绩。

3. 有下列情况之一的，实习成绩不合格

- （1）跟岗实习单位或实习岗位未获指导教师认可的；
- （2）跟岗实习期间发生重大错误，被企业劝退的；
- （3）实际实习天数不足实习手册规定的；
- （4）未按规定时间提交实习材料或材料不全者。

实习成绩按优秀（90分以上）、良好（80分以上）、中等（70分以上）、及格（60分以上）和不及格（60分以下）五级分制评定。不参加跟岗实习的学生，不予评定成绩，凡不及格者不能取得实习学分。

## （二）教师教学考核评价建议

对教师教学的考核主要依据教师的工作职责展开测评，例如教师指导和检查实习进度、与学生沟通以及实地走访的次数等。此外，在指导教师走访企业过程中与企业的接洽度也可作为教师测评点。

## 三、学习资源的选用和开发建议

### （一）教材

本课程是开放性较高的专业实践课程，不需要教材。但在实际教学过程中，可以编写《跟岗实习》实习计划书和指导书，明确主要实习的环节、步骤、指导建议，以便顺利开展好教学和指导工作。

## （二）网络资源

学院尔雅平台建有与课程相关的课程资源，有丰富的网络共享资源。

## （三）其他资源

有与课程相关的微课资源，可供学习在线学习。

# 四、教师任职条件

## （一）专任教师

专任教师一般应为财经商贸大类专业教师，或者具有相关课程教学经验，具有大学本科及以上学历，能胜任此课程的授课任务，了解人才的培养目标，把握教学特点，在教学过程中注重学生技能的培养。

## （二）校外兼职教师

校外兼职教师应为本行业或专业从事相应工作 5 年以上，具有大学本科及以上学历，热爱职教事业，有丰富的企业一线经理，能了解本课程的授课要求，顺利完成课程授课任务。

## 12. 《顶岗实习》课程标准

### 课程基本信息表

课程编号	030336	制订人	王斌
课程类型	职业养成模块 专业群实践课	审定人	张德洲
先修课程	职业体验实习	参考课时	440
后续课程	无	周课时	30
适用对象	互联网商贸品牌专业群学生	学分	20

### 学时分配表

模块	项目	项目名称	参考学时
必学 模块	1	认知行业、企业，顶岗培训	20
	2	物流操作顶岗实习	150
	3	物流营销、客服顶岗实习	150
	4	班组长（助理）顶岗实习	90
	5	总结交流	30
小计			<b>440</b>
总学时			<b>440</b>

## 第一部分课程定位

本课程是我院互联网商贸品牌专业群的一门专业实践课，是学生职业能力形成的关键环节，也是深化工学结合人才培养模式改革，强化学生职业道德和职业素质教育的良好途经。其主要任务是：通过顶岗实习，促使学生认识社会，熟悉自己将要从事的行业、企业的工作氛围，帮助学生更好地将所学专业知识和技能应用于生产实际，形成实际工作能力，逐步适应职业岗位，塑造具备一技之长和综合素质的高技能人才。同时，引导学生快速树立职业理想，养成良好的职业道德，练就过硬的职业技能，为就业做好心理准备，为提高学生综合素质和培养高素质技术技能型物流管理人才服务。

## 第二部分设计理念

学生顶岗实习是专业教学的重要组成部分，是提高学生岗位实践技能和专业能力的重要教学方式。顶岗实习应努力形成以学校为主体，企业和学校共同教育、管理和训练学生的教学模式，并且将职业道德教育、专业兴趣教育和企业文化教育贯穿于顶岗实习全过程。

顶岗实习主要采用与就业相结合的形式，根据企业的用人需求，学生根据自己的专业特点和就业倾向与企业进行双向选择，学生以企业准员工的身份独立工作，完成实习任务。一方面，顶岗实习让学生对专业知识进行了综合运用；另一方面，企业对实习学生进行试用，考核合格者录用。学生将由指导教师、辅导员和班主任等跟踪管理，同时委托企业兼职教师协助管理，由企业和指导教师共同考核。

## 第三部分课程目标

### 一、总体目标：

培养学生爱岗敬业、良好的职业道德，遵守企业规章制度，掌握员工日常行为规范，使学生在实习期间养成遵规守纪的好习惯；培养学生良好的职业素质，具备质量意识、安全意识、管理意识、合作意识和竞争意识；培养学生岗位职业技能，提高学生的实际工作能力和竞争意识。

## **二、知识目标：**

1. 熟悉实习企业的组织结构，企业文化和规章制度；
2. 掌握物流等相关具体工作岗位的工作流程、工作内容、岗位职责、安全事项等具体要求；
3. 掌握物流等相关具体工作岗位的工作方法及技巧；
4. 理解所在企业的物流管理现状、管理模式、方法和措施，了解所在行业企业的物流管理存在问题和改进措施。

## **三、能力目标：**

1. 掌握物流相关岗位操作技能，能胜任基层岗位的各项工
2. 具备与专业相关岗位的基础管理技能，参与和开展专业相关的管理工作；
3. 具备收集资料、自我学习、能基本独立处理工作中遇到的各种问题的能力；
4. 结合实际工作，具备基本的创新工作能力。

## **四、素质目标：**

1. 具有一定学习能力，能够不断接受物流管理的新知识、新方法；
2. 具有强烈责任心和团队合作意识，认真实践学习，加强沟通，善于合作；
3. 具有创新创业、勤俭节约意识，联系实际，学以致用；
4. 具有良好的职业素质，具备质量意识、安全意识、管理意识、合作意识和竞争意识。

## 第四部分课程内容和要求

序号	实习项目	时间	工作任务	职业技能与素养
1	认知行业、企业，顶岗培训	20	1、行业认知； 2、企业认知； 3、企业文化学习； 4、企业规章制度学习 5、顶岗培训	1、了解实习企业所在行业发展状况； 2、了解实习企业基本情况； 3、熟悉企业主要业务及其流程； 4、知晓企业经营管理、安全生产经营的规章制度。
2	物流操作顶岗实习	150	5、熟悉部门职责； 6、掌握本部门工作流程、工作规范； 7、在基层物流操作岗位实践学习； 8、在基层物流操作岗位独立顶岗锻炼；	5、了解企业的物流操作基层工作； 6、熟悉物流操作基层工作要点； 7、掌握仓管、货运、配送等岗位的操作技能； 8、锻炼和提高人际沟通和团队协作能力。
3	物流营销、客服顶岗实习	150	1、熟悉部门岗位职责； 2、掌握部门工作流程、工作规范； 3、营销推广、客户服务管理； 4、日常营销管理分析、客户投诉管理。	5、掌握物流营销工作的技巧和技能，能独立开展营销工作； 6、熟悉营销目标及日常销售工作管规范，胜任营销内勤的相关工作； 7、客户回访，通过不同方式了解不同客户需求、进行市场咨询，提高客户满意度，熟悉客服回访流程及回访内容，掌握回访规范及使用

				语言；  8、客户投诉处理，掌握客户投诉处理流程，学习制定客户投诉处理方案，具备处理客户投诉的能力。
4	班组长（助理）顶岗实习	90	1、熟悉部门职责，掌握本部门工作流程、岗位工作规范； 2、在班组长（助理）顶岗实践学习； 3、学习基本的基层物流操作管理技能。	1、熟悉物流操作基层管理工作要点； 2、掌握班组长（助理）岗位的基层管理技能； 3、提高团队协作能力； 4、分析基层管理工作中存在的问题并提出改进意见；
5	总结交流	30	3、撰写实习总结； 4、参加顶岗实习总结表彰大会。	4、实习总结反映了顶岗实习期间知识运用、职业技能与素养提升、岗位业务创新的状况； 5、实习总结撰写规范，语言通顺，逻辑清晰； 6、实习总结字数不少于 2000 字。

## 第五部分实施建议

### 一、教学建议

#### （一）企业条件

##### 1.企业类型

学生实习的单位主要为各类民营、国有物流企业公司，以校企合作单位为主。此外，也学生可以到各类生产商贸企业从事与专业相关实习工作。要求企业具有独立法人资格、依法经营、管理规范，有较高的社会信誉或具有较高资质的企业。

##### 2.经营范围

从事仓储、货运、快递、配送的等综合物流服务。



### 3.管理水平

企业具备较高的管理水平，内部管理规范和健全的规章制度。有分管经理负责专门实习学生的培训、管理，并安排专门的人员指导实习和日常管理工作。

#### （二）设施条件

##### 1.安全保障

实习企业安全管理组织机构健全，实习环境安全健康，符合国家标准，安全管理管控体系完善。实习企业应严格遵守国家有关法律法规，不得安排学生到酒吧、夜总会、歌厅、洗浴中心等营业性娱乐场所顶岗实习。不得通过中介机构代理组织、安排和管理学生顶岗实习工作。不得安排学生从事与国际商务类岗位无关的工作。提供学生顶岗实习期间安全保障，如安全教育、劳动防护用品、保险等。

##### 2.专业设施设备

提供学生顶岗实习期间安全保障，如安全教育、劳动防护用品等。提供电脑、电话、传真等必要的基础设施。

##### 3.信息资料

提供所需的实习和管理信息资料，如国家编制、行业标准、企业标准及岗位作业标准等相关内部资料，保证学生顶岗实习效果，学生顶岗实习期间应执行国家在劳动时间方面的规定。

#### （三）实习岗位

本专业实习岗位主要包括物流操作员、仓管员、配送员、快递分拣员、物流信息员、物流营业员、物流会计员、物流业务员、货运管理人员、客服、文秘人员等。

#### （四）指导教师

##### 1.企业兼职实习指导教师：

企业指导教师应具备教育教学工作所必需的基本素质和能力，实习企业应选派职业素养高、责任心强、职业技能强、实践经验丰富的业务骨干担任实习指导教师。

##### 2.专任实习指导教师：

学校专任实习指导教师应坚持正确的政治方向，作风正派，职业院校选派职业素养高、责任心强、专业教育教学经验丰富的专业骨干教师担任实习指导教师。

#### （五）其他

双方要共同加强学生顶岗实习期间的思想政治教育、职业道德教育和职业技能教育。

## 二、考核评价建议

### （一）考核内容

实习考核成绩分四部分：一是企业兼职实习指导教师对学生的考核，占总成绩的 30%；二是专任实习指导教师对学生的考核，占总成绩的 30%；三是平时成绩，占总成绩的 30%；四是学生自评，占总成绩的 10%。

### （二）考核形式

考核由企业兼职实习指导教师、专任实习指导教师和学生共同完成。

1. 企业兼职实习指导教师负责学生在企业顶岗实习期间的工作表现和工作任务完成情况的考核，专任实习指导教师负责学生实习总结报告的考核、平时成绩的考核，学生对自我表现进行考核；

2. 在学生顶岗实习结束时，由考评组对顶岗实习学生进行客观公正的考核评价，评价一般在校内进行，亦可到企业进行现场考评。

3. 考核方式为等级制，分优秀、良好、合格和不合格四个等级，学生考核结果在合格及以上者获得学分。

### （三）考核组织

成立顶岗实习考评组，由学院、教务科研处、各系、企业共同组织实施考核。考评组由系部负责人任组长、成员包括专任实习指导教师和企业兼职实习指导教师等。

1. 学院：提出学生顶岗实习考核评价的总体要求和工作进程；

2. 企业：参与考核评价方案的制订；

3. 教务科研处：提出学生顶岗实习考核评价总体方案，汇总分析全院考核评价结果，提出改正建议；

4. 各系：根据考核评价总体方案制定考核评价标准，负责评价考核的组织与实施。

## 三、学习资源的选用和开发建议

《商务贸易系顶岗实习手册》，商务贸易系主编，2019 年

### 1. 顶岗实习计划

应明确实习目标、实习任务、必要的实习准备、考核标准等；并开展培训，使学生了解各实习阶段的学习目标、任务和考核标准。

### 2. 顶岗实习总结报告

主要包括：顶岗实习基本情况，顶岗实习评价，顶岗实习技术总结，顶岗实习思想道德总结，对顶岗实习的意见和建议等。

### 3. 顶岗实习三方协议书

实习协议应明确各方的责任、权利和义务，协议约定的内容不得违反相关法律法规。

#### 四、教师任职条件

##### （一）专任教师

专任教师一般应为商贸类专业教师，或者具有相关课程教学经验，具有大学本科及以上学历，能胜任此课程的授课任务，了解人才的培养目标，把握教学特点，在教学过程中注重学生技能的培养。

##### （二）校外兼职教师

校外兼职教师应为本行业或专业从事相应工作 5 年以上，具有大学本科及以上学历，热爱职教事业，有丰富的企业一线经理，能了解本课程的授课要求，顺利完成课程授课任务。

## 专业群方向课 A（智慧物流方向）

### 1. 《物流法律法规》课程标准

课程基本信息表

课程编号	030527	制订人	王丽丽
课程类型	职业训练模块 专业群方向课	审定人	张德洲
先修课程	快递包装实务	参考课时	28
后续课程	毕业设计、跟岗实习等	周课时	2
适用对象	互联网品牌专业群学生	学分	2

学时分配表

模块	项目	项目名称	参考学时
必学 模块	1	认识法律法规	2
	2	初识物流法律法规	4
	3	运用货物销售法律法规	2
	4	运用货物运输法律法规	4
	5	运用仓储法律法规	6
	6	运用包装法律法规	2
	7	运用流通加工法律法规	2
	8	运用配送法律法规	4
	小计		
选学 模块	1	运用物流保险法律法规	2
	小计		

## 第一部分 课程定位

《物流法律法规》是我院互联网商贸品牌专业群的一门专业群方向课，其主要任务是：使学生掌握物流法的基本知识、货物销售、货物运输、货物包装、仓储配送、流通加工、物流保险等内容，具备物流行业企业、生产及商贸企业主要物流岗位的物流法律法规分析、运用等岗位技能，能够依法开展业务、管理工作、签订合同、解决纠纷和处理与客户矛盾，为《毕业设计》等后继课程的学习打下良好的基础，为培养从事物流作业、服务和经营管理工作的高素质技术技能型人才服务。

## 第二部分 设计理念

### 1.设计原则

基于项目导向，突出实践能力；尊重学生主体职业发展能力需要，实施因材施教；注重过程评价，强调团队合作；利用多种资源，强化自主学习。

### 2.设计思路

根据现代物流行业标准、物流师职业资格标准，以及山东省职业院校技能大赛智慧物流作业方案设计与实施赛项、全国大学生条码自动识别知识竞赛、山东省大学生科技节创新创业沙盘模拟经营大赛等比赛标准，以物流业务员、操作员、客服等真实的岗位需求和人才规格要求、岗位实践技能培养为依据，以工作过程为导向，以岗位基本技能和实际应用为主线，以解决实际问题为出发点，借助于现代教育技术，提高学生学习的成效，培养掌握物流法律法规基本知识，具备实践运用技能的物流专门人才。

### 3.教学设计特点

课程改革着眼于学生就业岗位，立足于学生职业技术能力培养，建立“以案例教学为核心、以能力提高为主线、围绕岗位职业能力”的讲训一体教学模式；引进企业真实法律案例并内化为课程内容；在课堂讲解和分析的基础上，充分利用网络资源，加大补充案例的力度；改变传统的考核模式，加大案例分析实训的力度，通过平时成绩、实训考核和期末考核三个环节综合考核学生的学习效果；辅助运用蓝墨云教学平台和微信平台，适时补充最新的物流法规案例，进行手机在线学习讨论、测试、提交作业等学习和过程考核，提高了学生学习的积极性和有效性。

### 第三部分 培养目标

#### 一、总体目标：

通过本课程的学习，使学生掌握物流法的基本知识、货物销售、货物运输、货物包装、货物仓储、流通加工、配送、物流保险等方面的知识和方法，培养学生较高服务意识、职业素养和法律意识，适应物流业务员、操作员、快递收派员、基层经理等各级岗位的职业能力要求，具备物流服务各环节的物流法律法规分析、运用等的岗位技能，为后继课程学习和未来发展打下良好的基础，并依法开展业务、管理工作、签订合同、解决纠纷和处理与客户矛盾，培养从事物流作业、服务和经营管理工作的高素质技术技能型专门人才。

#### 二、知识目标：

1.熟练掌握物流服务销售、货物运输、包装、仓储、流通加工、配送和物流保险工作的法律规范和要求；

2.掌握分析物流服务销售、货物运输、包装、仓储、流通加工、配送的法律实务主要方法；

3.掌握物流服务合同的主要内容、以及制定、执行过程中的注意事项；

4.理解物流法律法规的主要内容、现状、存在问题和改进措施；

5.了解我国物流法律的渊源，基本的法律法规。

### **三、能力目标：**

1.能了解法律法规常识，理解物流法律法规的渊源，熟悉常见的物流法律法规，结合情景案例，对物流法律法规现状进行正确的分析评价；

2.能根据货物销售法律法规的要求，结合情景案例，正确采用相关方法进行货物销售管理、分析和控制；

3.能熟练运用法律法规，根据货物运输、包装、仓储、流通加工、配送的工作服务内容和法律要求，结合情景案例，正确采用相关方法进行管理、分析和控制；

4.能熟练运用物流保险知识，根据物流服务内容和法律要求，结合企业模拟案例，正确进行物流保险的投保、管理和控制；

5.能运用物流法律法规，结合物流企业服务实际，对物流服务合同的制定、执行进行正确的分析评价。

### **四、素质目标：**

1.具有强烈法律意识、健全人格、高尚情操，强烈的责任心和社会责任感，团队合作、良好人际关系，能够不断接受物流法律法规的新知识、新方法。

2.具有强烈责任心和团队合作意识，在学习及模拟训练中，认真学习，加强沟通，善于合作，并做到依法依规，保障各方合法权益。

3.具有创新创业意识，能够理论联系实际，学以致用。

4.具有勤俭节约意识，在物流作业、服务和管理实践中严格按物流法律法规要求开展工作，避免损失，提高绩效。

## 第四部分 课程内容和要求

### 课程内容:

#### 项目一 认识法律法规

项目名称：认识法律法规		参考学时：2
学习目标： 1. 掌握民事法律法规的主要内容和基本要求。 2. 熟悉民事行为的基本原则。 3. 了解我国民事法律法规的基本体系。 4. 结合物流行业标准、各类物流法律法规相关岗位内容和技能大赛需要，使学生能结合情景案例，对民法的运用情况进行正确的分析评价。		
学习任务	课程内容和要求	参考学时
任务1 认识法律法规	掌握民事法律法规的主要内容和基本要求；熟悉民事行为的基本原则；了解我国民事法律法规的基本体系。能结合情景案例，对民法的运用情况进行正确的分析评价。	2

#### 项目二 初识物流法律法规

项目名称：初识物流法律法规		参考学时：4
学习目标： 1. 掌握我国物流法的法律渊源、内容，物流企业准入的法律法规。 2. 熟悉物流法的基本概念，以及公司和合伙企业设立的一般程序。 3. 了解我国物流法规的发展历史、现状和发展趋势。 4. 结合物流行业标准、各类物流法律法规相关岗位内容和技能大赛需要，能够正确分析我国物流法的法律渊源、问题和发展趋势；简单识别和应用物流企业准入的法律法规。		
学习任务	课程内容和要求	参考学时



任务1 认识物流法的法律渊源和现状	掌握我国物流法的法律渊源、内容，物流企业准入的法律法规，熟悉物流法的基本概念，以及公司和合伙企业设立的一般程序，了解我国物流法规的发展历史、现状和发展趋势。能够正确分析我国物流法的法律渊源、问题和发展趋势。	2
任务2 认识基本的物流法律法规	掌握我国物流企业准入的法律法规，能够结合企业实际进行简单识别和应用。	2

### 项目三 运用货物销售法律法规

项目名称：运用货物销售法律法规		参考学时：2
<p>学习目标：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 掌握买卖合同的特征、当事人的权利和义务、所有权转移和风险负担。</li> <li>2. 熟悉中华人民共和国对外贸易法的相关规定。</li> <li>3. 了解联合国国际货物买卖合同公约。</li> <li>4. 结合行业标准、技能大赛和物流作业等岗位任务要求，能够根据货物销售法律法规和合同的要求，结合情景案例，正确进行法规运用和案例分析。</li> </ol>		
学习任务	课程内容和要求	参考学时
任务1 运用货物销售法律法规	掌握买卖合同的特征、当事人的权利和义务、所有权转移和风险负担，熟悉我国对外贸易法的相关规定，了解联合国国际货物买卖合同公约。能够根据货物销售法律法规和合同的要求，结合情景案例，正确进行法规运用和案例分析。	2

### 项目四 运用货物运输法律法规

项目名称：运用货物运输法律法规		参考学时：4
<p>学习目标：</p> <p>1. 掌握货物运输合同的法律特征，以及公路货物运输、铁路货物运输的国际国内法律法规。</p> <p>2. 熟悉航空货物运输、水路货物运输的国际国内法律法规。</p> <p>3. 了解多式联运国际国内法律法规。</p> <p>3. 结合行业标准、技能大赛和物流运输操作等岗位工作任务，能够正确进行货运法规实践运用和案例分析。</p>		
学习任务	课程内容和要求	参考学时
任务 1 认识货物运输法律法规	掌握货物运输合同的法律特征，以及公路货物运输、铁路货物运输的国际国内法律法规主要内容，熟悉航空货物运输、水路货物运输的国际国内法律法规，了解多式联运国际国内法律法规，能够正确分析各运输法律法规的异同。	2
任务 2 货物运输法规实践运用	熟悉货物运输法规实践运用的分析方法，能够正确进行货运法规实践运用和案例分析。	2

### 项目五 运用仓储法律法规

项目名称：运用仓储法律法规		参考学时：6
<p>学习目标：</p> <p>1. 掌握保管合同、仓储合同的内容、条款，并能实际运用。</p> <p>2. 熟悉保管合同、仓储合同的当事人的权利义务。</p> <p>3. 了解保税仓库的有关知识。</p> <p>4. 结合行业标准、技能大赛和仓管等岗位的职责和工作任务要求，能够正确进行仓储法规运用和案例分析。</p>		
学习任务	课程内容和要求	参考学时

任务 1 运用仓储合同	掌握仓储合同的内容、条款，熟悉仓储合同的当事人的权利义务，了解保税仓库的有关知识。能够正确进行运用仓储合同保护各方合法权益。	2
任务 2 运用保管合同	掌握保管合同的内容、条款，熟悉保管合同的当事人的权利义务。能够正确进行运用保管合同保护各方合法权益。	2
任务 3 仓储法律法规实践运用	熟悉仓储法律法规实践运用的分析方法，能够正确进行仓储法规运用和案例分析。	2

### 项目六 运用包装法律法规

项目名称：运用包装法律法规		参考学时：2
<p>学习目标：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 掌握普通货物包装的法律原则及其要求、危险货物的包装规则。</li> <li>2. 熟悉包装法律规范的含义和特点。</li> <li>3. 了解国际物流包装法律规范。</li> <li>4. 结合行业标准、技能大赛和配送等岗位的工作要求，能够正确进行包装法律法规案例分析和综合运用。</li> </ol>		
学习任务	课程内容和要求	参考学时
任务 1 运用包装法律法规	掌握普通货物包装的法律原则及其要求、危险货物的包装规则，熟悉包装法律规范的含义和特点，了解国际物流包装法律规范。能够正确进行包装法律法规案例分析和综合运用，锻炼运用实践技能。	2

### 项目七 运用流通加工法律法规

项目名称：运用流通加工法律法规	参考学时：2
-----------------	--------

<p>学习目标：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 掌握加工承揽合同的主要内容及合同当事人的权利和义务。</li> <li>2. 熟悉流通加工的概念和类型、加工承揽合同的概念和特征。</li> <li>3. 了解加工承揽合同与买卖合同的区别。</li> <li>4. 结合行业标准、技能大赛和货物运输岗位任务要求，能够进行流通加工法规案例分析和综合运用。</li> </ol>		
学习任务	课程内容和要求	参考学时
任务 1 运用流通加工法律法规	掌握加工承揽合同的主要内容及合同当事人的权利和义务，熟悉流通加工的概念和类型、加工承揽合同的概念和特征，了解加工承揽合同与买卖合同的区别。能够进行流通加工法规案例分析和综合运用。	2

#### 项目八 运用配送法律法规

项目名称：运用配送法律法规		参考学时：4
<p>学习目标：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 掌握配送合同的主要条款和内容。</li> <li>2. 熟悉配送合同当事人主要的权利义务。</li> <li>3. 了解中国配送法律法规的现状。</li> <li>4. 结合行业标准、技能大赛和货物仓储配送岗位任务要求，能够进行配送法规案例分析和综合运用。</li> </ol>		
学习任务	课程内容和要求	参考学时
任务 1 认识配送法律法规	掌握配送合同的主要条和内容，熟悉配送合同当事人主要的权利义务，了解中国配送法律法规的现状。能够正确进行运用行配送合同保护各方合法权益。	2

任务 2 配送法律法规实践运用	熟悉配送法律法规实践运用的分析方法,能够正确进行配送法规运用和案例分析。	2
-----------------	--------------------------------------	---

### 项目九 运用物流保险法律法规

项目名称: 运用物流保险法律法规		参考学时: 2
<p>学习目标:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 了解我国物流责任保险的现状和发展对策。</li> <li>2. 熟悉物流保险合同的基本内容和条款。</li> <li>3. 掌握保险的含义和特征、物流责任保险的主要内容以及索赔的基本程序。</li> <li>4. 结合行业标准、技能大赛和岗位工作任务要求,能够合理签订物流保险合同,并认真监督履行,保障企业和客户的合法权益不受侵害。</li> </ol>		
学习任务	课程内容和要求	参考学时
任务 1 运用物流保险法律法规	了解我国物流责任保险的现状和发展对策,熟悉物流保险合同的基本内容和条款,掌握保险的特征、物流责任保险的主要内容以及索赔的基本程序。结合行业标准、技能大赛和岗位工作任务要求,能够合理签订物流保险合同,并认真监督履行,保障企业和客户的合法权益不受侵害。	2

## 第五部分 实施建议

### 一、教学建议

#### (一) 教学条件要求

为了保证本课程满足高素质技术技能型专门人才的培养要求,培养学生的动手操作能力、知识的综合运用能力、独立分析问题和解决问题能力、基本创新能

力和团队合作精神，应保证多媒体教室、物流管理软件等校内教学设备和校外的实习实训、条件。

在完成校内教学过程中，合理安排实习实训时间，结合快递实践基地轮岗实践，由相关教师带领，分批到校外实训基地进行参观、学习，让学生了解企业实际，培养学生的职业技能和素养，开拓视野，为学习今后的其他课程打下良好的基础。

## （二）教学方法和手段建议

本课程是一门理论性较强的课程，学生学习过程中必须理论联系实际，把所学的理论应用于物流法律法规实际。

1.充分利用现代教育技术和手段，使用多媒体教学手段，丰富教学内容，利用案例、视频、图片等实行向学生展示所授内容，帮助学生理解。

2.教学过程中注意前后承前启后，确保知识的连贯性，帮助学生构建由浅到深、层次分明的知识体系。

3.实践教学安排尽量与教学进度一致。学生以小组形式进行模拟训练。并注意对学生的指导、监督和考核，确保每一位学生能独立完成训练内容。

4.课程实施要突出实践性，把课堂教学与学生自主学习结合起来。教师应为学生自主学习的机会以及充分表现和自我发展的空间，鼓励学生通过实践、讨论、合作、探究等方式，培养学生物流法律法规实践能力，创造条件，让学生能够探究他们自己感兴趣的问题并努力自主解决问题。

5.灵活运用翻转课堂法、线上线下混合式教学法、案例教学法、实践模拟法、讨论法等教学方法，倡导任务驱动式教学，培养学生物流法律法规案例分析和实践运用基本技能。

## （三）教师能力和授课要求

1.教师应加强实践锻炼，注重团队学习，不断提高教学队伍的实践技能和素

质。

2.为了使从事专业教学的教师能够适应教学要求，总体上要求 80%的教师具有研究生学历，其所在专业为物流管理、企业管理等相关专业。

3.考虑采用学术会议、进修、观摩和学习等方面提供更多的机会，保证他们有一定的进修学习时间和到企业实习、学习的机会。

## 二、考核评价建议

### （一）学习效果考核评价建议

针对课程的理论化、抽象化的特点，为客观地考核学生对本课程学习的真实情况，激发学生学习的积极性，提高学习成效，培养职业能力，本课程采用“过程性考核与终结性考试”相结合的课程考核方式。根据课程特点，结合项目任务的主要内容，过程性考核 60%，终结性考试占 40%。具体考核方式与成绩构成见下表。

考核方式		考核内容	分值	合计
形成性考核	日常考核	课堂出勤	10	40
		课堂表现	15	
		任务书完成质量	15	
	实践技能训练和考核	技能训练及完成质量	15	20
团队合作		5		
终结性考试	期末考试	知识掌握与技能运用	40	40

注：课堂出勤考核标准：迟到或早退-0.2/次；病假-0.1/学时；事假-0.3/学时；旷课-1分/学时，公假除外。

考核说明：形成性考核实施过程中可以以 ABCD 四个等级进行过程性考核的评价，A 代表优秀，B 代表良好，C 代表合格，D 代表不合格；请假超过一半

课时或旷课超过三分之一的，取消期末考试资格，需要重修本课程。

## （二）教学效果考核评价建议

1.课程教学质量的考核：包括教师课堂教学的实际效果、课前准备、授课过程、课后作业批改等方面，其中课堂教育教学质量的考核是重点。

2.课程考试环节：主要考核试题设计质量、评卷质量和成绩分布等。

3.教学过程中通过教师听课、学生评教、行业评价、企业评价、教师互评、教务评价、督导听课等方式，及时反馈教学效果，校企、教师、师生一起研讨分析，不断优化教学方案，改进教学方法和教学模式，提升教学效果。

## 三、学习资源的选用和开发建议

### （一）教材

在选用教材的过程中一般选用高职规划教材，也可以是自编讲义。教师要善于结合实际教学需要，灵活地和有创造性地使用教材，对教材的内容、编排顺序、教学方法等方面进行适当的取舍或调整。教材使用一段时间以后，应该及时对使用情况进行总结分析，探讨教材的使用是否达到了预先制订的教学目标；是否有利于提高教学效果；应该在哪些方面做进一步的调整改善；是否继续使用该教材等。

具体可参考选用以下教材：

《物流法律法规》，袁雷、夏文燕，院本教材，2014。

《物流法规教程》，胡美芬编著，电子工业出版社，2017年。

《物流法规概论》，罗闽编著，立信会计出版社，2015年。

### （二）网络资源

国家职业教育快递运营管理专业教学资源库、蓝墨云班课《物流法律法规》资源等。

### （三）其他资源



国家开放大学学习网（五分钟课程）：<http://www.ouchn.edu.cn/>

中国职业教育视频课程网（爱技能网）物流专业技能微课：  
<http://www.iskill.org.cn/>

其他网站：中国物流与采购联合会网站、中国物流人才网等，顺丰速运、百世物流、佳怡物流、心怡物流、圆通速递等合作企业网站等。

#### **四、教师任职条件**

##### **（一）专任教师**

专任教师一般应为物流管理专业教师，或者具有相关课程教学经验，具有大学本科及以上学历，能胜任此课程的授课任务，了解人才的培养目标，把握教学特点，在教学过程中注重学生技能的培养。

##### **（二）校外兼职教师**

校外兼职教师应为本行业或专业从事相应工作 5 年以上，具有大学本科及以上学历，热爱职教事业，有丰富的企业一线经理，能了解本课程的授课要求，顺利完成课程授课任务。

## 2. 《物流企业管理规范》课程标准

### 课程基本信息表

课程编号	030543	制订人	王丽丽
课程类型	职业训练模块专业群方向课	审定人	张德洲
先修课程	工匠精神与企业文化、仓储管理实务等	参考课时	28
后续课程	毕业设计、跟岗实习、顶岗实习	周课时	2
适用对象	互联网商贸品牌专业群学生	学分	2

### 学时分配表

模块	项目	项目名称	参考学时
必学 模块	1	认识物流企业规范化管理	2
	2	物流企业经营和管理模式	2
	3	物流企业文化管理规范	4
	4	物流企业制度管理规范	4
	5	物流企业业务流程及岗位职责	8
	6	物流企业职业化团队建设	4
	小计		
选学 模块	1	培育工匠精神，争做优秀员工	4
	小计		
总 学 时			<b>28</b>

## 第一部分 课程定位

《物流企业管理规范》是我院互联网商贸专业群的一门专业方向课程（智慧物流方向），授课过程中理论与实践教学并重。课程定位于掌握物流企业的主要管理制度、业务流程及岗位职责和基本要求，使学生树立适应团队合作的岗位素质思想和意识，让学生能够适应企业文化和管理要求，提高综合素质，并通过培育工匠精神成为一名优秀员工，从而为《顶岗实习》等后继课程的学习打下良好的基础，为培养高素质技术技能型物流管理人才服务。

## 第二部分 设计理念

本课程基于项目导向，突出实践能力；尊重学生主体职业发展能力需要，实施因材施教；注重过程评价，强调团队合作；利用多种资源，强化自主学习。

以物流操作员-操作主管、信息员-信息主管等岗位需求和人才规格要求、岗位实践技能培养为切入点，按工作任务和职业能力的要求，分大项目、小任务进行课程设计和教学。先通过项目化设计结合案例概述基本知识点和技能，将基本原理讲透，使学生能有框架性的了解，再结合企业实际情况进行任务化设计，锻炼学生的岗位职业素质和实践能力。

以操作员—操作主管、信息员—信息主管等岗位素质和实践技能培养是主线；以基本职业技能规范是重点，兼顾学生职业可迁移和可持续发展能力；以“教学做练”为途径，采用科学有效的教学方法和手段，实现理论和实践有机结合，加强师生教学互动，在提高学生兴趣，增强岗位实践能力，基于物流企业管理规范实际要求的基础上进行课程开发和项目内容设计，实现理论培养、能力建设、素质养成的一体化教学模式。

## 第三部分 培养目标

### 一、总体目标

通过学习本课程，使学生了解物流企业的文化特点和经营管理模式，熟悉物流企业的文化和团队建设要求，掌握物流企业的主要管理制度、规范、业务流程及岗位职责和操作流程，培养学生初步具备独立思考的能力、良好的团队协作精神、科学认真的工作和学习态度，本课程的学习能为后续《毕业设计》、《顶岗实习》等课程的开展提供知识支撑，为从事运输、仓储、物流营销、配送、信息管理等相关岗位培养高端技能型物流管理专门人才服务。

### 二、知识目标：

了解物流企业的发展概况、企业文化的发展历程。

熟悉物流企业的规范化管理体系、熟悉物流企业的分类、企业文化的内涵和基本内容、物流企业业务流程和基本内容、职业化团队建设的内涵和基本内容、优秀员工的基本要求。

掌握物流企业的基本组织结构和主要经营管理模式、主要物流企业文化的內容和管理要求、物流企业主要制度內容和管理要求、物流企业物流企业岗位职责內容和管理要求、物流企业职业化团队建设的內容和管理要求、成长为优秀员工的职业发展路径和成功要点。

### 三、能力目标:

能辨别和分析物流企业的基本组织结构、主要经营管理模式的类型及特点,具备根据企业实际要求初步设计和选择合适的组织结构及经营管理模式。

能根据物流企业文化要求进行基本的自我适应和管理,适应物流企业文化的管理要求,初步具备根据企业实际要求管理物流企业文化的基本技能。

能根据物流企业主要制度要求进行基本的自我适应和管理,初步具备拟定物流企业主要制度的基本技能。

学会自主学习物流企业业务流程及岗位职责的能力,具备适应物流企业实际岗位职责的基本技能。

能根据物流企业职业化团队建设的要求进行基本的自我适应和管理,具备物流企业职业化团队合作和建设的基本技能。

能根据物流企业优秀员工的要求进行基本的自我管理,适应物流企业的管理要求,初步具备成长为优秀员工的成功的基本素质和技能。

### 四、素质目标:

培养学生在营销、营运等岗位工作中的规范化素养,具备较强的事业心和社会责任感,善于团队合作、建立良好人际关系的意识和素质,具有良好的社会适应能力;实事求是、学以致用,吃苦耐劳,诚实守信、严谨认真、勇于进取、不断创新,理论联系实际的职业素质和职业品格。培育学生在各个岗位的工匠精神,做到爱岗敬业、精益求精,成长为本岗位的优秀员工和典型工匠。

## 第四部分 课程内容和要求

### 课程内容:

#### 项目一 认识物流企业规范化管理

项目名称: 认识物流企业规范化管理	参考学时: 2
学习目标:	

1. 了解物流企业的发展概况。 2. 熟悉物流企业的规范化管理体系。 3. 初步认识和了解物流企业规范化管理的基本要求。		
学习任务	课程内容和要求	参考学时
1-1: 初识企业管理规范	1. 了解企业规范化管理的注意事项。 2. 熟悉企业规范化管理的作用（例如 1+X 快递运营职业技能等级考证中关于“收派作业人员等遵守操作规范以确保人、货的安全”）。 3. 掌握企业规范化管理的作业内容和基本技能。	1
1-2: 走进物流企业的规范化管理	1. 了解物流企业的发展概况。 2. 熟悉物流企业的规范化管理体系。	1

## 项目二 辨识物流企业经营和管理模式

项目名称：辨识物流企业经营和管理模式		参考学时：
学习目标： 1. 熟悉物流企业的分类。 2. 掌握物流企业的基本组织结构和主要经营管理模式。		
学习任务	课程内容和要求	参考学时
2-1: 辨识物流企业经营和管理模式	能辨别和分析物流企业的基本组织结构、主要经营管理模式的类型及特点，具备根据企业实际要求初步设计和选择合适组织结构及经营管理模式。	2

## 项目三 初识物流企业文化管理规范

项目名称：初识物流企业文化管理规范		参考学时：4
学习目标： 1. 了解企业文化的发展历程。 2. 熟悉企业文化的内涵和基本内容。 3. 掌握主要物流企业文化的内容和管理要求。		
学习任务	课程内容和要求	参考学时
3-1: 认识企业文化	1. 了解企业文化的发展历程。 2. 熟悉企业文化的内涵和基本内容	2
3-2: 建设物流企业文化	掌握主要物流企业文化的内容和管理要求。	2

## 项目四 初识物流企业制度管理规范

项目名称：初识物流企业制度管理规范		参考学时：4
-------------------	--	--------

<b>学习目标：</b> 1. 熟悉物流企业制度管理体系。 2. 掌握物流企业主要制度内容和管理要求。		
<b>学习任务</b>	<b>课程内容和要求</b>	<b>参考学时</b>
4-1: 初识物流企业管理制度	1. 熟悉物流企业制度管理体系。 2. 掌握物流企业主要制度内容和管理要求。	2
4-2: 认识物流企业人力资源管理制度（以佳怡物流为例）	1. 能根据物流企业主要制度要求进行基本的自我适应和管理。 2. 初步具备拟定物流企业主要制度的基本技能。	2

### 项目五 物流企业业务流程及岗位职责认知

项目名称：物流企业业务流程及岗位职责认知		参考学时：8
<b>学习目标：</b> 1. 熟悉物流企业营销部、营运部、采购部、仓储部业务流程和基本内容。 2. 掌握物流企业营销部、营运部、采购部、仓储部岗位职责内容和管理要求。		
<b>学习任务</b>	<b>课程内容和要求</b>	<b>参考学时</b>
5-1: 认识物流企业营销部流程及岗位情况	1. 熟悉物流企业营销部业务流程和基本内容。 2. 掌握物流企业营销部岗位职责内容和管理要求。	2
5-2: 认识物流企业营运部流程及岗位情况	1. 熟悉物流企业营运部业务流程和基本内容。 2. 掌握物流企业营运部岗位职责内容和管理要求。	2
5-3: 认识物流企业采购部流程及岗位情况	1. 熟悉物流企业采购部业务流程和基本内容。 2. 掌握物流企业采购部岗位职责内容和管理要求。	2
5-4: 认识物流企业仓储部流程及岗位情况	1. 熟悉物流企业仓储部业务流程和基本内容。 2. 掌握物流企业仓储部岗位职责内容和管理要求。	2

### 项目六 走进物流企业职业化团队建设

项目名称：走进物流企业职业化团队建设		参考学时：4
<b>学习目标：</b> 1. 熟悉职业化团队建设的内涵和基本内容。 2. 掌握物流企业职业化团队建设的内容和管理要求。		

3. 能根据物流企业职业化团队建设的要求进行基本的自我适应和管理, 具备物流企业职业化团队合作和建设的基本技能。		
学习任务	课程内容和要求	参考学时
6-1: 认识物流企业职业化的能力	1. 熟悉职业化团队建设的内涵和基本内容。 2. 掌握物流企业职业化团队建设的内容和管理要求。	2
6-2: 建设物流企业职业化团队	1. 熟悉职业化团队建设的内涵和基本内容。 2. 掌握物流企业职业化团队建设的内容和管理要求。	2

### 项目七 培育工匠精神, 争做优秀员工

项目名称: 培育工匠精神, 争做优秀员工		参考学时: 4
1. 熟悉工匠精神的内涵和要求以及优秀员工的基本要求。 2. 掌握成长为优秀员工的职业发展路径和成功要点。		
学习任务	课程内容和要求	参考学时
7-1: 培育工匠精神	1. 熟悉工匠精神的新时代内涵。 2. 掌握工匠精神的要点。	1
7-2: 争做优秀员工	1. 熟悉优秀员工的基本要求。 2. 掌握成长为优秀员工的职业发展路径和成功要点。	2
综合实训	通过 ppt 分组介绍成为一名优秀员工的成功之路, 并提出改进措施	1

## 第五部分 实施建议

### 一、教学建议

(一) 本课程的教学要不断摸索适合高职教育特点的教学方式。采取灵活的教学方法, 启发、诱导、因材施教, 注意给学生更多的思维活动空间, 发挥教与学两方面的积极性, 提高教学质量和教学水平。在规定的学时内, 保证该标准的贯彻实施。

(二) 教学过程中, 要从高职教育的目标出发, 注意与有关课程相配合, 把握好“必需、够用为度”的原则教学中要结合教学内容的特点, 培养学生独立学习习惯, 努力提高学生的自学能力和创新精神。

(三) 重视习题的安排和习题的选择。督促学生及时、独立完成课外作业。

(四) 重视对学生学习方法的指导。

(五) 教学中注重现代化教学手段的应用。

### 二、考核评价建议

(一) 学习效果考核评价建议

针对课程的理论化、抽象化的特点，为客观地考核学生对本课程学习的真实情况，激发学生学习的积极性，提高学习成效，培养职业能力，本课程采用“过程性考核为主，终结性考核为辅”的课程考核方式。过程考核主要包括学生出勤（占总成绩的 10%）、课堂表现（占总成绩的 10%）、任务书（占总成绩的 20%）和团队合作（占总成绩的 10%），线上学习占 10%（视频观看、作业完成、以及讨论回复等）期末考试考核以闭卷考试为主要方式（占总成绩的 40%）。

应注重学生实际运用能力的考核，对在学习和应用上有创新的学生应予特别鼓励，全面综合评价学生能力。

## （二）教学效果考核评价建议

要求教师要有正确的职业态度、敬业精神；热爱和尊重学生、诚恳待人等的职业道德。具有理解和把握教学资料的能力、运用现代职业教育理论对学生进行教育的能力、设计组织教学和团结合作的能力，激发学生学习兴趣的能力，有效指导学生学习和掌握课程知识和技能的能力，运用多媒体教学手段辅助教学以及利用和开发本课程资源的教學能力。

课程教学质量的考核：包括教师课堂教学的实际效果、课前准备、授课过程，课后作业批改等方面，其中课堂教学质量的考核是重点，让部分学生参与评价教学效果。

## 三、学习资源的选用和开发建议

### （一）教材

教材选用过程中，应该选用规划教材或获奖的、精炼的高职规划教材。但鉴于该课程缺乏统一规范教材的实际，我们编写了院本教材。使用过程中教师要善于结合实际需要，对教材的内容、编排顺序、教学方法等方面进行适当的取舍或调整。教材使用一段时间以后，及时对使用情况进行总结分析，思考教材的使用是否达到预先制订的教学目标；是否有利于教学效果的提高；应该在哪些方面做进一步的调整；是否继续使用该教材等。

具体可参考选用以下教材：

《物流企业管理规范》，张德洲，院本教材，2019 年。

《职业素养与职业化》，许建民，山东佳怡物流有限公司培训教材，2012 年。

### （二）网络资源

《物流企业管理规范》超星等资源

### （三）其他资源

辅助教学视频、微课等

## 四、教师任职条件

### （一）专任教师



专任教师一般应为物流管理专业教师，或者具有相关课程教学经验，具有大学本科及以上学历，能胜任此课程的授课任务，了解人才的培养目标，把握教学特点，在教学过程中注重学生技能的培养。

### （二）校外兼职教师

校外兼职教师应为本行业或专业从事相应工作 5 年以上，具有大学本科及以上学历，热爱职教事业，有丰富的企业一线经理，能了解本课程的授课要求，顺利完成课程授课任务。

## 3. 《快递包装实务》课程标准

课程基本信息表

课程编号	030563	制订人	张德洲
课程类型	职业训练模块 专业群方向课	审定人	张德洲
先修课程	物流管理基础	参考课时	48
后续课程	顶岗实习等	周课时	3
适用对象	互联网商贸品牌专业群学生	学分	3

学时分配表

模块	项目	项目名称	参考学时
必学 模块	1	认识物流包装	6
	2	快递包装材料和包装容器	6
	3	快递包装技术及操作规范	10
	4	快递包装管理	10

	5	快递包装标记与标志	4
	6	包装合理化与现代化	4
	7	绿色快递物流包装	4
	8	包装标准与法规	4
	小计		48
选学			
模块	小计		
总学时			48

## 第一部分 课程定位

本课程是我院互联网商贸品牌专业群的一门专业方向课，后继课程是《物流成本管理》等。主要学习快递物流企业收派、包装、分拨等岗位需要的快递包装理论知识和实践技能，为后继课程的学习打下基础。

## 第二部分 设计理念

根据现代物流行业标准、物流师职业资格标准，以及山东省职业院校技能大赛智慧物流作业方案设计与实施赛项、全国大学生条码自动识别知识竞赛、山东省大学生科技节创新创业沙盘模拟经营大赛等比赛标准，分析社会物流活动及整个系统的典型工作流程，按照快递包装活动中货物正向作业流程和管理要求，从宏观到微观，由简单到复杂、由作业到管理的循序渐进规律为主线，结合顺丰、百世等重点企业快递包装、分拨、收派等岗位操作员工作任务和内容为导向，科学序化和合理设计每个项目及单元的教学内容。

## 第三部分 培养目标

### 一、总体目标：

通过本课程的学习，使学生掌握物流包装、快递收派和分拨中包装作业等方面的专业知识和方法，培养学生科学、认真、务实工作和学习的态度，适应快递收派和分拨、配送等操作岗位的工作需要，具备快递包装、仓管、配送等一线岗位的职业能力要求，掌握主要的快递包装材料、容器、技法、包装标记与标志，能合理运用快递包装材料、容器、技法，具备快递包装合理化设计、包装和管理的技能，为后继课程学习和未来发展打下良好的基础，培养从事快递作业和快递管理工作的高素质技术技能型专门人才。

## 二、知识目标：

- 1.了解物流包装、快递包装的发展概况；
- 2.熟悉物流包装的类别和作用、快递包装标准与法规以及常见的快递包装设备器具；
- 3.掌握各类快递包装材料、容器的用法和包装技法，包装标记与标志；
- 4.掌握快递包装成本、质量、标准化、规划化管理措施，熟悉绿色环保快递包装知识，推进绿色包装。

## 三、能力目标：

- 1.能根据货物包装和邮寄需要，合理选择快递包装材料和容器；
- 2.能运用科学合理的包装技法，遵守快递包装标准与法规，正确进行快递包装，避免快件破损和发生不安全的现象；
- 3.能进行快递包装合理化设计，满足快递服务需要；
- 4.能具备快递包装成本、质量、标准化、规划化管理技能，合理运用绿色包装，保护商品，降低成本，减少环境污染。

## 四、素质目标：

- 1.具有一定学习能力，能够不断接受快递包装作业和管理的新知识、新方法。
- 2.具有强烈责任心和团队合作意识，在学习及模拟训练中，认真学习，加强

沟通，善于合作，并做到方法适当、管理到位。

3.具有创新创业意识，能够理论联系实际，学以致用。

4.具有节约和法律意识，在快递包装作业和管理实践中严格按法律法规要求作业，降低成本，保护环境，保障快递服务。

## 第四部分 课程内容和要求

### 课程内容：

#### 项目一 认识物流包装

项目名称：认识物流包装		参考学时：6
学习目标： 1.掌握物流包装标准化要求。 2.熟悉包装的含义、分类、作用与地位，分析物流包装系统。 3.了解物流包装发展变迁和现状。 4.结合物流行业标准、各类企业物流活动内容和技能大赛，能够识别物流包装特性与标志、物流包装标准化要求内容，初步锻炼物流包装基本技能。		
学习任务	课程内容和要求	参考学时
任务1 初识物流包装	掌握包装的含义与分类，熟悉包装的作用与地位，了解物流包装发展变迁和现状。能够初步分析物流包装的作用和地位。	2
任务2 认识物流包装标准化	掌握物流包装标准化要求，能够初步分析物流包装标准化的主要措施。	2
任务3 分析物流包装系统	熟悉物流包装系统，能够初步分析物流包装系统的特点和要求。	2

## 项目二 快递包装材料和包装容器

项目名称：快递包装材料和包装容器		参考学时：6
<p>学习目标：</p> <p>1.掌握快递包装的主要作用和分类。</p> <p>2.熟悉快递包装的材料、器具和容器。</p> <p>3.结合行业标准、技能大赛和快递物流包装作业要求，初步掌握物流包装应用基本技能。</p>		
学习任务	课程内容和要求	参考学时
任务1 选择快递包装材料	熟悉包装的功能和分类，能够认识和合理选择主要的快递包装材料。	2
任务2 运用快递包装容器	熟悉主要的快递包装容器，能够运用快递包装容器开展快递包装工作。	4

## 项目三 快递包装技术

项目名称：快递包装技术及操作规范		参考学时：10
<p>学习目标：</p> <p>1.掌握常见的快递包装技术、各类物品的包装技法。</p> <p>2.熟悉常见的包装技术及操作规范。</p> <p>3.结合行业标准、技能大赛和快递包装工作要求，能够正确进行各类物品的快递包装作业。</p>		
学习任务	课程内容和要求	参考学时
任务1 常见的包装技术	熟悉常见的包装技术，能够识别常见的包装技术的用途。	2
任务2 常见的快递包装技术	掌握缓冲包装、防震包装、泡罩与贴体等的快递包装技术，能够合理选择和快递包装技术开展包装工作。	2
任务3 袋装和箱装	熟悉普通袋装和箱装物品的包装技法，掌握袋装和箱装	2

物品的包装技法	物品的包装要求，能够正确进行开展普通袋装和箱装物品的包装作业。	
任务4 特殊物品的包装技法	熟悉特殊物品的包装技法，掌握特殊物品的包装要求，能够正确进行开展特殊物品的包装作业。	2
任务5 国际件的包装技法	熟悉国际件的包装技法，掌握国际件的包装要求，能够正确进行开展国际件的包装作业。	2

#### 项目四 快递包装管理

项目名称：快递包装管理		参考学时：10
<p>学习目标：</p> <p>1.掌握快递包装器具、设备管理，包装成本、质量检验与管理等内容。</p> <p>2.熟悉包装管理的规范化要求，熟悉包装设备和器具。</p> <p>3.结合行业标准、技能大赛和快递包装等岗位工作任务要求，能够正确进行包装器具、设备管理，包装成本、质量检验与管理。</p>		
学习任务	课程内容和要求	参考学时
任务1 认识包装管理	认识包装管理的概念，熟悉包装管理的规范化，掌握包装质量管理要求。能够正确开展包装规范化管理。	2
任务2 管理快递包装器具	熟悉快递物流包装器具，掌握快递包装器具管理措施。能够正确进行物流包装器具管理。	2
任务3 管理包装成本	熟悉包装成本的主要项目，掌握快递包装成本的核算和管理措施。能够正确进行包装成本核算与管理。	2
任务4 管理包装设备	熟悉快递物流包装设备，掌握快递包装设备管理措施。能够正确进行物流包装设备管理。	2
任务5 包装质	熟悉快递包装质量检验的标准和原则，掌握包装质量检验方	2

量检验与管理	法与管理措施。能够正确进行快递包装质量检验与管理。	
--------	---------------------------	--

### 项目五 快递包装标记与标志

项目名称：快递包装标记与标志		参考学时：4
<p>学习目标：</p> <p>1.掌握快递物流包装标记、标志的具体内容和注意事项，以及危险货物包装标志标示。</p> <p>2.熟悉快递包装标记、标志的作用。</p> <p>3.结合行业标准、技能大赛和快递包装等工作任务要求，能合理选择和应用快递物流包装标记、标识，实现安全、快捷快递服务。</p>		
学习任务	课程内容和要求	参考学时
任务 1 快递物流包装标记	熟悉快递包装标记的作用，掌握物流包装标记的具体内容和注意事项，能合理选择和应用快递物流包装标记。	2
任务 2 快递物流包装标志	熟悉包装标志的作用和运输、储运标志，掌握快递包装标志的具体内容和注意事项，危险货物包装标志、尺寸与颜色，能合理选择和应用包装标志，实现安全、快捷快递服务。	2

### 项目六 包装合理化与现代化

项目名称：包装合理化与现代化		参考学时：4
<p>学习目标：</p> <p>1.掌握快递包装的合理化、标准化、现代化包装作业与管理优化措施。</p> <p>2.熟悉快递包装合理化、现代化的特点和要求。</p> <p>3.结合行业标准、技能大赛和快递包装等岗位工作任务，能够根据货物的特性和服务要求开展合理化、现代化、智能化、人性化的快递包装服务工作。。</p>		
学习任务	课程内容和要求	参考学时

任务 1 快递包装合理化	熟悉各类快递货物的特性，掌握包装的合理化、标准化要求和包装作业优化措施，能够根据货物的特性和服务要求开展合理化快递包装服务工作。	2
任务 2 快递包装现代化	依据国际国内电商快递等的发展需要，掌握快递包装现代化、智能化、人性化、信息化要求和措施，能够根据服务要求开展个性化、现代化的快递包装工作。	2

### 项目七 绿色快递物流包装

项目名称：绿色快递物流包装		参考学时：4
<p>学习目标：</p> <p>1.掌握绿色包装的理论及其内涵，物流包装资源的合理利用要求和包装废弃物的处理流程。</p> <p>2.熟悉绿色物流包装系统分析。</p> <p>3.结合行业标准、技能大赛和快递包装等工作任务要求，能合理选择绿色物流包装技术、合理利用快递包装资源进行实际应用。</p>		
学习任务	课程内容和要求	参考学时
任务 1 运用绿色快递物流包装	熟悉绿色物流包装系统分析，掌握绿色物流概念、内涵与绿色包装的理论内涵要求，能合理选择绿色物流包装技术进行实际应用。	2
任务 2 合理利用快递包装资源	掌握物流包装资源的合理利用要求和包装废弃物的处理流程和技术，熟悉包装废弃物的物流管理的概念和措施，能合理进行包装废弃物管理，实现物流包装资源的合理利用。	2

### 项目八 包装标准与法规

项目名称：包装标准与法规	参考学时：4
--------------	--------



<p>学习目标：</p> <p>1.掌握普通货物和快递包装的法律原则及其要求、危险货物的包装标准和规则。</p> <p>2.熟悉包装法律规范的含义和特点。</p> <p>3.了解国际物流快递包装法律规范。</p> <p>4.结合行业标准、技能大赛和配送等岗位的工作要求，能够正确进行物流快递包装包装法律法规案例分析和综合运用。</p>		
学习任务	课程内容和要求	参考学时
任务 1 认识快递包装标准和规则	熟悉物流快递包装标准和规则。能够正确运用包装法律法规进行快递包装作业和服务。	2
任务 2 运用快递包装法律法规	掌握普通货物包装的法律原则及其要求、危险货物的包装规则。能够正确进行物流快递包装法律法规案例分析和综合运用，锻炼运用实践技能。	2

## 第五部分 实施建议

### 一、教学建议

#### （一）教学条件要求

为了保证本课程满足高素质技术技能型人才的培养要求，培养学生的动手操作能力、知识的综合运用能力、独立分析问题和解决问题能力、基本创新能力和团队合作精神，应保证多媒体教室、快递软件等校内教学设备和校外的实习实训、条件。

在完成校内教学过程中，合理安排实习实训时间，结合快递实践基地轮岗实践，由相关教师带领，分批到校外实训基地进行参观、学习，让学生了解企业实际，培养学生的职业技能和素养，开拓视野，为学习今后的其他课程打下良好的

基础。

## （二）教学方法和手段建议

本课程是一门理论性较强的课程，学生学习过程中必须理论联系实际，把所学的理论应用于快递企业物流管理实际。

1.充分利用现代教育技术和手段，使用多媒体教学手段，丰富教学内容，利用案例、视频、图片等实行向学生展示所授内容，帮助学生理解。

2.教学过程中注意前后承前启后，确保知识的连贯性，帮助学生构建由浅到深、层次分明的知识体系。

3.实践教学安排尽量与教学进度一致。学生以小组形式进行模拟训练。并注意对学生的指导、监督和考核，确保每一位学生能独立完成训练内容。

4.课程实施要突出实践性，把课堂教学与学生自主学习结合起来。教师应为学生自主学习的机会以及充分表现和自我发展的空间，鼓励学生通过实践、讨论、合作、探究等方式，培养学生快递包装作业和管理的实践能力，创造条件，让学生能够探究他们自己感兴趣的问题并努力自主解决问题。

5.灵活运用翻转课堂法、线上线下混合式教学法、案例教学法、实践模拟法、讨论法等教学方法，倡导任务驱动式教学，培养学生快递包装作业和管理基本技能。

## （三）教师能力和授课要求

1.教师应加强实践锻炼，注重团队学习，不断提高教学队伍的实践技能和素质。

2.为了使从事物流专业教学的教师能够适应教学要求，总体上要求 80%的教师具有研究生学历，其所在专业为物流管理、企业管理等相关专业。

3.考虑采用学术会议、进修、观摩和学习等方面提供更多的机会，保证他们有一定的进修学习时间和到企业实习、学习的机会。

## 二、考核评价建议

### （一）学习效果考核评价建议

针对课程的理论化、抽象化的特点，为客观地考核学生对本课程学习的真实情况，激发学生学习的积极性，提高学习成效，培养职业能力，本课程采用“过程性考核与终结性考试”相结合的课程考核方式。根据课程特点，结合项目任务的主要内容，过程性考核 60%，终结性考试（一般采用闭卷考试）占 40%。具体考核方式与成绩构成见下表。

考核方式		考核内容	分值	合计
形成性考核	日常考核	课堂出勤	10	40
		课堂表现	15	
		任务书完成质量	15	
	实践技能训练和考核	技能训练及完成质量	15	20
		团队合作	5	
终结性考试	期末考试	知识掌握与技能运用	40	40

考核说明：形成性考核实施过程中可以以 ABCD 四个等级进行过程性考核的评价，A 代表优秀，B 代表良好，C 代表合格，D 代表不合格；请假超过一半课时或旷课超过三分之一的，取消期末考试资格，需要重修本课程。

### （二）教学效果考核评价建议

1.课程教学质量的考核：包括教师课堂教学的实际效果、课前准备、授课过程、课后作业批改等方面，其中课堂教育教学质量的考核是重点。

2.课程考试环节：主要考核试题设计质量、评卷质量和成绩分布等。

3.教学过程中通过教师听课、学生评教、行业评价、企业评价、教师互评、教务评价、督导听课等方式，及时反馈教学效果，校企、教师、师生一起研讨分析，不断优化教学方案，改进教学方法和教学模式，提升教学效果。

## 三、学习资源的选用和开发建议

### （一）教材

在选用教材的过程中应该选用高职规划教材。教师要善于结合实际教学需要，

灵活地和有创造性地使用教材，对教材的内容、编排顺序、教学方法等方面进行适当的取舍或调整。教材使用一段时间以后，应该及时对使用情况进行总结分析，探讨教材的使用是否达到了预先制订的教学目标；是否有利于提高教学效果；应该在哪些方面做进一步的调整或改善；是否继续使用该教材等。

具体可参考或选用以下教材：

《物流包装实务》，孙宏岭主编，中国物资出版社，2018年。

《包装物流技术》，郭彦峰主编，印刷工业出版社，2018年

《快递实务》，林秋意编著，机械工业出版社，2017年。

## （二）网络资源

国家职业教育物流管理专业教学资源库《快递包装实务》课程资源等。

## （三）其他资源

国家开放大学学习网（五分钟课程）：<http://www.ouchn.edu.cn/>

中国职业教育视频课程网（爱技能网）物流专业技能微课：  
<http://www.iskill.org.cn/>

其他网站：中国物流与采购联合会网站、中国物流人才网等，顺丰速运、百世物流、佳怡物流、心怡物流、圆通速递等合作企业网站等。

## 四、教师任职条件

### （一）专任教师

专任教师一般应为物流管理专业教师，或者具有相关课程教学经验，具有大学本科及以上学历，能胜任此课程的授课任务，了解人才的培养目标，把握教学特点，在教学过程中注重学生技能的培养。

### （二）校外兼职教师

校外兼职教师应为本行业或专业从事相应工作5年以上，具有大学本科及以上学历，热爱职教事业，有丰富的企业一线经验，能了解本课程的授课要求，

顺利完成课程授课任务。

#### 4. 《条码技术与应用》课程标准

课程基本信息表

课程编号	030542	制订人	巩向玮
课程类型	职业训练模块 专业群方向课	审定人	张德洲
先修课程	仓储管理实务	参考课时	28
后续课程	职业体验实习等	周课时	2
适用对象	互联网商贸品牌专业群学生	学分	2

学时分配表

模块	项目	项目名称	参考学时
必学 模块	1	条码技术、GS1 系统分析	4
	2	常见一维条码分析	10
	3	常见二维条码分析	6
	4	其它常见条码分析	2
	5	条码的生成、检测与识读分析	4
			小计
选学 模块	6	其它自动识别技术分析	2
			小计

总 学 时	28
-------	----

## 第一部分 课程定位

《条码技术与应用》课程是我院互联网商贸品牌专业群的一门专业群方向课。授课过程中以理论教学为主，在目前物流行业信息化日益占据重要地位的今天，条码等自动识别技术在物流行业的应用，充分增强了企业的竞争力。本课程的主要任务是：使学生掌握条码识读的基本原理、商品标识代码的分类及相应的编码原则、体系及应用。希望学生在掌握条码知识的基础上，培养条码的应用实践的基本素质和能力，为提高学生专业素质和培养高素质技术技能型物流管理人才服务。

## 第二部分 设计理念

本课程根据中国条码技术资格证书职业资格标准，并结合全国大学生条码自动识别知识竞赛项目，以培养学生条码的设计与应用技能为出发点，突出职业能力的培养，强调理实一体的无缝衔接。本课程的基本设计原则是主要通过分析条码在现阶段在物流管理中的应用，及关注未来条码在物流业中的发展趋向等实际应用方面，基于条码技术在物流及企业实际应用设计，以一维条码、二维条码及相关自动识别技术知识为核心，通过专业实训室训练学生的实际操作能力，并以大赛参与为促进，进行课程设计，做到“理论教学与实际案例、相关大赛相结合、以应用研究促教学”的理念。

课程设计时主要以条码技术与应用为主线、基于专业培养目标应用能力的要求，课程主要采用了项目引导、任务驱动式教学模式，将理论教学、实践实训、技能大赛紧密结合融为一体。

## 第三部分 课程目标

### 一、总体目标:

课程的总体目标是通过本课程的学习,使学生掌握条码识读的基本原理,常见一维条码、二维条码的编码技术,常见自动识别技术的原理及应用,以及条码符号的生成、检测与识读。具备在实际操作中熟练使用条码识读设备的技能,培养学生严肃认真的工作和学习态度,为从事仓储管理等岗位工作培养专业技能。

### 二、知识目标:

- (一) 具备区分一维条码和二维条码、正确申请条码的能力;
- (二) 具备常见一维条码在商品零售、储运包装、物流单元编码的识别和编制规则及使用的能力;
- (三) 区分三种常用二维条码的能力;
- (四) 具备一维条码和二维条码的辨识能力;
- (五) 具备条码设备选择和使用的能力;
- (六) 具备将各种自动识别技术与现实相联系的能力、并具备一定的创新意识。

### 三、能力目标:

- (一) 了解未来工作岗位需求的能力;
- (二) 条码应用管理能力;
- (三) 配合条码应用做好其他业务流程的能力。

### 四、素质目标:

- (一) 解决突发、异常状况的能力;
- (二) 与同学同事的合作、交流的能力;
- (三) 不断自我学习的能力;
- (四) 对信息的正确处理能力和数字应用能力。

(五) 适应社会和职业发展的较强独立工作能力;

(六) 良好的职业品格和严谨的行为规范;

#### 第四部分 课程内容和要求

项目	任务	知识要求	技能要求	课时
项目一 条码技术、GS1 系统分析	任务 1: 条码技术分析 任务 2: GS1 系统分析	1. 了解条码的发展史; 2. 熟悉一维条码和二维条码的分类; 3. 掌握条码的结构组成、常用的自动识别技术、GS1 系统的内容。	具备区分一维条码和二维条码、正确申请条码的能力。	4
项目二 常见一维条码分析	任务 1: EAN 条码分析 任务 2: 储运包装条码分析 任务 3: 物流单元条码分析 任务 4: 常见一维条码拓展实训 结合行业标准和技能大赛, 使学生具备初步条码编制的基本职业技能。	1. 了解条码的编制原则; 2. 熟悉零售商品应用条码的代码结构和条码表示; 3. 掌握储运包装条码、物流单元编码的应用代码结构、条码表示和编制规则及贴放要求。	具备常见一维条码在商品零售、储运包装、物流单元条码的编制规则及使用的能力, 并具备利用相关条码软件, 设计条码的能力。	10
项目三 常见二维条码分析	任务 1: QR Code 条码分析 任务 2: FDF417 条码分析 任务 3: 汉信码分析	1. 了解三种常用二维条码的特点; 2. 掌握三种常用二维条码的符号结构。	具备区分三种常用二维条码的能力。	6



<p>项目四 其它常 见条码 分析</p>	<p>任务 1: Code 39 条码分析 任务 2: Code 93 条码分析 任务 3: Code Bar 条码分析 结合行业标准和技能大赛, 使学生具备条码辨识的基 本职业技能。</p>	<p>1. 了解常见的一维条码; 2. 掌握二维条码和一维条 码的区别。</p>	<p>能够具备一维 条码和二维条 码的辨识能力, 能够根据企业 需求对条码信 息进行正确处 理和数字应用, 并能够根据需 求对条码进行 设计。</p>	<p>2</p>
<p>项目五 条码的 生成、 检测与 识读分 析</p>	<p>任务 1: 条码的生成分析 任务 2: 条码的检测分析 任务 3: 条码的识读分析</p>	<p>1. 了解条码生成技术、检测 的相关方式与标准; 2. 掌握条码符号的位置、检 测条码的常用设备、条码识 读的基本原理和条码识读 器的选择原则。</p>	<p>具备条码设备 选择和使用的 能力。</p>	<p>4</p>
<p>项目六 其它自 动识别 技术分 析</p>	<p>任务 1: RFID 技术分析 任务 2: 生物识别技术分析 结合行业标准和技能大赛, 使学生具备自动识别技术 应用的基本职业技能。</p>	<p>1. 了解常用的自动识别技 术的含义; 2. 熟悉并掌握常用自动识 别技术的现实应用。</p>	<p>具备将各种自 动识别技术与 现实相联系的 能力</p>	<p>2</p>
<p>合计</p>				<p>28</p>

## 第五部分 实施建议

### 一、教学建议

建议本课程主要内容在课堂组织教学，实际操作可通过校内实训室和校外实训基地进行，充分利用校企两种教学资源，校企师资队伍，边讲边做，边做边学，学做合一。

具体一是在课堂教学中对学生进行分组，便于在具体实施过程中的小组讨论问题或实施创新发散性思维；

二是创新教学方法和手段，拓展学生的能力。在具体授课过程中，主要采用引导式、案例式、认知实习、学生优秀创意展示等教学方法，在提高学生素质的基础上，拓展学生的创新能力；学生优秀创意展示，主要为拓展学生的创新思维能力服务，在讲授了某项目的知识之后，让学生在充分掌握了知识的原理及应用的基础上，充分发挥自己的思维创造能力，将自动识别知识应用到自身身边的事物中去，并进行可行分析，最终对实用性较强的创意进行展示，学生在发挥创造能力的过程中，势必会去搜寻相关知识、了解课程前沿动态、掌握知识原理、与其他同学交流互动，在整个过程中，也是对学生能力的一种锻炼和拓展。

三是采取条码应用实训、策划方案等方法，分配学生具体的任务，并加强过程和结果考核，全面调动学生的积极性、主动性和创新性，注重综合能力和素质的提高，促进学生的全面发展。

四是以大赛为促进，提高学习主动性与积极性。在本课程中，由于已多次组织学生参加了全国大学生条码自动识别知识竞赛，学生对此类大赛的认同度和参与积极性都很高，甚至有学生在大赛还未开始前，就积极与相关老师联系报名事宜。鉴于此类情况，更多的是为了提高学生对本课程学习的积极性，课程教学中，建议借助中国物品编码中心组织的此类大赛作为平台，在以大赛参与为过程、以加深学习为目的的前提下，以大赛作为促进，把此课程开设在与比赛同步学期之

中，提高学生学习的主动性和积极性。

### EAN 条码分析教学过程设计

EAN 条码分析教学过程设计		总学时	2
<b>学习目标</b>	1. 熟悉零售商品应用条码的代码结构和条码表示； 2. 具备常见一维条码在商品零售的编制及使用的能力；		
<b>学习任务</b>	掌握 EAN 条码的编制原则和应用范围		
<b>教学材料</b> <b>工具与媒体</b>	指导课件、实训指导书；案例、多媒体、专业书刊、精品课程网站等；		
<b>学生知识与能力</b> <b>准备要求</b>	1. 学生对条码有基本的认知。 2. 在老师的指导下，明确完成工作任务的步骤，具有独立完成工作任务的基本能力。		
<b>任务描述</b>	老师展示案例，并对案例条码进行初步讲解。然后布置任务，学生在教师指导下，根据案例条码，对条码的相关知识有初步的认识。然后结合相关知识，完成任务，完成书面报告。		
<b>学习步骤</b>	<b>学习内容</b>	<b>教学方法建议</b>	
1. 案例条码导入 提出学习任务	根据案例条码进行分析讨论	案例法等 小组讨论	
2. 讨论并学习新知识	教师对案例条码进行初步讲解，并引出小组任务内容	案例法、小组讨论	
3. 分组讨论学习	小组讨论、并确定 EAN 条码的构成和编码原则，并对出现的问题进行讨论、记录	讨论法 （小组讨论，老师指导）	
4. 教师检查和讲评学生反思	小组展示讨论结果，教师点评	讨论法 （老师点评、答疑）	
5. 总结和布置作	总结课程内容，强调注意事项，布置复习任	讨论法	

业	务	(学生课余讨论)
---	---	----------

## 二、考核评价建议

### (一) 学生学业考核评价建议

#### 1. 理论考核

主要通过单元测试题、或网络习题、或撰写论文等方式，对学生进行考核，占 50%。

#### 2. 项目化及过程考核

在教学过程中，通过学生的课堂表现（10%）、作业及项目完成情况(30%)、出勤情况(10%)等进行考核。

### (二) 教师教学考核评价建议

建议主要通过校外专家、行业企业专家、校内督导及学生评价等多种方式相结合的方法，对于不同的评价人群制定不同的评价表格，采用各方有利的建议，完成评价方案。

## 三、学习资源的选用和开发建议

教材选用过程中，应该选用高水平、针对性强的高职高专规划教材。且教师要善于结合实际需要，灵活使用教材，对教材的内容、编排顺序、教学方法等方面进行适当的取舍或调整。教材使用一段时间以后，应及时对使用情况进行总结分析，充分利用教材进一步提高教学质量。

具体可参考选用的教材如下：

《条码技术与应用》，张成海、张铎主编，清华大学出版社，2010 年。

另外的辅导书：

《现代物流与自动识别技术》，张铎主编，中国铁道出版社，2008 年。

《现代自动识别技术与应用》，张成海、张铎主编，清华大学出版社，2005 年。

教材编写过程中应在原来知识的基础上,充分结合我国目前物流行业采用条码等自动识别技术的现状,将内容与学生的实际需求结合起来,并应有配套的实践或实训内容。

#### 四、教师任职条件

##### (一) 专任教师

专任教师一般应为物流管理专业教师,或者具有相关课程教学经验,具有大学本科及以上学历,能胜任此课程的授课任务,了解人才的培养目标,把握教学特点,在教学过程中注重学生技能的培养。

##### (二) 校外兼职教师

校外兼职教师应为本行业或专业从事相应工作 5 年以上,具有大学本科及以上学历,热爱职教事业,有丰富的企业一线经理,能了解本课程的授课要求,顺利完成课程授课任务。

### 5. 《物流成本管理》课程标准

课程基本信息表

课程编号	030532	制订人	张德洲
课程类型	职业养成模块 专业拓展课	审定人	张德洲
先修课程	物流管理基础	参考课时	28
后续课程	跟岗实习、顶岗实习等	周课时	2
适用对象	互联网商贸品牌专业群学生	学分	2

学时分配表

模块	项目	项目名称	参考学时

必学 模块	1	认识物流成本管理	2
	2	运用物流成本核算方法	2
	3	运用物流成本分析和控制方法	4
	4	管理运输成本	4
	5	管理仓储成本	4
	6	管理配送成本	4
	7	管理公路货运和快递企业成本	4
	8	管理仓储和配送企业成本	4
	小计		28
选学 模块			
	小计		
总学时			28

## 第一部分 课程定位

本课程是我院互联网商贸品牌专业群的一门专业群方向课，其主要任务是：使学生掌握物流成本分析、预测、归集、核算等的基本知识和方法，着重培养学生的物流成本统计、分析和核算等管理方面的基本素质和能力，适应物流行业企业、生产及商贸企业物流部门成本核算、财务会计、部门经理等各级岗位的财务会计、成本核算与控制、统计等的岗位能力要求，为《毕业设计》、等后继课程的学习打下良好的基础，为培养高素质技术技能型物流管理人才服务。

## 第二部分 设计理念

### 1.设计原则

基于项目导向，突出实践能力；尊重学生主体职业发展能力需要，实施因材

施教；注重过程评价，强调团队合作；利用多种资源，强化自主学习。

## 2.设计思路

根据现代物流行业标准、物流师职业资格标准，以及山东省职业院校技能大赛智慧物流作业方案设计与实施赛项、山东省大学生科技节创新创业沙盘模拟经营大赛等比赛标准，以企业物流会计员、成本核算员、统计员等真实的岗位需求和人才规格要求、岗位实践技能培养为切入点，按工作任务和职业能力的要求，分大项目、小任务进行课程设计和教学。先通过项目化设计结合案例概述基本知识点和技能，将基本原理讲透，使学生能有框架性的了解，再根据企业案例岗位任务、作业流程和工作任务进行任务化设计，结合模拟的岗位实践任务，锻炼岗位实践能力。

## 3.设计方法

以物流会计、成本核算与控制岗位实践技能培养为主线；以基础作业岗位技能需求是重点，兼顾学生职业可持续发展；以“教学做练”为途径，采用科学有效的教学方法和手段，实现理论和实践有机结合，加强师生教学互动，在提高学生兴趣，增强岗位实践能力，基于工作过程的基础上进行课程开发和项目内容设计。

# 第三部分 培养目标

## 一、总体目标：

通过本课程的学习，使学生能根据物流行业职业标准和重点企业物流会计、成本核算、统计等岗位的规范要求，掌握物流成本归集、分类、统计、核算、分析、控制、管理等方面的知识和方法，培养学生科学、认真、务实工作和学习的态度，适应物流行业企业、生产及商贸企业物流部门成本核算、会计、统计、部门经理等各级岗位的职业能力要求，掌握物流成本归集、统计、核算、分析与控制等的岗位技能，为后继课程学习和未来发展打下良好的基础，培养从事物流成

本核算和企业经营管理工作的高素质技术技能型专门人才。

## 二、知识目标：

- 1.熟练掌握各类企业物流成本体系和核算、分析管理实务；
- 2.掌握物流成本的归集、分配、核算、分析、控制的主要方法；
- 3.掌握运输成本等主要物流业务环节的归集、分类、核算及分析控制知识，正确填写相应的凭证和表格；
- 4.理解物流成本的分类和构成、物流财务管理的环节和内容；
- 5.了解我国物流成本管理的现状、存在问题。

## 三、能力目标：

- 1.能理解物流成本的分类和构成，结合情景案例，对社会物流费用管理状况进行正确的分析评价；
- 2.能根据物流成本归集、统计、核算和控制的要求，结合情景案例，正确采用相关方法进行核算和控制；
- 3.能根据运输成本、仓储成本、配送成本的项目内容和核算方法，结合情景案例，正确采用相关方法进行核算和控制；
- 4.能熟练运用成本核算方法，结合企业模拟案例，核算企业的物流成本，并对企业的物流成本进行分析和控制；

## 四、素质目标：

- 1.具有一定学习能力，能够不断接受物流成本管理的新知识、新方法。
- 2.具有强烈责任心和团队合作意识，在学习及模拟训练中，认真学习，加强沟通，善于合作，并做到方法适当、计算准确。
- 3.具有创新创业意识，能够理论联系实际，学以致用。
- 4.具有节约意识，在核算和管理控制实践中严格按制度要求管控成本，勤俭节约。



## 第四部分 课程内容和要求

### 课程内容:

#### 项目一 认识物流成本管理

项目名称: 认识物流成本管理		参考学时: 2
学习目标: 1.掌握物流成本管理的基本内容和构成,熟悉物流成本的特征。 2.熟悉物流成本管理的目标、分类和特征和内容。 3.了解物流成本管理的发展历程、现状和各国的差异。 4.结合物流行业标准、各类物流成本管理相关岗位内容和技能大赛需要,使学生能合理分析物流成本管理主要项目构成、企业物流成本的分类和分析物流成本的降低途径。		
学习任务	课程内容和要求	参考学时
任务1 初识物流成本管理	了解物流成本管理的发展历程、现状和各国的差异,能够根据社会物流费用、运输成本、配送成本等的构成初步分析物流成本管理主要项目构成。	0.5
任务2 认识物流成本的构成和分类	掌握物流成本管理的基本内容和构成,能够根据物流成本理论分析企业物流成本的分类。	0.5
任务3 分析物流成本降低途径	熟悉物流成本的特征、物流成本管理的目标,能够分析影响企业物流成本的因素,正确分析物流成本的降低途径。	1

#### 项目二 运用物流成本核算方法

项目名称: 运用物流成本核算方法		参考学时: 2
学习目标: 1.掌握物流成本计算的基本方法,重点掌握作业成本法的步骤和计算方法。		

2.熟悉物流成本计算的对象。

3.结合物流行业标准、各类物流成本管理相关岗位内容和技能大赛需要，能够运用成本核算方法核算企业物流成本。

学习任务	课程内容和要求	参考学时
任务1 运用基本方法核算成本	熟悉物流成本计算的对象，掌握物流成本计算的基本方法，能够运用成本核算基本方法核算企业物流成本。	1
任务2 运用作业成本法核算成本	掌握作业成本法的步骤和计算方法，能够结合企业实际运用作业成本法核算物流成本。	1

### 项目三 运用物流成本分析与控制方法

项目名称：运用物流成本分析与控制方法		参考学时：4
<p>学习目标：</p> <p>1.掌握物流成本控制的目标成本法、责任成本法，以及成本差异计算及分析方法。</p> <p>2.熟悉弹性预算法、物流成本控制的基本原理和成本分析。</p> <p>3.了解零基预算法。</p> <p>4.结合行业标准、技能大赛和物流作业等岗位任务要求，能够正确物流成本控制方法分析与控制成本。</p>		
学习任务	课程内容和要求	参考学时
任务1 运用预算法控制成本	了解零基预算法，熟悉弹性预算法基本原理，能够运用弹性预算法控制物流成本。	1
任务2 运用目标成本法控制成本	掌握目标成本法的分类和及分析方法，能够运用目标成本法控制物流成本。	1
任务3 运用责任成本法控制成本	掌握责任成本的计算及分析方法，能够运用责任成本法分析控制物流成本。	1

任务 4 分析和控制物流成本差异	.掌握物流成本差异分析控制的基本原理，能够正确进行成本差异计算。	1
------------------	----------------------------------	---

#### 项目四 管理运输成本

项目名称：管理运输成本		参考学时：4
<p>学习目标：</p> <p>1.掌握汽车运输成本的计算、分析方法和运输成本的优化。</p> <p>2.熟悉汽车运输成本管理的核算程序和运费、运价管理等内容。</p> <p>3.结合行业标准、技能大赛和物流运输操作等岗位工作任务，能够进行运输成本的计算、分析和优化控制。</p>		
学习任务	课程内容和要求	参考学时
任务 1 认识汽车运输成本核算体系	.熟悉汽车运输成本管理的核算体系和程序，能够运用汽车运输成本核算体系控制物流成本。	2
任务 2 管理汽车运输成本	掌握汽车运输成本的计算、分析方法，能够运用汽车运输成本核算体系分析和控制物流成本。	2

#### 项目五 管理仓储成本

项目名称：管理仓储成本		参考学时：4
<p>学习目标：</p> <p>1.了解物流仓储成本的性态分类。</p> <p>2.熟悉仓储成本的组成和计算范围、动态管理措施。</p> <p>3.掌握物流仓储成本的构成、核算、分析、控制和优化，并能实际运用。</p> <p>4.结合行业标准、技能大赛和仓管等岗位的职责和工作任务要求，能够正确核算和管理控制</p>		

仓储成本。		
学习任务	课程内容和要求	参考学时
任务 1 核算仓储成本	了解物流仓储成本的性态分类,熟悉仓储成本的组成和计算范围,掌握物流仓储成本的构成、核算方法,能够准确核算仓储成本。	2
任务 2 管理控制仓储成本	熟悉仓储成本的组成和计算范围、动态管理措施,掌握物流仓储成本的分析、控制和优化方法,能够准确分析、控制和优化仓储成本。	2

#### 项目六 管理配送成本

项目名称: 管理配送成本		参考学时: 4
<p>学习目标:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.了解配送基本内容。</li> <li>2.熟悉配送成本的计算方法和内容、配送成本优化策略。</li> <li>3.掌握配送成本核算、分析和控制方法,能够进行成本差异分析。</li> <li>4.结合行业标准、技能大赛和配送等岗位的工作要求,能够准确核算、分析、控制和优化配送成本。</li> </ol>		
学习任务	课程内容和要求	参考学时
任务 1 核算配送成本	了解配送基本内容,熟悉配送成本的计算方法和内容,掌握配送成本核算方法,能够准确核算配送成本。	2
任务 2 管理控制配送成本	熟悉配送成本的计算方法和内容、配送成本优化策略,掌握配送成本分析和控制方法,能够进行成本差异分析,控制和优化配送成本。	2

### 项目七 管理公路货运和快递企业成本

项目名称：管理公路货运和快递企业成本		参考学时：4
<p>学习目标：</p> <p>1.掌握主要公路运输企业成本体系和管理实务。</p> <p>2.熟悉快递企业成本核算和控制体系。</p> <p>3.结合行业标准、技能大赛和货物运输岗位任务要求，能够进行公路货运和快递企业物流成本核算、分析、控制和优化。</p>		
学习任务	课程内容和要求	参考学时
任务 1 核算和控制公路货运企业物流成本	熟悉公路运输企业成本体系，掌握其成本管理实务，能够正确核算、分析、控制公路货运企业成本。	2
任务 2 管控快递企业物流成本	熟悉快递企业成本核算和控制体系，能够进行快递企业物流成本核算、分析、控制和优化。	2

### 项目八 管理仓储和配送企业成本

项目名称：管理仓储和配送企业成本		参考学时：4
<p>学习目标：</p> <p>1.掌握主要仓储和配送企业的成本体系和管理实务。</p> <p>2.熟悉仓储和配送企业的成本管控措施。</p> <p>3.结合行业标准、技能大赛和货物仓储配送岗位任务要求，能够进行仓储和配送企业物流成本核算、分析、控制和优化。</p>		
学习任务	课程内容和要求	参考学时
任务 1 管理仓储企业成本	掌握仓储企业的成本体系和管理实务知，熟悉仓储企业的成本管控措施，能够正确核算、分析、控制和优化仓储企业物	2

	流成本。	
任务 2 管理配送企业成本	掌握配送企业的成本体系和管理实务,熟悉配送企业的成本管控措施,能够正确核算、分析、控制和优化配送企业物流成本。	2

## 第五部分 实施建议

### 一、教学建议

#### (一) 教学条件要求

为了保证本课程满足高素质技术技能型专门人才的培养要求,培养学生的动手操作能力、知识的综合运用能力、独立分析问题和解决问题能力、基本创新能力和团队合作精神,应保证多媒体教室、物流成本管理软件等校内教学设备和校外的实习实训、条件。

在完成校内教学过程中,合理安排实习实训时间,结合快递实践基地轮岗实践,由相关教师带领,分批到校外实训基地进行参观、学习,让学生了解企业实际,培养学生的职业技能和素养,开拓视野,为学习今后的其他课程打下良好的基础。

#### (二) 教学方法和手段建议

本课程是一门理论性较强的课程,学生学习过程中必须理论联系实际,把所学的理论应用于物流成本管理实际。

1.充分利用现代教育技术和手段,使用多媒体教学手段,丰富教学内容,利用案例、视频、图片等实行向学生展示所授内容,帮助学生理解。

2.教学过程中注意前后承前启后,确保知识的连贯性,帮助学生构建由浅到深、层次分明的知识体系。

3.实践教学安排尽量与教学进度一致。学生以小组形式进行模拟训练。并注

意对学生的指导、监督和考核，确保每一位学生能独立完成训练内容。

4.课程实施要突出实践性，把课堂教学与学生自主学习结合起来。教师应主要为为学生提供自主学习的机会以及充分表现和自我发展的空间，鼓励学生通过实践、讨论、合作、探究等方式，培养学生物流作业和管理的实践应用能力，创造条件，让学生能够探究他们自己感兴趣的问题并努力自主解决问题。

5.灵活运用翻转课堂法、线上线下混合式教学法、案例教学法、实践模拟法、讨论法等教学方法，倡导任务驱动式教学，培养学生物流作业和管理基本技能。

### （三）教师能力和授课要求

1.教师应加强实践锻炼，注重团队学习，不断提高教学队伍的实践技能和素质。

2.为了使从事专业教学的教师能够适应教学要求，总体上要求 80%的教师具有研究生学历，其所在专业为物流管理、企业管理等相关专业。

3.考虑采用学术会议、进修、观摩和学习等方面提供更多的机会，保证他们有一定的进修学习时间和到企业实习、学习的机会。

## 二、考核评价建议

### （一）学习效果考核评价建议

针对课程的理论化、抽象化的特点，为客观地考核学生对本课程学习的真实情况，激发学生学习的积极性，提高学习成效，培养职业能力，本课程采用“过程性考核与终结性考试”相结合的课程考核方式。根据课程特点，结合项目任务的主要内容，过程性考核 60%，终结性考试（闭卷考试）占 40%。具体考核方式与成绩构成见下表。

考核方式		考核内容	分值	合计
过程性考核	日常考核	课堂出勤纪律	10	60
		任务学习及完成质量	25	

		团队合作	5	
	项目实践 技能训练	阶段性技能训练与测试	20	
终结性考试	期末考试	知识与技能应用能力	40	40

注：课堂出勤考核标准：迟到或早退-0.2/次；病假-0.1/学时；事假-0.3/学时；旷课-1分/学时，公假除外。

考核说明：形成性考核实施过程中可以以 ABCD 四个等级进行过程性考核的评价，A 代表优秀，B 代表良好，C 代表合格，D 代表不合格；请假超过一半课时或旷课超过三分之一的，取消期末考试资格，需要重修本课程。

## （二）教学效果考核评价建议

1.课程教学质量的考核：包括教师课堂教学的实际效果、课前准备、授课过程、课后作业批改等方面，其中课堂教育教学质量的考核是重点。

2.课程考试环节：主要考核试题设计质量、评卷质量和成绩分布等。

3.教学过程中通过教师听课、学生评教、行业评价、企业评价、教师互评、教务评价、督导听课等方式，及时反馈教学效果，校企、教师、师生一起研讨分析，不断优化教学方案，改进教学方法和教学模式，提升教学效果。

## 三、学习资源的选用和开发建议

### （一）教材

在选用教材的过程中一般选用高职规划教材，也可以是自编讲义。教师要善于结合实际教学需要，灵活地和有创造性地使用教材，对教材的内容、编排顺序、教学方法等方面进行适当的取舍或调整。教材使用一段时间以后，应该及时对使用情况进行总结分析，探讨教材的使用是否达到了预先制订的教学目标；是否有利于提高教学效果；应该在哪些方面做进一步的调整改善；是否继续使用该教材等。



具体可参考选用以下教材：

《物流成本管理》，朱伟生编著，机械工业出版社，2018年。

《物流成本管理》，傅莉萍、沈艳丽编著，人民交通出版社，2017年。

《财务管理》，曹志军、林玉辉编著，机械工业出版社，2017年。

## （二）网络资源

国家职业教育物流管理专业教学资源库、院级精品课程、蓝墨云班课《物流成本管理》资源等。

## （三）其他资源

国家开放大学学习网（五分钟课程）：<http://www.ouchn.edu.cn/>

中国职业教育视频课程网（爱技能网）物流专业技能微课：  
<http://www.iskill.org.cn/>

其他网站：中国物流与采购联合会网站、中国物流人才网等，顺丰速运、百世物流、佳怡物流、心怡物流、圆通速递等合作企业网站等。

## 四、教师任职条件

### （一）专任教师

专任教师一般应为物流管理专业教师，或者具有相关课程教学经验，具有大学本科及以上学历，能胜任此课程的授课任务，了解人才的培养目标，把握教学特点，在教学过程中注重学生技能的培养。

### （二）校外兼职教师

校外兼职教师应为本行业或专业从事相应工作5年以上，具有大学本科及以上学历，热爱职教事业，有丰富的企业一线经理，能了解本课程的授课要求，顺利完成课程授课任务。

## 专业群方向课 B（跨境运营方向）

### 1. 《财经应用文写作》课程标准

#### 课程基本信息表

课程编号	030320	制订人	胡恒
课程类型	职业训练模块专业方向课程	审定人	庄明星
先修课程	无	参考课时	30
后续课程	沟通与表达、商务礼仪	周课时	2
适用对象	国际商务+电子商务学生	学分	2

#### 学时分配表

模块	项目	项目名称	参考学时
必学 模块	1	掌握财经应用文写作基础知识	3
	2	撰写财经公务文书	4
	3	撰写财经常用事务文书	4
	4	撰写财经调研文书	4
	5	撰写财经信息文书	5
	6	撰写财经合同文书	4
	7	撰写财经信函	4
		小计	28
选学 模块	1	撰写财经论文	2
		小计	2
总 学 时			30

### 第一部分 课程定位

《财经应用文写作》是我院互联网商贸专业群职业训练模块的一门专业方向课程，具有很强的实践性、可操作性和社会性。其主要任务是：讲授经济生活中常用实用文书的知识和写作技巧，直接提高学生实际写作的能力，为以后的工作奠定一定得文笔功能，同时通过读写思维的综合训练，促进学生全面发展，提高

学生整体素质。

## 第二部分 设计理念

### 一、课程基本理念

本课程以企业对人才的需求为导向，以职业岗位能力培养为重点。在对企业调研的基础上，根据企业对一线从业人员文笔功底的基本要求，分析出相关职业岗位的素养要素，设置本课程学习模块，构建本课程内容体系。以素质发展为主旨、以技能训练为主线、以课程思政为导向，实现内容选择职业化。以项目为导向、任务为驱动、基于工作、模拟实践、实现教学情景化。注重培养学生实际动笔的能力，真正实现教学做一体化。

### 二、课程设计思路

《财经应用文写作》课程是以职业学校学生的就业为导向，主要为学生将来以后工作奠定一定得文笔功能。本门课程首先根据工作或者生活中经常发生的故事引出所要讲述的使用频率较高的应用文文种；然后通过相关知识的链接，使学生掌握课堂基本理论知识；其次通过课堂活动、写作示例等实训，完成对理论知识的巩固与强化；最后通过任务书的撰写培养学生的实际动笔、动脑能力，通过引导学生自己总结与归纳，锻炼学生的语言表达能力和沟通协调能力。

## 第三部分 培养目标

### 一、总体目标：

通过本课程的学习，使学生掌握常用公务文书、事务文书、调研文书、信息文书、合同文书、财经信函以及财经论文等文书的基本知识；能够根据所学理论知识进行相关错误文体的改错和写作。

## 二、知识目标:

熟悉不同公文种类与格式;明白不同公文的行文规则;掌握不同公文的性质、作用以及特点;掌握财经应用文的基本写作知识。

## 三、能力目标:

通过讲训一体的课堂学习,培养学生独立获取财经应用文写作资料,通过阅读分析后,根据需要写作各种应用文的能力;培养学生思路清晰、文通字顺、规范写作的思维能力。使学生获得较强的实践动手能力,使学生具有一定的查阅图书资料进行自学、分析问题、提出问题的能力。使学生能够完成涉及行政公文、工作计划和工作总结、简报、通知、市场调查报告、经济合同等常用财经应用文文体的写作。

## 四、素质目标:

通过对课程的学习使学生形成尊重科学、实事求是、与时俱进、服务未来的科学态度;培养较强的逻辑思维能力;锻炼良好的团队沟通能力;全面提升学生的人文素养、沟通协调能力等职业素养。

## 第四部分 课程内容和要求

### 课程内容:

以应用为目的,以必需、够用为度,尽量体现新知识、新技术和新方法,注重培养学生综合素质的形成和科学思维方式与创新能力。从八个方面选取内容。主要包括财经应用文写作基础知识、财经公务文书、财经常用事务文书、财经调研文书、财经信息文书、财经合同文书、财经信函以及财经论文等内容。

### 必学模块

#### 项目一 掌握财经应用文写作基础知识

项目名称：掌握财经应用文写作基础知识		参考学时：3
学习目标： 1. 掌握财经应用文书写作的基本知识； 2. 认识写作的思路和结构、层次与段落、开头与结尾及表达方式等要素； 3. 理解分析比较复杂的财经应用文书的组成要素		
学习任务	课程内容和要求	参考学时
任务 1: 认识财经应用文的主旨和材料	掌握财经应用文的主旨要求和表现手法；选材的途径、原则与方法	1
任务 2: 认识财经应用文的结构和语言	掌握财经应用文的思路和结构、层次与段落、开头与结尾及表达方式等要素	2

## 项目二 撰写财经公务文书

项目名称：撰写财经公务文书		参考学时：4
学习目标： 1. 了解财经公务文书的概念、特点、种类、格式、作用和写作要求； 2. 掌握通知、请示、批复、函等常用财经公务文书的结构、内容等基础知识。		
学习任务	课程内容和要求	参考学时
任务 1: 撰写通知	掌握公告、通告、通报与通知等基础知识	2
任务 2: 撰写请示、批复	掌握报告、请示、批复等基础知识	1
任务 3: 撰写函	掌握函与纪要的基础知识	1

## 项目三 撰写财经常用事务文书

项目名称：撰写财经常用事务文书		参考学时：4
学习目标：		

<p>1. 了解计划、总结、简报、述职报告等文种的适用场合、特点、写作要求；</p> <p>2. 掌握计划、总结、简报、述职报告的结构和内容。</p>		
学习任务	课程内容和要求	参考学时
任务 1: 撰写计划、总结	掌握计划、总结的结构与内容	2
任务 2: 撰写简报	掌握简报的结构与内容	1
任务 3: 撰写述职报告	掌握述职报告的结构和内容。	1

#### 项目四 撰写财经调研文书

项目名称：撰写财经调研文书		参考学时：4
<p>学习目标：</p> <p>1. 了解市场调查报告、市场预测报告、经济活动分析报告等文中的适用场合、特点、写作要求；</p> <p>2. 掌握市场调查报告、市场预测报告、经济活动分析报告等文中的结构和内容。</p>		
学习任务	课程内容和要求	参考学时
任务 1: 撰写市场调查报告	掌握市场调查报告文中的结构和内容。	1
任务 2: 撰写市场预测报告	掌握市场预测报告中的结构和内容。	1
任务 3: 撰写经济活动分析报告	掌握经济活动分析报告等文中的结构和内容。	2

#### 项目五 撰写财经信息文书

项目名称：撰写财经信息文书		参考学时：5
<p>学习目标：</p> <p>1. 了解财经评论、财经消息等财经信息文书写作的功能和基本规律；</p> <p>2. 掌握产品说明书、广告文案等财经信息文书的写作格式和写作要求；</p>		

3. 掌握广告策划书的基础知识。		
学习任务	课程内容和要求	参考学时
任务 1: 认识财经消息与财经评论	掌握财经消息与财经评论的基础知识	1
任务 2: 撰写产品说明书	掌握产品说明书的写作格式和写作要求	1
任务 3: 撰写广告文案	掌握广告文案的写作格式和写作要求	1
任务 4: 撰写广告策划书	掌握广告策划书的写作格式和写作要求	2

### 项目六 撰写财经合同文书

项目名称：撰写财经合同文书		参考学时：4
学习目标： 1. 了解招标书、投标书、经济合同等财经合同文书的使用场合、特点、写作要求； 2. 掌握招标书、投标书、经济合同等财经合同文书的结构和内容		
学习任务	课程内容和要求	参考学时
任务 1: 认识招标书、投标书	掌握招标书与投标书的结构和内容	2
任务 2: 撰写经济合同	掌握经济合同的结构和内容	2

### 项目七 撰写财经信函

项目名称：撰写财经信函		参考学时：4
学习目标： 1. 了解询价函、报价函。订购函、确认订购函的格式； 2. 掌握询价函、报价函、订购函、确认订购函的内容		
学习任务	课程内容和要求	参考学时
任务 1: 认识订购函、确认订购函	掌握订购函、确认订购函的内容与要求	2
任务 2: 撰写询价函、报价函	掌握询价函、报价函的内容与要求	2

## 选学模块

### 撰写财经论文

项目名称：撰写财经论文		参考学时：2
学习目标： 1. 了解财经调研报告、财经学术报告、财经毕业论文的功能和基本规律； 2. 掌握财经调研报告、财经毕业论文的写作格式和写作要求； 3. 掌握财经毕业论文的选题原则。		
学习任务	课程内容和要求	参考学时
任务 1：认识财经调研报告	掌握财经调研报告的写作格式和写作要求	1
任务 2：撰写财经学术论文	掌握财经学术论文的写作格式和写作要求	1

## 第五部分 实施建议

### 一、教学建议

（一）本课程的教学要不断摸索适合高职教育特点的教学方式。采取灵活的教学方法，启发、诱导、因材施教，注意给学生更多的思维活动空间，发挥教与学两方面的积极性，提高教学质量和教学水平。在规定的学时内，保证该标准的贯彻实施。

（二）教学过程中，要从高职教育的目标出发，注意与有关课程相配合，把握好“必需、够用为度”的原则教学中要结合教学内容的特点，培养学生独立学习习惯，努力提高学生的自学能力和创新精神。

（三）重视习题的安排和习题的选择。督促学生及时、独立完成课外作业。

（四）重视对学生学习方法的指导。

（五）教学中注重现代化教学手段的应用。

### 二、考核评价建议



#### （一）学习效果考核评价建议

加强评价激励式考核，除遵循学院常规性考核内容外，在考核方式、考核结果反馈方面，讲求激励，讲求实际问题的解决能力的考核。因此，可采取阶段性实践报告或问题解决式作业方式进行平时考核。期末考试上，适当增添问题解决式题型，着力考查学生实际问题解决能力。

#### （二）教学效果考核评价建议

学生评教、教师互评与企业评价等有机结合，保证评价的全面性。通过学生评价与教师互评了解在教学过程中的不足，在企业评价中了解该专业的发展前沿与实践效果。

### 三、学习资源的选用和开发建议

#### （一）教材

目前，高职层次的《财经应用文写作》教材较多，因此，在教材选用或编写上，一是要注重与国际商务专业的结合，二是要注意实践内容是否足够。

#### （二）网络资源

多媒体的强大功能可以为学生提供实践的模拟情景和操作平台，在教学中注意一些互联网资源的深入，例如选择一些慕课的国家精品课程。同时鼓励学生合理选择和有效利用网络资源，扩充视野。

#### （三）其他资源

教学注意讲训一体，用微课堂带动学生的学习积极性，适当让学生操作实践。

### 四、教师任职条件

#### （一）专任教师

讲师及以上的专任教师。

#### （二）校外兼职教师

具有5年及以上企业工作经验，本科及以上学历的校外兼职教师。

## 2. 《国际结算》课程标准

### 课程基本信息表

课程编号	030310	制订人	庄明星
课程类型	职业训练模块专业群方向课程	审定人	庄明星
先修课程	国际贸易理论与实务	参考课时	24
后续课程	跨境电子商务运营实务	周课时	2
适用对象	国际商务+电子商务学生	学分	2

### 学时分配表

模块	项目	项目名称	参考学时
必学 模块	1	国际结算导论与国际票据业务	2
	2	国际汇款业务	2
	3	国际托收业务	2
	4	信用证业务：申请开证和开证	3
	5	信用证业务：通知和审核信用证	3
	6	信用证业务：申请改证和改证	2
	7	信用证业务：制作或办理结汇单据	2
	8	信用证业务：审单和不符单据处理	2
	9	银行保函业务	2
		<b>小计</b>	<b>20</b>
选学 模块	1	国际保理业务	2
	2	福费廷业务	2
		<b>小计</b>	<b>4</b>
		<b>总 学 时</b>	<b>24</b>

## 第一部分 课程定位

《国际结算》课程是互联网品牌专业群职业训练模块的一门专业群方向课程，在人才培养目标中处于核心地位，是专业培养方案中的职业核心能力课程。根据国际贸易专业相关的应职应岗能力的要求，本课程承载着学生对从事国际贸易工作应具备的基本知识、基本技能和操作能力以及良好职业素养的形成，通过本课程的学习，要求学生掌握国际结算的基本理论和基本业务知识，学会各种结

算方式的基本操作程序。掌握从事外汇结算业务所必备的国际结算的基本原理和基础业务识，使其金融业务知识结构更为完备。激发学生的学习兴趣；强化职业意识，提升对职业的热爱和激情；培养职业习惯，提升就业素质

## 第二部分 设计理念

### 一、课程的基本设计原则

以职业岗位需求为依据，确定课程目标；以职业能力为依据，以工作任务为线索确定课程内容；以典型任务为载体，围绕任务的解决设计教学活动；根据教学内容和学生特点，选择相应的教学手段与方法；根据本课程的特点和职业岗位的要求，设计考试标准和方式。

### 二、课程的设计思路

#### （一）课程设计理念

本课程是以外贸人员的职业岗位为就业目标导向，在行业专家的指导下，对外贸人员的岗位进行任务与职业能力分析。将外贸实际工作任务作为引领，以外贸业务流程为主线，以外贸人员的岗位职业能力为依据，有效地整合了《国际贸易理论与政策》、《国际贸易实务》、《国际商法》三门课程的知识 and 技能，通过仿真模拟、情境教学、案例分析、角色扮演、项目教学等方法，实施准备工作、合同分析、合同履行、合同善后等项目教学活动，培养学生具备进行初步外贸业务操作的基本职业能力。

#### （二）课程设计目标

在课程的目标定位上,以满足对外贸易岗位对国际贸易实务知识和职业技能的基本要求为原则,既要考虑新时期高职学生的现实基础,又要考虑新时期高职人才规格的发展要求。在课程的内容标准上,国际贸易实务课程分为应用理论和实务模拟应用技能两大部分,既要突出国际贸易中各环节的操作应用,又要有对国际贸易实务工作的基本指导。在课程的实施过程中,要注重学生既要理解并掌握国际贸易操作的基础知识,更要注重学生的动手能力的训练,从而实现自我发展的职业能力素养的养成,将素质教育的理念切实贯彻到日常的教育教学过程中。

### 第三部分 培养目标

#### 一、总体目标

通过本课程的学习,使学生熟悉国际结算基本原理,能在企业经济业务中应用票据、单据和其他结算工具和方法,熟悉国际结算的内容和程序,达到进出口从业人员的相关要求,培养学生诚实守信、严谨细致、认真求实的工作作风。在此基础上形成以下职业能力。

#### 二、知识目标

1. 了解国际结算原理和票据使用、开立的具体要求和方法;
2. 熟悉汇票、支票和本票等票据的记载内容;
3. 熟悉有关票据的使用法规和制度;
4. 能初步应用汇款、托收等方法完成结算;
5. 熟悉和学会开立和使用信用证业务,熟悉信用证有关内容;
6. 熟悉银行保函内容及有关业务;
7. 熟悉国际结算中使用的有关单据如发票、保险单等;
8. 了解和熟悉有关外汇管理的法规条例;
9. 初步学会外汇的兑换及汇率的表示方法。

### 三、能力目标:

通过讲训一体的课堂学习,使学生获得较强的实践动手能力,使学生具备必要的基本知识,具有一定的查阅图书资料进行自学、分析问题、提出问题的能力。使学生经历基本的外贸工作过程,学会使用相关理论依据从事生产实践,形成尊重科学、实事求是、与时俱进、服务未来的科学态度。

### 四、素质目标:

通过实践与理论相结合的方式,培养学生制单方面的综合能力和解决问题的能力,提高其专业素质,为将来从事国际贸易单证相关工作奠定良好的基础。

## 第五部分 课程内容和要求

### 必学模块:

#### 项目一 国际结算导论与国际票据业务

项目名称: 国际结算导论与国际票据业务		参考学时: 2
学习目标: 1. 票据原理,有票据的概念、特性和票据行为 2. 汇票定义、要项、种类及汇票当事人的权利和责任 3. 本票、支票与汇票的异同		
学习任务	课程内容和要求	参考学时
任务 1	票据概述	1
任务 2	汇票	1

#### 项目二 国际汇款业务

项目名称: 国际汇款业务		参考学时: 2
学习目标: 1. 能以汇款人身份,根据外贸合同填制境外汇款申请书并办理申请汇款手续 2. 能以汇出行身份,根据境外汇款申请书制作 MT103、MT202 报文并办理汇出汇款手续 3. 能以汇入行身份,根据 MT103、MT202 报文办理汇入汇款手续		

学习任务	课程内容和要求	参考学时
任务 1	进口商填写境外汇款申请书和办理申请汇款手续	1
任务 2	汇出行办理汇出汇款手续	1

### 项目三 国际托收业务

项目名称：国际托收业务		参考学时：2
学习目标： 1. 能以委托人身份，制作跟单托收委托书和托收汇票，办理托收申请操作 2. 能以托收行身份，制作跟单托收指示，办理托收操作 3. 能以代收行身份，制作进口代收单据通知书、MT400 或 MT412 报文，办理代收操作		
学习任务	课程内容和要求	参考学时
任务 1	出口商制作跟单托收委托书和托收汇票	1
任务 2	托收行制作跟单托收指示，办理托收业务	1

### 项目四 信用证业务：申请开证和开证

项目名称：信用证业务：申请开证和开证		参考学时：3
学习目标： 1. 能以开证申请人身份，根据外贸合同填制开证申请书并办理申请开证手续 2. 能以开证行身份，根据开证申请书制作信用证 MT700 报文并办理开证手续		
学习任务	课程内容和要求	参考学时
任务 1	进口商填写开证申请书和办理申请开证手续	3

### 项目五 信用证业务：通知和审核信用证

项目名称：信用证业务：通知和审核信用证		参考学时：3
学习目标： 1. 能以通知行身份，根据信用证制作信用证通知书，并办理信用证通知手续 2. 能以受益人身份，根据合同审核信用证，找出不合理条款并提出修改意见 3. 掌握信用证通知书内容、审证依据、审证步骤和审证要点		
学习任务	课程内容和要求	参考学时

任务 1	通知行制作信用证通知书并办理信用证通知手续	3
------	-----------------------	---

### 项目六 信用证业务：申请改证和改证

项目名称：信用证业务：申请改证和改证		参考学时：2
学习目标： 1. 能以开证申请人身份，制作信用证修改申请书给开证行 2. 能以开证行身份，根据信用证修改申请书，制作 MT707 报文 3. 能以通知行身份，制作修改通知书，通知受益人		
学习任务	课程内容和要求	参考学时
任务 1	开证申请人申请修改信用证	2

### 项目七 信用证业务：制作或办理结汇单据

项目名称：信用证业务：制作或办理结汇单据		参考学时：2
学习目标： 1. 掌握出口制单的依据和工作要求 2. 掌握商业发票、装箱单、原产地证、运输单据、保险单据、汇票等主要结汇单据相关知识 3. 熟悉装运通知、受益人证明、船龄证明、船籍和航程证明等内容		
学习任务	课程内容和要求	参考学时
任务 1	制作商业发票和装箱单	1
任务 2	制作订舱委托书，办理海运提单	1

### 项目八 信用证业务：审单和不符单据处理

项目名称：信用证业务：审单和不符单据处理		参考学时：2
学习目标： 1. 掌握审单的原则、步骤和要求 2. 熟悉汇票、发票、海运提单等单据的审核要点 3. 熟悉不符点单据的处理办法 4. 熟悉审单相关的 UCP600 和 ISBP745 条款。		

学习任务	课程内容和要求	参考学时
任务 1	审核结汇单据	1
任务 2	处理不符点	1

### 项目九 银行保函业务

项目名称： 银行保函业务		参考学时： 2
学习目标： 1. 掌握银行保函的概念、当事人、种类和业务操作 2. 掌握国际保理业务的概念、特点和业务操作		
学习任务	课程内容和要求	参考学时
任务 1	基本栏目	1
任务 2	保函金额	1

#### 选学模块：

### 项目一 国际保理业务

项目名称： 国际保理业务		参考学时： 2
学习目标： 1. 掌握国际保理业务的含义、功能与特性 2. 掌握双保理商保理型式的业务流程及应用 3. 理解国际保理业务中的基本当事人、国际保理业务类型 4. 了解国际保理的好处与适用范围 5. 了解《国际保付代理惯例规则》		
学习任务	课程内容和要求	参考学时
任务 1	信用销售控制	2

### 项目二 福费廷业务

项目名称： 福费廷业务		参考学时： 2
学习目标： 1. 了解福费廷业务的产生与发展、福费廷业务的特点		



2. 熟练掌握福费廷业务与国际保理业务之间的异同 3. 熟悉福费廷业务的运作程序 4. 掌握福费廷业务的成本构成		
学习任务	课程内容和要求	参考学时
任务 1	福费廷业务概述	2

## 第五部分 实施建议

### 一、教学建议

#### 1. 教学模式

结合高职培养目标的定位，以突出职业能力培养为宗旨，将“工学结合”的思想落实到教学模式的设计与实施中，构建符合职业教育特点的“任务驱动”、“项目导向”等行动导向的教学模式，融“教、学、做”为一体。教学中，教师必须重视实践经验的学习，重视现代信息技术的应用，尽可能运用现代化、多样化手段实施理论教学和实践指导。教学中，应注重对学生实际操作能力的训练，强化案例和流程教学，让学生边学边练，以此提高学生学习兴趣，突出技能培养目标，增强教学效果。教学中，应注意充分调动学生学习的主动性和积极性，避免满堂灌的传统教学方式，让学生在完成教师设计的训练活动中，既学会国际结算业务处理必须具备的知识，又练就各项基本技能。教学中，教师应积极引导提升职业素养，培养学生诚实守信、严谨踏实、认真负责、一丝不苟的良好品格与工作态度。

#### 2. 教学方法

除采用基本的教学方法外，针对不同的教学内容，灵活地采用以下方法组织教学：

##### (1) 案例教学法

每一项目的教学内容由经过精心设计的案例导入，然后就案例提出相关的问题，将教学内容融入到问题之中，通过解决问题的方法达到教学目的。。案例教学中，把学生作为教学活动的主体，一切围绕学生如何完成工作任务这个中心，

实现教与学的双向互动，从而提高学习效率，培养学生的自主学习能力，提高学生分析问题和解决实际问题的能力，形成学生自主学习、合作学习、探索性学习的开放型的学习氛围，达到预期的实训效果。

## (2) 实践教学法

实践教学法是一种将知识与能力、知识与实践紧密结合的教学方法，其目的在于培养学生的实践操作技能和解决实际问题的能力。我们用工作任务来引领会计理论，突出实践能力培养，体现基于外贸业务单证员职业岗位分析和具体工作过程的课程设计理念，以真实工作任务为载体组织实践教学的内容。弥补了传统课程重理论、轻实践的缺陷。

## 二、考核评价建议

### (一) 学生学业考核评价建议

改革传统的学生评价手段和方法，采用阶段性评价、过程性评价与目标评价相结合的评价模式。以定量方式呈现评价结果，课程总成绩由平时考核（40%）、过程性考核（30%）和期末闭卷综合考核（40%）三部分构成。平时考核包括课堂出勤、听课态度、课堂提问、平时作业，每项占10%。过程性考核包括项目综合能力测试、小组任务表现等。期末理论综合测试在期末考试期间进行闭卷考试，以笔试的形式进行。

应注重学生动手能力和实践中分析问题、解决问题能力的考核，对在学习和应用上有创新的学生应予特别鼓励，全面综合评价学生能力。

### (二) 教师教学考核评价建议

按照学院相关规定进行。

## 三、学习资源的选用和开发建议

教材应尽量选用一是内容丰富、深入浅出、通俗易懂；二是应用性强，突出实用性和操作性，各章均附有教学目标、关键词以及综合练习题，多数章节中附有大量案例及评述，便于读者理解、掌握各章的重点知识和基本技能，具有广泛的适用范围；三是图文并茂，既有图表，又有案例，易于学习者理解和接受。因

此，本教材适合高等院校相关专业的学生使用，也适合进出口企业、银行国际结算相关部门的专业人员使用。

参考资料：

《国际结算》，王利华主编，上海财经大学出版社，2016年。

《国际结算》，蒋继涛主编，中国铁道出版社，2017年。

#### 四、教师任职条件

##### （一）专任教师

本门课程的专任授课教师需要为国际商务相关专业毕业，具备国际商务方面的知识储备，具有坚实的国际商务实操技能。

##### （二）校外兼职教师

本门课程的校外兼职教师需要具备国际商务方面的工作经验，具备国际商务相关职业资格证书，在企业或行业具有一定的影响力。

### 3. 《跨境电子商务客户服务》课程标准

#### 课程基本信息表

课程编号	030604	制订人	见雨泽
课程类型	互联网品牌专业群职业训练模块 专业群方向课	审定人	庄明星
先修课程	财经应用文写作	参考课时	48
后续课程	跨境电子商务运营实务	周课时	4
适用对象	国际商务、电子商务专业学生	学分	3

#### 学时分配表

模块	项目	项目名称	参考学时
必学 模块	1	认识跨境电子商务客户服务	8
	2	操作跨境电子商务主流平台及其客户服务体系	10
	3	售前客户服务与沟通	6
	4	售中客户服务与沟通	8
	5	售后客户服务与沟通	8
	6	运用跨境电子商务客户服务技巧	6
	小计		
选学 模块	1	跨境电子商务客户服务与沟通	2
	小计		
总 学 时			48

## 第一部分 课程定位

《跨境电子商务客户服务》是互联网品牌专业群的一门职业训练模块专业群方向课，本课程主要研究跨境电子商务不同服务平台、不同服务阶段的客户服务知识于技巧，旨在培养具有职业能力、专业知识和良好职业素质的跨境电商客户服务人员。通过本课程的学习，学生能够掌握跨境电商客服工作的业务范围、跨境电商客服工作的常用沟通技巧，掌握亚马逊、eBay 等主流跨境电商平台的客户服务体系，能够进行售前、售中、售后客服与沟通，具备跨境电商店铺客户服务和网店运营相关业务能力。结合“山东省大学生跨境电商创新实践大赛”平台中的客户服务部分，提高学生对理论知识的实际操作与运用，为学生以后实际工作提供坚实的跨境电商客户服务操作技能。本课程的开设有利于学生掌握跨境电子商务客户服务的沟通技巧和方法，熟悉跨境电子商务客服运营的整个过程，更加了解跨境电子商务行业，理论与实践相结合更能提高学生的操作能力，为互联网商贸品牌专业群的学生以后多方向找工作做好准备。

## 第二部分 设计理念

（一）围绕如何开展跨境电子商务客户服务与沟通来展开，以岗位为学习角色，以跨境电子商务平台客户服务操作流程为知识载体，以具体工作任务为学习情境和技能载体，通过设计具体学习情境和工作任务，采取以项目制教学为主，融入角色模拟、技能训练、案例教学等具体教学方法，实现“教、学、做合一”。

（二）立足于实际能力培养，在课程内容选择上作了大胆尝试，应用跨境电子商务客户服务平台开展教学，以学生为中心，工作过程为线索，工作任务为载体，组织课程内容和课程教学，让学生在完成各项目具体工作任务的过程中来构建相关理论知识和各项职业技能，发展职业能力并鼓励学生进行创业。

（三）课程采用任务驱动、项目导向的教学模式，灵活运用案例分析、分组

讨论、启发引导等教学方法，做到在学中做、在做中学。

（四）教学效果评价采取过程评价与结果评价相结合、课堂参与与课程项目模拟作业相结合，重点评价学生态度和职业能力。

（五）体现理论实践一体化。

## 第三部分 培养目标

### 一、总体目标：

本课程结合跨境电子商务客户服务的实战案例，通过课堂教学、学生实践相结合的方式，使学生扎实掌握所学理论知识的同时，能够灵活运用所学知识进行跨境电商客服与网店运营的相关工作。通过本课程的讲授和联系，给学生详细介绍跨境电子商务客服服务人员的实际工作流程，具体包括售前、售中和售后三个阶段的相关业务工作，同时讲解跨境电子商务客服服务人员在实际工作中的专业方法和实用技巧，还原工作真实情境，结合“敏学”跨境电商平台的实战演练和实际操作，帮助学生提高客户服务的业务水平，提高学生参与跨境电子商务大赛的操作能力。

### 二、知识目标：

（一）系统了解跨境电商客户服务平台，了解跨境客服的重要地位和跨境销售当中的作用，以不同跨境电商平台为依据，掌握不同平台客户服务部分的差异，完成对跨境电子商务客户服务的整体认知。

（二）培养学生处理跨境电商实际客服问题的能力，提高学生处理客户问题的技巧和方式，掌握售前、售中、售后客服与沟通业务范围、处理流程与方法以及操作步骤；掌握客户的识别与分类维护、市场客户特点等。

### 三、能力目标：

（一）能够运用跨境电商客户服务技巧进行实际沟通与交流。

- (二) 能够实际操作跨境电商主流平台的客户服务整体项目。
- (三) 能够运用售前客服技巧实际操作跨境电商平台售前客服模块。
- (四) 能够运用售前客服技巧实际操作跨境电商平台售中客服模块。
- (五) 能够运用售前客服技巧实际操作跨境电商平台售后客服模块。
- (六) 能够辨别真伪客户、进行客户等级划分、针对不同级别客户采用不同方法进行处理。

#### 四、素质目标:

培养学生踏实肯干、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。

### 第四部分 课程内容和要求

#### 必学模块:

##### 项目一 认识跨境电子商务客户服务

项目名称: 认识跨境电子商务客户服务		参考学时: 8
学习目标: 1. 认识跨境电子商务客户服务工作; 2. 认识跨境电子商务客户服务特点与岗位需求; 3. 分析跨境电子商务客户服务沟通技巧。		
学习任务	课程内容和要求	参考学时
任务1 跨境电子商务客户服务工作简介	1. 了解跨境电子商务客户服务工作; 2. 掌握跨境电子商务客户服务的业务范围。 3. 熟悉跨境电子商务客户服务的工作目标。	2
任务2 跨境电子商务客户服务的特点	1. 掌握跨境电子商务客户服务的特点; 2. 了解各特点对应的注意事项。	2
任务3 跨境电子商	1. 了解跨境电子商务客户服务岗位的市场需求;	2

务客户服务的岗位需求	2. 掌握跨境电子商务客户服务岗位的核心技能要求。	
任务4 跨境电子商务客户服务的沟通技巧	1. 掌握需要提高的沟通技巧：主动联系客户、注意沟通方式、注意沟通方式，注意分析客户。 2. 通过案例了解语言组织方式。	2

## 项目二 操作跨境电子商务主流平台及其客户服务体系

项目名称：操作跨境电子商务主流平台及其客户服务体系		参考学时：10
<p>学习目标：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 掌握亚马逊的客服服务体系及相关操作；</li> <li>2. 了解 eBay 的客服服务体系及相关操作；</li> <li>3. 掌握速卖通的客服服务体系及相关操作；</li> <li>4. 掌握 Wish 的客服服务体系及相关操作；</li> <li>5. 了解敦煌网的客服服务体系及相关操作。</li> </ol>		
学习任务	课程内容和要求	参考学时
任务1 亚马逊的客户服务体系	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 了解亚马逊卖家客户服务的基本规则；</li> <li>2. 掌握亚马逊平台对买家客户服务能力的评估规则；</li> <li>3. 熟悉亚马逊平台客户服务的操作。</li> </ol>	2
任务2 eBay 的客户服务体系	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 了解 eBay 卖家客户服务的基本规则；</li> <li>2. 掌握 eBay 平台对买家客户服务能力的评估规则；</li> <li>3. 熟悉 eBay 平台客户服务的操作。</li> </ol>	2
任务3 速卖通的客户服务体系	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 了解 eBay 卖家客户服务的基本规则；</li> <li>2. 掌握 eBay 平台对买家客户服务能力的评估规则；</li> <li>3. 熟悉 eBay 平台客户服务的操作。</li> </ol>	2
任务4 Wish 的客户服务体系	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 了解 Wish 卖家客户服务的基本规则；</li> <li>2. 掌握 Wish 平台对买家客户服务能力的评估规则；</li> </ol>	2



	3. 熟悉 Wish 平台客户服务的操作。	
任务 5 敦煌网的客户服务体系	1. 了解敦煌网卖家客户服务的基本规则； 2. 掌握敦煌网平台对买家客户服务能力的评估规则； 3. 熟悉敦煌网平台客户服务纠纷互动系统。	2

### 项目三 售前客户服务与沟通

项目名称：售前客户服务与沟通		参考学时：6
<p>学习目标：</p> <p>1. 了解跨境电商公司及产品情况；</p> <p>2. 掌握售前客服工作中如何应对客户的各类咨询问题，比如关于价格、样品、支付方式、运费及跨境物流等问题的咨询；</p> <p>3. 掌握客户心理、售前客服工作的内容及其特点。</p>		
学习任务	课程内容和要求	参考学时
任务 1 准备跨境电子商务售前客户服务	1. 了解售前客服的地位和作用； 2. 把握跨境售前客服的工作流程； 3. 了解客户心理，做好售前推销话术的准备工作。	2
任务 2 处理跨境电子商务售前客户服务常见问题	1. 了解询价及商品相关问题的咨询处理方式； 2. 掌握支付方式、运费与关税问题的咨询技巧。	2
任务 3 分析跨境电子商务售前客户服务与沟通工作模板	从初次问候、催促下单、断货提醒、回复不及时表示歉意、议价、存在物流风险无法发货、针对所要样品的回复七个方面展示并掌握客户服务模板。	2

#### 项目四 售中客户服务与沟通

项目名称：售中客户服务与沟通		参考学时：8
<p>学习目标：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 熟悉跨境电商售中客户服务涉及的业务范围以及主要形式；</li> <li>2. 掌握跨境电商售中订单的控制和处理；</li> <li>3. 了解跨境电商售中纠纷的处理流程与方法。</li> </ol>		
学习任务	课程内容和要求	参考学时
任务 1 跨境电商售中客户服务业务范围	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 掌握售中客服服务的业务范围；</li> <li>2. 了解售中客户服务与沟通的业务流程。</li> </ol>	2
任务 2 跨境电商售中订单的控制和处理	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 掌握等待客户付款、客户已付款、卖家发货状态下订单的处理方式；</li> <li>2. 熟悉客户订单的物流跟踪方式，能够编辑相关客服邮件；</li> <li>3. 完成关联产品的定向推荐，掌握相关的常用语句；</li> <li>4. 完成特殊订单的处理与交流。</li> </ol>	2
任务 3 跨境电商售中客户服务与沟通案例	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 展示速卖通平台客户服务沟通案例；</li> <li>2. 展示亚马逊平台客户服务沟通案例。</li> </ol>	2
任务 4 跨境电商售前、售中客户服务模拟实训	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 分小组进行客户服务沟通，以问答的形式完成客户服务；</li> <li>2. 练习英语沟通能力，熟悉相关客户服务模板。</li> </ol>	2

#### 项目五 售后客户服务与沟通

项目名称：售后客户服务与沟通		参考学时：8
<p>学习目标：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 掌握跨境电商售后的评价类型及其基本内容；</li> <li>2. 掌握跨境电商售后常规问题与处理方式；</li> <li>3. 了解跨境电商售后纠纷的处理流程与方法；</li> <li>4. 掌握主流跨境电商平台售后服务操作。</li> </ol>		
学习任务	课程内容和要求	参考学时

任务 1 回复与处理售后评价	1. 了解售后客服的业务范围； 2. 熟悉售后好评的回复技巧； 3. 掌握催促评价和修改评价的沟通方法和流程。	2
任务 2 售后常规问题处理	1. 了解客户要求修改地址的处理步骤； 2. 掌握客户取消订单时的不同处理方式； 3. 掌握客户咨询物流问题时的沟通技巧。	2
任务 3 处理售后纠纷	1. 了解纠纷对店铺的不良影响； 2. 熟悉客户服务人员应对纠纷的专业态度； 3. 掌握纠纷发生的原因和纠纷处理流程； 4. 展示相关纠纷处理案例。	2
任务 4 平台售后服务操作	1. 熟悉速卖通售后服务操作； 2. 了解 eBay 售后服务操作。	2

### 项目六 运用跨境电子商务客户服务技巧

项目名称：运用跨境电子商务客户服务技巧		参考学时：6
<p>学习目标：</p> <p>1. 了解跨境电商售前客户服务需要具备的意识；</p> <p>2. 掌握跨境电商中客户服务的技巧（包括客服沟通模板）；</p> <p>3. 掌握跨境电商售后客户服务的流程与方法。</p>		
学习任务	课程内容和要求	参考学时
任务 1 提升售前客户服务意识	1. 积极主动提升服务意识； 2. 掌握客户服务响应速度的提升方式； 3. 熟悉店铺、商品和 FBA 原则。	2
任务 2：运用售中客户服务技巧	1. 熟练运用相关客户服务模板； 2. 掌握提升物流服务的方式和方法。	2

任务 3: 运用售后客户服务方法	1. 掌握售后纠纷的应对技巧; 2. 熟悉常见的争议及争议的解决方法; 3. 熟悉处理客户投诉的步骤和方法; 4. 了解提升跨境电子商务绩效的方法	2
------------------	--	---

## 选学模块

### 项目一 跨境电子商务客户服务与沟通

项目名称: 跨境电子商务客户服务与沟通		参考学时: 2
学习目标: 1. 掌握客户的识别与分类维护的原则和标准; 2. 熟悉客户的跟进管理、使用客户跟进记录表、建立客户忠诚度、升级跨境客户服务。		
学习任务	课程内容和要求	参考学时
任务 1 识别与维护客户	1. 了解不同等级的客户识别和处理方式; 2. 熟悉客户的跟进和管理方式。	2

## 第五部分 实施建议

### 一、教学建议

(一) 本课程对应的授课软件为敏学跨境电子商务平台, 不断摸索适合高职教育特点的教学方式。采取灵活的教学方法, 启发、诱导、因材施教, 注意给学生更多的思维活动空间, 发挥教与学两方面的积极性, 提高教学质量和教学水平。在规定的学时内, 保证该标准的贯彻实施。

(二) 采用案例教学法、小组讨论法、平台操作法、任务驱动法多种教学方法, 提高学生学习的积极性、主动性, 注意与有关课程相配合, 把握好“必需、够用为度”的原则教学中要结合教学内容的特点, 培养学生独立学习习惯, 努力

提高学生的自学能力和创新精神。

(三) 采用线上线下结合的教学模式, 充分利用网络课程平台、班级群与 E-MAIL 邮箱等教学手段, 教学中注重信息化手段在教学中的应用。

## 二、考核评价建议

### (一) 学生学业考核评价建议

改革传统的学生评价手段和方法, 采用阶段评价、过程性评价与目标评价相结合, 项目评价、理论与实践一体化评价模式。

以定量方式呈现评价结果, 平时考核成绩(考勤、学习态度、课堂表现占 20%)+项目成绩(30%)+期末综合测试成绩(50%); 期末理论综合测试在期末考试期间进行闭卷考试, 以笔试的形式进行。

### (二) 教师教学考核评价建议

按照学院相关规定进行。

## 三、学习资源的选用和开发建议

(一) 必须依据本课程标准来编写与选择教材。

(二) 教材内容应体现先进性、实用性, 典型案例的选取要科学, 具有可操作性。教材呈现方式要图文并茂, 文字表述要规范、正确、科学。

(三) 教材应以学生为本, 文字表述要简明扼要, 内容突出重点, 重在提高学生的积极性和主动性。

(四) 不论是选用还是自编教材, 其基本原则在于内容具有先进性和前瞻性, 与实际工作相衔接, 符合开设专业的特点和专业要求, 符合跨境电子商务的发展情况。

参考资料:

《跨境电子商务客户服务》, 易静, 人民邮电出版社, 2019

《跨境电商实务》, 陈道志, 人民邮电出版社, 2018

网络资源:

《电子商务》、《进出口业务操作》院级精品课程可以为该课程的授课提供丰富的教学资源;《外贸跟单实务》、《外贸单证实务》、《国际贸易理论与实务》3门正在建设的精品资源共享课资源均为该课程的共享资源。

#### **四、教师任职条件**

##### **(一) 专任教师**

硕士研究生学历,相关专业方向,在该专业有一定教学经验。

##### **(二) 校外兼职教师**

具有5年企业工作经验,本科学历,具有学士学位,有相关的技能等级证书。

#### 4. 《跨境电子商务运营实务》课程标准

### 课程基本信息表

课程编号	030717	制订人	宋世琳
课程类型	职业训练模块专业群方向课	审定人	庄明星
先修课程	跨境电子商务客户服务	参考课时	56
后续课程	毕业设计、跟岗实习	周课时	4
适用对象	国际商务、电子商务学生	学分	3

### 学时分配表

模块	项目	项目名称	参考学时
必学 模块	1	介绍跨境电商基本内容	4
	2	讲解跨境电商平台规则	8
	3	选择跨境电商产品	6
	4	跨境平台市场营销	6
	5	视觉设计	8
	6	数据分析	8
	小计		
选学 模块	1	客户服务	8
	2	介绍跨境物流	4
	3	收款与支付	4
	小计		
总学时			56

### 第一部分 课程定位

《跨境电子商务运营实务》课程是互联网商贸专业群职业训练模块专业群方向课。本课程主要培养具有较强职业能力、专业知识和良好职业素质的跨境电商专员。通过本课程的学习，学生能理解跨境贸易电子商务的基本概念、基本政策，熟悉跨境第三方操作平台规则，掌握跨境电商操作基本工作流程，具备跨境店铺运营管理、客服服务和电商操作技术等业务能力，同时，课程要与1+X内容衔接，

积极对接技能大赛，进行课程思政和专创融合。为互联网商贸专业群学生以后实际工作提供坚实的跨境电商操作技能。

## 第二部分 设计理念

### 一、课程基本理念

（一）跨境电子商务运营实务会根据省赛“互联网+国际贸易综合技能”的参赛内容不断优化授课内容，并根据阿里巴巴国际站、敦煌网和速卖通等跨境电商运营岗位的需求及1+X要求不断更新教学内容。充分利用信息化教学手段，采用线上线下结合的教学模式，推动课程的变革与发展。

（二）跨境电子商务运营实务是实践性很强的课程，应着重培养学生的跨境电商平台操作能力，而培养这种能力的主要途径也应是操作实践。课程应贴近实际需要，符合学生认知特点，激发并保持学生的学习兴趣，通过反复的实战练习，将其应用于企业实际，培养学生知识探索的乐趣、良好的思维习惯和初步的科学实践能力。

### 二、课程设计思路

（一）围绕如何运营第三方电子商务平台来展开，以岗位为学习角色，以跨境电商电子商务平台操作为知识载体，以具体工作任务为学习情境和技能载体，通过设计具体学习情境和工作任务，采取以项目制教学为主，融入角色模拟、技能训练、案例教学等具体教学方法，实现“教、学、做合一”。

（二）立足于实际能力培养，在课程内容选择上作了大胆尝试，应用跨境电商电子商务平台开展教学，以学生为中心，工作过程为线索，工作任务为载体，组织课程内容和课程教学，让学生在完成各项目具体工作任务的过程中来构建相关理论知识 and 各项职业技能，发展职业能力并鼓励学生进行创业。

（三）课程采用任务驱动、项目导向的教学模式，灵活运用案例分析、分组



讨论、启发引导等教学方法，做到在学中做、在做中学。

（四）教学效果评价采取过程评价与结果评价相结合、课堂参与与课程项目模拟作业相结合，重点评价学生态度和职业能力。

（五）体现理论实践一体化。

## 第三部分 培养目标

### 一、总体目标：

通过本课程的教学，使学生熟悉并学会利用电子商务平台开发外贸客户的基本思路和基本方法，能够掌握客户开发过程中的一些具体处理的技巧及客户跟进、客户管理的措施，使学生掌握跨境电商的基础理论知识，初步具备进行跨境电商实务操作的各项专业基本技能。

### 二、知识目标：

让学生掌握八项基本业务操作技能，即跨境店铺注册操作、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化操作、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。

### 三、能力目标：

- （一）能顺利开通跨境电商店铺账号
- （二）能熟练设计跨境物流方案、合理选择跨境物流方式
- （三）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
- （四）能独立完成跨境电商选品及产品的信息化工作
- （五）能合理设置跨境电商产品价格、完成产品刊登和发布
- （六）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

(七) 能及时处理订单、提升客户体验感和满意度

(八) 能及时处理争议订单, 维护老客户、开发新客户

#### 四、素质目标:

培养学生踏实肯干、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。

## 第四部分 课程内容和要求

### 课程内容:

#### 必学模块

#### 项目一 介绍跨境电商基本内容

项目名称: 介绍跨境电商基本内容		参考学时: 4
学习目标: 1. 通过学习, 能够了解跨境电商的概念及常见网站 2. 能够对阿里巴巴速卖通有深入了解, 为后面的学习奠定基础		
学习任务	课程内容和要求	参考学时
任务1 跨境电商的定义与主要模式	课程内容: 跨境电子商务的定义、特点、模式及分类 要求: 能够熟悉各类跨境电商平台; 能够分享与交流搜索到的资料	2
任务2 跨境电商的发展历程与发展方向	课程内容: 电子商务的发展历程、趋势 要求: 能够分享与交流搜索到的资料	2

#### 项目二 讲解跨境电商平台规则

项目名称: 讲解跨境电商平台规则		参考学时: 8
学习目标: 1. 能够列举会导致店铺扣分的行为		

2. 明确禁售限售规则		
3. 能够概述知识产权规则		
4. 掌握放款的规则		
学习任务	课程内容和要求	参考学时
任务 1 讲解注册规则	<p>课程内容：阿里巴巴速卖通的注册及注册规则</p> <p>要求：课堂给学生举例 10 个类目的不同产品，学生实际判断出是否符合平台注册规则</p>	2
任务 2 讲解发布规则	<p>课程内容：阿里巴巴速卖通的产品发布规则</p> <p>要求：课堂给学生举例 10 个类目的不同产品，学生实际判断出是否符合平台产品发布规则</p>	2
任务 3 讲解交易规则	<p>课程内容：阿里巴巴速卖通的交易规则，搜索作弊及行业规则。</p> <p>要求：课堂给学生举例 10 个类目的不同产品，学生实际判断出是否符合平台产品交易规则。</p>	2
任务 4 讲解放款规则	<p>课程内容：阿里巴巴速卖通的放款规则</p> <p>要求：1. 课堂给学生举例 10 个类目的不同产品，让学生实际判断出是否符合平台产品放款规则。</p> <p>2. 用后台自己发布产品的方式上传，避免知识产权侵权，产品标题和详情页删除会侵权的关键词。</p>	2

### 项目三 选择跨境电商产品

项目名称：选择跨境电商产品	参考学时：6
<p>学习目标：</p> <p>1. 掌握跨境电商的选品原则</p>	

2. 了解 Amazon、速卖通平台数据 3. 列出常用的数据分析平台有哪些 4. 认识部分国家的本土电商 5. 学会观察流行趋势		
学习任务	课程内容和要求	参考学时
任务 1 讲解跨境电商选品原则	课程内容：跨境电商选品原则；目标市场用户需求和流行趋势；跨境电商的物流运输方式；货源优势 要求：能够根据实际情况判断目标市场用户需求和流行趋势；能够选择合适的物流运输方式；判断货源优势	2
任务 2 开展市场调研	课程内容：网站数据统计方法、常用数据分析平台 要求：能够使用数据分析平台进行数据统计	2
任务 3 分享数据选品心得	课程内容：站内选品，站外选品的技巧 要求：分享自己站内选品、站外选品技巧心得	2

#### 项目四 跨境平台市场营销

项目名称：跨境平台市场营销		参考学时：6
学习目标： 1. 能够掌握速卖通店铺四大营销工具 2. 能够描述速卖通平台活动的特点 3. 能够掌握速卖通无线端三大营销方式		
学习任务	课程内容和要求	参考学时
任务 1 速卖通店铺自主营销	课程内容：速卖通店铺四大营销工具的使用步骤；关联营销、橱窗推荐、联盟营销、客户关系营销、实时营销内容 要求：比较国内外市场营销推广方式的差异性	2

任务 2 速卖通平台活动	<p>课程内容：速卖通平台活动具体类型及操作流程；速卖通平台活动的申报条件</p> <p>要求：能够绘制出至少一种平台活动的操作流程</p>	2
任务 3 速卖通无线端营销	<p>课程内容：速卖通无线端流量特点及营销活动设置；无线端三大营销方式</p> <p>要求：选择一种营销方式对现有的店铺进行活动设置</p>	2

### 项目五 视觉设计

项目名称：视觉设计		参考学时：8
<p>学习目标：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 能够描述跨境电商设计的特点</li> <li>2. 能够掌握主图和海报设计特点</li> <li>3. 熟悉详情页的设计要点</li> <li>4. 了解速卖通旺铺装修主要模块</li> </ol>		
学习任务	课程内容和要求	参考学时
任务 1 讲解视觉设计基本原理	<p>课程内容：视觉设计原理，跨境电商设计特点，设计流程</p> <p>要求：通过视觉设计原理，了解跨境店铺的装修特点</p>	2
任务 2 图片与广告设计	<p>课程内容：店铺图片规范，广告图、主图，广告图设计</p> <p>要求：能够用视觉设计原理进行图片、广告设计</p>	2
任务 3 详情页设计	<p>课程内容：操作切片工具、图片上传，调整代码，网页代码发布</p> <p>要求：能够用视觉设计技巧进行详情页设计</p>	2
任务 4 旺铺装修设计	<p>课程内容：店招、图片轮播、商品推荐、自定义</p> <p>要求：能够用视觉设计技巧进行旺铺装修</p>	2

## 项目六 数据分析

项目名称：数据分析		参考学时：8
<p>学习目标：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 熟悉数据分析目标和定位</li> <li>2. 了解各平台数据分析特点</li> <li>3. 掌握数据分析专业名词</li> <li>4. 熟悉速卖通数据分析工具</li> <li>5. 了解店铺数据分析要点</li> </ol>		
学习任务	课程内容和要求	参考学时
任务 1 概括数据分析思路	<p>课程内容：数据分析目标和定位；数据分析常用步骤；数据分析常用名词；各平台数据分析要点</p> <p>要求：能够通过案例说明数据分析的思路及重要性</p>	2
任务 2 行业数据分析	<p>课程内容：行业情报； 选品专家；关键词分析</p> <p>要求：总结速卖通后台演示各类数据分析工具的操作技巧及注意要点</p>	2
任务 3 店铺数据分析	<p>课程内容：全球消费时间、店铺概况、店铺流量、装修效果</p> <p>要求：能够掌握通过数据分析功能对店铺进行分析，以采取下一步运营策略</p>	2
任务 4 介绍第三方数据工具	<p>课程内容：第三方数据工具</p> <p>要求：整理常用的第三方数据工具</p>	2

### 选学模块

#### 项目一 客户服务

项目名称：客户服务		参考学时：8
学习目标： 1. 熟悉客户服务原则 2. 了解海外客户沟通习惯 3. 掌握速卖通信用评价体系 4. 解决纠纷的方法和策略 5. 掌握常用客户回复模板		
学习任务	课程内容和要求	参考学时
任务 1 客户服务原则	课程内容：客户服务的目的、客户服务的原则 要求：能够通过案例说明客服的工作原则	2
任务 2 了解海外客户的沟通习惯	课程内容：沟通中常见问题、了解客户体验，提升服务能力、提升客户满意度 要求：能够汇总出与海外客户沟通的常见习惯	2
任务 3 提升客户满意度	课程内容：速卖通信用评价体系、速卖通纠纷规则 要求：介绍速卖通信用体系及纠纷规则，说明如何提高客户体验技巧	2
任务 4 绘制客服回复的经典模板	课程内容：客服回复经典模板的内容 要求：掌握速卖通询盘邮件的基本沟通模板；能够分享与客户交流的心得体验	2

## 项目二 介绍跨境物流

项目名称：介绍跨境物流		参考学时：4
学习目标： 1. 熟悉国际物流主要渠道		

2. 学会速卖通物流模板的设置		
3. 了解海外仓及如何申请 VAT 税号		
学习任务	课程内容和要求	参考学时
任务 1 国际物流分类	课程内容：邮政、商业快递、专线物流、速卖通无忧发货 要求：分析说明邮政国际小包，EMS 国际及各种商业快递的区别	2
任务 2 速卖通物流模板设置	课程内容：速卖通运费模板设置 要求：1. 根据新手模板设置速卖通运费模板 2. 运用商业快递模板进行运费模板设置	2

### 项目三 收款与支付

项目名称：收款与支付		参考学时：4
<p>学习目标：</p> <p>熟悉支付宝账户认证流程</p> <p>掌握国际支付宝账户特点</p> <p>了解国际支付宝常见问题</p> <p>了解卖家提现方式和买家支付方式</p>		
学习任务	课程内容和要求	参考学时
任务 1 速卖通收款账户设置	课程内容：收款账户的类型、注册和激活支付宝、国际支付宝简介、创建美元收款账户、查询银行的 SWIFT Code 要求：1. 国际支付宝账户的注册及激活 2. 绑定银行卡，查询银行卡的 SWIFT Code 3. 绑定后查询收款金额	2
任务 2 卖家提现	课程内容： 买家提现步骤与注意事项	2



	要求：能够根据收款金额进行提现	
--	-----------------	--

## 第五部分 实施建议

### 一、教学建议

（一）本课程对应的授课软件为步惊云跨境电子商务平台，不断摸索适合高职教育特点的教学方式。采取灵活的教学方法，启发、诱导、因材施教，注意给学生更多的思维活动空间，发挥教与学两方面的积极性，提高教学质量和教学水平。在规定的学时内，保证该标准的贯彻实施。

（二）采用案例教学法、小组讨论法、平台操作法、任务驱动法多种教学方法，提高学生学习的积极性、主动性，注意与有关课程相配合，把握好“必需、够用为度”的原则教学中要结合教学内容的特点，培养学生独立学习习惯，努力提高学生的自学能力和创新精神。

（三）采用线上线下结合的教学模式，充分利用网络课程平台、班级群与E-MAIL 邮箱等教学手段，教学中注重信息化手段在教学中的应用。

### 二、考核评价建议

#### （一）学习效果考核评价建议

改革传统的学生评价手段和方法，采用阶段评价，过程性评价与终结性评价相结合，项目评价，理论与实践一体化评价模式。

以定量方式呈现评价结果，平时考核成绩（考勤、学习态度、课堂表现）占30%+过程性考核（技能训练任务完成情况）占30%+阶段性测试占10%+终结性考核（30%）；终结性考核在期末考试期间进行上机考试，以机考的形式进行。

应注重学生动手能力和实践中分析问题、解决问题能力的考核，对在学习和应用上有创新的学生应予特别鼓励，全面综合评价学生能力。

#### （二）教学效果考核评价建议

信息员及时反馈授课过程中的问题，老师及时调整授课模式，学生通过网络对该课程的授课情况进行最终打分，反应老师对该课程的授课质量；本课程在教学内容设计中，坚持以赛促教，将大赛内容与课程教学相融合，使学生操作规范化、职业化；通过对我院国际商务专业毕业学生实地调查，通过与毕业生的交流以及企业领导的沟通，调整教学理论与实操内容；教研室教师听课，交流该课程的授课方法、授课模式、授课效果等内容，提高该课程的授课质量。

### 三、学习资源的选用和开发建议

#### （一）教材

教材编写要体现项目课程的特色与设计思想，教材内容应体现先进性、实用性，典型案例的选取要科学，具有可操作性。教材呈现方式要图文并茂，文字表述要规范、正确、科学。

#### 参考教材：

《跨境电商实务》，肖旭，中国人民大学出版社，2018

《跨境电商实务》，陈道志，人民邮电出版社，2018

#### （二）网络资源：

《电子商务》、《进出口业务操作》院级精品课程可以为该课程的授课提供丰富的教学资源；《外贸跟单实务》、《外贸单证实务》、《国际贸易理论与实务》3门正在建设的精品资源共享课资源均为该课程的共享资源。

#### （三）其他资源

#### 授课过程中可以参考的相似教学网站：

课程名称	课程学校	课程网址
进出口业务	深圳职业技术学院	<a href="http://jpkc.szpt.edu.cn/2006/jckyw/">http://jpkc.szpt.edu.cn/2006/jckyw/</a>
跨境电子商务精品资源共享课	江西信息应用职业技术学院	<a href="http://www.jxcia.com/dep/commerce/jxciacourse/course/web/a1.htm">http://www.jxcia.com/dep/commerce/jxciacourse/course/web/a1.htm</a>

### 四、教师任职条件

#### （一）专任教师

专任教师一般应为电子商务专业、国际商务教师，具有大学本科及以上学历，能胜任此课程的授课任务，严格执行教学计划和教学大纲，认真钻研教材，认真备课，把握好教学进度，掌握好重点和难点，完成学校安排的教学任务，保证教学质量。了解人才的培养目标，把握教学特点，在教学过程中注重学生技能的培养。

#### （五）校外兼职教师

校外兼职教师应为本行业或专业从事相应工作 5 年以上，具有大学本科及以上学历，热爱职教事业，有丰富的企业一线经理，能了解本课程的授课要求，顺利完成课程授课任务。

## 专业群方向课 C（新媒体直播方向）

### 1. 《电子商务》课程标准

课程基本信息表

课程编号	030344	制订人	王蕾
课程类型	互联网品牌专业群职业训练模块 专业群方向课	审定人	庄明星
先修课程	无	参考课时	30
后续课程	电子商务案例分析	周课时	2
适用对象	国际商务、电子商务专业学生	学分	2

学时分配表

模块	项目	项目名称	参考学时
必学 模块	1	认识电子商务	4
	2	电子商务系统	4
	3	电子商务安全	4
	4	电子商务支付	4
	5	电子商务物流	4
	6	电子商务模式	4
	7	网络营销	2
			<b>小计</b>
选学 模块	1	电子政务	2
	2	电子商务的法律建设	2
			<b>小计</b>
<b>总 学 时</b>			<b>30</b>

## 第一部分 课程定位

《电子商务》课程是互联网品牌专业群的一门职业训练模块专业群方向课，主要研究和介绍电子商务的基本概念、模式、基本原理、关键技术及其应用。结合“1+X 网店运营推广”证书考试内容，学习本课程要求学生熟悉计算机基本操作的基本原理，同时，只有在掌握了本课程的基本原理的基础上，学生才能准确地理解和把握网络营销、电子支付等其它课程的基本内容。学习电子商务，其重点应放在让学生理解和把握电子商务的基本操作和应用上，为学习其他专业管理课程打下良好的基础，同时，更应注重学生实际操作能力的培养和锻炼，为互联网商贸品牌专业群的学生以后工作做好准备。

## 第二部分 设计理念

### 一、课程基本理念

（一）电子商务课程重在提高学生的商务知识与技能运用水平，应能将电子商务原理的基本理论应用于商务和企业领域；在实际能力方面，通过操作练习和实例解剖，培养学生分析和解决实际问题的能力。

（二）电子商务是实践性很强的课程，应着重培养学生的商务实践能力，而培养这种能力的主要途径也应是商务实践，不宜刻意追求电子商务知识的系统和完整。课程应贴近实际需要，符合学生认知特点，激发并保持学生的学习兴趣，通过反复的实战练习，将其应用于生产生活实际，培养学生知识探索的乐趣、良好的思维习惯和初步的科学实践能力。

（三）电子商务课程应尽可能满足不同学生的需求，并能够根据社会的需要不断自我调节、更新发展。应当密切关注当代社会信息化的进程，推动电子商务课程的变革和发展。

（四）电子商务课程理论知识为山东省“电子商务”技能竞赛中的开设网店

模块提供了坚实的理论基础。

## 二、课程设计思路

(一) 按照“以能力为本位，以职业实践为主线，以项目课程为主体的模块化专业课程体系”的总体设计要求。以培养高端技能型专门人才为目标，跟踪电子商务领域的发展，反映电子商务的实践及电子商务教学改革的最新成果；

(二) 依据工作任务完成的需要、高等职业学校学生的学习特点和职业能力形成的规律，按照“学历证书与职业资格证书嵌入式”的设计要求确定课程的知识、技能等内容。

(三) 以就业为导向，强调基本知识和实用技能，以任务驱动、项目教学、分层指导、综合评价的方式组织和开展教学，以提升学生素养，满足就业需要；

(四) 以电子商务的实际业务为背景，以电子商务活动为主线，内容涉及电子商务网站建设、电子商务安全、电子商务营销、电子商务与物流、电子商务案例分析。

(五) 体现理论实践一体化。

## 第三部分 培养目标

### 一、总体目标：

(一) 系统地理解电子商务的基本概念、整体框架、商业模式，了解电子商务在信息时代的重要地位、应用范围和发展前景、国内外电子商务的发展现状及趋势，以及电子商务的发展对企业经营和社会发展的影响。

(二) 熟悉网上消费者的特点及购买行为，掌握网络营销相关技术、策略，了解网络广告的类型和特点，掌握网上市场调研的方法。

(三) 理解电子商务发展中的技术问题、安全问题、物流配送问题、支付问题以及法律法规问题等电子商务中的相关环境。

(四) 掌握电子商务案例分析方法以及电子商务商业计划书的写作规范, 培养学生的分析能力和创新能力。

(五) 了解国内外典型电子商务网站, 熟悉它们的经营状况、业务流程、商业模式, 能够对同类或不同类网站进行比较分析。

## 二、知识目标:

运用网络技术的能力, 网络营销及 CRM 的运用能力, 签订和正确履行网络条款能力, 合理选择网络促销方式的知识目标。熟练掌握电子商务实验室软件中各模块操作流程, 并能将所学技能创造性地应用于淘宝、阿里巴巴等知名电子商务网站的知识目标。

## 三、能力目标:

通过学习使学生具备独立学习能力、评价与决策能力、创新意识与创造能力、市场分析与创业能力。通过讲训一体的课堂学习, 使学生获得较强的实践动手能力, 使学生具备必要的基本知识, 具有一定的查阅图书资料进行自学、分析问题、提出问题的能力。使学生经历基本的外贸工作过程, 学会使用相关理论依据从事生产实践, 形成尊重科学、实事求是、与时俱进、服务未来的科学态度。

## 四、素质目标:

教育学生热爱专业, 使学生具备较强的事业心和社会责任感; 培养学生实事求是、一丝不苟的工作作风; 培养学生学以致用、勇于改革、不断创新意识和能力; 从而养成学生善于接受新知识、新技术的意识和能力。

## 第四部分 课程内容和要求

以应用为目的, 以必需、够用为度, 尽量体现新知识、新技术和新方法, 注重培养学生综合素质的形成和科学思维方式与创新能力。从十个方面选取内容介绍电子商务的基本理论与实务操作, 主要内容包括认识电子商务、建设与规划电

子商务网站、电子商务模式、如何进行网络营销、电子支付、电子商务安全管理等。

**课程内容：**

**项目一 认识电子商务**

项目名称：认识电子商务		参考学时：4
学习目标：1. 掌握电子商务相关概念、类型、特点和功能；2. 掌握搜索引擎的正确使用方法；3. 能运用 Google、Baidu 等搜索引擎及其他电子商务工具进行网上信息的检索与分析；4. 能编写与分享汇报报告（Word 或 PPT 等形式）。		
学习任务	课程内容和要求	参考学时
任务 1: 认识电子商务	1. 掌握电子商务相关概念、类型、特点和功能； 2. 掌握搜索引擎的正确使用方法；	2
任务 2: 电子商务现状调研	1. 能运用 Google、Baidu 等搜索引擎及其他电子商务工具进行网上信息的检索与分析； 2. 能编写与分享汇报报告（Word 或 PPT 等形式）。	2

**项目二 电子商务系统**

项目名称：电子商务系统		参考学时：4
学习目标：通过合适的信息检索工具，对我国现代企业电子商务应用情况的信息作一收集和分析，并能对以下内容形成初步的自我认知。		
学习任务	课程内容和要求	参考学时
任务 1: 电子商务的分类	1. 了解当前电子商务网站分类；	2
任务 2: 网上服务业	1. 认识网上服务业的种类，能熟练运用网上服务业的相关	2

**项目三 电子商务安全**

项目名称：电子商务安全		参考学时：4
学习目标：1. 理解电子商务的安全性要求；2. 掌握安全电子商务交易操作技能。		



学习任务	课程内容和要求	参考学时
任务 1: 电子商务安全的要求	1. 在线申请免费数字证书;	2
任务 2: 电子商务安全相关技术	1. 访问中国金融认证中心, 了解安全电子印章系统的功能及使用方法。	2

#### 项目四 电子商务支付

项目名称: 电子商务支付		参考学时: 4
学习目标: 1. 了解电子支付的发展阶段、我国网络银行的发展状况、手机钱包的应用; 2. 掌握电子支付安全协议、电子支付的概念和特点、各种电子支付工具; 3. 熟练掌握各种电子支付工具的使用方法; 4. 认知移动支付流程。		
学习任务	课程内容和要求	参考学时
任务 1: 传统支付系统与网上支付对比分析	1. 在中国银行、建设银行、农业银行、工商银行、交通银行等有代表性的银行网站上的浏览体验;	2
任务 2: 网络银行认识比较分析	1. 分析这些网站的内容、业务流程、功能结构、网站特色、主流业务, 并对同类网站进行比较分析。	2

#### 项目五 电子商务物流

项目名称: 电子商务物流		参考学时: 4
学习目标: 1. 了解传统物流与现代物流的比较; 2. 理解并掌握物流配送、供应链、供应链管理的概念; 3. 理解电子商务与物流配送之间的关系; 4. 理解电子商务与供应链管理之间的关系。		
学习任务	课程内容和要求	参考学时
任务 1: 物流系统比较分析	1. 通过浏览网站, 请分析和比较新浪网与亚马逊公司的物流系统, 列出不同点;	2
任务 2: 超市配送中	1. 登录百度搜索有关海尔、华联超市的配送中心的信息,	2

心设计	分析其有关配送中心的相关内容。	
-----	-----------------	--

### 项目六 电子商务模式

项目名称：电子商务模式		参考学时：4
学习目标：1. 掌握网站建设、推广、网络支付、物流、网络安全、网络诚信体系、电子商务相关法律等内容；2. 能说明主要电子商务网站架构和买卖流程；通过平台进行业务操作；3. 能进行网站建设与推广策划。		
学习任务	课程内容和要求	参考学时
任务 1: 了解 B2B 电子商务模式	浏览和调研目前国内外知名的 B2B、B2C、C2C 网站	1
任务 2: 了解 C2C 电子商务模式	成长故事、行业地位、组织文化、主营业务等相关信息进行小组讨论分析	1
任务 3: B2C 电子商务模式	撰写电子商务成功模式、交易流程、推广与策划综合报告。	2

### 项目七 网络营销

项目名称：网络营销		参考学时：2
学习目标：1. 理解网上零售的概念和特征，了解网上零售的基本构成和运行模式；2. 理解网络营销的概念、特点；3. 了解网络广告的概念、背景、特点、类型等；4. 网络广告设计、制定网站推广计划。		
学习任务	课程内容和要求	参考学时
任务 1: 网络广告营销体验	1. 搜索网络广告的形式典型案例并加以分析；2. 根据产品分析进行该产品的网络广告营销策划；	1
任务 2: 网上商店经营策划书	1. 编制网上商店的营销计划。	1

#### 选学模块：

### 项目一 电子政务

项目名称：电子政务		参考学时：2
-----------	--	--------

学习目标：1. 理解电子政务相关内容；2. 正握政务门户网站功能分析技能		
学习任务	课程内容和要求	参考学时
任务 1: 国内外电子政务的发展调研	1. 网上公司的注册操作；2. Outlook 的配置使用。	2

### 项目二 电子商务法律法规

项目名称：电子商务法律法规		参考学时：2
学习目标：了解现行的电子商务法律有哪些，这些法律主要解决电子商务活动中的哪些问题。		
学习任务	课程内容和要求	参考学时
任务 1: 电子商务法律案例分析	搜索相关案例，用通俗易懂的话得出结论。	2

## 第五部分 实施建议

### 一、教学建议

(一) 本课程的教学要不断摸索适合高职教育特点的教学方式。采取灵活的教学方法，启发、诱导、因材施教，注意给学生更多的思维活动空间，发挥教与学两方面的积极性，提高教学质量和教学水平。在规定的学时内，保证该标准的贯彻实施。

(二) 教学过程中，要从高职教育的目标出发，注意与有关课程相配合，把握好“必需、够用为度”的原则教学中要结合教学内容的特点，培养学生独立学习习惯，努力提高学生的自学能力和创新精神。

(三) 重视习题的安排和习题的选择。督促学生及时、独立完成课外作业。

(四) 重视对学生学习方法的指导。

(五) 教学中注重现代化教学手段的应用。

### 二、考核评价建议

(一) 学习效果考核评价建议

改革传统的学生评价手段和方法，采用阶段评价，过程性评价与目标评价相结合，项目评价，理论与实践一体化评价模式。

以定量方式呈现评价结果，平时考核成绩（考勤、学习态度、课堂表现）占20%+过程性考核（任务完成情况、个人评价、小组评价、教师评价）占30%+期末综合测试成绩（50%）；期末理论综合测试在期末考试期间进行闭卷考试，以笔试的形式进行。

应注重学生动手能力和实践中分析问题、解决问题能力的考核，对在学习和应用上有创新的学生应予特别鼓励，全面综合评价学生能力。

## （二）教学效果考核评价建议

按照学院相关规定进行。

## 三、学习资源的选用和开发建议

### （一）教材

教材编写要体现项目课程的特色与设计思想，教材内容应体现先进性、实用性，典型案例的选取要科学，具有可操作性。教材呈现方式要图文并茂，文字表述要规范、正确、科学。

### （二）网络资源

学院《电子商务》精品资源课程等

### （三）其他资源

参考资料：

《电子商务基础》，万守付编著，人民邮电出版社，2011年。

《电子商务案例分析》，曹彩杰编著，大连理工大学出版社，2017年。

《网络营销基础与实践》，冯英建编著，清华大学出版社，2017年。

## 四、教师任职条件

### （一）专任教师

专任教师一般应为电子商务专业教师，具有大学本科及以上学历，能胜任此课程的授课任务，严格执行教学计划和教学大纲，认真钻研教材，认真备课，把握好教学进度，掌握好重点和难点，完成学校安排的教学任务，保证教学质量。了解人才的培养目标，把握教学特点，在教学过程中注重学生技能的培养。

## （二）校外兼职教师

校外兼职教师应为本行业或专业从事相应工作 5 年以上，具有大学本科及以上学历，热爱职教事业，有丰富的企业一线经理，能了解本课程的授课要求，顺利完成课程授课任务。

## 2. 《电子商务案例分析》课程标准

### 课程基本信息表

课程编号	030420	制订人	胡恒
课程类型	职业训练模块专业群方向课	审定人	庄明星
先修课程	电子商务	参考课时	28
后续课程	跟岗实习、顶岗实习	周课时	2
适用对象	国际商务、电子商务专业学生	学分	2

### 学时分配表

模块	项目	项目名称	参考学时
必学 模块	1	电子商务案例分析概述	2
	2	电子商务运营模式案例	4
	3	网络营销与推广案例	4
	4	电子商务支付案例	6
	5	电子商务物流案例	4
	6	电子商务安全案例	6
	小计		
选学 模块	1	网站建设与维护案例	2
	小计		
<b>总 学 时</b>			<b>28</b>

## 第一部分 课程定位

《电子商务案例分析》课程是我院互联网商贸专业群的一门专业方向课程。通过对典型案例的分析讨论使学生更加透彻地理解电子商务运营和管理的一般规律,通过我国电子商务和国外电子商务发展的对比认识阻碍我国企业发展电子商务的原因,从电子商务的实践中寻找电子商务发展的一般模式,为进行电子商务运作、管理和策划积累经验。电子商务案例教学不仅能更好的让学生全面认识电子商务,提高学生的实践能力和创新能力,而且案例教学使得学生成为教学活动的主体,形成学生自主学习、合作学习、研究性学习的学习氛围。

## 第二部分 设计理念

改变传统的教学方法,对于电子商务,实践性很强的学科,合理采用案例分析法,选用生动具体,切合实际,紧跟时势,结合课程思政,有针对性的案例贯穿于整个电子商务教学中,这对于提高教学质量,无疑能取得事半功倍的效果。本课程通过完整的案例讨论替代以理论教学中的案例列举,以案例教学的真实性和完整性,深化所学的理论知识,通过案例分析加深对理论知识的深层次理解,使所学的知识转变成技能,理论学习与实践应用有机地结合,并通过在逼真模拟训练中做到教学相长。

## 第三部分 培养目标

### 一、总体目标:

通过本课程的学习,使学生对电子商务产生更为实际的感性认识,能够动态的把握国内外电子商务发展趋势,能对行业电子商务发展有完整的了解,能借鉴电子商务应用的成功经验,对电子商务应用有一个较全面、系统的了解掌握,能够推荐电子商务解决方案。

## 二、知识目标:

熟悉电子商务的基本概念和特征,了解电子商务的发展历程和趋势,了解电子商务的优势,了解成功的电子商务运营案例;掌握电子商务运营模式、网络营销与网络推广、网络建设与维护、电子商务支付、电子商务物流、电子商务安全、电子商务法律案例分析的方法和思路,熟悉较多的国内外企业电子商务应用的实际状况,培养学生进行案例分析能力和归纳总结能力,从而使学生掌握电子商务的运行规律,在调查、讨论与实践的基础上更深入地理解电子商务的基本原理。

## 三、能力目标:

培养学生独立获取电子商务案例资料,通过阅读分析后,能够根据相关理论知识进行实际分析的能力。通过讲训一体的课堂学习,使学生获得较强的实际分析能力,使学生具备必要的基本知识,具有一定的查阅网络资料进行自学、分析问题、提出问题的能力。

## 四、素质目标:

获得新知识、新技能、新方法的能力;工作中与他人的合作、交流与协商的能力;语言、社交和沟通能力;良好的自主学习能力;良好的社会适应能力;心理自我调控和自我管理能力。

## 第四部分 课程内容和要求

### 课程内容:

#### 项目一 电子商务案例分析概述

项目名称: 电子商务案例分析概述	参考学时: 2
学习目标: 1. 能够从亚马逊快速发展的案例中提炼出其快速发展的原因; 2. 掌握电子商务的定义、传统商务的局限与电子商务的优势,电子商务的概念模型、基本组成以及电子商务的产生与发展;	



3. 能够从阿里巴巴案例中提炼出成功的经验；		
4. 掌握电子商务的特征及性能；电子商务功能及其应用领域。		
学习任务	课程内容和要求	参考学时
任务1 电子商务案例与电子商务的发展概况	1. 用知识树的形式，总结与归纳电子商务的概述中的基本概念； 2. 浏览淘宝网、阿里巴巴、亚马逊等知名电子商务网站，注意留意网页的布局与窗口的设置等问题。	2

### 项目二 电子商务运营模式案例

项目名称：电子商务运营模式案例		参考学时：4
<p>学习目标：</p> <p>1. 掌握阿里巴巴运营模式的特点与盈利模式，明确 B2B 运营模式的概况及发展方向；</p> <p>2. 掌握天猫、京东商城运营模式的特点与盈利模式，明确 B2C 运营模式的分类和分类</p> <p>3. 掌握淘宝网运营模式的特点及盈利模式，明确 C2C 运营模式的分类和发展历程；</p> <p>4. 掌握 C2B 运营模式的分类与不足</p>		
学习任务	课程内容和要求	参考学时
任务1 B2B 电子商务运营模式案例	1. 运用知识树的形式，总结与归纳 B2B, B2C, C2C, C2B 的概念及发展历程。	2
任务2 B2C 电子商务运营模式案例	1. 浏览中国互联网络信息中心，派代网和阿里学院等网站。	2

### 项目三 网络营销与推广案例

项目名称：网络营销与推广案例	参考学时：4
----------------	--------

<p>学习目标：</p> <p>1. 从“红孩子”的网络营销策略中提取出产品策略、价格策略、渠道策略、促销策略的具体含义；</p> <p>2. 从“芒果网的病毒式营销”中提取出网络营销的方法：病毒式营销、网络事件营销、网络软文营销、论坛营销等</p>		
学习任务	课程内容和要求	参考学时
任务 1 网络营销策略案例	1. 运用知识树的形式，总结与归纳本项目中涉及到的理论知识；	2
任务 2 网络营销推广与传播方法案例	1. 浏览慧聪网、芒果网、加多宝等网站，从网络营销与推广的角度分析这些网站的特点。 2. 分析典型案例“奥巴马成功利用互联网竞选总统”、“大麦芽网”“凡客诚品夏装印花短袖 T 恤一元秒杀活动”。	2

#### 项目四 电子商务支付案例

项目名称：电子商务支付案例		参考学时：6
<p>学习目标：</p> <p>1. 从招商银行“一网通”电子支付方案中分析“一网通”的电子商务模式、网站建设、营销策略以及一网通网盾安全体系；</p> <p>2. 掌握网上银行的特点、网上银行与传统银行业务的区别、网上银行的基本业务、网上银行系统的安全性等理论知识</p> <p>3. 从“支付宝”第三方支付案例中分析交易流程、安全机制与技术、商业模式与经营模式</p> <p>4. 从“翼支付”手机支付案例中分析核心能力、翼支付的构架以及主要功能。</p>		
学习任务	课程内容和要求	参考学时
任务 1 电子支	1. 运用知识树的形式，总结与归纳本项目中涉及到的理论知	2

付案例	识； 2. 访问两家网上银行，调查其开通网上银行的主要程序，掌握其主要功能。	
任务 2 第三方支付案例	1. 浏览支付宝、中国工商银行和慧支付网络，学习电子支付相关知识； 2. 分析具体案例“第三方支付平台财付通”、“中国金融认证中心 CFCA”、“SFNB 的成立背景及早期发展历程”。	4

### 项目五 电子商务物流案例

项目名称：电子商务物流案例		参考学时：4
<p>学习目标：</p> <p>1. 从海尔的现代物流系统建设中分析海尔为什么搞物流、现代物流的定义以及海尔从物流中获取的好处；</p> <p>2. 从友达光电供应链管理应变分析中分析供应链的概念、特征、类型以及供应链管理的概念、目标；</p> <p>3. 从“麦当劳与第三方物流”中分析第三方物流的概念、特征、利润来源、以及运作价值。</p>		
学习任务	课程内容和要求	参考学时
任务 1 企业物流电子商务化案例	运用知识树的形式，总结与归纳本项目中涉及到的理论知识。	2
任务 2 供应链管理案例	1. 实地考察沃尔玛，分析沃尔玛的企业间集成式模式能够解决供应链上的那些问题。	2

## 项目六 电子商务安全案例

项目名称：电子商务安全案例		参考学时：6
<p>学习目标：</p> <p>1. 运用知识树的形式，总结与归纳本项目中涉及到的理论知识；</p> <p>2. 浏览电脑之家和中国信息安全博士网，学习电子商务安全防御的相关知识；</p> <p>3. 具体分析案例“外贸交易受困邮件安全”、“网上银行数字证书案例”、“宅男用黑客木马盗取个人信息贩卖，年赚二十余万”</p>		
学习任务	课程内容和要求	参考学时
任务 1 电子商务网络安全案例	1. 从网络安全事件频出用户隐私“裸奔”谁之过案例中分析电子商务安全的内涵、概念及特征、面临的威胁、技术问题以及 VPN 网络具有的特点。	2
任务 2 电子商务信息安全案例	1. 从木马病毒的防御案例中分析信息安全、信息加密技术、电子商务安全威胁以及加密技术在电子商务中的应用。	2
任务 3 电子商务认证案例	1. 从网络网购飞速发展、信用问题急需解决案例中分析数字证书、CA 概念及功能、电子签名概念以及身份认证的主要方法。	2

### 选学模块：

#### 项目一 网站建设与维护案例

项目名称：网站建设与维护案例		参考学时：2
<p>学习目标：</p> <p>1. 从阿里巴巴网站的规划设计分析阿里巴巴网页设计与布局以及网站的结构；</p> <p>2. 掌握电子商务网站建设概念、内容、方法以及流程规范等概述问题；</p> <p>3. 从通用电气企业网络的维护案例中提取出网站改版、硬件维护、网站维护更新等重点理论</p>		

知识： 4. 掌握电子商务网站维护的概念、目的、内容。		
学习任务	课程内容和要求	参考学时
任务 1 网站的 建设与维护案例	1. 分析典型案例“北京高校校园网络安全建设”、“超级链接 VPN 集团客户远程接入解决方案。	2

## 第五部分 实施建议

### 一、教学建议

(一) 本课程的教学要不断摸索适合高职教育特点的教学方式。采取灵活的教学方法，启发、诱导、因材施教，注意给学生更多的思维活动空间，发挥教与学两方面的积极性，提高教学质量和教学水平。在规定的学时内，保证该标准的贯彻实施。

(二) 教学过程中，要从高职教育的目标出发，注意与有关课程相配合，把握好“必需、够用为度”的原则教学中要结合教学内容的特点，培养学生独立学习习惯，努力提高学生的自学能力和创新精神。

(三) 重视典型案例的选择。督促学生及时、独立完成课上任务书和课下作业。

(四) 重视对学生学习方法的指导。

(五) 教学中注重现代化教学手段的应用。

### 二、考核评价建议

(一) 学习效果考核评价建议

改革传统的学生评价手段和方法，采用过程性考核和终结性考核相结合，老师评价和学生评价相结合的方式进行评价，项目评价，理论与实践一体化评价模

式。

以定量方式呈现评价结果，平时考核成绩（考勤、学习态度、课堂表现答题情况）占 20%+过程性考核（任务完成情况、个人评价、小组评价、教师评价）占 30%+期末综合测试成绩（50%）；期末理论综合测试在期末考试期间进行闭卷考试，以笔试的形式进行。

应注重学生动手能力和实践中分析问题、解决问题能力的考核，对在学习和应用上有创新的学生应予特别鼓励，全面综合评价学生能力。

#### （二）教学效果考核评价建议

按照学院相关规定进行。

### 三、学习资源的选用和开发建议

#### （一）教材

教材编写要体现项目课程的特色与设计思想，教材内容应体现先进性、实用性，典型案例的选取要科学，具有可操作性。教材呈现方式要图文并茂，文字表述要规范、正确、科学。

《电子商务案例分析》，李洪心编著，东北财经大学出版社，2013 年。

《电子商务实用教程》，谢金生、孙仁祥编著，机械工业出版社，2012 年。

#### （二）网络资源

电子商务案例分析教学资源库。

#### （三）其他资源

电子商务案例分析视频及微课。

### 四、教师任职条件

#### （一）专任教师

讲师及以上的专任教师。

#### （二）校外兼职教师

具有 5 年及以上企业工作经验，本科及以上学历的校外兼职教师。

### 3. 《新媒体视听创意与策划》课程标准

#### 课程基本信息表

课程编号	030561	制订人	王丹丹
课程类型	互联网商贸专业群平台课	审定人	庄明星
先修课程	网店运营推广	参考课时	56
后续课程	毕业设计、跟岗实习	周课时	4
适用对象	互联网商贸专业群学生	学分	3

#### 学时分配表

模块	项目	项目名称	参考学时
必学 模块	1	新媒体经济与短视频变现	8
	2	短视频构图原则与方法短视频平台	12
	3	移动端短视频后期创作	14
	4	使用 Premiere 编辑与制作短视频	8
	5	Premiere 短视频制作实训案例	14
小计			56
总学时			56

#### 第一部分 课程定位

《新媒体视听创意与策划》是我院互联网商贸专业群开设的技能培养模块课程中电子商务专业核心课程,技能培养模块是互联网商贸群专业学生对应选择的必修课程,学生根据兴趣、专业选择对应方向课程。主要培养面向企业需求、掌握新媒体直播方向岗位的相关核心技能,并具备一定的新媒体视听创意与策划的能力的专业性技术人才。

## 第二部分 设计理念

结合新媒体营销专业对人才培养规格和目标的定位,在进行课程设计时,应遵循以下原则:

课程思政理念为基点,注重培养学生专业知识和技能的同时,强调新媒体平台的是一个正能量传播平台,我们所有的课程学习过程中要输入传递正确的价值观、人生观、世界观,引导学生以积极健康的心态和处理工作过程中的各种问题,所有的新媒体平台的信息传递都要以遵守国家法律法规、社会道德约束为底线。

以淄博市电商市赛直播考核内容为参考,以 1+x 职业岗位为导向,突出专业课程的职业性、实践性和开放性,岗位技能的层次性。注重与企业合作,按照“职业岗位→岗位能力需求→确立课程项目”的项目导向式的运行机制来组织教学。

学以致用,以用促学,边用边学,突出“教、学、做”一体化的教学理念。

学生是学习主体,鼓励学生职业能力发展,加强创新能力和意识培养的理念。在设计中,既要考虑学生职业技能的训练,又要关注综合职业素质的养成,为学生的可持续发展奠定良好的基础。

## 第三部分 培养目标

### 一、总体目标:

通过本课程的学习和实践,学生能操作、懂网络、会营销。使学生系统掌握网络营销的基本理论、基本知识和基本技能,学会利用网络进行市场信息收集和企业形象宣传,学会从事企业、个人的网络营销活动,具备分析和解决实际问题的能力,培养学生诚实、守信、善于沟通和合作的品质,对电子商务专业学生职业能力培养和职业素养的养成起主要支撑作用。

### 二、知识目标:

认知如何高效解决企业转型痛点;掌握如何走近互联网;了解互联网+;



熟悉常见的商业模式设计；掌握 B2B 模式类平台运营；掌握 B2C 模式类平台运营；了解活动营销、事件营销策划实施；了解新闻营销系统；了解移动互联网；了解微信营销、自媒体平台（今日头条、知乎等自媒体平台）营销。

### 三、能力目标：

学会如何自建垂直电商平台；掌握内容营销技巧；解析为何做不好微信营；掌握 APP 营销的渠道推广方法；掌握快速成为网红的方法。

### 四、素质目标：

培养学生自主学习能力，提高学生岗位的工作热情；培养学生严谨、细致、规范的工作态度；培养学生吃苦耐劳、勇于创新的精神；培养服务意识、团队合作意识和创新创业意识。

## 第四部分 课程内容和要求

### 课程内容：

#### 项目一 新媒体经济与短视频变现

项目名称：新媒体经济与短视频变现		参考学时：8
<p>学习目标：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 培养和提高各方面综合素质，增强观察力、表现力和审美能力；</li> <li>2. 在学习过程中注意理论联系实际，注重实际技能的培养；</li> <li>3. 了解各种视频制作 APP 的玩法；掌握后期制作的基本技能；能够对画面、镜头有一个简单的评析。</li> <li>4. 培养学生的沟通能力和协作精神；</li> <li>5. 培养学生具有良好的职业道德和较强的工作责任心；</li> <li>6. 培养学生自主学习能力和知识应用能力；</li> <li>7. 培养学生理论联系实际的工作作风以及独立工作能力。</li> </ol>		
学习任务	课程内容和要求	参考学时

任务 1 评估短视频账号的影响力	从短视频创作能力、曝光量、互动量等方向进行出发，对一个短视频账号的影响力来进行评估。	2
任务 2 短视频三种变现方式	三种变现方式从：直接变现、间接变现、特色盈利模式等方面进行出发，讲述短视频运营如何进行变现。	2
任务 3 短视频的未来	短视频的未来就要考虑更多的因素比如商业模式的更新、5G 的出现、大数据库等等，通过各个方面来对短视频的未来进行一个预测。	2
任务 4 实践：短视频视频拍摄	能够对未来的新媒体趋势有一个了解，了解以后的新媒体的方向。	2

## 项目二 短视频构图原则与方法短视频平台

项目名称：短视频构图原则与方法短视频平台		参考学时：12
<p>学习目标：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 通过构图的学习，拍摄出画质优美的镜头画面。</li> <li>2. 培养和提高各方面综合素质，增强观察力、表现力和审美能力；</li> <li>3. 在学习过程中注意理论联系实际，注重实际技能的培养；</li> <li>4. 了解各种视频制作 APP 的玩法；掌握后期制作的基本技能；能够对画面、镜头有一个简单的评析。</li> </ol>		
学习任务	课程内容和要求	参考学时
任务 1 短视频的构图要素	短视频的构图要素包括被摄主体、陪体和环境。	4

任务 2 短视频构图的基本原则	构图能够创造画面造型，表现节奏与韵律，是视频作品美学空间性直接的体现，有着丰富的表现力，传达给观众的不仅是一种认识信息，	4
任务 3 实践：大家创作一个短视频的封面	通过去包图网、摄图网或者站长之间等网站上找寻素材，然后通过创客贴网站进行短视频封面的创作	4

### 项目三 移动端短视频后期创作

项目名称：移动端短视频后期创作		参考学时：14
<p>学习目标：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.通过本章学习，学生应学习和掌握移动端的各种短视频站外的创作的平台；</li> <li>2.掌握如何去进行对景物以及对人像的拍摄能力；</li> <li>3.掌握可以通过移动端的 APP 进行对视频作品的后期制作，一定的剪辑能力以及各种特效美化功能的使用。</li> </ol>		
学习任务	课程内容和要求	参考学时
任务 1 使用“蕉片”APP 进行编辑视频	了解“蕉片”APP 的界面，功能玩法	2
任务 2 使用“VUE”APP 进行修剪视频	了解“VUE”APP 的界面，功能玩法	2
任务 3 实践：使用“剪	了解“剪映”APP 的界面，功能玩法。并制作完整的视频	10

映” APP 进行修 剪视频		
-------------------	--	--

#### 项目四 使用 Premiere 编辑与制作短视频

项目名称：使用 Premiere 编辑与制作短视频		参考学时：8
<p>学习目标：</p> <p>认识 PR 视频剪辑软件，对 PR 软件的各项功能有一个初步的认识。能够运用 PR 视频制作软件，创作出视长视频或者短视频</p>		
学习任务	课程内容和要求	参考学时
任务 1 制作短视频片头、修剪短视频	本节课中让大家观看的部分视频的制作方法，需要大家能够记住，每个功能按钮的使用。	4
任务 2 实践：PR 软件实操	通过使用 PR 如何创作短视频开头，结尾以及实现幻灯片动画	4

#### 项目五 Premiere 短视频制作实训案例

项目名称：Premiere 短视频制作实训案例		参考学时：14
<p>学习目标：</p> <p>1.短视频行业只会拍摄、制作短视频是远远不够的，还要懂得如何去运营短视频平台，通过对平台的运营实现流量的转化。</p> <p>2.能够运用 PR 视频制作软件，创作出视长视频或者短视频。</p>		
学习任务	课程内容和要求	参考学时
任务 1 pr 实际案例分析	1.导入与修整视频 在 Premiere 中对影视片尾短视频进行导入与修整，如制作子剪辑、导出帧、创建嵌套序列、调整剪辑速度、调整视频	4

	<p>大小等。</p> <p>2.制作视频边框</p> <p>在 <b>Premiere</b> 中无法直接对视频设置边框效果，但可以通过其他方法制作视频边框，如应用视频效果、设置视频遮罩等。</p> <p>3.制作视频倒影</p>	
<p>任务 2</p> <p>实训案例 1——制作企业宣传片</p>	<p>使用 <b>Premiere</b> 模板可以大大提高制作短视频的效率，本节主要使用模板制作一个企业宣传视频。</p>	4
<p>任务 3</p> <p>实践：实训案例 2——制作影视轮播广告</p>	<p>1.添加与处理素材</p> <p>将需要的媒体素材导入到 <b>Premiere</b> 中，并对素材添加效果进行美化，然后创建嵌套序列。</p> <p>2.制作轮播动画</p> <p>设置序列的位置、缩放、3D 旋转等参数，使其呈立体摆放状态，然后通过复制序列、复制与粘贴关键帧、调整层叠顺序等操作制作序列轮播动画。</p> <p>3.添加字幕与片尾</p> <p>为视频添加字幕和片尾，当图片轮播到正前方时显示海报名称，当视频结束时显示片尾 Logo。</p> <p>4.添加背景画面与配乐</p> <p>为视频添加背景画面与配乐，以增强视频的艺术效果。</p>	6

## 第五部分 实施建议

### 一、教学建议

本课程在教学过程中，应立足于加强学生实际动手能力的培养，采用校企合作、工学结合的项目组织教学，以任务驱动型项目提高学生学习兴趣。在教学过程中，要创设工作情境，强化实际操作训练；要紧紧密结合职业技能证书的考核，在操作训练中，使学生掌握统计数据分析的相关知识和技能。

本课程教学须充分利用学校和企业的两种资源，学校专职教师与企业兼职教师教学相结合，采用现代多媒体教学与企业现场实践教学相结合，注重学做结合，强化学生实践能力和岗位职业能力的提高。

在教学过程中，要尽可能采用多媒体教学、教学做一体化教学、实验实训教学、项目教学等教学模式。

### 二、考核评价建议

#### （一）学习效果考核评价建议

学生学业考核评价成绩可以分为过程考核和期末考试考核两部分，注重过程考核的重要性。过程考核主要包括学生的课堂表现（20%）、运营实践（30%）、两个环节。期末考试考核以闭卷考试为主要方式（占总成绩的50%）。

应注重学生实际运用能力的考核，对在学习和应用上有创新的学生应予特别鼓励，全面综合评价学生能力。

#### （二）教学效果考核评价建议

教师的教学考核评价分为学生打分评价和学生成绩两部分，各占50%。

### 三、学习资源的选用和开发建议

#### （一）教材

《新媒体视听节目制作》，周建青，人民邮电出版社，2014-11-01。

《内容电商》，陈道志、哈默，人民邮电出版社，2018

## （二）网络资源

C 实习网站：<http://www.cshixi.com/course.php>;电子商务技能大赛平台；

## （三）其他资源

客户服务、店铺装修、运营推广等电子商务关键环节视频、微课。

## 四、教师任职条件

### （一）专任教师

拥有教师资格证书，学历至少本科及以上，电子商务或者新媒体相关专业，具有高尚的道德修养，拥有丰富的知识结构，更新教育教学观念。要有解决实际问题的能力，要有创造性思维能力，要有一定的教育科研能力，要有较强的教学监控能力。

### （二）校外兼职教师

学历本科以上，拥有五年以上与互联网、电商或者新媒体运营相关的工作经验，具有高尚的道德修养，拥有丰富的知识结构，要有解决实际问题的能力，要有较强的教学监控能力。

#### 4. 《视觉营销设计》课程标准

### 课程基本信息表

课程编号	030560	制订人	王蕾
课程类型	互联网品牌专业群职业训练模块 专业群方向课	审定人	庄明星
先修课程	Photoshop	参考课时	56
后续课程	跟岗实习	周课时	4
适用对象	国际商务、电子商务专业学生	学分	3

### 学时分配表

模块	项目	项目名称	参考学时
必学 模块	1	网店视觉营销基础知识	12
	2	网店布局	10
	3	文案完美视觉化	10
	4	流量引导	10
	5	提升转化率设计	10
			<b>小计</b>
选学 模块	1	视觉营销数据化	4
		<b>小计</b>	<b>4</b>
<b>总 学 时</b>			<b>56</b>

### 第一部分 课程定位

本课程是互联网品牌专业群的一门职业训练模块专业群方向课,通过讲训一体化的教学理念,结合“1+X 网店运营推广”证书考试内容,采用项目实战的教学方法,培养学生运用网络资源,深入理解网店视觉营销基础知识,掌握网店布局、文案视觉、商品主图设计、直通车推广图设计、钻石广告设计和视觉营销数据化等职业能力,本课程具有一定的综合性实践性,是培养网店运营技能的一门综合技能训练课,为互联网商贸品牌专业群的学生以后工作做好准备。



## 第二部分 设计理念

本课程主要根据网店运营等岗位需要,采用典型工作任务项目化课程开发模式,打破原有的以理论为主的内容结构和课序,根据工作任务进行课程项目设计,重视实践教学,遵循科学的职业教育理念,确定本课程学习目标和学习内容。让学生通过项目化的实践,在真实的学习情境中学习并掌握网店视觉设计能力。

## 第三部分 培养目标

### 一、总体目标:

通过本课程的学习,学生可以掌握视觉营销的基本知识,对给定的案例能运用所学纸质进行分析,结合具体的企业和产品做简单的策划,制定有针对性的策略。使学生能使用相关操作和创意表现技巧完成各种相关内容的创意设计,掌握视觉营销工具的使用技巧,培养学生的创意能力和对色彩的把握能力。

### 二、知识目标:

(一)了解网店视觉营销综述、视觉设计元素、视觉色彩、视觉设计中字体的应用、视觉构图。

(二)了解用户体验、视觉定位、店铺结构、商品陈列。

(三)掌握文案完美视觉化技巧。

(四)了解商品主图、直通车推广图片设计、钻石广告设计。

(五)了解首页、内页。

(六)掌握视觉营销数据化。

### 三、能力目标:

收集分析网上信息的主法能力、主动建构新知识的学习迁移能力、敏锐的观察比较能力、分析问题、组织策划方案析的能力、顺应市场发展趋势的应变能力和商机分析能力、创新能力。

#### 四、素质目标:

教育学生热爱专业,使学生具备较强的事业心和社会责任感;培养学生实事求是、一丝不苟的工作作风;培养学生学以致用、勇于改革、不断创新意识和能力;从而养成学生善于接受新知识、新技术的意识和能力。

### 第四部分 课程内容和要求

#### 课程内容:

#### 项目一 网店视觉营销基础知识

项目名称: 网店视觉营销基础知识		参考学时: 12
学习目标: 1. 目标: 了解网店视觉营销综述、视觉设计元素、视觉色彩、视觉设计中字体的应用、视觉构图。 2. 具体任务: 网店视觉营销综述、视觉设计元素、视觉色彩、视觉设计中字体的应用、视觉构图。 3. 活动设计: 引导练习-支撑知识讲解-同步练习-自主学习任务。		
学习任务	课程内容和要求	参考学时
任务 1: 网店视觉营销综述	了解网店视觉营销综述, 掌握基本的视觉营销知识。	4
任务 2: 视觉设计元素	了解视觉设计元素, 能区分视觉设计元素的应用。	4
任务 3: 视觉色彩	了解视觉色彩, 能熟练运用设计色彩进行设计。	4

#### 项目二 网店布局

项目名称: 网店布局		参考学时: 10
学习目标: 1. 目标: 了解用户体验、视觉定位、店铺结构、商品陈列。 2. 具体任务: 用户体验、视觉定位、店铺结构、商品陈列。		
学习任务	课程内容和要求	参考学时
任务 1: 用户体验	了解用户体验, 掌握用户体验的几种不同方式。	4
任务 2: 视觉定位	了解视觉定位, 能根据不同产品进行产品视觉定位与分析。	6

#### 项目三 文案完美视觉化

项目名称: 文案完美视觉化	参考学时: 10
---------------	----------

学习目标： 1. 目标：掌握文案完美视觉化技巧。 2. 具体任务：文案完美视觉化。		
学习任务	课程内容和要求	参考学时
任务 1：文案完美视觉化	掌握文案完美视觉化技巧，能根据产品内容进行文案美化，提升流量量。	4
任务 2：文案美化与撰写	根据给定物品进行文案撰写与投放，投放后进行文案优化设计。	6

#### 项目四 流量引导

项目名称：流量引导		参考学时：10
学习目标： 1. 目标：了解商品主图、直通车推广图片设计、钻石广告设计。 2. 具体任务：商品主图、直通车推广图片设计、钻石广告设计。		
学习任务	课程内容和要求	参考学时
任务 1：商品主图设计	了解商品主图的设计要求，进行主图设计。	4
任务 2：直通车推广图片及钻石广告设计	了解直通车推广图片及钻石广告设计要求，通过直通车推广图、钻展广告图设计并评估效果。	6

#### 项目五 提升转化率设计

项目名称：提升转化率设计		参考学时：10
学习目标： 采用“做 1-学-教-做 2”的思路，将每个主题学习单元组成一个完整的教学流程。 让学生能够了解并操作首页和内页的提升转化率设计。		
学习任务	课程内容和要求	参考学时
任务 1：首页提升转化率设计	掌握首页的设计要求，进行首页提升转化率设计并进行投放。	6
任务 2：内页提升转化率设计	掌握内页的设计要求，进行内页提升转化率设计并进行投放。	4

#### 项目六 视觉营销数据化

项目名称：视觉营销数据化		参考学时：4
学习目标： 掌握视觉营销数据化的标准和要求，能根据数据化要求进行数据分析。		

学习任务	课程内容和要求	参考学时
任务：视觉营销数据化	掌握视觉营销数据化的标准和要求，能根据数据化要求进行数据分析。	4

## 第五部分 实施建议

### 一、教学建议

（一）本课程的教学要不断摸索适合高职教育特点的教学方式。采取灵活的教学方法，启发、诱导、因材施教，注意给学生更多的思维活动空间，发挥教与学两方面的积极性，提高教学质量和教学水平。在规定的学时内，保证该标准的贯彻实施。

（二）教学过程中，要从高职教育的目标出发，注意与有关课程相配合，把握好“必需、够用为度”的原则教学中要结合教学内容的特点，培养学生独立学习习惯，努力提高学生的自学能力和创新精神。

（三）重视习题的安排和习题的选择。督促学生及时、独立完成课外作业。

（四）重视对学生学习方法的指导。

（五）教学中注重现代化教学手段的应用。

### 二、考核评价建议

（一）学习效果考核评价建议

改革传统的学生评价手段和方法，采用阶段评价，过程性评价与目标评价相结合，项目评价，理论与实践一体化评价模式。

应注重学生动手能力和实践中分析问题、解决问题能力的考核，对在学习和应用上有创新的学生应予特别鼓励，全面综合评价学生能力。

**学生学习成绩评价与考核表**

评价项目		评价内容	评价形式	权重(%)	分值
过程性 评价	学习单元	基本概念的理解，讨论及回答	工作效率 (课堂表现)	20	20
	评价综合	问题等表现，出勤			
	学生自评 综合	具体方法技能的掌握、出勤	工作态度 (出勤等)	10	10
结果性 评价	学习单元	完成典型工作任务的效果和质量，项目功能及性能评价	调查报告、策 划方案	40	40
	评价综合	基本概念的理解，具体方法技能的掌握	试卷测试成绩	20	20
第三方 评价	学生互评	团队合作能力，工作质量	工作成果	10	10
合计				100	100

(二) 教学效果考核评价建议

按照学院相关规定进行。

**三、学习资源的选用和开发建议**

(一) 教材

教材编写要体现项目课程的特色与设计思想，教材内容应体现先进性、实用性，典型案例的选取要科学，具有可操作性。教材呈现方式要图文并茂，文字表述要规范、正确、科学。

(二) 网络资源

学院《视觉营销设计》精品资源课程等

(三) 其他资源

参考资料：《网店视觉营销》，淘宝大学着，电子工业出版社。

**四、教师任职条件**

(一) 专任教师

专任教师一般应为电子商务专业教师，具有大学本科及以上学历，能胜任此课程的授课任务，严格执行教学计划和教学大纲，认真钻研教材，认真备课，把握好教学进度，掌握好重点和难点，完成学校安排的教学任务，保证教学质量。了解人才的培养目标，把握教学特点，在教学过程中注重学生技能的培养。

## （二）校外兼职教师

校外兼职教师应为本行业或专业从事相应工作 5 年以上，具有大学本科及以上学历，热爱职教事业，有丰富的企业一线经理，能了解本课程的授课要求，顺利完成课程授课任务。

## 专业群方向课 D（互联网营销方向）

### 1. 《茶艺》课程标准

课程基本信息表

课程编号	040153	制订人	刘伟伟
课程类型	专业群方向课	审定人	张德洲
先修课程	无	参考课时	24
后续课程	跟岗实习、顶岗实习	周课时	2
适用对象	互联网商贸品牌专业群学生	学分	1

学时分配表

模块	项目	项目名称	参考学时
必学 模块	1	茶之源	2
	2	茶之器	2
	3	茶之味	16
	4	茶之保健	2
	小计		
选学 模块	1	茶席设计	2
	小计		
总学时			24

## 第一部分 课程定位

本课程是市场营销专业方向课程，第四学期授课。通过课堂讲解、技能训练、观看影像资料等活动组织教学，采用教、学、练三者结合以练为主的教学方式。通过学习，学生可以进一步了解茶技茶艺、茶风茶俗、茶具茶事等活动。学生在第四学期完成中级茶艺师的考证任务。

## 第二部分 设计理念

通过茶文化和相关技能的培养、教育和训练，能修炼自身气质，强化规则意识，形成良好的职业素养。此外在“以茶会友，以茶传情”的氛围中，启发广大学生科学的饮茶、艺术的品茶，有助于学生在潜移默化中塑造品性和陶冶美好的心灵，更好地为其专业学习和今后的职业发展服务。

## 第三部分 培养目标

### 一、总体目标：

本课程的教学目标是通过项目教学，让学生了解中国的茶文化，熟悉茶叶的知识，掌握初级的茶艺技能；完善专业知识结构，提高自身修养和欣赏水平。

### 二、知识目标：

- 1、能向客人介绍茶的起源、发展和相关故事传说；
- 2、能进行我国主要茶类的冲泡和品饮；
- 3、能够分辨六大茶类；
- 4、能够根据不同的茶叶选择相应的冲泡和品饮茶具；
- 5、能够进行简单茶事活动的茶席设计。

### 三、能力目标：

- 1、具有应变能力；



- 2、良好的沟通能力；
- 3、具有终身学习能力。

#### 四、素质目标：

- 1、具有规则意识；
- 2、具有良好的职业素养和气质；
- 3、具有团队合作意识；
- 4、具有良好的身体素质和心理素质。

## 第四部分 课程内容和要求

### 课程内容：

#### 项目一 茶之源

项目名称：茶之源		参考学时：2
<b>学习目标：</b> 通过本次课的学习，使同学们了解茶文化的内涵、中外饮茶习俗、中国茶文化的发展简史；熟悉中国用茶源流；掌握中国茶道的内涵，并能够运用所了解的茶文化知识，丰富自己的传统文化知识；了解中国茶道内涵，提升自身修养。		
学习任务	课程内容和要求	参考学时
任务 1	了解茶的起源，掌握与茶有关的生活常识和相关故事；	2

#### 项目二 茶之器

项目名称：茶之器		参考学时：2
<b>学习目标：</b> 通过本次课的学习，使同学们了解不同茶具的使用；根据不同的使用用途和质地正确区分茶具；熟悉建盏和紫砂壶的制作工艺要点和使用特点；掌握不同茶类茶具的选择。		
学习任务	课程内容和要求	参考学时

任务 1	在冲泡不同类别的茶叶时能够根据所掌握的茶具知识正确选择适合的茶具。	2
任务 2	能够对不同种类的茶具进行鉴别。	2

### 项目三 茶之味

项目名称：茶之味		参考学时：16
<p>学习目标：</p> <p>通过本次课的学习，使同学们了解各类茶类的基本工艺；熟悉茶叶的分类及制茶方式的演变；熟悉茶叶的存储方式；熟练掌握各种茶类的冲泡技艺的流程。</p>		
学习任务	课程内容和要求	参考学时
任务 1	中国十大名茶的品鉴	2
任务 2	白茶的品鉴及冲泡技巧	2
任务 3	绿茶的品鉴及冲泡技巧	2
任务 4	黄茶的品鉴及冲泡技巧	2
任务 5	乌龙茶的品鉴及冲泡技巧	2
任务 6	红茶的品鉴及冲泡技巧	2
任务 7	黑茶的品鉴及冲泡技巧	2
任务 8	茉莉花茶的品鉴及冲泡技巧	2

### 项目四 茶之保健

项目名称：常见茶类冲泡技艺		参考学时：2
<p>学习目标：</p> <p>通过本次课的学习，使同学们了解茶叶的主要成分；掌握茶叶的保健功能；熟悉几种药茶保健疗方；熟练掌握茶叶成分的主要功效。</p>		
学习任务	课程内容和要求	参考学时

任务 1	运用茶叶的保健知识，提出不同的茶叶养生利用方式。	2
任务 2	能够对各类茶叶的不同性质，进行具有养生价值的拼配调饮。	2

## 第五部分 实施建议

### 一、教学建议

#### 1、理论教学和实践教学相统一

《茶艺》课程实践性强，课程教学中应注重理论与实践的统一，促进学生掌握相关内容与技能，并能根据实际需求设计合理的造型。

#### 2、“教、学、做”三位一体

以操作融于情境教学中，实现“教、学、做”相结合的实践教学“情景”。

#### 3、教学方法目标

##### （1）积极开展现场教学

合理安排课程教学计划，教学计划根据教学内容合理安排。我们组织学生从进行现场教学，使学生能够更好的将理论知识与实践结合起来，并将所学的各种茶叶加以分析比较，使学生能够牢固掌握所学的知识，并能更好的树立今后的职业目标。

##### （2）加强直观教学

结合本课程的特点，积极进行直观教学。充分利用多媒体、相关教学视频组织教学，激发学生学习的主动性和直观性。

### 二、考核评价建议

#### （一）学习效果考核评价建议

改革传统的学生评价手段和方法，采用常规评价、过程性考核和终结性考核相结合的方式，注重学生在小组讨论时是否积极参与，交流中是否做到积极聆听，

完成任务时是否愿意达成小组协议；注重学生单元实训与项目实训完成的完美度；注重学生课堂表现、学习态度、创新意识等方面的评价，具体安排如下：

过程性考核与和终结性考核相结合的方式

评价内容		权重	小计
常规评价	出勤	5	10
	学习过程综合表现：学习态度+课堂答题+纪律	5	
过程性评价	学习任务书	20	50
	单元实训	10	
	项目实训	20	
终结性评价	期末复习总结报告	40	40

## （二）教学效果考核评价建议

按照学院相关规定进行。

## 三、学习资源的选用和开发建议

### （一）教材

院本教材 刘伟伟《茶文化与茶艺》

### （二）茶艺表演视频

## 四、教师任职条件

### （一）专任教师

专任教师一般应为财经商贸大类专业教师，或者具有相关课程教学经验，具有大学本科及以上学历，能胜任此课程的授课任务，了解人才的培养目标，把握教学特点，在教学过程中注重学生技能的培养。

### （二）校外兼职教师

校外兼职教师应为本行业或专业从事相应工作 5 年以上，具有大学本科及以上学历，热爱职教事业，有丰富的企业一线经理，能了解本课程的授课要求，顺利完成课程授课任务。

## 2. 《服装营销基础》课程标准

### 课程基本信息表

课程编号	020332	制订人	刘伟伟
课程类型	专业方向课	审定人	张德洲
先修课程	无	参考课时	56
后续课程	跟岗实习、顶岗实习	周课时	4
适用对象	互联网商贸品牌专业群学生	学分	3

### 学时分配表

模块	项目	项目名称	参考学时
必学 模块	1	服装色彩基础知识	12
	2	服装材料基础知识	12
	3	服装款式结构知识	12
	4	服饰图案	12
	小计		
选学 模块	1	国内外著名服装设计师	8
	小计		
总学时			56

### 第一部分 课程定位

《服装营销基础》是市场营销专业的专业方向课程，本课程是根据服装行业及其他相关行业的工作岗位能力要求开设的。其目的是要求学生在掌握服装专业知识的基础上，重点掌握市场分析、市场调研、营销策划的知识技能。通过本

的学习使学生能分析市场、开发市场和进行服装营销策划。

## 第二部分 设计理念

课程的设计以职业岗位所要求的营销能力为出发点，以职业技能培养为核心，以企业实际工作项目为载体，通过校企合作、工学结合形式，确定课程目标、选取课程内容、设计教学过程、组织教学资源、合作实施项目教学、共同参与考核评价，最终使学生形成职业岗位所需要职业能力和职业素养。

## 第三部分 培养目标

### 一、总体目标：

通过本课程，使学生掌握服装基础的理论知识。以服装商品的市场流动为主线，以服装品牌的整体为核心，使用浅显易懂的语言文字为广大同学理出一条清晰的学习思路。主要内容包括：服装色彩知识→服装材料知识→服装款式结构知识→服饰图案→国内外著名服装设计师作品等。

### 二、知识目标：

- 1、了解服装设计基础知识；
- 2、了解消费者行为分析方法
- 3、掌握服装色彩基础知识；
- 4、掌握服装款式基础知识；
- 5、掌握服装面料基本的识别方法；
- 6、掌握基本的搭配方法。

### 三、能力目标：

- 1、能对服装市场环境进行分析
- 2、能对消费者行为进行分析

3、能够根据消费者的需要对服装进行简单搭配；

4、能进行零售店铺营销

#### 四、素质目标：

1、培养认真细致、严谨的工作态度。

2、培养挑战意识。培养学生经受挫折、应对挑战素质；

3、培养良好的表达、应变、沟通能力。

4、通过项目组共同完成任务培养团队精神和合作意识；

## 第四部分 课程内容和要求

### 课程内容：

#### 项目一 服装色彩基础知识

项目名称：服装色彩基础知识		参考学时：12
学习目标： 通过本次课的学习，使同学们掌握服装色彩的基本知识，并能够简单进行色彩的搭配。		
学习任务	课程内容和要求	参考学时
任务 1	掌握服装色彩基础知识	6
任务 2	服饰色彩搭配训练	6

#### 项目二 服装材料基础知识

项目名称：服装材料基础知识		参考学时：12
学习目标： 通过本次课的学习，使同学们掌握服装材料的基础知识，并能够正确区分市面上的不同面料。		
学习任务	课程内容和要求	参考学时
任务 1	学习掌握服装材料基础知识	6

任务 2	掌握区分不同面料的技巧	6
------	-------------	---

### 项目三 服装款式基础知识

项目名称：服装款式基础知识		参考学时：12
<p>学习目标：</p> <p>通过本次课的学习，使同学们掌握服装款式基础知识，并能够根据不同消费者的体型，为消费者推荐适合的服装款式。</p>		
学习任务	课程内容和要求	参考学时
任务 1	学习掌握服装款式的基础知识	6
任务 2	练习为不同体型消费者提供着装方案	6

### 项目四 服饰图案

项目名称：服饰图案		参考学时：12
<p>学习目标：</p> <p>通过本次课的学习，使同学们掌握不同风格的服饰图案，并能够根据不同流行风格找出搭配方案。</p>		
学习任务	课程内容和要求	参考学时
任务 1	学习掌握不同服饰图案的特点	6
任务 2	练习为不同流行风格搭配服饰图案	6

### 项目五 国内外著名服装设计师

项目名称：国内外著名服装设计师		参考学时：8
<p>学习目标：</p> <p>通过本次课的学习，使同学们了解国内外具有一定影响力的服装设计师，及其著名名牌。</p>		
学习任务	课程内容和要求	参考学时



任务 1	了解国内著名设计师，及其品牌	4
任务 2	了解国外著名设计师，及其品牌	4

## 第五部分 实施建议

### 一、教学建议

#### 1、教学方法

在实际的教学过程中，我们不断根据实际的工作内容、特别是和企业合作的真实工作项目整合教学内容，采用一系列特色鲜明的教学方法，优化教学效果，突出“以项目为中心，以任务为中心，以案例为中心，以问题为中心，以技能训练为中心”的教学特点，采用互动、启发、引导、自主学习方式，形成了问题驱动法、案例教学法、情境模拟法、互动交流教学法等方法

在教学程序上首先传授服装市场营销的基本理论知识，再以项目任务的形式，使学生在做中学、学中做，真正实现教学做合一。

可以充分利用服装产业资源进行项目实训，做到教学内容与行业标准要求一致、训练要求与岗位要求一致、教学内容与工作任务一致，充分体现校企合作，工学结合的高职教育理念。

#### 2、教学条件

校内多媒体教室和校外实训基地

### 二、考核评价建议

#### 1、学习效果考核评价建议

改革传统的学生评价手段和方法，采用常规评价、过程性考核和终结性考核相结合的方式，注重学生在小组讨论时是否积极参与，交流中是否做到积极聆听，完成任务时是否愿意达成小组协议；注重学生单元实训与项目实训完成的完美度；注重学生课堂表现、学习态度、创新意识等方面的评价，具体安排如下：

### 过程性考核与和终结性考核相结合的方式

评价内容		权重	小计
常规评价	出勤	5	10
	学习过程综合表现：学习态度+ 课堂答题+纪律	5	
过程性评价	学习任务书	20	50
	单元实训	10	
	项目实训	20	
终结性评价	期末复习总结报告	40	40

#### 2、教学效果考核评价建议

按照学院相关规定进行。

#### 三、学习资源的选用和开发建议

##### 1、辅助教材：

《服装市场营销》，尹庆民编著，高等教育出版社，版别（2013年，第1版）

##### 2、参考书：

《市场营销管理》，菲利普·科特勒 [美]，亚洲版第二版，人大出版社；

《服装销售企划》，唐新玲编著，中国纺织出版社，（2018年）；

《服装营销》 宁俊编著，中国纺织出版社，（2016年）。

#### 四、教师任职条件

##### （一）专任教师

专任教师一般应为财经商贸大类专业教师，或者具有相关课程教学经验，具有大学本科及以上学历，能胜任此课程的授课任务，了解人才的培养目标，把握教学特点，在教学过程中注重学生技能的培养。

##### （二）校外兼职教师

校外兼职教师应为本行业或专业从事相应工作5年以上，具有大学本科及以上学历，热爱职教事业，有丰富的企业一线经理，能了解本课程的授课要求，顺利完成课程授课任务。

### 3. 《网店策划经营》课程标准

课程基本信息表

课程编号	020321	制订人	李修海
课程类型	专业群方向课	审定人	张德洲
先修课程	市场营销实务、市场营销策划	参考课时	56
后续课程	毕业设计、定岗实习、跟岗实习	周学时	4
适用对象	互联网商贸品牌专业群学生	学分	3

学时分配表

模块	项目	项目名称	参考学时
必学 模块	1	店铺开张	8
	2	店铺装修	10
	3	网店工具的运用	12
	4	店铺营销与推广	10
	5	物流与客户服务	8
	小计		
选学 模块	1	网店策划方案	8
	小计		
总学时			56

## 第一部分 课程定位

通过社会、企业调研，在我专业合作企业、淄博及周边地区的区域经济的行业企业中，企业逐渐增强了对产品网络营销、策划的重视，对精通专业知识，又有一定网络经营、策划知识的人才需求十分旺盛；同时，在对本专业毕业生的调查显示，毕业生对增强自身的创业能力、拓展其就业渠道有着强烈的需求。本课程综合考虑各方面的需求，不仅增强了学生的网店经营理论知识和实践技能，同时将决策分析、项目实施等教学内容融入课程中，培养学生方法能力，在实施过程中通过交流沟通、分工协作、周密计划、总结提高等措施，培养良好的职业素质，提高社会能力。

本课程是专业学习领域课程。本课程对学生综合职业能力和职业素养养成起一定促进作用，既有利于促进学生自主网络创业和创新能力的培养，也与前、后续课程衔接。前修课程为《市场营销实务》、《市场营销策划》，后续课程为《网络营销》、《推销实务》。

## 第二部分 课程设计理念

21 世纪是信息化社会，与此相适应，网店营销打破了时间和空间这些因素对销售的限制，超越时间约束和空间限制随时随地进行着信息交换，不仅有更多的时间和更大的空间进行销售活动，也帮助消费者在世界联网的环境下毫无拘束地购物。在此情况下，加强学生的网络营销理论知识与实践操作技能，同时培养学生的解决实际问题的能力，以适应当前的社会人才需求。

本课程以综合职业能力培养为重点，以真实的网络营销平台为载体，根据企业的网络营销任务，按照网络营销的真实操作步骤和环节组织课程教学，进行基于工作过程的课程开发与设计，在课程设置中，充分体现职业性、实践性和开放性的要求，重点培养学生独立网络店铺运作以及解决在实际运作过程中出现问题

的能力。

在教学方法方面，充分利用现代教育技术，改善教学方法，实行精讲多练，讲训一体的教学方法。采用启发式、讨论式、案例式教学，调动学生学习的积极性；增加设计性、综合性、创造性的实训项目；改革考试内容与方法，加强过程性考核；鼓励学生根据所学知识进行实践性活动，提高教学质量，促进教学内容和课程体系改革的深入发展。

### 第三部分 课程目标

#### 一、总体目标：

通过本课程的学习，以网络为基础培养学生开设网店的方法、流程及运营；与时俱进，学会运用当下最流行的网络销售拓宽就业渠道，为企业降低销售成本；掌握基本网店运营的技能以满足企业对专业人才的迫切需求。同时培养学生热爱专业，具有强烈的事业心和社会责任感；实事求是、一丝不苟的工作作风以及学以致用、勇于改革、不断创新的精神。

#### 二、知识目标：

- (1) 了解网上开店的平台、方式及流程；
- (2) 了解网店热销商品及进货渠道；
- (3) 熟悉申请网店的条件、流程；
- (4) 掌握网店装修素材的设计和制作；网店装修中店招、广告促销区、宝贝分类、店铺收藏等基本模块的装修方法；
- (5) 掌握网店营销推广的技巧和途径；
- (6) 熟悉网店产品物流及的包装方式；掌握客服基本沟通技巧。
- (7) 掌握与本课程相关的技能竞赛和专创融合能力。

#### 三、能力目标：

- (1) 具备网店运作的基本能力；
- (2) 具备一定的网店营销推广能力；
- (3) 具备敏锐的市场洞悉能力，能过及时捕捉市场信息，了解市场动态；
- (4) 及时掌握网络动态，能够运用网店规则，灵活进行市场策划；
- (5) 善于沟通，能够及时解决客户问题，维护客户关系。
- (6) 在学生 1+X 证书、技能培养、专创融合中，培养学生的网店运营能力，提高学生技能竞赛成绩，培养学生的创新创业能力，具备一定的自主创业能力。

#### 四、素质目标：

- (1) 通过课程思政教育，提升学生的思想素质，爱岗敬业，养成诚实、守信、吃苦耐劳的品德；
- (2) 具有一定的职业道德素养，较强的语言表达和人际公关能力；
- (3) 具有团队协作精神，发展和谐的人际关系。

## 第四部分 课程内容和要求

### 课程内容：

#### 项目一 店铺开张

项目名称：店铺开张		参考学时：8
学习目标： 能够掌握淘宝开店基本知识，检验自身的优势； 能够恰当根据自身条件建立淘宝店铺； 能够选择合适的网站，并顺利完成店铺申请		
学习任务	课程内容和要求	参考学时
任务 1 了解淘宝	淘宝网发展现状及特点介绍	4

网购物平台	淘宝网平台构成	
任务2 申请店铺	熟悉网站会员注册的流程； 掌握网站申请店铺的流程及规则	4

## 项目二 店铺装修

项目名称：店铺装修		参考学时：10
<p>学习目标：</p> <p>能够根据店铺特色需求，完成店铺招牌的装修。</p> <p>能够根据店铺特色需求，完成店铺招牌的装修。</p> <p>能够结合店铺特色及促销方案，完成广告促销区的装修。</p> <p>能够独立完成店铺收藏的操作。</p>		
学习任务	课程内容和要求	参考学时
任务1 店招装修	介绍店招素材获取途径 利用 PS 软件设计并制作店招	2
任务2 宝贝分类 装修	寻找宝贝 完成宝贝分类模块装修	2
任务3 广告区装修	广告区素材收集 广告区设计制作 完成广告区模块装修	4
任务4 店铺收藏装 修	店铺收藏素材收集 店铺收藏设计制作 完成店铺收藏	2

## 项目三 网店工具的运用

项目名称：网店工具的运用		参考学时：12
<p>学习目标：</p> <p>掌握网上沟通工具—阿里旺旺的具体使用方法。</p> <p>掌握线上交易的方式及使用规则</p> <p>能够掌握基本的店铺管理工具，并顺利完成店铺日常管理</p>		
学习任务	课程内容和要求	参考学时
任务1 在线沟通 工具	安装阿里旺旺软件卖家版 学会使用阿里旺旺软件各项功能	4
任务2 在线支付 工具	支付宝的使用方法 网上银行的使用方法	4
任务3 店铺管理工 具	运用淘宝助手管理店铺的使用方法	4

#### 项目四 店铺营销与推广

项目名称：店铺营销与推广		参考学时：10
<p>学习目标：</p> <p>能够运用站内促销活动进行店铺推广</p> <p>能够运用外部促销活动进行店铺推广</p>		
学习任务	课程内容和要求	参考学时
任务1 站内推广 与营销	掌握淘宝常见促销活动 掌握直通车的使用	4
任务2 站外推广 与营销	掌握淘宝客推广方式 掌握辅助媒介推广方式	6



## 项目五 物流与客户服务

项目名称：物流与客户服务		参考学时：8
学习目标： 能够选择最佳物流方式 了解客服的沟通技巧		
学习任务	课程内容和要求	参考学时
任务1 选择物流	选择物流方式	4
任务2 客户服务	了解客服沟通技巧	4

## 项目六 网店策划方案

项目名称：网店策划方案		参考学时：8
学习目标： 能够运用所学知识进行网店整体经营策划方案		
学习任务	课程内容和要求	参考学时
任务1 网店策划方案	设计网店整体经营策划方案	8

## 第五部分 实施建议

### 一、教学建议

#### （一）教学场地建议

本课程紧密结合网络店铺的实际运作，理论知识和学生实际网络店铺经营过程相结合，在教学上采用一对一的实际网络店铺开设、运作的实际操作，在网络大市场的实际环境下，把理论知识和学生的实践训练有机结合起来，培养学生在

现实市场中发现问题、解决问题的综合能力。

在教学场地上，整个课程安排在有网络服务的计算机机房进行。

## （二）学习方法建议

1、在教学过程中，立足于加强学生实际操作能力的培养，通过项目教学、以工作任务引领学生学习兴趣，激发学生的学习动机。

2、充分利用多媒体、投影、电脑、网络等教学资源辅助教学，帮助学生熟练掌握设计流程及操作技能。适当进行现场观摩。

3、在教学过程中，要紧紧密结合职业技能项目的训练。在实际操练过程中运用所学的知识、技能对项目实施过程出现的问题进行分析，寻求解决方案，以提高学生的岗位适应能力，提升职业素养和职业道德，达到知识、技能和态度的有机统一。

## 二、考核评价建议

### （一）学生学业考核评价建议

1、过程性评价，考核依据分为平时表现和平时作业，其中平时表现（出勤、课堂表现、自主学习、合作学习及职业素质养成等），占总成绩百分比的 20%；平时作业占总成绩百分比的 50%；

2、终结性评价，形式为操作、报告、作品最终展示占总成绩百分比：30 %。

### （二）教师教学考核评价建议

按照学院相关规定进行。

## 三、学习资源的选用和开发建议

由于网络技术的飞速发展，网络店铺经营的模式也日新月异，现有的书籍和教材基本以电子商务理论基础或者以通俗性的操作为主来进行讲解的。根据网络店铺发展的特点，教材的编写应体现网络店铺经营的实操性，按照网络经营的步骤，分解为几大模块，每个模块突出基本知识的讲解、创新设计能力训练和网络

化自我学习、知识更新渠道讲解等几个部分来培养学生的综合能力。

(一) 参考教材:

《网店经营与管理》，王淑清，化学工业出版社，2015.9

《“大淘宝”战略下黄金法典——网店创富密码》，胡敏，电子工业出版社  
2016.8

(二) 网络资源

国家职业教育市场营销专业教学资源库（智慧职教）《网店策划经营》课程资源。

(三) 其他资源

国家职业教育市场营销专业《消费者行为分析》相关微课资源。

#### **四、教师任职条件**

(一) 专任教师

专任教师一般应为市场营销专业教师，或者具有相关课程教学经验，具有大学本科及以上学历，能胜任此课程的授课任务，了解人才的培养目标，把握教学特点，在教学过程中注重学生技能的培养。

(二) 校外兼职教师

校外兼职教师应为本行业或专业从事相应工作 5 年以上，具有大学本科及以上学历，热爱职教事业，有丰富的企业一线经验，能了解本课程的授课要求，顺利完成课程授课任务。

#### 4. 《消费者心理分析》课程标准

课程基本信息表

课程编号	020326	制订人	李修海
课程类型	专业群方向课	审定人	张德洲
先修课程	无	参考课时	60
后续课程	市场营销、网络营销、市场营销策划、 推销实务	周学时	4
适用对象	互联网商贸品牌专业群学生	学分	3

学时分配表

模块	项目	项目名称	参考学时
必学 模块	1	走进消费者心理	6
	2	把握消费者心理活动过程	8
	3	分析消费者个性	6
	4	唤醒消费者需要与动机	8
	5	分析消费心理影响因素	8
	6	利用消费心理实施营销策略	8
	7	利用消费心理改进营销活动	8
	8	综合训练	8
		小计	
选学 模块	1		
	2		
	3		
		小计	
总学时			

## 第一部分 课程定位

《消费者心理分析》课程是互联网商贸品牌专业群的一门专业方向课，也是营销策划师、市场营销师资格证等证书考试的内容之一。该课程主要学习消费者行为特征及其影响因素以及在市场营销策略制定中的应用。主要目的在于运用普通心理学和社会心理学的一般理论研究营销策划活动中顾客的心理活动现象及其规律，它同时是一门交叉性极强的学科。

## 第二部分设计理念

本课程根据市场营销专业的需要，紧紧围绕“任务驱动、项目导向，基于人的消费心理来选择和组织课程的教学内容，针对初学者的对人的心理知识的缺乏，做到由理论到实践，再由实践到理论，在内容安排上符合学生的认知规律，由易到难，由简单到复杂，充分体现“教、学、做”相结合，理论与实践一体化。在授课实施过程以职业能力培养为重点，采用以职业任务和行动过程为导向的项目任务式模式。

## 第三部分 培养目标

### 一、总体目标

通过本课程的学习，使学生有良好的职业素养，具备较高的思想素质，树立正确的社会主义价值观和社会消费观，正确了解消费需求和动机，消费者心理活动、消费者心理影响因素等等内容，使学生学会应用相关的消费心理学知识分析消费者的消费行为，并能够从事营销专业的管理和市场分析工作。

### 二、知识目标

1、理解消费者心理与行为的含义；掌握消费者心理与行为的研究对象和内容。

- 2、了解研究消费者心理与行为的原则；掌握消费者心理与行为的研究方法。
- 3、了解消费者的三个心理活动过程：认识过程、情感过程和意志过程；掌握消费者对商品的感觉和知觉心理。
- 4、掌握消费者气质、性格和能力的含义；了解性格、气质的类型特征对消费者行为的影响。
- 5、了解家庭对消费心理与行为的影响；掌握群体、阶层的含义以及其对消费者心理与行为的影响。
- 6、了解新产品设计、推广的心理策略；了解商品品牌对消费者心理与行为产生的影响。
- 7、了解包装的含义与功能；掌握包装的消费心理策略。
- 8、了解消费者对价格的各种心理表现，消费者进行价格判断的途径和影响因素；了解企业定价和调价的心理策略和技巧。
- 9、了解广告的消费心理功能；掌握如何灵活运用广告的心理策略。
- 10、掌握顾客购物的心理过程及每个心理阶段的应对方法。

### 三、能力目标

- 1、能从事与消费者消费活动有关的信息搜集、信息整理和信息分析，并具备发现问题、分析问题和解决问题的能力；
- 2、会察言观色，善于换位思考，准确地把握消费者心理活动，具有较强的感知能力、观察能力、判断能力；
- 3、具有较强的口头表达能力，思维敏捷，反应快速；
- 4、具有较强的亲和力、人际沟通能力和组织协调能力；
- 5、具有较强的心理承受能力。
- 6、在学生 1+X 证书、技能培养、专创融合中，在客户呼叫业务和客户服务中，掌握顾客的消费心理，重点培养和提升学生的顾客沟通能力和服务能力，提

高学生技能竞赛成绩，培养学生的创新创业能力。

#### 四、素质目标

- 1、能了解、掌控自我，调整、保持良好的心理状态；
- 2、通过课程思政教育，提升学生的思想素质，爱岗敬业，养成诚实、守信、吃苦耐劳的品德；
- 3、养成善于动脑，勤于思考，及时发现问题的学习习惯；
- 4、具有善于沟通和与同行共事的团队意识，能进行良好的人际沟通和团队合作，能发展和谐人际关系。

### 第四部分 课程内容和要求

课程内容：

#### 项目一 走进消费者心理

项目名称：走进消费者心理		参考学时：6
<p>学习目标：</p> <p>能清楚界定消费分析的基本内容</p> <p>能制定合理、可行的消费行为考察计划</p> <p>能清楚界定消费心理分析的基本内容</p> <p>能够综合运用研究方法进行消费者心理分析</p>		
学习任务	课程内容和要求	参考学时
任务1 认识消费行为	认识心理学内涵 认识消费行为与消费心理	2
任务2 走进消费者的内心	消费心理学的研究对象及研究内容 消费心理学的研究方法及其意义	4

## 项目二 把握消费者心理活动过程

项目名称：把握消费者心理活动过程		参考学时：8
<p>学习目标：</p> <p>能够把握消费者对商品的认知过程</p> <p>能够把握消费者对商品的情感过程</p> <p>能够把握消费者对商品的意志过程</p>		
学习任务	课程内容和要求	参考学时
任务1 引导消费者认知	感觉与知觉定义、特点及在市场中的作用 记忆与注意的定义、特点及其在市场中的作用 思维与想象的定义、特点及在市场中的作用	2
任务2 分析消费情感	情绪和情感的基本概念及区别 情绪与情感的类别 影响消费者情感变化的因素	2
任务3 培养消费意志	消费者意志过程基本概念 意志的特征 消费者的意志过程阶段	2
拓展训练	拓展实训	2

## 项目三 分析消费者个性

项目名称：分析消费者个性		参考学时：6
<p>学习目标：</p> <p>能够区分消费者的气质、性格、能力方面的差异；</p> <p>能够根据消费者不同的性格、能力，针对性地做出营销决策；</p>		
学习任务	课程内容和要求	参考学时



任务1 分析消费者 气质	个性的含义及在消费中的应用； 气质的含义及类型 不同气质表现的消费者的销售策略	2
任务2 分析消费者 个性特征	性格的含义、特征、类型及在消费中的应用； 能力的含义、类型、形成与培养	2
拓展训练	拓展训练	2

#### 项目四 唤醒消费者需要与动机

项目名称：唤醒消费者需要与动机		参考学时：8
<p>学习目标：</p> <p>能够运用马斯洛需求理论进行市场细分；</p> <p>能够运用购买动机类型了解顾客情况；</p> <p>能够运用购买决策类型具体分析顾客情况；</p>		
学习任务	课程内容和要求	参考学时
任务1 唤醒消费者 需要	需要的含义和特征、基本形态； 需要的类型与基本内容。 影响消费者需要的因素	2
任务2 刺激消费者 购买动机	购买动机的概念和特征 消费者购买动机的类型 消费者动机的激发	2
任务3 协助消费者 进行购买决策	购买决策的概念和内容、类型 消费者购买决策过程	2
拓展训练	拓展训练	2

### 项目五 分析消费心理影响因素

项目名称：分析消费心理影响因素		参考学时：8
<p>学习目标：</p> <p>能够运用社会文化刺激消费者心理；</p> <p>能够运用时尚文化刺激消费者心理；</p> <p>能够根据市场状况对消费者群体进行细分；</p> <p>能够根据不同消费群体的消费心理</p>		
学习任务	课程内容和要求	参考学时
任务1 分析社会文化对消费心理的影响	<p>社会文化对消费心理的影响</p> <p>时尚流行对消费心理的影响</p> <p>消费习俗对消费心理的影响</p>	2
任务2 分析群体对消费心理的影响	<p>消费群体的概述</p> <p>消费群体对消费行为的影响</p> <p>不同群体的消费心理特征和相应的营销策略</p>	4
拓展训练	拓展训练	2

### 项目六 利用消费心理实施营销策略

项目名称：利用消费心理实施营销策略		参考学时：8
<p>学习目标：</p> <p>能够灵活运用与商品有关的心理因素，制定相应的营销策略</p> <p>能够利用消费者对产品价格的认知心理确定一般产品的销售价格</p> <p>能够正确分析商业广告的定位、创意、诉求等广告心理策略；</p>		
学习任务	课程内容和要求	参考学时
任务1 利用消费心	新产品开发推广与消费心理	2

理实施产品策略	商品名称、商标与消费心理 商品包装与消费心理	
任务 2 利用消费心理实施价格策略	商品价格的心理功能 消费者价格心理 商品价格的心理策略	2
任务 3 利用消费心理实施促销策略	商业广告概述 广告设计与消费心理 广告媒体选择与消费心理效果测定	2
拓展训练	拓展训练	2

### 项目七 利用消费心理改进营销活动

项目名称：利用消费心理改进营销活动		参考学时：8
<p>学习目标：</p> <p>能够运用商店选址、招牌、标志等外部环境设计对消费行为的影响引导消费者消费；</p> <p>能够运用商品陈列布局、商场照明、色彩等内部环境设计与消费心理的关系引导消费者消费；</p> <p>能够运用沟通技巧提升顾客满意度</p> <p>能够灵活处理顾客冲突</p>		
学习任务	课程内容和要求	参考学时
任务 1 利用消费心理改进营销环境	营销外部环境与消费心理 营销内部环境与消费心理	2
任务 2 利用消费心理改进营销沟通	营销沟通概述 销售服务与消费心理 营销关系与消费心理	4
拓展训练	拓展训练	2

## 项目八 综合训练

项目名称：分析消费心理影响因素		参考学时：8
学习目标： 能够运用所学知识对消费行为的影响引导消费者消费； 能够运用消费心理的关系引导消费者消费； 能够正确把握消费者心理特征，引导消费者进行合理消费		
学习任务	课程内容和要求	参考学时
任务1 综合训练	综合实训	8

## 第五部分 实施建议

### 一、教学建议

#### 1. 教学方法

(1) 将经典案例和企业真实环境与相关教学内容结合起来，引导学生进行讨论、分析。(2) 善于组织课堂教学，调节课堂气氛，注重教学互动。(3) 具有丰富的消费活动经验和较强的营销实践能力。(4) .善于制作多媒体课件，熟练使用多媒体教学手段。

#### 2. 教学条件

(1)、教学环境：本课程教学过程中要用到案例素材、ppt 课件、多媒体教室。这些条件均已具备。

(2)、设备要求：主要是多媒体视听设备如投影、功放音响、DVD 录音机，场地等。

### 二、考核评价建议

(1) 评价理念:

通过出勤考核(10%)+作业考核(40%)+课堂提问考核(10%)+期末考核(40%)的方式多角度考查学生对知识、技能的掌握情况。

(2) 评价体制:

在营销策划专业教学团队的指导下,建立“知识为基础,能力为主导,过程为重心,结果为纲领”的绩效考核方案,并由以任课教师为主的课程教学小组组织实施。

### 三、学习资源的选用和开发建议

(1)、教材:《消费者心理学》,主编张亚平.于江学,清华大学出版社,第一版,2016年6月。

(2) 参考资料:

《消费者心理分析》课程教学日历、教学实施方案、教学案例、课后习题和教学课件,最后将上述资源进行整合制作成教学网站。

参考教材:

- (1)《消费心理学》,鲁蓉等主编,科学出版社,2012年2月第1版
- (2)《消费心理学》,申纲领主编,电子工业出版社,2013年2月第1版
- (3)《消费者心理学》,罗子明著,清华大学出版社,2015年1月第3版
- (4)《消费者行为学》,江林著,科学出版社,2014年3月版
- (5)《消费者行为学》,符国群主编,武汉大学出版社,2014年1月第2版
- (6)《消费心理学》,田义江 戢运丽主编,科学出版社,2015年8月

(一) 教材

在选用教材的过程中应该选用规划教材、获奖的高职规划教材。教师要善于结合实际教学需要,灵活地和有创造性地使用教材,对教材的内容、编排顺序、教学方法等方面进行适当的取舍或调整。具体可参考选用以下教材:

《消费者心理学》，主编张亚平、于江学，清华大学出版社，2016年6月第1版，

《消费心理学》，鲁蓉等主编，科学出版社，2014年2月第1版。

《消费心理学》，申纲领主编，电子工业出版社，2015年2月第1版。

《消费者心理学》，罗子明著，清华大学出版社，2015年1月第3版。

《消费者行为学》，江林著，科学出版社，2014年3月版。

《消费者行为学》，符国群主编，武汉大学出版社，2014年1月第2版。

《消费心理学》，田义江、戢运丽主编，科学出版社，2015年8月。

## （二）网络资源

国家职业教育市场营销专业教学资源库（智慧职教）《消费者行为分析》，山东商业职业技术学院，肖涧松。

## （三）其他资源

国家职业教育市场营销专业《消费者行为分析》相关微课资源。

# 四、教师任职条件

## （一）专任教师

专任教师一般应为市场营销专业教师，或者具有相关课程教学经验，具有大学本科及以上学历，能胜任此课程的授课任务，了解人才的培养目标，把握教学特点，在教学过程中注重学生技能的培养。

## （二）校外兼职教师

校外兼职教师应为本行业或专业从事相应工作5年以上，具有大学本科及以上学历，热爱职教事业，有丰富的企业一线经验，能了解本课程的授课要求，顺利完成课程授课任务。