

内部资料，严禁外传

# 上海邦德职业技术学院

## 2019 级电子商务专业 教学大纲汇编



教务科研处

2019 年 7 月

## 目录

《电子商务实务》课程教学大纲.....	4
《电子商务实务》课程实训环节教学大纲.....	9
《市场营销》课程教学大纲.....	15
《现代物流管理》课程教学大纲.....	23
《现代物流管理》课程实训环节教学大纲.....	31
《国际贸易实务》课程教学大纲.....	34
《国际贸易实务》课程实训环节教学大纲.....	41
《西方经济学》教学大纲.....	44
《西方经济学》课程实训环节教学大纲.....	51
《互联网金融》课程教学大纲.....	54
《互联网金融》课程实训教学大纲.....	61
《管理学基础》课程教学大纲.....	64
《管理学基础》实训课程教学大纲.....	74
《商品学》课程教学大纲.....	78
《初级会计》课程教学大纲.....	86
《初级会计》课程实训环节教学大纲.....	92
《电子商务法》课程教学大纲.....	95
《仓储与配送管理》课程教学大纲.....	101
《仓储与配送管理》课程实训环节教学大纲.....	107
《网页设计与制作》课程教学大纲.....	109
《网页设计与制作》课程实训环节教学大纲.....	114
《报关与报检实务》课程教学大纲.....	119
《报关与报检实务》课程实训环节教学大纲.....	124
《跨境电商实务》课程教学大纲.....	127
《跨境电商实务》课程实训环节教学大纲.....	132
《跨境电商营销》课程教学大纲.....	135
《跨境电商营销》课程实训环节教学大纲.....	141
《跨境电商英语》课程教学大纲.....	144
《跨境电商英语》课程实训环节教学大纲.....	149
《网络客服管理》课程教学大纲.....	151
《网络客服管理》课程实训环节教学大纲.....	155
《跨境电商运营管理》课程教学大纲.....	157
《跨境电商运营管理》课程实训环节教学大纲.....	161
《国际货运代理实务》课程教学大纲.....	164
《国际货运代理实务》课程实训环节教学大纲.....	169
《商务谈判》课程教学大纲.....	172
《商务谈判》实训课程教学大纲.....	182
《跨境电商视觉呈现》课程教学大纲.....	186
《跨境电商视觉呈现》课程实训环节教学大纲.....	189
《电子商务案例分析》课程教学大纲.....	192
《电子商务案例分析》课程实训环节教学大纲.....	198
《跨境电商集训》课程教学大纲.....	错误!未定义书签。

《跨境电商集训》课程实训环节教学大纲.....	错误!未定义书签。
《消费心理学》课程教学大纲.....	209
《商务礼仪》课程教学大纲.....	217
《商务礼仪》课程实训环节教学大纲.....	224
《校外综合实习》教学大纲.....	227
《毕业实习》课程大纲.....	230

## 18 级电子商务专业主干课程教学大纲

### 《电子商务实务》课程教学大纲

**课程名称：**电子商务实务

**适用专业：**电子商务、物流管理等专业

**学时：**48

#### 一、课程的性质、目的和任务

##### （一）课程性质

该课程是电商专业的专业基础课、必修课。

##### （二）目的

通过本课程的学习能使学生对整体上的电子商务研究的基本内容，认识电子商务的发展趋势、电子商务运作的社会环境和技术环境，掌握电子商务的基本理论、电子商务信息的收集与整理方法、网络营销策略与促销方法，掌握电子支付的理论与流程、网络交易安全基本思路与方法、物流基本原理等内容。熟悉电子商务与其它领域的关系，初步具有电子商务系统的规划和设计能力。

##### （三）任务

讲解电子商务实践中出现的基本问题及解决问题的基本方法，引导学生分析和解决电子商务实践中的常见问题。

#### 二、教学的基本内容和要求

##### 第 1 章. 电子商务概述

**基本要求：**掌握电子商务的基本概念及分类；

能够比较分析传统商务与电子商务的不同；

了解电子商务系统的基本组成；

了解电子商务交易标准。

教学内容：电子商务的基本概念；传统商务与电子商务的关系；电子商务系统的基本组成；电子商务交易标准。

教学重点：电子商务基本概念、电子商务系统的基本组成及各成员的作用。

## 第 2 章. 电子商务交易模式

基本要求：熟悉 Internet 商务的基本框架；

掌握 B2C、B2B、C2C 电子商务的交易方法与特点。

学会使用常用工具进行网上商务信息的收集与整理。

教学内容：电子商务系统框架结构；BTOC 电子商务模式；CTOC 电子商务模式；BTOB 电子商务模式；网上商务信息的收集与整理。

教学重点：B2C、B2B、C2C 电子商务的交易方法与特点。

## 第 3 章. 电子商务技术基础

基本要求：了解计算机网络基本概念、Internet 的相关技术、EDI 商务；

掌握 EDI 的基本概念、术语、标准等基本概念。

学会 EDI 商务的操作。

教学内容：计算机网络概述；Internet 技术；EDI 概述；EDI 标准；EDI 系统；EDI 与 Internet。

教学难点：计算机网络的基本概念、Internet 的相关技术、EDI 的基本概念、术语、标准。

## 第 4 章. 电子商务的安全技术

基本要求：了解电子商务所涉及的安全技术；

了解电子商务安全协议；

掌握一定的电子商务信息安全技术。

教学内容：电子商务的信息安全技术；电子商务安全协议。

教学难点：电子商务所涉及的安全技术。

## 第 5 章. 网络营销

基本要求：了解网络营销的基本概念和特点；

学会网络营销渠道的选择；

掌握网络广告特点、策略、发布等。

教学内容：网络营销特点；网络市场策略；网络广告。

教学难点：网络营销策略、网络广告策略与发布。

## 第 6 章. 电子支付基础

基本要求：了解常用的网上支付工具类型；

了解电子支付的方式；

学会一种网上支付工具的使用；

学会网上银行卡的申请与使用；

掌握安全交易的体系及安全交易的方法。

教学内容：电子货币；网上银行；网上支付；电子商务安全交易体系；电子商务安全交易协议。

教学难点：电子货币基本类型、网络银行的基本业务、网上支付的模式。

## 第 7 章. 电子商务下的物流与供应链管理

基本要求：了解物流的基本概念与物流活动的主要要素；

了解电子商务与物流的关系；

认识电子商务下的供应链管理；

熟悉电子商务下供应链物流的特点；

熟悉物流的几种模式；

能够运用电子商务物流相关知识分析企业的物流活动过程；

分析电子商务环境下物流配送的特点；

能够分析电子商务下的供应链物流与传统物流的区别。

教学内容：物流与物流活动；物流的几种模式；供应链管理；物流信息管理；供应链管理。

教学难点：物流模式的分析，物流活动的环节构成、供应链管理特点。

## 第 8 章. 电子商务的实施与管理

基本要求：掌握流通业、生产业、信息服务业等行业电子商务的特点。

教学内容：电子商务的结构与生命周期；电子商务系统的规划；建立电子商务系统的可行性；电子商务系统的设计。

教学难点：各行业应用电子商务运作方式的选择。

## 三、本课程的教学重点

本课程的教学重点是电子商务的基本职能与内容、电子商务交易模式、技术基础、安全技术、网络营销、电子支付等内容。

本课程在本专业人才培养方案中处于重要地位，培养学生将来从事电商工作岗位的职业能力，为学生进一步学习专业课程奠定良好的基础。

## 四、教学时数分配

章节	课程内容	理论讲课	习题课	实习/实训	小计	备注
1	电子商务概述	3		3	6	
2	电子商务交易模式	3		3	6	
3	电子商务技术基础	3		3	6	
4	电子商务的安全技术	3		3	6	
5	网络营销	3		3	6	
6	电子支付基础	2		3	5	
7	电子商务下的物流与供应链管理	3		3	6	
8	电子商务的实施与管理	2		3	5	
	复习	2				
	合 计	24		24	48	

## 五、课程考核与评价

本课程为考查课，总评成绩包括平时成绩（30%）和期末考查成绩（70%）。其中，平时成绩包括出勤、听课情况、作业完成情况等。

## 六、推荐使用教材或参考书说明

### 1. 推荐教材：

电子商务概论（第 2 版），作者：全新顺、王初建、于博，出版社：清华大学出版社，出版时间：2017 年 11 月

### 2. 参考书：

电子商务概论（第 2 版），作者：庞大莲、张冰新，出版社：北京大学出版社，出版时间：2012 年 09 月

电子商务（英文精编版·第 10 版），作者：(美)施内德，出版社：机械工业出版社，出版时间：2013 年 08 月

电子商务实务，作者：王新春、王丽、孟丛、刘晓玲、吴琼，出版社：清华大学出版社，出版时间：2016 年 05 月



## 《电子商务实务》课程实训环节教学大纲

**课程名称：**电子商务实务

**适用专业：**电子商务、物流管理等专业

**学时：**24

### 一、实习/实训课程的性质、目的和任务

#### （一）课程性质

该实训课程是电商专业的必修实践课，属于专业新生的认识实训，通过该实训课程，使学生了解电子商务企业的经营活动概况和电商业务操作的一般流程等。

#### （二）目的

通过本课程的学习能使学生对整体上了解电子商务企业运营的基本内容，掌握电子商务运营的基本流程、电子商务信息的收集与整理方法、网络营销策略与促销方法，掌握电子支付的流程、网络交易安全基本方法等，训练相关能力。

#### （三）任务

训练学生的实践技能，了解电子商务实践中出现的基本问题，学会解决问题的基本方法，引导学生分析和解决电子商务实践中的常见问题。

### 二、实习/实训课程教学的基本内容和要求

项目一：电子商务认知

#### 任务 1：

王力是新分配到一家家具厂的电子商务专业大学毕业生，家具厂老板一直想改变企业经营模式，知道王力是电子商务专业毕业的大学生，非常高兴，在王力上班的当天老板就请他作一份有关家具行业开展电子商务活动与传统商务活动的比较分析报告。现在请你代王力来完成老板交给他的任务，字数要求在 500 字左右，此分析报告对其他经营者也要有一定的参考价值。

#### 任务 2：

进入 CISCO 公司中国地区的主页 (<http://www.cisco.com/cn>)、GE 公司中国

地区的主页 (www.ge.com.cn) 和 Ebay 易趣网 (www.ebay.com.cn) 网站, 比较这三个网站, 试分析他们的三流实现过程, 及盈利模式。

## 项目二: 互联网基本操作

### 任务 1:

小马是一名大学生, 暑假回到家乡, 想给村里的农民讲解互联网知识, 主要是让他们知道如何上网浏览信息, 如何保存喜欢的图片或网页, 如何收藏好的网站, 如何设置网页的浏览方式等。现在希望你能代他完成这个任务, 并完成一份 PPT 的讲稿。

### 任务 2:

1) 使用常用的检索软件如: GOOGLE、YAHOO、SINA 百度等搜索资料. 搜索“织里商城+童装”、“织里商城-童装”“织里商城 童装”和““织里商城”“童装””。看一下查询到的的信息有何不同。

2) 通过 telnet 访问清华大学 BBS (telnet://bbs.tsinghua.edu.cn) 或北京大学 BBS (telnet://bbs.pku.edu.cn), 与 WWW 页面有何不同。

3) 上网搜索“电子商务的发展状况资料”。并将资料整理以后压缩打包发往教师信箱。

## 项目三: 个人模拟网上开店

### 任务 1:

李林是宏图三胞庆春路专卖店的店主, 他想要开一家网上商店, 于是到一知名电子商务网站申请成为特约商户, 商户名称: 宏图三胞商户, 专卖商品类别为笔记本电脑, 专卖店名称为宏图三胞专卖店, 经营品牌为宏图三胞品牌。入驻商城后, 对商店的模板、logo、banner、支付说明和配送说明作了设置, 然后发布网店, 并添加了一批新商品, 商品名称为神舟笔记本电脑, 进货价 3000 元, 市场价 5000 元, 优惠价 4200 元。期初记帐为 30 台。开张第一天, 就收到张远以“送货上门/网上支付”方式订购 50 台笔记本电脑的订单, 李林受理该订单后, 因商品库存量不足, 又以“送货上门/网上支付”方式采购了 30 台笔记本电脑, 完成入库操作后按照订单要求, 将 50 台笔记本电脑发货给张远。

#### 任务 2:

张佳将一款全新的录音笔放在网上拍卖，设置拍卖商品名称为录音笔，起拍价为 50 元，底价为 400 元，商品在线 3 天。李明见到这款商品后迅速以 405 元的价格成功拍到这款录音笔。

### 项目四：企业采购与销售

#### 任务 1:

科龙公司是一家空调生产商，企业名称为科龙电器股份有限公司，其产品为科龙空调。德龙公司是一家物流公司，企业注册为德龙快运，该物流公司拥有 2 个仓库和 4 辆卡车。科龙公司为了顺利开展业务，特向德龙公司申请物流服务。德龙公司经过审核，批准了科龙公司的申请。于是科龙公司向德龙公司的仓库里发了 20 台空调，及时补充了库存。日升公司是一家销售空调的经销商，通过 B2B 电子商务平台向科龙公司采购 10 台空调，为获取优惠价格，申请成为科龙公司的三级信誉客户。科龙公司经过审核，同意了日升公司的申请，并受理了订单，又委托德龙公司将 10 台空调发给日升公司。最后三家按约定的金额完成了业务结算。

#### 任务 2:

福建福日电子股份有限公司是中国福建福州一家主营电子元器件的生产贸易型企业，其主营行业为整流器，主要市场为 北美、南美、西欧、东欧，年出口额为 人民币 5000 万元-1 亿元 。联系人： 陈荷英 女士（ 采购部采购 ） 电话： 86 0591 83447322-311 传真： 86 0591 83460934 地址： 中国 福建 福州市 福建福州市仓山科技园 17 号 邮编： 350007。该企业与加拿大的一家贸易伙伴达纯科技有限公司借助 EDI 形成了一份 10 个集装箱总金额达 50 万美元的单证。

### 项目五：网络营销实务

#### 任务 1:

根据要求设计一份网络营销方案。要求条理清楚，方法可行，字数要求在 200 字左右。

任务 2:

设置新闻组并就有关网络营销与传统营销的异同点在新闻组上进行讨论。

任务 3:

根据要求为某次活动设计调查问卷，并在电子商务实验室中发布该调查问卷。

任务 4:

1、假设你将于某年某月某日到北京出差，你想从上海虹桥国际机场乘飞机到北京，并于当晚入住某一酒店。请用电子商务实现上述业务。

2、要求：飞机票选择打折机票，越便宜越好；住宿标准：180~220 元/间·天。

3、记录查找内容。

任务 5:

以小组为单位，制作一个网站创业规划书

项目六：网上支付

任务 1:

木木是某高校的在校学生，下周日有一名在北京读书的好友生日，他想送一份礼物以表心意，经过多次思考与同学的交流，决定在淘宝网上买一束鲜花或其他，可又苦于没有支付工具。考虑许久他决定开通支付宝并用支付宝支付鲜花的费用，同时为将来在网上开店作准备。现在请你帮他完成这个心愿。

任务 2:

按要求申请招商银行的一网通业务，并写出具体的操作过程。

项目七：企业物流分析

任务 1:

根据要求完成一份某公司物流情况的分析报告，分析物流公司发展的制约，为解决问题提供帮助，字数要求在 500 字左右，此分析报告对其他经营者也要有一定的参考价值。

项目八：电子商务安全防范

**任务 1:**

李明用杀毒软件扫描发现几个病毒名如下:

Backdoor.RmtBomb. 12

Trojan.Win32.SendIP. 15

Trojan.LMir.PSW. 60

现在请你帮助李明识别这三种病毒分别叫什么,有什么特征,并制定一个公司内部网络病毒防治计划。

**任务 2:**

张明在网上下载了一个 ChinaTCP 个人控件数字签名系统 1.00 软件,用这个软件对公司的一份合同文本进行数字签名,请你帮助张明完成操作。

**三、本课程的教学重点**

本课程的教学重点是电子商务的基本流程、电子商务交易模式、电子商务基本技术、安全技术、网络营销、电子支付等内容。

本课程在本专业人才培养方案中处于重要地位,培养学生将来从事电商工作岗位的职业能力,为学生进一步学习专业课程奠定良好的实践基础。

**四、实习/实训教学时数分配**

项目 编号	项目名称	实训内容	实习/实训课时	实习/实训场所
1	电子商务认知	比较电子商务活动与传统活动,分析典型网站	3	电子商务实训室
2	互联网基本操作	网页浏览、收藏、信息查询等	3	电子商务实训室
3	个人模拟网上开店	网店开设流程,商品上架操作等	3	电子商务实训室

4	企业采购与销售	采购订单操作、 电子结算等。	3	电子商务 实训室
5	网络营销实务	网络营销方案、 网络调研等。	3	电子商务 实训室
6	网上支付	开通网络支付方式，完成网上支付流程。	3	电子商务 实训室
7	企业物流分析	物流发展规划， 物流需求调研	3	电子商务 实训室
8	电子商务安全防范	个人控件电子签名系统操作等	3	电子商务 实训室
	合 计		24	

## 五、课程考核与评价

考试方法主要为口试、操作和撰写有关报告。

总评成绩为各实训项目成绩的平均成绩。

- 实训项目成绩的构成为：
- (1) 实训课出勤率为 20%
  - (2) 口头展示与基本理论运用 20%
  - (3) 实践技能 30%
  - (4) 实训报告 30%

## 六、推荐使用教材或参考书说明

### 1. 推荐教材：

电子商务实训教程，作者：李瑶，出版社：安徽科学技术出版社，出版时间：2016年08月

### 2. 参考书：

电子商务实训教程(第二版 CD)，作者：陈萍，出版社：科学出版社，出版时间：2012年07月

## 《市场营销》课程教学大纲

课程名称：市场营销

适用专业：电子商务

总学时： 32

### 一、本课程的性质、目的和任务

（一）课程性质：本课程属于电子商务专业的基础课程，面对电商专业和相关专业开设。

（二）目的：通过本课程的学习，掌握市场营销的研究对象、基本概念和方法、营销理念、服务模式、环境分析、顾客分析、竞争者分析、营销信息系统、市场调研与预测、顾客关系管理、市场细分、目标营销与市场定位、市场营销组合、产品策略、价格策略、渠道策略、促销策略、网络营销方法、项目招投标与管理、营销战略策划与营销管理活动。

（三）任务：熟练的运用计算机技术，能进行物流信息的收集、分类、处理、发布。培养造就第一线技术操作和运作管理应用性人才。

### 二、本课程教学的基本内容和要求

说明：分为理论教学和实训教学两部分。

#### 第一章 市场营销概述

##### 1、教学内容

市场、市场营销的基本概念，市场营销指导思想的演变，营销管理过程和研究方法，企业市场营销的概念、特点、原则，企业服务模式与营销战略。

##### 2、教学基本要求

通过本章学习，了解市场营销学产生的背景，理解市场营销学的基本概念，熟悉市场营销指导思想的演变以及物流营销管理过程和研究方法，掌握企业市场营销的概念、特点、原则以及物企业服务模式与营销战略。

##### 3、重点难点

重点：营销管理过程和研究方法，掌握企业市场营销的概念、特点、原则以及企业服务模式与营销战略。

难点：企业市场营销的概念、特点、原则。

## 第二章 市场营销需求调查与预测

### 1、教学内容

市场营销环境特征、分析过程，市场营销环境与企业的相互关系，市场营销宏微观环境的基本内容，营销环境环境分析、顾客分析、竞争者分析与企业对策。

### 2、教学基本要求

通过本章学习，了解市场营销环境的特征、构成以及分析过程，理解市场营销环境与企业的相互关系，熟悉市场营销宏微观环境的基本内容，通过对环境一般分析、顾客分析、竞争者分析的掌握，学会对企业进行市场综合分析。

### 3、重点难点

重点：了解市场营销环境分析过程，熟悉市场营销宏微观环境的基本内容，通过对环境一般分析、顾客分析、竞争者分析的掌握，学会对企业进行市场综合分析。

难点：对企业进行市场综合分析。

## 第三章 市场营销环境分析

### 1、教学内容

市场营销信息系统的基本理论、技术基础、信息开发的基本方法，顾客关系管理理论，市场营销调研与预测的基本方法。

### 2、教学基本要求

通过本章学习，了解市场营销信息系统的基本理论和技术基础以及信息开发的基本方法，熟悉顾客关系管理理论，掌握市场营销调研与预测的基本方法，学会对市场营销进行系统的管理。

### 3、重点难点

重点：掌握市场营销调研与预测的基本方法，学会对市场营销进行系统的管理。

难点：市场营销调研与预测的基本方法。

## 第四章 目标市场营销

### 1、教学内容

市场细分的概念和依据，作用和要求、方法和标准，目标市场的选择，物流



市场定位。

## 2、教学基本要求

通过本章学习，了解市场细分的重要意义，掌握市场的概念和依据、作用和要求、方法和标准，能够运用市场细分，选择目标市场及制定目标市场策略，学会根据目标市场的特点、采用合适的方法和步骤，对目标实施市场定位。

## 3、重点难点

重点：掌握物运用市场细分，选择目标市场及制定目标市场策略，根据目标市场的特点、采用合适的方法和步骤，对目标实施市场定位。

难点：根据目标市场的特点、采用合适的方法和步骤，对目标实施市场定位。

## 第五章 物流企业战略规划

### 1、教学内容

企业战略规划的意义和特点，企业战略规划内容与业务模式。

### 2. 教学基本要求

通过本章学习，了解企业战略规划的意义和特点，理解企业战略规划内容与业务模式。

### 3. 重点难点

重点：企业战略规划的意义和特点。

难点：企业战略规划内容与业务模式。

## 第六章 物流产品及服务策略

### 1、教学内容

企业产品的概念及特性，企业产品品牌策略，企业包装策略，产品生命周期策略，企业新产品的市场开发，

### 2、教学基本要求

通过本章学习，了解企业产品的概念及特性，理解新产品开发过程，掌握产品生命周期理论、产品包装理论以及企业各种产品策略。

### 3、重点难点

重点：掌握产品生命周期理论、产品包装理论以及企业各种产品策略。

难点：产品生命周期理论、产品包装理论以及企业各种产品策略。

## 第七章 定价策略

### 1、教学内容

影响定价的因素，产品定价方法、技巧。

### 2、教学基本要求

通过本章学习，了解产品定价的影响因素，熟悉一般定价程序，掌握各种定价方法和技巧，能够运用定价策略进行定价。

### 3、重点难点

重点：掌握各种定价方法和技巧，能够运用定价策略进行定价。

难点：运用定价策略为进行定价。

## 第八章 物流企业分销渠道策略

### 1、教学内容

分销渠道基本模式，分销渠道的选择和管理。

### 2、教学基本要求

通过本章学习，了解分销渠道基本模式和营销渠道变化趋势，理解产品、市场、企业自身因素对分销渠道的选择，熟悉选择中间商的条件，掌握分销渠道中的密集分销策略、选择性分销策略和独家分销策略，学会对分销渠道进行有效管理。

### 3、重点难点

重点：掌握分销渠道中的密集分销策略、选择性分销策略和独家分销策略，学会对分销渠道进行有效管理。

难点：分销渠道中的密集分销策略、选择性分销策略和独家分销策略，学会对分销渠道进行有效管理。

## 第九章 促销策略

### 1、教学内容

促销目标，沟通过程，促销组合的选择和促销预算，促销策略，识别系统。

### 2、教学基本要求

通过本章学习，了解促销的意义、特点，熟悉促销计划和促销预算的制定以及营业性公关活动的主要工具，懂得与顾客进行有效沟通，掌握广告、公共关系、人员推销、营业推广的主要内容，学会利用促销组合和企业识别系统制定促销策略。

### 3、重点难点

重点：掌握广告、公共关系、人员推销、营业推广的主要内容，学会利用促销组合和企业识别系统制定促销策略。

难点：利用促销组合和企业识别系统制定促销策略。

## 第十章营销组合策略

### 1、教学内容

市场营销组合的基本理论，市场营销组合概述，市场营销组合模式的探索。

### 2. 教学要求

理解市场营销组合的基本理论以及市场营销组合基本概念，掌握市场营销组合模式。

### 3. 重点难点

重点：市场营销组合的基本理论以及市场营销组合基本概念。

难点：市场营销组合模式的探索。

## 第十一章营销管理

### 1、教学内容

营销计划，营销组织，营销控制。

### 2、教学要求

理解营销计划，熟悉营销组织，掌握营销控制。

### 3、重点难点

重点：理解营销计划，熟悉营销组织。

难点：掌握营销控制。

## 第十二章 网络营销

### 1、内容要点

网络营销概念、功能、要求和常用方法，网络营销的基本技术，网络营销策略，网络营销管理。

### 2、教学要求

通过本章学习，了解网络营销是网络直复营销，属于直复营销的一种形式，是企业营销实践与现代信息通信技术、计算机网络技术相结合的产物，是物流企业以电子信息技术为基础，以计算机网络为媒介和手段而进行的各种营销活动的

总称，熟悉网络营销的功能及相关技术，掌握网络营销策略及管理，具备利用计算机网络进行营销活动的能力。

### 3、重点难点

重点：熟悉网络营销的功能及相关技术，掌握网络营销策略及管理，具备利用计算机网络进行营销活动的能力。

难点：网络营销的功能及相关技术，掌握网络营销策略及管理，具备利用计算机网络进行营销活动的能力。

## 第十三章 国际营销

### 1、教学内容

大市场营销，国际营销。

### 2、教学要求

理解大市场营销，熟悉国际营销。

### 3、重点难点

重点：理解大市场营销。

难点：熟悉国际营销。

#### (二) 实践教学内容与要求

1. 实践内容：课程教学过程中，安排案例讨论5次。案例内容包括：捕捉信息，把握商机；维珍大西洋航空公司；中远集装箱运输公司的价格策略；联邦快递的促销策略；中运网的运作。

2、实践要求：要求学生在讨论过后写出书面案例分析报告。报告字数要求在200字以上。

## 三、本课程的教学重点

说明：本课程的教学重点是促销策略、市场营销组合策略、营销管理。

本课程在本专业人才培养方案中处于重要地位，培养学生将来从事工作岗位的职业能力，为学生进一步学习专业课程奠定良好的基础。

## 四、课程学时分配

章节	内容	理论讲课 学时	习题课学 时	实习/实训课 学时	小计	备注
第一章	市场营销概述	2			2	
第二章	需求调查与预测	2	1		3	
第三章	市场营销环境分析	1	1		2	
第四章	目标市场营销	1			1	
第五章	战略规划	2			2	
第六章	产品及服务策略	2	1		3	
第七章	第七章：定价策略	2			2	
第八章	第八章：分销渠道策略	2			2	
第九章	促销策略	2			2	
第十章	市场营销组合策略	2	1		3	
第十一章	营销管理	2			2	
第十二章	网络营销概述	2			2	
第十三章	国际市场营销	2			2	
	复习	2			2	
	考试	2			2	
	合计	28	4	0	32	

## 五、课程考核与评价

说明：考核与评价包括考核与评价的方法、手段，本课程为考查课，期末课程结束，统一出题。平时成绩占 30%，期末成绩占 70%。平时成绩包括出勤、听课情况、作业完成情况等。

## 六、推荐使用教材或参考书

### 1、采用教材

①陈向红.《市场营销》.重庆大学出版社 2007年10月第1版.

### 2、主要参考书目，所列条目及其顺序如下：

① 袁炎清 范爱理主编.《市场营销》第2版.机械工业出版社.2005年7月

②李新华主编.《企业电子商务管理》.中央广播电视出版社.2005年第2版.

## 《现代物流管理》课程教学大纲

**课程名称：现代物流管理**

**适用专业：电子商务**

**总学时： 48**

### 一、本课程的性质、目的和任务

（一）课程性质：该课程属于专业技能课，是必修课。

1、《现代物流管理》是电子商务专业一门重要的专业课

2、本课程介绍了物流的基本概念和理论以及实务操作知识，为一门专业课。

（二）目的：是明确提出通过本课程学习，需要学生掌握现代物流管理的基本概念和知识，能胜任与电子商务有关的工作。

（三）任务：针对物流活动和电子商务实践提出的问题，以现代物流和电子商务思想及原理为主要理论构架，系统地掌握物流的基本概念、供应链管理、物流基本活动、供应电子商务、生产电子商务、销售电子商务和国际物流。

### 二、本课程教学的基本内容和要求

说明：分为基础模块、职业模块和拓展模块三部分。

基础模块：

第一章 物流的基本概念

教学要求

通过本章的学习，使学生了解物流的定义及其内涵，了解现代物流的形成及其发展，了解现代物流的功能，掌握现代物流合理化的目标。

教学内容

第一节 物流的定义及作用

第二节 物流的功能

第三节 现代物流管理的形成和发展

第四节 物流合理化目标

- 一、距离短
- 二、时间少
- 三、整合好
- 四、质量高
- 五、费用省
- 六、安全准确环保

## 第二章 物流系统

### 教学要求

通过本章的学习，使学生了解系统的定义和特征，了解物流系统的定义和构成，阐述物流系统性要求的理由。

### 教学内容

#### 第一节 系统的概念

#### 第二节 物流系统的构成

- 一、物流系统的总体框架
- 二、物流系统性要求的理由
- 三、物流系统的特征

#### 第三节 物流系统评价

## 第五章 运输

### 教学要求

通过本章的学习，使学生掌握运输的含义、运输合理化的必要性及方法，理解运输的不同方式、运输在现代物流中的地位与作用。

### 教学内容

#### 第一节 运输概述

- 一、运输的内涵
  - 二、货物运输对象
  - 三、运输业的特点
- #### 第二节 运输的方式

#### 第三节 运输的地位与作用

#### 第四节 运输合理化

- 一、影响运输合理化的主要因素
- 二、不合理运输
- 三、运输合理化的主要措施

#### 第五节 运输与可持续发展

#### 仓储与配送



## 教学要求

通过本章的学习，使学生了解信息技术在仓库中的作用、仓储在现代物流中的作用，熟悉仓库管理的基本制度，掌握仓储保管的有关概念、仓库的基本概念、功能及分类、配送的概念、特征及作用、配送合理化的方法，理解配送计划与流程。

## 教学内容

### 第一节 仓储管理概述

- 一、仓储保管的概念
- 二、仓储的作用
- 三、仓储的逆作用
- 四、仓库
- 五、仓库信息技术的应用
- 六、仓库管理的基本制度
- 七、仓库温湿度的控制与调节

### 第二节 库存管理

### 第三节 配送

- 一、配送的概念、特征及作用
- 二、配送的类型
- 三、配送计划
- 四、分检作业与车辆配装
- 五、配送的合理化

## 职业模块：

### 第三章 包装

## 教学要求

通过本章的学习，使学生掌握包装的概念、包装材料、包装容器和机械、包装技术，熟悉包装的作用与分类，了解包装合理化。

## 教学内容

### 第一节 包装概论

### 第二节 包装材料及容器

- 一、包装材料
- 二、包装容器

### 第三节 物流包装技术

- 一、防腐防霉技术
- 二、防潮防湿防水包装技术
- 三、防虫害包装技术
- 四、防震包装技术
- 五、集合包装技术
- 六、防锈包装技术
- 七、特种包装技术

#### 第四节 物流包装标志

#### 第五节 物流包装的标准化与合理化

### 第四章 装卸搬运

#### 教学要求

通过本章的学习，使学生明确装卸搬运的概念和特点，熟悉装卸搬运的分类和方法、其活性和合理化，了解装卸搬运机械及选择，掌握其原理和合理化。

#### 教学内容

##### 第一节 装卸搬运的概念

##### 第二节 装卸搬运的作用与特点

##### 第三节 装卸搬运的分类方法

##### 第四节 装卸搬运的原则及合理化

###### 一、装卸搬运的原则

###### 二、装卸搬运合理化

##### 第五节 装卸搬运机械及其选择

### 第十章 物流信息管理

#### 教学要求

通过本章学习，使学生主要掌握物流信息和物流信息管理的概念、特征，了解物流信息的分类，熟悉物流信息技术的工作原理及其应用，理解掌握物流电子商务系统的概念和功能。

#### 教学内容

##### 第一节 物流信息综述

###### 一、物流信息

###### 二、物流信息管理

###### 三、物流信息系统

##### 第二节 物流信息技术

##### 第三节 物流电子商务系统

###### 一、物流电子商务系统的概念

###### 二、物流电子商务系统的功能

###### 三、电子商务下的物流模式

#### 四、建立物流电子商务系统的步骤

##### 第十一章 供应链管理

###### 教学要求

理解供应链的概念、特征和类型，供应链管理的含义、内容与目标，物流与供应链的关系，供应链管理与电子商务的关系；熟悉供应链管理的原则、实施步骤、体系结构，集成供应链管理。

###### 教学内容

###### 第一节 供应链概述

###### 第二节 供应链管理概述

- |              |                 |
|--------------|-----------------|
| 一、供应链管理的含义   | 二、供应链管理的内容      |
| 三、供应链管理的目标   | 四、供应链管理的原则、实施步骤 |
| 五、供应链管理的体系结构 | 六、供应链管理的效益      |

###### 第三节 供应链管理与电子商务的关系

###### 第四节 电子商务下的集成供应链管理

- |                   |                  |
|-------------------|------------------|
| 一、电子商务下集成供应链管理的概念 | 二、集成供应链管理的目标内容方法 |
| 三、集成供应链管理实现的步骤    |                  |

###### 拓展模块：

##### 第七章 物流客户服务

###### 教学要求

通过本章的学习，使学生掌握物流客户服务的重要性、客户关系管理与客户满意度，明确其概念，说明其内容，理解其质量管理。

###### 教学内容

###### 第一节 物流客户服务概述

- 一、物流客户服务概述
- 二、物流客户服务的内容

###### 第二节 物流客户服务关系管理与客户满意度

- 一、客户关系管理的概念
- 二、物流客户服务关系管理的内容
- 三、物流客户满意度

###### 第三节 物流客户服务的质量与绩效管理

## 第八章 物流成本管理

通过本章的学习，使学生了解物流成本的构成与分类、物流成本管理的内容与方法及相关物流理论、物流成本控制，掌握物流成本计算，理解物流成本与物流成本管理的概念、物流成本控制。

## 第九章 电子商务法规

### 教学要求

通过本章的学习，使学生掌握与物流活动相关的法律规范的范围和渊源、物流法律关系的要素、电子商务服务合同的含义、特点，了解我国物流法律规范现状、存在的问题、相关司法建议及其发展。

### 教学内容

#### 第一节 电子商务法律规范概述

- 一、电子商务法律规范的含义及特点
- 二、电子商务法律规范的渊源
- 三、电子商务法律规范的作用

#### 第二节 电子商务法律规范现状与发展

#### 第三节 电子商务法律关系

- 一、电子商务法律关系的含义
- 二、电子商务法律关系的分类
- 三、物流法律关系的要素

#### 第四节 电子商务服务合同

## 第十二章 国际物流

### 教学要求

掌握国际物流的概念与特点，国际物流系统基本要素、运作模式，国际物流系统网络的构成，重点掌握国际物流系统的组成，熟悉其系统节点与通道，了解其发展。

### 教学内容

#### 第一节 国际物流概述

- 一、国际物流的概念与作用
- 二、国际物流的概念与特点

#### 第二节 国际物流的发展

#### 第三节 国际物流系统

- 一、国际物流系统的组成
- 二、国际物流系统节点

## 三、国际物流网络通道      四、建立和完善国际物流系统网络

## 第四节 国际物流网络

## 三、本课程的教学重点

说明：本课程的教学重点是电子商务的基本职能与内容、物流系统、第三方物流、物流质量管理、物流标准化的内容和方法、物流服务管理、物流合理化、物流系统。

本课程在本专业人才培养方案中处于重要地位，培养学生将来从事物流工作岗位的职业能力，为学生进一步学习专业课程奠定良好的基础。

## 四、课程学时分配

章节	内容	理论讲课学时	习题课学时	实习/实训课学时	小计	备注
第一章	物流的基本概念	2			2	
第二章	物流系统	3		4	7	
第三章	包装	2	1		3	
第四章	装卸搬运	2	1		3	
第五章	运输	2	2	4	8	
第六章	仓储与配送	4	2	2	8	
第七章	物流客户服务	3			3	
第八章	物流成本管理	3			3	
第九章	电子商务法规	3			3	
第十章	物流信息管理	2			2	
第十一章	供应链管理	2			2	
第十二章	国际物流	2			2	
	复习	2	2		4	
	合计	30	8	10	48	

## 五、课程考核与评价

说明：考核与评价包括考核与评价的方法、手段，本课程为考查课，期末课程结束，统一出题。平时成绩占 30%，期末成绩占 70%。平时成绩包括出勤、听课情况、作业完成情况等。

对课外作业的要求：学生要能综合掌握先进的电子商务和现代物流技术，具有在物流信息系统的应用、管理、维护、开发及现代物流管理服务中有较强的工作能力。

## 六、推荐使用教材或参考书

### 1、教材：

《现代物流管理》，蔡昭君、范兴兵、陈新鸿编著，中国人民大学出版社，2017年 03 月

### 2、参考书：

《现代物流管理概论》，岑丽阳主编，中南大学出版社，2011 年 8 月

《现代物流管理基础》，吴清一编著，山东大学出版社 2001 年 5 月

《现代物流与供应链管理》，宋华、胡左浩著，经济管理出版社，2000 年 4 月

## 《现代物流管理》课程实训环节教学大纲

课程名称：现代物流管理

适用专业：电子商务、电子商务

实训学时： 10

### 一、本实习/实训课程的性质、目的和任务

（一）实习/实训课程性质：

1、现代物流管理实训是电子商务专业的必修实践课程。

2、实训属于电子商务专业学生了解有关企业物流经营及物流活动概况的认知实习。通过实训课程，可以让学生全面了解企业物流经营活动概况，使学生体会到制订符合企业自身的企业发展的物流战略是企业成功的关键因素。

（二）目的：通过对现代物流企业的业态发展、管理要素组合、主要业务流程操作、经营业绩考评等问题进行全面的学习和掌握，使学生紧跟时代的变化，汲取最新的管理理念、管理方式，不断创新，服务于企业、行业和社会。

（三）任务：调动提高学生学习物流地理专业知识的积极性和学习兴趣，培养学生的自学能力和专业知识运用能力。要求学生独立完成每个实验，教师检查实验现象和实验结果。完成一个综合性实验后，写一份实验报告。

### 二、本实习/实训课程的基本内容和要求

教学内容：

1. 现代物流管理学的基本理论及物流业的发展趋势，对物流七大职能分析和 管理，以及在此基础上对物流企业战略的规划和管理策略的设计。

2. 将物流活动各要素合乎逻辑而又清晰简明地联系在一起，物流的操作技能，包括物流发展概况、运输管理、仓储保管、包装、装卸搬运、配送、流通加工、信息管理、成本管理、质量管理等。

### 教学要求

- 1、知识、能力、素质协调发展
- 2、突出个性、因材施教
- 3、宏观控制与自由发挥结合
- 4、注重创新培养

### 三、本实习/实训课程的教学重点

掌握物流的内涵与物流系统、电子商务合理化、物流设备设施、物流法律法规基本知识。具体为：掌握电子商务基础、物流一体化、物流运行系统、采购、仓储、配送、运输、生产物流、物流信息、包装、装卸搬运、流通加工、物流成本、物流设备等方面基本理论专业知识。

### 四、本实习/实训课程学时分配

项目 编号	实习、实训 项目名称	实习、实训 内容介绍	实习/实训课 学时数	理论讲课 学时	实习/实训 场所
1	仓储作业	出入库与摆放作业	2	0	物流 实训室
2	运输组织管理	线路规划与设备选择	4	0	物流 实训室
3	物流中心系统 规划	物流中心系统的战略定位、功能规划和布局设计。	4	0	物流 实训室
总计		10	10		

### 五、本实习/实训课程的考核与评价

围绕上述内容进行考核，以能够解决实际问题为考核要点。考试方法主要为口试和撰写有关报告。

- 成绩评定为：
- (1) 实训课出勤率为 20%
  - (2) 基本理论掌握与运用 20%
  - (3) 实践技能 30%
  - (4) 实训报告 30%



## 六、推荐教材及实验实训指导书、参考书

教 材:

《现代物流管理》，蔡昭君、范兴兵、陈新鸿编著，中国人民大学出版社，2017  
年 03 月

参考书:

《现代物流管理》，王之泰编，工人出版社 2000 年 10 月

## 《国际贸易实务》课程教学大纲

课程名称：国际贸易实务

适用专业：电子商务

总学时： 48

### 一、本课程性质、目的和任务

（一）性质：《国际贸易实务》是一门专门研究国际间商品交换的具体过程的学科，是一门具有涉外活动特点的实践性很强的综合性应用科学。它涉及国际贸易理论与政策、国际贸易法律与惯例、国际金融、国际运输与保险等学科的某些基本原理、基本知识和基本技能的运用，它是国际经贸类专业必修的主要基础课程。

（二）目的：通过本课程的学习，使学生了解国际上通行的各种贸易术语的含义及有关贸易术语的国际惯例，掌握各种合同条款的基本内容及其规定办法，明确合同成立的法律步骤和履行合同的基本程序，认识到在国际贸易方式中，除传统的贸易方式外，还包括寄售、拍卖、易货等其他贸易方式。通过本课程的学习，为学生进行外贸实务操作提供了理论基础及实际操作的可模仿性。

（三）任务：从经济和法律两个侧面，分析和研究国际商品交换的各种做法，总结我国的实践经验，学会在进出口业务活动中，灵活运用既能正确贯彻我国对外经济活动的方针政策，确保最佳经济效益，又能为国际社会普遍接受的各种经营做法。

### 二、教学内容和要求

说明：分为基础模块、职业模块和拓展模块三部分。

基础模块：

第一章 国际贸易术语与贸易惯例

教学要求：

通过本章的学习，了解国际贸易术语的含义、分类和有关国际贸易惯例的相关内容重点掌握国际贸易中主要的贸易术语掌握贸易术语的实际运用。

教学内容：

## 第一节 贸易术语的概念及其发展

## 第二节 国际贸易惯例

职业模块：

## 第二章 商品的品名、质量、数量和包装

教学要求：

通过本章的学习，了解国际贸易商品的品名、质量的概念及其作用，了解表示货物的计量单位和计量方法，了解包装的概念；掌握买卖合同中的数量条款。掌握商品品质的表示方法；掌握国际买卖合同中有关品质条款。掌握包装的种类及包装标志。

教学内容：

### 第一节 商品的品名

### 第二节 商品的质量

### 第三节 商品的数量

### 第四节 商品的包装

## 第三章 国际货物运输

教学要求：

通过对本章的学习，要求学生了解各种运输方式及其特点，熟悉运输单据的种类与作用，掌握装运条款的主要内容、规定方法。

教学内容：

### 第一节 海洋运输方式

### 第二节 海运单证和海运条款

### 第三节 国际铁路和航空货物运输

### 第四节 其他国际货物运输方式

## 第四章 国际货物运输保险

教学要求：

通过对本章的学习，要求学生掌握海运风险及海运损失的有关内容，以及我

国海运货物险别及合同中的保险条款的规定办法。

教学内容：

第一节 国际货物运输保险概述

第二节 中国海运货物保险条款

第三节 英国伦敦保险协会货物保险条款

第四节 陆运, 空运货物与邮包输保险

第五节 国际货物运输保险程序

第五章 进出口商品的价格

教学要求：

通过对本章的学习，要求学生掌握商品价格构成和商品对外报价；掌握贸易术语间的价格换算；商品成本核算；佣金与折扣的计算。

教学内容：

第一节 价格的掌握

第二节 作价方法

第三节 计价货币的选择

第四节 佣金和折扣的运用

第六章 国际货款的收付

教学要求：

通过对本章的学习，要求学生掌握常用结算工具的含义和基本内容；掌握常用结算方式的基本内涵和基本业务流程；理解不同结算方式对于各方当事人的利弊所在；能根据业务实际的需要正确选择结算方式；能正确制定合同中的结算条款。

教学内容：

第一节 支付工具

第二节 汇付与托收

第三节 信用证

第四节 银行保函

## 第五节 国际保理

## 第六节 各种支付方式的选用

## 第七章 商品的检验

### 教学要求:

通过对本章的学习,要求学生了解买方检验权和法定检验,掌握检验时间和地点的规定。了解商检机构和检验证书。

### 教学内容:

#### 第一节 商品检验的概念和作用

#### 第二节 抽样检验

#### 第三节 商品检验的内容和依据

#### 第四节 商品检验的方法

## 第八章 违约与索赔

### 教学要求:

通过对本章的学习,要求学生掌握索赔和理赔的概念,了解索赔期限和索赔金额。了解异议与索赔条款及罚金条款及在合同中的订立方法。

### 教学内容:

#### 第一节 合同中的违约与索赔条款

#### 第二节 违约的处理

#### 第三节 买卖双方在实际履行中常见的违约与应付

#### 第四节 免责条款

## 第九章 不可抗力

### 教学要求:

通过对本章的学习,要求学生掌握不可抗力的含义、构成条件,了解不可抗力法律后果,掌握不可抗力事件的认定与处理原则了解合同中的不可抗力条款。

### 教学内容:

#### 第一节 不可抗力概述

## 第二节 不可抗力事件的认定与处理

### 第十章 仲裁

#### 教学要求：

通过对本章的学习，要求学生了解合同中的索赔条款的规定，掌握国际货物交易中索赔和理赔的含义和范围。

#### 教学内容：

##### 第一节 国际贸易仲裁概述

##### 第二节 我国的国际经济贸易仲裁机构和仲裁规则

##### 第三节 外国及国际性的仲裁机构和仲裁规则

##### 第四节 仲裁协议

##### 第五节 仲裁裁决的执行

### 第十一章 国际货物买卖合同的磋商

#### 教学要求：

通过对本章的学习，要求学生了解进出口交易磋商的程序，熟悉有关公约、惯例对询盘、发盘、还盘、接受的规定；掌握报价的技巧。

#### 教学内容：

##### 第一节 交易磋商及形式

##### 第二节 交易磋商的环节

##### 第三节 报价技巧

#### 拓展模块：

### 第十二章 进出口合同的履行

#### 教学要求：

通过对本章的学习，要求学生了解进出口合同的履行过程和有关法律法规对违约的规定，熟悉相应的违约救济方法；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。

#### 教学内容：

## 第一节出口合同的履行

## 第二节进口合同的履行

## 三、本课程的教学重点

说明：本课程的教学重点是贸易术语、各种运输方式，保险，国际贸易货款的支付方式，交易磋商。本课程在本专业人才培养方案中处于重要地位，培养学生将来从事货代、国际贸易、运输等工作岗位的职业能力，为学生以后的工作奠定良好的基础。

## 四、课程学时分配

序号	教学内容	学时数			
		理论教学	实验	上机	作业
1	第一章 国际贸易术语	4			
2	第二章 商品的品名、质量、数量和包装	2		1	
3	第三章 国际货物运输	2		2	
5	第四章 国际货物运输保险	2		2	
5	第五章 进出口商品的价格	3		1	
6	第六章 国际货款的收付	4			
7	第七章 商品的检验	3			
8	第八章 违约与索赔	3			
9	第九章 不可抗力	3			
10	第十章 仲裁	2			
11	第十一章 国际货物买卖合同的磋商	3		2	
12	第十二章 进出口合同的履行	2		1	
13	复习	2		1	
15	合计	35		10	

## 五、课程的考核与评价

1. 期末考试：开卷考试，占总成绩70%；
2. 考勤及课堂讨论表现占10%

3. 作业及实践项目成绩占20%。

## 六、使用教材及参考书

### 1、教材：

《国际贸易实务》，叶平主编，西安电子科技大学出版社出版社，2013年8月。

### 2、参考书：

《国际贸易实务》，陈琳主编，中国物资出版社，2007年1月。

《国际贸易实务》，黎孝先主编 中国人民大学出版社 2005年11月第一版



## 《国际贸易实务》课程实训环节教学大纲

课程名称：国际贸易实务

适用专业： 电子商务

总学时： 10

### 一、本课程的性质、目的和任务

（一）性质：实训是整个教学工作中的必不可少的一部分，是重要的实践性教学环节，是提高教学质量的有力措施，也是提高学生素质，加强理论联系实际，培养学生实际工作能力的有效手段之一；同时，通过学生实习信息的反馈，也可以更好地改善教学方法、手段，满足学校培养专业人才的需要。

（二）目的：本课程的实训教学，采用的是贯穿全篇的业务讲解方案，实训从头至尾以一套完整的案例来进行讲解示范，紧密围绕着一家中国出口公司与海外进口商进行交易的各个贸易环节，充分展示了教学中出现的外贸知识点、进出口单证与业务环节中的注意事项。

实训内容既有深度的拓展，也有横向知识的延伸，教师可根据学生的专业方向、操作难易程度、学时数量作出适当的调整与安排。

（三）任务：作为《国际贸易实务》课程的组成部分，本实训能使学生会独立进行国际贸易业务的操作，有效地实现教学内容向业务操作能力的转化，得到真实的国际贸易业务能力的训练，从而对提高《国际贸易实务》课程教学效果具有积极的支持作用。

### 二、本实训课程的基本内容和要求

#### 1、与客户建立业务关系

了解在出口贸易中获取国外客户相关资料的途径，并拟写建立外贸业务关系的函电

#### 2、出口报价核算与发盘

了解在出口贸易商品价格的构成要素及表示方法，掌握价格核算的办法，并学会撰写出口发盘函。

#### 3、出口还价核算与还盘

了解在出口贸易中根据国外客户的还价进行国内成本、费用及利润的核算，掌握基本的讨价还价方法及规则，并学会撰写出口还盘函。

#### 5、达成协议并签订合同

通过本次实训，要求学生掌握出口销售合同的主要内容及其主要条款的签订。

#### 5、信用证的审核和修改

掌握根据销售合同审核信用证的技巧，并根据审核结果拟写改证函电。

#### 6、托运订船

通过本次实训，要求学生了解出口托运订舱的基本流程和在此过程中基本单据的流转，掌握出口货物备运及出运。

#### 7、投保与报关

要求学生根据合同中的保险条款办理投保手续，了解投保的基本流程，掌握保险金额、保险费用的计算，掌握出口货物投保单和保险单的填制；并且掌握办理出口货物报关的过程与填制相关单据。

### 三、本实训课程的教学重点

本课程的教学重点是仓储和配送流程及相关单据的填写以及单据的流转。

### 四、本实训课程学时分配

项目 编号	实训项目名称	实训内容介绍	实训课 学时数	理论讲 课学时	实训场所
一	与客户建立业务关系	拟写建立外贸业务关系的函电	1	0	贤地下室
二	出口报价核算与发盘	掌握价格核算的办法，并学会撰写出口发盘函。	2	0	贤地下室
三	出口还价核算与还盘	学会撰写出口还盘函	1	0	贤地下室
四	达成协议并签订合同	掌握出口销售合同的主要内容及其主要条	1	0	贤地下室

		款的签订			
五	审核修改信用证	信用证的审核和修改	2	0	贤地下室
六	托运订舱	了解出口托运订舱的基本流程和在此过程中基本单据的流转	1	0	贤地下室
七	投保与报关	掌握保险金额、保险费用的计算,掌握出口货物投保单和保险单的填制。掌握办理出口货物报关的过程与填制相关单据。	2	0	贤地下室
合计			10		

## 五、课程考核与评价

### 1、考核方式

根据平时实训操作和实训报告进行考核。实训期间专业实习指导教师对实训学生进行管理,指导完成实训作业和报告,实训结束后,对学生进行全面考核,写出实训鉴定,评定出实训成绩等级(优、良、中、及格、不及格)。

### 2、评分方法

考勤占 20%,实训操作占 50%,实训报告成绩占 50%。

## 六、推荐教材及实验实训指导书、参考书

- 1、李晓璇.《国际商务综合实训教程》.重庆大学出版社,2010
- 2、祝卫.《出口贸易模拟操作教程》.上海财经大学出版社,2012

## 《西方经济学》教学大纲

**课程名称：**西方经济学

**适用专业：**经济与管理学院各专业

**总学时：**3学分、48学时

### 一、本课程的性质、目的和任务

#### （一）课程的性质

经济学原理是经济学科中的一门基础学科。它是为财经管理类各专业开设的基础理论课程，是一门公共必修课。它在整个经济类课程中处于基础的地位，为财经类各专业学生准备经济学科方面的基础知识，为他们以后学习各专业的专业基础课程和专业课程打下良好的基础。

#### （二）课程的目的

本课程是一门专业基础课。通过本课程的学习，使学生对经济学的基本问题和基本观点有比较全面的认识，掌握经济学的基本概念、基本思想、基本分析方法和基本理论，对经济运行有一个比较全面的了解，建立起对经济运行的基本思维框架，为进一步学习其它专业课程和专业研究打下理论基础。

#### （三）课程的任务

通过对本课程的学习，要求学生掌握《经济学原理》中的基本概念和基本理论，能够运用所学的知识对一些简单的经济问题、经济现象进行分析，能够运用基本的图表来分析、解决问题，并能对一些经济政策有所了解。

### 二、本课程教学的基本内容和要求

#### 基础模块

##### 第一章 导论

##### 教学要求：

了解：经济学的基本知识、概念、名词，了解经济学研究的对象和研究方法。区分微观经济学和宏观经济学。

##### 教学内容

##### 第一节 什么是经济学

## 第二节 经济学的发展及其主要内容

## 第三节 经济学的研究方法

# 职业模块

## 第二章 需求、供给和均衡价格

### 教学要求:

掌握: 需求、供给、需求理论和供给理论的定义; 供求相互作用如何决定均衡价格和数量

### 教学内容

#### 第一节 需求理论

#### 第二节 供给理论

#### 第三节 均衡价格理论

#### 第四节 弹性理论

## 第三章 消费者行为理论

### 教学要求:

掌握: 基数效用论和序数效用论的基本分析方法

### 教学内容

#### 第一节 基数效用论——边际效用分析方法

#### 第二节 序数效用论——无差异曲线分析方法

#### 第三节 消费者行为理论的应用

## 第四章 生产理论与成本理论

### 教学要求:

掌握: 总产量、边际产量、平均产量含义及其关系; 理解边际收益递减规律。

### 教学内容

#### 第一节 生产理论

#### 第二节 成本理论

#### 第三节 收益

## 第五章 市场结构与厂商均衡

### 教学要求:

了解: 完全竞争市场、完全垄断市场、垄断竞争市场、寡头垄断市场四种市场结构的特征; 掌握: 不同厂商的市场均衡条件及厂商的目标选择。

### 教学内容

第一节 市场及其分类

第二节 完全竞争市场

第三节 完全垄断市场

第四节 垄断竞争市场

第五节 寡头垄断市场

第六节 不同市场的经济效率比较

**第六章 生产要素分配**

**教学要求:**

理解: 为什么厂商对生产要素的需求是一种派生需求;

掌握: 在完全竞争情况下的要素市场和生产要素市场的需求曲线。

**教学内容**

第一节 生产要素的需求和供给

第二节 劳动市场与工资

第三节 资本与利息

第四节 土地与地租

第五节 收入分配中的平等与效率

**第七章 一般均衡与福利经济学**

**教学要求:**

了解: 一般均衡存在的条件; 帕累托最优概念和不同市场条件下的实现条件; 掌握: 一般均衡与局部均衡;

**教学内容**

第一节 一般均衡理论

第二节 社会福利最大化条件

**第八章 市场失灵与微观经济政策**

**教学要求:**

理解: 外部性的经济效应、外部性对资源配置效率的影响。

**教学内容**

第一节 外部性

第二节 公共物品

**第九章 国民收入核算与决定**

**教学要求:**

**掌握：**国内生产总值的定义及核算方法、简单的国民收入决定理论。

### **教学内容**

第一节 国民收入核算理论

第二节 国民收入运行总流程

第三节 简单国民收入决定模型

第四节 三部门和四部门的国民收入决定

## **第十章 产品和货币市场的一般均衡**

### **教学要求：**

**了解：**IS、LM 曲线的含义及其移动的原因；

**掌握：**IS-LM 模型分析短期宏观经济政策的影响。

### **教学内容**

第一节 产品市场均衡与 IS 曲线

第二节 货币市场均衡与 LM 曲线

第三节 货币市场的均衡与调节

## **第十一章 总需求-总供给**

### **教学要求：**

**了解：**总供给和总需求的含义、总供给曲线和总需求曲线移动的原因

**掌握：**总需求-总供给模型

### **教学内容**

第一节 总需求曲线

第二节 总供给曲线

第三节 总需求-总供给模型分析

## **第十二章 失业与通货膨胀**

### **教学要求：**

**掌握：**失业率和劳动参与率的含义及其相关计算；识别失业的类型。

### **教学内容**

第一节 失业理论

第二节 通货膨胀理论

## **第十三章 经济周期与可持续发展**

### **教学要求：**

**理解**经济周期波动的特点、经济增长的含义。**掌握**经济增长的源泉与模型分

析。能说明乘数效应原理及分析。

### 教学内容

第一节 经济周期理论

第二节 经济增长理论

## 第十四章 经济开放与国际收支

### 教学要求:

了解: 国际收支和国际收支平衡表; 经常项目、资本项目和官方储备项目; 掌握: 国际收支平衡的影响因素。

### 教学内容

第一节 国际分工理论和学说

第二节 国际收支和汇率

第三节 外汇与汇率

第四节 国际收支均衡曲线—BP 曲线

## 拓展模块

## 第十五章 宏观经济政策

### 教学要求:

了解: 宏观经济政策的目标、财政政策的内容与运用;  
掌握: 凯恩斯主义的货币政策。

### 教学内容

第一节 宏观经济政策的目标及类型

第二节 财政政策

第三节 货币政策

第四节 供给管理政策

## 三、本课程的教学重点

1、认识经济学的基本问题、含义、构成要素, 微观经济学, 宏观经济学的主要内容及其形成的主要方法——实证分析法。

2、学习理解均衡价格论, 消费者行为论, 生产理论, 分配理论, 微观经济政策等微观经济学基本理论。

3、学习理解国民收入决定论, 失业和通胀理论, 经济周期和经济增长理论, 宏观经济政策和开放条件下的国民收入决定论等。

4、要求学生在掌握上述基础知识, 基本理论的基础上, 将知识转化为才能



转化为经济技术，提高自己的素质。

#### 四、课程学时分配

序号	教学内容	理论授课	实验/实训授课	总课时
1	导论	2		2
2	需求、供给和均衡价格	3		3
3	消费者行为理论	3	2	5
4	生产理论与成本理论	2	2	4
5	市场结构与厂商均衡	2	2	4
6	生产要素分配	2		2
7	一般均衡与福利经济学	2		2
8	市场失灵与微观经济政策	2		3
9	国民收入核算与决定	3	2	5
10	产品和货币市场的一般均衡	2		3
11	总需求-总供给	3		3
12	失业与通货膨胀	2		2
13	经济周期与可持续发展	2		2
14	经济开放与国际收支	2		2
15	宏观经济政策	4		6
	复习	2		2
	考试	2		2
合计		40	8	48

#### 五、课程考核与评价：

综合成绩评定总则：平时成绩占总成绩的 10%，期中成绩占总成绩的 20%，期末成绩占总成绩的 70% 。

平时成绩评定：平时成绩通过作业、讨论、听课情况、考勤情况等方式进行，占总成绩的 10% 。

期末考核评定：期末成绩通过考试评定，占总成绩的 70% 。

## 六、教材与参考书

- 1、《西方经济学》，代海涛主编，清华大学出版社，2017 年出版
- 2、《经济学原理》（美）曼昆著，北京大学出版社，1998 年出版
- 3、《经济学》 保罗·萨缪尔森、威廉·诺德豪斯，华夏出版社
- 4、《经济学》 斯蒂格利茨著 中国人民大学出版社

## 《西方经济学》课程实训环节教学大纲

**课程名称：**西方经济学

**适用专业：**经济与管理学院各专业

**总学时：**8学时

### 一、实训课程的性质、目的和任务

#### （一）课程的性质

经济学原理是经济学科中的一门基础学科。它是为财经管理类各专业开设的基础理论课程，是一门公共必修课。它在整个经济类课程中处于基础的地位，为财经类各专业学生准备经济学科方面的基础知识，为他们以后学习各专业的专业基础课程和专业课程打下良好的基础。

#### （二）课程的目的

本课程是一门专业基础课。通过本课程的学习，使学生对经济学的基本问题和基本观点有比较全面的认识，掌握经济学的基本概念、基本思想、基本分析方法和基本理论，对经济运行有一个比较全面的了解，建立起对经济运行的基本思维框架，为进一步学习其它专业课程和专业研究打下理论基础。

#### （三）课程的任务

通过实训，要求学生在掌握基本知识的基础上，能够灵活运用所学内容分析并解决实际问题。让学生到实际生活中了解经济方面的知识，认识国家宏观政策对经济的影响，增强分析的能力。

### 二、实训课程的基本内容和要求

#### 1. 实践教学要求

（1）通过训练要求学生熟知并理解专业术语的含义。

（2）通过训练要求学生建立用经济学思考的观念，将经济学基本原理与相关专业知识结合，能运用经济学的基本原理理解、分析经济生活中出现的经济现象、经济问题。

#### 2. 实践教学内容 and 具体要求及课时（实践性课时穿插在理论可重进行）

实训一：

名称：调查了解各类成本（2课时）

实训目的：让学生了解市场上各类产品的成本，以及成本的运算和收益，从而利润最大化原则在现实中的意义。

实训类型：简单调查

实训内容：调查生活中的各类成本，以及了解会计成本和经济成本的情况，比较生活中的成本和经济学的成本。

实训方法：调查比较，讨论。

仪器设备：无

实训二：

名称：调查近年 GDP 和 GNP（2 课时）

实训目的：使学生深入了解我国 GDP 和 GNP，以及他们的区别和联系。

实训类型：调查

实训内容：上网查找我国近年的 GDP 和 GNP 的相关数据，提出要求，课上分析案例并分组讨论，教师在学生讨论后评讲。

实训方法：简单调查和讨论

仪器设备：无

实训三：

名称：分组写经济论文（4 课时）

实训目的：通过分组协作，撰写论文的形式让学生涉猎更广泛的经济领域的知识。

实训类型：研究经济现象

实训内容：结合学生所学的经济学知识以及课外涉足的经济学问题进行用经济学的知识进行分析和论证生活中的经济问题。老师对学生进行写论文的指导。学生上网找题材，定论文题目，并完成论文。

实训方法：经济论文

仪器设备：图书馆，计算机网络等

### 三、本实训课程的教学重点

课堂教学以“讲练结合”为原则，采用师生问答、专题讨论、小组分析、个人独立思考等多种形式，把抽象的概念具体化，使学生加强理解，提高思考的兴趣。同时让学生在课外收集与课程有关的资料，用自己的角度来理解经济学，从而提高学生的实际应用能力。把自己所学的知识去解释社会发生的经济现象。

使用案例分析讨论的方法，和展开大范围的讨论分析当前经济发生的大事件。

#### 四、本实训课程学时分配

项目编号	实训名称	实训内容	实训学时	实训方式	实训场所
1	调查了解各类成本	调查生活中的各类成本，以及了解会计成本和经济成本的情况，比较生活中的成本和经济学的成本。	2	调查比较，讨论	多媒体教室
2	调查近年GDP和GNP	上网查找国近年的GDP和GNP的相关数据，课上分析案例并分组讨论，教师在学生讨论后评讲。	1	上网调查、分组讨论，评价	机房、图书馆
3	分组写经济论文	结合学生所学的经济学知识以及课外涉足的经济学问题进行用经济学的知识进行分析和论证生活中的经济问题。	2	学生上网找题材，定论文题目，并完成论文。	机房、图书馆

#### 五、实训课程的考核与评价

- 1、采用终结性评价与过程性评价相结合。
- 2、定量评价与定性评价相结合；
- 3、教师评价与学生自评、互评相结合；
- 4、考核与评价成绩记入平时成绩。 、

#### 六、教材与参考书

- 1、《西方经济学》，代海涛主编，清华大学出版社，2017年出版
- 2、《经济学原理》（美）曼昆著，北京大学出版社，1998年出版
- 3、《经济学》 保罗·萨缪尔森、威廉·诺德豪斯，华夏出版社
- 4、《经济学》 斯蒂格利茨著 中国人民大学出版社

## 《互联网金融》课程教学大纲

**课程名称：**互联网金融

**适用专业：** 电子商务、国际金融

**总学时：** 32学时

### 一、课程的性质、目的和任务

#### （一）课程的性质

本课程是上海邦德职业技术学院电子商务专业的一门职业技术课。使学生深入认识网络金融内涵及其在网络经济运行中的重要地位，理解网络金融运行的基本技术基础，掌握网络金融的主要方面：电子支付、网络银行、网络证券和在线保险等，了解网络金融的发展历史和现状。尤其重要的，是要理解网络金融给金融业和整个经济带来的内在和外部影响，包括风险控制和监管等问题。其次，学生应当通过本课程的学习，学会运用网络金融学的相关理论和知识分析现实生活中的金融现象和问题，提高分析问题和解决问题的能力。

#### （二）课程的目的

通过本课程的学习，帮助学生获得必要的网络金融基本常识，了解现实世界网络金融的发展前沿，掌握探索网络金融基本规律的一般方法；引导学生进入现实网络金融运行世界，提高实践运用水平；使学生了解网络金融的现状和发展，深入研究网络经济，深刻认识网络经济的运行机制、方式和变化规律。

#### （三）课程的任务

1、使学生对网络金融的基本理论有较全面和较深入的认识；通过对各种网络金融产品和模式的讲解分析，使学生掌握网络金融（网络银行、网络证券和期货、网络保险）的主要知识体系、基本观点。

2、通过课堂讲解、讨论和学生课下阅读、思考，使学生掌握网络拓展与创新网络金融业务的正确方法，对网络金融理论和现实方面的一些问题能有一定的独立思考能力。

3、要求学生在学完本课程后，提高学生在金融领域应用高科技的素养，能运用网络金融的方法和基本理论，独立地分析评述网络金融业务的特征和发展趋势。

### 二、本课程教学的基本内容和要求

#### 基础模块

##### 第一章： 网络金融学概述

[教学目的与要求] 本章主要介绍网络金融的内涵、主要运行模式和基本特点，使学生了解网络金融产生背景和发展状况，能够分析网络金融对金融业造成的影响，并对未来趋势做出一定的分析和预测。

[教学重点与难点] 网络金融对传统金融业造成的影响

[授 课 方 法] 以课堂讲授为主，课堂讨论和课下自学为辅。

[授 课 内 容]

### **第一节 网络金融学的研究内容**

- 一、网络金融的内涵
- 二、网络金融的产生背景
- 三、网络金融学的主要研究方法

### **第二节 网络金融的特点和影响**

- 一、网络金融的主要特点
- 二、网络金融对传统金融的影响

### **第三节 网络金融的发展历史与现状**

- 一、网络金融的发展历程
- 二、国外网络金融的发展概况
- 三、我国网络金融的发展现状与主要问题

## **职业模块**

### **第二章： 电子货币与电子支付体系**

[教学目的与要求] 本章主要介绍电子货币和电子支付体的基本概念，使学生了解电子货币和电子支付系统在国内外的的发展，熟悉电子货币的职能及与传统货币的区别，掌握电子货币的类别及对应的电子支付系统。

[教学重点与难点] 电子支付系统

[授 课 方 法] 以课堂讲授为主，课堂讨论和课下自学为辅。

[授 课 内 容]

### **第一节 电子货币**

- 一、电子货币的概念及其特征
- 二、电子货币的分类
- 三、电子货币的职能
- 四、电子货币在国内外的的发展

### **第二节 电子货币的影响**

- 一、电子货币与货币供需
- 二、电子货币与货币政策
- 三、电子货币的职能

### **第三节 电子支付体系**

- 一、电子支付的概念与分类

- 二、电子支付系统
- 三、电子支付国内外发展概况

### **第三章： 网络银行**

[教学目的与要求] 本章主要介绍网络银行的基本概念和业务模式，使学生了解网络银行的发展过程与现状，熟悉网络银行的系统建设与经营管理的基本理论，掌握网络银行的概念、模式以及开展的业务，能够结合现有银行业务，分析网络银行业务给银行业带来的影响。

[教学重点与难点] 网络银行的发展模式、主要业务，网络银行的经营与管理

[授 课 方 法] 以课堂讲授为主，课堂讨论和课下自学为辅。

[授 课 内 容]

#### **第一节 网络银行概述**

- 一、网络银行的发展现状
- 二、网络银行的定义和基本特征

#### **第二节 网络银行的模式和业务**

- 一、网络银行的发展模式
- 二、网络银行的主要业务

#### **第三节 网络银行的系统建设**

- 一、网络银行的技术结构
- 二、网络银行的建设目标和思路
- 三、网络银行的平台建设

#### **第四节 网络银行的经营与管理**

- 一、与传统银行经营管理的关系
- 二、网络银行的定价策略
- 三、网络银行的风险管理
- 四、网络银行的创新管理

### **第四章 网络保险**

[教学目的与要求] 本章主要介绍网络保险的基本概念和业务模式，使学生了解网络保险的发展过程与现状，熟悉网络保险的系统建设与经营管理的基本理论，掌握网络保险的概念、模式以及开展的业务，能够结合现有保险业务，分析网络保险业务给保险业带来的影响。

[教学重点与难点] 网络保险的业务模式的分类与业务流程。

[授 课 方 法] 以课堂讲授为主，课堂讨论和课下自学为辅。

[授 课 内 容]

#### **第一节 网络保险概述**

- 一、风险与保险



- 二、网络保险的内容
- 三、网络保险的特性与比较优势
- 四、网络保险的发展现状与国际比较

## 第二节 网络保险的业务模式

- 一、网络保险的业务内容
- 二、网络保险业务模式的分类
- 三、网络保险的业务流程
- 四、保险机构开展网络保险的步骤
- 五、网络保险的发展趋势分析

## 第三节 网络保险的管理与运作

- 一、网络保险系统的构建
- 二、网络保险的经营管理
- 三、网络保险的营销管理
- 四、网络保险的发展战略

## 第五章 网络证券与网络期货

**[教学目的与要求]** 本章主要介绍网络证券与网络期货的基本概念和业务模式,使学生了解网络证券和网络期货的发展过程与现状,以及网络证券、网络期货的交易流程,掌握网络证券和网络期货的概念、模式以及开展的业务,能够结合现有证券业务分析网络证券和期货业务的发展趋势。

**[教学重点与难点]** 网络证券市场的运作模式、交易流程。

**[授 课 方 法]** 以课堂讲授为主,课堂讨论和课下自学为辅。

**[授 课 内 容]**

### 第一节 网络证券概述

- 一、网络证券的含义
- 二、网络证券市场的产生与发展
- 三、网络证券市场的特征
- 四、网络证券的发展趋势

### 第二节 网络证券的业务模式

- 一、网络证券市场的运作模式
- 二、网络证券的交易程序和资金支付

### 第三节 网络证券交易系统

- 一、网络证券交易系统简介
- 二、网络证券交易系统操作指导

### 第四节 网络期货

- 一、网络期货的基本知识
- 二、网络期货交易概述
- 三、网络期货交易系统

## **第六章 网络金融的经营管理**

[教学目的与要求] 本章主要介绍网络金融管理的管理体制、产品营销策略和客户服务的基本知识,使学生了解网络金融的管理体制与组织结构,网络金融的客户管理战略,熟悉网络金融产品的营销策略,掌握网络金融产品的设计与营销渠道的基本理论,学会利用产品营销策略来分析现有网络金融产品。

[教学重点与难点] 网络金融产品的定价策略、渠道策略和品牌策略。

[授 课 方 法] 以课堂讲授为主,课堂讨论和课下自学为辅。

[授 课 内 容]

### **第一节 网络金融的组织架构**

- 一、网络金融的实现条件
- 二、网络金融的管理体制与组织结构
- 三、网络金融经营策略

### **第二节 网络金融产品营销策略**

- 一、网络金融产品营销概述
- 二、网络金融产品的设计与开发
- 三、网络金融产品的营销渠道策略
- 四、网络金融产品定价策略
- 五、网络金融品牌经营策略

### **第四节 网络金融的客户服务管理**

- 一、客户关系管理
- 二、网络金融的客户管理战略
- 三、网络金融呼叫中心

## **第七章 网络金融安全与风险管理**

[教学目的与要求] 本章主要介绍网络金融面临的安全和风险问题及其管理的基本理论,使学生了解网络金融面临的各种安全和风险问题,熟悉网络安全管理的相关技术和标准,掌握安全管理的基本理论、管理模型和网络金融的监管体系。

[教学重点与难点] 网络金融安全管理模型。

[授 课 方 法] 以课堂讲授为主,课堂讨论和课下自学为辅。

[授 课 内 容]

### **第一节 网络金融的安全与风险问题**

一、网络金融面临的安全挑战

二、网络金融面临的风险问题

## 第二节 相关安全技术与标准

一、网络安全技术

二、网络信息安全标准

## 第四节 网络金融的安全管理

一、网络金融安全管理的基本原则

二、网络金融安全管理的主要内容

三、网络金融安全管理模型

四、网络金融认证中心

## 第四节 网络金融的监管

一、网络金融的风险管理

二、网络金融的监管体系

三、网络金融立法

## 拓展模块

### 第八章 网络金融的发展

[教学目的与要求] 使学生了解网络金融发展的新的趋势和方向,探索网络金融的发展机遇和相关技术因素、社会因素,学会利用前文的理论和方法来分析我国网络金融发展的途径和战略。

[教学重点与难点] 我国发展网络金融面临的问题和战略。

[授 课 方 法] 以课堂讲授为主,课堂讨论和课下自学为辅。

[授 课 内 容]

#### 第一节 移动金融服务

一、移动金融服务的含义与特点

二、移动金融服务平台

三、移动金融服务的发展趋势

#### 第二节 第三方网络金融服务

一、第三方网络金融服务概述

二、第三方网络支付服务

三、第三方网络金融信息服务

#### 第三节 网络金融的未来发展策略

一、网络金融的发展机遇

二、我国网络金融的发展战略

## 四、课程学时分配

章序	内 容	讲课	实验(训)
1	第一章 网络金融学概述	2	2
2	第二章 电子货币与电子支付体系	4	
3	第三章 网络银行	3	2
4	第四章 网络保险	3	2
5	第五章 网络证券与网络期货	4	2
6	第六章 网络金融的经营管理	3	
7	第七章 网络金融安全与风险管理	3	
8	第八章 网络金融的发展	2	
9	复习	2	
10	考试	2	
	合 计	24	8

## 五、课程考核与评价：

考查成绩评定总则：平时成绩占总成绩的 30%，期末成绩占总成绩的 70%。

平时成绩评定：平时成绩通过作业、讨论、听课情况、考勤情况等方式进行，占总成绩的 30%。

期末考核评定：期末成绩通过考试评定，占总成绩的 70%。

## 六、教材及参考书：

### 1、教材：

(1) 崔泽园主编，《网络金融》，东北财经大学出版社，2017 年。

### 2、参考书目：

(1) 张劲松 编著，《网络金融》，机械工业出版社，2010 年。

(2) 黄健青，陈进 主编，《网络金融》，电子工业出版社，2011 年。

(3) 战松编著，《网络金融实务》，西南财经大学出版社，2006 年。

## 《互联网金融》课程实训教学大纲

**课程名称：**互联网金融

**适用专业：**国际金融

**实训学时：**8学时

### 一、实训课程的性质、目的和任务

#### (一) 课程的性质

本课程是上海邦德职业技术学院国际金融专业的一门职业技术课。使学生深入认识网络金融内涵及其在网络经济运行中的重要地位，理解网络金融运行的基本技术基础，掌握网络金融的主要方面：电子支付、网络银行、网络证券和在线保险等，了解网络金融的发展历史和现状。尤其重要的，是要理解网络金融给金融业和整个经济带来的内在和外部影响，包括风险控制和监管等问题。其次，学生应当通过本课程的学习，学会运用网络金融学的相关理论和知识分析现实生活中的金融现象和问题，提高分析问题和解决问题的能力。

#### (二) 课程的目的

通过本课程的学习，帮助学生获得必要的网络金融基本常识，了解现实世界网络金融的发展前沿，掌握探索网络金融基本规律的一般方法；引导学生进入现实网络金融运行世界，提高实践运用水平；使学生了解网络金融的现状和发展，深入研究网络经济，深刻认识网络经济的运行机制、方式和变化规律。

#### (三) 课程的任务

1、使学生对网络金融的基本理论有较全面和较深入的认识；通过对各种网络金融产品和模式的讲解分析，使学生掌握网络金融（网络银行、网络证券和期货、网络保险）的主要知识体系、基本观点。

2、通过课堂讲解、讨论和学生课下阅读、思考，使学生掌握网络拓展与创新网络金融业务的正确方法，对网络金融理论和现实方面的一些问题能有一定的独立思考能力。

3、要求学生在学完本课程后，提高学生在金融领域应用高科技的素养，能运用网络金融的方法和基本理论，独立地分析评述网络金融业务的特征和发展趋势。

### 二、实训课程的基本内容和要求

通过实践，要求学生掌握以下几方面的内容

1、掌握网络金融相关知识，通过实训作业的完成，训练学生的资料收集和

整理能力、协作的能力以及表达阐述的能力；

2、掌握利用相关网络及金融知识解决实际问题的能力；

3、通过对相关内容的实训调查，训练学生的沟通能力和自我发展能力；

4、利用网络金融的相关理论知识，通过上网查找相关资料，组织讨论，训练学生的综合分析能力。

#### 实训一、网络银行业务实训

通过引导学生上各个银行的网站，使学生对各个银行网络银行业务了解，认识到网络银行在中国的发展现状。要求学生任选一家银行，以该银行为例，在该银行网站上，了解该银行所能提供的所有网络银行业务。通过实训，使学生了解网络银行手续费低于传统银行，许多传统银行的业务可以搬到网上进行。现代商业银行为了竞争，也相继开发出了各种依附于银行网站的产品。

#### 实训二、网上证券交易实训

通过指导学生在同花顺模拟炒股网站，进行模拟炒股，了解通过网络买卖股票及浏览行情，查找个股历史资料，进行新股申购等与实际炒股时相同的操作。指导学生登录国信证券、银河证券、国泰君安等大券商的网站，了解证券公司交易用软件种类及开展的网上证券业务。

#### 实训三、网络保险自助卡

通过对保险公司网上所售保险自助卡的浏览，了解保险自助卡的概念、内容、形式、购买程序、价格、种类、保障范围等内容。在可以联网的实验室内，指导学生登录中国平安网站或其他保险公司网站（前提是该保险公司有网络保险自助卡），了解该保险公司所售保险自助卡的种类及内容。例如中国平安所售的自助保险卡包括三类：综合保障、健康保障、出行保障。要求学生任选一个自助保险卡，了解该保险的详情。

### 四、本实训课程学时分配

项目编号	实训名称	实训内容	实训学时	实训场所
1	网络银行业务实训	任选一家银行，以该银行为例，在该银行网站上，了解该银行所能提供的所有网络银行业务。	2	机房、图书馆

2	网上证券交易实训	指导学生在同花顺模拟炒股网站,进行模拟炒股,了解通过网络买卖股票及浏览行情,查找个股历史资料,进行新股申购等与实际炒股时相同的操作	4	机房、图书馆
3	网络保险自助卡	指导学生登录中国平安网站或其他保险公司网站(前提是该保险公司有网络保险自助卡),了解该保险公司所售保险自助卡的种类及内容。	2	机房、图书馆

## 五、实训课程的考核与评价

- 1、采用终结性评价与过程性评价相结合。
- 2、定量评价与定性评价相结合；
- 3、教师评价与学生自评、互评相结合；
- 4、考核与评价成绩记入平时成绩。

## 六、教材及参考书：

### 1、教材：

- (1) 崔泽园主编，《网络金融》，东北财经大学出版社，2017年。

### 2、参考书目：

- (1) 张劲松 编著，《网络金融》，机械工业出版社，2010年。
- (2) 黄健青,陈进 主编，《网络金融》，电子工业出版社，2011年。
- (3) 战松编著，《网络金融实务》，西南财经大学出版社，2006年。

## 《管理学基础》课程教学大纲

课程名称：管理学基础

适用专业：经济管理各专业

总学时：32学时

### 一、课程的性质、目的和任务

#### （一）课程的性质

《管理学基础》课程是经济管理类各专业开设的一门基础性必修课程。管理学是一门系统地研究人类管理活动的普遍规律、基本原理和一般方法的课程。它既是管理实践经验的结晶，也是综合运用现代社会科学、自然科学和技术科学研究成果的边缘性学科，属于应用性学科范畴。管理理论和方法具有普遍的适用性，对各种社会组织都有普遍的指导作用。通过对本课程的学习，学生能够了解管理理论与实践的发展趋势，全面系统地掌握管理学的基本原理和方法，为进一步学习有关专业课和管理实践工作奠定良好的基础。

#### （二）课程的目的

通过本课程的学习，一是使学生了解古今中外管理思想的发展，管理的基本原理与方法，真正学会对认识进行再认识，对思想进行再思想；二是使学生了解和掌握管理的计划、组织、领导、控制，创新等职能的基本内涵，要求及科学有效实现的方法，对管理职能和过程有一个基本了解；三是使学生能运用所学管理知识进行具体的管理案例分析，并能够在学完课程后对管理实践进行考察，提高学生分析管理问题和解决管理问题的能力，也就是要使学生不仅能够知道“管理”的过程，而且能够弄清“管”的逻辑；四是开启学生思维并使之追求管理智慧，使学生通过管理学知识的学习而真正学会并能够用自己的头脑来思考管理学理论与实践问题。在具体进行本课程的学习时，要求学生一要在课堂上认真听讲并作好课前预习和课后复习，力争弄懂弄通教材内容；二要认真完成所布置的课外作业和案例分析，并积极就课堂讨论题目作好准备；三是作些社会（机构或组织）管理调研，为弄懂课程内容积累感性认识和锻炼自己分析、解决管理问题的能力。

#### （三）课程的任务



通过该门课程的学习,使学生了解管理和理论发展变化的运动规律,熟悉管理学的基础理论、基础知识,掌握管理的基本方法和技能,完善学生的知识结构,提高学生的整体知识水平和综合素质,具有发现问题、分析问题、解决问题的能力,把学生培养成为从事管理工作的复合型、应用型人才,并为学生今后继续学习和终身发展奠定一定的管理理论基础。

## 二、本课程教学的基本内容和要求

说明:分为基础模块、职业模块和拓展模块三部分。

### 基础模块:

#### 第一章 管理与管理者

##### 教学要求

通过本章的学习,使学生熟悉管理和管理学的基本内涵;掌握管理的主要性质、职能、原则、内容、基本原理和方法。

##### 教学内容

###### 第一节 管理的基本内涵

一、管理的概念 二、管理者的含义 三、管理者的分类 四、管理者的技能 五、管理的性质 六、管理的职能、七、管理的原则、八、管理的内容 九、管理的基本管理的原理 十、管理的方法。

###### 第二节 管理学的基本内涵

一、管理学的基本特点 管理学研究的内容和方法

#### 第二章 管理思想与管理理论的发展

##### 教学要求

通过本章的学习,使学生了解管理理论形成的历史背景;熟悉管理理论丛林中不同历史阶段鲜明的观点或者要解决的主要管理问题;掌握管理理论创始人或者代表人物以及主要观点和管理学理论的演变及其发展趋势。

##### 教学内容

###### 第一节 早期管理思想

###### 第二节 古典管理理论

一、泰罗的科学管理理论 二、法约尔的一般管理理论 三、韦

## 伯的行政组织理论

### 第三节 行为科学理论

#### 一、人际关系学说                      二、行为科学理论

### 第四节 现代管理理论

#### 一、现代管理理论的特点                      二、现代管理理论的主要学派                      三、 现代管理理论发展的新趋势

## 职业模块

## 第三章 组织

### 教学要求

通过本章学习，了解组织的概念和功能，熟悉组织结构的基本形式及其优缺点、正式组织与非正式组织，掌握组织设计的基本原则、组织变革的动因、方式、内容阻力及其克服。

### 教学内容

#### 第一节 组织概述

##### 一、组织的概念    二、组织的功能

#### 第二节 组织设计

##### 一、组织设计的思想    二、组织设计的依据    二、组织设计的原 则    三、典型的组织结构

#### 第三节 组织结构

##### 一、组织的结构形式    二、正式组织与非正式组织

#### 第四节 组织变革

##### 一、组织变革的动因    二、组织变革的方式和内容    三、组织变革的步骤 四、组织变革的阻力及其克服

## 第四章 领导

### 教学要求

通过本章教学,使学生了解有关领导的一些基本概念、熟悉领导权力和影响力,掌握一些著名的领导理论和领导的基本方法,锻炼提高领导影响力与领导艺术。

### 教学内容

#### 第一节 领导概述

一、领导 二、领导作用 三、领导和领导者 四、领导影响力 五、领导的素质 六、领导的特征。

### 第二节领导理论

一、领导人性理论 二、领导特质理论 三、领导行为理论 四、领导权变理论。

## 第五章 组织环境

### 教学要求

通过本章教学,使学生了解组织环境的概念、构成、环境研究的意义、作用。熟悉组织的内外环境,掌握组织文化的概念、特征、内容、功能,组织对环境的影响、企业的社会责任与伦理规范。

### 教学内容

#### 第一节 组织环境概述

一、组织环境的构成 二、环境研究的意义、作用

#### 第二节 组织外部环境

一、一般环境 二、特殊环境

#### 第三节 组织内部环境

一、组织文化 二、组织文化的功能

#### 第四节 组织网络经济环境

#### 第五节 组织对环境的影响

#### 第六节 企业的社会责任与伦理规范。

一、企业的社会责任 二、企业的伦理规范。

## 第六章 决策

### 教学要求

通过本章的学习,使学生了解管理信息的概念、特征、分类、收集、加工,熟悉管理预测的作用、种类、方法,掌握决策的特征、分类、影响决策的因素、决策的程序、方法。

### 教学内容

#### 第一节 管理信息

一、管理信息的特征 二、管理信息的分类 三、管理信息的收集、加工

#### 第二节 预测

一、预测的原理 二、预测的作用 三、预测的种类 四、预测的方法

### 第三节 决策

一、决策的特征、分类、二、影响决策的因素 三、决策的程序、方法。

## 第七章 目标管理

### 教学要求

通过本章的学习，使学生理解目标的概念、特征，熟悉目标管理的特点、基本思想、优点和局限性，掌握目标制定的依据、原则、注意的问题。

### 教学内容

#### 第一节 目标概述

一、目标的概念、特征 二、目标制定的依据、原则三、目标制定注意的问题。

#### 第二节 目标管理

一、目标管理的特点 二、目标管理的基本思想 三、目标管理的基本过程 四、目标管理的优点和局限性。

#### 第三节 目标管理的发展和创新

## 第八章 计划和计划工作

### 教学要求

通过本章的学习，使学生熟悉计划的内容、性质、目的、作用、类型。掌握计划编制的内容、要求、方法、程序。

### 教学内容

#### 第一节 计划工作概述

一、计划的定义 一、内容、性质 二、计划的目的、作用 三、计划的类型

#### 第二节 计划的编制

一、计划的编制的内容 二、计划制定的要求 三、计划编制的方法 四、计划编制的程序

## 第九章 人力资源管理

### 教学要求

通过本章的学习，使学生了解人力资源概念、特征，人力资源管理工作的原则、任务、过程、规划；熟悉人力资源的规划、培训的意义、目的、要求、计

划、方式；掌握人力资源管理工作的组织、员工选聘的原则、标准、程序、方法、影响选聘的因素、员工绩效考评。

## 教学内容

### 第一节 人力资源管理概述

一、人力资源的概念、特征 二、人力资源管理工作的原则 三、人力资源管理工作的任务 四、人力资源管理工作的过程。

### 第二节 人力资源规划

一、人力资源规划的原则 二、员工职务分析 三、人力资源规划的程序

### 第三节 人力资源管理工作的组织

一、人力资源管理者的职责 二、人力资源管理部门的分工。

### 第四节 员工的选聘

一、招聘的原则 二、管理人员招聘的标准 三、管理人员招聘的程序、方法四、影响选聘的因素 五、员工绩效考评。

### 第五节 人力资源的培训

一、人力资源的培训意义、目的、要求 二、人力资源的培训的计划 三、人力资源的培训的方式、方法、类型 四、职业技能的鉴定 五、职业资格证书。

## 第十章 沟通与冲突

### 教学要求

通过本章学习，使学生熟悉沟通的概念、内容、特点、功能、作用、过程、类别、掌握沟通的障碍、改进措施和冲突的原因、类型、过程、作用及冲突的管理。

### 教学内容

#### 第一节 沟通

一、沟通的概念、内容、特点 二、沟通的概念、内容、特点、功能、作用 三、沟通的过程、类别 四、沟通的障碍及改进措施。

#### 第二节 冲突

一、冲突的原因、类型 二、冲突的过程、功能 三、冲突的管理。

## 第十一章 激励

### 教学要求

通过本章学习，使学生熟悉激励的含义、需要、动机、行为、目标之间的关系、激励的假设；掌握激励的理论和激励的技巧。

### 教学内容

#### 第一节 激励的性质

一、激励的含义 二、需要、动机、行为、目标之间的关系

#### 第二节 激励的假设

#### 第三节 激励的理论

内容型激励理论

#### 第四节 激励的技巧

一、目标激励 二、员工参与计划 三、工作满意度 四、员工持股 五、薪酬管理

## 第十二章 控制

### 教学要求

通过本章学习，使学生熟悉控制的概念、特征、类型、原理；掌握控制的方法、控制的过程、控制的系统、要求、艺术。

### 教学内容

#### 第一节 控制概述

一、控制的概念、特征 二、控制的必要性与前提 三、控制的类型、原理

#### 第二节 控制的方法

预算、成本、生产、质量、财务、审计、人事、危机、信息控制

#### 第三节 控制的过程

一、确定标准 二、衡量工作 三、鉴定偏差 四、矫正 四、员工持股 五、薪酬管理

#### 第四节 有效控制

一、控制系统 二、有效控制要求 三、有效控制艺术

### 拓展模块

## 第十三章 创新

### 教学要求

通过本章学习，使学生了解创新的概念、原则、条件；熟悉变革与创新管理；掌握创新管理的内容。

## 教学内容

### 第一节 创新概述

一、创新的含义 二、创新的概念、原则、条件 三、创新的内容、源泉

### 第二节 创新管理与维持管理

### 第三节 变革与创新管理

一、变革与创新过程 二、领导变革与创新 三、创新管理技能

### 第四节 企业技术创新

## 三、本课程的教学重点

- 1、管理的主要性质、职能、原则、内容、基本原理和方法。
- 2、管理理论创始人或者代表人物以及主要观点和管理学理论的演变及其发展趋势。
- 3、组织设计的基本原则、组织变革的动因、方式、内容、阻力及其克服。
- 4、著名的领导理论和领导的基本方法、领导影响力与领导艺术。
- 5、组织文化的特征、内容、功能，组织对环境的影响。
- 6、影响决策的因素、决策的程序、方法。
- 7、目标制定的依据、原则、注意的问题。
- 8、计划编制的内容、要求、方法、程序。
- 9、人力资源管理工作的组织、员工选聘的原则、标准、程序、方法，员工绩效考评。
- 10、沟通的障碍、改进措施和冲突的原因、类型、过程、作用及冲突的管理。
- 11、激励的理论和激励的技巧。
- 12、控制的方法、过程、系统、要求、艺术。
- 13、创新管理的内容。

## 四、课程学时分配

序号	教学内容	理论讲课学时	习题课学时	实习/ 实训 课学时	小计	备注
	<b>第一章 管理与管理</b> 第一节 管理的基本内涵 第二节 管理学的基本内涵	2		2	4	
	<b>第二章 管理思想与管理理论的发展</b> 第一节 早期管理思想 第二节 古典管理理论 第四节 现代管理理论	2			2	
	<b>第三章 组织</b> 第一节 组织概述 第二节 组织设计 第三节 组织结构 第四节 组织变革	3		4	7	
	<b>第四章 领导</b> 第一节 领导概述 第二节 领导理论	3		2	5	
	<b>第五章 组织环境</b> 第一节 组织环境概述 第二节 组织外部环境 第三节 组织内部环境 第五节 组织对环境的影响 第六节 企业的社会责任与伦理规范	2		4	6	
	<b>第六章 决策</b> 第一节 管理信息 第二节 预测 第三节 决策	3			3	
	<b>第七章 目标管理</b> 第一节 目标概述 第二节 目标管理 第三节 目标管理的发展和创新	2		2	4	
	<b>第八章 计划和计划工作</b> 第一节 计划工作概述 第二节 计划的编制	2			4	
	<b>第九章 人力资源管理</b> 第一节 人力资源管理概述 第二节 人力资源规划 第三节 人力资源管理工作的组织 第四节 员工的选聘	2			2	
	<b>第十章 沟通与冲突</b> 第一节 沟通	2		2	4	



	第二节 冲突					
	<b>第十一章 激励</b> 第一节 激励的性质 第二节 激励的假设 第三节 激励的理论 第四节 激励的技巧	2			2	
	<b>第十二章 控制</b> 第一节 控制概述 第二节 控制的方法 第三节 控制的过程 第四节 有效控制	2			2	
	<b>第十三章 创新</b> 第一节 创新概述 第二节 创新管理与维持管理 第三节 变革与创新管理	2			2	
	复习	1			1	
	考试	2			2	
	合计	32		16	48	

## 五、教材及参考书：

### 1、教材：

《管理学》（第一版），邓敬才主编，中国矿业大学出版社，2009年8月。

### 2、参考书：

《管理基础》李英 主编，大连理工大学出版社，2012年1月。

## 六、课程考核与评价

考查成绩评定总则：平时成绩占总成绩的 30%，期末成绩占总成绩的 70%。

平时成绩评定：平时成绩通过作业、讨论、听课情况、考勤情况等方式进行，占总成绩的 30%。

期末考核评定：期末成绩通过考试评定，占总成绩的 70%。

## 《管理学基础》实训课程教学大纲

**课程名称：** 管理学基础

**适用专业及对象：** 经济与管理学院各专业

**实训学时：** 16学时

### 一、实训课程的性质、目的和任务

#### （一）课程的性质

管理学基础是一门系统地研究人类管理活动的普遍规律、基本原理和一般方法的课程。它既是管理实践经验的结晶，也是综合运用现代社会科学、自然科学和技术科学研究成果的边缘性学科，属于应用性学科范畴。管理理论和方法具有普遍的适用性，对各种社会组织都有普遍的指导作用。通过对本课程的实训，学生能够较好的掌握管理学的基本原理和方法，为今后管理工作奠定良好的基础。

#### （二）课程的目的

通过本课程的实训，一是使学生熟悉掌握管理学基本原理与方法，真正学会对认识进行再认识，对思想进行再思想；二是使学生能运用所学管理知识进行具体管理案例的分析，提高学生分析管理问题和解决管理问题的能力，也就是要使学生不仅能够知道“管理”的过程，而且能够弄清“管”的逻辑；三是开启学生思维并使之追求管理智慧，用自己的头脑来思考管理学理论与实践问题。

#### （三）课程的任务

通过课程的实训，培养学生发现问题、分析问题、解决问题的能力，让学生掌握管理的基本方法、技能，完善学生的知识结构，提高学生的综合素质，使学生成为从事管理工作的复合型、应用型人才。

### 二、实训课程的基本内容和要求

#### 第一章 管理与管理者

##### 教学内容

管理的自然属性和社会属性。

### **教学要求**

通过本次实训，使学生熟悉、掌握管理的自然属性和社会属性的基本内涵；明确我国改革开放以来，为什么既要学习、借鉴外国先进的管理经验、方法，又要根据我国的国情，不能照抄照搬外国先进的管理经验、方法。

## **第三章 组织**

### **教学要求**

组织机构的设置，管理幅度和管理层次。

### **教学内容**

调查并画出某个公司的组织机构图，分析该组织机构的管理幅度和管理层次，分析该组织机构有什么问题和优点？是否需要调整？分析企业在进行组织结构设计时应注意哪些问题。

## **第四章 领导**

### **教学内容**

领导的素质和领导影响力。

### **教学要求**

通过本次实训，使学生熟悉、掌握领导的素质和领导影响力的基本内涵；明确如何提高自己的领导素质和领导影响力。

## **第五章 组织环境**

### **教学内容**

企业的社会责任与伦理规范。

### **教学要求**

通过本次实训，使学生熟悉、掌握企业的社会责任与伦理规范的基本内涵；明确企业的社会责任与伦理规范和我国经济发展的历史阶段。

## **第八章 计划和计划工作**

### **教学内容**

计划的编制的内容、要求、方法

### **教学要求**

通过本次实训，使学生熟悉、掌握计划的编制的内容、要求、方法，结合自己的实际情况，编制今后三年或五年或更长时间的人生计划。

## 第十章 沟通与冲突

## 教学内容

沟通方法和沟通过程，冲突的管理

## 教学要求

通过本次实训，使学生熟悉沟通过程和方法以及冲突的管理。

## 三、实训课程的教学重点

- 1、管理的自然属性和社会属性。
- 2、领导的素质和领导影响力。

## 四、实训课程学时分配

项目编号	实训项目名称	实训内容介绍	实训课学时数	理论讲课学时	实训场所	备注
1	管理的社会属性	1、采取研讨、推荐上台发言的方式。 2、结合国外的管理经验和方法，论述既要学习、借鉴外国先进的管理经验、方法，又要根据我国的国情和盲目照抄照搬国外管理经验、方法的危害性。	2		教室	
2	组织	调查并画出某个公司的组织机构图，分析管理幅度和管理层次。	4		企业和贤地下室	
3	领导的素质和领导影响力	1、采取班干部上台演讲的方式。 2、各自结合自己的体会论述领导应当具备什么素质，如何提高自己的领导的影响力。	2		教室	
4	企业的社会责任与伦理规范	1、采取案列展览分析的方式。 2、使学生熟悉、掌握企业的社会责任与伦理规范的关系；明确企业的社会责任与伦理规范的缺失	4		教室	

		在我国经济发展的历史阶段性。				
5	计划的编制	1、采取写作的方式。 2、掌握计划的编制的内容、要求、方法，结合自己的实际情况，编制今后三年或五年或更长时间的人生计划。	2		教室	
6	沟通和冲突	1、采取研讨、推荐上台发言的方式。 2、设定一个问题，双方进行沟通；设定产生某个冲突，双方如果解决冲突。	2			
	合计		16			

## 五、实训课程的考核与评价

- 1、采用终结性评价与过程性评价相结合。
- 2、定量评价与定性评价相结合；
- 3、教师评价与学生自评、互评相结合；
- 4、考核与评价成绩记入平时成绩。

## 六、推荐教材及实验实训指导书

- 1、教材：  
《管理学》（第一版），邓敬才主编，中国矿业大学出版社，2009年8月。
- 2、参考书：  
《管理基础》 李英 主编，大连理工大学出版社，2012年1月。

## 《商品学》课程教学大纲

课程名称：商品学

适用专业：电子商务

总学时： 32

### 一、本课程的性质、目的和任务

（一）课程性质：该课程属于必修课。

1、《商品学》是电子商务专业一门选修课

2、商品学是一门自然科学和社会科学互相渗透，相互交叉的服务于商品流通领域的应用科学。现代商品学以商品体为基础，围绕商品—人—环境系统，从技术、经济、环境、资源、市场和消费需求等多方面系统地、综合地和动态地研究商品使用价值以及商品质量和品种，为商品开发决策、商品质量提高、商品品种发展、商品质量评价、商品质量保证、商品质量管理与监督、环境与资源保护、资源开发与利用、商品经营管理等提供科学依据。

（二）目的：通过本门课程的学习，使学生基本掌握商品学的基本理论、基本知识和基本技能，尤其是小商品的有关知识和技能。

（三）任务：通过本课程的教学，使学生能够从多方面系统地、综合地和动态地研究商品使用价值以及商品质量和品种，为商品开发决策、商品质量提高、商品品种发展、环境与资源保护等提供科学依据。

### 二、本课程教学的基本内容和要求

#### 第一章 商品学总论

本章要求学生了解和掌握商品学的研究范畴，充分认识商品的本质属性，全面了解商品学的发展概况，系统分析商品学在国民经济中的地位与作用。

#### 第一节 商品的本质与属性

##### 一、商品的概念

##### 二、商品的本质

### 三、商品的属性

#### 第二节 商品学的研究对象与内容

##### 一、商品学的研究对象

##### 二、商品学的研究内容

##### 三、商品学的研究任务

#### 第三节 商品学的学科发展概况

#### 第四节 商品学的地位与作用

##### 一、商品学对商品质量形成的作用

##### 二、商品学对商品交换过程的作用

### 第二章 商品质量与商品标准化

本章要求学生掌握商品质量是商品学研究的中心内容，商品标准是商品生产、质量评价、监督检验、贸易洽谈的依据和准则，商品标准化是沟通国际经济技术合作的纽带，是促进国际贸易发展的前提。

#### 第一节 商品质量及现代质量理念

##### 一、商品质量的概念

##### 二、商品质量的构成

##### 三、现代质量理念

##### 四、提高和保证商品质量的意义

#### 第二节 商品质量属性及影响商品质量的因素

##### 一、商品质量的属性

##### 二、影响商品质量的因素

##### 三、商品质量的要求

#### 第三节 商品质量的评价过程

##### 一、商品质量评价概念与原则

##### 二、商品质量的主客观评价

##### 三、商品质量评价方法

#### 第四节 商品质量管理及质量认证

##### 一、质量管理与商品质量管理

## 二、商品质量管理的内容

## 三、质量认证

### 第五节 商品标准与商品标准化

#### 一、商品标准及种类

#### 二、商品标准的分级

#### 三、质量体系标准

#### 四、标准化

## 第三章 商品品种与商品分类

本章要求学生掌握和了解商品品种的概念及商品分类的意义、标准与方法，使学生能够正确把握各类商品品种的特征及品种之间的相互关系。

### 第一节 商品品种的概念与品种划分标准

#### 一、商品品种概述

#### 二、商品品种划分标准

### 第二节 商品分类的意义与方法

#### 一、商品分类及其意义

#### 二、商品分类原则与要求

#### 三、商品分类方法与标志

### 第三节 商品的编码制度

#### 一、商品编码的原则

#### 二、商品编码的种类与方法

### 第四节 商品分类体系与商品目录的形成

#### 一、建立商品分类体系的基本原则

#### 二、商品目录

#### 三、商品分类的几种重要体系

## 第四章 商品检验与监督

本章要求学生掌握和了解评价商品使用价值，对商品使用价值进行检验、鉴定和综合评定的原则、方法及其相关内容是本学科的重要内容。



## 第一节 商品检验概述

- 一、商品检验的意义
- 二、商品检验的步骤
- 三、商品检验的特点
- 四、商品检验的类别

## 第二节 商品检验的方法

- 一、商品感官检验
- 二、商品理化检验
- 三、商品实际使用效果评定

## 第三节 商品检验的特例

- 一、商品有害成分的检验
- 二、对假冒伪劣商品的检验

## 第四节 商品质量监督

- 一、商品质量监督的重要性
- 二、商品质量监督的种类与形式
- 三、质量监督和商品检验的区别与联系
- 四、商品质量监督与有关法规执行

## 第五章 商品的包装与商标

本章要求学生掌握和了解商品包装与商标的涵义、设计原则、技术等内容，这对企业营销有着重要的意义。

### 第一节 商品包装及其功能

- 一、商品包装的含义
- 二、商品包装的功能

### 第二节 商品包装的种类及设计原则

- 一、商品包装的种类
- 二、商品包装的设计原则

### 第三节 新型包装材料与现代包装技术

一、新型包装材料

二、现代包装技术

第四节 商品包装标准化与包装标志

一、商品包装标准化

二、商品包装标志

第五节 商品品牌与商标

一、品牌与商标

二、品牌的策划

三、商标管理

第六章 商品储运与养护

本章要求学生掌握和了解各类商品在流通过程中的储运与养护的方法，从而保质、保量、安全有效地送到消费者手中，为社会创造经济效益。

第一节 商品储运与养护的意义

第二节 食品的储藏方法

一、食品的概念及分类

二、食品的储存和保存

第三节 工业品储存

第四节 商品的养护

一、影响商品储存质量的因素

二、商品养护的分类

三、商品养护技术

第五节 商品的运输要求

一、商品运输方式及选择原则

二、商品铁路运输要求

三、商品公路运输要求

四、商品水路运输要求

五、商品航空运输要求

## 第七章 商品开发与环境保护

本章要求学生掌握和了解商品开发与环境保护的相互关系,重新审视我们的自然观和经济发展思路,实现商品经济、生态保护与社会发展的可持续性。

### 第一节 商品、人类与环境的关系

#### 一、国内外环境形状概述

#### 二、人类生存依赖于环境

#### 三、商品对生态环境的污染

### 第二节 商品对空气的污染与防治

### 第三节 商品对水质的污染与防治

### 第四节 食品污染与防止

## 第八章 特色资源型商品

本章要求学生掌握和了解特色资源型商品的种类、特征以及对经济发展的有益影响。

### 第一节 茶叶

#### 一、茶叶的化学成分与质量关系

#### 二、茶叶的分类及质量特点

#### 三、影响茶叶品种和质量的主要因素

#### 四、茶叶质量的感官审评

#### 五、我国茶叶经营特点及其发展

### 第二节 中草药

#### 一、中草药的主要类型

#### 二、中草药事业的发展与知识产权保护

### 第三节 鲜果

#### 一、鲜果的组成物质

#### 二、鲜果的储藏环境

#### 三、鲜果的分类及品种特色

#### 四、鲜果的质量要求

#### 五、影响鲜果质量的因素

### 三、本课程的教学重点

说明：本课程的教学重点是商品使用价值以及商品质量和品种，为商品开发决策、商品质量提高、商品品种发展、环境与资源保护等提供科学依据。本课程具有很强的实践性，通过本课程的学习，使学生真正了解他们所从事的对象——商品的有关的基本知识、基本概念、基本理论。主要使学生能较为全面地掌握实物商品所具有的普遍共性及其商品学基本知识。

### 四、课程学时分配

章节	内容	理论讲课 学时	习题课学时	实习/实训课学时	小计	备注
第一章	商品学总论	2				
第二章	商品质量与商品标准化	3				
第三章	商品品种与商品分类	2				
第四章	商品检验与监督	2				
第五章	商品的包装与商标	2				
第六章	商品储运与养护	4				
第七章	商品开发与环境保护	2				
第八章	特色资源型商品	2				
	复习	2				
	合计	32				

### 五、课程考核与评价

说明：考核与评价包括考核与评价的方法、手段，本课程为考查课，期末课程结束，统一出题。平时成绩占 30%，期末成绩占 70%。平时成绩包括出勤、听课情况、作业完成情况等。

### 六、推荐使用教材或参考书

1、教材：

商品学概论 万融等 中国人民大学出版社 2014 年

2、参考书：

①商品学概论 陈天荣 重庆大学出版社 2013 年

②现代商品学教程 刘爱珍 立信会计出版社 2011 年

③商品学概论 赵仁德 东北财经大学出版社 2011 年

## 《基础会计》课程教学大纲

课程名称：基础会计

适用专业：经济管理学院各专业

课程总学时：48

### 一、本课程的性质、目的和任务

#### (一)课程性质

《基础会计》是邦德职业技术学院物流管理的专业基础课。该课程是一门理论较为抽象，实践性和操作性较强的课程。对于物流管理专业的学生，学习基础会计课程是对其专业知识结构的补充和完善。

#### (二)教学目的

通过该课程的学习，使学生了解基础会计的基本理论知识，了解《会计法》、《企业会计制度》等法律、规章制度。理解复式记账的相关原理，初步掌握复式记账实务操作。通过该课程的学习，提高学生在基础会计方面的相关知识和实务操作能力，为今后相关专业的学习和取得会计职称等进一步的深造打下基础知识。

#### (三)任务

1. 通过课堂讲授、课后复习、作业练习等教学形式，使学生全面掌握基础会计的基本理论和基本方法。

2. 通过课堂实务操作技能训练，提高学生记账的实际操作技能。

### 二、教学内容和要求

说明：分为基础模块和职业模块两部分。

#### 基础模块：

#### 第一章 概论

**教学要求：**了解会计的产生与发展、了解会计核算方法和会计要素的计量属性；领会会计信息质量要求；掌握会计的职能和会计的基本前提。

#### 教学内容：

##### 第一节 会计的产生与发展

- 一、古代会计阶段
- 二、近代会计阶段
- 三、现代会计阶段

##### 第二节 会计的职能

- 一、会计的含义
- 二、会计的特点
- 三、会计的基本职能
- 四、会计对象
- 五、会计目标

### 第三节 会计的基本前提与会计基础

- 一、会计基本前提
- 二、会计基础

### 第四节 会计信息质量要求

- 一、可靠性
- 二、相关性
- 三、可理解性
- 四、可比性
- 五、实质重于形式
- 六、重要性
- 七、谨慎性
- 八、及时性

### 第五节 会计核算方法

- 一、设置科目和账户
- 二、复式记账
- 三、填制和审核凭证
- 四、登记账簿
- 五、成本计算
- 六、财产清查
- 七、编制财务会计报告

### 第六节 会计要素的计量属性

- 一、计量属性
- 二、各种计量属性之间的关系
- 三、计量属性的应用原则

## 第二章 复式记账理论知识准备

**教学目标：**理解会计要素的含义，理解会计要素之间的关系——会计等式，理解会计账户的含义和内容，掌握经济业务的基本方法——借贷记账法。

**教学内容：**

#### 第一节 会计对象、会计要素与会计等式

- 一、会计对象
- 二、会计要素
- 三、会计等式
- 四、经济业务的发生对会计等式的影响

#### 第二节 会计科目与会计账户

- 一、会计科目
- 二、会计账户

#### 第三节 借贷记账法

- 一、复式记账法概述
- 二、借贷记账法
- 三、总分类账户与明细分类账户的平行登记

### 职业模块：

#### 第三章 复式记账具体运用

**教学要求：**了解企业主要经济业务活动的主要内容，理解复式记账原理在主要经济业务核算中的运用，掌握采购成本、生产成本、销售成本的计算及财务成果汇总与分配的核算。

#### 教学内容：

##### 第一节 复式记账运用概述

- 一、供应过程
- 二、生产过程
- 三、销售过程

##### 第二节 筹集资金业务核算

- 一、筹集资金核算的内容
- 二、投入资本的核算
- 三、负债性筹资业务核算

##### 第三节 供应过程核算

- 一、供应过程核算的主要内容
- 二、增值税的简单概述
- 三、构建固定资产的核算
- 四、材料采购业务核算

##### 第四节 生产过程核算

- 一、生产过程的主要内容
- 二、主要账户的设置
- 三、账务处理
- 四、产品生产成本的计算

##### 第五节 销售过程核算

- 一、销售过程核算的主要内容
- 二、账户设置
- 三、账务处理
- 四、登记账簿

##### 第六节 利润形成与利润分配核算

- 一、利润的形成
- 二、利润分配的核算
- 三、利润及利润分配账户的年终结转

#### 第四章 复式记账实务操作

**教学要求：**理解会计凭证的含义、种类和填制会计凭证方法，理解会计账簿的含义、种类和填制会计账簿方法，理解对账与结账及错帐更正方法。理解财产清查的含义、种类，掌握财产清查方法和财产清查结果处理。理解会计报表的含义、种类及其内容、结构及编制方法。

理解账务处理程序的含义、种类。

#### 教学要求：



- 第一节 会计凭证
  - 一、会计凭证概述
  - 二、会计凭证的填制
  - 三、会计凭证的审核、传递和保管
- 第二节 会计账簿
  - 一、会计账簿概述
  - 二、会计账簿的设置和登记
  - 三、对账和结账
  - 四、记账规则
- 第三节 财产清查
  - 一、财产清查概述
  - 二、财产清查的步骤
  - 三、财产清查的方法
  - 四、财产清查结果的处理
- 第四节 财务会计报告
  - 一、财务会计报告概述
  - 二、资产负债表
  - 三、利润表
- 第五节 会计核算形式
  - 一、会计核算形式概述
  - 二、记账凭证会计核算形式
  - 三、汇总记账凭证会计核算形式
  - 四、科目汇总表会计核算形式
  - 五、多栏式日记账会计核算形式
  - 六、日记总账会计核算形式

### 三、本课程的教学重点

#### 1. 会计的基本职能和会计的基本前提

会计的基本职能是核算和监督。会计核算贯穿于企事业单位经济活动的全过程，会计监督是依据国家的法律、法规、财经政策、财经纪律和企业的各项管理制度来保障单位经济活动的合法性、合理性和有效性。核算是会计监督的基础和前提，会计监督是强化会计核算的保证。

#### 2. 会计等式和借贷记账法

会计等式揭示了会计要素之间的内在联系，是会计核算中设置会计科目和账户，复式记账和编制资产负债表的理论依据。

借贷记账法是以“借”、“贷”作为记账符号，对发生的每一项经济业务，都以借贷相等的金额在两个或两个以上的账户中相互关联地进行登记的一种复式记账方法。

#### 3. 采购成本、生产成本、销售成本等主要经济业务的核算

工业企业的生产经营过程由供应过程、生产过程、销售过程组成。供应过程其主要经济业务是材料采购和货款的结算等核算。

生产过程是产品形成的过程，因产品生产而发生的各种生产费用即料、工、费需进行归集和分配，计算出产品成本。

销售过程要计算产品的销售成本，这一过程的主要经济业务是销售产品和同客户发生的货款结算核算。

正确计算采购成本、生产成本、销售成本对考核经营过程中各阶段的工作成绩有着极为重要的作用。

#### 4. 会计凭证、会计账簿的填制方法

会计凭证是在经济业务发生时直接取得或填制的，是会计核算的原始资料 and 重要依据。

会计账簿是编制会计报表的基础，是连接会计凭证与会计报表的中间环节，是会计工作的重要环节，是进行会计核算，实行会计监督必不可少的环节。所以要正确填列。

#### 5. 财产清查

财产清查是会计核算中不可缺少的一个重要环节，也是会计核算的方法之一，是保护财产物资安全完整的一个重要措施。因而要知晓财产清查的方法及核算。

### 四、课程学时分配

章节	内容	理论讲 课学时	习题课 学 时	实训课 学 时	小 计	备 注
第一章	概论	6			6	
第二章	复式记账理论知识准备	9			9	
第三章	复式记账具体运用	10		7	17	
第四章	复式记账实务操作	8		6	14	
课程考试				2	2	
合计		33		15	48	

### 五、课程考核与评价

1. 期末考试：开卷考试，占总成绩 70%；
2. 考勤及课堂讨论表现占 10%
3. 作业成绩占 20%。

### 六、使用教材及参考书

1. 使用教材：《基础会计》，汤向琳主编，立信会计出版社，2011 年 8 月第 1 版
2. 参考用书：  
《会计学原理——基础会计》，李海波主编，中国人民大学出版社 2010.5

月第 6 版；

《会计学》，孙琳、程立编著，上海财经大学出版社 2010.1 月第 2 版；

## 《基础会计》课程实训环节教学大纲

课程名称： 基础会计

适用专业： 物流管理

实训学时： 15

### 一、本实训课程的性质、目的和任务

#### （一）性质：

《基础会计》是邦德职业技术学院物流专业专业课。本课程实训是在掌握复式记账原理的基础上，能熟练运用借贷记账法核算企业的主要经济业务。提高学生实际操作技能。

#### （二）目的：

通过运用借贷复式记账法对企业主要的经济业务进行核算，包括设置账户、复式记账、填制和审核凭证、登记账簿、成本计算、财产清查和编制财务会计报告。从而提高学生会计实务的实际操作能力

#### （三）任务：

1. 通过课堂讨论、实际操作，引导学生深刻理解基础会计的主要理论和会计核算的方法，并能运用借贷记账法对企业的供应、生产、销售和财务成果的主要经济活动进行核算。。

2. 通过会计实务的实际操作，使学生能结合企业实际案例，根据具体的经济业务完成会计凭证、会计账簿的登记、核对与结账工作以及错帐进行更正。提高学生会计实务的操作能力。

### 二、本实训课程的基本内容和要求

#### （一）借贷复式记账实训

##### 1. 教学要求

了解企业主要经济业务活动的主要内容，正确理解并掌握复式记账原理在主要经济业务核算中的运用，能熟练运用借贷记账法核算企业的主要经济业务。

##### 2. 实训内容

- A. 筹集资金业务核算。
- B. 供应过程核算。
- C. 生产过程核算。

- D. 销售过程核算。
- E. 利润形成与利润分配核算。

## (二) 复式记账实务操作实训

### 1. 教学要求

理解会计凭证的含义、种类及其内容；理解会计账簿的含义、种类及其内容；理解财产清查的含义、种类和财产清查的方法；理解会计报表的含义、结构。在理解的基础上，能结合具体企业的情况选择合适的账务处理程序，并能独立完成会计凭证、登记会计账簿等一整套会计账务处理。

### 2. 教学内容

- A. 填制会计凭证。
- B. 登记会计账簿。
- C. 财产清查结果的账务处理。
- D. 资产负债表、利润表的内容、结构及编制方法。

## 三、本实训课程教学重点

### 1. 借贷复式记账实训

供应过程的核算中的材料采购核算材料采购核算的主要内容包括材料采购、与供应单位进行货款结算、支付运杂费和计算结转材料采购成本。生产过程的核算主要包括料、工、费的核算、产品成本的计算和完工产品成本的结转

### 2. 复式记账实务操作实训

会计凭证的填制，主要是对记账凭证的填制，包括收款凭证、付款凭证和转账凭证。会计账簿的设置和登记，包括总分类账簿和登记、明细分类账簿的设置和登记。

## 四、本实训课程学时分配

编号	实训项目名称	实训内容介绍	实训课时	理论讲课学时	实训场所
1	借贷复式记账实训	筹集资金核算，供应、生产销售过程的核算，利润形成与利润分配核算	7		教室
2	复式记账实务操作实训	收款、付款、转账凭证的填制，登记账簿，会计报表的编制	8		教室

## 五、本实训教学环节的考核与评价

- 1. 本实训环节依据课堂实训表现和设计方案的质量进行考核和评价；

2. 本实训教学环节的成绩占总成绩的20%

#### 六、推荐教材及实验实训指导书、参考教材

1. 使用教材：《基础会计》，汤向玲编著，同济大学出版社，2011 年 6 月第 1 版

2. 参考用书：

《新编会计学原理——基础会计》，李海波主编，立信出版社，2008 年 12 月第 14 版  
2010 年 5 月第 6 次；

## 《电子商务法》课程教学大纲

课程名称：电子商务法

适用专业：电子商务专业

学时：32

### 一、课程的性质、目的和任务

#### （一）课程性质

该课程是电商专业的专业基础课、必修课。

#### （二）目的

通过学习该课程，使学生比较系统的了解电子商务涉及的法律问题，掌握有关电子商务法律基本原理、知识和应用技能，将这些理论知识和方法与电子商务的实践结合起来，做到既是一个守法的电子商务专业人员，同时培养和提高学生电子商务和信息政策法律意识和素养。

#### （三）任务

通过本课程的学习，使学生系全面了解电子商务法律法规的发展趋势，初步掌握电子商务法律各分支的基本概念和几百年法律制度，培养学生运用电子商务法律分析并解决电子商务实践中各种问题的能力

### 二、教学的基本内容和要求

说明：分为基础模块、职业模块和拓展模块三部分。

基础模块：

#### 第 1 章 电子商务法基础

教学要求：

通过本章的学习，使学生知道国内外的电子商务的立法状态及尚待解决的法律问题，理解电子商务法的适用范围和基本原则、电子商务法的特征，运用理论正确判断电子商务法的适用对象。

教学内容：

##### 1.1 电子商务的内涵与范围

##### 1.2 电子商务法的调整对象和适用范围

### 1.3 电子商立法的特征

## 第 2 章 网络服务的基本法律问题

### 教学要求：

通过本章的学习，使学生知道服务提供商侵权的规则原则，理解网站设立的主要条件和程序、服务提供商所应承担的义务和责任，分析不同类型服务商在不同侵权情形下的归责。

### 教学内容：

#### 2.1 网站设立的基本问题

#### 2.2 网站设立及其网络服务的法律管制

#### 2.3 网络服务提供商的义务和责任

## 第 3 章 在线交易主体及其规制

### 教学要求：

通过本章的学习，使学生了解在线企业设立的条件，掌握在线交易主体认定的基本原则、交易主体的资格、网上专卖店设立合同的基本内容。

### 教学内容：

#### 3.1 在线交易概述

#### 3.2 在线企业的设立和交易主体认定问题

## 第 4 章 电子签名与电子认证服务的法律制度

### 教学要求：

通过本章的学习，使学生，知道认证服务机构的管理办法和相关规定，理解电子签名的法律效力和电子认证各方当事人之间的法律关系，能够运用理论判断具有法律效力的电子签名的具体形式。

### 教学内容：

#### 4.1 电子签名概述

#### 4.2 世界电子签名立法现状与发展趋势

#### 4.3 电子认证服务概述



#### 4.4 电子认证服务法律关系

#### 4.5 电子认证服务机构的管理

### 第 5 章 电子合同的法律制度

#### 教学要求:

通过本章的学习,使学生知道电子合同中涉及的法律关系及违约救济,理解数据电文法律制度的基本内容、电子合同的基本特征,分析判断电子合同成立和生效的条件。

#### 教学内容:

##### 5.1 电子合同的概念与分类

##### 5.2 数据电文

##### 5.3 电子通信

##### 5.4 电子合同的订立

##### 5.5 电子合同成立的特殊形式

##### 5.6 电子合同的法律关系

##### 5.7 电子合同的履行及违约救济

### 第 6 章 电子支付的法律问题

#### 教学要求:

通过本章的学习,使学生知道电子资金划拨中的常见错误及其法律责任的划分,理解电子支付中的各方当事人及其权利义务,分析电子支付纠纷的归责。

#### 教学内容:

##### 6.1 电子支付概述

##### 6.2 电子支付立法

##### 6.3 电子银行的法律规范

##### 6.4 电子资金划拨中的法律问题

### 第 7 章 特殊形态电子商务的法律规制问题

#### 教学要求:

通过本章的学习,使学生知道网游中的法律行为规范,理解网络广告、拍卖、证券交易中的特殊法律规定,会分析网络广告的侵权行为。

教学内容:

- 7.1 网络广告的法律规制
- 7.2 网上拍卖的法律规制
- 7.3 网上证券交易的法律规制
- 7.4 网络游戏的法律规制

## 第 8 章 在线不正当竞争行为与网上无形财产权保护

教学要求:

通过本章的学习,使学生知道网络环境下的不正当竞争行为,理解网络域名及著作权的保护规定、数据库的保护内容,会分析判断域名注册的撤销条件、网页侵权的构成。

教学内容:

- 8.1 网络环境下的不正当竞争行为
- 8.2 域名和网站名称的保护问题
- 8.3 网页抄袭和信息库资料引用行为

## 第 9 章 电子商务中消费者权益保护的法律问题

教学要求:

通过本章的学习,使学生知道在线交易中消费者权益保护面临的问题,理解网络个人资料收集和使用的规范、网络消费者权益保护的法律适用,会分析网络个人隐私的保护范围。

教学内容:

- 9.1 消费者权益保护概述
- 9.2 在线交易中消费者权益的保护
- 9.3 在线交易中消费者个人隐私的保护

## 第 10 章 电子商务税收的法律问题

**教学要求:**

通过本章的学习,使学生知道电子商务税收管理的现状及发展趋势,理解电子商务对税收政策的影响、中国电子商务税收的探索。

**教学内容:**

10.1 电子商务的出现对税收政策产生的影响

10.2 电子商务税收问题国际探索

10.3 我国电子商务税收问题探索

**第 11 章 电子商务交易纠纷的解决****教学要求:**

通过本章的学习,使学生知道电子商务的基本纠纷形式,理解网络环境下民事纠纷的管辖规定、电子商务争议的解决方式,会分析网络纠纷的管辖权确定。

**教学内容:**

11.1 网络环境下民事诉讼的管辖

11.2 电子商务纠纷的法律适用

11.3 电子商务诉讼中的证据问题

11.4 争议解决替代方式

**三、本课程的教学重点**

本课程的教学重点是网络不同性质服务商的侵权责任划分、电子合同的成立和生效要件、电子支付的各方当事人的权利义务、资金划拨中的归责等内容。

**四、教学时数分配**

章节	课程内容	理论讲课	习题课	实习/实训	小计	备注
1	电子商务法基础	2			2	
2	网络服务的基本法律问题	2			2	
3	在线交易主体及其规制	2			2	

4	电子签名与电子认证服务的法律制度	2			2	
5	电子合同的法律制度	4			4	
6	电子支付的法律问题	2			2	
7	特殊形态电子商务的法律规制问题	4			4	
8	在线不正当竞争行为与网上无形财产	4			4	
9	电子商务消费者权益保护的 法律问题	2			2	
10	电子商务税收的法律问题	2			2	
11	电子商务交易纠纷的解决	2			2	
	复习	4			4	
	合计	32			32	

## 五、课程考核与评价

本课程为考查课，总评成绩包括平时成绩（40%）和期末考查成绩（60%）。其中，平时成绩包括出勤、听课情况、作业完成情况等。

## 六、推荐使用教材或参考书说明

### 1. 推荐教材：

电子商务法律实务，孙祥和主编，中国人民大学出版社，2018年03月

### 2. 参考书：

电子商务法律法规，王建军主编，中国劳动社会保障出版社，2017年09月

## 《仓储与配送管理》课程教学大纲

课程名称：仓储与配送管理

适用专业： 电子商务

总学时： 48

### 一、本课程的性质、目的和任务

（一）说明：《仓储与配送管理》是物流管理专业的一门核心专业课程，是必修课。

（二）目的：通过本课程学习，应使学生了解仓储与配送活动的意义与职能、性质与类型等。掌握仓储与配送规划、系统构成、仓储与配送设备使用和仓储与配送信息管理系统要求等。熟练掌握商品的验收入库、保管保养、出库技术方法及仓储安全知识等及其配送运输技术、配送中心作业管理、库存管理与订货技术的应用等。

（三）任务：学生通过本课程的学习能对仓储与配送管理的基本知识、基本内容、基本方法有一个较全面的了解，为今后学习其它专业课与从事物流管理工作打下基础。

### 二、本课程教学的基本内容和要求

说明：分为基础模块、职业模块和拓展模块三部分。

基础模块：

第一章 仓储和仓储管理概述

教学要求：

通过本章的学习，使学生了解仓储的起源及概念、仓储管理的含义和基本内容，理解仓储管理的原则，熟悉仓储管理人员的基本要求，掌握仓储的种类、功能以及仓储在物流中的作用。

教学内容：

第一章 仓储和仓储管理概述

第一节 仓储和仓储业

第二节 仓储的任务

第三节 仓储管理

第四节 仓储在物流管理中的地位

第二章 仓库和仓库设备

教学要求：

通过本章的学习，使学生了解叉车、托盘、货架、自动化立体仓库的概念，熟悉仓库的分类、叉车的种类、托盘的分类、几种常用货架，掌握叉车的选用、托盘标准化、货架的功能。

教学内容：

第一节 仓库的功能和分类

第二节 仓库的结构与布局

### 第三节 仓库设备

### 第四节 自动化仓库

#### 职业模块:

#### 第三章 仓储经营管理

##### 教学要求:

通过本章的学习,使学生了解仓储经营管理的意义,熟悉仓储经营管理的内容,掌握保管仓储经营、混藏仓储经营、消费仓储经营、仓库租赁经营、仓储多种经营和增值服务。

##### 教学内容:

##### 第一节 仓储经营组织

##### 第二节 仓储经营方法

##### 第三节 仓储多种经营

#### 第四章 仓储商务管理

##### 教学要求:

通过本章的学习,使学生了解仓储商务管理的意义和仓储合同的特征,理解仓储合同中当事人的权利和义务、仓储合同的纠纷预防方法,熟悉仓储合同的主要条款、仓储合同中的违约责任,掌握仓单的业务操作。

##### 教学内容:

##### 第一节 仓储商务管理概述

##### 第二节 仓储合同

##### 第三节 仓储合同当事人的权利和义务

##### 第四节 仓储合同范例

##### 第五节 仓单

#### 第五章 仓库保管作业过程

##### 教学要求:

通过本章的学习,使学生了解入库作业管理、出库作业的依据和要求,熟悉商品出库的形式、商品出库过程中出现的问题及处理,掌握在库作业管理中的理货、堆码作业、垫垛和苫盖作业、装卸搬运以及出库作业的程序。

##### 教学内容:

##### 第一节 入库业务

##### 第二节 理货

##### 第三节 堆存

##### 第四节 保管

##### 第五节 出库业务

##### 第六节 装卸与搬运

#### 第六章 流通加工业务

##### 教学要求:

通过本章的学习,使学生了解托盘及成组方法、集装及集装箱装运,掌握流通加工业务的含义及类型、商品包装的种类、包装标志。

##### 教学内容:

### 第一节 流通加工业务简述

### 第二节 商品包装

### 第三节 包装标志

### 第四节 托盘及成组方法

### 第五节 集装及集装箱装运

## 第七章 库存控制

### 教学要求:

通过本章的学习,使学生了解库存合理化,熟悉各种库存中用到的信息技术,掌握库存的含义及类型、订货点技术和MRP技术。

### 教学内容:

#### 第一节 库存及库存合理化

#### 第二节 订货点技术

#### 第三节 MRP技术

#### 第四节 信息技术的应用

## 第八章 仓库安全和质量管理

### 教学要求:

通过本章的学习,使学生了解仓储、安全管理的内容、仓储、安全管理制度、仓库消防方面的知识和管理措施、防盗、抗台风、防雨汛和安全作业管理,理解仓储质量管理的措施。

### 教学内容:

#### 第一节 治安保卫管理

#### 第二节 仓库消防

#### 第三节 抗台风 防雨汛

#### 第四节 安全作业

#### 第五节 仓储质量管理

### 拓展模块:

## 第九章 仓储费与仓储成本管理

### 教学要求:

通过本章的学习,使学生了解仓储管理指标体系和关键运作指标控制,熟悉仓储成本的控制方法,掌握仓储成本、的构成与计算。

### 教学内容:

#### 第一节 仓储成本分析

#### 第二节 仓储费

#### 第三节 仓储成本管理

## 第十章 特殊货物仓储管理

### 教学要求:

通过本章的学习,使学生了解危险品的类型、粮仓的管理,熟悉危险品仓储管理业务和冷库的管理业务。

### 教学内容:

#### 第一节 危险品仓储管理

## 第二节 冷库管理

## 第三节 粮仓管理

### 基础模块:

#### 第十一章 配送及配送业务

##### 教学要求:

通过本章的学习,使学生了解进货作业,熟悉配送的流程,掌握配送的概念及分类、配送合理化、配送的功能、拣货单位、拣货方式、拣货策略、补货方式和补货时机。

##### 教学内容:

##### 第一节 配送概述

##### 第二节 配送的要素与配送业务组织

#### 第十二章 配送中心

##### 教学要求:

通过本章的学习,使学生了解配送中心的含义,熟悉配送中心的设置和管理,掌握配送中心的功能、配送中心的基本作业、配送中心的模式。

##### 教学内容:

##### 第一节 配送中心的功能

##### 第二节 配送中心的基本作业

##### 第三节 商品分拣

##### 第四节 配送中心的模式

##### 第五节 配送中心的设置

##### 第六节 配送中心的管理

### 职业模块:

#### 第十三章 配送组织

##### 教学要求:

通过本章的学习,使学生了解配送服务管理,掌握配送的方法、共同配和配送线路设计。

##### 教学内容:

##### 第一节 配送的方法

##### 第二节 共同配送

##### 第三节 配送线路设计

##### 第四节 配送服务管理

#### 第十四章 配送运输

##### 教学要求:

通过本章的学习,使学生了解车辆调度工作的作用及特点、配送车辆积载及其影响因素,理解车辆调度的原则、车辆积载的原则,掌握车辆调度的方法、提高车辆装载效率的具体办法、配送线路的选择和优化的方法。

##### 教学内容:

##### 第一节 配送运输方法

##### 第二节 车辆调度



第三节 车辆积载  
 第四节 装载与卸载

拓展模块:

第十五章 配送商务

教学要求:

通过本章的学习,使学生了解配送商务的含义,熟悉配送合同,掌握配送成本的计算与配送费用的收取。

教学内容:

第一节 配送商务简述

第二节 配送合同

第三节 配送成本与收费

### 三、本课程的教学重点

说明:本课程的教学重点是商品的验收入库、保管保养、出库技术方法等及其配送运输技术、配送中心作业管理、库存管理与订货技术的应用等。

本课程在本专业人才培养方案中处于重要地位,培养学生将来从事仓储与配送工作岗位的职业能力,为学生进一步学习专业课程以及以后的工作奠定良好的基础。

### 四、课程学时分配

章节	内容	理论讲课学时	习题课学时	实习/实训课学时	小计	备注
第一章	仓储和仓储管理概述	1			1	
第二章	仓库和仓库设备	1	1		2	
第三章	仓储经营管理	2	1		3	
第四章	仓储商务管理	2			2	
第五章	仓库保管作业过程	2	1	7	10	
第六章	流通加工业务	1		2	3	
第七章	库存控制	2	1		3	
第八章	仓库安全和质量管理	1			1	
第九章	仓储费与仓储成本管理	1	1	1	3	
第十章	特殊货物仓储管理	1			1	
第十一章	配送及配送业务	2	1	3	6	
第十二章	配送中心	2			2	
第十三章	配送组织	1	1		2	
第十四章	配送运输	1	1	2	4	

第十五章	配送商务	2			2	
	复习	2		1	3	
	合计	24	8	16	48	

## 五、课程考核与评价

说明：考核与评价包括考核与评价的方法、手段，本课程为考试课，期末课程结束，统一出题。平时成绩占 10%，期中考试成绩占 20%，期末成绩占 70%。平时成绩包括出勤、听课情况、作业完成情况等。

## 六、推荐使用教材或参考书

1、教材：《仓储与配送管理》，李永生、郑文岭主编，机械工业出版社，2011 年 6 月。

2、参考书：

《仓储与配送管理》，吉亮主编，北京大学出版社，2010 年 5 月；

《仓储与配送管理》，田侠、陈先五主编，大连理工大学出版社，2009 年 12 月；

《仓储与配送管理》，张念主编，东北财经大学出版社，2008 年 8 月。

。

## 《仓储与配送管理》课程实训环节教学大纲

课程名称：仓储与配送管理

适用专业：电子商务

总学时： 16

### 一、本课程的性质、目的和任务

（一）实训课程性质：《仓储与配送管理》实训是现代物流管理专业配合《仓储与配送管理》理论课程设置的专门实训课程，是研究物流仓储与配送管理实际应用和利用计算机进行管理的一门学科。

（二）目的：通过本实训课程学习，熟练掌握仓储与配送流程及其在计算机上的操作。通过对仓储与配送的讲解和指导，使学生们熟练掌握仓储与配送的基本操作流程，能够在各大作业环节中快速准确的录入基本资料，完成环节之间的切换和信息之间的传递，并能够利用系统资源对现有资料进行管理，最终达到能够根据实际案例快速完成操作的目的。

（三）任务：在学生正确理解和掌握仓储管理和配送业务理论知识的基础上，要求学生掌握利用计算机进行仓储业务和配送业务操作的流程，为日后实际工作积累实际的工作操作经验。

### 二、本实训课程的基本内容和要求

#### 1、基础资料管理

掌握仓储管理系统中涉及的基础资料的录入和更新。

#### 2、入库管理

掌握入库流程以及入库计划单、入库理货单及其他入库相关单据的填写和打印等。

#### 3、出库管理

掌握出库流程以及出库计划单、出库理货单及其他出货相关单据的填写和打印等。

#### 4、加工作业

掌握加工作业的流程加工作业计划、加工作业计划单的填写和确认等。

#### 5、运输业务

掌握运输业务单管理、运输业务查询、运输费报表、驾驶员管理、车辆信息管理等等。

#### 6、费用结算

掌握费用即时结算、费用即时结算核销、合同结算、合同结算核销。

#### 7、配送系统的基本操作

掌握配送系统的基本操作。

#### 8、配送现场基本数据准备

掌握配送现场定义、货主组定义、货主定义和货主组商品分类定义。

#### 9、进货管理

掌握预定进货、暂存区库位分配、进货卸货作业和进货预收管理。

#### 10、配送管理

掌握发货指令单、配送计划、配送派车作业、配送分拣计划。

### 三、本实训课程的教学重点

本课程的教学重点是仓储和配送流程及相关单据的填写以及单据的流转。

### 四、本实训课程学时分配

项目编号	实训项目名称	实训内容介绍	实训课学时数	理论讲课学时	实训场所
一	基础资料管理	基础资料录入、更新	1	0	贤地下室
二	入库管理	入库流程及单据	2	0	贤地下室
三	出库管理	出库流程及单据	2	0	贤地下室
四	加工作业	加工作业流程及单据	2	0	贤地下室
五	运输业务	运输流程及单据	1	0	贤地下室
六	费用结算管理	费用结算流程	1	0	贤地下室
七	配送系统的基本操作	配送系统的基本操作	1	0	贤地下室
八	配送现场基本数据准备	准备配送现场数据	1	0	贤地下室
九	进货管理	进货流程及单据	2	0	贤地下室
十	配送管理	配送流程管理	2	0	贤地下室
	复习		1	0	贤地下室
合计			16		

### 五、本实训课程考核与评价

说明：实训的成绩按优秀、良好、中等、及格和不及格五级评定。以学生在实习中各个环节的实际能力为依据，给予全面的考核，进行综合评价。

学生总评成绩=出勤和日常表现（20）+实践情况（70）+学生的设计创新能力（10）。

考核的重点：根据案例进行仓储与配送操作。

### 六、推荐教材及实验实训指导书、参考书：

1、教材：《仓储与配送管理系统》指导书，徐海涛主编，中国劳动社会保障出版社。

## 《网页设计与制作》课程教学大纲

课程名称：网页设计与制作

适用专业：电子商务等专业

学时：48

### 一、课程的性质、目的和任务

#### （一）课程性质

本课程为电子商务专业的专业必修课。

#### （二）目的

通过本课程的学习，要求学生掌握静态网页的制作方法、学会 HTML 语言、熟悉站点的上传和维护并能够独立解决网页编辑中遇到的一般问题，能熟练运用 Dreamweaver 进行网站的导入、规划、管理、发布的相关技术及网页制作的操作技能；能熟练掌握 JAVASCRIPT 脚本编程语言的基本语法知识，能实现网页的交互和特殊效果；能维护、管理和设计 WEB 应用程序；能独立设计小型 WEB 站点

#### （三）任务

通过本课程掌握各个环节知识，学生可以相互配合完成简单网站的制作。

### 二、教学的基本内容和要求

#### 基础模块

##### （一）理论教学

##### 第一章 初识网页

- 基本要求：
1. 熟悉因特网提供的主要服务。
  2. 掌握网页的基本元素。
  3. 熟悉网页设计原则。
  4. 理解网页与网站的概念。

教学内容：因特网提供的主要服务；网页的基本元素；网页设计原则；网页与网站的概念。

教学重点：网页的基本元素、网页设计原则。

##### 第二章 认识 FrontPage 2000

- 基本要求：
1. 熟悉 FrontPage 2000 的界面。
  2. 掌握新建、保存网页的基本操作方法。
  3. 掌握预览、打开、关闭网页的方法。

教学内容：FrontPage 2000 的界面；新建、保存网页的基本操作方法；预览、打开、关闭网页的方法。

教学重点：新建、保存网页的基本操作方法。

### 第三章 网页文本的操作

- 基本要求：
1. 掌握文本的一些基本操作。
  2. 掌握网页的美化的基本方法。
  3. 掌握文字的超链接的做法。

教学内容：文本的一些基本操作；网页的美化的基本方法；文字的超链接的做法。

教学重点：新建、保存网页的基本操作方法。

### 第四章 图像

- 基本要求：
1. 掌握插入图像的方法。
  2. 掌握图像的修饰。
  3. 掌握图像的超链接的做法。

教学内容：插入图像的方法；图像的修饰；图像的超链接的做法。

教学重点：新建、保存网页的基本操作方法。

### 第五章 表格操作

- 基本要求：
1. 掌握表格的创建。
  2. 理解表格的编辑。
  3. 掌握表格的一些属性。
  4. 掌握灵活利用表格组织网页的方法。

教学内容：表格的创建；表格的编辑；表格的一些属性；灵活利用表格组织网页的方法。

教学重点：灵活利用表格组织网页的方法。

### 第六章 动态网页

基本要求： 1. 掌握动态 HTML 效果的设置。  
2. 掌握活动元素的设置。

教学内容：动态 HTML 效果的设置；活动元素的设置。

教学重点：动态 HTML 效果的设置。

## 第七章 框架的使用

基本要求： 1. 掌握框架网页的创建。  
2. 掌握框架的拆分和删除。  
3. 掌握框架的属性。

教学内容：框架网页的创建；框架的拆分和删除；框架的属性。

教学重点：框架网页的创建。

## 第八章 表单

基本要求： 1. 熟悉表单元素。  
2. 掌握表单向导与模板的使用。  
3. 熟悉表单的属性。

教学内容：表单元素；表单向导与模板的使用；表单的属性。

教学重点：表单向导与模板的使用。

## 第九章 创建与管理站点

基本要求： 1. 熟悉站点的创建。  
2. 掌握主题的使用与修改。

教学内容：站点的创建；主题的使用与修改。

教学重点：站点的创建。

## 三、本课程的教学重点

本课程的教学重点是电子商务的基本职能与内容、电子商务交易模式、技术基础、安全技术、网络营销、电子支付等内容。

本课程在本专业人才培养方案中处于重要地位，培养学生将来从事电商工作岗

位的职业能力，为学生进一步学习专业课程奠定良好的基础。

#### 四、教学时数分配

章节	课程内容	理论讲课	习题课	实习/实训	小计	备注
1	第一章 初识网页	3		3	6	
2	第二章 认识FrontPage 2000	3		3	6	
3	第三章 网页文本的操作	3		3	6	
4	第四章 图像	3		3	6	
5	第五章 表格操作	3		3	6	
6	第六章 动态网页	2		3	5	
7	第七章 框架的使用	3		3	6	
8	第八章 表单	2		3	5	
	第九章 创建与管理站点	2				
	第十章 个人主页					
	合 计	24		24	48	

#### 五、课程考核与评价

本课程为考查课，总评成绩包括平时成绩（40%）和期末考查成绩（60%）。其中，平时成绩包括出勤、听课情况、作业完成情况等。

#### 六、推荐使用教材或参考书说明

##### 1. 推荐教材：

网页设计与制作. 作者：刘强、张阿敏、翁艳彬 出版社：高等教育出版社，出版时间：2017.7

##### 2. 参考书：



网页设计与制作案例教程(HTML+CSS+ Dreamweaver), 作者: 张晓蕾, 出版社: 清华大学出版社, 出版时间:2013 年 4 月

网页编程基础——XHTML、CSS、JavaScript, 作者: 莫小梅、应可珍、隋慧芸, 出版社: 清华大学出版社, 出版时间:2017 年 6 月

## 《网页设计与制作》课程实训环节教学大纲

课程名称：网页设计与制作

适用专业：电子商务等专业

学时：24

### 一、实习/实训课程的性质、目的和任务

#### （一）课程性质

该实训课程是电商专业的必修实践课。

#### （二）目的

通过本课程的学习，使学生能够掌握网页设计制作的基本知识和技巧，同时熟悉网站建设的基本知识，达到能独立构建简单网站或通过协作构建较复杂网站并设计相关网页的水平。

#### （三）任务

在完成基本知识教学的同时，还要通过实践环节，强化对学生动手能力的培养与训练。

### 二、实习/实训课程教学的基本内容和要求

#### 项目一 初识网页

任务 1. 浏览北京 2008 奥运组委会网站的相关内容并保存相关网页。

任务 2. 浏览搜狐 (www.sohu.com) 网站中的“新闻”和“体育”栏目中的相关网页并保存在 temp 文件夹下；浏览新浪 (www.sina.com.cn) 网站中的“科技”和“娱乐”栏目中的相关网页并保存在 temp 文件夹下。

任务 3. 使用搜索引擎在因特网上搜索网页素材，并保存一些网页素材，以备自己制作网页时使用。

任务 4. Html 语言联系。

#### 项目二 认识 FrontPage 2000

任务 1. 新建保存网页

任务 2. 打开、关闭网页。

任务 3. 在 FrontPage 2000 中新建 6 个普通网页，不做任何改动，分别以“首页”、“班级概况”、“学习角”、“红黑榜”、“心爱球队”、“意见箱”为文件名保存在“02—8 班”文件夹下的“html”文件夹下。

#### 项目三 网页文本的操作

任务 1. 新建、编辑“老班名言”网页

任务 2. 新建“班级民约”网页，内容、格式自定，要求有背景色或背景图片，并以“班级民约”作为网页标题和文件名存盘于 html1 文件夹下。

任务 3. 新建“班风学风”网页，内容为“班风：严谨、求真、团结、开拓学风；尊师、好学、敬业、守纪”，格式自定，要求有背景色或背景图片，并以“班风民约”作为网页标题和文件名存盘 html1 文件夹下。

任务 4. 新建“班级概况”网页，内容、格式自定，并以“班级概况”作为网页标题和文件名存盘于 html1 文件夹下。

#### 项目四 图像

任务 1. 编辑制作“心爱球队”网页。

任务 2. 编辑“学习角”网页，内容、格式自定，要求有背景色或背景图片，并以“学习角”作为网页标题和文件名存盘于 html 文件夹下。

任务 3. 编辑“红黑榜”网页，内容、格式自定，要求有背景色或背景图片，并以“红黑榜”作为网页标题和文件名存盘 html 文件夹下。

#### 项目五 表格操作

任务 1. 编辑“班委会”网页。

任务 2. 用表格组织首页。

任务 3. 新建一网页文件，最后将网页文件以 Testx.htm 为文件名保存。

1、插入“2 乘 2 表格”，指定表格宽度为 420 像素，并水平居中。

2、合并第一行中的两个单元格。

3、在第二行中依次插入“搜狐.jpg”和“金陵热线.jpg”图片。

任务 4. 利用 Microsoft FrontPage 新建一个网页文件。

绘制一个 1 行 6 列的表格，在第一个单元格中输入“友情链接”四个字，如样张所示，在其他单元格分别依次插入图片“江苏音符、21cn、Sohu、Hrblogo、People”，然后将它们分别链接到 [www.jsinfo.net](http://www.jsinfo.net)、[www.21cn.com](http://www.21cn.com)、[www.sohu.com](http://www.sohu.com)、[www.96963.com](http://www.96963.com)、[www.people.com.cn](http://www.people.com.cn)。最后将网页文件以 testg.htm 为文件名保存。

任务 5. 利用 FrontPage 2000 打开网页文件“test7.htm”，在其中建立 2 \* 5 的表格，表格样式如下。

1. 表格的宽度和高度均为 100（百分比）。

2. 在第二行的 5 个单元格中分别输入“栏目 1”到“栏目 5”。

3. 设置第一行单元格背景色为粉红色。

任务 6. 打开“环境保护高科技.htm”网页文件作如下编辑：

1、设置网页的背景图片为背景 1.jpg

2、在紧接文字后插入动画江苏音符.gif，然后将这个动画链接到 (<http://www.jsinfo.net>)。

任务 7. 利用 Microsoft FrontPage 对“爱国名言.htm”文件作如下编辑：

1、设置网页的背景图片为背景 2.jpg；背景音乐为国际歌.mid；

2、在文章最后一行下面插入图片 Email.gif”，设置图片居中对齐，并将此图片链接到 [163@263.net](mailto:163@263.net)

#### 项目六 动态网页

任务 1 完成下列动态效果制作：

- 1、给文字“相见 2008 北京”设置动态 HTML 效果，要求单击时，文字向右下部飞出。
- 2、制作图片的动态 HTML 效果，图片自定。
- 3、制作自定义悬停按钮，按钮键面文字为“欢迎”，悬停时动态效果为“发光”，并能发出音乐声。
- 4、制作横幅广告。要求：广告中不少于 3 种图片的变换，变换方式自定。
- 5、制作“相聚 2008，北京！”滚动字幕，表现方式为“幻灯片”，其余自定。
- 6、在网页中插入一个视频文件，当鼠标悬停在视频文件上时播放。

任务 2 对 jshk\_ex\_fp07.htm 网页编辑并保存

- 1、利用横幅广告管理器在网页上方设置横幅广告，宽度为 468，高度为 60，显示图片为 1.jpg, 2.jpg, 3.jpg 三幅图片，过渡效果为“分解”，每幅图片显示时间为 3 秒。
- 2、给标题“人·科技·未来”设置字号为“6（24 磅）”，并使之居中。
- 3、在网页下面插入图片 jshk\_ex\_fp07\ts.jpg，并设置为左对齐。

## 项目七 框架的使用

任务 1. 建立书本 7-18 图所示的框架网页。

任务 2. 建立“我的班级”的框架网页，如 7-21 图所示。

任务 3. 用 Microsoft FrontPage 建立如样张所示的框架结构网页。

在顶框中插入“条背景 1.jpg”，左框中设置初始网页为 left3.htm”；

中间框中设置初始网页为 main3.htm”；

下框中设置初始网页为 bottom3.htm”。

最后将框架网页以 teste.htm 为文件名保存。

## 项目八 表单

任务 1 建立图 8-32 所示的表单网页。

制作一个个人资料表单。

制作如图 8-35 所示的下拉列表菜单。

网页最后以 Testx.htm 为文件名保存。

按样张

- ① 首先创建一个 2×1 表格，并在表格的第一行插入标题动画（look.gif、liuyan.gif 等）。
- ② 将表格的第二行拆分为 3 列，分别定义两侧单元格的背景色为浅紫色。
- ③ 加入“姓名”和“单行文本框”，“年龄”和“单行文本框”。
- ④ 加入“性别：”单选按钮，可选项为男、女。
- ⑤ 加入“爱好：”复选框，可选项为音乐、美术、计算机、足球、旅游。
- ⑥ 加入“职业：”下拉菜单，选项为学生、教师、工程师、会计
- ⑦ 输入“您对本网页的建议：”后，按回车键。
- ⑧ 插入滚动文本框，调整文本框的大小，使其大小合适。

## 项目九 创建与管理站点

申请免费的个人主页空间。

#### 项目十 个人主页

1. 制作个人主页在局域网内浏览。

### 三、本课程的教学重点

本课程的教学重点是电子商务的基本流程、电子商务交易模式、电子商务基本技术、安全技术、网络营销、电子支付等内容。

本课程在本专业人才培养方案中处于重要地位，培养学生将来从事电商工作岗位的职业能力，为学生进一步学习专业课程奠定良好的实践基础。

### 四、实习/实训教学时数分配

项目编号	项目名称	实训内容	实习/实训课时	实习/实训场所
1	实验一 初识网页	网页的基本元素；网页设计原则	2	电子商务实训室
2	实验二 认识 FrontPage 2000	新建、保存网页的基本操作方法；预览、打开、关闭网页的方法	2	电子商务实训室
3	实验三 网页文本的操作	文本的一些基本操作	2	电子商务实训室
4	实验四 图像	图像的超链接的做法	3	电子商务实训室
5	实验五 表格操作	表格的创建；表格的编辑	2	电子商务实训室
6	实验六 动态网页	动态 HTML 效果的设置	2	电子商务实训室

7	实验七 框架的使用	框架网页的创建	2	电子商务实训室
8	实验八 表单	表单向导与模板的使用	2	电子商务实训室
	实验九 创建与管理站点	站点的创建	2	电子商务实训室
	实验十 个人主页	申请免费的个人主页空间	2	电子商务实训室
	实验十一 ACDSsee 的使用	制作个人主页在局域网内浏览	3	电子商务实训室
	合 计		24	

## 五、课程考核与评价

考试方法主要为笔试、操作。

总评成绩为各实训项目成绩的平均成绩。

实训项目成绩的构成为：（1）实训课出勤率为 30%

（2）操作 70%

## 六、推荐使用教材或参考书说明

### 1. 推荐教材：

《Dreamweaver 8/Flash 8/Fireworks 8 网页设计三剑客》，作者：张鑫，出版社：中国青年出版社，出版时间：2016 年 08 月

### 2. 参考书：

《Dreamweaver Photoshop Flash Fireworks JavaScript 网页制作实例大讲堂》，作者：孙宇，出版社：人民邮电出版社，出版时间：2012 年 07 月

## 《报关与报检实务》课程教学大纲

课程名称：报关与报检实务

适用专业：电子商务、物流管理

总学时： 48

### 一、本课程的性质、目的和任务

(一) 课程性质：该课程属于专业技能课，是必修课。

1、《报关与报检实务》是电子商务专业一门重要的专业课，对日后从事报关及报检工作有着重要的知识储备作用；

2、通过该课程的学习，使学生掌握报关与报检的基本概念、服务对象、责任等。

(二) 目的：通过课程的学习，学生需掌握报关与报检的基本理论、基本方法，初步具有对报关和报检业务大体把握的能力。

(三) 任务：通过该门课程的学习，使学生了解报关与报检理论发展变化的运动规律，熟悉和掌握报关与报检的基础理论、基础知识和基本的管理技能以及全面提高学生的知识水平，完善学生的知识结构、培养学生的综合素质。

### 二、本课程教学的基本内容和要求

说明：分为基础模块、职业模块和拓展模块三部分。

基础模块：

#### 第一章 海关与海关监管

##### 教学要求

通过本章的学习，使学生了解并掌握海关监管的性质与任务、对象和范围，了解海关监管的法律依据、海关权利的定义、特点和内容。

##### 教学内容

第一节 报关概述

第二节 海关管理概述

第三节 报关单位

一、报关单位的分类

二、报关单位应具备的条件

三、报关企业注册登记

四、海关对报关企业的分类管理

五、报关单位的职责和义务

六、报关单位的法律责任

第四节 报关员

#### 第二章 报关及报关管理制度

##### 教学要求

通过本章的学习，使学生了解报关的相关制度，掌握报关活动相关人与报关的关系，重点掌握报关员的相关行为规范。

##### 教学内容

第一节 对外贸易管制概述

第二节 我国进出口许可管理制度

一、禁止进出口管理 二、限制进出口管理 三、自由进出口管理

第三节 其他贸易管制制度

**第三章 报关程序及一般货物进出口报关程序**

**教学要求**

通过本章的学习，使学生了解海关相关制度，掌握海关的管理的基本要求，重点掌握海关对报关程序的管理制度

**教学内容**

第一节 报关程序概述

第二节 一般货物进口报关程序

一、申报

二、进口货物的查验

三、征收税费

四、进口货物的放行

第三节 一般货物出口报关程序

**第五章 进出口税费**

**教学要求**

通过本章的学习，使学生了解进出口税费的概念、种类、征税方法及办法、退补范围和要求、进出口关税的减免政策，掌握进出口税费的计算方法、完税价格的核算。

**教学内容**

第一节 进出口关税概述

第二节 进出口货物完税价格的核算

第三节 进出口货物原产地的确定与税率适用

第四节 进出口税费的计算

一、进口关税的计算

二、进口环节代征税的计算

三、其他费用的计算

第五节 进出口税费的缴纳、减免与退补

**第六章 进出口报关单填制**

**教学要求**

通过本章的学习，使学生了解并熟悉进出口报关单的构成、了解并掌握进出口报关单的填制规范，正确填制进出口报关单。

**教学内容**

第一节 进出口货物报关单概述

第二节 进出口货物报关单的填制规范

第三节 报关单填制的重点与难点

一、报关单填制要求

二、栏目之间的逻辑关系

职业模块：

**第七章 出入境货物检验检疫概述和报检程序**



### 教学要求

通过本章的学习,使学生了解检验检疫的含义及基本内容,掌握出入境检验检疫的依据,熟悉出入境货物检验检疫报检的一般规定、工作程序和报检单的填制要求。

### 教学内容

第一节 检验检疫的涵义及基本内容

第二节 出入境检验检疫的依据与内容

一、出入境检验检疫的依据

二、出入境检验检疫的具体内容

三、出入境检验检疫的作用

第三节 进出境货物的报检

第四节 我国出入境检验检疫的发展及其法律地位和作用

### 第八章 出境货物检验检疫的报检程序与报检方法

### 教学要求

通过本章的学习,使学生了解出境货物检验检疫报检的基本内容,尤其是掌握出境货物检验检疫的工作流程,熟悉出境货物报检单的格式及内容。

### 教学内容

第一节 出境货物检验检疫报检的基本内容

一、出境货物报检范围

二、报检时间、地点

三、出境货物报检的要求

四、出境货物报检应提供的单证资料

五、出境货物报检的变更与撤销

六、单据的填写

七、出境货物的预检

第二节 出境植物检验检疫

第三节 出境动物及其产品检验检疫

第四节 其他货物出境的检验检疫

第五节 境外加工贸易的检验检疫

### 第九章 入境货物检验检疫的报检程序与报检方法

### 教学要求

通过本章的学习,使学生掌握进口货物报检的一般规定、入境动物植物产品的报检,了解书中所列其他进口产品保健的程序和方法。

### 教学内容

第一节 进口货物报检的一般规定 205

第二节 入境动物及动物产品的报检 209

第三节 入境植物及植物产品的报检 211

第四节 木质包装的报检 213

第五节 入境废物的报检 214

第六节 入境机电产品的报检 216

第七节 进口汽车的报检 218

第八节 特殊物品卫生检疫的报检 219

第九节 进口食品的报检 220

第十节 进口化妆品的报检 221

第十一节 进口玩具的报检 222

第十二节 进口石材、涂料的报检 222

## 第十三节 鉴定业务的报检 223

## 第十四节 入境展览物品检验检疫的报检

## 第十章 进出境交通运输工具检验检疫的报检

## 教学要求

通过本章学习,使学生掌握交通运输工具检验检疫的基本情况,进出境车辆、船舶、航空器的检验检疫,了解进出境集装箱的检验检疫。

## 教学内容

## 第一节 交通运输工具的检验检疫227

- 一、进出境运输方式                      二、进出境运输工具  
三、口岸检验检疫机构的职责        四、运输工具简易的内容和重点  
五、运输工具负责人应尽的义务      六、运输工具的出海处理  
七、运输工具在中国境内停留或运行期间的管制

## 第二节 进出境车辆检验检疫的报检231

## 第三节 进出境船舶检验检疫的报检237

## 第四节 进出境航空器检验检疫的报检244

## 第五节 进出境集装箱检验检疫的报检

拓展模块:

## 第四章 商品名称及编码协调制度

## 教学要求

通过本章的学习,使学生了解商品名称及编码协调制度,了解并掌握协调制度的归类总规则。

## 教学内容

## 第一节 《商品名称及编码协调制度》简介 64

- 一、协调制度概念  
二、协调制度的基本结构与特点  
第二节 《协调制度》归类总规则

## 三、本课程的教学重点

说明:本课程的教学重点是报关报检的基本概念、基本知识和基本技能、报关及报关管理制度、报关程序及一般货物进出口报关与进出口税费的计算与缴纳。

本课程在本专业人才培养方案中处于重要地位,培养学生将来从事报关与报检工作岗位的职业能力,为学生进一步学习相关课程奠定良好的基础。

## 四、课程学时分配

章节	内容	理论讲课学时	习题课学时	实习/实训课学时	小计	备注
第一章	海关与海关监管	5			5	
第二章	报关及报关管理制度	5			5	
第三章	报关程序及一般货物 进出口报关程序	4		2	6	
第四章	商品名称及编码协调 制度	2		2	4	
第五章	进出口税费的计算与 缴纳	4		2	6	
第六章	进出口报关单填制	2		2	4	

第七章	出入境货物检验检疫概述和报检程序	2		2	4	
第八章	出境货物检验检疫的报检程序与报检方法	2		2	4	
第九章	入境货物检验检疫的报检程序与报检方法	2		2	2	
第十章	进出境交通运输工具检验检疫的报检	2		2	2	
	复习	2			2	
	合计	32		16	48	

## 五、课程考核与评价

说明：考核与评价包括考核与评价的方法、手段，本课程为考查课，期末课程结束，统一出题。平时成绩占 10%，期中成绩占 20%，期末成绩占 70%。平时成绩包括出勤、听课情况、作业完成情况等。

对课外作业的要求：学生要能综合掌握一定的报关与报检技术，培养在报关与报检服务中有较强的工作能力。

## 六、推荐使用教材或参考书

### 1、教材：

《报关与报检实务》，黄中鼎主编，西安电子科技大学出版社，2012 年 1 月。

### 2、参考书：

《报关实务》，顾青主编，大连理工大学出版社，2008年10月。

## 《报关与报检实务》课程实训环节教学大纲

课程名称：报关与报检实务

适用专业及对象：电子商务、物流管理

实训学时： 16

### 一、本实习/实训课程的性质、目的和任务

(一) 实习/实训课程性质：

1、报关与报检实务《综合实训》是电子商务专业的必修实践课程。

2、该课程具有综合性与实践性相结合的特点，通过实训使学生能够综合应用报关、报检实务操作等方面的相关知识与技能，解决国际和国内物流中的实际问题，进一步培养学生独立分析问题和解决问题的能力，提高学生的综合素质。

(二) 目的：通过报关与报检综合实训，学员要达到具备在国际贸易、国际货运和国际货运代理、国际物流、报关与报检部门的就业岗位工作的能力。

(三) 任务：具体的岗位实训任务如下——国际货运单证员、国际货运客户服务员，以及国际物流企业、国际速递公司、集装箱租赁公司、码头有限公司、海关监管仓库企业、报关单位和报检单位的主要岗位，进出口企业的货运、跟单和报关、报检岗位、负责箱管和拖运的人员等。

### 二、本实习/实训课程的基本内容和要求

#### 第一章 报关报检专业技能

##### 教学内容

处理各种国际货运、报关、报检单证能力

##### 教学要求

能够根据客户提供的原始单据，运用专业英语和专业课程的知识，选择合适的内容制作各种货运单证、商务单证、报检单证和报关单；通过电子口岸进行网上申报的能力。

#### 第二章 报关单填制与计算

##### 教学内容

- 1、归类商品和完成纳税、计算及交纳国际货运、报检费用能力
- 2、完成国际货运、报关、报检操作程序能力
- 3、综合能力

##### 教学要求

能够根据货物的特性，正确地在进出境商品税则目录中找出该商品的编码和适用税率并计算应缴纳的税费；熟练根据船公司的报价计算货物运费；计算物流中的各种规费。

掌握国际货运、报关、报检业务的基本操作方法，能够独立地进行各项业务的基本操作，按业务主管部门的要求，在规定的时间内，完成国际货运、报关、报检全流程作业。

能够针对国际和国内物流生产实际，综合应用本专业的相关知识与技能，参与生产实践，并能够在师傅的指导下，进行实际生产中的报检、报关与国际货运操作。

### 三、本实习/实训课程的教学重点

(1) 以国际货运制单技能为主的综合实训，实训对象应选择不低于国家职业资格实务考核要求具有一定难度的原始单据。针对不同种类运输方式的典型按理案例进行分析及制单流程编制、完成草单、审核单证及纠错，最终完成正式单证等训练。实训与职业资格证书考核相结合，从而进一步提高学生的综合技能，为就业打基础。

(2) 以国际物流操作流程为主的综合实训，各指导老师可以根据国际贸易实训室 A（北区 5-201）墙上所绘制的流程图，选择一种情景，让学生进行流程模拟，集人际沟通协调、团队合作和完成工作任务的能力为一体的综合实训，突出高级应用型特色人才培养目标。

(3) 以电子申报为主要内容的综合实训，利用综合实训室安装的电子口岸软件，组织学生结合生产实际，拟定专门课题，进行综合实训，实训内容包括电子单证的录入、数据的暂存和提交、训练学生信息采集、处理，以及计算机网络技术和操作能力。完成实训后提交综合实训报告。

另外，各指导老师还可以根据实际情况，进行以数量统计分析能力、基层管理能力为主要内容及其他内容的综合实训。

### 四、本实习/实训课程学时分配

报关与报检实训专用周（4 周）实践教学项目及时间分配表

项目 编 号	实习、实训 项目名称	实习、实训 内容介绍	实习/实训 课学时数	理论讲 课学时	实习/实训 场所
1	报关报检 专业技能	报关报检 专业技能训练	6	2	物流 实训室
2	报关单填制 与计算	报关单填制 模拟训练	2	2	物流 实训室
3	机动		4		校外实训基地
总计		16	12	4	

### 五、本实习/实训课程的考核与评价

综合实训的考核由各指导老师根据本教学要求并结合实训单位的具体情况组织考核，考核成绩由综合操作技能、实训报告两部分组成。其中实训单位综合操作技能考核（由实训单位指导老师执行）占 30%，实训报告成绩占 70%。

#### 1. 综合操作技能

综合操作技能的考核项目包括出勤、实训表现、技能操作水平等。

#### 2. 实训报告

学员在进行报关与报检综合实训结束时，要完成实训总结报告一份，字数不少于 3000 字。同时提交电子文档和打印稿。

编写实训报告是综合实训的工作内容之一。它旨在进一步提高学生的观察能力、分析综合能力、总结能力和技术表达能力。综合实训工作报告是学生综合运用所学理论知识和实践技能，针对项目课题进行项目设计、材料准备、流程编制、提出问题、寻找解答、论证方案、改进总结等诸多内容所做的综合性文字说明。它是综合实训阶段的技术工作总结，也是一份技术性文件。技术性文件的阅读对象通常是技术人员、专家和有关教师。因此它不要求具有通俗性，只要求精确、简明、清晰、平实、正确、通畅。在综合实训工作报告中主要运用技术术语、图形语言、符号语言和法定计量单位等来表达技术内容。编写实训报告的详细要求请见《毕业综合实训报告》写作指导书。

## **六、推荐教材及实验实训指导书、参考书：**

实训指导书：《报关职业技能实训——21 世纪高等职业教育》，上海交通大学出版社，汪遵璞主编，2006-7-1

教学参考资料：报检员考证实训指导书

## 《跨境电商实务》课程教学大纲

课程名称：跨境电商实务

适用专业：电子商务、物流管理

总学时： 48

### 一、本课程的性质、目的和任务

（一）性质：《跨境电商实务》是物流管理、跨境电商专业的一门学科专业基础课，是为培养适合我国现代化经济发展需要的跨境电子商务人才服务的实践性较强的经贸类专业课程。

（二）目的：通过本课程的学习，使学生掌握跨境电子商务的基本理论、发展趋势及前景，认识跨境电子商务的特点、跨境电子商务的模式，了解目前国内几种常用的跨境电子商务平台及相关知识；熟悉外贸第三方电商平台的规则及平台基本操作、业务推广和客户服务；掌握国际物流和国际支付知识；掌握外贸市场网络调研、选品、采购；掌握对外产品网上报价、发布及推广；掌握处理网上询盘、报盘、谈判业务和客户关系维护；掌握在跨境交易的整个过程中相关问题的正确处理等专业知识和业务操作。

（三）任务：把学生培养成为能够根据国际市场需求和不同的跨境电商平台，进行跨境网络调研、独立寻求货源并进行采购，能够在外贸第三方电商平台建立店铺、运营店铺、维护和管理店铺，能够进行平台基本操作和订单处理流程等业务操作能力和从事跨境电商运营与策划工作的跨境电商贸易人才。

### 二、教学内容和要求

说明：分为基础模块、职业模块和拓展模块三部分。

基础模块：

项目一 跨境贸易电子商务职业认知

教学要求：

通过本章的学习，了解跨境贸易电子商务形成与发展，掌握跨境贸易电子商务平台常用术语，熟知跨境贸易电子商务职业素养。

教学内容：

任务一 跨境贸易电子商务形成与发展

任务二 跨境贸易电子商务平台常用术语

任务三 跨境贸易电子商务职业素养

项目二 跨境贸易电子商务政策与法律

教学要求:

通过本章的学习,了解跨境贸易电子商务政策与演变,熟悉跨境贸易电子商务法律法规与实施,熟悉跨境贸易电子商务政策与实施。

教学内容:

任务一 跨境贸易电子商务政策与演变

任务二 跨境贸易电子商务法律法规与实施

任务三 跨境贸易电子商务政策与实施

职业模块:

项目三 跨境贸易电子商务出口准备

教学要求:

通过本章的学习,了解海外跨境电商进口市场分析,掌握跨境电商出口平台选择以及跨境电商出口产品选择。

教学内容:

任务一 海外跨境电商进口市场分析

任务二 跨境电商出口平台选择

任务三 跨境电商出口产品选择

项目四 跨境贸易电子商务出口平台敦煌网的操作

教学要求:

通过本章的学习,能够进行店铺注册与认证流程操作,掌握产品信息上传与发布流程操作以及跨境物流与运费设置操作。

教学内容:

任务一 店铺注册与认证流程操作



任务二 产品信息上传与发布流程操作

任务三 跨境物流与运费设置操作

项目五 跨境贸易电子商务出口客户服务

教学要求:

通过本章的学习,掌握如何下订单、如何处理客户的订单、如何与客户沟通以及产品的售后服务。

教学内容:

任务一 订单处理

任务二 客户沟通

任务三 售后服务

项目六 跨境贸易电子商务进口准备

教学要求:

通过本章的学习,了解跨境电商进口简介,熟悉跨境电商进口模式的种类及特点,了解跨境电商进口平台分类,了解跨境电商进口的发展。

教学内容:

任务一 跨境电商进口简介

任务二 跨境电商进口模式对比

任务三 跨境电商进口平台分类

任务四 跨境电商进口未来发展分析

项目七 跨境贸易电子商务进口平台跨境通的操作

教学要求:

通过本章的学习,了解跨境电商进口简介,熟悉跨境电商进口模式的种类及特点,了解跨境电商进口平台分类,了解跨境电商进口的发展。

教学内容:

任务一 上海跨境通平台简介

任务二 跨境通购物流程操作

任务三 订单作废及申诉流程操作

任务四 企业入驻跨境通流程操作

项目八 跨境贸易电子商务进口平台跨境购的操作

教学要求：

通过本章的学习，了解宁波跨境购平台简介，掌握跨境购购物流程操作，熟悉跨境购平台其他功能操作。

教学内容：

任务一 宁波跨境购平台简介

任务二 跨境购购物流程操作

任务三 跨境购平台其他功能操作

### 三、本课程的教学重点

说明：本课程的教学重点是贸易术语、各种运输方式，保险，国际贸易货款的支付方式，交易磋商。本课程在本专业人才培养方案中处于重要地位，培养学生将来从事货代、国际贸易、运输等工作岗位的职业能力，为学生以后的工作奠定良好的基础。

### 四、课程学时分配

序号	教学内容	学时数			
		理论教学	实验	上机	作业
1	项目一 跨境贸易电子商务职业认知	1		5	
2	项目二 跨境贸易电子商务政策与法律	1		1	
3	项目三 跨境贸易电子商务出口准备	2		2	
5	项目四 跨境贸易电子商务出口平台敦煌网的操作	2		9	
5	项目五 跨境贸易电子商务出口客户服务	1		7	
6	项目六 跨境贸易电子商务进口准备	1		2	
7	项目七 跨境贸易电子商务进口平台跨境通	2		5	

	的操作				
8	项目八 跨境贸易电子商务进口平台跨境购 的操作	2		5	
合	计	12		36	

## 五、课程的考核与评价

1. 期末考试：开卷考试，占总成绩70%；
2. 考勤及课堂讨论表现占10%；
3. 作业及实践项目成绩占20%。

## 六、使用教材及参考书

### 1、教材

《跨境电商操作实务》，王方，中国人民大学出版社，2017年02月

### 2、参考书

《跨境电商：阿里巴巴速卖通实操全攻略》，冯晓宁、梁永创等主编，人民邮电出版社，2015年10月

## 《跨境电商实务》课程实训环节教学大纲

课程名称：跨境电商实务

适用专业：电子商务、物流管理

实训学时： 36

### 一、本实习/实训课程的性质、目的和任务

（一）实习/实训课程性质：跨境电商实务实训是物流管理专业的必修实践课程，是为培养适合我国现代化经济发展需要的跨境电子商务人才服务的物流管理（跨境电商）专业专业基础实训课程。

（二）目的：通过本课程的学习，让学生在课内实训环节掌握跨境电子商务平台的介绍与选择、跨境电子商务平台基本操作、国际物流与跨境支付、跨境网络营销推广与数据分析、客户服务与维护等知识。通过实践操作使学生在“教、学、做”一体化教学模式过程中，充分发挥学生的主体作用，把教学的着力点放在引导学生的“学和做”上，培养学生可持续发展的能力、职业迁移能力与创新能力，为学生电子商务相关职业能力可持续发展奠定良好的理论和实践基础。

（三）任务：把学生培养成符合社会市场需求、掌握物流与跨境电商知识的复合型跨境电商物流人才为目标。

### 二、本实习/实训课程的基本内容和要求

#### 1. 跨境电子商务平台的介绍与选择

通过学习使学生了解跨境电子商务平台的特点、分类；理解跨境电商平台的盈利方式；跨境电商平台提供的服务种类；掌握跨境电商平台的选择和国内外主要跨境电商平台的基本情况。

#### 2. 跨境电子商务平台基本操作

通过学习使学生了解阿里巴巴速卖通基本规则；掌握阿里巴巴速卖通买家操作；阿里巴巴速卖通卖家操作；掌握海外市场调研和市场选品、产品发布、管理产品、交易管理。

#### 3. 国际物流与跨境支付

通过学习使学生了解国际物流及其它快递、海外仓储集货的物流方式、国际物流与物流服务商的选择、理解国际运费计算方法；物流方案查询方法；掌握物流模板设置；国际邮政小包线上发货操作方法。

跨境支付：账户设置；收款账户的类型；创建、绑定和修改支付宝收款账户的流程；注册和激活支付宝；查询银行的 Swift Code；支付宝账户认证流程；创建美元收款账户；美元收款账户相关问题；收费标准；提现收款。

#### 4. 跨境网络营销推广与数据分析

通过学习使学生了解跨境网络营销推广的方式，理解速卖通营销、直通车、SNS 营销等；掌握数据分析的基本方法和行业数据分析、店铺经营分析的基本方法。

#### 5. 客户服务与维护

通过学习使学生了解跨境电子商务的客户服务内容；理解信用评价的规则以及如何解决差评问题；掌握跨境电商的纠纷处理流程和注意事项。

### 三、本实训课程的教学重点

本课程的教学重点是跨境电子商务平台基本操作以及国际物流与跨境支付。

### 四、本实训课程学时分配

项目 编号	实训项目名称	实训内容介绍	实训课 学时数	理论讲 课学时	实训场所
一	跨境电子商务平台的介绍与选择	国内外跨境电商平台有哪些？如何选择？	4	1	实训室
二	跨境电子商务平台基本操作	阿里巴巴速卖通基本规则；买家操作；卖家操作；海外市场选品、产品发布、管理产品、交易管理。	8	1	实训室
三	国际物流与跨境支付	海外仓操作以及跨境支付方式和操作	4	1	实训室
四	跨境网络营销推广与数据分析	跨境网络营销推广的方式，数据分析、店铺经营	8	2	实训室

		分析的基本方法实训室			
五	客户服务与维护	跨境电子商务的客户服务内容；信用评价的规则及纠纷处理	6	1	实训室
合计			30	6	

## 五、课程考核与评价

### 1、考核方式

根据平时实训操作和实训报告进行考核。实训期间专业实习指导教师对实训学生进行管理，指导完成实训作业和报告，实训结束后，对学生进行全面考核，写出实训鉴定，评定出实训成绩等级（优、良、中、及格、不及格）。

### 2、评分方法

考勤占 20%，实训操作占 50%，实训报告成绩占 50%。

## 六、推荐教材及实验实训指导书、参考书

### 1、教材

《跨境电商操作实务》，王方，中国人民大学出版社，2017 年 02 月

### 2、参考书

《跨境电商：阿里巴巴速卖通实操全攻略》，冯晓宁、梁永创等主编，人民邮电出版社，2015 年 10 月

## 《跨境电商营销》课程教学大纲

课程名称：跨境电商营销

适用专业：电子商务专业

学时：48

### 一、课程的性质、目的和任务

#### （一）课程性质

该课程是电商专业的专业基础课、必修课。

#### （二）目的

通过学习跨境电商营销课程，学生应达到以下要求：掌握跨境电商营销与传统营销的关系、现状、发展、存在的问题以及跨境电商营销学的理论知识；熟悉跨境电商营销赖以生存的网络环境，网络消费者的购买动机、购买程序和实际购买操作等；掌握网络消费行为，能够完成网络市场细分，确定网络目标市场及市场定位等；掌握与运用网络产品策略、价格策略、分销策略和促销策略等各种策略；能够运用掌握的知识与方法，完成跨境电商营销策划，并初步实施。

#### （三）任务

通过本课程的教学，使学生对跨境电商营销的理论体系有一个系统的了解，对在网络虚拟市场开展营销活动的原理和特点、环境与方法、工具和手段、目标与实施控制等相关内容，得到全面的领会和感性认识，并掌握开展跨境电商营销的操作思路和相应的运作技巧。

### 二、教学的基本内容和要求

说明：分为基础模块、职业模块和拓展模块三部分。

基础模块：

第 1 章 现代营销学原理

教学要求：

通过对本章的学习，要求学生理解营销观念、需求与购买行为、营销环境、市场细分与选择；知道市场战略与营销组合、营销学理论的发展历程。

教学内容:

1. 1 营销观念
1. 2 需求与购买行为
1. 3 营销环境
1. 4 市场细分与选择
1. 5 市场战略与营销组合
1. 6 营销学理论的发展

## 第 2 章 跨境电商营销概述

教学要求:

通过对本章的学习,要求学生理解跨境电商营销内容和特点,理解跨境电商营销与传统营销区别与联系。

教学内容:

2. 1 跨境电商营销内容和特点
2. 2 跨境电商营销与传统营销
2. 3 跨境电商营销的发展趋势及新模式

## 第 3 章 跨境电商营销的理论基础与环境

教学要求:

通过对本章的学习,要求学生理解跨境电商营销理论基础,知道跨境电商营销系统和跨境电商营销站点的功能,理解跨境电商营销的电子支付体系,知道跨境电商营销有关的法规和政策。

教学内容:

3. 1 跨境电商营销的理论基础
3. 2 跨境电商营销系统
3. 3 跨境电商营销站点
3. 4 跨境电商营销的电子支付
3. 5 跨境电商营销的法规和政策



## 第 4 章 网络市场与网络消费者

### 教学要求:

通过对本章的学习,要求学生知道网络市场特点;理解网络消费者特点和影响网络消费者购买决策的因素;运用本章知识点,分析某类产品的网络消费者购买行为特点。

### 教学内容:

- 4. 1 网络市场
- 4. 2 网络消费者
- 4. 3 影响网络消费者购买决策的因素

### 基础模块:

## 第 5 章 跨境电商营销战略计划

### 教学要求:

通过对本章的学习,要求学生理解跨境电商营销战略分析,掌握跨境电商营销战略计划的制定。

### 教学内容:

- 5. 1 跨境电商营销战略分析
- 5. 2 跨境电商营销战略计划的制定

## 第 6 章 网络市场调研

### 教学要求:

通过对本章的学习,要求学生知道网络市场调研特点,掌握网络市场调研的步骤与方法,运用本章知识点,针对某类产品进行网络市场调研。

### 教学内容:

- 6. 1 网络市场调研概述
- 6. 2 网络市场调研的步骤与方法
- 6. 3 网络商务信息

## 第 7 章 跨境电商营销产品与价格策略

教学要求:

通过对本章的学习,要求学生理解跨境电商营销产品策略、跨境电商营销品牌策略,掌握跨境电商营销价格策略。

教学内容:

7. 1 跨境电商营销产品策略

7. 2 网上营销品牌策略

7. 3 跨境电商营销价格策略

## 第 8 章 跨境电商营销渠道

教学要求:

通过对本章的学习,要求学生知道跨境电商营销渠道特点;理解网络直销和网络市场的中间商,并分析各网络中间商的运营模式。

教学内容:

8. 1 跨境电商营销渠道概述

8. 2 网上直销

8. 3 网络市场的中间商

## 第 9 章 跨境电商营销促销

教学要求:

通过对本章的学习,要求学生知道跨境电商营销促销概况,掌握跨境电商营销站点推广的方法。

教学内容:

9. 1 跨境电商营销促销概述

9. 2 跨境电商营销站点推广

9. 3 网上促销方式

## 第 10 章 跨境电商营销广告

教学要求:

通过对本章的学习,要求学生理解网络广告的特点和形式,能应用第 7-10

章的知识点，针对某类产品完成跨境电商营销策划书，并初步实施。

教学内容：

10. 1 网络广告概述

10. 2 网络广告实施

拓展模块：

第 11 章 跨境电商营销服务

教学要求：

通过对本章的学习，要求学生知道跨境电商营销服务的类型和个性化服务的内容，能够实施与管理跨境电商营销服务

教学内容：

11. 1 跨境电商营销服务概述

11. 2 跨境电商营销服务的实施与管理

### 三、本课程的教学重点

本课程的教学重点是跨境电商营销战略计划、跨境电商营销产品与价格以及跨境电商营销促销。

### 四、教学时数分配

章节	课程内容	理论讲课	习题课	实习/实训	小计	备注
1	现代营销学原理	4			4	
2	跨境电商营销概述	2		2	4	
3	跨境电商营销理论基础 与环境	2		6	8	
4	网络市场与网络消费	2		2	2	
5	跨境电商营销战略计划	2			2	
6	网络市场调研	2		4	6	

7	跨境电商营销产品与价格	2		2	4	
8	跨境电商营销渠道	2			2	
9	跨境电商营销促销	2			2	
10	跨境电商营销广告	2			2	
11	跨境电商营销服务	6		2	8	
	复习	4				
	合计	30		18	48	

## 五、课程考核与评价

本课程为考查课，总评成绩包括平时成绩（40%）和期末考查成绩（60%）。其中，平时成绩包括出勤、听课情况、作业完成情况等。

## 六、推荐使用教材或参考书说明

### 1. 推荐教材：

跨境电商营销实务，惠亚爱、乔晓娟主编，中国人民大学出版社，2018 年 03 月

### 2. 参考书：

跨境电商营销与策划实务，宋俊骥、孔华主编，人民邮电出版社，2018 年 02 月

## 《跨境电商营销》课程实训环节教学大纲

**课程名称：跨境电商营销**

**适用专业：电子商务专业**

**学时：18**

### 一、实习/实训课程的性质、目的和任务

#### （一）课程性质

该实训课程是电商专业的必修实践课，通过该实训课程，使学生了解跨境电商营销的基础知识、方法以及一般流程等。

#### （二）目的

通过本课程的学习能使学生对整体了解中国互联网络发展情况、网络建站服务、OUTLOOK EXPRESS 使用、网络消费行为分析、网络调研、网络产品虚拟化策略以及跨境电商营销策划及实施。

#### （三）任务

训练学生的实践技能，了解跨境电商营销实践中出现的基本问题，学会解决问题的基本方法，引导学生分析和解决跨境电商营销实践中的常见问题。

### 二、实习/实训课程教学的基本内容和要求

#### 项目一 中国互联网络发展情况调查

教学内容和要求：查看最新的《中国互联网络使用情况统计报告》，了解有关内容。

#### 项目二 网络建站服务

教学内容和要求：查看有关网站，了解该网站提供的各种建站服务及价格

#### 项目三 OUTLOOK EXPRESS 使用

教学内容和要求：利用该软件进行邮件收发及相关操作

#### 项目四 网络消费行为分析

教学内容和要求：搜集资料，分析某类产品的网民消费行为的特点

### 项目五 网络调研

教学内容和要求：选定某类产品，调研该产品的市场情况

### 项目六 网络产品虚拟化策略

教学内容和要求：选定一个产品，查看有关网站，分析该产品的虚拟化策略

### 项目七 跨境电商营销策划及实施

教学内容和要求：选定一个产品，撰写跨境电商营销策划书，并初步实施

## 三、本课程的教学重点

本课程的教学重点是网络消费行为分析、网络产品虚拟化策略以及跨境电商营销策划及实施等内容。

本课程在本专业人才培养方案中处于重要地位，培养学生将来从事电商工作岗位的职业能力，为学生进一步学习专业课程奠定良好的实践基础。

## 四、实习/实训教学时数分配

项目编号	项目名称	实训内容	实习/实训课时	实习/实训场所
1	中国互联网络发展情况调查	查看最新的《中国互联网络使用情况统计报告》，了解有关内容	2	机房
2	网络建站服务	查看有关网站，了解该网站提供的各种建站服务及价格	2	机房
3	OUTLOOK EXPRESS 使用	利用该软件进行邮件收发及相关操作	4	机房
4	网络消费行为分析	搜集资料，分析某类产品的网民消费行为的特点	2	机房
5	网络调研	选定某类产品，调研该产品的市场情况	4	机房
6	网络产品虚拟化策略	选定一个产品，查看有关网站，分析该产品的虚拟化策略	2	机房
7	跨境电商营销策划及实施	选定一个产品，撰写跨境电商营销策划书，并初步实施	2	机房
	合计		18	

## 五、课程考核与评价

考试方法主要为口试、操作和撰写有关报告。

总评成绩为各实训项目成绩的平均成绩。

- 实训项目成绩的构成为：
- (1) 实训课出勤率为 20%
  - (2) 口头展示与基本理论运用 20%
  - (3) 实践技能 30%
  - (4) 实训报告 30%

## 六、推荐使用教材或参考书说明

### 1. 推荐教材：

跨境电商营销实训，李兰主编，学苑出版社

### 2. 参考书：

跨境电商营销与策划实务，宋俊骥、孔华主编，人民邮电出版社，2018 年 02 月

## 《跨境电商英语》课程教学大纲

课程名称：跨境电商英语

适用专业：电子商务、电子商务

总学时：48学时

### 一、本课程性质、目的和任务：

（一）性质：《跨境电商英语》是电子商务专业的一门职业技术课程。本课程的教学任务是把跨境电商业务的基本环节和跨境电商英语紧密结合起来，通过以英语为基本工具的对跨境电商业务知识的综合训练，使学生能掌握跨境电商英语听说的基本技能，提高学生在对活动中综合运用跨境电商业务知识和英语的能力，能够胜任跨境电商业务的工作。毫无疑问，掌握跨境电子商务英语对电子商务技术的更新和商务模式的发展有大的促进作用。

（二）目的：通过本课程的学习，要求学生能够掌握跨境电商工作中常用的专业术语和相关表达，包括每一专业术语的确切含义与基本用法；掌握与商务活动有关的社交用语；熟悉跨境电商工作的基本环节和主要用语；为学生毕业后从事相关工作打下坚实的基础。。

（三）任务：培养学生熟悉跨境电商工作常用专业术语和相关表达、掌握与跨境电商活动有关的社交用语、熟悉跨境电商工作的基本环节和主要用语的基本技能。培养学生的跨境电商英语口语表达能力和商务沟通能力，以及综合运用跨境电商业务知识和英语的能力，使学生能够综合运用所学知识从事跨境电商运营。为今后进一步学习相关课程提供必要的知识准备。

### 二、教学内容和要求

本课程具体包括跨境电商概述、主流跨境电商平台介绍、跨境电商售前工作、跨境电商运营实践和跨境电商售后服务等五个模块。

#### 模块一 跨境电商概述

##### 教学要求：

要求学生能阅读跨境电子商务的英文文章，了解跨境电子商务的前世今生、基本状况，带来的好处优势以及对社会各方面的影响。



教学内容:

Chaper One One Cross-border E-commerce (I)

Text A Cross-border E-commerce (I)

Text B Trending in China: Cross-border E-commerce

Chapter Two Cross-border E-commerce (II)

Text A Cross-border E-commerce (II)

Text B The Advantages of E-commerce

模块二 主流跨境电商平台

教学要求:

通过对本章的学习, 要求学生了解主流跨境电子商务平台, 特别是速卖通、敦化网和亚马逊等平台的平台状况、客户人群、运营规则、商业模式和商业实践。

教学内容:

Chapter Three AiiExpress Platform

Text A AliExpress

Text B How to Make A Refund Request on AliExpress

Chapter Four DHgate Platform

Text A DHgate

Text B The Business Model of DHgate

Chapter Five Amazon Platform

Text A Amazon

Text B Using Amazon to Grow Your E-commerce Business

模块三 跨境电商售前准备工作

教学要求:

通过对本章的学习, 要求学生了解跨境电商网店前期的准备工作, 包括选品策略、定价策略、产品名称和详情页制作、上架技巧、营销工具和营销技巧、社交推广和移动端营销等。

教学内容:

Chapter Six Product Selecting

Text A Product Selecting

Text B Product Selecting Tips for New Sellers on DHgate

Chapter Seven Product Pricing

Text A Product Pricing (DHgate)

Text B Pricing Policy

Chapter Eight Product Listing

Text A Product Listing

Text B How to Make Titles and Descriptions

Chapter Nine Platform-inside Marketing

Text A AliExpress Marketing Tools

Text B Three Product Marketing Ways

Chapter Ten SNS Marketing

Text A Facebook Marketing

Text B Social Networking Service Marketing

Chapter Eleven Mobile Marketing

Text A Wish: Mobile Marketing

Text B Mobile SEM: Vital for Mobile Marketing and Your Online Success

模块四 跨境电商运营实践

教学要求:

通过对本章的学习, 要求学生了解跨境电商网店的运营策略和技巧, 产品包装、订单执行和交付等内容。

教学内容:

Chapter Twelve Cross-border E-commerce Logistics

Text A Cross-border E-commerce Logistics

Text B EMS China

Chapter Thirteen Order Processing and Delivering

Text A Product Packaging & Delivering on AliExpress

Text B Order Processing。

模块五 跨境电商售后服务

教学要求:

通过对本章的学习，要求学生了解跨境电商售后的投诉、退货处理、赔偿索赔实务、售后服务以及客户关系管理等内容。

教学内容：

Chapter Fourteen Disputes and Complaints

Text A Dispute Rules on AliExpress (Extracted)

Text B Settling Complaints

Chapter Fifteen Customer Service of Cross-border E-commerce

Text A Customer Service

Text B Customer Relationship Management

### 三、本课程的教学重点

本课程的教学重点是主流跨境电子商务平台，特别是速卖通、敦煌网和亚马逊等平台的运营规则，跨境电商网店的选品策略、定价策略、产品名称和详情页制作、上架技巧、营销工具和营销技巧、社交推广和移动端营销等工作。

### 四、课程学时分配

章节	内容	理论讲课学时	习题课学时	实习/实训课学时	小计	备注
第一章	One Cross-border E-commerce (I)	2		1	3	
第二章	Cross-border E-commerce (II)	2		1	3	
第三章	AiiExpress Platform	2		1	3	
第四章	DHgate Platform	2		1	3	
第五章	Amazon Platform	2		1	3	
第六章	Product Selecting	2		1	3	
第七章	Product Pricing	2		1	3	
第八章	Product Listing	2		1	3	
第九章	Platform-inside Marketing	2			2	
第十章	SNS Marketing	1			1	
第十一章	Mobile Marketing	1			1	

第十二章	Cross-border E-commerce Logistics	1			1	
第十三章	Order Processing and Delivering	1			1	
第十四章	Disputes and Complaints	1			1	
第十五章	ustomer Service of Cross-border E-commerce	1			1	
	复习	2				
	合计	24		8	32	

## 五、课程的考核与评价

1. 期末考试：开卷考试，占总成绩70%；
2. 考勤及课堂讨论表现占10%
3. 作业及实践项目成绩占20%。

## 六、使用教材及参考书

### 1、教材：

《跨境电商专业英语》，王群主编，立信会计出版社，2016年印刷。

### 2、参考书：

- (1) 《电子商务英语教程》，中国轻工业出版社，李莹莹 2016
- (2) 《跨境电商英语教程》，中国商务出版社，中国国际贸易学会商务专业培训办公室编 2016

## 《跨境电商英语》课程实训环节教学大纲

课程名称：跨境电商英语

适用专业： 电子商务、电子商务

总学时： 8

### 一、本课程的性质、目的和任务

通过该课程的学习,学生能把跨境电商业务的基本环节和跨境电商英语口语紧密结合起来,通过以英语为基本工具的对外经贸业务知识的综合训练,使学生能掌握跨境电商英语听说的基本技能,提高学生在对外经贸活动中综合运用跨境电商业务知识和英语口语的能力,能够胜任接待外商、进行跨境电商业务谈判的一般英语会话及翻译工作。对职业能力的培养和职业素养的养成具有重要的促进作用。

### 二、本实训课程的基本内容和要求

#### 1、询盘与发盘

通过实训,学生根据教师设计的情景,编写关于询盘与发盘讨论的会话并表演出来,以加深对国际贸易中询盘与发盘的理解。

#### 2、还盘

通过实训,学生根据教师设计的情景,编写关于还盘讨论的会话并表演出来,以加深对国际贸易中还盘的理解。

#### 3、接受与订货

通过实训,学生根据教师设计的情景,编写关于接受与订货讨论的会话并表演出来,以加深对国际贸易中接受的理解。

#### 4、付款与交货

通过实训,学生根据教师设计的情景,编写关于支付条款讨论的会话并表演出来,以加深对国际贸易中常用支付方式的理解。

### 三、本实训课程的教学重点

本课程的教学重点是培养学生自学能力、团队协作能力以及跨境电商口语的语言表达能力。

#### 四、本实训课程学时分配

项目编号	实训项目名称	实训内容介绍	实训课学时数	理论讲课学时	实训场所
一	询盘与发盘	编写关于询盘与发盘讨论的会话并表演	1	0	课堂
二	还盘	编写关于还盘讨论的会话并表演	2	0	课堂
三	接受与订货	编写关于接受与订货讨论的会话并表演	2	0	课堂
四	付款与交货	编写会话并表演	2	0	课堂
合计			8		

#### 五、课程考核与评价

说明：实训的成绩按优秀、良好、中等、及格和不及格五级评定。以学生在实习中各个环节的实际能力为依据，给予全面的考核，进行综合评价。

学生总评成绩=出勤和日常表现(10%)+实践情况(20%)+期末考试成绩(70%)。

#### 六、推荐教材及实验实训指导书、参考书：

- 1、教材：《跨境电商英语口语实训教程》，武汉大学出版社，常珊 2016

## 《网络客服管理》课程教学大纲

**课程名称：**网络客服管理

**适用专业：**电子商务专业

**学时：**48

### 一、课程的性质、目的和任务

#### （一）课程性质

该课程是电商专业的专业基础课、必修课。

#### （二）目的

通过本课程的学习能使学生了解网络客服服务对于企业生存和发展的重要意义，掌握网络客户服务的含义、特征、目标和核心内容。网络客户服务的基础是客户关系管理，最重要的理论基础是关系营销。有别于传统的交易营销，关系营销注重通过和客户的互动交流，和客户建立起长久稳定的合作关系，这种合作关系是建立在信任和感情的基础之上的一种双赢关系。企业通过和客户长期交流获得的对客户的了解，能够更好地为客户提供个性化的服务，从而赢得客户的满意和信任，并进而提升客户的忠诚度，从而使企业在获得利润的同时更增强了市场的竞争能力，为企业的长期持续经营打下坚实的基础。客户管理系统是一种建立在信息技术之上的计算机管理软件、硬件和服务系统，西方大中型企业普遍引入这种系统，我国较大的企业也在逐渐开始使用。客户管理系统支持企业和客户通过多种渠道交流，并通过这种交流互动，收集、整理、分析各种客户数据，并从中发现有价值的信息，为企业决策提供支持，同时将客户信息提供给面向客户的营销、销售、服务、技术支持人员共享，使他们能够为客户提供更好的服务，从而提高客户的满意程度。

#### （三）任务

讲解网络客服实践中出现的基本问题及解决问题的基本方法，引导学生分析和解决网络客服实践中的常见问题。

### 二、教学的基本内容和要求

## 第一章 客户关系管理的产生

1. 客户关系管理的起源
  - (1) 我们所处的环境
  - (2) 客户关系管理的背景
2. 客户关系管理产生的原因
  - (1) 需求的拉动
  - (2) 技术的推动
  - (3) 管理理念的更新
3. 实施客户关系管理为企业带来的优势
  - (1) 全面提升企业的核心竞争能力
  - (2) 提升客户关系管理水平
  - (3) 重塑企业营销功能
  - (4) 提升销售业绩
  - (5) 降低成本、提高效率
  - (6) 利用整合信息提供卓越服务、提供客户忠诚度

## 第二章 客户关系管理概述

1. 客户关系管理的定义及本质
  - (1) 客户关系管理的内涵
  - (2) 客户关系管理的内涵
  - (3) 客户关系管理的定义及本质
2. 客户关系管理的作用与企业文化
  - (1) 客户关系管理的作用
  - (2) 客户关系与企业文化

## 第三章 客户分析及客户价值

1. 客户生命周期
2. 客户细分
3. 客户定位分析
4. 客户细分指标与客户顺序模型
5. 客户满意和客户忠诚

## 第四章 客户关系管理的营销策略

1. 客户关系的生命周期
2. 生命周期各阶段的 CRM 策略
3. 关系营销
4. 数据库营销

## 第五章 客户关系管理系统介绍

1. 客户关系管理系统核心和一般模型
2. 客户关系管理系统的功能介绍
  - (1) CRM 的基本功能模块
  - (2) 市场管理模块—在线营销管理
  - (3) 市场管理模块—网上营销管理
  - (4) 服务管理模块—在线服务模块
  - (5) 服务管理模块—网上服务管理

## 第六章 客户关系管理系统的分类

1. 运营型客户关系管理系统



2. 分析型客户关系管理系统
  3. 协作型客户关系管理系统
- 第七章 客户服务中心
1. 客户服务中心概述
  2. 呼叫中心的发展历程
  3. 呼叫中心的运用
  4. 呼叫中心的设计与实现
  5. 案例：各国呼叫中心产业的经验和教训
- 第八章 客户关系管理项目实施
1. 客户关系管理项目的实施步骤
  2. EY 公司实施 CRM 的背景
  3. Y 公司 CRM 实施过程分析
  4. EY 公司 CRM 实施效果分析
- 第九章 CRM 与数据仓库
1. 数据仓库的产生
  2. 数据仓库概念及特征
  3. 数据仓库的内容
  4. 数据仓库系统的体系结构
- 第十章 CRM 与数据挖掘
1. 数据挖掘的基本定义
  2. 为何要在 CRM 中应用数据挖掘
  3. 数据挖掘流程
  4. 数据挖掘的应用
- 第十一章 CRM 与其他管理系统的关系
1. BPR 与 CRM
  2. CRM 与 ERP
  3. CRM 与电子商务
  4. CRM 与商业智能

### 三、本课程的教学重点

本课程的重点：客户关系管理的产生，CRM 的概念、功能，客户分析及客户价值，客户关系管理的实施，客户关系管理的营销策略，客户服务中心

本课程的难点：客户生命周期、CRM 系统、客户关系管理的实施、客户服务中心的建立

本课程在本专业人才培养方案中处于重要地位，培养学生将来从事电商工作岗位的职业能力，为学生进一步学习专业课程奠定良好的基础。

### 四、教学时数分配

教学内容（章）	讲课学时	实验（训）学时	小计
第一章 客户关系管理的产生	2	4	6
第二章 客户关系管理概述	2		2

第三章 客户分析及客户价值	4	4	8
第四章 客户关系管理的营销策略	2		2
第五章 客户关系管理系统介绍	4	4	8
第六章 客户关系管理系统分类	4	4	8
第七章 呼叫中心	2		2
第八章 客户关系管理项目实施	4		4
第九章 CRM 与数据仓库	2		2
第十章 CRM 与数据挖掘	4		4
第十一章 CRM 与其他管理系统的关系	2		2
合计	32	16	48

## 五、课程考核与评价

本课程为考查课，总评成绩包括平时成绩（40%）和期末考查成绩（60%）。其中，平时成绩包括出勤、听课情况、作业完成情况等。

## 六、推荐使用教材或参考书说明

### 1. 推荐教材：

客户服务实务，作者：李国冰 出版社：重庆大学出版社，出版时间：2008 年 08 月

### 2. 参考书：

客户服务管理，作者：李先国，出版社：清华大学出版社，出版时间：2006 年 09 月

客服主管高效工作手册，作者：杨琼，出版社：机械工业出版社，出版时间：2013 年 08 月

## 《网络客服管理》课程实训环节教学大纲

**课程名称：网络客服管理**

**适用专业：电子商务专业**

**学时：16**

### 一、实习/实训课程的性质、目的和任务

#### （一）课程性质

该课程是电商专业的专业基础课、必修课。

#### （二）目的

通过本课程的学习能使学生了解网络客服服务对于企业生存和发展的重要意义，掌握网络客户服务的含义、特征、目标和核心内容。。

#### （三）任务

讲解网络客服实践中出现的基本问题及解决问题的基本方法，引导学生分析和解决网络客服实践中的常见问题。

### 二、实习/实训课程教学的基本内容和要求

项目一：客户关系管理的产生

任务：网络客服发展调研。

要求：形成调研报告，不少于 1000 字。

项目二：客户分析及客户价值

任务：客户价值案例分析

要求：写出案例分析心得，不少于 500 字。

项目三：客户关系管理系统介绍

任务：CRM 案例分析

要求：写出案例分析心得，不少于 500 字。

项目四：客户关系管理系统分类

任务：客户关系管理系统分类的研究

要求：写出研究报告，不少于 1000 字。

### 三、本课程的教学重点

本课程的重点：客户关系管理的产生，CRM的概念、功能，客户分析及客户价值，客户关系管理的实施，客户关系管理的营销策略，客户服务中心

本课程的难点：客户生命周期、CRM 系统、客户关系管理的实施、客户服务中心的建立。

### 四、实习/实训教学时数分配

项目编号	项目名称	实训内容	实习/实训课时
1	第一章 客户关系管理的产生	网络客服发展调研	4
2	第三章 客户分析及客户价值	客户价值案例分析	4
3	第五章 客户关系管理系统介绍	CRM 系统分析	4
4	第六章客户关系管理系统分类	CRM 系统分类研究	4
	合计		16

### 五、课程考核与评价

考试方法主要为口试、操作和撰写有关报告。

总评成绩为各实训项目成绩的平均成绩。

实训项目成绩的构成为：（1）实训课出勤率为 20%  
 （2）口头展示与基本理论运用 20%  
 （3）实践技能 30%  
 （4）实训报告 30%

### 六、推荐使用教材或参考书说明

#### 1. 推荐教材：

客户服务实务，作者：李国冰 出版社：重庆大学出版社，出版时间：2008 年 08 月

#### 2. 参考书：

客户服务管理，作者：李先国，出版社：清华大学出版社，出版时间：2006 年 09 月

客服主管高效工作手册，作者：杨琼，出版社：机械工业出版社，出版时间：2013 年 08 月

## 《跨境电商运营管理》课程教学大纲

**课程名称：跨境电商运营管理**

**适用专业：电子商务专业**

**学时：48**

### 一、课程的性质、目的和任务

#### （一）课程性质

该课程是电商专业的专业基础课、必修课。

#### （二）目的

本课程的目的的是通过对当前研究成果、战略和实践的介绍，帮助学生理解跨境电商运营和再造跨境电商运营决策的全部内容，影响跨境电商运营成功的关键因素和解决方案，以及有关跨境电商运营管理的重要知识。

#### （三）任务

学生了解经营一个电子商务企业的内容——概念、理念、过程、方法和实践。

### 二、教学的基本内容和要求

#### （一）绪论

1. 电子商务条件下的企业变革（了解）
2. 电子商务企业应重视的两点问题（掌握）
3. 重要的术语（掌握）
4. 跨境电商运营管理关键成功因素（理解）

#### （二）电子商务与供应链管理

1. 什么是供应链管理（掌握）
2. 供应链管理重要性（理解）
3. 供应链波动的原因及解决办法（理解）
4. 供应链管理在电子商务中的应用（掌握）

#### （三）电子商务和产品与流程设计管理

1. 重要的定义（掌握）

2. 什么是产品设计（理解）
  3. 流程管理的基本内容（理解）
  4. 产品和流程设计重要性（掌握）
  5. 线性规划问题的应用（掌握）
- （四）电子商务与采购管理
1. 采购管理的基本内容（掌握）
  2. 采购系统的功能介绍（掌握）
  3. 电子商务采购模式（掌握）
  4. 我国企业与全球采购系统（了解）
- （五）电子商务与预测和调度管理
1. 预测的定义和作用（理解）
  2. 定性预测方法（掌握）
  3. 定量预测方法（掌握）
  4. 预测监控（理解）
  5. 预测调度管理（掌握）
  6. 电子商务与预测和调度管理的结合（理解）
- （六）电子商务与库存管理
1. 库存管理基本内容（掌握）
  2. 电子商务与库存管理的结合（理解）
- （七）电子商务与质量管理
1. 质量管理基本内容（理解）
  2. 质量管理方法分析（理解）
  3. 质量管理与电子商务技术的整合（案例分析）（理解）
- （八）电子商务与人力资源管理
1. 人力资源管理基本内容（理解）
  2. 团队精神（理解）
  3. 跨境电商运营中的人力资源管理（理解）
- （九）电子商务与再造和咨询管理
1. 再造管理（理解）

2. 咨询管理（理解）
3. 电子商务与再造和咨询管理的整合（理解）

### 三、本课程的教学重点

本课程的教学重点是让学生学习后能够从整体上掌握跨境电商运营的整体流程和方法技巧，培养起以互联网思维方式开展电子商务活动的的能力

### 四、教学时数分配

章节	课程内容	理论讲课	习题课	实习/实训	小计	备注
1	绪论	3			3	
2	电子商务与供应链管理	4			4	
3	电子商务和产品与流程设计管理	4		4	8	
4	电子商务与采购管理	4		4	8	
5	电子商务与预测和调度管理	4		4	8	
6	电子商务与库存管理	4		4	8	
7	电子商务与质量管理	3			3	
8	电子商务与人力资源管理	3			3	
9	电子商务与再造和咨询管理	3			3	
	合计	32		16	48	

### 五、课程考核与评价

本课程为考查课，总评成绩包括平时成绩（30%）和期末考查成绩（70%）。

其中，平时成绩包括出勤、听课情况、作业完成情况等。

## 六、推荐使用教材或参考书说明

### 1. 推荐教材：

教 材：《跨境电商运营管理》马克·J. 施耐德詹斯（Marc J. Schniederjans）编著（王强译），中国人民大学出版社

参 考 书：《电子商务教程与案例：互联网商务模式与战略（第 2 版）》（美）Allan Afuah; Christopher L. Tucci 编著（李明志译），清华大学出版社



## 《跨境电商运营管理》课程实训环节教学大纲

**课程名称：**跨境电商运营管理

**适用专业：**电子商务、电子商务等专业

**学时：**24

### 一、实习/实训课程的性质、目的和任务

#### （一）课程性质

该实训课程是电商专业的必修实践课。

#### （二）目的

通过本门课程的学生,可以熟练操作店铺的后台,并可以熟练使用各种营销推广的工具,并可通过店内外的搜索优化获得良好的店铺排名,从而加大商品的曝光转化,获得最好的销量及利润。

#### （三）任务

本门课程主要培养学生学习淘宝规则及店铺运营操作,通过基本的店铺操作,深化了解淘宝的店铺运营的规则及特点,强化练习店铺运营推广模块,通过 SEO 推广模块的学习,提高店铺的运营能力,迅速改变店铺的排名及状态,让学生体会到课程产生的效果,找到兴趣点,发现学习的乐趣,最终使学生热爱学习,喜欢实践。

### 二、实习/实训课程教学的基本内容和要求

第一部分【电商平台战略】：

1. 天猫规则物流, 客服, 2 店铺营销工具, 3 标题图片优化 4 会员关系管理。

第二部分【数据分析运营】：5 站内站外推广, 6SEO 推广, 7 手机营销,

8, 数据化运营, 9 量子恒道 10 数据魔方。

第三部分【电商营销规划】：11 淘宝客引流, 12, 直通车, 13 钻石展位, 14 天天特价, 15 淘金币, 16 物流快递。

第四部分【京东运营解密】:17 打造爆款. 18 试用中心 19 互联网思维下的电子商务, 20 京东运营规则, 21 京东运营推广

### 三、本课程的教学重点

本课程的教学重点是电子商务的基本流程、电子商务交易模式、电子商务基本技术、安全技术、网络营销、电子支付等内容。

本课程在本专业人才培养方案中处于重要地位, 培养学生将来从事电商工作岗位的职业能力, 为学生进一步学习专业课程奠定良好的实践基础。

### 四、实习/实训教学时数分配

项目编号	项目名称	实训内容	实习/实训课时	实习/实训场所
1	电商平台战略	标题图片优化 会员关系管理	4	电子商务实训室
2	数据分析运营	站内站外推广 手机营销	4	电子商务实训室
3	电商营销规划	淘宝客引流, 钻石展位等	4	电子商务实训室
4	京东运营解密	京东运营推广。	4	电子商务实训室
	合 计		16	

### 五、课程考核与评价

考试方法主要为口试、操作和撰写有关报告。

总评成绩为各实训项目成绩的平均成绩。

实训项目成绩的构成为: (1) 实训课出勤率为 20%

(2) 口头展示与基本理论运用 20%

(3) 实践技能 30%

(4) 实训报告 30%

## 六、推荐使用教材或参考书说明

### 1. 推荐教材:

跨境电商运营管理, 作者: 张建勇、李军, 出版社: 清华大学出版社, 出版时间: 2016 年 08 月

### 2. 参考书:

跨境电商运营管理, 作者: 邓顺国, 出版社: 科学出版社, 出版时间: 2018 年 02 月

## 《国际货运代理实务》课程教学大纲

课程名称：国际货运代理实务

适用专业：经济管理学院各专业

总学时： 48学时

### 一、本课程性质、目的和任务：

（一）性质：《国际货运代理实务》是物流管理专业的一门核心专业课程，是必修课。

（二）目的：使学生了解国际货运代理的基础知识，熟悉国际贸易的流程，熟悉报检报关的基本程序，掌握国际海上货运代理的相关知识技能，掌握国际航空货运代理基本理论与技能，熟悉国际陆路货运运输的基本知识，熟悉国际多式联运的基本运作流程。

（三）任务：为实现学生“一张文凭、多张证书”的目标，为能使将理论与实践相结合，为将考证纳入教学计划，我们开设了《国际货运代理实务》课程，本课程为全国国际货代行业从业人员资格培训考试中的一个重要部分。

### 二、教学内容和要求

说明：分为基础模块、职业模块和拓展模块三部分。

基础模块：

第一章 国际货运代理概论

教学要求：

通过本章的学习，使学生了解国际货运代理的发展，了解市场营销的含义；熟悉国际货运代理的责任，国际货运代理人应有的职业素质；熟悉货运市场的需求特征，货运服务产品的特征，货运促销策略；掌握国际货运代理的定义、性质、作用，掌握国际货运代理的业务范围；掌握货运代理企业的市场营销相关策略，货运代理揽货人员应具备的基本素质。

教学内容：

第一节 国际货运代理基础知识

第二节 国际货运市场营销

第二章 国际贸易实务

教学要求：

通过本章的学习，使学生了解有关贸易术语的主要惯例；熟悉国际货物买卖合同磋商程序，国际货物买卖合同的履行；熟悉《2000通则》中的EXW、DAF、DES、DEQ、DDU、DDP贸易术语；熟悉国际贸易货款的支付工具，如汇票、支票；熟悉信用证的主要内容，学会根据贸易合同缮制信用证；掌握国际货物买卖合同的主要条款，掌握贸易术语的含义，重点掌握《2000通则》中的FOB、CFR、CIF及FCA、

CPT、CIP贸易术语，掌握汇付与托收的业务流程，重点掌握信用证的含义、性质，信用证的业务流程，掌握我国海运货物保险条款，进出口货物保险业务的操作。

教学内容：

- 第一节 国际货物买卖合同
- 第二节 国际贸易术语
- 第三节 国际贸易货款的支付
- 第四节 国际货物运输保险

### 第三章 报检与报关实务

教学要求：

通过本章的学习，使学生了解进出境检验检疫机构与监管机关的基本任务；熟悉进出境检验检疫的业务内容，熟悉进出口货物的报关流程，报关管理制度；掌握检验检疫的报检依据、一般规定、范围，出入境报检应提供的单据，掌握报关概念，一般进出口货物报关程序。

教学内容：

- 第一节 报检
- 第二节 报关

职业模块：

### 第四章 国际海上货物运输基础

教学要求：

通过本章的学习，使学生了解水路货物运输的基本特点，了解集装箱的定义；熟悉海上货物运输的特点，国际海运组织，国际海运货物与船舶，熟悉集装箱的标准化、集装箱类型与标记；掌握国际海运班轮运输与租船运输两种船舶营运方式，掌握集装箱的整箱货与拼箱货两种货物形态，集装箱货物交接方式。

教学内容：

- 第一节 国际海上货物运输概述
- 第二节 集装箱运输基础知识

### 第五章 国际海上货物运输代理实务

教学要求：

通过本章的学习，使学生了解航次租船合同对船舶、装卸港口的规定，了解影响班轮运价的主要因素；熟悉班轮运输的主要关系人，熟悉租船运输的特点、程序，熟悉提单种类，提单的使用，有关提单的国际公约，熟悉运费的结构，各种计费标准的含义，班轮运费的计算方式，熟悉海上货运事故的种类及产生的原因，熟悉索赔的一般程序及索赔单证；重点掌握杂货班轮货运、集装箱进出口货运代理的主要单证及流转程序，掌握提单的定义、作用、内容与填制，掌握提单与海运单的区别，掌握计算运费的步骤，学会根据实际情况计算运费，掌握各种经营方式的特点，掌握租船运输与班轮运输的区别，掌握航次租船合同装卸时间条款，理解滞期费与速遣费的概念，学会计算滞期费与速遣费，掌握索赔的原则、索赔所具备的条件，学会分析简单的海上货运事故处理案例。

教学内容：

- 第一节 班轮货运流程与单证
- 第二节 班轮提单

### 第三节 班轮运价与运费

### 第四节 租船运输实务

### 第五节 航次租船合同

### 第六节 海上货运事故与处理

## 第六章 国际航空货物运输基础

### 教学要求:

通过本章的学习,使学生了解国际航空货物运输组织,民用航空运输飞机种类,航空货物运输特点;熟悉航空运输地理和时差计算,航空集装箱及航空货运代码,熟悉班机、包机、包舱包板、超大超重货物、贵重货物、航空快递运输,熟悉航空快递的分类与作用,熟悉世界六大快递公司;掌握集中托运流程,掌握鲜活易腐货物、活体动物、危险品运输注意事项。

### 教学内容:

#### 第一节 国际航空货物运输概述

#### 第二节 国际航空货物运输形式

## 第七章 国际航空货运代理实务

### 教学要求:

通过本章的学习,使学生了解不正常运输的货物种类和代号;熟悉航空公司进出港流程,熟悉货物运费计算中的基本概念,熟悉航空货运单的基本概念、构成、用途与填制;掌握航空进出口运输代理业务程序与单证,掌握普通货物运价、指定商品运价、等级货物运价的计算,掌握变更运输的概念、范围及处理方式,掌握航空索赔的流程。

### 教学内容:

#### 第一节 国际航空货物运输业务流程

#### 第二节 航空运价与运费

#### 第三节 航空货运单

#### 第四节 国际航空货运事故处理

## 第八章 国际陆路货物运输

### 教学要求:

通过本章的学习,使学生了解我国公路口岸与主要对外通道,了解国际铁路货物运输的概念;熟悉公路零担货物与整车货物运输,国际公路货物运输概念、特点与作用,熟悉我国通往邻国及地区的铁路线及国境口岸;掌握公路集装箱货物运输,公路大件货物运输,掌握国际铁路货物联运及联运代理的业务,掌握铁路国际集装箱货物运输的有关知识。

### 教学内容:

#### 第一节 国际公路货物运输

#### 第二节 国际铁路货物运输

### 拓展模块:

## 第九章 国际多式联运

### 教学要求:

通过本章的学习,使学生了解国际多式联运的特点,国际多式联运经营人的

业务范围、经营方式，了解多式联运保险业务，国际多式联运的形式；熟悉多式联运、多式联运经营人的含义，多式联运的组织方式，熟悉大陆桥运输运作流程，海空、陆空联运运作流程，熟悉多式联运费用的构成，计费方式；掌握多式联运经营人的责任，掌握国际多式联运单证的缮制、签发及进出口流转程序，掌握海铁联运运作流程。

教学内容：

第一节 国际多式联运概述

第二节 国际多式联运业务

第三节 国际多式联运的运作

#### 四、课程学时分配

章节	内容	理论讲课学时	习题课学时	实习/实训课学时	小计	备注
第一章	国际货运代理概论	2		4	6	
第二章	国际贸易实务	2	1	2	5	
第三章	报检与报关实务	2	1	2	5	
第四章	国际海上货物运输基础	2		2	4	
第五章	国际海上货物运输代理实务	2	1	4	7	
第六章	国际航空货物运输基础	2		3	5	
第七章	国际航空货运代理实务	2	1	5	8	
第八章	国际陆路货物运输	2			2	
第九章	国际多式联运	2	1		3	
	复习	1		2	3	
	合计	19	5	24	48	

#### 五、课程的考核与评价

1. 期末考试：开卷考试，占总成绩70%；
2. 考勤及课堂讨论表现占10%
3. 作业及实践项目成绩占20%。

#### 六、使用教材及参考书

1、教材：

《国际货运代理实务》，师向丽主编，上海财经大学出版社，2009年8月。

2、参考书：

《国际货运代理实务》（高职高专系列教材），何柳主编，人民交通出版社，

2007年9月第1版

《国际货运代理基础》，童宏祥 孙婧主编，上海财经大学出版社，2007年2月第1版

《国际货运代理实务》，张炳达主编，立信会计出版社，2006年2月第1版



## 《国际货运代理实务》课程实训环节教学大纲

课程名称：国际货运代理实务

适用专业：经济管理学院各专业

总学时： 24

### 一、本课程的性质、目的和任务

《国际货运代理实务》实训教学是《国际货运代理实务》课程教学的有力补充，两者主要培养具有较强职业能力、专业知识和良好职业素质的国际货运代理从业人员。通过实验教学，使学生巩固国际货运代理的理论和实务知识，掌握国际货代流程中的接单、订舱、配载、转运、集拼等各种实际操作技能和科学的国际货运经营管理方法；同时培养学生的职业意识与素养，使其形成初步的工作能力，并具备自主学习、团结协作的能力，良好的沟通与表达能力，创新思维和分析解决问题的能力，切实提高其职业技能和综合素质。

### 二、本实训课程的基本内容和要求

#### 1、国际货运代理的业务范围及服务项目

通过实训，使学生熟悉我国及我省（或我市）知名国际货运代理企业，并了解其业务范围和具体服务项目，使学生在从事具体货代业务前，对货代行业能有个整体的了解。

#### 2、货代人员如何更好服务于客户

通过实训，使学生更清楚认识到货代作为一个服务性行业，为客户提供优质服务的重要性，并较深入地思考货代人员该如何做好客户服务工作。

#### 3、国际货运代理法律地位认定

通过实训，使学生清楚认识到货代法律地位认定的重要性，了解把握法律地位认定的一些标准及方法。

#### 4、货代责任认定及责任风险防范

通过具体案例讨论，使学生清楚认识到货代法律地位认定的重要性，了解把握法律地位认定的一些标准及方法。

#### 5、海运杂货班轮货运出口代理流程

在实训中通过角色转换演练，使学生了解与该货代业务有关的职能机构及其职责，熟悉海运杂货班轮货运出口代理流程，并能熟练填制各种单证。

#### 6、集装箱整箱出口货运代理流程

在实训中通过角色转换演练，使学生了解与该货代业务有关的职能机构及其职责，熟悉集装箱整箱出口货运代理流程，并能熟练填制各种单证。

#### 7、国际航空出口货运代理流程

利用国际货运代理实训软件，在实训中通过角色转换演练，使学生了解与货代业务有关的职能机构及其职责，熟悉国际航空出口货运代理流程，并能熟练填制各种单证。

#### 8、国际航空运费计算

通过实际动手操作，使学生掌握各类货物的运费计算方法，便能按要求正确填写运单上的有关运费栏目。

#### 9、国际航空运单填制

通过实际动手操作，使学生熟练掌握的正确缮制方法及技巧。

### 三、本实训课程的教学重点

本课程的教学重点是国际货运代理流程及相关单据的填写以及单据的流转。

### 四、本实训课程学时分配

项目编号	实训项目名称	实训内容介绍	实训课学时数	理论讲课学时	实训场所
一	国际货运代理的业务范围及服务项目	了解货运代理业务范围和具体服务项目	2	0	贤地下室
二	货代人员如何更好服务于客户	讨论为客户提供优质服务的重要性	2	0	贤地下室
三	国际货运代理法律地位认定	了解把握法律地位认定的一些标准及方法。	2	0	贤地下室
四	货代责任认定及风险防范	通过具体案例讨论，使学生清楚认识到货代法律地位认定的重要性	2	0	贤地下室
五	海运杂货班轮货运出口代理流程	熟悉海运杂货班轮货运出口流程，掌握出口海运单证的填制	4	0	贤地下室
六	集装箱整箱出口货运代理流程	熟悉集装箱整箱出口流程，掌握出口海运单证的填制	2	0	贤地下室
七	国际航空出口货运代理流程	熟悉出口空运流程，掌握出口空单证的填制	3	0	贤地下室
八	国际航空运费计算	会计算各种货物的运费及填写运费单	2	0	贤地下室
九	国际航空运单填制	会填写国际航空货运单	3	0	贤地下室
	复习		2	0	贤地下室
合计			24		

### 五、课程考核与评价

说明：实训的成绩按优秀、良好、中等、及格和不及格五级评定。以学生在实习中各个环节的实际能力为依据，给予全面的考核，进行综合评价。

学生总评成绩=出勤和日常表现（20）+实践情况（70）+学生的设计创新能力（10）。

考核的重点:根据案例进行仓储与配送操作。

## 六、推荐教材及实验实训指导书、参考书:

- 1、教材:《国际货运代理实务》指导书。

## 《商务谈判》课程教学大纲

课程名称： 商务谈判

适用专业： 经济管理各专业

总 学 时： 32学时

### 一、课程的性质、目的和任务

#### （一）课程的性质

《商务谈判》课程是经济管理各专业开设的一门选修课程。商务谈判课程内容包括商务谈判的基本知识、谈判过程和商务谈判过程中的策略使用等。它既是谈判实践经验的结晶，也是融合市场营销、国际贸易、公共关系、法律、文学、艺术、地理、心理、演讲、交际礼仪等多种学科的交叉科学。商务谈判的一般知识和谈判策略具有普遍适用性，对学生以后工作和生活有很好实用性。

#### （二）课程的目的

通过本课程的学习，一是使学生了解什么是谈判，商务谈判的类型、世界各地谈判风格和商务谈判策划与管理，对商务谈判概状况有一定了解；二是使学生理解商务谈判的原则、掌握谈判准备、谈判开局、谈判明示、价格谈判、谈判僵局和谈判签约等商务谈判的一般过程；三是使学生能运用所学的商务谈判知识进行案例分析、能灵活运用谈判一般策略进行模拟谈判。以此提高学生对课程内容的掌握能力。

#### （三）课程的任务

通过本门课程的学习，使学生了解商务谈判的定义、类型、各国谈判风格和商务谈判策划管理，理解谈判基本原则，掌握商务谈判一般过程，能运用商务谈判策略进行谈判演练。通过学习，扩大学生的知识面，提高学生实际面对问题、解决问题的能力，以提高学生整体素质，把学生培养成复合型人才、应用型人才，使学生在今后的工作、生活中有一定商务谈判基础。

### 二、本课程教学的基本内容和要求

说明：分为基础模块、职业模块和拓展模块三部分。

基础模块：

## 第一章 商务谈判概述

### 教学要求

通过本章学习，使学生掌握谈判、商务谈判的概念，了解商务谈判的类型，掌握谈判的四个基本要素和评判商务谈判成功的客观标准。

### 教学内容

#### 第一节 认识谈判

一、人类社会充满谈判 二、什么是谈判 三、谈判的四个基本构成要素 四、谈判的阶段 五、谈判的一般评价标准。

#### 第二节 认识商务谈判

一、什么是商务谈判 二、商务谈判的基本特征 三、商务谈判对企业的职能作用

#### 第三节 商务谈判的类型

一、两种最基本的谈判类型 二、让步型谈判、立场型谈判、原则型谈判 三、个体谈判、集体谈判 四、双边谈判、多边谈判 五、口头谈判、书面谈判 六、主场谈判、客场谈判、主客场轮流谈判、中立地谈判 七、纵向谈判、横向谈判 八、正式谈判、非正式谈判 九、公开谈判、秘密谈判、半公开谈判 十、货物买卖谈判、技术贸易谈判等 十一、不求结果的谈判、意向书与协议书的谈判等 十二、买方地位的谈判、卖方地位的谈判等

## 第二章 商务谈判的原则

### 教学要求

通过本章的学习，使学生掌握商务谈判的四项基本原则，并能利用基本原则分析案例。

### 教学内容

#### 第一节 利益性原则

一、谈判中的人与事分开原则 二、重利益轻立场的原则

#### 第二节 坚持客观标准的原则

- 一、坚持客观标准原则的含义
- 二、客观标准的选择和制定
- 三、建立公平的利益分割程序
- 四、客观标准与公平标准的区别

### 第三节 竞争性原则

- 一、谈判利益的对抗性
- 二、谈判信息的保密原则

### 第四节 商务谈判的双赢原则

- 一、如何理解双赢
- 二、“单赢”谈判与“双赢”谈判的选择

职业模块：

## 第三章 谈判准备

### 教学要求

通过本章的学习，使学生理解谈判信息评估、谈判资源的准备以及模拟谈判的必要性。

### 教学内容

#### 第一节 进行科学的项目评估

- 一、获取谈判评估信息
- 二、审时度势，确定谈判目标

#### 第二节 制订谈判计划

- 一、决定谈判策略
- 二、制订谈判方案，拟定谈判议程
- 三、模拟谈判

#### 第三节 谈判资源准备

- 一、谈判人员的准备
- 二、谈判场地及其他谈判资源准备

## 第四章 谈判开局

### 教学要求

通过本章的学习，使学生了解谈判开局的意义，理解谈判开局的主要思路。掌握谈判破冰、触水、定调和把握主动的方法和基本过程。

### 教学内容

#### 第一节 商务谈判开局的意义和主要思路

- 一、商务谈判开局的意义
- 二、商务谈判开局的主要思路

## 第二节 谈判双方见面与介绍——谈判破冰

- 一、谈判开局的见面安排
- 二、谈判开局的互相介绍

## 第三节 谈判意向及议程的明确——触水

- 一、谈判意向的概述及其方法
- 二、谈判议程的确定

## 第四节 谈判开局的气氛把握——定调

- 一、高调气氛
- 二、低调气氛
- 三、自然气氛
- 四、松弛缓慢、旷日持久的谈判气氛
- 五、合理运用影响开局气氛的各种因素

## 第五节 谈判开局的信息把握——摸底

- 一、多听
- 二、观察
- 三、慎言

## 第六节 谈判开局的策略运用——把握主动

- 一、营造适宜谈判气氛的策略
- 二、刺探摸底策略
- 三、策划开局策略时应考虑的因素

# 第五章 谈判明示

## 教学要求

通过本章的学习，使学生理解价格明示的内容，掌握报价的主要方式，能运用报价的有效技巧。

## 教学内容

### 第一节 谈判明示的内容

- 一、谈判明示的内容
- 二、谈判明示的步骤
- 三、谈判明示的作用
- 四、谈判明示阶段的礼仪

### 第二节 报价的主要原则和报价前的准备

- 一、报价的主要原则
- 二、报价前的准备

### 第三节 报价的主要方式

- 一、高价报价和低价报价
- 二、价格分割法
- 三、差别报价法
- 四、“假出价”法

### 第四节 报价的时机与技巧

- 一、谁先报价
- 二、先报价的技巧
- 三、后应价的技巧

## 第六章 谈判磋商——价格谈判

### 教学要求

通过本章的学习,使学生了解磋商的内容和步骤、相互的角色和磋商的基础。掌握磋商策略,理解各策略的优缺点。掌握让步的原则和要点,理解让步在谈判中的作用。

### 教学内容

#### 第一节 谈判磋商阶段概述

- 一、磋商阶段主要内容和步骤
- 二、磋商的基础和双方的角色
- 三、磋商的准则

#### 第二节 谈判磋商阶段的进攻

- 一、先例控制策略
- 二、制造竞争策略
- 三、积少成多策略
- 四、软硬兼施策略
- 五、逐个击破策略
- 六、借题发挥策略
- 七、以攻为守策略
- 八、脑际风暴策略
- 九、最后通牒策略
- 十、穷追不舍策略
- 十一、吹毛求疵策略

#### 第三节 谈判磋商阶段的防守

- 一、限制性因素是阻止进攻的上策
- 二、以攻对攻阻止进攻的策略
- 三、攻心为上
- 四、移花接木策略

#### 第四节 谈判磋商阶段的让步

- 一、为什么要让步?
- 二、让步的分类
- 三、磋商中让步的原则和要点
- 四、让步的主要策略

#### 第五节 洞察对方核心意图

- 一、多问少答
- 二、洞察对方核心意图的主要技巧

## 第七章 谈判僵局

### 教学要求

通过本章的学习,使学生掌握如何避免僵局和破解僵局的策略,理解谈判僵局的形成和内容。

### 教学内容



### 第一节 谈判僵局概述

- 一、谈判僵局的内容和作用
- 二、谈判僵局的形成

### 第二节 谈判僵局的避免

- 一、面对僵局的原则
- 二、避免观点僵局的方法
- 三、避免情绪僵局的方法

### 第三节 谈判僵局的破解

- 一、破解利益僵局的策略与技巧
- 二、严重僵局的处理方法
- 三、暂无法解决僵局的处理

## 第八章 谈判签约

### 教学要求

通过本章的学习，使学生理解谈判结束的时机判断，选择促成签约的策略。了解谈判签约的内容，能进行谈判总结。

### 教学内容

#### 第一节 把握谈判结束的时机

- 一、识别对方发出的成交信号
- 二、判断交易时机是否成熟
- 三、谈判结束前的准备

#### 第二节 选择促成签约的策略

- 一、期限策略
- 二、提供选择
- 三、分段决定
- 四、利益诱导
- 五、结果比较
- 六、行动策略

#### 第三节 谈判签约工作

- 一、商务合同的主要内容
- 二、拟定合同的注意事项
- 三、签订合同或协议
- 四、让对手满意离开谈判桌
- 五、谈判总结

拓展模块：

## 第十章 商务谈判策划与管理

### 教学要求

通过本章的学习，使学生了解谈判策划、理解资源管理的重要性和如何进行过程管理。

## 教学内容

### 第一节 商务谈判策划

- 一、商务谈判策划及其主要内容
- 二、商务谈判策划案例：修建新体育馆谈判
- 三、商务谈判策划书的要求

### 第二节 资源管理

- 一、谈判信息的管理
- 二、谈判环境的管理

### 第三节 过程管理

- 一、谈判关键点控制
- 二、谈判时间管理

## 第十章 国际商务谈判概述

### 教学要求

通过本章的学习，使学生理解国际商务谈判与国内商务谈判的共性与区别、国际商务谈判礼仪。了解世界各地的谈判风格。

### 教学内容

#### 第一节 国际商务谈判与国内商务谈判的共性与区别

- 一、国际商务谈判及其基本要求
- 二、国际国内商务谈判的共性与差异

#### 第二节 国际商务谈判礼仪

- 一、着装礼仪
- 二、介绍礼仪
- 三、握手礼仪
- 四、交谈礼仪

#### 第三节 世界各地的谈判风格

- 一、美国商人的谈判风格
- 二、日本商人的谈判风格
- 三、德国商人的谈判风格
- 四、英国商人的谈判风格
- 五、法国商人的谈判风格
- 六、意大利商人的谈判风格
- 七、北欧商人的谈判风格
- 八、俄罗斯商人的谈判风格
- 九、东欧商人的谈判风格
- 十、阿拉伯商人的谈判风格

## 第十一章 国际商务谈判实务

### 教学要求

通过本章的学习，使学生理解什么是国际货物买卖谈判及其特点，了解各类国际商务谈判的基本内容和形式。

### 教学内容

### 第一节 国际货物买卖谈判

- 一、什么是国际货物买卖谈判
- 二、国际货物买卖谈判的特点
- 三、国际货物买卖谈判的主要内容
- 四、国际货物买卖合同实例
- 五、联合国国际货物买卖合同公约

### 第二节 国际技术贸易谈判

- 一、国际技术贸易谈判
- 二、技术贸易谈判的基本内容
- 三、国际技术贸易的主要形式
- 四、国际技术贸易合同主要条款

### 第三节 中外合资、合作经营谈判

- 一、中外合资合作经营企业状况
- 二、中外合资、合作谈判的主要特点

### 第四节 商务代理谈判

- 一、商务代理概述
- 二、商务代理谈判主要内容

### 第五节 涉外保险谈判与三来一补谈判

- 一、涉外保险概述
- 二、涉外保险谈判
- 三、三来一补谈判
- 四、三来一补谈判策划方案实例

## 三、本课程的教学重点

- 1、谈判的定义、谈判的一般评价标准、商务谈判的基本特征。
- 2、商务谈判的原则：利益性原则、坚持客观标准的原则、竞争性原则和双赢原则。
- 3、确定谈判目标、谈判策略、拟定谈判议程。
- 4、商务谈判开局的主要思路、谈判气氛的把握、谈判开局信息把握、谈判开局的策略。
- 5、谈判明示的步骤、报价的主要方式、时机与技巧。
- 6、谈判磋商阶段的进攻与防守、谈判磋商阶段的让步、洞察对方核心意图的技巧。
- 7、谈判僵局的形成原因及避免方法、谈判僵局的破解方法。
- 8、谈判结束的时机确定、促成签约的策略使用、商务合同的主要内容。
- 9、商务谈判策划的主要内容。
- 10、国际商务谈判与国内商务谈判的共性与区别、国际商务谈判礼仪。

11、国际货物买卖的特点。

## 四、课程学时分配

序号	教学内容	理论讲 课学时	习题课 学时	实习/ 实训 课学时	小计	备注
	<b>第一章 商务谈判概述</b> 第一节 认识谈判 第二节 认识商务谈判 第三节 商务谈判的类型	1			1	
	<b>第二章 商务谈判的原则</b> 第一节 利益性原则 第二节 坚持客观标准的原则 第三节 竞争性原则 第四节 双赢原则	1			1	
	<b>第三章 谈判准备</b> 第一节 进行科学的项目评估 第二节 制定谈判计划 第三节 谈判资源准备	1			1	
	<b>第四章 谈判开局</b> 第一节 商务谈判开局的意义和主要思路 第二节 谈判双方见面与介绍 第三节 谈判意向及议程的明确 第四节 谈判开局的气氛 第五节 谈判开局的信息把握 第六节 谈判开局的策略运用	1		2	3	
	<b>第五章 谈判明示</b> 第一节 谈判明示的内容 第二节 报价的主要原则和报价前的准备 第三节 报价的主要方式 第四节 报价的时机与技巧	2			2	
	<b>第六章 谈判磋商——价格谈判</b> 第一节 谈判磋商概述 第二节 谈判磋商阶段的进攻 第三节 谈判磋商阶段的防守 第四节 谈判磋商阶段的让步 第五节 洞察对方的核心意图	1		2	3	
	<b>第七章 谈判僵局</b> 第一节 谈判僵局概述 第二节 谈判僵局的避免 第三节 谈判僵局的破解	1		2	3	

<b>第八章 谈判签约</b> 第一节 把握谈判结束的时机 第二节 选择促成签约的策略 第三节 谈判签约工作	1		2	3	
<b>第九章 商务谈判策划与管理</b> 第一节 商务谈判策划 第二节 资源管理	1		2	3	
<b>第十章 国际商务谈判概述</b> 第一节 国际商务谈判与国内商务谈判的共性与区别 第二节 国际商务谈判礼仪 第三节 世界各地谈判风格	1		2	3	
<b>第十一章 国际商务谈判实务</b> 第一节 国际货物买卖谈判	1		4	5	
<b>复习</b>	2			2	
<b>考试</b>	2			2	
<b>合计</b>	16		16	32	

## 五、教材及参考书：

### 1、教材：

《商务谈判》陈锋、汤洪主编，北京师范大学出版社，2012年2月。

### 2、参考书：

- [1] 杨晶 主编. 商务谈判. 北京：清华大学出版社. 2006. 7
- [2] 樊建延主编. 商务谈判. 东北财经大学出版社. 2011. 7
- [3] 李爽主编 商务谈判. 北京：清华大学出版社. 2011. 09

## 六、课程考核与评价

考查成绩评定总则：平时成绩占总成绩的 30%，期末成绩占总成绩的 70%。

平时成绩评定：平时成绩通过作业、模拟谈判、听课情况、考勤情况等方式进行，占总成绩的 30%。

期末考核评定：期末成绩通过考试评定，占总成绩的 70%。

## 《商务谈判》实训课程教学大纲

课程名称： 商务谈判

适用专业及对象： 电子商务

实训学时： 16学时

### 一、实训课程的性质、目的和任务

#### （一）课程的性质

《商务谈判》课程是经济管理各专业开设的一门选修课程。商务谈判课程内容包括商务谈判的基本知识、谈判过程和商务谈判过程中的策略使用等。它既是谈判实践经验的结晶，也是融合市场营销、国际贸易、公共关系、法律、文学、艺术、地理、心理、演讲、交际礼仪等多种学科的交叉科学。商务谈判的一般知识和谈判策略具有普遍适用性，通过实训，能进一步使学生掌握谈判知识，对学生以后工作和生活有很好实用性。

#### （二）课程的目的

通过本课程的实训，一是使学生对商务谈判概状况有一定了解；二是使学生理解商务谈判的原则、掌握谈判开局、价格谈判、谈判僵局等谈判一般过程；三是使学生能运用所学的商务谈判知识进行分析、能灵活运用谈判一般策略进行模拟谈判。以此提高学生对课程内容的掌握能力。

#### （三）课程的任务

通过课程的实训，培养学生运用所学知识灵活解决问题的能力，让学生掌握商务谈判的一般过程和基本策略，完善学生的知识结构，提高学生的综合素质，使学生成为复合型、应用型人才。

### 二、实训课程的基本内容和要求

#### 实训一 谈判开局

### 教学内容

谈判双方见面、介绍。

### 教学要求

通过实训，使学生理解谈判开局的主要思路，能组织商务谈判的开局。

## 实训二 谈判磋商——价格谈判

### 教学内容

具体情境下的价格谈判。

### 教学要求

通过实训，使学生能灵活运用谈判过程中价格谈判的策略。

## 实训三 谈判僵局的破解

### 教学内容

谈判僵局的破解。

### 教学要求

通过实训，使学生主动思考僵局出现的原因并运用谈判僵局破解的策略和技巧来解决矛盾。

## 实训四 技术贸易谈判

### 教学内容

技术贸易谈判。某职业技术学院新技术开发公司最近研制开发出一种新型多功能烘干机，假设南方某公司有意购买该技术，选派你谈判小组前去洽商购买，你们将如何选择适当的谈判内容与对方进行谈判？

### 教学要求

通过实训，现场演示技术贸易谈判的流程，掌握技术贸易谈判的主要特点，以及谈判的要点。

## 实训五 索赔谈判

### 教学内容

索赔谈判。某公司买了某保险公司保险，遇险后要求保险公司赔付，而保险公司找借口拒赔。模拟与某保险公司进行索赔谈判。

## 教学要求

通过实训，现场演示索赔谈判的流程，掌握索赔计划的拟定，能够运用规定时限策略和最后通牒策略给对方施压，能够正确应付对方实施吹毛求疵策略。

### 实训六 服务贸易谈判

## 教学内容

服务贸易谈判。顾客与饭店经理谈房价等。

## 教学要求

通过实训，现场演示服务贸易谈判的流程，掌握服务贸易谈判的流程、谈判内容及注意问题。

## 三、实训课程的教学重点

- 1、具体情境下的价格谈判。
- 2、谈判僵局的破解。

## 四、实训课程学时分配

项目编号	实训项目名称	实训内容介绍	实训课学时数	理论讲课学时	实训场所	备注
1	谈判开局	1、采取自荐、推荐等方式组成甲乙双方进行模拟演练。 2、结合谈判情景设计，考虑见面如何进行寒暄。	2		教室	
2	谈判磋商——价格谈判	1、采取自荐、推荐等方式组成甲乙双方进行模拟演练。 2、结合谈判情景设计，考虑价格谈判策略使用。	2		教室	
3	谈判僵局的破解	1、采取自荐、推荐等方式组成甲乙双方进行模拟演练。 2、结合谈判情景设计，考虑破解技巧的使用。	2		教室	
4	技术贸易谈判	1、技术贸易谈判的流程。 2、技术贸易谈判的主要特点。 3、谈判的要点。	4		教室	



5	索赔谈判	1、索赔谈判的流程。 2、索赔计划的拟定。 3、索赔谈判的策略。	2		教室	
6	服务贸易谈判	1、服务贸易谈判的流程。 2、服务贸易谈判的流程。 3、服务谈判内容。	4		教室	
	合计		16	0		

## 五、实训课程的考核与评价

- 1、教师评价与学生自评、互评相结合；
- 2、考核与评价成绩记入平时成绩。

## 六、推荐教材及实验实训指导书

### 1、教材：

《商务谈判》陈锋、汤洪主编，北京师范大学出版社，2012年2月。

### 2、参考书：

- [1] 杨晶 主编. 商务谈判. 北京: 清华大学出版社. 2006. 7
- [2] 樊建延主编. 商务谈判. 东北财经大学出版社. 2011. 7
- [3] 李爽主编 商务谈判. 北京: 清华大学出版社. 2011. 09

## 《跨境电商视觉呈现》课程教学大纲

**课程名称：**跨境电商视觉呈现

**适用专业：**电子商务专业

**学时：**48

### 一、课程的性质、目的和任务

#### （一）课程性质

该课程是电商专业的专业基础课、必修课。

#### （二）目的

通过本课程的学习使同学们理解拍摄产品摄影所需的技能技巧，通过大胆创新，能熟练地运用到在以后的影视媒体创作中。同时有目的、有针对性地启发学生的创作审美的意识。

#### （三）任务

本课程在理论的基础上注重学生的技巧与实践，强调学生熟练的掌握产品摄影基础理论与技巧。学生通过学习该课程掌握各种摄影器材，产品摄影的知识与技术，掌握产品摄影的完整工作流程，了解掌握产品摄影的实际拍摄经验、后期处理思路和产品摄影场景拍摄技巧等。要求学生眼勤、手勤、脑勤，勤与观察，善于思考，在不断的实践中，提升自己的摄影技能和审美观点，用严谨的科学态度和活跃的艺术思路进行创意性学习。

### 二、教学的基本内容和要求

#### 第 1 章. 产品摄影的概念和意义

**任务：**产品摄影的概念定义，产品摄影的意义。产品摄影的基本理论和定义（设备、测光与曝光、用光、白平衡、构图等）。

**教学要求：**了解产品摄影，引入产品摄影课程内容。

#### 第 2 章 产品摄影的语言表达

**任务：**通过本章的学习，学生能清楚的理解拍摄产品摄影所需的技能技巧。（理解能力、创新能力、思辨能力、写作能力）内容包括：产品摄影的表现手法，产

品摄影的构图方式，产品摄影的用光方法，产品摄影的色彩表现，产品摄影的技巧应用。产品摄影的场景布置 室外及摄影棚拍摄技巧 器材的选择与使用 后期处理的技巧和方法。

教学要求：掌握产品摄影的构图、用光、色彩的应用；掌握产品摄影的后期处理技巧。

### 第 3 章 产品摄影的专项训练

任务：：通过理论讲授、作品分析具体阐述产品摄影创作中的摄影技巧，正确的、有目的、有针对性地启发学生的创作审美的意识。（理解能力、思辨能力、创新能力、写作能力、运用能力）内容包括：拍摄前的准备、拍摄中的注意事项、拍摄后的处理；拍摄规划、拍摄设备的准备与检查、如何应对拍摄中的变化、测光与曝光、白平衡的控制、景深的控制、构图技巧、选片、后期处理、文字配合图片等。

教学要求：学生通过学习该课程掌握各种摄影器材，产品摄影的知识与技术；掌握产品摄影的完整工作流程；了解掌握产品摄影的实际拍摄经验、后期处理思路等。

### 第 4 章 产品摄影作品鉴赏

任务：学生熟练的掌握各类型产品摄影理论与技巧，大胆创新，并能熟练地运用到在以后的影视媒体创作中。内容包括：专项讲解、综合解析与训练。场景条件的影响、各类型产品摄影作品的鉴赏与分析。

教学要求：学生能熟练掌握产品摄影各类型的拍摄技巧；要求学生眼勤、手勤、脑勤，勤与观察，善于思考，在不断的实践中，提升自己的摄影技能和审美观点；完成实际项目的拍摄（商业项目或比赛项目）。

## 三、本课程的教学重点

本课程的教学重点是产品摄影的表现手法，产品摄影的构图方式，产品摄影的用光方法，产品摄影的色彩表现，产品摄影的技巧应用。产品摄影的场景布置 室外及摄影棚拍摄技巧 器材的选择与使用 后期处理的技巧和方法等内容。

本课程在本专业人才培养方案中处于重要地位，培养学生将来从事电商工作岗位的职业能力，为学生进一步学习专业课程奠定良好的基础。

#### 四、教学时数分配

教学内容（章）	讲课学时	实验（训）学时	小计
产品摄影的语言表达	6		6
产品摄影的语言表达	6		6
产品摄影的专项训练	6		6
产品摄影作品鉴赏	6		6
摄影实践		24	24
合计	24	24	48

#### 五、课程考核与评价

本课程为考查课，总评成绩包括平时成绩（30%）和期末考查成绩（70%）。其中，平时成绩包括出勤、听课情况、作业完成情况等。

#### 六、推荐使用教材或参考书说明

##### 1. 推荐教材：

刘君武，陈声明，王明爵《静物与产品摄影—布光、拍摄与修图技法》（全彩），电子工业出版社；第1版（2016年1月）

##### 2. 参考书：

[1]许毅. 让商品畅销的产品摄影之道[M]. 人民邮电出版社. 第1版. 2015年10月.

[2]王巍. 产品摄影（工业设计专业应用型人才培养规划教材）[M]. 清华大学出版社. 第1版. 2014年8月.

[3]刘君武. 商业摄影实拍案例[M]. 电子工业出版社. 第1版. 2014年6月.

[4] 陈远东. 电商产品摄影与后期技法实战宝典[M]. 人民邮电出版社. 第1版. 2017年7月.

[5]（德）丹尼斯·萨维尼. 商业摄影大师班[M]. 中国摄影出版社. 第5版. 2013年7月.

## 《跨境电商视觉呈现》课程实训环节教学大纲

**课程名称：**跨境电商视觉呈现

**适用专业：**电子商务等专业

**学时：**24

### 一、实习/实训课程的性质、目的和任务

#### （一）课程性质

该课程是电商专业的专业基础课、必修课。

#### （二）目的

通过本课程的学习强化动手动脑能力，加强理论与实践相结合，培养具有较好的审美和摄影能力，提高学生的团队合作意识和设计创作的综合素质。

#### （三）任务

本课程在实践教学的基础上注重学生的摄影能力与摄影思维的提升与激发，强调学生熟练的掌握产品摄影基础理论与技巧。学生通过学习该课程掌握各种摄影器材，产品摄影的知识与技术，掌握产品摄影的完整工作流程，了解掌握产品摄影的实际拍摄经验、后期处理思路和产品摄影场景拍摄技巧等。要求学生眼勤、手勤、脑勤，勤与观察，善于思考，在不断的实践中，提升自己的摄影技能和审美观点，用严谨的科学态度和活跃的艺术思路进行创意性学习。

### 二、实习/实训课程教学的基本内容和要求

项目一：拍摄示范与教学实验

任务：

- 1， 食品拍摄与广告制作
- 2， 洗浴用品的拍摄与广告制作
- 3， 手表及饰品的拍摄与广告制作
- 4， 酒类广告的拍摄与制作
- 5， 不锈钢和反光类产品拍摄与广告制作

项目二：创意摄影尝试与实验

任务：

- 1, 道具创新
- 2, 另类观看
- 3, 瞬间抓取
- 4, 特效拍摄
- 5, 玩偶世界

### 三、本课程的教学重点

本课程的教学重点是产品摄影的表现手法，产品摄影的构图方式，产品摄影的用光方法，产品摄影的色彩表现，产品摄影的技巧应用。产品摄影的场景布置室外及摄影棚拍摄技巧 器材的选择与使用 后期处理的技巧和方法等内容。

本课程在本专业人才培养方案中处于重要地位，培养学生将来从事电商工作岗位的职业能力，为学生进一步学习专业课程奠定良好的实践基础。

### 四、实习/实训教学时数分配

项目编号	项目名称	实训内容	实习/实训课时
1	拍摄示范与教学实验	1, 食品拍摄与广告制作	2
		2, 洗浴用品的拍摄与广告制作	2
		3, 手表及饰品的拍摄与广告制作	2
		4, 酒类广告的拍摄与制作	2
		5, 不锈钢和反光类产品拍摄与广告制作	2
2	创意摄影尝试与实验	1, 道具创新	3
		2, 另类观看	3
		3, 瞬间抓取	3
		4, 特效拍摄	3
		5, 玩偶世界	2
	合计		24

### 五、课程考核与评价

考试方法主要为口试、操作和撰写有关报告。

总评成绩为各实训项目成绩的平均成绩。

- 实训项目成绩的构成为：
- (1) 实训课出勤率为 20%
  - (2) 口头展示与基本理论运用 20%
  - (3) 实践技能 30%
  - (4) 实训报告 30%

## 六、推荐使用教材或参考书说明

### 1. 推荐教材：

刘君武，陈声明，王明爵《静物与产品摄影—布光、拍摄与修图技法》（全彩），电子工业出版社；第 1 版（2016 年 1 月）

### 2. 参考书：

[1]许毅. 让商品畅销的产品摄影之道[M]. 人民邮电出版社. 第 1 版. 2015 年 10 月.

[2]王巍. 产品摄影（工业设计专业应用型人才培养规划教材）[M]. 清华大学出版社. 第 1 版. 2014 年 8 月.

[3]刘君武. 商业摄影实拍案例[M]. 电子工业出版社. 第 1 版. 2014 年 6 月.

[4] 陈远东. 电商产品摄影与后期技法实战宝典[M]. 人民邮电出版社. 第 1 版. 2017 年 7 月.

[5]（德）丹尼斯·萨维尼. 商业摄影大师班[M]. 中国摄影出版社. 第 5 版. 2013 年 7 月.

## 《电子商务案例分析》课程教学大纲

**课程名称：**电子商务案例分析

**适用专业：**电子商务专业

**学时：**48

### 一、课程的性质、目的和任务

#### （一）课程性质

该课程是电商专业的专业基础课、必修课。

#### （二）目的

该课程理论与技能培养并重，相互结合，培养电子商务应用型人才。本课程在高职电子商务专业人才培养计划中是主要课程。课程的教学是在电子商务概论、电子商务开发技术等课程的基础上展开的。目的是通过各种类型的电子商务案例的详细分析，掌握电子商务运作的一般规律。通过本课程的学习，让学生熟悉较多的电子商务案例，为学生提供分析、评估电子商务商务项目的方法，培养学生的案例分析能力和归纳总结能力，从而使学生在调查、讨论与实践的基础上更深入地理解电子商务基本原理。

#### （三）任务

了解有关电子商务案例分析的定义、分类、重要性；

熟练掌握电子商务交易模式、网络营销的案例分析；

掌握电子商务法律、物流、支付的案例分析；

熟悉电子商务网站建设维护与推广技术的应用；

了解电子商务服务行业及创业的案例。

### 二、教学的基本内容和要求

#### 第 1 章. 电子商务案例分析概述

**教学要求：**通过教学，使学生掌握电子商务的概念、类型及特点，掌握进行电子商务案例分析所需要的案例选择，掌握电子商务案例分析的分类，理解电子商务相对传统商务模式的



优点，理解电子商务案例分析中常用的方法，了解电子商务案例的定义及进行电子商务案例分析的重要性。

任务：

- (1) 电子商务的定义及分类
- (2) 电子商务案例分析的重要性
- (3) 电子商务案例分析的分类及教学过程

## 第 2 章 电子商务网站建设与维护案例

教学要求：通过教学使学生了解电子商务网站规划的基本内容、网站设计的主要步骤和网站需求分析，掌握电子商务网站建设的常用技术，了解移动电子商务，能够结合实际案例分析电子商务网站的建设与维护。

任务：

- (1) 网站规划与设计案例——汽车中国网案例
- (2) 网站维护案例——通用电气（中国）网站维护案例
- (3) 移动电子商务悄然成风：用手机刷出多彩生活

## 第 3 章 电子商务网站网络优化推广案例

教学要求：通过教学使学生了解传统的商务推广与电子商务推广的不同，掌握电子商务推广的方式，熟悉掌握资源合作推广的方式，了解在进行网络推广时注意的问题，能够结合实际案例分析电子商务网站优化推广。

任务：

- (1) 电子商务网站优化案例——外贸 SEO
- (2) 资源合作推广案例——比萨的创意推广
- (3) 网络推广需注意的问题

## 第 4 章 电子商务网站测试和发布案例

教学要求：通过教学使学生掌握网站测试的技术，并学会检查以及修复网页链接的方法，了解申请空间和域名的过程，并能够自行申请免费空间和域名，掌握上传和下载站点文件的方法。

任务：

- (1) 电子商务网站测试和发布案例——域名注册
- (2) 域名交易——淘宝商城 tmall 到天猫的域名交易

## 第 5 章 电子商务交易模式案例

教学要求：通过教学使学生了解 B2B、B2C、C2C 的常见网络交易模式，掌握分析 B2B、B2C、C2C 电子商务交易模式案例的方法和着眼点，了解各自网站的经营模式、盈利模式。

任务：

- (1) C2C 电子商务交易模式案例——B2B、B2C、C2C 电子商务市场交易规模统计分析
- (2) B2C 电子商务交易模式案例——在线视频网站赢利问题分析
- (3) B2B 电子商务交易模式案例——阿里巴巴网站经营问题分析
- (4) 电子商务网站访问者行为分析

## 第 6 章 电子商务支付案例

教学要求：通过教学使学生了解电子支付的主要类型、模式和流程，掌握使用电子商务支付的方法以及几种模式的区别，理解第三方支付的定义，掌握第三方支付与其他电子支付模式的根本区别，掌握网上银行的相关知识。

任务：

- (1) 电子商务支付模式案例——手机支付公交应用案例
- (2) 第三方支付模式案例——支付宝的成功案例
- (3) 网上银行——招商银行的网上银行案例

## 第 7 章 网络营销案例

教学要求：通过教学，要求学生掌握企业开展网络营销的方式和策略，并能够结合案例分析这些方法的应用，掌握网络广告的推广方法及特点，熟知企业和客户的需求点，结合案例分析网络广告成功的关键因素。

任务：

- (1) 网络营销方式及策略案例——一个小公司的网络营销实践给我们的启示
- (2) 网络广告案例——凡客诚品网络广告营销策略
- (3) 奥迪的网络营销、元洲装饰盖微博第一高楼

## 第 8 章 电子商务法律案例

教学要求：通过对本章的学习，了解中国目前电子商务相关的法律法规的理论体系，掌握域名的概念、特征及域名纠纷的类型，能够结合实际案例解决域名纠纷，掌握网络传播权的概念、含义及权利内容，掌握侵犯信息网络传播权的行为表现形式、法律责任及处罚，掌握著作权的概念、著作人的概念及权利、侵犯著作权的法律责任和执法措施，掌握计算机软件著作权的概念、计算机软件著作权人的权利、侵犯计算机软件著作权的法律责任，掌握网络信息安全的概念、特征及威胁，掌握网络信息安全产生的诸多问题和网络信息安全策略。

任务:

- (1) 域名纠纷案例——“unionpay.com”域名纠纷案
- (2) 信息网络传播权案例——“喜羊羊与灰太狼”信息网络传播权纠纷案
- (3) 著作权纠纷案例——“劲舞团”著作权纠纷案
- (4) 网络信息安全案例——特大“温柔”网络木马案
- (5) 盛大文学与百度侵权案、真假开心网案例

### 第 9 章 电子商务化物流案例

教学要求: 通过教学使学生了解电子商务物流的主要内容和模式, 掌握电子商务物流流程的合理化设计, 掌握供应链和供应链管理的概念, 分析相关企业的供应链管理流程和特色, 掌握以电子商务为特征的现代物流类型、国际物流与国际物流中心的概念和功能, 掌握第三方物流及其公司在电子商务中的地位。

任务:

- (1) 企业电子商务化物流案例——戴尔的电子商务化物流
- (2) 供应链管理案例——戴尔、惠普和 SUN 的供应链管理
- (3) 第三方物流案例——联邦快递做顾客的“全球物流专家”
- (4) 家乐福与沃尔玛中国物流模式对比分析

### 第 10 章 电子商务服务行业案例

教学要求: 通过教学, 要求学生了解电子商务服务行业常见的几种服务形式了解传统企业在电子商务环境下运行的新特点。

任务:

- (1) 旅游网站案例——携程旅行网
- (2) 网上拍卖
- (3) 淘宝网店光棍节的支付问题

### 第 11 章 电子商务创业案例

教学要求: 通过教学, 要求学生了解个人电子商务创业环境及政策、个人电子商务创业方式, 掌握网上开店的基本流程, 了解企业电子商务创业环境、创业模式、成功要素。

任务:

- (1) 个人电子商务创业案例——淘品牌“七格格”
- (2) 企业电子商务创业案例——买包包, 麦包包!
- (3) “创业神童”卡梅伦·约翰逊神奇创业、全球网络鞋王谢家华的传奇创业

### 三、本课程的教学重点

重点：电子商务案例的背景、业务模式及技术解决方案分析，从案例中获取案例的成功因素及对未来发展的启示。

本课程在本专业人才培养方案中处于重要地位，培养学生将来从事电商工作岗位的职业能力，为学生进一步学习专业课程奠定良好的基础。

### 四、教学时数分配

序号	教学内容（章）	讲课学时	实验（训）学时	小计
1	电子商务案例分析概述	2		2
2	电子商务网站建设与维护案例	2		2
3	电子商务网站网络优化推广案例	4		4
4	电子商务网站测试和发布案例	2		2
5	电子商务交易模式案例	4	4	8
6	电子商务支付案例	4		4
7	网络营销案例	2	4	6
8	电子商务法律案例	4	4	8
9	电子商务化物流案例	2		2
10	电子商务服务行业案例	4		4
11	电子商务创业案例	2	4	6
	合计	32	16	48

### 五、课程考核与评价

本课程为考查课，总评成绩包括平时成绩（40%）和期末考查成绩（60%）。其中，平时成绩包括出勤、听课情况、作业完成情况等。

### 六、推荐使用教材或参考书说明

#### 1. 推荐教材：

《电子商务案例分析》，杨海峰、张荣主编，大连理工大学出版社，2012年5月第4版

#### 2. 参考书：

蔡剑主编，《电子商务案例分析》，北京大学出版社，2011.

杨坚争主编，《电子商务网站典型案例评析》（第 3 版），西安电子科技大学出版社，2010

施志君主编.《电子商务案例分析》，化学工业出版社，2009

《司林胜》，《电子商务案例分析》，电子工业出版社，2007

雷玲，《电子商务案例分析》，大连理工大学出版社，2009

## 《电子商务案例分析》课程实训环节教学大纲

**课程名称：**电子商务案例分析

**适用专业：**电子商务等专业

**学时：**16

### 一、实习/实训课程的性质、目的和任务

#### （一）课程性质

该课程是电商专业的专业基础课、必修课。

#### （二）目的

该课程理论与技能培养并重，相互结合，培养电子商务应用型人才。本课程在高职电子商务专业人才培养计划中是主要课程。课程的教学是在电子商务概论、电子商务开发技术等课程的基础上展开的。目的是通过各种类型的电子商务案例的详细分析，掌握电子商务运作的一般规律。通过本课程的学习，让学生熟悉较多的电子商务案例，为学生提供分析、评估电子商务商务项目的方法，培养学生的案例分析能力和归纳总结能力，从而使学生在调查、讨论与实践的基础上更深入地理解电子商务基本原理。

#### （三）任务

了解有关电子商务案例分析的定义、分类、重要性；

熟练掌握电子商务交易模式、网络营销的案例分析；

掌握电子商务法律、物流、支付的案例分析；

熟悉电子商务网站建设维护与推广技术的应用；

了解电子商务服务行业及创业的案例。

### 二、实习/实训课程教学的基本内容和要求

项目一：电子商务交易模式案例

任务：

6， 成功模式案例分析与展示

7， 失败模式案例分析与展示

## 项目二：网络营销案例

任务：

6， 成功案例分析与展示

7， 失败案例分析与展示

## 项目三：电子商务法律案例

任务：

典型纠纷案例分析与展示

## 项目四：电子商务创业案例

任务：

1， 成功案例分析与展示

2， 失败案例分析与展示

## 三、本课程的教学重点

重点：电子商务案例的背景、业务模式及技术解决方案分析，从案例中获取案例的成功因素及对未来发展的启示。

本课程在本专业人才培养方案中处于重要地位，培养学生将来从事电商工作岗位的职业能力，为学生进一步学习专业课程奠定良好的基础。

## 四、实习/实训教学时数分配

项目编号	项目名称	实训内容	实习/实训课时
1	电子商务交易模式案例	不同模式分析与展示	4
2	网络营销案例	成功、失败案例分析与展示	4
3	电子商务法律案例	典型纠纷案例分析展示	4
4	电子商务创业案例	成功、失败案例分析与展示	4
	合计		16

## 五、课程考核与评价

考试方法主要为口试、操作和撰写有关报告。

总评成绩为各实训项目成绩的平均成绩。

- 实训项目成绩的构成为：
- (1) 实训课出勤率为 20%
  - (2) 口头展示与基本理论运用 20%
  - (3) 实践技能 30%
  - (4) 实训报告 30%

## 六、推荐使用教材或参考书说明

### 1. 推荐教材：

《电子商务案例分析》，杨海峰、张荣主编，大连理工大学出版社，2012 年 5 月第 4 版

### 2. 参考书：

蔡剑主编，《电子商务案例分析》，北京大学出版社，2011.

杨坚争主编，《电子商务网站典型案例评析》（第 3 版），西安电子科技大学出版社，2010

施志君主编.《电子商务案例分析》，化学工业出版社，2009

《司林胜》，《电子商务案例分析》，电子工业出版社，2007

雷玲，《电子商务案例分析》，大连理工大学出版社，2009



## 《跨境电商集训》课程教学大纲

课程名称：跨境电商集训

适用专业：电子商务、物流管理、会计、国际金融、社会工作

总学时： 60

### 一、本课程的性质、目的和任务

（一）性质：《跨境电商集训》是经济与管理分院的一门院本课程，是经济与管理分院所有专业都要学的一门必修课，也是为培养适合我国现代化经济发展需要的跨境电子商务人才服务的实践性较强的经管类专业课程。

（二）目的：通过本课程的学习，使学生掌握“跨境电商运营专员”所需要的所有理论和实践技能。主要包括跨境电子商务的基本理论、发展趋势及前景，认识跨境电子商务的特点、跨境电子商务的模式，了解目前国内外几种常用的跨境电子商务平台及相关知识；熟悉外贸第三方电商平台的规则及平台基本操作、业务推广和客户服务；掌握国际物流和国际支付知识；掌握外贸市场网络调研、选品、采购；掌握对外产品网上报价、发布及推广；掌握处理网上询盘、报盘、谈判业务和客户关系维护；掌握在跨境交易的整个过程中相关问题的正确处理等专业知识和业务操作。

（三）任务：把学生培养成为能够根据国际市场需求和不同的跨境电商平台，进行跨境网络调研、独立寻求货源并进行采购，能够在外贸第三方电商平台建立店铺、运营店铺、维护和管理店铺，能够进行平台基本操作和订单处理流程等业务操作能力和从事跨境电商运营与策划工作的跨境电商贸易人才。

### 二、教学内容和要求

说明：分为基础模块、职业模块和拓展模块三部分。

基础模块：

项目一 跨境贸易电子商务职业认知

教学要求：

通过本章的学习，了解跨境贸易电子商务形成与发展，掌握跨境贸易电子商务平台常用术语，熟知跨境贸易电子商务职业素养。

教学内容:

任务一 跨境贸易电子商务形成与发展

任务二 跨境贸易电子商务平台常用术语

任务三 跨境贸易电子商务职业素养

项目二 跨境贸易电子商务政策与法律

教学要求:

通过本章的学习,了解跨境贸易电子商务政策与演变,熟悉跨境贸易电子商务法律法规与实施,熟悉跨境贸易电子商务政策与实施。

教学内容:

任务一 跨境贸易电子商务政策与演变

任务二 跨境贸易电子商务法律法规与实施

任务三 跨境贸易电子商务政策与实施

职业模块:

项目三 跨境贸易电子商务出口准备

教学要求:

通过本章的学习,了解海外跨境电商进口市场分析,掌握跨境电商出口平台选择以及跨境电商出口产品选择。

教学内容:

任务一 海外跨境电商进口市场分析

任务二 跨境电商出口平台选择

任务三 跨境电商出口产品选择

项目四 跨境贸易电子商务出口平台敦煌网的操作

教学要求:

通过本章的学习,能够进行店铺注册与认证流程操作,掌握产品信息上传与发布流程操作以及跨境物流与运费设置操作。

教学内容:

任务一 店铺注册与认证流程操作

任务二 产品信息上传与发布流程操作

任务三 跨境物流与运费设置操作

项目五 跨境贸易电子商务出口客户服务

教学要求:

通过本章的学习,掌握如何下订单、如何处理客户的订单、如何与客户沟通以及产品的售后服务。

教学内容:

任务一 订单处理

任务二 客户沟通

任务三 售后服务

项目六 跨境贸易电子商务进口准备

教学要求:

通过本章的学习,了解跨境电商进口简介,熟悉跨境电商进口模式的种类及特点,了解跨境电商进口平台分类,了解跨境电商进口的发展。

教学内容:

任务一 跨境电商进口简介

任务二 跨境电商进口模式对比

任务三 跨境电商进口平台分类

任务四 跨境电商进口未来发展分析

项目七 跨境贸易电子商务进口平台跨境通的操作

教学要求:

通过本章的学习,了解跨境电商进口简介,熟悉跨境电商进口模式的种类及特点,了解跨境电商进口平台分类,了解跨境电商进口的发展。

教学内容:

任务一 上海跨境通平台简介

任务二 跨境通购物流操作

任务三 订单作废及申诉流程操作

任务四 企业入驻跨境通流程操作

项目八 跨境贸易电子商务进口平台跨境购的操作

教学要求：

通过本章的学习，了解宁波跨境购平台简介，掌握跨境购购物流操作，熟悉跨境购平台其他功能操作。

教学内容：

任务一 宁波跨境购平台简介

任务二 跨境购购物流操作

任务三 跨境购平台其他功能操作

### 三、本课程的教学重点

说明：本课程的教学重点是贸易术语、各种运输方式，保险，国际贸易货款的支付方式，交易磋商。本课程在本专业人才培养方案中处于重要地位，培养学生将来从事货代、国际贸易、运输等工作岗位的职业能力，为学生以后的工作奠定良好的基础。

### 四、课程学时分配

序号	教学内容	学时数			
		理论教学	实验	上机	作业
1	项目一 跨境贸易电子商务职业认知	1		6	
2	项目二 跨境贸易电子商务政策与法律	1		4	
3	项目三 跨境贸易电子商务出口准备	2		4	
5	项目四 跨境贸易电子商务出口平台敦煌网的操作	2		9	
5	项目五 跨境贸易电子商务出口客户服务	1		7	
6	项目六 跨境贸易电子商务进口准备	1		4	
7	项目七 跨境贸易电子商务进口平台跨境通的操作	2		7	

8	项目八 跨境贸易电子商务进口平台跨境购的操作	2		7	
合 计		12		48	

## 五、课程的考核与评价

1. 期末考试：开卷考试，占总成绩60%；
2. 考勤及课堂讨论表现占10%；
3. 作业及实践项目成绩占30%。

## 六、使用教材及参考书

### 1、教材

《跨境电商操作实务》，王方，中国人民大学出版社，2017年02月

### 2、参考书

《跨境电商：阿里巴巴速卖通实操全攻略》，冯晓宁、梁永创等主编，人民邮电出版社，2015年10月

## 《跨境电商集训》课程实训环节教学大纲

课程名称：跨境电商集训

适用专业：电子商务、物流管理、会计、国际金融、社会工作

实训学时： 36

### 一、本实习/实训课程的性质、目的和任务

（一）实习/实训课程性质：跨境电商实务实训是物流管理专业的必修实践课程，是为培养适合我国现代化经济发展需要的跨境电子商务人才服务的物流管理（跨境电商）专业专业基础实训课程。

（二）目的：通过本课程的学习，让学生在课内实训环节掌握跨境电子商务平台的介绍与选择、跨境电子商务平台基本操作、国际物流与跨境支付、跨境网络营销推广与数据分析、客户服务与维护等知识。通过实践操作使学生在“教、学、做”一体化教学模式过程中，充分发挥学生的主体作用，把教学的着力点放在引导学生的“学和做”上，培养学生可持续发展的能力、职业迁移能力与创新能力，为学生电子商务相关职业能力可持续发展奠定良好的理论和实践基础。

（三）任务：把学生培养成符合社会市场需求、掌握物流与跨境电商知识的复合型跨境电商物流人才为目标。

### 二、本实习/实训课程的基本内容和要求

#### 1. 跨境电子商务平台的介绍与选择

通过学习使学生了解跨境电子商务平台的特点、分类；理解跨境电商平台的盈利方式；跨境电商平台提供的服务种类；掌握跨境电商平台的选择和国内外主要跨境电商平台的基本情况。

#### 2. 跨境电子商务平台基本操作

通过学习使学生了解阿里巴巴速卖通基本规则；掌握阿里巴巴速卖通买家操作；阿里巴巴速卖通卖家操作；掌握海外市场调研和市场选品、产品发布、管理产品、交易管理。

#### 3. 国际物流与跨境支付

通过学习使学生了解国际物流及其它快递、海外仓储集货的物流方式、国际物流与物流服务商的选择、理解国际运费计算方法；物流方案查询方法；掌握物流模板设置；国际邮政小包线上发货操作方法。

跨境支付：账户设置；收款账户的类型；创建、绑定和修改支付宝收款账户的流程；注册和激活支付宝；查询银行的 Swift Code；支付宝账户认证流程；创建美元收款账户；美元收款账户相关问题；收费标准；提现收款。

#### 4. 跨境网络营销推广与数据分析

通过学习使学生了解跨境网络营销推广的方式，理解速卖通营销、直通车、SNS 营销等；掌握数据分析的基本方法和行业数据分析、店铺经营分析的基本方法。

#### 5. 客户服务与维护

通过学习使学生了解跨境电子商务的客户服务内容；理解信用评价的规则以及如何解决差评问题；掌握跨境电商的纠纷处理流程和注意事项。

### 三、本实训课程的教学重点

本课程的教学重点是跨境电子商务平台基本操作以及国际物流与跨境支付。

### 四、本实训课程学时分配

项目 编号	实训项目名称	实训内容介绍	实训课 学时数	理论讲 课学时	实训场所
一	跨境电子商务平台的介绍与选择	国内外跨境电商平台有哪些？如何选择？	6	1	实训室
二	跨境电子商务平台基本操作	阿里巴巴速卖通基本规则；买家操作；卖家操作；海外市场选品、产品发布、管理产品、交易管理。	12	1	实训室
三	国际物流与跨境支付	海外仓操作以及跨境支付方式和操作	6	1	实训室
四	跨境网络营销推广与数据分析	跨境网络营销推广的方式，数据分析、店铺经营	10	2	实训室

		分析的基本方法实训室			
五	客户服务与维护	跨境电子商务的客户服务内容；信用评价的规则及纠纷处理	8	1	实训室
合计			42	6	

## 五、课程考核与评价

### 1、考核方式

根据平时实训操作和实训报告进行考核。实训期间专业实习指导教师对实训学生进行管理，指导完成实训作业和报告，实训结束后，对学生进行全面考核，写出实训鉴定，评定出实训成绩等级（优、良、中、及格、不及格）。

### 2、评分方法

考勤占 20%，实训操作占 40%，实训报告成绩占 40%。

## 六、推荐教材及实验实训指导书、参考书

### 1、教材

《跨境电商操作实务》，王方，中国人民大学出版社，2017 年 02 月

### 2、参考书

《跨境电商：阿里巴巴速卖通实操全攻略》，冯晓宁、梁永创等主编，人民邮电出版社，2015 年 10 月



## 《消费心理学》课程教学大纲

**课程名称：消费心理学**

**适用专业：电子商务专业**

**学时：32**

### 一、课程的性质、目的和任务

#### （一）课程性质

该课程是电商专业的专业选修课。

#### （二）目的

该课程是理论性和实践性比较强的一门课程，通过学习，使学生了解消费者的心理特点和行为规律，学会分析消费者行为的理论与方法，领会研究消费者行为对经营者的启示，为制定科学的市场战略和营销策略提供科学依据。

#### （三）任务

通过本课程的学习，培养学生利用消费心理学知识分析和解决现实企业营销活动的思维方式及方法，提高学生分析问题解决问题的能力，同时为学生日后走上工作岗位，更好地从事营销相关工作打下知识基础。

### 二、教学的基本内容和要求

说明：分为基础模块、职业模块和拓展模块三部分。

基础模块：

#### 第一章 消费者行为研究概述

教学要求：

通过本章的学习，使学生理解消费者与消费者行为含义，了解研究消费者行为的意义和消费者行为研究的历史，知道消费者行为研究的理论来源和消费者行为研究的方法，掌握消费者决策过程、影响消费者行为的个体与心理因素，了解影响消费者行为的环境因素。

教学内容：

#### 第一节 消费者与消费者行为

## 第二节 研究消费者行为的意义

## 第三节 消费者行为研究的历史

## 第四节 消费者行为研究的理论来源与方法

## 第五节 消费者行为研究的基本框架

### 职业模块：

## 第二章 消费者决策过程：问题认知与信息搜集

### 教学要求：

通过本章的学习，使学生了解消费者决策的类型，了解三种购买决策类型的区别，了解消费者问题认知的类型，理解影响问题认知的因素，能够对相关信息进行搜集。

### 教学内容：

### 第一节 消费者决策的类型

### 第二节 问题认知

### 第三节 信息搜集

## 第三章 消费者决策过程：评价与购买

### 教学要求：

通过本章的学习，使学生知道评消费者购买的评价标准，掌握从购买意向到实际购买的过程以及冲动性购买和非店铺购买，了解影响店铺选择的店堂特征，理解影响品牌选择和产品购买数量的店内因素。

### 第一节 购买前的评价

### 第二节 购买过程

### 第三节 店铺的选择

## 第四章 消费者决策过程：购后行为

### 教学要求：

通过本章的学习，使学生了解产品的安装与使用，掌握消费者满意与不满的形成过程，了解响消费者满意的因素，了解消费者不满情绪的表达方式和影响消

费者抱怨行为的因素，掌握重复购买和品牌忠诚，了解三种处置产品的方法或策略。

教学内容：

第一节 产品的使用与闲置

第二节 消费者的满意与不满

第三节 消费者不满及其行为反应

第四节 重复购买与品牌忠诚

第五节 产品与包装的处置

## 第五章 消费者的资源

教学要求：

通过本章的学习，使学生了解消费者收入的构成和测量，理解收入对消费者需求结构的影响，掌握休闲与消费者时间预算，了解消费时间与节约时间的产品，熟悉消费者知识的内容。

教学内容：

第一节 消费者的经济资源

第二节 消费者的时间

第三节 消费者的知识

## 第六章 消费者的购买动机

教学要求：

通过本章的学习，使学生理解消费者需要的含义和分类，了解消费者的动机，本能说，了解精神分析说和驱力理论，掌握马斯洛的需要层次论、双因素理论，了解麦克里兰的显示性需要理论，理解基于多重动机的市场营销策略和基于动机冲突的营销策。

教学内容：

第一节 消费者的需要与动机

第二节 早期动机理论

第三节 现代动机理论

#### 第四节 动机与营销策略

### 第七章 消费者的知觉

#### 教学要求:

通过本章的学习,使学生了解感觉与知,理解数据驱动加工与概念驱动加工、图式与知觉,了解认知质量,掌握知觉风险及类型,了解产生知觉风险的原因,熟悉减少知觉风险的方式。

#### 教学内容:

##### 第一节 消费者的知觉过程

##### 第二节 知觉的信息加工理论

##### 第三节 消费者对产品质量的知觉

##### 第四节 消费者对购买风险的知觉与减少风险的策略

### 第八章 学习、记忆与购买行为

#### 教学要求:

通过本章的学习,使学生理解学习的含义、特征、分类以及作用,掌握消费者学习的方法,了解经典性条件反射理论(行为主义学习理论)、操作性条件反射理论(行为主义学习理论)、认知学习理论、社会学习理论,了解影响学习强度的因素,了解刺激的泛化、辨别,理解记忆的含义,了解记忆的系统与机制,理解遗忘及其影响因素,了解遗忘的原因。

#### 教学内容:

##### 第一节 学习概述

##### 第二节 有关消费者学习的理论

##### 第三节 关于学习的一些基本特性

### 第九章 消费者态度的形成与改变

#### 教学要求:

通过本章的学习,使学生理解消费者态度的含义,了解消费者态度的功能、消费者态度与信念、消费者态度与行为,掌握瑟斯顿等距量表、李克特量表、语意差别量表、行为反应测量,掌握改变消费者态度的说服模式,了解传递者对消

费者态度改变的影响，理解传播特征与消费者态度改变。

教学内容：

第一节 消费者态度概述

第二节 消费者态度的测量

第三节 消费者态度形成的理论

第四节 消费者态度的改变

第十章 消费者的个性、自我概念与生活方式

教学要求：

通过本章的学习，使学生理解个性的含义、特点及类型，熟悉有关个性的理论，理解自我概念的含义，掌握自我概念的测量，熟悉自我概念与产品的象征性，了解生活方式的含义，了解生活方式的测量，掌握 VALS 生活方式分类法。

教学内容：

第一节 消费者的个性

第二节 消费者的自我概念

第三节 消费者的生活方式

拓展模块：

第十一章 文化与消费者购买行为

教学要求：

通过本章的学习，使学生掌握文化的含义及特点，了解亚文化，了解文化价值观及其演变，掌握与消费者行为有关的文化价值观，了解中国文化的主要特点；掌握中国文化的核心价值观，了解时间与空间、象征、契约与友谊以及礼仪与礼节。

教学内容：

第一节 文化概述

第二节 文化价值观

第三节 中国文化特点及其对消费者购买行为的影响

第四节 影响非语言沟通的文化因素

## 第十二章 社会阶层与消费者购买行为

### 教学要求:

通过本章的学习,使学生了解社会阶层的含义、特征以及决定因素,掌握单一指标法和综合指标法,了解支出模式上的差异、休闲活动上的差异、信息接收和处理上的差异以及购物方式上的差异,掌握社会阶层与市场营销战略。

### 教学内容:

#### 第一节 社会阶层概述

#### 第二节 社会阶层的划分

#### 第三节 不同社会阶层消费者的行为差异

#### 第四节 社会阶层与市场营销战略

## 第十三章 社会群体与消费者购买行为

### 教学要求:

通过本章的学习,使学生了解社会群体的概念、类型 以及与消费者密切相关的社会群体,了解参照群体及其类、参照群体的影响方式,掌握决定参照群体影响强度的因素,熟悉参照群体概念在营销中的运用,掌握角色与消费者购买行为,了解从众及其原因以及影响从众的因素。

### 教学内容:

#### 第一节 社会群体概述

#### 第二节 参照群体对购买行为的影响

#### 第三节 角色与购买行为

#### 第四节 群体压力与从众

## 三、本课程的教学重点

本课程的教学重点是消费者决策过程、消费者的购买动机、消费者态度等内容。

## 四、教学时数分配

章节	课程内容	理论讲课	习题课	实习/实训	小计	备注
1	消费者行为研究概述	1			1	
2	消费者决策过程：问题认知与信息搜集	2			2	
3	消费者决策过程：评价与购买	2	1		3	
4	消费者决策过程：购后行为	2			2	
5	消费者的资源	2			2	
6	消费者的购买动机	3			3	
7	消费者的知觉	3			3	
8	学习、记忆与购买行为	2			2	
9	消费者态度的形成与改变	2			2	
10	消费者的个性、自我概念与生活方式	3			3	
11	文化与消费者购买行为	2	1		3	
12	社会阶层与消费者购买行为	2			2	
13	社会群体与消费者购买行为	2			2	
	复习考试	2			2	
	合 计	30	2		32	

## 五、课程考核与评价

本课程为考查课，总评成绩包括平时成绩（40%）和期末考查成绩（60%）。其中，平时成绩包括出勤、听课情况、作业完成情况等。

## 六、推荐使用教材或参考书说明

1. 推荐教材:

现代消费者行为与心理学, 刘剑主编, 清华大学出版社, 2016 年 8 月

2、参考书:

(1) 江林. 消费者心理与行为, 北京: 中国人民大学出版社, 2007 年版

(2) 符国群. 消费者行为学 (第 3 版). 北京: 高等教育出版社, 2010. 3



## 《商务礼仪》课程教学大纲

**课程名称：商务礼仪**

**适用专业：电子商务专业**

**学时：32**

### 一、课程的性质、目的和任务

#### （一）课程性质

该课程是电商专业的专业选修课。

#### （二）目的

通过本课程的学习，培养学生在人际交往过程中能够表现出良好的仪态和风度，使学生不仅理论知识水平过关，更要达到知书达礼高尚境界。

#### （三）任务

适合现代商务交往中的礼仪要求，表现文明规范、恰当得体的商务人员素质。

### 二、教学的基本内容和要求

#### 第 1 章. 礼仪概述

**基本要求：** 了解并掌握礼仪与礼貌、礼节的区别和礼仪的基本含义；  
进而了解礼仪的特征、原则、种类、功能等。

**教学内容：** 礼仪基本理论知识；礼仪的特征、原则、种类、功能。

**教学重点：** 礼仪的基本涵义及与礼貌、礼节的区别。

#### 第 2 章. 仪表、仪态、仪容礼仪

**基本要求：** 在了解仪表、仪容、仪态三者关系的基础上，掌握仪表、仪态、仪容的礼仪规范，以纠正日常工作和生活中的不规范现象。

**教学内容：**

2.1、仪表、仪容、仪态的含义及三者的关系

2.2、服饰礼仪

- 1、服饰礼仪的内涵
  - 2、服饰礼仪的原则
  - 3、男士的服饰礼仪
  - 4、女士的服饰礼仪
- 2.3、饰物佩带的礼仪
- 2.4、仪容礼仪
- 1、仪容的含义
  - 2、仪容的塑造
  - 3、仪容的修饰美化
- 2.5、仪态礼仪
1. 仪态的含义
  2. 仪态的礼仪规范
    - (1) 站有站功 挺直如松
    - (2) 坐有坐相 文雅端庄
    - (3) 走有走姿 从容稳重
    - (4) 仪态万千 手势领先

教学重点：各种不同的装束相对应的礼仪要求。

### 第 3 章. 办公室接待礼仪

基本要求：了解办公室的布置及礼品馈赠礼仪，掌握办公室礼仪及美化办公环境。

教学内容：

- 3.1、办公室的布置
1. 办公室的场所布置
  2. 文件柜的摆放礼仪
  3. 电话机的摆放礼仪
- 3.2、办公礼仪的规范
1. 仪表端庄、仪容整洁
  2. 言语友善、举止优雅
  3. 彬彬有礼、讲求效率

### 3.3、办公室接待礼仪

以有理、有利、有节为原则做相应的记录

营造团结、求实、和谐的气氛

### 3.4、商务接待礼仪

1. 迎接礼仪

2. 送客礼仪

### 3.5、商务拜访礼仪

1. 拜访礼仪

2. 迎访礼仪

### 3.6、礼品馈赠礼仪

1. 赠送礼品的时机

2. 礼品的选择

3. 赠送礼品礼节

4. 尊重各国赠礼的习俗

5. 接受礼品礼节

教学难点：有针对性地修饰和美化办公环境。

## 第4章. 商务谈判礼仪

基本要求：掌握商务谈判过程中的礼仪要求，

了解不同国家和地区的谈判风格及谈判人员应注意的礼仪细节。

教学内容：

### 4.1 谈判的准备

1. 确定谈判人员

2. 布置谈判会场

3. 其他准备

### 4.2 谈判之初

1. 确定迎接的规格

2. 抵达和离开时间

3. 做好接待的准备工作

#### 4.3 谈判之中

1. 谈判实质性阶段的注意事项
2. 商务谈判活动的中心活动——交谈

#### 4.4 谈后签约

#### 4.5 部分国家和地区的商务谈判风格

教学难点：谈判之初、谈判之中、谈后签约中的各个阶段的礼仪规范。

### 第 5 章. 专题性商务活动礼仪

基本要求：通过了解宴会、舞会、庆典仪式、婚丧祝寿等专题性极强的社交活动自身所特有的规范，重点掌握赴宴应注意的礼仪规范和庆典仪式的礼仪规范。

教学内容：

#### 5.1、宴会礼仪

- 1、宴会的种类
- 2、宴会的准备
- 3、宴会的程序
- 4、用餐的礼仪

#### 5.2、舞会礼仪

- 1、邀请舞伴礼仪
- 2、跳舞礼仪
- 3、塑造良好形象

#### 5.3、庆典仪式礼仪

- (一) 开业典礼
- (二) 剪彩仪式

#### 5.4、婚丧祝寿礼仪

- (一) 婚礼
- (二) 丧礼
- (三) 祝寿礼仪

教学难点：文明用餐的礼仪要求。

## 第 6 章. 社交语言礼仪

基本要求：了解社交语言礼仪原则；

掌握交谈礼仪、商务谈判礼仪、演讲礼仪、电话礼仪等。

教学内容：

### 6.1、社交语言礼仪的含义

### 6.2、社交语言礼仪的原则

1、理智性原则。

2、适应性原则。

3、得体性原则。

4、平易性原则。

5、综合性原则。

### 6.3、交谈礼仪的基本规范

1、要持正确积极的态度。

2、准确把握交谈的类型。

3、选择恰当的话题

4、善于倾听。

5、善于控制气氛。

6、善于使用体态语、表情语。

### 6.4、演讲礼仪的基本规范

1、充分准备。

2、严格遵守规范程序。

3、注意仪表风度。

### 6.5、电话礼仪的基本规范

1、一般性电话礼仪。

2、打电话礼仪。

3、接电话礼仪。

4、移动电话。

### 6.6、座次安排的礼仪规范

教学难点：商务谈判中必须遵守的四项礼仪规范。

### 第 7 章. 礼俗和各国的礼仪风情

基本要求：了解在跨国家、跨地区、跨民族文化的社交活动中应当注意的礼仪风俗，以利于尽快适应工作角色的需求。

教学内容：礼仪与风俗习惯；世界部分国家的礼仪习俗；我国境内主要少数民族的礼俗。

教学难点：世界部分国家的礼仪习俗。

### 第 8 章. 日常公众生活礼仪

基本要求：了解日常公众生活中的称呼与介绍礼仪、见面礼仪、迎送接待礼仪、访问礼仪，掌握其基本的礼仪规范，以充分体现个人的修养和民族的文明。

教学内容：日常公众生活中常用的见面礼仪；称呼与介绍礼仪；如何在日常交往中体现商务人员的礼仪素质；各种礼仪的实际操作。

教学难点：日常交往中的几种常用见面礼。

## 三、本课程的教学重点

本课程的教学重点是仪表、仪态、仪容礼仪和商务谈判礼仪、日常公众生活礼仪等内容。

本课程在本专业人才培养方案中处于重要地位，培养学生将来从事电商工作岗位的职业素质，为学生以后毕业拥有良好的个人修养奠定良好的基础。

## 四、教学时数分配

章节	课程内容	理论讲课	习题课	实习/实训	小计	备注
1	礼仪概述	2		2	4	
2	仪表 仪态 仪容礼仪	2		2	4	
3	办公室接待礼仪	2		2	4	
4	商务谈判礼仪	2		2	4	

5	专题性商务活动礼仪	2		2	4	
6	社交语言礼仪	2		2	4	
7	礼俗和礼仪风情	2		2	4	
8	日常公众生活礼仪	2		2	4	
	合 计	16		16	32	

## 五、课程考核与评价

本课程为考查课，总评成绩包括平时成绩（40%）和期末考查成绩（60%）。其中，平时成绩包括出勤、听课情况、作业完成情况等。

## 六、推荐使用教材或参考书说明

### 1. 推荐教材：

礼仪金说：商务礼仪，作者：金正昆，出版社：北京联合出版公司，出版时间：2013年6月

### 2. 参考书：

商务礼仪解剖图鉴，作者：北条九美子，出版社：江苏凤凰文艺出版社，出版时间：2018年04月

晓梅说商务礼仪，作者：张晓梅，出版社：中国青年出版社，出版时间：2014年08月

## 《商务礼仪》课程实训环节教学大纲

**课程名称：商务礼仪**

**适用专业：电子商务等专业**

**学时：16**

### 一、实习/实训课程的性质、目的和任务

#### （一）课程性质

该实训课程是电商专业的选修实践课，通过该实训课程，使学生提高个人职业素养水平。

#### （二）目的

通过本课程的学习能使学生在整体上使大家能合乎礼仪、自如得体地面对客户、上司、同事以及客商，在各种不同类型的商务场合中展现完美出众的职业风采，更顺利地取得事业的成功。

#### （三）任务

训练学生的实践技能，提高学生的个人职业素养水平以及能使其在各种不同类型的商务场合中展现完美出众的职业风采。

### 二、实习/实训课程教学的基本内容和要求

#### 项目一 见面问候的礼仪

对陌生人的见面进行仿真演习

#### 项目二 介绍的礼仪

让同学之间进行自我介绍

#### 项目三 使用名片的礼仪

对递交名片等活动的礼仪进行训练

#### 项目四 接打电话的礼仪

熟知电话沟通时的礼仪和技巧

#### 项目五 网络通讯礼仪



即时通讯工具的礼仪

#### 项目六 办公室礼仪

工作时同事之间的礼仪

#### 项目七 行进与位次礼仪

走路与坐车、聚会时的位次安排

#### 项目八 职场面试礼仪

与面试官交流以及等待面试时的礼仪

### 三、本课程的教学重点

本课程的教学重点是接打电话的礼仪、办公室礼仪、行进与位次礼仪等商务场合的最基本内容。

本课程在本专业人才培养方案中处于重要地位，培养学生将来从事电商工作岗位的职业素质能力，为学生以后工作时展现出来的品质素养奠定良好的个人素养基础。

### 四、实习/实训教学时数分配

项目 编号	项目名称	实训内容	实习/实训课时	实习/实训 场所
1	见面问候的礼仪	对陌生人的见面进行仿真演习	2	社工实训室
2	介绍的礼仪	让同学之间进行自我介绍	2	社工实训室
3	使用名片的礼仪	对递交名片等活动的礼仪进行训练	2	社工实训室
4	接打电话的礼仪	熟知电话沟通时的礼仪和技巧	2	社工实训室
5	网络通讯礼仪	即时通讯工具的礼仪	2	社工实训室

6	办公室礼仪	工作时同事之间的礼仪	2	社工实训室
7	行进与位次礼仪	走路与坐车、聚会时的位次安排	2	社工实训室
8	职场面试礼仪	与面试官交流以及等待面试时的礼仪	2	社工实训室
	合 计		16	

## 五、课程考核与评价

考试方法主要为口试、操作和撰写有关报告。

总评成绩为各实训项目成绩的加权成绩。

实训项目成绩的构成为：（1）实训课出勤率为 20%  
 （2）口头展示与基本理论运用 20%  
 （3）实践技能 30%  
 （4）实训报告 30%

## 六、推荐使用教材或参考书说明

### 1. 推荐教材：

《商务礼仪标准培训（第 3 版）》，作者：徐克茹，出版社：中国纺织出版社，  
 出版时间：2015 年 03 月

### 2. 参考书：

《你的礼仪价值百万》，作者：陈萍，出版社：科学出版社，出版时间：2012 年 07 月

《商务礼仪实训-第 3 版》，作者：胡爱娟、吴清霜，出版社：首都经济贸易大学出版社，  
 出版时间：2014 年 05 月

## 《校外综合实习》教学大纲

课程名称：校外综合实习

适用专业：电子商务、电子商务

总学时： 330

### 一、课程的性质、目的和任务

（一）性质：《校外综合实习》是邦德职业技术学院电子商务专业综合能力训练的实践类专业必修课。本课程以社会为课堂，以实际工作岗位为平台，以综合能力训练为目标，使学生在实际工作中，检验和拓展所学知识和技能，全面提升职业综合素质和实际操作技能。

（二）目的：本课程是为培养优秀的物流人才服务的。通过实习实际了解行业、企业的基本情况以及熟悉具体岗位的业务工作，加深学生对电子商务专业理论知识的理解，进一步训练学生实际操作技能，培养学生分析和解决实际问题的能力，为就业和尽快适应企业工作的需要打下坚实的基础。

（三）任务：通过毕业实习，切实担负实际工作职责，在实际工作中熟悉工作环境和工作内容，检验并拓展所学知识和技能；要学会运用所学知识和技能，解决实际工作中的问题，全面提升实际工作能力；进一步提升思想品德素质、综合业务素质、人文和科学等综合素质，培养职业精神及团队合作和奉献社会的意识。

### 二、本课程教学的基本内容和要求

通过顶岗实习，学生可以接触社会，了解工作岗位，熟悉工作内容，通过工作实践来检验自己所学的专业知识技能，增强实际操作能力。

#### （一）综合实习目标

1. 使学生解除和了解社会，体验工作环境，熟悉工作岗位，增强对社会、对工作的适应能力；
2. 使学生了解本职岗位的工作流程、工作内容、工作职责和要求，熟悉本职业

务；

3. 使学生将所学知识和技能运用于实际工作中，并在实际工作中检验并拓展自己的知识和技能。

4. 使学生加强实践锻炼，学习实践技能，提高的本职业务工作的实务操作能力。

5. 使学生学会如何与人交往，提高与人沟通交流、组织协调和合作共事的能力；

6. 通过反馈信息，改进专业课程设置、增强教学管理、全面提升教学质量工作。

综合实习时间

第五学期第五周开始至学期结束，共 11 周。

### （三）综合实习单位

根据电子商务专业特点，综合考虑各种因素，实习采取分散实习与集中实习相结合的方式，以分散实习为主。主要有校企合作单位、来自学校就业办渠道以及家长、老师等推荐以及其他单位，如通过招聘、网络等渠道联系的实习单位。

### （四）综合实习主要内容

1. 学会运用和巩固电子商务专业的基础知识

A. 学会运用所学的电子商务专业基础知识分析和解决实际问题，巩固这些基本知识；

B. 学会运用所学的应用文写作、英语、计算机操作等基础知识，提高实际操作能力；

C. 在实际工作中加强综合素质培养，进一步提升思想品德素质、综合业务素质、人文和科学素质，以及团队合作和奉献社会的意识。

2. 巩固和提高电子商务职业技能和素质

A. 熟悉仓储管理、运输管理、货运代理的基本内容、方法、和特点，提高从事相关工作的实际操作能力。

B. 熟悉电子商务实务过程各环节的操作程序、方法技巧，学会如何进行物流的相关流程的具体操作。

C. 熟悉电子商务实务各领域的工作对象和工作内容，了解不同服务对象的特点、面临的常见问题和需求以及解决实际问题程序、方法和技巧。

3. 拓展电子商务研究和开拓能力

### （五）综合实习保障措施

1. 综合实习动员。综合实习之前，由专业主任、辅导员等组织学生进行综合实习动员，宣讲综合实习的目的、内容和意义，宣布综合实习任务，明确综合实习的时间，提出综合实习的具体要求。

2. 实习单位提前介入：和实习单位联系对学生进入实习岗位所需要的基本专业技能进行提前培训，并请企业相关人员进行面试技巧和职场规则等方面的培训，让学生掌握一定面试技巧，并对职场建立初步认识。

3. 和家长及时沟通：对于学生在综合实习前及实习中出现的思想问题、不良习惯等和家长及时沟通，让家长参与到此环节中进行监督和督促，两方面共同努力将实习顺得进行。

4. 加强综合实习指导和检查监督。指导教师要与学生保持密切，指导学生开展综合实习；指导教师要到学生实习单位进行巡查和走访，及时了解学生实习的情况，发现问题及时解决。

5. 加强综合实习的管理。班主任需密切跟踪和走访实习学生，随时掌握学生的实习情况，了解学生的思想状况，做好综合实习中的思想工作。

### 三、学时数分配

第五学期后 11 周，共 330 学时。

### 四、综合实习成绩的考核

1. 成绩等级：根据学生综合实习情况，成绩分五个等级，即优、良、中、合格、不合格。

2. 成绩评定：由实习单位和学校两方共同进行，实习单位根据学生在企业实习情况给予实习鉴定评语，并给出相应成绩；分院综合实习领导小组结合学生实习表现及实习状态，听取指导老师意见，给予全面综合评议。对因故未能完成实习的学生不予成绩评定。

## 《毕业实习》课程大纲

课程名称：毕业实习

适用专业：电子商务

总学时： 450

### 一、课程的性质、目的和任务

（一）性质：本课程是电子商务专业的学生在第六学期的校外毕业实习课程，该课程也是本专业学生在毕业前的一门顶岗实习的课程，通过该门实习课程的训练使学生真正掌握本专业的各项技能。

（二）目的：通过实习实际了解行业、企业的基本情况以及熟悉具体岗位的业务工作，加深学生对电子商务专业理论知识的理解，进一步训练学生实际操作技能，培养学生分析和解决实际问题的能力，为就业和尽快适应企业工作的需要打下坚实的基础。

（三）任务：了解企业概况；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；按照企业要求去做，形成职业能力和初步养成职业素养；具备初步的管理能力；结合实习情况完成实习报告。

### 二、本课程教学的基本内容和要求

学生可通过顶岗实习，增加和社会的接触，在实习中通过实际工作来检验自己的专业技能，同时锻炼交流沟通、自我约束等能力。

#### （一）毕业实习目标

1、使学生对社会及职场有比较真实的接触及了解，感受学校环境与社会环境的不同；

2、使学生对本专业知识体系有较为全面的了解，理解本专业在实际应用中的实际情况；

3、锻炼学生知识运用能力和自我学习能力，使其能尽量将所学技能运用到实际岗位中，并根据实习岗位要求自主学习和提升；

4、锻炼学生的交流沟通能力、合作能力以及工作中发现问题、解决问题的能力；

5、加深学生对自我约束能力在企业中重要性的理解；

6、通过反馈信息，改进专业课程设置、增强教学管理、全面提升教学质量工作；

（二）毕业实习时间

第六学期

（三）毕业实习企业

1、校企合作企业：

2、推荐企业：来自校就业办渠道以及家长、老师等推荐

3、其他：通过招聘、网络等渠道

（四）实习主要内容

由企业安排给学生专业的训练。

（五）毕业实习保障措施

1、实习企业提前介入：和企业联系对学生进入顶岗实习岗位所需要的基本专业技能进行提前的培训，并请企业相关人员进行面试技巧和职场规则等方面的培训，让学生掌握一定面试技巧，并对职场建立初步认识。

2、和家长及时沟通：对于学生在毕业综合实习前及实习中出现的思想问题、不良习惯等和家长及时沟通，让家长参与到此环节中进行监督和督促，两方面共同努力将实习顺得进行。

3、班主任密切跟踪、指导老师企业走访：班主任需密切注意学生的实习情况，了解学生的思想状况，同时对学生的的工作变换动向随时掌握；和学生对应的指导老师需一方面和学生保持密切联系，同时要和学生所在的企业保持联系，对学生出现的专业需求给予及时指导。

### 三、学时数分配

电子商务专业的毕业综合实习于为第六学期，15周，总学时为450学时。

### 四、考核与评价

1、成绩等级：根据学生综合情况实习情况，成绩分五个等级，即优、良、中、合格、不合格。

2、成绩评定：由企业和学校两方共同进行，企业根据学生在企业实习情况给予实习鉴定评语，并给出相应成绩；分院毕业实习领导小组结合学生实习表现及实习状态，听取指导老师意见，给予全面综合评议。对因故未能完成实习的学生不予成绩评定。