

《跨境电商实务》课程思政融入资料

以下为《跨境电商实务》课程共八个项目的“课程思政和产业要素融入”建设资料，每一项目均包含《“课程思政和产教融合”教学设计表》、《“课程思政和产教融合”教师教学案例随记》、《“课程思政和产教融合”学生课堂随感》。

“课程思政和产教融合”教学设计表

（项目一 初识跨境电商之门）

部门	财经部	学科	跨境电子商务	课程名称	跨境电商实务
授课教师	王薇	授课班级	23 电商班	学分	10
课程类别	A、公共平台课 ☒ B、专业基础课 C、专业选修课 D、全校选修课				
教学目标	1. <u>意识到跨境电商在中国进出口贸易中的重要意义；</u> 2. <u>形成良好的思政意识和跨境贸易职业素养。</u>				
课程育人 产教融合 教育内容	一、课程育人教育内容： 1. <u>将我国跨境电商发展水平介绍和发展历程的讨论同国家“一带一路”倡议相结合；</u> 2. <u>引导学生深入思考国家、社会个人发展的道路；</u> 3. <u>培养学生的民族自豪感，树立民族自信</u> 二、课程育人的其他教育内容： 1. <u>出口增长中国跨境电商规模创历史新高；</u> 2. <u>各大主流跨境电商平台规则及违规案例。</u> 三、产教融合教育内容： 1. <u>2021 中国跨境电商行业报告；</u> 2. <u>2022 中国跨境电商发展趋势；</u> 3. <u>国务院：新设 46 个跨境电商综合试验区</u>				
教学方法 与举措	1.案例分析法 结合国家“一带一路”倡议与跨境电商发展： 选取具体的跨境电商企业或项目案例，如“一带一路”沿线国家的跨境电商合作案例，进行深入剖析。通过讲解这些案例的背景、过程、成果以及面临的挑战，引导学生理解我国跨境电商的发展水平、历程与“一带一路”倡议的紧密联系。 出口增长与跨境电商规模： 展示近年来我国跨境电商出口的增长数据和规模扩大的实例，让学生直观感受到跨境电商的蓬勃发展态势。 平台规则与违规案例： 分析各大主流跨境电商平台的规则及其在实际运营中的应用，同时选取典型的违规案例进行警示教育，增强学生的规则意识和合				

规经营能力。

2.专题讨论法

国家、社会与个人发展道路的思考：围绕跨境电商行业对国家经济发展的贡献、社会就业的影响以及个人职业发展的机遇等话题，组织学生开展专题讨论。通过引导学生从不同角度思考问题，培养他们的全局观念和长远眼光。

民族自豪感与自信心的树立：在讨论中穿插我国跨境电商行业的成就和亮点，如技术创新、市场拓展、品牌建设等方面的成功案例，激发学生的民族自豪感和自信心。

3.产教融合实践法

结合行业报告与发展趋势：将《2021 中国跨境电商行业报告》和《2022 中国跨境电商发展趋势》作为教学资源，引导学生分析行业现状、未来趋势以及潜在的市场机会。同时，鼓励学生结合所学知识，尝试撰写行业分析报告或市场预测报告，提升他们的实践能力和创新思维。

跨境电商综合试验区的学习与实践：利用新设的 46 个跨境电商综合试验区作为实践基地，组织学生进行实地考察、交流学习或实习实训。通过亲身体验和深入了解，加深学生对跨境电商实务操作的理解和掌握。

综上所述，通过案例分析法、专题讨论法和产教融合实践法等多种教育方法与举措的综合运用，可以有效地将上述内容融入跨境电商实务课程教学中，提升学生的综合素质和实践能力。

教师签名：_____

“课程思政和产教融合”教师教学案例随记

（项目一 开启跨境电商之门）

部门	财经部	课程名称	跨境电商实务
授课教师	王薇	授课班级	23 电商班
课程切入点	1.历史与现状结合：从我国跨境电商的发展历程和当前水平入手，结合国家“一带一路”倡议，展示跨境电商在国家战略中的重要地位。 2.理论与实践并重：在介绍跨境电商理论知识的同时，结合出口增长、平台规则及违规案例等实际内容，增强学生的实践操作能力。 3.产教融合：利用行业报告、发展趋势以及跨境电商综合试验区等资源，实现教学与产业的深度融合。		
思政元素运用	1.将我国跨境电商发展水平介绍和发展历程的讨论同国家“一带一路”倡议相结合； 2.引导学生深入思考国家、社会个人发展的道路； 3.培养学生的民族自豪感，树立民族自信 4.出口增长中国跨境电商规模创历史新高； 5.各大主流跨境电商平台规则及违规案例。		
产教融合运用	1.2021 中国跨境电商行业报告； 2.2022 中国跨境电商发展趋势； 3.国务院：新设 46 个跨境电商综合试验区		
教学内容、方法及实施过程	教学方法 1.讲授与讨论：教师讲授理论知识，引导学生进行讨论和思考，加深对知识点的理解。 2.案例分析：选取典型跨境电商案例进行分析，让学生了解实际运营中的问题及解决方法。 3.实地考察：组织学生到跨境电商企业或综合试验区进行实地考察，增强感性认识。 4.项目实践：鼓励学生参与跨境电商项目实践，如市场调研、产品上		

	架、营销推广等，提升实践能力。 实施过程 1.项目前准备：教师准备教学资料，包括课件、案例、行业报告等。 2.项目讲授：按照教学内容逐步展开讲授，引导学生思考和讨论。 3.案例分析：选取典型案例进行深入分析，让学生理解并掌握相关知识点。 4.实地考察与实践：组织学生到企业或综合试验区进行实地考察和项目实践。 5.项目总结与反馈：课程结束后进行总结，收集学生反馈意见，以便持续改进教学效果。
教学体会、感悟	在完成将思政和产教融合元素融入的项目一初识跨境电商教学后，在总结与回顾中，产生以下感悟： 1.教学相长：通过教授跨境电商实务课程，教师不仅传授了知识，也从学生的讨论和反馈中获得了新的见解和思路。 2.实践的重要性：产教融合的教学模式让教师深刻认识到实践对于学生掌握知识和技能的重要性。通过实地考察和项目实践，学生能够更好地将理论知识应用于实际工作中。 3.思政教育的必要性：在课程中融入思政教育元素，如培养学生的民族自豪感、树立民族自信等，对于提升学生的综合素质和爱国情怀具有重要意义。 4.持续学习与更新：跨境电商行业处于不断发展和变化之中，教师需要持续学习和更新自己的知识体系，以便更好地适应行业发展和教学需求。

“课程思政和产教融合” 学生课堂随感

（ 项目一 开启跨境电商之门 ）

部门	财经部	班级	23 电商班
姓名	张愉欢	授课时间	2023 年 9 月
授课教师	王薇	课程名称	跨境电商实务
课程内容	项目一 开启跨境电商之门 任务 1 初识跨境电商 任务 2.1 了解跨境电商平台入驻要求 任务 2.2 掌握平台注册、认证、店铺开通流程		
一句良言	在学习过程中，我深刻记住了习近平总书记的一句话：“我们要顺应历史大势，推动‘一带一路’建设行稳致远，推动构建人类命运共同体，为各国人民带来更多福祉。”这句话让我更加明白了跨境电商在“一带一路”倡议中的重要角色，也指引着我去理解跨境电商对于国家发展的重大意义。		
核心价值观与做人做事道理	在课程的学习中，我深刻体会到了爱国主义、集体主义等社会主义核心价值观。在跨境电商这个领域，这些价值观激励着我要为国家经济发展贡献自己的力量，为企业创造价值，为消费者提供优质的服务。同时，我也明白了诚信经营、合法合规的重要性。在跨境电商业务中，诚信是我们的立足之本，合规是经营的基础。我学会了要遵守国际规则，		

	尊重文化差异，以诚信和合规为基石去开展业务。
产业认知 行业了解	通过这门课程，我对跨境电商产业有了更具体的认知和行业了解。我了解到了跨境电商产业的发展历程、现状以及未来趋势，对它在国际贸易中的重要地位有了更深的认识。我也熟悉了各大主流跨境电商平台的规则及运营模式，了解了出口增长带来的市场机遇和挑战。同时，我还对跨境电商综合试验区的设立及其意义有了一定的了解。
体会、感悟	课后，我产生了许多深刻的感悟。我深刻认识到了跨境电商在推动国家经济发展、促进国际贸易合作等方面的重要作用。我对这一领域产生了浓厚的兴趣，希望未来能够投身于跨境电商事业中。同时，我也意识到跨境电商行业为个人发展提供了广阔的舞台。我可以根据自己的兴趣和专长，选择适合自己的职业方向，并在这一领域中不断成长和进步。此外，课程中的思政教育元素也激发了我的民族自豪感和自信心。我为我国跨境电商行业的快速发展和取得的成就感到骄傲，更加坚定地走中国特色社会主义道路。

“课程思政和产教融合”教学设计表

（项目二 调研市场及选品 ）

部门	财经部	学科	跨境电子商务	课程名称	跨境电商实务
授课教师	王薇	授课班级	23 电商班	学分	10
课程类别	A、公共平台课 ☒ B、专业基础课 C、专业选修课 D、全校选修课				
教学目标	1. <u>意识到市场调研和产品开发对于跨境电商店铺运营的重要意义；</u> 2. <u>意识到站外平台选品对于走好开店第一步的重要意义；</u> 3. <u>形成良好的思政意识和跨境贸易职业素养。</u> 说明：教学目标是指课程育人的教学目标，即课程的育人目标。				
课程育人 产教融合 教育内容	一、课程育人教育内容： 1. <u>考虑国家利益、公司利益，平衡好个人利益和国家、公司利益之间的关系；</u> 2. <u>诚信经营，确保货源源头安全，用户的健康安全；</u> 3. <u>支持和维护、响应、遵守国家跨境电商政策。</u> 二、课程育人的其他教育内容： 1. <u>在选品中维护国家形象，确保产品质量；</u> 2. <u>了解目标市场环境，尊重异国文化信仰，遵守法律法规；</u> 3. <u>学生在了解选品原则的同时，理解中国智造、品牌出海概念，深植民族自信</u> 三、产教融合教育内容： 1. <u>选品的原则</u> 2. <u>目标市场调研</u> 3. <u>选品中的目标国、目标客户需求与文化分析</u> 4. <u>中国品牌的崛起案例</u> <u>（1）2016 年 4 月份，环宇集团毛绒玩具通过国家质检总局免验小组的审定，成为国家免验的毛绒玩具企业。这在全国尚属首例。</u> <u>（2）华为发展及其企业文化，中国核心技术的竞争优势，产品创新及中国制造走向全球。</u> 5. <u>国家扶持跨境电商政策</u>				

教学方法 与举措	1.小组讨论与角色扮演： （1）将学生分成小组，每组分配一个具体的目标市场或产品类别进行调研。要求小组内成员分别扮演不同的角色，如市场调研员、产品经理、采购员等，共同讨论并制定选品策略。 （2）在讨论过程中，引导学生考虑国家形象、产品质量、目标市场环境、异国文化信仰和法律法规等因素，培养学生的全局意识和跨文化交际能力。 （3）通过角色扮演，让学生亲身体验选品过程中的各个环节，加深对选品原则和目标客户需求与文化分析的理解。 2.案例分析法： （1）选择具有代表性的案例，如环宇集团毛绒玩具免验审定和华为的全球发展，进行详细讲解和分析。 （2）引导学生分析案例中的成功因素，如产品质量、企业文化、技术创新等，以及这些因素如何影响跨境电商的选品和市场调研。 （3）通过案例分析，让学生深刻理解国家利益、公司利益和个人利益之间的平衡，以及诚信经营、遵守国家政策的重要性。 3.项目实践法： （1）设计一个与课程内容紧密相关的跨境电商选品项目，要求学生分组完成。项目内容应包括市场调研、选品原则的应用、目标国和目标客户需求与文化分析等方面。 （2）在项目实践过程中，教师提供必要的指导和支持，鼓励学生自主探索和解决问题。 （3）项目完成后，组织学生进行成果展示和互评，通过实践反馈来检验学生的学习效果，并引导他们深入理解中国智造、品牌出海等概念，以及如何在选品中体现民族自信。
------------------------	--

教师签名：_____

“课程思政和产教融合”教师教学案例随记

（项目二 调研市场及选品）

部门	财经部	课程名称	跨境电商实务
授课教师	王薇	授课班级	23 电商班
课程切入点	1.国家利益与公司利益视角：强调在跨境电商活动中，如何平衡国家利益、公司利益和个人利益，确保商业活动的合法性和合规性。引入国家跨境电商政策，讲解政策对跨境电商活动的支持和限制，以及如何响应和遵守这些政策。 2.诚信经营与产品质量视角：突出诚信经营的重要性，讲解如何确保货源源头安全、用户健康安全以及产品质量可靠。通过案例分析，展示诚信经营对跨境电商企业长期发展的积极影响。 3.目标市场与文化差异视角：引导学生了解目标市场环境，包括消费者需求、文化信仰、法律法规等。强调在选品过程中要尊重异国文化，避免文化冲突，确保产品符合目标市场的需求和法规要求。 4.中国智造与品牌出海视角：介绍中国智造的概念，讲解中国品牌在跨境电商中的崛起案例，如环宇集团和华为等。引导学生理解品牌出海的重要性，鼓励他们在选品过程中考虑如何提升中国品牌的国际形象。		
思政元素运用	1.考虑国家利益、公司利益，平衡好个人利益和国家、公司利益之间的关系； 2.诚信经营，确保货源源头安全，用户的健康安全； 3.支持和维护、响应、遵守国家跨境电商政策。 4.在选品中维护国家形象，确保产品质量； 5.了解目标市场环境，尊重异国文化信仰，遵守法律法规； 6.学生在了解选品原则的同时，理解中国智造、品牌出海概念，深植民族自信		

产教融合运用	1.选品的原则 2.目标市场调研 3.选品中的目标国、目标客户需求与文化分析 4.中国品牌的崛起案例 （1）2016 年 4 月份，环宇集团毛绒玩具通过国家质检总局免验小组的审定，成为国家免验的毛绒玩具企业。这在全国尚属首例。 （2）华为发展及其企业文化，中国核心技术的竞争优势，产品创新及中国制造走向全球。 5.国家扶持跨境电商政策
教学内容、方法及实施过程	教学方法 1.理论讲解与案例分析：结合课程内容，讲解选品原则、目标市场调研方法以及国家跨境电商政策等理论知识。通过环宇集团和华为等案例，分析中国品牌在跨境电商中的成功经验和挑战。 2.小组讨论与角色扮演：组织学生分组进行目标市场调研，模拟跨境电商选品过程。通过角色扮演，让学生亲身体验不同角色在选品过程中的决策和考量。 3.实践项目与成果展示：设计实践项目，要求学生分组完成跨境电商选品方案。项目完成后，组织学生进行成果展示和互评，检验学习效果。 具体实施过程 1.项目导入： 通过引言或案例引入课程主题，激发学生兴趣。 讲解课程目标和要求，明确学习重点和难点。 2.项目理论讲解： 讲解选品原则、目标市场调研方法以及国家跨境电商政策等理论知识。 结合案例，分析诚信经营、产品质量、文化差异等因素对跨境电商选品的影响。 3.小组讨论与角色扮演：

	组织学生分组进行目标市场调研，收集和分析市场数据。 通过角色扮演，模拟跨境电商选品过程，让学生亲身体验不同角色的决策和考量。 4.实践项目： 设计实践项目，要求学生分组完成跨境电商选品方案。 提供必要的指导和支持，鼓励学生自主探索和解决问题。 5.成果展示与互评： 组织学生进行成果展示，分享选品方案和心得体会。 通过互评和教师点评，检验学习效果，提出改进建议。
教学体会、感悟	在完成本次融合了思政与产教元素的跨境电商实务课程项目教学后，我深感收获颇丰。在教学过程中，我不仅是知识的传递者，更是学生反馈与表现的受益者。学生们的创新思维和探索精神，如同一股清流，不断激发我的教学热情，让我在教学中不断寻找新的灵感。 我深刻体会到，将思政教育融入课程，对学生的成长至关重要。它不仅能培养学生的国家意识和社会责任感，还能引导他们树立正确的职业道德观。通过生动的案例和实践项目，学生们对国家利益、诚信经营等核心价值观有了更深刻的理解，这无疑将对他们未来的职业生涯产生积极影响。 同时，我也认识到这种教学模式将理论知识与实践应用紧密结合，使学生们在实践中不断锻炼和提升自己的实际操作能力和问题解决能力。通过亲自参与选品项目，学生们对跨境电商选品的原则和方法有了更深入的理解，为他们的职业发展奠定了坚实的基础。 在教学过程中，我意识到自己需要不断学习和进步。只有紧跟行业动态和市场需求，及时更新教学内容和方法，才能提高教学质量，培养出具有创新精神和实践能力的学生。 这次教学经历让我更加坚信，只有将思政教育与产教融合紧密结合，才能培养出既具有高尚品德又具有实践能力的优秀人才。

“课程思政和产教融合”学生课堂随感

（ 项目二 调研市场和选品 ）

部门	财经部	班级	23 电商班
姓名	郑晨希	授课时间	2023 年 9 月
授课教师	王薇	课程名称	跨境电商实务
课程内容	项目二 调研市场和选品 任务 1.1 通过“行业情报”选品 任务 1.2 通过“选品专家”选品 任务 2.1 通过“海鹰数据”选品 任务 2.2 通过“阿里巴巴 1688”选品		
一句良言	课程中，老师经常引用习近平总书记的话来激励我们，其中一句让我印象深刻：“要坚持把国家利益至上，始终把国家利益放在第一位。”这句话让我意识到，在跨境电商的实践中，我们不仅要追求个人和公司的利益，更要时刻将国家利益放在首位，做到个人利益、公司利益与国家利益的和谐统一。		
核心价值观与做人做事道理	通过课程的学习，我深刻理解了诚信经营的重要性。在跨境电商中，诚信是我们的立身之本，只有确保货源的安全、用户的健康，才能赢得市场的认可和消费者的信任。这让我明白了，无论做什么事情，都要坚守诚信的原则，这是做人做事的基本道理。		

产业认知 行业了解	在选品的过程中，我学会了如何维护国家的形象，确保产品的质量。我深知，每一件出口的产品都代表着中国的形象，因此我必须严格把关，确保产品的质量，让世界看到中国制造的优秀品质。 同时，我也了解了目标市场的环境，学会了尊重异国的文化信仰，遵守当地的法律法规，这让我在跨境电商的实践中更加游刃有余。 此外，课程还让我深刻理解了中国智造、品牌出海的概念。我看到了像环宇集团、华为这样的中国企业在国际舞台上的崛起，这让我深感自豪，也让我更加坚定了为民族品牌走向世界贡献自己力量的决心。
体会、感悟	通过项目二学习，我对跨境电商产业有了更具具体、更深入的认知。我了解了行业的挑战和机遇，也明白了自己未来的发展方向。课后，我深感自己收获颇丰，不仅专业知识得到了提升，更在思想上有了深刻的触动。我坚信，只要我们坚守诚信、勇于创新、不断进取，就一定能够在跨境电商的领域中闯出一片属于自己的天地。

“课程思政和产教融合”教学设计表

（项目三 认识跨境物流 ）

部门	财经部	学科	跨境电子商务	课程名称	跨境电商实务
授课教师	常文芳	授课班级	23 电商班	学分	10
课程类别	A、公共平台课 √B、专业基础课 C、专业选修课 D、全校选修课				
教学目标	3. <u>意识到跨境物流对买卖双方的重要意义；</u> 4. <u>意识到物流模板设置对于产品发布的重要意义；</u> 3. <u>形成良好的思政意识和跨境贸易职业素养。</u> 说明：教学目标是指课程育人的教学目标，即课程的育人目标。				
课程育人 产教融合 教育内容	一、课程育人教育内容： 1.<u>路上丝绸之路和海上丝绸之路历史及文化；</u> 2.<u>“一带一路”战略给跨境电子商务带来的给予与挑战；</u> 3.<u>跨境物流助力我国重外贸大国向外贸强国转变。</u> 二、课程育人的其他教育内容： 1.<u>快递的服务和效能有助于促进我国在国际上的形象，具有重要的外交意义；</u> 2.<u>通过灰色通关机器危害介绍了解灰色通关的弊端，梳理合法通关的意识；</u> 3.<u>航母上的包裹故事。</u> 三、产教融合教育内容： 1.<u>我国智慧物流的发展在全世界都起到示范和领先的作用；</u> 2.<u>邮政物流成为我国与世界其他国家合作和建交的途径之一；</u> 3.<u>商业快递在国际物流中的作用；</u> 4.<u>顺丰业务邮寄全球，提升我国在其他国家中的形象。</u>				
教学方法 与举措	1.情境模拟与角色扮演： 为了让学生更直观地理解“一带一路”战略给跨境电子商务带来的机遇与挑战，教师可以设计情境模拟游戏。学生被分为不同小组，分别扮演跨境电商卖家、物流公司代表、海关官员等角色，通过模拟货物从起运到目的国的全过程，包括选择物流线路、处理海关清关等环节，让学生亲身体验跨境物流的复杂性和重要性。同时，可以融入“路上丝绸之路和海上丝绸之路”的历史文化知识，增加情境的真实感和历史厚重感。				

2.案例分析与讨论:

利用“我国智慧物流的发展在全世界都起到示范和领先的作用”以及“顺丰业务邮寄全球，提升我国在其他国家中的形象”等具体案例，组织学生进行深入分析。教师可以提前准备相关视频资料、数据图表和新闻报道，引导学生从物流技术、服务效率、国际影响力等多个维度探讨这些案例的成功因素和对我国跨境电商及国际形象的影响。通过小组讨论和全班分享，激发学生的思考，培养他们的批判性思维和问题解决能力。

3.实地考察与专家讲座:

安排学生到当地的国际物流中心、邮政处理中心或顺丰等知名物流企业的分拣中心进行实地考察，让学生近距离观察跨境物流的实际操作流程和技术应用。同时，邀请物流行业的专家或从业者来校举办讲座，分享他们在跨境物流领域的实践经验、行业趋势以及灰色通关的危害等，增强学生的行业认知和法律意识。这种理论与实践相结合的方式，能够极大地提升学生的学习兴趣 and 参与度，促进他们对跨境物流知识的深入理解和掌握。

教师签名: _____

“课程思政和产教融合”教师教学案例随记

（项目三 认识跨境物流）

部门	财经部	课程名称	跨境电商实务
授课教师	常文芳	授课班级	23 电商班
课程切入点	1.历史文化视角：通过介绍路上丝绸之路和海上丝绸之路的历史及文化，引导学生理解跨境物流的历史渊源和文化背景。强调“一带一路”战略对跨境电子商务的推动作用，以及跨境物流在其中的关键角色。 2.国家战略视角：分析“一带一路”战略给跨境电子商务带来的机遇与挑战，特别是跨境物流在助力我国从外贸大国向外贸强国转变中的作用。强调快递服务和效能对提升我国国际形象的外交意义。 3.行业实践视角：介绍我国智慧物流的发展及其在全球的示范作用，以及邮政物流、商业快递在国际物流中的具体作用。通过顺丰业务邮寄全球的案例，展示我国物流企业在国际市场上的竞争力。		
思政元素运用	1.路上丝绸之路和海上丝绸之路历史及文化； 2.“一带一路”战略给跨境电子商务带来的给予与挑战； 3.跨境物流助力我国重外贸大国向外贸强国转变。 4.快递的服务和效能有助于促进我国在国际上的形象，具有重要的外交意义； 5.通过灰色通关机器危害介绍了解灰色通关的弊端，梳理合法通关的意识； 6.航母上的包裹故事。		
产教融合运用	1.我国智慧物流的发展在全世界都起到示范和领先的作用； 2.邮政物流成为我国与世界其他国家合作和建交的途径之一； 3.商业快递在国际物流中的作用； 4.顺丰业务邮寄全球，提升我国在其他国家中的形象。		

教学内容、方法及实施过程	教学方法 1. 理论讲授与讨论： （1）讲解跨境物流的基本概念、发展历程和主要模式。 （2）组织学生讨论“一带一路”战略对跨境物流的影响，以及跨境物流在国际贸易中的重要性。 2.案例分析： （1）分析具体案例，如顺丰邮寄全球的成功经验，展示跨境物流的实际操作和应用。 （2）通过灰色通关的危害案例，引导学生树立合法通关的意识。 3.实地考察与体验： （1）安排学生参观当地的国际物流中心或邮政处理中心，了解跨境物流的实际操作流程。 （2）邀请物流行业的专家或从业者进行讲座，分享行业经验和最新趋势。 4.项目实践与合作： （1）设计跨境物流模拟项目，让学生分组进行市场调研、物流方案设计等实践活动。 （2）鼓励学生与物流企业或跨境电商平台进行合作，开展实习或项目合作。 具体实施过程 1.项目课程导入： （1）通过视频、图片或故事等形式，引入跨境物流的主题和背景。 （2）简要介绍陆上丝绸之路和海上丝绸之路的历史及文化，为后续内容铺垫。 2.项目理论讲授： （1）详细讲解跨境物流的基本概念、发展历程、主要模式和关键要素。 （2）分析“一带一路”战略对跨境物流的影响，以及跨境物流在助力我国外贸转型中的作用。
----------------------------	--

	3.案例分析与讨论： （1）展示顺丰邮寄全球、智慧物流发展等案例，引导学生进行分析和讨论。 （2）通过小组讨论或全班分享的形式，让学生表达自己的观点和看法。 4.实地考察与体验： （1）组织学生参观当地的国际物流中心或邮政处理中心，了解跨境物流的实际操作和设备。 （2）邀请物流行业的专家或从业者进行现场讲座或交流，让学生更深入地了解行业情况。 5.项目实践与合作： （1）设计跨境物流模拟项目，让学生分组进行市场调研、物流方案设计等实践活动。 （2）鼓励学生与物流企业或跨境电商平台进行合作，开展实习或项目合作，将所学知识应用于实际。 6.课程总结与反馈： （1）对本次课程的内容进行总结和回顾，强调跨境物流的重要性和发展趋势。 （2）收集学生的反馈意见 and 建议，以便对课程进行持续改进和优化。
教学体会、感悟	在完成这次深度融合思政与产教元素的跨境电商实务课程项目三教学后，我作为专业教师，有了更为深刻的感悟。 我深切体会到思政教育在专业课程中的不可或缺。将思政元素巧妙融入跨境物流的教学，不仅让学生了解了丝绸之路的历史文化，更激发了他们的爱国情怀和责任感。我意识到，教育不仅仅是传授知识，更是塑造学生的品格和价值观。通过思政教育，学生的综合素质得到了提升，他们更加明白自己肩负的社会责任，这对于他们未来的成长至关重要。 同时，我也深刻认识到产教融合的必要性。通过与物流企业和跨境电商平台的紧密合作，学生得以亲身体验行业实践，他们的实

	践能力和创新能力得到了显著提升。这种教学模式让学生更好地了解了解行业需求和实际运作，为他们未来的就业和发展奠定了坚实基础。 在教学过程中，我采用了多种教学方法，如理论讲授、案例分析、实地考察和项目实践等。这些方法的结合使用，极大地激发了学生的学习兴趣 and 积极性。我也意识到，作为教师，我必须不断学习和更新自己的知识和技能，以适应行业发展和教学需求的变化。通过参与课程设计和教学实践，我深感自己的教学水平和专业素养得到了提升，这也让我更有信心为学生的成长和发展提供更好的支持和指导。同时，我也认识到这种教学模式将理论知识与实践应用紧密结合，使学生们在实践中不断锻炼和提升自己的实际操作能力和问题解决能力。通过亲自参与选品项目，学生们对跨境电商选品的原则和方法有了更深入的理解，为他们的职业发展奠定了坚实的基础。 在教学过程中，我意识到自己需要不断学习和进步。只有紧跟行业动态和市场需求，及时更新教学内容和方法，才能提高教学质量，培养出具有创新精神和实践能力学生。 这次教学经历让我更加坚信，只有将思政教育与产教融合紧密结合，才能培养出既具有高尚品德又具有实践能力的优秀人才。
--	---

“课程思政和产教融合” 学生课堂随感

（ 项目三 认识跨境物流 ）

部门	财经部	班级	23 电商班
姓名	李鹏鑫	授课时间	2023 年 10 月
授课教师	常文芳	课程名称	跨境电商实务
课程内容	项目三 认识跨境物流 任务 1.1 了解常用的跨境物流方式 任务 1.2 查询和计算中国邮政小包运费 任务 1.3 查询和计算国际商业快递运费 任务 2.1 设置邮政物流运费模版 任务 2.2 设置国际快递运费模版		
一句良言	在项目三跨境物流的学习中，我印象最深刻的一句话是习近平总书记强调国际合作与共同发展重要性的一句话是：“只有各国人民都过上好日子，繁荣才能持久，安全才有保障，人权才有基础。”这句话深刻阐释了发展对于促进各国繁荣和保障人民美好生活的重大意义，同时突出了国际合作与共同发展的紧迫性和重要性。它体现了习总书记对于全球合作与共赢的坚定信念，以及推动构建人类命运共同体的理念。		
核心价值观与	1.爱国情怀与责任感：通过学习路上丝绸之路和海上丝绸之路的历史及文化，学生将深刻理解中		

做人做事道理	华民族开放包容、勇于探索的精神，从而增强爱国情怀和社会责任感。 2.诚信守法：通过了解灰色通关的危害，学生将认识到合法通关的重要性，树立诚信守法、公平竞争的意识。 3.创新与进取：我国智慧物流的发展成就将激励学生勇于创新、不断进取，追求技术进步和服务优化。 4.全球视野与合作精神：跨境物流的学习将帮助学生建立全球视野，理解国际合作的重要性，学会在全球化背景下寻求共赢。
产业认知 行业了解	1.跨境电商的发展历程与现状：了解跨境电商的兴起背景、发展历程以及当前的市场规模和竞争格局。 2.跨境物流的关键作用：认识到跨境物流在跨境电商产业链中的核心地位，以及其对提升我国外贸竞争力和国际形象的重要作用。 3.行业趋势与挑战：把握跨境电商及跨境物流行业的发展趋势，如数字化、智能化、绿色化等，同时认识到国际贸易政策不确定性、物流成本高昂等挑战。 4.成功案例与经验借鉴：通过顺丰等企业的全

	球邮寄业务案例，学习行业最佳实践和创新模式。
体会、感悟	通过这次跨境电商实务课程的学习，我深深感受到了跨境电商及跨境物流领域的广泛和深入。这个领域不仅复杂多样，而且充满挑战，让我意识到不断学习新知识的重要性。在课程中，我们通过案例分析和实地考察，把理论知识与实践相结合，这让我更加注重知识的实际应用，思考怎样用所学去解决实际问题。同时，我也了解到了我国在这个领域的发展成就和面临的挑战，这让我感到自己肩负的责任和使命，我想要为这个行业的发展贡献自己的一份力量。此外，这门课程还拓宽了我的国际视野，让我明白了国际合作的重要性。总的来说，这门课程为我打开了跨境电商及跨境物流领域的大门，让我对这个领域有了更深入的了解，也激发了我对这个领域的兴趣和探索欲，我相信这将为我的学习和职业发展打下坚实的基础。

“课程思政和产教融合”教学设计表

（项目四 核算产品价格 ）

部门	财经部	学科	跨境电子商务	课程名称	跨境电商实务
授课教师	常文芳	授课班级	23 电商班	学分	10
课程类别	A、公共平台课 ☒ B、专业基础课 C、专业选修课 D、全校选修课				
教学目标	5. <u>意识到定价对产品的重要性；</u> 6. <u>思考如何定价才能使产品的价格既有价格优势又能合理盈利</u> 3. <u>形成良好的价格成本思维和跨境电商职业素养。</u> 说明：教学目标是指课程育人的教学目标，即课程的育人目标。				
课程育人 产教融合 教育内容	一、课程育人教育内容： <u>1.考虑国家利益、公司利益，平衡好个人利益和国家、公司利益之间的关系；</u> <u>2.在定价中维护国家形象，确保产品质量。</u> 二、课程育人的其他教育内容： <u>1.支持和维护、响应、遵守国家跨境电商政策；</u> <u>2.了解目标市场环境，遵守法律法规</u> 三、产教融合教育内容： <u>1.定价的原则；</u> <u>2.目标市场调研；</u> <u>3.定价中的利与义；</u> <u>4.亚马逊定价以客户体验为中心</u>				
教学方法 与举措	1.案例分析法 （1）选取具有代表性的跨境电商定价案例，如成功平衡个人利益与国家、公司利益的案例，或在定价中有效维护国家形象并确保产品质量的案例。 （2）引导学生分析案例中的定价策略、考虑因素及最终效果，让学生从中汲取经验教训。 （3）通过案例分析，让学生深刻理解定价原则、目标市场调研的重要性，以及在定价中如何权衡利与义。				

	2.角色扮演与模拟实训 （1）设计跨境电商定价的模拟场景，让学生分别扮演卖家、买家、国家监管机构等角色。 （2）在模拟实训中，要求学生根据给定的市场环境、产品特性、国家政策等因素进行定价决策。 （3）通过角色扮演和模拟实训，让学生亲身体验定价过程中的各种挑战和考量，从而加深对定价原则、目标市场调研以及定价中利与义的理解。 3.小组讨论与汇报 将学生分成若干小组，每组负责探讨一个与定价相关的主题，如如何平衡个人利益与国家、公司利益，如何在定价中维护国家形象等。 小组内成员进行充分讨论，形成共识后，向全班进行汇报分享。 通过小组讨论与汇报，不仅可以锻炼学生的团队协作能力和沟通能力，还能让学生在交流中碰撞出更多关于定价的深入思考和创新想法。
--	---

教师签名：_____

“课程思政和产教融合”教师教学案例随记

（项目四 核算产品价格）

部门	财经部	课程名称	跨境电商实务
授课教师	常文芳	授课班级	23 电商班
课程切入点	1.国家利益与公司利益的平衡：在定价策略的讨论中，引入国家利益和公司利益的考量，让学生理解在全球化贸易中，如何平衡这两者之间的关系。通过案例分析，展示在定价中如何维护国家形象，同时确保公司利益最大化。 2.定价原则与目标市场调研：讲解定价的基本原则，如成本加成法、市场导向法等，并结合跨境电商的特点进行说明。引导学生进行目标市场调研，了解市场需求、竞争态势和消费者偏好，为定价提供数据支持。 3.法律法规与跨境电商政策：强调在定价和跨境电商运营中，必须遵守国家法律法规和跨境电商政策。通过案例讲解，让学生了解违反法律法规和政策可能带来的后果。 4.定价中的利与义：讨论在定价过程中，如何平衡利润和道德义务，如确保产品质量、不欺诈消费者等。引导学生思考在跨境电商中，如何以客户体验为中心进行定价，实现利与义的和谐统一。		
思政元素运用	1.考虑国家利益、公司利益，平衡好个人利益和国家、公司利益之间的关系； 2.在定价中维护国家形象，确保产品质量。 3.支持和维护、响应、遵守国家跨境电商政策； 4.了解目标市场环境，遵守法律法规		
产教融合运用	1.定价的原则； 2.目标市场调研； 3.定价中的利与义； 4.亚马逊定价以客户体验为中心		

教学内容、方法及实施过程	教学方法 1.理论讲解：通过课堂讲授，让学生理解定价的基本原则、目标市场调研的方法和重要性，以及法律法规和跨境电商政策的要求。 2.案例分析：选取具有代表性的跨境电商定价案例，让学生分析其中的成功经验和教训，加深对定价策略的理解。 3.小组讨论：组织学生分组讨论定价中的关键问题，如如何平衡国家利益和公司利益、如何在定价中维护国家形象等，培养学生的团队协作能力和批判性思维。 4.模拟实训：设计模拟跨境电商定价的实训项目，让学生在实践中应用所学知识，提高定价能力和决策水平。 具体实施过程 1.导入新课 通过案例或情境引入，激发学生的学习兴趣和求知欲。 2.理论讲解与案例分析 结合跨境电商实务课程的特点，讲解定价原则、目标市场调研等理论知识，并通过案例分析加深学生的理解。 3.小组讨论与汇报 组织学生分组讨论定价中的关键问题，每组选派代表进行汇报分享，教师点评指导。 4.模拟实训与总结 设计模拟实训项目，让学生在实践中应用所学知识进行定价决策，最后进行总结反思，巩固所学知识。
教学体会、感悟	教育意义的深化：通过融入思政元素和产教融合内容，教师深刻体会到教育不仅仅是传授知识，更是培养学生的社会责任感、职业道德和实践能力。 教学方法的创新：在项目实施过程中，教师尝试了多种教学方法和手段，如案例分析、小组讨论、模拟实训等，这些方法的运用不仅提高了学生的学习兴趣 and 参与度，也促进了教师自身教学能力的提升。

	产教融合的重要性：通过产教融合的教学内容设计，教师深刻认识到理论与实践相结合的重要性。只有让学生将所学知识应用于实际工作中，才能真正培养他们的职业素养和实践能力。 持续改进的必要性：在项目教学过程中，教师也会发现一些问题和不足，如某些知识点的讲解不够深入、实训项目的设计还有待完善等。这些都需要教师在今后的教学中持续改进和优化，以提高教学质量和效果。
--	---

“课程思政和产教融合”学生课堂随感

（ 项目四 核算产品价格 ）

部门	财经部	班级	23 电商班
姓名	叶茵	授课时间	2023 年 10 月
授课教师	常文芳	课程名称	跨境电商实务
课程内容	项目四 核算产品价格 任务 1.1 分析产品价格构成 任务 1.2 掌握常用的产品定价法 任务 2.1 利用竞争导向定价法定价 任务 2.2 利用成本导向定价法定价		
一句良言	在项目四核算产品价格的学习中，我印象最深刻的一句话是习近平总书记提及互联网互通的重要性，“我们还将支持各国企业合作推进信息通信基础设施建设，提升网络互联互通水平。”这段话体现了互联网互通在信息时代的重要性，以及中国对于加强国际合作、共同推进全球网络互联互通的积极态度。通过合作与共同努力，可以实现更高效的资源分享和交流，进而促进全球的经济发展和进步。同时，这也展示了中国在全球信息化进程中的责任和担当。		
核心价值观与	1.国家利益至上：学生将深刻理解在跨境电商活动中，个人利益必须服从于国家利益和公司利益，		

做人做事道理	这是作为跨境电商从业者应具备的基本职业素养。 2.诚信经营：在定价和产品质量的维护上，学生将学习到诚信经营的重要性，认识到这不仅关乎企业声誉，更是维护国家形象的重要方面。 3.法治观念：通过了解目标市场环境、遵守法律法规的学习，学生将增强法治观念，明白任何商业活动都必须在法律的框架内进行。 4.社会责任：学生将认识到跨境电商从业者应承担的社会责任，包括促进经济发展、提升消费者福祉等方面。
产业认知 行业了解	1.产业定位与发展趋势：学生将明确跨境电商在全球贸易中的地位和作用，以及未来的发展趋势，如数字化、智能化、全球化等。 2.定价策略与市场调研：掌握定价原则和目标市场调研的方法，理解定价中的利与义，以及如何通过定价策略提升企业竞争力。 3.政策法规与合规经营：了解国家跨境电商政策的具体内容和要求，明确合规经营的重要性，避免因违法违规操作带来的风险。 4.客户体验与品牌建设：以亚马逊定价以客户体验为中心的案例为引导，学生将认识到提升客户体验对于品牌建设和长期发展的重要性。

体会、感悟	通过这门跨境电商实务课程的学习，我开阔了自己的眼界，开始有了全局的观念。我了解到，在跨境电商这个大产业链里，每个人都不是孤立的，我们的工作都和国家的发展、公司的利益息息相关。我认识到，作为未来的从业者，不仅要关注自己的成长，还要承担起对社会的责任，为国家的跨境电商事业贡献力量。 课程中，老师把理论知识和实际操作紧密结合在一起，让我更加明白怎样把学到的知识用到实际工作中去。我意识到，只有不断学习，才能跟上这个快速变化的行业，不被淘汰。 在小组活动和案例分析中，我学会了怎样和队友合作，怎样更好地和人沟通。我知道，这些能力对我以后的工作和生活都非常重要。 总的来说，这门课程让我收获很多，不仅学到了知识，还提升了自己的能力和素质。我相信，只要我持续努力，未来一定能在跨境电商这个领域找到自己的位置，做出一番成绩。
--------------	--

“课程思政和产教融合”教学设计表

（项目五 管理产品 ）

部门	财经部	学科	跨境电子商务	课程名称	跨境电商实务
授课教师	刘卫	授课班级	23 电商班	学分	10
课程类别	A、公共平台课 ☒ B、专业基础课 C、专业选修课 D、全校选修课				
教学目标	7. <u>意识到产品发布对于跨境电商平台运营的重要意义；</u> 8. <u>意识到对产品信息进行日常管理和维护在跨境电商平台运营中具有重要意义；</u> 3. <u>形成良好的思政意识和跨境贸易职业素养。</u> 说明：教学目标是指课程育人的教学目标，即课程的育人目标。				
课程育人 产教融合 教育内容	一、课程育人教育内容： <u>1.通过商品详情页文案撰写，培养学生精益求精的工匠精神；</u> <u>2.通过实践环节培养学生认真、严谨、细致、一丝不苟的工作作风，引导学生遵守职业道德，弘扬工匠精神；</u> <u>3.培养学生原创精神，不抄袭他人内容、不盗取其他店铺的图片，遵守平台规则，维护平台秩序，以客户需求为出发点，不能见义忘利；</u> 二、课程育人的其他教育内容： <u>1.企业家精神、社会责任、公平、诚信、友善、开展宪法法制教育等</u> <u>2.及时发现问题，解决问题，对商品进行有针对性的优化；</u> <u>3.兑现卖家承诺，文案创作有新意</u> 三、产教融合教育内容： <u>1.准备商品包：图片、标题、关键词、短描述、长描述，做到客观真实、原创、提升审美能力；</u> <u>2.熟悉各平台的商品发布和优化的规则—规则意识培养；</u> <u>3.中美贸易战带来的加征关税、知识产权风险</u>				
教学方法 与举措	1.项目式学习与导师指导 （1）设计一个与课程内容紧密相关的项目任务，如“为某款跨境电商产品撰写一套完整的商品详情页文案，并准备商品包”。				

	(2) 学生分组完成项目任务，导师进行定期指导和检查，确保项目按计划进行。 (3) 项目完成后，组织学生进行成果展示和互评，让学生相互学习、相互启发。 2.案例教学与实践操作相结合 (1) 选取具有代表性的跨境电商产品管理案例，特别是那些能够体现工匠精神、原创精神、企业家精神以及遵守平台规则的案例。 (2) 通过分析案例中的成功经验和失败教训，引导学生理解并掌握课程育人内容和产教融合教育内容。 (3) 随后，组织学生进行实践操作，如撰写商品详情页文案、准备商品包等，让学生在实践中应用所学知识，并体验工匠精神的重要性。 3.小组讨论与角色扮演 (1) 将学生分成小组，每组分配一个与课程内容相关的主题，如“如何提升商品详情页的吸引力”、“如何应对中美贸易战带来的挑战”等。 (2) 小组内成员进行讨论，共同制定解决方案，并准备角色扮演活动，模拟实际工作中的场景。 (3) 通过角色扮演，学生能够更深入地理解课程内容，并锻炼沟通能力和团队协作能力。
--	---

教师签名：_____

“课程思政和产教融合”教师教学案例随记

（项目五 管理产品）

部门	财经部	课程名称	跨境电商实务
授课教师	刘卫	授课班级	23 电商班
课程切入点	1.工匠精神与原创精神的培养：通过商品详情页文案撰写和商品包的准备，强调精益求精和原创性的重要性。在实践环节中，严格要求学生遵守职业道德，不抄袭、不盗图，以客户需求为出发点。 2.企业家精神与社会责任的融入：在课程中介绍企业家精神的核心要素，如创新、冒险、坚韧不拔等。引导学生思考跨境电商企业在社会责任方面的担当，如遵守法律法规、保护消费者权益等。 3.规则意识与平台秩序的维护：讲解各平台的商品发布和优化规则，培养学生的规则意识。强调遵守平台规则对于维护平台秩序和公平竞争的重要性。 4.应对国际贸易挑战：分析中美贸易战带来的加征关税和知识产权风险对跨境电商的影响。引导学生思考如何应对这些挑战，如优化供应链管理、加强知识产权保护等。		
思政元素运用	1.通过商品详情页文案撰写，培养学生精益求精的工匠精神； 2.通过实践环节培养学生认真、严谨、细致、一丝不苟的工作作风，引导学生遵守职业道德，弘扬工匠精神； 3.培养学生原创精神，不抄袭他人内容、不盗取其他店铺的图片，遵守平台规则，维护平台秩序，以客户需求为出发点，不能见义忘利； 4.企业家精神、社会责任、公平、诚信、友善、开展宪法法制教育等 5.及时发现问题，解决问题，对商品进行有针对性的优化； 6.兑现卖家承诺，文案创作有新意		

产教融合运用	1.准备商品包：图片、标题、关键词、短描述、长描述，做到客观真实、原创、提升审美能力； 2.熟悉各平台的商品发布和优化的规则—规则意识培养； 3.中美贸易战带来的加征关税、知识产权风险
教学内容、方法及实施过程	教学方法 1.理论讲授与案例分析：通过理论讲授，介绍工匠精神、企业家精神、社会责任等核心概念。分析跨境电商领域的成功案例和失败教训，引导学生深入理解课程内容。 2.实践操作与小组讨论：组织学生进行商品详情页文案撰写和商品包准备的实践操作。通过小组讨论，让学生相互评价作品，提出改进意见，锻炼沟通能力和团队协作能力。 3.模拟实训与角色扮演：设计模拟实训项目，如模拟跨境电商平台的商品发布和优化过程。通过角色扮演，让学生体验不同角色的职责和挑战，增强对课程内容的理解和记忆。 4.专题讲座与嘉宾分享：邀请跨境电商领域的专家或企业家来校举办专题讲座。分享他们的实战经验和行业见解，拓宽学生的视野和知识面。 具体实施过程 1.课程导入：通过介绍跨境电商行业的发展趋势和挑战，引出课程的重要性和学习目标。 2.理论讲授与案例分析： （1）按照教学内容的顺序，逐一进行理论讲授和案例分析。 （2）引导学生思考并讨论相关话题，激发学习兴趣和思维活力。 3.实践操作与小组讨论： （1）组织学生进行实践操作，如撰写文案、准备商品包等。 （2）通过小组讨论，让学生相互学习、相互启发，提出改进意见。 4.模拟实训与角色扮演： （1）设计模拟实训项目，让学生分组进行实操演练。 （2）通过角色扮演，让学生体验实际工作场景，增强对课程内容的

	理解和记忆。 5.总结与反馈： （1）对课程内容进行总结回顾，强调重点难点和易错点。 （2）收集学生的反馈意见，了解教学效果和学生的学习需求。
教学体会、感悟	教学相长：通过准备和实施这样的课程，教师不仅传授了知识，也从学生的反馈和表现中获得了新的启示和灵感。 课程育人的重要性：教师深刻体会到在课程教学中融入思政元素和产教融合内容的重要性，这有助于学生全面发展，提高综合素质。 实践操作的必要性：通过实践操作和模拟实训，教师发现学生能够更好地理解和掌握课程内容，同时也锻炼了学生的动手能力和团队协作能力。 持续学习与更新：教师意识到跨境电商行业快速发展，需要持续学习和更新教学内容和方法，以适应行业变化和 student 需求。 社会责任与担当：作为教师，不仅要传授知识，还要引导学生树立正确的价值观和职业道德观，培养学生的社会责任感和担当精神。

“课程思政和产教融合”学生课堂随感

（ 项目五 管理产品 ）

部门	财经部	班级	23 电商班
姓名	何圳宽	授课时间	2023 年 11 月
授课教师	刘卫	课程名称	跨境电商实务
课程内容	项目五 管理产品 任务 1.1 准备产品图片和详情页资料 任务 1.2 编写产品标题 任务 1.3 掌握产品发布方法 任务 2.1 创建和管理产品组 任务 2.2 管理产品信息状态 任务 2.3 设置关联产品模块		
一句良言	习近平总书记关于“精益求精的工匠精神”的重要论述，如“无论从事什么职业，都要脚踏实地、兢兢业业、尽职尽责、精益求精”。这句话深刻体现了对工匠精神的重视和推崇。		
核心价值观与做人做事道理	精益求精、严谨细致的工作态度，原创精神与职业道德的重要性，以及以客户需求为出发点的服务理念。这些道理不仅适用于商品详情页文案撰写，更应该贯穿于我的整个职业生涯和人生道路。 在企业家精神、社会责任等方面，我认识到作为未来的跨境电商从业者，应具备高度的责任感和		

	使命感，不仅要追求经济效益，更要注重社会效益和公平诚信。同时，我也学会了及时发现问题、解决问题的能力，以及兑现卖家承诺、创新文案创作的重要性。
产业认知 行业了解	1.通过准备商品包和熟悉各平台规则，我不仅提升了实际操作能力，还增强了规则意识。在中美贸易战带来的加征关税、知识产权风险等背景下，学生更加深刻地认识到跨境电商行业的复杂性和挑战性，以及遵守国际规则、保护知识产权的重要性。 2.我了解到了跨境电商行业的运作模式、市场竞争态势、法律法规要求等。我也意识到在跨境电商领域，不断创新、提升产品质量和服务水平是赢得市场的关键。
体会、感悟	我深刻感受到跨境电商实务课程的实用性和挑战性。通过学习和实践，不仅掌握了相关知识和技能，还培养了精益求精的工匠精神和原创精神。我更加认识到在未来的职业生涯中，要不断提升自己的专业素养和综合能力，以适应跨境电商行业的快速发展和变化。同时，我也意识到作为未来的跨境电商从业者，应具备高度的责任感和使命感，为推动中国跨境电商行业的发展贡献自己的力量。

“课程思政和产教融合”教学设计表

（项目六 跨境电商营销 ）

部门	财经部	学科	跨境电子商务	课程名称	跨境电商实务
授课教师	刘卫	授课班级	23 电商班	学分	10
课程类别	A、公共平台课 ☒ B、专业基础课 C、专业选修课 D、全校选修课				
教学目标	9. <u>意识到店铺自主营销对店铺推广的重要性；</u> 10. <u>会思考在设置店铺营销过程中如何才能更好地达到促销效果；</u> 3. <u>形成良好的推广思维方式和跨境电商职业素养。</u> 说明：教学目标是指课程育人的教学目标，即课程的育人目标。				
课程育人 产教融合 教育内容	一、课程育人教育内容： <u>1.培养对异国文化、生活方式的理解与尊重；</u> <u>2.培养学生跨文化沟通和表达中的自信；</u> <u>3.跨境营销的概念和方法，了解国外营销平台和方式，对比国内的营销平台，尊重国外营销平台规则。</u> 二、课程育人的其他教育内容： <u>1.了解目标客户群体的喜欢，在营销方式上“以人为本”，投其所好；</u> <u>2.了解主要营销活动，兑现承诺，展现诚信经营。</u> <u>3.遵守目标市场的法律法规；</u> 三、产教融合教育内容： <u>1.熟悉国外常用的社交营销平台，保持清醒头脑，不被外媒不良信息带偏</u> <u>2.学习 SEO,SEM 了解国外搜索引擎，利用好搜索工具，为我所用；</u> <u>3.跨境电商营销案例：十大经典案例分析助力亚马逊圣诞节爆单</u>				
教学方法 与举措	1.情境模拟与角色扮演 为了培养学生对异国文化、生活方式的理解与尊重，以及跨文化沟通和表达中的自信，教师可以设计情境模拟与角色扮演的教学活动。通过模拟跨境电商营销的实际场景，让学生扮演不同的角色（如卖家、买家、营销人员等），在模拟的异国文化环境中进行沟通和交流。这样，学生不仅能够亲身				

	体验异国文化，还能在跨文化沟通中锻炼自己的表达能力和自信心。 2.案例分析与对比讨论 为了让学生更好地了解跨境营销的概念和方法，以及国外营销平台和方法的特点，教师可以选取国内外典型的营销案例进行对比分析。通过引导学生对比国内外营销平台的异同，讨论国外营销平台的规则和特点，帮助学生深入理解跨境营销的核心要素和成功策略。同时，结合案例中的诚信经营和兑现承诺等要素，强调诚信在跨境营销中的重要性。 3.产教融合项目实践 为了让学生将所学知识应用于实践，教师可以设计产教融合的项目实践任务。例如，让学生分组选择国外常用的社交营销平台进行实操练习，熟悉平台的使用规则和营销策略；或者让学生学习 SEO、SEM 等搜索引擎优化技术，并应用于实际的跨境电商产品推广中。此外，教师还可以选取跨境电商营销的经典案例，如亚马逊圣诞节爆单案例，让学生进行分析和讨论，从中汲取成功经验和启示。通过这些项目实践任务，学生不仅能够提升自己的实操能力，还能加深对跨境电商营销行业的认知和了解。
--	---

教师签名：_____

“课程思政和产教融合”教师教学案例随记

（项目六 跨境电商营销）

部门	财经部	课程名称	跨境电商实务
授课教师	刘卫	授课班级	23 电商班
课程切入点	1.文化理解与尊重 切入点：在介绍跨境电商营销之前，首先引导学生了解目标市场的文化背景、生活方式和价值观。 2.跨文化沟通与表达 切入点：在营销策略的制定和执行中，强调跨文化沟通的重要性。 3.跨境营销概念与平台对比 切入点：从全球营销的视角出发，介绍跨境营销的基本概念和方法。 4.目标客户群体与营销策略 切入点：在营销策略的制定中，始终围绕目标客户群体的需求和喜好。 5.法律法规与合规经营 切入点：在跨境电商营销中，必须遵守目标市场的法律法规。 6.产教融合与实操技能 切入点：结合实际的跨境电商营销案例，进行产教融合的教学。		
思政元素运用	1.培养对异国文化、生活方式的理解与尊重； 2.培养学生跨文化沟通和表达中的自信； 3.跨境营销的概念和方法，了解国外营销平台和方式，对比国内的营销平台，尊重国外营销平台规则。 4.了解目标客户群体的喜欢，在营销方式上“以人为本”，投其所好； 5.了解主要营销活动，兑现承诺，展现诚信经营。 6.遵守目标市场的法律法规；		

产教融合运用	1.熟悉国外常用的社交营销平台，保持清醒头脑，不被外媒不良信息带偏 2.学习 SEO,SEM 了解国外搜索引擎，利用好搜索工具，为我所用； 3.跨境电商营销案例：十大经典案例分析助力亚马逊圣诞节爆单
教学内容、方法及实施过程	教学方法 1.通过案例分析、视频资料、文化讲座等形式，展示异国文化的独特性，培养学生的文化敏感性和尊重。 2.通过模拟营销场景、角色扮演、小组讨论等方式，训练学生的跨文化沟通技巧和表达能力，增强自信。 3.对比国内外营销平台的差异，分析国外营销平台的特点和规则，引导学生理解并尊重这些规则。 4.通过市场调研、数据分析等方法，深入了解目标客户，制定以人为本的营销策略，强调诚信经营和兑现承诺的重要性 5.介绍目标市场的相关法律法规，特别是与跨境电商营销相关的条款，引导学生树立合规经营的意识。 6.熟悉国外常用的社交营销平台，学习 SEO、SEM 等搜索引擎优化技术，通过案例分析了解成功的营销策略和技巧。 具体实施过程 1.理论讲授：通过课堂讲解，传授跨境电商营销的基本理论和知识。 2.案例分析：选取典型的跨境电商营销案例，进行分析和讨论，引导学生理解营销策略的制定和执行过程。 3.实操练习：组织学生进行实操练习，如模拟营销场景、制定营销计划、进行市场调研等，以培养学生的实操能力。 4.小组讨论：鼓励学生进行小组讨论，分享彼此的观点和经验，促进知识的交流和共享。 5.专家讲座：邀请跨境电商行业的专家进行讲座，分享最新的行业动态和实战经验，拓宽学生的视野。
教学体会、感悟	教学内容的丰富性与实用性：通过整合思政和产教融合元素，教学内容变得更加丰富和实用。这有助于学生全面提升专业素养和

	实操能力，更好地适应跨境电商行业的发展需求。 教学方法的创新与多样性：为了激发学生的学习兴趣和积极性，教师需要不断创新教学方法和手段。这种创新不仅提升了教学效果，还促进了学生的全面发展。 跨文化沟通与表达的重要性：在教学过程中，教师深刻体会到培养学生跨文化沟通和表达能力的重要性。这有助于学生在未来的跨境电商营销中更好地与不同文化背景的客户沟通和合作，提升企业的国际竞争力。 产教融合对人才培养的推动作用：通过产教融合的项目实践，教师意识到将理论知识与实际操作相结合对人才培养的重要推动作用。这有助于学生更好地理解和应用所学知识，提升他们的实操能力和职业素养，为未来的职业发展奠定坚实基础。
--	---

“课程思政和产教融合” 学生课堂随感

（ 项目六 跨境电商营销 ）

部门	财经部	班级	23 电商班
姓名	刘良棋	授课时间	2023 年 11 月
授课教师	刘卫	课程名称	跨境电商实务
课程内容	项目六 跨境电商营销 任务 1.1 辨析常见的店铺自主营销方式 任务 1.2 设置店铺自主营销活动 任务 2.1 掌握平台活动报名方法 任务 2.2 掌握平台活动报名方法		
一句良言	习近平总书记的话“文明因交流而多彩，文明因互鉴而丰富。”——这句话强调了文化交流和互鉴的重要性，与课程中培养对异国文化、生活方式的理解与尊重的目标相契合。		
核心价值观与做人做事道理	核心价值观： 1.尊重多元文化：学会欣赏和理解不同文化的独特性和价值。 2.诚信经营：在营销活动中兑现承诺，展现诚信，树立良好企业形象。 3.创新驱动：不断学习新知识、新技能，适应跨境电商行业的快速发展。 做人做事道理：		

	1.以人为本：在营销活动中始终关注目标客户群体的需求和喜好，提供个性化服务。 2.遵纪守法：严格遵守目标市场的法律法规，确保营销活动的合法性和合规性。 3.团队协作：在跨境营销中，需要团队成员之间的紧密合作和有效沟通，共同实现目标。
产业认知 行业了解	1.跨境电商营销的重要性：了解跨境电商营销对于拓展国际市场、提升品牌知名度的重要性。 2.异国文化的影响：认识到异国文化对消费者行为和市场趋势的深刻影响，从而制定更具针对性的营销策略。 3.营销平台的差异：了解国内外营销平台的差异，包括用户群体、功能特点、规则要求等，为选择合适的营销平台提供依据。 4.搜索引擎优化技术：掌握 SEO、SEM 等搜索引擎优化技术，提升网站在搜索结果中的排名，增加曝光率和流量。 5.经典案例分析：通过分析跨境电商营销经典案例，了解成功的营销策略和技巧，为未来的营销活动提供借鉴和启示。
体会、感悟	在完成跨境电商营销课程后，我深刻感受到了跨文化沟通的重要性。在跨境电商领域，与不同文

	化背景的客户打交道是常态，我学会了如何更有效地与他们沟通，理解他们的需求和期望。同时，我也意识到诚信经营和遵守法律法规对企业长远发展的重要性，这是我们作为电商从业者必须坚守的底线。 此外，我还深刻体会到了持续学习的价值。跨境电商行业日新月异，只有不断学习新知识、新技能，才能跟上行业的步伐，保持竞争力。 在课程中，我也深刻认识到了团队协作的力量。跨境营销不是单打独斗，需要团队成员之间的紧密合作和有效沟通。通过实操练习和案例分析，我更加明白了理论知识与实际操作相结合的重要性。 总的来说，这门课程让我受益匪浅，不仅拓宽了我的视野，还为我未来的职业发展奠定了坚实的基础。我相信，在未来的学习和工作中，我会更加努力地学习和实践，不断提升自己的跨境电商营销能力。
--	--

“课程思政和产教融合”教学设计表

（项目七 管理订单 ）

部门	财经部	学科	跨境电子商务	课程名称	跨境电商实务
授课教师	邓斯涛	授课班级	23 电商班	学分	10
课程类别	A、公共平台课 ☒ B、专业基础课 C、专业选修课 D、全校选修课				
教学目标	11. <u>意识到正确处理订单对店铺的重要意义；</u> 12. <u>意识到掌握发货流程对店铺的重要意；</u> 3. <u>形成良好的思政意识和跨境贸易职业素养。</u> 说明：教学目标是指课程育人的教学目标，即课程的育人目标。				
课程育人 产教融合 教育内容	一、课程育人教育内容： <u>1.支付安全是本项目最大思政；</u> <u>2.支付安装是网络经济的坚实基础，一旦支付出现信息危机，大，可以影响国家经济，小，可以危及个人经济与财产安全，所以对学生进行支付安全教育，规避风险极为重要；</u> <u>3.诚信经营，履约发货</u> 二、课程育人的其他教育内容： <u>中国古代经商之术。中国商人也被称为儒商，诚信是中国商人坚守的本质，我们以勤劳和诚信作为做生意的生意经，这才让中国古代经济不断的向前发展。</u> 三、产教融合教育内容： <u>1.我国电子支付信用体系的构成；</u> <u>2.跨境电商的主要支付渠道和支付方式；</u> <u>3.如何确保跨境电商支付中的安全，提高风险防范意识</u>				
教学方法 与举措	1.理论讲授与案例分析结合： 首先，通过课堂讲授介绍我国电子支付信用体系的基本概念、构成要素（如信用主体、信用原则、信用规则、信用监督与管理、信用基础设施等）及其特质（如分散性、虚拟性、动态性）。随后，结合具体案例，如支付宝、微信支付等电子支付平台的信用体系建设实践，让学生深入理解电子支付信				

	用体系在实际操作中的应用和重要性。 2.分组讨论与角色扮演： 将学生分为若干小组，每组负责研究一种或几种跨境电商的主要支付渠道和支付方式（如传统国际信用卡支付、第三方支付平台、电子钱包支付、银行转账等）。通过小组讨论，总结各种支付方式的优缺点、适用范围、手续费等信息。随后，通过角色扮演活动，模拟跨境电商交易中的支付过程，加深学生对不同支付方式的理解和记忆。 3.模拟实训与案例分析： 设计跨境电商支付安全的模拟实训环节，让学生在模拟环境中面对各种支付风险场景（如网络诈骗、支付信息泄露等），通过实践操作学习如何识别和防范风险。同时，引入真实的跨境电商支付安全案例，分析案例中的风险点、防范措施及教训，引导学生从中汲取经验，提高风险防范意识。 4.专家讲座与在线资源利用： 邀请跨境电商支付领域的专家来校进行讲座，分享最新的支付安全技术和风险防范策略。此外，引导学生利用在线资源（如政府网站、行业协会发布的安全指南等）学习跨境电商支付安全的相关知识，拓宽学习渠道，增强学习效果。
--	---

教师签名：_____

“课程思政和产教融合”教师教学案例随记

（项目七 管理订单）

部门	财经部	课程名称	跨境电商实务
授课教师	邓斯涛	授课班级	23 电商班
课程切入点	1.支付安全与风险防控： 角度：作为课程思政的核心，支付安全应贯穿于整个订单管理的教学过程中。 2.诚信经营与履约发货： 角度：结合订单管理中的发货环节，强调诚信经营的重要性。 3.中国古代经商之术与诚信文化： 角度：作为课程育人的补充内容，中国古代经商之术可以丰富学生对诚信文化的理解。 4.产教融合与电子支付信用体系： 角度：结合订单管理中的支付环节，介绍电子支付信用体系和跨境电商支付渠道。		
思政元素运用	1.支付安全是本项目最大思政； 2.支付安全是网络经济的坚实基础，一旦支付出现信息危机，大，可以影响国家经济，小，可以危及个人经济与财产安全，所以对学生进行支付安全教育，规避风险极为重要； 3.诚信经营，履约发货 4.中国古代经商之术。中国商人也被称为儒商，诚信是中国商人坚守的本质，我们以勤劳和诚信作为做生意的生意经，这才让中国古代经济不断的向前发展。		

产教融合运用	1.我国电子支付信用体系的构成； 2.跨境电商的主要支付渠道和支付方式； 3.如何确保跨境电商支付中的安全，提高风险防范意识
教学内容、方法及实施过程	教学方法 1.在讲解订单处理流程时，强调支付环节的安全性，引入支付危机的案例，让学生认识到支付安全的重要性。设立专门的支付安全教育模块，介绍支付安全的基本原则、常见风险及防范措施。通过模拟支付场景，让学生实践操作，体验支付安全的具体应用。 2.策略：在讲解发货流程时，强调按时、按质、按量履约发货的诚信原则。引入中国古代儒商文化，讲述诚信在经商中的历史地位和现代价值。通过案例分析，让学生了解诚信经营对商家和消费者的双赢效果。 3.在课程开始或结束时，安排一次专题讲座，介绍中国古代商人的经商智慧和诚信文化。通过历史故事和典故，让学生感受诚信在经商中的力量。 4.在讲解支付方式时，详细介绍我国电子支付信用体系的构成和运作机制。引入跨境电商支付渠道的实例，让学生了解不同支付方式的优缺点和适用场景。通过实操演练，让学生熟悉电子支付的操作流程和安全措施。 具体实施过程 1.理论讲授：通过课堂讲授，介绍相关概念和理论，为学生打下坚实的基础。 2.案例分析：结合实际案例，让学生深入理解并应用所学知识，提高分析问题和解决问题的能力。 3.模拟实训：设计模拟实训环节，让学生在模拟环境中处理订单和支付问题，增强实践操作能力。 4.小组讨论：鼓励学生进行小组讨论和合作学习，促进思维碰撞和知识共享。

教学体会、感悟	在完成这样一种思政和产教融合元素融入的项目教学后，我感受最深的以下几点： 1.支付安全教育对于培养学生的风险意识和防范能力至关重要。 2.诚信经营是跨境电商行业的基石，也是学生未来职业发展的必备素质。 3.产教融合能够有效地将理论知识与实践操作相结合，提高学生的专业素养和实际操作能力。 4.通过引入中国古代经商之术和诚信文化，可以丰富课程内容，增强学生的文化自信和历史使命感。
-----------------------	---

“课程思政和产教融合” 学生课堂随感

（ 项目七 管理订单 ）

部门	财经部	班级	23 电商班
姓名	严粒粒	授课时间	2023 年 12 月
授课教师	邓斯涛	课程名称	跨境电商实务
课程内容	项目七 管理订单 任务 1 处理订单 任务 2.1 选择发货方式 任务 2.2 包装货物 任务 2.3 线上发货和跟踪货物		
一句良言	习近平总书记的话“网络安全和信息化是一体之两翼、驱动之双轮，必须统一谋划、统一部署、统一推进、统一实施。”——这句话强调了网络安全（包括支付安全）在信息化时代的重要性，与课程中支付安全作为最大思政点的理念相呼应。		
核心价值观与做人做事道理	诚信为本：诚信是商业活动的基石，也是个人品德的重要组成部分。通过课程学习，学生深刻认识到诚信经营、履约发货的重要性，这是做人做事的基本准则。 安全至上：支付安全关系到个人和国家的经济利益，学生学会了在跨境电商交易中时刻保持警惕，确保支付环节的安全。		

	勤劳致富：中国古代儒商文化强调勤劳和诚信是经商成功的关键。学生从中领悟到，只有通过辛勤劳动和诚信经营，才能创造财富、实现个人价值。
产业认知 行业了解	电子支付信用体系：学生了解了我国电子支付信用体系的构成和运作机制，认识到电子支付在跨境电商中的重要作用。 支付渠道与方式：学生掌握了跨境电商的主要支付渠道和支付方式，能够根据实际情况选择合适的支付方式，提高交易效率。 风险防范意识：学生学会了如何识别跨境电商支付中的风险，并采取相应的防范措施，确保交易安全。 行业发展趋势：通过课程学习，学生对跨境电商行业的发展趋势有了更清晰的认识，能够把握行业动态，为未来的职业发展做好准备。
体会、感悟	在完成管理订单这个项目学习后，我深感支付安全真的太重要了！它不仅是保护我们个人钱包的盾牌，还是国家经济稳定的基石。每次交易时，我都会更加小心，确保支付环节万无一失。 而且，我更加明白了诚信经营的力量。只有真心实意地对待客户，按时按质完成交易，才能赢得他们的信任和回头率。

	跨境电商这个行业真是既让人兴奋又充满挑战！它像一片广阔的海洋，既有无限的机遇，也有激烈的竞争。我意识到，要想在这个行业里站稳脚跟，就必须不断学习新知识，提升自己的专业技能。 另外，我还发现，古人的经商智慧和现代科技其实是可以相辅相成的。在传承传统文化的同时，我们也要敢于尝试新事物，这样才能在跨境电商这个日新月异的领域里游刃有余。总之，这门课程让我收获满满，对未来充满了期待！
--	--

“课程思政和产教融合”教学设计表

（项目八 客服沟通技巧）

部门	财经部	学科	跨境电子商务	课程名称	跨境电商实务
授课教师	邓斯涛	授课班级	23 电商班	学分	10
课程类别	A、公共平台课 √B、专业基础课 C、专业选修课 D、全校选修课				
教学目标	13. <u>意识到“客户至上”的原则；</u> 14. <u>贯彻“爱岗敬业”的社会主义核心价值观；</u> 3. <u>形成良好的思政意识和跨境贸易职业素养。</u> 说明：教学目标是指课程育人的教学目标，即课程的育人目标。				
课程育人 产教融合 教育内容	一、课程育人教育内容： <u>1.通过学习跨境问题纠纷处理能力帮助学生提升跨文化沟通能力，培养学生的跨境电商职业操守；</u> <u>2.跨境电商卖家与客户的和谐与友善的关系在纠纷处理时最能体现，跨境电商的客户遍布全球，在纠纷产生后，他们更看重的是卖家的态度；</u> 二、课程育人的其他教育内容： <u>“国之交在于民相亲，民相亲在于利相融，利相融在于心相通”，由此可见，和谐与友善对于“和”的思想是我国传统文化的基本理论之一，它不仅包含与人相处、与客户相处“和为贵”，还蕴含遵守平台规则，店铺能够平稳顺利地运营。</u> 三、产教融合教育内容： <u>1.在欧美等消费理念比较成熟的国家和地区，消费者更强调购物的维权主张，因为卖家认为卖家感恩买家的购买行为是顺理成章的事情。因此，在遇到对产品不满意、物流体验差，客户要求退款等争议时，卖家首先要做的是体现我们解决争议的友善态度，感恩客户，对于客户的遭遇表示理解，并承诺会积极解决问题，化解客户的负面情绪，让客户再次信任我们，才能顺利解决争议和纠纷；</u> <u>2.跨境店铺的“和谐”是动态的，是在不断变化中寻求平稳发展的。在这个动态发展中，跨境电商卖家要不断实现客户与商品的和谐关系</u>				

教学方法 与举措	1.情境模拟与角色扮演： （1）方法描述：通过设定具体的跨境电商客服工作场景，如处理客户投诉、解答客户疑问等，让学生分角色扮演卖家、买家和平台客服等不同角色。这种情境模拟能使学生身临其境地感受跨境电商客服工作的实际挑战，并学会如何在不同情境下运用恰当的沟通技巧。 （2）实施要点：设计多样化的模拟案例，涵盖不同国家和地区的消费习惯和文化背景。强调在沟通中展现友善态度和解决问题的积极意愿。引导学生反思和总结角色扮演过程中的得与失，提升跨文化沟通能力。 2.案例分析与讨论 （1）方法描述：选取真实的跨境电商客服纠纷处理案例，组织学生进行深入分析和讨论。通过分析案例中的成功经验和失败教训，帮助学生理解和谐与友善在纠纷处理中的重要性，并学会如何在实践中应用这些原则。 （2）实施要点：选择具有代表性的案例，涵盖不同类型的纠纷和问题。引导学生从客户体验、卖家态度、平台规则等多个角度进行分析。鼓励学生发表自己的观点和见解，培养批判性思维和解决问题的能力。 3.实战演练与反馈指导 （1）方法描述：利用模拟系统或真实跨境电商平台账号，让学生参与实战演练，直接处理客户咨询和投诉。教师在旁边观察并给予及时的反馈和指导，帮助学生纠正沟通中的不当之处，提升沟通技巧和职业素养。 （2）实施要点：确保实战演练环境的安全性和可控性，避免对学生造成不必要的损失。强调在沟通中保持礼貌、耐心和积极的态度，尊重客户的意见和需求。针对学生在实战演练中的表现，给予具体、建设性的反馈和建议，帮助他们不断进步和成长。
------------------------	--

教师签名：_____

“课程思政和产教融合”教师教学案例随记

（项目八 客服沟通技巧）

部门	财经部	课程名称	跨境电商实务
授课教师	邓斯涛	授课班级	23 电商班
课程切入点	1. 跨文化沟通能力的培养 课程切入点：首先，可以从跨境电商的全球化背景出发，介绍不同国家和地区的文化差异、消费习惯以及沟通方式。 2. 职业操守与和谐关系的构建 课程切入点：接着，可以引入跨境电商职业操守的重要性，以及卖家与客户之间和谐关系构建的意义。 3. 纠纷处理策略与技巧 课程切入点：针对跨境电商中常见的纠纷类型，如产品不满意、物流体验差、退款争议等，介绍有效的处理策略与技巧。 4. 动态和谐关系的实现 课程切入点：最后，可以从跨境店铺的动态和谐关系角度出发，探讨如何在不断变化的市场环境中寻求平稳发展。		
思政元素运用	1.通过学习跨境问题纠纷处理能力帮助学生提升跨文化沟通能力，培养学生的跨境电商职业操守； 2.跨境电商卖家与客户的和谐与友善的关系在纠纷处理时最能体现，跨境电商的客户遍布全球，在纠纷产生后，他们更看重的是卖家的态度； 3. “国之交在于民相亲，民相亲在于利相融，利相融在于心相通”，由此可见，和谐与友善对于“和”的思想是我国传统文化的基本理论之一，它不仅包含与人相处、与客户相处“和为贵”，还蕴含遵守平台规则，店铺能够平稳顺利地运营。		

产教融合运用	1.在欧美等消费理念比较成熟的国家和地区，消费者更强调购物的维权主张，因为卖家认为卖家感恩买家的购买行为是顺理成章的事情。因此，在遇到对产品不满意、物流体验差，客户要求退款等争议时，卖家首先要做的是体现我们解决争议的友善态度，感恩客户，对于客户的遭遇表示理解，并承诺会积极解决问题，化解客户的负面情绪，让客户再次信任我们，才能顺利解决争议和纠纷； 2.跨境店铺的“和谐”是动态的，是在不断变化中寻求平稳发展的。在这个动态发展中，跨境电商卖家要不断实现客户与商品的和谐关系
教学内容、方法及实施过程	1.案例分析法 实施步骤： （1）选取具有代表性的跨境电商纠纷案例，特别是涉及跨文化沟通和职业操守的案例。 （2）引导学生分析案例中的纠纷原因、卖家和客户的沟通方式、解决策略等。 （3）讨论并总结案例中的成功经验和失败教训，提炼出可借鉴的沟通技巧和职业操守原则。 2.角色扮演法 实施步骤： （1）设定具体的跨境电商客服工作场景，如处理客户投诉、解答客户疑问等。 （2）分配角色，让学生分别扮演卖家、买家和平台客服等角色。 （3）通过角色扮演，模拟真实的沟通情境，让学生在实践中运用所学的沟通技巧和职业操守原则。 （4）结束后进行反馈和点评，指出学生在沟通中的优点和不足，提出改进建议。 3.小组讨论法 实施步骤： （1）将学生分成若干小组，每组围绕一个特定的跨境电商纠纷处理

	主题进行讨论。 (2) 鼓励小组成员积极发言，分享自己的观点和看法。 (3) 小组内形成共识后，派代表向全班汇报讨论结果。 (4) 教师对各小组的汇报进行点评和总结，强调和谐与友善在纠纷处理中的重要性。 4.实战演练法 实施步骤： (1) 利用模拟系统或真实跨境电商平台账号，让学生参与实战演练。 (2) 设定具体的纠纷处理任务，如处理客户退款请求、解决物流问题等。 (3) 学生在实战中运用所学的沟通技巧和职业操守原则，处理纠纷并记录处理过程。 (4) 结束后进行复盘和反思，分析处理过程中的得失，提出改进措施。
教学体会、感悟	在完成这次融合思政与产教元素的跨境电商实务课程项目八“客服沟通技巧”教学后，我深感教学相长的力量。在传授专业知识的同时，我也从学生的积极参与和创造性思考中汲取了许多灵感，这无疑激发了我的教学热情，促进了我们共同的成长。我更加坚信，将思政教育融入专业课程，对于培养学生的职业道德和跨文化沟通能力至关重要，这不仅关乎学生的个人发展，更对整个跨境电商行业的服务水平提升有着积极影响。同时，产教融合的教学方式让学生有机会在实践中运用理论，增强了他们解决实际问题的能力，为他们未来的职场生涯奠定了坚实基础。面对跨境电商行业的快速发展，我意识到作为教师，必须持续学习和更新知识体系，以更好地适应行业需求，为学生提供更高质量的教学服务。

“课程思政和产教融合”学生课堂随感

（ 项目八 客服沟通技巧 ）

部门	财经部	班级	23 电商班
姓名	钟宇轩	授课时间	2023 年 12 月
授课教师	邓斯涛	课程名称	跨境电商实务
课程内容	项目八 客服沟通技巧 任务 1.1 回复售前询盘 任务 1.2 撰写和发送营销邮件 任务 2.1 处理纠纷 任务 2.2 管理买家评论		
一句良言	习近平总书记的话：“要和睦相处、和衷共济、和谐发展。”这句话深刻体现了和谐与友善在我国传统文化中的重要地位，也是跨境电商领域中卖家与客户相处应秉持的原则。		
核心价值观与做人做事道理	坚守职业道德，以诚信为本；在跨文化交流中保持开放和尊重，提升沟通能力；面对纠纷时，以友善和理解为前提，积极寻求解决方案；以及认识到和谐关系的动态性，不断适应变化，实现客户与商品的和谐统一。		
产业认知 行业了解	跨境电商是一个全球化的行业，客户遍布世界各地，因此需要具备跨文化沟通能力。 在跨境电商中，卖家与客户的关系是核心，和		

	谐与友善是维护这种关系的关键。 遵守平台规则是跨境电商运营的基础，只有遵循规则，店铺才能平稳顺利地运营。 跨境电商中的纠纷处理是不可避免的，但通过友善的态度和积极的解决方案，可以化解纠纷，赢得客户的信任。
体会、感悟	跨境电商不仅是一个商业领域，更是一个文化交流的平台。在这个平台上，我们需要不断提升自己的跨文化沟通能力，以友善和理解为前提，与客户建立和谐的关系。同时，我们也要认识到跨境电商行业的动态性，不断学习和适应变化，才能在这个行业中取得成功。通过这门课程的学习，我更加深刻地理解了和谐与友善在跨境电商中的重要性，也为我未来的职业发展奠定了坚实的基础。