**江苏省中等职业学校国际贸易类**

**商务英语专业指导性人才培养方案（试行）**

**一、专业及代码**

专业类别：国际贸易类（代码：27）

专业名称：商务英语（专业代码：770201）

**二、入学要求与基本学制**

入学要求：初中毕业生或具有同等学力者

基本学制：3年

**三、培养目标**

本专业落实立德树人根本任务，注重学生德智体美劳全面发展，培养具有良好的职业品质和劳动素养，掌握跨入国际贸易行业所必需的基础知识与通用技能，以及本专业对应职业岗位所必备的知识与技能，能胜任外销、制单、跟单、跨文化沟通、跨境电商平台操作、国际货运代理服务、商务策划以及相应服务、管理等一线工作，具备职业适应能力和可持续发展能力的高素质劳动者和复合型技术技能人才。

**四、职业面向**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **主要职业**  **（代码）** | **职业资格或职业技能等级要求** | **继续学习专业** | |
| 国际商务专业人员  （2-06-07-01）  电子商务师  （4-01-02-02） | 跨境电商B2B数据运营（初级）  电子商务师（中级） | 高职：  商务英语、国际经济与贸易、应用英语、跨境电子商务等 | 本科：  商务英语、国际经济与贸易、英语等 |
|

**五、培养规格**

**（一）综合素质**

1.贯彻落实习近平新时代中国特色社会主义思想，树立正确的世界观、人生观、价值观，具有良好的思想政治素质，坚定拥护中国共产党的领导和中国特色社会主义制度，自觉践行社会主义核心价值观，具有深厚的爱国情感，砥砺强国之志、实践报国之行。

2.具有社会责任感，履行公民义务，行使公民权利，维护社会公平正义。具有较强的法治意识和良好的道德品质，遵法守纪、履行公民道德规范和中职生行为规范。

3.具有扎实的文化基础知识和较强的学习能力，树立文化自信，具有诚实守信、合作共赢、贸易强国的意识，为专业发展和终身发展奠定坚实的基础。

4.具有理性思维品质，崇尚真知，能理解和掌握基本的科学原理和方法，能运用科学的思维方式认识事物、解决问题、指导行为。

5.具有良好的心理素质和健全的人格，理解生命意义和人生价值，掌握基本运动知识和运动技能，养成健康文明的行为习惯和生活方式，具有健康的体魄。

6.具有一定的审美意识和人文素养，了解古今中外人文领域基本知识和文化成果，能够通过1～2项艺术爱好，展现艺术表达和创意表现的兴趣和意识。

7.具有积极劳动态度和良好劳动习惯，具有良好职业道德、职业行为，形成通过诚实合法劳动创造成功生活的意识和行为，在劳动中弘扬劳动精神、劳模精神和工匠精神。

8.具有正确职业理想、科学职业观念和一定的职业生涯规划能力，能够适应社会发展和职业岗位变化。

9.具有良好的社会参与意识和人际交往能力、团队协作精神。热心公益、志愿服务，具有奉献精神。

10.具备质量意识、环保意识、安全意识、创新思维。

**（二）职业能力（职业能力分析见附件1）**

1.行业通用能力

（1）了解国际贸易行业相关的国内外主要政策法规和国际惯例，知晓对外贸易发展的最新业态，熟悉外贸营销员、外贸跟单员等职业岗位的工作任务和工作职责，能适应贸易数字化发展背景下贸易模式、贸易流程变化。

（2）知晓世界主要交易市场、工业区分布，以及石油、煤炭等主要资源和钢铁、电子、汽车等主要工业品的分布；了解国际贸易组织、区域经济集团及经济特区现状；能够办理进出口商品的分类、检验、包装、运输、存储等业务。

（3）掌握商务会议组织、客户接待、电话交流等商务沟通活动的主要内容和技巧，掌握外贸磋商的程序、内容以及外贸合同条款的主要内容，能够合理利用与国际贸易相关的货物买卖、贸易结算、货物运输及保险等基本法律法规，防范交易风险。

（4）能用英文进行基本的商务沟通，能够草拟外贸合同和基本往来函电，会缮制和处理外贸合同、商业发票、提单、装箱单及保险单等外贸常用单证，能够完成进出口价格核算、运输安排、保险办理等外贸相关环节工作，做到贸易环节的完整流畅。

（5）具备一定的国际视野、诚信经营的职业操守、严谨的职业品质，能适应外贸业务工作岗位和工作环境变化，具备较强的商业开拓进取精神。

2.专业核心能力

（1）具备初级的英语听、说能力，能听懂一般商务场景下的基本对话与内容，并能用英语与英语为母语或非英语母语国家的客户进行基本商务交流，会用英语开展常规的商务活动。

（2）具备初级的英语读、写、译能力，能阅读和翻译一般性国际商务活动的相关资料，能正确解读商务文书中的条款内容，并能用英文撰写常规性商务活动文书。

（3）熟悉英语国家沟通交流的常用聊天软件和邮件收发功能，会使用邮件信函及商务文书进行业务沟通与洽谈。掌握外贸信函撰写规范、英语沟通和谈判技巧，能对交易条件进行磋商，促使交易达成，并能依据合同要素拟定涉外合同，完成合同签订和审核工作。

（4）熟悉进出口贸易业务操作流程，掌握国际结算方式，能熟练的开展开证、审证、改证工作，能依据不同的结算方式缮制商业发票、装箱单、海运提单等全套出口单据和开立信用证、保险单、进口报关等全套进口单据，能按信用证条款或合同条款完成结汇工作，并能依据外贸业务要求对各类单证归档。

3.职业特定能力

（1）具备基本的贸易法律意识、外贸业务跟踪能力。掌握基本的进出口贸易知识，熟悉外贸业务流程，能独立处理外贸业务，能与客户及生产人员沟通协调，能够协助对贸易合同项下的货物在生产加工、运输、通关等环节进行跟踪或操作。

（2）具备跨境电商平台及相关工具的基本操作技能，掌握跨境电商客服沟通技巧，会洞察客户的购买心理，向客户提供相关产品的知识和合理的建议；掌握直播营销团队的架构方式和直播营销方案的设计技巧，会使用直播引流方法与宣传规划，会策划直播营销方案。

4.跨行业职业能力

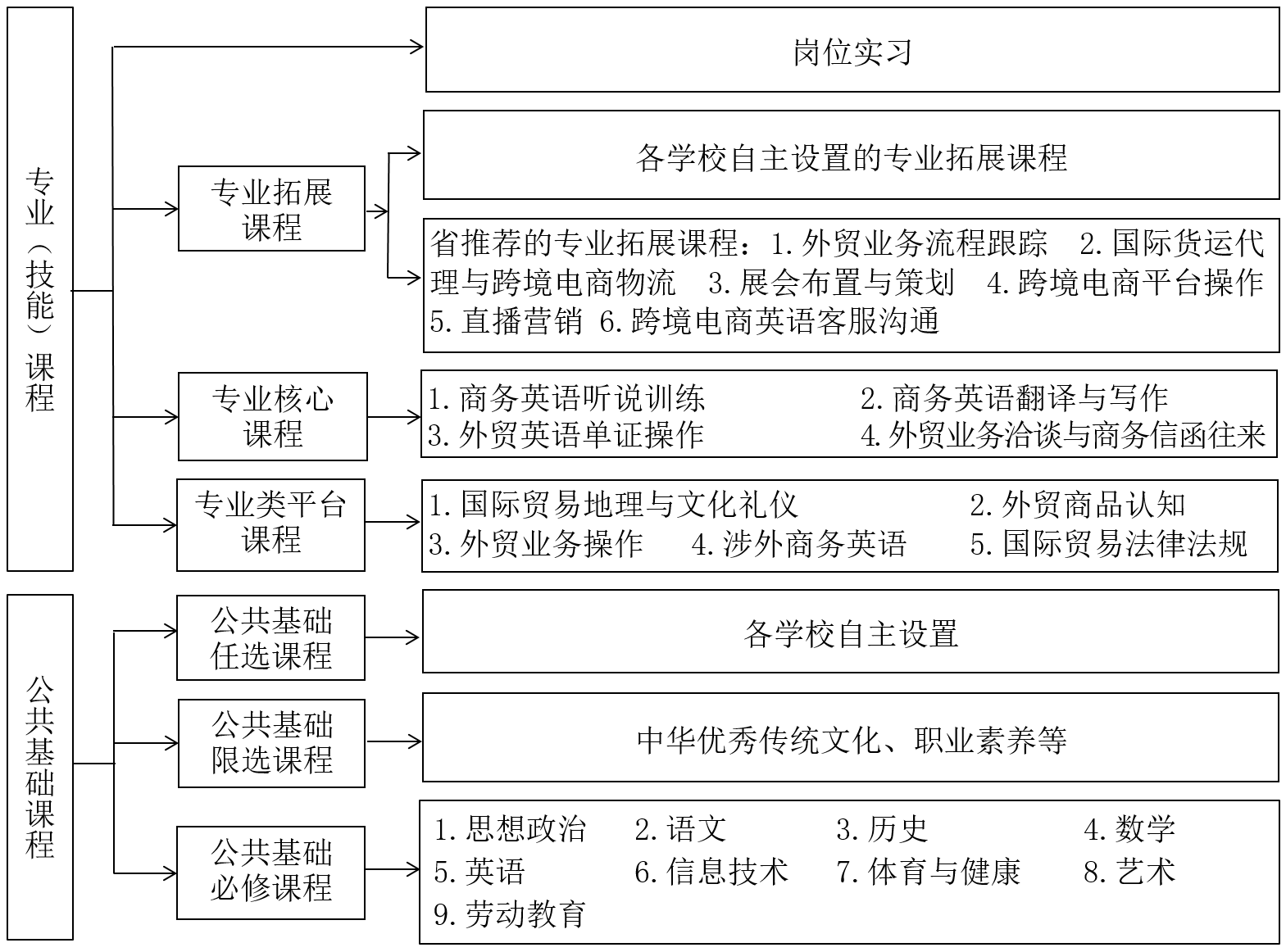
（1）具有适应岗位变化的能力，能根据职业技能等级证书制度，取得跨岗位职业技能等级证书。

（2）具有创新创业能力。

（3）具有一线生产管理能力。

**六、课程设置及教学要求**

**（一）课程结构**

 **（二）主要课程教学要求**

1.公共基础课程教学要求

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **课程名称** | **教学内容及要求** | **参考学时** |
| 思想政治 | 执行教育部颁布的《中等职业学校思想政治课程标准》和省有关本课程的教学要求，注重与行业发展、专业实际相结合。学校可结合办学特色、专业情况和学生发展需求，增加不超过36学时的任意选修内容（拓展模块），相应教学内容依据课程标准，在部颁教材中选择确定 | 144+  （36） |
| 语文 | 执行教育部颁布的《中等职业学校语文课程标准》和省有关本课程的教学要求，注重与行业发展、专业实际相结合。其中限定选修（职业模块）54学时的教学内容，由学校结合专业情况和学生发展需求，依据课程标准，在部颁教材中选择确定 | 198 |
| 历史 | 执行教育部颁布的《中等职业学校历史课程标准》和省有关本课程的教学要求，注重与行业发展、专业实际相结合。学校可结合办学特色、专业情况和学生发展需求，增加不超过18学时的任意选修内容（拓展模块），相应教学内容依据课程标准，在部颁教材中选择确定 | 72+  （18） |
| 数学 | 执行教育部颁布的《中等职业学校数学课程标准》和省有关本课程的教学要求，注重与行业发展、专业实际相结合。其中限定选修（职业模块）36学时的教学内容，由学校结合专业情况和学生发展需求，依据课程标准选择确定 | 144 |
| 英语 | 执行教育部颁布的《中等职业学校英语课程标准》和省有关本课程的教学要求，注重与行业发展、专业实际相结合。其中限定选修（职业模块）36学时的教学内容，由学校结合专业情况和学生发展需求，依据课程标准选择确定 | 144 |
| 信息技术 | 执行教育部颁布的《中等职业学校信息技术课程标准》和省有关本课程的教学要求，注重与行业发展、专业实际相结合。具体教学内容应结合专业情况、学生发展需要，依据课程标准选择确定 | 108 |
| 体育与健康 | 执行教育部颁布的《中等职业学校体育与健康课程标准》和省有关本课程的教学要求，注重与行业发展、专业实际相结合。其中限定选修和任意选修教学内容，由学校结合教学实际、学生发展需求，在课程标准的拓展模块中选择确定 | 180 |
| 艺术 | 执行教育部颁布的《中等职业学校艺术课程标准》和省有关本课程的教学要求，注重与行业发展、专业实际相结合。学校可结合实际情况，增加一定学时的任意选修内容（拓展模块），其教学内容可结合学校特色、专业特点、教师特长、学生需求、地方资源等，依据课程标准选择确定 | 36 |
| 劳动教育 | 执行中共中央 国务院发布的《关于全面加强新时代大中小学劳动教育的意见》相关要求，劳动教育以实习实训课为主要载体开展，其中劳动精神、劳模精神、工匠精神专题教育不少于16学时 | 18 |

2.主要专业（技能）课程教学要求

（1）专业类平台课程

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **课程名称（参考学时）** | **主要教学内容** | **能力要求** |
| 国际贸易地理与文化礼仪  （72学时） | （1）经贸地理与人文环境；  （2）世界市场与主要交易商品分布；  （3）北美经贸大国；  （4）欧洲经贸大国；  （5）亚洲经贸大国；  （6）其他与中国贸易密切的经贸国家 | （1）熟悉自然地理和人文环境的种类，能够分析地形、气候、天气等自然因素，以及人口、宗教、习俗礼仪等人文因素对国际贸易产生的积极和消极影响；  （2）了解世界市场的形成，熟悉当今世界主要的贸易中心区分布，能够概括世界市场中主要的贸易方式；  （3）了解国际贸易的主要运输方式及优缺点，掌握世界主要运输通道、港口及口岸、经济特区等重要交通枢纽，能够制订国际贸易运输计划，选择运输方式及线路；  （4）能够归纳世界石油、煤炭、铁矿石等主要矿产资源的分布与贸易，世界小麦、玉米、大米等主要农产品的生产与分布，以及世界汽车、钢铁、电子等主要工业品的生产与分布；  （5）了解北美自由贸易区的形成与区域优势，能够描述美国、加拿大、墨西哥等国家的政治体制、经济发展、产业分布及其人文习俗，能够归纳北美市场进口商品的需求分析；  （6）了解欧盟的形成及欧盟主要经贸政策，能够描述英国、德国、法国、意大利、俄罗斯等国家的政治体制、经济发展、产业分布及其人文习俗，能够归纳中欧之间的贸易商品流向及发展变化；  （7）了解和熟悉亚洲日本、韩国、印度与新加坡等国家的经济发展与文化传统，能够描述日本、韩国、印度和新加坡等国家的主要工业分布及习俗礼仪，并能够归纳中国对亚洲周边国家对外贸易中的贸易优势及特征；  （8）熟悉国家“一带一路”倡议及区域全面经济伙伴关系协定，能够清楚中国对“一带一路”沿线国家和地区及RCEP成员国的重要贸易政策及措施；  （9）熟悉东盟和“金砖国家”范围，能够归纳中国与东盟国家、金砖国家之间的贸易合作优势及主要贸易商品流向；  （10）了解澳大利亚、巴西、南非等国家的国情、地理环境、资源特点、经济发展与文化礼仪，能够正确归纳中国对外贸易中的贸易商品的进口需求；  （11）能够读懂中国对外贸易年度报告，并分析中国与主要贸易国家及贸易区域在贸易地位及贸易商品流向上的变化规律 |
| 外贸商品认知  （72学时） | （1）商品概念与主要属性；  （2）外贸商品成分与性质；  （3）外贸商品质量管理；  （4）商品跨境储运与包装；  （5）外贸商品分类与编码；  （6）我国主要出口商品认识 | （1）了解商品的价值和使用价值属性，熟悉外贸中涉及的商品基本属性范畴，能够归纳对外贸易中因商品原因产生的常见风险；  （2）了解商品的成分构成，熟悉通常商品的基本成分，能够归纳外贸商品成分中常见有害成分；  （3）了解商品的物理、化学、生理及微生物性质，熟悉通常商品的基本性质，能够从商品性质角度对外贸商品质量变化进行分析，并做好预防工作；  （4）了解商品质量的概念和特性，掌握对常见商品质量的基本要求；了解商品标准的概念及对企业的作用，掌握商品标准的种类、分级和表示方法，能够对外贸商品质量进行外部与内部一般鉴别；  （5）了解外贸商品质量监督和认证的概念、种类及形式，了解商品检验的概念、依据，了解商品品级的概念、商品质量等级的划分原则和方法，掌握商品检验的基本方法，能够有效针对外贸商品进行检验满足对应的贸易技术要求；  （6）了解商品包装的概念、作用和种类，以及商品包装的材料及其特性，能够按外贸跨境交付过程中的技术要求进行包装；  （7）了解在商品跨境运输、储存和使用过程中质量变化的类型和影响因素，掌握仓库温湿度及其调控方法，掌握商品的霉变、虫蛀、锈蚀和老化等发生的机理及防治、养护措施，能够对跨境储存和运输商品的常见风险进行分析并提前做好预防措施；  （8）了解商品分类的主要方法，了解国民经济行业分类与海关货物分类的不同，了解商品代码编码的概念和内容，了解商品条码、EAN条码和海关HS编码，能对商品进行分类与归类操作；  （9）了解国内主要食品的分类，能够归纳糖、酒等类食品的分类和营养卫生，以及茶叶类商品的分类和营养卫生；  （10）了解生活类商品的分类，能够归纳玩具、箱包的分类和进出口质量要求，服装的分类和进出口质量要求，洗涤用品、牙膏的分类和进出口质量要求，以及化妆品的分类和进出口质量要求；  （11）了解工业类商品的分类，能够归纳家电的分类和进出口质量要求，电子产品的分类和进出口质量要求，以及汽车产品的分类和进出口质量要求 |
| 外贸业务操作  （108学时） | （1）进出口交易磋商；  （2）商品条款订立；  （3）进出口价格核算；  （4）进出口货物交付；  （5）国际支付结算；  （6）进出口合同履行 | （1）掌握开展市场调研和分析市场行情的方法，能用适宜的途径和方式寻找客户； （2）了解国际贸易的方式、概念和特点，掌握国际贸易方式的分类、基本做法和区别，能根据实际情况选择合适的贸易方式； （3）掌握进出口交易磋商的形式、内容、程序，了解询盘的形式，掌握发盘的构成要件、发盘撤回撤销的条件，掌握接受的构成要件、接受撤回的条件、逾期接受的处理等； （4）能够正确拟定询盘、发盘、还盘和接受的内容，理解国际贸易合同相关概念，熟悉国际贸易合同有效成立的条件、合同的形式和内容； （5）掌握商品名称、品质的表示方法，掌握品名条款和品质条款的内容及注意事项，能规范订立国际货物买卖合同中商品品名、品质条款； （6）掌握商品数量的计量方法，能识读常用英文计量单位；能正确运用数量机动幅度条款合理确定商品数量，规范订立国际货物买卖合同中的数量条款； （7）掌握包装类型和作用，会根据要求绘制唛头，能规范订立国际货物买卖合同中的包装条款； （8）掌握《国际贸易术语解释通则》（2020）中FOB、CFR、CIF、FCA、CPT、CIP6种常用贸易术语的含义，知道买卖双方的责任、费用和风险划分；掌握EXW、FAS、DPU、DAP、DDP5种贸易术语的含义及买卖双方基本责任、费用和风险划分；能区分11种贸易术语的区别和联系，正确分析交易条件，选择合适的贸易术语；清楚外贸商品的价格条款的构成，能准确制订国际货物买卖合同中的价格条款； （9）熟悉出口商品的作价原则和方法，掌握成本核算的基本公式；掌握不同贸易术语下价格转换的公式，能准确对不同贸易术语下的价格进行换算，能根据业务背景核算出口成本； （10）掌握海洋运输的特点和分类，熟悉海运单据的性质和分类，能正确计算班轮运费；理解航空运输、铁路运输、公路运输、邮包运输、管道运输、大陆桥运输、国际多式联运的特点和分类，熟悉铁路运单、公路运单、航空运单、国际多式联运单据的特点和分类；掌握装运条款中装运时间、装运地点和装运方式的相关规定，能根据实际情况，规范、合理订立合同中装运条款； （11）了解货物运输保险的含义、种类和基本原则；掌握海运货物保险中风险、损失和费用的界定；掌握我国海运货物保险的险别及投保要求，以及保险金额和保险费的计算方法；了解伦敦保险协会海运货物保险条款，了解其他运输方式下的货物保险；熟悉外贸货物运输保险条款，理解保险索赔程序，能合理选择保险险别，能规范、合理订立合同中的保险条款； （12）掌握汇票、支票、本票等支付工具的含义和分类，熟悉支付工具的区别，能在外贸业务中选择合适的票据； （13）掌握汇付、托收、信用证等支付方式的含义、性质和种类，熟悉汇付、托收、信用证的业务流程，能根据交易情况选择合适的支付方式；了解银行保函、备用信用证、国际保理和出口信用保险的基础知识，熟悉各种支付方式的异同，会规避支付风险，能规范、合理订立合同中的支付条款； （14）理解货物检验范围及报检程序，能规范、合理订立合同中的检验条款；了解索赔、理赔与违约的概念，知晓索赔的依据、对象、期限及索赔金额的确定，能规范、合理订立合同中的相关条款；理解不可抗力界定及不可抗力的法律后果，能规范、合理订立合同中的不可抗力条款；理解仲裁的含义、特点、作用及程序，能规范、合理订立合同中的仲裁条款； （15）掌握进出口合同的主要条款，能够参与完成合同的签订过程，掌握进出口合同履行过程中落实“货、证、船、款”的注意事项，能根据合同正确申请或审核信用证，能准确缮制商业发票、装箱单、海运提单、原产地证明、报关报检单据、汇票等相关单据 |
| 涉外商务英语  （72学时） | （1）Jobs and  Recruitment 应聘入职；  （2）Work in  Progress 商务办公；  （3）Telephone  Manner 电话沟通；  （4）Business  Meeting 商务会议；  （5）Business  Reception 客户接待；  （6）Visiting  Customers 客户拜访；  （7）Marketing  市场营销 | （1）了解求职意向、自我介绍、应聘原因的常用表达口语，熟悉面试中的常见问题以及问答技巧，能在招聘和面试场景中流利使用英语交流；  （2）了解中英文简历的区别，掌握英文简历的结构和主要内容，能够用英文撰写简历；  （3）掌握与新同事见面的问候用语以及自我介绍用语，了解团队组织结构与职务的词汇表达，能使用英文与他人建立协作关系；  （4）熟知打印、复印、整理文件的词汇与句式，了解通知的基本格式和内容以及请假、加班的一般流程，能够用英文发布重要通知以及提出请假和加班的书面申请；  （5）掌握打电话中的正式与非正式用语表达，熟悉电话号码和礼节用语的相关词汇，了解电话内容变更及信息报错的常用表达，具备用英文进行电话沟通和留言的能力；  （6）熟悉会议的基本流程，掌握组织会议、参与会议以及发表演讲的基本英文表达,会用英文邮件组织召开会议，能在会议中进行高效讨论；  （7）掌握邀请客户、机场接待、机场道别的礼貌用语，会规范使用宴会邀请以及就餐的相关礼仪和常用语言；  （8）了解公司的发展历程和组织架构，熟悉接待礼仪，会向客户介绍公司，能规范欢迎来宾和提供招待；  （9）掌握表述计划、礼貌的邮件用语，熟知酒店、机票预定的流程和相关表达；了解商务磋商的基本流程，能够用英文进行行程预约和商务磋商；  （10）了解市场调研的主要方法，掌握企业产品的生产制造流程，熟悉售后服务一般流程及常用表达，能用英文进行市场调研、介绍产品，会撰写简单的产品说明和售后反馈 |
| 国际贸易法律法规（72学时） | （1）国际货物买卖法；  （2）商事组织法；  （3）国际贸易结算法；  （4）涉外产品责任法；  （5）涉外工业产权法；  （6）国际海上货物运输与保险法；  （7）国际商事仲裁与涉外诉讼法 | （1）熟悉世界大陆法系与英美法系的特征，了解国际贸易法律法规的调整范围及主要渊源，能够分析国际贸易法律关系类型，会确定国际贸易法律关系的主体、客体和内容；  （2）了解国际货物买卖合同的概念、订立、法律效力，能够确定国际货物买卖合同的主要条款内容；  （3）知晓国际货物买卖合同履行过程中买卖双方的主要义务，能够确认货物所有权与风险转移的时间与地点；熟知合同发生违约时，能够采取的违约救济方式；  （4）了解公司的特征与分类，熟悉不同国家法律对公司的设立条件、组织机构职权及公司变更、解散清算程序的规定；  （5）了解国际贸易结算的主要方式，掌握票据的概念、类型及主要填制内容，能够正确填制票据，并正确行使票据权利；  （6）熟悉产品责任的概念与构成要件，了解欧洲与美国产品责任的特殊规定，能够形成遵守国家法律规定、严格把关企业产品质量的意识；  （7）熟悉工业产权的概念与特征，掌握商标与专利的基本制度及国际公约的规定，具有初步进行商标与专利注册申请的能力，能正确识别国际贸易过程中的工业产权侵权行为；  （8）熟悉国际海上货物运输的主要方式，了解当前国际海上货物运输领域的国际公约和国际规则，知晓海上货物运输单据的作用，以及托运人与承运人之间的基本权利和义务；  （9）熟悉海上货物运输保险的作用，掌握海上货物运输保险的基本原则和主要保险条款，能够选择海运保险的保险险别及承保范围；  （10）知晓国际商事仲裁及诉讼的概念与区别，了解国际商事仲裁及诉讼的受理范围及程序，能够收集涉外仲裁与诉讼的主要证据与材料 |

（2）专业核心课程

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **课程名称**  **(参考学时)** | **主要教学内容** | **能力要求** |
| 商务英语听说训练  （108学时） | （1）个人和公司概况；  （2）办公室工作处理；  （3）商务行程安排及客户接待；  （4）商品交易磋商；  （5）商务会议安排及工作汇报；  （6）客户投诉应对；  （7）求职与面试 | （1）知晓自我介绍与描述工作职责的常用词汇与句型，能用英语介绍自己的特点、兴趣爱好并描述自己的工作岗位和工作职责；  （2）了解公司介绍的基本内容，如名称、业务范围、组织结构、特点等；熟悉公司介绍的常用词汇和句型，能在听力内容中获取公司介绍的主要信息，如公司背景、发展历程、发展前景、企业特点等。能用英语简单介绍公司；  （3）了解办公环境介绍的常用词汇和句型，能用英文描述办公室环境；能用英文询问并回答办公用品的需求情况；能符合礼仪要求使用英文规范接听电话并馈客户的需求和意见；  （4）掌握发出、接受和拒绝邀请的常用英文句型，能听懂邀请中的关键信息，如时间、地点等，并能围绕邀请开展对话，正确表达发出邀请、接受或拒绝邀请；  （5）了解商务工作中的行程安排、客户接待环节及相关的短语、句型，能模拟展示行程安排场景，设计相关对话，会组织语言，用英文进行交流，完成以商务接待为主题的听说任务；了解商务工作中的住宿安排环节，掌握与住宿安排相关短语和句型，能模拟展示住宿安排场景，并设计相关对话；  （6）了解产品展示的基本内容，如产品型号、产品规格、产品包装、产品特点等，熟记与产品及相关服务介绍的常用词汇与句型，能听懂产品及服务介绍，能够用英语描述产品的基本特征并做简单的产品及服务介绍；  （7）知晓商务谈判和订货签约的流程及要点，掌握相关词汇与句型，能听懂商务谈判相关内容；掌握谈判技巧并能组织语言，模拟商务谈判流程进行磋商的语言和技巧，推动价格谈判的进行；能够用英文清晰、规范地进行商务合同签约的商谈，促成商品的成功预订；  （8）了解公司会议的基本流程和会议讨论的注意点，掌握与会议流程、会议讨论相关的短语搭配及其运用，能听懂会议内容，模拟商务会议开展讨论，提高英语听说能力；  （9）了解和正确认知商务英语中各种图表，掌握图表中表示趋势的相关短语，掌握语言知识的重点与难点及其运用，能用英语流利表达各种曲线图；掌握公司业务和业绩的相关词汇及句型表达，能听懂公司业绩的英文表达，并能用英语流利汇报公司业绩；  （10）理解商务交往中客户投诉与索赔的常见原因，如产品破损、质量问题、延期交付等，掌握投诉的相关词汇及句型，能听懂相关听力材料；掌握与投诉相关的词汇及句型，能用英语描述问题并表达相关诉求；了解投诉处理的一般流程，掌握投诉处理相关英语表达，能用简单的英语处理客户投诉的问题；  （11）掌握在主流求职网络平台和社交媒体使用关键词搜索职位的方法，以及常见职位的英文表达，能听懂并描述具体职位的工作职责；  （12）知晓面试过程的基本礼仪，掌握英文面试的相关流程和常见问题，以及面试的词汇、句型，能用英文与HR进行基本的面试交流 |
| 商务英语翻译与写作  （90学时） | （1）商务英语翻译与文书写作；  （2）社交文案翻译与写作；  （3）商务文案翻译与写作；  （4）办公文档翻译与写作；  （5）法律文书翻译与写作 | （1）了解商务英语和普通英语的异同，掌握商务英语的语言特点，了解翻译的定义、性质、原则、标准，能够区分普通英语与商务英语，并对商务英语进行准确翻译；  （2）熟悉商务文书的含义、作用和类型，以及写作特点；掌握商务场合中英语语言运用特点，以及特定的习惯表达和专业术语；  （3）知晓英文简历的语言特点和翻译技巧，能够熟练地翻译英文简历；掌握英文简历的写作技巧，能够制作具有个人特点的英文简历；  （4）了解英文求职信的格式、类型以及构成要素，能够准确翻译常用的词汇和句型；掌握英文求职信的语言特点和翻译技巧，能够熟练地翻译和撰写英文简历；  （5）掌握英文邀请函、回复函和感谢信的格式、语言特点和翻译技巧，能够熟练地翻译英文邀请函，并在掌握英文邀请函的写作技巧基础上正确完成撰写邀请函、回复函和感谢信；  （6）熟悉英文调查问卷的内容和翻译技巧，能够准确翻译调查问卷表；熟悉商标和英语标志的语言特点，了解商标和英语标志翻译的语言文化差异，能准确翻译和制作各种商务标识；  （7）了解商业广告的文化背景、文体风格，熟悉其语言特点；了解商业广告翻译基本策略，能够熟练地翻译各类商业广告；在掌握商业广告的写作技巧的基础上，会撰写各类商业广告文案；  （8）了解公司介绍与产品说明的内容要素，熟悉其结构及语言特点，掌握词类翻译技巧，能够进行中英互译和制作；  （9）掌握商务函电的语言特点及翻译技巧，能够熟练翻译和撰写常见的商务函电；  （10）掌握外贸单证的语言特点及翻译技巧，能够正确翻译各种常见的外贸单证；熟悉外贸合同和相关资料，能够根据外贸合同和相关资料简单制作各类外贸单证；  （11）掌握英文备忘录、会议纪要、英文报告等常用办公文档的格式和要素，掌握其语言特点和翻译技巧，完成相关办公文档的翻译和制作；  （12）掌握国际商务法律文献的翻译原则和技巧，了解外贸合同的基本要素、翻译原则和语言特点，能够对外贸合同的重要条款进行翻译和制定 |
| 外贸业务洽谈与商务信函往来  （90学时） | （1）跨文化沟通；  （2）商务谈判；  （3）准备交易信函；  （4）交易磋商信函；  （5）交易履行信函；  （6）交易善后信函 | （1）知晓跨文化沟通的内涵、意义、策略与技巧，能够应对文化差异和沟通方式差异；了解跨文化沟通的主要障碍，掌握跨文化交流的技巧与策略；理解与客户有效沟通的内涵、意义、策略和技巧，能够应对网络、电话等不同类型的沟通需求，提高思辨能力，具备得体的跨文化商务沟通礼仪规范；  （2）知晓商务谈判的特点与重要性，掌握商务谈判过程性技巧，包括谈判开局、磋商、成交阶段技巧，能灵活运用常见的几种谈判开局策略进行开场摸底；掌握商务谈判中的报价策略、让步策略、处理僵局策略等，能够制订谈判计划方案，进行模拟谈判；  （3）知晓英文商务信函的基本格式、语言特点、写作原则及函电类型等，能够按格式要求正确制作英文商务信函；  （4）掌握建立业务关系的客户沟通与信函写作技巧，能够运用专业术语、典型句式撰写建立业务关系的信函，并对已知信函作出回复；  （5）掌握资信调查的途径，资信调查函的写作技巧、注意事项，能够运用专业术语、典型句式撰写资信调查函；  （6）掌握询盘撰写的基本原理、常用句型和写作技巧，能运用专业术语、典型句式撰写一般询盘和具体询盘信函；能够对一般询盘和具体询盘作出合理的回复；能够根据已知情境和要求报盘并正确填写报价单；能够就贸易条件进行信函往来实施还盘，并能依据业务实际情况做出适当的让步表达交易意愿，完成还盘信函的撰写，在满意对方交易条件的情况下撰写接受信函，表达交易达成；  （7）掌握英文订单、简单英文合同内容，会签函的写作技巧、注意事项，能够运用专业术语、典型句式撰写会签信函和正确填制格式英文合同的空白条款；知道订单和合同的主要条款，能逐项分析合同条款，能根据贸易情景起草撰写国际贸易完整订单内容，并与客户确认；  （8）掌握催证函及改证函的写作技巧及注意事项，装运须知和装运通知的区别及写作技巧与注意事项，投保函的写作技巧及注意事项，能够根据已知资料撰写整套信函；  （9）掌握执行交易业务流程，能够运用专业术语、典型句式撰写催证函；能够依据合同审核信用证，指出不符点，撰写改证函；能够撰写租船订舱函电、装运指示和装运通知、保险函；能够理解投保申请表及保单；  （10）知晓投诉、索赔及理赔的知识点和写作技巧，会翻译投诉函、索赔信函、理赔信函，对善后交易业务流程有明确认知；会根据已知情景撰写相应的售后信函 |
| 外贸英语单证操作  （108学时） | （1）外贸单证制作准备；  （2）信用证处理；  （3）出口单证处理；  （4）进口单证处理；  （5）综合业务处理；  （6）业务归档处理 | （1）知道外贸制单工作的主要内容、基本要求和准则，了解外贸单证员的职业要求和能力要求，掌握外贸单证缮制的基本要求及单证工作中常用的单据审核依据；  （2）了解合同的主要形式及基本要素，掌握销售合同的基本条款和表达方式，会正确解读英文销售合同各项条款；  （3）知道信用证含义及种类，能判断业务中的信用证类别，掌握信用证处理的基本流程和方法，会依据合同条款和信用证业务流程完成开证、审证和修改信用证工作；  （4）能正确解读合同、信用证中有关发票和包装单据的条款内容；掌握商业发票和包装单据的制单要点，能完成商业发票和装箱单的缮制；  （5）掌握运输单据的表达方式，能正确解读信用证中有关运输条款的内容；掌握托运单据、海运提单、航空运单的基本格式、填制要点和缮制规范，能够依据业务内容，结合合同条款和信用证条款，正确缮制相关运输单据；  （6）掌握产地证的基本知识、制单要点和缮制规范，能正确完成产地证的缮制；  （7）掌握通关流程，知道报检报关制单要求，掌握通关单据的缮制规范，能正确完成报关单据的缮制；  （8）知道保险单据的种类及保险的意义，能正确解读信用证中有关保险的条款内容；会正确计算保险金额和保费，在掌握保险单制单要点的基础上完成缮制保单，办理保险手续；  （9）掌握汇票的制单要求并完成汇票的缮制，了解装运通知、受益人证明等其他单据的制单要点和注意事项，并能完成业务中所需其他单据的制作；  （10）掌握进口业务中其他单据的种类、各单据的缮制要点和规范，能完成相应的制单工作，依据进口业务流程配合部门完成进口相关工作；  （11）掌握信用证项下单据处理原则，知道单证缮制的要点及规范，清楚单据与单据之间的内在逻辑关系和出单顺序，会依据信用证要求和单据业务流程，正确、完整地完成业务全套单据的缮制工作，如商业发票、装箱单、海运提单等；  （12）能正确解读销售合同中有关电汇结算的条款内容，掌握电汇制单要点和规范，会缮制电汇业务下商业发票、海运提单、汇票等全套单据；  （13）掌握托收支付方式下各项单据的填制要点及缮制规范，能在托收结算方式下正确、完整地缮制全套单据，如汇票、保险单等；  （14）能运用资料收集方法对每一笔业务的过程资料进行收集，并能对过程性资料进行归档处理，为售后提供服务依据或以备后期索赔相关事宜 |

（3）专业拓展课程

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **课程名称**  **(参考学时)** | **主要教学内容** | **能力要求** |
| 外贸业务流程跟踪  （108学时） | （1）外贸业务流程跟踪概述；  （2）寻找生产供应商；  （3）样品跟单及验厂准备；  （4）订单确认及分析；  （5）生产过程跟单；  （6）产品包装跟单；  （7）出口运输跟单；  （8）出口结汇跟单 | （1）了解外贸业务流程跟踪的工作内容、工作特点及相关岗位知识要求和素质要求；  （2）了解与选择供应商相关的国际标准及其内容，熟悉寻找供应商的途径、标准，会考察供应生产经营条件；  （3）能翻译整理外商的样品资料，指导工厂制作样品并办理样品的寄送工作，能配合做好外商的验厂工作；  （4）熟悉外贸合同的基本构成、主要条款及买卖双方的权利和义务，能够翻译外贸订单各条款内容；能够对外贸订单内容进行准确的分析，并做好跟单规划；  （5）熟悉原材料采购的工作流程，会填写、审核原材料采购单；  （6）熟悉生产进度跟踪、生产质量跟踪的主要方法，能够准确下达生产通知、跟踪货物生产进度；能够进行生产各环节质量控制并处理各种生产异常情况；  （7）熟悉主要出口包装材料及特点；能够准确理解客户的包装要求，能够正确地制作和下达装箱计划，会正确刷制运输标志；  （8）熟悉货代公司的选择、询价和选价方法，能够处理与货代的往来业务，并能协助办理出口货物的订舱手续；  （9）掌握海运主要单据，能够协助安排货物运输、集港等业务；  （10）熟悉出口审单原则、依据和要点，熟悉出口收汇基本流程和相关业务知识，能够办理制单、审单业务，并能办理结汇手续 |
| 国际货运代理与跨境电商物流  （90学时） | （1）国际货运代理概述；  （2）国际海运货代业务；  （3）国际航空运输货代业务；  （4）国际陆路运输货代业务；  （5）国际多式联运货代业务；  （6）国际货代业务纠纷处理 | （1）掌握代理、代理制度的相关概念，理解货运代理企业的经营范围、业务内容等，掌握货运代理企业的责任与责任险；了解经营风险，能防范并减少责任风险；  （2）掌握国际海上货物运输的基本特点，理解定期船运输和不定期船运输的区别；了解国际海上货物运输的相关组织及船舶、港口、航线和货物的基本知识；  （3）掌握集装箱基础知识，能独立计算整箱货、拼箱货的运费，能跟踪附加费的调整；能通过互联网、E-mail等方式查询船期表、船公司优势航线；能根据客户的货物要求，结合船公司的运价，对外报价；  （4）了解租船合同知识；掌握海运业务流程、危险品运输操作知识；能够帮助货主缮制、处理有关单证，能够处理提单相关事宜，能够帮助货主选择适合的租船合同，处理租船业务；  （5）了解世界主要航空运输组织；了解飞机货仓尺寸和集装化设备，掌握机场、国家、航空公司代码及航空手册常识；能计算航空运价及其他相关费用；掌握航空货物进出口业务程序，能够审核单证、配舱、订舱，缮制航空运单，处理货物标签，跟踪航班信息；  （6）了解国际航空快递运输业务，熟悉航空公司进出港业务；掌握航空运单知识，能够办理国际航空快递业务，处理航空公司或其地面代理进出港货物操作；  （7）了解国际铁路货物联运的特点、优势和国际铁路组织；掌握铁路货物运费的计算，铁路承运货物责任范围知识；掌握公路货物运输知识，理解公路货物运输责任范围，熟悉公路货物运输操作流程；  （8）掌握国际多式联运的概念及特点，熟悉国际多式联运合同的内容和业务流程；能够识别客户的需求并进行有效的分析，能够设计合理的多式联运方案；  （9）熟悉争议解决方式和风险防范方法；掌握货运事故发生的原因和责任划分，如何取证和保护证据，熟知索赔和理赔的原则和程序；能结合案例分析海运、空运、陆运和多式联运中货运事故发生的原因，分清责任，最终解决争议 | |
| 展会布置与策划  （90学时） | （1）展会概述；  （2）展会布置；  （3）展会计划与安排；  （4）展览项目策划；  （5）企业参展策划；  （6）展会策划评估 | （1）了解国内外展会产业的发展历史和特点，了解展会经济在国民经济中的地位和作用；  （2）了解展会的起源与发展，掌握展会的概念、类型和构成要素，会依据企业经营业务需要选择展会类型；  （3）掌握展会布置要点，能够根据展会目标制订展会布置方案；  （4）掌握展会策划要素、制订工作进度表与节目设计、展会突发事件对策的策划；  （5）掌握展览中心的发展和布置原则、展览场馆的发展与选择、进行展览现场后援策划、展览现场策划；  （6）熟知企业参展目标，策划展会活动；  （7）了解展会融合趋势与展会策划；  （8）能编制会议预算与财务管理，能对展会开展做出合理的预算；  （9）掌握展会策划评估的标准、内容和方式，能对展会做出策划评估 | |
| 跨境电商平台操作  （108学时） | （1）跨境电子商务概述；  （2）跨境电子商务平台的介绍与选择；  （3）跨境电子商务平台基本操作；  （4）国际物流与跨境支付；  （5）跨境网络营销推广与数据分析；  （6）客户服务与维护 | （1）了解跨境电子商务发展现状、特点及趋势，能够根据国际国内形势分析跨境电子商务的发展趋势；  （2）熟知外贸第三方电商平台的特点及分类，清楚主要跨境电商平台的功能、定位，会对在线商品分类、商品描述和获取买家购物体验；熟知第三方电商平台的经营规则和客户群体，能选择企业适合经营的跨境平台；  （3）清楚阿里巴巴速卖通平台与国际站、淘宝的区别，知悉速卖通平台的特点和定位，会熟练操作速卖通卖家页面（英文版）；  （4）知晓亚马逊、eBay、Wish等平台的页面，熟悉各平台的特点和定位，能够熟练操作这些平台界面；  （5）知悉线上发货的优势，掌握国际邮政小包线上发货操作方法，会对跨境物流进行管理；  （6）掌握两种收款账户类型，能够创建、绑定和修改支付宝收款账户（人民币收款账户），具备跨境金融账户管理能力；  （7）熟知各平台营销模式和优势，能够针对性地进行店铺装修、产品内页的设计和制作，具备跨境电商运营能力；  （8）知道数据分析的概念与意义，能够利用跨境电商平台提供的数据资料进行分析，具有完善跨境平台运营的能力；  （9）能区分传统贸易与电子商务，熟知询盘技巧；了解各平台处理纠纷规则，能够应对产生的纠纷，在纠纷处理过程中提交证据，具备处理应急问题的能力 | |
| 直播营销  （90学时） | （1）初识直播营销；  （2）直播营销的整体思路；  （3）直播营销的前期策划；  （4）直播营销的中期实施；  （5）直播营销的后期传播；  （6）直播营销的数据复盘；  （7）直播案例综合实战 | （1）了解直播以及直播营销的概念、优势及发展现状，知晓多样的直播平台，掌握常见的直播营销场景，能理解直播的营销价值；  （2）熟悉直播营销的基本流程，知道直播营销的目的；掌握直播营销的方式，能选择合适的直播营销的整体思路和方式；  （3）了解直播营销方案的设计，掌握直播营销团队的架构方式，以及直播引流方法与宣传规划，能策划直播营销方案；  （4）了解直播间的搭建与运维方式，掌握直播间搭建设备需求、物料准备情况与商品发布与设置的方法，能完成线下直播间的搭建，能根据直播策划方案上架直播间商品，能根据直播促销计划，修改商品价格，设置满减、优惠券、赠品等促销活动；  （5）了解直播活动的开场形式和设计技巧，掌握直播间产品营销方法，以及直播活动的收尾方式，能进行直播预热和脚本初稿的编写；  （6）了解直播间操作系统的运作，能根据脚本流程和主播讲解实际情况，推送商品链接；  （7）掌握商品讲解和展示的方法，能根据商品信息和单品脚本，用富有感染力的话术营造氛围，借助道具或模特，推介商品；  （8）了解实时关注直播商品销售数据的重要性，能结合供应渠道实际情况，调整可售商品数量，开展直播间互动，如连麦、投票、抽奖、话题等，提升直播间粉丝活跃度，维护评论区秩序；  （9）掌握常见直播活动的传播形式，能基于直播过程，制作图文、视频，选择适当的平台进行二次传播，做好粉丝运营；  （10）掌握数据复盘的核心内容，了解数据分析的基本流程和常用指标，能初步处理宣传推广数据，分析销售目标达成情况，宣传推广整体效果；  （11）了解直播案例综合实战的目标，掌握实战的步骤，能够完成直播实战，并能对实战进行总结分析 | |
| 跨境电商英语客服沟通  （90学时） | （1）跨境电商客服行业概述与发展趋势；  （2）跨境电商客服岗位职责与技能要求；  （3）跨境电商客服常用工具与软件应用；  （4）跨境电商客户心理分析与沟通技巧；  （5）跨境电商投诉处理与纠纷解决技巧；  （6）跨境电商客户维护与客户关系管理 | （1）知晓跨境电商客服沟通技巧的概念和重要性，了解其在客户服务中的作用；了解跨境电商客服行业发展趋势与前景，持续学习和适应行业变化；  （2）知道跨境电商客服岗位的职责和要求，具备跨境电商常见产品与行业知识；  （3）熟悉不同国家、文化之间的沟通与思维方式，能够适应和处理跨文化沟通的挑战；  （4）会用基本的英语与客户进行良好的沟通和表达；能够运用合适的语言表达和沟通技巧，与不同背景的客户进行畅通、有效的沟通；  （5）熟悉跨境电商平台和相关工具的操作，能够熟练运用电子邮件和在线聊天工具；掌握跨境电商客服智能化工具与技术应用，能够灵活运用相关工具提升效率；  （6）掌握跨境电商客服语言与礼仪规范，会根据客户需求推荐产品，能向客户提供相关产品的信息和合理的购买建议；  （7）掌握客户基本的心理分析技巧，会分析跨境电商客户心理和需求，理解和满足客户的期望；  （8）能够分析客户不满的原因，会运用处理投诉与解决纠纷的技巧和方法，快速有效地解决客户的疑问和不满，提升服务水平；  （9）掌握客户维护和客户关系管理的方法，能够通过有效的关系管理来提升客户的满意度和忠诚度 | |

**七、教学安排**

**（一）教学时间安排**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **学期** | **学期周数** | **教学周数** | | **考试周数** | **机动周数** |
| **周数** | **其中：综合实践教学及教育活动周数** |
| 一 | 20 | 18 | 1（军训）  1（入学教育及认识实习） | 1 | 1 |
| 二 | 20 | 18 | / | 1 | 1 |
| 三 | 20 | 18 | / | 1 | 1 |
| 四 | 20 | 18 | / | 1 | 1 |
| 五 | 20 | 18 | 2(社会实践活动) | 1 | 1 |
| 六 | 20 | 20 | 18(岗位实习) | / | / |
| 2(毕业考核、毕业教育) |
| 总计 | 120 | 110 | 24 | 5 | 5 |

注：鼓励学校加强实践性教学，学时安排达到总学时的50%。

**（二）教学进程安排**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **课程类别** | | **课程名称** | **学时** | **学分** | **学期** | | | | | | | | |
| **1** | **2** | | **3** | | **4** | | **5** | **6** |
| **公共基础课程** | 公共基础必修课程 | 思想政治 | 144 | 8 | √ | √ | | √ | | | √ | （√） |  |
| 语文 | 198 | 11 | √ | √ | | √ | | | √ |  |  |
| 历史 | 72 | 4 | √ | √ | | （√） | | |  |  |  |
| 数学 | 144 | 8 | √ | √ | | √ | | | √ |  |  |
| 英语 | 144 | 8 | √ | √ | | √ | | | √ |  |  |
| 信息技术 | 108 | 6 | √ | √ | | √ | | |  |  |  |
| 体育与健康 | 180 | 10 | √ | √ | | √ | | | √ | √ |  |
| 艺术 | 36 | 2 | √ | √ | |  | | |  |  |  |
| 劳动教育 | 18 | 1 | √ | √ | | √ | | | √ | √ |  |
| 公共基础限选课程 | 中华优秀传统文化、职业素养等 | 36 | 2 | √ | √ | |  | | |  |  |  |
| **小计** | | **1080** | **60** |  |  | |  | | |  |  |  |
| **专业︵技能︶课程** | 专业类平台课程 | 国际贸易地理与文化礼仪 | 72 | 4 | √ |  |  | | |  | |  |  |
| 外贸商品认知 | 72 | 4 | √ |  |  | | |  | |  |  |
| 外贸业务操作 | 108 | 6 |  | √ | √ | | |  | |  |  |
| 涉外商务英语 | 72 | 4 |  |  |  | | | √ | |  |  |
| 国际贸易法律法规 | 72 | 4 |  | √ |  | | |  | |  |  |
| 专业核心课程 | 商务英语听说训练 | 108 | 6 |  |  | √ | | | √ | |  |  |
| 商务英语翻译与写作 | 90 | 5 |  |  |  | | | √ | | √ |  |
| 外贸英语单证操作 | 108 | 6 |  |  | √ | | |  | |  |  |
| 外贸业务洽谈与商务信函往来 | 90 | 5 |  |  |  | | | √ | | √ |  |
| 岗位实习 | | 540 | 27 |  |  |  | | |  | |  | √ |
| **小计** | | **1332** | **71** |  |  |  | | |  | |  |  |
| **合计** | | | **2412** | **131** |  |  |  | |  | | |  |  |

注：1.“√”表示建议此课程开设的学期，“（√）”表示由学校根据实际情况选择性确定；2.本表不含军训、社会实践、入学教育及认识实习、毕业考核、毕业教育及公共基础课程任意选修课和专业拓展课程教学安排，包含这些课程则总学时合计应为3000～3300；3.本表中各学期课时安排约为500～540学时，如课时安排未达要求，由学校根据实际情况统筹安排，第5学期主要考虑公共基础课程任意选修课和专业拓展课程；4.课程开设顺序和开设学期，以及学时、学分，学校可根据实际情况调整。

**八、实施保障**

**（一）师资条件**

1.师德师风

热爱职业教育事业，具有职业理想、敬业精神和奉献精神，培育和践行社会主义核心价值观，履行教师职业道德规范，依法执教。立德树人，为人师表，教书育人，自尊自律，关爱学生，团结协作。在教育教学岗位上，以人格魅力、学识魅力、职业魅力教育和感染学生，因材施教、以爱育爱，做学生职业生涯发展的指导者和健康成长的“四个引路人”，展示出默默奉献的职业精神，争做“四有”好老师。

2.专业能力

（1）专业带头人原则上应具备高级讲师及以上职称和较高的职业技能等级证书，拥有国际贸易行业的专业视野和实践经验，具有专业前沿知识和先进教育理念，教学水平高、教学管理强，在本区域或本专业领域具有一定的影响力。能广泛联系行业企业，较好地把握贸易行业、专业发展态势，了解贸易类行业企业对本专业人才的实际需求，潜心课程教学改革，带领教学团队制订高水平的“实施性人才培养方案” 具有组织开展学校专业建设、课程建设、教科研工作、贸易技术创新、社会服务等能力，在本专业改革发展中起引领作用。

（2）公共基础课程学科带头人和专业（技能）课程负责人应在该专业的课程教学、教育科研、课程开发等方面起到引领作用。要关注学科（课程）改革和发展状况，熟悉本学科（课程）的课程标准、教学任务、主要教学内容及要求。具有较强的课程研究能力和组织实施能力，能够组织开展具有一定规模的示范性、观摩性等教研活动，能够组织专业团队积极推进课堂教学改革与创新，提升课程建设水平，建设新型教学场景，优化课堂生态，深化信息技术应用，打造优质课堂。

（3）专任教师应具有中等职业学校教师资格证书和与任教学科相符的专业背景，熟悉教育教学规律，对任教课程有较为全面理解，具备较强的学情分析、教学目标设定、教学设计、教案撰写、教学策略选择、教学实施和评价能力，能够落实课程思政要求，挖掘专业课程中的思政教育元素和资源，能运用信息化教学手段，合理使用信息化资源，注重教学反思，关注教学目标达成，持续改进教学效果；能积极开展课程教学改革和实施，具备一定的课程开发能力。专任专业教师还应具有从事学科（课程）教学所在行业高级以上职业技能等级证书或职业资格证书，近5年累计不少于6个月的企业实践经历。专业教师应具有良好的专业知识和实践能力，能够开展理实一体教学活动及实践技能示范教学，参加产学研项目研究及教学竞赛、技能竞赛等活动，能开发具有专业特色的校本教材。

（4）“双师型”教师应取得国家或省相关规定的职业资格或非教师系列的专业技术职称，如电子商务师、物流师、经济师等非教师系列中级专业技术职称或与本专业有关的中、高级职业技能等级证书或职业资格证书。兼职教师须具有本科及以上学历，非教师系列中高级专业技术职称，并经过教学能力专项培训，取得合格证书。

3.团队建设

专任专业教师与在籍学生的师生比，本科学历、研究生学历、高级职称的比例，专任专业教师高级以上职业技能等级证书或非教师系列专业技术中级以上职称的比例，兼职教师的比例及相关要求，应符合国家、省关于中等职业学校设置和专业建设的相关标准要求和具体规定。专任专业教师中应具有来自不同专业背景的专业水平高的专任专业教师，建设符合项目式、模块化教学需要的课程负责人领衔的、跨学科领域的、专兼结合的教学创新团队，实现知识、技能和实践经验的优质互补和跨界融合，不断优化教师团队能力结构，以团队协作的方式开展教学、提升质量。

**（二）教学设施**

1.专业教室

专业教室应符合国家、省关于中等职业学校设置和商务英语专业建设的相关标准要求和具体规定，配备符合要求的安全应急装置和通道；建有智能化教学支持环境，配备计算机、投影仪、视频展示台、投影屏幕、音响设备等多媒体教学器材，满足信息化教学的必备条件；具有体现国际贸易行业特征、专业特点、职业精神的文化布置。

2.实训实习基本条件

（1）校内实训实习基本条件

根据本专业人才培养目标的要求及课程设置的需要，按每班35名学生为基准，校内实训室配置如下：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **实训室名称** | **主要设备名称** | **数量**  **（台/套）** | **规格和技术的特殊要求** |
| 外贸业务模拟综合实训室 | 主流品牌计算机 | 36 | / |
| 服务器端计算机 | 1 | / |
| 话筒及音响 | 1 | / |
| 投影仪设备 | 1 | / |
| 软件 | 1 | 外贸业务情景模拟软件 |
| 电脑桌椅 | 36 | / |
| 智慧语言实训室 | 主流品牌计算机 | 36 | / |
| 配套服务器 | 1 | / |
| 耳机与话筒 | 36 | / |
| 投影仪设备 | 1 | / |
| 电脑桌椅 | 36 | / |
| 智慧语言实训软件 | 1 | / |
| 单证模拟实训室 | 配套服务器 | 1 | / |
| 主流机型电脑 | 36 | CPU：≥2.1GHz；内存：≥32GB；硬盘：≥5TB，硬盘类型 SSD；支持网络同传和硬盘保护 |
| 交换机 | 1 | / |
| 多媒体教学设备 | 1 | / |
| 电脑桌椅 | 36 | / |
| 外贸单证模拟软件 | 1 | 模拟外贸单证员单证缮制软件 |
| 国际贸易进出口业务仿真场景 | 1 | 进出口业务仿真场景，如：设置进口商、出口商、海关、货代、保险、商检等情景，符合国际贸易进口各工作岗位的工作模拟 |
| 商务洽谈室 | 谈判桌椅、投影设备、白板、计算机，多媒体教学设备，日常办公设备，录播系统 | 1 | 用于商务谈判模拟、外贸公司模拟综合训练、商务礼仪、商务英语综合实训投影设备、白板、计算机，多媒体教学设备，日常办公设备、软件平台、录播系统、Wi-Fi环境 |
| 跨境电商实训室 | 主流机型电脑 | 36 | CPU：≥2.1GHz；内存：≥32GB；硬盘：≥5TB，硬盘类型 SSD；支持网络同传和硬盘保护 |
| 配套服务器 | 1 | / |
| 电脑桌椅 | 36 | 含标准办公桌椅插线板1套 |
| 多媒体教学设备 | 1 | / |
| 电子商务模拟软件 | 1 | / |
| 跨境电商实践云平台 | 1 | / |
| 国际货代实训室 | 主流机型电脑 | 36 | 台机内存容8G；显示器尺寸22寸；台机硬盘容160G |
| 配套服务器 | 1 | / |
| 多媒体教学设备 | 1 | / |
| 国际货代模拟实训软件 | 1 | / |

（2）校外实训实习基本条件

校外实训基地应满足学生岗位实习、专业教师企业实践的需要，按照本专业人才培养方案的要求配备场地和实习实训指导人员，实训设施设备齐全，校企双方共同制订实习方案、组织教学与实习管理。校外实训基地的具体要求如下：

①根据本专业人才培养的需要和国际贸易行业发展的特点，建立校外实习基地，一是以专业认识和参观为主的实习基地，该基地能反映目前专业发展新技术，并能同时接纳较多学生实习，为新生入学教育及认识实习提供条件；二是以接收学生社会实践和岗位实习为主的实训基地，该基地能为学生提供真实的专业综合实践训练的工作岗位，以上校外实训基地6个以上，且合作协议满3年。实习企业应具备独立法人资格、依法经营3年以上，具有一定的规模，能满足至少35人同时进行专业认识实践或英语会话、进出口业务流程操作、外贸单证制单、商务洽谈等技能实训活动。

②符合《职业学校学生实习管理规定》《职业学校校企合作促进办法》等对实习单位的有关要求。实习单位应具有现代化管理理念、先进的管理模式和完善的管理制度，能依法依规保障学生的基本劳动权益，保障学生实习期间的人身安全和健康。实习单位应提供商务英语专业所涉及的技术规范、操作规程等详细资料，配备必要的图书学习资料及网络资源，为实习生提供必需的住宿、餐饮、活动等生活条件。

③实习单位安排有经验的技术或管理人员担任实习指导教师。实习指导教师应从事该专业岗位工作3年以上，思想素质较高、业务素质优良，责任心较强，有一定的专业理论水平，热心于商务英语专业岗位的技能人才培养，能协同专任专业教师开发具有行业特色、符合教学需求的技能教学项目，组织开展专业教学和职业技能训练，完成学生实习质量评价，共同做好学生实习服务和管理工作。

**（三）教学资源**

1.教材

学校应建立严格的教材选用制度，教材原则上应从国家推荐教材目录和《江苏省中等职业教育主干专业核心课程推荐教材目录》中遴选。专业教材要能体现产业发展的新技术、新工艺、新规范，发挥专业教师、行业专家等作用，规范专业教材遴选程序，禁止不合格的教材进入课堂。根据专业性、基础性、实用性的原则，组织专业教师结合课程特点和教学需要，编写专业课程教材，建设有特色、高质量的校本教材。

2.图书文献资料

配备国际贸易行业政策法规、职业标准、技术手册、实务案例及专业期刊等图书文献，能满足人才培养、专业建设、教学科研等工作的需要，方便师生查询、借阅。专业类图书文献包括：有关商务英语专业理论、技术、方法、思维及实务操作类图书，经济、管理、营销和文化类文献等。

3.数字资源

充分利用智慧职教平台有关国际贸易类专业国家教学资源库中相关数字化资源。学校可以根据自身条件建设，在商务英语专业实训教学场所建设1个及以上的虚拟仿真实训室，建有与实训内容相配套的信息化教学资源，能够组织开展信息化实训教学活动。建设、配备与商务英语专业有关的音视频素材、教学课件、数字化教学案例、虚拟仿真软件、数字教材、在线课程等数字资源，提供中华人民共和国商务部、世界贸易组织官网、全球速卖通、环球资源网、阿里巴巴1688网、泛雅学习平台网、Chinadaily等重要网站，做到种类丰富、形式多样、使用便捷、动态更新，能满足教学要求。

**九、质量管理**

**（一）编制实施性人才培养方案**

职业学校依据本方案，开展专业调研与分析，结合学校具体实际，编制科学、先进、操作性强的实施性人才培养方案（体例格式见附件2），并滚动修订。具体要求为：

1.落实立德树人根本任务，注重学生正确价值观、必备品格和关键能力的培养，主动对接经济社会发展需求，坚持面向市场、服务发展、促进就业的办学方向，确定本校本专业培养目标、人才培养规格、课程设置和教学内容。

2.注重中高职衔接人才培养。着眼于学习者的专业成长和终身发展，针对“3+3”“3+4”分段培养，职教高考升学，以及中高职衔接其他形式，通过制订中高职衔接人才培养方案，在现代职教体系框架内，统筹培养目标、课程内容、评价标准，实现中职与高职专业、中职与职教本科专业，在教学体系上的有机统一。

3.贯彻教育部《中等职业学校公共基础课程方案》开足开好公共基础必修课程。公共基础限选课程要落实国家、教育部的相关规定，公共基础任意选修课程的课程设置、教学内容、学时（学分）安排，要结合专业特点、学生个性发展需求和学校办学特色，有针对性地开设，并科学合理地选择课程内容。

以下任意选修公共基础课程仅供参考：公共礼仪、普通话、应用文写作、公共关系、艺术欣赏、形体训练等。

4.按照《江苏省中等职业学校国际贸易专业类课程指导方案（试行）》开足开好专业类平台课程。专业核心课程的教学内容和要求，必须依据本方案以及相应课程标准的要求执行；专业拓展课程可结合学校本专业的专门化方向，选择相应专业方向课程并按相应要求执行，也可以模糊专门化方向，在不同专业方向间交叉组合选择拓展课程，在选择时还可以根据学校教学需要在本方案提供的课程之外增设其他的专业拓展课程，形成学校具有地方特色的校本课程。

以下增设的专业拓展课程仅供参考：商品拍摄、客户关系管理、跨文化交际、英美国家概况、商务外刊选读、消费者行为分析、短视频制作等。

5.制订课程实施性教学要求

（1）对于所有课程的教学内容和要求，学校应集中教研力量，依据教育部《中等职业学校专业教学标准》《江苏省中等职业学校国际贸易专业类课程指导方案（试行）》《省中等职业学校本专业指导性人才培养方案》，以及教育部中等职业学校公共基础课课程标准、江苏省中等职业学校公共基础有关课程的教学要求、省中等职业学校专业课程标准、职业院校“1+X”证书制度试点内容，研究确定所有课程的实施性教学要求，并填入相应课程教学内容要求表中。对于教学内容和教学要求改动较大的专业课程，以及公共基础任选课程、增设的专业拓展课程，可参照相应课程标准（或教学要求）的体例格式，单独编写相应课程实施性教学要求，并以“××学校××专业××课程实施性教学要求”为标题，作为“专业实施性人才培养方案”的附件。

（2）课程实施性教学要求必须有机融入思想政治教育元素，推进全员、全过程、全方位育人，实现思想政治教育与技术技能培养的有机统一，紧密联系专业发展实际和行业发展要求，推进专业与产业对接、课程内容与职业标准对接、教学过程与生产过程对接，合理确定课程教学目标，科学选择教学内容，明确考核要求，着力转变教学方式、优化教学过程，有力支撑专业人才培养目标的实现。

（3）课程实施性教学要求必须能切实指导任课教师把握教学目标、优化教学内容，创新教学设计、规范教案撰写和课堂教学实施，合理运用教材和各类教学资源，提高教学组织实施水平。

6.实施“2.5+0.5”学制安排，学生校内学习5学期，校外岗位实习1学期。三年总学时数为3000～3300，其中，公共基础课程（含军训）学时占比约为40%，专业（技能）课程（含入学教育及认识实习、毕业考核、毕业教育等）学时占比约为60%。课程设置中应设任意选修课程，其学时数占总学时的比例应不少于10%。

7.职业学校应统筹安排公共基础课程、专业（技能）课程，科学安排课程顺序，参考专业指导性人才培养方案中的“教学安排”建议，编制本校本专业教学进程表和课程表，呈现在正文中或作为“专业实施性人才培养方案”的附件。为适应中等职业学校专业课程门数较多、实践时间较长的特点，教学进程表和课程表编制方式应科学合理、灵活机动，保证开足公共基础课程、专业（技能）课程每门课程所需学时和教学内容。

学分计算办法：公共基础课程每18学时计1学分，专业（技能）课程18学时计1学分；军训、社会实践、入学教育、毕业教育等活动，1周为1学分；专业实践教学周每周按30学时计算，1周计2学分；岗位实习1周计1.5学分。

8.在专业指导性人才培养方案的基础上，细化本校本专业的“实施保障”内容，包括专业教师、教学设施、教学资源等在结构、内容、数量、质量上的配置情况；明确“质量管理”举措，包括教学管理机制和管理方式，本专业教育教学改革的推进模式、主要内容和实践举措；说明“毕业考核”的具体要求。

**（二）推进教育教学改革**

1.强化基础条件。持续做好师资队伍、专业教室、实训场地、教学资源等基础建设，统筹提高教学硬件与软件建设水平，为保障人才培养质量创造良好的育人环境。

2.明确教改方向。充分体现以能力为本位、以职业实践为主线、以项目课程为主体的模块化专业课程体系的课程改革理念，积极推进现代学徒制人才培养模式，加强德技并修、工学结合，着力培养学生的专业能力、综合素质和职业精神，提高人才培养质量。

3.提升课程建设水平。坚持以工作过程为主线，整合知识和技能，重构课程结构；主动适应产业升级、社会需求，体现新技术、新工艺、新规范，引入典型工作案例，联合行业企业专家，共同开发操作手册、任务工作页和活页讲义等专业课程特色教材，不断丰富课程教学资源。对于推进“1+X”证书制度试点项目，应制订本专业开展教学、组织培训和参加评价的具体方案，作为“专业实施性人才培养方案”的附件。

4.优化课堂生态。推进产教融合、校企合作，建设新型教学场景，将企业业务部门转变为教室、课堂，推行项目教学、案例教学、场景教学、主题教学；以学习者为中心，突出学生的主体地位，广泛运用启发式、探究式、讨论式、参与式等教学方法，促进学生主动学习、释放潜能、全面发展；加强课堂教学管理，规范教学秩序，打造优质课堂。

5.深化信息技术应用。适应“互联网+职业教育”新要求，推进信息技术与教学有机融合，推动大数据、人工智能、虚拟现实等现代信息技术在教育教学中的广泛应用，推广翻转课堂、混合式教学等教学模式，建设能够满足多样化需求的课程资源，创新服务供给模式，推动课堂教学革命。

**（三）严格毕业要求**

根据国家和省的有关规定，落实本专业培养目标和培养规格，细化、明确学生毕业要求，完善学习过程监测、评价与反馈机制，强化实习、实训、毕业综合项目（作品、方案、成果）等实践性教学环节，注重全过程管理与考核评价，结合专业实际组织毕业考核，保证毕业要求的达成度。

本专业学生的毕业要求为：

1.符合《江苏省中等职业学校学生学籍管理规定》中关于学生毕业的相关规定，思想品德评价和操行评定合格。

2.修满专业人才培养方案规定的全部课程且成绩合格，取得规定学分，本专业累计取得学分不少于170。在校期间参加各级各类技能大赛、创新创业大赛等并获得奖项的同学，按照奖项级别和等级，给予相应的学分奖励。

3.毕业考核成绩达到合格以上。毕业考核方式：（1）综合素质评价，包括思想素质、文化素质、身体素质、劳动素质、艺术素质、社会实践等；（2）学业成绩考核，包括本专业各科目的学业成绩、江苏省中等职业学校学生学业水平考试成绩，以及结合本校本专业实际而开设的毕业综合考试；（3）实践考核项目，包括学校综合实践项目考评、岗位实习报告、作品展示等。学生在校期间参加各级各类技能大赛、创新创业大赛等并获得奖项，按照奖项级别和等级，视同其“实践考核项目（学校综合实践项目考评、岗位实习报告、作品展示等）”成绩为合格、良好、优秀。

4.取得人社部门委托社会化认定的中级以上或教育部门委托第三方社会化认定的初级以上商务英语相关职业技能等级证书1项以上，如：跨境电商B2B数据运营职业技能等级证书（初级）、助理电子商务师（中级）等。

**十、编制说明**

**（一）编制依据**

本方案依据《江苏省中等职业学校国际贸易专业类课程指导方案（试行）》，参考教育部《职业教育专业目录（2021年）》《中等职业学校公共基础课程方案》以及思想政治、语文、历史、数学等12门公共基础课程标准，参考《中华人民共和国职业分类大典》（2022年版）、《国家职业资格目录》和国家相关职业标准、职业技能等级标准等编制。

**（二）开发单位及核心成员**

牵头单位成员：江苏省江阴中等专业学校，黄敏芳、李子薇、庞佳。

参与单位成员：无锡旅游商贸高等职业技术学校，范隽瑜；江苏省南京工程高等职业学校，陈欣；无锡商业职业技术学院，魏金华；常州旅游商贸高等职业技术学校，刘振华、吴菊香；江苏来镜电子商务有限公司，缪劲华；美商宏鹰国际货运（上海）有限公司无锡分公司，曹海霞。

附件1

**江苏省中等职业学校商务英语专业“工作任务与职业能力”分析表**

| **职业岗位** | **工作任务** | | **职业技能** | **能力整合排序** | **课程设置** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 外贸单证员 | 1.信用证处理 | （1）开立信用证 | 能依据合同撰写开证申请书，成功向开证行申请开立信用证 | 1.行业通用能力  （1）了解国际贸易行业相关的国内外主要政策法规和国际惯例，知晓对外贸易发展的最新业态，熟悉外贸营销员、外贸跟单员等职业岗位的工作任务和工作职责，能适应贸易数字化发展背景下贸易模式、贸易流程变化。  （2）知晓世界主要交易市场、工业区分布，以及石油、煤炭等主要资源和钢铁、电子、汽车等主要工业品的分布；了解国际贸易组织、区域经济集团及经济特区现状；能够办理进出口商品的分类、检验、包装、运输、存储等业务。  （3）掌握商务会议组织、客户接待、电话交流等商务沟通活动的主要内容和技巧，掌握外贸磋商的程序、内容以及外贸合同条款的主要内容，能够合理利用与国际贸易相关的货物买卖、贸易结算、货物运输及保险等基本法律法规，防范交易风险。  （4）能用英文进行基本的商务沟通，能够草拟外贸合同和基本往来函电，会缮制和处理外贸合同、商业发票、提单、装箱单及保险单等外贸常用单证，能够完成进出口价格核算、运输安排、保险办理等外贸相关环节工作，做到贸易环节的完整流畅。  （5）具备一定的国际视野、诚信经营的职业操守、严谨的职业品质，能适应外贸业务工作岗位和工作环境变化，具备较强的商业开拓进取精神。  2.专业核心能力  （1）具备初级的英语听、说能力，能听懂一般商务场景下的基本对话与内容，并能用英语与英语为母语或非英语母语国家的客户进行基本商务交流，会用英语开展常规的商务活动。  （2）具备初级的英语读、写、译能力，能阅读和翻译一般性国际商务活动的相关资料，能正确解读商务文书中的条款内容，并能用英文撰写常规性商务活动文书。  （3）熟悉英语国家沟通交流的常用聊天软件和邮件收发功能，会使用邮件信函及商务文书进行业务沟通与洽谈。掌握外贸信函撰写规范、英语沟通和谈判技巧，能对交易条件进行磋商，促使交易达成，并能依据合同要素拟定涉外合同，完成合同签订和审核工作。  （4）熟悉进出口贸易业务操作流程，掌握国际结算方式，能熟练的开展开证、审证、改证工作，能依据不同的结算方式缮制商业发票、装箱单、海运提单等全套出口单据和开立信用证、保险单、进口报关等全套进口单据，能按信用证条款或合同条款完成结汇工作，并能依据外贸业务要求对各类单证归档。  3.职业特定能力  （1）具备基本的贸易法律意识、外贸业务跟踪能力。掌握基本的进出口贸易知识，熟悉外贸业务流程，能独立处理外贸业务，能与客户及生产人员沟通协调，能够协助对贸易合同项下的货物在生产加工、运输、通关等环节进行跟踪或操作。  （2）具备跨境电商平台及相关工具的基本操作技能，掌握跨境电商客服沟通技巧，会洞察客户的购买心理，向客户提供相关产品的知识和合理的建议；掌握直播营销团队的架构方式和直播营销方案的设计技巧，会使用直播引流方法与宣传规划，会策划直播营销方案。  4.跨行业职业能力  （1）具有适应岗位变化的能力，能根据职业技能等级证书制度，取得跨岗位职业技能等级证书。  （2）具有创新创业能力。  （3）具有一线生产管理能力 | 《涉外商务英语》  《外贸业务操作》  《国际贸易法律法规》  《外贸英语单证操作》 |
| （2）审核信用证 | 能对进口商开立的信用证进行审核相关条款是否符合合同条款，并判断信用证条款的合理性 |
| （3）修改信用证 | 能对不合理的信用证条款撰写修改函，提出修改意见 |
| 2.缮制出口单证 | （1）缮制发票及包装单据 | 能依据信用证或合同正确缮制发票和包装单据 | 《涉外商务英语》  《外贸商品认知》  《外贸业务操作》  《国际贸易法律法规》  《外贸英语单证操作》 |
| （2）缮制运输单据 | 能依据信用证或合同正确缮制订舱委托书和提单 |
| （3）缮制产地证 | 能依据信用证或合同要求缮制一般原产地证 |
| 能依据信用证或合同要求缮制普惠制产地证 |
| （4）缮制报检、报关单 | 能依据业务进展情况及时甚至报检单办理报检手续 |
| 能依据业务进展情况准时办理通关手续，缮制报关单 |
| （5）缮制保单 | 能依据信用证或合同要求缮制投保单，完成投保 |
| （6）缮制汇票和其他单据 | 能依据合同成交情况缮制汇票 |
| 能依据信用证要求完成受益人证明、装运通知等其他单据的缮制 |
| 3.缮制进口单证 | （1）办理进口许可证 | 能依据国家政策办理进口许可证 | 《涉外商务英语》  《外贸商品认知》  《外贸业务操作》  《国际贸易法律法规》  《外贸英语单证操作》  《商务英语翻译与写作》 |
| （2）缮制进口订舱单 | 熟悉进口货物操作流程，完成进口订舱单的缮制 |
| （3）缮制进口保险单据 | 能预约进口货物保险合同，缮制投保单 |
| （4）缮制进口通关单据 | 能清楚进口入境流程，依据业务内容缮制入境报检单 |
| 依据业务内容和产品特点缮制入境报关单 |
| （5）审核进口全套单据 | 能依据审单原则和基本方法对全套进口单据进行审核，审核无误后履行付款义务 |
| 外贸跟单员 | 1.接单 | （1）整理运用客户信息 | 能对客户信息进行归类、整理、确定目标客户 | 《涉外商务英语》  《国际贸易法律法规》  《国际贸易地理与文化礼仪》  《外贸业务洽谈与商务信函往来》  《展会布置与策划》 |
| （2）撰写开发信 | 能针对客户特点，撰写有吸引力的开发信 |
| （3）跟进客户促成交易 | 能适当询盘、有针对性的报价，及时跟进客户，促成交易 |
| 2.订单处理 | （1）整理、审核订单 | 能在整理订单过程中对订单具体情况做到心中有数 | 《外贸商品认知》  《外贸业务操作》  《外贸业务流程跟踪》 |
| 能对订单进行审核，保持一致并依据付款方式确认订单 |
| （2）分发订单 | 能依据订单情况进行分类发放 |
| 3.备货跟单 | （1）跟踪生产进度 | 能依据合同备货期，制作生产进度控制表，并跟进生产进度 | 《外贸商品认知》  《外贸业务操作》  《外贸业务流程跟踪》  《国际货运代理与跨境电商物流》 |
| （2）跟踪生产物料 | 能依据生产进度合理跟进生产物料，确保生产进度的正常 |
| （3）跟进产品质量和交货期 | 能依据合同质量条款跟进产品质量 |
| 能依据合同交货截点，跟进交货期 |
| 4.出货跟单 | （1）安排运输、跟踪装柜 | 能办理租船订舱或合理安排货代 | 《涉外商务英语》  《外贸业务操作》  《外贸业务路程跟踪》  《国际货运代理与跨境电商物流》 |
| 能用最少的柜装最多的货，节约运输成本，跟踪装柜，全程监督 |
| （2）检验通关、落实保险 | 能依据相关规定办理商检、取得相关检验证书 |
| 能进行电子化报关、依法缴纳关税 |
| 能依据产品特点和运输方式办理保险 |
| （3）制单结汇、核销退税 | 能依据业务实际准备结汇单据，办理交单结汇 |
| 能依据办理外汇核销，依据政策办理出口退税 |
| （4）跟踪客户 | 会管理客户资料，能将投诉客户转化为满意客户 |
| 跨境电商英语客服 | 1.售前服务与沟通 | （1）了解情况 | 能提前了解跨境电商公司及产品情况 | 《国际贸易地理与文化礼仪》  《涉外商务英语》  《外贸商品认知》  《跨境电商英语客服沟通》  《直播营销》 |
| （2）售前咨询 | 能根据不同国家及地区的客户提出的问题，进行售前客户服务 |
| （3）初次问候、处理订单 | 能在跨境电商平台上与客户进行初次问候、下单、断货等沟通 |
| 能掌握客户心理、售前客服工作的内容及其特点 |
| 2.售中服务与沟通 | （1）明确工作流程 | 能绘制跨境电商售中客户服务的工作流程图，明确工作流程含义 | 《涉外商务英语》  《跨境电商英语客服沟通》  《跨境电商平台操作》  《外贸业务操作》 |
| （2）售中订单的控制与处理 | 能根据具体的跨境电商订单进行订单处理和物流跟踪，确保无异常情况出现 |
| （3）售中纠纷处理 | 能依据销售中客户服务与沟通的流程，运用沟通技巧，解决跨境电子商务平台上发生的纠纷 |
| 3.售后服务与沟通 | （1）回复与处理售后评价 | 能根据不同的实际售后问题，对客户评价进行管理 | 《涉外商务英语》  《跨境电商英语客服沟通》  《跨境电商平台操作》  《商务英语听说训练》 |
| （2）处理售后常规问题 | 能根据实际情况，修改地址、处理客户取消订单问题以及物流问题 |
| （3）处理售后纠纷 | 能明确跨境电商中的纠纷解决办法 |
| （4）平台售后服务操作 | 能掌握主流跨境电商平台售后服务操作 |

注：本表是方案开发组集职业院校、行业企业专家共同开发。职业学校应结合本校特点和区域行业企业岗位需求，充分调研后，制订本校的该专业职业能力分析表。

附件2

**中等职业学校专业实施性人才培养方案参考格式**

|  |
| --- |
| **一、专业及代码**  **二、入学要求与基本学制**  **三、培养目标**  **四、职业面向**  **五、培养规格**  **六、课程设置及教学要求**  **七、教学安排**  **八、实施保障**  **（一）师资条件**  **（二）教学设施**  1.专业教室  2.实训实习基本条件  **（三）教学资源**  1.教材  2.图书文献资料  3.数字资源  **九、质量管理**  **（一）教学管理与教学改革**  **（二）毕业要求**  **十、编制说明**  **（一）编制依据**  **（二）开发团队** |