

湖南信息职业技术学院2021级跨境电子商务专业

学生专业技能考核标准

一、专业名称及适用对象

1. 专业名称

跨境电子商务（专业代码： 530702）

2. 适应对象

高职全日制在籍毕业年级学生

二、考核内容

根据跨境电子商务专业人才培养方案，设置跨境营销与客服、跨境电商平台运营、数据分析与可视化、跨境视觉设计与美工、进出口单证五个技能模块。考察学生跨境营销与客服技能、跨境电商平台运营技能、数据分析与可视化技能、跨境视觉设计与美工技能以及进出口单证操作技能等专业技能，测试学生从事跨境电商工作过程中的团队协作、执行能力、创新思维、数据思维、学习力、观察力、创新力、时间管理以及严谨、细致、认真、耐心等职业素养。促进专业不断完善教学基本条件，深化教育教学改革，强化实践教学环节，增强学生创新创业能力，促进学生个性化发展，提升专业建设水平，提升课程教学的有效性，培养适应信息时代发展需要的跨境电商行业高素质技术技能人才。

表 1 商务日语专业技能考核模块设置

技能	模块	考试时间	项目
专业基本技能	跨境营销与客服	60 分钟	跨境营销与客服
岗位核心技能	跨境电商平台运营	60 分钟	跨境电商平台运营
	数据分析与可视化	60 分钟	数据分析与可视化
	跨境视觉设计与美工	60 分钟	跨境视觉设计与美工
跨岗位综合技能	进出口单证	60 分钟	进出口单证

（一）专业基本技能

模块一 跨境营销与客服

（1）技能要求

- ①能用数据指标对店铺经营进行数据分析；
- ②能根据跨境电商平台规则设置店铺自主营销活动；
- ③能选择合适的新媒体进行推广，进行客户关系营造；

- ④能使用英语对客户进行新客户开发，老客户关系维护；
- ⑤能对国外客户的售前、售中和售后问题进行处理；
- ⑥能处理跨境争议；
- ⑦能处理客户信用评价；
- ⑧能对客户使用产品后进行客户意见调研。

(2) 素养要求

- ①爱党爱国，遵纪守法、诚实守信、爱岗敬业、团结协作；
- ②认真、细致，思维缜密，有逻辑，注重礼仪；
- ③心理健康、人格完善，具有较强的心理适应能力，具有理智、真诚、坦荡的性格和良好的人际关系，具有乐观、积极向上的优良品质。
- ④养成良好的工作习惯，保持操作台面整洁有序。

(二) 岗位核心技能

模块二 跨境电商平台运营

(1) 技能要求

- ①能利用谷歌/阿里指数、数据魔方等数据平台分析市场趋势，进行市场选品；
- ②熟悉各种货源方式，能掌握 1688 平台、天猫供销平台、淘工厂等平台的进货技巧，能为店铺选取合适的货源；
- ③能对店铺商品进行全方位价格规划，并能对比分析平台竞争对手的价格，采用合适的定价方法为商品制定价格；
- ④熟悉跨境 B2C 平台（马亚逊或速卖通或 SHOPEE）运营推广常用规则，能灵活使用跨境平台推广运营工具，掌握跨境平台的推广规则；
- ⑤能掌握跨境电商平台站内论坛的内容建设、互动和推广方法，能根据店铺的实际情况，制定合适的营销策略进行引流；
- ⑥能对店铺或店铺商品实施 SEO 优化，如：进行关键字选择，宝贝标题制作与优化，宝贝上下架时间分析与优化等；

(2) 素养要求

- ①能够自主学习和触类旁通，及时关注互联网新知识、新技术，有一定创新意识；

②热爱互联网电子商务行业，较强的集体意识和团队合作精神，能够进行有效的人际沟通和协作；

③具备根据具体项目任务完成信息搜集、原创、编辑、发布并分析等信息处理工作的能力；

④推广活动的实施能遵循目标市场所在国家互联网管理条例，注重活动合法性、规范性；

⑤能注重工作场所的6S（整理、整顿、清扫、清洁、素养、安全）管理，遵守操作规程、操作纪律。

模块三 数据分析与可视化

1. 数据分析

（1）技能要求

①会根据实际数据对网店（网站）进行营销数据分析。

②能够通过行业数据分析各个不同品类的市场需求、市场容量、增长速度和生命周期；

③能够对网店流量结构进行分析，会根据数据分析结果采用不同的引流渠道进行引流；

④会对网店的成交转化率进行数据分析，能解析影响成交转化率的因素并提出优化对策；

⑤能够根据客单价挖掘客户的购买能力。

⑥会根据网店的DSR动态评分发现网店运营过程中存在的问题，并找到提升DSR动态评分的方法。

⑦有针对性的完成后续的分析报告，能对无效的数据进行辨别，关键的数据都要进入到报告当中，从发现问题、提出问题到解决问题都要用数据说话，做到有理有据。

（2）素养要求

①自身具有可持续发展能力，体现出良好的合作精神和创作精神。

②能对背景资料进行透彻分析，体现出数据分析从业的沟通表达能力和业务理解能力；

③分析过程中能借助各种分析工具，体现出资源使用和利用能力；

④体现出严谨负责态度，清晰的数据分析思维；

⑤不拘泥于固定的解题思维方式，具有丰富的想象力，体现出一定独特新颖的创新力。

⑥数据分析报告内容真实、公平、诚信，要求应试者有正确的政治立场和方向，正确的人生观、价值观、世界观，要有真诚、勤奋和责任感，有较强的心理素质 and 临场发挥能力；

2. 数据可视化

(1) 技能要求

①能对给定的数据资料进行认真、细致的分析，对原始数据根据实际需求进行整合处理；

②能针对实际问题筛选出有效数据进行可视化处理；

③能理解直方图、折线图、圆饼图、散点图等不同的数据图表的数据分析作用，并根据数据选择合适的图表类型；

④能根据调实际问题选择有效的统计量，并制作成可视化图表；

⑤能根据调实际问题选择有效的数据分析和预测工具，并制成可视化图表；

⑥能设计逻辑清晰、重点突出且美观简洁的PPT展示可视化数据图表。

(2) 素养要求

①对给定的数据背景环境非常了解，可视化中体现出一定的学习力；

②对数据资料分析透彻、能从原始数据中找出有用的信息并加以整合筛选，体现数据分析从业要求的观察力、分析力与逻辑思维能力；

③不拘泥于传统的数据图表形式，具备在实际应用场景中对数据进行创新处理的能力；

④具有一定的组织管理能力、协调能力和决策能力；

⑤体现出严谨负责态度，清晰的可视化分析思维。

模块四 跨境视觉设计与美工

(1) 技能要求

①能进行店铺的 Logo 设计与制作；

②能根据店铺经营产品和经营理念、风格等进行店铺的店招设计与制作；

③能制作店铺商品的高点击主图或直通车主图；

④能制作店铺的优惠券区、分类区、区块分隔标识、客服区、收藏区等；

⑤能根据商品的促销活动以及商品的卖点制作促销海报；

⑥能根据不同类目商品特点制作商品详情页描述；

⑦能够根据店铺经营商品、目标用户、经营理念等进行店铺的整体风格设计与整体装修（功能区设计、排版布局、色彩搭配等）。

（2）素养要求

①有良好的协调、沟通能力和团队精神；

②在进行商品主图设计、促销广告制作、商品详情页设计过程中能注重内容的合法性（不能盗图、发布违法违规信息等）、规范性；

③具有细致的工作作风；

④具有一定的视觉审美、视觉营销能力、创新设计理念；

⑤有高度的敬业精神及工作激情，工作态度积极乐观；

⑥能注重工作场所的6S（整理、整顿、清扫、清洁、素养、安全）管理，遵守操作规程、操作纪律。

（三）跨岗位综合技能

模块五 进出口单证

1. 合同审核

（1）技能要求

①能根据谈判备忘录正确审核并修改合同中的货物描述、单价、数量、唛头、贸易术语、装运港、目的港、交易金额（大小写）、公司名称及地址等相关信息；

②能根据谈判备忘录正确审核并修改合同中的装运条款、支付条款、保险条款、单据条款等，确保合同条款与谈判备忘录内容的一致。

（2）素养要求

具备使用办公设备和电子商务的能力，熟悉 Office 办公软件；遵纪守法，廉洁自律，认真细致，灵活思辨，做到公平公正，自觉维护企业利益；服从安排，听从指挥，谦虚礼貌，举止文明，操作规范。

2. 信用证审核

（1）技能要求

①能依据合同正确审核并修改信用证中相关当事人的名称和地址、信用证金额、付款期限、最迟装运期、货物描述、运输条款、保险条款、单据条款等关键信息，确保信用证与合同内容的一致；

②能依据合同、UCP600 以及业务实际情况，正确审核并修改信用证的类型、信用证的到期日期及到期地点、银行费用的划分等相关内容。

(2) 素养要求

具备使用办公设备和电子商务的能力，熟悉 Office 办公软件；遵纪守法，廉洁自律，认真细致，灵活思辨，做到公平公正，自觉维护企业利益；服从安排，听从指挥，谦虚礼貌，举止文明，操作规范。

3. 商业发票缮制

(1) 技能要求

①能根据资料中提供的相关信息（合同或信用证及补充资料），准确分析合同或信用证中的货物描述及包装条款；

②能用英文准确无误地完成货物运输装箱单的缮制工作，在装箱单的相应空格中正确填写开单方名称及地址、受单方名称及地址、发票号码及日期、合同编号、货物描述及唛头、运输路线、包装数量、总体积、净重、毛重等关键信息，确保单单一致、单证一致、单同一致。

(2) 素养要求

具备使用办公设备和电子商务的能力，熟悉 Office 办公软件；遵纪守法，廉洁自律，认真细致，灵活思辨，做到公平公正，自觉维护企业利益；服从安排，听从指挥，谦虚礼貌，举止文明，操作规范。

4. 装箱单缮制

(1) 技能要求

①能根据资料中提供的相关信息（合同或信用证及补充资料），准确分析合同或信用证中的装运条款；

②能用英文准确无误地完成货物运输装箱单的缮制工作，在装箱单的相应空格中正确填写开单方名称及地址、受单方名称及地址、发票号码及日期、合同编号、货物描述及唛头、运输路线、包装数量、总体积、净重、毛重等关键信息，确保单单一致、单证一致、单同一致。

(2) 素养要求

具备使用办公设备和电子商务的能力，熟悉 Office 办公软件；遵纪守法，廉洁自律，认真细致，灵活思辨，做到公平公正，自觉维护企业利益；服从安排，听从指挥，谦虚礼貌，举止文明，操作规范。

5. 国际海运货物委托书缮制

(1) 技能要求

①能根据资料中提供的相关信息（合同或信用证及补充资料），准确分析合同或信用证中的装运条款；

②能用英文准确无误地完成国际海运货物委托书的缮制工作，在空白国际海运货物委托书的相关栏目中正确填写发货人名称及地址、收货人、通知人名称及地址、装运港、目的港、货物名称及描述、唛头、包装数量、总毛重、总净重、总体积、发票号码、装箱单号码、委托人、集装箱尺寸及数量等关键信息，确保单单一致、单证一致、单同一致。

(2) 素养要求

具备使用办公设备和电子商务的能力，熟悉 Office 办公软件；遵纪守法，廉洁自律，认真细致，灵活思辨，做到公平公正，自觉维护企业利益；服从安排，听从指挥，谦虚礼貌，举止文明，操作规范。

6. 货物运输投保单缮制

(1) 技能要求

①能根据资料中提供的相关信息（合同或信用证及补充资料），准确分析合同或信用证中的保险条款；

②能用英文准确无误地完成货物运输投保单的缮制工作，在空白货物运输投保单相关栏目中正确填制投保人名称及地址、被保险人、合同号码、信用证号码、发票号码、唛头、包装及数量、保险货物项目、运输工具名称、起运日期、赔付地点、航行路线、承保险别、投保加成等关键信息，确保单单一致、单证一致、单同一致。

(2) 素养要求

具备使用办公设备和电子商务的能力，熟悉 Office 办公软件；遵纪守法，廉洁自律，认真细致，灵活思辨，做到公平公正，自觉维护企业利益；服从安排，听从指挥，谦虚礼貌，举止文明，操作规范。

7. 普惠制产地证缮制

(1) 技能要求

①能根据资料中提供的相关信息（合同或信用证及补充资料），准确分析合同或信用证中的装运条款；

②能用英文准确无误地完成产地证的缮制工作,在空白产地证的相关栏目中正确填写货物名称及描述、出口方、收货方、商品编码、运输方式、唛头、数量、海关代码、发票号码及日期、出口方声明等关键信息,确保单单一致、单证一致、单同一致。

(2) 素养要求

具备使用办公设备和电子商务的能力,熟悉 Office 办公软件;遵纪守法,廉洁自律,认真细致,灵活思辨,做到公平公正,自觉维护企业利益;服从安排,听从指挥,谦虚礼貌,举止文明,操作规范。

8. 汇票缮制

(1) 技能要求

①能根据资料中提供的相关信息(合同或信用证及补充资料),准确分析合同或信用证中的付款和汇票条款;

②能用英文准确无误地完成汇票的缮制工作,在空白汇票相关栏目中正确填写汇票号码、金额和币种、出票日期及地点、付款期限、收款人、付款人、出票人等关键信息,确保单单一致、单证一致、单同一致。

(2) 素养要求

具备使用办公设备和电子商务的能力,熟悉 Office 办公软件;遵纪守法,廉洁自律,认真细致,灵活思辨,做到公平公正,自觉维护企业利益;服从安排,听从指挥,谦虚礼貌,举止文明,操作规范。

三、 评价标准

1. 评价方式:本专业技能考核采取过程考核与结果考核相结合,技能考核与职业素养考核相结合。根据考生考试过程操作的规范性、工作任务完成质量、提交文档质量等因素评价最终成绩。

2. 时间和分值分配:

本专业技能考核各模块考核时长:跨境营销与客服模块为 60 分钟,跨境电商平台运营、数据分析与可视化、跨境视觉设计与美工和进出口单证四个模块均为 60 分钟。

本专业技能考核满分为 100 分。专业基本技能的跨境营销与客服模块为必考技能,其他四个模块为平行选考技能,即学生按一定比例抽取一套试题参加考试,满分为 100 分。四个选考技能模块占总分的 60%,职业素养和操作规范占 40%。

总评成绩采用 100 分制，实际得分按以下方式计算：总评成绩=选考项目得分*60%+职业素养得分*40%。最终成绩 60 分以上为合格，85 分以上为优秀。

3. 技能评价要点：重点考核学生对该项目所必须掌握的技能和要求。各模块和项目的技能评价要点附每套试题后。

四、 组考方式

（一）模块抽取

本专业技能考核标准的跨境营销与客服模块为必考模块。跨境电商平台运营、数据分析与可视化、跨境视觉设计与美工和进出口单证均为抽考模块。参考学生按规定比例随机抽取抽考模块。各模块考生人数按四舍五入计算，剩余的尾数考生随机在两个抽考模块中抽取应试模块。

（二）项目抽取

每个考核模块均设若干考核项目。考生根据抽取的考核模块，随机从对应模块中随机抽取考核项目。

（三）试题抽取

学生在相应项目题库中随机抽取1套试题进行测试。