

广东东软学院

《电子商务物流》课程标准

一、前言

1. 课程简介

《电子商务物流》是物流管理专业的一门专业核心课程，对学生掌握专业核心知识，培养专业核心能力，提高专业核心竞争力起到决定性作用，在专业人才培养中起到关键作用。

本课程主要学习电子商务物流领域的基本知识和前沿动态，包括电子商务物流概述、电子商务物流运作模式、电子商务配送、电子商务物流的共享经济模式、电子商务物流信息技术、面向新零售的电子商务物流、电子商务物流服务细则、电子商务物流客户投诉处理、电子商务物流退换货管理、跨境电子商务物流、电子商务物流安全等内容，本课程将使学生获得较宽广的、牢固的电子商务物流基本理论知识和技能，培养学生发现电子商务物流中的现实问题、分析并解决问题的能力，为学生探索创新电子商务物流服务模式、提高电子商务物流智能化水平、提高电子商务物流服务质量提供必要的知识和技能。

2. 课程设计（开发）的基本理念、方法与思路

通过分析专业人才培养目标，明确本课程在专业培养方案中的地位，从“知识、能力、素质”三个方面确定本课程的教学目标。依据 TOPCARES 教育理念，从专业培养目标→毕业要求→一体化理论与实践课程体系层层分解，确定课程教学目标和学生预期学习效果，以学生学习产出为导向，以能力培养为主线，遵循先业务、后技术的逻辑，按照电商物流的“运作模式”-“两大核心业务（配送、服务）”-“业务支持与保障（信息技术、安全）”顺序组织教学内容，开发与有效利用教学资源，采用混合式教学模式，线下面授教学和线上学习有机整合，有机融入课程思政元素，选取多种教学策略，制定课程评价办法和课程持续改进措施，有效帮助学生实现知识、能力、素质的同步提升。

二、课程基本信息

1. 课程代码：IM3008
2. 课程名称：电子商务物流
3. 课程英文名称：E-Commerce Logistics
4. 课程类别：CC 理论课（含实验、上机或实践），混合式教学课程的目标类别 BEI（混合式教学的教学内容比例 \geq 40%）
5. 授课对象：面向物流管理专业本科
6. 开课单位：信息管理与工程学院
7. 先修课程：《管理学》、《物流管理专业导引》
8. 学分、学时安排：

学分	总学时	理论授课	其它实践	实验学时	课外学时
3	48	42	6	0	0

三、课程预期学习效果

1. 课程总体教学目标

通过本课程的学习，学生能够掌握电子商务物流的基本理论知识和技能，掌握电商物流的主要工作技能，能够理论联系实际，具备发现、分析及解决问题的能力，理解电商物流从业人员的角色和责任，具备基本的职业品质和责任担当，并愿意将自身所学服务社会，为国家和社会贡献自身力量。

2. 预期学习效果

学习目标分类	预期学习效果	支撑的 TOPCARES 3 级能力指标	培养路径
知识目标	掌握电子商务物流的信息技术及其应用原理和方法	1. 4. 2 物流信息管理专业知识	通过线上学习、课堂讲授、课堂小组讨论、线上主题讨论等巩固理论知识,通过章节测验、项目考核检验目标的达成度。
能力目标	理论联系实际,运用所学知识分析电商物流运作中产生问题的原因和本质	2. 2. 1 分析问题	通过案例分析强化问题分析过程,引导学生主动分析思考。
	具有创新精神及探究意识,能够运用电商物流的新兴信息技术解决实际问题。	2. 4. 1 引进、消化、吸收再创新能力	结合实践案例,让学生了解现实企业是如何运用新技术和新方法解决问题的。
	能够运用所学知识找出电商物流运作中存在的问题,并能用专业语言准确表述这些问题	3. 1. 1 发现问题和表述问题	在案例引入环节强化引导学生找出案例中的实际问题,并鼓励学生敢于表述问题。
	能够针对电商物流存在的实际问题提出针对性解决方案	3. 1. 5 解决方法和建议	通过案例分析,引导学生运用所学知识、方法、工具等解决问题。
	具备基本的沟通技巧,能够妥善处理电商物流客户投诉事件,以及电商物流客户服务中的相关问题。	4. 1. 6 口头表达和人际交流	通过模拟演练、课堂提问等方式,培养学生的语言表达能力和人际沟通能力。
	能够与团队成员有效沟通,共同合作完成教师布置的任务,没有搭便车现象。	4. 3. 2 团队工作运行	布置小组任务,让学生基于任务与他人进行沟通交流,共同完成小组任务,培养学生的团队合作能力。
素质目标	没有无故缺勤的现象,按时完成课程布置的线上学习任务,准时提交各项考核材料。	5. 1. 2 学习态度与习惯	开展混合式教学,利用课程平台学习行为数据,督促学生按时完成线上学习任务,养成良好的学习习惯。
	具备坚守诚信、脚踏实地、合作友善、勤勉尽责的职业品质与行为习惯,在从事电商物流工作中能够敢担当、能担当、善担当。	6. 3. 1 职业道德、正直并勇于负责	展示电商物流相关岗位招聘信息及岗位要求,讲述电商物流行业领军人物的变革经历及思想,以及一线物流人的先进行为事迹,让学生了解作为电商物流从业人员,要具备的职业品质和担当。
	能够理解电商物流在国家战略层面的要义,并愿意将自身所学服务社会,为国家和社会贡献自身力量。	7. 3. 2 坚持中国特色社会主义共同理想	展示国家出台的有关电商物流的相关政策文件,以及国家领导人做出的相关指示,让学生理解电商物流在国家战略层面的要义。

学习目标分类	预期学习效果	支撑的 TOPCARES 3 级能力指标	培养路径
	利用共享经济的原理积极参与到创新创业活动中，能够在物流领域做出大胆探索与尝试。	7.3.3 坚持以爱国主义为核心的民族精神和以改革创新为核心的时代精神	通过电商物流领域的新兴企业案例，培养学生创新创业思维以及改革创新的时代精神。
	注意物流行业外部环境的变化，重点关注跨境电子商务物流领域的发展，具有国际化视野。	8.1.6 发展全球观	讲述“一带一路”国家政策，结合跨境物流的案例，让学生了解国内外电商物流的发展动态和差异。

四、教学内容与要求

第一单元：课程导论

1. 教学内容

本单元是课程的导论部分，旨在激发学生对此课程学习的兴趣，主要介绍电子商务物流的概念与发展现状、电子商务物流涉及的主要岗位及要求、学习此课程的意义、目标、方法、内容以及成绩评定办法等。

2. 教学要求

- (1) 了解电子商务物流的概念与发展现状；
- (2) 了解电子商务物流涉及的主要岗位及要求；
- (3) 了解学习此课程的意义、方法、内容、评价方法、学习资源等。

3. 重点与难点

- (1) 重点。电子商务物流的概念与发展现状；课程学习导引。
- (2) 难点。电子商务物流的概念与发展现状。

4. 教学实施建议

- (1) 从学生视角，告知学生本课程为什么学、学什么、如何学、怎么评、预期效果等。
- (2) 展示一组数据：展示电商物流相关统计数据，引导学生分析电商物流的发展现状和趋势。
- (3) 讲述一组案例：展示亚马逊、京东、阿里巴巴、顺丰四个企业及其创始人案例，引导学生分析其经营成功的原因。
- (4) 课程思政：展示电商物流相关岗位招聘信息及岗位任职要求，让学生了解作为电商物流从业人员，要具备坚守诚信、脚踏实地、合作友善、勤勉尽责的品质与责任担当。
- (5) 课后任务：发布导学清单，课后在线完成课程视频 2.1、2.2 的学习，并完成导学清单中的学习任务。

第二单元：电子商务物流概述

1. 教学内容

本单元主要介绍电子商务的定义、类型与发展趋势，以及电子商务与物流的关系等。

2. 教学要求

- (1) 了解电子商务的定义；
- (2) 熟悉电子商务的类型；
- (3) 了解电子商务的发展趋势；
- (4) 了解电子商务中的“四流”；
- (5) 理解商流与物流的关系；
- (6) 理解电子商务与物流的关系。

3. 重点与难点

- (1) 重点。电子商务的类型与发展趋势；电子商务与物流的关系。
- (2) 难点。商流与物流的关系。

4. 教学实施建议

- (1) 课堂调查：用学习通发布调查，了解学生对电子商务的了解程度、自身的电子商务使用情况。
- (2) 随堂测验：发布随堂测验，检查学生线上学习情况，对出错率较高的题目进行重点讲解。

(3) 重点讨论：①电子商务与传统商务存在哪些区别？②如何理解互联网+？③列举电商平台并指出所属类型；④电子商务的发展趋势：社会化（列举 UGC 的例子）、专门化（描述生活中遇到的利基市场）；⑤电子商务与物流的关系：举例描述电子商务中的四流产生；举例描述电子商务与物流的关系。

(4) 课后任务：发布导学清单，课后在线完成课程视频 3.1、3.2 的学习，并完成导学清单中的学习任务。

5. 混合式教学概要设计

(1) 本单元所涉及混合式教学内容（知识点/能力点）：电子商务的定义；电子商务的类型；电子商务与物流的关系。

(2) 本单元混合式教学概要设计

①课前：学生利用教学视频、电子课件、电子教材等课程平台资源完成学习任务，通过章节测验检验预习效果，学习过程中的疑问可通过课程平台将问题提交给教师。

②课中：教师在课上反馈学生线上学习和测试的结果数据，对共性问题或重难点知识点进行强化，可通过面授、分组讨论、单独或集体指导等方式进行，对学习成果可自评、互评、教师点评相结合。

③课后：学生课后通过复习教学视频、电子教材、电子课件等形式巩固所学。同时，在线完成课程视频 2.1 的学习，并完成导学清单中的学习任务。教师及时在课程平台或 QQ 群、微信群中回复学生学习中的疑问。

④过程评估反馈：教师借助课程平台的学习行为数据（访问次数、学习时长等）对学生的学习过程进行监控，必要时进行精准督学，对学生任务完成情况和学生的问题给予及时、有效的评价反馈和精准支持。

第三单元：电子商务物流模式

1. 教学内容

本单元主要介绍电子商务物流的主要模式及其优缺点、电子商务物流模式的选择等。

2. 教学要求

- (1) 了解电子商务物流的主要模式；
- (2) 理解各种电子商务物流模式的优缺点；
- (3) 识别现实电子商务企业所采用的物流模式；

- (4) 描述电子商务物流模式的几种决策方法；
- (5) 说出电商物流模式选择的影响因素。

3. 重点与难点

- (1) 重点。电子商务物流的主要模式及其优缺点；电子商务物流模式的选择。
- (2) 难点。现实电子商务企业所采用的物流模式；电商物流模式选择的影响因素。

4. 教学实施建议

(1) 课堂引入：京东、菜鸟等物流模式有何不同？二者的物流模式也是当前电子商务物流的主要模式，虽然他们采取不同的物流模式，但是都取得了一定的成效和成功，那么，他们采取的物流模式分别是什么？又各有哪些优缺点？

(2) 随堂测验：发布随堂测验，检查学生线上学习情况，对出错率较高的题目进行重点讲解。

(3) 重点讨论：①电子商务物流的几种模式分别有哪些优缺点？②讲述日日顺物流的演化过程，并展开讨论：请同学们思考日日顺物流是如何发展为平台型企业的？该案例给你带来什么启示？③学生演讲：京东、菜鸟的物流模式分析与对比。④举例讲述电子商务物流模式选择的决策方法。

(4) 课程思政：采用案例分析法和故事讲授法，结合日日顺物流模式演化案例，引导学生在工作中要不怕困难，勇于开拓，大胆创新，在案例分析的过程中，讲述海尔集团 CEO 张瑞敏的物流变革经历及思想，让学生了解作为一个行业领军人物所具备的卓越领导才能、独特人格魅力、坚韧拼搏毅力等优良素质。

(5) 课后任务：发布导学清单，课后在线完成课程视频 4.1、4.2、4.3 的学习，并完成导学清单中的学习任务。

5. 混合式教学概要设计

(1) 本单元所涉及混合式教学内容（知识点/能力点）：电子商务物流的主要模式及其优缺点；电子商务物流模式的选择。

(2) 本单元混合式教学概要设计

①课前：学生利用教学视频、电子课件、电子教材等课程平台资源完成学习任务，通过章节测验检验预习效果，学习过程中的疑问可通过课程平台将问题提交给教师；

②课中：教师在课上反馈学生线上学习和测试的结果数据，对共性问题或重难点知识点进行强化，可通过面授、分组讨论、单独或集体指导等方式进行，学生任选京东、菜鸟案例进行演讲，分享其物流模式，对学习成果可自评、互评、教师点评相结合。

③课后：学生课后通过复习教学视频、电子教材、电子课件等形式巩固所学。同时，在线完成课程视频 3.1 的学习，并完成导学清单中的学习任务。教师及时在课程平台或 QQ 群、微信群中回复学生学习中的疑问。

④过程评估反馈：教师借助课程平台的学习行为数据（访问次数、学习时长等）对学生的学习过程进行监控，必要时进行精准督学，对学生任务完成情况和学生的问题给予及时、有效的评价反馈和精准支持。

第四单元：跨境电子商务物流

1. 教学内容

本单元主要介绍跨境电子商务物流的模式、发运流程、海关清关、海外仓等。

2. 教学要求

- (1) 描述跨境电子商务物流的相关概念；
- (2) 了解跨境电子商务物流的发展现状；
- (3) 描述跨境电子商务物流的主要模式；
- (4) 了解跨境电子商务物流的发运流程；
- (5) 了解跨境电子商务物流中常见的海关清关问题以及应对策略；
- (6) 了解海外仓的优势与风险、选品规则以及作业流程。

3. 重点与难点

- (1) 重点。跨境电子商务物流的模式；跨境电子商务物流的海关清关；海外仓。
- (2) 难点。跨境电子商务物流的相关概念；跨境电子商务物流中的灰色清关问题以及应对策略；海外仓的选品规则。

4. 教学实施建议

(1) 问卷/投票：请同学们在学习通“问卷/投票”部分完成两个问题，一是按照熟悉程度对词语进行排序，二是列举至少 3 个跨境电商平台。

(2) 随堂测验：发布随堂测验，检查学生线上学习情况，对出错率较高的题目进行重点讲解。

(3) 重点讨论：①跨境电子商务物流的相关概念；②跨境电子商务物流的主要模式；③跨境电子商务物流中的灰色清关问题以及

应对策略：④海外仓的运作。

(4) 问题闯关：对于难点问题，特别是跨境电子商务物流的主要模式，设置问题进行闯关，以便学生更牢固掌握知识。

(5) 课程思政：①结合“一带一路”发展战略对跨境物流的要求，引导学生建立道路自信，以及实现民族复兴的理想和责任。②采用反面案例分析法，结合跨境物流中的监管及税收政策，以及一些灰色清关问题，让学生牢固树立遵法守法的法律意识。

(6) 课后任务：发布导学清单，课后在线完成课程视频 5.1、5.2 的学习，并完成导学清单中的学习任务。

5. 混合式教学概要设计

(1) 本单元所涉及混合式教学内容（知识点/能力点）：跨境电子商务物流的主要模式；跨境电子商务物流的发运流程、跨境电子商务物流中的海关清关。

(2) 本单元混合式教学概要设计

①课前：学生利用教学视频、电子课件、电子教材等课程平台资源完成学习任务，通过章节测验检验预习效果，学习过程中的疑问可通过课程平台将问题提交给教师；

②课中：教师在课上反馈学生线上学习和测试的结果数据，对共性问题或重难点知识点进行强化，可通过面授、分组讨论、单独或集体指导等方式进行，对于难点问题，特别是跨境电子商务物流的主要模式，设置问题进行闯关，以便学生更牢固掌握知识。

③课后：学生课后通过复习教学视频、电子教材、电子课件等形式巩固所学。同时，在线完成课程视频 5.1、5.2 的学习，并完成导学清单中的学习任务。教师及时在课程平台或 QQ 群、微信群中回复学生学习中的疑问。

④过程评估反馈：教师借助课程平台的学习行为数据（访问次数、学习时长等）对学生的学习过程进行监控，必要时进行精准督学，对学生任务完成情况和学生的问题给予及时、有效的评价反馈和精准支持。

第五单元：电子商务配送

1. 教学内容

本单元主要介绍电子商务配送的作业流程、电子商务配送“最后一公里”等。

2. 教学要求

(1) 描述电子商务配送的作业流程；

- (2) 理解电商配送“最后一公里”的重要性；
- (3) 了解电商配送“最后一公里”的痛点；
- (4) 熟悉电商配送“最后一公里”的主要模式；
- (5) 理解电商配送“最后一公里”的制胜关键。

3. 重点与难点

(1) 重点。电子商务配送的作业流程；电子商务配送“最后一公里”。

(2) 难点。电商配送“最后一公里”的范围界定；电商配送“最后一公里”的痛点；电商配送“最后一公里”的主要模式；电商配送“最后一公里”的制胜关键。

4. 教学实施建议

(1) 展示电商购物的流程：教师展示在某平台购物的一次流程，解析电子商务配送的作业流程，以及“最后一公里”的范围。

(2) 展示一组数据：展示双十一物流数据，让学生思考：面对双11的天量订单，电商物流企业是如何做到快速配送的？

(3) 发布随堂测验，检查学生线上学习情况，对出错率较高的题目进行重点讲解。

(4) 重点讨论：结合生活经历，展开小组讨论。①电商配送“最后一公里”存在哪些痛点？②电商配送“最后一公里”的主要模式，以及这些模式的优缺点；③哪些环节决定了电商配送“最后一公里”的成功？

(5) 课程思政：①采用主题讨论的方式，学生在课程平台参与“人生中的最后一公里”讨论，从“最后一公里”的定义出发，引导学生坚定信心，克服艰难险阻，坚持就是胜利。②采用故事教授、热点聚焦的方式，讲述顺丰快递员汪勇、京东物流等在疫情期间的行为事迹，让学生体会我国企业及个人在国家危难之际勇于承担社会责任，在困难面前展现出的责任担当，引导学生树立“敢担当”、“能担当”、“善担当”的品格。

(6) 课后任务：发布导学清单，课后在线完成课程视频 6.1、6.2 的学习，并完成导学清单中的学习任务。

5. 混合式教学概要设计

(1) 本单元所涉及混合式教学内容（知识点/能力点）：跨境电子商务物流的主要模式；跨境电子商务物流的发运流程、跨境电子商务物流中的海关清关。

(2) 本单元混合式教学概要设计

①课前：学生利用教学视频、电子课件、电子教材等课程平台资源完成学习任务，通过章节测验检验预习效果，学习过程中的疑问可通过课程平台将问题提交给教师；

②课中：教师在课上反馈学生线上学习和测试的结果数据，对共性问题或重难点知识点进行强化，主要通过问题串、分组讨论、热点聚焦、故事讲授等方式进行，对学习成果可自评、互评、教师点评相结合。

③课后：学生课后通过复习教学视频、电子教材、电子课件等形式巩固所学。同时，在线完成课程视频 6.1、6.2 的学习，并完成导学清单中的学习任务。教师及时在课程平台或 QQ 群、微信群中回复学生学习中的疑问。

④过程评估反馈：教师借助课程平台的学习行为数据（访问次数、学习时长等）对学生的学习过程进行监控，必要时进行精准督学，对学生任务完成情况和学生的问题给予及时、有效的评价反馈和精准支持。

第六单元：面向新零售的即时物流

1. 教学内容

本单元主要介绍新零售的内涵和特征、即时物流的概念、流程与模式等。

2. 教学要求

- (1) 描述新零售的内涵和特征；
- (2) 了解新零售对物流的要求；
- (3) 描述即时物流的概念；
- (4) 举例描述即时物流的流程与模式。

3. 重点与难点

- (1) 重点。新零售的内涵和特征；即时物流的概念、流程与模式。
- (2) 难点。新零售的内涵；新零售对物流的要求；即时物流的概念、流程与模式。

4. 教学实施建议

- (1) 发布随堂测验，检查学生线上学习情况，对出错率较高的题目进行重点讲解，并回答学生疑问。
- (2) 重点讨论：①对新零售概念的理解；②举例讲述新零售对物流的要求；③举例+对比讲述即时物流概念、流程、模式。

(3) 课后任务：发布导学清单，课后在线完成课程视频 7.1、7.2 的学习，并完成导学清单中的学习任务。

5. 混合式教学概要设计

(1) 本单元所涉及混合式教学内容（知识点/能力点）：新零售概述；即时物流的概念、流程与模式。

(2) 本单元所涉及混合式教学内容占课程全部教学内容比例：授课学时占比为 $2/48=4.17\%$

(3) 本单元混合式教学概要设计

①课前：学生利用教学视频、电子课件、电子教材等课程平台资源完成学习任务，通过章节测验检验预习效果，学习过程中的疑问可通过课程平台将问题提交给教师；

②课中：教师在课上反馈学生线上学习和测试的结果数据，对共性问题或重难点知识点进行强化，主要通过面授、分组讨论等方式进行，对学习成果可自评、互评、教师点评相结合。

③课后：学生课后通过复习教学视频、电子教材、电子课件等形式巩固所学。同时，在线完成课程视频 7.1、7.2 的学习，并完成导学清单中的学习任务。教师及时在课程平台或 QQ 群、微信群中回复学生学习中的疑问。

④过程评估反馈：教师借助课程平台的学习行为数据（访问次数、学习时长等）对学生的学习过程进行监控，必要时进行精准督学，对学生任务完成情况和学生的问题给予及时、有效的评价反馈和精准支持。

第七单元：电子商务物流中的共享经济

1. 教学内容

本单元主要介绍共享经济的概念及特征；物流共享经济平台及其运作等。

2. 教学要求

- (1) 描述共享经济的概念及特征；
- (2) 说出至少三个物流业中的共享经济平台；
- (3) 结合实际，分析物流共享经济平台面临的挑战和应对措施。

3. 重点与难点

- (1) 重点。共享经济的概念及特征；物流共享经济平台及其运作。

(2) 难点。共享经济的概念；物流共享经济平台的优势与挑战。

4. 教学实施建议

(1) 展示一张“价值 2.5 万亿美元”的照片，即第八届中美互联网论坛的合影，以及李克强总理在 2016 年 3 月《政府工作报告》中关于发展分享经济的讲话。引出共享经济的主题。

(2) 发布随堂测验，检查学生线上学习情况，对出错率较高的题目进行重点讲解，并回答学生疑问。

(3) 重点讨论：①共享经济的概念；②举例讲述物流共享经济平台；③讲述云鸟配送案例，围绕问题展开小组讨论。

(4) 课程思政：采用案例分析法，结合云鸟配送的案例，引导学生树立“大众创业、万众创新”的意识，以及敢于试错、永不气馁的创新精神。

(5) 课后任务：发布导学清单，课后在线完成课程视频 8.1 的学习，并完成导学清单中的学习任务。

第八单元：电子商务物流服务细则

1. 教学内容

本单元主要介绍电子商务物流服务细则的构成要素；电商物流企业的物流服务细则分析等。

2. 教学要求

(1) 理解电子商务物流服务细则的重要性；

(2) 列出电子商务物流服务细则的构成要素；

(3) 分析现实电子商务企业的物流服务细则。

3. 重点与难点

(1) 重点。电子商务物流服务细则的构成要素；电商物流企业的物流服务细则分析。

(2) 难点。电子商务物流服务细则构成要素之间的影响关系。

4. 教学实施建议

(1) 发布随堂测验，检查学生线上学习情况，对出错率较高的题目进行重点讲解，并回答学生疑问。

- (2) 重点讨论：举例讲述电子商务物流服务细则的构成要素，以及各构成要素之间的影响关系。
- (3) 学生演讲：学生分享京东、亚马逊物流服务细则的具体内容，并将二者进行比较。
- (4) 课后任务：发布导学清单，课后在线完成课程视频 9.1、9.2 的学习，并完成导学清单中的学习任务。

第九单元：电子商务物流客户投诉处理

1. 教学内容

本单元主要介绍电子商务物流客户投诉的概念及其现状、电子商务物流客户投诉处理流程等。

2. 教学要求

- (1) 正确认识电子商务物流客户投诉；
- (2) 正确处理电子商务物流客户投诉；
- (3) 识别电子商务物流客户投诉的错误处理方法。

3. 重点与难点

- (1) 重点。电子商务物流客户投诉的现状；电子商务物流客户投诉处理流程。
- (2) 难点。电子商务物流客户投诉的现状分析；电子商务物流客户投诉处理流程。

4. 教学实施建议

- (1) 发布随堂测验，检查学生线上学习情况，对出错率较高的题目进行重点讲解，并回答学生疑问。
- (2) 重点讨论：①对电子商务物流客户投诉的认识；②用数据分析电子商务物流客户投诉的现状；③电子商务物流客户投诉处理的步骤
- (3) 学生模拟演练：三人一组，一人扮演客户，一人扮演快递公司投诉处理人员，一人是观察者和倾听者，对电子商务物流客户投诉的真实案件进行模拟处理。
- (4) 课程思政：采用角色扮演法，通过真实电商物流投诉案件的模拟演练，引导学生践行敬业、诚信、友善的社会主义核心价值观。
- (5) 课后任务：发布导学清单，课后在线完成课程视频 10.1、10.2 的学习，并完成导学清单中的学习任务。

5. 混合式教学概要设计

(1) 本单元所涉及混合式教学内容（知识点/能力点）：电子商务物流客户投诉现状；电子商务物流客户投诉处理流程。

(2) 本单元所涉及混合式教学内容占课程全部教学内容比例：授课学时占比为 $2/48=4.17\%$

(3) 本单元混合式教学概要设计

①课前：学生利用教学视频、电子课件、电子教材等课程平台资源完成学习任务，通过章节测验检验预习效果，学习过程中的疑问可通过课程平台将问题提交给教师；

②课中：教师在课上反馈学生线上学习和测试的结果数据，对共性问题或重难点知识点进行强化，主要通过面授、讨论等方式进行。三人一组，一人扮演客户，一人扮演快递公司投诉处理人员，一人是观察者和倾听者，对电子商务物流客户投诉的真实案件进行模拟处理。对学习成果可自评、互评、教师点评相结合。

③课后：学生课后通过复习教学视频、电子教材、电子课件等形式巩固所学。同时，在线完成课程视频 10.1、10.2 的学习，并完成导学清单中的学习任务。教师及时在课程平台或 QQ 群、微信群中回复学生学习中的疑问。

④过程评估反馈：教师借助课程平台的学习行为数据（访问次数、学习时长等）对学生的学习过程进行监控，必要时进行精准督学，对学生任务完成情况和学生的问题给予及时、有效的评价反馈和精准支持。

第十单元：电子商务物流退换货管理

1. 教学内容

本单元主要介绍电子商务物流退换货的主要方案、电子商务物流退换货处理策略等。

2. 教学要求

- (1) 说明退换货与逆向物流的关系；
- (2) 举例描述电子商务物流退换货的方案；
- (3) 理解电子商务物流退换货的日常管理策略。

3. 重点与难点

- (1) 重点。电子商务物流退换货的主要方案；电子商务物流退换货处理策略。

(2) 难点。退换货与逆向物流的关系；电子商务物流退换货的管理策略。

4. 教学实施建议

(1) 发布随堂测验，检查学生线上学习情况，对出错率较高的题目进行重点讲解，并回答学生疑问。

(2) 重点讨论：①电子商务物流退换货数据分析；②退换货与逆向物流；③电子商务物流退换货管理方案；④退换货案例分析。

(3) 学生分享：学生分享京东、亚马逊等电商平台的退换货管理方案，并比较二者异同。

(4) 课后任务：发布导学清单，课后在线完成课程视频 11.1、11.2、11.3 的学习，并完成导学清单中的学习任务。

第十一单元：电子商务物流信息技术

1. 教学内容

本单元主要介绍物联网、大数据、区块链等技术在电子商务物流中的应用。

2. 教学要求

(1) 描述物联网、大数据、区块链的内涵、特点，以及三者的关系；

(2) 举例描述物联网、大数据、区块链在电子商务物流中的应用场景。

3. 重点与难点

(1) 重点。物联网在电子商务物流中的应用；大数据在电子商务物流中的应用；区块链在电子商务物流中的应用。

(2) 难点。区块链的内涵与特点；物联网、大数据、区块链的关系；物联网、大数据、区块链在电子商务物流中的应用场景。

4. 教学实施建议

(1) 发布随堂测验，检查学生线上学习情况，对出错率较高的题目进行重点讲解，并回答学生疑问。

(2) 重点讨论：①物联网、大数据、区块链的内涵、特点，以及三者的关系；②通过案例，讲述物联网、大数据、区块链在电子商务物流中的应用场景。

(3) 课程思政：①采用主题讨论的形式，学生在课程平台参与讨论，从大数据、物联网的应用场景出发，引导学生明确技术的“能”与“不能”，要树立人文主义情怀，坚持自己的技术操守与道德底线，不利用自身技术作恶。②结合习近平在“1024”中央政治局集体

学习时的讲话精神，让学生意识到在高科技领域，我们必须独立自主、自力更生，努力掌握核心技术，不被西方世界牵着鼻子走，努力学习新兴信息技术，不断开拓进取，为国家和社会做出贡献。③通过反面案例，结合一些人用“数字货币”、“代币”或“区块链”的名义干扰公众认知非法集资，让学生意识到“技术向善”的基本操守和的道德底线。采用案例分析法，结合区块链技术的应用场景案例，让学生意识到“技术让生活更美好”，更坚定“努力学习掌握核心技术”的理想信念。

(4) 课后任务：发布导学清单，课后在线完成课程视频 12.1 的学习，并完成导学清单中的学习任务。

5. 混合式教学概要设计

(1) 本单元所涉及混合式教学内容（知识点/能力点）：物联网、大数据、区块链的内涵、特点；物联网、大数据、区块链在电子商务物流中的应用场景。

(2) 本单元混合式教学概要设计

①课前：学生利用教学视频、电子课件、电子教材等课程平台资源完成学习任务，通过章节测验检验预习效果，学习过程中的疑问可通过课程平台将问题提交给教师；

②课中：教师在课上反馈学生线上学习和测试的结果数据，对共性问题或重难点知识点进行强化，主要通过面授、主题讨论、案例分析等方式进行。重点讨论京东物流客户画像、顺丰数据灯塔、物联网监管仓、区块链发票、像素密封、蚂蚁区块链等场景应用案例。对学习成果可自评、互评、教师点评相结合。

③课后：学生课后通过复习教学视频、电子教材、电子课件等形式巩固所学。同时，在线完成课程视频 12.1 的学习，并完成导学清单中的学习任务。教师及时在课程平台或 QQ 群、微信群中回复学生学习中的疑问。

④过程评估反馈：教师借助课程平台的学习行为数据（访问次数、学习时长等）对学生的学习过程进行监控，必要时进行精准督学，对学生任务完成情况和学生的问题给予及时、有效的评价反馈和精准支持。

第十二单元：电子商务物流安全

1. 教学内容

本单元主要介绍电子商务物流安全的含义和重要性、威胁、策略等。

2. 教学要求

- (1) 了解电子商务物流安全的含义；
- (2) 了解电子商务物流安全的威胁；
- (3) 了解电子商务物流安全的策略。

3. 重点与难点

- (1) 重点。电子商务物流安全的威胁；电子商务物流安全的策略。
- (2) 难点。安全、物流安全、电子商务物流安全的含义；电子商务物流安全的策略。

4. 教学实施建议

- (1) 安全感测试：发布安全感测试题，让学生了解自身对安全感的感知程度，导入主题。
- (2) 发布随堂测验，检查学生线上学习情况，对出错率较高的题目进行重点讲解，并回答学生疑问。
- (3) 重点讨论：①结合生活经历讨论电子商务物流安全面临的威胁；②通过案例讲述电子商务物流安全的策略。
- (4) 课后任务：对线上学习任务、线下作业查漏补缺，完成全部学习任务点，布置期末考核任务。

五、各单元学时分配表

单元标题	节标题	各教学环节学时分配						
		理论授课				实践教学		小计
		讲授	习题	测验	其他	其它实践	实验	
CU (1) 课程导论	1.1 电子商务物流的概念与发展现状	2						2
	1.2 电子商务物流涉及的主要岗位及要求							
	1.3 学习此课程的意义、方法、内容、评价方法、学习资源							
CU (2) 电子商务物流概述	2.1 电子商务概述	4						4
	2.2 电子商务与物流							

单元标题	节标题	各教学环节学时分配						
		理论授课				实践教学		小计
		讲授	习题	测验	其他	其它实践	实验	
CU (3) 电子商务物流模式	3.1 电子商务物流模式及其优缺点	4					2	6
	3.2 电子商务物流模式的选择							
CU (4) 跨境电子商务物流	4.1 跨境电子商务物流的模式	6						6
	4.2 跨境电子商务物流的发运流程							
	4.3 跨境电子商务物流中的海关清关							
	4.4 海外仓							
CU (5) 电子商务配送	5.1 电子商务配送的作业流程	6						6
	5.2 电子商务配送“最后一公里”							
CU (6) 面向新零售的即时物流	6.1 新零售概述	2						2
	6.2 即时物流的概念、流程与模式							
CU (7) 电子商务物流中的共享经济	7.1 共享经济概述	4						4
	7.2 物流共享经济平台及其运作							
CU (8) 电子商务物流服务细则	8.1 电子商务物流服务细则的构成要素						2	2
	8.2 电商物流企业的物流服务细则分析							
CU (9) 电子商务物流客户投诉处理	9.1 电子商务物流客户投诉及其现状						2	2
	9.2 电子商务物流客户投诉的处理流程							

单元标题	节标题	各教学环节学时分配						
		理论授课				实践教学		小计
		讲授	习题	测验	其他	其它实践	实验	
CU (10) 电子商务 物流退换货管理	10.1 退换货的主要方案	2						2
	10.2 退换货处理策略							
CU (11) 电子商务 物流信息技术	11.1 物联网技术在电子商务物流中的应用	10						10
	11.2 大数据在电子商务物流中的应用							
	11.3 区块链技术在电子商务物流中的应用							
CU (12) 电子商务 物流安全	12.1 电子商务物流安全的含义和重要性	2						2
	12.2 电子商务物流安全的威胁							
	12.3 电子商务物流安全的策略							
合计		42				6		48

六、实践教学项目实施计划表

项目代码	项目名称	项目 类型 1	项目 类型 2	项目内容	成果物	实践场所	课内学时
UP (3)	电子商务物流的运作模式 案例分析	单元项目	创新研究型	从京东物流、菜鸟网络案例 中任选一个，查找资料，详 细分析二者物流运作模式。	设计文档	课堂	2

项目代码	项目名称	项目类型 1	项目类型 2	项目内容	成果物	实践场所	课内学时
UP (8)	电子商务物流服务细则分析与比较	单元项目	综合型	查找京东、亚马逊、天猫等物流服务细则的具体内容，截图，对其比较与分析，并写出对比分析结论。	设计文档	课堂	2
UP (9)	电子商务物流客户投诉处理训练	单元项目	应用型	3 人一组，根据不同的电子商务物流客户投诉场景，作出相应的处理。	现场演示	课堂	2
合计							6

七、课程考核与评价

1. 课程总成绩构成

课程总成绩（100 分）= 过程性考核成绩（100 分×50%）+ 终结性考核成绩（100 分×50%）

2. 过程性考核与评价

考核项目	满分值	所占比例	考核目的	评价标准	备注
课程视频观看情况	100	10%	考核学生线上学习情况，督促学生自主学习	课程视频/音频全部完成得满分，单个视频/音频分值平均分配，满分 100 分。以学习平台记录数据为准。	
访问数	100	10%	考核学生线上学习情况，督促学生自主学习	访问数达 50 次为满分，最多不超过上限分数。以学习平台记录数据为准。	
章节测验	100	15%	考核学生对知识的理解与掌握情况，评估学生学习效果	所有章节测验的平均分。以学习平台记录数据为准。	
主题讨论	100	15%	考核学生分析问题的能力，培养学生积极思考问题、分析问题的水平	发表或回复一个讨论得 10 分，获得一个赞得 5 分，发表一个精华帖得 10 分。以学习平台记录数据为准。	

考核项目	满分值	所占比例	考核目的	评价标准	备注
考勤	——	——	考核学生基本的学习纪律，养成良好的学习习惯	实行总评成绩扣分制，迟到一次扣1分，旷课1学时扣2分，扣分上限为10分。累计缺课（包括旷课、事假、病假等）16学时及以上，取消考核资格。以学习平台记录数据为准。	
课堂表现	100	20%	考核学生参与课堂的表现及效果，激励学生积极参与课堂	参与投票/问卷、抢答、选人等可以获得老师设置的相应分数或评分，积分达20分为满分，最多不超过上限分数。以学习平台记录数据为准。	
实践项目	100	30%	考核学生对知识的理解与掌握情况，培养学生分析问题、解决问题的能力。	2次计入成绩，分别对应实践教学项目中的UP（3）、UP（8）的成果物，各占实践项目成绩的50%。以学习平台记录数据为准。	

3. 终结性考核与评价

终结性考核方式（成绩占比）、考核时间：

（1）线上测试（50%），第16周（60分钟）

考核的知识点或能力	是否重点	是否难点	考核要求
电子商务的概念与类型	是		选择题、判断题
电子商务与物流的关系			选择题、判断题
电子商务物流模式及其选择	是	是	选择题、判断题
跨境电子商务物流的模式	是	是	选择题、判断题
跨境电子商务物流中的海关清关		是	选择题、判断题
电子商务配送“最后一公里”	是		选择题、判断题
即时物流的概念、流程与模式		是	选择题、判断题

考核的知识点或能力	是否重点	是否难点	考核要求
共享经济的概念与特征			选择题、判断题
电子商务物流服务细则的构成要素及其关系			选择题、判断题
电子商务物流退换货处理方案与策略			选择题、判断题
物联网技术在电子商务物流中的应用	是	是	选择题、判断题
大数据在电子商务物流中的应用	是	是	选择题、判断题
区块链技术在电子商务物流中的应用	是	是	选择题、判断题
电子商务物流安全的含义、威胁与策略			选择题、判断题

(2) 期末任务 (50%), 第 16 周

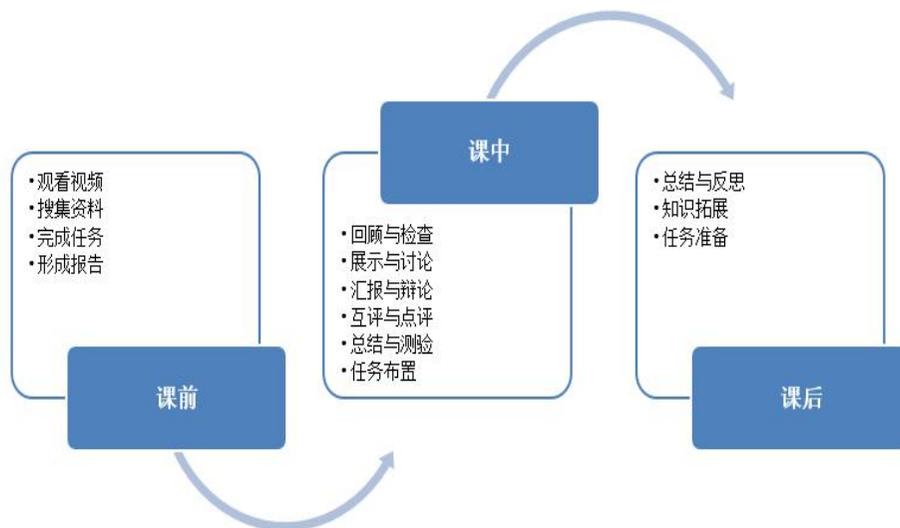
考核内容 与要求	<p>整体要求：根据自身偏好，选择下列任意一个作为期末考核任务，并完成相关要求。</p> <p>任务一：高校是电商物流的一个重要场所，针对高校电商物流的特殊情况，结合所学知识，请为高校电商物流“最后一公里”设计解决方案。要求：</p> <p>(1) 内容包括背景、目的、现状分析、解决方案、应用价值。</p> <p>(2) 提交成果物：设计方案 Word 文档一份，至少 1000 字，重命名：学号_姓名。</p> <p>(3) 格式：按照模板格式来写，宋体五号字（除标题外不加粗），1.5 倍行距，段落首行缩进 2 个字符。</p> <p>(4) 提交时间：在课程平台截止时间内提交。</p> <p>任务二：结合所学知识，分析区块链技术在物流领域某一个场景的具体应用。要求：</p> <p>(1) 内容包括该场景存在的痛点问题、区块链技术的特点、区块链技术用于该场景的逻辑和优势。</p> <p>(2) 提交成果物：论述 Word 文档 1 份，至少 1000 字，重命名：学号_姓名。</p> <p>(3) 格式：宋体五号字（除标题外不加粗），1.5 倍行距，段落首行缩进 2 个字符。</p>
-------------	--

	(4) 提交时间：在课程平台截止时间内提交。			
评分标准	考核项		分值	评分说明
	内容	内容是否完整	10	少一处内容扣 2 分，扣完为止。
		是否符合考核要求	5	一处不符合扣 2 分，扣完为止。
		论据是否充分（图、表、数据搭配）	20	酌情给分
		是否有自身见解	15	酌情给分
		观点是否明确	20	酌情给分
		重点是否突出	20	酌情给分
	版面格式	版面格式是否符合要求	10	一处不符合扣 2 分，扣完为止。
	排除项	抄袭、剽窃、雷同或者未提交		符合，总分即为 0 分
	合计		100	

八、教学方法与教学手段

1. 教学方法

本课程按照课前、课中、课后的顺序，从线上、线下两个维度实施混合式教学。具体见下图。



教师要在课前发布“导学清单”，告知学生学习目标、学习任务、学习途径以及任务达成要求，并通过课程平台数据监控学生的学习进展，必要时进行督学。在线下课堂教学环节，教师要能够采用饥饿式课堂导入法，提出课堂核心问题，激发学生思考与学习兴趣；围绕教学目标，按照递进式逻辑拆分知识点、设计学习路径，根据学习路径设计出一系列教学活动，灵活采用多种教学方法实施教学活动；课后任务布置要重点围绕能力目标与素质目标，以自学下节课知识或解决实际问题为主，发布导学清单、课后作业或实践任务。本课程线下课堂教学的方法主要有：

(1) 启发式提问法。为了检验学生线上学习效果，除了运用课堂小测验以外，运用启发式提问法，提出一系列问题，通过思辨或闯关，将知识点运用“串珠”方式整合起来，让学生更系统化的掌握知识，同时启发学生思辨。

(2) 案例分析法。针对重点、难点问题，对知名电商物流企业案例进行分析、讨论，指引学生发现现实问题，总结正向问题背后的规律，剖析反向问题背后的原因，并提出解决对策和建议。重点案例有“雅芳（中国）的商物分离”、“日日顺物流的演化路径”、“菜鸟网络的运作流程”、“云鸟配送的运作模式”、“顺丰数据灯塔的运用”、“蚂蚁区块链——跨境商品溯源”、“盒马鲜生的即时物流流程”、“京东&亚马逊的退换货管理”、“速卖通的跨境物流运行”等。

(3) 小组讨论法。围绕核心问题或案例，学生课前在线上学习相关知识点、阅读文献资料，课堂上以小组形式展开讨论、分享与

碰撞，让学生更全面、深刻地分析电子商务物流中的热点、难点问题。

(4) 探究性学习法。围绕电子商务物流领域的热点问题，学生以小组为单位深入社会与企业开展调查与访谈，去发现电子商务物流中存在的问题和现状，找出其中的原因，并提出相应的解决方案，最后形成调查报告或解决方案。

(5) 模拟演练法。针对电子商务物流客户投诉处理一章，让学生组成 3 人小组进行角色扮演，任意选取电商物流投诉曝光平台中的项目，1 人扮演投诉客户，1 人扮演物流客户服务人员，1 人作为观察者和倾听者进行点评与总结，通过轮流角色扮演，让学生掌握电商物流客户投诉处理的流程和技巧。

(6) 讲授法。对于难点问题，根据学生线上学习情况与效果，让学生提出问题，教师答疑，或进行深入讲解，帮助学生掌握相关知识点。

2. 教学手段

(1) 在线教学，通过超星泛雅平台开展。包括线上 MOOC 视频学习、在线讨论答疑、在线测试、任务发布与提交，电子教材、电子课件等各种资源学习，学生按要求完成个人及分组单元项目；教师在线批改与面对面指导。

(2) 课堂面授使用多媒体教学设备（投影仪、电脑、麦克、网络设备等）等实施。

九、教材及课程资源

1. 教材及参考书

(1) 教材

《电子商务物流管理》，欧伟强、钟晓燕主编，北京：电子工业出版社，ISBN：9787121344596，2018 年 9 月。

(2) 参考书

[1] 《智慧物流：打造智能高效的物流生态系统》，王先庆著，北京：电子工业出版社，ISBN：9787121364310，2019 年 6 月。

[2] 《物流大生态：构建新零售时代的电商物流模式图》，黄刚著，北京：机械工业出版社，ISBN：9787111576990，2017 年 9 月。

[3] 《最后一公里哲学 电商物流全链条运营管理》，张立民著，北京：中信出版社，ISBN：9787508686707，2018 年 5 月。

[4] 《跨境电商与国际物流:机遇、模式及运作》，孙韬主编，北京：电子工业出版社，ISBN：9787121310690， 2017年4月。

[5] 《跨境电子商务物流》，速卖通大学，北京：电子工业出版社，ISBN：9787121275623，2016年1月。

[6] 《大数据时代》，维克托·迈尔-舍恩伯格、肯尼思·库克耶著，盛杨燕、周涛译，杭州：浙江人民出版社，ISBN：9787213052545，2013年1月。

[7] 《智能时代 大数据与智能革命重新定义未来》，吴军著，北京：中信出版社，ISBN：9787508663814，2016年9月。

2. 课程资源的开发与利用

(1) 在线开放课程平台

本课程依托自建在线开放课程（学银在线、优课联盟、粤港澳大湾区在线开放课程联盟），建设了教学视频、教学课件、章节测验、融媒体电子教材、主题讨论等资源，供学生线上学习使用。

本课程的主要课程平台是学银在线，课程网址为：<http://www.xueyinonline.com/detail/214163618>

(2) 微信公众号/APP

学生可利用微信公众号平台了解电子商务物流的前沿动态，学习最新专业知识。本课程涉及的公众号包括：

★物流沙龙：logclubcn



★电子商务研究中心：i100ec



(3) 融媒体电子教材

除了纸质教材，本课程还通过超星泛雅平台编写了融媒体电子教材，持续更新教学内容，并通过在线开放课程平台向学生发布。

十、学习策略与技巧

1. 遵守基本的课堂纪律。按时上课，无故不缺课，课堂认真听讲，不做与上课无关的事情，这是最基本的学习要求，也是学习本课程的最基本原则和规矩。

2. 养成线上自主学习的积极性和自觉性。本课程有丰富的线上学习资源，教师会在课后布置下一次课要学习的基本任务，合理分配时间，自觉进行线上学习，是参与线下课堂活动的基本前提，也更有助于牢固掌握知识。

3. 积极参与课堂。本课程通过小组讨论、案例分析、模拟演练、启发式提问等多种教学方法开展课堂活动，积极参与课堂活动，不仅能够帮助你深入地理解所学知识，还有助于提高你的语言表达能力、团队合作能力、协调能力、组织与领导能力等综合素养。本课程不止于培养你对知识的掌握，更注重培养你的综合素质，希望通过多元化的课堂活动，提升你的综合素质和能力，即便今后你忘记了本课程所学知识，但是你的上述综合能力在本课堂得以提升，从而让你在社会中立足，甚至让你获得职业核心竞争力，这也是你学习本课程的重要收获。所以，积极参与课堂，挖掘你的潜能，培养你的核心竞争力！

4. 充分利用移动、在线学习工具，多读书，并勤于思考。本课程是一门专业核心课程，也是一门专业前沿课程，其内容面向学科发展前沿，其知识技能旨在改善行业未来。学会学习，是你学习本课程的一个重要目标，也是一个重要要求。希望你能够充分利用移动学习工具，多关注与本课程相关的前沿动态；养成每天读书的好习惯，通过阅读与本课程相关的书籍，更系统地学习前沿知识；更重要的是，你还要对这些前沿动态形成自己的思考和观点，既能够站在前人的肩膀上自我成长，又能够对未来的世界充满好奇与向往，并胸怀一点点或者一丝丝“通过所学物流知识让未来的世界变得更美好”的小野心，然后付诸行动。

5. 特殊情况策略。如果你对本课程的学习兴趣有限、学习能力有限，甚至对老师持有不好意见，请你不要自行放弃本课程的学习，先要和老师沟通，说明你的内心想法，你的意见表达能够让老师明白该怎么帮助你学习，以及怎么改进自己的教学；如果你只是为了拿到学分，对本课程充满佛系思想，建议你尽快改变这种态度，积极的心态会让你变得更阳光，让你的青春不被辜负；如果你有乔布斯一样的大脑，或比尔盖茨一样的能力，你大可展现你与众不同的一面，比如你可以低头开小差，甚至不来上课，但是教师会亲自鉴定你的这些行为带来的成效，如果不是，建议你还是从点点滴滴做起，脚踏实地，一步一步成为那个让世界崇拜敬仰的人；如果你在本课程的学习过程中遇到困难，请及时联系老师，相信你会得到想要的帮助。

十一、课程教学基本条件

1. 任课教师基本要求

本课程负责人要求具有硕士及以上学位、讲师及以上职称，在电子商务物流领域具有市级以上科研经历，在核心期刊发表过相关

学术论文，教学水平良好，具有较高的信息化素养，熟悉混合式教学模式，能够熟练应用各种教学互动工具开展课堂教学，能够主持建设课程平台和资源。

课程授课教师应具有硕士及以上学位，具备电子商务物流领域的学科背景，具有较高的信息化素养，能够合理实施各种现代化教学方式，能够较熟练地应用各种教学互动工具开展课堂教学，积极参与课程平台和资源的建设。

2. 教学设施要求

本课程所需的教室为多媒体教室，要求有 WIFI 网络，课堂教学使用学习通 APP 进行师生互动。

十二、质量保障措施

1. 注重学习型任课教师队伍建设

任课教师队伍是保障课程教学质量的核心因素，“要想学生好学，必须先生好学。惟有学而不厌的先生，才能教出学而不厌的学生”。课程组任课教师积极开展每日个人学习、每周课程组内汇报、每月教学法交流等活动，提升教师知识更新速度和频率；并积极开展课程组集中备课、听课、座谈、调研等活动，积极交流课程教学实施经验，提升课程组质量保障意识、习惯和文化。

2. 注重激发和调动学生自主学习的积极性和主动性

学生学习的积极性和主动性是保障混合式学习质量的关键因素。为激发和调动学生自主学习积极性和主动性，课程组特形成如下质量保障措施：

(1) 优化课程教学设计，激发学生学习兴趣，提升学生学习参与性。在优化课程内容基础上，优化教学组织方式和考核评价方式，如课堂小组讨论，案例分析、模拟演练、故事讲授、热点聚焦等，注重学生学习活动的参与性、实践性、创新性，为学生提供丰富有效的学习策略。

(2) 及时收集分析学生线上学习数据，监控学生在线学习进度及效果。利用“翻转课堂”线上交流、测试及任务提交功能，及时掌握学生学习进度，分析学生学习数据，注重学生学习过程的跟踪及反馈，保障学生在线学习效果。

(3) 通过在线学习平台、班级群等，建立教师和学生良好的沟通和反馈渠道。及时发布学情通告，公示过程性学习成绩，督促未达成学习进度的学生提高学习主动性。

(4) 引入课堂组织管理工具，提升学生课堂学习参与度和实践效果。使用学习通开展签到、选人、抢答、随堂练习、小组任务、主题讨论等课堂活动，并及时进行课堂评价，对参与度低的学生进行提醒，辅导学习落后的学生等。

3. 持续优化和迭代教学资源

混合式教学内容和资源的优化和迭代，是实施混合式教学的本质诉求。课程组为学习者提供了教学视频、电子课件、电子教材、章节测验、行业研究报告、拓展资源等丰富的线上、线下混合式教学资源。学生可通过课程平台获取资源并开展在线学习。