

《13481 电子商务运营管理》实践考核大纲

一、课程性质与目标

（一）课程性质和特点

《电子商务运营管理》涉及电子商务运营基础知识的理解、电子商务网站的运营与推广、常规和典型电子商务运营管理的要点、跨境电子商务运作的关键、淘宝店铺的运营实践等内容。通过本课程的学习，使考生能够比较广泛、系统地理解并掌握电子商务运营管理的基本理论和业务知识，了解电子商务企业的运营管理，电子商务网站的运营管理与电子商务平台的入驻，电子商务常规的选品、营销、物流和客服，电子商务数据分析与数据运营管理，电子商务网站的安全和电子商务的依法运作，制造业、旅游和农产品电子商务的运营管理，跨境电子商务店铺运营，淘宝店铺的装修、营销和客服。同时提高考生的综合分析和解决运营业务问题的能力，为今后从事电子商务实务工作及相关工作奠定基础，并为后续相关专业课程打好基础。

（二）课程目标

通过本课程的学习，使考生了解电子商务运营管理知识在电子商务中的应用，熟悉电子商务运营管理的基本流程，让考生系统地了解电子商务企业运营管理过程涉及的内容，能运用相关的方法和工具解决电子商务运营管理工作中实际问题的能力，为考生之后的学习和工作奠定坚实的基础。

（三）课程的重点

本课程的重点内容包括：用电子商务平台入驻运营、物流、客服、营销推广、安全与防范策略等相关内容，以及熟练运用这些内容对具体电子商务应用进行设计与分析，解决实际电子商务运营管理能力。

二、考核内容和考核目标

第一章 认识电子商务的运营与管理

一、学习目的与要求

通过本章学习，要求理解电子商务运营管理概述，电子商务企业的运营管理和电子商务运营工作需求。

二、课程内容

（1）电子商务与电子商务企业

（2）电子商务企业的运营与管理概述

三、考核知识点及要求

识记：运营活动与运营管理的目标；运营计划书；运营管理的研究对象；电子商务运营管理的定义。

领会：运营对电子商务企业的重要性；管理对电子商务企业的重要性。

应用：电子商务运营人员日常工作。

第二章 电子商务平台的入驻与运营

一、学习目的与要求

通过本章学习，要求掌握电子商务网站的运营管理和电子商务平台的入驻流程。

二、课程内容

(1) 入驻电子商务平台前的准备

(2) 申请店铺并进行基本设置

(3) 商品发布与交易管理

(4) 店数数据分析

(5) 店铺优化

三、考核知识点及要求

识记：主图优化；详情页优化申请店铺和商品发布；交易管理和店铺优化。

领会：电子商务网站的建设流程；电子商务网站运营管理内容；电子商务网站运营管理策略；电子商务运营中的角色及岗位职责。

应用：域名申请备案；网站的统计管理；常用 ERP 软件；企业网站的可信度建设。

第三章 电子商务的仓储物流管理

一、学习目的与要求

通过本章学习，理解并掌握应用管理原理与信息技术，对电子商务活动中的物流环节进行计划、组织、指挥、协调、控制和决策，以实现降低物流成本、提高物流效率与经济效益的核心目标。。

二、课程内容

(1) 了解电子商务物流

(2) 电子商务的仓储物流管理

三、考核知识点及要求

识记：物流在电子商务中的角色和作用；典型的物流管理模式。

领会：国内主流的第三方物流公司；物流公司选择的考虑要素。

应用：处理物流意外事件的基本流程；电子商务的仓储管理原理。

第四章 电子商务的客服管理

一、学习目的与要求

通过本章学习，要求了解并熟知围绕服务效率、人员专业性、流程标准化与质量可衡量四大核心构建体系，确保客户在电子商务售前、售中、售后各环节获得一致、高效的服务体验。

二、课程内容

- (1) 电子商务客服概述
- (2) 售前客服
- (3) 售后客服
- (4) 客服团队管理

三、考核知识点及要求

识记：电子商务客服的作用和岗位职责。

领会：售前客服的相关知识；今后客服的相关知识。

应用：构建客服团队完善电子商务客服管理。

第五章 电子商务的营销推广

一、学习目的与要求

通过本章学习，要求理解掌握流量获取、转化提升与品牌沉淀三位一体的协同能力，理解如何在平台规则、用户行为与数据反馈之间建立闭环。

二、课程内容

- (1) 电子商务营销概述
- (2) 电子商务平台内营销推广
- (3) 新媒体平台内营销推广

三、考核知识点及要求

识记：电子商务营销的特点和发展趋势。

领会：付费工具推广的相关知识；平台内活动营销的相关知识

应用：现实应用移动端营销；在企业中应用新媒体平台营销推广。

第六章 电子商务的安全问题与防范

一、学习目的与要求

通过本章学习，要求了解电子商务网站的安全问题，掌握电子商务的依法运作方法。

二、课程内容

- (1) 电子商务的信息安全问题与防范

(2) 电子商务的法律安全问题与防范

(3) 电子商务的财务安全问题与防范

(4) 电子支付安全问题与防范

三、考核知识点及要求

识记：网站面临的安全隐患；网站的安全需求；防火墙；入侵检测系统。

领会：成本分歧点法的基本原理，配送中心的作用及选址的主要因素。

应用：配送方案的制订（行走路线，车辆数量和吨位等）。

第七章 跨境电子商务的运营与管理

一、学习目的与要求

通过本章学习，要求了解跨境电子商务的基本概念，掌握跨境电子商务店铺运营和速卖通运营管理。

二、课程内容

(1) 跨境电子商务概述

(2) 跨境电子商务平台

(3) 跨境电子商务店铺的开设与运营

(4) 跨境电子商务的营销推广

(5) 跨境电子商务的支付管理

三、考核知识点及要求

识记：跨境电子商务的定义；跨境电子商务的特点；跨境电子商务主流平台。

领会：跨境电子商务的特点；亚马逊平台的优缺点。

应用：跨境电子商务店铺的开设；跨境电子商务的营销推广；跨境电子商务物流；跨境电子商务客服管理。

第八章 旅游电子商务的运营与管理

一、学习目的与要求

通过本章学习，要求了解构建以用户为中心、数据为驱动、技术为支撑的全链路闭环体系，涵盖平台建设、产品管理、营销推广、客户服务与供应链协同等多个维度。

二、课程内容

(1) 旅游电子商务概述

(2) 旅游网站建设

(3) 旅游新零售与旅游目的地营销系统

三、考核知识点及要求

识记：旅游电子商务的发展背景和优势。

领会：旅游电子商务的模式、现状和未来趋势。

应用：旅游电子商务的网站建设、旅游新零食和旅游目的地营销。

第九章 工业电子商务的运营与管理

一、学习目的与要求

通过本章学习，要求了解工业电子商务的运营与管理学习重点在于掌握供应链协同、数据驱动决策与全链路数字化管控三大核心能力，尤其要理解如何将传统工业领域的复杂流程转化为可标准化、可复制、可优化的线上运营体系。

二、课程内容

(1) 工业电子商务概述

(2) 工业电子商务平台

三、考核知识点及要求

识记：工业电子商务的起源的发展。

领会：工业电子商务对于当代工业企业的意义。

应用：工业电子商务的平台搭建和运营。

第十章 农产品电子商务的运营与管理

一、学习目的与要求

通过本章学习，要求了解供应链全链路协同、产品标准化建设与品牌化运营三大核心能力，尤其要理解如何将农产品的季节性、易损性、产地分散性等特性转化为可管控、可追溯、可溢价的运营优势。

二、课程内容

(1) 农产品电子商务概述

(2) 农产品电子商务的供应链

(3) 农产品网店的运营

(4) 农产品电子商务的营销

(5) 农产品的包装设计

三、考核知识点及要求

识记：农产品电子商务的基本知识。

领会：农产品电子商务的供应链。

应用：农产品电子商务的网店运营、营销以及农产品的包装设计。

三、参考教材与考核实施要求

(一) 本课程使用的参考书

《电子商务运营管理》，陈道志 著，人民邮电出版社，2021 年第 1 版。

（二）本课程的考试要求

1. 在全面系统学习的基础上掌握基本理论、基本知识、基本方法。考生应首先全面系统地学习各章，记忆应当识记的基本概念、名词，深入理解基本理论，弄懂基本方法的内涵。

2. 培养电子商务专业物流应用型人才，使学生具有从事电子商务物流实际业务的基本技能和初步能力。

3. 考察学生的行业应用能力，在规定时间内解决某企业特定的电子商务运营问题，给出解决方案或解答结果。

（三）关于本课程考试命题的若干规定

1. 本门课程采用上机考试，时间为 150 分钟。

2. 本大纲各章所规定的基本要求，知识点及知识点下的知识细目，都属于考核的内容。考试命题既要覆盖到章，又要避免面面俱到。要注意突出课程的重点、章节重点，加大重点内容的覆盖度。

3. 命题不应有超出大纲中考核知识点范围的题，考核目标不得高于大纲中所规定的相应的最高能力层次要求。命题应着重考核自学者对基本概念、基本知识和基本理论是否了解或掌握，对基本创作实践方法是否会用或熟练。不应出与基本要求不符的偏题或怪题。

4. 本课程在试卷中对不同能力层次要求的分数比例大致为：识记占 20%，领会占 30%，简单应用占 30%，综合应用占 20%。

6. 本门课程考试可选用的命题题型范围为案例分析类和实践操作类题型。

四、考试网络环境要求

1. 操作系统：Windows 系统。

2. 办公软件：Microsoft Office 或 WPS。

3. 浏览器：Google Chrome 或 Microsoft Edge（默认主页设为空白，清除历史记录与插件）。