

《电子商务运营管理》(课程代码：13481)

自学考试实践考核大纲

华南理工大学自学考试

I 课程性质与目标

一、课程性质和特点

本课程是为培养学生的电子商务素养,掌握电子商务运营管理思想、方法及工具在具体的运营管理中的运用,并运用掌握的电子商务运营管理理论知识解决具体电子商务项目的运营和管理问题而设置的一门专业实践课程。

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。

课程目标如下:

1. 理解电子商务运营管理的本质。
2. 了解电子商务运营管理所需要的基础知识、各个环节和新领域的应用。
3. 掌握电子商务平台入驻与运营,重点是店铺申请及基本设置、商品发布与交易管理、店铺数据分析及店铺优化。
4. 了解物流管理模式,掌握电子商务仓储物流管理。
5. 掌握使用售前、售后客服及客服团队管理相关知识。
6. 掌握使用电子商务营销推广相关知识。
7. 了解电子商务安全,掌握使用电子支付等安全措施。
8. 了解跨境电子商务平台,掌握使用跨境电子商务店铺的开设与运营。
9. 了解旅游电子商务的商业模式,掌握使用与建设旅游网站。
10. 了解农产品电子商务知识,掌握使用农产品电子商务的运营与管理。

三、与相关课程的联系与区别

学习本课程前,考生应具备一定的电子商务及运营管理基础,学习过电子商务课程,了解电子商务企业运营管理技术。

本课程为更好地理解电子商务运营管理并提升分析与应用能力,并能够帮助考生较好地完成毕业设计。

四、课程的重点和难点

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分析与设计,解决实际电子商务运营管理能力。

本课程的难点内容包括:安全与防范思想在电子商务运营管理中的应用,基本知识在解决实际问题实践的结合,对电子商务运营管理过程的熟练掌握。

五、考核目标

本课程的实践考核目标要求考生能运用电子商务运营管理理论知识,熟练掌握相关技术来解决实际运营管理中的问题;掌握运用电子商务平台入驻与运营、仓储物流管理、客服管理、营销推广、安全防范等知识进行电子商务的运营与管理;掌握根据实际需要进行电子商务企业运营管理设计与开发。

在学习本课程之前,考生应完成电子商务运营管理课程的理论学习。

II 课程内容与考核要求

第1章:电子商务平台的入驻与运营

(包含教材第2章,第3章仓储物流管理,第4章客服管理,第5章营销推广,第6章安全及

防范)

一、课程内容

1.1 电子商务平台入驻与运营

1.2 电子商务店铺运营管理

二、学习目的与要求

通过对本章的学习，达到如下要求：

1. 掌握店铺入驻电子商务平台方法在实践中的运用。

2. 熟悉电子商务平台入驻与运营相关知识，掌握平台选择、店铺入驻、运营与优化进行电商店铺的实践。

3. 掌握电子商务平台的入驻与运营知识在店铺入驻运营中的实践应用。

4. 掌握仓储物流管理、客服管理中的实践应用。

5. 掌握营销推广、安全防范中的实践应用。

三、考核知识点与考核要求

1. 电子商务平台入驻与运营

领会：电子商务平台入驻与运营的基本知识。

简单应用：电子商务平台入驻与运营在店铺入驻与运营中的实践应用。

2. 电子商务店铺运营管理

领会：仓储物流管理、客服管理、营销推广、安全防范的基础知识。

简单应用：运用仓储物流管理、客服管理、营销推广、安全防范对电子商务运营进行组织。

综合应用：结合具体业务场景运用仓储物流管理、客服管理、营销推广、安全防范进行电子商务管理，并分析电子商务数据，为电子商务优化提出建议。

第2章：面向新领域的电子商务运营与管理

(包含教材第7章、第8章、第9章、第10章相关内容)

一、课程内容

2.1 面向新领域的电子商务平台入驻与运营

2.2 面向新领域的电子商务运营管理

二、学习目的与要求

通过对本章的学习，达到如下要求：

1. 了解电子商务新领域如跨境电子商务、旅游电子商务、工业电子商务、农产品电子商务的特点。

2. 掌握仓储物流管理、客服管理、营销推广、安全防范在电子商务新领域运营与管理中的实践应用。

三、考核知识点与考核要求

1. 面向新领域的电子商务平台入驻与运营

领会：跨境电子商务、旅游电子商务、工业电子商务、农产品电子商务的特点。

简单应用：新领域电子商务店铺开设与运营中的实践应用。

综合应用：结合具体业务场景进行店铺开设与运营。

2. 面向新领域的电子商务运营管理

领会：新领域在仓储物流管理、客服管理、营销推广、安全防范中的基础知识。

综合应用：结合具体业务场景进行新领域电子商务的管理。

III 关于实践考核实施的说明

一、关于能力层次的说明

在大纲的考核要求中，提出了“领会”、“简单应用”、“综合应用”等三个能力层次，它们的含义是：

领会：掌握课程中的基本知识点，熟悉电子商务企业基本的运营管理操作。

简单应用：掌握课程中较为深入的知识点，熟练完成电子商务企业较为复杂的运营管理操作。

综合应用：掌握课程中多个复杂知识点，并能将其结合起来，完成完整的解决方案。

二、自学教材

本实践课程使用教材为：《电子商务运营管理：慕课版》，陈道志编著，人民邮电出版社，2021年版。

三、关于命题考试的要求

1. 本课程的命题考试，应根据本大纲所规定的考试内容和考试目标来确定范围和考核要求。考试命题适当突出重点，体现本课程综合应用的内容。

2. 本课程考试场所为计算机机房，采用现场考核方式，考生按照考核题目的要求在规定的时间内完成。

3. 本课程考核使用的工具：Web 浏览器、电子商务 Web 网站、Office 软件。

4. 考生参加本课程考核可以携带教材。

5. 考核时间为 120 分钟。

6. 实践考核采用五级评分制评定考核成绩：满分 100 分，0~59 分为不合格，60~69 分为合格，70~79 分为中等，80~89 分为良好，90~100 分为优秀。

附录

题型举例

一、电子商务运营管理综合题

1. 题目：旅游电子商务运营管理

2. 请你使用电子商务运营管理相关知识回答下列问题：

(1) 查看携程旅行网网站，分析该网站设计风格和优缺点。

(2) 在携程旅行网上寻找一款热门旅游线路，分析其主图，说说该主图展示了什么样的卖点，是如何展示其卖点的，其视觉效果是否和谐以及图文比例是否恰当。

(3) 结合携程旅行网网站内容，谈谈在旅游新零售中线下试题门店做起的作用。