

湖南农业大学高等教育自学考试 实践环节课程考核大纲

电子商务运营与管理（实践） （课程代码：13481）

湖南农业大学组编
2025 年 6 月

湖南农业大学高等教育自学考试实践环节课程

考核大纲

课程名称：电子商务运营与管理（实践）

课程代码：13481

第一部分 课程性质与目标

一、课程性质与特点

本实践课程是高等教育自学考试电子商务专业的核心实践环节，是理论课程电子商务运营与管理的配套实践部分。其任务是培养学生掌握电子商务运营与管理的实际技能，通过实践项目强化理论知识的应用，提升电子商务运营与管理中的相关业务处理能力。

本实践环节突出理论与实务相结合，以电商实际运营与管理业务流程为导向，设置多个实践模块，重视操作过程和过程性评价，培养学生的电商运营与管理综合实践能力。

二、课程目标与基本要求

通过本实践课程的学习，使学生能够掌握电子商务运营的核心技能，包括店铺搭建、营销推广、数据分析、客户管理等全流程操作。课程突出“理论与实践结合、技能与工具并重”，以真实电商平台为操作载体，强调实战能力培养与运营思维训练。具体要求如下：

- 1.掌握电商平台店铺运营的全流程操作，包括开设、装修、选品、推广及客户服务；
- 2.具备运用数据分析工具优化运营策略的能力，能通过数据驱动业务增长；
- 3.理解不同电商领域（如跨境电商、农产品电商）的运营特点，掌握差异化运营策略；
- 4.培养风险意识，掌握电商运营中的安全管理与合规操作（如电子合同、支付安全）。
- 5.熟悉主流电商平台（如淘宝、速卖通）的操作规则与工具使用；
- 6.能结合市场需求完成选品、定价及营销活动策划；
- 7.具备数据分析能力，能通过生意参谋等工具解读运营数据；
- 8.了解电商法律法规，能规范处理交易纠纷与知识产权问题。

三、与本专业其他课程的关系

本实践课程着重培养学生电子商务运营与管理的实际操作能力，是本专业的核心实践课程。学习本课程应具备电子商务基础、计算机网络等学科的知识基础。本课程的先修课程为：电子商务概论、计算机基础与应用等。

第二部分 考核内容与考核目标

一、学生应达到的实践能力和标准

- (一) 店铺运营能力：能独立完成电商店铺的开设、装修及商品管理；
- (二) 营销推广能力：掌握直通车、超级推荐等工具的推广策略，能策划促销活动；
- (三) 数据分析能力：能通过数据指标（如 PV、UV、转化率）优化运营策略；
- (四) 客户服务能力：能处理售前咨询、售后纠纷及客户关系维护；
- (五) 跨境与垂直领域运营能力：了解跨境电商物流模式及农产品 / 旅游电商的特殊运营逻辑。

二、考核知识点与考核目标

实践项目一 电商店铺开设与基础运营

(一) 实践内容

- (1) 淘宝 / 天猫店铺注册与认证（企业 / 个人店铺区别）；
- (2) 店铺装修（店标、店招、详情页设计）；
- (3) 商品发布（标题优化、主图制作、类目选择）；
- (4) 基础客服工具（千牛工作台）的使用。

(二) 考核知识点及考核要求

店铺注册与认证：熟练掌握（需提交注册流程截图及认证材料）；

详情页设计：基本掌握（能运用 PS / 在线工具制作符合平台规范的详情页）；

商品标题优化：初步掌握（能运用关键词工具组合标题）。

实践项目二 选品分析与定价策略

(一) 实践内容

- (1) 市场调研（利用生意参谋分析行业趋势、竞品数据）；
- (2) 蓝海产品筛选（基于搜索人气、转化率、竞争度指标）；
- (3) 定价策略制定（成本加成法、竞争定价法应用）；
- (4) 爆款商品策划（选款、测款流程）。

(二) 考核知识点及考核要求

生意参谋数据分析：熟练掌握（需提交行业分析报告）；

蓝海产品筛选：基本掌握（能列出 3 个潜在蓝海品类及筛选逻辑）；

定价策略：初步掌握（能根据成本与竞品价格制定合理售价）。

实践项目三 营销推广与流量运营

(一) 实践内容

- (1) 直通车推广（关键词选择、出价设置、效果分析）；
- (2) 社交媒体营销（微信 / 抖音短视频带货脚本设计）；
- (3) 平台活动报名（聚划算、天天特价等活动策划）；

(4) 私域流量运营（会员体系搭建、社群维护）。

(二) 考核知识点及考核要求

直通车投放：熟练掌握（需提交投放计划及 ROI 分析）；

短视频脚本设计：基本掌握（能制作符合平台调性的 15 秒带货视频）；

平台活动策划：初步掌握（能完成活动报名材料及预期效果评估）。

实践项目四 数据分析与运营优化

(一) 实践内容

(1) 核心指标分析（流量来源、转化率、客单价拆解）；

(2) 漏斗模型应用（从流量到成交的转化路径优化）；

(3) 竞品数据监控（销量、评价、推广策略对比）；

(4) 数据可视化（用 Excel/BI 工具制作运营看板）。

(二) 考核知识点及考核要求

核心指标拆解：熟练掌握（能撰写数据诊断报告）；

竞品分析：基本掌握（需列出 3 个竞品的优劣势及应对策略）；

数据可视化：初步掌握（能制作包含 5 项以上指标的看板）。

实践项目五 跨境电商与垂直领域运营

(一) 实践内容

(1) 速卖通店铺入驻（国际站注册、跨境物流设置）；

(2) 农产品电商运营（产地直供模式、溯源信息设计）；

(3) 旅游电商产品上架（行程详情页制作、在线预订流程测试）；

(4) 跨境支付与结汇流程（PayPal、支付宝国际版操作）。

(二) 考核知识点及考核要求

速卖通入驻：熟练掌握（需提交店铺首页及物流设置截图）；

农产品溯源设计：基本掌握（能设计包含产地、质检信息的详情页）；

跨境支付操作：初步掌握（能完成小额跨境支付测试）。

实践项目六 客户服务与纠纷处理

(一) 实践内容

(1) 售前咨询话术设计（FAQ 整理、痛点应答）；

(2) 售后纠纷处理（退款流程、中差评沟通）；

(3) 客户关系管理（会员分层、复购激励策略）；

(4) 电子合同签署（线上订单合同的法律效力确认）。

(二) 考核知识点及考核要求

纠纷处理流程：熟练掌握（需提交纠纷处理案例及解决方案）；

会员分层策略：基本掌握（能制定 RFM 模型下的会员分级标准）；

电子合同认知：初步掌握（能说明线上合同的法律依据）。

第三部分 有关说明与实施要求

一、考核的能力层次表述

本大纲在考核目标中，按照“初步掌握”、“基本掌握”、“熟练掌握”三个能力层次规定其应达到的能力层次要求。各能力层次为递进等级关系，后者必须建立在前者的基础上，其含义是：

初步掌握：能运用有关知识和技能解决比较简单的问题，是低层次的要求。

基本掌握：能运用有关知识和技能解决一般的应用问题，是较高层次的要求。

熟练掌握：能运用有关知识和技能熟练解决最基本的应用问题或者能运用相关知识解决有一定难度的应用问题，是最高层次的要求。

二、教材

1. 指定教材

电子商务运营与管理，刘英卓，电子工业出版社，2023 年第 1 版

2. 参考教材

跨境电子商务通关实务，肖新梅，电子工业出版社，2022 年第 1 版

三、实施指导与要求

1. 应熟知考试大纲对课程提出的总要求和各项目的知识点。
2. 应掌握各知识点要求达到的能力层次，并深刻理解对各知识点的考核目标。
3. 指导时，应以考试大纲为依据，指定的教材为基础，不要随意增删内容，以免与大纲脱节。
4. 指导时，应对学习方法进行指导，宜提倡“认真阅读教材，刻苦钻研教材，主动争取帮助，依靠自己学通”的方法。
5. 指导时，要注意突出重点，对考生提出的问题，不要有问即答，要积极启发引导。
6. 注意对考生能力的培养，特别是自学能力的培养，要引导考生逐步学会独立学习，在自学过程中善于提出问题，分析问题，做出判断，解决问题。
7. 要使考生了解试题的难易与能力层次高低两者不完全是一回事，在各个能力层次中会存在着不同难度的试题。