

# 《电子商务综合》考试大纲

## 一、考试的基本要求

主要考核学生对电子商务基础和管理学知识的掌握和运用能力。考生应了解电子商务和管理学的理论知识，正确理解电子商务概念与模式、基本技术与基本应用等，理解管理学的基本理论与创新、决策与组织、领导与控制等相关知识，具备较强的理论基础和实践操作能力，较强的分析问题与解决问题的能力，能够解决现实中电子商务的实际问题。

## 二、考试的范围和内容

### 考核知识点一：电子商务概述

1.考核内容：电子商务的基本概念及分类、电子商务的产生和行业新应用、电子商务的系统组成及一般框架、电子商务的法律环境。

2.考核要求：

- (1) 了解电子商务的概念和分类；
- (2) 了解电子商务的产生和发展；
- (3) 理解电子商务的组成和一般框架；
- (4) 理解电子商务的行业新应用；
- (5) 基本掌握电子商务涉及的法律问题、税收问题以及其他相关政策。

### 考核知识点二：电子商务技术基础

1.考核内容：互联网基础、互联网的应用、物联网等新兴技术。

2.考核要求：

- (1) 了解互联网的产生及发展；
- (3) 了解互联网协议和应用；
- (4) 了解移动互联网的相关技术；
- (5) 熟悉物联网等新兴技术。

### 考核知识点三：网络零售

1. 考核内容： B2C 电子商务、C2C 电子商务。

2. 考核要求：

- (1) 了解 B2C 电子商务的分类；
- (2) B2C 网上购物流程和 B2C 后台管理；
- (3) 理解 B2C 电子商务网站的主要盈利模式；
- (4) 了解 C2C 电子商务概述；
- (5) 基本理解拍卖平台与店铺平台的运作模式。

### 考核知识点四：新零售

1. 考核内容：新零售概述、新零售的框架、新零售的商业模式。

2. 考核要求：

- (1) 掌握新零售的概念；
- (2) 掌握新零售的主要特征与本质；
- (3) 了解新零售前台、中台与后台框架；
- (4) 了解“互联网+”环境下传统实体企业的变革；
- (5) 了解零售行业线上线下一体化。

### 考核知识点五：B2B 电子商务

1. 考核内容： B2B 电子商务概述、基于企业自有网站的 B2B 交易、基于第三方平台的 B2B 交易。

2. 考核要求：

- (1) 了解 B2B 电子商务定义及特点；

- (2) 掌握 B2B 电子商务的类型；B2B 电子商务的发展阶段；
- (3) 了解基于采购商网站的 B2B 交易；基于供应商务网站的 B2B 交易；
- (4) 掌握基于第三方平台的 B2B 交易；
- (5) 掌握基于第三方平台的 B2B 交易的主要功能；
- (6) 理解垂直 B2B 电商平台和水平 B2B 电商平台的类型。

### 考核知识点六：网络营销

1. 考核内容：网络营销概述、网络市场调研、网络营销策略与网络广告、常用的网络营销方法。

2. 考核要求：

- (1) 了解网络营销的含义；
- (2) 了解传统市场营销与网络营销；
- (3) 网络营销的职能；
- (4) 理解网络市场调研的步骤与方法；
- (5) 基本掌握网络营销策略与网络广告；
- (6) 掌握常用的网络营销方法。

### 考核知识点七：电子商务安全

1. 考核内容：电子商务安全的内涵、电子商务安全技术、电子商务安全管理。

2. 考核要求：

- (1) 了解电子商务面临的安全威胁；
- (2) 理解电子商务的安全性要求；
- (3) 基本理解加密技术、认证技术、安全协议、防火墙技术；
- (4) 掌握电子商务安全管理。

### 考核知识点八：电子支付与互联网金融

1. 考核内容：电子支付概述、电子支付工具、网上银行与手机银行、第三方支付与移动支付、互联网金融。

2. 考核要求：

- (1) 了解电子支付的概念和电子支付系统的参与者；
- (2) 掌握常用的电子支付系统；
- (3) 了解电子支付工具、网上银行与手机银行；
- (4) 了解第三方支付平台的交易流程；
- (5) 基本了解典型的第三方支付平台与移动支付；
- (6) 了解互联网金融的含义、特征及其应用。

#### **考核知识点九：电子商务物流及供应链管理**

1. 考核内容：电子商务物流、电子商务配送、供应链管理。

2. 考核要求：

- (1) 了解物流的含义、功能与分类；
- (2) 了解电子商务物流的实现模式及其特点；
- (3) 基本掌握电子商务物流配送流程；
- (4) 基本了解电子商务物流配送中心；
- (5) 了解供应链管理。

#### **考核知识点十：客户关系管理**

1. 考核内容：客户关系管理概述、电子商务客户关系管理、客户关系管理系统及应用。

2. 考核要求：

- (1) 了解客户关系管理解决的问题；
- (2) 了解电子商务客户信息管理；
- (3) 基本掌握电子商务客户满意与忠诚度以及服务的管理；
- (4) 基本了解客户关系管理系统、呼叫中心；

- (5) 了解客户数据的类型；
- (6) 客户关系管理系统的主要应用。

### **考核知识点十一：移动电商**

1. 考核内容：移动电商概述、移动电商的应用、移动网店。

2. 考核要求：

- (1) 了解移动电商的概念和特点；
- (2) 了解移动电商的应用；
- (3) 基本了解移动网店的主要形式。

### **考核知识点十二：跨境电商**

1. 考核内容：跨境电商的概念与分类、跨境电商物流与支付、主要跨境电商平台。

2. 考核要求：

- (1) 了解跨境电商的含义；
- (2) 了解跨境电商的分类；
- (3) 基本掌握跨境电商物流与支付；
- (4) 基本掌握主要跨境电商平台。

### **考核知识点十三：管理内涵与管理理论**

1. 考核内容：管理的内涵与本质、管理的基本原理与方法、古典管理理论、现代管理流派。

2. 考核要求：

- (1) 掌握管理的内涵与本质；
- (2) 掌握管理的基本原理与方法；
- (3) 了解古典管理理论；
- (4) 了解现代管理流派。

### **考核知识点十四：决策与决策过程**

1. 考核内容：决策的内涵、决策的功能与任务、决策的类型与特征、决策的影响因素。

2. 考核要求：

- (1) 掌握决策的概念和要素；
- (2) 了解决策的分类与特征；
- (3) 掌握决策的影响因素。

### 考核知识点十五：环境分析与理性决策

1. 考核内容：内外部环境的定义与分类、环境分析常用方法、理性决策与非理性决策、决策方法。

2. 考核要求：

- (1) 掌握内外部环境的分类；
- (2) 掌握环境分析常用的方法；
- (3) 了解理性决策与非理性决策的内涵；
- (4) 掌握活动方案生成与评价方法；
- (5) 掌握选择活动方案的评价方法。

### 考核知识点十六：决策的实施与调整

1. 考核内容：计划的内涵与类型、计划编制、推进计划的流程和方法、决策追踪与调整。

2. 考核要求：

- (1) 掌握计划的内涵与类型；
- (2) 了解计划编制的过程和方法；
- (3) 掌握目标管理和 PDCA 循环法；
- (4) 了解决策追踪与调整的程序方法。

### 考核知识点十七：组织设计

1. 考核内容：组织设计任务和影响因素、组织设计的原则、组织结构

的定义与形式、层级整合。

2. 考核要求：

- (1) 掌握组织设计的任务和影响因素；
- (2) 了解组织设计的原则；
- (3) 了解组织的概念；
- (4) 掌握组织的形式；
- (5) 掌握层级整合。

**考核知识点十八：人员配备**

1. 考核内容：人员配备的任务与工作内容、人员选聘、人事考评、人员培训。

2. 考核要求：

- (1) 了解人员配备的任务与工作内容；
- (2) 掌握人员配备的原则；
- (3) 掌握人员选聘的途径与方法；
- (4) 掌握人事考评的方法与工作流程；
- (5) 掌握人员培训的方法。

**考核知识点十九：领导**

1. 考核内容：领导的内涵与特征、领导者理论、领导与被领导者

2. 考核要求：

- (1) 了解领导的内涵、领导权力的来源；
- (2) 掌握领导三要素；
- (3) 了解领导者特质理论、领导者行为理论、领导者团队理论。

**考核知识点二十：激励**

1. 考核内容：激励的概念及机理、激励理论、激励方法

2. 考核要求：

- (1) 掌握激励的概念；
- (2) 了解激励的机理；
- (3) 了解行为基础理论、过程激励理论、行为强化理论的主要内容；
- (4) 掌握激励的各种方法。

### 考核知识点二十一：沟通

1. 考核内容：沟通与沟通类型、沟通障碍及其克服、冲突及其管理

2. 考核要求：

- (1) 了解沟通的定义及其功能，知晓沟通必备的三个基本条件；
- (2) 掌握沟通的类型与渠道；
- (3) 掌握有效沟通的标准和影响因素；
- (4) 了解冲突的概念、原因和类型及管理冲突的策略。

### 考核知识点二十二：控制

1. 考核内容：控制的内涵与原则、控制的类型与过程、控制的方法与技术、

2. 考核要求：

- (1) 掌握控制的内涵、控制系统的构成及控制的原则；
- (2) 了解控制的类型与基本过程；
- (3) 了解层级控制、市场控制与团体控制；
- (4) 掌握全面质量管理方法、现代控制的信息技术方法。

### 考核知识点二十三：风险控制与危机管理

1. 考核内容：风险识别与分析、风险评估与控制、危机管理

2. 考核要求：

- (1) 了解风险及其分类，知晓风险识别的过程；
- (2) 掌握风险管理的概念及风险识别的方法；
- (3) 了解风险评估的概念和标准；



(4) 掌握风险评估的方法和风险控制策略。

### 考核知识点二十四：创新

1. 考核内容：管理创新的内涵、管理创新的类型与基本内容、创新过程及其管理、组织变革与创新、组织结构创新

2. 考核要求：

- (1) 掌握管理创新的内涵，理解管理创新工作的内在规定性；
- (2) 了解管理创新的类型与基本内容
- (3) 掌握管理创新基本过程
- (4) 了解组织变革模式与路径、理解组织结构创新的主要内容。

## 三、考试题型和分值结构

1. 单项选择题（共 20 题，每题 2 分，共计 40 分）
2. 判断题（共 20 题，每题 1 分，共计 20 分）
3. 名词解释（共 8 题，每题 5 分，共计 40 分）
4. 简答题（共 6 题，每题 10 分，共计 60 分）
5. 案例分析题（共 2 题，每题 20 分，共计 40 分）

## 四、考试形式

笔试（闭卷）

## 五、考试时长

150 分钟

## 六、主要参考书目

### 1.教材：

电子商务基础（第3版），白东蕊主编，人民邮电出版社，2023年出版。

管理学，陈传明主编，高等教育出版社，2019年出版。

### 2.参考书：

电子商务基础（第3版），钟雪梅主编，重庆大学出版社，2022年出版。

管理学原理（第四版），程国平主编，武汉理工大学出版社，2020年出版。

