

湖南省高等教育自学考试
课程考试大纲

网上店铺运营与管理
(课程代码: 12564)

湖南省教育考试院组编
2016 年 12 月

高等教育自学考试课程考试大纲

课程名称：网上店铺运营与管理

课程代码：12564

第一部分 课程性质与目标

一、课程性质与特点

网上店铺运营与管理是高等教育自学考试网络营销与管理（本科）专业的专业核心课程，是根据电子商务的基本理论，从网络销售、网络营销和财务管理的相关理论思想入手，以整合的视角阐述电子商务的基本理论及网上店铺运营管理方法的专业课程。本课程的知识体系在确保科学的前提下，力求实践性和先进性，在引导考生掌握创业、网络营销、电子商务和客户关系知识的同时，注重对最新互联网经营成功案例的分析，涉及互联网上开店的步骤和流程，具有实践性强，案例借鉴性强的特点，让考生在学习网上销售、营销、财务知识的同时，了解就业创业的准备要求，对自己进行适时的职业规划和就业创业前的准备，以更好的明确专业发展方向，为就业创业做好基本准备。

二、课程目标与基本要求

本课程可以作为各专业的知识补充，要求考生掌握对电子商务交易模式以及交易流程、网络营销以及电子支付、物流配送、客户关系管理等基本理论，并通过学习使之初步具备网上开店所必需的基本知识和解决问题的能力。

三、与本专业其他课程的关系

随着网络的发展和发达，网上开店是最新的一条就创业途径，因此网上店铺的运营与管理课程应运产生。作为网络营销与管理学科中的一门课，网络营销学、网络营销与策划、电子商务基础理论与实践是本课程的前修课程，对本课程的学习奠定了基础。

第二部分 考核内容与考核目标

第一章 创业成就未来

一、学习目的与要求

通过本章学习，要求了解创业应具备的重要素质和网上创业的基本准备、掌握开店的融资方法、了解网上开店前景与发展趋势，了解网上开店的优势、了解网上开店应注意的问题。

二、考核知识点与考核目标

（一）大考生创业素质培养（次重点）

识记：大考生创业应具备的基本素质和条件

理解：创业创新精神的培养

- (二) 网上创业准备与理性思考（重点）
 - 识记：网上创业的基本准备
 - 理解：如何寻找合适的创业项目、创业融资
 - 应用：商业计划书的编写
- (三) 网店的前景和趋势（一般）
 - 识记：我国网络店铺的特征
- (四) 网上开店的优势（一般）
 - 理解：网络店铺的创业优势
- (五) 网上开店应关注的问题（次重点）
 - 理解：网上开店应注意的问题

第二章 网上开店的过程

一、学习目的与要求

简单介绍网上开店的一部分理论知识，然后重点介绍开网店的准备工作、开店的步骤与方法，一并介绍网店的交易处理方法和辅助软件的使用。要求了解网上开店的概念，理解网上开店的准备工作、掌握网上开店的方法和步骤、掌握网上开店的美化布局方法、掌握网上开店的交易流程、熟悉淘宝助理、淘宝旺旺等辅助软件的应用。

二、考核知识点与考核目标

- (一) 网上开店的相关概念（次重点）
 - 识记：网上开店平台、网店的构成
 - 理解：电子商务概念、电子商务的基本模式
- (二) 网上开店的过程和方法（重点）
 - 应用：申请和开通店铺、网店的美化与布局、辅助软件的应用
 - 理解：网上开店的准备、实名认证、网上开店的平台

第三章 网店的营销推广

一、学习目的与要求

网店的营销与推广是网络店铺成功的关键，随着网络店铺的兴起，如何使用户关注网店是网店店主最需要关心的问题之一。学习本章的目的就是对网上购物顾客的心理和行为进行分析，掌握网店的推广的基本方法。要求了解网上购物顾客的心理和行为分析、掌握网店营销常用手段、掌握网店推广的形式和方法。

二、考核知识点与考核目标

- (一) 网上购物顾客的心理和行为分析（一般）
 - 识记：网络购物类型
 - 理解：网络购物的影响因素
 - 应用：免费搜索引擎的应用

(二) 网店营销的常见手段(次重点)

理解: 网店营销的基本手段

(三) 网络店铺的推广形式(重点)

识记: 网络店铺的推广方式

理解: 传统营销与网络营销的区别, 传统营销与网络营销的结合

第四章 网店的财务管理

一、学习目的与要求

学习本章的目的是使考生掌握电子商务的安全与电子支付的相关知识。要求掌握利润的形成与控制、经营中如何提高利润率、网上开店信息流统计和分析。

二、考核知识点与考核目标

(一) 利润的形成与控制(重点)

识记: 网店的成本构成, 定价的方法, 网店的利润构成, 网上支付的方式。

理解: 成本加成定价、目标利润定价、变动成本定价法、变动成本、固定成本、竞争导向定价法, 需求导向定价法

应用: 如何建立销售账目表

(二) 经营的反思(次重点)

识记: 损益平衡点

理解: 边际利润的计算、增加利润额

应用: 编一份投资预算、编制资产负债表

(三) 网上开店信息流统计与分析(一般)

识记: 用户流量指标

理解: 销售数据分析、数据流量分析、网站优化

第五章 网店经营与销售技巧

一、学习目的与要求

本章主要介绍网店经营和销售的技巧, 通过实例来掌握网店经营中如何利用增值服务提高网店知名度。要求掌握网上商品的定价目标和方法、了解网店经营和销售的沟通技巧、掌握利用增值服务提高网店知名度的方法、了解网上经营的成功案例及互联网营销的最新发展。

二、考核知识点与考核目标

(一) 网上商品的定价(重点)

识记: 网上商品的定价目标、网上商品的定价方法

理解: 网上商品的定价原则、阶段性定价策略

(二) 网店经营的沟通技巧(次重点)

识记: 网店经营的沟通技巧

理解: 与供应商的沟通要点、与访问者的沟通

(三) 有效利用增值服务提高网店知名度(一般)

理解: 商品展示、网店模板、网店取名原则

应用: 网店经营的注意事项

(四) 网店经营致富故事秀(一般)

理解: 网店经营致富故事秀

第六章 五星级服务客户

一、学习目的与要求

本章重点掌握客户关系管理的产生,对客户关系管理部分理论知识进行学习,重点对消费者行为,影响买家的消费心理因素进行介绍。要求掌握客户关系管理产生的背景、客户管理的具体内容和流程、客户关系管理为企业带来的好处、五星级售后服务、与客户做有效沟通。

二、考核知识点与考核目标

(一) 客户关系管理(重点)

识记: 客户关系管理的基础知识、客户关系管理的优点

理解: 网店运营的商业模式

(二) 引入五星级服务理念(次重点)

识记: 影响网络消费者的心理因素

理解: 消费者行为研究的必要性、影响消费者行为的因素、影响买家消费心理的因素、打造一个五星级售后服务

(三) 与客户有效沟通(一般)

理解: 如何处理顾客的投诉、如何面对买家的差评、如何获得买家好评、如何正确处理退换货、如何防止顾客流失

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“识记”、“理解”、“应用”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:

识记: 能知道有关的名词、概念、知识的含义,并能正确认识和表述,是低层次的要求。

理解: 在识记的基础上,能全面把握基本概念、基本原理、基本方法,能掌握有关概念、原理、方法的区别与联系,是较高层次的要求。

应用: 在理解的基础上,能运用基本概念、基本原理、基本方法联系学过的多个知识点分析和解决有关的理论问题和实际问题,是最高层次的要求。

二、教材

指定教材: 网店运营,石炎、王耀,中国水利水电出版社,2011年版

三、自学方法指导

1. 在开始阅读指定教材某一章之前，先翻阅大纲中有关这一章的考核知识点及对知识点的能力层次要求和考核目标，以便在阅读教材时做到心中有数，有的放矢。
2. 阅读教材时，要逐段细读，逐句推敲，集中精力，吃透每一个知识点，对基本概念必须深刻理解，对基本理论必须彻底弄清，对基本方法必须牢固掌握。
3. 在自学过程中，既要思考问题，也要做好阅读笔记，把教材中的基本概念、原理、方法等加以整理，这可从中加深对问题的认知、理解和记忆，以利于突出重点，并涵盖整个内容，可以不断提高自学能力。
4. 完成书后作业和适当的辅导练习是理解、消化和巩固所学知识，培养分析问题、解决问题及提高能力的重要环节，在做练习之前，应认真阅读教材，按考核目标所要求的不同层次，掌握教材内容，在练习过程中对所学知识进行合理的回顾与发挥，注重理论联系实际和具体问题具体分析，解题时应注意培养逻辑性，针对问题围绕相关知识点进行层次（步骤）分明的论述或推导，明确各层次（步骤）间的逻辑关系。

四、对社会助学的要求

1. 应熟知考试大纲对课程提出的总要求和各章的知识点。
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. 辅导时，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. 辅导时，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. 辅导时，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。
8. 助学学时：本课程共 5 学分，建议总课时 90 学时，其中助学课时分配如下：

章 次	内 容	学 时
第一章	创业成就未来	7
第二章	网上开店的过程	8
第三章	网店的营销推广	20
第四章	网店的财务管理	20
第五章	网店的经营与销售技巧	20
第六章	五星级服务客户	15
合 计		90

五、关于命题考试的若干规定

1. 本大纲各章所提到的内容和考核目标都是考试内容。试题覆盖到章，适当突出重点。
2. 试卷中对不同能力层次的试题比例大致是：“识记”为 30%、“理解”为 30%、“应用”为 40%。
3. 试题难易程度应合理：易、较易、较难、难比例为 2：3：3：2。
4. 每份试卷中，各类考核点所占比例约为：重点占 60%，次重点占 30%，一般占 10%。
5. 试题类型一般分为：单项选择题、多项选择题、填空题、名词解释、简答题、论述题等。
6. 考试采用闭卷笔试，考试时间 150 分钟，采用百分制评分，60 分合格。

六、题型示例（样题）

一、单项选择题（本大题共■小题，每小题■分，共■分）

在每小题列出的四个备选项中只有一个是符合题目要求的，请将其选出并将“答题卡”上的相应字母涂黑。错涂、多涂或未涂均无分。

1. 创业者在创业初期，遇到各种各样的风险困难在所难免，这需要创业者用平静的心态去解决，在种种困难当中，最重要的一个因素是
A. 资金问题 B. 产品问题 C. 场地问题 D. 人工问题

二、多项选择题（本大题共■小题，每小题■分，共■分）

在每小题列出的五个备选项中至少有两个是符合题目要求的，请将其选出并将“答题卡”上的相应字母涂黑。错涂、多涂或未涂均无分。

1. 一般来讲，能与创业者合作成功的人应该具备的条件包括
A. 有危机意识 B. 学习力强 C. 行动力强
D. 懂得付出 E. 计较得失

三、填空题（本大题共■小题，每小题■分，共■分）

1. 自主创业是一项非常具有挑战性的社会活动，是对创业者自身智慧能力、_____的一种全方位的考验。

四、名词解释（本大题共■小题，每小题■分，共■分）

1. 电子商务

五、简答题（本大题共■小题，每小题■分，共■分）

1. 简述目前我国网上开店的特点。

六、论述题（本大题共■小题，每小题■分，共■分）

1. 以 C2C 为例论述开网店平台的选择。