

# 《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、电子商务系统的组成及一般框架、电子商务的法律环境。

2.考核要求：

- (1) 掌握电子商务的含义及分类；
- (2) 了解电子商务的产生和发展；
- (3) 掌握电子商务的组成和一般框架；
- (4) 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。

典型例题：

关于电子商务，下列说法错误的是（ D ）。

- A. 电子商务是通过电子方式进行的商业交易活动，包括网上购物、在线支付等；
- B. 电子商务的产生是随着互联网技术的发展以及人们消费习惯的改

变而逐渐兴起的；

C.电子商务系统主要由电商平台、支付系统、物流配送等部分组成，其一般框架包括前端的用户界面和后端的数据处理等；

D.电子商务行业新应用不断涌现，如直播带货、社交电商等，但这些新应用无需考虑法律、税收等政策问题。

### **考核知识点二：电子商务新技术、新业态**

1. 考核内容：互联网、移动互联网的相关技术、物联网的关键技术、电子商务新业态新模式的分类和基本特征。

2. 考核要求：

- (1) 掌握互联网技术基础以及移动互联网的相关技术；
- (2) 了解物联网、云计算、大数据和人工智能；
- (3) 掌握电子商务新业态新模式的分类和基本特征。

典型例题：

以下关于电子商务技术基础的说法，正确的是（ B ）。

- A. 互联网是 21 世纪才开始出现的新兴技术 ；
- B. HTTP 协议是互联网中用于数据传输的一种协议，主要用于浏览器与 Web 服务器之间的通信；
- C. 移动互联网技术与传统互联网技术完全相同，没有区别 ；
- D. 物联网技术仅应用于智能家居领域，其他领域没有应用。

### **考核知识点三：电子商务主要的商业模式**

1. 考核内容： B2C 电子商务、C2C 电子商务、新零售及系统框架、B2B 电子商务平台。

2. 考核要求：

- (1) 了解 B2C 和 C2C 电子商务的分类及功能；

- (2) 理解 B2C 电子商务网站的主要盈利模式；
- (3) 掌握新零售的含义及新兴技术赋能新零售的发展；
- (4) 了解新零售-全渠道的融通；
- (5) 了解 B2B 电子商务特点及类型；
- (6) 了解基于企业自有网站的 B2B 交易和基于第三方平台的 B2B 交易。

典型例题：关于网络零售，下列说法不正确的是（ D ）。

- A. B2C 电子商务根据商品种类可分为综合型和垂直型，综合型平台商品种类丰富，垂直型平台专注于某一特定领域商品；
- B. B2C 网上购物流程一般包括用户注册、商品浏览、加入购物车、填写订单信息、支付、确认收货等环节；
- C. B2C 电子商务网站的主要盈利模式包括商品销售差价、广告收入、会员服务费等；
- D. C2C 电子商务中的拍卖平台和店铺平台运作模式完全相同，都是由卖家发布商品，买家直接购买。

#### **考核知识点四：网络营销**

1. 考核内容：网络营销、网络营销市场调研的方法、网络营销策略的应用与网络广告的形式、网络营销的方法。

2. 考核要求：

- (1) 掌握网络营销的含义及职能；
- (2) 了解网络营销与传统市场营销；
- (3) 了解网络市场调研的方法；
- (4) 掌握网络营销策略的应用与网络广告的形式；
- (5) 掌握常用的网络营销方法。

典型例题：

下列选项中，（ C ）不属于网络营销的职能。

A. 网站推广 B. 信息发布 C. 网络广告 D. 客户服务

### **考核知识点五：新媒体运营**

1. 考核内容：新媒体与新媒体运营的概念、新媒体平台的类型和运营数据分析工具、网络直播运营、短视频运营、微信运营、微博营销的技巧。

2. 考核要求：

- （1）掌握新媒体运营的主要模块；
- （2）掌握新媒体平台的类型；
- （3）了解新媒体运营数据指标体系和数据分析工具；
- （4）掌握网络直播运营的含义及方式；
- （5）了解网络直播脚本的主要内容及直播运营流程；
- （6）掌握短视频运营方式、短视频脚本的制作、短视频商业变现；
- （7）了解微信营销和微博营销。

典型例题：

新媒体运营的转化数据分析指标不包括（ B ）。

A. 点击次数 B. 阅读量 C. 付费人数 D. 付费金额

### **考核知识点六：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）了解电子商务的安全性要求；
- （3）掌握电子商务活动中安全防范的措施；
- （4）了解保障电子商务安全的加密技术、认证技术、数字证书。

典型例题：

在电子商务信息安全的要求中，信息在存储或传输过程中不被他人窃取指的是（ A ）。

- A. 信息的机密性            B. 信息的完整性  
C. 信息的不可否认性      D. 交易者身份的真实性

### 考核知识点七：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）了解电子支付的含义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）了解典型的第三方支付平台与移动支付；
- （6）掌握互联网金融的含义、特征和产品及供应链金融。

典型例题：

下列各选项中，（ D ）不是网上银行的特点。

- A. 开放性   B. 虚拟化   C. 智能化   D. 运营成本高

### 考核知识点八：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）掌握电子商务物流配送流程；
- （4）了解电子商务物流配送中心；

(5) 了解供应链管理。

典型例题：

将部分废弃物料收集后分类、加工形成新产品的物流活动属于( C )。

A. 生产物流 B. 回收物流 C. 废弃物流 D. 国家物流

### 考核知识点九：电子商务客户关系管理

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) 了解客户关系管理的含义及解决的主要问题；

(2) 客户关系管理系统的主要应用；

(3) 了解电子商务客户关系管理的内容及千牛客户运营管理；

(4) 掌握电子商务客户满意与忠诚以及服务的管理；

(5) 掌握电子商务客户服务管理的内容。

(6) 了解千牛接待中心的设置以及阿里店小蜜的功能。

典型例题：

客户关系管理的终极目标是( C )的最大化。

A. 客户资源 B. 客户资产 C. 客户终身价值 D. 客户关系

### 考核知识点十：农村电商

1. 考核内容：农村电商的概念、农村电商的类型、我国农村电商的发展阶段及趋势、常见的农村电商平台。

2. 考核要求：

(1) 掌握农村电商的含义及分类；

(2) 了解我国农村电商的发展阶段及趋势；

(3) 了解常见的农村电商平台。

典型例题：

农村电商的 B2C 模式有（ A ）的优点。

- A. 可以直接对接消费者，减少中间环节
- B. 可以提供更个性化的服务
- C. 可以更好地掌握市场需求
- D. 可以降低成本，提高效率

### **考核知识点十一：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、跨境物流中的通关流程、主要跨境电商平台。

2. 考核要求：

- （1）掌握跨境电商的含义和分类；
- （2）了解跨境电商的物流模式和支付方式；
- （3）掌握跨境物流中的通关流程；
- （4）了解主要的跨境电商平台。

典型例题：

阿里巴巴国际站属于（ B ）类型的跨境电商网站。

- A. B2C   B. B2B   C. C2C   D. B2B2C

### **考核知识点十二：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。

典型例题：

在管理理论的发展历程中，以下哪位学者是古典管理理论的代表人物？（ B ）

- A. 彼得·德鲁克
- B. 弗雷德里克·泰勒
- C. 赫伯特·西蒙
- D. 彼得·圣吉

### 考核知识点十三：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。

典型例题：

在决策过程中，以下哪个因素不属于决策的影响因素？（ C ）

- A. 决策者的个人经验
- B. 组织文化
- C. 天气状况
- D. 可用信息的质量和数量

### 考核知识点十四：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。

典型例题：

在进行环境分析时，以下哪种方法常用于评估企业外部环境的机会和威胁？（ B ）

- A. SWOT 分析
- B. PEST 分析
- C. 波士顿矩阵分析
- D. 5W1H 分析

### 考核知识点十五：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。

典型例题：

在决策实施过程中，以下哪种方法用于持续改进和确保计划的有效执行？（ C ）

- A. 5W1H 分析法
- B. SWOT 分析法
- C. PDCA 循环法
- D. 波士顿矩阵分析法

### 考核知识点十六：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。

典型例题：

在组织设计中，以下哪种组织结构形式强调以项目为中心，将不同部门的人员组合在一起，共同完成特定项目任务？（C）

- A. 直线型组织结构
- B. 职能型组织结构
- C. 矩阵型组织结构
- D. 事业部型组织结构

### 考核知识点十七：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。

典型例题：

在人员配备过程中，以下哪种方法属于人员选聘的常用方法？（B）

- A. 360 度反馈
- B. 行为事件访谈法
- C. 胜任力模型
- D. 工作轮换

### 考核知识点十八：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。

典型例题：

在领导理论中，以下哪个理论主要关注领导者的行为模式及其对团队绩效的影响？（ B ）

- A. 领导者特质理论
- B. 领导者行为理论
- C. 领导者团队理论
- D. 路径-目标理论

### 考核知识点十九：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。

典型例题：

根据激励理论，以下哪种理论强调了期望和效价在激励过程中的重要性？（ C ）

- A. 需求层次理论
- B. 双因素理论
- C. 期望理论
- D. 强化理论

### 考核知识点二十：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。

典型例题：

在沟通管理中，以下哪种沟通类型是指信息在组织中从高层向基层传

递的过程？（ C ）

A. 横向沟通      B. 纵向沟通      C. 下行沟通      D. 上行沟通

### 考核知识点二十一：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。

典型例题：

在控制理论中，以下哪种控制类型是通过设定标准、衡量绩效和纠正偏差来确保组织活动按计划进行的？（ C ）

A. 前馈控制                      B. 同期控制  
C. 反馈控制                      D. 层级控制

### 考核知识点二十二：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。

典型例题：

在风险管理过程中，以下哪种方法用于评估风险发生的可能性和影响程度？（ A ）

- A. 风险矩阵法
- B. 决策树法
- C. 敏感性分析法
- D. 情景分析法

### 考核知识点二十三：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。

典型例题：

在管理创新中，以下哪种创新类型主要关注组织内部流程的优化和改进，以提高效率和降低成本？（ B ）

- A. 产品创新
- B. 流程创新
- C. 商业模式创新
- D. 市场创新

## 三、考试题型和分值结构（总分 200 分）

- 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、考试时间

150 分钟

## 六、主要参考书目

### 1.教材:

《电子商务基础》（第4版），白东蕊主编，人民邮电出版社，2024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。