

《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。

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。

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：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。

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：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。

典型例题：关于新零售，以下说法正确的是（C）

A. 新零售的框架仅包括前台和后台两部分；

B. 新零售的商业模式与传统零售完全相同，没有创新之处；

C. 新零售的本质是利用互联网技术实现线上线下的深度融合，提升消费者体验和运营效率；

D. 传统实体企业在“互联网+”环境下无法实现线上线下一体化。

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。

典型例题：关于B2B电子商务，下列说法正确的是（C）

- A. B2B电子商务仅指企业与企业之间基于第三方平台进行的交易；
- B. 基于采购商网站的B2B交易和基于供应商务网站的B2B交易属于同一类型；
- C. 基于第三方平台的B2B交易的主要功能包括商品展示、信息发布、在线交易、客户管理等；
- D. 垂直B2B电商平台和水平B2B电商平台没有区别，只是名称不同。

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。

典型例题：在制定网络营销策略时，以下哪种方法属于内容营销的具体实施方式？（A）

- A. 制作并发布与产品相关的教育性视频教程；
- B. 通过电子邮件向客户发送产品目录；
- C. 在社交媒体上发布产品促销信息；
- D. 在搜索引擎上购买关键词广告。

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。

典型案例：在电子商务安全领域，以下哪种技术主要用于确保数据传输过程中的保密性和完整性？（B）

- A. 认证技术 B. 加密技术 C. 安全协议 D. 防火墙技术

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。

典型例题：关于电子支付与互联网金融，以下说法正确的是（D）。

- A. 电子支付系统仅包括支付网关和银行系统，不涉及商家和消

费者；

B. 第三方支付平台的交易流程中，资金直接从消费者账户划转到商家账户

C. 典型的第三方支付平台支付宝，其移动支付功能仅限于手机端使用

D. 互联网金融的特征之一是利用互联网技术实现金融服务的创新和优化

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。

典型例题：关于电子商务物流及供应链管理，以下说法正确的是（B）。

A. 电子商务物流的实现模式中，自营物流模式是指企业完全依赖外部物流服务提供商来完成物流配送；

B. 电子商务物流配送流程主要包括订单处理、库存管理、分拣与包装、配送运输等环节；

C. 供应链管理仅关注产品从供应商到制造商的流动过程，不涉及物流环节；

D. 电子商务物流配送中心的功能仅限于商品的存储。

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。

典型例题：在电子商务客户关系管理中，以下哪项是客户数据的常见类型？（A）

- A. 客户购买历史记录
- B. 产品设计图纸
- C. 员工培训记录
- D. 生产设备维护记录

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。

典型例题：关于移动电商，以下说法正确的是（C）

- A. 移动电商仅限于通过手机进行的购物活动；
- B. 移动电商的应用仅包括在线购物和移动支付；
- C. 移动网店的主要形式包括品牌官方APP和第三方平台店铺；
- D. 移动电商的特点不包括便捷性。

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。

典型例题：在跨境电商中，以下哪个平台主要专注于跨境B2C业务，并且以提供全方位的电商解决方案而闻名？（C）

A. 速卖通 B. eBay C. 亚马逊 D. Wish

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。

典型例题：在管理理论的发展过程中，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。

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。

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。

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。

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。

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。

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。

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。

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。

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。

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。

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

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。