

2019 学年电子商务师专业技能等级 考试大纲（中级）

I. 考试介绍

电子商务师专业技能等级考试依托我国在全球电子商务领域的领先地位和先进模式,围绕电子商务行业的理论与实践,以推动专业知识更新与扩展、专业能力训练与实践为重点内容的专业技术人才培养工作、构建符合我国国情的电子商务职业技术人才培养体系为目标,建立科学的评价体系和完善的考试流程,是具有权威性的国际化电子商务行业人才评价考试。

II. 考查目标

电子商务师专业技能等级考试涵盖电子商务基础、互联网创业基础、网络信息收集与处理、电子商务系统、网络营销、电子交易与支付、电子商务安全、电子商务物流管理、跨境电子商务、

农村电子商务等电子商务专业内容。要求考生:

1. 准确地记忆电子商务有关知识;
2. 准确、恰当地使用电子商务专业术语,正确理解和掌握电子商务相关概念、范畴及发展方向;
3. 运用专业知识,比较和分析有关社会现象,解决实际问题。

III. 考试形式和试卷结构

一、试卷满分及考试时间

试卷满分为 100 分,考试时间为 120 分钟。

二、答题方式

电子商务师专业技能等级考试采用上机答题的方式进行在线电子化考试,系统进行在线监考。

三、试卷题型结构

1. 判断题，共 5 分；
2. 单项选择题，共 10 分；
3. 多项选择题，共 20 分；
4. 简答题，共 35 分；
5. 材料分析题，共 30 分。

IV. 考查内容

电子商务师专业技能等级考试(中级)侧重考查电子商务理论知识和实践技能。以下为考试考核内容。

一、 电子商务基础

1.1 电子商务基础知识

- 1.1.1 电子商务的定义与本质
- 1.1.2 电子商务的功能与特点
- 1.1.3 电子与商务的关系
- 1.1.4 传统商务与电子商务的关系
- 1.1.5 电子商务的作用与影响
- 1.1.6 电子商务的交易过程
- 1.1.7 电子商务的商业模式

1.2 电子商务的模式

- 1.2.1 B2B 模式
- 1.2.2 C2C 模式

1.2.3 B2C 模式

1.2.4 其他电子商务模式

1.3 电子商务的构成

1.3.1 电子商务的基本组成

1.3.2 电子商务的体系框架

1.4 电子商务的发展

1.4.1 电子商务的发展环境

1.4.2 电子商务的发展历史与现状

1.4.3 电子商务的发展趋势

1.5 电子商务师岗位要求

1.5.1 电子商务师岗位基本要求

1.5.2 电子商务师职业道德与职业素养

二、 互联网创业基础

2.1 互联网的概念

2.1.1 互联网的定义与特点

2.1.2 互联网的历史与发展

2.1.3 互联网协议

2.1.4 互联网接入方法

2.2 IP 地址和域名

2.2.1 IP 地址的概念、格式与分类

2.2.2 域名的概念、格式与分类

2.2.3 域名的商业价值

2.2.4 域名的保护

2.3 互联网工具与服务

2.3.1 浏览器服务

2.3.2 电子邮件服务

2.3.3 BBS 服务

2.3.4 即时通信服务

2.3.5 博客

2.3.6 微博微信

2.4 互联网思维

2.4.1 互联网思维的概念与特点

2.4.2 互联网思维的分类与应用

2.5 互联网创业

2.5.1 互联网创业的概念与基本要求

2.5.2 网络企业构架

2.5.3 网络企业岗位

2.5.4 岗位要求与岗位培训

2.5.5 绩效考核

2.6 “互联网+”

2.6.1 “互联网+”的概念与意义

2.6.2 “互联网+”的发展趋势与应

用

三、网络信息收集与处理

3.1 网络信息基础知识

3.1.1 网络商务信息的概念与特点

3.1.2 网络商务信息收集的基本要求

3.1.3 网络商务信息的收集方法

3.2 网络信息的处理

3.2.1 网络商务信息的分类存储

3.2.2 网络商务信息的发布

3.3 搜索引擎

3.3.1 搜索引擎的概念与特点

3.3.2 搜索引擎的分类

3.3.3 搜索引擎使用技巧

四、网上商店

4.1 网上商店开设

4.1.1 网上商店开设的方式

4.1.2 第三方平台

4.1.3 开设网上商店的优势

4.1.4 网上商店开设条件

4.1.5 网上商店开设流程

4.1.6 网上商店运行规则

4.2 网上商店商品发布

4.2.1 网上商店的商品

4.2.2 网上商店的商品发布流程及方法

4.3 网上商店装修

4.3.1 网上商店的装修要求

4.3.2 网上商店的装修方法

4.4 网上商店管理

4.4.1 网上商店的管理要求

4.4.2 网上商店的管理方法

4.4.3 网上商店工作人员岗位要求

五、 电子商务系统

5.1 电子商务系统基础知识

5.1.1 电子商务系统的概念与特点

5.1.2 电子商务系统的发展过程

5.1.3 电子商务系统的体系结构

5.1.4 电子商务系统的生命周期

5.1.5 电子商务系统的实现方式

5.2 电子商务网站建设

5.2.1 电子商务网站建设的总体思路

5.2.2 电子商务网站的开发技术与

工具

5.2.3 企业建站方式选择

5.2.4 电子商务网站的规划与设计

5.2.5 电子商务网站的搭建

5.2.6 电子商务网站建设的创新思维与创新方法

5.2.7 电子商务网站商业计划书

5.3 电子商务网站管理与推广

5.3.1 电子商务网站管理的内容与方法

5.3.2 电子商务网站的维护

5.3.3 电子商务网站的推广

六、 网络营销

6.1 网络营销基础知识

6.1.1 网络营销的定义与特点

6.1.2 网络营销的内容

6.1.3 网络营销的优势与作用

6.1.4 网络营销理论

6.1.5 网络营销环境

6.2 网络市场调研

6.2.1 网络市场调研的原则与特点

6.2.2 网络市场调研的主要内容与

主要方法

6.2.3 网络市场调研的流程

6.2.4 网络市场调研的工具和资源

6.3 网络营销策略

6.3.1 网络营销策略的制定与实施

6.3.2 主要的网络营销策略

6.4 网络营销方法

6.4.1 电子邮件营销

6.4.2 论坛营销

6.4.3 博客营销

6.4.4 微信营销

6.4.5 微博营销

6.4.6 搜索引擎营销

6.4.7 O2O 营销

6.4.8 第三方平台站内推广

6.4.9 APP 营销

6.4.10 SNS 营销

6.4.11 大数据营销

6.5 网络广告

6.5.1 网络广告的概念与特点

6.5.2 网络广告的形式与方法

6.5.3 网络广告的策划

6.5.4 网络广告的效果评价

6.6 网络促销

6.6.1 网络促销的概念与特点

6.6.2 网络促销的形式与方法

6.6.3 网络促销活动的策划与实施

6.6.4 网络促销活动的效果评价

6.7 网络营销文案

6.7.1 网络营销文案的概念与特点

6.7.2 网络营销文案的要求

6.7.3 网络营销文案的写作流程

6.7.4 网络营销文案的写作方法与技巧

6.7.5 网络营销文案的传播

6.8 网络营销数据分析

6.8.1 网络营销数据类别与来源

6.8.2 网络营销数据分析工具

6.8.3 网络营销数据分析步骤与方法

6.9 网络客户服务

6.9.1 网络客服服务的概念与分类

6.9.2 网络客户服务的主要内容

6.9.3 网络客户服务的方法与技巧

6.9.4 客户需求分析

6.9.5 客服岗位要求与职业技能

6.9.6 客服的考核与激励

七、 电子交易与支付

7.1 交易订单处理

7.1.1 单证设计

7.1.2 单证问题及解决

7.1.3 订单分拣与合并

7.1.4 存货不足处理

7.2 电子合同

7.2.1 合同签订

7.2.2 合同分析

7.3 电子支付基础

7.3.1 电子支付的概念与特点

7.3.2 电子支付的主要方式

7.3.3 电子支付体系

7.3.4 电子支付方式的新发展

7.4 电子支付系统

7.4.1 电子支付系统的概念与特点

7.4.2 电子支付系统的形成与发展

7.4.3 电子支付系统的构成和基本
模式

7.4.4 电子支付系统的应用

7.4.5 支付与结算体系

7.5 电子支付工具

7.5.1 支付工具的定义与特点

7.5.2 传统与现代支付工具的对比

7.6 网上银行

7.6.1 网上银行的概念与特点

7.6.2 网上银行的主要内容

7.6.3 支付网关

7.7 第三方支付

7.7.1 第三方支付的概念与特点

7.7.2 第三方支付的主要流程

7.7.3 第三方支付平台

7.8 移动支付

7.8.1 移动支付的概念与特点

7.8.2 移动支付的模式与分类

7.8.3 移动支付的流程

7.8.4 移动支付的商业模式及价值

八、 互联网金融

8.1 互联网金融基础知识

8.1.1 互联网金融的定义与特点

8.1.2 互联网金融的应用

8.1.3 互联网金融的发展现状及趋势

势

8.2 互联网金融的分类与模式

8.2.1 互联网金融的分类

8.2.2 互联网金融的主要模式

九、 电子商务物流管理

9.1 物流基础知识

9.1.1 物流的概念

9.1.2 物流的分类与基本功能

9.1.3 物流的发展趋势

9.1.4 电子商务与物流

9.1.5 网络店铺物流运作

9.2 物流配送

9.2.1 电子商务物流配送的概念与特点

9.2.2 电子商务物流配送的主要流程

9.3 物流仓储

9.3.1 物流仓储管理基础

9.3.2 物流仓储设施与设备

9.3.3 物流仓储作业

9.3.4 库存管理

9.4 物流信息应用

9.4.1 仓储信息管理

9.4.2 配送信息管理

9.5 物流模式选择

9.5.1 各类物流模式的特点

9.5.2 物流模式的选择方法

9.6 物流技术应用

9.6.1 条码技术

9.6.2 RFID 技术

9.6.3 物流自动化

9.6.4 GPS

十、 电子商务安全

10.1 电子商务安全基础知识

10.1.1 电子商务安全概念

10.1.2 电子商务安全体系

10.1.3 电子商务安全应用

10.1.4 电子商务安全的发展

10.1.5 电子商务的安全需求与保障

10.1.6 电子商务安全面临的挑战

10.2 电子商务安全技术

10.2.1 数据加密与密钥管理技术

10.2.2 公钥基础设施 PKI 与数字证

书

10.2.3 数字水印和数字版权保护技术

10.2.4 数字签名与身份认证技术

10.2.5 安全协议与安全标准

10.2.6 网络攻击与交易欺诈

10.2.7 网络安全技术与数据库安全

10.3 网络安全管理

10.3.1 网络安全管理的主要内容

10.3.2 电子商务安全风险

10.3.3 电子商务安全信用管理

10.3.4 电子商务企业内部安全管理

10.3.5 移动电子商务安全管理

十一、 电子商务法律法规

11.1 电子商务法律法规基础知识

11.1.1 电子商务法的概念与特征

11.1.2 电子商务涉及的法律问题

11.1.3 电子商务参与方的法律关系

11.1.4 电子商务法的立法概况

11.2 电子商务相关法律法规

11.2.1 电子商务相关法律法规的基础内容

11.2.2 电子商务从业人员法律法规要求

十二、 商务智能

12.1 商务智能基础知识

12.1.1 商务智能的基本概念与系统构成

12.1.2 商务智能的发展历史、现状与趋势

12.1.3 商务智能的社会影响

12.1.4 商务智能过程

12.1.5 商务智能应用

12.2 商务智能系统

12.2.1 商务智能系统的主要功能

12.2.2 商务智能系统架构

十三、 移动电商

13.1 移动电子商务基础知识

13.1.1 移动电子商务的概念与特点

13.1.2 移动电子商务的业务模式

13.1.3 移动电子商务的发展趋势

13.1.4 移动电子商务的应用和挑战

13.2 移动电子商务管理

13.2.1 移动电子商务的商业模式

13.2.2 移动电子商务平台与管理

13.2.3 移动支付

13.2.4 移动电子商务的营销方式

13.2.5 移动电子商务的安全管理

十四、 跨境电子商务

14.1 跨境电商基础知识

14.1.1 跨境电商的概念、特点与分类

14.1.2 跨境电子商务与传统国际贸易

14.1.3 跨境电商平台

14.1.4 跨境电子商务的发展现状及趋势

14.2 跨境电商交易

14.2.1 跨境电商支付

14.2.2 跨境电商交易流程

14.2.3 跨境电商交易方式

14.3 跨境电商营销

14.3.1 海外零售市场特征

14.3.2 海外市场消费者行为分析

14.3.3 跨境电商网络营销方法

14.4 跨境电商物流

14.4.1 跨境电商物流的概念与特点

14.4.2 跨境电商物流平台

14.4.3 跨境电商物流模式

十五、 农村电子商务

15.1 农村电子商务基础知识

15.1.1 农村电商的概念与特点

15.1.2 农村电商的主要内容

15.1.3 农村电商的作用

15.1.4 农村电商的发展现状及挑战

15.1.5 农村电商的发展对策

15.2 县域电商

15.2.1 县域电商的概念与特点

15.2.2 县域电商的主要模式

15.2.3 县域电商的组成要素

15.3 农村电商企业

15.3.1 农村电子商务企业的发展模式

15.3.2 农村电子商务企业的运营策略

15.4 农村电商物流

15.4.1 农村电子商务物流的痛点

15.4.2 农村电子商务物流发展方向