

《电子商务运营》教学大纲

课程名称：电子商务运营	课程类别（必修/选修）：必修
课程英文名称：E-commerce Operations	
总学时/周学时/学分：32/2/2	其中实验/实践学时：12
先修课程：《管理学原理》、《电子商务概论》、《市场营销学》	
授课时间：周一 1、2 节/3、4 节	授课地点：莞城 6312
授课对象：18 国贸 1、2、3、4 班	
开课学院：经济与管理学院	
任课教师姓名/职称：孙兴春/讲师	
答疑时间、地点与方式：周一上课课间/周一 19：30~21：10/微信群	
课程考核方式：开卷（）闭卷（√）课程论文（）其它（）	
使用教材：李建忠主编，《电子商务运营实务》，机械工业出版社，2019 年 1 月。 教学参考资料：方佳伟、宋英等编著，《电子商务运营管理》，人民邮电出版社，2016 年 8 月。 https://www.ullearning.cn/course/11661	
<p>课程简介：</p> <p>本课程是国际经济与贸易专业的一门专业必修课程。其宗旨是为了适应电子商务的广泛兴起和信息技术迅速发展的需要，满足社会和经济对电子商务人才和市场服务人才的迫切需要。本课程主要立足于中小企业电子商务运营的实践应用，介绍企业在不同的电子商务运营平台上的基本操作方法与技巧。重点局限在“网络平台商务信息运营与管理”，体现为真正能够针对企业需求、既有在线方案和计划，利用公开的网络工具进行在线相关信息搜集与整理、在线信息的基本制作与加工、在线信息发布与维护、客户问题解答以及产品的营销推广等。</p>	
<p>课程教学目标</p> <p>一、知识目标：</p> <p>1.掌握电子商务运营的基本概念、基本模式等；</p> <p>2.熟悉电子商务运营的基本操作方法与技巧。</p> <p>二、能力目标：</p>	<p>本课程与学生核心能力培养之间的关联(授课对象为理工科专业学生的课程填写此栏)：</p> <p><input type="checkbox"/>核心能力 1.</p> <p><input type="checkbox"/>核心能力 2.</p>

1.能熟练利用公开的网络工具进行在线相关信息搜集与整理、在线信息的基本制作与加工、在线信息发布与维护、客户问题解答以及产品的营销推广； 2.熟悉电子商务平台规则，运用信息获取及分析工具的能力； 3.熟练掌握运用电子商务运营和管理的技术手段解决网店运营过程中出现的各种问题。 三、素质目标： 1. 培养学生具有主动参与、团结合作、积极进取、注重技术、高效利用技术的学习态度和思想意识； 2. 养成理论联系实际、科学严谨、认真细致的工作学习态度和职业道德。					□核心能力 3. □核心能力 4. □核心能力 5. □核心能力 6. □核心能力 7. □核心能力 8.		
理论教学进程表							
周次	教学主题	主讲教师	学时数	教学的重点、难点、课程思政融入点	教学模式 (线上/混合式/线下)	教学方法	作业安排
1	电子商务运营概述	孙兴春	2	①电商运营的核心概念、基本内容、职能 ②电子商务企业的运营架构、主要职能部门及其职能；③电商运营的基本术语；④结合案例分析电子商务运营在现实生活中的应用；⑤信息发布平台与常用工具介绍。 重点： 电子商务运营的核心概念、电子商务运营的职能、基本术语。 难点： 电子商务运营的核心概念、电子商务运营的职能、基本术语。 课程思政融入点： ①电子商务产业在国内的发展状况，对国家和地方经济发展的贡献。②在当前经济环境下，电子商务产业对民生保障的积极作用。③电子商务企业的社会职能与企业担当。	线下	课堂讲授	课 程 思 政 作业：要求学生每人查找资料认识电子商务产业在国家层面的战略定位；认识电子商务产业对东莞社会转型发展的积极作用。
2	网络商务信息检	孙兴春	2	①网络商务信息的概念、特点及传递方式 ②利用搜索引擎进行网络商务信息的检索、收集	线下	课堂讲授	思 考 与 练 习：①总结

	索、采集与应用			<p>的方法和技巧; ③利用网络新媒体进行网络商务信息收集的方法; ④网络商务信息的存储、整理和加工; ⑤网络商务信息的发布平台与常用的方法。</p> <p>重点: 网络商务信息的检索、收集的方法和技巧, 网络商务信息的存储、整理和加工</p> <p>难点: 网络商务信息的检索、收集的方法和技巧, 网络商务信息的存储、整理和加工</p> <p>课程思政融入点: 信息收集过程中的产权保护问题与法律责任。</p>			<p>归纳常用的发布商务信息的工具; ②发布网络商务信息时要注意哪些方面的问题? 课程思政作业: 思考并总结电子商务企业的社会职能与其该有的企业担当。</p>
4	网络市场调研	孙兴春	2	<p>①网络市场调研的特点; ②制定市场调研计划; ③设计和制作调查问卷; ④在线调研工具的使用; ⑤撰写网络市场调研分析报告。</p> <p>重点: 制定市场调研计划, 设计和制作调查问卷, 在线调研工具的使用, 撰写网络市场调研分析报告。</p> <p>难点: 制定市场调研计划, 设计和制作调查问卷, 撰写网络市场调研分析报告。</p> <p>课程思政融入点: 市场调研过程中的隐私保护问题与法律责任。</p>	线下	课堂讲授	<p>思考与练习: ①简述网上市场调研的步骤与方法; ②如何设计在线调查表?</p>
6-7	利用第三方 B2B 平台运营	孙兴春	4	<p>①常见的第三方 B2B 平台及其特点; ②利用平台发布企业和产品信息; ③利用平台内部资源进行推广; ④主动寻找客户的方法; ⑤信息优化、商铺优化提高转化率。</p>	线下	课堂讲授	<p>思考与练习: 第三方 B2B 平台发布信息有哪些要点</p>

				重点: 利用平台发布企业和产品信息, 动寻找客户的方法, 信息优化、商铺优化提高转化率。 难点: 信息优化、商铺优化提高转化率。 课程思政融入点: 第三方 B2B 平台的义务、权力与责任; 商户的义务、权力与责任。			和策略?
9-10	企业自建网站运营	孙兴春	4	①企业营销型网站的特点与建站意义; ②网站运营过程中信息内容的采集、发布与管理; ③在线客服的沟通方法与技巧; ④企业网站 SEO 的基本方法和技巧; ⑤利用网站流量分析工具对网络运营效果进行监测与分析; ⑥制定企业网站推广计划并推广。 重点: 网站运营过程中信息内容的采集、发布与管理, 企业网站 SEO 的基本方法和技巧, 网络运营效果监测与分析, 企业网站推广。 难点: 企业网站 SEO 的基本方法和技巧, 网络运营效果监测与分析, 企业网站推广。 课程思政融入点: 网站备案, 网络信息审查的重要性。	线下	课堂讲授	思考与练习: ①什么是 SEO? 什么是 SEM? 二者有和关系? ②企业网站的可信度建设主要包括哪几个方面?
12-13	利用第三方 C2C 平台营运	孙兴春	4	①常见的第三方 C2C 平台及其特点; ②网络店铺日常运营过程中高质量信息发布的方法和要点; ③网店售中、售后服务的接洽流程和技巧; ④利用平台内部资源和站外工具分别对店铺进行引入流量推广。 重点: 网络店铺日常运营过程中高质量信息发布的方法和要点, 网店售中、售后服务的接洽流程和技巧, 引入流量推广。 难点: 引入流量推广。 课程思政融入点: 假冒伪劣商品对社会、经	线下	课堂讲授	思考与讨论: 可以采用哪些方式对店铺商务进行站内和站外推广?

				济发展的阻碍。			
15	移动电子商务运营	孙兴春	2	①移动电子商务运营的特点与趋势; ②微信运营; ③微店运营; ④社群电商运营。 重点: 微信公众号的定位与内容运营策略; 微店的推广要点; 社群的搭建、管理与维护; 综合利用自媒体、朋友圈、社群和微店对移动电商进行布局。 难点: 微信公众号的定位与内容运营策略; 综合利用自媒体、朋友圈、社群和微店对移动电商进行布局。 课程思政融入点: 粉丝经济现象对社会经济活动的影响。	线下	课堂讲授	思考与练习: ①简述移动电商的特征与趋势。 ②搭建社群的关键点有哪些?
合计:			20				
实践教学进程表							
周次	实验项目名称	主讲教授	学时	重点、难点、课程思政融入点	项目类型(验证/综合/设计)	教学手段	
3	信息发布平台应用与电子商务运营调查实训	孙兴春	2	利用百度词条、百度百科、博客、微博、微信订阅号(公众号、企业号)、视频网站等自媒体平台进行信息发布; 利用前程无忧等相关人才网站进行电子商务运营相关职位调查。 重点: 掌握自媒体进行信息发布的方法、流程和要点; 电子商务运营调查的方法与技巧。 课程思政融入点: 信息发布后的法律责任。	综合	实训。4~6 人一组, 实训前分工明确, 并完成预习报告; 实训后提交实训报告, 须有详细的实训过程记录以及效果分析与总结。	
5	网络商务信息检索、采集与应用实训	孙兴春	2	搜索引擎的基本使用与操作; 利用电子邮件收集网络商务信息。 重点: 搜索引擎的高级操作, 根据反馈的电子邮件进行信息分析。 难点: 搜索引擎的高级操作, 根据反馈的电	综合	实训。4~6 人一组, 分工明确, 实训后提交实训报告, 须有详细的实训过程记录以及效果分析与总结。	

				子邮件进行信息分析。 课程思政融入点：虚假信息带来的社会危害。		
8	网络市场调研实训	孙兴春	2	产品忠诚度调查；产品的消费意向商情分析；设计一个自拟主题的在线调查问卷,并进行发布、统计和分析。 重点： 整理调研结果，撰写调研报告；问卷设计、数据统计和分析。 难点： 撰写调研报告；问卷设计、数据统计和分析。	综合	实训。4~6 人一组，实训前分工明确，明确实训流程并完成预习报告；实训后提交实训报告，须有详细的实训过程记录以及效果分析与总结。
11	第三方 B2B 平台应用实训	孙兴春	2	B2B 平台的操作方法与流程；利用平台为企业发布产品信息。 重点： 高质量信息组织，关键词提炼，企业推广。 难点： 高质量信息组织，关键词提炼，企业推广。 课程思政融入点：企业诚信对企业和社会发展的重要性。	综合	实训。4~6 人一组，实训前分工明确，明确实训流程并完成预习报告；实训后提交实训报告，须有详细的实训过程记录以及效果分析与总结。
14	企业网站运营实训	孙兴春	2	企业网络的运营与维护；企业网站运营效果的监测与分析；企业网站访问数据的分析、引流与推广。 重点： 网站 SEO 和推广，站长工具应用。 难点： 网站 SEO 和推广。 课程思政融入点：网络不是法外之地。	综合	实训。4~6 人一组，实训前分工明确，明确实训流程并完成预习报告；实训后提交实训报告，须有详细的实训过程记录以及效果分析与总结。
16	第三方 C2C 平台应用实训	孙兴春	2	第三方平台上的商品发布流程，商品信息处理；店铺推广与优劣势分析。 重点： 商品信息分类、制作与推广，店铺站内与站外推广，优劣势分析的内容与方法。	综合	实训。4~6 人一组，实训前分工明确，明确实训流程并完成预习报告；实训后提交实训报

				难点： 商品信息分类、制作与推广，优劣势分析的内容与方法。 课程思政融入点： 个人诚信对社会发展的重要性。		告，须有详细的实训过程记录以及效果分析与总结。
合计：			12			
考核方法及标准						
考核形式		评价标准				权重
考勤		请假累计 3 次扣 1 分，迟到、早退一次扣 1 分，旷课一次扣 2 分，总计 10 分。				0.1
课后作业		思考与练习或讨论题目，根据提交时间、书写情况、内容准确度酌情给分。				0.15
实训报告		根据提交时间、书写情况、内容完成度与准确度酌情给分。				0.15
期末考试		笔试，闭卷，按照评分标准进行。				0.6
大纲编写时间：2020 年 8 月 25 日						
系（部）审查意见： <div style="text-align: center; margin-top: 100px;"> 审核通过 </div> <div style="text-align: right; margin-top: 50px;"> 系（部）主任签名：  </div> <div style="text-align: right; margin-top: 10px;"> 日期： 2020 年 08 月 29 日 </div>						