

课程编码	制订人	制订日期	修订人	修订日期	审定组（人）	审定日期
213020406	刘东	20220112				

## 《网店运营与管理》课程标准

### 1 基于工作过程系统化的《网店运营与管理》学习领域基本信息

学习领域名称：网店运营与管理

课程性质：高职院校电子商务专业岗位核心课程

学 分：4 学分

授课对象：高职院校三年制电子商务专业学生

前导课程：市场调查、电子商务概论、计算机基础、经济学、消费心理学等

后续课程：电子商务综合实务、跨境电商实务、毕业设计、顶岗实习等

### 2 基于工作过程系统化的《网店运营与管理》学习领域开发标准

基于工作过程系统化的《网店运营与管理》课程开发思路如图 2.1 所示：

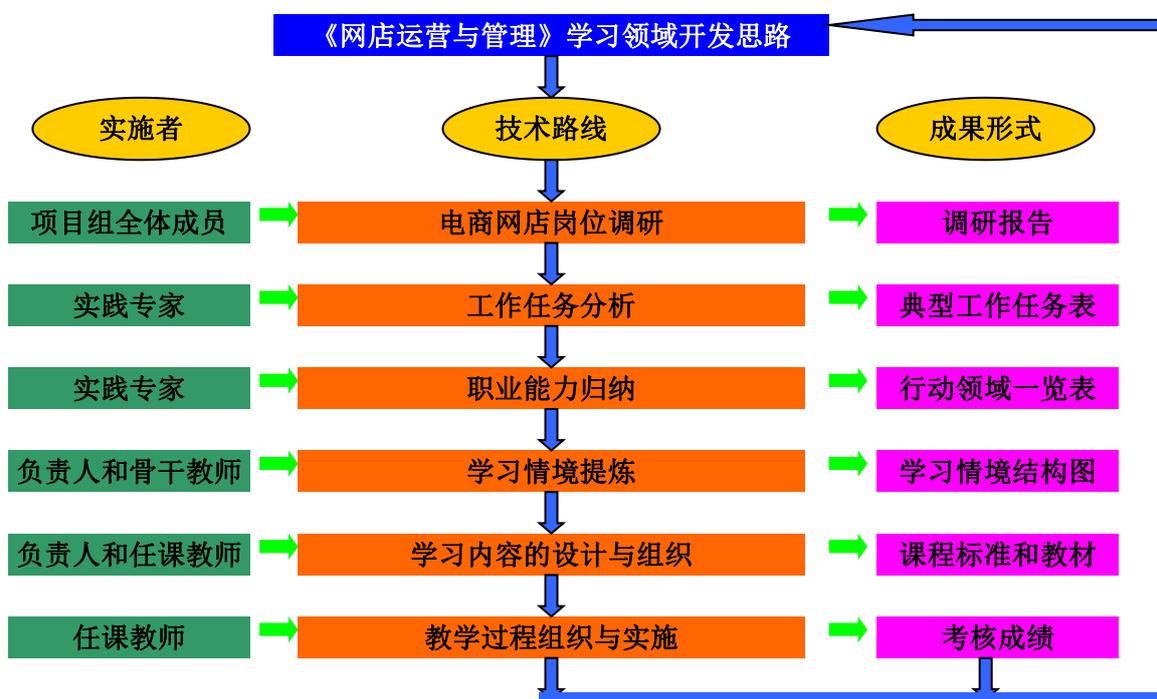


图 2.1 《网店运营与管理》学习领域开发思路

## 2.1 网店运营与管理工作岗位调研分析和目标定位

通过对各种类型的电子商务行业进行市场调研，了解到网店运营与管理的主要工作岗位是：网店运营岗位和网络推广岗位，可拓展岗位是：网店客服岗位；网店运营与管理学习领域的培养目标是：该课程是培养电子商务行业开展电商业务的企业网店经理、店长、运营、推广、客服、美工等岗位，必须的理论和技术相融合的、具备从事电商行业店铺管理的基本职业能力的的应用性人才，即：

(1) 能力目标：学生能够进行电商售前服务、售中服务和售后服务等网店销售服务与网店运营推广管理工作（如：店铺装修、网页设计、订单处理、发货、退货、客户投诉处理、商品发布、商品拍摄、店招设计、市场定位、直通车等）；能够从事商品设计、网店管理、网络营销、客户服务等工作。

(2) 知识目标：通过教学使学生了解、熟悉并掌握，客户服务，网店运营及其他营销推广技能，了解、熟悉并掌握商品设计、网店运营管理等，培养学生胜任网店运营与管理的工作，适应行业发展与职业变化的基本能力。

(3) 素质目标：通过该门课程的学习，希望学生了解、掌握电商行业网店运营内容、工作标准，具备网店服务意识与店铺管理意识，做到：动手能力强，管理意识强，初步具备电商行业店铺经营与管理的素质和管理能力。

该学习领域对应的职业资格证书是“1+X”网店运营推广中级。

## 2.2 工作任务分解

本学习领域通过召开实践专家访谈会，对《网店运营与管理》进行工作任务分析，得出网店运营与管理对应的典型工作任务主要有3项，即网店注册、网店运营（含店铺装修（店招设计、商品拍摄和商品详情页设计）和运营推广（订单处理和营销推广））以及客户服务管理，见表1所示。

## 2.3 职业能力归纳和学习内容转换

通过充分研讨分析梳理出完成典型工作任务的职业能力要求，《网店运营与管理》职业能力分析见表1所示。从职业能力分析表可以看出：《网店运营与管理》学习领域的职业成长过程是一个从基本从业能力→管理应用能力的循序渐进过程，见图2.2所示。

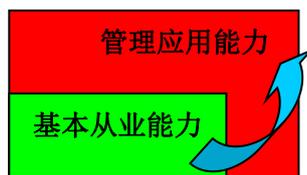


图 2.2 职业成长阶梯图

本学习领域结合行动领域分析和职业能力对知识结构进行序化，最终将其转换成《网店运营与管理》学习内容，见表2.1所示。

表 2.1 《网店运营与管理》对应的职业岗位、典型工作任务、职业能力和学习内容

职业岗位	典型工作任务	职业能力	学习内容		
网店运营	运营认知	1. 电商行业业认知; 2. 电商企业组织结构认知; 3. 电商网店运营岗位及职责认知。	1. 了解电商行业网店表现形式及经营特点; 2. 明确电商行业组织机构设置与业务分工; 3. 明确网店运营岗位职业及素质能力要求。		
	网店运营	网店创立	1. 掌握网店平台选择的操作技能和流程; 2. 掌握网店选址的操作技能和流程; 3. 掌握网店视觉设计的操作技能和流程;	1. 网店平台选择的操作技能和流程; 2. 网店选址的操作技能和流程; 3. 网店视觉设计的操作技能和流程;	
		网店推广	1. 掌握 SEO 搜索引擎优化的操作技能和流程; 2. 掌握 SEM 搜索引擎营销的操作技能和流程; 3. 掌握站外推广的操作技能和流程; 4. 掌握网店促销策略的操作技能和流程。	1. SEO 搜索引擎优化的操作技能和流程; 2. SEM 搜索引擎营销的操作技能和流程; 3. 站外推广的操作技能和流程; 4. 网店促销策略的操作技能和流程。	
	网店运营	订单处理	1. 掌握订单转化率的操作技能和流程; 2. 掌握客服沟通的操作技能和流程; 3. 掌握客户关系管理的操作技能和流程。	1. 订单转化率的操作技能和流程; 2. 客服沟通的操作技能和流程; 3. 客户关系管理的操作技能和流程。	
	网店运营	综合任务*	货品交付	1. 掌握仓储与配送的操作技能和流程; 2. 掌握物流选择的操作技能和流程; 3. 掌握售后服务的操作技能和流程。	1. 仓储与配送的操作技能和流程; 2. 物流选择的操作技能和流程; 3. 售后服务的操作技能和流程;
		网店运营	1. 掌握核心数据指标的操作技能和流程; 2. 掌握战略化运营的操作技能和流程;	1. 核心数据指标分解与数据采集; 2. 战略化运营流程及具体网店实操步骤;	
网店客服	电商客户服务*	1. 电商网购售前、售中和售后的技能和流程; 2. 客户服务话术及技巧。	1. 电商网购售前、售中和售后的操作流程; 2. 客户服务话术及技巧。		

## 2.4 学习情境提炼

本学习领域根据典型工作任务所需的职业能力，结合岗位对应的服务员职业资格的要求，分析提炼出《网店运营与管理》的 7 项学习情境和 23 项学习项目，如表 2.2 表示。

表 2.2 《网店运营与管理》课程学习情境设计表

学习情境	项目一	项目二	项目三	项目四
网店运营认知	电商业认知	电商组织机构认知	电商岗位认知	网店运营内涵
网店创设	网店平台选择	网店选址	网店视觉设计	
商品处理	商品采购	商品定价	商品信息处理	
流量引入	搜索引擎优化	搜索引擎营销	站外推广	网店促销策略
订单处理*	转化率	客服沟通技巧	客户关系管理	
物流售后*	仓储配送	选择物流	售后服务	
网店运营策略	核心数据	战略动态*	流程把控*	服务监控*

## 2.5 学习内容的设计与组织

《网店运营与管理》学习领域根据工作流程和职业标准的要求，将其分解为 7 项学习情境、23 项学

习项目、38 项学习任务，详见表 2.3 所示。该学习领域开设在第一学年的第二学期，理论课学习 3 学分，实验课学习 4 学分（含 1 学分的综合实训），第三学期为实境训练。

表 2.3 《网店运营与管理》学习内容设计与组织

学习情境	学习项目	学习任务	教学学时	实验(训)学时
运营认知	电商业认知	任务 1. 电商业起源与发展概况历程、未来发展趋势认知 任务 2. 电商企业分类及基本特点认知	1	
	电商组织机构和岗位职责及从业人员素养认知	任务 1. 电商组织机构认知、主要岗位及责任认知 任务 2. 电商从业人员职业素养认知	1	1
网店创立	网店平台选择	任务 1. 第三方平台开店 任务 2. 独立自主开网店	1	1
	网店选址	任务 1. 办公地点 任务 2. 采购货源地距离 任务 3. 配送中心选址	6	9
	网店视觉设计	任务 1. 视觉营销 任务 2. Pc 端视觉设计 任务 3. 移动端视觉设计	4	6
网店推广	SEO 优化	任务 1. 搜索优化 任务 2. 排名优化	4	6
	SEM 优化	任务 1. 竞价排名优化 任务 2. 关键词排名优化	2	4
	站外推广	任务 1. 站外媒体推广	2	2
订单处理	转化率	任务 1. 转化率影响因素 任务 2. 转化率提升技巧	1	1
	客户沟通技巧	任务 1. 售前、售中客服沟通 任务 2. 售后客服沟通与信息反馈	2	2
	客户关系管理	任务 1. 客户满意度及复购率提升	1	1
货品交付	仓储与配送	任务 1: 电商商品采购、验收、贮藏、配送、运输	2	2
	物流公司选择	任务 1: 第三方物流公司选择 任务 2: 自建物流 任务 3: 物流管理软件的应用	2	2
	售后处理	任务 1: 客户信息反馈收集及满意度调查 任务 2: 退换货处理	2	4
	物流分发	任务 1: 网店商品分发及异常商品处理	2	2
网店运营*	核心数据指标	任务 1: 市场占有率分析 任务 2: 流量分析 任务 3: 转化率分析		4
				4
	战略化运营	任务 1: 检查、记录各项数据，打好网店运营基础		4

		任务 2: 多观察市场行情, 发展趋势 任务 3: 各项数据分析		4
电商客户服务*	电商客户网购管理*	任务 1: 电商客户网购流程及服务技巧		4
	电商服务质量监控*	任务 1: 客户服务话术及技巧		4

## 2.6 教学过程组织与实施

工作过程系统化课程的教学过程实施步骤为：资讯、决策、计划、实施、检查和评估六大步。学习任务教学组织与实施在多媒体仿真实训室进行，在做中教、在做中学，真正实践“教—学—做”一体的人才培养模式。现以“网店订单处理技能训练”为例阐述其教学组织与实施过程，详见表 2.4 所示。

表 2.4 “网店订单处理技能训练”教学任务组织与实施

步骤	内 容				
资讯	所属学习情景	网店店铺、商品转化率影响因素分析			
	任务简介	“网店商品转化率”是网店运营的典型工作任务，是店铺运营实操的主要基本技能之一。			
决策	知识目标：使学生了解网店商品销售的转换率影响因素，了解转化率提升技巧。 能力目标：学生能够运用客服沟通技巧，引导好网店客户的商品选购和客户满意度提升。 素质目标：培养学生的动手能力、创新能力以及团队协作精神。				
计划	学时	教学场所	教学方法		
	5	多媒体仿真实验室	多媒体演示法、实景演示法、实践训练法		
实施	教与学内容		教学方法	教师行动	学生行动
	案例导入： 农产品电商网店商品转化率影响因素分析步骤及技法。		多媒体演示法	播放视频 启发思维	观看视频 记忆不同折叠技法
	做中教： (1) 教师讲授网店转化率影响因素，并对某知名农产品网店商品转化率影响因素分析； (2) 做中教：教师现场演示不同影响因素作用； (3) 教师讲解不同转化率影响因素作用、提升技巧，并布置训练任务，提出训练要求。		实景演示法 教做结合法	讲解基础知识 现场演示转化	聆听记录 模仿记忆
做中学： (1) 学生模拟（教师、视频）步骤进行网店订单成交转化率提升操作； (2) 学生进行客户网购售前、售中及售后事项沟通……。		实践训练法 学做结合法	巡视指导	模拟沟通 问题导向	
检查	学生自查： 学生自己检查所分析的转化率影响因素是否符合要求，回忆知名农产品网店客户转化率提升要点；同时观看其它学生的分析思路，进一步启发创意思维。				
	教师检查： 教师检查学生网店转化率分析演练，对于不符合要求的分析演练进行个别指导和操作演示。				

评估	<p>学生自主： 学生自我展示网店转化率分析因素及提升对策，并进行操作和创意构思说明，并简单阐述网店订单成交过程中客户沟通技巧。</p>
	<p>生生互评： 学生评价他人的转化率分析思路和客户沟通技巧，取长补短。</p>
	<p>教师讲评： 教师根据学生实际操作情况进行指导、纠正，同时总结归纳网店转化率过程中，实际操作。之后要求学生课后练习不同行业网店商品转化率影响因素及提升对策。</p>

### 3 《网店运营与管理》学习领域多媒体仿真实验（训）室标准

#### 3.1 电子商务模拟实训室（经管学院 201 实训室）

实训室概况：电子商务模拟实训室建筑面积 80 m<sup>2</sup>，实训系统以中教畅享电子商务综合实训与竞赛系统平台为支撑，让学生完成产品上架、描述、运营、客服等 10 种基础电商技能训练，11 种专项技能训练和 3 种综合训练，训练内容涵盖电子商务所有流程。

实训软件：中教畅享电子商务综合实训与竞赛教学软件。

图示：



图 3.1 经管学院 201 实训室

3.2 电子商务综合实训与竞赛系统（实训软件）



图 3.2-系统登录页面 1

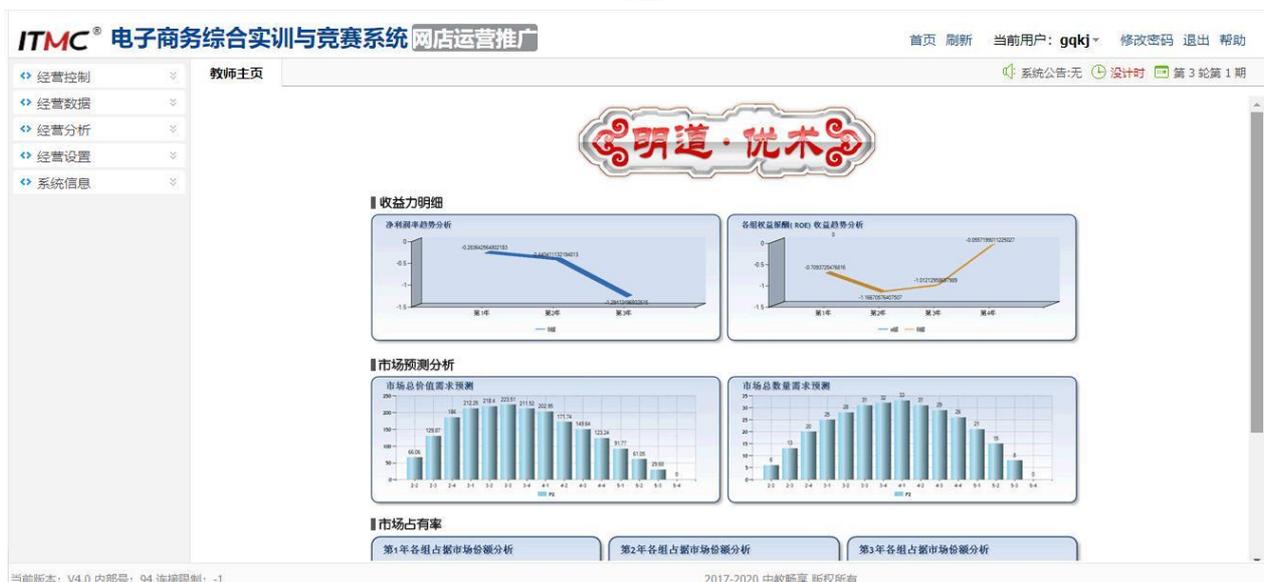


图 3.2-教师操作页面 2



图 3.2-系统操作页面 3

#### 4 《网店运营与管理》学习领域考核标准

##### 4.1 学习领域考核标准组成

本学习领域考核标准由三部分组成：理论课课程学习成绩、过程性考核成绩和综合实训成绩。学习总成绩=理论课成绩\*30%+过程性考核成绩\*40%+综合实训成绩\*30%，成绩合格者得7学分。

##### 4.2 理论课考核标准

理论课考核标准共有7学习性项目，主要通过笔试来进行，要以开卷也可以选择闭卷考试形式，考试题型可分为客观题、主观题，命题时根据学习项目的重要程度分别给予不同权重。具体分配见表4.1。

表 4.1 理论课程考核标准

序号	考核项目	考核内容	分数
1	电商认知	1. 了解电商业表现形式及经营特点； 2. 明确电商业组织机构设置与业务分工； 3. 明确电商部门岗位职业及素质能力要求。	5
2	网店创立	平台选择 1. 能够掌握第三方平台开店； 2. 能够运用所学知识，自主开设网店。	5分
3		网店选址 1. 能够掌握办公地点选择技巧； 2. 能够掌握采购城市及配送仓库选择技巧； 3. 能够掌握配送中心选址技巧；	15分
4		网店视觉设计 1. 能够掌握视觉营销理论； 2. 能够掌握pc端网店设计； 3. 能够根据不同移动端设计不同视觉冲击内容。	10分
5		订单处理 1. 能够掌握转化率影响因素分析方法； 2. 能够掌握客户沟通技巧； 3. 能够掌握客户满意度分析方法； 4. 能够掌握客户复购率提升方法。	30分
6	流量引入	1. 能够掌握SEO搜索引擎优化方法； 2. 能够掌握SEM搜索引擎营销； 3. 能够掌握站外推广。	10分
7	网店运营策略	1. 掌握网店核心数据指标分析方法； 2. 掌握网店运营一般性流程； 3. 掌握客户投诉沟通处理技巧； 4. 掌握服务质量监控管理能力。	25分
合计			100分

##### 4.3 过程性考核标准

过程性考核标准与理论课考核标准项目一致，共有7学习性项目，主要测试学生在校内电商模拟实训室（经管学院201实训室）中的实际动手操作能力，通过对本学习领域学习任务的考勤、作业、学习态度、操作熟练程度、实验报告、实验课指导教师评价等方面测试学生实际工作能力。根据学习项目的

重要程度分别给予不同权重。具体分配见表 4.2。

表 4.2 过程性考核标准

序号	考核项目		考核内容	分数
1	网店运营认知		明确电商业组织机构设置与业务分工、电商部门岗位职业及素质能力要求	5
2	网店创设	网店平台选择	能够独立完成电商网店平台选择	5分
3		网店选址	能够独立进行网店选址、货源商品采购等准备工作	15分
4		网店视觉冲击	能够独立应用网店视觉营销理论，设计好PC端网店和移动端网店	10分
5	订单处理		能够独立网店商品订单、转化率数据分析、客户沟通、客户关系管理及客户满意度、复购率等提升技巧	30分
6	物流售后		能够独立完成网店仓储与配送、物流公司选择、售后服务、退换货处理及异常物流处理等	10分
7	电商管理		能够独立完成网店运营核心数据指标分析及客户关系管理	25分
合 计				100分

#### 4.4 综合实训考核标准

综合实训考核共有 10 学习项目，主要测试学生网店运营的综合应用能力、创新操作能力、课程思政社会责任担当能力。根据学习项目的重要程度分别给予不同权重。具体分配见表 4.3。

表 4.3 综合实训考核标准

序号	考核项目	考核内容	成绩
1	市场分析	独立完成电子商务行业网店的一款产品的类目分析、竞争对手分析	10分
2	店铺装修	独立完成商品拍摄、店招设计、商品详情页设计及物流运费模板设置等店铺视觉冲击设计	15分
3	采购投标	独立完成经过市场调查后的网店商品市场需求数据统计，并根据店铺商品促销方式、数量、体积、价格指定相应采购投标方案	10分
4	订单处理	独立完成商品信息填写、商品物流信息及售后退换货等实操处理	15分
5	网店直通车	独立完成电商平台网店直通车开通、设置及相应实操	5分
6	关键词优化	独立完成网店商品关键词选择、SEO 优化、SEM 点击率、ROI 优化、站外媒体广告投放	15分

7	数字营销推广	独立完成微博微信推广及短视频制作及直播推广	15分
8	网店营销策略	独立完成电商网店营销策略的选择及业绩评价	5分
9	转化率提升	独立完成关键词出价、产品标题优化及视觉营销	5分
10	服务质量监控	独立完成电商网店全过程服务质量监控	5分
合计			100分

## 5 《网店运营与管理》学习领域教材及其他教学资源

使用教材：基于工作过程系统化的《网店运营与管理教程》自编教材。

参考书：

(1)、《网店经营与管理》，王淑清，化工工业出版社，2011年9月第1版；

(2)、《网店经营与管理》，唐乘花、张波、周蔡敏、余福，清华大学出版社，2016年2月第2

版；

(3)、《网店运营与管理》，葛青龙，电子工业出版社，2018年1月第1版；

(4)、《网店运营与管理》，赖玲玲、黄春松，厦门大学出版社，2018年7月第1版；

(5)、《淘宝网运营与管理》，欧阳红巍、王晓亮，人民邮电出版社，2021年1月第1版。

(6)、《网店运营与管理(视频指导版第2版21世纪高等院校电子商务系列规划教材)》，白东蕊，人民邮电出版社，2021年8月第1版；