

Denumirea modului	Obiectivele modului	Conținutul modului (ce vor învăța participanții, dezagregați conținutul programului din caietul de sarcini)	Metode de instruire utilizate	Resurse	Rezultate obținute la final de instruire	Livrabile	Riscuri de implementare	Recomandări
1.Esență, caracteristici, tendințe în e-comerț;	Înțelegerea principiilor fundamentale ale e-comerțului. Identificarea caracteristicilor cheie care definesc platformele de succes în e-comerț. Analiza tendințelor actuale care modelează viitorul vânzărilor online.	Introducere în e-comerț. Prezentare sumară a caracteristicilor e-comerțului. Highlight-uri ale tendințelor dominante.	Participanții vor citi și vor analiza informațiile prezentate pentru a înțelege contextul și principiile discutate. Studiile de caz vor fi analizate pentru a exemplifica aplicarea conceptelor teoretice în scenarii reale de afaceri.	Cărți: "E-Commerce 2021: Business, Technology and Society" de Kenneth C. Laudon și Carol Guercio Traver. Această carte oferă o privire detaliată asupra fundamentelor e-comerțului și tendințelor emergente. Rapoarte și articole: Rapoarte de industrie de la eMarketer sau Statistica care oferă date actualizate și tendințe în e-comerț. Articole de la Harvard Business Review despre inovații și strategii în e-comerț. Website-uri: Shopify Blog - pentru articole și ghiduri despre tendințele actuale în e-comerț. TechCrunch - pentru noutăți și inovații tehnologice care influențează e-comerțul.	Înțelegerea esențialelor e-comerțului. Conștientizarea tendințelor curente în e-comerț.	Prezentare (material explicativ scris). Infografice cu tendințe și statistici. Selecție de studii de caz. Sinteză a studiilor de caz, prezentată în format scris.	Tendințele care se schimbă rapid pot face ca unele conținuturi ale subiectului să devină neactuale în timp.	Focalizarea pe tendințe generale ale e-comerțului care modelează secolul actual și posibilele direcții de evoluție pentru viitor. Evaluarea periodică a progresului cursanților și ajustarea metodelor de instruire în funcție de feedback.
2.Canale de vânzări online: webshop, marketplace, social media;	Identificarea principalelor canale de vânzări online și caracteristicile distinctive ale fiecăruia. Compararea eficienței canalelor de vânzare pentru diferite tipuri de produse și servicii.	Fundamentele canalelor de vânzări online: webshop, marketplace, și social media. Analiza comparativă a eficienței fiecărui canal în funcție de diferite categorii de produse și servicii: punctele forte și slabe ale fiecărui canal.	Citire și analiză a conținutului prezentat. Dezvoltarea de scenarii de decizie interactivă, unde participantul trebuie să ia decizii în diverse situații specifice e-comerțului și să vadă consecințele acestor decizii, cu feedback în funcție de alegerile făcute.	Cărți: "The Everything Store: Jeff Bezos and the Age of Amazon" de Brad Stone - pentru o analiză a impactului Amazon asupra comerțului electronic. Studii de caz: Studii de caz de pe platforme ca HBR și MIT Sloan Management Review despre strategii eficiente în canalele de vânzări online.	Cunoștințe despre webshop-uri, marketplace-uri și social media ca canale de vânzări. Capacitatea de a recunoaște caracteristicile și beneficiile fiecărui canal.	Prezentare (material explicativ scris). Imagini și scheme care explică conceptele teoretice. Instrucțiuni de realizare a exercițiului practic, însoțite de exemple de rezolvare a acestui tip de exercițiu.	În cadrul exercițiului practic, un risc posibil este confuzia în determinarea strategiei optime de vânzări.	Oferirea unor criterii clare de evaluare și exemple specifice pentru a ilustra avantajele și dezavantajele fiecărui canal de vânzare a produselor. Evaluarea periodică a progresului cursanților și ajustarea metodelor de instruire în funcție de feedback.
3.Cadru legal al e-comerțului;	Înțelegerea principalelor aspecte ale cadrului legal al e-comerțului. Înțelegerea principalelor reglementări și directive legale care guvernează e-comerțul.	Definirea conceptelor legale asociate cu e-comerțul. Reglementările privind protecția consumatorului în e-comerț. Reglementările privind taxele și impozitele aplicabile în e-comerț. Aspecte legale legate de proprietatea intelectuală și drepturile de autor în mediul online.	Citire și analiză a conținutului prezentat. Auto-evaluare.	Cărți: "Internet Law: Text and Materials" de Chris Reed, care oferă o perspectivă aprofundată asupra aspectelor legale ale comerțului electronic. Website-uri: EU GDPR - pentru regulamentele europene privind protecția datelor, relevante pentru e-comerț. WIPO - pentru aspecte legate de proprietatea intelectuală în mediul online.	Înțelegerea cadrului legal al e-comerțului.	Prezentare (material explicativ scris). Imagini și scheme care explică conceptele teoretice. Set succint de întrebări pentru verificarea individuală a cunoștințelor obținute, cu prezentarea răspunsurilor după etapa de auto-evaluare.	Materialul prezentat poate fi dificil în înțelegere, din cauza noțiunilor care aparțin cadrului legal.	Pentru a face înțelegerea materialului mai ușoară, se sugerează simplificarea limbajului pe cât este de posibil (fără pierderea noțiunilor cheie importante). Evaluarea periodică a progresului cursanților și ajustarea metodelor de instruire în funcție de feedback.

4. Tipuri de afaceri în e-comerț;	Identificarea diferitelor tipuri de afaceri în e-comerț. Clasificarea afacerilor după modelul de afacere, produse sau servicii oferite.	Introducere în e-comerț și importanța sa în economia digitală. Prezentarea principalelor modele de afaceri în e-comerț (B2B, B2C, C2C, etc.). Analiza detaliată a caracteristicilor specifice fiecărui model.	Citire și analiză a conținutului prezentat. Auto-evaluare.	Cărți: "Platform Revolution: How Networked Markets Are Transforming the Economy and How to Make Them Work for You" de Geoffrey G. Parker, Marshall W. Van Alstyne, și Sangeet Paul Choudary. Articole: Articole de specialitate de pe Forbes și Business Insider despre diferite modele de afaceri în e-comerț. Website-uri: Entrepreneur - Secțiunea e-commerce pentru articole despre diferite modele de afaceri și strategii.	Înțelegerea structurii și particularităților fiecărui model de afacere în e-comerț. Capacitatea de a identifica modelul adecvat pentru diferite scenarii de afaceri.	Prezentare (material explicativ scris). Diagrama tipurilor de afaceri în e-comerț (B2B, B2C, C2C). Un set de întrebări de verificare a cunoștințelor, cu răspunsuri incluse pentru auto-evaluare, ajutând la consolidarea cunoștințelor.	Există riscul ca materialele complexe, pline de termeni tehnici, să fie dificil de înțeles pentru cursanți fără experiență în domeniu.	Utilizarea unui limbaj clar și accesibil pentru a face conținutul mai ușor de înțeles. Includerea definițiilor termenilor tehnici și a exemplelor practice poate ajuta la clarificarea conceptelor complexe.
5. Cum funcționează o afacere de e-comerț;	Înțelegerea proceselor și infrastructurii implicate în operarea unei afaceri de e-comerț.	Revizuirea conceptelor cheie și infrastructurii tehnologice a unei afaceri e-comerț. Înțelegerea modului în care diferitele departamente și sisteme (de exemplu, IT, logistică, marketing, suport clienți) contribuie la funcționarea unei afaceri online.	Citire și analiză a conținutului prezentat. Analiza diagramei proceselor pentru a vizualiza fluxurile de lucru și interacțiunile între diferitele componente ale unei afaceri online. Auto-evaluare.	Cărți: "The Lean Startup: How Today's Entrepreneurs Use Continuous Innovation to Create Radically Successful Businesses" de Eric Ries - oferă o perspectivă asupra funcționării și adaptării rapide în startup-uri, inclusiv în e-comerț. Cursuri online: Cursuri pe LinkedIn Learning despre operarea afacerilor digitale și e-commerce. Website-uri: TechCrunch și Wired pentru cele mai noi tehnologii și inovații care influențează e-comerțul.	Înțelegerea cum diferitele elemente ale unei afaceri de e-comerț se integrează și funcționează împreună.	Prezentare (material explicativ scris). Diagrama organizării procesului de e-comerț pentru diferite modele de afaceri. Exemple de structurare a diferitor afaceri cu descrierea etapelor procesului și resurselor implicate la fiecare etapă. Un set de întrebări de verificare a cunoștințelor, cu răspunsuri incluse pentru auto-evaluare, ajutând la consolidarea cunoștințelor.	Posibilitatea ca prezentările teoretice să nu capteze complet complexitatea practică a gestionării unei afaceri de e-comerț.	Oferirea de exemple actuale și relevante pentru a ilustra complexitatea modului în care funcționează o afacere e-comerț. Evaluarea periodică a progresului cursanților și ajustarea metodelor de instruire în funcție de feedback.
6. Organizarea proceselor operaționale (pregătirea ofertei, marketing, logistica, plățile, relațiile cu clienții, securitatea);	Familiarizarea participanților cu un instrument online de gestionare a proceselor. Înțelegerea modului de organizare și optimizare a proceselor operaționale într-o afacere de e-comerț. Dezvoltarea abilităților practice de aplicare a acestor procese într-un scenariu realist.	Instrumente de organizare a proceselor informaționale. Prezentarea avantajelor utilizării unui instrument specific de organizare (cum ar fi Notion sau Miro). Detalii despre cum să setăm și să organizăm procesele operaționale: pregătirea ofertei, marketingul, logistica, plățile și relațiile cu clienții. Exemplu practic de utilizare a instrumentului pentru a îmbunătăți fluxul de lucru și eficiența operațională.	Citire, vizualizare și analiză a conținutului prezentat. Realizare exercițiu practic.	Cărți: "Operations Management" de William J. Stevenson - o resursă completă pentru înțelegerea managementului operațional. Software: Tutorial pentru utilizarea Notion sau Monday.com pentru organizarea proceselor. Cursuri online: Cursuri pe YouTube despre utilizarea software-urilor de management al proiectelor pentru procesele operaționale.	Capacitatea de a utiliza instrumentul online pentru a crea și gestiona procesele operaționale ale unei afaceri de e-comerț. Competențe în aplicarea cunoștințelor practice într-un mediu de afaceri virtual.	Prezentare (material explicativ scris). Video tutorial pas cu pas. PDF cu rezultatele acțiunilor din tutorial și explicațiile procesului de organizare.	Dificultăți tehnice sau de înțelegere în folosirea instrumentului online.	Alegerea unui instrument online care este intuitiv și bine documentat (Notion, Miro, ș.a.) Evaluarea periodică a progresului cursanților și ajustarea metodelor de instruire în funcție de feedback.
7. Trend-uri în e-comerț;	Identificarea și analiza tendințelor și schimbărilor importante din industria e-comerțului, cum ar fi preferințele și comportamentul consumatorilor, inovațiile tehnologice și schimbările legislative sau de piață care pot afecta afacerile online.	Introducere în trendurile actuale din e-comerț: AI, personalizare, comerț mobil, sustenabilitate, ș.a.. Sumarizarea efectelor acestor trenduri asupra consumatorilor și afacerilor.	Citire și analiză a conținutului prezentat. Auto-evaluare.	Rapoarte: Rapoarte de la eMarketer sau Statista care oferă statistici și tendințe actualizate în e-comerț. Rapoarte anuale și trimestriale de la Gartner sau Forrester Research pentru a identifica schimbările majore din industrie. Articole: Articole și analize din publicații de top ca TechCrunch, VentureBeat, și Wired care discută despre ultimele inovații și schimbări în e-comerț.	Recunoașterea trendurilor cheie în e-comerț și a potențialului lor impact.	Infografice care rezumă fiecare trend major și impactul său. Texte concise ce oferă detalii suplimentare și context. Un scurt chestionar sub format de mini-test pentru a testa recunoașterea și înțelegerea trendurilor.	Există riscul ca materialele complexe, pline de termeni tehnici, să fie dificil de înțeles pentru cursanți fără experiență în domeniu.	Utilizarea unui limbaj clar și accesibil pentru a face conținutul mai ușor de înțeles. Includerea definițiilor termenilor tehnici și a exemplelor practice poate ajuta la clarificarea conceptelor complexe. Evaluarea periodică a progresului cursanților și ajustarea metodelor de instruire în funcție de feedback.

<p>8. Măsurarea rezultatelor în e-comerț: rentabilitate și KPI.</p>	<p>Înțelegerea importanței măsurării performanței în e-comerț. Identificarea și utilizarea KPI-urilor pentru evaluarea rentabilității. Analiza și interpretarea datelor pentru îmbunătățirea deciziilor de afaceri.</p>	<p>Definirea conceptelor cheie și a importanței KPI pentru succesul afacerii. Detalii despre indicatori precum rata de conversie, valoarea medie a comenzii, rata de părăsire a coșului de cumpărături, costul de achiziție a clientului etc. Cum sunt utilizate KPI pentru a evalua și îmbunătăți performanța afacerii.</p>	<p>Citire, vizualizare și analiză a conținutului prezentat. Aplicații practice în care cursanții calculează KPI-uri și interpretează datele pentru diferite scenarii de afaceri.</p>	<p>Cărți: "Lean Analytics: Use Data to Build a Better Startup Faster" de Alistair Croll și Benjamin Yoskovitz - o resursă valoroasă pentru învățarea utilizării datelor pentru optimizarea performanței afacerii. Articole: Studii de caz și articole de pe Harvard Business Review care explorează utilizarea KPI-urilor pentru măsurarea și îmbunătățirea performanței afacerilor. Website-uri: Kissmetrics Blog și Google Analytics pentru ghiduri și tutoriale despre cum să setezi și să interpretezi KPI-urile în e-comerț. Instrumente software: Prezentări și tutoriale despre utilizarea instrumentelor de analiză precum Google Analytics, Mixpanel sau Tableau pentru monitorizarea KPI-urilor și optimizarea deciziilor bazate pe date.</p>	<p>Capacitatea de a selecta și utiliza KPI-urile adecvate pentru evaluarea performanței afacerilor de e-comerț. Abilități în interpretarea datelor și luarea deciziilor bazate pe analiza KPI-urilor.</p>	<p>Prezentare (material explicativ scris). Tutoriale care arată pas cu pas cum să analizezi și să interpretezi performanța afacerii. Dashboard-uri de analiză și instrumente software de simulare pentru exerciții practice și vizualizarea în timp real a impactului deciziilor bazate pe date.</p>	<p>Potențiala dificultate pentru unii cursanți de a înțelege și aplica conceptele analitice.</p>	<p>Oferirea de asistență suplimentară și materiale de referință pentru cursanți, pentru a facilita înțelegerea și aplicarea cunoștințelor. Evaluarea periodică a progresului cursanților și ajustarea metodelor de instruire în funcție de feedback.</p>
---	---	--	--	---	---	--	--	--