

电子商务 技术应用

主编·赵秀玉



WUHAN UNIVERSITY PRESS

武汉大学出版社

电子商务技术应用

主 编 赵秀玉

副主编 董 磊 张 甜 王建中

王林涛 王 彬 周莉莉



WUHAN UNIVERSITY PRESS

武汉大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

电子商务技术应用/赵秀玉主编. —武汉:武汉大学出版社,2015.9
ISBN 978-7-307-16858-9

I.电… II.赵… III.电子商务 IV.F713.36

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2015)第 222652 号

责任编辑:张欣 曲生伟

责任校对:王小倩

装帧设计:吴极

出版发行:武汉大学出版社 (430072 武昌 珞珈山)

(电子邮件:whu_publish@163.com 网址:www.stmpress.cn)

印刷:虎彩印艺股份有限公司

开本:787×1092 1/16 印张:9.75 字数:243千字

版次:2015年9月第1版 2015年9月第1次印刷

ISBN 978-7-307-16858-9 定价:24.00元

版权所有,不得翻印;凡购买我社的图书,如有质量问题,请与当地图书销售部门联系调换。

编审委员会

主 任	崔慧章				
副主任	周莉莉	王 彬	麻 博	张秀杰	王云科
	王 力	梁永智			
委 员	赵秀玉	赵 静	李鹏发	战慧云	于晓梅
	赵文广	赵广峰	史大雪	史晓凤	丁志兰
	盖 磊	李 玉	王英花	张玉欣	徐 磊
	刘 伟	梁云龙	徐 东	仇翠欣	王玲玲
	崔忠建	张 华			

前 言

本书为适应职业院校电子商务专业人才培养的需要,根据电子商务专业教学标准、技能大赛及职业岗位要求编写而成,可作为电子商务专业教学及大赛训练指导用书,也可作为计算机应用专业相关课程的教学用书。

本书依据教学大纲的要求和学生实际情况,从实用角度出发,循序渐进、由浅入深地介绍了电子商务技术的基本理论和实际应用。全书项目内容来源于编者们多年的大赛辅导及一线教学经验,力求实用、实效,能够在有限时间内将电子商务技术的基本知识、基本技能和专业经验传授给学生。

本书由莱西市职业教育中心赵秀玉担任主编,董磊、张甜、王建中、王林涛、王彬、周莉莉担任副主编,青岛杰邦传媒科技有限公司总经理安海东给予技术支持,青岛市教育局职教教研室姜全生主审。

由于编者水平有限,书中难免存在缺点和不足,恳请读者提出宝贵意见。

编 者

2015 年 6 月

目 录

项目一 电子商务技术基础	(1)
任务一 熟悉计算机与网络基础知识	(1)
任务二 掌握电子商务基础知识	(7)
任务三 掌握网络营销基础知识	(12)
任务四 掌握物流基础知识	(16)
任务五 熟悉电子商务安全基础知识	(20)
任务六 掌握电子商务法律法规基础知识	(23)
项目二 店铺形象营销	(28)
任务一 制作店铺标志	(28)
任务二 制作店铺 Banner	(45)
任务三 制作店铺海报	(60)
项目三 商品营销	(81)
任务一 商品拍摄	(81)
任务二 商品美化	(97)
任务三 制作商品主辅图	(104)
任务四 设计商品内页	(106)
任务五 制作商品海报	(111)
项目四 营销策略	(114)
任务一 软文营销	(114)
任务二 E-mail 营销	(118)
附录	(126)
附录 1 项目一测试题答案	(126)
附录 2 2014 年全国职业院校技能大赛“电子商务技术”赛项规程	(128)
附录 3 电子商务技术比赛的赛场准备要求	(140)
附录 4 2015 年山东省春季高考商贸类专业技能考试说明	(142)
参考文献	(146)

项目一 电子商务技术基础

任务一 熟悉计算机与网络基础知识

一、计算机系统

1. 计算机的发展概况

(1) 第一台计算机 ENIAC 于 1946 年诞生于美国。

(2) 计算机的发展阶段。

1946—1957 年,电子管计算机。

1958—1964 年,晶体管计算机。

1965—1970 年,集成电路计算机。

1971 年至今,大规模、超大规模集成电路计算机。

2. 计算机的特点和应用领域

(1) 计算机的特点:运算速度快、计算精度高、存储容量大、具有逻辑判断能力、具有自动执行程序的能力。

(2) 计算机的应用领域:科学计算、信息处理、过程控制、计算机辅助系统、人工智能。

3. 计算机的类型

(1) 按功能和用途分类:通用计算机、专用计算机。

(2) 按性能和规模分类:巨型机、大型机、中型机、小型机、微型机、工作站。

4. 计算机的发展趋势

巨型化、微型化、网络化、智能化。

二、计算机硬件的基本组成

计算机的硬件系统如图 1-1 所示。

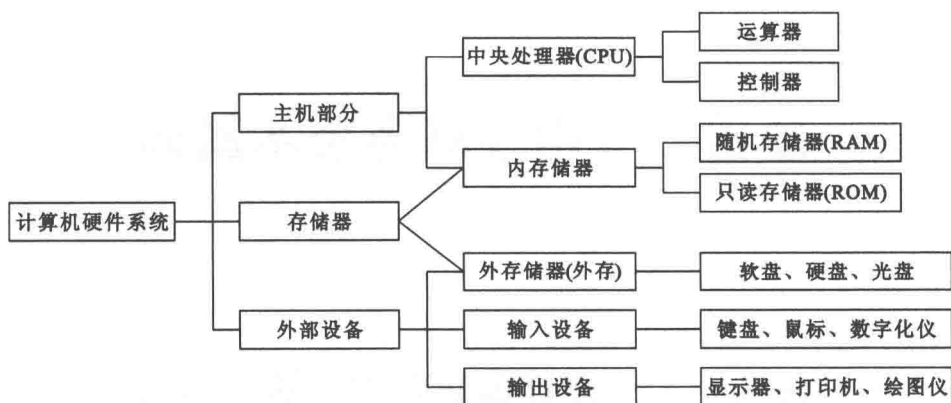


图 1-1 计算机的硬件系统

1. 运算器 (ALU)

功能:完成数据的算术运算、逻辑运算和逻辑判断等操作。从存储器中取出数据运算,并将结果送回存储器中。

2. 控制器

功能:控制运算器、存储器、输入/输出设备等部件协调动作。从存储器中按顺序逐一取出指令,根据指令发出控制命令。

3. 存储器

功能:存放数据、程序和运算结果。

存储器又可分为以下两种。

(1) 主存储器(内存存储器)。特点:容量小、存取速度快,在主机内部。存放当前正在运行的程序和有关数据。计算机运行时,存放要执行的指令和使用的数据。

① 随机存储器(RAM)。数据可随机地读出或写入,断电后数据完全丢失。

② 只读存储器(ROM)。存放计算机运行的必要程序,断电后数据不丢失。

(2) 辅助存储器(外存、辅存)。特点:容量大、存取速度慢,不在主机内,价格低。计算机暂时不用的程序和数据通常放在外存中。

4. 输入设备

功能:向计算机输入程序和数据。常见的输入设备有键盘和鼠标等。

5. 输出设备

功能:将计算机的处理结果从存储器输出。常见的输出设备有显示器和打印机等。

三、计算机软件及其使用

1. 软件及其分类

在计算机系统中,硬件是物质基础,软件是对计算机硬件系统性能的扩充和完善。一般来说,软件是程序运行时所需要的数据,以及关于程序的设计、功能和使用等说明文档的全体。

软件分为两个大类：系统软件和应用软件。

2. 系统软件

(1) 系统软件的定义。计算机上管理计算机资源的操作系统和工具软件,包括操作系统、语言处理系统、数据库管理系统和常用服务程序等。

(2) 操作系统的含义。操作系统主要是控制程序,使操作者可以和自己的计算机通信并运行其他程序。

(3) 操作系统的类型。目前,主流的操作系统有 Windows、Linux、UNIX、NetWare 等。

3. 应用软件

应用软件即用于解决各种不同具体应用问题的专门软件。

四、计算机网络基础知识

1. 计算机网络的概念

计算机网络是利用通信线路和设备,把分布在不同地理位置上的多台计算机连接起来,再通过相应的网络软件,以实现计算机相互通信和资源共享的系统。

2. 计算机网络的分类

(1) 按地理范围分类。可分为广域网(WAN)、局域网(LAN)和城域网(MAN)三大类。

(2) 按拓扑结构分类。可分为总线型、星形和环形三种基本结构。

3. 计算机网络的基本组成

计算机网络一般由资源、服务器、工作站、网络设备、网络协议、网络操作系统等组成。

4. 局域网的特点

局域网通常具有连接范围较小、传输速率高、误码率低等特点。

5. Internet 概况

(1) Internet 即因特网,起源于美国 ARPAnet。

(2) Internet 在中国的基本情况:

- ① 邮电部的 Chinanet(中国公用计算机互联网);
- ② 工业和信息化部的 CGBnet(中国金桥互联网);
- ③ 教育部的 CERnet(中国教育和科研计算机互联网);
- ④ 中国社会科学院的 CASnet(中国科学技术计算机互联网)。

6. 接入因特网的方法

可通过 PNTN 公共电话网、ISDN、ADSL、DDN、卫星、光纤、无线、Cable Modem、电力线网络等方式接入因特网。

7. IP 地址

IP 地址用来唯一指定某台主机(服务器或客户机),用“.”隔开的四个十进制整数表示,例如,202.116.64.1 或 202.192.168.31。



8. 域名

域名即用人性化的名字表示主机地址。

五、通信技术

1. 通信系统的组成

通信系统一般由信源、载体和信宿三部分组成,即通信三要素。

2. 带宽、传输速率

(1) 带宽:在信道中可传输信号的最高频率与最低频率之差。一般来说,带宽越大,信道的容量越大,传输速率也越高。

(2) 传输速率:单位时间内传输的信息量,单位为比特/秒(bit/s 或 b/s)。

3. 通信方式

通信方式的分类如图 1-2 所示。

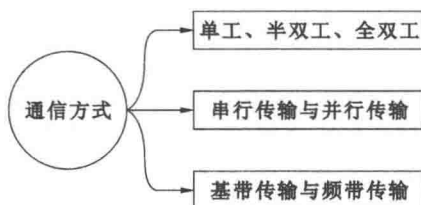


图 1-2 通信方式的分类

4. 传输介质

传输介质是通信网络中发送方和接收方之间的物理通路,常用的传输介质分为有线传输介质和无线传输介质两大类。

5. 数据交换技术

数据交换主要是线路交换、报文交换和分组交换。

六、计算机与网络基础知识测试题

(一) 多选题

1. ()和()统称为外部设备。

A. 存储器

B. 外存储器

C. 输入/输出设备

D. 外围设备

2. 微型计算机的主要组成部分有()和其他外围设备等。

A. 存储器

B. 输入/输出设备

C. CPU

D. 扫描仪

3. 不论大型计算机、小型计算机还是微型计算机,都是由()和()两大部分组成。

- A. 计算机硬件系统 B. 计算机软件系统
C. 计算机系统 D. 计算机辅助工具
4. 微型计算机的内存根据其工作方式的不同,可分为()和()。
A. RAM B. DVD
C. CD-ROM D. ROM
5. 中央处理器称为 CPU,它主要由()和()组成,是计算机的核心部件。
A. 控制器 B. 计算器
C. 运算器 D. 调制解调器
6. 文字处理软件按功能分,大致有以下几大类()。
A. 具有较完备功能的文字处理软件 B. 简单的文本编辑程序
C. 专业印刷排版系统 D. 表格处理软件
7. 根据开发方式和适用范围,应用软件又可分为()和()。
A. 文字处理软件 B. 通用应用软件
C. 定制应用软件 D. 管理系统软件
8. 决定局域网特性的主要技术要素有()。
A. 网络拓扑 B. 传输介质
C. 介质访问控制方法 D. 局域网传输协议
9. 计算机网络按分布距离可分为()。
A. 局域网 B. 互联网
C. 广域网 D. 城域网
10. 常用的数据交换技术有()。
A. 线路交换 B. 报文交换
C. 端到端交换 D. 分组交换
11. 通信的目的是信息传输。那么,通信的三要素是()。
A. 信源 B. 载体 C. 信宿 D. 信道

(二) 单选题

1. ()是指组成计算机的任何机械的、磁性的、电子的装置或部件。
A. 计算机软件 B. 计算机软件系统
C. 计算机硬件 D. 计算机硬件系统
2. CPU 的主要技术指标之一是主频,主频越(),表明 CPU 的运算速度越快,当然性能也越好。
A. 低 B. 高 C. 中等 D. 一般
3. ()的主要功能是完成对数据的算术运算、逻辑运算和逻辑判断等操作。
A. 控制器 B. 运算器
C. 计算器 D. 存储器
4. 在整个计算机系统中,()具有特殊的地位,它能对计算机的硬件、软件资源和数据资源进行有效的管理。
A. 语言处理系统 B. 数据库管理系统



- C. 操作系统
D. 常用服务程序
5. () 包括操作系统、语言处理系统、数据库管理系统和常用服务程序等。
A. 应用软件
B. 系统软件
C. 定制软件
D. 辅助开发软件
6. 在 Internet 上所有主机都有一个“名字—地址”及“地址—名字”的映射,完成这一映射的系统叫作域名系统。那么,完成“名字—地址”映射的过程叫作()。
A. 反向解析
B. 逆向解析
C. 顺向解析
D. 正向解析
7. 每个 IP 地址都由网络地址和()两部分组成。
A. 服务器地址
B. 主机地址
C. 客户机地址
D. 域名地址
8. 局域网作用范围小,分布在一个房间、一个建筑物或一个企事业单位。地理范围在 10 m~1 km。传输速率在()以上。
A. 1.5 Mbps
B. 2 Mbps
C. 1 Mbps
D. 10 Mbps
9. 数据通信系统是指以计算机为中心,用通信线路与数据终端设备连接起来,执行()的系统。
A. 数据通信
B. 线路通信
C. 单工通信
D. 双工通信
10. ()是将组成字符的各个比特按顺序逐位地在信道上传输。
A. 并行传输
B. 基带传输
C. 串行传输
D. 频带传输
11. 运算器和控制器属于计算机的()。
A. 外部设备
B. 内存
C. CPU
D. 系统软件
12. 数据传输速率是 Modem 的重要技术指标,单位为()。
A. b/s
B. Bytes/s
C. kB/s
D. MB/s
13. 计算机的核心部分是()。
A. 操作系统
B. 硬盘 X
C. CPU
D. 内存
14. Intranet 采用的协议为()。
A. TCP/IP
B. PX/SPX
C. SET/SSL
D. X.25
15. 显示器和打印机属于计算机系统中的()。
A. 辅助存储器
B. 输入设备
C. 输出设备
D. 软件系统
16. ()是随机存储器。
A. CPU
B. 内存
C. ROM
D. RAM
17. 按照计算机软件系统的分类,SQL2000 属于()。
A. 通用软件
B. 操作系统
C. 语言处理系统
D. 数据库管理系统

18. () 的实际名称叫作非易失随机访问存储器,特点是断电后数据不消失,因此可以作为外部存储器使用。

- A. 闪存 B. 内存 C. ROM D. 硬盘

19. 大多数局域网采用以中央节点为中心与各节点连接的方式,按拓扑结构分,这属于 () 结构。

- A. 环形 B. 星形 C. 总线型 D. 多边形

20. 一条实际的传输介质,如双绞线可包含 () 信道。

- A. 1 个 B. 2 个 C. 3 个 D. 多个

任务二 掌握电子商务基础知识

一、电子商务的基本概念

1. 电子商务的概念

电子商务是指交易当事人或参与人利用计算机技术和网络技术(主要是互联网)等现代信息技术所进行的各类商务活动,包括货物贸易、服务贸易和知识产权贸易。

2. 电子商务的内涵

- (1) 电子商务是一种采用最先进信息技术的买卖方式。
- (2) 电子商务实质上形成了一个虚拟的市场交易场所。
- (3) 对电子商务的理解,应从“现代信息技术”和“商务”两个方面考虑。
- (4) 电子商务不等于商务电子化。

二、电子商务的分类

1. 按交易对象分类

(1) 消费者之间的电子商务。即 C2C(Customer to Customer),指消费者与消费者之间通过计算机网络进行的各项买卖交易。

(2) 企业与消费者之间的电子商务。即 B2C(Business to Customer),指企业与消费者之间通过计算机网络进行的各项买卖交易。

(3) 企业与企业之间的电子商务。即 B2B(Business to Business),指企业与企业之间通过计算机网络进行的各项贸易。

(4) 企业与政府方面的电子商务。即 B2G(Business to Government),电子商务活动覆盖企业与政府之间的各项事务。



2. 按电子商务活动内容分类

(1) 间接电子商务。即有形货物的电子订货,它仍然需要利用传统渠道(如邮政服务和商业快递)送货。

(2) 直接电子商务。即无形货物和服务,如计算机软件、娱乐内容的联机订购、付款和交付,或者是全球规模的信息服务。

3. 按使用网络类型分类

(1) EDI 商务。即按照商定的协议,将商业文件标准化和格式化,并通过专用网络或增值网络,在贸易伙伴的计算机网络系统之间进行数据交换和自动处理。

(2) 互联网商务。即以计算机、通信、多媒体、数据库技术为基础,通过互联网在线实现营销、购物服务。

(3) Intranet 商务。即在原有局域网上附加一定特定软件,将局域网与互联网连接起来,从而形成企业内部的虚拟网络。

三、电子商务的基本组成

电子商务的基本组成如图 1-3 所示。

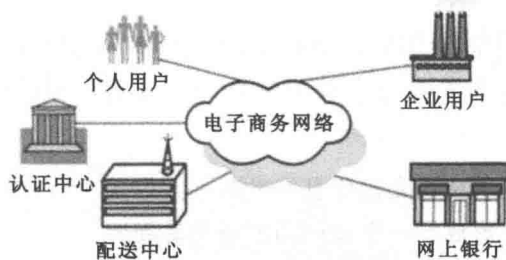


图 1-3 电子商务的基本组成

1. 网络

网络包括 Internet、Intranet 和 Extranet。Internet 是电子商务的基础,是商务业务信息传输的载体;Intranet 是企业内部商务活动的场所;Extranet 是企业与企业及企业与个人进行商务活动的纽带。

2. 用户

电子商务用户可分为个人用户和企业用户。个人用户是将浏览器、电话线等接入 Internet 从事个人性的电子商务买卖交易的;企业用户是通过建立企业内联网、外联网和企业信息管理系统,对人、财、物、供、销、存进行科学管理的。

3. 认证中心

认证中心(CA)是受法律承认的权威机构,负责发放和管理数字证书,使网上交易的各方能互相确认身份。

4. 配送中心

配送中心接受商家的送货要求,组织运送无法从网上直接得到的商品,跟踪商品的流向,并将商品送到消费者手中。

5. 网上银行

网上银行在互联网上实现传统银行业务,为用户提供 24 小时实时服务;与信用卡公司合作,发放电子钱包,提供网上支付手段,为电子商务交易中的用户和商家服务。

四、电子商务的基本应用模式

1. 企业与消费者之间(B2C)的电子商务

B2C 电子商务基本流程如图 1-4 所示。

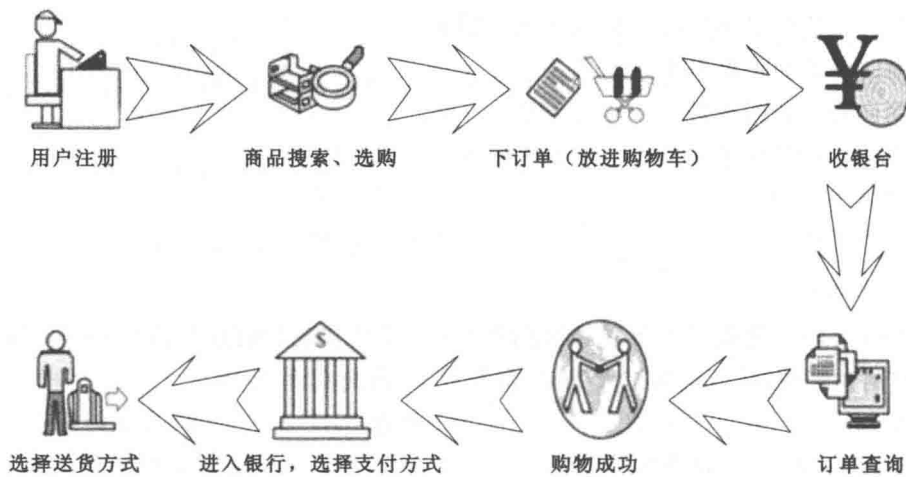


图 1-4 B2C 电子商务基本流程

B2C 电子商务由 4 个基本部分组成:

- (1) 为顾客提供在线购物的网上商场。
- (2) 为顾客所购商品进行商品配送的物流配送系统。
- (3) 为顾客所购商品提供贷款支付结算服务的网上银行。
- (4) 安全认证系统。

2. 企业与企业之间(B2B)的电子商务

B2B 电子商务可分为以下两种:

- (1) 面向中间交易市场的水平 B2B 电子商务。水平 B2B 电子商务可以将买方和卖方集中到一个市场上来进行信息交流、广告、拍卖竞标、交易、库存管理等活动。
- (2) 面向制造业或商业的垂直 B2B 电子商务。垂直 B2B 电子商务可以分为两个方向,即上游和下游,生产商或商业零售商可以与上游供货商之间形成供货关系,生产商与下游的经销商可以形成销货关系。



五、电子商务基础知识测试题

(一) 多选题

1. 根据使用网络类型的不同,电子商务目前主要有()。
A. EDI 商务
B. 有形电子商务
C. Intranet 商务
D. 互联网商务
2. B2B 电子商务包括哪几种形式()。
A. 非特定企业间的电子商务
B. 特定企业间
C. 定向企业间的电子商务
D. 非定向企业间的电子商务
3. 目前企业采用的 B2B 电子商务可以分为()。
A. 面向中间交易市场的水平 B2B 电子商务
B. 面向制造业或商业的垂直 B2B 电子商务
C. 面向商业的垂直 B2B 电子商务
D. 面向轻工业的水平 B2B 电子商务
4. 目前在 B2C 电子商务方式中主要的支付方式有()。
A. 送货上门付款
B. 汇款方式
C. 电子支付
D. 额度消费

(二) 单选题

1. MIS 本质上是通过对各种内部信息的(),实现对商品流、资金流、信息流、物流的有效控制和管理,从而最终扩大销量、降低成本、提高利润。
A. 管理
B. 加工
C. 处理
D. 加工处理
2. 电子商务()商务电子化。
A. 等于
B. 就是
C. 不等于
D. 不是
3. 狭义的电子商务仅仅将通过()进行的商业活动归属于电子商务。
A. Internet 网络
B. 广域网
C. 局域网
D. EDI
4. 电子商务系指交易当事人或参与人利用计算机技术和网络技术等现代信息技术所进行的各类商务活动,包括货物贸易、服务贸易和知识产权贸易。这里的网络技术主要是指()。
A. 局域网技术
B. 互联网技术
C. 数据通信技术
D. 线路传输技术
5. 按照商务活动的内容分类,电子商务主要包括()类商业活动。
A. 一
B. 二
C. 三
D. 四
6. 企业与消费者之间的电子商务,即()。
A. B2B
B. B2G
C. B2C
D. C2C
7. ()是阻碍虚拟商场发展的一个主要瓶颈。

- A. 物流配送体系
- B. 信息流传递慢
- C. 商流体系
- D. 支付体系不完善

8. ()也称虚拟商场,是商家直接面向消费者的场所,网上商场中陈列着琳琅满目的虚拟商品,虚拟商品的网页。

- A. 电子市场
- B. 虚拟商城
- C. 网上商场
- D. 虚拟市场

9. 在虚拟商务中()问题是人们普遍关注的问题。

- A. 物流配送
- B. 交易安全
- C. 支付安全
- D. 信息安全

10. 一个企业实体上游连接着供应商,下游连接着客户,因此,()与客户管理已成为企业不可缺少的内容。

- A. 企业人力资源管理
- B. 产品管理
- C. 供应商管理
- D. 经销商管理

11. EDI 技术在商检中的应用,早在()年已在广东投入运行,提供商检原产地证和普惠制产地证两种单证的 EDI 申请和签发,是我国 EDI 系统较早的一个应用实例。

- A. 1982
- B. 1983
- C. 1984
- D. 1985

12. EDI 标准的数据格式必须用()的标准编制各种商业资料。

- A. 规范
- B. 格式化
- C. 统一
- D. 个性化

13. 数字证书是网络通信中标志通信各方()信息的一系列数据。

- A. 身份
- B. 资金
- C. 物流
- D. 订单

14. 企业与企业之间的电子商务,即()电子商务。

- A. B2C
- B. B2B
- C. B2G
- D. C2G

15. EDI 的含义是()。

- A. 电子数据处理
- B. 电子数据交换
- C. 电子资金转账
- D. 电子销售系统

16. 电子商务完全取代传统商务将有一个()的过程。

- A. 短暂
- B. 漫长
- C. 无法确定
- D. 无法实现

17. 电子商务是()。

- A. 电子政务的组成部分
- B. 社会信息化的组成部分
- C. 国民经济和社会信息化的重要组成部分
- D. 电子社区的组成部分

18. 万维网的英文简称是()。

- A. TCL
- B. WWW
- C. HTML
- D. HTTP

19. B2B 为采购活动提供了()的竞争平台。

- A. 公开、公平、高速
- B. 公正、公开、高效
- C. 公平、共享、有效
- D. 公开、公平、高效