



普通高等教育“十一五”国家级规划教材

电子商务综合实训

上海市电子商务实训中心

宋文官 主编



高等教育出版社
Higher Education Press

普通高等教育“十一五”国家级规划教材

电子商务综合实训

上海市电子商务实训中心

宋文官 主编



高等教育出版社
Higher Education Press

内容提要

本书是普通高等教育“十一五”国家级规划教材。

全书共分十章。第一章绪论,讲述了电子商务实训的意义、电子商务实训报告的撰写以及电子商务实训室的建设等;第二章主要讲述电子商务实训中几种网络工具的使用;第三章、第四章、第五章主要讲述电子商务模式;第六章、第七章、第八章为 CA 认证、电子商城交易及网络营销方法;第九章是网上开店实务;第十章为实训管理及综合大作业。

本书结构新颖,内容丰富,通俗易懂,给出的电子商务实训案例较为详细。

本书根据国家《电子商务师》职业资格标准编写。书后光盘中的内容可供学生实训使用,学生在做好每个实训后可填写书后附录中的实训报告。

本书适合作为普通高等院校(高职高专、应用型本科)、成人高校、民办高校及本科院校举办的二级职业技术学院电子商务类专业及其他相关专业的教学用书,也可供五年制高职学生使用,还可作为社会从业人士的参考用书。

图书在版编目(CIP)数据

电子商务综合实训/宋文官主编. —北京:高等教育出版社,2008.5

ISBN 978-7-04-024032-0

I. 电… II. 宋… III. 电子商务-高等学校-教材
IV. F713.36

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2008)第 059932 号

策划编辑 沈 炜 责任编辑 巨克坚 封面设计 张志奇 版式设计 王 莹
责任校对 王效珍 责任印制 毛斯璐

出版发行 高等教育出版社
社 址 北京市西城区德外大街 4 号
邮政编码 100120
总 机 010-58581000

经 销 蓝色畅想图书发行有限公司
印 刷 北京市大天乐印刷有限责任公司

开 本 787×1092 1/16
印 张 17.75
字 数 420 000

购书热线 010-58581118
免费咨询 800-810-0598
网 址 <http://www.hep.edu.cn>
<http://www.hep.com.cn>
网上订购 <http://www.landraco.com>
<http://www.landraco.com.cn>
畅想教育 <http://www.widedu.com>

版 次 2008 年 5 月第 1 版
印 次 2008 年 5 月第 1 次印刷
定 价 25.80 元(含光盘)

本书如有缺页、倒页、脱页等质量问题,请到所购图书销售部门联系调换。

版权所有 侵权必究

物料号 24032-00

电子商务专业创新课程体系实训系列教材

总 序

进入 21 世纪以来,互联网已成为企业不可或缺的商务工具,由此产生的电子商务给企业带来了新的生机。人类所表现出的创造力几乎都没有像互联网那样,能够如此广泛和迅速地改变社会。尽管这些变革非常显著,我们消化和学习的过程却只是刚刚开始。培养适应电子商务发展需要的各类人才,是各类高等院校及培训机构的重要任务,它直接影响到未来经济的发展。

我国高等院校从 2000 年开办电子商务专业到现在已有 8 年了。在这短短的 8 年中,电子商务专业在广大教育工作者的努力下已逐渐成长,初步建立了本专业的课程体系,但是对于高等职业教育及应用型本科而言,空洞的理论还是过多。如何将这些课程体系按“实训”的方式进行教学,提高教学效果,有效地培养学生的实践操作能力,是电子商务专业建设急需解决的难题,作者们对此进行了多年的研究。电子商务专业创新课程体系实训系列教材是研究成果之一,该系列教材从实践出发,结合学校教育的特点,将课程分解成一个一个的实训项目,这些实训项目就是能力训练的体现。这些实训配有“相关知识”,它们是实训的理论基础,与原来的传统教材类似。

电子商务专业创新课程体系实训系列教材的编写目的是以能力训练为本,建设新的课程体系。编写思路是:以实训为主线,对于动手型的课程以操作能力训练为主,在训练操作能力的同时学习相关知识,充分体现知识够用的原则,这类课程有:网络应用与实训、数据库应用与实训、电子商务综合实训、电子商务网站建设与维护实训等;对于偏向理论的课程以分析能力训练为主,在训练分析能力的同时学习相关知识,这是一种能力培养的创新模式,这类课程有:电子商务概论、网络营销实务、网络信息编辑实务、中小企业电子商务案例与实训等。

本系列教材是上海市高校电子商务教育高地建设成果教材之一,是高等职业教育及应用型本科电子商务专业的主干课程教材,是在大家的共同努力下完成的,在此对我的同事们表示真诚的谢意。

相信本系列教材的出版会对电子商务人才的培养作出有益的尝试。由于电子商务的基本框架包含哪些内容、电子商务的基本能力如何训练等都是有待进一步研究的问题,再加上作者的学术水平有限,书中不足之处在所难免,敬请各位专家、读者批评指正。

中国教育技术协会实践教学委员会主任

上海市电子商务实训中心常务副主任



2008 年 4 月

前 言

本书是普通高等教育“十一五”国家级规划教材电子商务专业创新课程体系实训系列教材之一。

写一本电子商务实训的教材,减轻教师的负担,使学生能在较短的时间内掌握电子商务的基本框架和技能是作者多年的愿望。作者从1999年编写第一本有关电子商务的书开始,就一直在计划编写一本电子商务实训教材,但电子商务做哪些实训,每个实训达到什么样的效果,能否被社会所承认都是值得讨论的问题。在作者参加国家“电子商务师”职业标准的起草与修订及电子商务师的考核鉴定中,对这些问题的认识逐渐明朗。

本书的每一个实训都给出明确的**实训目的**,使学生在实训开始之前就知道本次实训的目的,并以一个仿真的商业企业案例作为**实训背景**,在案例中提出要解决的问题,通过**实训步骤**的详尽解释,围绕所给出的案例和问题循序渐进地告诉学生解决方案,避免了学生只是盲目地按照书本操作,到头来不知道这样做是为了什么的现象。在**相关练习**中,会给出几个有助于学生加深对电子商务实训认识的练习题,帮助学生在总结实训现象的同时更好地了解自己实训操作的薄弱环节。为了加深学生的理解和认识,在**相关知识**部分会告诉学生在解决本案例过程中所涉及的一些关键概念和知识点,帮助学生形成一个比较合理的知识体系结构。本书中案例与案例之间有一定的联系,这样增加了教材的系统性、完整性和实用性。

本书附有仿真模拟实训光盘,重现了每个实训所对应的实践操作环境,学生可以按照本书所提供的案例背景和操作揭示,利用该光盘进行实战演练。学生在做完每个实训后可填写书后附录中的学生实训报告。

本书建议课时为30课时,可独立开设电子商务实训课,也可以与其他课程配套开设。

本书第1~2章、第4~6章由宋文官执笔完成,第3章由麻丽颖、李斌宁执笔完成,第7章由李斌宁执笔完成,第8章、第10章由马笑蓉执笔完成,第9章由陈伟明、李斌宁执笔完成。全书由宋文官教授统稿。

上海微申信息科技发展有限公司、北京京胜世纪科技有限公司对实训光盘的制作给予了大力的支持。在本书的审核、校对、制图过程中宋艳婷老师给予了很多帮助,在此谨表衷心的感谢。

由于电子商务实训是一个新的领域,有许多问题需要进一步地探索,加之编者学术水平有限,书中的不足之处在所难免,敬请各位专家、读者批评指正。

编 者

E-mail:swg@21cn.com

2008年4月

教学支持说明

建设立体化精品教材,向高校师生提供系列化教学解决方案和教学资源,是高等教育出版社(集团)“服务教育”的重要方式。为支持相应课程的教学,我们向采用本书作为教材的教师免费提供教学资源。

为保证该资源仅为教师获得,烦请授课教师填写如下开课情况证明并寄(传真)至下列地址。我们的联系方法是:

地址:北京市朝阳区惠新东街4号富盛大厦19层 高职中心 经管分社

邮编:100029

电话:010-58581854

传真:010-58556017

E-mail:songchen@hep.com.cn

证 明

兹证明_____大学(学院/学校)_____系/院第_____学
年开设的_____课程,采用高等教育出版社出版的
(书名和作者)作为本课程教材,授课教师为_____,学生_____个班共
_____人。

授课教师需要与本书配套的教学课件为:

地址:_____

邮编:_____

电话:_____

E-mail:_____

系/院主任_____ (签字)

(系/院办公室盖章)

20____年____月____日

郑重声明

高等教育出版社依法对本书享有专有出版权。任何未经许可的复制、销售行为均违反《中华人民共和国著作权法》，其行为人将承担相应的民事责任和行政责任，构成犯罪的，将被依法追究刑事责任。为了维护市场秩序，保护读者的合法权益，避免读者误用盗版书造成不良后果，我社将配合行政执法部门和司法机关对违法犯罪的单位和个人给予严厉打击。社会各界人士如发现上述侵权行为，希望及时举报，本社将奖励举报有功人员。

反盗版举报电话：(010) 58581897/58581896/58581879

传 真：(010) 82086060

E - mail: dd@hep.com.cn

通信地址：北京市西城区德外大街 4 号

高等教育出版社打击盗版办公室

邮 编：100120

购书请拨打电话：(010)58581118

短信防伪说明：

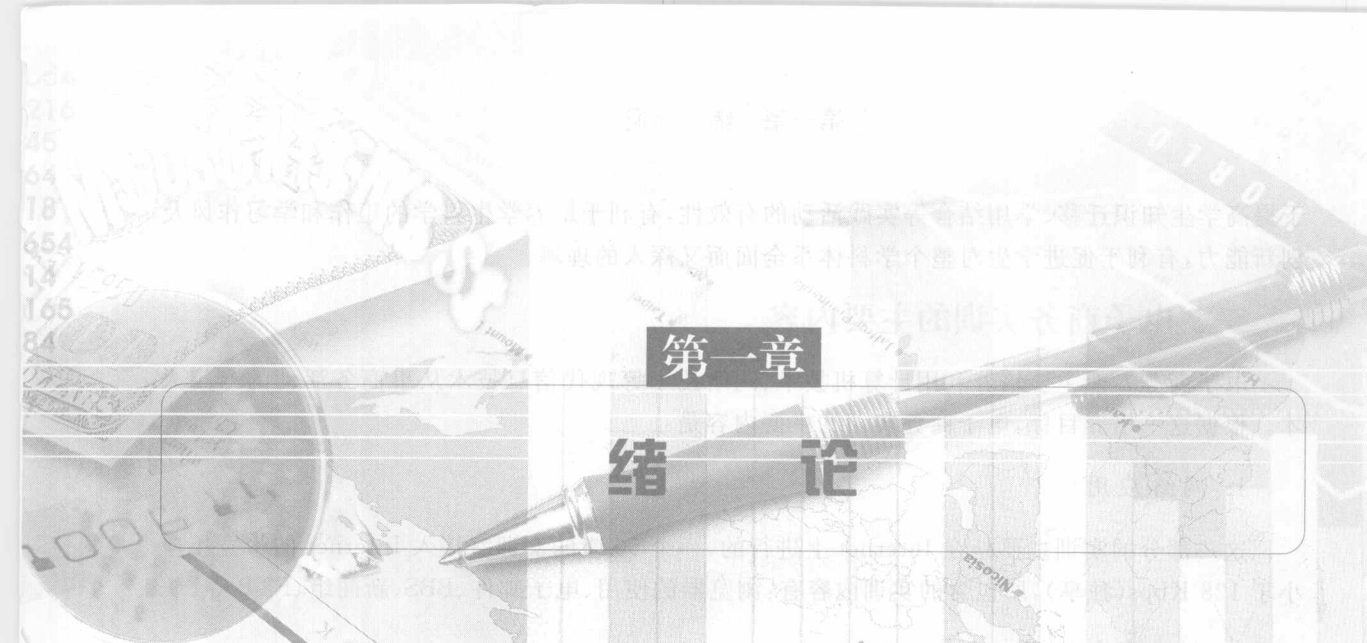
本图书采用中国扫黄打非出版物短信防伪系统，用户购书后刮开封底防伪密码涂层，将 16 位防伪密码发送短信至 106695881280，免费查询所购图书真伪，同时您将有机会参加鼓励使用正版图书的抽奖活动，赢取各类奖项，详情请查询中国扫黄打非网(www.shdf.gov.cn)。

短信反盗版举报：编辑短信“JB,图书名称,出版社,购买地点”发送至 10669588128

短信防伪客服电话：(010)58582300/58582301/58582302

目 录

第一章 绪论	1	发货评价	143
第二章 网络工具的使用	9	实训七 网上支付——支付宝的使用	154
实训一 电子邮箱的使用	9	第六章 CA 认证	171
实训二 压缩软件的使用	16	实训一 个人 CA 证书申请及审批	171
实训三 文件传输(FTP)	18	实训二 个人 CA 证书下载及安装	174
实训四 下载工具	21	实训三 企业 CA 证书	179
实训五 IE 浏览器的安全配置	23	第七章 电子商城交易	187
实训六 天网防火墙的设置和应用	25	实训一 网上商城发布询价单	188
实训七 即时通信	28	实训二 网上洽谈	191
第三章 B2C 电子商务模式	35	第八章 网络营销方法	203
实训一 银行卡网上购物	35	实训一 网络广告发布	204
实训二 电子钱包网上购物	48	实训二 文件信息发布	207
实训三 商品管理	58	实训三 网站链接发布	210
第四章 B2B 电子商务模式	69	实训四 搜索引擎使用	212
实训一 基础管理	70	实训五 邮件列表使用	215
实训二 生产企业添加产品	77	实训六 BBS 注册发言	219
实训三 网上工商局——企业注册	82	第九章 网上开店实务	227
实训四 企业银行账号申请	88	实训一 申请开店与商店基本信息	228
实训五 订货单管理	90	实训二 商品管理	233
实训六 物流管理	96	实训三 店面管理	239
实训七 网上转账	99	实训四 交易管理与客户管理	242
实训八 库存管理	104	实训五 资讯管理与评论管理	247
第五章 C2C 电子商务模式	113	第十章 实训管理及综合大作业	257
实训一 网上购物——网上注册	114	实训一 管理员和教师管理	257
实训二 网上购物——网上搜索宝贝 并购买	121	实训二 学生和班级管理	259
实训三 网上购物——付款和收货	126	实训三 综合大作业	261
实训四 网上开店——申请支付宝 认证	134	附录 学生实训报告	269
实训五 网上开店——发布产品	139	参考文献	271
实训六 网上开店——店铺营业及			



第一章

绪 论

一、电子商务实训的意义

电子商务已成为发达国家高等教育中培养商业人才的不可或缺的部分,并以商业课程为主干,形成了电子商务专业职业教育、学历教育配套培养体系。在电子商务高等教育中,突出了商业环节与信息技术的结合,建立了相关的实验、实训场所,并要求学生至少完成一个实际的电子商务项目,更加结合实际,强调实践环节,全面培养学生的商业素质、法律素质、财务管理能力与信息技术的应用能力。

科学实验是现代信息技术赖以发展的重要实践环节,而电子商务教学中的实验教学则是以实训教学形式培养电子商务人才的重要途径。深化电子商务实训教学改革,在加速高等教育从应试教育向素质教育转化,提高教育的质量和效益方面起着重要的作用。

电子商务的实训课程是学生学习电子商务方法、技能的重要渠道。它对于学生学习和掌握电子商务的基本思想、研究问题的方法、理论联系实际的方法都起着开阔思路、激发探索和创新精神、提高素质的重要作用。

电子商务实训课程增加了新的教学内容,开辟了新的教学体系和新的教学手段,使教师从传统的备课、授课方式拓展到计算机虚拟备课和授课的方式,教学空间得到进一步扩展,提高了对信息技术在商业应用方面的认识。电子商务实训对教师有了新的要求,使教师直接面对现代信息技术的挑战。在实训教学中,要求相关课程的教师编写新的系列教材,不仅包括新的教学内容和教学方法,而且要针对不同层次和不同的培训对象编制不同程度的实训教学资料。这将直接导致有关的课程改革和新的课程体系的建设,培养一支适应时代发展的电子商务实训师资队伍。

电子商务实训教学将探索一条科研的新路子。它必将推动讲授相同课程的教师之间、讲授相关课程的教师之间以及教学研究与实践部门之间的相互协作。电子商务实训已经成为一个创造“产、学、研”结合的新载体,必将推动我国电子商务及相关学科教学的发展,最终将促进我国企业整体管理水平的提高,有力地推动电子商务的发展。

将单纯的电子商务书本教学转变到重视电子商务实训教学的轨道上来,就必须构建与之相适应的新的实训课程体系。这种课程体系要有利于激发学生形成认知活动的主观能动性,有利

于提高学生知识迁移、学用结合等实践活动的有效性,有利于培养学生科学的工作和学习作风及创新能力,有利于促进学生对整个学科体系全面而又深入的理解。

二、电子商务实训的主要内容

电子商务专业主要培养利用计算机技术、网络技术等现代信息技术从事商务活动的专门人才。根据这一培养目标,电子商务实训的主要内容是:

1. 网络应用

这一部分的实训主要是在 Internet 上进行的,一个 50 座的实训室接入 Internet 的带宽不应小于 128 Kbps(独享),所包含的实训内容有:浏览器的使用、电子邮件、BBS、新闻组、FTP 等。

2. 电子商务模式

电子商务模式实训主要包括 B2C、B2B、电子商城交易等单项模块。

3. 网络营销

网络营销实训包括网络商务信息的采集、分类整理、发布和网站建设等基本内容。

4. 网络银行

网络银行实训主要包括网上存款、网上支付、网上查询、电子钱包和银行卡的使用等基本模块。

5. 物流实训

物流实训主要指信息技术在仓储管理、运输配送中的基本应用。

6. 电子商务安全实训

电子商务安全实训主要指 CA 认证、数字证书的使用以及防火墙的更新、设置等。

三、电子商务实训室的系统结构

1. 电子商务实训所依据的理论框架

电子商务实训所依据的理论框架如图 1-1 所示。一个企业实体上游连接着供应商,下游连接着客户,因此,供应商管理与客户管理已成为企业不可缺少的内容。企业实体除了本身具有的商业场所外,还应有虚拟商厦、虚拟配送中心、虚拟银行等,虚拟商务将成为传统企业的发展方向。在虚拟商务中交易安全问题是人们普遍关注的问题。支付结算是企业中资金流的体现。物流配

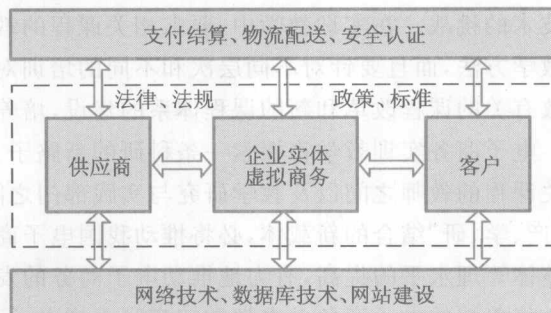


图 1-1 电子商务实训所依据的理论框架

送是企业实施电子商务中物流的具体体现。安全认证是电子商务交易安全的体现。网络技术、数据库技术、网站建设等基础技术是企业实现电子商务、进行信息化管理的基础。电子商务所依赖的社会环境有法律、法规及相关的政策、标准等。

2. 电子商务实训室的拓扑结构

电子商务实训室的拓扑结构由实训层、应用层和公共层三部分组成。如图 1-2 所示, 第一层为实训层, 这一层由交换机组、实训用服务器组及工作站组成, 主要面向校内学生实训, 有条件的可多建几个, 没有条件的可建一个, 然后用虚拟的方式划分组合; 第二层由中心交换机、中心路由器及服务器组成, 其主要面向校外的内部学生在远程实训; 第三层为公共层, 由交换机、路由器、防火墙组成, 通过互联网与外界相连, 可发展会员单位, 供本校以外的学生使用。

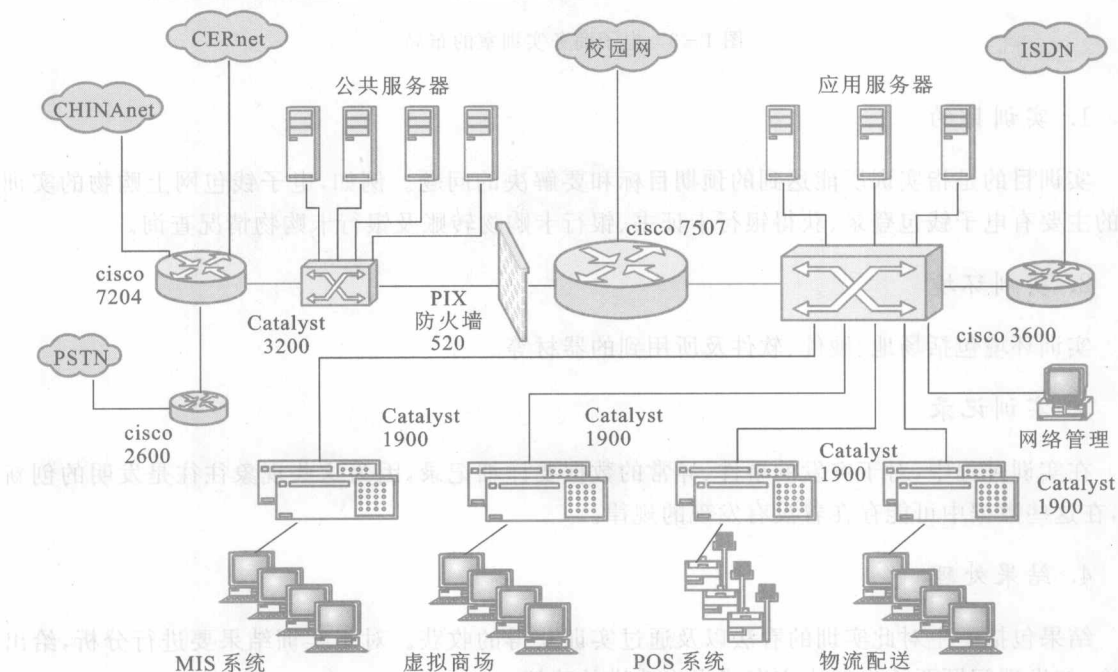


图 1-2 电子商务实训室的拓扑结构

3. 电子商务实训室的布局

电子商务实训室的布局可参考图 1-3。分组的作用是为学生讨论方便, 也可以设计成 6 人一组或 8 人一组。相关的硬件、软件可根据学校的实际情况决定。

四、电子商务实训报告的撰写

电子商务实训报告的主要内容有:

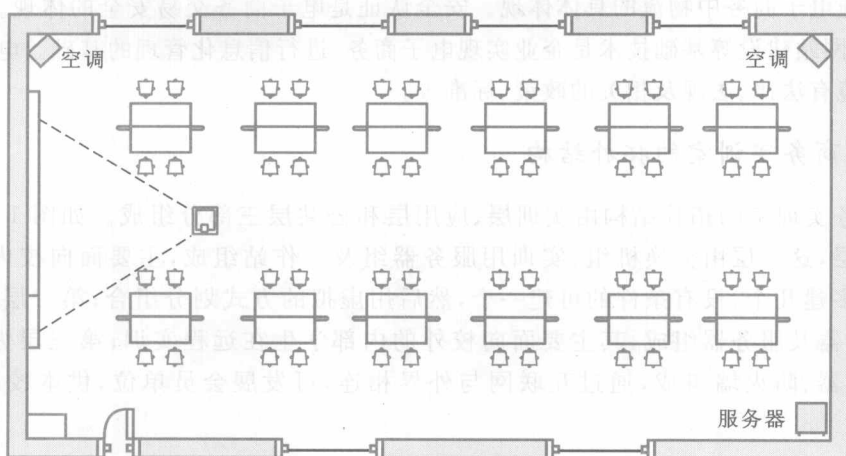


图 1-3 电子商务实训室的布局

1. 实训目的

实训目的是指实训所能达到的预期目标和要解决的问题。例如,电子钱包网上购物的实训目的主要有电子钱包登录、获得银行卡证书、银行卡购物转账及银行卡购物情况查询。

2. 实训环境

实训环境包括场地、硬件、软件及所用到的器材等。

3. 实训记录

在实训过程中,对于突发的事件、异常的数据要详细记录,因为这些现象往往是发明的创新点,在这些数据中可能存在着没有发现的规律。

4. 结果处理

结果包括学生对此实训的看法以及通过实训获得的收获。对于实训结果要进行分析,给出结论,如发现问题要给出解决方案或提出改进的建议。

学生实训报告如附录所示。

五、电子商务实训中的角色分配

电子商务是一个复合型学科,涉及信息、商务、经济、管理、金融、安全等多个领域,所以电子商务实训也涉及多个角色。在电子商务实训之前一定要知道这些角色的作用,否则就不能很好地进行电子商务实训。本书实训中出现的角色及其相关信息如表 1-1 所示。

第一章 绪 论

表 1-1 相关角色信息

角 色	名 称	账 号 资 料	背 景 资 料
管理员	系统管理员	实验室账号:admin 实验室密码:admin	电子商务实验室管理与维护者,具有较大的权限
	沉香	实验室账号:chenxiang 实验室密码:chenxiang 邮箱:chenxiang@seclab.com	同上
教师	程伟	实验室账号:chengwei 实验室密码:chengwei 邮箱:chengwei@seclab.com	毕业于北京师范大学信息管理系的硕士研究生,主要研究方向是运筹学和数据挖掘等
消费者	小雨	实验室账号:xiaoyu 实验室密码:xiaoyu 邮箱:xiaoyu@seclab.com	小雨是一名正在念大三的学生,因为所学的专业是信息管理,所以经常在课余时间,了解并尝试一些在网络上推出的新鲜、有趣的事物
	小夏	实验室账号:xiaoxia 实验室密码:xiaoxia 邮箱:xiaoxia@seclab.com	小夏是一个爱美的女孩子,很喜欢一些名牌化妆品,但是因为刚刚大学毕业,财力不够,所以常常到网上淘一些价廉物美的东西,这阵子又发现在网上做一些代销或直销的生意能够有蛮可观的收入
个人建店者	华毓	实验室账号:huayu 实验室密码:huayu 邮箱:huayu@seclab.com	华毓经营一家花店,由于品种繁多,服务周到,所以生意兴隆,因为想拓展销售渠道,近日有把自己的小店开到网络上去的想法
浏览者	Kitty	实验室账号:kitty 实验室密码:kitty 邮箱:kitty@seclab.com	一个上网查看、搜索感兴趣商品或信息的异地浏览者
网上商城	电脑城(管理员)	实验室账号:computer 实验室密码:computer 邮箱:computer@seclab.com	主营电脑配件、笔记本和其他数码产品
	服装街(管理员)	实验室账号:clothing 实验室密码:clothing 邮箱:clothing@seclab.com	主营各种时尚、流行的职业装、家居服和牛仔系列等,同时也代销多种世界品牌的服饰,价格优惠,货源充足
	体育商城(管理员)	实验室账号:sporting 实验室密码:sporting 邮箱:sporting@seclab.com	主营各式体育用品,在市内商业街上已经经营多年,有很广泛、固定的客户群,商店的售后服务周到及时

续表

角 色	名 称	账 号 资 料	背 景 资 料
网上商城	安仪健康美丽店 (管理员)	实验室账号: anyi 实验室密码: anyi 邮箱: anyi@seclab.com	主要经营各种品牌保健品, 包括天然的美容食品以及一些强身健体的药品等
	紫韵名妆城(管理员)	实验室账号: ziyun 实验室密码: ziyun 邮箱: ziyun@seclab.com	主要经营各种品牌化妆品, 包括国内、国际多种品牌
生产企业	坤坤保健品公司 (管理员)	实验室账号: kunkun 实验室密码: kunkun 邮箱: kunkun@seclab.com	生产各式保健食品, 包括健身、美颜和瘦身等不同类别
	柔柔化妆品有限公司(管理员)	实验室账号: rourou 实验室密码: rourou 邮箱: rourou@seclab.com	生产各类化妆品, 尤其是纯草药、健康的护肤品
物流企业	天马物流(管理员)	实验室账号: tianma 实验室密码: tianma 邮箱: tianma@seclab.com	成立于1999年, 一家第三方物流企业, 拥有各类仓库配置、各种车辆配置, 实现管理网络化。公司可承接国内各类货物的仓储和配送, 方式包括铁路、公路和航空
	殷氏物流(管理员)	实验室账号: yinshi 实验室密码: yinshi 邮箱: yinshi@seclab.com	成立于2002年, 企业运作流程以及内部管理高度电子化、信息化
	迅达物流(管理员)	实验室账号: xunda 实验室密码: xunda 邮箱: xunda@seclab.com	民营物流公司, 以价格低廉、服务快捷吸引客户
电子商城	电子商城(管理员)	实验室账号: email 实验室密码: email 邮箱: yinshi@seclab.com	电子商城(新世界电子商城)主要提供电子邮箱、会员管理(会员注册)、网上商城、交易平台、支付平台、物流平台、数字证书及搜索引擎等服务, 完成企业与企业之间的电子交易
网上银行	网上银行(管理员)	实验室账号: bank 实验室密码: bank 邮箱: bank@seclab.com	网上银行管理员主要负责网上银行网站的管理与维护
网上工商局	网上工商局(管理员)	实验室账号: gongshang 实验室密码: gongshang 邮箱: gongshang@seclab.com	网上工商局管理员主要负责网上工商局的网站的管理与维护

续表

角 色	名 称	账 号 资 料	背 景 资 料
CA 认证	CA 认 证 中 心 (管理员)	实验室账号:CA 实验室密码:CA 邮箱:gongshang@seclab.com	认证中心管理员主要负责认证中心 网站的管理与维护
网络营销	网 络 营 销 模 块 (管理员)	实验室账号:CyberMarketing 实验室密码:CyberMarketing 邮箱:cybermarketing@seclab.com	网络营销模块管理员主要负责审批 企业发布的网络广告、文件信息和 网站链接等营销信息

第二章

网络工具的使用

实训一 电子邮箱的使用

实训目的

1. 利用电子邮件“客户端软件”建立、设置账号
2. 利用电子邮件“网页邮件系统”建立、设置账号
3. 邮件的发送与接收

实训步骤

一、申请电子邮箱

步骤一 进入 www.21cn.com 的主页,点击“注册”按钮,弹出如图 2-1 所示的页面,从中选“免费邮”,按“注册”按钮。

步骤二 输入用户名 shec 及附加码,如图 2-2 所示。如果用户名重复,则系统会提示,这时可另选一个用户名。

步骤三 输入用户信息,如图 2-3 所示,按“提交”按钮,完成注册。

二、配置个人资料

配置个人资料主要用于修改密码、设置参数、自动转发等。进入邮箱,按“配置”按钮,如图 2-4 所示。

1. 修改密码

进入邮箱,按“修改密码”按钮,如图 2-5 所示,输入“现用密码”及“新密码”完成修改。注意“确认新密码”与“新密码”应完全一样,否则系统不接受。个人密码不要用生日、电话号码、姓名等,建议数字加字母混合使用,长度在 10 位以上,这是非常重要的。