

DIANZI
SHANGWU
SHIXUN
JIAOCHENG

电 子 商 务

实 训 教 程

主编 李宏伟

全 国 外 贸 高 等 院 校 核 心 实 训 教 材



中国商务出版社
CHINA COMMERCE AND TRADE PRESS

2008年版

全国外经贸高等院校核心实训教材

电子商务实训教程

(2008 年版)

主 编 李宏伟
副主编 谢宏武 蔡筱霞
主 审 吕红军

中国商务出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

电子商务实训教程: 2008 年版/李宏伟主编. —北京:
中国商务出版社, 2008. 7
全国外经贸高等院校核心实训教材
ISBN 978-7-80181-916-1

I. 电… II. 李… 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 113929 号

全国外经贸高等院校核心实训教材

电子商务实训教程 (2008 年版)

主 编 李宏伟

副主编 谢宏武 蔡筱霞

主 审 吕红军

中国商务出版社出版

(北京市东城区安定门外大街东后巷 28 号)

邮政编码: 100710

电话: 010—64269744 (编辑室)

010—64266119 (发行部)

010—64295501

010—64263201 (零售、邮购)

网址: www.cctpress.com

E-mail: cctp@cctpress.com

北京中商图出版物发行有限
责任公司发行

嘉年华文有限责任公司排版

北京密兴印刷厂印刷

787毫米×980毫米 16开本

14.75 印张 273 千字

2008 年 8 月 第 2 版

2008 年 8 月 第 2 次印刷

印数: 4000 册

ISBN 978-7-80181-916-1
F·1157

定价: 25.00 元

版权专有 侵权必究

举报电话: (010) 64212247

总 序

进入 21 世纪,随着我国加入世贸组织以及国内外经济一体化进程的加快和知识经济时代的到来,社会对高职教育培养的人才规格与质量提出了更高的要求,传统的教育思想、教育内容、教学方法和教学手段在严峻挑战的形势下,正在进行革命性的改变。培养技能型人才作为实施人才强国战略的重要内容,造就数以千万计的高技能人才和数以亿计的高素质劳动者,成为职业教育的根本任务。

改革开放以来,我国外经贸职业教育取得了令人瞩目的成就,在教学、科研等方面积累了较为丰富的经验。但由于诸多因素的限制,教材建设还不能完全适应外经贸职业教育的发展需要,与专业课程配套的实训教材严重不足,远远不适应市场需求,有些高职教材内容与职业资格考试之间存在严重脱节,至今还没有一套根据职业教育特点编写的适应外经贸职业院校学生使用的系列实训教材。为了切实加快技能型人才的培养,增强职业教育主动服务经济和社会发展的能力,全国外经贸职业教育教学指导委员会组织部分外经贸院校的专家和教师开发、编写了一套符合学生实训要求的“全国外经贸高等院校核心实训教材”。今后,还将根据需要陆续编写出版其他课程的实训教材。

本套实训教材的编写构思贯彻了教育部《关于加强高职高专教育教材建设的若干意见》以及《国务院关于大力发展职业教育的决定》的相关精神,突出了职业教育特点、体现了以就业为导向。在教学内容上力求与时俱进,紧密结合专业人才培养目标和培养模式,注意与专业理论课相衔接和照应,对职业岗位所需知识和能力结构进行恰当的设计,安排了形式多样的实训内容和案例,突出基本的实际操作能力,强调解决问题的思路,让学生深刻体会工作方法和程序,达到掌握技能、提高应用能力的目的。

本套教材的编者全部是外经贸职业院校具有丰富教学和实践经验的一线专家和教师，这使得这套教材的实用性更强。由于时间的原因和水平有限，书中难免出现疏漏和不足，但瑕不掩瑜。我们将结合各有关院校的实际使用情况不断修订和完善这套教材，使它在各外经贸院校实践教学改革中发挥应有的作用。

全国外经贸职业教育教学指导委员会

2006年8月

前

言

20 世纪 90 年代以来, 计算机网络技术飞速发展, 信息的处理和传递突破了时间和地域的限制, 互联网络充斥到世界的每一个角落。作为社会发展基础的经济活动更是受到了前所未有的冲击, 电子商务作为新经济的标志从一开始出现就以不可阻挡之势迅猛发展。经历了网络经济带来的大动荡之后, 人们从电子商务的概念炒作、上市赚钱进入了务实的阶段。如何充分发挥互联网络的优势为企业带来更多的效率和利益, 为消费者带来更多的便利和实惠成为电子商务追求的目标。在此背景下, 社会各界都开始从培养电子商务人才入手, 以满足人们对电子商务知识和技能的渴求。

电子商务专业模式基本分为两种类型, 一种是偏计算机技术, 另一种是偏商务, 对于经贸院校偏商务更符合电子商务发展的规律, 更能够突出院校的优势, 满足社会的要求。鉴于此种考虑本书在编写过程中注重商务运作和计算机网络的应用, 特别强调通过实训环节使学生对电子商务的特点和应用领域有感性的认识, 而没有对要求较高的技术性问题进行深入探讨。编者在对电子商务初学者的普遍学习心得进行总结和分析后, 科学地设计了教材内容, 以期为学生提供快速、全面、应用性的学习指导, 培养学生较强的电子商务应用能力和职业资格证书考试的应试能力。

本书由 12 个实训组成, 以国家电子商务师考试使用的实验室软件为基础, 利用盛鸿软件(大连)公司《盛鸿物流管理系统 V5.01》及佛山市动易网络科技有限公司《动易网站管理系统 2005 Build 0323 免费版》强化了物流系统、网上商店系统的使用, 同时加入网上实际应用的知识, 较为系统地阐述了电子商务应用的各个环节。附录内容提供了电子商务常用软件的操作技巧, 供计算机基础相对薄弱的学生选用。

本书是为全国外经贸院校电子商务专业的本科学生和高职高专学生编写的核心实训教材，也可作为电子商务职业资格考试的参考书和电子商务入门的自学教材。

参加本书编写的人员有李宏伟、袁斌、谢宏武、蔡筱霞、张春明、杨丽、牛慈康、陈珂、李留山等，李宏伟任主编，谢宏武、蔡筱霞任副主编，吕红军主审。

本书借鉴和参考了国家职业技能鉴定专家委员会电子商务专业委员会和中鸿网络公司组织编写的电子商务师教学指导手册，邵兵家主编的《电子商务模拟实验教材》，各种电子商务网站的相关资料及相关学者的成果，在此表示衷心的感谢。

本书为辽宁省教育厅高等学校科学研究项目“电子商务就业创业岗位实践与就业能力实训基地建设研究”（计划编号 2005195）的研究成果之一，在此对辽宁省教育厅给予的大力支持表示衷心感谢。

由于作者水平有限，疏漏和不当之处，敬请各位专家、学者和广大读者批评指正。

编 者

2008 年 5 月

目

录

实训一 B to C 电子商务模式	(1)
一、网上购物	(1)
二、网上商店业务处理	(7)
实训二 B to B 电子商务模式	(15)
一、虚拟企业的建立及初始化	(15)
二、业务流程操作	(21)
实训三 C to C 电子商务模式	(27)
实训四 电子支付模拟	(32)
一、银行卡支付	(32)
二、网上银行业务	(35)
实训五 网上支付实战	(38)
一、网上银行支付 (以上海浦东发展银行为例)	(38)
二、支付宝应用	(47)
实训六 物流系统模拟实训	(66)
一、海运出口操作	(66)
二、海运出口拼箱操作	(79)
三、空运出口操作	(87)
四、财务结算操作	(92)
五、仓储管理	(94)
六、集装箱场站管理	(98)
实训七 电子单证模拟	(103)
一、网上单证处理	(103)
二、电子合同订立	(108)
实训八 网上商店模拟	(114)
一、网上商店的建立	(114)
二、网上商店管理	(116)
实训九 网络营销	(138)
一、网络商务信息运用	(138)

二、网上市场调研	(145)
三、网上信息发布	(157)
实训十 CA 认证模拟	(167)
实训十一 企业内部管理	(171)
实训十二 瑞星杀毒软件使用	(180)
附录 1 IE 浏览器的设置	(208)
附录 2 网络下载工具使用 (网际快车 FlashGet)	(211)
附录 3 压缩与解压缩软件 (WinZIP)	(215)
附录 4 电子邮件客户端软件 (Foxmail)	(219)
参考文献	(226)

实训一 B to C 电子商务模式

一、网 上 购 物

(一) 实训准备

熟悉并掌握 B to C 购物流程。如图 1—1 所示：

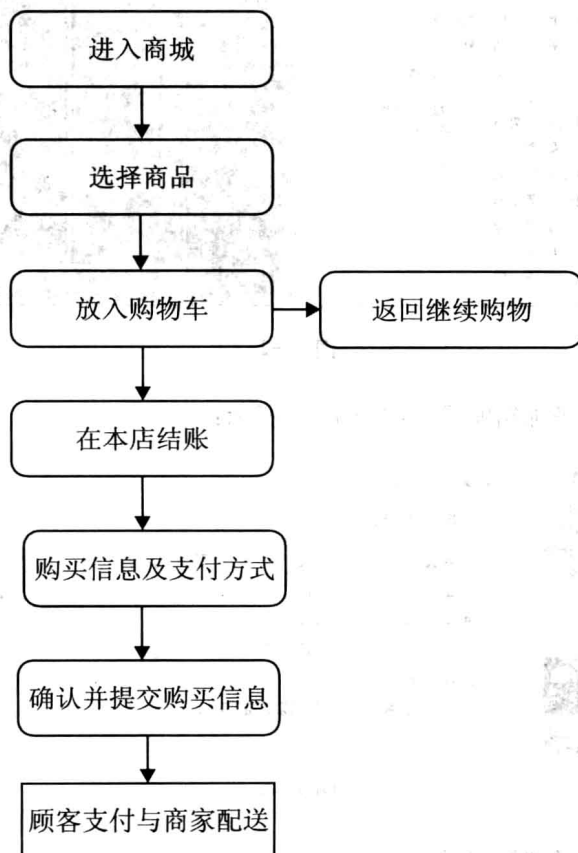


图 1—1 B to C 购物流程图

(二) 实训目的

了解并掌握网络消费者进行网上购物的流程和具体操作步骤。

(三) 核心能力

消费者购物流程的把握与设计能力；流程环节辨别能力。

(四) 训练指南

1. 电子邮箱申请

(1) 打开电子商务师实验室网页，单击网络营销的电子邮件选项。如图 1—2 所示：



图 1—2

(2) 注册电子邮箱账号。如图 1—3 所示：

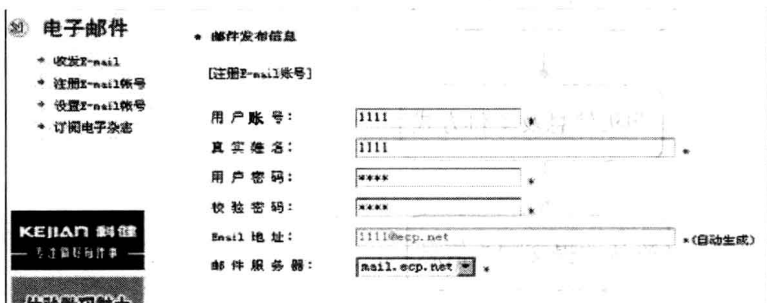


图 1—3

(3) 设置电子邮箱账号。

2. 在网上商场购买金龙鱼花生油（首次购物）

(1) 选择电子商务模式 B to C，单击网上商城。如图 1—4 所示：



图 1—4

(2) 进入“B to C 购物网站”。如图 1—5 所示：



图 1—5

(3) 点击网上商场首页中的金龙鱼花生油下面的立即购买链接（如果该商品不在首页显示，也可以通过搜索引擎来查找），将商品放入购物车。如图 1—6 所示：



图 1—6

(4) 点击“收银台”，进入会员登录界面。如图 1—7 所示：

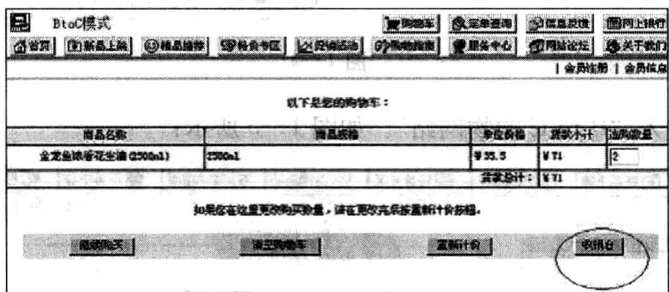


图 1—7

(5) 填入新会员名、密码、确认密码等信息，点击“新会员注册”按钮，进行注册。如图 1—8 所示：

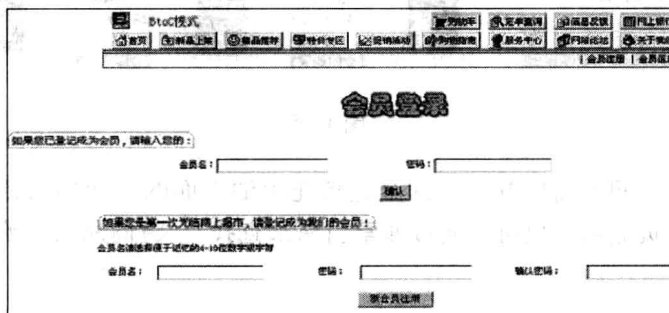


图 1—8

(6) 根据提示, 进行相应的会员信息填写, 完成后点击“确认输入”按钮。即可完成会员注册。如图 1—9 所示:

图 1—9

(7) 点击“继续结算”按钮, 进入商品结算页面。如图 1—10 所示:

图 1—10

(8) 根据购物者的具体情况, 选择相应的付款方式和送货方式。点击“确定”, 即可完成整个网上购物流程。如图 1—11 所示:

以下为您的客户信息:	
会员名: 1111 电话号码: 0411166206991 收货地址: 1111 电子邮箱: 1111@ecp.net	联系人: 1111 邮编/邮编: 116052
请选择付款方式:	
☐ 货到付款(现金支付)	对本市以外地区一次性购买超过100元商品的客户, 我们将在3天内送货。小于或等于100元的加收5元运费。其它地区的客户, 一次购买小于或等于200元人民币者, 需另付10元; 一次购买金额超过200元人民币者, 上门取货。
☐ 银行电汇	户名: 北京通鑫源网络科技有限公司 开户行: 中国工商银行
☐ 邮局汇款	办理邮局汇款地址: 邮编: 100036 地址: 北京通鑫源网络科技有限公司 联系人: 海燕
☐ 网上银行支付	网上银行支付: 虚拟网上银行
请选择送货方式:	
☐ 送货上门	对本市一次性购买超过100元产品的客户, 货到后3个工作日内为您免费安装或等于100元的加收5元运费。其它地区的客户, 一次购买小于或等于200元者, 需另付10元人民币; 一次购买金额超过200元者, 免费派送。
☐ EMS	《订购金额小于或等于200元, 另加10元人民币运费; 订购产品超过200元》请下单并确认后, 请尽快到就近的银行或邮局办理付款手续, 我们及时发货。单位用户办理银行汇款后, 请发email 告诉我们您的姓名、户名、开户行、帐号以便核实, 或转汇款单传真到 010166253843-3
☐ 普通邮寄	普通邮寄在邮局收费标准收取费用。

图 1—11

(9) 在自己的电子邮箱中查看订单信息, 并确认无误。如图 1—12 所示:

首页 新闻 搜索 网上商店 个人网店 分类广告 信息发布 电子邮箱 论坛BBS 新闻组 资源分享 调查网			
✉ 电子邮件			
✉ 邮件发布信息			
✉ 接收电子邮件 ✉ 发送电子邮件 ✉ 修改注册信息 ✉ 退出	共有1封您的邮件, 其中标 ☒ 的为新邮件, 双击阅读邮件。第1页/共1页 第一页 前一页 后页 最后一页		
	发件人	主题	接收时间
	✉ jianbo18@ecp.net	您的订单信息!	2005-9-19 17:34:00 ✕

图 1—12

(五) 单元训练

1. 网上商店为什么要求消费者进行用户注册, 消费者是否必须对商店的用户注册页面的所有列出项进行填写?
2. 网络消费者在网上商店购物的操作流程是否是唯一的? 请说出原因。
3. 在“电子商务师实验室”中的 B to C 购物网站中购买“伊利纯牛奶”2000ml 并按照货到付款的方式完成整个交易流程, 所需用户名等资料为姓名的汉语拼音全称加学号后两位。
4. 登录“当当书城”或“卓越网站”, 比较两个网站购物流程的异同, 并

说明网上购物的必须环节。

二、网上商店业务处理

(一) 实训准备

熟悉并掌握网上商店后台操作流程。如图 1—13 所示：

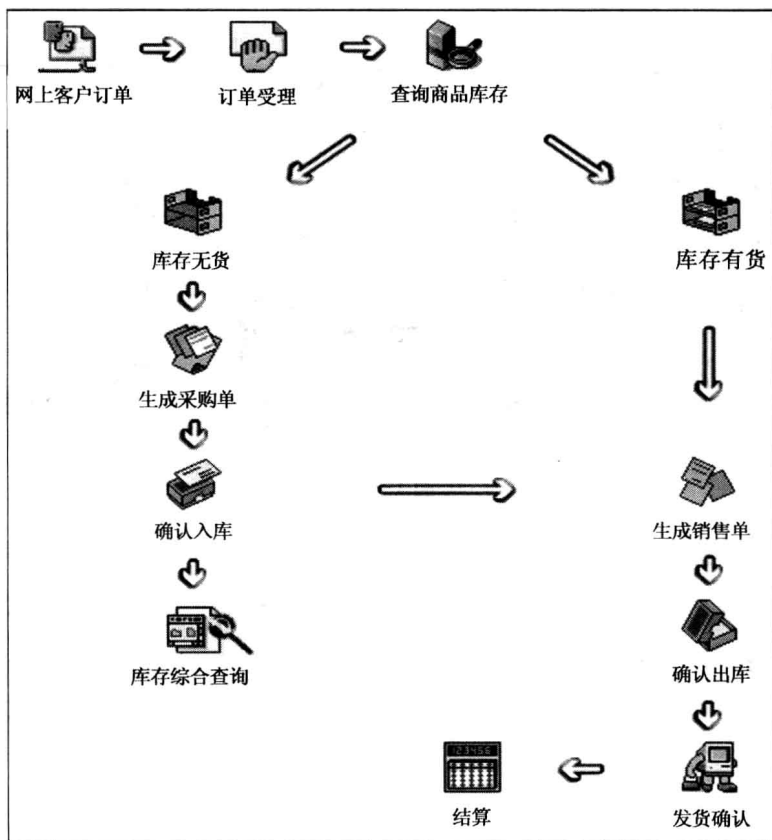


图 1—13 网上商店后台操作流程图

(二) 实训目的

了解并掌握网上商店的后台业务流程和具体操作步骤。

to C 后台，使用分

据管理界面。如图



如图 1—15 所示:



目 1—16 所示: