

教育部职业教育与成人教育司推荐教材
中等职业学校电子商务专业教学用书

电子商务实务模拟

(第二版)

张 雪 主编
陈 珊 副主编



高等教育出版社
HIGHER EDUCATION PRESS

教育部职业教育与成人教育司推荐教材
中等职业学校电子商务专业教学用书

电子商务实务模拟

Dianzi Shangwu Shiwu Moni

(第二版)

张 雪 主 编
陈 珊 副主编



高等教育出版社·北京
HIGHER EDUCATION PRESS BEIJING

内容提要

本书是教育部职业教育与成人教育司推荐教材,在第一版的基础上修订而成,是配合中等职业学校电子商务教学而编写的实务模拟教材。

本书分为基础模拟和综合模拟。基础模拟是电子商务专业技能综合运用的基础,它是学生认识电子商务、网上银行、电子交易、物流配送、网络营销等的基本情况,以及掌握各方面技能的基础。本书以参与电子商务活动基本内容为主轴,重点介绍 C2C、B2C、B2B、物流网、电子银行、网络营销、EDI、电子邮件等基础模块。而综合模拟是企业实际问题的电子商务解决方案,是一个连贯运行的电子商务过程。本书以电子商务交易模式综合实验和商务活动电子化管理综合实验为代表提供一个实际的电子商务综合解决方案。本书以德意通电子商务实验室为主要蓝本,为学生模拟了当今国内外电子商务活动中经常出现的实际操作过程。本书配有多媒体教学课件。

本书可作为三年制中专、五年制高职电子商务专业及相关专业教材,也可作为在职人员岗位培训用书。

图书在版编目(CIP)数据

电子商务实务模拟 / 张雪主编. — 2版. — 北京 : 高等教育出版社, 2012.1
ISBN 978-7-04-033862-1

I. ①电… II. ①张… III. ①电子商务—中等专业学校—教材 IV. ①F713.36

中国版本图书馆CIP数据核字(2011)第272771号

策划编辑 杨成俊
责任校对 胡晓琪

责任编辑 杨成俊
责任印制 尤 静

封面设计 张 志

版式设计 范晓红

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
印 刷 化学工业出版社印刷厂
开 本 787mm × 1092mm 1/16
印 张 6.5
字 数 150千字
购书热线 010-58581118
咨询电话 400-810-0598

网 址 <http://www.hep.edu.cn>
<http://www.hep.com.cn>
网上订购 <http://www.landaco.com>
<http://www.landaco.com.cn>
版 次 2004年9月第1版
2012年1月第2版
印 次 2012年1月第1次印刷
定 价 19.50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 33862-00

出版说明

目前,电子商务已成为世界各国人们关注的焦点。随着互联网技术的逐渐成熟,电子商务已成为 Internet 应用中最重要领域。在发达国家,电子商务的发展非常迅速,基于电子商务而推出的商品交易系统方案、金融电子化方案和信息安全方案等,已形成了多种新的产业。这给信息技术带来许多新的发展机遇,并逐渐成为国际信息技术市场竞争的焦点。我国的电子商务起步虽晚但发展很快,然而,有关电子商务人才的匮乏在一定程度上制约了其进一步发展。有鉴于此,培养电子商务人才就显得尤为重要,而且非常迫切。根据国外的经验,电子商务对人才的需求是多层次的,既需要高级技术人员,也需要中级操作人员。所以,自 1998 年开始,许多有条件的中等职业学校纷纷开设了电子商务专业,着手培养中等职业技术方面的人才。2000 年,电子商务专业(专业编码:0903)列入由教育部职成司组织制定并颁布的《中等职业学校专业目录》。

为了满足教学需要,搞好中等职业学校电子商务专业的教材建设,高等教育出版社中等职业教育分社于 1999 年年初,依托各地职业教育教研部门,组织了广泛的调研。在此基础上,于 2000 年 8 月组建了中等职业学校电子商务专业课程教材教学协作会。该协作会的宗旨是,组织开展电子商务专业课程、教材、教学改革与发展的研究活动。

根据教成[2000]2 号文件中“专业课程应当按照相应职业岗位(群)的知识、能力要求设置,突出其综合性和实践性”的精神,经对职业学校和电子商务网站的调研以及对高校专家的咨询,协作会在广泛征求意见的基础上,提出将电子商务专业课程按照职业岗位群划分为如下模块:

网站建设模块 该模块的培养目标是,使学生能够独立完成网页的设计与制作,建立网站,并对网站进行日常维护。对应的岗位群有从事电子商务工作的技术人员和网页制作人员。

网上支付模块 通过网络进行支付是电子商务的一大特色。该模块的培养目标是,使学生了解电子货币支付原理,熟练掌握计算机文字录入和网上操作技能。对应的岗位群有金融业网上支付人员。

网络营销模块 随着电子商务的进一步发展,网络营销方式必将蓬勃发展。该模块的培养目标是,使学生掌握一般的财务知识,商务知识和市场营销知识,能利用计算机网络进行产品宣传。对应的岗位群有商业网站的营销人员和营销策划人员。

物流配送模块 物流配送是电子商务必不可少的一个环节。目前,我国物流配送体系尚不健全,这就更需要有关专业人才。物流配送不只是简单的送货服务,它还涉及有关信息的传递,商品的调配、存货管理等方面的内容。该模块的培养目标是,使学生掌握一般的物流管理原理和物流配送的职业技能。对应的岗位群有电子商务物流配送行业工作人员。

为进一步贯彻党的十六大精神,全面落实国务院《关于大力推进职业教育改革与发展的决

定》中提出的“积极推进课程和教材改革，开发和编写反映新知识、新技术、新工艺、新方法、具有职业教育特色的课程和教材”的要求，坚持以就业为导向，以能力为本位，面向市场，面向社会，适应经济社会发展和产业结构调整及科技进步；为落实《2004—2007年职业教育教材开发编写计划》（教成函[2004]13号）中提出的“积极开发编写新兴专业课程教材和教学改革实验教材”的任务和要求，高等教育出版社加强了中等职业学校电子商务专业的教材建设，根据上述课程模块的教学要求，在课程设计上，力求在学习内容、教学组织、教学评价等方面给教师和学生提供选择和创新的空間，构建开放的课程体系，适应学生个性化发展的需要，用灵活的课程结构和学分制管理制度满足企业和学习者的不同需要，因此，拟定电子商务专业教材建设如下：

(1)专业核心课程教材包括：《现代商务》、《电子商务基础》、《电子商务网页制作》、《网络营销》、《物流与配送》、《电子商务实务模拟》；

(2)相关方向课程教材包括：《电子商务网络技术基础》、《电子商务数据库技术》、《电子商务网站建设与维护》、《金融电子化基础》、《电子政务》、《电子商务专业英语》、《电子商务法律基础知识》。

上述教材的作者均由具有丰富现场经验的企业技术专家、具有丰富教学经验的教师 and 教学研究人员组成。在教材的编写中，力求体现职业教育教材的特点，努力把提高学生的职业能力放在突出的位置，加强实践性教学环节，使学生成为企业迫切需要的技能型、应用型人才。

目前，电子商务专业尚属新兴专业，该专业教材建设刚刚迈出了第一步。高等教育出版社还要继续开发一些个性化教学资源，如电子商务模拟软件、多媒体课件、电子演示文稿等，为学生提供体验完整工作过程的学习资源，从而达到最终的培养目标要求。因此，我们衷心地希望业内人士、广大师生和教研人员关心该专业教材的建设，并多提宝贵意见和建议。

高等教育出版社

中等职业教育分社

学科网站：<http://sv.hep.com.cn>

2004年2月

第二版前言

本书第一版自 2004 年出版以来,被广大中职学校选作电子商务实务模拟教材。然而,最近几年,电子商务的发展如火如荼,其发展速度甚至超出了人们的想象。同时,本书所依据的电子商务平台也由 2.0 版本升到了 3.5 版本。在这样的背景下,我们从实践和教学的需求出发,对本书第一版进行了修订。

本次修订主要做了以下工作:

第一,基于对广大中职学校教师和学生的调研,本次修订弱化了理论讲解,将第一版的知识性阐述简化成“温故而知新”的知识点,旨在让学生温习所学知识,强化其实际操作,让学生在“做中学”,突出教学中的学生主体地位。

第二,本次修订依据最新的德意通电子商务实验室 3.5 版本进行,强化了电子商务实务模拟的操作细节,培养学生循序渐进地掌握电子商务平台的各种操作技能。

第三,在电子商务实务综合模拟部分,一改给出固定信息让学生照葫芦画瓢式的模拟方法,仅给出学生角色和主要电子商务活动过程,具体的注册信息、商品信息等资料由学生根据自己的认识填写,以培养学生实际的网上创业技能和职业素养。

本次修订由成都职业技术学院张雪、北京德意通信息技术有限责任公司陈珊完成。

由于编者水平有限,书中难免存在不足之处,恳请广大读者批评指正。读者意见反馈信箱:zz_dzyj@pub.hep.cn。

编 者

2011 年 11 月

第一版前言

电子商务是一个综合性很强的新兴专业，其目的是培养在电子商务方面具有全面素质和综合职业能力的，直接在生产、服务、技术和管理第一线工作的应用型专门人才和劳动者。

实务模拟是专业技能训练的有效方式，电子商务实务模拟应当包括对电子商务专业的综合职业能力的训练，这种综合职业能力一般包括计算机技术能力(计算机基础、计算机软件、数据库应用、计算机编程)、商务技术能力(经济学基础、经济法知识、商务能力、管理能力)、网络与电子商务技术能力(网络应用、电子商务应用能力、电子商务网站设计能力)等等。其中，电子商务专业知识和专业技能的提高对综合职业能力的培养具有非常重要的作用。

电子商务实务模拟分为基础模拟和综合模拟。基础模拟是电子商务专业技能综合运用的基础，它既包含计算机基本操作，又能够体现对网络营销、销售过程的把握，可以概括地展现网站建设、网页设计的基本情况，是学生掌握各方面技能的基础。本书将以参与电子商务活动基本内容为主轴，重点介绍电子商务平台、电子商务交易模式、物流配送、网络金融(网上银行)、电子商务企业网站与内部信息管理、网络营销、CA 认证等几个有一定独立性的模块。而综合模拟是企业实际问题的电子商务解决方案，是一个连贯运行的电子商务过程，本书以电子商务交易模式综合实验和商务活动电子化管理综合实验为代表提供一个实际的电子商务综合解决方案。

本书有以下特点：

1. 突出电子商务专业技能的训练

在对电子商务专业岗位的相关调查中发现，社会对与电子商务平台有关的服务人员(包括电子商务平台操作与维护人员、电话咨询人员等)有较大的需求，因此，教材中突出了在相关电子商务平台上的专业技能训练。从教育心理学的角度可以将专业技能分为操作(动作)技能和心智技能。动作技能是在练习的基础上形成的，按照某种规则或程序顺利完成身体协调任务的能力。心智技能是借助内部语言在头脑中进行的智力活动的方式。如电子商务技能中的打字等，主要属于前者；电子商务技能中的网页制作、销售技巧等，则主要属于后者。动作技能和心智技能的训练也小有差别。但总的说来，使学生明确“做什么”和“怎么做”至关重要。因此，教材的每一个实务模拟实验中，通过实验目的、实验内容、实验资料、实验步骤、更多训练等栏目展示电子商务实务的操作、使学生知道“做什么”和“怎么做”。特别是在“更多训练”栏目中，拓展了电子商务实务操作技能的培养。另外，在教材编写过程中，还以德意电子商务实验室系统为主要蓝本，深入浅出地为学生模拟了当今国内外电子商务活动中经常出现的实际操作过程。

2. 通过电子商务综合解决方案，提升了专业技能

本书以电子商务交易模式综合实验和商务活动电子化管理综合实验为代表提供一个实际的

电子商务综合解决方案，是本书在综合实训方面的一个创新，在完成模块的独立训练以后，所呈现的综合解决方案，更加具体、更加贴近学习者，更能够提升电子商务专业相关的动作技能和心智技能。书后还附有电子商务实务应用案例。

3. 提供与电子商务专业技能密切相关的基础理论

每一部分都介绍了与电子商务专业技能联系密切的理论，如主要概念、现实使用情况等等，更能够使学生明确电子商务实务模拟的意义，产生学习专业技能的兴趣。

本书可以作为中等职业学校电子商务专业电子商务实务模拟课程的教材，也可以作为高等职业教育相关课程的教材或参考用书。

本书分为8章，其中，第1章由成都职业技术学院张雪编写，第2章由成都纺织专科学校李林编写，第3章由成都礼仪职业中专文成忠编写，第4章由成都礼仪职业中专杨海丰编写，第5章由成都职业技术学院李逸平编写，第6、7章由成都纺织专科学校李鹏编写，第8章及附录二由成都职业技术学院李春林编写，附录一由成都职业技术学院何欣编写。张雪担任本书的主编，并负责全书的统稿工作。

北京德意通数码技术有限责任公司为本书制作了配套多媒体教学课件

由于编者水平所限，不当之处，恳请读者批评指正。

编 者

2004年7月

目 录

项目一 认识电子商务	1	项目四 物流配送实务	69
温故而知新	1	温故而知新	69
实务模拟	2	实务模拟	70
实验一 走进电子商务	2	实验一 透过 Internet 看物流	
实验二 德意通电子商务实验室		配送	70
系统初始化实验	2	实验二 配送中心业务模拟	71
实验三 收发电子邮件	4	项目五 网络营销实务	76
实验四 网上银行服务申请	8	温故而知新	76
项目二 网上银行实务	12	实务模拟	77
温故而知新	12	实验一 网上信息发布	77
实务模拟	13	实验二 域名申请和网站建设	82
实验 网上银行服务使用	13	项目六 电子商务综合模拟	85
项目三 电子交易实务	20	温故而知新	85
温故而知新	20	实务模拟	86
实务模拟	21	实验 电子商务交易模式综合	
实验一 C2C 交易实验	21	实验	86
实验二 B2C 交易实验	32	附录 2011 年全国职业院校技能	
实验三 B2B 交易实验	45	大赛(中职组)电子商务技	
实验四 EDI 交易实验	62	术比赛规程	88
实验五 电子政务实验	67	主要参考文献	92

项目一 认识电子商务

温故而知新

在进行本实验前，请重新温习以下知识点：

一、电子商务的发展

1. 电子商务的含义

2. 电子商务的发展历程

(1) Internet 的产生和发展。

(2) 电子商务的产生和发展。

3. 电子商务与传统商务的区别

4. 电子商务的作用

(1) 节约资源和社会劳动。

(2) 有效地节省时间。

(3) 弱化地理限制，合理配置社会资源。

(4) 促进社会分工和新行业的产生。

二、电子商务实务

1. 电子商务实务的含义

2. 电子商务实务的基本框架

3. 电子商务实务模拟的主要内容

(1) 电子商务实务的信息平台搭建模拟。

(2) 网上银行实务模拟。

(3) 电子商务交易实务模拟。

(4) 网络营销实务模拟。

(5) 物流配送实务模拟。

(6) 企业网站实务与内部信息管理模拟。

(7) CA 认证实务模拟。

(8) 电子商务的综合模拟。

(9) 网上证券实务模拟。

实务模拟

实验一 走进电子商务

【实验目的】

通过浏览电子商务网站,加强对电子商务定义和作用的理解,明确电子商务与传统商务的区别。

【实验内容】

浏览几个国内外具有较高知名度的电子商务网站,如:

- (1) B2C 类型网站:美国亚马逊网上书店、亚马逊中国、当当网上书店。
- (2) C2C 类型网站:易趣网、淘宝网。
- (3) B2B 类型网站:阿里巴巴(水平类型)、海尔供应商管理平台(垂直类型)。
- (4) B2G 类型网站:北京军区物资采购网、上海杨浦区政府采购网。

【实验步骤】

打开 IE 浏览器,浏览如下网站:

- (1) 美国亚马逊网上书店: <http://www.amazon.com>。
- (2) 当当书店: <http://www.dangdang.com>。
- (3) 亚马逊中国: <http://www.amazon.cn>。
- (4) 易趣网: <http://www.eachnet.com>。
- (5) 淘宝网: <http://www.taobao.com>。
- (6) 阿里巴巴: <http://china.alibaba.com>。
- (7) 海尔供应商管理平台: <http://www.ihailer.com>。
- (8) 南京军区物资采购信息网: <http://www.njjqcg.com.cn>。
- (9) 上海杨浦区政府采购网: <http://www.procure.gov.cn>。

【更多训练】

- (1) 通过浏览网站,说一说电子商务的作用。
- (2) 通过浏览网站,试总结一下 B2C、C2C、B2B 和 B2G 这几类网站之间的区别以及面向的对象的特点。
- (3) 再搜索几个电子商务网站,试判断它们属于哪一类网站。

实验二 德意通电子商务实验室系统初始化实验

【实验目的】

通过德意通电子商务实验室系统初始化实验,体会电子商务框架的含义,理解搭建电子商务信息平台的意义。

【实验内容】

- (1) 练习管理员分配教师账号的操作。
- (2) 练习教师管理班级信息的操作。
- (3) 练习教师分配学生角色的操作。

【实验模块】

选择德意通电子商务实验室系统中的学生管理和教学管理模块。

【实验资料】

(1) 管理员账号: admin; 初始登录密码: admin。

(2) 教师账号: bjdet; 密码: 123456。

(3) 学生班级: 电商 2011 级 1 班。

【实验步骤】

1. 管理员管理教师——管理员分配教师账号

(1) 打开 IE 浏览器。输入网址 “http://118.192.10.208:8081/TeachPlatform”，进入德意通电子商务实验室登录界面。

(2) 输入管理员账号 “admin” 和初始登录密码 “admin” (屏幕显示为 “●”，后同)。选择 “管理员”，进入德意通电子商务实验室。

(3) 在系统管理中，单击 “教师管理”，修改管理员密码。

(4) 单击 “增加教师”，在 Web 对话框中输入教师姓名 (即用户名) “bjdet” 和密码 “123456”。

2. 教师管理学生——教师对学生信息进行管理

(1) 打开 IE 浏览器。输入网址 “http://118.192.10.208:8081/TeachPlatform”，进入德意通电子商务实验室登录界面。

(2) 输入教师的账号 “bjdet” 和密码 “123456”。选择 “教师” 选项，进入电子通电子商务实验室。

(3) 单击 “班级管理”，进入 “新增班级” 页面。在 Web 对话框中，输入班级 “电商 2011 级 1 班”，单击 “保存” 按钮，完成新增班级。

(4) 单击 “电商 2011 级 1 班”，进入 “新增学生” 页面。在 Web 对话框中，选择 “批量新增”，输入起始学号、学生数量和密码，单击 “保存” 按钮。

3. 教师管理学生——教师分配学生角色

(1) 打开 IE 浏览器。输入网址 “http://118.192.10.208:8081/TeachPlatform”，进入德意通电子商务实验室登录界面。

(2) 输入教师的账号 “bjdet” 和密码 “123456”，选择 “教师” 选项，进入德意通电子商务实验室。

(3) 进入 “教学管理”，单击 “实验管理”，进入 “角色分配管理”。

(4) 选择某一班级，或修改某一班级，或单击 “全选”。

(5) 单击 “确定” 按钮。

【注意事项】

在德意通电子商务实验室系统中，学习者需在不同功能模块的前台注册成为会员后，才能启用各个功能模块，如 B2C、C2C 和 B2B 模块等。在这些模块中，注册不同身份的信息，初学者极易混淆，所以，建议每个初学者在系统中不同模块注册会员时，都使用统一注册信息，如在 B2C 前台和 C2C 前台注册时，使用的都是统一的用户名、密码、电子邮件地址等。

【更多训练】

- (1) 改变教师账号和密码，改变学生班级。
- (2) 登录易趣网，看看交易角色的初始化与德意通电子商务平台初始化有什么不同。

实验三 收发电子邮件

【实验目的】

通过本次实验，熟练掌握收发 E-mail、注册 E-mail、设置 E-mail 账号的操作。

【实验内容】

- (1) 完成申请电子邮箱的操作，包括个人资料、密码的修改。
- (2) 完成电子邮件的浏览、撰写、抄送以及删除操作。

【实验模块】

选择德意通电子商务实验室中的网络营销模块。

【实验资料】

- (1) 用户账号：20111200。
- (2) 真实姓名：王刚；密码：666666。
- (3) 邮件主题与内容：热烈祝贺您的邮箱开通。

【实验步骤】

1. 注册 E-mail 账号

(1) 打开 IE 浏览器，输入网址“http://118.192.10.208:8081/TeachPlatform”，进入德意通电子商务实验室系统，如图 1-1 所示。

(2) 进入“网络营销”|“电子邮件”，单击“注册 E-mail 账号电子邮件”。

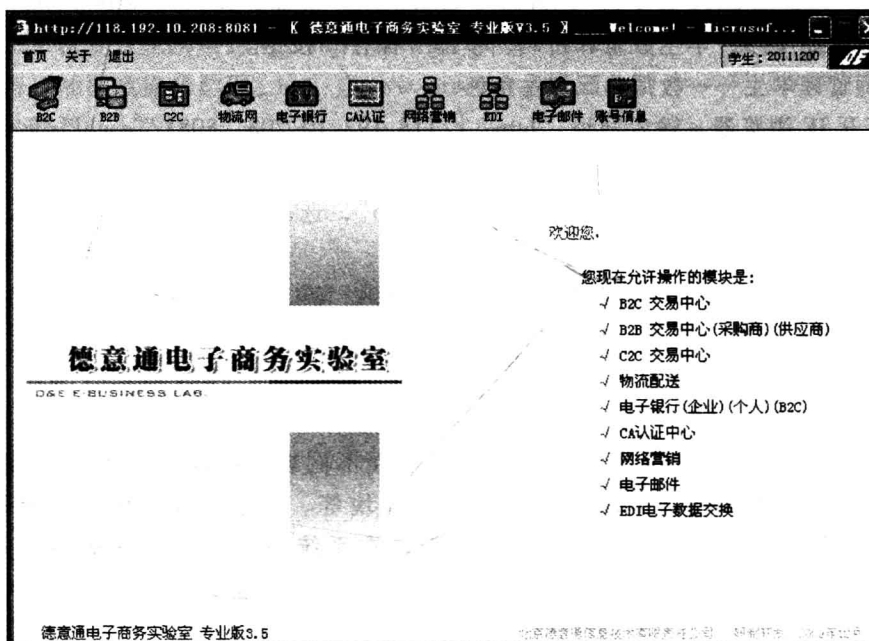


图 1-1 德意通电子商务实验室

(3) 在“注册 E-mail 账号电子邮件”步骤中,输入用户账号“20111200”、真实姓名“王刚”、密码“666666”,如图 1-2 所示。

http://118.192.10.208:8081 - K 德意通电子商务实验室 专业版V3.5 Welcome! - Microsoft...
学生: 20111200

首页 关于 退出

B2C B2B C2C 物流网 电子银行 CA认证 网络营销 EDI 电子邮件 账号信息

邮件注册申请表

[返回](#)

带有**标志的项为必填项:

**用户名: 20111200

**姓名: 王刚

**密码: 666666

**确认密码: 666666

图 1-2 注册电子邮件账号

(4) 单击“确定”按钮,注册成功。

2. 发送电子邮件

(1) 进入“网络营销” | “电子邮件”,如图 1-3 所示。

http://118.192.10.208:8081 - K 德意通电子商务实验室 专业版V3.5 Welcome!

首页 关于 退出

B2C B2B C2C 物流网 电子银行 CA认证 网络营销 EDI 电子邮件 账号信息

电子邮件

图 1-3 登录电子邮件

(2) 单击“登录电子邮件”，弹出电子身份认证对话框，如图 1-4 所示。

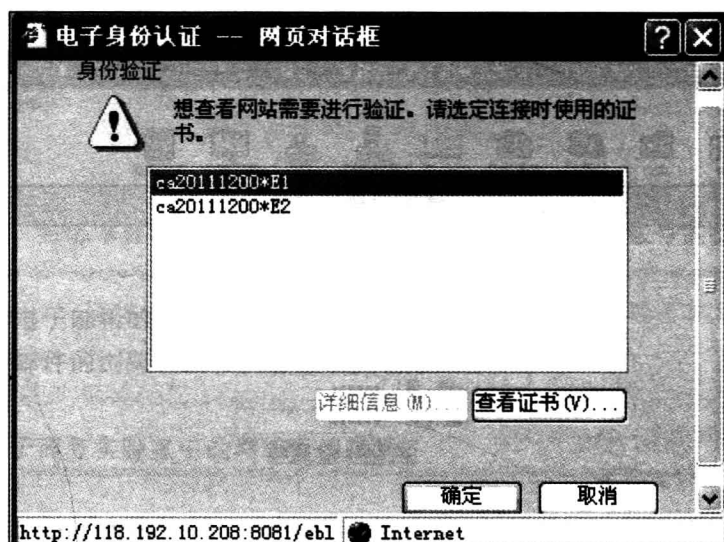


图 1-4 电子身份认证对话框

(3) 选择对应的数字证书：ca20111200 * E1，单击“确定”按钮，进入电子邮件登录界面，如图 1-5 所示。

(4) 单击“确定”，进入电子邮件主界面，如图 1-6 所示。

(5) 进入“我的邮箱”|“发邮件”，进入邮件撰写界面，如图 1-7 所示。

(6) 收信人为“20111200@eblab.com”，主题和内容均为“热烈祝贺您的邮箱开通”。单击“发送”按钮，发送成功，如图 1-8 所示。



图 1-5 电子邮件登录界面

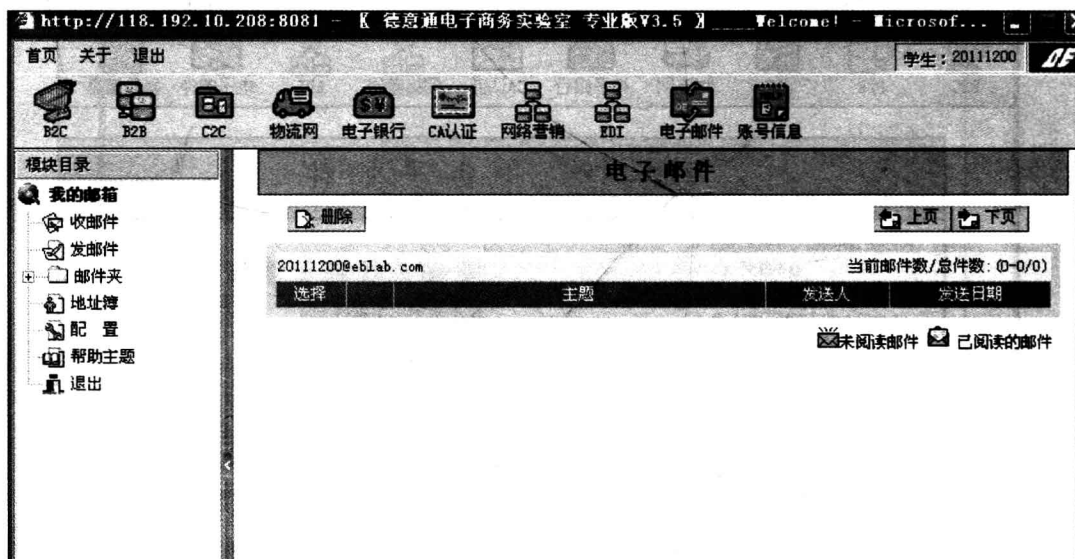


图 1-6 电子邮件主界面

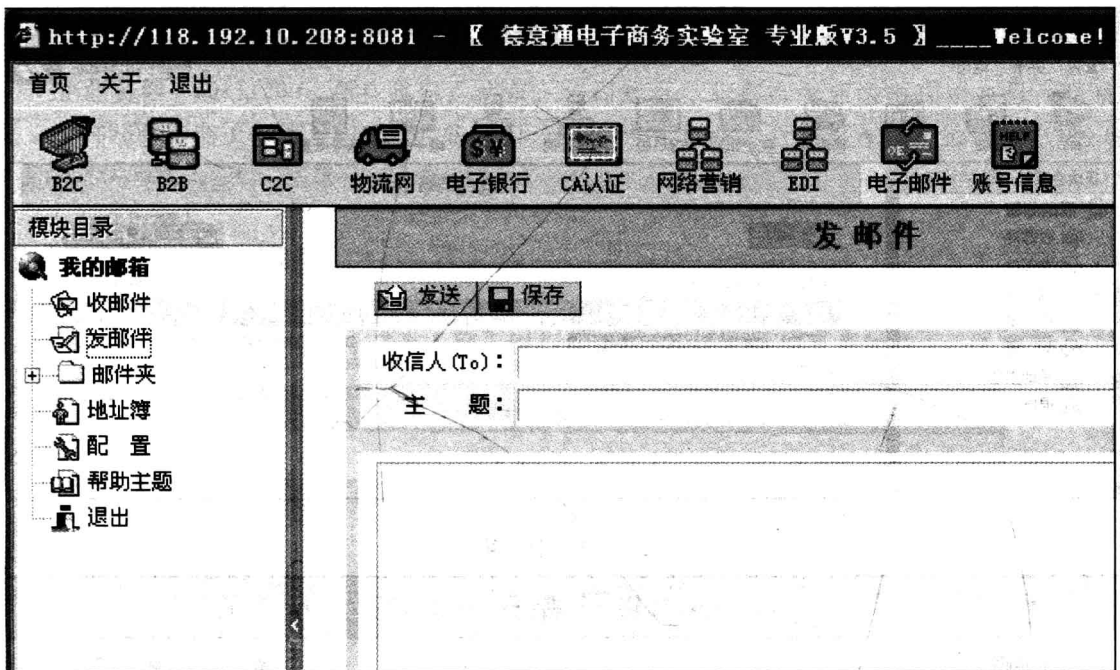


图 1-7 邮件撰写界面

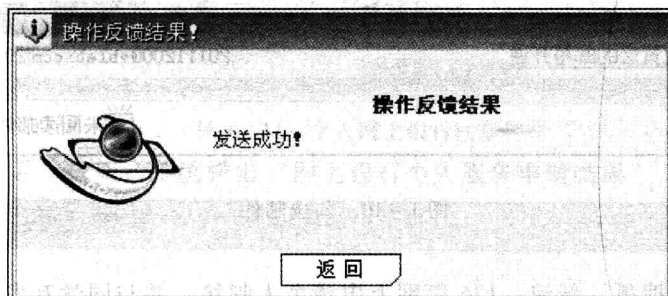


图 1-8 邮件发送成功

3. 浏览与删除邮件

(1) 进入“我的邮箱”|“收件箱”，如图 1-9 所示。

(2) 单击发件人为“20111200@eblab.com”、主题为“热烈祝贺您的邮箱开通”的邮件。浏览完毕后，单击“返回”按钮。

(3) 勾选发件人为“20111200@eblab.com”、主题为“热烈祝贺您的邮箱开通”邮件前的勾选框，如图 1-10 所示。

(4) 单击“删除”按钮，删除邮件。

【注意事项】

(1) 电子邮件账号必须先申请才能正式使用。

(2) 德意通电子商务实验室中的电子邮件地址只限在该系统中使用，不与其他系统或因特网的电子邮件通用。

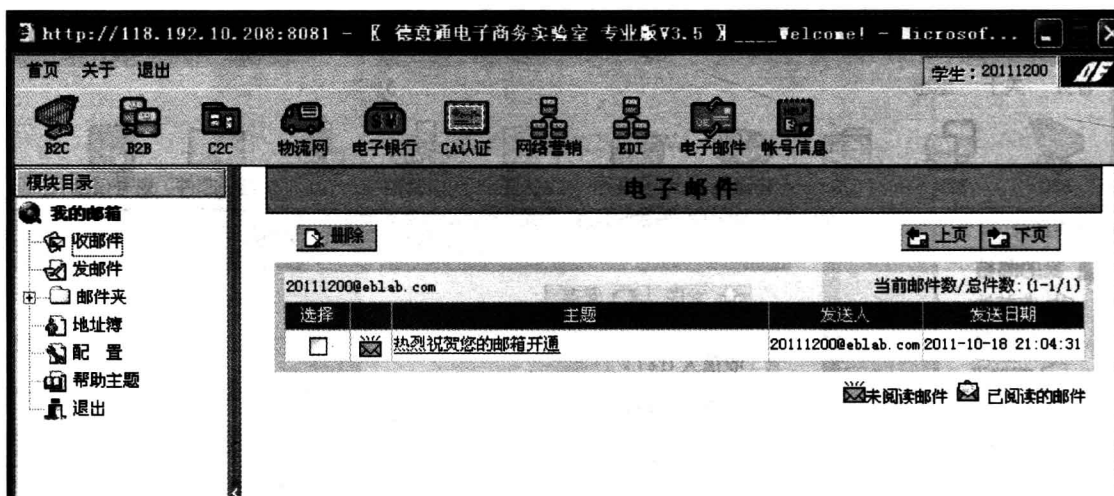


图 1-9 收件箱

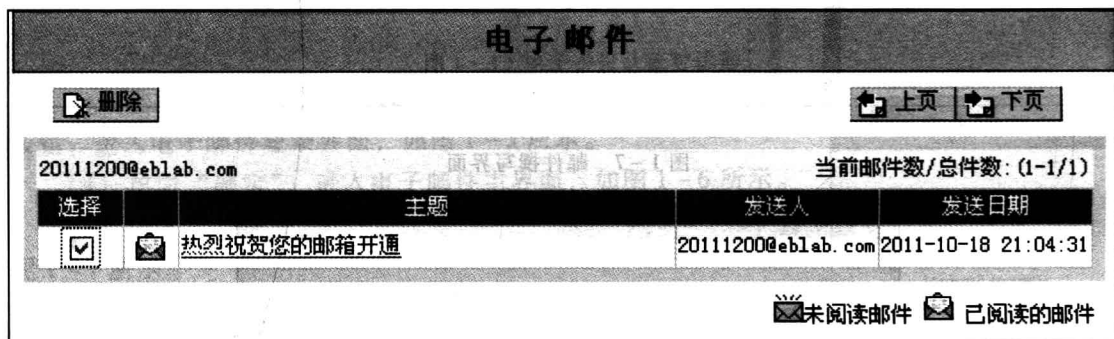


图 1-10 勾选邮件

【更多训练】

通过互联网，在搜狐、新浪、126 等网上申请个人邮箱，并与同学互发邮件。

实验四 网上银行服务申请

【实验目的】

通过本次实验，掌握网上银行服务的开通申请和一些基本操作。

【实验内容】

- (1) 完成个人用户服务操作，包括申请个人银行账号、使用个人银行账号。
- (2) 完成企业用户服务操作，包括申请企业银行账号、使用企业银行账号。

【实验模块】

选择德意通电子商务实验室中的电子银行模块。

【实验资料】

- (1) 个人用户资料：

真实姓名：王刚；联系电话：13912345678；联系地址：北京市朝阳区芍药居 35 号楼 2 单