

新编高职高专
经济管理类规划教材

电子商务师 技能辅导教程

DIANZISHANGWUSHI
JINENGFUDAOJIAOCHENG

倪红耀
张维强 © 编著



清华大学出版社

新编高职高专经济管理类规划教材

电子商务师技能 辅导教程

倪红耀 张维强 编著

清华大学出版社

北 京

内 容 简 介

本书针对电子商务师岗位技能各个环节的要求进行了全面、系统的介绍,旨在使学生对电子商务的运营实务有较深刻的认识。全书结合电子商务师资格考试技能部分的三大模块(网络使用、网络营销、电子交易)来详细展开,主要阐述 Internet 使用、WinZip、瑞星杀毒软件、网络营销、C2C、B2C、B2B、物流管理、网上银行、CA 认证中心、EDI 中心等相关知识。

本书具有较强的操作指导性,将实际操作各个环节真实地模拟出来。通过训练,使学生掌握电子商务师岗位的基本操作技能。适用于高职高专院校电子商务专业以及相关专业的学生作为电子商务师认证资格考试的辅导教程,也可供电子商务工作者和研究人员参考。

版权所有,翻印必究。举报电话:010-62782989 13501256678 13801310933

本书封面贴有清华大学出版社防伪标签,无标签者不得销售。

本书防伪标签采用特殊防伪技术,用户可通过在图案表面涂抹清水,图案消失,水干后图案复现,或将表面膜揭下,放在白纸上用彩笔涂抹,图案在白纸上再现的方法识别真伪。

图书在版编目(CIP)数据

电子商务师技能辅导教程/倪红耀,张维强 编著. —北京:清华大学出版社,2006.11

新编高职高专经济管理类规划教材

ISBN 7-302-14024-3

I. 电… II. ①倪…②张… III. 电子商务—高等学校:技术学校—教材 IV. F713.36

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2006)第 122996 号

出 版 者:清华大学出版社 地 址:北京清华大学学研大厦

<http://www.tup.com.cn> 邮 编:100084

社 总 机:010-62770175 客户服务:010-62776969

责任编辑:崔 伟(cuiwei80@163.com)

封面设计:周周设计局

版式设计:孔祥丰

印 刷 者:北京季蜂印刷有限公司

装 订 者:三河市兴旺装订有限公司

发 行 者:新华书店总店北京发行所

开 本:185×260 印张:15.25 字数:334 千字

版 次:2006 年 11 月第 1 版 2006 年 11 月第 1 次印刷

书 号:ISBN 7-302-14024-3/F·1685

印 数:1~4000

定 价:22.00 元

前 言

电子商务作为一种现代流通方式,具有效率高、成本低、范围广的特点,正改变着传统的生产、经营、服务和消费模式,也给国际经济贸易带来了深刻的影响和变革。电子商务是经济全球化和信息化浪潮下企业发展的必由之路,一个企业涉足电子商务与信息化的深度与广度,将成为决定其竞争力高下的重要因素。在此背景下,本科、高职院校相继开设了电子商务专业,以满足社会对电子商务知识与技能的需求。

国家“十一五”发展规划关于我国信息化发展的战略中,也已明确指出当前的主要任务,其中包括:“积极发展电子商务,建立健全电子商务基础设施、法律环境、信用和安全认证体系,建设安全、便捷的在线支付服务平台。发展企业间的电子商务,推广面向中小企业、重点行业和区域的第三方电子商务交易与服务。”

我国电子商务平台目前的应用能力和水平,总体上讲还处于简单化、低端化阶段。一是许多企业虽然在搞电子商务,但大部分是投资建设一个网站,并没有与自己的主营业务结合起来,尚达不到节约成本、增加收益的目的;二是网络诚信问题、支付安全问题和物流配送效率问题还没有妥善解决,成为电子商务发展的三大“瓶颈”;三是缺乏人力资源和关键技术。促进电子商务的发展,只能通过向不同水平的人群不断传授互联网和电子商务方面的知识才能实现,而我们由于缺乏足够的专业人才,企业的信息化水平还处于起步阶段。

高职院校培养一线技术应用型人才,这正与国家劳动和社会保障部设立的国家职业资格认证体系中的“以就业为导向”的电子商务师岗位相吻合。电子商务岗位需要通过一定的渠道让大家对电子商务的业务流程和应用领域有感性认识,而现有的条件很难满足人人都有实践电子商务的场所。劳动部推出职业资格认证的电子商务实验室平台很大程度上提供了模拟运作条件。据美国 IDC 测算:如果全球电子商务营业额达到万亿级的规模,电子商务职业岗位人才需求将增加到 2 000 万人。有关专家预测,未来 10 年中国电子商务人才缺口为 200 多万。在现实中,能将信息技术融合到商务管理中的复合型人才更受市场欢迎。

本书应蓬勃发展的职业技术教育的需求和特点而编写，从电子商务师的岗位实践技能出发，以电子商务所涉及的各个环节为主线，将电子商务各个参与主体的运作形式表现出来。同时针对电子商务师职业资格认证软件作了详细介绍，以此为读者提供一本更加成熟的高质量的技能辅导教程。

参加本书编写的人员有倪红耀、张维强、胡革、沙楷、肖琦，全书由倪红耀统稿。

本书在编写过程中得到了南通纺织职业技术学院领导的大力支持，同时受到北京中鸿网略教育技术有限公司的指导和帮助，在此表示衷心的感谢和敬意。

由于电子商务的不断发展和作者的水平有限，书中难免存在不足之处，还望广大读者给予批评指正(可发送邮件至 ec2008@sina.com)，我们将衷心感谢。

编 者

目 录

第 1 章 网络工具使用	1
1.1 基本网络工具使用	1
1.1.1 Internet 概述	1
1.1.2 常用网络工具	7
1.1.3 FTP 的使用	11
1.1.4 WinZip 的使用	12
1.2 网页制作	17
1.2.1 HTML 超文本描述语言	17
1.2.2 FrontPage2000 基本认识	19
1.2.3 常用组件使用	20
1.2.4 框架网页制作	25
1.2.5 多媒体网页制作	36
1.2.6 建立及应用 CSS 样式表	40
1.3 计算机病毒	42
1.3.1 计算机病毒概述	42
1.3.2 杀毒软件的使用	42
1.4 电子邮件	46
1.4.1 OutLook 使用	46
1.4.2 实验室平台电子邮件使用	51
本章习题	54
第 2 章 网络营销	57
2.1 网络商务信息采集与处理	57
2.1.1 网络商务信息的概念及其特点	57
2.1.2 网上市场调研	58
2.2 网络营销实验	62
2.2.1 网络营销注册	62

2.2.2	网站建设	63
2.2.3	域名主机	63
2.2.4	搜索引擎	65
2.2.5	分类广告	66
2.2.6	电子杂志	67
2.2.7	邮件列表	69
2.2.8	调查问卷	69
2.2.9	用户信息	71
本章习题		71
第 3 章 电子交易		73
3.1	网上单证处理	73
3.1.1	单证处理	73
3.1.2	单证分析	75
3.2	B2C	78
3.2.1	商户入驻电子商城	78
3.2.2	B2C 前台购物网站	80
3.2.3	B2C 后台管理	83
3.3	C2C	89
3.3.1	注册会员	90
3.3.2	搜索商品	90
3.3.3	卖东西	91
3.3.4	买东西	91
3.3.5	新登商品	93
3.3.6	抢手商品	93
3.3.7	即将结束	93
3.3.8	我的得易	94
3.3.9	用户信誉评比	94
3.3.10	后台管理	95
3.4	B2B	95
3.4.1	B2B 交易平台	95
3.4.2	采购商后台管理	100
3.4.3	供应商后台管理	106
3.5	物流网	113

3.5.1 物流注册	113
3.5.2 物流管理前台	114
3.5.3 物流管理后台	115
3.6 网上银行	122
3.6.1 企业网上银行	122
3.6.2 个人网上银行	124
3.6.3 网上商城	124
3.7 CA 认证	125
3.7.1 CA 证书概述	125
3.7.2 CA 证书申请	127
3.7.3 CA 证书下载	127
3.8 电子数据交换(EDI)	128
3.8.1 EDI 教学园地	128
3.8.2 EDI 应用模拟系统	128
3.9 账号信息	129
本章习题	130
第 4 章 习题汇编	131
4.1 模拟练习一	131
4.2 模拟练习二	141
4.3 模拟练习三	149
4.4 模拟练习四	159
4.5 模拟练习五	171
4.6 2006 年 3 月 25 日真题	182
4.7 2005 年 11 月 13 日真题	194
4.8 2005 年 11 月 12 日真题	205
4.9 技能测试一	216
4.9.1 模块二测试	216
4.9.2 模块三测试	217
4.9.3 模块四测试	218
4.9.4 综合测试	218

4.10 技能测试二	221
4.10.1 模块二测试	221
4.10.2 模块三测试	222
4.10.3 模块四测试	222
4.10.4 综合测试	223
附录 A 电子商务师资格考试(助理电子商务师)大纲	225
附录 B 参考答案	231

第 1 章

网络工具使用

1.1 基本网络工具使用

1.1.1 Internet 概述

1. 主页

主页 (Home Page) 是指个人或机构的基本信息页面。主页通常是用户访问 Internet 上任何 WWW 服务器 (即 Web 主机) 所看到的第一个页面。信息通常是以信息页的形式显示并链接的。

主页一般包含以下几个基本元素。

- (1) 文本 (Text): 最基本的元素, 就是通常所说的文字。
- (2) 图像 (Image): WWW 浏览器一般只识别 GIF 与 JPEG 两种图像格式。
- (3) 表格 (Table): 通常用于网页元素布局。
- (4) 超链接 (Hyper Link): HTML 中的重要元素, 用于将 HTML 元素与其他主页相联。

2. 统一资源定位器 URL

统一资源定位器 URL (Uniform Resource Locators) 是在一个计算机网络中用来标识、定位某个主页地址, 即用来定位信息资源所在的位置。

URL 的格式如下:

(协议): //(主机名): (端口号)/(文件路径)/(文件名)

其中,

- (1) 协议: 或称服务方式, 是指 HTTP、FTP、Telnet 等信息传输协议。
- (2) 主机名: 是指存有资源的主机名字。
- (3) 端口: 是指进入服务器的通道。一般为默认端口号, 如 HTTP 协议端口为 80, FTP 协议端口为 21, Telnet 协议端口号为 23。
- (4) 文件路径: 是指文件在服务器系统中的相对路径。
- (5) 文件名: 是指信息资源文件的名称。
- (6) 协议和主机名之间用“: //”符号隔开; 主机名、文件路径和文件名之间用“/”符号隔开。
- (7) 协议和主机名是不可缺少的, 在使用常用的浏览器时, HTTP 是默认协议。
- (8) 本地 URL 用于浏览器访问本地机器上的文件。

3. 安全等级

IE 5 将 Internet 划分成四个区域: Internet 区域、本地 Internet 区域、可信站点和受限站点。

4. TCP/IP 协议

TCP/IP (Transmission Control Protocol/Internet Protocol) 协议是 Internet 所使用的协议, 是事实上的工业标准。TCP 是传输控制协议, 规定一种可靠的数据信息传递服务。IP 协议又称互联网协议, 提供网间连接的完善功能。

5. IP 地址

在 TCP/IP 网络中, 每一台主机必须有一个 IP 地址, 以确定主机的位置。这个 IP 地址在整个网络中必须是唯一的。Internet 上计算机的 IP 地址有两种表示形式: IP 地址和域名。

TCP/IP 根据网络规模的大小将 IP 地址分为 5 类, 即 A 类、B 类、C 类、D 类和 E 类。我们常用的地址有 A 类、B 类和 C 类。它们的二进制位分布如图 1-1 所示。

(1) A 类地址

A 类地址第一组数字的首位一定为 0。IP 地址规定第一组数字不能为 0, 第一组数字中不能使用 127 (十进制)。故 A 类地址的范围是 1~126 (00000001~01111110), 所以全世界范围内只有 126 个 A 类网络。在 A 类网络中, 每个网络能容纳 16 777 214 台主机。

(2) B 类地址

B 类地址的范围是 128~191 (10000000~10111111), 即第一组数字的第一位一定为 1, 第二位一定为 0。每个 B 类网络所能容纳的主机数量为 65 534 台。

(3) C 类地址

C 类地址第一组数字的第一位一定为 1，第二位也一定为 1，第三位一定为 0，所以 C 类地址的范围是 192~223 (11000000~11011111)，每个 C 类网络所能容纳的主机数为 254 台。

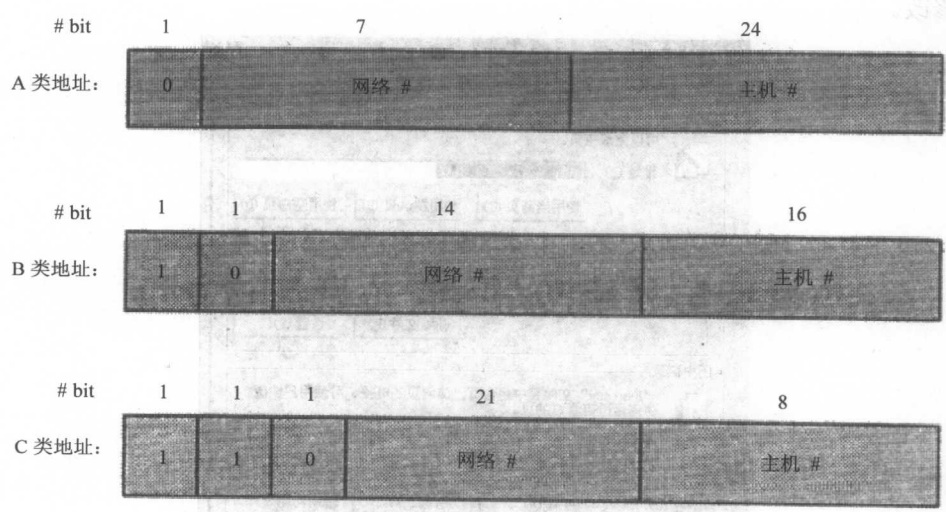


图 1-1 IP 地址的分类

使用点分十进制编址很容易识别 IP 地址属于哪一类 IP 地址，方法是查看第一组数字。

6. 域名

域名 (Domain Name)，就是用人性化的名字表示主机地址，这比用数字式的 IP 地址表示主机地址更容易记忆。一个域名由若干部分组成，各部分用 “.” 隔开，最后一部分是一级域名，也称顶级域名。

Internet 将顶级域名分成三大类，国家顶级域名、国际顶级域名和通用顶级域名。国际顶级域名只有一个：int。国家顶级域名由两个字母组成。

Internet 主机域名的一般格式是：主机名. 单位名. 类型名. 国家名。

在全世界范围内，域名是树状结构，这个树状结构称为域名空间 (Domain Name Space)，由 Inter NIC (Internet Network Information Center) 负责管理，Inter NIC 为根域 (Root Domain)。

7. IE 设置

为了使自己的浏览器更有个性，更适合自己的需要，我们常常会对 IE 的一些默认设置进行调整，以满足个性化的要求。

IE 设置一般是在菜单“工具”→“Internet 选项”→“常规”(安全、内容、连接、程序或高级)中进行的。

(1) 在“常规”选项卡(如图 1-2 所示)中,可以对“主页”、“临时文件”、“历史记录”以及 Web 页显示的“颜色”、“字体”、“语言”和“辅助功能”进行修改。

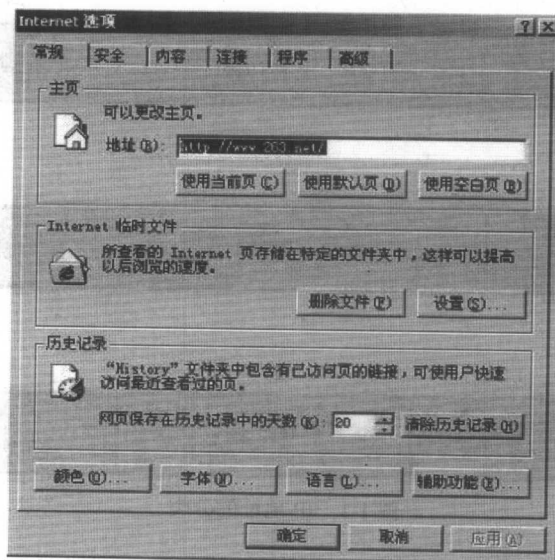


图 1-2 Internet 选项设置

① “主页”设置中填入的地址是用户在启动 IE 后自动访问的站点,默认为微软公司的主页。用户也可以根据需要改为其他的网址,比如 <http://www.263.net>,这样每次启动 IE 时,它都会自动打开这个主页。

② “Internet 临时文件”设置中可以更改 IE 缓存的大小,它将用来保存 IE 最近访问过的页面。这样,以后访问同一页面时,IE 可以直接从中获取,而不必再从该站点下载,大大提高了浏览速度。当然,必须检查原站点上的该页面是否已经更新。可以在单击“设置”按钮后弹出的对话框中设置如何检查所存网页的较新版本,一般设为“每次启动 Internet Explorer 时检查”较为合适。另外,也可以在对话框中设置临时文件夹的大小。IE 会自动在该文件夹存满并溢出之前根据访问时间先后删除较早的文件,以保证有足够的空间保存最新的文件。用户也可以通过“移动文件夹”来创建自己的临时文件夹。

③ “历史记录”被用以与“临时文件夹”结合使用。通过设置网页在历史记录中保存的天数,确保用户实现脱机浏览,并防止过期的文件占用大量的磁盘空间。

④ 其他几个按钮用来对 Web 页在浏览器中的显示外观进行设置。

(2) “安全”选项卡用来解决 Internet 浏览时的安全问题。通过设置不同的安全级别,来控制访问过程中可能存在的一些潜在危险,普通用户设为“安全级一中”比较合适,如图 1-3。

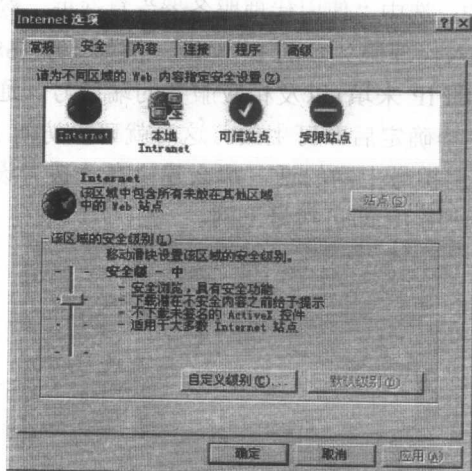


图 1-3 “安全”选项卡

(3) 在“内容”选项卡(如图 1-4)中,可以通过“启用”分级审查来控制用户的计算机在 Internet 上可以访问的内容类型。当用户打开分级审查时,IE 只能显示满足或超过标准的分级内容,只有拥有密码的用户才可以调整这些设置。另外,在这个选项中有一个对普通用户来说比较有用的功能,即“自动完成”功能。启用该功能之后,在用户每次访问那些需要输入个人信息的新站点时,可以使用户免于重复输入相同的信息,比如用户的账号和电子邮件地址等。当然,这也可能带来一些信息安全方面的问题,由用户个人权衡轻重再做决定。

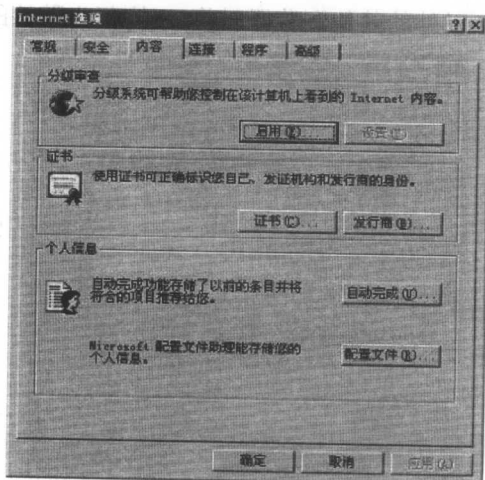


图 1-4 “内容”选项卡

(4) 对于使用拨号上网的用户来讲,通常只要在拨号接通 Internet 后即可在浏览器的地址栏中输入相应的 URL 来访问 Web 页,而对于使用局域网通过代理接入 Internet 的用户,则还得对 IE 的默认设置做些修改才行。在“连接”选项卡(如图 1-5)→“局域网设置”中,选中“使用代理服务器”复选框,然后单击“高级”按钮,在随后弹出的窗口中输入代理服务器的 IP 地址,例如 192.168.0.1(注意:这里应该根据实际的代理服务器的 IP 来填)以及相应服务的端口号。通常默认的 HTTP 服务的端口号为 80。设置完毕确定后即可生效。这时就可以访问 Internet 资源了。需要注意的是,如果用户使用拨号上网的话,那么建议在“拨号设置”中添加一个“拨号连接”,以便于直接使用 IE 即可拨号上网。

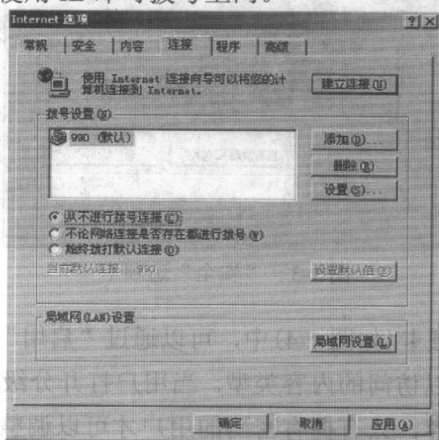


图 1-5 “连接”选项卡

(5) “程序”选项卡(如图 1-6)中的设置通常不需要修改,除非用户在同一台计算机上安装了多种 Internet 应用程序。除此之外,“重置 Web 设置”可以帮助用户迅速地恢复到 IE 的默认设置,而“检查 Internet Explorer 是否为默认的浏览器”可以帮助用户在安装了 IE 以外的其他浏览器时将 IE 恢复为默认的浏览器。

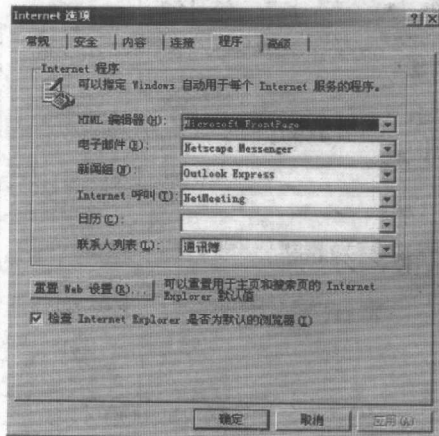


图 1-6 “程序”选项卡

(6) 在“高级”选项卡中,可以进行适当的设置以提高访问速度。比如在“多媒体”中撤销对播放动画、播放声音、播放视频、显示图片等功能的选择,可以控制浏览器只下载文本,从而加快加载 Web 页面的速度,当然这是以牺牲 WWW 的多媒体特性为代价的。建议只在网络速度比较慢的时候使用。另外,将“浏览”选项卡中的“对 Web 地址使用自动完成”功能可以加快用户访问网站的速度。

1.1.2 常用网络工具

1. 文件传输

(1) 基本概念

文件传输协议 FTP (File Transfer Protocol) 通过客户端和服务端端的 FTP 应用程序在 Internet 上实现远程文件传送。FTP 服务基于客户机 / 服务器模式。从服务器向客户机传送,称为“下载”(Download)。反之,若文件从客户机向服务器传送,则称之为“上传”(Upload)。

(2) FTP 软件类型

用户使用 FTP 软件可实现文件传输服务。按照界面风格的不同,FTP 软件可分为两类:字符界面和图形界面。

(3) FTP 登录方式

有的 FTP 服务器要求用户输入合法的用户标识(ID)和口令(Password)后,才允许用户登录 FTP 服务器。另一种 FTP 服务,可以提供“匿名 FTP 服务”,用户只需要以“anonymous”(匿名)作为用户标识,就可以不提供口令,但通常不允许用户上传文件。即使允许,用户也只能将文件上传到某一指定的目录(一般是 incoming 中),以便管理。登录 FTP 服务器后进行各种操作,如图 1-7。

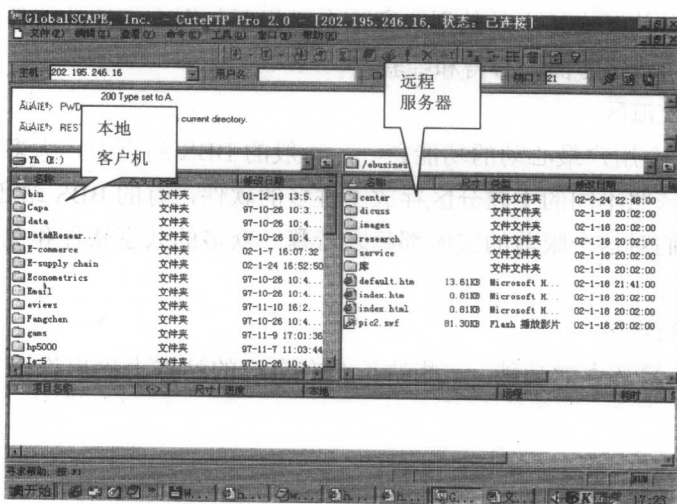


图 1-7 CuteFTP 的操作界面

2. 远程登录 (Telnet)

Telnet (Telecommunication network) 协议是 TCP/IP 协议的一部分, 它定义了本地登录客户机与远程服务器之间的交互过程。可以在本地运行 Telnet, 以访问远程计算机。

远程登录有两种形式: 第一种是远程主机有用户的账号, 用该账号和口令即可访问远程主机。第二种形式是匿名登录, 一般 Internet 上的主机都为公众提供一个公共账号, 不设口令。Telnet 命令格式为:

Telnet <主机域名><端口号>

Telnet 在运行过程中, 实际启动两个程序: 一个叫 Telnet 客户机程序, 它运行在本地计算机上; 另一个叫 Telnet 服务器程序, 它运行在需要登录的远程计算机上。

3. 电子公告板 (BBS)

电子公告板 BBS, 是在网络上进行信息讨论的一种方式。它允许参加 BBS 讨论的用户能够在网络上公开发表自己的观点和看法, 对预先设置的讨论话题进行讨论。BBS 之所以受到广大网友的欢迎, 与它独特的形式、强大的功能是分不开的, 利用 BBS 可以实现许多独特的功能。

BBS 最初被定义为“电子公告板”, 但由于用户的需求不断增加, BBS 已不仅仅是电子公告板, 它大致包括信件讨论区、文件交流区、信息布告区和交互讨论区等几个部分。

(1) 信件讨论区

它是 BBS 最主要的功能之一。包括各类学术专题讨论区、疑难问题解答区和闲聊区等。在这些信区中, 上站的用户留下自己想要与别人交流的信件, 如在计算机应用、体育、游戏等方面的心得和经验。

(2) 文件交流区

它是 BBS 令用户最心动的功能之一。一般的 BBS 站点中, 大多设有交流用的文件区, 里面依照不同的主题分区存放了许多的软件, 有的 BBS 站还设有光碟区, 使得电脑玩家们对这个眼前的宝库都趋之若鹜。众多的共享软件和免费软件都可以通过 BBS 获取。

(3) 信息布告区

它是 BBS 最基本的功能。一些站长会在自己的站点上提出许多有意思的讨论主题。