



国家示范性高等职业教育规划教材

DIANZI SHANGWU ZONGHE SHIXUN RENWUSHU

电子商务综合实训任务书

Dianzi Shangwu Zonghe Shixun Renwushu

主编 吴 威 李志勇



北京理工大学出版社

BEIJING INSTITUTE OF TECHNOLOGY PRESS

电子商务综合实训任务书

主 编 吴 威 李志勇
副主编 柳静芳 李文斌

 **北京理工大学出版社**
BEIJING INSTITUTE OF TECHNOLOGY PRESS

内容简介

本书充分体现行动导向、任务驱动、基于工作过程等先进教学理念,包括四个任务书,分别是企业网络构建、企业经营管理沙盘演练、企业电子商务应用、企业网络营销的运作与管理。

本书可作为高职高专电子商务及相关专业的教材使用,也可供从事电子商务的人士使用。

版权专有 侵权必究

图书在版编目(CIP)数据

电子商务综合实训任务书 / 吴威, 李志勇主编. —北京: 北京理工大学出版社, 2011. 1

ISBN 978-7-5640-4187-8

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

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2011) 第 006415 号

出版发行 / 北京理工大学出版社

社 址 / 北京市海淀区中关村南大街 5 号

邮 编 / 100081

电 话 / (010)68914775(总编室) 68944990(批销中心) 68911084(读者服务部)

网 址 / <http://www.bitpress.com.cn>

经 销 / 全国各地新华书店

印 刷 / 北京市通州富达印刷厂

开 本 / 710 毫米×1000 毫米 1/16

印 张 / 13

字 数 / 242 千字

版 次 / 2011 年 1 月第 1 版 2011 年 1 月第 1 次印刷

印 数 / 1~4000 册

定 价 / 24.00 元

责任校对 / 周瑞红

责任印制 / 边心超

图书出现印装质量问题, 本社负责调换

前 言

我国高等职业教育可持续发展的关键是类型与特色的创新，其基本运作框架是：以校企合作办学模式为体制基础，以工学结合人才培养模式为实施平台，以专业建设为龙头，以课程改革为根本，以教育教学研究为支撑，以技术应用和技能培养为着力点。这就决定了职业教育应着力突出实践性的特点，强化专业教学的职业性和实践性特征，所以保证实践环节的质量，特别是专业综合业务实训课程的开发与设计质量，成为保证高等职业院校人才培养质量的重中之重。

高等职业教育专业综合业务实训课程的开发与实施，只有少数学校进行了探索，而且主要集中在理工科专业。我们编写的这本《电子商务综合实训任务书》，是以系统开展电子商务职业能力训练为导向的高等职业教育电子商务专业综合业务的“学训式”教学用书，采取“教案”和“学案”整合式结构，是供学生和教师两用的课业文本。我们通过创新与实践，按照行动体系——专业的职业导向、课程的过程导向、教学的行动导向来进行电子商务专业综合业务实训课程的开发，并在设计和实施中进行教学内容改革、实训方式和实训组织创新、实训考核和评价创新。

这种“将企业搬进课堂”的模拟仿真实训，模拟仿真企业环境，通过行动参与式、模拟式、体验式和情景式等多种教学方式，使学生身临其境地感受针对岗位、流程、任务的实践，培养解决问题的能力，实现“校企”、“产教”、“工学”的结合。通过在课程教学中寓教于学、寓学于练、寓练于做，实现“教学做”的融合，以学生为中心，让学生自主学习、自我建构知识和能力体系，在实践中提升应用能力、管理能力、决策能力和创新能力。

本书就是这样一部主动适应高职高专院校“工学结合”人才培养模式改革，充分体现行动导向、任务驱动、基于工作过程等课程改革潮流和设计理念的“学训式”教学用书，所呈现的研究成果具有以下四个突出的特点：

第一，在理论层面上，探讨了电子商务专业综合业务实训课程开发的模式、开发的程序步骤、实训教学的技术路线、学训课业文本——任务书的表达形式，为经济管理类专业的综合业务实训教学改革提供依据。

第二，在实践层面上，设计、实施了电子商务专业综合业务学训方案，以点带面推动电子商务整个专业课程体系的改革、课程建设的创新，进而带动实训室建设、双师型教师队伍建设等一系列工作。

第三，在能力培养方面，注重高职电子商务专业学生的综合业务实践能力，训练他们今后工作中所用到的业务能力，实现学校教育训练和企业岗位群业务

工作的“零距离对接”，使学生真正做到上手快、业务熟、职业素养高。

第四，在就业方面，注重综合提升高职学生的适应性、应变性和通用核心能力，有利于提高高职学生的就业能力和职业竞争力。

本书由漳州职业技术学院吴威、李志勇主编，柳静芳、李文斌参编。吴威、李志勇老师负责全书整体框架与编写风格的设计及对全书的统稿。本书在编写前进行了广泛的企业调研和深度的课程开发，对完成典型工作任务的确定的职业行动领域的归纳奠定了坚实的基础。

由于编者水平和经验有限，书中难免有各种疏漏，甚至错误，欢迎读者批评指正。

编 者

致 同 学

亲爱的同学：

你好！

欢迎你走进“电子商务综合实训”的课堂！

随着我国经济的腾飞，电子商务行业迅速发展，电子商务技术与服务日新月异，电子商务业务的操作与管理人员已成为技能型紧缺人才。先理论后实践的传统教学模式，已不能适应技术和社会发展的要求，而使学生在学习型的工作中发现问题，再从理论中寻找答案，即理论与实践一体化的学习，越来越受到同学们的欢迎、企业的认可及职业院校的高度重视。

如何面对这一学习的转变和迎接未来工作的挑战？在此，希望本课程的教学文本能够为你的职业成长提供帮助，为你职业生涯的发展打下坚实的基础。与你过去使用的教材相比，你手中的这本教学用书是一本全新的教学文本——任务书，它能帮助你了解未来的工作，学习如何完成电子商务运作中重要的典型工作任务，经历完整的工作过程，按照职业成长规律，促进你综合职业能力的发展，从而使你从初学者迅速成长为技术能手。

为了让你的学习更有效，希望你能够明确并做到以下几点：

1. 把握工作化的学习目标

任务书中的学习目标就是工作目标，既体现职业教育的能力要求，又具有鲜明的工作特征。这里的能力不仅仅强调“操作性”与“可测量性”，是具有专业内容的综合职业能力，包括专业能力和关键能力，既有显性的、可测量和可观察的工作标准要求，也含有隐性的、不可测量的能力和经验成分。

2. 了解综合化的课程内容

课程内容的综合化体现在：一方面，每个学习任务的内容都具有综合性的特征，既有技能操作，也有知识学习，是工作要求、工作对象、工具、方法和劳动组织方式的有机整体，反映了工作与技术、社会和生活等的密切联系；另一方面，反映典型工作任务的学习任务也具有综合性的特征，每个学习任务的内容虽相互独立但又具有内在的联系。

3. 组织行动化的学习过程

行动化的学习过程首先体现在行动的过程性，让同学亲身经历实践学习和解决问题的全过程，在实践行动中学习，而非以往那种完成理论学习后再进行实践的学习过程；其次是行动的整体性，无论学习任务的大小和复杂程度如何，每个

学习任务都要同学完成从明确任务、制订计划、实施计划、检查控制到评价反馈这一完整的工作过程。

4. 完成过程化的评价反馈

过程化首先体现在评价反馈是完整学习过程的一部分，是对工作过程和结果的整体性评价，是学习的延伸和拓展；其次在计划与实施环节中，工作的“质量控制与评价”可帮助同学获得初步的总结、反思及自我反馈的能力，为提高其综合职业能力提供必要的基础。

同学们，你在职业院校的核心任务是在学习中学会工作，这要通过在工作中学会学习来实现。希望你能主动学习，自主学习，用好任务书，把握好学习过程、学习内容和学习资源。

预祝你学习取得成功！

编 者

目 录

“电子商务综合实训”学习领域描述	1
学习任务1 企业网络构建	4
1.1 网络规划设计	4
1.1.1 网络结构的设计	4
1.1.2 网络设备选型	12
1.2 局域网组建	16
1.2.1 双绞线制作	16
1.2.2 操作系统安装	23
1.2.3 DHCP、TCP/IP 协议配置	32
1.2.4 DNS 配置	37
1.2.5 交换机配置	42
1.3 Internet 接入设计	49
1.3.1 Internet 接入方式的选择	49
1.3.2 路由器的配置	55
学习任务2 企业经营管理沙盘演练	60
2.1 企业经营管理岗位分配设计	60
2.1.1 企业经营管理岗位设置	60
2.1.2 企业经营管理职责设定	64
2.1.3 企业经营管理业务流程设计	67
2.2 企业经营管理沙盘推演	70
2.2.1 企业经营管理沙盘规则	70
2.2.2 企业经营竞争模拟	79
2.3 企业经营过程评价	111
学习任务3 企业电子商务应用	115
3.1 网上银行应用	115
3.1.1 网上银行的申请	115
3.1.2 网上银行的使用	120
3.2 B2C 网络商务应用	124
3.2.1 B2C 网络商务模拟应用	124

3.2.2 B2C 电子商务实务应用	139
3.3 B2B 网络商务应用	142
3.4 C2C 网络商务应用	157
学习任务4 企业网络营销的运作与管理	166
4.1 网络营销部门职责与业务流程设计	167
4.1.1 企业网络营销部门职责	167
4.1.2 企业网络营销业务流程设计	170
4.2 网络营销市场调研	174
4.2.1 网络信息收集	174
4.2.2 网络营销市场调研	180
4.2.3 网络营销工具	185
4.3 企业网络营销的实施	189
4.3.1 网络营销策略	189
4.3.2 网络营销效果评价	193
参考文献	197
致老师	198



“电子商务综合实训”学习领域描述

学习领域名称	电子商务综合实训	时间安排	72 学时
职业行动领域（典型工作任务）描述			
电子商务企业涉及的典型工作任务是企业电子商务信息化建设、企业局域网组建、企业电子商务经营管理、网上银行及网上支付、B2C 电子商务应用、B2B 电子商务应用、C2C 电子商务应用、网络营销策划及管理等工作。职业行动领域的典型电子商务岗位是网络营销人员、网络信息编辑人员、网站建设与维护人员、电子商务运营管理人员、电子商务外贸操作人员等。 企业信息化建设人员主要是能够运用企业信息化建设与管理所需的理论知识和技术技能，完成企业计算机系统软、硬件的配置，网络环境的搭建，操作系统应用及维护等方面的工作。能够借助于计算机、互联网等先进技术信息手段，将企业的经营业务及管理流程在线实现，提高企业的效率和在市场的竞争能力。 网络营销人员主要是能够将企业的产品通过互联网进行销售，能够利用互联网进行网上市场调查并撰写市场调研报告，能熟练运用网络及其他宣传媒体进行网站的宣传推广工作。要求相关人员掌握网络工具和市场营销技巧使用，具备良好的网络沟通能力。 网络信息编辑人员主要是能够策划电子商务类网站栏目，采编归纳，能够对网络信息进行筛选及关键词的设置，熟悉企业网站策划、实施、运营、宣传等业务流程；对企业上网有比较深的理解，熟悉企业网站的功能。要求相关人员具备较强的文字功底和文字处理能力。 企业电子商务运营管理人员主要是要求熟悉网络营销常用方法，具有电子商务全程运营管理的经验；能够制订网站短、中、长期发展计划，并执行与监督；能够完成整体网站及频道的运营、市场推广、广告与增值产品的经营与销售；能够完成网站运营团队的建设和管理，实现网站的战略目标、流量提升与盈利。 企业电子商务外贸操作人员主要是利用阿里巴巴、环球资源等 B2B 电子商务平台进行企业业务推广，并利用此类平台负责维护并回复外贸客户询盘等外贸操作；同时参加广交会等专业性展会。			
学习目标			
典型职业岗位	职业能力要求	专业素质要求	
企业信息建设人员、网络营销人员、网络信息编辑人员、企业电子商务运营管理人员、企业电子商务外贸操作人员	专业能力：网络基本工具使用、图片处理技术、网页信息编辑、网络营销及推广、电子商务企业运作管理、企业电子商务应用过程管理、商务沟通、物流配送管理、应用文写作、营销策划。 关键能力：外语与计算机应用、语言及文字表达、团队与企业文化、自主学习、环境适应、技术应用。	专业知识：具备职业能力目标要求的企业电子商务应用、企业网络营销、企业信息化建设、电子商务外贸业务等方面的知识。 基本理论：具备经济学、管理学、营销学、会计学、统计学、外语与计算机等基本知识；具有人文和科学素养、政治思想和道德素质。	



工作与学习内容		
工作对象	工作领域与劳动组织	工作要求
企业信息化建设人员岗位的网络构建	网络结构规划：根据企业计算机物理分布和企业业务需求，进行企业的网络结构设计和网络设备选型。 局域网组建：进行操作系统安装、双绞线制作、局域网 IP 配置和解析、交换机设置，把企业内部的计算机、打印机等设备连接起来，实现信息共享和数据传输。 Internet 接入设计：根据企业网络通信质量和业务需求，选择合适的 Internet 接入技术，并对路由器进行设置，使局域网与 Internet 连接起来。	信息化建设员必须具有能够整体规划设计网络的理念，要有分析问题、解决问题和组织管理的才能。具备规划网络、组建局域网、设计 Internet 接入能力，还要有计算机软硬件、网络设备和网络故障的维护管理，提高网络稳定性、安全性，优化网络性能的能力。
企业运营管理人员企业沙盘演练过程	企业经营管理岗位分配设计：企业组织结构图设计、团队组建、企业岗位职责设置、企业业务流程设计。 企业经营管理沙盘推演：企业总体运营过程管理、财务运作管理、市场营销运作管理、生产运作管理、采购运作管理。 企业运作过程评价：完成企业经营过程的评价，并进行总结。	企业的营运能力分析对企业管理当局至关重要，其主要目的是向管理人员展示成功的现代企业是如何运作的，以及如此运作的原理。包括生产能力规划和管理，精益生产和现场组织，库存管理和控制，生产信息和控制系统，成功运营策略的制定与实施。
企业电子商务人员电子商务流程应用过程	网上银行应用：网上银行基本知识、网上银行申请、网上银行使用、网上安全知识、数字证书下载安装。 B2C 电子商务应用：B2C 电子商务类型、消费者网上购物、电子商务企业后台管理、网上支付及网上银行应用、物流配送服务。 B2B 电子商务应用：B2B 电子商务平台、企业发布信息、企业搜寻信息并沟通、企业间网络交易过程、企业外贸交易过程。 C2C 电子商务应用：消费者网上购物、开设网上商店、管理网上商店、信息沟通、第三方支付平台的使用。	企业电子商务应用人员掌握计算机、网络、经贸理论、网络营销等基本理论和基本知识，能熟练运用网络进行电子商务活动。能符合网络经济时代电子商务迅猛发展，社会对电子商务人才的需求。





续表

工作对象	工作领域与劳动组织	工作要求
网络营销 员岗位的业 务内容运作	竞争对手分析: 进行网络调研,并针对具体的竞争对手,分析其网络营销方法,估计其广告投入和产生效果,并进行比较,以找出其值得学习的地方和该避免的问题,分析还包括双方网站的比较和分析。 网络营销策略分析和总结: 包括企业做网站的出发点,企业做网站的时候考虑了哪些东西,企业有没有专门的人负责网络推广,企业购买了哪些网络广告或营销软件,企业采用的是哪些服务商的服务,以及他们的具体服务模式和费用情况。 企业网站维护: 跟踪和维护企业的网络营销效果。根据企业网络营销的发展和技术发展,推荐客户一些新的工具和方法。	进入该领域的技术员要求有很好的服务意识,在协作和操作方面有较高的要求;需要有良好的协调、与人沟通的技巧,需要及时了解网络营销一些新的技术发展,了解企业的网络营销效果。
教学建议与说明		
教学组织: 上课时首先由教师介绍任务背景,进行任务描述,提出完成任务的目标和要求,然后进行讲授,重点是该项工作任务应由哪几个岗位承担,各角色承担什么样的任务,辅之必要的完成任务的知识准备介绍、操作演示或视频演示,至于如何完成任务和具体的工作过程则交给学生思考,岗位分配和工作过程配合由学生自主决定,教师在这一过程中可以给予适当的启发引导。学生在执行任务模拟多岗位操作训练时,会碰到岗位分配和工作过程配合问题,这需要各角色的协调和沟通,因此该门课程教学中也经常采用分组讨论和角色扮演法,把班级学生分成若干小组,每组5~6人,讨论工作流程,制作表格单据,分配工作岗位,落实工作衔接,扮演岗位角色,模拟操作过程,讲演总结评价。		
考核评价: 课程考核分为课堂模拟实训考核和校内实训基地操作考核,教师按各作业项目的考核标准(过程标准、绩效标准、时间标准)进行考核和评分,采用过程考核和结果考核相结合的考核方法。教师结合学生考勤情况、学习态度、学生作业、平时测验、实验实训、技能操作等情况,综合评定学生成绩。加强过程控制,注重形成性评价,增大学生平时学习、实训情况在成绩评定中的比重。重视学生校内学习与实际工作的一致性,培养和考核学生的岗位技能、适应能力和创新能力。		

学习任务1

企业网络构建

任务背景

厦门新凯复材科技有限公司是一家台资制造企业，产品大多出口。公司目前有一百多台计算机，分散在办公楼的一、二、三层及两栋楼中的办公室。公司业务和采购部门基本上全部用电子邮件与客户和供应商联系。公司内部的研发部门有重要且文件大的图档文件需要保存，公司有自己的内部 ERP 办公平台。

注：公司有三栋建筑，在这里，称之为办公楼、1 号楼、2 号楼。计算机中除部分需要连 Internet 外，其余的全部需要组成局域网。

办公楼：三层，公司主要的办公楼，销售部、财务部、行政部、服务部等皆集中在此，约有 70 台计算机。目前需要连 Internet 的仅有 20 台。

1 号楼：二层，研发部，有 19 台计算机。仅 2 台需要连 Internet，其余只要连接企业局域网。

2 号楼：二层，生产部，有 15 台计算机。

1.1 网络规划设计

1.1.1 网络结构的设计

任务描述

网络模式和网络拓扑结构的设计是组建企业网络的前提与基础，对企业网络整体性能起到决定性的作用。要构建好的企业网络，首先要进行网络模式的选择和网络拓扑结构的设计。本任务单元以一个生产制造企业为例，为其网络组建模式和拓扑结构进行选择与设计。

学习目标

- ①能根据企业的业务状况分析企业网络业务需求。
- ②能根据企业网络的业务需求和网络的规模选择合适的组网模式。
- ③能根据企业的计算机物理分布情况和网络业务需求设计合理的企业网络拓扑结构。



任务实施

将学生分为若干组，各组选出一个负责人作为项目经理，组内分工合作完成任务，详细任务和操作说明参见下表。

角色操作 作业进度	小组任务	操作指导
1. 分析网络业务需求	认识和描述企业网络业务需求	正确认识企业网络业务需求对企业网络的构建有决定性的意义。要想正确认识企业网络业务需求，就必须先确定企业的业务需求。
2. 组网模式选择	根据企业网络业务需求选择合适的组网模式	组网模式是网络构建的基础，正确选择合适的组网模式将影响企业未来网络性能。
3. 网络拓扑结构设计	根据企业计算机物理分布情况设计合理的企业网络拓扑结构	网络拓扑结构对企业的整体网络性能起到决定性的作用，要设计合理的网络拓扑结构，就必须先确定企业的计算机物理分布情况和各个部门的网络业务需求。

工作准备

- ①对企业的调研，比如查询相关资料等。
- ②相关的工具书，观看录像的多媒体教室。
- ③画图工具的准备，如笔、纸、尺子等。
- ④装有 Visio 2003 软件的计算机。

学习指导

作业环节	用到知识点	具体内容
1. 分析企业网络业务需求	网络业务需求	业务需求：业务需求分析的目标是明确企业的业务类型、应用系统软件种类，以及它们对网络功能指标（如带宽、服务质量）的要求。业务需求是企业建网中首要的环节，是进行网络规划与设计的基本依据。 网络的物理布局：充分考虑用户现有的网络环境、目前的设备数量和所需设备数目、设备放置的位置和间隔距离，并进行实地考察，确定用户的信息点数量。用户数量及其位置是网络规模和网络拓扑结构的决定因素，也是是否需要进行 VLAN 划分和子网设计的依据。同样，对于实地考察的建筑物结构，分布位置也是关系到网络布线设计中 6 个子系统设计的依据。

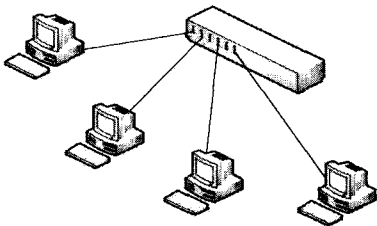
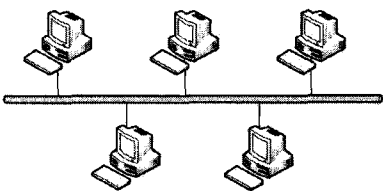


续表

作业环节	用到知识点	具体内容
2. 组网模式选择	网络模式	(1) 对等式结构 在对等式网络中, 相连的机器都处于同等地位。它们共享资源, 每台机器都能以同样方式作用于对方。 对等式网络是小型企业网络常用的工作模式。它不需要一个专用的服务器, 每台工作站都有绝对的自主权。通过网络可以相互交换文件, 也可以共享打印机、CD-ROM 等硬件资源。 当然, 对等式网络的缺点也非常明显, 那就是只能提供很少的服务功能, 资源分布分散, 难以管理, 安全性低等。 (2) 客户机/服务器模式 客户机/服务器 (Client/Server) 模式是一种基于服务器的网络。与对等式网络相比, 基于服务器的模式提供了更好的运行性能, 并且可靠性也有所提高。在基于服务器的网络中, 不需要将工作站的硬盘与他人共享。共享数据全部集中存放在服务器上。 (3) 浏览器/服务器模式 浏览器/服务器 (Browser/Server) 模式又称为三层结构 (BWS 结构)。其中三层是相互独立的, 任何一层的改变都不影响其他各层的功能, 浏览器/服务器模式的客户端不需要安装专门的软件, 只需要浏览器即可, 减轻了客户端的负担, 避免了不断要求提高客户端的性能, 同时也使软件维护人员的维护变得容易。 (4) 综合使用 虽然客户机/服务器模式比对等式有更多的优点, 但把两者结合起来使用则好处更多。例如, 一个由多个 Windows 客户机/服务器操作系统形成的网络就可以为一些 Windows XP 工作站提供集中存储的解决方法, 这样可以动态地形成一些对等模式的工作组, 在这些工作组中可以自由地共享文件、打印机等服务, 但不会干扰那些由 Windows Server 2003 服务器提供的服务。



续表

作业环节	用到知识点	具体内容
3. 网络拓扑结构设计	网络拓扑结构的类型, 各种网络拓扑结构的优缺点, 网络拓扑结构的绘制	(1) 计算机网络的拓扑 (Topology) 结构 指网络中的通信线路和各节点之间的几何排列, 它是解释一个网络物理布局的形式图, 主要用来反映各个模块之间的结构关系。它影响着整个网络的设计、功能、可靠性和通信费用等方面, 是研究计算机网络的主要环节之一。 (2) 星型结构 指计算机与中心节点连接, 中心节点控制全网的通信, 任何两节点之间的通信都要通过中心管理。如图 1-1 所示。  图 1-1 缺点: 网络的中心节点是全网可靠性的瓶颈, 中心节点的故障将造成全网瘫痪。 优点: 星型拓扑结构简单, 易于实现, 便于管理。 (3) 总线型结构 指用一条电缆作为公共总线, 入网的节点通过相应接口连接到总线上。网络中的任何节点, 都可以把自己要发送的信息送入总线, 使信息在总线上传播, 供目的节点接收, 它们处于平等的通信地位, 属于分布式传输控制关系。如图 1-2 所示。  图 1-2



续表

作业环节	用到知识点	具体内容
3. 网络拓扑结构设计	网络拓扑结构的类型, 各种网络拓扑结构的优缺点, 网络拓扑结构的绘制	优点: 节点的插入或拆卸非常方便, 易于网络的扩充。 缺点: 可靠性不高, 如果总线出了问题, 则整个网络都不能工作, 且网络中断后查找故障点较难。

学习心得

班级		姓名		学号		总评成绩	
作业环节	结果					权重	分项成绩
参观企业的主机房和办公楼计算机的分布	了解并熟悉该网络的软硬件结构, 分析该计算机网络的功能型, 并列出具房网络所使用的软件和硬件清单。					0.1	
分析公司的网络需求	公司的网络业务需求有哪些?					0.1	
分析网络的网络规模	描述企业网络规模。					0.1	