

经济管理实验系列教材

电子商务综合实验

DIANZISHANGWU ZONGHE SHIYAN

骆念蓓 主编



JJGLSYXLJC



经济科学出版社
Economic Science Press

经济管理实验系列教材

电子商务综合实验

DIANZISHANGWU ZONGHE SHIYAN

骆念蓓 主编

JJGLSYXLJC



经济科学出版社
Economic Science Press

责任编辑：吕 萍 李晓杰

责任校对：杨晓莹

版式设计：代小卫

技术编辑：邱 天

图书在版编目 (CIP) 数据

电子商务综合实验/骆念蓓主编. —北京：经济科学出版社，
2009.3

(经济管理实验系列教材)

ISBN 978 - 7 - 5058 - 8041 - 2

I. 电… II. 骆… III. 电子商务 - 教材 IV. F713.36

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2009) 第 034998 号

网址: www.esp.com.cn

电子邮件: esp@esp.com.cn

北京汉德鼎印刷厂印刷

永胜装订厂装订

690 × 990 16 开 22.5 印张 390000 字

2009 年 3 月第 1 版 2009 年 3 月第 1 次印刷

印数: 0001—3000 册

ISBN 978 - 7 - 5058 - 8041 - 2 定价: 30.00 元

(图书出现印装问题, 本社负责调换)

(版权所有 翻印必究)

总 序

高等学校实验教学是高等教育水平的重要体现,国外著名商学院都非常重视学生的创新能力和实践能力的培养,因而其实验教学受到重视并达到很高的水平。美国麻省理工学院(MIT)作为一所新型大学于1865年建立时,就既重视学生基础理论知识的教育,又强调实际操作能力的培养。“通过实验进行教学”是MIT首任院长罗杰斯的教育信条。因此,MIT要求其所有学生必须至少学习一门实验室课程。MIT旗下的斯隆管理学院则将管理学、心理学等基础实验作为管理科学各专业的必选核心课程,体现了国际顶尖商学院对学生实践环节的高度重视。进入20世纪90年代以来,计算机网络技术在教学领域得到了广泛应用,进一步推动了实验教学的开展。《中华人民共和国高等教育法》规定:“高等教育的任务是培养具有创新精神和实践能力的高级专门人才。”这表明,具有“创新精神和实践能力”是高级人才的重要标志。近几年,在教育部的积极推动和各高校的努力下,经济管理类的实验教学受到重视。经济管理实验教学已被证明在提高学生的综合素质、丰富教学方法等方面具有重大意义。目前,全国许多高校经济管理学院系都在积极探索和改革人才培养模式,纷纷提出各自的实验教学发展战略,并积极开展多种形式实验教学课程的探索。

随着科学技术和经济建设的飞速发展,国际经济竞争日益激烈,经济管理类专业在经济和社会发展中的地位越来越重要,培养高素质的创新创业型经济管理类人才,已成为世界高等教育的发展趋势。一方面,经济管理类各专业学科本身具有很强的实践性,决定了实践性教学是其教学体系中重要而不可或缺的环节。另一方面,实验活动所具有的特点和优势,使得经济管理类专业可以通过实验进行教学:(1)可以培养学生的实践能力。实验对学生进行专业技能和方法的训练,发挥学生的主动性和创造性,促使知识向能力转化。(2)可以培养学生的创新能力。在实验中通过操作、观察、分析实验过程与实验结果,培养观察、分析、判断、综

合、推理、比较、抽象等创造性的思维能力、创造性的想象能力与创造性的组织、实施某种活动的的能力。(3)使学生更能适应社会的需要。基于这些认识,我们感到有必要编写一套适合经济、社会发展需要的经济管理实验系列教材。

福州大学是国家“211工程”重点建设大学,进入新世纪,福州大学正致力于由教学主导型向教学研究型大学转变。根据党的十七大报告中提出的“实施扩大就业的发展战略”和“促进以创业带动就业”的精神,福州大学提出进一步推进东南强校建设、走区域特色创业型大学强校之路的发展战略。围绕这一发展战略,学校正全面推进教学改革,积极推动创业教学、创业实训、创业实习工作。探索实验教学发展战略和多种形式实验教学课程,不仅是福州大学必须面对的重大课题,也是我国各类高校面向未来发展必须面对的重大课题。依托福州大学管理学院建设的福州大学经济管理实验教学中心,在经济管理实验教学建设方面取得了一些成果。为了总结和交流经济管理实验教学经验,探讨经济管理实验教学的改革和规律,提高经济管理教学质量,我们组织福州大学管理学院教师,根据他们长期的经济管理实验教学的经验和积累的资料,编写了福州大学经济管理实验系列教材。

本实验系列教材涉及管理学和经济学两大学科门类下属的工商管理、管理科学与工程、应用经济和理论经济四个一级学科,内容涵盖了企业管理、电子商务、市场营销、会计学、财务管理、经济学、国际贸易、金融学、财政学、统计学等十多个经管类本科专业的主要课程。本实验系列教材体现了理论和实践相结合,反映了经济管理操作规律和当代经济管理工作水平,具有一定的先进性;反映了经济社会最新要求,具有较强的适应性。我们希望这套实验教材对系统总结我国经济管理实验教学的发展过程和经验,提高经济管理实验教学水平,推动经济管理实验教学的健康发展,做出积极的贡献。该实验系列教材适用于高等院校相关专业的本科生和硕士研究生的教学需要,也可作为理论教育工作者和从事经济管理工作的在职人员的学习参考用书。

经济管理实验教学尚处于探索、提高阶段,如何构建创新创业型实验教学体系,是我们面临的新课题。我们衷心地期待经济管理界的专家、学者和广大读者对本系列教材,提出宝贵的批评意见。

福州大学管理学院院长 黄志刚博士

2008年1月

前 言

进入了 21 世纪, 电子商务对全球经济的发展起着更为重要的作用, 企业纷纷利用电子商务开展各项业务, 因此, 电子商务人才的需求量越来越大。各大高校也都开办了电子商务专业, 单独的理论学习是远远不能提升学生的综合能力的, 也无法满足企业对电子商务学生的要求, 需要在课堂进行一定的动手实践, 而电子商务实验课程则为学生提供了更多的实践机会。

电子商务实验是根据研究的目的, 利用计算机技术、模拟真实企业软件、互联网对所学的理论知识进行一次现实的演练。这是学生学习电子商务和网络营销知识的一种重要的、不可缺少的方法, 是掌握电子商务技能的重要途径。实验教学方式已经经过了长时间的考验, 早已经被证明是培养学生自学、分析、解决问题能力的重要方式, 是学生将理论知识与实际相结合的重要渠道。电子商务实验可以使将电子商务知识与电子商务技能相结合, 提升动手能力, 为今后更快适用企业打下了坚实的基础。

作者从事电子商务研究有 10 多年的时间了, 从事电子商务专业的教学也有 11 年时间, 在教研过程中, 作者根据理论与技术的不断发展, 不断地再改换教学教材, 保证学生所学的知识是与时俱进的。同时, 作者不断与电子商务企业进行交流, 了解企业对学生的需求, 并邀请企业进入学校开展专题讲座, 让学生接受最新的资讯及了解技术发展的前沿。

本书是作者在使用过一些实验教材后, 总结这些教材的优缺点, 根据企业的实际需求, 并结合了电子商务教学实践、较新的理论与技术方法进行编辑的。本书的内容由浅入深, 由易到难, 先从基本知识入手, 介绍了常见的网络工具的使用、电子商务支付与安全的相关内容、电子商务的三大模式 B2B、B2C、C2C, 并进行实验对比; 还阐释网络营销的实验工具使用及效果评价; 同时阐述一些比较前沿的电子商务理论与技术, 如移动电子商务、国际电子商务的应用、网络客户关系管理、企业运营电子商务等, 本书特别强调学生电子商务创业实践, 这也是本书的最终目的, 能够

启发学生的创业思想,真正提升学生的综合素质。本书中有相当一部分的实验是学生可以利用互联网或局域网网络完成的,不至于受限于严格的实验环境,学生可以利用课余时间进行网络实践,保证了实验的质量。

本书第1~3、第5~11章、第13~15章由骆念蓓撰写完成,第4章由张锦奕老师执笔完成,第12章是由新中大软件公司提供资料撰写,非常感谢福州分公司陈家伟、李文峰先生,在此也感谢为本书编写搜集资料、提出建议的老师及同学们,硕士生黄绿群同学付出了大量的劳动和心血,在此一并表示感谢。由于电子商务所涉及的领域较广,有些内容还在发展,没有完全体现在文中,如有些在线电子商务实验还需要进一步的研究,再加之作者的学术水平有限,书中难免有不足之处,请各位专家、读者给予指正。

骆念蓓 于福州大学

2009年2月

目 录

第一章 电子商务实验概论	1
第一节 电子商务实验的意义	1
第二节 电子商务实验的主要内容	3
第三节 电子商务实验报告的撰写	4
第四节 电子商务应用能力	6
第五节 电子商务模拟实验环境	12
第六节 电子商务实验中的角色分配	16
本章小结	16
第二章 网络接入与系统设置	17
第一节 Internet 的接入方式	17
第二节 IE 浏览器的安全配置	22
第三节 天网防火墙的设置和应用	29
本章小结	33
第三章 网络工具的使用	34
第一节 域名的申请和注册	34
第二节 网络收藏夹的使用	41
第三节 RSS 的使用	45
第四节 搜索引擎和垂直搜索引擎的使用	48
第五节 论坛和博客的使用	53
本章小结	61
第四章 电子商务安全	62
第一节 VMware 虚拟机的安装及使用	62

第二节 端口及漏洞扫描	78
本章小结	87
第五章 网上银行和电子支付	88
第一节 申请银行卡的网上支付功能	88
第二节 利用银行卡进行网上支付	91
第三节 电子钱包的使用	99
本章小结	102
第六章 C2C 电子商务模式	103
第一节 网上购物与在线支付	103
第二节 网上开店	105
第三节 网上竞拍	108
第四节 比较易趣与淘宝购物的优缺点	109
本章小结	111
第七章 B2C 电子商务模式	112
第一节 网上商城体验	112
第二节 网上商城设计	117
第三节 比较当当网与卓越网的优缺点	121
本章小结	124
第八章 B2B 电子商务模式	125
第一节 企业在网上工商局注册	126
第二节 企业银行账号申请	130
第三节 交易信息发布	136
第四节 寻找 B2B 网站以及进行评价	139
本章小结	141
第九章 网络营销	143
第一节 实施网上直接市场调查	144
第二节 实施网上间接市场调查	151
第三节 评估网络营销效果	159

本章小结	166
第十章 网络广告	167
第一节 创意广告设计	167
第二节 网络广告发布	192
第三节 网站链接发布	196
本章小结	199
第十一章 移动电子商务	200
第一节 手机上网	200
第二节 手机在线购物与支付	206
第三节 移动电子商务的其他应用实验	212
本章小结	216
第十二章 企业运营电子商务模拟实验	217
第一节 供应链原理的基本知识	217
第二节 供应链管理实验	222
本章小结	253
附件 案例习题	253
第十三章 国际电子商务	258
第一节 网络信息收集	258
第二节 网络进出口贸易流程	264
第三节 网上信用证操作流程	267
第四节 EDI 海关申报系统	268
本章小结	275
附件 1 进口货物报关单数据录入	276
附件 2 相关网站的介绍	280
第十四章 网络客户关系管理	286
第一节 网络客户信息收集	286
第二节 在线即时客户交流工具	291
第三节 客户信息管理	298

本章小结.....	312
第十五章 电子商务创业实践	313
第一节 网络商业模式比较实验.....	314
第二节 学生组建团队运营网站.....	321
本章小结.....	326
附件 福州大学学生团队创业计划书.....	327
参考文献	347

第一章

电子商务实验概论

本章学习提要与目标

本章主要介绍电子商务实验的意义、基本知识、实验内容、应用软件等。在本章中，要了解电子商务实验内容的重点、细节，并懂得撰写电子商务实验报告。

第一节 电子商务实验的意义

实验是将事物置于控制的特定的条件下加以观测。电子商务实验是人们根据研究的目的，利用计算机技术及模拟软件，人为地控制或模拟电子交易，排除干扰，突出主要因素，在有利的条件下研究电子商务的交易规律。

一、电子商务实验教学的特点

1. 实验在统一的规范化环境中运行

以企业或销售公司为模拟核心实体，实现电子商务数据的顺利传递与整合，达到管理和贸易的即时性和准确性，可以大大提高企业经营决策的规范化和科学化，使进入实验室受训的学生，利用从企业实际经营中采集到的数据，综合运用计算机信息处理技术，根据电子商务专业课的原理及知识，学会处理各种实际工作中可能遇到的问题，形成一个全方位的电子商务运营理念，及早熟悉电子商务管理的环节和方法。

2. 采用“模拟实验”多种角色学习的教学方法

参与者以多角色同时参与电子商务活动的合作和竞争,可以真实再现企业电子商务活动的完整过程,不但在学习过程中产生浓厚的乐趣,又可以高效理解和掌握电子商务的内在运行机理,并通过企业竞争环境的动态变化,培养参与者的实践能力、应变能力和创新精神。

3. 采用网络技术与商务管理相结合的方式

通过学生在模拟实验中遇到的商务经营问题以及如何运用网络技术手段解决或辅助解决的过程,加深学生对电子商务应用特点的了解,让学生认识到电子商务重在商务、以信息技术为手段的内涵。

4. 真实性与经常性相结合

电子商务实验程序提供实际业务人员处理特定案例的相当接近的模拟,公共信息网提供了大量的实际商务信息,实验内容高度复合,逼真度高,实验效果显著。

二、开展模拟实验教学的积极意义

开展电子商务实验教学,在丰富课堂内容的同时,也会对学生的研究方向、专业教师的研究方向、学校的实验室建设起到积极的作用。

1. 开展模拟实验教学是课堂讲授内容的补充

开展模拟实验教学可以让学生在理论学习的同时能够在模拟实验环境中体验电子商务应用信息技术对传统商业行为的冲击所带来的好处。同时,在课堂上不能集中大块时间进行的操作讲解以及实物性网络连接也可以在模拟实验环境中实现,提高了课堂教学效率。

2. 开展模拟实验教学调动了师生教学研讨的积极性

开展模拟实验教学将真实的应用环境搬到虚拟教室和虚拟实验室中,这可以消除师生之间、学生之间的视角对立,对实现师生互动教学、开展网上讨论、提高教学效果十分必要。对于教师来说是开辟了新的教学手段,让课堂教学拓展到网络空间。对于学生来说,多样化、真实性的情景有利于学生对知识的认知和技能的掌握,激发学生进一步学习的兴趣。学生在实验室模拟环境下充分利用现代企业管理的最新软件,熟悉电子商务操作和管理流程的各个环节,树立现代企业管理的经营理念 and 熟知电子商务的基本原则,提高了学生利用现代科技成果管理企业的能力,增强了他们在未来社会的竞争水平。

3. 电子商务模拟实验教学也有利于企事业管理培训的开展

通过模拟教学,学生对现代企业管理制度有了深刻认识,对于企事业开展管理培训有着积极的意义。模拟教学必然要融入一些现代信息社会中企业管理的理念与方法,学生在模拟操作过程中能够深切体验管理与网络信息技术结合的优势。同时也拓展了管理培训的内容。

4. 综合多门课程知识

模拟实验结合了网络技术、市场营销、企业管理、EDI 实务、国际贸易、物流与供应链、电子商务安全等诸多课程,强调学生融会贯通的综合能力和集成思维。

5. 实践教学的系列化和实务化

电子商务模拟实验由一系列“小”实验构成,模拟公司的各种实务,强调学生处理实际问题的能力。大强度的集中训练提高了学生专业操作技能。实验内容、实验项目、实验重点可根据教学需要、结合学生实际、针对形势需要灵活展开,如针对网上银行的学习可加强电子支付的实验教学。

第二节 电子商务实验的主要内容

1. 网络应用

这一部分主要是在 Internet 上进行的,所包含的内容有互联网技术及应用、网络安全技术、域名的申请、网络收藏夹、RSS、搜索引擎、论坛、博客、视频、播客等使用。

2. 电子商务安全

这一部分主要介绍了虚拟机的安装与使用记忆漏洞扫描的技术,学生了解了相关的技术,可以帮助保护电脑系统安全,并且有机会进入企业维护企业系统与网络安全。

3. 网络支付

这是关于网络银行的实验,包括申请、网上支付、电子钱包、银行卡的使用等基本模块。

4. 商务模式

介绍 B2B、B2C、C2C 的一些操作,以及电子商务模式的探讨。

5. 网络营销

网络营销实验包括网络营销工具的应用、网络市场调查以及对网络营

销结果的评价。

6. 网络广告

这一部分介绍网络广告的设计、网络信息的发布及网站链接发布的内容。

7. 企业运营电子商务

这一部分主要介绍了新中大的供应链管理软件在企业的运作中的应用。

8. 移动电子商务

近年来,随着移动通信与计算机、互联网等技术的结合,以移动支付为代表的移动电子商务应运而生。而手机上网则成为移动电子商务最基本的应用,并且利用手机还能够进行各种通过电脑所进行的活动,购物支付更是不可缺少的。当然移动电子商务的应用还在不断的探索中,这些应用还有待我们进一步的挖掘。

9. 国际电子商务

由于电子商务以及 EDI 技术的发展,为国内外企业之间的交易创造了更大的可能性,让国际贸易从传统的渠道搬到网络上,成本大幅下降,范围不断扩大。这里包括最基本的网络信息发布,同时网络进出口贸易流程也是学生必须掌握的,而 EDI 海关申报使得申报时间大大缩短了,最新的网络信用证更是我们应该认识的。这些都是网络对外贸易必须掌握的知识。

10. 网络客户关系以及网络招聘

客户是营销的重点对象,是企业的成败所在。因此该实验包括寻找潜在客户信息,利用即时在线客户交流工具,对现有的客户通过网络客户关系管理软件进行更好的维护。这些是维护良好客户关系的前提。

11. 电子商务创业

由于网络的众多优点,使得学生在校就能够很好地利用网络进行创业,营销是创业中的重点,而设计好网络广告是营销的第一步,同时商业模式的选择则决定了创业的成败。本章中包含了创意广告设计、网络商务模式的比较以及学生团队的实践。

第三节 电子商务实验报告的撰写

电子商务实验报告的主要内容包括以下四个方面(见表1-1):

(1) 实验目的。实验所能达到的预期目标和要解决的问题。

- (2) 实验环境。实验环境包括场地、硬件、软件以及所用到的器材。
- (3) 实验记录。记录实验过程中一些关键步骤以及出现的问题和数据。
- (4) 实验评价。实验结果与预期是否一样，如果不一样要分析说明原因，并说清实验中要注意哪些事项。

表 1-1

学生实验报告

班级：

学号：

姓名：

日期：

实验名称		指导老师	
实验环境			
实验目的			
实验记录			
实验评价			
备注			

第四节 电子商务应用能力

一、电子商务课程设置

当今社会已步入信息时代,人才成为影响经济发展的重要因素,随着网络经济时代的到来和国际间贸易往来的频繁及电子商务的迅猛发展,国际社会对国际电子商务人才也提出了新的需求。所谓的国际电子商务人才是指既能掌握现代信息技术又通晓现代国际商贸理论与实务,能通过电子方式来进行国际商贸活动的一种复合型人才。

电子商务专业在短短的时间内迅速得到普及,部分地保证了电子商务人才的供给。与此相对应的,电子商务在全国的迅猛发展也带来了巨大的人才需求,未来十年内,我国电子商务专业人才需求数量为200多万。那么,在需求旺盛的情况下,电子商务专业学生的就业前景应该是非常看好的,但是实际情况却是:电子商务学生目前处于一种“尚未毕业、就已失业”的尴尬境地。这不仅给电子商务专业学生带来巨大的心理落差,而且严重制约了电子商务这一学科的发展。

电子商务的迅猛发展给人们带来了无限的想象空间,但是,实际上电子商务专业在开设之初,对电子商务专业应该培养什么样的人才和如何培养人才并没有一个明确的定义。我国目前电子商务人才培养还存在着一些问题:人才培养目标不明确;对电子商务人才市场需求的把握不够准确;实践性环节基本处于缺位状态;课程设置缺乏系统性、层次性;师资力量缺乏。

美国电子商务的应用领域和规模都远远领先于其他国家,其电子商务教育也较为成熟。在我们全面审视美国互联网经济发展的进程中,电子商务人才高居互联网相关职位的榜首,成了最抢手的资源型人才、复合型人才。在美国,大学商学院对电子商务教育十分重视,突出技术素养的培养,具有信息时代的鲜明特点。美国各大著名院校都开设了E-commerce研究专题,高等学校特别是重点大学一般以高层次人才为培养目标,并十分注重电子商务基础理论与定量分析研究。