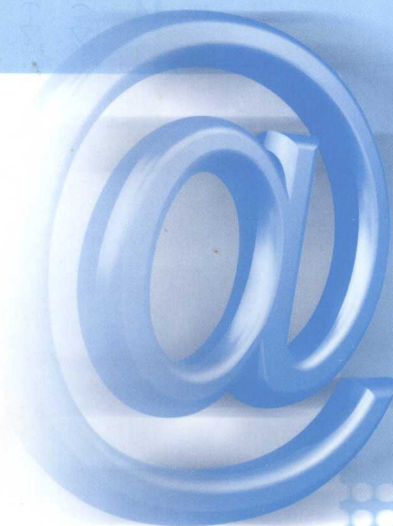


广东职业技能培训指导教材

DIANZI
SHANGWU
MONI SHIXUN ZHIDAO

电子商务 模拟实训指导

郑绮萍 张 涛/主编



广东高等教育出版社
Guangdong Higher Education Press

广东职业技能培训指导教材

电子商务模拟实训指导

主编	郑绮萍	张 涛
参编	白 雪	霍谷正
	胡雪梅	陈思苑

广东高等教育出版社
· 广州 ·

图书在版编目 (CIP) 数据

电子商务模拟实训指导/郑绮萍, 张涛主编. —广州: 广东高等教育出版社, 2008. 3

(广东职业技能培训指导教材)

ISBN 978 - 7 - 5361 - 3603 - 8

I. 电… II. ①郑… ②张… III. 电子商务 - 技术培训 - 教学参考资料 IV. F713.36

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2008) 第 016324 号

广东高等教育出版社出版发行

地址: 广州市天河区林和西横路

邮编: 510500 电话: 87551436 87551163

佛山市浩文彩色印刷有限公司印刷

787 毫米×1092 毫米 16 开本 16.25 印张 307 千字

2008 年 3 月第 1 版 2008 年 3 月第 1 次印刷

印数: 1~3 000 册

定价: 28.00 元

(版权所有 翻印必究)

前言

随着经济全球化的进一步深入和 Internet 技术的飞速发展,电子商务正以其无可比拟的优势和不可逆转的趋势,改变着商务活动的运作模式,对企业传统的经营方式、支付手段和组织形式提出了强有力的挑战,并将给社会经济和人们生活的各个方面带来深远的影响。

电子商务飞速增长所带来的商机是巨大而深远的,社会急需大量的电子商务人才。电子商务作为一门新兴的学科,其岗位的培训需要通过一个实践的平台,让学员对电子商务的业务流程和应用领域有较强的感性认识。广东省劳动厅推出职业资格认证的“电子商务教学系统”提供了电子商务业务流程模拟运作条件。为配合电子商务岗位的要求和教学需要,我们特撰写《电子商务模拟实训指导》一书。本书具有较强的操作指导性,根据“电子商务教学系统”,把电子商务师资格考试技能部分的模块和 Internet 环境实战训练各个环节都真实、详尽、完整地进行了演练。每一实验都包括实训目的、学时要求、相关知识与背景资料、实训内容与步骤、实训提醒、实训作业、思考题等内容,章后有助理电子商务师(三级)实操题,供读者考前自我训练。

本书具有如下特点:

应试指导——通过“实训内容与步骤”、“实训提醒”、“实训作业”等项内容,在对“电子商务教学系统”各操作模块进行全面、系统地自我训练的基础上,配合章后助理电子商务师(三级)实操题的考前训练和考场模拟训练,帮助和指导读者熟练掌握考核要点要求的操作技能,顺利通过考核。

实战训练——在系统模块演练基础上,增加 Internet 应用实践和电子商务应用实践两章内容,让读者亲临 Internet 环境进行实战训练,学以致用,全面提升读者的业务素质和教材的使用价值。

理论知识的强化与补充——通过“相关知识与背景资料”,让读者在实践中拓展和强化理论知识,对理论知识考核要点内容的记忆大有帮助。

《电子商务模拟实训指导》一书由广东纺织职业技术学院郑绮萍、张涛任主编,由郑绮萍负责总纂及定稿,参编的主要人员包括:广东纺织职业技术学院白雪、霍谷正、胡雪梅及广东省邮政培训中心陈思苑。本书在

编写的过程中，参考、引用了许多专家学者的论文、专著和教材，在此一并表示感谢！由于时间和学识所限，本书难免有不足之处，恳请批评指正。

编 者
2008 年 1 月

目 录

第1章 电子商务实操系统简介	(1)
1.1 电子商务实操系统简介	(1)
1.2 电子商务师职业工作要求	(2)
第2章 电子邮件	(8)
实训1: 邮箱设置与普通邮件的收发	(8)
实训2: 邮件列表和电子杂志的订阅	(16)
第3章 校园超市 (BtoC)	(20)
实训1: 校园超市购物	(20)
实训2: 校园超市电子钱包购物	(26)
实训3: 校园超市内部管理	(30)
第4章 互联网应用	(36)
实训1: BBS	(36)
实训2: ICQ 与 FTP	(42)
实训3: 聊天室	(49)
实训4: 数据库操作	(52)
实训5: 杀毒演示	(57)
第5章 新闻组	(66)
实训: 新闻组的配置与使用	(66)
第6章 搜索引擎	(71)
实训1: 利用搜索引擎进行资料搜索	(72)
实训2: 把网站登录到搜索引擎	(73)
第7章 网络广告的发布	(77)
实训1: 认识网络广告	(77)
实训2: 网络广告的发布	(81)
第8章 安全认证	(84)
实训1: Web 浏览器证书的申领与使用	(84)
实训2: 个人数字证书的申领	(89)
实训3: 电子邮件证书的申领和应用	(92)
第9章 电子银行	(97)

实训 1: 个人电子银行的开通	(97)
实训 2: 电子钱包的设置与应用	(101)
实训 3: 企业电子银行的开通	(108)
第 10 章 交易大厅 (BtoB)	(116)
实训 1: 会员注册与用户升级	(116)
实训 2: 产品的添加与维护	(123)
实训 3: 信息的添加与发布	(127)
实训 4: BtoB 交易	(137)
第 11 章 Internet 应用实践	(150)
实训 1: 邮箱设置与邮件的收发	(150)
实训 2: 病毒防治和清除	(153)
实训 3: 网络攻击的防护	(160)
第 12 章 电子商务应用实践	(163)
实训 1: “天威诚信”安全邮件证书的申领	(163)
实训 2: Foxmail 加密邮件的发送	(178)
实训 3: 商业银行网上支付的开通	(191)
实训 4: 第三方支付平台——支付宝的开通与应用	(197)
实训 5: 网上购物 (BtoC) 体验	(211)
实训 6: 网上拍卖 (CtoC) 体验	(217)
附录 助理电子商务师实操题 (0512a)	(229)
助理电子商务师实操题 (0406)	(240)
参考答案	(250)
参考文献	(251)

第1章 电子商务实操系统简介

1.1 电子商务实操系统简介

随着国际互联网在全球的飞速发展,电子商务的应用已深入到各个领域,21世纪将是全新的电子商务时代。为了适应这个数字化、网络化和信息化的社会,参照劳动和社会保障部的《电子商务师国家职业标准》,广东省劳动和社会保障厅研制了“电子商务教学系统”,为大中专院校及各类电子商务培训班开展电子商务教学培训提供了全真模拟环境和操作平台。此平台还是助理电子商务师/员考试的应用平台。

一、平台系统简介

本系统将电子商务在互联网上最典型的实用技术以网页的形式表现出来,使学员仿佛置身于一个网站中。本系统抛弃了书本的繁缛,只要通过短暂的操作训练,就可以轻易地掌握。

本系统包括电子邮件、新闻组、搜索引擎、校园超市、交易大厅、互联网应用、电子银行、网络广告、安全认证等栏目,只要移动鼠标到感兴趣的标题上点击,即可以进入相应栏目。

二、系统运行环境

实训环境应具备 Internet 网络连接条件,并安装了电子商务技能训练平台的实验室,配备一人一台机。

服务器: Windows 2000 Server, Microsoft Sql Server 7.0 以上版本。

学生机: Windows 98 以上操作系统。

网络环境: 局域网(其中第11章和第12章要求连接互联网)。

三、系统启动

(1) 在 Windows 98/2000/XP 桌面上,双击“Internet Explorer”图标,打开 Web 浏览器;

(2) 在地址栏中输入 <http://www.teach.com> (或 192.168.1.225), 然后按回车键, 即可进入本系统主页, 如图 1-1 所示。

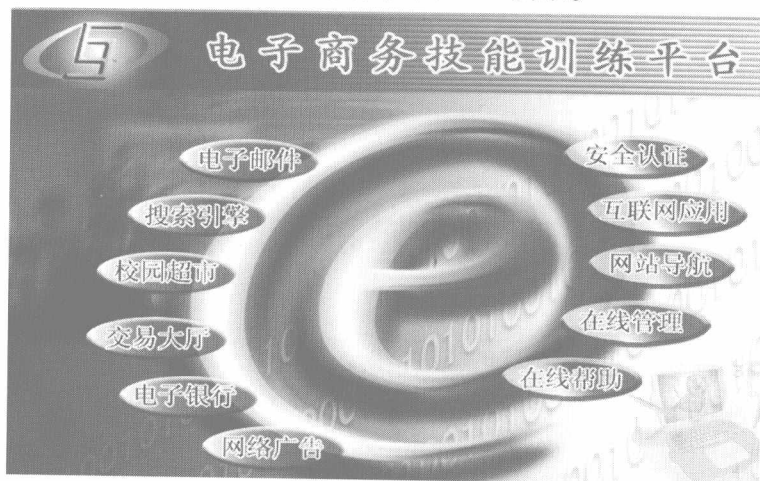


图 1-1 主页

1.2 电子商务师职业工作要求

本标准对电子商务员、助理电子商务师、电子商务师、高级电子商务师技能要求依次递进, 高级别包括低级别的要求。如表 1-1、表 1-2、表 1-3、表 1-4 所示。

表 1-1 电子商务员

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识
一、网络使用	(一) 基本网络工具使用	1. 能够使用一种浏览工具 2. 能够使用电子邮件工具	1. 网络基础知识 2. EDI 基础知识 3. 电子商务英语词汇 (一)
	(二) 网页制作	1. 能够运用常用的网页制作工具 2. 能够完成静态网页制作	1. 网页制作方法 2. 网站维护方法
	(三) 基本安全技术	1. 能够有效使用一种防病毒软件 2. 能够及时更新防病毒软件	1. 计算机病毒常识 2. 网络安全常识

续上表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识
二、网络营销	(一) 网络商务信息采集	1. 能够使用一种网络检索工具采集信息 2. 能够运用电子邮件收集客户信息 3. 能够对网络信息进行初步分类整理	1. 网络信息收集 2. 网络信息整理
	(二) 网上商务信息发布	1. 利用电子邮件发布商务信息 2. 在其他网站上发布网络广告	1. 网络信息发布方法 2. 网络广告发布方法
三、电子交易	(一) 网上单证处理	能够完成简单网上单证处理	简单网上单证知识
	(二) 电子支付	能够使用常用的电子支付工具完成电子支付	信用卡、借记卡、电子支票等使用知识
	(三) 交易安全	能够在电子支付中安全使用密码	1. 密码基础知识 2. 相关法律、法规基础知识

表 1-2 助理电子商务师

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识
一、网络使用	(一) 网络工具使用	1. 能够使用多种浏览工具, 排除常见故障 2. 能够使用群发邮件系统发送信息 3. 能够使用 BBS 进行信息交流 4. 能够使用远程登录访问其他网站 5. 能够使用文件传输 (FTP) 收发文件 6. 能够完成文件的压缩与解压缩 7. 能够存取、更新数据库中的信息	1. 常见网络工具的配置与使用 2. 数据库使用基础知识 3. 电子商务英语词汇 (二)
	(二) 网页制作	1. 能够使用 HTML 语言 2. 能够制作动态网页 3. 能够使用一种软件编辑图象	1. 网页设计知识 2. 网页制作方法 3. HTML 基础
	(三) 基本安全技术	1. 能够有效使用多种防病毒软件 2. 能够及时更新防病毒软件	1. 病毒防治基础知识 2. 防火墙基础知识

续上表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识
二、网络营销	(一) 网络商务信息采集与处理	1. 能够使用多种网络工具采集商务信息 2. 能够对网络商务信息进行日常处理 3. 能够通过网络进行单一目的的市场调研 4. 能够撰写商情分析报告	1. 网络商务信息的概念和特点 2. 网络商务信息分级 3. 网络商务信息收集基本要求 4. 网络商务信息加工处理 5. 电子商务商情分析报告范例
	(二) 网络商务信息发布	1. 能够使用多种网络工具发布商务信息 2. 能够在其他网站上发布商务广告	1. 不同网络工具的特点 2. 网络广告的特点 3. 网络广告发布
	(三) 网络促销	1. 能够根据栏目设计要求进行内容编辑 2. 能够更新网络商务信息 3. 能够将自己的网站登录到其他搜索引擎上 4. 能够与其他网站进行互换链接操作 5. 能够使用一种网上商店生成系统建立网络商店	1. 网络站点促销的基本理念 2. 商务网站的建设要求 3. 网站推广方法
三、电子交易	(一) 电子合同	1. 能够完成网上单证的处理 2. 能够进行电子合同操作 3. 能够进行电子合同的身份认证和电子签字的操作	1. 网上单证系统知识 2. 电子合同基础知识 3. 身份认证操作过程 4. 电子签名基础知识
	(二) 电子支付	1. 能够使用多种电子支付工具完成电子支付 2. 能够严格按照保密规定在电子支付中使用密码	1. 电子支付与传统支付的联系与区别 2. 电子支付的安全协议

表 1-3 电子商务师

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识
一、网站规划与建设	(一) 网站功能设计	1. 能够根据电子商务系统的整体规划进行网站功能设计 2. 能够撰写功能设计的实施方案	1. 电子商务网站设计知识 2. 电子商务网站投资概算 3. 电子商务英语词汇(三)
	(二) 网站内容实施	1. 能够制定网站内容建设的工作流程 2. 能够筛选、审批信息内容 3. 能够对数据库的数据进行处理和应用	1. 电子商务网站效益分析 2. 数据库基础知识 3. 基于数据库的经营分析方法
二、网络采购与营销	(一) 市场调研	1. 能够利用网络手段, 根据企业经营目标制定市场调研计划 2. 能够组织实施网上市场调研 3. 能够指导商情分析报告的撰写工作	1. 网络营销对象分析 2. 网络营销目标市场定位 3. 网络营销分销渠道的选择 4. 电子商务商情分析基础知识
	(二) 网络采购	1. 能够制定网上采购流程 2. 能够组织实施网上采购	1. 企业 BtoB、BtoC 交易模式 2. 网络交易中心交易流程 3. 供应链管理基本知识
	(三) 网络促销策划	1. 能够根据企业目标制定网站推广计划 2. 能够策划多种类型的网站促销活动 3. 能够分析评估网站营销活动的效果	1. 针对购买动机的营销方法 2. 针对购买过程的营销方法 3. 针对不同环境的营销方法
	(四) 客户服务	1. 能够根据企业目标选择网站客户服务系统 2. 能够实施网站客户服务流程 3. 能够根据客户反馈意见撰写客户需求分析报告	1. 网络客户服务基础知识 2. 客户关系管理基础知识

续上表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识
三、物流配送	物流配送	1. 能够根据企业的产品特点设计电子商务物流配送的流程 2. 能够合理选用电子商务物流配送系统	物流配送基础知识
四、网站管理	(一) 网站运营管理	1. 能够完成域名申请的全过程 2. 能够处理网站运行中的常见故障 3. 能够对网站运营状况提出评估报告 4. 能够提出网站运营管理制度	网站运营管理知识
	(二) 网络安全管理	1. 能够提出网络安全和电子商务交易安全管理制度 2. 能够发现电子商务商情分析报告涉及本网站权益的有关问题,并提出处理建议	1. 电子商务安全技术知识 2. 网络安全和电子商务交易安全的管理制度 3. 相关法律、法规基础知识

表 1-4 高级电子商务师

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识
一、电子商务系统功能规划与实施	(一) 电子商务系统功能规划	1. 能够提出电子商务网站的整体规划 2. 能够进行电子商务网站功能的分析与设计 3. 能够指导电子商务网站功能设计实施方案的编写 4. 能够把握电子商务网站建设的技术发展方向 5. 能够对电子商务网站的软硬件产品进行评估选择	1. 电子商务系统规划方法 2. 电子商务系统软硬件产品知识 3. 电子商务系统产品选型 4. 企业业务流程 5. 电子商务英语词汇(四)
	(二) 电子商务系统实施	1. 能够指导电子商务网站技术与内容建设 2. 能够正确理解国家有关电子商务法律、法规	1. 电子商务网站内容建设的基本要求 2. 有关法律、法规常识

续上表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识
二、网络营销	(一) 网络营销目标决策	1. 能够对企业的传统营销活动和网络营销活动进行分析 2. 能够对行业发展趋势进行分析 3. 能够提出电子商务系统经营目标决策方案	1. 企业信息分析方法 2. 企业经营分析方法 3. 企业基本决策理论与方法
	(二) 电子商务市场调研	1. 能够协调电子商务市场调研活动 2. 能够根据商情分析报告提出决策意见	网络商情分析方法
	(三) 网络促销	1. 能够提出网络促销方案 2. 能够改进和完善电子商务网站的营销方案	网络营销解决方案
	(四) 网络客户服务	1. 能够构建网络客户服务体系 2. 能够设计网络客户服务流程 3. 能够处理网络交易中的一般纠纷	网络交易纠纷解决的方法
三、电子商务系统管理	(一) 网站运营管理	1. 能够对网站运行进行全面评价 2. 能够制定网站运营管理制度 3. 能够监督控制网站的正常运营	1. 电子商务日常维护制度 2. 电子商务网站评价方法
	(二) 网站安全管理	1. 能够提出网站安全运营的整体规划 2. 能够制定电子商务交易安全的管理制度 3. 能够运用有关法律、法规保护企业权益	1. 保密制度 2. 审计制度 3. 电子商务交易安全法律保护
	(三) 人力资源管理	1. 能够设置电子商务网站工作岗位 2. 能够合理安排电子商务网站工作人员 3. 能够对电子商务初、中级人员进行培训	1. 人力资源管理知识 2. 企业员工培训方法

第2章 电子邮件

实训 1：邮箱设置与普通邮件的收发

一、实训目的

1. 熟悉 Web 平台下邮件的发送及管理。
2. 掌握接收邮件 pop3. teach. com、外发邮件 smtp. teach. com。

二、学时要求

本项实训为 1 学时。

三、相关知识与背景资料

电子邮件 (E-mail) 是 Internet 应用最广的服务。通过网络的电子邮件系统, 你可以用非常低廉的价格 (不管发送到哪里, 都只需负担邮箱费用和上网费即可), 以非常快速的方式 (几秒钟之内可以发送到世界上任何你指定的目的地), 与世界上任何一个角落的网络用户联系, 这些电子邮件可以是文字、图象、声音等各种方式。同时, 你可以得到大量免费的新闻、专题邮件, 并实现轻松的信息搜索。这是任何传统的方式也无法相比的。正是由于电子邮件的使用简易、投递迅速、收费低廉、易于保存、全球畅通无阻, 使得电子邮件被广泛地应用, 它使人们的交流方式得到了极大的改变。

四、实训内容与步骤

(一) 注册

从主页 (IP 地址: 192.168.1.225) 选择电子邮件, 在“登录邮箱”区域点击“注册”便可进入如图 2-1 所示的“新用户注册”页面。按要求填写表单, 其中红色 * * * 号标出的为必填项, 括号内为所填字数的要求。填完之后点击“提交”完成注册。

地址(D) http://172.16.43.104/Email/default.asp

电子商务技能训练平台

首页 电子邮件 搜索引擎 校园超市 交易大厅 电子银行 网络广告 互联网应用 安全认证 在线帮助 网络导航

新用户注册

用户名只能输入英文和数字

用户名 *** (1-20)

密码 *** (6-20)

确认密码 *** (6-20)

真实姓名 ***

身份证 ***

出生日期 - ***

联系地址 ***

电话 ***

邮编

提交 重置

图 2-1 新用户注册

(二) 登录

登录页面输入用户名、密码，点击“登录”即可进入用户邮箱的页面。

(三) 发邮件

登录以后在左边的菜单选择“发邮件”，即可看到如图 2-2 所示的页

地址(D) http://172.16.43.104/Email/usermain.asp

电子商务技能训练平台

首页 电子邮件 搜索引擎 校园超市 交易大厅 电子银行 网络广告 互联网应用 安全认证 在线帮助 网络导航

发邮件

收件人

主题

抄送

附件

☐ 保存新发的邮件到发件箱

发 存 草稿 附件 取 消

完成

图 2-2 发邮件

面,“收件人”一栏填入收件人的邮箱地址;“主题”一栏填入邮件的主题,如果不填,则显示“无”;如果要将邮件发给多个用户,可在“抄送”一栏填入要发送的邮箱地址,用“;”号隔开;如果要在邮件中包含附件,可以点击“附件”按钮进入增加附件的页面,如图2-3所示,点击“浏览”,在跳出的窗口中选择要发送的附件,然后点击“粘贴”,如果附件不止一个,可以重复上述步骤,添加的附件会在下面的下拉菜单中显示,选择某一附件,点击右边的删除按钮,即可删除该附件。添加完成后点击“完成”,回到“发邮件”页面,在下面文本输入区可输入邮件的正文,输入完毕,点击“发送”,即发送邮件,点击“存原稿”,即保存邮件到草稿箱,如果选择了保存到发件箱的复选框,则邮件在发送或保存的同时,也保存到发件箱。

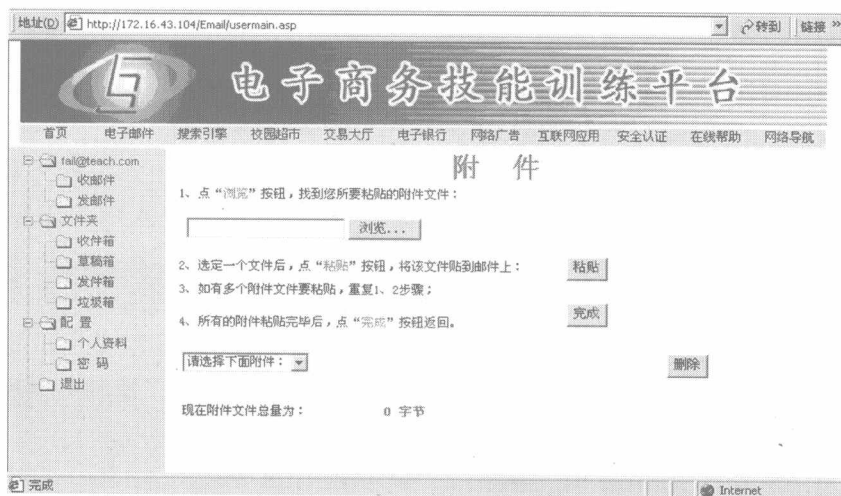


图2-3 粘贴附件

(四) 新建文件夹

在左边的菜单中点击“文件夹”即可看到文件夹下的所有目录,初始时有4个文件夹——收件箱、发件箱、草稿箱、垃圾箱。如果想增加文件夹,可以在下面的文本框中输入文件夹的名字,然后在左边的下拉菜单中选择在哪个文件夹下添加,最后点击“新建”即可。如果要删除某个文件夹,则在上面的列表中选中要删的文件夹,然后点击“删除”即可。(注意:初始文件夹不可删除,新收到的邮件保存在收件箱中)

(五) 查阅邮件

在左边菜单或在文件夹根目录下点击某个文件夹名,进入文件夹内,如图2-4所示。如果要转移某邮件,可选择该邮件左边的复选框,然后