



21 世纪高职高专特色课程规划教材

电子商务实训

主 编 陈联刚 周列平

副主编 吴 瑰 白 崭 杜 晖

7.658.3

1



经济科学出版社

7927.658.3

1

电子商务实训

主 编 陈联刚 周列平

副主编 吴 瑰 白 崭 杜 晖

经济科学出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

电子商务实训/陈联刚, 周列平主编. —北京: 经济科学出版社, 2007. 8

ISBN 978 - 7 - 5058 - 6494 - 8

I. 电… II. ①陈…②周… 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 (2007) 第 118424 号

前 言

电子商务是特别强调“实战”的专业，电子商务实训课程正是通过教学“过程导向”原则，成为学生掌握现实中电子商务交易的模式、方法、技能的唯一渠道。在现实交易过程中，学生可以及时发现问题、分析问题、解决问题，锻炼独立思考的能力，实现“零距离”教学，调动学习的兴趣和积极性。

本实训教材的最大特色有三个：一是区别于大量存在的电子商务模拟训练，本实训是完全基于“过程导向”的电子商务实战训练，以实用为主线，学生操作现实存在的电子商务网站，训练现实存在的电子商务交易内容；二是每一个实训，都附有实训报告，以方便学生填写实训过程，让老师了解学生掌握情况；三是大量的图片，以步骤为教学依据。

教材由长期从事电子商务教学的老师编写，突出实用性，体现了电子商务专业的教学要求，有利于学生吸收和消化电子商务课程讲授的原理和知识点。

每项实训均设有实训目的、实训步骤、实训练习、知识点和实训报告等相关环节，通过这些环节，使学生明确目的、掌握知识，体验现实电子商务交易过程。

本课程建议课时为36课时，可以与《电子商务教程》配套使用，也可以单独开设《电子商务实训》课，课时分配如下表所示：

	实训内容	课时安排
1	电子商务实训概述	2
2	消费者网上购物	2
3	电子邮箱使用	2
4	网络工具	4
5	CA 认证实训	2
6	网络银行和网上证券操作	4
7	电子商务网站建设	4
8	B to B 商业模式实训	2
9	C to C 商业模式实训	4
10	B to C 商业模式实训	4
11	网络营销实训	4
12	电子商务新型细分市场创新定位分析	2

本书第一章、第二章、第六章、第八章、第十二章由陈联刚编写；第四章、第十章由吴瑰编写；第五章由周列平编写；第三章由秦琴编写；第十一章由杨明梅编写；第七章由杜晖编写；第九章由白崭编写，全书由陈联刚统稿。感谢武汉大学陈务正教授审阅书稿，感谢武汉大学罗昌宏教授的关心和支持。

电子商务是新兴的专业，发展迅速，电子商务实训教学更是一个有待探索的领域，有许多新问题、新情况。本书在写作过程中，参考了很多电子商务网站的内容，在此表示感谢，作者学术水平有限，书中不完善之处难免，请各位专家、读者指正！

作者

xiscoonline@hotmail.com

2007年8月

目 录

第一章 电子商务实训概述	1
第二章 电子商务网站的类别和功能	6
实训一 传统产业的电子商务模式	6
实训二 纯粹的电子商务网站	14
实训报告一（电子商务网站的类别）	18
第三章 电子邮箱使用	19
实训一 web 邮件的使用	19
实训二 outlook 的使用	23
实训报告二（电子邮箱使用）	33
第四章 网络工具	34
实训一 杀毒软件介绍	34
实训二 压缩软件 WINRAR 的使用	41
实训三 文件传输软件（FTP）	47
实训四 下载工具操作	55
实训报告三（网络工具）	62
第五章 CA 认证实训	63
实训报告四（CA 认证实训）	77
第六章 网络银行和网上证券操作	78
实训一 网上个人银行操作	78
实训二 信用卡操作	84

实训三 网上企业银行操作	90
实训四 网上证券操作	95
实训报告五 (网络银行和网上证券操作)	103

第七章 电子商务网站建设..... 104

实训一 域名注册	104
实训二 网上商店后台管理	112
实训报告六 (电子商务网站建设)	120

第八章 B to B 商业模式实训 121 |

实训一 阿里巴巴网站	121
实训二 中国行业信息网	130
实训报告七 (B to B 商业模式)	134

第九章 C to C 商业模式实训 135 |

实训一 买家购物操作	135
实训二 销售物品操作	144
实训报告八 (C to C 商业模式)	149

第十章 B to C 商业模式实训 150 |

实训 个人消费者网上购物	150
实训报告九 (B to C 商业模式)	160

第十一章 网络营销实训..... 161

实训一 网上市场调查实训	161
实训二 信息发布实训	167
实训三 搜索引擎营销实训	174
实训报告十 (网络营销实训)	179

第十二章 电子商务新型细分市场创新定位分析..... 180

实训报告十一 (电子商务新型细分市场创新)	208
-----------------------------	-----

第一章 电子商务实训概述

一、电子商务实训的意义

电子商务是什么？

对于企业来说，是前所未有的机遇和挑战；对于个人来说，是扑面而来的生活时尚和潮流；对技术专家来说，是基于 TCP/IP 协议互相连接的电脑系统；对于社会来说，是一场面向未来的深刻变革；对于学生来说，是需要认真领悟的“未来”。

商务活动是当今社会的主要活动之一，而电脑、网络、通讯和信息技术则是最新的技术手段，当二者结合在一起时，就产生了一个全新的概念——“电子商务”。电子商务大潮在全世界呼啸而起，滚滚而来，可以说“电子商务”正在改变一切。

“电子商务”四个字，望文生义，是商务的电子化。电子商务的实现，实质上是用先进的信息技术改造传统的商业运作模式。鉴于传统的商业活动涉及社会生活的方方面面，因此电子商务的推广和学习必定是一个“实践”过程。

电子商务实训，就是对“实践”过程的实施和具体化，是对已经学习过的电子商务专业知识进行重复、加深和运用，用实践的形式来巩固知识、理解知识和综合运用知识，把在专业理论课中学习过的知识点，图解成可以操作的活动和过程，联结成一个知识体系，并再现到实践之中，指导学生完成对知识的认知、验证、应用和创新的活动。

本着电子商务实训的“实战性”原则，实训过程充分体现：“为了行动学习、通过行动学习、行动即学习”的实训理念，这种基于过程导向的电子商务实训，特别强调实际的操作，完全以“实用”为主线，任务导向，学生操作现实存在的网站，实现“体验学习”。

古人讲：“纸上得来终觉浅、绝知此事要躬行”；“耳闻之不如目见之、目见之不如足践之”，说的就是“学以致用”这个道理。所谓“在行动中学习、在过程中学习”，就是把电子商务的步骤分解到每个实训项目中，让学生在项目操作中体验电子商务的交易过程，这正是“体验学习”的好处——印象深

刻、与现实结合紧密,也是电子商务实训的意义所在。

二、电子商务实训知识体系

电子商务实训结构是指在对电子商务不同发展阶段特点和不同模式发展特点进行总结的基础上,根据电子商务学科知识体系的教学要求,将各种需要学生掌握的知识点、技能项进行拆分或者组合而形成的一系列实训项目以及它们之间的关系。

“行动体验”是电子商务教学实训知识体系的核心,包括四个层次,即:认知实训、验证实训、应用实训、创新实训四个层次,如图1-1所示。

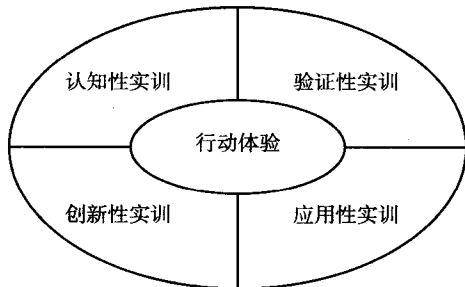


图1-1 电子商务实训知识体系图

(1) 认知性实训: 在于对知识点的实践现象加以确认, 达到从现象上理解知识, 让学生能够直观和感性地认识“是什么”和“不是什么”。在手段上, 它主要借助于演示性实训和有一定参与程度的过程实训。

(2) 验证性实训: 在于对知识点, 特别是对规律和原理性的知识用实验结果进行验证, 通过实际的操作过程, 观察和分析实训结果, 通过对规律、原理的验证, 达到加深理解知识的目的。

(3) 应用性实训: 着眼于知识和运用, 是将与专业有关的知识有意识地运用于某些技术目标、系统设计目标和现实的商务活动。它着眼于重现环境、构建环境和动手建造环境, 是局部性的设计和过程操作, 可以及时发现问题、分析问题。

(4) 创新性实训: 在于让学生自主地综合应用电子商务专业知识, 完成与商务实践有关的实训活动。它不局限于现有知识, 而是将知识作为基础, 针对观察到的新现象、提出的新问题, 发现新的经营模式和电子商务市场空白点。

学生可以综合多门课程的知识,完成一项具有一定实际应用价值的设计,如校园电子商务交易市场;综合创新实训,即在基本训练完成以后,提出新的技术实现方式、新的电子商务商业理念和经营模式,或者在分析现有经营模式的基础上,提出新的设计思想并进行组织的实训;创业实训,即在创新实训的基础上,完善系统设计、提出商业计划、运筹创业资源。由于综合实验规模较大,也是为了训练学生的合作能力,该实训应特别强调学生的自主实训和以团队方式来组织实训。

四个环节的实训围绕核心和目标,满足“行动体验”的学习原则,从简单到复杂,从单一或单项的知识应用到知识的综合应用逐级展开,从而提高学生认识、分析、规划、实施、管理、运营电子商务项目的能力,形成层次化体系。四个环节环环相扣,从认知实训取得的感性认识开始,验证原理或规律,解决应用中的问题、实现应用目标,再到创新性地解决实际中的问题或完成整个项目,那么创新性实训的结果又成为认知和验证的对象,运用综合的电子商务学科知识解决项目运营中的问题,如此螺旋上升,提高学生电子商务综合素质。

三、电子商务实训的内容

电子商务中的“电子”指电子商务技术,那么是不是只要将电子商务技术与上述商务活动结合就实现电子商务了?答案不是单纯的“是”或者“不是”,问题的关键是怎么结合。

电子商务不是电子和商务的简单相加,而是电子和商务的有效融合;电子和商务的结合并不必然地得到具有更高效率和效益的电子商务,相反,如果结合得不好,电子商务的效率和效益甚至更低。因此,继续将电子商务界定为“通过计算机网络进行商务活动”是不恰当的,有必要对电子商务概念做一点修正:

电子商务:基于计算机网络并与之有效融合的商务活动。

在一些大的方向,电子商务的发展则是可以预见的:

——电子商务将从模仿走向创新,将出现越来越多的在传统商务中没有的商务模式。

——电子商务的模式将日趋多元化,并在与传统商务融合的过程中日趋复合和复杂。

——电子商务模式创新将从业务流程创新到管理创新,再到组织创新,渐

次展开,渐次深入,这是一个相互作用、激荡、混沌和自组织的进化过程。

因此,从以上分析角度来看,为满足全方位的电子商务交易和电子商务发展的要求,本实训的电子商务教学内容包括如下:

- (1) 电子商务网站的类别和功能。
- (2) 电子邮箱使用。
- (3) 网络工具。
- (4) CA 认证实训。
- (5) 网络银行和网上证券操作。
- (6) 电子商务网站建设。
- (7) B to B 商业模式实训。
- (8) C to C 商业模式实训。
- (9) B to C 商业模式实训。
- (10) 网络营销实训。
- (11) 电子商务新型细分市场创新定位分析。

四、电子商务实训的作用和要求

电子商务实训是对电子商务书本知识深化的唯一关键环节,作用是让学生对所学的电子商务专业知识有实际的“实战”经验,能够直接感受电子商务知识的商业化应用过程,具体地把握所学的专业知识,最终达到将所学的书本知识实用化、具体化。并且使他们在整个实验过程中进一步认识、理解所学的相关知识,开阔视野,扩大知识领域,提高适应商业活动的综合素质,继而达到融会贯通。

通过“实战”教学,使学生能够直接感受到电子商务的商业化应用过程,体验到“动态”的电子商务环境,并通过知识的运用深入理解电子商务原理和过程,实现电子商务学生的“零距离就业”。

通过实训,从根本上开阔学生视野,扩大知识领域,改善学习环境,使学生通过实践提高适应商业活动的综合素质,加强学生创造能力的培养,学会在实践中发现问题、分析问题、提炼问题、概括问题、培养发现商业机会的意识和能力。帮助学生获得和提高动手能力、独立策划能力、综合应用理论知识能力、适应社会需求的能力。

总结起来,可以概括为:

以感性认识接触实际问题,使学生便于接受理论知识;以知识的重复来加

深对专业知识的理解；以知识的综合与运用来体会专业知识的商业意义；从实际应用中发现新的商业机会和资源。

因为电子商务专业的综合性和实践性非常强，所以其主要任务是着眼于电子商务原理与实际应用的结合点，使学生学会如何把书上的知识得到应用。通过上机实训，使学生了解电子商务网站的运作、商务网站的设计结构和相关市场信息的查询方法，培养学生信息查询收集和熟悉电子商务网站运作流程的能力，使学生接受电子商务职业、技能的训练，提高在企业电子商务方面的动手能力和分析问题、解决问题的能力。

通过实训，应达到下列基本要求：

- (1) 掌握网络工具的使用，学会电脑信息查询技术；
- (2) 熟悉网络技术的基本理论和应用方法；
- (3) 掌握企业电子商务的规划、设计和实施过程；
- (4) 拥有电子商务方案解决能力，能够规划、建立企业电子商务网站；
- (5) 掌握网络营销在电子商务网站推广中的作用，学会网上调查、发布信息；
- (6) 学会电子商务网站数据项分析，了解电子商务网站系统结构；
- (7) 能对网站的运营进行维护，并能借助网站进行电子商务交易活动。

五、电子商务实训报告的撰写

本书每一章都附录有《电子商务实训报告》，目的是方便学生填写实训过程，方便老师检查学生的实训效果，电子商务实训报告内容包括：实训名称、指导老师、实训目的、实训环境、实训内容、实训记录及收获、学生签名、实训成绩等。

第二章 电子商务网站的类别和功能

实训一 传统产业的电子商务模式

【实训目的】

1. 了解传统产业的电子商务交易步骤。
2. 掌握传统产业的变革、商务电子化的流程。
3. 电子商务交易网络化手段的使用等。

【实训步骤】

步骤一：打开联想集团（www.lenovo.com.cn）网站，如图2-1所示。

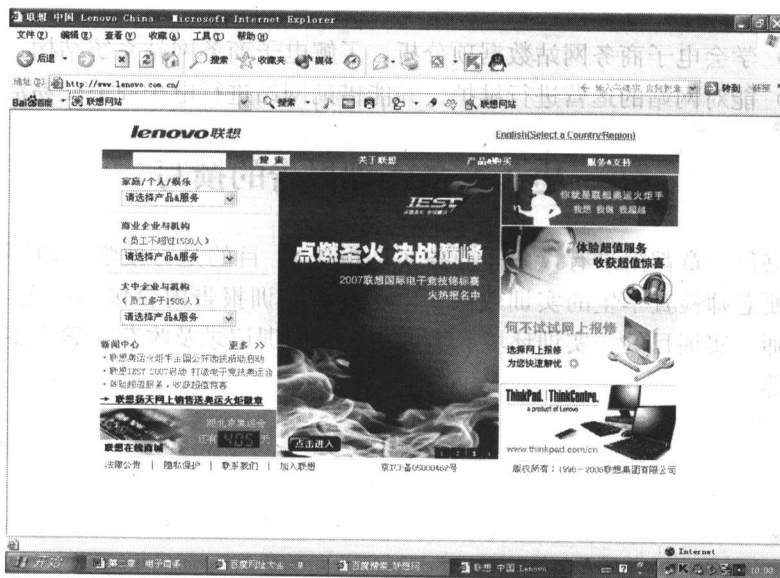


图 2-1 联想集团网站

联想集团——全球 PC 领导企业

联想总部设在纽约的 Purchase，同时在中国北京和美国北卡罗来纳州的罗利设立两个主要运营中心，通过联想自己的销售机构、联想业务合作伙伴以及

与 IBM 的联盟,新联想的销售网络遍及全世界。联想在全球有 19000 多名员工。研发中心分布在中国的北京、深圳、厦门、成都和上海,日本的东京以及美国北卡罗来纳州的罗利。

新联想是一家极富创新性的国际化的科技公司,由联想及原 IBM 个人电脑事业部所组成。作为全球个人电脑市场的领导企业,联想从事开发、制造并销售最可靠的、安全易用的技术产品及优质专业的服务,帮助全球客户和合作伙伴取得成功。

联想作为一家电脑企业,已经逐渐把传统的店面销售和维修支持,转移到网上,从而达到降低成本、减少库存、方便快捷、沟通客户、个性化定制等目标。

网络直销已经成为传统企业销售渠道的重要组成部分,传统企业的信息化,首先是企业数据的业务流程再设计,电子商务强调的是以交易双方为主体,以银行支付和结算为手段,以客户数据库为依托的全新的商业模式,因此可以说,企业信息化是电子商务的基础。

步骤二:点击“产品 & 购买”网站,如图 2-2 所示。



图 2-2 产品 & 购买

客户可以选择产品,进行产品搜索、产品导购、产品比较和目录打印。

步骤三:进入“在线商城”可以选择购买的产品,如图 2-3 所示。

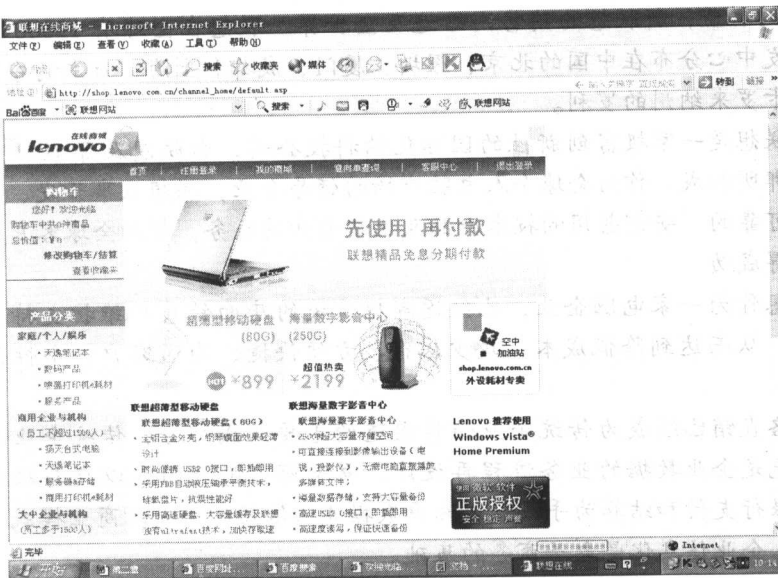


图 2-3 在线商城

步骤四：选择购买笔记本电脑产品，如图 2-4 所示。

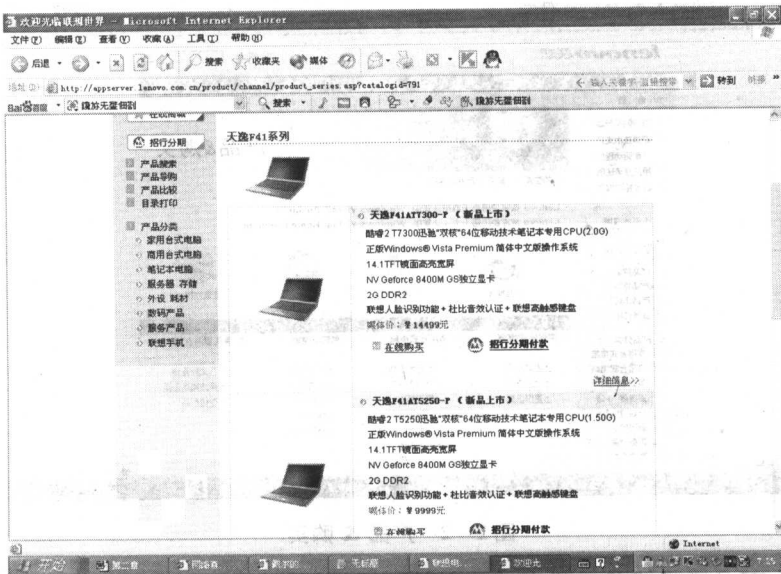


图 2-4 选择购买笔记本电脑产品

客户订购产品，可以选择分期付款方式。

步骤五：点击“在线购买”，如图2-5所示。

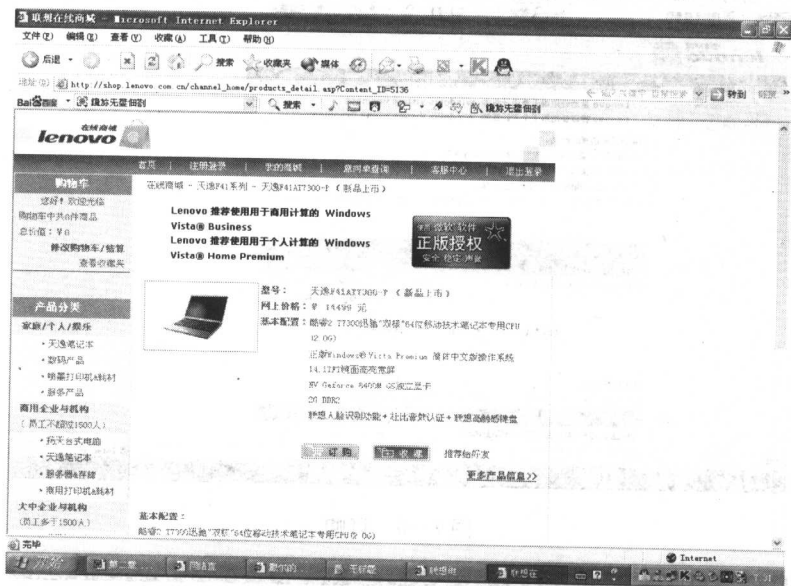


图2-5 在线购买

可订购产品：

家用台式电脑、天逸旭日笔记本电脑、数码产品、外设耗材产品。您可以在商城下订单，并通过在线支付或银行汇款的方式支付货款，联想会在收到您的货款后为您发货，送货时间约为7个工作日左右。

扬天、开天、启天电脑、昭阳笔记本电脑、服务器 & 存储设备，请您先在商城提交订购意向单，销售代表会与您联系，为您定制合适的产品及服务。

步骤六：点击“订购”，如图2-6所示。

步骤七：点击“提交订单”，如图2-7所示。

选择支付方式：

说明：联想在线商城为您提供款到发货，免费送货上门的服务。

可以选择以下付款方式支付货款。

网上支付：使用支付宝或银行卡（借记卡、信用卡）进行网上支付。查看支付说明。

银行汇款：查看汇款说明。

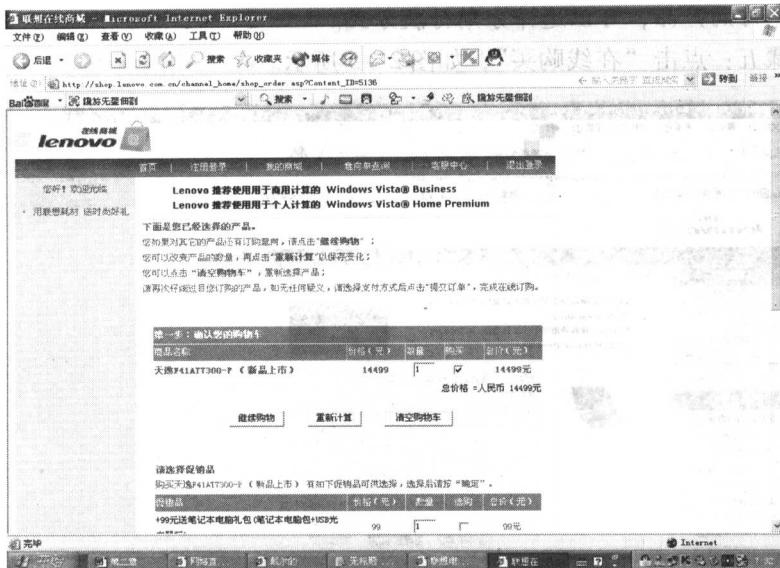


图 2-6 订购

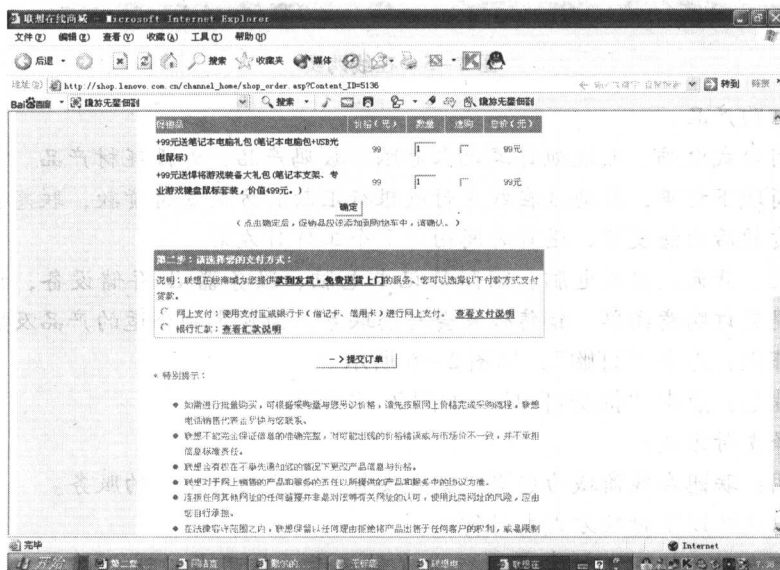


图 2-7 提交订单

步骤八：点击“服务与支持”，如图 2-8 所示。