

21世纪高职高专计算机科学规划教材

电子商务设计与管埋

谢璐 主编
曾陈萍 等编著
冼进 主审



中国水利水电出版社
www.waterpub.com.cn

21 世纪高职高专计算机科学规划教材

电子商务设计与管理

谢璐 主编

曾陈萍 等编著

冼进 主审

中国水利水电出版社

内 容 提 要

本书针对电子商务领域,全面系统地讲述要全面开展电子商务所需的基础知识、基本方法和技能。本书遵照循序渐进、由浅入深的原则,语言平实、图文并茂。全书由绪论与10章正文组成,其中,绪论主要对电子商务职业的前景、薪酬及权威链接进行了全面阐述;第1、2章主要介绍电子商务发展回顾、基础、商务模式等知识,并帮助读者完成一个角色转型的过程,即直观体验“什么是电子商务”;第3章主要介绍开展电子商务所必需的技术基础,包括网络、数据库、Web及安全性等;第4章主要介绍企业开展电子商务的步骤;第5、6章介绍商务网站的创建与运营的全过程及网络营销的相关知识;第7章重点介绍电子商务的网上支付,从技术和社会两方面阐述了电子货币的基本概念;第8章介绍电子商务背景下的物流技术,帮助读者了解常见的一些物流配送方案;第9章通过具体的实例,对全社会都比较关注的电子商务安全进行了全面的介绍;第10章主要介绍电子商务从规划设计到运营维护过程中可能涉及的相关法律法规,从而使读者更全面地把握开展电子商务的责、权、利等。

本书结构严谨、内容翔实、理论与实践相结合、讲解细致,既可作为高等院校、职业技术学校及各类培训学校电子商务课程的教材,也可作为广大想学习电子商务设计的读者的参考用书。

本书电子教案可从中国水利水电出版社网站免费下载,网址为:
<http://www.waterpub.com.cn/softdown/>。

图书在版编目(CIP)数据

电子商务设计与管理 / 谢璐主编. —北京:中国水利水电出版社, 2007

21世纪高职高专计算机科学规划教材

ISBN 978-7-5084-4510-6

I. 电... II. 谢... 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040848号

书 名	电子商务设计与管理
作 者	谢 璐 主 编 曾陈萍 等编著 冼 进 主 审
出版 发行	中国水利水电出版社(北京市三里河路6号 100044) 网址: www.waterpub.com.cn E-mail: mchannel@263.net (万水) sales@waterpub.com.cn 电话: (010) 63202266 (总机)、68331835 (营销中心)、82562819 (万水)
经 售	全国各地新华书店和相关出版物销售网点
排 版	北京万水电子信息有限公司
印 刷	北京蓝空印刷厂
规 格	787mm×1092mm 16开本 14.75印张 359千字
版 次	2007年4月第1版 2007年4月第1次印刷
印 数	0001—4000册
定 价	23.00元

凡购买我社图书,如有缺页、倒页、脱页的,本社营销中心负责调换

版权所有·侵权必究

21 世纪高职高专计算机科学规划教材

编委会

主 任 袁开榜

副 主 任 孙春亮 杨庆川

编委名单

杨 闯	李明富	张应辉	饶云波
汪启荣	李秀疆	谢建华	冼 进
邢永峰	赵怡娟	余书敏	吴文权
陈 黎	陈伟朋	房晓溪	杨元泓

序

随着我国高等职业教育的快速发展, 高职高专院校的在校生人数已在高等院校中占有相当的比例。2004 年, 教育部对高等职业教育进行改革, 提出了“以市场需求为目标, 以服务为宗旨, 以就业为导向, 走产学研结合的发展道路”的指导思想。2005 年 11 月 10 日, 又公布《国务院关于大力发展职业教育的决定》, 要大力发展职业教育。在“十一五”期间, 要为社会输送 1100 多万名高等职业院校毕业生。

高等职业教育的使命是为生产、建设、管理、服务等一线行业培养高素质技能型的高级技术应用型人才, 所以高职高专教育与普通本科教育在办学理念、培养模式、培养过程以及教学过程等方面有很大的不同。各高职高专院校都在积极探索新的教育模式, 以期满足新形势下社会对高职高专学生的技能需求。

高等职业教育肩负着为社会主义建设培养高技能人才的历史责任, 为了更好地适应当前各高职高专院校计算机教育模式的转变, 我们组织一批学术水平较高、教学经验丰富、实践能力较强的学术带头人、科研人员和从事相关课程的主要骨干教师, 对当前国内外高职高专院校计算机教育的教学现状与发展趋势、如何加强新形势下高职高专院校的计算机教育教材建设等问题进行深入的研究和探讨, 并成立了“21 世纪高职高专计算机科学规划教材”编委会, 在明确了高职高专院校的人才培养模式、培养目标和课程体系的框架以及学生的认知规律的前提下, 组织编写了本套“21 世纪高职高专计算机科学规划教材”。

本套教材具有以下显著特色:

(1) 教材内容的深度与广度合适, 具有鲜明的职业技能特色。

紧紧围绕高职高专高素质技能型紧缺人才的培养目标, 力求从实际应用的需要(实例)出发, 尽量减少枯燥、实用性不强的理论概念, 在保证理论够用的情况下, 充分培养学生的实际开发能力。这套教材应用性强, 职业特色鲜明。

(2) 教材体系合理, 内容取舍得当, 具有独特的风格, 实用性、针对性强。

本套教材在内容安排上既注重内容的全面性, 也充分考虑了不同学科、不同专业对不同计算机知识的需求。教材编写由浅入深、循序渐进、思路清晰。每章后面有习题、思考题和上机练习题, 帮助读者强化各章重点, 利于学生练习、理解所学知识。

(3) 反映了高职高专院校的最新科研成果。

本套教材的编写得到各高职高专院校领导的大力支持, 鼓励教师积极参与编写, 使本套教材充分展现了各个高校计算机教育教学改革中的最新教研成果;

(4) 采用“案例引导, 任务驱动”的编写方式, 引入案例教学和启发式教学方法, 便于激发学习兴趣, 符合学生认知规律, 具有鲜明的特色。

教材(操作性强的内容)以案例教学的模式贯穿各章, 每一个知识点的讲解都结合实用案例进行, 在讲述实例的过程中将知识点融入。可读性、可操作性强, 非常适合这个层

次的学生阅读和使用。

(5) 教学资源丰富, 便于组织教学和学生自主学习。

本书配有电子教案, 此教案用 PowerPoint 制作, 可以任意修改, 教案中插入了丰富的案例操作视频演示, 帮助理解重点与难点内容, 完全真实演示应用案例的操作过程, 便于学生自学, 提高应用操作能力。

本套教材力求实践性强、有特色, 通过案例教学, 从而将更急需、更实用的计算机知识传授给学生。同时, 这套教材是新形势下计算机教育改革的一种新的尝试, “新”就会有许多值得修改的地方, 欢迎广大读者提出宝贵意见和建议。

21 世纪高职高专计算机科学规划教材编委会

主任 袁开榜

2006 年 6 月

前 言

作为 21 世纪的一种全新商务理念, 电子商务 (Electronic Commerce, EC) 领域业已成为当前最受关注的热点之一。尽管从这一概念的提出到现在已经很长时间了, 但真正使其焕发活力还是近几年的事。由于 Internet 的全球性市场经济的到来, 无论是从技术上、法律上还是人们的观念上都为电子商务的广泛应用提供了完备的环境, 这并不仅仅是将传统商务照搬到电子媒体上来, 更重要的是相关的安全性、金融、物流、立法等领域都必须有一个配套的深刻变革, 从而为这场对社会生活产生深远影响的“商务革命”奠定了基础。由于新的商务模式广泛地渗透到了经济发展的各个领域, 企业对于电子商务的迫切需求也极大地刺激了相关的技术、营销及法律等方面的人才市场, 据对该领域国内人才市场的统计预测, 在未来 5 年里, 电子商务的相关领域将提供超过百万的就业机会。

本书通过众多实例介绍了企业开展电子商务的相关知识与操作步骤, 从而达到由知识点的认识、了解到知识点的掌握及运用。其中不但介绍了电子商务的背景、常识, 还重点就相关的技术基础、操作过程等进行了较详细的讲解, 而且还阐述了与电子商务密切相关的商务系统安全性与法律法规等。在本书的各章中都附有课后练习题与上机题, 以求读者在学习过程中学练结合, 从而达到充分掌握知识点的目的。

本书具体内容安排如下:

第 0 章绪论。在本章中对电子商务的职业、前景和薪酬等进行了简单的描述, 并通过表格等形式帮助读者更清晰直观地了解有关电子商务员、助理电子商务师、电子商务师、高级电子商务师等职业技能鉴定的申报条件、基本要求、工作内容、技能要求、相关知识等, 通过权威链接中所给出的网址读者可以更全面、便捷、实时地了解相关信息。

第 1 章电子商务概述。主要介绍了电子商务与传统商务的区别与联系、电子商务发展、现状及特点等知识, 其主要目的是让读者通过“新华书店”、“海尔集团”等比较成熟的电子商务网站的介绍对以往很抽象的“电子商务”有一个直观感性的认识。

第 2 章电子商务的主要模式。本章通过直观的例子, 让读者理解电子商务的主要模式, 并详细介绍了 B to B 和 B to C 模式等知识, 这些知识在以后的学习中是非常重要的, 本章最后还通过“动手制作几种主要商务模式过程图”来强化电子商务模式这一概念。

第 3 章电子商务技术基础。本章详细介绍了电子商务赖以生存的重要技术背景, 其中主要包括计算机网络与 Internet、数据库与 Web、网络接入方式与电子商务安全的基础知识, 这些知识在以后的学习中是非常重要的。

第 4 章企业开展电子商务的步骤。本章中较为详细地介绍了企业开展电子商务应用的步骤, 并重点介绍了电子商务的管理模型和技术模型的确定方法, 以绘制电子商务步骤图为例讲解了电子商务活动开展中的各个环节, 使读者对整个过程有初步的认识。

第 5 章商务网站的创建与运营。本章的主要目的是帮助读者掌握建立商务网站的步骤和方法, 并通过实例使读者能独立动手制作商务网站, 其中将强化前面章节所学到的商务

网站的建设步骤、域名注册、搭建 WWW 服务器等许多知识,同时本章还安排了经典教案“教你如何开网上书店”从而学会熟练掌握前面所学的内容。

第 6 章网络营销。本章帮助读者掌握网络营销的基本知识,并在如何分析顾客需求、开展网络营销等方面进行了详细的讲解,并通过分析知名网站针对不同需求状况下的营销策略(客户的定位、营销策略等)使读者对网络营销有一个完整的把握。

第 7 章电子商务的网上支付。本章重点对网上支付的几种方式以及如何确保网络支付安全等问题进行了讲解。通过对电子支付和传统支付手段的比较,使读者很快能体会到两种方式的利与弊,从体验中深入理解电子货币、网络银行、电子支付安全等概念。

第 8 章电子商务下的物流配送。本章帮助读者在掌握物流的基本知识的基础上,能动手为企业选择物流方案。主要讲解了电子商务下的物流及其模式、电子商务物流解决方案等。最后通过分析知名网站的物流方案让读者对物流方案的选择有一个直观的认识。

第 9 章电子商务的安全。本章中需要掌握确保电子商务交易安全的技术和实际应用电子商务交易安全技术确保网站交易安全。通过网络安全概述、威胁安全的主要隐患、对网络安全的防范对策等内容使读者对电子商务系统中的安全问题有一个全面的认识。

第 10 章电子商务与法律。这是一个远离技术细节但又不能没有技术支持的内容,本章通过“电子商务的今日说法”开始,重点讲解了电子商务中的法律问题、电子商务与合同法、电子商务与税收、电子商务与消费者权益保护及其他相关法律规定,并引导读者进行典型案例的分析。

在编写本书的过程中,编者不仅注意对电子商务相关基础理论的介绍,同时更着眼于实践技能的培养,从直观体验入手,一步一步地深入了解“电子商务”,将这个以前较为抽象的概念变得看得见摸得着,在全书的许多地方都设计了相应的操作,并配有指导和提示,最终的目的立足于“实践出真知”。

本书采用实际的设计案例,以求将编者在电子商务开展中的思路与经验一一展现在读者面前,从而使相对抽象的书本知识和具体的实战得到紧密的结合。本书根据电子商务的特点,合理安排各章节内容,通过规范的语言和详尽的步骤,力求把电子商务中的常用知识点讲深讲透,给学习者一个“全面把握、充分思考”的空间,以达到学以致用为目的。同时,在各单元中都附有练习题与上机题,以便读者在学习过程中学练结合,进而充分掌握每章的知识。本书既适合各高等院校及职业学校作为学习电子商务的理想教材,也可作为各类培训学校最佳的教学用书;本书对广大想学习电子商务设计的读者来说也是难得的学习用书。

本书由谢璐主编,曾陈萍、文兴斌、刘纯龙、张彝等编著,冼进主审。同时,参与本书编写的还有杨韬、王德俊、李廉、张忠、邓勇、胡楷喆、谢平、刘力、熊敏、樊英俊等,在此一并感谢。

为充分展现本书的编写特点,帮助读者深刻理解本书编写意图与内涵,进一步提高对本书教学的使用效果,我们建立本书使用指导联络方式,这将是读者与编者之间交流沟通的直通车,欢迎读者将图书使用过程中的各种问题与探讨、建议反馈给我们,本书编者会竭诚给您答复。我们的 E-mail: china_54@tom.com。同时我们也将围绕本书开展从电子商务员到高级电子商务师认证等全系列教学培训工作,让读者的学习更加实用和高效。

目 录

序

前言

第0章 绪论	1
职业描述	1
第1章 电子商务概述	8
1.1 本章导学	8
1.1.1 掌握电子商务的基本概念	8
1.1.2 迅速建立电子商务的感性认识	8
1.2 带你体验电子商务	9
1.2.1 什么是电子商务	9
1.2.2 为什么需要电子商务	11
1.3 电子商务概述	12
1.3.1 电子商务的概念	12
1.3.2 电子商务与传统商务	12
1.3.3 电子商务的产生背景和发展	17
1.3.4 电子商务的特点	18
1.3.5 电子商务系统的组成	19
1.3.6 企业开展电子商务的几个阶段	21
1.4 电子商务的直观概念	22
1.4.1 商务网站浏览	22
1.4.2 商务过程实践	23
1.5 习题与上机题	26
理论巩固	26
上机实战	27
第2章 电子商务的主要模式	28
2.1 本章导学	28
2.1.1 掌握电子商务的几种模式	28
2.1.2 掌握不同商务模式下企业的核心商务战略与商务开展过程	28
2.2 电子商务模式的直观印象	29
2.2.1 电子商务中的交易双方	29
2.2.2 个人在电子商务中的地位	29
2.3 进一步探讨电子商务的模式	31
2.3.1 电子商务模式概述	31

2.3.2	B to B 电子商务模式	32
2.3.3	B to C 电子商务模式	34
2.4	几种主要商务模式的过程图	36
2.4.1	现成的商务模式方案	36
2.4.2	自己学会设计电子商务模式	36
2.5	学后总结	37
2.6	实战检验	39
	理论巩固	39
	上机实战	40
第 3 章	电子商务技术基础	41
3.1	本章导学	41
3.1.1	掌握开展电子商务活动必不可少的几种技术	41
3.1.2	学会相关技术的基本操作	41
3.2	技术细节的放大	42
3.2.1	了解数据库的作用	42
3.2.2	怎样发布网站	42
3.3	电子商务相关的技术基础知识	43
3.3.1	电子商务的几种主要技术	43
3.3.2	电子商务的需求	44
3.3.3	主机托管服务和虚拟主机服务	46
3.3.4	电子商务与数据库技术	47
3.3.5	电子商务与网络技术	51
3.3.6	电子商务相关技术热点	55
3.4	商务网站技术总结	56
3.4.1	商务网站接入方式的比较	56
3.4.2	数据库管理系统的选择	56
3.5	学后总结	57
3.6	实战检验	59
	理论巩固	59
	上机实战	60
第 4 章	企业开展电子商务的步骤	61
4.1	本章导学	61
4.1.1	掌握企业开展电子商务的相关步骤	61
4.1.2	掌握各个步骤的工作重点与技巧	61
4.2	开展电子商务的步骤	62
4.2.1	总体规划	62
4.2.2	落实到技术	63

4.3	从宏观到具体	64
4.3.1	企业开展电子商务的总体设计	64
4.3.2	电子商务的管理模型和技术模型的确定	67
4.3.3	电子商务的实施步骤	74
4.4	绘制电子商务步骤图	76
4.4.1	总体设计	76
4.4.2	详细设计	77
4.5	学后总结	78
4.6	实战检验	79
	理论巩固	79
	上机实战	80
第 5 章	商务网站的创建与运营	81
5.1	本章导学	81
5.1.1	掌握商务网站的创建与运营	81
5.1.2	学会相关技术的基本操作	81
5.2	从无到有的过程预览	82
5.2.1	自己动手, 从无到有	82
5.2.2	维护更重要	83
5.3	如何搭建商务网站	84
5.3.1	商务网站的建设步骤	84
5.3.2	域名注册	85
5.3.3	搭建 WWW 服务器	87
5.3.4	商业网站的主页设计原则	89
5.3.5	构建完整的电子商业体系	90
5.4	教你如何开网上书店	92
5.4.1	硬件与网络	93
5.4.2	开发环境与开发过程	93
5.5	学后总结	98
5.6	实战检验	101
	理论巩固	101
	上机实战	102
第 6 章	网络营销	103
6.1	本章导学	103
6.1.1	掌握网络营销的基本知识	103
6.1.2	如何分析顾客需求, 开展网络营销	103
6.2	用户定位的学问	104
6.2.1	了解用户需求	104

6.2.2	表达用户需求	104
6.3	网络营销策略	105
6.3.1	网络营销的内涵	105
6.3.2	网络环境下的顾客需求分析	108
6.3.3	网上购物流程	111
6.3.4	网络营销渠道策略	112
6.3.5	网络广告	114
6.3.6	网络顾客服务	121
6.4	分析网站的营销策略	123
6.4.1	客户需求分析和营销对策	123
6.4.2	企业营销经验	124
6.5	学后总结	125
6.6	实战检验	125
	理论巩固	125
	上机实战	126
第7章	电子商务的网上支付	127
7.1	本章导学	127
7.1.1	掌握网上支付的几种方式	127
7.1.2	掌握如何确保网络支付安全	127
7.2	初探电子支付	128
7.2.1	回顾传统的支付手段	128
7.2.2	电子商务环境下的支付	128
7.3	网络支付方式	129
7.3.1	传统的支付方式	129
7.3.2	电子支付方式	130
7.3.3	电子货币	139
7.3.4	网络银行	145
7.3.5	电子支付安全	150
7.4	体验网络支付的利与弊	154
7.4.1	享受新技术的便捷性	154
7.4.2	安全性置疑	156
7.5	学后总结	157
7.5.1	网络支付的SSL协议与SET协议的比较	157
7.5.2	发展中国网络支付的建议	158
7.6	实战检验	158
	理论巩固	158
	上机实战	160

第8章 电子商务下的物流配送	161
8.1 本章导学	161
8.1.1 掌握物流的基本知识	161
8.1.2 能动手为企业选择物流方案	161
8.2 现代物流技术概览	162
8.2.1 配送中心	162
8.2.2 物流新技术	162
8.3 现代物流和物流模式	162
8.3.1 现代物流的基本理论与技术	162
8.3.2 电子商务下的物流	167
8.3.3 电子商务下的物流模式	170
8.3.4 电子商务物流解决方案	173
8.4 网站物流方案分析	175
8.4.1 典型的物流方案	175
8.4.2 个性化需求	177
8.5 学后总结	178
8.6 实战检验	179
理论巩固	179
上机实战	180
第9章 电子商务的安全	181
9.1 本章导学	181
9.1.1 掌握确保电子商务交易安全的技术	181
9.1.2 实际应用电子商务交易安全技术确保网站交易安全	181
9.2 安全技术全接触	182
9.3 计算机信息系统安全问题概述	184
9.3.1 电子商务系统中的安全问题	184
9.3.2 网络安全概述	185
9.3.3 威胁安全的主要隐患	186
9.3.4 相关安全技术	189
9.3.5 网络安全的防范对策	196
9.4 识别网络攻击与筑建安全壁垒	199
9.4.1 网络攻击	199
9.4.2 安全壁垒	199
9.5 学后总结	200
9.5.1 构筑防火墙的策略	200
9.5.2 中国的认证中心	201
9.6 实战检验	203

理论巩固	203
上机实战	204
第 10 章 电子商务法律	205
10.1 本章导学	205
10.1.1 掌握电子商务时代的相关法律	205
10.1.2 掌握并遵循相关法律	205
10.2 电子商务的今日说法	206
10.2.1 曾经的法制盲区	206
10.2.2 法制与技术进步	207
10.3 电子商务与法律	207
10.3.1 电子商务涉及的法律问题	207
10.3.2 电子商务与合同法	210
10.3.3 电子商务与税收	211
10.3.4 电子商务与消费者权益保护	215
10.3.5 相关法律规定	217
10.4 分析相关典型案例	219
10.5 学后总结	220
10.6 实战检验	220
理论巩固	220
上机实战	221
参考文献	222

第 0 章 绪论

职业描述

职业概况

1. 职业名称

电子商务师。

2. 职业定义

利用计算机技术、网络技术等现代信息技术从事商务活动或相关工作。

3. 职业等级

本职业共设 4 个等级，分别为：电子商务员（国家职业资格四级）、助理电子商务师（国家职业资格三级）、电子商务师（国家职业资格二级）、高级电子商务师（国家职业资格一级）。

4. 职业能力特征

电子商务师是利用计算机技术、网络技术等现代信息技术从事商务活动或相关工作的人员。表 0-1 对影响职业能力的因素进行了分析。

表 0-1 影响职业能力的因素

	非常重要	重要	一般
学习能力	√		
表达能力	√		
计算能力		√	
空间感			√
形体知觉			√
色觉		√	
手指灵活性		√	
手臂灵活性			√
动作协调性			√

5. 基本文化程度

高中毕业（含同等学历）。

6. 培训要求

（1）培训期限。全日制职业学校教育，根据其培养目标和教学计划确定培训期限：电子

商务员不少于 200 标准学时；助理电子商务师不少于 230 标准学时；电子商务师不少于 200 标准学时；高级电子商务师不少于 180 标准学时。

(2) 培训教师。

1) 培训电子商务员、助理电子商务师、电子商务师的教师应具有相关专业中级以上（含中级）职称或本职业高级电子商务师职业资格。

2) 培训高级电子商务师的教师应具有相关专业高级（含副高级）职称或本职业高级电子商务师职业资格 2 年以上。

(3) 培训场地设备。

1) 标准教室（具有多媒体投影设备和上网条件）或网上教育系统：用于理论知识培训。

2) 具有计算机网络系统等教学设备和软件的实验室：用于技能培训。

7. 鉴定要求

(1) 适用对象。从事或准备从事本职业的人员。

(2) 申报条件。电子商务员（具备以下条件之一者）：

1) 在本职业见习工作一年以上，经本职业正规培训达规定标准学时数，并取得毕（结）业证书者。

2) 取得经劳动保障行政部门审核认定的、以中级技能为培养目标的中等以上职业学校本职业（专业）毕业证书者。

助理电子商务师（具备以下条件之一者）：

1) 取得本职业电子商务员职业资格证书后，连续从事本职业工作 1 年以上，经本职业助理电子商务师正规培训达规定标准学时数，取得毕（结）业证书者。

2) 取得经劳动保障行政部门审核认定的、以高级技能为培养目标的高等职业学校本职业（专业）毕业证书者。

3) 取得本专业大专以上（含大专）毕业证书者。

电子商务师（具备以下条件之一者）：

1) 取得本职业助理电子商务师职业资格证书后，连续从事本职业工作 2 年以上，经本职业电子商务师正规培训达规定标准学时数，并取得毕（结）业证书者。

2) 取得本职业助理电子商务师职业资格证书后，连续从事本职业工作 5 年以上者。

高级电子商务师（具备以下条件之一者）：

1) 取得本职业电子商务师职业资格证书后，连续从事本职业工作 3 年以上，经本职业高级电子商务师正规培训达规定标准学时数，并取得毕（结）业证书者。

2) 取得本职业电子商务师职业资格证书后，连续从事本职业工作 6 年以上者。

(3) 鉴定方式。本职业鉴定分为理论知识考试和技能操作考核两部分。理论知识考试采用闭卷笔试或上机考试的方式；技能操作考核采用上机操作、方案设计、答辩等方式，由 3~5 名考评员组成考评小组，根据考生实际操作结果和综合表现，参照统一标准评定得分。两项鉴定均采用百分制，皆达 60 分及以上者为合格。

(4) 考评人员与考生的配比。理论知识考试：15~20 名考生配一名考评员；技能操作考核：平均 5~8 名考生配一名考评员。

(5) 鉴定时间。理论知识考试：电子商务员、助理电子商务师 90 分钟；电子商务师、高级电子商务师 120 分钟。技能操作考核：电子商务员、助理电子商务师 120 分钟；电子商务

师、高级电子商务师 90 分钟。

(6) 鉴定场所设备。

1) 标准教室：用于理论知识考试。

2) 具有计算机网络系统等教学设备和软件的实验室：用于技能操作考核。

基本要求

1. 职业道德

(1) 遵纪守法，敬业爱岗，严守保密制度。

(2) 实事求是，工作认真，精研业务，尽职尽责，具有团队精神。

2. 基础知识

(1) 计算机与网络应用知识。

1) 计算机硬件基本组成。

2) 计算机常用软件使用知识。

3) 计算机操作系统应用基础知识。

4) 数据处理基础知识。

5) 计算机网络（因特网）应用基础知识。

(2) 电子商务基础知识。

1) 电子商务的基本概念。

2) 电子商务基本业务流程。

(3) 网络营销基础知识。

1) 网络营销的主要方法。

2) 网络商务信息的收集与整理。

(4) 电子支付基础知识。

1) 电子支付流程。

2) 电子支付工具。

(5) 物流配送基础知识。物流是指以消费者的需要为条件，以最有效、最经济的方法，进行原材料、半成品、成品及其相关信息，从产地到消费地“物”的流动和储存的计划、实施和控制管理的过程。

(6) 电子商务安全基础知识。

1) 计算机安全使用知识。

2) 电子商务安全管理制度。

(7) 电子商务法律法规常识。我国目前在电子商务方面的立法上还在进一步完善，制定的主要法律有：《中华人民共和国合同法》、《中华人民共和国民法通则》和《中华人民共和国电子签名法》等。

职业前景

本标准对电子商务员、助理电子商务师、电子商务师、高级电子商务师的技能要求依次