



全国网管技能水平考试唯一指定教材
全国网管师职业评定指定考试教材

金牌网管师

助理级 网吧网管

国内著名
网络专家
王达
亲自主笔

王 达 等编著

第一本真正体现网吧特色的网吧管理图书
第一本真正全实战型的网吧网络管理图书
提高网吧网管水平，塑造网吧网管新形象



中国水利水电出版社
www.waterpub.com.cn

全国网管技能水平考试唯一指定教材

全国网管师职业评定指定考试教材

金牌网管师（助理级）网吧网管

王 达 等编著



中国水利水电出版社
www.waterpub.com.cn

内 容 提 要

本书是目前全国唯一一本真正意义的全实战型网吧管理图书,所写内容均极具有网吧网络管理特色,都是专业网吧网管必须掌握的专业网络管理技能。本书共分9章,除第1章是专门介绍网吧网管的职业操守方面的内容外,其余8章的每一章所介绍的都是作为网吧网管应当掌握的一个方面的专业技能。这8章的主题内容分别是:计算机结构与组装、无盘网吧系统构建、客户端系统的优化与封装、网吧管理系统的使用、网吧互联网接入配置与方案、网吧电影服务器方案配置、网吧系统备份与还原、网吧系统维护与故障排除。

本书是“全国网管技能水平考试”助理级培训和认证唯一指定教材,也是目前想自学网吧网络管理技能的最佳、唯一的实战类图书,也是各网吧网管培训机构和高职院校教学教材的最佳选择。

图书在版编目(CIP)数据

金牌网管师(助理级)网吧网管/王达等编著. —北京:中国水利水电出版社,2009

全国网管技能水平考试唯一指定教材. 全国网管师职业评定指定考试教材

ISBN 978-7-5084-6668-2

I. 金… II. 王… III. 计算机网络—管理—水平考试—教材 IV. TP393.07

中国版本图书馆CIP数据核字(2009)第124391号

策划编辑:周春元 责任编辑:吴萍 封面设计:李佳

书 名	全国网管技能水平考试唯一指定教材 全国网管师职业评定指定考试教材 金牌网管师(助理级)网吧网管
作 者	王 达 等编著
出版发行	中国水利水电出版社 (北京市海淀区玉渊潭南路1号D座 100038) 网址: www.waterpub.com.cn E-mail: mchannel@263.net (万水) sales@waterpub.com.cn 电话: (010) 68367658 (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	210mm×285mm 16开本 26.5印张 706千字
版 次	2009年8月第1版 2009年8月第1次印刷
印 数	0001—5000册
定 价	48.00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

编委会

主 任：罗 文

副 主 任：马 亮 阚京茂 赵增祥 杨庆川

主 编：王 达

编 委：宋希岭 刘中洲 潘朝阳 于重重

汤志强 李咏梅 贲立丽 李兆清

袁国华 郭 阳 刘 伟 王 军

黄 丽 张 晶 张 玉 杨 滔

序

21 世纪被称为信息时代,信息资源对社会发展的重大意义人所共知,有着全球最大网络用户的中国随着网络产业的不断发展,具备实际操作能力的网络管理人才的大量短缺逐渐成为制约我国信息化发展的“瓶颈”之一。计算机网络业在中国发展不过十几年时间,计算机网络管理职业到 2002 年才被正式承认。在中国还未有一个针对我国网络管理人员制定的科学培训体系推出,大学里也没有专门为网管人员设置的专业培训课程。

党中央、国务院高度重视网络建设和管理,为此制定了一系列大政方针,出台了一系列政策法规。2007 年 1 月 23 日,国家主席胡锦涛在中央政治局第 38 次集体学习会议上发表“以创新的精神加强网络文化建设和管理”的重要讲话。胡锦涛指出,各级党委和政府要从加强规划、完善制度、规范管理、充实队伍等方面采取措施,加强信息产业发展与网络文化发展的统筹协调,切实把一手抓发展、一手抓管理的要求贯彻到网络技术、产业、内容、安全等各个方面。要加快网络文化队伍建设,形成与网络文化建设和管理相适应的管理队伍、舆论引导队伍、技术研发队伍,培养一批政治素质高、业务能力强的干部。各级领导干部要重视学习互联网知识,提高领导水平和驾驭能力,努力开创网络文化建设的新局面。

为了提升我国计算机网络管理的核心竞争实力,为了贯彻胡锦涛同志关于“加强网络文化建设和管理”的讲话精神,落实《2006-2020 年国家信息化发展战略》关于人才保障的规划,结合社会对网络管理人才的实际需求和网络管理专业人员职业发展的切身需要,特别是为用人单位提供科学规范的网管技能考评体系,国家工业和信息化部直属中国电子信息产业发展研究院培训中心(原国家信息产业部电子信息中心职业技能培训中心)在 2008 年推出了全国网管技能水平考试(Network Management Skills Examination,简称 NMSE)科学评定体系。本套科学评定体系整合了国家相关教育资源,结合国际技术认证标准,面向就业市场推出网络管理人员技能水平考试。NMSE 按当前网络管理行业实际情况科学划分为四个等级:助理级网管(网吧网管)、初级网管师、中级网管师、高级网管师。

“十一五”期间,我们将按照科学发展观、全面建设小康社会进程,构建社会主义和谐社会,加快实现社会主义现代化的重要战略机遇期的要求,在国家相关部门的监管要求下,不断完善和推广全国网管技能水平考试,为我国信息化建设特别是计算机网络管理行业发展培养出一支适应全球化竞争的高层次、复合式、应用型的中国特色网络管理技术人才队伍。

全国网管技能水平考试管理办公室
阚京茂

前言

说到网吧网管，笔者一直替国内几十万网吧网管同仁感到心酸和不平。这么庞大的从业人员队伍，却似乎永远找不到“组织”，似乎永远是“三不像”。如果说他们是网管，企业网管似乎不会答应，认为这样会降低企业网管们的档次；说他们是网吧服务生，可网吧网管们并不认账，因为他们进网吧时所承担的职责和实际所从事的主要工作并不是服务生的职责和工作。无论他们实际工作中还从事了什么，他们所承受的职责就是技术支持，是技术工种，不是普通的服务。当网吧中出现技术问题时，网吧业主还是找网吧网管来解决，而不是找网吧服务生。可是，从现有国内的职业划分中，几十万网吧网管真的是找不到归宿，没有哪一项职业是主要针对网吧网管的。幸好，目前国家的“网管师”职业认证真正想几十万网吧网管们之所想，急几十万网吧网管们之所急，把网吧网管也纳入了“网管师”职业体系之中，成为“网管师”中的一员。这应该是全国几十万网吧网管的荣幸，因为不仅终于找到了“组织”，而且还是个非常庞大，非常专业，职业级别相当高的“组织”。

写作动机

既然承认网吧网管是技术工种，当然肯定得有专业与非专业之分了。但是就目前来说，国内似乎根本找不到一本比较专业的网吧网络管理类图书，这不能不说是全国几十万网吧网管的一个悲哀。不信，大家可以在 IT 图书最齐全、最权威的当当网、互动出版网、卓越网等网上书店搜索一下，看一下我所说的是不是事实。笔者也接触过，甚至是亲自看过一些网吧网络管理方面的书，但说实话，没有一本不令我大失所望。不要说根本没有网吧网络管理特色，就是纯理论的内容也都是零碎、肤浅，甚至错误百出的。也许是因为专业的网络管理人士一般不会在网吧中工作，而真正在网吧中从事网络管理的网吧网管，绝大多数技术水平并不高，对网络知识的掌握并不全面和深入，也极少有专业写作的经验，这就导致了国内严重缺乏真正具有网吧网络管理特色、真正实用的网吧网络管理图书。这也就导致了国内网吧网管水平整体技术水平比较低，很难有专业网吧网管的根本原因。

笔者在早期也开过小型的网吧，懂得一些网吧中网管要做的主要工作，以及网吧网络管理的一些基本特色，再加上近几年，在我的十多个读者服务 QQ 群中有不少是从事网吧网络管理的高手，特别是有着好几年大型网吧管理经验的张军先生。从他们当中笔者也学到了一些当前网吧网络管理的主要工作和国内网吧网络管理行业的现状。而正好这次工信部的“网管师”职业认证体系教材中就明确规定要有这么一本专门针对网吧网管的教材，于是笔者就决定为国内几十万网吧网管做一件实实在在的事，结合自己以前开网吧的工作经验，以及本人十多年的专业企业网络管理经验和网络管理类图书的编写经验，写一本真正具有网吧网络管理特色，符合当前网吧管理现状和网吧业主对网吧网管技能要求的全实战类型图书。因为网吧网管基本上都是刚进入网络管理行业，对网络技术的掌握还不是很全面，很深入，所以全实战型更适合他们阅读和使用。

图书内容确定

说起来容易，做起来难，要真正有网吧网络管理特色，要真正符合网吧业主对网吧网管的技能要求，首先就要知道网吧网管在网吧中所承担的技术工作有哪些，因为只有明确了具体的工作，才能知道对应的技术要求。

经过笔者和一些网吧网络管理专家共同的讨论和研究，大家普遍认为如下几个方面是最

基本，也是最重要的：

- 计算机组建与维护
- 无盘网络构建
- 网络系统优化、封装和母盘制作
- 网吧收费系统的管理与使用
- 网吧互联网的接入
- 网吧电影服务器的安装与配置
- 网吧游戏服务器的安装与配置
- 网吧系统的备份与还原
- 网吧系统的维护

在以上内容中，除了最终确定放弃游戏服务器这一块外，其他的笔者全部采用实战方式，结合实际的网吧网络管理特点进行了详细的介绍。尽管笔者深知游戏服务器的配置与管理也是网吧网管所从事的主要工作之一，但目前主流的网络游戏（包括局域网游戏和互联网游戏）太多，而且配置方法各不相同，如果要写全面一些，至少要上百页的篇幅，这不是作为职业认证教材所能接受的；如果仅写少数部分游戏，则又显得意义不大。于是决定把这有限的篇幅用于作为网吧网管更重要的内容方面。游戏服务器的配置完全可以通过看相应游戏的用户手册了解，甚至请游戏开发商技术人员到现场为你安装。

尽管，网吧网管所需掌握的主要网络管理技能与企业网管相比相差较远，但是就目前来说，能真正达到本书所介绍内容的专业水平的网吧网管也屈指可数。本书作为“全国网管技能水平考试”（NMSE）唯一指定的培训和认证教材，笔者希望它能真正给所有想从事网吧网络管理的准“吧才”，以及正在从事网吧网络管理的“吧才”们指明学习和工作的方向，为他们尽快成为专业的网吧网管，为全国网吧行业尽一份自己的绵薄之力。

本书由 NMSE 专家团队共同策划并编写，由王达主笔并统稿。参加本书编写、校验和排版的人员有：马亮、阚京茂、赵增祥、宋希岭、刘中洲、潘朝阳、刘伟、张军、何艳辉、王珂、沈芝兰、马平、何江林、周建辉、周志雄、洪武、高平复、尚宝宏、姚学军、李翔等，在此一并表示由衷的感谢。

有什么问题可以在笔者博客（<http://winda.blog.51cto.com>、http://blog.csdn.net/lycb_gz），学生大本营（<http://student.csdn.net/space.php?uid=2334>），专门的读者服务 QQ 群中提出，我们都将尽量及时为大家解答。到时还可能开通全国专门的培训学员 QQ 群。

请各位按照自己当前所在地区对应加入以下读者群：

- 群 1（17201450）：北京、天津、河北
- 群 2（21566766）：广东、广西、海南
- 群 3（32354930）：湖北、安徽、河南
- 群 4（5208368）：宁夏、青海、甘肃、浙江
- 群 5（13836245）：山东、山西、陕西、上海
- 群 6（4789821）：云南、贵州、四川、重庆
- 群 7（73417650）：新疆、西藏、内蒙古
- 群 8（57828783）：湖南、江西、福建
- 群 9（17838740）：上海、江苏、浙江
- 群 10（21576699）：辽宁、吉林、黑龙江、江苏

编 者

2009 年 5 月

目 录

序

前言

第1章 网吧网管职业操守	1
1.1 认识网吧网管	2
1.1.1 网吧网管与企业网管的区别	2
1.1.2 如何正确认识和规划自己的网管 职业生涯	3
1.2 网吧网管职业化标准	4
1.3 网吧网管职业道德	5
1.3.1 职业道德概念	5
1.3.2 网吧网管职业道德的具体内容	5
1.4 网吧网管礼仪	6
1.4.1 网吧网管仪容	6
1.4.2 网吧网管仪态	7
1.4.3 网吧网管服务礼仪	8
1.4.4 常见网吧文明用语英汉对照	10
1.4.5 网吧网管电话礼仪	11
1.5 网管工作守则、岗位职责和考核标准	12
1.5.1 网吧网管工作守则	12
1.5.2 网吧网管岗位职责	12
1.5.3 网吧网管考核标准	12
1.6 网吧相关法律法规	13
1.6.1 《互联网上网服务营业场所管理 条例》	13
1.6.2 《关于进一步加强网吧及网络游戏 管理工作的通知》	18
1.6.3 《关于网吧管理工作有关问题的 通知》	21
第2章 计算机结构与组装	24
2.1 计算机基本结构	25
2.2 计算机主板	26
2.2.1 计算机主板结构	27
2.2.2 计算机主板芯片组	31
2.2.3 PC机总线插槽	34
2.2.4 主板上的外接接口	37
2.3 计算机处理器	38
2.3.1 CPU的内部结构	38
2.3.2 CPU插座及CPU的安装	39
2.3.3 CPU风扇及其安装	40

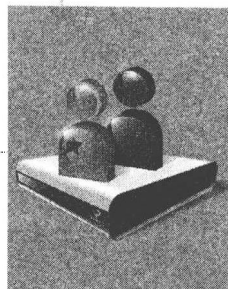
2.3.4 CPU风扇电源插座及其连接	41
2.3.5 CPU的选购	41
2.4 计算机内存	42
2.4.1 主流内存类型	43
2.4.2 DDR内存的选购	45
2.4.3 内存插槽	46
2.4.4 内存的安装	48
2.5 计算机硬盘	48
2.5.1 计算机硬盘内部结构	49
2.5.2 计算机硬盘接口类型及安装	50
2.6 机箱和电源	54
2.6.1 机箱与主板的连接	54
2.6.2 电源的连接	55
第3章 无盘网吧系统构建	57
3.1 “有盘”与“无盘”之争	58
3.1.1 成本分析	58
3.1.2 性能分析	58
3.1.3 从安全和管理上分析	59
3.2 MZD无盘系统简介	59
3.2.1 MZD无盘系统的主要特点	60
3.2.2 安装MZD无盘系统的环境需求	61
3.3 MZD无盘网吧系统服务端的配置	62
3.3.1 MZD服务端自身的配置	62
3.3.2 MZD服务端的客户端配置	72
3.4 MZD客户端安装	75
3.4.1 在有盘工作站中安装MZD客户 端软件	75
3.4.2 利用MZD上传工具上传客户端 系统文件	76
3.4.3 更新客户端系统包	77
3.5 客户端系统的Ghost上传方法	77
3.5.1 通过有盘工作站上传系统包	78
3.5.2 在服务器上用Ghost恢复系统包	80
3.6 客户端系统的优化	84
3.7 MZD无盘网吧系统高级配置	89
3.7.1 为两种(多种)不同配置工作站 指定不同的系统包	89

3.7.2	工作站多系统启动菜单设置	93	5.4.1	修改初始管理员账户密码	193
3.7.3	MZD 多服务器架设	97	5.4.2	新建用户账户	194
3.7.4	超级工作站及其使用方法	101	5.4.3	配置用户账户权限	195
3.8	锐起无盘 XP	102	5.4.4	添加控制台	196
3.8.1	锐起无盘 XP 的服务端快速安装	103	5.4.5	管理客户机	197
3.8.2	锐起无盘 XP 客户端的快速安装	104	5.4.6	客户机收费标准的设置	201
3.8.3	客户端系统文件的上传	106	5.4.7	会员管理	203
3.9	锐起无盘 XP 服务端配置	107	5.4.8	会员查询	208
3.9.1	选项配置	107	5.5	万象网管 2006 的安装	212
3.9.2	工作站管理	110	5.5.1	服务端和数据库的安装	213
3.9.3	磁盘管理	112	5.5.2	收银端和客户端程序的安装	215
3.9.4	磁盘映像数据的管理	114	5.6	万象网管 2006 服务端程序的设置与使用	216
3.9.5	多硬件配置	115	5.6.1	万象网管 2006 中心服务器的启动	216
第 4 章	系统优化与封装	117	5.6.2	费率设置与管理	217
4.1	Windows XP 系统的基本优化	118	5.6.3	收银端设置与管理	225
4.1.1	母盘系统安装前的准备	118	5.6.4	系统设置	227
4.1.2	桌面、任务栏和菜单优化设置	119	5.6.5	操作员设置	231
4.1.3	系统属性优化设置	122	5.6.6	数据库维护	232
4.1.4	基本系统功能优化设置	126	5.7	万象网管 2006 收银端的设置与使用	233
4.1.5	系统组件优化	128	5.7.1	万象网管 2006 收银端程序主菜单及其使用	234
4.2	Windows XP 系统的深度优化	130	5.7.2	万象网管 2006 收银端工具栏按钮及其使用	249
4.2.1	系统服务优化设置	130	5.7.3	万象网管 2006 收银端计费列表栏	250
4.2.2	注册表优化设置	139	5.7.4	收银端右键快捷菜单	251
4.2.3	组策略优化	141	5.8	万象网管 2006 客户端设置与使用	252
4.2.4	利用 DIY Y1.6 进行优化	144	第 6 章	网吧互联网接入配置与方案	255
4.2.5	利用 Windows 优化大师优化系统	146	6.1	网吧接入的主要功能与特点	256
4.2.6	利用 XPLite 给系统瘦身	151	6.1.1	欣全向的网吧互联网接入模式	256
4.3	系统映像包的制作和封装	156	6.1.2	欣全向的负载均衡方案	259
4.3.1	利用 MaxDOS 制作系统映像包	156	6.1.3	侠诺跨网解决方案	260
4.3.2	利用 nLite 制作系统映像包	162	6.2	网吧宽带路由器快速配置向导	262
4.3.3	利用龙帝国 SRS 封装系统	170	6.3	端口配置	263
4.3.4	利用 Easyboot 制作客户端启动母盘	178	6.3.1	WAN 端口	264
第 5 章	网吧管理系统的安装/配置与使用	183	6.3.2	LAN 端口配置	265
5.1	Pubwin2007 网吧管理系统简介	184	6.3.3	端口镜像配置	266
5.2	Pubwin2007 服务端的安装与配置	184	6.3.4	VLAN 配置	267
5.2.1	Pubwin2007 服务端的安装准备	184	6.4	防火墙配置	268
5.2.2	Pubwin2007 服务端的安装	185	6.4.1	ARP 防范配置	268
5.2.3	Pubwin2007 服务注册	186	6.4.2	DoS 防范配置	269
5.2.4	接口代理的安装	187	6.4.3	内网 IP 过滤配置	270
5.2.5	控制台的安装	189	6.4.4	外网 IP 过滤配置	271
5.2.6	客户端的安装	189	6.4.5	URL 过滤配置	271
5.3	Pubwin2007 常规设置	190			
5.4	Pubwin2007 的使用与管理	193			

6.4.6	MAC-IP 绑定配置	272		创建示例	329
6.4.7	连接数限制配置	273	7.5.4	加载点测试	331
6.5	QoS 配置	274	7.5.5	RealPlayer 客户端的点播	333
6.5.1	协议带宽控制	274	7.6	Helix Server 设置	335
6.5.2	内网 IP 端口绑定配置	276	7.6.1	服务器通信端口更改配置	336
6.5.3	外网 IP 端口绑定	276	7.6.2	服务器 IP 地址绑定	336
6.5.4	LAN 端口 IP 控制	277	7.6.3	连接控制	337
6.6	小型网吧互联网接入方案	278	7.6.4	访问控制	338
6.6.1	侠诺小型网吧接入方案	278	7.7	美萍 VOD 点播系统的使用	341
6.6.2	欣全向小型网吧接入方案	281	7.7.1	美萍 VOD 点播系统服务端设置	341
6.6.3	欣联小型网吧接入方案	282	7.7.2	添加节目媒体文件	345
6.7	中型网吧互联网接入方案	283	7.7.3	客户机点播节目	345
6.7.1	侠诺中型网吧接入方案	283	第 8 章 网吧系统备份与还原	348	
6.7.2	欣联中型网吧接入方案	287	8.1	利用 Ghost 10 磁盘克隆功能复制、恢复 客户端系统示例	349
6.8	侠诺大型网吧互联网接入方案	288	8.1.1	启动分区复制	349
第 7 章 网吧电影服务器配置方案	290		8.1.2	扩展分区复制	352
7.1	Windows Media Services 9 电影服务器 的安装	291	8.1.3	利用复制的磁盘系统恢复客户端 系统	353
7.1.1	基本概念和术语	291	8.2	利用 Ghost 10 系统还原点恢复客户端 系统示例	354
7.1.2	Windows Media Services 9 的安装	293	8.2.1	创建模板工作站系统备份还原点	354
7.2	Windows Media Services 电影服务器 配置	294	8.2.2	利用完整系统备份还原点还原客 户端系统	358
7.2.1	Windows Media Services 电影服 务器配置的基本思路	294	8.3	利用 Ghost 8.2 备份、恢复客户端系统 示例	360
7.2.2	基于单个文件的发布点创建示例	295	8.3.1	Ghost 8.2 企业版的主要功能特征	360
7.2.3	为单个文件发布点创建公告文件 和网页示例	297	8.3.2	实现点对点网络克隆的基本配置 思路	361
7.2.4	基于播放列表的发布点创建示例	302	8.3.3	创建支持 TCP/IP 协议的点对点 连接网络启动盘	362
7.2.5	为播放列表发布点创建包装播放 列表示例	306	8.3.4	为网络克隆建立点对点连接	364
7.2.6	客户端的访问	307	8.3.5	利用磁盘克隆功能恢复故障客户 端系统	366
7.3	Windows Media Services 服务器配置	308	8.4	利用 GhostCasting 多点克隆功能恢复 客户端系统	367
7.3.1	电影服务器“授权”属性配置	308	8.4.1	GhostCasting 简介	368
7.3.2	“验证”属性配置	311	8.4.2	通过 GhostCast 服务器为模板工 作站创建用于恢复的映像	368
7.3.3	“日志记录”属性配置	314	8.4.3	把磁盘或分区映像恢复到客户机上	372
7.3.4	“限制”属性配置	317	8.5	对客户端 SID 进行重新封装	373
7.3.5	“控制协议”属性配置	320	8.5.1	利用 Sysprep 程序手动封装 SID	374
7.4	发布点选项设置	323	8.5.2	利用 Ghost Console 自动封装 SID	374
7.5	Helix Server 电影服务器安装与配置	325			
7.5.1	Helix Server 的安装	326			
7.5.2	Helix Server 电影服务器基本配 置思路	328			
7.5.3	Helix Server 电影服务器加载点				

8.6 单机版冰点还原软件在客户端系统还原中的应用	376	9.1.2 典型主板故障排除	390
8.6.1 单机版冰点还原软件的安装与卸载	376	9.2 计算机内存典型故障排除	394
8.6.2 单机版冰点还原软件的设置与使用	378	9.2.1 常见内存故障现象类型	395
8.7 还原精灵在网吧客户端系统还原中的应用	380	9.2.2 典型内存故障排除	395
8.7.1 还原精灵 6.1 的安装	380	9.3 计算机其他硬件典型故障排除	397
8.7.2 还原精灵设置	382	9.3.1 键盘典型故障排除	397
8.7.3 还原精灵 6.1 在网吧客户端系统恢复中的应用	383	9.3.2 鼠标典型故障排除	399
8.7.4 卸载还原精灵 6.1 版	386	9.3.3 耳麦与声卡典型故障排除	402
第 9 章 网吧系统典型故障排除	388	9.3.4 视频典型故障排除	404
9.1 计算机主板典型故障排除	389	9.3.5 显示器典型故障排除	405
9.1.1 主板故障排除常用方法	389	9.3.6 其他典型故障排除	406
		9.4 常见游戏故障排除	408
		9.5 典型无盘故障排除	410

第 1 章



网吧网管职业操守

网吧网管，技术要求虽然不高，但是因为网吧是社会公共文化娱乐场所，故而对网管的职业化标准、职业道德与职业操守要求相当严格。大、中、小型网吧对网管要求的岗位职责或许不同，然而作为网管本身必须知晓本身的工作需求和工作规范。

全国各个城市经济生活水平不同，各个星级水平的网吧对网吧网管的要求也不尽相同，因此网管岗位上的待遇水平也不一样。本章将告诉各位网吧网管最基本的职业标准和规范。我们都知道：“要想做成事，就要先做人。”，想在网吧里做成一位优秀的网管，就请先把这里介绍的网管的职业标准和规范铭记于心。

教学（自学）课时安排

课时安排	本章老师共需安排 1 个授课课时教授本章内容，并与学员集体讨论网吧网管与企业网管的主要区别，以及如何规划自己的网管职业生涯，然后结合国家和本地相关的网吧政策，讨论一下当前国内网吧行业现状	
授课课时	主要内容	重点
1	①网吧网管与企业网管的区别 ②如何正确理解自己的网吧网管职业 ③网吧网管的职业规划 ④网吧网管所需具备的礼仪和礼节 ⑤网吧政策	①网吧网管与企业网管的区别 ②网吧网管的职业规划 ③网吧网管所需具备的礼仪和礼节

1.1 认识网吧网管

一直以来，企业网管都不认为我们网吧中的网管是真正的网管，究其原因主要有两方面的考虑：一是网吧网管在技术要求方面要远比企业网管低，另一方面，网吧中的网管一般不会只做网络管理工作，更多的是作为服务生在使用。这些都是事实，那么我们应当怎样看待我们自己的工作呢？下面首先还是从网吧网管与企业网管的一些区别谈起，在明确了区别后，再来谈我们网吧网管自身职业的发展。

1.1.1 网吧网管与企业网管的区别

前面说到了，一般来说，我们不把网吧网管列入真正的网管行列，的确，从技术上来说，网吧网管与专业的企业网管相比，还有很大的差距，这是网吧网管不得不承认的事实。这也是我们把网吧网管作为“网管师”职业认证的最低层（助理级）的原因。总的来说，网吧网管与企业网管的区别体现在以下两个方面：

- 技术要求不同

这是网吧网管与企业网管的最重要的区别。

前面也提到了，网吧网管在技术要求方面基本上是停留在少数几类行业特定软件的应用，并不需要全面掌握各种网络技术原理和应用。在网吧中的网络应用基本上是仅包括诸如无盘网络的配置、网络基本配置、网吧收费管理系统的配置与应用、电影服务器的配置与应用、游戏服务器的配置与应用、客户端备份与还原工具软件的应用、系统封装与优化、网吧宽带路由器的配置、计算机和应用软件的维护等。对于操作系统，特别是服务器操作系统的应用来讲，基本上没怎么涉及，纯粹是在作为一个系统平台在使用。

而企业网管所需要掌握的知识和技能就要广许多了。仅服务器操作系统就可以完全抵消网吧中的以上这些应用，而且会更复杂。如 Windows 服务器系统的域网络系统设计与组建、文件和磁盘管理、用户权限管理、组策略配置与应用、基于全系统，甚至是基于整个网络体系架构的安全系统设计与应用；Linux 服务器操作系统中的文件与磁盘管理、用户权限管理、各种网络服务器的配置与管理、安全策略管理等；各种企业级交换机、路由器的功能配置与维护；各种数据库系统的维护与管理；各种网络管理工具的使用；各种硬件服务器技术和应用；各种网络存储技术和应用等等。

所以，总的来说，在技能全面性要求方面网吧网管不仅比企业网管要低许多，而且网吧中应用的这些软件的配置与使用都比较简单，容易掌握，更新也不频繁。这些对于企业网管来说，如果以前根本没有接触过，可能有些还会觉得比较神秘，但只要一接触，专业的企业网管都可以在很短的时间内完全掌握。

- 工作内容不同

前面也说了，网吧中的网管日常的工作更多的不是处理与网络有关的故障，而是为顾客提供一些其他的事务，如开机、操作一下桌面、教一下人玩游戏，甚至像倒水、擦桌子、扫地之类的事也是网吧网管的日常工作之一，特别是在小型网吧中。这并不是网吧老板不会用人，网吧中的网管如果仅负责与网络有关的工作的话，的确太清闲，因为网吧的应用比较单一，出现网络，甚至说计算机的故障的机会还是比较少的，不会像企业那样，各种应用方案和要求层出不穷。当然在小型企业中，也存在一些网吧网管的那种现象（常被称之为“杂工”），但就应用来说，还是远比网吧要广。

1.1.2 如何正确认识和规划自己的网管职业生涯

在上节我们介绍了网吧网管与企业网管的一些差距。之所以要提到这些差距，就是想让我们这些网吧网管能清醒地认识自己，以便恰当地规划自己的网管职业生涯。而不是像一些现在承接了几个大网吧的管理任务的“网吧大师”那样，认为自己的技术就不得了。

网吧网管要成为专业的企业网管，如果仅有网吧网管那些经验，可以说还没有入网管行业的“门”。笔者也接触过许多在各种规模网吧中做过许多年，甚至管理过多家大型网吧的“牛”人，从交流中可以看出，他们尽管有那么长时间的网吧管理经验，但所知道的无非还是那几个在网吧中普遍使用的软件的使用，谈到一些企业中的网络应用，或者与他们讲一些比较专业的理论基础，可以说是一问三不知。因为他们所掌握的基本上都是停留在操作层面上，只知道怎么做，却根本不能用网络技术原理来解释为什么要这么做。基础知识比较缺乏。

网吧管理的这些经验如果用在企业网络管理中，不仅许多都用不上，而且还行不通，因为企业中的应用远不是网吧中那么固定，那么呆板，而是非常灵活的，每个企业的要求都可能不一样。所以，如果想要在网管行业有好的发展，无论你做了多长时间的网吧管理，建议你还是从零开始，系统地学习一下网络管理知识和技能，特别是基础理论和企业中的应用与管理技能。毕竟在网吧中的应用太单一了，除了无盘网络、网吧管理系统、克隆/还原软件、电影/游戏服务器外，很难再有其他更专业的应用了。在此笔者向各位网吧网管同仁提出以下建议：

- 不卑不亢

尽管我们是网管行业最初级的，但是任何工作都没有高低、贵贱之分，何况我们从事的工作在相当程度上还属于技术工种。在正视了自己的差距的同时，我们也不要对自己目前的工作感到有任何不满，甚至认为自己做这种工作抬不起头。我相信多数人在网吧中从事网管工作就是为了在最基层得到锻炼，从低做起，打好基础，为日后从事企业网络管理，成为一名专业的网管师打基础。我们的眼光一定要看得长远，只要自己努力，在不久的将来也可以成为大家羡慕的高级网管师。但一般来说，笔者建议，在网吧中工作最好不要超过一年时间。

但由于我国网吧行业庞大，是我们想从事网络管理行业，却没有实际网络管理经验的准网管比较好的初始就业选择。

- 做好当前的本职工作

网吧网管虽然比企业网管在技术上有一定的差距，但是每个人的成长都是需要过程的，都是一个从无到有，从知之不多到高手的成长过程。如果我们选择了网吧网管这一职业，就得先着眼于本职工作，做好做细。在网吧中还是有许多经验可以应用到以后的企业网络管理中去的，如计算机维护、数据备份与还原、媒体服务器等。这对于以前没有从事过网络管理职业，特别是非网络专业大学毕业的准网管人士来说，也是一个比较好的锻炼机会。

- 不忘学习之本

做为技术人员，学习是我们工作之本。由于我们在网吧中所接触的应用比较单一，所以得到锻炼机会也会比较少。但如果想以后从事企业网络管理，则建议大家在做好当前本职工作的前提下，不要忘记继续学习，特别是要系统地学习。本系列丛书将是你最佳的选择，就像以前笔者编著的《网管员必读》、《网络工程师必读》和《网管第一课》系列成为全国最畅销的网络类图书一样。当然在看书学习时，一定不要忘记实践，自己可

以在单机上配置虚拟网络来实践。

- 着眼未来，完美职业规划

做网管与从事其他任何行业一样，如果要想在这个行业有好的发展，就得从一开始就有一个完善的职业规划。我们网吧网管多数人可能将来想从事企业网络管理，毕竟一般来说，企业网管的待遇还是要比一般的网吧网管要高许多的。但是也并不一定就得非向企业网管转型，如果我们有一定的经济实力和经营、管理能力，完全可以将来自己开网吧，成为网吧老板。这样的技术型网吧老板是国内网吧中非常普遍，也更有生命力，因为他（她）们既懂技术，又懂经营与管理，可以更好地管理网吧，可以更好地为顾客提供贴心的服务。

1.2 网吧网管职业化标准

职业化，简单地讲就是一种工作状态的标准化、规范化、制度化，即在合适的时间、合适的地点，说合适的话，做合适的事。职业化包含职业化素养、职业化行为规范和职业化技能三部分内容。

1. 职业化素养

职业道德、职业意识、职业心态是职业化素养的重要内容，也是职业化的最根本的内容，如果我们把职业化比喻为一棵树，那么职业化素养则是这棵树的树根。

职业人应该遵循的职业道德为：诚实、正直、守信、忠诚、公平、关心他人、尊重他人、追求卓越、承担责任。这也都是最基本的职业化素养。

2. 职业化行为规范

职业化行为规范更多地体现在遵守网吧行业和网吧的行为规范，包含职业化思想、职业化语言、职业化动作三方面的内容，各个行业有各个行业的行为规范，因此每个网吧有每个网吧的行为规范，一个职业化程度高的网管，他能在进入网吧行业的某个网吧的较短时间内，严格按照行为规范来要求自己，使自己的思想、语言、动作符合自己的身份。

职业化行为规范更多地体现在做事情的章法上，而这些章法的来源一是长期工作经验的积累形成，二是网吧规章制度的要求，三是通过培训、学习形成。当进入一家网吧时，外人对网吧的评判首先就是对网吧员工所表现的行为规范的评判。通常，网吧通过监督、激励、培训、示范来形成统一的员工行为规范，网管包含在内。

3. 职业化技能

职业化技能是网管对工作的一种胜任能力，通俗地讲就是你有没有这个能力来担当网吧网络管理工作的任务，职业化技能大致可以包括以下两方面的内容：

一是职业资质。学历认证是最基础的职业资质，专科、本科、硕士、博士等，通常就是进入某个行业某个级别的通行证，其次是资格认证，就好比大家学习的“网吧网管技能水平考试”。水平考试（或资格认证）是对某种专业化的工作的一种专业化评定，比如会计、律师，就必须拥有会计证、律师证。

二是职业通用管理能力。每一个网管在网吧中都不是一个独立的个体，而必须与上司、下属、同事等交往，形成一系列的关系链，在这些关系链中，必然就产生了向上级的工作汇报、向下级的任务分配，以及同事之间的沟通、协作与配合，同时，网管本人还必

须对自己进行有效管理，时间的管理、心态的管理、突发事件的处理等等。这些通用的管理能力，是你在生活和工作中都必须具备的能力，通用能力的高低，在某种程度上也决定着你的实际工作能力的高低，它与职业资质互为补充形成员工的实际工作能力，可以这么说，一个职业资质和通用管理能力都比较高的员工，他的整体工作能力一定是良好的。

一个职业化程度高的网管，他必将成为一个非常优秀的网络管理者，一个团体职业化程度高的网吧，它必将会成为一个受社会尊敬的星级网吧。

今天的网吧，不仅仅只是强调管理的标准化、管理的制度化、管理的程序化、管理的人性化……，员工职业化素养的高低已经成为众多网吧日益关注的焦点，未来网吧竞争力的体现必将是网吧员工整体职业化素养的全面体现。

1.3 网吧网管职业道德

没有职业道德的网管不能进入网吧，因为“无德”的“网管”会使网吧秩序受到破坏。如果想做网吧的合格网管师，请先树立起正确的职业道德观。

1.3.1 职业道德概念

职业道德是指所有从业人员在职业活动中应该遵循的行为准则，是一定职业范围内的特殊道德要求，即整个社会对从业人员的职业观念、职业态度、职业技能、职业纪律和职业作风等方面的行为标准和要求。

网管的职业道德是指网管人在网吧或者企业从事网络管理工作时要具备珍惜爱护工作岗位、积极向上的职业态度、专业熟练的网管技能、严格遵守单位制度和规范标准的职业人作风。

职业首先的具体含义表现为：

- 职业道德的内容反映了鲜明的职业要求。职业道德总是要鲜明地表达职业义务、职业责任以及职业行为上的道德准则。
- 职业道德的表现形式往往比较具体、灵活、多样。它总是从本职业的交流活动的实际出发，采用制度、守则、公约、承诺、誓言、条例，以至标语、口号之类的形式，这些灵活的形式既易于为从业人员所接受和实行，而且易于形成一种职业的道德习惯。
- 职业道德既调节从业人员内部关系，又调节从业人员与其服务对象之间的关系。
- 职业道德既能使一定的社会或阶级的道德原则和规范“职业化”，又使个人道德质量“成熟化”。简单形象地概括网管的职业道德含义就是：敬业+专业。

1.3.2 网吧网管职业道德的具体内容

职业道德的主要内容主要包括思想质量、服务态度、工作作风、职业修养 4 个方面的规范化要求。

- 思想品质：指的是网管人员思想方面的准则。
- 服务态度：指的是网管人员对于服务工作的看法以及在为服务对象进行服务时的具体表现。服务态度的好坏直接影响着服务质量。

- 工作作风：指的是网管在工作岗位上表现出来的态度与行为。工作作风不仅表现了网管人员的思想品质，还体现了服务质量与个人的形象。
- 职业修养：指的是网管人员在自己的工作岗位上通过积累锻炼，从而在思想上、业务上体现出来的一定水平以及由此而养成的待人处世等基本的职业态度。这种职业素养往往体现在具体的细节上。

1.4 网吧网管礼仪

因为网吧面对的是来自四面八方，各行各业的顾客，提供的是公共服务，所以我们网吧网管在工作或者提供服务时一定要注意适当的礼仪。这不仅是公共服务所必需的，而且对于个人和网吧的公共形象来说，都是必不可少的。

14.1 网吧网管仪容

网吧网管的仪容主要从服饰、修饰、个人卫生等方面来表现。

1. 服饰

在服饰方面，网吧网管要求：规范、整洁、统一。

- 男网管：上班时间穿衬衫，衬衣前后摆包在裤内，有长袖口的扣子应扣好，不允许挽袖子、裤腿。衬衣里的内衣应低领，领子不能露在衬衣领外；不得穿黑色或异彩衬衣。冬季应着深色西服，不应穿休闲装。
- 女网管：上班时间规定穿职业套装，浅色、简约、大方。
- 有制服的员工要爱护制服，保持制服干净、整洁、笔挺。且要牢记清洁第一，经常换洗制服，不得有异味、污渍（尤其是领子和袖口的清洁）。
- 西服上衣口袋不能插笔，不能把钥匙挂在腰间皮带上。
- 网管要选用配色和谐的领带，领带大箭头垂至遮住皮带扣为宜，如用领带夹，则六粒纽扣衬衣应别在第三与第四颗扣子之间。
- 网管须穿黑色皮鞋，要经常擦拭皮鞋，使其保持干净、光亮。
- 网管应选用深颜色的袜子（黑色、深灰色、深蓝色），不得穿白色袜子。女网管应选用肉色长筒丝袜，不能穿黑色及有花纹、图案的袜子，袜子不能太短以致袜口露出裙外。
- 如果佩戴员工卡，应端正地佩戴在正确的位置（一般在左前胸），网管应对自己的部门、职位抱有自豪感。
- 上班时间一律不能佩戴变色眼镜或墨镜。

2. 修饰

在修饰方面，网吧网管要求：庄重、整洁、大方。

- 男网管不可留长发、怪发，要经常修剪头发；女网管头发不能太长，不要使用颜色太鲜艳的发卡。
- 保持面部的洁净，进行适当的外貌修饰，使人感到大方、端庄、有活力。男网管应每天修面，不可留大胡子；女网管上班要化淡妆，坚持自然、淡妆的原则，不得浓妆艳抹或使用气味太强烈的化妆品。