



“十三五”职业教育电子商务项目课程规划教材

总主编 张建军

电子商务实验 实训教程

徐林海 主编

Dianzi Shangwu Shiyan
Shixun Jiaocheng



东南大学出版社
SOUTHEAST UNIVERSITY PRESS

“十三五”职业教育电子商务项目课程规划教材

总主编 张建军

电子商务实验实训教程

主 编 徐林海

副主编 刘志铭 陈建功 余 航

东南大学出版社

· 南京 ·

内 容 提 要

本书用理论知识提前引导,用情景数据贯穿教材,用教学目标设定要求,用工作任务厘清要点,用实验步骤指导操作,用思考练习巩固深化。通过在电子商务实训平台上进行实战演练,以情景案例为主线,使学习者在仿真的实训操作中掌握电子商务的应用模式、支撑环境设置、网络营销推广、网络支付、安全和物流等相关知识。本书内容丰富、重点突出、涵盖面广。学习者可以在配套的电子商务应用软件上进行实战演练,熟悉操作步骤;教师可进行电子商务实务实训管理、评价打分。

此外,书中每一章节均设相应的拓展阅读,每个案例附二维码,供读者随时利用移动终端(如手机)阅读和互动交流。同时配套提供了立体化的电子商务教学与研究云服务平台(www.ceccase.com),该平台具备强大的互动案例教学功能。

本书可供中等职业学校电子商务、经济管理或信息技术类专业教学使用,亦可作为企事业单位的管理和业务人员的电子商务培训教材,或社会从业人士的参考读物。

图书在版编目(CIP)数据

电子商务实验实训教程 / 徐林海主编. —南京:

东南大学出版社, 2016.6

ISBN 978-7-5641-6351-8

I. ①电… II. ①徐… III. ①电子商务—教材 IV.

①F713.36

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2016) 第 025571 号

东南大学出版社出版发行

(南京四牌楼2号 邮编 210096)

出版人: 江建中

江苏省新华书店经销

兴化印刷有限责任公司印刷

开本: 787mm×1092mm 1/16 印张: 10.75 字数: 270千字

2016年6月第1版 2016年6月第1次印刷

ISBN 978-7-5641-6351-8

定价: 26.00元

(凡因印装质量问题,可直接向营销部调换。电话:025-83791830)

前言

电子商务技术发展日新月异,电子商务实训教学也要与时俱进。搭建一个电子商务立体化实训平台,紧随电子商务技术发展变化的步伐,不断更新实训内容,创新实训方式,是完善电子商务实训教学的有效手段和必要方式。通过电子商务实验实训,学生可以在实验室利用软硬件对所学的理论知识进行仿真操作,更好地掌握相关知识和技能。

本书作为职业院校的电子商务职业技能训练教材,以实战的形式来讲授实务,以情景案例为主线,帮助学生在实际的交互操作中掌握电子商务的应用模式、支撑环境设置、网络营销推广、网络支付、安全和物流等相关知识。在内容上力求做到与企业电子商务实际应用的最新技术及商业模式保持同步,并通过独有和完整的电子商务实验、实训、实战和创业设计训练,全面提高学生电子商务的知识和技能水平。

全书分为电子商务应用模型、电子支付实训、网络营销实训、电子商务安全实训、电子商务物流实训与电子商务环境实训六大模块。

本书具有以下特色:

(1) 教材由长期从事电子商务教学的一线教师与电子商务教学软件企业从业人员共同编写,避免了理论和实训严重脱节的问题,突出了实用性和可操作性。

(2) 用理论知识提前引导,用情景数据贯穿教材,用教学目标设定要求,用工作任务理清要点,用实验步骤指导操作,用思考练习巩固深化。通过案例呈现学习情景,学生带着问题了解学习内容,进行实战训练。用理论学习和实训操作的方式全面提升学生对电子商务的理解和应用。

(3) 本书内容丰富,涵盖了电子商务流程的主要内容,不仅包括电子商务成功的业务模式,还包括传统企业在电子商务方面的成功应用,如网站优化、搜索引擎、网络广告等,还包括了电子商务的前沿实训课程,如物流实训、创业实战等。

(4) 本书配套电子商务应用软件,学习者可以在该软件上进行实战演练,熟悉操作步骤。

(5) 以学习情景为基点,提供一套完备且较为真实的实训数据。在此基础上构建“真实数据驱动”的高度仿真电子商务实训平台,从而提高实训的实效性及实训平台的易用性。

(6) 本书涉及电子商务的典型应用和最新发展,包括网络营销、物联网和电子商务O2O等。

南京奥派信息产业股份公司提供了电子商务应用软件,并编制了本书配套的实训内容和材料。感谢丁珏、刘静给本书编写工作提供的帮助。

电子商务在飞速发展,电子商务在各领域的应用也在不断拓展和深化,相关服务业蓬勃发展,支撑体系会不断健全完善,创新的动力和能力更会持续不断增强。因此,我们对于所有的章节内容会持续跟踪,以期在实训平台上持续更新优化。对于本书中可能存在的不足,恳请读者及时指出,更欢迎读者能够加入到电子商务实验实训的队伍中,共同完善本书的内容。

编者

2016.6

职业教育电子商务项目课程 规划教材编委会名单

主 任 张建军

副主任

徐林海 王传松 胡 革 陈 飞 张志伟 张绍来

委 员 (按姓氏笔画排序)

于 森 马 蔚 毛岭霞 刘志铭 吴炎辉 吴贵山
吴婉玲 李红翠 张晓丽 李 娜 陆兰华 杨 俊
高 兴 董其清 董 敏

总 序

无论你在哪里;你都在网上;哪怕你孤单一人,你都在世界中——世界已进入互联网时代。在信息以几何级别的速度增长,知识更新周期越来越短,无处无网络,无处不可百度(网上搜索)的时代背景下,死记硬背知识内容已经不再具有特别重要的意义(必要的知识储备是不可或缺的);相反,培养学生获取知识、应用知识和创造知识的能力(概括为知识能力)则显得尤其重要。随着电子商务的发展,企业需要大量的电子商务技能型人才。职业教育无疑承担着培养这类人才的重要任务。然而,传统的以学科知识内容传授为主的教学方式是无法胜任的。教而有方,方为善教。职业教育先进国家已经在实践中证明,项目课程教学模式在培养技能型人才中的重要性和有效性。近年来,项目课程在国内职业教育界也得到越来越深入的研究,越来越广泛的认同和采用。作为项目课程教学活动的载体,项目课程教材是十分必要的,为此,国内很多教材作者进行了积极探索,也获得了不少成果。但毋庸讳言,迄今为止,国内现有的电子商务项目课程教材还不能完全适应现实需要。主要原因有4点:一是不少教材虽名为项目课程,但实际上只是将原来的学科知识内容划分为几个部分,把原来的“章”冠以“项目”的名义,而不是真正以工作任务(项目)为中心选择、组织课程内容,因而不符合项目课程的本质要求。二是已出版的相关教材,由于对内容安排缺乏统一规划,教材中内容重复或共同遗漏的现象比较严重,给广大师生选择教材带来了困扰。三是教材层次性不够清晰,一味求全、求深、求难的现象比较普遍。中、高等职业教育与普通本科的电子商务教材在内容上、难度上没有明显区别,这势必造成学生学习上的困难,甚至影响学生继续学习的兴趣。四是教材内容的选取和编排顺序不尽合理,产生了许多知识断点、浮点、空白点甚至倒置现象。

东南大学是全国重点建设职教师资培养培训基地和教育部、财政部中等职业学校教师素质提升计划——电子商务专业师资培训方案、课程和教材(简称培训包项目)开发的承担单位,“十一五”以来,已进行10轮次来自全国的中职电子商务教师培训,培训教师人数已达300余人。在培训包项目开发和对教师的培训过程中了解到,参加培训的教师尽管系统学习了包括项目课程在内的各种教学模式、理论,但苦于没有合适的教材,无法将理论真正应用到教学实践中去。在此情况下,东南大学电子商务系和东南大学出版社作为发起单位,组织包括参加培训的学员在内的来自全国的数十所普通高校、高职、中职学校的教师,电子商务企业高级管理人员、电子商务营销高级策划人员、技术开发骨干等,在培训包项目开发研究的基础上,编写了一套涵盖职业教育电子商务专业主要内容的项目课程系列教材。

本系列教材具有以下特点:

(1) 定位中等职业教育:本系列教材的使用对象明确为中等职业学校的师生,以中等职业学校毕业生应聘电子商务领域就业岗位时所需要的职业能力为标准,选取教材内容,不求深,不求全,但求新,适应中、高职学生的知识背景。

(2) 真正体现项目课程特色:根据工作任务(项目)需要,以项目为单元重新规划、布局课程内容(非以学科知识体系为逻辑),同时按照循序渐进原则,编排知识学习和能力培养的内容。

(3) 内容新颖:教材内容紧跟电子商务行业发展现状,力求反映新知识、新技能、新观念、新方法、新岗位的要求,体现教学改革和专业建设最新成果。

(4) 产教结合:本系列教材编写人员既有来自学校的教学经验丰富的教师,也有来自企业的实践经验丰富的电子商务管理人员和工程技术人员。产业人员和教师互相合作,互为补充,互相提高,使本系列教材紧密联系学校教学与企业实践,更加符合培养技能型人才的需要。

(5) 强化衔接:本系列教材将教学重点、课程内容、知识结构以及评价标准与著名企业相关人力资源要求及国家助理电子商务师的考试内容进行对应与衔接。

(6) 创新形式:与国内著名电子商务教学软件研究与开发企业合作,共同开发包括职业教育电子商务专业教学资源库、网络课程、虚拟仿真实训平台、工作过程模拟软件、通用主题素材库以及名师名课音像制品等多种形式的数字化配套教材。

(7) 突出“职业能力培养”:本系列教材以培养学生实际工作能力为宗旨,教材内容和形式体现强调知识能力培养而非单纯知识内容学习的要求,变以往的只适合“教师讲、学生听”的以教师主导的教学方式的教材为适合“学生做、教师导”的以学生为教学活动主体的教材,突出“做中学”的重要特征。

(8) 统一规划:本系列教材各门课程均以“项目课程”为编写形式,统一规划内容,统一体例、格式,涵盖了中职电子商务教学的主要内容,有助于在电子商务专业全面实施项目课程教学,从而避免不同教学方式之间容易发生的不协调、不兼容的现象。

“不闻不若闻之,闻之不若见之,见之不若知之,知之不若行之,学至于行之而止矣。”荀子的这段话,道出了职业教育的最重要的特点,也道出了本系列教材编写的初衷,谨以此与广大读者共勉。

张建军

2016年5月于南京·东南大学九龙岗畔校区

目 录

第一篇 电子商务经营模式实训	1
项目 1 B2B	3
知识准备	3
项目简介	4
情景数据	4
模块 1.1 实验准备	4
模块 1.2 B2B 网站会员注册	7
模块 1.3 买家卖家交易洽谈	10
思考题	14
拓展阅读	14
项目 2 B2C	15
知识准备	15
项目简介	15
情景数据	15
模块 2.1 会员注册与管理	16
模块 2.2 网上购物	17
思考题	27
拓展阅读	27
项目 3 C2C	28
知识准备	28
项目简介	28
情景数据	29
模块 3.1 会员注册	29
模块 3.2 开通第三方支付	30
模块 3.3 网店开设	31
思考题	32
拓展阅读	32
项目 4 O2O	33
知识准备	33
项目简介	35
情景数据	36
模块 4.1 用户业务流程	36

模块 4.2 服务商业流程	42
思考题	45
拓展阅读	45
第二篇 电子支付实训	47
项目 5 网上银行	49
知识准备	49
项目简介	49
情景数据	49
模块 5.1 开通网上银行	50
思考题	51
拓展阅读	52
项目 6 第三方支付	53
知识准备	53
项目简介	53
情景数据	53
模块 6.1 第三方支付使用	53
思考题	64
拓展阅读	64
第三篇 网络营销与广告实训	65
项目 7 网络营销	67
知识准备	67
项目简介	73
情景数据	74
模块 7.1 网站优化	74
模块 7.2 搜索引擎	80
模块 7.3 网络广告	87
模块 7.4 邮件推广	92
思考题	98
拓展阅读	98
第四篇 电子商务安全实训	99
项目 8 电子商务安全	101
知识准备	101
项目简介	111
情景数据	111
模块 8.1 CA 证书申请与安装	111
模块 8.2 企业信用认证申请	114
思考题	119

拓展阅读	119
第五篇 电子商务物流实训	121
项目 9 仓储管理	123
知识准备	123
项目简介	124
情景数据	124
模块 9.1 仓储准备	124
模块 9.2 出入库管理	129
思考题	135
拓展阅读	135
项目 10 运输管理	136
知识准备	136
项目简介	144
情景数据	144
模块 10.1 运输环境设置	144
模块 10.2 运输订单管理	147
思考题	149
拓展阅读	149
第六篇 电子商务环境实训	151
项目 11 ICP 备案申请与经营许可证申请	153
知识准备	153
项目简介	154
情景数据	154
模块 11.1 ICP 备案申请	154
模块 11.2 ICP 经营许可证申请	157
思考题	158
拓展阅读	158
参考文献	159

第一篇

电子商务经营模式实训

项目 1 B2B

【知识准备】

B2B(Business to Business)是指进行电子商务交易的供需双方都是商家(或企业、公司),他们使用 Internet 技术或各种商务网络平台,完成商务交易的过程。电子商务是现代 B2B marketing 的一种主要的表现形式。

B2B 目前应用较为广泛的模式有:电子交易市场,电子分销商,B2B 电子商务服务商以及信息服务中介。

1) 电子交易市场

电子交易市场有时称为 B2B 交易中心,其潜在的市场规模使其成为 B2B 电子商务中最为成熟和最有前景的商业领域。它是一个数字化的市场形态,供应商和商业采购均可以在此进行交易。

综合性电子交易市场又称水平市场,主要针对较大范围的企业来进行产品销售和服务。如阿里巴巴、慧聪网、买卖网。垂直型电子交易市场主要针对特定的行业,如钢铁、汽车、化学或者物流配送行业等,这些行业多为生产资料性行业,成交量大、专业性强。如中国纺织网、中国化工网。

2) 电子分销商

电子分销商是直接向各个企业提供产品和服务的企业。电子分销商是由一家为多个客户寻求服务的企业所建立的。电子分销渠道具有以下四个方面的优势:

(1) 扩展传统分销渠道

电子分销链的出现将使原有的分销系统管理得到极大的改观,主要是提供了新的消费模式和拓展了分销渠道的范围。

(2) 打通传统分销链信息流

由于虚拟渠道的引入,使分销渠道间的竞争加剧,从单独活动逐步走向合作双赢,最终使渠道越来越畅通。

(3) 扁平化传统分销渠道

互联网提供了一个全新的沟通平台,生产商与中间商可以通过互联网与最终消费者进行直接沟通。

(4) 降低交易成本

电子分销边际成本几乎为零,但是边际收益却不为零。形成了迅速、高效、低成本的沟通能力。

3) B2B 电子商务服务商

B2B 电子商务服务商是指向其他企业提供业务服务的企业,本质上 B2B 服务提供商就是为企业级采购、分销等供应链过程提供服务。典型代表:阿里巴巴。

4) 信息服务中介

信息服务中介是以收集消费者信息并将其出售给其他企业为商业模式。受众代理:收集

消费者的信息,并用来帮助广告商向最适合的受众做广告。商机制造者:商机制造者收集消费者信息,通过数据挖掘形成消费者的特征、偏好,然后他们指导供应商将符合消费者需求的产品和服务销售给消费者。

【项目简介】

本章节的任务是了解电子商务 B2B 的方式和特点,通过 B2B 网站会员注册、B2B 网站买家和卖家操作、买卖双方洽谈交易让学生掌握 B2B 交易流程、掌握电子支付的含义。项目要求学生在奥派电子商务应用实训教学产品上进行实训操作,掌握整个 B2B 的实训过程。

【情景数据】

明耀公司和轩逸公司在网上进行某品牌化妆品的买卖活动。

模块 1.1 实验准备

- 1) 教学目标
- (1) 了解个人账户开通及账户管理。

(2) 熟练掌握网上银行业务。
- 2) 工作任务
- (1) 个人用户在银行柜台申请个人账户。

(2) 银行审批通过个人账户申请。

(3) 个人用户在银行柜台个人账户存款。

(4) 登录个人网上银行账户,对个人账户进行管理。
- 3) 实验步骤

【步骤一】申请个人账户。
进入个人账户申请页面,选择账户申请下的“个人账户申请”,填写注册信息,然后点击下方的**【申请】**,如图 1-1 所示。

个人账户申请

个人申请

申请人姓名*	陈小岚	性别	☒ 男 ☐ 女
出生日期*	1975-5-8	联系电话*	025-12345678 [格式为: 025-12345678]
电子邮件地址*	henxiaolan@163.com	所在地	江苏省 >> 南京市
证件类型	身份证	证件号码*	320108197805082048
账户别名*	陈小岚	账户类型	借记卡
账户交易密码*	*****	账户交易密码确认*	*****
账户查询密码*	*****	账户查询密码确认*	*****
网银个人客户服务协议	☒ 同意网银个人客户服务协议		

申请

图 1-1 填写个人账户申请表单

点击右下角的“切换用户”,退出界面,进入银行柜台,对申请的账户进行审批。点击操作下方的**【审批】**,如图 1-2 所示。

个人客户 企业客户

账户基本信息查询:

账户状态: 未审批

查询

待审批账号申请列表信息

客户姓名	性别	证件类型	证件号码	联系电话	电子邮件地址	申请日期	操作
陈小岚	女	身份证	320108197805082048	025-12345678	chenxiaolan@163.com	2014-9-15 15:24:12	审批

记录总数: 1 总页数: 1 当前页: 1

首页 上一页 [1] 下一页 尾页

图 1-2 审批个人账户申请

按照以上方法,在工商银行申请老顾客张茉莉的个人账户,在招商银行申请霍冰冰的个人账户。另,在招商银行申请账户时,需要在“角色选择”后选择相应的银行。

【步骤二】申请企业账户。

进入企业账户申请页面,填写申请表,如图 1-3 所示。填写完成后,点击表格下方的【申请】,等待银行柜台审核。

企业账户申请

企业申请

申请企业名称*	明耀公司		
所在城市	江苏省	>>	南京市
企业营业执照号*	1111		
组织机构代码证号*	1111		
税务登记证号*	1111		
经办人姓名*	陈小岚		
经办人证件类型	身份证	经办人证件号码*	320108197805082048
经办人联系电话*	025-12345678	经办人电子邮件地址*	chenxiaolan@163.com
账户交易密码*	*****	账户交易密码确认*	*****
账户查询密码*	*****	账户查询密码确认*	*****
网银企业客户服务协议	☒ 同意网银企业客户服务协议		

申请

图 1-3 填写企业账户申请表单

进入银行柜台,在“注册账户申请审批”中选择“企业客户”。点击操作下方的【审批】,如图 1-4 所示,审批通过,账户申请成功。

个人客户 企业客户

客户列表信息查询

状态: 未审批

查询

待审批账号申请列表信息

企业名称	企业营业执照号	经办人姓名	经办人联系电话	经办人电子邮件地址	申请时间	操作
明耀公司	1111	陈小岚	025-12345678	chenxiaolan@163.com	2014-9-15 15:30:09	审批

记录总数: 1 总页数: 1 当前页: 1

首页 上一页 [1] 下一页 尾页

图 1-4 审批企业账户

【步骤三】开通支付通账户。

选择支付通模块的“服务商平台”进入,为服务商绑定一个银行账号,如图 1-5 所示。这样,支付通的用户才能使用。

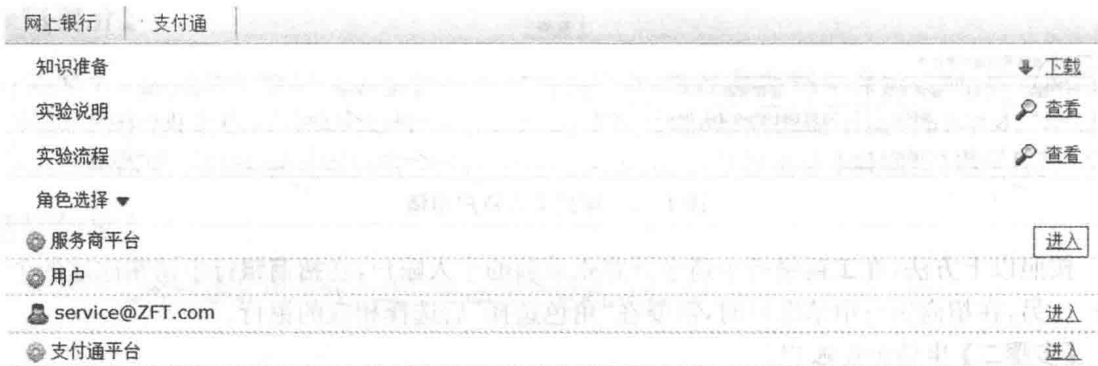


图 1-5 进入服务商平台

在“银行账户管理”中【新增账户】,填写账户信息,银行商户编号在登录企业网上银行时可以看到。填写完成后点击【添加银行账户】,这样,服务商就成功绑定银行账户了,如图 1-6 所示。

【注意】在该页面的下方,同样有操作帮助,学生也可按照该帮助进行实验。

图 1-6 添加银行账户

注册支付通账户,进入支付通平台。

注册支付通账户有两种方法,可以使用手机注册,也可以使用邮箱注册。这里我们演示陈小岚以个人身份,选择用手机注册,如图 1-7 所示。

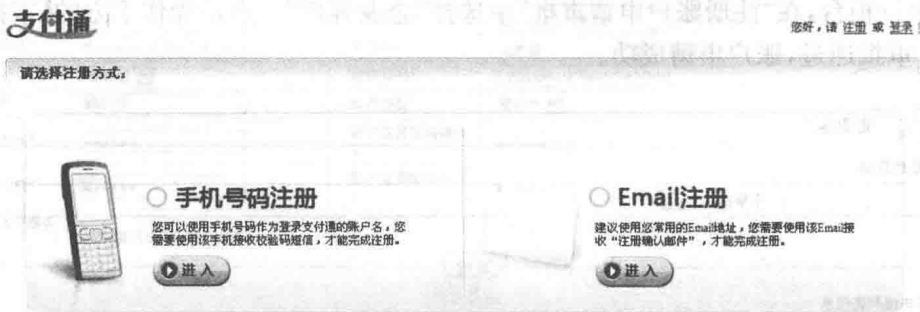


图 1-7 注册支付通账户

在弹出的页面中输入手机号码和校验码,点击【同意并确认注册】,如图 1-8 所示。