

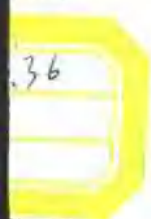


全国高等教育自学考试

电子商务概论 同步练习册

全国高等教育自学考试指导委员会/组编
成 栋/主编

2001年版



中国人民大学出版社

全国高等教育自学考试

电子商务概论同步练习册

(2001年版)

全国高等教育自学考试指导委员会 组编
成 栋 主编

中国人民大学出版社

组编前言

依靠自己的力量,在有限的时间里学习一门新学科,从不懂到懂,从不会到会,从不理解到理解,从容易遗忘到记忆深刻,从不会应用到熟练应用,从模仿到创新,把书本知识内化为自己的知识,是一个艰难的过程。在这个过程中,自学者不仅需要认真钻研考试大纲,刻苦学习教材和辅导书,还应该做适量的练习,把学和练有机地结合起来,否则,就不能达到预定的学习目标。“纸上得来终觉浅,绝知此事要躬行。”这是每一位自学者都应遵循的信条。

编写练习,同样是不容易的事。它对编写者提出了相当高的要求:

有较深的学术造诣。

有较丰富的教学经验。

对高等教育自学考试有深刻的理解并有一定的辅导自学者的经历。

对考试大纲、教材、辅导书有深入的了解,对文中的重点、难点、相互联系等有准确的理解。

对自学者学习需要和已有的知识基础有一定的了解。

只有把这些因素融会在一起,作者才能编写出高质量的,有利于举一反三、事半功倍的练习。

基于以上考虑,我们组织编写出版了同步练习册,使之与考试大纲、教材、自学辅导书相互补充,形成一个完整的学习媒体系统。

之所以把这些练习称为同步练习,是因为:

第一,它与考试大纲、教材的内容及顺序是一致的。按照考试大纲和教材的章、节、知识点的顺序编选习题,方便自学者循序渐进地学习与练习。

第二,它与自学者学习过程是一致的。自学过程大体包括初步接触、大体了解、理解、记忆、应用、创新、复习等阶段。在每一个阶段,自学者都容易找到相应的练习。

如此学与练同步的方式,有利于激发自学的兴趣与动机,有利于集中注意力于当前所学的内容,有利于理解、巩固、记忆、应用,尤其有利于自学者及时知道自己的学习状态与结果,以便随时调整学习计划,在难度较大处多投入精力。

基于学习目标的考虑,我们把同步练习大致分为三类:

第一,单项练习:针对一个知识点而设计的练习。其目的在于帮助自学者理解和记忆基本概念和理论。

第二,综合练习:针对几个知识点而设计的练习。这又可分为本章综合、跨章综合、跨学科综合三级水平。其目的在于帮助自学者把相关知识联系起来,形成特定的知识结构以便灵活地应用。

第三,创造性练习:提供一些案例、事实、材料,使考生应用所学到的理论、观点、方法创造性地解决问题。这类问题可能没有统一的答案,只有一些参考性的思路。其目的很明显,就是培养自学者的创新意识和能力。

KD1369 / 03

第四，综合自测练习：在整个学科范围内设计练习，尽量参照考试大纲的题型，组成类似考卷的练习。其目的在于使自学者及时检测全部学习状况，帮助自学者做好迎接统一考试的知识准备及心理准备。

希望应考者在使用同步练习册之前了解我们的构想，理解我们的意图，以便主动地选择适合自己学习的练习题目。

孔子说：“学而时习之，不亦乐乎。”一边学，一边练，有节奏有规律地复习，不仅提高了学习效率，也会给艰难的学习过程带来不少的快乐。孔子能够体会到这一点，我们每一位自学者同样能体会到。如果通过这样的学习过程，实现了学习目标，实现了人生的理想，实现了对自我的不断超越，那么，我们说这种学习其乐无穷也毫不夸张。

全国高等教育自学考试指导委员会

2000年10月

目 录

第一章 电子商务概述	1
一、复习提示.....	1
二、练习题.....	4
三、参考答案及分析.....	10
第二章 电子商务的基础设施	17
一、复习提示.....	17
二、练习题.....	20
三、参考答案及分析.....	24
第三章 电子商务的软件和工具	31
一、复习提示.....	31
二、练习题.....	33
三、参考答案及分析.....	38
第四章 电子商务的安全	46
一、复习提示.....	46
二、练习题.....	48
三、参考答案及分析.....	52
第五章 电子结算系统	59
一、复习提示.....	59
二、练习题.....	61
三、参考答案及分析.....	65
第六章 在线零售	73
一、复习提示.....	73
二、练习题.....	76
三、参考答案及分析.....	80
第七章 网络营销	89
一、复习提示.....	89
二、练习题.....	92
三、参考答案及分析.....	96
第八章 企业的电子商务应用	104
一、复习提示.....	104
二、练习题.....	109
三、参考答案及分析.....	112
第九章 实施电子商务的业务计划	117

一、复习提示.....	117
二、练习题.....	118
三、参考答案及分析.....	120
附：自测练习题.....	124
自测题（一）.....	124
自测题（一）参考答案.....	126
自测题（二）.....	129
自测题（二）参考答案.....	131
自测题（三）.....	134
自测题（三）参考答案.....	137
后 记.....	141

第一章 电子商务概述

一、复习提示

(一) 本章学习要点与逻辑结构

通过本章的学习,考生首先应该了解电子商务的发展历程,掌握电子商务的概念,并通过考查传统商务与电子商务间的差异进一步了解电子商务。考生还应掌握推动电子商务发展的力量,电子商务的行业构成、类型及商业应用,以及电子商务对经济的影响。在考生有了对电子商务的初步认识后,才能在以后的章节中深入学习电子商务的各个方面。本章是学习其他章节的基础。

本章的逻辑结构是:第一节介绍了电子商务的发展历程:在互联网和 WWW 发展到一定阶段的基础上,电子商务应运而生。在电子商务自身发展的不同阶段上,从不同的角度来看,电子商务有不同的内涵。第二节介绍传统商务与电子商务分别适用于不同的业务流程,也许随着技术的进步,电子商务会延伸至新的业务领域,但由于电子商务有其自身的优势和劣势,所以有些业务流程可能永远不能应用于电子商务。第三节重点介绍了经济力量、顾客交互及技术驱动的数字化融合如何推动了电子商务的发展。第四节详细介绍了电子商务行业的结构。一般包括 5 个结构层次:网络基础设施,多媒体内容和网络出版,消息传送和信息发布,公共的商业服务,以及电子商务应用。同时公共政策和技术标准是整个框架的两大支柱。每个层次包含着不同的内容,执行的职能也不同。第五节主要介绍了电子商务的类型。电子商务主要有三类应用: B2B 电子商务, B2C 电子商务, 及 C2C 电子商务的应用。不同的应用类型中,电子商务发挥的职能也有很大不同,但不同的类型之间相互依存,形成了不可分割的关系。第六节介绍电子商务作为新兴而又迅速发展的商业模式,对当代经济的发展产生了巨大的影响。其中较为突出的是它对组织结构变化和价值链的影响作用。当然,要应用电子商务,管理者也面临着很棘手的管理问题。

(二) 本章需要掌握的考核知识点和考核要求

1. 互联网和 WWW 的发展历程

要求识记互联网和 WWW 的概念;领会互联网和 WWW 的发展历史和现状。

互联网是互相连接的计算机网络所组成的一个大系统,这个系统覆盖全球。

WWW 是互联网的一部分,它是一些计算机按照一种特定方式互相连接所构成的互联网的子集,这些计算机可以很容易地进行内容互访。

2. 电子商务的概念和发展阶段

识记电子商务的定义,从通信、业务流程、服务及在线的不同角度对电子商务概念进行理解;领会电子商务发展的四个时期(EFT 时代、电子报文传送技术、联机服务和 WWW)。

欧洲委员会（1997）对电子商务的定义是：

“电子商务就是以电子方式进行商务交易。它以数据（包括文本、声音和图像）的电子处理和传输为基础，包含了许多不同的活动（如商品服务的电子贸易、数字内容的在线传输、电子转账、商品拍卖、协作、在线资源利用、消费品营销和售后服务）。它涉及产品（消费品和工业品）和服务（信息服务、财务与法律服务）；传统活动（保健、教育）与新活动（虚拟商场）。”

从不同的角度，电子商务有不同的理解：从通信的角度看，电子商务是通过电话线、计算机网络或其他方式实现的信息、产品/服务或结算款项的传送；从业务流程的角度看，电子商务是实现业务和工作流程自动化的技术应用；从服务的角度看，电子商务是要满足企业、消费者和管理者的愿望，如降低服务成本，同时改进商品的质量并提高服务实现的速度；从在线的角度看，电子商务是指提供在互联网和其他联机服务上购买和销售产品的能力。

总之，电子商务强调了新业务机会的产生和利用，就是“创造商业价值”或“用更少的钱办更多的事”。

3. 传统商务与电子商务

要求识记电子商务的优劣势；领会从买卖双方的业务活动与业务流程角度看待传统商务与电子商务的区别。

电子商务的优势：

（1）对企业来说，电子商务的优势可以归纳为一句话：电子商务可以增加销售额并降低成本。

（2）企业在销售商品和处理订单时，用电子商务可以降低询价、提供报价和确定存货等活动的处理成本。

（3）电子商务可以增加卖主的销售机会，企业在采购时用电子商务可以找到新的供应商和贸易伙伴，而且讨价还价和交易条款的传递都十分便捷。电子商务提高了企业间信息交换的速度和准确性，降低了交易双方的成本。

（4）电子商务也增加了买主的购买机会。买主每天 24 小时都可以与卖主接触。可以及时、大量地获得所需要的信息。

（5）电子商务的好处可以惠及整个社会。除互联网可以安全、迅速、低成本地实现税收、退休金和社会福利金的电子支付外，由于电子商务可让人们在家工作，交通拥挤和环境污染也可以得到缓解。而且电子商务还可以使产品或服务到达边远地区。

电子商务的劣势：

（1）有些业务流程也许永远也不能使用电子商务。

（2）企业在采用任何新技术之前都要计算投资的收益情况。对电子商务进行投资时，其收益是很难计算的，这是因为实施电子商务的成本和收益很难定量计算。另外招募和留住那些精通技术和设计、熟悉业务流程的雇员也是件难事。还有的困难是完成传统业务的数据库和交易处理软件很难与支持电子商务的软件有效地兼容。

（3）在实施电子商务时还会遇到文化和法律上的障碍。

4. 推动电子商务发展的力量

要求识记推动电子商务发展的经济、顾客交互和技术驱动的数字化融合等因素的相关概

念，外部集成和内部集成，技术融合和内容融合；领会三个因素对电子商务的推动方式。

经济力量：通过电子商务，企业可利用低成本的技术基础设施，降低技术升级所需的成本，降低与供应商进行电子交易的成本，同时提高交易的准确性，降低共享全球信息和广告的成本，并使企业能提供低成本的顾客服务。经济效率的提高成为推动电子商务发展最根本的因素。

顾客交互：企业与顾客之间形成一对一的交流。

技术驱动的数字化融合：融合是指将多个现存技术结合起来，创造出比原有技术更为强大和高效的新技术，从而形成新的技术能力。技术和数字的融合为电子商务的最终实现提供了可能。数字技术可以使文字、声音、图片和图像转换为能集成、储存、操作和迅速传送的一系列数据流，同时不损害传送的质量。

外部集成是将供应商、政府机构和公司集成为一个共同的社区，使它能在任何计算机平台之间进行通信。

电子商务的直接应用就是企业业务的内部集成。完成内部集成的企业可用电子方式接收订单，然后自动将信息发到生产、运输、结算和存货系统。

融合包括两个方面：内容的融合和传输技术的融合。内容的融合使数字化的信息（可表达为基于计算机的信息）可以低成本地进行处理、检索、分类、加强、转换、压缩、加密、复制和传送。

传输融合是指压缩和存储数字化信息，使它能通过现有的混合基础设施进行传输。传输融合也指通信设备的融合，即声音、数据、图片和图像在同一条线路上传输所用的“管道”。

5. 电子商务行业的构成

要求识记网络基础设施、多媒体内容和网络出版、消息传送和信息发布、公共的商业服务基础设施、公共政策、技术标准、电子商务应用等相关概念；领会电子商务的行业框架，即不同层次上所执行的不同职能，不同层次之间相互支持、相互依存的关系。

(1) **网络基础设施：**包括有线电话、无线电话、带调制解调器的 PC 机和卫星传输等方式。

(2) **多媒体内容和网络出版：**传输内容的系统与这种系统类似，只是这里的产品是内容，而服务器相当于配送中心。目前最常用的内容传输结构是 WWW。

(3) **消息传送和信息发布：**网络上传输的内容包括文本、数字、图片、声音和图像、内容生成并存储在服务器里，载体（即各种消息传送和信息发布方法）就带着内容穿网络。

(4) **公共的商业服务基础设施：**包括为在线购买和销售过程提供便利的不同方法。在线商务中，买主向卖主发送电子结算（某种形式的电子支票或数字现金）信息和汇款信息。为完成在线结算并确保安全送达，结算服务基础设施需要开发加密和认证的方法来保证网络上的信息安全。

(5) **电子商务应用层：**其中包括供应链管理、VOD、远程金融服务、采购、在线营销和广告，以及家庭购物。这是最高的一个层次，它的运行是建立在以上 4 个层次有效运行的基础之上的。

(6) **重要的支持层：**公共政策和技术标准是所有电子商务应用和基础设施的两大支柱。与电子商务有关的公共政策涉及信息访问权、隐私和信息定价等问题。技术标准指的是对信息出版工具、用户界面和信息传输的具体规定。

6. 电子商务的类型和商业应用

识记企业间 (B2B) 电子商务、企业内部电子商务、企业与消费者间 (B2C) 电子商务的有关概念; 领会电子商务的各类商业应用。

企业间 (B2B) 电子商务: 从企业的角度来看, 电子商务有助于实现下列商业应用: 供应商管理; 存货管理; 配送管理; 渠道管理和结算管理。

企业内部电子商务: 企业内部的电子商务的目的在于帮助企业维持有助于让渡顾客价值的各种关系。这类电子商务应用的重点是企业内各种职能的集成, 它包括工作组的通信、电子出版和销售队伍生产率的管理。

企业与消费者间 (B2C) 电子商务: 从消费者的角度看, 电子商务促进了社交、个人理财及购买产品和信息。

7. 在线中介的类型和职能

识记在线中介的概念, 领会在线中介的类型及职能。

中介 (即电子经纪) 是处于交易双方之间的经济代理, 其任务是执行合同履行所必需的职能。在线中介即指在电子商务活动中发挥中介职能的组织与个人。

8. 电子商务对经济问题的影响

识记等级制组织结构、网络组织、战略业务单位的价值链、行业价值链; 领会电子商务对组织结构、价值链和管理问题的影响。

等级制组织结构: 是传统的组织结构形式之一。大部分等级制组织有一个高高在上的总裁或总经理, 他的下面有几个副总经理向他汇报工作, 副总经理的下面又有更多的中层经理向他们汇报工作, 依此类推。

战略业务单位的价值链: 价值链是一种对企业业务活动进行组织的方法, 每个战略业务单位实施这些活动对其销售的产品或服务进行设计、生产、促销、销售、运输和售后服务。除了这些关键活动, 还包括了一些支持活动, 如人力资源管理, 财务管理, 技术开发和原材料采购。

行业价值链: 当一个业务单位向客户销售一种产品时, 客户可能把这种产品作为其价值链的原材料。这样一个特定的业务单位的价值链就从属于一个更大的业务流。通过了解行业价值链中的其他业务单位是如何开展活动的, 管理者可以找到新的机会来降低成本、改进产品和重组渠道。行业价值链可以帮助企业找到沿产品生命周期向前或向后发展的机会, 从而提高企业的效率, 改进产品的质量。

二、练习题

(一) 单项选择题 (在备选答案中只有一个是正确的, 将其选出并把它的标号写在题后的括号内)

1. 互联网最早的发展是始于 ()。
A. 20 世纪 70 年代 B. 20 世纪 60 年代 C. 20 世纪 80 年代 D. 20 世纪 50 年代
2. 互联网最初发展的目的是应用于 ()。
A. 教育 B. 商业活动 C. 国防 D. 新闻出版

3. 互联网的私有化工作到 () 年基本完成。
 A. 1995 B. 1994 C. 1996 D. 1993
4. () 可以使用户在不同的计算机之间传输文件。
 A. FTP B. TCP/IP C. MIME D. Telnet
5. 电子邮件诞生并发展于()。
 A. 1972年 B. 1974年 C. 1971年 D. 1973年
6. WWW 最重要的特点是()。
 A. 连接的计算机可进行电子邮件的传输
 B. 具有容易使用的标准图形界面
 C. 连接的计算机可进行内容互访
 D. 连接了世界上最多的计算机
7. 今天在 WWW 上使用的超文本服务器通常被称为()。
 A. www 服务器 B. 互联网服务器 C. 远程服务器 D. WWW 服务器
8. 第一个广泛用于个人电脑的浏览器是()。
 A. Internet Explorer B. Mosaic C. Netscape D. Macintosh
9. 在企业内部的电子商务中增长最快的领域是()。
 A. 企业内部网的开发 B. 局域网的开发
 C. 企业网站的建设 D. 内部出版的开发
10. 下列说法正确的是()。
 A. 传输融合使企业用网络数据库和电子出版来提高企业和个人的决策水平和信息处理水平
 B. 电子商务的直接应用就是企业业务的外部集成
 C. 信息高速公路是内容传输的基础
 D. 公共政策和安全是所有电子商务应用和基础设施的两大支柱
11. 下列说法不正确的是()。
 A. 很多程序都可以读取 HTML 文件
 B. 易腐食品的购销适用于传统商务
 C. 消息传送包括非结构化数据和结构化数据
 D. 电子出版使管理者能够通过电子邮件、视频会议和公告牌与员工进行交流
12. 下列不属于网络基础设施的是()。
 A. 电话 B. 无线电视 C. 无线通信 D. 互联网
13. 下列关于电子商务的公共政策不正确的是()。
 A. 涉及信息访问权、隐私和信息定价等问题
 B. 电子商务的基本政策和立法已基本得到解决
 C. 公共政策是所有电子商务应用和基础设施的一大支柱
 D. 电子商务的基本政策和立法还没有得到解决
14. 最成功的中介行业是()。
 A. 设备提供商 B. 在线商品目录 C. 金融中介 D. 信息排名服务商
15. 下列说法正确的是()。

- A. 目前电子商务适用于所有的业务流程
- B. 信息访问设备的融合也促进了内容融合
- C. 目前电子商务的投资收益是可以准确计算的
- D. 顾客交互是电子商务的一个重要优势

16. 以下关于电子商务一般结构的说法不正确的是()。

- A. 目前最常用的内容传输结构是 WWW
- B. 网络基础设施包括电话、有线电视、无线通信和互联网
- C. 为完成在线结算并确保安全送达, 结算服务基础设施需要开发加密和解密的方法来保证网络上的信息安全
- D. 公共政策和技术标准是所有电子商务应用和基础设施的两大支柱

17. 下列不属于企业内部电子商务的是()。

- A. 工作组的通信
- B. 电子出版
- C. 结算管理
- D. 销售队伍生产率

(二) 多项选择题(在备选答案中有 2~5 个是正确的, 将其全部选出并把它们的标号写在题后的括号内。错选或漏选均不给分)

1. 电子商务发展的基础在于()的出现和发展。

- A. 互联网
- B. 个人电脑
- C. 局域网
- D. TCP/IP
- E. WWW

2. 使 WWW 应用广泛的两项最重要的技术是()。

- A. 超文本界面
- B. 电子邮件传输系统
- C. 图形用户界面
- D. SGML 技术
- E. TCP/IP 技术

3. HTML 文件()。

- A. HTML 文件对一个特定文本元素的出现方式作出严格规定
- B. 不同的程序可按照自己的标题显示方式把 HTML 文件显示出来
- C. HTML 文件可通过 WWW 进行传输
- D. HTML 文件只可用特定的程序读取
- E. 以上说法都正确

4. 以下关于 GUI 说法正确的是()。

- A. 图形用户界面
- B. 可向用户显示程序控制功能
- C. 它显示图片、图符和其他图形元素
- D. 它可显示文本
- E. 可向用户显示输出结果

5. 下面关于电子商务含义的说法正确的是()。

- A. 从通信的角度看, 电子商务是要满足企业、消费者和管理者的愿望, 如降低服务成本, 同时改进商品的质量并提高服务实现的速度
- B. 从业务流程的角度看, 电子商务是实现业务和工作流程自动化的技术应用
- C. 从服务的角度看, 电子商务是通过电话线、计算机网络或其他方式实现的信息、产品/服务或结算款项的传送

D. 从在线的角度看, 电子商务是指提供在互联网和其他联机服务上购买和销售产品的能力

E. 以上说法都正确

6. 下列关于 EDI 的说法正确的有()。

A. EDI 即电子数据交换

B. EDI 即电子资金转账技术

C. EDI 使企业能够用标准化的电子格式与供应商之间交换商业单证

D. 现在 EDI 已经演进成了几种不同的技术

E. 以上说法都正确

7. 适用于电子商务的业务流程有()。

A. 图书和激光唱片的购销 B. 旅游服务的广告和促销

C. 低值小商品的买卖 D. 在线金融服务

E. 运输货物的在线跟踪

8. 适用于电子商务和传统商务结合的业务流程有()。

A. 昂贵珠宝和古董的销售 B. 寻找合作伙伴的服务

C. 汽车的购销 D. 在线金融服务

E. 时装的购销

9. 电子商务的优势包括()。

A. 互联网和 WWW 在创造虚拟社区方面特别有效

B. 电子商务可应用于所有的业务流程

C. 电子商务可以增加卖主的销售机会, 也增加了买主的购买机会

D. 电子商务主要应用于企业间的销售活动

E. 以上说法都正确

10. 以下关于内部集成的说法正确的是()。

A. 电子商务的直接应用就是企业业务的内部集成

B. 外部集成比内部集成更为重要

C. 企业和其供应商进行交互, 就是内部集成

D. 协调信息传输的能力在内部集成中非常重要

E. 以上说法都正确

11. 以下关于传输的融合说法正确的是()。

A. 传输融合是指压缩和存储数字化信息, 使它能通过现有的混合基础设施进行传输

B. 传输融合也指通信设备的融合

C. 传输融合使互联网访问变得更加复杂

D. 异步传输模式 (ATM) 对传输融合的实现起了重要作用

E. 以上说法都正确

12. 信息传输商包括()。

A. 提供电话线的远程通信公司

B. 提供同轴电缆和广播卫星网络的有线电视公司

C. 提供移动通信和卫星网络的无线通信公司

- D. 计算机公司
- E. 所有的软件供应商

(三) 列举题

1. 请列举 WWW 技术发展过程中的两件重要事件。
2. 请列举三种使用网络的业务活动。
3. 请写出电子商务一般结构中的任意三个主要组成部分, 并且每一部分各举两个例子说明。
4. 请列举三种在线中介的类型。

(四) 简答题

1. 简述互联网的发展历史。
2. 电子商务的发展经历了哪几个阶段?
3. 简述推动电子商务发展的力量。
4. 传统商务中卖方的主要业务包括哪些?
5. 简述 B2B 电子商务的主要应用。
6. 具体地说, 电子商务需要有哪些职能?
7. 简述战略业务单位价值链的构成。

(五) 论述题

1. 试述电子商务对组织结构变化的影响作用。
2. 试述管理者在电子商务中面临的主要问题。

(六) 案例分析题

Yuandamba 的竞争

远大大学商学院院长鲍勃从一个在职 MBA 学生那里得知, 当你在互联网上输入统一资源定位服务 (URL) “www.yuandamba.com” 时, 你将进入的却是远大大学竞争者——城市大学的在职 MBA 项目的主页。这两所学校是在职教育培训市场的主要竞争对手。

在职教育市场

在职 MBA 项目是一种非全日的在职教育项目, 一般在项目结束后不授予学位。项目的参与者一般是大企业没有获得硕士学位的中、高层经理人。学生在选择学校时主要是考虑需要的费用、学术声誉、具体项目的名气和网络等硬件方面的实力。

远大大学和城市大学在 50 年代早期就开始竞争, 开始城市大学只提供生产作业管理和产业经济的非学位项目。后来因为市场需求非常大, 城市大学进一步扩展到企业管理、营销、人力资源、财务和战略等领域。此外, 城市大学和远大大学都提供全日制的 MBA 项目, 只是规模比较小。

城市大学与远大大学的在职教育项目最明显的区别是在师资力量上。远大大学有自己的教授，而城市大学的教授是从其他学校（包括远大大学），还有一些管理咨询公司和私立公司聘请来的。项目教学的方式也不一样。远大大学以案例教学法而闻名，着重培养学生解决实际管理问题的各种技能、概念和方法。城市大学则更强调课堂讲授和讨论。另一个重要区别在营销方面。两所学校都建立了互联网站，提供各种宣传手册，在重要的商业刊物上做大量的广告。鲍勃认为，城市大学的营销手段更为积极，也更具挑战性。

鲍勃发现城市大学现在已经威胁到远大大学在职培训市场的领导者地位。尤其是城市大学现在开始在远大大学所在的地区提供电视在职 MBA 项目。在这个新兴领域，远大大学一直是领导者。城市大学还在本地的一个宾馆开设各种信息研讨班，并且在本地主要的报纸上做大量广告。

鲍勃认为，城市大学和远大大学之间的竞争在未来几年会非常激烈并延续下去。据他估计，在由大学提供的在职培训市场上，每年约有 3.5 亿美元（不包括由咨询公司或企业内部提供的在职培训）的市场，市场的总体增长也比较固定。而且，这个行业的利润率非常高。

有关技术问题

超文本标注语言（HTML）可以方便地将图像嵌入到文本中，并支持各种各样的字体。HTML 的关键组成是可以插入一些特殊符号或标注。标注可以指导 WWW 浏览器在何处插入分页符、新段、图像等元素。HTML 标注在正常情况下是看不到的，除非使用浏览器的查看源文件的功能。

一种特殊的 HTML 标记是元标记。顾名思义，元标记包含有关 HTML 文档的信息，诸如作者、有效期、内容描述，更重要的是页面的 IP 地址（互联网协议地址）以及描述页面的关键词表。在用户通过浏览器把页面调入到计算机屏幕上时，他们一般不能直接看到这些标记。

当用户输入一个字符地址（例如：www.yuandamba.com），计算机把他们的连接到互联网的地址翻译成 IP 地址，如 111.222.333.44.5。对页面标入元标注的作用是将字符地址与数字地址互换，使每次输入一个指定地址时，都能进入到相同的位置。

搜索引擎广泛使用元标注。搜索引擎可以根据用户输入的关键词找到相关页面。对页面开发人员来说，他也可以利用元标注。例如，通用汽车公司在它主页中用元标注标记了“GM”，“GMC”，“Chevrolet”，“Chevy”或它的所有其他品牌，以保证尽可能广泛地覆盖自己的商标名。

域名的注册

域名系统 DNS 是由互联网络协会 ISOC 创建的。ISOC 是一个管理互联网上域名分配的政府和行业的联合机构。到 1999 年，最著名的域名管理机构是 Network Solutions 公司。下属的互联网络信息中心（InterNIC）。Network Solutions 负责管理以“.com”，“.net”，“.org”，和“.edu”等后缀结尾的所有网站名。

如果要注册域名，申请者可以在 Network Solutions 公司的网站上在线申请，并支付大约 100 美元的费用。每年的费用累计大概也是 100 美元。Network Solutions 公司提供域名注册服务。它没有力量，也不愿监督注册，但它会取消非法的或不合适的注册。Network Solutions 的网站有自己的搜索引擎，使注册者可以查看他们所感兴趣的域名是否已被注册，或找到所有已登记的域名的名录。这种能查看已经注册和未注册的能力，导致许多投资者的投机行为。现在域名投机行为就受到明文的禁止，但是域名投机行为在现实中仍然难以完全避

免。不过，一旦 Network Solutions 认定是域名投机行为，它就会取消非法注册。

远大大学的反应

远大大学的营销和沟通部门的负责人在检索 Network Solutions 的注册服务时发现，www.yuandamba.com 这个域名已经被 WebAd 公司在 1999 年 2 月 17 日登记了。而这个公司正好是城市大学商学院的广告代理。

现在的问题是远大大学该做出如何反应。

鲍勃认为有两种选择方案。第一是什么都不做。如果一个潜在的在职 MBA 学生想了解远大大学的在职培训项目的信息，他们输入以为是远大大学的网址后，却得到城市大学的培训项目的信息时，他们会被城市大学的行为激怒，并留下不好的印象，城市大学的这种行为反过来会伤害到自己，反而对远大大学有利。但什么都不做意味着姑息这种行为。那些对远大大学不太熟悉的学生可能会以为远大大学属于城市大学的一部分。鲍勃特别担心这个问题，因为自己商学院的名字是 1996 年才改成远大大学商学院的。另外，正在寻找远大大学信息的潜在学生可能也会比较一下城市大学的培训项目，因为城市大学已经上网了。

第二种方案涉及到不同程度的补救行为。鲍勃认为至少远大大学可以做到要城市大学从自己的页面上取消这种元标记，并放弃他们对这个域名的注册。更严重的是，远大大学可以控告城市大学侵犯版权，甚至对城市大学的在职培训项目进行负面的曝光。鲍勃认为这种方法会很耗时间，而且成本很高，反过来有可能对远大大学自身不利。

鲍勃同时也考虑到各种行动对营销的影响。两个学校都在激烈竞争自己培训项目的生员。鲍勃怀疑如果把公众的注意力引到这个事件上，可能会影响在职培训的整个市场。

最后鲍勃还考虑远大大学自己内部的业务流程、基础设施和各种管理程序。谁应当负责检测 WWW 和竞争者的行为？应该由学校网站管理员负责吗？还是由在职培训项目的负责人负责？由营销部门还是其他职能部门负责？学院是否应当将自己的名字、培训项目以及学位的各种可能的组合和名称全部都注册域名？应该由谁，采取什么行动来保证这种事情不会再次发生呢？

三、参考答案及分析

(一) 单项选择题

- 1.B 2.C 3.A 4.A 5.A 6.B 7.D 8.B 9.A 10.C
11.D 12.B 13.B 14.B 15.D 16.C 17.C

(二) 多项选择题

- 1.AE 2.AC 3.BC 4.ABCDE 5.BD 6.ACD 7.ABE 8.BCD
9.AC 10.AD 11.ABD 12.ABCD

(三) 列举题

1. WWW 技术的发展历程是由一系列学者和科学家不断提出伟大设想、不断使梦想变为现实的努力构成的。其中的重要事件包括：

(1) 1945年, 美国学者范内瓦·布什 (Vannevar Bush) 发表文章探讨了科学家应如何把第二次世界大战中获得的技术运用于战后的和平建设活动中。文章提出了许多生动有趣的想法, 涉及到如何利用先进的技术来组织和利用信息资源。他推测最终将建成一种记忆扩展设备, 它可以将一个人所有的书籍、磁带、信件和研究结果都储存在微型胶卷上, 可以帮助用户迅速灵活地找到资料。

(2) 20世纪60年代, 特德·尼尔森 (Ted Nelson) 描述了一种系统, 在这个系统中, 一个页面的文本可以和其他页面的文本连接到一起。尼尔森把这种页面连接的系统称为超文本 (hypertext)。

(3) 20世纪60年代, 鼠标的发明者道格拉斯·恩格尔巴特 (Douglas Englebart) 在大型计算机上创造了第一个实验性的超文本系统。

(4) 1987年, 特德·尼尔森出版了《文字机器》 (Literary Machines), 在书中介绍了一个进行在线超文本出版和商务的全球系统。

(5) 1989年, 欧洲科学家蒂姆·伯纳斯·李 (Tim Berners-Lee) 和罗伯特·卡利奥 (Robert Calliau) 改进实验室的研究档案处理程序时, 他俩各自提出了一个超文本开发计划。

(6) 90年代初期, 伯纳斯·李开发出了超文本服务器程序代码, 并使之适用于互联网。伯纳斯·李把他设计的超文本链接的 HTML 文件构成的系统称为 WWW。

(7) 1993年, 美国学者马克·安德列森 (Marc Andreessen) 领着一群学生写出了 Mosaic, 这是第一个可以读取 HTML 文件的程序, Mosaic 是第一个广泛用于个人电脑的浏览器。

(8) 1994年, 安德列森和 Mosaic 小组的其他成员同 SGI 公司的詹姆斯·克拉克 (James Clark) 合作成立了网景公司, 开发出第一个获得极大成功的、基于 Mosaic 的网景 Navigator 浏览器。微软随即开发出了 Internet Explorer 浏览器。后来, 浏览器市场几乎为这两种产品所垄断。

2. 在教材图 1-2 中, 列出了多种靠网络实现的业务活动, 它们包括:

- (1) 工作流系统
- (2) 电子邮件 (沟通)
- (3) EDI (采购)
- (4) 技术数据交换 (工程)
- (5) 大量定制 (按需生产)
- (6) 虚拟企业和团队企业
- (7) 后勤业务的外包
- (8) 电脑视频会议

3. 电子商务一般结构由 5 个主要部分构成, 它们是 (参见教材图 1-6):

- (1) 网络基础设施。如电话、有线电视、无线通信和互联网。
- (2) 多媒体内容和网络出版。如 HTML、Java、WWW。
- (3) 消息传送和信息发布基础设施。如 EDI、电子邮件、超文本传输协议。
- (4) 公共的商业服务基础设施。如安全/证明、电子支付、安全/证明、电子支付、电话簿/目录。

(5) 电子商务应用。如供应链管理、VOD、远程金融、在线营销和广告、家庭购物。

4. 在线中介的类型有: