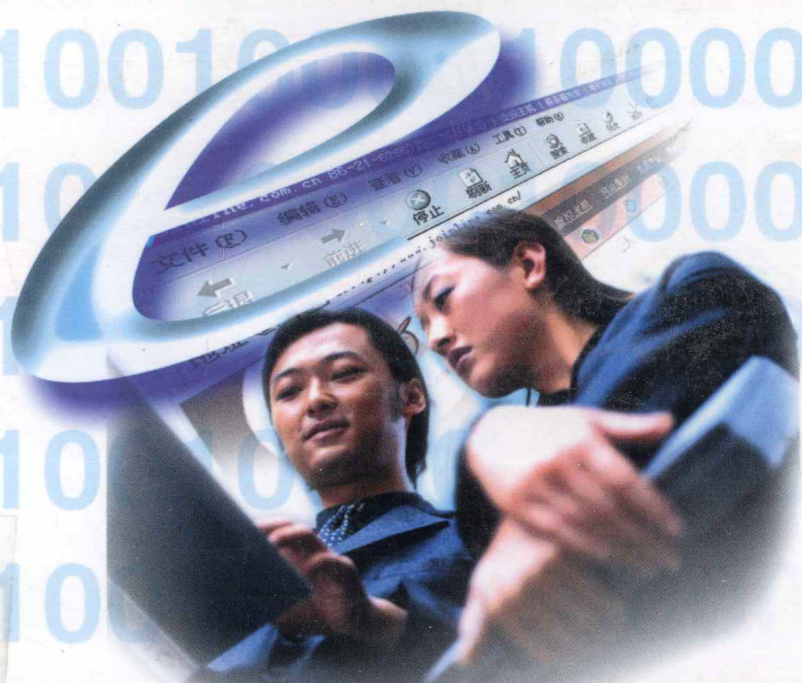


组织编写 审定

电子商务师职业技能鉴定考试指南



● 电子商务员

● 助理电子商务师

蓝天出版社

电子商务师 职业技能鉴定考试指南

蓝天出版社

图书在版编目(CIP)数据

电子商务师职业技能鉴定考试指南(电子商务员、助理电子商务师)/宋文官主编. —北京:蓝天出版社, 2002. 1

ISBN 7-80158-161-X

I. 电... II. ①宋... III. 电子商务-经济师-中国-职业技能鉴定-教材 IV. F713.36

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2002) 第 000980 号

蓝天出版社出版发行

(北京复兴路 14 号)

(邮政编码: 100843)

电话: 66983715

新华书店经销

北京市朝阳区燕华印刷厂印刷

850×1168毫米 32开本 8.125印张 165千字

2003年4月第1版 2003年4月第1次印刷

印数1—30000册

定价: 15.00 元

电子商务师职业技能鉴定考试指南

审 定 委 员 会

主 任:陈 宇

副主任:陈 进 曲克敏

委 员:(以姓氏笔画为序)

董晓南 华 迎 孙宝文

李克非 席宁华 饶伟红

胡晓涓 梅绍祖

电子商务师职业技能鉴定考试指南

编写委员会

主 编:宋文官

编 委:(以姓氏笔画为序)

丁卓君 马笑容 宋文官

杨坚争 徐继红 蒋传进

李 莉

目 录

第一篇 电子商务员	(1)
内容提要	(3)
鉴定考试要点	(4)
一 计算机与网络	(4)
二 电子商务基础	(15)
三 网络营销	(18)
四 电子交易与电子支付	(31)
五 物流	(41)
六 计算机与网络安全	(54)
七 电子商务法律常识	(60)
鉴定考试重点表	(70)
第二篇 助理电子商务师	(85)
内容提要	(87)
鉴定考试要点	(88)
一 计算机与网络基础	(88)
二 电子商务基础	(100)
三 网络营销	(103)
四 电子交易与电子支付	(120)
五 物流	(143)
六 计算机网络安全	(146)
七 法律	(148)

鉴定考试重点表	(150)
第三篇 应试指导	(169)
第四篇 考试平台操作	(191)
第五篇 样卷	(203)
(一)电子商务员知识测试样卷	(205)
参考答案	(218)
(二)电子商务员技能测试样卷	(219)
参考答案	(222)
(三)助理电子商务师知识考试样卷	(227)
参考答案	(244)
(四)助理电子商务师技能考试样卷	(246)
参考答案	(249)
后 记	

第一篇

电子商务员

内容提要

电子商务员考试的主要内容有：一、计算机系统的基本组成知识、操作系统基本知识、Internet 的概念和主要功能、计算机病毒的基本知识；二、电子商务的概念、特点、分类；三、网络营销的概念、内容、特点及网上市场调查的方法；四、电子支付的基本概念、电子支付流程及简单的网上单证使用的过程；五、物流的概念、分类，以及与电子商务的关系；六、计算机安全控制的技术手段及安全技术主要涉及的范围；七、电子商务法律中买卖双方的权利、义务及不履行合同的救济、网络中心、银行、认证机构在电子商务中的法律地位及责任。

鉴定考试要点

一 计算机与网络

(一) 考试要求

掌握计算机系统的基本组成知识、操作系统的基本知识、Windows9X 操作系统、网络操作系统、Internet 的概念和主要功能、网页制作和工具、超级链接以及计算机病毒的基本知识。

(二) 考试要点

1. 计算机硬件的基本组成

(1) 中央处理器称为 CPU (Control Processing Unit)

中央处理器 (CPU) 在微机或个人计算机上又称为微处理器, 主要由控制器和运算器组成, 是计算机的核心部件。

①运算器 (Arithmetical Unit)

主要功能是完成对数据的算术运算、逻辑运算和逻辑判断等操作。

②控制器 (Control Unit)

是计算机中指令的解释和执行结构, 其主要功能是控制运算器、存储器、输入输出设备等部件协调动作。

(2) 存储器 (Memory)

①存储器

存储器是用来存储程序和数据的部件。

②主存储器

主存储器也称内存储器，简称内存，由高速的半导体存储器芯片组成，是计算机运行过程中临时存放程序和数据的地方。微型计算机的内存根据其工作方式的不同，可分为 RAM 和 ROM。

a. RAM (Random Access Memory): 随机存取存储器，其中的数据可随机读出或写入，用来存放从外存调入的程序和有关数据以及从 CPU 送出的数据。

b. ROM (Read Only Memory): 只读存储器，占内存的很小一部分，在通常情况下 CPU 对其只取不存。

③辅助存储器

辅助存储器，也称外存储器，简称外存，能存放大量的暂时不用的程序和数据。目前，计算机上经常使用的外存有软盘、硬盘和光盘等。

a. 软盘：是一张圆形软塑料薄片，表面涂覆可记录信息的磁性材料，被封装在一个方形的保护套中。

b. 硬盘：硬盘通常固定在计算机的主机箱内，是计算机最重要的外存储器。

c. 光盘：光盘有只读光盘和可读写光盘之分，只读光盘存储器，即通常所说的 CD ROM (Compact Disc - Read Only Memory)。用户只能读出事先存在盘上的数据，一张 CD ROM 盘片可存放 600 多 MB 的数据。

④其它辅助存储器

a. ZIP: 是由 3 英寸软盘驱动器发展而来的, ZIP 盘片的外形与 3 英寸软盘相似, 只是要厚一些, 但存储容量可达 100MB。

b. DVD - ROM (Digital Video Disc): 数字视频光盘, DVD 盘片的外形与 CD 盘片相似, 但存储容量一般为 4. 7GB, 最大容量可达 17GB。DVD - ROM 驱动器保持了对 CD - ROM 驱动器的兼容性。

(3) 基本输入输出设备

①键盘

键盘是计算机中最基本的输入设备。键盘可分为 101 键、104 键及带有播放 VCD/CD 和上网功能键的多媒体键盘。

②鼠标器

鼠标器简称鼠标, 是计算机系统辅助输入设备, 鼠标是一种“指点”设备。

③显示器

显示器是计算机最基本的输出设备。显示器屏幕上总是用光点(像素)来构成输出内容。

(4) 其它外围设备

①扫描仪

扫描仪是目前常用的一种输入图片和文字的计算机外围设备。它是利用光学扫描原理, 从纸上“读出”文字或图形、图像, 然后把获得的信息送入计算机, 由计算机通过识别软件对读入的信息进行分析与处理。

②数字化仪

数字化仪由平板加上连接的手动定位器组成，主要用于输入工程图纸、地图等。用户可以通过手动定位器（或定位笔）方便地获得每条线段的端点坐标，从而实现线条图形的输入。

③磁卡读入机和条形码阅读器

它是利用电磁和光电转换原理，把预先制作在卡上或条形码中的数字信息读入计算机。

④打印机

把计算机输出的程序内容和运行结果打印在纸上，以便阅读和保存。打印机的种类很多，常用的有点阵式打印机，喷墨打印机和激光打印机等。

⑤绘图仪

绘图仪用于在纸上输出线条图形，它是 CAD（计算机辅助设计）系统的主要输出设备。

⑥Modem

Modem 即调制解调器，用以实现计算机处理的数字信号同电话线传输的模拟信号之间转换的装置。它通常有内置式和外置式两种。数据传输速率是 Modem 的重要技术指标，单位为 bps（位/秒）。

2. 计算机软件的基本组成

软件是程序、程序运行时所需要的数据，以及关于程序的设计、功能和使用等说明文档的全体。

软件分为系统软件和应用软件两大类。

(1) 系统软件

系统软件泛指那些为整个计算机所配置的、不依赖于特定

应用的通用软件，是使用和管理计算机的基本软件，是支持应用软件运行的平台。

系统软件包括操作系统、语言处理系统、数据库管理系统和常用服务程序等。

(2) 应用软件

应用软件指用于解决各种不同具体应用问题的专门软件。根据开发方式和适用范围，应用软件又可分为通用应用软件和定制应用软件。

①文字处理软件：是在计算机上实现对文字进行输入、编辑、排版和打印等操作的软件，又被称为电子秘书。文字处理软件按功能分，大致有三类：简单的文本编辑程序、具有较完备功能的文字处理软件、专业印刷排版系统。

②表格处理软件：表格处理软件广泛应用于各种“表格”式数据管理的领域。

3. 计算机系统的组成

计算机系统是一个由计算机硬件和计算机软件构成的完整系统，其硬件由主机和外部设备等组成，软件可分为系统软件和应用软件两大类。

4. 计算机操作系统基本知识

操作系统（OS—Operating System）是系统软件的核心，是用户和计算机之间的接口。

(1) 操作系统的功能

操作系统是计算机系统中的一个系统软件，它是管理和控制计算机系统硬件和软件资源、合理地组织计算机工作流

程，以及方便用户使用的程序集合。主要功能是进行处理机（CPU）管理、存储管理、设备管理、文件管理（亦称文件系统）和作业管理等。

(2) 操作系统的类型

①传统操作系统的基本类型

传统操作系统按其功能特征的不同，可分为批处理系统、分时系统和实时系统。

②微机操作系统

配置在微机上的操作系统称为微机操作系统。目前，个人计算机上使用的通常是单用户微机操作系统。根据管理的作业数量，单用户微机操作系统又被分成单用户单任务操作系统和单用户多任务操作系统。

③网络操作系统

网络操作系统是对计算机网络进行有效管理的操作系统，它能有效地管理计算机网络的资源，并为网络用户提供相互通讯、资源共享、系统安全等方便灵活的网络使用环境。

5. Windows 9X 操作系统

Windows 作为一种新型的单用户多任务的操作系统，用窗口界面替代了传统的命令行界面，提供了一种可视化操作环境。

6. 网络操作系统

(1) 网络操作系统概述

网络操作系统就是网络用户和计算机网络之间的接口。计算机网络不只是计算机系统的简单连接，还必须要有网络操作系

统的支持。网络操作系统的任务就是支持网络的通信及资源共享，网络用户则通过网络操作系统请求网络服务。

(2) Windows NT 操作系统

Windows NT 又称作 Windows New Technology (Windows 新技术)，它是以 Windows 的技术为基础，由 Microsoft 公司研究开发出来的网络操作系统。

(3) Net Ware 操作系统

Net ware 是世界上第一个真正的微机局域网操作系统，Net ware1.0 版的正式出现使 Novell 网络成了局域网的主流产品。

(4) UNIX 操作系统

UNIX 是当代最著名的多用户、多任务的网络操作系统。运行 UNIX 的计算机在同一时间能支持多个计算机程序，其中典型的是支持多个登录的网络用户。

(5) Linux 操作系统

Linux 操作系统是 UNIX 在微机上的完整实现，Linux 有一个基本的内核 (Kernel)，一些组织或厂商将内核与应用程序、文档包装起来，再加上安装、设置和管理工具，就构成了直接供一般用户使用的发行版本。

7. Internet 概述

Internet 是一个把分布于世界各地不同结构的计算机网络用各种传输介质互相连接起来的网络。因此，有人称之为网络的网络，中文译名为因特网、英特网、国际互联网等。本书采用原文 Internet。