

高等职业教育财经类专业综合实训教材
总主编 王茹芹

电子商务岗位综合实训

ELECTRONIC COMMERCE TRAINING

黄为平 编著

上海财经大学出版社

ISSN 1000-4360
2009-0000

中国图书馆地位提升策略

LI JIANGYUAN, LIANG YU, LIANG YU, LIANG YU

2009-0000

1



高等职业教育财经类专业综合实训教材

电子商务岗位综合实训

■
黄为平 编著

 上海财经大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

电子商务岗位综合实训/黄为平编著. —上海:上海财经大学出版社, 2009. 5

高等职业教育财经类专业综合实训教材

ISBN 978-7-5642-0474-7/F · 0474

I. 电… II. 黄… 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(2009)第 035016 号

- ☐ 丛书策划 何苏湘
- ☐ 责任编辑 肖 蕾
- ☐ 封面设计 钱宇辰

DIANZI SHANGWU GANGWEI ZONGHE SHIXUN

电子商务岗位综合实训

黄为平 编著

上海财经大学出版社出版发行
(上海市武东路 321 号乙 邮编 200434)

网 址: <http://www.sufep.com>

电子邮箱: webmaster@sufep.com

全国新华书店经销

同济大学印刷厂印刷

宝山葑村书刊装订厂装订

2009 年 5 月第 1 版 2009 年 5 月第 1 次印刷

700mm×960mm 1/16 9 印张 176 千字

印数: 0 001—4 000 定价: 18.00 元

高等职业教育财经类专业综合实训教材

编委会

主 任 王茹芹

副 主 任 周 宏

委 员(以姓氏笔画为序)

王丽丽 王希来 王 琦 延 静

孙万军 李宇红 吴晓辉 陈鹤鸣

赵玉珍 赵庆萱 姜韵宜

总 主 编 王茹芹 周 宏

执行策划 孙万军

总 序

根据《国务院大力发展职业教育决定》的要求:“加强职业院校学生实践能力和职业技能的培养,高度重视实践和实训环节教学”,我们应把实践教学贯穿于高等职业教育整个人才培养的全过程:一要加强课堂教学与实践的结合,培养学生专业专项技能;二要加强专业综合实训,培养学生岗位综合能力;三要加强企业顶岗实习,提高学生职业综合素质。

在以往的职业教育过程中,一般分为课堂教学和毕业前的顶岗实习两个阶段,忽略了专业理论知识与专业技能的综合运用、各种专业专项技能的综合运用,以及专业核心能力与关键能力的综合运用,导致课堂教学和顶岗实习相脱节,学生不能迅速适应实习岗位,直接影响到学生就业。经过对职业教育实践教学体系的研究与实践,探索并尝试了专业综合实训这一重要的教学环节,较好地解决了上述问题。

财经类专业综合实训是指为了让学生掌握财经领域的职业岗位技能,而在模拟实际环境中,按照职业岗位分工方式进行反复综合训练的活动过程。它以培养职业岗位综合能力和素质为目标,是学生由书本走向实习和就业的接口,是学生提高素质、养成良好职业道德和严谨作风的重要平台。

财经类专业综合实训课程是高等职业院校财经类专业的核心专业技术课程,是学生在学完专业知识之后开设的综合性实践课程。

经过近几年的教学改革研究和实践,我们主要针对高等职业教育财经类工商企业管理、连锁经营管理、国际商务、市场营销、电子商务、财务会计、物流管理、金融以及旅游经济等专业创建了专业综合实训课程体系。为解决综合实训教学急需,我们组织编写了这套高等职业教育财经类专业综合实训系列教材,主要包括创办企业实训、办公事务实训(企业行政管理能力训练)、创新能力实训、卖场经营岗位综合实训、国际贸易岗位综合实训、电子商务岗位综合实训、人力资源管理岗位综合实训、采购管理岗位综合实训、销售管理岗位综合实训、会计岗位综合实训、物流公司岗位综合实训、商业银行综合柜员岗位实训等。这些实训教材内容相互衔接,构成了一个整体。

本套教材不同于现有的理论教材和实训教材,它是按照财经领域职业岗位的

要求而编写的专业综合实训教材。有以下几个主要特点:

一是实训内容仿真,通过构建仿真的环境,设置仿真的职业岗位,按实际工作的操作规范和业务流程分工协作,进行业务处理,有效地培养了学生的职业岗位综合能力;

二是实训模式独特,将实际工作过程与项目教学法、任务驱动式教学法、案例教学法、研究式协作学习法有机结合,形成了以就业为导向的“职业岗位实训模式”,应用这种模式,首先设计协作任务,进行合理分组和分岗并确定岗位职责,通过角色扮演、协同工作以及角色轮换,按照规定的流程,进行岗位综合训练,有效地调动了学生的学习积极性;

三是实训资源丰富,我们开发了体系比较完整、内容比较丰富、形式比较新颖的实训教学资源,包括实训大纲、实训教材、案例、课件、网络资源,配备了计算机软件系统平台,为提高实训教学质量奠定了基础。

在本套教材的编写过程中,我们还得到了社会各界领导、专家、学者以及企业家们的大力支持,参考了许多教材、专著、论文、网站等内容,在此一并表示衷心的感谢。

本套教材是高等职业院校财经类专业教材,适用于其他各类职业教育和企业管理人员培训,是广大财经干部自学企业管理知识和进行职业能力训练的实用教材。

由于编写专业综合实训教材经验不足,并且时间仓促,书中会有缺点和错误,敬请读者批评指正,以便不断修改完善。

高等职业教育财经类专业综合实训系列教材编委会

前 言

当今大学生对网络的依赖程度是有目共睹的。今后无论是企业、政府或是个人都将离不开网络。眼下几乎所有的外国电子商务巨头都来到中国,还有大量的风险投资者也是争着进来投资中国的互联网市场,投资中国的电子商务。可以预见,再过若干年中国一定会成为全球最大的互联网市场,拥有全世界最大的互联网群体。因此,中国的电子商务将有一个很好的发展空间,电子商务快速发展需要一大批动手能力强、具有较高实操技能的人才。

随着社会的发展,仅仅在课堂上传授电子商务理论知识已远远不能适应当今电子商务高速发展的需要。如今在高职电子商务专业教学中,普遍存在以下一些问题:实训、实践类课程偏少,范围窄,内容空,部分高职院校大多停留在理论教学或是完成简单的课堂实验。

为了使學生利用课堂所学知识更好地为生产实践服务,提高分析及解决实践问题的能力,在走出校门后能尽快地适应企业的要求,学以致用,我校特加大实训教学力度,在教学方法和教学模式上进一步探索更加适合高职学生的实践教学模式,在培养学生分析实际问题、解决实际问题的能力 & 操作技能上下工夫。

在模拟企业和真实工作环境的基础上,按照企业内部真实岗位的要求将学生分组,组成不同岗位,并按该岗位的不同职能模拟企业的业务流程和操作,通过分工协作、密切配合解决各自遇到的问题,提高学生的操作技能及业务素养。基于上述原因,为了更好地促进高职学生的职业教育,办好“实训”这一举足轻重的教学环节,应走校企结合的路,邀请企业专家和管理者走入课堂,将最新的理论、技术、方法、业务流程带进课堂。我们特组织一批富有经验的骨干教师并结合企业资深专家、管理者,以期将“电子商务岗位综合实训”课程办好、办成精品。

本实训课程特色包括以下几点:

1. 校企结合:相关教师具有从业经验并有企业专家直接参与,课程建设依托企业。这样可以结合高职学生的特点,将企业需求引入课堂。

2. 实训与实践相结合:学生在实训教学平台上反复锻炼提高操作技能,操作熟练后,再到财贸商城真实交易平台上实践,体验真实的电商环境、真实业务与操作。

3. 实训内容全面:有电子商务岗也有电子政务岗,岗位之间通过 OA 系统相互沟通相互协作。通过协同办公系统加快日常业务的处理速度,提高日常业务处理的效率,实现企业内部的信息管理,加强了企业内部员工之间的沟通。

4. 实训环境强大:与西单爱购物网站、北京用友集团共同搭建了“北京财贸职业学院电子商务体验中心——财贸商城”、“北京财贸职业学院电子政务体验中心”、“北京财贸职业学院电子商务实训教学平台”以及“北京财贸职业学院实训中心自动化办公系统”。

5. 有相关配套实训教材:《电子商务岗位综合实训》(上海财经大学出版社 2009 年版),《财贸岗位一条街实训——电子商务》(北京财贸职业学院自编 2006 年版)。

6. 带动了电子商务实践浪潮:实训结束后,学生可以财贸商城为依托,进行网页信息维护、网店的日常运营管理。在真实的运作过程中,学生可亲自负责网络营销、财务管理、货物的配送及与客户的联络与服务等。商城 24 小时接受客户订单,为客户提供最佳服务。而且,学生还可轮流进岗。

本教材是在系主任延静教授的指导下,由本人经过三年的探索、研究、实践完成的。其间得到西单电子商务有限公司沈煜副总经理、西单爱购物网站技术部车冬生、用友电子政务有限公司赵天稀副总经理、中鸿网络电子数码有限公司王素云经理、本院孙万军副教授等的大力支持,在此表示深深的谢意。

黄为平

2008 年 8 月于北京财贸职业学院

目 录

总序	1
前言	1
绪论	1
实训一 策划及市场推广岗位	10
任务 1 编写企业创业方案	10
任务 2 用 Dreamweaver 制作店铺个性化首页	22
任务 3 促销活动策划	29
实训二 内容编辑岗位	35
任务 1 商品拍照和编辑	35
任务 2 用 Photoshop 制作、修改、美化各种规格的图片	36
任务 3 新产品上架	41
任务 4 制作海报及会员周刊	45
实训三 网络营销岗位	52
任务 1 建立店铺	52
任务 2 实训大平台首页维护	62
任务 3 频道页面维护	73
任务 4 店铺分类管理	82
实训四 客服及仓储物流岗位	87
任务 1 模拟客户购买商品	87
任务 2 订单查询与确认	94
任务 3 客户咨询及处理客户意见	97

任务 4	库存管理、支付和物流配送	102
实训五	经理岗位	107
任务 1	供货商的开发和维护	107
任务 2	商品管理及价格制定	111
任务 3	商品退换货处理	120
任务 4	店铺状态管理	122
任务 5	模拟客户进行投诉、提建议等	126
任务 6	网站运营结果总结	127

绪 论

按照高职教育教学质量要求,高职教育应以培养学生的职业能力为主。为了使 学生利用课堂所学知识更好地为生产实践服务,提高分析及解决实际问题的能力,增强学员的操作技能,以便走出校门后能尽快地适应企业的要求,达到培养、提高学员职业能力的目的,特开设“电子商务岗位综合实训”课程。

一、实训目标

本实训课程紧密联系企业实际,在拥有企业操作平台及企业办公环境的基础上,结合课堂所学,模拟真实电子商务公司内部岗位操作过程。

(一)培养、提高学生的职业实践操作能力

现代电子商务对动手能力和业务熟练程度有较高的要求。因此,本实训课程重在培养学生的实操能力,按照实训阶段进程的延展,学生的实际操作能力将不断得以提高。该实训课程可包括以下几个阶段:

1. 在企业办公平台上搭建个人用户,并掌握相关操作。
2. 掌握真实电子商务(财贸商城)平台的网络营销、网页维护、系统树搭建的相关技巧。
3. 熟练掌握电子商务中的产品进、销、存业务流程。
4. 通过不同的岗位间的密切配合、相互协作,培养学生独立分析和解决问题的能力。
5. 在真实的环境中自行完成教师或当值经理下达的任务指标,以达到培养、提高学生的职业实践能力的目的。

(二)加深对课堂所学理论知识的理解

学生通过亲身操作、轮岗轮训,将课堂所学的电子商务知识系统、全面、透彻地加以理解和掌握。

(三)培养学生综合职业技能素养

现代电子商务对从业人员有着很高的要求,技能上不仅要具备较高的计算机水平、网页维护技术、现代网络营销知识、电子交易技巧、物流服务能力及电子商务安全意识,还需了解传统的营销手段及传统的进、销、存操作流程。鉴于电子商务

的特殊性,对从业人员业务水平的要求较广泛,因此必须强化学员的综合能力。通过换岗、轮岗,全方位体验电子商务活动的技能要求,培养从业人员的职业技能素养。根据这项要求,本实训课程营造了全真的电子商务业务环境,让学员充分体验真实的电子商务活动的工作氛围,在工作压力下,实现角色、岗位的转换,从而逐步形成良好的职业技能素养。

二、北京财贸商城——电子商务实训平台的技术特点

(一) J2EE 的三层/多层体系架构

平台采用基于 J2EE 的三层/多层体系架构。整个系统使用 Java 语言开发,数据库采用关系型数据库,可支持 Mysql、Oracle 等多种数据库;系统的逻辑层采用 MVC 模式的组件技术开发,使得系统结构更加清楚,更具扩展性,同时逻辑层还使用了数据库连接池、对象池、缓存机制、事务处理等技术,提高系统的性能和稳定性。图 0-1 是办公平台的技术架构。

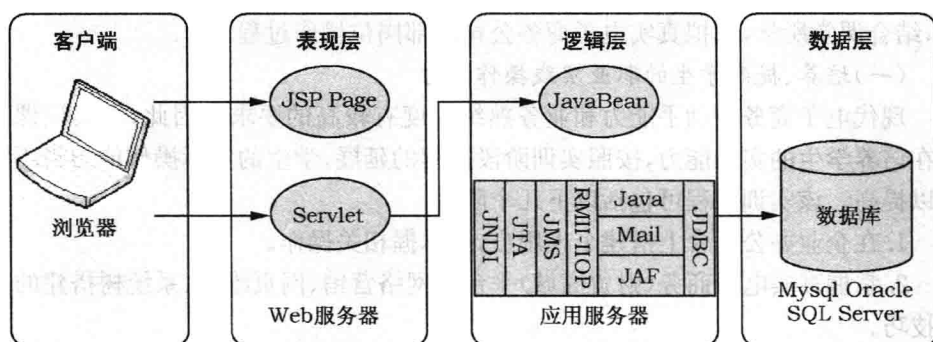


图 0-1 办公平台的技术架构

办公平台采用 J2EE 三层应用模型,把整个应用系统划分为三个相对分离的层,每层之间通过一套定义好的接口进行数据交互。第一层是表现层,即我们常说的客户端。它的主要作用是接收用户的指令或者数据输入,提交给业务逻辑层做处理,同时负责将业务逻辑层的处理结果显示给用户。由于客户端并不处理复杂的业务逻辑等操作,相比传统的 C/S 结构对客户端的资源要求要低一些。表现层采用 JSP、Servlets、DHTML、XML 和其他一些用户界面技术实现,并通过页面与逻辑代码的分离技术,使得页面的结构更为简单清晰。

中间层是逻辑层,该层封装了应用系统的主要业务逻辑,其主要任务是负责接收表现层的数据请求,将这些请求进行必要的业务逻辑检查(包括权限检查),然后将请求分解成不同的数据层操作,由数据层进行处理,最后将处理结果返回给表现

层。逻辑层主要采用 JavaBean 技术实现,表现形式为一系列的组件包(jar),其通过 JDBC 访问数据层。逻辑层利用了数据库连接池、线程池、对象实例池、事务处理等技术来提高应用系统的稳定性和性能。

系统的最底层是数据层,即数据中心。它的主要任务是存储和管理软件的业务数据。数据层采用了数据库连接池技术提供应用所需要的数据库链接,并将一些大量使用的数据放入系统的缓存,以提供高效的数据访问和处理机制。

(二)平台技术特点

电子商务平台采用了多项技术。

1. .NET 框架

.NET 框架的开发使得其他平台上的应用程序也可以访问服务提供者提供的服务,例如,.NET 就是建立在诸如 XML、SOAP 之类的开放标准技术之上的。

.NET 是微软的新一代技术平台,为敏捷商务构建互联互通的应用系统,这些系统是基于标准的、联通的、适应变化的、稳定的和高性能的。这对于企业的重要意义在于:.NET 平台从根本上改善计算机和用户之间进行交互的方式,最大限度地发挥电子商务中计算技术的重要作用。用微软公司的一句话:承诺.NET 为人类创造一个消除任何沟鸿的商务世界。

2. 中间件技术

中间件具有标准的程序接口和协议,支持不同的硬件和操作系统,主要用来解决分布异构问题,它是存在于系统软件与应用软件之间的特殊层次,抽象了典型的应用模式,使应用软件开发可以更多地思路放在业务逻辑的设计中,这样就使软件构件化成为可能。

系统中将使用的几种主要的中间件如表 0—1 所示:

表 0—1

主要的中间件类型

种 类	作 用
消息中间件	消息中间件的优点在于能够在客户端和服务端之间提供同步和异步的连接,并且在任何时刻都可以将消息进行传送或者存储转发,这也是它比远程调用更进步的原因。另外消息中间件不会占用大量的网络带宽,可以跟踪事务,并且通过将事务存储到磁盘上实现网络故障时系统的恢复
对象中间件	基于 Corba 标准的构件框架,相当于软总线,能使不同厂家的软件交互访问,为软件用户及开发者提供一种即插即用的互操作性,就像现在使用集成块和扩展板装配计算机一样

续表

种 类	作 用
应用服务器	用来构造 Internet/Intranet 应用和其他分布式构件应用,是实现多系统整合的基础设施。应用服务器一般是基于 J2EE 技术标准的
交易中间件	适用于联机交易处理系统,主要功能是管理分布于不同计算机上的数据的一致性,保障系统处理能力的效率与均衡负载
安全中间件	以公钥基础设施(PKD)为核心的,建立在一系列相关国际安全标准之上的一个开放的应用开发平台,向上为应用系统提供开发接口,向下提供统一的密码算法接口及各种 IC 卡、安全芯片等设备的驱动接口
应用集成服务器	把工作流程和应用开发技术如消息及分布式构件结合在一起,使处理能方便自动地同构件、Script 应用、工作流行为结合在一起,同时也集成文档和电子邮件

3. Portal 技术

对用户来说,通过 Portal 可以了解和掌握各种信息、参加讨论、协同工作等。其重要价值在于它是现有投资与新投资的集成节点,使用户能够与人、内容、应用和流程进行个性化的、安全的、单点式的互动交流。

Portal 技术强调以用户为中心,重视 workflow 及整体工作效能。通过与应用无关的图形化界面映射以知识为中心的工作流,提供单点集成界面,实现信息的集中化访问。Portal 将“自动化孤岛”(Island of Automation)和“信息化孤岛”(Island of Information)连接起来,创建一个提供支持信息访问、传递以及跨组织工作的集成化环境。

4. Web Services 技术

Web Services 是一种正在快速发展的技术,由于它是由一系列标准所组成的,所以 Web Services 集成各种应用的方法是标准化的,具有较好的通用性和兼容性,同时面向对象和 XML 等相关技术的采用,使得 Web Services 具有更好的跨平台性,可以更好地满足分布式集成的要求。Web Services 的集成结果是一种松耦合的集成模式。

5. XML 技术

XML(Extensible Markup Language,可扩展标记语言)是 SGML 的一个简化子集,它将 SGML 的丰富功能与 HTML 的易用性结合到 Web 应用中,以一种开

放的自我描述方式定义数据结构,在描述数据内容的同时能突出对结构的描述,从而体现出数据之间的关系。

(三)北京财贸职业学院电子政务平台

服务器操作系统:支持多种操作系统,如 Windows 2000/NT Server、UNIX、Linux 等;应用服务器软件:支持多种标准的 J2EE 中间件,如 Bea WebLogic、IBM WebSphere、Oracle Application Server 等;数据库软件:支持多种数据库系统,如 Oracle、Sybase、SQL Server 等;客户端:要求支持 Web 浏览器的访问方式。

三、实训内容

本着以高职毕业生电子商务就业岗位要求为核心,以高职学生的认知水平为出发点,设置了岗位实训、业务流程实训等内容。技能训练内容以及相关知识,充分体现“够用、实用”原则。以应用为主旨,贯彻“以技能训练为主导、相关知识为辅助”的设计思想,搭建了技能与知识相互支撑的教学平台。内容涵盖了电子商务岗位的各项技能,并且与国家职业资格“助理电子商务师”鉴定内容接轨,为毕业生就业及考取职业资格证书奠定了基础。

基于真实运营环境的电子商务实训系统,打破了多年来以模拟电子商务环境为主的传统教学,借助 Internet 先进的技术手段和传统零售业从事电子商务的宝贵经验,让不同地域的电子商务服务体验者在任何时间自主地选择服务、享受服务,并借助先进完备的网上支付手段完成服务流程规划设计、服务产品购买和消费的完整过程。网上销售开辟了信息时代购物体验方式的新天地,打破了受传统购物方式限制的时间、地域和支付手段;通过网上销售平台发布产品信息,收集客户信息,有效地提高了销售业绩,宣传了自我品牌的知名度;并且通过与企业、公司内部管理系统的集成,极大地提升了企业、公司的管理水平。

现代电子商务系统,着眼于产业供应链的优化和管理,在企业、公司的商务电子化进程中发挥出越来越大的作用。

(一)业务流程

北京财贸职业学院电子商务实践教学平台 www.cai-mao.com,通过为实习者提供真实环境下、以网络经营管理为主线的电子商务活动,从而锻炼实习者项目计划、项目实施、真实开展经营推广活动的的能力,最终达到提高实习者就业能力的目标。

平台的运营与管理提供在电子商务环境下的“进销存”业务流程,其中包括的功能有:商品管理、期初数据、采购管理、销售管理、库存管理、商店管理、客户管理、应收款明细、应付款明细、我的资料等。整体流程如图 0-2 所示。

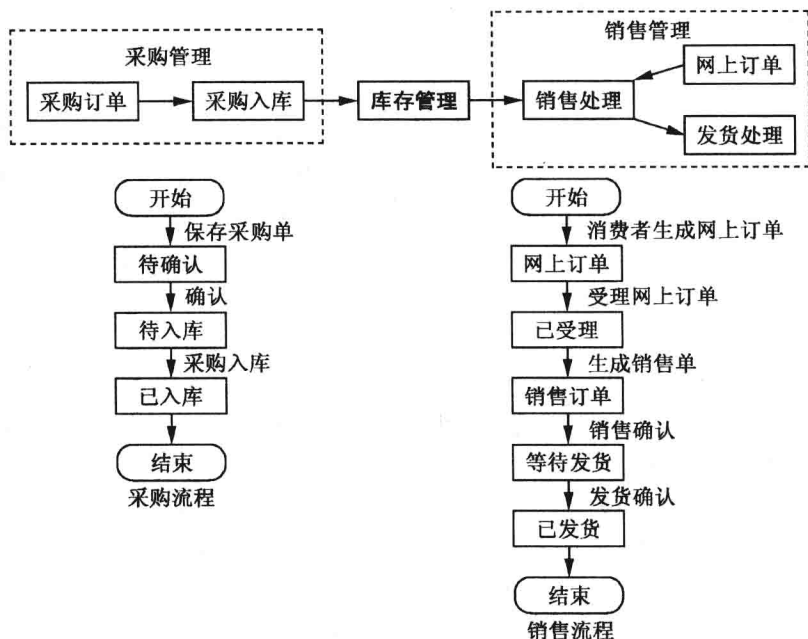


图 0—2 “进销存”业务流程

(二)实训岗位

实训一:策划及市场推广岗位

实训内容:

1. 网络市场调研。
2. 网络消费者购买需求分析及市场定位。
3. 商品及价格策略。
4. 与经理岗沟通并制定出要销售及促销的商品、要发展的客户群;并与其他岗位如:内容编辑岗位、网络营销岗位、客服仓储物流岗位多沟通的前提下制定出创业方案。
5. 策划平台首页大图、logo、banner 等,完成后用电子文案的形式转交给内容编辑岗。
6. 搜集相关的资讯或评论,策划频道页中分类商品推荐专题等促销活动,至少 2 个,完成后用电子文案的形式转交给内容编辑岗。
7. 与经理岗沟通用 Dreamweaver 制作(小平台)个人网站个性化首页(至少 2 个),供大家评论。