



湖南现代物流职业技术学院
HUNAN MODERN LOGISTICS COLLEGE

2021 级商务管理专业 技能考核标准

目录

一、专业名称及适用对象.....	1
二、考核目标.....	1
三、考核内容.....	2
技能类型一：专业基本技能.....	2
模块 1：制定客户接待计划.....	2
模块 2：制定会议组织计划.....	3
模块 3：设计市场调查方案.....	5
模块 4：设计市场调查问卷.....	6
模块 5：撰写市场调查报告.....	7
技能类型二：岗位核心技能.....	8
模块 6：公关活动策划.....	8
模块 7：广告策划.....	9
技能类型三：跨岗位综合技能.....	11
模块 8：商务沟通与谈判.....	11
四、评价标准.....	13
1. 评价方式.....	13
2. 分值分配.....	13
3. 技能评价要点.....	13
4. 各模块考核评分标准.....	15
五、抽考方式.....	25
1. 参考模块选取.....	25

2. 参考模块确定	26
3. 试题抽取方式	27
六、附录	27

一、专业名称及适用对象

1. 专业名称

商务管理（专业代码：530603）。

2. 适用对象

高职全日制在籍毕业年级学生。

二、考核目标

为了更好适应高职高专人才培养模式改革和课程教学改革的方向与进程，着力提高学生自主学习的意识和能力，结合市场的岗位需求、商务管理专业的实际情况、毕业生的就业诉求等方面的调查结果，我校商务管理专业培养目标主要为培养企事业单位市场策划岗位族群或基层商务管理岗位族群工作者。专业技能考核以专业培养目标为导向，主要考核学生在系列专业课程中的技能操作水平与能力。

本专业技能考核，通过设置制定客户接待计划、制定会议组织计划、设计市场调查方案、设计市场调查问卷、撰写市场调查报告、公关活动策划、广告策划、商务沟通与谈判等 8 个技能考核模块，测试学生的商务计划、市场调查、商务策划、商务沟通与谈判等能力以及从事商务工作的团队协作、情绪调节、时间管理、自我管理、职业道德、工作自律等职业素养；引导学校加强专业教学基本条件建设，深化课程教学改革，强化实践教学环节，增强学生创新创业能力，促进学生个性化发展，提高专业教学质量和专业办学水平，培养适应信息时代发展需要的商务管理高素质技术技能人才。

三、考核内容

本专业技能考核的考核内容包括专业基本技能、岗位核心技能和跨岗位综合技能三大技能类型，其中专业基本技能包括制定客户接待计划、制定会议组织计划、设计市场调查方案、设计市场调查问卷、撰写市场调查报告 5 个模块；岗位核心技能包括公关活动策划、广告策划 2 个模块；跨岗位综合技能包括商务沟通与谈判 1 个模块，以实现考核目标。

技能类型一：专业基本技能

模块 1：制定客户接待计划

（一）技能要求

1. 分析计划实施的环境和条件

基本要求：被测试学生能根据给定的背景资料，对该项客户接待计划实施的公司内部环境、客户基本信息、竞争对手信息、关键客户人员信息及接待要点等进行收集、整理和分析，提炼出接待工作需要具备的基本条件。

2. 确定工作目标

基本要求：被测试学生能根据给定的背景资料，在环境和实施条件分析的基础上，明确每次客户接待需要达成的具体工作目标。

3. 制定可行计划方案

基本要求：被测试学生能根据给定的背景资料，根据确定的客户

接待工作目标，制定一份客户来厂考察的标准接待工作流程计划以及费用预算计划。

4. 编制方案预算

基本要求：被测试学生能根据给定的背景资料和最终选定的接待方案，编制出一份可执行的客户接待计划费用预算。

5. 文字表达

基本要求：被测试学生能把每次客户接待的目标和具体方案形成格式正确、内容翔实、条理清楚、可以具体操作执行的客户接待计划文本。

（二）操作规范及职业素养要求

1. 对给定任务的接待背景非常了解，方案中体现出一定的学习力；
2. 对任务资料分析透彻、能从细节描述中找出有用的信息并加以利用，体现商务接待从业要求的观察力、分析力与逻辑思维能力；
3. 在合理成本预算的范围内制定方案，具有成本控制意识与掌控能力；
4. 能在规定时间内完成任务，体现良好的时间及自我管理能力。

模块 2：制定会议组织计划

（一）技能要求

1. 分析计划实施的环境和条件

基本要求：被测试学生能根据给定的背景资料，对该项会议组织工作实施涉及的部门、出席人员、会议议程、可选场地、场地价格等进行收集、归纳和整理，明确会议召开需要具备的充分和必要条件。

2. 制定可行计划方案

基本要求：被测试学生能根据给定的背景资料，在环境和实施条件分析的基础上，制定一份完整的产品发布会的组织计划。

3. 编制方案预算

基本要求：被测试学生能根据给定的背景资料，根据确定的会议组织工作条件和目标，制定一个最佳的代理商会议组织计划，其中包含根据会议的规模、层次和主体提交一份会议经费预算方案，制作一份会议日程表，根据会议的内容拟写一份会议通知。

4. 文字表达

基本要求：被测试学生能把新产品咨询会议的准备工作、会议过程注意事项和会议结束善后事宜等内容和信息表述清楚，并根据以上的内容和信息拟定一份可行性会议组织计划文本。

（二）操作规范及职业素养要求

1. 对给定任务的会议背景非常了解，方案中体现出一定的学习力；
2. 对任务资料分析透彻、能从细节描述中找出有用的信息并加以利用，体现商务会议组织从业要求的观察力、分析力与逻辑思维能力；
3. 在合理成本预算的范围内制定方案，具有成本控制意识与掌控能力；
4. 能在规定时间内完成任务，体现良好的时间及自我管理能力。

模块 3：设计市场调查方案

（一）技能要求

1. 分析市场调查的环境和条件

基本要求：被测试学生能根据给定的背景资料，在环境和实施条件分析的基础上，确定调查目的和调查项目，明确调查事项和调查所需要搜集的资料。

2. 选择市场调查方法

基本要求：被测试学生能根据给定的背景资料，在上述分析的基础上，确定调查的总体范围和具体单位以及调查的对象；根据确定的市场调查目标，选择合适的调查方法和调查工具。

3. 制定可行性方案

基本要求：被测试学生能根据给定的背景资料和最终选定的市场调查方法，确定调查内容。

4. 确定调查具体安排

基本要求：被测试学生能根据调查的难易程度和内容，结合专业知识，能正确的分析市场调查资料做出合理的人员、时间安排和经费预算。

5. 文字表达

基本要求：被测试学生能把给定的资料和自己的分析形成格式正确、内容翔实、条理清楚的市场调查方案。

（二）操作规范及职业素养要求

1. 对任务的调查背景非常了解，方案中体现出一定的学习力；

对资料分析透彻、能从细节描述中找出有用的信息并加以利用，体现市场调查从业要求的观察力、分析力与逻辑思维能力；

2. 在合理成本预算的范围内制定方案，具有成本控制的意识与掌控能力；
3. 能在规定时间内完成任务，体现良好的时间及自我管理能力。

模块 4：设计市场调查问卷

（一）技能要求

1. 分析市场调查问卷信息

基本要求：被测试学生能对给定的任务进行认真、细致的分析，从分析中获取有益的信息。

2. 设计市场调查问题

基本要求：被测试学生能围绕调查目的，选取充分性和必要性的问题，先易后难、先简单后复杂、先一般后具体，开放式问题放在后面。

3. 制定有效调查问卷

基本要求：被测试学生能结合问题内容，设计内容翔实完整、条理清晰、格式规范，并具有可行性，通过调查问卷能且只能收集到调查所需的商务信息。

4. 文字表达

基本要求：被测试学生能把给定的资料和自己的分析形成格式正确、内容翔实、条理清楚的市场调查方案问卷。

（二）操作规范及职业素养要求

1. 对任务的调查背景非常了解，调查问卷体现出一定的学习和归纳能力；

2. 能透彻分析调查任务、能从细节描述中找出有用的信息并加以利用，体现营销从业要求的观察力、分析力与逻辑思维能力；

3. 能合理设计问题及答案，熟练掌握询问技术，并具备一定的创新能力；

4. 能在规定时间内完成任务，体现良好的时间及自我管理能力。

模块 5：撰写市场调查报告

（一）技能要求

1. 分析市场调查背景资料

基本要求：被测试学生能根据给定的背景资料，能客观认识调查中的实际数据资料及各方面背景材料，能对提供的信息进行理解、归纳、分类、批判、分析综合和表达。

2. 分析市场调查数据

基本要求：被测试学生能对提供的调查数据进行细致分析、运用，能很好鉴别、遴选数据，能灵活运用数据说明问题。

3. 文字表达

基本要求：被测试学生能以调查资料为依据，用简练、准确、流畅的文字撰写客观真实、实事求是、内容详实完整、条理清晰、格式规范的调查报告。

（二）操作规范及职业素养要求

1. 能对任务的调资料进行灵活的判断分析，对市场动态、信息及

数据有良好的敏感度，能借助数据说明问题，方案中体现出一定的学习力和创新力；

2. 能对任务资料及数据进行透彻分析、能从调查资料中找出有用的信息并加以利用，体现市场调查从业要求的观察力、分析力与逻辑思维能力；

3. 对调查报告的格式安排合理，格式规范，体现了营销从业者的文案撰写能力；

4. 能在规定时间内完成任务，体现良好的时间及自我管理能力。

技能类型二：岗位核心技能

模块 6：公关活动策划

（一）技能要求

1. 信息收集与整理

基本要求：被测试学生能根据给定的背景资料对企业的公关现状进行比较深入的分析，明确企业面临的主要问题；

2. 市场分析能力

基本要求：被测试学生能对背景资料、收集信息进行细致、深入分析，能根据公关的目标与企业所面临的公关问题确立公关活动的公众对象以及公关模式；能依据公关模式来确定公关活动恰当的时机与地点；

3. 方案策划能力

基本要求：被测试学生能针对市场分析结论来提炼出明确的公关

活动目标；能依据公关活动目标、模式、对象等内容，运用多种方法对公关活动项目及其流程进行构思与创意；能对公关活动的配套的媒介宣传活动进行设计与安排；能对公关活动的配套的媒介宣传活动进行设计与安排；能对公关活动所需的经费进行预算并能合理配置，对效果进行评估；

4. 文字表达能力

基本要求：被测试学生能用简练、准确、流畅的文字，撰写一份内容翔实完整、条理清晰、格式规范的公关活动方案文本。

（二）操作规范及职业素养要求

1. 对给定任务的策划背景非常了解，方案中体现出一定的学习力；
2. 对任务资料分析透彻、能从细节描述中找出有用的信息并加以利用，3. 体现商务策划从业要求的观察力、分析力与创新能力；

4. 在合理成本预算的范围内制定方案，具有成本控制意识与掌控能力；

5. 能在规定时间内完成任务，体现良好的时间及自我管理能力。

模块 7：广告策划

（一）技能要求

1. 信息收集与整理

基本要求：被测试学生能根据给定的背景资料对目标企业、竞争对手企业产品及广告现状、消费者情况等信息进行细致、深入分析并能据此来确定明确、具体广告目标以及广告策划思路；

2. 市场分析能力

基本要求：被测试学生能对背景资料、收集信息进行细致、深入分析，明确企业的广告诉求对象、广告创意、广告表现设计、媒体选择、成本预算等要素。 ，

3. 方案策划能力

基本要求：被测试学生能针对市场分析结论来提炼广告策划的主题，依据消费者分析及广告主题确定广告诉求对象，运用多种方法对广告进行构思与创意；能对广告不同的广告媒体进行设计与安排；能对广告策划所需的经费进行预算并能合理配置，对效果进行评估；

4. 文字表达能力

基本要求：被测试学生能将广告策划的构思和创意形成格式正确、内容翔实、条理清楚、可以具体操作执行的广告策划方案文本。

（二）操作规范及职业素养要求

1. 对给定任务的广告策划背景非常了解，方案中体现出一定的学习力；

2. 对任务分析透彻，能从细节描述中找出有用的信息并加以利用，体现广告策划从业要求的观察力、分析力与创新创意能力；

3. 在合理成本预算的范围内制定方案，具有成本控制意识与掌控能力；

4. 能在规定时间内完成任务，体现良好的时间及自我管理能力。

技能类型三：跨岗位综合技能

模块 8：商务沟通与谈判

（一）技能要求

1. 团队合作

基本要求：被测试学生能有高度的责任心，自觉遵守组织纪律，维护组织利益；必须严守组织机密，不能自作主张，毫无防范，口无遮拦；要一致对外，积极主动。一旦坐到谈判桌前，谈判就要彼此尊重，并在此基础上展开智勇较量。但最终目的不是谁压倒谁，也不是置对方于死地，而是为了沟通和调整，使双方都能满足己方的基本要求，达成一致。双方以这样的高境界的积极行为，力求公平合理的谈判结果。

2. 观察判断

基本要求：被测试学生不但要善于察言观色，还要具备对所见所闻做出正确的分析和判断的能力。观察判断是商务谈判中了解对方的主要途径。

3. 现场调控

基本要求：被测试学生能善于应变，权宜通达，机动进取。随着双方力量的变化和谈判的进展，谈判中可能会出现比较大的变动。如果谈判人员墨守成规，那么谈判要么陷入僵局，要么谈判破裂。所以，优秀的谈判人员要善于因时、因地、因事，随机应变。

4. 语言表达

基本要求：被测试学生能娴熟地驾驭语言。谈判重在谈，谈判的过程也就是谈话的过程，得体的谈判语言能力重千钧。古今中外，许多著名的谈判大师也都是出色的语言艺术家。在回答那些应该回避的问题时，为了使自己不陷入尴尬的境地，巧妙地运用语言的魅力，可以避免对抗性谈判。

5. 高度的自信心和创造力

基本要求：被测试学生有一定的创造力，有丰富的想象力，有勇于拼搏的精神、顽强的意志和毅力。他们愿意接受不确定性，敢于冒险，把谈判看成一个竞技场，要大展身手，与对手好好较量一番。

6. 心理承受能力

基本要求：被测试学生有宽广的心胸，良好的修养能为双方进行观点的表述搭建一个稳固的平台。通常，这种极高的涵养，能让他们在顺境时不骄不躁，不目中无人；在逆境时保持良好的进取心态，不把自己的缺点和错误强加给别人；当别人侮辱自己时，不以牙还牙，而是宽大为怀，用智慧来应对。具有这种非凡气质的谈判人员，那种自然流露出来的力量会使对方在心理上不敢轻视。

7. 商务礼仪礼节运用

基本要求：被测试学生能彬彬有礼，举止坦诚，格调高雅，往往能给人带来赏心悦目的感觉，能为谈判营造一种和平友好的气氛。反之，谈判者的无知和疏忽，不仅会使谈判破裂，而且还会产生恶劣的影响。因此，谈判的不同阶段要遵循一定的礼仪规范。

（二）操作规范及职业素养要求

1. 遵守商务谈判的规程、尊重谈判对手，无恶意磋商行为；
2. 具备良好的谈判思维与沟通能力，具有良好的心理素质和现场应变能力；
3. 着装整洁、仪容仪态得体、见面握手、介绍、座次和谈吐都要符合商务礼仪规范，体现商务人士风范。

四、评价标准

1. 评价方式

本专业技能考核采取过程考核与结果考核相结合、机试与现场操作相结合、技能考核与职业素养考核相结合方式。根据考生操作的专业性、熟练程度、团队配合度、技能运用技巧等因素评价过程成绩；根据设计作品和提交文档质量等因素评价结果成绩。本标准共分为四大场景 8 个模块，其中商务沟通与谈判为机试+现场操作考核方式，其余均为机试考核方式。

2. 分值分配

本专业技能考核满分为 100 分，其中专业技能（呈现作品+实施操作）占 80 分，职业素养占 20 分。具体项目分值见测试题中的项目评价标准。

3. 技能评价要点

根据模块中考核项目不同，重点考核学生对该项目所必须掌握的

技能和要求。虽然同一模块不同考试项目的技能侧重点有所不同，但完成任务的工作量和难易程度基本相同。各模块和项目的技能评价要点内容如表 1 所示。

表 1 商务管理专业技能考核评价要点

序号	类型	场景	项目	评价要点
1	专业基本技能	商务计划	制定商务接待计划	商务接待背景分析全面、准确； 工作目标明确、具体，有可行性； 方案各要素力求详尽，讲求文字精练，尽可能使用统计图表、数据、图片等。 商务接待费用预算合理，有经济性；
			制定商务会议组织计划	商务会议组织背景分析全面、准确； 组织目标明确、具体，有可行性； 组织方案各要素力求详尽，讲求文字精练，尽可能使用统计图表、数据、图片； 商务会议费用预算合理，有成本意识；
		市场调查	设计调查方案	任务分析正确、调查目的和调查项目明确 调查的总体范围和具体单位以及调查对象确定正确； 能选择合适的调查方法和调查工具； 能根据调查目的确定正确的调查内容； 调查的人员、时间安排和经费预算合理； 方案撰写内容正确、格式规范； 遵守相关职业规范。
			设计调查问卷	任务分析正确； 选择的问题类型合适； 问题逻辑顺序排列正确； 每个问题内容设置准确； 备选答案设计准确； 问卷语言表达清晰准确；问卷可行性强，可搜集到所需信息； 撰写内容正确、格式规范； 遵守相关职业规范。
			撰写调查报告	理解、归纳、分类、批判、分析综合、抽象概括及信息表达准确； 鉴别、遴选与运用数据灵活精准； 资料取舍合理； 图表资料解释和分析充分； 标题简洁、明了、富有吸引力，能揭示调查主题的内容； 结论科学，论据确凿，所提建议可行；调查报告重点突出，

				<p>顺序安排得当；</p> <p>所用语言简明、准确、易懂；</p> <p>方案撰写内容正确连贯、格式规范；</p> <p>遵守相关职业规范。</p>
2	岗位核心技能	商务策划	设计公关活动策划方案	<p>确定的活动目标明确、具体、有针对性；</p> <p>活动主题设计有吸引力；</p> <p>活动对象的具体特征描述准确；</p> <p>活动内容能实现目标要求，程度适当、与费用相匹配；线上线下相结合，有创新创意；</p> <p>确定参与的资源要素合适，进度安排合理；</p> <p>广告配合方式与媒体的选择符合活动目标以及活动对象的媒体习惯；</p> <p>成本预算合理；</p> <p>方案撰写主题明确、内容正确、格式规范；</p> <p>遵守相关职业规范。</p>
			设计广告策划方案	<p>广告目标以及广告策划思路明确、具体；</p> <p>广告目标、广告诉求对象、广告主题、广告创意、广告媒介安排、广告预算分配等要素齐全；</p> <p>广告创意有新意；</p> <p>广告媒介安排符合受众情况；</p> <p>成本预算合理；</p> <p>方案撰写主题明确、内容正确、格式规范；</p> <p>遵守相关职业规范。</p>
3	跨岗位综合技能	商务沟通与谈判	商务沟通与谈判	<p>商务礼仪得体、大方，符合相关礼仪规范</p> <p>沟通准备全面：信息收集充分，分工合理，方案实用、有操作性；</p> <p>沟通效果谈判目标、各阶段谈判策略正确；</p> <p>拟定商务谈判计划确保可操作，能达成谈判目标；</p> <p>小组分工明确，合作性强；</p> <p>谈判中策略运用正确，处理僵局方法有效；</p> <p>沟通效果符合设定的沟通目标；</p> <p>遵守相关职业规范。</p>

4. 各模块考核评分标准

表2 模块1 制定商务接待计划

评价内容		配分	考核点	备注
职业素养 (20)	职业道德	10	诚实严谨、遵守纪律、独立完成任务	
	职业能力	10	格式规范，合理，思路清晰，具备信息整理、分析及处理能力（4分）；方法得当，逻辑思维和分析能力强，对背景资料分析透彻、细致（4分）；能在规定时间内完成任务（2分）。	

分)				
制定工作计划 (80分)	商务接待背景分析	12	根据背景材料提供的资料, 对该项客户接待计划实施的公司内部环境信息、竞争对手信息、接待对象信息、及接待要点等进行收集、整理和分析: 1. 公司内部环境信息及竞争对手信息: 公司介绍(5分)、针对竞争对手信息优劣势分析等(3分); 3. 客户基本信息: 客户基本信息、关键客户人员信息及接待要点(4分)。	“商务接待方案”作为商务接待计划的主体部分, 表述方面要求详尽, 讲求文字精练, 尽可能使用统计图表、数据、图片等。
	商务接待计划工作目标	8	1. 根据背景资料清楚描述商务接待计划的目标是什么(3分); 2. 根据背景资料明确接待规格及标准要求(3分)。	
	商务接待方案	50	1. 根据背景资料完成商务接待人员安排(8分); 2. 根据背景资料完成商务接待日程安排(8分); 3. 根据背景资料完成商务接待场所布置与设计(8分); 4. 根据背景资料完成接待活动具体安排(15分); 5. 根据背景资料完成商务接待计划的风险预估及采取相应的应急措施(6分)。 6. 方案应尽可能体现创新能力, 减少模仿, 杜绝抄袭(5分)。	
	商务接待费用预算	10	1. 列表, 罗列出各项费用明细(6分) 2. 尽可能详细列出各项费用发生的标准, 如吃、住、人员工资等的市场价格(可以根据自己了解的市场价进行估计)(4分)	
合计		100		

表3 模块2 制定会议组织计划

评价内容		配分	考核点	备注
职业素养 (20分)	职业道德	10	诚实严谨、遵守纪律、独立完成任务	
	职业能力	10	格式规范, 合理, 思路清晰, 具备信息整理、分析及处理能力(4分); 方法得当, 逻辑思维和分析能力强, 对背景资料分析透彻、细致(4分); 能在规定时间内完成任务(2分)。	

制定工作计划 (80分)	商务会议组织背景分析	7	能根据背景材料提供的资料, 对该项商务会议组织工作实施涉及的部门、出席人员、会议议程、可选场地、场地价格等进行收集、归纳和整理, 明确商务会议召开需要具备的充分和必要条件。	“商务会议组织方案”作为商务会议组织计划的主体部分, 表述方面要力求详尽, 讲求文字精练, 尽可能使用统计图表、数据、图片等。
	商务会议组织目标	8	能根据背景资料清楚描述商务会议组织计划的目标, 明确会议组织规模。	
	商务会议组织方案	55	1. 能根据背景资料完成会议时机选择, 确定此次会议主题、时间、地点; (5分) 2. 能根据会议需要完成会议组织机构设计, 选定合适的主持人和发言人; (5分); 3. 能根据会议需要完成会场布置及膳宿预定: 根据会议需要完成会议场所布置与设计、会议所需用品及设备、预定膳宿 (10分); 4. 能根据会议需要准备会议材料, 如会议日程表、与会人员名单列表、会议通知、会议签到单等 (15分); 5. 能根据会议议程安排完成会中组织工作 (10分); 6. 能根据背景资料完成商务会议善后事宜 (5分); 7. 方案应尽可能体现创新能力, 减少模仿, 杜绝抄袭 (5分)。	
	商务会议费用预算	10	1. 列表, 罗列出各项费用明细 (6分) 2. 尽可能详细列出各项费用发生的标准, 如吃、住等的市场价格 (可以根据自己了解的市场价进行估计) (4分)	
合计		100		

表4 模块3 设计市场调查方案

评价内容		配分	考核点	备注
职业素养 (20分)	职业道德	10	具有实事求是的职业道德, 设计方案不违背职业道德与营销伦理, 遵守营销法律法规, 认真负责	严重违反考场纪律、造成恶劣影响的 本项目记0分
	职业能力	10	具有分析商品特点, 分析商品市场状况的能力, 具有一定的调查方案写作能力, 具有查阅文献资料的能力	

作品 (80分)	卷容格式	5	文字编排工整清楚、格式符合要求	调查方案字数不少于1200字，每少50字扣1分
	文字表达	5	流畅、条理清楚、逻辑性较强	
	封面完整	7	要素具备（标题、编写者、时间等）（3分），标题简洁、明了、富有吸引力，能说明主题（4分）	
	调查目的	6	目的明确，表述较为准确	
	调查对象	6	具有针对性，确定合理，描述基本准确。	
	调查项目与内容	10	要求符合调查目的（4分），内容正确且完整，切实可行，能获得客观资料（6分）	
	调查方式与方法	26	调查对象选定的方式（4分）和调查资料收集的方法选择合理（4分），表述具体（4分）。采用抽样调查的需要设计抽样方案，包括确定调查范围、抽样方法、抽样框、抽样程序和样本量（14分）	
	调查组织及人员安排	6	调查组织设计科学（2分），人员配备合理（4分）	
	时间安排	6	各阶段时间安排设计合理	
	经费预算	3	经费预算科学（1分）与详尽（2分）	
小计		100		

表5 模块4 设计市场调查问卷

评价内容	配分	考核点	备注
------	----	-----	----

职业素养 (20分)	职业道德	10	具有实事求是的职业道德,设计问卷不违背职业道德与营销伦理,遵守营销法律法规,认真负责	严重违反考场纪律、造成恶劣影响的本项目记0分	
	职业能力	10	具有分析企业或商品特点,分析企业或商品市场状况的能力,具有获取有益的信息、创新以及围绕调查目的整体把握问卷设计的能力		
作品 (80分)	卷容格式	5	版面编排工整清楚、格式规范	调查问卷 字数不限	
	文字表达	8	问卷语言表达要清晰、准确、通俗易懂、无歧义(4分),避免诱导、暗示以及敏感性文字(4分)		
	具体内容	问卷构成	4		具有问卷标题,问卷开头,正文,结尾四个基本内容
		问卷标题	3		标题简洁明了,富有吸引力,能说明主题
		问题类型	10		根据问题内容选择合适的问题类型(8分),要有封闭式和开放式两个类型的问题(2分)
		问题顺序	8		依照逻辑顺序排列问题(4分),先易后难、先简单后复杂、先一般后具体(3分),开放式问题放在后面(1分)
		提问设计	12		每个问题只包含一项内容(2分),避免否定形式提问、断定性提问以及导向性提问(出现一项错误扣1分,扣10分封顶)
		答案设计	10		切实结合问题内容设计答案,封闭式问题答案要穷尽、互斥,界限明确,排列不要有倾向性
		问题内容	5		问卷总共不少于15个问题(3分),其中开放式问题不超过总问题数量的20%(2分)
		整体把握	15		整个问卷要与调查任务相符合(5分),选取

		握		充分性和必要性的问题（2分），内容翔实完整、条理清晰（2分），并具有可行性（4分），通过问卷能且只能收集到调查所需的 market 信息（2分）	
小计		100			

表6 模块5 撰写市场调查报告

评价内容		配分	考核点	备注
职业素养 (20分)	职业道德	10	诚实严谨、遵守纪律、独立完成任务	严重违反考场纪律、造成恶劣影响的本项目记0分。
	职业能力	10	格式规范，合理，思路清晰，具备信息整理、分析及处理能力（4分）；方法得当，逻辑思维和分析能力强，对背景资料分析透彻、细致（4分）；能在规定时间内完成任务（2分）。	
作品 (80分)	卷容格式	8	文字编排工整清楚、格式规范（包括封面、目录、正文、附件）	格式要素中的附件部分可根据需要进行取舍，但需列明；调查报告字数要求1500字以上，每少50字扣1
	文字表达	10	语言简洁、用词恰当、条理清楚、逻辑性强	
	封面	8	要素具备（标题、编写者、时间等）（3分），标题简洁、明了、富有吸引力，能说明主题（5分）	
	目录	7	排列有序（3分）、一目了然（4分）（排列至一、（一）两级即可）	
	正文引言	12	简要说明调查项目的背景、调查的必要性和意义（2分）、调查的主要内容（2分）、调查的主要方式与方法（2分）、调查的主要过程（包括调查时间、地点、对象、范围、样本量、结果）（4分）等几项内容。简明扼要，精炼概括，能够达到对后面的主体部分做一个引导，对主体部分的	

				数据来源作一个交待，证明用以论证的数据是有效的、可靠的，从而也进一步证明得出的结论和建议的可靠性的目的（2分）。	分。
		数据资料分析	20	对调查所获得的数据资料逐项进行分析，从摆数据（4分），分析现状（4分），得出小结论，以形成符合事物发展变化规律的结论性意见；或发现问题并进一步探寻原因、提出对策等（6分）。分析必须依据所收集的资料客观、合理，条理清楚，有逻辑性（4分）。数据采用适当的图表来呈现说明（2分）。	
		结论及建议	10	用简洁而明晰的语言，在以上数据资料分析的基础上，进行综合归纳，得出报告的结论（5分）；并结合企业或客户实际情况提出你的看法和建议，完成对调查前所提出的问题答复或是得出某种启示（5分，其中建议的针对性3分、可行性2分）。	
		附件	5	对正文报告的补充或更详尽的说明，包括数据汇总表及原始资料、背景材料和必要的工作技术报告等。	
合计			100		

表7 模块6 公关活动策划

评价内容		配分	考核点	备注
职业素养 (20分)	职业道德	10	诚实严谨、遵守纪律、独立完成任务（5分），方案不违背职业道德与营销伦理（5分）。	严重违反考场纪律、造成恶劣影响的本项目记0分
	职业能力	10	方法得当、思路清晰，对背景资料分析透彻、细致（5分）；撰写的策划方案符合要求，能在规定时间内完成任务（5分）。	

作品 (80分)	卷容格式	3	文字编排工整清楚、格式符合要求	策划方案表述详尽，具有一定的创新意识，尽可能使用图表、数字等，字数不少于1500字，每少50字扣1分	
	文字表达	3	流畅、条理清楚、逻辑性较强		
	具体内容	封面完整	3		要素完整(策划名称、策划者、策划时间)
		目录	3		排列有序(2分)、一目了然(1分)(排列至一、(一)两级即可)
		活动背景	5		有活动背景，背景阐述得当
		市场分析	4		能从行业及企业现状、消费者、竞争对手等方面进行有针对性的分析(4分)
		公关活动目标	5		有活动目标(2分)，目标明确、具体、具有针对性(3分)
		公关活动主题	5		有主题(3分)，主题鲜明、引人注目(2分)
		公关活动对象	5		有明确的活动对象(2分)，公关对象选择符合企业市场要求(3分)
		公关活动时间地点	5		选择恰当，与活动对象、活动主题相适应，时间选择得当(2分)，地点选择得当(3分)。
		活动项目流程设计	14		活动项目设计与目标、对象、费用相吻合(8分，要求设计2个以上项目，每个项目4分)，流程安排较为细致、正确，具有一定的可行性(6分，每个小项目2分)
		媒介宣传	5		有媒介宣传(2分)，媒介选择合理，宣传效果较为显著(3分)
		进度安排、物料准备	10		对活动全过程拟成时间表(5分)，何地需要哪些物料，需要怎么布置进行安排(5分)
		费用预算	3		有预算与分配表(1分)，费用预算合理、可行(2分)
效果评估	2	有效果评估(1分)，公关效果评估合理，			

			符合企业要求（1分）	
	创新方面	5	方案有一定新意，见解独到	
小计		100		

表8 模块7 广告策划

评价内容		配分	考核点	备注	
职业素养 (20分)	职业道德	10	诚实严谨、遵守纪律、独立完成任务（5分），方案不违背职业道德与策划伦理（5分）	严重违反考场纪律、造成恶劣影响的本项目记0分	
	职业能力	10	方法得当、思路清晰，对背景资料分析透彻、细致（5分）；撰写的策划方案符合要求，能在规定时间内完成任务（5分）		
作品 (80分)	具体内容	卷容格式	5	文字编排工整清楚、格式符合要求	策划方案表述详尽，具有一定的创新意识。
		文字表达	5	表达流畅、条理清楚、逻辑性较强	
		封面完整	2	要素具备（名称、策划者、时间）	
		前言	2	简述策划的背景、目的、方案主要内容	
		目录	3	排列有序（2分）、一目了然（1分）（排列至一、（一）两级即可）	
		市场分析	6	包括行业及企业现状分析、消费者分析、竞争对手定位分析、产品的特点分析等方面，市场分析比较确切，有针对性。	
		市场策略	7	营销目标明确（1分）、产品定位比较准确（3分）、广告目标具体（3分）	
广告表现	24	广告诉求对象合适（2分）、广告主题醒目（3分）、广告创意（广告语、广告文案等）符合广告目标以及产品定位、消费者习惯，能较好的表现广告的诉求点（19分）			

	广告媒介	12	媒介选择符合消费者媒介接触习惯、与经费预算、广告目标相适应，具有可行性。要求使用3种以上不同的媒介方式。（每种合适媒介3分，组合合理3分）
	广告预算	6	用广告活动经费的预算与分配表的方式来体现（2分），活动经费预算合理可行，分配妥当（4分）
	广告效果的评估	3	阅读率或视听率、广告记忆度、广告好感度、广告的购买动机与行动率、广告费用指标、市场占有率指标、广告效果指标（必须包括3种以上评估方法，每种1分）
	创新方面	5	方案有新的创意，见解独到
小计		100	

表9 模块8 商务沟通与谈判

评价内容		配分	考核点	备注
职业素养 (个人表现分30分)	职业道德	10	遵守模拟沟通规程(4分); 尊重对方(3分); 无恶意磋商(3分)。	严重违反考场纪律、造成恶劣影响的本项目记0分。
	职业能力	10	沟通方法得当, 善于运用各种沟通技巧, 逻辑思维和分析能力强(4分); 对于沟通对象的性格与心理有很好的把握, 观察能力、倾听能力与语言表达能力强(4分); 沟通顺利无冷场(2分)。	
	商务礼仪	10	着装整洁、端庄、得体、协调、美观(4分); 入场表现大方, 走姿站姿自然, 整体形象好(4分); 熟练使用礼貌用语, 言行举止符合礼仪规范(2分)。	
商务沟通与谈	沟通准备	25	1、沟通之前的信息收集充分, 资料全面(5分); 2、沟通人员的分工合理, 准备充分(5分); 3、对沟通背景资料的理解和把握基本准确(5分); 4、目标设定的较为准确、可行(5分); 5、沟通方案设计的实用、可操作(5分);	团队小组成员个人最后得分

判 (70分)	沟通过程	35	1、能够根据沟通方案执行整个沟通过程，精神面貌佳，着装整洁，沟通时身体语言和姿势符合标准（5分）； 2、团队意识强，分工明确，合作紧密，对于各自角色的理解深入，能够充分发挥沟通当中各角色的作用，团队中成员能够相互配合呼应（5分）； 3、能够将己方观点充分完整明白的表达出来，底气充足，不卑不亢，条理清晰（5分）； 4、能够灵活运用各种沟通方法及策略，且能够根据实际沟通的具体情况适时修正己方的措辞和沟通策略（10分）； 5、沟通进程的控制把握较好，逻辑清晰、思维严密，整体局势能驾驭自如。（10分）。	为团队分加上个人表现分。
	沟通效果	10	1、与沟通对象达成一致意见，获得对方认同与肯定，有利于双方关系的长期稳定发展（4分）； 2、圆满达成己方既定的沟通目标（3分）； 3、能对沟通结果进行阐述，形成书面沟通成果（3分）。	
合计		100		

五、抽考方式

本专业技能考核为现场操作考核，成绩评定采用过程考核与结果考核相结合。所有被测学生必须在规定的时间内完成一个项目测试任务。具体方式如下：

制定客户接待计划、制定会议组织计划、设计市场调查方案、设计市场调查问卷、撰写市场调查报告 5 个模块；岗位核心技能包括公关活动策划、广告策划 2 个模块；跨岗位综合技能包括商务沟通与谈判 1 个模块。

1. 参考模块选取

制定客户接待计划、制定会议组织计划、撰写公关活动策划方案、设计广告策划方案、商务沟通与谈判这 5 个模块为必考模块、设计市

场调查方案、设计市场调查问卷、撰写市场调查报告为 3 选 1 选考模块（由学生现场抽取 1 个）。

2. 参考模块确定

本专业技能考核共分为 3 个技能类型 4 大测场景 8 个测试模块，每个学生只测试一个测试模块，商务沟通与谈判测试模块即在被测试学生总人数中以抽签方式随机抽取 5 人组成一个谈判小组参加商务沟通与谈判测试，组考学校同时提供 5 名学生组成一个谈判小组参与测试，但其成绩不计），其余同学以抽签方式随机抽取其余测试模块中的某一项目参与测试，抽签方式应确保所有的剩余模块都被测试到，若剩余人数少于模块数则确保必考模块优先被测试到。（见下表）

序号	技能类型	测试场景	测试模块	测试方式	测试时间（分钟）	备注
1	专业基本技能	商务计划	制定商务接待计划	机试	180	每位被测试学生均以随机抽样方式抽取测试题目
			制定商务会议组织计划	机试	180	
		市场调查	撰写调查方案	机试	150	每位被测试学生均以随机抽样方式抽取测试题目
			设计调查问卷	机试	150	
			撰写调查报告	机试	180	
2	岗位核心技能	商务策划	公关活动策划	机试	180	每位被测试学生均以随机抽样方式抽取测试题目
			设计广告策划方案	机试	180	每位被测试学生均以随机抽样方式抽取测试题目
3	跨岗位综合技能	商务沟通与谈判	商务沟通与谈判	机试+现场操作（团队）	90（60 分钟撰写沟通方案，30 分钟模拟谈判实施）	在被测试学生总人数中以抽签方式随机抽取 5 名学生组成一个小组，以随机抽样方式抽取测试题目

3. 试题抽取方式

学生在相应模块题库中随机抽取 1 道试题考核。

六、附录

人力资源和社会保障部《商务策划师职业标准》