



保险职业学院

专业技能考核标准

专业（方向）名称	商务管理
所在系院	财经商贸学院
专业教研室	管理教研室
院系审核	傅航
教务处审核	饶晓波
制定时间	2019年5月
修订时间	2021年8月（第2次修订）

目 录

一、专业技能测试范围	1
二、考核目标	1
三、考核内容	1
四、评价标准	17
模块一 评价标准	17
商务礼仪题目评价标准	17
商务谈判与沟通题目评价标准	18
模块二 评价标准	19
市场调查模块评价标准	19
市场环境分析模块评价标准	20
调查问卷设计模块评价标准	21
模块三 评价标准	22
商务策划模块评价标准	22
团队激励模块评价标准	23
模块四 评价标准	24
客户接待计划模块评价标准	24
五、考核方式	25

保险职业学院商务管理专业学生技能考核标准

一、专业技能测试范围

本测试标准适用于高职 商务管理（530603） 专业三年级学生。

二、考核目标

本专业技能考核，通过商务礼仪与谈判技能、商务市场调查、商务活动策划、商务工作计划制定等四个典型工作模块的考核，测试学生基本商务管理技能和良好的职业素养，引导学院加强专业基本条件建设，深化“三教改革”，强化实践教学环节，把课程开设和技能考核标准紧密结合，让学生可以在学中练，练中学，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，培养适应信息化环境下的商贸流通服务企业所需要的高素质技术技能人才。

三、考核内容

商务管理技能抽查内容包括商务礼仪与谈判技能、商务市场调查、商务活动策划、商务工作计划制定四个典型工作模块，采取笔试+机试+实操的形式进行测试。所有被测学生必须在规定的时间内完成测试任务。

具体考核内容如下：

（一）专业基本技能

模块一 商务礼仪与谈判技能

商务礼仪与谈判技能模块抽查被测学生的团队合作、观察判断、灵活的现场调控、巧妙的语言表达、高度的自信心和创造力、心理承受和商务礼仪礼节运用能力。划分为团队合作、观察判断、

灵活的现场调控、巧妙的语言表达、高度的自信心和创造力、心理承受、商务礼仪礼节运用七个技能点。

项目 1 商务礼仪

1. 商务礼仪礼节技能点 编号 J-1-1

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。

2. 商务形象礼仪技能点 编号 J-1-2

商务形象礼仪包括：仪容礼仪、仪态礼仪和服饰礼仪。

基本要求：被测试学生能根据给定的背景资料，根据形象礼仪标准进行化妆、着装。在商务活动中，能运用符合商务人员礼仪标准的站坐行等仪态。

3. 商务见面礼仪技能点 编号 J-1-3

商务见面礼仪包括称谓礼仪、介绍礼仪、握手礼仪和名片礼仪。

基本要求：被测试学生能根据给定的背景资料，在商务交往中做到称谓恰当，介绍有礼有序，握手和递送名片符合商务礼仪规范。

4. 商务拜会礼仪技能点 编号 J-1-4

商务拜会礼仪包括：探望慰问礼仪、拜访礼仪、交谈礼仪、馈赠礼仪。

基本要求：被测试学生能根据给定的背景资料，按照商务礼仪标准进行商务拜访、商务交谈、探望慰问及商务馈赠。

5. 商务办公礼仪技能点 编号 J-1-5

商务办公礼仪包括：办公环境礼仪、迎送接待礼仪、电话礼仪、文书礼仪。

基本要求：被测试学生能根据给定的背景资料，根据商务礼仪标准，布置办公环境，模拟商务迎送接待及电话交流；能根据不同的时机和对象，撰写贺卡、请柬、名片、祝贺信、慰问信、感谢信、喜报、祝酒词、祝寿词、礼笺、对联等商务文书，并准确、适当地表达出礼仪要求，力求把文电写得恰如其分、恰到好处。

6. 商务活动礼仪技能点 编号 J-1-6

商务活动礼仪包括：工作会议礼仪、展览会礼仪、新闻发布会礼仪、茶话会礼仪、商务谈判礼仪、庆典活动礼仪。

基本要求：被测试学生能根据给定的背景资料，设计符合商务礼仪要求的工作会议、展览会、新闻发布会、茶话会接待方案。

项目 2 商务谈判和沟通

7. 团队合作技能点 编号 J-1-7

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，彼此尊重，力求实现组织目标。在商务谈判中，能建立谈判小组，合理分工，实现团队协作和配合。

8. 观察判断技能点 编号 J-1-8

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作出正确的分析和判断的能力。商务谈判中，重点是收集、整理对方相关谈判信息。

9. 灵活的现场调控技能点 编号 J-1-9

基本要求：被测试学生能善于应变，权宜通达，机动进取。在商务谈判和团队合作的过程中，善于因时、因地、因事，随机应变调整谈判策略，运用谈判技巧处理谈判僵局，实现商务谈判目标。

10. 语言表达技能点

编号 J-1-10

基本要求：被测试学生能娴熟地驾驭语言，相互尊重，没有怯场表现。在谈判过程中，表达内容准确、流畅。在回答那些应该回避的问题时，可以使自己不陷入尴尬的境地，巧妙地运用语言的魅力，避免对抗性谈判。

11. 自信心和创造力技能点

编号 J-1-11

基本要求：被测试学生有一定的创造力和较丰富的想象力，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。

12. 心理承受技能点

编号 J-1-12

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，在顺境时不骄不躁，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。

模块二 商务市场调查技能

商务市场调查模块抽查被测学生的市场调查计划制定的能力、选择市场调查方法的能力、分析市场调查资料的能力、撰写市场调查报告的能力。划分为分析市场调查的环境和条件、选择市场调查方法、制定可行方案、分析市场调查资料、文字表达五个技能点。

项目 1：商务市场调查计划的制定

1. 分析市场调查的环境和条件技能点

编号 J-2-1

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，对市场状况、消费者购买、竞争对手、宏观环境、企业条件进行分析，明确市场调查需要达成的具体工作目标。

2. 选择市场调查方法技能点 编号 J-2-2

基本要求：被测试学生能根据给定的背景资料，根据确定的市场调查目标，考虑两个或两个以上的市场调查方法，在此基础上提出合理的市场调查计划。

3. 制定可行性方案技能点 编号 J-2-3

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，编制出可行性高的市场调查计划。

4. 分析市场调查资料技能点 编号 J-2-4

基本要求：被测试学生能根据给定的背景资料和市场调查数据，结合专业知识，能正确分析市场调查资料。

5. 文字表达技能点 编号 J-2-5

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计划。

项目 2：选择市场调查方法

6. 分析市场调查的环境和条件技能点 编号 J-2-6

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，对市场状况、消费者购买、竞争对手、宏观环境、企业内部调节进行分析，明确市场调查需要达成的具体工作目标。

7. 选择市场调查方法技能点 编号 J-2-7

基本要求：被测试学生能根据给定的背景资料，根据确定的市场调

查目标，考虑两个或两个以上的市场调查方法，并依据一定的方案抉择标准决定一个较优的市场调查方法。

8. 制定可行性方案技能点 编号 J-2-8

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，说明其可行性。

9. 分析市场调查资料技能点 编号 J-2-9

基本要求：被测试学生能根据给定的背景资料和市场调查数据，结合专业知识，能正确的分析市场调查资料。

10. 文字表达技能点 编号 J-2-10

基本要求：被测试学生能根据给定的资料和自己的分析得出较优的市场调查方法。

项目 3：分析市场调查资料

11. 分析市场调查的环境和条件技能点 编号 J-2-11

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，对市场状况、消费者购买、竞争对手、宏观环境、企业条件进行分析，明确市场调查需要达成的具体工作目标。

12. 选择市场调查方法技能点 编号 J-2-12

基本要求：被测试学生能根据给定的背景资料，根据确定的市场调查目标，考虑两个或两个以上的市场调查方法，如环境分析方法、SWOT 分析、五力分析模型等，并依据一定的方案抉择标准决定一个较优的市场调查方法。

13. 制定可行性方案技能点 编号 J-2-13

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，说明其在组织和实施过程中的可行性。

14. 分析市场调查资料技能点 编号 J-2-14

基本要求：被测试学生能根据给定的背景资料和市场调查数据，结合专业知识，能正确的分析市场调查资料。

15. 文字表达技能点 编号 J-2-15

基本要求：被测试学生能根据给定的资料和市场调查的数据，用正确的方法分析市场调查资料。

项目 4：撰写市场调查报告的能力

16. 分析市场调查的环境和条件技能点 编号 J-2-16

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，对市场状况、消费者购买、竞争对手、宏观环境、企业条件进行分析，明确市场调查需要达成的具体工作目标。

17. 选择市场调查方法技能点 编号 J-2-17

基本要求：被测试学生能根据给定的背景资料，根据确定的市场调查目标，考虑两个或两个以上的市场调查方法，并依据一定的方案抉择标准决定一个较优的市场调查方法。

18. 制定可行性方案技能点 编号 J-2-18

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，说明其在组织和实施过程中的可行性。

19. 分析市场调查资料技能点 编号 J-2-19

基本要求：被测试学生能根据给定的背景资料和市场调查数据，结合专业知识，能正确的分析市场调查资料。

20. 文字表达技能点 编号 J-2-20

基本要求：被测试学生能结合市场调查的目标和调查资料的分析形成格式正确、内容翔实、条理清楚的市场调查报告。

项目 5：撰写市场环境分析的能力

21. 分析市场环境技能点 编号 J-2-21

基本要求：被测试学生能根据给定的背景资料，对环境和实施条件进行分析。

22. 选择市场环境分析方法技能点 编号 J-2-22

基本要求：被测试学生能根据给定的背景资料，根据确定的市场分析目标，选择一个或两个的市场分析方法，并依据一定的标准分析市场环境。

23. 分析市场环境技能点 编号 J-2-23

基本要求：被测试学生能根据给定的背景资料和市场环境分析方法，结合专业知识，能正确的分析市场情况。

24. 文字表达技能点 编号 J-2-24

基本要求：被测试学生能结合市场环境分析形成格式正确、内容翔实、条理清楚的分析报告。

项目 6：撰写市场调查问卷的能力

25. 分析调查问卷的环境和条件技能点 编号 J-2-25

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，对市场状况、消费者购买、竞争对手、宏观环境、企业条件进行分析，明确调查需要达成的具体工作目标。

26. 选择调研方法技能点 编号 J-2-26

基本要求：被测试学生能根据调研项目的难易程度和调研要求选择合适的调研方法和调研工具。

27. 设计调查问卷技能点 编号 J-2-27

基本要求：被测试学生能根据调研目的确定调研内容，设计出实际可行的调研问卷。

28. 文字表达技能点 编号 J-2-28

基本要求：被测试学生能结合调查结果形成格式正确、内容翔实、条理清楚的市场调查报告。

模块三 商务活动策划技能

商务活动策划模块抽查被测学生的制定新产品上市策划能力、制定公关活动策划能力和制定营销策划活动能力。划分为信息收集与整理、市场分析、方案策划、文字表达四个技能点。

项目 1：制定新产品上市策划方案

1. 信息收集与整理技能点 编号 J-3-1

基本要求：被测试学生能根据给定的背景资料利用互联网对目标企业、竞争对手企业的产品及其定位等营销信息进行收集和整理。

2. 市场分析能力技能点 编号 J-3-2

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，明确企业的优势、劣势、机会与威胁，针对 4P, 确定企业策划的背景与主要原因。

3. 方案策划能力技能点 编号 J-3-3

基本要求：被测试学生能针对市场分析结论来提炼企业新产品上市推广的主要卖点，依据竞争对手在市场中的位置来确定产品的定位以及消费者群，能描述目标市场特征，并在定位的基础上设计品牌、包装与广告。能依据新产品推广目标、目标消费者等内容，运用多种方法对推广策略进行构思与创意；能对广告宣传、公关活动、促销活动、媒介选择等具体推广活动进行设计与安排；能对推广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. 文字表达能力技能点 编号 J-3-4

基本要求：被测试学生能将新产品上市策划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新产品上市推广方案文本。

项目 2：制定公关活动策划方案

5. 信息收集与整理技能点 编号 J-3-5

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；

6. 市场分析能力技能点 编号 J-3-6

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；

7. 方案策划能力技能点 编号 J-3-7

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；

8. 文字表达能力技能点 编号 J-3-8

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。

项目 3：制定促销活动策划方案

9. 信息收集与整理能力技能点 编号 J-3-9

被测试学生能根据给定的背景资料利用互联网对目标企业、竞争对手企业的产品组合、价格构成、消费者特点等营销信息进行收集和整理。

10. 市场分析能力技能点 编号 J-3-10

被测试学生能对背景资料、收集信息进行细致、深入分析，确定明确、具体、有针对性的促销活动目标以及有吸引力的活动主题。

11. 方案策划能力技能点 编号 J-3-11

被测试学生能针对市场分析结论来描述促销对象的具体特征，确定合适的参与促销商品、合作伙伴、时间、地点等要素；结合企业促销目标选择刺激程度适当、与费用相匹配的促销方式与工具；能选择符合促销目标以及促销对象的媒体习惯的广告配合方式与媒体；预算符合企业的背景与目标要求的促销费用，严格控制成本；能对活动过程中可能发生的意外问题提出处理的预案；能预测促销活动将会出现的效果。

12. 文字表达能力技能点 编号 J-3-12

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、格式规范的促销活动方案文本。

项目 4：制定员工激励方案

13. 信息收集与整理能力技能点 编号 J-3-13

被测试学生能根据给定的背景资料利用互联网对企业内部环境信息进行收集和整理。

14. 激励方式选择技能点 编号 J-3-14

被测试学生能对背景资料、收集信息进行细致、深入分析，确定明确、具体、有针对性的激励目标以及有吸引力的活动主题。

15. 方案策划能力技能点

编号 J-3-15

被测试学生能针对企业环境分析结论来描述组织的具体特征，确定合适的激励方法、与费用相匹配的激励方式与手段；预算符合企业的背景与目标要求的激励机制费用，严格控制成本；能对活动过程中可能发生的意外问题提出处理的预案；能预测激励活动将会出现的效果。

16. 激励机制分析技能点

编号 J-3-16

被测试学生能根据背景材料和人力资源知识分析员工激励成功实施的关键要素和资源保障

17. 文字表达能力技能点

编号 J-3-17

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、格式规范的方案文本。

模块四 商务工作计划制定技能

商务工作计划制定模块抽查被测学生的客户接待计划制定能力、会议组织计划制定能力、媒体宣传计划制定能力、人事工作计划制定能力、其他专项工作计划制定能力。划分为分析计划实施的环境和条件、确定工作目标、制定可行方案、编制方案预算、文字表达五个技能点。

项目 1：制定客户接待计划

1. 分析计划实施的环境和条件技能点

编号 J-4-1

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. 确定工作目标技能点 编号 J-4-2

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. 制定可行计划方案技能点 编号 J-4-3

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，考虑两个或两个以上的客户接待方案，并依据一定的方案抉择标准决定一个较优的客户接待计划。

4. 编制方案预算技能点 编号 J-4-4

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. 文字表达技能点 编号 J-4-5

基本要求：被测试学生能把每次客户接待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。

项目 2：制定会议组织计划

6. 分析计划实施的环境和条件技能点 编号 J-4-6

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。

7. 确定工作目标技能点 编号 J-4-7

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，明确该次会议组织工作需要达成的工作目标。

8. 制定可行计划方案技能点 编号 J-4-8

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，考虑两个或两个以上的会议组织方案，并依据一定的方案抉择标准决定一个较优的会议组织计划。

9. 编制方案预算技能点 编号 J-4-9

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会议组织方案，编制出一份可执行的会议组织计划费用预算。

10. 文字表达技能点 编号 J-4-10

基本要求：被测试学生能把每次会议组织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会议组织计划文本。

项目 3：制定媒体宣传计划

11. 分析计划实施的环境和条件技能点 编号 J-4-11

基本要求：被测试学生能根据给定的背景资料，对该项媒体宣传工作涉及的媒体名单、媒体风格、媒体覆盖面、影响力大小、主要联系人、广告价格等进行收集、归纳和整理，明确媒体宣传计划实施需要具备的充分和必要条件。

12. 确定工作目标技能点 编号 J-4-12

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，明确该次媒体宣传工作需要达成的工作目标。

13. 制定可行计划方案技能点 编号 J-4-13

基本要求：被测试学生能根据给定的背景资料，根据确定的媒体宣传工作实施条件和工作目标，考虑两个或两个以上的媒体宣传方案，并依据一定的方案抉择标准决定一个较优的媒体宣传计划。

14. 编制方案预算技能点 编号 J-4-14

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媒体宣传方案，编制出一份可执行的媒体宣传计划费用预算。

15. 文字表达技能点 编号 J-4-15

基本要求：被测试学生能把每次媒体宣传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媒体宣传计划文本。

项目四：制定人事工作计划

16. 分析计划实施的环境和条件技能点 编号 J-4-16

基本要求：被测试学生能根据给定的背景资料，对公司或部门公司的内外环境进行 SWOT 分析，对人事工作实施需要具备的人、财、物、信息等基本条件进行梳理，明确提出人事工作计划开展需要具备的基本条件。

17. 确定工作目标技能点 编号 J-4-17

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，明确人事专项工作需要达成的具体目标，目标要尽可能用时间、数量、质量等指标予以明确，便于检查和考核。

18. 制定可行计划方案技能点 编号 J-4-18

基本要求：被测试学生能根据给定的背景资料，根据确定的人事工作目标，考虑两个或两个以上的人事工作计划方案，并依据一定的方案抉择标准决定一个较优的人事工作计划。

19. 编制方案预算技能点 编号 J-4-19

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人事工作计划方案，编制出一份可执行的人事工作计划费用预算。

20. 文字表达技能点 编号 J-4-20

基本要求：被测试学生能把人事工作目标和具体计划方案形成格式正确、内容翔实、条理清楚、可以具体操作执行的人事工作计划文本，尽可能用表格和示意图描述。

四、评价标准

模块一 评价标准

商务礼仪题目评价标准

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、热情友好，遵守纪律、态度真诚（10分）	
	职业能力	10	礼仪规范，思路清晰，具备计划周密、分析及处理能力（3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（3分）能在规定时间内完成任务（4分）。	
商务礼仪 (80分)	商务形象	20	1、化妆符合接待环境、符合职业要求，与服装相配（6分）2、着装符合身份，区分场合，扬长避短，遵守惯例（8分）3、首饰佩带符合身份，不显财露富，以少为佳，尊重习俗（6分）	
	接待准备	20	1、接待工作安排计划内容详实、时间安排合理（10分）2、电话联系体现思路清晰、有礼有序。（10分）	
	商务接待	30	1、礼仪表现得体、动作规范（10分）2、语言表达能随着时间、场合、对象的不同，表现出各种各样的信息和丰富多彩的思想感情（15分）3、遵循商务礼仪顺序要求（5分）	
	礼仪纠错	10	1、能准备找出商务礼仪不足项（4分）2、能根据商务礼仪标准纠错（6分）	
合计			100	

商务谈判与沟通题目评价标准

评价内容	考核点	配分	考核点	备注
职业素养 (20分)	职业道德	5	诚实严谨、遵守纪律、独立完成任务	
	职业能力	10	1、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，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，沟通顺利无冷场 2、着装整洁、端庄、得体、协调、美观；入场表现大方，	
	职业礼仪	5	1、走姿站姿自然，整体形象好； 2、熟练使用礼貌用语，言行举止符合礼仪规范。	
商务沟通(80分)	沟通准备	30	1、沟通之前的信息收集充分，资料全面 2、沟通人员的安排合理，有互补性	
	沟通过程	30	1、精神面貌佳，着装整洁，沟通时身体语言和姿势符合标准 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。 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。 4、能够根据沟通方案执行整个沟通过程。 5、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。 6、能够将课堂上学过的理论和案例运用到商务沟通当中去。	
	沟通效果	20	1、与沟通对象达成一致意见，获得对方认同与肯定 2、圆满达成既定的沟通目标 3、形成书面沟通成果 4、在规定时间内完成任务	
合计		100		

模块二 评价标准

市场调查模块评价标准

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(10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	卷容格式	5	文字编排工整清楚、格式规范(包括标题、概要、正文、结论和建议、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。作品字数要求2000字以上,每少50字扣1分。
	文字表达	5	语言简洁、用词恰当、条理清楚、逻辑性强部分可根据需要进行取舍。(5分)	
	标题	5	简洁、明了、富有吸引力(2分),能说明主题(3分)	
	概要	8	即调研报告的内容摘要。简要说明调查目的,即简要明;调研说明调查的原因(2分);简要介绍调查的对象和调查内容(2分)。此项包括调查时间、地点、对象、范围、要求调查要点及所要解答的问题;简要介绍调查研究的方法(2分);简要说明调查结论与建议(2分)	
	引言	6	即调研报告正文的前置部分。简明扼要,精炼概括(2分)一般应交待出调查的目的、时间、地点、对象与范围、方法等与调查者自身相关的情况(2分),或也可概括市场调查报告的基本观点或结论以便使读对全文的内容、意义作初步了解。(2分)	
	正文	16	对调研所得的基本情况介绍(5分),用叙述和说明相结合的手法将调研对象的历史和现实情况表述清楚(5分),力求做到准确和具体(3分),富有条理性。(3分)	
	分析预测	21	在对调查所获基本情况进行分析的基础上对市场发展趋势作出预测与评估(6分),采用议论的手法,对调查所获得的资料条分缕析,进行科学的研究和推断。(6分),并据以形成符合事物发展变化规律的结论性意见(5分)。用语要富于论断性和针对性,做到析理入微,言简意明(2分);分析基本正确(2分)	
结论及建议	10	概括全文(2分)。综合说明调查报告的主要观点,深化文章的主题。形成结论(2分)。在对真实资料进行深入细致的科学分析的基础上,得出报告结论。提出看法和建议(6分,通过分析,形成对事物的看法在此基础上,提出建议或可行性方案。其中建议的针对性和可行性各3分)		
附件	4	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。(4分)		
合计		100		

市场环境分析模块评价标准

评价内容		配分	考核点	备注	
职业素养 (10分)	职业道德与商务礼仪	10	具有讲诚信的职业道德，独立完成任务(3分)，文稿不违背职业道德与企业经营伦理，遵守企业经营法律法规，细致严谨(4分)着装规范，能在规定时间内完成任务(3分)	遵守考试纪律，严重违规、影响恶劣者，考试资格，本项目记0分	
专业技能 (90分)	演示文稿制作 (35分)	封面、封底页	5	封面有标题、且字体、字号美观、字体大小合理、色彩搭配合理、可保证50平米左右会议室全场看清。有封底，封底包含致谢短语、策划小组或部门人员、时间及联系方式等要素。	演示文档不少于8页，每少1页扣2分。
		目录页	5	有目录页，且一目了然、层次清晰，目录与演示文档完全内容一致。	
		文字页	5	表达顺畅，无病句；用词准确，无错别字或词不达意现象，无大段文字，多用分段、短句。页标题为本页内容的概括，而不是章节或课程的主题。	
		图表绘制	5	注重形象化表达，能充分并恰当的使用图表诠释所讲的内容，图标绘制清晰、精美，大小插入适当，且与内容主题高度相关。	
		动画设置	5	内容页设置必要的自定义动画，且动画简洁短促、与演示内容协同；没有多余的动画	
		演示播放	5	文档演示应配合方案内容按顺序播放，而不需要通过超链接等在不同页面之间跳来跳去。	
		整体可视化效果	5	整体设计风格与企业员工拓展活动策划特点相吻合，页面风格保持一致；相同元素前后呼应。	
	企业经营环境分析 (55分)	管理工具使用	10	恰当地运用了管理工具与方法(5分)。管理工具分析准确，条理阐述清晰。(5分)	
		问题诊断	10	对企业经营中存在的问题诊断准确(5分)。对企业经营问题分析过程和结果有理据支撑(5分)。	
		原因分析	10	经营影响因素相关性分析科学合理(5分)。原因判断准确、分析具体(5分)。	
		改进策略	15	提出解决策略能从实际情况出发(5分)。经营策略改进措施合理(5分)。经营策略措施阐述有条理，理由充分(5分)。	
	整体评价	10	方案分析结构完整(5分)。逻辑清晰，有明确的经营问题分析主线(5分)。		
总分		100			

调查问卷设计模块评价标准

评价内容		配分	考核点	备注	
职业素养 (10分)	职业道德与商务礼仪		10	具有实事求是的职业道德，独立完成任务（2分）。问卷不违背职业道德与企业经营伦理，遵守企业经营法律法规，细致严谨（2分）。编制问卷符合要求，能够在规定时间内完成（2分）。着装规范，有较强的商务文档制作能力。（2分）。完成作品命名为：试题编号+考号+姓名，保存至桌面，清理好工作后台后离开（3分）。	遵守考试纪律，严重违规、影响恶劣者，考试资格，本项目记0分
	Word文档制作 (20分)	字体要求	10	标题为黑体2号加粗居中（3分）。导入语和结尾为宋体3号，1倍行距。（3分）。正文为宋体4号，1.5倍行距（4分）	
		文字格式	5	文字编排工整、清楚(2分)。问题前有数字序号(2分)。正文内容两端对齐，美观大方(1分)。	
专业技能 (90分)	问卷调查整体内容 (70分)	文字表达	5	问卷语言表达清晰、语言精练、条理性强（2分）。用词准确，无错别字或词不达意现象，无大段文字(2分)。避免诱导、暗示及敏感性文字(1分)。	Word文档控制在2页以内。超过扣2分。
		调查问卷构成	10	具有问卷标题，问卷开头、正文、结尾四个基本内容。	
		调查问卷标题	5	标题简洁明了，针对背景问题，能说明主题问卷方案。	
		问卷问题类型	10	根据问题内容选择合适的问题类型（4分），要有封闭式和开放式两个类型的问题（2分），其中封闭式问题占80%（2分），封闭式问题包括单选和复选两个部分（2分）。	
		问卷问题顺序	10	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），开放式问题放在最后（3分）。	
		提问设计	10	每个问题只包含一项内容，避免诱导式问题、否定形式问题以及断定性提问（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，排列不要有导向性。（出现一项错误扣1分，扣10分封顶）。	
总分		100			

模块三 评价标准

商务策划模块评价标准

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(10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)。	
商务活动策划方案 80分	活动背景	10	根据策划案的特点在以下项目中选取内容重点阐述。具体项目有:活动名称、情况简介(1分)、主要执行对象及近期状况(1分)、组织部门(1分)、活动开展原因(1分)、社会影响(1分)。其次应作好全面的SWOT分析(5分)。若环境不明,则应通过调查研究等方式进行分析加以补充。	活动流程作为策划的主题部分,表述方面要力求详尽,不仅局限于用文字表达,也可以适当加入统计图表、数据等便于统筹,策划案字数要求2000字以上,每少50字扣1分。
	活动目标	10	需明示要实现的目标及重点(4分)(目标选择需要满足重要性、可行性、时效性):宣传(2分)强化(2分)明确(2分)	
	活动时间与地点、形式	10	时间及时间选择依据(1分)地点及地点选择依据(1分)活动开展的形式:富有吸引力(2分),能契合主题(3分)	
	活动流程	30	活动流程(活动开展): 1、活动的前期(准备阶段):各种形式的宣传(宣传期与宣传重点、方法)、赞助经费等(10分) 2、活动的中期(举办阶段,即活动的各个阶段):人员的组织配置,场地安排情况(场地设置中可以看出策划者想要达到一个什么效果,而且经费方面有没有浪费,是否值得如此布置,布置是否合理)*需要注意的是写明各阶段负责人和人数(15分) 3、活动的后期(后续阶段,即场地环境卫生等情况)	
	活动效果评价	5	活动创意(1分),活动传播(1分)、活动执行效果(2分)、综合评价(1分)	
	活动预算	10	列出所需人力资源,物力资源,可以列为已有资源和需要资源两部分。(4分) 详细的列出需要物品的价格和赞助费用(3分),并在活动中安排专职部门记录开销和收入。(3分) (有些事物的价格可以根据自己了解的市场价进行估计)	
	活动意外防范	5	内外环境的变化,不可避免的会给方案的执行带来一些不确定性因素,因此,当环境变化时是否有应变措施,损失的概率是多少,造成的损失多大,应急措施等也应在策划中加以说明。包括注意事项(2分)附件及其他需要说明的问题(3分)一份好的策划必须有这方面的阐述,有提前预防的准备,也可以让遇到问题后不盲目,有条不紊。	
合计			100	

团队激励模块评价标准

评价内容		配分	考核点	备注	
职业素养 (10分)	职业道德与商务礼仪	10	具有讲诚信的职业道德(2分),员工激励方案不违背职业道德与企业经营伦理,遵守企业经营法律法规,细致严谨(2分)。着装规范,有较强的商务演示文档制作能力,能在规定时间内完成任务(3分)。 完成作品命名为:试题编号+工位号,保存至桌面,清理好工作后台后离开(3分)。	不遵守考试纪律,取消考试资格,本项目记0分。	
专业技能 (90分)	演示文稿制作 (35分)	封面、封底页	5	封面有标题、且字体、字号美观、字体大小合理、色彩搭配合理、可保证50平米左右会议室全场看清。有封底,封底包含致谢短语、策划小组或部门人员、时间及联系方式等要素。	5分完全符合; 4分大部分符合; 3分基本符合; 2分小部分不符; 1分大部分不符; 0分完全不符合
		目录页	5	有目录页,且一目了然、层次清晰,目录与演示文档内容一致。	
		文字页	5	表达顺畅,无病句;用词准确,无错别字或词不达意现象,无大段文字,多用分段、短句。页标题为本页内容的概括,而不是章节或课程的主题。	
		图表绘制	5	注重形象化表达,能充分并恰当的使用图表诠释所讲的内容,图表绘制清晰、精美,大小插入适当,且与内容主题高度相关。	
		动画设置	5	内容页设置必要的自定义动画,且动画简洁短促、与演示内容协同;没有多余的动画	
		演示播放	5	文档演示应配合方案内容按顺序播放,而不需要通过超链接等在不同页面之间跳来跳去。	
		整体可视化效果	5	整体设计风格与企业员工激励方案特点相吻合,页面风格保持一致;相同元素前后呼应。	
	员工激励方案 (55分)	管理工具使用	10	恰当地运用了管理工具与方法(5分)。管理工具分析准确,条理阐述清晰。(5分)	
		问题诊断	10	对员工激励管理存在的问题诊断准确(5分)。对员工激励管理存在的问题诊断全面(5分)。	
		原因分析	10	员工激励效果影响因素相关性分析科学合理(5分)。原因判断准确、分析具体(5分)。	
		关键要素和资源保障	10	影响员工激励效果的关键要素分析准确、完整(5分)实施员工激励措施的资源保障分析准确、完整(5分)	
		改进策略	15	解决措施目标清晰明确、有时间要求(5分)。解决措施从实际问题出发,有针对性、可行性(5分)解决措施符合人力资源管理基本原则,有利于公司发展和员工成长(5分)。	
小计		100			

模块四 评价标准

客户接待计划模块评价标准

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)	计划的机会估 量	10	根据计划的具体内容不同,从下面的多个项目中选取重点阐述:1、公司内外环境分析:市场需求变化的趋势、竞争对手动向等(3分)2、公司优劣势分析:我们的长处和短处分别有哪些?(3分)3、本计划需要解决的问题是什么?即明确我们希望去解决什么问题,为什么要解决这些问题,我们期望得到的是什么(4分)。	“计划的可行方案”作为计划的主体部分,表述方面要力求详尽,讲求文字精练,尽可能使用统计图表、数据等。
	计划 工作目标	10	1. 清楚描述计划的目标是什么(5分)。 2. 目标附有时间、数量、质量等指标说明(5分)。	
	计划实施的 前提条件	10	1、计划是在什么样的企业外部和内部环境下实施,包括人、财、物、信息、时间等要素是否受到制约(6分)。2、可以从可控条件与不可控条件两个方面分类分析(4分)	
	计划的 可行方案	30	拟定可行方案流程: 1. 拟定可供选择的方案:为了实现目标,有哪些最有希望的方案(2个或2个以上的方案,方案应尽可能,体现创新能力,减少模仿,杜绝抄袭)(10分) 2. 评价各个备选方案:哪个方案最有可能让我们以最低的成本和最高的收益实现目标。(事先尽可能拟定一套合理的评价指标,确定各个指标的权重,运用定性决策法和定量决策法对各个备选方案进行全面的评估)(15分)。3. 选择方案:选择一个可以采用的方案。(5分)	
	计划的 费用预算	10	1. 列表,列出各项费用明细(6分)2. 尽可能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)	
	计划的 风险预估	10	1. 环境变化时是否有计划的应变措施,是否会造成损失,损失的大小(4分) 2. 应急措施(6分)。	
合计		100分		

五、考核方式

根据专业技能基本要求，本专业技能抽查设计了商务礼仪与谈判、市场调查、商务策划、工作计划制定四个模块，每个模块下设若干操作试题。抽查时，要求学生能按照相关操作规范独立完成给定任务，并体现良好的职业精神与职业素养。在四个项目中，由被测试学生以抽签方式随机抽取一个模块作为测试项目。抽取到商务礼仪题目(题号 1-15)的，由考核老师扮演相关角色；抽取到商务谈判题目(题号 16-30)的学生，由监考老师根据人数两人一组分组考核，题目在两个学生的题目中二选一，学生人数如果为单数，剩下的最后一名同学的谈判对手由监考老师扮演。