



中国人寿
CHINA LIFE

保险职业学院
INSURANCE PROFESSIONAL COLLEGE

保险职业学院学生专业技能 考核标准

商务管理专业 (2021 级)

2023 年 8 月

保险职业学院商务管理专业学生专业技能 考核标准

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

本专业技能考核通过设置管理技能、商务礼仪与客户服务、市场调研、商务谈判与有效沟通、商务活动策划、商务数据分析等六个技能抽考的模块，测试学生办公自动化、管理组织与控制、客户服务与接待、商务礼仪、活动策划、文案撰写、数据收集、数据处理、商务谈判与沟通、数据分析等能力以及商务管理活动中诚实守信、团队协作、时间管理、细致认真的素养要求；对专业学生在校所学的管理学基础、人力资源管理与实践、客户关系管理与实践、商务谈判与有效沟通、商务策划与实践、团队建设与管理、市场调研与分析、Python在数据分析中应用、市场营销学、商务礼仪、财务管理等核心课程的掌握程度进行测试，引导学校对商务管理专业加强基础建设，有效开展教学改革，丰富学生实践场所，增强学生操作及适应能力，培养适合社会发展所需要高素质强技能的商务管理人才。

三、考核内容

商务管理技能抽查内容共分为专业基础技能、岗位核心技能及岗位拓展技能三个部分，包括管理技能、商务礼仪与客户服务、市场调研、商务谈判与有效沟通、商务活动策划、商务数据分析等六个典型工作模块，考核内容涵盖商务管理专业管理学基础、人力资源管理与实践、客户关系管理与实践、商务谈判与有效沟通、商务策划与实践、团队建设与管理、市场调研与分析、Python在数据分析中应用、市场营销学、商务礼仪、财务管理等多门专业课程，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。

具体考核内容如下表 1 所示：

表 1 商务管理专业技能考核体系表

1	专业基本技能	管理技能	办公自动化
			管理活动组织与控制
		商务礼仪与客户服务	制定商务接待方案
			客户投诉处理
2	岗位核心技能	市场调研	制定市场调研方案
			设计调查问卷
			撰写市场调研报告
		商务谈判与沟通	商务谈判
			商务沟通
		商务活动策划	制定新产品推广方案
			制定促销活动策划方案
			制定公关活动策划方案
		3	岗位拓展技能

（一）专业基本技能

模块一 管理技能

1.办公自动化

技能要求

- ① 被测试者能够对题目中的信息进行甄别和选择，选取办公自动化操作中所需要的信息；
- ② 被测试者能够根据题目要求进行分析；
- ③ 被测试者能够根据题目完成办公软件操作，呈现相关结果；
- ④ 能够在规定时间内完成题目要求的文本文件，文本格式规范、表达清晰。

职业素养要求

- ① 着装符合营销职业规范，仪态大方得体；
- ② 操作过程中言行举止以及文案用词文明；
- ③ 遵守纪律，尊重评委，独立完成考核任务；

- ④ 对给定任务的资料分析透彻；
- ⑤ 能全面考虑问题，工作细致、统筹到位；
- ⑥ 具备主动沟通意识，有效解决问题；
- ⑦ 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；

2.管理活动组织与控制

技能要求

- ① 被测试者能够对题目中的信息进行甄别和选择，选取管理活动中所需要的信息；
- ② 被测试者能够根据题目要求梳理管理活动的基本流程并分析所需的相关资源；
- ③ 被测试者能够制定相关管理活动方案，明确流程及负责部门和人员；
- ④ 能够制定管理活动的预案，确保管理活动的正常进行；
- ⑤ 能够制定管理活动预算，具备成本管理意识；
- ⑥ 能够在规定时间内完成管理活动相关方案的制定，文本格式规范、表达清晰

职业素养要求

- ① 着装符合职业规范，仪态大方得体；
- ② 操作过程中言行举止以及文案用词文明；
- ③ 遵守纪律，尊重评委，独立完成考核任务；
- ④ 对给定任务的资料分析透彻；
- ⑤ 能全面考虑问题，工作细致、统筹到位；
- ⑥ 具备主动沟通意识，有效解决问题；
- ⑦ 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；

模块二 商务礼仪与客户服务

1.制定商务接待方案

技能要求

- ① 被测试者能根据给定的任务对待接对象、接待任务信息进行细致、深入分析并据此来确定明确、具体、有针对性的接待方案；
- ② 被测试者能根据给定的接待任务，合理安排接待时间、地点、人员、会议、用餐、参观等活动；
- ③ 被测试者能根据接待方案做好接待前期准备，并进行接待模拟；

④ 被测试者能用简练、准确、流畅的文字，撰写一份主题明确、内容详实完整、条理清晰、格式规范的接待方案文本。

职业素养要求

- ① 对给定的接待任务非常了解，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 体现商务人员从业要求的观察力、分析力与逻辑思维能力；
- 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。

2.客户投诉处理

技能要求

- ① 被测试者能根据给定的任务了解客户投诉主要原因，应对客户异议和抱怨；
- ② 被测试者能正确对待客户投诉，初步具备处理客户投诉的能力，并能按试题要求进行客户投诉处理现场模拟；
- ③ 被测试者能通过客户投诉处理提高客户满意度，减少客户流失率；
- ④ 被测试者能用简练、准确、流畅的文字，撰写一份主题明确、内容详实完整、条理清晰、格式规范的投诉处理建议文本。

职业素养要求

- ① 尊重客户，态度积极，主动处理与担当，善于沟通，用同理心；
- ② 根据投诉分析客户流失原因并能对企业应当采取措施进行归纳与总结；
- ③ 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；
- ④ 体现商务人员从业要求的观察力、分析力与逻辑思维能力；
- 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。

(二) 岗位核心技能

模块三 市场调研

1.制定市场调研方案

技能要求

① 被测试者能对案例材料中的信息地行有效的分析，明确调研的目标；

② 被测试者能对调研的目标进行描述，格式规范、要点到位；

③ 被测试者能将调研目标进行分解为可实施的调研项目；

④ 被测试者能根据调研目标选择正确的调研对象和调研方法；

⑤ 被测试者撰写的调研方案结构完整，格式规范，保障措施完备，切实可行；

职业素养要求

① 着装符合营销职业规范，仪态大方得体、文案用词文明；

② 遵守纪律，尊重评委，独立完成考核任务；

③ 对给定任务的资料分析透彻，具备良好的观察力、分析力与逻辑思维能力；

④ 能全面考虑问题，工作细致、统筹到位；

⑤ 具备主动沟通意识，有效解决问题；

⑥ 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；

2.设计调查问卷

技能要求

① 被测试者能根据案例材料中的信息地行有效的分析，明确调研的目标；

② 被测试者能将调研目标进行分解为可实施的调研项目，并拟定相应的调研题目；

③ 制作的调查问题格式完整、问题的陈述清楚；

④ 被测试者制作的调研问题题目数量适中、排序合理；

职业素养要求

① 操作过程中言行举止以及文案用词文明；

② 遵守纪律，尊重评委，独立完成考核任务；

③ 对给定任务的资料分析透彻准确，具备良好的观察力、分析力及逻辑思维能力；

④ 能全面考虑问题，工作细致、统筹到位；

⑤ 具备主动沟通意识，有效解决问题；

⑥ 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；

3.撰写市场调研报告

技能要求

① 被测试者能选用合适的方法对案例材料中的调研数据进行有

效的分析；

- ② 被测试者进行数据分析的结果能进行准确表述
- ③ 被测试者根据数据分析的结果，得出调研的结论或建议
- ④ 撰写的调研报告结构完整，格式规范，语言流畅、逻辑清晰

职业素养要求

- ① 着装符合营销职业规范，仪态大方得体，文案用词文明；
- ② 遵守纪律，尊重评委，独立完成考核任务；
- ③ 对给定任务的资料分析准确透彻，具备良好的观察力、分析力以及逻辑思维能力；
- ④ 能全面考虑问题，工作细致、统筹到位；
- ⑤ 具备主动沟通意识，有效解决问题；
- ⑥ 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；

模块四 商务谈判与沟通

1.商务谈判

技能要求

- ① 能对资料进行认真、细致的分析，确定谈判目标、制定各阶段谈判策略，拟定商务谈判计划；
- ② 能利用线上线下等多种途径进行相关信息的收集和整理，为谈判做好充分的资料准备；
- ③ 能根据谈判要求，建立谈判小组，并对小组人员进行合理分工，谈判中充分体现团队的协作与配合能力；
- ④ 能将设计的谈判策略运用到实际谈判过程，并根据现场谈判情势变化调整策略，有效地运用各种技巧处理谈判出现的僵局。主谈能够协调团队人员关系，并驾驭好谈判局面，将谈判引向自行设定的目标；
- ⑤ 具备良好的谈判思维，具有良好的心理素质和现场应变能力。

职业素养要求

- ① 具备认真分析、明确目标的素养；
- ② 具备认真观察、理性分析的素养；
- ③ 具备立场坚定、灵活处理的素养；
- ④ 具备时间观点、自我管理的素养；
- ⑤ 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；

- ⑥ 谈判结束之后清理现场，保持现场整洁；
- ⑦ 遵守商务谈判的纪律与规程、尊重评委，尊重谈判对手，无恶意磋商行为。

2.商务沟通

技能要求

- ① 能对资料进行认真、细致的分析，准确理解商务沟通信息；
- ② 掌握商务交往中，不同角色之间沟通应该注意的问题；
- ③ 掌握商务交往中，不同角色之间沟通的技巧；
- ④ 能根据任务实际情况，选择合适的沟通方法，达到沟通目标；
- ⑤ 能灵活运用商务沟通中提问、回答等技巧，增强说服力；
- ⑥ 能了解沟通过程中的影响因素，克服沟通的障碍；
- ⑦ 言谈文明，相互尊重，表现宽广的心胸与良好的修养，展现得体的商务沟通礼仪；
- ⑧ 能用简练、准确、流畅的文字，撰写一份内容完整、条理清晰的沟通方案。

职业素养要求

- ① 具备坦诚相待、开诚布公的素养；
- ② 具备善于聆听、认真思考的素养；
- ③ 具备主动意识，目标明确的素养；
- ④ 具备认真观察、认真分析的素养；
- ⑤ 具备时间观念，自我管理的素养；
- ⑥ 仪容整洁、服饰大方得体、体现职业化，姿态端正、稳健，神态自然、热情大方。

模块五 商务活动策划

1.制定公关活动策划方案

技能要求

- ① 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 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 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 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、格式规范的商务公关活动方案文本。

职业素养要求

① 对给定的商务公关活动策划方案制定任务非常了解，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 体现商务人员从业要求的观察力、分析力与逻辑思维能力；

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。

2.制定促销活动策划方案

技能要求

① 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；

② 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；

③ 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；

④ 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、格式规范的商务促销活动策划方案文本。

职业素养要求

① 对给定的商务促销活动方案制定任务非常了解，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 体现商务人员从业要求的观察力、分析力与逻辑思维能力;

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。

3.制定公关活动策划方案

技能要求

① 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 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 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 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、格式规范的商务公关活动方案文本。

职业素养要求

① 对给定的商务公关活动策划方案制定任务非常了解,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 体现商务人员从业要求的观察力、分析力与逻辑思维能力;

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。

(三) 岗位拓展技能

模块六 商务数据分析

1.商务数据分析

技能要求

- ① 被测试者能根据给定的任务数据分析环境的搭建，具有利用python 编程工具编制基本程序的能力；
- ② 被测试者需要能够利用数据获取的相关库功能从目标网络平台上获取数据并保存到指定文件中。
- ③ 被测试者能根据基本的数据分析常识，选择合理的数据分析指标，进行可视化展现。
- ④ 被测试者能用简练、准确、流畅的文字表述出分析结果。

职业素养要求

- ① 具有良好的职业道德和敬业精神；
- 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，体现商务人员从业要求的观察力、分析力与逻辑思维能力；
- ③ 具有理论联系实际的素质和创新能力；
- 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。

四、评价标准

（一）评价方式

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。具体每个项目的考核方式及时间见表 2

表 2 评价方式说明表

1	管理技能	办公自动化	120 分钟	机试
		管理活动组织与控制	180 分钟	机试
	商务礼仪与客户服务	制定商务接待方案	180 分钟	编写方案（90 分钟）+现场操作（90 分钟）
		客户投诉处理	120 分钟	机试
2	市场	制定市场调研方案	180 分钟	机试+现场操作

	调研	设计调查问卷	180 分钟	机试+现场操作
		撰写市场调研报告	180 分钟	机试+现场操作
	商务谈判 与沟通	商务谈判	90 分钟	谈判方案撰写（60 分钟） +现场操作（30 分钟）
		商务沟通	90 分钟	机试
	商务活动 策划	制定新产品推广方案	180 分钟	机试
		制定促销活动策划方案	180 分钟	机试
制定公关活动策划方案		180 分钟	机试	
3	商务数据 分析	商务数据分析	180 分钟	机试

（二）评价内容、要点及权重

表 3 办公自动化评价内容、要点与权重

序号	类型	模块	项目	评价要点			
				评价内容	配分	考核点	
1	专业 基本 技能	管理 技能	办公 自动 化	职业 素养 (20 分)	职业道德	10	操作前对电源和外接设备进行检查（1分）任务完成后，整齐摆放操作工具及凳子、工作台面整洁（4分）能保持卷面整洁，摆放整齐（5分）
					职业能力	10	能对作业进行优化（5分）具有追求低成本、高效率、高质量的理念（5分）
			办公 自动 化操 作技 能	数据 信息 输入	10	能正确、规范输入资料信息，信息输入错误 1 处扣 1 分，扣完为止。	
				数据 汇总 计算	20	能准确分类汇总，计算过程清晰，汇总错误 1 处扣 5 分，无计算过程扣 5 分，扣完为止。	
				统计 表 设计	30	能设计科学适用的统计表，结构完整、要素齐全，分类指标缺少 1 项扣 5 分，数据填写错误 1 处扣 5 分，表格编辑欠规范扣 5 分，扣完为止。	

				(80分)	信息数据分析	20	能有效、全面地展示相关业务信息，与统计表配合运用，表述通顺、规范，分析信息缺少1项扣5分，文档编辑欠规范扣5分，扣完为止。
				合计		100	

表4 管理活动组织与控制评价内容、要点与权重

序号	类型	模块	项目	评价要点			
				评价内容	配分	考核点	
2	专业基本技能	管理技能	管理活动组织与控制	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	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)
				管理活动组织与控制技能(80分)	管理方法或者工具使用	20	恰当地运用了管理工具与方法(10分)。管理工具和方法分析准确，条理阐述清晰(10)
					管理方案合理性	30	管理方案目标清晰明确、有时间要求(10分)管理方案与背景描述一致，符合背景描述的要求。与背景描述不符1处扣5分，扣完为止。(10分)解决措施符合人力资源管理或者团队管理等管理基本原则，有利于公司发展和员工成长(10分)
					管理方案可行性	20	方案从实际问题出发，符合企业基本情况，具有针对性和可操作性。方案缺乏可操作性1项扣5分，扣完为止。
					管理方案文本格式	10	方案文本格式完整，内容详实，布局合理，排版整洁有序。文档编辑欠规范扣5分，扣完为止。
				合计			

表5 制定商务接待方案评价内容、要点与权重

序号	类型	模块	项目	评价要点			
				评价内容	配分	考核点	
3	专业基本技能	商务礼仪与客户服务	制定商务接待方案	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）。
				客户服务技能 (80分)	商务形象	20	化妆符合接待环境、符合职业要求，与服装相配（6分）着装符合身份，区分场合，扬长避短，遵守惯例（8分）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	接待工作安排计划内容详实、时间安排合理（10分）电话联系体现思路清晰、有礼有序。（10分）
					商务接待	25	礼仪表现得体、动作规范（10分）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（5分）3在就餐、馈赠等商务活动中，遵循商务礼仪规范及顺序要求（10分）
					环境布置	10	会场台桌布置遵循商务礼仪主客方位及顺序要求（3分）能根据会谈内容进行物品的准备（3分）会谈中服务主动、及时、到位（4分）
					商务用车	5	根据主客方人数配备商务用车（2分）能根据商务用车礼仪顺序礼貌让坐（3分）
				合计		100	

表6 客户投诉处理评价内容、要点与权重

序号	类型	模块	项目	评价要点			
				评价内容	配分	考核点	
				职业素养	职业道德	10	诚实严谨、热情友好，遵守纪律、态度真诚（10分）

4	专业基本技能	商务礼仪与客户服务	客户投诉处理	(20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)
				客户服务技能 (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)
					投诉接待	30	礼仪表现得体、动作规范 (10分) 善于倾听, 态度热情、耐心、诚恳。(10分) 语言表达清楚、准确, 语气平和、谦逊 (10分)
					投诉处理	30	尊重客户, 主动处理与担当, 善于沟通, 用同理心。(5分) 投诉处理建议文本内容详实完整、条理清晰、格式规范 (10分) 遵循客户投诉处理原则与方法 (5分)
				合计		100	

表 7 制定市场调研方案评价内容、要点与权重

序号	类型	模块	项目	评价要点			
				评价内容	配分	考核点	
5	岗位核心技能	市场调研	制定市场调研方案	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)
				方案撰写	卷容格式	10	文字编排工整清楚、结构完整格式规范 (包括标题、概要、正文、结论和建议、附件) (10分)
					文字表达	10	语言简洁、用词恰当、条理清楚、逻辑性强。(10分)
					标题	5	简洁、明了、富有吸引力 (2分) 能说明主题 (3分)

			技能 (80 分)	概要	10	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(4分)；简要介绍调查的对象和调查内容(4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)
				引言	5	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(3分)。
				正文	35	对调研过程安排进行具体介绍，调研的时间、地点、方式、责任人、调研保障条件表述清楚完整(15分)，表达准确和具体富有条理性。(10分)，调研方案具有科学性和可操作性(10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。(5分)
				合计		100

表 8 设计调查问卷评价内容、要点与权重