

湖南商务职业技术学院 学生专业技能考核标准

商务管理

2020年7月

目 录

一、专业名称及适用对象.....	3
二、考核目标.....	3
三、考核内容.....	3
四、评价标准.....	13
五、组考方式.....	22
六、附录.....	23

湖南商务职业技术学院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：620503）

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、商务活动策划、商务数据分析、商务沟通与谈判、公关事件应对及处理等五个技能抽考的模块，测试学生办公自动化、管理组织与控制、商贸流通管理、项目管理、创业规划、活动策划、文案撰写、数据收集、数据处理、数据分析、商务沟通、商务谈判、协调控制、公关处理、商务接待和安排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商务策划实务、人力资源管理、项目管理、商务管理实务、商务数据分析、商务沟通、商务运营管理、公共关系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包括管理技能、商务活动策划、商务数据分析、商务沟通与谈判、公关事件应对及处理五个典型工作模块，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。具体考核内容如下表所示：

表 1 商务管理专业技能考核体系表

序号	模块	项目	任务
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
			商贸流通管理
			项目管理
			创业规划
2	岗位核心技能	商务谈判与沟通	商务沟通
			商务谈判
		商务数据分析	商务数据分析
		商务活动策划	制定促销活动策划方案
			制定广告策划方案
3	跨岗位综合技能	公关事件应对及处理	制定公关事件应对及处理方案

模块一 管理技能

管理技能模块主要考核学生管理方法和手段的掌握，考核学生在实际工作中对管理活动的有效组织和控制。考核学生对办公软件的应用、管理技术和方法的运用、管理要素的掌握，主要检验学生统筹和协调的能力。

1. 办公自动化操作

(1) 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。

(2) 职业素养及操作规范要求

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

(1) 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。

(2) 职业素养及操作规范要求

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；

3. 商贸流通管理

(1) 技能要求

①被测试者能根据商贸流通管理的相关知识对背景资料进行分析；

②被测试者能利用现有办公软件对采购数据和供应商相关数据进行处理；

③被测试者根据题目要求完成采购管理和供应商的管理的相应决策；

(2) 职业素养及操作规范要求

①具备大局观念，能够系统性的思考问题；

②能够依据特殊情况灵活处理，具备较强的应变能力；

③具备时间观念，能在规定时间内完成制定任务；

④操作结束之后清理现场，保持工作台面整洁。

4. 项目管理

(1) 技能要求

- ①被测试者能根据项目管理的相关知识对背景资料进行分析；
- ②被测试者能分析项目管理所需的资源并进行整理；
- ③被测试者根据题目要求完成项目管理计划书的撰写；

(2) 职业素养及操作规范要求

- ①具备大局观念，能够系统性的思考问题；
- ②能够依据特殊情况灵活处理，具备较强的应变能力；
- ③具备时间观念，能在规定时间内完成指定任务；
- ④操作结束之后清理现场，保持工作台面整洁。

5. 创业规划

(1) 技能要求

- ①被测试者能掌握创业规划的基本流程和基本要求；
- ②被测试者能掌握创业规划的基本要素；
- ③被测试者掌握创业计划书的基本结构，熟悉各模块的基本内容；
- ④被测试者能够独立完成创业计划书的撰写。

(2) 职业素养及操作规范要求

- ①具备大局观念，能够系统性的思考问题；
- ②能够依据特殊情况灵活处理，具备较强的应变能力；
- ③具备时间观念，能在规定时间内完成指定任务；
- ④操作结束之后清理现场，保持工作台面整洁。

模块二 商务沟通与谈判

商务沟通与谈判重点考核学生沟通信息收集和整理、沟通技巧的运用、沟通影响因素的分析与了解，商务谈判计划的制定、人员的分工与安排、

团队的协调与配合、观察判断能力和商务礼仪的展现等。

1. 商务沟通

(1) 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；

(3) 能灵活运用商务沟通中提问、回答等技巧，增强说服力；

(4) 能了解沟通过程中的影响因素，克服沟通的障碍；

(5) 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；

(6) 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。

(2) 职业素养及操作规范要求

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；

2. 商务谈判

(1) 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；

(2) 职业素养及操作规范要求

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。

模块三 商务数据分析

(1) 技能要求

①能够根据所提供的背景资料，将其中的数据进行整理，包括对数据进行清理、审核，剔除明显不合理的数据，能对原始数据进行分类、分组，使得数据为数据的进一步分析做好准备。

②能够对数据进行必要的计算，得出关键的指标，例如数据的平均趋

势值和离散趋势值，反映数据的典型特征。

③能够绘制各种常用图形直观反映数值特征。

④能够制作标准统计表反映数据特性。

⑤能够采用常用的定性分析和定量分析方法，对图形、统计表进行分析，分析过程科学、合理。

⑥能够根据分析结果，采用正确方法预测重要事项。

⑦能够发现问题、分析问题和解决问题，有较好的逻辑思维能力。

⑧能够撰写数据分析报告，具备良好的写作能力。

(2) 职业素养及操作规范要求

①能够按照科学合理的步骤对数据进行分析，采用规范的分析方法、描述方法和数值指标来说明问题，能撰写规范的分析报告。

②具有实事求是的作风，尊重原始数据，以数据为基础展开分析，不篡改、不造假数据。

③具备认真仔细的态度，精益求精，一丝不苟地对数据进行处理和分析。

④具有一定的创新能力，在分析的基础上能适当地提出有一定新意的建议。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 商务活动策划

1. 制定促销活动策划方案

(1) 技能要求

①能根据给定的任务对目标企业、竞争对手企业的产品组合、消费者特点、促销习惯等营销信息进行细致、深入分析并据此来确定明确、具体、有针对性的促销活动目标以及有吸引力的活动主题；

②能针对市场分析结论准确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；

③能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；

④能选择符合促销目标以及促销对象媒体习惯的广告配合方式与媒体；

⑤能根据任务资料以及促销目标对策划任务的成本进行估算，在方案中能对成本预算进行合理的配置。

⑥能对活动过程中可能发生的意外问题提出处理预案；能预测促销活动将会出现的效果；

⑦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、格式规范的促销方案文本。

(2) 职业素养及操作规范要求

①对给定任务的销售大环境非常了解，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，体现营销从业要求的观察力、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

2. 制定广告策划方案

(1) 技能要求

①能根据任务对企业面临的广告环境做出正确判断与分析，明确自然、国际、产业、企业、商品、以及竞争对手的广告环境；

②能根据分析结论，提炼出明确的广告活动目标；

③能根据任务确立广告对象，明确对象的范围、消费水平、心理特征

等，有效提出广告诉求重点；

④能依据广告对象确定广告传播的区域与范围；

⑤能依据广告活动目标、对象、传播区域等内容，选择广告主题；

⑥运用多种方法对广告活动项目及其流程进行构思与创意，把广告主题形象生动地表现出来；

⑦能对与广告活动配套的媒介宣传活动进行设计与安排；

⑧能对广告活动所需的经费进行预算并能合理配置，对效果进行评估；

⑨能将广告策划的构思和创意形成主题明确、格式正确、内容详实、条理清楚、操作性强的广告活动策划方案。

(2) 职业素养及操作规范要求

①对给定任务的营销大环境非常了解，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，体现营销从业要求的观察力、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。

模块五 公关事件应对及处理技能

(1) 技能要求

①能根据任务对企业的公关现状进行 SWOT 分析，明确企业公关事件下面临的主要问题；

②能根据分析结论，提炼出明确的公关活动目标；

③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；

④能依据公关模式来确定公关活动恰当的时机与地点；

⑤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设计；

⑥能对与公关活动配套的媒介活动进行设计与安排；

⑦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能将公关活动的构思和创意形成主题明确、格式正确、内容详实、条理清楚、操作性强的公关处理方案。

(2) 职业素养及操作规范要求

①对给定任务公关活动的大环境非常了解，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，体现公关从业要求的观察力、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。

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

序号	考核模块	考核项目	考核方式	考核时间（分钟）
1	商务接待安排	商务接待计划制定	机试	90
		商务接待组织	现场操作	90

2	商务谈判与沟通	商务沟通	机试	90
		商务谈判	机试+现场操作（团队）	90（60分钟撰写谈判方案，30分钟谈判实施）
3	商务数据分析	商务数据分析	机试	150
4	商务活动策划	制定促销活动策划方案	机试	150
		制定广告策划方案	机试	150
5	公关事件应对及处理	制定公关事件应对及处理方案	机试	150

（二）评价内容、要点及权重

结合人才培养方案中有关核心能力的相关要求，以及本专业人才培养的目标，制定相应的考核模块及指标，并对各考核指标进行赋权，具体的评价内容、权重和评价要点如下：

表3 办公自动化操作评价内容、要点与权重

评价内容		权重	考核点	评分标准	备注
职业素养与操作规范 (20分)		5	卷面保持整洁，摆放整齐。	能保持卷面整洁，摆放整齐5分。	考核过程中有反党反社会主义言论、行为者按0分计
		5	操作前对电源和外接设备进行检查；任务完成后，整齐摆放操作工具及凳子、工作台面整洁。具备安全操作意识。	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。	
		10	能独立完成相关操作，遵守纪律，认真、细致	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。	
作业 (80分)	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。	

	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。	
--	------------	----	----------------------------------	------------------------------------	--

表 4 管理活动组织与控制评价内容、要点与权重

评价内容		权重	评价要点	备注
职业素养与操作规范 (20 分)		5	卷面保持整洁,摆放整齐。能保持卷面整洁,摆放整齐 5 分。	考核过程中有反党反社会主义言论、行为者按 0 分计
		5	操作前对电源和外接设备进行检查;任务完成后,整齐摆放操作工具及凳子、工作台面整洁。具备安全操作意识。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。	
		10	能独立完成相关操作,遵守纪律,认真、细致。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。	
作业 (80 分)	方案要素	20	方案涉及要素齐全。方案要素漏掉 1 处扣 1 分,扣完为止。	
	方案合理性	20	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。	
	方案可行性	30	方案具有可操作性,符合企业基本实际情况。方案缺乏可操作性 1 项扣 5 分,扣完为止。	
	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。	

表 5 商贸流通管理评价内容、要点与权重

评价内容		权重	评价要点	备注
职业素养与操作规范 (20 分)		5	卷面保持整洁,摆放整齐。能保持卷面整洁,摆放整齐 5 分。	考核过程中有反党反社会主义言论、行为者按 0 分计
		5	操作前对电源和外接设备进行检查;任务完成后,整齐摆放操作工具及凳子、工作台面整洁。具备安全操作意识。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。	
		10	能独立完成相关操作,遵守纪律,认真、细致。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。	

作业 (80分)	方案要素	20	方案涉及要素齐全。方案要素漏掉1处扣1分，扣完为止。	
	方案合理性	20	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。	
	方案可行性	30	方案具有可操作性，符合企业基本实际情况。方案缺乏可操作性1项扣5分，扣完为止。	
	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。	

表6 项目管理评价内容、要点与权重

评价内容	权重	评价要点	备注	
职业素养与操作规范 (20分)	5	卷面保持整洁，摆放整齐。能保持卷面整洁，摆放整齐5分。	考核过程中有反党反社会主义言论、行为者按0分计	
	5	操作前对电源和外接设备进行检查；任务完成后，整齐摆放操作工具及凳子、工作台面整洁。具备安全操作意识。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。		
	10	能独立完成相关操作，遵守纪律，认真、细致。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。		
作业 (80分)	方案要素	20	方案涉及要素齐全。方案要素漏掉1处扣1分，扣完为止。	
	方案合理性	20	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。	
	方案可行性	30	方案具有可操作性，符合企业基本实际情况。方案缺乏可操作性1项扣5分，扣完为止。	
	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。	

表7 创业规划评价内容、要点与权重

评价内容	权重	评价要点	备注
职业素养与操作规范	5	卷面保持整洁，摆放整齐。能保持卷面整洁，摆放整齐5分。	考核过程中有反党反社会主义言

(20分)	5	操作前对电源和外接设备进行检查；任务完成后，整齐摆放操作工具及凳子、工作台面整洁。具备安全操作意识。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。	论、行为者按 0分计
	10	能独立完成相关操作，遵守纪律，认真、细致。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。	
作业 (80分)	方案要素	20	方案涉及要素齐全。方案要素漏掉 1处扣 1分，扣完为止。
	方案合理性	20	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。
	方案可行性	30	方案具有可操作性，符合企业基本实际情况。方案缺乏可操作性 1项扣 5分，扣完为止。
	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。

表 8 商务沟通评价内容、要点与权重

评价内容		评价要点	权重
职业素养与操作规范 (20分)		卷面保持整洁，摆放整齐。能保持卷面整洁，摆放整齐（5分）。	5%
		操作前对电源和外接设备进行检查；任务完成后，整齐摆放操作工具及凳子、工作台面整洁。具备安全操作意识。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）。	5%
		能独立完成相关操作，遵守纪律，认真、细致。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）。	10%
作业 (80分)	沟通礼仪	着装整洁、端庄、得体、协调、美观（2分）；入场表现大方，走姿站姿自然，整体形象好（2分）；熟练使用礼貌用语，言行举止符合礼仪规范（3分）；掌握塑造礼仪形象的方法至少 3点，每少一点扣（1分）。	10%
	存在的问题分析	找出案例中沟通存在的问题。其中：所列出问题的准确性（5分）、问题的全面性（5分）。	10%

	沟通注意事项	掌握商务交往中，不同角色之间沟通应该注意的问题。至少写5点，漏掉一点扣（2分），扣完为止。	10%	
	沟通技巧	掌握商务交往中，不同角色之间沟通的技巧。至少写5点，漏掉一点扣（2分），扣完为止。	10%	
	沟通方案	方案要素	方案涉及要素齐全。方案要素漏掉1处扣（1分），扣完为止。	10%
		方案合理性	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%
		方案可行性	方案具有可操作性，符合案例背景情况。方案缺乏可操作性1项扣（5分），扣完为止。	10%
	方案文本格式	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。	10%	
小计		100%		

表9 商务谈判评价内容、要点与权重

评价内容		评价要点	权重
职业素养与操作规范 (个人表现分20)	职业道德	独立完成谈判计划（2分）、遵守模拟谈判规程、尊重谈判对手、无恶意磋商（3分）	5%
	职业能力	制订的谈判计划格式规范、内容完整（2分），谈判过程中积极主动发言，具有良好的谈判思维与沟通能力，具备良好的心理素质和现场应变能力（3分）	5%
	商务礼仪	尊重评委、开场有礼节（5分），着装规范、手势合理、表情自然、语言流畅、姿势到位，符合商务谈判礼仪规范（5分）	10%
商务谈判计划书作品(40分)	格式表达	文字编排工整清楚，内容完整（2分），文字表达流畅，逻辑性强（2分），封面名称、时间清晰（1分）	5%
	谈判主题、时间、地点	谈判主题明确（2分）、谈判时间、地点具体（3分）	5%
	谈判人员及分工	有谈判角色（2分），谈判角色分工明确、职责清晰（3分）	5%

	谈判双方优劣势分析	对双方进行优劣势分析（2分）、分析透彻，为采取谈判策略奠定基础（3分）	5%
	谈判目标	谈判最高目标（2分）、谈判最低目标（2分）、谈判可接受目标（1分）	5%
	谈判各阶段策略	开局策略具体、巧妙，能够为后续谈判做好铺垫（5分） 有报价方式选择策略，报价策略运用描述（5分） 有磋商策略的设计、讨价还价的幅度、次数设计、出现僵局的策略设计，谈判结束策略设计（5分）	15%
商务谈判实施操作（40分）	宣讲谈判计划	背对背演讲谈判计划，表达流畅，规定时间内完成（3分），回答评委提问、思路清晰（2分）	5%
	谈判开局	注重谈判礼仪、开场寒暄自然得体（2分），谈判团队成员介绍，一方提出此次谈判主题，另一方有回应确认（2分），与计划书中选择的开局策略一致（1分）	5%
	报价阶段	先报价方有明确的报价表，还价方对报价内容认真核实（5分），报价方做到不问不答，还价方向报价提出的问题必须具体明确，让报价方有问必答（3分），巧妙运用报价策略（2分）	10%
	磋商阶段	双方充分沟通，了解对方的需求，做到多听、少说（4分），让步幅度由大变小，让步次数控制较好，坚持价值谈判原则（4分）贯彻谈判计划设计的策略，巧妙处理僵局（2分）	10%
	谈判结束	主谈充分驾驭谈判节奏、团队协作较好（3分），及时把握谈判时间，巧妙运用时期策略结束谈判（2分），有谈判总结语和结束时的礼节（5分）	10%
小计		100%	

表9 数据分析技能评价内容、要点与权重

评价内容		评价要点	权重
职业素养与操作规范（20分）	职业道德	实事求是，严谨认真，保持科学态度，一切从数据出发来分析、得出结论，不篡改、不杜撰、不臆断，诚实守信，独立完成任务。	10%
	职业能力	分析能力（4分）：思路清晰，有逻辑性，能透过数据找到事务本质，总结出规律。 推理能力（2分）：能根据分析的结果合理推测未知事项。 表述能力（4分）：文字表述正确，语言运用规范，能撰写深入浅出的商务数据分析报告。	10%
数据分析报告作品	数据整理	能区分分类型数据和数量型数据；能够对原始数据清理、审核，剔除明显不合理的数据；若有必要时，能对数据分组，组数合理，组距恰当；若有必要时，能对定性描述的程度赋值。	10%

(80分)	绘图与表格	能够根据整理后的数据绘制图形（例如饼型图、条形图、环形图、直方图、折线图、散点图、雷达图、茎叶图、四分位图等）（9分）；能够绘制统计表，统计表规范标准（6分）。	15%
	关键数值计算	数据集中趋势计算（例如简单算术平均数、加权算数平均数、中位数、众数等）（5分）；数据离散趋势计算（例如极差、四分位数、四分位差、标准差、变异系数等）（5分）。	10%
	图表与数值分析	使用正确的分析模型（例如PEST模型、SWOT模型、5W2H模型、波士顿矩阵、波特五力竞争图、通用矩阵等）（5分）；使用定性分析方法（10分）；使用定量分析方法（例如收入成本利润分析法、因素分析法、平均数分析法、趋势延伸法、相关系数分析法、回归方程分析法、横列表分析法等）（5分）	20%
	结论	根据分析过程得出结论，结论要明确。	5%
	预测	根据结论对重要事项进行预测，预测方法正确，定性和定量方法结合。	5%
	建议措施	根据背景资料中反映的问题，提出具体的改善建议，改善措施具体明确。	5%
	报告撰写	格式（2分）：分析报告排版正确，格式规范，报告中各种要素齐全（封面、目录、正文、附件）。 文字表达（3分）：语言简洁，语句通顺，无错别字，用词恰当，阐述清楚，表述有条理，符合逻辑。 报告内容（5分）：中心突出，内容完整，结构合理，全文思路清晰。	10%
	合计	100%	

表 10 商务活动策划技能评价内容、要点与权重

评价内容		评价标准	权重	
职业素养与操作规范 (20分)	职业道德	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）	10%	
	职业能力	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）	10%	
作品 (80分)	卷容格式	文字编排工整清楚、格式符合要求	5%	
	文字表达	流畅、条理清楚、逻辑性较强	5%	
	具体内容	封面完整	要素具备（名称、策划者、时间）	5%
		活动主题	有主题（2分），主题鲜明、引人注目，具有一定创意（4分）	6%
活动目标		有活动目标（2分），目标较为明确、具体、具有针对性（3分）	5%	

	时间地点	选择恰当，与活动对象、活动方式相适应，时间选择得当（2分），地点选择得当（3分）	5%
	对象选择	促销产品明确、活动对象选择基本准确	5%
	活动方式	刺激程度适当，与费用匹配，至少3种活动方式	10%
	实施安排	事前准备充分（3分）、事中人力、物力等布置妥当（5分）、事后有延续安排（2分）	12%
	广告配合	有广告配合（2分），广告配合方式符合促销目标以及对象的媒介习惯（3分）	7%
	预算恰当	有预算表（2分），预算符合企业的背景与目标（1分），预算分配合理（2分）	5%
	意外防范	具备处理意外问题的预案，要求2种以上简要预案，每个预案（2分），合理度（1分）	5%
	创新方面	方案创意独特且可行	5%
小计		100%	

表 11 公关事件应对及处理评价内容、要点与权重

评价内容		评价标准	权重	
职业素养与操作规范 (20分)	职业道德	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）。	10%	
	职业能力	方法得当、思路清晰，对背景资料分析透彻、细致（5分）；撰写的处理方案符合要求，能在规定时间内完成任务（5分）。	10%	
作品 (80分)	卷容格式	文字编排工整清楚、格式符合要求	3%	
	文字表达	流畅、条理清楚、逻辑性较强	3%	
	具体内容	封面完整	要素完整（名称、参与者、时间）	3%
		目录	排列有序（2分）、一目了然（1分）（排列至一、（一）两级即可）	3%
		活动背景	有活动背景，背景阐述得当	5%
		公关事件要点分析	能从分析中达到了解企业公关现状（4分）	4%
		公关活动目标	有活动目标（2分），目标明确、具体、具有针对性，能够切实解决企业危机（3分）	5%
公关活动主题	有主题（3分），主题明确（2分）	5%		

	公关活动对象	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）	5%
	公关活动时间地点	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）。	5%
	活动项目流程设计	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）	14%
	媒介选择	有媒介（2分），媒介选择合理，效果较为显著（3分）	5%
	进度安排、物料准备	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）	10%
	费用预算	有预算与分配表（1分），费用预算合理、可行（2分）	3%
	效果评估	有效果评估（1分），公关效果评估合理，符合企业要求（1分）	2%
	方案实效性	方案有实效性，符合市场一般处理	5%
小计			100%

五、组考方式

根据专业技能基本要求，本专业技能抽查设计了商务接待安排、商务沟通与谈判、商务数据分析、商务活动策划技能、公关事件应对及处理技能五个模块，每个模块下设若干操作试题。

1. 模块抽取

本专业技能考核标准的五个模块均为必考模块，参考学生按照规定比例从基础技能、岗位核心技能和专业特色技能随机抽取一项，各模块考生人数按四舍五入计算，剩余尾数考生随机在五个模块中抽取应试模块。

2. 项目抽取

如果相应模块设有两个项目，学生根据抽取的考核模块从中随机抽取一个考核项目。

3. 试题抽取

学生在相应项目题库中随机抽取1套试题进行测试。

六、附录

1. 《公司法》第六条 公司登记

设立公司，应当依法向公司登记机关申请设立登记。符合本法规定的设立条件的，由公司登记机关分别登记为有限责任公司或者股份有限公司；不符合本法规定的设立条件的，不得登记为有限责任公司或者股份有限公司。法律、行政法规规定设立公司必须报经批准的，应当在公司登记前依法办理批准手续。公众可以向公司登记机关申请查询公司登记事项，公司登记机关应当提供查询服务。

2. 《公司法》第七条 营业执照

依法设立的公司，由公司登记机关发给公司营业执照。公司营业执照签发日期为公司成立日期。公司营业执照应当载明公司的名称、住所、注册资本、经营范围、法定代表人姓名等事项。公司营业执照记载的事项发生变更的，公司应当依法办理变更登记，由公司登记机关换发营业执照。

3. 《公司法》第八条 公司名称

依照本法设立的有限责任公司，必须在公司名称中标明有限责任公司或者有限公司字样。依照本法设立的股份有限公司，必须在公司名称中标明股份有限公司或者股份公司字样。

4. 《公司法》第二十三条 有限责任公司的设立条件

设立有限责任公司，应当具备下列条件：（一）股东符合法定人数；（二）有符合公司章程规定的全体股东认缴的出资额；（三）股东共同制定公司章程；（四）有公司名称，建立符合有限责任公司要求的组织机构；（五）有公司住所。

5. 《公司法》第二十四条 股东人数

有限责任公司由五十个以下股东出资设立。

6. 《公司法》第二十五条 公司章程内容

有限责任公司章程应当载明下列事项：（一）公司名称和住所；（二）公司经营范围；（三）公司注册资本；（四）股东的姓名或者名称；（五）股东的出资方式、出资额和出资时间；（六）公司的机构及其产生办法、职权、议事规则；（七）公司法定代表人；（八）股东会会议认为需要规定的其他事项。股东应当在公司章程上签名、盖章。

7. 《消费者权益保护法》第四十八条

经营者提供商品或者服务有下列情形之一的，除本法另有规定外，应当依照其他有关法律、法规的规定，承担民事责任：（一）商品或者服务存在缺陷的；（二）不具备商品应当具备的使用性能而出售时未作说明的；（三）不符合在商品或者其包装上注明采用的商品标准的；（四）不符合商品说明、实物样品等方式表明的质量状况的；（五）生产国家明令淘汰的商品或者销售失效、变质的商品的；（六）销售的商品数量不足的；（七）服务的内容和费用违反约定的；（八）对消费者提出的修理、重作、更换、退货、补足商品数量、退还货款和服务费用或者赔偿损失的要求，故意拖延或者无理拒绝的；（九）法律、法规规定的其他损害消费者权益的情形。经营者对消费者未尽到安全保障义务，造成消费者损害的，应当承担侵权责任。

8. 《消费者权益保护法》第四十九条

经营者提供商品或者服务，造成消费者或者其他受害人人身伤害的，应当赔偿医疗费、护理费、交通费等为治疗和康复支出的合理费用，以及因误工减少的收入。造成残疾的，还应当赔偿残疾生活辅助具费和残疾赔偿金。造成死亡的，还应当赔偿丧葬费和死亡赔偿金。

9. 《消费者权益保护法》第五十条

经营者侵害消费者的人格尊严、侵犯消费者人身自由或者侵害消费者个人信息依法得到保护的权利的，应当停止侵害、恢复名誉、消除影响、赔礼道歉，并赔偿损失。

10. 《消费者权益保护法》第五十一条

经营者有侮辱诽谤、搜查身体、侵犯人身自由等侵害消费者或者其他受害人人身权益的行为，造成严重精神损害的，受害人可以要求精神损害赔偿。

11. 《消费者权益保护法》第五十二条

经营者提供商品或者服务，造成消费者财产损害的，应当依照法律规定或者当事人约定承担修理、重作、更换、退货、补足商品数量、退还货款和服务费用或者赔偿损失等民事责任。

12. 《消费者权益保护法》第五十三条

经营者以预收款方式提供商品或者服务的，应当按照约定提供。未按照约定提供的，应当按照消费者的要求履行约定或者退回预付款；并应当承担预付款的利息、消费者必须支付的合理费用。

13. 《消费者权益保护法》第五十四条

依法经有关行政部门认定为不合格的商品，消费者要求退货的，经营者应当负责退货。

14. 《消费者权益保护法》第五十五条

经营者提供商品或者服务有欺诈行为的，应当按照消费者的要求增加赔偿其受到的损失，增加赔偿的金额为消费者购买商品的价款或者接受服务的费用的三倍；增加赔偿的金额不足五百元的，为五百元。法律另有规定的，依照其规定。经营者明知商品或者服务存在缺陷，仍然向消费者提供，造成消费者或者其他受害人死亡或者健康严重损害的，受害人有权要求经营者依照本法第四十九条、第五十一条等法律规定赔偿损失，并有权要求所受损失二倍以下的惩罚性赔偿。

15. 《消费者权益保护法》第五十六条

经营者有下列情形之一，除承担相应的民事责任外，其他有关法律、法规对处罚机关和处罚方式有规定的，依照法律、法规的规定执行；法律、法规未作规定的，由工商行政管理部门或者其他有关行政部门责令改正，可以根据情节单处或者并处警告、没收违法所得、处以违法所得一倍以上十倍以下的罚款，没有违法所得的，处以五十万元以下的罚款；情节严重的，责令停业整顿、吊销营业执照：（一）提供的商品或者服务不符合保障人身、财产安全要求的；（二）在商品中掺杂、掺假，以假充真，以次充好，或者以不合格商品冒充合格商品的；（三）生产国家明令淘汰的商品或者销售失效、变质的商品的；（四）伪造商品的产地，伪造或者冒用他人的厂名、厂址，篡改生产日期，伪造或者冒用认证标志等质量标志的；（五）销售的商品应当检验、检疫而未检验、检疫或者伪造检验、检疫结

果的；（六）对商品或者服务作虚假或者引人误解的宣传的；（七）拒绝或者拖延有关行政部门责令对缺陷商品或者服务采取停止销售、警示、召回、无害化处理、销毁、停止生产或者服务等措施的；（八）对消费者提出的修理、重作、更换、退货、补足商品数量、退还货款和服务费用或者赔偿损失的要求，故意拖延或者无理拒绝的；（九）侵害消费者人格尊严、侵犯消费者人身自由或者侵害消费者个人信息依法得到保护的权利的；（十）法律、法规规定的对损害消费者权益应当予以处罚的其他情形。经营者有前款规定情形的，除依照法律、法规规定予以处罚外，处罚机关应当记入信用档案，向社会公布。