



湖南网络工程职业学院

工商企业管理专业 技能考核标准与题库

2021 年 9 月



湖南网络工程职业学院

工商企业管理专业 技能考核标准

目录

一、专业名称	2
二、考核目标	2
三、考核内容	2
四、评价标准	5
五、考核方式	7
六、附录	8

工商企业管理专业技能考核标准

一、专业名称

专业名称：工商企业管理（专业代码：630601）

专业方向举例：商业企业管理、小微企业管理

适用对象：工商企业管理专业学生

二、考核目标

本专业技能考核，通过设置企业工作沟通、企业人员管理、企业运营管理、企业市场分析和企业竞争策略制定等 7 个技能考核模块，测试学生的管理沟通与演讲、人员管理及团队激励、运营管理事件处理、市场分析、企业经营决策等能力以及从事企业运营管理工作的团队协作、严谨细致、全局意识、服务意识、成本控制、高效安全等职业素养。引导高职院校加强教学基本条件建设，深化课程教学改革，强化实践教学环节。增强学生实践动手能力，提高专业教学质量，培养适应互联网+环境下创新创业型工商企业管理专业高素质技术技能人才。

三、考核内容

（一）专业基本技能

模块一 计划与组织——企业会议策划

基本要求：

- （1）能够根据背景材料进行企业会议方案策划及规划；
- （2）PPT 制作主题突出、内容完整，能够根据背景材料掌握企业会议沟通方案策划的要素、内容及要求，准确确定会议沟通的目的意图、会议参加人员、会议方式和会议时间；
- （3）能够根据背景材料设计会议沟通的信息内容和议程，将会议沟通的全部内容合理分解安排在会期内，以简短的文字表达并在 PPT 中绘制成表格；
- （4）能够根据背景材料确定会议沟通规模大小要求,选择合适的场所，并在 PPT 中绘制会场布置图；
- （5）能够根据背景材料完成企业会议沟通经费预算表，会议经费开支的主要项目根据团队会议地点、级别、类型及性质具有合理性、必要性，具备管理成本控制意识，会议费用的各个明细费用在 PPT 中绘制成表格；

(6) 能够遵守企业会议沟通工作规范，具备企业管理人员必备的耐心细致的工作态度、自觉自律的管理服务礼仪意识和良好的职业道德与职业价值观。

模块二 领导与激励——员工激励方案

基本要求：

(1) 能够根据背景企业员工现状进行深入分析，清晰描述员工激励目标，激励对象分析准确；

(2) 能够根据背景资料选择并提出具有建设性的激励策略，设计激励氛围标识，制定激励评估和保障措施；

(3) 能够将激励策略转化格式正确、内容详实、条理清晰、可以操作执行的企业员工激励方案；

(4) 能够遵守制定员工激励方案的工作规范，体现认真、细致、严谨的职业素养，具备一定的学习能力和创新能力，具备运营管理人员必备的认真严谨的工作态度和良好的职业道德与职业价值观。

(5) PPT 制作主题突出、内容完整。分析内容与背景企业内容联系紧密，内容完整包括标题、分析问题、提出激励策略三个部分；

(6) PPT 制作工作规范，具备运营管理人员必备的管理技术创新能力，严谨细致、规范高效的工作态度和良好的职业道德与职业价值观。

模块三 控制与评价——企业问题诊断报告

基本要求：

(1) 能够对给定的背景资料进行认真、仔细分析，能够客观认识背景企业材料中企业管理情景，能对提供的信息进行理解和分析，准确诊断问题的类型和明确主题，并在此基础上完成建议书；

(2) 能够针对背景资料准确诊断企业运营管理问题，并结合问题合理设计建议书的标题、称呼、正文、结尾、落款五个部分；

(3) 能够从背景材料实际出发，阐明问题、说明原因、提出解决运营管理问题具体建议或实施方案，建议内容翔实完整、解决思路清晰、切实可行并能给相关职能部门提供决策参考；

(4) 能够结合建议提出希望采纳的想法，表达清晰、用词准确、语言精练，语气恰当，避免命令、指责及敏感性文字；

(5) 能够遵守运营管理合理化建议书撰写工作规范，具备运营管理人员必备的主动学习、善于文字归纳总结、观察细节、分析解决问题的态度和良好的职业道德与职业价值观。

模块四 沟通与协调——企业管理沟通与演讲

该模块以工商企业管理工作沟通情景为背景，完成以协调关系、管理岗位竞聘、处理工作冲突、客户沟通和会议沟通策划为主要内容的工作。基本涵盖了零售店长、经理助理、客户主管等岗位从事企业运营管理工作所需要的与同事、上下级及外部客户和供应商建立良好关系所需的基本技能。

基本要求：

（1）能够针对背景企业管理沟通情景，合理运用说服技巧、灵活采取相应的沟通策略与手段，为企业管理工作冲突提出较为合理的解决方案；

（2）能够正确解读背景企业管理沟通过程中所传递的信息，深入主题开展具有批判性和建设性的对话；

（3）能够理解并合理运用管理沟通基本准则，运用良好的沟通与人际影响能力，完成内外部工作协调工作，建立良好合作关系；

（4）能够结合背景企业材料进行综合分析，完成主题演讲。演讲观点正确、鲜明，见解合理，内容要切中要害，条理清晰，层次分明，时间 4—5 分钟；

（5）能够遵守管理沟通与演讲规范，维护和协调内外部各方关系，具备运营主管必备沟通礼仪、文字表达、与他人积极互动、追求良好沟通效果的工作态度和良好的职业道德与职业价值观。

（二）专业核心技能

模块一 工作方案与流程制定

基本要求

以工商企业实际发生的经营业务和管理任务为背景，梳理实际企业运营管理中招聘、直播、促销、开业筹备等核心业务流程及关键事项，并进行费用预算和文书写作。考核流程管理、成本控制、商务文书写作能力。

（1）具备系统思维能力，能够结合背景企业案例在多方位、深层次地思考和分析问题的基础上，明确提出市场竞争策略选择的观点，并以严密的逻辑、清晰的层次以及流畅的语言文字表述和论证自己的观点；

（2）能够认真审题，抓住背景企业案例本质进行系统分析和思考，套用解决问题所需运用的相关管理原理和工具，准确抓住问题中的关键词，弄清问题内涵，注重细节，分析透彻，有逻辑性，层次分

明，概括精炼，规范整洁；

(3) 主题突出、内容完整。案例主题与背景材料内容联系紧密，内容完整包括目标市场营销策略分析、市场定位类型；

(4) 具备运营管理人员必备的分析解决问题的能力，严谨细致、规范高效的工作态度和良好的职业道德与职业价值观。

(5) 能够遵守团队活动策划的工作规范，体现良好的活动策划能力，具备运营管理人员必备的团队现状分析、制定计划和活动策划的职业能力和良好的职业道德与职业价值观。

模块二 运营数据处理分析

基本要求：

具备在互联网及移动互联网环境下，学生能对零售经营数据分析结果进行简单的生动化展示，学会利用数据分析做出商业决策，能够理解数据分析流程设计毕业设计提纲，并熟练运用 PPT/Excel 进行数据处理和制作报告，为企业运营管理提出及建议。

(1) 能够结合背景企业案例灵活运用企业经营环境分析工具对企业经营中存在的问题，进行系统分析、原因判断和提出解决方案；

(2) 能够结合背景企业案例在多方面、深层次地思考和分析企业市场环境问题的基础上，明确提出策略分析的观点，并以严密的逻辑、清晰的层次以及流畅的语言文字来表述和论证自己的观点；

(3) 能够抓住背景企业案例本质，分析透彻，有逻辑性，层次分明，语言流畅，文笔精炼，规范整洁，有清晰的分析思路；

(4) 能够归纳分析出背景企业案例面临的经营环境特点，并用鲜明的语言表达出来，针对现状进行策略选择阐述，就案例中具体问题提出创新思路。

(三) 跨岗位综合技能

模块一 经营决策制定

该模块以工商企业实际发生的经营业务和管理任务为背景，完成处理函电、报告、声明、请示及有关材料所涉及的实际企业运营管理业务的公文筐文件为主要内容的工作。并能够通过诊断企业运营管理问题，撰写合理化建议书，完成推动企业管理创新、增强内部活力、降低管理成本、改善企业经营管理效益和提升企业文化内涵为主要内容的工作。基本涵盖了零售店长、督导、经理助理、生产主管、客户主管等岗位从事运营管理工作所需要的改进工作流程、提高效益和管理创新而提出合理化建议工作所需要的专业核心能力。

基本要求:

(1) 能够有条不紊地处理各种背景材料中的管理工作公文信息材料,并根据信息性质和轻重缓急,对管理工作进行分类处理。在处理管理问题时,能提出及时、可行的解决方案,能系统地安排和分配管理工作,注意到不同信息之间的关系,有效地利用人、财、物和信息资源。能确定正确的管理工作目标安排、实现目标的有效举措和行动步骤,制定有效的管理工作行动时间表;

(2) 能够觉察背景材料管理工作公文问题的起因,把握管理工作相关问题的联系,归纳综合,形成正确判断,预见问题的可能后果。提出管理工作解决问题的有效措施并付诸实施,即使在情况不明朗时也能及时果断地做出适当运营决策;

(3) 能够根据背景材料管理工作公文内容合理给下属分派相应职责、专长相适应的工作任务,给下属提供完成任务所必需的人、财、物的支持,调动下属的力量,发挥下属的特长和潜能;

(4) 能够根据背景材料对复杂的管理问题能进行审慎的剖析,灵活地找出各种解决问题的途径,对其做出合理的评估,对不同方案的结果有着清醒的判断,以提出合理的管理决策意见;

(5) 能够根据背景材料全方位、系统地考虑环境中各种不同的相关因素,并进而对各种因素做出科学分析,并做出合理的工作预测,同时能使预测具有可操作性,尝试使用不同的方法、手段、程序,创造性地解决困难和化解矛盾,提供有效的实施方案;

(6) 能够遵守管理计划与决策处理工作规范,体现良好的时间管理能力,具备运营管理人员必备的统筹计划、洞察问题、解决问题、授权、预测、创新的工作能力和态度,体现出良好的职业道德与职业价值观。

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,技能考核与职业素养考核相结合。根据考生操作的规范性、熟练程度、用时量和职业意识等因素评价过程成绩;根据设计作品、运行测试结果和提交文档质量等因素评价结果成绩。

2.分值分配:本专业技能考核满分为 100 分,其中专业技能占 90 分,职业素养占 10 分。

3.技能评价要点:根据模块中考核项目的不同,重点考核学生对

该项目所必须掌握的技能和要求。虽然不同考试题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 工商企业管理专业技能考核评价要点

类型	模块	项目	评价要点
模块一专业基础技能	计划与组织	PPT+会议策划	掌握企业会议方案策划格式规范；策划方案要素完整；准确把握会议意图、人员、方式和时间，制作会议议程表；掌握会场选择与布置要点；准确核算会议费用；PPT 制作紧扣主题、模板、版式的表现方式清楚美观；遵守相关职业规范。
	领导与激励	PPT+激励方案	诊断企业员工激励问题，阐明原因和理由；激励方案结构完整、条理清楚；掌握团队激励手段和方法，策略合理；方案内容表述清晰、语言精炼；PPT 制作紧扣主题、模板、版式的表现方式清楚美观；遵守相关职业规范。
	控制与评价	PPT+活动方案	正确诊断企业员工团队发展阶段；确定员工拓展活动主题紧扣发展需求；员工活动策划书要素完整、思路清晰、预算合理、操作过程明确；遵守相关职业规范。
	沟通与协调	Word+沟通方案	工作沟通思路清晰，有切合实际的解决工作冲突设想；紧扣背景主题，观点正确、鲜明；衣着得体、言行举止自然、大方有较强感染力和一定的号召力；工作冲突原因分析准确，语言表达清楚流畅；解决问题的办法与措施得当；遵守相关职业规范。
模块二专业核心技能	工作方案与流程制定	招聘方案和流程制定	具备在互联网及移动互联网环境下，学生能对零售经营数据分析结果进行简单的生动化展示，学会利用数据分析做出商业决策，能够理解数据分析流程设计毕业设计提纲，并熟练运用 PPT/Excel 进行数据处理和制作报告，为企业运营管理提出及建议。
		直播方案和流程制定	
		促销方案和流程制定	
		开业筹备方案和制定	
		客户活动方案制定	
	运营数据处理与分析	招聘数据分析	企业经营计划制定目标可行，策略技巧设计得当；商务数据分析准确，经营决策过程控制稳健；思路清晰，经营岗位操作规范，遵守相关职业规范。
		品牌价格带分析	
		顾客画像分析	
模块三跨岗位综合技能	经营决策制定	销售经理经营决策制定	通过诊断企业运营管理问题，撰写合理化建议书，完成推动企业管理创新、增强内部活力、降低管理成本、改善企业经营管理效益和提升企业文化内涵为主要内容的工作。
		督导经营决策制定	
		主管经营决策制定	
		人力资源经营决策制定	

五、考核方式

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。具体方式如下：

学生参考模块确定：参考学生按照规定比例随机抽取考试模块，其中 40%学生参考专业基本技能模块，50%学生参考岗位核心技能模块，10%学生参考跨岗位技能模块。各个模块考生人数按四舍五入计算，剩余的尾数考生随机在两类模块中抽取应试模块。（见下表）

试题抽取方式：学生在相应模块题库中随机抽取 1 套试题考核。

表 2 考核工作安排

技能模块	测试模块	测试项目	测试方式	测试时间 (分钟)
(一) 专业基本技能 (30 套)	模块一 计划与组织	会议策划方案	机试+ 现场演讲	90 分钟撰写演 讲稿，5 分钟演 讲
	模块二 领导与激励	员工激励方案	机试	120
	模块三 控制与评价	企业问题诊断报告	机试	120
	模块四 沟通与协调	沟通与演讲	机试	120
(二) 专业核心 技能 (40 套)	模块一 工作方案与流程 制定	招聘方案与流程制定	机试	120
		直播方案与流程制定	机试	120
		促销方案与流程制定	机试	120
		开业筹备方案与流程制 定	机试	120
	模块二 运营数据处理与 分析	招聘数据分析	机试	120
		品牌价格带分析	机试	120
		顾客画像分析	机试	120
(三)跨岗位 技能(10 套)	模块一经营决策 制定	销售经理等岗位经营决 策制定	机试	120

六、附录

1. 相关法律法规（摘录）

(1) 《中华人民共和国劳动法》中华人民共和国主席令第 28 号

(2) 《中华人民共和国劳动合同法》中华人民共和国第十届全国人民代表大会常务委员会第二十八次会议于 2007 年 6 月 29 日通过

(3) 《中华人民共和国公司法》中华人民共和国主席令第 42 号

(4) 《中华人民共和国私营公司暂行条例》国务院第七次常务会议国务院令第 4 号发布

2. 相关规范与标准

本专业标准主要依据的相关行业国家技术标准如表 2 所示。

表 2 引用技术标准和规范

序号	标准号	中文标准名称
1	GB/T26998-2011	职业经理人考试测评
2	GB/T26999-2011	职业经理人相关术语
3	GB/T31864-2016	职业经理人信用评价指标
4	GB/T19625-2005	职业经理人资质
5	GB/T28933-2012	职业经理人通用考评要素
6	GB/T28934-2012	职业经理人培训规范
7	GB/T19001-2016	质量管理体系
8	SB/T10760-2012	商业特许经营管理规范零售业
9	SB/T10382-2004	服务管理体系规范及实施指南
10	SB/T10409-2007	商业服务业顾客满意度测评规范
11	SB/T10411-2007	商务策划评价规范
12	X4-07-01-10	创业咨询师职业标准
13	X2-02-34-08	企业培训师国家职业标准
14	2-02-34-14	企业文化师国家职业标准
15	X4-07-99-07	客户服务管理师职业标准



湖南网络工程职业学院

工商企业管理专业 技能考核题库

目录

一、专业基础技能	4
(一) 计划与组织	4
1. 试题编号: 1-1-1, 撰写 Action 公司季度工作会议策划方案	4
2. 试题编号: 1-1-2, 撰写 Bideast 公司全省代理商会议策划方案	6
3. 试题编号: 1-1-3, 撰写 Southcape 公司三方会议策划方案	7
4. 试题编号: 1-1-4, 撰写 Natwest 公司早会会议策划方案	8
5. 试题编号: 1-1-5, 撰写 Watson 公司年终表彰会议策划方案	9
6. 试题编号: 1-1-6, 撰写 Rina 公司年初计划会议策划方案	10
7. 试题编号: 1-1-7, 撰写 B 公司业务学习培训会议策划方案	11
8. 试题编号: 1-1-8, 撰写 Steel 公司企业文化建设工作研讨会议策划方案	12
9. 试题编号: 1-1-9, 撰写 Kari 公司销售动员大会会议策划方案	13
10. 试题编号: 1-1-10, 撰写清熙公司活动启动仪式会议策划方案	14
(二) 领导与激励	15
1. 试题编号 1-2-1 制定 S 科技公司技术员工激励方案	15
2. 试题编号 1-2-2 制定 XL 电信运营公司员工激励方案	17
3. 试题编号 1-2-3: 制定 L 猎头公司员工激励方案	18
4. 试题编号 1-2-4 制定 Y 石油公司员工激励方案	19
5. 试题编号 1-2-5 制定 N 高新技术公司研发人员激励方案	21
6. 试题编号 1-2-6 制定 Y 电信服务公司员工激励方案	22
7. 试题编号 1-2-7 制定 T 制造公司员工激励方案	23
8. 试题编号 1-2-8 制定 MD 科技公司员工激励方案	24
9. 试题编号 1-2-9 制定 H 汽车销售公司员工激励方案	25
10. 试题编号 1-2-10 制定 C 银行西安支行员工激励方案	27
(三) 控制与评价——企业问题诊断报告	28
1. 试题编号: 1-3-1 撰写 W 公司关于人员管理的问题诊断报告	28
2. 试题编号 1-3-2 撰写家政公司关于客户满意度的问题诊断报告	30
3. 试题编号 1-3-3, 撰写关于企业内部沟通效果问题诊断报告	32
4. 试题编号: 1-3-4, 撰写面粉厂关于采购与库存管理的问题诊断报告	33
5. 试题编号 1-3-5, 撰写关于提升员工健康与安全认识的问题诊断报告	33
(四) 沟通与协调——沟通演讲	35
1. 试题编号 1-4-1 Y 超市店长竞聘与演讲	35
2. 试题编号 1-4-2 W 公司员工外派培训申请与演讲	36
3. 试题编号 1-4-3 某药业公司业务主任的调薪申请与演讲	38
4. 试题编号 1-4-4 高洁的实习转正申请与演讲	39
5. 试题编号 1-4-5 新员工入职培训报告总结与演讲	39
二、专业核心技能	41
(一) 工作方案与流程制定	41
1. 试题编号 2-1-1 SY 公司招聘方案和流程制定	41
2. 试题编号 2-1-2 AJ 公司招聘方案和流程制定	44
3. 试题编号 2-1-3 XJY 便利店直播方案和流程制定	47
4. 试题编号 2-1-4 TM 超市直播方案和流程制定	50
5. 试题编号 2-1-5 JY 便利店促销方案和流程制定	53

6.试题编号 2-1-6 星星便利店促销方案和流程制定	56
7.试题编号 2-1-7 佳佳便利店开业筹备方案和流程制定	59
8.试题编号 2-1-8 佳乐茶饮店开业筹备方案和流程制定	62
9.试题编号 2-1-9 WH 公司新员工培训方案与流程制定	65
10.试题编号 2-1-10 HS 公司中层管理人员培训方案与流程制定	68
11.试题编号 2-1-11 梦想家生活超市开业活动方案与流程设计	71
12.试题编号 2-1-12 LD 便利店促销活动方案与流程设计	73
13.试题编号 2-1-13 CC 便利店促销活动方案与流程设计	76
14.试题编号 2-1-14 真好吃餐饮连锁店开业活动方案与流程设计	78
15.试题编号 2-1-15 Baby 育儿日记店直播运营策划	81
16.试题编号 2-1-16 美好生活馆直播运营策划	83
17.试题编号 2-1-17 CSFZ 银行客户活动方案与流程设计	85
18.试题编号 2-1-18 欢乐家超市客户活动方案与流程设计	87
19.试题编号 2-1-19 万科物业白鹭郡小区客户活动方案与流程设计	90
20.试题编号 2-1-20 L 蛋糕店客户活动方案与流程设计	92
(二) 运营数据处理与分析	95
1.试题编号: 2-2-1, A 企业招聘数据分析	95
2.试题编号: 2-2-2, A 企业招聘数据分析	98
3.试题编号: 2-2-3, A 企业招聘数据分析	101
4.试题编号: 2-2-4, A 企业招聘数据分析	104
5.试题编号: 2-2-5, 星一家便利店冲调方便食品品牌分析	107
6.试题编号: 2-2-6, 星一家便利店冲调方便食品规格分析	111
7.试题编号: 2-2-7, 星一家便利店冷藏奶饮品类规格分析	5
8.试题编号: 2-2-8, 星一家便利店冷藏奶饮品类品牌结构分析	8
9.试题编号: 2-2-9, 星一家便利店冷藏奶饮品类价格带分析	12
10.试题编号: 2-2-10, 星一家冲调方便食品品类价格带分析	15
11.试题编号: 2-2-11, 幸运快餐店**门店咖啡品类 ABC 结构分析	19
12.试题编号: 2-2-12, 星一家冲调方便食品品类价格带分析	23
13.试题编号: 2-2-13, CC 便利店 1133 门店顾客画像分析	27
14.试题编号: 2-2-14, MM 会员商店顾客画像分析	30
15.试题编号: 2-2-15, A 奶茶顾客画像分析数据分析	33
16.试题编号: 2-2-16, 人人佳购物广场顾客画像分析数据分析	36
17.试题编号: 2-2-17, 佳佳西式快餐店顾客画像分析数据分析	40
18.试题编号: 2-2-18, A 佳便利 TCL 国际 E 城店顾客画像分析数据分析	43
19.试题编号: 2-2-19, 发到家超市顾客画像分析数据分析	46
20.试题编号: 2-2-20, 珊瑚会员商店顾客画像分析数据分析	48
三、跨专业综合技能	52
(一) 运营管理与决策	52
1.试题编号 3-1-1 天使商业服务公司运营经理经营决策制定	52
2.试题编号 3-1-2 乔藤贸易公司销售经理经营决策制定	60
3.试题编号 3-1-3 家家商业管理有限公司运营督导经营决策制定	67
4.试题编号 3-1-4 家家商业管理有限公司运营督导经营决策制定	73
5.试题编号 3-1-5 步步强集团天心店生鲜区经理经营决策制定	80
6.试题编号 3-1-6 美乐百货彩虹店服装部主管经营决策制定	86

7.试题编号 3-1-7 美乐百货海洋店服装部主管经营决策制定	92
8.试题编号 3-1-8 欢欢商业管理有限公司人力资源主管经营决策制定	97
9.试题编号 3-1-9 麦可可商业管理公司人力资源主管经营决策制定	103
10.试题编号 Z1-1-10 天天商业服务公司运营经理经营决策制定	109

一、专业基础技能

（一）计划与组织

1. 试题编号：1-1-1，撰写 Action 公司季度工作会议策划方案

（1）任务描述

【背景材料】

Action 公司是一家百货商场，每一季度召开一次正式的会议，总结上一季度的工作以及讨论未来三个月的各项工作计划。今年第二季度的会议即将召开，与会者都是各个部门的主要负责人，由副总经理钟小轩担任此次会议的主持人，负责会议的简介工作，其他会议成员介绍未来三个月的工作计划，最后由总经理徐小超作会议总结。

Action 公司设有总经理、副总经理，其主要部门有销售部、财务部、市场部、采购部、后勤部、人事部共 6 个部门。

【测试任务】

①假设你是副总经理的秘书，请根据公司需求，制作一份内容完整、格式规范和表格逻辑清晰的会议策划方案。

②请使用 Microsoft Office PowerPoint 演示文稿软件，完成 Action 公司季度工作会议策划方案。完整的演示文稿应包括：封面、前言、目录、过渡页、文字页、封底等内容，要求不少于 12 页，演示时主要内容要有动画播放效果。

③会议策划方案内容要求包括：会议名称、会议目的、会议主题、会议方式、会议对象、会议时间和会议场地，并设计好会议的议程，以简短的文字表达并会制成表格，绘制会场布置图，以及列出会议经费预算表并落款。

（2）实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	测试场地不少于70平米，配置办公桌30张	必备
设备	每张桌子一台电脑及座椅，另配一台打印机	必备
工具	电脑内需配有Office 2007软件及相应PPT模板	必备

（3）考核时量

本试题考核时间为 120 分钟。

（4）评分标准

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(2分),团队会议策划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,清理好工作台后离开(3分)。	不遵守考试纪律,严重违规、影响恶劣者,取消考试资格,本项目记0分。
专业技能 (90分)	演示文稿制作 (40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
		前言页	5	概括表达凝练,无大段文字,多用分段、短句。	
		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	整体设计风格与会议策划特点相吻合,页面风格一致;文字图片风格统一;相同元素前后呼应。	
	团队会议策划方案内容 (50分)	会议的名称及目的	3	会议名称简洁明了,主旨突出,能突出团队会议主题。简明扼要的将目的要点表述清楚;在陈述目的时,由此产生的作用都应该明确写出。	演示文档不少于12页,每少1页扣2分。
		会议主题	3	主题简洁明了,主旨突出。	
		会议方式、对象、时间、场地	7	会议方式选择合理(2分)会议对象描述准确(2分),时间明确,场地选择合理(3分)。	
		会议议程表	10	将会议的全部内容(包括所有活动)分解安排在会期几天的各单元(如分上午、下午、晚上)或时数(几点至几点)内(7分),以简短的文字表达,制成表格(3分)。	
		绘制会场布置图	8	根据场地绘制合理的会场布置简易结构图。	
		会议预算	6	根据团队会议地点、级别、类型及性质确定各个明细费用项目(4分),制成表格(2分)。	

	落款	3	有策划部门（2分）、日期（1分）。	
	会议策划 整体把握	10	整个活动方案要与背景材料内容相符合（5分），目的明确、设计规范具有可行性（5分）。（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）	
小计		100		

2. 试题编号：1-1-2，撰写 Bideast 公司全省代理商会议策划方案

（1）任务描述

【背景材料】

Bideast公司是一家电子产品配件公司，位于长沙。2020年11月12日公司推出新的等离子显像管，2年以来，虽然等离子显像管在市场上产生了一定的影响，但等离子显像管销售持续下跌，特别是2022年7-9月，等离子显像管销量跌至2231台，但仍未恢复到2021年的平均水平，除了行业的大环境外，主要原因今年公司促销政策调整，各市、州开展的促销活动参差不齐，为此公司决定组织开展一个全省性的等离子显像管一级代理商会议，为了提高销售业绩与宣布下季度促销活动新政策。时间定在2022年10月28日-10月29日。28日下午报到，晚上举行欢迎晚宴。会议由副总经理任主持人，29日上午由各市、州代理商就现状以及解决方法进行发言与经验交流；下午由Bideast公司市场部负责人宣布下季度促销活动新政策，各参会代表交流讨论，最后由总经理做总结讲话。全省14个市、州代理商各派两名负责人参会（另可携带1名财务负责人），伙食由主办方负责（80元/人），住宿自行承担（合作酒店房价：298元/晚），市场部负责全部会议接待事宜。费用参考：20人会议室2000元/天，50人会议室6000元/天。

【测试任务】

①假设你是市场部员工，请根据公司需求，制作一份内容完整、格式规范和表格逻辑清晰的会议策划方案。

②请使用Microsoft Office PowerPoint演示文稿软件，完成Bideast公司全省代理商会议策划方案。完整的演示文稿应包括：封面、前言、目录、过渡页、文字页、封底等内容，要求不少于12页，演示时主要内容要有动画播放效果。

③会议策划方案内容要求包括：会议名称、会议目的、会议主题、会议方式、会议对象、会议时间和会议场地，并设计好会议的议程，以简短的文字表达并制成表格，绘制会场布置图，以及列出会议经费预算表并落款。

（2）实施条件

见 1-1-1

(3) 考核时量

本试题考核时间为 120 分钟。

(4) 评分标准

见 1-1-1

3. 试题编号：1-1-3，撰写 Southcape 公司三方会议策划方案

(1) 任务描述

【背景材料】

Southcape 公司是一家科技实验公司，以出售实验数据与销售实验器材为业务，公司因器材管理制度不完善，导致销售部实验器材销量下降，其主要原因是实验数据部经常“先用后报”的方式挪用新器材，所导致销售部市场经常供不应求，大大的打击销售部市场名誉和前景。故公司决定 6 月 26 日上午 9 时召开三方部门会议，由公司总经理郭嘉主持，宣布新的器材管理制度，目的是对于“先用后报”的问责与重拾销售部市场名誉和前景，实验数据部负责人、销售部负责人与器材分管部负责人明确新制度，需三方部门负责人正式通过新器材管理制度，按新制度履行职责。并且实验部负责人对于之前“先用后报”的方式做出诚恳道歉，以书面及口头方式进行，最后由公司总经理郭嘉统一收发新器材管理制度文件，收纳存档，并对实验部负责人进行经济处罚，处罚条例按照公司处罚管理办法执行。

【测试任务】

①假设你是总经理助理，请根据公司需求，制作一份内容完整、格式规范和表格逻辑清晰的会议策划方案。

②请使用 Microsoft Office PowerPoint 演示文稿软件，完成 Southcape 公司三方会议策划方案。完整的演示文稿应包括：封面、前言、目录、过渡页、文字页、封底等内容，要求不少于 12 页，演示时主要内容要有动画播放效果。

③会议策划方案内容要求包括：会议名称、会议目的、会议主题、会议方式、会议对象、会议时间和会议场地，并设计好会议的议程，以简短的文字表达并会制成表格，绘制会场布置图，以及列出会议经费预算表并落款。

(2) 实施条件

见 1-1-1

(3) 考核时量

本试题考核时间为 120 分钟。

(4) 评分标准

见 1-1-1

4. 试题编号：1-1-4，撰写 Natwest 公司早会会议策划方案

(1) 任务描述

【背景材料】

Natwest 公司是一家商业银行，在全市有 20 个营业网点。由于银行业行业特性，管理者一般选择在营业前半小时召开早会，早会的内容主要分为五部分：第一，对营业网点内全体人员的基础服务礼仪进行现场检查并纠正；第二，汇总前一日的工作情况，安排当日的重点工作内容；第三，传达上级学习文件的要求，学习公司文件；第四，学习现阶段主推业务；第五，有计划地进行一些主题性训练，包括一些情景性训练，自我激励，情景模拟，小故事分享，学习心得分享等。一般持续时间为 20-30 分钟左右，早会主持由营业网点内全体人员轮流担任，以增加参与感，要求经理/值班经理在每日下班前安排好第二日晨会主持人，并告知本人。要求当天在网点当班的岗位职员全部参加，同时，网点管理者也要不定期参与。Natwest 银行营业时间为 9:00-17:30。

银行营业网点工作人员为营业网点负责人、会计主管、大堂经理、封闭式柜台柜员、开放式柜台柜员、个人客户经理、个人理财顾问七类岗位。

【测试任务】

①假设你是营业网点负责人助理，请根据公司需求，制作一份内容完整、格式规范和表格逻辑清晰的会议策划方案。

②请使用 Microsoft Office PowerPoint 演示文稿软件，完成 Natwest 公司早会策划方案。完整的演示文稿应包括：封面、前言、目录、过渡页、文字页、封底等内容，要求不少于 12 页，演示时主要内容要有动画播放效果。

③会议策划方案内容要求包括：会议名称、会议目的、会议主题、会议方式、会议对象、会议时间和会议场地，并设计好会议的议程，以简短的文字表达并会制成表格，绘制会场布置图，以及列出会议经费预算表并落款。

(2) 实施条件

见 1-1-1

(3) 考核时量

本试题考核时间为 120 分钟。

(4) 评分标准

见 1-1-1

5. 试题编号：1-1-5，撰写 Watson 公司年终表彰会议策划方案

(1) 任务描述

【背景材料】

Watson公司是一家文化教育交流咨询公司，现有员工89人。临近年末，公司领导为了表彰先进，激励斗志，也为了进一步动员、鼓舞全公司员工士气，在来年取得更好的成绩，决定在年底召开全公司员工表彰大会。首先由副总经理宣读表彰决定及名单，然后由董事长和总经理为获奖人员、部门颁发奖状及奖金，接着优秀员工代表讲话，之后由董事长、总经理做讲话，最后集体合影留念。

奖项设置：先进标兵（3人）、优秀员工（8人）、优秀集体（1个）。

公司设有董事长、总经理、副总经理，主要部门由业务部、项目部、合同部、人事部以及财务部五个部门组成。

【测试任务】

①假设你是总经理助理，请根据公司需求，制作一份内容完整、格式规范和表格逻辑清晰的会议策划方案。

②请使用Microsoft Office PowerPoint演示文稿软件，完成Watson公司年终表彰会议策划方案。完整的演示文稿应包括：封面、前言、目录、过渡页、文字页、封底等内容，要求不少于12页，演示时主要内容要有动画播放效果。

③会议策划方案内容要求包括：会议名称、会议目的、会议主题、会议方式、会议对象、会议时间和会议场地，并设计好会议的议程，以简短的文字表达并会制成表格，绘制会场布置图，以及列出会议经费预算表并落款。

(2) 实施条件

见 1-1-1

(3) 考核时量

本试题考核时间为 120 分钟。

(4) 评分标准

见 1-1-1

6. 试题编号：1-1-6，撰写 Rina 公司年初计划会议策划方案

(1) 任务描述

【背景材料】

Rina公司是一家中小型网络公司，正处于创业中期，公司共有19人组成。经过去年一年的努力，公司发展的不错。今年年初，总经理决定召开年初计划会议，对于去年整年运营情况进行说明，新年公司计划的重要事件与各部门重要工作进行安排，宣布人员职位变动以及今年招聘事宜。会议由总经理主持，公司全体员工参会。

Rina公司有总经理、副总经理，主要部门由市场部、技术开发部、人力资源部、财务部四个部门组成。

【测试任务】

①假设你是人力资源部门员工，请根据公司需求，制作一份内容完整、格式规范和表格逻辑清晰的会议策划方案。

②请使用Microsoft Office PowerPoint演示文稿软件，完成Rina公司年初计划会议策划方案。完整的演示文稿应包括：封面、前言、目录、过渡页、文字页、封底等内容，要求不少于12页，演示时主要内容要有动画播放效果。

③会议策划方案内容要求包括：会议名称、会议目的、会议主题、会议方式、会议对象、会议时间和会议场地，并设计好会议的议程，以简短的文字表达并会制成表格，绘制会场布置图，以及列出会议经费预算表并落款。

(2) 实施条件

见 1-1-1

(3) 考核时量

本试题考核时间为 120 分钟。

(4) 评分标准

见 1-1-1

7. 试题编号：1-1-7，撰写 B 公司业务学习培训会议策划方案

（1）任务描述

【背景材料】

B 是一家汽车零件生产加工企业，去年 9 月成立，建立不久，除了小部分从其他企业聘请回来的有经验的员工以外，其余大部分都是新来的年轻员工，今年领导为了提高企业内工作人员的业务知识水平，决定组织一次业务学习培训会，希望通过专业业务知识培训，提高企业内管理人员综合管理水平，以更为科学合理地组织生产，进一步提高工作效率和工作质量。

培训时间定在每周一、三、五下午 7 点 30 至 9 点，持续两周的时间。培训专家为湖南大学管理学博士周教授，培训的具体内容分为管理者应具备的心态和管理者应掌握的管理技能两个方面，每部分安排 3 次课。经领导同意，参加培训的人员由各部门负责人推选两名本部门员工参加培训。第一次课前 20 分钟为开课仪式，总经理将出席并讲话。最后一次课之后安排结业典礼，并安排优秀学员讲话以及副总经理为学员颁发结业证书。

B 企业设有总经理、副总经理，其主要部门有人力资源部、财务部、生产技术部、市场营销部、安全监察部 5 个部门。

【测试任务】

①假设你是人力资源部员工，请根据公司需求，制作一份内容完整、格式规范和表格逻辑清晰的会议策划方案。

②请使用 Microsoft Office PowerPoint 演示文稿软件，完成 B 公司业务学习培训会议策划方案。完整的演示文稿应包括：封面、前言、目录、过渡页、文字页、封底等内容，要求不少于 12 页，演示时主要内容要有动画播放效果。

③会议策划方案内容要求包括：会议名称、会议目的、会议主题、会议方式、会议对象、会议时间和会议场地，并设计好会议的议程，以简短的文字表达并会制成表格，绘制会场布置图，以及列出会议经费预算表并落款。

（2）实施条件

见 1-1-1

（3）考核时量

本试题考核时间为 120 分钟。

（4）评分标准

见 1-1-1

8. 试题编号：1-1-8，撰写 Steel 公司企业文化建设工作研讨会策划方案

（1）任务描述

【背景材料】

Steel公司是一家工程建设企业，办公室常驻人员约70人。近年来发展迅速，在发展中如何建立企业文化，是实现公司战略目标、稳健发展的根本。公司为统一思想，集思广益，决定于本月中旬召开企业文化建设工作研讨会。会议由副总经理主持，会上总经理首先强调企业文化重要性，随后与会人员就企业文化核心理念征集、LOGO设计、主题歌征集、企业文化纲要等进行投票与讨论，最后宣布结果。

公司设有工程部、市场部、运管部、业务部、研发部、人事部以及财务部七大主要部门。

【测试任务】

①假设你是人事部员工，请根据公司需求，制作一份内容完整、格式规范和表格逻辑清晰的会议策划方案。

②请使用Microsoft Office PowerPoint演示文稿软件，完成Steel公司企业文化建设工作研讨会策划方案。完整的演示文稿应包括：封面、前言、目录、过渡页、文字页、封底等内容，要求不少于12页，演示时主要内容要有动画播放效果。

③会议策划方案内容要求包括：会议名称、会议目的、会议主题、会议方式、会议对象、会议时间和会议场地，并设计好会议的议程，以简短的文字表达并制成表格，绘制会场布置图，以及列出会议经费预算表并落款。

（2）实施条件

见 1-1-1

（3）考核时量

本试题考核时间为 120 分钟。

（4）评分标准

见 1-1-1

9. 试题编号：1-1-9，撰写 Kari 公司销售动员大会会议策划方案

（1）任务描述

【背景材料】

Kari公司是一家汽车销售公司。该公司去年销售量不错，超出了预期计划，今年第一季度已经结束，可是销售量未达到去年同期水平。经领导讨论，认为是由于去年超额完成任务，所以今年大家都有所松懈，故决定在5月初开展一次销售动员大会，发动全员的力量，统一思想、建立信心、扫除未来障碍。总经理要求销售部全员参会，其他各部门负责人及骨干员工参会。会议由销售部负责人主持，会上首先由总经理做动员讲话，然后特约嘉宾讲授销售技巧，接下来员工代表做工作承诺，最后由副总经理总结。

Kari公司有总经理、副总经理，主要部门由销售部（共20人）、广告策划推广部、人力资源部、财务部、售后服务部共5个部门组成。

【测试任务】

①假设你是总经理助理，请根据公司需求，制作一份内容完整、格式规范和表格逻辑清晰的会议策划方案。

②请使用Microsoft Office PowerPoint演示文稿软件，完成Kari公司销售动员大会会议策划方案。完整的演示文稿应包括：封面、前言、目录、过渡页、文字页、封底等内容，要求不少于12页，演示时主要内容要有动画播放效果。

③会议策划方案内容要求包括：会议名称、会议目的、会议主题、会议方式、会议对象、会议时间和会议场地，并设计好会议的议程，以简短的文字表达并会制成表格，绘制会场布置图，以及列出会议经费预算表并落款。

（2）实施条件

见 1-1-1

（3）考核时量

本试题考核时间为 120 分钟。

（4）评分标准

见 1-1-1

10. 试题编号：1-1-10，撰写清熙公司活动启动仪式会议策划方案

（1）任务描述

【背景材料】

清熙公司是一家咨询公司，现有员工35人。为了为激发广大员工的读书热情，营造积极向上、健康文明的公司文化氛围，经公司领导讨论决定开展“书香清熙”读书月活动，并在8月底召开读书月活动启动仪式，首先由副总经理宣读活动通知，然后由员工代表讲话，接着各部门员工推荐书籍，之后由总经理做总结讲话。

公司设有总经理、副总经理，主要部门由业务部、项目部、合同部以及综合部四个部门组成。

【测试任务】

①假设你是总经理助理，请根据公司需求，制作一份内容完整、格式规范和表格逻辑清晰的会议策划方案。

②请使用Microsoft Office PowerPoint演示文稿软件，完成清熙公司活动启动仪式会议策划方案。完整的演示文稿应包括：封面、前言、目录、过渡页、文字页、封底等内容，要求不少于12页，演示时主要内容要有动画播放效果。

③会议策划方案内容要求包括：会议名称、会议目的、会议主题、会议方式、会议对象、会议时间和会议场地，并设计好会议的议程，以简短的文字表达并会制成表格，绘制会场布置图，以及列出会议经费预算表并落款。

（2）实施条件

见 1-1-1

（3）考核时量

本试题考核时间为 120 分钟。

（4）评分标准

见 1-1-1

（二）领导与激励

1. 试题编号 1-2-1 制定 S 科技公司技术员工激励方案

（1）任务描述

【背景材料】

S 公司是中国一家高新技术企业，该公司技术团队目前有人员共计 50 人，有本、硕士学历的员工占比 80%。在人员快速膨胀的过程中团队的管理出现了一些问题。具体如下：

①缺乏合理的淘汰机制。由于公司近年来经济效益较好，新项目不断增加，使得员工产生一种“公司正是需要人的时候，绝不会裁人”的观念，“搭便车”的情况严重。公司尚未形成正式的人员淘汰机制，部分优秀员工不满现状或为谋求更好的发展，主动走出去的比率呈上升趋势。

②缺乏科学的工作价值评价机制。目前还未形成专门针对技术团队的考评体系，绩效沟通与改进工作为零，绩效考评结果与员工的薪酬、晋升、员工的发展等挂钩的力度为零。

③强平均主义薪酬机制。S 公司技术人员的薪酬组合为“稳定的岗位工资，没有奖金，较为一般的福利”的模式，员工几乎不用努力就能获得全额的薪酬，技术的好与坏不影响技术人员的收益，该模式无法发挥到压缩人工成本支出、减少冗员、减员分流，吸引和留住关键人才、鼓励创新的作用。

④单一通道的成长激励机制。技术员工的个人发展通道狭窄，员工如果要向上晋升，就意味着他最终要变成一名管理者。忽略了不同岗位承担不同的工作职责而产生的差异性，也抹煞了不同岗位的价值差异，挫伤了那些从事高技能、高知识工作岗位的员工的积极性。

【测试任务】

①根据背景材料你认为 S 科技公司技术员工激励管理的问题出在哪里？请说明原因。

②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是什么？

③假如你是人力资源部主管，面对当前员工激励困境会怎么做？

④请用 Microsoft Office PowerPoint 演示文稿软件，完成 S 科技公司技术员工激励方案。方案包括问题诊断、原因分析和改进策略。完整演示文稿应该包括：封面、目录、过渡页、文字页、封底等内容，内容不少于 8 页，演示时主要内容页要有动画播放效果。

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	测试场所不少于70平方，配套办公桌30张	必备
设备	每张桌子一台电脑及座椅，另配一台打印机	必备
工具	电脑内需配有Office 2007软件及相应PPT模板	必备

(3) 考核时量

本试题考核时间为 120 分钟。

(4) 评分标准

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，严重违规、影响恶劣者，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		

2. 试题编号 1-2-2 制定 XL 电信运营公司员工激励方案

(1) 任务描述

【背景材料】

XL 公司是在 L 集团公司和 W 集团公司基础上合并成立的国有特大型电信运营企业，现有合同制员工约 1500 人，派遣制劳务用工约 3000 人。并购后 XL 公司存在一系列团队建设问题：

①员工对组织架构及岗位设计满意度低。除了必须完成工作流程，没有一点自主权，难以发挥个人才能。因长期从事单一的工作，很多员工已经出现了厌烦、疲劳情绪以及效率降低现象。

②公司处于深度融合初期，双方人员相互不了解，缺乏沟通欲望、防御性沟通氛围浓厚、沟通方式单一等问题，导致团队成员信任感和良好合作关系始终无法建立。

③个体绩效与团队绩效失衡。目标分解过程过于强调分解至个人，每个成员更关心自己的目标，而忽视团队的目标；过于强调目标的规划性，每个员工的绩效考核指标每季初下达，季末考核，中途不能变更，团队若出现突发事件，员工都会选择优先保证自己的考核指标而不愿牺牲自己的精力去帮助别人。

④缺乏合理的激励制度。没有建立多途径、多层次激励机制。只有管理岗位的晋升，才能享受更好的待遇和取得认同感。一些专业人才放弃自己专长，谋求管理路线的发展，造成人员结构不合理。

⑤团队缺乏学习力。对彼此专业不熟悉是融合后团队面临一大问题，它影响协作沟通，导致融合业务无法开展。团队缺乏学习力是因为员工以完成当年考核指标成为管理者最重要的任务，同时还因为双方员工均认为自己从事的业务和业务方式才是公司的“正宗”，抵触情绪导致他们不愿意花更多精力学习对方业务。

【测试任务】

①根据背景材料你认为 XL 电信运营公司员工激励管理的问题出在哪里？请

说明原因。

②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是什么？

③假如你是人力资源部主管，面对当前员工激励困境会怎么做？

④请用 Microsoft Office PowerPoint 演示文稿软件，完成 XL 电信运营公司员工激励方案。方案包括问题诊断、原因分析和改进策略。完整演示文稿应该包括：封面、目录、过渡页、文字页、封底等内容，内容不少于 8 页，演示时主要内容页要有动画播放效果。

(2) 实施条件

同 1-2-1

(3) 考核时量

本试题考核时间为 120 分钟。

(4) 评分标准

同 1-2-1

3. 试题编号 1-2-3：制定 L 猎头公司员工激励方案

(1) 任务描述

【背景材料】

L 公司是一家快速成长的中小型猎头公司，通过成立几年的发展，公司已经建立相对完善的员工激励制度，但是在项目实际操作层面，制度往往落不到实践中，具体问题如下：

①项目负责人对激励的片面理解和执行力不够。片面理解激励，只看重物质激励，忽略与员工情感的交流，致使与员工关系日渐疏远甚至紧张。尽管 L 公司先后出台了很多相关的激励机制，但是执行不够彻底，失信于员工，导致人才流失。

②薪酬体系激励作用太小。虽然 L 公司制定了相应的薪酬制度，但在实际操作中，学历，技能，岗位，职务等基本因素对工薪报酬的影响较大，尤其是岗位和职务，只要是相同岗位，薪酬就无大的区别，导致员工的实际绩效评价对收入的影响是非常小的，尤其在缺少科学的岗位设定和准确绩效评价下，非常容易陷入平均主义分配，发挥不出薪酬激励的杠杆作用。

③项目奖金的发放存在较大比例的滞后现象，有些项目奖金的发放滞后半年到一年，甚至两年的现象，这种滞后伤害了成员工作的积极性，激励效果也大打

折扣。

④采用的激励手段较少，激励机制缺少灵活性。培训方式和晋升渠道单一，长期激励界定不清晰，员工缺乏对自身职业前景的了解和规划，容易滋生不满情绪。

⑤员工的个性需求没有得到足够重视和满足。员工很不满意整个 L 公司现有的工作环境，相互干扰，企业形象和高端职位招聘不符合。

【测试任务】

①根据背景材料你认为 L 猎头公司员工激励管理的问题出在哪里？请说明原因。

②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是什么？

③假如你是人力资源部主管，面对当前员工激励困境会怎么做？

④请用 Microsoft Office PowerPoint 演示文稿软件，完成 L 猎头公司员工激励方案。方案包括问题诊断、原因分析和改进策略。完整演示文稿应该包括：封面、目录、过渡页、文字页、封底等内容，内容不少于 8 页，演示时主要内容页要有动画播放效果。

（2）实施条件

同 1-2-1

（3）考核时量

本试题考核时间为 120 分钟。

（4）评分标准

同 1-2-1

4. 试题编号 1-2-4 制定 Y 石油公司员工激励方案

（1）任务描述

【背景材料】

Y 石油集团是某省首批创新型企业，以科技攻关和服务生产两大任务为中心。目前 Y 集团员工激励管理存在以下问题：

①薪酬设计不合理。目前集团公司科研人员薪酬水平与管理人员差距比较大，薪酬的激励作用和福利的保障作用发挥的不充分，关键技术研发和科技管理岗位的收入低于外部水平，而普通的科研人员收入却高于平均行业水平，这种缺乏市场竞争力的薪酬机制导致核心研发人员流失率偏高，内部自主创新主动性较差的

局面。

②科研人员的考核机制不健全。没有建立与科研项目挂钩的科技管理人员考核激励措施，导致了激励标准不明确，即使制定了相关措施，在实际工作中，也未得以执行，使得科技管理人员的工作量难以公平体现，挫伤了其工作积极性。

③长效激励机制匮乏。目前的激励机制多侧重于短期激励，工资较为固定，奖金和福利等多数是一次发放完毕，不具有长期激励的效果。没有引入国外企业股票和期权等长效激励手段，造成吸引和保留人才的措施不足，力度不够，科研人员技术创新动力不足。

④科技成果奖励全面性和公平性欠缺。结合近几年的奖励情况发现，成果奖励对工艺改进、技术革新、基础研究等方面关注不够，只侧重对一些重点科技项目进行奖励，造成了整体技术水平发展不协调、不全面。

⑤科技人才队伍建设缺乏制度保障。尽管集团公司提出了一系列科技人才培养的目标，但是没有根据这些目标，结合集团科技人员专业结构、学识水平以及个人目标，优选培养对象，制定出具体的到各学科、各专业的人才培养实施计划。没有具体制度和计划，将难以保证科技人才队伍建设目标的实现。

【测试任务】

①根据背景材料你认为 Y 石油公司员工激励管理的问题出在哪里？请说明原因。

②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是什么？

③假如你是人力资源部主管，面对当前员工激励困境会怎么做？

④请用 Microsoft Office PowerPoint 演示文稿软件，完成 Y 石油公司员工激励方案。方案包括问题诊断、原因分析和改进策略。完整演示文稿应该包括：封面、目录、过渡页、文字页、封底等内容，内容不少于 8 页，演示时主要内容页要有动画播放效果。

（2）实施条件

同 1-2-1

（3）考核时量

本试题考核时间为 120 分钟。

（4）评分标准

同 1-2-1

5. 试题编号 1-2-5 制定 N 高新技术公司研发人员激励方案

(1) 任务描述

【背景材料】

N 公司是一家处于中部地区的高新技术企业，人员规模在 2000 人左右，其中研发人员占比 34%。作为公司核心团队，大多数研发员工对公司目前的激励体系不甚满意，经调查主要存在以下问题：

①激励措施针对性不强。在设计激励方案之前基本都没有对研发人员进行需求调查分析，直接照搬别人的成功经验，想当然制定激励措施，导致针对性不强。

②激励结构不合理。重物质激励轻精神激励；重正激励轻负激励；重短期激励轻长期激励。从调查结果发现，培训、职业生涯规划、股票期权和企业文化等长期激励方式被公司严重忽视，导致留不住核心研发人才。

③绩效考核体系不完善。考核目的不明确，只是把考核当作监督研发人员努力工作的工具，导致员工一提考核就反感，就抵触；考核内容不全面，注重考核结果而忽视工作态度和能力，以个人激励为主体，团队激励为次；考核结果没有得到实际应用，没有与薪酬分配、培训计划等结合起来，导致考核的实际意义不大。

④薪酬体系不合理。研发人员的薪资水平偏低，缺乏竞争力。造成“引才难，留才难”，薪酬结构不合理。研发人员薪酬采用工资加各种津贴或奖金的形式。但是缺乏与绩效考核结果挂钩的浮动工资；薪酬缺乏公平性，奖金分配过程平均主义倾向严重。

⑤研发人员个人发展不受重视。体现在培训体系的不健全、个人职业生涯规划规划的缺失、晋升路径狭窄等方面。

【测试任务】

①根据背景材料你认为 N 高新技术公司研发人员激励问题出在哪里？请说明原因。

②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是什么？

③假如你是人力资源部主管，面对当前员工激励困境会怎么做？

④请用 Microsoft Office PowerPoint 演示文稿软件，完成 N 高新技术公司研发人员激励方案。方案包括问题诊断、原因分析和改进策略。完整演示文稿应该包括：封面、目录、过渡页、文字页、封底等内容，内容不少于 8 页，演示时主要内容页要有动画播放效果。

(2) 实施条件

同 1-2-1

(3) 考核时量

本试题考核时间为 120 分钟。

(4) 评分标准

同 1-2-1

6. 试题编号 1-2-6 制定 Y 电信服务公司员工激励方案

(1) 任务描述

【背景材料】

Y 公司是一家国营电信服务运营商，随着客户需求多样化、竞争加剧市场变化迅速，公司和中国其他电信企业相比存在不小的差距。其在激励机制上的问题主要表现在以下方面。

①业绩考核制的公正和透明度受质疑。公司实行的是年度业绩考核制，考核结果与薪酬挂钩。年度业绩评估考核主要由生产部门或职能部门的主要领导操作，员工根本没有机会参与。这种评估、考核难免有人情分存在，其客观公正性、透明度受到质疑。

②公司经营指标未分解至具体岗位，造成指标流于形式，没能起到激励作用。此外，绩效指标受制于行业的限制，较多指标不可量化，主观色彩较浓厚，容易造成实际考核的不公平，扼杀了部门 and 员工的工作积极性。

③薪酬机制与市场脱钩。公司激励机制方面“平均主义”表现明显。企业内部各类、各级职务的薪酬水准上，差距没能拉开。同时没有考虑激励机制的长期激励作用。

④激励机制理解片面，激励手段过于单一。公司对激励机制的片面理解可以分为两大类，一方面采取传统型的激励机制，即要求员工有“敬业精神”、“多做贡献”，以口号和道德说教、激情等为主要激励手段所建立的激励机制。另一方面高度重视金钱的作用。除了物质激励方式以外，缺少目标激励、尊重激励、参与激励、荣誉和提升激励、负激励等方式，无法充分调动员工的积极性。

【测试任务】

①根据背景材料你认为 Y 电信服务公司员工激励管理的问题出在哪里？请说明原因。

②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

保障是什么？

③假如你是人力资源部主管，面对当前员工激励困境会怎么做？

④请用 Microsoft Office PowerPoint 演示文稿软件，完成 Y 电信服务公司员工激励方案。方案包括问题诊断、原因分析和改进策略。完整演示文稿应该包括：封面、目录、过渡页、文字页、封底等内容，内容不少于 8 页，演示时主要内容页要有动画播放效果。

(2) 实施条件

同 1-2-1

(3) 考核时量

本试题考核时间为 120 分钟。

(4) 评分标准

同 1-2-1

7. 试题编号 1-2-7 制定 T 制造公司员工激励方案

(1) 任务描述

【背景材料】

T 集团作为一家大型制造业公司，近年来随着市场竞争加剧，员工流失率偏高，通过调查发现该公司员工激励机制存在以下问题：

①集团职工工资水平与市场价位脱节。集团在工资水平方面存在“一高一低”的现象，即一般职位的员工工资收入水平高于劳动力市场价位，而关键、重要职位员工的工资水平普遍低于劳动力市场价位，与一般员工收入差距过小。

②职位工资不能正确反映职位价值的大小。在集团企业中，行政职务的大小、工龄对工资具有决定性的影响，而对不同职位的价值重要性不足，所以能力强而学历低的核心员工会感到极度不公平，导致人才的流失。

③缺乏规范化、量化的员工绩效考核体系，使分配的激励功能不足。T 公司沿用传统的、以经验判断为主体的绩效考核手段，职工个人的收入与贡献大小不紧密，不同程度地存在平均主义，从而使企业的激励体系缺乏针对性、公平性、导向性，不能有效地促使员工围绕企业的战略与目标开展工作。

④对员工尤其是企业核心员工的长期激励不足，没有建立利益共享的机制，很难使员工为企业长远利益着想。在薪酬体制中若只采取纯经济性的激励方式，方法单一，方式单调，在知识经济时代已无法满足员工的需求。

【测试任务】

①根据背景材料你认为 T 制造公司员工激励管理的问题出在哪里？请说明原因。

②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是什么？

③假如你是人力资源部主管，面对当前员工激励困境会怎么做？

④请用 Microsoft Office PowerPoint 演示文稿软件，完成 T 制造公司员工激励方案。方案包括问题诊断、原因分析和改进策略。完整演示文稿应该包括：封面、目录、过渡页、文字页、封底等内容，内容不少于 8 页，演示时主要内容页要有动画播放效果。

(2) 实施条件

同 1-2-1

(3) 考核时量

本试题考核时间为 120 分钟。

(4) 评分标准

同 1-2-1

8. 试题编号 1-2-8 制定 MD 科技公司员工激励方案

(1) 任务描述

【背景材料】

四川 MD 公司是一家专业研究开发、生产、销售电力自动化网络系统、数据采集和控制系统及智能化仪表的高科技企业。目前绩效、薪酬等方面存在问题，造成人员流失比较严重。具体如下：

①薪酬结构不尽合理。公司薪酬结构中仅仅包括岗位工资和绩效工资两个部分，这样的薪酬结构不太合理。单一的薪酬制度缺少一种灵活的增资机制，缺少一种有效的激励机制。

②各类岗位中的岗位工资等级划分模糊、缺乏划分标准。该公司目前的薪酬制度只是粗略地给出了各类岗位的薪酬范围，同一等级内如何划分，却没有相应的政策规定，导致实际操作时，没有客观依据。

③缺乏与报酬设计相配套的绩效考评制度。没有合理相关的考评工作制度，也缺乏明确、量化的业绩指标体系的支撑，除生产部门按件计酬以外，其他各部门每月的绩效工资总额没有任何浮动，部门领导考核个人岗位绩效流于形式，形同虚设。。

④公司没有严格地进行工作岗位分析、评价，使部门在确定岗位等级和考核晋级时无标准，难以让员工信服。公司激励方案的设计，没有经过自上而下、自下而上征询广大员工尤其是基层管理人员的意见建议，没得到全体员工至少是多数员工认同。

⑤公司在制定薪酬政策时，没有充分认识到福利的重要性，忽略了对福利政策的调整，对不同员工的不同偏好缺乏足够的认识，实行“大一统”福利政策，缺乏针对性和灵活性。除了国家规定的强制性福利外，各种自主性福利虽然不少，但随意性太强，没有严格控制成本，也没有进行决策评价，造成福利投资效益的降低。

【测试任务】

①根据背景材料你认为 MD 科技公司员工激励管理的问题出在哪里？请说明原因。

②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是什么？

③假如你是人力资源部主管，面对当前员工激励困境会怎么做？

④请用 Microsoft Office PowerPoint 演示文稿软件，完成 MD 科技公司员工激励方案。方案包括问题诊断、原因分析和改进策略。完整演示文稿应该包括：封面、目录、过渡页、文字页、封底等内容，内容不少于 8 页，演示时主要内容页要有动画播放效果。

（2）实施条件

同 1-2-1

（3）考核时量

本试题考核时间为 120 分钟。

（4）评分标准

同 1-2-1

9. 试题编号 1-2-9 制定 H 汽车销售公司员工激励方案

（1）任务描述

【背景材料】

H 公司是山东省内少数几家高档汽车销售公司之一，拥有相对稳定的市场客户群体。但近几年，随着外部环境恶化，公司增速变缓，部分员工对公司现状不满，影响了工作质量和效率。具体如下：

①薪酬外部竞争力缺失，造成激化人才流失的风险。主要体现在领取固定薪金的岗位，财务、人事、客服、配件等部门领取固定薪酬，通过行业对比，H公司固定薪酬水平处于较低水平。此外现行的薪酬制度未体现公司对核心员工的重视，更谈不上在同行中具有领先地位。

②薪酬结构失衡。销售顾问、业务接待、一线员工不但提成工资的领取比例较高，而且提成的范围很广，包括保险、维修提成等内容。在同行业中有较大优势。相对而言，支援部门只有唯一的岗位工资以及保险，激励工资形式单一。业绩较好的月份，一线员工提成可达到支援部门半年至一年的薪资。

③薪酬与绩效考核脱节。在H公司，绩效考核的真正意义没有得到自上而下的认识，考核流于形式。考核中有部分指标无法量化，考核评价缺乏科学性，考核结果无法作为奖惩的准确依据，奖金变成了保障性工资，对员工失去了激励作用。

④H公司长期注重短期激励，忽视长期激励。对中高层人员及核心员工激励方式极为单一，至今未建立长期激励方案。

⑤员工的个性需求没有得到足够重视和满足。员工很不满意整个H公司现有的工作环境，相互干扰，企业形象和高端职位招聘不符合。

【测试任务】

①根据背景材料你认为H汽车销售公司员工激励管理的问题出在哪里？请说明原因。

②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是什么？

③假如你是人力资源部主管，面对当前员工激励困境会怎么做？

④请用Microsoft Office PowerPoint 演示文稿软件，完成MD科技公司员工激励方案。方案包括问题诊断、原因分析和改进策略。完整演示文稿应该包括：封面、目录、过渡页、文字页、封底等内容，内容不少于8页，演示时主要内容页要有动画播放效果。

(2) 实施条件

同 1-2-1

(3) 考核时量

本试题考核时间为 120 分钟。

(4) 评分标准

10. 试题编号 1-2-10 制定 C 银行西安支行员工激励方案

(1) 任务描述

【背景材料】

C 国有银行西安支行地处西安市南郊繁华商业区位，在岗员工 301 人，实施员工激励机制以来，虽然业绩逐年上升，但上升的幅度明显呈下降趋势。具体问题如下：

①薪酬考核体系直接引导了员工积极性，目前部分直接影响银行经营业绩的金融产品未纳入员工绩效指标体系，造成绩效考核体系与支行业务发展存在一定矛盾，该矛盾成为支行健康发展的主要问题。

②员工激励方式与员工的需求变化不能紧密相连。随着业务推进、员工收入增长，员工的心理需求必将不断变化，当前激励方式僵化，激励机制与团队发展必将行成错位，两者的不匹配必定给业务未来发展带来负面影响。

③管理层只关注业绩的考核，对营销团队的创新能力重视程度不够。支行每个岗位平均只配备一名员工，离岗业务培训不能成为常态，无法为团队的持续创新提供有力的支撑。

④搭便车问题的存在，“大锅饭”严重影响整体团队凝聚力的打造，短期内会引起诸如人才流失、消极怠工等局面，长期如此，将对全行的企业文化、工作氛围产生不利冲击，从而影响到全体员工的消极怠工。

⑤现行激励机制存在的问题造成骨干人才的流失。近三年员工主动要求离开支行前往其他机构包括省分行、其他商业银行等超过人，这部分人大多数为高学历人才，并在支行经历数年培养和锻炼，这些人的离开，对支行来说是莫大的损失。

【测试任务】

①根据背景材料你认为 C 银行西安支行员工激励管理的问题出在哪里？请说明原因。

②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是什么？

③假如你是人力资源部主管，面对当前员工激励困境会怎么做？

④请用 Microsoft Office PowerPoint 演示文稿软件，完成 MD 科技公司员工激励方案。方案包括问题诊断、原因分析和改进策略。完整演示文稿应该包括：

封面、目录、过渡页、文字页、封底等内容，内容不少于 8 页，演示时主要内容页要有动画播放效果。

(2) 实施条件

同 1-2-1

(3) 考核时量

本试题考核时间为 120 分钟。

(4) 评分标准

同 1-2-1

(三) 控制与评价——企业问题诊断报告

1. 试题编号：1-3-1 撰写 W 公司关于人员管理的问题诊断报告

(1) 任务描述

【背景材料】

某私营企业 W 公司，主要业务是代理某著名品牌的新产品在中国区的总经销。由于管理人才的缺乏，公司成立之初，市场业绩一直不理想。后经公司内部员工推荐，老板未经过人力资源部履行必要的人事手续，引进了一位高层管理人员作为主管销售和市场工作的副总裁。

副总裁来公司两周后，公司委派其带领公司一部门几名员工去参加外地一个展会。员工小王和该副总裁分别向财务借了部分费用。在参展期间，员工小王预支的费用不够支出买回程的车票，请求副总裁支援。但副总裁怀疑员工小王与展会主办单位有黑幕交易，拒绝支援并于展会结束后自己直接乘飞机回总部，并说服老板不安排汇款。参展的另外几名员工滞留当地一日，自行凑钱买了火车票回公司。员工小王由于尚未结清参展费用，又无钱购火车票，被滞留当地三日，才辗转回到总部。

此事件发生后，在一段时期内给公司造成了消极影响。老板征求公司综合管理部的意见，希望了解此次事件的原由以及能采取合适的措施消除该事件的消极影响。

【测试任务】

你是综合部主管李嘉佳，请你结合背景资料向公司总经理何宇撰写一份问题诊断报告，问题诊断报告须包含以下要点：

① 请用 Microsoft Office Word 文稿软件完成问题诊断报告（600 字以上）使用规范的商务文书格式，包括标题、称呼、正文、结尾、落款等基本要素。

② 问题诊断报告应围绕副总裁与员工小王的出差风波进行分析，提出公司目前存在的问题和产生此类问题的根本原因。

③ 问题诊断报告需要提出针对解决人员管理问题的建议。

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	测试场地不少于70平米，配置办公桌30张	必备
设备	每张桌子一台电脑，另配两台打印机	必备
工具	安装Office2007版软件	必备

(3) 考核时量

本试题考核时间为 120 分钟。

(4) 评分标准

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)，撰写的问题诊断报告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，严重违规、影响恶劣者，取消考试资格，本项目记0分。
专业技能 (90分)	写作规范 (30分)	文书规范	5	使用规范的商务文书格式，包括标题、称呼、正文、结尾、落款等基本要素。	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
		文字表达	5	表达顺畅，无病句；用词准确，无错别字或词不达意现象。	
		主题明确	5	围绕背景资料展开阐述，主题明确，观点清晰，不讨论无关问题。	
		层次分明	5	分段分层阐述，能用小标题进行区分，清晰易读。	
		文本格式	10	标题黑体2号，加粗，居中(3分)，一级标题、二级标题均用宋体3号，加粗，靠左(3分，3个要素1分一项)，正文4号宋体，1.5倍行距，首行缩进，段间距0(4分，4个要素1分一项)。	
	问题诊断报告内容	企业现状分析	15	能够从背景材料实际出发，总结阐述企业面临的现状，突出的矛盾，存在的问题(至少概括分析3个现状要点。每个要点得5分。)	不少于800字，每少50字扣1分。

	(60)	问题原因分析	30	运用企业经营管理理论，深度分析引发企业现状的深层原因，原因须与现状进行对应分析（分析3个以上的原因，紧密结合问题分析原因的得10分一项，未结合问题分析得6分。）
		建议	15	根据现状与问题分析提出建议（一条建议给5分，满分15分）
小计			100	

2. 试题编号 1-3-2 撰写家政公司关于客户满意度的问题诊断报告

(1) 任务描述

【背景材料】

洪总的家政公司为了实现未来5-10年的远景规划，明确了具体的使命：提供给全市人民最优质的家政服务，并同时取得收益。公司制定了严格的制度，并对员工进行了培训。为了能够达到目标，新年伊始，公司召开了一次各区负责人会议，研究从1月1日到年底的工作任务安排。会议上洪总向各个区的经理交代了各自的任务，并让他们在12月31日前按照要求完成，同时说明在年底进行绩效评估。接到任务后，各区经理立即召开会议，对工作作了详细的安排，将任务分配给每一个团队。然后，各团队又对任务进行分工，每个人负责一部分工作。7月1日，洪总在总结半年度工作时，发现实际业绩与目标差距很大。经过各部门经理的汇报总结，主要有如下问题：

①一些想寻找家政人员的客户因为公司提供的家政人员不合适而发愁。服务中心的人员也没有办法替他们找到合适的家政人员，公司因此损失了一部分客户。

②家政工作人员普遍素质较低，通过员工培训上岗并不能真正提高其服务水平和服务意识。因此原来与公司保持合约关系的客户一直在流失。

③公司欠缺对客户信息的管理，仅仅只是向客户推荐了家政员工，监督服务方面的工作做得不多，顾客普遍反应家政人员做得好不好，收没收到投诉，对家政员工并无监督和管控。客人的满意度低下。

④家政工作人员也提出工作时间长，工作辛苦，顾客要求太高等抱怨，都不愿意接单太多。有时候即使有客户需要工作人员，员工也不愿意干。

通过互联网预约家政服务的客户越来越多，公司不涉及这方面的业绩，新客户也越来越少。

洪总听到各部门经理的汇报，压力倍增，希望集思广议，全体员工都参与企业管理，分析问题以及提出自己的观点。

【测试任务】

为了更好的完成公司目标,作为服务中心的主管李嘉佳请你向洪总撰写一份问题诊断报告,问题诊断报告须包含以下要点:

- ① 用 Microsoft Office Word 文稿软件完成建议书(800 字以上),使用规范的商务文书格式,包括标题、称呼、正文、结尾、落款等基本要素。
- ② 问题诊断报告应围绕公司客户满意度这一主题进行分析,提出公司目前存在的问题和产生此类问题的根本原因。
- ③ 问题诊断报告需要提出针对提升顾客满意度的建议。

(2) 实施条件

同 1-3-1

(3) 考核时量

本试题考核时间为 120 分钟。

(4) 评分标准

同 1-3-1

3. 试题编号 1-3-3, 撰写关于企业内部沟通效果问题诊断报告

(1) 任务描述

【背景材料】

小路硕士毕业后进入一家中型企业,半年后他被公司任命为一个新项目的经理。此前,他做过客户服务部工程师,从事过公司新产品的市场调研、研发和新项目的可行性分析等工作。近来他发现了一些来自项目组内部的问题,主要表现为:

1. 项目组中个别成员不及时向他汇报工作进度,需要他去询问;
2. 有一次项目组召开讨论会时,参会人员对一个方案发生争论,一人因意见相左而中途离开,退出讨论;
3. 一次总结会议上,一位老员工当着很多人的面指出他工作中的一些问题,让他觉得很难堪。

小路来到该公司仅半年多,他觉得这一点是员工不愿服从他管理的原因之一,他本人深知沟通在项目管理中的重要性,也尽可能地实现项目各方之间信息的交流和共享,但初出茅庐的他面对现在的局面还是感觉有些手足无措。

【测试任务】

作为项目经理路宇佳请你向人事部凌峰经理撰写一份问题诊断报告,问题诊断报告须包含以下要点:

- ① 用 Microsoft Office Word 文稿软件完成问题诊断报告(800 字以上),使用规范的商务文书格式,包括标题、称呼、正文、结尾、落款等基本要素。
- ② 问题诊断报告应围绕企业员工沟通现状进行分析,提出公司目前存在的问题和产生此类问题的根本原因。
- ③ 问题诊断报告需要提出改善企业内部沟通效果,营造良好沟通氛围的建议。

(2) 实施条件

同 1-3-1

(3) 考核时量

本试题考核时间为 120 分钟。

(4) 评分标准

同 1-3-1

4. 试题编号：1-3-4, 撰写面粉厂关于采购与库存管理的问题诊断报告

(1) 任务描述

【背景材料】

面粉厂非常重视原料的采购库存管理。他们每月召开月度联席会议，讨论销-产-购计划，但会议最重要的内容是分析小麦原料价格走势，并根据分析结论做出采购决策(而不是根据生产计划来做采购计划)。当判断原料要涨价，他们就会加大采购量，增加库存；相反，就逐渐减少库存。

该公司有 3 万吨的原料仓库容量，满仓时可以满足 6 个月的生产用量，在 2010 年、2015 年等几个小麦大涨价的年份，该公司都是超满仓库存，仓库不够用，就想方设法增设临时仓库。正是通过这种“低价吸纳，待价而沽”的原料管理绝招，公司在过去的十多年里，不但能够平安度过原料波动所带来的冲击，而且从中获得了丰厚的价差利润。预计今年原料要涨价，要增加 1 万吨原料采购。

【测试任务】

作为面粉厂采购部主管李嘉佳，请你向总经理徐达一份问题诊断报告，问题诊断报告须包含以下要点：

①用 Microsoft Office Word 文稿软件完成建议书（800 字以上），使用规范的商务文书格式，包括标题、称呼、正文、结尾、落款等基本要素。

②问题诊断报告应围绕面粉厂原材料采购与库存管理的现状进行分析，提出目前存在的问题和产生此类问题的根本原因。

③ 问题诊断报告需要提出如何增设临时仓库解决原料库存的建议

(2) 实施条件

同 1-3-1

(3) 考核时量

本试题考核时间为 120 分钟。

(4) 评分标准

同 1-3-1

5. 试题编号 1-3-5, 撰写关于提升员工健康与安全认识的问题诊断报告

(1) 任务描述

【背景材料】

张经理是公司《健康和安

李和小张三人组成，赵总是项目发起人。由于前程公司内部没有设计和撰写此类小册子的专家，所以必须聘请外面的人士，印刷工作也要由其他单位来承担。

总经理非常关注该项目的实施是否可以有效减少事故。其他的项目关系人也完全支持该项目，包括公司的保险商，因为该项目对于保险金的支付数量有影响，法律顾问必须确保该小册子符合健康和安全管理方面的法律要求。还有两位部门经理虽然是项目关系人，但仍不同意，他们认为关注员工的健康和安全管理问题是浪费时间和金钱。

【测试任务】

作为《健康和安全管理》项目团队成员李嘉佳，请你向总经理徐达撰写一份问题诊断报告，问题诊断报告须包含以下要点：

①请用 Microsoft Office Word 文稿软件完成建议书（1000 字以上），使用规范的商务文书格式，包括标题、称呼、正文、结尾、落款等基本要素。

②问题诊断报告应围绕企业员工健康与安全现状，说明目前存在的问题和产生此类问题的根本原因。

③问题诊断报告需要提出如何提升公司管理者对员工健康和安全管理问题的建议。

（2）实施条件

同 1-3-1

（3）考核时量

本试题考核时间为 120 分钟。

（4）评分标准

同 1-3-1

（四）沟通与协调——沟通演讲

1. 试题编号 1-4-1 Y 超市店长竞聘与演讲

（1）任务描述

【背景材料】

高强，现年 31 岁，专科学历，2007 年毕业于 S 学院，所学专业是工商企业管理。大学一毕业，就来到 Y 超市工作，现已在 Y 超市工作 10 年。10 年来高强曾在多个门店工作，从事过营业员、理货员、导购员、店长助理等岗位，工作中有较强的学习和适应能力，认真做事，踏实做人，善于沟通，团结同事。

现 Y 超市为推进人事制度改革，拓宽选人用人渠道，实施以“公开选拔、竞聘上岗”为主要方式的人才管理机制。公司将在月底举行年度第一次竞聘大会，高强也想报名参加此次竞聘，竞聘职位是 Y 超市的店长。

【测试任务】

①请以 Y 超市的竞聘大会为背景，假设你是高强，撰写一份店长竞聘书。提交的竞聘书要求不少于 800 字，包括标题、称呼、正文、结尾、落款等基本要素。

②结合撰写的竞聘书进行现场演讲，演讲过程中注意运用姿态、动作等身体语言，演讲内容应紧紧围绕主题展开。

（2）实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	测试场地不少于 70 平米，配置办公桌 30 张	必备
设备	每张桌子一台电脑及座椅，另配一台打印机	必备
工具	电脑内需配有 Office 2007 软件	必备

（3）考核时量

本试题考核时间，竞聘书撰写时间 90 分钟，演讲时间控制在 3-5 分钟以内。

（4）评分标准

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（2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（2分）。着装规范，能在规定时间内完成任务（3分）。作品左上角需注明：试题编号+工位号，并将电子文档命名为试题编号+工位号保存至电脑桌面（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。
工作沟通及演讲	文稿撰写 (40分)	文稿格式	10	标题2号黑体，居中，正文宋体4号，1.5倍行距（5分）。	5分-完全符合；	根据背景材料分析并撰写文
	具有标题、称呼、正文、结尾、落					

讲 (90 分)	分)			款等基本要素（5分）。	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	稿，文稿不少于300字，每少30个字扣1分（90分钟）。 分组抽签演讲，每人演讲时间3-5分钟。
		文字语句	10	表达顺畅，无病句（5分）。		
				用词准确，无错别字或词不达意现象（5分）。		
		文稿主题	10	内容紧紧围绕背景材料，不偏离主题（5分）。		
				文稿题材表述方式与主题情景符合（5分）。		
		文稿逻辑	10	内容有条理，思路清晰。（5分）		
	解决问题的办法与措施得当。（5分）					
	演讲表达 (50分)	语言表达	15	能清晰表达所演讲的内容（5分）。		
				语音规范，吐字清晰（5分）。		
				声音洪亮（5分）。		
		语言技巧	10	语言技巧处理得当，语速恰当（5分）。		
				语气、语调、音量、节奏符合思想感情的起伏变化（5分）。		
		非语言表达	10	能较好地运用姿态、动作、手势、表情（5分）。		
整体仪容、仪态、仪表符合管理沟通工作情景（5分）。						
现场整体效果		15	演讲结束注意收尾（5分）。			
			能较好地与听众感情融合，营造良好的氛围和效果（5分）。			
	时间控制在3-5分钟之内（5分）。 不足3分钟和超过5分钟，每少于或者多于20秒，扣1分。					
总分		100				

2. 试题编号 1-4-2 W 公司员工外派培训申请与演讲

(1) 任务描述

【背景材料】

王勇就职于W公司,职位是业务经理,从2011年在工作至今,一直以来,工作勤勤恳恳,业务技术也不断进步。两年前王勇参加过公司的一次培训,但是他觉得那次培训没有对他产生任何效果,所以之后很久,他都不愿意再参加任何的培训。面对新的培训,他也认为对自己暂时不会有多大的效果,等以后再说。随着时间的流逝,王勇发现自己的工作效率越来越低,他还惊奇地发现一些新员工的工作能力与他几乎差不多,甚至超过了他。

行业协会将于本月底在长沙承办为期三天两晚的专业知识培训,费用为3000

元/人。为提高在职人员的业务能力，W公司准备选派员工参加此次外派培训。王勇希望能够向公司申请参加此次培训，以更新自己的专业技能、提高知识储备。

【测试任务】

①请以上述案例为背景，假设你是王勇，撰写一份培训申请书。提交的培训申请书要求不少于 800 字，包括标题、称呼、正文、结尾、落款等基本要素。

②结合撰写的培训申请书进行现场演讲，演讲过程中注意运用姿态、动作等身体语言，演讲内容应紧紧围绕主题展开。

(2) 实施条件

同 1-4-1

(3) 考核时量

本试题考核时间，培训申请书撰写时间 90 分钟，演讲时间控制在 3-5 分钟以内。

(4) 评分标准

同 1-4-1

3. 试题编号 1-4-3 某药业公司业务主任的调薪申请与演讲

(1) 任务描述

【背景材料】

高聪 3 个月前被提拔为某药业公司的业务主任并负责一个小城市的医药推广业务。他进入这家公司已经 2 年了，在开拓本地市场上立下了汗马功劳。本来单纯做业务时，只要把业绩做好了，就可以拿到让人羡慕的提成。正当此时，公司对高聪进行了提拔。作为主任，他不用再像以前一样直接与客户沟通，只须维护好本地市场，并负责培养新人就行了。

没想到的是，根据公司的薪酬制度，他的收入也转成了行政人员的收入，提成额大大下降，收入也大大缩水，与此同时家庭的负担也越来越重，为了照顾两个孩子，高聪的妻子也已经从单位辞职，所有的家庭来源都由高聪一人承担，于是很自然地高聪就想到了加薪。根据公司制度，只有在公司工作满 3 年，才能有加薪机会，但是高聪还是想尝试一下。于是，高聪在一次去总部述职的时候，考虑了许久还是走进了经理办公室，提出了加薪的想法，经理答应考虑一下，并要高聪提交一份调薪申请书，届时再提交会议讨论。

【测试任务】

①请以上述案例为背景，假设你是高聪，撰写一份调薪申请书。提交的调薪申请书要求不少于 800 字，包括标题、称呼、正文、结尾、落款等基本要素。

②结合撰写的调薪申请书进行现场演讲，演讲过程中注意运用姿态、动作等身体语言，演讲内容应紧紧围绕主题展开。

(2) 实施条件

同 1-4-1

(3) 考核时量

本试题考核时间，培训申请书撰写时间 90 分钟，演讲时间控制在 3-5 分钟以内。

(4) 评分标准

同 1-4-1

4. 试题编号 1-4-4 高洁的实习转正申请与演讲

(1) 任务描述

【背景材料】

从某大学工商企业管理专业毕业的高洁在导师的推荐下,被招聘到 W 公司做管理培训生,部门内有一位做财务出身的李女士带她学习业务。

高洁的学习成绩一直很好,成长的道路比较顺利,性格比较开朗,喜欢把自己的想法告诉大家,一起讨论研究就问题。但是到公司实习一个星期后,高洁就陷入了困境中。在学习业务中,她感到有些工作力不从心,有很多工作上的问题,同时还感觉李女士不是很愿意和她说话,这让她产生了困惑。李女士到部门主管张经理那儿汇报工作,把近半个月以来高洁的情况告诉了张经理,并希望张经理找高洁谈话,促进她进步和改进。

“高洁啊,你在跟李女士学习业务中有些浮躁,语气不太谦和,态度不行啊”部门主管张经理找到高洁说到。“是吗,唉?有这个问题?怪不得李女士最近都不愿意跟我说话,感觉她不愿意带我呢。”“高洁,你上进心很强,工作也很认真,但经常打断别人说话这点不好呀,这是不能耐心倾听啊”,张经理说道,“希望你能很好的改进,跟李女士和部门同事处好关系啊”。经过此次谈话,高洁在同事之间的交际问题上越做越好,业务也越做越熟练,得到了领导和同事的认可。实习期即将结束,高洁也想继续留在公司工作。

【测试任务】

①请以上述案例为背景,假设你是高洁,撰写一份转正申请书。提交的转正申请书要求不少于 800 字,包括标题、称呼、正文、结尾、落款等基本要素。

②结合撰写的实习转正申请书进行现场演讲,演讲过程中注意运用姿态、动作等身体语言,演讲内容应紧紧围绕主题展开。

(2) 实施条件

同 1-4-1

(3) 考核时量

本试题考核时间,培训申请书撰写时间 90 分钟,演讲时间控制在 3-5 分钟以内。

(4) 评分标准

同 1-4-1

5. 试题编号 1-4-5 新员工入职培训报告总结与演讲

(1) 任务描述

【背景材料】

王芳，专科学历，大学刚毕业就进入公司营销部门工作。为了让新员工尽快进入岗位角色，融入公司环境，减少新员工初进公司的紧张情绪，公司开展了为期一个月的岗前培训。

培训从三个阶段进行：第一阶段，组织员工学习企业的文化与愿景、组织各部门岗位职能、员工工资体系与福利等；第二阶段，营销理论知识培训，并考核培训效果；第三阶段，现场学习，以老带薪，现场模拟销售过程，从实践中积累经验。王芳也从入职培训中收获很多，加深了对公司的了解，充实了更多的岗位知识，开阔了视野，为真正走上工作岗位打下了坚实的基础。

【测试任务】

①请以公司的入职培训为背景，假设你是王芳，撰写一份新员工入职培训总结报告。提交的培训总结报告要求不少于 800 字，包括标题、称呼、正文、结尾、落款等基本要素。

②结合撰写的培训总结报告进行现场演讲，演讲过程中注意运用姿态、动作等身体语言，内容应紧紧围绕主题展开。

（2）实施条件

同 1-4-1

（3）考核时量

本试题考核时间，培训申请书撰写时间 90 分钟，演讲时间控制在 3-5 分钟以内。

（4）评分标准

同 1-4-1

二、专业核心技能

（一）工作方案与流程制定

1. 试题编号 2-1-1 SY 公司招聘方案和流程制定

（1）测试任务

【任务描述】从企业管理的实际工作出发，运用相关知识，根据给出的案例，完成相关工作方案的设计、成本及报价的核算，及变更文案的编写。其中，工作方案中涉及到的预算费用及报价核算要求考生基于**工商企业管理专业技能抽查考试题库附录**给出的数据完成。

【背景案例】

SY 公司是一家软件技术服务公司，近年来企业快速发展，经营业绩逐年递增，预计到 2020 年企业年产值可达 3000 万元。人才引进与发展是 SY 公司的重要战略。为满足公司发展需求吸收优秀人才，培养一批基层技术骨干。SY 公司人力资源部拟开展为期 1 个月的校园招聘工作，招募软件工程基层技术人员 20 名，面向 SY 所在省内的 5 所理工类综合排名靠前的高校。主要招聘专业为：计算机、信息、电子、通信、数学等理工专业。

SY 公司在**高校有一场专场招聘会，具体工作要求如下：

- ① 专场招聘会时间 2020 年 4 月 25 日
- ② 招聘工作组工作人员 4-5 人，招聘经理 1 人，高级软件工程师 1 人，招聘助理 1-2 人，可邀请近两年毕业的软件工作人员 1 位
- ③ 交通与餐饮安排，SY 公司到**高校约 50 公里，交通补贴 40 元每人每天，市内工作用餐标准 80 元每人每天
- ④ 本场招聘为分三个阶段，第一阶段企业宣讲，介绍企业概况，招聘岗位要求，收集简历与初步筛选，第二阶段笔试阶段，考核毕业生专业知识与专业技能，第三阶段面试阶段，综合考察毕业生基本素养、沟通能力、思维能力等。
- ⑤ 做好本场招聘的前期宣传工作，资料准备工作，行程安排，人员分配，流程确认等，确保招聘有序进行。
- ⑥ 做好本场招聘的现场管理工作，场地布置，企业宣传资料发放，企业宣讲，答疑互动，简历收集；发放与收集试卷，考场纪律维护；面试问题设计等。确保招聘现场良好的秩序，招聘过程合理合规，公平公正。
- ⑦ 做好本场招聘会的后期工作，资料收集整理，发布录用通知，校企关系

维护与满意度调查，确保招聘达成预期目标。

【任务要求】作为 SY 公司人力资源部招聘助理，请你：

① 制定本场招聘工作方案与流程，填写题后工作流程表：

工作阶段	工作事项	时间安排	具体内容
实施前			
实施中			
实施后			

② 请核算本次专场招聘会的工作费用，填写以下的招聘工作预算表，总经费控制不超过 2000 元。

序号	预算项目	单价	数量	费用	备注
1					
2					
3					
4					
5					

6					
7					
8					
合计					

③ 请使用邮件方式通知被录用毕业生报道时间、报道地点及报道所需资料等。

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	测试场地不少于 70 平米，配置办公桌 30 张	必备
设备	每张桌子一台电脑，另配打印机一台	必备
工具	安装 Office2007 版软件，并提供 PPT 模板若干	必备

(3) 考核时量

考试时间：120 分钟

(4) 评分细则

评价内容		配分	考核点	备注
职业素养(10)	职业道德与商务礼仪	10	具有讲诚信的职业道德（2 分），工作方案的制定不违背企业经营伦理，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）	
		8	方案的工作时间正确 4 分；工作内容与工作任务要求一致合理，无多余或无关工作内容 4 分；	
	方案可行			
	合理工作步骤	12	全面考虑工作目标的完成，制定切实可行的工作步骤。实施前、中、后每个工作阶段至少有 2 项以上工作步骤，少一项工作步骤扣 2 分，	总扣分不超过 12 分
	时间安排	18	合理安排工作进度，实施过程前中后均应有明确的时间节点，无时间节点每个单项工作扣 2 分，时间节点超过任务背景时间要求扣 2 分，时间安排前后矛盾扣 2 分一次	总扣分不超过 18 分
专业技能(90)	资源配备	12	合理分配工作任务，实施过程前中后均应有相关责任人，相关物资配备，无物资或人员配备每项扣 2 分	总扣分不超过 12 分

	费用 预算 25	项目 全面	10	有效达成工作目标，合理列出所出开支的费用，包括但不限于交通、餐食、广告宣传用品、礼品等，不开支无关费用	
		费用 合理	10	从测试题库附录中选择合适的供应商商品，服从低价优先的原则，尽可能节省开支	
		开支 有度	5	正确计算方案经费，不超支	
	通知 文案 15	格式 正确	5	文字仿宋小四号，仿宋 1 分，字号 1 分；单倍行距，1 分；收件人，发件人正确 2 分	
		内容 准确	10	符合商务文书写作的基本规范，语言表达清晰精炼、语气恰当，完整表达指定任务要求	
合计			100		

2. 试题编号 2-1-2 AJ 公司招聘方案和流程制定

(1) 测试任务

【任务描述】从企业管理的实际工作出发，运用相关知识，根据给出的案例，完成相关工作方案的设计、成本及报价的核算，及变更文案的编写。其中，工作方案中涉及到的预算费用及报价核算要求考生基于**工商企业管理专业技能抽查考试题库附录**给出的数据完成。

【背景案例】

AJ 公司是一家成立于 2012 年，涵盖室内设计与施工管理一体的综合型公司。近年三年来年均产值 8000 万元，公司主要专注于银行办公楼、酒店、民宿、商业空间等室内设计领域。

公司人力资源部通过对近年的人才招聘情况分析发现，近两年应届毕业生通过社会招聘及内部推荐渠道入职的人数不少，且应届毕业生专业技术基础扎实、学习能力强能很快适应工作需求，晋升与成长速度快，稳定性强，为公司注入了新的活力。从目前的应届毕业生毕业学校来看，近两年入职人数超过 10 人的有 5 所学校，均为中等、高等职业学院和专科学校，毕业专业为：建筑室内设计、建筑装饰工程设计、环境艺术设计、建筑工程技术等。AJ 公司人力资源部与公司管理层认为校园招聘是公司之前忽视，但却是较为优秀的招聘渠道。为进一步引进优秀人力，大力发展 AJ 公司技术团队，公司管理层要求人力资源部重点开发校园招聘渠道，提升人力引进质量。

为满足公司发展需求吸收优秀人才，AJ 公司人力资源部拟开展为期 2 个月的

校园招聘工作。

AJ 公司在 KM 职业技术学院有一场专场招聘会，计划招聘室内设计师助理 8 人，工程部监理助理 4 人。具体工作要求如下：

- ① 专场招聘会时间 2021 年 4 月 10 日，
- ② 招聘工作组工作人员 4 人，招聘经理 1 人，高级设计师 1 人，招聘助理 1 人，毕业于该校员工 1 人。
- ③ 交通与餐饮安排，KM 职业技术学院与 AJ 公司同城，市内交通标准为 40 元每人每天，工作用餐标准 80 元每人每天。
- ④ 本场招聘为分三个阶段，第一阶段企业宣讲，介绍企业概况，招聘岗位要求，收集简历与初步筛选，第二阶段实操测试阶段，通过现场手绘、软件实操、作品展示等环节测试毕业生审美基础、设计与软件技术等方面能力。第三阶段面试阶段，考察毕业生基本素养、沟通能力、思维能力等。一二阶段在校内完成，三阶段安排在 AJ 公司进行。
- ⑤ 做好本场招聘的前期宣传工作，资料准备工作，行程安排，人员分配，流程确认等，确保招聘有序进行。
- ⑥ 做好本场招聘的现场管理工作，场地布置，企业宣传资料发放，企业宣讲，答疑互动，简历收集；准备；软件准备、实操命题、评分标准等。确保招聘现场良好的秩序，招聘过程合理合规，公平公正。
- ⑦ 做好本场招聘会的后期工作，资料收集整理，发布录用通知，校企关系维护与满意度调查，确保招聘达成预期目标。

【测试要求】作为 AJ 公司人力资源部招聘助理，请你：

- ① 制定本场招聘工作方案与流程，填写题后工作流程表：

工作阶段	工作事项	时间安排	具体内容
实施前			
实施中			

实施后			

② 请核算本次专场招聘会的工作费用，填写以下的招聘工作预算表，总经费控制不超过 2000 元。

序号	预算项目	单价	数量	费用	备注
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
合计					

③ 请使用邮件方式通知被录用毕业生报道时间、报道地点及报道所需资料等。

(3) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	测试场地不少于 70 平米，配置办公桌 30 张	必备

设备	每张桌子一台电脑，另配打印机一台	必备
工具	安装 Office2007 版软件，并提供 PPT 模板若干	必备

(3) 考核时量

考试时间：120 分钟

(4) 评分细则

见 2-1-1

3. 试题编号 2-1-3 XJY 便利店直播方案和流程制定

(1) 测试任务

【任务描述】从企业管理的实际工作出发，运用相关知识，根据给出的案例，完成相关工作方案的设计、成本及报价的核算，及变更文案的编写。其中，工作方案中涉及到的预算费用及报价核算要求考生基于**工商企业管理专业技能抽查考试题库附录**给出的数据完成。

【背景案例】

2007 年 XJY 成立于湖南长沙，多年来以长沙为中心，逐渐拓展至周边地级市，开出 600 余家门店，成为“湖南便利店之王”。XJY 在 2022 年开始通过微信小程序开展电商直播业务，虽然受疫情的影响，但线上业务的持续增长带动整个门店业务高速发展。

XJY 计划在春节后第一个工作日 1 月 28 日开播。具体安排如下：

- ① 开播时段：1 月 28 日下午 4 点至晚上 10 点。
- ② 直播以饮品、牛奶、方便面、烤红薯、湿纸巾等产品，具体见下表。

产品	数量	产品	数量
简爱经典丝滑裸酸奶	买一送一	大瓶可口可乐美汁源果汁	5 瓶
康师傅御品盛宴红烧臻选牛肉面	买一送一	伊利进店安慕希酸奶原味	2 提
战马能量型维生素饮料	买一送一	农夫山泉 5L 送一台电热饮水机	99 瓶
旭东山核桃味花生	买一送一	光明优倍鲜牛奶	20 盒
微波烤红薯	买二送一	好欢螺螺蛳粉	3 袋
老长沙大香肠	买二送一	悦鲜活 A2 奶 260 简爱 0%蔗糖	22 瓶

茶话武陵工夫	买一送一	新希望鲜奶铺/初心佛手奶酸奶组合	25 瓶
洁柔 JS015-01 婴儿湿巾	买一送一	蒙牛每日鲜语	20 瓶
恰恰瓜子系列	2 包	红牛维生素饮料	6 罐
备注：康师傅御品盛宴红烧臻选牛肉面、茶话武陵工夫为新品			

③ 直播组工作人员 4-5 人，主播 1 人、副播 1 人、场控 1 人、运营 1 人，根据实际情况可以增加中控 1 人。

④ 直播前做好活动策划和活动准备，包括明确活动目的和直播时间，人员分工，直播预热推广，制定直播产品选择和组合策略、价格策略、促销策略，直播脚本撰写，直播间布置、设备调试、试播，并准备好应急预案。

⑤ 直播实施中分三个阶段：第一阶段热场，拉进与顾客距离；第二阶段产品介绍和试用，吸引顾客目光；第三阶段促单、逼单，营销气氛，留下顾客买单；第四阶段感谢、回顾、预告和结束等。

⑥ 直播后订单及时发货，粉丝的问题留言答疑，并进行复盘，直播过程中出现的失误做分析，避免下次出现，出现的创新玩法做总结和储备。

【任务要求】作为 XJY 公司直播团队成员，请你：

① 制定本场直播活动的工作方案与流程，填写题后工作流程表：

工作阶段	工作事项	时间安排	具体内容
实施前	团队组建和分工		
	直播策划		
	宣传引流		
	直播场景布置		
实施中	直播前准备		
	直播开场		
	直播商品介绍		
	直播互动		
	直播收尾		
实施后	直播盘点		
	直播后传播		

② 请计划本次直播活动的工作费用，填写以下直播工作预算表。

序号	预算项目	单价	数量	费用	备注
1					
2					
3					
4					
合计					

③ 请采用文字形成撰写本次直播活动的开场白，开场白与本场主题、本场产品有相关性。

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	测试场地不少于 70 平米，配置办公桌 30 张	必备
设备	每张桌子一台电脑，另配打印机一台	必备
工具	安装 Office2007 版软件，并提供 PPT 模板若干	必备

(3) 考核时量

考试时间：120 分钟

(4) 评分细则

见 2-1-1

4. 试题编号 2-1-4 TM 超市直播方案和流程制定

(1) 测试任务

【任务描述】从企业管理的实际工作出发，运用相关知识，根据给出的案例，完成相关工作方案的设计、成本及报价的核算，及变更文案的编写。其中，工作方案中涉及到的预算费用及报价核算要求考生基于工商企业管理专业技能抽查考试题库附录给出的数据完成。

【背景案例】

TM 超市开设在天猫平台，每天准时直播，会根据节假日进行实时促销，粉丝量比较高。

产品	数量	产品	数量
爱他美白金版卓萃婴儿宝宝新生儿配方奶粉 3 段 900g	2 桶	湾仔码头玉米蔬菜猪肉水饺 48 只装 1000g	1 包
蒙牛纯牛奶全脂灭菌乳早餐奶 250ml	24 盒	三全大黄米黑芝麻汤圆 400g	1 包
蒙牛特仑苏纯牛奶 250ml	16 盒	思念小小汤圆多种口味黑芝麻草莓花生 300g	1 包
加量乐享装飞鹤星飞帆 3 段婴幼儿宝宝配方牛奶 3 段 900g	6 盒	百草味零食大礼包 3171g	1 包
鲁花香飘万家浓香花生油 6.08L	1 桶	RIO 强爽系列 6 口味 330ml	10 罐
福临门大米苏软香 10KG	1 袋	嘉顿饼干精选什锦饼干大礼包 380g	1 盒
良品铺子福气礼盒每日坚果干果年货新年高端送礼零食大礼包 9 袋	1 盒	洋河海之蓝 42 度浓香型白酒 480mL*2 瓶礼盒	1 盒
冠芳山楂果肉果汁饮料整箱 350ml*15 瓶	1 箱	好想你蜂蜜红枣蛋糕 800g 面包早餐糕点	1 袋
梅花里柚子酒、青梅酒 300ml*2 支礼罐装	1 套	雀巢奇巧威化黑巧克力分享桶装 168g	1 桶

TM 超市计划在元宵节期间（2 月 3 日-5 日）开展主题直播活动，具体情况如下：

- ① 开播时段：2 月 3 日 19 点-24 点

② 直播以奶粉、奶粉、植物油、大米、汤圆、酒水、饼干、巧克力等食品，具体见下表。

③ 直播组工作人员 4-5 人，主播 1 人、副播 1 人、场控 1 人、运营 1 人，根据实际情况可以增加中控 1 人。

④ 直播前做好活动策划和活动准备，包括明确活动目的和直播时间，人员分工，直播预热推广，制定直播产品选择和组合策略、价格策略、促销策略，直播脚本撰写，直播间布置、设备调试、试播，并准备好应急预案。

⑤ 直播实施中分三个阶段：第一阶段热场，拉近与顾客距离；第二阶段产品介绍和试用，吸引顾客目光；第三阶段促单、逼单，营销气氛，留下顾客买单；第四阶段感谢、回顾、预告和结束等。

⑥ 直播后订单及时发货，粉丝的问题留言答疑，并进行复盘，直播过程中出现的失误做分析，避免下次出现，出现的创新玩法做总结和储备。

【任务要求】作为 TM 超市直播团队成员，请你：

① 制定本场直播活动的工作方案与流程，填写题后工作流程表：

工作阶段	工作事项	时间安排	具体内容
实施前	团队组建和分工		
	直播策划		
	宣传引流		
	直播场景布置		
实施中	直播前准备		
	直播开场		
	直播商品介绍		
	直播互动		
	直播收尾		
实施后	直播盘点		
	直播后传播		

② 请计划本次直播活动的工作费用，填写以下直播工作预算表。

序号	预算项目	单价	数量	费用	备注
1					

2					
3					
4					
合计					

③ 请采用文字形式撰写本次直播活动的开场白，开场白与本场主题、本场产品有相关性。

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	测试场地不少于 70 平米，配置办公桌 30 张	必备
设备	每张桌子一台电脑，另配打印机一台	必备
工具	安装 Office2007 版软件，并提供 PPT 模板若干	必备

(3) 考核时量

考试时间：120 分钟

(4) 评分细则（略）

见 2-1-1

5. 试题编号 2-1-5 JY 便利店促销方案和流程制定

(1) 测试任务

【任务描述】从企业管理的实际工作出发，运用相关知识，根据给出的案例，完成相关工作方案的设计、成本及报价的核算，及变更文案的编写。其中，工作方案中涉及到的预算费用及报价核算要求考生基于工商企业管理专业技能抽查考试题库附录给出的数据完成。

【背景案例】

JY 便利店位于 XX 高校内，主要顾客群体为该校学生，主要经营范围有即食食品、鲜食食品、学习用品、饮料、零食、非食品、日用品等，能满足学生群体消费需求。春季开学季马上就要到来，作为这家便利店的店长，请为该便利店设计开学季促销活动，工作具体要求如下：

- ① 促销时间为 2023 年 2 月 18 日-19 日
- ② 促销商品确定为学习用品类、生活用品类及方便食品类，每类需要选择不同的促销方式。
- ③ 促销工作组工作人员为 4 人，分别负责宣传、促销商品组织、现场促销、数据收集及整理等工作。
- ④ 本次促销的费用应控制在 800 元内，包括展板、海报、宣传单、礼品等。
- ⑤ 做好本次促销的前期准备工作，包括促销商品组织、宣传，人员培训、方案确认等，确保促销活动有序进行
- ⑥ 做好本次促销的现场管理工作，包括现场巡视、促销内容执行、事中评估等，确保促销活动现场的良好秩序。
- ⑦ 做好本次促销的后期工作，包括客户满意度调查、数据收集与整理等。

【任务要求】作为 JY 便利店店长，请你：

- ① 制定本此促销活动方案与流程，填写题后活动流程表：

工作阶段	工作事项	时间安排	具体内容
实施前			
实施中			

实施后			

② 请核算本次促销活动的费用，填写以下的促销活动预算表，总经费控制不超过 800 元。

序号	预算项目	单价	数量	费用	备注
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
合计					

③ 该便利店原有员工 3 人，因促销活动需要，需要向公司人力资源部申请向其他门店调拨一名店员前来支援，请以邮件形式撰写一份人员调拨申请书。（字数要求？）

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	测试场地不少于 70 平米，配置办公桌 30 张	必备
设备	每张桌子一台电脑，另配打印机一台	必备
工具	安装 Office2007 版软件，并提供 PPT 模板若干	必备

(3) 考核时量

考试时间：120 分钟

(4) 评分细则（略）

见 2-1-1

6. 试题编号 2-1-6 星星便利店促销方案和流程制定

(1) 测试任务

【任务描述】从企业管理的实际工作出发，运用相关知识，根据给出的案例，完成相关工作方案的设计、成本及报价的核算，及变更文案的编写。其中，工作方案中涉及到的预算费用及报价核算要求考生基于工商企业管理专业技能抽查考试题库附录给出的数据完成。

【背景案例】

星星便利店位于某一线城市体育馆内，体育馆内包括羽毛球馆、网球场、篮球场、游泳馆等运动场地，主要顾客群体为到体育馆运动及培训的人，主要是中青年和儿童，主要经营范围有即食食品、鲜食食品、学习用品、饮料、零食、非食品、日用品等，能满足运动人群消费需求。暑期即将到来，体育馆将迎来学生的运动高峰期，饮料品类会面临较大的需求，作为这家便利店的店长，请为该便利店设计暑期饮料品类促销活动。工作具体要求如下：

- ① 促销时间为 2023 年 7 月 15 日-8 月 15 日
- ② 促销商品确定为碳酸类饮料、果蔬类饮料及功能饮料。
- ③ 促销工作组工作人员为 4 人，分别负责宣传、促销商品组织、现场促销、数据收集及整理等工作。
- ④ 本次促销的费用应控制在 1500 元内，包括展板、海报、宣传单、礼品等。
- ⑤ 做好本次促销的前期准备工作，包括促销商品组织、宣传，人员培训、方案确认等，确保促销活动有序进行
- ⑥ 做好本次促销的现场管理工作，包括营业前、营业中、营业后的事项处理，确保促销活动现场的良好秩序。
- ⑦ 做好本次促销的后期工作，包括客户满意度调查分析总结、活动效果评估等。

【任务要求】作为星星便利店店长，请你：

- ① 制定本此促销活动方案与流程，填写题后活动流程表：

工作阶段	工作事项	时间安排	具体内容
实施前			

实施中			
实施后			

② 请核算本次促销活动的费用，填写以下的促销活动预算表，总经费控制不超过 1000 元。

序号	预算项目	单价	数量	费用	备注
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
合计					

③ 该便利店因促销活动需要，需要向公司采购部申请调拨 A 品牌功能饮料（规格 550ML/瓶）20 箱，请以邮件形式撰写一份商品调拨申请单。

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	测试场地不少于 70 平米，配置办公桌 30 张	必备

设备	每张桌子一台电脑，另配打印机一台	必备
工具	安装 Office2007 版软件，并提供 PPT 模板若干	必备

(3) 考核时量

考试时间：120 分钟

(4) 评分细则（略）

见 2-1-1

7. 试题编号 2-1-7 佳佳便利店开业筹备方案和流程制定

(1) 测试任务

【任务描述】从企业管理的实际工作出发，运用相关知识，根据给出的案例，完成相关工作方案的设计、成本及报价的核算，及变更文案的编写。其中，工作方案中涉及到的预算费用及报价核算要求考生基于**工商企业管理专业技能抽查考试题库附录**给出的数据完成。

【背景案例】

佳佳便利店是佳菲集团旗下的连锁便利店品牌，近年来在绿藤市迅速扩张，此次即将开业的佳佳便利店 1199 门店正是第 200 家门店，门店位于两条马路的交汇口，山山大型超市旁。附近有大型居民区、KTV，餐馆和宾馆等。佳佳便利店 1199 门店占地约 150 平方米，门店人员为店长 1 名和店员 6 名，经营的主要商品为休闲食品、生活日用品，饮料商品和热食食品等便捷商品，为附近和往来的顾客提供便捷的商品服务，以满足附近消费者的购物需求。佳佳便利店 1199 门店靠近马路，附近有公交和地铁，有一条主干道，交通便利。

【任务要求】

佳佳便利店 1199 门店现已经装修完毕，已在工商部门办理好开店的各项手续，准备开业，具体开业筹备工作要求如下：

① 门店开业时间为 11 月中旬。

② 本次开业筹备分为三个阶段，第一阶段前期准备阶段，进行开业前的广告宣传，邀请来兵参与，开业庆典用品、礼品准备以及提前完成开业现场布置，现场布置工作包括：条幅、彩旗、拱门、花篮、气球、音响、地毯等，第二阶段活动实施阶段，开业当天开业庆典的具体程序，第三阶段实施后的收尾阶段，完成现场的整理以及了解顾客满意度。

③ 做好本场开业活动的前期宣传工作，物料准备工作，流程安排，人员分配，等，确保开业有序进行。

④ 做好本场开业活动的现场管理工作，提前布置场地，确保开业现场气氛热烈秩序良好，塑造门店良好形象。

⑤ 做好本场开业活动的后期工作，做好开业后现场的清理和整理工作，后续对顾客满意度以及偏好进行调查。

作为佳佳便利店 1199 门店店长，请你：

① 制定本次门店开业筹备工作方案与流程，填写工作流程表：

工作阶段	工作事项	时间安排	具体内容	
实施前	确定开业时间		年 月 日 星期	
	开业典礼形式		☐ 一般开业典礼 ☐ 实惠型开业典礼 ☐ 公 关型开业典礼 ☐ 公关+实惠型开业典礼	
	广告宣传			
	来兵邀请			
	场地布置			
	接待服务			
	开业礼品			
实施中	开业典礼 流程表		时间安排	活动事项
实施后	门店整理			
	满意度调查			

② 请核算本次开业庆典工作费用，填写以下的开业庆典预算表，总经费控制不超过 2000 元。

序号	预算项目	单价	数量	费用	备注
1					
2					
3					
4					
5					

6					
合计					

③ 请使用电子邮件方式撰写邀请函，邀请相关领导参加开业庆典。

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	测试场地不少于 70 平米，配置办公桌 30 张	必备
设备	每张桌子一台电脑，另配打印机一台	必备
工具	安装 Office2007 版软件，并提供 PPT 模板若干	必备

(3) 考核时量

考试时间：120 分钟

(4) 评分细则（略）

见 2-1-1

8. 试题编号 2-1-8 佳乐茶饮店开业筹备方案和流程制定

【任务描述】从企业管理的实际工作出发，运用相关知识，根据给出的案例，完成相关工作方案的设计、成本及报价的核算，及变更文案的编写。其中，工作方案中涉及到的预算费用及报价核算要求考生基于**工商企业管理专业技能抽查考试题库附录**给出的数据完成。

【背景案例】

佳乐茶饮店是一家新创建的新时尚茶饮品牌，佳乐茶饮店践行敬畏、创意、不将就的价值观，便利、时尚、自由、多元的新国茶文化，从原材料选择、产品出品、交付体验、场景设计等层面，精益求精，匠心营造，坚守初心。佳乐茶饮店大学店位于星城大学经管综合大楼求是书院书吧内，是一家集现萃鲜茶饮+现代茶商品零售的具有优质标准化服务+现代茶空间体验的品牌精致店。主要以黑茶做为茶基底，研发并形成了特色黑茶调饮系列；更加注重健康、轻负担，纯手工制作健康茶饮更符合当代年轻人的喝茶习惯。

佳乐茶饮店星城大学门店现已经装修完毕，已在工商部门办理好开店的各项手续，准备开业，具体开业筹备工作要求如下：

① 门店开业时间为9月上旬。

② 本次开业筹备分为三个阶段，第一阶段前期准备阶段，进行开业前的广告宣传，邀请来兵参与，开业庆典用品、礼品准备以及提前完成开业现场布置，现场布置工作包括：条幅、彩旗、拱门、花篮、气球、音响、地毯等，第二阶段活动实施阶段，开业当天开业庆典的具体程序，第三阶段实施后的收尾阶段，完成现场的整理以及了解顾客满意度。

③ 做好本场开业活动的前期宣传工作，物料准备工作，流程安排，人员分配，等，确保开业有序进行。

④ 做好本场开业活动的现场管理工作，提前布置场地，确保开业现场气氛热烈秩序良好，塑造门店良好形象。

⑤ 做好本场开业活动的后期工作，做好开业后现场的清理和整理工作，后续对顾客满意度以及偏好进行调查。

【任务要求】作为佳佳便利店1199门店店长，请你：

① 制定本次门店开业筹备工作方案与流程，填写工作流程表：

工作阶段	工作事项	时间安排	具体内容
------	------	------	------

实施前	确定开业时间		年 月 日 星期	
	开业典礼形式		☐ 一般开业典礼 ☐ 实惠型开业典礼 ☐ 公 关型开业典礼 ☐ 公关+实惠型开业典礼	
	广告宣传			
	来兵邀请			
	场地布置			
	接待服务			
	开业礼品			
实施中	开业典礼 流程表		时间安排	活动事项
实施后	门店整理			
	满意度调查			

② 请核算本次开业庆典工作费用，填写以下的开业庆典预算表，总经费控制不超过 2000 元。

序号	预算项目	单价	数量	费用	备注
1					
2					
3					
4					
5					

6					
合计					

③ 请使用电子邮件方式撰写邀请函，邀请相关领导参加开业庆典。

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	测试场地不少于 70 平米，配置办公桌 30 张	必备
设备	每张桌子一台电脑，另配打印机一台	必备
工具	安装 Office2007 版软件，并提供 PPT 模板若干	必备

(3) 考核时量

考试时间：120 分钟

(4) 评分细则（略）

见 2-1-1

9. 试题编号 2-1-9 WH 公司新员工培训方案与流程制定

(1) 测试任务

【任务描述】从企业管理的实际工作出发，运用相关知识，根据给出的案例，完成相关工作方案的设计、成本及报价的核算，及变更文案的编写。其中，工作方案中涉及到的预算费用及报价核算要求考生基于**工商企业管理专业技能抽查考试题库附录**给出的数据完成。

【背景案例】

WH 公司是一家区内有名的电力施工企业，近年来主要与城北供电工程公司合作，负责花都区配电网的建设。公司共有 98 名员工，其中技术部为公司最核心的业务部门，员工 58 人。2022 年 3 月，公司招聘一批应届毕业生 18 人，岗位均为基层技术人员。为帮助新员工尽快适应岗位需求，掌握工作技能，人力资源部安排了一场新员工培训。具体工作要求如下：

① 培训时间 2022 年 3 月 10-20 日期间

② 培训内容如下

培训项目	主要内容	课程时长	授课人
规范性知识	企业制度；流程规范；企业文化	4 课时	行政经理
基础类知识	电力基础知识；工器具基本知识	8 课时	技术部经理
基础类能力	电气图识绘；安全文明生产；工具使用；仪器仪表使用	16 课时	技术部骨干
相关能力	电脑运用；公文写作；企业办公流程	4 课时	人力资源经理
通用能力	自我学习；客户服务；沟通能力；执行能力；解决问题	8 课时	外聘讲师

③ 本培训为分三个阶段，第一阶段开班仪式，邀请公司总经理、技术部经理至欢迎词，第二阶段培训阶段，完成各培训课程内容，第三阶段测试阶段，综合测评新员工培训成果。

④ 做好本场培训的前期宣传工作，资料准备工作，人员分配，流程确认等，确保培训有序进行。

⑤ 做好本场培训的现场管理工作，场地布置，培训资料发放，开班致词；培训现场纪律维护，师生互动；制作测评试卷，考场纪律维护；评阅测评试卷。

⑥ 做好本场培训的后期工作，资料收集整理，培训满意度评估，培训成果转化等。

⑦ 本场培训外聘讲师费用为 2000 元/4 课时，内训讲师费用为 500 元/4 课时，培训场地为公司会议室。为提升培训氛围，应制作培训横幅，准备奖品，适当安排茶歇水果食品等。培训过程无食宿安排，员工均在食堂自行用餐。

【任务要求】作为 WH 公司人力资源部专员，请你：

① 制定本次培训工作方案与流程，填写题后工作流程表：

工作阶段	工作事项	时间安排	具体内容
实施前			
实施中			
实施后			

② 请核算本次培训工作费用，填写以下的培训工作预算表，总经费控制不超过 12000 元。

序号	预算项目	单价	数量	费用	备注
1					

2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
合计					

③ 请使用邮件方式通知新员工培训时间、培训地点及培训须知。

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	测试场地不少于 70 平米，配置办公桌 30 张	必备
设备	每张桌子一台电脑，另配打印机一台	必备
工具	安装 Office2007 版软件，并提供 PPT 模板若干	必备

(3) 考核时量

考试时间：120 分钟

(4) 评分细则

见 2-1-1

10. 试题编号 2-1-10 HS 公司中层管理人员培训方案与流程制定

(1) 测试任务

【任务描述】从企业管理的实际工作出发，运用相关知识，根据给出的案例，完成相关工作方案的设计、成本及报价的核算，及变更文案的编写。其中，工作方案中涉及到的预算费用及报价核算要求考生基于**工商企业管理专业技能抽查考试题库附录**给出的数据完成。

【背景案例】

HS 公司是一家颇具规模的供应链管理公司，公司经过 10 年的业务开拓，已主要为国内大型零售商与品牌商提供供应链服务。2021 年底，公司总员工数为 2476 人，层级员工 2377 人，中层管理者 86 人，高层管理者 13 人。本科以上学历员工为 25%，其余为大专及以下学历人员。中层管理者中大专及以下学历人员占 68.6%。大部分中层管理者采用内部晋升方式获取，主要负责对接多个客户，进行运营流程操作；管理员工工作任务分配，解决疑难问题；对员工进行考核，管理，培训。

随着竞争的加剧，HS 公司提出了新的发展战略，对中层管理者提出了新的要求，包括提升团队整体运营效率及业务开拓，将公司战略落地等。为解决中层管理者面临的挑战，HS 公司拟对中层管理人员开展一系列培训活动。

2022 年第一期培训，具体工作要求如下：

① 培训时间 2022 年 3 月 1-15 日期间，培训总时长不超过 5 天

② 培训内容如下

培训项目	主要内容	课程时长	授课人
组织发展与变革	企业战略与发展规划； 组织变革与系统管理	8 课时	总经理
运营能力	绩效管理、协同合作、系统运营	12 课时	外聘讲师
通用能力	高效沟通、执行力、商业敏锐力、 项目管理、解决问题	16 课时	外聘讲师
相关能力	电脑运用；公文写作；企业办公 流程	4 课时	人力资源经理

③ 本培训为分三个阶段，第一阶段开班仪式，邀请公司总经理参加，发表开班致词，第二阶段培训阶段，完成各培训课程内容，第三阶段测试阶段，综合

测评新员工培训成果。

④ 做好本场培训的前期宣传工作，资料准备工作，人员分配，流程确认等，确保培训有序进行。

⑤ 做好本场培训的现场管理工作，场地布置，培训资料发放，开班致词；培训现场纪律维护，师生互动；制作测评试卷，考场纪律维护；评阅测评试卷。

⑥ 做好本场培训的后期工作，资料收集整理，培训满意度评估，培训效果转化等。

⑦ 本场培训外聘讲师费用为 4000 元/4 课时，培训场地为公司会议室。为提升培训氛围，应制作培训横幅，准备奖品。培训过程无食宿安排，员工均在食堂自行用餐，需考虑外聘讲师用餐与住宿费用。

【任务要求】作为 HS 公司人力资源部主管，请你：

① 制定本次培训工作方案与流程，填写题后工作流程表：

工作阶段	工作事项	时间安排	具体内容
实施前			
实施中			
实施后			

② 请核算本次培训工作费用，填写以下的培训工作预算表，总经费控制不超过 40000 元。

序号	预算项目	单价	数量	费用	备注
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
合计					

③ 请使用邮件方式通知新员工培训时间、培训地点及培训须知。

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	测试场地不少于 70 平米，配置办公桌 30 张	必备
设备	每张桌子一台电脑，另配打印机一台	必备
工具	安装 Office2007 版软件，并提供 PPT 模板若干	必备

(3) 考核时量

考试时间：120 分钟

(4) 评分细则

见 2-1-1

11. 试题编号 2-1-11 梦想家生活超市开业活动方案与流程设计

(1) 测试任务

【任务描述】从企业管理的实际工作出发，运用相关知识，根据给出的案例，完成相关工作方案的设计、成本及报价的核算，及变更文案的编写。其中，工作方案中涉及到的预算费用及报价核算要求考生基于**工商企业管理专业技能抽查考试题库附录**给出的数据完成。

【背景案例】

梦想家生活超市是一家新创建的社区连锁超市品牌，梦想家生活超市即将开业的门店位于星城市某高端小区群附近，主营品类较为全面，除了家电和服装，几乎所有的品类都有，门店面积约为 400 平方米，目标顾客是附近小区居民。营业时间为：8:00 至 22:00。

梦想家生活超市 001 门店现已经装修完毕，已在工商部门办理好开店的各项手续，准备开业，具体开业筹备工作要求如下：

① 门店开业时间为 2 月中上旬。

② 本次开业筹备分为三个阶段，第一阶段前期准备阶段，进行开业前的广告宣传，邀请来兵参与，开业庆典用品、礼品准备以及提前完成开业现场布置，现场布置工作包括：条幅、彩旗、拱门、花篮、气球、音响、地毯等，第二阶段活动实施阶段，开业当天开业庆典的具体程序，第三阶段实施后的收尾阶段，完成现场的整理以及了解顾客满意度。

③ 做好本场开业活动的前期宣传工作，物料准备工作，流程安排，人员分配，等，确保开业有序进行。

④ 做好本场开业活动的现场管理工作，提前布置场地，确保开业现场气氛热烈秩序良好，塑造门店良好形象。

⑤ 做好本场开业活动的后期工作，做好开业后现场的清理和整理工作，后续对顾客满意度以及偏好进行调查。

【任务要求】作为梦想家生活超市 001 门店店长，请你：

① 制定本次门店开业筹备工作方案与流程，填写工作流程表：

工作阶段	工作事项	时间安排	具体内容
实施前	确定开业时间		年 月 日 星期
	开业典礼形式		☐ 一般开业典礼 ☐ 实惠型开业典礼

			□公关型开业典礼 □公关+实惠型开业典礼	
	广告宣传			
	来兵邀请			
	场地布置			
	接待服务			
	开业礼品			
实施中	开业典礼 流程表		时间安排	活动事项
实施后	门店整理			
	满意度调查			

② 请核算本次开业庆典工作费用，填写以下的开业庆典预算表，总经费控制不超过 2000 元。

序号	预算项目	单价	数量	费用	备注
1					
2					
3					
4					
5					
6					

7					
8					
合计					

③ 请使用电子邮件方式撰写邀请函，邀请相关领导参加开业庆典。

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	测试场地不少于 70 平米，配置办公桌 30 张	必备
设备	每张桌子一台电脑，另配打印机一台	必备
工具	安装 Office2007 版软件，并提供 PPT 模板若干	必备

(3) 考核时量

考试时间：120 分钟

(4) 评分细则

见 2-1-1

12. 试题编号 2-1-12 LD 便利店促销活动方案与流程设计

(1) 测试任务

【任务描述】从企业管理的实际工作出发，运用相关知识，根据给出的案例，完成相关工作方案的设计、成本及报价的核算，及变更文案的编写。其中，工作方案中涉及到的预算费用及报价核算要求考生基于**工商企业管理专业技能抽查考试题库附录**给出的数据完成。

【背景案例】

LD 便利店位于某二线城市办公区，临近地铁出入口，属于办公型 CBD 门店，附近主要以写字楼为主，写字楼内有各种规模的公司和单位，主要顾客群体为写字楼的上班族，以中青年为主。该便利店主要经营范围有即食食品、鲜食食品、学习用品、饮料、零食、非食品、日用品等，能满足上班族基本消费需求，因大多数公司没有专门的食堂，上班族因工作节奏比较快，很多人选择到便利店购买主食来解决一日三餐。LD 便利店五周年店庆即将到来，为了提高主食品类的销售额，作为这家便利店的店长，请为该便利店设计主食品类促销活动。工作具体

要求如下：

- ① 促销时间为 2023 年 9 月 15 日-10 月 15 日
- ② 促销商品确定为盒饭、饭团及炒面。
- ③ 促销工作组工作人员为 4 人，分别负责宣传、促销商品组织、现场促销、数据收集及整理等工作。
- ④ 本次促销的费用应控制在 1200 元内，包括展板、海报、宣传单、礼品等。
- ⑤ 做好本次促销的前期准备工作，包括促销商品组织、宣传，人员培训、方案确认等，确保促销活动有序进行
- ⑥ 做好本次促销的现场管理工作，包括营业前、营业中、营业后的事项处理，确保促销活动现场的良好秩序。
- ⑦ 做好本次促销的后期工作，包括客户满意度调查分析总结、活动效果评估等。

【任务要求】作为 LD 便利店店长，请你：

- ① 制定本此促销活动方案与流程，填写题后活动流程表：

工作阶段	工作事项	时间安排	具体内容
实施前			
实施中			
实施后			

② 请核算本次促销活动的费用，填写以下的促销活动预算表，总经费控制不超过 1200 元。

序号	预算项目	单价	数量	费用	备注
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
合计					

③ 该便利店因促销活动需要，需要向公司采购部申请调拨促销架和展架各一个，请以邮件形式撰写一份设备调拨申请单。

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	测试场地不少于 70 平米，配置办公桌 30 张	必备
设备	每张桌子一台电脑，另配打印机一台	必备
工具	安装 Office2007 版软件，并提供 PPT 模板若干	必备

(3) 考核时量

考试时间：120 分钟

(4) 评分细则

见 2-1-1

13. 试题编号 2-1-13 CC 便利店促销活动方案与流程设计

(1) 测试任务

【任务描述】从企业管理的实际工作出发，运用相关知识，根据给出的案例，完成相关工作方案的设计、成本及报价的核算，及变更文案的编写。其中，工作方案中涉及到的预算费用及报价核算要求考生基于工商企业管理专业技能抽查考试题库附录给出的数据完成。

【背景案例】

CC 便利店位于一个居民小区内，该便利店的主要客户群体为小区住户，主要经营范围有即食食品、鲜食食品、学习用品、饮料、零食、非食品、日用品等，能满足该小区居民基本消费需求。春节即将到来，为了提高年货类商品的销售额，作为这家便利店的店长，请为该便利店设计年货类商品促销活动。工作具体要求如下：

- ① 促销时间为 2024 年 2 月 1 日-2 月 20 日
- ② 促销商品确定为坚果、糖果和膨化食品。
- ③ 促销工作组工作人员为 4 人，分别负责宣传、促销商品组织、现场促销、数据收集及整理等工作。
- ④ 本次促销的费用应控制在 2000 元内，包括展板、海报、宣传单、礼品等。
- ⑤ 做好本次促销的前期准备工作，包括促销商品组织、宣传，人员培训、方案确认等，确保促销活动有序进行
- ⑥ 做好本次促销的现场管理工作，包括营业前、营业中、营业后的事项处理，确保促销活动现场的良好秩序。
- ⑦ 做好本次促销的后期工作，包括客户满意度调查分析总结、活动效果评估等。

【任务要求】作为 LD 便利店店长，请你：

- ① 制定本此促销活动方案与流程，填写题后活动流程表：

工作阶段	工作事项	时间安排	具体内容
实施前			

实施中			
实施后			

② 请核算本次促销活动的费用，填写以下的促销活动预算表，总经费控制不超过 2000 元。

序号	预算项目	单价	数量	费用	备注
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
合计					

③ 便利店因促销活动需要,需要向公司采购部申请调拨 CC 牌坚果礼盒 200 箱和 YY 牌糖果礼盒 100 箱,请以邮件形式撰写一份商品调拨申请单。

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	测试场地不少于 70 平米,配置办公桌 30 张	必备
设备	每张桌子一台电脑,另配打印机一台	必备
工具	安装 Office2007 版软件,并提供 PPT 模板若干	必备

(3) 考核时量

考试时间:120 分钟

(4) 评分细则

见 2-1-1

14. 试题编号 2-1-14 真好吃餐饮连锁店开业活动方案与流程设计

(1) 测试任务

【任务描述】从企业管理的实际工作出发,运用相关知识,根据给出的案例,完成相关工作方案的设计、成本及报价的核算,及变更文案的编写。其中,工作方案中涉及到的预算费用及报价核算要求考生基于**工商企业管理专业技能抽查考试题库附录**给出的数据完成。

【背景案例】

真好吃餐饮连锁店是一家已有 5 年历史的连锁餐饮品牌,真好吃即将开业的门店位于星城市市中心繁华地段,附近有大型商场、写字楼、KTV、餐饮门店等。主营中式套餐和广式靓汤,早餐期间也有面点和粥品供应,门店可同时容纳 45-50 位顾客用餐。门店人员为店长 1 名、服务人员 6 名和后厨人员 6 名。营业时间为:7:00 至 21:00。

真好吃 66 门店现已经装修完毕,已在工商部门办理好开店的各项手续,准备开业,具体开业筹备工作要求如下:

① 门店开业时间为 10 月上旬。

② 本次开业筹备分为三个阶段,第一阶段前期准备阶段,进行开业前的广

告宣传，邀请来兵参与，开业庆典用品、礼品准备以及提前完成开业现场布置，现场布置工作包括：条幅、彩旗、拱门、花篮、气球、音响、地毯等，第二阶段活动实施阶段，开业当天开业庆典的具体程序，第三阶段实施后的收尾阶段，完成现场的整理以及了解顾客满意度。

③ 做好本场开业活动的前期宣传工作，物料准备工作，流程安排，人员分配，等，确保开业有序进行。

④ 做好本场开业活动的现场管理工作，提前布置场地，确保开业现场气氛热烈秩序良好，塑造门店良好形象。

⑤ 做好本场开业活动的后期工作，做好开业后现场的清理和整理工作，后续对顾客满意度以及偏好进行调查。

【任务要求】作为真好吃 66 门店店长，请你：

① 制定本次门店开业筹备工作方案与流程，填写工作流程表：

工作阶段	工作事项	时间安排	具体内容	
实施前	确定开业时间		年 月 日 星期	
	开业典礼形式		☐ 一般开业典礼 ☐ 实惠型开业典礼 ☐ 公关型开业典礼 ☐ 公关+实惠型开业典礼	
	广告宣传			
	来兵邀请			
	场地布置			
	接待服务			
	开业礼品			
实施中	开业典礼 流程表		时间安排	活动事项

实施后	门店整理			
	满意度调查			

② 请核算本次开业庆典工作费用，填写以下的开业庆典预算表，总经费控制不超过 2000 元。

序号	预算项目	单价	数量	费用	备注
1					
2					
3					
4					
5					
6					
合计					

③ 请使用电子邮件方式撰写邀请函，邀请相关领导参加开业庆典。

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	测试场地不少于 70 平米，配置办公桌 30 张	必备
设备	每张桌子一台电脑，另配打印机一台	必备
工具	安装 Office2007 版软件，并提供 PPT 模板若干	必备

(3) 考核时量

考试时间：120 分钟

(4) 评分细则

见 2-1-1

15. 试题编号 2-1-15 Baby 育儿日记店直播运营策划

(1) 测试任务

【任务描述】从企业管理的实际工作出发，运用相关知识，根据给出的案例，完成相关工作方案的设计、成本及报价的核算，及变更文案的编写。其中，工作方案中涉及到的预算费用及报价核算要求考生基于**工商企业管理专业技能抽查考试题库附录**给出的数据完成。

【背景案例】

Baby 育儿日记店开设在淘宝平台，每天准时直播，会根据节假日进行实时促销，粉丝量比较高。

Baby 育儿日记店计划在 3 月 8 日开展主题直播活动，具体情况如下：

① 开播时段：3 月 8 日 15 点-22 点

② 直播以宝宝日用品、玩具、产妇用品等商品，具体见下表。

产品	数量	产品	数量
喝汤碗 480mL	1 个	润本婴儿痱子粉 120g	1 盒
ppsu 学饮杯迪士尼	1 个	润本电热驱蚊套装	1 套
研磨碗	1 个	安抚奶嘴	1 个
嘻儿堡玻璃奶瓶 60ml	1ge	婴儿单个指甲钳	1 个
爬爬垫 200*180*2	1 个	奶瓶果蔬清洗剂 300ml*2	1 套
爬爬垫 150*180*0.9	1 个	纱布方巾 3 条	1 套
防惊跳睡袋	1 张	量角器+卷尺	1 套
腰凳	1 个	沙子玩具 8 件套	1 套
分格笑脸硅胶餐盘	1 个	宝宝身体乳 300ml	1 瓶
新生儿保暖内衣	1 套	喂药器 5 件套装	1 套
学步凉鞋	1 套	小鹿牙胶	1 个
便携奶粉盒 3 个装	1 套	月子牙刷	1 只
奶瓶刷 7 件套	1 套	一次性防溢乳垫 24 片	1 袋
棉签 200 支挖耳头+螺纹头	1 瓶	产褥垫八片装	1 袋

③ 直播组工作人员 4-5 人，主播 1 人、副播 1 人、场控 1 人、运营 1 人，根据实际情况可以增加中控 1 人。

④ 直播前做好活动策划和活动准备，包括明确活动目的和直播时间，人员分工，直播预热推广，制定直播产品选择和组合策略、价格策略、促销策略，直播脚本撰写，直播间布置、设备调试、试播，并准备好应急预案。

⑤ 直播实施中分三个阶段：第一阶段热场，拉近与顾客距离；第二阶段产品介绍和试用，吸引顾客目光；第三阶段促单、逼单，营销气氛，留下顾客买单；第四阶段感谢、回顾、预告和结束等。

⑥ 直播后订单及时发货，粉丝的问题留言答疑，并进行复盘，直播过程中出现的失误做分析，避免下次出现，出现的创新玩法做总结和储备。

【任务要求】作为 TM 超市直播团队成员，请你：

① 制定本场直播活动的工作方案与流程，填写题后工作流程表：

工作阶段	工作事项	时间安排	具体内容
实施前	团队组建和分工		
	直播策划		
	宣传引流		
	直播场景布置		
实施中	直播前准备		
	直播开场		
	直播商品介绍		
	直播互动		
	直播收尾		
实施后	直播盘点		
	直播后传播		

② 请计划本次直播活动的工作费用，填写以下直播工作预算表。

序号	预算项目	单价	数量	费用	备注
1					
2					
3					
4					
合计					

③ 请采用文字形成撰写本次直播活动的开场白，开场白与本场主题、本场产品有相关性。

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	测试场地不少于 70 平米，配置办公桌 30 张	必备
设备	每张桌子一台电脑，另配打印机一台	必备

工具	安装 Office2007 版软件，并提供 PPT 模板若干	必备
----	--------------------------------	----

(3) 考核时量

考试时间：120 分钟

(4) 评分细则（略）

见 2-1-1

16. 试题编号 2-1-16 美好生活馆直播运营策划

(1) 测试任务

【任务描述】从企业管理的实际工作出发，运用相关知识，根据给出的案例，完成相关工作方案的设计、成本及报价的核算，及变更文案的编写。其中，工作方案中涉及到的预算费用及报价核算要求考生基于**工商企业管理专业技能抽查考试题库附录**给出的数据完成。

【任务背景】

美好生活馆是一家经营绿植的电商，开设在京东平台，每天准时直播，会根据节假日进行实时促销，粉丝量比较高。

美好生活馆计划在 3 月 5 日开展主题直播活动，具体情况如下：

① 开播时段：3 月 5 日 14 点-19 点

② 直播以绿植盆栽、绿植种植工具、绿植肥料、药品等商品，具体见下表。

产品	数量	产品	数量
天竺葵重瓣花苗 3 升盆栽	1 盆	修枝剪不锈钢家庭园艺剪刀家用	1 把
红果汁月季花苗多季开花盆栽	1 盆	花多多 1 号、2 号盆栽通用型水溶肥 1.25kg	1 瓶
魔幻海洋、太阳神殿等大花绣球花苗盆栽	1 盆	通用型粗颗粒大袋配方营养土 25L	1 袋
铁线莲小苗庭院阳台盆栽	1 盆	简约环球加仑盆塑料盆	3 个装
欧月灌木切花玫瑰庭院盆栽	1 盆	园艺专用加厚防刺防刮护手手套	1 副
毛地黄花苗盆栽	1 盆	园艺捆扎线 20 米、50 米	一捆
“舍农索城堡的女人们”四季爬藤月季花苗	1 盆	顺品有机生根植物通用型海藻素 100ML	1 瓶
“蓝色阴雨”四季爬藤月季花苗	1 盆	顺品丝兰精油驱虫剂 90ML	1 瓶
微型月季果汁阳台等四季勤花阳台盆栽玫瑰	1 盆	日本进口 HB101 植物活力液 50ML	1 瓶

③ 直播组工作人员 4-5 人，主播 1 人、副播 1 人、场控 1 人、运营 1 人，根据实际情况可以增加中控 1 人。

④ 直播前做好活动策划和活动准备，包括明确活动目的和直播时间，人员分工，直播预热推广，制定直播产品选择和组合策略、价格策略、促销策略，直播脚本撰写，直播间布置、设备调试、试播，并准备好应急预案。

⑤ 直播实施中分三个阶段：第一阶段热场，拉近与顾客距离；第二阶段产品介绍和试用，吸引顾客目光；第三阶段促单、逼单，营销气氛，留下顾客买单；第四阶段感谢、回顾、预告和结束等。

⑥ 直播后订单及时发货，粉丝的问题留言答疑，并进行复盘，直播过程中出现的失误做分析，避免下次出现，出现的创新玩法做总结和储备。

【任务要求】作为 TM 超市直播团队成员，请你：

① 制定本场直播活动的工作方案与流程，填写题后工作流程表：

工作阶段	工作事项	时间安排	具体内容
实施前	团队组建和分工		
	直播策划		
	宣传引流		
	直播场景布置		
实施中	直播前准备		
	直播开场		
	直播商品介绍		
	直播互动		
	直播收尾		
实施后	直播盘点		
	直播后传播		

② 请计划本次直播活动的工作费用，填写以下直播工作预算表。

序号	预算项目	单价	数量	费用	备注
1					
2					
3					

4					
合计					

③ 请采用文字形成撰写本次直播活动的开场白，开场白与本场主题、本场产品有相关性。

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	测试场地不少于 70 平米，配置办公桌 30 张	必备
设备	每张桌子一台电脑，另配打印机一台	必备
工具	安装 Office2007 版软件，并提供 PPT 模板若干	必备

(3) 考核时量

考试时间：120 分钟

(4) 评分细则（略）

见 2-1-1

17. 试题编号 2-1-17 CSFZ 银行客户活动方案与流程设计

(1) 测试任务

【任务描述】从企业管理的实际工作出发，运用相关知识，根据给出的案例，完成相关工作方案的设计、成本及报价的核算，及变更文案的编写。其中，工作方案中涉及到的预算费用及报价核算要求考生基于**工商企业管理专业技能抽查考试题库附录**给出的数据完成。

【任务背景】

CSFZ 银行成立于 1997 年 5 月 25 日，是湖南省首家区域性股份制商业银行和湖南最大的法人金融企业。长期以来银行非常重视客户的发展与客户服务，正值元宵佳节，为了答谢客户，银行某支行打算策划一次元宵节猜灯谜、赢好礼活动，以更好的提升银行口碑和形象，具体活动要求如下：

① 元宵节活动具体时间为：2 月 5 日 13:00-17:00

② 拟邀约客户 20 名（可带家庭成员），客户必须为行内 VIP 客户

③ 活动地点：某支行大厅

④ 本场活动为分四个阶段，第一阶段迎宾阶段，引导客户签到入座。第二阶段开场阶段：主持人致欢迎词。第三阶段活动阶段，主题活动可安排猜灯谜、抽奖、游戏、节目表演等活动。第四阶段送客阶段，发放纪念礼品并安排客户有

序离开。

⑤ 做好本次活动的现场管理工作，场地布置，活动设计，秩序维护。确保活动顺利进行，提升客户满意度。

⑥做好本次活动的后期工作，包括客户满意度调查、数据收集与整理等。

【任务要求】作为 CSFZ 银行工作人员，请你：

① 制定本场元宵节客户答谢活动方案与流程，填写题后工作流程表：

工作阶段	工作事项	时间安排	具体内容
实施前	客户邀约		
	物资准备		
	场地布置		
	人员分工		
实施中	迎宾阶段		
	开场阶段		
	活动阶段		
	送客阶段		
实施后	客户回访		
	效果评估		

② 请核算本次元宵节客户答谢活动的工作费用，填写以下的招聘工作预算表，总经费控制不超过 4000 元。

序号	预算项目	单价	数量	费用	备注
1					
2					

3					
4					
5					
6					
7					
8					
合计					

③ 请使用微信信息方式通知客户活动时间、活动地点及活动内容介绍等。

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	测试场地不少于 70 平米，配置办公桌 30 张	必备
设备	每张桌子一台电脑，另配打印机一台	必备
工具	安装 Office2007 版软件，并提供 PPT 模板若干	必备

(3) 考核时量

考试时间：120 分钟

(4) 评分细则（略）

见 2-1-1

18. 试题编号 2-1-18 欢乐家超市客户活动方案与流程设计

(1) 测试任务

【任务描述】从企业管理的实际工作出发，运用相关知识，根据给出的案例，完成相关工作方案的设计、成本及报价的核算，及变更文案的编写。其中，工作方案中涉及到的预算费用及报价核算要求考生基于**工商企业管理专业技能抽查考试题库附录**给出的数据完成。

【任务背景】

2022 年 1 月 1 日欢乐家超市星城天地店正式开始营业，它是长沙市第一家五代店，归属于欢乐家商业连锁股份有限公司，其门店在星城天地商场负二楼。

超市商品种类分为三种进口、网红、国产，其中超市以进口商品和网红商品为特色，紧跟时尚潮流。当然也存在诸多不足，如：商场内优惠活动较少，对顾客吸引力小。新店开业，前期的宣传工作不到位，导致人气不足。通过市场调查发现大部分来欢乐家超市星城天地店购物的顾客 60%以上都是带着家里小孩一起的，所以针对这种情况可以设计亲子类相关活动。希望能增加欢乐家超市星城天地店的销售额，提高知名度和影响力，培育忠诚客户并树立口碑。

亲子活动具体要求如下：

①儿童节活动具体时间为：6月1日 10:00-17:00

②拟邀约客户 20 名（可带家庭成员），

③活动地点：超市前坪

④本场活动为分四个阶段，第一阶段迎宾阶段，引导客户签到入座。第二阶段开场阶段：主持人致欢迎词。第三阶段活动阶段，主题活动可安排做手工、幸运抽奖、游戏、节目表演等活动。第四阶段送客阶段，发放纪念礼品并安排客户有序离开。

⑤做好本次活动的现场管理工作，场地布置，活动设计，秩序维护。确保活动顺利进行，提升客户满意度。

⑥做好本次活动的后期工作，包括客户满意度调查、数据收集与整理等。

【任务要求】作为超市的店长助理，请你

① 制定本场六一儿童节超市亲子活动方案与流程，填写题后工作流程表：

工作阶段	工作事项	时间安排	具体内容
实施前	客户邀约		
	物资准备		
	场地布置		
	人员分工		
实施中	迎宾阶段		
	开场阶段		
	活动阶段		

	送客阶段		
实施后	客户回访		
	效果评估		

② 请核算本次六一儿童节亲子活动的工作费用，填写以下的工作预算表，总经费控制不超过 2000 元。

序号	预算项目	单价	数量	费用	备注
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
合计					

③ 请用微信发布一个邀约信息，通知客户活动时间、活动地点及活动内容介绍等。

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	测试场地不少于 70 平米，配置办公桌 30 张	必备
设备	每张桌子一台电脑，另配打印机一台	必备
工具	安装 Office2007 版软件，并提供 PPT 模板若干	必备

(3) 考核时量

考试时间：120 分钟

(4) 评分细则（略）

见 2-1-1

19. 试题编号 2-1-19 万科物业白鹭郡小区客户活动方案与流程设计

(1) 测试任务

【任务描述】从企业管理的实际工作出发，运用相关知识，根据给出的案例，完成相关工作方案的设计、成本及报价的核算，及变更文案的编写。其中，工作方案中涉及到的预算费用及报价核算要求考生基于**工商企业管理专业技能抽查考试题库附录**给出的数据完成。

【任务背景】

万科物业成立于 1990 年，以住宅物业为主提供高品质服务，连续十年蝉联行业百强 TOP1。近年来万科物业以“懂生活、识品质、汇聚幸福”为核心理念，在“安全、环境、设备设施管理”等传统物业服务工作基础上，又推出“文化、健康、教娱、居家”等诸多创新服务内容。为了丰富万科社区业主文化生活，增强客户的居住体验，引导健康文明居住氛围，增进邻里关爱，巩固和扩大万科社区文化品牌的影响力，在五一小长假，长沙万科白鹭郡物业服务中心组织暖心活动送芹菜、品尝美味小吃、游戏等活动。

业主活动具体要求如下：

①五一节“芹劳致富”暖心劳动节活动具体时间为：

5 月 1 日 14: 00-17: 00

②拟邀约客户 30 名（可带家庭成员），

②活动地点：小区物业前坪草地

④本场活动为分四个阶段，第一阶段迎宾阶段，引导客户签到入座。第二阶段开场阶段：主持人致欢迎词。第三阶段活动阶段，主题活动可安排做手工、送礼、幸运抽奖、游戏等活动。第四阶段送客阶段，发放纪念礼品并安排客户有序离开。

⑤做好本次活动的现场管理工作，场地布置，活动设计，秩序维护。确保活动顺利进行，提升业主满意度。

⑥做好本次活动的后期工作，包括客户满意度调查、数据收集与整理等。

【任务要求】作为物业的工作人员，请你

① 制定本场五一劳动节业主活动方案与流程，填写题后工作流程表：

工作阶段	工作事项	时间安排	具体内容
实施前	客户邀约		
	物资准备		
	场地布置		
	人员分工		
实施中	迎宾阶段		
	开场阶段		
	活动阶段		
	送客阶段		
实施后	客户回访		
	效果评估		

② 请核算本次五一劳动节业主活动的工作费用，填写以下的工作预算表，总经费控制不超过 3000 元。

序号	预算项目	单价	数量	费用	备注
1					
2					
3					
4					

5					
6					
7					
8					
合计					

③ 请用微信发布一个邀约文案发送到业主群内，介绍活动时间、活动地点及活动内容等。

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	测试场地不少于 70 平米，配置办公桌 30 张	必备
设备	每张桌子一台电脑，另配打印机一台	必备
工具	安装 Office2007 版软件，并提供 PPT 模板若干	必备

(3) 考核时量

考试时间：120 分钟

(3) 评分细则（略）

20. 试题编号 2-1-20 L 蛋糕店客户活动方案与流程设计

(1) 测试任务

【任务描述】从企业管理的实际工作出发，运用相关知识，根据给出的案例，完成相关工作方案的设计、成本及报价的核算，及变更文案的编写。其中，工作方案中涉及到的预算费用及报价核算要求考生基于**工商企业管理专业技能抽查考试题库附录**给出的数据完成。

【任务背景】

L 蛋糕店品牌创建于 1998 年，致力于生产、制造、经营面包、蛋糕、西点、月饼、粽子等卓越品质的烘焙产品和中国传统美食。2016 年 12 月 24 日，位于长沙解放西路与黄兴中路交界处的长沙第一家门店开业，这家拥有 3 层楼层总面积达 300 平米的烘焙门店被誉为“湖南烘焙第一店”，收获无数消费者口碑和行业赞誉。长期以来，L 蛋糕店以“创造优质烘焙生活”为品牌愿景，不断丰富产品，提升品质，精细管理，诚信经营，始终坚持塑造“精品烘焙”品牌形象，为越来越多的消费者及同行业肯定，L 蛋糕店正在成为越来越多注重健康与美好生

活的人们的重要生活元素。为了感谢客户的支持，L 蛋糕店策划了一次中秋节手工月饼 DIY 的活动，客户活动具体要求如下：

①中秋手工月饼 DIY 活动具体时间为：

9 月 29 日（中秋节当天）9：00-12：00

②拟邀约 VIP 客户 30 名（可带家庭成员）

②活动地点：IFS 国金中心前坪

④本场活动为分四个阶段，第一阶段迎宾阶段，引导客户签到入座。第二阶段开场阶段：主持人致欢迎词。第三阶段活动阶段，主题活动可安排月饼制作、送礼、幸运抽奖、游戏等活动。第四阶段送客阶段，发放纪念礼品并安排客户有序离开。

⑤做好本次活动的现场管理工作，场地布置，活动设计，秩序维护。确保活动顺利进行，提升业主满意度。

⑥做好本次活动的后期工作，包括客户满意度调查、数据收集与整理等。

【任务要求】作为蛋糕店的工作人员，请你

④ 制定本场中秋节活动方案与流程，填写题后工作流程表：

工作阶段	工作事项	时间安排	具体内容
实施前	客户邀约		
	物资准备		
	场地布置		
	人员分工		
实施中	迎宾阶段		
	开场阶段		
	活动阶段		
	送客阶段		
实施后	客户回访		

	效果评估		

⑤ 请核算本次五一劳动节业主活动的工作费用，填写以下的工作预算表，总经费控制不超过 5000 元。

序号	预算项目	单价	数量	费用	备注
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
合计					

⑥ 请用微信发布一个邀约文案发送给客户，介绍活动时间、活动地点及活动内容等。

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	测试场地不少于 70 平米，配置办公桌 30 张	必备
设备	每张桌子一台电脑，另配打印机一台	必备
工具	安装 Office2007 版软件，并提供 PPT 模板若干	必备

(3) 考核时量

考试时间：120 分钟

(4) 评分细则（略）

（二）运营数据处理与分析

1. 试题编号：2-2-1，A 企业招聘数据分析

（1）测试任务

【任务描述】

从企业经营的实际工作出发，运用相关知识，根据给出的背景案例完成任务指定的数据结构、趋势分析，相关指标计算，并得出依据数据计算结果归纳总结经营现状，提出相应改善建议。

【背景材料】

A 企业是一家新能源汽车公司。招聘主管黄涛收集了公司总部技术中心以及综合管理部、电子电器部、北京研发中心等用人部门的人员需求，计划招聘总人数为 42 人。在确定了人员需求之后，他通过比较知名的招聘网站和报纸等媒体发布人员需求信息，然后通过人才市场、招聘会等渠道进行了选拔，完成了招聘工作，具体招聘过程数据如下：

表 1 招聘过程数据表

招聘人员数据	具体值	招聘费用数据	具体值
投放简历的人数	340 人	招聘预算费用	8000 元
初选简历合格的人数	315 人	招聘人员发生的费用	2500 元
参加初试的总人数	300 人	招聘中介发生的费用	2800 元
初试通过的总人数	240 人	招聘对象所发生的费用	2500 元
复试通过的总人数	198 人	招聘总招聘时间	60 天
录用总人数	42 人		
实际报道总人数	35 人		

人力资源部对招聘工作评估从以下几个方面展开：

表 2 招聘评价指标及计算公式

指标类型	具体指标	指标计算公式
过程指标	有效简历率	初选简历合格的人数/投放简历的人数*100%
	初试通过率	初始通过总人数/参加初试总人数*100%
	复试通过率	复试通过总人数/参加初试总人数*100%
	录用率	录用总人数/参加初试总人数*100%
	报到率	实际报到人数/录用总人数*100%
结果指标	招聘计划完成率	实际报道总人数/计划招聘总人数*100%
	平均招聘周期（天/人）	总招聘时间/录用总人数
成本指标	人均招聘成本（元/人）	招聘总成本/录用总人数
	招聘预算完成率	实际招聘成本/招聘预算费用*100%

【任务要求】

①**指标计算：**参照（表 2）中公式,请对以上案例中招聘过程指标、结果指标、成本指标进行计算，并展示具体计算过程及结果。

指标类型	具体指标	计算结果
过程指标	有效简历率	
	初试通过率	
	复试通过率	
	录用率	
	报到率	
结果指标	招聘计划完成率	
	平均招聘周期（天/人）	
成本指标	人均招聘成本（元/人）	
	招聘预算完成率	

②**现状数据图形化展示：**请绘制以下三个图形，要求图形符合说明内容，图名称为 5 号宋体，居于图正下方，图内有数据标签。

数据类型	图形化展示
招聘各环节中 人数变化图 (折线图)	说明：采用折线图描述“投放简历-刷选简历-参加初试-初试通过-参加面试-面试通过-录用-报道”八个环节的人数变化的趋势图。
招聘各环节 筛选比例 (柱状图)	说明：采用柱状图描述“有效简历率、初试通过率、复试通过率、录用率-报到率”五个筛选比例情况。
招聘预算完成 占比 (饼图)	说明：采用饼图描述实际招聘成本与预算招聘费用占比的饼图。

③**问题分析和建议**：请结合以上案例现状数据、指标计算结果，对 A 公司员工招聘情况进行现状分析，并给出不少于 3 条以上的建议。

现状分析	1. 2. 3.
改善对策	1. 2. 3.

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	测试场地不少于 70 平米，配置办公桌 30 张	必备
设备	每张桌子一台电脑，另配打印机一台	必备
工具	安装 Office2007 版软件，并提供 PPT 模板若干	必备

(3) 考核时量

考试时间：120 分钟

(4) 评分细则

评价内容		配分	考核点	备注
职业素养(10)	职业道德与商务礼仪	10	具有讲诚信的职业道德（2 分），工作方案的制定不违背企业经营伦理，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，清理好工作台后离开（3 分）	

数据处理与分析	数据计算	20	依据题意要求，完成数据计算，计算正确得分，错误不得分		依据题目的计算数量赋分（20/N）为所需计算的数量
	可视图型	35	30	依据题意要求，完成可视化图形制作，每图 10 分	
			5	格式要求，图形居中 1 分，图名称五号宋体 2 分，居于图下方 2 分	
	分析与对策	35	15	依据计算结果与可视化图形分析，归纳总结 3 条以上现状问题，每条 5 分，现状分析应有数据支撑依据，无依据扣 3 分一条。	
			15	针对现状问题，提出 3 条以上改进建议，每条 5 分，改进建议应结合相关理论知识，且符合企业运营管理逻辑	
			5	字体为宋体 1 分，字号 5 号 1 分，行距单倍 1 分，垂直居中 1 分，水平靠左对齐 1 分	
合计		100			

2. 试题编号：2-2-2，A 企业招聘数据分析

【任务描述】

从企业经营的实际工作出发，运用相关知识，根据给出的背景案例完成任务指定的数据结构、趋势分析，相关指标计算，并得出依据数据计算结果归纳总结经营现状，提出相应改善建议。

【背景材料】

B 企业通过招聘洽谈会为下属各个分公司计划招收了 240 名新员工，其中管理人员 52 名，销售人员 48 名，技术人员 85 名，技术工人 55 名。在确定了人员需求之后，他通过比较知名的招聘网站发布人员需求信息，然后通过人才市场、校园招聘会等渠道进行了选拔，完成了招聘工作，具体招聘过程数据如下：

表 1 招聘过程数据表

招聘人员数据	具体值	招聘费用数据	具体值
投放简历的人数	540 人	招聘预算的费用	60000 元
初选简历合格的人数	480 人	招聘人员发生的费用	17000 元
参加初试总人数	450 人	招聘中介发生的费用	28000 元

初试通过总人数	380 人	招聘对象所发生的费用	15000 元
复试通过总人数	280 人	招聘总招聘时间	45 天
录用总人数	240 人		
实际报道总人数	230 人		

人力资源部对招聘工作评估从以下几个方面展开：

表 2 招聘评价指标及计算公式

指标类型	具体指标	指标计算公式
过程指标	有效简历率	筛选后的简历数/收到的简历总数*100%
	初试通过率	初始通过总人数/参加初试总人数*100%
	复试通过率	复试通过总人数/参加初试总人数*100%
	录用率	录用总人数/参加初试总人数*100%
	报到率	实际报到人数/录用总人数*100%
结果指标	招聘计划完成率	实际报道总人数/计划招聘总人数*100%
	平均招聘周期（天/人）	总招聘时间/录用总人数
成本指标	人均招聘成本（元/人）	招聘总成本/录用总人数
	招聘预算完成率	实际招聘成本/招聘预算费用*100%

【测试任务】

①指标计算：参照（表 2）中公式,请对以上案例中招聘过程指标、结果指标、成本指标进行计算，并展示具体计算过程及结果。

指标类型	具体指标	计算过程及结果
过程指标	有效简历率	
	初试通过率	
	复试通过率	
	录用率	
	报到率	
结果指标	招聘计划完成率	
	平均招聘周期（天/人）	
成本指标	人均招聘成本（元/人）	
	招聘预算完成率	

②现状数据图形化展示：请绘制以下三个图形，要求图形符合说明内容，图名称为 5 号宋体，居于图正下方，图内有数据标签。

数据类型	图形化展示
------	-------

招聘各环节中 人数变化图 (折线图)	说明：采用折线图描述“投放简历-刷选简历-参加初试-初试通过-参加面试-面试通过-录用-报道”八个环节的人数变化的趋势图。
招聘各环节 筛选比例 (柱状图)	说明：采用柱状图描述“有效简历率、初试通过率、复试通过率、录用率-报到率”五个筛选比例情况。
招聘预算完成 占比 (饼图)	说明：采用饼图描述实际招聘成本与预算招聘费用占比的饼图。

③**问题分析和建议：**请结合以上案例现状数据、指标计算结果，对B公司员工招聘情况进行现状分析，并给出不少于3条以上的建议。

现状分析	1. 2. 3.
改善对策	1. 2. 3.

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	测试场地不少于 70 平米，配置办公桌 30 张	必备
设备	每张桌子一台电脑，另配打印机一台	必备
工具	安装 Office2007 版软件，并提供 PPT 模板若干	必备

(3) 考核时量

考试时间：120 分钟

(4) 评分细则（略）

见 2-2-1

3. 试题编号：2-2-3，A 企业招聘数据分析

【任务描述】

从企业经营的实际工作出发，运用相关知识，根据给出的背景案例完成任务指定的数据结构、趋势分析，相关指标计算，并得出依据数据计算结果归纳总结经营现状，提出相应改善建议。

【背景材料】

C 企业是一家中小型服务型公司，近年来经营绩效比较乐观，管理层有意扩大规模。但公司一直面临新员工流动率偏高的问题，人员招募成本居高不小，无法支撑企业增长需要。人力资源部门统计了公司前六个月的人员变动数据，并展开了人员离职原因的调查。具体数据如下：

表 1 C 公司 1-6 月离职数据表

人数/月度		1 月	2 月	3 月	4 月	5 月	6 月
期初人数		50	18	33	47	55	52
新入职人数		3	35	20	13	15	18
离职人数	新员工（工龄<1 年）	30	14	10	7	7	8
	老员工（工龄≥1 年）	5	6	5	3	3	3
	合计	35	20	15	10	10	11
期末人数		18	33	38	50	60	59

表 2 离职人员年龄构成

年龄	百分比
20 岁-25 岁	52%
26 岁-30 岁	28%
31 岁-40 岁	15%
40 岁以上	5%
总计	100%

表 3 员工离职原因统计表

原因	人数	原因	人数
上班时间长	71	求学深造	45
工作量太大	35	行业转换	13
薪资偏低	78	其他原因	13
工作环境不好	27	健康因素	20
无晋升机会	35	伙食不好	20
工作无成就感	71		

表 4 离职率指标及计算公式

指标类型	具体指标	指标计算公式
过程指标	新员工离职率	当期新员工离职人数/当期新入职员工总人数*100%
	老员工离职率	当期老员工离职人数/期初人数*100%
综合指标	总离职率	当期离职总人数/(期初人数+当期新入职总人数)*100%

【测试任务】

①**指标计算：**参照（表 4）中公式，请对以上案例中（表 1）6 个月的员工期初人数、期末人数、新录用人数、离职人数进行新员工离职率、老员工离职率、总离职率计算。

类型	具体指标	1 月	2 月	3 月	4 月	5 月	6 月
过程指标	新员工离职率						
	老员工离职率						
综合指标	总离职率						

②**现状数据图形化展示：**请对以上案例中（表 1）离职人数、（表 2）离职员工的年龄、（表 3）离职原因进行现状直观展示，分别选择折线图、饼图、条形图三种图示。要求图名称为 5 号宋体，居于图正下方，图内有数据标签。

数据类型	图形化展示
月度离职人数 (折线图)	说明：采用折线图描述 1 月-6 月的月度离职人数变化的趋势图。

离职员工年龄占比 (饼图)	说明：采用饼图描述表 2 中四个年龄阶段离职员工人数占整个离职人数比例。
离职员工原因 (条形图)	说明：采用条线图描述表 3 中 11 种离职原因选择人数情况。

③**问题分析和建议：**请结合以上案例（表 1、表 2、表 3）现状数据、指标计算结果，对 C 公司离职情况进行现状分析，并给出不少于 3 条以上的建议。

现状分析	1. 2. 3.
改善对策	1. 2. 3.

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
----	--------	----

场地	测试场地不少于 70 平米，配置办公桌 30 张	必备
设备	每张桌子一台电脑，另配打印机一台	必备
工具	安装 Office2007 版软件，并提供 PPT 模板若干	必备

(3) 考核时量

考试时间：120 分钟

(4) 评分细则（略）

见 2-2-1

4. 试题编号：2-2-4，A 企业招聘数据分析

【背景材料】

D 企业是一家生鲜超市，2020 年底进驻长沙市场，共有一线员工 141 人，随着开店数的不断提升，到 2022 年 9 月已有一线员工 1813 人。人力资源部门统计了超市从 2021 年 12 月至 2022 年 8 月期间，以 3 个月为周期的一线员工离职率，并展开了人员离职原因的调查。具体数据如下：

表 1 2020 年 12 月-2022 年 9 月员工离职数据

月份		2020 年	2021 年				2022 年		
		12 月	3 月	6 月	9 月	12 月	3 月	6 月	9 月
期初人数		68	141	452	701	1008	1345	1416	1605
新入职人数		163	660	530	907	830	454	735	1035
离职人数	新员工（工龄<0.5 年）	61	237	191	408	335	260	371	562
	老员工（工龄≥0.5 年）	29	112	90	192	158	123	175	265
	合计	90	349	281	600	493	383	546	827
期末人数		141	452	701	1008	1345	1416	1605	1813

表 2 离职人员学历构成

学历	占总离职人数百分比
大学本科学历	9%
大专学历	35%
高中学历	40%
高中以下学历	16%
总计	100%

表 3 员工离职原因统计表

原因	人数	原因	人数
上班时间长	2485	考核制度	1575
工作量太大	1575	行业转换	455
薪资偏低	2730	培训活动	455

工作环境不好	945	健康因素	700
无晋升机会	1225	领导风格	140
工作无成就感	1785		

表 4 离职率指标及计算公式

指标类型	具体指标	指标计算公式
过程指标	新员工离职率	当期新员工离职人数/当期新入职员工总人数*100%
	老员工离职率	当期老员工离职人数/期初人数*100%
综合指标	总离职率	当期离职总人数/(期初人数+当期新入职总人数)*100%

【测试任务】

①指标计算：参照（表 4）中公式,请对以上案例中（表 1）1 年半的员工期初人数、期末人数、新录用人数、离职人数进行新员工离职率、老员工离职率、总离职率计算。

类型	具体指标	2020 年	2021 年					2022 年		
		12 月	3 月	6 月	9 月	12 月	3 月	6 月	9 月	
过程指标	新员工离职率									
	老员工离职率									
综合指标	总离职率									

②现状数据图形化展示：请对以上案例中（表 1）离职人数、（表 2）离职员工的学历、（表 3）离职原因进行现状直观展示，分别选择折线图、饼图、条形图三种图示。要求图名称为 5 号宋体，居于图正下方，图内有数据标签。

数据类型	图形化展示
月度离职人数 (折线图)	说明：采用折线图描述 2020 年 12 与-2022 年 9 月的月度离职人数变化的趋势图。

离职员工学历占比 (饼图)	说明：采用饼图描述表 2 中四个学历阶段离职员工人数占整个离职人数比例。
离职员工原因 (条形图)	说明：采用条线图描述表 3 中 11 种离职原因选择人数情况。

③问题分析和建议：请结合以上案例（表 1、表 2、表 3）现状数据、指标计算结果，对 D 公司离职情况进行现状分析，并给出不少于 3 条以上的建议。

现状分析	1. 2. 3.
改善对策	1. 2. 3.

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	测试场地不少于 70 平米，配置办公桌 30 张	必备
设备	每张桌子一台电脑，另配打印机一台	必备
工具	安装 Office2007 版软件，并提供 PPT 模板若干	必备

(3) 考核时量

考试时间：120 分钟

(4) 评分细则（略）

见 2-2-1

5. 试题编号：2-2-5，星一家便利店冲调方便食品品牌分析

(1) 测试任务

【任务描述】从企业经营的实际工作出发，运用相关知识，根据给出的背景案例完成任务指定的数据结构、趋势分析，相关指标计算，并得出依据数据计算结果归纳总结经营现状，提出相应改善建议。

【案例背景】星一家便利店是某二线城市的连锁企业，企业现有便利店 1000 余家，目标群体定位于中高端顾客群体，致力于为顾客提供价优质良的商品与服务。星一家 355 店商圈立地为社区店，目前日营销可达 9000 元左右，店铺面积约 50 平方。为提升门店销售业绩，突出门店经营特色，总部要求各门店完成商品品牌结构优化。

星一家 355 便利店冲调方便食品品类销售数据如下：

表 1 2021 年 1 月星一家 355 便利店冲调方便食品品类销售数据

商品名称	规格（G）	销售量	单价	销售额
统一（杯）汤达人海鲜豚骨面	72	17	7	119
康师傅（桶）金汤肥牛面	82.5	16	4	64
统一（杯）汤达人日式豚骨拉面	83	32	7	224
汤大师番茄牛腩面	84	4	4	16
汤大师日式叉烧豚骨杯面	85	10	5.5	55
汤大师酸酸辣辣叉烧豚骨面	85	18	7	126
统一（杯）汤达人酸辣豚骨面	90	29	7	203
康师傅（袋）红烧牛肉面	100	39	5.5	214.5
康师傅经典藤椒牛肉桶面	102	19	7.5	142.5
康师傅（桶）香菇炖鸡面	102	22	7.5	165

康师傅(袋)爆椒牛肉面	102	76	5.5	418
统一(桶)红烧牛肉面	103	30	5.5	165
统一(袋)红烧牛肉面	103	72	2.2	158.4
阿宽红油面皮(酸辣味)	105	12	6.5	78
康师傅(桶)红烧牛肉面	106	15	4	60
康师傅(桶)爆椒牛肉面	107	34	4	136
康师傅(桶)香辣牛肉面	108	22	7.5	165
统一(桶)红油爆椒牛肉面	108	36	6.5	234
莫小仙重庆小面	108	136	7.5	1020
康师傅(桶)日式豚骨面	109	9	5.5	49.5
统一(碗)豆豉风味酱拌面	110	19	6.5	123.5
统一(碗)卤肉酱拌面	110	33	6.5	214.5
康师傅(桶)泡椒牛肉面	113	37	5.5	203.5
康师傅川辣牛腩烩面(熬制高汤)	116	12	7.5	90
海底捞番茄牛肉粉	119	7	9.5	66.5
康师傅(袋)老坛酸菜牛肉面	120	17	5.5	93.5
统一(桶)老坛酸菜牛肉面	120	31	6.5	201.5
农心(袋)辛拉面	120	35	7.5	262.5
统一(袋)老坛酸菜牛肉面	120	39	2.5	97.5
统一(桶)茄皇番茄鸡蛋面	120	42	6.5	273
自嗨锅麻辣爆肚粉自热锅	122	8	6.5	52
康师傅藤椒牛肉干拌盒	123	0	7.5	0
统一(碗)老坛酸菜干拌面	125	10	6.5	65
康师傅(桶)老坛酸菜牛肉面	125	10	4	40
统一汤达人(袋)日式豚骨面	125	39	6.5	253.5
康师傅(碗)干拌爆椒牛肉	127	31	7.5	232.5
统一茄皇番茄牛肉面	128	22	6.5	143
康师傅(碗)干拌红烧牛肉	129	35	7.5	262.5
阿宽有料酸辣粉	130	12	6.9	82.8
统一(碗)汤达人酸酸辣辣豚骨面	135	11	6.5	71.5
统一(碗)汤达人日式豚骨拉面	135	18	6.5	117
海底捞酸辣牛肚粉	136	7	9.5	66.5
海底捞精品牛肉拌饭	137	9	15.8	142.2
康师傅(大食桶)香辣牛肉桶面	143	35	5.5	192.5
康师傅(大食桶)红烧牛肉面	143	74	5.5	407
康师傅大食袋红烧牛肉	145	42	7.5	315
统一(大桶)红烧牛肉面	145	47	7	329
统一(大桶)藤椒牛肉面	145	49	7	343
康师傅(大食桶)红油爆椒牛肉面	145	96	5.5	528
康师傅大食袋爆椒牛肉	147	58	7.5	435
统一(大桶)香辣牛肉面	148	43	5.5	236.5
康师傅(大食桶)番茄鸡蛋牛肉桶面	153	16	11	176

康师傅（大食桶）老坛酸菜牛肉面	159	32	5.5	176
统一（大桶）老坛酸菜牛肉面	160	18	7	126
螺霸王螺蛳粉（杯装）	200	7	7.5	52.5
自嗨锅火锅麻辣肥牛	217	6	6.5	39
开小灶自热米饭水煮牛肉	241	4	28	112
莫小仙广味香肠煲仔饭	245	13	7.5	97.5
自嗨锅菌菇牛肉煲仔饭	245	18	6.5	117
曹操饿了即食拌面火鸡味	249.5	8	7	56
曹操饿了即食拌面香辣牛肉味	249.5	12	7	84
开小灶自热米饭土豆煨牛腩	251	2	28	56
莫小仙菌菇牛肉煲仔饭	265	26	7.5	195
李子柒柳州螺蛳粉	335	20	7.5	150
海底捞素食自煮火锅香辣味	400	0	35	0
开小灶麻辣牛肉火锅	405	5	39	195
自嗨锅外婆红烧肉自热便当	424	3	6.5	19.5
海底捞嫩牛自煮火锅麻辣味	435	13	40	520
合计		1779		11924.9

表2 经营数据计算公式表

品牌经营指标	指标计算公式
品牌单品占比	某品牌单品数÷整个品类单品数×100%
品牌销售量占比	某品牌商品销售量÷整个品类销售量×100%
品牌销售额占比	某品牌商品销售额÷整个品类销售额×100%

【测试任务】作为星一家 335 店的店长，请你根据以上经营数据完成以下任务

① 指标计算

- 1) 统计星一家 335 便利店冲调方便食品品类各品牌的单品数量、销售量及销售额

品牌	单品数量	销量	销售额

- 2) 计算星一家 335 便利店冲调方便食品品类各品牌单品数量占比、销售占比与销售额占比

品牌	单品数量占比	销量占比	销售额占比
----	--------	------	-------

②现状数据图形化展示,根据以上计算数据作出冲调方便食品的单品数量、销量、销售额进行结构分析图,

数据类型	图形化展示
各品牌商品 销售额饼状图	
各品牌商品 单品结构图	

各品牌商品销售 与单品占比结构 分析	
--------------------------	--

③问题分析和建议：请结合以上案例现状数据、指标计算结果，对星一家 335 门店冲调方便食品品类品牌现状分析，并给出不少于 3 条以上的建议。

现状分析	1. 2. 3.
改善对策	1. 2. 3.

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	测试场地不少于 70 平米，配置办公桌 30 张	必备
设备	每张桌子一台电脑，另配打印机一台	必备
工具	安装 Office2007 版软件，并提供 PPT 模板若干	必备

(3) 考核时量

考试时间：120 分钟

(4) 评分细则（略）

见 2-2-1

6. 试题编号：2-2-6，星一家便利店冲调方便食品规格分析

(1) 测试任务

【任务描述】从企业经营的实际工作出发，运用相关知识，根据给出的背景案

例完成任务指定的数据结构、趋势分析，相关指标计算，并得出依据数据计算结果归纳总结经营现状，提出相应改善建议。

【案例背景】星一家便利店是某二线城市的连锁企业，企业现有便利店 1000 余家，目标群体定位于中高端顾客群体，致力于为顾客提供价优质良的商品与服务。星一家 355 店商圈立地为社区店，目前日营销可达 9000 元左右，店铺面积约 50 平方。为提升门店销售业绩，突出门店经营特色，总部要求各门店基于规格进行各品类商品结构优化。

星一家 355 便利店薯片品类销售数据如下：

表 1 2021 年 1 月星一家 355 便利店薯片品类销售数据

序号	商品名称	规格	销售量	商品单价	销售额
1	乐吧薯片番茄味	50g	12	4	48
2	乐事薯片得克萨斯烧烤味	70g	8	7	56
3	乐事薯片红烩味	40g	14	3.5	49
4	乐事薯片黄瓜味	40g	30	3.5	105
5	乐事薯片黄瓜味	70g	32	7	224
6	乐事薯片鸡汁番茄味	40g	12	3.5	42
7	乐事薯片经典原味	70g	18	7	126
8	乐事薯片麻辣小龙虾味	70g	1	7	7
9	乐事薯片墨西哥鸡汁番茄味	70g	17	7	119
10	乐事薯片墨西哥鸡汁番茄味	70g	9	7	63
11	乐事薯片黄瓜味	45g	0	3.9	0
12	乐事薯片烧烤味	40g	12	3.5	42
13	乐事薯片蒜蓉烤生蚝味	70g	3	7	21
14	乐事薯片烧烤味	40g	6	3.5	21
15	乐事薯片清爽黄瓜味	135g	6	13	78
16	乐事薯片厅装番茄味	90g	6	9	54
17	乐事薯片厅装黄瓜味	90g	16	9	144
18	乐事薯片厅装烤肉味	90g	20	9	180
19	乐事薯片厅装原味	90g	10	9	90
20	乐事薯片意大利香浓红烩味	70g	4	7	28
21	乐事薯片原味	40g	22	3.5	77
22	洽洽喀吱脆薯片珍品原味	35g	16	2.5	40
23	上好佳薯片田园烤肉	50g	0	4.5	0

【测试任务】作为星一家 335 店的店长，请你根据以上经营数据完成以下任务

① 指标计算

1) 统计星一家 335 便利店薯片品类各种规格的单品数量、销售量及销售额

规格	单品数量	销量	销售额

2) 计算星一家 335 便利店薯片品类各种规格单品数量占比、销售占比与销售额占比

规格	单品数量占比	销量占比	销售额占比

②现状数据图形化展示，根据以上计算数据作出薯片各规格的单品数量、销量、销售额进行结构分析图，

数据类型	图形化展示
品类中各规格 销售额饼状图	

品类中各规格 单品数结构图	
各规格商品销售 与单品占比结构 分析	

③**问题分析和建议：**请结合以上案例现状数据、指标计算结果，对星一家 335 门店薯片品类不同规格的经营现状分析，并给出不少于 3 条以上的建议。

现状分析	1. 2. 3.
改善对策	1. 2. 3.

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	测试场地不少于 70 平米，配置办公桌 30 张	必备
设备	每张桌子一台电脑，另配打印机一台	必备

工具	安装 Office2007 版软件，并提供 PPT 模板若干	必备
----	--------------------------------	----

(3) 考核时量

考试时间：120 分钟

(4) 评分细则（略）

见 2-2-1

7. 试题编号：2-2-7，星一家便利店冷藏奶饮品类规格分析

(1) 测试任务

【任务描述】从企业经营的实际工作出发，运用相关知识，根据给出的背景案例完成任务指定的数据结构、趋势分析，相关指标计算，并得出依据数据计算结果归纳总结经营现状，提出相应改善建议。

【案例背景】星一家便利店是某二线城市的连锁企业，企业现有便利店 1000 余家，目标群体定位于中高端顾客群体，致力于为顾客提供价优质良的商品与服务。星一家 333 店商圈立地为社区店，目前日营销可达 5000 元左右，店铺面积约 60 平方。为提升门店销售业绩，突出门店经营特色，总部要求各门店完成商品规格结构优化。

星一家 333 店的冷藏奶品类销售数据如表 1 所示。

表 1 星一家 333 店 2021 年 11 月冷藏奶饮品类销售数据表

序号	商品规格	商品名称	销售量 (瓶)	商品 单价 (元)	销售 额 (元)
1	6972557448038	有点爱杨枝甘露果汁 450g	10	13.8	138
2	6970177811683	优氏七分饱（荔枝燕麦）150g	57	6.9	393.3
3	6970177811676	优氏七分饱（不老梅燕麦）150g	48	6.92	331.2
4	6907992105468	伊利每益添活菌清爽型乳酸菌饮品原味 330g	11	7.5	82.5
5	6907992105475	伊利每益添活菌清爽型乳酸菌饮品白桃味 330g	22	7.5	165
6	6907992103594	伊利红枣风味发酵乳 450g	20	8.5	170
7	6907992105574	伊利畅轻燕麦青提芦荟风味发酵乳 250g	13	8.5	110.5
8	6907992105086	伊利畅轻燕麦+凤梨+橙 250g	11	8.5	93.5
9	6907992103419	伊利畅轻芒果味 250g	12	8.5	102
10	6907992103211	伊利畅轻黄桃味 250g	43	8.5	365.5
11	6907992102764	伊利畅轻草莓味 250g	31	8.5	263.5

12	6932571061620	星巴克太妃榛果味拿铁 250g	3	16.8	50.4
13	6932571061453	星巴克可可卡布奇诺咖啡饮料 250g	9	16.8	151.2
14	6932571061798	星巴克馥芮白咖啡饮品 250g	0	16.8	16.8
15	6941704415735	新希望南山牧场原奶甜牛奶 180g	197	3	591
16	6941704414868	新希望南山牧场原奶 100%纯牛奶 180g	77	3	231
17	6934834130449	新希望南山老酸奶 180g	60	3.9	234
18	6941704424270	新希望南山活润益生菌晶球酸奶 200g	19	8.8	167.2
19	6941704426519	新希望南山厚凝酪原味风味发酵乳 330g	26	9.9	257.4
20	6941704419436	新希望南山初心素颜酸奶原味 750g	32	12.9	412.8
21	6941704413526	新希望南山初心风味发酵乳原味 250g	89	6.5	578.5
总计			791		4905.3

表 2 经营数据计算公式表

规格经营指标	指标计算公式
规格单品占比	某规格单品数 ÷ 整个品类单品数 × 100%
规格销售量占比	某规格商品销售量 ÷ 整个品类销售量 × 100%
规格销售额占比	某规格商品销售额 ÷ 整个品类销售额 × 100%

【测试任务】作为星一家 333 店的店长，请你根据以上经营数据完成以下任务

① 统计与计算

1) 统计星一家 333 便利店冷藏奶品类规格数据

规格	单品数量	销量	销售额

2) 计算星一家 333 便利店冷藏奶品类规格销售结构数据

规格	单品数量占比	销量占比	销售额占比

--	--	--	--

②现状数据图形化展示，根据以上计算数据作出冷藏奶品类的单品数量、销量、销售额进行结构分析图

数据类型	图形化展示
各规格商品 单品结构图	
各规格商品销售 量结构图	
各规格商品销售 与单品占比结构 分析	

③问题分析和建议：请结合以上案例现状数据、指标计算结果，对星一家 333

门店冷藏奶品类规格现状分析，并给出不少于 3 条以上的建议。

现状分析	1. 2. 3.
改善对策	1. 2. 3.

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	测试场地不少于 70 平米，配置办公桌 30 张	必备
设备	每张桌子一台电脑，另配打印机一台	必备
工具	安装 Office2007 版软件，并提供 PPT 模板若干	必备

(3) 考核时量

考试时间：120 分钟

(4) 评分细则（略）

见 2-2-1

8. 试题编号：2-2-8，星一家便利店冷藏奶饮品类品牌结构分析

(1) 测试任务

【任务描述】从企业经营的实际工作出发，运用相关知识，根据给出的背景案例完成任务指定的数据结构、趋势分析，相关指标计算，并得出依据数据计算结果归纳总结经营现状，提出相应改善建议。

【案例背景】星一家便利店是某二线城市的连锁企业，企业现有便利店 1000 余家，目标群体定位于中高端顾客群体，致力于为顾客提供价优质良的商品与服务。星一家 333 店商圈立地为社区店，目前日营销可达 5000 元左右，店铺面积约 60 平方。为提升门店销售业绩，突出门店经营特色，总部要求各门店完成商品品牌

结构优化。

星一家 333 店的冷藏奶品类销售数据如表 1 所示。

表 1 星一家 333 店 2021 年 11 月冷藏奶饮品类销售数据表

序号	商品品牌	商品名称	销售量 (瓶)	商品单 价(元)	销售 额 (元)
1	6972557448038	有点爱杨枝甘露果汁 400g	10	13.8	138
2	6970177811683	优氏七分饱(荔枝燕麦) 150g	57	6.9	393.3
3	6970177811676	优氏七分饱(不老梅燕麦) 150g	48	6.92	331.2
4	6907992105468	伊利每益添活菌清爽型乳酸菌饮品原味 330ml	11	7.5	82.5
5	6907992105475	伊利每益添活菌清爽型乳酸菌饮品白桃味 330ml	22	7.5	165
6	6907992103594	伊利红枣味风味发酵乳 450g	20	8.5	170
7	6907992105574	伊利畅轻燕麦青提芦荟风味发酵乳 250g	13	8.5	110.5
8	6907992105086	伊利畅轻燕麦+凤梨+橙 250g	11	8.5	93.5
9	6907992103419	伊利畅轻芒果味 250g	12	8.5	102
10	6907992103211	伊利畅轻黄桃味 250g	43	8.5	365.5
11	6907992102764	伊利畅轻草莓味 250g	31	8.5	263.5
12	6932571061620	星巴克太妃榛果味拿铁 250mL	3	16.8	50.4
13	6932571061453	星巴克可可卡布奇诺咖啡饮料 250ml	9	16.8	151.2
14	6932571061798	星巴克馥芮白咖啡饮品 250ml	0	16.8	16.8
15	6941704415735	新希望南山牧场原奶甜牛奶 180g	197	3	591
16	6941704414868	新希望南山牧场原奶 100%纯牛奶 180ml	77	3	231
17	6934834130449	新希望南山老酸奶 180g	60	3.9	234
18	6941704424270	新希望南山活润益生菌晶球酸奶 200g	19	8.8	167.2
19	6941704426519	新希望南山厚凝酪原味风味发酵乳 340g	26	9.9	257.4
20	6941704419436	新希望南山初心素颜酸奶原味 750g	32	12.9	412.8
21	6941704413526	新希望南山初心风味发酵乳原味 245g	89	6.5	578.5
总计			791		4905.3

表 2 经营数据计算公式表

品牌经营指标	指标计算公式
品牌单品占比	某品牌单品数÷整个品类单品数×100%
品牌销售量占比	某品牌商品销售量÷整个品类销售量×100%
品牌销售额占比	某品牌商品销售额÷整个品类销售额×100%

【任务要求】作为星一家 333 店的店长，请你根据以上经营数据完成以下任务

① 统计与计算

1) 统计星一家 333 便利店冷藏奶品类品牌数据

品牌	单品数量	销量	销售额

2) 计算星一家 333 便利店冷藏奶品类品牌销售结构数据

品牌	单品数量占比	销量占比	销售额占比

②现状数据图形化展示，根据以上计算数据作出冷藏奶品类的单品数量、销量、销售额进行结构分析图

数据类型	图形化展示
各品牌商品 销售额饼状图	

各品牌商品 单品结构图	
各品牌商品销售 与单品占比结构 分析	

③问题分析和建议：请结合以上案例现状数据、指标计算结果，对星一家 333 门店冷藏奶品类品牌现状分析，并给出不少于 3 条以上的建议。

现状分析	1. 2. 3.
改善对策	1. 2. 3.

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
----	--------	----

场地	测试场地不少于 70 平米，配置办公桌 30 张	必备
设备	每张桌子一台电脑，另配打印机一台	必备
工具	安装 Office2007 版软件，并提供 PPT 模板若干	必备

(3) 考核时量

考试时间：120 分钟

(4) 评分细则（略）

见 2-2-1

9. 试题编号：2-2-9，星一家便利店冷藏奶饮品类价格带分析

(1) 测试任务

【任务描述】从企业经营的实际工作出发，运用相关知识，根据给出的背景案例完成任务指定的数据结构、趋势分析，相关指标计算，并得出依据数据计算结果归纳总结经营现状，提出相应改善建议。

【案例背景】星一家便利店是某二线城市的连锁企业，企业现有便利店 1000 余家，目标群体定位于中高端顾客群体，致力于为顾客提供价优质良的商品与服务。星一家 333 店商圈立地为社区店，目前日营销可达 5000 元左右，店铺面积约 60 平方。其冷藏奶品类销售数据如表 1 所示。

表 1 星一家 333 店 2021 年 11 月冷藏奶饮品类销售数据表

序号	商品编码	商品名称	销售量 (瓶)	商品单价 (元)	销售额 (元)
1	6972557448038	有点爱杨枝甘露果汁 400g	10	13.8	138
2	6970177811683	优氏七分饱（荔枝燕麦）150g	57	6.9	393.3
3	6970177811676	优氏七分饱（不老梅燕麦）150g	48	6.92	331.2
4	6907992105468	伊利每益添活菌清爽型乳酸菌饮品原味 330ml	11	7.5	82.5
5	6907992105475	伊利每益添活菌清爽型乳酸菌饮品白桃味 330ml	22	7.5	165
6	6907992103594	伊利红枣味风味发酵乳 450g	20	8.5	170
7	6907992105574	伊利畅轻燕麦青提芦荟风味发酵乳 250g	13	8.5	110.5
8	6907992105086	伊利畅轻燕麦+凤梨+橙 250g	11	8.5	93.5
9	6907992103419	伊利畅轻芒果味 250g	12	8.5	102
10	6907992103211	伊利畅轻黄桃味 250g	43	8.5	365.5
11	6907992102764	伊利畅轻草莓味 250g	31	8.5	263.5
12	6932571061620	星巴克太妃榛果味拿铁 250mL	3	16.8	50.4
13	6932571061453	星巴克可可卡布奇诺咖啡饮料 250ml	9	16.8	151.2

14	6932571061798	星巴克馥芮白咖啡饮品 250ml	0	16.8	16.8
15	6941704415735	新希望南山牧场原奶甜牛奶 180g	197	3	591
16	6941704414868	新希望南山牧场原奶 100%纯牛奶 180ml	77	3	231
17	6934834130449	新希望南山老酸奶 180g	60	3.9	234
18	6941704424270	新希望南山活润益生菌晶球酸奶 200g	19	8.8	167.2
19	6941704426519	新希望南山厚凝酪原味风味发酵乳 340g	26	9.9	257.4
20	6941704419436	新希望南山初心素颜酸奶原味 750g	32	12.9	412.8
21	6941704413526	新希望南山初心风味发酵乳原味 245g	89	6.5	578.5
总计			791		4905.3

【任务要求】作为星一家 333 店的店长，请你根据以上经营数据完成以下任务：

- ① **指标计算：**请结合商品价格带的概念和价格带分析法，对以上案例中（表 1）的价格线、价格带数据进行计算，将表 2 和表 3 填写完整。

表 2 星一家 333 店冷藏奶饮品类价格线分布表

超市名称	价格线分布										
	3	3.9	6.5	6.9	7.5	8.5	8.8	9.9	12.9	13.8	16.8
星一家											

表 3 星一家 333 店冷藏奶饮品类价格带数据表

价格带最高点	
价格带最低点	
价格区	
PP 点	

- ② **产品结构现状数据可视化展示：**请用折线图对以上案例中（表 2）价格线和单品数进行可视化展示，以商品价格线横轴为，以单品数为纵轴，绘制价格线分布折线图；用带直线的散点图，对以上案例中（表 1）的价格、销售量两个指标进行可视化展示，以商品价格为横轴，以销售量为纵轴，绘制商品价格销量图。要求图的名称为 5 号宋体，居于图正下方，图表元素应包含坐标轴、轴标题、图表标题、数据标签。

数据类型	图形化展示
------	-------

价格线分布图	
商品销量趋势图	
各价格带商品销量结构图	

③ 问题分析和建议：请结合以上案例（表 2、表 3）指标计算结果、现状数据可视化，总结分析冷藏奶饮品类在该门店价格带定位，并给出不少于 3 条以上的建议。

现状分析	1. 2. 3.
------	----------------

改善对策	1. 2. 3.
------	----------------

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	测试场地不少于 70 平米，配置办公桌 30 张	必备
设备	每张桌子一台电脑，另配打印机一台	必备
工具	安装 Office2007 版软件，并提供 PPT 模板若干	必备

(3) 考核时量

考试时间：120 分钟

(4) 评分细则（略）

见 2-2-1

10. 试题编号：2-2-10，星一家冲调方便食品品类价格带分析

(1) 测试任务

【任务描述】从企业经营的实际工作出发，运用相关知识，根据给出的背景案例完成任务指定的数据结构、趋势分析，相关指标计算，并得出依据数据计算结果归纳总结经营现状，提出相应改善建议。

【案例背景】星一家便利店是某二线城市的连锁企业，企业现有便利店 1000 余家，目标群体定位于中高端顾客群体，致力于为顾客提供价优质良的商品与服务。星一家 355 店商圈立地为社区店，目前日营销可达 9000 元左右，店铺面积约 50 平方。为提升门店销售业绩，突出门店经营特色，总部要求各门店基于商品价格带进行各品类商品结构优化。

星一家 355 便利店冲调方便食品品类销售数据如下：

表 1 2021 年 1 月星一家 355 便利店冲调方便食品品类销售数据

序号	商品名称	规格 (G)	销售量	单价	销售额
1	统一(杯)汤达人海鲜豚骨面	72	17	7	119
2	康师傅(桶)金汤肥牛面	82.5	16	4	64

3	统一(杯)汤达人日式豚骨拉面	83	32	7	224
4	汤大师番茄牛腩面	84	4	4	16
5	汤大师日式叉烧豚骨杯面	85	10	5.5	55
6	汤大师酸酸辣辣叉烧豚骨面	85	18	7	126
7	统一(杯)汤达人酸辣豚骨面	90	29	7	203
8	康师傅(袋)红烧牛肉面	100	39	5.5	214.5
9	康师傅经典藤椒牛肉桶面	102	19	7.5	142.5
10	康师傅(桶)香菇炖鸡面	102	22	7.5	165
11	康师傅(袋)爆椒牛肉面	102	76	5.5	418
12	统一(桶)红烧牛肉面	103	30	5.5	165
13	统一(袋)红烧牛肉面	103	72	2.2	158.4
14	阿宽红油面皮(酸辣味)	105	12	6.5	78
15	康师傅(桶)红烧牛肉面	106	15	4	60
16	康师傅(桶)爆椒牛肉面	107	34	4	136
17	康师傅(桶)香辣牛肉面	108	22	7.5	165
18	统一(桶)红油爆椒牛肉面	108	36	6.5	234
19	莫小仙重庆小面	108	136	7.5	1020
20	康师傅(桶)日式豚骨面	109	9	5.5	49.5
21	统一(碗)豆豉风味酱拌面	110	19	6.5	123.5
22	统一(碗)卤肉酱拌面	110	33	6.5	214.5
23	康师傅(桶)泡椒牛肉面	113	37	5.5	203.5
24	康师傅川辣牛腩煨面(熬制高汤)	116	12	7.5	90
25	海底捞番茄牛肉粉	119	7	9.5	66.5
26	康师傅(袋)老坛酸菜牛肉面	120	17	5.5	93.5
27	统一(桶)老坛酸菜牛肉面	120	31	6.5	201.5
28	农心(袋)辛拉面	120	35	7.5	262.5
29	统一(袋)老坛酸菜牛肉面	120	39	2.5	97.5
30	统一(桶)茄皇番茄鸡蛋面	120	42	6.5	273
31	自嗨锅麻辣爆肚粉自热锅	122	8	6.5	52
32	康师傅藤椒牛肉干拌盒	123	0	7.5	0
33	统一(碗)老坛酸菜干拌面	125	10	6.5	65
34	康师傅(桶)老坛酸菜牛肉面	125	10	4	40
35	统一汤达人(袋)日式豚骨面	125	39	6.5	253.5
36	康师傅(碗)干拌爆椒牛肉	127	31	7.5	232.5
37	统一茄皇番茄牛肉面	128	22	6.5	143
38	康师傅(碗)干拌红烧牛肉	129	35	7.5	262.5
39	阿宽有料酸辣粉	130	12	6.9	82.8
40	统一(碗)汤达人酸酸辣辣豚骨面	135	11	6.5	71.5
41	统一(碗)汤达人日式豚骨拉面	135	18	6.5	117
42	海底捞酸辣牛肚粉	136	7	9.5	66.5
43	海底捞精品牛肉拌饭	137	9	15.8	142.2
44	康师傅(大食桶)香辣牛肉桶面	143	35	5.5	192.5
45	康师傅(大食桶)红烧牛肉面	143	74	5.5	407

46	康师傅大食袋红烧牛肉	145	42	7.5	315
47	统一（大桶）红烧牛肉面	145	47	7	329
48	统一（大桶）藤椒牛肉面	145	49	7	343
49	康师傅（大食桶）红油爆椒牛肉面	145	96	5.5	528
50	康师傅大食袋爆椒牛肉	147	58	7.5	435
51	统一（大桶）香辣牛肉面	148	43	5.5	236.5
52	康师傅（大食桶）番茄鸡蛋牛肉桶面	153	16	11	176
53	康师傅（大食桶）老坛酸菜牛肉面	159	32	5.5	176
54	统一（大桶）老坛酸菜牛肉面	160	18	7	126
55	螺霸王螺蛳粉（杯装）	200	7	7.5	52.5
56	自嗨锅火锅麻辣肥牛	217	6	6.5	39
57	开小灶自热米饭水煮牛肉	241	4	28	112
58	莫小仙广味香肠煲仔饭	245	13	7.5	97.5
59	自嗨锅菌菇牛肉煲仔饭	245	18	6.5	117
60	曹操饿了即食拌面火鸡味	249.5	8	7	56
61	曹操饿了即食拌面香辣牛肉味	249.5	12	7	84
62	开小灶自热米饭土豆煨牛腩	251	2	28	56
63	莫小仙菌菇牛肉煲仔饭	265	26	7.5	195
64	李子柒柳州螺蛳粉	335	20	7.5	150
65	海底捞素食自煮火锅香辣味	400	0	35	0
66	开小灶麻辣牛肉火锅	405	5	39	195
67	自嗨锅外婆红烧肉自热便当	424	3	6.5	19.5
68	海底捞嫩牛自煮火锅麻辣味	435	13	40	520
	合计		1779		11924.9

【任务要求】作为星一家 333 店的店长，请你根据以上经营数据完成以下任务：

① **指标计算：**请结合商品价格带的概念和价格带分析法，对以上案例中（表 1）的价格线、价格带数据进行计算，将表 2 和表 3 填写完整。

表 2 星一家 333 店方便食品品类价格线分布表

超市 名称	价格线分布										
	3	3.9	6.5	6.9	7.5	8.5	8.8	9.9	12.9	13.8	16.8
星一家											

表 3 星一家 333 店方便食品品类价格带数据表

价格带最高点	
价格带最低点	
价格区	
PP 点	

② **产品结构现状数据可视化展示：**请用折线图对以上案例中（表 2）价格线和单品数进行可视化展示，以商品价格线横轴为，以单品数为纵轴，绘制价格线分布折线图；用带直线的散点图，对以上案例中（表 1）的价格、销售量两个指标进行可视化展示，以商品价格为横轴，以销售量为纵轴，绘制商品价格销量图。要求图的名称为 5 号宋体，居于图正下方，图表元素应包含坐标轴、轴标题、图表标题、数据标签。

数据类型	图形化展示
价格线分布图	
商品销量趋势图	
各价格带商品销量结构图	

③ **问题分析和建议：**请结合以上案例（表 2、表 3）指标计算结果、现状

数据可视化，总结分析方便食品饮品类在该门店价格带定位，并给出不少于 3 条以上的建议。

现状分析	1. 2. 3.
改善对策	1. 2. 3.

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	测试场地不少于 70 平米，配置办公桌 30 张	必备
设备	每张桌子一台电脑，另配打印机一台	必备
工具	安装 Office2007 版软件，并提供 PPT 模板若干	必备

(3) 考核时量

考试时间：120 分钟

(4) 评分细则（略）

见 2-2-1

11. 试题编号：2-2-11，幸运快餐店**门店咖啡品类 ABC 结构分析

(1) 测试任务

【任务描述】从企业经营的实际工作出发，运用相关知识，根据给出的背景案例完成任务指定的数据结构、趋势分析，相关指标计算，并得出依据数据计算结果归纳总结经营现状，提出相应改善建议。

【案例背景】幸运快餐店是某新一线城市的连锁快餐店，现有门店 60 余家，其中**门店的定位是社区店，附近有一所小学和两所幼儿园以及多家小吃网红店，

主要的目标客群为小区中青年居民，来网红店消费的中青年顾客。为提升门店销售业绩，提高品牌竞争力，总部要求各门店完成产品结构优化。

幸运快餐店咖啡品类商品经营数据如下：

表 1 2022 年 1 月幸运快餐店**门店咖啡品类经营数据

序号	单品	单价 (元)	销量 (杯)	销售额	销售占 比	累计销 售占比	ABC 分 类
1	拿铁	19	497				
2	美式	17	12				
3	摩卡	21	179				
4	卡布奇诺	19	12				
5	焦糖玛奇朵	21	183				
6	香草风味拿铁	21	13				
7	燕麦拿铁	21	6				
8	醒醒美式	19	15				
9	醒醒拿铁	21	13				
10	迷你咖啡冰激凌	7	21				

表 2 销售额及销售占比计算公式

指标类型	具体指标	指标计算公式
过程指标	单品销售额	单价*销售量
	单品销售额占比	单品的销售额/品类销售总额*100%

【任务要求】作为幸运快餐店**门店的店长，请你根据以上经营数据完成以下任务

① **指标计算：**参照（表 2）中公式，请对以上案例中（表 1）的销售额、销售占比及累计销售占比进行计算，给出 ABC 分类。

序号	单品	单价 (元)	销量 (杯)	销售额	销售占 比	累计销 售占比	ABC 分 类
1	拿铁	19	497				
2	美式	17	12				
3	摩卡	21	179				
4	卡布奇诺	19	12				
5	焦糖玛奇朵	21	183				
6	香草风味拿铁	21	13				
7	燕麦拿铁	21	6				
8	醒醒美式	19	15				

9	醒醒拿铁	21	13				
10	迷你咖啡冰 激凌	7	21				

② **产品结构现状数据可视化展示：**请用组合图表对以上案例中（表 1）销售额、销售占比两个指标进行可视化展示，其中销售额以簇状柱状图显示，销售占比以折线图并作为次坐标轴显示。要求图的名称为 5 号宋体，居于图正下方，图表元素应包含坐标轴、轴标题、图表标题、数据标签。

数据类型	图形化展示
各类单品销售额 柱状图	
各类单品销售量 折线图	
各类单品销售占 比饼状图	

③ **问题分析和建议：**请结合以上案例（表 1、表 2）指标计算结果、现状数据

可视化，对照科学合理的商品 ABC 结构（图 1），结合门店经营实际，分析幸运快餐店**门店咖啡品类产品结构现状及存在的问题，并给出不少于 3 条对策建议。

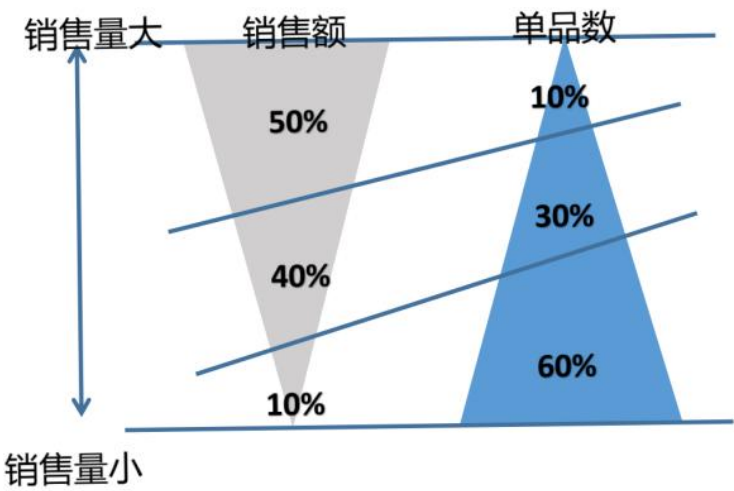


图 1 科学合理的商品 ABC 结构

现状分析	1. 2. 3.
改善对策	1. 2. 3.

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	测试场地不少于 70 平米，配置办公桌 30 张	必备
设备	每张桌子一台电脑，另配打印机一台	必备
工具	安装 Office2007 版软件，并提供 PPT 模板若干	必备

(3) 考核时量

考试时间：120 分钟

(4) 评分细则

见 2-2-1

12. 试题编号：2-2-12，星一家冲调方便食品品类价格带分析

(1) 测试任务

【任务描述】从企业经营的实际工作出发，运用相关知识，根据给出的背景案例完成任务指定的数据结构、趋势分析，相关指标计算，并得出依据数据计算结果归纳总结经营现状，提出相应改善建议。

【案例背景】家家便利店是某一线城市的连锁便利店，现有门店 60 余家，其中**门店的定位是社区店，附近有一所小学和两所幼儿园以及多家小吃网红店，主要的目标客群为小区中青年居民，来网红店消费的中青年顾客。为提升门店销售业绩，提高品牌竞争力，总部要求各门店完成产品结构优化。

家家便利店**门店商品经营数据如下：

表 1 2022 年 1 月家家便利店**门店方便面品类经营数据

序列	品牌名称	单价 (元)	销售量 (包)	销售 额	销售 占比	ABC 分类	累计销 售占比
1	康师傅大食桶香辣牛肉面	6.7	36				
2	康师傅红烧牛肉面	5.5	31				
3	康师傅大食桶红烧牛肉面	6.7	32				
4	康师傅酸菜牛肉面	5.5	2				
5	康师傅香辣牛肉面	5.5	39				
6	康师傅大食桶酸菜牛肉面	6.7	3				
7	康师傅红烧牛肉干拌面	6.5	3				
8	康师傅鲜侠鱼板桶面	5.5	0				
9	汤达人酸辣豚骨面	12	15				
10	统一老坛酸菜牛肉面	5.5	1				
11	汤达人北海道风味海鲜面	12	0				
12	康师傅香菇炖鸡桶面	5.5	2				
13	合味道赤豚骨汤面	8	2				
14	合味道大杯猪骨浓汤面	8	0				
15	合味道大杯五香牛肉面	8	23				
16	茄黄番茄鸡蛋面	6.8	2				
17	合味道海鲜杯面	8	1				
18	汤大师上汤瑶柱排骨面	6	1				
19	合味道大杯海鲜风味	8	1				
20	统一汤达人日式豚骨面	12	1				

表 2 销售额及销售占比计算公式

指标类型	具体指标	指标计算公式
过程指标	单品销售额	单价*销售量
	单品销售额占比	单品的销售额/品类销售总额*100%

【任务要求】作为家家便利店**店的店长,请你根据以上经营数据完成以下任务:

- ① **指标计算:** 参照(表 2)中公式,请对以上案例中(表 1)的销售额、销售占比及累计销售占比进行计算,给出 ABC 分类。

表 1 2022 年 1 月家家便利店**门店方便面品类经营数据

序列	品牌名称	单价 (元)	销售量 (包)	销售 额	销售 占比	ABC 分类	累计销 售占比
1	康师傅大食桶香辣牛肉面	6.7	36				
2	康师傅红烧牛肉面	5.5	31				
3	康师傅大食桶红烧牛肉面	6.7	32				
4	康师傅酸菜牛肉面	5.5	2				
5	康师傅香辣牛肉面	5.5	39				
6	康师傅大食桶酸菜牛肉面	6.7	3				
7	康师傅红烧牛肉干拌面	6.5	3				
8	康师傅鲜侠鱼板桶面	5.5	0				
9	汤达人酸辣豚骨面	12	15				
10	统一老坛酸菜牛肉面	5.5	1				
11	汤达人北海道风味海鲜面	12	0				
12	康师傅香菇炖鸡桶面	5.5	2				
13	合味道赤豚骨汤面	8	2				
14	合味道大杯猪骨浓汤面	8	0				
15	合味道大杯五香牛肉面	8	23				
16	茄黄番茄鸡蛋面	6.8	2				
17	合味道海鲜杯面	8	1				
18	汤大师上汤瑶柱排骨面	6	1				
19	合味道大杯海鲜风味	8	1				
20	统一汤达人日式豚骨面	12	1				

- ② **产品结构现状数据可视化展示:** 请用组合图表对以上案例中(表 1)销售额、销售占比两个指标进行可视化展示,其中销售额以簇状柱状图显示,销售占比以折线图并作为次坐标轴显示。要求图的名称为 5 号宋体,居于图正下方,图表元素应包含坐标轴、轴标题、图表标题、数据标签。

数据类型	图形化展示
各类单品销售占比饼状图	
各类单品销售量柱状图	
各类单品销售额条形图	

③ **问题分析和建议：**请结合以上案例（表 1、表 2）指标计算结果、现状数据可视化，对照科学合理的商品 ABC 结构（图 1），结合门店经营实际，分析家家便利店**门店方便面品类产品结构现状及存在的问题，并给出不少于 3 条对策建议。

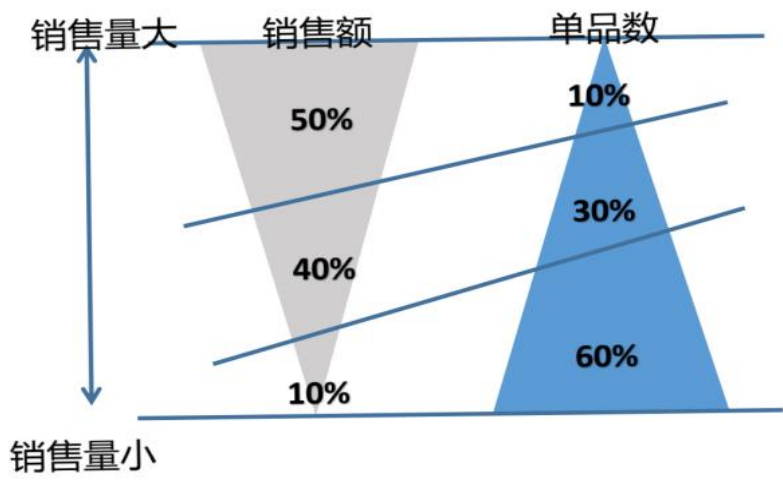


图 1 科学合理的商品 ABC 结构

现状分析	1. 2. 3.
改善对策	1. 2. 3.

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	测试场地不少于 70 平米，配置办公桌 30 张	必备
设备	每张桌子一台电脑，另配打印机一台	必备
工具	安装 Office2007 版软件，并提供 PPT 模板若干	必备

(3) 考核时量

考试时间：120 分钟

(4) 评分细则

见 2-2-1

13. 试题编号：2-2-13，CC 便利店 1133 门店顾客画像分析

(1) 测试任务

【任务描述】从企业经营的实际工作出发，运用相关知识，根据给出的背景案例完成任务指定的数据结构、趋势分析，相关指标计算，并得出依据数据计算结果归纳总结经营现状，提出相应改善建议。

【案例背景】CC 便利店 1133 门店位于两条马路交汇口，门店靠近马路，附近有居民区、KTV，饭店和宾馆等，有公交站和地铁站，交通便利，且有一条主干道，是上班族和学生党的必经之路。门店占地约 150 平方米，门店人员为店长 1 名和店员 6 名，经营的主要商品为休闲食品、生活日用品，饮料商品和热食食品等便捷商品，为附近和往来的顾客提供便捷的商品服务，以满足顾客的购物需求。店内光线以暖色为主色调，装修风格简约，为顾客带来便捷舒适的购物感觉。

为了对 CC 便利店 1133 门店的顾客画像、消费者行为、消费者偏好有个清晰的认识，特向来门店消费的客户发放了 150 份调查问卷，收到有效问卷 121 份，调查结果如下：

调查内容	调查结果
性别	男性为 67 人，女性为 54 人
年龄	20 岁以下为 9 人，20-29 岁为 45 人，30-39 岁为 41 人，40-49 岁为 20 人，50 岁以上为 6 人
收入	2000 元以下的有 5 人，2000-4000 元的有 60 人，4000-6000 元的有 31 人，6000-8000 元的有 18 人，8000 以上的有 7 人
购买频次	每天都去的有 48 人，3 天左右去一次的有 57 人，一周左右去一次的有 10 人，半个月去一次的有 6 人
消费时间段	上午（6：00-11：00）的有 7 人，中午（11：00-14：00）的有 12 人，下午（14：00-18：00）的有 14 人，晚上（18：00-23：00）的有 37 人，23:00 以后的有 5 人，没有固定时段的有 46 人

顾客平时购买的产品品类	生活用品的有 43 人，食品饮料的有 60 人，烟酒の有 10 人，其他的有 8 人
顾客消费方式	线上平台下单的有 38 人，线下门店购买的有 83 人
认为活动多少	认为多的有 26 人，认为一般的有 65 人，认为不多的有 30 人
影响顾客消费的因素（多选）	选择服务质量的有 68 人，选择产品质量的有 89 人，选择价格的有 36 人，选择促销活动的有 47 人，选择购物环境的有 32 人
顾客喜爱的优惠活动（多选）	选择节日优惠券的有 91 人，选择套餐优惠的有 65 人，选择抽奖活动的有 42 人，选择代金券的有 34 人，选择会员积分的有 45 人

【测试任务】作为门店的店长，请你根据以上问卷调查数据完成以下任务：

①指标计算。各要素占比计算。请你根据调查结果计算各调查要素的占比情况。

调查内容	调查结果
性别	
年龄	
收入	
购买频次	
消费时间段	
顾客平时购买的产品品类	
顾客消费方式	
认为活动多少	
影响顾客消费的因素（多选）	
顾客喜爱的优惠活动（多选）	

②客户相关数据可视化展示。请你根据顾客消费时间段、顾客平时购买的产品品类、顾客喜爱的优惠活动等这三个调查要素的占比情况进行可视化展示，要求图的名称为 5 号宋体，居于图正下方，图表元素应包含坐标轴、轴标题、图表标题、

数据标签、图例。

消费时间段（饼状图）	
顾客平时购买的产品品类（柱状图）	
顾客喜爱的优惠活动（柱状图）	

③问题分析和建议：请结合以上案例的问卷调查结果及各要素占比情况，对客户画像、消费者行为、消费者偏好进行分析，并给出不少于 3 条以上的建议。

消费者分析	1. 2. 3.
改善对策	1. 2. 3.

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	测试场地不少于 70 平米，配置办公桌 30 张	必备
设备	每张桌子一台电脑，另配打印机一台	必备
工具	安装 Office2007 版软件，并提供 PPT 模板若干	必备

(3) 考核时量

考试时间：120 分钟

(4) 评分细则

见 2-2-1

14. 试题编号：2-2-14，MM 会员商店顾客画像分析

(1) 测试任务

【任务描述】从企业经营的实际工作出发，运用相关知识，根据给出的背景案例完成任务指定的数据结构、趋势分析，相关指标计算，并得出依据数据计算结果归纳总结经营现状，提出相应改善建议。

【案例背景】MM 会员商店位于某大型商场负一楼，该门店购物空间(层高 9 米，走道宽 3 米)总面积超过 2 万平米、拥有 1500 个大型停车位该门店不仅有 4000 多种来自全球优选产地与品牌的甄选商品，且皆都来自全球采购渠道；还与经严格审核的优质供应商合作，推出超过 500 种的自有品牌商品，为会员提供与众不同的高端商品与优质服务，会员不仅可以享受电商生鲜配送服务及全城配，还可以在线上 APP 享受全球购服务。

为了对 MM 会员商店的顾客画像、消费者行为、消费者偏好有个清晰的认识，特向来门店消费的客户发放了 119 份调查问卷，收到有效问卷 106 份，调查结果如下：

调查内容	调查结果
性别	男性为 28 人，女性为 78 人
年龄	20-30 岁为 45 人，31-40 岁为 26 人，41-50 岁为 23 人，50 岁以上为 12 人
收入	2000-4000 元的有 23 人，4000-6000 元的有 30 人，6000-8000 元的有 46 人，8000 以上的有 7 人

婚姻状况	未婚的有 20 人，已婚的有 34 人，已婚有娃的有 52 人
职业	上班族 38 人，家庭主妇 47 人，自由职业 10 人，退休 6 人，其他 5 人
消费时间段	上午的有 7 人，中午的有 12 人，下午的有 14 人，晚上的有 32 人，没有固定时段的有 41 人
顾客平时购买的产品品类	家居用品的有 78 人，食品饮料的有 20 人，护肤品的有 6 人，，其他的有 2 人
顾客消费方式	线上平台下单的有 50 人，线下门店购买的有 56 人
选择门店的原因（多选）	品质有保障的有 82 人，售后服务好的有 96 人，进口货源的有 66 人，分量足价格实惠的有 37 人，其他的有 22 人
未来发展的建议（多选）	多筹备促销活动的有 91 人，分量太多，也适当减少的有 80 人，配送区域可扩大的有 42 人，多增加会员福利的有 32 人，会员积分兑换的有 65 人

【测试任务】作为门店的店长，请你根据以上问卷调查数据完成以下任务：

①指标计算。各要素占比计算。请你根据调查结果计算各调查要素的占比情况。

调查内容	调查结果
性别	
年龄	
收入	
婚姻状况	
职业	
消费时间段	
顾客平时购买的产品品类	
顾客消费方式	
选择门店的原因（多选）	
未来发展的建议（多选）	

②客户相关数据可视化展示。请你根据顾客收入、婚姻状况、未来发展的建议等这三个调查要素的占比情况进行可视化展示，要求图的名称为 5 号宋体，居

于图正下方，图表元素应包含坐标轴、轴标题、图表标题、数据标签、图例。

顾客收入（饼状图）	
顾客婚姻状况（饼状图）	
未来发展的建议（柱状图）	

③问题分析和建议：请结合以上案例的问卷调查结果及各要素占比情况，对客户画像、消费者行为、消费者偏好进行分析，并给出不少于 3 条以上的建议。

消费者分析	1. 2. 3.
改善对策	1. 2. 3.

（2）实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	测试场地不少于 70 平米，配置办公桌 30 张	必备
设备	每张桌子一台电脑，另配打印机一台	必备
工具	安装 Office2007 版软件，并提供 PPT 模板若干	必备

（3）考核时量

考试时间：120 分钟

（4）评分细则

见 2-2-1

15. 试题编号：2-2-15，A 奶茶顾客画像分析数据分析

（1）测试任务

【任务描述】从企业经营的实际工作出发，运用相关知识，根据给出的背景案例完成任务指定的数据结构、趋势分析，相关指标计算，并得出依据数据计算结果归纳总结经营现状，提出相应改善建议。

【案例背景】A 奶茶店是一家开在校园内的奶茶店，是将“现萃鲜茶饮”、“手艺功夫泡”、“现代茶商品零售”完美融合的茶饮综合体，注重健康、轻负担、纯手工制作。A 奶茶店地理位置好，门店设在学生、老师上下课的教学楼里，且离宿舍楼较近，下课一分钟取餐，方便又快捷。奶茶店环境舒适，是一个非常适合休闲、娱乐、学习的场所，在为顾客提供饮品服务的同时也成为同学们课内实践的场地。

为了提升 A 奶茶店的销售业绩，吸引更多的客户，并对该奶茶店的顾客画像、消费者行为、消费者偏好有个清晰的认识，特向来奶茶店消费的客户发放了 115 份调查问卷，收到有效问卷 100 份，调查结果如下：

调查内容	调查结果
性别	男性为 37 人，女性为 63 人
职业	教师为 14 人，学生为 83 人，其他为 3 人
一周内的购买频次	1-3 次的有 60 人，4-6 次的有 22 人，7-8 次的有 10 人，8 次以上的有 8 人

消费时间段	9:00-12:00 的有 10 人, 12:00-15:00 的有 37 人, 15:00-18:00 的有 14 人, 18:00-21:00 的有 39 人
单次消费额	20 元以下的 51 人, 20-30 元的 24 人, 30-40 元的 12 人, 40 元以上的 13 人
顾客平时购买的产品品类	选择纯茶类的有 14 人, 选择果茶类的有 70 人, 选择奶茶类的有 7 人, 选择其他类的有 7 人
顾客消费方式	小程序下单的有 5 人, 堂食点单的有 91 人, 外卖点单的有 4 人
影响顾客消费的因素 (多选)	选择服务质量的有 58 人, 选择产品口感的有 66 人, 选择价格的有 12 人, 选择促销活动的有 36 人, 选择新品更新速度的有 18 人, 选择衍生产品的有 16 人
顾客喜爱的优惠活动 (多选)	选择节日优惠券的有 61 人, 选择套餐优惠的有 49 人, 选择抽奖活动的有 38 人, 选择代金券的有 34 人, 选择会员积分的有 25 人
偏好的衍生产品 (多选)	选择茶叶的有 41 人, 选择文创周边的有 87 人, 选择茶杯的有 54 人, 选择其他的有 18 人

【任务要求】作为 A 奶茶店的店长, 请你根据以上问卷调查数据完成以下任务:

①各要素占比计算。请你根据调查结果计算各调查要素的占比情况。

调查要素	要素占比
性别	
职业	
一周内的购买频次	
消费时间段	
单次消费额	
顾客平时购买的产品品类	
顾客消费方式	
影响顾客消费的因素 (多	

选)	
顾客喜爱的优惠活动 (多选)	
偏好的衍生产品 (多选)	

②客户相关数据可视化展示。请你根据顾客一周内的消费时间段、单次消费额、影响顾客的消费因素等这三个调查要素的占比情况进行可视化展示。

消费时间段 (饼状图)	
单次消费额 (饼状图)	
影响顾客的消费因素 (柱状图)	

③问题分析和建议：请结合以上案例的问卷调查结果及各要素占比情况，对客户画像、消费者行为、消费者偏好进行分析，并给出不少于 3 条以上的建议。

消费者分析	1. 2. 3.
-------	----------------

改善对策	1. 2. 3.
------	----------------

（2）实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	测试场地不少于 70 平米，配置办公桌 30 张	必备
设备	每张桌子一台电脑，另配打印机一台	必备
工具	安装 Office2007 版软件，并提供 PPT 模板若干	必备

（3）考核时量

考试时间：120 分钟

（4）评分细则

见 2-2-1

16. 试题编号：2-2-16，人人佳购物广场顾客画像分析数据分析

（1）测试任务

【任务描述】从企业经营的实际工作出发，运用相关知识，根据给出的背景案例完成任务指定的数据结构、趋势分析，相关指标计算，并得出依据数据计算结果归纳总结经营现状，提出相应改善建议。

【案例背景】人人佳购物广场是从事百货零售、预包装食品零售、散装食品零售等业务的企业，主要经营日用百货、食品饮料、文体用品、家电、服装等商品，购物广场所处的区域集中了学校、住宅小区、餐饮、酒店、娱乐等项目，商业配套齐全，交通道路情况良好，附近有地铁口和公交站。

该购物广场整体商圈及周边居住人口多，人口流动大，消费群体主要是学生家长 and 小区居民，其中女性消费者偏多，其消费特点为追求便利性、快捷性、流行性，人均消费频率高，为商圈发展提供了较强的人气及商机。

随着人们健康理念的提升，液体乳品类的消费需求更是迅速攀升，为了对门店液体乳品类进行优化，并对该购物广场液体奶品类消费者的顾客画像、消费者行为、消费者偏好有个清晰的认识，特向来该购物广场消费的客户共发放了 107 份问卷，有效回收问卷 103 份，调查结果如下：

调查内容	调查结果
性别	男性为 42 人，女性为 61 人
年龄	18 岁以下的 10 人，18-35 岁的 30 人，35-45 岁的 30 人，45 岁以上的 33 人
月收入	3000 元以下的 8 人，3000-5000 元的 30 人，5000-8000 元的 50 人，8000 元以上的 15 人
消费时间段	9：00-12：00 的有 20 人，13：00-18：00 的有 23 人，18：00-22：00 的有 60 人
购买液体乳品类的途径	通过线上平台购买的有 27 人，通过线下购买的有 76 人
饮用液体乳品类的频次	每天多次的 10 人，每天一次的 48 人，一周三次以上的 45 人
选择液体乳品类的原因（多选）	营养均衡补充的 93 人，饱腹应急需要的 75 人，个人饮用喜好的 48 人，镇定安神需要的 12 人
影响液体乳品类购买决策的因素	选品牌的 85 人，选品质的 71 人，选价格的 66 人，选口味的 60 人
吸引顾客来店的原因	选择服务质量的有 87 人，选择距离远近的有 74 人，选择促销活动的有 69 人，选择商品种类的 60 人，选择门店环境的 58 人
顾客喜爱的促销方式（多选）	选择满减活动的 91 人，选择优惠券的 83 人，选择礼品赠送的 75 人，选择打折促销的 69 人，选择积分赠送的 23 人

【任务要求】作为该购物广场的经理，请你根据以上问卷调查数据完成以下任务：

① 各要素占比计算。请你根据调查结果计算各调查要素的占比情况。

调查要素	要素占比
性别	
年龄	
月收入	
消费时间段	

购买液体乳品类的途径	
饮用液体乳品类的频次	
选择液体乳品类的原因 (多选)	
影响液体乳品类购买决策的 因素	
吸引顾客来店的原因	
顾客喜爱的促销方式(多选)	

②客户相关数据可视化展示。请你根据顾客消费时间段、饮用液体乳品类的频次、影响液体乳品类购买决策的因素等三个调查要素的占比情况进行可视化展示。

消费时间段(饼状图)	
饮用液体乳品类的频次(饼状图)	

影响液体乳品类 购买决策的因素 (柱状图)	
-----------------------------	--

③问题分析和建议：请结合以上案例的问卷调查结果及各要素占比情况，对客户画像、消费者行为、消费者偏好进行分析，并给出不少于 3 条以上的建议。

消费者分析	1. 2. 3.
改善对策	1. 2. 3.

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	测试场地不少于 70 平米，配置办公桌 30 张	必备
设备	每张桌子一台电脑，另配打印机一台	必备
工具	安装 Office2007 版软件，并提供 PPT 模板若干	必备

(3) 考核时量

考试时间：120 分钟

(4) 评分细则

见 2-2-1

17. 试题编号：2-2-17，佳佳西式快餐店顾客画像分析数据分析

(1) 测试任务

【任务描述】从企业经营的实际工作出发，运用相关知识，根据给出的背景案例完成任务指定的数据结构、趋势分析，相关指标计算，并得出依据数据计算结果归纳总结经营现状，提出相应改善建议。

【案例背景】佳佳西式快餐店位于彩虹商场正门，地理位置优越，交通条件便利，门口有公交站，人流量大，于2020年成立，现有门店员工37人，门店规模较大，相应的餐饮设施比较齐全，店面环境干净整洁，有提供给小朋友玩的游乐设施，门店商品品种较丰富，有汉堡、小食、饮料、咖啡、冰淇淋等。产品质量有保障，实行标准化生产，卫生状况良好。促销活动较多，优惠力度较大。

为了对该快餐店的顾客画像、消费者行为、消费者偏好有个清晰的认识，特向来该餐厅点餐的客户共发放了100份问卷，有效回收问卷97份，调查结果如下：

调查内容	调查结果
性别	男性为58人，女性为39人
年龄	20岁以下的22人，21-35岁的55人，36-55岁的17人，55岁以上的3人
职业	学生37人，上班族48人，其他职业12人
消费时间段	早上3人，中午28人，下午46人，晚上20人
每周来餐厅消费次数	1-3次的70人，3-5次的17人，5次以上的10人
购买餐厅食品途径	现场点单的47人，微信小程序点单的13人，外卖小程序点单的16人，品牌APP点单的21人
就餐方式	店内就餐的51人，打包回家的30人，点外卖的16人
购买西式快餐时考虑的因素	选品牌的48人，选价格的20人，选口味的66人，选就餐环境的60人
可接受的西式快餐价格	40元以下的71人，40-60元的22人，60-80元的3人，80元以上的1人
了解促销活动的途径（多	选择门店广告的42人，选择微信小程序的48人，

选)	选择社交平台的 38 人，选择传单 6 人
----	-----------------------

【任务要求】作为佳佳西式快餐店的经理，请你根据以上问卷调查数据完成以下任务：

① 各要素占比计算。请你根据调查结果计算各调查要素的占比情况。

调查要素	要素占比
性别	
年龄	
职业	
消费时间段	
每周来餐厅消费次数	
购买餐厅食品途径	
就餐方式	
购买西式快餐时考虑的因素	
可接受的西式快餐价格	
了解促销活动的途径（多选）	

② 客户相关数据可视化展示。请你根据顾客消费时间段、每周来餐厅消费次数、了解促销活动的途径等三个调查要素的占比情况进行可视化展示。

消费时间段（饼状图）	
每周来餐厅消费次数（饼状图）	

了解促销活动的途径（柱状图）	
----------------	--

③问题分析和建议：请结合以上案例的问卷调查结果及各要素占比情况，对客户画像、消费者行为、消费者偏好进行分析，并给出不少于 3 条以上的建议。

消费者分析	1. 2. 3.
改善对策	1. 2. 3.

（2）实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	测试场地不少于 70 平米，配置办公桌 30 张	必备
设备	每张桌子一台电脑，另配打印机一台	必备
工具	安装 Office2007 版软件，并提供 PPT 模板若干	必备

（3）考核时量

考试时间：120 分钟

（4）评分细则

见 2-2-1

18. 试题编号：2-2-18，A 佳便利 TCL 国际 E 城店顾客画像分析数据分析

(1) 测试任务

【任务描述】从企业经营的实际工作出发，运用相关知识，根据给出的背景案例完成任务指定的数据结构、趋势分析，相关指标计算，并得出依据数据计算结果归纳总结经营现状，提出相应改善建议。

【案例背景】深圳 A 佳便利 TCL 国际 E 城店位于 TCL 科学园国际 E 城的核心地位，在京港澳高速和南光高速的交汇处附近，其总面积有 43 万平方米，地下车库有 1000 个车位，其主要经营的商圈就是 TCL 国际 E 城，因为，TCL 国际 E 城是一个创新复合型的高科技工业园区，旁边还有西丽生态公园，内部功能包括有研发办公楼、专家公寓、企业会所、展示会所、酒店等。卖场经营的内容有：面包、糖果、干货零食、生活日用品、手机配件、酒水饮料、鲜食制品、牛奶乳品、咖啡制品、冷藏果汁和手机配件；FF 制作区主要经营的内容有：早餐、关东煮、哈烧机（烧烤）和现磨咖啡；后场是用来放库存的：饮料、熟食、商品和私人物品。其中饭团品类有 10 个 SKU。

为了了解顾客对门店鲜食这一大类喜好程度，主要是饭团品类的喜欢程度，同时，也可以结合门店的销售数据来决定商品采购量，准确的订货，从而来达到优化品类结构，同时，制定正确的品类结构提供数据支撑。一共设计 110 份问卷，经过筛选，有效的问卷为 102 份。

调查内容	调查结果
性别	男性为 55 人，女性为 47 人
年龄	18 岁以下 6 人、18-25 岁 61 人，26-35 岁 25 人，35 以上 10 人
一周内的购买饭团的频次	1-2 次的有 46 人，3-6 次的有 30 人，7-8 次的有 23 人，8 次以上的有 3 人
消费时间段	6：00-10：00 的有 19 人，10：00-14：00 的有 40 人，14：00-18：00 的有 35 人，18：00-22：00 的有 8 人
消费产品品类	盒饭 37 人，饭团 33 人，三明治 13 人，甜品 10 人，汤粥 6

	人，寿司 3 人
顾客平时购买的饭团品类	奥尔良烤鸡饭团 36 人，香烤鸡腿饭团 23 人，皮蛋孜然饭团 17 人，吞拿鱼三角饭团 13 人，椒盐鸡排饭 8 人，其他 5 人
饭团价格购买区间	1-10 元 34 人，10-20 元 44 人，20-30 元 15 人，30 元以上 9 人
饭团品类满足度	满足 32 人，可以补充 48 人，无法满足需要补充 20 人
影响饭团购买因素（多选）	口味 68 人，新鲜度 57 人，品质 47 人，营养 33 人，外观包装 25 人，其他 4 人
顾客喜爱的优惠活动（多选）	选择优惠券的有 67 人，选择套餐优惠的有 55 人，选择抽奖活动的有 48 人，选择买一送一的有 34 人，选择会员积分的有 22 人

【任务要求】作为全家便利店的店长，请你根据以上问卷调查数据完成以下任务：

① 指标计算。各要素占比计算。请你根据调查结果计算各调查要素的占比情况。

调查要素	要素占比
性别	
年龄	
一周内的购买饭团的频次	
消费时间段	
消费产品品类	
顾客平时购买的饭团品类	
饭团价格购买区间	
饭团品类满足度	
影响饭团购买因素（多选）	
顾客喜爱的优惠活动（多选）	

② 客户相关数据可视化展示。请你根据顾客一周内的购买饭团频次、消费产品品类、影响饭团购买因素这三个调查要素的占比情况进行可视化展示，要求

图的名称为 5 号宋体，居于图正下方，图表元素应包含坐标轴、轴标题、图表标题、数据标签、图例。

一周内购买饭团的 频次（饼状图）	
消费产品品类（柱状图）	
影响饭团购买因素 （柱状图）	

③ 问题分析和建议：请结合以上案例的问卷调查结果及各要素占比情况，对客户画像、消费者行为、消费者偏好进行分析，并给出不少于 3 条以上的建议。

消费者分析	1. 2. 3.
改善对策	1. 2. 3.

（2）实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	测试场地不少于 70 平米，配置办公桌 30 张	必备
设备	每张桌子一台电脑，另配打印机一台	必备
工具	安装 Office2007 版软件，并提供 PPT 模板若干	必备

（3）考核时量

考试时间：120 分钟

（4）评分细则

见 2-2-1

19. 试题编号：2-2-19，发到家超市顾客画像分析数据分析

(1) 测试任务

【任务描述】从企业经营的实际工作出发，运用相关知识，根据给出的背景案例完成任务指定的数据结构、趋势分析，相关指标计算，并得出依据数据计算结果归纳总结经营现状，提出相应改善建议。

【案例背景】发到家超市在 2015 年由大润发战略投资组建，由大润发供应链体系、运营体系全面支撑打造的第二环线战略子品牌。“发到家”新零售业态依托大润发遍布全国的强大供应链优势及丰富的零售管理经验，通过互联网基数对各项标准进行提升，最终打造出独一无二的“发到家”超市。祁东县发到家超市公司是大润发旗下零售业，截止 2023 年 1 月，全国现有门店 237 家。

更好地让门店在新零售时代下紧跟步伐，从会员的角度出发，找出门店目前实施的会员营销管理方案的优缺点。因此制定了调研方案，本次调研线上线下共 228 人参与，其中有效问卷 182 份。问卷调查不仅能够进一步了解广大会员顾客对祁东县发到家超市会员营销管理的满意程度，也能为本次改进方案提供真实有效的数据支撑。

调查内容	调查结果
是否办过会员	是为 133 人，否为 49 人
年龄	18 岁以下 18 人、18-25 岁 55 人，26-35 岁 99 人，35 以上 10 人
月收入	3500 元以下 35，3500 元-5500 元 78 人，5500 元-8500 元 57 人，8500 元以上 12 人
单次消费金额	100 元以下 66 人，100 元-200 元 58 人，200 元-300 元 32 人，300 元以上 26 人
来超市购物的频率	一天一次 25 人，三天一次 76 人，一周一次 62 人，一月一次 19 人
通常购物途径	线上 38 人，线下 144 人
会员服务满意度	非常满意 34 人，比较满意 77，一般满意 43 人，不满意 28 人
您认为现行的会员制度容易理解吗	非常容易 76 人，一般容易 66 人，不容易 40 人

受会员青睐的营销方式	价格折扣 67 人， 买一赠一 55 人， 获得积分 32 人，附送赠品 21 人，返现 7 人
会员营销改进方式（多选）	选择增加活动类型 有 71 人,选择会员渠道互通的有 55 人，选择提供个性化服务的有 48 人，选择提高会员福利的有 34 人，选择会员积分的有 22 人

【任务要求】作为发到家超市的店长,请你根据以上问卷调查数据完成以下任务:

① 指标计算。各要素占比计算。请你根据调查结果计算各调查要素的占比情况。

调查要素	要素占比
是否办过会员	
年龄	
月收入	
单次消费金额	
来超市购物的频率	
通常购物途径	
会员服务满意度	
您认为现行的会员制度容易理解吗	
受会员青睐的营销方式	
会员营销改进方式（多选）	

② 客户相关数据可视化展示。请你根据顾客年龄、顾客单次消费金额、受会员青睐的营销方式这三个调查要素的占比情况进行可视化展示,要求图的名称为 5 号宋体,居于图正下方,图表元素应包含坐标轴、轴标题、图表标题、数据标签、图例。

顾客年龄（饼状图）	
-----------	--

单次消费金额（饼状图）	
受会员青睐的营销方式（柱状图）	

③ 问题分析和建议：请结合以上案例的问卷调查结果及各要素占比情况，对超市会员购买行为、会员偏好进行分析，并给出不少于 3 条以上的建议。

会员分析	1. 2. 3.
改善对策	1. 2. 3.

（2）实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	测试场地不少于 70 平米，配置办公桌 30 张	必备
设备	每张桌子一台电脑，另配打印机一台	必备
工具	安装 Office2007 版软件，并提供 PPT 模板若干	必备

（3）考核时量

考试时间：120 分钟

（4）评分细则

见 2-2-1

20. 试题编号：2-2-20，珊珊会员商店顾客画像分析数据分析

【任务描述】从企业经营的实际工作出发，运用相关知识，根据给出的背景案例完成任务指定的数据结构、趋势分析，相关指标计算，并得出依据数据计算结果归纳总结经营现状，提出相应改善建议。

【案例背景】珊珊会员商店是世界 500 强企业乐琪旗下的高端会员制商店，其名取自零售界传奇人物——沃尔玛创始人山姆·沃尔顿先生。珊珊会员商店位于雨花区劳动东路 101 号，在保利 MALL 的 B1 层，临近地铁 4 号线以及公交站，

交通便利，超市本身自有停车场，方便会员停车。虽然附近还有天虹 CC MALL、步步高、永辉等超市，但由于周围居民小区较多，加上山姆的商品都是大包装，非常适合家庭式消费，因此山姆在人流以及客流都占据一定的优势。

珊瑚会员商店小餐吧则是山姆鲜食里独立分出的一个部门，于 2022 年 1 月 3 日正式开业，餐吧是一个特殊的存在，因为餐吧是在人工收银的前方，不在山姆超市里面，因此小餐吧消费的群体，是不受会员的限制，整体的营运类似麦当劳，提倡顾客微信扫码下单，然后排队取餐，基于餐吧刚营业没多久，因此产品的种类不多，也没有优惠活动。

为了了解餐吧消费者对餐吧的需求情况，方便为消费者提供更好的商品与服务，特开问卷调查。问卷调查面向在餐吧消费的顾客，通过微信问卷星小程序来制作问卷，并以二维码呈现给顾客扫码填写。问卷发放数量不限，共回收 106 份。

调查内容	调查结果
性别	男 34 人，否为 72 人
年龄	18 岁以下 6 人，18-25 岁 23 人，26-35 岁 38 人，35 以上人 39 人
职业分布	学生 14 人，专业技术人员（教师、工程师等）33 人，白领 36 人，其他 23 人
月收入	3500 元以下 8 人，3500 元-5500 元 22 人，5500 元-8500 元 59 人，8500 元以上 17 人
单次消费金额	100 元以下 66 人，100 元-200 元 58 人，200 元-300 元 32 人，300 元以上 26 人
您认为餐吧的价格产品的价格	偏贵 34 人，适中 52 人，便宜 20 人
来餐吧消费的频率	一周 3 次 15 人，一周 1 次 30 人，半个月 1 次 43 人，一月 1 次 16 人，三个月以上 1 次 2 人
消费的时间	工作日 18 人，节假日 22 人，周末 45 人，不定期 21 人
喜爱购买的商品（多选）	牛肉卷 56 人，榴莲千层切角 33 人，小青柠 58 人，苏打水 12 人，至尊披萨 27 人，鸡肉沙拉 18 人，其他 20 人
您认为小餐吧有哪些方面需要改进（多选）	产品种类 36 人，店员服务水平 8 人，卫生环境 4 人，增加优惠券活动 69 人，其他 15 人

【任务要求】作为珊瑚会员商店的店长，请你根据以上问卷调查数据完成以下任

务：

① 指标计算。各要素占比计算。请你根据调查结果计算各调查要素的占比情况。

调查要素	要素占比
性别	
年龄	
职业分布	
月收入	
单次消费金额	
您认为餐吧的价格产品的价格	
来餐吧消费的频率	
消费的时间	
喜爱购买的商品（多选）	
您认为小餐吧有哪些方面需要改进（多选）	

② 客户相关数据可视化展示。请你根据顾客月收入、顾客单次消费金额、喜爱购买的产品这三个调查要素的占比情况进行可视化展示，要求图的名称为5号宋体，居于图正下方，图表元素应包含坐标轴、轴标题、图表标题、数据标签、图例。

顾客月收入（饼状图）	
单次消费金额（饼状图）	
喜爱购买的产品（柱状图）	

③ 问题分析和建议：请结合以上案例的问卷调查结果及各要素占比情况，对山姆餐吧顾客购买行为、会员偏好进行分析，并给出不少于 3 条以上的建议。

消费者分析	1. 2. 3.
改善对策	1. 2. 3.

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	测试场地不少于 70 平米，配置办公桌 30 张	必备
设备	每张桌子一台电脑，另配打印机一台	必备
工具	安装 Office2007 版软件，并提供 PPT 模板若干	必备

(3) 考核时量

考试时间：120 分钟

(4) 评分细则

见 2-2-1

三、跨专业综合技能

(一) 运营管理与决策

1. 试题编号 3-1-1 天使商业服务公司运营经理经营决策制定

【任务描述】

从企业经营管理的实际出发，运用相关理论知识，根据给出的任务情境完成任务指定的工作事项，在有效时间内合理制定工作实施步骤，进行资源调配，人员分工。

(1) 文件处理前，请先仔细阅读任务情境。

(2) 在理解任务情境的基础上，根据测试任务内容以任务角色身份制订经营决策，完整的经营决策须包含对每个测试任务的明确回复及具体实施步骤

请在测试任务文件回复框内填写任务处理的步骤，时间等决策信息。

【任务情境】

天使商业服务公司是一家中小型公司，公司主营业务为企业活动策划服务、企业礼品定制服务等项目。由于运营总监马总受邀参加行业协会活动需要出差一周，你（王小宇）作为运营经理，将在接下来一周时间负责运营总监马总的日常管理工作。

现在是 2021 年 3 月 10 日上午 8:30，您进入自己办公室，打开电脑，登陆公司邮箱系统，里面有几封邮件，同时，桌上还有其他书面文件，微信和 QQ 有留言信息。请你尽快进入角色，完成一系列任务，有序完成工作，制定处理方案或意见。

【测试任务】

文件一

类别：电子邮件

来件人：运营总监马亮

收件人：运营经理王小宇

日期： 3 月 10 日 8:00

内容：

小王：

由于在外出差，请针对销售部全体员工的邮件给出回复意见。

马亮 2021 年 3 月 10 日

马总：

很抱歉打扰您，但我们本着主人翁的精神，认为应该向您反映销售部经理任先杰的情况。任先杰作为主管销售的部门经理，办事总是抓不住主要问题。整天看他忙忙碌碌，一会儿说是出去见客户，一会儿说是去调查市场，但只见一叠叠消费单据拿回来报销，却很少看到订单。而且他对我们销售员所取得的业绩不仅没有丝毫鼓励，还总是冷言冷语，打击我们的工作积极性。我们认为他不能胜任现在的职务，而且对公司的业绩也产生消极的影响，希望领导能考虑我们大家的意见，选派更合适的人选来担任销售部经理一职，以使我们公司有更好的发展。敬礼！

销售部全体员工

2021 年 3 月 9 日

对文件一的回复：	
回复方式	☐ 信件 / 便函 ☒ Email ☐ 电话 ☒ 面谈 ☐ 微信 ☐ 不予处理 ☐ 其他处理方式，请注明_____
重要紧急	☐ 重要紧急 ☒ 重要不紧急 ☐ 紧急不重要 ☐ 不重要不紧急
是否授权完成	☐ 全部授权 ☐ 部分授权 ☐ 无须授权
处理时间 (最后的工作 完成时间)	

处理步骤 (请做出妥善 的处理意见,列 出步骤及说明 相关理由)	
---	--

文件二

类别: 电子邮件

来件人: 运营总监马亮

收件人: 运营主管王小宇

日期: 3月10日 8:30

小王:

今天下午3:00召开的采购、销售部工作协调会请你代为主持,现将销售部经理任先杰的邮件转发给你。请你主持,协调安排本次会议。

马亮 2021年3月10日

马总:

由于采购部对市场情况估计不足,进货不太适当,造成部分商品脱销,供不应求,有的商品却又积压,卖不出去。可否由您主持,召集公司领导、采购部、销售部等相关人员开一次会,沟通商议一下,确定下一阶段的工作重点?

销售部经理任先杰

2021 年 3 月 7 日

对文件二的回复：	
回复方式	☐ 信件 / 便函 ☒ Email ☐ 电话 ☐ 面谈 ☐ 微信 ☐ 不予处理 ☐ 其他处理方式，请注明_____
重要紧急	☐ 重要紧急 ☐ 重要不紧急 ☐ 紧急不重要 ☐ 不重要不紧急
是否授权完成	☐ 全部授权 ☐ 部分授权 ☐ 无须授权
处理时间 (最后的工作 完成时间)	
处理步骤 (请做出妥善 的处理意见，列 出步骤及说明 相关理由)	

文件三

类别：电话留言

来件人：运营部张可嘉

收件人：运营主管王小宇

日期：3 月 10 日 9: 00

王主管：

华创公司的周年庆活动定制的礼品由于交通运输问题，目前没有到货。运输该公司回复到货需三天。而华创公司的周年庆活动将于 3 月 12 日举行，华创公司的活动负责人要求我公司今年上午必须给出解决方案。我已经在公司仓库查询库存情况，华创公司定制的礼品共 100 套，目前公司仓库尚有 30 套礼品库存，

但没有印制该企业周年庆活动文字。如果要满足华创公司的活动要求，我公司需
要从零售市场紧急购买一批礼品，价格较高，费用将超预算。此问题如何解决？

运营部张可嘉

2021 年 3 月 10 日

对文件三回复：	
回复方式	☐ 信件 / 便函 ☐ Email ☒ 电话 ☐ 面谈 ☐ 微信 ☐ 不予处理 ☐ 其他处理方式，请注明_____
重要紧急	☐ 重要紧急 ☐ 重要不紧急 ☒ 紧急不重要 ☐ 不重要不紧急
是否授权完成	☐ 全部授权 ☐ 部分授权 ☐ 无须授权
处理时间 (最后的工作 完成时间)	3 月 10 日上午 12: 00 前
处理步骤 (请做出妥善 的处理意见，列 出步骤及说明 相关理由)	

文件四

类别：邮件

来件人：人事部主管何平

收件人：运营主管王小宇

日期： 3 月 10 日 9: 30

王主管：

近期公司将开展骨干员工培训工作，请各部门在 3 月 12 日前提交骨干员工

名单到人事部，每部门限报 3 名员工，培训时间为 3 月 21 日至 3 月 25 日，为期五天，请根据培训安排合理调整员工工作事项。

人事部 何平

2021 年 3 月 10 日

对文件四的回复：	
回复方式	☐ 信件 / 便函 ☒ Email ☐ 电话 ☐ 面谈 ☐ 微信 ☐ 不予处理 ☐ 其他处理方式，请注明_____
重要紧急	☐ 重要紧急 ☒ 重要不紧急 ☐ 紧急不重要 ☐ 不重要不紧急
处理时间 (最后的工作 完成时间)	
是否授权完成	☐ 全部授权 ☐ 部分授权 ☐ 无须授权
处理步骤 (请做出妥善 的处理意见，列 出步骤及说明 相关理由)	1. 回复人事部何平，收到邮件，尽快提交参加培训骨干员工名单。 2. 查阅 2020 年运营部员工绩效考核情况，筛选骨干员工 3. 查阅 2020 年运营部员工参加培训的情况，避免部分员工重复参加培训 4. 查看可参加培训的员工，3 月 21 日-25 日工作安排，决定其能够参加培训 5. 尽快向人事部报参训员工名单

文件五

类别：微信

来件人：销售部任先杰

收件人：运营主管王小宇

日期： 3 月 10 日 9: 00

王主管：

佳宜商业发展有限公司计划四月举办加盟招商活动，该公司近年来发展快速，仅加盟店就近千家。我们公司与佳宜公司曾有过业务往来，合作还算愉快，应该

有机会争取到这项活动的策划项目。目前销售部已与佳宜公司招商经理向阳进行了前期项目交流，合作意向较强。预约了今天下午 4：30 到我公司来进一步洽谈工作，请你一起参加本次洽谈会议，会议地点为公司二会议室。

销售部任先杰

2021 年 3 月 10 日

对文件五的处理：	
回复方式	☐ 信件 / 便函 ☒ Email ☒ 电话 ☐ 面谈 ☒ 微信 ☐ 不予处理 ☐ 其他处理方式，请注明_____
重要紧急	☐ 重要紧急 ☐ 重要不紧急 ☐ 紧急不重要 ☐ 不重要不紧急
处理时间 (最后的工作 完成时间)	
是否授权完成	☐ 全部授权 ☐ 部分授权 ☐ 无须授权
处理步骤 (请做出妥善 的处理意见，列 出步骤及说明 相关理由)	

【实施条件】

项目	基本条件	备注
场地	测试场地不少于 70 平米，配置办公桌 30 张	必备
设备	每张桌子一台电脑及座椅	必备
工具	电脑内需配有 Office2007 软件	必备

【考核时量】

本课题考核时间为 120 分钟

【评分标准】

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），制定经营决策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，清理好工作台后离开（3分）。	不遵守考试纪律，严重违规、影响恶劣者，取消考试资格，本项目记0分。	
专业技能 (90分)	WORD 文稿制作 (20分)	标题	7	标题：试题编号+工位号（3分，少一项，扣1分） 标题格式：宋体，四号，加粗，靠左对齐（4分， 错一项扣1分）		
		段落	5	回复内容填写在答题框内（3分，错一处扣3分）； 每个文件回复的文字内容，行间距为1倍行距（2分，错一处扣2分）；		
		正文	8	正文文字，宋体，四号（4分，宋体2分，字号2分）； 答题文字中的数字序号采用“1.（1）①”分级（4分，使用错误一处扣2分，两处扣4分）		
	企业运营决策与计划能力 (70)	角色认知	5	准确认知文件背景的人物角色设置，明确人物角色的工作职责（2分）， 明确工作中的层级关系（3分）。	每个文件的回复，须明确回复完成工作的具体实施步骤	
		文字表达	10	符合商务文书写作的基本规范， 文件回复对象与抄送对象清楚（3分），使用尊称（2分），语言表达清晰精炼，语气恰当（3分），注明发件人姓名及时间（2分）。		
		明确回复	10	对测试任务的事件作出明确回复（10分），每项回复得2分，未回复不得分，无须回复的，要在实施步骤中说明原因。		
		运营管理	时 间 管 理	10		根据测试任务实际情况，作出重要紧急性分类标识。（每项任务标识正确给1分，错误不给分）。对测试任务事件预测发展趋势，给每项任务提出完成的具体时间节点。（每项任务有时间节点给1分，无时间节点不给分）
			正 确 授 权	5		根据测试任务的实际情况，判断工作事项是否授权处理。（每项任务授权处理正确给1分，错误不给分）
			实 施 步 骤	20		在充分预测和合理决策的基础上，对每项测试事件进行任务分解，提出明确的实施步骤。每项任务有实施步骤给4分，无实施步骤不给分。
			资 源 配 置	10		依据测试任务中企业内外部环境，合理协调人事、资金、物资等相关资源，充分发挥各项资源最大价值。（每项任务列示配合的人、财、物等资源给2分，无列示不给分）
小计		100				

2. 试题编号 3-1-2 乔藤贸易公司销售经理经营决策制定

【任务描述】

从企业经营管理的实际出发，运用相关理论知识，根据给出的任务情境完成任务指定的工作事项，在有效时间内合理制定工作实施步骤，进行资源调配，人员分工。

- (1) 文件处理前，请先仔细阅读任务情境。
- (2) 在理解任务情境的基础上，根据测试任务内容以任务角色身份制订经营决策，完整的经营决策须包含对每个测试任务的明确回复及具体实施步骤
- (3) 请在测试任务文件回复框内填写任务处理的步骤，时间等决策信息。

【任务情境】

乔藤贸易公司是中小型民营企业，2015 年发展至今已有比较成熟的市场规模，年销售额稳定在 5000 万，企业主营业务是休闲零售销售与批发。你（何林）作为该公司销售新任命的经理，在公司工作了五年，目前销售部主要有电商销售部，商超销售部。每个部门均有 1 名主管，4-5 名销售员负责与客户对接，以及开拓市场。

现在是 2021 年 12 月 18 日上午 8:30，您进入自己办公室，打开电脑，登陆公司邮箱系统，里面有几封邮件，同时，桌上还有其他书面文件，微信和 QQ 有留言信息。请你尽快进入角色，完成一系列任务，有序完成工作，制定处理方案或意见。

【测试任务】

文件一

类别：电子邮件

来件人：副总经理 王成

收件人：销售经理 何林

日期：12 月 17 日 8:00

内容：

何林：

今天下午两点公司周工作例会，由于我要参加明华集团中南地区供应商年度会议，请你代为主持本次例会。临近年关，要关注热销商品、双旦及春节商品的供应情况，特别关注采购部、分拣部、物流部、销售部协调一致，确保客户的利益得到保障。

王成 2021 年 12 月 17 日

对文件一的回复：	
回复方式	☐ 信件 / 便函 ☐ Email ☐ 电话 ☐ 面谈 ☐ 微信 ☐ 不予处理 ☐ 其他处理方式，请注明_____
重要紧急	☐ 重要紧急 ☐ 重要不紧急 ☐ 紧急不重要 ☐ 不重要不紧急
是否授权完成	☐ 全部授权 ☐ 部分授权 ☐ 无须授权
处理时间 (最后的工作 完成时间)	
处理步骤 (请做出妥善 的处理意见，列 出步骤及说明 相关理由)	

文件二

类别：电子邮件

来件人：人事部经理 李蓉

收件人：销售经理 何林

日期： 12 月 17 日 8: 30

内容：

秦经理：

您好！

根据公司 2023 年的工作布署，准备实施基于目标考核的绩效考核系统，从上周起要求各部门经理和员工一起制定员工明年上半年的工作目标，按原定计划，该项工作应在下周三前完成。目前销售部的工作进展很不顺利，请您能给我们一些支持。

人事部 李蓉 2021 年 12 月 17 日

对文件二的回复：	
回复方式	☐ 信件 / 便函 ☒ Email ☐ 电话 ☐ 面谈 ☐ 微信 ☐ 不予处理 ☐ 其他处理方式，请注明_____
重要紧急	☐ 重要紧急 ☒ 重要不紧急 ☐ 紧急不重要 ☐ 不重要不紧急
是否授权完成	☐ 全部授权 ☐ 部分授权 ☐ 无须授权
处理时间 (最后的工作 完成时间)	12 月 17 日下午 18: 00 前
处理步骤 (请做出妥善 的处理意见，列 出步骤及说明 相关理由)	

文件三

类别：微信留言

来件人：商超部销售主管 陈明

收件人：销售经理 何林

日期：12月17日 7:30

内容：

何经理：

昨天好好零食连锁店的收货部提出，近期已经有3次发生送货商品与订单商品出错的问题，请我们公司予以重视。我已经2次跟分拣部刘主管进行沟通，刘主管称最近年底工作量大，工作繁忙难免出错，希望我们跟客户沟通一下，不是大问题。此事还请何经理重视，多次出错，客户意见较大，对公司的口碑有严重影响。特别是临近年末，客户的销售量也非常大，送错货品对客户的销售影响也非常大。

对文件三回复：	
回复方式	☐ 信件 / 便函 ☐ Email ☐ 电话 ☐ 面谈 ☐ 微信 ☐ 不予处理 ☐ 其他处理方式，请注明_____
重要紧急	☐ 重要紧急 ☐ 重要不紧急 ☐ 紧急不重要 ☒ 不重要不紧急
是否授权完成	☐ 全部授权 ☐ 部分授权 ☐ 无须授权
处理时间 (最后的工作 完成时间)	12月17日下午18:00前

处理步骤 (请做出妥善 的处理意见,列 出步骤及说明 相关理由)	
---	--

文件四

类别: 微信留言

来件人: 电商部主管 李可

收件人: 销售经理 何林

日期: 12月17日 9:30

内容:

何经理:

公司老客户同城团购平台的货款一直未结清,原因有二,一是我公司财务部发票开错耽误了一周时间,二是同城团购平台多次更换与我公司对接的工作人员,导致延误付款时间。目前我已经对清双方货款金额,且已经办理了财务手续。该公司财务称12月20日将关账,可能没时间结算我司货款,明年再付。可否明年支付?请何经理指示。

对文件四的回复:	
回复方式	☐信件/便函 ☐Email ☒电话 ☐面谈 ☐微信 ☐不予处理 ☐其他处理方式,请注明_____

重要紧急	☐ 重要紧急 ☐ 重要不紧急 ☐ 紧急不重要 ☒ 不重要不紧急
是否授权完成	☐ 全部授权 ☐ 部分授权 ☐ 无须授权
处理时间 (最后的工作 完成时间)	12 月 17 日下午 10: 00 前
处理步骤 (请做出妥善 的处理意见, 列 出步骤及说明 相关理由)	

文件五

类别: 微信留言

来件人: 副总经理 王成

收件人: 销售经理 何林

日期: 12 月 17 日 10: 30

内容:

何经理:

今天参加明华集团供应商会议, 明华采购部总监提出 12 月 20 日上午到我们公司交流业务发展。特别对我们公司电商业务部的发展十分感兴趣。请准备关于电商业务部的经营总结汇报, 并做好接待安排。

对文件五的回复：	
回复方式	☐ 信件 / 便函 ☐ Email ☐ 电话 ☐ 面谈 ☐ 微信 ☐ 不予处理 ☐ 其他处理方式，请注明_____
重要紧急	☐ 重要紧急 ☐ 重要不紧急 ☐ 紧急不重要 ☐ 不重要不紧急
是否授权完成	☐ 全部授权 ☐ 部分授权 ☐ 无须授权
处理时间 (最后的工作 完成时间)	
处理步骤 (请做出妥善 的处理意见，列 出步骤及说明 相关理由)	

【实施条件】

项目	基本条件	备注
场地	测试场地不少于 70 平米，配置办公桌 30 张	必备
设备	每张桌子一台电脑及座椅	必备
工具	电脑内需配有 Office2007 软件	必备

【考核时量】

本课题考核时间为 120 分钟

【评分标准】

见 Z1-1-1

3. 试题编号 3-1-3 家家商业管理有限公司运营督导经营决策制定

【任务描述】

从企业经营管理的实际出发，运用相关理论知识，根据给出的任务情境完成任务指定的工作事项，在有效时间内合理制定工作实施步骤，进行资源调配，人员分工。

- (1) 文件处理前，请先仔细阅读任务情境。
- (2) 在理解任务情境的基础上，根据测试任务内容以任务角色身份制订经营决策，完整的经营决策须包含对每个测试任务的明确回复及具体实施步骤
- (3) 请在测试任务文件回复框内填写任务处理的步骤，时间等决策信息。

【任务情境】

家家商业管理有限公司总部深圳，成立于 2000 年，是一家集零售、采购、供应链管理于一体的商业企业。目前在全国有近 2000 家连锁店铺。你（欧小晨）是家家连锁的运营督导，负责某企业长沙一区 23 家直营店铺运营管理。

现在是 2021 年 1 月 10 日（周二）上午 8:30，您进入自己办公室，打开电脑，登陆公司邮箱系统，里面有几封邮件，同时，桌上还有其他书面文件，微信和 QQ 有留言信息。请你尽快进入角色，完成一系列任务，将文件分出轻重缓急（注意某些文件的内在关系），并列出处理方案或意见。

【测试任务】

任务一

类别：微信留言

来件人：小王 2101 门店代店长

收件人：A 主管长沙一区运营督导

日期：1 月 9 日 23:30

内容：

欧主管：

您好！

我来公司工作已快 2 年了，从一名普通导购到训练员到店长，经过 2 年多的磨练，我认为自己还有提升空间。但是在新一轮的店长晋升评估中，我没通过。自觉工作压力比较大，特此向您提出辞职。希望在春节前能够办理辞职手续，回家过年。谢谢。

对文件一的回复：

回复方式	☐ 信件 / 便函 ☐ Email ☐ 电话 ☐ 面谈 ☐ 微信 ☐ 不予处理 ☐ 其他处理方式，请注明_____
重要紧急	☐ 重要紧急 ☐ 重要不紧急 ☐ 紧急不重要 ☐ 不重要不紧急
是否授权完成	☐ 全部授权 ☐ 部分授权 ☐ 无须授权
处理时间 (最后的工作 完成时间)	
处理步骤 (请做出妥善 的处理意见，列 出步骤及说明 相关理由)	

文件二

类别：电子邮件

来件人：陈梅君长沙公司运营经理

收件人：A 主管长沙一区运营督导

日期：1 月 10 日 8: 00

内容：

小欧：

今天下午我要在运营经理年度会议上对长沙区 2021 年经营情况进行总结汇报。为避免经营数据的错漏，请你再次核对长沙一区 2021 年的业绩、利润、库

存数据,在今天中午 11 时前向我报告。如有错漏请你修改汇报 PPT 和 WORD 文字。PPT 和 WORD 文档见附件。另公司总部人事经理 12 日将赴长沙参加校企合作会议,请帮助订房。尽快回复。

对文件二的回复:	
回复方式	☐ 信件 / 便函 ☐ Email ☐ 电话 ☐ 面谈 ☐ 微信 ☐ 不予处理 ☐ 其他处理方式, 请注明_____
重要紧急	☐ 重要紧急 ☐ 重要不紧急 ☐ 紧急不重要 ☐ 不重要不紧急
是否授权完成	☐ 全部授权 ☐ 部分授权 ☐ 无须授权
处理时间 (最后的工作 完成时间)	
处理步骤 (请做出妥善 的处理意见,列 出步骤及说明 相关理由)	

文件三

类别: 电子邮件

来件人: 刘冬梅 人事部负责人

收件人: 欧小里 长沙一区运营督导

日期: 1 月 10 日 9:00

内容：

欧主管：

2021 年“全国百货优秀店长”评选活动已经结束，你区域 2104 分店店长吴敏以最高业绩获评为“全国百名优秀店长”称号。但昨天人事部接到关于吴敏的重大投诉，为了解事情真相，请你对该名店长进行综合评估，对投诉事件做出书面说明，1 月 12 日前回复我。以便我部门尽快决定是否评选她为全国百名优秀店长。

对文件三回复：	
回复方式	☐ 信件 / 便函 ☐ Email ☐ 电话 ☐ 面谈 ☐ 微信 ☐ 不予处理 ☐ 其他处理方式，请注明_____
重要紧急	☐ 重要紧急 ☐ 重要不紧急 ☐ 紧急不重要 ☐ 不重要不紧急
是否授权完成	☐ 全部授权 ☐ 部分授权 ☐ 无须授权
处理时间 (最后的工作 完成时间)	
处理步骤 (请做出妥善 的处理意见，列 出步骤及说明 相关理由)	

文件四

类别：电子邮件

来件人：陈明杰物流负责人

收件人：A 主管长沙一区运营督导

日期：1 月 10 日 8:00

内容：

欧主管：

物流中心工作量加大，物流运输也比较缓慢，为保障春节期间的物品充足，请通知各分店店长提前备货。物流中心将于 1 月 16 日年前最后一次订货，1 月 20 日年前最后一次发货。详细通知已发邮件给各分店店长。

对文件四的回复：	
回复方式	☐ 信件 / 便函 ☐ Email ☐ 电话 ☐ 面谈 ☐ 微信 ☐ 不予处理 ☐ 其他处理方式，请注明_____
重要紧急	☐ 重要紧急 ☐ 重要不紧急 ☐ 紧急不重要 ☐ 不重要不紧急
是否授权完成	☐ 全部授权 ☐ 部分授权 ☐ 无须授权
处理时间 (最后的工作 完成时间)	
处理步骤 (请做出妥善 的处理意见，列 出步骤及说明 相关理由)	

文件五

类别：电子邮件

来件人：陈梅君长沙公司运营经理

收件人：A 主管长沙一区运营督导

日期：1 月 10 日 8：20

内容：

小 A：以下是我收到邮件，因我不在长沙，请你代为处理。

陈梅香

“陈总：

关于春节促销活动的宣传资料广告公司已经完成设计，现有两套设计方案，请您决定使用那一套。请您尽快回复。”

对文件四的回复：	
回复方式	☐ 信件 / 便函 ☐ Email ☐ 电话 ☐ 面谈 ☐ 微信 ☐ 不予处理 ☐ 其他处理方式，请注明_____
重要紧急	☐ 重要紧急 ☐ 重要不紧急 ☐ 紧急不重要 ☐ 不重要不紧急
是否授权完成	☐ 全部授权 ☐ 部分授权 ☐ 无须授权
处理时间 (最后的工作 完成时间)	
处理步骤 (请做出妥善 的处理意见，列 出步骤及说明 相关理由)	

【实施条件】

项目	基本条件	备注
场地	测试场地不少于 70 平米，配置办公桌 30 张	必备
设备	每张桌子一台电脑及座椅	必备
工具	电脑内需配有 Office2007 软件	必备

【考核时量】

本课题考核时间为 120 分钟

【评分标准】

见 Z1-1-1

4. 试题编号 3-1-4 家家商业管理有限公司运营督导经营决策制定**【任务描述】**

从企业经营管理的实际出发，运用相关理论知识，根据给出的任务情境完成任务指定的工作事项，在有效时间内合理制定工作实施步骤，进行资源调配，人员分工。

(1) 文件处理前，请先仔细阅读任务情境。

(2) 在理解任务情境的基础上，根据测试任务内容以任务角色身份制订经营决策，完整的经营决策须包含对每个测试任务的明确回复及具体实施步骤

(3) 请在测试任务文件回复框内填写任务处理的步骤，时间等决策信息。

【任务情境】

家家商业管理有限公司总部深圳，成立于 2000 年，是一家集零售、采购、供应链管理于一体的商业企业。目前在全国有近 2000 家连锁店铺。你（A 主管）是家家连锁的运营督导，负责某企业长沙一区 23 家直营店铺运营管理。

现在是 2021 年 5 月 2 日（周二）上午 8:30，您进入自己办公室，打开电脑，登陆公司邮箱系统，里面有几封邮件，同时，桌上还有其他书面文件，微信和 QQ 有留言信息。请你尽快进入角色，完成一系列任务，将文件分出轻重缓急（注意某些文件的内在关系），并列出处理方案或意见。

【测试任务】

任务一

类别：微信留言

来件人：小王 A 区 8012 分店店长助理

收件人：A 主管 A 区营运主管

日期：5 月 1 日 23:00

内容：

A 主管：

您好！时间过得真快，我来公司已快 3 年了。3 年间我从导购到训练员一直认真工作，去年升职为助理店长，自认为工作兢兢业业，也受到上级和同事的好评。在几次的运营主管竞岗中，我都积极努力地参与，却……面对比我晚来公司的同事一个个如愿晋升主管，我心中有种莫名的失落，感觉在自己发展前景渺茫。不瞒您说，竞争店铺爱微时尚一度向我发出邀请，希望我能够加盟他们的企业，并为我提供运营主管的职位。说实话，我一直对我们的公司有很深的感情，在我刚刚来到公司的时候，母亲病重，公司领导还头为我家捐款，可是现在……我感觉到自己升职无望，我迷茫，困惑……

对任务一的回复：

回复方式：（请在相应选项前的“□”里划“√”）

回复内容：（请做出妥善的处理意见，列出步骤及说明相关理由）

对文件一的回复：	
回复方式	☐ 信件 / 便函 ☐ Email ☐ 电话 ☐ 面谈 ☐ 微信 ☐ 不予处理 ☐ 其他处理方式，请注明_____
重要紧急	☐ 重要紧急 ☐ 重要不紧急 ☐ 紧急不重要 ☐ 不重要不紧急
是否授权完成	☐ 全部授权 ☐ 部分授权 ☐ 无须授权
处理时间 （最后的工作 完成时间）	

处理步骤 (请做出妥善 的处理意见,列 出步骤及说明 相关理由)	
---	--

任务二

类别: 电话

来件人: 小许 8012 店长

收件人: A 主管 A 区营运主管

日期: 5 月 2 日 9: 30

内容:

A 主管:

昨晚有一位顾客在店内刷卡消费,虽然 POS 没有打印出消费小票,顾客说自己收到了消费短信,并出示给店员小刘看了。小刘因为没有处理该事情的经验,所以让顾客带走了商品,总价 1100 元。但今天我们打电话去银联查账时,该笔款项未能查到。小刘是刚入职不久的新员工,目前没有全额赔付的能力。如何处理? 请你回复。

对任务二的回复:

回复方式: (请在相应选项前的“□”里划“√”)

回复内容: (请做出妥善的处理意见,列出步骤及说明相关理由)

对任务二的回复:

回复方式	☐ 信件 / 便函 ☐ Email ☐ 电话 ☐ 面谈 ☐ 微信 ☐ 不予处理 ☐ 其他处理方式，请注明_____
重要紧急	☐ 重要紧急 ☐ 重要不紧急 ☐ 紧急不重要 ☐ 不重要不紧急
是否授权完成	☐ 全部授权 ☐ 部分授权 ☐ 无须授权
处理时间 (最后的工作 完成时间)	
处理步骤 (请做出妥善 的处理意见，列 出步骤及说明 相关理由)	

任务三

类别：微信

来件人：陈总运营经理

收件人：A 主管 A 区营运主管

日期：5 月 2 日 9: 25

内容：

A 主管：

市场拓展部在你管理的运营区域拟选了两家门店，希望你今天上午一起去看店，你联系下拓展门小彭安排好具体时间。

对文件四的回复：

回复方式：（请在相应选项前的“□”里划“√”）

回复内容：（请做出妥善的处理意见，列出步骤及说明相关理由）

对文件三回复：	
回复方式	☐ 信件 / 便函 ☐ Email ☐ 电话 ☐ 面谈 ☐ 微信 ☐ 不予处理 ☐ 其他处理方式，请注明_____
重要紧急	☐ 重要紧急 ☐ 重要不紧急 ☐ 紧急不重要 ☐ 不重要不紧急
是否授权完成	☐ 全部授权 ☐ 部分授权 ☐ 无须授权
处理时间 (最后的工作 完成时间)	
处理步骤 (请做出妥善 的处理意见，列 出步骤及说明 相关理由)	

任务四

类别：电子邮件

来件人：王芳玲培训部

收件人：A 主管 A 区运营督导

日期： 4 月 30 日 11: 00

内容：

A 主管：

请将你管理的店铺中参加了 2021 年第二期店长训练营的培训的店长的培训总结收齐，发送到我的邮箱。时间为 2021 年 5 月 2 日前。

回复内容：（请做出妥善的处理意见，列出步骤及说明相关理由）

对文件四的回复：	
回复方式	☐ 信件 / 便函 ☐ Email ☐ 电话 ☐ 面谈 ☐ 微信 ☐ 不予处理 ☐ 其他处理方式，请注明_____
重要紧急	☐ 重要紧急 ☐ 重要不紧急 ☐ 紧急不重要 ☐ 不重要不紧急
是否授权完成	☐ 全部授权 ☐ 部分授权 ☐ 无须授权
处理时间 （最后的工作 完成时间）	
处理步骤 （请做出妥善 的处理意见，列 出步骤及说明 相关理由）	

任务五

类别：电子邮件

来件人：陈总运营经理

收件人：A 主管 A 区营运主管

日期：5 月 1 日 9：00

内容：

小 A:

公司冬季商品订货会即将召开, 为了实现科学订货, 希各区主管做好订货计划。

5 月 8 日前提交订货计划单, 目标是在去年基础上提升销售额 15%。

另, 我区还有一些加盟店铺, 请小 A 根据上次公司的科学订货培训课程制作一个简单的订货操作 PPT, 为加盟商提供便捷订货方案。订货 PPT 请在 5 月 6 日制作完成, 我审核后发至各加盟商邮箱。

陈梅君

对文件五的回复:	
回复方式	☐ 信件 / 便函 ☐ Email ☐ 电话 ☐ 面谈 ☐ 微信 ☐ 不予处理 ☐ 其他处理方式, 请注明_____
重要紧急	☐ 重要紧急 ☐ 重要不紧急 ☐ 紧急不重要 ☐ 不重要不紧急
是否授权完成	☐ 全部授权 ☐ 部分授权 ☐ 无须授权
处理时间 (最后的工作 完成时间)	
处理步骤 (请做出妥善 的处理意见, 列 出步骤及说明 相关理由)	

【实施条件】

项目	基本条件	备注
场地	测试场地不少于 70 平米, 配置办公桌 30 张	必备
设备	每张桌子一台电脑及座椅	必备
工具	电脑内需配有 Office2007 软件	必备

【考核时量】

本课题考核时间为 120 分钟

【评分标准】

见 Z1-1-1

5. 试题编号 3-1-5 步步强集团天心店生鲜区经理经营决策制定

【任务描述】

从企业经营管理的实际出发，运用相关理论知识，根据给出的任务情境完成任务指定的工作事项，在有效时间内合理制定工作实施步骤，进行资源调配，人员分工。

- (1) 文件处理前，请先仔细阅读任务情境。
- (2) 在理解任务情境的基础上，根据测试任务内容以任务角色身份制订经营决策，完整的经营决策须包含对每个测试任务的明确回复及具体实施步骤
- (3) 请在测试任务文件回复框内填写任务处理的步骤，时间等决策信息。

【任务情境】

步步强商业管理有限公司成立于 1990 年，是一家集零售、采购、供应链管理等一体的商业企业。目前在湖南省有近多家连锁大型超市。你（A 经理）2021 年 7 月 25 日通过内部竞聘，你成功应聘步步强集团天心店生鲜分区经理，自 7 月 26 日生效。你在升职生鲜区经理前，是非食品区的主管。

现在是 7 月 26 日（周三）上午 7：30，您进入自己办公室，打开电脑，登陆公司邮箱系统，里面有几封邮件，同时，桌上还有其他书面便函，微信 QQ 留言等。请你尽快进入角色，完成一系列任务，将文件分出轻重缓急（注意某些文件的内在关系），并列出处理方案或意见。

【测试任务】

任务一

类别：微信

来件人：李雯生鲜区主管

收件人：A 经理 生鲜区经理

日期：7 月 26 日 7：00

内容：

A 经理：

近期天气严热，我区的蔬菜加湿机昨天就坏了。我已经通知公司店务部前来维修。店务部回复说，天气热，空调问题多，近两天都没有人手处理这件事情。如何处理，请领导指示。

对文件一的回复：

回复方式	☐ 信件 / 便函 ☐ Email ☐ 电话 ☐ 面谈 ☐ 微信 ☐ 不予处理 ☐ 其他处理方式，请注明_____
重要紧急	☐ 重要紧急 ☐ 重要不紧急 ☐ 紧急不重要 ☐ 不重要不紧急
是否授权完成	☐ 全部授权 ☐ 部分授权 ☐ 无须授权
处理时间 (最后的工作 完成时间)	
处理步骤 (请做出妥善 的处理意见，列 出步骤及说明 相关理由)	

任务二

类别：电话

来件人：张一峰店总

收件人：A 经理生鲜区经理

日期：7 月 26 日 7：00

内容：

A 经理：

请你查看昨日报表，生鲜区近期业绩不错，但是报损率也很高，是什么原因？
请你尽快查明。今天上午 11：00 前向我汇报。

对文件二的回复：

回复方式	☐ 信件 / 便函 ☐ Email ☐ 电话 ☐ 面谈 ☐ 微信 ☐ 不予处理 ☐ 其他处理方式，请注明_____
重要紧急	☐ 重要紧急 ☐ 重要不紧急 ☐ 紧急不重要 ☐ 不重要不紧急
是否授权完成	☐ 全部授权 ☐ 部分授权 ☐ 无须授权
处理时间 (最后的工作 完成时间)	
处理步骤 (请做出妥善 的处理意见，列 出步骤及说明 相关理由)	

任务三

类别：电子邮件

来件人：张一峰店总

收件人：A 经理 生鲜区经理

日期：7 月 25 日 8: 00

内容：

A 经理：

你好！收到总部通知，7 月 27 日上午将有 8 名实习生到店进行暑假实习。考虑到你的分区近期人员短缺，我将分配 5 名实习生给你们部门。请你安排好 5 名实习生的实习导师，负责指导实习生的工作，同时准备 3 分钟的欢迎致辞。

对文件三回复：	
回复方式	☐ 信件 / 便函 ☐ Email ☐ 电话 ☐ 面谈 ☐ 微信 ☐ 不予处理 ☐ 其他处理方式，请注明_____
重要紧急	☐ 重要紧急 ☐ 重要不紧急 ☐ 紧急不重要 ☐ 不重要不紧急
是否授权完成	☐ 全部授权 ☐ 部分授权 ☐ 无须授权
处理时间 (最后的工作 完成时间)	
处理步骤 (请做出妥善 的处理意见，列 出步骤及说明 相关理由)	

任务四

类别： 微信留言

来件人：小谭 生鲜区主管

收件人：A 经理 生鲜区经理

日期：7 月 25 日 22:00

内容：

A 经理：

你好！

消防局称 7 月 27 日下午 14:00 到我门店检查消防安全，昨天我们防损部同事自查了门店消防，发现我们生鲜部多个柜台电线外漏，存在安全隐患。时间比

较急，店务部今天没有时间前来整改，请您对此做处理指示！

对文件四的回复：	
回复方式	☐ 信件 / 便函 ☐ Email ☐ 电话 ☐ 面谈 ☐ 微信 ☐ 不予处理 ☐ 其他处理方式，请注明_____
重要紧急	☐ 重要紧急 ☐ 重要不紧急 ☐ 紧急不重要 ☐ 不重要不紧急
是否授权完成	☐ 全部授权 ☐ 部分授权 ☐ 无须授权
处理时间 (最后的工作 完成时间)	
处理步骤 (请做出妥善 的处理意见，列 出步骤及说明 相关理由)	

任务五

类别： 电子邮件

来件人： 张一峰 店总

收件人： A 经理生鲜区经理

日期： 7 月 25 日 21: 00

内容：

A 经理：

你好！

请你尽快与采购部进行沟通，制定生鲜区的店庆方案，在 7 月 28 日前完成，

以便我们 7 月 29 日进行讨论，制定总店庆促销方案。

对文件五的回复：	
回复方式	☐ 信件 / 便函 ☐ Email ☐ 电话 ☐ 面谈 ☐ 微信 ☐ 不予处理 ☐ 其他处理方式，请注明_____
重要紧急	☐ 重要紧急 ☐ 重要不紧急 ☐ 紧急不重要 ☐ 不重要不紧急
是否授权完成	☐ 全部授权 ☐ 部分授权 ☐ 无须授权
处理时间 (最后的工作 完成时间)	
处理步骤 (请做出妥善 的处理意见，列 出步骤及说明 相关理由)	

【实施条件】

项目	基本条件	备注
场地	测试场地不少于 70 平米，配置办公桌 30 张	必备
设备	每张桌子一台电脑及座椅	必备
工具	电脑内需配有 Office2007 软件	必备

【考核时量】

本课题考核时间为 120 分钟

【评分标准】

见 3-1-1

6. 试题编号 3-1-6 美乐百货彩虹店服装部主管经营决策制定

【任务描述】

从企业经营管理的实际出发，运用相关理论知识，根据给出的任务情境完成任务指定的工作事项，在有效时间内合理制定工作实施步骤，进行资源调配，人员分工。

- (1)文件处理前，请先仔细阅读任务情境。
- (2)在理解任务情境的基础上，根据测试任务内容以任务角色身份制订经营决策，完整的经营决策须包含对每个测试任务的明确回复及具体实施步骤
- (3)请在测试任务文件回复框内填写任务处理的步骤，时间等决策信息。

【任务情境】

美乐百货成立于 1990 年，是一家集百货、美食、超市、休闲娱乐一体的综合型商业中心。你（A 经理）2021 年 2 月 27 日通过应聘为美乐百货彩虹店服装一部运营主管。现在是 2 月 28 日（周三）上午 7：30，您进入自己办公室，打开电脑，登陆公司邮箱系统，里面有几封邮件，同时，桌上还有其他书面便函，微信 QQ 留言等。请你尽快进入角色，完成一系列任务，将文件分出轻重缓急（注意某些文件的内在关系），并列出处理方案或意见。

【测试任务】

任务一

类别：电子邮件
来件人：李雯总助/服装一部经理
收件人：A 主管服装一部主管
日期：2 月 28 日 12：00
内容：
小 A：

公司月度经营分析会在 3 月 2 日举行，2 月份女装销售下降严重，请你好好思考，分析原因并作出策略。准备经营分析会的 PPT。3 月 1 日之前把 PPT 发到我邮箱。

对任务一的回复：	
回复方式	☐ 信件 / 便函 ☐ Email ☐ 电话 ☐ 面谈 ☐ 微信 ☐ 不予处理 ☐ 其他处理方式，请注明_____

重要紧急	☐ 重要紧急 ☐ 重要不紧急 ☐ 紧急不重要 ☐ 不重要不紧急
是否授权完成	☐ 全部授权 ☐ 部分授权 ☐ 无须授权
处理时间 (最后的工作 完成时间)	
处理步骤 (请做出妥善 的处理意见,列 出步骤及说明 相关理由)	

任务二

类别：电子邮件

来件人：小孔 下属柜长

收件人：A 主管服装一部主管

日期：2 月 28 日 15: 00

内容：

A 主管：

您好！

2 月 18 日一个顾客到三楼**柜台买了一条牛仔裤，回去洗了之后发现脱色严重。拿到柜台要求退款，柜台员工不给退货，说是剪掉吊牌了，并且洗涤过后不予退货，经测试，该牛仔裤确实褪色严重，但顾客销售小票还保留，且是一个星期之内。多次跟他们专柜督导沟通还是不肯退货。顾客称 3.15，一定要投诉到消协那里。请您对此做处理指示！

对文件二的回复：

回复方式	☐ 信件 / 便函 ☐ Email ☐ 电话 ☐ 面谈 ☐ 微信 ☐ 不予处理 ☐ 其他处理方式，请注明_____
重要紧急	☐ 重要紧急 ☐ 重要不紧急 ☐ 紧急不重要 ☐ 不重要不紧急
是否授权完成	☐ 全部授权 ☐ 部分授权 ☐ 无须授权
处理时间 (最后的工作 完成时间)	
处理步骤 (请做出妥善 的处理意见，列 出步骤及说明 相关理由)	

任务三

类别：微信留言

来件人：小李人事部主管

收件人：A 主管 服装一部主管

日期：2 月 28 日

内容：

A 主管：

你好！3 月 5 日公司要评选“最佳服务之星”，并 3.15 消费者日当天进行现场颁奖活动。你部门在目前有 2 个名额，请你在 3 月 2 日前将最终名单上报我部门，以便审核上报。

对任务三的回复：	
回复方式	☐ 信件 / 便函 ☐ Email ☐ 电话 ☐ 面谈 ☐ 微信 ☐ 不予处理 ☐ 其他处理方式，请注明_____
重要紧急	☐ 重要紧急 ☐ 重要不紧急 ☐ 紧急不重要 ☐ 不重要不紧急
是否授权完成	☐ 全部授权 ☐ 部分授权 ☐ 无须授权
处理时间 (最后的工作 完成时间)	
处理步骤 (请做出妥善 的处理意见，列 出步骤及说明 相关理由)	

任务四

类别：书面便函

来件人：小孔 下属柜长

收件人：A 主管 服装一部主管

日期：2 月 28 日

内容：

A 主管：

你好！

深圳消防局称 3 月 3 日下午 14:00 到我商场检查消防安全，昨天我们防损部同事

自查了商场消防，发现我们服装一部多个柜台电线外漏，存在安全隐患。时间比较急，品牌方不能在3月3日之前来整改，请您对此做处理指示！

对任务四的回复：	
回复方式	☐ 信件 / 便函 ☐ Email ☐ 电话 ☐ 面谈 ☐ 微信 ☐ 不予处理 ☐ 其他处理方式，请注明_____
重要紧急	☐ 重要紧急 ☐ 重要不紧急 ☐ 紧急不重要 ☐ 不重要不紧急
是否授权完成	☐ 全部授权 ☐ 部分授权 ☐ 无须授权
处理时间 (最后的工作 完成时间)	
处理步骤 (请做出妥善 的处理意见，列 出步骤及说明 相关理由)	

任务五

类别：电子邮件

来件人：薛菲总助/行政经理

收件人：A 主管服装一部主管

日期：2月28日 16:00

内容：

A 主管：

据考勤员反映，你部柜长小孔经常忘打卡或者漏打卡现象。考勤部怀疑小孔经常迟到或早退现象。请你查明原因，酌情处理！

对任务五的回复：	
回复方式	☐ 信件 / 便函 ☐ Email ☐ 电话 ☐ 面谈 ☐ 微信 ☐ 不予处理 ☐ 其他处理方式，请注明_____
重要紧急	☐ 重要紧急 ☐ 重要不紧急 ☐ 紧急不重要 ☐ 不重要不紧急
是否授权完成	☐ 全部授权 ☐ 部分授权 ☐ 无须授权
处理时间 (最后的工作 完成时间)	
处理步骤 (请做出妥善 的处理意见，列 出步骤及说明 相关理由)	

【实施条件】

项目	基本条件	备注
场地	测试场地不少于 70 平米，配置办公桌 30 张	必备
设备	每张桌子一台电脑及座椅	必备
工具	电脑内需配有 Office2007 软件	必备

【考核时量】

本课题考核时间为 120 分钟

【评分标准】

见 Z1-1-1

7. 试题编号 3-1-7 美乐百货海洋店服装部主管经营决策制定

【任务描述】

从企业经营管理的实际出发，运用相关理论知识，根据给出的任务情境完成任务指定的工作事项，在有效时间内合理制定工作实施步骤，进行资源调配，人员分工。

- (1)文件处理前，请先仔细阅读任务情境。
- (2)在理解任务情境的基础上，根据测试任务内容以任务角色身份制订经营决策，完整的经营决策须包含对每个测试任务的明确回复及具体实施步骤
- (3)请在测试任务文件回复框内填写任务处理的步骤，时间等决策信息。

【任务情境】

美乐百货成立于 1990 年，是一家集百货、美食、超市、休闲娱乐一体的综合型商业中心。你（A 经理）2021 年 2 月 27 日通过应聘为美乐百货服装一部运营主管。现在是 2 月 28 日（周三）上午 7：30，您进入自己办公室，打开电脑，登陆公司邮箱系统，里面有几封邮件，同时，桌上还有其他书面便函，微信 QQ 留言等。请你尽快进入角色，完成一系列任务，将文件分出轻重缓急（注意某些文件的内在关系），并列出处理方案或意见。

【测试任务】

任务一

类别：书面便函
来件人：小孔 下属柜长
收件人：A 主管服装一部主管
日期：2 月 28 日
内容：
A 主管：
你好！

深圳消防局称 3 月 3 日下午 14:00 到我商场检查消防安全，昨天我们防损部同事自查了商场消防，发现我们服装一部多个柜台电线外漏，存在安全隐患。时间比较急，品牌方不能在 3 月 3 日之前来整改，请您对此做处理指示！

对任务一的回复：	
回复方式	☐ 信件 / 便函 ☐ Email ☐ 电话 ☐ 面谈 ☐ 微信 ☐ 不予处理 ☐ 其他处理方式，请注明_____

重要紧急	☐ 重要紧急 ☐ 重要不紧急 ☐ 紧急不重要 ☐ 不重要不紧急
是否授权完成	☐ 全部授权 ☐ 部分授权 ☐ 无须授权
处理时间 (最后的工作 完成时间)	
处理步骤 (请做出妥善 的处理意见,列 出步骤及说明 相关理由)	

任务二

类别：书面便函

来件人：小孔下属柜长

收件人：A 主管服装一部主管

日期：2 月 27 日

内容：

A 主管：

您好！

2 月 20 日一个东北顾客到三楼水晶饰品专柜购买 5000 元的水晶饰品，要求营业员在小票上货品名称上开具“水晶”。昨天（2 月 27 日）上午，顾客拿着质量技术监督局的检验报告和销售小票到三楼水晶饰品专柜，称所买的水晶为假水晶，要求专柜给予 3 倍赔偿。专柜供应商许老板接到营业员电话后赶来东方，因许是军人出身，脾气粗暴，见到顾客时动手打了他一巴掌，柜长及时劝阻。顾客气愤地离开后，称将在明天周二（3 月 1 日）下午 2：30 分带都市新闻记者来

商场三楼办公室找部门负责人，请您跟踪接洽。据许老板说，该东北顾客是一个诈骗团伙，专门在我市各大商场购买水晶饰品，并要求开具水晶小票进行索赔，明珠广场某水晶柜台对此还进行了3倍赔偿。

请您对此做处理指示！

对任务二的回复：	
回复方式	☐ 信件 / 便函 ☐ Email ☐ 电话 ☐ 面谈 ☐ 微信 ☐ 不予处理 ☐ 其他处理方式，请注明_____
重要紧急	☐ 重要紧急 ☐ 重要不紧急 ☐ 紧急不重要 ☐ 不重要不紧急
是否授权完成	☐ 全部授权 ☐ 部分授权 ☐ 无须授权
处理时间 (最后的工作 完成时间)	
处理步骤 (请做出妥善 的处理意见，列 出步骤及说明 相关理由)	

文件三

类别：电子邮件

来件人：薛菲总助/行政部经理

收件人：A 主管服装一部主管

日期：2月28日 14:00

内容：

A 主管：

3月2日下午14:30分在六楼会议室进行入职面谈，主要内容是对工作的

疑惑和对商场的建议，个人的工作总结和工作计划。请准备。

薛菲

对任务三的回复：	
回复方式	☐ 信件 / 便函 ☐ Email ☐ 电话 ☐ 面谈 ☐ 微信 ☐ 不予处理 ☐ 其他处理方式，请注明_____
重要紧急	☐ 重要紧急 ☐ 重要不紧急 ☐ 紧急不重要 ☐ 不重要不紧急
是否授权完成	☐ 全部授权 ☐ 部分授权 ☐ 无须授权
处理时间 (最后的工作 完成时间)	
处理步骤 (请做出妥善 的处理意见，列 出步骤及说明 相关理由)	

任务四

类别：电子邮件

来件人：罗火霖副总/市场部经理

收件人：A 主管服装一部主管

日期：2 月 27 日 15: 00

内容：

A 主管：

公司准备进行 3.8 妇女节促销活动，计划谈 2 场内衣走秀文化活动，一场以中老年女为主题的特卖活动。请你在 3 月 2 日确定品牌及方案反馈给市场部。
另，需要 3 个品牌做场外特卖和静态展，3 月 2 日确定好反馈给市场部。

对任务四的回复：

回复方式	☐ 信件 / 便函 ☐ Email ☐ 电话 ☐ 面谈 ☐ 微信 ☐ 不予处理 ☐ 其他处理方式，请注明_____
重要紧急	☐ 重要紧急 ☐ 重要不紧急 ☐ 紧急不重要 ☐ 不重要不紧急
是否授权完成	☐ 全部授权 ☐ 部分授权 ☐ 无须授权
处理时间 (最后的工作 完成时间)	
处理步骤 (请做出妥善 的处理意见，列 出步骤及说明 相关理由)	

任务五

类别：电子邮件

来件人：薛菲总助/行政经理

收件人：A 主管服装一部主管

日期：2 月 27 日 16: 00

内容：

A 主管：

公司为去年的优秀员工安排了一次出游活动，时间暂定为 3 月 11 日，请你确定你部门参加本次活动的员工名单。于 3 月 2 日反馈信息给我。谢谢。

薛菲

对任务五的回复：

回复方式	☐ 信件 / 便函 ☐ Email ☐ 电话 ☐ 面谈 ☐ 微信 ☐ 不予处理 ☐ 其他处理方式，请注明_____
重要紧急	☐ 重要紧急 ☐ 重要不紧急 ☐ 紧急不重要 ☐ 不重要不紧急
是否授权完成	☐ 全部授权 ☐ 部分授权 ☐ 无须授权
处理时间 (最后的工作 完成时间)	
处理步骤 (请做出妥善 的处理意见，列 出步骤及说明 相关理由)	

【实施条件】

项目	基本条件	备注
场地	测试场地不少于 70 平米，配置办公桌 30 张	必备
设备	每张桌子一台电脑及座椅	必备
工具	电脑内需配有 Office2007 软件	必备

【考核时量】

本课题考核时间为 120 分钟

【评分标准】

见 Z1-1-1

8. 试题编号 3-1-8 欢欢商业管理有限公司人力资源主管经营决策制定

【任务描述】

从企业经营管理的实际出发，运用相关理论知识，根据给出的任务情境完成任务指定的工作事项，在有效时间内合理制定工作实施步骤，进行资源调配，人员分工。

- (1) 文件处理前，请先仔细阅读任务情境。
- (2) 在理解任务情境的基础上，根据测试任务内容以任务角色身份制订经营决策，完整的经营决策须包含对每个测试任务的明确回复及具体实施步骤
- (3) 请在测试任务文件回复框内填写任务处理的步骤，时间等决策信息。

【任务情境】

欢欢商业管理有限公司成立于 1996 年，是一家集零售、供应链管理、商业管理、租赁服务等于一体的商业公司，全省有近 1000 家连锁便利店。你（刘可可）作为是欢欢商业管理有限公司的人力资源招聘主管，现在是 2020 年 10 月 12 日，你进入自己办公室，打开电脑，登陆公司邮箱系统，里面有几封邮件，同时，桌上还有其他书面文件，微信和 QQ 有留言信息。请你尽快进入角色，完成一系列任务，有序完成工作，制定处理方案或意见。

【测试任务】

任务一

类别：电子邮件

来件人：张华 人力资源经理

收件人：刘可可 人力资源招聘主管

日期：10 月 12 日 9:00

内容：

刘主管：

接到新华职业技术学院就业指导中心主任的电话，本周六 10 月 16 日学院邀请我们公司的相关人员参加校企合作交流活动，请你准备好我司企业介绍 PPT，校企合作工作计划，历年来我司工作的学生的情况统计等材料与我一同参加此次交流活动。

张华

对任务一的回复：	
回复方式	☐ 信件 / 便函 ☐ Email ☐ 电话 ☐ 面谈 ☐ 微信 ☐ 不予处理 ☐ 其他处理方式，请注明_____
重要紧急	☐ 重要紧急 ☐ 重要不紧急 ☐ 紧急不重要 ☐ 不重要不紧急
是否授权完成	☐ 全部授权 ☐ 部分授权 ☐ 无须授权

处理时间 (最后的工作 完成时间)	
处理步骤 (请做出妥善 的处理意见,列 出步骤及说明 相关理由)	

任务二

类别: 微信

来件人: 李欣 楼层经理

收件人: 刘可可 人力资源招聘主管

日期: 10月12日 9:30

内容:

刘主管:

我部门有一名校企合作学校的实习生江丽丽电话给我们,说她突发阑尾炎,已经由同学送至人民医院治疗。由于该员工为实习期学生,学校、家属等事项还请刘主管协调安排。

李欣

对任务二的回复:	
回复方式	☐ 信件 / 便函 ☐ Email ☐ 电话 ☐ 面谈 ☐ 微信 ☐ 不予处理 ☐ 其他处理方式,请注明_____
重要紧急	☐ 重要紧急 ☐ 重要不紧急 ☐ 紧急不重要 ☐ 不重要不紧急
是否授权完成	☐ 全部授权 ☐ 部分授权 ☐ 无须授权

处理时间 (最后的工作 完成时间)	
处理步骤 (请做出妥善 的处理意见,列 出步骤及说明 相关理由)	

任务三

类别: 电子邮件

来件人: 王小军 策划部经理

收件人: 刘可可 人力资源招聘主管

内容:

刘主管:

近期公司活动较多,特别是有多场直播营销活动,因此策划部需要增加 1-2 名擅长方案、会使用 PS 软件员工。据我了解前段时间来我司的实习生有电子商务专业的学生,是否能够请你们了解一下实习生的工作技能和个人志愿,协调 1-2 名实习生来我部门实习?

王小军

对任务三的回复:	
回复方式	☐ 信件 / 便函 ☐ Email ☐ 电话 ☐ 面谈 ☐ 微信 ☐ 不予处理 ☐ 其他处理方式,请注明_____
重要紧急	☐ 重要紧急 ☐ 重要不紧急 ☐ 紧急不重要 ☐ 不重要不紧急

是否授权完成	☐ 全部授权 ☐ 部分授权 ☐ 无须授权
处理时间 (最后的工作 完成时间)	
处理步骤 (请做出妥善 的处理意见,列 出步骤及说明 相关理由)	

任务四

类别: 电子邮件

来件人: 张华 人力资源经理

收件人: 刘可可 人力资源招聘主管

内容:

刘主管:

明天下午公司周会,李总监希望我部门汇报截止到第三季的公司员工招聘、流失以及招聘效果反馈,请你尽快汇总相关数据,制作汇报PPT,今天下午三点前发给我。

张华

对任务四的回复:	
回复方式	☐ 信件 / 便函 ☐ Email ☐ 电话 ☐ 面谈 ☐ 微信 ☐ 不予处理 ☐ 其他处理方式,请注明_____
重要紧急	☐ 重要紧急 ☐ 重要不紧急 ☐ 紧急不重要 ☐ 不重要不紧急

是否授权完成	☐ 全部授权 ☐ 部分授权 ☐ 无须授权
处理时间 (最后的工作 完成时间)	
处理步骤 (请做出妥善 的处理意见,列 出步骤及说明 相关理由)	

任务五

类别: 微信

来件人: 陈霞 人事专干

收件人: 刘可可 人力资源招聘主管

内容:

刘主管:

今天下午 2:00 在公司二楼 211 会议室安排了社会招聘面试,前期的简历筛选工作已根据你的指示完成,本次面试人员的信息我已经通过邮件发给你,我也通知了用人部门主管参加面试。请刘主管记得到场主持本次面试。

陈霞

对任务五的回复:	
回复方式	☐ 信件 / 便函 ☐ Email ☐ 电话 ☐ 面谈 ☐ 微信 ☐ 不予处理 ☐ 其他处理方式,请注明_____
重要紧急	☐ 重要紧急 ☐ 重要不紧急 ☐ 紧急不重要 ☐ 不重要不紧急

是否授权完成	☐ 全部授权 ☐ 部分授权 ☐ 无须授权
处理时间 (最后的工作 完成时间)	
处理步骤 (请做出妥善 的处理意见,列 出步骤及说明 相关理由)	

【实施条件】

项目	基本条件	备注
场地	测试场地不少于 70 平米, 配置办公桌 30 张	必备
设备	每张桌子一台电脑及座椅	必备
工具	电脑内需配有 Office2007 软件	必备

【考核时量】

本课题考核时间为 120 分钟

【评分标准】

见 Z1-1-1

9. 试题编号 3-1-9 麦可可商业管理公司人力资源主管经营决策制定

【任务描述】

从企业经营管理的实际出发, 运用相关理论知识, 根据给出的任务情境完成任务指定的工作事项, 在有效时间内合理制定工作实施步骤, 进行资源调配, 人员分工。

- (1) 文件处理前, 请先仔细阅读任务情境。
- (2) 在理解任务情境的基础上, 根据测试任务内容以任务角色身份制订经营决策, 完整的经营决策须包含对每个测试任务的明确回复及具体实施步骤
- (3) 请在测试任务文件回复框内填写任务处理的步骤, 时间等决策信息。

【任务背景】

麦可可商业管理有限公司成立于 1996 年，是一家集零售、供应链管理、商业管理、租赁服务等于一体的商业公司，全省有近 1000 家连锁便利店。你（刘小乐）是麦可可商业管理有限公司的人力资源部主管，负责招聘与培训工作。现在是 2021 年 12 月 15 日，你进入自己办公室，打开电脑，登陆公司邮箱系统，里面有几封邮件，同时，桌上还有其他书面文件，微信和 QQ 有留言信息。请你尽快进入角色，完成一系列任务，有序完成工作，制定处理方案或意见。

任务一

类别：电子邮件

来件人：李宇翔 人力资源经理

收件人：刘小乐 人力资源主管

日期：12 月 15 日 9:00

内容：

刘主管：

12 月 18 日下午两点在一会议室进年度工作总结。请准备好招聘培训今年的工作总结报告，汇报 PPT，完成工作汇报。

李宇翔

对任务一的回复：	
回复方式	☐ 信件 / 便函 ☐ Email ☐ 电话 ☐ 面谈 ☐ 微信 ☐ 不予处理 ☐ 其他处理方式，请注明_____
重要紧急	☐ 重要紧急 ☐ 重要不紧急 ☐ 紧急不重要 ☐ 不重要不紧急
是否授权完成	☐ 全部授权 ☐ 部分授权 ☐ 无须授权
处理时间 (最后的工作 完成时间)	

处理步骤 （请做出妥善 的处理意见，列 出步骤及说明 相关理由）	
--	--

任务二

类别：微信

来件人：陈莹 人力资源培训专员

收件人：刘小乐 人力资源主管

日期：12月15日 9:20

刘主管：

原定于明天的新员工培训工作，由于培训室设备故障无法完成培训。我刚刚查阅了16-17日两天，一号会议室仅有两场会议。要麻烦你协调公司行政部王主管借用一号会议室两天。谢谢！

对任务二的回复：	
回复方式	☐ 信件 / 便函 ☐ Email ☐ 电话 ☐ 面谈 ☐ 微信 ☐ 不予处理 ☐ 其他处理方式，请注明_____
重要紧急	☐ 重要紧急 ☐ 重要不紧急 ☐ 紧急不重要 ☐ 不重要不紧急
是否授权完成	☐ 全部授权 ☐ 部分授权 ☐ 无须授权
处理时间 (最后的工作 完成时间)	

处理步骤 （请做出妥善 的处理意见，列 出步骤及说明 相关理由）	
--	--

任务三

类别：电子邮件

来件人：李宇翔 人力资源经理

收件人：刘小乐 人力资源主管

日期：12月15日 10:20

刘主管：

接到新华职业技术学院就业指导中心主任的电话，本周六12月21日学院邀请我们公司的相关人员参加校企合作交流活动，请你准备好我司企业介绍PPT，校企合作工作计划，校企共同开发课程计划，与我一同参加此次交流活动。

李宇翔

对任务三的回复：	
回复方式	☐ 信件 / 便函 ☐ Email ☐ 电话 ☐ 面谈 ☐ 微信 ☐ 不予处理 ☐ 其他处理方式，请注明_____
重要紧急	☐ 重要紧急 ☐ 重要不紧急 ☐ 紧急不重要 ☐ 不重要不紧急
是否授权完成	☐ 全部授权 ☐ 部分授权 ☐ 无须授权
处理时间 (最后的工作 完成时间)	

处理步骤 （请做出妥善 的处理意见，列 出步骤及说明 相关理由）	
--	--

任务四

类别：电子邮件

来件人：吴敏 技术部主管

收件人：刘小乐 人力资源主管

日期：12月15日 10:20

刘主管：

根据人力资源部提出的培训课程需求和现有的课程，我部门已经完成了在线课程的上传，请你们对课程学习过程进行测试，尽快提出修改需求。

吴敏

对任务四的回复：	
回复方式	☐ 信件 / 便函 ☐ Email ☐ 电话 ☐ 面谈 ☐ 微信 ☐ 不予处理 ☐ 其他处理方式，请注明_____
重要紧急	☐ 重要紧急 ☐ 重要不紧急 ☐ 紧急不重要 ☐ 不重要不紧急
是否授权完成	☐ 全部授权 ☐ 部分授权 ☐ 无须授权
处理时间 (最后的工作 完成时间)	

处理步骤 （请做出妥善 的处理意见，列 出步骤及说明 相关理由）	
--	--

任务五

类别：电子邮件

来件人：陈莹 人力资源培训专员

收件人：刘小乐 人力资源主管

日期：12月15日 10:20

刘主管：

上周下发的招聘需求表我已经收集好，并已经整理好的汇总表，麻烦你审核。

陈莹

对任务五的回复：	
回复方式	☐ 信件 / 便函 ☐ Email ☐ 电话 ☐ 面谈 ☐ 微信 ☐ 不予处理 ☐ 其他处理方式，请注明_____
重要紧急	☐ 重要紧急 ☐ 重要不紧急 ☐ 紧急不重要 ☐ 不重要不紧急
是否授权完成	☐ 全部授权 ☐ 部分授权 ☐ 无须授权
处理时间 (最后的工作 完成时间)	

处理步骤 (请做出妥善 的处理意见,列 出步骤及说明 相关理由)	
---	--

【实施条件】

项目	基本条件	备注
场地	测试场地不少于 70 平米, 配置办公桌 30 张	必备
设备	每张桌子一台电脑及座椅	必备
工具	电脑内需配有 Office2007 软件	必备

【考核时量】

本课题考核时间为 120 分钟

【评分标准】

见 Z1-1-1

10. 试题编号 Z1-1-10 天天商业服务公司运营经理经营决策制定

【任务描述】

从企业经营管理的实际出发, 运用相关理论知识, 根据给出的任务情境完成任务指定的工作事项, 在有效时间内合理制定工作实施步骤, 进行资源调配, 人员分工。

- (1) 文件处理前, 请先仔细阅读任务情境。
- (2) 在理解任务情境的基础上, 根据测试任务内容以任务角色身份制订经营决策, 完整的经营决策须包含对每个测试任务的明确回复及具体实施步骤
- (3) 请在测试任务文件回复框内填写任务处理的步骤, 时间等决策信息。

【任务背景】

天天商业服务公司是一家中小型公司, 公司主营业务为企业活动策划服务、企业礼品定制服务等项目。你(王小宇)是公司的运营经理, 负责销售与渠道管理。现在是 2021 年 12 月 15 日, 你进入自己办公室, 打开电脑, 登陆公司邮箱

系统，里面有几封邮件，同时，桌上还有其他书面文件，微信和 QQ 有留言信息。请你尽快进入角色，完成一系列任务，有序完成工作，制定处理方案或意见。

任务一

类别：电子邮件

来件人：李宇翔 人力资源经理

收件人：王小宇 运营经理

日期：12 月 15 日 9: 00

内容：

李经理：

你好！今天下午 3: 00 在公司二会议室进行招聘面试，有 5 名应聘运营部的应试人员，请你到时参加本次面试，以下 5 名应聘人员的简历信息，请查阅。

李宇翔

对任务一的回复：	
回复方式	☐ 信件 / 便函 ☐ Email ☐ 电话 ☐ 面谈 ☐ 微信 ☐ 不予处理 ☐ 其他处理方式，请注明_____
重要紧急	☐ 重要紧急 ☐ 重要不紧急 ☐ 紧急不重要 ☐ 不重要不紧急
是否授权完成	☐ 全部授权 ☐ 部分授权 ☐ 无须授权
处理时间 (最后的工作 完成时间)	
处理步骤 (请做出妥善 的处理意见，列 出步骤及说明 相关理由)	

任务二

类别：电子邮件

来件人：何子杨 行政部主管

收件人：王小宇 运营经理

日期：12月15日 10:00

内容：

王经理：

12月18日上午9:00，在公司一会议室进行年度工作汇报，请做好部门年度汇报准备。

何子杨

对任务二的回复：	
回复方式	☐ 信件 / 便函 ☐ Email ☐ 电话 ☐ 面谈 ☐ 微信 ☐ 不予处理 ☐ 其他处理方式，请注明_____
重要紧急	☐ 重要紧急 ☐ 重要不紧急 ☐ 紧急不重要 ☐ 不重要不紧急
是否授权完成	☐ 全部授权 ☐ 部分授权 ☐ 无须授权
处理时间 (最后的工作 完成时间)	
处理步骤 (请做出妥善 的处理意见，列 出步骤及说明 相关理由)	

任务三

类别：微信

来件人：李云 运营部员工

收件人：王小宇 运营经理

日期：12月15日 9:30

内容：

王经理：

由于年底物流较为繁忙，佳欣公司订制的年会活动礼品尚未到货，我已经多次跟物流部联系催促。但由于佳欣公司的年会大概是在24日举办，请王经理再次沟通催促，以便保障佳欣公司订制的礼品及时到位。另外，本次佳欣公司提出要增加拍摄项目的费用，我刚刚跟摄影师进行了沟通，他表示要增加1000元费用。不知道该批费用是否可以增加？请王经理批示。

李云

对任务三回复：	
回复方式	☐ 信件 / 便函 ☐ Email ☐ 电话 ☐ 面谈 ☐ 微信 ☐ 不予处理 ☐ 其他处理方式，请注明_____
重要紧急	☐ 重要紧急 ☐ 重要不紧急 ☐ 紧急不重要 ☐ 不重要不紧急
是否授权完成	☐ 全部授权 ☐ 部分授权 ☐ 无须授权
处理时间 (最后的工作 完成时间)	
处理步骤 (请做出妥善 的处理意见，列 出步骤及说明 相关理由)	

任务四

类别：电子邮件

来件人：张华 经理

收件人：王小宇 运营经理

日期：12月15日 8:30

内容：

王经理：

我刚刚查阅了本月经营数据，运营部的本季度费用较高，请你整理今天下午4:00到我办公室来汇报一下本季费用结构，费用提高的原因，以及是下一期费用的调整计划。

张华

对任务四的回复：	
回复方式	☐ 信件 / 便函 ☐ Email ☐ 电话 ☐ 面谈 ☐ 微信 ☐ 不予处理 ☐ 其他处理方式，请注明_____
重要紧急	☐ 重要紧急 ☐ 重要不紧急 ☐ 紧急不重要 ☐ 不重要不紧急
是否授权完成	☐ 全部授权 ☐ 部分授权 ☐ 无须授权
处理时间 (最后的工作 完成时间)	
处理步骤 (请做出妥善 的处理意见，列 出步骤及说明 相关理由)	

任务五

类别：微信

来件人：张明亮 物流经理

收件人：王小宇 运营经理

日期：12月15日 9:40

内容：

王经理：

你部门的李云多次催促我说是有些礼品尚未到货，我也反复强烈年底物流繁忙，请你们下次订货提前安排。另外请你们部门的员工，年底前物流订货均有可能推迟3-5天到货，请大家合理安排，提前下订单。

张明亮

对任务四的回复：	
回复方式	☐ 信件 / 便函 ☐ Email ☐ 电话 ☐ 面谈 ☐ 微信 ☐ 不予处理 ☐ 其他处理方式，请注明_____
重要紧急	☐ 重要紧急 ☐ 重要不紧急 ☐ 紧急不重要 ☐ 不重要不紧急
是否授权完成	☐ 全部授权 ☐ 部分授权 ☐ 无须授权
处理时间 (最后的工作 完成时间)	
处理步骤 (请做出妥善 的处理意见，列 出步骤及说明 相关理由)	

