

湖南吉利汽车职业技术学院

工商企业管理专业

技能考核题库

湖南吉利汽车职业技术学院工商企业管理专业 技能考核题库

工商企业管理专业学生技能考核题库结构一览表

模块	项目名称	试题编号	测试的能力与素质	试题难易程度		
				较难	中等	较易
模块一	企业管理沟通与演讲	10套（1-1至1-10）	沟通与演讲能力		√	
模块二	企业会议沟通与策划	10套（2-1至2-10）	会议策划		√	
模块三	员工拓展活动策划	10套（3-1至3-10）	团建活动策划		√	
模块四	制定员工激励方案	10套（4-1至4-10）	员工问题诊断与激励方案策划		√	
模块五	设计企业经营调查问卷	15套（5-1至5-15）	企业经营诊断与调查问卷设计		√	

目 录

模块一、企业管理沟通与演讲.....	1
1. 试题编号： 1-1, Y 超市店长竞聘与演讲.....	1
2. 试题编号： 1-2, 张军受罚事件的情况说明与陈述.....	3
3. 试题编号： 1-3, 高洁的实习转正申请与演讲.....	5
4. 试题编号： 1-4, 梁静的自我检讨书与陈述.....	7
5. 试题编号： 1-5, 提高员工人际交往能力的建议与演讲.....	9
6. 试题编号： 1-6, H 公司销售主管竞聘与演讲.....	11
7. 试题编号： 1-7, Y 公司办公室主任竞聘与演讲.....	13
8. 试题编号： 1-8, Y 公司行政主管述职报告与演讲.....	15
9. 试题编号： 1-9, Y 公司人力资源主管竞聘与演讲.....	17
10. 试题编号： 1-10, 缓解工作压力的建议与演讲.....	19
模块二 企业会议沟通与策划.....	21
11. 试题编号： 2-1, 撰写 Action 公司季度工作会议策划方案.....	21
12. 试题编号： 2-2 , 撰写 Bideast 公司全省代理商会议策划方案.....	23
13. 试题编号： 2-3, 撰写 Southcape 公司三方会议策划方案.....	25
14. 试题编号： 2-4, 撰写 Pinkpay 公司新品展示评测会议策划方案.....	27
15. 试题编号： 2-5, 撰写 Gordon 公司紧急会议策划方案.....	29
16. 试题编号： 2-6, 撰写 Alfred 公司内部竞聘会议策划方案.....	31
17. 试题编号： 2-7, 撰写 Watson 公司年终表彰会议策划方案.....	33
18. 试题编号： 2-8, 撰写清熙公司活动启动仪式会议策划方案.....	35
19. 试题编号： 2-9, 撰写 Book yard 公司月工作会议策划方案.....	37
20. 试题编号： 2-10 , 撰写 Natwest 公司早会会议策划方案.....	39
模块三、 员工拓展活动策划.....	41
21. 试题编号： 3 -1 , 新月公司员工拓展活动策划.....	41
22. 试题编号： 3 -2, 某项目组员工拓展活动策划.....	43
23. 试题编号： 3 -3 , 某培训学校员工拓展活动策划.....	45
24. 试题编号： 3 -4, 巴陵石化班组长拓展活动策划.....	47
25. 试题编号： 3 -5, 思马特公司员工拓展活动策划.....	49
26. 试题编号： 3 -6 , 《时政周报》员工拓展活动策划.....	51
27. 试题编号： 3 -7, 大唐发电公司员工拓展活动策划.....	53
28. 试题编号： 3 -8, A 公司员工拓展活动策划.....	55
29. 试题编号： 3 -9 , 某管理咨询服务公司员工拓展活动策划.....	57
30. 试题编号： 3 -10 , 某汽车零部件公司员工拓展活动策划.....	59

模块四、制定员工激励方案.....	61
31. 试题编号: 4 -1, 制定 S 科技公司技术员工激励方案.....	61
32. 试题编号: 4 -2, 制定 Z 建设公司工程项目员工激励方案.....	63
33. 试题编号: 4 -3, 制定 XL 电信运营公司员工激励方案.....	65
34. 试题编号: 4 -4, 制定 L 猎头公司员工激励方案.....	67
35. 试题编号: 4 -5, 制定 H 汽车销售公司员工激励方案.....	69
36. 试题编号: 4 -6, 制定 Y 石油公司员工激励方案.....	71
37. 试题编号: 4 -7, 制定 L 炼油公司技术员工激励方案.....	73
38. 试题编号: 4 -8, 制定 N 高新技术公司研发人员激励方案.....	75
39. 试题编号: 4 -9, 制定 G 酒业公司营销部门员工激励方案.....	77
40. 试题编号: 4 -10, 制定 M 服饰公司员工激励方案.....	79
模块五、企业经营调查问卷.....	81
41. 试题编号: 5 -1, 设计企业员工发展与满意度调查问卷.....	81
42. 试题编号: 5 -2, 设计可口可乐客户满意度调查问卷.....	83
43. 试题编号: 5 -3, 设计旅行社客户需求调查问卷.....	85
44. 试题编号: 5 -4, 设计蛋糕店消费者行为调查问卷.....	87
45. 试题编号: 5 -5, 设计教育集团售前服务调查问卷.....	89
46. 试题编号: 5 -6, 设计企业管培生发展调查问卷.....	91
47. 试题编号: 5 -7, 设计企业消费者需求分析调查问卷.....	93
48. 试题编号: 5 -8, 设计大学生培训需求调查问卷.....	95
49. 试题编号: 5 -9, 设计客户满意度调查问卷.....	97
50. 试题编号: 5 -10, 设计消费者需求调查问卷.....	99
51. 试题编号: 5 -11, 设计员工需求调查问卷.....	101
52. 试题编号: 5 -12, 设计企业品牌形象调查问卷.....	103
53. 试题编号: 5 -13, 设计企业售后服务满意度调查问卷.....	105
54. 试题编号: 5 -14, 设计企业市场价格需求调查问卷.....	108
55. 试题编号: 5 -15, 设计消费者行为分析调查问卷.....	110

模块一、企业管理沟通与演讲

1. 试题编号：1-1,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 200 字，包括标题、称呼、正文、结尾等基本要素。

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，演讲时间为 3-5 分钟。

(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及以上软件	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 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 (90分)	文稿撰写 (40分)	文稿格式	10	文稿版面工整清晰，格式规范(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
			10	具有标题、称呼、正文、结尾等基本要素(5分)。	
		文字语句	10	表达顺畅，无病句(5分)。	
			10	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)		
	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 (50分)	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：1-2,张军受罚事件的情况说明与陈述

(1) 任务描述

【背景材料】

张军是一位已有五年工龄的模具工，工作勤奋，爱钻研。半年前，张军利用业余时间独立设计制作了一套新型模具，受到设计部门的嘉奖。为了鼓励张军的这种敬业精神，生产部主任王强特意推荐他上夜校学习机械工程学。从那以后，张军每周有三天必须提早一小时下班，以便准时赶到夜校，这也是生产部主任王强特许的。

然而，上周上班时，张军被叫到人事部门，人事处部门陆明给了他一份处罚报告，指责他工作效率低，尤其批评他公然违反公司的规定，一周内三次早退。如果允许他继续这样工作下去，将会影响其他员工。因此，要对他进行处罚，并会在公司内部进行通报批评，警告他说，照这样下去，他将被解雇。

当张军接到这份处罚报告时，感到十分委屈。他曾试图向陆明解释原因，但是陆明都说太忙，没时间与他交谈，只告知他不许早退，并提高工作效率。张军感到心情十分沮丧。

这次事件在同事中传的沸沸扬扬，总经理也知晓了此事，于是要求其助理展开调查，将事情的原委弄清楚，并写一份情况说明书对此次事件做出分析，以避免类似事件的发生。

【测试任务】

- ① 请以上述案例为背景，假设你是总经理助理王刚，撰写一份情况说明书给总经理，指明此件事情的原委，并对事件的发生进行分析。提交的情况说明书要求不少于 200 字，包括标题、称呼、正文、结尾等基本要素。
- ② 结合撰写的情況说明书进行现场陈述，陈述内容应紧紧围绕主题展开，陈述时间为 3-5 分钟。

(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及以上软件	必备

(3) 考核时量

本试题考核时间，情况说明书撰写时间 90 分钟，陈述时间控制在 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 (90分)	文稿撰写 (40分)	文稿格式	10	文稿版面工整清晰，格式规范(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
				具有标题、称呼、正文、结尾等基本要素(5分)。	
		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			

3. 试题编号：1-3,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 200 字，包括标题、称呼、正文、结尾等基本要素。②结合撰写的实习转正申请书进行现场演讲，演讲内容应紧紧围绕主题展开，演讲时间为 3-5 分钟。

(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及以上软件	必备

(3) 考核时量

本试题考核时间，实习转正申请书撰写时间 90 分钟，演讲时间

控制在 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 (90分)	文稿撰写 (40分)	文稿格式	10	文稿版面工整清晰，格式规范（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
			10	具有标题、称呼、正文、结尾等基本要素（5分）。	
		文字语句	10	表达顺畅，无病句（5分）。	
			10	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			

4. 试题编号：1-4,梁静的自我检讨书与陈述

(1) 任务描述

【背景材料】

梁静，一家知名房地产公司的销售员，最主要的工作就是负责公司产品营销策划与销售等工作。今年上半年，一次重流感让她离开职位两周多，而此时正是公司新楼盘包装宣传的重要时期，上司把工作临时交给了男同事刘义。梁静觉得自己已请病假，就没有必要在休假期间再想工作的事，专心养病就是了。她把手机也关掉了，期间也不再跟单位和同事打电话了解情况。

可是刘义毕竟是新手，很多业务流程和客户信息他都不熟悉，并且梁静休病假前，也没有跟刘义进行有关工作交接。正值房地产公司销售旺季，很多客户都有购房意向，但是又联系不上梁静，这对公司业绩造成了一定的影响，为此刚回来上班梁静遭到了上司的批评，严令其尽量挽回客户，并对此次事件作出自我检讨。

【测试任务】

①请以上述案例为背景，假设你是梁静，撰写一份自我检讨书，提交的检讨书要求不少于 200 字，包括标题、称呼、正文、结尾等基本要素。

②结合撰写的检讨书进行现场陈述，内容应紧紧围绕主题展开，陈述时间为 3-5 分钟。

(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及以上软件	必备

(3) 考核时量

本试题考核时间，检讨书撰写时间 90 分钟，陈述时间控制在 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 (90分)	文稿撰写 (40分)	文稿格式	10	文稿版面工整清晰，格式规范(5分)。 具有标题、称呼、正文、结尾等基本要素(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		
			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)	
	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)。
	演讲表达 (50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	根据背景材料分析并撰写文稿，文稿不少于200字，每少20个字扣1分(90分钟)。分组抽签演讲，每人演讲时间3-5分钟。

5. 试题编号：1-5,提高员工人际交往能力的建议与演讲

(1) 任务描述

【背景材料】

萌萌，毕业一年多，在一家广告公司做广告文案策划。漂亮，聪慧，干活利落，深得上司赏识。一次，上司交给她一项重要的任务：按照上司的既定思路做一个详细的策划方案。上司先告诉她，客户是一个当地大型房地产公司的项目，并表示这个客户对公司发展很重要。为此，上司先提出了策划思路，让她只要按照这个思路做策划方案就行了。

萌萌很不解：以前都是上司顶多提个要求，策划方案完全由自己完成，而且每次都能得到上司称赞。“难道是上司对自己不够放心？不相信自己的能力？”她发现上司的思路有一个致命性的错误，如果按照那个思路做策划方案，肯定会遭到客户的拒绝。于是，萌萌又找到上司，当时上司和全公司的领导正在开会，但她当着众人直截了当地说：你的思路根本不对，应该这样……直接否定了上司。

上司考虑到萌萌刚刚毕业，人际交往方面经验有所欠缺，还是决定要助理王丽丽给萌萌写一份建议书，帮助萌萌成长。

【测试任务】

①请以上述案例为背景，假设你是王丽丽，撰写一份建议书给萌萌，提醒她在人际交往方面的注意事项，建议书要求不少于 200 字。

②结合撰写的建议书进行现场演讲，内容应紧紧围绕主题展开，演讲时间为 3-5 分钟。

(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及以上软件	必备

(3) 考核时量

本试题考核时间，建议书撰写时间 90 分钟，演讲时间控制在 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 (90分)	文稿撰写 (40分)	文稿格式	10	文稿版面工整清晰，格式规范(5分)。 具有标题、称呼、正文、结尾等基本要素(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		
			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
		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			根据背景材料分析并撰写文稿，文稿不少于200字，每少20个字扣1分(90分钟)。分组抽签演讲，每人演讲时间3-5分钟。	

6. 试题编号：1-6,H 公司销售主管竞聘与演讲

(1) 任务描述

【背景材料】

李军，现年36岁，专科学历，2002年毕业于S学院，所学专业是市场营销。大学一毕业，就进入H公司工作至今，现已从事销售工作15年之久，学到了很多销售技巧，提升了自己的待人接物能力，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；在空闲时间也会利用书本知识进行充电、将书本知识应用到实际工作中。李军也深刻地明白作为销售主管也要具备多方面的素质与能力，销售主管是从销售人员到管理人员的巨大转变。

现公司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，李军也想报名参加此次竞聘，竞聘职位是销售主管。

【测试任务】

①请以公司的竞聘大会为背景，假设你是李军，撰写一份销售主管竞聘书。提交的竞聘书要求不少于 200 字，包括标题、称呼、正文、结尾等基本要素。

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，演讲时间为 3-5 分钟。

(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及以上软件	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 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 (90分)	文稿撰写 (40分)	文稿格式	10	文稿版面工整清晰，格式规范(5分)。 具有标题、称呼、正文、结尾等基本要素(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	
			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			

7. 试题编号：1-7,Y 公司办公室主任竞聘与演讲

(1) 任务描述

【背景材料】

李闵，现年30岁，专科学历，中共党员。大学一毕业，就进入Y公司工作至今，现已从事行政文员岗位9年之久，学到了很多与人相处之道，提升了自己的待人接物能力，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。

办公室的工作既是一项专业性较强的工作，又是一项非常繁杂的工作，同时又是一项不可缺少工作。李闵深刻地明白办公室是一个重要的综合协调部门，把综合办工作建设成为精干、高效、协调有序的团结勤奋的办事部门，充分发挥它的参谋、助手作用、协调作用、枢纽作用和保障作用。

这次公司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，李闵也想报名参加此次竞聘，竞聘职位是办公室主任。

【测试任务】

①请以公司的竞聘大会为背景，假设你是李闵，撰写一份办公室主任竞聘书。提交的竞聘书要求不少于 200 字，包括标题、称呼、正文、结尾等基本要素。

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，内容应紧紧围绕主题展开，演讲时间为 3-5 分钟。

(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及以上软件	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 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 (90分)	文稿撰写 (40分)	文稿格式	10	文稿版面工整清晰，格式规范(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
				具有标题、称呼、正文、结尾等基本要素(5分)。	
		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)		
	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		根据背景材料分析并撰写文稿，文稿不少于200字，每少20个字扣1分(90分钟)。分组抽签演讲，每人演讲时间3-5分钟。

8. 试题编号：1-8,Y 公司行政主管述职报告与演讲

(1) 任务描述

【背景材料】

李超，现年30岁，专科学历，中共党员。大学毕业，就进入Y公司从事行政工作，至今已有九年工作经验，现担任公司行政主管一职。自担任行政主管后，李超负责文件起草、会议安排、印章使用、档案存放等服务性工作。行政工作无小事，李超对待每一件细小的工作都时刻保持足够的细心和耐心。

经过多年的工作积累，学到了很多与人相处之道，提升了自己的待人接物能力，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。李超深刻地明白，行政工作是企业管理的落脚点，是一个承上启下、沟通内外、协调左右的部门，既是一项非常繁杂的工作，同时又是一项不可缺少工作。公司将在月底举行年度述职大会，李超作为员工代表将在述职大会上进行述职。

【测试任务】

①请以公司的述职大会为背景，假设你是李超，撰写一份述职报告。提交的述职报告要求不少于 200 字，包括标题、称呼、正文、结尾等基本要素。

②结合撰写的述职报告进行现场演讲，演讲过程中注意运用姿态、动作等身体语言，演讲内容应紧紧围绕主题展开，演讲时间为 3-5 分钟。

(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及以上软件	必备

(3) 考核时量

本试题考核时间，述职报告撰写时间 90 分钟，演讲时间控制在 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 (90分)	文稿撰写 (40分)	文稿格式	10	文稿版面工整清晰，格式规范(5分)。 具有标题、称呼、正文、结尾等基本要素(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	
			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)。		
			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)。		
			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)。		
			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			

9. 试题编号：1-9,Y公司人力资源主管竞聘与演讲

(1) 任务描述

【背景材料】

王莉，现年30岁，本科学历，中共党员。大学一毕业，就进入Y公司人力资源部门工作，至今已有九年工作经验，从事过人力资源规划、招聘、培训与开发、薪资福利、绩效考核以及劳动关系等六大体系的相关工作。通过多年的工作经验，积累了人力资源的专业知识，学到了很多与人相处之道，提升了自己的待人接物能力，工作中有较强的学习和适应能力，善于沟通，团结同事。

王莉深刻地明白，公司的管理离不开人、财、物、信息等资源，而人力资源是构成企业核心竞争力的关键性战略资源。这次公司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，王莉也想报名参加此次竞聘，竞聘职位是人力资源部门主管。

【测试任务】

①请以公司的竞聘大会为背景，假设你是王莉，撰写一份人力资源主管竞聘书。提交的竞聘书要求不少于200字，包括标题、称呼、正文、结尾等基本要素。

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，演讲时间为3-5分钟。

(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及以上软件	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 (90分)	文稿撰写 (40分)	文稿格式	10	文稿版面工整清晰，格式规范(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
				具有标题、称呼、正文、结尾等基本要素(5分)。	
		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)		
	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		根据背景材料分析并撰写文稿，文稿不少于200字，每少20个字扣1分(90分钟)。分组抽签演讲，每人演讲时间3-5分钟。

10. 试题编号：1-10,缓解工作压力的建议与演讲

(1) 任务描述

【背景材料】

杨芬，专科学历，是公司新入职的一名应届毕业生。在财务部门的工作，她觉得有点力不从心，很多看起来很简单的事情，做起来却很难，经常出错，受到了领导的批评，让她对自己的能力产生了怀疑。除此之外，她发现自己大学期间所学的东西根本用不上，也对自己的专业知识产生了怀疑。渐渐地，杨芬越来越没自信，畏惧领导交代的新任务，与同事之间也不经常交流，每天的情绪低落，甚至想到了辞职。

【测试任务】

①请以上述案例为背景，假设你是杨芬的直接主管王丽丽，撰写一份建议书给杨芬，提醒杨芬工作压力的来源以及缓解压力的方法。提交的建议书要求不少于 200 字，包括标题、称呼、正文、结尾等基本要素。

②结合撰写的建议书进行现场演讲，内容应紧紧围绕主题展开，演讲时间为 3-5 分钟。

(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及以上软件	必备

(3) 考核时量

本试题考核时间，建议书撰写时间 90 分钟，演讲时间控制在 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。
			文稿版面工整清晰，格式规范（5分）。	

工作 沟通 及演 讲 (90 分)	文稿 撰写 (40 分)	文稿格式	10	具有标题、称呼、正文、结尾等基本要素 (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	根据背景材料分析并撰写文稿, 文稿不少于 200 字, 每少 20 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				

模块二 企业会议沟通与策划

11. 试题编号：2-1·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及以上软件及相应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,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,无非关键字、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,页面风格保持一致;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			

12. 试题编号：2-2 · 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。2015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2017年7-9月，等离子显像管销量跌至2231台，但仍未恢复到2016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/人)，住宿自行承担(合作酒店房价：298/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

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及以上软件及相应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,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 (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,无非关键字、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,页面风格保持一致;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。	
		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			

13. 试题编号：2-3· 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及以上软件及相应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，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 (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	演示文档不少于 12 页,每少 1 页扣 2 分。
		前言页	5	概括表达凝练,无非关键字、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,页面风格保持一致;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。		
		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				

14. 试题编号：2-4·撰写 Pinkpay 公司新品展示评测会议策划方案

(1) 任务描述

【背景材料】

Pinkpay公司是一家初创布料公司，公司现有员工160人，去年公司研发最新聚酯纤维作为布料中间层以解决衣物透气传导热能问题，表层可缝制各种季节性布料，底层可缝制棉麻健康透气布料，为此公司决定今年3月底召开内部新研发产品展示评测会，要求全体员工参加展示评测会，首先模特穿着新产品走秀T台，随后研发部领导介绍新产品的多样性与制作工艺，中午自助餐过后，下午全公司各部门职工参加内部新产品评测，各部门就新产品进行交流与研讨，研发部现场安排5名研究员详细介绍新产品细节，市场部派20人组织会场次序与分发资料。

Pinkpay公司有总经理1名、副经理2名，主要部门由研发部、销售部、财务部、市场部、生产部五个部门组成。

费用参考：模特100元/小时（大约需要10位），自助餐参考价格80元/人，200人规模会场租赁参考价12000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 Pinkpay 公司新品展示评测会议策划方案。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

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及以上软件及相应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,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 (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,无非关键字、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,页面风格保持一致;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			

15. 试题编号：2-5·撰写 Gordon 公司紧急会议策划方案

(1) 任务描述

【背景材料】

Gordon公司是一家机械制造型企业，成立7年以来，一直以按时按质按量完成订单在业内有着良好的口碑。今年由于高层人员出走，导致内部管理出现问题，订单计划安排不合理，耽误了一批重要客户的订单无法按时交付。公司总经理获悉此事时，距离交货时间6月20日还有15天的时间，总经理立刻让助理通知公司内部相关人员召开紧急会议。要求各部门负责人以及具体负责此次订单的工作人员都前来参会，通过会议务必讨论出具体解决方法，维护公司形象。

公司设有总经理、副总经理，主要部门由生产车间、生产运营部、客户服务部、品管部、采购部、物流仓储部、销市场售部以及综合部八个部门组成。

【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 Gordon 公司紧急会议策划方案。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

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及以上软件及相应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,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 (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-小部分不符合; 1分-大部分不符合; 0分-完全不符合
		前言页	5	概括表达凝练,无非关键字、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,页面风格保持一致;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。	
		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-小部分不符合;1分-大部分不符合;0分-完全不符合)			
小计		100			演示文档不少于12页,每少1页扣2分。

16. 试题编号：2-6·撰写 Alfred 公司内部竞聘会议策划方案

(1) 任务描述

【背景材料】

Alfred公司是一家建筑工程管理公司，年中由于人员出走及退休，导致有些中层岗位职务空缺，为促进公司事业健康发展，为优秀人才提供更多脱颖而出的机会和施展才华的舞台，公司决定于7月某周五召开下半年中层干部内部竞聘会，经过前期报名及筛选，共有八位候选人参加此次内部竞聘。由董事长夏晓波、总经理赵康、总工程师谭明、人力资源总监高子君及部分项目总监等八人组成的评委会参与竞聘会。会议由公司总工程师谭明主持。整个竞聘过程经分为：竞聘人演讲与答辩、评委会实名打分考评、民主评议三个环节，最终按照得分排名决出候选人。要求每位竞聘者演讲控制在20分钟内，答辩控制在10分钟内。本次竞聘职位：招标部门经理（竞聘者3人）、市场部副经理（竞聘者2人）、常务副总（竞聘者3人）。

公司设有董事长、总经理、副总经理、总工程师，主要部门由工程部、造价部、合同部、市场部、招标部、人事部以及财务部七个部门组成。

【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 Alfred 公司内部竞聘会议策划方案。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

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及以上软件及相应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,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 (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-小部分不符合; 1分-大部分不符合; 0分-完全不符合
		前言页	5	概括表达凝练,无非关键字、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,页面风格保持一致;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-小部分不符合;1分-大部分不符合;0分-完全不符合)			
小计		100			

17. 试题编号：2-7·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及以上软件及相应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，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 (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	演示文档不少于 12 页,每少 1 页扣 2 分。
		前言页	5	概括表达凝练,无非关键字、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,页面风格保持一致;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。		
		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				

18. 试题编号：2-8·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及以上软件及相应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		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。
	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。	
	前言页	5	概括表达凝练，无非关键字、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。	

专业技能 (90分)	演示文稿制作 (40分)	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。	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
		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，页面风格保持一致；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			

19. 试题编号：2-9·撰写 Book yard 公司月工作会议策划方案

(1) 任务描述

【背景材料】

Book yard公司是一家教育培训机构，每个月底都要召开一次正式的会议，总结上一个月的工作以及布置下个月的工作计划。6月的会议即将召开，此次会议除了常规议程之外，市场部会前提出暑假即将到来，公司需要增设各种兴趣培训班的问题，需要上会进行讨论，从而制定具体方案，与会者由各个部门的主要负责人组成。

Book yard 公司设有总经理、副总经理，其主要部门有市场部、销售部、教学部、教务部、行政人事部、客服部共六个部门。

【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 Book yard 公司月工作会议策划方案。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及以上软件及相应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，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 (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	演示文档不少于 12 页,每少 1 页扣 2 分。
		前言页	5	概括表达凝练,无非关键字、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,页面风格保持一致;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。		
		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				

20. 试题编号：2-10 · 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

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及以上软件及相应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,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 (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,无非关键字、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,页面风格保持一致;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。	
		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			演示文档不少于12页,每少1页扣2分。

模块三、 员工拓展活动策划

21. 试题编号：3 -1 · 新月公司员工拓展活动策划

(1) 任务描述

【背景资料】

新月公司原来是一家从事产品加工的小企业，公司建立之初，刘总和员工不分彼此，也没有明确的分工，一个人顶几个人用，大家齐心协力，干劲十足。经过多年的艰苦创业和努力经营，目前公司已经发展成为近千名员工的一家大型制造企业，有了比较稳定的顾客，生存已不再是问题，公司走上了比较稳定的发展道路。

然而，随着公司业务的发展，特别是经营规模不断扩大以后，刘总在管理中不时感到不如以前得心应手了。首先，让他感到头疼的是那几位与自己一起创业的元老，他们自恃劳苦功高，对后来加入公司的员工，不管其职位高低，一律不看在眼里。这些元老们工作散漫，不听从主管人员的安排。这种散漫的作风很快在内部蔓延开来，对新来者产生了不良的示范作用，新来者也开始变得散漫起来，员工之间不断出现矛盾和冲突，公司里再也感受不到创业初期的那种工作激情了。其次，刘总感觉到公司内部沟通经常不顺畅，大家谁也不愿意承担责任，一遇到事情就来向他汇报，但也仅仅是遇事汇报而已，很少有解决问题的建议和方法，结果导致许多环节只要刘总不亲自去推动，似乎就要停摆。另外，刘总还感到公司内部质量意识开始淡薄，对产品质量的要求大不如以前，客户的抱怨也逐渐增多，刘总对此感到非常焦急。

【测试任务】

①判断新月公司处于团队员工发展过程中的哪个阶段，这个阶段有什么特点？这个阶段刘总应该重视任务需要、团队需要、员工个人需要中的哪些需要？

②为了加强员工之间的沟通，培养成员间的融洽关系，刘总要行政综合部策划一次团队拓展活动，参加人员为中高层管理人员64人，你是行政综合部主管负责设计本次员工活动拓展活动方案。

③请用Microsoft Office PowerPoint演示文稿软件，完成新月公司员工拓展活动方案。完整演示文稿应该包括：封面、前言、目录、过渡页、文字页、封底等内容，内容不少于10页，演示时主要内容页要有动画播放效果。

④员工活动策划方案内容要求包括：活动目的、活动主题、活动对象、活动时间、活动场地及说明、活动流程表、活动项目内容、活动预算表等8个基本要素。

(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版及以上软件，并提供PPT模板若干	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), 员工拓展活动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 (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, 无非关键字、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	整体设计风格与企业员工拓展活动策划特点相吻合, 页面风格保持一致; 相同元素前后呼应。	
	员工活动策划方案内容 (50分)	策划活动背景分析	5	准确判断背景企业团队员工发展阶段和特点, 对该阶段任务需要、团队需要和个人需要内容描述清晰。	
		活动策划目的	3	简洁明了的语言将目的要点表述清楚; 在陈述目的要点时, 该活动策划的独到之处及由此产生的作用都应该明确写出。	
		活动主题	3	标题简洁明了, 主旨突出, 能紧扣企业拓展活动需求。	
		活动对象、时间、场地	4	活动对象描述准确 (2 分), 时间明确, 根据活动人数和目的场地选择合理, 有说明 (2 分)。	
		活动策划安排表	7	能够从背景材料实际出发 (2 分), 列出活动各项要求和时间流程 (2 分), 表格清晰, 流程设计合理 (4 分)。	
		活动策划内容	15	结合背景材料设计拓展活动 (5 分), 每个拓展活动或游戏内容清晰, 操作要点明确, 每个拓展活动有设计目的的描述 (10 分) (不能少于 2 个拓展活动内容的描述, 少一个扣 5 分)。	
活动预算		3	活动的各项费用在根据实际情况进行具体、周密的计算后, 用清晰明了的形式列出。 (3 分)		
活动策划整体把握	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			演示文档不少于 10 页, 每少 1 页扣 2 分。

22. 试题编号：3-2·某项目组员工拓展活动策划

(1) 任务描述

【背景资料】

小范高职毕业后进入一家中型企业客户专员岗位，经过6年的不断努力他派到分公司工作，半年后任命为一个新项目的经理。此前，他做过客户服务部市场主管，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，主要表现如下：

- 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。

小范来到分公司仅半年多，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，但初任经理的他面对现在的局面还是感觉有些手足无措。

【测试任务】

①判断小范的项目组处于团队员工发展过程中的哪个阶段，这个阶段有什么特点？这个阶段小范应该重视任务需要、团队需要、员工个人需要中的哪些需要？

②为了解决项目组出现的员工冲突，小范准备策划一次员工拓展活动，并设计本次员工活动拓展活动方案，参加人员为本项目组员工25人。

③请用Microsoft Office PowerPoint演示文稿软件，完成小范所在项目组的员工拓展活动方案。完整演示文稿应该包括：封面、前言、目录、过渡页、文字页、封底等内容，内容不少于10页，演示时主要内容页要有动画播放效果。

④员工活动策划方案内容要求包括：活动目的、活动主题、活动对象、活动时间、活动场地及说明、活动流程表、活动项目内容、活动预算表等8个基本要素。

(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版及以上软件，并提供PPT模板若干	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),员工拓展活动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 (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,无非关键字、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	整体设计风格与企业员工拓展活动策划特点相吻合,页面风格保持一致;相同元素前后呼应。	
	员工活动策划方案内容 (50分)	策划活动背景分析	5	准确判断背景企业团队员工发展阶段和特点,对该阶段任务需要、团队需要和个人需要内容描述清晰。	
		活动策划目的	3	简洁明了的语言将目的要点表述清楚;在陈述目的要点时,该活动策划的独到之处及由此产生的作用都应该明确写出。	
		活动主题	3	标题简洁明了,主旨突出,能紧扣企业拓展活动需求。	
		活动对象、时间、场地	4	活动对象描述准确(2分),时间明确,根据活动人数和目的场地选择合理,有说明(2分)。	
		活动策划安排表	7	能够从背景材料实际出发(2分),列出活动各项要求和时间流程(2分),表格清晰,流程设计合理(4分)。	
		活动策划内容	15	结合背景材料设计拓展活动(5分),每个拓展活动或游戏内容清晰,操作要点明确,每个拓展活动有设计目的的描述(10分)(不能少于2个拓展活动内容的描述,少一个扣5分)。	
活动预算		3	活动的各项费用在根据实际情况进行具体、周密的计算后,用清晰明了的形式列出。(3分)		
活动策划整体把握	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			

23. 试题编号：3-3 · 某培训学校员工拓展活动策划

(1) 任务描述

【背景资料】

2016年10月，洪先生因业绩突出被任命为其所在集团某一分公司的区域经理兼软件培训学校校长，负责管理5名老师、8名业务员。当时情况较为紧急，洪先生未经过任何培训就走马上任了。上任后，洪先生立即着手打造一支高效的团队。但是26岁的他并没有管理经验，成为经理不到三个月就表现得与分公司员工格格不入。员工的反馈显示，洪先生试图掌控每个人的销售情况及学校管理的每一个环节，甚至于学校后勤的柴米油盐、卫生打扫等小事都由其本人负责监督管理，这使得他所领导的老师及业务人员极为清闲，工作缺乏热情，成员士气十分低落。洪先生的下属抱怨说，他每次开会都像个长舌妇一样对大家喋喋不休，同样的问题重复多次，对下属未做好的工作，总是批评抱怨，从来不会表扬下属的优点、成绩与进步，在工作之余也从来不主动与下属进行沟通交流。洪先生本人也感觉在分公司工作非常疲惫，找不到做企业主管的乐趣，为此他感到非常痛苦。

【测试任务】

①判断洪经理所在的分公司处于团队员工发展过程中的哪个阶段，这个阶段有什么特点？这个阶段洪经理应该重视任务需要、团队需要、员工个人需要中的哪些需要？

②为了解决团队中出现的冲突，洪经理准备策划一次培训学校全体员工拓展活动，并设计本次团队活动拓展活动方案。

③请用Microsoft Office PowerPoint演示文稿软件，完成培训学校员工拓展活动方案。完整演示文稿应该包括：封面、前言、目录、过渡页、文字页、封底等内容，内容不少于10页，演示时主要内容页要有动画播放效果。

④员工活动策划方案内容要求包括：活动目的、活动主题、活动对象、活动时间、活动场地及说明、活动流程表、活动项目内容、活动预算表等8个基本要素。

(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版及以上软件，并提供PPT模板若干	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),员工拓展活动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 (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,无非关键字、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	整体设计风格与企业员工拓展活动策划特点相吻合,页面风格保持一致;相同元素前后呼应。	
	员工活动策划方案内容 (50分)	策划活动背景分析	5	准确判断背景企业团队员工发展阶段和特点,对该阶段任务需要、团队需要和个人需要内容描述清晰。	
		活动策划目的	3	简洁明了的语言将目的要点表述清楚;在陈述目的要点时,该活动策划的独到之处及由此产生的作用都应该明确写出。	
		活动主题	3	标题简洁明了,主旨突出,能紧扣企业拓展活动需求。	
		活动对象、时间、场地	4	活动对象描述准确(2分),时间明确,根据活动人数和目的场地选择合理,有说明(2分)。	
		活动策划安排表	7	能够从背景材料实际出发(2分),列出活动各项要求和时间流程(2分),表格清晰,流程设计合理(4分)。	
活动策划内容		15	结合背景材料设计拓展活动(5分),每个拓展活动或游戏内容清晰,操作要点明确,每个拓展活动有设计目的描述(10分)(不能少于2个拓展活动内容的描述,少一个扣5分)。		
活动预算		3	活动的各项费用在根据实际情况进行具体、周密的计算后,用清晰明了的形式列出。(3分)		
活动策划整体把握	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			

24. 试题编号：3-4·巴陵石化班组长拓展活动策划

(1) 任务描述

【背景资料】

巴陵石化供销部八号沟罐区是公司级要害部位，是公司的化工原料储运基地，担负着公司化工原料储存和输送的任务。常年储存着液化气、丙烯、丙烷、苯、环己烷、丁二烯等易燃易爆，有毒有害介质，年吞吐量达到100多万吨。而且八号沟罐区是一个有着光荣传统的集体，曾获得过第一个“无泄漏罐区”、第一个“完好岗位”、第一个“岗检免检单位”。

该班组把创建学习型班组作为长期的重点工作，制订学习规划和学习制度，建立员工学习档案，把学习与竞争相结合，理论与实践相结合，营造良好的学习氛围，引导职工立足岗位，自学学习。使职工明白，学习不仅是适应岗位的需要，更是企业发展的需要。现代企业的安全生产自动货仓程度越来越高，操作的技术含量也越来越高，光有实干的精神是不够的，还要会干、能干加巧干，否则就不能适应岗位发展的需要。同时还要求班员注重培养自己的综合素质，文化水平是基础，多方面的不断学习才是关键，岗位就是学习的最好机会。

班组还开“星级操作员”评比活动，把学习的激励机制由单一的经济考核上升到职工成就心理的需要。抓住公司开展的职业技能鉴定的契机，因地制宜地组织灵活多样的培训班，请罐区老师傅讲述自学成才的经历，请车间和兄弟单位的技术人员来现场讲课，传授技术经验。积极开展帮扶活动，让大家共同进步，让每一个班员都从学习中受益，变“要我学习”为“我要学习”，使提高素质成为职工的自学需要。

【测试任务】

①判断巴陵石化供销部处于团队发展过程中的哪个阶段，这个阶段有什么特点？这个阶段他应该重视任务需要、团队需要、员工个人需要中的哪些需要？

②为了推广供销部的管理经验，公司计划组织所有28个班组开展“培育学习型员工，以学习带动生产”活动，在班组中开展有针对性的培训，使学习能更好地为生产服务，提高班组的整体素质生学习创新能力，计划组织28个班组长开展一次团队的户外拓展动员活动，你是公司培训部主管，需要策划并完成本次团队拓展活动方案设计。

③请用Microsoft Office PowerPoint演示文稿软件，完成班组长拓展活动方案。完整演示文稿应该包括：封面、前言、目录、过渡页、文字页、封底等内容，内容不少于10页，演示时主要内容页要有动画播放效果。

④员工活动策划方案内容要求包括：活动目的、活动主题、活动对象、活动时间、活动场地及说明、活动流程表、活动项目内容、活动预算表等8个基本要素。

(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版及以上软件，并提供PPT模板若干	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), 员工拓展活动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 (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, 无非关键字、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	整体设计风格与企业员工拓展活动策划特点相吻合, 页面风格保持一致; 相同元素前后呼应。	
	员工活动策划方案内容 (50分)	策划活动背景分析	5	准确判断背景企业团队员工发展阶段和特点, 对该阶段任务需要、团队需要和个人需要内容描述清晰。	
		活动策划目的	3	简洁明了的语言将目的要点表述清楚; 在陈述目的要点时, 该活动策划的独到之处及由此产生的作用都应该明确写出。	
		活动主题	3	标题简洁明了, 主旨突出, 能紧扣企业拓展活动需求。	
		活动对象、时间、场地	4	活动对象描述准确 (2 分), 时间明确, 根据活动人数和目的场地选择合理, 有说明 (2 分)。	
		活动策划安排表	7	能够从背景材料实际出发 (2 分), 列出活动各项要求和时间流程 (2 分), 表格清晰, 流程设计合理 (4 分)。	
		活动策划内容	15	结合背景材料设计拓展活动 (5 分), 每个拓展活动或游戏内容清晰, 操作要点明确, 每个拓展活动有设计目的的描述 (10 分) (不能少于 2 个拓展活动内容的描述, 少一个扣 5 分)。	
活动预算		3	活动的各项费用在根据实际情况进行具体、周密的计算后, 用清晰明了的形式列出。 (3 分)		
活动策划整体把握	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			演示文档不少于 10 页, 每少 1 页扣 2 分。

25. 试题编号：3 -5 · 思马特公司员工拓展活动策划

(1) 任务描述

【背景资料】

思马特公司成立已经快3年了，在公司成立之初，许多事情都是由老总马明一个人说了算。好在前两年的形势不错，公司的经营业绩也好，所以去年公司的规模几乎扩大了一倍。人员达到100人，管理的问题就来了。公司最近业务非常繁忙，因此许多部门的人不时需要加班。按照惯例，公司不鼓励加班，而且也没有加班费。如果确实有人需要加班，可以把加班的时间换成倒休。

公司虽然对于加班没有特别的规定，但却有严格的工资制度。思马特公司一贯实行员工打卡制度，要求员工在上下班的时候都必须打卡。如果迟到10分钟以上，要被扣除部分工资。另外，对于员工因事假或病假而不上班的情况，也有相应的规定，也会被扣掉工资。对于无偿加班和一旦请假就扣工资的规定，许多员工非常有意见。有的员工认为努力工作完成自己的职责和任务就可以了，没必要去白白加班，再者，既然公司那么在乎有效的上班时间，迟到几分钟都扣工资，那么加班就没有理由不付加班费。而公司却认为员工没有严格要求自己，没有表现出真正的付出和奉献精神。

矛盾便由此产生。有人认为不是自己工作职责中的事情强加给自己；也有人认为以后再也不用过分地对工作付出，得过且过罢了。大家之间的合作气氛越来越差了，一些鸡毛蒜皮的小事也往往引起轩然大波。

【测试任务】

①判断思马特公司扩大规模后处于团队发展过程中的哪个阶段，这个阶段有什么特点？这个阶段他应该重视任务需要、团队需要、员工个人需要中的哪些需要？

②为了促进公司管理层与员工的沟通，公司计划组织团队的户外拓展活动，参加人员为近两年新进员工共计52人，你是培训部经理设计本次员工拓展活动方案。

③请用Microsoft Office PowerPoint演示文稿软件，完成思马特公司员工拓展活动方案。完整演示文稿应该包括：封面、前言、目录、过渡页、文字页、封底等内容，内容不少于10页，演示时主要内容页要有动画播放效果。

④员工活动策划方案内容要求包括：活动目的、活动主题、活动对象、活动时间、活动场地及说明、活动流程表、活动项目内容、活动预算表等8个基本要素。

(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版及以上软件，并提供PPT模板若干	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),员工拓展活动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 (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,无非关键字、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	整体设计风格与企业员工拓展活动策划特点相吻合,页面风格保持一致;相同元素前后呼应。	
	员工活动策划方案内容 (50分)	策划活动背景分析	5	准确判断背景企业团队员工发展阶段和特点,对该阶段任务需要、团队需要和个人需要内容描述清晰。	
		活动策划目的	3	简洁明了的语言将目的要点表述清楚;在陈述目的要点时,该活动策划的独到之处及由此产生的作用都应该明确写出。	
		活动主题	3	标题简洁明了,主旨突出,能紧扣企业拓展活动需求。	
		活动对象、时间、场地	4	活动对象描述准确(2分),时间明确,根据活动人数和目的场地选择合理,有说明(2分)。	
		活动策划安排表	7	能够从背景材料实际出发(2分),列出活动各项要求和时间流程(2分),表格清晰,流程设计合理(4分)。	
		活动策划内容	15	结合背景材料设计拓展活动(5分),每个拓展活动或游戏内容清晰,操作要点明确,每个拓展活动有设计目的描述(10分)(不能少于2个拓展活动内容的描述,少一个扣5分)。	
活动预算		3	活动的各项费用在根据实际情况进行具体、周密的计算后,用清晰明了的形式列出。(3分)		
活动策划整体把握	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			

26. 试题编号：3-6 · 《时政周报》员工拓展活动策划

(1) 任务描述

【背景资料】

迈克是《时政周报》的业务经理，很早就意识到了报纸利润和发行量的下降。而《时政周报》虽然赚钱，但也遭到了许多客户对报纸的服务诉讼。

为此迈克建立了一个新团队，这个团队也变得越来越强壮和自信，他们形成了更高的目标：建立顾客为中心的服务体系，战胜各种阻碍，扩大报纸的基础。但是在这个团队运行一年后，问题还是接二连三的出现，为此迈克变得失望和不耐烦，而实际上这个团队变成了组织的另外一个障碍。更为严重的是像“老鼠传真”这样的事大量充斥着整个团队里。

由于新团队的失败，迈克决定采纳露丝的建议创建一个由工人组成的特色团队，目标就是消除广告上的所有错误。并且把这个团队命名为“ELITE”，也就是“消除错误”的意思。在“ELITE”的领导下，他们有明确的目标，团队规模适宜，团队成员的角色和工作队伍多元化，以及团队比较规范，凝聚力很强，《时政周报》的广告正确率迅速提升，利润也进一步提高，“ELITE”团队的精神也一直影响着《时政周报》。

【测试任务】

①判断迈克的“ELITE”团队处在的团队处于员工团队发展过程中的哪个阶段，这个阶段有什么特点？这个阶段迈克应该重视任务需要、团队需要、员工个人需要中的哪些需要？

②为了持续保持高绩效状态，迈克准备策划一次“ELITE”团队拓展活动，参加人员为企业全体员工共计48人，并设计本次团队活动拓展活动方案。

③请用Microsoft Office PowerPoint演示文稿软件，完成“ELITE”团队员工拓展活动方案。完整演示文稿应该包括：封面、前言、目录、过渡页、文字页、封底等内容，内容不少于10页，演示时主要内容页要有动画播放效果。

④员工活动策划方案内容要求包括：活动目的、活动主题、活动对象、活动时间、活动场地及说明、活动流程表、活动项目内容、活动预算表等8个基本要素。

(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版及以上软件，并提供PPT模板若干	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),员工拓展活动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 (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,无非关键字、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	整体设计风格与企业员工拓展活动策划特点相吻合,页面风格保持一致;相同元素前后呼应。	
	员工活动策划方案内容 (50分)	策划活动背景分析	5	准确判断背景企业团队员工发展阶段和特点,对该阶段任务需要、团队需要和个人需要内容描述清晰。	演示文档不少于10页,每少1页扣2分。
		活动策划目的	3	简洁明了的语言将目的要点表述清楚;在陈述目的要点时,该活动策划的独到之处及由此产生的作用都应该明确写出。	
		活动主题	3	标题简洁明了,主旨突出,能紧扣企业拓展活动需求。	
		活动对象、时间、场地	4	活动对象描述准确(2分),时间明确,根据活动人数和目的场地选择合理,有说明(2分)。	
		活动策划安排表	7	能够从背景材料实际出发(2分),列出活动各项要求和时间流程(2分),表格清晰,流程设计合理(4分)。	
		活动策划内容	15	结合背景材料设计拓展活动(5分),每个拓展活动或游戏内容清晰,操作要点明确,每个拓展活动有设计目的描述(10分)(不能少于2个拓展活动内容的描述,少一个扣5分)。	
		活动预算	3	活动的各项费用在根据实际情况进行具体、周密的计算后,用清晰明了的形式列出。(3分)	
活动策划整体把握	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			

27. 试题编号：3-7·大唐发电公司员工拓展活动策划

(1) 任务描述

【背景资料】

大唐发电有限责任公司检修分公司电检二班，所辖设备点多线长面广，设备涉及的电压等级从最低的直流100v到最高的交流500kv，集团类电厂变电、高压、电机、电缆、低压等诸多检修工作于一身。班组目前共有正式成员12名，平均年龄29岁。一直以来，班组都面对着人少事多责任重的挑战，特别是2014年，有副班长、技术员和一名高级检修工分别调走，班组工作遇到前所未有的挑战。公司属于山区电厂，地理位置远离中心城市，一直以来人才流失较为严重。长期面临着人手偏紧的考验。班长充分意识到，打造一直过得硬的人才队伍是重中之重。提出了“人人能成才，人人皆吾师”的人才理念，大力加强班组技术培训工作，班组成员技术水平稳步提升，班组战斗力不断增强。在班组管理过程中，十分注重培养班组成员的民主参与意识，充分调动班员参与班组工作的积极性，班员的团队意识和集体荣誉感不断增强。利用业余时间，还经常组织班组成员参与篮球赛、乒乓球赛等文体活动，开展钓鱼、郊游等大家喜闻乐见的休闲活动，通过这些休闲娱乐活动来充分增进班组成员之间的感情，达到增强班组凝聚力的目的。2015年，本厂#1机组首次大修，作为从未接触过300MW发电机组大修的电检二班来说，这无疑是一项无比艰巨的挑战。

【测试任务】

①判断电检二班处于团队发展过程中的哪个阶段，这个阶段有什么特点？这个阶段他应该重视任务需要、团队需要、员工个人需要中的哪些需要？

②为了让大家放松一下心情，凝聚团队，更好的迎接挑战，班组长计划组织全体员工的户外拓展活动，亲自设计本次员工拓展活动方案。

③请用Microsoft Office PowerPoint演示文稿软件，完成电检二班员工拓展活动方案。完整演示文稿应该包括：封面、前言、目录、过渡页、文字页、封底等内容，内容不少于10页，演示时主要内容页要有动画播放效果。

④员工活动策划方案内容要求包括：活动目的、活动主题、活动对象、活动时间、活动场地及说明、活动流程表、活动项目内容、活动预算表等8个基本要素。

(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版及以上软件，并提供PPT模板若干	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),员工拓展活动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 演示文档不少于10页,每少1页扣2分。
		前言页	5	概括表达凝练,无非关键字、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	整体设计风格与企业员工拓展活动策划特点相吻合,页面风格保持一致;相同元素前后呼应。	
	员工活动策划方案内容 (50分)	策划活动背景分析	5	准确判断背景企业团队员工发展阶段和特点,对该阶段任务需要、团队需要和个人需要内容描述清晰。	
		活动策划目的	3	简洁明了的语言将目的要点表述清楚;在陈述目的要点时,该活动策划的独到之处及由此产生的作用都应该明确写出。	
		活动主题	3	标题简洁明了,主旨突出,能紧扣企业拓展活动需求。	
		活动对象、时间、场地	4	活动对象描述准确(2分),时间明确,根据活动人数和目的场地选择合理,有说明(2分)。	
		活动策划安排表	7	能够从背景材料实际出发(2分),列出活动各项要求和时间流程(2分),表格清晰,流程设计合理(4分)。	
活动策划内容		15	结合背景材料设计拓展活动(5分),每个拓展活动或游戏内容清晰,操作要点明确,每个拓展活动有设计目的描述(10分)(不能少于2个拓展活动内容的描述,少一个扣5分)。		
活动预算		3	活动的各项费用在根据实际情况进行具体、周密的计算后,用清晰明了的形式列出。(3分)		
活动策划整体把握	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			

28. 试题编号：3-8·A公司员工拓展活动策划

(1) 任务描述

【背景资料】

A公司会议室里，龙总、人力资源部等经理和新进公司的技术人员正在进行对话。

龙总一脸诚恳：“听说你们要集体辞职，能把你们的想法告诉我吗？”没人回答。龙总接着说：“这段时间来，公司业务发展很快，平时我一直忙于处理事务性工作，没有抽出时间来关心你们，很抱歉。今年能从我所向往的名牌大学招收到你们，我非常重视你们，不希望你们离开。今天，我真心诚意来听取你们的想法和意见，有什么话大家尽管说，我尊重大家的想法。”会议室稍有动静。小张轻声说道：“我们也是慕名来到这里，但是，公司的管理令我们感到失望。从进公司的第一天起，我们只是接受任务，一天到晚埋头干活，干得不明不白，都不了解我们工作是为了什么。”听到这里，龙总说：“谢谢你们讲了真心话。公司成立两年来，我和几个副总经理白手起家，奋斗打拼，才有目前的成绩。由于订单都做不完，我们一直没有时间认真考虑团队员工管理上的问题。以后我们一定会改进公司的团队建设，希望能够解决你们提出的这些问题，做到公司所有成员和公司一起发展！”

【测试任务】

①判断A公司的团队处于团队员工发展过程中的哪个阶段，这个阶段有什么特点？这个阶段龙总应该重视任务需要、团队需要、员工个人需要中的哪些需要？

②为了缓解团队冲突，龙总准备策划一次技术团队拓展活动，参加人员为技术人员共24人，你是经理助理负责设计本次员工活动拓展活动方案。

③请用Microsoft Office PowerPoint演示文稿软件，完成A公司员工拓展活动方案。完整演示文稿应该包括：封面、前言、目录、过渡页、文字页、封底等内容，内容不少于10页，演示时主要内容页要有动画播放效果。

④员工活动策划方案内容要求包括：活动目的、活动主题、活动对象、活动时间、活动场地及说明、活动流程表、活动项目内容、活动预算表等8个基本要素。

(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版及以上软件，并提供PPT模板若干	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),员工拓展活动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 (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。	演示文档不少于10页,每少1页扣2分。
		前言页	5	概括表达凝练,无非关键字、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	整体设计风格与企业员工拓展活动策划特点相吻合,页面风格保持一致;相同元素前后呼应。	
	员工活动策划方案内容 (50分)	策划活动背景分析	5	准确判断背景企业团队员工发展阶段和特点,对该阶段任务需要、团队需要和个人需要内容描述清晰。	
		活动策划目的	3	简洁明了的语言将目的要点表述清楚;在陈述目的要点时,该活动策划的独到之处及由此产生的作用都应该明确写出。	
		活动主题	3	标题简洁明了,主旨突出,能紧扣企业拓展活动需求。	
		活动对象、时间、场地	4	活动对象描述准确(2分),时间明确,根据活动人数和目的场地选择合理,有说明(2分)。	
		活动策划安排表	7	能够从背景材料实际出发(2分),列出活动各项要求和时间流程(2分),表格清晰,流程设计合理(4分)。	
		活动策划内容	15	结合背景材料设计拓展活动(5分),每个拓展活动或游戏内容清晰,操作要点明确,每个拓展活动有设计目的的描述(10分)(不能少于2个拓展活动内容的描述,少一个扣5分)。	
活动预算		3	活动的各项费用在根据实际情况进行具体、周密的计算后,用清晰明了的形式列出。(3分)		
活动策划整体把握	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			

29. 试题编号：3-9 · 某管理咨询服务公司员工拓展活动策划

(1) 任务描述

【背景资料】

在一家管理咨询服务公司，王玲是一位优秀的客户服务与培训专业，她的服务态度和业绩在公司是最好的，同时她服务的客户满意度最高，公司经理对她的工作非常放心，放手让她自己工作。公司经理根据她优秀的表现，提拔她到行政办公室负责管理一个客户服务与培训团队，基本上也是放手让她自己工作。然而经过一段时间，发现该团队成员之间不是很融洽，并且客户对该团队培训服务满意度远不如王玲原来的满意度，并且经常不能按时为客户提供服务。王玲也开始抱怨团队成员没有她的服务好，经常自己亲自做服务和培训，同时也开始抱怨公司。

【测试任务】

①判断王玲的团队处于团队员工发展过程中的哪个阶段，这个阶段有什么特点？这个阶段王玲应该重视任务需要、团队需要、员工个人需要中的哪些需要？

②为了缓解团队冲突，王玲的上司准备策划一次团队拓展活动，要王玲负责设计本次员工活动拓展活动方案，参加人员为客户服务部全体员工共28人。

③请用Microsoft Office PowerPoint演示文稿软件，完成该管理咨询服务公司员工拓展活动方案。完整演示文稿应该包括：封面、前言、目录、过渡页、文字页、封底等内容，内容不少于10页，演示时主要内容页要有动画播放效果。

④员工活动策划方案内容要求包括：活动目的、活动主题、活动对象、活动时间、活动场地及说明、活动流程表、活动项目内容、活动预算表等8个基本要素。

(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版及以上软件，并提供PPT模板若干	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),员工拓展活动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 (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,无非关键字、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	整体设计风格与企业员工拓展活动策划特点相吻合,页面风格保持一致;相同元素前后呼应。	
	员工活动策划方案内容 (50分)	策划活动背景分析	5	准确判断背景企业团队员工发展阶段和特点,对该阶段任务需要、团队需要和个人需要内容描述清晰。	
		活动策划目的	3	简洁明了的语言将目的要点表述清楚;在陈述目的要点时,该活动策划的独到之处及由此产生的作用都应该明确写出。	
		活动主题	3	标题简洁明了,主旨突出,能紧扣企业拓展活动需求。	
		活动对象、时间、场地	4	活动对象描述准确(2分),时间明确,根据活动人数和目的场地选择合理,有说明(2分)。	
		活动策划安排表	7	能够从背景材料实际出发(2分),列出活动各项要求和时间流程(2分),表格清晰,流程设计合理(4分)。	
活动策划内容		15	结合背景材料设计拓展活动(5分),每个拓展活动或游戏内容清晰,操作要点明确,每个拓展活动有设计目的的描述(10分)(不能少于2个拓展活动内容的描述,少一个扣5分)。		
活动预算		3	活动的各项费用在根据实际情况进行具体、周密的计算后,用清晰明了的形式列出。(3分)		
活动策划整体把握	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			

30. 试题编号：3 -10 · 某汽车零部件公司员工拓展活动策划

(1) 任务描述

【背景资料】

左华从毕业就在一家大型汽车零部件公司做配件销售，已经做了五年的时间。这五年中，他由一名普通的销售员成长为公司的销售模范，他的销售业绩每年保持20%的增长。

由于他的突出表现，4个多月前，他被提升为销售主管，负责管理12名销售专员。当左华被升职负责销售团队时，他非常兴奋，感到非常自豪。但是很快左华就认识到主管的工作比他最初的想象要难得多。他再不用自己去面对客户，但必须通过团队成员来完成任务。公司的部门领导一直很信任他，虽然他负责的销售产品已经出现区域相对饱和问题，但仍然相信他能胜任这个新职位。左华和他管理的销售团队关系都很好，但是他对自己的工作不像刚开始时那么有激情了。他不清楚如何通过下属们来完成任务，也不知道怎样纠正出现的质量问题。

【测试任务】

①判断左华的团队处于团队员工发展过程中的哪个阶段，这个阶段有什么特点？这个阶段左华应该重视任务需要、团队需要、员工个人需要中的哪些需要？

②为了缓解员工冲突，左华的上司准备策划一次销售团队全体员工拓展活动并设计本次团队活动拓展活动方案。

③请用Microsoft Office PowerPoint演示文稿软件，完成该销售团队员工拓展活动方案。完整演示文稿应该包括：封面、前言、目录、过渡页、文字页、封底等内容，内容不少于10页，演示时主要内容页要有动画播放效果。

④员工活动策划方案内容要求包括：活动目的、活动主题、活动对象、活动时间、活动场地及说明、活动流程表、活动项目内容、活动预算表等8个基本要素。

(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版及以上软件，并提供PPT模板若干	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),员工拓展活动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。	演示文稿不少于10页,每少1页扣2分。
		前言页	5	概括表达凝练,无非关键字、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	整体设计风格与企业员工拓展活动策划特点相吻合,页面风格保持一致;相同元素前后呼应。	
	员工活动策划方案内容 (50分)	策划活动背景分析	5	准确判断背景企业团队员工发展阶段和特点,对该阶段任务需要、团队需要和个人需要内容描述清晰。	
		活动策划目的	3	简洁明了的语言将目的要点表述清楚;在陈述目的要点时,该活动策划的独到之处及由此产生的作用都应该明确写出。	
		活动主题	3	标题简洁明了,主旨突出,能紧扣企业拓展活动需求。	
		活动对象、时间、场地	4	活动对象描述准确(2分),时间明确,根据活动人数和目的场地选择合理,有说明(2分)。	
		活动策划安排表	7	能够从背景材料实际出发(2分),列出活动各项要求和时间流程(2分),表格清晰,流程设计合理(4分)。	
活动策划内容		15	结合背景材料设计拓展活动(5分),每个拓展活动或游戏内容清晰,操作要点明确,每个拓展活动有设计目的描述(10分)(不能少于2个拓展活动内容的描述,少一个扣5分)。		
活动预算		3	活动的各项费用在根据实际情况进行具体、周密的计算后,用清晰明了的形式列出。(3分)		
活动策划整体把握	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			

模块四、制定员工激励方案

31. 试题编号：4 -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及以上软件及相应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 演示文稿不少于 8 页，每少 1 页扣 2 分。
		目录页	5	有目录页，且一目了然、层次清晰，目录与演示文档内容一致。	
		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			

32. 试题编号：4-2·制定Z建设公司工程项目员工激励方案

(1) 任务描述

【背景材料】

Z建设公司出现人员流动现象频繁，部分项目团队员工协作程度不高、项目内部冲突不少等问题。经过调查走访，具体情况如下：

①针对项目团队成员的职业培训大多数是针对岗位素质、能力方面，对新员工来说，存在一定的吸引力，有助于其提升自我，但对长期在项目上的老员工来说，他们更看重的是职业如何发展，如何提升自己向更高职位晋升的培训，而这一部分，还存在很大欠缺。

②项目团队内部的激励措施并没有既定的原则和制度，而是实施得较为随意，何时奖励、以何种方式奖励、达到何种程度可以获得奖励等，并没有确切的说明。

③项目团队内部评价往往依据所完成任务以及项目经理或者部门领导主管判断的任务内容而做一个简单的评价，难以切实反映成员的工作贡献和努力程度。

④奖金收入是工程项目团队成员收入的重要组成部分，Z建设公司项目奖金的发放存在大比例的滞后现象，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。

⑤项目团队成员长期驻守项目工地，与公司接触少，对自己的职业前景产生忧虑，不知道以何种方式真正融入公司，并在公司之中看到自己的位置。

⑥在项目团队中青年员工有干劲，但普遍反应付出与收获不对等，缺乏对自身职业前景的了解和规划，容易滋生不满情绪。

【测试任务】

①根据背景材料你认为Z建设公司工程项目团队的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Z建设公司工程项目员工激励方案。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及以上软件及相应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			

33. 试题编号：4-3·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

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及以上软件及相应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			

34. 试题编号：4 -4 · 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

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及以上软件及相应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,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
		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			

35. 试题编号：4-5·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H汽车销售公司员工激励方案。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

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及以上软件及相应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 分小部不符; 1 分大部分不符; 0 分完全不符
		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			

演示文档不少于 8 页, 每少 1 页扣 2 分。

36. 试题编号：4-6·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

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及以上软件及相应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,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			

37. 试题编号：4-7·制定L炼油公司技术员工激励方案

(1) 任务描述

【背景材料】

L炼油公司于1960建成投产，是我国“一五”期间的156项重点工程之一，目前员工近8000人，其中技术人员占36%。企业现有激励机制依然秉承计划经济体制下“大锅饭”的模式，不能有效达到激励的目的，激励力度明显不够，却助长了公司内“平均主义”作风，鼓励了惰性思想。L公司专业技术人员激励机制主要存在以下几个方面的问题：

①激励手段相对单一。企业目前主要有两种激励机制，一种是针对企业管理者或销售人员的以业绩考核为主的奖惩激励机制，另一种是针对其他全体员工的统一激励机制。未对技术人员进行需求分析及制定针对性的激励机制，“一刀切”地与其他人采用同样的激励手段。

②企业技术人员薪酬水平缺乏竞争力。L公司技术人员薪酬在同地区属于中上位置，但在不同地区同行业市场中无较强竞争力，内部薪酬结构的设计及调整不科学，缺乏完善的绩效考核体系配套，不同部门或不同岗位薪酬设计不合理。

③技术人员个人发展不受重视。体现在培训体系的不健全、个人职业生涯规划的缺失、晋升路径狭窄等方面。尤其是晋升通道方面单一，往往是在技能提升到一定层次后由技术岗位转为管理岗位。没有对技术人员职业兴趣和职业目标进行分析。经常会错误的把他们安排在一个不感兴趣也不胜任的管理岗位上，导致他们既做不好管理工作，又荒废了自己的技术专长。

④缺乏收益与风险结合的长期激励措施。由于企业股权体制方面的制度限制，缺乏员工持股、期权等长期激励措施，影响专业技术人员在企业长期工作的信心。

【测试任务】

①根据背景材料你认为L炼油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L炼油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及以上软件及相应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,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			

38. 试题编号：4-8·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

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及以上软件及相应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,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
		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			

39. 试题编号：4 -9 · 制定 G 酒业公司营销部门员工激励方案

(1) 任务描述

【背景材料】

G 酒业公司是某省白酒企业四强之一，年产量超过 5000 吨。公司核心团队营销部门占公司人数 34%，营销人员流动特别频繁，高达 40%。G 酒业集团公司营销部门员工激励体系存在以下问题：

①激励方式过于单一。营销人员的激励不分对象、不分时期，都只给予物质激励，形式单一，单纯激励加深了员工对物质追求的欲望，在没有物质激励的情况下就不能很好地工作，不利于团队战斗力的凝聚。同时公司的激励成本上升，但是营销人员的工作积极性却难以同步增长，出现激励的边际效应递减问题。

②考评过于注重结果，忽视对过程的激励。仅仅以回款作为考核营销人员业绩的指标，不利于市场的良性发展和营销人员综合素质的提高。营销人员把主要精力放到回款上，而疏于培育市场，这样成长起来的品牌自然是畸形的，生命力难以持久也就不足为怪；另一方面只以回款一项指标来考核营销人员的业绩，营销人员成为单纯的催款人员，不注重市场调研和自身学习，其业务水平也难以提高。导致营销团队整体素质下降。

③过分重视对个人的激励，忽视整个团队的建设。对团队中表现卓越者给与奖励是必须的，在团队运行中起到指示灯的作用。但是过分强调对团队某些成员的激励，造成这些成员的自大心理和优越意识，对其他同事的工作指手画脚，引起他人的不满和不公平感，大大降低团队的平均满意度，削弱了整个团队的战斗力，不利于团队目标任务的完成。

【测试任务】

①根据背景材料你认为 G 酒业公司营销部门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 G 酒业公司营销部门员工激励方案。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及以上软件及相应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 分小部不符; 1 分大部分不符; 0 分完全不符
		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			

演示文档不少于 8 页, 每少 1 页扣 2 分。

40. 试题编号：4-10·制定 M 服饰公司员工激励方案

(1) 任务描述

【背景材料】

M 公司是浙江某市一家知名服饰公司，拥有员工 3000 多人，近年来员工流失率较高，直接影响到公司稳定发展。经调查发现以下问题：

①薪酬整体水平偏低。因入职门槛很低，与其他行业的工资相比较，服装零售行业的工资处于中下水平。而 M 服饰公司薪酬水平处于同行业中低水平。员工的工资水平与人力资源市场的供求价位严重脱节，但企业却一直没有提出相关的应对方案。

②员工发展渠道狭窄。M 服装公司上下级的薪酬水平差距较大，而同级工资带又太窄，因此员工过于专注晋升，但员工的晋升机会很少，随着他们销售能力和管理能力逐步提高，在未达到晋升考核要求之前，对他们的薪酬没有相应的提升办法，优秀员工的流失很难避免。

③薪酬与绩效考核没有直接挂钩。M 服饰公司目前所采用的薪酬制度并没有发挥出实际应有的作用。员工工资与个人能力、工作绩效没有有效地联系，不能激励员工努力工作，且导致员工的流失率持续增高，关键岗位员工空缺频繁。

④企业发展与员工发展未建立统一战线。M 公司在发展战略、年度销售目标和企业薪酬管理制度三个方面并没有建立任何内在的联系。员工对企业的贡献程度没有衡量的指标，因此在企业内部，员工感受不到竞争，对工作也就没有动力。

【测试任务】

①根据背景材料你认为 M 服饰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 M 服饰公司员工激励方案。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

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及以上软件及相应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			

模块五、设计企业经营调查问卷

41. 试题编号：5 -1 · 设计企业员工发展与满意度调查问卷

(1) 任务描述

【背景材料】

A公司是一家以房地产（商品住宅、商业地产）开发，基础设施投资，资本投资于一体的综合性企业集团，旗下拥有20余家房地产开发公司。截止2017年初，集团总员工近16000人。

该企业员工招聘采取网络招聘为主，应聘者只需带上简历到人力资源经理办公室报名，根据身高年纪确定是否录取，录取后去人事处签合同即可。集团给予员工的培训机会较多，晋升空间大，发展平台较广阔，作息时间较固定和规律。但是工资固定，奖金较少，晋升制度、沟通与激励机制不完善，导致影响了团队的工作效率。公司组织框架混乱，人际关系较复杂。团队人员比较年轻，稳定性极差，工作态度不积极。所以A公司留不住高素质、优秀、专业的人才。

因此，A公司人力资源总监要求人力资源专员设计员工发展与满意度调查问卷，以了解企业内部员工的基本情况与发展需求，更好的提高团队凝聚力，挖掘更多对本公司有用的人才。

【测试任务】

①A公司为提高员工的工作积极性以及劳动效率，完善公司薪酬福利体系以及员工晋升平台，以吸引对公司有用的优秀人才，撰写相关主题问卷发放给所有员工填写。

②调查问卷要求包括：问卷标题、问卷开头、正文、结束语等基本要素。

③请用Microsoft Office Word软件完成问卷调查。要求版面编排工整清楚、格式规范。

(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版及以上软件	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	具有实事求是的职业道德，独立完成任务（2分）。问卷不违背职业道德与企业经营伦理，遵守企业经营法律法规，细致严谨（2分）。编制问卷符合要求，能够在规定时间内完成（2分）。着装规范，有较强的商务文档制作能力。（2分）。完成作品左上角需注明：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，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)	Word文档制作 (20分)	字体要求	10	标题为黑体 2 号加粗居中（3 分）。导入语和结尾为宋体 3 号，1 倍行距。（3 分）。正文为宋体 4 号，1.5 倍行距（4 分）	Word 文档控制在 3 页以内。超过扣 2 分。
		文字格式	5	文字编排工整、清楚(2 分)。问题前有数字序号（2 分）。正文内容两端对齐，美观大方（1 分）。	
		文字表达	5	问卷语言表达清晰、语言精练、条理性强（2 分）。用词准确，无错别字或词不达意现象，无大段文字(2 分)。避免诱导、暗示及敏感性文字（1 分）。	
	问卷调查整体内容 (70分)	调查问卷构成	10	具有问卷标题，问卷开头、正文、结尾四个基本内容。	问卷字数不限
		调查问卷标题	5	标题简洁明了，针对背景问题，能说明主题问卷方案。	
		问卷问题类型	10	根据问题内容选择合适的问题类型（4分），要有封闭式和开放式两个类型的问题（2分），其中封闭式问题占80%（2分），封闭式问题包括单选和复选两个部分（2分）。	
		问卷问题顺序	10	依照逻辑顺序排列问题（4分），先易后难、先简单后复杂、先一般后具体（3分），开放式问题放在最后（3分）。	
		提问设计	10	每个问题只包含一项内容，避免诱导式问题、否定形式问题以及断定性提问（出现一项错误扣1分，扣10分封顶）。	
		答案设计	10	切实结合问题内容设计答案，封闭式问题答案要穷尽、互斥，界限明确，排列不要有导向性。（出现一项错误扣1分，扣10分封顶）。	
		问题内容	5	问卷总共不少于15个问题（3分），其中开放式问题1~2个（2分）。	
整体把握	10	整个调查问卷要与背景材料内容相符合，理由得当、条理清晰（5分），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			

42. 试题编号：5-2·设计可口可乐客户满意度调查问卷

(1) 任务描述

【背景材料】

可口可乐是世界最大的软饮料公司，总部设在美国亚特兰大。它在全球各地有500余种产品销售。可口可乐、健怡可口可乐、雪碧、芬达四大品牌在全球最畅销汽水前5位独占4位。可口可乐广告遍天下，公司注重国际市场，在外国就地制造，就地销售，利润丰厚。

当今世界已经进入信息时代，市场竞争愈加激烈，企业在经营活动中必须准确掌握并及时更新调查资料。并对迅速变化的市场做出反应，才能在竞争中取胜。可口可乐公司作为饮料行业中的一员也是如此，为吸引消费者的注意力不断提升品牌形象。在多年的激烈市场竞争中形成了自己的宣传理念，塑造出了独特的企业形象。

可口可乐公司的品牌策划部决定对消费者进行调查，为了了解消费者对可口可乐的整体形象的认可度，对产品和品牌的认知以及相关评价，最终更好的做企业推广，提高产品销量，在不同品牌的同质产品中一直保持领先地位。

【测试任务】

①撰写企业形象与分析调查问卷，发放给消费者填写。主要了解消费者对企业产品、形象、信誉、文化等方面的满意度。以及了解公司消费群体，购买因素，饮用场合，购买场地等等。

②调查问卷要求包括：问卷标题、问卷开头、正文、结束语等基本要素。

③请用Microsoft Office Word软件完成问卷调查。版面编排工整清楚、格式规范。

(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版及以上软件	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	具有实事求是的职业道德，独立完成任务（2分）。问卷不违背职业道德与企业经营伦理，遵守企业经营法律法规，细致严谨（2分）。编制问卷符合要求，能够在规定时间内完成（2分）。着装规范，有较强的商务文档制作能力。（2分）。完成作品左上角需注明：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，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文档制作 (20分)	字体要求	10	标题为黑体 2 号加粗居中 (3 分)。导入语和结尾为宋体 3 号, 1 倍行距。(3 分)。正文为宋体 4 号, 1.5 倍行距 (4 分)	Word 文档控制在 3 页以内。超过扣 2 分。
		文字格式	5	文字编排工整、清楚(2 分)。问题前有数字序号 (2 分)。正文内容两端对齐, 美观大方 (1 分)。	
		文字表达	5	问卷语言表达清晰、语言精练、条理性强 (2 分)。用词准确, 无错别字或词不达意现象, 无大段文字(2 分)。避免诱导、暗示及敏感性文字 (1 分)。	
	问卷调查整体内容 (70分)	调查问卷构成	10	具有问卷标题, 问卷开头、正文、结尾四个基本内容。	问卷字数不限
		调查问卷标题	5	标题简洁明了, 针对背景问题, 能说明主题问卷方案。	
		问卷问题类型	10	根据问题内容选择合适的问题类型 (4分), 要有封闭式和开放式两个类型的问题 (2分), 其中封闭式问题占80 (2分), 封闭式问题包括单选和复选两个部分 (2分)。	
		问卷问题顺序	10	依照逻辑顺序排列问题 (4分), 先易后难、先简单后复杂、先一般后具体 (3分), 开放式问题放在最后 (3分)。	
		提问设计	10	每个问题只包含一项内容, 避免诱导式问题、否定形式问题以及断定性提问 (出现一项错误扣1分, 扣10分封顶)。	
		答案设计	10	切实结合问题内容设计答案, 封闭式问题答案要穷尽、互斥, 界限明确, 排列不要有导向性。(出现一项错误扣1分, 扣10分封顶)。	
		问题内容	5	问卷总共不少于15个问题 (3分), 其中开放式问题1~2个 (2分)。	
整体把握	10	整个调查问卷要与背景材料内容相符合, 理由得当、条理清晰 (5分), 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			

43. 试题编号：5-3 · 设计旅行社客户需求调查问卷

(1) 任务描述

【背景材料】

B公司是湖南一家大中型旅行社，成立于2013年，公司经营资质和主要业务范围为出境旅游、入境旅游、国内旅游、商务考察学习交流以及各种定制特色旅游服务等。公司组织架构清晰、业务板块齐全，主要设置有董事长、总经理、副总经理、综合管理部、公民旅游运营中心、销售中心、重点客户、大客户中心、青少年活动中心、网络技术部、导游服务中心、财务部等职能和业务部门，共有员工百余人。

公司按照现代企业管理思路和方式，服务创造价值和真诚服务、诚心待人、精诚合作的经营发展理念，以适应市场、严谨规范、以人为本、感恩于心、服务于行的营销合作准则，将品牌、优良的服务品质深入市场和客户。

公司现阶段已经和美国、澳洲、新西兰等国家的学校达成初步合作协议，着手拓展青少年国外夏令营教育方面的工作。公司客户中心和青少年活动中心对市内中、小学学生家长进行调查。采取发放纸质问卷或者网页和微信问卷调查的形式了解青少年家长们对夏令营的需求程度以及要求，夏令营倾向的国家与价格承受能力。为客户提供更高满意度的称心、舒心、放心的出行和合作体验。

【测试任务】

①撰写旅行社客户需求调查问卷，发放给中小学学生家长填写。主要了解消费者对国际夏令营的接受程度和特殊的要求等。后期再对客户进行跟踪发展和维护。

②调查问卷要求包括：问卷标题、问卷开头、正文、结束语等基本要素。

③请用Microsoft Office Word软件完成问卷调查。要求版面编排工整清楚、格式规范。

(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版及以上软件	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	具有实事求是的职业道德，独立完成任务（2分）。问卷不违背职业道德与企业经营伦理，遵守企业经营法律法规，细致严谨（2分）。编制问卷符合要求，能够在规定时间内完成（2分）。着装规范，有较强的商务文档制作能力。（2分）。完成 作品左上角需注明：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，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文档制作 (20分)	字体要求	10	标题为黑体 2 号加粗居中（3 分）。导入语和结尾为宋体 3 号，1 倍行距。（3 分）。正文为宋体 4 号，1.5 倍行距（4 分）	Word 文档控制在 3 页以内。超过扣 2 分。
		文字格式	5	文字编排工整、清楚(2 分)。问题前有数字序号（2 分）。正文内容两端对齐，美观大方（1 分）。	
		文字表达	5	问卷语言表达清晰、语言精练、条理性强（2 分）。用词准确，无错别字或词不达意现象，无大段文字(2 分)。避免诱导、暗示及敏感性文字（1 分）。	
	问卷调整内容 (70分)	调查问卷构成	10	具有问卷标题，问卷开头、正文、结尾四个基本内容。	问卷字数不限
		调查问卷标题	5	标题简洁明了，针对背景问题，能说明主题问卷方案。	
		问卷问题类型	10	根据问题内容选择合适的问题类型（4分），要有封闭式和开放式两个类型的问题（2分），其中封闭式问题占80（2分），封闭式问题包括单选和复选两个部分（2分）。	
		问卷问题顺序	10	依照逻辑顺序排列问题（4分），先易后难、先简单后复杂、先一般后具体（3分），开放式问题放在最后（3分）。	
		提问设计	10	每个问题只包含一项内容，避免诱导式问题、否定形式问题以及断定性提问（出现一项错误扣1分，扣10分封顶）。	
		答案设计	10	切实结合问题内容设计答案，封闭式问题答案要穷尽、互斥，界限明确，排列不要有导向性。（出现一项错误扣1分，扣10分封顶）。	
		问题内容	5	问卷总共不少于15个问题（3分），其中开放式问题1~2个（2分）。	
整体把握	10	整个调查问卷要与背景材料内容相符合，理由得当、条理清晰（5分），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		

44. 试题编号：5-4 · 设计蛋糕店消费者行为调查问卷

(1) 任务描述

【背景材料】

麦田坊蛋糕店于2017年1月10日开业，店面总面积为37平方米，一共分为正厅、收银、奶茶区、作坊、仓储五大部分。

作为舶来之物，面包房、蛋糕店越来越受到人们的推崇和追捧，开设蛋糕店如今很有市场。该店主营产品是：蛋糕、奶茶。现阶段产品品类较少，仅有原味、红豆口味吐司，麦香面包、菠萝包，珍珠奶茶等常见品种，且定价较高。附近1000米内有一家咖啡店和奶茶店。

该店选址在某县城核心商区，人流量多，需求多，这样才能达到更高的销售量。店铺经营者主要围绕与城市中心商圈，根据商圈客流量的需求，选定门店。通过调查附近的公交路线、服装城、主要街道、客流量途径圈来确定选址。蛋糕店开设在某广场旁，旁边有服装城，以及居民楼。服装城是当地颇负盛名的企业，它的发展带动了附近区域的经济效益，选址在这里，会给店面带来不错的效益。

【测试任务】

根据蛋糕店的特点，撰写消费者行为调查问卷，在门店中通过购买的顾客直接填写调查问卷。调查的对象比较具体，代表性强。主要通过消费者特征分析，购物金额、购物需求、购物频率、购物时间、购物品种、购物方式等方面撰写。

②调查问卷要求包括：问卷标题、问卷开头、正文、结束语等基本要素。

③请用Microsoft Office Word软件完成问卷调查。要求版面编排工整清楚、格式规范。

(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版及以上软件	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	具有实事求是的职业道德，独立完成任务（2分）。问卷不违背职业道德与企业经营伦理，遵守企业经营法律法规，细致严谨（2分）。编制问卷符合要求，能够在规定时间内完成（2分）。着装规范，有较强的商务文档制作能力。（2分）。完成作品左上角需注明：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，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文档制作 (20分)	字体要求	10	标题为黑体 2 号加粗居中 (3 分)。导入语和结尾为宋体 3 号, 1 倍行距。 (3 分)。正文为宋体 4 号, 1.5 倍行距 (4 分)	Word 文档控制在 3 页以内。超过扣 2 分。
		文字格式	5	文字编排工整、清楚(2 分)。问题前有数字序号 (2 分)。正文内容两端对齐, 美观大方 (1 分)。	
		文字表达	5	问卷语言表达清晰、语言精练、条理性强 (2 分)。用词准确, 无错别字或词不达意现象, 无大段文字(2 分)。避免诱导、暗示及敏感性文字 (1 分)。	
	问卷调查整体内容 (70分)	调查问卷构成	10	具有问卷标题, 问卷开头、正文、结尾四个基本内容。	问卷字数不限
		调查问卷标题	5	标题简洁明了, 针对背景问题, 能说明主题问卷方案。	
		问卷问题类型	10	根据问题内容选择合适的问题类型 (4分), 要有封闭式和开放式两个类型的问题 (2分), 其中封闭式问题占80 (2分), 封闭式问题包括单选和复选两个部分 (2分)。	
		问卷问题顺序	10	依照逻辑顺序排列问题 (4分), 先易后难、先简单后复杂、先一般后具体 (3分), 开放式问题放在最后 (3分)。	
		提问设计	10	每个问题只包含一项内容, 避免诱导式问题、否定形式问题以及断定性提问 (出现一项错误扣1分, 扣10分封顶)。	
		答案设计	10	切实结合问题内容设计答案, 封闭式问题答案要穷尽、互斥, 界限明确, 排列不要有导向性。(出现一项错误扣1分, 扣10分封顶)。	
		问题内容	5	问卷总共不少于15个问题 (3分), 其中开放式问题1~2个 (2分)。	
	整体把握	10	整个调查问卷要与背景材料内容相符合, 理由得当、条理清晰 (5分), 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			

45. 试题编号：5 -5 · 设计教育集团售前服务调查问卷

(1) 任务描述

【背景材料】

某教育集团是湖南省中小学培训领导品牌，成立于长沙，现已发展成为一所集英语、语文、数学、物理、化学、政史、生地等培训于一体的综合性品牌教育集团，先后在株洲、湘潭、深圳、南昌等地建立了分校，在长沙有近40个校区，管理人员近800人，专兼职教师1000多人，年培训学员12000人次。现阶段主要拥有初高中常规班、4-10人精品课堂、1对1、小学课程辅导项目等。

目前，此教育集团的课程设置没有很好的贴合孩子们的心理，而且课程的活动推广不足，导致生源较少。周边同行业较多，新东方，英孚、伯明翰、瑞思等等，竞争激烈。跟同行业相比一些课程宣传并不到位。公司决定通过提高校区服务来吸引消费者。比如：开发家长端APP，家长实时掌握孩子在学校的动态。举办各类赛事，为孩子提供展示的平台。开展丰富的课外拓展活动，把教学场所转移户外等等，不定期举办亲子活动，促进家长、孩子和学校三方互动。

【测试任务】

①为了提高营销效果，公司安排前台给前来咨询的客户发放售前服务调查问卷。了解客户对课程安排以及服务的诉求，能够给客户量身打造一套合适的课程和提供更加优质的服务。从而形成口碑效应，让客户介绍更多的客户。

②调查问卷要求包括：问卷标题、问卷开头、正文、结束语等基本要素。

③请用Microsoft Office Word软件完成问卷调查。要求版面编排工整清楚、格式规范。

(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版及以上软件	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	具有实事求是的职业道德，独立完成任务（2分）。问卷不违背职业道德与企业经营伦理，遵守企业经营法律法规，细致严谨（2分）。编制问卷符合要求，能够在规定时间内完成（2分）。着装规范，有较强的商务文档制作能力。（2分）。完成作品左上角需注明：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，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文档制作 (20分)	字体要求	10	标题为黑体 2 号加粗居中（3 分）。导入语和结尾为宋体 3 号，1 倍行距。（3 分）。正文为宋体 4 号，1.5 倍行距（4 分）	Word 文档控制在 3 页以内。超过扣 2 分。
		文字格式	5	文字编排工整、清楚(2 分)。问题前有数字序号（2 分）。正文内容两端对齐，美观大方（1 分）。	
		文字表达	5	问卷语言表达清晰、语言精练、条理性强（2 分）。用词准确，无错别字或词不达意现象，无大段文字(2 分)。避免诱导、暗示及敏感性文字（1 分）。	
	问卷调整内容 (70分)	调查问卷构成	10	具有问卷标题，问卷开头、正文、结尾四个基本内容。	问卷字数不限
		调查问卷标题	5	标题简洁明了，针对背景问题，能说明主题问卷方案。	
		问卷问题类型	10	根据问题内容选择合适的问题类型（4分），要有封闭式和开放式两个类型的问题（2分），其中封闭式问题占80（2分），封闭式问题包括单选和复选两个部分（2分）。	
		问卷问题顺序	10	依照逻辑顺序排列问题（4分），先易后难、先简单后复杂、先一般后具体（3分），开放式问题放在最后（3分）。	
		提问设计	10	每个问题只包含一项内容，避免诱导式问题、否定形式问题以及断定性提问（出现一项错误扣1分，扣10分封顶）。	
		答案设计	10	切实结合问题内容设计答案，封闭式问题答案要穷尽、互斥，界限明确，排列不要有导向性。（出现一项错误扣1分，扣10分封顶）。	
		问题内容	5	问卷总共不少于15个问题（3分），其中开放式问题1~2个（2分）。	
整体把握	10	整个调查问卷要与背景材料内容相符合，理由得当、条理清晰（5分），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			

46. 试题编号：5 -6 · 设计企业管培生发展调查问卷

(1) 任务描述

【背景材料】

宝洁公司 (Procter & Gamble), 简称P&G, 是目前全球最大的日用品公司之一。总部位于美国俄亥俄州辛辛那堤, 全球员工近140,000人。宝洁公司是中国最大的日用消费品公司, 大中华区年销售额超过二十亿美元。海飞丝、飘柔、舒肤佳、玉兰油、帮宝适、汰渍及吉列等品牌在各自的产品领域内都处于领先的市场地位。中国宝洁是宝洁全球业务增长速度最快的区域市场之一。目前, 宝洁大中华区的销售量已位居宝洁全球区域市场中的第二位, 销售额也已位居前五位。

宝洁在中国需要大量的人才, 发挥大中国员工的聪明才智和传统文化的优势, 为世界提供新的想法、观念、产品和技术, 并成为全球的成功典范。选拔管理培训生已成为宝洁公司培养未来领导者的主要手段。宝洁公司选拔管理培训生正规且条件苛刻, 对英语水平和专业方面都有较高要求。典型的管理培训生项目一般包括培训和实践两部分。而大多数学生在判断项目是否合适时, 都会考虑公司是否有完整的培训计划, 是否有轮岗锻炼机会, 公司是否能提供足够的高层管理职位, 是否契合公司文化, 工作地点和薪酬等等。

【测试任务】

①为了深入了解管理培训生的综合素质, 更好的进行岗位分配和定向培养, 了解管理培训生职业发展需求, 缓解频繁发生的优秀人才跳槽情况出现, 撰写管理培训生发展与培训需求调查问卷, 以便于对管培生的管理和培养, 并有针对性的安排培训, 制定培训课程。

②调查问卷要求包括: 问卷标题、问卷开头、正文、结束语等基本要素。

③请用Microsoft Office Word软件完成问卷调查。要求版面编排工整清楚、格式规范。

(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版及以上软件	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	具有实事求是的职业道德，独立完成任务（2分）。问卷不违背职业道德与企业经营伦理，遵守企业经营法律法规，细致严谨（2分）。编制问卷符合要求，能够在规定时间内完成（2分）。着装规范，有较强的商务文档制作能力。（2分）。完成 作品左上角需注明：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，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文档制作 (20分)	字体要求	10	标题为黑体 2 号加粗居中（3 分）。导入语和结尾为宋体 3 号，1 倍行距。（3 分）。正文为宋体 4 号，1.5 倍行距（4 分）	Word 文档控制在 3 页以内。超过扣 2 分。
		文字格式	5	文字编排工整、清楚(2 分)。问题前有数字序号（2 分）。正文内容两端对齐，美观大方（1 分）。	
		文字表达	5	问卷语言表达清晰、语言精练、条理性强（2 分）。用词准确，无错别字或词不达意现象，无大段文字(2 分)。避免诱导、暗示及敏感性文字（1 分）。	
	问卷调整内容 (70分)	调查问卷构成	10	具有问卷标题，问卷开头、正文、结尾四个基本内容。	问卷字数不限
		调查问卷标题	5	标题简洁明了，针对背景问题，能说明主题问卷方案。	
		问卷问题类型	10	根据问题内容选择合适的问题类型（4分），要有封闭式和开放式两个类型的问题（2分），其中封闭式问题占80（2分），封闭式问题包括单选和复选两个部分（2分）。	
		问卷问题顺序	10	依照逻辑顺序排列问题（4分），先易后难、先简单后复杂、先一般后具体（3分），开放式问题放在最后（3分）。	
		提问设计	10	每个问题只包含一项内容，避免诱导式问题、否定形式问题以及断定性提问（出现一项错误扣1分，扣10分封顶）。	
		答案设计	10	切实结合问题内容设计答案，封闭式问题答案要穷尽、互斥，界限明确，排列不要有导向性。（出现一项错误扣1分，扣10分封顶）。	
		问题内容	5	问卷总共不少于15个问题（3分），其中开放式问题1~2个（2分）。	
整体把握	10	整个调查问卷要与背景材料内容相符合，理由得当、条理清晰（5分），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		

47. 试题编号：5-7 · 设计企业消费者需求分析调查问卷

(1) 任务描述

【背景材料】

某农业发展公司成立于2014年4月，是一家致力于农业产业化发展的新兴企业，公司业务主要涵括社区生鲜超市连锁经营、农业种养殖基地建设运营等。旗下001号店于2016年10月开业。主要经营范围包括：花卉绿植、蔬菜水果、肉类水产、粮油调料等等。经营面积140 平米左右，员工20 余名。

作为一家刚刚起步的企业，周边又有几家大型超市为强大的竞争对手，社区店目前没有对目标顾客进行筛选以及会员制管理，所以没有形成稳定的紧密型的客户群体。对门店来说这是起步初期很大的不足。

形成会员制除了能够吸引新顾客，留住老客户之外，还能改善和推进店铺和会员的关系，促进店铺的改进。但是会员制度还不够完善，仅仅停留在积分返利阶段，没有真正贴近顾客的需求，因此会员增长速度缓慢。如何对消费者进行营销吸引他们到店，提高重复购买率，成为该店最重视的问题之一。

【测试任务】

①撰写目标消费者需求分析调查问卷，了解目标消费者群体类型和消费水平和消费偏好。该门店位于众多高校、小区、办公楼及周边一系列休闲娱乐场所之中，属于人流量和客流量较密集之处。找准目标消费者，再对这些消费者进行营销服务是本店现阶段发展的关键。

②调查问卷要求包括：问卷标题、问卷开头、正文、结束语等基本要素。

③请用Microsoft Office Word软件完成问卷调查。要求版面编排工整清楚、格式规范。

(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版及以上软件	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	具有实事求是的职业道德，独立完成任务（2分）。问卷不违背职业道德与企业经营伦理，遵守企业经营法律法规，细致严谨（2分）。编制问卷符合要求，能够在规定时间内完成（2分）。着装规范，有较强的商务文档制作能力。（2分）。完成 作品左上角需注明：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，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文档制作 (20分)	字体要求	10	标题为黑体 2 号加粗居中（3 分）。导入语和结尾为宋体 3 号，1 倍行距。（3 分）。正文为宋体 4 号，1.5 倍行距（4 分）	Word 文档控制在 3 页以内。超过扣 2 分。
		文字格式	5	文字编排工整、清楚(2 分)。问题前有数字序号（2 分）。正文内容两端对齐，美观大方（1 分）。	
		文字表达	5	问卷语言表达清晰、语言精练、条理性强（2 分）。用词准确，无错别字或词不达意现象，无大段文字(2 分)。避免诱导、暗示及敏感性文字（1 分）。	
	问卷调查整体内容 (70分)	调查问卷构成	10	具有问卷标题，问卷开头、正文、结尾四个基本内容。	问卷字数不限
		调查问卷标题	5	标题简洁明了，针对背景问题，能说明主题问卷方案。	
		问卷问题类型	10	根据问题内容选择合适的问题类型（4分），要有封闭式和开放式两个类型的问题（2分），其中封闭式问题占80（2分），封闭式问题包括单选和复选两个部分（2分）。	
		问卷问题顺序	10	依照逻辑顺序排列问题（4分），先易后难、先简单后复杂、先一般后具体（3分），开放式问题放在最后（3分）。	
		提问设计	10	每个问题只包含一项内容，避免诱导式问题、否定形式问题以及断定性提问（出现一项错误扣1分，扣10分封顶）。	
		答案设计	10	切实结合问题内容设计答案，封闭式问题答案要穷尽、互斥，界限明确，排列不要有导向性。（出现一项错误扣1分，扣10分封顶）。	
		问题内容	5	问卷总共不少于15个问题（3分），其中开放式问题1~2个（2分）。	
整体把握	10	整个调查问卷要与背景材料内容相符合，理由得当、条理清晰（5分），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			

48. 试题编号：5-8，设计大学生培训需求调查问卷

(1) 任务描述

【背景材料】

麦当劳是世界上第一个拥有全球性训练发展中心的餐饮企业，麦当劳独特的运营管理和领导力培训课程，培养了大批本土管理和营运精英。

“人员”“是麦当劳最宝贵的资产，也是企业发展的基石，麦当劳珍视每位员工，关注他们的成长。

2015年麦当劳中国推出全新人员品牌主张——“疯狂也好，任性也罢，我们就相信年轻人”，并推出了针对大学生成长发展的麦苗计划，为本科及高职院校在校学生量身定制的为期6-12个月的全方位社会实践计划。”订单培养”将是麦当劳中国今后人才招聘与培养重点发展方向之一。通过灵活多样的平时课外兼职及寒暑假全职岗位实践，在校期间有来自企业的导师提供专业权威的培训课程，培训结束后有丰富多彩的品牌体验和激动人心的毕业典礼，既能有效提升订单班学生的社会实践能力和职业技能，更能加强学生的综合素养的提升和实现学校与社会的“零距离”对接。在体验这种独特的社会实践计划的同时，也为学生成就更好的职业未来奠定了基础。

【测试任务】

①为了深入了解大学生的综合素质，更好的进行岗位分配和定向培养，了解大学生职业发展需求，缓解频繁发生的优秀人才跳槽情况出现，公司人力资源部撰写大学生培训需求调查问卷，便于进行管理和培养，针对性安排培训，制定培训课程。

②调查问卷要求包括：问卷标题、问卷开头、正文、结束语等基本要素。

③请用Microsoft Office Word软件完成问卷调查。要求版面编排工整清楚、格式规范。

(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版及以上软件	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	具有实事求是的职业道德，独立完成任务（2分）。问卷不违背职业道德与企业经营伦理，遵守企业经营法律法规，细致严谨（2分）。编制问卷符合要求，能够在规定时间内完成（2分）。着装规范，有较强的商务文档制作能力。（2分）。完成 作品左上角需注明：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，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文档制作 (20分)	字体要求	10	标题为黑体 2 号加粗居中（3 分）。导入语和结尾为宋体 3 号，1 倍行距。（3 分）。正文为宋体 4 号，1.5 倍行距（4 分）	Word 文档控制在 3 页以内。超过扣 2 分。
		文字格式	5	文字编排工整、清楚(2 分)。问题前有数字序号（2 分）。正文内容两端对齐，美观大方（1 分）。	
		文字表达	5	问卷语言表达清晰、语言精练、条理性强（2 分）。用词准确，无错别字或词不达意现象，无大段文字(2 分)。避免诱导、暗示及敏感性文字（1 分）。	
	问卷调查整体内容 (70分)	调查问卷构成	10	具有问卷标题，问卷开头、正文、结尾四个基本内容。	问卷字数不限
		调查问卷标题	5	标题简洁明了，针对背景问题，能说明主题问卷方案。	
		问卷问题类型	10	根据问题内容选择合适的问题类型（4分），要有封闭式和开放式两个类型的问题（2分），其中封闭式问题占80（2分），封闭式问题包括单选和复选两个部分（2分）。	
		问卷问题顺序	10	依照逻辑顺序排列问题（4分），先易后难、先简单后复杂、先一般后具体（3分），开放式问题放在最后（3分）。	
		提问设计	10	每个问题只包含一项内容，避免诱导式问题、否定形式问题以及断定性提问（出现一项错误扣1分，扣10分封顶）。	
		答案设计	10	切实结合问题内容设计答案，封闭式问题答案要穷尽、互斥，界限明确，排列不要有导向性。（出现一项错误扣1分，扣10分封顶）。	
		问题内容	5	问卷总共不少于15个问题（3分），其中开放式问题1~2个（2分）。	
整体把握	10	整个调查问卷要与背景材料内容相符合，理由得当、条理清晰（5分），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		

49. 试题编号：5 -9，设计客户满意度调查问卷

(1) 任务描述

【背景材料】

国际知名服装品牌ZARA已在全球56个国家设立超过2000多个店铺，深受全球时尚青年的喜爱。该品牌有设计师品牌的优秀设计，价格却相对低廉，让平民也能享受时尚生活。ZARA品牌定位能成功区隔市场，其关键在于能贴近消费者需求以及充分整合区域资源。ZARA 是“中低价位却拥有中高级质量”的国际性流行服饰品牌，以中高消费者为主要客户族群，让低价服装也可以像高价服装一样入时好看，以满足消费者追求流行不需要花大钱的心理需求。

他们的产品设计速度极快，补货准确及时。他们时刻注重了解消费者对衣服款式、质量的需求，根据卖掉的衣服，根据趋势稍作修改，而不断创新。这样不仅大幅缩减的产品设计的速度，而且可以在市场需求变化之前迅速推向市场，抓住市场脉动。在售后方面，一个月内凭借小票到门店可以退换货，让消费者买的放心。为了提高客户的忠诚度，公司准备了客户调查问卷供分析参考。

【测试任务】

①撰写客户满意度调查问卷。了解客户在消费过程中对客服人员、购物舒适度之类的满意程度，以及对衣服设计和材质以及价格方面的 偏好。以便企业改进产品和服务，在众多竞争对手中立于不败之地。

②调查问卷要求包括：问卷标题、问卷开头、正文、结束语等基本要素。

③请用Microsoft Office Word软件完成问卷调查。要求版面编排工整清楚、格式规范。

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版及以上软件	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	具有实事求是的职业道德，独立完成任务（2分）。问卷不违背职业道德与企业经营伦理，遵守企业经营法律法规，细致严谨（2分）。编制问卷符合要求，能够在规定时间内完成（2分）。着装规范，有较强的商务文档制作能力。（2分）。完成作品左上角需注明：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，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)	Word文档制作 (20分)	字体要求	10	标题为黑体 2 号加粗居中（3 分）。导入语和结尾为宋体 3 号，1 倍行距。（3 分）。正文为宋体 4 号，1.5 倍行距（4 分）	Word 文档控制在 3 页以内。超过扣 2 分。
		文字格式	5	文字编排工整、清楚(2 分)。问题前有数字序号（2 分）。正文内容两端对齐，美观大方（1 分）。	
		文字表达	5	问卷语言表达清晰、语言精练、条理性强（2 分）。用词准确，无错别字或词不达意现象，无大段文字(2 分)。避免诱导、暗示及敏感性文字（1 分）。	
	问卷调整内容 (70分)	调查问卷构成	10	具有问卷标题，问卷开头、正文、结尾四个基本内容。	问卷字数不限
		调查问卷标题	5	标题简洁明了，针对背景问题，能说明主题问卷方案。	
		问卷问题类型	10	根据问题内容选择合适的问题类型（4分），要有封闭式和开放式两个类型的问题（2分），其中封闭式问题占80（2分），封闭式问题包括单选和复选两个部分（2分）。	
		问卷问题顺序	10	依照逻辑顺序排列问题（4分），先易后难、先简单后复杂、先一般后具体（3分），开放式问题放在最后（3分）。	
		提问设计	10	每个问题只包含一项内容，避免诱导式问题、否定形式问题以及断定性提问（出现一项错误扣1分，扣10分封顶）。	
		答案设计	10	切实结合问题内容设计答案，封闭式问题答案要穷尽、互斥，界限明确，排列不要有导向性。（出现一项错误扣1分，扣10分封顶）。	
		问题内容	5	问卷总共不少于15个问题（3分），其中开放式问题1~2个（2分）。	
整体把握	10	整个调查问卷要与背景材料内容相符合，理由得当、条理清晰（5分），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			

50. 试题编号：5-10 · 设计消费者需求调查问卷

(1) 任务描述

【背景材料】

某贸易有限公司成立于2016年6月，公司是在国家提出促进外贸发展、帮扶大学生创业就业号召的大背景下成立。公司向客户提供真实、健康、优质的进口商品，让顾客足不出户也可购遍全球。合作商户和所卖商品都经过了海关、检验检疫部门的备案，避免了消费者买到假货的风险，所有出售的商品都有相应的售后服务保障机制；线下，公司搭建了跨境贸易电子商务的专业仓储设施，为合作商户各类商品的进境流程提供仓储服务，并与国际、国内知名物流企业开展合作，确保快递配送服务质量。

公司现阶段愿景是打造出立足湖南、辐射全国的跨境电子商务平台。现已经建立了自己的APP购物平台“跨优”，然而面对电商行业残酷的竞争，公司的发展还需要做大量的营销工作。由于公司主要是通过与校企合作，在高校建设大学生创业孵化基地，帮扶大学生创业就业，所以公司打算从校园营销开始做起。目标客户定在高校学生和教师群体。

【测试任务】

①撰写目标消费者（高校学生和教师群体）需求分析调查问卷，了解目标消费者产品偏好和消费水平、再对这些消费者进行营销服务是公司现阶段发展的关键。

②调查问卷要求包括：问卷标题、问卷开头、正文、结束语等基本要素。

③请用Microsoft Office Word软件完成问卷调查。要求版面编排工整清楚、格式规范。

(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版及以上软件	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	具有实事求是的职业道德，独立完成任务（2分）。问卷不违背职业道德与企业经营伦理，遵守企业经营法律法规，细致严谨（2分）。编制问卷符合要求，能够在规定时间内完成（2分）。着装规范，有较强的商务文档制作能力。（2分）。完成 作品左上角需注明：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，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文档制作 (20分)	字体要求	10	标题为黑体 2 号加粗居中（3 分）。导入语和结尾为宋体 3 号，1 倍行距。（3 分）。正文为宋体 4 号，1.5 倍行距（4 分）	Word 文档控制在 3 页以内。超过扣 2 分。
		文字格式	5	文字编排工整、清楚(2 分)。问题前有数字序号（2 分）。正文内容两端对齐，美观大方（1 分）。	
		文字表达	5	问卷语言表达清晰、语言精练、条理性强（2 分）。用词准确，无错别字或词不达意现象，无大段文字(2 分)。避免诱导、暗示及敏感性文字（1 分）。	
	问卷调查整体内容 (70分)	调查问卷构成	10	具有问卷标题，问卷开头、正文、结尾四个基本内容。	问卷字数不限
		调查问卷标题	5	标题简洁明了，针对背景问题，能说明主题问卷方案。	
		问卷问题类型	10	根据问题内容选择合适的问题类型（4分），要有封闭式和开放式两个类型的问题（2分），其中封闭式问题占80（2分），封闭式问题包括单选和复选两个部分（2分）。	
		问卷问题顺序	10	依照逻辑顺序排列问题（4分），先易后难、先简单后复杂、先一般后具体（3分），开放式问题放在最后（3分）。	
		提问设计	10	每个问题只包含一项内容，避免诱导式问题、否定形式问题以及断定性提问（出现一项错误扣1分，扣10分封顶）。	
		答案设计	10	切实结合问题内容设计答案，封闭式问题答案要穷尽、互斥，界限明确，排列不要有导向性。（出现一项错误扣1分，扣10分封顶）。	
		问题内容	5	问卷总共不少于15个问题（3分），其中开放式问题1~2个（2分）。	
整体把握	10	整个调查问卷要与背景材料内容相符合，理由得当、条理清晰（5分），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		

51. 试题编号：5 -11 · 设计员工需求调查问卷

(1) 任务描述

【背景材料】

长沙海信广场是海信集团旗下商业子公司与知名地产开发商华远地产联合开发的高端购物中心，为长沙“华远华中心”城市综合体项目裙楼部分。总面积逾13万平方米，地下一层，地上七层，涵湘江，纳岳麓。拥有超过18年商业运营经验的海信广场，是一个集高端奢侈品百货、精品超市为一体的综合性大型企业。

海信广场被评为“中国年度行业十佳雇主”，秉承“感恩、善念、包容、快乐”的企业文化，员工薪酬领先于同行业的薪资标准，有半年奖金，年终奖金，年功工资等等。福利方面：五险一金，带薪年假，住宿补贴、节假日福利、生日礼品、婚礼、生育贺金等等。长沙海信广场是海信集团第三个项目，公司高层重视员工培训，有全面系统的培训机制、导师制、内训师制度、国内外考察等。为了提高员工素质和积极性，在培训形式和培训时间安排上征求员工心声和意见，这样才会让员工乐意参与其中。

【测试任务】

撰写员工培训需求分析调查问卷，在提高员工能力素质和积极性的同时，公司也要考虑培训意识和培训经费合理，安排弹性的培训时间，制定培训考核制度。

②调查问卷要求包括：问卷标题、问卷开头、正文、结束语等基本要素。

③请用Microsoft Office Word软件完成问卷调查。要求版面编排工整清楚、格式规范。

(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版及以上软件	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	具有实事求是的职业道德，独立完成任务（2分）。问卷不违背职业道德与企业经营伦理，遵守企业经营法律法规，细致严谨（2分）。编制问卷符合要求，能够在规定时间内完成（2分）。着装规范，有较强的商务文档制作能力。（2分）。完成 作品左上角需注明：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，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文档制作 (20分)	字体要求	10	标题为黑体 2 号加粗居中（3 分）。导入语和结尾为宋体 3 号，1 倍行距。（3 分）。正文为宋体 4 号，1.5 倍行距（4 分）	Word 文档控制在 3 页以内。超过扣 2 分。
		文字格式	5	文字编排工整、清楚(2 分)。问题前有数字序号（2 分）。正文内容两端对齐，美观大方（1 分）。	
		文字表达	5	问卷语言表达清晰、语言精练、条理性强（2 分）。用词准确，无错别字或词不达意现象，无大段文字(2 分)。避免诱导、暗示及敏感性文字（1 分）。	
	问卷调查整体内容 (70分)	调查问卷构成	10	具有问卷标题，问卷开头、正文、结尾四个基本内容。	问卷字数不限
		调查问卷标题	5	标题简洁明了，针对背景问题，能说明主题问卷方案。	
		问卷问题类型	10	根据问题内容选择合适的问题类型（4分），要有封闭式和开放式两个类型的问题（2分），其中封闭式问题占80（2分），封闭式问题包括单选和复选两个部分（2分）。	
		问卷问题顺序	10	依照逻辑顺序排列问题（4分），先易后难、先简单后复杂、先一般后具体（3分），开放式问题放在最后（3分）。	
		提问设计	10	每个问题只包含一项内容，避免诱导式问题、否定形式问题以及断定性提问（出现一项错误扣1分，扣10分封顶）。	
		答案设计	10	切实结合问题内容设计答案，封闭式问题答案要穷尽、互斥，界限明确，排列不要有导向性。（出现一项错误扣1分，扣10分封顶）。	
		问题内容	5	问卷总共不少于15个问题（3分），其中开放式问题1~2个（2分）。	
整体把握	10	整个调查问卷要与背景材料内容相符合，理由得当、条理清晰（5分），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			

52. 试题编号：5-12·设计企业品牌形象调查问卷

(1) 任务描述

【背景材料】

内蒙古蒙牛乳业（集团）股份有限公司（简称蒙牛乳业集团），总部设在中国乳都核心区——内蒙古和林格尔经济开发区，拥有总资产100多亿元，职工近3万人，乳制品年生产能力达600万吨。

到目前为止，包括和林基地在内，蒙牛乳业集团已经在全国16个省区建立生产基地20多个。拥有液态奶、酸奶、冰淇淋、奶品、奶酪五大系列400多个品项，产品以其优良的品质覆盖国内市场，并出口到美国、加拿大、蒙古、东南亚及港澳等多个国家和地区。

核心奶源基地处在“黄金奶道”，拥有无污染的土壤、水源和空气。蒙牛牧场全面植入“动物福利”理念，让奶牛快乐生活，幸福产奶。

依托良好的自然环境，蒙牛在全国合作、参股建设了9个万头以上级别超大型现代牧场。目前蒙牛集团质量管理以集团整体发展思想为指导，对于乳制品生产经营链中的各个环节进行严格把关，确保每个环节进行监控并保证安全。

【测试任务】

①撰写企业品牌形象调查问卷，了解品牌在消费者心目中的形象，以及在与竞争者比较中的优劣势，以便制定后续的品牌宣传推广方案，提高客户忠诚度。

②调查问卷要求包括：问卷标题、问卷开头、正文、结束语等基本要素。

③请用Microsoft Office Word软件完成问卷调查。要求版面编排工整清楚、格式规范。

(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版及以上软件	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	具有实事求是的职业道德，独立完成任务（2分）。问卷不违背职业道德与企业经营伦理，遵守企业经营法律法规，细致严谨（2分）。编制问卷符合要求，能够在规定时间内完成（2分）。着装规范，有较强的商务文档制作能力。（2分）。完成作品左上角需注明：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，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)	Word文档制作 (20分)	字体要求	10	标题为黑体 2 号加粗居中（3 分）。导入语和结尾为宋体 3 号，1 倍行距。（3 分）。正文为宋体 4 号，1.5 倍行距（4 分）	Word 文档控制在 3 页以内。超过扣 2 分。
		文字格式	5	文字编排工整、清楚(2 分)。问题前有数字序号（2 分）。正文内容两端对齐，美观大方（1 分）。	
		文字表达	5	问卷语言表达清晰、语言精练、条理性强（2 分）。用词准确，无错别字或词不达意现象，无大段文字(2 分)。避免诱导、暗示及敏感性文字（1 分）。	
	问卷调查整体内容 (70分)	调查问卷构成	10	具有问卷标题，问卷开头、正文、结尾四个基本内容。	问卷字数不限
		调查问卷标题	5	标题简洁明了，针对背景问题，能说明主题问卷方案。	
		问卷问题类型	10	根据问题内容选择合适的问题类型（4分），要有封闭式和开放式两个类型的问题（2分），其中封闭式问题占80（2分），封闭式问题包括单选和复选两个部分（2分）。	
		问卷问题顺序	10	依照逻辑顺序排列问题（4分），先易后难、先简单后复杂、先一般后具体（3分），开放式问题放在最后（3分）。	
		提问设计	10	每个问题只包含一项内容，避免诱导式问题、否定形式问题以及断定性提问（出现一项错误扣1分，扣10分封顶）。	
		答案设计	10	切实结合问题内容设计答案，封闭式问题答案要穷尽、互斥，界限明确，排列不要有导向性。（出现一项错误扣1分，扣10分封顶）。	
		问题内容	5	问卷总共不少于15个问题（3分），其中开放式问题1~2个（2分）。	
整体把握	10	整个调查问卷要与背景材料内容相符合，理由得当、条理清晰（5分），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			

53. 试题编号：5-13·设计企业售后服务满意度调查问卷

(1) 任务描述

【背景材料】

创维集团有限公司是以香港创维数码控股有限公司为龙头，跨越粤港两地，生产消费类电子、网络及通讯产品的大型高科技上市公司。

经过二十八年的奋斗，创维已成长为蜚声国际的中国家电巨子，2016年集团年销售额达125.6亿港元，出口额持续9年居全国领先行列，成功挺进世界彩电十大品牌之列，成为中国电子百强名列第16位的优秀企业。

随着人民生活水平的提高，以及国家家电下乡，节能补助等一系列政策的影响，越来越多的电器产品进入了广大农村家庭。由于农村地处偏远，服务网点相对较少，一旦产品出现问题，很难及时得到解决。创维电视扎根农村，经过多番摸索，逐渐走出了一条具有农村性质的创维服务道路。一直以来，农村的售后服务体系都比较薄弱，售后服务网点少困扰着很多消费者。针对这个问题，创维在各大乡镇建立了庞大的服务商体系，与4000多家网点建立了合作关系，基本实现了乡镇服务无盲区，确保农村消费者可以在最短的时间内找到最近的服务商解决问题。相关调查显示，目前农村消费者对家电产品了解不多，在家电消费上存在着盲目性、爆发性和攀比性，往往是一家买了就会导致其他人盲目跟风，而且买的几乎都是一样的产品。同时，一些人不懂得正确使用家电产品，导致安全事故时有发生。这些产品知识的普及离不开企业营销人员的下乡推广。

创维电视很早就意识到了这点，携手广大经销商打造了一对一经销商帮扶团队，让营销人员进驻三四级市场第一线，在把产品交给经销商的同时，也把企业的服务品质通过终端渠道传递给农村消费者。同时，创维还在各大服务网点印制了“维修手册”，免费提供给服务商和广大消费者，此外，创维还定期实施“赶集式巡回维修”，利用农村赶集形式和定期巡回方式深入农村市场进行现场维修，同时宣讲正确使用产品的知识，防患于未然。

创维此举将向广大农村消费者普及家电常识的责任自觉地担到了肩上，树立起了对消费者负责的良好形象，也赢得了很多农村消费者的称赞。

【测试任务】

①撰写创维电视农村售后服务调查问卷，目的是搜集顾客对创维电视售后服务的要求和意见，完善农村售后服务体系，更好的为消费者提供服务，最终实现农村销售的整体提高。

②调查问卷要求包括：问卷标题、问卷开头、正文、结束语等基

本要素。

③请用Microsoft Office Word软件完成问卷调查。要求版面编排工整清楚、格式规范。

(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版及以上软件	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	具有实事求是的职业道德，独立完成工作任务(2分)。问卷不违背职业道德与企业经营伦理，遵守企业经营法律法规，细致严谨(2分)。编制问卷符合要求，能够在规定时间内完成(2分)。着装规范，有较强的商务文档制作能力。(2分)。完成作品左上角需注明：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，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文档制作 (20分)	字体要求	10	标题为黑体2号加粗居中(3分)。导入语和结尾为宋体3号，1倍行距。(3分)。正文为宋体4号，1.5倍行距(4分)	Word文档控制在3页以内。超过扣2分。
		文字格式	5	文字编排工整、清楚(2分)。问题前有数字序号(2分)。正文内容两端对齐，美观大方(1分)。	
		文字表达	5	问卷语言表达清晰、语言精练、条理性强(2分)。用词准确，无错别字或词不达意现象，无大段文字(2分)。避免诱导、暗示及敏感性文字(1分)。	
	问卷调查整体内容 (70分)	调查问卷构成	10	具有问卷标题，问卷开头、正文、结尾四个基本内容。	问卷字数不限
		调查问卷标题	5	标题简洁明了，针对背景问题，能说明主题问卷方案。	
		问卷问题类型	10	根据问题内容选择合适的问题类型(4分)，要有封闭式和开放式两个类型的问题(2分)，其中封闭式问题占80%(2分)，封闭式问题包括单选和复选两个部分(2分)。	
	问卷问题顺序	10	依照逻辑顺序排列问题(4分)，先易后难、先简单后复杂、先一般后具体(3分)，开放式问题放在最后(3分)。		
	提问设计	10	每个问题只包含一项内容，避免诱导式问题、否定形式问题以及断定性提问(出现一项错误扣1分，扣10分封顶)。		
	答案设计	10	切实结合问题内容设计答案，封闭式问题答案要穷尽、互斥，界限明确，排列不要有导向性。(出现一项错误扣1分，扣10分封顶)。		

	问题内容	5	问卷总共不少于15个问题（3分），其中开放式问题1~2个（2分）。
	整体把握	10	整个调查问卷要与背景材料内容相符合，理由得当、条理清晰（5分），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	

54. 试题编号：5 -14 · 设计企业市场价格需求调查问卷

(1) 任务描述

【背景材料】

东莞市都市丽人实业有限公司前身为深圳市都市丽人风内衣有限公司，是一家致力于专业研发、经营时尚内衣为主的现代化大型内衣品牌运营集团，集研发、生产、仓储物流、销售、营运于一体。公司始终致力精细管理、打造精致品牌，通过数十年的通力合作、奋力开拓，现已通过独资和控股等方式实现了内衣产业链的有效延伸拓展，拥有数十家内衣制造厂、营运分公司，在全国一线、二线及三线800多个城市建立了销售终端。截止2012年5月，该公司在中国受权经营零售网点已达4239个，从业人员超过2万人。

都市丽人生产基地已经进驻东莞凤岗都市丽人工业园，为公司在五年内成功上市打下坚实的基础。公司旗下现拥有都市·缤纷派（原紫色阳光）、都市·丽人（原都市丽人风）、都市·丝语（原衣之密语）、都市·锋尚（原草一色）四大子系列。公司不断向企业现代化、管理科学化、经营集团化、市场国际化的方向迈进，努力开创中国最具影响力的内衣连锁机构，打造世界一流内衣快时尚的第一品牌。

【测试任务】

①都市丽人一直以价廉物美的特点吸引着大批年轻时尚女性。都市丽人虽已有自己的品牌优势，但是随着市场跟随者越来越多，面对众多产品的价格优势时，都市丽人想对自己的价格进行调整，又缺乏依据。因此，想对湖南市场消费者进行一次市场价格需求调查问卷。

②调查问卷要求包括：问卷标题、问卷开头、正文、结束语等基本要素。

③请用Microsoft Office Word软件完成问卷调查。要求版面编排工整清楚、格式规范。

(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版及以上软件	必备

(3) 考核时量

本试题考核时间为120分钟。

(4) 评分标准见

评价内容		配分	考核点	备注	
职业素养 (10分)	职业道德与商务礼仪	10	具有实事求是的职业道德，独立完成任务（2分）。问卷不违背职业道德与企业经营伦理，遵守企业经营法律法规，细致严谨（2分）。编制问卷符合要求，能够在规定时间内完成（2分）。着装规范，有较强的商务文档制作能力。（2分）。完成作品左上角需注明：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，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)	Word文档制作 (20分)	字体要求	10	标题为黑体 2 号加粗居中（3 分）。导入语和结尾为宋体 3 号，1 倍行距。（3 分）。正文为宋体 4 号，1.5 倍行距（4 分）	Word 文档控制在 3 页以内。超过扣 2 分。
		文字格式	5	文字编排工整、清楚(2 分)。问题前有数字序号（2 分）。正文内容两端对齐，美观大方（1 分）。	
		文字表达	5	问卷语言表达清晰、语言精练、条理性强（2 分）。用词准确，无错别字或词不达意现象，无大段文字(2 分)。避免诱导、暗示及敏感性文字（1 分）。	
	问卷调查整体内容 (70分)	调查问卷构成	10	具有问卷标题，问卷开头、正文、结尾四个基本内容。	问卷字数不限
		调查问卷标题	5	标题简洁明了，针对背景问题，能说明主题问卷方案。	
		问卷问题类型	10	根据问题内容选择合适的问题类型（4分），要有封闭式和开放式两个类型的问题（2分），其中封闭式问题占80（2分），封闭式问题包括单选和复选两个部分（2分）。	
		问卷问题顺序	10	依照逻辑顺序排列问题（4分），先易后难、先简单后复杂、先一般后具体（3分），开放式问题放在最后（3分）。	
		提问设计	10	每个问题只包含一项内容，避免诱导式问题、否定形式问题以及断定性提问（出现一项错误扣1分，扣10分封顶）。	
		答案设计	10	切实结合问题内容设计答案，封闭式问题答案要穷尽、互斥，界限明确，排列不要有导向性。（出现一项错误扣1分，扣10分封顶）。	
		问题内容	5	问卷总共不少于15个问题（3分），其中开放式问题1~2个（2分）。	
整体把握	10	整个调查问卷要与背景材料内容相符合，理由得当、条理清晰（5分），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			

55. 试题编号：5 -15 · 设计消费者行为分析调查问卷

(1) 任务描述

【背景材料】

RIO锐澳鸡尾酒源于巴西著名城市“里约热内卢(RIO DE JANEIRO)”的简称，寓意充满活力、时尚、热情、阳光、快乐、自在的性格。RIO锐澳鸡尾酒自成立伊始，就致力于中国预调鸡尾酒市场的开拓与建立，并在2007年，产品即已覆盖全国市场。

RIO锐澳鸡尾酒作为国内唯一一家专业生产鸡尾酒的企业，现已成为中国预调鸡尾酒市场的领军企业。

在日本，此类产品的市场已经十分成熟，品种丰富多彩，完全延续了日本清凉饮料的发展模式，达到了细分市场的阶段：有不同的酒精浓度、不同的果汁浓度、有适合餐饮、有适合女性美容养颜、有根据不同季节时令水果口味等多种类别。并以品类的形式与啤酒市场产生了直接的竞争。但是在中国酒类市场，鸡尾酒仍处于起步阶段，根据RIO对欧美等国预调鸡尾酒的研究，加之RIO在中国市场多年的经验，RIO正在不断引领市场格局。COCKTAIL传承了英国预调鸡尾酒的优质酿造工艺，并经过长期的研发，RIO瓶装、罐装鸡尾酒产品在中国市场中已占据半数市场。

【测试任务】

①为了进一步扩大RIO鸡尾酒的市场份额，不断地改进产品更好的满足消费者市场需求，了解人们对鸡尾酒的接受和喜爱程度，以及饮用场合和适宜人群等等，撰写消费者行为调查问卷。

②调查问卷要求包括：问卷标题、问卷开头、正文、结束语等基本要素。

③请用Microsoft Office Word软件完成问卷调查。要求版面编排工整清楚、格式规范。

(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版及以上软件	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	具有实事求是的职业道德，独立完成任务（2分）。问卷不违背职业道德与企业经营伦理，遵守企业经营法律法规，细致严谨（2分）。编制问卷符合要求，能够在规定时间内完成（2分）。着装规范，有较强的商务文档制作能力。（2分）。完成作品左上角需注明：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，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文档制作 (20分)	字体要求	10	标题为黑体 2 号加粗居中（3 分）。导入语和结尾为宋体 3 号，1 倍行距。（3 分）。正文为宋体 4 号，1.5 倍行距（4 分）	Word 文档控制在 3 页以内。超过扣 2 分。
		文字格式	5	文字编排工整、清楚(2 分)。问题前有数字序号（2 分）。正文内容两端对齐，美观大方（1 分）。	
		文字表达	5	问卷语言表达清晰、语言精练、条理性强（2 分）。用词准确，无错别字或词不达意现象，无大段文字(2 分)。避免诱导、暗示及敏感性文字（1 分）。	
	问卷调查 调整内容 (70分)	调查问卷构成	10	具有问卷标题，问卷开头、正文、结尾四个基本内容。	问卷字数不限
		调查问卷标题	5	标题简洁明了，针对背景问题，能说明主题问卷方案。	
		问卷问题类型	10	根据问题内容选择合适的问题类型（4分），要有封闭式和开放式两个类型的问题（2分），其中封闭式问题占80（2分），封闭式问题包括单选和复选两个部分（2分）。	
		问卷问题顺序	10	依照逻辑顺序排列问题（4分），先易后难、先简单后复杂、先一般后具体（3分），开放式问题放在最后（3分）。	
		提问设计	10	每个问题只包含一项内容，避免诱导式问题、否定形式问题以及断定性提问（出现一项错误扣1分，扣10分封顶）。	
		答案设计	10	切实结合问题内容设计答案，封闭式问题答案要穷尽、互斥，界限明确，排列不要有导向性。（出现一项错误扣1分，扣10分封顶）。	
		问题内容	5	问卷总共不少于15个问题（3分），其中开放式问题1~2个（2分）。	
整体把握	10	整个调查问卷要与背景材料内容相符合，理由得当、条理清晰（5分），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		