上海第二工业大学附属振华外经职业技术学校-上海杉达学院

电子商务专业中职-本科贯通培养模式

**转段考试—技能水平测试标准**

**（适用2021级中本贯通电子商务专业）**

**2021年3月**

**目 录**

[专业技能水平测试标准 2](#_Toc528778960)

[第一部分：理论知识测试 2](#_Toc528778961)

[第二部分：操作技能测试 4](#_Toc528778962)

专业技能水平测试标准

专业技能水平测试是中本贯通学生中职阶段学成后，必须参加的转段考试中的一部分。主要目的是考核学生的电子商务基础理论知识、职业素养、技能操作以及解决电子商务实际问题的知识与技能的综合运用能力。

专业技能水平测试总分为300分，包括两个部分：理论知识测试（100分）、操作技能考试（200分）。

# 第一部分：理论知识测试

以中职阶段所学的专业课程的理论部分作为考核内容，重点考查学生电子商务专业基础理论知识的掌握情况。

**一、理论知识测试组卷（客观题与主观题组合，考试时间：45分钟，100分）**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **题型、题量**  **题型** | **考试方式** | **题量** | **分值**  **（分/题）** | **配分**  **（分）** |
| 判断题 | 闭卷笔试 | **10** | **1** | **10** |
| 单选题 | **20** | **1** | **20** |
| 多选题 | **10** | **2** | **20** |
| 简答题 | **5** | **7** | **35** |
| 论述题/案例分析题 | **1** | **15** | **15** |
| 小计 | － | **46** | － | **100** |

注：论述题/案例分析题主要考核学生对电子商务的理解、新技术的了解，对热点事件的分析和看法以及应用电子商务知识的综合能力。

**二、测试内容覆盖**

1. 电子商务基础

2. 客户服务

3. 1+X电子商务数据分析（初级）

**具体如下：**

**1. 电子商务基础**

（1）了解电子商务的内涵与特征，掌握电子商务的功能及分类；

（2）了解企业的含义及一般分类以及企业设立的含义、意义、条件及程序；

（3）了解营销环境的宏观环境和微观环境；

（4）掌握市场购买行为的过程及其特点；知道市场营销的基本观念；

（5）掌握市场细分的定义、市场目标市场及市场定位的基本概念；

（6）了解市场调研的含义、内容及作用，知道市场调查问卷设计的技巧；

（7）掌握市场营销策略；

（8）知道商品采购的原则、渠道、方法及程序；知道商品销售的概念及流程，各零售企业的类型；

（9）掌握商品质量、商品标准及质量认证的基本知识；

（10）掌握商品分类的原则及方法，理解商品代码的编制原则及优势；

（11）掌握商品运输及储存的相关概念。

**2. 客户服务**

（1）了解电子商务执行层客服的概念；

（2）了解电子商务客服产品的知识；

（3）掌握电子商务客服常用语；

（4）掌握售前客户服务场景应答：咨询产品的应答要点、讨论价格的应答要点、议价问题应答的要点以及售后问题的应答要点；

（5）掌握售中客户服务订单处理：指导客户下单的流程、修改客户订单信息的流程、客服催付款的基本方式、确认订单的要点、客服订单处理流程；

（6）掌握售后客户服务：退换货的规则、正面评价的特点及处理方式、负面评价的处理流程；

（7）掌握电话客服呼入服务规范用语的使用以及呼出服务活动实施。

**3. 1+X电子商务数据分析（初级）**

（1）了解行业数据采集、竞争数据采集的常见指标；

（2）掌握常见的客户数据、推广数据、销售数据、供应链数据的采集指标；

（3）了解产品搜索指数、交易指数、产品能力数据；

（4）了解数据分类与处理的作用和原则及常用方法；

（5）熟悉描述性统计量的类型和指标含义；

（6）熟悉数据清洗的内容；

（7）熟悉描述性统计量的类型和指标含义；

（8）熟悉图标趋势预测法和时间序列预测法；

（9）熟悉对比分析的概念和方法；

（10）了解频数分析法、分组分析法、结构分析法、平均分析法、交叉分析法和漏斗分析法；

（11）熟悉电子商务日常运营重点监控的数据指标；

（12）了解数据报表、数据图表的制作。

# 第二部分：操作技能测试

**操作技能测试分为以下三个部分（共计200分）：**

**一、专业技能机考（考试时间：120分钟，配分：150分）**

以中职阶段所学的电子商务专业技能操作作为考核内容，重点考查学生专业技能的掌握情况。

|  |  |
| --- | --- |
| **技能机考范围** | **配分** |
| 客户服务 | **20** |
| 多媒体制作 | **40** |
| 商品信息采集 | **50** |
| 网页制作 | **40** |
| 总计 | **150** |

1**. 技能操作机考重点考查学生应具备和掌握以下的知识和能力**

1. 能够运用合适的话术进行售前咨询应答；
2. 熟练掌握订单处理流程；
3. 熟练掌握退换货处理流程；
4. 能够合理运用策略和技巧处理售后问题；
5. 能收集和整理多媒体资料；
6. 能简单加工和处理多媒体素材；
7. 会制作简单交互式多媒体作品；
8. 能够把握商品的卖点，设计商品摆放方案；
9. 熟练使用数码照相机或手机进行商品拍摄；
10. 熟练使用图像处理软件对图片进行调整、修复、编辑、美化；
11. 能够使用图像处理软件设计商品详情页版面、设计页面配色，编写合 适的文案制作商品详情页；
12. 能熟练制作简单网页；
13. 能绘制图形与处理图像；
14. 能创建本地站点并能对网页进行各种超链接。

2. 专业技能操作机考内容要点：

| **考试模块** | **考试内容及要点** |
| --- | --- |
| 1．客户服务 | （1）售前客服服务   * 能够使用标准话术来接待客户 * 能够判断各类客户的需求并进行正确的沟通   （2）售中客服服务   * 能在平台中进行订单处理 * 能采用根据客户需求，修改订单   （3）售中客服服务   * 能在平台中处理退换货的订单 * 能及时有效的处理客户的投诉 |
| 2．多媒体制作 | （1）图形和图像素材编辑   * 能根据作品要求绘制简单的图形、图像 * 会简单编辑和加工图形图像素材   （2）简单二维动画制作   * 能绘制简单的二维动画 * 能导出动画作品   （3）音视频素材处理   * 能简单处理音视频素材 * 会制作视频片头和片尾字幕 |
| 3．商品信息采集 | （1）商品拍摄方案制作   * 能够根据提供的商品资料，总结出商品的卖点 * 能够根据商品的卖点、特性，设计商品摆放的拍摄方案 * 能够根据商品的卖点说出商品拍摄的细节角度 * 可以根据商品的特点说出商品拍摄时的注意事项   （2）图片处理   * 能挑选出展示商品卖点的商品图片 * 能选用合适的工具进行图片调整、修复、编辑   （3）商品详情页制作   * 能根据要求制作商品详情页的布局 * 能根据商品制作详情页面配色 * 能根据要求制作商品详情页主要版块 |
| 4．网页制作 | （1）本地站点创建   * 能建立、管理本地站点   （2）网站页面制作   * 能设置页面背景 * 能在页面中输入文本并简单格式化 * 能正确创建链接 * 能正确命名网页并保存   （3）图像插入与编辑   * 能在网页中添加图像 * 能为图像设置热点 |

**二、实践项目考核 （过程性考核，30分）**

以中职阶段第六学期的集中实践环节的项目为考核内容。采用职业素养评价及现场实际操作考核相结合的方式，配分30分。

**三、职业资格鉴定（20分）**

在转段考试技能水平测试中，认定以下专业技能证书：

|  |  |
| --- | --- |
| **证书名称** | **认定分值** |
| 全国计算机等级考（一级） | **7** |
| 1+X(初级)/双证融通证书（电子商务） | **8** |
| 计算机英、汉文字录入 | **5** |
| 总计 | **20** |

（三类证书，总分20分即可，不限具体哪一类。）