

湖南吉利汽车职业技术学院

中文专业

技能考核题库

目录

一、专业基础技能模块

项目一：普通话运用技能.....	1
试题编号：1-1-1：读与说.....	12
试题编号：1-1-2：读与说.....	14
试题编号：1-1-3：读与说.....	16
试题编号：1-1-4：读与说.....	18
试题编号：1-1-5：读与说.....	20
试题编号：1-1-6：读与说.....	22
试题编号：1-1-7：读与说.....	24
试题编号：1-1-8：读与说.....	26
试题编号：1-1-9：读与说.....	28
试题编号：1-1-10：读与说.....	30
项目二：规范汉字书写技能.....	32
试题编号：1-2-1:粉笔字书写.....	32
试题编号：1-2-2:粉笔字书写.....	34
试题编号：1-2-3:粉笔字书写.....	36
试题编号：1-2-4:粉笔字书写.....	38
试题编号：1-2-5:粉笔字书写.....	40
试题编号：1-2-6:粉笔字书写.....	42
试题编号：1-2-7:粉笔字书写.....	44
试题编号：1-2-8:粉笔字书写.....	46
试题编号：1-2-9:粉笔字书写.....	48
试题编号：1-2-10:粉笔字书写.....	50

二、专业核心技能模块.....52

项目一：语言表达技能.....	52
试题编号：2-1-1:沟通.....	52
试题编号：2-1-2：沟通.....	54
试题编号：2-1-3：沟通.....	57
试题编号 2-1-4：沟通.....	59
试题编号：2-1-5 沟通.....	61

试题编号：2-1-6 沟通.....	63
试题编号：2-1-7 沟通.....	66
试题编号：2-1-8 沟通.....	68
试题编号：2-1-9 沟通.....	70
试题编号：2-1-10 沟通.....	73
试题编号：2-1-11 沟通.....	75
试题编号：2-1-12 沟通.....	78
试题编号：2-1-13 沟通.....	80
试题编号：2-1-14 沟通.....	83
试题编号：2-1-15 沟通.....	85
试题编号：2-1-16 沟通.....	87
试题编号：2-1-17 沟通.....	89
试题编号：2-1-18 沟通.....	91
试题编号：2-1-19 沟通.....	93
试题编号：2-1-20 沟通.....	95
项目二：文字表达技能.....	97
试题编号：2-2-1：写作.....	97
试题编号：2-2-2：写作.....	100
试题编号：2-2-3：写作.....	103
试题编号：2-2-4：写作.....	106
试题编号：2-2-5：写作.....	109
试题编号：2-2-7：写作.....	115
试题编号：2-2-8：写作.....	117
试题编号：2-2-9：写作.....	120
试题编号：2-2-10：写作.....	123
试题编号 11：2-2-11：写作.....	126
试题编号：2-2-12：写作.....	128
试题编号：2-2-13：写作.....	130
试题编号：2-2-14：写作.....	132
试题编号：2-2-15：写作.....	135
试题编号：2-2-16：写作.....	137

试题编号： 2-2-17： 写作.....	139
试题编号： 2-2-18： 写作.....	141
试题编号： 2-2-19： 写作.....	143
试题编号： 2-2-20： 写作.....	145
三、 专业拓展技能模块.....	147
项目一： 新媒体编辑技能.....	147
试题编号： 3-1-1:ppt 制作.....	147
试题编号： 3-1-2:ppt 制作.....	149
试题编号： 3-1-3:ppt 制作.....	151
试题编号： 3-1-4:ppt 制作.....	153
试题编号： 3-1-5:ppt 制作.....	155
试题编号： 3-1-6:海报制作.....	157
试题编号： 3-1-7:海报制作.....	159
试题编号： 3-1-8:海报制作.....	161
试题编号： 3-1-9:海报制作.....	163
试题编号： 3-1-10:海报制作.....	165
项目二： 新媒体内容策划技能.....	167
试题编号： 3-2-1:图文内容策划.....	167
试题编号： 3-2-2:图文内容策划.....	169
试题编号： 3-2-3:图文内容策划.....	171
试题编号： 3-2-4:图文内容策划.....	173
试题编号： 3-2-5:图文内容策划.....	175
试题编号： 3-2-6:图文内容策划.....	177
试题编号： 3-2-7： 视频内容制作.....	179
试题编号： 3-2-8： 视频内容制作.....	181
试题编号： 3-2-9： 视频内容制作.....	183
试题编号： 3-2-10： 视频内容制作.....	185
试题编号： 3-2-11： 视频内容制作.....	187
试题编号： 3-2-12： 视频内容制作.....	189

一、专业基础技能模块

项目一：普通话运用技能

试题编号：1-1-1：读与说

(1) 任务描述

假如你参加学校组织的普通话运用技能考核，抽取了下列试题，请准备5分钟后作答。

①在规定的时间内完成短文的朗读；

②围绕给定话题说话2分钟。

(2) 实施条件

场地：安静的教室

材料：考核用试卷、计时器

(3) 考核时量

考核时间：5分钟

(4) 评分细则

项目	内容	评价标准	等级			
			A	B	C	D
普通话运用技能	短文朗读 (50分)	1.吐字清晰，语音标准；	20.	16	12	8
		2. 朗读自然流畅；	10	8	6	4
		3. 表达技巧运用恰当，声音有表现力。	20	16	12	8
	说话 (50分)	1.吐字清晰，语音标准；	20	16	12	8
		2. 表达自然流畅；	10	8	6	4
		3. 表意明确，层次清楚；	15	12	10	7
		4. 姿态自然大方。	5	4	3	2

附考核内容：

1. 朗读下列短文（限时 3 分钟）

我看见过波澜壮阔的大海，玩赏过水平如镜的西湖，却从没看见过漓江这样的水。漓江的水真静啊，静得让你感觉不到它在流动；漓江的水真清啊，清得可以看见江底的沙石；漓江的水真绿啊，绿得仿佛那是一块无瑕的翡翠。船桨激起的微波扩散出一道道水纹，才让你感觉到船在前进，岸在后移。

我攀登过峰峦雄伟的泰山，游览过红叶似火的香山，却从没看见过桂林这一带的山，桂林的山真奇啊，一座座拔地而起，各不相连了，像老人，像巨象，像骆驼，奇峰罗列，形态万千；桂林的山真秀啊，像翠绿的屏障，像新生的竹笋，色彩明丽，倒映水中；桂林的山真险啊，危峰兀立，怪石嶙峋，好像一不小心就会栽倒下来。这样的山围绕着这样的水，这样的水倒映着这样的山，再加上空中云雾迷蒙，山间绿树红花，江上竹筏小舟，让你感到像是走进了连绵不断的画卷，真是“舟行碧波上，人在画中游”。

2. 围绕下列话题说话 2 分钟

我的成长之路

试题编号：1-1-2：读与说

（1）任务描述

假如你参加学校组织的普通话运用技能考核，抽取了下列试题，请准备5分钟后作答。

①在规定的时间内完成短文的朗读；

②围绕给定话题说话2分钟。

（2）实施条件

场地：安静的教室

材料：考核用试卷、计时器

（3）考核时量

考核时间：5分钟

（4）评分细则

项目	内容	评价标准	等级			
			A	B	C	D
普通话运用技能	短文朗读 (50分)	1.吐字清晰，语音标准；	20.	16	12	8
		2.朗读自然流畅；	10	8	6	4
		3.表达技巧运用恰当，声音有表现力。	20	16	12	8
	说话 (50分)	1.吐字清晰，语音标准；	20	16	12	8
		2.表达自然流畅；	10	8	6	4
		3.表意明确，层次清楚；	15	12	10	7
		4.姿态自然大方。	5	4	3	2

附考核内容：

1. 朗读下列短文（限时3分钟）

我们的船渐渐地逼近榕树了。我有机会看清它的真面目：是一棵大树，有数不清的丫枝，枝上又生根，有许多根一直垂到地上，伸进泥土里。一部分树枝垂到水面，从远处看，就像一棵大树斜躺在水面上一样。

现在正是枝繁叶茂的时节。这棵榕树好像在把它的全部生命力展示给我们看。那么多的绿叶，一簇堆在另一簇的上面，不留一点儿缝隙。翠绿的颜色明亮地在我们的眼前闪耀，似乎每一片树叶上都有一个新的生命在颤动，这美丽的南国的树！

船在树下泊了片刻，岸上很湿，我们没有上去。朋友说这里是“鸟的天堂”，有许多鸟在这棵树上做窝，农民不许人去捉它们。我仿佛听见几只鸟扑翅的声音，但是等到我的眼睛注意地看那里时，我却看不见一只鸟的影子。只有无数的树根立在地上，像许多根木桩。地是湿的，大概涨潮时河水常常冲上岸去。

2. 围绕下列话题说话2分钟

我的学习生活

试题编号：1-1-3：读与说

(1) 任务描述

假如你参加学校组织的普通话运用技能考核，抽取了下列试题，请

准备5分钟后作答。

①在规定的时间内完成短文的朗读；

②围绕给定话题说话2分钟。

(2) 实施条件

场地：安静的教室

材料：考核用试卷、计时器

(3) 考核时量

考核时间：5分钟

(4) 评分细则

项目	内容	评价标准	等级			
			A	B	C	D
普通话运用技能	短文朗读 (50分)	1.吐字清晰，语音标准；	20.	16	12	8
		2.朗读自然流畅；	10	8	6	4
		3.表达技巧运用恰当，声音有表现力。	20	16	12	8
	说话 (50分)	1.吐字清晰，语音标准；	20	16	12	8
		2.表达自然流畅；	10	8	6	4
		3.表意明确，层次清楚；	15	12	10	7
		4.姿态自然大方。	5	4	3	2

附考核内容:

1. 朗读下列短文(限时3分钟)

我打猎归来,沿着花园的林阴路走着。狗跑在我前边。

突然,狗放慢脚步,蹑足潜行,好像嗅到了前边有什么野物。

我顺着林阴路望去,看见了一只嘴边还带黄色、头上生着柔毛的小麻雀。风猛烈地吹打着林阴路上的白桦树,麻雀从巢里跌落下来,

呆呆地伏在地上,孤立无援地张开两只羽毛还未丰满的小翅膀。

我的狗慢慢向它靠近。忽然,从附近一棵树上飞下一只黑胸脯的老麻雀,像一颗石子似的落到狗的跟前。老麻雀全身倒竖着羽毛,惊恐万状,发出绝望、凄惨的叫声,接着向露出牙齿、大张着的狗嘴扑去。

老麻雀是猛扑下来救护幼雀的。它用身体掩护着自己的幼儿……但它整个小小的身体因恐怖而战栗着,它小小的声音也变得粗暴嘶哑,它在牺牲自己!

在它看来,狗该是多么庞大的怪物啊!然而,它还是不能站在自己高高的、安全的树枝上……一种比它的理智更强烈的力量,使它从那儿扑下身来。

我的狗站住了,向后退了退……看来,它也感到了这种力量。

2. 围绕下列话题说话2分钟

我喜爱的职业

试题编号： 1-1-4： 读与说

(1) 任务描述

假如你参加学校组织的普通话运用技能考核，抽取了下列试题，请准备5分钟后作答。

①在规定的时间内完成短文的朗读；

②围绕给定话题说话2分钟。

(2) 实施条件

场地：安静的教室

材料：考核用试卷、计时器

(3) 考核时量

考核时间：5分钟

(4) 评分细则

项目	内容	评价标准	等级			
			A	B	C	D
普通话运用技能	短文朗读 (50分)	1.吐字清晰，语音标准；	20.	16	12	8
		2.朗读自然流畅；	10	8	6	4
		3.表达技巧运用恰当，声音有表现力。	20	16	12	8
	说话 (50分)	1.吐字清晰，语音标准；	20	16	12	8
		2.表达自然流畅；	10	8	6	4
		3.表意明确，层次清楚；	15	12	10	7
		4.姿态自然大方。	5	4	3	2

附考核内容：

1. 朗读下列短文（限时3分钟）

小壁虎爬呀爬，爬到小河边。他看见小鱼在河里摇着尾巴游来游去。小壁虎说：“小鱼姐姐，您的尾巴借给我行吗？”小鱼说：“不行啊，我要用尾巴拨水呢。”小壁虎告别了小鱼，又向前爬去。

小壁虎爬呀爬，爬到大树上。他看见老黄牛在树下甩着尾巴吃草。小壁虎说：“黄牛伯伯，您的

尾巴借给我行吗？”老黄牛说：“不行啊，我要用尾巴赶蝇子呢。”小壁虎告别了老黄牛，又向前爬去。

小壁虎爬呀爬，爬到屋檐下。他看见燕子在空中摆着尾巴飞来飞去。小壁虎说：“燕子阿姨，您的尾巴借给我行吗？”燕子说：“不行啊。我飞的时候，要用尾巴掌握方向呢。”

小壁虎借不到尾巴，心里很难过。他爬呀爬，爬回家里找妈妈。小壁虎把借尾巴的事告诉了妈妈。妈妈笑着说：“傻孩子，你转过身子看看。”小壁虎转身一看，高兴地叫起来：“我长出一条新尾巴啦！”

2. 围绕下列话题说话2分钟

我尊敬的人

试题编号： 1-1-5： 读与说

(1) 任务描述

假如你参加学校组织的普通话运用技能考核，抽取了下列试题，请准备5分钟后作答。

①在规定的时间内完成短文的朗读；

②围绕给定话题说话2分钟。

(2) 实施条件

场地：安静的教室

材料：考核用试卷、计时器

(3) 考核时量

考核时间：5分钟

(4) 评分细则

项目	内容	评价标准	等级			
			A	B	C	D
普通话运用技能	短文朗读 (50分)	1.吐字清晰，语音标准；	20.	16	12	8
		2.朗读自然流畅；	10	8	6	4
		3.表达技巧运用恰当，声音有表现力。	20	16	12	8
	说话 (50分)	1.吐字清晰，语音标准；	20	16	12	8
		2.表达自然流畅；	10	8	6	4
		3.表意明确，层次清楚；	15	12	10	7
		4.姿态自然大方。	5	4	3	2

附考核内容：

1. 朗读下列短文（限时3分钟）

秋天的雨，有一盒五彩缤纷的颜料。你看它把黄色给了银杏树，黄黄的叶子像一把把小扇子，扇哪扇哪，扇走了夏天的炎热。它把红色给了枫树，红红的枫叶像一枚枚邮票，飘哇飘哇，邮来了秋天的凉爽。金黄色是给田野的，看，田野像金色的海洋。橙红色是给果树的，橘子、柿子你挤我碰，争着要人们去摘呢！菊花仙子得到的颜色就更多了，紫红的、淡黄的、雪白的……美丽的菊花在秋雨

里频频点头。

秋天的雨，藏着非常好闻的气味。梨香香的，菠萝甜甜的，还有苹果、橘子，好多好多香甜的气味，都躲在小雨滴里呢！小朋友的脚常被那香味勾住。

秋天的雨，吹起了金色的小喇叭。它告诉大家，冬天快要来了。小喜鹊衔来树枝造房子，小松鼠找来松果当粮食，小青蛙在加紧挖洞，准备舒舒服服地睡大觉。松柏穿上厚厚的、油亮亮的衣裳，杨树、柳树的叶子飘到树妈妈的脚下。它们都在准备过冬了。

2. 围绕下列话题说话2分钟

我的业余生活

试题编号： 1-1-6： 读与说

(1) 任务描述

假如你参加学校组织的普通话运用技能考核，抽取了下列试题，请

准备5分钟后作答。

①在规定的时间内完成短文的朗读；

②围绕给定话题说话2分钟。

(2) 实施条件

场地：安静的教室

材料：考核用试卷、计时器

(3) 考核时量

考核时间：5分钟

(4) 评分细则

项目	内容	评价标准	等级			
			A	B	C	D
普通话运用技能	短文朗读 (50分)	1.吐字清晰，语音标准；	20.	16	12	8
		2.朗读自然流畅；	10	8	6	4
		3.表达技巧运用恰当，声音有表现力。	20	16	12	8
	说话 (50分)	1.吐字清晰，语音标准；	20	16	12	8
		2.表达自然流畅；	10	8	6	4
		3.表意明确，层次清楚；	15	12	10	7
		4.姿态自然大方。	5	4	3	2

附考核内容：

1. 朗读下列短文（限时3分钟）

我常想读书人是世间幸福人，因为他除了拥有现实的世界之外，还拥有另一个更为浩瀚也更为丰富的世界。现实的世界是人人都有的，而后一个世界却为读书人所独有。由此我想，那些失去或不能阅读的人是多么的不幸，他们的丧失是不可补偿的。世间有诸多

的不平等，财富的不平等，权力的不平等，而阅读能力的拥有或丧失却体现为精神的不平等。

一个人的一生，只能经历自己拥有的那一份欣悦，那一份苦难，也许再加上他亲自闻知的那一些关于自身以外的经历和经验。然而，人们通过阅读，却能进入不同时空的诸多他人的世界。这样，具有阅读能力的人，无形间获得了超越有限生命的无限可能性。阅读不仅使他多识了草木虫鱼之名，而且可以上溯远古下及未来，饱览存在的与非存在的奇风异俗。

2. 围绕下列话题说话2分钟

我喜欢的天气

试题编号： 1-1-7： 读与说

(1) 任务描述

假如你参加学校组织的普通话运用技能考核，抽取了下列试题，请准备5分钟后作答。

①在规定的时间内完成短文的朗读；

②围绕给定话题说话2分钟。

(2) 实施条件

场地：安静的教室

材料：考核用试卷、计时器

(3) 考核时量

考核时间：5分钟

(4) 评分细则

项目	内容	评价标准	等级			
			A	B	C	D
普通话运用技能	短文朗读 (50分)	1.吐字清晰，语音标准；	20.	16	12	8
		2.朗读自然流畅；	10	8	6	4
		3.表达技巧运用恰当，声音有表现力。	20	16	12	8
	说话 (50分)	1.吐字清晰，语音标准；	20	16	12	8
		2.表达自然流畅；	10	8	6	4
		3.表意明确，层次清楚；	15	12	10	7
		4.姿态自然大方。	5	4	3	2

附考核内容：

1. 朗读下列短文（限时3分钟）

西沙群岛一带海水五光十色，瑰丽无比：有深蓝的，淡青的，绿的，淡绿的，杏的。一块块，一条条，相互交错着。因为海底高低不平，有山崖，有峡谷，海水有深有浅，从海面看，色彩

就不同了。

海底的岩石上长着各种各样的珊瑚，有的像绽开的花朵，有的像分枝的鹿角。海参到处都是，在海底懒洋洋地蠕动。大龙是全身披甲，划过来，划过去，样子挺威武。

鱼成群结队地在珊瑚丛中穿来穿去。有的全部布满彩色的条纹；有的头上长着一簇红缨，好看极了；有的周身像插着好些扇子，游动的时候飘飘摇摇；有的眼睛圆溜溜的，身上长满刺儿，鼓起气来像皮球一样。

2. 围绕下列话题说话2分钟

我喜欢的季节

试题编号： 1-1-8： 读与说

(1) 任务描述

假如你参加学校组织的教师语言技能考核，，抽取了下列试题，
请准备5分钟后作答。

①在规定的时间内完成短文的朗读；

②围绕给定话题说话2分钟。

(2) 实施条件

场地：安静的教室

材料：考核用试卷、计时器

(3) 考核时量

考核时间：5分钟

(4) 评分细则

项目	内容	评价标准	等级			
			A	B	C	D
普通话运用技能	短文朗读 (50分)	1.吐字清晰，语音标准；	20.	16	12	8
		2.朗读自然流畅；	10	8	6	4
		3.表达技巧运用恰当，声音有表现力。	20	16	12	8
	说话 (50分)	1.吐字清晰，语音标准；	20	16	12	8
		2.表达自然流畅；	10	8	6	4
		3.表意明确，层次清楚；	15	12	10	7
		4.姿态自然大方。	5	4	3	2

附考核内容:

1. 朗读下列短文（限时3分钟）

这是入冬以来，胶东半岛上第一场雪。

雪花，从彤云密布的天空中飘落下来。地面上一会儿就白了。冬天的山村，到了夜里就万籁俱寂，只听得雪花簌簌地不断往下落，树木的枯枝被雪压断了，偶尔咯吱一声响。

好大的雪啊!山川、河流、树木、房屋，全都罩上了一层厚厚的雪，万里江山，变成了粉妆玉砌的世界。落光了叶子的柳树上挂满了毛茸茸亮晶晶的银条儿；而那些冬夏常青的松树和柏树上，则挂满了蓬松松沉甸甸的雪球儿。一阵风吹来，树枝轻轻地摇晃，美丽的银条儿和雪球儿簌簌地落下来，玉屑似的雪末儿随风飘扬，映着清晨的阳光，显出一道道五光十色的彩虹。

大街上的积雪足有一尽多深，人踩上去，脚底下发出咯吱咯吱的响声。一群群孩子在雪地里堆雪人，掷雪球儿。那欢乐的叫喊声，把树枝上的雪都震落下来了。

2. 围绕下列话题说话2分钟

童年的记忆

试题编号： 1-1-9： 读与说

(1) 任务描述

假如你参加学校组织的普通话运用技能考核，抽取了下列试题，请准备5分钟后作答。

①在规定的时间内完成短文的朗读；

②围绕给定话题说话2分钟。

(2) 实施条件

场地：安静的教室

材料：考核用试卷、计时器

(3) 考核时量

考核时间：5分钟

(4) 评分细则

项目	内容	评价标准	等级			
			A	B	C	D
普通话运用技能	短文朗读 (50分)	1.吐字清晰，语音标准；	20.	16	12	8
		2.朗读自然流畅；	10	8	6	4
		3.表达技巧运用恰当，声音有表现力。	20	16	12	8
	说话 (50分)	1.吐字清晰，语音标准；	20	16	12	8
		2.表达自然流畅；	10	8	6	4
		3.表意明确，层次清楚；	15	12	10	7
		4.姿态自然大方。	5	4	3	2

附考核内容:

1. 朗读下列短文(限时3分钟)

仙人掌开花季节,有些食掌莺把公共区域那些尚未开放的花瓣用爪子撕开,然后用嘴扯开柱头,这样就可以吃到藏在花蕊里的花粉了。当然,它们并没有破坏自己地盘上的仙人掌。

柱头断了,仙人掌不能结果,无法形成种子,食掌莺也就有了断粮的危险。品左恩岛上只有十几只这样聪明的莺鸟,它们捷足先登,只是为了品尝其他莺鸟吃不到的花粉,它们竟以这种方式自取其亡。有一年大旱,再加上大面积的.仙人掌因断了柱头不能结果,导致了品左恩岛上的食掌莺全军覆灭。

食掌莺的悲剧让人深思,而另一个故事则令我感动:在沙漠中有一口摇水井,它奇迹般地成为旅行者的生命之泉(沙漠之中水就是生命啊),这一切都缘于它有一条不成文的规则为后来者留足一碗水。一碗水足可解燃眉之急,但人们总是把它灌进摇水机引水,吸上水后再留一碗。来来往往的旅行者都自觉地遵守着这一规则,因此一碗水就成了永不枯萎的水源。

2, 围绕下列话题说话2分钟

一次难忘的旅游

试题编号： 1-1-10： 读与说

(1) 任务描述

假如你参加学校组织的普通话运用技能考核，抽取了下列试题，请准备5分钟后作答。

- ①在规定的时间内完成短文的朗读；
- ②围绕给定话题说话2分钟。

(2) 实施条件

场地：安静的教室

材料：考核用试卷、计时器

(3) 考核时量

考核时间：5分钟

(4) 评分细则

项目	内容	评价标准	等级			
			A	B	C	D
普通话运用技能	短文朗读 (50分)	1.吐字清晰，语音标准；	20.	16	12	8
		2.朗读自然流畅；	10	8	6	4
		3.表达技巧运用恰当，声音有表现力。	20	16	12	8
	说话 (50分)	1.吐字清晰，语音标准；	20	16	12	8
		2.表达自然流畅；	10	8	6	4
		3.表意明确，层次清楚；	15	12	10	7
		4.姿态自然大方。	5	4	3	2

附考核内容：

1. 朗读下列短文（限时3分钟）

夏，是一片葱绿，也是果实丰收的季节。只要你走进乡村，准会看见大片大片的绿叶。在山坡上，绿绿的草像瀑布一般涌泻下来。在果园里，一串串荔枝、龙眼像宝石一样挂在碧玉般的果林中。农民伯伯可高兴了，果实一筐一筐地运了出来。

秋，是丰收果实，也是一片金黄的季节。只要你走进乡村，准会看见大片大片金黄的稻田，麦穗儿个个丰满肥大，农民伯伯忙得不亦乐乎。果园里，各种水果都长熟了，有桔子、有苹果、桃子，有哈密瓜，还有橙子、柿子等挂在枝头，把枝都压弯了。有一些果实还没被农民伯伯摘走，就投进了大地妈妈的怀抱，显出一副不开心的样子，好像在说：“你们怎么不早点儿摘找呢？”

冬，是一片白雪，也是动物冬眠的季节。只要你走进乡村，看见白皑皑的一片，树枝、房檐上挂满了雪，大地妈妈也换上了新装。

2. 围绕下列话题说话2分钟

我喜爱的书刊

项目二：规范汉字书写技能

试题编号：1-2-1:粉笔字书写

(1) 任务描述

〔背景材料〕

青青园中葵朝露待日晞

阳春布德泽万物生光辉

常恐秋节至焜黄华叶衰

〔考核任务〕

①请在自带的小黑板上书写以上背景材料

②字体要求：楷体字，书写规范、工整、美观

(2) 实施条件

场地：教室

设备：桌椅和多媒体

工具：小黑板和粉笔自带

(3) 考核时量

本试题考核时间为10分钟

(4) 评分标准

等级 项目	优秀	合格	不合格	考核办法
笔画 25分	笔画笔形非常准确，运笔非常沉稳、流畅，笔锋明显，用笔讲究轻重提按，笔画有轻重粗细的变化，起笔收笔明显，笔顺正确。	笔画笔形比较准确，运笔比较沉稳、流畅，笔锋明显，用笔讲究轻重提按，笔画有轻重粗细的变化，起笔收笔比较明显，笔顺正确。	书写不规范，笔画含糊，笔形不明确，用笔无轻重提按，笔画书写无技巧。	字体：楷体字 书写内容：由考核题库提供
结构 25分	结构非常合理，严谨匀称，各部件迎让、穿插非常得当，组合比例适当，字体端正，重心平稳，无	结构比较合理，比较严谨匀称，各部件迎让、穿插比较得当，组合比例适当，字体比较端正，重心比	书写结构不工整，结字不合理，结构松散，有错误。	

	结构错误。	较平稳，无结构错误。		书写工具：自带小黑板和粉笔 考核时间：10分钟书写 30 个楷体字
布局 25 分	卷面整洁，字距行距合理，行列整齐，间隔均匀，字体大小适中，整体风格一致，整体效果好。	卷面比较整洁，字距行距比较合理，行列比较整齐，间隔比较均匀，字体大小比较适中，整体效果比较好。	卷面不整洁，布局不合理且无讲究，整体效果差。	
速度 15 分	书写张弛有度，在规定的时间内出色的完成规定的字数。	书写有一定的速度，在规定的时间内较好的完成规定的字数。	在规定时间内未完成规定的字数。	
职业素养 10 分	严格遵守考场纪律，服从监考老师的安排，态度认真，准备充分。	遵守考场纪律，服从监考老师的安排，态度比较认真，准备充分。	不能严格遵守考场纪律，态度不认真，准备不充分，不服从老师安排。	

试题编号： 1-2-2:粉笔字书写

(1) 任务描述

【背景材料】

小时不识月呼作白玉盘

又疑瑶台镜飞在青云端

仙人垂两足桂树何团团

【考核任务】

①请在自带的小黑板上书写以上背景材料

②字体要求：楷体字，书写规范、工整、美观

(2) 实施条件

场地：教室

设备：桌椅和多媒体

工具：小黑板和粉笔自带

(3) 考核时量

本试题考核时间为10分钟

(4) 评分标准

等级 项目	优秀	合格	不合格	考核办法
笔画 25分	笔画笔形非常准确，运笔非常沉稳、流畅，笔锋明显，用笔讲究轻重提按，笔画有轻重粗细的变化，起笔收笔明显，笔顺正确。	笔画笔形比较准确，运笔比较沉稳、流畅，笔锋明显，用笔讲究轻重提按，笔画有轻重粗细的变化，起笔收笔比较明显，笔顺正确。	书写不规范，笔画含糊，笔形不明确，用笔无轻重提按，笔画书写无技巧。	字体：楷体字 书写内容：由考核题库提供

结构 25分	结构非常合理，严谨匀称，各部件迎让、穿插非常得当，组合比例适当，字体端正，重心平稳，无结构错误。	结构比较合理，比较严谨匀称，各部件迎让、穿插比较得当，组合比例适当，字体比较端正，重心比较平稳，无结构错误。	书写结构不工整，结字不合理，结构松散，有错误。	书写工具：自带小黑板和粉笔 考核时间：10分钟书写30个楷体字
布局 25分	卷面整洁，字距行距合理，行列整齐，间隔均匀，字体大小适中，整体风格一致，整体效果好。	卷面比较整洁，字距行距比较合理，行列比较整齐，间隔比较均匀，字体大小比较适中，整体效果比较好。	卷面不整洁，布局不合理且无讲究，整体效果差。	
速度 15分	书写张弛有度，在规定的时间内出色的完成规定的字数。	书写有一定的速度，在规定的时间内较好的完成规定的字数。	在规定时间内未完成规定的字数。	
职业素养 10分	严格遵守考场纪律，服从监考老师的安排，态度认真，准备充分。	遵守考场纪律，服从监考老师的安排，态度比较认真，准备充分。	不能严格遵守考场纪律，态度不认真，准备不充分，不服从老师安排。	

试题编号：1-2-3:粉笔字书写

(1) 任务描述

〔背景材料〕

唐诗黄河远上白云间一片孤城万仞山

羌笛何须怨杨柳春风不度玉门关

〔考核任务〕

①请在自带的小黑板上书写以上背景材料

②字体要求：楷体字，书写规范、工整、美观

(2) 实施条件

场地：教室

设备：桌椅和多媒体

工具：小黑板和粉笔自带

(3) 考核时量

本试题考核时间为10分钟

(4) 评分标准

等级 项目	优秀	合格	不合格	考核办法
笔画 25分	笔画笔形非常准确，运笔非常沉稳、流畅，笔锋明显，用笔讲究轻重提按，笔画有轻重粗细的变化，起笔收笔明显，笔顺正确。	笔画笔形比较准确，运笔比较沉稳、流畅，笔锋明显，用笔讲究轻重提按，笔画有轻重粗细的变化，起笔收笔比较明显，笔顺正确。	书写不规范，笔画含糊，笔形不明确，用笔无轻重提按，笔画书写无技巧。	字体：楷体字 书写内容：由考核题库提供
结构 25分	结构非常合理，严谨匀称，各部件迎让、穿插非常得当，组合比例适当，字体端正，重心平稳，无结构错误。	结构比较合理，比较严谨匀称，各部件迎让、穿插比较得当，组合比例适当，字体比较端正，重心比较平稳，无结构错误。	书写结构不工整，结字不合理，结构松散，有错误。	

布局 25分	卷面整洁，字距行距合理，行列整齐，间隔均匀，字体大小适中，整体风格一致，整体效果好。	卷面比较整洁，字距行距比较合理，行列比较整齐，间隔比较均匀，字体大小比较适中，整体效果比较好。	卷面不整洁，布局不合理且无讲究，整体效果差。	书写工具：自带小黑板和粉笔 考核时间：10分钟书写30个楷体字
速度 15分	书写张弛有度，在规定的时间内出色的完成规定的字数。	书写有一定的速度，在规定的时间内较好的完成规定的字数。	在规定时间内未完成规定的字数。	
职业素养 10分	严格遵守考场纪律，服从监考老师的安排，态度认真，准备充分。	遵守考场纪律，服从监考老师的安排，态度比较认真，准备充分。	不能严格遵守考场纪律，态度不认真，准备不充分，不服从老师安排。	

试题编号：1-2-4:粉笔字书写

(1) 任务描述

〔背景材料〕

出塞秦时明月汉时关万里长征人未还

但使龙城飞将在不教胡马度阴山

〔考核任务〕

①请在自带的小黑板上书写以上背景材料

②字体要求：楷体字，书写规范、工整、美观

(2) 实施条件

场地：教室

设备：桌椅和多媒体

工具：小黑板和粉笔自带

(3) 考核时量

本试题考核时间为10分钟

(4) 评分标准

等级 项目	优秀	合格	不合格	考核办法
笔画 25分	笔画笔形非常准确，运笔非常沉稳、流畅，笔锋明显，用笔讲究轻重提按，笔画有轻重粗细的变化，起笔收笔明显，笔顺正确。	笔画笔形比较准确，运笔比较沉稳、流畅，笔锋明显，用笔讲究轻重提按，笔画有轻重粗细的变化，起笔收笔比较明显，笔顺正确。	书写不规范，笔画含糊，笔形不明确，用笔无轻重提按，笔画书写无技巧。	

结构 25分	结构非常合理，严谨匀称，各部件避让、穿插非常得当，组合比例适当，字体端正，重心平稳，无结构错误。	结构比较合理，比较严谨匀称，各部件避让、穿插比较得当，组合比例适当，字体比较端正，重心比较平稳，无结构错误。	书写结构不工整，结字不合理，结构松散，有错误。	字体：楷体字 书写内容：由考核题库提供 书写工具：自带小黑板和粉笔 考核时间：10分钟书写30个楷体字
布局 25分	卷面整洁，字距行距合理，行列整齐，间隔均匀，字体大小适中，整体风格一致，整体效果好。	卷面比较整洁，字距行距比较合理，行列比较整齐，间隔比较均匀，字体大小比较适中，整体效果比较好。	卷面不整洁，布局不合理且无讲究，整体效果差。	
速度 15分	书写张弛有度，在规定的时间内出色的完成规定的字数。	书写有一定的速度，在规定的时间内较好的完成规定的字数。	在规定时间内未完成规定的字数。	
职业素养 10分	严格遵守考场纪律，服从监考老师的安排，态度认真，准备充分。	遵守考场纪律，服从监考老师的安排，态度比较认真，准备充分。	不能严格遵守考场纪律，态度不认真，准备不充分，不服从老师安排。	

试题编号：1-2-5:粉笔字书写

(1) 任务描述

【背景材料】

昌龄寒雨连江夜入吴平明送客楚山孤

洛阳亲友如相问一片冰心在玉壶

【考核任务】

①请在自带的小黑板上书写以上背景材料

②字体要求：楷体字，书写规范、工整、美观

(2) 实施条件

场地：教室

设备：桌椅和多媒体

工具：小黑板和粉笔自带

(3) 考核时量

本试题考核时间为10分钟

(4) 评分标准

等级 项目	优秀	合格	不合格	考核办法
笔画 25分	笔画笔形非常准确，运笔非常沉稳、流畅，笔锋明显，用笔讲究轻重提按，笔画有轻重粗细的变化，起笔收笔明显，笔顺正确。	笔画笔形比较准确，运笔比较沉稳、流畅，笔锋明显，用笔讲究轻重提按，笔画有轻重粗细的变化，起笔收笔比较明显，笔顺正确。	书写不规范，笔画含糊，笔形不明确，用笔无轻重提按，笔画书写无技巧。	字体：楷体字 书写内容： 由考核 题库提 供
结构 25分	结构非常合理，严谨匀称，各部件迎让、穿插非常得当，组合比例适当，字体端正，重心平稳，无结构错误。	结构比较合理，比较严谨匀称，各部件迎让、穿插比较得当，组合比例适当，字体比较端正，重心比较平稳，无结构错误。	书写结构不工整，结字不合理，结构松散，有错误。	

<p>布局 25分</p>	<p>卷面整洁，字距行距合理，行列整齐，间隔均匀，字体大小适中，整体风格一致，整体效果好。</p>	<p>卷面比较整洁，字距行距比较合理，行列比较整齐，间隔比较均匀，字体大小比较适中，整体效果比较好。</p>	<p>卷面不整洁，布局不合理且无讲究，整体效果差。</p>	<p>书写工具： 自带小黑板和粉笔</p>	
<p>速度 15分</p>	<p>书写张弛有度，在规定的时间内出色的完成规定的字数。</p>	<p>书写有一定的速度，在规定的时间内较好的完成规定的字数。</p>	<p>在规定时间内未完成规定的字数。</p>		<p>考核时间： 10分钟 书写30个楷体字</p>
<p>职业素养 10分</p>	<p>严格遵守考场纪律，服从监考老师的安排，态度认真，准备充分。</p>	<p>遵守考场纪律，服从监考老师的安排，态度比较认真，准备充分。</p>	<p>不能严格遵守考场纪律，态度不认真，准备不充分，不服从老师安排。</p>		

试题编号：1-2-6:粉笔字书写

(1) 任务描述

〔背景材料〕

回乡少小离家老大回乡音无改鬓毛衰

儿童相见不相识笑问客从何处来

〔考核任务〕

①请在自带的小黑板上书写以上背景材料

②字体要求：楷体字，书写规范、工整、美观

(2) 实施条件

场地：教室

设备：桌椅和多媒体

工具：小黑板和粉笔自带

(3) 考核时量

本试题考核时间为10分钟

(4) 评分标准

等级 项目	优秀	合格	不合格	考核办法
笔画 25分	笔画笔形非常准确，运笔非常沉稳、流畅，笔锋明显，用笔讲究轻重提按，笔画有轻重粗细的变化，起笔收笔明显，笔顺正确。	笔画笔形比较准确，运笔比较沉稳、流畅，笔锋明显，用笔讲究轻重提按，笔画有轻重粗细的变化，起笔收笔比较明显，笔顺正确。	书写不规范，笔画含糊，笔形不明确，用笔无轻重提按，笔画书写无技巧。	字体：楷体字 书写内容：由考核题库提供 书写工具：自带小黑板和粉笔
结构 25分	结构非常合理，严谨匀称，各部件迎让、穿插非常得当，组合比例适当，字体端正，重心平稳，无结构错误。	结构比较合理，比较严谨匀称，各部件迎让、穿插比较得当，组合比例适当，字体比较端正，重心比较平稳，无结构	书写结构不工整，结字不合理，结构松散，有错误。	考核时间：10分钟书写30个楷体字

		错误。		
布局 25分	卷面整洁，字距行距合理，行列整齐，间隔均匀，字体大小适中，整体风格一致，整体效果好。	卷面比较整洁，字距行距比较合理，行列比较整齐，间隔比较均匀，字体大小比较适中，整体效果比较好。	卷面不整洁，布局不合理且无讲究，整体效果差。	
速度 15分	书写张弛有度，在规定的时间内出色的完成规定的字数。	书写有一定的速度，在规定的时间内较好的完成规定的字数。	在规定时间内未完成规定的字数。	
职业素养 10分	严格遵守考场纪律，服从监考老师的安排，态度认真，准备充分。	遵守考场纪律，服从监考老师的安排，态度比较认真，准备充分。	不能严格遵守考场纪律，态度不认真，准备不充分，不服从老师安排。	

试题编号：1-2-7:粉笔字书写

(1) 任务描述

〔背景材料〕

王维渭城朝雨浥轻尘客舍青青柳色新

劝君更尽一杯酒西出阳关无故人

〔考核任务〕

①请在自带的小黑板上书写以上背景材料

②字体要求：楷体字，书写规范、工整、美观

(2) 实施条件

场地：教室

设备：桌椅和多媒体

工具：小黑板和粉笔自带

(3) 考核时量

本试题考核时间为10分钟

(4) 评分标准

等级 项目	优秀	合格	不合格	考核办法
笔画 25分	笔画笔形非常准确，运笔非常沉稳、流畅，笔锋明显，用笔讲究轻重提按，笔画有轻重粗细的变化，起笔收笔明显，笔顺正确。	笔画笔形比较准确，运笔比较沉稳、流畅，笔锋明显，用笔讲究轻重提按，笔画有轻重粗细的变化，起笔收笔比较明显，笔顺正确。	书写不规范，笔画含糊，笔形不明确，用笔无轻重提按，笔画书写无技巧。	字体：楷体字 书写内容：由考核题库提供
结构 25分	结构非常合理，严谨匀称，各部件迎让、穿插非常得当，组合比例适当，字体端正，重心平稳，无结构错误。	结构比较合理，比较严谨匀称，各部件迎让、穿插比较得当，组合比例适当，字体比较端正，重心比较平稳，无结构错误。	书写结构不工整，结字不合理，结构松散，有错误。	

布局 25分	卷面整洁，字距行距合理，行列整齐，间隔均匀，字体大小适中，整体风格一致，整体效果好。	卷面比较整洁，字距行距比较合理，行列比较整齐，间隔比较均匀，字体大小比较适中，整体效果比较好。	卷面不整洁，布局不合理且无讲究，整体效果差。	书写工具：自带小黑板和粉笔 考核时间：10分钟书写30个楷体字
速度 15分	书写张弛有度，在规定的时间内出色的完成规定的字数。	书写有一定的速度，在规定的时间内较好的完成规定的字数。	在规定时间内未完成规定的字数。	
职业素养 10分	严格遵守考场纪律，服从监考老师的安排，态度认真，准备充分。	遵守考场纪律，服从监考老师的安排，态度比较认真，准备充分。	不能严格遵守考场纪律，态度不认真，准备不充分，不服从老师安排。	

试题编号：1-2-8:粉笔字书写

(1) 任务描述

〔背景材料〕

咏柳碧玉妆成一树高万条垂下绿丝绦

不知细叶谁裁出二月春风似剪刀

〔考核任务〕

①请在自带的小黑板上书写以上背景材料

②字体要求：楷体字，书写规范、工整、美观

(1) 实施条件

(2) 场地：教室

设备：桌椅和多媒体

工具：小黑板和粉笔自带

(3) 考核时量

本试题考核时间为10分钟

(4) 评分标准

等级 项目	优秀	合格	不合格	考核办法
笔画 25分	笔画笔形非常准确，运笔非常沉稳、流畅，笔锋明显，用笔讲究轻重提按，笔画有轻重粗细的变化，起笔收笔明显，笔顺正确。	笔画笔形比较准确，运笔比较沉稳、流畅，笔锋明显，用笔讲究轻重提按，笔画有轻重粗细的变化，起笔收笔比较明显，笔顺正确。	书写不规范，笔画含糊，笔形不明确，用笔无轻重提按，笔画书写无技巧。	字体：楷体字 书写内容：由考核题库提供
结构 25分	结构非常合理，严谨匀称，各部件迎让、穿插非常得当，组合比例适当，字体端正，重心平稳，	结构比较合理，比较严谨匀称，各部件迎让、穿插比较得当，组合比例适当，字体比较端正，重心比较	书写结构不工整，结字不合理，结构松散，有错误。	

	无结构错误。	平稳，无结构错误。		书写工具：自带小黑板和粉笔 考核时间：10分钟书写30个楷体字
布局 25分	卷面整洁，字距行距合理，行列整齐，间隔均匀，字体大小适中，整体风格一致，整体效果好。	卷面比较整洁，字距行距比较合理，行列比较整齐，间隔比较均匀，字体大小比较适中，整体效果比较好。	卷面不整洁，布局不合理且无讲究，整体效果差。	
速度 15分	书写张弛有度，在规定的时间内出色的完成规定的字数。	书写有一定的速度，在规定的时间内较好的完成规定的字数。	在规定时间内未完成规定的字数。	
职业素养 10分	严格遵守考场纪律，服从监考老师的安排，态度认真，准备充分。	遵守考场纪律，服从监考老师的安排，态度比较认真，准备充分。	不能严格遵守考场纪律，态度不认真，准备不充分，不服从老师安排。	

试题编号：1-2-9:粉笔字书写

(1) 任务描述

〔背景材料〕

李白日照香炉生紫烟遥看瀑布挂前川

飞流直下三千尺疑是银河落九天

〔考核任务〕

①请在自带的小黑板上书写以上背景材料

②字体要求：楷体字，书写规范、工整、美观

(2) 实施条件

场地：教室

设备：桌椅和多媒体

工具：小黑板和粉笔自带

(3) 考核时量

本试题考核时间为10分钟

(4) 评分标准

等级 项目	优秀	合格	不合格	考核办法
笔画 25分	笔画笔形非常准确自然,下笔肯定、干净利落,运笔沉稳、流畅,笔锋明显,用笔轻重提按很得体,笔画非常规范、漂亮,笔顺正确。	笔画笔形比较准确自然,下笔肯定、比较干净利落,运笔比较沉稳、流畅,笔锋比较明显,用笔轻重提按比较得体,笔画规范、漂亮,笔顺正确。	书写不规范,笔画含糊,笔形不明确,用笔无轻重提按,笔画书写无技巧。	字体: 楷体字 书写内容: 由考核题库提供
结构 25分	结构非常合理,严谨匀称,各部件避让、穿插非常得当,组合比例适当,字体端正,重心平稳,无结构错误。	结构比较合理,比较严谨匀称,各部件避让、穿插比较得当,组合比例比较适当,字体比较端正,重心比较平稳,无结构错误。	书写结构不工整,结字不合理,结构松散,有错误。	

布局 25分	卷面整洁，行列整齐，章法布局合理，整体风格一致，整体效果非常好。	卷面比较整洁，行列比较整齐，章法布局比较合理，整体风格比较一致，整体效果比较好。	布局不合理，整体效果差。	书写工具：自带小黑板和粉笔 考核时间：10分钟书写 30 个楷体字
速度 15分	书写有速度，必须在规定的时间内完成规定的字数。	书写有一定的速度，必须在规定的时间内完成规定的字数。	在规定时间内未完成书写任务。	
职业素养 10分	严格遵守考场纪律，服从监考老师的安排，态度认真，准备充分。	遵守考场纪律，服从监考老师的安排，态度比较认真，准备充分。	不能严格遵守考场纪律，态度不认真，准备不充分，不服从老师安排。	

试题编号：1-2-10:粉笔字书写

(1) 任务描述

〔背景材料〕

李白故人西辞黄鹤楼烟花三月下扬州

孤帆远影碧空尽唯见长江天际流

〔考核任务〕

①请在自带的小黑板上书写以上背景材料

②字体要求：楷体字，书写规范、工整、美观

(2) 实施条件

场地：教室

设备：桌椅和多媒体

工具：小黑板和粉笔自带

(3) 考核时量

本试题考核时间为10分钟

(4) 评分标准

等级 项目	优秀	合格	不合格	考核办法
笔画 25分	笔画笔形非常准确自然，下笔肯定、干净利落，运笔沉稳、流畅，笔锋明显，用笔轻重提按很得体，笔画非常规范、漂亮，笔顺正确。	笔画笔形比较准确自然，下笔肯定、比较干净利落，运笔比较沉稳、流畅，笔锋比较明显，用笔轻重提按比较得体，笔画规范、漂亮，笔顺正确。	书写不规范，笔画含糊，笔形不明确，用笔无轻重提按，笔画书写无技巧。	字体：楷体字 书写内容：由考核题库提供 书写工具：自带

结构 25分	结构非常合理，严谨匀称，各部件迎让、穿插非常得当，组合比例适当，字体端正，重心平稳，无结构错误。	结构比较合理，比较严谨匀称，各部件迎让、穿插比较得当，组合比例比较适当，字体比较端正，重心比较平稳，无结构错误。	书写结构不工整，结字不合理，结构松散，有错误。	小黑板和粉笔 考核时间：10分钟书写 30 个楷体字
布局 25分	卷面整洁，行列整齐，章法布局合理，整体风格一致，整体效果非常好。	卷面比较整洁，行列比较整齐，章法布局比较合理，整体风格比较一致，整体效果比较好。	布局不合理，整体效果差。	
速度 15分	书写有速度，必须在规定的时间内完成规定的字数。	书写有一定的速度，必须在规定的时间内完成规定的字数。	在规定时间内未完成书写任务。	
职业素养 10分	严格遵守考场纪律，服从监考老师的安排，态度认真，准备充分。	遵守考场纪律，服从监考老师的安排，态度比较认真，准备充分。	不能严格遵守考场纪律，态度不认真，准备不充分，不服从老师安排。	

二、专业核心技能模块

项目一：语言表达技能

试题编号： 2-1-1:沟通

(1) 任务描述

你是一家专门为航天工业提供零部件的生产企业的总经理，李明义是销售分公司经理，他直接向你负责。很长一段时间以来，李明义的分公司总是达不到计划的要求，销售人员均销售收入低于平均水平，而且李明义每月的报告总是迟交。在得到年度中期报告后，你决定找他谈谈，并与他约定好时间。但当你准时到李明义办公室时，发现他不在。他的助手告诉你，李明义手下的一位销售部门负责人刚刚突然拜访，抱怨一些新员工上班迟到，中间休息太长。李明义马上与那位销售部门负责人去销售部，打算激励销售员们勿忘业绩目标。当他回来的时候，你足足等了1个小时。

你公司还有一位叫白露的管理人员，刚从国内某知名大学管理学院获得了MBA 学位，最近加入了你的公司，任职于财务部门，负责财务计划小组内的工作。近来，你听到越来越多有关白露的议论，比如她行为傲慢、自我推销、公开批评小组内其他成员的工作。当你第一次与她就小组业绩进行交谈时，她否认小组中存在问题。她宣传如果有什么的话，那就是她正通过提高小组工作标准对小组业绩产生正面影响。当听到了最近来自她的同事的一系列抱怨后，你决定安排时间与白露谈谈。

任务要求：

- ①在沟通前，如何塑造自己良好的礼仪形象，展现得体的沟通礼仪？
- ②这个案例中，下属李明义和白露分别存在什么问题？
- ③上级与下级沟通应该注意哪些问题？
- ④上级与下级沟通的技巧有哪些？
- ⑤你是这个企业的总经理，你将如何与他们沟通，去解决这些问题的同时与下属的关系也能得到加强，请写出你的沟通方案。

(2) 实施条件

场地：教室

设备：桌椅和多媒体

工具：用笔自带

(3) 考核时量

本试题考核时长为60分钟。

(4) 评分细则

评价内容		评价要点	权重	
职业素养与操作规范 (20分)		卷面保持整洁，摆放整齐。能保持卷面整洁，摆 放整齐（5分）。	5%	
		操作前对电源和外接设备进行检查；任务完成后，整齐摆放操作工具及凳子、工作台面整洁。具备安全操作意识。操作前对电源和外接设备进行检 查（1分）；任务完成后，整齐摆放操作工具及凳 子、工作台面整洁（4分）。	5%	
		能独立完成相关操作，遵守纪律，认真、细致。能对作业进行优化（5分），具有追求低成本、高 效率、高质量的理念（5分）。	10%	
作业 (80分)	沟通礼仪	着装整洁、端庄、得体、协调、美观（2分）；入 场表现大方，走姿站姿自然，整体形象好（2分）；熟练使用礼貌用语，言行举止符合礼仪规范（3分）；掌握塑造礼仪形象的方法至少3点，每少一 点扣（1分）。	10%	
	存在的问 题 分 析	找出案例中沟通存在的问题。其中：所列出问 题 的准确性（5分）、问题的全面性（5分）。	10%	
	沟通注意 事 项	掌握上级与下级沟通应该注意的问题。至少 写 5 点，漏掉一点扣（2分），扣完为止。	10%	
	沟通技巧	掌握上级与下级沟通的技巧。至少写 5 点， 漏掉 一点扣（2分），扣完为止。	10%	
	沟通 方 案	方案 要 素	方案涉及要素齐全。方案要素漏掉 1 处扣（1分）， 扣完为止。	10%
		方案合 理 性	方案与背景描述一致，符合背景描述的要求。 与 背景描述不符 1 处扣 5 分，扣完为止。	10%
		方案可 行 性	方案具有可操作性，符合案例背景情况。方 案缺 乏可操作性 1 项扣 5 分，扣完为止。	10%
		方案文 本 格 式	方案文本格式完整，内容详实，布局合理， 排版 整洁有序。文档编辑欠规范扣 5 分，扣完 为止。	10%
小计		100%		

试题编号： 2-1-2： 沟通

(1)任务描述

邹兴，今年 34 岁，在九龙坡火炬大道重庆锦盛外贸公司上班，半年前担任外贸 部经理。期所在公司是销售型的，服装、百货都可以通过公司走货外销，一切都以业绩作为考核标准。

公司除了外贸部，还有采购部、财务部、设计部等，再往上就是老板秦总，共 有 80 多人。他所在外贸部有业务组和跟单组，每组 7 个人，跟单组负责东南亚、欧洲、美洲三个大块 的跟单业务。

邹兴召集部门 14 名员工开会，主讲了三季度部门业绩总结。就在会议结束前， 他说：“大家把笔先放一放，有个重要决定要宣布。”鉴于目前的经营状况，公司决定， 从本月起取消 月度业务奖金，同时增加 10%全勤绩效，等今后公司的经营状况好了， 还会涨给大家，如果没什么意见，从这个月开始执行新的考核标准。

这个突如其来的减薪决定，让在座的人都心有不甘，你一句我一句的议论了起 来。

宣布决定的同时， 部门跟单员刘女士第一个站出来反对，她是 6 月才进来的， 9 月份刚 转正，“公司效益不好，跟我们有什么关系， 我们也在拼命赚钱，凭啥说取 消就取消，没道理呀。”

参会员工杨洋说，作为跟单员，她每个月的基本工资是 1600 元 全勤绩效工资 2000 元 月度奖金 600 元 五险，此外，季度全勤奖金有 1200 元，算下来每月还不 到 4600 元。“如 果按新的决定执行，每月估计会损失七八百元，我也打听过，只有 我们部门执行新的考核标准，也就是说降薪的只有我们部门，换谁都不开心。”

邹兴表示，新的考核决定是他和老板商议共同决定的，也是出于对公司长远发 展不得已而为之。“谁决定我们不管，业绩出了问题，凭啥最先遭殃是我们，你是从业务员做起的， 知道我们加班有多辛苦。”部门员工七嘴八舌开始回击。

此时，越来越多人加入到反对声音中来，“要拿你自己拿，我们不拿，如果要是 硬扣， 明天我就辞职。”急性子的小辉说完就甩门而出，没想到会议室里还有人小声 鼓掌。邹兴见状也急了，说道：“谁不愿意可以走，我也不会留你。”

邹兴说，完全没想到一个减薪决定会招到激烈反对，又或者，原本就有人对 自己不满，或者对公司制度不满，不管怎样，自己当时很生气，也有些激动。邹兴介绍， 第二天一早，刘女士和小辉来到他的办公室，递上辞职书，“我们不 干了！”紧接着是陈先生、

代小姐和苏小姐也提出辞职， 一共5 个人， 4 个跟单员、1 个业务员。

5 名员工集体辞职一事，公司很快传开了，他们也通过不同渠道向秦总表达不满。对于这5 人的集体“逼宫”，秦总建议部门先沟通，随后再处理。此事影响最大的恐怕 还是邹兴，“毕竟是5 个人集体辞职，这对部门来讲影响很大，尤其是跟单组，几乎 瘫痪。”邹兴说，自己都不知道该如何收场，该怎样向老板交代，更担心的是，老板会不会站到员工一边，最后把他开除了。

提出辞职的员工陈坤说，公司成立两年多，自从邹兴当上市场部经理后，工作 压力陡大，待遇反而越来越低，动不动就罚钱，还不时提口号“今天工作不努力，明天努力找工作”，招致员工反感，纷纷怠工或准备跳槽。

任务要求：

①在沟通前，如何塑造自己良好的礼仪形象，展现得体的沟通礼仪？

②这个案例中， 外贸部经理邹兴与下属的沟通存在什么问题？

③上级与下级沟通应该注意哪些问题？

④上级与下级沟通的技巧有哪些？

⑤如果你是外贸部经理邹兴，你将如何向下属宣布新的考核标准，既可以让员 工接受的新的考核标准同时，又能激励员工继续坚持提高业绩，请写出你的沟通方案。

(2) 实施条件

场地：教室

设备：桌椅和多媒体

工具：用笔自带

(3) 考核时量

本试题考核时长为60分钟。

(4) 评分细则

评价内容	评价要点	权重
	卷面保持整洁，摆放整齐。能保持卷面整洁，摆放整齐（5分）。	5%

职业素养与操作规范 (20分)		操作前对电源和外接设备进行检查；任务完成后，整齐摆放操作工具及凳子、工作台面整洁。具备安全操作意识。操作前对电源和外接设备进行检查(1分)；任务完成后，整齐摆放操作工具及凳子、工作台面整洁(4分)。	5%	
		能独立完成相关操作，遵守纪律，认真、细致。能对作业进行优化(5分)，具有追求低成本、高效率、高质量的理念(5分)。	10%	
作业 (80分)	沟通礼仪	着装整洁、端庄、得体、协调、美观(2分)；入场表现大方，走姿站姿自然，整体形象好(2分)；熟练使用礼貌用语，言行举止符合礼仪规范(3分)；掌握塑造礼仪形象的方法至少3点，每少一点扣(1分)。	10%	
	存在的问题分析	找出案例中沟通存在的问题。其中：所列出问题的准确性(5分)、问题的全面性(5分)。	10%	
	沟通注意事项	掌握上级与下级沟通应该注意的问题。至少写5点，漏掉一点扣(2分)，扣完为止。	10%	
	沟通技巧	掌握上级与下级沟通的技巧。至少写5点，漏掉一点扣(2分)，扣完为止。	10%	
	沟通方案	方案要素	方案涉及要素齐全。方案要素漏掉1处扣(1分)，扣完为止。	10%
		方案合理性	方案与背景描述一致，符合背景描述的要求。与背景描述不符1处扣5分，扣完为止。	10%
		方案可行性	方案具有可操作性，符合案例背景情况。方案缺乏可操作性1项扣5分，扣完为止。	10%
方案文本格式		方案文本格式完整，内容详实，布局合理，排版整洁有序。文档编辑欠规范扣5分，扣完为止。	10%	
小计		100%		

试题编号：2-1-3：沟通

（1）任务描述

小伟，他是一家贸易公司的业务员，他是个性格比较沉闷的人，平时很少跟同事交流，跟领导除了业务报告更是没有话聊。因此在公司大会上，尽管他的业绩在员工中比较突出，却从来没被领导表扬过。看着几个能说会道的同事，渐渐成了领导面前的红人，小伟心里有些不是滋味。他一直想把自己心中的想法和领导沟通一下，让领导不仅看到他的业绩，还看到他内心深处的想法。

可是，他每次要去敲领导办公室门时，总是犹犹豫豫，心里乱七八糟地理不清思路，有好几次领导看出了他的想法，主动走到他的座位旁边，他也没有抓住机会。直到有一天，领导把他叫到办公室，通知他直接到财务科领工资，他才知道自己被解雇了。小伟百思不得其解，直到很久之后，从公司离开的另外一位同事向他透露，他才想清楚当时的情况。

原来，当时业绩并不如他的几位同事出于各种原因，在领导面前诬陷他，说他在外偷偷签单，没有报到公司来，一个人偷偷赚了很多外快。而且，由于小伟从来不和领导讨论有关业务的事情，心中的一些想法领导也无从知道，于是领导就认定他是心里有鬼，最后把他开除了。小伟听后悔恨至极，当时自己明明打算和领导谈一谈的，结果一直抓不住机会，直到领导通知他被解雇了，一气之下，他更没有心情和领导沟通了。如果不是与旧同事说起这件事，恐怕他一辈子都搞不明白到底是怎么回事。

任务要求：

- ①在沟通前，如何塑造自己良好的礼仪形象，展现得体的沟通礼仪？
- ②这个案例中，小伟与领导的沟通存在什么问题？
- ③下级与上级沟通应该注意哪些问题？
- ④下级与上级沟通的技巧有哪些？
- ⑤如果你是小伟，在被领导开除之前，你将如何向领导表达自己的想法，请写出你的沟通方案。

（2）实施条件

场地：教室

设备：桌椅和多媒体

工具：用笔自带

(3) 考核时量

本试题考核时长为60分钟。

(4) 评分细则

评价内容		评价要点	权重	
职业素养与操作规范 (20分)		卷面保持整洁，摆放整齐。能保持卷面整洁，摆放整齐(5分)。	5%	
		操作前对电源和外接设备进行检查；任务完成后，整齐摆放操作工具及凳子、工作台面整洁。具备安全操作意识。操作前对电源和外接设备进行检查(1分)；任务完成后，整齐摆放操作工具及凳子、工作台面整洁(4分)。	5%	
		能独立完成相关操作，遵守纪律，认真、细致。能对作业进行优化(5分)，具有追求低成本、高效率、高质量的理念(5分)。	10%	
作业 (80分)	沟通礼仪	着装整洁、端庄、得体、协调、美观(2分)；入场表现大方，走姿站姿自然，整体形象好(2分)；熟练使用礼貌用语，言行举止符合礼仪规范(3分)；掌握塑造礼仪形象的方法至少3点，每少一点扣(1分)。	10%	
	存在的问题分析	找出案例中沟通存在的问题。其中：所列出问题的准确性(5分)、问题的全面性(5分)。	10%	
	沟通注意事项	掌握下级与上级沟通应该注意的问题。至少写5点，漏掉一点扣(2分)，扣完为止。	10%	
	沟通技巧	掌握下级与上级沟通的技巧。至少写5点，漏掉一点扣(2分)，扣完为止。	10%	
	沟通方案	方案要素	方案涉及要素齐全。方案要素漏掉1处扣(1分)，扣完为止。	10%
		方案合理性	方案与背景描述一致，符合背景描述的要求。与背景描述不符1处扣(5分)，扣完为止。	10%
		方案可行性	方案具有可操作性，符合案例背景情况。方案缺乏可操作性1项扣(5分)，扣完为止。	10%

	方案 文 本 格 式	方案文本格式完整，内容详实，布局合理，排版 整洁 有序。文档编辑欠规范扣（5分），扣完为止。	10%
小计		100%	

试题编号 2-1-4：沟通

(1) 任务描述

公司市场部徐经理正在总经理办公室就市场部两名员工的辞职问题与郭总讨论着。徐经理认为应该给他的两名员工加薪，因为他们是人才，公司在一开始有危机时招入他们，正是由于他们的加盟，公司产品的市场被打开了。而现在公司的一切已步入轨道，那两位员工想要离开公司去别处发展。总经理在经过询问后得知他们想走并不是因为薪酬低，而是因为工作不具有挑战性，而且他们认为市场部徐经理的管理方式他们不能接受，他的管理方式使他们不能发挥才能。总经理说不能再给他们加薪了，因为他们的薪酬已经很高了，出于某些原因对徐经理本身的做法并没有说什么。徐经理回到办公室后非常气愤，一直说总经理的不是。

任务要求：

- ①在沟通前，如何塑造自己良好的礼仪形象，展现得体的沟通礼仪？
- ②这个案例中，徐经理和总经理的沟通分别存在什么问题？
- ③下级与上级沟通应该注意哪些问题？
- ④下级与上级沟通的技巧有哪些？
- ⑤如果你是总经理秘书，你应该怎样协调他们之间的关系？请写出你的沟通方案。

(2) 实施条件

场地：教室

设备：桌椅和多媒体

工具：用笔自带

(3) 考核时量

本试题考核时长为60分钟。

(4) 评分细则

评分细则

评价内容	评价要点	权重
	卷面保持整洁，摆放整齐。能保持卷面整洁，摆放整齐(5分)。	5%

职业素养与操作规范 (20分)		操作前对电源和外接设备进行检查；任务完成后，整齐摆放操作工具及凳子、工作台面整洁。具备安全操作意识。操作前对电源和外接设备进行检查(1分)；任务完成后，整齐摆放操作工具及凳子、工作台面整洁(4分)。	5%	
		能独立完成相关操作，遵守纪律，认真、细致。能对作业进行优化(5分)，具有追求低成本、高效率、高质量的理念(5分)。	10%	
作业 (80分)	沟通礼仪	着装整洁、端庄、得体、协调、美观(2分)；入场表现大方，走姿站姿自然，整体形象好(2分)；熟练使用礼貌用语，言行举止符合礼仪规范(3分)；掌握塑造礼仪形象的方法至少3点，每少一点扣(1分)。	10%	
	存在的问题分析	找出案例中沟通存在的问题。其中：所列出问题的准确性(5分)、问题的全面性(5分)。	10%	
	沟通注意事项	掌握下级与上级沟通应该注意的问题。至少写5点，漏掉一点扣(2分)，扣完为止。	10%	
	沟通技巧	掌握下级与上级沟通的技巧。至少写5点，漏掉一点扣(2分)，扣完为止。	10%	
	沟通方案	方案要素	方案涉及要素齐全。方案要素漏掉1处扣(1分)，扣完为止。	10%
		方案合理性	方案与背景描述一致，符合背景描述的要求。与背景描述不符1处扣(5分)，扣完为止。	10%
		方案可行性	方案具有可操作性，符合案例背景情况。方案缺乏可操作性1项扣(5分)，扣完为止。	10%
	方案文本格式	方案文本格式完整，内容详实，布局合理，排版整洁有序。文档编辑欠规范扣(5分)，扣完为止。	10%	
小计		100%		

试题编号：2-1-5 沟通

(1) 任务描述

陆鹏是某公司销售部的一名员工，人比较随和，不喜欢争执，和同事关系处得都比较好，但是，前一段时间，不知道为什么，同一部门的张力老是处处和他过不去，有时候故意再别人面前指桑骂槐，对他合作得工作任务也都有意让陆鹏做得多，甚至还抢了陆鹏的好几个老客户。

起初，陆鹏觉得都是同事，没什么大不了的，忍一忍就算了，但是，看到张力如此嚣张，于是，一赌气，告到了经理那儿。经理把张力批评了一通，从此，陆鹏和张力成了绝对的冤家了。

任务要求：

①在沟通前，如何塑造自己良好的礼仪形象，展现得体的沟通礼仪？

②这个案例中，陆鹏和张力的沟通分别存在什么问题？

③与同级同事沟通应该注意哪些问题？

④与同级同事沟通的技巧有哪些？

⑤如果你是陆鹏，你应该怎样和张力进行沟通？请写出你的沟通方案。

(2) 实施条件

场地：教室

设备：桌椅和多媒体

工具：用笔自带

(3) 考核时量

本试题考核时长为60分钟。

(4) 评分细则

评价内容	评价要点	权重
	卷面保持整洁，摆放整齐。能保持卷面整洁，摆放整齐（5分）。	5%

职业素养与操作规范 (20分)		操作前对电源和外接设备进行检查；任务完成后，整齐摆放操作工具及凳子、工作台面整洁。具备安全操作意识。操作前对电源和外接设备进行检查（1分）；任务完成后，整齐摆放操作工具及凳子、工作台面整洁（4分）。	5%	
		能独立完成相关操作，遵守纪律，认真、细致。能对作业进行优化（5分），具有追求低成本、高效率、高质量的理念（5分）。	10%	
作业 (80分)	沟通礼仪	着装整洁、端庄、得体、协调、美观（2分）；入场表现大方，走姿站姿自然，整体形象好（2分）；熟练使用礼貌用语，言行举止符合礼仪规范（3分）；掌握塑造礼仪形象的方法至少3点，每少一点扣（1分）。	10%	
	存在的问题分析	找出案例中沟通存在的问题。其中：所列问题的准确性（5分）、问题的全面性（5分）。	10%	
	沟通注意事项	掌握与同级同事沟通应该注意的问题。至少写5点，漏掉一点扣（2分），扣完为止。	10%	
	沟通技巧	掌握与同级同事沟通的技巧。至少写5点，漏掉一点扣（2分），扣完为止。	10%	
	沟通方案	方案要素	方案涉及要素齐全。方案要素漏掉1处扣（1分），扣完为止。	10%
		方案合理性	方案与背景描述一致，符合背景描述的要求。与背景描述不符1处扣（5分），扣完为止。	10%
		方案可行性	方案具有可操作性，符合案例背景情况。方案缺乏可操作性1项扣（5分），扣完为止。	10%
	方案文本格式	方案文本格式完整，内容详实，布局合理，排版整洁有序。文档编辑欠规范扣（5分），扣完为止。	10%	
小计		100%		

试题编号：2-1-6 沟通

(1) 任务描述

研发部梁经理才进公司不到一年，工作表现颇受主管赞赏，不管是专业能力还是管理绩效，都获得大家肯定。在他的缜密规划之下，研发部一些延宕已久的项目，都在积极推行当中。

部门主管李副总发现，梁经理到研发部以来，几乎每天加班。他经常第2天来看到梁经理电子邮件的发送时间是前一天晚上10点多，接着甚至又看到当天早上7点多发送的另一封邮件。这个部门下班时总是梁经理最晚离开，上班时第1个到。但是，即使在工作量吃紧的时候，其它同仁似乎都准时走，很少跟着他留下来。平常也难得见到梁经理和他的部属或是同级主管进行沟通。

李副总对梁经理怎么和其它同事、部属沟通工作觉得好奇，开始观察他的沟通方式。原来，梁经理部是以电子邮件交代部属工作。他的属下除非必要，也都是以电子邮件回复工作进度及提出问题。很少找他当面报告或讨论。对其它同事也是如此，电子邮件似乎被梁经理当作和同仁们合作的最佳沟通工具。

但是，最近大家似乎开始对梁经理这样的沟通方式反应不佳。李副总发觉，梁经理的部属对部门逐渐没有向心力，除了不配合加班，还只执行交办的工作，不太主动提出企划或问题。而其它各年主管，也不会像梁经理刚到研发部时，主动到他房间聊聊，大家见了面，只是客气地点个头。开会时的讨论，也都是公事公办的味道居多。

李副总趁着在楼梯间抽烟碰到另一处陈经理时，以闲聊的方式问及梁经理工作情况，陈经理说梁经理工作相当认真，可能对工作以外的事就没有多花心思。李副总也就没再多问。

这天，李副总刚好经过梁经理房间门口，听到他打电话，讨论内容似乎和陈经理业务范围有关。他到陈经理那里，刚好陈经理也在说电话。李副总听谈话内容，确定是两位经理在谈话。之后，他找了陈经理，问他怎么一回事。明明两个主管的办公房间就在隔邻，为什么不直接走过去说说就好了，竟然是用电话谈。

陈经理笑答，这个电话是梁经理打来的，梁经理似乎比较希望用电话讨论工作，而不是当面沟通。陈经理曾试着要在梁经理房间谈，梁经理不是最短的时间结束谈话，就是眼睛还一直盯着计算机屏幕，让他觉得梁经理好像很讨厌他，故意避开他，让他不得不赶紧离开。

陈经理说，几次以后，他对梁经理印象非常不好，如果有非常紧急的事情，他也宁愿用电话的方式跟他沟通，免得让别人觉得自己过于热情。

了解这些情形后，李副总找了梁经理聊聊，原来是因为，梁经理觉得，效率应该是最需要追求的目标。所以他希望用最节省时间的方式，达到工作要求。李副总以过来人的经验告诉梁经理，工作效率重要，但良好的沟通绝对会让工作进行顺畅许多，李副总希望梁经理能找陈经理好好聊聊，解开心结。

任务要求：

- ①在沟通前，如何塑造自己良好的礼仪形象，展现得体的沟通礼仪？
- ②这个案例中，梁经理的沟通存在什么问题？
- ③与同级同事沟通应该注意哪些问题？
- ④与同级同事沟通的技巧有哪些？
- ⑤如果你是梁经理，你应该怎样和陈经理进行沟通来化解此次矛盾？请写出你的方案。

(2) 实施条件

场地：教室

设备：桌椅和多媒体

工具：用笔自带

(3) 考核时量

本试题考核时长为60分钟。

(4) 评分细则

评价内容	评价要点	权重
职业素养与操作规范	卷面保持整洁，摆放整齐。能保持卷面整洁，摆放整齐（5分）。	5%
(20分)	操作前对电源和外接设备进行检查；任务完成后，整齐摆放操作工具及凳子、工作台面整洁。具备安全操作意识。操作前对电源和外接设备进行检查（1分）；任务完成后，整齐摆放操作工具及凳子、工作台面整洁（4分）。	5%

		能独立完成相关操作，遵守纪律，认真、细致。能对作业进行优化（5分），具有追求低成本、高效率、高质量的理念（5分）。	10%	
作业 (80分)	沟通礼仪	着装整洁、端庄、得体、协调、美观（2分）；入场表现大方，走姿站姿自然，整体形象好（2分）；熟练使用礼貌用语，言行举止符合礼仪规范（3分）；掌握塑造礼仪形象的方法至少3点，每少一点扣（1分）。	10%	
	存在的问题分析	找出案例中沟通存在的问题。其中：所列问题的准确性（5分）、问题的全面性（5分）。	10%	
	沟通注意事项	掌握与同级同事沟通应该注意的问题。至少写5点，漏掉一点扣（2分），扣完为止。	10%	
	沟通技巧	掌握与同级同事沟通的技巧。至少写5点，漏掉一点扣（2分），扣完为止。	10%	
	沟通方案	方案要素	方案涉及要素齐全。方案要素漏掉1处扣（1分），扣完为止。	10%
		方案合理性	方案与背景描述一致，符合背景描述的要求。与背景描述不符1处扣（5分），扣完为止。	10%
		方案可行性	方案具有可操作性，符合案例背景情况。方案缺乏可操作性1项扣（5分），扣完为止。	10%
		方案文本格式	方案文本格式完整，内容详实，布局合理，排版整洁有序。文档编辑欠规范扣（5分），扣完为止。	10%
小计		100%		

试题编号：2-1-7 沟通

(1) 任务描述

2016年某日，在某超市，顾客服务中心接到一起顾客投诉，顾客李小姐从某商场购买了晨光酸牛奶后，马上去一家餐馆吃饭，吃完饭李小姐随手拿出酸牛奶让自己的孩子喝，自己则在一边跟朋友聊天，突然听见孩子大叫：“妈妈，这里有苍蝇。”李小姐寻声望去，看见小孩喝的酸牛奶盒里（当时酸奶盒已被孩子用手撕开）有只苍蝇。李小姐当时火冒三丈，带着小孩来超市投诉。正在这时，有位值班经理看见便走过来说：“你既然说有问题，那就带小孩去医院，有问题我们负责！”顾客听到后，更是火上加油，大声喊：“你负责？好，现在我让你去吃10只苍蝇，我带你去医院检查，我来负责好不好？”边说边在商场里大喊大叫，并口口声声说要去“消费者协会”投诉，引起了许多顾客围观。

任务要求：

①在沟通前，如何塑造自己良好的礼仪形象，展现得体的沟通礼仪？

②这个案例中，值班经理与客户的沟通存在什么问题？

③与客户沟通应该注意哪些问题？

④与客户沟通的技巧有哪些？

⑤如果你是客户服务主管，看到李小姐在商场里大喊要去“消费者协会”投诉，你应该怎样和李小姐沟通，来解决这次投诉？请写出你的方案。

(2) 实施条件

场地：教室

设备：桌椅和多媒体

工具：用笔自带

(3) 考核时量

本试题考核时长为60分钟。

(4) 评分细则

评价内容	评价要点	权重
------	------	----

职业素养与操作规范		卷面保持整洁，摆放整齐。能保持卷面整洁，摆放整齐（5分）。	5%	
(20分)		操作前对电源和外接设备进行检查；任务完成后，整齐摆放操作工具及凳子、工作台面整洁。具备安全操作意识。操作前对电源和外接设备进行检查（1分）；任务完成后，整齐摆放操作工具及凳子、工作台面整洁（4分）。	5%	
		能独立完成相关操作，遵守纪律，认真、细致。能对作业进行优化（5分），具有追求低成本、高效率、高质量的理念（5分）。	10%	
作业 (80分)	沟通礼仪	着装整洁、端庄、得体、协调、美观（2分）；入场表现大方，走姿站姿自然，整体形象好（2分）；熟练使用礼貌用语，言行举止符合礼仪规范（3分）；掌握塑造礼仪形象的方法至少3点，每少一点扣（1分）。	10%	
	存在的问题分析	找出案例中沟通存在的问题。其中：所列问题的准确性（5分）、问题的全面性（5分）。	10%	
	沟通注意事项	掌握与客户沟通应该注意的问题。至少写5点，漏掉一点扣（2分），扣完为止。	10%	
	沟通技巧	掌握与客户沟通的技巧。至少写5点，漏掉一点扣（2分），扣完为止。	10%	
	沟通方案	方案要素	方案涉及要素齐全。方案要素漏掉1处扣（1分），扣完为止。	10%
		方案合理性	方案与背景描述一致，符合背景描述的要求。与背景描述不符1处扣（5分），扣完为止。	10%
		方案可行性	方案具有可操作性，符合案例背景情况。方案缺乏可操作性1项扣（5分），扣完为止。	10%
		方案文本格式	方案文本格式完整，内容详实，布局合理，排版整洁有序。文档编辑欠规范扣（5分），扣完为止。	10%
小计		100%		

试题编号：2-1-8 沟通

(1) 任务描述

2016年7月4日，李小姐在某商场选购商品时，看到此商场的“统一鲜橙多”才7.50元/瓶。当时看到货架上摆的是两支促销装，便拿了好几瓶，然后很高兴地又选购了其它的商品到收银台付款。她在付款时，听到收银员告诉的总金额，李小姐很奇怪地想“怎么会这么贵呢？”但是也没问，以为是东西较多的原因。

李小姐便询问收银员是怎么回事，收银员礼貌地告诉顾客李小姐到总服务台咨询一下，到了服务台李小姐将当时的情况告诉了接待员，接待员听完后便叫了该商品部的主管来解决。主管到后提出去复核价格，来到柜台时，负责人彭先生看了价格又看了促销商品，便对顾客李小姐说“小姐，我们上面写得很清楚，7.5元一支，因为缺货，所以摆的就是这个。”顾客听完后便问“但这没有其它的标价。”负责人听完后说“反正就是7.5元一支，就这样吧。”说完就走了。

李小姐顿时便有点上当受骗的感觉，便来到服务台投诉。

任务要求：

①在沟通前，如何塑造自己良好的礼仪形象，展现得体的沟通礼仪？

②这个案例中，负责人彭先生与客户的沟通存在什么问题？

③我们与客户沟通时应该注意哪些问题？

④与客户沟通的技巧有哪些？

⑤如果你是商场的总经理，当李小姐来服务台投诉时，你应该怎样和顾客李小姐进行沟通，来化解此次投诉？请写出你的沟通方案。

(2) 实施条件

场地：教室

设备：桌椅和多媒体

工具：用笔自带

(3) 考核时量

本试题考核时长为60分钟。

(4) 评分细则

评价内容		评价要点	权重	
职业素养与操作规范 (20分)		卷面保持整洁,摆放整齐。能保持卷面整洁,摆放整齐(5分)。	5%	
		操作前对电源和外接设备进行检查;任务完成后,整齐摆放操作工具及凳子、工作台面整洁。具备安全操作意识。操作前对电源和外接设备进行检查(1分);任务完成后,整齐摆放操作工具及凳子、工作台面整洁(4分)。	5%	
		能独立完成相关操作,遵守纪律,认真、细致。能对作业进行优化(5分),具有追求低成本、高效率、高质量的理念(5分)。	10%	
作业 (80分)	沟通礼仪	着装整洁、端庄、得体、协调、美观(2分);入场表现大方,走姿站姿自然,整体形象好(2分);熟练使用礼貌用语,言行举止符合礼仪规范(3分);掌握塑造礼仪形象的方法至少3点,每少一点扣(1分)。	10%	
	存在的问题分析	找出案例中沟通存在的问题。其中:所列问题的准确性(5分)、问题的全面性(5分)。	10%	
	沟通注意事项	掌握与客户沟通应该注意的问题。至少写5点,漏掉一点扣(2分),扣完为止。	10%	
	沟通技巧	掌握与客户沟通的技巧。至少写5点,漏掉一点扣(2分),扣完为止。	10%	
	沟通方案	方案要素	方案涉及要素齐全。方案要素漏掉1处扣(1分),扣完为止。	10%
		方案合理性	方案与背景描述一致,符合背景描述的要求。与背景描述不符1处扣(5分),扣完为止。	10%
		方案可行性	方案具有可操作性,符合案例背景情况。方案缺乏可操作性1项扣(5分),扣完为止。	10%
		方案文本格式	方案文本格式完整,内容详实,布局合理,排版整洁有序。文档编辑欠规范扣(5分),扣完为止。	10%
小计		100%		

试题编号：2-1-9 沟通

(1) 任务描述

消费者吴某将某公司投诉至上海市市场监管投诉举报平台，起因是吴某购买的该公司净水器出现漏水情况，联系售后却没有得到解决。后吴某将净水器放在售后处，公司也迟迟未进行维修，吴某对此感到非常不满。

根据案件分流机制，该案分派至徐汇区消费联合调解中心进行调解。

商品丢失，双方进入“拉锯战”

调解员接到案件后，立即和公司沟通，得到公司会联系消费者处理售后事宜的回复；但是从公司回复语气中感受到了“推诿”和“敷衍”。

调解员随即与消费者吴某取得联系，了解到吴某共购买了3台净水器，其中1台漏水问题严重，已送至售后处维修，但公司一直没有处理。

随后，调解员又多次联系公司，找到了相关负责人，但案件都未能取得进展。再一次联系公司时，竟得到“机器已经丢失，只愿意进行适当赔付”的回复，且由于机器使用时间较长，公司拒绝赔付新机器，仅愿意赔偿一个展厅机。

得到公司回复后，调解员立即把情况和吴某说明。吴某听后完全不认可，其表示自己家门前装有监控，可以查看到是售后人员抱走了机器。即使真的存在“丢失”行为，也是公司全责，且自己不接受公司给的展厅机，只要原始机型。

双方进入“拉锯”阶段，互相不肯退让。

任务要求：

①在沟通前，如何塑造自己良好的礼仪形象，展现得体的沟通礼仪？

②这个案例中，沟通存在什么问题？

③我们沟通时应该注意哪些问题？

(2) 实施条件

场地：教室

设备：桌椅和多媒体

工具：用笔自带

(3) 考核时量

本试题考核时长为60分钟。

(4) 评分细则

评价内容		评价要点	权重	
职业素养与操作规范 (20分)		卷面保持整洁，摆放整齐。能保持卷面整洁，摆 放整齐（5分）。	5%	
		操作前对电源和外接设备进行检查；任务完成后， 整齐摆放操作工具及凳子、工作台面整洁。具备 安全操作意识。操作前对电源和外接设备进行检 查（1分）；任务完成后， 整齐摆放操作工具及凳 子、工作台面整洁（4分）。	5%	
		能独立完成相关操作， 遵守纪律，认真、细致。 能对作业进行优化（5分），具有追求低成本、高 效率、高质量的理念（5分）。	10%	
作业 (80分)	沟通礼仪	着装整洁、端庄、得体、协调、美观（2分）；入 场表现大方，走姿站姿自然，整体形象好（2分）；熟练使用礼貌用语，言行举止符合礼仪规范（3分）；掌握塑造礼仪形象的方法至少3点，每少一 点扣（1分）。	10%	
	存在的问题分析	找出案例中沟通存在的问题。其中：所列出问题的准确性（5分）、问题的全面性（5分）。	10%	
	沟通注意事项	掌握与客户沟通应该注意的问题。至少写5点，漏掉一点扣（2分），扣完为止。	10%	
	沟通技巧	掌握与客户沟通的技巧。至少写5点，漏掉一点扣（2分），扣完为止。	10%	
	沟通方案	方案要素	方案涉及要素齐全。方案要素漏掉1处扣（1分），扣完为止。	10%
		方案合理性	方案与背景描述一致，符合背景描述的要求。与背景描述不符1处扣（5分），扣完为止。	10%
		方案可行性	方案具有可操作性，符合案例背景情况。方案缺乏可操作性1项扣（5分），扣完为止。	10%
		方案文本格式	方案文本格式完整，内容详实，布局合理，排版 整洁有序。文档编辑欠规范扣（5分），扣完为止。	10%
小计		100%		

试题编号：2-1-10 沟通

(1) 任务描述

某公司于2011年成立，拥有商标“UXX”，使用范围为第7类商品搅拌机、和面机等。智某服务部于2015成立，旗下有多家淘宝网店。2014年，家某公司与智某服务部负责人签订合同，授权智某服务部旗下两家网店为其在电子商务平台上的特许经销商，负责“UXX”等品牌系列产品在电子商务上的推广及销售工作。

2018年，家某公司认为智某服务部对其商标的使用超出了合理范围，其行为构成商标侵权。另外，家某公司还认为智某服务部对其构成商业诋毁，在智某服务部的客服与消费者的阿里旺旺聊天记录中，存在“‘UXX’品质太差，卖30台退货12台，现在不敢卖了，我们准备下架，不如‘CXX’好”的言论。

为此，家某公司把智某服务部告上法庭，要求其停止侵犯商标权及不正当竞争行为。

任务要求：

- ①在沟通前，如何塑造自己良好的礼仪形象，展现得体的沟通礼仪？
- ②这个案例中，沟通存在什么问题？
- ③我们沟通时应该注意哪些问题？

(2) 实施条件

场地：教室

设备：桌椅和多媒体

工具：用笔自带

(3) 考核时量

本试题考核时长为60分钟。

(4) 评分细则

评价内容	评价要点	权重
	卷面保持整洁，摆放整齐。能保持卷面整洁，摆放整齐（5分）。	5%

职业素养与操作规范 (20分)		操作前对电源和外接设备进行检查；任务完成后，整齐摆放操作工具及凳子、工作台面整洁。具备安全操作意识。操作前对电源和外接设备进行检查（1分）；任务完成后，整齐摆放操作工具及凳子、工作台面整洁（4分）。	5%	
		能独立完成相关操作，遵守纪律，认真、细致。能对作业进行优化（5分），具有追求低成本、高效率、高质量的理念（5分）。	10%	
作业 (80分)	沟通礼仪	着装整洁、端庄、得体、协调、美观（2分）；入场表现大方，走姿站姿自然，整体形象好（2分）；熟练使用礼貌用语，言行举止符合礼仪规范（3分）；掌握塑造礼仪形象的方法至少3点，每少一点扣（1分）。	10%	
	存在的问题分析	找出案例中沟通存在的问题。其中：所列问题的准确性（5分）、问题的全面性（5分）。	10%	
	沟通注意事项	掌握与客户沟通应该注意的问题。至少写5点，漏掉一点扣（2分），扣完为止。	10%	
	沟通技巧	掌握与客户沟通的技巧。至少写5点，漏掉一点扣（2分），扣完为止。	10%	
	沟通方案	方案要素	方案涉及要素齐全。方案要素漏掉1处扣（1分），扣完为止。	10%
		方案合理性	方案与背景描述一致，符合背景描述的要求。与背景描述不符1处扣（5分），扣完为止。	10%
		方案可行性	方案具有可操作性，符合案例背景情况。方案缺乏可操作性1项扣（5分），扣完为止。	10%
		方案文本格式	方案文本格式完整，内容详实，布局合理，排版整洁有序。文档编辑欠规范扣（5分），扣完为止。	10%
小计		100%		

试题编号：2-1-11 沟通

(1) 任务描述

山东济宁，三月二十日晚上九点半，有两个客人带来了自己的饮料，据店主张先生说，他们带来了两个人带来的饮料和花生。张先生说：“那天晚上，因为我的店里客人不多，所以我打算早点关门。”不过，在九点半钟左右，两个客人端着饮料和花生走了进来，两个人坐下之后，只点了两碗汤，就开始闲聊了起来。那时，我还以为他们会一直聊天到11点。所以，我就不说话了。然而，他们却是越聊越开心，一直谈到11点半，都没有停下的迹象。

你要知道，在我们这儿，一般是在十点钟以前打烊的，因为到了十点以后，几乎没有顾客了，而且，开餐馆的人都明白，明天早晨五点就要起床，我们得早点打烊，早点休息，不然，我们的体力就会跟不上了。”张先生继续说道：“晚上11:30，我一直陪着两个客人，直到晚上11:30，我终于受不了了，所以，我就委婉地告诉他们，该回家了。”但他们只顾着聊天，根本不理会我的警告。

当时就在想：12点左右，他们会不会离开？我只好硬着头皮，在另外一桌坐下。然而，直到十二点半，那两个客人还在津津有味地聊着天。没办法，我只好再次提醒他们，我要关门了。然而，当我说出这句话的时候，两个人中的一个却突然跳了起来，说要聊到天亮。并且宣称：“你想去就去，为什么要把我们赶走？”张先生说，“我并没有因为这两个客人在我的店里花的钱少，我只是受不了。要是让他们在我的店铺里坐着，我今天上午都不能做生意了。”

在张先生把自己店铺内的监控录像发到网上的时候，网上顿时掀起了一片热议，不少网友表示：“人要有德，莫要惹事！”这种客户是很罕见的，是不受待见的。

任务要求：

- ①在沟通前，如何塑造自己良好的礼仪形象，展现得体的沟通礼仪？
- ②这个案例中，沟通存在什么问题？
- ③我们沟通时应该注意哪些问题？

(2) 实施条件

场地：教室

设备：桌椅和多媒体

工具：用笔自带

(3) 考核时量

本试题考核时长为60分钟。

(4) 评分细则

评价内容		评价要点	权重	
职业素养与操作规范 (20分)		卷面保持整洁,摆放整齐。能保持卷面整洁,摆放整齐(5分)。	5%	
		操作前对电源和外接设备进行检查;任务完成后。整齐摆放操作工具及凳子、工作台面整洁。具备安全操作意识。操作前对电源和外接设备进行检查(1分);任务完成后,整齐摆放操作工具及凳子、工作台面整洁(4分)。	5%	
		能独立完成相关操作,遵守纪律,认真、细致。能对作业进行优化(5分),具有追求低成本、高效率、高质量的理念(5分)。	10%	
作业 (80分)	沟通礼仪	着装整洁、端庄、得体、协调、美观(2分);入场表现大方,走姿站姿自然,整体形象好(2分);熟练使用礼貌用语,言行举止符合礼仪规范(3分);掌握塑造礼仪形象的方法至少3点,每少一点扣(1分)。	10%	
	存在的问题分析	找出案例中沟通存在的问题。其中:所列问题的准确性(5分)、问题的全面性(5分)。	10%	
	沟通注意事项	掌握与客户沟通应该注意的问题。至少写5点,漏掉一点扣(2分),扣完为止。	10%	
	沟通技巧	掌握与客户沟通的技巧。至少写5点,漏掉一点扣(2分),扣完为止。	10%	
	沟通方案	方案要素	方案涉及要素齐全。方案要素漏掉1处扣(1分),扣完为止。	10%
		方案合理性	方案与背景描述一致,符合背景描述的要求。与背景描述不符1处扣(5分),扣完为止。	10%
		方案可行性	方案具有可操作性,符合案例背景情况。方案缺乏可操作性1项扣(5分),扣完为止。	10%
		方案文本格式	方案文本格式完整,内容详实,布局合理,排版整洁有序。文档编辑欠规范扣(5分),扣完为止。	10%
小计		100%		

试题编号：2-1-12 沟通

(1) 任务描述

有一天，一个业务员宴请客户。开宴时间快到了，客人只来了一半，业务员有些着急，忍不住自言自语道：“怎么该来的还没来呢？”

有的客人一听，心里凉了一大半：“他这么说，想必我们是不该来的。”于是有一半人拍拍屁股走了，业务员一看许多客人离开了，着急地说：“怎么不该走的走了？”剩下的人听了，心里特别有气：“这不是当着和尚骂无驴吗？看来我们是该走的。”于是剩下的客人又走了一半。

业务员急得直拍大腿：“嗨！我说的不是他们啊！”余下的人听了：“这是什么话？不是说他们，那是说我们啦！”于是剩下的客人纷纷离去，客房里只剩下一位平时和业务员关系较密切的客人。

最后这位客人奉劝业务员：“说话前要先用脑子想想，不然说出去的话就收不回来了，覆水难收啊！”

业务员一听，急忙辩解：“我并不是叫他们走啊！”

这位客人一听也火了：“不是叫他们走，那就是叫我走了！”说完，头也不回，扬长而去。

任务要求：

①在沟通前，如何塑造自己良好的礼仪形象，展现得体的沟通礼仪？

②这个案例中，沟通存在什么问题？

③我们沟通时应该注意哪些问题？

(2) 实施条件

场地：教室

设备：桌椅和多媒体

工具：用笔自带

(3) 考核时量

本试题考核时长为60分钟。

(4) 评分细则

评价内容	评价要点	权重
------	------	----

职业素养与操作规范 (20分)		卷面保持整洁，摆放整齐。能保持卷面整洁，摆放整齐（5分）。	5%	
		操作前对电源和外接设备进行检查；任务完成后，整齐摆放操作工具及凳子、工作台面整洁。具备安全操作意识。操作前对电源和外接设备进行检查（1分）；任务完成后，整齐摆放操作工具及凳子、工作台面整洁（4分）。	5%	
		能独立完成相关操作，遵守纪律，认真、细致。能对作业进行优化（5分），具有追求低成本、高效率、高质量的理念（5分）。	10%	
作业 (80分)	沟通礼仪	着装整洁、端庄、得体、协调、美观（2分）；入场表现大方，走姿站姿自然，整体形象好（2分）；熟练使用礼貌用语，言行举止符合礼仪规范（3分）；掌握塑造礼仪形象的方法至少3点，每少一点扣（1分）。	10%	
	存在的问题分析	找出案例中沟通存在的问题。其中：所列问题的准确性（5分）、问题的全面性（5分）。	10%	
	沟通注意事项	掌握与客户沟通应该注意的问题。至少写5点，漏掉一点扣（2分），扣完为止。	10%	
	沟通技巧	掌握与客户沟通的技巧。至少写5点，漏掉一点扣（2分），扣完为止。	10%	
	沟通方案	方案要素	方案涉及要素齐全。方案要素漏掉1处扣（1分），扣完为止。	10%
		方案合理性	方案与背景描述一致，符合背景描述的要求。与背景描述不符1处扣（5分），扣完为止。	10%
		方案可行性	方案具有可操作性，符合案例背景情况。方案缺乏可操作性1项扣（5分），扣完为止。	10%
		方案文本格式	方案文本格式完整，内容详实，布局合理，排版整洁有序。文档编辑欠规范扣（5分），扣完为止。	10%
小计		100%		

试题编号：2-1-13 沟通

(1) 任务描述

一天，崇德坊社区居民李某某怒气冲冲地来到社区调委会要求出面调解她与门卫吴某某之间的纠纷。调委会主任张端赶紧请她坐下，递上一杯水说：消消气，有话慢慢说。李某某气愤地说：门卫吴某某扣了找家的天然气卡，说是房客走时未清水费和垃圾费，我给了她80块钱，她又说房客走时借了她40块钱，拿天然气卡押着。

张主任听后，就用她多年从事人民调解工作总结出的调解技巧之一的算账时面对面调解法，首先，她耐心地对李某某说：你们关系一直处的挺好，你们之间肯定有误会，你也知道，你们院子是个大杂院，没人管理，社区要给你们通下水道、雇人倒垃圾，可是目前为止，今年的垃圾费还有相当一部分人没有缴付，尤其是房客，经常找不见人，即使找见了也不会立即交费，无奈，社区就请门卫帮忙代收部分房客的垃圾费、水费。这样吧，我让人把吴某某叫上来，咱们一起说开了就没事了。

吴某某上来后对李某某说：嫂子，其实咱俩没啥，可是你老公总是怀疑我，对我骂骂咧咧，好像是我贪污你家水费，你说我又没用你家的水，住户都不想轮流收水费，社区委托找代收，还收出不是来了，我也委屈。张主任随即又对吴某某进行了劝说：吴师，你别委屈，我知道李师的房客没交清费就走了，你是一时生气，扣下了李师的天然气，以后，如果有住户不配合缴付水费和垃圾费，你尽管让其找社区，我来处理。要不你看现在还是把天然气卡还给李师吧。

吴某某道：卡找肯定会给的，嫂子是好人，对找也挺好的，我是生她老公的气。听了张主任的耐心劝导和吴某某的话，李某某这时也显得有些不好意思，微笑着冲着吴某某说道：原来你真是受委屈了，嫂子在这儿给你道歉了。就这样一起因扣押天然气卡引起争吵不休的纠纷通过张主任一个多小时苦口婆心的调解，最终在双方当时人的笑声中画上了句号。过了几天，张主任和社区专职工作人员又一次来到李某某的家，通过回访，了解到俩人的关系现在处的很好时，张主任感到很欣慰。

任务要求：

- ①在沟通前，如何塑造自己良好的礼仪形象，展现得体的沟通礼仪？
- ②这个案例中，沟通存在什么问题？
- ③我们沟通时应该注意哪些问题？

(2) 实施条件

场地：教室

设备：桌椅和多媒体

工具：用笔自带

(3) 考核时量

本试题考核时长为60分钟。

(4) 评分细则

评价内容		评价要点	权重	
职业素养与操作规范 (20分)		卷面保持整洁，摆放整齐。能保持卷面整洁，摆放整齐（5分）。	5%	
		操作前对电源和外接设备进行检查；任务完成后，整齐摆放操作工具及凳子、工作台面整洁。具备安全操作意识。操作前对电源和外接设备进行检查（1分）；任务完成后，整齐摆放操作工具及凳子、工作台面整洁（4分）。	5%	
		能独立完成相关操作，遵守纪律，认真、细致。能对作业进行优化（5分），具有追求低成本、高效率、高质量的理念（5分）。	10%	
作业 (80分)	沟通礼仪	着装整洁、端庄、得体、协调、美观（2分）；入场表现大方，走姿站姿自然，整体形象好（2分）；熟练使用礼貌用语，言行举止符合礼仪规范（3分）；掌握塑造礼仪形象的方法至少3点，每少一点扣（1分）。	10%	
	存在的问题分析	找出案例中沟通存在的问题。其中：所列问题的准确性（5分）、问题的全面性（5分）。	10%	
	沟通注意事项	掌握与客户沟通应该注意的问题。至少写5点，漏掉一点扣（2分），扣完为止。	10%	
	沟通技巧	掌握与客户沟通的技巧。至少写5点，漏掉一点扣（2分），扣完为止。	10%	
	沟通	方案要素	方案涉及要素齐全。方案要素漏掉1处扣（1分），扣完为止。	10%
		方案合理性	方案与背景描述一致，符合背景描述的要求。与背景描述不符1处扣（5分），扣完为止。	10%

	方案可行性	方案具有可操作性，符合案例背景情况。方案缺乏可操作性 1 项扣（5 分），扣完为止。	10%
	方案文本格式	方案文本格式完整，内容详实，布局合理，排版 整洁有序。文档编辑欠规范扣（5 分），扣完为止。	10%
小计		100%	

试题编号：2-1-14 沟通

(1) 任务描述

20xx年6月26日，泉舜锦泉苑2-1-1805业主王某到社区投诉说自己家中漏水卫生间和客厅顶部多次漏水，自己也和xx05业主及物业公司反映多次，两方一直没有人出面解决此事，造成家中无法住人，无法生活。泉舜社区调解员夏师傅接到王树投诉后马上找物业公司和xx05业主了解情况，此事确实属实。随即，夏师傅带x05业主到1805家观看漏水情况，也一直与xx5户主做思想工作讲漏水的危害性及对1805户的伤害，最终xx05业主同意维修此次产生漏水的区域，并答应三天以内维修好。

后来，因房屋内有些家具遭到损坏，需要赔偿等问题产生了矛盾。1805业主要求赔偿家具维修费用一千元，xx05业主不同意，双方意见不统一，无法达成一致。

任务要求：

①在沟通前，如何塑造自己良好的礼仪形象，展现得体的沟通礼仪？

②这个案例中，沟通存在什么问题？

③我们沟通时应该注意哪些问题？

(2) 实施条件

场地：教室

设备：桌椅和多媒体

工具：用笔自带

(3) 考核时量

本试题考核时长为60分钟。

(4) 评分细则

评价内容	评价要点	权重
职业素养与操作规范	卷面保持整洁，摆放整齐。能保持卷面整洁，摆放整齐（5分）。	5%
	操作前对电源和外接设备进行检查；任务完成后，整齐摆放操作工具及凳子、工作台面整洁。具备安全操作意识。操作前对电源和外接设备进行检查（1分）；任务完成后，整齐摆	5%

(20分)		放操作工具及凳子、工作台面整洁（4分）。			
		能独立完成相关操作，遵守纪律，认真、细致。能对作业进行优化（5分），具有追求低成本、高效率、高质量的理念（5分）。		10%	
作业 (80分)	沟通礼仪		着装整洁、端庄、得体、协调、美观（2分）；入场表现大方，走姿站姿自然，整体形象好（2分）；熟练使用礼貌用语，言行举止符合礼仪规范（3分）；掌握塑造礼仪形象的方法至少3点，每少一点扣（1分）。	10%	
	存在的问题分析		找出案例中沟通存在的问题。其中：所列问题的准确性（5分）、问题的全面性（5分）。	10%	
	沟通注意事项		掌握与客户沟通应该注意的问题。至少写5点，漏掉一点扣（2分），扣完为止。	10%	
	沟通技巧		掌握与客户沟通的技巧。至少写5点，漏掉一点扣（2分），扣完为止。	10%	
	沟通方案	方案要素		方案涉及要素齐全。方案要素漏掉1处扣（1分），扣完为止。	10%
		方案合理性		方案与背景描述一致，符合背景描述的要求。与背景描述不符1处扣（5分），扣完为止。	10%
		方案可行性		方案具有可操作性，符合案例背景情况。方案缺乏可操作性1项扣（5分），扣完为止。	10%
		方案文本格式		方案文本格式完整，内容详实，布局合理，排版整洁有序。文档编辑欠规范扣（5分），扣完为止。	10%
小计		100%			

试题编号：2-1-15 沟通

(1) 任务描述

2009年9月，连州市连州镇个体老板张胜宙等人联营承包了连州市国土局位于龙坪镇麻步村委会马屋村和鸦鹊塘2个村民小组的茨菇冲(又称翅鸡岭)的山地开发工程。这一山地开发工程是省国土资源局保证我省人均耕地面积开发国土资源惠及当地农民的一项重大民心工程。

22日，承包方聘请了化州市的钩机老板，在张贴要求在土地开发区内各村民的祖坟做好标认和迁坟公告的第二天便进场用钩机挖山开地，导致马屋村茨菇冲马氏家族马益江等20户的9座祖坟和鸦鹊塘村、茨菇冲邓氏家族邓新宁等11户的26座祖坟被误挖。当地村民获知祖坟被挖后，情绪相当激动，除个别村民向镇政府报告外，大部分村民群起找老板，要打老板和钩机司机，在外地务工的村民也赶回来，准备组织村民到龙坪镇和连州市政府上访，要扣押钩机等，涉及两村村民200多人，情形相当严峻。

任务要求：

①在沟通前，如何塑造自己良好的礼仪形象，展现得体的沟通礼仪？

②这个案例中，沟通存在什么问题？

③我们沟通时应该注意哪些问题？

(2) 实施条件

场地：教室

设备：桌椅和多媒体

工具：用笔自带

(3) 考核时量

本试题考核时长为60分钟。

(4) 评分细则

评价内容	评价要点	权重
	卷面保持整洁，摆放整齐。能保持卷面整洁，摆放整齐（5分）。	5%

职业素养与操作规范 (20分)		操作前对电源和外接设备进行检查；任务完成后，整齐摆放操作工具及凳子、工作台面整洁。具备安全操作意识。操作前对电源和外接设备进行检查（1分）；任务完成后，整齐摆放操作工具及凳子、工作台面整洁（4分）。	5%	
		能独立完成相关操作，遵守纪律，认真、细致。能对作业进行优化（5分），具有追求低成本、高效率、高质量的理念（5分）。	10%	
作业 (80分)	沟通礼仪	着装整洁、端庄、得体、协调、美观（2分）；入场表现大方，走姿站姿自然，整体形象好（2分）；熟练使用礼貌用语，言行举止符合礼仪规范（3分）；掌握塑造礼仪形象的方法至少3点，每少一点扣（1分）。	10%	
	存在的问题分析	找出案例中沟通存在的问题。其中：所列问题的准确性（5分）、问题的全面性（5分）。	10%	
	沟通注意事项	掌握与客户沟通应该注意的问题。至少写5点，漏掉一点扣（2分），扣完为止。	10%	
	沟通技巧	掌握与客户沟通的技巧。至少写5点，漏掉一点扣（2分），扣完为止。	10%	
	沟通方案	方案要素	方案涉及要素齐全。方案要素漏掉1处扣（1分），扣完为止。	10%
		方案合理性	方案与背景描述一致，符合背景描述的要求。与背景描述不符1处扣（5分），扣完为止。	10%
		方案可行性	方案具有可操作性，符合案例背景情况。方案缺乏可操作性1项扣（5分），扣完为止。	10%
		方案文本格式	方案文本格式完整，内容详实，布局合理，排版整洁有序。文档编辑欠规范扣（5分），扣完为止。	10%
小计		100%		

试题编号：2-1-16 沟通

(1) 任务描述

2009年10月6日早上，连南瑶族自治县香坪镇香坪村唐某携其妻到广西贺州看完病乘坐客运班车回来的途中，与一广西籍青年李某因争坐位发生口角，房某就此事耿耿于怀，然后在车上打电话给其连襟，说被人欺负了。

当天下午约17时30分，当班车行驶到323国道连南县香坪镇上落站时，被唐某连襟纠合的几个人拦停，唐某连襟手持啤酒瓶冲上车“抱打不平”时，反而被广西籍青年李某用水果刀刺伤腹部。

房某岳父随即叫来30多名村民团团围住客车，并把李某母亲及其亲戚和司乘员等5人困在客车内不准离开，向李某索要医药费。

任务要求：

①在沟通前，如何塑造自己良好的礼仪形象，展现得体的沟通礼仪？

②这个案例中，沟通存在什么问题？

③我们沟通时应该注意哪些问题？

(2) 实施条件

场地：教室

设备：桌椅和多媒体

工具：用笔自带

(3) 考核时量

本试题考核时长为60分钟。

(4) 评分细则

评价内容	评价要点	权重
	卷面保持整洁，摆放整齐。能保持卷面整洁，摆放整齐（5分）。	5%

职业素养与操作规范 (20分)		操作前对电源和外接设备进行检查；任务完成后，整齐摆放操作工具及凳子、工作台面整洁。具备安全操作意识。操作前对电源和外接设备进行检查（1分）；任务完成后，整齐摆放操作工具及凳子、工作台面整洁（4分）。	5%	
		能独立完成相关操作，遵守纪律，认真、细致。能对作业进行优化（5分），具有追求低成本、高效率、高质量的理念（5分）。	10%	
作业 (80分)	沟通礼仪	着装整洁、端庄、得体、协调、美观（2分）；入场表现大方，走姿站姿自然，整体形象好（2分）；熟练使用礼貌用语，言行举止符合礼仪规范（3分）；掌握塑造礼仪形象的方法至少3点，每少一点扣（1分）。	10%	
	存在的问题分析	找出案例中沟通存在的问题。其中：所列问题的准确性（5分）、问题的全面性（5分）。	10%	
	沟通注意事项	掌握与客户沟通应该注意的问题。至少写5点，漏掉一点扣（2分），扣完为止。	10%	
	沟通技巧	掌握与客户沟通的技巧。至少写5点，漏掉一点扣（2分），扣完为止。	10%	
	沟通方案	方案要素	方案涉及要素齐全。方案要素漏掉1处扣（1分），扣完为止。	10%
		方案合理性	方案与背景描述一致，符合背景描述的要求。与背景描述不符1处扣（5分），扣完为止。	10%
		方案可行性	方案具有可操作性，符合案例背景情况。方案缺乏可操作性1项扣（5分），扣完为止。	10%
		方案文本格式	方案文本格式完整，内容详实，布局合理，排版整洁有序。文档编辑欠规范扣（5分），扣完为止。	10%
小计		100%		

试题编号：2-1-17沟通

(1) 任务描述

黑人司机载了一对白人母子，儿问：为什么司机伯伯的肤色和我们不同？母亲答：上帝为了让世界缤纷，创造了不同颜色的人。到了目的地，黑人司机坚持不收他们钱，因为他从来没有听过这么美妙的回答。其实，无论在生活还是生意中，尊重别人及客户的人，一定会赢得更多的回报。

任务要求：

- ① 在沟通前，如何塑造自己良好的礼仪形象，展现得体的沟通礼仪？
- ② 我们沟通时应该注意哪些问题？

(2) 实施条件

场地：教室

设备：桌椅和多媒体

工具：用笔自带

(3) 考核时量

本试题考核时长为60分钟。

(4) 评分细则

评价内容	评价要点	权重
职业素养与操作规范 (20分)	卷面保持整洁，摆放整齐。能保持卷面整洁，摆整齐（5分）。	5%
	操作前对电源和外接设备进行检查；任务完成后，整齐摆放操作工具及凳子、工作台面整洁。具备安全操作意识。操作前对电源和外接设备进行检查（1分）；任务完成后，整齐摆放操作工具及凳子、工作台面整洁（4分）。	5%
	能独立完成相关操作，遵守纪律，认真、细致。能对作业进行优化（5分），具有追求低成本、高效率、高质量的理念（5分）。	10%

作业 (80分)		沟通礼仪	着装整洁、端庄、得体、协调、美观(2分); 入场表现大方,走姿站姿自然,整体形象好(2分); 熟练使用礼貌用语,言行举止符合礼仪规范 (3分);掌握塑造礼仪形象的方法至少3点,每 少一点扣(1分)。	10%
		存在的问 题分 析	找出案例中沟通存在的问题。其中: 所列出 问题的准确性(5分)、问题的全面性(5分)。	10%
		沟通注意 事项	掌握与客户沟通应该注意的问题。至少写5 点,漏掉一点扣(2分),扣完为止。	10%
		沟通技巧	掌握与客户沟通的技巧。至少写5点,漏掉 一点扣(2分),扣完为止。	10%
	沟通 方案	方案 要素	方案涉及要素齐全。方案要素漏掉1处扣(1分), 扣完为止。	10%
		方案合 理性	方案与背景描述一致,符合背景描述的要求。 与背景描述不符1处扣(5分),扣完为止。	10%
		方案可 行性	方案具有可操作性,符合案例背景情况。方 案缺乏可操作性1项扣(5分),扣完为止。	10%
		方案 文本 格式	方案文本格式完整,内容详实,布局合理,排 版整洁有序。文档编辑欠规范扣(5分),扣完为 止。	10%
小计		100%		

试题编号：2-1-18沟通

(1) 任务描述

两个朋友，一在北京，一在丽江。一年薪十万，买不起房，租住着十几平的小房间，朝九晚五，每天挤公交，呼吸着汽车尾气，想着出人头地。一无固定收入，住湖边一个破旧的四合院每天睡到自然醒以摄影为生，到处溜达。没事喝茶晒太阳看雪山浮云。一个说对方不求上进，一个说对方不懂生活。你是哪种人呢？

求上进的也要懂生活，那个今天懂生活的是否明天还能这样生活？所以我的选择是既求上进，又能喝茶晒太阳看雪山浮云。

任务要求：

在沟通前，如何塑造自己良好的礼仪形象，展现得体的沟通礼仪？

我们沟通时应该注意哪些问题？

(2) 实施条件

场地：教室

设备：桌椅和多媒体

工具：用笔自带

(3) 考核时量

本试题考核时长为60分钟。

(4) 评分细则

评价内容	评价要点	权重
职业素养与操作规范 (20分)	卷面保持整洁，摆放整齐。能保持卷面整洁，摆放整齐（5分）。	5%
	操作前对电源和外接设备进行检查；任务完成后，整齐摆放操作工具及凳子、工作台面整洁。具备安全操作意识。操作前对电源和外接设备进行检查（1分）；任务完成后，整齐摆放操作工具及凳子、工作台面整洁（4分）。	5%

		能独立完成相关操作，遵守纪律，认真、细致。能对作业进行优化（5分），具有追求低成本、高效率、高质量的理念（5分）。	10%	
作业 (80分)	沟通礼仪	着装整洁、端庄、得体、协调、美观（2分）；入场表现大方，走姿站姿自然，整体形象好（2分）；熟练使用礼貌用语，言行举止符合礼仪规范（3分）；掌握塑造礼仪形象的方法至少3点，每少一点扣（1分）。	10%	
	存在的问题分析	找出案例中沟通存在的问题。其中：所列问题的准确性（5分）、问题的全面性（5分）。	10%	
	沟通注意事项	掌握与客户沟通应该注意的问题。至少写5点，漏掉一点扣（2分），扣完为止。	10%	
	沟通技巧	掌握与客户沟通的技巧。至少写5点，漏掉一点扣（2分），扣完为止。	10%	
	沟通方案	方案要素	方案涉及要素齐全。方案要素漏掉1处扣（1分），扣完为止。	10%
		方案合理性	方案与背景描述一致，符合背景描述的要求。与背景描述不符1处扣（5分），扣完为止。	10%
		方案可行性	方案具有可操作性，符合案例背景情况。方案缺乏可操作性1项扣（5分），扣完为止。	10%
		方案文本格式	方案文本格式完整，内容详实，布局合理，排版整洁有序。文档编辑欠规范扣（5分），扣完为止。	10%
小计		100%		

试题编号：2-1-19沟通

(1) 任务描述

乔布斯并不是PC的发明者，但是苹果电脑却使人眼睛发光；、他也没有发明 MP3，但iPod 却风靡世界；他以前并没有做过手机，但iPhone 将诺基亚、摩托罗拉打得落花流水；在乔布斯之前许多人做平板电脑失败了，但iPad激发了消费者的狂热，创新，就是把别人已经做过的东西再做得更好一点！

任务要求：

在沟通前，如何塑造自己良好的礼仪形象，展现得体的沟通礼仪？

我们沟通时应该注意哪些问题？

(2) 实施条件

场地：教室

设备：桌椅和多媒体

工具：用笔自带

(3) 考核时量

本试题考核时长为60分钟。

(4) 评分细则

评价内容	评价要点	权重
职业素养与操作规范 (20分)	卷面保持整洁，摆放整齐。能保持卷面整洁，摆放整齐（5分）。	5%
	操作前对电源和外接设备进行检查；任务完成后，整齐摆放操作工具及凳子、工作台面整洁。具备安全操作意识。操作前对电源和外接设备进行检查（1分）；任务完成后，整齐摆放操作工具及凳子、工作台面整洁（4分）。	5%
	能独立完成相关操作，遵守纪律，认真、细致。能对作业进行优化（5分），具有追求低成本、高效率、高质量的理念（5分）。	10%

作业 (80分)	沟通礼仪	着装整洁、端庄、得体、协调、美观(2分); 入场表现大方,走姿站姿自然,整体形象好(2分); 熟练使用礼貌用语,言行举止符合礼仪规范 (3分);掌握塑造礼仪形象的方法至少3点,每 少一点扣(1分)。	10%	
	存在的问 题分 析	找出案例中沟通存在的问题。其中:所列出 问题的准确性(5分)、问题的全面性(5分)。	10%	
	沟通注意 事项	掌握与客户沟通应该注意的问题。至少写5 点,漏掉一点扣(2分),扣完为止。	10%	
	沟通技巧	掌握与客户沟通的技巧。至少写5点,漏掉 一点扣(2分),扣完为止。	10%	
	沟通 方案	方案 要素	方案涉及要素齐全。方案要素漏掉1处扣(1分), 扣完为止。	10%
		方案合 理性	方案与背景描述一致,符合背景描述的要求。 与背景描述不符1处扣(5分),扣完为止。	10%
		方案可 行性	方案具有可操作性,符合案例背景情况。方 案缺乏可操作性1项扣(5分),扣完为止。	10%
		方案 文本 格式	方案文本格式完整,内容详实,布局合理,排 整洁有序。文档编辑欠规范扣(5分),扣完为止。	10%
小计		100%		

试题编号：2-1-20沟通

(1) 任务描述

老和尚携小和尚游方，途遇一条河：见一女子正想过河，却又不敢过，老和尚便主动背该女子越过了河，然后放下女子，与小和尚继续赶路。小和尚不禁一路嘀咕：师父怎么了？竟敢背一女子过河？一路走，一路想，最后终于忍不住了，说：师父，你犯戒了？怎么背了女人？老和尚叹道：我早已放下，你却还放不下！

这个故事告诉我们很多道理。其一：要放的下！任何事情，过去就过去了，老是记在心里，挂在嘴边，烦都烦死了！其二：不要自以为是。山外有山，你自己觉的自己很不错了，其实很可能在别人眼里，你很一般，甚至很差，但做人要像那个老和尚一样拿的起，放得下。

任务要求：

在沟通前，如何塑造自己良好的礼仪形象，展现得体的沟通礼仪？

我们沟通时应该注意哪些问题？

(2) 实施条件

场地：教室

设备：桌椅和多媒体

工具：用笔自带

(3) 考核时量

本试题考核时长为60分钟。

(4) 评分细则

评价内容	评价要点	权重
职业素养与操作规范 (20分)	卷面保持整洁，摆放整齐。能保持卷面整洁，摆放整齐（5分）。	5%
	操作前对电源和外接设备进行检查；任务完成后，整齐摆放操作工具及凳子、工作台面整洁。具备安全操作意识。操作前对电源和外接设备进行检查（1分）；任务完成后，整齐摆放操作工具及凳子、工作台面整洁（4分）。	5%

		能独立完成相关操作，遵守纪律，认真、细致。能对作业进行优化（5分），具有追求低成本、高效率、高质量的理念（5分）。	10%	
作业 (80分)	沟通礼仪	着装整洁、端庄、得体、协调、美观（2分）；入场表现大方，走姿站姿自然，整体形象好（2分）；熟练使用礼貌用语，言行举止符合礼仪规范（3分）；掌握塑造礼仪形象的方法至少3点，每少一点扣（1分）。	10%	
	存在的问题分析	找出案例中沟通存在的问题。其中：所列问题的准确性（5分）、问题的全面性（5分）。	10%	
	沟通注意事项	掌握与客户沟通应该注意的问题。至少写5点，漏掉一点扣（2分），扣完为止。	10%	
	沟通技巧	掌握与客户沟通的技巧。至少写5点，漏掉一点扣（2分），扣完为止。	10%	
	沟通方案	方案要素	方案涉及要素齐全。方案要素漏掉1处扣（1分），扣完为止。	10%
		方案合理性	方案与背景描述一致，符合背景描述的要求。与背景描述不符1处扣（5分），扣完为止。	10%
		方案可行性	方案具有可操作性，符合案例背景情况。方案缺乏可操作性1项扣（5分），扣完为止。	10%
		方案文本格式	方案文本格式完整，内容详实，布局合理，排版整洁有序。文档编辑欠规范扣（5分），扣完为止。	10%
小计		100%		

项目二：文字表达技能

试题编号： 2-2-1： 写作

(1) 任务描述

××市人民政府通告

市属各县、区人民政府，××经济开发区管委会，市直各单位党组织：

近几年来，各县、区违法建设屡禁不止，严重影响了土地市场、房地产市场的开发，而且有可能有严重的安全隐患和治安隐患。为了进一步改善和提高广大市民工作、学习和生活，维护最广大人民群众的根本利益，市政府决定开展一次查处违法建设的有关工作，现把有关事项通告如下：

一是对近年新建的房子开展一次清查工作，各有关部门要精心组织、协调配合，务必取得良好的效果。二是任何单位和群众未经批准，违法用地、违法施工、违法开发、违法交易的均属违法建设。凡属违法建设必须自觉接受清查和进行依法处理。三是对正在建设中的违法建设，必须立即停止施工和自行拆除；不自行拆除的，由所在县区党组织和人民政府、经济开发区管委会相关执法部门立即强行拆除。四是对拆除的违法建筑物不予补偿。五是凡是在用违法建筑从事生产经营的，公安、文化、卫生、房产、工商等部门不得为其办理营业执照；已批准的，应及时纠正。六是各职能部门要切实履行职责，严格执法。对拒绝、阻碍和干扰行政执法部门依法办事的，由公安机关予以处罚；构成犯罪的，一定要追究他的刑事责任。

本通告从印发之日便开始执行。

××市人民政府

二〇〇三年三月一日

写作要求

1. 根据通告写作知识，对照例文，诊断上文存在哪些问题。
2. 修改写得不符合要求的地方。

(2) 实施条件

场地：教室

设备：桌椅和多媒体

工具：用笔自带

(3) 考核时量

本试题考核时长为60分钟。

(4) 评分细则

一类文：(100~90分)

内容：主题明确、内容具体、感情真实、符合作文要求

结构：结构严谨、条理清晰、分段表述

语言：语言流畅、用语准确、形象生动、不写错别字

卷面：卷面整洁、书写工整

二类文(80—89分)

内容：题较明确、内容具体、感情真实、复带合作文要求

结构：结构完整、层次较分明、分段表述

语言：语言较通顺、用语较准确、形象较生动、不写错别字

卷面：卷面整洁、书写规范

三类文(70—79分)

内容：主题基本明确、内容比较具体、有感情表达、偏离作文要求

结构：结构较合理、层次欠清楚分段表述

语言：语言较通顺、用语较准确、有形象刻画、少许错别字

卷面：卷面较整洁、书写较规范

四类文(60—69分)

内容：主题基本明确、内容不够具体、离题

结构：层次较清楚、结构较乱

语言：语言基本通顺，有少量语病

卷面：卷面较整洁、书写较规范

五类文(60分以下)

内容：中心不明确、内容不具体、偏离题意

结构：条理不清、结构混乱

语言：语句不通顺

卷面：卷面杂乱、字迹不清

注：

(1) 没有标题扣5分。

(2) 满分100，酌情按分值打分。

(3) 出现多篇作文雷同的，只判其中一篇实分，其它降两等计。

(4) 分每本试卷在拆卷前相关负责人要进行抽查，必要时可重评。

(5) 特色加分(3分)。

达到下列三项之者可加1—3分。

- ① 感情真挚，有自己的深切感悟。
- ② 构思或选材新颖，见解独特，有个性。
- ③ 语言生动，有文采。

试题编号：2-2-2：写作

（1）任务描述

尊敬的各位领导、亲爱的同志们：

大家下午好！今天阳光明媚，春风化雨。我齐聚一堂，在这个会议室召开××2012年度勘察设计工作会议。为表对这次工作会议的重视，我们特意邀请了市领导出席这次会议，他们是×副书记、×副市长。让我们用热烈的掌声成谢他们的出席。

最近有个笑话，说现在开会的纪律越来越好了，因为人们一开会都看着裤裆玩手机去了。希望在座各位不要成为笑话中的主角。

下面进行会议的第一项议程：由设计室主任×××同志做2012年度工作报告。

会议的第二项议程，由××制主任做《谈谈如何搞好设计业务工作，提高设计水平》专题讲话。

会议的第三项议程：由×××做专题讲话。

会议的第四项议程：由工会主席×××同志做工会工作报告。

会议第五项议程：由×××副主任宣读关于对2011年度先进集体和个人的奖励决定。

下来请×××局长为获得先进集体颁奖。

请×局长和×科长为获得的各类先进个人颁奖。

会议第七项议程：签定2012年度双文明目标责任。

会议第八项议程：请局领导做重要讲话。

千里之行始于足下，希望这次会议以后，大家深入领会会议的精神，真正贯彻落实到每一项工作当中，完成各项工作。

写作要求

1. 根据主持词的写作知识，对照例文，诊断上文存在的问题。
2. 修改写得不符合要求的地方。

（2）实施条件

场地：教室

设备：桌椅和多媒体

工具：用笔自带

（3）考核时量

本试题考核时长为60分钟。

(4) 评分细则

一类文：(100~90分)

内容：主题明确、内容具体、感情真实、符合作文要求

结构：结构严谨、条理清晰、分段表述

语言：语言流畅、用语准确、形象生动、不写错别字

卷面：卷面整洁、书写工整

二类文(80—89分)

内容：题较明确、内容具体、感情真实、复带合作文要求

结构：结构完整、层次较分明、分段表述

语言：语言较通顺、用语较准确、形象较生动、不写错别字

卷面：卷面整洁、书写规范

三类文(70—79分)

内容：主题基本明确、内容比较具体、有感情表达、偏离作文要求

结构：结构较合理、层次欠清楚分段表述

语言：语言较通顺、用语较准确、有形象刻画、少许错别字

卷面：卷面较整洁、书写较规范

四类文(60—69分)

内容：主题基本明确、内容不够具体、离题

结构：层次较清楚、结构较乱

语言：语言基本通顺，有少量语病

卷面：卷面较整洁、书写较规范

五类文(60分以下)

内容：中心不明确、内容不具体、偏离题意

结构：条理不清、结构混乱

语言：语句不通顺

卷面：卷面杂乱、字迹不清

注：

(1) 没有标题扣5分。

(2) 满分100，酌情按分值打分。

(3) 出现多篇作文雷同的，只判其中一篇实分，其它降两等计。

(4) 分每本试卷在拆卷前相关负责人要进行抽查，必要时可重评。

(5) 特色加分(3分)。

达到下列三项之者可加1—3分。

- ① 感情真挚，有自己的深切感悟。
- ② 构思或选材新颖，见解独特，有个性。
- ③ 语言生动，有文采。

试题编号： 2-2-3： 写作

(1) 任务描述

自动化系团支部致大学生志愿服务者×××的欢送词

两天后，你就要随“大学生志愿服务园”这赴音对，严始为期一年的乡村教师生活了，这真是人生的一大举：我们大豪今天衆在这里，为你送行，也是句你学习！

你是我们系第一个参加“大学生志思服务团”的可学，你在提出中请时说，自己从小在城市长大，爸爸妈妈对自己太潮宏，有什么好吃的都给你，有什么好玩的一定会天给你，有一次因为委买一台省上电脑没得到妈妈的油网，只问了一天一夜，第二天将爸航去给你买回术了。你说你对过逃山区的生活欢绝了解，非常恩意到山区支教，获为山区教育尽一份力量，也使自己得到有益锻地。当你的白语得到出准时，你请经兴奋的对身边同学说，委好汗珍满这一年的宝置时外，为内如文开发作一点事情。

xx，传产时方达不多，却国行动为古们作出了按林，大学生参加志愿活动，在中国是开风气之先的行为，我们年轻人就应话到实跳中夫，烈围代化建设的第一线去，到基层和观生 苦的地方去，经风雨、见世面、长才干、做奉献、海航，你到了预州，要尽快把那边的情况告诉

我们，有什么需要我们能的，我们大家一定全方相助，你是我们学投、我们系的代表，也是我们大家的骄傲。我们会向你学习，积极参加各种志愿活动，为社会、为他人喜献自己的一份力量。

祝××旅途顺利，工作有成。

自动化系团支部

2012年9月5日

要求

1. 根据欢送词写作知识，对照例文，诊断上文存在的问题。
2. 修改写得不符合要求的地方。

(2) 实施条件

场地：教室

设备：桌椅和多媒体

工具：用笔自带

(3) 考核时量

本试题考核时长为60分钟。

(4) 评分细则

一类文：(100~90分)

内容：主题明确、内容具体、感情真实、符合作文要求

结构：结构严谨、条理清晰、分段表述

语言：语言流畅、用语准确、形象生动、不写错别字

卷面：卷面整洁、书写工整

二类文(80—89分)

内容：题较明确、内容具体、感情真实、复带合作文要求

结构：结构完整、层次较分明、分段表述

语言：语言较通顺、用语较准确、形象较生动、不写错别字

卷面：卷面整洁、书写规范

三类文(70-79分)

内容：主题基本明确、内容比较具体、有感情表达、偏离作文要求

结构：结构较合理、层次欠清楚分段表述

语言：语言较通顺、用语较准确、有形象刻画、少许错别字

卷面：卷面较整洁、书写较规范

四类文(60-69分)

内容：主题基本明确、内容不够具体、离题

结构：层次较清楚、结构较乱

语言：语言基本通顺，有少量语病

卷面：卷面较整洁、书写较规范

五类文(60分以下)

内容：中心不明确、内容不具体、偏离题意

结构：条理不清、结构混乱

语言：语句不通顺

卷面：卷面杂乱、字迹不清

注：

- (1) 没有标题扣5分。
- (2) 满分100，酌情按分值打分。
- (3) 出现多篇作文雷同的，只判其中一篇实分，其它降两等计。
- (4) 分每本试卷在拆卷前相关负责人要进行抽查，必要时可重评。
- (5) 特色加分(3分)。

达到下列三项之者可加1—3分。

- ① 感情真挚，有自己的深切感悟。
- ② 构思或选材新颖，见解独特，有个性。
- ③ 语言生动，有文采。

试题编号： 2-2-4： 写作

(1) 任务描述

“道德你我他”演讲比赛开幕词

(2010年10月10日) 成

各位：

经过较长时间的周密筹备，演讲比赛今天终于开始了！这次比赛能够成功举办离不开计算机系领导的关心和支持，离不开学生会团总支各位工作人员的辛苦工作，也离不开各位参赛选手的积极参与，在此我代表学习部向评委、学生会团总支及各位工作人员表示衷心的感谢！向各位评委和参赛选手表示热烈的欢迎！

为了加强我系学生的道德风气，提高我系学生的素质，展现我系学子的风采，树立良好的社会形象。今天，我们在这里欢聚一堂，以激情演讲的方式，来达到此次活动的目的。感谢各位评委的光临、感谢各位选手的精心准备、同时感谢各位同学的支持！

中华民族自古以来就享有“礼仪之邦”的美称。我们不会忘记：战国时期的屈原、童稚时的孔融、三国时的诸葛亮、还有老子的《道德经》……这一切的一切，淋漓尽致地体现了中国人的道德所在。

社会在进步，社会在发展。弹指一瞬间，人类已昂首进入了二十一世纪。在这一漫长的岁月里，中国战胜了衰落走向振兴；战胜分裂走向统一；挣脱屈辱走向奋起。中国正以新的姿态向世人展示着自己。因此关于公民道德修养的任务势在必行，因为没有伦理道德的社会，将会混乱不堪。今天就让我们一起来听各位选手们对道德的精彩诠释。

要求

1. 根据开幕词写作的相关知识，对照例文，诊断上文存在的问题。
2. 修改写得不符合要求的地方。

(2) 实施条件

场地：教室

设备：桌椅和多媒体

工具：用笔自带

(3) 考核时量

本试题考核时长为60分钟。

(4) 评分细则

一类文：(100~90分)

内容：主题明确、内容具体、感情真实、符合作文要求

结构：结构严谨、条理清晰、分段表述

语言：语言流畅、用语准确、形象生动、不写错别字

卷面：卷面整洁、书写工整

二类文(80—89分)

内容：题较明确、内容具体、感情真实、复带合作文要求

结构：结构完整、层次较分明、分段表述

语言：语言较通顺、用语较准确、形象较生动、不写错别字

卷面：卷面整洁、书写规范

三类文(70—79分)

内容：主题基本明确、内容比较具体、有感情表达、偏离作文要求

结构：结构较合理、层次欠清楚分段表述

语言：语言较通顺、用语较准确、有形象刻画、少许错别字

卷面：卷面较整洁、书写较规范

四类文(60—69分)

内容：主题基本明确、内容不够具体、离题

结构：层次较清楚、结构较乱

语言：语言基本通顺，有少量语病

卷面：卷面较整洁、书写较规范

五类文(60分以下)

内容：中心不明确、内容不具体、偏离题意

结构：条理不清、结构混乱

语言：语句不通顺

卷面：卷面杂乱、字迹不清

注：

(1) 没有标题扣5分。

(2) 满分100，酌情按分值打分。

(3) 出现多篇作文雷同的，只判其中一篇实分，其它降两等计。

(4) 分每本试卷在拆卷前相关负责人要进行抽查，必要时可重评。

(5) 特色加分(3分)。

达到下列三项之者可加1—3分。

- ① 感情真挚，有自己的深切感悟。
- ② 构思或选材新颖，见解独特，有个性。
- ③ 语言生动，有文采。

试题编号： 2-2-5： 写作

(1) 任务描述

交换写字楼合同

甲方：××贸易总公司

乙方：××市广告集团公司

甲乙双方为了使于在穆深两地联系业务，需交换写字楼作为各自的办事处。现本着友好合作的精神制定如下协议：

一、甲方在广州市xx路168号大楼中为乙方提供一单元住宅(三房一厅，实用而积得小于80平方米)作为乙方驻穗的办事处用房。

二、乙方在深圳市为甲方提供同样的一单元住宅，规格同上，作为甲方驻深办事处用房 事人依法享有自愿订立合同的极

三、双方分别负责为对方上述办事处供水、供电及安装电话，以确保日常业务活动的正常开展。

四、本合同有效期为五年，是否延期届时根据需要商定。

五、本合同自双方同时履约之日起生效。

六、未尽事宜，由双方另行商定。

甲方代表签字

乙方代表签字

(甲方公章)

(乙方公章)

年 月 日

年 月 日

要求

1. 根据合同写作知识，对照例文，诊断上文存在哪些问题。
2. 修改写得符合合同要求的地方。

(2) 实施条件

场地：教室

设备：桌椅和多媒体

工具：用笔自带

(3) 考核时量

本试题考核时长为60分钟。

(4) 评分细则

一类文：(100~90分)

内容：主题明确、内容具体、感情真实、符合作文要求

结构：结构严谨、条理清晰、分段表述

语言：语言流畅、用语准确、形象生动、不写错别字

卷面：卷面整洁、书写工整

二类文(80—89分)

内容：题较明确、内容具体、感情真实、复带合作文要求

结构：结构完整、层次较分明、分段表述

语言：语言较通顺、用语较准确、形象较生动、不写错别字

卷面：卷面整洁、书写规范

三类文(70—79分)

内容：主题基本明确、内容比较具体、有感情表达、偏离作文要求

结构：结构较合理、层次欠清楚分段表述

语言：语言较通顺、用语较准确、有形象刻画、少许错别字

卷面：卷面较整洁、书写较规范

四类文(60—69分)

内容：主题基本明确、内容不够具体、离题

结构：层次较清楚、结构较乱

语言：语言基本通顺，有少量语病

卷面：卷面较整洁、书写较规范

五类文(60分以下)

内容：中心不明确、内容不具体、偏离题意

结构：条理不清、结构混乱

语言：语句不通顺

卷面：卷面杂乱、字迹不清

注：

(1) 没有标题扣5分。

(2) 满分100，酌情按分值打分。

(3) 出现多篇作文雷同的，只判其中一篇实分，其它降两等计。

(4) 分每本试卷在拆卷前相关负责人要进行抽查，必要时可重评。

(5) 特色加分(3分)。

达到下列三项之者可加1—3分。

- ① 感情真挚，有自己的深切感悟。
- ② 构思或选材新颖，见解独特，有个性。
- ③ 语言生动，有文采。

试题编号： 2-2-6： 写作

(1) 任务描述

起诉状

敬爱的院长：

您的身体好吧！工作忙吧！我怀着无比愤怒的心情给您写这份状子，强烈地控诉我的邻居、打、砸、抢分子、不务正业的李××。就是这个坏蛋，打人成性，胡作非为，我们让他我压得连气都不敢喘。事情是这样的：12月13日早晨，我的孩子不小心将洗验水泼在他门口小孩子不是故意的。当天中午，他揪住孩子的耳朵，让孩子把洗脸水给舔了，我孩子吓得魂不附体，大哭大喊，我们大人出去后，说了李××几句，他便破口大骂，并拿起门后一根铁概。朝我们大人打来。我上去夺他的铁棍，被他打得手淌鲜血，缝了6针，半个多月不能上班，花去医疗费1000余元。他的心比蛇还毒，比狼还狠，真是有娘养无娘教的坏东西！“文化大革命”打、砸、抢的流毒在他身上阴魂不散，是个地地道道的流氓阿飞！

敬爱的院长啊，人人都说您是包青天。我们全家吃不下饭，睡不着觉，对着干吧，和他拼到底，我们又不能做那样缺德的事。所以，我们只好告到法院，全凭您给我们做主了，依法严惩，替我们出出这口气吧！我们一家老小，永远不会忘记您！

祝您精神愉快，身体健康！

具状人：张××

2003年1月15日

要求

1. 根据起诉状写作知识，对照例文，诊断上文存在哪些问题。
2. 修改写得不符合要求的地方。

(2) 实施条件

场地：教室

设备：桌椅和多媒体

工具：用笔自带

(3) 考核时量

本试题考核时长为60分钟。

(4) 评分细则

一类文：(100~90分)

内容：主题明确、内容具体、感情真实、符合作文要求

结构：结构严谨、条理清晰、分段表述

语言：语言流畅、用语准确、形象生动、不写错别字

卷面：卷面整洁、书写工整

二类文(80—89分)

内容：题较明确、内容具体、感情真实、复带合作文要求

结构：结构完整、层次较分明、分段表述

语言：语言较通顺、用语较准确、形象较生动、不写错别字

卷面：卷面整洁、书写规范

三类文(70—79分)

内容：主题基本明确、内容比较具体、有感情表达、偏离作文要求

结构：结构较合理、层次欠清楚分段表述

语言：语言较通顺、用语较准确、有形象刻画、少许错别字

卷面：卷面较整洁、书写较规范

四类文(60—69分)

内容：主题基本明确、内容不够具体、离题

结构：层次较清楚、结构较乱

语言：语言基本通顺，有少量语病

卷面：卷面较整洁、书写较规范

五类文(60分以下)

内容：中心不明确、内容不具体、偏离题意

结构：条理不清、结构混乱

语言：语句不通顺

卷面：卷面杂乱、字迹不清

注：

(1) 没有标题扣5分。

(2) 满分100，酌情按分值打分。

(3) 出现多篇作文雷同的，只判其中一篇实分，其它降两等计。

(4) 分每本试卷在拆卷前相关负责人要进行抽查，必要时可重评。

(5) 特色加分(3分)。

达到下列三项之者可加1—3分。

- ① 感情真挚，有自己的深切感悟。
- ② 构思或选材新颖，见解独特，有个性。
- ③ 语言生动，有文采。

试题编号： 2-2-7： 写作

(1) 任务描述

该吃几片药呢

李梅半夜发烧，需要吃退烧药。李梅妈妈匆匆忙忙到药店买了退烧药，回到家却犯了愁，该给李梅吃多少呢？原来，药品说明书没有明确标出用法、用量，只是指明每片含有效成分0.125g，人体每千克服30-50mg。李梅的妈妈花了半天时间也没弄清楚该给李梅服用几片，心急如焚的她只得出门再去药店询问。

要求

1. 李梅妈妈为何对退烧药的服用方法不知所措？
2. 药品说明书应怎样才能满足用户的阅读需要？

(2) 实施条件

场地：教室

设备：桌椅和多媒体

工具：用笔自带

(3) 考核时量

本试题考核时长为60分钟。

(4) 评分细则

一类文：(100~90分)

内容：主题明确、内容具体、感情真实、符合作文要求

结构：结构严谨、条理清晰、分段表述

语言：语言流畅、用语准确、形象生动、不写错别字

卷面：卷面整洁、书写工整

二类文(80—89分)

内容：题较明确、内容具体、感情真实、复带合作文要求

结构：结构完整、层次较分明、分段表述

语言：语言较通顺、用语较准确、形象较生动、不写错别字

卷面：卷面整洁、书写规范

三类文(70-79分)

内容：主题基本明确、内容比较具体、有感情表达、偏离作文要求

结构：结构较合理、层次欠清楚分段表述

语言：语言较通顺、用语较准确、有形象刻画、少许错别字

卷面：卷面较整洁、书写较规范

四类文(60-69分)

内容：主题基本明确、内容不够具体、离题

结构：层次较清楚、结构较乱

语言：语言基本通顺，有少量语病

卷面：卷面较整洁、书写较规范

五类文(60分以下)

内容：中心不明确、内容不具体、偏离题意

结构：条理不清、结构混乱

语言：语句不通顺

卷面：卷面杂乱、字迹不清

注：

(1) 没有标题扣5分。

(2) 满分100，酌情按分值打分。

(3) 出现多篇作文雷同的，只判其中一篇实分，其它降两等计。

(4) 分每本试卷在拆卷前相关负责人要进行抽查，必要时可重评。

(5) 特色加分(3分)。

达到下列三项之者可加1—3分。

- ① 感情真挚，有自己的深切感悟。
- ② 构思或选材新颖，见解独特，有个性。
- ③ 语言生动，有文采。

试题编号： 2-2-8： 写作

(1) 任务描述

求职信

尊敬的单位领导：

你们好！

首先感谢您在百忙之中抽空翻阅我的简历，我相信你一定不会徒劳无功！因为您遇上了我——××学院的一名杰出学生：xxx

在校所学专业是：计算机应用并自修剑桥大学商务英语(已过初级)。操作比较熟练的软件有：OFFICE系列、AUTOCAD、PHOOSHOP。

应聘优势有：诚实可靠、有上进心、对工作任劳任怨、有较强的文字功底和组织能力。本人曾在校担任文学社社长、演讲协会会长、《校园短波》总策划兼节目主持人、班上副班长、学习委员、宣传委员。参加过湖南省第一届高职生实用英语口语大赛以及学院组织的各种演他不知道要怎样讲、朗诵、写作、英语口语比赛并获奖。在院报上面发表了《我自豪，我是一名高职生》和《两个问号》的文章。而且还在2010、2011年暑假分别办了两个初中生英语培训班，教了近60名学生(附照片)。曾经做过近一年的家教。

在校一直坚信的格言是：莲出淤泥而不染。

毕业后坚信的格言是：没有任何借口。

关于这份求职信我想说的是：说的都是实话，但您必须给我机会您才能证实。

此致

敬礼

一名优秀的应聘者：xxx

2012年6月2日

要求

根据求职信写作格式和要求，诊断上面习作中存在的问题。

(2) 实施条件

场地：教室

设备：桌椅和多媒体

工具：用笔自带

(3) 考核时量

本试题考核时长为60分钟。

(4) 评分细则

一类文：(100~90分)

内容：主题明确、内容具体、感情真实、符合作文要求

结构：结构严谨、条理清晰、分段表述

语言：语言流畅、用语准确、形象生动、不写错别字

卷面：卷面整洁、书写工整

二类文(80—89分)

内容：题较明确、内容具体、感情真实、复带合作文要求

结构：结构完整、层次较分明、分段表述

语言：语言较通顺、用语较准确、形象较生动、不写错别字

卷面：卷面整洁、书写规范

三类文(70—79分)

内容：主题基本明确、内容比较具体、有感情表达、偏离作文要求

结构：结构较合理、层次欠清楚分段表述

语言：语言较通顺、用语较准确、有形象刻画、少许错别字

卷面：卷面较整洁、书写较规范

四类文(60—69分)

内容：主题基本明确、内容不够具体、离题

结构：层次较清楚、结构较乱

语言：语言基本通顺，有少量语病

卷面：卷面较整洁、书写较规范

五类文(60分以下)

内容：中心不明确、内容不具体、偏离题意

结构：条理不清、结构混乱

语言：语句不通顺

卷面：卷面杂乱、字迹不清

注：

(1) 没有标题扣5分。

(2) 满分100，酌情按分值打分。

(3) 出现多篇作文雷同的，只判其中一篇实分，其它降两等计。

(4) 分每本试卷在拆卷前相关负责人要进行抽查，必要时可重评。

(5) 特色加分(3分)。

达到下列三项之者可加1—3分。

- ① 感情真挚，有自己的深切感悟。
- ② 构思或选材新颖，见解独特，有个性。
- ③ 语言生动，有文采。

试题编号：2-2-9：写作

(1) 任务描述

××证券有限责任公司董事长×××
致第×届(200×)中国资本市场论坛的欢迎词
(200×年×月×日)

尊敬的×××副委员长，尊敬的×××主席、尊敬的x校长、尊敬的××校长，各位专家学者、朋友们、女士们、先生们：

早上好！

本届论坛得到有关领导和学者们的追捧，对此我们表示衷心的感谢，同时也要感谢今天到会的各个媒体对本届论坛的关心。本届论坛以股权分制改革后中国资本市场的发展为总主题，将以主题报告、专题研讨、互动对话等形式进行深入地研讨和广泛的交流。股权分置改革不仅是中国资本市场的一件大事，甚至可以称为中国资本市场第二次革命，其意义可与中国资本市场的创立相提并论，也是党中央国务院的重大决策，是振兴资本市场、维护金融安全的战略性安排。2005年4月29日，在中国证监会具体组织和部署下，市场启动了股权分置改革试点工作，并坚定不移地向前推进，迄今为止参与改革的上市公司有400家，市场各方蠢蠢欲动，改革的基本模式和定价水平基本得到市场的认同，改革工作进展顺利，基本稳步推进，这可以写进中国资本市场发展史册，乃至世界资本市场发展的史册。第×届中国资本市场论坛正是在这样的背景下举办的，××证券参与主办这次论坛感到责任的重大，欢迎专家学者带着光荣梦想，积极参与论坛研讨，为中国资本市场的发展献计献策。

要求

1. 根据欢迎词写作知识，对照例文，诊断上文存在的问题。
2. 修改写得不符合要求的地方。

(2) 实施条件

场地：教室

设备：桌椅和多媒体

工具：用笔自带

(3) 考核时量

本试题考核时长为60分钟。

(4) 评分细则

一类文：(100~90分)

内容：主题明确、内容具体、感情真实、符合作文要求

结构：结构严谨、条理清晰、分段表述

语言：语言流畅、用语准确、形象生动、不写错别字

卷面：卷面整洁、书写工整

二类文(80—89分)

内容：题较明确、内容具体、感情真实、复带合作文要求

结构：结构完整、层次较分明、分段表述

语言：语言较通顺、用语较准确、形象较生动、不写错别字

卷面：卷面整洁、书写规范

三类文(70—79分)

内容：主题基本明确、内容比较具体、有感情表达、偏离作文要求

结构：结构较合理、层次欠清楚分段表述

语言：语言较通顺、用语较准确、有形象刻画、少许错别字

卷面：卷面较整洁、书写较规范

四类文(60—69分)

内容：主题基本明确、内容不够具体、离题

结构：层次较清楚、结构较乱

语言：语言基本通顺，有少量语病

卷面：卷面较整洁、书写较规范

五类文(60分以下)

内容：中心不明确、内容不具体、偏离题意

结构：条理不清、结构混乱

语言：语句不通顺

卷面：卷面杂乱、字迹不清

注：

(1) 没有标题扣5分。

(2) 满分100，酌情按分值打分。

(3) 出现多篇作文雷同的，只判其中一篇实分，其它降两等计。

(4) 分每本试卷在拆卷前相关负责人要进行抽查，必要时可重评。

(5) 特色加分(3分)。

达到下列三项之者可加1—3分。

- ① 感情真挚，有自己的深切感悟。
- ② 构思或选材新颖，见解独特，有个性。
- ③ 语言生动，有文采。

试题编号：2-2-10：写作

(1) 任务描述

大学生课外阅读情况的调查

阳光下、草坪上、教室里、图书馆……到处可以看见书不离开手的大学生，他们脸上洋溢着满足自信的笑容。“你课外阅读的主要目的是什么？”“你最喜欢阅读哪种类型的书籍？”“你平时看一本书用多长时间？”……前不久我们对大学生的阅读取向进行了一次访问式调查，目的是了解当代大学生读什么书，读多少书和怎样读书的问题。

通过调查有部分学生的课外阅读主要是为了休闲。他们认为“平时专业课程的阅读量已经很大了，课外阅读当然选择内容较轻松的课外书籍，以缓解读书的压力”。这样的学生大约占44.9%。还有部分同学的课外阅读是为了拓展知识面。这样的学生所占比例较小，只占8%。大学生不青睐具有专业知识的书籍是否合理呢？不少招聘企业都感慨现在的大学生专业能力很薄弱，学以致用能力较差。在学校期间不注重专业知识的积累和自身专业技能的训练，不阅读相关专业课外书籍是造成这种现象的原因之一。

在回答“你最喜欢阅读哪种类型的书籍”时，大多数学生选择报纸杂志。报纸杂志始终占据大学生阅读排行榜的首位。多数学生选择此类书籍的原因大多是因为“阅读起来方便”道理。通过对典型材料的和“信息量大，来源广泛，易获得”。调查中发现，学校为学生免费提供的《文汇报》成为阅读人次最多的报刊，《青年报》《环球时报》《参考消息》《电脑报》《读者》有一定的市场。

在阅读内容上，阅读新闻占61%，领先其他三项，阅读“生活信息及收集资料”占24%，闻稿件在报刊上发表。阅读“文学作品”占16%，阅读“评论文章”占18%。

目前大学生的阅读结构对大学生正确世界观、人生观的形成非常不利，急需加以正确引导。

要求

1. 根据调查报告写作知识，对照例文，诊断上文存在的问题。
2. 修改写得不符合要求的地方。

(2) 实施条件

场地：教室

设备：桌椅和多媒体

工具：用笔自带

(3) 考核时量

本试题考核时长为60分钟。

(4) 评分细则

一类文：(100~90分)

内容：主题明确、内容具体、感情真实、符合作文要求

结构：结构严谨、条理清晰、分段表述

语言：语言流畅、用语准确、形象生动、不写错别字

卷面：卷面整洁、书写工整

二类文(80—89分)

内容：题较明确、内容具体、感情真实、复带合作文要求

结构：结构完整、层次较分明、分段表述

语言：语言较通顺、用语较准确、形象较生动、不写错别字

卷面：卷面整洁、书写规范

三类文(70-79分)

内容：主题基本明确、内容比较具体、有感情表达、偏离作文要求

结构：结构较合理、层次欠清楚分段表述

语言：语言较通顺、用语较准确、有形象刻画、少许错别字

卷面：卷面较整洁、书写较规范

四类文(60-69分)

内容：主题基本明确、内容不够具体、离题

结构：层次较清楚、结构较乱

语言：语言基本通顺，有少量语病

卷面：卷面较整洁、书写较规范

五类文(60分以下)

内容：中心不明确、内容不具体、偏离题意

结构：条理不清、结构混乱

语言：语句不通顺

卷面：卷面杂乱、字迹不清

注：

- (1) 没有标题扣5分。
- (2) 满分100，酌情按分值打分。
- (3) 出现多篇作文雷同的，只判其中一篇实分，其它降两等计。
- (4) 分每本试卷在拆卷前相关负责人要进行抽查，必要时可重评。
- (5) 特色加分(3分)。

达到下列三项之者可加1—3分。

- ① 感情真挚，有自己的深切感悟。
- ② 构思或选材新颖，见解独特，有个性。
- ③ 语言生动，有文采。

试题编号11： 2-2-11： 写作

(1) 任务描述

请阅读下面的材料，依据要求写作。

材料一：李康的《运命论》说道：“木秀于林，风必摧之；堆出于岸，流必湍之。”树木高出树林，风肯定会把它吹断，土堆突出河岸，急流肯定会把它冲掉。所有事物的发展变化，既不能原地踏步，又不能操之过急，凡事需找寻平衡点，才能够长久发展。

材料二：“月盈则亏，水满则溢”，无论圆月还是残月，都是自古难全的事情，万事万物的兴盛衰亡都是遵循着一定的规律。

上述两则材料启发了我们对于事物发展、感悟人生的看法，你对其中的哪一条感触最深？请结合材料写一篇文章，体现你的感悟与思考。

要求：自选角度，自拟标题；文体不限(诗歌除外)，文体特征明显；不得抄袭，不得套作；不少于900字。

(2) 实施条件

场地：教室

设备：桌椅和多媒体

工具：用笔自带

(3) 考核时量

本试题考核时长为60分钟。

(4) 评分细则

一类文：(100~90分)

内容：主题明确、内容具体、感情真实、符合作文要求

结构：结构严谨、条理清晰、分段表述

语言：语言流畅、用语准确、形象生动、不写错别字

卷面：卷面整洁、书写工整

二类文(80—89分)

内容：题较明确、内容具体、感情真实、复带合作文要求

结构：结构完整、层次较分明、分段表述

语言：语言较通顺、用语较准确、形象较生动、不写错别字

卷面：卷面整洁、书写规范

三类文(70-79分)

内容：主题基本明确、内容比较具体、有感情表达、偏离作文要求

结构：结构较合理、层次欠清楚分段表述

语言：语言较通顺、用语较准确、有形象刻画、少许错别字

卷面：卷面较整洁、书写较规范

四类文(60-69分)

内容：主题基本明确、内容不够具体、离题

结构：层次较清楚、结构较乱

语言：语言基本通顺，有少量语病

卷面：卷面较整洁、书写较规范

五类文(60分以下)

内容：中心不明确、内容不具体、偏离题意

结构：条理不清、结构混乱

语言：语句不通顺

卷面：卷面杂乱、字迹不清

注：

(1) 没有标题扣5分。

(2) 满分100，酌情按分值打分。

(3) 出现多篇作文雷同的，只判其中一篇实分，其它降两等计。

(4) 分每本试卷在拆卷前相关负责人要进行抽查，必要时可重评。

(5) 特色加分(3分)。

达到下列三项之者可加1—3分。

- ① 感情真挚，有自己的深切感悟。
- ② 构思或选材新颖，见解独特，有个性。
- ③ 语言生动，有文采。

试题编号： 2-2-12： 写作

(1) 任务描述

阅读下面的材料，根据要求写作。

巴金说：“我偏爱西湖，它不仅美丽，而且光辉。”丰子恺说：“黄山，松树盘石而上，郁郁苍苍，它不肯面壁，而是一心向着阳光。”

老舍说：“走进大兴安岭，脚踩松针，手摸古木，才证实这个悦耳的名字是那样亲切与舒服。”

你见过最美的风景是什么？是壮丽南国的椰风海韵，是冰封北国的原驰蜡象；抑或是高楼林立的城市风光，欣欣向荣的农村画卷……

请综合以上材料，请以“江山如此多娇”为主题，写一篇文章。

要求：选准角度，确定立意，明确文体，自拟标题；不要套作，不得抄袭；不得泄露个人信息；不少于900字。

(2) 实施条件

场地：教室

设备：桌椅和多媒体

工具：用笔自带

(3) 考核时量

本试题考核时长为60分钟。

(4) 评分细则

一类文：(100~90分)

内容：主题明确、内容具体、感情真实、符合作文要求

结构：结构严谨、条理清晰、分段表述

语言：语言流畅、用语准确、形象生动、不写错别字

卷面：卷面整洁、书写工整

二类文(80—89分)

内容：题较明确、内容具体、感情真实、复带合作文要求

结构：结构完整、层次较分明、分段表述

语言：语言较通顺、用语较准确、形象较生动、不写错别字

卷面：卷面整洁、书写规范

三类文(70—79分)

内容：主题基本明确、内容比较具体、有感情表达、偏离作文要求

结构：结构较合理、层次欠清楚分段表述

语言：语言较通顺、用语较准确、有形象刻画、少许错别字

卷面：卷面较整洁、书写较规范

四类文(60-69分)

内容：主题基本明确、内容不够具体、离题

结构：层次较清楚、结构较乱

语言：语言基本通顺，有少量语病

卷面：卷面较整洁、书写较规范

五类文(60分以下)

内容：中心不明确、内容不具体、偏离题意

结构：条理不清、结构混乱

语言：语句不通顺

卷面：卷面杂乱、字迹不清

注：

(1) 没有标题扣5分。

(2) 满分100，酌情按分值打分。

(3) 出现多篇作文雷同的，只判其中一篇实分，其它降两等计。

(4) 分每本试卷在拆卷前相关负责人要进行抽查，必要时可重评。

(5) 特色加分(3分)。

达到下列三项之者可加1—3分。

- ① 感情真挚，有自己的深切感悟。
- ② 构思或选材新颖，见解独特，有个性。
- ③ 语言生动，有文采。

试题编号： 2-2-13： 写作

(1) 任务描述

阅读下面的材料，根据要求写作。

①不可以不弘毅，任重而道远。（《论语》）

②愿中国青年都摆脱冷气，只是向上走，能做事的做事，能发声的发声。有一分热，发一分光。就令萤火一般，也可以在黑暗里发一点光，不必等候炬火。（鲁迅）

③国家的希望在青年，国家的命运在青年。新时代的中国青年要担当时代责任。（习近平）

青年的你，有哪些观察和思考呢？请你根据上述材料，联系现实生活，写一篇文章。

要求：选好角度，确定立意，明确文体，自拟标题，不要套作，不得抄袭，不少于900字。

(2) 实施条件

场地：教室

设备：桌椅和多媒体

工具：用笔自带

(3) 考核时量

本试题考核时长为60分钟。

(4) 评分细则

一类文：(100~90分)

内容：主题明确、内容具体、感情真实、符合作文要求

结构：结构严谨、条理清晰、分段表述

语言：语言流畅、用语准确、形象生动、不写错别字

卷面：卷面整洁、书写工整

二类文(80—89分)

内容：题较明确、内容具体、感情真实、复带合作文要求

结构：结构完整、层次较分明、分段表述

语言：语言较通顺、用语较准确、形象较生动、不写错别字

卷面：卷面整洁、书写规范

三类文(70-79分)

内容：主题基本明确、内容比较具体、有感情表达、偏离作文要求

结构：结构较合理、层次欠清楚分段表述

语言：语言较通顺、用语较准确、有形象刻画、少许错别字

卷面：卷面较整洁、书写较规范

四类文(60-69分)

内容：主题基本明确、内容不够具体、离题

结构：层次较清楚、结构较乱

语言：语言基本通顺，有少量语病

卷面：卷面较整洁、书写较规范

五类文(60分以下)

内容：中心不明确、内容不具体、偏离题意

结构：条理不清、结构混乱

语言：语句不通顺

卷面：卷面杂乱、字迹不清

注：

(1) 没有标题扣5分。

(2) 满分100，酌情按分值打分。

(3) 出现多篇作文雷同的，只判其中一篇实分，其它降两等计。

(4) 分每本试卷在拆卷前相关负责人要进行抽查，必要时可重评。

(5) 特色加分(3分)。

达到下列三项之者可加1—3分。

- ① 感情真挚，有自己的深切感悟。
- ② 构思或选材新颖，见解独特，有个性。
- ③ 语言生动，有文采。

试题编号： 2-2-14： 写作

(1) 任务描述

阅读下面的材料，根据要求写作。

材料一：我们说乡下人土气，虽则似乎带着几分藐视的意味，但这个土字却用得很好。土字的基本意义是指泥土，乡下人离不了泥土，因为在乡下住，种地是最普通的谋生办法。靠种地谋生的人才明白泥土的可贵。城里人可以用土气来藐视乡下人，但是乡下，“土”是他们的命根。农业和游牧或工业不同，它是直接取资于土地的。游牧的人可以逐水草而居，飘忽无定；做工业的人可以择地而居，迁移无碍；而种地的人却搬不动地，长在土里的庄稼行动不得，土气是因为不流动而发生的。直接靠农业来谋生的人是黏着在土地上的，这是乡土社会的特性之一。

——费孝通《乡土中国》

材料二：大堰河，是我的保姆。/她的名字就是生她的村庄的名字……/她含着笑，洗着我们的衣服，/她含着笑，提着菜篮到村边的结冰的池塘去，/她含着笑，切着冰屑悉索的萝卜，/她含着笑，用手掏着猪吃的麦糟，/她含着笑，扇着炖肉的炉子的火，/她含着笑，背了团箕到广场上去/晒好那些大豆和小麦……

——艾青《大堰河，我的保姆》

材料三：全国首档精准扶贫公益纪实节目《我们在行动》开播两年来，先后走访了全国各地的18个贫困县，68名“零片酬”明星和企业家参与其中，通过深入贫困县下乡选品、研发包装、订货推广等步骤，切实帮助贫困村村民寻找脱贫致富道路。正如习近平总书记所说：“脚下沾有多少泥土，心中就沉淀多少真情。”

以上三则材料，都与“中国农民”有关。你对“中国农民”有着怎样的认识与思考？请写一篇文章表达你的看法。要求自选角度，不要脱离材料内容及含义范围作文，明确文体，自拟标题；不要套作，不得抄袭；不少于900字。

(2) 实施条件

场地：教室

设备：桌椅和多媒体

工具：用笔自带

(3) 考核时量

本试题考核时长为60分钟。

(4) 评分细则

一类文：(100~90分)

内容：主题明确、内容具体、感情真实、符合作文要求

结构：结构严谨、条理清晰、分段表述

语言：语言流畅、用语准确、形象生动、不写错别字

卷面：卷面整洁、书写工整

二类文(80—89分)

内容：题较明确、内容具体、感情真实、复带合作文要求

结构：结构完整、层次较分明、分段表述

语言：语言较通顺、用语较准确、形象较生动、不写错别字

卷面：卷面整洁、书写规范

三类文(70—79分)

内容：主题基本明确、内容比较具体、有感情表达、偏离作文要求

结构：结构较合理、层次欠清楚分段表述

语言：语言较通顺、用语较准确、有形象刻画、少许错别字

卷面：卷面较整洁、书写较规范

四类文(60—69分)

内容：主题基本明确、内容不够具体、离题

结构：层次较清楚、结构较乱

语言：语言基本通顺，有少量语病

卷面：卷面较整洁、书写较规范

五类文(60分以下)

内容：中心不明确、内容不具体、偏离题意

结构：条理不清、结构混乱

语言：语句不通顺

卷面：卷面杂乱、字迹不清

注：

(1) 没有标题扣5分。

(2) 满分100，酌情按分值打分。

(3) 出现多篇作文雷同的，只判其中一篇实分，其它降两等计。

(4) 分每本试卷在拆卷前相关负责人要进行抽查，必要时可重评。

(5) 特色加分(3分)。

达到下列三项之者可加1—3分。

- ① 感情真挚，有自己的深切感悟。
- ② 构思或选材新颖，见解独特，有个性。
- ③ 语言生动，有文采。

试题编号： 2-2-15： 写作

(1) 任务描述

阅读下面的材料，根据要求写作。

“莫听穿林打叶声，何妨吟啸且徐行。竹杖芒鞋轻胜马，谁怕？一蓑烟雨任平生。”因乌台诗案被贬黄州的苏轼，曾在一场暴雨后吟出如斯词句。有人说，“一蓑烟雨”是他对挫折磨难的轻视与对平凡生活的向往。但不论它是什么，“一蓑烟雨”都是苏轼以为将贯穿自己一辈子的人生常态，故此他淡然处之。

苏轼以“一蓑烟雨”“任平生”，你有没有哪些要“任平生”的事物或信念呢？你对它的态度如何？有没有一些思考？

请以“我以____任平生”为题，写一篇文章。

要求：不少于900字，不得抄袭、套作，文体不限。

(2) 实施条件

场地：教室

设备：桌椅和多媒体

工具：用笔自带

(3) 考核时量

本试题考核时长为60分钟。

(4) 评分细则

一类文：(100~90分)

内容：主题明确、内容具体、感情真实、符合作文要求

结构：结构严谨、条理清晰、分段表述

语言：语言流畅、用语准确、形象生动、不写错别字

卷面：卷面整洁、书写工整

二类文(80—89分)

内容：题较明确、内容具体、感情真实、复带合作文要求

结构：结构完整、层次较分明、分段表述

语言：语言较通顺、用语较准确、形象较生动、不写错别字

卷面：卷面整洁、书写规范

三类文(70-79分)

内容：主题基本明确、内容比较具体、有感情表达、偏离作文要求

结构：结构较合理、层次欠清楚分段表述

语言：语言较通顺、用语较准确、有形象刻画、少许错别字

卷面：卷面较整洁、书写较规范

四类文(60-69分)

内容：主题基本明确、内容不够具体、离题

结构：层次较清楚、结构较乱

语言：语言基本通顺，有少量语病

卷面：卷面较整洁、书写较规范

五类文(60分以下)

内容：中心不明确、内容不具体、偏离题意

结构：条理不清、结构混乱

语言：语句不通顺

卷面：卷面杂乱、字迹不清

注：

(1) 没有标题扣5分。

(2) 满分100，酌情按分值打分。

(3) 出现多篇作文雷同的，只判其中一篇实分，其它降两等计。

(4) 分每本试卷在拆卷前相关负责人要进行抽查，必要时可重评。

(5) 特色加分(3分)。

达到下列三项之者可加1—3分。

④ 感情真挚，有自己的深切感悟。

⑤ 构思或选材新颖，见解独特，有个性。

⑥ 语言生动，有文采。

试题编号： 2-2-16： 写作

(1) 任务描述

阅读下面提示，根据要求写一篇不少于900字的文章。

日本作家芥川龙之介曾说过这样一段话：“为使人生幸福，必须热爱日常琐事。云的光彩，竹的摇曳，雀群的鸣声，行人的脸孔——需从所有日常琐事中体味无上的甘露。问题是，为使人生幸福，热爱琐事之人又必须为琐事所苦……为了微妙地享受，我们又必须微妙地受苦。”

你的人生中有过这样的“琐事”或者“细微处”吗？要求：综合材料内容及含义，确定立意，明确文体(除诗歌以外)，自拟标题；不要套作，不得抄袭。

(2) 实施条件

场地：教室

设备：桌椅和多媒体

工具：用笔自带

(3) 考核时量

本试题考核时长为60分钟。

(4) 评分细则

一类文：(100~90分)

内容：主题明确、内容具体、感情真实、符合作文要求

结构：结构严谨、条理清晰、分段表述

语言：语言流畅、用语准确、形象生动、不写错别字

卷面：卷面整洁、书写工整

二类文(80—89分)

内容：题较明确、内容具体、感情真实、复带合作文要求

结构：结构完整、层次较分明、分段表述

语言：语言较通顺、用语较准确、形象较生动、不写错别字

卷面：卷面整洁、书写规范

三类文(70-79分)

内容：主题基本明确、内容比较具体、有感情表达、偏离作文要求

结构：结构较合理、层次欠清楚分段表述

语言：语言较通顺、用语较准确、有形象刻画、少许错别字

卷面：卷面较整洁、书写较规范

四类文(60-69分)

内容：主题基本明确、内容不够具体、离题

结构：层次较清楚、结构较乱

语言：语言基本通顺，有少量语病

卷面：卷面较整洁、书写较规范

五类文(60分以下)

内容：中心不明确、内容不具体、偏离题意

结构：条理不清、结构混乱

语言：语句不通顺

卷面：卷面杂乱、字迹不清

注：

(1) 没有标题扣5分。

(2) 满分100，酌情按分值打分。

(3) 出现多篇作文雷同的，只判其中一篇实分，其它降两等计。

(4) 分每本试卷在拆卷前相关负责人要进行抽查，必要时可重评。

(5) 特色加分(3分)。

达到下列三项之者可加1—3分。

- ① 感情真挚，有自己的深切感悟。
- ② 构思或选材新颖，见解独特，有个性。
- ③ 语言生动，有文采。

试题编号： 2-2-17： 写作

(1) 任务描述

阅读下面的材料，根据要求写作。

主题：人生如梦，我投入的却是真情。

人生一场空虚大梦，韶华白首不过转瞬。但既然“活着，一定要爱点什么。”爱世间万物中皆有的小小慈悲，让我们感受到真实的人、情、味。“家人闲坐，灯火可亲”烹一盏茶、炖一碗羹，皆是滋味丰腴的人间烟火。

成长经历、先辈故人、风土人情、花草树木、人间百态、戏剧文学、一餐一水，一切的不经意也是姍姍美好，恬淡雅致。

又是哪些烟火气温润了你的心灵，让你对生充满希望与情谊，让你觉得活着，是温暖的方向。

要求：不少于900字，题材不限，题目自拟。

(2) 实施条件

场地：教室

设备：桌椅和多媒体

工具：用笔自带

(3) 考核时量

本试题考核时长为60分钟。

(4) 评分细则

一类文：(100~90分)

内容：主题明确、内容具体、感情真实、符合作文要求

结构：结构严谨、条理清晰、分段表述

语言：语言流畅、用语准确、形象生动、不写错别字

卷面：卷面整洁、书写工整

二类文(80—89分)

内容：题较明确、内容具体、感情真实、复带合作文要求

结构：结构完整、层次较分明、分段表述

语言：语言较通顺、用语较准确、形象较生动、不写错别字

卷面：卷面整洁、书写规范

三类文(70-79分)

内容：主题基本明确、内容比较具体、有感情表达、偏离作文要求

结构：结构较合理、层次欠清楚分段表述

语言：语言较通顺、用语较准确、有形象刻画、少许错别字

卷面：卷面较整洁、书写较规范

四类文(60-69分)

内容：主题基本明确、内容不够具体、离题

结构：层次较清楚、结构较乱

语言：语言基本通顺，有少量语病

卷面：卷面较整洁、书写较规范

五类文(60分以下)

内容：中心不明确、内容不具体、偏离题意

结构：条理不清、结构混乱

语言：语句不通顺

卷面：卷面杂乱、字迹不清

注：

(1) 没有标题扣5分。

(2) 满分100，酌情按分值打分。

(3) 出现多篇作文雷同的，只判其中一篇实分，其它降两等计。

(4) 分每本试卷在拆卷前相关负责人要进行抽查，必要时可重评。

(5) 特色加分(3分)。

达到下列三项之者可加1—3分。

- ① 感情真挚，有自己的深切感悟。
- ② 构思或选材新颖，见解独特，有个性。
- ③ 语言生动，有文采。

试题编号： 2-2-18： 写作

(1) 任务描述

阅读下面的材料，根据要求写作。

时间飞逝，光阴荏苒。拍下一张张毕业照，替时光记下了懵懂而青涩的学生年代；一袭婚纱，有情人记下了彼此的誓言；一艘红船，记下了建党百年的峥嵘岁月……

请以“替时光记下____的你”为题，写一篇文章。

要求：文体不限，不少于900字，不得抄袭、套作。

(2) 实施条件

场地：教室

设备：桌椅和多媒体

工具：用笔自带

(3) 考核时量

本试题考核时长为60分钟。

(4) 评分细则

一类文：(100~90分)

内容：主题明确、内容具体、感情真实、符合作文要求

结构：结构严谨、条理清晰、分段表述

语言：语言流畅、用语准确、形象生动、不写错别字

卷面：卷面整洁、书写工整

二类文(80—89分)

内容：题较明确、内容具体、感情真实、复带合作文要求

结构：结构完整、层次较分明、分段表述

语言：语言较通顺、用语较准确、形象较生动、不写错别字

卷面：卷面整洁、书写规范

三类文(70-79分)

内容：主题基本明确、内容比较具体、有感情表达、偏离作文要求

结构：结构较合理、层次欠清楚分段表述

语言：语言较通顺、用语较准确、有形象刻画、少许错别字

卷面：卷面较整洁、书写较规范

四类文(60-69分)

内容：主题基本明确、内容不够具体、离题

结构：层次较清楚、结构较乱

语言：语言基本通顺，有少量语病

卷面：卷面较整洁、书写较规范

五类文(60分以下)

内容：中心不明确、内容不具体、偏离题意

结构：条理不清、结构混乱

语言：语句不通顺

卷面：卷面杂乱、字迹不清

注：

(1) 没有标题扣5分。

(2) 满分100，酌情按分值打分。

(3) 出现多篇作文雷同的，只判其中一篇实分，其它降两等计。

(4) 分每本试卷在拆卷前相关负责人要进行抽查，必要时可重评。

(5) 特色加分(3分)。

达到下列三项之者可加1—3分。

- ① 感情真挚，有自己的深切感悟。
- ② 构思或选材新颖，见解独特，有个性。
- ③ 语言生动，有文采。

试题编号： 2-2-19： 写作

(1) 任务描述

阅读下面的材料，根据要求写作。

握手，是一种礼节，是一种情感交流的方式，在短短的一生中，握手的次数很多，但印象最深的也许只有几次——初次见面的激动，离别之际的不舍，久别重逢的欣喜，误会消除、恩怨化解的释然……

请以《我想握住你的手》为题目，写一篇文章，不得少于900字。

要求：不得抄袭、套作。

(2) 实施条件

场地：教室

设备：桌椅和多媒体

工具：用笔自带

(3) 考核时量

本试题考核时长为60分钟。

(4) 评分细则

一类文：(100~90分)

内容：主题明确、内容具体、感情真实、符合作文要求

结构：结构严谨、条理清晰、分段表述

语言：语言流畅、用语准确、形象生动、不写错别字

卷面：卷面整洁、书写工整

二类文(80—89分)

内容：题较明确、内容具体、感情真实、复带合作文要求

结构：结构完整、层次较分明、分段表述

语言：语言较通顺、用语较准确、形象较生动、不写错别字

卷面：卷面整洁、书写规范

三类文(70-79分)

内容：主题基本明确、内容比较具体、有感情表达、偏离作文要求

结构：结构较合理、层次欠清楚分段表述

语言：语言较通顺、用语较准确、有形象刻画、少许错别字

卷面：卷面较整洁、书写较规范

四类文(60-69分)

内容：主题基本明确、内容不够具体、离题

结构：层次较清楚、结构较乱

语言：语言基本通顺，有少量语病

卷面：卷面较整洁、书写较规范

五类文(60分以下)

内容：中心不明确、内容不具体、偏离题意

结构：条理不清、结构混乱

语言：语句不通顺

卷面：卷面杂乱、字迹不清

注：

(1) 没有标题扣5分。

(2) 满分100，酌情按分值打分。

(3) 出现多篇作文雷同的，只判其中一篇实分，其它降两等计。

(4) 分每本试卷在拆卷前相关负责人要进行抽查，必要时可重评。

(5) 特色加分(3分)。

达到下列三项之者可加1—3分。

- ① 感情真挚，有自己的深切感悟。
- ② 构思或选材新颖，见解独特，有个性。
- ③ 语言生动，有文采。

试题编号： 2-2-20： 写作

(1) 任务描述

阅读下面的材料，根据要求写作。

现代诗人张枣在《镜中》如此写到：“只要想起一生中后悔的事梅花便落满了南山。”该诗围绕“后悔”这种情绪展开，虽留白了许多朦胧的意象，却依旧能品味出其中对生命一切无可奈何之事的遗憾。生活一路涌动，载着不知口味的巧克力，抵达我们不定期期待的远方。

这首关于后悔的挽歌，启发了你什么样的思考？是想起了错过的人事物，还是浪费掉的时间。

要求：文体不限，不少于900字，不得抄袭、套作。

(2) 实施条件

场地：教室

设备：桌椅和多媒体

工具：用笔自带

(3) 考核时量

本试题考核时长为60分钟。

(4) 评分细则

一类文：(100~90分)

内容：主题明确、内容具体、感情真实、符合作文要求

结构：结构严谨、条理清晰、分段表述

语言：语言流畅、用语准确、形象生动、不写错别字

卷面：卷面整洁、书写工整

二类文(80—89分)

内容：题较明确、内容具体、感情真实、复带合作文要求

结构：结构完整、层次较分明、分段表述

语言：语言较通顺、用语较准确、形象较生动、不写错别字

卷面：卷面整洁、书写规范

三类文(70-79分)

内容：主题基本明确、内容比较具体、有感情表达、偏离作文要求

结构：结构较合理、层次欠清楚分段表述

语言：语言较通顺、用语较准确、有形象刻画、少许错别字

卷面：卷面较整洁、书写较规范

四类文(60-69分)

内容：主题基本明确、内容不够具体、离题

结构：层次较清楚、结构较乱

语言：语言基本通顺，有少量语病

卷面：卷面较整洁、书写较规范

五类文(60分以下)

内容：中心不明确、内容不具体、偏离题意

结构：条理不清、结构混乱

语言：语句不通顺

卷面：卷面杂乱、字迹不清

注：

(1) 没有标题扣5分。

(2) 满分100，酌情按分值打分。

(3) 出现多篇作文雷同的，只判其中一篇实分，其它降两等计。

(4) 分每本试卷在拆卷前相关负责人要进行抽查，必要时可重评。

(5) 特色加分(3分)。

达到下列三项之者可加1—3分。

- ① 感情真挚，有自己的深切感悟。
- ② 构思或选材新颖，见解独特，有个性。
- ③ 语言生动，有文采。

一、专业拓展技能模块

项目一：新媒体编辑技能

试题编号： 3-1-1:ppt制作

(1) 任务描述

启动PowerPoint，根据提供的“素材图片”文件夹和“产品规格.txt”文本文档，制作一个完整的“产品介绍.pptx”演示文稿，具体要求如下：

1. 在文稿前插入一张版式“标题幻灯片”的新幻灯片，键入主标题“程序设计语言”，设置字体字号为：黑体，64磅，键入副标题为：“计算机系”，设置字体字号为：楷体_GB2312，48磅。整个演示文稿修饰成“彩晕型模板”。
2. 将全文幻灯片的切换效果设置成“向下擦除”，将每个幻灯片顶部的标题设置动画为“底部飞入”。

(2) 实施条件

场地：多媒体教室

设备：计算机

软件：winxp\win7\win8\win10操作系统，photoshopCS5及以上版本，

网页浏览器

(3) 考核时量

本试题考核时长为60分钟。

(4) 评分细则

评价内容	配分	评分标准	得分1	得分2	平均分
职业素养	20分	具备良好的电脑图形审美，良好的色彩感知，良好的排版和构图意识。按答题综合情况给分。			
		构图合理，字体搭配得当，颜色搭配美观，按照答题要求设计。	71-80分		

工作任务	图文设计	80分	构图较为合理，字体搭配较为得当，颜色搭配较为美观，按照答题要求设计。	61-70分			
			构图不够合理，字体搭配不够得当，颜色搭配不够美观，基本按照答题要求设计。	51-60分			
			构图不合理，字体搭配不适当，颜色搭配不美观，未按照答题要求设计。	0-49分			

试题编号： 3-1-2:ppt制作

(1) 任务描述

启动PowerPoint，根据提供的“素材图片”文件夹和“产品规格.txt”文本文档，制作一个完整的“产品介绍.pptx”演示文稿，具体要求如下：

1. 第一张幻灯片字体字号为：黑体，44磅；输入副标题：“计算机基础知识”，设置字体字号为：楷体_GB2312，48磅。第二张幻灯片版式为“项目清单”，输入标题内容“一、主要目录”，设置字体字号为：黑体，48磅，输入文本内容是：

(一)计算机发展简史

(二)计算机的特点

(三)计算机的应用

(四)计算机的分类

设置字体字号为：仿宋_GB2312，40磅，居中。

2. 将整个演示文稿设置为“整洁型模板”，幻灯片中动画效果全部设置成“上部飞入”，全文幻灯片切换效果设置为：“随机垂直线条”。

(2) 实施条件

场地：多媒体教室

设备：计算机

软件：winxp\win7\win8\win10操作系统，photoshopCS5及以上版本，

网页浏览器

(3) 考核时量

本试题考核时长为60分钟。

(4) 评分细则

评价内容	配分	评分标准	得分1	得分2	平均分
职业素养	20分	具备良好的电脑图形审美，良好的色彩感知，良好的排版和构图意识。按答题综合情况给分。			

工作任务	图文设计	80分	构图合理，字体搭配得当，颜色搭配美观，按照答题要求设计。	71-80分			
			构图较为合理，字体搭配较为得当，颜色搭配较为美观，按照答题要求设计。	61-70分			
			构图不够合理，字体搭配不够得当，颜色搭配不够美观，基本按照答题要求设计。	51-60分			
			构图不合理，字体搭配不适当，颜色搭配不美观，未按照答题要求设计。	0-49分			

试题编号： 3-1-3:ppt制作

(1) 任务描述

启动PowerPoint，根据提供的“素材图片”文件夹和“产品规格.txt”文本文档，制作一个完整的“产品介绍.pptx”演示文稿，具体要求如下：

1、对第一张幻灯片，主标题文字输入“太阳系是否存在第十大行星”，其字体为“黑体”，字号为61磅，“加粗”，颜色为红色(请用自定义标签的红色250、绿色0、蓝色0)。副标题输入“‘齐娜’是第十大行星？”，其字体为“楷体-GB2312”。字号为39磅。将第四张幻灯片的图片插到第二张幻灯片的剪贴区域。将第三张幻灯片的剪贴画区域插入有关科技的剪贴画，且剪贴动画设置为“进入”、旋转、水平。将第一张幻灯片背景填充预设“碧海青天”，底纹式样为“斜上”。

2、删除第四张幻灯片。全部幻灯片切换效果为“向左下插入”。

(2) 实施条件

场地：多媒体教室

设备：计算机

软件：winxp\win7\win8\win10操作系统，photoshopCS5及以上版本，

网页浏览器

(3) 考核时量

本试题考核时长为60分钟。

(4) 评分细则

评价内容	配分	评分标准	得分1	得分2	平均分
职业素养	20分	具备良好的电脑图形审美，良好的色彩感知，良好的排版和构图意识。按答题综合情况给分。			
		构图合理，字体搭配得当，颜色搭配美观，按照答题要求设计。	71-80分		

工作任务	图文设计	80分	构图较为合理，字体搭配较为得当，颜色搭配较为美观，按照答题要求设计。	61-70分			
			构图不够合理，字体搭配不够得当，颜色搭配不够美观，基本按照答题要求设计。	51-60分			
			构图不合理，字体搭配不适当，颜色搭配不美观，未按照答题要求设计。	0-49分			

试题编号： 3-1-4:ppt制作

(1) 任务描述

启动PowerPoint，根据提供的“素材图片”文件夹和“产品规格.txt”文本文档，制作一个完整的“产品介绍.pptx”演示文稿，具体要求如下：

- 1、在第二张幻灯片后面插入一张幻灯片，其版式为“标题幻灯片”，输入标题文字“用惊人的一跳来改变地球轨道”，其字体设置为“仿宋-GB2312”，字号设置成67磅、加粗。输入副标题“解决地球变暖问题”，其字体设置为“黑体”，字号设置成37磅，颜色为红色(请用自定义标签的红色250，绿色0、蓝色0)。第一张幻灯片的图片动画设置为“进入”、“旋转”“水平”。第三张幻灯片改为第一张幻灯片。
- 2、删除第三张幻灯片，全部幻灯片切换效果为“盒状展开”。

(2) 实施条件

场地：多媒体教室

设备：计算机

软件：winxp\win7\win8\win10操作系统，photoshopCS5及以上版本，

网页浏览器

(3) 考核时量

本试题考核时长为60分钟。

(4) 评分细则

评价内容	配分	评分标准	得分1	得分2	平均分
职业素养	20分	具备良好的电脑图形审美，良好的色彩感知，良好的排版和构图意识。按答题综合情况给分。			
工作 图 文	80分	构图合理，字体搭配得当，颜色搭配美观，按照答题要求设计。	71-80分		
		构图较为合理，字体搭配较为得当，颜色搭配较为美观，按照答题要求设计。	61-70分		

任务	设计	构图不够合理，字体搭配不够得当，颜色搭配不够美观，基本按照答题要求设计。	51-60分			
		构图不合理，字体搭配不适当，颜色搭配不美观，未按照答题要求设计。	0-49分			

试题编号： 3-1-5:ppt制作

(1) 任务描述

启动PowerPoint，根据提供的“素材图片”文件夹和“产品规格.txt”文本文档，制作一个完整的“产品介绍.pptx”演示文稿，具体要求如下：

1、对第一张幻灯片，主标题文字输入“郑和下西洋”，其字体为“楷体—GB2312”，字号为30磅。将第四张幻灯片的图片插到第二张幻灯片和剪贴画区域。将第三张幻灯片的剪贴画区域插入OFFICE收藏集中“运输”类的剪贴画，且剪贴画动画设置为“进入”、随机线条、垂直。将第一张幻灯片的背景填充预设“雨后初晴”、底纹样式为水平。

2、删除第四张幻灯片。全部幻灯片放映方式设置为“观众自行浏览”。

(2) 实施条件

场地：多媒体教室

设备：计算机

软件：winxp\win7\win8\win10操作系统，photoshopCS5及以上版本，

网页浏览器

(3) 考核时量

本试题考核时长为60分钟。

(4) 评分细则

评价内容		配分	评分标准		得分1	得分2	平均分
职业素养		20分	具备良好的电脑图形审美，良好的色彩感知，良好的排版和构图意识。按答题综合情况给分。				
工作	图文	80分	构图合理，字体搭配得当，颜色搭配美观，按照答题要求设计。	71-80分			
			构图较为合理，字体搭配较为得当，颜色搭配较为美观，按照答题要求设计。	61-70分			

任务	设计		构图不够合理，字体搭配不够得当，颜色搭配不够美观，基本按照答题要求设计。	51-60分			
			构图不合理，字体搭配不适当，颜色搭配不美观，未按照答题要求设计。	0-49分			

试题编号： 3-1-6:海报制作

(1) 任务描述

启动Word，并制作一份宣传海报，具体要求如下：

1. 将页面方向设置为横向，上下左右页边距均为1.2厘米。
2. 制作艺术字标题，绘制文本框，输入文本并设置字符格式；
3. 插入表格、剪贴画和图形，输入表格内容，调整剪贴画和图形的形状，并输入文本内容，调整其在页面中的位置。
4. 主题：向目标奔跑！

(2) 实施条件

场地：多媒体教室

设备：计算机

软件：winxp\win7\win8\win10操作系统，photoshopCS5及以上版本，

网页浏览器

(3) 考核时量

本试题考核时长为60分钟。

(4) 评分细则

评价内容		配分	评分标准		得分1	得分2	平均分
职业素养		20分	具备良好的电脑图形审美，良好的色彩感知，良好的排版和构图意识。按答题综合情况给分。				
工作	图文	80分	构图合理，字体搭配得当，颜色搭配美观，按照答题要求设计。	71-80分			
			构图较为合理，字体搭配较为得当，颜色搭配较为美观，按照答题要求设计。	61-70分			

任务	设计		构图不够合理，字体搭配不够得当，颜色搭配不够美观，基本按照答题要求设计。	51-60分			
			构图不合理，字体搭配不适当，颜色搭配不美观，未按照答题要求设计。	0-49分			

试题编号： 3-1-7:海报制作

(1) 任务描述

启动Word，并制作一份宣传海报，具体要求如下：

1. 将页面方向设置为横向，上下左右页边距均为1.2厘米。
2. 制作艺术字标题，绘制文本框，输入文本并设置字符格式；
3. 插入表格、剪贴画和图形，输入表格内容，调整剪贴画和图形的形状，并输入文本内容，调整其在页面中的位置。
4. 主题：我们的大学岁月

(2) 实施条件

场地：多媒体教室

设备：计算机

软件：winxp\win7\win8\win10操作系统，photoshopCS5及以上版本，

网页浏览器

(3) 考核时量

本试题考核时长为60分钟。

(4) 评分细则

评价内容		配分	评分标准		得分1	得分2	平均分
职业素养		20分	具备良好的电脑图形审美，良好的色彩感知，良好的排版和构图意识。按答题综合情况给分。				
工作	图文	80分	构图合理，字体搭配得当，颜色搭配美观，按照答题要求设计。	71-80分			
			构图较为合理，字体搭配较为得当，颜色搭配较为美观，按照答题要求设计。	61-70分			

任务	设计		构图不够合理，字体搭配不够得当，颜色搭配不够美观，基本按照答题要求设计。	51-60分			
			构图不合理，字体搭配不适当，颜色搭配不美观，未按照答题要求设计。	0-49分			

试题编号： 3-1-8:海报制作

(1) 任务描述

启动Word，并制作一份宣传海报，具体要求如下：

1. 将页面方向设置为横向，上下左右页边距均为1.2厘米。
2. 制作艺术字标题，绘制文本框，输入文本并设置字符格式；
3. 插入表格、剪贴画和图形，输入表格内容，调整剪贴画和图形的形状，并输入文本内容，调整其在页面中的位置。
4. 主题：绿色生态，保护环境

(2) 实施条件

场地：多媒体教室

设备：计算机

软件：winxp\win7\win8\win10操作系统，photoshopCS5及以上版本，

网页浏览器

(3) 考核时量

本试题考核时长为60分钟。

(4) 评分细则

评价内容		配分	评分标准		得分1	得分2	平均分
职业素养		20分	具备良好的电脑图形审美，良好的色彩感知，良好的排版和构图意识。按答题综合情况给分。				
工作	图文	80分	构图合理，字体搭配得当，颜色搭配美观，按照答题要求设计。	71-80分			
			构图较为合理，字体搭配较为得当，颜色搭配较为美观，按照答题要求设计。	61-70分			

任务	设计		构图不够合理，字体搭配不够得当，颜色搭配不够美观，基本按照答题要求设计。	51-60分			
			构图不合理，字体搭配不适当，颜色搭配不美观，未按照答题要求设计。	0-49分			

试题编号： 3-1-9:海报制作

(1) 任务描述

启动Word，并制作一份宣传海报，具体要求如下：

5. 将页面方向设置为横向，上下左右页边距均为1.2厘米。
 6. 制作艺术字标题，绘制文本框，输入文本并设置字符格式；
 7. 插入表格、剪贴画和图形，输入表格内容，调整剪贴画和图形的形状，并输入文本内容，调整其在页面中的位置。
5. 主题：向目标奔跑

(2) 实施条件

场地：多媒体教室

设备：计算机

软件：winxp\win7\win8\win10操作系统，photoshopCS5及以上版本，

网页浏览器

(3) 考核时量

本试题考核时长为60分钟。

(4) 评分细则

评价内容		配分	评分标准		得分1	得分2	平均分
职业素养		20分	具备良好的电脑图形审美，良好的色彩感知，良好的排版和构图意识。按答题综合情况给分。				
工作	图文	80分	构图合理，字体搭配得当，颜色搭配美观，按照答题要求设计。	71-80分			
			构图较为合理，字体搭配较为得当，颜色搭配较为美观，按照答题要求设计。	61-70分			

任务	设计		构图不够合理，字体搭配不够得当，颜色搭配不够美观，基本按照答题要求设计。	51-60分			
			构图不合理，字体搭配不适当，颜色搭配不美观，未按照答题要求设计。	0-49分			

试题编号： 3-1-10:海报制作

(1) 任务描述

启动Word，并制作一份宣传海报，具体要求如下：

8. 将页面方向设置为横向，上下左右页边距均为1.2厘米。
 9. 制作艺术字标题，绘制文本框，输入文本并设置字符格式；
 10. 插入表格、剪贴画和图形，输入表格内容，调整剪贴画和图形的形状，并输入文本内容，调整其在页面中的位置。
5. 主题：大学生职业生涯报告

(2) 实施条件

场地：多媒体教室

设备：计算机

软件：winxp\win7\win8\win10操作系统，photoshopCS5及以上版本，

网页浏览器

(3) 考核时量

本试题考核时长为60分钟。

(4) 评分细则

评价内容		配分	评分标准		得分1	得分2	平均分
职业素养		20分	具备良好的电脑图形审美，良好的色彩感知，良好的排版和构图意识。按答题综合情况给分。				
工作	图文	80分	构图合理，字体搭配得当，颜色搭配美观，按照答题要求设计。	71-80分			
			构图较为合理，字体搭配较为得当，颜色搭配较为美观，按照答题要求设计。	61-70分			

任务	设计		构图不够合理，字体搭配不够得当，颜色搭配不够美观，基本按照答题要求设计。	51-60分			
			构图不合理，字体搭配不适当，颜色搭配不美观，未按照答题要求设计。	0-49分			

项目二：新媒体内容策划技能

试题编号： 3-2-1:图文内容策划

(1) 任务描述

活动情境：加加食品参展XX年中国(长沙)国际食品展览会活动

企业名称：加加食品集团股份有限公司

企业基本情况：加加集团创建于1996年，是一家集研发、生产、营销于一体的大型调味食品上市企业，拥有5家全资子公司，企业总资产26亿元，2018年，实现营收17.88亿元，为国家纳税1.41亿元，综合实力位居国内调味品行业前列。公司实施以“加加面条鲜、原酿造酱油”两个战略大单品为龙头，食醋、鸡精、味精、伴餐食品和食用植物油等多品类协同发展、共用营销渠道的经营战略。经过多年的不断努力，陆续在全国各地发展了近1200家总经销商，形成以湖南长沙、河南新郑、四川阆中三大生产基地为中心，辐射全国的销售网络。

活动解析：为了促进食品产业发展、保证食品安全，由湖南省商务厅和中国食品土畜进出口商会联合主办的XX年中国(长沙)国际食品展览会，将于长沙红星国际会展中心举行，本届展会旨在打造中部地区最具影响力的专业食品盛会，湖南人民购买优质安全食品的首选平台。预计将吸引超过1万名观众前来洽谈业务，超过2万名市民参观采购。

测试任务：

1. 根据以上材料，请为本次加加食品参展XX年中国(长沙)国际食品展览会活动设计一句广告口号。
2. 请分析参与此次活动的公众特点。

3. 请为本次活动撰写一则简洁鲜明的新闻标题，用于加加公司官网中展示。

(2) 实施条件

场所:多媒体教室

硬件: 计算机

软件: winxp/win7lwin8/win10操作系统, Office2010以上版本

(3) 考核时量

本试题测试要求60分钟完成。

(4) 评分标准

评价内容	配分	评分标准	得分1	得分2	平均分
职业素养	5分	注重工作场所的管理, 遵守操作规程、操作几率。			
广告部分	30分	简短易记, 口语风格给5分, 文辞优美、有音韵特色给5分, 突出个性、能表现企业特色给5分, 观念前瞻、鼓动性强给5分, 针对手中、参透情感给5分, 能适应媒体特点、可长期运用给5分。			
公关部分	35分	能从内部和外部公关分析给10分。能清楚分析内部公众给5分, 能清楚外部公众给5分, 能从不同角度分析各种公众参与活动的目的给15分。			
新闻部分	30分	有明确的新闻标题结构给10分, 能做到题文一致、一语破的、简洁明快、旗帜鲜明、生动活泼给10分, 时态、语态、标点等正确给10分。			
合计	100分				

试题编号： 3-2-2:图文内容策划

(1) 任务描述

活动情境：湖南东方时装有限公司“纽约时尚男人”圣得西20XX秋冬新品上市活动

企业名称：湖南东方时装有限公司

企业基本情况：湖南东方时装有限公司是集设计、开发、生产、销售于一体的全国服装行业、30强企业、湖南服装行业龙头企业、湖南省高新技术企业。公司创始于1989年，旗下拥有“圣得西”轻商务男装品牌、“圣奥威斯”职业装专家品牌以及私人定制品牌。其中“圣得西”品牌获得了中国驰名商标、国家免检产品、中国纺织服装行业十大服装品牌等荣誉。公司总占地面积约400亩，具备800万件(套)年生产能力，在全国24个省市设有专卖店近700家，在职职工2000余人。

活动需求：湖南东方时装有限公司希望通过举办“纽约时尚男人”圣得西20XX 秋冬新品上市活动，让广大消费者全方位、多角度、立体化地体验圣得西品牌独特的设计灵感，深厚的价值内涵，提升圣得西品牌的人气，促进秋冬新品的销售。

测试任务：

1. 根据以上材料，请为本次圣德比秋季新品上市活动设计一句广告口号。
2. 请分析参与此次活动的公众特点。
3. 请为本次活动撰写1则简洁鲜明的新闻标题，用于公司官网上展示。

(2) 实施条件

场所：多媒体教室

硬件：计算机

软件：winxp/win7/win8/win10操作系统，Office2010以上版本

(3) 考核时量

本试题测试要求60分钟完成。

(4) 评分标准

评价内容	配分	评分标准	得分1	得分2	平均分
职业素养	5分	注重工作场所的管理，遵守操作规程、操作几率。			

广告部分	30分	简短易记，口语风格给5分，文辞优美、有音韵特色给5分，突出个性、能表现企业特色给5分，观念前瞻、鼓动性强给5分，针对手中、参透情感给5分，能适应媒体特点、可长期运用给5分。			
公关部分	35分	能从内部和外部公关分析给10分。能清楚分析内部公众给5分，能清楚外部公众给5分，能从不同角度分析各种公众参与活动的目的给15分。			
新闻部分	30分	有明确的新闻标题结构给10分，能做到题文一致、一语破的、简洁明快、旗帜鲜明、生动活泼给10分，时态、语态、标点等正确给10分。			
合计		100分			

试题编号： 3-2-3:图文内容策划

(1)任务描述

活动情境：捷安特(中国)有限公司20XX年（长沙）公益骑行活动

企业名称：捷安特(中国)有限公司

企业基本情况：捷安特（GIANT）是一家享誉全球的台湾集团，于 1992 年9月，于江苏省昆山市经济技术开发区设立捷安特(中国)有限公司，它带着 40余年生产各类自行车的专业经验，将先进的生产技术、经营管理以及全球行销的成熟理念，与中国广阔的市场和丰富的资源结合，以生产行销全球全世界的著名自行车品牌，并以其执着之心，创造中国自行车文化的新纪元。目前，已发展有12家直营店和28家经销商，700余家专卖店，合计1500余家经销网点，使得消费者可以享受“一地购车，全国服务”的服务。并且在关心中国自行车体育运动的同时，也注重自行车休闲文化的导入与发展。

测试任务：

1. 根据以上材料，请为本次活动设计一句广告口号。
2. 请分析参与此次活动的公众特点。
3. 请为本次活动撰写一则简洁鲜明的新闻标题，用于公司官网上展示。

(2)实施条件

场所：多媒体教室

硬件：计算机

软件：winxp/win7/win8/win10操作系统，Office2010以上版本

(3)考核时量

本试题测试要求60分钟完成。

(4)评分标准

评价内容	配分	评分标准	得分1	得分2	平均分
职业素养	5分	注重工作场所的管理，遵守操作规程、操作几率。			
广告部分	30分	简短易记，口语风格给5分，文辞优美、有音韵特色给5分，突出个性、能表现企业特色给5分，观念前瞻、鼓动性强给5分，针对手中、参透情感给5分，能适应媒体特点、可长期运用给5分。			

公关部分	35分	能从内部和外部公关分析给10分。能清楚分析内部公众给5分，能清楚外部公众给5分，能从不同角度分析各种公众参与活动的目的给15分。			
新闻部分	30分	有明确的新闻标题结构给10分，能做到题文一致、一语破的、简洁明快、旗帜鲜明、生动活泼给10分，时态、语态、标点等正确给10分。			
合计		100分			

试题编号： 3-2-4:图文内容策划

(1)任务描述

活动情境：OPPO 手机 20XX 年湖南分公司庆典活动

企业名称：广州欧泊科技公司湖南分公司

企业基本情况：当2004年品牌诞生以来，OPPO先后成功推出MP3、MP4、功能手机、蓝光播放机、智能手机等产品，现已成为集硬件、软件和移动互联网山林体化发展的大型高科技企业。OPPO品牌旗下的智能手机现有Find系列、N-Lens系列及其他产品系列。Find 系列是拥有顶级性能的旗舰智能手机，为消费者带来极致流畅的操作体验和革新精致的工业设计。N-Lens 系列是OPPO家族最具差异化的产品线，N代表无限可能，Lens代表镜头，该系列专注于影像和拍照，为消费者提供丰富多彩的创意拍照体验。

测试任务：

1. 根据以上材料，请为本次活动设计一句广告口号。
2. 请分析参与此次活动的公众特点。
3. 请为本次活动撰写一则简洁鲜明的新闻标题，用于公司官网上展示。

(2)实施条件

场所：多媒体教室

硬件：计算机

软件：winxp/win7/win8/win10操作系统，Office2010以上版本

(3)考核时量

本试题测试要求60分钟完成。

(4)评分标准

评价内容	配分	评分标准	得分1	得分2	平均分
职业素养	5分	注重工作场所的管理，遵守操作规程、操作几率。			
广告部分	30分	简短易记，口语风格给5分，文辞优美、有音韵特色给5分，突出个性、能表现企业特色给5分，观念前瞻、鼓动性强给5分，针对手中、参透情感给5分，能适应媒体特点、可长期运用给5分。			

公关部分	35分	能从内部和外部公关分析给10分。能清楚分析内部公众给5分，能清楚外部公众给5分，能从不同角度分析各种公众参与活动的目的给15分。			
新闻部分	30分	有明确的新闻标题结构给10分，能做到题文一致、一语破的、简洁明快、旗帜鲜明、生动活泼给10分，时态、语态、标点等正确给10分。			
合计		100分			

试题编号： 3-2-5:图文内容策划

(1)任务描述

活动情境：网易“云音乐”七夕情人节节点活动

企业名称：网易网络有限公司湖南区公司

企业基本情况：网易云音乐是网易在2013年4月23日正式发布的一款音乐产品。拥有近千万曲库，全部音乐都是320K 超高音质，依托专业音乐人、DJ、好友推荐并融合社交功能，为用户打造全新的音乐生活。2018年10月，网易云音乐宣布达成新一轮融资，投资方包括百度、泛大西洋投资集团、博裕资本等。产品特点：一是超高音质为用户提供媲美CD的音质体验，真正畅享高品质音乐。第二是大牌推荐音乐。第三是各类主题的歌单，方便用户根据不同心情、不同情景地为自己选择音乐。第四是融合社交元素。般音乐产品最头痛的事莫过于没有社交链条，但网易云音乐让用户通过绑定手机通讯录、微博、微信等发现已有用户，关注对方后，可以看到朋友的音乐行为。目标群体主要是18-25岁，处于世界观和音乐口味形成期，勇于尝试新鲜事物，追求新鲜生活的年轻人群。

测试任务：

1. 根据以上材料，请为本次活动设计一句广告口号。
2. 请分析参与此次活动的公众特点。
3. 请为本次活动撰写一则简洁鲜明的新闻标题，用于公司官网上展示。

(2)实施条件

场所：多媒体教室

硬件：计算机

软件：winxp/win7/win8/win10操作系统，Office2010以上版本

(3)考核时量

本试题测试要求60分钟完成。

(4)评分标准

评价内容	配分	评分标准	得分1	得分2	平均分
职业素养	5分	注重工作场所的管理，遵守操作规程、操作几率。			

广告部分	30分	简短易记，口语风格给5分，文辞优美、有音韵特色给5分，突出个性、能表现企业特色给5分，观念前瞻、鼓动性强给5分，针对手中、参透情感给5分，能适应媒体特点、可长期运用给5分。			
公关部分	35分	能从内部和外部公关分析给10分。能清楚分析内部公众给5分，能清楚外部公众给5分，能从不同角度分析各种公众参与活动的目的给15分。			
新闻部分	30分	有明确的新闻标题结构给10分，能做到题文一致、一语破的、简洁明快、旗帜鲜明、生动活泼给10分，时态、语态、标点等正确给10分。			
合计		100分			

试题编号： 3-2-6:图文内容策划

(1)任务描述

项目情境：湖南华隆汽车销售服务有限公司××周年庆典活动

企业名称：湖南华隆汽车销售服务有限公司

企业基本情况：湖南华隆汽车销售服务有限公司从事的是福特系列汽车在湖南省范围的销售及服务，企业为湖南用户提供福特的优质产品及服务，致力于福特汽车在湖南的市场开拓，为用户提供良好、便捷的生活方式，树立福特及企业的品牌形象，是湖南市场上有影响力的汽车经销商。

活动目标、需求：20××年×月，湖南华隆汽车销售服务有限公司将斥资300万，举办华隆汽车××周年的庆典活动，活动旨意于向消费者(相关行业人士、政府、客户以及一般公众)传达公司的核心价值观念和企业文化，进一步提升福特汽车在湖南市场的销量。

测试任务：

1. 根据以上材料，请为本次活动设计一句广告口号。
2. 请分析参与此次活动的公众特点。
3. 请为本次活动撰写一则简洁鲜明的新闻标题，用于公司官网上展示。

(2)实施条件

场所：多媒体教室

硬件：计算机

软件：winxp/win7/win8/win10操作系统，Office2010以上版本

(3)考核时量

本试题测试要求60分钟完成。

(4)评分标准

评价内容	配分	评分标准	得分1	得分2	平均分
职业素养	5分	注重工作场所的管理，遵守操作规程、操作几率。			
广告部分	30分	简短易记，口语风格给5分，文辞优美、有音韵特色给5分，突出个性、能表现企业特色给5分，观念前瞻、鼓动性强给5分，针对手中、参透情感给5分，能适应媒体特点、可长期运			

		用给5分。			
公关部分	35分	能从内部和外部公关分析给10分。能清楚分析内部公众给5分，能清楚外部公众给5分，能从不同角度分析各种公众参与活动的目的给15分。			
新闻部分	30分	有明确的新闻标题结构给10分，能做到题文一致、一语破的、简洁明快、旗帜鲜明、生动活泼给10分，时态、语态、标点等正确给10分。			
合计		100分			

试题编号： 3-2-7： 视频内容制作

(1)任务描述： 根据关键词进行脚本创作

根据关键词“青春”“成长”“步履“，撰写一份分镜头脚本。要求：故事完整，主题明确、逻辑清晰、画面感强、镜头组接合理、声画关系得当，且具有一定的艺术特色。

请用表格的形式作答，运用视听语言设计面，包含镜号、景别、拍摄技巧、画面内容、声音内容、时长及字幕，不少于15个镜头。

镜头	画面内容	景别	拍摄技巧	声音内容	时长	字幕	备注
1							
2							
3							
...							

(2)实施条件

场所:多媒体教室

硬件：计算机

软件：winxp/win7lwin8/win10操作系统，Office2010以上版本

(3)考核时量

本试题测试要求60分钟完成。

(4)评分标准

评价内容	配分	评分标准	得分1	得分2	平均分
关键词分析	10分	关键词分析到位，主题把握准确。	8-10分		
		关键词分析比较到位，主题把握比较准确。	6-7分		
		关键词分析比较到位，主题把握一般。	3-5分		
		关键词分析不到位，主题跑偏。	0-2分		
		结构设计合理，逻辑脉络清晰，符合主体需求。	16-20分		

结构设计	20分	结构设计较合理，逻辑脉络较清晰，符合主体需求。	12-15分			
		结构设计一般，逻辑脉络一般，较符合主体需求。	9-11分			
		结构设计不合理，逻辑脉络不清，不符合主体需求。	0-8分			
语言表达	25分	语言表达流畅准确，画面感强，具备细节思维。	21-25分			
		语言表达较流畅准确，画面感较强，具备一定细节思维。	16-20分			
		语言表达一般，画面感一般，具备一定细节思维。	12-15分			
		语言表达晦涩，无画面感，不具备细节思维。	0-11分			
镜头组接	25分	镜头组接合理，组接方式有创意。	21-25分			
		镜头组接较合理，组接方式较有创意。	16-20分			
		镜头组接有一定问题，组接方式无创意。	12-15分			
		镜头组接不合理，组接方式无创意。	0-11分			
声画关系	20分	声画关系处理得当，声画组合有新意。	16-20分			
		声画关系处理较得当，声画组合较有新意。	12-15分			
		声画关系处理基本得当，声画组合无新意。	9-11分			
		声画关系处理不得当，声画组合无新意。	0-8分			

试题编号： 3-2-8： 视频内容制作

(1) 任务描述

根据关键词“热血”“梦想”“圆梦”，撰写一份分镜头脚本。要求：故事完整，主题明确、逻辑清晰、画面感强、镜头组接合理、声画关系得当，且具有一定的艺术特色。

请用表格的形式作答，运用视听语言设计画面，包含镜号、景别、拍摄技巧画面内容、声音内容、时长及字幕，不少于15个镜头。

镜头	画面内容	景别	拍摄技巧	声音内容	时长	字幕	备注
1							
2							
3							
...							

(2) 实施条件

场所：多媒体教室

硬件：计算机

软件：winxp/win7/win8/win10操作系统，Office2010以上版本

(3) 考核时量

本试题测试要求60分钟完成。

(4) 评分标准

评价内容	配分	评分标准	得分1	得分2	平均分
关键词分析	10分	关键词分析到位，主题把握准确。	8-10分		
		关键词分析比较到位，主题把握比较准确。	6-7分		
		关键词分析比较到位，主题把握一般。	3-5分		
		关键词分析不到位，主题跑偏。	0-2分		
		结构设计合理，逻辑脉络清晰，符合主体需求。	16-20分		

结构设计	20分	结构设计较合理，逻辑脉络较清晰，符合主体需求。	12-15分			
		结构设计一般，逻辑脉络一般，较符合主体需求。	9-11分			
		结构设计不合理，逻辑脉络不清，不符合主体需求。	0-8分			
语言表达	25分	语言表达流畅准确，画面感强，具备细节思维。	21-25分			
		语言表达较流畅准确，画面感较强，具备一定细节思维。	16-20分			
		语言表达一般，画面感一般，具备一定细节思维。	12-15分			
		语言表达晦涩，无画面感，不具备细节思维。	0-11分			
镜头组接	25分	镜头组接合理，组接方式有创意。	21-25分			
		镜头组接较合理，组接方式较有创意。	16-20分			
		镜头组接有一定问题，组接方式无创意。	12-15分			
		镜头组接不合理，组接方式无创意。	0-11分			
声画关系	20分	声画关系处理得当，声画组合有新意。	16-20分			
		声画关系处理较得当，声画组合较有新意。	12-15分			
		声画关系处理基本得当，声画组合无新意。	9-11分			
		声画关系处理不得当，声画组合无新意。	0-8分			

试题编号： 3-2-9： 视频内容制作

(1) 任务描述

根据关键词“中国梦”“正能量”“小京”撰写一份镜头脚本。

要求：故事完整，主题明确、逻辑清晰、画面感强、镜头组接合理、声画关系得当，且具有一定的艺术特色。请用表格的形式作答，运用视听语言设计画面，包含镜号、景别、拍摄技巧画面内容、声音内容、时长及字幕，不少于15个镜头。

镜头	画面内容	景别	拍摄技巧	声音内容	时长	字幕	备注
1							
2							
3							
...							

(2) 实施条件

场所：多媒体教室

硬件：计算机

软件：winxp/win7/win8/win10操作系统，Office2010以上版本

(3) 考核时量

本试题测试要求60分钟完成。

(4) 评分标准

评价内容	配分	评分标准	得分1	得分2	平均分
关键词分析	10分	关键词分析到位，主题把握准确。	8-10分		
		关键词分析比较到位，主题把握比较准确。	6-7分		
		关键词分析比较到位，主题把握一般。	3-5分		
		关键词分析不到位，主题跑偏。	0-2分		
		结构设计合理，逻辑脉络清晰，符合主体需求。	16-20分		

结构设计	20分	结构设计较合理，逻辑脉络较清晰，符合主体需求。	12-15分			
		结构设计一般，逻辑脉络一般，较符合主体需求。	9-11分			
		结构设计不合理，逻辑脉络不清，不符合主体需求。	0-8分			
语言表达	25分	语言表达流畅准确，画面感强，具备细节思维。	21-25分			
		语言表达较流畅准确，画面感较强，具备一定细节思维。	16-20分			
		语言表达一般，画面感一般，具备一定细节思维。	12-15分			
		语言表达晦涩，无画面感，不具备细节思维。	0-11分			
镜头组接	25分	镜头组接合理，组接方式有创意。	21-25分			
		镜头组接较合理，组接方式较有创意。	16-20分			
		镜头组接有一定问题，组接方式无创意。	12-15分			
		镜头组接不合理，组接方式无创意。	0-11分			
声画关系	20分	声画关系处理得当，声画组合有新意。	16-20分			
		声画关系处理较得当，声画组合较有新意。	12-15分			
		声画关系处理基本得当，声画组合无新意。	9-11分			
		声画关系处理不得当，声画组合无新意。	0-8分			

试题编号： 3-2-10： 视频内容制作

(1) 任务描述

根据关键词“音乐”“误解”“友谊”，撰写一份分镜头脚本。

要求：故事完整，主题明确、逻辑清晰、画面感强、镜头组接合理、声画关系得当，且具有一定的艺术特色。

请用表格的形式作答，运用视听语言设计画面，包含镜号、景别、拍摄技巧画面内容 声音内容时长及字幕，不少于15个镜头。

镜头	画面内容	景别	拍摄技巧	声音内容	时长	字幕	备注
1							
2							
3							
...							

(2) 实施条件

场所：多媒体教室

硬件：计算机

软件：winxp/win7/win8/win10操作系统，Office2010以上版本

(3) 考核时量

本试题测试要求60分钟完成。

(4) 评分标准

评价内容	配分	评分标准	得分1	得分2	平均分
关键词分析	10分	关键词分析到位，主题把握准确。	8-10分		
		关键词分析比较到位，主题把握比较准确。	6-7分		
		关键词分析比较到位，主题把握一般。	3-5分		
		关键词分析不到位，主题跑偏。	0-2分		
		结构设计合理，逻辑脉络清晰，	16-20		

结构设计	20分	符合主体需求。	分			
		结构设计较合理，逻辑脉络较清晰，符合主体需求。	12-15分			
		结构设计一般，逻辑脉络一般，较符合主体需求。	9-11分			
		结构设计不合理，逻辑脉络不清，不符合主体需求。	0-8分			
语言表达	25分	语言表达流畅准确，画面感强，具备细节思维。	21-25分			
		语言表达较流畅准确，画面感较强，具备一定细节思维。	16-20分			
		语言表达一般，画面感一般，具备一定细节思维。	12-15分			
		语言表达晦涩，无画面感，不具备细节思维。	0-11分			
镜头组接	25分	镜头组接合理，组接方式有创意。	21-25分			
		镜头组接较合理，组接方式较有创意。	16-20分			
		镜头组接有一定问题，组接方式无创意。	12-15分			
		镜头组接不合理，组接方式无创意。	0-11分			
声画关系	20分	声画关系处理得当，声画组合有新意。	16-20分			
		声画关系处理较得当，声画组合较有新意。	12-15分			
		声画关系处理基本得当，声画组合无新意。	9-11分			
		声画关系处理不得当，声画组合无新意。	0-8分			

试题编号： 3-2-11： 视频内容制作

(1) 任务描述

根据关键词“运动”“团结”“拼搏”，撰写一份分镜头脚本。

要求：故事完整，主题明确、逻辑清晰画面感强、镜头组接合理、声画关系得当，且具有一定的艺术特色。

请用表格的形式作答，运用视听语言设计画面，包含镜号、景别、拍摄技巧画面内容、声音内容、时长及字幕，不少于15个镜头。

镜头	画面内容	景别	拍摄技巧	声音内容	时长	字幕	备注
1							
2							
3							
...							

(2) 实施条件

场所：多媒体教室

硬件：计算机

软件：winxp/win7/win8/win10操作系统，Office2010以上版本

(3) 考核时量

本试题测试要求60分钟完成。

(4) 评分标准

评价内容	配分	评分标准	得分1	得分2	平均分
关键词分析	10分	关键词分析到位，主题把握准确。	8-10分		
		关键词分析比较到位，主题把握比较准确。	6-7分		
		关键词分析比较到位，主题把握一般。	3-5分		
		关键词分析不到位，主题跑偏。	0-2分		
		结构设计合理，逻辑脉络清晰，	16-20		

结构设计	20分	符合主体需求。	分			
		结构设计较合理，逻辑脉络较清晰，符合主体需求。	12-15分			
		结构设计一般，逻辑脉络一般，较符合主体需求。	9-11分			
		结构设计不合理，逻辑脉络不清，不符合主体需求。	0-8分			
语言表达	25分	语言表达流畅准确，画面感强，具备细节思维。	21-25分			
		语言表达较流畅准确，画面感较强，具备一定细节思维。	16-20分			
		语言表达一般，画面感一般，具备一定细节思维。	12-15分			
		语言表达晦涩，无画面感，不具备细节思维。	0-11分			
镜头组接	25分	镜头组接合理，组接方式有创意。	21-25分			
		镜头组接较合理，组接方式较有创意。	16-20分			
		镜头组接有一定问题，组接方式无创意。	12-15分			
		镜头组接不合理，组接方式无创意。	0-11分			
声画关系	20分	声画关系处理得当，声画组合有新意。	16-20分			
		声画关系处理较得当，声画组合较有新意。	12-15分			
		声画关系处理基本得当，声画组合无新意。	9-11分			
		声画关系处理不得当，声画组合无新意。	0-8分			

试题编号： 3-2-12： 视频内容制作

(1) 任务描述

根据关键词“残障人士”“爱心”“善意”，撰写一份分镜头脚本。

要求：故事完整，主题明确、逻辑清晰、画面感强、镜头组接合理、声画关系得当，且具有一定的艺术特色。

请用表格的形式作答，运用视听语言设计画面，包含镜号、景别、拍摄技巧画面内容、声音内容、时长及字幕，不少于15个镜头。

镜头	画面内容	景别	拍摄技巧	声音内容	时长	字幕	备注
1							
2							
3							
...							

(2) 实施条件

场所：多媒体教室

硬件：计算机

软件：winxp/win7/win8/win10操作系统，Office2010以上版本

(3) 考核时量

本试题测试要求60分钟完成。

(4) 评分标准

评价内容	配分	评分标准	得分1	得分2	平均分
关键词分析	10分	关键词分析到位，主题把握准确。	8-10分		
		关键词分析比较到位，主题把握比较准确。	6-7分		
		关键词分析比较到位，主题把握一般。	3-5分		
		关键词分析不到位，主题跑偏。	0-2分		
		结构设计合理，逻辑脉络清晰，	16-20		

结构设计	20分	符合主体需求。	分			
		结构设计较合理，逻辑脉络较清晰，符合主体需求。	12-15分			
		结构设计一般，逻辑脉络一般，较符合主体需求。	9-11分			
		结构设计不合理，逻辑脉络不清，不符合主体需求。	0-8分			
语言表达	25分	语言表达流畅准确，画面感强，具备细节思维。	21-25分			
		语言表达较流畅准确，画面感较强，具备一定细节思维。	16-20分			
		语言表达一般，画面感一般，具备一定细节思维。	12-15分			
		语言表达晦涩，无画面感，不具备细节思维。	0-11分			
镜头组接	25分	镜头组接合理，组接方式有创意。	21-25分			
		镜头组接较合理，组接方式较有创意。	16-20分			
		镜头组接有一定问题，组接方式无创意。	12-15分			
		镜头组接不合理，组接方式无创意。	0-11分			
声画关系	20分	声画关系处理得当，声画组合有新意。	16-20分			
		声画关系处理较得当，声画组合较有新意。	12-15分			
		声画关系处理基本得当，声画组合无新意。	9-11分			
		声画关系处理不得当，声画组合无新意。	0-8分			