

**电子商务专业（单独考试 商业类、外贸类）**

**2022年高职提前招生综合素质测试大纲**

**一、测试目标**

坚持“公平竞争、公正选拔、公开程序、综合评价、择优录取”的原则，做到测试方法科学适用、组织严密规范。主要考查考生的人文、思想道德素质和心理素质，测试考生的知识掌握程度、学习能力和电子商务专业的综合技能等。具体测试内容包括以下几个方面：

 **（一）阅读理解能力**

测查报考者理解片段阅读的观点和观念的能力，能准确地判断作者的态度、意图和目的，能够理解一段话的中心思想和主旨。

 **（二）判断推理能力**

测查考生对各种事物关系的分析推理能力，涉及对图形、语词概念和文字材料的理解、比较、组合、演绎和归纳等。常见的题型有：图形推理、定义判断、类比推理、逻辑判断等。

 **（三）语言表达能力**

测查考生理解片段阅读的观点和观念的能力，能准确地判断作者的态度、意图和目的，能够理解一段话的中心思想和主旨。考查考生清楚地表达自己的思想、观点，以及分析、解释、叙述事情的能力。

 **（四）商务岗位潜力**

测查考生对互联网行业、电子商务专业及相关岗位的认知程度，要求能了解近期互联网行业基本形势，对浙江省的互联网企业环境有所了解，具备一定的网络营销思维和意识。

 **（五）英语能力**

具备一定的英语听、说、读、写、译能力。能够用英语进行简单的商业日常业务的交流；能够读懂日常商业往来业务的文件、电子邮件等内容；能够根据要求撰写简单商务函电；能够翻译简单的与电子商务专业相关的商业材料信息。

**二、测试内容**

**（一）知识程度和学习能力**（占25%）

|  |  |
| --- | --- |
| 测试项目 | 测试内容 |
| 逻辑思维能力 | 1.依据一定的条件能对简单事件进行逻辑思维与推理。2.从给定的一些数字、文字中找出规律。 |
| 阅读理解能力 | 1.能够读懂电子商务基础知识、网络营销、电子商务客户服务等内容，并能从中获取相关信息。2.理解阅读材料的主旨和要义，做出判断和推理。3.理解阅读材料的基本结构。4.理解作者的意图、观点和态度。 5.能够根据要求撰写简单的接待话术和网络营销策略。 |
| 判断推理能力 | 运用背景知识对所获取的信息进行整理和填补，合乎逻辑地推断出事件的顺序。 |

 **（二）人文、思想道德素质与心理素质**（占20%）

 运用所学常识，对涉及电子商务相关的案例或者问题进行分析、判断，通过对涉及社会、经济等的相关案例或问题进行分析判断，测试考生的理解、分析和判断能力；通过测试常规性的电子商务相关案例或问题，考查学生在特定职业情景中的应变能力、人文、思想道德素质与心理素质。

 **（三）电子商务职业技能**（占45%）

通过考查考生已学的电子商务基础知识、网络营销、电子商务客户服务等方面的知识，判断考生应具有的职业适应能力。具体考试内容如下：

1.电子商务基础知识

（1）了解电子商务的功能和特点。

（2）了解电子商务的基本类型。

（3）掌握电子商务的基本组成。

（4）理解电子商务交易的基本流程。

（5）理解电子商务的概念模型和框架。

（6）了解电子商务的安全隐患及安全要求。

（7）理解网络安全技术和加密技术的概念及分类。

（8）掌握B2C、B2B、C2C交易模式的流程、特点及应用。

2.网络营销

（1）理解网络营销的内涵及特点。

（2）掌握网络营销的理论基础。

（3）了解网络营销额现状及发展趋势。

（4）掌握网络营销的基本工具。

（5）掌握搜索引擎、E-mail、网络广告、网站资源合作等营销在电子商务中的应用。

（6）了解不同网络营销方法在电子商务中的不同作用。

（7）掌握网络营销市场的分析、开拓、维护。

（8）掌握网络营销的策略，如产品策略、定价策略、分销策略及促销策略。

3.电子商务客户服务

（1）了解网络客户岗位的地位和作用。

（2）了解客户服务岗位对个人素质的要求。

（3）认识网络客服的工作环境，能基本操作网络客服的工作平台 。

（4）掌握常见的商品知识，能迅速把握企业的商品特性。

（5）能够接待客户咨询、向客户介绍促销活动，能设置在线接待常用语。

（6）能够辨别客户的诉求，能自主灵活处理客户的诉求。

（7）掌握处理异议的技巧和方法。

（8）了解消费者购物心理，能够较好的维护客户关系。

**（四）其他与电子商务专业学习相关的能力要求**（占10%）

1.优选方案：用灵活的方法对多方案事件做出最有效的决策。

2.职业生涯规划测试

（1）自我分析：如职业兴趣－喜欢干什么、职业价值观－最看重什么、职业能力－能够干什么、性格特征－适合干什么、胜任能力－优劣势是什么。

（2）职业分析：对职业选择的相关外部环境进行较为系统的分析。如家庭环境分析、社会环境分析、职业环境分析。

（3）职业定位 ：如将来从事××职业、进入××类型的组织、具体路径（你想要考取的职业资格证书）等。