

项目 5

撰写调查报告



职业岗位认识

1. 调查报告撰写岗位工作描述

调查报告，是指调查人员对所研究的问题进行调查后，经过综合分析与研究而形成的反映市场调查过程和调查结果，并提出一定建设性建议的一种分析报告。

调查报告是市场调查研究成果的集中体现，其撰写的好坏将直接影响到整个市场调查研究工作的成果质量。一份好的市场调查报告，能给企业的市场经营活动提供有效的导向作用，能为企业的决策提供客观依据。

通过市场调查报告撰写的实训，学生能熟悉市场调查报告的构成，掌握市场调查报告的写作技巧，并能依据市场调查资料分析与预测的结果撰写出结构规范、提出一定建设性建议的市场调查报告。

2. 调查报告撰写岗位工作程序

调查报告撰写的程序见图 5-1。

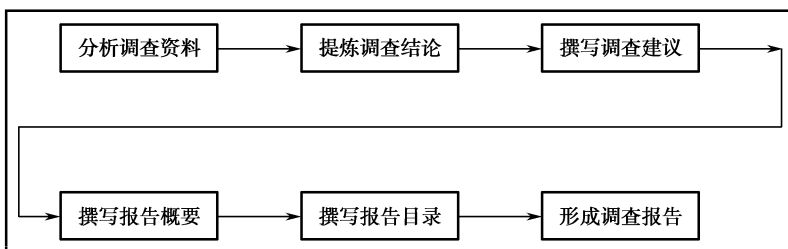


图 5-1 调查报告撰写程序



岗位技能实训

任务1 提炼调查结论



实训目的和要求

实训目的

1. 培养学生提炼调查结论的能力;
2. 培养学生组织分工与团队合作的能力;
3. 培养学生整理分析资料与写作的能力;
4. 培养学生计算机软件应用的能力;
5. 培养学生积极讨论与口头表达的能力。

实训要求

1. 能依据调查结果提炼出市场调查的调查结论;
2. 能清晰地表达出该次市场调查的调查结论;
3. 能陈述出提炼该市场调查结论的理由或原因;
4. 能撰写出该次市场调查结论提炼的实训报告;
5. 能依据实训报告制作出该次实训的 PPT 课件。



实训例讲

调查结论提炼的背景资料:

2007 年 1—10 月,我们对汕头市中职学校连续两届近 100 名的电子商务专业学生进行了一次学生就业需求的调查。该次调查共发放了 100 份调查问卷,回收有效调查问卷 93 份,调查问卷有效回收率为 93%。调查统计结果如下。

1. 你最希望毕业后从事怎样的工作岗位的调查汇总(见表 5-1、表 5-2)

表 5-1 第一就业需求选择统计结果

就业岗位	计算机 业务员	营销员	业务员	商务 制单员	商务 文员	电子商务 操作员	网络 维护员	计算机 维修员	其他
人数	23	8	3	15	12	21	3	4	4
比例(%)	24.73	8.60	3.23	16.13	12.90	22.58	3.23	4.30	4.30

表 5-2 第二就业需求选择统计结果

就业岗位	计算机业务员	营销员	业务员	营业员	商务制单员	商务文员	电子商务操作员	网络维护员	计算机维修员	其他	未选择
人数	6	13	3	4	7	9	3	4	1	7	36
比例（%）	6.45	13.98	3.23	4.30	7.53	9.68	3.23	4.30	1.08	7.53	38.71

2. 你认为学校开设的课程能否满足你就业工作的需要的调查汇总（见表 5-3）

表 5-3 课程能否满足就业工作需要

满足状态	能	基本能	不能	不能确定
人数	2	24	58	9
比例(%)	2.15	25.81	62.37	9.67

3. 你认为学校还需开设哪些方面的课程的调查汇总

该专业学生提出还需要开设的课程有：电子商务模拟实践操作、计算机组装与维修、网络维护与管理、网站设计、物流、单证管理、商务制单、专业英语等。

4. 你对学校开设的专业在技能培养上还有什么要求的调查汇总

该专业有 38 位，占该专业人数 40.86% 的学生认为学校在专业技能的培养上的其他要求：

- (1) 应增加专业实践课程的教学；
- (2) 最好是能安排顶岗实习；
- (3) 所使用的教材和教学软件应使用最新或更新的版本；
- (4) 教师应有实践经验，以增强对未来工作岗位的适应性。

（资料来源：汤建霞，罗绍明. 关注学生诉求 创新职业教育[J]. 中国职教，2008.6）

试根据中职学校电子商务专业学生就业需求的调查统计结果，提炼出该次调查的结论。

题解：

该次中职学校电子商务专业学生就业需求的调查统计分析结论可以表述为：

1. 你最希望毕业后从事怎样的工作岗位的调查汇总分析与结论

(1) 选择“计算机业务员”和“电子商务操作员”工作岗位的学生最多，第一就业需求选择两者合计 44 人，占该专业人数的 47.31%。这表明选择电子商务专业的学生中，大多数人期望能找到一份与电子商务相关的工作岗位。然而，选择“计算机业务员、业务员、营销员、商务制单员、商务文员”等商务方向的学生，第一就业需求选择合计有 61 人，占该专业人数的 65.59%，第二就业需求选择的学生有 42 人，占有做出选择的人数（57 人）的 73.68%，这充分表明中职学校电子商务专业的培养方向应该主要体现在商务方向，电子只能是实现商务的一种手段。

(2) 选择“商务制单员、商务文员、网络维护员、计算机维修员”等工作岗位的学生，第一就业需求选择合计有 34 人，比例达到 36.56%，第二就业需求选择有 21 人，占有做出选择的学生人数的 36.84%，这些工作岗位，一方面也是与电子商务专业相关的工作岗位，

是电子商务专业毕业生的就业方向；另一方面也提示学校应拓宽电子商务专业的课程，包括：商务制单、商务应用文写作、网站维护与管理、计算机维修与维护等，以适应学生就业的需要。

2. 你认为学校开设的课程能否满足你就业工作需要的调查汇总分析与结论

本次对电子商务专业 93 位学生的调查结果显示，选择“学校开设的课程能（包括基本能）满足其就业工作需要”的学生只有 26 人，占该专业人数的 27.96%，而选择“学校开设的课程不能满足其就业工作需要”的学生却高达 58 人，占该专业人数的 62.37%。

这表明学生对学校该专业课程体系设计的满意度不高。究其原因如下。

其一，电子商务专业是中职学校新开设的专业，大家对它的专业定位不太明确，学校把它定位在计算机与商务综合性专业范畴，且偏重于计算机专业范畴，这实际上就给电子商务专业课程的设置带来困难，从而造成学生在 3 年学习之后还不清楚自己的专业优势和就业优势。

其二，电子商务专业的很多课程的开设，必须有一个电子商务平台进行实际操作应用，然而很多中职学校至今没有建设相应的平台，造成很多电子商务的实训操作难以开展，学生在实操技能上的欠缺，也是他们选择不能满足其就业需要的重要原因之一。

其三，作为一个实践性很强的专业，学校应该组织学生参加国家劳动保障部统一组织的电子商务员技能证书的考核，这样既可以强化学生的技能操作，又为他们在该专业领域的就业铺平道路。

其四，电子商务专业方向的教材，尤其是实训方面的教材远远跟不上专业教学的需求。大部分电子商务专业的教材侧重于理论知识，其中所包含的小部分实践操作内容，其教学性和可操作性都相当不够。



实训练习

一、实训背景

真维斯服饰有限公司在国内 20 多个省市开设了 1000 多家专卖店，拥有现时中国最大的休闲服饰零售网络。真维斯公司十分关注市场变化，为不断提高服务质量，提高产品市场占有率，该公司委托中国纺织大学对武汉口岸休闲服装市场及真维斯公司武汉各店铺服务质量进行调查。调查结果汇总如下。

1. 调查样本统计结果汇总（见表 5-4~表 5-6）

表 5-4 调查样本性别统计表

性 别	男	女	合 计
人数（人）	262	238	500
比例（%）	52.4	47.6	100

表 5-5 调查样本年龄统计表

年龄段（岁）	20 以下	20~29	30~39	40~50	50 以上	合 计
人数（人）	60	134	132	98	76	500
比例（%）	12.0	26.8	26.4	19.6	15.2	100

表 5-6 调查样本收入统计表

年收入（元）	无收入	8000 以下	8000~14999	15000~24999	25000~35000	35000 以上	合计
人数（人）	48	102	162	143	39	6	500
比例（%）	9.6	20.4	32.4	28.6	7.8	1.2	100

2. 购买因素统计结果汇总（见表 5-7~表 5-8）

表 5-7 影响购买因素统计表

影 响 因 素	价 格	款 式	做 工	面 料	服 务 质 量	品 牌
人数（人）	463	284	251	243	133	126
比例（%）	92.6	56.8	50.2	48.6	26.6	25.2

表 5-8 购买价格统计表

价格（元）	牛仔裤		休闲西裤		T 恤		衬衫		外套	
	人数 （人）	比例 （%）	人数 （人）	比例 （%）	人数 （人）	比例 （%）	人数 （人）	比例 （%）	人数 （人）	比例 （%）
50 以下	34	6.8	30	6.0	28	5.6	21	4.2	16	3.2
50~99	164	32.8	158	31.6	121	24.2	97	19.4	92	18.4
100~149	162	32.4	148	29.6	152	30.4	182	36.4	176	35.2
150~199	76	15.2	93	18.6	127	25.4	121	24.2	147	29.4
200~300	43	8.6	46	9.2	61	12.2	53	10.6	38	7.6
300 以上	21	4.2	25	5.0	11	2.2	26	5.2	31	6.2
合计	500	100	500	100	500	100	500	100	500	100

3. 品牌意识统计结果汇总（见表 5-9~表 5-11）

表 5-9 品牌购买率统计表

品牌	班尼路	真维斯	佑威	苹果	佐丹奴	其他	合计
人数（人）	66	97	86	91	77	83	500
比例（%）	13.2	19.4	17.2	18.2	15.4	16.6	100

表 5-10 品牌倾向性统计表

价格（元）	牛仔裤		休闲西裤		T 恤		衬衫		外套	
	人数 （人）	比例 （%）	人数 （人）	比例 （%）	人数 （人）	比例 （%）	人数 （人）	比例 （%）	人数 （人）	比例 （%）
佐丹奴	134	26.8	194	38.8	162	32.4	147	29.4	148	29.6
真维斯	205	41.0	149	29.8	171	34.2	156	31.2	183	36.6
佑威	161	32.2	157	31.4	167	33.4	197	39.4	169	33.8
合计	500	100	500	100	500	100	500	100	500	100

表 5-11 获取商品信息渠道统计表

渠 道	电 视	广 播	报 纸	杂 志	招 牌	亲 戚 朋 友
人数（人）	391	129	283	116	194	387
比例（%）	78.2	25.8	56.6	23.2	38.8	77.4

（资料来源：叶叔昌，邱红彬. 营销调研实训教程[M]. 武汉：华中科技大学出版社，2006）
试根据真维斯公司对武汉口岸休闲服装市场及真维斯公司武汉各店铺服务质量调查的统计结果，提炼出该次调查的结论。

二、实训组织

- 1. 组建实训小组：将教学班学生按每小组 6~8 人的标准划分成若干课题小组，每个小组指定或推选出一名组长。
- 2. 确定实训课题：每个小组根据提炼调查结论的背景资料，提炼出本次调查的结论，并完成提炼调查结论实训报告以及制作实训报告 PPT 课件。
- 3. 实施实训操作：各小组组长根据提炼调查结论实训的要求，调配资源，明确各组员的任务，并督促大家有效地完成任务，包括：调查结论的草拟、修改和定稿，提炼调查结论实训报告的撰写、打印，以及实训报告 PPT 课件的制作等。
- 4. 撰写实训报告：每个小组完成一份提炼调查结论实训的实训报告，并制作成 PPT 课件，实训报告与 PPT 课件通过电子邮件或校园网提交给指导教师。
- 5. 陈述实训心得：由各个小组推荐的发言人或小组组长代表本小组，借助实训 PPT 课件陈述本小组的实训报告和实训心得。
- 6. 评价实训效果：各个小组代表陈述后，指导教师点评该次提炼调查结论实训的情况，并由全班学生无记名投票，评选出该次实训的获奖小组，并给予表扬与奖励。

三、实训报告

提炼调查结论实训报告的格式见图 5-2。

提炼调查结论实训报告

第 1 次实训

班级 学号 姓名 实训评分

实训时间 实训名称 提炼调查结论

一、实训目的

二、实训背景

三、实训要求

四、调查结论

五、实训心得体会

六、实训评价（指导教师填写）

图 5-2 提炼调查结论

四、实训考核

实训成绩依据学生上课出勤、课堂讨论发言、实训报告的写作和实训报告 PPT 课件制作水平等进行评定。首先由各小组组长对组内各成员进行成绩评定，成绩分为优秀、良好、中等、及格、不及格五档；然后由指导教师对小组提交的实训报告及实训报告 PPT 进行评分；最后按照以下公式进行加权计算，计算出每个学生的最终成绩。

个人最终成绩=小组组长评定成绩×20%+指导教师评定成绩×80%

其中，小组组长评定组内成员成绩表、指导教师评定实训报告及实训报告 PPT 成绩表分别见表 5-12 与表 5-13。

表 5-12 小组组长评定组内成员成绩表

小组成员姓名	小组成员成绩				
	优秀 (90 分以上)	良好 (80~90 分)	中等 (70~79 分)	及格 (60~69 分)	不及格 (60 分以下)

表 5-13 指导教师评定实训报告及实训报告 PPT 成绩表

评价内容	分值（分）	评分（分）
调查结论的正确性	15	
调查结论的完整性	15	

续表

评价内容	分值(分)	评分(分)
实训报告的完整性与科学性	30	
实训报告 PPT 设计的质量	20	
实训报告表达效果	20	
总体评分	100	

任务2 撰写调查建议



实训目的和要求

实训目的

1. 培养学生撰写调查建议的能力;
2. 培养学生组织分工与团队合作的能力;
3. 培养学生整理分析资料与写作的能力;
4. 培养学生计算机软件应用的能力;
5. 培养学生积极讨论与口头表达的能力。

实训要求

1. 能依据调查结论撰写出市场调查的调查建议;
2. 能清晰地表达出该次市场调查的调查建议;
3. 能陈述出撰写该市场调查建议的理由或原因;
4. 能撰写出该次市场调查建议撰写的实训报告;
5. 能依据实训报告制作出该次实训的 PPT 课件。



实训例讲

调查建议撰写的背景资料:

2007 年 1—10 月,我们对汕头市中职学校连续两届近 100 名的电子商务专业学生进行了一次学生就业需求的调查。该次调查共发放了 100 份调查问卷,回收有效调查问卷 93 份,调查问卷有效回收率为 93%。得到的调查结论如下。

1. 你最希望毕业后从事怎样的工作岗位的调查汇总分析与结论

(1) 选择“计算机业务员”和“电子商务操作员”工作岗位的学生最多,第一就业需求选择两者合计 44 人,占该专业人数的 47.31%。这表明选择电子商务专业的学生中,大多数人期望能找到一份与电子商务相关的工作岗位。然而,选择“计算机业务员、业务员、营销员、商务制单员、商务文员”等商务方向的学生,第一就业需求选择合计有 61 人,占该专业人数的 65.59%,第二就业需求选择的学生有 42 人,占有做出选择的人数(57 人)的 73.68%,这充分表明中职学校电子商务专业的培养方向应该主要体现在商务方向,电子只能是实现商务的一种手段。

(2) 选择“商务制单员、商务文员、网络维护员、计算机维修员”等工作岗位的学生，第一就业需求选择合计有 34 人，比例达到 36.56%，第二就业需求选择有 21 人，占有做出选择的学生人数的 36.84%，这些工作岗位，一方面也是与电子商务专业相关的工作岗位，是电子商务专业毕业生的就业方向；另一方面也提示学校应拓宽电子商务专业的课程，包括商务制单、商务应用文写作、网站维护与管理、计算机维修与维护等，以适应学生就业的需要。

2. 你认为学校开设的课程能否满足你就业工作的需要的调查汇总分析与结论

本次对电子商务专业 93 位学生的调查结果显示，选择“学校开设的课程能（包括基本能）满足其就业工作需要”的学生只有 26 人，占该专业人数的 27.96%，而选择“学校开设的课程不能满足其就业工作需要”的学生却高达 58 人，占该专业人数的 62.37%。

这表明学生对学校该专业课程体系设计的满意度不高。究其主要原因如下。

其一，电子商务专业是中职学校新开设的专业，大家对它的专业定位不太明确，学校把它定位在计算机与商务综合性专业范畴，且偏重于计算机专业范畴，这实际上就给电子商务专业课程的设置带来困难，从而造成学生在 3 年学习之后还不清楚自己的专业优势和就业优势。

其二，电子商务专业的很多课程的开设，必须有一个电子商务平台进行实际操作应用，然而很多中职学校至今没有建设相应的平台，造成很多电子商务的实训操作难以开展，学生在实操技能上的欠缺，也是他们选择不能满足其就业需要的重要原因之一。

其三，作为一个实践性很强的专业，学校应该组织学生参加国家劳动保障部统一组织的电子商务员技能证书的考核，这样既可以强化学生的技能操作，又为他们在该专业领域的就业铺平道路。

其四，电子商务专业方向的教材，尤其是实训方面的教材远远跟不上专业教学的需求。大部分电子商务专业的教材侧重于理论知识，其中所包含的小部分实践操作内容，其可教学性和可操作性都相当不够。

（资料来源：汤建霞，罗绍明. 关注学生诉求 创新职业教育[J]. 中国职教，2008.6）

试根据中职学校电子商务专业学生就业需求调查分析的结论，提出相应调查建议。

题解：

该次中职学校电子商务专业学生就业需求调查建议可以表述为：

1. 专业培养方向的规划应适应学生就业需求

依据对中职学校电子商务专业学生就业需求调查统计结果，中职学校电子商务专业的学生期望就业的岗位有近 7 成属于商务方向的，也有 3 成左右的学生希望从事与商务网站建设与管理相关的工作岗位。因此，我们建议学校电子商务专业的培养方向在招生时应一分为二，分设电子商务专业（商务管理方向）和电子商务专业（商务网站建设与管理方向）。电子商务专业分设培养方向，不仅可以满足两个方向学生的需求，也有利于学校专业课程的开设，突出专业技能的培养。另外，这也使得电子商务专业的就业岗位明确具体，有利于学生就业岗位的选择，提高他们对未来工作岗位的适应性。

2. 专业课程的设计应适应学生就业需求

从调查问卷的分析中可以看出该专业的学生对自己的期望值是很高的，对自己的要求也是很严格的，学生的学习热情相应高涨。学校现行的专业课程设计还不能完全满足他们

的需求,因此,学校必须尽快抓紧时间,根据学生的需求对专业课程设计进行调整。

(1) 调整专业课程体系,突出专业培养目标。

专业课程体系的设计,必须依托该专业的培养目标。而一个专业的培养目标又必须依托社会需求(或市场需求)。对于电子商务专业(商务管理方向)的课程设计,应突出商务方面的专业课程,重点专业课程应包括网络营销、商务制单、商务应用文写作、商务谈判、电子商务模拟操作等;电子商务专业(商务网站建设与管理方向)的课程设计,突出的是商务网站的建设与管理,重点专业课程包括商务网站建设、商务网站维护与管理、商务网站网页设计、商务网站软件技术等。

(2) 改进专业课教材的选择,突出实践技能培养。

调查问卷的分析表明,学校在专业技能的培养上应突出专业实践课程的教学、所使用的教材和教学软件应是最新或更新的版本。因此,我们应改进专业课程教材的选择,更多地选择能突出实践技能培养的、最新或更新版本的教材。

3. 专业课程教学的组织应适应学生就业需求

《国务院关于大力发展职业教育的决定》明确指出:职业教育就是要加强学生的实践能力和职业技能的培养。以职业技能的培养为主体教学方式,实际上就是现在流行的任务引领式教学模式。任务引领式教学,是指根据专业未来岗位的需要,设置专业的课程,以提高专业技能为主,实现学校学习与工作岗位的直接衔接。任务引领式教学,关键在于教师的技能素质以及突出实训技能的教材。

(1) 加强教师实践技能的培养,增加教师实践操作经验。

现行的专业课程教学,多数教师都是按照教材编排的内容体系进行逐点复述。这样的专业课程教学方式,哪怕存在教学上的互动性,最终也难能达到技能培养的目标。这实际上也就是为什么学生在学习了这么多课程之后,仍然感觉到所掌握的技能不足以适应就业需要的原因。教师应改变原有专业课程教学组织方式,选择站在学生的角度组织专业课程教学的任务引领式教学模式。

该种教学模式的开展要求教师应当首先对所教学内容按照该课程技能培养的要点步骤进行综合分析,在组织专业课程教学时采取指导性、互动性的方法进行讲解,重点在于操作技能的讲解与训练。它的实现依赖于教师本身的业务技能素质,如讲授“网络营销”课程,教师不仅要懂得网络营销的理论知识,更要知道怎样在网络上实现营销的操作。

教师业务技能素质的培养,可以有多种途径。首先,需要教师自己加强专业知识的学习,加强专业技能的训练,通过自身的努力提高业务技能素质;其次,学校应加强教师的专业技能的培训,如学校出面联系一些企事业单位,安排教师到他们的工作第一线进行实践学习,增加其实践工作经验;再次,学校应重视双师型教师队伍的建设,同时从物质、社会心理等方面激励教师争当双师型教师。

(2) 加强校本教程的建设,突出校本教程的实训操作性。

现行的中职学校电子商务专业的教材,与实训操作教学的要求有很大的差距。因此,一方面,建议国家加大实训教材的编写支持力度,力争中职学校的实训方面的教材能早日完善,做到既能反映企业实践操作的流程需求,又能方便教师的教学与学生的实训训练;另一方面,中职学校也应重视实训方面的校本教程建设,开发出能适应本校实训操作需求的应用型、可操作性的实训校本教程。



实训练习

一、实训背景

真维斯服饰有限公司在国内 20 多个省市开设了 1000 多家专卖店，拥有现时中国最大的休闲服饰零售网络。真维斯公司十分关注市场变化，为不断提高服务质量，提高产品市场占有率，该公司委托中国纺织大学对武汉口岸休闲服装市场及真维斯公司武汉各店铺服务质量进行调查。得到的调查结论如下。

(1) 本次调查的样本在各种结构上较为合理，具有较好的代表性，调查结果比较可靠，有较强的说服力。

(2) 价格是影响消费者购买的最重要的因素，而款式、做工和面料也很关键，消费者购物呈理性化，每一个购买因素都不能忽视。

(3) 在休闲服装的价格（或档次）方面，消费者需求呈多样性，而以购买 50~200 元休闲服装的消费者居多。

(4) 在相同情况下，消费者比较倾向于真维斯品牌。

(5) 与佐丹奴和佑威对比，真维斯在牛仔裤、T 恤和外套三种产品上存在一定优势，但各种产品的差距不是太大。

(6) 消费者认识品牌的途径主要是电视广告，但亲戚朋友的推荐介绍更值得依赖。

（资料来源：叶叔昌，邱红彬. 营销调研实训教程[M]. 武汉：华中科技大学出版社，2006）

试根据本次真维斯公司对武汉口岸休闲服装市场及真维斯公司武汉各店铺服务质量调查的结论，提出相应调查建议。

二、实训组织

1. 组建实训小组：将教学班学生按每小组 6~8 人的标准划分成若干课题小组，每个小组指定或推选出一名组长。

2. 确定实训课题：每个小组根据撰写调查建议的背景资料，撰写出本次调查的调查建议，并完成撰写调查建议实训报告以及制作实训报告 PPT 课件。

3. 实施实训操作：各小组组长根据撰写调查建议实训的要求，调配资源，明确各组员的任务，并督促大家有效地完成任务，包括：调查建议的草拟、修改和定稿，撰写调查建议实训报告的撰写、打印，以及实训报告 PPT 课件的制作等。

4. 撰写实训报告：每个小组完成一份撰写调查建议实训的实训报告，并制作成 PPT 课件，实训报告与 PPT 课件通过电子邮件或校园网提交给指导教师。

5. 陈述实训心得：由各个小组推荐的发言人或小组组长代表本小组，借助实训 PPT 课件陈述本小组的实训报告和实训心得。

6. 评价实训效果：各个小组代表陈述后，指导教师点评该次撰写调查建议实训的情况，并由全班学生无记名投票，评选出该次实训的获奖小组，并给予表扬与奖励。

三、实训报告

撰写调查建议实训报告的格式见图 5-3。

撰写调查建议实训报告

第 2 次实训

班级_____ 学号_____ 姓名_____ 实训评分_____

实训时间_____ 实训名称 _____ 撰写调查建议_____

一、实训目的

二、实训背景

三、实训要求

四、调查建议

五、实训心得体会

六、实训评价（指导教师填写）

图 5-3 撰写调查建议实训报告

四、实训考核

实训成绩依据学生上课出勤、课堂讨论发言、实训报告的写作和实训报告 PPT 课件制作水平等进行评定。首先由各小组组长对组内各成员进行成绩评定，成绩分为优秀、良好、中等、及格、不及格五档；然后由指导教师对小组提交的实训报告及实训报告 PPT 进行评分；最后按照以下公式进行加权计算，计算出每个学生的最终成绩。

个人最终成绩=小组组长评定成绩×20%+指导教师评定成绩×80%

其中，小组组长评定组内成员成绩表、指导教师评定实训报告及实训报告 PPT 成绩表分别见表 5-14 与表 5-15。

表 5-14 小组组长评定组内成员成绩表

小组成员姓名	小组成员成绩				
	优秀 (90 分以上)	良好 (80~90 分)	中等 (70~79 分)	及格 (60~69 分)	不及格 (60 分以下)

表 5-15 指导教师评定实训报告及实训报告 PPT 成绩表

评 价 内 容	分值（分）	评分（分）
调查建议的合理性	15	
调查建议的可行性	15	
实训报告的完整性与科学性	30	
实训报告 PPT 设计的质量	20	
实训报告表达效果	20	
总体评分	100	

任务3 形成调查报告



实训目的和要求

实训目的

1. 培养学生形成调查报告的能力；
2. 培养学生组织分工与团队合作的能力；
3. 培养学生整理分析资料与写作的能力；
4. 培养学生计算机软件应用的能力；
5. 培养学生积极讨论与口头表达的能力。

实训要求

1. 能依据调查结果与建议形成市场调查报告；
2. 能清晰地表达出该市场调查报告的内容；
3. 能陈述出该市场调查报告的层次和构成；
4. 能撰写出该次市场调查报告形成的实训报告；
5. 能依据实训报告制作出该次实训的 PPT 课件。



实训例讲

调查报告形成的背景资料同任务 2“实训例讲”中的背景资料。试根据中职学校电子商务专业学生就业需求的调查统计结果，提炼出本次调查的结论，并提出相应的调查建议，之后形成市场调查报告。

题解：

经过以上提炼调查结论与撰写调查建议的实训，我们已提炼出了本次市场调查的调查结论，并提出了相应的调查建议。接下来，我们只需要将这两个分项实训的内容进行综合汇总，即可形成一份完整的市场调查报告。

关注学生诉求 创新职业教育

——电子商务专业课程体系改革的调查报告

2007年1—10月,我们对汕头市中职学校连续两届近100名的电子商务专业学生进行了一次学生就业需求的调查。该次调查共发放了100份调查问卷,回收有效调查问卷93份,调查问卷有效回收率为93%。

一、中职学校电子商务专业学生就业需求的调查统计结果

1. 你最希望毕业后从事怎样的工作岗位的调查汇总(见表5-16、表5-17)

表5-16 第一就业需求选择统计结果

就业岗位	计算机业务员	营销员	业务员	商务制单员	商务文员	电子商务操作员	网络维护员	计算机维修员	其他
人数	23	8	3	15	12	21	3	4	4
比例(%)	24.73	8.60	3.23	16.13	12.90	22.58	3.23	4.30	4.30

表5-17 第二就业需求选择统计结果

就业岗位	计算机业务员	营销员	业务员	营业员	商务制单员	商务文员	电子商务操作员	网络维护员	计算机维修员	其他	未选择
人数	6	13	3	4	7	9	3	4	1	7	36
比例(%)	6.45	13.98	3.23	4.30	7.53	9.68	3.23	4.30	1.08	7.53	38.71

2. 你认为学校开设的课程能否满足你就业工作的需要的调查汇总(见表5-18)

表5-18 课程能否满足就业工作需要

满足状态	能	基本能	不能	不能确定
人数	2	24	58	9
比例(%)	2.15	25.81	62.37	9.67

3. 你认为学校还需开设哪些方面的课程的调查汇总

该专业学生提出还需要开设的课程有:电子商务模拟实践操作、计算机组装与维修、网络维护与管理、网站设计、物流、单证管理、商务制单、专业英语等。

4. 你对学校开设的专业在技能培养上还有什么要求的调查汇总

该专业有38位,占该专业人数40.86%的学生认为学校在专业技能的培养上的其他要求如下。

- (1) 应增加专业实践课程的教学;
- (2) 最好是能安排顶岗实习;
- (3) 所使用的教材和教学软件应使用最新或更新的版本;
- (4) 教师应有实践经验,以增强对未来工作岗位的适应性。

二、中职学校电子商务专业学生就业需求的调查统计分析结论

1. 你最希望毕业后从事怎样的工作岗位的调查汇总分析与结论

- (1) 选择“计算机业务员”和“电子商务操作员”工作岗位的学生最多,第一就业需

求选择两者合计 44 人，占该专业人数的 47.31%。这表明选择电子商务专业的学生中，大多数人期望能找到一份与电子商务相关的工作岗位。然而，选择“计算机业务员、业务员、营销员、商务制单员、商务文员”等商务方向的学生，第一就业需求选择合计有 61 人，占该专业人数的 65.59%，第二就业需求选择的学生有 42 人，占有做出选择的人数（57 人）的 73.68%，这充分表明中职学校电子商务专业的培养方向应该主要体现在商务方向，电子只能是实现商务的一种手段。

（2）选择“商务制单员、商务文员、网络维护员、计算机维修员”等工作岗位的学生，第一就业需求选择合计有 34 人，比例达到 36.56%，第二就业需求选择有 21 人，占有做出选择的学生人数的 36.84%，这些工作岗位，一方面也是与电子商务专业相关的工作岗位，是电子商务专业毕业生的就业方向；另一方面也提示学校应拓宽电子商务专业的课程，包括商务制单、商务应用文写作、网站维护与管理、计算机维修与维护等，以适应学生就业的需要。

2. 你认为学校开设的课程能否满足你就业工作的需要的调查汇总分析与结论

本次对电子商务专业 93 位学生的调查结果显示，选择“学校开设的课程能（包括基本能）满足其就业工作需要”的学生只有 26 人，占该专业人数的 27.96%，而选择“学校开设的课程不能满足其就业工作需要”的学生却高达 58 人，占该专业人数的 62.37%。

这表明学生对学校该专业课程体系设计的满意度不高。究其原因，主要如下。

其一，电子商务专业是中职学校新开设的专业，大家对它的专业定位不太明确，学校把它定位在计算机与商务综合性专业范畴，且偏重于计算机专业范畴，这实际上就给电子商务专业课程的设置带来困难，从而造成学生在 3 年学习之后还不清楚自己的专业优势和就业优势。

三、中职学校电子商务专业学生就业需求调查的建议

1. 专业培养方向的规划应适应学生就业需求

依据对中职学校电子商务专业学生就业需求调查统计结果，中职学校电子商务专业的学生期望就业的岗位有近 7 成属于电子商务方向的，也有 3 成左右的学生希望从事与电子商务网站建设与管理相关的工作岗位。因此，我们建议学校电子商务专业的培养方向在招生时应一分为二，分设电子商务专业（商务管理方向）和电子商务专业（商务网站建设与管理方向）。电子商务专业分设培养方向，不仅可以满足两个方向学生的需求，也有利于学校专业课程的开设，突出专业技能的培养。另外，这也使得电子商务专业的就业岗位明确具体，有利于学生就业岗位的选择，提高他们对未来工作岗位的适应性。

2. 专业课程的设计应适应学生就业需求

从调查问卷的分析中可以看出该专业的学生对自己的期望值是很高的，对自己的要求也是很严格的，学生的学习热情相应高涨。学校现行的专业课程设计还不能完全满足他们的需求，因此，学校必须尽快抓紧时间，根据学生的需求对专业课程设计进行调整。

（1）调整专业课程体系，突出专业培养目标。

专业课程体系的设计，必须依托该专业的培养目标。而一个专业的培养目标又必须依托社会需求（或市场需求）。对于电子商务专业（商务管理方向）的课程设计，应突出商务方面的专业课程，重点专业课程应包括网络营销、商务制单、商务应用文写作、商务谈判、电子商务模拟操作等；电子商务专业（商务网站建设与管理方向）的课程设计，突出的是

商务网站的建设与管理,重点专业课程包括商务网站建设、商务网站维护与管理、商务网站网页设计、商务网站软件技术等。

(2) 改进专业课教材的选择,突出实践技能培养。

调查问卷的分析表明,学校在专业技能的培养上应突出专业实践课程的教学、所使用的教材和教学软件应是最新或更新的版本。因此,我们应改进专业课程教材的选择,更多地选择能突出实践技能培养的、最新或更新版本的教材。

3. 专业课程教学的组织应适应学生就业需求

《国务院关于大力发展职业教育的决定》明确指出:职业教育就是要加强学生的实践能力和职业技能的培养。以职业技能的培养为主体教学方式,实际上就是现在流行的任务引领式教学模式。任务引领式教学,是指根据专业未来岗位的需要,设置专业的课程,以提高专业技能为主,实现学校学习与工作岗位的直接衔接。任务引领式教学,关键在于教师的技能素质以及突出实训技能的教材。

(1) 加强教师实践技能的培养,增加教师实践操作经验。

现行的专业课程教学,多数教师都是按照教材编排的内容体系进行逐点复述。这样的专业课程教学方式,哪怕具有教学上的互动性,最终也难能达到技能培养的目标。这实际上也就是为什么学生在学习了这么多课程之后,仍然感觉到所掌握的技能不足以适应就业需要的原因。教师应改变原有专业课程教学组织方式,选择站在学生的角度组织专业课程教学的任务引领式教学模式。

该种教学模式的开展要求教师应当首先对所教学内容按照该课程技能培养的要点步骤进行综合分析,在组织专业课程教学时采取指导性、互动性的方法进行讲解,重点在于操作技能的讲解与训练。它的实现依赖于教师本身的业务技能素质,如讲授“网络营销”课程,教师不仅要懂得网络营销的理论知识,更要知道怎样在网络上实现营销的操作。

教师业务技能素质的培养,可以有多种途径。首先,需要教师自己加强专业知识的学习,加强专业技能的训练,通过自身的努力提高业务技能素质;其次,学校应加强教师的专业技能的培训,如学校出面联系一些企事业单位,安排教师到他们的工作第一线进行实践学习,增加其实践工作经验;再次,学校应重视双师型教师队伍的建设,同时从物质、社会心理等方面激励教师争当双师型教师。

(2) 加强校本教程的建设,突出校本教程的实训操作性。

现行的中职学校电子商务专业的教材,与实训操作教学的要求有很大的差距。因此,一方面,建议国家加大实训教材的编写支持力度,力争中职学校的实训方面的教材能早日完善,做到既能反映企业实践操作的流程需求,又能方便教师的教学与学生的实训训练;另一方面,中职学校也应重视实训方面的校本教程建设,开发出能适应本校实训操作需求的应用型、可操作性的实训校本教程。



实训练习

一、实训背景

真维斯服饰有限公司在国内 20 多个省市开设了 1000 多家专卖店,拥有现时中国最大

的休闲服饰零售网络。真维斯公司十分关注市场变化，为不断提高服务质量，提高产品市场占有率，该公司委托中国纺织大学对武汉口岸休闲服装市场及真维斯公司武汉各店铺服务质量进行调查。

1. 调查范围

本次调查的范围主要是武汉市的广大消费者和进入真维斯店铺的顾客，以及真维斯武汉口岸各店铺。

2. 调查内容

本次调查共有三项内容：一是街头调查，即对武汉市广大消费者进行调查；二是店堂调查，即对进入真维斯店铺的顾客进行调查；三是神秘人暗访调查，即对真维斯武汉口岸各店铺服务水平进行调查。

3. 调查方法与方式

街头调查选在武汉市的繁华地段和公园进行，店堂调查在真维斯武汉口岸指定的店铺内进行。这两种调查均采用拦截访问法，随意确定被调查者，适当注意其年龄，尽可能使样本具有较好的代表性。两种调查的样本数量均在 500 人以上。神秘人暗访调查采用全面调查方式，对真维斯武汉口岸全部 17 家店铺进行现场观察调查。

4. 调查结果汇总

(1) 调查样本统计结果汇总见表 5-19～表 5-21。

表 5-19 调查样本性别统计表

性 别	男	女	合 计
人数（人）	262	238	500
比例（%）	52.4	47.6	100

表 5-20 调查样本年龄统计表

年龄段（岁）	20 以下	20～29	30～39	40～50	50 以上	合 计
人数（人）	60	134	132	98	76	500
比例（%）	12.0	26.8	26.4	19.6	15.2	100

表 5-21 调查样本收入统计表

年收入（元）	无收入	8000 以下	8000～14999	15000～24999	25000～35000	35000 以上	合计
人数（人）	48	102	162	143	39	6	500
比例（%）	9.6	20.4	32.4	28.6	7.8	1.2	100

(2) 购买因素统计结果汇总见表 5-22 与表 5-23。

表 5-22 影响购买因素统计表

影 响 因 素	价 格	款 式	做 工	面 料	服 务 质 量	品 牌
人数（人）	463	284	251	243	133	126
比例（%）	92.6	56.8	50.2	48.6	26.6	25.2

表 5-23 购买价格统计表

价格（元）	牛仔裤		休闲西裤		T 恤		衬衫		外套	
	人数 （人）	比例 （%）	人数 （人）	比例 （%）	人数 （人）	比例 （%）	人数 （人）	比例 （%）	人数 （人）	比例 （%）
50 以下	34	6.8	30	6.0	28	5.6	21	4.2	16	3.2
50~99	164	32.8	158	31.6	121	24.2	97	19.4	92	18.4
100~149	162	32.4	148	29.6	152	30.4	182	36.4	176	35.2
150~199	76	15.2	93	18.6	127	25.4	121	24.2	147	29.4
200~300	43	8.6	46	9.2	61	12.2	53	10.6	38	7.6
300 以上	21	4.2	25	5.0	11	2.2	26	5.2	31	6.2
合计	500	100	500	100	500	100	500	100	500	100

（3）品牌意识统计结果汇总见表 5-24~表 5-26。

表 5-24 品牌购买率统计表

品 牌	班尼路	真维斯	佑威	苹果	佐丹奴	其 他	合 计
人数（人）	66	97	86	91	77	83	500
比例（%）	13.2	19.4	17.2	18.2	15.4	16.6	100

表 5-25 品牌倾向性统计表

价格（元）	牛仔裤		休闲西裤		T 恤		衬衫		外套	
	人数 （人）	比例 （%）	人数 （人）	比例 （%）	人数 （人）	比例 （%）	人数 （人）	比例 （%）	人数 （人）	比例 （%）
佐丹奴	134	26.8	194	38.8	162	32.4	147	29.4	148	29.6
真维斯	205	41.0	149	29.8	171	34.2	156	31.2	183	36.6
佑威	161	32.2	157	31.4	167	33.4	197	39.4	169	33.8
合计	500	100	500	100	500	100	500	100	500	100

表 5-26 获取商品信息渠道统计表

渠 道	电 视	广 播	报 纸	杂 志	招 牌	亲 戚 朋 友
人数（人）	391	129	283	116	194	387
比例（%）	78.2	25.8	56.6	23.2	38.8	77.4

（资料来源：叶叔昌，邱红彬. 营销调研实训教程[M]. 武汉：华中科技大学出版社，2006）

试根据真维斯公司对武汉口岸休闲服装市场及真维斯公司武汉各店铺服务质量调查的统计结果，提炼出本次调查的结论，并提出相应的调查建议，之后形成市场调查报告。

二、实训组织

1. 组建实训小组：将教学班学生按每小组 6~8 人的标准划分成若干课题小组，每个小组指定或推选出一名组长。