**2021年扬州市首届职业技能大赛**

**电子商务赛项**

**技**

**术**

**文**

**件**

# 一、竞赛介绍

## **（一）竞赛描述**

依据《国家职业分类大典》拟定竞赛项目为电子商务。

|  |  |
| --- | --- |
| 职业名称 | 电子商务师 |
| 职业编码 | 4-01-02-02 |
| 所在分类 | 4第四大类社会生产服务和生活服务人员》4-01批发与零售服务人员》4-01-02销售人员》4-01-02-02电子商务师 |

电子商务师是指在互联网及现代信息技术平台上，从事商务活动的人员。电子商务师职业标准共设五个等级，由低到高分别为：五级/初级工、四级/中级工、三级/高级工、二级/技师、一级/高级技师，本次竞赛按照电子商务师职业标准（三级）职业功能设计赛题，以引导职业教育培训的方向。

## **（二）竞赛目的**

赛项以视觉营销设计、网上交易管理、网络客户服务、电子商务数据分析与应用、网络推广五项典型工作任务的完成质量以及选手的职业素养作为竞赛内容，全面考察选手的视觉设计能力、网络营销能力、数据分析能力、站内推广能力以及创新创业能力。

通过竞赛，为电子商务行业高技能人才成长创造良好的岗位环境和社会氛围，激发在岗职工、教师崇尚技能的热情，提高在校学生学习技能的激情，促进产教融合、校企合作与产业发展，推动电子商务行业高技术人才队伍的建设，选拔电子商务行业优秀实用型人才，提升电子商务从业人才整体水平。

## **（三）选手应具备的能力**

每个选手应具备基本的电子商务师职业素养、从业知识和技能，具备视觉营销设计能力，可以根据营销要求完成网店的首页布局、主图设计和详情页排版等操作；具备电子商务推广能力，可以为一家正在运营的店铺模拟进行一个周期的推广活动，为店铺/商品获得更多的展现量、点击量、转化量；具备网上交易管理能力，可以根据网店运营策略、销售数据等资料，完成采购管理和销售管理相关操作；具备网络客户服务能力，可以通过社群管理和客户关系管理等方式完成客户的拉新、促活、留存、转化；具备电子商务数据分析与应用能力，可以通过商务数据分析技巧，完成网店各项数据的统计与分析和相关表格制作。

# 二、竞赛内容与时长

## **（一）竞赛内容**

结合工作实际，将理论考核融入技能操作考核过程中，不单独设理论考核。考试模块包括：

**1.视觉营销设计**

在竞赛平台允许的结构范围内，利用竞赛平台提供的素材，完成网店首页的“店铺招牌、导航、商品分类、广告图、轮播图、商品推荐”的布局，完成商品主图的设计，完成商品详情页的“商品展示类、吸引购买类、实力展示类、交易说明类、关联销售类”的设计等。

**2.网上交易管理**

在竞赛平台允许的结构范围内，利用竞赛平台提供的背景资料与数据，完成销售管理部分的“客户信息管理、交易评价处理等”的操作与处理，完成采购管理部分的“商品补货、商品采购价格与商品采购量管理”的操作与处理。

**3.网络客户服务**

包括不同类型社群建立、表单分析、社群推广渠道选择、社群运营规则设计等社群管理操作，以及客户等级分析、活动策划等客户关系管理操作。

**4.电子商务数据分析与应用**

在竞赛平台允许的结构范围内，利用竞赛平台提供的背景资料与数据，完成对流量来源相关数据、转化率相关数据、复购率相关数据、客单价相关数据与营销活动相关数据的统计与分析。

**5.网络推广**

参赛选手以卖家角色，在给定的推广资金范围内为一家正在运营的店铺模拟进行一个周期的推广活动。选手需根据系统给定的资源分析店铺内的商品、买家搜索需求与搜索习惯、买家特征，根据分析结果与掌握的专业知识制定直通车推广策略、钻石展位营销策略、标题优化策略，通过直通车推广，获得商品竞价排名，增加商品展现量，提高点击量、点击率、转化量、转化率；通过钻石展位营销定位精准人群和资源位，进行创意的强势展现，增加点击量、点击率、转化量和转化率；通过标题优化提高标题相关性，以提高商品的展现量、点击量和点击率。

## **（二）竞赛时长**

电子商务竞赛的总时长4小时，视觉营销设计、网上交易管理、网络客户服务、电子商务数据分析与应用4个模块共用2小时，网络推广模块2小时，参赛选手需在规定时间内完成竞赛内容，提前完成不加分，到达规定时间竞赛系统自动结束。

# 三、评判标准

## **（一）分数和成绩计算方法**

1.视觉营销设计、网上交易管理、网络客户服务、电子商务数据分析与应用4个模块总成绩60分，网络推广模块总成绩40分。

2.参赛选手最终成绩=视觉营销设计模块得分+网上交易管理模块得分+网络客户服务模块得分+电子商务数据分析与应用得分+网络推广模块得分

## **（二）评分标准**

## **1.视觉营销设计**

评分内容包括：首页布局顺序、主图版式设计、详情页排版顺序、模块特色描述等。

**2.网上交易管理**

评分内容包括：采购日期的计算、采购量的计算、采购价格计算、客户画像分析、评价处理等。

3.**网络客户服务**

评分内容包括：社群建立要求分析、社群建立流程、客户活动分析和发布等。

**4.电子商务数据分析与应用**

评分内容包括：商务数据报表的制作、流量来源分析、转化率分析、复购率分析、客单价分析、营销活动分析等。

**5.网络推广**

评分内容包括：推广结束后的点击量、成交量、标题优化等。

## **（三）客观和主观评分**

比赛采用客观评分和主观评分相结合的方式进行评分，客观评分为系统自动评分，视觉营销设计的主观评分内容均由5位裁判进行评分，5位裁判评分的算术平均值即为该选手的最后得分。

## **（四）裁判员组成和分工**

本竞赛设立专家组，负责优化、审定竞赛技术方案，编撰命题方案，实施竞赛技术点评、培训裁判员及其他相关人员等工作。

本竞赛设立裁判组，由裁判长、现场裁判和评分裁判组成，裁判长负责组织裁判员培训、安排裁判员分工、开展技术点评；现场裁判负责维持现场纪律、解决现场问题、汇总比赛数据等工作；评分裁判负责对参赛选手结果进行评分。

# 四、竞赛相关设施设备

## **（一）赛场设施与设备**

由承办方统一提供，供选手个人使用的设备，具体见下表。

| 品名 | 规格要求说明 |
| --- | --- |
| 参赛选手计算机 | 配置要求：酷睿I5双核3.0以上CPU；8G以上内存；100G以上硬盘；千兆网卡。预装Windows7以上操作系统；预装火狐浏览器；预装全拼、搜狗输入法、QQ输入法等中文输入法和英文输入法；预装office办公软件。  |
| 裁判等工作人员计算机 | 配置要求：酷睿I5双核3.0以上CPU；8G以上内存；100G以上硬盘；千兆网卡。预装Windows7以上操作系统；预装火狐浏览器；预装全拼、搜狗输入法、QQ输入法等中文输入法和英文输入法；预装office办公软件。 |
| 网络连接设备 | 提供网络布线、千兆交换机、千兆分布式无线路由器 |
| 现场布置 | 工位隔断、环境布置、桌椅等 |
| 竞赛服务器 | 英特尔至强E5系列 E5-2683 v4 十六核以上CPU；16GB以上内存；硬盘：500G以上、转速：10000 RPM或固定P4510；千兆网卡。预装Windows Server 2008 R2操作系统及IIS 7.5；预装Microsoft SQL Server 2005数据库 |
| 竞赛软件 | 采用中教畅享公司研发的电子商务师三级实训系统。 |

## **（二）选手自带物品**

本次大赛全部为电脑操作，无需参赛选手自备设备和工具，所有比赛设备和工具由承办方提供。

# 五、竞赛特别规定

## **（一）赛前**

**1.赛场设备确认**

根据实际需要，裁判长于赛前2-3天对场地设备设施等准备工作进行检查确认。

**2.赛前培训**

裁判长对裁判员于赛前1天进行集中培训、技术对接和设备设施、材料、必备工具确认。

**3.报到**

参赛选手报到时需领取参赛证、参赛资料等。

**4.赛前说明会**

报名后由承办方统一组织召开赛前说明会，对参赛注意事项、参赛日程进行说明，对参赛选手疑问进行解答，抽取并公布竞赛平台。

**5.签署文件**

所有选手、领队、指导老师、裁判均需签署《竞赛行为规范》；所有参赛选手还需签署《安全责任告知书》、《参赛选手承诺书》；所有执裁人员还需签署《裁判员保密协议书》。

**6.参观赛场**

说明会结束后，由承办方统一组织前往赛场，熟悉场地。

**7.封闭与解封赛场**

参观完赛场后，由监督长检查赛场，确保赛场无异常后封闭赛场；赛前2小时由监督长带领技术人员解封赛场、启动并检查竞赛设备。

**8.检录抽签**

赛前1小时，参赛选手前往检录抽签地点，完成检录后，抽取参赛编号。

**9.入场**

每位选手按照参赛编号到指定位置，等待比赛。

## **（二）赛中**

1.比赛：由裁判长统一告知选手比赛规则、时间和流程后，宣布比赛正式开始并计时。

2.纪律要求：竞赛过程中严禁交头接耳，严禁扰乱秩序。

3.评分：由评分裁判对视觉营销设计进行人工评分；由竞赛系统对网上交易管理、网络客户服务、电子商务数据分析与应用和网络推广4个模块进行自动评分。

4.解密、汇总与公示：由裁判长、监督长共同解密，汇总成绩，确认无误后公示。

## **（三）注意事项**

1.竞赛模块答案内透漏参赛选手个人信息，该模块判0分；

2.视觉营销设计出现侮辱、暴力、低俗、荒诞等不良行为，对应模块判0分；

3.竞赛时间终了，选手应全体起立，结束操作。

# 六、健康、安全和环保要求

为确保事故为零，需提升所有参赛选手的职业健康及安全意识。即按照相关安全规定、设备、工器具安全操作规程，在整个竞赛过程保持场地整洁、材料物件及工器具摆放整齐。