**2018年全国职业院校技能大赛**

**竞赛项目方案申报书**

赛项名称：电子商务技术

赛项类别：常规赛项■ 行业特色赛项□

赛项组别：中职组■高职组□

涉及的专业大类/类：财经商贸、信息技术

方案设计专家组组长：

手机号码：

方案申报单位（盖章）：中国机电一体化技术应用协会

企业数字化技术教育部工程研究中心

方案申报负责人：

方案申报单位联络人：

联络人手机号码：

电子邮箱：

通讯地址：

邮政编码：

申报日期：2017年9月5日

**2018年全国职业院校技能大赛**

**竞赛项目方案**

**一、赛项名称**

（一）赛项名称

电子商务技术

（二）压题彩照



（三）赛项归属产业类型

信息产业、现代服务业、商贸服务产业

（四）赛项归属专业大类

中职财经商贸类---电子商务专业（专业代码121100）

中职信息技术类---计算机应用专业（专业代码090100）

**二、赛项申报专家组**

**三、赛项目的**

近年来，我国在互联网技术、产业、应用以及跨界融合等方面取得了积极进展，基于互联网的新兴业态不断涌现，电子商务、互联网金融快速发展，对经济提质增效的促进作用更加凸显。互联网与经济社会各领域的融合发展进一步深化，基于互联网的新业态成为新的经济增长动力，互联网支撑大众创业、万众创新的作用进一步增强，网络经济与实体经济协同互动的发展格局基本形成。

“互联网+”电子商务行动提出：巩固和增强我国电子商务发展领先优势，大力发展农村电商、行业电商和跨境电商，进一步扩大电子商务发展空间。互联网与传统行业的融合，如互联网+农业、互联网+制造业、互联网+服务业等应用的兴起，催生了一批新的岗位群，越来越多的人将参与到企业的网上经营中，同时对从业人员的专业素养、专业技能要求也会不断变化。

教育部颁发的“中等职业学校电子商务专业教学标准”明确电子商务专业的职业范围包括：网店编辑、网络营销、客户服务。其中：“网店编辑”要求能够根据企业的业务特点、客户定位、商品特色设计出有吸引力的网店；能够选取商品的特色图片和信息，制作商品的详情页，发布在网店上；能够利用合理的途径宣传网店，吸引访问者访问网店。“网络营销”要求能根据企业的要求，撰写不同类型的软文，策划促销活动主题，撰写促销活动方案，符合行业规范。“客户服务”要求正确理解客户需求，用规范化语言服务客户，正确回答客户的问题，汉字录入速度达到80字/分钟。

电子商务技术赛项以“电子商务专业教学标准”为依据，以“网店编辑”、“网络营销”、“客户服务”岗位群为导向，根据岗位的技能要求设计竞赛内容和评分标准，旨在引导职业学校电子商务、市场营销、计算机应用等相关专业的教学改革，展示职业院校电子商务相关专业的建设成果，推动电子商务职业教育的发展和创新，为我国电子商务行业培养输送专业技能人才。

电子商务技术赛项已经在全国职业院校技能大赛成功举办4届（2011年-2014年）。此次赛项申报在总结竞赛经验的基础上，充分体现“互联网+”电子商务行动的要求，结合行业发展和岗位技能要求，对竞赛内容做了优化，取消了理论竞赛题目，降低了“网店编辑”的比重，提高了“网络营销”的比重，增加了“客户服务”、“移动商务”、“微信营销”等内容。并对评分标准进行了细化，使客观分达到90%。

赛项以电子商务行业发展为导向，以专业培养标准为依据，以岗位技能培养为核心，围绕指定商品的网店建设与运营，主要考核4个方面的知识和技能：

（1）网店编辑：包括PC端网店编辑和移动端网店装修；

（2）网络营销：包括促销活动主题策划、软文撰写、邮件营销、微信营销、海报制作与发布；

（3）客户服务：包括售前服务、售中服务和售后服务；

（4）在线交易：包括订单生成、订单处理、物流、支付。

通过大赛，达到：

1.提炼岗位群的职业素养和核心技能，引领专业建设

电子商务是多学科融合、新技术飞速发展的交叉学科，新技术、新模式层出不穷。怎样在教学过程中抓住行业特点、提炼行业精髓，以不变应万变，避免盲目追随“热点”，是我们设计竞赛内容的出发点和落脚点。

2.引导教学向“注重基本、活学活用”转变

在多年的大赛工作中，我们发现：竞赛成绩好的团队，师生都具有深厚的文化功底和专业素养，能够灵活运用所学的专业知识解决突发问题。通过赛项内容的设置，强调中职学生的专业基本功培养，注重技能又不惟技能，专业素养与专业技能两手抓、两手都要硬。

3.构建完善教学体系，积累丰富教学资源，引领课程改革

大赛按照专业岗位群和岗位能力要求设置竞赛内容，每一个竞赛模块都集中体现了该岗位群的基本技能和核心知识体系，引导学校构建适应专业培养目标的教学体系、实践体系。

大赛优秀作品可以作为案例运用到教学中，丰富教学资源。

4.展示培养成果，提升培养水平

通过大赛，展示各参赛学校的教学成果，总结优秀团队的教学经验，发现教学中存在的不足，完善教学和实训内容，改善教学方法、教学过程，提升教学水平。

5.实现资源共享，谋求共同提高

通过对大赛成果的总结、交流、研讨和资源共享，可以在全国范围内交流大赛经验，提升教学理念相对陈旧、教学设施相对落后、区域行业发展不够发达的中职学校的总体水平，尤其是中西部偏远地区学校的教学水平。

6.促进产教融合、校企合作

赛项内容充分考虑了“中等职业学校电子商务专业教学标准” 中的教学方向，又考虑了电子商务行业最前沿的应用技术。赛项对电子商务教学与行业应用进行了较好的整合，促进了产教融合与校企合作。

**四、赛项设计原则**

坚持公益性、统一性、专门化和普惠性原则，遵循政府主导、行业指导、企业参与的基本要求，以赛事制度建设为基础，提高赛项的规范化、现代化和机制化水平。主要在以下几个方面着力：

（一）坚持公开、公平、公正的原则

赛项设计与组织遵循公开、公平、公正的原则，参赛队比赛使用的竞赛平台、规则和赛前公布的内容一致。比赛以客观评分为主，主观评分为辅，客观评分根据行业要求进行充分客观量化，主观评分进行层级量化。比赛过程及结果进行严密设计，保证比赛的公平与公正。

（二）赛项关联职业岗位面广、人才需求量大、职业院校开设专业点多。

截至2017年6月，我国网民规模达到7.51亿，半年共计新增网民1992万人，半年增长率为2.7%。互联网普及率为54.3%，较2016年底提升1.1个百分点。以互联网为代表的数字技术正在加速与经济社会各领域深度融合，成为促进我国消费升级、经济社会转型、构建国家竞争新优势的重要推动力。目前，从行业应用细化的岗位越来越多，越来越细，电子商务已不再是新生事物，而是每个企业、甚至每个经营者所必备的经营工具，人才需求巨大。职业院校为满足社会需求和服务经济发展，正在大力发展电子商务专业。从职业院校的专业备案数据来看，已有近900所职业院校开设了电子商务专业。

（三）竞赛内容对应相关的职业岗位或岗位群、体现专业核心能力与核心知识、涵盖丰富的专业知识与专业技能特点。

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **比赛内容** | **岗位** | **核心知识** | **核心技能** |
| 网店编辑（PC端装修、移动端装修） | 网店美工 | 商品拍摄与处理网络广告网店装修与设计 | 商品拍摄能力PhotoShop运用能力商品编辑能力视觉营销能力 |
| 网络营销（邮件营销、微博、公众号） | 网络运营员 | 新媒体运营网店运营全网综合运营软文营销 | 新媒体运营能力网店运营能力全网综合运营能力软文策划能力 |
| 客服 | 网络客服 | 客户服务与管理 | 掌握客户消费心理语言能力打字速度 |
| 在线交易 | 网络客服 | 交易流程 | 交易的环节控制 |

（四）竞赛平台成熟

电子商务技术赛项已经在全国职业院校技能大赛成功举办4届（2011年-2014年）。四年来，从全国各地的市赛、省赛再到全国职业院校技能大赛，几乎覆盖全国所有开设电子商务专业的学校。2016年、2017年又连续两年举办全国行业技能竞赛，积累了丰富的经验。竞赛平台的稳定性、先进性、成熟性得到了很好的测试。

**五、赛项方案的特色与创新点**

大赛模拟行业岗位类型、模拟行业工作流程、虚拟现实工作环境、理论实践结合等突出特色，并着力在以下几个领域取得创新成果：

（一）竞赛内容注重理实结合，体现岗位群的基础知识和核心技能要求。

大赛按照行业指导委员会制定的《中等职业学校电子商务教学标准》中确定的岗位群及岗位职业素养、专业技能要求，相关专业能力培养的要求，以“项目实施带动教学，以任务引领教学”，以大赛促教学，以大赛促教改。

电子商务技术大赛以“电子商务专业教学标准”为依据，以“网店编辑”、“网络营销”、“客户服务”岗位群为导向，根据岗位的技能要求设计竞赛内容和评分标准，旨在引导职业学校电子商务、计算机、市场营销等相关专业的教学改革，展示职业院校电子商务相关专业的建设成果，推动电子商务职业教育的发展和创新，为我国电子商务行业培养输送专业技能人才。

（二）竞赛过程安排合理，竞赛技术平台和设备成熟稳定，整个竞赛过程和结果公平、公正、公开。

整个竞赛过程从市赛到省赛，层层选拔，保证国赛的整体水平代表中职学校电子商务及相关专业教学的最高水平，安排合理有序。

竞赛平台选用在教学中使用多年、有广泛应用基础、软件功能完备、性能稳定的教学软件平台，充分体现日常教学中的真实水平。

整个国赛过程公平、公正、公开，严格按照大赛组委会要求选择了一线教师、行业专家和企业专家成立了裁判组，比赛期间现场提供特定区域供学校的老师、专家进行观摩。

1. 竞赛资源转化，内容丰富实用

“以赛促教、以赛促改、以赛促学”是全国职业院校技能大赛的重要目的。将竞赛内容成功转化为教学资源无疑是实现这一目的的重要保障。专家团队系统地梳理了电子商务专业的培养目标、岗位需求、课程体系、核心知识点及历年竞赛考核内容与评分要点，并结合技术发展趋势对未来的竞赛内容设置进行了权威预测；开发一套融入大赛思想的，体现“新商业、新技术、新标准”的实用型系列教材。

（四）结合岗位需求，突出工程实践与规范。

竞赛将充分体现工学结合的原则，结合中小企业的岗位需求特点，以真实的网店运营项目作为基础，竞赛模块和竞赛内容突出网店运营中的核心技能需求。

（五）设置观摩区域，全程观摩比赛

竞赛赛场有条件向社会开放，并通过视频演示等形式全方位展示参赛选手的操作过程和工作成果。同时，设置专门的展览展示区域，集中展示电子商务行业发展的新模式、新技术、新应用，允许参观者亲身体验并安排专家讲解电子商务行业的最新发展动向及未来发展趋势等。

在大赛的基础上，全面总结当前职业院校电子商务教学中的成绩与不足，在不断征集各地大赛领队、教学专家、一线教师的前提下，深入论证当前电子商务企业（阿里巴巴、京东、淘宝、腾讯等）的经营实际和岗位需求，综合不同企业各具特点的经营模式、商业创新和技术优势，按照竞赛需求优化电子商务竞赛模拟平台。

**六、竞赛内容简介（须附英文对照简介）**

电子商务技术大赛根据网店编辑、网络营销、客户服务岗位群的业务能力需求和技能需求，要求选手根据组织方提供的商品、器材和专门竞赛软件，在规定时间内完成网店编辑、网络营销、客户服务和在线交易等任务。竞赛内容包含四个模块：

模块1：网店编辑（40%）。利用本届比赛执委会提供的计算机、摄影器材、商品收纳箱、工作台等设备，在比赛执委会提供的软件平台上，完成PC端网店编辑和移动端网店装修等任务。

模块2：网络营销（30%）。利用大赛平台提供的营销工具，策划促销活动主题，撰写促销活动软文，分别通过邮件、微信公众号发布；制作促销海报，在网店主页轮播区、微信公众号菜单等发布。

模块3：客户服务（20%）：根据任务书的要求，确定买家咨询的问题，能够利用恰当的语言、准确的商品知识、客户服务意识回答客户的售前、售中、售后问题，并在提供服务的同时推广网店和商品。

模块 4：在线交易（10%）。根据任务书的要求，分角色完成一个订单的全部处理过程。

The electronic commerce technology competition according to online editing, network marketing, customer service post group business ability demand and skill requirements, according to the requirements provided by the organization's products, equipment and specialized software to complete the race, online editing, network marketing, online transactions and customer service four items within the specified time. Contest content contains four modules:

Module 1: Shop editor (40%). The tournament committee provides the computer, photographic equipment, commodity storage box, table and other equipment in the game board to provide software platform, complete shop decoration, product release, online marketing etc.

Module 2: network marketing (30%). The contest platform provides marketing tools, planning promotional activities, promotional activities, writing, were released by mail, WeChat public number, shop carousel area.

Module 3: customer service (20%): according to the customer problem of the competition platform, can make use of the appropriate language, accurate product knowledge, customer service awareness to answer customer's question.

Module 4: online transactions (10%). According to the requirements of the task book, the role of the completion of a total order processing.

**七、竞赛方式（含组队要求、是否邀请境外代表队参赛）**

电子商务技术为团体赛项目，报名办法及报名资格详细要求等参见《全国职业院校技能大赛参赛报名办法》。

**八、竞赛时间安排与流程**

比赛时间：共计3小时

时间分配如下表所示：

|  |
| --- |
| **时间安排** |
| 06:50-07:30  | 选手按抽签号入场，完成一、二次加密 |
| 07:30-07:35 | 裁判员宣读《选手须知》 |
| 07:35-07:45 | 参赛队就位，检查比赛物品 |
| 07:45-08:00 | 根据分配的账号，登录到竞赛平台，静等比赛开始 |
| 08:00-11:00 | 比赛时间 |

**设备测试**

**正常进行**

**完成赛项**

**成绩登记**计算

**成绩发布**

**裁判培训**

**分组候场**

**出现问题**

**异议**

**调试**

**延时**

**仲裁**

**赛项启动**

**设备安装**

**平台安装**

**平台测试**

**九、竞赛试题**

 竞赛题目按照《全国职业院校技能大赛赛题管理办法》命制，竞赛样题见附件1。

**十、评分标准制定原则、评分方法、评分细则**

（一）标准制订原则

坚持科学性、公平性原则。依据电子商务从业标准和行业实际情况，组织行业专家、高校科研人员、职业学校一线教师组织研究、制定评分标准。

评分标准制定充分考虑客观性和可操作性，根据竞赛流程各个环节的技能难度和工作量分配分数比例。

评分细则在整个评分标准中占有十分重要的地位，是评分标准的核心内容。评分细则制定上充分考虑科学、合理性。

（二）评分方法

1.比赛选用的裁判由大赛执委会从裁判库中随机抽取。

2.选中的裁判不能与参赛学校有直接或者间接关系。

3.选手作品的成绩由裁判和竞赛平台按照评分细则共同评定。为保证评分的公正，所有裁判对每一个参赛队的作品评分，求平均后的分数为该参赛队的得分。

4.保证客观分达到总分的90%以上。

5.对两个裁判的评分差距在25分以上的分数，由裁判长组织重新评定。

（三）评分细则

四个模块的评分细则见下表：

1.网店编辑评分标准

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **类型** | **序号** | **项目** | **比例** | **评分标准（客观）** | **分数** | **评分标准（主观）** | **分数** |
| PC端网店编辑 | 1 | 网店LOGO | 5% | LOGO尺寸合理、比例正确，变形或模糊扣3分 | 4 | 具有较好的设计理念 | 1 |
| 2 | 网店名称 | 5% | 网店名称字数在10字之内，体现经营商品类别 | 4 | 体现经营理念、有创意 | 1 |
| 3 | SEO关键字 | 5% | 至少包含商品品牌、名称、属性等关键字，漏掉一个扣2分 | 5 |  |  |
| 4 | 网店店招 | 5% | 包含网店名、主营商品、网店LOGO、促销信息，缺少一个要素扣2分 | 4 | 色彩搭配合理，视觉效果好 | 1 |
| 5 | 轮播图 | 5% | 至少2个轮播图，缺少一个扣3分 | 5 |  |  |
| 6 | 商品分类 | 5% | 提供准确的自定义商品分类，分类能链接到网店中的对应商品（少一个链接扣5分） | 5  |  |  |
| 7 | 商品主图 | 5% | 表达商品的全貌，只能有一件商品，包含多个不得分 | 5  |  |  |
| 8 | 商品辅图 | 10% | 从3个不同角度展示商品特性，相似图片扣4分  | 10  |  |  |
| 9 | 图片水印 | 5% | 每张图有水印，水印不破坏图片，（缺少一个扣2分，共5分） | 5 |  |  |
| 10 | 商品标题 | 5% | 包含商品品牌、名称、规格型号，关键词包括商品属性特点、卖点与折扣信息，缺少一个要素扣2分，共5分 | 5 |  |  |
| 11 | 商品描述 | 10% | 价格与清单一致，商品参数与包装一致，有5张以上图片及文字说明 | 8 | 细节展示方式多样 | 2 |
| 12 | 售后服务 | 10% | 商品产地、联系方式、网店售后以及购物或退货流程（缺少1项扣1分，共10分） | 10 |  |  |
| 13 | 优惠券 | 5% | 有至少1张优惠券，得5分，无0分 | 5 |  |  |
| 14 | 编辑排版 | 5% |  |  | 排版整齐美观有创意，颜色搭配合理，措词恰当，无错别字及病句 | 5 |
| 移动端网店编辑 | 15 | 网店LOGO | 5% | 有，5分，无0分 | 5 |  |  |
| 16 | 网店导航 | 5% | 用图片形式设置网店导航，导航内容与店铺商品类别相一致。缺一个导航扣2分 | 5 |  |  |
| 17 | 商品发布 | 5% | 发布两件商品的详情页至移动网店，缺一件商品扣2分 | 5 |  |  |
| 合 计 | 90 |  | 10 |

2.网络营销评分标准

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **项目** | **比例** | **评分标准（客观）** | **分数** | **评分标准（主观）** | **分数** |
| 1 | 邮件营销 | 邮件标题 | 5% | 包含促销活动主题 | 5 |  |  |
| 邮件内容 | 10% | 包含促销主题、促销商品、促销日期、折扣幅度、促销方式，缺少一个要素扣2分 | 10 |  |  |
| 商品链接 | 5% | 有商品链接，链接正确 | 5  |  |  |
| 邮件回复 | 5% | 有回复，有“感谢”等词汇，无回复，0分 | 5 |  |  |
| 邮件列表 | 5% | 邮件地址分组符合商品对应的目标人群 | 5  |  |  |
| 2 | 微信营销 | 菜单设置 | 10% | 设置3个公众号功能菜单（每个2分），其中一个链接促销海报（4分） | 10 |  |  |
| 图文标题 | 5% | 标题中含有明确的促销主题 | 5  |  |  |
| 封面图片 | 10% | 包含完整促销商品、促销关键词 | 10 |  |  |
| 商品链接 | 5% | 有促销商品的链接，且链接正确 | 5  |  |  |
| 正文内容 | 10% | 语句通顺，无错别字，一个错别字扣1分 | 8 | 文字精炼、重点突出，有感染力和吸引力，排版美观 | 2 |
| 3 | 促销海报 | 海报内容 | 5% | 包含促销主题、促销商品、促销日期、折扣幅度、促销方式，缺少一个要素扣1分 | 5 |  |  |
| 商品链接 | 5% | 有商品链接，且链接正确 | 5 |  |  |
| 文字排版 | 10% | 无错别字（一个扣1分） | 8 | 排版美观，图文并茂，整体效果好 | 2 |
| 海报投放 | 10% | 在主页轮播区、微信菜单分别投放，缺少一个扣5分 | 10 |  |  |
| 合 计 | 96 |  | 4 |

3.客户服务评分标准

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **项目** | **比例** | **评分标准（客观）** | **分数** | **评分标准（主观）** | **分数** |
| 1 | 问候语 | 5% | 您好，XX号客服为您服务。请问有什么可以帮您？包含“您好”、“XX号客服”、“请”3个要素，缺少一个要素，扣3分 | 5 |  |  |
| 2 | 用词规范 | 5% | 不能出现大概、我不清楚、也许、可能等模棱两可的文字，出现一次扣1分 | 5 |  |  |
| 3 | 结束语 | 5% | 有感谢、再见等关键词,若无则得0分 | 5 |  |  |
| 4 | 售售前服务 | 买家问题 | 10% | 关于促销商品价格、物流、支付、退换货等有关的问题（根据任务书确定问题），漏掉一个问题，扣3分 | 10 |  |  |
| 客服回复 | 10% | 每个问题至少有一条回复，缺少一个问题的回复扣3分 | 10 |  |  |
| 回复质量 | 10% | 每个问题的回复，回答正确（与任务书提供内容一致），打错一条扣3分 | 10 |  |  |
| 5 | 艘售中服务 | 买家问题 | 10% | 关于交易过程中的订单的未按时发货、修改价格、购物流程指导等有关的问题（根据任务书确定问题），漏掉一个问题，扣3分 | 10 |  |  |
| 客服回复 | 5% | 每个问题至少有一条回复，缺少一个问题的回复扣3分 | 5 |  |  |
| 回复质量 | 10% | 每个问题的回复，回答正确（与任务书提供内容一致），打错一条扣3分 | 10 |  |  |
| 6 | 售后服务 | 买家问题 | 10% | 关于已购商品的质量、错发货、漏发货、商品使用等有关的问题（根据任务书确定问题），漏掉一个问题，扣3分 | 10 |  |  |
| 客服回复 | 10% | 每个问题至少有一条回复，缺少一个问题的回复扣3分 | 10 |  |  |
| 回复质量 | 5% | 每个问题的回复，回答正确（与任务书提供内容一致），打错一条扣3分 | 5 |  |  |
| 营销推介 | 5% | 在回答问题结束后，告知客户网店目前的促销活动，请客户收藏商品及店铺。有营销推介即得5分，无得0分 | 5 |  |  |
| 合 计 | 100 |  | 0 |

4.在线交易评分标准

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **项目** | **比例** | **评分标准（客观）** | **分数** | **评分标准（主观）** | **分数** |
| 1 | 买家生成订单 | 20% | 订货商品种类、数量正确 | 20 |  |  |
| 2 | 买家支付订单 | 10% | 支付成功，金额正确 | 10 |  |  |
| 3 | 卖家处理订单 | 20% | 卖家处理订单，库存减少 | 20 |  |  |
| 4 | 卖家发货 | 10% | 卖家成功发货 | 10 |  |  |
| 5 | 买家签收订单 | 10% | 买家成功签收订单 | 10 |  |  |
| 6 | 买家评价 | 20% | 买家按任务书要求评价商品，评级、关键词正确 | 20 |  |  |
| 7 | 卖家回复评价 | 10% | 卖家回复买家的评价 | 10 |  |  |
| 合 计 | 100 |  | 0 |
| **注：交易流程根据任务书中的任务不同而有所区别，交易流程由竞赛平台自动评分。** |

1.成绩比例：

网店编辑40%，网络营销30%，客户服务20%，在线交易10%，分项评分折算加计的总分为团体比赛成绩。

其中，客观分和主观分的比例如下表所示：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 比赛模块 | 分值 | 客观分数 | 主观分数 |
| 网店编辑 | 40 | 36 | 4 |
| 网络营销 | 30 | 28.8 | 1.2 |
| 客户服务 | 20 | 20 | 0 |
| 在线交易 | 10 | 10 | 0 |
| 合计 | 100 | 94.8 | 5.2 |

2.团队得分：为各部分得分乘以权重后的分数；

3.若总评分相同，则按照网店编辑的分数高低排序。

**十一、奖项设置**

按照执行《全国职业院校技能大赛奖惩办法》的有关规定。

**十二、技术规范**

（一）网店设计：充分利用首页空间，达到美化店铺，对商品对店铺进行宣传的目的。

（二）网店建设：根据提供商品完成PC端和移动端网店的创建。

（三）在线交易：实现交易中的买家、卖家的全部交易流程。

（四）网络营销：支持文档编辑和常用格式文件插入jpg、gif。

（五）商品描述：支持文档编辑和常用格式文件插入jpg、gif。

（六）商品发布：支持上传jpg、gif等图片文件，选择商品分类以及填写和商品相关的信息。

（七）商品照片处理：用Fireworks、Photoshop进行拍摄图片的处理。

**十三、建议使用的比赛器材、技术平台和场地要求**

（一）比赛器材

1.选手用电脑：按参赛队数量准备比赛用物品，每参赛队3台电脑，备用15台。

（1）选手用电脑配置

硬件配置：

双核2.0 GHz以上CPU,4GB内存,500 GB硬盘以上,2GB以上独立显卡，19寸液晶显示器。

软件配置：

Windows7（中文版）

Internet Explorer 11

Adobe Flash CS6 Professional （中文版）

Adobe Fireworks CS6（中文版）

Adobe Photoshop CS6 Extended （中文版）

Adobe Dreamweaver CS6（中文版）

Microsoft Office 2010（中文版）

WinRAR (中文版)

搜狗输入法(最新版)

万能五笔输入法（最新版）

以上软件均不提供原介质包以外的第三方插件。

（2）服务器配置

赛场具备局域网，配备2台服务器。

硬件配置：至强5500以上，8G及以上内存，500G以上硬盘。

软件配置

Windows Server2008（中文版）

Microsoft Office 2010（中文版）

WinRAR（中文版）

2.拍摄设备：按参赛队数配备摄影设备。每套包含统一品牌及型号数码相机（佳能SX720 HS, 2030万像素、40倍光变、24mm超广角，存储卡2G以上、2块充满电的相机电池、数码相机说明书）、数据线、相机三角架，80cm金银反光板一个，2张A4白色打印纸，2张125K对开亚粉纸（白色和蓝色各一张），回转四灯头柔光箱50\*70一套（45W色温5500k灯泡四个、灯架一个），2G以上的U盘一个。

3.网店商品：为每个参赛队提供一个“商品收纳箱”(非透明），箱内包括：日用商品10件、《大赛用商品清单》1张、商品条形码、选手用笔3支和练习本3本，箱子密封。

（二）技术平台

方案一：拟采用立信思远电子商务模拟教学软件V3.0

方案二：拟采用TXJJ-电子商务模拟教学实训平台（竞赛版）

上述方案使用的技术平台满足以下功能：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **竞赛内容** | **功能模块** | **后台支持** |
| 网店编辑 | 网店logo | 支持jpg、png等图片文件 |
| 网店命名 | 选手自拟 |
| 网店招牌 | 支持jpg、png等图片文件 |
| SEO关键字 | 选手自拟 |
| 图片设计 | Fireworks、Photoshop |
| 商品发布 | 支持上传jpg、gif等图片文件选择商品分类以及填写商品相关的信息 |
| 商品描述 | 支持文档编辑和jpg、png等图片文件的上传 |
| 网络营销 | 微信公众号名称 | 选手自拟 |
| 微信公众号logo | 支持jpg、png等图片文件 |
| 微信公众号菜单 | 选手自拟 |
| 微信图文消息 | 支持文档编辑和jpg、png等图片文件的上传 |
| 邮件列表 | 支持建立邮件列表 |
| 群发邮件与回复 | 支持群发邮件与回复邮件 |
| 海报发布 | 支持文档编辑和jpg、png等图片文件的上传 |
| 客户服务 | 买家咨询 | 支持实时咨询交互 |
| 咨询问题回复 | 支持实时回复 |
| 在线交易 | 售前咨询 | 选手自拟 |
| 交易流程平台 | 实现网店中买家、卖家的交易流程 |
| 售后评价 | 选手自拟 |

（三）场地要求

1.赛场网络环境

各个赛场需要组建统一的局域网。不能访问局域网以外的网络。

2.工作台

赛场为每参赛队提供1张工作台，高0.7米、宽0.7米、长1.2米，工作台编上序号。单个参赛队场地面积要求，长宽各不低于2.5米（见工作区平面图）。

工作区平面图

0.7米

2.5米

商品拍摄工作台

高0.7米。

商品拍摄工作台

1.8～2.1米

微机桌微机桌微机桌

中间加隔断，与显示器等高,避免拍摄光源影响到选手进行微机操作。

微机桌

高0.75米。

0.55～0.6米

3.赛场拍摄环境

无外射光源（窗帘统一用遮光布）

4.现场技术支持

由竞赛平台提供单位负责比赛软件技术支持；承办学校负责赛场网络及硬件支持。

5.赛场准备的时间要求

按教育部文件中确定的比赛日期为准，比赛前1周考场一切工作准备就绪，比赛前1天封闭考场，由比赛执委会检查验收。

6.大赛专用办公室1间，配备打印机1台（含2盒打印纸），订书机等相关办公设备。

7.提供能容纳80人左右的观摩室，安装赛场的全程直播大屏幕，供领队、指导教师及相关人员实时监督赛事全过程。

**十四、安全保障**

本赛项已经顺利举办过四届，大赛组织方和承办方已经积累了丰富的工作经验。

竞赛组织安全保障措施：截至目前为止，已经组建了包含行业专业、企业工程人员在内的稳定专家团队，对往年竞赛进行充分总结和优化。专家团队负责竞赛方案制订、竞赛试题制作与保密、赛场演练等工作。

承办单位安全保障措施：承办单位负责提供赛场及竞赛设施，竞赛期间后勤服务与安全保障工作，并接受上级主管部门、专家团队监管与验收。

参赛代表队：由各省市负责参赛选手旅途及竞赛过程中安全保险。

整个竞赛过程邀请当地公安系统、卫生系统和保险系统协助支持。

**十五、经费概算**

参照《全国职业院校技能大赛赛项经费管理规定》的有关要求，制定赛项经费概算。

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **项目阶段** | **资金用途** | **费用（万）** |
| 1 | 方案论证 | 专家论证会议 | 4 |
| 2 | 赛前准备 | 模拟题开发专家费（10名），培训内容整理 | 3 |
| 全国培训 | 面授约2场 | 1 |
| 网络约2场 | 1 |
| 3 | 比赛现场 | 场内活动 | 比赛用辅助耗材 | 1 |
| 竞赛平台 | 0 |
| 工作人员服务保障 | 3 |
| 出题，监考和裁判 | 6 |
| 获奖选手奖品 | 6 |
| 场外活动 | 技术展示体验 | 4 |
| 教师学生论坛 | 2 |
| 赛事宣传报道 | 3 |
| 4 | 比赛总结 | 总结研讨会 | 3 |
| 5 | 机动费用 | 临时突发事件 | 3 |
| 小计(单位：万元) | 40 |

**十六、比赛组织与管理**

根据《全国职业院校技能大赛组织机构与职能分工》《全国职业院校技能大赛赛项设备与设施管理办法》《全国职业院校技能大赛赛项监督与仲裁管理办法》要求和规定，分别成立：专家组、裁判组、监督组、仲裁组等组织，各组织的职责分工如下表所示：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **组织** | **任务分工** | **工作职责** |
| 专家组 | 制定比赛规程、比赛内容、比赛试卷 | 赛项技术文件编写赛题设计、赛场设计赛事成果转化、赛项说明会 |
| 裁判组 | 根据评分标准，为参赛作品打分 | 1. 选手二次加密
2. 选手身份审核
3. 选手作品评分
 |
| 监督组 | 全程监督赛项的各项工作 | 1. 赛场设备、安全监督
2. 竞赛试题抽取监督
3. 评分过程监督
 |
| 仲裁组 | 负责处理申诉报告 | 根据申诉事由进行审查，6小时内书面通知申诉方，告知申诉处理结果。 |

**十七、教学资源转化建设方案**

经过4年的大赛，电子商务技术赛项已经形成了比较完善的知识体系、技能体系、资源体系、竞赛标准和赛事管理经验，积累了丰富的教学资源以及规范化的实验资源。该赛项紧紧围绕电子商务行业的实际岗位技能需求，兼顾行业最新的技术和应用发展，引导了学校专业培养目标的修订和知识体系的更新，特别适合中职教学和实训，也非常适合人才就业需求。

通过对竞赛资源的整合和应用，实现下列资源转化目标：

（一）形成适合中等职业学校的专业课程标准与内容

电子商务专业作为跨领域专业和边缘性学科，涉及经济、管理、计算机、市场营销、心理学等多个产业领域。对于中职的学生来说，哪些知识和技能需要学、学到什么程度、如何学都是专业建设中的难题。作为大赛组织者，通过大赛的竞赛内容设计和参赛团队的竞赛成果分析，整理出适合中职学生学习、具有实用价值的专业课程体系、关键技能和知识体系，指导中职院校的专业建设和课程改革。

（二）依托中职资源共享平台，推广适合中等职业学校特色的教学资源

从历年参赛选手的优秀作品中，选择具有典型代表意义的部分作品，经过指导老师和专家的点评，形成内容丰富、标准化的高水平电子商务教学案例资源库，并将这些资源发布在共享平台上，供相关学校分享。

同时结合中职特点适时出版相应教材。目前，电子商务方面的教材太多，很多教师面对如此庞大的教材资源无所适从。发挥国家技能大赛引领作用，根据竞赛内容和成果，适应最基本、最前沿的专业需求，编写3-4本优质教材。

开发教学资源时要注重内容呈现形式多元化，视频与文本相结合，专家讲座与案例呈现相补充，调动中职学员学习积极性，激发学员探究精神。

（三）开展校企合作，优化教学模式

开展大赛合作企业与院校间的校企合作项目、科研立项，一方面,可以有效地拉近校企之间的距离,在学校可以访问共享企业的资源；另一方面,可以将教学中产生的资源上传到企业,方便企业人员对学生和企业职工进行指导。校企合作，可以发挥学校和企业的各自优势，共同培养社会和市场需要的人才。加强学校与企业的合作，教学与生产的结合，优化现有教学或实训模式，才能充分体现校企合作举办职业的优越性和突出办学特色。

**十八、筹备工作进度时间表**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **时间** | **内容** | **负责单位** |
| 2017.08 | 撰写赛项申报书 | 申报单位、专家组 |
| 2017.09 | 赛项内容设计 | 赛项专家组 |
| 2017.11 | 赛项答辩准备 | 申报单位、专家组 |
| 2018.03 | 赛项场地准备 | 赛项承办单位、合作单位 |
| 2018.04 | 赛项说明会 | 赛项执委会，专家组、承办校，合作单位 |
| 2018.05 | 比赛 | 赛项执委会、承办单位 |

**十九、裁判人员建议**

根据电子商务技术大赛的赛事规模、评判工作量、评分准则，依照《全国职业院校技能大赛专家和裁判工作管理办法》的有关要求，赛项所需现场裁判和评分裁判的具体要求如下：

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **专业技术方向** | **知识能力要求** | **专业技术职称****（职业资格等级）** | **人数** |
| 1 | 计算机 | 熟悉计算机系统，能够应对比赛现场突发情况，并及时、合理地处置 | 中级及以上 | 4 |
| 2 | 电子商务 | 熟悉电子商务的整个运作流程，熟悉网店建设、网店运营、网络营销的相关知识，有丰富的实战经验，对选手作品能够客观、真实地评价 | 中级及以上 | 12 |
| 3 | 计算机、电子商务或其他 | 责任心强，有大赛裁判经验，熟悉大赛加密要求和加密流程，遵守保密规定 | 中级及以上 | 2 |
| 人数合计 | 18 |

**二十、赛题公开承诺**

赛项承诺于开赛1个月前在大赛网络信息发布平台上（www.chinaskills-jsw.org)公开全部赛题。

**二十一、其他**

赛项申报单位联系人：

**附件**1**：**

**竞赛样题**

**一、网店编辑**

选手使用分配的账号、密码登录系统（登录系统的快捷方式在桌面上），开设网店，完成网店的装修和商品发布。

**1.PC端网店装修**

（1）网店logo,根据网店的经营理念、网店定位、经营商品类别等设计网店logo；

（2）网店名称，根据选择的商品，确定网店经营类型，并设置合适的店名；

（3）SEO关键字，符合网店定位，容易被搜索引擎抓取；

（4）网店招牌，介绍网店的类型，包含网店名、主营商品、店标，要求色彩明亮、视觉效果好。

**2.商品图片处理**

选手从收纳箱中选择3件商品，完成商品的拍摄、图片处理、文字描述，并发布到网店中。

（1）图片清晰，背景干净，构图美观；

（2）为每件商品设计一张主图，3张辅图；

（3）每张辅图要反映商品的某个细节特点，不能雷同；

（4）网店中每件商品图片都需打上水印标记，水印放在桌面“大赛水印”文件夹中。

**3.商品描述及购物说明**

根据选择的商品和拍摄处理后的商品图片设计商品描述，展示商品全貌、价格、功能、材质、特性等信息，并提供购物及退换货流程、物流、支付方式、售后服务等信息。

（1）图文说明，图片不少于5张，并配以标题或文字说明；

（2）商品信息必须真实，所有价格以提供的商品清单为准，如有折扣促销，折后价格应小于清单价格；

（3）提供售后服务信息，包括商品产地、联系方式、购物及退货流程以及邮资说明。商品信息以包装为准，要求不透露选手真实信息且无明显逻辑错误；

（4）促销策略，选择商品进行促销，具体形式可以为打折、组合购买、限时抢购等（不局限于这三种形式）；

（5）网店优惠券信息；

（6）关于商品的评价星级信息。

提示：选手上传的所有图片单张大小必须在1000kb以下，像素在1500\*1500px以内。

**4.移动端网店装修**

（1）网店logo，根据网店的经营理念、网店定位、经营商品类别等设计移动端logo；

（2）网店导航，根据比赛商品设计制作移动端网店导航；

（3）移动端商品发布，把制作完成的商品详情页发布到移动端。

**二、网络营销**

为网店中的两件商品，分别策划不同的促销主题，撰写促销软文，用不同的渠道发布。

**1.电子邮件推广**

撰写促销邮件，把邮件发布到邮件列表中；

（1）确定邮件的主题，主题要有感染力和吸引力，在30字之内；

（2）撰写邮件内容，文字优美，语句流畅，包括促销商品的链接；

（3）把邮件发送给可能感兴趣的人；

（4）有邮件回复。

**2.微信公众号推广**

撰写微信图文信息，发布在网店的微信公众号上。

（1）根据策划的主题撰写图文信息；

（2）标题能准确表达促销的主题，文字要有吸引力；

（3）图片要与促销的商品和促销的主题有关，与标题搭配和谐；

（4）把图文信息发布在网店的微信公众号上；

（5）图文信息中有促销商品的链接，点击直接进入商品详情页。

**3.海报推广**

为网店制作推广海报，发布至网店主页的轮播区，并设置为微信公众号的菜单链接。

（1）海报主题新颖、醒目；

（2）海报图片体现促销的主题和宗旨；

（3）海报内容需有商品的超链接；

（4）发布至网店主页的轮播区；

（5）设置为微信公众号的菜单链接。

**三、客户服务**

根据背景资料，按照系统提出的要求，完成在线客户服务任务。题目的内容涵盖售前咨询、售中订单处理和售后服务。

背景资料：

华为技术有限公司是一家生产销售通信设备的民营通信科技公司，总部位于中国广东省深圳市龙岗区。华为的产品主要涉及通信网络中的交换网络、传输网络、无线及有线固定接入网络和数据通信网络及无线终端产品，为世界各地通信运营商及专业网络拥有者提供硬件设备、软件、服务和解决方案。华为科技公司在天猫商城开设华为官方旗舰店，由天猫官方认证,主要提供互联网电视机顶盒、互联网智能电视、智能手机，以及家用智能路由器和智能家居产品等,厂家直接发货，保证正品。本店折扣微利销售，不议价。

1.产品资料：

华为Mate8手机

高性价比的商务机，现价2999元，包邮

产品参数：

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **型号** | 华为mate8 | **手机类型** | 4G手机 | **CPU型号** | 麒麟950 |
| **机身颜色** | 苍穹灰月光银 | **网络模式** | 双卡多模 | **电池容量** | 4000mAh |
| **操作系统** | 安卓 | **款式** | 直板 | **屏幕尺寸** | 6.0英寸 |
| **运行内存** | 3GB | **机身内存** | 32GB | **网络类型** | 全网4G |

产品卖点：

（1）全网4G畅通无阻；

（2）华为麒麟950芯片，高性能与长续航的结合。

2.店铺服务

（1）关于商品

商品上架前均由专业摄影师拍摄，拍摄内容包括：室内拍摄、细节拍摄，全方位给客户展示我们的商品，让客户看得更清，了解得更详细，买得更放心。 但产品因拍摄角度，拍摄光线，显示器不同等各种客观因素造成的色差是难免的，华为公司相关工作人员会尽量减少产品色差，但仍请顾客以实物为准。

（2）关于发票

本店所有的商品均开具正规增值税发票（赠品除外），随货发出，凭开具发票在当地的产品售后维修站享受售后服务，全国联保。发票内容一律只开您购买的商品，不可以开成办公用品或其他，发票抬头无特殊要求一律开成个人，如公司购买，请提供准确的发票抬头。由于发货量巨大，发票出现短缺，此类情况下我们优先将产品发出，等发票补齐后用快递单独寄出，费用我们公司承担。

（3）关于快递

所有3C数码产品默认一律发送顺丰快递。平时非节日高峰期每天下午5：00前拍下付款的订单是当天发货的，5：00后次日发货，节日高峰期，在您订单支付成功后，72小时内发货。发货后，国内一般1-2天到达，顺丰不到地区需指定快递，并需要补差价10元。

（4）关于退换

所有商品均按照国家三包政策进行售后服务，自售出之日（以实际收货日期为准）起7天无理由退换货服务，产品都是双层防损包装，15日内产品质量有问题，将完全按照客户要求进行退换，往返运费均由本店承担。非质量问题退货，寄回的运费由顾客承担。三个月保修，所有退换宝贝，请一律附上便签写明原因、旺旺号、订单编号、收件人的信息。如若未按承诺发货，可以联系我们的客服，也可以直接申请退款。

3.售后服务

所有产品保证正品，全国联保，维修期间如遇到质量问题，请致电我们的热线400-830-8300或旺旺客服。

4.客服要求

（1）问候语：用语礼貌、规范；

（2）回答问题准确、简练；

（3）根据买家问题进行回复；

（4）主动给客户合理的建议；

（5）利用客服宣传网店的促销信息；

（6）结束语：表达感谢。

**四、在线交易**

三名选手扮演不同角色在竞赛系统中模拟下文中小芹的完整交易流程。

（1）小芹家住在江西省南昌市青山湖区243号；

（2）买家对商品进行咨询，卖家进行恰当回复；

（3）买家订购了两件商品，支付货款；

（4）卖家接到订单后打包、发货；

（5）买家签收；

（6）买家对商品进行评价，卖家回复评价。