**2021年全国行业职业技能竞赛**

**第三届全国电子信息服务业职业技能竞赛**

**电子商务师竞赛**

**技**

**术**

**文**

**件**

**2021年11月**

**目录**

[一、赛项介绍 2](#_Toc31151)

[（一）赛项描述 2](#_Toc26349)

[（二）竞赛目的 2](#_Toc11944)

[（三）竞赛标准 2](#_Toc20997)

[（四）竞赛流程与时间安排 3](#_Toc15727)

[二、竞赛内容与时长 3](#_Toc27423)

[（一）竞赛内容 3](#_Toc251)

[（二）竞赛时长 5](#_Toc22161)

[三、评分标准 5](#_Toc29821)

[（一）分数和成绩计算方法 5](#_Toc21024)

[（二）评分标准制定原则 6](#_Toc6325)

[（三）评分方法 6](#_Toc21866)

[（四）评分细则 7](#_Toc8481)

[四、竞赛相关设施设备 10](#_Toc24296)

[（一）比赛器材与技术平台 10](#_Toc3967)

[（二）竞赛材料和工具 11](#_Toc6626)

[（三）选手自带物品 11](#_Toc22643)

[五、赛项特别规定 11](#_Toc11518)

[（一）赛前 11](#_Toc16982)

[（二）赛中 12](#_Toc15958)

[（三）违规情形 12](#_Toc30577)

[六、疫情防控要求 12](#_Toc24891)

# 一、赛项介绍

## **（一）赛项描述**

依据《国家职业分类大典》拟定竞赛项目为电子商务师。

|  |  |
| --- | --- |
| 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 |

## **（二）竞赛目的**

竞赛以网店直播、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、网络推广六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，全面考察选手的直播营销能力、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）竞赛标准**

按照《中华人民共和国国家职业标准》的知识要求和技能要求，竞赛标准以电子商务师国家职业标准（国家职业资格三级）技能要求为基准，参照主流电商平台的直播规则，首页、详情页操作规范，SEO优化规则、SEM竞价规则设计和执行本赛项。

## **（四）竞赛流程与时间安排**

| **日期** | **时间** | **事项** |
| --- | --- | --- |
| 报到日 | 08:00～13:00 | 参赛选手报到，安排住宿，领取资料 |
| 14:00～14:30 | 参赛选手前往学校 |
| 14:45～15:30 | 赛前说明会 |
| 16:00～17:00 | 熟悉赛场/直播设备测试 |
| 17:20 | 检查、封闭赛场 |
| 竞赛日 | 7:00 | 解封赛场 |
| 7:30～8:00 | 参赛选手前往赛场 |
| 8:00～8:30 | 开赛式 |
| 8:30开始 | 竞赛检录、选手抽签入场 |
| 8:30～9:00 | 抽签加密（抽赛位号） |
| 9:00～9:20 | 设备工具检查确认 |
| 9:20～11:20 | 网店直播模块 |
| 11:30～12:30 | 视觉营销设计模块 |
| 12:30～13:30 | 午餐 |
| 13:30～16:30 | 网上交易管理、网络客户服务、电子商务数据分析与应用、网络推广模块 |

# 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，竞赛方式全部采用线上实操，包括网店直播、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、网络推广六部分内容。

**1.网店直播**

包含微店开设和手机直播。在竞赛规定时间内，通过手机APP选择手机内竞赛商品的相关图片组成完整的商品购买页面，完成商品标题的设置、价格的设置等操作，完成微店的开设。微店开设完成后，开启手机直播，关联直播商品，完成10分钟不间断直播。

**2.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、商品详情页、商品活动页的布局设计等。

**3.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“客户画像分析、交易评价分析、销售报表制作”的操作与处理，完成采购管理部分的采购计划制定的操作与处理。

**4.网络客户服务**

包括社群建立、社群邀新、社群运营等社群管理操作，以及客户活动运营等客户关系管理操作。

**5.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，完成商务数据统计与分析、数据报表设计与制作等操作。

**6.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**

电子商务师竞赛的总时长6小时，网店直播模块2小时，视觉营销设计模块1小时，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4个模块共3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、评分标准

## **（一）分数和成绩计算方法**

网店直播模块总成绩20分，视觉营销设计模块总成绩20分，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4个模块总成绩60分。

参赛选手最终成绩=网店直播模块得分+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）评分标准制定原则**

**1.网店直播**

评分内容包括：所选择商品主图的数量，所选择商品详情图的数量、类别，直播间商品链接，直播时长，商品标题，商品详情图的结构顺序，直播开场的介绍，直播商品的卖点讲解，弹幕问题的回答，直播节奏的把控，直播的语气及直播结尾的收场等。

**2.视觉营销设计**

评分内容包括：网店首页、商品详情页、商品活动页模块的选择与特色描述等。

**3.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。

**4.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。

**5.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。

**6.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）评分方法**

**1.成绩评定**

比赛采用客观评分和主观评分相结合的方式进行评分，网店直播和视觉营销设计模块由裁判进行评分，其他模块的评分方式为机考评分。

**2.成绩复核**

为保障成绩评判的准确性，监督组将对赛项总成绩排名前30%的所有参赛选手的成绩进行复核；对其余成绩进行抽检复核，抽检覆盖率不得低于15%。如发现成绩错误以书面方式及时告知裁判长，由裁判长更正成绩并签字确认。复核、抽检错误率超过5%的，裁判组将对所有成绩进行复核。

**3.赛项最终得分**

最终成绩经复核无误，由裁判长、监督人员和仲裁人员签字确认后公布。

## **（四）评分细则**

**1.网店直播模块：（20分）**

要点评分（15分）

| **序号** | **分类** | **评分项** | **分值** | **评分方式** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 商品1详情页 | 所选择商品主图的数量与质量 | 0.5分 | 评分系统自动评分 |
| 所选择商品详情图的数量、类别、质量 | 0.75分 |
| 2 | 商品2详情页 | 所选择商品主图的数量与质量 | 0.5分 |
| 所选择商品详情图的数量、类别、质量 | 0.75分 |
| 3 | 直播视频 | 直播间商品1链接 | 0.25分 |
| 直播间商品2链接 | 0.25分 |
| 直播时长 | 0.5分 |
| 4 | 商品1详情页 | 商品1标题 | 0.5分 | 评分裁判评分 |
| 5 | 商品2详情页 | 商品2标题 | 0.5分 |
| 6 | 直播视频 | 直播开场的介绍 | 1.5分 |
| 商品1的介绍 | 2分 |
| 商品1  的弹幕问题回答 | 1.5分 |
| 商品2的介绍 | 2分 |
| 商品2  的弹幕问题回答 | 1.5分 |
| 直播结尾的收场 | 1分 |
| 直播画面 | 0.5分 |
| 直播流畅性 | 0.5分 |

整体效果评分（5分）

| **评分项** | **分值** | **评分方式** |
| --- | --- | --- |
| 直播效果整体评价 | 5分 | 评分裁判评分 |

**2.视觉营销设计模块：（20分）**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **评分项** | **分值** | **评分方式** |
| 1 | 店铺首页排版与布局 | 8分 | 评分裁判评分 |
| 2 | 商品详情页排版与布局 | 8分 |
| 3 | 活动页视觉营销设计 | 4分 |

**3.网上交易管理模块：（10分）**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 评分项 | 评分细则 | 分值 |
| 网上交易管理 | 因为网上交易管理在大赛中占比得分为10分，最后需要将各参赛选手网上交易管理的成绩折算成大赛最终的分数。 | 10分 |

**4.网络客户服务模块：（10分）**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 评分项 | 评分细则 | 分值 |
| 网络客户服务 | 因为网络客户服务在大赛中占比得分为10分，最后需要将各参赛选手网络客户服务的成绩折算成大赛最终的分数。 | 10分 |

**5.电子商务数据分析与应用模块：（10分）**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 评分项 | 评分细则 | 分值 |
| 电子商务数据分析与应用 | 因为电子商务数据分析与应用在大赛中占比得分为10分，最后需要将各参赛选手电子商务数据分析与应用的成绩折算成大赛最终的分数。 | 10分 |

**6.网络推广模块：（30分）**

网店推广模块采用评分系统自动评分的方式，满分30分，评分细则说明如下：

网络推广结束后，系统自动给出每个参赛选手的实际点击量、转化量、标题优化的三部分数据，根据三部分的数据对所有参赛选手的推广结果分别进行排名。点击量第一名的参赛选手得分20分，转化量第一名的参赛选手得分30分，标题优化第一名的参赛选手得分50分，其余名次点击量成绩=20分×本参赛选手点击量/第一名点击量，转化量成绩=30分×本参赛选手转化量/第一名转化量，标题优化成绩=50分×本参赛选手标题优化/第一名标题优化。

最后将各参赛选手网络推广的成绩按30分进行折算。

# 四、竞赛相关设施设备

## **（一）比赛器材与技术平台**

竞赛设备由主办方统一提供，具体见下表。

| 品名 | 规格 |
| --- | --- |
| 参赛选手计算机 | 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 | 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。 |
| 参赛选手直播设备 | 三脚架、补光灯 |
| 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 |
| 现场环境 | 不接入互联网；工位隔断、环境布置、桌椅。 |
| 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（北京）科技有限公司研发的电子商务直播竞赛系统、电子商务师竞赛系统。 |

## **（二）竞赛材料和工具**

由技术支持单位负责采购直播商品并完成分发摆放。

## **（三）选手自带物品**

根据竞赛需要，参赛选手需要自带安卓（Android）手机，满足前摄主摄像素500万或以上，3GB+32GB或以上；自带耳机，保证声音输入。

# 五、赛项特别规定

## **（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、餐券。

4.赛前说明会：报到完毕后由主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，抽取并公布竞赛产品。

5.参观赛场：说明会结束后，由主办方统一组织前往赛场，熟悉场地。

6.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。

7.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。

8.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，直播过程中不得干扰其他参赛选手，严禁扰乱秩序。

3.评分：由评分裁判对网店直播等模块进行人工评分；由竞赛系统对网络推广等模块进行自动评分。

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）违规情形**

1.商品标题或直播视频内透漏参赛选手个人信息，电子商务直播模块判0分；

2.视觉营销设计、网店直播时出现侮辱、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、疫情防控要求

1.按照相关要求，提前做好相关准备工作。抵达大赛承办地后，服从当地疫情防控管理。

2.中、高风险区人员及具有14日内中高风险区旅行史人员，不得参赛。

3.乘坐公共交通工具时请做好个人防护，全程佩戴口罩，尽量减 少与其他人员交流,避免聚集,与同乘者尽量保持距离，尽量少接触车 上的扶手、拉环等部位，接触后避免碰触眼、鼻、口，并及时洗手。

4.各参赛选手及所有参加大赛人员需提供48小时内核酸检测纸质证明，持健康通行码绿码，接受体温检测，体温低于37.3℃方可入场。在测温正常且做好个人防护前提下可有序流动。进入密闭会场时，需佩戴普通医用口罩。

5.参赛过程中身体状况异常的，竞赛办公室将协调卫生部门组织疾控机构和医疗机构专家对其进行核酸检测，并提出专业评估建议。

6.避免人员聚集，将赛事疫情防控要求、报名报到办法、交通食宿、赛前训练及比赛日程安排等，提前告知参赛人员，确保各类人员错峰、有序报到和参赛。

7.竞赛场地各参赛工位间隔不小于1.5米，并为参赛选手提供免洗洗手液、医用口罩等防护用品。