**2015年全国职业院校技能大赛中职组**

**“汽车营销”赛****项规程**

**一、赛项名称**

赛项编号：YZ-061

赛项名称：汽车营销

英语翻译：Auto Marketing Skills Competition

赛项组别：中职组

赛项归属产业：汽车制造业、批发和零售业

**二、竞赛目的**

以汽车后市场广阔的经济前景为背景，融入“汽车营销”新概念，检阅参赛队汽车营销基本功、团队协作、配件管理、服务接待等职业素养和能力；展示中职院校汽车营销类专业的教学成果及学生风采；以大赛引领专业变革，加快工学结合人才培养体系建设与创新步伐，为行业、企业培养紧缺人才。

**三、竞赛内容**

拟设三个子赛项：汽车营销基本能力测试、配件管理综合能力模拟、服务接待综合能力模拟，具体见表1。

**表1 竞赛内容、时间与权重表**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **竞赛内容** | **竞赛时间（分钟）** | **所占权重（%）** |
| 汽车营销基本能力测试 | 70 | 30 |
| 配件管理综合能力模拟 | 20 | 30 |
| 服务接待综合能力模拟 | 20 | 40 |

1.汽车营销基本能力测试

本子赛项竞赛时间拟为70分钟，所占权重为30%。

以机试形式进行，各队的A、B选手同时上场，按二次加密号对应座位就坐；在规定时间内，在计算机上先后完成基础知识答题和基本流程操作。

**基础知识测试**旨在考察选手对汽车基础、汽车文化、汽车销售、服务接待、汽车配件、汽车保险等汽车营销基础知识的熟悉程度。竞赛时，计算机系统在题库中随机生成100道题的试卷，选手在计算机上完成答题。

**基本流程测试**旨在考察选手对汽车营销典型工作岗位基本工作流程的熟悉程度。考虑到中职学生的特点，本次竞赛选取了整车销售、配件进销存、保险承保三个岗位的基本工作流程作为竞赛内容。竞赛时，计算机系统分别从上述三个流程模拟题库中各随机选一道题，选手在计算机上完成模拟操作。

2.配件管理综合能力模拟

本子赛项竞赛时间拟为20分钟，所占权重为30%。

以模拟真实工作情境的形式进行，旨在考察选手是否具备汽车配件管理核心工作能力。

竞赛选取汽车配件库房管理这一典型工作岗位，围绕入库、仓储、出库三个工作流程，设计了确定货位、配件识别、入库操作和出库交付、编码查询、下单订货6项任务，要求各队的A、B选手同时上场，模拟配件库管员正确规范地完成指定任务。先由A选手依次完成确定货位、配件识别和入库操作3项任务；之后由B选手依次完成出库交付、编码查询和下单订货3项任务。

一名选手竞赛时，另一名选手在指定座位就坐；所有选手完成竞赛后，同时退场。

3.服务接待综合能力模拟

本子赛项竞赛时间拟为20分钟，所占权重为40%。

选取汽车服务顾问这一典型工作岗位，设计了一个典型工作任务——常规保养接待，要求各队的A、B选手同时上场，模拟服务顾问，在模拟顾客的配合下正确规范地完成保养接待的全过程。先由B选手依次完成礼迎顾客、环车检查、增项推荐、项目确认等接车任务；之后由A选手依次完成交车准备、车辆验收、核单结账、礼送顾客等交车任务。

一名选手竞赛时，另一名选手在指定座位就坐；所有选手完成竞赛后，同时退场。

**四、竞赛方式**

1.本赛项为团体竞赛，每支参赛队由2名竞赛选手组成，性别不限，同一个参赛队的选手必须为同一所学校，不允许跨校组队。

2.各队参赛项目：每支参赛队都要参加上述3个子赛项的竞赛；每个子赛项竞赛时，参赛队的2名选手（以下称A选手、B选手，参赛队自定，整个赛程中不可调换）都要上场。

3.参赛队队号及上场顺序：检录后由各参赛队选手第一次抽签加密产生参赛队号，第二次抽签加密产生选手号；选手按照选手号由小到大的顺序上场。

4.2015年不邀请国际团队参赛，欢迎国际团队到场观赛。

**五、竞赛流程**

竞赛流程包括竞赛日程和内容，见表2。

**表2 竞赛日程与内容**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **日期** | **地点** | **内容** | **时间** |
| **第一天** | 参赛队驻地 | 参赛队报到 | 8:00-12:00 |
| 会议室 | 领队会（赛前说明，抽签确定检录顺序） | 14:00-15:30 |
| 各赛场 | 参赛队熟悉场地 | 15:30-16:30 |
| **第二天** | 报告厅 | 开赛式 | 8:00-8:30 |
| 检录封闭区 | 按领队会确定的检录顺序对选手检录，用参赛证、学生证、身份证换取一次加密号，凭一次加密号换取二次加密号，封闭待考 | 8:30-9:00 |
| 机考赛场 | 第一子赛项:汽车营销基本能力测试 | 9:00-10:10 |
| 公告区 | 公布第一子赛项成绩 | 赛后一个小时 |
| 检录封闭区 | 选手检录，重新进行二次加密 | 10:10-10:30 |
| 实操赛场一 | 第二子赛项:配件管理综合能力模拟 | 10:30-12:00  13:00-17:00 |
| 公告区 | 公布第二子赛项成绩 | 赛后一个小时 |
| **第三天** | 检录封闭区 | 选手检录，重新进行一次和二次加密 | 8:00-8:30 |
| 实操赛场二 | 第三子赛项:服务接待综合能力模拟 | 8:30-12:00  13:00-17:30 |
| 公告区 | 公布第三子赛项成绩 | 赛后一个小时 |
| **第四天** | 报告厅 | 闭赛式、颁奖 | 9:00-10:30 |

**六、竞赛试题**

1.汽车营销基本能力测试子赛项中，基础知识测试将采取建题库的方式，并提前公布题库，基本流程测试将公布样题。

2.配件管理综合能力模拟子赛项、服务接待综合能力模拟子赛项将公布样题。两个子赛项分别出10套试题，由赛项执委会在赛前委托命题人员出题，并签署保密协议。命题人员根据竞赛规程给出的知识点、技能点及其相关要求命题，签字封存后送竞赛保密室。子赛项开赛前，在监督组长监督下，由裁判长抽取其中两套题作为正式竞赛用题及备选赛题。

3.题库和样题公布时间不晚于竞赛前一个月。

**七、竞赛规则**

1.参赛选手报名

（1）以省、自治区、直辖市（以下简称省）为单位组织报名，通过全国职业院校技能大赛网络报名系统统一进行。

（2）根据预报名的名额确定正式参赛名额，每省原则上不超过2支参赛队。组织省级选拔赛的省份，经全国大赛执行委员会备案，在条件许可的情况下可增加1支参赛队名额。

（3）每支参赛队由2名选手组成，配备2名指导教师。

（4）参赛选手须为中等职业学校全日制在籍学生，参赛选手年龄须不超过21周岁（即1994年7月1日及以后出生）。

2.熟悉场地

（1）参赛选手应在竞赛日程规定的时间熟悉竞赛场地，选手可进入竞赛场地及工位体验。

（2）参赛队熟悉技能竞赛场地后，认为所提供的设备、工具等不符合竞赛规定或有异议时，必须在2小时内由领队提出书面报告送交赛项仲裁组提请执委会安排整改，超过时效将不予受理。

3.检录与加密解密

（1）检录：正式竞赛前，参赛队按领队抽签顺序分批次参加检录，选手必须携带身份证、学生证、参赛证（简称三证），三证不全者原则上不能通过检录，特殊情况须经所在省教育厅、公安机关出具有效证明。

（2）加密：通过检录的选手取得一次加密号牌，加密号由选手亲自抽取，一次加密裁判统计制表签字连带选手三证一起交保密室封存；然后选手用一次加密号换取二次加密号牌，同样由选手亲自抽取，由二次加密裁判制表签字交保密室封存。二次加密号包括了选手所在工位或分赛场及上场顺序号。

（3）解密：根据工位号评判成绩后，经过二次解密、一次解密，确定参赛队对应的成绩。

4.正式竞赛

（1）选手凭二次加密号牌进入竞赛场地。

（2）各参赛队统一听从裁判长发布竞赛开始指令后正式开始竞赛，合理利用现场提供的所有条件完成竞赛任务。

（3）各子赛项开始竞赛后，因参赛队自身原因迟到导致未检录的选手不得再进入赛场。

（4）竞赛过程中，选手须严格遵守安全操作规程，并接受裁判员的监督和警示，以确保参赛人身及设备安全。选手因个人误操作造成人身安全事故和设备故障时，裁判长有权终止该队竞赛；如非选手个人因素出现设备故障而无法竞赛，由裁判长视具体情况做出裁决(调换到备份工位或调整至最后一场次参加竞赛)；如裁判长确定设备故障可由技术支持人员排除故障后继续竞赛，将给参赛队补足所耽误的竞赛时间。

（5）参赛队若提前结束竞赛，应举手向裁判员示意，竞赛结束时间由过程裁判记录，参赛队结束竞赛后不得再进行任何操作。

（6）裁判长在竞赛结束前5分钟进行竞赛剩余时间提醒，裁判长发布竞赛结束指令后所有未完成任务参赛队应立即停止操作。

（7）参赛队须在所有需要填写的工作任务单上写明二次加密号，评分裁判须在工作任务单上签字确认。

（8）竞赛期间参赛选手不得自行离场，不得携带手机及其它电子设备。

（9）竞赛结束，参赛队须经裁判员同意后方可离开。

5.成绩评定

汽车营销基本能力测试子赛项采取机考评分方式进行成绩评定，配件管理综合能力模拟子赛项和服务接待综合能力模拟子赛项采取过程评分方式进行成绩评定。裁判应在相应评分表处签字。

6.成绩公布

每个子赛项结束一个小时后，赛项执委会将在赛场公告区、驻地公告区张贴公布该子赛项未解密竞赛成绩（与二次加密号相对应的成绩）；经过解密的总成绩将在闭幕式上公布。

7.竞赛纪律

（1）所有赛项专家和裁判将签订保密协议，严守保密纪律，不得私自透露赛题非公开部分的内容。

（2）任何人不得以任何方式暗示、指导、帮助、影响参赛选手。对造成后果的，视情节轻重酌情扣除参赛选手成绩。

（3）竞赛过程中，除参加当场次竞赛的选手、执行裁判员、现场工作人员和经批准的人员外，其他人员一律不得进入竞赛场地，观摩人员应在指定区域静坐观摩。参赛人员竞赛完毕应及时退出竞赛现场。对不听劝阻、无理取闹者追究责任，并通报批评。

（4）裁判员、仲裁组成员、其他工作人员违反工作守则，经大赛组委会核实后视情节轻重予以警告处分或取消其任职资格。

（5）对违反竞赛各种纪律的参赛选手及所在代表队和单位，视情节轻重、后果影响，予以取消竞赛评奖资格或通报批评。

（6）参赛选手和指导教师报名获得确认后不得随意更换。如原报人员因故无法参赛，须由省级教育行政部门于相应赛项开赛10个工作日前出具书面说明，经大赛执委会办公室核准后予以更换。

**八、竞赛环境**

1. 机考赛场

汽车营销基本能力测试赛场为标准化计算机教室，软件环境请见表3。

2. 实操赛场

（1）竞赛场地：配件管理综合能力模拟赛场每个工位占地不小于21㎡（7.0m×3.0m），且标明工位号；服务接待综合能力模拟赛场每个分赛场占地不小于250㎡（25m×10m），且标明分赛场号。

（2）赛场内器材清单请见表3。

**表3 赛场软件环境与器材清单**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **类别** | **序号** | **名称** | **数量** | **单位** | **备注** |
| 汽车营销基本能力测试  赛场 |  | AW502汽车营销知识答题竞技系统 | 1 | 套 | 北京运华天地科技有限公司（基础知识测试） |
|  | TC10汽车营销能力  机试系统 | 1 | 套 | 北京运华天地科技有限公司（基本流程测试） |
| 配件管理综合能力模拟  赛场 |  | 四梯货架 | 2 | 个 | 分为A货架和B货架，货位数量已确定，B货架有系统分区 |
|  | 无包装配件 | 数十 | 种 | 每种一件 |
|  | 入库有包装配件 | 若干 | 种 | 品种包含在无包装配件中，每种配件均有不同型号 |
|  | 操作柜台 | 1 | 个 |  |
|  | 配件推车 | 若干 | 辆 |  |
|  | 衣帽架 | 1 | 个 |  |
|  | 工作服、手套 | 各2 | 件/副 |  |
|  | 电脑 | 1 | 台 |  |
| 服务接待综合能力模拟  赛场 |  | 汽车 | 1 | 辆 | 北京现代第九代索纳塔轿车 |
|  | 维修接待台及椅 | 1/2 | 个/把 |  |
|  | 洽谈桌及椅 | 1/2 | 个/把 |  |
|  | 饮水机 | 1 | 个 |  |
|  | 饮料 | 若干 |  |  |
|  | 接车板夹 | 1 | 个 |  |
|  | 电脑 | 1 | 台 |  |
|  | 打印机 | 1 | 台 |  |

（3）赛场有隔离标示或护栏，确保选手不受外界影响参加竞赛。赛场提供稳定的照明、水、电、气源和供电应急设备等。

（4）竞赛场地宽敞明亮，有空调或风扇降温措施，地面干燥。

（5）赛场设有保安、公安、消防、设备维修和电力抢险人员待命，以防突发事件。赛场配备维修服务、医疗、生活补给站等公共服务设施，为选手和赛场人员提供服务。

（6）赛项执委会安排交通车接送各代表队从驻地至赛场往返的参赛和参加会议等活动。

**九、技术规范**

汽车营销典型岗位基本工作流程测试是综合了各企业工作流程的共性部分，根据教学需要设计的，主要参考资料为朱军、屈光洪主编，机械工业出版社出版的《汽车商务与服务管理实务》。

配件管理综合能力模拟将以北京现代汽车有限公司的相关工作规范为依据设计赛题，赛项执委会将及时公布有关资料。各参赛队可根据公布的样题和资料进行备赛。

服务接待综合能力模拟将以北京现代汽车有限公司的相关工作规范为依据设计赛题，赛项执委会将及时公布有关资料；同时也可参考郑超文、张红梅主编，北京出版社出版的《汽车维修接待实务》。

**十、技术平台**

1.竞赛用车

北京现代第九代索纳塔轿车。

2.竞赛用软件

北京运华天地科技有限公司研制的TC10汽车营销能力机试系统、AW502汽车营销知识答题竞技系统及竞赛管理和统分系统、竞赛专用计时软件。

**十一、成绩评定**

1.评分标准

（1）汽车营销基本能力测试评分标准：计算机根据选手答案正确与否自动评分。

（2）配件管理综合能力模拟评分标准见表4。

**表4 配件管理综合能力模拟评分标准**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **考核内容** | | **比例** | **评分要点** | **分值** |
| 1 | 确定  货位 | 25% | 按照 “重物下置、就近原则、大轻下置、垂直原则”的仓储原则及系统分类原则将无包装配件摆放在货架上。要求配件所在货架、层级和分类正确 | 25 |
| 2 | 配件  识别 | 15% | 将带有配件名称的标签与货架上的配件实物一一对应安置。要求对应正确 | 15 |
| 3 | 入库  操作 | 10% | 根据采购清单清点入库带包装配件并检查外包装；要求操作正确 | 5 |
| 正确填写入库单 | 3 |
| 将入库配件码放在正确货位 | 2 |
| 4 | 出库  交付 | 15% | 凭领料单在货架上正确找出现有配件 | 10 |
| 将现有配件唱付给领料员，易碎配件拆包装当面确认，并向领料员说明哪些配件缺货 | 5 |
| 5 | 编码  查询 | 15% | 查询配件手册，将缺货配件正确编码填入领料单 | 15 |
| 6 | 下单  订货 | 10% | 正确填写缺货配件的订货单 | 10 |
| 7 | 过程  规范 | 10% | 正确着装（戴手套、穿工服、不穿高跟鞋或露脚趾凉鞋） | 5 |
| 文明作业（轻拿轻放，配件不掉落） | 5 |

（3）服务接待综合能力模拟评分标准见表5。

**表5 服务接待综合能力模拟评分标准**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **考核内容** | | **比例** | **评分要点** | **分值** |
| 1 | 礼迎  顾客 | 5% | 帮顾客打开车门，迎接下车 | 1 |
| 问候顾客，自我介绍，递送名片 | 1 |
| 请教顾客称呼，问清来意 | 1 |
| 适当赞美顾客，适当推销自己和企业 | 2 |
| 2 | 环车  检查 | 30% | 套好三件套 | 1 |
| 填写委托书和问诊表基本信息（模拟） | 2 |
| 提醒顾客取走贵重物品 | 2 |
| 征得顾客同意，进入驾驶室检查,唱检主要检查项目和结果 | 5 |
| 顺时针检查车外6个方位，唱检主要检查项目和结果 | 10 |
| 环车检查时了解车辆使用状况及存在问题 | 5 |
| 确认顾客的故障描述，做好记录（模拟） | 2 |
| 有缺陷时建议维修 | 3 |
| 3 | 增项  推荐 | 10% | 搜集顾客信息，了解车辆使用打算 | 3 |
| 分析顾客需求，挖掘潜在需求 | 3 |
| 提供专业建议，推荐顾客需要的增项服务 | 4 |
| 4 | 项目  确认 | 10% | 请客户到洽谈桌落座，询问并递送饮品 | 1 |
| 确认常规服务和增项服务项目，签订委托书（模拟） | 7 |
| 询问顾客电话，安排顾客到休息室等候 | 2 |
| 5 | 交车  准备 | 5% | 准备好委托书、工单、旧配件、车钥匙及行驶证 | 3 |
| 取出顾客委托保管物品，放回原处 | 2 |
| 6 | 车辆  验收 | 20% | 陪同顾客查看竣工车辆 | 5 |
| 当面取下车辆防护件 | 2 |
| 向顾客解释服务项目 | 12 |
| 请顾客在工单上签字（模拟） | 1 |
| 7 | 核单  结账 | 5% | 陪同顾客至收银台处，向顾客解释收费项目 | 4 |
| 请顾客核对结算单（模拟），并签字付款（模拟） | 1 |
| 8 | 礼送  顾客 | 5% | 向顾客建议下次保养时间，介绍用车注意事项 | 3 |
| 与顾客道别，表示谢意，目送顾客开车离去 | 2 |
| 9 | 异议  处理 | 10% | 礼貌倾听顾客的问题和异议 | 2 |
| 正确回答和处理 | 8 |

2、裁判员人数

裁判长1人，加密裁判2人，现场裁判2人，评分裁判20人，共25人。裁判员由大赛执委会抽签产生，赛项执委会将在赛前进行充分的裁判培训。

3、评分方法

在大赛组委会的领导下，赛前组织专家组制定评分体系，裁判组成员确定评分细则，确保成绩评定公开、公平、公正、透明，无异议。竞赛为百分制，各参赛队的总分采取加权合计制。设各队汽车营销基本能力测试子赛项成绩为F1，配件管理综合能力模拟子赛项成绩为F2，服务接待综合能力模拟子项目成绩为F3，3个子项目之和总分为F，则F=F1\*30%+F2\*30%+F3\*40%。

（1）汽车营销基本能力测试：采用机考评分。参赛队成绩为两名选手各完成两次测试的总成绩平均分（4个分值相加后除以4），保留两位小数；选手提前交卷不加分，得分相同的参赛队，用时少者排名在前。

（2）配件管理综合能力模拟：采用过程评分，每个工位由两名裁判根据选手所完成工作的正确度和规范性进行评分，满分为100分；选手提前完赛不加分，得分相同的参赛队，用时少者排名在前。

（3）服务接待综合能力模拟：采用过程评分，每个分赛场由5名裁判根据选手所完成工作的正确度和规范性进行过程评分，满分为100分；5名裁判评分的平均分为参赛队该项目得分。选手提前完赛不加分，得分相同的参赛队，用时少者排名在前。

4.成绩产生、复审和公布

（1）汽车营销基本能力测试：参赛选手凭二次加密号登录答题系统后限时答题，完成答题后保存提交；答题系统自动判分，在服务器端生成成绩单；软件技术支持人员和裁判员签字确认，经监督组按照大赛制度要求抽检复审后，由裁判长、监督人员和仲裁人员共同在未解密成绩单上签字确认，封存成绩单并公布成绩。

（2）配件管理综合能力模拟和服务接待综合能力模拟：每轮竞赛成绩评定后，由统分员在赛项监督组监督下进行成绩登记统计。每个子赛项竞赛结束后产生成绩单，经监督组按照大赛制度要求抽检复审后，由裁判长、监督人员和仲裁人员共同在未解密成绩单上签字，封存成绩单并公布成绩。

（3）所有子赛项结束后，由两组加密裁判进行逆向解密，产生与参赛队名称相对应的加权汇总成绩单并签字确认。赛项监督组按照大赛制度要求对加权汇总成绩单进行抽查复审，确认无误后由裁判长和监督组长共同签字，由专人送保密室封存，在赛项闭幕式上公布。

5.特殊情况处理

（1）在完成工作任务的过程中，因操作不当导致人身或设备安全事故，扣10-20分，情况严重者取消竞赛资格。

（2）损坏赛场提供的设备，污染赛场环境等不符合职业规范的行为，视情节扣5-10分。

（3）在竞赛时段，参赛选手有不服从裁判、扰乱赛场秩序等行为情节严重的，取消参赛队评奖资格；有作弊行为的，取消参赛队评奖资格；裁判宣布竞赛时间到，选手仍强行操作的，取消参赛队评奖资格。

**十二、奖项设定**

本赛项奖项设团体奖。以参赛队总数为基数，一等奖、二等奖、三等奖的获奖分别占比10%、20%、30%（四舍五入）。

获得一等奖的指导教师由大赛组委会颁发优秀指导教师证书。

**十三、赛项安全**

为确保安全，本赛项将采取如下保障措施：

1.责任到人

（1）专门设立安全保障组，组长由赛项执委会负责人担任。

（2）每个赛场指定一名安全责任人。

2.工作人员安全保障

（1）指定有职业资格的技术人员从事有关赛场的技术工作。

（2）对工作人员进行安全教育，督促其加强安全意识，按照规范作业。

3.参赛、观摩人员安全保障

（1）在赛前准备会上，向所有参赛、观摩人员宣读安全须知。

（2）选手入场前，提示其再次阅读安全须知。

（3）裁判和工作人员在现场监督选手，确保其安全作业。

4.设备安全保障

（1）所有与竞赛有关的设备设施，赛前按规定反复检查。

（2）现场安排技术人员，发现设备问题及时处理。

5.医疗卫生保障

（1）所有人员都要求住在指定宾馆；与宾馆的合同中，强调其卫生条件达标，并派人检查。

（2）在赛场安排校医值班，及时处理突发医疗需求。

6.消防安全保障

（1）向所有人员强调消防安全，指明紧急疏散路线。

（2）在赛场和工作场所预留消防通道，做好明显标记，并确保消防通道畅通。

7.赛题安全保障

（1）赛题封存在保密室文件柜中，文件柜钥匙由裁判长保管，保密室钥匙由监督组长保管。

（2）赛题由裁判长和监督组长共同启封，由裁判长在监督组长监督下抽取赛题和备选赛题，备选赛题单独封存在保密室文件柜中。

（2）赛题一旦出现泄漏情况，立即启用备选赛题。

**十四、申诉与仲裁**

1.各参赛队对不符合大赛和赛项规程规定的仪器、设备、工装、材料、物件、计算机软硬件、竞赛使用工具、用品，竞赛执裁、赛场管理、竞赛成绩，以及工作人员的不规范行为等，可向赛项仲裁组提出申诉。

2.申诉主体为参赛队领队。

3.申诉启动时，参赛队向赛项仲裁工作组递交领队亲笔签字同意的书面报告。书面报告应对申诉事件的现象、发生时间、涉及人员、申诉依据等进行充分、实事求是的叙述。非书面申诉不予受理。

4.申诉应在竞赛结束后2小时内向赛项仲裁工作组提出。超过时效不予受理。

5.赛项仲裁工作组在接到申诉报告后的2小时内组织复议，并及时将复议结果以书面形式告知申诉方。申诉方对复议结果仍有异议，可由省（市）领队向赛区仲裁委员会提出申诉。赛区仲裁委员会的仲裁结果为最终结果。

6.申诉方不得以任何理由拒绝接收仲裁结果，不得以任何理由采取过激行为扰乱赛场秩序。仲裁结果由申诉人签收，不能代收，如在约定时间和地点申诉人离开，视为自行放弃申诉。

7.申诉方可随时提出放弃申诉。

**十五、竞赛观摩**

本赛项拥有独特的情境式竞赛环境，便于观众观摩和体验，因此具有较强的开放性，有利于学校间的交流和社会公众的参与。

本赛项共有三个子赛项，其中配件管理综合能力模拟、服务接待综合能力模拟两个子赛项拟进行开放式竞赛，领队与指导教师可在工作人员引导和现场裁判指挥下，在指定区域静坐观摩竞赛。

汽车营销基本能力测试拟通过视频直播方式公开竞赛过程。

**十六、赛事视频**

本赛项竞赛视频将组织专业人员进行竞赛过程、开闭幕式的摄录工作，在赛场四周设立多角度视频监控，并通过对优秀选手、优秀指导教师、专家、裁判和企业人士的采访突出赛项的特色与优势。视频格式与声音、字幕等要符合大赛制度相关要求。

赛后相关视频将为宣传、仲裁、资源转化提供全面的信息资料。

**十七、竞赛须知**

1.参赛队须知

（1）做好本队参赛选手的组织工作，按赛项执委会要求时间和地点报到；做好选手的后勤和安全保障工作。

（2）严格遵守赛场纪律，听从赛项执委会统一指挥，服从裁判。

（3）观摩竞赛时不得以任何形式对选手进行提示，不得以任何方式干扰竞赛正常进行，否则按作弊处理。

（4）参赛队认为在竞赛过程中出现了有失公正或有关人员违规等现象时，必须由各参赛队领队在该赛项结束后2小时内，向赛项仲裁组提交书面申诉材料。

（5）各参赛队领队应带头服从和执行申诉的仲裁结果，并说服选手服从和执行，如参赛选手因申诉或对仲裁结果不服而停止竞赛，则按弃权处理。

（6）竞赛期间由领队负责其参赛队与赛项执委会的协调联络，领队要保持通信畅通。

（7）参赛队成员必须统一佩戴相应证件，着装整齐。

（8）机试赛场除裁判、工作人员外，其他人员不得进入赛场；开放赛场领队、指导教师和观摩人员需在工作人员引导和现场裁判指挥下，在指定地点观摩竞赛。

（9）各参赛队领队、指导教师、参赛选手、观摩人员等应遵循保密原则。竞赛期间，除配合赛项执委会工作需要外，不得以任何方式向任何人透露参赛选手姓名、学校、加密号等信息。

2.指导教师须知

（1）指导教师经报名、审核确定后不得随意更换。允许指导教师缺席竞赛。

（2）参赛选手一进入检录区，指导教师就不得以任何方式与参赛选手联系；观摩竞赛时不得以任何形式对选手进行提示，否则按作弊处理。

（3）指导教师应协助赛项执委会处理好各种突发事件，确保竞赛顺利进行。

（4）指导教师要做好所带参赛选手的安全教育工作，确保参赛选手在竞赛期间的人身安全，防止意外事故的发生。

（5）对竞赛结果产生异议时，须通过正常程序提请申诉和仲裁，不得干扰和影响竞赛的正常进行。

3.选手须知

（1）按赛项执委会要求时间和地点报到，竞赛过程中不准擅自离开赛场，否则以自动弃权处理；按照工作人员要求进行检录与抽签，进行一、二次加密。

（2）严格遵守竞赛规则和操作规程，尊重裁判和赛场工作人员，自觉维护赛场秩序。

（3）爱护竞赛设备设施，不得人为损坏。

（4）按统一安排提前熟悉竞赛场地，其他非参赛时间不得进入竞赛场地。

（5）进入竞赛场地时需佩带二次加密号并按要求着装，不允许携带通讯工具及一切非竞赛用具进入赛场。

（6）竞赛过程中，选手休息、饮水或去洗手间等所用时间，一律计算在竞赛时间内，饮用水由赛场统一准备；裁判宣布竞赛时间到，应立即停止答题和演练，不得拖延竞赛时间。

（7）如果选手提前结束竞赛，应向裁判员示意，竞赛终止时间由裁判员记录在案；竞赛完成后必须按裁判要求迅速离开赛场，不得在赛场内滞留。

（8）在计算机上答题时，不得与人交谈，否则取消竞赛资格；进行情景模拟竞赛时，不得与观摩人员进行交流（包括但不限于语言、视线和肢体语言），否则取消竞赛资格。

（9）用计算机答题时，应严格遵守操作规程。电脑出现故障时，选手应举手示意，由裁判视具体情况做出裁决。

4.裁判员须知

（1）服从赛项执委会和裁判长的统一安排和领导，佩戴证件执行裁判工作。

（2）机考赛场裁判员由裁判长指定。根据回避原则，裁判长有权对裁判员进行调配。

（3）严格履行裁判员职责，在竞赛之前熟悉本次竞赛的项目、内容、要求及其它相关内容，做好赛场场地、器械、设备、材料等有关项目的检验、检测和确认工作。

（4）竞赛中要严格执行竞赛规则，严格执行考场纪律，及时制止本赛场选手和观摩人员的违纪行为。

（5）严格遵守竞赛开始和终止时间，不得擅自提前或延长，如遇特殊情况，报请裁判长裁决。

（6）裁判应按有关竞赛规程、评分标准和评分细则进行评分工作，做到公平、公正、真实、准确。

（7）裁判员打分时不得相互商量，竞赛或评审过程中如出现问题或异议，由裁判长召集相关人员共同研究，提出意见，最终由裁判长裁决。

（8）竞赛期间在自己岗位上进行评判工作．不得进入其他竞赛现场。不得与参赛选手或参赛队联系，不得透露相关情况。

（9）秉公办事，严守裁判纪律，文明执裁，不得弄虚作假、徇私舞弊。

5.工作人员须知

（1）树立服务观念，积极完成本职任务。

（2）竞赛期间按赛项执委会要求着装，保持良好形象。

（3）按赛项执委会要求准时到达赛场，严守工作岗位，特殊情况需请假。

（4）熟悉竞赛规程，严格按照工作程序和有关规定办事，遇突发事件，按照安全工作预案，组织指挥人员疏散，确保人员安全。

（5）保持通信畅通，服从统一领导，严格遵守竞赛纪律，加强协作配合，提高工作效率。

**十八、资源转化**

在大赛执委会的领导与监督下，赛后30日内向大赛执委会办公室提交资源转化方案，在计划时间内完成资源转化工作。

1.可提供以下基本资源

（1）结合竞赛平台和竞赛内容，训练单元按任务模块或技能模块组织设置，开发教学用实训软件，包含技能介绍、技能要点、操作流程演示视频/动画等训练资料，降低实训成本，扩大赛项影响力。

（2）提供项目式实操教程，提供训练大纲、技能要点、评价指标等。

2.可提供以下拓展资源

（1）赛后30日内向大赛执委会提交专家点评视频、优秀选手/指导教师访谈视频。

（2）赛后30日内向大赛执委会提供竞赛过程的全套音视频素材，作为共享教学资源。

（3）赛后30日内建立试题题库，搜集各地竞赛试题，为各学校开展项目实训提供参考。

（4）赛后60日内针对赛项竞赛平台，成立教材编写委员会编写《汽车配件综合管理技能》理实一体化教材，并邀请部分学校、行业、企业专家参编，要做到深入浅出，图文并茂，做为相关专业课程标准训练教材。