

附件 2:

2015 年全国职业院校信息技术技能大赛 在线营销与服务赛项规程

一、赛项信息

赛项编号:XXJS2015002

赛项名称: 在线营销与服务

英语翻译: E- Commerce Skill Competition

赛项组别: 中职组

赛项归属产业: 信息产业、现代服务业

二、大赛目的

通过在线营销与服务大赛,引导职业学校信息技术、国际商务、商品经营、客户信息服务和网站建设与管理等专业的教学改革,促进校企合作,提高职业学校人才培养的水平,为企业网上经营与管理培养专业技能人才。

三、大赛内容与时间

在线营销与服务比赛用时 3 个小时,为个人赛项目。分为 4 项内容:新产品发布、在线营销、企业资讯发布和在线服务。

(一)新产品发布。在“天行健君在线营销与服务模拟竞赛平台(以下简称竞赛平台)”上,根据大赛提供的商品信息完成新产品的发布工作。

(二)在线营销。在竞赛平台上,完成比赛指定的网络营销任务,即:软文营销、邮件营销、事件营销。

(三)企业资讯发布。根据大赛给定的素材,利用本届比赛执委会提供的专用竞赛平台,完成比赛指定的企业资讯信息的发

布工作。

(四) 在线服务。根据比赛平台随机出现的客户问题，能够利用恰当的语言、准确的产品知识、客户服务意识回答客户的问题。

大赛日程安排

比赛时间：共计 3 小时。

竞赛流程：选手抽签入场，完成系统登录、领取竞赛任务书、计算机设备检查等准备工作，等候竞赛开始。正式竞赛开始后，根据任务书的内容要求完成新产品发布、在线营销、企业资讯发布和在线服务任务，顺序由选手自定。

时间分配如下表所示：

时间安排	
07:50-08:00	裁判进入裁判室
08:10-08:40	选手抽签、身份确认、入场
08:40-08:50	监场裁判宣读《选手须知》
08:50-09:00	检查比赛用设备、完成系统登录，领取任务书
09:00-12:00	比赛时间，完成新产品发布、在线营销、企业资讯发布和在线服务任务。

四、竞赛方式

一) 比赛方式为个人赛。

(二) 参赛规模为每个参赛学校限报 2 人，每个参赛队可配 1 名指导教师。

五、大赛试题

竞赛样题：竞赛任务书

A企业是一家专门从事办公用品设计、生产、销售的小型企
业，其生产的“惠利”牌办公用品具有一定的社会知名度。

为了提升品牌知名度、扩大市场份额和提高客户服务水平，
A企业在互联网上开设了网店，从事企业品牌宣传、新产品发布、
产品营销和销售、客户在线服务等业务。

在刚刚结束的“2015最受欢迎的办公用品品牌及产品”评
选活动中，A企业生产的一款订书机、一款文件夹被评为最受欢
迎产品，同时A企业新设计、研发的一款无毒、无味的涂改液也
要投放市场。

参赛选手根据上述素材及竞赛平台提供的相关资料，在3小
时内完成下列任务：

（一）根据大赛平台提供的新产品资料（图片、文字等），
将新产品发布在网站上。

（二）利用大赛平台提供的相关工具，为新产品做软文营销、
邮件营销和事件营销。

（三）为新闻事件“2015最受欢迎的办公用品品牌及产品”
评选活动撰写新闻稿，并发布在网站的醒目位置上。并在新闻稿
中建立产品链接。

（四）一些收到邮件或登录网站的客户对新款涂改液产生了
浓厚的兴趣，纷纷在网站上咨询在线客服关于该产品的信息。根
据大赛平台随机产生的客户问题，给出贴切的答复。

六、竞赛规则

（一）参赛资格：参赛选手须为中等职业学校全日制在籍学
生，五年制高职一至三年级（含三年级）学生可报名参加中职组

比赛。中职组参赛选手年龄须不超过 21 周岁（当年），即参赛当年 7 月 1 日前不满 22 周岁。

（二）参赛选手应严格遵守赛场纪律，服从指挥，着装整洁，仪表端庄，自觉遵守赛场纪律，服从大赛执委会的指挥和安排，爱护大赛场地的设备和器材。

（三）选手必须佩戴参赛证提前 30 分钟进入大赛场地，对号入座。

（四）监场裁判核对参赛选手资格，宣读《选手须知》，用时 10 分钟。

（五）各队选手打开密封的试题袋，准备时间 10 分钟。

（六）大赛顺序：

竞赛流程：选手抽签入场，完成系统登录、领取竞赛任务书、计算机设备检查等准备工作，等候竞赛开始。正式竞赛开始后，根据任务书的内容要求完成新产品发布、在线营销、企业资讯发布和在线服务任务，顺序由选手自定。

（七）比赛过程中，每队选手在指定区域进行操作，不得跨越区域干扰到其他对队选手比赛，不得大声喧哗。如果裁判员提示注意后仍无效，将酌情扣分，情节严重的终止其比赛。

（八）比赛过程中，如果出现软硬件问题影响比赛，选手不得自行处理，须举手示意，由赛场工作人员解决，故障中断时间不计入。

（九）参赛选手应严格遵守赛场纪律，不得将所有资料、通讯工具等带入大赛现场。

（十）参赛选手在比赛过程中不得擅自离开赛场，如有特殊情况，须经监场裁判同意后作特殊处理。

（十一）当听到比赛结束命令时，参赛选手应立即停止所有操作，不得以任何理由拖延比赛时间。离开赛场时，不得将与比赛有关的物品带离现场。

七、大赛环境

（一）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。

（二）提供带屏风的机房标准电脑桌。

（三）现场技术支持

北京天行健君国际教育科技有限公司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。

（四）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。

（五）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。

八、技术规范

竞赛命题由组委会按照在线营销业务相应工种职业标准，结合企业经营的实际需求和人才培养要求，统一命制。

九、技术平台

（一）每名选手配备一台电脑，安装北京天行健君国际教育科技有限公司提供的天行健君在线营销与服务模拟竞赛平台。选手在竞赛平台上完成各项比赛内容。

天行健君在线营销与服务模拟竞赛平台

比赛内容	后台支持	
商品发布	商品信息	支持上传：jpg、gif 等图片文件 选择商品分类以及和填写商品相关的信息

	商品描述	支持文档编辑和常用格式文件插入:jpg、gif、swf 等
在线营销	软文营销	支持文档编辑和常用格式文件插入:jpg、gif、swf 等
	邮件营销	支持文档编辑和常用格式文件插入:jpg、gif、swf 等以及选择邮箱功能
	事件营销	支持文档编辑和常用格式文件插入:jpg、gif、swf 等
企业资讯发布	资讯标题	选手自拟 (限 20 个字以内)
	资讯分类	选手根据系统提供分类选择
	资讯内容	支持文档编辑和常用格式文件插入:jpg、gif、swf 等
在线服务	备有 Q&A 题库, 随机生成竞赛产品的问题, 选手根据系统提供的问题, 进行相应的回复。	

(二) 承办学校负责赛场硬件支持。

1. 选手参赛使用电脑 160 台, 备用电脑 16 台。

硬件配置:

双核 1.8 GHz 以上 CPU, 4GB 内存, 100 GB 硬盘以上, 1GB 以上独立显卡, 19 寸液晶显示器。

软件配置:

Windows7 64 位 (中文版)

Internet Explorer 8.0

Adobe Flash CS5 Professional (中文版)

Adobe Fireworks CS5 (中文版)

Adobe Photoshop CS5 Extended (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)

搜狗输入法(最新版)

万能五笔输入法 (最新版)

十、评分标准

不同竞赛内容的评分标准见下表所示：

新产品发布

序号	项目	权重	评分标准 (要点)
1	商品属性描述	20%	① 商品分类准确 ② 商品名称与实物相符(不超过 30 字) ③ 商品属性描述准确
2	商品图片处理与上传	40%	① 水印添加正确 ② 照片清晰，照片构图效果充分体现商品的属性和特色

3	商品介绍	40%	①商品名称突出商品与品牌，关键词包括商品属性特点、卖点与折扣信息（不超过30字） ②商品产地、联系方式、网店售后以及购物或退货流程 ③排版整齐美观有创意，颜色搭配合理，措词恰当，无明显错别字及病句
合计 100分%			

在线营销

序号	项目	权重	评分标准（要点）
1	软文营销	40%	①与产品相符程度 ②文字有感染力和吸引力 ③文章排版规范
2	邮件营销	30%	①邮件地址选择符合产品定位 ②邮件有回复处理 ③邮件中有商品链接
3	事件营销	30%	①营销的产品与事件关联密切 ②通过事件采用的产品营销策略是否恰当 ③文字精炼、重点突出
合计 100分%			

企业资讯发布

序号	项目	权重	评分标准（要点）
1	资讯标题	30%	①有感染力和视觉冲击力 ②重点突出 ③描述准确
2	资讯分类	10%	①符合资讯内容的类别
3	资讯内容	60%	①符合新闻资讯的相关要素时间、地点和人物等 ②内容简练 ③排版规范
合计 100分%			

在线服务

序号	项目	权重	评分标准（要点）
1	客服语言	40%	①语言友好，简练
2	答案准确性	60%	②回答问题要准确
合计 100分%			

十一、评分方法

(一) 裁判员选聘：按照《2015 年全省职业院校技能大赛专家和裁判工作管理办法》要求,由省职业院校技能大赛执委会在赛项裁判库中抽定赛项裁判人员。裁判长由赛项执委会聘任。

(二) 评分方法：竞赛评分由赛项裁判完成，采取多名裁判打分，去掉最高分和最低分求平均的方法计算得分。为了保证公平公正，对竞赛内容分多个模块进行评分，通过抽签号替换等手段向裁判隐藏选手信息。

(三) 成绩比例：新产品发布：30%，在线营销占 40%，企业资讯发布占 10%、在线服务：20%。

若总分相同，分数高低排序优先级依次为：在线营销、新片发布、在线服务、企业资讯发布。

十二、奖项设定

竞赛设计一等奖、二等奖和三等奖。

一等奖项占参赛人数的 10%。

二等奖项占参赛人数的 20%。

三等奖项占参赛人数的 30%。

获得一等奖的参赛选手的指导教师获“优秀指导教师奖”。

十三、赛项安全

(一) 环境安全保障

赛场组织与管理应制定安保须知、安全隐患规避方法及突发事件预案，设立紧急疏散路线及通道等，确保比赛期间所有进入带点车辆、人员需凭证入内；严禁携带易燃易爆物、管制刀具等危险品及比赛严令禁止的其他物品进入场地；对于紧急发生的拥挤、踩踏、地震、火灾等进行紧急有效的处置。

（二）信息安全保障

1. 部署杀毒软件：采用杀毒软件对服务器进行保护；
2. 部署具有网络管理、账号管理和日志管理功能的综合监控系统；安装 UPS：采用 UPS 防止现场因突然断电导致的系统数据丢失，额定功率：3KVA，后备时间：2 小时，电池类型：输出电压：230V±5%V；市电采用双路供电。

（三）操作安全保障

赛前要对选手进行计算机、装订机等设备操作的安全培训，进行安全操作的宣讲，确保每个队员能够安全操作设备后方可进行比赛。裁判员在比赛前，宣读安全注意事项，强调用火、用电安全规则。

整个大赛过程邀请当地公安系统、卫生系统和保险系统协助支持。

参赛代表队：由各省市负责参赛选手旅途及竞赛过程中的安全保障。

十四、申诉与仲裁

本赛项在比赛过程中若出现有失公正或有关人员违规等现象，代表队领队可在比赛结束后 2 小时之内向仲裁组提出申诉。大赛采取两级仲裁机制。赛项设仲裁工作组，赛区设仲裁委员会。大赛执委会办公室选派人员参加赛区仲裁委员会工作。赛项仲裁工作组在接到申诉后的 2 小时内组织复议，并及时反馈复议结果。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。

十五、大赛观摩

赛项将邀请此次未能入选参赛、但对电子商务专业建设有迫切要求以及电子商务行业发展潜力巨大但人才匮乏的中西部边远地区学校 3-5 所的师生莅临现场观摩比赛。

通过现场观摩，了解在线营销与服务竞赛的基本流程、专业技能要求、大赛平台的使用，调动学校的参赛积极性，从而促进

专业建设和专业发展。

十六、大赛视频

赛项全程录像。

本赛项赛前对赛题保密、设备安装调试、软件安装等关键环节进行实况摄录。

本赛项竞赛过程采用全程摄录的形式，对比赛的开闭幕式、比赛过程、手工评卷等过程进行全程实况转播。

本赛况在赛后将制作大赛制作优秀选手采访、优秀指导教师采访、裁判专家点评和企业人士采访视频资料。

十七、大赛须知

(一) 参赛队须知

1. 各参赛代表队要发扬良好道德风尚，听从指挥，服从裁判，不弄虚作假。如发现弄虚作假者，取消参赛资格，名次无效。

2. 各代表队领队要坚决执行竞赛的各项规定，加强对参赛人员的管理，做好赛前准备工作，督促选手带好证件等竞赛相关材料。

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，领队、指导教师及其他人员一律不得进入竞赛现场。

4. 参赛代表队若对竞赛过程有异议，在规定的时间内由领队向赛项仲裁工作组提出书面报告。

5. 对申诉的仲裁结果，领队要带头服从和执行，并做好选手工作。参赛选手不得因申诉或处理意见不服而停止竞赛，否则以弃权处理。

6. 指导老师应及时查看大赛专用网页有关赛项的通知和内容，认真研究和掌握本赛项竞赛的规程、技术规范 and 赛场要求，指导选手做好赛前的一切技术准备和竞赛准备。

7. 参赛队领队应对本队参赛队员和指导教师的参赛期间安全负责，参赛学校须为参赛选手和指导教师购买意外保险。

8、领队和指导教师应在赛后做好赛事总结和工作总结。

（二）参赛选手须知

1. 参赛选手应按有关要求如实填报个人信息，否则取消竞赛资格。

2. 参赛选手凭统一印制的参赛证和有效身份证件参加竞赛。

3. 参加选手应认真学习领会本次竞赛相关文件，自觉遵守大赛纪律，服从指挥，听从安排，文明参赛。

4. 参加选手请勿携带与竞赛无关的电子设备、通讯设备及其他资料与用品进入赛场。

5. 参赛选手应按照规定时间抵达赛场，凭参赛证、身份证件检录，按要求入场，不得迟到早退。

6. 参赛选手应增强角色意识，科学合理分工与合作。

7. 参赛选手应按有关要求在指定位置就坐。

8. 参赛选手须在确认竞赛内容和现场设备等无误后开始竞赛。在竞赛过程中，确因计算机软件或硬件故障，只是操作无法继续的，经项目裁判长确认，予以启用备用计算机。

9. 各参赛选手必须按规范要求操作竞赛设备。一旦出现较严重的安全事故，经总裁判长批准后将立即取消其参赛资格。

10. 竞赛时间終了，选手应全体起立，结束操作。将资料和工具整齐摆放在操作平台上，经工作人员清点后可离开赛场，离开赛场时不得带走任何资料。

11. 在竞赛期间，未经执委会批准，参赛选手不得接受其他单位和个人进行的与竞赛内容相关的采访。参赛选手不得将竞赛的相关信息私自公布。

（三）评分人员须知

1. 评分采用手工评分和计算机系统自动评分相结合的方式。

2. 评分人员要认真阅读评分细则，严格执行评分标准，准确量分。

3. 评分人员要严格按照评分细则的规定评分，及时、准确

地将评分结果记录在相应的评分登记表中，并签名。

4. 评分人员在评分过程中存在疑问时，应及时向项目裁判长咨询。

5. 评分人员在评分过程中发现的试卷问题，应及时向项目裁判长报告。

6. 计算机系统自动评分部分的分值设置要与评分标准和评分细则一致。

7. 计算机内所有参赛队分值设置均为零，无基础分值。

8. 计算机系统自动评分的得分实时公布。

（四）工作人员须知

1. 树立服务观念，一切为选手着想，以高度负责的精神、严肃认真的态度和严谨细致的作风，在赛项执委会的领导下，按照各自职责分工和要求认真做好岗位工作。

2. 所有工作人员必须佩带证件，忠于职守，秉公办理，保守秘密。

3. 注意文明礼貌，保持良好形象，熟悉赛项指南。

4. 自觉遵守赛项纪律和规则，服从调配和分工，确保竞赛工作的顺利进行。

5. 提前 60 分钟到达赛场，严守工作岗位，不迟到，不早退，不无故离岗，特殊情况需向工作组组长请假。

6. 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，按照应急预案，组织指挥人员疏散，确保人员安全。

7. 工作人员在竞赛中若有舞弊行为，立即撤销其工作资格，并严肃处理。

8. 保持通讯畅通，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

通过对竞赛资源的整合和应用，实现下列资源转化目标：

（一）建立企业在线营销与服务教学资源包

教学资源包系统地梳理了商品经营、国际商务、客户信息服务、电子商务、网站建设与管理等相关专业的培养目标、岗位要求、课程体系、核心知识点及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分析和设计。

（二）形成适合中等职业学校的专业课程标准与内容

在线营销与服务作为跨领域、跨专业的企业应用，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。

（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各自的各自优势，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。