第二届全国乡村振兴职业技能大赛

海南省选拔赛电子商务赛项

**技术工作文件**

目录

一、 技术描述 2

（一）项目概要 2

（二）基本知识与能力要求 2

二、试题与评判标准 3

（一）试题（样题） 3

（二）比赛时间及试题具体内容 4

1.比赛时间安排 4

2.试题 4

（三）评判标准 5

1.分数权重 5

2.评判方法 6

3.成绩并列 6

三、竞赛细则 6

（一）比赛流程与时间安排 6

（二）工作要求 7

1.赛前 7

2.赛中 7

3.违规情形 8

（三）裁判员组分工 8

四、竞赛场地、设施设备等安排 8

（一）赛场规格要求 8

（二）基础设施清单 8

（三）选手自带物品 9

五、安全、健康、环保要求 9

1.
2. **技术描述**

**（一）项目概要**

电子商务项目是指在互联网及现代信息技术平台上，完成网店开设后，进行店铺装修，做好客户服务，并利用网络推广和直播营销等手段提高店铺运营数据的竞赛项目。比赛中对选手的技能要求主要包括：电子商务理论知识、视觉营销设计、网上交易管理、网络客户服务、数据分析与应用、网络推广、网店直播等内容。

**（二）基本知识与能力要求**

|  |  |
| --- | --- |
| **相关要求** | **权重比例 (%)** |
| **1** | **电子商务理论** | **20** |
| 知识要求 | 电子商务理论赛题参考电子商务师国家职业技能标准，出具100道理论试题，内容包含职业道德、基础知识、视觉营销设计、网络推广、网上交易管理、网络客户服务、电子商务数据分析与应用等相关知识点，试题类型为单项选择题、多项选择题、判断题。 |
| **2** | **视觉营销设计** | **20** |
| 基本知识 | -店铺招牌、导航、商品分类、广告图、轮播图、商品推荐的布局-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 |
| 工作能力 | -商品主图设计能力-商品详情页设计能力-店铺首页设计能力-视觉营销设计能力 |
| **3** | **网上交易管理** | **5** |
| 基本知识 | -客户信息管理-交易评价处理-商品补货-商品采购价格与数量管理 |
| 工作能力 | -销售管理能力-采购管理能力 |
| **4** | **网络客户服务** | **5** |
| 基本知识 | -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。 |
| 工作能力 | -社群管理-客户等级分析-活动策划-客户关系管理 |
| **5** | **电子商务数据分析与应用** | **10** |
| 基本知识 | -流量来源数据分析-转化率数据分析-复购率数据分析-客单价数据分析-营销活动数据分析 |
| 工作能力 | -数据搜集与整理能力-数据分析能力 |
| **6** | **网络推广** | **20** |
| 基本知识 | -店铺商品分析-买家搜索习惯分析-买家需求分析买家特征分析-精准人群定位 |
| 工作能力 | -直通车推广策略制定-引力魔方营销策略制定-标题优化策略制定 |
| **7** | **网店直播** | **20** |
| 基本知识 | -商品购买页设计-商品标题设置-商品价格设置-直播开场、节奏把控、粉丝互动、直播收尾 |
| 工作能力 | -微店开设装修-网店直播 |
| **合计** |  | **100** |

# **二、试题与评判标准**

**（一）试题（样题）**

竞赛试题的命题由赛项专家组负责，于赛前公开样题。

竞赛试题涵盖电子商务理论知识、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、网店直播七部分内容。

**（二）比赛时间及试题具体内容**

**1.比赛时间安排**

本赛项比赛总时长6小时，职工组与学生组同时进行。其中理论考试1小时，网店直播模块竞赛时长1小时，视觉营销设计模块1小时，网络推广模块1.5小时，网上交易管理模块0.5小时，网络客户服务0.5小时，电子商务数据分析与应用0.5小时。

**2.试题**

（1）电子商务理论知识

赛题参考电子商务师国家职业技能标准，出具100道理论试题，内容包含职业道德、基础知识、视觉营销设计、网络推广、网上交易管理、网络客户服务、电子商务数据分析与应用等相关知识点，试题类型为单项选择题、多项选择题、判断题。

（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，完成网店首页的“店铺招牌、导航、商品分类、广告图、轮播图、商品推荐”的设计与制作，完成商品详情页的“商品展示类、吸引购买类、促销活动类、实力展示类、交易说明类、关联销售类”的设计与制作。

（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。

（4）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。

（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。

（6）网络推广

参赛团队以卖家角色，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、引力魔方营销策略、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；通过引力魔方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；通过标题优化提高商品的自然排名，增加展现量，尽可能地提高标题优化得分。

（7）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。

**（三）评判标准**

**1.分数权重**

电子商务理论知识模块20分，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40分、网络推广模块总成绩20分，网店直播模块总成绩20分。

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 模块编号 | 模块名称 | 竞赛时间Min | 分数权重 |
| 评价分 | 测量分 | 合计 |
| A | 电子商务知识 | 60 |  | 100% | 20 |
| B | 视觉营销设计 | 60 | 100% |  | 20 |
| C | 网上交易管理 | 30 |  | 100% | 5 |
| D | 网络客户服务 | 30 |  | 100% | 5 |
| E | 电子商务数据分析与应用 | 30 |  | 100% | 10 |
| F | 网络推广 | 90 |  | 100% | 20 |
| G | 网店直播 | 60 | 82.5% | 17.5% | 20 |
| 总计 |  |  |  | 100 |

其中评价分（Judgement）分为0-3四个等级，每个等级对应相应分值，具体含义如下：

|  |  |
| --- | --- |
| 评价等级 | 要求描述 |
| 0 | 各方面均低于行业标准，包括“不满足”、“不存在”、“未做尝试”等 |
| 1 | 达到行业标准 |
| 2 | 达到行业标准，且某些方面超过标准 |
| 3 | 达到行业期待的优秀水平 |

**2.评判方法**

评价分（Judgement）打分方式：3名裁判为一组，各自通过竞赛平台单独评分，评分等级分为0、1、2、3四个等级，每个等级对应相应分值，裁判相互间评分等级不能超过1，否则需要给出确切理由并在小组长或裁判长的监督下进行调分。取平均分值作为最终得分。

测量分（Measurement）打分方式：系统自动评分。

**3.成绩并列**

当出现多名选手总成绩并列时，优先以各选手网络推广模块成绩的高低进行排名，如若依然存在成绩相同，则依次按照视觉营销设计模块、网店直播模块、网上交易管理、网络客户服务、电子商务数据分析与应用模块、电子商务理论知识模块成绩进行排名。

备注：本赛项不存在所有模块成绩相同的情况。

**三、竞赛细则**

**（一）比赛流程与时间安排**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **日期** | **时间** | **事项** |
| 报到日 | 08:00～14:00 | 学生组、职工组报到 |
| 14:30～15:30 | 开幕式、地点：海南省史志馆 |
| 15:30～16:30 | 领队会、熟悉赛场 |
| 竞赛日 | 8:40 | 竞赛检录、选手抽签入场 |
| 9:00～10:00 | 理论考试 |
| 10:00～11:00 | 网店直播模块比赛（职工组）（学生组） |
| 11:10～12:10 | 视觉营销设计模块比赛（职工组）（学生组） |
| 12:10～13:00 | 午餐 |
| 13:00～16:00 | 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（职工组）（学生组） |

**（二）工作要求**

**1.赛前**

（1）赛场设备确认

根据实际需要，裁判长于赛前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进行集中培训、技术对接和设备设施、材料、必备工具确认。按照组委会统一的安排对参赛选手进行赛前培训，内容包括熟悉场地设备设施和安全培训。

（3）赛前领队会

报到完毕后，本项目按照组委会统一安排的时间组织召开赛前领队会，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。

（4）参观赛场

领队会结束后，由本项目裁判长统一组织前往赛场，熟悉场地。

（5）封闭与解封赛场

参观完赛场后，由裁判长检查赛场，确保赛场无异常后封闭赛场；赛前由裁判长带领技术人员解封赛场、启动并检查竞赛设备。

（6）检录抽签

赛前参赛选手前往检录抽签地点，完成检录后，抽取参赛编号。

（7）入场

每位选手按照参赛编号到指定位置，等待比赛。

**2.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、视觉营销设计模块行人工评分；由竞赛系统对电子商务理论知识、网络推广、网上交易管理、网络客户服务、电子商务数据分析与应用模块进行自动评分。

（4）汇总与公示：由裁判长汇总成绩，确认无误后公示。

**3.违规情形**

（1）选手不得穿戴、携带有显示个人信息的衣物等，商品标题或直播视频内透漏参赛选手个人信息，网店直播模块判0分；

（2）直播时出现侮辱、暴力、低俗、荒诞等不良行为，网店直播模块判0分；

（3）竞赛时间终了，选手应全体起立，结束操作。

**（三）裁判员组分工**

本赛项设立裁判组，设立裁判长1名。裁判组由各区县（自治区）人社厅（局）推荐的裁判人员和裁判长推荐的第三方裁判组成。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、竞赛场地、设施设备等安排**

**（一）赛场规格要求**

赛区内设置满足所有参赛人员参赛的竞赛工位数。每个赛区安排1个主控机位；赛场内设置独立裁判评分区、技术服务区、录分区、服务器区、设备存储区，其中裁判评分区满足6名裁判（职工组3名，学生组3名）同时评分。

**（二）基础设施清单**

竞赛设备由主办方统一提供，具体见下表。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **名称** | **技术规格** |
| 1 | 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或固态P4510；预装Windows Server 2008 R2操作系统及IIS 7.5；千兆网卡。 |
| 2 | 交换机 | 千兆24口交换机 |
| 3 | 交换机 | 千兆48口交换机 |
| 4 | 路由器 | 千兆无线路由器 |
| 5 | 计算机 | 酷睿I5双核3.0以上CPU；8G以上内存；100G以上硬盘；2G显存以上独立显卡，千兆网卡。预装Windows7以上操作系统；预装火狐浏览器；预装录屏软件；预装全拼、简拼、微软拼音等中文输入法和英文输入法； |
| 6 | 直播补光灯 | 可自由拉伸，最长1.7m，USB充电，包含白光、暖光、暖白光三色温，可自由调节亮度；可立在地上或者摆在桌上。 |
| 7 | 直播商品 | 仿真模型或实物。 |

**（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、安全、健康、环保要求**

为确保事故为零，需提升所有参赛队伍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。