**2020年全国行业职业技能竞赛—**

**全国连锁经营行业职业技能竞赛重庆市选拔赛**

**商品营业员赛项**

竞赛规程

重庆市选拔赛组委会

2020年9月

目 录

[一、赛项宗旨 1](#_Toc46474576)

[二、组织机构 1](#_Toc46474577)

[三、竞赛组织 1](#_Toc46474578)

[四、参赛对象 1](#_Toc46474579)

[五、考核评分 1](#_Toc46474580)

[六、成绩奖项 3](#_Toc46474581)

[七、竞赛安排 4](#_Toc46474583)

[八、基础设施 5](#_Toc46474585)

[九、申诉与仲裁 6](#_Toc46474592)

[十、竞赛须知 6](#_Toc46474599)

[十一、开放现场的要求 10](#_Toc46474654)

[十二、绿色环保 10](#_Toc46474659)

[十三、联系方式 10](#_Toc46474661)

**全国连锁经营行业职业技能竞赛重庆市选拔赛**

**商品营业员赛项**

**竞赛规程**

# 一、赛项宗旨

依据商品营业员（4-01-02-03）的主要工作任务，通过举办技能竞赛，鼓励和引导广大从业人员、学生积极投入到行业技能研发与技能创新提升的行列中来，促进成员之间相互交流、合作，进一步加强全社会对连锁行业的认知，提高行业影响力，为连锁行业选拔一批理论功底扎实、实操技能过硬的创新型优秀人才，促进我国连锁行业从业人员职业技能水平提升，为连锁行业蓬勃发展奠定人才基础，满足新时代人民对美好生活的向往。

# 二、组织机构

本次竞赛为由重庆市人力资源和社会保障局主办，重庆城市管理职业学院承办，深圳市中诺思科技股份有限公司协办。

# 三、竞赛组织

竞赛面向连锁企业职工（含教师）开展，包括商品营业员知识水平测试与技能操作两部分。重庆市选拔赛于10月17日（全国同步）在重庆城市管理职业学院举行。

# 四、参赛对象

2020年全国行业职业技能竞赛-全国连锁经营行业职业技能竞赛官网审核通过的重庆赛区各参赛队（已完成报名且通过资格审查）

# 五、考核评分

**1.考核形式**

竞赛由知识水平测试和技能操作两部分组成。具体考核形式为：

知识水平测试+营业过程技能展示与答辩

**2.考核内容**

2.1知识水平测试内容主要围绕商品陈列、营销推广、商品销售、顾客服务等理论知识展开。通过“连锁直达号”APP自动组卷，考试题型为判断、单选和多选。知识水平测试占总成绩40%，考核时间为90分钟。

2.2营业过程技能展示与答辩主要围绕商品营业员的职业标准与工作任务，充分考虑连锁经营行业多业态的实际情况，由参赛选手结合本单位自身经营场景，选定一款商品，可从营销引流、商品销售、服务与售后等维度进行展示，展示以视频形式呈现，展示后根据评委提出的问题答辩。营业过程展示占总成绩的60%，具体形式如下：

营业过程技能展示与答辩环节需各参赛选手提前录制技能展示视频（视频要求：1.视频时长不超过10分钟；2.视频格式为MP4格式；3.视频增加统一内容的片头，内容是“2020年全国行业职业技能竞赛—全国连锁经营行业职业技能竞赛,商品营业员赛项”、“某某集团+某某省份+队伍名称”、“营业过程展示”等），并于开赛前一天18点前上传竞赛官网或拷贝至组委会提供的专用U盘中，比赛当天参赛选手现场与评委互动答辩，每名参赛选手展示互动答辩时间不超过10分钟。

**3.评分标准**

3.1知识水平测试

知识水平测试共130题，含判断60题（0.5分/题），单选50题（1分/题），多选20题（1分/题）在题库中随机抽取。选手在答题完毕后系统自动评分。

3.2营业过程技能展示与答辩

从营销引流（10分）、商品销售（50分）、服务与售后（20分）、现场答辩（20分）进行评分。

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **评分模块** | **评分内容** | **考核要点** | **分值** |
| 营销引流 | 消费人群定位 | 基于商品结构，确定目标顾客 | 5 |
| 营销实施 | 通过多渠道实施营销方案，引流获客 | 5 |
| 商品销售 | 商品推介 | 1.基于商品结构，通过提问互动、行为分析等判断顾客需求 | 5 |
| 2.结合顾客需求确定推荐商品，介绍商品特征、价值等，内容详实丰富 | 5 |
| 3.讲解内容无歧义，与企业公开宣传一致，不夸大商品卖点 | 5 |
| 4.适当演示商品，并鼓励顾客试用或试穿等 | 5 |
| 5.顾客提问或不同意见答复舒适，有耐心，积极控制销售节奏 | 5 |
| 销售达成 | 1.有利成交的信息补充介绍 | 5 |
| 2.适当时机下促成交易 | 5 |
| 3.关联商品或卖场主推的普适性商品推荐 | 5 |
| 4.过程中自然的寒暄与适度赞美 | 5 |
| 5.交付时核验商品，说明注意事项等 | 5 |
| 服务与售后 | 着装规范 | 1.按企业要求统一着装，无夸张配饰 | 3 |
| 2.仪容仪表，服饰整洁 | 3 |
| 精神面貌与姿态 | 1.态度亲切，距离合理 | 3 |
| 2.语言礼貌，音量适中 | 3 |
| 建立联系 | 主动留下联系方式，与顾客建立联系 | 3 |
| 售后接待 | 针对商品使用功能或质量等问题耐心解答，积极协调解决 | 5 |
| 现场答辩 | 专业素养 | 掌握商品专业知识 | 5 |
| 现场表达 | 精神状态饱满，逻辑清晰，表达流畅 | 5 |
| 时间控制 | 在规定时间内完成答辩 | 5 |
| 视频制作 | 视频拍摄精致，观看体验好 | 5 |
| 合计 | | | 100 |

# 六、成绩奖项

**（一）成绩计算和排名**

1.成绩总分计算方式

知识水平测试成绩×40%+营业过程技能展示与答辩成绩×60%

2.名次的排序根据选手竞赛总分评定结果从高到低依次排定，各队选手如果竞赛总分相同，按营业过程展示得分高者优先。

3.为保障成绩评判的准确性，监督仲裁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。赛项最终得分按100分制计分。最终成绩经复核无误，由裁判长、监督仲裁人员签字确认后公布。

**（二）奖项设定**

1.根据国赛参赛名额规定，本次比赛入围决赛名额不超过3支队伍。另，根据成绩排名，每个单元只准一家单位（含集团旗下所有分/子公司）择优选取1名参赛选手入围决赛。

2.竞赛设一、二、三等奖。按照竞赛总成绩由大到小排序，以参赛选手总数为基数，一、二、三等奖获奖比例分别为10%、20%、30%（小数点后四舍五入），获奖选手颁发荣誉证书。

# 七、竞赛安排

**竞赛日程**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **日期** | **时间** | **内容** |
| 10月16日 | 14:00-15:30 | 报到 |
| 15:30-17:00 | 开赛式、领队会议、抽签、熟悉赛场等 |
| 10月17日 | 08:30-10:00 | 商品营业员知识水平测试 |
| 10:00-13:30 | 休息 |
| 10:30-15:00 | 营业过程技能展示与答辩 |
| 赛后1.5小时内 | 成绩汇总、成绩核对、录入与解密 |
| 赛后2小时内 | 结果公示，申诉受理与仲裁 |

# 八、基础设施

**（一）竞赛环境要求**

竞赛场地：场地需采光通风良好，具备可靠的电力、网络及必要的竞赛设备与桌椅；

竞赛设备：所有竞赛设备由组委会负责提供和保障，竞赛区按照参赛选手数量准备比赛所需的软硬件平台，为参赛选手提供标准竞赛设备。

竞赛机位：每个机位上标明编号。每个机位为一名参赛选手，每个机位配有两台电脑、两张桌子、两把椅子。

网络设备：采用星形网络拓扑结构，安装千兆交换机。网线与电源线隐蔽铺设。采用独立网络环境，可访问外网服务器；

网络安全：采用统一的杀毒软件对服务器进行防毒保护。屏蔽竞赛现场使用的电脑USB接口。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；

用电要求：采用双路供电；利用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。

媒体宣传：在竞赛不被干扰的前提下赛场面向媒体、行业专家开放，允许媒体、行业专家在规定的时段内沿指定路线进行现场参观。竞赛场地内可设置背景板、宣传横幅及壁挂图，营造竞赛氛围。

**（二）赛场设备主要配置清单**

技术平台包括：计算机信息技术、网络通信技术、物联网技术等。

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **使用赛程** | **平台名称** | **规格描述** |
| 1 | 知识水平测试 | AI知识图谱分析软件 | 软件可根据知识点进行快速抽题组卷，生成的试卷包括全场统一卷与智能A/B卷两种类型，学生完成答题后，可根据答题情况生成单个学生智能分析报告，呈现学生的知识水平、答题成绩，答题习惯、答题效率等指标分析数据。同时可为整场考试生产考试分析报告，智能分析试卷难度，试卷区分度，考生成绩分布，知识水平分布，考试效果等多维度数据。 |
| 2 | 实操考核——营业过程技能展示与答辩 | 项目综合评审平台 | 项目综合评审平台是一款服务于项目或方案评审场景的数据管理平台，管理员可在后台为比赛配置不同的上传文件要求与评分项，导入参赛选手信息与评委信息；支持选手上传pdf及视频文件；支持评委在线预览选手上传的作品文件，支持单一作品多评委评审；支持多评委评分自动统计；支持2种统分方式；支持评分成绩快速导出。 |

# 九、申诉与仲裁

（一）申诉应在申诉者本环节竞赛结束后1小时内提出，超过时限将不予受理。申诉时，由参赛队领队向组委会递交书面申诉报告；申诉报告须有申诉的参赛队领队及参赛选手具名签字。报告应对申诉事件的发生时间、内容或现象、涉及的人员，以及申诉的依据和理由等进行充分举证，实事求是陈述。对事实依据不客观、举证不恰当不充分、仅凭主观臆断形成的申诉，组委会有权不予受理。

（二）组委会在受理申诉后的1小时内组织调查处理，并及时反馈处理结果。

（三）申诉人及申诉参赛队不得无故拒不接受仲裁结果；不得采取过激行为刁难、攻击工作人员，否则视为放弃申诉。

（四）申诉人及申诉参赛队不得因提起申诉或对申诉仲裁意见不服而停止竞赛或滋事挑起不良事端，否则按赛事弃权处理。

（五）大赛不因申诉事件而组织重赛。

# 十、竞赛须知

**（一）参赛队须知**

1.本赛项为个人赛，每支参赛队由1名选手组成。

2.参赛队员在报名获得审核确认后，原则上不再更换，如筹备过程中，队员因故不能参赛，须于相应赛项开赛10个工作日之前向组委会出具书面说明并按相关规定补充人员并接受审核；竞赛开始后，参赛队不得更换参赛队员。

3.参赛队按照大赛赛程安排，凭大赛组委会颁发的参赛证，以及工作证明/学生证/身份证等参加竞赛及相关活动。

4.各参赛队按竞赛组委会统一安排参加竞赛前熟悉场地环境的活动，未按时参加视同放弃熟悉场地。

5.各参赛队按组委会统一要求，准时参加赛前领队会。

6.各参赛队在竞赛期间要注意饮食卫生，防止食物中毒。

7.各参赛队在竞赛期间，应保证所有人员的安全，防止交通事故和其它意外事故的发生，为领队、指导教师和参赛选手购买人身意外保险，报道时出具相关凭证，否则取消参赛资格。

8.各参赛队要发扬良好道德风尚，听从指挥，服从裁判，不弄虚作假。

**（二）参赛选手须知**

1.参赛选手应严格遵守竞赛规则和竞赛纪律，服从裁判员和竞赛工作人员的统一指挥安排，自觉维护赛场秩序，不得因申诉或对处理意见不服而停止竞赛，否则以弃权处理。

2.参赛选手在赛前熟悉竞赛设备和竞赛时间内，应该严格遵守竞赛设备工艺守则和竞赛设备安全操作规程，杜绝出现安全事故。

3.参赛选手不得自行将通讯工具、任何技术资料、工具书、自编电子或文字资料、笔记本电脑、通讯工具、摄像工具以及其他即插即用的硬件设备带入比赛现场，否则取消选手比赛资格。

4.参赛选手应严格按竞赛流程进行竞赛。

5.参赛选手必须持本人身份证、并佩戴组委会签发的参赛证件，按竞赛规定的时间，到指定的场地参赛。

6.参赛选手须按时到赛场等候检录、抽签进入赛场，并按照指定赛位号参加比赛。正式竞赛开始尚未检录的选手，不得参加竞赛。已检录入场的参赛选手未经允许，不得擅自离开。

7.参赛选手按规定进入竞赛工位，在现场工作人员引导下，进行赛前准备，检查并确认竞赛设备、竞赛工位计算机和相关软件等，并签字确认。

8.裁判长宣布比赛开始，参赛选手方可进行竞赛操作。

9.参赛选手必须及时备份竞赛中自己的竞赛数据，并将全部数据文件存储至计算机指定盘符下，不按要求存储数据，导致数据丢失者，责任自负。

10.竞赛过程中，选手若需休息、饮水或去洗手间，一律计算在比赛时间内。饮水由赛场统一提供。

11.竞赛过程中，参赛选手须严格遵守相关操作规程，确保人身及设备安全，并接受裁判员的监督和警示，若因选手个人因素造成人身安全事故和设备故障，不予延时，情节特别严重者，由大赛裁判组视具体情况做出处理决定（最高至终止比赛）并由裁判长上报竞赛监督仲裁组；若因非选手个人因素造成设备故障，由大赛裁判组视具体情况做出延时处理并由裁判长上报竞赛监督仲裁组。

12.参赛选手在竞赛过程中不得擅自离开赛场，如有特殊情况，需经裁判员同意后，特殊处理。

13.参赛选手在比赛过程中，如遇问题，需举手向裁判人员提问。选手之间不得发生任何交流，否则，按作弊处理。

14.裁判长在比赛结束前15分钟对选手做出提示。裁判长宣布比赛结束后，选手应立即停止竞赛操作，并按下竞赛设备停止键，现场裁判员监督竞赛设备的停止，在规定时间内必须把竞赛作品、赛题、图纸、U盘、草稿纸等所有相关内容上交至现场裁判员，如选手未按规定执行，裁判有权按下竞赛设备停止键，要求选手至指定位置。

15.竞赛结束后，由现场裁判员和选手检查确认提交的内容，现场裁判员当选手面封装上交竞赛作品，选手在收件表上签字确认，现场裁判员签字确认。

16.比赛结束，选手应立即清理现场，包括竞赛设备及周边卫生并恢复竞赛设备原始状态等。经现场裁判员和现场工作人员确认后方可离开工位。经裁判长统一确认后，选手统一离开赛场。此项工作将在选手职业素养环节进行评判。

17.参赛选手在竞赛期间未经组委会的批准，不得接受其他单位和个人进行的与竞赛内容相关的采访；参赛选手不得私自公开比赛相关资料。

**（三）工作人员须知**

1.工作人员必须服从赛项组委会统一指挥，佩戴工作人员标识，认真履行职责，做好竞赛服务工作。

2.工作人员按照分工准时上岗，不得擅自离岗，应认真履行各自的工作职责，保证竞赛工作的顺利进行。

3.工作人员应在规定的区域内工作，未经许可，不得擅自进入竞赛场地。如需进场，需经过裁判长同意，核准证件，有裁判跟随入场。

4.如遇突发事件，须及时向裁判员报告，同时做好疏导工作，避免重大事故发生。

5.竞赛期间，工作人员不得干涉及个人工作职责之外的事宜，不得利用工作之便，弄虚作假、徇私舞弊。如有上述现象或因工作不负责任的情况，造成竞赛程序无法继续进行，由组委会视情节轻重，给予通报批评或停止工作，并通知其所在单位做出相应处理。

6.各类赛务人员必须统一佩戴由大赛组委会签发的相关证件，着装整齐。

7.除现场裁判员和参赛选手外，其他人员不得进入竞赛区域。赛场安全员、设备和软件技术支持人员、工作人员必须在指定区域等待，未经裁判长允许不得进入竞赛区域，候场选手不得进入赛场。

**（四）裁判员须知**

1.裁判员须佩带裁判员标识上岗。执裁期间，统一着装，举止文明礼貌，接受参赛人员的监督。

2.严守竞赛纪律，执行竞赛规则，服从赛项组委会和裁判长的领导。按照分工开展工作，始终坚守工作岗位，不得擅自离岗。

3.裁判员的工作分为加密裁判、现场执裁、评判裁判等。

4.裁判员在工作期间严禁使用各种器材进行摄像或照相。

5.现场执裁的裁判员负责检查选手携带的物品，违规物品一律清出赛场，比赛结束后裁判员要命令选手停止竞赛操作。

6.竞赛中所有裁判员不得影响选手正常竞赛。

7.严格执行赛场纪律，不得向参赛选手暗示或解答与竞赛有关的内容。及时制止选手的违纪行为。对裁判工作中有争议的技术问题、突发事件要及时处理、妥善解决，并及时向裁判长汇报。

8.要提醒选手注意操作安全，对于选手的违规操作或有可能引发人生伤害、设备损坏等事故的行为，应立即制止并向现场负责人报告。

9.严格执行竞赛项目评分标准，做到公平、公正、真实、准确，杜绝随意打分；严禁利用工作之便，弄虚作假、徇私舞弊。

10.严格遵守保密纪律。裁判员不得私自与参赛选手或代表队联系，不得透露竞赛的有关情况。

11.裁判员必须参加赛前培训，否则取消竞赛裁判资格。

12.竞赛过程中如出现问题或异议，服从裁判长的裁决。

13.竞赛期间，因裁判人员工作不负责任，造成竞赛程序无法继续进行或评判结果不真实的情况，由组委会视情节轻重，给予通报批评或停止裁判资格，并通知其所在单位做出相应处理。

# 十一、开放现场的要求

（一）对于公众开放的要求

公众可在赛场指定区域进行观摩，不得进入选手竞赛区域。

（二）关于赞助商和宣传的要求

经大赛组委会允许的赞助商和负责宣传的媒体记者，按竞赛规则的要求进入赛场相关区域。上述相关人员不得妨碍、烦扰选手竞赛，不得有任何影响竞赛公平、公正的行为。

# 十二、绿色环保

竞赛应注重环境保护，绝不允许破坏环境，提倡绿色环保办赛。

# 十三、联系方式

邱 云 电话：13594107802 邮箱：87522165@qq.com