**2021年山东省职业院校技能大赛**

**高职组“市场营销技能”赛项规程**

# 一、赛项名称

赛项名称：市场营销技能

赛项组别：高职组

专业类别：财经商贸

# 二、竞赛目的

赛项坚持立德树人的核心地位不动摇，以培养优秀商贸流通人才为出发点，以职业需求为导向、以实践能力培养为重点、以产教融合为途径，全面培养德才兼备的高素质技能型市场营销专业人才。通过竞赛，考察参赛选手职业道德、职业素养和技术技能水平，展示职业教育改革成果，为各院校师生提供交流借鉴的平台，引领高职院校市场营销专业建设，以赛促教、以赛促学、以赛促改，深化三教改革，推进专业设置与产业需求对接、课程内容与职业标准对接、教学过程与生产过程对接，提高市场营销专业人才的社会认可度与影响力。

# 竞赛内容

本赛项通过考察参赛选手数字营销、方案策划、情境营销等重要工作任务的完成质量以及选手职业素养作为竞赛内容。全面考察选手的市场调查与分析能力、目标市场选择与定位能力、目标受众分析与定位能力、竞争策略分析能力、营销策划能力、品牌传播能力、产品促销能力、客户服务能力、数据分析能力、成本核算与财务分析能力和团队合作能力，同时，也对选手的沟通表达、礼仪规范等基本职业素质进行考察。在竞赛中，选手将会用到经济学基础、商品学基础、市场营销基础、市场调查与分析、消费者行为学、推销技术、品牌策划、财务管理等课程的综合知识。

竞赛时间安排见表1，具体时间安排根据大赛执委会及疫情防控的要求，最终以本赛项发布的比赛通知为准。

表1 竞赛内容与分值、竞赛方式、竞赛时间

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 竞赛内容 | 分值 | 竞赛方式 | 竞赛时间 | 比赛安排 |
| 数字营销：各参赛团队在相同的市场环境下，结合给定的企业数据与市场数据，借助数字媒体平台进行品牌传播，增加网站曝光度，提升品牌认知度。 | 15分 | 4人分工合作 | 90分钟 | 竞赛第1日09:00-10:30 |
| 方案策划：按题目要求撰写WORD文档和PPT文档。 | 25分 | 4人分工合作 | 60分钟 | 竞赛第1日  10:45-11:45 |
| 方案策划：按题目要求进行汇报展示。 | 每队10分钟 | 竞赛第1日  12:30-18:00 |
| 情境营销：各参赛队在同一个动态市场环境条件下，通过目标市场分析与选择、营销策略组合和财务报表分析，使企业的效益最大化。 | 60分 | 4人分工合作 | 300分钟 | 竞赛第2日  上午：  09:00-12:30  下午：  13:30-15:00 |

# 竞赛方式

本赛项为团体赛。以院校为单位组队参赛，不得跨校组队，同一学校报名参赛队不超过1支,每队4名选手，不超过 2名指导教师，领队1人。指导教师为参赛校专兼职教师。

# 竞赛流程

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 日期 | 时间 | 事项 | 参加人员 | 地点 |
| 竞赛前  2日 | 20:00前 | 专家、裁判、监督仲裁组报到 | 工作人员 | 住宿酒店 |
| 竞赛前  1日 | 09:00-14:30 | 参赛队报到，安排住宿，领取资料 | 工作人员、参赛队 | 住宿酒店 |
| 09:00-12:00 | 裁判培训会议与裁判工作会议 | 裁判长、裁判员、监督仲裁组、专家组 | 会议室 |
| 15:00-15:30 | 领队会 | 各参赛队领队、裁判长、专家组长、承办校赛务负责人 | 会议室 |
| 15:30-16:00 | 熟悉赛场 | 各参赛队 | 竞赛场地 |
| 16:10 | 检查封闭赛场 | 裁判长、监督仲裁组 | 竞赛场地 |
| 16:20 | 参赛领队返回酒店 | 各参赛队 | 竞赛场地 |
| 竞赛  第1日 | 07:30 | 参赛队到达竞赛场地前集合 | 各参赛队、工作人员 | 竞赛场地前 |
| 07:30-07:50 | 大赛检录 | 参赛选手，检录工作人员 | 竞赛场地前 |
| 07:50-08:20 | 第一次抽签加密（抽序号） | 参赛选手、第一次加密裁判、监督仲裁员 | 一次抽签区域 |
| 08:20-08:40 | 第二次抽签加密（抽工位号） | 参赛选手、第二次加密裁判、监督仲裁员 | 二次抽签区域 |
| 08:40-08:50 | 赛前准备 | 参赛选手、裁判、监督仲裁员 | 竞赛场地 |
| 08:50-09:00 | 比赛选手就位，裁判员宣读竞赛须知 | 参赛选手、裁判、监督仲裁员 | 竞赛场地 |
| 09:00-10:30 | 数字营销 | 参赛选手、裁判、专家、监督仲裁员 | 竞赛场地 |
| 10:30-10:45 | 比赛选手休息 | 竞赛选手 | 竞赛场地 |
| 10:45-11：45 | 策划方案及PPT撰写 | 参赛选手、裁判、专家、监督仲裁员 | 竞赛场地 |
| 11：45-12:30 | 午餐 | 所有人员 | 竞赛场地 |
| 12:30-18:00 | 方案展示汇报 | 参赛选手、裁判、专家、监督仲裁员 | 竞赛场地 |
| 竞赛  第2日 | 07:30 | 参赛队到达竞赛场地前集合 | 各参赛队、工作人员 | 竞赛场地前 |
| 07:30-07:50 | 大赛检录 | 参赛选手，检录工作人员 | 竞赛场地前 |
| 07:50-08:20 | 第一次抽签加密（抽序号） | 参赛选手、第一次加密裁判、监督仲裁员 | 一次抽签区域 |
| 08:20-08:50 | 第二次抽签加密（抽工位号） | 参赛选手、第二次加密裁判、监督仲裁员 | 二次抽签区域 |
| 08:50-09:00 | 比赛选手就位，裁判员宣读竞赛须知 | 参赛选手、裁判、监督仲裁员 | 竞赛场地 |
| 09:00-12:30 | 情境营销 | 参赛选手、裁判、专家、监督仲裁员 | 竞赛场地 |
| 12:30-13:30 | 午餐 | 所有人员 | 竞赛场地 |
| 13:30-15:00 | 情境营销 | 参赛选手、裁判、专家、监督仲裁员 | 竞赛场地 |
| 17:00 | 闭赛式 | 领导、嘉宾、裁判、各参赛队、专家组 | 会议室 |

# 竞赛命题

本赛项包括数字营销、方案策划和情境营销三个模块。本赛项于开赛 1个月前公布5套赛卷，发布在“山东省职业院校技能大赛网：[http://sdskills.sdei.edu.cn/”。比赛当天经赛卷随机排序后，在现场监督仲裁组监督下，由裁判长指定相关人员抽取正式竞赛赛卷与备用竞赛赛卷。](http://sdskills.sdei.edu.cn/)

# 竞赛规则

**（一）报名资格**

参赛选手报名资格须按照《山东省教育厅等4部门关于举办2021年全省职业院校技能大赛的通知》有关要求执行。

**（二）报名要求**

参赛选手和指导教师报名获得确认后不得随意更换。 如比赛前参赛选手和指导教师因故无法参赛，须由参赛院校于赛项开赛10个工作日之前出具书面说明，经大赛执委会办公室核实后予以更换。团体赛选手因特殊原因不能参加比赛时，由大赛执委会办公室根据赛项的特点决定是否可进行缺员比赛，并上报大赛执委会备案。如未经报备，发现实际参赛选手与报名信息不符的情况，均不得入场。

1. **熟悉场地**

比赛日前一天下午15:30-16:00开放赛场，熟悉场地。

1. **领队会议**

比赛日前一天下午15：00-15：30召开领队会议，由各参赛队伍的领队和指导教师参加，会议讲解竞赛注意事项并进行赛前答疑。

1. **检录**

由检录工作人员依照检录表进行点名核对，并检查确定无误后向裁判长递交检录单。

1. **加密**

比赛的当天进行两次加密，加密后参赛选手中途不得擅自离开赛场。由加密裁判组织实施加密工作，管理加密结果。监督仲裁员全程监督加密过程。第一组加密裁判，组织参赛选手进行第一次抽签，产生参赛编号，替换选手个人身份信息，在《山东省职业院校技能大赛一次加密记录表》中填写一次加密记录表后，当即装入一次加密结果密封袋中单独保管。第二组加密裁判，组织参赛选手进行第二次抽签，确定赛位号，替换选手参赛编号，在《山东省职业院校技能大赛二次加密记录表》中填写二次加密记录表后，连同选手参赛编号，当即装入二次加密结果密封袋中单独保管。所有加密结果密封袋的封条均需相应的加密裁判和监督仲裁员签字。密封袋在监督仲裁员监督下由加密裁判放置于保密室的保险柜中保存。

1. **引导**

参赛选手凭赛位号进入赛场，不得携带其他显示个人身份信息的物品，不得携带与竞赛无关的电子设备、通讯设备及其他相关资料与用品。现场裁判负责引导参赛队伍至赛位前等待竞赛指令。比赛开始前，在没有裁判允许的情况下，严禁随意触碰竞赛设施和阅读赛卷内容。比赛中途不得离开赛场。

1. **正式比赛**

由裁判长宣布比赛开始，各参赛队开始竞赛。竞赛过程中，如遇设备故障，参赛选手应持“故障”示意牌示意。裁判、技术人员等应及时予以解决。确因计算机软件或硬件故障，致使操作无法继续的，经裁判同意，予以启用备用计算机。如遇身体不适，参赛选手应持“医务”示意牌示意，现场医务人员按应急预案救治。如有其它问题，参赛选手应持“咨询”示意牌示意，裁判应按照有关要求及时予以答疑。

方案策划汇报过程中，每处汇报室内由 5名裁判根据评分标准现场评分，去掉一个最高分和一个最低分后，剩余三位裁判的打分取平均值作为最终汇报成绩。裁判将成绩登录在竞赛成绩单上。

情境营销比赛开始后，在运营过程中，赛场裁判负责控制招标过程，并宣布阶段性成绩，在经营三个会计年度后，裁判公布竞赛结果，并将成绩登录在竞赛成绩单上。各参赛队伍派一名参赛代表在竞赛成绩单上签字，裁判监督所有参赛队伍签字后，裁判签字。赛场裁判将数据进行备份和保存。

1. **成绩评定与结果公布**

赛项执委会在三个模块全部竞赛完毕并经公示程序后，形成最终成绩，由监督仲裁长审核签字后，在闭赛式上宣布竞赛成绩。

# 竞赛环境

**（一）竞赛场地**

1．竞赛场地设在体育馆内或电脑机房，场地内设置满足全部报名参赛团队的竞赛环境，分成至少4个赛区。

2．一个参赛队一个赛位，每个赛位三台电脑，其中一台电脑备用，两张桌子，四把椅子；单个赛位面积3\*2.5㎡。

3．竞赛场地内设置背景板、宣传横幅及壁挂图，营造竞赛氛围。

4．竞赛场地外设置观众席和屏幕，便于竞赛全程的观摩和监督。

5.局域网络。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，不连接 INTERNET，禁止外部电脑接入。

6.安全保障。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。

7.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。

**（二）汇报场地**

汇报场地至少2处，每处有汇报室、准备室 2间独立房间。汇报室配备多媒体设备及录音录像设备，汇报录像实时同步至教师观摩室的屏幕。

# 技术规范

教学标准：《高等职业学校市场营销专业教学标准》。

教学要求：围绕《国家高等职业教育市场营销专业教学资源库》中《营销策划》、《品牌策划与推广》、《市场营销技能大赛》、《市场营销基础》、《广告原理与实务》等核心课程的主要知识点、技能点设置竞赛内容。

行业规范：采用直销、批发、零售等销售方式常用的线上与线下营销方式。

# 技术平台

|  |  |
| --- | --- |
| 品名 | 规格要求说明 |
| 竞赛技术平台 | 使用2021年国赛高职组市场营销技能赛项的技术平台：  中教畅享(北京)科技有限公司市场营销综合实训与竞赛系统V4.0版本  中教畅享(北京)科技有限公司数字营销综合实训与竞赛系统V1.0版本 |
| 竞赛服务器 | CPU：2 颗Quad Core(四核) 2.0G以上；内存：8GB以上；硬盘：500G 以上；网卡：千兆网卡；操作系统：Windows Server2008 R2，安装 IIS 7.0 及以上版本；数据库：Microsoft SQL Server 2005企业版。 |
| 参赛选手计算机 | CPU：酷睿I5 双核3.0以上；内存：4G以上；硬盘：500G以上；网卡：千兆网卡；操作系统：Microsoft Windows7及以上操作系统，office 2010以上版本，, Internet Explorer8.0、Firefox 浏览器、谷歌浏览器，预装QQ拼音、搜狗拼音、五笔、微软拼音等中文输入法和英文输入法。 |
| 网络连接设备 | 提供网络布线、交换机。 |

# 成绩评定

1. **裁判员选聘**

本赛项裁判组设裁判13人（包含加密裁判2人），加密裁判不得参与评分工作。

1. **裁判评分方法**

数字营销、情境营销评分方式为客观评分，方案策划为主观评分。

1. **成绩产生方法**

评分方式为机考评分与结果评分。

机考评分：参赛队伍（选手）登录答题系统，核实团队或个人信息后限时答题，竞赛结束前保存成果并提交。答题系统自动评分，显示成绩。裁判长实时汇总各赛位的成绩，经复核无误，由裁判长、监督人员和仲裁人员签字确认。

结果评分：由评分裁判依据评分标准判分。由5名评分裁判独立评分，去掉一个最高分和一个最低分后，其余得分的算术平均值作为参赛队伍的最后得分。两名记分员在监督人员的现场监督下负责计分。裁判长在竞赛结束后提交赛位评分结果，经复核无误，由裁判长、监督人员和仲裁人员签字确认。

在正式公布比赛成绩之前，任何人员不得随意泄露机考评分和结果评分的评分结果。

1. **成绩审核方法**

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%的所有参赛队的成绩进行复核；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。

1. **成绩公布方法**

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、监督仲裁组签字确认后公布。

1. **评分标准**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 竞赛内容 | 评分标准 | | | 分值 | 评分  方法 |
| 数字营销 | 全程录屏。推荐引擎营销与搜索引擎营销的效果反馈均通过展现量和点击量，搜索排名优化的效果通过SEO值反馈，均由系统自动计算。展现量满分5分、点击量满分6分、搜索排名优化得分满分4分，总分15分。每项效果最好的选手获得该项成绩的满分，其余选手以与该项第一名的比值作为权重进行加权计算，总分为三项成绩之和。  具体计算为：  展现量的第一名的团队展现量得分5分，点击量的第一名团队点击得分6分，搜索排名优化SEO值的第一名团队搜索排名优化得分4分，其余名次参赛团队的展现量成绩=5分\*本参赛团队展现量/展现量第一名团队的展现量，点击量成绩=6分\*本参赛团队转化量/点击量第一名团队的点击量，搜索排名优化成绩=4分\*本参赛团队搜索排名优化 SEO值/搜索排名优化SEO值第一名的SEO值。各参赛团队最终成绩=展现量成绩+点击量成绩+搜索排名优化成绩。同时，裁判将审核录屏， 一旦发现参赛团队有违规操作行为，则该项目记为0分。 | | | 15分 | 客观  评分 |
| 方案策划 | 方案设计质量  （19分）  全程录屏 | 市场分析（2分） | 主要考察市场分析的全面性，包括市场形势、消费需求、竞争状况、企业自身资源情况的分析。  优秀（2分）：包括基本要素，逻辑清晰。（市场分析全面并且数据准确，要能为营销策略和活动方案 的指定提供决策支持）  一般（1分）：包括基本要素，但逻辑有欠缺。  差（0分）：基本要素不全，或存在重大逻辑错误。 | 2分 | 主观  评分 |
| 营销策略（2分） | 主要考察营销策略的合理性，包括整合营销活动的整体目标、策略和进度规划。  优秀（2分）：包括基本要素，逻辑清晰。（目标与策略匹配，进度规划合理）  一般（1分）：包括基本要素，但逻辑有欠缺。  差（0分）：基本要素不全，或存在重大逻辑错误。 | 2分 | 主观  评分 |
| 活动方案（9分） | 主要考察活动方案设计的合理性，包括活动目标、活动主题、活动受众、活动形式与内容、活动时间、 媒体策略、活动预算、预期效果。  下列要素每条符合要求得1分，不符合要求的条目不得分。  （1）活动目标符合smart原则；  （2）活动主题与活动内容匹配，子活动需要有子主题；  （3）活动受众符合品牌和产品定位；  （4）活动形式符合所选的线上线下终端的特点；  （5）活动内容表述清楚明了；  （6）活动时间设定合理；  （7）媒体选择符合客群画像，媒体排期合理；  （8）活动预算具体详细，并与活动目标匹配；  （9）预期效果包括定量和定性指标，并与活动目标匹配。 | 9分 | 主观  评分 |
| 管控要求（ 2分） | 主要考察活动管控方案设计的合理性，包括管控人员、管控要点、管控节点、数据跟踪、考核总结。  优秀（2分）：包括基本要素，逻辑清晰。（管控方案能确保活动执行的质量）  一般（1分）：包括基本要素，但逻辑有欠缺。  差（0分）：基本要素不全，或存在重大逻辑错误。 | 2分 | 主观  评分 |
| 方案创新（ 2分） | 主要考察活动方案的原创性，不可过多陈述企业现有的成就和做法。  优秀（2分）：有较大创新性；  一般（1分）：比“好”的表现逊色；  差（0分）：无新意，或者过多陈述企业现有成就和做法，或者文案内容质量非常差。 | 2分 | 主观  评分 |
| 文案排版（ 2分） | 主要考察Word制作质量。  优秀（2分）：页面编排合理、美观，符合商业文案的基本要求，语句通顺，无错别字。  一般（1分）：页面编排基本合理，但缺乏文案写作基本要素，或存在语句不通、错别字问题。  差（0分）：页面编排杂乱影响阅读，或者语句不通、 错别字现象较多。 | 2分 | 主观  评分 |
| 汇报展示水平  （6分） | PPT 制作（2分） | 主要考察ppt制作质量。  优秀（2分）：页面布局合理，美观，图、文、表混排，文字、颜色符合基本审美；一般（1分）：页面布局基本合理，比“好”逊色；  差（0分）：页面布局杂乱，或者只有文字，或者字 体太大、太小，颜色选取毫无审美可言。 | 2分 | 主观  评分 |
| 团队形象与配合（ 2分） | 主要考察团队形象与团队合作能力。  优秀（2分）：衣着整洁，尊重评委，3-4人完成陈述任务，配合默契，展示风格有特色。  一般（1分）：衣着整洁，尊重评委，2人或2人以上完成陈述任务，或配合有瑕疵。  差（0分）：不尊重评委或1个人完成陈述任务。 | 2分 | 主观  评分 |
| 时间掌控与语言（ 2分） | 主要考察时间管控能力与语言表达。  有序（2分）：普通话标准，声音洪亮，语速合理，在10分钟内完成陈述任务。  一般（1分）：在10分钟内完成陈述任务，但表现逊色，如方言感重、音量低等。  差（0分）：10分钟内未完成陈述任务。 | 2分 | 主观  评分 |
| 情境营销 | 全程录屏。每个赛场各队经营三个会计年度关帐后，系统自动生成成绩，成绩=所有者权益\*（1+企业综合总分/100）。中途破产的队伍按照破产先后顺序进行排序，如果在同一节点破产，则比较所有者权益。根据各队成绩排序，第一名60分，按照名次递减2分，第二名58分，依次类推。同时，裁判将审核录屏，一旦发现参赛团队有违规操作行为，则该项目记为0分。 | | | 60分 | 客观  评分 |

# 赛场预案

1. **疫情防控应急预案**

为确保竞赛安全顺利举办，需要切实做好竞赛期间疫情防控工作：

1.各参赛队选手、指导教师及领队报到时需提供48小时内核酸检测报告、行程码、健康绿码。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.各参赛代表队及所有参加大赛人员持健康通行码绿码，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，大赛执委会将协调卫生健康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.大赛应避免人员聚集，要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。

1. **车辆安全措施应急预案**

为了预防和减少通勤班车交通事故的发生，根据《中华人民共和国道路交通法》的相关精神，结合承办校通勤班车管理工作的实际情况，特制定本预案。

1.诱发交通事故的主要因素

驾驶员疲劳驾车、超速驾驶、应变能力差处置不当、超员、酒后驾车、行驶时打手机、雨雪天路滑、车辆安全性能差，特别是制动和转向系统、被迫被撞等，以上情况是诱发交通事故主要因素。

2.预防办法和措施

（1）加强对通勤班车驾驶员交通法规和安全行车的教育。

（2）加强对乘车人员的交通安全教育，特别要提醒乘车人员上车后要检查车门是否关好，不要把头、手伸出车窗外。

（3）选择认真负责的志愿者带队随车，做好乘车人员的安全保护工作。

（4）做好车辆维修和保养工作，司机在出车前要对车容、车况,特别是转向和制动系统,进行检查。

（5）不准违法超员、超速、酒后驾车、行车打手机等。

3.应急处理程序

发生通勤班车交通事故，应按下列程序处理:

（1）由司机立即报警，随车带队报通勤班车交通应急处理小组组长。应急小组组长及学院主要领导立即赶赴现场组织人员进行抢救。

（2）报大赛执委会及相关部门（先口头后书面）并按照大赛规定进行详细记录和处理。

（3）事故车辆负责人将事故情况向保险公司及相关部门报告,先口头，后书面。

（4）处置乘车人员，如有受伤者，要尽快及时送区级或区级以上医院救治，如伤者严重要直接送至市相关医院救治。

（5）参赛队伍疏散时，随车带队要引导参赛人员先从车辆前部到后部开始疏散，防止踩踏二次事故发生。

（6）事故车辆司机要调动其他车辆接送参赛队伍，换乘车时，要注意车辆状况，避免发生新的交通事故。

（7）事故车辆负责人通知保险公司介入事故现场，配合交通事故处理部门调查，并参与调解工作。

（8）应急处理小组要及时做好参赛队伍安抚工作，控制事态，维持大赛的正常比赛秩序。

1. **比赛环境安全**

1．赛项执委会在赛前组织专人对比赛现场、住宿场所和交通保障进行考察，并对安全工作提出明确要求。赛场的布置，赛场内的器材、设备，符合国家有关安全规定。学院赛前按照赛项执委会要求排除安全隐患。

2．赛场周围设立警戒线，防止无关人员进入，发生意外事件。

3．赛项执委会会同承办院校制定开放赛场和体验区的人员疏导方案。赛场环境中如存在人员密集、车流与人流交错的区域，除了设置齐全的指示标志外，还会增加引导人员，并开辟备用通道。

4．大赛期间，承办院校在赛场设置医疗医护工作站，管理的关键岗位增加力量，建立安全管理日志。

5．参赛选手、赛项裁判、工作人员严禁携带通讯、摄录设备和未经许可的记录用具进入比赛区域；如确有需要，由赛项承办单位统一配置，统一管理。赛项根据需要配置安检设备，对进入赛场重要区域的人员进行安检，在赛场相关区域安放无线屏蔽设备。

1. **食品安全措施与医务应急预案**

为做好2021年全省职业院校技能大赛高职组“市场营销技能”赛项饮食卫生安全工作，杜绝群体性食物中毒事件的发生，保障师生的身体健康和生命安全，切实承担起保护学生的职责，在承办校食堂常规管理的同时，加强对食堂及酒店食品卫生工作管理，及时应对学生非正常中毒或疑似食物中毒事故，特制定本预案。

1.对食物中毒者采取紧急处理

（1）报大赛执委会并按照大赛规定进行详细记录和处理，停止食用餐厅或配餐公司提供所有食品并通知应急小组，决定是否采购备用食品商供应食物。

（2）组织校医对中毒人员进行初诊救治。

（3）立即将病人送至烟台市开发区业达医院进行治疗。追踪了解病情，随时与学校负责人保持联系。

（4）采集保护好病人呕吐物、排泄物等，病人吃剩的食物不可倒掉，食品用工具容器、餐具等不可冲洗，以备检验。

（5）事故餐厅负责人及有关工作人员，要配合食品安全领导小组和食品安全监督管理部门进行食品安全事故调查处理，如实向有关部门反映。对所有留样检测食物及其有关工具、设备和现场采取控制措施，以备查清原因。

（6）自事故发生之时起2小时内上报区食品药品监督管理局和区卫生健康局等相关上级部门，报告内容有：发生食品安全事故的单位、地址、时间、中毒人数及死亡人数，主要临床表现，可能引起中毒的食物等。并按照相关监管部门的要求采取控制措施。由上级部门派人亲临指导善后工作。

2.参赛队员发生意外受伤或急病等情况

参赛队员发生意外受伤或急病等情况，应按下列步骤进行处理：

（1）参赛选手持“医务”示意牌示意；

（2）现场医务人员迅速到达现场，救治或急送最近医院进行救治；

（3）参赛队其他队员可在不违反有关规定的情况下，协同完成竞赛事项。

1. **火灾安全事故紧急处理预案**

为确保2021年全省职业院校技能大赛高职组“市场营销技能”赛项顺利举行，根据《中华人民共和国消防法》、《山东消防条例》、《机关、团体、企业、事业单位消防管理规定》和《烟台工程职业技术学院大型群体活动突发事件应急预案》，特制定本预案。

1.报警和接警程序：

发现火情后，由火灾所发生地执勤人员先向学院安全保卫处报告，应急小组迅速拨打“119”报警，报警时须冷静沉着，说清单位地址、着火物、火势情况及有无被困人员。须重复报警，确保报警得到落实，并派人到路口接车。

2.应急疏散的组织程序和措施：

应迅速组织有关人员按疏通通道进行疏散，保证参赛人员的安全，并按照大赛规定进行详细记录和处理。然后逐个房间清点，确保无人后，并在房间上画上(x)记号。

3.扑救初起火灾的组织程序和措施：

发现火情后，火灾发生地的灭火组成员就近迅速拿取灭火器材灭火。应急小组接到报警后，迅速赶到现场，统一指挥，立即调动学院保安队伍，迅速增援，控制火势，其他疏导组成员负责外围警戒。

4.安全救护程序及措施：

应急小组接警后，迅速赶到事发生地点，救护受伤人员。如有重伤员及时拨打“120”救护电话，并派人随车前往医院。

1. **电力供应事故紧急处理预案**

为做好2021年全省职业院校技能大赛高职组“市场营销技能”赛项供电保障工作，杜绝比赛中由于供电故障造成比赛中断事件的发生，在前期对驻地供电机关提前提出保障用电申请的同时，制定本预案，以便对比赛期间用电故障进行紧急处理。

1.赛场供电故障发生时，保障用电预防应急小组会同驻场人员通知烟台电业局经济技术开发区供电局，学院发生用电故障，立即启用备用电源。

2.赛场管理人员立即与现场裁判联系，立即启用备用电源，赛场工作人员应做好选手安抚工作，裁判员提示参赛选手，工作人员提示观摩人员要保持镇静，防止踩踏事件发生；保障组成员应控制好人员活动，听从裁判指挥，保证大赛正常进行。

3.必要时，保卫人员开启安全通道，有序疏散现场人员离场；

4.裁判员提示参赛选手在电源保护装置的有效时间内备份计算机操作数据，并等候处理决定；

5.裁判长视情况决定启动备用电源或延迟竞赛。

6.恢复用电供应，将事件上报青岛市供电局北部客户服务中心，请求查明原因。

7.现场电力恢复后，由裁判组集体商定根据竞赛内容特点的不同可采用继续比赛、顺延比赛时间、重赛等处理办法。

1. **安全事故紧急处理预案**

为确保2021年全省职业院校技能大赛高职组“市场营销技能”赛项顺利举行，做好参赛选手及相关人员的安全工作，维护校园的稳定，现结合《烟台工程职业技术学院大型群体活动突发事件应急预案》，制定安全事故接警应急预案如下：

1.接警是指安保队员或工作人员在大赛期间发现学院内任何安全事故或事故隐患，或接到来自参赛队员关于人身或财产受到威胁或伤害时的求助。

2.安全保卫处是学院接警中心，保安队员接警后须立刻通知安全保卫处（处长、工作人员）和出事点及周围的保安人员。

3.出事点和周围的安保队员在接警后必须在5分钟内赶到现场进行应急，安保队长接警后必须在3分钟内赶到出事现场指挥应急队员进行保护、疏散、抢救和封闭等工作，防止事态扩大。

4.发现者应第一时间报告赛项执委会，赛项执委会应采取中止比赛、快速疏散人群等措施避免事态扩大，并第一时间报告赛项执委会。赛项出现重大安全问题可以停赛，是否停赛由大赛执委会决定。事后，竞赛执委会应向大赛执委会报告详细情况。

5.出事点现场的学院或部门领导有责任和义务组织人员进行应急处置，安全员有责任和义务参加应急处理，学院师生员工均有义务在现场统一指挥下参加应急处理。

6.对涉及参赛队伍伤害或较大安全事故，安保人员在迅速拨打应急电话的同时，须及时向安全保卫处或院领导汇报情况，安全保卫处将在第一时间赶赴事故现场，并报院领导。若院内发生人员伤亡或直接经济损失10万元以上的安全事故，学院将在从事故发生起2小时内报相关部门。

7.参赛现场出现暴力，人员拥堵，急性传染病人员进入等情况，应按下述步骤进行处理：有关人员迅速向赛项总指挥汇报，并由赛项总指挥向赛项执委会汇报，并由赛项执委会根据事态发展情况确定是否及时报告公安部门，公共卫生部门及医疗部门，在保证赛场内人员人生安全的原则下，尽量不扩大事态；根据赛前制定的现场保卫人员的职责范围，以及突发情况应对的赛前演练安排，赛项保卫人员迅速就位，对赛场内除参赛队以外的其他人员进行有序疏散；人员疏散后进行现场清理，如消毒，找出突发事件隐患并进行处理等；进行处理后，在保证参赛队员人身安全的前提下，继续有序组织竞赛。

1. **设备事故紧急处理预案**

1.竞赛设备故障

（1）预防措施：提前测试比赛所用竞赛设备的运行情况，现场放置备用设备。

（2）应对措施：参赛选手持“故障”示意牌示意，说明故障现象，裁判员、技术员等应及时予以解决。确因设备无法继续操作，经由裁判员提出申请，报裁判长批准后，予以启用备用设备。竞赛设置了关键节点的自动备份功能，裁判长根据实际情况授权工作人员恢复备份数据。数据恢复正常后，由裁判组集体商定根据竞赛内容特点的不同可采用继续比赛、顺延比赛时间、重赛等处理办法。现场裁判需及时确认情况，联系现场技术支持人员进行处理，现场裁判登记详细情况，填写补时登记表，报裁判长批准后，方可安排延长补足相应选手的比赛时间。

2.现场网络线缆故障

（1）预防措施：现场走线要规范，尽量走暗槽或现场人员接触不到的地方，对主要线路要在走线槽内留有备线。

（2）应对措施：启用备线，并由裁判组讨论，裁判长确定是否延时比赛时间。

3.竞赛过程中发生大面积病毒爆发或者大面积机器故障

（1）预防措施：做好事前设备维护工作，保证机器完好；竞赛过程中务必切断外网。

（2）应对措施：申请启用备用设备或恢复现场环境，并安抚学生情绪，并立刻上报赛项执委会，决定是否推迟比赛时间；填写赛场情况记录。

1. **技术平台预案**

1.竞赛平台及工具软件类问题

竞赛过程中，office软件出现软件崩溃、异常退出等情况。选手举牌后，现场裁判立即计时，会同技术人员查看问题现状及选手录屏，确认为office软件本身问题，非选手误操作的前提下，由技术人员根据实际情况予以重新启用office软件或更换备用机，由裁判根据实际情况为受到影响的选手延时比赛，时长由现场裁判认定，参赛选手签字确认。

比赛过程中由于现场人员误操作导致提前结束任务节点。发现问题后，需暂停比赛，与现场选手说明问题，软件设计了数据自动备份，裁判可指定技术人员恢复数据至发生问题前的最近一个数据节点后继续进行比赛。

2.选手操作类问题

工具软件及技术平台操作问题，选手举牌示意后由现场裁判认定问题性质，若属操作类问题，由裁判决定是否予以解答，此类情况不予补时。

Office快捷键设置、文件保存格式、文件上传等工具软件及技术平台操作问题。选手举牌示意后由现场裁判认定问题性质，若属操作类问题，由裁判决定是否予以解答，此类情况不予补时。

选手误操作导致数据未能提交或数据重复提交（重复购买生产线等）等情况，选手举牌后现场裁判及技术人员前往选手工位，查看具体问题情况，若问题认定为选手操作类问题，则由现场裁判决定是否予以解答，此类问题不予补时或暂停比赛。

3.硬件及环境故障类

比赛过程中PC机突发故障，蓝屏或自动重启，参赛选手举牌示意后，现场裁判计时，并确认故障后，由技术人员更换备用机，由裁判确定延时的时间，参赛选手签字认可，现场裁判做好现场记录。

比赛过程中停电、大面积网络故障。现场裁判计时并暂停比赛，组织技术人员修复故障，安抚学生情绪，待故障解决后根据比赛进度决定还原数据至上一节点或延时当前环节继续进行比赛，由裁判决定比赛延时时间。待故障解决后参赛选手签字确认，现场裁判做好现场记录。

预案中未能列明的事宜，发生后由裁判会同技术人员判断发生的具体问题，根据问题性质进行处理，若属软件自身问题或技术平台未正常运行的，裁判可以根据具体的情况采取延时、重赛、数据还原等操作；若属软件操作类问题，则由裁判决定是否予以解答。

1. **赛题安全预案**

1.预防措施

（1）本着重在预防的原则，根据2021年全省职业院校技能大赛管理制度，由专家组制定了市场营销技能赛项赛题管理制度。

（2）针对市场营销赛项赛题成立了命题专家组和审核组，由命题组专家组织出题，交由赛项执委会指定的赛题审核专家进行审核，并建立题库并制定了赛题方案。

（3）命题专家、审核专家、印刷和装订人员对赛题保密负全部责任。所有涉及竞赛赛题的人员必须签署保密协议，任何人不得以任何方式泄露赛题内容。

（4）赛题装订存放后，未达到规定的开启时间，不得以任何理由开启赛题密封包。

（5）赛题必须存放在双锁保密室的保密铁柜内，由赛项执委会指定专人和保密室负责人共同负责保管。

（6）严格遵守保密制度和保密程序，认真做好赛卷的保密、保管以及接收、发放工作。

（7）赛题领取人必须由专人在赛项监督人员的监督下于考前30分钟内到保密室领取试卷，并核对数量，查验试卷的密封是否完整，做好移交记录，由赛卷领取人和监督员签字确认。

（8）赛题领取人领取试卷后必须直接到达赛场，中途不得在任何场所停留。

（9）竞赛用的所有材料，如赛题、成绩评定过程材料等都要回收，再核对赛卷份数后，妥善保存在赛项承办院校。

（10）赛题、答卷及比赛作品由赛项承办单位就地封存，妥善保管，未经大赛执委会授权任何人不得随意查问，所有材料的有效追溯期为三年。

2.应急预案

（1）如果发现赛题泄露情况，将在10分钟内及时汇报专家组长。然后在剩余9套题目中重新抽取赛题。

（2）如果赛场现场发现赛题错误或者题目内容有异议的情况，将在10分钟内及时汇报专家组长，并组织命题专家及时进行补救，并公布相应的补救办法。

（3）如果赛场现场答题系统或者电脑、网络等设备出现问题，影响比赛正常进行，将在10分钟内及时汇报专家组长，并及时组织相关现场工作人员及时进行处置。

1. **暴雨洪灾等事故**

如遇暴雨、洪灾等事故，应按下述步骤进行处理：

1.赛项执委会负责与公安，医疗，气象，交通等部门取得联系，并根据情况确定是否继续竞赛；

2.立即组织相关人员到现场，疏散人群，进行应急处理，如使用灭火装置灭掉明火等，必要时封存竞赛现场，停止竞赛；

3.现场裁判做好参赛选手工作，工作人员做好观摩人员的思想工作，确保事态不人为扩张。

1. **生活安全**

赛事安全是市场营销技能赛项一切工作顺利开展的先决条件，是赛事筹备和运行工作必须考虑的核心问题。赛项执委会采取切实有效措施保证大赛期间参赛选手、指导教师、工作人员及观众的人身安全。

1.比赛期间，原则上由承办院校统一安排参赛选手和指导教师食 宿。承办院校尊重少数民族参赛人员的宗教信仰及文化习俗，根据国家相关的民族、宗教政策，安排好少数民族参赛选手和教师的饮食起居。

2.比赛期间安排的住宿场所具有旅游业经营许可资质。

3.大赛期间有组织的参观和观摩活动的交通安全由赛项执委会负责。赛项执委会和承办院校共同保证比赛期间选手、指导教师和裁判员、工作人员的交通安全。

4.各赛项的安全管理，除了可以采取必要的安全隔离措施外，还会严格遵守国家相关法律法规，保护个人隐私和人身自由。

1. **参赛队安全职责**

1.各参赛院校组织参赛队时，须为参赛选手购买大赛期间的人身意外伤害保险。

2.各参赛队组成后，须制定相关安全管理制度，落实安全责任制，确定安全责任人，签订安全承诺书，与赛项责任单位一起共同确保参赛期间参赛人员的人身财产安全。

3.各参赛单位须加强对参赛人员的安全管理及教育，并与赛场安全管理对接。

1. **应急处理**

比赛期间发生意外事故，发现者应第一时间报告赛项执委会，同时采取措施避免事态扩大。执委会应立即启动预案予以解决并报告组委会。赛项出现重大安全问题可以停赛，是否停赛由执委会决定。事后，执委会应向组委会报告详细情况。

1. **处罚措施**

1.因参赛队伍原因造成重大安全事故的，取消其获奖资格。

2.参赛队伍有发生重大安全事故隐患，经赛场工作人员提示、警告无效的，可取消其继续比赛的资格。

3.赛事工作人员违规的，按照相应的制度追究责任。情节恶劣并造成重大安全事故的，由司法机关追究相应法律责任。

# 申诉与仲裁

大赛采取二级仲裁机制。各赛项设赛项监督仲裁工作组，大赛执委会设仲裁委员会。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，以及工作人员的不规范行为等，可向赛项监督仲裁工作组提出申诉。申诉主体为参赛队领队。申诉启动时，领队向赛项监督仲裁工作组递交亲笔签字同意的书面申诉报告。申诉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。

提出申诉的时间应在竞赛结束后（选手赛场竞赛内容全部完成）2小时内，超过时效不予受理。赛项监督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，可由参赛院校领队向仲裁委员会提出申诉。仲裁委员会的仲裁结果为最终结果。申诉方可随时提出放弃申诉。

# 竞赛观摩

安排现场直播方式的公开观摩，观摩区域向媒体、企业代表、院校师生及家长等社会公众开放，不允许有大声喧哗等影响参赛选手竞赛的行为发生。指导教师不能进入赛场内指导。

为保证大赛顺利进行，在观摩期间应遵循以下规则：

1.除与竞赛直接有关工作人员、裁判员、参赛选手外，其余人员均为观摩观众。

2.请勿在选手准备或比赛中交谈或欢呼；请勿对选手打手势，包括哑语沟通等明示、暗示行为，禁止鼓掌喝彩等发出声音的行为。

3.请勿在观摩赛场地内使用相机、摄影机等一切对比赛正常进行造成干扰的带有闪光灯及快门音的设备。

4.不得违反山东省职业院校技能大赛规定的各项纪律。请站在规划的观摩席或者安全线以外观看比赛，并遵循赛场内工作人员和竞赛裁判人员的指挥，不得有围攻裁判员、选手或者其他工作人员的行为。

5．请务必保持赛场清洁，将饮料食品包装、烟头及其他杂物扔进垃圾箱。

6．为确保选手正常比赛，观摩赛上观众席内严禁携带手机及其他任何通讯工具，违者将除本人被驱逐出观摩赛场地，还将视情况严重程度对所在代表队的选手的成绩进行扣分直至取消比赛资格。

7．如果对裁判打分及观摩赛成绩产生质疑的，请在通过各参赛队领队向组委会仲裁委员会提出，不得在比赛现场发言。

# 十五、竞赛直播

赛场内部署录像设备，能实时录制并播送赛场情况。赛场外安排比赛直播观摩室，有大屏幕或投影，同步显示赛场内竞赛状况。

# 十六、竞赛须知

1. **参赛队须知**

1.参赛队名称统一使用学校名称；不接受跨校组队报名。

2.参赛队按照大赛赛程安排，凭有效身份证件参加比赛及赛项执委会组织的领队会等各项赛事活动。

3.参赛队员需要购买保险，并及时上报14天内行程和健康状况。

4.在赛事期间，领队及参赛队其他成员不得私自接触裁判，凡发现有不当行为的，取消其参赛资格，成绩无效。

5．所有参赛人员须按照赛项规程要求按时完成赛项赛后评价工作。

6．对于有碍比赛公正和比赛正常进行的参赛队，视其情节轻重，按照《全省职业院校技能大赛奖惩办法》给予警告、取消比赛成绩、通报批评等处理。其中，对于比赛过程及有关活动造成恶劣影响的，以适当方式通告参赛院校或其所属地区的教育行政主管部门依据有关规定给予行政或纪律处分，同时停止该院校参加全省职业院校技能大赛1年。涉及刑事犯罪的移交司法机关处理。

1. **指导教师须知**

1.指导教师应该根据专业教学计划和赛项规程合理制定训练方案，认真指导选手训练，培养选手的综合职业能力和良好的职业素养，克服功利化思想，避免为赛而学、以赛代学。

2.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。

3.各代表队指导教师要坚决执行竞赛的各项规定，做好参赛选手保险办理工作，并积极做好选手的安全教育。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。

4.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，指导教师及其他人员一律不得进入竞赛现场。

5.参赛代表队若对竞赛过程有异议，在规定的时间内由参赛队领队向赛项监督仲裁组提出书面报告。对申诉的仲裁结果，领队和指导教师要带头服从和执行，并做好选手工作。参赛选手不得因申诉或对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、技术规范和赛场要求，指导选手做好赛前的一切技术准备和竞赛准备。

7.指导教师参加赛项观摩等活动，不得违反赛项规定进入赛场，干扰比赛正常进行。

8.指导教师应自觉遵守大赛各项制度，尊重专家、裁判、仲裁及赛项承办单位工作人员。要引导和教育参赛选手对于认为有影响个人比赛成绩的裁判行为或设备故障，按照赛项指南规定和大赛制度与裁判、工作人员进行充分沟通或赛后提出申诉，不得在网络、微信群等各种媒体发表、传播有待核实信息和过激言论。对比赛过程中的争议问题，要按大赛制度规定程序处理，不得采取过激行为。

1. **参赛选手须知**
2. 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。参赛选手凭有效身份证件参加竞赛。
3. 参赛选手应该应认真学习领会本次竞赛相关文件，文明参赛，服从裁判统一指挥，听从安排，尊重赛场工作人员，自觉遵守大赛纪律，维护赛场秩序。如参赛选手因对裁判不服从而停止比赛，则以弃权处理。
4. 参赛选手须严格遵守安全操作流程，按规范要求操作竞赛设备，防止发生安全事故。参赛选手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。
5. 参赛选手不允许携带任何电子产品及通讯设备及其他资料与用品，不得以任何方式泄露参赛院校、选手姓名等涉及竞赛场上应该保密的信息。
6. 参赛选手，应提前 15分钟抵达赛场，凭学生证、身份证件检录，按要求入场，不得迟到早退。
7. 参赛选手应按抽签结果在指定位置就坐。参赛选手应该爱护赛场使用的设备、仪器等，不得人为损坏比赛所使用的仪器设备。
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，如有疑问，参赛选手应持“咨询”示意牌示意，项目裁判长应按照有关要求及时予以答疑。如遇设备或软件等故障，参赛选手应持“故障”示意牌示意。项目裁判长、技术人员等应及时予以解决。确因计算机软件或硬件故障，致使操作无法继续的，经项目裁判长确认，予以启用备用计算机。如遇身体不适，参赛选手应持“医务”示意牌示意，现场医务人员按应急预案救治。
9. 竞赛时间终了，选手应全体起立，结束操作。签字确认成绩后方可离开赛场。
10. 在竞赛期间，未经执委会的批准，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。
11. 参赛选手对于认为有影响个人比赛成绩的裁判行为或设备故障等，应向指导老师反映，由指导老师按大赛制度规定进行申诉。参赛选手不得利用比赛相关的微信群、QQ群发表虚假信息和不当言论。
12. **工作人员须知**
13. 工作人员必须统一佩戴由执委会签发的相应证件，着装整齐。
14. 工作人员不得影响参赛选手比赛，不允许有影响比赛公平的行为。
15. 服从领导，听从指挥，以高度负责的精神、严肃认真的态度做好各项工作。
16. 熟悉比赛规程，认真遵守各项比赛规则和工作要求。
17. 坚守岗位，如有急事需要离开岗位时，应经领导同意，并做好工作衔接。
18. 严格遵守比赛纪律，如发现其他人员有违反比赛纪律的行为，应予以制止。情节严重的，应向竞赛执委会反映。

7.发扬无私奉献和团结协作的精神，提供热情、优质服务。