

北京市第九届商业服务业技能大赛

“母婴店导购之星”竞赛项目实施方案

为全面提高北京市商业服务业员工技能水平，提升商业服务业服务品质，按照《北京市提升生活服务品质行动计划》精神和《关于印发北京市第九届商业服务业技能大赛活动实施方案的通知》要求，北京孕婴童用品行业协会负责“母婴店导购之星”项目竞赛，特制定本实施方案。

一、 指导思想：

竞赛活动以“技能提高商业服务业服务质量”为主线，按照“政府指引、协会组织、加强培训、整体提升”的原则，以“提升母婴店导购技能水平，促进孕婴童行业企业发展、行业规范”为目的，建立从业人员岗位技能培训机制，通过竞赛选拔优秀技能人才，为孕婴童家庭提供标准、贴心、优质的服务，为提高首都“四个服务”水平，建设国际一流的和谐宜居之都做出积极贡献。

二、 竞赛主题：展行业风采 做妈妈身边的育儿顾问

三、 竞赛主旨：“学习、交流、展现、规范”。即：“以竞赛促进学习、以竞赛促进交流；以竞赛展现母婴行业从业人员不一样风采，以竞赛促进企业发展、行业规范！”

四、 主办单位：北京市商务局

北京市人力资源和社会保障局

北京市总工会

北京市妇女联合会

共青团北京市委员会

五、 承办单位：北京孕婴童用品行业协会

六、 竞赛组织及职责：

为认真落实《北京市第九届商业服务业技能大赛实施方案》的各项要求，北京孕婴童用品行业协会设置“母婴店导购之星”竞赛执行委员会。委员会的构成由竞赛办公室、教材研发组、竞赛评判组、竞赛监督组、专家组的负责人组成。

“母婴店导购之星”竞赛办公室设在北京孕婴童用品行业协会秘书处，办公室负责方案的实施工作。

七、 参赛对象：

北京孕婴童用品行业协会所属会员企业从业人员、正在经营的母婴店所属导购人员、从事孕婴童服务的从业者、有意进入孕婴童服务领域的创业者。

八、 竞赛规则与内容

竞赛活动按照北京市第九届商业服务业技能大赛活动实施方案总体安排，坚持“公平、公正、公开”的原则，分别组织各级竞赛理论知识考试和技能操作考试。

(一) 竞赛规则

1、竞赛分为初赛、复赛、决赛三个级别。初赛由企业自行组织，社会人员初赛考试时间：6月26日，协会制定地点。（具体时间地点，协会根据报名情况具体安排）复赛、决赛由协会统一组织。

2、参赛企业在初赛基础上，选拔优秀选手晋级复赛；复赛前30名的选手，晋级决赛。

3、复赛、决赛均分理论知识和技能操作两部分，分别占总成绩的30%和70%。

4、按理论知识、技能操作总成绩排名。总成绩相同时，按技能操作成绩排

名。

(二) 竞赛内容

1、理论知识考试（占权重的 30%）

主要内容：母婴用品店的服务对象及特点，职业规范，相关法律法规，婴幼儿护理常识、水育早教相关知识等。母婴产品专业知识，包括：婴幼儿食品、婴幼儿用品、玩具、孕产妇用品等。

2、技能操作考核（占权重的 70%）

主要内容：育儿知识在实际场景的应用、母婴产品的使用、母婴产品的搭配等。例如：据实际需求为孕妇搭配科学的待产包，婴儿车的快速折叠，汽车安全座椅的正确安装，根据婴幼儿的年龄、身高、体重等选择适合该消费人群适合的产品等。

九、 参赛报名范围和方式：

(一) 报名范围。孕婴童行业从业者、在职母婴店导购或有意向从事母婴店导购工作的人员均可报名。

(二) 报名方式。参赛选手可以以企业为统一单位报名，也可自行填报。

1、初赛报名，截止时间：6月1日。

企业：积极动员从业人员踊跃参赛，填报《“母婴店导购之星”初赛报名花名册》，电子版发至北京孕婴童用品行业协会邮箱：
bjyyxh2018@163.com。

个人：以个人名义报名，可登陆北京孕婴童用品行业协会官方网站“www.yyxh.org”，找到相关报名入口进行报名；或关注官方微信号“yyxh1029”回复关键词“大赛”进行报名；或扫描下列二维码进行填



报。

2、复赛报名，6月28日前。

企业：各企业自行组织初赛，选拔推荐优秀选手晋级复赛，认真填报《“母婴店导购之星”复赛报名花名册》，同时提供选手证件照片（蓝底免冠，照片文件格式为“姓名+身份证号”），电子版发至北京孕婴童用品行业协会邮箱：bjyyxh2018@163.com。

个人：个人报名者，按照综合成绩排名30%的比例进入复赛。

十、 活动安排与步骤：

大赛分为筹备、启动、培训、初赛、复赛、决赛、总结七个阶段，依次进行。

(1) 筹备阶段（2019年3月底-5月上旬）

- ① 机构建设；
- ② 完成教案草案；
- ③ 确定报名方式。

(2) 项目启动阶段（2019年4月27-5月15日）

- ① 召开项目启动大会，大赛启动报名。

启动大会：4月27日，地点：新国展

- ② 报名宣传及接受报名。

(3) 培训阶段（5月上旬 -6月中旬）

① 教材草案

② 教材审议

③ 竞赛规则制定

竞赛规则草案

竞赛规则草案审议

竞赛规则定稿

教材定稿及教师确定。

(4) 初赛阶段（6月中旬-6月底）

① 小教员培训：每天 6 课时，每课时 50 分钟。

② 试题编写及印刷；

③ 编写竞赛所需的所有理论试题；

④ 试卷提交印刷；

⑤ 初赛考试：会员企业在规定时间内自行安排。协会之外人员初赛考试时间：协会指定时间、地点，根据报名情况具体安排。

⑥ 初赛判卷：各企业由小教员直接完成，并每家门店推荐 3 人进入决赛。协会之外报名人员由秘书处完成初赛判卷选拔进入决赛人员。计划 100-120 人进入复赛。

⑦ 初赛结果公布：

秘书处统一统计进入复赛人选，并于协会官网、爱大赛等渠道公布。

(5) 复赛阶段（7月初-8月中旬）

① 确定复赛试题；

② 复赛前培训：对所选拔出的参加复赛人员，进行赛前为期 2 天的培训。；

- ③ 复赛：复赛仍然以理论的形式考核，增加实际应用笔试题。；
- ④ 复赛判卷：评判组成员单位判卷，大赛执行委员会办公室与监督组联合审核。；
- ⑤ 复赛结果公布。

(6) 决赛阶段（8月中旬-9月底）

- ① 编审决赛理论及实操考核试题；
- ② 理论成绩占总成绩的 30%，实操成绩占总成绩的 70%，并在考核中增加服务质量的考核内容。比赛名次按总成绩排名，无并列名次。如成绩相同，按照技能实操成绩排名优异者优先原则执行；
- ③ 决赛前培训：所有进入决赛人员，再次进行为期 2 天的集训，强化学习理论知识，并重点学习实操部分；
- ④ 决赛：决赛分为 2 部分进行考核，各占半天时间：理论知识、实际操作，按照积分记录，2 部分综合积分前 10 名，将获得表彰。理论知识以问卷的方式进行考核。实操部分，按特定产品的使用、安装或销售情景进行考核。例如：根据实际需求为孕妇搭配科学的待产包，婴儿车的快速折叠，汽车安全座椅的正确安装，根据婴幼儿的年龄、身高、体重等选择适合该消费人群适合的产品等。
- ⑤ 决赛奖励：决赛前 10 名，将获得由主办单位颁发的“金手指”奖杯、荣誉证书及荣誉胸章；同时协会对于前 10 名的选送单位予以表彰；决赛成绩第 11 名-30 名的获奖选手，由主办方颁发“优胜选手”荣誉证书及荣誉勋章。

(7) 总结阶段（10月上旬-12月上旬）

- ① 对大赛进行数据统计和情况总结。
- ② 总结阶段分为协会自行召开的总结交流会和参加市级表彰汇报会。
- ③ 计划 10 月底,组织协会内部总结交流会。召开总结交流会,向会员企业、行业相关企业汇报大赛情况总结,对获胜的导购及选送企业进行表彰。
- ④ 对于获胜的导购及选送企业进行后续的宣传报道。

十一、表彰奖励

(一) 市级层面奖励

1、对“母婴店导购之星”决赛前十名的参赛选手,由市商务局、市人社局、市总工会、市妇联和团市委统一颁发荣誉胸章、荣誉证书及“金手指”奖杯。

2、决赛成绩第十一名至第三十名的参赛选手,由主办单位颁发荣誉胸章“北京市第九届商业服务业技能大赛活动优胜选手”证书。

3、对参加竞赛活动组织工作严谨,培训工作面广,参与人员多且成绩突出的单位,由主办单位颁发优秀组织奖。

4、主办方在主流媒体统一安排宣传“金牌店长”决赛排名前十名选手。

(二) 协会奖励

1、对于决赛第一名选手授予“母婴店导购之星大赛状元”称号,并颁发证书和奖杯;对第二名至十名的参赛选手,授予“母婴店导购之星技术能手”称号,并颁发证书和奖杯;第二十一名至第三十名选手,颁发母婴店导购之星“母婴店导购之星优胜选手奖”证书。

2、对于决赛前十名选手的选送门店,授予“母婴店导购之星技术能手服务示范店”的荣誉称号,并颁发证书和铜牌。

3、参与人数多，成绩突出的企业颁发优秀组织奖。

十二、 母婴店导购之星竞赛办公室

咨询电话:

金 珠 13522016705 (微信同号)

崔秋丽 18618365006 (微信同号)

邮箱:

bjyyxh2018@163.com