

2023 年职业技能等级认定

《连锁经营管理师高级》考核大纲

一、课程基本信息

《连锁经营管理》是连锁经营专业、市场营销专业的专业基础课程，是物流管理专业、工商管理专业等专业拓展课程，提供学生从事连锁经营管理所需要的知识，并致力于培养学生的实践能力，是一门理论与实践密切结合的课程。

通过本课程的学习，使学生掌握连锁经营管理的基本原理，培养学生连锁经营管理的基本技能和专业素养，能够符合中国连锁经营企业对一般管理人员的基本职业要求。学生不仅要具备扎实的连锁经营管理的理论知识，更要有极强的实践动手能力，同时亦要具备一个初级管理人员基本的管理技能。

二、考核目标

（一）理论知识目标

1. 理解和掌握连锁经营概念内涵、基本特征、连锁经营模式、零售业态、连锁经营的组织体系和职能设计等；
2. 掌握和熟悉连锁经营人力资源管理业务、连锁经营分店开发业务、连锁经营商品管理业务、连锁经营配送中心业务、连锁经营信息管理业务、特许经营业务、连锁门店管理业务等业务流程；
3. 了解国内外了解零售商业发展规律、连锁经营的发展历程、业态创新以及连锁经营未来的发展方向等。

（二）能力技能目标

1. 通过文本案例的分析讨论、模拟性案例的操作，使学生了解连锁企业的运营现实，加强感性认识；运用理论知识对企业实际进行分析，培养和提高学生的综合分析能力和语言表达能力。

2. 通过在校外连锁企业总部实习，使学生深入了解连锁企业总部各项业务流程，初步掌握店铺开发选址、布局设计、市场营销、商品采购、物流配送、人才招聘和竞聘等技能。

3. 通过在校外连锁企业门店或校内超市实习，培养一定商品陈列与维护、理货及进存货、收银技能及顾客投诉处理的技巧；

4. 通过音像案例观摩和连锁经营创业设计比赛，使学生了解成功人士的创业经历，拓开学生的视野，培养学生的创业意识和创业能力。

（三） 思想态度目标

1. 遵守“爱国守法、明礼诚信、团结友善、勤俭自强、敬业奉献”的商业职业基本道德规范和遵守“守法、诚信、公平、敬业、服务”的10字商业职业道德准则；

2. 能通过合法途径获取、分析和处理商业信息；

3. 具有对商业连锁业新知识、新技能和新方式的学习能力和创新精神；

4. 具有较强的团队建设能力和团队协作精神；

5. 具有较强的环境保护意识。

三、考核内容与要求

第一部分：认识连锁经营

（一）连锁经营释义

1. 连锁经营的概念
2. 连锁经营的实质
3. 连锁经营产生与发展的条件
4. 连锁经营的基本特征

（二）连锁经营的类型及适应性分析

1. 三种连锁经营形式及其不同特征
2. 三种连锁经营形式的优劣比较
3. 三种连锁经营形式的适应性分析

（三）连锁经营的原则和风险

1. 连锁经营的通用原则
2. 连锁企业经营的行业原则
3. 连锁经营的风险

（四）零售业演变与业态的创新与发展

1. 零售业的演变
2. 零售业业态及其发展
3. 连锁经营发展的历程

基本要求：

理解连锁经营的概念、实质、特征；掌握连锁经营的基本类型；熟悉连锁经营的原则；了解连锁经营的风险和优势；了解连锁经营的起源和发展。

重点、难点：

重点：连锁经营的概念、实质、特征，连锁经营的基本类型，连锁经营的原则。

难点：连锁经营的特征，连锁经营的基本类型。

第二部分：连锁经营总部管理

（一）连锁企业的组织设计

1. 连锁经营企业组织结构概述
2. 连锁经营企业总部的组织结构设计
3. 连锁经营企业门店的组织结构设计
4. 连锁企业配送中心的组织结构设计

（二）连锁企业的物流管理

1. 连锁经营企业物流的概念
2. 连锁经营企业物流作业控制
3. 连锁经营企业物流配送中心

（三）连锁企业的信息管理

1. 信息的概念和特点
2. 连锁经营企业信息管理的功能和构成
3. 连锁经营企业信息管理技术

（四）连锁企业的人力资源管理

1. 连锁企业人力资源计划
2. 连锁经营企业的人员招聘
3. 人力资源的培训
4. 连锁经营企业人力资源的管理

（五）连锁企业财务管理

1. 连锁经营企业的资金管理
2. 连锁企业的流动资产管理
3. 连锁企业的成本管理

4. 连锁企业的利润管理

5. 连锁企业的税金管理

基本要求：

熟悉连锁经营企业总部、门店、配送中心等相应职能部门的权利和责任；了解连锁经营企业物流管理的概念，物流运作的程序，掌握配送中心的构建及工作内容；明确连锁经营企业管理信息系统的概念和功能，掌握 POS、MIS、EOS 在连锁经营企业管理中的应用。认识连锁经营企业财务管理的特点和内容，掌握连锁企业财务经营分析方法；了解连锁经营企业人力资源管理的概念，明确人力资源计划的确定，掌握人力资源的招聘、培训、绩效考核及薪酬管理等主要内容。

重点、难点：

重点：连锁经营企业总部的物流管理、信息管理和人力资源管理。

难点：组织设计和财务管理。

第三部分：连锁经营商品管理

（一）商品采购管理

1. 商品采购管理概述
2. 连锁经营采购的流程
3. 供应商管理

（二）商品组合、分类与编码

1. 商品组合
2. 商品分类
3. 商品编码

（三）主力商品管理

1. 商品结构分类
2. 主力商品的选择
3. 主力商品的管理

（四）商品定价与毛利管理

1. 商品定价
2. 毛利管理

基本要求：

了解商品采购的原则和各种采购方法的利弊，并能理解商品采购的一般过程，掌握供应商管理的主要内容；了解商品组合的原则和各种组合模式，并理解商品分类的意义、原则和商品编码的原则及编码方法；理解主力商品管理的意义，并掌握主力商品选择和管理的一些常用方法；了解商品定价的方法和步骤、理解商品毛利的概念和计算方式，并能在商品贡献度分析的基础上建立毛利目标模型对商品毛利管理。

重点、难点：

重点：商品采购管理、商品组合、分类和编码的基本知识，主力商品管理方法。

难点：商品定价和商品毛利管理

第四部分：连锁门店开发和设计

（一）连锁经营门店的开发

1. 连锁门店开发规划
2. 连锁门店商圈调查分析
3. 连锁门店选址

(二) 连锁经营门店的设计

1. 连锁店铺设计的基本原则
2. 连锁店铺的基本布局
3. 卖场磁石点的运用
4. 营业现场商品布局方法

基本要求：

了解门店的外观设计；掌握连锁门店的设计原则，熟悉连锁门店的基本布局，掌握卖场布局中磁石理论，学会运用卖场布局中磁石理论进行卖场布局；掌握商圈调查和商圈分析；熟悉开店选址的条件。

重点、难点：

重点：商圈调查、门店选址、门店设计；

难点：磁石点理论的运用、商圈分析

第五部分：连锁经营的门店管理

(一) 门店进货和存货管理

1. 连锁门店进货作业管理
2. 连锁门店存货作业管理
3. 连锁门店盘点作业管理

(二) 门店商品陈列

1. 商品陈列的含义和目的
2. 商品陈列的原则和步骤
3. 商品陈列的工具和方法

(三) 门店销售服务管理

1. 顾客服务概念和特点

2. 顾客服务的基本类型
3. 常见的卖场服务的内容
4. 服务质量的提高

（四）门店从业人员管理

1. 连锁门店店长作业管理
2. 连锁门店收银员作业管理
3. 连锁门店理货员作业管理
4. 连锁门店安全防损员管理

基本要求：

掌握门店中进货与存货管理的要点并在实践中运用；掌握商品陈列的方法并在实践中运用；掌握门店的售前服务、售中服务、售后服务的内容，如何做好销售服务管理、了解门店从业人员的职责和 workflows

重点、难点：

重点：进货和存货管理、门店的销售服务管理

教学难点：门店商品陈列、门店从业人员管理

第六部分：特许经营管理

（一）特许经营概述

1. 特许经营的概念和特征
2. 特许经营的本质
3. 特许经营的类型
4. 特许经营的优劣势
5. 特许经营的行业分布

（二）特许加盟模式设计

1. 特许经营加盟模式概述
2. 特许经营权的设计
3. 特许经营授权模式的选择
4. 特许经营费用的设计
5. 成功开展特许经营的步骤

（三）特许加盟店拓展

1. 连锁企业实施特许业务流程
2. 特许人与受许人之间的特殊关系

（四）经营有关的法律法规

1. 特许经营所涉及的法律关系及其核心
2. 特许经营涉及的法律问题
3. 特许经营相关法律法规介绍

基本要求：

了解特许经营的类型、特许经营费用的一般类别、特许经营有关法律法规、特许经营权的基本概念以及特许经营权的构成；特许权组合设计的内容和方法；理解特许经营的概念、特许经营的本质和运营规则；特许权设计的基本原则；熟悉特许加盟模式的概念、意义以及设计原则；特许经营费用设计的内容和方法；掌握特许经营的各种授权模式的特征，以及各自的优缺点、特许授权模式选择需要考虑的关键因素；

重点、难点：

重点：特许经营概念和特征、特许经营的各种授权模式的特征

难点：特许经营权的设计、特许经营授权模式的选择和特许经营费用的设计

第七部分：连锁经营创业设计

- (一) 连锁经营创业设计概述
- (二) 连锁经营创业设计书的结构
- (三) 连锁经营创业设计书的编制
- (四) 创业设计大赛

基本要求：

了解创业设计书的类型和作用，熟悉和掌握连锁经营创业设计书的结构和编写方法，学会连锁经营创业设计书编写。

重点、难点：

重点：连锁经营创业设计书的结构

难点：连锁经营创业设计书的编写方法

四、考核方法

考核采用闭卷笔试和实践操作两个部分组成。

五、成绩考核与评定方式

成绩考核：总成绩百分制包括理论成绩实操成绩。