

2023 年职业技能等级认定 《连锁经营管理中级》考核大纲

一、目的要求

内容：《连锁店运营管理》，介绍连锁店运营管理导论、连锁店运营的工具、连锁店筹划、连锁店供应链管理与采购控制、营运督导、门店运营管理基础、门店服务管理、门店进货与库存管理、门店营销管理、门店防损管理、门店安全保障、门店绩效管理与经营数据分析。以提高整体素质为目的，以能力为本，兼顾知识、技能和能力学习，知识与实践相结合。

目的：考生在全面、系统了解相关定义、内涵、特征、结构、基础理论、基本概念的基础上，系统掌握连锁店营运的理论方法、基本知识和实践应用，以适应本专业从业人员提高专业素质的需要，从而胜任相关专业的岗位要求与应用技能需要。

要求：考生应根据自身所从事工作的实际情况，全面、系统、准确掌握本课程的基础概念、知识内涵和理论方法。

本大纲在考核目标中，按照识记、理解、简单应用、综合应用 4 个层次规定其应达到的学习层次要求，4 个能力层次的分类标准大致如下：

1. 识记：指对学过的材料的记忆和识别，是这些知识在头脑中的再现，是最低的学习水平。其记忆范围可以是

考试大纲和制定教材中规定的概念、具体的事实、基本原理、基本结论等。

2. 理解：指初步掌握材料的由来，能抓住有关概念、原理、原则、结论等的主要特征；正确理解概念、原理等之间的区别和联系；鉴别不同情况下概念、原理等的不同表述方法，或能用另一种表达方式解释有关概念和原理等。

3. 简单应用：指能用学习过的知识分析解决一些简单的问题，可表现为用某一具体原理说明一个实际问题，或用一个实际问题来论证具体的原理、原则。

4. 综合应用：指对考试大纲范围内的概念与定理，特别是对较复杂概念与定理有较深刻的理解，经过分析，透过现象，抓住问题的实质与其他概念、方法的联系，并能在此基础上进行论证、判断和运用。

二、考核内容及目标

第一部分 连锁店运营管理导论

一、目的和要求

理解运营管理的基本概念、连锁店运营管理的基本目标；熟悉连锁店增收节支的基本途径与方法；了解建立运营管理标准的基本流程与方法；领会营运标准实施过程的注意事项。

二、考核知识点

- (一) 营运管理的概念与基本要素
- (二) 营运管理的发展阶段和发展趋势
- (三) 连锁店运营管理的基本目标

（四）连锁店营运管理的标准化

三、考核要求

（一）营运管理的概念与基本要素

识记：营运管理的概念

理解：营运管理需要解决的三个基本问题

简单应用：结合实际，思考我国连锁经营中营运管理的基本要素

（二）营运管理的发展阶段和发展趋势

识记：营运管理的发展阶段

理解：营运管理的发展趋势

（三）连锁店营运管理的基本目标

识记：连锁店的收入来源

理解：连锁店的节流途径

综合应用：联系某个连锁店实际，分析其收入来源与节流途径

（四）连锁店营运管理的标准化

识记：营运管理标准化的基本含义

理解：营运管理标准化建设的基本要求

简单应用：联系某个连锁店实际，分析其营运管理标准化建设的实施步骤

综合应用：联系某个连锁店实际，分析其营运管理标准化建设的主要内容

第二部分 连锁店营运管理工具

一、目的和要求

建立工具化思维逻辑；掌握常用营运管理工具的使用方法。

二、考核知识点

（一）工作改进原则与问题分类

（二）营运管理工具

三、考核要求

（一）工作改进原则与问题分类

识记：工作改进原则

理解：问题分类

（二）营运管理工具

识记：鱼骨图、亲和图、流程图、检查表

理解：甘特图、帕累托图

综合应用：联系某个连锁店实际，综合应用多种营运管理工具分析其营运管理中的常见问题

第三部分 连锁店筹划

一、目的和要求

了解连锁店筹建所涉及的基本问题；掌握店铺设计与卖场规划的基本技术；掌握商品配置与招商管理的基本流程；能编制与组织实施开业计划。

二、考核知识点

（一）店铺设计

（二）招商管理

（三）店铺筹建管理与开业计划

三、考核要求

（一）店铺设计

识记：店铺设计的组成和主要部分

理解：外观设计、空间设计、商品陈列的主要内容

综合应用：以某一品牌连锁店为例，分析其外观设计、空间设计、商品陈列的现状

（二）招商管理

识记：招商的概念

理解：招商部门的职责与工作模式、招商目标、招商步骤、商户管理

简单应用：以某一品牌连锁店为例，分析其新承租户的引进情况

（三）店铺筹建管理与开业计划

识记：店铺筹建与开业的基本要求

理解：开业计划

第四部分 连锁店供应链管理与采购控制

一、目的和要求

理解面向需求的供应链；掌握供应链分析的基本方法；掌握连锁企业商品采购的基本流程；理解采购控制的基本方法。

二、考核知识点

（一）供应链管理原理

(二) 供应链管理模式

(三) 采购组织

(四) 采购方式与采购控制

三、考核要求

(一) 供应链管理原理

识记：供应链的概念、供应链管理的定义与特征

理解：供应链管理的内容

(二) 供应链管理模式

识记：供应链管理的三种模式

理解：解决长鞭效应问题的途径

简单应用：以某一零售业连锁店为例，思考其零售供应链管理模式如何优化

(三) 采购组织

识记：采购利润杠杆效应的含义

理解：采购功能、采购的组织模式

(四) 采购方式与采购控制

识记：采购方式和采购流程的概念

理解：采购控制的主要内容

第五部分 营运督导

一、目的和要求

了解连锁企业的营运督导体系；理解营运督导人员的任务与素质要求；熟悉营运督导的基本方法。

二、考核知识点

- (一) 营运督导体系
- (二) 督导人员的组织与管理
- (三) 督导方式与督导作业

三、考核要求

- (一) 营运督导体系

识记：营运部的职责与管理工作内容

理解：营运部各岗位的职责和关系、建立与实施营运督导体系的基本要求

- (二) 督导人员的组织与管理

识记：督导人员的任务和业务项目

理解：督导人员的资格条件和评估内容

简单应用：以某一连锁店为例，应用本章相关理论为其提出督导人员的管理措施

- (三) 督导方式与督导作业

识记：督导方式的分类、区督导的功能与职责、巡店的目的和内容、巡店政策与流程

理解：巡店的准备、巡店过程的问题发现

综合应用：结合本章相关内容，以某一连锁店为例，分析如何做好巡店与信息处理工作

第六部分 门店运营管理基础

一、目的和要求

理解连锁店门店的职能；明确店长的地位与工作职责；理解店长的素质要求与提升途径；熟悉店长每日工作流程

与检查重点；掌握店长每日工作流程与检查重点；树立良好的门店管理心态。

二、考核知识点

（一）门店运营管理

（二）店长的地位、职责与素质要求

（三）店长的工作内容

（四）门店基础管理

三、考核要求

（一）门店运营管理

识记：门店营运管理职能的内容

理解：门店营运管理的组织、门店营运管理的特点

（二）店长的地位、职责与素质要求

识记：店长的地位与职责

理解：店长的素质要求

（三）店长的工作内容

识记：店长上班下班

理解：店长每日工作流程

简单应用：结合店长每日检查项目表，以某一连锁店为例，分析店长每日检查的重点内容

（四）门店基础管理

识记：门店管理基础工作的内容、门店管理的要素

理解：门店管理的要求、门店管理的心态

综合应用：结合本章相关内容，以某一连锁店为例，分析如何塑造和谐的工作氛围

第七部分 门店服务管理

一、目的和要求

了解门店前台服务的内容；熟悉门店前台服务的规范；掌握顾客服务、收银结算、投诉处理的流程与技巧。

二、考核知识点

- （一）收银服务规范
- （二）收银服务管理
- （三）前台顾客服务管理
- （四）顾客投诉处理

三、考核要求

- （一）收银服务规范

识记：收银服务的基本要求、收银服务的基础知识

理解：收银员的岗位职责、收银员的服务规范、收银作业过程

- （二）收银服务管理

识记：收银员的排班、现金室的管理、收银作业的检查

理解：收银差异的定义、产生原因、处理原则和方法

- （三）前台顾客服务管理

识记：总服务台工作规范、存包处工作标准、商品退换货及发票管理

理解：赠品管理的原则和流程、店内广播管理的原则和内容

（四）顾客投诉处理

识记：顾客满意的 250 效应、顾客投诉和纠纷处理系统规划工作

理解：顾客投诉的种类和原因、顾客投诉处理的原则、程序和途径

简单应用：结合本章相关内容，思考处理投诉应该有哪些心理准备

综合应用：结合本章相关内容，分析化解顾客投诉矛盾的技巧

第八部分 门店进货与存货管理

一、目的和要求

掌握门店进货业务的流程与管理要求；掌握门店存货业务的流程与管理要求；掌握盘点流程与管理要求。

二、考核知识点

（一）门店进货管理

（二）门店存货管理

三、考核要求

（一）门店进货管理

识记：门店进货方式的分类、门店订货作业的概念、门店收货作业的概念

理解：门店退换货的类型、路径和流程；门店调拨发生的原因

（二）门店存货管理

识记：仓库作业管理的概念、商品保质期管理的控制、不合格产品的控制

理解：盘点的含义、目的、原则、计算公式、流程和盘点分析

第九部分 门店营销管理

一、目的和要求

理解卖场营销的基本原理；掌握门店促销的基本流程；熟悉门店促销的常用方法；理解门店营销的注意事项。

二、考核知识点

（一）门店营销策略

（二）门店商品组合

（三）门店促销管理

三、考核要求

（一）门店营销策略

识记：卖场营销的含义、影响卖场销售额的基本因素

理解：以客流量为中心的营销策略、以客单价为中心的营销策略

（二）门店商品组合

识记：商品的常规分类

理解：以消费者需求为导向的商品分类；商品结构功能性定位原理

简单应用：请列举什么是形象商品、销量商品和效益商品

（三）门店促销管理

识记：商品计划的概念、视觉营销（VMD）的概念

理解：促销计划和注意事项；促销的方式

综合应用：选择某一零售门店，为其设计”双十一“促销方案。

第十部分 门店防损管理

一、目的和要求

明确损耗的定义与计算方法；熟悉产生损耗的主要原因；了解损耗管理体系及防损管理内容；掌握损耗控制的基本方法。

二、考核知识点

（一）损耗的定义、分类与计算方法

（二）商品损耗的原因

（三）损耗的预防与控制

三、考核要求

（一）损耗的定义、分类与计算方法

识记：损耗的定义和分类

理解：损耗的计算方法

（二）商品损耗的原因

识记：偷窃、作业错误、生鲜区管理不当引起的损耗

理解：意外事件或其他损耗

（三）损耗的预防与控制

识记：防损管理系统的含义与特征、防损部门的工作职责、防损工作的总体原则

理解：商品实物损耗的控制、重点区域的监管、内部偷盗的防范手段、顾客偷窃行为的防范

第十一部分 门店安全保障

一、目的和要求

理解安全保障的重要性；树立连锁店营运的安全意识；明确安全管理的内容与作业要求；掌握消防安全、质量安全、突发事件的管理重点与方法。

二、考核知识点

- （一）门店安全管理概述
- （二）消防安全管理
- （三）突发事件的处理
- （四）商品质量安全管理

三、考核要求

- （一）门店安全管理概述

识记：门店安全管理的重要性；安全保障要素；安全管理小组人员组成；安全防范意识的内容

理解：安全管理作业事前、事中、事后的工作重点；日常安全检查的项目

- （二）消防安全管理

识记：消防知识、消防管理总原则、门店消防工作的组织结构、门店消防制度

理解：门店日常消防工作、门店消防系统、门店消防安全自查的内容

（三）突发事件的处理

识记：突发事件的种类、处理原则和处理程序

理解：设置紧急”通讯录“包括的内容

（四）商品质量安全管理

识记：商品质量安全管理规定与重点环节、商品特征与质量管理要求、产品标识的概念、商品价格与计量管理

理解：食品卫生管理、卫生检查包括的内容

第十二部分 门店绩效管理与经营数据分析

一、目的和要求

理解绩效管理的作用；了解绩效考评与绩效管理系统；熟悉数据分析的目的、流程与方法；了解关键绩效指标；熟悉安全性指标、收益性指标、发展性指标与效率性指标；熟悉掌握经营数据分析的方法。

二、考核知识点

（一）绩效管理体系

（二）数据分析目的与方法

（三）数据分析指标

（四）经营数据分析

三、考核要求

（一）绩效管理体系

识记：绩效、绩效考评、绩效管理、绩效考评系统的概念

理解：绩效管理系统包括的内容和流程

（二）数据分析目的与方法

识记：数据分析的目的和流程、数据分类与建档

理解：数据来源和数据分析方法

（三）数据分析指标

识记：关键绩效指标及其特点

理解：安全性指标、收益性指标、发展性指标、效率性指标的含义

（四）经营数据分析

识记：销售增长分析、销售报表分析

理解：商品结构分析、库存分析