

国家职业技能标准

职业编码：4-01-02-06

连锁经营管理师

(2020 年版)

中华人民共和国人力资源和社会保障部 制定

说 明

为规范从业者的从业行为，引导职业教育培训的方向，为职业技能等级评价提供依据，依据《中华人民共和国劳动法》，适应经济社会发展和科技进步的客观需要，立足培育工匠精神和精益求精的敬业风气，人力资源社会保障部委托中国连锁经营协会组织有关专家，制定了《连锁经营管理师国家职业技能标准（2020年版）》（以下简称《标准》）。

一、本《标准》以《中华人民共和国职业分类大典（2015年版）》为依据，严格按照《国家职业技能标准编制技术规范（2018年版）》有关要求，以“职业活动为导向、职业技能为核心”为指导思想，对连锁经营从业人员的职业活动内容进行规范细致描述，对各等级从业者的技能水平和理论知识水平进行了明确规定。

二、本《标准》依据有关规定将本职业分为四级/中级工、三级/高级工、二级/技师、一级/高级技师四个等级，包括职业概况、基本要求、工作要求和权重表四个方面的内容。

三、本《标准》编制工作在人力资源社会保障部职业能力建设司、职业技能鉴定中心的指导下，由中国连锁经营协会具体组织实施。主要起草人有：吴崑、洪旭、邱云、左芊、杨顺、凌力、夏敏、刘东风、王维平。主要起草单位包括：中国连锁经营协会、中山职业技术学院、北京财贸职业学院、重庆城市管理职业学院、湖南网络工程职业学院、南京信息职业技术学院、北京睿学云诚教育咨询有限公司、北京见贤思齐教育科技有限公司、北京中鸿网略教育技术有限公司。

四、本《标准》审定单位有：国美零售控股有限公司、利群集团股份有限公司、天虹数科商业股份有限公司、中石化易捷销售有限公司、永旺（中国）投资有限公司、北京嘉和一品餐饮管理有限公司、北京超市发连锁股份有限公司、宏图三胞高科技技术有限公司、北京福奈特洗衣服务有限公司、北京华冠商业科技发展有限公司。本《标准》审定人员有：裴亮、郭玉金、张云、罗俊、朱丽筠、章百惠、容铎、李宏、王建萍、史晓蕾、杨帆、马成新、刘宏图、王晓东、窦志铭、阚雅玲、邢连欣、李卫华、李春杰、傅晖、黄丽蓉。

五、本《标准》在制定过程中，得到沃尔玛（中国）投资有限公司、首旅如家酒店集团、永辉超市股份有限公司、红星美凯龙家居集团股份有限公司、猎聘网、深圳职业技术学院、江苏经贸职业技术学院、黑龙江职业学院、浙江商业职业技术学院、山东女子学院、上海商学院、广州番禺职业技术学院、杭州市开元商贸职业学校等单位，王小兵、杨彩霞、温凤兰、杨李、张翊、刘萍、徐楠、李洪艳、居长志、孙玮琳、张可成、焦玥、谭福河、张凤英、武晓钊等有关专家的指导和大力支持，在此一并感谢。

六、本《标准》业经人力资源社会保障部批准，自公布之日起施行。

连锁经营管理师

国家职业技能标准

(2020 年版)

1. 职业概况

1.1 职业名称

连锁经营管理师

1.2 职业编码

4-01-02-06

1.3 职业定义

运用连锁经营管理工具及相关技术，进行业态定位、品类管理、营销企划、顾客服务、视觉营销等工作，负责门店营运业务管理的人员。

1.4 职业技能等级

本职业共设四个等级，分别为四级/中级工、三级/高级工、二级/技师、一级/高级技师。

1.5 职业环境条件

室内外，常温，部分低温、高温。

1.6 职业能力特征

具有一定的组织能力、协调能力、信息与数字化技术应用能力、创新能力和决策能力。

1.7 普通受教育程度

高中毕业（或同等学力）。

1.8 培训参考学时

四级/中级工不少于 120 标准学时；三级/高级工、二级/技师不少于 80 标准学时；一级/高级技师不少于 64 标准学时。

1.9 职业技能鉴定要求

1.9.1 申报条件

具备以下条件之一者，可申报四级/中级工：

(1) 累计从事本职业或相关职业¹工作 4 年（含）以上。

¹相关职业：采购员、营销员、电子商务师、商品营业员、收银员、摊商、仓储管理员、理货员、物流服务师、职业指导员、商品监督员、商品防损员、市场管理员、供应链管理师、全媒体运营师、数字化管理师、企业人力资源管理师、等职业，下同。

(2) 取得相关职业五级/初级工职业资格证书(技能等级证书),累计从事本职业或相关职业工作3年(含)以上,经本职业四级正规培训达到规定标准学时,并取得结业证书。

(3) 取得技工学校本专业或相关专业²毕业证书(含尚未取得毕业证书的在校应届毕业生);或取得经评估论证、以中级技能为培养目标的中等及以上职业学校本专业或相关专业毕业证书(含尚未取得毕业证书的在校应届毕业生)。

——具备以下条件之一者,可申报三级/高级工:

(1) 累计从事本职业或相关职业工作满8年(含)以上。

(2) 取得本职业或相关职业四级/中级工技能等级证书后,累计从事本职业或相关职业工作3年(含)以上,经本职业三级正规培训达到规定标准学时,并取得结业证书。

(3) 取得本职业或相关职业四级/中级工技能等级证书后,累计从事本职业或相关职业工作4年(含)以上。

(4) 取得高级技工学校、技师学院毕业证书(含尚未取得毕业证书的在校应届毕业生);或取得经评估论证、以高级技能为培养目标的高等职业学校本专业或相关专业毕业证书(含尚未取得毕业证书的在校应届毕业生)。

(5) 具有大专及以上学历本专业或相关专业毕业证书,累计从事本职业或相关职业工作2年(含)以上。

——具备以下条件之一者,可申报二级/技师:

(1) 取得本职业或相关职业三级/高级工技能等级证书后,累计从事本职业或相关职业工作3年(含)以上,经本职业二级正规培训达到规定标准学时,并取得结业证书。

(2) 取得本职业或相关职业三级/高级工技能等级证书后,累计从事本职业或相关职业工作4年(含)以上。

(3) 取得本职业或相关职业三级/高级工技能等级证书的高级技工学校、技师学院毕业生,累计从事本职业或相关职业工作3年(含)以上;或取得本职业或相关职业预备技师证书的技师学院毕业生,累计从事本职业或相关职业工作2年(含)以上。

(4) 具有本科及以上学历本专业或相关专业毕业证书,并取得本职业或相关职业三级/高级工技能等级证书后,累计从事本职业或相关职业工作2年(含)以上。

——具备以下条件之一者,可申报一级/高级技师:

²本专业或相关专业:连锁经营管理、市场营销、网络营销、现代物流、物流管理、电子商务、移动商务、商务数据分析、零售业管理、贸易经济、财务管理、行政管理、酒店管理、经济管理、工商管理、工商企业管理、人力资源管理等专业,下同。

(1) 取得本职业或相关职业二级/技师技能等级证书后，累计从事本职业或相关职业工作 3 年（含）以上，经本职业一级正规培训达到规定标准学时，并取得结业证书。

(2) 取得本职业或相关职业二级/技师技能等级证书后，累计从事本职业或相关职业工作 4 年（含）以上。

(3) 具有硕士研究生及以上本专业或相关专业毕业证书，并取得本职业或相关职业二级/技师技能等级证书后，累计从事本职业或相关职业工作 3 年（含）以上。

1.9.2 鉴定方式

分为理论知识考试、技能考核以及综合评审。理论知识考试以笔试、机考方式为主，主要考核从业人员从事本职业应掌握的基本要求和相关知识要求；技能考核主要采用典型工作任务处理、模拟操作等方式进行，主要考核从业人员从事本职业应具备的技能水平；综合评审主要针对技师和高级技师，采用工作论文答辩、审阅申报材料等方式进行全面评议和审查。

理论知识考试、技能考核和综合评审均实行百分制，成绩皆达 60 分（含）以上者为合格。

1.9.3 监考人员、考评人员与考生配比

理论知识考试监考人员与考生配比不低于 1:15，每个标准教室不少于 2 名监考人员；技能考核考评人员与考生配比为 1:5，且考评人员为 3 人（含）以上单数；综合评审由综合评审委员进行评定，综合评审委员为 3 人（含）以上单数。

1.9.4 鉴定时间

理论知识考试和技能考核时间均不少于 90min，综合评审时间不少于 30min。

1.9.5 鉴定场所设备

鉴定场所为标准机房和标准教室，需配备计算机、照明设备、投影仪、多媒体等设备。室内卫生、光线、通风条件良好。

2 基本要求

2.1 职业道德

2.1.1 职业道德基本知识

2.1.2 职业守则

- (1) 忠于职守，爱岗敬业。
- (2) 讲究规范，注重质量。
- (3) 钻研业务，开拓创新。
- (4) 遵纪守法，协作诚信。

2.2 基础知识

2.2.1 连锁经营管理知识

- (1) 连锁经营产品³管理相关知识。
- (2) 连锁经营营销管理相关知识。
- (3) 连锁经营营运管理相关知识。
- (4) 连锁经营信息与数字化管理相关知识。
- (5) 连锁经营客户与服务管理相关知识。

2.2.2 安全知识

- (1) 消防安全知识。
- (2) 人身安全知识。
- (3) 食品安全知识。
- (4) 信息安全知识。

2.2.3 环保知识

- (1) 节能减排知识。
- (2) 绿色物流知识。

2.2.4 相关法律、法规知识

- (1) 《中华人民共和国民法典》相关知识
- (2) 《中华人民共和国劳动法》相关知识。
- (3) 《中华人民共和国劳动合同法》相关知识。
- (4) 《中华人民共和国公司法》相关知识。
- (5) 《中华人民共和国产品质量法》相关知识。

³产品主要是指面向消费者提供的商品、服务、项目等。

- (6)《中华人民共和国价格法》相关知识。
- (7)《中华人民共和国反不正当竞争法》相关知识。
- (8)《中华人民共和国广告法》相关知识。
- (9)《中华人民共和国消费者权益保护法》相关知识。
- (10)《中华人民共和国商标法》相关知识。
- (11)《中华人民共和国食品安全法》相关知识。
- (12)《商业特许经营管理条例》相关知识。

3 工作要求

本标准对四级/中级工、三级/高级工、二级/技师和一级/高级技师的技能要求和相关知识要求依次递进，高级别涵盖低级别的要求。

3.1 四级/中级工

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
1. 产品管理	1.1 产品分类	1.1.1 能通过产品编码获取产品信息 1.1.2 能识别产品 1.1.3 能按要求检查产品	1.1.1 产品编码信息内容 1.1.2 产品识别的方法 1.1.3 产品检查原则和流程
	1.2 产品分析	1.2.1 能分析产品价格 1.2.2 能分析产品经营状况	1.2.1 产品价格分析方法 1.2.2 产品经营状况分析方法
	1.3 采购管理	1.3.1 能提报产品需求，并实施订货与补货 1.3.2 能实施产品退换货	1.3.1 产品订货与补货的原则、标准、流程和影响因素 1.3.2 产品退换货流程
	1.4 库存管理	1.4.1 能实施产品出入库管理 1.4.2 能实施产品盘点 1.4.3 能登记库存产品台账	1.4.1 产品收货、检验与出入库的流程和方法 1.4.2 产品盘点的方法 1.4.3 库存产品台账构成与登记要求
2. 营销管理	2.1 顾客需求分析	2.1.1 能识别顾客购买行为 2.1.2 能收集顾客需求信息	2.1.1 顾客购买行为类型 2.1.2 顾客需求信息内容
	2.2 产品促销	2.2.1 能执行促销方案 2.2.2 能组织现场促销活动	2.2.1 促销方案实施流程 2.2.2 现场促销活动的管理方法
3. 运营管理	3.1 规范与质量管理	3.1.1 能执行门店营运规范、标准与流程 3.1.2 能执行门店产品与服务质量标准 3.1.3 能执行门店环境与企业形象标准	3.1.1 门店营运规范、标准与流程的内容 3.1.2 门店产品与服务质量标准的内容 3.1.3 门店环境与企业形象标准的内容
	3.2 客服管理	3.2.1 能接待顾客并提供相应服务 3.2.2 能处理产品质量、服务接待等简单顾客投诉 3.2.3 能识别并发展会员顾客	3.2.1 顾客服务标准与流程 3.2.2 简单顾客投诉处理原则与方法 3.2.3 会员顾客识别标准 3.2.4 会员顾客拓展方法与技巧
	3.3 安全与危机管理	3.3.1 能执行产品安全规范 3.3.2 能监控公共设施与作业安全 3.3.3 能确保现金安全 3.3.4 能识别门店营运安全隐患 3.3.5 能处理偷窃、寻衅滋事等一般治安事件 3.3.6 能上报突发危机事件	3.3.1 产品安全管理要点与规范 3.3.2 公共设施安全检查标准与作业规范 3.3.3 现金安全管理规范 3.3.4 安全隐患排查内容 3.3.5 一般治安事件处理流程 3.3.6 突发危机事件类别与上报流程
4. 信息与数字化管理	4.1 信息系统数据采集与处理	4.1.1 能按法律法规采集与存储数据信息 4.1.2 能操作收银系统进行条码扫描、计价打印与收银管理 4.1.3 能操作顾客信息管理系统录入数据 4.1.4 能操作订货与盘点等管理系统录入数据	4.1.1 数据采集与存储方法 4.1.2 收银系统操作方法 4.1.3 顾客信息管理系统操作方法 4.1.4 订货与盘点等管理系统操作方法

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
	4.2 数字化运营	4.2.1 能操作应用程序、公众号、小程序等软件 4.2.2 能运用排队等位、定位、自助结算等系统实施门店营运	4.2.1 应用程序、公众号、小程序等软件操作方法 4.2.2 排队等位、定位等新媒体交互应用软件操作方法
5. 人员管理	5.1 招聘与培训管理	5.1.1 能提出人员招聘需求 5.1.2 能引导新员工就职 5.1.3 能指导员工工作	5.1.1 招聘需求编制原则 5.1.2 新员工就职流程和内容 5.1.3 工作指导的步骤与方法
	5.2 团队与绩效管理	5.2.1 能实施员工排班 5.2.2 能评估员工绩效	5.2.1 员工排班的设计方法 5.2.2 员工绩效评估的方法
6. 财务管理	6.1 资产管理	6.1.1 能按要求管理固定资产 6.1.2 能按要求管理低值易耗品	6.1.1 固定资产管理的内容 6.1.2 低值易耗品管理的内容
	6.2 资金管理	6.2.1 能实施收银流程 6.2.2 能办理备用金支取 6.2.3 能实施现金盘点及缴存	6.2.1 收银流程与方法 6.2.2 备用金支取管理制度 6.2.3 现金盘点制度及缴存流程
	6.3 报表识读	6.3.1 能识读门店销售日报表 6.3.2 能识读门店毛利日报表	6.3.1 门店销售日报表的内容 6.3.2 门店毛利日报表的内容

3.2 三级/高级工

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
1. 产品管理	1.1 产品计划执行与评估	1.1.1 能陈列产品 1.1.2 能实施产品经营计划, 并进行周期性评估 1.1.3 能评估市场与竞争店的经营状况 1.1.4 能实施供应商评估及商户资质的检核与年度复查	1.1.1 产品陈列原则 1.1.2 产品管理的工作流程 1.1.3 产品销售与利润评估的指标 1.1.4 产品市场与竞争店的评估内容与标准 1.1.5 产品供应商评估内容与标准 1.1.6 商户资质内容与检查标准
	1.2 产品经营分析	1.2.1 能计算产品单品数, 并分析采销匹配度 1.2.2 能分析产品价格带和产品关联度 1.2.3 能分析购物篮 ⁴ 系数	1.2.1 产品销售分析的主要指标与分析方法 1.2.2 产品价格带和关联度分析方法 1.2.3 购物篮系数分析的方法
	1.3 采购管理	1.3.1 能制定产品采购计划, 调整采购需求, 并执行采购合同 1.3.2 能实施特殊产品与临时订单产品的订货 1.3.3 能设置自动补货参数	1.3.1 产品采购合同执行及计划编制要求 1.3.2 特殊产品与临时订单产品操作流程 1.3.3 产品自动补货计算方法与流程
	1.4 库存管理	1.4.1 能统计与分析库存数据 1.4.2 能编制门店盘点报告	1.4.1 库存数据的内容与统计分析方法 1.4.2 门店盘点报告的内容与编制要求
2. 营销管理	2.1 顾客需求分析	2.1.1 能实施顾客需求与购买行为调查 2.1.2 能分析顾客需求与购买行为	2.1.1 顾客需求与购买行为调查的内容和步骤 2.1.2 顾客需求与购买行为的分析方法
	2.2 促销管理	2.2.1 能编制促销计划与预算 2.2.2 能制定促销价格与广告促销策略	2.2.1 促销计划与预算的编制方法 2.2.2 促销产品价格调整方法 2.2.3 广告促销策略的适用范围
3. 运营管理	3.1 规范与质量管理	3.1.1 能督查与评估门店营运规范、标准和流程执行情况 3.1.2 能督查与评估门店产品和服务质量标准执行情况 3.1.3 能督查与评估门店环境和企业形象标准执行情况	3.1.1 门店营运规范、标准与流程督查要点 3.1.2 门店产品与服务质量的督查标准 3.1.3 门店环境与企业形象标准督查要点
	3.2 客服管理	3.2.1 能识别服务需求 3.2.2 能处理索赔等复杂顾客投诉	3.2.1 服务需求类别与识别方法 3.2.2 复杂顾客投诉的处理流程
	3.3 安全与危机管理	3.3.1 能督查门店公共安全与内部安全 3.3.2 能排除门店运营安全隐患 3.3.3 能实施消防演练 3.3.4 能处理零供纠纷等一般冲突	3.3.1 门店公共安全与内部安全检查项目及 要求 3.3.2 安全隐患的类别与处置方法 3.3.3 消防演练的流程与规范 3.3.4 冲突处理流程与方法
4. 信息与数字化管理	4.1 信息系统数据采集与处理	4.1.1 能运用顾客系统获取消费群体分析数据并整理 4.1.2 能运用信息管理系统获取销售预测、库	4.1.1 顾客数据分析方法 4.1.2 门店销售预测与库存信息化管理方法

⁴购物篮是指单个顾客一次购买产品的总和, 以支付结果为准。

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
		存预测、智能补货、物料库存数据并整理 4.1.3 能运用销售管理系统进行销售统计分析	4.1.3 销售管理系统操作与数据分析方法
	4.2 数字化运营	4.2.1 能运用顾客营销系统进行精准营销 4.2.2 能运用电子互动屏、人脸识别等应用软件获取数据	4.2.1 顾客营销系统操作与数据分析 4.2.2 新媒体在营销活动中的应用方法
	4.3 办公自动化管理	4.3.1 能运用办公软件起草电子文件、分析数据，并编制分析报告 4.3.2 能运用办公软件进行数据合并、修正与计算 4.3.3 能运用移动终端办公应用程序等拟定与回复办公系统函件	4.3.1 电子文档制作方法 4.3.2 信息数据加工与处理方法 4.3.3 移动终端办公软件操作方法
5. 人员管理	5.1 招聘与培训管理	5.1.1 能实施人员面试 5.1.2 能实施企业文化、规章制度、健康与安全培训 5.1.3 能指导管理工作	5.1.1 面试评估方法 5.1.2 培训实施的方法与注意事项 5.1.3 管理工作的指导方法
	5.2 团队与绩效管理	5.2.1 能制定员工绩效改进方案并实施面谈 5.2.2 能实施团队协作 5.2.3 能组织团队建设活动	5.2.1 绩效改进方案的制定方法 5.2.2 绩效面谈的内容、流程与方法 5.2.3 团队协作的方法与要求 5.2.4 团队建设方法与内容
6. 财务管理	6.1 资产管理	6.1.1 能统计产品损耗并分析原因 6.1.2 能分析存货盘盈或盘亏原因	6.1.1 产品损耗统计与分析方法 6.1.2 盘盈或盘亏原因及处理方法
	6.2 资金管理	6.2.1 能实施资金结算 6.2.2 能建立应收账款台账，并催收	6.2.1 门店资金结算流程 6.2.2 应收账款台账的建立与催收原则
	6.3 报表分析	6.3.1 能分析门店销售日报表和门店库存日报表 6.3.2 能分析门店毛利日报表和门店利润日报表	6.3.1 门店销售日报表分析方法 6.3.2 门店库存日报表分析方法 6.3.3 门店毛利日报表分析方法 6.3.4 门店利润日报表分析方法

3.3 二级/技师

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
1. 产 品 管理	1.1 产品结构分析	1.1.1 能分析产品结构 1.1.2 能制定企业品类管理实施方案 1.1.3 能依据布局与货架空间效率制定产品结构优化策略 1.1.4 能通过业绩分析优化货架空间 1.1.5 能依据产品经营效益与库存结构调整品类策略	1.1.1 产品结构分析方法 1.1.2 品类管理实施的内容与步骤 1.1.3 磁石理论与动线设计对产品品类布局的影响 1.1.4 货架空间管理与效率优化方法 1.1.5 影响品类效益的因素与指标
	1.2 品牌招商管理	1.2.1 能运用招商政策实施品牌招商活动 1.2.2 能实施品牌招商洽谈	1.2.1 招商活动策划的内容与方法 1.2.2 品牌招商管理与洽谈技巧
	1.3 采购管理	1.3.1 能选择采购渠道，确定采购方式 1.3.2 能优化采购流程 1.3.3 能实施供应商分级	1.3.1 采购渠道与方式的选择方法 1.3.2 采购流程的制定方法 1.3.3 供应商分级方法与标准
	1.4 库存管理	1.4.1 能制定库存计划，统筹区域库存 1.4.2 能调节库存结构 1.4.3 能制定安全库存标准	1.4.1 库存计划的影响因素与编制方法 1.4.2 库存结构调整方法与步骤 1.4.3 安全库存指标的测算方法
2. 营 销 管理	2.1 市场定位	2.1.1 能制定顾客需求调查方案 2.1.2 能进行消费市场细分与定位	2.1.1 顾客需求调查方案编制方法 2.1.2 消费市场细分与定位的方法
	2.2 宣传策划	2.2.1 能制定广告宣传方案 2.2.2 能策划公关宣传活动	2.2.1 广告宣传方案的编制方法 2.2.2 公关宣传活动的目的、内容与策划方法
	2.3 营销策划	2.3.1 能制定营销方案，并评估营销效果 2.3.2 能运用视觉营销实现营销效果	2.3.1 营销方案制定方法 2.3.2 营销效果评估方法 2.3.3 视觉营销的实施方法
3. 营 运 管 理	3.1 规范与质量管理	3.1.1 能制定门店营运规范、标准与流程 3.1.2 能制定门店产品与服务质量标准 3.1.3 能制定门店环境与企业形象标准 3.1.4 能分析门店影响规范、标准执行的因素	3.1.1 门店营运规范、标准与流程制定的内容和方法 3.1.2 门店产品与服务质量标准制定的内容和方法 3.1.3 门店环境与企业形象标准制定的内容和方法 3.1.4 门店影响规范、标准执行的因素分析方法
	3.2 客服管理	3.2.1 能制定顾客服务策略 3.2.2 能制定顾客投诉反馈优化策略 3.2.3 能制定顾客忠诚度提升方案	3.2.1 顾客服务策略的制定原则与方法 3.2.2 顾客投诉处理优化方法 3.2.3 顾客忠诚度提升方案的制定方法
	3.3 安全与危机管理	3.3.1 能制定安全管理标准 3.3.2 能制定消防演练项目和流程 3.3.3 能制定安全应急预案 3.3.4 能识别突发性危机事件 3.3.5 能识别媒体舆情危机	3.3.1 企业安全管理内容与标准 3.3.2 企业消防演练的项目与流程 3.3.3 安全应急预案编制的内容 3.3.4 突发性危机事件的识别流程与方法 3.3.5 媒体舆情危机的类别与特征

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
4. 信息与数字化管理	4.1 信息数据分析	4.1.1 能运用企业信息管理系统查询门店管理信息，并制定营运方案 4.1.2 能运用订单中心与库存管理系统进行库存数据分析 4.1.3 能运用企业销售管理系统进行销售统计分析	4.1.1 信息系统操作及数据分析方法 4.1.2 订单中心与库存管理系统操作和数据分析方法 4.1.3 销售管理系统操作与数据分析方法
	4.2 信息系统管理	4.2.1 能明确门店信息管理系统需求 4.2.2 能判断信息化逻辑结构与业务流程的匹配度	4.2.1 收集和汇总门店信息管理系统需求的方法 4.2.2 业务流程信息化的前提条件 4.2.3 信息化应用的评估内容
	4.3 数字化运营	4.3.1 能组织搭建与完善电子商务平台 4.3.2 能运用客户关系管理系统进行顾客管理、个性化营销与消费者画像信息数据分析 4.3.3 能运用数字技术优化产品采购规划、销售预测与定价管理	4.3.1 电子商务平台选择与搭建方法 4.3.2 客户关系管理系统操作与数据分析方法 4.3.3 数字化技术的应用范围与方法
5. 人员管理	5.1 团队及企业文化建设	5.1.1 能组建经营管理团队 5.1.2 能建立团队沟通机制 5.1.3 能组织企业文化活动 5.1.4 能规范部门制度、流程与行为准则	5.1.1 团队的构成与团队角色类型 5.1.2 沟通的渠道与方法 5.1.3 企业文化的要素构成与互动机制 5.1.4 企业文化传播途径与方法 5.1.5 部门制度、流程与行为准则的制定方法
	5.2 培训管理	5.2.1 能制定培训方案 5.2.2 能评估培训效果	5.2.1 培训方案的内容 5.2.2 培训效果评估的方法
	5.3 绩效管理	5.3.1 能制定团队绩效目标与评估标准 5.3.2 能监督、控制与支持目标执行 5.3.3 能制定团队绩效改进方案	5.3.1 绩效目标与标准设定方法 5.3.2 绩效辅导的内容与方法 5.3.3 绩效改进方案的制定方法
6. 财务管理	6.1 资金管理	6.1.1 能分析资金需求 6.1.2 能分析资金使用效率	6.1.1 资金需求编制方法 6.1.2 资金使用效率的影响因素
	6.2 成本效益分析	6.2.1 能实施门店成本预测与决策 6.2.2 能编制门店成本计划并控制执行 6.2.3 能实施门店成本分析与成本目标管理 6.2.4 能分析门店综合业绩与效益	6.2.1 门店成本预测与决策方法 6.2.2 门店成本计划与控制策略 6.2.3 门店成本分析与成本目标管理方法 6.2.4 门店综合业绩与效益的分析方法
	6.3 预算管理	6.3.1 能设定门店预算目标 6.3.2 能编制门店预算 6.3.3 能控制门店预算执行并分析产生差异的原因	6.3.1 门店预算目标确定原则 6.3.2 门店预算编制要求与方法 6.3.3 门店预算的影响因素与控制措施
7. 市场开发管理	7.1 市场分析	7.1.1 能选择目标市场 7.1.2 能实施目标市场调查 7.1.3 能实施目标市场分析并编制报告	7.1.1 市场的概念、构成与层次划分 7.1.2 目标市场调查内容 7.1.3 目标市场分析的内容、方法与报告构成

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
	7.2 商圈分析	7.2.1 能分析商圈评估要素 7.2.2 能实施商圈分析，并编制报告	7.2.1 商圈分析的内容与方法 7.2.2 商圈评估报告的构成与编制要求
	7.3 投资分析	7.3.1 能确定门店投资面积规模 7.3.2 能测算门店开发的成本 7.3.3 能预估预选店铺业绩，并编制分析报告 7.3.4 能编制预选店铺环境与合规评估报告 7.3.5 能编制门店开发投资分析报告	7.3.1 门店投资面积规模的影响因素 7.3.2 门店开发成本的构成 7.3.3 预选店铺业绩评估分析内容 7.3.4 预选店铺环境与合规评估报告内容 7.3.5 门店开发投资分析报告内容
	7.4 门店布局	7.4.1 能制定门店外部规划方案 7.4.2 能规划顾客与产品动线 7.4.3 能规划门店产品、通道与设施布局	7.4.1 门店外部规划方案编制方法 7.4.2 顾客与产品动线规划设计的方法和原则 7.4.3 门店产品、通道与设施布局规划的方法和原则
8. 特许经营管理	8.1 加盟商引进	8.1.1 能运用加盟商选定标准实施招商活动 8.1.2 能选择推广渠道与媒介 8.1.3 能对加盟商进行考察 8.1.4 能制定加盟推广方案 8.1.5 能选定加盟商	8.1.1 加盟商选定标准与资质要求 8.1.2 招募信息的要素与发布媒体选择 8.1.3 加盟商考察内容与申请资料标准 8.1.4 加盟推广方案的内容 8.1.5 加盟商评估标准与方法
	8.2 特许经营督导与知识产权保护	8.2.1 能建立加盟商管理与培训机制 8.2.2 能设计特许经营督导评价指标 8.2.3 能识别特许经营知识产权侵权行为 8.2.4 能维护特许经营知识产权	8.2.1 加盟商管理与培训的内容与方法 8.2.2 督导评价指标设计要求与标准设置原则 8.2.3 特许经营知识产权建立与许可要求 8.2.4 特许经营知识产权、法律法规与诉讼流程

3.4 一级/高级技师

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
1. 产品管理	1.1 制定产品战略	1.1.1 能进行产品定位 1.1.2 能构建品类管理体系 1.1.3 能制定标准化的品类管理制度、工作流程、方式与内容 1.1.4 能制定供应商协同的品类方案 1.1.5 能实施品类战略回顾	1.1.1 产品定位的概念与类型 1.1.2 品类管理体系的构成 1.1.3 品类管理标准化的实施方法 1.1.4 供应商协同的优势与方案制定原则 1.1.5 品类战略回顾的目的与分类方法
	1.2 品牌招商管理	1.2.1 能制定企业整体产品（品牌）招商规划 1.2.2 能引进、维护与调整产品（品牌） 1.2.3 能制定招商政策与编制招商文件	1.2.1 招商规划方案的编制原则与方法 1.2.2 产品（品牌）外部环境变化评估要素 1.2.3 招商政策与招商文件编制方法
	1.3 采购管理	1.3.1 能实施采购谈判 1.3.2 能构建产品采购管理体系 1.3.3 能制定供应商调整策略	1.3.1 采购谈判的内容与方法 1.3.2 采购管理体系的构成 1.3.3 供应商绩效评估系统构成
	1.4 库存管理	1.4.1 能制定配送中心库存与采购方案 1.4.2 能制定库存优化与库存周转率提升方案	1.4.1 配送中心库存测算方法与采购原则 1.4.2 库存监控内容与分析方法
2. 营销管理	2.1 市场定位	2.1.1 能测算市场规模 2.1.2 能编制市场可行性分析报告	2.1.1 市场规模测算方法 2.1.2 市场可行性分析报告内容
	2.2 渠道管理	2.2.1 能选择与分析营销渠道组合 2.2.2 能评估媒介营销效果	2.2.1 营销渠道组合的模式 2.2.2 营销效果评估内容与标准
	2.3 营销策划	2.3.1 能制定线上与线下全渠道营销策略 2.3.2 能制定品牌营销策略	2.3.1 线上与线下全渠道营销策略的制定步骤 2.3.2 品牌营销策略制定方法
3. 运营管理	3.1 规范和质量 管理	3.1.1 能构建运营管理体系 3.1.2 能构建质量与环境标准体系 3.1.3 能编制运营管理手册 3.1.4 能编制产品与服务质量管理手册	3.1.1 运营管理体系的构成 3.1.2 质量与环境标准体系的构成 3.1.3 运营管理手册的内容与编制方法 3.1.4 质量管理手册的编制方法
	3.2 客服管理	3.2.1 能构建服务管理标准体系 3.2.2 能构建顾客忠诚度管理体系	3.2.1 连锁企业服务管理分类与标准划分 3.2.2 顾客忠诚度管理体系的构成
	3.3 安全与危机 管理	3.3.1 能构建营运安全管理体系 3.3.2 能构建企业危机预防与管理体系 3.3.3 能处置媒体舆情危机 3.3.4 能处置突发危机	3.3.1 连锁企业安全管理体系的内容与实施要求 3.3.2 危机预防与管理体系的内容与应对策略 3.3.3 媒体舆情危机的处置方法与技巧 3.3.4 突发危机的处置流程

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
4. 信息与数字化管理	4.1 信息数据分析与决策	4.1.1 能运用企业营运信息系统分析与决策 4.1.2 能运用企业供应链信息系统分析与决策 4.1.3 能运用企业财务信息系统分析与决策 4.1.4 能运用企业顾客管理信息系统分析与决策	4.1.1 企业营运信息数据的分析与决策方法 4.1.2 企业供应链信息数据的分析与决策方法 4.1.3 企业财务信息数据的分析与决策方法 4.1.4 企业顾客信息数据的分析与决策方法
	4.2 数字化运营	4.2.1 能构建线上与线下数字化经营模式 4.2.2 能建立线上与线下数字化运营平台	4.2.1 线上与线下数字化经营模式的构建方法 4.2.2 线上与线下数字化运营平台的建立方法
5. 人员管理	5.1 团队建设	5.1.1 能评估团队领导力的有效性 5.1.2 能建立激励机制与奖惩机制 5.1.3 能评估薪酬体系的匹配度	5.1.1 领导方式与胜任力评估方法 5.1.2 激励机制与奖惩机制的内容和方法 5.1.3 薪酬体系的构成要素
	5.2 企业文化建设	5.2.1 能提出企业文化体系创新与优化建议 5.2.2 能跟踪企业文化体系建设并改进完善	5.2.1 企业文化功能与机制 5.2.2 企业文化体系建设的原则与程序
6. 财务管理	6.1 资产管理	6.1.1 能分析资产构成要素 6.1.2 能实施资产优化	6.1.1 资产构成与统计分析方法 6.1.2 资产管理的内容与方法
	6.2 成本效益分析	6.2.1 能实施区域成本预测和决策 6.2.2 能编制区域成本计划 6.2.3 能实施区域成本分析和成本目标管理 6.2.4 能分析区域综合业绩与效益	6.2.1 区域成本预测与决策方法 6.2.2 区域成本计划编制方法 6.2.3 区域成本分析与成本目标管理方法 6.2.4 区域综合业绩与效益分析方法
	6.3 预算管理	6.3.1 能统筹区域预算目标 6.3.2 能编制区域预算 6.3.3 能平衡区域预算执行情况	6.3.1 区域预算目标确定原则 6.3.2 区域预算编制的原则 6.3.3 区域预算控制的策略
7. 市场开发管理	7.1 市场发展规划	7.1.1 能制定市场拓展战略与发展模式 7.1.2 能制定市场开发的流程与标准	7.1.1 市场拓展战略与发展模式的内容和制定方法 7.1.2 市场开发标准的内容
	7.2 城市与商圈分析	7.2.1 能分析与评估目标城市 7.2.2 能编制城市评估报告 7.2.3 能审定商圈评估报告	7.2.1 城市评估基本要素、评价步骤与方法 7.2.2 城市评估报告的内容与编制方法 7.2.3 商圈评估报告审核标准与流程
	7.3 投资分析	7.3.1 能构建门店开发评估体系 7.3.2 能审定门店开发投资可行性	7.3.1 门店开发评估体系的内容与构建方法 7.3.2 门店开发投资决策的方法

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
	7.4 门店布局	7.4.1 能实施门店卖场区域规划 7.4.2 能实施门店业态布局 7.4.3 能评估门店布局效率	7.4.1 卖场区域划分标准与方法 7.4.2 业态的组合模式 7.4.3 布局效率的评估方法
8. 特许经营管理	8.1 特许经营市场分析	8.1.1 能编制特许经营项目实施计划 8.1.2 能提示项目风险，并提出应对策略 8.1.3 能分析特许经营可行性并编制报告	8.1.1 特许经营项目实施计划的内容与编制方法 8.1.2 风险因素的构成与防范措施 8.1.3 特许经营可行性分析要素、方法与报告内容
	8.2 特许经营模式设计	8.2.1 能设计特许经营授权模式 8.2.2 能实施特许经营费用设计 8.2.3 能构建特许经营管理体系 8.2.4 能制定特许经营发展策略	8.2.1 特许经营授权模式的差异与设计方法 8.2.2 特许经营费用的组成与设计方法 8.2.3 特许经营管理体系构成与构建方法 8.2.4 特许经营发展策略构建方法
	8.3 特许经营文件编制与落实	8.3.1 能编制特许加盟招商文件 8.3.2 能编制加盟商运营管理手册 8.3.3 能制定特许经营合同条款 8.3.4 能组织签订并履行特许经营合同	8.3.1 特许加盟招商文件的内容 8.3.2 加盟商运营管理的工作原则、流程与内容 8.3.3 特许经营合同内容与条款 8.3.4 特许经营合同签订与履行的注意事项

4 权重表

4.1 理论知识权重表

项目		技能等级	四级/中级工 (%)	三级/高级工 (%)	二级/技师 (%)	一级/高级技师 (%)
基本要求	职业道德		5	5	5	5
	基础知识		20	15	10	5
相关知识 要求	产品管理		20	20	20	15
	营销管理		20	20	10	15
	营运管理		20	20	20	10
	信息与数字化管理		5	10	5	15
	人员管理		5	5	10	10
	财务管理		5	5	10	10
	市场开发管理		—	—	5	10
	特许经营管理		—	—	5	5
合计			100	100	100	100

4.2 技能要求权重表

技能等级		四级/中级工 (%)	三级/高级工 (%)	二级/技师 (%)	一级/高级技师 (%)
项目					
技能要求	产品管理	25	25	20	20
	营销管理	20	20	15	15
	营运管理	25	25	15	15
	信息与数字化管理	10	10	10	10
	人员管理	10	10	10	10
	财务管理	10	10	10	10
	市场开发管理	—	—	10	10
	特许经营管理	—	—	10	10
合计		100	100	100	100