

《行业绩效考核与测评工具系列丛书》

116个岗位绩效考核表 116个岗位素质测评表 24份职位素质测评卷

# 零售企业 绩效考核与测评 管理全案

刘军 主编

完善的任职资格体系，全备的任职资格标准，  
量化的绩效考核指标，优化的能力素质模型，

LIN JUN YE  
JIXIAO KAOHE YU CEPING  
GUANLI QUANAN

广东出版集团  
广东经济出版社

《行业绩效考核与测评工具系列丛书》

116个岗位绩效考核表 116个岗位素质测评表 24份职位素质测评卷

# 零售企业 绩效考核与测评 管理全案

刘军 主编

广东省出版集团  
广东经济出版社  
·广州·

## 图书在版编目 (CIP) 数据

零售企业绩效考核与测评管理全案 / 刘军主编. —广州: 广东经济出版社, 2014. 2

(行业绩效考核与测评工具系列丛书)

ISBN 978 - 7 - 5454 - 3234 - 3

I. ①零… II. ①刘… III. ①零售企业—企业绩效—企业管理  
IV. ①F713.32

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2014) 第 003270 号

|      |                                   |
|------|-----------------------------------|
| 出版发行 | 广东经济出版社 (广州市环市东路水荫路 11 号 11~12 楼) |
| 经销   | 全国新华书店                            |
| 印刷   | 广东新华印刷有限公司<br>(广东省佛山市南海区盐步河东中心路)  |
| 开本   | 787 毫米 × 1092 毫米 1/16             |
| 印张   | 24.25 2 插页                        |
| 字数   | 302 000 字                         |
| 版次   | 2014 年 2 月第 1 版                   |
| 印次   | 2014 年 2 月第 1 次                   |
| 印数   | 1~4 000 册                         |
| 书号   | ISBN 978 - 7 - 5454 - 3234 - 3    |
| 定价   | 58.00 元                           |

如发现印装质量问题, 影响阅读, 请与承印厂联系调换。

发行部地址: 广州市环市东路水荫路 11 号 11 楼

电话: (020) 38306055 38306107 邮政编码: 510075

邮购地址: 广州市环市东路水荫路 11 号 11 楼

电话: (020) 37601950 营销网址: <http://www.gebook.com>

广东经济出版社新浪官方微博: <http://e.weibo.com/gebook>

广东经济出版社常年法律顾问: 何剑桥律师

· 版权所有 翻印必究 ·

# 前言

现代人力资源管理要求运用正式的测评系统，准确、公正、积极地对管理人员和基层员工的工作成绩作出考核与测评，人力资源管理心理学的一项任务就是设计和研制这种考核与测评系统。

绩效考核与测评是人力资源管理中不可缺少的工具。因为绩效考核与测评是按照一定的标准，采用科学的方法，检查和评定企业员工对职务所规定的职责的履行程度，以确定其工作成绩的一种有效的管理方法。绩效考核与测评是以员工为对象，其主要目的在于通过对员工全面综合的评价，判断他们是否称职，并以此作为企业人力资源管理的基本依据，切实保证员工的报酬、晋升、调动、职业技能开发、激励、辞退等项工作的科学性。绩效考核与测评涉及企业管理的各个方面、各个部门。首先，绩效考核与测评的标准要通过岗位分析来制定，并以此作为考核与测评工作的基础，有利于加强企业管理的基础工作；其次，在绩效考核中，不但要考核个人的工作实绩，而且还要考核集体的、整个企业的工作成效。因此，绩效考核与测评工作起着某种管理作用，对管理信息有着控制与反馈的作用。

但要建立起绩效考核与测评体系并不是一件容易的事，这是一项系统的工程，对于人力资源管理者来说也是一个巨大的挑战，正因为如此，许多企业很害怕花时间、花精力去做这一项工作。我们的管理顾问在对一些零售企业进行辅导的时候，就常有一些零售企业的老总提出，希望有一个简便快捷的、能够起指导作用的模板供参考，以减轻在绩效考核与测评体系构建过程中的工作量，并能够为零售企业带来实际的效益。基于此，我们的管理顾问经过几年的筹备，总结了自己在人力资源管理辅导过程中的经验，策划、编写了《零售企业绩效考核与测评管理全案》一书。

《零售企业绩效考核与测评管理全案》从系统工程的构建着手，同时，兼顾到管理的细微之处，囊括了零售企业的各个岗位。

本书共分四大部分：

第一部分：建立任职资格体系。介绍任职资格的含义、分类分级、应用方向、测评种类与内容、各层级人员的任职资格测评标准。

第二部分：绩效考核。列出了绩效考核指标，并将零售企业中常见的岗位按部门分类来设计出各岗位实用的绩效考核表。

第三部分：员工素质测评。首先介绍了能力素质评价标准，并将零售企业中常见的岗位按部门分类来设计出实用的素质测评表。

第四部分：职业素质测评模板。提供大量的各类素质的测评试题及标准。

在《零售企业绩效考核与测评管理全案》一书的编辑整理过程中，获得了许多朋友的帮助和支持，其中参与编写和提供资料的有：吴定兵、邢建钢、田均平、匡仲潇、刘军等。同时本书参考了许多同类书籍，在此一并表示感谢，全书最后由刘军审稿统筹完成。

# 目 录

## 第一部分 建立任职资格体系

---

### 章前导语：

任职资格测评的目标是推动零售企业各级管理者不断地提高自己的实际工作能力，以适应管理工作和零售企业发展的需要。它是零售企业推广管理工作规范化、管理者职业化，从而提高工作绩效的重要手段。

|                       |    |
|-----------------------|----|
| 第一章 任职资格体系概述.....     | 2  |
| 一、建立任职资格体系的目的.....    | 2  |
| 二、任职资格体系的应用方向.....    | 2  |
| 三、任职资格的分类分级.....      | 3  |
| 第二章 任职资格的衡量要求.....    | 5  |
| 一、基本条件.....           | 5  |
| 二、工作行为标准.....         | 6  |
| 三、工作绩效.....           | 7  |
| 第三章 任职资格测评种类与内容.....  | 8  |
| 一、任职资格测评种类.....       | 8  |
| 二、任职资格测评内容.....       | 8  |
| 第四章 任职资格测评标准.....     | 9  |
| 一、高层管理人员任职资格测评标准..... | 9  |
| 二、中层主管任职资格测评标准.....   | 11 |
| 三、基层管理人员任职资格测评标准..... | 15 |

## 第二部分 绩效考核

---

### 章前导语：

绩效考核是工作行为的测量过程，即用过去制定的标准来比较工作绩效的记录以及将绩效考核的结果反馈给员工的过程。同时绩效考核也是对员工的绩效进行识别、测评和开发的过程。

|                             |    |
|-----------------------------|----|
| <b>第一章 超市绩效考核指标</b> .....   | 22 |
| 一、经营绩效考核指标.....             | 22 |
| 二、采购业务关键绩效考核指标.....         | 25 |
| 三、配送业务关键绩效考核指标.....         | 26 |
| 四、门店营运业务关键绩效考核指标.....       | 27 |
| 五、损耗管理关键绩效考核指标.....         | 28 |
| 六、财务业务关键绩效考核指标.....         | 28 |
| 七、人力资源管理关键绩效考核指标.....       | 29 |
| <b>第二章 企划部绩效考核表</b> .....   | 31 |
| 一、企划部经理绩效考核表.....           | 31 |
| 二、促销策划主管绩效考核表.....          | 32 |
| 三、快讯、形象设计专员绩效考核表.....       | 33 |
| 四、文案兼文员绩效考核表.....           | 34 |
| 五、美工主管绩效考核表.....            | 35 |
| 六、驻店美工绩效考核表.....            | 36 |
| <b>第三章 采购部绩效考核表</b> .....   | 38 |
| 一、采购经理绩效考核表.....            | 38 |
| 二、采购部文员绩效考核表.....           | 39 |
| 三、地区采购主管绩效考核表.....          | 40 |
| 四、驻店采购主管绩效考核表.....          | 41 |
| 五、驻店采购员绩效考核表.....           | 43 |
| <b>第四章 物价质检部绩效考核表</b> ..... | 44 |
| 一、物价质检部经理绩效考核表.....         | 44 |
| 二、价格搜查员绩效考核表.....           | 45 |
| 三、质量搜查员绩效考核表.....           | 46 |
| 四、驻店质检员绩效考核表.....           | 47 |
| 五、驻店物价员绩效考核表.....           | 48 |
| <b>第五章 配送中心绩效考核表</b> .....  | 50 |
| 一、配送中心经理绩效考核表.....          | 50 |
| 二、配送中心主管绩效考核表.....          | 51 |
| 三、验收班长绩效考核表.....            | 52 |
| 四、验收员绩效考核表.....             | 53 |
| 五、索赔员绩效考核表.....             | 54 |

|                           |           |
|---------------------------|-----------|
| 六、票据员绩效考核表 .....          | 55        |
| 七、财务复核员绩效考核表 .....        | 56        |
| 八、仓库理货员绩效考核表 .....        | 57        |
| 九、商品核查员绩效考核表 .....        | 58        |
| 十、配送员绩效考核表 .....          | 59        |
| <b>第六章 财务部绩效考核表 .....</b> | <b>61</b> |
| 一、财务经理绩效考核表 .....         | 61        |
| 二、总账会计绩效考核表 .....         | 62        |
| 三、费用往来会计绩效考核表 .....       | 63        |
| 四、结算会计绩效考核表 .....         | 65        |
| 五、税务会计绩效考核表 .....         | 65        |
| 六、出纳绩效考核表 .....           | 67        |
| 七、驻店财务主管绩效考核表 .....       | 68        |
| 八、开单销售区销售核对员绩效考核表 .....   | 69        |
| 九、驻店单据审核员绩效考核表 .....      | 70        |
| 十、柜组核算员绩效考核表 .....        | 71        |
| 十一、收银主管绩效考核表 .....        | 72        |
| 十二、收银核算员绩效考核表 .....       | 73        |
| 十三、收银组长绩效考核表 .....        | 74        |
| 十四、收银员绩效考核表 .....         | 75        |
| <b>第七章 营运部绩效考核表 .....</b> | <b>76</b> |
| 一、营运部总监绩效考核表 .....        | 76        |
| 二、营运部经理、主管绩效考核表 .....     | 77        |
| 三、超市经理、店长绩效考核表 .....      | 78        |
| 四、超市领班绩效考核表 .....         | 79        |
| <b>第八章 团购部绩效考核表 .....</b> | <b>81</b> |
| 一、团购经理绩效考核表 .....         | 81        |
| 二、团购业务员绩效考核表 .....        | 82        |
| 三、团购接待员绩效考核表 .....        | 83        |
| <b>第九章 收货部绩效考核表 .....</b> | <b>85</b> |
| 一、收货主管绩效考核表 .....         | 85        |
| 二、收货领班绩效考核表 .....         | 86        |
| 三、收货员绩效考核表 .....          | 87        |



|                            |            |
|----------------------------|------------|
| 四、理货区主管绩效考核表 .....         | 88         |
| 五、店内仓库组长绩效考核表 .....        | 89         |
| 六、店内库仓管员绩效考核表 .....        | 90         |
| <b>第十章 百货部绩效考核表 .....</b>  | <b>92</b>  |
| 一、百货部经理绩效考核表 .....         | 92         |
| 二、百货部经理助理绩效考核表 .....       | 93         |
| 三、日杂类主管绩效考核表 .....         | 95         |
| 四、电器类主管绩效考核表 .....         | 96         |
| 五、文体用品类主管绩效考核表 .....       | 97         |
| 六、箱包、鞋类主管绩效考核表 .....       | 98         |
| 七、化妆品类主管绩效考核表 .....        | 99         |
| 八、玩具类主管绩效考核表 .....         | 100        |
| 九、眼镜类主管绩效考核表 .....         | 101        |
| 十、首饰类主管绩效考核表 .....         | 102        |
| 十一、钟表类主管绩效考核表 .....        | 103        |
| 十二、音像类主管绩效考核表 .....        | 104        |
| 十三、日杂类柜组长绩效考核表 .....       | 105        |
| 十四、化妆品类柜组长绩效考核表 .....      | 106        |
| 十五、文体用品类柜组长绩效考核表 .....     | 107        |
| 十六、箱包、鞋类柜组长绩效考核表 .....     | 108        |
| 十七、纺织品类柜组长绩效考核表 .....      | 109        |
| 十八、玩具类柜组长绩效考核表 .....       | 110        |
| 十九、营业员绩效考核表 .....          | 111        |
| 二十、促销员绩效考核表 .....          | 112        |
| <b>第十一章 生鲜部绩效考核表 .....</b> | <b>113</b> |
| 一、生鲜部经理绩效考核表 .....         | 113        |
| 二、自制熟食主管绩效考核表 .....        | 114        |
| 三、自制熟食理货员绩效考核表 .....       | 116        |
| 四、水产主管绩效考核表 .....          | 117        |
| 五、水产理货员绩效考核表 .....         | 118        |
| 六、蔬果主管绩效考核表 .....          | 119        |
| 七、蔬果理货员绩效考核表 .....         | 120        |
| 八、面包主管绩效考核表 .....          | 121        |
| 九、面包理货员绩效考核表 .....         | 122        |
| 十、肉类主管绩效考核表 .....          | 123        |

|                              |            |
|------------------------------|------------|
| 十一、肉类理货员绩效考核表 .....          | 124        |
| <b>第十二章 防损部绩效考核表 .....</b>   | <b>125</b> |
| 一、总部防损总监绩效考核表 .....          | 125        |
| 二、防损经理绩效考核表 .....            | 126        |
| 三、调查主管绩效考核表 .....            | 128        |
| 四、防损督导员绩效考核表 .....           | 129        |
| 五、防损主管（总部）绩效考核表 .....        | 130        |
| 六、防损员（总部）绩效考核表 .....         | 131        |
| 七、分店防损主管绩效考核表 .....          | 132        |
| 八、防损领班绩效考核表 .....            | 133        |
| 九、出入口防损员绩效考核表 .....          | 134        |
| 十、收银口防损员绩效考核表 .....          | 135        |
| 十一、收货区防损员绩效考核表 .....         | 137        |
| 十二、员工通道防损员绩效考核表 .....        | 139        |
| 十三、监控岗防损员绩效考核表 .....         | 140        |
| 十四、停车场防损员绩效考核表 .....         | 141        |
| 十五、便衣防损员绩效考核表 .....          | 143        |
| 十六、外巡逻防损员绩效考核表 .....         | 144        |
| 十七、内巡逻防损员绩效考核表 .....         | 145        |
| 十八、夜间岗防损员绩效考核表 .....         | 147        |
| <b>第十三章 顾客服务部绩效考核表 .....</b> | <b>148</b> |
| 一、客服部主管绩效考核表 .....           | 148        |
| 二、总台服务员绩效考核表 .....           | 149        |
| 三、缝纫、试衣管理员绩效考核表 .....        | 150        |
| 四、还原员绩效考核表 .....             | 151        |
| 五、存包员绩效考核表 .....             | 152        |
| 六、广播员绩效考核表 .....             | 153        |
| 七、售后送货员绩效考核表 .....           | 154        |

## 第三部分 员工素质测评

### 章前导语：

素质测评涉及测评对象的性格、知识、技术、能力、适应性、职业素养等方面的情况。通过素质测评可以全方位、准确、科学地测

评一个人的职业能力、个性特征和价值追求，确定测评对象的能力优势、适合的岗位和需要加强学习的内容，从而为招聘、选拔、晋升、培训工作提供可靠的依据。

|                             |     |
|-----------------------------|-----|
| <b>第一章 能力素质评价标准</b> .....   | 158 |
| 一、知识部分的素质 .....             | 158 |
| 二、技能部分的素质 .....             | 164 |
| 三、职业素养 .....                | 176 |
| <b>第二章 市场企划部素质测评表</b> ..... | 185 |
| 一、市场企划部经理素质测评 .....         | 185 |
| 二、促销策划主管素质测评 .....          | 186 |
| 三、快讯、形象设计专员素质测评 .....       | 188 |
| 四、文案兼文员素质测评 .....           | 189 |
| 五、美工主管素质测评 .....            | 190 |
| 六、驻店美工素质测评 .....            | 192 |
| <b>第三章 采购部素质测评表</b> .....   | 194 |
| 一、采购经理素质测评 .....            | 194 |
| 二、采购部文员素质测评 .....           | 195 |
| 三、地区采购主管素质测评 .....          | 197 |
| 四、驻店采购主管素质测评 .....          | 198 |
| 五、驻店采购员素质测评 .....           | 200 |
| <b>第四章 物价质检部素质测评表</b> ..... | 202 |
| 一、物价质检部经理素质测评 .....         | 202 |
| 二、价格搜查员素质测评 .....           | 203 |
| 三、质量搜查员素质测评 .....           | 204 |
| 四、驻店质检员素质测评表 .....          | 205 |
| 五、驻店物价员素质测评 .....           | 207 |
| <b>第五章 配送中心素质测评</b> .....   | 208 |
| 一、配送中心经理素质测评 .....          | 208 |
| 二、配送中心主管素质测评 .....          | 209 |
| 三、班长/组长素质测评 .....           | 211 |
| 四、验收员素质测评 .....             | 212 |
| 五、索赔员素质测评 .....             | 214 |

|                            |            |
|----------------------------|------------|
| 六、票据员素质测评 .....            | 214        |
| 七、财务复核员素质测评 .....          | 215        |
| 八、仓库理货员素质测评 .....          | 216        |
| 九、商品核查员素质测评 .....          | 217        |
| 十、配送员素质测评 .....            | 218        |
| <b>第六章 财务部素质测评 .....</b>   | <b>219</b> |
| 一、财务经理素质测评 .....           | 219        |
| 二、总账会计素质测评 .....           | 220        |
| 三、费用往来会计素质测评 .....         | 222        |
| 四、结算会计素质测评 .....           | 223        |
| 五、税务会计素质测评 .....           | 224        |
| 六、出纳素质测评 .....             | 225        |
| 七、驻店财务主管素质测评 .....         | 226        |
| 八、开单销售区销售核对员素质测评 .....     | 228        |
| 九、驻店单据审核员素质测评 .....        | 229        |
| 十、柜组核算员素质测评 .....          | 230        |
| 十一、收银主管素质测评表 .....         | 230        |
| 十二、收银核算员素质测评表 .....        | 232        |
| 十三、收银组长素质测评 .....          | 233        |
| 十四、收银员素质测评 .....           | 235        |
| <b>第七章 营运部素质测评 .....</b>   | <b>237</b> |
| 一、营运部总监素质测评 .....          | 237        |
| 二、营运部经理/主管素质测评 .....       | 239        |
| 三、分店经理/店长素质测评 .....        | 240        |
| 四、超市领班素质测评 .....           | 241        |
| <b>第八章 团购部素质测评 .....</b>   | <b>243</b> |
| 一、团购经理素质测评 .....           | 243        |
| 二、团购业务员素质测评 .....          | 244        |
| 三、团购接待员素质测评 .....          | 246        |
| <b>第九章 分店收货部素质测评 .....</b> | <b>248</b> |
| 一、收货主管素质测评 .....           | 248        |
| 二、收货领班素质测评 .....           | 249        |
| 三、收货员素质测评 .....            | 251        |

|                           |            |
|---------------------------|------------|
| 四、理货区主管素质测评 .....         | 252        |
| 五、店内仓库组长素质测评 .....        | 253        |
| 六、店内库仓管员素质测评 .....        | 254        |
| <b>第十章 百货部素质测评 .....</b>  | <b>256</b> |
| 一、百货部经理素质测评 .....         | 256        |
| 二、百货部经理助理素质测评 .....       | 257        |
| 三、日杂类主管素质测评 .....         | 259        |
| 四、电器类主管素质测评 .....         | 260        |
| 五、文体用品类主管素质测评 .....       | 261        |
| 六、箱包、鞋类主管素质测评 .....       | 262        |
| 七、化妆品类主管素质测评 .....        | 263        |
| 八、玩具类主管素质测评 .....         | 264        |
| 九、眼镜类主管素质测评 .....         | 265        |
| 十、首饰类主管素质测评 .....         | 266        |
| 十一、钟表类主管素质测评 .....        | 267        |
| 十二、音像类主管素质测评 .....        | 268        |
| 十三、日杂类柜组长素质测评 .....       | 269        |
| 十四、化妆品类柜组长素质测评 .....      | 270        |
| 十五、文体用品类柜组长素质测评 .....     | 271        |
| 十六、箱包、鞋类柜组长素质测评 .....     | 272        |
| 十七、纺织品类柜组长素质测评 .....      | 273        |
| 十八、玩具类柜组长素质测评 .....       | 274        |
| 十九、营业员素质测评 .....          | 275        |
| 二十、促销员素质测评 .....          | 276        |
| <b>第十一章 生鲜部素质测评 .....</b> | <b>278</b> |
| 一、生鲜部经理素质测评 .....         | 278        |
| 二、自制熟食主管素质测评 .....        | 279        |
| 三、自制熟食理货员素质测评 .....       | 281        |
| 四、水产主管素质测评 .....          | 282        |
| 五、水产理货员素质测评 .....         | 283        |
| 六、蔬果主管素质测评 .....          | 284        |
| 七、蔬果理货员素质测评 .....         | 285        |
| 八、面包主管素质测评 .....          | 286        |
| 九、面包理货员素质测评 .....         | 287        |
| 十、肉类主管素质测评 .....          | 288        |

|                             |            |
|-----------------------------|------------|
| 十一、肉类理货员素质测评 .....          | 289        |
| <b>第十二章 防损部素质测评 .....</b>   | <b>290</b> |
| 一、总部防损总监素质测评 .....          | 290        |
| 二、防损经理素质测评 .....            | 291        |
| 三、调查员素质测评 .....             | 293        |
| 四、防损督导员素质测评 .....           | 294        |
| 五、防损主管（总部）素质测评 .....        | 296        |
| 六、防损员（总部）素质测评 .....         | 298        |
| 七、门店防损主管素质测评 .....          | 299        |
| 八、门店防损领班素质测评 .....          | 301        |
| 九、出入口防损员素质测评 .....          | 302        |
| 十、收银口防损员素质测评 .....          | 304        |
| 十一、收货区防损员素质测评 .....         | 305        |
| 十二、员工通道防损员素质测评 .....        | 306        |
| 十三、监控岗防损员素质测评 .....         | 307        |
| 十四、停车场防损员素质测评 .....         | 308        |
| 十五、便衣防损员素质测评 .....          | 308        |
| 十六、外巡逻防损员素质测评 .....         | 309        |
| 十七、内巡逻防损员素质测评 .....         | 310        |
| 十八、夜间岗防损员素质测评 .....         | 311        |
| <b>第十三章 顾客服务部素质测评 .....</b> | <b>313</b> |
| 一、客服部主管素质测评 .....           | 313        |
| 二、总台服务员素质测评 .....           | 314        |
| 三、缝纫、试衣管理员素质测评 .....        | 316        |
| 四、商品还原员素质测评 .....           | 317        |
| 五、存包员素质测评 .....             | 317        |
| 六、广播员素质测评 .....             | 318        |
| 七、售后送货员素质测评 .....           | 319        |

## 第四部分 职业素质测评模板

### 章前导语：

要对员工的素质进行测评，必须采用科学的方法，搜集被测评者在主要活动领域中的表征信息，针对某一素质测评指标做出量值或价

值判断，而这必须依赖针对各类素质的测评试题及标准。

|                           |     |
|---------------------------|-----|
| <b>第一章 基本素质测评</b> .....   | 322 |
| 一、意志力测评 .....             | 322 |
| 二、果断性测评 .....             | 324 |
| 三、判断力测评 .....             | 326 |
| 四、逻辑思维能力测评 .....          | 329 |
| 五、创新能力测评 .....            | 332 |
| 六、问题解决能力测评 .....          | 334 |
| 七、沟通能力测评 .....            | 335 |
| 八、平息人际冲突能力测评 .....        | 338 |
| 九、情绪控制能力测评 .....          | 341 |
| 十、应付挫折能力测评 .....          | 344 |
| 十一、突发事件应变能力测评 .....       | 346 |
| <b>第二章 经营管理能力测评</b> ..... | 349 |
| 一、管理潜能测评 .....            | 349 |
| 二、组织能力测评 .....            | 352 |
| 三、决策能力测评 .....            | 353 |
| 四、领导能力测评 .....            | 355 |
| 五、有效主持会议能力测评 .....        | 357 |
| 六、管理能力综合测评 .....          | 360 |
| <b>第三章 工作执行能力测评</b> ..... | 363 |
| 一、工作态度测评 .....            | 363 |
| 二、工作行为测评 .....            | 364 |
| 三、工作计划测评 .....            | 366 |
| 四、业务执行测评 .....            | 368 |
| 五、成员合作测评 .....            | 369 |
| 六、职责合作测评 .....            | 371 |
| 七、职责履行测评 .....            | 372 |

# 第一部分

## 建立任职资格体系

### 章前导语：

任职资格测评的目标是推动零售企业各级管理者不断地提高自己的实际工作能力，以适应管理工作和零售企业发展的需要。它是零售企业推广管理工作规范化、管理者职业化，从而提高工作绩效的重要手段。



# 第一章 任职资格体系概述

## 一、建立任职资格体系的目的

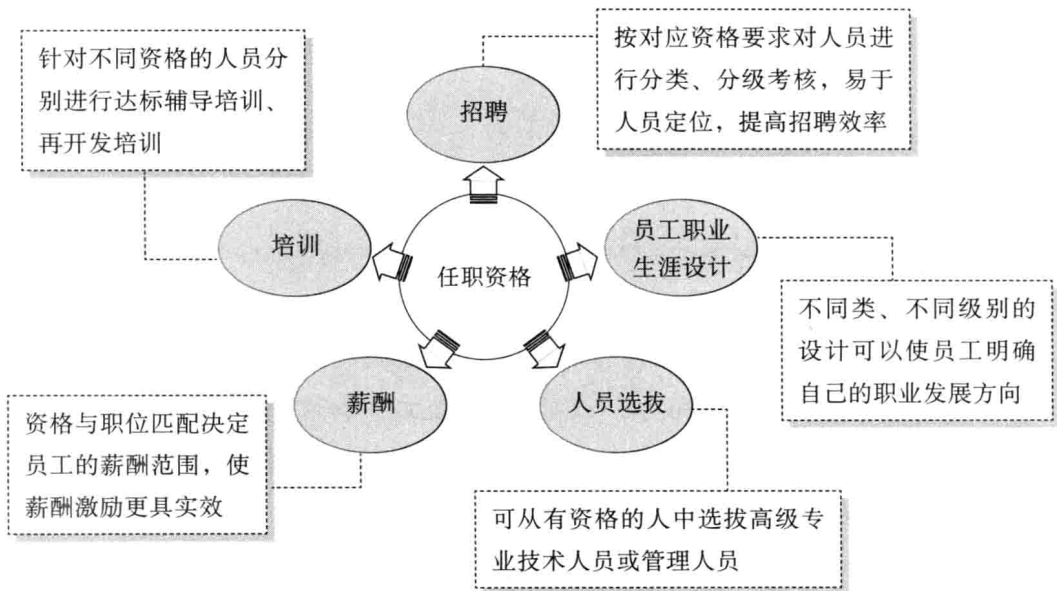
(1) 通过资格制度规范人才的培养和选拔，推动做实事的人不断提高水平，引导有水平的人做实事，按做的实事效果给予评价。

(2) 建立职业发展渠道，激励员工不断提高其职位胜任能力，以职业化的员工队伍参与市场竞争。

(3) 树立有效培训和自我学习的标杆，以资格标准不断牵引员工终身学习、不断改进，保持零售企业（商场、超市）的持续性发展。

## 二、任职资格体系的应用方向

任职资格从横向分类、纵向分级，将员工的任职资格要求清晰化，并与工作要求相对应，为人力资源的管理体系奠定基础，提高工作效率、规范工作行为，从而推动零售企业的职业化进程。任职资格体系可应用于人力资源管理的五个方面，如下图所示：



任职资格体系的五大应用方向