



连锁经营管理人才创新培养系列教材
高等院校连锁经营与管理专业系列教材

连锁经营企业 人力资源管理

LIANSUOJINGYINGQIYE
RENLIIZIYUANGUANLI

刘霞 李仕超 © 主编



北京师范大学出版集团
BEIJING NORMAL UNIVERSITY PUBLISHING GROUP
北京师范大学出版社



连锁经营管理人才创新培养系列教材
高等院校连锁经营与管理专业系列教材

连锁经营企业 人力资源管理

顾 问 裴 亮
总主编 张可成
主 编 刘 霞 李仕超
副主编 黄俊祺



北京师范大学出版集团
BEIJING NORMAL UNIVERSITY PUBLISHING GROUP
北京师范大学出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

连锁经营企业人力资源管理 / 刘霞, 李仕超主编. —北京: 北京师范大学出版社, 2014.1

ISBN 978-7-303-17010-4

I. ①连… II. ①刘… ②李… III. ①连锁企业—企业管理—人力资源管理—高等学校—教材 IV. ①F717.6

中国版本图书馆CIP数据核字 (2013) 第 201109 号

营销中心电话 010-58802755 58800035
北师大出版社职业教育分社网 <http://zjfs.bnup.com>
电子信箱 zhijiao@bnupg.com

出版发行: 北京师范大学出版社 www.bnup.com

北京新街口外大街 19 号

邮政编码: 100875

印刷: 北京鹏润伟业印刷有限公司

经销: 全国新华书店

开本: 184 mm × 260 mm

印张: 23.25

字数: 430千字

版次: 2014 年 1 月第 1 版

印次: 2014 年 1 月第 1 次印刷

定价: 38.00 元

策划编辑: 杜永生

责任编辑: 杜永生

美术编辑: 高霞

装帧设计: 高霞

责任校对: 李菡

责任印制: 孙文凯

版权所有 侵权必究

反盗版、侵权举报电话: 010—58800697

北京读者服务部电话: 010—58808104

外埠邮购电话: 010—58808083

本书如有印装质量问题, 请与印制管理部联系调换

印制管理部电话: 010—58800825

内容提要

《连锁经营企业人力资源管理》系统地阐述了连锁经营企业人力资源管理的基本理念、内容和方法,包括连锁经营企业人力资源管理的理论基础、特点任务、组织设计、工作分析、人员招聘、培训与开发、绩效管理、薪酬管理、信息管理等内容,同时本教材阐述了连锁超市、酒店和餐饮企业的人力资源管理工作。本书注重适用性,以“基本知识和基本理论够用”为原则,详略得当,做到体系简洁,结构合理;注重理论联系实际,力求满足应用型人才培养的需要;注重学习效果,每章均有学习目标、本章小结,并配有复习思考题、技能训练和案例分析题,同时适当的插入了一些知识链接和相关案例。为方便使用本教材的教师的教学,本书配有教学课件。

本书适合高等院校经济、管理类本专科学生学习连锁经营企业人力资源管理知识用书或教材,也可作为教师教学参考书,同时可供连锁经营企业管理人员以及社会读者阅读参考。

前言

美国著名未来学家、管理学家、前总统教育顾问约翰·奈斯比特把连锁经营称为“二十一世纪最主要的商业经营形式”。近年来，连锁经营凭借其独到的优越性，在我国得到了迅速发展。随着我国整体经济环境的不断改善，扩内需、促消费政策的实施，连锁行业将会得到更快、更广泛的发展。然而，由于我国连锁业起步晚、起点低，连锁经营专业人才远远不能满足行业发展需要。

为适应迅速增长的连锁经营企业管理人才需求，培养具有扎实理论功底、先进经营理念，掌握专业连锁经营知识和运营规律的连锁经营企业管理人才，在中国连锁经营协会的大力协助下，我们组织从事连锁经营管理教育的专家学者编著了连锁经营企业管理系列教材，该系列教材包括：《连锁经营企业运营管理》《连锁经营企业市场营销》《连锁经营企业物流管理》《连锁经营企业采购管理》和《连锁经营企业人力资源管理》。该系列教材从连锁经营企业职能管理角度，对连锁经营管理知识进行了系统阐述，每本教材分为两大部分，第一部分主要阐述了连锁经营企业各职能管理的普遍规律和共性特点；第二部分以连锁超市、连锁酒店和连锁餐饮三类业态为例证，分析了不同业态的特点和规律。

本教材的指导思想是围绕连锁经营企业人力资源管理的特点，运用现代人力资源管理理论全面阐述连锁经营企业的人力资源管理理论和实践知识。编写思路是以人力资源管理的基本技能为主线，阐述连锁经营企业人力资源管理的基本概念、基本内容和基本方法，在编写过程中注意区分连锁企业人力资源管理与其他类型企业人力资源管理的差异性，并对连锁零售、连锁酒店和连锁餐饮企业的人力资源管理的特点做了详细分析和介绍。

在内容上，本书力求做到知识性、新颖性、趣味性和应用性并重，在每章内容前都把知识点和技能点进行画龙点睛式的概括，在每章内容后都对本

章内容进行了重点总结，以便于读者对知识点和技能点的把握；每章内容都以小案例、知识链接、复习思考题和案例分析等贯穿始终，做到理论与实践的深度融合，并通过案例把不同的知识点通俗化、形象化和生动化。

为了方便学生的自主学习，每章章前有学习目标，章尾附有本章小结、思考与练习、案例分析，同时为培养学生的应用能力，每章均有技能训练。

本书具体的编写分工如下：第一章、第十一章由李仕超编写；第二章由刘霞编写；第三章、第七章由江苏芬编写；第四章、第六章由董振华编写；第五章、第八章由黄俊祺编写；第九章、第十章由张务伟编写；第十二章由曹丽编写。刘霞、李仕超和黄俊祺对本书的编写进行了总体策划、修改和修订，并进行了全书的统稿。

本书在编写过程中，参考了许多专家学者的研究成果，吸收了大量连锁业朋友提出的宝贵建议。在此谨向所有参考文献的编著者以及连锁业给予本书编写工作大力支持的朋友表示衷心的感谢！

由于连锁经营模式在我国是一种起步晚、发展快的新兴企业运作模式，相关实践和理论都在探索之中，书中观点和内容难免存在疏漏和不足，敬请广大读者批评指正。

编者

2013年12月

目录

CONTENTS

第一章 连锁经营企业人力资源管理概述 / 1	
第一节 连锁经营概述 / 1	
一、连锁经营的概念 / 1	
二、连锁经营的特征 / 4	
第二节 连锁经营企业人力资源管理概述 / 12	
一、连锁经营企业人力资源的概念和特点 / 12	
二、连锁经营企业人力资源管理的概念和主要职能 / 14	
三、连锁经营企业人力资源管理的基本原理 / 16	
四、连锁经营企业人力资源管理的特殊性 / 21	
第三节 战略性人力资源管理 / 22	
一、战略性人力资源管理的意义 / 22	
二、战略性人力资源管理的核心职能和基础平台 / 22	
第二章 连锁经营企业组织结构和岗位设置 / 26	
第一节 连锁经营企业组织设计 / 26	
一、连锁经营企业组织结构设计的内容 / 26	
二、连锁经营企业组织结构设计的原则 / 28	
三、连锁经营企业组织结构设计的主要影响因素 / 31	
四、连锁经营企业的管理模式 / 32	
五、连锁经营企业组织结构形态 / 35	
第二节 连锁经营企业总部的管理职能 / 39	
一、连锁经营企业总部的基本职能 / 39	
二、连锁经营企业总部的组织结构 / 42	
三、连锁经营企业总部各部门职责 / 43	
第三节 连锁门店组织结构和配送中心的职能 / 46	
一、连锁门店组织结构 / 46	
二、连锁经营企业配送中心的职能 / 51	

第三章 连锁经营企业工作分析/ 64

第一节 连锁经营企业工作分析概述/ 64

- 一、工作分析含义/ 64
- 二、工作分析基本术语/ 65
- 三、工作分析原则/ 66
- 四、工作分析作用/ 67

第二节 连锁经营企业工作分析流程/ 69

- 一、准备阶段/ 69
- 二、计划阶段/ 70
- 三、调查阶段/ 71
- 四、分析总结阶段/ 72
- 五、描述阶段/ 72
- 六、应用与反馈阶段/ 72

第三节 连锁经营企业工作分析基本方法/ 73

- 一、问卷法/ 73
- 二、访谈法/ 77
- 三、观察法/ 80
- 四、工作日志法/ 82
- 五、关键事件法/ 83

第四节 连锁经营企业工作分析结果/ 84

- 一、工作说明书概念/ 84
- 二、工作说明书内容/ 85
- 三、工作说明书编写/ 87
- 四、工作说明书范例/ 88

第四章 连锁经营企业人员招聘/ 92

第一节 连锁经营企业招聘概述/ 92

- 一、连锁经营企业招聘的概念/ 92
- 二、连锁经营企业招聘的意义/ 93
- 三、连锁经营企业招聘的原则/ 93
- 四、影响连锁经营企业招聘的因素/ 94
- 五、连锁经营企业招聘的程序/ 96

第二节 编制连锁经营企业招聘计划——招聘准备/ 98

- 一、招聘指导思想/ 98
- 二、列出各部门人员需求清单/ 98
- 三、确定招聘时间和地点/ 98
- 四、确定招聘小组/ 99
- 五、提出选拔方案/ 99
- 六、做好招聘预算/ 99

	七、确定招聘工作日程表/ 99
第三节	连锁经营企业人员招募/ 99
	一、内部招募方式/ 100
	二、外部招募方式/ 101
第四节	连锁经营企业人员甄选/ 105
	一、简历筛选/ 106
	二、笔试/ 107
	三、面试/ 107
	四、背景调查/ 115
	五、其他选拔方式/ 116
第五节	连锁经营企业人员录用及评估/ 121
	一、连锁经营企业录用决策/ 121
	二、连锁经营企业员工录用的基本模式/ 121
	三、连锁经营企业招聘效果评估/ 121
第五章	连锁经营企业培训与开发/ 125
第一节	连锁经营企业培训与开发概述/ 125
	一、连锁经营企业培训与开发的意义/ 125
	二、连锁经营企业培训与开发的特点/ 127
	三、连锁经营企业培训中的学习理论/ 127
	四、连锁经营企业培训管理流程/ 129
第二节	连锁经营企业培训需求分析/ 130
	一、培训需求分析概述/ 130
	二、连锁经营企业培训需求分析方法/ 133
	三、连锁经营企业培训计划/ 137
第三节	连锁经营企业培训方法/ 140
	一、在职培训/ 140
	二、脱产培训/ 141
第四节	连锁经营企业培训有效性评估/ 143
	一、培训有效性评估概述/ 143
	二、培训有效性评估模型——柯氏评估模型/ 145
	三、连锁经营企业培训评估的程序/ 150
第六章	连锁经营企业绩效管理/ 156
第一节	连锁经营企业绩效管理的内涵/ 156
	一、绩效/ 156
	二、绩效考评/ 157
	三、绩效管理/ 157
	四、绩效管理与绩效考评的区别/ 158
第二节	连锁经营企业绩效管理系统/ 159

- 一、绩效计划/ 159
 - 二、绩效辅导/ 164
 - 三、绩效考评/ 167
 - 四、绩效反馈/ 168
- 第三节 连锁经营企业绩效考评指标体系设计/ 171
 - 一、考评指标分类/ 171
 - 二、绩效考评指标设计原则/ 172
 - 三、绩效考评指标设计的基本程序/ 173
 - 四、绩效考评指标体系的设计方法/ 173
 - 五、考评指标的权重分配/ 174
 - 六、确定绩效考评标准/ 175
- 第四节 连锁经营企业绩效考评的方法/ 176
 - 一、绩效考评方法的类型/ 176
 - 二、绩效考评方法/ 178
- 第七章 连锁经营企业薪酬管理/ 185
 - 第一节 连锁经营企业薪酬管理概述/ 185
 - 一、薪酬概念及构成/ 185
 - 二、薪酬的基本功能/ 187
 - 三、影响连锁经营企业薪酬水平的因素/ 189
 - 第二节 连锁经营企业战略性薪酬管理/ 191
 - 一、连锁经营企业薪酬管理的概念与原则/ 191
 - 二、连锁经营企业薪酬管理的发展趋势/ 193
 - 三、连锁经营企业战略性薪酬管理的内涵及特征/ 194
 - 四、战略性薪酬管理对人力资源管理职能的新要求/ 196
 - 第三节 连锁经营企业薪酬体系设计/ 197
 - 一、薪酬体系含义/ 197
 - 二、薪酬体系类型/ 197
 - 三、薪酬体系设计内容/ 200
 - 四、薪酬体系设计流程/ 202
 - 第四节 连锁经营企业员工福利管理/ 204
 - 一、福利的含义与特点/ 204
 - 二、连锁经营企业福利的内容与作用/ 204
 - 三、弹性福利计划/ 207
 - 四、连锁经营企业福利规划与管理/ 209
- 第八章 连锁经营企业劳动关系管理/ 213
 - 第一节 连锁经营企业的劳动关系/ 213
 - 一、连锁经营企业劳动力管理面临的问题/ 213
 - 二、连锁经营企业劳动关系管理的意义/ 214

第二节	连锁经营企业劳动关系管理概述/ 216
一、	劳动关系/ 216
二、	劳动法律关系/ 216
三、	劳动关系管理/ 217
第三节	连锁经营企业劳动合同管理/ 217
一、	劳动合同概述/ 217
二、	劳动合同的订立/ 220
三、	劳动合同的履行/ 222
四、	劳动合同的变更/ 222
五、	劳动合同的解除/ 222
六、	劳动合同的终止/ 225
七、	解除和终止劳动合同的经济补偿/ 226
第四节	连锁经营企业集体合同管理/ 227
一、	集体合同的概念/ 227
二、	集体合同的特征/ 227
三、	集体合同与劳动合同的区别/ 227
四、	集体合同的内容/ 228
五、	集体合同的签订/ 228
六、	集体合同的变更和解除/ 229
七、	集体合同的终止/ 229
第五节	连锁经营企业的劳动争议处理/ 230
一、	劳动争议的概念/ 230
二、	劳动争议处理的原则/ 230
三、	劳动争议处理的程序/ 230
第六节	连锁经营企业的劳务派遣/ 231
一、	劳务派遣的概念/ 231
二、	连锁经营企业劳务派遣的作用/ 231
三、	劳务派遣单位的管理/ 232
四、	被派遣劳动者的管理/ 232
五、	连锁经营企业正式用工与劳务派遣的确定/ 233
第九章	连锁经营企业人力资源管理信息系统/ 241
第一节	连锁经营企业人力资源管理信息系统概述/ 241
一、	信息和系统/ 241
二、	信息系统的概念/ 242
三、	管理信息系统/ 243
四、	人力资源管理信息系统/ 246
五、	连锁经营企业人力资源管理信息系统/ 248
第二节	连锁经营企业人力资源管理信息系统的主要内容/ 249

	一、连锁经营企业管理信息系统的层次/ 249
	二、连锁经营企业管理信息系统的构成/ 249
	三、连锁经营企业总部管理信息系统的目标/ 251
	四、连锁经营企业总部管理信息系统的构成/ 251
	五、连锁经营企业人力资源管理信息系统的结构/ 253
	六、连锁经营企业人力资源管理系统中的应用程序/ 254
第三节	典型连锁经营企业 HRMIS 产品的模块组成及其主要功能/ 256
	一、连锁经营企业 HRMIS 软件的模块构成/ 256
	二、连锁经营企业 HRMIS 软件模块主要功能/ 257
第四节	连锁经营企业人力资源管理信息系统的实施/ 259
	一、连锁经营企业 HRMIS 实施的基本条件/ 259
	二、连锁经营企业 HRMIS 实施的常见误区/ 260
	三、连锁经营企业 HRMIS 实施中的注意事项/ 261
第五节	连锁经营企业信息化人力资源管理(e-HR)/ 262
	一、信息化人力资源管理的含义/ 262
	二、连锁经营企业信息化人力资源管理的内容/ 263
	三、连锁经营企业信息化人力资源管理的优势/ 264
	四、连锁经营企业 e-HR 的日常功能/ 264
第十章	连锁超市人力资源管理/ 271
第一节	连锁超市人力资源管理概述/ 271
	一、连锁超市的概念/ 271
	二、超市人力资源管理的发展/ 274
	三、超市人力资源管理的工作内容/ 275
	四、超市人力资源管理的特征/ 275
第二节	人员的招募与任用/ 276
	一、人员招募的来源/ 276
	二、人员遴选程序/ 277
第三节	绩效管理/ 281
	一、绩效管理概述/ 281
	二、考核原则/ 283
	三、考核方式/ 284
	四、绩效考评的 PDCA 分析/ 287
	五、考核管理制度/ 289
	六、人员考评与升迁/ 292
第四节	薪酬福利/ 295
	一、薪酬的本质/ 295
	二、全面薪酬战略/ 296
	三、薪酬制度/ 297

四、福利制度/ 298	
第五节 出退勤管理规定/ 300	
一、出退勤/ 300	
二、勤务/ 301	
三、外出管理/ 301	
第六节 工作分析/ 301	
一、岗位分析过程/ 301	
二、岗位工作说明书/ 302	
第十一章 连锁酒店人力资源管理/ 310	
第一节 连锁酒店概述/ 310	
一、连锁酒店的概念及其业态分类/ 310	
二、连锁酒店的发展/ 313	
三、酒店连锁经营的主要模式/ 318	
第二节 连锁酒店人力资源管理概述/ 321	
一、连锁酒店人力资源的概念/ 321	
二、连锁酒店人力资源管理的概念和主要职能/ 322	
三、连锁酒店人力资源管理的任务与内容/ 323	
第三节 连锁酒店人力资源管理案例分析/ 325	
一、高档连锁酒店：法国雅高集团/ 325	
二、经济型连锁酒店：如家酒店集团/ 331	
第十二章 连锁餐饮企业人力资源管理/ 335	
第一节 连锁餐饮企业概述/ 336	
一、连锁餐饮企业概念/ 336	
二、连锁餐饮企业的现状及发展趋势/ 337	
三、连锁餐饮企业的特点/ 338	
四、连锁餐饮企业的优势/ 340	
第二节 连锁餐饮企业人力资源管理/ 341	
一、连锁餐饮企业的人力资源管理及其目标/ 341	
二、连锁餐饮企业人力资源的特点/ 341	
三、连锁餐饮企业的人力资源管理流程/ 342	
参考文献/ 356	

第一章

连锁经营企业人力资源管理概述

学习目标

通过本章的学习，了解连锁经营的概念，掌握直营连锁、自愿连锁和特许连锁的区别；了解连锁经营企业人力资源的特点，理解连锁经营人力资源的概念；掌握连锁经营人力资源管理的概念和主要职能；掌握连锁经营人力资源管理的人性假设理论、人本管理理论和激励理论；掌握连锁经营人力资源管理的特征。

第一节 连锁经营概述

关于连锁，很多人以为就是开很多家店，挂相同的招牌、卖一样的产品、员工穿同样的制服。其实真正的连锁，需要有良好的管理技术、健全的营运组织、专业的经营技术等核心运营能力，并可以在短时间内复制、移植一家相同的门店，使经营者可以规范地运作。

一、连锁经营的概念

连锁经营的概念有广义与狭义之分。广义的连锁经营包括直营连锁(Regular Chains, RC)、自愿连锁(Voluntary Chains, VC)、加盟连锁(Franchise Chains, FC)等，而狭义的连锁经营仅指加盟连锁。

(一) 广义的连锁经营

1997年国内贸易部颁发的《连锁店经营管理规范意见》第四条指出：连锁店包括下列三种形式：

(1) 直营连锁。连锁店的门店均由总部全资或控股开设，在总部的直接领导下统一经营。

(2) 自愿连锁。连锁店的门店均为独立法人，各自的资产所有权关系不变，在总部的指导下共同经营。

(3) 特许连锁(或称加盟连锁)。连锁店的门店同总部签订合同，取得使用总部商标、商号、经营技术及销售总部开发商品的特许权，经营权集中于总部。

直营连锁、自愿连锁和特许连锁这三种形式，可以在一个连锁经营企业中相互交叉存在。

《关于促进连锁经营发展若干意见的通知》将连锁经营定义为：连锁经营是通过对若干零售企业实行集中采购、分散销售、规范化经营，从而实现规模经济效益的一种现代流通方式，主要有直营连锁、自愿连锁、特许连锁等类型。

《关于推进农资连锁经营发展的意见》指出：连锁经营是指经营同类商品、使用统一商号的若干门店，在同一总部的管理下，采取统一采购或授予经营权等方式，实现规模经济效益的一种现代商品流通方式，主要有直营连锁、自愿连锁、特许(加盟)连锁、等类型。

国内外尚有许多学者对广义的连锁经营概念有着不同的看法，现将各学者的定义整理如表 1-1 所示。

表 1-1 广义的连锁经营概念

学 者	定 义
Lebber(1963)	经营多数店铺，具有共同的目的及一致性活动的系统化团体。
Carman Kenneth(1973)	连锁经营企业必须具备形式上和实质上的条件。所谓形式上的条件是指至少有两家以上的类似商店；而所谓实质上的条件是指要能发挥总部的功能，即指总部除了提供采购、仓储、广告等协助之外，对于各分店在产品组合、价格制定、商品陈列及促销活动上亦应给予指导，并制定经营策略以采取一致性的活动。
Schewe Smith(1983)	连锁经营企业为由两个或两个以上的单位组成，且属于同一所有者拥有的零售机构。各零售单位在营运上拥有相同或类似的商品或服务、类似的设计与装潢以及统一的采购。
EI—Ansary Stern(1988)	集中拥有、集中控制、管理，且商店之间具有相似性，并拥有两家或两家以上的零售点。
Justis Judd (1989)	连锁经营是拥有专利品牌服务与技术的总部，授权给个别的加盟者与各地区经营，提供服务或产品，并回馈总部权利金，遵守营运规则，确保服务质量相等的一种企业形态。
林振顺(1989)	需具备外在的条件：至少两家以上店铺，且在商店外观、装潢布置、商品结构、商品陈列、服务水平等各项商店形象与格调上应做到标准化、规格化。需具备内在条件：能发挥连锁中心之功能，统一管理、训练、广告、促销，在企业机能及管理机能各方面应做到制度化、系统化。

续表

学 者	定 义
林娟娟(1989)	两家或两家以上营业性质相同的商店,采用共同的店名、招牌与装潢,并有中心单位统一指挥其行动,如统一广告,统一进货等。
Berman 和 Evans(1989)	在同一所有权下之众多零售单位,同时拥有集中的采购与决策行为。
Berman 和 Evans(1992)	在共同所有权下营运的数家商店,通常涉及某种程度的集权化(或协调性)采购与决策。

(二)狭义的连锁经营

狭义的连锁经营即指加盟连锁(又称特许连锁或特许经营),特许这个字由法文 Franc 演变而来,原意是不受奴役,引申为自由之意,英文 Franchise 有自由、授权、特权的意思,现代连锁经营中的加盟连锁,即英文 Franchise Chains。

国际连锁加盟协会(International Franchise Association, IFA, 1959)将连锁经营定义为:连锁总公司与加盟店两者之间的持续契约关系,根据契约,总公司必须提供一项独特的商业特权,并加上人员训练,组织结构,经营管理以及商品供应,相对地加盟者也须支付费用给总公司。

日本连锁加盟协会(Japanese Franchise Association, JFA, 1972)对于连锁经营所下的定义为:总公司与加盟者签订合约,总公司授权加盟者使用自己的商标、店名,其他营业象征标识及经营技术,使其在统一的企业形象下销售商品。同时加盟者须支付一定的代价给总公司,在总公司的指导及协助下经营事业,建立一种长期性关系。

美国商务部(U. S. Department of Commerce)将连锁经营定义为:连锁总部将自己开发的商品、服务和营运体系(包括商标、商号等企业象征的使用、经营技术、营业场所和区域),以合同的形式授予加盟者在规定区域内的经销权或营业权。加盟者则交纳一定的营业权使用费,承担规定的义务。

美国连锁经营协会将连锁经营定义为:连锁经营是由总部授权给加盟者的合同性经营模式。它包括:(1)在连锁经营合同时期,同意或要求加盟者在总部的名义下,使用他的名义从事某一商业活动;(2)授予总部在连锁经营时期内连续行使管理督核的权利;(3)要求总部对加盟者的商业活动提供帮助(对于加盟者在商业活动组织方面的帮助包括:人员培训、市场营销、经营管理等);(4)在连锁经营时期,要求加盟者按合同向总部交纳费用,其金额按特许性质或总部提供的商品或服务量计算;(5)双方之间的关系不是持股公司与其子公司的关系,也不是个人与连锁总部之间的关系。

英国连锁加盟协会(British Franchise Association, BFA)在其成立规章的备忘录中记载,由加盟业主依契约授特许经营权予加盟店,授权主要内容如下:

(1)同意或要求加盟店必须在契约存续期间内,经营特定的商业行为或使用加盟业主所拥有或控制的特定名称。

(2)赋予加盟业主在加盟期间有权就所经营的加盟事业的方式进行持续性的控制。

(3)加盟业主有义务提供经营加盟事业适当的协助(如加盟事业的组织、企业员工的培训、采购、经营管理或其他)。

(4)加盟店须定期地在加盟期间内支付加盟业主有关加盟营运、加盟业主所提供的产品或服务等一系列的费用。

中国连锁经营协会将连锁经营定义为:是指特许者将自己所拥有的商标、商品专利和专有技术、经营模式等以连锁合同的形式授予被特许者使用,依合同规定,在特许者统一的业务模式下从事经营活动,并向特许者支付相应费用。由于特许企业存在形式具有连锁经营统一形象、统一管理等基本特征,因此称之为特许经营连锁。

二、连锁经营的特征

作为一种商贸流通业的现代化经营模式,连锁经营与其他经营形式有明显的区别,具有其鲜明的特点。

(一)经营的统一化与标准化

1. 管理统一。统一管理是连锁经营企业最基本的特征。连锁分店必须接受特许人的统一管理,实施统一的营销战略和策略等。

2. 企业形象统一。特许人提供统一的企业形象,包括统一的商标、统一的装潢风格、统一的形象设计、统一的环境布置和统一的色彩装饰等,各分店在店铺内外建设和员工着装等方面保持一致。

3. 商品和服务统一。各分店经营的商品种类、商品的定价、营业时间、售后服务等方面都必须基本保持一致。在服务方面对各分店实行标准化。

(二)经营的多行业化

目前,连锁经营模式已经不仅仅局限于商业、服务业等几个行业,随着全球经济一体化的到来,连锁经营已经成为经济发展和企业战略扩张的重要方式,渗透到各行各业。

(三)经营的低风险化

连锁经营追求的是整体规模,是“小店铺,大行业”,其背后又有品牌做支持,这就形成了成功企业的延伸和发展,所以它在一定程度上将企业扩张的风险降低到最低限度。