



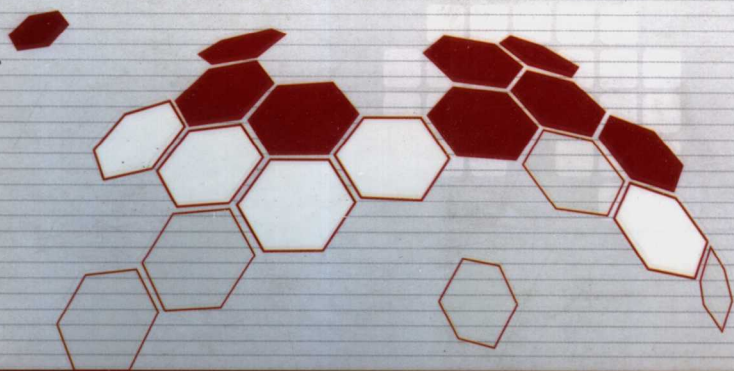
国际商务职业资格考评委员会

连锁经营管理师**认证培训教材**

连锁经营管理师

培训教程

《连锁经营管理师培训教程》编委会/编著

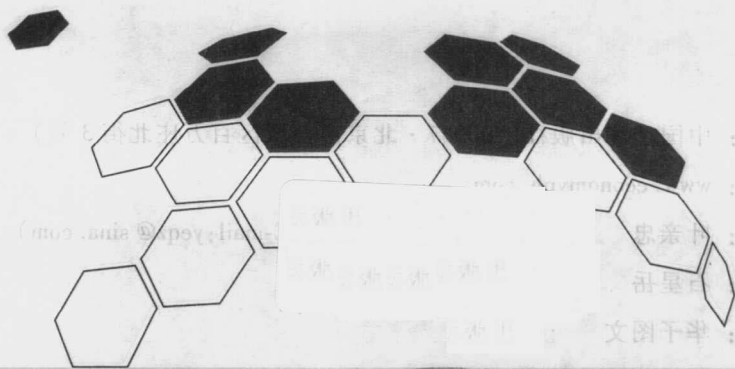




国际商务职业资格考评委员会
连锁经营管理师认证培训教材

连锁经营管理师 培训教程

《连锁经营管理师培训教程》编委会/编著



中国经济出版社
CHINA ECONOMIC PUBLISHING HOUSE

北京

图书在版编目(CIP)数据

连锁经营管理师培训教程/《连锁经营管理师培训教程》编委会编著. —北京: 中国经济出版社, 2007. 7

ISBN 978-7-5017-8072-3

I. 连… II. 连… III. 连锁商店—商业经营—技术培训—教材 IV. F717.6

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2007)第 063012 号

出版发行: 中国经济出版社(100037·北京市西城区百万庄北街3号)

网 址: www.economyph.com

责任编辑: 叶亲忠 (电话: 010-88380089 E-mail: yeqz@sina.com)

责任印制: 石星岳

封面设计: 华子图文

经 销: 各地新华书店

承 印: 北京人民文学印刷厂

开 本: 787mm×980mm 1/16 印张: 20.5 字数: 290千字

版 次: 2007年7月第1版 印次: 2007年7月第1次印刷

书 号: ISBN 978-7-5017-8072-3/F·7072 定价: 28.00元

版权所有 盗版必究

举报电话: 68359418 68319282

培养“会工作的连锁经营管理师”

(代序)

作为一种现代化的企业组织形式和经营方式，连锁经营在我国取得了突飞猛进的发展。据统计，近几年中国连锁百强企业的平均年店铺增长率达51%，年销售增长率达38%。这些比率远远高于同期社会消费品零售总额的增长率，说明连锁经营在社会经济发展中的作用越来越重要。一些大型连锁企业不断涌现，百联集团有限公司（商业连锁部分）、国美电器有限公司、苏宁电器集团、大商集团股份有限公司、家乐福（中国）管理咨询服务有限公司等大型连锁企业的销售额都能达到数百亿元。

随着我国零售业的全面开放，一些国际领先的业态也不断被引入。近年来，连锁超市、便利店、大卖场、购物中心、折扣店、品牌直销广场等新型业态在我国不断涌现，特许加盟、自愿连锁等各种经营方式也迅速推开。发达国家50年的业态演进过程，在国内一些大城市只用十几年时间就完成了。

伴随我国企业连锁经营快速发展的，是相关人才培养工作的相对落后。一般来说，新开连锁店所需人手从数十人到几百人不等，高中低各层次人才要配备齐全；而且，随着国际连锁巨头加快拓展中国市场的步伐，这些企业进入我国后一般都采用本土化的人才战略，如沃尔玛每开一家分店，就会给当地带来500个以上的就业机会。近年来外国连锁企业用高薪从本土连锁企业挖人才的现象经常发生，使原本就很紧缺的连锁经营管理人才变得更为炙手可热。

针对我国连锁经营迅速发展，人才需求规模巨大，而连锁经营专业人才培养严重不足的现状，国务院国有资产监督管理委员会事业单

位商业技能鉴定与饮食服务发展中心推出了连锁经营管理师职业资格认证体系，体系建设基于国际化、专业化和标准化的原则，以培养“会工作的连锁经营管理师”为目标，实现“初级会操作、中级会管理、高级会决策”，满足广大连锁企业对经营人才的需求以及广大求职者对掌握专业技能的需求，促进我国连锁经营的发展。

现代连锁经营的发展离不开先进的运营管理思想和经营技术的支持，这些先进思想和技术体现在连锁经营的各个环节，涉及选址、开店、商品和服务管理、营销管理、物流管理、信息管理、财务管理和人力资源管理等相关职能。上述职能的顺利实现要求相关人员具备比传统流通业和服务业更高的知识水平和操作技能。为此，连锁经营管理师职业资格认证的人才培养目标是：掌握连锁经营管理的基本理论、基础知识和基本技能，能在各行业的连锁工商企业从事市场调查研究、连锁推广、商务谈判、商品购销业务、连锁店营销策划与管理、店面运营管理、连锁店电子商务运营与管理、连锁店物流管理、公关与广告策划等经营管理工作，具有经营策划能力、运营管理能力、公共关系能力、商务谈判能力，熟悉国际、国内市场，懂得商品知识，具有电子商务技能，胜任营销管理与策划工作的高级复合型应用人才。

对个人来讲，获得连锁经营师职业资格认证表明持证人具备从事连锁经营策划与管理的知识和能力，是持证人职业技能水平的象征。认证至少具有三个方面的价值：

第一，认证表明了持证人具有专业的连锁经营策划与管理能力，意味着持证人能够在各种类型的连锁企业胜任相关的工作岗位，充分发挥自己的价值为连锁企业的发展做出贡献；

第二，表明持证者符合与国际接轨的专业标准，能够满足国际化的连锁经营企业对人才的要求；

第三、取得连锁经营管理师职业资格认证对于连锁经营企业现有从业人员进入更高级别的工作岗位，获得优越的职业发展机会具有很大帮助。

对企业而言，连锁经营管理师职业资格认证体系能够有效地帮助企业不断提升自身的经营管理水平：

第一，企业在招聘时，选择通过认证的人员能够提高人员招聘的效率，大幅降低人才选聘及培训成本，加快连锁经营体系的建设；

第二，连锁经营管理师职业资格认证体系为企业提升现有人员的职业能力提供了可靠的标准和实现途径；

第三，连锁经营管理师职业资格认证体系也为企业不断改进相关各环节的工作，完善连锁经营体系提供了有效的参考。

总之，连锁经营管理师职业资格认证体系的推出和运行，既促进企业连锁经营体系的建设，又促进个人职业生涯的进步，必将有助于我国连锁经营事业的发展。

国际商务职业资格认证网址：<http://www.alscm.org>

国际商务职业资格认证办公室

2007年6月

编 委 会

名誉主任：王惠卿

主 任：赵荣水 魏 民

副 主 任：杨 苕 曹 元

编委会成员（按姓氏笔画排列）：

丁 卯 牛海鹏 叶亲忠 史章建

许瑞三 余 永 余 铮 汪 震

肖 莹 郑小平 殷 庆 彭光明

蔡玉元 蔡智雄 廖 琦 戴世立

国际商务职业资格认证 专家委员会名单

(按姓氏拼音排序)

- 白玲 北京百中智人咨询有限公司首席咨询师
- 蔡连侨 北京外国语大学国际商学院院长助理、副教授
- 陈次白 南京理工大学经济管理学院信息管理系教授
- 陈代芬 深圳职业技术学院经管学院物流系主任、副教授
- 陈德人 浙江大学远程教育学院常务副院长、教授
- 陈建 江西师范大学商学院副教授
- 陈琳 上海第二工业大学经管学院副教授
- 陈霜华 上海金融学院副主任、教授
- 陈永强 杭州师范学院电子商务研究开发中心副主任
- 陈志刚 上海第二工业大学经管学院讲师
- 陈治亚 中南大学副校长、中国物流与采购联合会委员、教授
- 成君忆 北京博士德文化发展有限公司高级管理顾问
- 成耀荣 中南大学交通运输工程学院物流实验室主任、教授
- 程海泉 郑州大学管理科学与工程学院副教授
- 程庆亮 山东英才职业技术学院教师、在职博士
- 程振清 西北师范大学经济管理学院副教授
- 崔利荣 北京理工大学管理与经济学院教授、博士生导师
- 邓爱民 湖南大学工商管理学院所长、教授
- 邓顺国 华南师范大学经管学院系主任、教授
- 丁丽柏 西南政法大学经贸法学院国际法教研室主任、副教授

- 黄焕山 武汉商业服务学院教授
- 黄健青 对外经贸大学信息学院电子商务系主任、副教授
- 黄 静 森潘纺织品贸易（上海）有限公司副总经理
- 黄锡光 上海金融学院副教授
- 黄由衡 中南大学交通运输工程学院副教授
- 黄有方 上海海事大学副校长
- 黄知足 中国商业高等职业教育研究会国际交流与合作委员会副主任、
研究员
- 黄志平 重庆职业技术学院系主任、系书记、副教授
- 黄中鼎 上海第二工业大学中外运国际物流学院副院长、教授
- 霍红敏 邢台职业技术学院社科系教研室主任
- 贾 利 东北农业大学经济管理学院教授
- 贾新政 河南漯河职业技术学院主任、副教授
- 江雨燕 安徽工业大学管理科学与工程学院副教授
- 姜国庆 沈阳工业大学人事处处长、教授
- 蒋琦玮 中南大学交通运输工程学院党委书记、副教授
- 旷彦昌 湖南农业大学信息学院副教授
- 赖明勇 湖南大学经贸学院院长、教授
- 兰宜生 上海财经大学国际工商管理学院国际贸易系主任、教授
- 李爱香 浙江经济管理专修学院系主任、副教授
- 李 冰 郑州大学管理科学与工程学院副教授
- 李福勇 渤海大学管理学院院长、教授
- 李桂兰 湖南农业大学经济管理学院会计系主任、副教授
- 李洪心 东北财经大学电子商务学院院长、教授
- 李 杰 河北工业大学管理学院系主任、副教授
- 李金恒 北京城市学院中关村学部物流系主任、教授
- 李 琪 西安交通大学经济与金融学院副院长、教授
- 李 胜 西南财经大学现代物流研究所所长、教研室主任、教授
- 李 树 西南政法大学经济学院副院长、教授
- 李朔枫 西南财经大学经济信息工程学院副教授

- 李 松 吉林大学南岭校区管理学院副教授
- 李芷巍 广州大学物流与运输研究中心研究员
- 李夏苗 中南大学交通运输工程学院副院长、教授、博导
- 李晓东 东北农业大学食品学院系主任、副教授
- 李晏墅 南京师范大学商学院院长、教授、博导
- 李勇健 南开大学商学院管理科学与工程系副教授
- 李泽民 郑州大学管理科学与工程学院物流工程教研室主任
- 李 媛 沈阳工业大学教授
- 梁成柱 中铁石家庄职业技术学院教授
- 梁 军 宁波工程学院经管学院副院长、教授
- 林惠春 北京博士德文化发展有限公司高级管理顾问
- 林漳希 美国得克萨斯理工大学教授
- 林新奇 中国人民大学劳动关系学院教授
- 刘 斌 上海商学院物流管理系副主任、副教授
- 刘秉镰 南开大学中国城市与区域经济研究中心主任
- 刘德基 北京鸿基东方投资管理有限公司；北京神农东方科技有限公司董事长、教授
- 刘登辉 兰州石化职业技术学院人文社会科学系主任、副教授
- 刘鸿燕 西北师范大学经济管理学院副教授
- 刘会新 郑州大学管理科学与工程学院副教授
- 刘 慧 国际关系学院院长、教授
- 刘丽茹 河北工业职业技术学院教研室主任、副教授
- 刘庆相 江西蓝天学院商贸系主任、高级经济师
- 刘书琪 东北农业大学经济管理学院教授
- 刘文丽 湖南农业大学商学院副教授
- 刘 歆 北京德利得物流有限公司运营部经理
- 刘业政 合肥工业大学电子商务系主任、电子商务研究所所长、教授
- 刘振福 石家庄加海咨询公司项目经理、经济师
- 刘震宇 厦门大学管理学院副院长、教授
- 龙军生 北京大学光华管理学院物流与电子商务系副主任、副教授

- 鲁若愚 电子科技大学管理学院教授
- 吕廷杰 北京邮电大学经济管理学院院长、教授
- 罗本德 西南政法大学经济学院副院长、副教授
- 罗 霞 西南交大交通运输学院副院长、教授
- 马凤祥 石家庄高新区人才交流中心经理、高级工程师
- 马士华 华中科技大学管理学院副院长
- 毛成辉 中南大学交通运输学院党支部书记、讲师
- 苗晋峰 邢台职业技术学院职业资格鉴定中心主任、讲师
- 聂 清 上海对外贸易学院国际经济学院院长、副教授
- 聂志毅 西南政法大学管理学院副院长、副教授
- 牛根成 石家庄加海咨询公司培训经理、副团职
- 潘文富 森潘纺织品贸易（上海）有限公司总经理
- 潘振良 山东商业职业技术学院公管系主任、副教授
- 彭佳红 湖南农业大学计算机与信息工程学院电子商务系主任、副教授
- 彭其渊 西南交大交通运输学院院长、教授
- 彭 欣 广西财经学院工商系副主任、副教授
- 强永昌 复旦大学经济学院副院长、教授
- 秦成德 西安邮电学院信息法学教授
- 秦 进 中南大学交通管理学院讲师
- 邱淑英 邢台学院贸经系主任、副教授
- 任 蔚 中国农业大学科学技术处讲师
- 申金升 北京交通大学物流研究院常务副院长、教授
- 沈剑飞 华北电力大学培训学院院长
- 沈玉良 上海对外贸易学院国际经贸学院副院长、教授
- 盛智颖 湖南农业大学商学院系主任、副教授
- 时 勤 中国科学院研究生院管理学院副院长、中国科学院心理研究所研究员、博导
- 石 力 天津电子口岸发展有限公司董事长
- 石 英 中南大学铁道学院交通运输工程学院助教

- 史忠健 青岛职业技术学院院长、教授
- 帅斌 西南交通大学交通运输学院院长助理、教授
- 宋文官 上海商学院管理学院院长、教授
- 宋远方 中国人民大学商学院副院长
- 苏丽琴 华北科技学院主讲教师、副教授、学科带头人
- 苏永华 上海市心理学会副会长、全国心理技术应用研究会副理事长，
博士
- 宿恺 沈阳工业大学管理学院电子商务系系主任、副教授
- 孙宝文 中央财经大学科研处处长、教授
- 孙虹钢 北京博士德文化发展有限公司高级管理顾问
- 孙明贵 华东大学旭日工商管理学院常务副院长、教授
- 孙元欣 上海大学国际工商与管理学院院长、教授
- 谭恩惠 山西省政法管理干部学院院长、教授
- 谭学清 武汉大学信息管理学院电子商务系讲师
- 汤兵勇 东华大学旭日工商管理学院教授
- 唐任伍 北京师范大学管理学院院长、教授
- 田志宏 中国农业大学经济管理学院教授
- 涂清梅 湖南农业大学经济管理学院副教授
- 万志坚 广东创新管理科学研究院院长
- 王丹 华北科技学院管理系主任、教授
- 王德勇 东北农业大学经济管理学院系主任、副教授
- 王芳 南开大学商学院信息资源管理系副教授
- 王洪良 广东外语外贸大学国际经贸学院电子商务系主任、副教授
- 王吉祥 陕西国防工业职业技术学院经济管理系主任、副教授
- 王鲁捷 南京航空航天大学人文与社会科学学院教授、组织发展与人力资源
管理研究所所长
- 王秋红 西北师范大学经管学院副教授
- 王瑞金 山东大学管理学院研究所所长、副教授
- 王淑英 郑州大学管理与工程学院副院长
- 王涛 长春工业大学电子商务系主任、副教授

- 王谢宁 东北财经大学电子商务学院讲师
- 王学东 华中师范大学信息管理系主任、教授
- 王学军 兰州商学院教务处处长、教授
- 王耀球 北京交通大学物流研究院副院长
- 王迎军 上海大学悉尼工商学院副所长、副教授
- 王 勇 西南政法大学经济学院教研室主任、副教授
- 王拥军 北京市人才素质测评考试中心主任、高级经济师
- 王有为 复旦大学管理学院信息管理与信息系统系讲师
- 王玉辉 广东商学院广东省电子商务市场技术应用重点实验室副教授
- 王之泰 北京物资学院教授、民建北京市委员会名誉主席、全国政协委员
- 王志明 上海商学院教授
- 王志伟 成都东软信息学院信管系副研究员
- 王智利 广州航海高等专科学校交管系副教授
- 王宗喜 国务院学位委员会军事学科评议组成员
- 魏万顺 石家庄加海咨询公司经理、经济师
- 魏 云 河北省法学教育培训中心教务部主任、高级营销师
- 吴嘉本 西安思源职业学院经济商贸系主任、教授
- 吴 健 成都理工大学信息管理学院电子商务系主任、教授
- 吴玺玫 开封大学管理学院院长、副教授
- 吴湘纛 国际关系学院国际经济系副教授
- 吴晓丹 河北工业大学管理学院副教授
- 吴志华 南京财经大学所长、教授
- 伍琳瑜 南京邮电大学经济与管理学院讲师
- 武拉平 中国农业大学经济管理学院副教授
- 奚 宁 山东经济学院信息管理学院副教授
- 夏春玉 东北财经大学副校长、教授
- 夏伟怀 中南大学交通运输工程学院副教授
- 肖龙文 中南大学交通运输工程学院教研室主任、副教授
- 谢楚农 中南大学交通运输工程学院副教授

熊晓元 成都信息工程学院电子商务系副教授

胥正川 复旦大学管理学院信息管理与信息系统系讲师

徐 爱 北京师范大学珠海分校教研室主任、教授

徐 波 上海对外贸易学院教授

徐玖平 四川大学工商管理学院副院长、教授

徐 琪 东华大学管理学院教授

徐 泉 西南政法大学副教授

徐维祥 北京交通大学交通运输学院系主任、教授

徐 文 河北工业职业技术学院教研室主任、副教授

徐勇谋 上海大学房地产学院副院长、副教授

许民利 中南大学商学院副教授

薛朝改 郑州大学管理科学与工程学院副院长

薛 姝 湖南城市学院系主任、教授

阎春宁 上海大学教授

杨长春 对外经贸大学物流研究中心主任、教授、博导

杨坚争 上海理工大学电子商务与现代物流研究所所长、教授

杨 钢 美国克劳士比学院中国首席代表

杨路明 云南大学工商管理及旅游管理学院系主任、教授

杨 明 青岛职业技术学院物流学院院长兼党总支书记、副教授

杨 庆 复旦大学管理学院 MBA、管理科学与工程专业博士

杨士彪 天津天保国际物流集团有限公司董事长、高级经济师

杨伟文 中南大学商学院原副院长、教授

杨兴凯 东北财经大学电子商务学院电子商务教学部主任、副教授

杨占林 原中国外经贸部交通运输处处长、盐田国际集装箱码头有限公司经理

叶怀珍 西南交通大学交通运输学院物流研究所所长、教授

叶峻青 中南大学交通运输工程学院副教授、教研室主任

叶 强 哈尔滨工业大学管理学院副教授

易法敏 华南农业大学经管学院院长助理、副教授

应晓跃 重庆科技学院管理学院副院长、教授

丁铭华 苏州大学商学院讲师

董明望 武汉理工大学物流工程学院教授

董绍华 北京科技大学物流工程系主任、教授

窦 然 上海金融学院教师、高级国际商务师

杜红梅 湖南农业大学系主任、副教授

杜 宏 内蒙古财经学院计算机信息管理系副教授

杜晓静 河北大学管理学院讲师

杜学文 华中师范大学信息管理系电子商务教研室主任、副教授

段世霞 郑州大学管理科学与工程学院工程管理教研室主任

樊宝平 西北师范大学

樊 涛 吉林化工学院经济管理系副教授

范亚东 东北农业大学经济管理学院系主任、教授

冯芬玲 中南大学交通运输工程学院副教授

冯正强 中南大学商学院系主任、教授

符 卓 中南大学交通运输工程学院教授

付延冰 中南大学交通运输工程学院讲师

傅 荣 湖南大学工商管理学院系主任、副教授

龚黎莹 湖南农业大学经济管理学院副教授

龚艳萍 中南大学商学院系主任、教授

郭宪强 河南科技大学经济与管理学院院长、教授

韩杏花 西北农林科技大学经管学院副教授

何民爱 山东交通学院物流工程实验中心主任、副教授

何明珂 北京工商大学商学院院长

贺振欢 北京交通大学交通运输学院讲师

洪国彬 华侨大学商学院电子商务系主任、副教授

胡长和 中山职业技术学院副教授

胡玫艳 广东商学院信息学院电子商务系主任、高级工程师

胡奇英 上海大学国际工商与管理学院副院长、教授

胡 桃 北京邮电大学经济管理学院副教授

黄海滨 浙江师范大学工商管理学院电子商务系副教授

- 余序渊 中南民族大学管理学院教研室主任、副教授
- 袁建新 重庆科技学院副教授
- 袁康来 湖南农业大学商学院副教授
- 袁雨飞 加拿大 McMaster 大学 Degroote 商学院信息系统教授、Wayne
C. Fox 企业创新首席教授
- 张成龙 承德职业学院系主任、副教授
- 张得志 中南大学交通运输工程学院物流研究所讲师
- 张 哈 美国乔治亚理工学院教授助理
- 张恒山 中共中央党校政法部副主任、教授
- 张慧文 上海金融学院系主任、教授
- 张 珺 湖南农业大学经济管理学院系主任、副教授
- 张 凯 中南财经政法大学信息学院副教授
- 张宽海 西南财经大学经济信息工程学院教授
- 张澜涛 国际关系学院国际经济系副教授
- 张李义 武汉大学信息管理学院系主任、教授
- 张良卫 广东外语外贸大学工商管理学院国际物流与运输研究中心主
任、教授
- 张令荣 大连理工大学管理学院副系主任、副教授
- 张 宁 北京大学信息科学技术学院研究室主任、副教授
- 张淑琴 西安思源职业学院经济商贸系教授
- 张树义 上海金融学院工商管理系教授
- 张文杰 北京交通大学管理科学与工程学位委员会主席
- 张文莲 青海交通职业技术学院管理工程系经济与管理教研室主任
- 张仙锋 西安交通大学经济与金融学院电子商务系讲师
- 张 毅 西南政法大学管理学院讲师、工程师
- 张月红 郑州大学管理科学与工程学院教授
- 张云丽 中南大学交通运输工程学院讲师
- 张中举 University of Connecticut school of business 教授助理
- 章喜为 湖南农业大学经济管理学院副院长、教授
- 翟 杰 上海智舍企业管理咨询有限公司董事长

- 赵鹤芹 北京师范大学珠海分校商学院副教授
- 赵丽党 中铁石家庄职业技术学院院长、副教授
- 赵 亮 郑州大学管理科学与工程学院电子商务教研室主任、副教授
- 赵小红 浙江师范大学工商管理学院电子商务系讲师
- 赵新建 暨南大学深圳旅游学院旅游管理系副教授
- 赵秀清 南开大学商学院党委书记、研究员
- 赵 阳 郑州市教育学会副教授
- 郑国华 中南大学物流工程研究所所长、副教授
- 郑吉昌 浙江树人大学副校长、教授、博导
- 郑建国 东华大学旭日工商管理学院教授
- 支芬和 北京联合大学管理学院电子商务系主任、教授
- 赵 强 北京博士德文化发展有限公司首席营销顾问
- 周发明 湖南农业大学经济管理学院副院长、教授
- 周 军 湖南农业大学经济管理学院副教授
- 周 苏 温州大学城市学院副院长、教授
- 周志强 邢台职业技术学院教研室主任、副教授
- 朱晓立 中南大学交通运输工程学院副教授
- 朱亚琪 青海交通职业技术学院管理系副教授
- 朱永明 郑州大学管理科学与工程学院副院长
- 左振华 江西蓝天学院经管系主任
- HAROLD A. RECORDS Bryant University, USA 教授
- SUHONG LI Bryant University, USA 教授助理