**连锁经营与管理专业2023年单招职业技能测试**

**考试大纲**

**一、适用对象**

本考试大纲适用于2023年海南省高等职业院校对口单独考试招生职业技能测试（海南经贸职业技术学院的招生专业）。

**二、考试内容和要求**

职业技能测试分专业能力测试和技术技能测试两部分内容。

1. 专业能力测试

连锁经营与管理专业能力测试主要考核考生对连锁经营业态、商圈分析、连锁门店各类业务及服务管理、商务礼仪等方面的理论知识的掌握程度，采取纸笔考试的方式，分值为100分。

1. 技术技能测试

连锁经营与管理技术技能测试主要考查考生是否了解本专业的实际工作中各个岗位（如店长、收银员、理货员、客服人员等）的基本职业素养，以及是否了解连锁门店经营模式以及新型营销模式，采用口试的方式，分值为100分。

职业技能测试成绩总分为200分，录取时以合格或不合格呈现。

1. **考试具体要求示例**

**（一）专业能力测试（100分）**

1. 连锁经营认知：包括连锁经营的内涵、连锁经营的类型、连锁经营的3S原则；

2. 连锁业态认知：包括商业类业态的识别和服务类业态的识别；

3. 连锁企业店铺选址与卖场布局：包括商圈分析的因素、选址应考虑的主要因素、卖场布局的类型。

4. 连锁门店理货业务管理：包括理货员的职业道德、理货员的工作职责、理货员的作业流程；

5. 连锁门店收银业务管理：包括收银员的职业道德、收银员的工作职责、收银员的作业流程；

6. 连锁门店服务管理：包括顾客异议的类型及产生的原因。**（二）技术技能测试（100分）**

1. 服饰礼仪：包括着装的TOP原则、服饰运用的礼仪要求与技巧；

2. 见面礼仪：包括招呼与握手、称谓礼仪、敬语、谦语的使用、名片礼仪、面试的礼仪；

3. 介绍礼仪：包括自我介绍、为他人介绍及集体介绍；

4. 连锁门店收银服务管理：收银作业重点和技巧；

5. 连锁门店服务管理：顾客投诉的处理技巧；

6. 连锁门店防损管理：包括门店损耗产生的原因、门店损耗的预防与管理；

7. 其他：如对门店各类促销活动（如买一赠一、会员制等）的利弊的认知，对新型营销模式（如团购、直播、网购等）的了解等。

**四、参考书目**

（一）《连锁门店运营管理》（高等教育出版社）（2018年版）；

（二）其余可参照普通中职相关教材。

**执笔人：王栖 审核人：林华瑾 二级学院(盖章)**