

2024 年“湖北工匠杯”技能大赛
——第三届全省数字技术技能大赛
【连锁经营管理】

技
术
工
作
文
件

目录

一、技术描述	4
(一)项目概要	4
(二)基本知识与能力要求	4
二、试题（样题）及评判标准	5
(一)试题（样题）	5
1.模块简述	5
2.命题标准	5
3.命题方案	6
(二)竞赛时间及试题具体内容	6
1.比赛时间安排	6
2.试题	6
(三)评判标准	7
1.分数权重	7
2.评判方法	7
3.成绩相同	8
三、竞赛细则	8
(一) 评分流程说明	8
(二) 竞赛须知	8
1.参赛队须知	8
2.参赛选手须知	9
3.工作人员须知	10
4.裁判员须知	11
5.其他	12
(三) 申诉与仲裁	12
四、赛场及设施设备等安排	13

(一)赛场规格要求	13
(二)场地布局图	13
(三)基础设施清单	14
五、安全健康规定	15

一、技术描述

(一)项目概要

连锁经营管理师是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。

连锁经营管理赛项是指根据《连锁经营管理师国家职业技能标准》（2020年版）中三级/高级工的工作要求，对包括产品管理、营销管理、营运管理、信息与数字化管理、人员管理、财务管理等门店综合管理技能的竞赛项目。比赛采用职业技能实操模拟形式进行。

参赛选手应为年满16周岁，法定退休年龄以内的中国大陆相应从业人员（职工身份，包括教师、博士后研究人员），按户籍属地原则（或在当地工作满1年以上）报名参赛。本赛项为团队赛，每队限2名选手参赛。已获得“中华技能大奖”、“全国技术能手”荣誉的人员，不以选手身份参赛。

参赛队员在报名获得审核确认后，原则上不再更换，如竞赛筹备过程中，队员因故不能参赛，须于相应赛项开赛10个工作日之前向组委会出具书面说明并按相关规定补充人员并接受审核。

(二)基本知识与能力要求

参考《连锁经营管理师国家职业技能标准》（2020年版）三级/高级工相关要求。

序号	竞赛模块	职业功能	工作（考查）内容	占比
A	连锁经营思维与素养	产品管理	产品分类、产品分析、采购管理、库存管理	30%
		营运管理	门店动线设计、卖场布局规划、商品陈列设计与落实规范与质量管理	
B	虚拟门店	门店规划	门店动线设计、卖场布局规划、商品陈列设计与落实	70%

建设	营运管理	规范与质量管理
	财务管理	资产管理、资金管理、报表识别
	营销管理	市场定位、营销策划、渠道管理
	市场开发管理	商圈分析、市场分析、投资分析
	信息与数字化管理	信息数据分析
	财务分析	资产管理、资金管理、报表分析

二、试题（样题）及评判标准

（一）试题（样题）

1. 模块简述

（1）模块 A：连锁经营思维与素养

连锁经营思维与素养主要围绕连锁经营企业的产品管理、营销管理、营运管理、信息与数字化管理、人员管理、财务管理、市场开发管理、特许经营管理等维度开展，通过 AI 人工智能知识图谱软件自动组卷。主要考察选手连锁经营的思维与素养。

（2）模块 B：虚拟门店建设

虚拟门店建设主要包括门店建设与商品陈列两部分内容，本模块以 3D 虚拟门店建设软件为竞赛平台，让选手从连锁经营门店建设与店内商品陈列两个方面进行深度虚拟仿真，重点考查选手的门店管理尤其是门店装修、商品陈列的技巧与方法。

2. 命题标准

本项目依据中华人民共和国人力资源和社会保障部制定的《连锁经营管理师国家职业技能标准（2020 年）版》。

3.命题方案

赛前将根据竞赛组委会的相关要求,适时组织命题专家与参赛队就技术工作文件进行交流与解答。

(1) 一般注意事项

- 1) 赛题、评分方案和标准规范之间的关系是比赛质量的主要指标。
- 2) 赛题不会对技能大赛的规章制度进行考核。

(2) 赛题的模式/结构

比赛将尽可能模拟真实连锁企业的工作场景,考核内容会有一系列能够反映连锁经营管理核心角色和 workflows 等的任务,还会涉及工作常见问题,比如各类沟通和交流等。

(二)竞赛时间及试题具体内容

1.比赛时间安排

模块	模块内容	时长 (min)
模块 A	连锁经营思维与素养	60
模块 B	虚拟门店建设	150

2.试题

序号	竞赛模块	职业功能	工作(考查)内容	占比
A	连锁经营思维 与素养	产品管理	产品分类、产品分析、采购管理、库存管理	30%
		营运管理	门店动线设计、卖场布局规划、商品陈列设计与落实规范与质量管理	

B	虚拟 门店 建设	门店规划	门店动线设计、卖场布局规划、商品陈列设计 与落实	70%
		运营管理	规范与质量管理	

(三)评判标准

1.分数权重

分数权重与考核权重比例一致。连锁经营思维与素养、虚拟门店建设、二个考核模块分数分别占比 50%、50%。

序号	竞赛模块	分数	
		评价分	总分占比
模块 A	连锁经营思维与素养	100	30%
模块 B	虚拟门店建设	100	70%
合计		100	100%

2.评判方法

本赛项评分标准为评价分。凡需要采用主观描述进行的评判称为评价。

(1) 连锁经营思维与素养采用评价分计算方式

连锁经营思维与素养主要围绕连锁经营企业的产品管理、营销管理、运营管理、信息与数字化管理、人员管理、财务管理、市场开发管理、特许经营管理等维度开展，连锁经营思维与素养通过 AI 人工智能知识图谱软件自动组卷，考试题型为判断题、单选题和多选题。

(2) 虚拟门店建设采用评价分计算方式

虚拟门店建设主要包括门店建设与商品陈列两部分内容，本模块以 3D 虚拟门店建设软件为竞赛平台，让选手从连锁经营门店建设与店内商品陈列两个方面进行深度虚拟仿真，重点考查选手的门店管理尤其是门店装修、商品陈列的技巧与方法。

门店建设一般由 3-5 名裁判组成一组，每组对所有参赛队的作品进行评价分打分，以平均分（保留小数点后两位）作为本部分最终成绩。商品陈列裁判员参考软件给出的分值确认每队的实际得分，最后进行汇总。

序号	评分项	单项分值	评分方式
1	门店建设	30	评价分
2	商品陈列	70	评价分
总分	100		

各队成绩计算公式如下：某队成绩=某队门店建设得分+某队商品陈列得分

3.成绩相同

本竞赛总成绩由两个竞赛模块的成绩乘以相应模块权重和得到，采用四舍五入方法保留小数点后两位。

若总成绩出现同分情况，则采用四舍五入前的总成绩原始分值进行比较，确定最终排名顺序。

三、竞赛细则

（一）评分流程说明

此次技能大赛采用由裁判长组织裁判进行复核并统分，然后由工作人员录入，最终公示。

（二）竞赛须知

1.参赛队须知

（1）参赛选手应为年满 16 周岁，法定退休年龄以内的中国大陆相应从业人员（职工身份，包括教师、博士后研究人员），按户籍属地原则（或在当地工作满 1 年以上）报名参赛。本赛项为团队赛，各单位限 2 名选手参赛，选手须来自同一单位。已获得“中华技

能大奖”、“全国技术能手”“湖北省技术能手”荣誉的人员，不以选手身份参赛。

(2) 参赛队员在报名获得审核确认后，原则上不再更换，如竞赛筹备过程中，队员因故不能参赛，须于相应赛项开赛 10 个工作日之前向组委会出具书面说明并按相关规定补充人员并接受审核。

(3) 各参赛队按竞赛组委会赛事练习通知进行软件练习，若在开放练习阶段无练习视同放弃练习权利。

(4) 各参赛队在竞赛期间要注意饮食卫生，防止身体不适影响参赛。

(5) 各参赛队在竞赛期间，参赛单位应保证参赛选手的安全，防止交通事故和其它意外事故的发生，避免因事故原因无法参赛。

(6) 各参赛队要发扬良好道德风尚，听从指挥，服从裁判，不弄虚作假。

(7) 各参赛队比赛时需按组委会要求，统一着装。

2.参赛选手须知

(1) 参赛选手应严格遵守竞赛规则和竞赛纪律，服从裁判员和竞赛工作人员的统一指挥安排，自觉遵守网络赛场秩序，不得因申诉或对处理意见不服而停止竞赛，否则以弃权处理。

(2) 参赛选手在赛前熟悉竞赛设备和竞赛软件时，应该严格遵守竞赛设备工作守则和竞赛设备安全操作规程，杜绝出现安全事故及网络故障。

(3) 参赛选手不得自行将通讯工具、任何技术资料、工具书、自编电子或文字资料、笔记本电脑、通讯工具、摄像工具以及其他即插即用的硬件设备带入参赛单位指定的比赛现场，否则取消选手比赛资格。同时，为保证比赛公平性，大赛组委会将指派裁判人员到比赛现场全程监督参赛队比赛情况。

(4) 参赛选手应严格按竞赛流程进行竞赛。

(5) 参赛选手必须持本人身份证，按竞赛规定的时间，到指定比赛现场参赛。

(6) 裁判长宣布比赛开始，参赛选手方可进行竞赛操作，所有特殊信息将现场发布，参赛选手须要注意接收信息。

(7) 参赛选手必须及时备份竞赛中自己的竞赛数据，并将全部数据文件存储至计算机指定盘符下，不按要求存储数据，导致数据丢失者，责任自负。

(8) 竞赛过程中，选手若需休息、饮水或去洗手间，一律计算在比赛时间内。饮水由赛场统一提供。

(9) 竞赛过程中，参赛选手须严格遵守相关操作规程，确保人身及设备安全，并接受裁判员的监督和警示，若因选手个人因素造成人身安全事故和设备故障，不予延时，情节特别严重者，由大赛裁判组视具体情况做出处理决定（最高至终止比赛）并由裁判长上报竞赛监督仲裁组；若因非选手个人因素造成设备故障，由大赛裁判组视具体情况做出延时处理并由裁判长上报竞赛监督仲裁组。

(10) 参赛选手在竞赛过程中不得擅自离开赛场，如有特殊情况，需经裁判员同意后，特殊处理。

(11) 参赛选手在比赛过程中，如遇问题，需举手向裁判人员提问，或在现场反馈。

(12) 裁判长在比赛结束前 15 分钟在现场发布比赛结束时间。裁判长宣布比赛结束后，选手应立即停止竞赛操作，现场裁判员监督竞赛设备、软件的停止。

(13) 竞赛结束后，由现场裁判员和选手检查确认提交的内容，现场裁判员当选手面确认最终成绩，选手在成绩确认表签字确认。

(14) 比赛结束，选手应立即清理现场，包括竞赛设备及周边卫生并恢复竞赛设备原始状态等。经现场裁判员和现场工作人员确认后离开工位。

(15) 参赛选手在竞赛期间未经组委会的批准，不得接受其他单位和个人进行的与竞赛内容相关的采访；参赛选手不得私自公开比赛相关资料。

(16) 参赛选手不得在比赛任何环节过程中或通过答题文档资料等泄露个人所在单位信息，一经发现按舞弊处理。

3.工作人员须知

(1) 工作人员必须服从赛项组委会统一指挥，佩戴工作人员标识，认真履行职责，做好竞赛服务工作。

(2) 工作人员按照分工准时上岗，不得擅自离岗，应认真履行各自的工作职责，保证竞赛工作的顺利进行。

(3) 工作人员应在规定的区域内工作，未经许可，不得擅自进入竞赛场地。如需进场，需经过裁判员同意，核准证件，有裁判跟随入场。

(4) 如遇突发事件，须及时向裁判员报告，同时做好疏导工作，避免重大事故发生。

(5) 竞赛期间，工作人员不得干涉及个人工作职责之外的事宜，不得利用工作之便，弄虚作假、徇私舞弊。如有上述现象或因工作不负责任的情况，造成竞赛程序无法继续进行，由组委会视情节轻重，给予通报批评或停止工作，并通知其所在单位做出相应处理。

(6) 各类赛务人员必须统一佩戴由大赛组委会签发的相关证件，着装整齐。

(7) 除现场裁判员和参赛选手外，其他人员不得进入竞赛区域。

4.裁判员须知

(1) 裁判员资格：**a.**具有良好的职业道德和心理素质，严守竞赛纪律，服从组织安排，责任心强。**b.**具有较强组织协调能力和团队合作精神、临场应变能力及果断执裁能力。具有本职业或相近职业技师（含）以上职业资格证书（或职业技能等级证书）或副高级（含）以上专业技术职称。**c.**具有在本职业项目领域从事省级或行业职业技能竞赛执裁经验，熟悉赛项所涉及职业的专业知识和操作技能。**d.**从事赛项所涉及专业（职业）相关工作 5 年及以上，具备良好的文字和语言表达能力，有丰富的考评工作经验（包含教学、科研或产品等），能够独立进行评判和评价工作。**e.**年龄在 65 岁以下，身体健康，能胜任现场裁判工作，无任何违法违纪记录，且获得工作单位支持，能在规定时间内参与执裁工作，并按要求完成指定任务。

(2) 裁判员须佩带裁判员标识上岗。执裁期间，统一着装，举止文明礼貌，接受参赛人员的监督。

(3) 严守竞赛纪律，执行竞赛规则，服从赛项组委会和裁判长的领导。按照分工开展工作，始终坚守工作岗位，不得擅自离岗。

(4) 裁判员的工作分为加密裁判、现场执裁、评判裁判等。

- (5) 裁判员在工作期间严禁使用各种器材进行摄像或照相。
- (6) 现场执裁的裁判员负责检查选手携带的物品，违规物品一律清出赛场，比赛结束后裁判员要命令选手停止竞赛操作。
- (7) 竞赛中所有裁判员不得影响选手正常竞赛。
- (8) 严格执行赛场纪律，不得向参赛选手暗示或解答与竞赛有关的内容。及时制止选手的违纪行为。对裁判工作中有争议的技术问题、突发事件要及时处理、妥善解决，并及时向裁判长汇报。
- (9) 要提醒选手注意操作安全，对于选手的违规操作或有可能引发人身伤害、设备损坏等事故的行为，应立即制止。
- (10) 严格执行竞赛项目评分标准，做到公平、公正、真实、准确，杜绝随意打分；严禁利用工作之便，弄虚作假、徇私舞弊。
- (11) 严格遵守保密纪律。裁判员不得私自与参赛选手或代表队联系，不得透露竞赛的有关情况。
- (12) 裁判员必须参加赛前培训，否则取消竞赛裁判资格。
- (13) 竞赛过程中如出现问题或异议，服从裁判长的裁决。
- (14) 竞赛期间，因裁判人员工作不负责任，造成竞赛程序无法继续进行或评判结果不真实的情况，由组委会视情节轻重，给予通报批评或停止裁判资格，并通知其所在单位做出相应处理。
- (15) 第一天比赛结束后，裁判员可携带手机离场。

5.其他

- (1) 对于公众开放的要求：公众可在赛场指定区域进行观摩，不得进入选手竞赛区域。
- (2) 竞赛应注重环境保护，绝不允许破坏环境，提倡绿色环保办赛。

(三) 申诉与仲裁

- 1.参赛队对不符合大赛规定的设备、工具、软件，有失公正的评判、奖励，工作人员的

违规行为以及竞赛成绩有疑问等，均可提出申诉。

2.申诉应在成绩公示后 1 小时内提出，超过时限将不予受理。申诉时，由参赛队领队向组委会递交书面申诉报告；申诉报告须有申诉的参赛队领队及参赛选手具名签字。报告应对申诉事件的发生时间、内容或现象、涉及的人员，以及申诉的依据和理由等进行充分举证，实事求是陈述。对事实依据不客观、举证不恰当不充分、仅凭主观臆断形成的申诉，组委会有权不予受理。

3.组委会在受理申诉后的 1 小时内组织调查处理，并及时反馈处理结果。

4.申诉人及申诉参赛队不得无故拒不接受仲裁结果；不得采取过激行为刁难、攻击工作人员，否则视为放弃申诉。

5.申诉人及申诉参赛队不得因提起申诉或对申诉仲裁意见不服而停止竞赛或滋事挑起不良事端，否则按赛事弃权处理。

6.大赛不因申诉事件而组织重赛。

四、赛场及设施设备安排

(一)赛场规格要求

本赛场场地总体面积 330 m²（其中总长度 30m、总宽度 11m），工位数量 25 个（另准备 2 个备用工位）。

(二)场地布局图

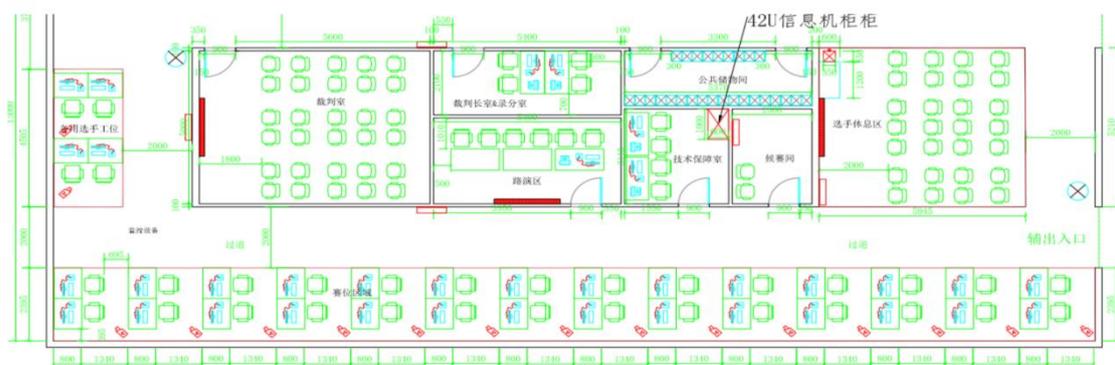


图 1 场地布局图

请以大赛现场布置为准。

(三)基础设施清单

列表说明赛场提供和选手自带的与竞赛直接相关的设施、设备(不含赛场椅等辅助设备)清单(注明哪些是赛场提供;哪些是选手自带)。

表 1 连锁经营管理项目赛场提供设施、设备清单表

序号	名称	技术规格	数量
1	虚拟门店建设软件	<p>满足多支队伍按照案例,建设门店,相互数据隔离,互不影响;</p> <p>支持商品模型、货架模型、装修素材、灯光素材、消防素材、促销素材等 3D 素材的背包,并可编辑,支持模型单位属性、地图区域类型、模型分类等字段增删改查,提供不少于 160 个不同的素材模型,素材类型不少于 10 种;</p> <p>支持案例数据编辑,案例内容设置灵活可配,须支持至少 14 种考核计分点配置,计分点支持非标准答案的梯度计分,陈列区域、货架、单个品项均支持计分配置。</p> <p>支持对案例地图、卖场区域、陈列商品、陈列货架、卖场通道等内容进行设置,设置内容须与后台配置基础素材关联;</p> <p>支持展现饱满陈列、黄金线陈列、关联陈列、纵向陈列、先进先出等常见商品陈列原则。支持货架分层设置、单品项商品设置、单区域属性设置等操作;</p> <p>支持学员任务数据实时保存,门店装修模块多类型设施装修摆放,同时支持区域货架及关联商品自动生成,支持区域货架手动陈列、货架商品手动陈列,以便还原场景评分;</p>	

		支持主观评分及系统自动评分两种模式，其中区域设置、商品陈列、货架陈列、促销陈列支持系统自动阶梯评分；支持还原学员装修陈列数据,包含装修数据、区域设置数据、货架设置数据、商品设置数据、促销设置 数据等。	
2	电脑	<p>CPU: I5,内存: 16G</p> <p>操作系统: Win7 或以上</p> <p>浏览器: 谷歌 74 版本或以上</p> <p>屏幕分辨率:1366X768 或以上（宽屏 16:9）；1440x900 或以上（宽屏 16:10）</p> <p>显卡: 独显，显存 2G 或以上</p> <p>上网带宽: 10M 或以上（稳定）</p>	
3	Office	Office 2016 以上（确保软件注册激活可用）	
4	科学计算器	支持 2、8、10、16 进制转换	
5	打印纸 (A4)	若干	
6	签字笔	黑色	
7	赛题植入	比赛设备支持商需保证提供赛题在支持设备上的植入服务，并进行相关测试，提供测试演示和测试报告，确保比赛的顺利进行。	
8	技术支持	比赛设备支持商需提供现场技术支持，准备充足备件和设备保障预案，确保比赛顺利进行。	

表 2 连锁经营管理项目选手自带工具、材料清单表

序号	名称	技术规格	数量
无需选手自备材料			

五、安全健康规定

根据国家相关法规要求，结合本项目实际，提出安全、健康要求及职业操作规范要求，并明确违反后的处理规定。特别是根据本项目具体情况的诸如人身防护，有毒、有害物品携带、存放，防火、防爆等措施。