**湖州职业技术学院2024级连锁经营与管理专业人才培养方案**

一、专业名称与代码

专业名称：连锁经营与管理

专业代码：530602

二、入学要求

高中毕业生、中职毕业生或具有同等学历者。

三、修业年限

基本学制3年，学习年限3-6年，学分制。

四、职业面向

**（一）职业领域**

**表1 本专业职业面向**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 所属专业大类（代码） | 所属专业类  （代码） | 对应行业（代码） | 主要职业类别（代码） | 主要岗位类别（或技术领域） | 职业资格证书或技能等级证书举例 |
| 财经商贸大类（53） | 工商管理类（5306） | 零售业（52）  住宿业（61）  餐饮业（62）  居民服务业（79） | 连锁经营管理师（4-01-02-03）  商品营业员（4-01-02-03）  商品监督员（4-07-06-01）  商品防损员（4-07-06-02）  其他社会生产和生活服务人员（4-99-00） | 储备管理  营运主管  店长（总） | 1+X品类管理证书  企业人力资源管理员  助理品类管理师 |

**（二）工作岗位**

**表 2 本专业工作岗位**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 岗位名称 | 描述 |
| 1 | 门店储备管理（餐饮企业） | 1.餐厅基础运营轮岗：前台收银、外卖订单处理、客服、产品制作等；  2.值班管理：楼面管理、品质管理、人员安排、客诉处理、设备管理、产品数字化销售等。 |
| 2 | 门店储备管理（零售企业） | 1.掌握品类管理的定义，知道卖场布局，商品分类标准，新商品分类，货架商品配置原则；  2.掌握订货工作内容与操作标准，能独立操作日常订货；  3.掌握操作流程及标准；  4.知晓部门内经营分析的基本技巧，通过季度销售经营分析的学习，对建立基础分析思路；  5.正确使用报表查询分析，能找到异常原因并解决；  6.了解顾客投诉处理流程及基本处理技巧。 |
| 3 | 营运主管（餐饮企业） | 1.完成门店的基本营运操作；  2.协助店长进行门店员工的内部培训；  3.协助店长进行日常的门店管理。 |
| 4 | 营运主管（零售企业） | 1.组织部门人员会议，分配和盘点工作重点，培训日常工作问题解决方法；  2.部门员工的日常工作监督及培训，包括但不限于：考勤、对客服务、工作状态、效率稽核、新员工培训和老员工团队建设、消防培训、卫生培训和礼仪培训等，做好门店管理人员的储备选拔及考评；  3.执行公司各项促销安排，组织部门的营销策划活动开展；  4.协助店长在卖场进行营业前、高峰期、结束时的巡视，销售细节管理和市场销售动向调研安排；  5.根据门店市场调研及促销活动执行结果，将广告内容异议、市场营销动态等反馈给营销部门，及时沟通商讨解决，并提出合理化建议。 |

**（三）****工作岗位与职业能力分析表**

**表3 工作岗位与职业能力分析表**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 工作岗位 | 工作任务 | 职业能力 | 相关课程 |
| 1 | 门店储备管理（餐饮企业） | * 餐厅基础运营 * 服务管理 | * 掌握前台收银、外卖订单处理、客服、产品制作等作业流程和作业要领； * 熟悉门店值班管理的注意事项，掌握值班管理的工作职责和工作要领； * 掌握顾客投诉处理的原则和程序； * 掌握专业化顾客销售服务技巧。 | * 连锁经营管理概论 * 客户关系管理 * 新媒体营销 |
| 2 | 门店储备管理（零售企业） | * 商品管理 * 服务管理 | * 掌握前台收银、外卖订单处理、理货、商品采购等作业流程和作业要领； * 熟悉商品管理的注意事项，掌握课长助理的工作职责和工作要领； * 掌握专业化顾客销售服务技巧。 | * 连锁经营管理概论 * 客户关系管理 * 新媒体营销 * 市场调研 |
| 3 | 营运主管（餐饮企业） | * 人员管理 * 值班管理 | * 完成门店的基本营运操作； * 协助店长进行门店员工的内部培训； * 协助店长进行日常的门店管理； * 掌握门店可能的突发事件的处理和应对方案。 | * 采购管理 * 连锁门店开发与设计 * 商务数据分析 * 品类管理 |
|  | 营运主管（零售企业） | * 采购管理 * 品类管理 * 人员管理 | * 组织部门人员会议，分配和盘点工作重点，培训日常工作问题解决方法； * 部门员工的日常工作监督及培训； * 执行公司各项促销安排，组织部门的营销策划活动开展； * 协助店长在卖场进行营业前、高峰期、结束时的巡视，销售细节管理和市场销售动向调研安排； * 根据门店市场调研及促销活动执行结果，将广告内容异议、市场营销动态等反馈给营销部门，及时沟通商讨解决，并提出合理化建议。 | * 采购管理 * 连锁门店开发与设计 * 市场调研 * 商务数据分析 * 品类管理 |

五、培养目标与规格

**（一）培养目标定位**

本专业培养思想政治坚定、德技并修、德智体美劳全面发展的社会主义现代化建设事业的建设者和接班人，围绕零售、餐饮服务等产业高端发展的人才需求，面向零售业、住宿业、餐饮业、居民服务业等行业的连锁经营管理师职业（岗位群或技术领域），掌握扎实的连锁企业运营与管理等知识，具备连锁门店运营、连锁总部管理等能力，能够从事储备管理、营运主管、店长（总）等工作的高素质技术技能人才。

**（二）培养规格**

本专业毕业生应在素质、知识和能力等方面达到以下要求：

**1 素质要求**

* 坚定拥护中国共产党领导和我国社会主义制度，在习近平新时代中国特色社会主义思想指引下，践行社会主义核心价值观，具有深厚的爱国情感和中华民族自豪感；
* 崇尚宪法、遵法守纪、崇德向善、诚实守信、尊重生命、热爱劳动，履行道德准则和行为规范，具有社会责任感和社会参与意识；
* 具有质量意识、环保意识、安全意识、信息素养、工匠精神、创新思维；
* 勇于奋斗、乐观向上，具有自我管理能力、职业生涯规划的意识，有较强的集体意识和团队合作精神；
* 具有健康的体魄，健全的人格，养成良好的健身与卫生习惯，良好的行为习惯；
* 具有创新精神与创业意识。

**2知识要求**

* 掌握必备的思想政治理论、科学文化基础知识和中华优秀传统文化知识；
* 熟悉与本专业相关的法律法规以及环境保护、安全消防等知识；
* 掌握连锁经营体系的基本构成和主要推广与管控的相关知识；
* 掌握连锁门店营运管理的主要工作内容、工作流程等相关知识；
* 掌握市场分析与经营诊断及业绩提升的相关知识；
* 掌握供应链管理尤其是商品采购的相关知识；
* 掌握数字化时代连锁企业信息管理的主要工作内容和方法；
* 掌握连锁企业服务质量管理的常用方法和工具。

**3 专业能力要求**

* 具有探究学习、终身学习、分析问题和解决问题的能力；
* 具有良好的语言、文字表达能力和沟通能力；
* 能够实施连锁门店标准化营运流程并进行管理 ,控制营运成本、商品或服务质量；
* 完成营运目标，上报营运数据；
* 能够进行连锁经营体系的推广，并根据总部规范对区域内门店运营进行监督指；
* 能够实施商圈调研，了解商圈内的人口、购买力、购买倾向及竞争环境，并根据商圈特点为门店运营提出合理化建议；
* 能够进行经营现状诊断，并结合企业资源和经营目标提出系统性的业绩提升方案；
* 能够有效收集、汇总、处理、分析、传输连锁经营业务数据和信息，并根据数据信息完 成决策、考核等工作；
* 能够结合经营业绩、商品特征、顾客习惯等因素进行门店的整体规划设计与视觉 营销；
* 能够制订连锁采购计划，控制采购成本，实施合同管理和供应商管理，对采购绩效进行评价；
* 具备商业信息技术与工具应用能力，能够配合企业进行线上线下全渠道运营和数字化改造。

六、课程设置

**（一）课程体系结构**

依据国家教育政策、教育教学规律和学生认知发展规律， 根据岗位群工作任务与职业能力分析结果， 结合 1+X 证书制度、模块化课程等教育教学改革方向，构建课程体系。

**图1 课程体系**



**（二）公共基础课教学内容与要求**

**表 4 公共基础课主要教学内容与要求**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 课程名称 | 主要内容要求 | 学分/学时 |
| 1 | 军事技能 | **主要内容：**内务条令、纪律条令、队列条令教育；单个军人队列动作、分队的队列动作、战术基础动作；射击与战术训练、防卫技能与战时防护训练；军体拳、战备基础与应用训练。  **教学要求：**掌握基本的军事技能和军事素质，有良好的体魄、严明的组织纪律性、强烈的爱国热情、善于合作的团队精神，为中国人民解放军训练后备兵员和培养预备役军官奠定基础。 | 2/112 |
| 2 | 军事理论 | **主要内容**：国防法规、国防义务和权力、国防建设、武装力量和国防动员；安全形势及国际战略形势；世界新军事革命及古今中外军事思想；新军事革命、机械化战争和信息化战争；信息化装备、信息化作战平台、综合电子信息系统和信息化杀伤武器。  **教学要求**：掌握军事基础知识，增强国防观念、国家安全意识和忧患危机意识，弘扬爱国主义精神、传承红色基因，增强爱国主义，民族主义、集体主义观念，加强纪律性，提高学生综合国防素质。 | 2/36 |
| 3 | 思想道德与法治 | **主要内容：**马克思主义的人生观、价值观、道德观、法治观，社会主义核心价值观与社会主义法治建设的关系，帮助学生筑牢理想信念之基，培育和践行社会主义核心价值观，传承中华传统美德，弘扬中国精神，尊重和维护宪法法律权威，提升思想道德素质和法治素养。  **教学要求**：针对大学生成长过程中面临的思想道德与法治问题，开展马克思主义的人生观、价值观、道德观、法治观教育，帮助大学生提升思想道德素质和法治素养，成长为自觉担当民族复兴大任的时代新人。 | 3/48 |
| 4 | 毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论 | **主要内容：**以马克思主义中国化为主线，集中阐述马克思主义中国化理论成果的形成过程、主要内容、精神实质、历史地位和指导意义，充分反映中国共产党不断推进马克思主义基本原理同中国具体实际相结合、同中华优秀传统文化相结合的历史进程和基本经验。以马克思主义中国化最新成果为重点，全面把握中国特色社会主义进入新时代，系统阐释习近平新时代中国特色社会主义思想的主要内容和历史地位，充分反映实现全面建设社会主义现代化强国、中华民族伟大复兴中国梦的战略部署。  **教学要求**：准确把握马克思主义中国化进程中形成的理论成果及其精神实质；加深学生对中国共产党领导人民进行的革命、建设、改革的历史进程、历史变革、历史成就的更深刻认识；对中国共产党在新时代坚持的基本理论、基本路线、基本方略有更加透彻的理解；对运用马克思主义立场、观点和方法认识问题、分析问题和解决问题能力的提升有更加切实的帮助。 | 2/36 |
| 5 | 习近平新时代中国特色社会主义思想概论 | **主要内容：**以马克思主义中国化为主线，集中阐述马克思主义中国化理论成果的形成过程、主要内容、精神实质、历史地位和指导意义，充分反映中国共产党不断推进马克思主义基本原理同中国具体实际相结合、同中华优秀传统文化相结合的历史进程和基本经验。以马克思主义中国化最新成果为重点，全面把握中国特色社会主义进入新时代，系统阐释习近平新时代中国特色社会主义思想的主要内容和历史地位，充分反映实现全面建设社会主义现代化强国、中华民族伟大复兴中国梦的战略部署。  **教学要求**：准确把握马克思主义中国化进程中形成的理论成果及其精神实质；加深学生对中国共产党领导人民进行的革命、建设、改革的历史进程、历史变革、历史成就的更深刻认识；对中国共产党在新时代坚持的基本理论、基本路线、基本方略有更加透彻的理解；对运用马克思主义立场、观点和方法认识问题、分析问题和解决问题能力的提升有更加切实的帮助。 | 3/48 |
| 6 | 形势与政策 | **主要内容：**党的理论创新最新成果，新时代坚持和发展中国特色社会主义的生动实践，马克思主义形势观政策观、党的路线方针政策、基本国情、国内外形势及其热点难点问题。  **教学要求**：正确认识党和国家面临的形势和任务，正确认识国情，理解党的路线、方针和政策。具有一定正确分析和认识当前国内外形势的分辨能力和判断能力，坚定走中国特色社会主义道路的信心和决心。 | 5/40 |
| 7 | 大学生心理健康教育 | **主要内容：**包括情绪管理、压力管理、生命教育、心理危机应对以及逆境与成长等主题，涵盖大学生认知与探索、调试与应对、发展与提升等方面内容，由心理现象和心理过程引入心理健康教育的概念等，让学生学会学习，学会生活。  **教学要求**：使学生明确心理健康的标准及意义，了解大学阶段人的心理发展特征及常见的心理问题表现，掌握自我调适的基本知识；使学生掌握自我探索技能，心理调适技能及心理发展技能，正确认识自我、完善自我、发展自我、优化心理素质，提高心理水平，促进全面发展。 | 2/32 |
| 8 | 体育 | **主要内容：**学习基本的体育理论以及田径、球类、健美操、武术等项目的基本知识、技术、技能。增强学生自觉树立培养良好的职业道德及职业习惯的意识，形成敬业、守信、高效、协作、精益求精等职业道德与素质。  **教学要求**：掌握运动项目的技战术理论和基本知识、运动健身的基本原理与锻炼方法、运动损伤的预防与处理；使学生能把所学理论、技战术、技能知识运用到具体身体活动中；提高学生在身体活动中观察、思维、推理、判断、分析与解决问题的能力。 | 6/108 |
| 9 | 劳动与美育 | **主要内容：**主要讲授劳动精神、劳模精神、工匠精神、劳动组织、劳动安全和劳动法规、美与审美的基本理论、自然审美、社会审美、艺术审美活动等内容。增强学生职业认同和劳动自豪感，培育爱岗敬业的劳动态度，严谨专注、精益求精、追求卓越的工匠精神，树立正确的审美观，提高审美境界、审美能力以及提高审美活动和审美教育的自觉性。  **教学要求**：使学生树立正确的劳动观点和劳动态度，养成诚实守信、吃苦耐劳的劳动品质和珍惜劳动成果、杜绝浪费的消费习惯。握基本的劳动知识和技能，能够结合所学专业知识，解决实际问题。掌握基本的美学理论，具备一定的审美能力。 | 2/32 |
| 10 | 大学生创业基础 | **主要内容：**从创新教育、创业教育和专业教育相融合的角度，通过创新基本理论、创业团队组建、发掘创业机会、分析创业市场、整合创业资源、推演创业项目等内容学习，使学生在参与教学过程中体验、参悟和提高创新创业能力。  **教学要求**：掌握创新创业的基本知识，熟悉创业基本流程和基本方法，了解创新创业的法律法规和相关政策，认知创新创业的基本内涵和创业活动的特殊性，全面提升学生创新创业意识、创新创业能力，增强学生社会责任感、创新精神和创业能力，促进创业就业和全面发展。 | 2/36 |

**（三）主要专业课教学内容与要求**

1.专业基础课程主要教学内容与要求

**表 5** **专业基础课主要教学内容与要求**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 课程名称 | 典型工作任务描述 | 主要教学内容与要求 | 课程思政育人 | 学分/学时 |
| 1 | 连锁经营管理概论 | 1-1 连锁企业SWOT分析  1-2 连锁企业战略选择  1-3 连锁店铺选址开发  1-4 连锁商品采购管理  1-5 连锁物流系统管理1-6连锁店铺设计布局  1-7 连锁店铺商品陈列  1-8 连锁企业定价策略  1-9连锁企业信息系统 | **主要内容：**掌握连锁经营的相关概念；理解连锁企业的经营决策与战略；掌握门店卖场布局策略；掌握门店商品结构管理要素；掌握商品陈列管理；了解连锁企业物流管理；掌握连锁企业的内部组织管理等。  **教学要求：**掌握连锁经营管理的概念，了解连锁经营概念的演进历史；能掌握连锁经营管理体系的基本内容；能根据市场需要理解各部门工作意义；能使用价格、商品陈列、促销、定位、防损等技术，独立完成小项目的开发设计；能与他人合作，以团队方式完成创新创业的门店管理部分职能开发设计。 | 1．培养系统思维；  2．能使用价格、商品陈列、促销、定位、防损等技术，独立完成小项目的开发设计；  3．能与他人合作，以团队方式完成创新创业的门店管理部分职能开发设计。 | 4/64 |
| 2 | 经济学基础 | 2-1需求与供给  2-2 消费者行为  2-3 生产与成本  2-4 市场理论  2-5 分配理论  2-6市场失灵与政府干预  2-7 国民收入决定  2-8 失业与通货膨胀理论  2-9经济周期与经济增长  2-10 宏观经济政策 | **主要内容：**掌握经济学基本名词；掌握价格理论、生产与成本理论、国民收入决定；理解厂商行为理论、长期经济增长、短期经济波动、开放经济；了解微观经济政策、宏观经济学流派与政策目标。  **教学要求：**领会现代经济学的基本思想、基本概念与分析方法；培养对现实世界经济行为与经济现象的观察能力，训练经济学直觉；能够运用所学知识解决经济应用问题中的能力，具有运用现代经济学原理、方法和技术手段进行社会经济调查和经济分析的能力。 | 1.培养理性思维；  2.培训学生的经济学思维，能理论与实践想结合；  3.能够辩证统一的角度去分析问题、思考问题；  4.具有成本意识，具有系统思维。 | 4/64 |
| 3 | 管理学基础 | 3-1管理思想  3-2管理道德  3-3决策  3-4计划  3-5 组织结构与设计  3-6 控制  3-7 领导  3-8 激励  3-9 沟通 | **主要内容：**掌握管理学中的基本概念、基本观点和基本理论，能运用管理学的基本思想、方法分析和解决管理实际问题；准确地掌握历史上各种不同的管理思想的基本观点和特点；系统地了解各项管理工作的重要性以及做好各项管理工作的各项基本过程和基本原则；掌握计划、决策和控制等管理职能中常用的方法；系统了解生产经营的主要方面和对其的管理内容。  **教学要求：**使学生了解基本的管理知识，认识管理的作用，激发从事管理工作的兴趣；其二，通过方法的教授和对案例的分析，提高学生的观察能力、思考能力、判断能力和操作能力，能运用所学知识解决简单的管理实践问题；最终使学生养成自觉地按照管理的原理、方法处理日常事务的习惯。 | 1.培育并践行社会主义核心价值观；  2.树立爱国主义使命感与责任心；  3.具备爱岗敬业的精神和强烈的责任意识；  4.具备胜任管理工作的良好的业务素质及身心素质；  5.具有较强的人际交往能力、竞争意识和团队协作能力。 | 4/64 |
| 4 | 基础会计 | 4-1会计凭证  4-2会计要素与会计等式  4-3会计科目、账户、记账方法  4-4 账簿的设置与登记  4-5企业主要经济业务的核算  4-6对账与错账更正  4-7财务报表的编制  4-8财务报表的解读 | **主要内容：**掌握会计的基本概念、会计要素、会计科目、账户设置的基本理论及其关系；掌握复式记账的基本原理及会计记录的基本程序和方法；掌握会计凭证、会计账簿、会计报表、会计 环与会计核算程序。  **教学要求：**能根据企业会计科目表写单笔经济业务会计分录；能根据企业日常业务进行复式记账与核算；能核算制作企业或商业企业成本；能进行企业会计财务处理与报表解读；具备一定的分析和运用会计信息进行评价的能力。 | 1.培养学生关注社会及专业热点内容，树立分析问题的意识；  2.维护国家利益、社会利益、集体利益，融入“社会主义核心价值观”公正和诚信理念；  3.养成细心、责任、担当等良好的职业索养和职业道德。 | 4/68 |
| 5 | 电子商务基础与应用 | 5-1电子商务概述  5-2电子商务网络技术  5-3电子商务的机理与模式  5-4电子商务安全  5-5互联网支付  5-6电子商务物流与供应链管理  5-7网络营销和电子商务策划 | **主要内容：**掌握电子商务基本知识；掌握B2B、B2C、C2C、O2O电子商务的模式；理解移动电商、跨境电商、电商安全、电子支付和网络金融服务、电商物流；掌握网络营销和电子商务策划。  **教学要求：**领会电子商务的基本思想、基本概念与分析方法；培养对现实世界电商行为与电商现象的观察能力，调研分析相关电子商务的应用，并形成调研分析报告；能分析典型电商企业的经营模式，能进行卖家网站的申请、创建，买家的订购流程（包括信息查询、订单、物流和支付等）等操作。 | 1.正确认识社会主义市场经济是法治经济，确立诚实守信、依法经营的理念；  2.熟知、理解并能够在运用知识理论的同时，在言行中践行社会主义核心价值观；  3.深刻领会和把握新时代中国特色社会主义思想的特征、内涵与要求，做到思想认同、政治认同、理论认同和情感认同。 | 4/68 |
| 6 | 客户关系管理 | 6-1 客户购买行为分析  6-2 客户类型划分  6-3 目标客户选择  6-4 客户开发策略  6-5 客户信息收集及客户分类管理  6-6客户满意陷阱分析  6-7 客户挽回  6-8 客户忠诚计划  6-9客户关系管理软件选择使用 | **主要内容：**客户关系管理概述、客户关系管理理论基础、客户关系管理软件系统、数据仓库与客户关系管理、数据挖掘与客户关系管理、客户关系管理能力、客户关系管理战略、客户关系管理项目实施等。  **教学要求：**掌握客户关系管理的基本理论、原理和方法，能够进行客户关系管理软件的操作，树立客户关系意识，培养学生在客户关系管理系统的实际应用能力。 | 1.让学生辨析客户关系管理的商业道德，为学生树立正确的商业道德价值观；  2.介绍客户隐私保护政策，客户关系管理不得侵犯个人信息。 | 4/68 |

2.专业核心课主要教学内容与要求

**表 6 专业核心课主要教学内容与要求**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 课程名称 | 典型工作任务描述 | 主要教学内容与要求 | 课程思政育人 | 学分/学时 |
| 1 | 连锁采购管理 | 1-1连锁企业采购组织结构设计  1-2连锁企业采购人员岗位职责设计  1-3连锁企业采购流程  1-4连锁采购需求调查  1-5连锁企业采购商品品类、数量决策  1-6采购计划的编制及预算  1-7供应商调查与管理  1-8连锁经营采购谈判和采购合同管理 | **主要内容：**熟悉常用的采购部门设立原则及方式，掌握采购部门及采购人员的职责；掌握市场结构分析方法和市场中的五种竞争力分析法；掌握采购对象的细分方法和规格说明方法；掌握企业常用的采购方式及各种方式通常适用的采购对象；掌握供应价格分析方法及降低采购成本的方法；掌握供应商的评估与选择方法。  **教学要求：**能够根据采购对象的价值和采购伴随的机会与风险对采购对象作细分，能对细分后的采购对象选取相应的采购策略；能够根据企业的采购需求选择相应的采购方式，并能运用降低采购成本的方法与供应商进行谈判；能对供应商作综合管理。 | 1.培养坚守诚信、脚踏实地、遵纪守法的品质，引导学生明确学习目标，鼓励学生朝着目标而努力；  2.以唯物辩证法为指导，要善于抓重点、集中力量解决主要矛盾，肯定采购管理的作用；  3.学会用新的眼光看问题，不断探索采购领域的前沿知识和动态，学习永无止境。 | 4/68 |
| 2 | 连锁门店开发与设计 | 2-1门店开发策略与流程  2-2商圈分析  2-3选址分析  2-4店铺投资计划评估  2-5市场细分与经营定位  2-6店铺外部设计  2-7卖场规划  2-8货位布局与动线调研  2-9卖场氛围塑造  2-10店铺开发推广策略 | **主要内容：**掌握店铺开发策略与流程；掌握商圈分析、店铺选址；掌握市场细分与经营定位；掌握卖场规划、货物布局与动线的方法。  **教学要求：**能够根据公司的店铺开发策略，制定门店开发流程和制定详细的开业筹备进度计划表；能够设计商圈调查指标，能够利用商圈分析的要点进行商圈分析；能够店址位置选择的分析因素进行开发店铺和分析已有店铺；能够进行卖场规划和设计及分析卖场规划的优缺点；能够对卖场进行卖场布局与动线调研。 | 1.培养现代职业素养，包括职业道德、职业意识、职业精神等；  2.培养学生工匠精神和奉献精神；  3.融入社会主义核心价值观，突显专业知识传授、能力培养与价值引领的有机统一。 | 4/68 |
| 3 | 品类管理 | 3-1品类认知  3-2品类定义  3-3品类角色  3-4品类评估定位  3-5品类策略  3-6高效高效商品组合  3-7高效空间管理  3-8高效商品定价  3-9高效商品促销  3-10高效供应链管理  3-11品类实施与回顾 | **主要内容：**理解品类管理定义及流程；掌握品类定义、品类角色、品类评估；掌握品类策略的制定；掌握品类战术（产品组合、陈列、定价、促销、新品引进、补货等）；理解品类回顾。  **教学要求：**能够设计商品组织结构的能力（品类定义的结果）；能编制品类管理合作项目计划书；对商店商品进行品类角色；能制作品类评分表；能对品类实施高效的产品陈列；能对品类实施高效的产品定价；能对品类实训高效的产品促销。 | 1.中国特色和国际的比较，培养学生的文化自信；  2.透过表象看实质，提高缘事析理、明辨是非的能力；  3.养成良好的职业素养，严谨的职业态度，形成大局观，培养社会责任感和使命感。 | 4/68 |
| 4 | 策划实务 | 4-1 策划模型分析  4-2 确认策划主题  4-3 划分针对对象  4-4 分析环境形势  4-5 发现发展企业优势  4-6确认原则和创新方法  4-7 策划步骤  4-8 分解时间  4-9确认目标达成与否 | **主要内容：**了解企业策划中战略策划、创业策划、公关策划等内容；掌握连锁店的经营策划；掌握营销策划的方案设计。  **教学要求：**掌握市场调研方法、步骤，以及数据的处理和分析；能够通过市场调研，针对某一具体行业，撰写创业策划方案，能够独立完成营销策划；掌握方案策划的思维方法。 | 1.团结他人，以团队方式完成创新创业的开发设计，践行共同富裕的价值理念；  2.吸收古今中外策划精髓，培养较高水平的策划实践水平，服务社会。 | 4/68 |
| 5 | 特许经营与加盟创业 | 5-1特许经营认知  5-2特许经营总体规划  5-3特许经营法律法规  5-4特许总部经营管理  5-5特许经营合同  5-6特许经营手册  5-7特许经营招募  5-8特许经营体系选择  5-9特许加盟创业 | **主要内容：**掌握特许可行性分析策略；掌握特许手册管理要素；掌握单店盈利模式管理；熟悉加盟手册管理体系；掌握加盟店的监督与控制；掌握特许经营合同的基本内容；理解特许经营法律法规。  **教学要求：**能掌握特许经营管理体系；能根据市场需要理解各部门工作意义；能使用价格、商品陈列、促销、定位、防损等技术，独立完成小项目的开发设计；能与他人合作，以团队方式完成创新创业的门店管理部分职能开发设计。 | 1.展示中国的发展成就，培养学生的文化自信；  2.培养学生的创新意识和创业精神、企业家精神，团队协作和沟通能力；  3.养成良好的职业素养，严谨的职业态度，形成大局观，培养社会责任感和使命感。 | 4/68 |
| 6 | 市场调研 | 6-1设计市场调查方案  6-2选择市场调研方法  6-3抽样方法与设计  6-4设计市场调查问卷  6-5数据整理  6-6数据分析  6-7撰写调研报告 | **主要内容：**掌握市场调研的流程；掌握市场调研方案的设计；掌握调研问卷的设计；掌握数据分析方法；掌握调研报告的组成。  **教学要求：**通过课程的学习掌握通过各种调研的手段和技术方法，获取进行市场研究所需要的数据信息，对市场数据进行分析研究及预测，形成分析报告，为企业市场决策提供支持。培养学生养成“不断对环境进行扫描并洞悉市场机遇”的习惯。 | 1.培养调查人员职业道德和素养；  2.树立分析问题意识，发扬工匠精神；  3.增强量化意识，爱岗敬业；  4.具有良好的调查人员品质，树立正确的社会主义核心价值观。 | 4/68 |

**（四）综合实践课**

**表10 综合实践课程主要教学内容与要求**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 实践环节 | 学期 | 周数 | 主要内容及要求 |
| 专业认知实训 | 1 | 1 | * 以企业参观、专题讲座等方式，让学生对连锁经营的细分行业如餐饮、超市、教育培训、医药等行业的发展现状有一个基本的了解，同时对将来的就业岗位有一个基本的认知。 * 初步掌握连锁经营的相关概念，理解连锁企业的经营决策与战略，了解门店卖场布局、门店商品结构管理要素、商品陈列。 * 了解连锁企业相关制度，掌握门店运营管理的基本内容，逐步培养良好的职业习惯。 |
| 企业经营沙盘对抗 | 2 | 1 | * 掌握企业经营过程中的一些常规术语，如：流动资产、固定资产、负债、所有者权益、折旧、贷款额度、采购价格、利润留存等。 * 掌握制造企业经营的运营规则，了解一个制造企业的企业战略、销售、财务管理、生产制造、仓储管理等方面的知识与技能。 * 能够完成6年的生产制造企业经营实战演练，合理地进行预测和决策。 |
| 专业岗位实训 | 4 | 1 | * 深入连锁企业，了解连锁知名企业的运营管理，初步掌握相关岗位的操作技能，掌握基本知识，初步确定职业规划。 |
| 专业劳动教育暑期社会实践（课外） | 3 | 1 | * 在门店运营岗位上，通过企业实习，掌握基本知识，了解相关岗位的操作技能。 |
| 专业企业实践暑期社会实践（课外） | 5 | 1 | * 在门店运营、门店管理、营销策划等岗位上，通过企业实习，相关岗位的操作技能，掌握基本知识，为找工作打下一定的基础。 |
| 毕业实习 | 6 | 12 | * 初步掌握连锁经营基本知识及简单操作技能，掌握基本知识、基本技能，明确职业方向； * 初步掌握连锁经营基本专业技能及职业素质，熟练掌握技能且有一定的应变能力； * 初步掌握连锁经营基本专业管理内容流程及职业素质，掌握业务管理、人员管理，有较强应变能力； * 初步掌握连锁经营部门整体计划及管理，掌握全面的运营管理、人员管理、能应付一般突发事件； * 初步掌握连锁经营门店运营与例外处理，掌握门店管理流程、关系管理、有较强的策划能力。 |
| 毕业设计 | 6 | 6 | * 参见毕业设计相关内容及要求。 |

七、教学进程及学时安排

**（一）教学周数安排表**

**表 11 教学周数安排表**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 项 目  周 数  学 期 | 授课环节 | | | 其他环节 | | | 社会  实践 |
| 总教学周数 | 课内  教学 | 集中时间教学 | 复习  考试 | 入学毕  业教育 | 军训/机动 |
| 一 | 20 | 16 | 0 | 1 | 1 | 2 | 0 |
| 二 | 20 | 17 | 1 | 1 | 0 | 1 | 0 |
| 三 | 20 | 18 | 0 | 1 | 0 | 1 | 1 |
| 四 | 20 | 17 | 1 | 1 | 0 | 1 | 0 |
| 五 | 21 | 16 | 4 | 1 | 0 | 0 | 1 |
| 六 | 19 | 0 | 18 | 0 | 1 | 0 | 0 |
| 总计 | **120** | **82** | **26** | **5** | **2** | **5** | **2** |

注:第5学期各专业统一安排社会实践2周，完成第二课堂教学相关要求。

（二）课程设置及学时安排

见附件：2024级连锁经营与管理专业课程设置及学时安排表

八、师资队伍

**（一）队伍结构**

根据教育部2019年颁布的《高等职业学校连锁经营管理专业教学标准》中要求，学生数与本专业专任教师比例不高于25:1，双师素质教师占专业教师比一般不低于60%。根据连锁经营与管理专业目前在校生人数和2023级新生招生计划，以153人专业学生规模来计算，专任教师数至少应为6人。兼职教师人数不少于专任教师人数的50%。

**（二）专任教师**

具有高校教师资格和工商管理类有关证书和本专业职业资格或技能等级证书；有理想信念、有道德情操、有扎实学识、有仁爱之心；具有贸易经济、企业管理、工商管理、市场营销、物流管理等相关专业本科及以上学历；具有扎实的连锁经营相关理论功底和实践能力；具有较强信息化教学能力，能够开展课程教学改革和科学研究；每 5年累计不少于 6 个月的企业实践经历。

**（三）专业带头人**

原则上应具有副高及以上职称，能够较好地把握国内外连锁行业、专业发展，能广泛联系行业企业，了解行业企业对连锁专业人才的需求实际，教学设计、专业研究能力强，组织开展教科研工作能力强，在本区域或本领域具有一定的专业影响力。

**（四）兼职教师、企业教师（学徒制）**

主要从连锁企业聘任，具备良好的思想政治素质、职业道德和匠精神，具有扎实的连锁经营专业知识和丰富的实际工作经验，原则上应具有中级及以上行业相关专业技术资格，能承担专业课程教学、实习实训指导和学生职业发展规划指导等专业教学任务。

九、教学条件

**（一）教学设施配置标准**

1.校内实训基地

学院建有多个实训室，可以开展从门店选址、用工分析、商品规划、库存控制、品类策略、定价优化、促销优化等业务环节策略性对抗实训。专业群拥有近3000平方米的校内现代物流实训基地，基地内有立体库存储区、阁楼货架分拣区，重型货架分拣区以及物流文化实验室、物流信息处理实验室、精益生产物流实训室等，完全能满足专业实训教学要求。

2.校外实训基地

本专业具有稳定的校外实训基地。校外建有联华华商实训基地、浙北大厦实训基地、老娘舅实训基地、必胜客实训基地、金拱门实训基地、肯德基实训基地等7个校外实训基地，能够为学生提供连锁运营管理、区域督导巡查、数据分析、连锁加盟规划等实训活动，实训设施齐备，实训岗位、实训指导教师确定，实训管理及实施规章制度齐全，能满足学生专业实习实训。

**（二）教学资源配置标准**

1.教材选用

本专业教材选用严格按照《湖州职业技术学院教材建设、选用与管理办法》文件规定执行，思政课全部采用国家“马”工程教材和国家规划教材。公共基础课和专业核心课程从国家和省级教育行政部门发布的规划教材目录中选用，其他课程优先选用国家规划教材或省重点教材。

2.图书文献资源

学校图书馆除有大量藏书和文献资料，还配备有中国知网、超星移动图书馆、新东方多媒体学习库、博学易知数据库等服务平台，能满足学生全面培养、教科研工作、专业建设等的需要，方便师生借阅、查询。

3.数字资源

学校现有410余门网络课程供教师和学生使用（其中自建在线开放课程学习平台拥有课程100余门，在第三方在线平台建有110余门网络课程，购买第三方网络课程200门）。

**（三）教学方法、手段与教学组织形式**

依据专业培养目标、课程教学要求，结合课程教学目标和课程特点以及有关学情和教学资源，选择适合的最优化教学法。综合考虑教学效果和教学可操作性等因素，多数课程内容采用讲授法、混合教学法、分组讨论法、案例教学法、任务教学法、现场教学法等多种形式。坚持学中做、做中学，倡导因材施教、因需施教，鼓励创新教学方法和策略。根据内容特点和学生特点，以学生为主体，合理选择各种教学方法，教师起引导作用。在教学组织上充分利用校内理实一体化教室、多媒体网络教学条件和校内外实训基地的资源，采用问题教学、案例教学、任务驱动教学、情境教学、单项操作训练和综合能力考核等方法提高学生的职业能力。学校鼓励信息技术在教育教学中的应用，通过改进教学方式，达成预期教学目标。

**（四）学习评价**

学校改革和完善教学评价标准和方法，强调教学过程的质量监控。对教师评价，采取课前注意教学资料检查评价；课中注重教师、督导随堂听课评价；课后注重学生评教评价，确保教学质量。

对学生评价，兼顾认知、技能、情感等方面，采取观察、口试、笔试、技能操作、职业技能竞赛、职业资格考试及鉴定等评价方式，建立多元化考核、评价方式。考核采用平时考核加期末考试相结合的方式，平时成绩和期末考查成绩均以百分制计算。

**（五）教学管理与质量保障体系**

1.成立了教育教学管理与质量监控体系

成立了由经济管理与电商学院分管教学院长为组长的教学质量监控小组，在学校教学质量监控体系的框架下，建立符合连锁经营与管理专业实际的教学质量监控办法，对专业建设和教学工作实施全过程质量监控，确保人才培养质量的稳步提高。

2.加强质量管理制度建设

根据学校确定的教学标准，从教学内容选择、课程教学方案设定、教辅资料编写，到实验实训、成绩考核等各个教学环节，严格把握质量标准和工作规范，通过质量监测和评价的循环，确保教学质量稳步提升。

3.实践教学基地的质量检测

为保证实践教学基地的正常运行和规范提高，进一步完善实践教学基地评价系统，建立定期对实践教学基地运行评价的制度，建立实践教学基地正常进入、退出机制，保证实践教学基地能满足认知见习、课程实训、综合实训、毕业实习人才培养的需求，确保实践教学质量稳步提高。

十、毕业要求

1.学生应获得148学分方能毕业，其中：必修课65学分、限定选修课38学分、任选课19学分、综合实践26学分。

2.国家体质健康测试达标。

3.第二课堂学分达6分以上。

十一、学习期间证书获取建议

1. 根据专升本等需要，建议参加英语等级证书和计算机等级证书的考试。

2. 建议考取以下职业技能等级证书增强职业竞争力。

**表12 专业职业资格/技能证书一览表**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 证书名称 | 级别 | 颁证机构 | 获证要求 |
| 1 | 品类管理1+X证书 | 中级 | 北京睿学云诚教育咨询有限公司 | 可选 |
| 2 | 品类管理师 | 初级 | 中国连锁经营协会 | 可选 |
| 3 | 人力资源管理师 | 初级 | 人力资源与社会保障部 | 可选 |
| 4 | 物流管理1+X证书 | 中级 | 中国物流与采购联合会 | 可选 |
| 5 | 连锁经营管理师 | 3级 | 人力资源与社会保障部 | 可选 |

3. 接续专业举例。

接续高职本科专业举例：企业数字化管理

接续普通本科专业举例：工商管理、零售业管理

修订：臧庆玉 审核：胡国荣