

# 2019 级三年制高职

## 连锁经营管理专业人才培养方案

### 一、专业名称及代码

连锁经营管理（专业代码：630604）

### 二、入学要求

普通高级中学毕业、中等职业学校毕业或具备同等学力。

### 三、修业年限

全日制三年

### 四、职业面向

#### 1. 就业岗位

表1 就业岗位面向表

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)	主要就业岗位群或技术领域举例	职业技能等级证书举例
63	6306	52、61、62、79	4-01-02-03 4-07-06-01 4-07-06-02	营运主管、店长 (总)区域督导	暂无

#### 2. 发展岗位

表2 发展岗位面向表

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)	主要发展岗位群或技术领域举例	职业技能等级证书举例
63	6306	52、61、62、79	4-99-00 4-01-01-00	拓展经理 采购专员	暂无

### 五、培养目标与培养规格

## （一）培养目标

本专业培养思想政治坚定、德技并修、德智体美劳全面发展，适应现代社会的需要；本专业立足湖南，面向连锁零售行业，满足连锁企业大卖场部门主管和小业态门店店长岗位的需求，培养德、智、体、美等方面全面发展，具有良好的职业道德素质和行为规范，掌握必需的本专业基础知识，掌握连锁企业门店营运核心技能，具备较强的人、财、物、信息等管控和数据分析能力，能胜任大卖场部门主管和小业态门店店长的高素质技术技能型人才。

## （二）培养规格

本专业毕业生应在素质、知识和能力方面达到以下要求。

### 1. 素质要求

（1）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。

（2）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。

### （3）职业道德方面

- 1) 了解国家有关法律法规及方针政策；
- 2) 具有正确的世界观、人生观和价值观；
- 3) 具有良好的社会公德和职业道德；
- 4) 具有勤奋好学、爱岗敬业、诚实守信、团结协作的优良品质。

### （4）身体素质方面

- 1) 掌握现代体育运动基本知识和基本技能，具有文体特长；

2) 身体健康、健美,达到《大学生体质健康标准》所规定的各项指标。

(5) 心理素质方面

1) 达到教育部《普通高校大学生心理健康工作实施纲要》(试行)所规定的要求,心理健康,人格完善;

2) 具有较强的心理适应能力和健全的意志品质;

3) 具有理智、真诚、坦荡的性格和良好的人际关系。

(6) 企业文化方面

1) 熟识人人乐等和合作企业文化;

2) 具备一定的企业职业素养。

2. 知识要求

(1) 掌握必备的思想政理论、科学文化基础知识和中华优秀传统文化知识。

(2) 专业知识

1) 连锁经营管理基础知识;

2) 商品编码与分类知识;

3) 商品保养知识;

4) 商品陈列知识;

5) 商品促销知识;

6) 仪态仪表知识;

7) 顾客服务意识;

8) 顾客沟通技巧与知识;

9) 员工管理基础知识;

10) 数据指标核算与涵义知识;

11) 报表基础知识。

### (3) 基础知识

- 1) 计算机应用基本知识。
- 2) 汉语言文化基本知识
- 3) 法律法规及企业规章制度基本知识

### 3. 能力要求

#### (1) 专业技能

- 1) 门店营运标准与规范执行能力；
- 2) 商品质量与数量管控能力；
- 3) 商品陈列能力；
- 4) 商品盘点能力；
- 5) 商品损耗控制能力；
- 6) 合理进货能力；
- 7) 商品销售能力；
- 8) 库存管控能力；
- 9) 顾客开发与维护能力；
- 10) 顾客管理能力；
- 11) 顾客服务与体验能力；
- 12) 员工管理能力；
- 13) 门店业绩指标达成能力；
- 14) 零售数据分析能力；
- 15) 门店销售计划制定和执行能力；
- 16) 门店促销方案制定和执行能力。

#### (2) 社会能力

- 1) 较强的社会交际能力；
- 2) 一定的组织和协调能力；

- 3) 社会与具体环境的适应与应变能力；
- 4) 良好的团队协作和人际沟通能力；
- 5) 良好的语言文字表达能力；
- 6) 良好的个人礼仪修养、服务意识；
- 7) 开拓创新、严谨务实的工作作风；
- 8) 较为宽厚的人文底蕴。

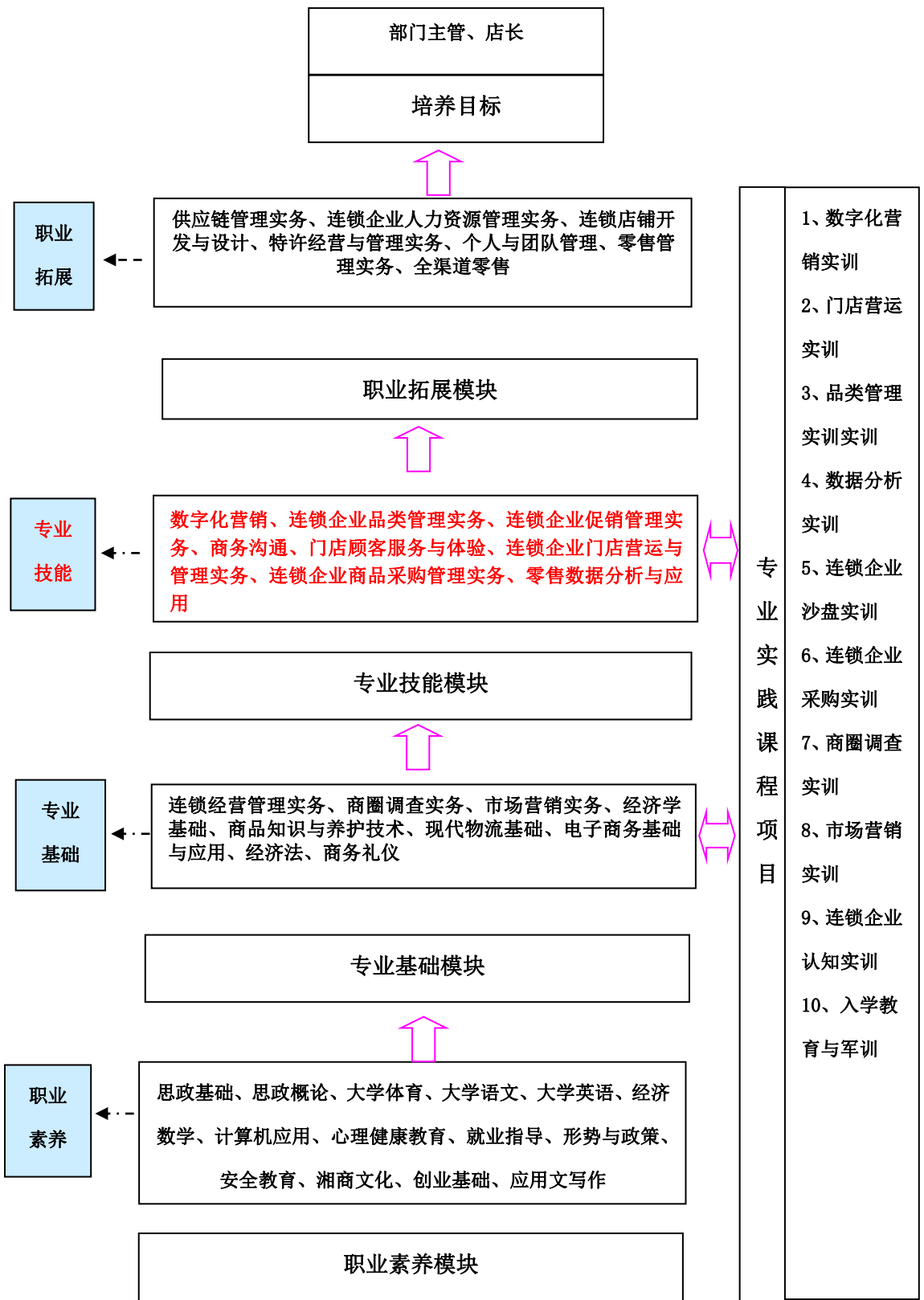
### (3) 方法能力

- 1) 较强的连锁企业现代管理能力；
- 2) 善于学习与可持续发展能力；
- 3) 一定的商品促销策划能力；
- 4) 对行业内兄弟企业学习借鉴的能力；
- 5) 良好的计算机和互联网应用能力；
- 6) 良好的获取、分析、使用信息的能力；
- 7) 一定的对知识的抽象、概括、判断、综合运用能力。

## 六、课程设置及要求

### (一) 课程结构

课程分为四大模块：基本素养模块、专业基础模块、专业核心模块、专业能力拓展模块。具体如下图所示。



连锁经营管理专业课程体系图

## (二) 主干课程与职业岗位要求对应关系分析

主干课程与职业岗位要求对应关系分析表

就业岗位	典型工作 (项目)	核心职业 能力要求	专业主干 课程
店长 助理	在店长的领导下行使分管工作或被授权处理店长不在时店内事务；协助店长管理店面的日常工作；协助店长执行总部下达的销售计划、促销计划和促销活动等各项指令；协助店长完成营运目标；协助店长对信息的管理，商品销售、损耗、盘点、库存、利润等报表的制定与分析。	具备较强协助能力；具备较强的报告、计划撰写能力；具有较强的计划、组织、沟通、协调能力；具有较强的指导门店营运能力；具备较强的培训与管理员工的能力；基本办公软件熟练使用能力；具有较强的顾客服务能力。	连锁企业门店营运与管理实务 连锁企业人力资源管理 零售数据分析与应用 门店顾客体验与服务 连锁企业促销管理实务 数字化营销
门店 店长	完成总部下达的各项指令；员工培训与管理；店面营运标准化管理与执行；对商品的质量、陈列、损耗的管理；对现金的管理；对现场的管理；对信息的管理，商品销售、损耗、盘点、库存、利润等报表的制定与分析；顾客关系管理。	较强的执行能力；良好的人际关系处理能力；经营管理能力；组织领导能力；培训辅导能力；专业技术能力；自我学习提高的能力；诚信的职业道德，作为榜样和承担责任的能力。	连锁企业门店营运与管理实务 连锁企业人力资源管理 零售数据分析与应用 门店顾客体验与服务 连锁企业促销管理实务 数字化营销

## (三) 课程描述

### 1. 基本素养模块（公共基础课程）

#### (1) 思政基础（48学时，3学分）

本课程是中宣部、教育部规定的高等学校学生的必修课，是高等学校思想政治理论课核心课程。该课程融思想性、政治性、科学性、理论性、实践性于一体，针对大学生成长过程中面临的思想道德和法律问题，开展马克思主义的世界观、人生观、价值观、道德观、法治观教育，引导大学生提高思想道德素质和法治素质，成长

为自觉担当民族复兴大任的时代新人。

#### (2) 思政概论（64 学时，4 学分）

本课程是中宣部、教育部规定的高等学校学生的必修课，是高等学校思想政治理论课核心课程。课程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与中国具体实际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新时代理论。该课程旨在帮助大学生正确认识中国共产党的革命和建设方略，推动马克思主义中国化理论进教材进课堂进学生头脑，引导大学生热爱中国共产党、热爱祖国、热爱人民。

#### (3) 形势与政策（40 学时，1 学分）

本课程是中宣部、教育部规定的高等学校学生的必修课，是高等学校思想政治理论课核心课程。该课程以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，围绕全面从严治党、经济社会发展、涉港澳台事务、国际形势政策等 4 个专题进行展开，依据教育部每学期印发的《高校“形势与政策”课教学要点》进行即时资源更新。该课程旨在帮助大学生正确认识新时代国内外形势，第一时间推动党的理论创新成果进教材进课堂进学生头脑，引导大学生准确理解党的基本理论、基本路线、基本方略。

#### (4) 思政实践（16 学时，1 学分）

为贯彻《新时代高校思想政治理论课教学工作基本要求》，增强思想政治教育的针对性和实效性，引导大学生积极参加实践活动，特开设思政实践课。学生在思政课教师的指导下，围绕思想政治理论课的教学内容，选择某些专题或热点问题，结合专业特点开展研



究性学习或其他研练活动，学生以小组的方式参与教学，以小组成果展示评定成绩。该课程旨在增强大学生的社会责任、历史使命感，培养大学生自主学习和科学研究精神。

#### （5）入学教育与军训（15天，2学分）

本课程以习近平强军思想和习近平总书记关于教育的重要论述为遵循，按照《教育部 中央军委国防动员部关于印发〈普通高等学校军事课教学大纲〉的通知》（教体艺〔2019〕1号）要求，以军事理论、军事技能训练和入学教育为主要内容，从纪律、行为规范、竞赛活动等方面进行考核和评定，激发学生爱国热情，提升学生国防意识和军事素养，加强学生组织纪律性，为实施军民融合发展战略和建设国防后备力量服务。

#### （6）军事理论（32学时，2学分）

通过本课程教学，让学生了解掌握军事理论和国防建设基础知识，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、提高学生综合国防素质。本课程以中国国防、国家安全、军事思想、现代战争和信息化装备为主要内容，坚持课堂教学和教师面授的主渠道作用，坚持理论讲授与直观教学相结合，广泛运用多媒体教学，以提高学生的视、听效果，营造生动活泼的教学氛围。

#### （7）大学体育（144学时，8学分）

《大学体育与健康》课程是高等学校教育的重要组成部分，是学校体育的基本组织形式，是培育学院各专业学生基本素养的公共必修课程。本课程是学院体育工作的中心环节，是学院实施素质教育和培养全面发展人才的重要途径，也是完成体育教学任务，增强学生体质、提高学生全面素质的主要途径。本课程根据教育部颁发

的《全国普通高等学校体育课程教学指导纲要》，围绕“终身体育”、“健康第一”主题，全面落实党的教育方针，以身体练习为主要手段，通过合理的体育理论教育和科学的体育锻炼过程，寓思想品德教育、生活劳动及体育技能教育于身体活动并有机结合，达到增强学生身体素质，促进身心和谐发展，掌握基本运动技能，提高体育素养的目的，为培养大学生“终身体育”意识奠定基础。

#### （8）心理健康教育（32学时，2学分）

为贯彻落实中共中央、国务院《关于进一步加强和改进大学生思想政治教育的意见》（中发〔2004〕16号）、教育部办公厅《关于普通高等学校大学生心理健康教育工作实施纲要》（教思政厅〔2011〕1号）等文件精神，特设立《大学生心理健康教育》公共必修课程。课程以培养学生的自我认知能力、人际沟通能力、自我调节能力为主要教学内容，全面提高学生的整体心理素养，为学生的终身发展奠定良好、健康的心理素质基础。创设活动的情境，以体验式学习为教学模式，促使师生、生生在相互影响和相互交流的活动中产生深刻的情感体验或唤醒学生内心已有的经历和体验，激发学生产生强烈的求知欲和积极学习热情，促使学生在深刻的感悟中达到心理健康发展、提高心理素质的目的。

#### （9）职业发展与就业指导（一）（16学时，1学分）

本课程是为贯彻落实党中央、国务院关于切实做好毕业生就业工作的相关文件精神，提高广大学生的就业能力，开设的职业指导课程。通过本课程的学习，使学生认识到确立自身发展目标的重要性，了解相关职业的特性，思考未来理想职业与所学专业的关系，逐步确立长远而稳定的发展目标，确定人生不同阶段的职业目标及其对应的生活模式，增强大学阶段学习的目的性和积极性。

#### （10）职业发展与就业指导（二）（16学时，1学分）

本课程是为贯彻落实党中央、国务院关于切实做好毕业生就业工作的相关文件精神，提高广大学生的就业能力，开设的职业指导课程。本课程的主要内容包括就业思想指导、政策指导、信息指导、心理指导、求职技巧指导和创业指导。通过理论授课、专家辅导、模拟作业等形式，帮助学生掌握求职基本技巧，培养学生良好的职业综合素质和创业意识。

#### （11）创业基础（32学时，2学分）

采取线上线下相结合的方式面向学生授课，线上16学时，线下16学时。

本课程是一门“双创教育”通识课，该课程是依据《教育部关于做好2016届全国普通高等学校毕业生就业创业工作的通知》文件要求而开设，目的在于培养学生的创新创业意识，提高创新创业能力，帮助学生适应我国经济发展新常态。课程以创建企业的过程为脉络，把创业过程中需要掌握的关键知识点和创业中容易遇到的误区和陷阱，以案例分析的形式展现给学生，全面提升学生创新创业能力。

#### （12）劳动实践（32学时，2学分）

为贯彻全国教育大会精神，加强大学生劳动教育，引导大学生积极参与生产劳动，树立崇尚劳动、尊重劳动、热爱劳动的理念，特设立劳动实践课。劳动实践课以日常值班打扫宿舍、责任教室、责任公共区等卫生及承担校园文明督察员、校园卫生保洁员、校园绿化区域除草、公寓管理工作助理、食堂管理工作助理等工作为主要内容。以形式多样的劳动为载体、以分散劳动的为要方式组织教学与考核，引导学生在劳动实践中受教育、长才干、做贡献，树立

正确的世界观、人生观和价值观。

#### （13）马克思主义原理概述（32学时，2学分）

本课程是根据中宣部、教育部规定开设的高等学校学生的选修课。本课程紧紧围绕什么是马克思主义、为什么要始终坚持马克思主义、怎样坚持和发展马克思主义这一主题，分绪论、马克思主义哲学、马克思主义政治经济学和科学社会主义三个部分给大学生阐述马克思主义的基本立场、基本观点和基本方法，帮助学生从整体上理解和把握马克思主义，正确认识人类社会发展的基本规律，树立科学的世界观、人生观和价值观，坚定中国特色社会主义信念和共产主义崇高理想。

#### （14）红色潇湘（32学时，2学分）

本课程是根据习近平总书记关于党史研究和红色基因传承工作的重要指示及中宣部、教育部相关规定而开设的高等学校学生的选修课。本课程以湖南党史为主线，通过岁月如歌、璀璨星光、革命瑰宝等教学模块，介绍湖南共产党人领导的艰苦卓绝的革命斗争、著名红色人物、典型红色故事等，把弘扬红色文化与大学生思想政治教育结合起来。通过知识灌输、情感培育，使红色基因渗进血液、浸入心扉，引导大学生增强使命担当，矢志不渝跟党走，争做社会主义合格建设者和可靠接班人。

#### （15）大学英语（120学时，8学分）

为贯彻国家教育部《高职高专教育英语课程教学基本要求》，培养面向技术、生产、管理、服务等领域的高等应用性专门人才，特设立大学英语课。课程遵循“实用为主、够用为度”的原则，以外语教学理论为主要指导，以英语语言基础知识与英语策略和跨文化交际为主要内容，并集分层教学模式和多种教学手段为一体，旨

在培养学生具有一定的听、说、读、写、译能力，掌握必要的、实用的英语语言知识和语言技能，能够在各种职业情境下灵活运用英语，基本达到全国高等学校英语应用能力考试A级的水平，并为今后进一步提高英语的交际能力打下基础，以适应社会发展和经济建设的要求。

#### （16）大学语文（46学时，3学分）

为贯彻《教育部关于全面提高高等职业教育教学质量的若干意见》的文件精神，引导学生在中学语文学习的基础上进一步拓宽视野、启蒙心智、健全人格，提高人文素养，特设立大学语文课。本课程以语言、文字、典籍、文学、文化等为主要内容，基本涵盖了中文世界的基本文化内涵。以探究式学习为主要方式组织教学，帮助学生提高语文水平、审美素质和文化品位，塑造大学生的人文精神。

#### （17）应用文写作（16学时，1学分）

为贯彻《教育部关于全面提高高等职业教育教学质量的若干意见》的文件精神，使学生了解和掌握应用文写作的基础知识，能熟练地掌握写作技巧，提高应用文的撰写能力，特设立应用文写作课。本课程以事务类文书和行政类文书写作为主要内容。以讲练结合的方式组织教学，旨在使学生系统掌握常用的应用类文章的实际用途及其写作要领，获取高素质技术技能人才所必备的应用类文章写作、分析与处理能力。

#### （18）中国优秀传统文化（16学时，1学分）

为贯彻《完善中华优秀传统文化教育指导纲要》文件精神，帮助大学生了解祖国悠久丰厚的文化遗产，特设立中国优秀传统文化课。本课程以中国古代哲学、文学、艺术、科技等为主要内容。以

中国元素为载体，以体验研讨为主要方式，提高学生的综合素质，激发爱国意识，增强文化自信。

#### （19）湘商文化（16学时，1学分）

为贯彻《湖南省文化强省战略实施纲要》文件精神，提高当代大学生综合素质，培育更多高素质的湘商新人，特设立湘商文化课。本课程以湘商源流、湘商风物、湘商精神为主要内容。以现场教学和理论教学相结合的方式，引导当代大学生树立积极向上的职业意识，培养认真踏实的劳动态度和文明经商的行为规范。

#### （20）经济数学（60学时，4学分）

本课程旨在培养学生的数理逻辑思维能力。主要讲授函数、极限、微积分及其应用等内容。通过对本课程的学习，让学生掌握函数的导数、极限、微分、积分的求法，培养学生的数学思维能，以及利用高等数学方法进行一般计算的能力。

#### （21）计算机应用（40学时，2.5学分）

为贯彻我国《国家中长期教育改革和发展规划纲要（2010—2020年）》，在信息化时代背景下，培养学生处理各种信息的能力，特开设计算机应用课。本课程旨在让学生了解计算机的基础知识，掌握典型系统软件和应用软件的使用，具备计算机的一般操作能力。主要包括了解 Windows 操作系统的安装以及操作系统管理与维护，熟练掌握文字编辑软件（Word）、电子表格处理软件（Excel）、演示文稿制作软件（PowerPoint）的使用方法。主要培养学生的实践动手操作能力，使学生能够利用办公自动化软件，对日常事务进行信息化处理，能够利用计算机为今后的学习、生活、工作服务。

#### （22）信息技术（40学时，2.5学分）

为贯彻我国《国家中长期教育改革和发展规划纲要（2010—2020

年)》，不断地加强和推进以计算机应用能力为核心的信息技术基础课程改革。使学生了解、掌握信息技术的基本概念、原理、思想，以及常用工具、手段、技术的基本操作与应用。重点培养和提高学生利用信息技术工具解决学习、工作和生活中实际问题的能力。引导学生积极探究技术应用给社会生活带来的变化，遵守相关的伦理道德与法律法规，形成与信息社会相适应的价值观和责任感，积极、负责、安全、健康地使用信息技术。

### (23) 安全教育 (16 学时, 1 学分)

根据教育部《关于加强大中小学国家安全教育实施意见》，大学生应接受国家安全系统化学习训练，增强维护国家安全的责任感和能力，特开设安全教育课。本课程主要讲授大学生安全教育的方方面面，包括大学生校园生活安全、消防安全、网络安全与计算机违法犯罪预防、人身与财产安全、交通与旅行安全、社交与求职安全、卫生健康安全、国家与社会安全、施救、自救与安全服务等，旨在帮助大学生确立比较正确和牢固的安全理念，养成良好的安全习惯，增强自我防范能力。

### (24) 美育课 (32 学时, 2 学分)

为贯彻《国务院办公厅关于全面加强和改进学校美育工作的意见》文件精神，培养大学生的审美意识、审美观点，提高审美能力和创造美的能力，特设立美育课。本课程以音乐艺术、影视艺术、舞蹈艺术、美术艺术等为主要内容。以讲授与体验相结合的方式，帮助学生塑造审美的人生境界，培养和谐完美的人格。

## 2. 专业基础模块

### (1) 连锁经营管理实务 (64 学时)

本课程旨在让学生了解连锁经营的历史、现状、发展趋势，主

要管理系统及业务流程，掌握连锁经营过程各环节的实际操作，培养学生分析问题、团队合作、协调能力。本课程讲授的主要内容：认知连锁经营、连锁经营主要业态、连锁经营组织管理、连锁经营战略、连锁经营区域扩张与选址评估、连锁经营技术、连锁企业营销策略、连锁企业人力资源管理、连锁企业财务管理等。教学过程中所用的主要教学手段：课堂讨论、小组作业、分析比较、调查研究、典型项目活动，以理论知识和实际操作一体化作为考核方式，让学生领悟以供应链管理为主流程的连锁经营管理实务各项目知识，实现“教、学、做”合一。

## （2）商务礼仪（32学时）

为了让学生树立良好的礼仪形象，使学生深入领会商务礼仪在展现个人素质、提升企业形象、展示产品信度，增强个人、企业市场竞争力方面的重要作用和意义，特设立此课程。本课程通过礼仪的概念、礼仪的发展历史、礼仪特性的讲解，让学生了解世界主要国家的礼俗风情及基本的礼仪规范，理解和掌握商务活动中礼仪的基本原则和规范，并能正确运用所学的礼仪知识，分析实际商务活动中的社交问题，并能提出解决的办法。培养学生理解、宽容、谦逊、诚恳的待人态度；是非分明、与人为善、助人为乐的做人品行和庄重大方、热情友好、谈吐文雅、讲究礼貌的行为举止。（3）市场营销实务（48学时）

## （3）市场营销实务（48学时）

为了树立学生正确的营销理念，确立精准的零售行业学习方向，系统认识营销全貌，从理论全局的角度对营销有清晰认识，特设立此课程。本课程以营销基础概念、营销观念、市场分析、市场细分、目标市场确定、市场定位、产品策略、价格策略、渠道策略、促销策略等为主要内容，借助多媒体设施设备以及网络学习平台运用案



例分析、课堂讨论、项目教学、头脑风暴、情景模拟、讲练结合等多种教学方法与手段，注重过程与实践考核，使学生掌握营销理论知识同时树立正确的人生观、价值观与营销岗位职业道德观，培养全局战略、合作共赢、先舍后得、敬业奉献、忠于职守等观念与优良品质。

#### (4) 经济法（40 学时）

《经济法》是商贸流通专业群各专业为培养学生掌握经济法律基础知识，提高运用所学知识解决经济法律问题的能力而专门设置的一门专业基础课程。本课程在商贸流通专业群各专业建设发展中处于专业基础课的地位。课程内容包括有经济法律概述、合同法律制度、公司法律制度、破产法律制度、税收法律制度、劳动与社会保障法律制度、经济纠纷解决法律制度等，学习本课程需要学生具有一定的法律基础理论知识。本课程设置的目标是满足企业有关职业岗位的需求，通过课程学习，为学生毕业后在大中小型企业工作提供法律保障。

#### (5) 经济学基础（48 学时）

为使学生系统地了解经济学发展过程、市场经济运行的一般原理和政府对国民经济进行宏观调控的依据、方法与手段，获得利用微观经济和宏观经济理论与方法分析现实经济问题的习惯与能力，同时也为进一步学习其它专业知识打下一个坚实的基础，特设置此课程。本课程包含微观经济学和宏观经济学两部分，微观经济学是以供求理论、消费者行为理论、生产理论、成本理论、市场结构理论、市场失灵理论为主要内容，而宏观经济学则以国民收入核算理论、国民收入决定理论、经济周期理论、经济增长理论、失业和通货膨胀理论、财政政策与货币政策等为主要内容。在教学时遵循“经

济理论生活化”的原则，以就业为导向，结合学生实际情况，把复杂的数学推导、理论分析和数学模型分析与社会经济现象相融合，强调经济学的实用性和与生活的贴近性，突出学生的应用能力，课程渗透人文素质、诚实品质、责任心和创造能力等培养。

#### （6）市场调查实务（56学时）

市场调研是进行市场设计营销策略的第一步，精准的调研以及数据分析为营销的后续工作提供了客观依据，为了让学生明确调研的重要性、知晓搜集信息以及处理信息的知识，拥有对市场进行调研分析的能力，特设置《市场调研》课程。此课程以设计市场调研方案、实施市场调研、整理与分析市场调研资料和撰写市场调研报告为主要教学内容。以“项目为导向，任务驱动”为主要教学方式组织教学与考核，引导学生在项目中去学、去总结，从而达到课程教学目的。

#### （7）推销与谈判（56学时）

依据岗位职业能力要求，产品推销与业务洽谈能力是营销专业学生必备的核心岗位能力，为了让学生树立推销与谈判正确观念，掌握娴熟的产品销售与业务洽谈技能，特开设本课程。课程以推销谈判模式、谈判方案制定，推销约见与接近、洽谈过程、推销谈判障碍、推销谈判成交等为主要内容，借助企业实际推销项目、运用讲授法和项目驱动教学法等教学方法，着重考核学生的实际岗位能力与职业素养的养成过程与成果，达成培养学生具备从事推销员工作的基本知识与技能目的。

#### （8）电子商务基础与应用（32学时）

为了普及电子商务的基本知识，让学生了解电子商务的基本框架，对电子商务理论知识和当前电商平台技能有个全面的认知，开

设本课程。本课程主要讲授电子商务基本概念与基本理论，主要包括电子商务的概念、形成与发展，应用范围、种类、模式、基础设施、网络安全威胁和安全措施、电子结算等问题。同时对网络营销及电子商务与物流管理、电子商务系统建设等知识进行介绍。本课程以平时综合表现和期末笔试为主要考核方式，对电子商务理论和电子商务平台认知进行考核，引导学生全面了解电子商务的基本框架、基本内容和实现方法。

#### (9) 现代物流基础 (32 学时)

为提高学生对商贸流通中物流行业的认知面，丰富自身专业领域中物流管理的相关知识，特设立现代物流基础课程。主要内容分为物流理论基础、应用功能、专题物流三个环节。该课程采取任务驱动组织教学，结合典型案例进行分析，注重过程型考核，使学生掌握物流管理的基本知识，熟悉这些知识在物流管理中的应用与发展；具备物流管理的基本技能，并能有效解决物流管理中的实际问题的能力。

#### (10) 商品知识与养护技术 (56 学时)

为加强大学生的专业教育，引导大学生对商品属性的了解，为后续专业课程的学习打下基础，特设立商品基础知识课。商品基础知识课以商品分类、商品质量、商品的标准、商品质量、商品包装、各种商品性质、商品质量养护为主要内容。以理实一体化为主要方式组织教学与考核，引导学生学习理论知识和练就专业技能，为专业后续课程服务。

#### (11) 连锁企业认知实训 (1 周 28 学时)

通过实训，让学生认知不同行业不同业态的连锁经营企业及连锁经营这种模式，了解连锁经营的现状和发展趋势；实训内容：参

观四到五种不同的业态的连锁企业，如购物中心、仓储型超市、百货商场、物流配送中心、国内连锁超市等；通过参观、走访、学习和撰写报告，形成对连锁经营专业的感性认知。

#### （12）推销与谈判实训（1周 28 学时）

依据岗位职业能力要求，产品推销与业务洽谈能力是营销专业学生必备的核心岗位能力，为了让学生树立推销与谈判正确观念，掌握娴熟的产品销售与业务洽谈技能，特开设本课程。课程以推销谈判模式、谈判方案制定，推销约见与接近、洽谈过程、推销谈判障碍、推销谈判成交等为主要内容，借助企业实际推销项目、运用讲授法和项目驱动教学法等教学方法，着重考核学生的实际岗位能力与职业素养的养成过程与成果，达成培养学生具备从事推销员工作的基本知识与技能目的

#### （13）市场调查实训（1周 28 学时）

通过让学生实际操作完成一项真实的某门店的商圈调查任务，训练学生市场调查方案和调查问卷的设计能力，市场调查方案实施能力，市场调查资料整理分析能力和市场调查报告的撰写能力，最终具备市场调查的综合技能。

### 3. 专业核心模块

#### （1）连锁企业门店营运与管理实务（56 学时）

本课程旨在培养学生掌握连锁企业门店营运各岗位的职责、营运标准、营运程序、营运作业和管理等方面的知识；本课程讲授的主要内容有：门店营运与管理认知、店面形象管理、人员管理、商品管理、损耗和绩效控制管理等；主要教学方法为理论与实践相结合，教学过程中运用的主要教学手段有：讲授、案例分析、任务驱动教学。本课程以平时综合表现和期末理论考试为主要考核方式，

让学生在学后能较快适应连锁企业门店经营管理工作的内容和流程，掌握连锁门店营运与管理的技术技能，快速进入门店营运管理的角色。

### （2）连锁企业品类管理实务（56 学时）

本课程旨在重点培养学生品类定义的能力、品类角色定位能力、品类评估能力、制定品类目标和选择品类策略的能力，同时能够熟练掌握品类管理的五大战术，并能够对品类管理在连锁企业内部的具体实施有所推动；本课程讲授的主要内容为：连锁企业品类管理所必需的品类定义、品类角色、品类评估、品类策略等基本知识；主要教学方法为理论与实践相结合，教学过程中运用的主要教学手段有：讲授、案例分析、任务驱动教学、项目教学等方法，以“平时过程考核+期末理论考核”作为考核方式，为学生今后从事零售业品类管理工作奠定基础。

### （3）数字化营销（40 学时）

本课程旨在培养学生借助于互联网络、电脑通信技术和数字交互式媒体来实现精准化营销，以最有效的方式谋求新市场的开拓和新消费者的挖掘。本课程讲授的内容有：数字化营销的数学模型与分析方法、数字化技术与顾客管理、数字化营销策略、数字化营销过程中新媒体工具的运用；本课程以理论与实践相结合的方式开展教学，采用任务考核方法，围绕数字化运营操作和数字化营销策略进行考核，使学生能够灵活利用数字化营销方式，为连锁企业解决实际营销问题。

### （4）连锁企业促销管理实务(48 学时)

本课程旨在强化学生的促销专业技能，培养学生能够根据总部的促销计划运用不同促销方式制定促销执行方案的能力，并能对不

同行业的连锁企业进行促销分析。本课程讲授的主要内容为：对不同的人采取的不同促销方式、促销执行方案的撰写、不同促销方式的实施、连锁零售业促销与分析、连锁餐饮业促销与分析、连锁服务业促销与分析等基本知识；主要教学方法为理论与实践相结合，教学过程中运用的主要教学手段有：讲授、案例分析、任务驱动教学、项目教学等方法，以“平时过程考核+期末理论考核”作为考核方式，在提高学生分析问题和解决问题能力的同时，锻炼学生的语言组织能力和写作能力，为学生顺利开展毕业设计及即将就业打下良好的基础。

#### （5）连锁企业商品采购实务（48 学时）

本课程旨在通过工学结合、校企合作方式把学生培养成采购管理理论功底扎实、采购实践能力较强、具有良好职业道德和可持续发展能力的高素质高技能型连锁经营与管理专门人才。本课程讲授的主要内容：采购与采购管理的基本概念和内容、采购基本流程、采购申请步骤与方法、供应商的选择和管理方法、招标采购流程，招标采购方法、采购谈判技巧，采购谈判的组织与管理、电子商务采购的步骤与方法、采购价格管理，采购成本分析、采购合同订立、采购合同履行采购风险、采购绩效评估、采购绩效评估改进。教学过程中运用的主要教学手段有：讲授、案例分析、情景模拟等，以理论知识和实际操作作为考核方式，让学生真正懂采购、会采购。

#### （6）零售数据分析与应用（48 学时）

本课程重点在于培养学生的零售数据思维、销售预算制定与追踪能力、顾客数据分析能力、商品数据分析能力、网店数据分析能力、零售财务分析能力，同时能够对数据分析结果进行生动化展示能力。本课程的学习内容：零售数据分析的基本思路和常用分析方法；

常用数据分析工具；行业数据分析、顾客数据分析、商品数据分析、销售数据分析、网店推广数据分析以及员工绩效分析的内容、方法、工具与流程；理解零售数据分析报告的概念、类型、构成，能够根据企业要求撰写分析报告并应用到实践中。以“平时过程考核+期末理论考核”作为考核方式，用案例教学法，激发学生思维；采用任务驱动教学法，提高学生学习的目的性，提高学生解决实际问题能力；利用多媒体、视频等教学手段，增加课堂信息量，提高课堂教学效率。

#### （7）顾客体验与服务（48 学时）

本课程旨在让学生掌握各行各业顾客服务最基本的流程和技能以及处理顾客投诉的技能；本课程讲授的主要内容：客服礼仪、沟通技巧、不同行业的服务流程和技巧、不同类型顾客的服务技巧、服务创新、处理顾客投诉的技巧、网络时代的客服等；主要的教学方法是理论与实践相结合，教学过程中运用的主要教学手段有：讲授、案例分析、情景模拟等，以理论知识和实际操作为考核方式，从而让学生能真正领悟客服的精髓并树立正确的顾客服务理念。

#### （8）连锁企业门店营运与管理实训（1 周 28 学时）

本门实训课程旨在培养学生在门店营运与管理中各岗位的工作职责、内容和基本技能；主要实训内容为：收银、销售、盘点、理货、客服等；实训过程中运用的教学方法是带有任务驱动的实践操作，以“出勤考核、实训态度以及提交实训作品”为考核方式，使学生通过实训操作，将理论知识转化为操作技能，具备从事连锁企业门店营运管理工作的初步能力。

#### （9）连锁企业品类管理实务实训（1 周 28 课时）

本门实训课程旨在培养品类管理实操中的基础知识和基本技能；

主要实训内容为：商品组织结构表的制定、商品组合的单品配置、品类角色的定位分析、品类评估分析、品类战术制定等基本实训；实训过程中运用的主要教学手段有：讲授、案例分析、任务驱动等方法，学生通过案例分析、小组讨论、习题练习、卖场观摩学习，以“出勤考核、实训态度以及提交实训作品”为考核方式，使学生通过实训操作，巩固《连锁企业品类管理》课程各流程的相关理论知识，并将理论知识转化为品类管理操作技能。

#### （10）数字化营销实训（1周 28 学时）

本门实训课程旨在通过学生对以顾客为中心的业绩分析与活动效果测评、使用目标顾客的预测（分类、响应）等模型进行分析、实践新媒体工具在零售企业中的运用来培养数字化营销的实践技能。实训内容为数字化营销策略的选择、数字化营销过程中新媒体工具的运用等，实训过程中运用的主要教学手段有：讲授、小组讨论、任务驱动等方法，学生以“出勤考核、实训态度以及提交实训作品”为考核方式，使学生通过实训操作，更加了解数字化营销的相关理论知识，并将理论知识转化为实践操作技能。

#### （11）连锁企业促销管理实务实训（1周 28 学时）

本门实训课程旨在通过让学生通过调查自行选取某一连锁企业门店，培养学生独立为该门店设计促销策划方案、并组织实施该方案，最后对该方案执行效果进行分析与评价的能力。主要实训内容为：调查与选择某一连锁企业作为本次促销实训的主体、为该连锁企业制定促销策划方案、检验该方案的执行效果、对该促销方案进行综合评价；实训过程中运用的主要教学手段有：调查法、任务驱动法以及综合分析法等方法，学生通过调查分析、小组讨论、卖场观摩学习，以“出勤考核、实训态度以及提交实训作品”为考核方



式，使学生通过实训操作，巩固《连锁企业促销管理实务》课程各项目的理论知识，并将理论知识转化为连锁企业门店促销实战的操作技能。

#### （12）连锁企业商品采购实训（1周28学时）

本课程教学旨在让学生掌握连锁企业商品采购的流程及基本业务。实训内容：制定门店采购计划、商品采购模拟谈判、采购商品模拟验收、运用ABC分类法制定供应商关系管理策略、模拟连锁企业电子采购。实训过程中运用的主要教学手段有：小组讨论、现场观摩、调查分析、情境模拟等，让学生在操作中熟悉领略采购中的各业务模块，帮助学生尽快把知识转化为工作技能。

#### （13）专业技能专项实训（1周28学时）

本实训课程一方面能确保本专业学生达到专业技能抽查的水平和标准，另一方面能确保本专业学生顺利通过省教育厅组织的技能抽查测试；本课程是针对技能抽查的各个项目的进行的专项实训，严格按照技能抽查的标准和要求进行，通过专门的实训确保达到实训目标。

#### （14）专业综合实训（1周28学时）

本门课程是连锁经营管理专业核心课程，是为了训练学生专业综合技能开设的停周实训课程，开设在第五学期，是学生毕业前的综合技能训练与提升，是一门实践性课程。本课程拟通过对信息系统操作、商品陈列、商品盘点与质量控制、促销计划执行、报表分析、排班、会议组织、顾客投诉处理、商圈调查方案设计、组织架构与人员配备、卖场布局等项目进行训练，课程考核包括实训过程考核、实训作品考核两部分，通过实训达到提高学生专业综合技能和就业能力。

#### (15) 毕业教育（1周 28学时）

正确的就业观、择业观直接影响到毕业生能不能顺利找到合适的工作岗位，为了让学生树立正确的就业观、择业观，特在毕业之前设置了毕业教育课程，本课程采用讲座授课方式对学生在毕业前进行的一次比较全面系统的思想教育，毕业教育质量的好坏对毕业生就业工作起着不可估量的作用，在一定程度上能辅助毕业生勇敢地走向社会，融入社会。

#### (16) 毕业实习与毕业设计（16周 448学时）

毕业生在正式进入工作岗位之后从学生到企业员工角色转换过程中会有不适应，为了给学生一个适应过程，也为了让学生在适应期内对企业情况有一个全面了解、系统梳理与应用进入工作岗位所储备知识，特开设毕业实习与毕业设计课程，本课程基本在实习单位工作过程中完成。本课程以企业实际工作岗位实习以及通过调查研究，综合运用所学专业知知识，为企业独立设计撰写有关物流运输、配送、仓储等策划方案（毕业设计）为主要内容，采取企业导师与学校导师相结合的“双导师制”教学模式，企业导师据工作情况+学校教师据作品的“双边”考核方式，使学生获得所选专业方向较为全面的生产实用知识和操作技能，为进一步达到相关岗位技能要求奠定基础。

### 4. 专业拓展模块（专业选修课程）

#### (1) 企业管理（40学时）

本课程学习的主要目标是让学生了解和掌握企业运营管理的基本组成部分，熟悉企业运营层面管理手段和方法的具体运用。本课程通过对企业及管理的概述、组织管理与企业文化、企业的战略管理、企业经营决策与计划、企业人力资源管理、财务管理、生

产运作管理分模块的讲授，结合课堂案例分析，确保学生初步了解管理的基本职能和企业运营的基本构成，形成一定的管理思维，掌握一定的管理方法。坚持理论学习、思维训练、案例分析、有效考核的教学过程，为学生进去企业就业打下管理理论和管理手段运用基础。

### (2) 零售管理实务（40 学时）

本课程旨在培养高职学生从事零售行业一线岗位工作所需的能力与技能，使学生掌握零售管理的基本原理和方法，树立科学管理理念，熟悉中外零售经营业态及其业务发展趋势，为进一步学习其它专业课以及从事今后的实际管理工作奠定理论与实践基础。本课程讲授的主要内容为：零售业态及分类、零售业态发展理论、零售管理战略、零售商圈与选址、零售企业组织结构与人力资源、零售店设计、零售商品管理与采购、零售企业服务管理、零售定价与促销、连锁经营与网络零售等基本知识；主要教学方法为理论与实践相结合，教学过程中运用的主要教学手段有：讲授、案例分析、任务驱动教学、项目教学等方法，以“平时过程考核+期末理论考核”作为考核方式，提高学生基本的零售管理能力。

### (3) 个人与团队管理（48 学时）

本课程的教学目标：是以提升学生自我发展管理和提升组织中的个人应具备的基础管理技能，课程内容：自我规划技能、时间管理技能、沟通技能等。团队建设管理主要讲述如何领导团队，建设团队，激励团队成员，并成为优秀的领导者。通过本课程的学习，学生能够系统地掌握实用的管理知识和技能，并有机会在实践中加以练习与运用，由此完成从知识到技能，再到能力的提升，最终提升学生的职业素养和就业能力。

#### (4) 连锁企业人力资源管理(48 学时)

本课程旨在培养学生树立现代连锁企业人力资源管理的理念，了解有关连锁企业人力资源管理的基本原理和方法，熟练掌握连锁企业人力资源规划、组织架构与人员配备、招聘、培训、绩效、薪酬和劳动关系管理、激励理论、职业生涯管理以及特殊关系管理的方法和操作规程，为毕业后参加连锁企业经营管理实践奠定“管人”的基础。本课程讲授的主要内容为：连锁企业人力资源规划、连锁企业工作分析、连锁企业组织架构与人员配备、连锁企业招聘管理、连锁企业培训管理、连锁企业绩效管理、连锁企业薪酬管理、连锁企业劳动关系管理、激励理论、连锁企业职业生涯管理、连锁企业特殊关系管理等基本知识；主要教学方法为理论与实践相结合，教学过程中运用的主要教学手段有：讲授、案例分析、任务驱动教学、项目教学以及情景模拟等方法，以“平时过程考核+期末理论考核”作为考核方式，使学生具备运用人力资源管理的基本原理和方法处理连锁企业人力资源管理日常业务的能力。

#### (5) 连锁店铺开发与设计（40 学时）

本课程旨在围绕连锁企业门店开发的两个核心问题：选址开发与规划设计的相关理论知识，使学生具备进行门店开发设计的基本技能。本课程讲授的主要内容有：门店商圈调查与选址、门店 CIS 设计、门店内外环境设计、门店商品陈列与组合设计、门店开业设计与开发扩展策略等。主要教学方法为理论与实践相结合，教学过程中运用的主要教学手段有：讲授、案例分析、任务驱动教学、项目教学等方法，本课程以平时综合表现和期末理论考试为主要考核方式，让学生在学后能够运用相关知识，解决连锁门店开发与设计工作中的一些实际问题。

#### (6) 特许连锁经营与管理实务（40 学时）

本课程的开发是为了使学生具备从事特许经营的基本理论知识和相应的技能。本课程主要讲授特许经营的基本知识、历史演变、特许经营关系、特许经营法律、特许人如何成功构建特许经营体系、受许人如何成功加盟等内容；主要教学方法为理论与实践相结合，教学过程中运用的主要教学手段有：讲授、案例分析、任务驱动教学、项目教学以及情景模拟等方法，以“平时过程考核+期末理论考核”作为考核方式，使学生具备运用特许经营的基本原理和方法处理连锁企业特许经营管理有关业务的能力。

#### (7) 供应链管理实务（40 学时）

为提升学生对社会供应体系的全面认识，掌握供应链的基本理论知识，培养学生供应链的基本思维，具备一定的业务整合能力而特开设本课程。本课程从供应链的基本理论知识、供应链的构建、供应链的运作管理、供应链管理的绩效评价等方面全面学习和了解供应链的相关知识。理论教学的同时穿插案例分析，找出案例中业务整合、供应链优化前后对比，帮助学生了解和掌握供应链的相关知识，逐渐形成供应链思维。

#### (8) 全渠道零售（40 学时）

渠道是每个企业在激烈竞争市场中生存的一个重要环节，在产品、价格高度同质化的背景下，渠道管理成为企业成功的关键点。此课程以渠道构成以及管理基本知识为主要内容，使学生能够进一步理解渠道价值以及各成员对于产品价值向终端用户高效传递过程中所发挥的作用。课程以笔试+项目方案设计+案例分析答辩为考核形式，引导学生从项目中学，从而达到渠道管理课程服务营销、服务企业的作用。

### (9) 连锁企业店铺开发与设计实训（1周 28学时）

本课程实训旨在训练学生对门店选址开发与规划设计的实际操作能力。主要实训内容有：门店内部环境设计、门店外部环境设计、门店商品陈列设计、门店商品组合设计，实训过程中运用的主要教学手段有：调查分析法、任务驱动法，学生通过调查分析、小组讨论、卖场观摩学习，以“出勤考核、实训态度以及提交实训作品”为考核方式，使学生通过实训操作，更好地将门店开发设计的理论知识转化为实际操作能力，并能对连锁企业开设新店提出可行性经营策略或建议。

### (10) 连锁企业管理沙盘实训（1周 28学时）

本课程旨在通过虚拟的沙盘模拟让学生了解连锁企业的运营流程和各运营环节的管理；主要实训内容是：引领学员进入一个高度竞争的模拟行业，由学员分组成立的若干“企业”，要求学生将已经学过的连锁企业管理、市场营销等课程的理论知识综合运用到实践中，通过不同的角色定位，进行若干年度的模拟经营活动，在主导各自“企业”的系统经营管理活动中完成体验式学习，感知真实的企业经营管理。使学生们身临其境，真正感受到市场竞争的精彩与残酷，体验承担经营风险与责任。

## 七、教学进程总体安排

1. 教学活动时间分配表（见附表1）
2. 职业素养及拓展模块教学进程表（见附表2）
3. 专业基础及技能模块教学进程表（见附表3）
4. 专业能力拓展模块教学进程表（见附表4）
5. 周课时及学时统计表（见附表5）

## 八、实施保障

## （一）专业教学团队

### 1. 总体要求

（1）按《湖南省高等职业学校机构编制标准》配齐专任教师；

（2）公共课教师应具有与任教课程对口的全日制本科及以上学历，并取得高校教师资格；

（3）专业课专任教师应具有与本专业对口的本科及以上学历，并取得高校教师资格。专业教学团队中有一定比例的兼职教师，兼职教师应是本区域或本行业的现场专家，兼职教师以承担实践教学与实习指导任务为主，所承担教学任务占专业课学时总数的50%左右。

（4）实习指导教师应具有与本专业对口的专科以上学历，并取得专业职业资格。

### 2. 对主讲教师的要求

主讲教师是具有良好的师德、较高的业务水平和较丰富的教学经验，能够独立承担本科课程教学工作的教师。根据人才培养方案和课程教学标准的要求，全面负责所承担课程的教学组织安排工作。

（1）承担课程的理论教学、实训教学、辅导、答疑、作业批改、指导课程实训或设计、指导毕业设计、考试阅卷及评分等各教学环节的工作。

（2）负责课程教学资料的积累、教学档案的完善及现代化教学手段的应用等工作。

（3）维护课堂纪律和执行课堂考勤制度，认真检查学生到课情况，以保持有良好的教学秩序，促进教风学风建设。

（4）认真完成教学任务，不断提高课堂教学质量。

### 3. 对教师进修培训的要求

建立规范的师资进修培训体系，系统地对教师进行定期进修培

训，为教师跟进学术前沿，接受先进的教学理念创造好条件。每位专业教师应至少每两年参加一次本专业相关的进修培训或学习交流。教师参加培训、学习期间，应积极主动与其他兄弟院校教师沟通交流，了解职业教育的发展态势，虚心学习兄弟院校在专业建设、课程改革、技能大赛、专业招生等方面的做法和经验，并将培训学习成果在本教研室和二级学院（部）进行汇报交流。

## （二）教学设施

### 1. 专业教室基本条件

一般配备黑（白）板、多媒体计算机、投影设备、音响设备，互联网接入或 WiFi 环境，并具有网络安全防护措施。安装应急照明装置并保持良好状态，符合紧急疏散要求、标志明显、保持逃生通道畅通无阻。

### 2. 校内实习实训室

校内实训实习必须具备连锁经营模拟实训室、市场营销模拟实训室、商务沟通实训室、连锁企业管理沙盘实训室实训室、商品感官检验实训室等，主要设施设备及数量见下表。

**连锁经营管理专业校内实验实训室一览表**

序号	实训室名称	主要实训内容	主要工具和设施设备	
			名称	数量
1	连锁经营模拟实训室	企业信息管理系统操作和使用实训、门店商品进、销、存实训、门店收银、商品陈列、理货及配送等实训	PC 机、多媒体教学系统、Windows、Office 操作系统软件、数据统计与分析软件	60



序号	实训室名称	主要实训内容	主要工具和设施设备	
			名称	数量
2	市场营销模拟实训室	根据二手资料分析；所选行业的市场营销环境；根据模拟教学软件熟悉营销流程；对任意给出的营销模拟场景设计解决方案；情景案例分析	PC机、多媒体教学系统、Windows、Office 操作系统软件、市场营销模拟教学软件、市场营销案例情景模拟碟片	60
3	商务沟通与采购谈判实训室	商务谈判室的布置、商务谈判流程的掌握、商务谈判方案的制定、模拟采购谈判的过程、谈判技巧的训练、谈判签约过程模拟	手提电脑、多媒体教学系统、Windows、Office 操作系统软件、椭圆形采购谈判桌、方形谈判桌、谈判椅、音响及录音设备	60
4	销售终端模拟实训室	连锁超市终端 POS 机操作实训、连锁超市收银实训、连锁超市销售实训。	电脑、多媒体教学系统、Windows、Office 操作系统软件、办公座桌椅、音响、录音设备、打印机、复印机	60
5	商品实训室	各类各品种商品样品展示及进行检测实验。	展示柜、真仿产品样品、桌、椅、实验设施	60
6	商务礼仪实训室	个人形象塑造训练、一般性社交礼仪的训练、商务礼仪的训练	PC机、多媒体教学系统、电视机、DVD、四面镜（套）、男女西服套装（裙）、凳子、长条西餐桌、刀叉盘、仪式用品	60
7	连锁企业管理沙盘实训室	模拟一个连锁企业经营的全过程，锻炼学生的企业整体营运思维，培养团队合作能力	PC Server、PC机、多媒体教学系统、电子装软件	60
8	电子商务实训室	BtoB、BtoC、CtoC 电子商务运作模式网络营销、虚拟银行、电子合同等电子商务应用、网站建设、网络安全等方面的电子商务技术手段	PC Server、PC机、多媒体教学系统、电子商务管理软件	60

### 3.校外实训基地

建立紧密的校企合作关系，通过校外实训基地建设，进一步加强与企业、行业和社会及经济实体间的联系和合作，互惠互利，共同发展。

本专业应具备的校外实习实训基地情况见下表：

序号	基地名称	实习实训岗位	主要实践教学项目
1	认知实训基地	参观和认知连锁企业及岗位	连锁企业认知实训
2	商圈调查实训基地	商圈调查员	商圈调查实训
3	门店营运实训基地	导购员、理货员等	门店营运实训
4	轮岗实训基地	收银员、理货员、客服人员、 收货员、采购员等	门店基层岗位的轮岗实训
5	顶岗实习基地	收银员、理货员、客服人员、 收货员、采购员等	毕业实习

### (三) 专业教学资源

#### 1.完善网站与教学资源库

不断更新专业网页，进一步充实教学资源库。及时将本专业教学计划、教学大纲等教学文件以及主干核心课程的教师教学指导书、学生学习指导书、教案、课件、习题库等教学资源上网，并及时更新。

#### 2.教材要求

(1) 尽可能选用优质的国家规划教材，教材内容应充分体现任务项目引领、职业能力导向课程的设计思想，结合连锁经营管理专

业各岗位职业需求，创新内容，科学设计，方便学生课后线上学习。

(2) 应将本专业职业活动分解成若干典型的任务项目，按完成任务项目的需要和任务项目要求组织教材内容。通过实务操作机制，引入必要的理论知识，增加实践操作内容，强化基本理论在实际操作中的应用能力。

(3) 教材内容应体现先进性、通用性、实用性，使教材更贴近专业的发展和实际需要。

(4) 本专业教学团队成员积极开展高职教育与专业研究，校企合作，共同建设课程标准、教材、实训指导书等教学资源。其中主编教材 5 部，校企共建课程标准 4 门，实训指导书 4 本。

已建有集方案设计、教学准备、网络教学、作业管理、实训实践、考试评价、互动交流“七位一体”的全程教学培训服务资源库，满足师生、员工、社会学习者终身的学习需求。《连锁经营管理实务》、《连锁企业门店营运与管理》等课程的资源已在校内自主开发的网站平台和职教新干线上供师生共享使用，将按计划完善和完成更多课程的资源建设。

### 3. 图书文献配备基本要求

图书文献配备能满足人才培养、专业建设、教科研等工作的需要，方便师生查询、借阅。专业类图书文献包括：连锁经营标准、零售、门店运营与管理、商圈调研类图书和文献。

#### (四) 教学方法

按照“教、学、做合一”的总体原则，根据课程性质，采用班级授课、分组教学、现场互动、专业讲座、翻转课堂等形式组织教学；应用操作法、案例法、任务驱动法等现代教学方法；充分利用移动互联通信设备、多媒体、网络、空间等信息化手段实施教学，积极

开展师生教学互动，大力倡导学生自主学习、自主探索，达到共同学习、共同提高的目的。

1. 本专业在实施课程教学的过程中，采用多样化的教学组织形式，根据案例或项目的要求开展按班授课、分组授课、开放式授课等。如连锁经营管理实务等主干课程就是按班和分组授课两者相结合。

2. 以典型项目为载体来设计教学组织形式，特别是实训课程，在不同的方式下均给予真实的任务和项目来适应条件差异化的学生训练要求。

3. 以产品为载体，根据学生差异设计课程实训方式，同一课程设计了不同难度、借助不同的资源、不同手段的实训方式，尽可能让所有的学生都能够顺利完成实训的内容，达到实训的目的与要求。

4. 实施工学交替“三双”、“三融”、“三共同”顶岗实习模式，“三双”是指实践管理“双主体”，实习指导“双导师”，顶岗实习“双员制”。

#### （1）实践管理“双主体”

即学校与企业共同对顶岗实践进行管理。其一，校企双方共同搭建顶岗实践平台。其二，校企双方共同制定顶岗实践管理制度。其三，校企双方共同制订顶岗实践计划。其四，校企双方共同制定顶岗实践目标，共同评价顶岗实践效果。其五，校企双方就顶岗实践中出现的问题进行及时沟通、及时处理，共同管理学生、教育学生、服务学生。

#### （2）实习指导“双导师”

即学校专业教师与企业资深员工（师傅）在紧密联系、友好合作的基础上，共同对学生的实习过程和实习任务进行指导，对在实

践过程中出现的工作问题、生活问题、思想问题进行解答，对顶岗实习成效进行评价。而且，教师与师傅各自的指导内容有所侧重，其中，专业教师侧重指导学生的思想状态、学习方法等方面，企业师傅侧重指导学生的业务知识与技巧、企业文化认知、职业素养、职业心态、人际沟通等方面。

### （3）顶岗实习“双员制”

即学生在顶岗实习期间具有“学员”和“职员”两种身份。首先学生以在校“学员”身份进入企业实习，虽然学习场所由学校转为企业，学习重点由专业理论学习转为业务技能与职业素养学习，但顶岗实习是学校安排的一门实践课程，学生仍然须服从学校的统一安排与管理，主动与学校保持密切联系，完成学校布置的学习任务。然后学生以企业“职员”的身份参与工作，在企业接受业务操作技能训练，学生应服从企业的工作安排，遵守企业的管理制度，尊重企业的领导、指导教师和其他员工，完成企业布置的工作任务。

“三融”是指专业知识学习任务与顶岗实习项目相融，毕业设计与顶岗任务相融，学校文化与企业文化相融。

#### （1）专业知识学习任务与顶岗实习项目相融

即将专业知识学习任务与顶岗实习项目交替安排，将“在校学习”与“企业锻炼”两个学习过程融为一体，而不是传统的界限分明的“两截”。在“人人乐订单班”的培养过程中，专业知识学习任务分3个学年（6个学期）完成，跟岗实习项目分别安排在第2、3、4学期、顶岗实习安排在第5学期和第6学期完成，而不是“一次性”完成，使知识学习与顶岗实习互不脱节，融为一个学习整体。

#### （2）毕业设计与顶岗任务相融

即将毕业设计这一学习任务的完成时间安排在学生企业顶岗实

习期间。毕业设计要求学生综合运用连锁专业的有关理论和技术，作出解决实际问题的设计。在顶岗实习期间，学生可以充分利用在校所学的专业知识、顶岗实习期间所学的业务技能、企业工作环境、企业设施设备、企业丰富的实践资料，在企业师傅、专业教师的共同指导下选择具有实用价值的设计课题、确定设计思路，完成毕业设计，使毕业设计完成与顶岗任务完成同时进行，两不误。

### （3）学校文化与企业文化相融

即在顶岗实践期间，让学生接受学校文化熏陶的同时，全员将企业文化灌输贯穿于顶岗实践的全过程，让学生接受企业文化的陶冶与感染，以培养学生良好的职业能力、职业习惯、职业素养，使其毕业后能迅速认同企业理念，适应企业的管理方法，自然融入企业文化之中。全员是指指导“新一佳订单班”、“人人乐订单班”学生的所有教师、企业员工都要参与到校企文化融合中来，全过程是指校企文化的融合应贯穿学生顶岗实践的始终，贯穿学生顶岗实践的各个环节。“绿叶订单班”、“西遇订单班”顶岗实践校企文化的融合可以从以下几个方面着手：①顶岗实习管理办法的制定上，吸收企业管理办法的精华；②在学生个人目标制定上，把学生个人的职业价值引导到与今后就业的目标行业和目标岗位相一致的方向上来；③在实践任务安排上，将企业文化与专业知识融为一体，如了解专业前沿、行业需求，提出企业发展建议，设计反映企业文化的宣传标语、毕业设计等。④在顶岗实践期间的活动开展上多与企业衔接，如订单班级学生参加企业举办的讲座、专题报告、企业文化论坛、企业的年终总结表彰，开展与企业技术能手座谈、与企业联欢等形式，增强订单班级和企业互动。

“三共同”是指学校与企业共同设计评价标准，企业师傅与专

业教师共同评价学习实习成效，学校与企业共同保障学生实习中合法权益。

### （1）学校与企业共同设计评价标准

即按照学校人才培养需要和企业实际用人需要，学校与企业共同制定有针对性的顶岗实践评价标准。顶岗实践评价标准可分为职业素养、职业技能和综合能力三大部分，其中学校根据培养目标制定综合能力评价指标，企业根据企业工作要求制定职业素养和职业技能评价标准。

### （2）企业师傅与专业教师共同评价学习实习成效

即在顶岗实习结束后，比照顶岗实习应达到的学习实习目标，企业师傅与学校专业教师对学生顶岗实习期间的学习实习效果共同进行评价，以找出问题存在的原因，共同商讨解决办法。学校通过到企业巡查、与企业沟通，了解学生顶岗实践情况，对学生在顶岗实践期间的专业知识运用情况、实习日志和实习报告完成情况等综合能力进行评价，企业师傅对学生在工作岗位的出勤情况、遵守企业劳动制度情况、团结协作情况、工作态度、工作任务完成情况、工作过程分析能力、工作管理能力等进行评价，企业师傅评价和专业教师评价各占 50%。

### （3）学校与企业共同保障学生实习中的合法权益

即学校应与企业在友好合作的基础上协商学生在顶岗实习中的合法权益，订立顶岗实习保障协议，相互督促协议的实施，以保障学生实习中合法权益的获得。学生实习中的合法权益包括：合理的工作时间、合理的劳动强度、工伤赔偿、休假、职业健康安全、专业培训、工资福利、意外伤害保险、安全的工作条件、公正的实习鉴定、工作期间的人身安全与心理健康等。

## （五）教学评价

### 1. 评价理念

坚持理论与实践相结合的理念，注重对综合素质的评价，突出专业课程与实践岗位对接的特点，建立吸纳行业企业和社会有关方面组织参与的形成性多元考核评价体系。

### 2. 评价要求

（1）各课程的考核评价方式选择要符合《湖南商务职业技术学院学生成绩管理办法》（湘商职院发〔2017〕84号）的相关规定。

（2）对学生的学业考核评价内容兼顾认知、技能、情感等方面，体现评价标准、评价主体、评价方式、评价过程的多元化。

（3）加强对教学过程的质量监控，改革教学评价的标准和方法。

## （六）教学质量管理的

1. 建立专业建设和教学质量诊断与改进机制，健全专业教学质量监控管理制度，完善课堂教学、教学评价、实习实训、毕业设计以及专业调研、人才培养方案更新、资源建设等方面质量标准建设，通过教学实施、过程监控、质量评价和持续改进，达成人才培养规格。

2. 改革传统的学生评价手段和方法，广泛吸收就业单位、合作企业、社会、家长参与学生质量评价，采取过程评价与结果评价相结合，单项评价与综合评价相结合，总结性评价与发展性评价相结合的多种评价方式。

3. 关注评价的多元性，结合课堂提问、学生作业、平时测验、实验实训、技能竞赛及考试情况，综合评价学生成绩。

4. 应注重学生动手能力、协作能力和实践中分析问题、解决问题能力的考核，对在学习和应用上有创新的学生应予特别鼓励，全



面综合评价学生能力。

## 九、毕业要求

### 1. 原则要求

(1) 具有坚定的社会主义信念和正确的世界观、人生观、价值观；遵纪守法、诚实守信；文明举止和行为习惯符合《高等职业学校学生日常行为规范》；

(2) 掌握高等职业学校必须的政治理论、科学文化知识，具有一定的人文素养和综合素质；

(3) 具有良好的职业道德和职业素养，能够从事本专业或专业方向就业面向岗位的工作；

(4) 身心健康，人格健全。

### 2. 具体要求

(1) 修满 144 学分。其中：基本素养模块 53.5 学分（含基本素养拓展课程 8 学分），专业基础模块 29.5 学分，专业核心模块 48.5 学分，专业能力拓展模块 12.5 学分。

(2) 顶岗实习、毕业设计评定合格。

## 十、附录

附录 1：教学进程安排表（见附表 2-附表 4）

附录 2：公共选修课课程表（见附表 6）

附录 3：人才培养方案变更审批表（见附表 7）

附表 1:

## 湖南商务职业技术学院2019级教学计划表

专业名称：连锁经营管理

培养目标：复合型技术技能人才

学 制：三年

招生对象：高中毕业生及同等学力者

### 表一 教学活动时间分配表

环节 周数 学期	理论教学 (理实一体)	入学教育	课程 设计 大作业	课程 实训	专业 技能 综合 实训	社会 实践	考证 实训	毕业 设计 指导	毕业 教育	顶岗 实习	毕业 实习	毕业 设计	机动	复习 考试	总周 数	假期	总计
1	16	2												1	19	4	23
2	19			1										1	21	8	29
3	17			3										1	21	5	26
4	14			4										1	19	7	26
5	15			2	2									1	20	5	25
6	0								1		10	6	2	1	20		20
<b>合计</b>	<b>81</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>10</b>	<b>2</b>		<b>0</b>		<b>1</b>	<b>0</b>	<b>10</b>	<b>6</b>	<b>2</b>	<b>6</b>	<b>120</b>	<b>29</b>	<b>149</b>

附表 2:

表二 基本素养及拓展模块教学进程表

课程类别	课程编号	课程名称	课程代码	课程学分	课程学时			年级/学期/理论课周数/周课时						考核方式		备注
					总学时	其中		一学年		二学年		三学年		考试	考查	
						理论学时	实验实训学时	1	2	3	4	5	6			
							16	19	17	14	15	0				
基本素养必修课程	1	思政基础	0601025	3.0	48	48		4*12							1	
	2	思政概论	0601024	4.0	64	64			4					2		
	3	形势与政策	0601028	1.0	16	16		4*2	4*2						2	
	4	思政实践	0601065-0601066	1.0	16		16	4*2	4*2						2	①
	5	入学教育与军训	0801001	2.0	56		56	2周								15天
	6	军事理论	0801178	2.0	32	32						3			5	
	7	大学体育	0603001-0603004	8.0	144	20	124	2	2	2	2				1-4	
	8	心理健康教育	0601039	2.0	32	32		2							1	
	9	职业发展与就业指导(一)	0601030	1.0	16	16		1							1	
	10	职业发展与就业指导(一)	0601030	1.0	16	16					1				4	
	11	创业基础	0801080	2.0	32	32					1*16				4	②
	12	劳动实践	0801080	2.0	28		28								5	③
		小计			29.0	500	276	224	9	6	2	4	3			
基本素养限选课程	1	马克思主义原理概述	0801179	2.0	32	32		2						1		
	2	红色潇湘	0601069	2.0	32	32			2					2		
	3	大学英语	0203001-0203002	8.0	120	90	30	4	4					2	1	④
	4	大学语文	0201039	3.0	46	46		3							1	
	5	应用文写作	0201039	1.0	16	16			1						2	
	6	中国优秀传统文化	0801180	1.0	16	16			1						2	
	7	湘商文化	0201232	1.0	16	16			1						2	
	8	数学	0602001	4.0	60	60			4					2		
	9	计算机应用	0401001	2.5	40	20	20		3					2		
	10	信息技术	0801181	2.0	32	20	12		2					1		
	11	安全教育	0801080	1.0	16	8	8									⑤
	12	美育课程	0801182	2.0	32				2					2		⑥
		小计			20.5	314.0	256	58	7	13	0	0	0	0		⑦
基本素养拓展课程	1	网络通识课程													⑧	
	2	校内公共选修课程													⑨	
	小计			4.0	64	64		0	0	2	0	2	0			
合计				53.5	878	596	282	16	19	4	4	5	0			

①思政实践第一、二学期各开设8学时；

②创业基础，另安排选修网络课程16学时；

③劳动实践课以分散劳动方式开设，根据学校相关管理办法执行；

④大学英语分层授课，第一学期开设60节；第二学期A级班不开课，B级班开设60节；

⑤安全教育，第一、二学期各完成4学时理论授课，第三、四学期开展比赛、讨论、演讲等多种形式安全宣传教育；

⑥开设《硬笔书法》《音乐鉴赏》等美育课程，由学生选修；

⑦基本素养限选课程要求学生从12门课程共30学分中，修满20.5学分；

⑧⑨网络通识课程和校内公选课程详见“公共选修课程表”。

附表 3:

表三 专业基础及核心模块教学进程表

课程类别	课程编号	课程名称	课程代码	课程学分	课程学时			年级/学期/理论课周数/周课时/实训周						考核方式		备注
					总学时	其中		一学年		二学年		三学年		考试	考查	
						理论学时	实验实训学时	1	2	3	4	5	6			
								16	19	17	14	14	0			
专业基础课程	1	经济法基础	0301005	2.5	40	20	20			3				3		
	2	经济学基础	0103001	3.0	48	30	18			4*12				3		
	3	电子商务基础与运用	0103003	2.0	32	20	12				3*11			4		
	4	现代物理基础	0103028	2.0	32	20	12				2			4		
	5	市场营销实务	0102001	3.5	56	32	24		4					2		
	6	连锁经营管理实务	0104007	4.0	64	40	24	4						1		
	7	商务礼仪	0102063	2.0	32	22	10		2						2	
	8	市场调查实务	0102044	3.5	56	32	24			4				3		
	9	商品知识与养护技术	0106003	3.5	56	40	16	4						1		
	10	推销与谈判	0102076	3.5	56	36	20				4				4	
专业核心课程	11	连锁企业促销管理实务	0104143	3.0	48	32	16					5			5	
	12	数字化营销	待定	2.5	40	30	10					4		5		
	13	连锁企业商品采购实务	0104009	3.0	48	30	18			4				3		
	14	连锁企业门店营运与管理实务	0105026	3.5	56	36	20				4			4		
	15	连锁企业品类管理实务	0104214	3.5	56	36	20				4				4	
	16	顾客体验与服务	0104173	3.0	48	32	16					5			5	
	17	零售数据分析与应用	待定	3.0	48	30	18				4				4	
小计				51.0	816	518	298	8	6	15	21	14	0			
实践实训环节	1	连锁企业认知实训	待定	1.0	28		28		1						2	
	2	推销与谈判实训	0102023	1.0	28		28				1				3	
	3	市场调查实训	0102014	1.0	28		28			1					2	
	4	连锁企业促销实务实训	待定	1.0	28		28					1			5	
	5	连锁企业商品采购实训	0102083	1.0	28		28			1					3	
	6	数字化营销实训	0104017	1.0	28		28					1			5	
	7	连锁企业门店营运与管理实训	0105032	1.0	28		28				1				4	
	8	连锁企业品类管理实务实训	0104228	1.0	28		28				1				4	
	9	专业技能专项实训	待定	1.0	28		28						1		5	
	10	专业综合实训	待定	1.0	28		28						1		5	
	11	毕业教育	0801002	1.0	28	0	28							1		
	12	毕业实习	0801003	10.0	280	0	280							10		
	13	毕业设计	0102073	6.0	168	0	168							6		
小计				27.0	756	0	756	0	1	2	3	4	17			
合计				78	1572	518	1054	8	7	17	24	18	17			

附表 4:

表四 专业能力拓展模块教学进程表

课程类别	课程编号	课程名称	课程代码	课程学分	课程学时		年级/学期/理论课周数/周课时/实训周						考核方式		备注	
					总学时	其中	一学年		二学年		三学年		考试	考查		
							理论学时	实验实训学时	1	2	3	4				5
专业能力拓展课程	1	企业管理	0103063	2.5	40	24	16					4			5	任选 2.5学分
	2	零售管理实务	待定	2.5	40	24	16					4			5	
	3	个人与团队管理	0205029	3.0	48	30	18			4					3	任选 3.0学分
	4	连锁企业人力资源管理	0104020	3.0	48	30	18			4					3	
	5	连锁店铺开发与设计	0105030	2.5	40	24	16				3				4	任选 2.5学分
	6	特许连锁经营与管理实务	0104028	2.5	40	24	16				3				4	
	7	全渠道零售	待定	2.5	40	24	16					4			5	任选 2.5学分
	8	供应链管理实务	0105016	2.5	40	24	16					4			5	
	合计				10.5	168	102	66	0	0	4	3	8	0		
实践实训环节	1	连锁店铺开发与设计实训	0104176	1.0	28		28				1				4	
	2	连锁企业管理沙盘实训	待定	1.0	28		28			1					3	
	合计				2	56	0	56	0	0	1	1	0	0		
合计				12.5	224	102	122	0	0	5	4	8	0			

附表 5:

表五 周课时及学时统计表

模块	一年级		二年级				三年级				教学学时(节)				
	第一学期		第二学期		第三学期		第四学期		第五学期		第六学期		理论学时	实训学时	合计
	周课时	实训周	周课时	实训周	周课时	实训周	周课时	实训周	周课时	实训周	周课时	实训周			
基本素养及拓展模块	16	2	19	0	4	0	4	0	5	0	0	0	596	282	878
专业基础及核心模块	8	0	6	1	15	2	21	3	14	4	0	17	518	1054	1572
专业能力拓展模块	0	0	0	0	4	1	3	1	8	0	0	0	102	122	224
合 计	24	2	25	1	23	3	28	4	27	4	0	17	1216	1458	2674
基本素养及拓课程学时数占总学时的比例:									32.8%						
选修课课程学时占总学时的比例:									20.4%						
实践学时占总学时的比例:									54.5%						
本专业应修学分总计:									144						

附表 6:

湖南商务职院技术学院公共选修课课程表

网络课程名称	学分	学时	制作公司	讲师	讲师介绍
文化地理	2	29	尔雅	韩茂莉	北京大学城市与环境学院教授
古代名剧鉴赏	2	28	尔雅	陈维昭	复旦大学教授, 博士生导师。中国金瓶梅学会副秘书长、中国古代戏曲学会常务理事、中国红楼梦学会理事。
国际经济学	2	27	尔雅	彭刚	中国人民大学国际经济系教授
世界建筑史	2	35	尔雅	陈仲丹	世界史专业教授
中西文化比较	2	32	尔雅	卓正坤	北大外语学院世界文学研究所教授、博士生导师、所长
大学生恋爱与健康	2	18	尔雅	李子勋	中日友好医院 主任医师
旅游文化学	2	32	尔雅	沈祖祥	复旦大学副教授
茶与健康	2	32	尔雅	屠幼英	浙江大学教授、博导
口才艺术与社交礼仪	2	32	尔雅	艾跃进	南开大学教授, 全国著名演讲家, 口才艺术、社交礼仪专家
食品安全与日常饮食	1	15	尔雅	陈芳	中国农业大学食品科学与营养工程学院副教授
中华诗词之美	1	23	尔雅	叶嘉莹	南开大学中华古典文化研究所所长, 博士生导师
形象管理	2	21	尔雅	王红	南开大学教授
伦理与礼仪	2	28	智慧树	孙君恒	北京大学伦理学专业的哲学博士
韩国语入门	2	30	智慧树	张英美	延边大学教学团队
中国女性文化	2	28	智慧树	赵树勤	湖南师范大学文学博士, 湖南师范大学文学院教授, 博士生导师
大学生创新创业指导	1	17	智慧树	姚金海	湖南师范大学招生与就业指导处副研究员、国家高级职业指导师。
中外美术评析与欣赏	2	28	智慧树	陈飞虎	湖南大学建筑学院教授、博士生导师, 湖南省美术家协会副主席, 中国美术家协会协会会员

备注: 以上课程为部分网络在线课程, 选修学生可以在寒暑假期间学习。每学期选修课程会进行动态调整。

附表 7:

专业人才培养方案调整审批表

专业名称		所属学院		使用年级	
专业人才培养方案调整内容					
课程名称		课程性质		调整类别	
调整事项					
调整原因					
专业带头人意见:			二级院(部)主任意见:		
签字: 年 月 日			签字: 年 月 日		
教务处审核意见:					
签字: 年 月 日					
主管教学工作副校长意见:					
签字: 年 月 日					
校长意见:					
签字: 年 月 日					

注: (1) 调整类别主要是指课程名称、学时(学分)、开课时间、增开或停开课程、课程性质(课程的必修和选修属性)及考核方式等的变动。

(2) 调整事项是对调整内容及调整后人才培养方案变化情况的详细说明。

(3) 本表一式三份, 专业教研室、二级院(部)、教务处各存一份。