二级学院	经贸学院		
专业名称(含专业方向)	连锁经营管理		
制定方案负责人	何卫华	日期	2018.7.10
二级学院负责人(审校)	谢虎军	日期	2018.7.15
教务处教学干事		日期	
教务处长		日期	
教学副院长		日期	

湖南商务职业技术学院

2018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

连锁经营管理（专业代码：620507）

二、专业简介

连锁经营管理专业自2008年开办以来，办学质量、水平和规模一直保持良好发展态势，是湖南省高职院校的特色专业并完成验收，主持制定了湖南省高职院校连锁专业学生技能抽查标准，在2015年湖南省教育厅的技能抽查考试中荣获全省第一，主要为新商业新零售企业培养新型人才。

三、招生对象

普通高中毕业生、中等职业学校毕业生

四、学制与学历

学制：全日制三年

学历：专科

学历提升：全日制专升本和短线自考本科

五、培养目标

（一）培养目标

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）就业面向

1．就业岗位

（1）店长助理

（2）门店或总部部门主管

（3）小店店长

2．发展岗位

（1）大店店长

（2）区域经理

（3）市场督导

（4）职能部门经理

（三）培养要求

参照教育部公布高职专业类教学国家标准，结合本专业的人才培养目标和特色进行科学表述。主要说明该专业需要学习的基本知识和基础理论，需要掌握的专业基本能力，以及需要具备的专业实践工作方法与技能，达到知识、能力、素质协调发展。

1．知识要求

1）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）顾客开发与维护；

（7）顾客管理知识；

（8）顾客服务与体验知识；

（9）员工管理知识；

（10）门店营运知识。

2）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

2．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。

3．素质要求

1）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。

2）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。

3）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。

4）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。

（四）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接掌文化知识，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；

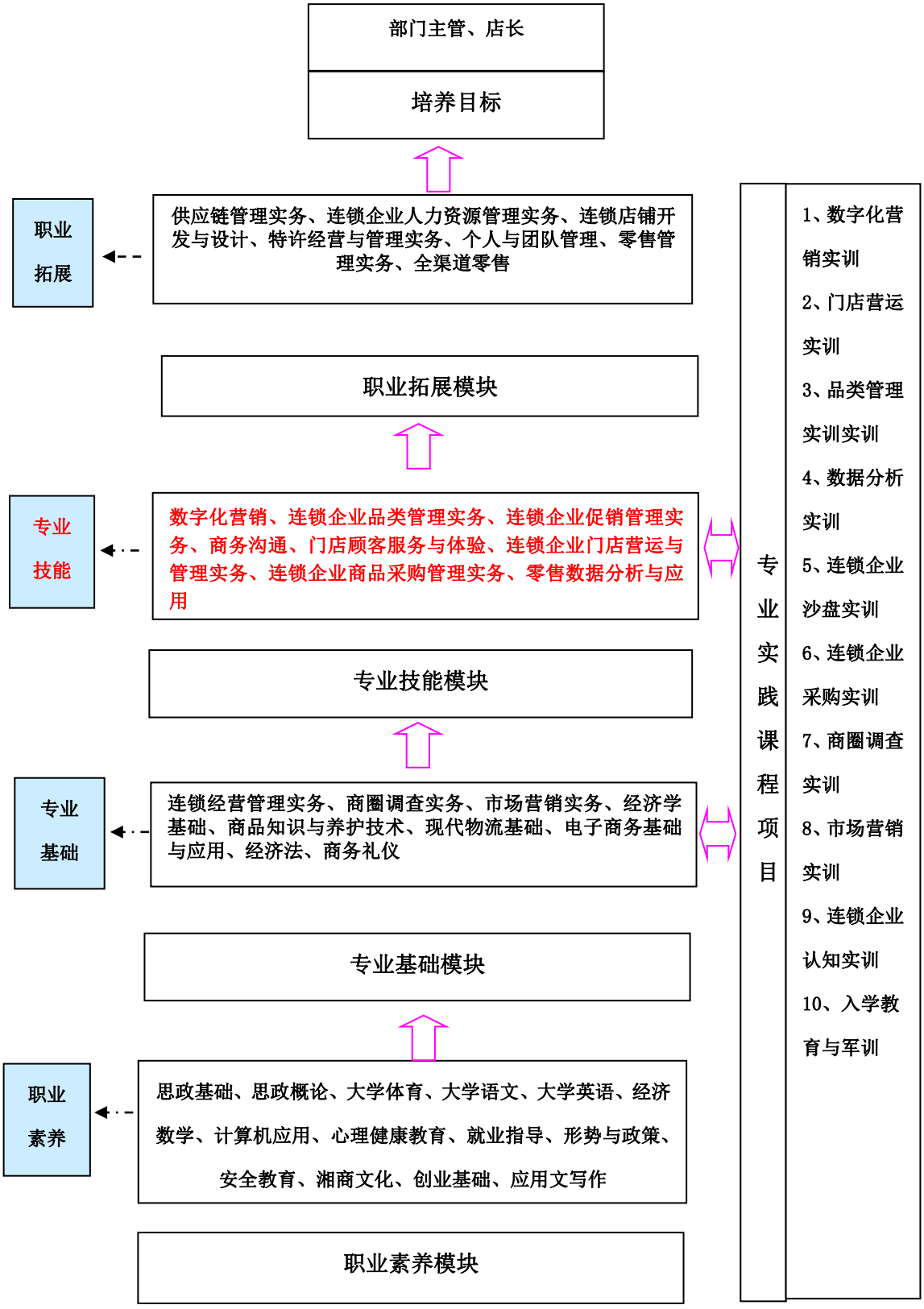
（2）顶岗实习、毕业设计评定合格。

六、课程体系

（一）课程结构

课程分为四大模块：职业素养模块、专业基础模块（专业群共享课程）、专业技能模块、职业拓展模块（职业素养拓展课、专业能力拓展课）。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能力要求对应关系分析

主干课程与职业岗位能力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。	具备较强的协助能力；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。	《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	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。	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。	《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．职业素养模块

（1）入学教育与军训（15 天）

通过入学教育、国防教育和军事训练，使学生理解国防建设的重大意义，培养学生爱国主义思想，增强学生团队精

神，提高集体荣誉感，规范学生言行举止，增强组织纪律，培养吃苦耐劳精神;为今后的学习和将来进入社会打下良好的基础。

（2）“思政基础”（48 学时）

主要进行社会主义道德教育和法制教育,帮助学生增强社会主义法制观念，提高思想道德素质，解决成长成才过程中遇到的实际问题。安排在第一或第二学期授课。

（3）“思政概论”（48 学时）

主要讲授中国共产党把马克思主义基本原理与中国实际相结合的历史进程,充分反映马克思主义中国化的重大理论成果,帮助学生系统掌握毛泽东思想和中国特色社会主义的基本原理,坚定在党的领导下走中国特色社会主义道路的理想信念。安排在第一或第二学期授课。

（4）“形势与政策”（16 学时）

按照《中共中央宣传部教育部关于进一步加强和改进高等学校学生形势与政策教育的通知》（教社政[2004]13 号）的要求进行授课，教学主要针对学生关注的热点问题，结合学生思想特点，帮助学生认清国内外形势，教育和引导学生全面准确地理解党的路线、方针和政策，包括“中国梦”、依法治国、从严治党等相关理论，坚定在中国共产党领导下走中国特色社会主义道路的信心和决心,积极投身改革开放和现代化建设伟大事业。第一、二学期分别授课 8 学时，第二学期考核。

（5）思政实践（16 学时）

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，选择某些专题或某些热点问题，结合学生专业特点在中国特色社会主义的政治建设、经济建设、文化建设、社会建设和党的建设等方面开展研究性学习和研练教学，学生以小组的方式参与教学，以学生的小组成果展示来评定成绩。第一、二学期分别授课 8 学时，第二学期考核。

（6）大学体育（144 学时）

本课程通过体育与健康的基础理论和基本技能的传授，开展有效的体育实训活动，培养学生掌握健康的基本观念和锻炼身体的专项技能，促进学生身体健康发展，全面加强学生体质，养成坚持体育锻炼的良好习惯；培养学生顽强拚搏精神，公平竞争的态度以及乐观、自信、进取的心理素质。

（7）大学英语（128 学时）

本课程以培养学生英语应用能力为教学重点，同时传授必要的语言语法知识。通过教学，对学生进行听、说、读、写的语言训练，使学生通过教育厅组织的国家英语等级考试，为学生进一步提高外语能力打好基础。

（8）大学语文（48 学时）

作为对大学生进行人文素养教育的基础课程，本课程旨在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。同时帮助学生进一步贴近语言、文学，增强学生的阅读、表达和写作能力。

（9）应用文写作（16 学时）

本课程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型人才所必备的应用类文章写作、分析与处理能力，并为毕业设计的写作做好

充分的知识准备。

（10）经济数学（64 学时）

本课程主要讲授函数、极限、微积分及应用等内容。通过本课程的学习，掌握函数的导数、微分、积分的求法，培养学生的数学思维及利用高等数学方法进行一般计算的能力。

（11）计算机应用（40 学时）

本课程教学目标是让学生了解计算机科学基本知识,具备计算机的一般操作能力， 主要包括 Windows 系统的安装与操作、Office 软件的熟练运用、Internet 互联网基本应用等内容,使学生能够利用计算机及网络这个工具为今后的学习、生活、工作服务。

（12）心理健康教育（32 学时）

本课程旨在帮助学生明确心理健康的标准意义,增强自我心理健康意识和心理危机预防意识,掌握并应用心理健康知识，培养自我认知能力、人际沟通能力和自我调节能力，切实提高心理素质，促进学生全面发展。

（13）就业指导（一）（ 16 学时）

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。

（14）就业指导（二）（16 学时）

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。

（15）安全教育（16 学时）

本课程以专题讲座+实践演练的教学形式，提高大学生的安全防范意识，增强学生安全自救能力。专题讲座以身边案例为主，包括国家安全教育、人身财产安全教育、消防安全教育、交通安全教育、社交与求职安全教育；实践演练包括消防演练、应急疏散演练等。

（16）湘商文化（8 学时）

本课程旨在将湘商文化的职业意识、职业价值观、职业素养展示在学生面前，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。

（17）创业基础（32 学时）

本课程是教育部文件规定的通识平台课程。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。

2.专业基础模块（专业群共享课程）

（1）连锁经营管理实务（64 学时）

讲授连锁经营的发展历程、实质与特征、基本模式、组织结构设计、主要业态以及主要管理系统等连锁经营管理的基本原理，为学习连锁经营专业课程打下基础。

（2）商务礼仪（32 学时）

本课程主要讲授人们在商务活动中的相互尊重的方方

面面，这其中包括仪表礼仪，言谈举止，书信来往，电话沟通等技巧，从商务活动的场合又可以分为办公礼仪，宴会礼仪，迎宾礼仪等。

（3）市场营销实务（56 学时）

讲授市场营销的基本原理和方法，使学生掌握营销的原理、策略和技巧，能够运用各种营销手段进行产品销售。

（4）经济法概论（48 学时）

讲授经济活动中所涉及的法律、法规和有关经济法律政策，使学生能够运用经济法的基本知识和理论分析和解决经济活动中的相关法律问题。

（5）经济学基础（48 学时）

讲授市场与价格、需求与供给、均衡价格、消费者行为、市场竞争和垄断、要素价格与收入分配、政府和资源配制、国民收入核算、货币与金融机构、经济增长与经济周期、事业理论、通货膨胀理论、宏观经济政策等知识，使学生了解经济学的基础知识。

（6）商圈调查实务（48 学时）

主要讲授商圈的确定和商圈的主要要素；商圈调查方案的设计包括调查目的、调查内容、调查方法、调查对象等要素的确定和设计；商圈调查问卷设计；商圈调查方案的执行；商圈调查资料的分析和调查报告的撰写。

（7）商务沟通（40 学时）

本课程讲授沟通的媒介和过程与模式，管理活动中的自我沟通、人际沟通、组织内外沟通、大众沟通和跨文化沟通的目标、过程、形式和沟通技巧，使学生掌握各种沟通理论

与沟通实务中的沟通技巧，能够在管理活动中进行有效沟通，从而提高学生基本素质。

（8）电子商务基础与应用（48 学时）

主要讲授电子商务概述、电子商务运作体系、网络经济、电子商务网络平台、电子商务安全技术、电子与网上支付系统、电子商务下的物流管理、网络营销、电子商务政策与法律、电子商务的知识产权与标准化、电子商务系统行业应用、电子商务未来发展趋势等内容。

（9）现代物流基础（48 学时）

本课程讲授现代物流的基本概念、特征及发展趋势，现代物流具备哪些功能要素和如何进行业务操作，熟悉现代物流信息技术与信息管理，物流成本管理，供应链管理，国际物流和第三方物流管理，了解农产品物流、冷链物流、逆向物流、绿色物流、应急物流等现代物流发展的新趋势。

（10）商品知识与养护技术（56 学时）

主要讲授商品基础知识和养护实用技能，包含商品学和商品养护学基础知识。商品学部分主要包括商品分类与商品质量；商品养护学部分重点阐述水（湿度）、温度、微生物、仓虫、气体、灰尘、光、机械力、火等商品安全储运的外部条件控制。

（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，通过参观、走访、学习交流和撰写报告，形成对连锁经营专业的感性认知。

（12）市场营销实务实训（1 周 28 学时）

通过对连锁企业营销实务的实训，使学生掌握连锁企业营销的 STP 和 4P 组合策略，能运用营销策略和方法确定连锁企及不同门店的目标顾客，对企业和门店进行正确的市场定位，并在此基础上采取相应的营销策略和手段塑造企业、门店形象、进行商品组合、确定商品价格、进行商品销售。

（13）商圈调查实训（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，训练学生商圈调查方案和调查问卷的设计能力，调商圈查方案实施能力，商圈调查资料整理分析能力和商圈调查报告的撰写能力，最终具备商圈调查的综合技能。

3. 专业技能模块

（1）连锁企业门店营运与管理实务（56 学时）

主要讲授连锁企业门店营运连锁门店服务与管理活动过程及其规律性，让学生在学习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）

重点在于培养学生具有品类定义能力、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。

（3）数字化营销（48 学时）

讲授数字化营销的架构与技术、数字化营销的核心即顾客识别、如何利用数字技术增加顾客体验提升效率、数字化

营销中常用的数学模型与分析方法、零售企业数字化营销中如何玩转新媒体工具等内容，通过此课程学习使学生掌握数字化营销的理论和技术，具备精准化营销的技能。

（4）连锁企业促销管理实务(48 学时)

主要讲授促销的基本原理、促销的主要技巧及其他技巧，其中主要技巧包括：样品赠送、包装促销、竞赛与抽奖、折价券、折价优惠、有奖积分、POP 广告、主题促销等知识。

（5）连锁企业商品采购实务（48 学时）

主要讲授连锁企业的采购组织、采购计划、采购技术——质量和价格决策、采购技术——数量和时机决策、采购谈判和采购合同、供应商管理、采购控制等理论知识，通过课程的学习，让学生掌握商品采购的方法、策略和技能。

（6）零售数据分析与应用（42 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。

（7）门店顾客体验与服务（48 学时）

本课程旨在让学生树立正确的顾客服务理念，讲授顾客体验方法、消费场景的设计、顾客服务标准、服务内容、服务程序等内容。

（8）连锁企业门店营运与管理实训（1 周 28 学时）

通过操作连锁企业门店营运的模拟软件和在校内实习基地校园超市进行门店各岗位的实习，熟悉连锁企业门店各岗位的工作职责、内容和要求，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）

通过案例、习题、卖场观摩学习等实训，要求掌握品类管理实操中的基础知识和基本技能。

（10）数字化营销实训（1 周 28 学时）

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。

（11）零售数据分析与应用实训（1 周 28 学时）

通过提供数据背景资料让学生做数据分析并对数据结果进行汇报，锻炼和提高学生的顾客数据分析能力、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。

（12）连锁企业商品采购实训（1 周 28 学时）

通过实训让学生掌握连锁企业商品采购的流程、寻找供应商的方法、与供应商谈判的流程、内容和技巧等实践技能。

（13）专业技能专项实训(1 周 28 学时)

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,通过实训,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.

（14）专业综合实训（1 周 28 学时）

通过结合具体的项目进行实训,促使学生综合运用所学的有关管理理论、密切联系实际，了解企业，发现、分析、解决企业管理过程中存在的实际问题,整合学生的专业知识

和技能。

（15）毕业教育（1 周 28 学时）

对学生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。让学生树立正确的就业观、择业观，能勇敢地走向社会，融入社会。

（16）毕业实习（10 周 280 学时）

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。通过调查研究，为毕业论文收集、整理资料。

（17）毕业设计（6 周 168 学时）

综合运用所学专业知识，独立完成所选课题的毕业论文撰写任务，为进一步达到相关岗位技能要求奠定基础。

4.职业能力拓展模块

（1）企业管理（40 学时）

讲授企业管理基础知识、管理的四大职能及其相关的理论、实务和方法，使学生具备一定的管理素质和技能。

（2）零售管理实务（40 学时）

通过本课程的学习，使同学们掌握零售管理的基本原理和方法，树立科学的管理理念，熟悉中外零售经营业态管理的业务发展趋势，为进一步学习其他专业课和为今后的实际管理工作奠定理论基础。

（3）个人与团队管理（48 学时）

本课程的自我发展管理主要讲述组织中的个人应具备的基础管理技能，如自我规划技能、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)

以连锁人力资源管理职能操作流程为主线，讲授连锁企业人力资源开发与管理的基本原理，连锁企业人力资源规划，连锁企业组织结构及工作分析与职务设计，连锁企业人力资源的招聘与设计，连锁企业人力资源培训与员工职业发展，连锁企业绩效考核管理，连锁企业薪酬与福利管理，连锁企业员工关系管理，连锁企业人力资源管理外包等知识。

（5）连锁店铺开发与设计（40 学时）

要讲授连锁企业店铺开发的两个核心问题：选址开发与规划设计。分析企业常见的选址策略，在运用传统的商圈调查方法和现代信息技术调查方法的基础上，说明店铺投资与评估的具体方法，进而对店铺的外观、店面和整体布局设计等进行详细的分析。

（6）特许连锁经营与管理实务（40 学时）

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，使学生具备从事特许经营的基本理论知识和相应的技能。

（7）供应链管理实务（40 学时）

讲授供应链基础、供应链的战略选择、供应链战略合作

伙伴选择、顾客价值与供应链管理、基于供应链的库存控制、供应链管理下生产计划与控制等内容，使学生能有效的学习供应链管理的基础理论和方法，深入理解供应链管理的本质内涵，掌握从事供应链管理相关工作应具备的专业管理技能、管理方法和管理工具。

（8）全渠道零售（40 学时）

主要讲授零售企业为了满足消费者任何时候、任何地点、任何方式购买的需求，采取实体渠道、电子商务渠道和移动电子商务渠道整合的方式销售商品或服务，提供给顾客无差别的购买体验。

（9）连锁企业店铺开发与设计实训（1 周 28 学时）

主要训练学生店铺选址开发与规划设计的实际操作能力。

（10）连锁企业管理沙盘实训（1 周 28 学时）

通过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、教学实施

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、教学建议

（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系部进行汇报交流。

（二）实习实训条件

1．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

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
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

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
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、电子裟软件	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
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

2.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	人人乐连锁商业有限公司	收银员、理货员、客服人员、收货员、采购员等	连锁企业认知实训、门店基层岗位的轮岗实训和毕业实习
2	通程商业广场（枫林店）	收银员、理货员、客服人员、导购员、招商专员等	连锁企业认知实训和毕业实习

3	湖南新佳宜企业管理有限公司	营业员	毕业实习
4	湖南绿叶水果有限公司	营业员	认知实训、课程实训、顶岗实习、毕业实习
5	深圳市西遇时尚服饰有限公司	导购员、陈列专员	假期兼职、课程实训、毕业实习
6	沃尔玛超市梅溪湖店	连锁企业认知实训和毕业实习	连锁企业认知实训和毕业实习
7	好润佳超市	连锁企业认知实训	连锁企业认知实训

（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、教学标准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。

（四）教学实施

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，如定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，增强定单班级和企业互动。

“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，其中学校根据人才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）教学方法手段

广泛推行参与式教学，优化专业教学手段和方法。根据人才培养目标和培养思路，我们狠抓教学质量的提高，特别是改进课堂教学，向每一堂课要教学质量。为此，我们按照连锁经营管理专业的特点和课程标准的要求，根据专业课程特点，结合连锁经营实务，打破教材篇、章、节、目的顺序，将主要内容尽可能浓缩提炼，归纳成若干问题，以专题的形式予以讲授。在教学过程中，我们广泛采用多媒体教学手段，实施案例讨论教学、现场模拟推销与洽谈、参观连锁企业、聘请成功的连锁企业高级管理人员和业务主管开展连锁经营专题讲座、选派学生直接参与教师科研课题特别是企业横向课题的调研和策划、组织学生“三下乡”开展专题调研，我们的教学过程由单向灌输型转变为双向沟通型，教师的教学重心由知识传授转变为提高学生学习能力，学生由被动地接受转向积极主动地参与和探索。

（六）教学质量评价

1．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。

2．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。

3．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。

表一 湖南商务职业技术学院 2018 级教学计划表

专业名称：连锁经营管理　　培养目标：高素质技术技能型人才

学　　制：三年　　招生对象：高中毕业生及同等学历者

表一 教学活动时间分配表

环节 / 学周 / 学期	学（理实一体）理论教	入学教育军训	课程设计大型作业	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	6	25
2	16			2										1	19	8	27
3	14			3										1	18	6	24
4	14			4										1	19	10	29
5	12			1	2								3	1	19	7	26
6	0								1		10	6			17		17
合　计	**72**	**2**	**0**	**·10**	**2**		**0**	**0**	**1**	**0**	**10**	**6**	**3**	**5**	**111**	**37**	**148**

备注：

1. 第五学期机动周由学院统一安排毕业生就业活动。

2. 毕业设计指导利用第五学期机动周完成。

表二 职业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	16	14	14	12				
基本素养课程	1	入学教育与军训	0801001	2.0	56		56	2 周								15 天
	2	思政基础	0601025	3.0	48	48		4*12							1	
	3	思政概论	0601024	3.0	48	48			4*12					2		
	4	形势与政策	0601028	1.0	16	16		4*2	4*2						2	
	5	思政实践	0601065-0601066	1.0	16		16	4*2	4*2						2	①
	6	大学体育	0603001-0603004	8.0	144	20	124	2	2	2	2				1-4	②
	7	大学英语	0203001-0203002	8.0	128	96	32	4	4					2	1	③
	8	大学语文	0201039	3.0	48	48		3							1	
	9	应用文写作	0201039	1.0	16	16			1						2	
	10	湘商文化	0201232	0.5	8	8										
	11	经济数学	0602001	4.0	64	64			4					2		
	12	计算机应用	0401001	2.5	40	20	20		4*10					2		
	13	心理健康教育	0601039	2.0	32	32		2							1	
	14	就业指导（一）	0601030	1.0	16	16		1							1	
	15	就业指导（二）	0601030	1.0	16	16					1				4	
	16	创业基础	0801080	2.0	32	32					1*16				4	④
	17	安全教育	0801080	1.0	16	8	8									⑤
	小计			44.0	744	488	256	16	19	2	4	0				
基本素养拓展课	1	网络通识课程														⑥
	2	校内公共选修课程														⑦
	小计			8.0	128	128		2	2	0	0	4				

程														
合计		**52.0**	**872**	**616**	**256**	**18**	**21**	**2**	**4**	**4**	**0**			

备注:

①另安排 16 学时思政课课程实践活动,第一、二学期完成;

②其中包括课外体育活动 16 学时;

③大学英语分层授课，第一学期开设 64 节；第二学期 A 级班不开课，B 级班开设 64 节;

④创业基础，另安排选修网络课程 16 学时;

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;

⑥⑦网络通识课程和校内公选课程详见“公共选修课程（一）（二）”。

表三 专业基础及技能模块教学进程表

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	16	14	14	12				
专业基础课程	1	连锁经营管理实务	0104007	4.0	64	40	24	4						1		
	2	商务礼仪	0102063	2.0	32	22	10		2						2	
	3	市场营销实务	0102066	3.5	56	40	16		4					2		
	4	经济法概论	0301005	3.0	48	30	18			4					3	
	5	经济学基础	0103030	3.0	48	30	18			4				3		
	6	商圈调查实务	0102044	3.0	48	30	18			4				3		
	7	电子商务基础与应用		3.0	48	30	18				4			4		
	8	现代物流基础		3.0	48	30	18				4			4		
	9	商品知识与养护技术		3.5	56	40	16	4						1		
	10	商务沟通		2.5	40	20	20					4			5	
专业核心课程	11	连锁企业促销管理实务	0104143	3.0	48	32	16					4			5	
	12	数字化营销		3.0	48	32	16				4			4		
	13	连锁企业商品采购实务	0104009	3.5	48	30	18					4		5		
	14	连锁企业门店营运与管理实务	0105026	3.5	56	36	20			4				3		
	15	连锁企业品类管理实务		3.5	56	36	20				4				4	
	16	门店顾客体验与服务		3.0	48	32	16					4			5	
	17	零售数据分析与应用		2.5	42	22	20				3				4	
小计				52.5	834	532	302	8	6	16	19	16	0			
实践（训）环节	1	连锁企业认知实训		1.0	28		28		1周						2	
	2	市场营销实务实训	0102023	1.0	28		28		1周						2	
	3	商圈调查实训	0102014	1.0	28		28			1周					3	
	4	零售数据分析与应用实训		1.0	28		28				1周				4	
	5	连锁企业商品采购实训	0102083	1.0	28		28					1周			5	
	6	数字化营销实训	0104017	1.0	28		28				1周				4	
	7	连锁企业门店营运与管理实训		1.0	28		28			1周					3	
	8	连锁企业品类管理实务实训		1.0	28		28				1周				4	

	9	专业技能专项实训		1.0	28		28					1 周			5	
	10	专业综合实训		1.0	28		28					1 周			5	
	11	毕业教育	0801002	1.0	28		28						1 周		6	
	12	毕业实习	0801003	10.0	280		280						10 周		6	
	13	毕业设计	0102073	6.0	168		168						6 周		6	
	小计			27.0	756	0	756	0	2	2	3	3	17			
合计				**79.5**	**1590**	**532**	**1058**									

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	6			
								16	16	14	14	12				
专业能力拓展课程	1	企业管理	0103063	2.5	40	24	16			3					3	任选2.5学分
	2	零售管理实务		2.5	40	24	16			3					3	
	3	个人与团队管理		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		2.5	40	24	16					4			5	任选2.5学分
	8	供应链管理实务		2.5	40	24	16					4			5	
	9															
	10															
	11															
	12															
	13															
	合计			10.5	168	102	66	0	0	7	3	4	0			
实践（训）环节	1	连锁店铺开发与设计实训		1.0	28		28				1周				4	
	2	连锁企业管理沙盘实训		1.0	28		28			1周					3	
	合计			2.0	56	0	56	0	0	1	1	0	0			
合计				**12.5**	**224**	**102**	**122**									

表五　周课时及学时统计表

年级 学期 节（周）数 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				
	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	理论学时	实训实验学时	合计
职业素养模块	18	2	21	0	2	0	4	0	4	0	0	0	616	256	872
专业基础与技能模块	8	0	6	2	16	2	19	3	16	3	0	17	532	1058	1590
专业能力拓展模块	0	0	0	0	7	1	3	1	4	0	0	0	102	122	224
合　计	26	2	27	2	25	3	26	4	24	3	0	17	1250	1436	2686

专业课中实践学时占总学时的比例：65%

本专业应修学分总计：144.0