

高等职业学校连锁经营管理专业教学标准

一、专业名称（专业代码）

连锁经营管理（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、基本修业年限

三年。

四、职业面向

本专业职业面向如表 1 所示。

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)	主要岗位群或 技术领域举例
财经商贸大类 (63)	工商管理类 (6306)	零售业 (52); 住宿业 (61); 餐饮业 (62); 居民服务业 (79)	商品营业员 (4-01-02-03); 收银员 (4-01-02-04); 理货员 (4-02-06-02); 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); 采购员 (4-01-01-00); 企业经理 (1-06-01-02)	营运主管; 店长 (总); 区域督导; 拓展经理; 采购专员

五、培养目标

本专业培养理想信念坚定，德、智、体、美、劳全面发展，具有一定的科学文化水平，

良好的人文素养、职业道德和创新意识，精益求精的工匠精神，较强的就业能力和可持续发展的能力；掌握本专业知识和技术技能，面向零售业、现代服务业等行业营采销业务的基层操作与基层管理岗位群，能够从事连锁门店运营管理、巡店督导、连锁拓展、采购管理、数据分析等工作的高素质技术技能人才。

六、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：

（一）素质

（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）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。

（4）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。

（5）具有健康的体魄、心理和健全的人格，掌握基本运动知识和1~2项运动技能，养成良好的健身与卫生习惯，以及良好的行为习惯。

（6）具有一定的审美和人文素养，能够形成1~2项艺术特长或爱好。

（二）知识

（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）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。

（3）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。

（4）掌握连锁门店运营管理的主要工作内容、工作流程等相关知识。

（5）掌握市场分析与经营诊断及业绩提升的相关知识。

（6）掌握供应链管理尤其是商品采购的相关知识。

（7）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。

（8）掌握连锁企业服务质量管理的常用方法和工具。

（三）能力

（1）具有探究学习、终身学习、分析问题和解决问题的能力。

（2）具有良好的语言、文字表达能力和沟通能力。

（3）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。

（4）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导。

（5）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。

(6) 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。

(7) 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。

(8) 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。

(9) 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。

(10) 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。

七、课程设置及学时安排

(一) 课程设置

本专业课程主要包括公共基础课程和专业课程。

1. 公共基础课程

根据党和国家有关文件规定,将思想政治理论、中华优秀传统文化、体育、军事理论与军训、大学生职业发展与就业指导、心理健康教育等列入公共基础必修课;并将党史国史、劳动教育、创新创业教育、大学语文、高等数学、公共外语、信息技术、健康教育、美育、职业素养等列入必修课或选修课。

学校根据实际情况可开设具有本校特色的校本课程。

2. 专业课程

专业课程一般包括专业基础课程、专业核心课程、专业拓展课程,并涵盖有关实践性教学环节。学校可自主确定课程名称,但应包括以下主要教学内容:

(1) 专业基础课程。

专业基础课程一般设置6~8门。包括:经济基础、管理基础及应用、市场营销、连锁经营基础、电子商务、财务管理、经济法等。

(2) 专业核心课程。

专业核心课程一般设置6~8门。包括:门店营运、门店销售与服务技巧、品类管理、采购管理、物流管理、数据分析等。不同的专业方向,可以根据就业岗位和人才培养需要设置相应专业核心课程。

(3) 专业拓展课程。

专业拓展课程可依据学校情况、行业特点以及连锁经营领域职业发展阶段特点进行调整,可分为:零售管理方向,包括卖场规划与商品陈列、配送管理、供应链管理、零售数字化营销、网店运营;现代服务业方向,加盟与创业、酒店管理、餐饮管理、客户关系管理、人力资源管理、认识新商业等。

3. 专业核心课程主要教学内容

专业核心课程主要教学内容如表2所示。

表2 专业核心课程主要教学内容

序号	专业核心课程名称	主要教学内容
1	门店营运	连锁门店运营管理基本要素；门店组织架构设计；连锁门店运营管理标准与流程；门店业务操作技术；运营成本控制；门店绩效考评；门店推广、促销等
2	门店销售与服务技巧	销售服务的基本技巧；客户咨询、异议、客户投诉应对；客户的个性化服务；拓展客户渠道；销售服务流程监控和改进；服务质量评价和改进；服务失败补救措施；提升顾客忠诚度的办法等
3	品类管理	基于顾客需求挖掘的产品匹配度分析；基于业务运营的经营角色定位；连锁企业经营诊断；经营目标制定与预算分解；业绩提升策略；策略的战术转化与系统性实施等
4	采购管理	商品采购计划；采购成本；采购谈判；采购合同；供应商评估；供应商管理；采购绩效评价；采购过程检查控制等
5	物流管理	物流活动的基本构成；企业物流管理组织结构类型；运输管理；仓储管理；配送管理；销售物流、生产物流与采购物流比较；电子商务环境下的物流；供应链管理；物流信息技术；国际物流；物流绩效管理等
6	数据分析	连锁企业数据分析的基本流程；连锁业务数据分析的内容和“人、货、场”指标体系；数据收集、数据处理、数据分析、数据可视化的技术等

4. 实践性教学环节

实践性教学环节主要包括实验、实训、实习、毕业设计、社会实践等。在校内外进行连锁门店运营实训、销售服务技能训练、视觉营销技能训练、品类管理技能训练、连锁总部门店配送业务流程模拟训练、连锁沙盘对抗等综合实训。在相关服务、批发、零售、餐饮、住宿等行业的营采销及数据分析部门进行跟岗学习和毕业实习。应严格执行《职业学校学生实习管理规定》和《高等职业学校连锁经营管理专业顶岗实习标准》。

5. 相关要求

学校应统筹安排各类课程设置，注重理论与实践一体化教学；应结合实际，开设安全教育、社会责任、绿色环保、管理等方面的选修课程、拓展课程或专题讲座（活动），并将有关内容融入专业课程教学；将创新创业教育融入专业课程教学和相关实践性教学；自主开设其他特色课程；组织开展德育活动、志愿服务活动和其他实践活动。

（二）学时安排

总学时一般为2800学时，每16~18学时折算1学分。公共基础课学时一般不少于总学时的25%。实践性教学学时原则上不少于总学时的50%，其中，顶岗实习累计时间一般为6个月，可根据实际集中或分阶段安排实习时间。各类选修课程学时累计不少于总学时的10%。

八、教学基本条件

（一）师资队伍

1. 队伍结构

学生数与本专业专任教师数比例不高于 25:1，双师素质教师占专业教师比例一般不低于 60%，专任教师队伍要考虑职称、年龄，形成合理的梯队结构。

2. 专任教师

专任教师应具有高校教师资格；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、电子商务、物流管理、工商管理、市场营销等相关专业本科及以上学历；具有扎实的本专业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；有每 5 年累计不少于 6 个月的企业实践经历。

3. 专业带头人

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，了解行业企业对本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。

4. 兼职教师

兼职教师主要从本专业相关的行业企业聘任，具备良好的思想政治素质、职业道德和工匠精神，具有扎实的专业知识和丰富的实际工作经验，具有中级及以上相关专业职称，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教学任务。

（二）教学设施

教学设施主要包括能够满足正常的课程教学、实习实训所需的专业教室、校内实训室和校外实训基地等。

1. 专业教室基本条件

专业教室一般配备黑（白）板、多媒体计算机、投影设备、音响设备，互联网接入或 Wi-Fi 环境，并实施网络安全防护措施；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. 校内实训室基本要求

（1）连锁门店模拟运营实训室。

连锁门店模拟运营实训室应参照线上线下高度融合的新商业店铺形态，配备（或者部分配备）客流统计及线下行为数据采集系统设备、全渠道架构演示系统设备、机器导购咨询系统设备、自助收银系统设备、多途径商品交付系统设备、客户关系管理系统的新商业模式门店，支持卖场布局规划、商品陈列展示、商务沟通与礼仪、客户服务技巧、客户服务流程优化等实训教学。

（2）连锁经营业务流程模拟实训室。

连锁经营业务流程模拟实训室应配备投影设备、白板、计算机，安装“门店+总部+

配送”的连锁企业业务流程模拟运营实训软件；网络接入或 Wi-Fi 环境；支持公司架构设计、门店开发、经营规划、门店运营、采购管理、营销企划、仓储配送等业务环节的流程性实训教学。

（3）连锁经营业务策略性对抗实训室。

连锁经营业务策略性对抗实训室应配备投影设备、白板、计算机，安装基于真实环境设计的连锁对抗沙盘实训软件；网络接入或 Wi-Fi 环境；支持从门店选址、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性实训教学。

（4）连锁经营数据分析实训室。

连锁经营数据分析实训室应配备服务器、投影设备、白板、交换机、计算机，可运行 Chrome、IE、Safari、Firefox 等常用浏览器的测试终端，安装 Linux/Windows 操作系统、MySQL、.Net 等软件，连锁经营数据分析实训系统；支持数据采集、数据处理、顾客识别、行为分析、生意洞察、个性推荐、关联需求挖掘、数据可视化等实训教学。

3. 校外实训基地基本要求

校外实训基地基本要求为：具有稳定的校外实训基地；能够开展连锁运营管理、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。

4. 学生实习基地基本要求

学生实习基地基本要求为：具有稳定的校外实习基地；能提供门店销售、店长助理、运营助理、运营督导、企划助理、采购助理、企划专员、人事专员等相关岗位，能涵盖当前相关产业发展的主流技术，可接纳一定规模的学生实习；能够配备相应数量的指导教师对学生实习进行指导和管理；有保证实习生日常工作、学习、生活的规章制度，有安全、保险保障。

5. 支持信息化教学方面的基本要求

支持信息化教学方面的基本要求为：具有可利用的数字化教学资源库、文献资料、常见问题解答等信息化条件；鼓励教师开发并利用信息化教学资源、教学平台，创新教学方法，引导学生利用信息化教学条件自主学习，提升教学效果。

（三）教学资源

教学资源主要包括能够满足学生专业学习、教师专业教学研究和教学实施所需的教材、图书文献及数字教学资源等。

1. 教材选用基本要求

按照国家规定选用优质教材，禁止不合格的教材进入课堂。学校应建立专业教师、行业专家和教研人员等参与的教材选用机构，完善教材选用制度，经过规范程序择优选用教材。

2. 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。专业类图书文献主要包括：有关连锁经营技术、方法、思维以及实务操作类图书，经

济、管理、流通、营销和文化类文献等。

3. 数字教学资源配置基本要求

建设、配备与本专业有关的音视频素材、教学课件、数字化教学案例库、虚拟仿真软件、数字教材等专业教学资源库，应种类丰富、形式多样、使用便捷、动态更新，能满足教学要求。

九、质量保障

（1）学校和二级院系应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）学校和二级院系应完善教学管理机制，加强日常教学组织运行与管理，定期开展课程建设水平和教学质量诊断与改进，建立健全巡课、听课、评教、评学等制度，建立与企业联动的实践教学环节督导制度，严明教学纪律，强化教学组织功能，定期开展公开课、示范课等教研活动。

（3）学校应建立毕业生跟踪反馈机制及社会评价机制，并对生源情况、在校学业水平、毕业生就业情况等进行分析，定期评价人才培养质量和培养目标达成情况。

（4）专业教研组织应充分利用评价分析结果有效改进专业教学，持续提高人才培养质量。