



甘肃交通职业技术学院

# 人才培养方案

(2019 版)

所属系部：管理工程系

专业名称：连锁经营管理

制 定：赵秀娟

审 核：李 莉

日 期：2019 年 8 月

## 连锁经营管理专业人才培养方案

### 一、专业名称（专业代码）

连锁经营管理（630604）

### 二、入学要求

高中毕业生；三职生。

### 三、修业年限

三年制，专科

### 四、职业面向

表 1 本专业职业面向

| 所属专业大类<br>(代码) | 所属专业类<br>(代码)   | 对应行业<br>(代码)                               | 主要职业类别<br>(代码)  | 主要岗位群或<br>技术领域举例                          |
|----------------|-----------------|--|---|---|
| 财经商贸大类<br>(63) | 工商管理类<br>(6306) | 零售业(52)<br>住宿业(61)<br>餐饮业(62)<br>居民服务业(79) | 营业员(4-01-02-03)<br>收银员(4-01-02-04)<br>理货员(4-02-06-02)<br>商品监督员(4-07-06-01)<br>商品防损员(4-07-06-02)<br>其他社会生产与社会服务人员<br>(4-99-100)<br>采购员(4-01-01-00)<br>企业经理(1-06-01-02) | 营运主管；<br>店长(总)；<br>区域督导；<br>拓展经理；<br>采购专员 |

#### (一) 服务面向

本专业立足甘肃、服务社会，面向现代连锁经营为主的各种业态，培养从事连锁企业市场开发规划、商品采购、物流配送、市场营销、商务谈判、门店运营、仓储、商品陈列、零售数据分析与处理等工作岗位的基层技能操作和中层管理人员。学生毕业后主要去连锁零售企业等现代服务企业基层，从事店面销售、收银、营业推销、商品管理、仓储管理与配送、门店运营等的岗位技能工作或管理工作。

#### (二) 就业岗位（群）

主要就业岗位：连锁企业门店综合管理岗位。包括：门店收银、门店销售、门店信息管理、门店宣传策划、门店品类管理、连锁企业市场调研等岗位。

相关职业岗位：连锁企业采购主管、连锁企业物流配送主管等以及电子商务客服专员等岗位。

发展职业岗位：大型门店区域店长、特许加盟招商主管、多门店 O2O 运营等岗位。

### （三）职业岗位及典型工作任务（或岗位职责任务）

本专业职业岗位及典型工作任务（或岗位职责任务）如表 2 所示。

表 2 职业岗位及典型工作任务（或岗位职责任务）

| 职业岗位                   | 典型工作任务（或岗位职责任务）  | 预计平均获得的时间        |
|------------------------|--|------------------|
| 中小型门店综合管理岗<br>（主要就业岗位） | <p>1. 门店收银员：掌握收银流程；掌握现金、信用卡、签单、挂帐等结帐程序；能熟练操作收银设备、熟练掌握面额现钞的鉴别技术及验钞机的使用方法；严格遵守财务制度。</p> <p>2. 门店信息管理：能够进行商品资料、品类资料、供应商资料、客户资料、员工资料的录入和维护工作，具有连锁企业信息管理的能力；能够熟练进行商业信息管理软件的操作，从事营销管理、库存管理、结算管理等项工作。并能够熟练运用常见网络营销方法和技巧，进行网店开发、网上购物和商务洽谈等业务。</p> <p>3. 门店宣传策划：对分店进行 CIS 设计与管理，并根据连锁总部的整体拓展计划；能够进行有效地商圈分析，实施门店拓展的可行性研究，对各门店的形象设计和卖场设计进行有效的指导，以达到连锁企业形象、企业经营的同一化和标准化的目的。</p> <p>4. 门店销售：；能够熟练运用市场营销知识进行商品的销售，参与促销活动，善于与客户的沟通交流，维护客户关系。</p> <p>5. 门店品类管理：熟悉各类商品，并能进行商品分类和商品结构搭建；能够进行有效地商品管理，保证商品销售的新鲜度和盈利率；定期进行品类评估，实施品类策略和品类战术，并能在供应链背景下实施品类管理。</p> <p>6. 连锁企业市场调研：能够进行有效地商圈分析，实施门店拓展的可行性研究；随时掌握竞争对手动态，做好应对策略；及时了解行业发展动态，为企业制定发展战略收集信息。</p> | 顶岗实习之日起至毕业 1-2 年 |
| 企业物流配送及电商<br>（相关职业岗位）  | <p>1. 连锁企业采购员：能够深入分析 JIT 采购、MRP 采购、招标采购、供应链采购等各种不同采购方式，为企业确定合理采购方案，并参与采购活动。</p> <p>2. 连锁物流配送岗：能够从事订单处理、采购、进货入库、库存管理、补货拣货、出货等项业务，具有一定的配送分析能力；能够运用配送的业务流程与模式，在配送中心进行作业操作和配送管理。</p> <p>3. 连锁企业仓储：能够掌握连锁门店采购-仓储-配送的流程和技巧，在经营管理过程中能够及时发现缺货，独立完成一个订单；能够进行有效地商品管理，保证商品销售的新鲜度和盈利率。</p> <p>4. 电子商务客服专员：熟练运用电商平台系统、office 办公软件；熟悉微信、微博运营，口碑营销等并熟练使用各种网络营销；负责线上日常运营、客户维护、客户反馈；对订单及时进行反馈。</p>  | 顶岗实习之日起至毕业 1-2 年 |

|                              |  |           |
|------------------------------|--|-----------|
| 大型连锁企业<br>总部职能管理<br>(发展职业岗位) | <p>1. 区域店长：具有良好的自我管理能力和沟通能力；确保管理区域下各店铺日常工作的正常进行；维护各店铺形象统一；推动店铺达成销售指标；及时了解市场竞争品牌动向，并向上级汇报；掌握各店铺商品的进销存数据；做好人员培训等工作。</p> <p>2. 总部职能管理：熟悉企业整理管理流程，能从公司全局出发，做好人力资源管理、财务管理、销售管理、市场开拓、企业公关与宣传等具体职能工作。</p> <p>3. 特许加盟主管：了解零售连锁特许经营发展与趋势；掌握特许经营加盟经营的费用及加盟期；熟练零售连锁特许经营权的设计标准与管理模式；熟练特许经营的管理方式及模式；能建设与维护优秀的特许经营加盟经营关系。</p> <p>4. 多门店 O2O 平台运营：参与 O2O 产品规划、跟踪新品的上架运营；统筹 O2O 订单管理、售后管理、门店管理；客户谈判；负责 O2O 销售数据、客户反馈及监测竞争对手数据；整理汇报运营效果等。</p> | 毕业后 3-5 年 |
|------------------------------|--|-----------|

## 五、培养目标与规格

### (一) 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，能够从事连锁门店营运管理、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。

### (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

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。

## 2、知识

1) 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。

2) 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。

3) 掌握连锁门店运营管理的主要工作内容及工作流程等相关知识。

4) 掌握市场分析与经营诊断及业绩提升的相关知识

5) 掌握供应链管理尤其是商品采购的相关知识。

6) 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。

7) 掌握连锁企业服务质量管理的常用方法和工具。

8) 掌握数字化时代连锁企业信息管理主要内容和工作方法。

## 3、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推广, 并根据总部规范对区域内门店进行监督指导。

5) 能够实施商圈调研, 了解商圈内人口、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供合理化建议。

6) 能够进行经营现状诊断, 并结合企业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。

## 六、课程设置及要求

### (一) 公共基础课程

公共基础课程的能力目标、知识目标和课程主要内容如表 3 所示。

表 3 公共基础课程目标和主要内容

| 序号 | 课程代码: 701001  | 课程名称: 思想道德修养与法律基础          |
|----|---|----------------------------|
| 1  | <p><b>能力目标:</b></p> <p>(1) 能够深刻认识大学生的历史使命, 具备学习生涯和职业生涯的规划设计能力。</p> <p>(2) 能够在明确个体对自然、社会、他人和自身应该承担责任的基础上, 提高践行社会主义核心价值观的能力, 创造有价值的人生。</p> <p>(3) 能够将道德的相关理论内化为自觉的意识、自身的习惯、自主的要求, 成为社会主义道德和社会主义核心价值观的积极践行者, 提升守公德严私德的意识和能力。</p> <p>(4) 能够运用法治思维, 具备分析和解决家庭生活、职业生活、社会生活等领域的现实法律问题的能力。</p> <p>(5) 学会用马克思主义的思想观点和方法去分析和解析现实问题, 懂得学以致用, 提高用所学的知识解决现实生活中存在问题的能力。</p> <p><b>知识目标:</b></p> <p>(1) 了解中国特色社会主义进入新时代的标志; 掌握新时代赋予当代大学生的使命。确立和坚定理想信念、将个人理想和中国梦的实现结合起来。弘扬中国精神, 坚持改革创新, 做新时期坚定的爱国者。</p> <p>(2) 学生通过系统学习人生观、社会主义核心价值观理论, 能够领悟人生真谛、树立正确的人生观, 坚定价值观自信, 积极投身人生实践, 创造有价值的人生。</p> <p>(3) 学生应该要能了解道德的基本理论、传承中华传统美德, 发扬中国革命道德, 掌握公民道德准则, 向上向善, 知行合一。</p> <p>(4) 学生必须掌握以宪法为核心的中国特色社会主义法律体系, 了解法治思维的内涵、特征, 掌握中国特色社会主义法治体系的基本内容, 掌握法律权利和义务。</p> <p><b>课程内容:</b></p> <p>绪论</p> <p>第一章: 人生的青春之问</p> <p>第二章: 坚定理想信念</p> <p>第三章: 弘扬中国精神</p> <p>第四章: 践行社会主义核心价值观</p> <p>第五章: 明大德守公德严私德</p> <p>第六章: 尊法学法守法用法</p> |                            |
| 2  | 课程代码: 701002  | 课程名称: 毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论 |

|                    |  |                    |                     |
|--------------------|--|--------------------|---------------------|
|                    | <p><b>能力目标：</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>(1) 能够系统掌握毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系的基本原理；</li> <li>(2) 能够运用马克思主义的基本原理、观点、方法分析中国走社会主义道路的必然性；</li> <li>(3) 运用理论正确认识和分析当今中国的实际、时代特点和当前面临的各种问题的能力；</li> <li>(4) 积极投身社会实践，把理论和实际相结合，提高创新能力。</li> </ul> <p><b>知识目标：</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>(1) 马克思主义中国化；</li> <li>(2) 马克思主义中国化的理论成果——毛泽东思想、邓小平理论、“三个代表”重要思想、科学发展观和习近平新时代中国特色社会主义思想；</li> <li>(3) 中国特色社会主义“五位一体”总体布局；</li> <li>(4) 中国特色社会主义“四个全面”战略布局；</li> <li>(5) 中国特色社会主义内政外交；</li> <li>(6) 坚持和加强党的领导。</li> </ul> <p><b>课程内容：</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>(1) 毛泽东思想及其历史地位；</li> <li>(2) 新民主主义理论；</li> <li>(3) 社会主义改造理论；</li> <li>(4) 社会主义建设道路初步探索的理论成果；</li> <li>(5) 邓小平理论；</li> <li>(6) “三个代表”重要思想；</li> <li>(7) 科学发展观；</li> <li>(8) 习近平新时代中国特色社会主义思想及其历史地位；</li> <li>(9) 坚持和发展中国特色社会主义的总任务；</li> <li>(10) “五位一体”总体布局；</li> <li>(11) “四个全面”战略布局；</li> <li>(12) 全面推进国防和军队现代化；</li> <li>(13) 中国特色大国外交；</li> <li>(14) 坚持和加强党的领导。</li> </ul> |                    |                     |
| 3                  | <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 40%;"><b>课程代码：701003</b></td> <td><b>课程名称：形势与政策</b></td> </tr> </table> <p><b>能力目标：</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>(1) 能准确把握当前国际国内时政热点；</li> <li>(2) 能正确分析时政热点的本质；</li> <li>(3) 能准确评价国内大政方针政策；</li> <li>(4) 能自觉提高国家认同和社会认同。</li> </ul> <p><b>知识目标：</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>(1) 掌握习近平新时代中国特色社会主义思想的主要内容和重大历史意义；</li> <li>(2) 新时代党的建设的主要内容；</li> <li>(3) 当前中国经济热点和基本特征；</li> <li>(4) 中央关于港澳台工作的基本政策；</li> <li>(5) 构建人类命运共同体。</li> </ul> <p><b>课程内容：</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>(1) 学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想；</li> <li>(2) 全面从严治党；</li> <li>(3) 我国经济社会发展；</li> <li>(4) 港澳台工作；</li> <li>(5) 国际形势与政策。</li> </ul>   | <b>课程代码：701003</b> | <b>课程名称：形势与政策</b>   |
| <b>课程代码：701003</b> | <b>课程名称：形势与政策</b>  |                    |                     |
| 4                  | <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 40%;"><b>课程代码：701004</b></td> <td><b>课程名称：大学生心理健康</b></td> </tr> </table> <p><b>能力目标：</b></p>  | <b>课程代码：701004</b> | <b>课程名称：大学生心理健康</b> |
| <b>课程代码：701004</b> | <b>课程名称：大学生心理健康</b>  |                    |                     |

## 连锁经营管理专业人才培养方案

|                     |  |                     |                   |
|---------------------|--|---------------------|-------------------|
|                     | <p>(1) 自我探索技能：自我认识、自我管理技能。</p> <p>(2) 心理调适技能：环境适应技能、压力管理技能、沟通技能、问题解决技能。</p> <p>(3) 心理发展技能：学习发展技能、生涯规划技能。</p> <p><b>知识目标：</b></p> <p>(1) 了解心理学的有关理论和基本概念。</p> <p>(2) 明确心理健康的标准及意义。</p> <p>(3) 了解大学阶段人的心理发展特征及异常表现。</p> <p>(4) 掌握自我调适的基本知识。</p> <p><b>课程内容：</b></p> <p>第一部分：了解心理健康的基础知识；第二部分：了解自我，发展自我；第三部分：提高自我心理调适能力。</p>  |                     |                   |
| 5                   | <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 40%;"><b>课程代码：</b>701007</td><td style="width: 60%;"><b>课程名称：</b>高等数学</td></tr> </table> <p><b>能力目标：</b></p> <p>(1) 掌握必要基础知识的同时具有一定的数学建模思想，并会用数学知识解决简单问题；</p> <p>(2) 将数学思想、方法扩展应用到专业和其它领域；</p> <p>(3) 具有一定学习能力；</p> <p>(4) 提升职业能力；</p> <p>(5) 提升可持续发展的能力。</p> <p><b>知识目标：</b></p> <p>(1) 理解函数的有关概念及性质；掌握基本初等函数及其图形的有关知识；理解函数连续的概念，了解连续函数的性质(管理系各专业了解常用经济函数及应用)；</p> <p>(2) 理解极限概念，掌握求极限的几种基本方法；</p> <p>(3) 理解导数、微分的概念，掌握基本求导方法及导数、微分的知识的简单应用（(管理系各专业：掌握导数在经济分析中的应用)）；</p> <p>(4) 理解原函数与不定积分的概念；掌握不定积分的基本积分公式及直接积分法和第一类换元积分法</p> <p>(5) 理解定积分的概念，会用牛顿—莱布尼兹公式计算简单定积分；能用定积分几何意义计算曲边梯形面积。</p> <p><b>课程内容：</b></p> <p>函数与极限；一元函数微分学及简单应用；一元函数积分学及简单应用。</p>            | <b>课程代码：</b> 701007 | <b>课程名称：</b> 高等数学 |
| <b>课程代码：</b> 701007 | <b>课程名称：</b> 高等数学  |                     |                   |
| 6                   | <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 40%;"><b>课程代码：</b>701120</td><td style="width: 60%;"><b>课程名称：</b>大学语文</td></tr> </table> <p><b>能力目标：</b></p> <p>提高学生的综合素质和表达能力，提高学生运用母语进行阅读欣赏和审美的能力，为进一步学习其它人文学科、社会科学与自然科学类课程打下必要的坚实基础。同时，学会做人、学会做事，学会与人相处。</p> <p><b>知识目标：</b></p> <p>(1) 掌握运用语言的两方面，即口语与书面语。</p> <p>(2) 了解涉及精神层面创造的各种文化现象。</p> <p>(3) 了解中国文学的发展演变历史，掌握具有代表性的文学作品。</p> <p>(4) 通过对不同的艺术种类的学习，理解其所体现出的艺术精神与本质。</p> <p>(5) 通过文学作品走近科学家，在美文感悟他们的高尚品格、伟大精神，体悟他们的形象思维、理性思维，以此树立榜样，学习楷模。</p> <p>(6) 了解中国和世界各民族文化的相互传播、交流历史，及中外文化交流对中外文明发展进程的影响，并掌握中外交流历史上重要的文化交流活动。</p> <p><b>德育目标：</b></p> <p>通过对古今中外经典篇章的解读，弘扬爱国主义精神，将以家国情怀、社会关爱和人格修养的教育重点覆盖整个教学过程，培养学生传承弘扬中华优秀传统文化的责任感和使命感。</p> <p><b>课程内容：</b></p> | <b>课程代码：</b> 701120 | <b>课程名称：</b> 大学语文 |
| <b>课程代码：</b> 701120 | <b>课程名称：</b> 大学语文  |                     |                   |



|             |  |             |           |
|-------------|--|-------------|-----------|
|             | <p>第一编 语言编</p> <p>《论语》四则 《中西语言比较》</p> <p>第二编 文化编</p> <p>《大学》《卜算子·咏梅》《曲阜孔庙》《专家与通人》《秦腔》</p> <p>第三编 文学编</p> <p>《橘颂》《庐山谣寄卢侍御虚舟》《自京赴奉先县咏怀五百字》《六丑·蔷薇谢后作》《南吕·一枝花·不伏老》《我的母亲》《跑警报》</p> <p>第四编 艺术编</p> <p>《水调歌头（昵昵儿女语）》《“慢慢走，欣赏啊”——人生的艺术化》</p> <p>第五编 科技编</p> <p>《备水》《妈妈，稻子熟了》</p> <p>第六编 交流编</p> <p>《玄奘会见戒日王》《中国人的性格》《西方人情》</p>   |             |           |
| 7           | <table border="1"> <tr> <td>课程代码：701010</td><td>课程名称：大学英语</td></tr> </table> <p><b>能力目标：</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>（1）培养学生较强的阅读能力和一定的听说读写能力。</li> <li>（2）能够实用英语进行简单交流，掌握语言学习方法。</li> <li>（3）提高文化素养。本课程在加强英语语言基础知识和基本技能训练。</li> <li>（4）重视培养学生实际运用英语进行交际的能力。</li> <li>（5）提升可持续发展的能力。</li> </ol> <p><b>知识目标：</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>（1）使学生掌握一定的英语基础知识和技能，具有一定的听、说、读、写、译的能力。</li> <li>（2）能借助词典阅读和翻译有关英语业务资料，在涉外交际的日常活动和业务中进行简单的口头和书面交流，并为今后进一步提高英语的交际能力打下基础。</li> <li>（3）整个教学过程要遵循“实用为主，够用为度”的原则，”强调打好语言基础和培养语言应用能力并重。</li> <li>（4）强调语言基本技能的训练和培养实际从事涉外交际活动的语言应用能力并重。</li> </ol> <p><b>课程内容：</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>（2）Listening and Speaking 包括：热身训练、回答问题、语音练习、句子或短对话、短文听力、等。其选取材料形式多样，并以丰富与主题相关的各种信息，增加语音输入，强化语言技能，学生边学边练。</li> <li>（2）Reading and Skill Developing<br/>本部分注重“阅读与技能培养”，由围绕同一主题的两篇文章组成。题材、体裁丰富多彩，原汁原味，涉猎面广博，体现了多元化、多方位文化的只是输入。学生在学习语言文化的，同时也能增加自己的应用性知识。</li> <li>（3）Grammar Studying and Writing<br/>本部分结合中国学生典型错误进行分析讲解，力图使学生从认识错误到改正错误再到有意识地避免错误，逐步提高写作水平。</li> </ol> | 课程代码：701010 | 课程名称：大学英语 |
| 课程代码：701010 | 课程名称：大学英语  |             |           |
| 8           | <table border="1"> <tr> <td>课程代码：701014</td><td>课程名称：大学体育</td></tr> </table> <p><b>能力目标：</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>（1）熟练掌握 1-2 项基本技术，能在运动实践中运用，并形成自学锻炼的习惯与能力。熟悉 1-2 项运动规则与裁判方法并能组织简单的基层比赛</li> <li>（2）掌握发展专项素质的手段与运用；能利用体育锻炼调节与改善自身心理状态，正确处理运动损伤。能根据掌握的基本知识，制订简便的运动处方。</li> <li>（3）能正确理解岗位体能要求，学会利用体育锻炼的方法来预防与纠正职业性疾病的方法，掌握和提高应对本专业岗位群所需体能的体育锻炼方法。</li> </ol> <p><b>知识目标：</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>（1）了解体育运动的基本知识；运动特点；锻炼价值；树立正确的健康观。</li> </ol>  | 课程代码：701014 | 课程名称：大学体育 |
| 课程代码：701014 | 课程名称：大学体育  |             |           |

## 连锁经营管理专业人才培养方案

|                    |  |                    |                       |
|--------------------|--|--------------------|-----------------------|
|                    | <p>(2) 了解常见运动竞赛规则与裁判、竞赛组织方法。</p> <p>(3) 理解运动技术、战术；实际运用的方法；发展身体素质的手段。</p> <p>(4) 了解与运动有关的损伤产生原因及保健知识。</p> <p>(5) 了解增进职业体能和职业素质素养的锻炼方法和途径，了解体育文化与职业素质提升的关系。</p> <p><b>课程内容：</b></p> <p>实行选项课制度，学生按照自己的体育特长和体育基础，选择篮球、足球、排球、乒乓球、羽毛球、武术、健美操等进行分组教学，</p> <p>第一学期：各运动项目的基础知识和基本技术；运动安全知识；体育文化与欣赏；《国家学生体质健康标准》测试；每节课安排至少 30% 的耐力跑，提高学生基础素质。</p> <p>第二学期：各运动项目的移动步伐、基本技术、组合技术，基本战术，教学比赛等；一般运动损伤的预防处理等；体育文化与欣赏；速度素质、力量素质等；规则和裁判法知识。</p> <p>第三学期：各运动项目的技术、战术、教学比赛，规则和裁判法的应用；运动损伤的预防处理等；体育文化与欣赏；综合素质训练；职业体能的基本知识，符合各专业特点的职业体能素质训练。</p> <p>第四学期：各运动项目比赛的全过程，包括通知、报名、编排、比赛、奖励等；运动损伤的预防处理等；体育文化与欣赏；综合素质训练；符合各专业特点的运动项目和职业体能素质训练。</p>   |                    |                       |
| 9                  | <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 40%;"><b>课程代码：701119</b></td> <td><b>课程名称：大学生职业生涯规划</b></td> </tr> </table> <p><b>能力目标：</b></p> <p>(1) 使大学生学会收集职业生涯规划的相关信息。</p> <p>(2) 使大学生学会掌握职业生涯规划的方法与步骤。</p> <p>(3) 使大学生学会制定自我职业生涯。</p> <p>(4) 使大学生学会撰写自我职业生涯规划书。</p> <p>(5) 使大学生学会制作职业生涯规划 PPT 并能够良好展示自我职业生涯规划书。</p> <p><b>知识目标：</b></p> <p>(1) 使大学生能够在思想和情感上意识到职业生涯规划对自我人生发展的重要性。</p> <p>(2) 使大学生系统掌握职业生涯规划的相关理论和知识。</p> <p>(3) 使大学生能够根据个人的学习生活和经历的变化及时修订自我职业生涯规划，使自我的职业生涯规划符合自我职业理想，符合社会发展需要，符合个人人生发展需要。</p> <p><b>课程内容：</b></p> <p>(1) 认识职业 规划生涯；</p> <p>(2) 认识自我 转变角色；</p> <p>(3) 了解职业 了解职业环境；</p> <p>(4) 确定目标 制定方案；</p> <p>(5) 实施方案 反馈修正；</p> <p>(6) 职业道德与职业素养</p> | <b>课程代码：701119</b> | <b>课程名称：大学生职业生涯规划</b> |
| <b>课程代码：701119</b> | <b>课程名称：大学生职业生涯规划</b>  |                    |                       |
| 10                 | <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 40%;"><b>课程代码：701070</b></td> <td><b>课程名称：大学生创新创业</b></td> </tr> </table> <p><b>能力目标：</b></p> <p>(1) 使大学生学会收集创新创业的相关信息；</p> <p>(2) 使大学生学会把握创业机会；</p> <p>(3) 使大学生学会培养自我良好的创新意识和创新思维；</p> <p>(4) 使大学生学会创业融资；</p> <p>(5) 使大学生学会把控规避创业风险；</p> <p>(6) 使大学生掌握新企业的创办流程；</p> <p>(7) 使大学生学会初步管理创业团队的方法。</p> <p>(8) 掌握挑战杯全国大学生创业计划竞赛评审标准及相关事宜。</p> <p><b>知识目标：</b></p>   | <b>课程代码：701070</b> | <b>课程名称：大学生创新创业</b>   |
| <b>课程代码：701070</b> | <b>课程名称：大学生创新创业</b>  |                    |                       |

## 连锁经营管理专业人才培养方案

|    |   |  |
|----|---|--|
|    | <p>(1) 使大学生系统掌握创新创业的基本理论；</p> <p>(2) 使大学生在思想意识上能够理解创新创业教育是时代发展的需要，是科技兴国、科技强国、弘扬民族精神、实现中国梦的重要举措。</p> <p><b>课程内容：</b></p> <p>(1) 创新概述；</p> <p>(2) 创新思维训练</p> <p>(3) 大学生自主创业</p> <p>(4) 大学生自主创业</p> <p>(5) 创业机会的识别与创业项目的选择</p> <p>(6) 创业计划书的撰写与创业模式的构建</p> <p>(7) 创业团队建设</p> <p>(8) 新企业的创办与管理</p> <p>(9) 创业风险控制</p>  |  |
| 11 | <p><b>课程代码：701071</b></p> <p><b>课程名称：大学生就业与创业指导</b></p> <p><b>能力目标：</b></p> <p>(1) 使大学生掌握求职面试技巧；</p> <p>(2) 使大学生掌握毕业就业流程；</p> <p>(3) 使大学生学会收集就业信息并辨别真伪。</p> <p><b>知识目标：</b></p> <p>(1) 使大学生系统掌握求职择业系统知识与理论；</p> <p>(2) 培养大学生就业创业意识；</p> <p>(3) 使大学生学会掌握就业创业政策。</p> <p><b>课程内容：</b></p> <p>(1) 就业形势与政策；</p> <p>(2) 就业创业意识培养；</p> <p>(3) 求职、创业前准备；</p> <p>(4) 求职心理调适；</p> <p>(5) 就业流程办理；</p> <p>(6) 就业权益保护；</p> <p>(7) 职业角色适应与发展。</p>   |  |
| 12 | <p><b>课程代码：601541</b></p> <p><b>课程名称：计算机应用基础</b></p> <p><b>能力目标：</b></p> <p>掌握微机的配置及基本操作，文件及目录的组织管理，多媒体计算机的简单使用与维护</p> <p>掌握 Windows 的基本操作、管理、配置</p> <p>能使用 Word 文字处理软件制作具有表、图、文多元素的电子文档</p> <p>能使用 Excel 电子表格软件输入、编辑、管理、分析和图表化数据</p> <p>能使用 PowerPoint 软件制作表、图、文、声及多修饰、多动态元素演示文稿</p> <p>能使用 IE 浏览器通过因特网获取必要信息</p> <p>会使用 Internet 的常用服务（FTP、电子邮件、BBS 等）</p> <p><b>知识目标：</b></p> <p>了解计算机的发展史，计算机的特点、应用和分类，信息与信息技术的概念和常识</p> <p>掌握信息在计算机内的表示与编码</p> <p>了解计算机硬件系统、软件系统，计算机的工作原理，微型计算机及其操作系统，文件系统管理基本知识，多媒体信息及其处理知识，信息安全基础知识</p> <p>掌握计算机硬件系统结构及各组成部分的功能，计算机软件系统组成，微型计算机的硬件组成及其使用，文件及目录管理，计算机病毒的特征、检测与预防，多媒体的基本知识</p> <p>了解计算机网络及其体系结构，局域网，Internet 基础知识，HTML 语言与网页制作初步知识</p> |  |

|                     |   |                     |                   |
|---------------------|---|---------------------|-------------------|
|                     | <p>掌握 Internet 地址, Internet 的接入, Internet 的基本服务, Internet 的信息检索等知识</p> <p><b>课程内容:</b></p> <p>Windows: 主要包括操作系统文件、文件夹管理, 任务栏, 窗口操作, 控制面板的使用等。</p> <p>Office: 主要包括 Word 文档的编辑和格式化操作, 以及在 Word 文档中插入图片、艺术字、文本框、添加水印等操作, 并能够在 Word 文档中创建、编辑、格式化表格并对数据进行简单的处理。Excel 工作簿和工作表的编排和格式设置, 掌握公式与函数的使用方法和数据库的基本操作。Powerpoint 的创建, 掌握模板、动画、主题、切换、放映方式的设置, 了解幻灯片模板的制作等。</p> <p>Internet: 包括网页的基本操作、主页的设置、网页的浏览和保存, 邮件的接收发和附件的上传与下载等。</p>       |                     |                   |
| 13                  | <table border="1"> <tr> <td><b>课程代码: 701121</b></td><td><b>课程名称: 军事理论</b></td></tr> </table> <p><b>能力目标:</b></p> <p>(1) 使大学生系统掌握队列训练、强身健体等基本方法;</p> <p>(2) 使大学生系统掌握信息化军事技术学习渠道与方法。</p> <p><b>知识目标:</b></p> <p>(1) 使大学生系统掌握国防科技知识;</p> <p>(2) 使大学生培养强烈的爱国主义情怀及报效祖国的崇高精神。</p> <p><b>课程内容:</b></p> <p>(1) 中国国防军事知识概述;</p> <p>(2) 解放军三大条令;</p> <p>(3) 国际战略环境描述;</p> <p>(4) 高科技军事技术概述;</p> <p>(5) 信息化战争概述;</p> <p>(6) 爱国主义高尚情操的培养。</p> | <b>课程代码: 701121</b> | <b>课程名称: 军事理论</b> |
| <b>课程代码: 701121</b> | <b>课程名称: 军事理论</b>   |                     |                   |

## (二) 专业(技能)课程

专业(技能)课程的能力目标、知识目标和课程主要内容如表 4 所示。

表 4 专业(技能)课程目标和主要内容

| 序号 | 课程代码: 501778  | 课程名称: 连锁经营管理原理 |
|----|---|----------------|
| 1  | <p><b>能力目标:</b></p> <p>(1) 具备连锁企业经营与管理的基本理论和基本知识</p> <p>(2) 具备管理、营销、礼仪、商务谈判等方面的基本知识</p> <p>(3) 掌握门店、超市营业操作技术, 卖场的设计与策划技术</p> <p>(4) 掌握各种现代化的管理方法, 具有较强的管理及组织协调能力, 富有团队合作精神和良好的沟通能力。</p> <p>(5) 掌握连锁企业运营实务和供应链相关知识, 具备对连锁企业采购、促销、配送、物流等环节的基本管理能力</p> <p><b>知识目标:</b></p> <p>(1) 掌握连锁经营企业的基本业态</p> <p>(2) 掌握直营连锁、特许连锁、自由连锁等基本模式。</p> <p>(3) 掌握连锁经营企业组织结构及职能, 在此基础上叙述了(4)掌握市场定位与策略</p> <p>(4) 连锁经营企业总部和门店的运行管理过程、内容、方法和要求</p> <p><b>课程内容:</b></p> <p>(1) 连锁经营的实质与特征。</p> <p>(2) 直营连锁、特许连锁、自由连锁等基本模式。</p> |                |

## 连锁经营管理专业人才培养方案

|   |  |                |
|---|--|----------------|
|   | <p>(3) 连锁经营的主要管理系统等连锁经营管理的基本原理与实务操作的基本内容。</p> <p>(4) 连锁经营管理的相关内容。即连锁经营的总部管理、商品管理和门店管理、特许连锁经营的相关知识，零售业连锁经营的百货店、超市、专卖店、无店铺经营等多种业态。</p>   |                |
| 2 | 课程代码: 501571   | 课程名称: 店铺开发规划   |
|   | <p><b>能力目标:</b></p> <p>(1) 要求学生会利用商圈调查方法, 对零售商圈进行调查与分析。</p> <p>(2) 能利用选址技术, 进行门店开发的规划。</p> <p>(3) 能进行门店外观设计;</p> <p>(4) 能根据实际企业规模进行门店内部布局设计。</p> <p>(5) 能利用磁石理论进行商品配置</p> <p><b>知识目标:</b></p> <p>(1) 掌握优良立地的条件; 掌握零售商圈调查方法。</p> <p>(2) 掌握选址技术。</p> <p>(3) 掌握不同零售业态规划。</p> <p>(4) 掌握门店外观设计要素和门店内部布局形式。</p> <p>(5) 掌握磁石理论并能进行商品配置。</p> <p>(6) 掌握门店开业策划及门店设备的选型。</p> <p><b>课程内容:</b></p> <p>(1) 连锁门店开发投资可行性分析方法, 能够进行有效地选址。</p> <p>(2) 以标准化为依据, 对分店进行 CIS 设计与管理。</p> <p>(3) 开业策划。</p> <p>(4) 能够根据连锁总部的整体拓展计划, 进行有效地商圈选择, 实施门店拓展的可行性分析。</p> <p>(5) 能够对各门店的形象设计和卖场设计进行有效的指导, 达到连锁企业形象和经营同一化和标准化的目标。</p> |                |
| 3 | 课程代码: 501643   | 课程名称: 品类管理     |
|   | <p><b>能力目标:</b></p> <p>(1) 能整理分析讯息资料等数据, 并使之运用到实践中去。</p> <p>(2) 拥有实干的技能和资讯、数据的驾驭能力。</p> <p>(3) 拥有优良的商品销售技能和正确的市场判断能力。</p> <p>(4) 能利用品类八部曲对实际企业进行品类管理。</p> <p><b>知识目标:</b></p> <p>(1) 了解品类管理产生的历史背景, 理解品类管理对零售业的意义</p> <p>(2) 掌握品类管理的概念和流程。</p> <p>(3) 掌握商品组织结构表的制作</p> <p>(4) 掌握小分类商品单品配置。</p> <p>(5) 掌握品类八部曲。</p> <p><b>课程内容:</b></p> <p>(1) 品类管理产生背景认知</p> <p>(2) 商品组织结构表制定、商品组合单品配置。</p> <p>(3) 品类管理八步骤: 品类角色定位、品类评估、品类目标制定、品类策略的确定、策略向战术的转化, 高效的组合、高效的空间管理、高效的商品定价、高效的商品促销、高效的供应链管理以及品类管理实施和品类管理回顾等。</p>   |                |
| 4 | 课程代码: 501572   | 课程名称: 特许经营管理实务 |
|   | <p><b>能力目标:</b></p> <p>(1) 要求学生会具备调查与分析的能力。</p> <p>(2) 具备一定商务谈判能力和法务知识。</p> <p>(3) 能按照连锁企业管理要求, 进行加盟管理, 具备市场开拓能力。</p> <p>(4) 能根据实际企业发展需要, 进行招商管理, 具备维护客户市场的能力。</p>   |                |

## 连锁经营管理专业人才培养方案

|   |   |                       |
|---|---|-----------------------|
|   | <p>(5) 具备一定的沟通能力和团队协作能力。</p> <p><b>知识目标:</b></p> <p>(1) 掌握了解零售连锁特许经营发展与趋势; 特许经营的特征与类型;</p> <p>(2) 熟练零售连锁特许经营权的设计标准与管理模式;</p> <p>(3) 熟练特许经营的管理方式及模式;</p> <p>(4) 能建设与维护优秀的特许经营经营关系;</p> <p>(5) 掌握特许经营经营的费用及加盟期;</p> <p>(6) 掌握特许经营法和特许经营合同管理。</p> <p><b>课程内容:</b></p> <p>(1) 使学生能区别特许经营形式。对工作有一个理性认识等有一个理性认识,</p> <p>(2) 掌握特许经营体系建设步骤、程序、方法;</p> <p>(3) 掌握特许人的加盟招商步骤、方法,</p> <p>(4) 掌握特许经营加盟创业程序、方法。</p>   |                       |
|   | <b>课程代码: 501623</b>   | <b>课程名称: 门店运营管理实务</b> |
| 5 | <p><b>能力目标:</b></p> <p>能够进行门店理货、收银、盘点的标准化营运作业, 具体包括:</p> <p>(1) 能根据目标顾客群需求的变化进行门店经营定位;</p> <p>(2) 能在学习情境的实施过程中, 根据给定任务, 制定工作计划;</p> <p>(3) 能独立寻找解决问题的方案, 并且能逐步发现问题, 将项目做大, 使其具有一定应用价值;</p> <p>(4) 能进行商品结构调整, 提高门店运营管理效率;</p> <p>(5) 能进行合理有效的卖场布局 and 商品陈列;</p> <p>(6) 能进行门店商品促销安排, 提高门店盈利水平。</p> <p><b>知识目标:</b></p> <p>(1) 掌握连锁门店运营的基本内涵、组织结构与人员配置、店长的作业化管理、卖场的规划与管理;</p> <p>(2) 掌握营业现场的服务与管理、促销活动的组织与实施、商品管理、防损与安全管理、连锁促销和顾客服务等方面的基本概念和主要知识点;</p> <p>(3) 明确连锁门店运营管理的主要内容及相应的操作流程, 为今后进一步学习其它专业知识和技能打好基础。</p> <p><b>课程内容:</b></p> <p>《连锁企业门店运营管理》是连锁经营管理专业核心课程。是对中小零售企业、大型连锁企业门店营运管理的典型工作任务进行分析后, 归纳总结出来的、以培养学生门店营运管理能力为目标而设置的学习领域。 学生通过本课程学习, 能够熟悉连锁企业门店营运管理各岗位的工作内容、职责和要求, 掌握理货、 收银、盘点等技能, 初步具备门店经营定位、商品结构确定、卖场布局、商品采购、商品陈列、商品促销等经营管理能力, 培养及提高学生的职业素养、方法能力、社会能力和自主创业能力, 为今后从事门店营运高层管理工作奠定持续发展的基础。它要以管理学课程和连锁经营管理课程的学习为基础, 为学生学习连锁门店开发与设计课程、顶岗就业及职业能力的发展夯实基础。</p> |                       |
|   | <b>课程代码: 501622</b>   | <b>课程名称: 仓储与配送管理</b>  |
| 6 | <p><b>能力目标:</b></p> <p>(1) 通过本课程的学习, 使学生具有较强的服务意识、责任感和吃苦耐劳品质;</p> <p>(2) 通过分组活动, 培养团队协作能力;</p> <p>(3) 培养学生的实际操作能力, 进行相关单据的生成与填写。</p> <p><b>知识目标:</b></p> <p>(1) 通过本课程的学习, 了解仓库的基本概念, 掌握仓储的作用, 仓储在物流中的低位, 理解仓储的功能;</p> <p>(2) 了解仓库及其结构, 掌握仓库的布局, 了解仓库的基本设施, 用途和适用原则; 具有仓储经营的理念, 掌握基本经营方法, 了解仓储可开发的经营项目;</p>  |                       |

## 连锁经营管理专业人才培养方案

|   |   |
|---|---|
|   | <p>(3) 掌握仓库保管的入库、理货、堆存、保管、出库、装卸搬运等整个作业过程,熟悉仓库保管的操作方法、作业要求、管理方式和要求,以及所需办理的手续;</p> <p>(4) 了解仓储所能开展流通加工的项目,掌握库存的含义和分类,了解仓库的功能及库存合理化的内容,掌握库存控制的方法,熟悉现代物流管理技术;</p> <p>(5) 掌握配送的基本概念及配送业务在物流管理中的重要作用和地位,了解配送的要素和配送作业组织模式,能够对配送业务有一个基本的认识;</p> <p>(6) 了解配送作业环节,熟悉配送作业过程中的基本操作流程,重点掌握配送中的订单处理、拣选作业、补货作业、配货作业、送货作业等;</p> <p>(7) 了解配送组织工作的内容、方法与模式,重点掌握配送线路设计的方法,配送服务于配送成本的关系,配送线路的确定于配送车辆的安排等问题。</p> <p><b>课程内容:</b></p> <p>掌握能胜任第三方物流企业或制造企业、商品流通企业中仓储、配送管理部门职业工作的专业能力——学生应当能够合作或独立地进行货物商品方面的收发货、出入库、集拼和分拨、盘点与保管、配送业务等工作,最终养成胜任第三方物流企业或制造企业、商品流通企业中仓储部门职业工作的综合职业能力。</p> |
|   | <p><b>课程代码:</b> 501520</p> <p><b>课程名称:</b> 消费心理学</p>  |
| 7 | <p><b>能力目标:</b></p> <p>(1) 通过本课程的学习,可以加深学生对自我的了解,引导学生形成和培养一个良好的心理状态;</p> <p>(2) 在教学过程中,还可以强化学生的团队合作能力,人际沟通能力,以及发展和谐人际关系的能力,为培养一名高素质的从业者奠定基础;</p> <p>(3) 具备一定人际沟通能力和语言表达能力。</p> <p><b>知识目标:</b></p> <p>(1) 通过本课程的学生,提高学生在营销和销售实践中观察能力、判断能力、营销能力;</p> <p>(2) 学会如何辨识影响消费者消费的心理因素的方法;</p> <p>(3) 学会通过对消费者心理分析以提高营销技巧与技能的方法。</p> <p><b>课程内容:</b></p> <p>消费心理学是一门应用性很强的课程,通过本课程的学习,培养学生掌握消费者的消费心理和行为的基本规律,掌握不同消费群体的消费心理,掌握影响消费者消费心理的因素,掌握如何利用营销工具影响消费者消费心理和行为等。从而提高学生在未来营销或销售岗位上职业化定位,达到商务设计与管理专业对学生的技能与职业的要求。</p>  |
|   | <p><b>课程代码:</b> 501764</p> <p><b>课程名称:</b> 连锁企业信息管理</p>   |
| 8 | <p><b>能力目标:</b></p> <p>(1) 具有较强的资料收集能力。能根据学习和工作的需要,对相关资料进行收集和处理,选择出适用的连锁信息管理资料;</p> <p>(2) 具有一定的理解分析能力。能根据企业实际需要,进行信息管理系统开发设计,提出一定的解决问题办法或措施;</p> <p>(3) 具有一定的创新能力。能突破条条框框限制,开动脑筋,活跃思维,灵活地应基本知识来提出独特的见解或方案,不死记硬背;</p> <p>(4) 具有较强的操作能力。能根据连锁企业信息管理原理对商品进销存等进行实际操作。</p> <p><b>知识目标:</b></p> <p>(1) 掌握信息的概念、信息技术的发展历程;</p> <p>(2) 熟悉信息的特征、连锁企业信息管理的内容;</p> <p>(3) 掌握连锁企业后台管理的流程;</p> <p>(4) 掌握 POS 机操作方法、掌握收银岗位工作规范;</p> <p>(5) 掌握商品编码方法、熟悉商品条码的分类依据;</p> <p>(6) 掌握条码的分类、编码规则。</p> <p><b>课程内容:</b></p>  |

## 连锁经营管理专业人才培养方案

|    |   |                    |
|----|---|--------------------|
|    | 《连锁企业信息管理系统》是连锁经营管理专业的一门专业核心课。通过教学，要求学生掌握连锁企业信息管理的一般原理与基本知识，能够运用连锁企业信息管理系统的基本理论、基本知识、基本方法解决问题，同时努力培养学生独立思考与创新的能力。本门课程主要介绍连锁企业信息管理系统构建、网络技术、POS 系统、条形码技术、连锁企业信息管理系统的进销存业务操作流程的基本知识以及从事连锁企业信息管理所需的基本技能。   |                    |
|    | <b>课程代码：501624</b>  | <b>课程名称：商品陈列技术</b> |
| 9  | <p><b>能力目标：</b></p> <p>（1）具有较强的布局策划能力。能根据连锁企业门店需要，对门店进行布局规划。</p> <p>（2）具有一定的数据分析能力。能根据企业实际需要，进行销售分析，提出一定的门店布局解决问题办法或措施；</p> <p>（3）具有一定的创新能力。能在门店商品陈列技术上突破传统方法限制，为企业商品陈列献言献策。</p> <p>（4）具有较强的动手能力。能根据连锁企业门店管理目标对商品理货、上架、货位调整等进行实际操作。</p> <p><b>知识目标：</b></p> <p>（1）掌握卖场空间设计要素；</p> <p>（2）熟悉颜色、光、人体工程学在商业美学中的应用；</p> <p>（3）掌握卖场外观形象规划要素；</p> <p>（4）熟悉商品分类与商品组合</p> <p>（5）掌握卖场内部布局类型、门店店内通道设计等知识；</p> <p>（6）掌握商品陈列方法、熟悉商品陈列的原则；</p> <p>（7）掌握商品陈列配置表的制作；</p> <p>（8）掌握各种商品陈列的要求和道具。</p> <p>（8）熟悉各类商品的陈列技巧。</p> <p><b>课程内容：</b></p> <p>《商品陈列技术》是连锁经营管理专业的一门专业核心课。通过教学，要求学生掌握卖场空间设计元素基本知识，商业美学在空间设计中的应用，掌握商品分类与商品组合以及商品陈列技巧，能够运用门店商品管理的基本理论、基本知识、基本方法解决问题，同时努力培养学生创新能力和动手能力。</p> |                    |
|    | <b>课程代码：501567</b>  | <b>课程名称：客户关系管理</b> |
| 10 | <p><b>能力目标：</b></p> <p>(1)具备较强的语言表达能力和沟通能力；</p> <p>(2)具备大局意识和团队合作意识；</p> <p>(3)培养学生具备维护良好人际关系的能力；</p> <p>(4)能根据实际企业具备处理突发事件的能力；</p> <p>(5)具备一定的抗压能力。</p> <p><b>知识目标：</b></p> <p>(1)客户服务的概念、客户关系相关概念、客户关系管理的流程；</p> <p>(2)掌握客户关系的建立与维护流程；</p> <p>(3)掌握正确处理客户投诉流程与方法；</p> <p>(4)掌握客户服务代表服务技巧；</p> <p>(5)掌握客户满意度管理与客户忠诚管理；</p> <p>(6)掌握互联网时代的 O2O 客户服务技巧和方法。</p> <p><b>课程内容：</b></p> <p>从企业客户管理工作岗位出发组织内容，内容包括客户关系管理概述、客户关系管理的理论基础、客户关系管理的营销策略与方法以及客户关系管理的应用技术。包括客户信用及价值管理、客户关系管理和营销、客户调查与分析、客户识别与选择、客户满意度与忠诚度的关系、客户投诉与服务管理、呼叫中心结构和应用等。</p>  |                    |



## 七、教学进程总体安排

连锁经营管理专业学分制课程设置及学时分配如表 5 所示。

表 5 连锁经营管理专业学分制课程设置及学时分配表

| 课程类别   | 课程名称                 | 课程代码   | 课程类型 | 学分总数 | 学时分配 |      |      | 1~6 学期周学时安排 |     |     |     |     |     | 考核方式 |    |    |
|--------|----------------------|--------|------|------|------|------|------|-------------|-----|-----|-----|-----|-----|------|----|----|
|        |                      |        |      |      | 总学时数 | 课堂教学 | 实践教学 | 一           | 二   | 三   | 四   | 五   | 六   | 考试   | 考查 | 考证 |
|        |                      |        |      |      |      |      |      | 18周         | 18周 | 18周 | 18周 | 18周 | 18周 |      |    |    |
| 公共基础课程 | 思想道德修养与法律基础          | 701001 | 必修   | 3    | 48   | 48   |      | 4           |     |     |     |     |     | √    |    |    |
|        | 毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论 | 701002 | 必修   | 4    | 60   | 60   |      |             | 4   |     |     |     |     | √    |    |    |
|        | 形势与政策                | 701003 | 必修   | 1*4  | 40   | 40   |      | 1           | 1   | 1   | 1   |     |     | √    |    |    |
|        | 大学生心理健康教育            | 701004 | 必修   | 2    | 30   | 30   |      |             |     | 2   |     |     |     |      | √  |    |
|        | 高等数学                 | 701007 | 必修   | 3    | 48   | 48   |      |             | 4   |     |     |     |     |      | √  |    |
|        | 大学英语                 | 701010 | 必修   | 3    | 48   | 48   |      | 4           |     |     |     |     |     | √    |    |    |
|        | 大学体育 I               | 701014 | 必修   | 2    | 30   | 30   |      | 2           |     |     |     |     |     |      |    | √  |
|        | 大学体育 II              | 701015 | 必修   | 2    | 30   | 30   |      |             | 2   |     |     |     |     |      |    | √  |
|        | 大学体育 III             | 701016 | 必修   | 1.5  | 24   | 24   |      |             |     | 2   |     |     |     |      |    | √  |
|        | 大学体育 IV              | 701017 | 必修   | 1.5  | 24   | 24   |      |             |     |     | 2   |     |     |      |    | √  |
|        | 大学语文                 | 701023 | 必修   | 2    | 30   | 30   |      |             | 2   |     |     |     |     |      |    |    |
|        | 大学生职业生涯规划            | 701119 | 必修   | 2    | 28   | 28   |      | 2           |     |     |     |     |     |      | √  |    |
|        | 大学生创新创业              | 701070 | 必修   | 2    | 32   | 32   |      |             | 2   |     |     |     |     |      | √  |    |
|        | 大学生就业与创业指导           | 701071 | 必修   | 1    | 20   | 20   |      |             |     | 2   |     |     |     |      | √  |    |
|        | 计算机应用基础              | 601541 | 必修   | 4    | 60   | 60   |      |             | 4   |     |     |     |     |      |    | √  |
|        | 军事理论                 | 701121 | 必修   | 2    | 36   | 36   |      |             |     |     |     |     |     |      | √  |    |
|        | 小计:                  |        |      | 39   | 588  | 588  |      | 12          | 18  | 6   | 2   |     |     |      |    |    |
| 专业技能课程 | 经济法基础                | 501466 | 必修   | 2    | 34   | 20   | 14   |             | 2   |     |     |     |     |      | √  |    |
|        | 经济学基础                | 501401 | 必修   | 2.5  | 42   | 22   | 20   | 3           |     |     |     |     |     |      | √  |    |
|        | 管理学基础                | 501402 | 必修   | 3.5  | 56   | 28   | 28   | 4           |     |     |     |     |     | √    |    |    |
|        | 基础会计                 | 501403 | 必修   | 2.5  | 42   | 22   | 20   | 3           |     |     |     |     |     |      | √  |    |
|        | 市场营销                 | 501428 | 必修   | 3    | 51   | 27   | 24   |             | 3   |     |     |     |     | √    |    |    |
|        | 连锁经营管理原理             | 501778 | 必修   | 3    | 51   | 27   | 24   |             | 3   |     |     |     |     | √    |    |    |
|        | 店铺开发与规划              | 501571 | 必修   | 3    | 64   | 32   | 32   |             |     | 4   |     |     |     | √    |    |    |
|        | 特许经营实务               | 501572 | 必修   | 4    | 64   | 34   | 30   |             |     | 4   |     |     |     | √    |    |    |
|        | 品类管理                 | 501643 | 必修   | 4    | 68   | 36   | 32   |             |     |     | 4   |     |     | √    |    |    |
|        | 仓储与配送管理              | 501622 | 必修   | 3    | 48   | 24   | 24   |             |     | 3   |     |     |     |      | √  |    |
|        | 门店运营管理实务             | 501623 | 必修   | 4    | 64   | 32   | 32   |             |     |     |     | 4   |     | √    |    |    |
|        | 商品陈列技术               | 501624 | 必修   | 3    | 48   | 24   | 24   |             |     |     |     | 3   |     |      | √  |    |
|        | 消费心理学                | 501520 | 必修   | 3    | 51   | 27   | 24   |             |     |     | 4   |     |     |      | √  |    |

【说明】：全学程每位学生公共选修课程至少修 3 学分，专业选修课至少 12 个学分。

## 八、实施保障

### （一）师资队伍

连锁经营管理专业目前在校学生人数 128 人，专任教师 9 人，包括专业带头人 1 人，其中副高及以上职称 5 人，中级职称 3 人，初级职称 1 人，8 人为双师型教师，研究生及以上学历的 6 人；企业兼职教师 3 人，分别来自华住酒店、北京华联、肯德基等知名连锁企业，他们均担任企业的中层管理干部，熟练连锁企业经营管理流程，并有着丰富的职场经验和实战经验，主要担任本专业认知实习、专业综合实训、顶岗实习等实践性课程的授课，占总学时的 39%。

表 6 企业人员一览表

| 序号 | 姓名  | 职称 | 工作单位      |
|----|-----|----|-----------|
| 1  | 宁娅莉 | 经理 | 华住酒店集团    |
| 2  | 史宗洲 | 经理 | 肯德基兰州分公司  |
| 3  | 李锡琼 | 经理 | 北京华联兰州分公司 |

表 7 校内专业教师一览表

| 序号 | 姓名  | 职称  | 是否为专业带头人、骨干教师 |
|----|-----|-----|---------------|
| 1  | 李 莉 | 副教授 | 是             |
| 2  | 郭凯明 | 教 授 | 否             |
| 3  | 熊政力 | 副教授 | 否             |
| 4  | 薛小明 | 副教授 | 否             |
| 5  | 任晓玲 | 副教授 | 否             |
| 6  | 达 滨 | 讲 师 | 否             |
| 7  | 赵秀娟 | 讲 师 | 否             |
| 8  | 赵 燕 | 讲 师 | 否             |
| 9  | 宁 阳 | 助 教 | 否             |

### （二）教学设施

#### 1、校内实训基地

为保证和实现本专业的理实一体化教学，首先，新校内建成有超市实训基地，实行实体经营模式，设有店长、运营督导、采购、仓储、收银、商品陈列、销售等岗位，主要面向品类管理、店铺开发规划、连锁经营管理、门店运营管理

等专业，教师可根据课堂理论教学内容特点，随时安排上岗实训，教师指导，学生跟岗实践，也可以将课堂搬到超市，真正实现理实一体化教学，满足连锁经营管理专业的教学要求；其次，校内还建成有物流立体化仓库实训室用以满足仓储与配送管理、采购与库存控制等专业课的实践性教学；另外建有 ERP 沙盘模拟实训室，学生通过角色扮演，组建公司，模拟企业运营流程。通过建立校内实训基地，不仅满足学生的日常学习需求，还能实现与职业技能鉴定工作的对接，为学生参加品类管理师、电子商务师、特许经营管理师、物流师、高级营销师奠定实操基础。

## 2、校外实训基地建设

该专业立足零售、餐饮、酒店等连锁企业，积极搭建校企合作平台，与肯德基、兰州大润发、北京华联、华住酒店、兰州九州通等多家单位建立校外实训基地，可满足学生的专业认识实习、专业综合实训、顶岗实习等需要。

## 3、教学软件设施

课堂教学相配套建有连锁经营管理实训机房，配有电子商务软件、门店运营管理平台、金牌店长、3D 仿真商品陈列、跨专业平台实训、ERP 沙盘模拟等教学软件系统，通过网页制作、情景模拟对抗、门店运营等模块用于训练学生的专业技能；还利用互联网资源、企业众筹等组建创业团队，借助中国连锁经营协会的校企合作网，为学生顶岗实习、就业洽谈、创新创业等搭建平台，实现信息共享。

## （三）教学资源

根据高职院校学生特点，在教材选用上以讲究实用、实操为基础，建议选取与时俱进的、时效性较强的、且为正规出版社出版发行的、高职高专十三五规划系列教材或校企合作教材，比如品类管理、特许经营实务、连锁经营管理原理、门店布局与商品陈列等课程采用由高等教育出版社、中国连锁经营协会校企合作委员会组织编写的系列教材。

依托学院图书馆馆藏图书和订购的数字资源，本专业具备实现人才培养目标的图书资料和数字化资源。学院图书馆目前累计馆藏文献 70 万余册，其中纸质文献 26 万余册，电子文献 64 万余册，现刊 375 种，报纸 55 种，订购了同方知网中国期刊全文数据库，覆盖了电子技术与信息科学、文史哲、政治与法律、教

育与社会科学、经济与管理等学科，购置的北大方正 Apabi 电子图书数据库、超星汇雅电子图书，主要涵盖工程技术、经济管理、社科等方面内容的电子图书数据库，馆藏结构合理，本专业相关文献资源馆藏数量充足，及时更新本专业发展所需要的学科前沿知识，为人才培养提供了丰富的图书资料和数字化资源。同时学生还可以通过学院提供的数字化资源平台超星学习通 APP 进行在线学习，以及借助网络渠道在中国连锁经营协会网站、开商网、中国连锁网、连锁在线、等连锁经营网站获取行业发展动态和资讯。

#### （四）教学方法

在教学组织过程中，建议采用角色扮演、情景模拟、体验式、小组学习等形式多样的教学方法，根据课程性质，可采用多媒体、超星学习通、智慧云职教等现代化信息教学手段。建议“以学生为中心”，根据学生特点，创建学习小组，激发学生学习兴趣；在专业课学习上建议实行任务驱动、项目导向等多种形式的“做中学、做中教”教学模式。

#### （五）学习评价

教学评价与考核，原则上平时（作业、出勤）占 10%、期中考试占 20%、期末占 70%，可以根据课程特点在各个环节增加实训考核比重；对于采用小组学习的可分为组间评价、小组自评、教师点评等环节，突出能力的考核评价方式；采用任务驱动式教学的对任务执行情况分别给以评价，体现对综合素质的评价；同时在教学过程中，要吸纳更多行业企业和社会有关方面组织参与考核评价，尤其在专业认识实习、专业综合实训、顶岗实习等实践性教学环节中应以企业和社会有关方面组织的评价考核为先，建立更加符合岗位要求的绩效评价体系。

针对不同课程类型，改革考核方式，分别制定不同的考核评价办法。按照普通课程、混合课程、学习领域课程、单独实训与实践课程分门别类地制定考核评价方法，以体现不同的课程特点，全面真实地反映学生的能力与素质，实现评价工作的真实性与公正性。以下是几类课程的考核评价办法，供作参考。

##### 1、混合课程考核

表 8 混合课程考核评价办法

| 序号 | 考核项目 | 考核内容 | 要 求 | 考核方法 | 分值 |
|----|------|------|-----|------|----|
|----|------|------|-----|------|----|

|  |         |          |                |            |    |
|--|---------|----------|----------------|------------|----|
| 1  | 学习表现    | 预习       | 提前预习           | 课前提问       | 10 |
|  |         | 考勤       | 按时上、下课         | 教师考勤       |    |
|  |         | 学习态度     | 纪律好,认真听课并做听课笔记 | 上课表现、检查笔记  |    |
|  |         | 回答问题     | 问题回答积极、准确      | 随堂提问       |    |
| 2  | 平时作业    | 按时       | 按时上交作业         | 检查         | 30 |
|  |         | 质量       | 作业工整,规范,内容完整正确 | 检查         |    |
| 3  | 课程大作业考核 | 按时       | 按时上交作业         | 检查         |    |
|  |         | 质量       | 作业工整,规范,内容完整正确 | 检查         |    |
| 4  | 阶段性考核   | 考试、考查、测验 | 理解和掌握所学知识      | 口试、笔试、小论文等 | 40 |
| 5  | 实践性作业考核 | 操作       | 按规范流程操作        | 巡回检查和指导    | 20 |
|  |         | 纪律       | 遵守实践各项制度       | 巡回检查和指导    |    |
| 说明:<br>1. 为确保教学质量,采取课程形成性考核办法;<br>2. 课程形成性考核方式有:平时作业考核、平时课程学习表现考核、阶段性成绩测验考核、专门设计的课程大作业考核、实践性作业考核等;<br>3. 每门课程的形成性考核类型一般不低于3种;<br>4. 按不同课程性质规定:各类课程形成性考核的具体考核项目、方法、评分标准及比例。 |         |          |                |            |    |

## 2、学习领域课程考核

学习领域课程侧重学生专业能力、社会能力和方法能力的考核与评价,以学生专业知识、职业能力和职业素质提高为考评标准。专业知识与职业能力考评以成果考核为主,成果包括学生提交的课业、调查报告、设计的方案以及完成的工作任务等。

社会能力与方法能力以工作过程中的表现考核为主,社会能力考评学生在完成任务中团队合作能力、沟通能力、谈判能力、协调能力及对集体荣誉、责任理解程度;方法能力考评学生在不同的环境、组织、工具条件下,进行信息收集与分析,计划制定、工作方法选择、项目实施效率与绩效。

本专业学习领域课程考评建议分值如表所示。

表9 本专业学习领域课程考评建议分值

| 考核内容 |      | 标准                  | 考核方式        | 分值 |
|------|------|---------------------|-------------|----|
| 学习表现 | 出勤   | 出勤率(低于2/3重修)        | 考勤          | 10 |
|      | 学习态度 | 纪律好,主动参与            | 打分          |    |
|      | 回答问题 | 积极、正确               | 打分          |    |
| 专业知识 |      | 专业知识点理解程度           | 笔试          | 30 |
| 职业   | 专业技能 | 成果科学性、合理性、操作过程的规范性、 | 打分制:由教师、小组成 | 40 |

## 连锁经营管理专业人才培养方案

|    |      |                                |                          |    |
|----|------|--------------------------------|--------------------------|----|
| 能力 |      | 职业性                            | 员、其他小组打分                 |    |
|    | 社会能力 | 团队合作能力、沟通能力、协调能力及对集体荣誉、责任理解程度  | 打分制<br>由教师、小组、其他小组<br>打分 | 10 |
|    | 方法能力 | 信息收集与分析, 计划制定、工作方法选择、项目实施效率与绩效 | 打分制<br>由教师、小组、其他小组<br>打分 | 10 |

### 3、实训实践课程考核

表 10 模拟实训课程考核评价办法

| 序号 | 考核项目 | 考核内容         | 要    求                          | 考核方法    | 分值 |
|----|------|--------------|---------------------------------|---------|----|
| 1  | 实训纪律 | 考勤           | 遵守管理制度, 按时上下课, 保持实训室整洁          | 教师考勤    | 10 |
| 2  | 实训资料 | 实训日志<br>实训总结 | 认真填写实训日志、撰写实训总结, 并按时提交资料        | 教师检查打分  | 20 |
| 3  | 实训态度 | 职业习惯         | 学习态度积极, 诚信, 具有良好的职业道德           | 观察、打分   | 20 |
| 4  | 实训操作 | 工作规范         | 遵守规章制度、按规范流程操作、能自主解决操作问题、安全文明生产 | 检查、打分   | 10 |
|    |      | 实训效果         | 实训数据正确、纪录完整；成果科学性、合理性           | 检查、打分   | 20 |
|    |      | 团队运行         | 分工明确、团结协作                       | 团队打分    | 10 |
|    |      | 现场评价         | 回答问题积极、准确, 能正确分析实训结果、解答问题       | 答辩或回答问题 | 10 |

说明:

1. 实践教学中加强巡回指导、检查结果, 并对错误的实验结果给学生进行分析;

2. 为确保实践教学质量, 采取实践技能课程形成性考核办法;

3. 课程形成性考核方式有: 实训纪律、实训资料、实训态度、实训操作等;

4. 每门课程的形成性考核类型一般不低于 3 种;

5. 按不同实践技能课程规定具体考核项目、方法、评分标准及比例。

表 11 生产实践教学考核评价办法

| 评价人            | 项目   | 内容  | 分值 | 评价等级 |   |   |   | 得分 | 备注                 |
|----------------|------|---|----|------|---|---|---|----|--------------------|
|                |      |   |    | A    | B | C | D |    |                    |
| 教师评分<br>(60 分) | 纪律   | 遵守规章制度, 按时上下班, 保持环境整洁。                            | 10 |      |   |   |   |    | A 10、B 7、C 5、D 3   |
|                | 资料   | 认真填写实习日志、撰写实习总结, 并按时提交资料                          | 20 |      |   |   |   |    | A 20、B 15、C 10、D 5 |
|                | 操作质量 | 具有良好的职业道德、业务操作规范、服务热情、顾客满意; 安全文明生产、货物安全完整、操作安全高效。 | 20 |      |   |   |   |    | A 20、B 15、C 10、D 5 |
|                | 团队运行 | 分工明确、团结协作、有执行力                                    | 10 |      |   |   |   |    | A 10、B 7、C 5、D 3   |
| 组长评分           | 纪律   | 遵守规章制度, 按时上下班, 着                                  | 5  |      |   |   |   |    | A 5、B 4、C 3、D 2    |

连锁经营管理专业人才培养方案

| 评价人            | 项目   | 内容                        | 分值  | 评价等级 |   |   |   | 得分 | 备注               |
|----------------|------|---------------------------|-----|------|---|---|---|----|------------------|
|                |      |                           |     | A    | B | C | D |    |                  |
| (20 分)         |      | 装规范得体、礼貌用语                |     |      |   |   |   |    |                  |
|                | 工作态度 | 服从分配、积极承担工作任务、完成效率高、顾客评价好 | 10  |      |   |   |   |    | A 10、B 7、C 5、D 3 |
|                | 操作规范 | 安全文明生产、业务操作规范             | 5   |      |   |   |   |    | A 5、B 4、C 3、D 2  |
| 组员互评<br>(10 分) | 操作水平 | 操作熟练、工作效率高                | 5   |      |   |   |   |    | A 5、B 4、C 3、D 2  |
|                | 团队合作 | 团结互助、分工协作、责任感强            | 5   |      |   |   |   |    | A 5、B 4、C 3、D 2  |
| 顾客评分<br>(10 分) | 工作态度 | 服务热情、周到、细致、耐心             | 5   |      |   |   |   |    | A 5、B 4、C 3、D 2  |
|                | 工作效率 | 操作熟练、服务效率高                | 5   |      |   |   |   |    | A 5、B 4、C 3、D 2  |
| 总 分            |      |                           | 100 |      |   |   |   |    |                  |

表 12 连锁经营管理专业“2.5+0.5”毕业顶岗实习考核评价办法

| 评价项目 |            | 分值   | 项目内涵   | 评价标准  |
|------|------------|------|--|---|
| 实习资料 | 实习月记       | 20 分 | 根据实习情况,按时、真实地填写实习日志,每月 1 份。  | 1. 实习日志每少写 1 份,扣 3 分,扣完为止。<br>2. 无实习日志,没有实习成绩。            |
|      | 实习总结       | 20 分 | 1. 按时提交实习总结,且字数不得少于 2000 字。<br>2. 总结真实、文字流畅、结构合理、无明显抄袭痕迹。(每项 5 分)    | 1. 实习总结迟交,一律扣 10 分;字数少于 2000 字,扣 10 分;<br>2. 无实习总结,无实习成绩。 |
|      | 实习单位鉴定     | 10 分 | 1. 实习鉴定应当按时提交。<br>2. 实习鉴定应当真实。                                       | 1. 无实习鉴定(原件),无实习成绩;<br>2. 鉴定迟交,扣 10 分;                    |
| 实习纪律 | 交流频度       | 10 分 | 1. 学生与指导教师每月联系一次。<br>2. 联系的内容以实习汇报为主,只允许采用电子邮件、书信形式汇报。               | 汇报次数每少 1 次,扣 1 分(实习期为 10 个月)。                             |
|      | 对口实习       | 10 分 | 实习期为 10 个月,专业对口实习时间应不少于 6 个月。  | 1. 专业对口实习时间每少 1 个月(含 30 天)扣 1 分;<br>2. 不足 30 天时按 1 月计算。   |
|      | 实习单位稳定度    | 10 分 | 变换实习单位次数不得多于 3 次(含 3 次)。   | 变换实习单位次数 $\geq 3$ 次,本项目计 0 分。                             |
| 企业评价 | 企业实习指导教师评价 | 10 分 | 企业实习指导教师根据学生顶岗实习期间的职业能力(专业技能、学习能力、职业道德),做出等级评价。<br>等级分为:优、良好、合格、不合格。 | 等级量化标准:优(10 分)、良好(8 分)、合格(6 分)、不合格(0 分)。                  |
|      | 实习单位综合素质评价 | 10 分 | 实习单位根据学生的综合表现(专业技能、学习能力、职业素质、遵守纪律),做出等级评价。<br>等级分为:优、良好、合格、不合格。      | 等级量化标准:优(10 分)、良好(8 分)、合格(6 分)、不合格(0 分)。                  |

## (六) 质量管理



本专业自 2015 年实施单独招生和统一招考两种招生形式，学生来源渠道多元化，主要以普通高中毕业生、三职生为主，因此在教学过程中要了解学生生源特点，学生知识层次，针对单招生源、普通高考生源、三职生等不同生源特点，采取不同的教学方法与教学模式，可采用小组学习法，依托基础好的学生来带动基础差的学生，亦可采用高年级学生指导低年级学生，在理论学习、实操技能训练上实行传帮带。连锁经营教研室现已成立专业技能社团，主要辅助和服务于日常教学管理，有侧重地对学生进行专业辅导、技能训练、创新创业等工作。

## 九、毕业要求

### （一）素质要求

本专业培养拥护党的基本路线，适应连锁企业经营、管理、服务第一线需要的，德、智、体、美等方面全面发展的新型技能型人才。要求掌握从事本专业领域收银员、营业员、采购员、库管员、咨询、接待等实际工作的基本能力和基本技能，具有必备的基础理论知识和专门知识。培养过程以服务为宗旨，以就业为导向，以工学结合为平台，以校企合作为途径，立足零售业态、服务社会经济发展。力求培养学生的人际沟通能力、实际操作能力和分析问题、解决问题的能力。具备较高职业素养和现代营销思想，具有爱岗、敬业、奉献、创新的精神，良好职业道德和社会责任感，较强实践应用能力和一定管理能力，掌握从事连锁经营管理专业领域实际工作的基本能力和基本技能，具有必备的基础理论知识和专门知识、良好的职业道德和敬业精神的高端技能型专门人才。

### （二）学时学分要求

本专业在校内教学及人才培养上，秉承深度的校企融合，践行学校、企业双主体育人的理念。企业将自己的培养触角延伸至学校，全面参与学校的课程改革和教学计划，在新生踏入校门之际，通过专业认知将合作企业理念渗透到每一位学生中，并在理论教学中融入实习、实训、实践，该专业以连锁店长职业岗位群的知识、能力为要求，与企业合作开发核心课程、教材和培训资料及实训指导书。实现课程重构，实现双方师资的互通。本专业要求学生通过三年的学习，须修满专业人才培养方案所规定的 2566 个学时，150 个学分，完成规定的教学活动，必须取得相应的职业资格证书之一（如下表所示）。毕业时应掌握连锁经营相关专业知识，具有店铺规划设计、商圈调研、门店运营管理、商品采购与配送、市

场营销策划等能力。要求学生必修课程全部合格，专业选修课修满 12 学分，公共选修课修满 4 学分，获得高等学校英语应用能力考试 B 级及以上证书，获得高等学校计算机等级考试一级 B 级及以上证书，相关职业资格证书，学生体质健康测试合格及以上。

表 13 专业相关职业资格证书要求

| 职业资格证书名称 | 等级  | 颁证机构     |
|----------|-----|----------|
| 注册品类管理师  | 助理级 | 中国连锁经营协会 |
| 门店营运经理   | 助理级 | 中国连锁经营协会 |
| 零售数据分析师  | 助理级 | 中国连锁经营协会 |