**《连锁经营管理实训》教学大纲**

**一、课程基本信息**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **课程类别** | 专业必修课程 | | **课程性质** | 实践 | **课程属性** | 必修 | |
| **课程名称** | 连锁经营管理实训 | | | **课程英文名称** | Chain operation management training | | |
| **课程编码** | F01ZB27Z | | | **适用专业** | 市场营销 | | |
| **考核方式** | 考查 | | | **先修课程** | 连锁经营管理 | | |
| **总学时** | 16 | **学分** | | 1 | **理论学时** | | 0 |
| **实验学时/实训学时/ 实践学时/上机学时** | | | | 上机学时：16 | | | |
| **开课单位** | | | | 商学院 | | | |

**二、课程简介**

《连锁经营管理实训》是市场营销专业的一门专业必修实训课程，是全面落实市场营销专业教学计划的重要实践性教学环节之一，是培养学生实际工作技能和技巧的一个重要手段，是对中小零售企业、大型连锁企业总部运营与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，能够熟悉连锁企业总部及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。

**三、课程教学目标**

|  |  |
| --- | --- |
| **课程教学目标** | |
| **知**  **识**  **目**  **标** | **目标1：**学生需掌握连锁门店运营中相关工作流程，各岗位角色工作前、工作中及工作后的工作内容和职责，掌握门店商品陈列与空间设计的原理。 |
| **能**  **力**  **目**  **标** | **目标2：**掌握连锁门店运营工作流程操作和各岗位的工作任务操作，门店商品陈列与空间设计的实际操作，培养学生运用连锁经营管理相关方法分析连锁企业经营管理上的实际问题。 |
| **素**  **质**  **目**  **标** | **目标3：**培养学生运用专业知识解决连锁经营中的实际问题，激发学生的创造性思维，培养学生的自主学习能力，培养学生分析解决连锁企业经营中实际问题的专业素质。 |

**四、课程主要教学内容、学时安排及教学策略**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **实践类型** | **项目名称** | **学时** | **主要教学内容** | **项目**  **类型** | **项目**  **要求** | **支撑课程目标** |
| 上机 | **连锁门店各岗位作业化管理模块** | 4 | **重点：** 连锁企业门店店长的职责与作业流程；营业员的主要工作职责与作业流程；收银员的主要工作职责、收银员的作业流程  **难点：**角色改变时作业流程的转换  **教学方法与策略：**课堂主要运用任务驱动、小组合作教学法开展教学。 | 综合 | 学生通过上机操作认识门店管理的作业流程，完成此模块的实训报告。 | 目标1  目标2  目标3 |
| 上机 | **连锁门店卖场管理模块** | 4 | **重点：** 服务的基本语言技巧；应对顾客投诉处理；连锁经营的各个工作流程及经营  **难点：**连锁门店如何改善经营  **教学方法与策略：**课堂主要运用任务驱动、小组合作教学法开展教学。 | 综合 | 结合所学专业知识分析案例并解决相应问题，完成此模块的实训报告。 | 目标1  目标2  目标3 |
| 上机 | **连锁门店空间设计** | 4 | **重点：**门店布局的百货区规划、动线设计、部门规划、主通道、主副通道  **难点：**如何规划布局提升通过率  **教学方法与策略：**课堂主要运用任务驱动、小组合作教学法开展教学。 | 综合 | 按照操作规范完成空间设计，实训结束后要对实训结果进行考核、验收，完成此模块的实训报告。 | 目标1  目标2  目标3 |
| 上机 | **连锁门店商品陈列** | 4 | **重点：**商品配置，商品陈列方法和器材  **难点：**如何陈列商品提升购买率  **教学方法与策略：**课堂主要运用任务驱动、小组合作教学法开展教学。 | 综合 | 按照操作规范完成商品陈列，实训结束后要思考实训结果，完成此模块的实训报告。 | 目标1  目标2  目标3 |
|  | 备注： 项目类型填写验证、综合、设计、训练等。 | | | | | |

**五、学生学习成效评估方式及标准**

考核与评价是对课程教学目标中的知识目标、能力目标和素质目标等进行综合评价。在本课程中，学生的最终成绩是由出勤率、实验系统成绩、实训报告等3个部分组成，通过三个部分按百分比折算成等级成绩。

1.连锁经营管理实训的综合成绩由出勤率（占10%）、实验系统成绩（占60%）、实训报告（占30%）三部分组成。

2.综合成绩按五级记分制提交，即优秀（90-100）、良好（80-89）、中等（70-79）、及格（60-69）、不及格（59分以下）。

|  |  |
| --- | --- |
| **等级** | **评 分 标 准** |
| **1.实训报告；2.实验系统成绩；3.出勤情况** |
| 优秀  （90～100分） | 1.实训报告格式符合要求，能图文并茂介绍实训内容，对实际操作中遇到的问题有非常强的分析能力，能运用所学理论知识阐述实训内容的针对性及目的性。结构严谨，逻辑性强，层次清晰，语句通顺，语言准确。  2.实验系统平均成绩达到90分。  3.无旷课、迟到、早退及因事请假情况。 |
| 良好  （80～89分） | 1.实训报告格式符合要求，能详细介绍实训内容，有一定的分析能力和概括能力，能较好运用所学理论知识联系实训内容。结构合理，符合逻辑，层次分明，语言通顺、准确。  2.实验系统平均成绩达到80分。  3.无旷课、迟到、早退情况，事假1-2次。 |
| 中等  （70～79分） | 1.实训报告格式较符合要求，能较详细介绍实训内容，能运用所学理论知识联系实训内容。结构基本合理，层次比较清楚，文理通顺。  2.实验系统平均成绩达到70分。  3.旷课次数1次或迟到早退次数1-2次或事假3次。 |
| 及格  （60～69分） | 1.实训报告格式基本符合要求，基本能介绍实训内容，基本能运用所学理论知识联系实训内容。结构基本合理，层次基本清楚。  2.实验系统平均成绩达到60分。  3.旷课次数2次或迟到早退次数3-4次或事假4-5次。 |
| 不及格  （60以下） | 1.实训报告格式不符合要求，没能介绍实训主要内容，不能运用所学理论知识联系实训内容。内容空泛，结构混乱，文字表达不通，层次不清。  2.实验系统平均成绩低于60分。  3.旷课次数＞2次或迟到早退次数＞4次或事假次数＞5次 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **教学安排事项** | **要 求** |
| 1 | 授课教师 | 职称：助教/讲师/副教授/教授 学历（位）：硕士研究生及以上  其他：无 |
| 2 | 课程时间 | 周次： 8-15周  节次： 四节连排 |
| 3 | 授课地点 | □教室 ☑实验室 □室外场地  □其他： |
| 4 | 学生辅导 | 线上方式及时间安排：跟学生沟通确定后再通知  线下地点及时间安排：跟学生沟通确定后再通知 |

1. **教学安排及要求**
2. **选用教材**

**无**

**八、参考资料**

[1]范征.连锁经营管理原理[M].北京：人民邮电出版社，2019年8月

[2]陈铃.连锁经营管理原理与实务[M].北京：清华大学出版社，2020年2月

[3]汤伟伟.现代连锁经营与管理（第3版）[M].北京:清华大学出版社,2020年1月.

[4]窦志铭.连锁经营管理理论与实务[M].北京:中国人民大学出版社,2019年10月.

[5]王吉方.连锁经营管理：理论.实务.案例(第五版)[M].北京:首都经济贸易大学出版社,2021年1月.

大纲执笔人：熊瑛

讨论参与人: 马夏娜、许倩

系（教研室）主任：罗芳

学院（部）审核人：郑阿泰