**高等职业学校连锁经营管理专业教学标准**

**专业名称** 连锁经营管理

**专业代码** 620504

**招生对象**

高中阶段教育毕业生或同等学力人员

**学制与学历**

三年制，专科

**就业面向**

本专业毕业生去向为连锁经营的大、中型超市、购物中心、专卖店、加盟店、便利店等连锁企业及相关行业。主要岗位有：

**1.初始岗位**

（1）连锁企业一线店铺服务岗位的营业员、理货员、收银员、防损员等；

（2）连锁企业配送中心一线操作技术人员；

（3）连锁企业总部及分店信息管理员。

**2.发展岗位**

具备相应工作经验，参与企业培训考核合格后（6个月至1年以上）可从事的岗位：

（1）商业连锁企业门店店长或店长助理；

（2）商场商品部业务主管及柜组长；

（3）连锁企业配送中心管理人员；

参与企业培训考核合格后（3年以上）可从事的岗位：

（1）连锁企业总部从事店铺开发、加盟管理、人事培训；

（2）连锁总部或门店商品管理、采购管理、营运管理等；

 **培养目标与规格**

**（一）人才培养目标**

本专业培养适应现代化、国际化连锁商业发展要求，掌握本专业必备的基础理论和专门知识，熟悉连锁企业业务流程，具有从事本专业实际工作的全面素质和综合职业能力，能运用所掌握的连锁经营管理的知识和技能，在连锁零售企业一线从事门店运营与管理、营销策划、门店开发与设计、商品采购、物流配送和特许加盟等业务管理工作的德、智、体、美全面发展高端技能型专门人才。

**（二）专业面向主要涉及的职业岗位群及职业岗位描述**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **职业领域** | **职业岗位群** | **职业岗位群内容** | **职业岗位** |
| 连锁门店 | 门店管理服务岗位 | 与门店管理相关业务：（1）商品验收/入库；（2）商品分类、结构、组合策略；（3）商品布局/陈列；（3）人员配置；（4）商品核算；（5）商品整理；（6）门店库区管理；（7）设备管理；（8）门店防损；（9）门店信息管理；（10）门店价格管理；（5）顾客投诉处理；门店促销管理；（11）门店经营绩效评估；（12）FRID操作等 ；（13）货品检验；（14）拣货与配货；（15）作业计划制定。 | 营业员收银员理货员导购员促销员门店店长  |
| 连锁配送中心 | 配送管理岗 | 与配送管理相关业务：（1）客户订单处理；（2）订货/采购；（3）货物拣货；（4）配货；（5）装卸、配装与送货；（6）配送线路优化；（7）信息处理；（8）配送中心设计；（9）配送中心作业效率评价。 | 配送员配送主管配送经理……… |
| 连锁总部 | 职能部门管理岗位 | 与总部职能业务相关的：（1）市场调查与分析；（2）门店开发与设计；（3）人员招聘与管理；（4）商品采购；（4）财务管理；（5）信息管理；（6）供应商管理；（7）设备管理；（8）行政事务管理；（9）品牌运营推广；（10）商品质量稽核/控制；（11）企业文化建设；（12）企业经营/员工绩效考评；（15）特许加盟运作。 | 系统管理员客户服务员业务员业务主管采购员市场专员…… |
| 备注：职位升迁所需时间因不同业态岗位设置差异、岗位工作者个人能力差异而不固定，一般最短6个月。 |

**（三）人才培养规格**

|  |  |
| --- | --- |
| **构成** | **主要内容及要求** |
| **基****本****素****质** | ▼身心素质：健康体魄、健全心理、健全人格。▼人文素质1.了解历史、文学、政治、法律、哲学、道德、语言等知识；2.有很强的民族色彩、个性色彩和鲜明的意识形态特征；3.工作中主张以人为本，重视人的价值，尊重人的尊严和权利，关怀人的现实生活，追求人的自由和平等。▼职业素质1.有正确的职业理想，有较高的职业品质和崇高的职业奉献精神，有尊重领导、团结协作的团队精神。2.具有较扎实、全面的专业岗位知识。3.有较强的组织、协调、指挥、管理能力。4.具备较扎实的专业知识和专业技能，掌握行业的发展方向，具有科学精神、求知欲望和创新意识。 |
| **知****识****要****求** | ▼公共基础知识1.了解马克思主义、毛泽东思想、邓小平理论、“三个代表”重要思想和科学发展观的基本知识。2.掌握与专业相关的数学、语文、应用文写作基本知识。3.学会文字和表格处理，会使用常用办公软件（Word和Excel）应用技术。4.具有阅读、熟练的会话和写作基本知识，能熟练阅读一般专业英语资料。5.具有一定的体育基本知识，掌握科学锻炼身体的基本技能，养成良好的体育锻炼和卫生习惯，达到国家规定的高职学生体育训练合格标准。▼职业基础知识1.具有连锁零售经营管理的基本理论知识，如连锁经营原理、零售学、商品学、经济学原理、消费心理学、市场营销、服务管理等；2.熟悉行业法律法规、了解连锁门店运营与管理、连锁零售企业总部采购与配送基本业务流程，熟悉特许经营业务的基本业务流程；3.掌握连锁零售经营业务的流程图，能熟悉超市或门店各管理岗位作业单据的填制与传递等信息流工作，能熟练操作相应管理软件；▼职业核心知识1.掌握门店运营与管理基础知识，门店（超市）营销与服务，特许加盟、公关于与礼仪等基本知识；2.连锁经营基本理论和方法，国内外连锁零售业、特许经营企业的政策与法规的应用；3.网络营销知识，采购、配送、储存、超市（门店）运营管理、客户服务、信息处理等知识，连锁企业物流管理基本理论知识的应用；4.连锁门店经营业务流程、连锁零售企业各职能部门业务所涉及各种单据和凭证的填制和传递、连锁特许经营企业经营业务运做基本流程的应用；5.简单外语进行日常交流与写作；6.掌握交易制度、业务流程、商品策略、定价方法、自动订货与补货等商品采购技术；7.掌握不同配送模式下的配送方案制定和执行等技术；8.掌握POS技术、数据分析技术、连锁经营技术、MIS系统、商业自动化等信息技术；9.掌握市场调研、消费心理、商品推销、现场服务等市场营销技术；10.掌握商品管理、物流管理、人事管理、商业核算与财务管理、门店选址与规划、门店营运管理等商超经营与管理技术；11.掌握普通话、商务礼仪、谈判、应用写作等商务沟通交际技术。 |
| **能****力****要****求** | ▼职业基本能力：1.具备应用职业岗位知识,综合分析连锁经营管理实际问题的能力；2.熟练的计算机操作及应用能力、具有收集、处理与甄别及利用信息的能力、利用网络进行零售信息管理的能力；3.具备日常英语交际能力和阅读翻译能力以及模拟套写简单信函等涉外业务应用文的能力；4.具有较强的语言组织能力、表达能力，注重情商，掌握礼貌服务用语与表达技巧，善于沟通协调、与人共事；5.具有较强的社会交往能力、适应能力和承受能力；▼职业核心能力1.应用新技术、获取新知识的能力，学习新观念、新信息、新技术、触类旁通、学习中发现问题、分析问题和归纳总结的能力以及条理清晰、严谨思维、文档撰写能力；2.语言表达、人际沟通能力；3.具备竞争意识、双赢意识、形象意识、企业效益最大化意识的能力；4.具有团队合作、组织开展工作、调研与组织协调、分析、综合、触类旁通、获取信息的能力；5.工作中发现问题、分析问题和归纳总结的能力；6.能够分析零售连锁经营中的风险、影响因素和解决方法；7.具有解决零售连锁经营运作过程中发生的各种问题的能力；8.熟练的超市理货、POS、POP端点销售、MIS系统及自动订货等零售信息管理的能力；9.零售连锁商品促销、卖场管理、门店运营、商品分类、养护能力；初步门店选址、开发与设计；顾客管理、市场营销、推销技巧、现场服务能力等；10.具有客户订单管理能力，配送流程设计能力，配送中心运作管理能力，物流信息采集和处理工作能力，商品采购、验收、盘存、损耗等能力等；11.门店（超市）开拓、市场策划能力、商圈调查、推广能力；12.工作中能提出多种解决问题的思路，完成任务的方案和途径等方面的能力等。▼职业发展能力1.具有接受岗位新知识、新技术的能力；2.有较强的判断、选择、整合、获取和使用专业信息的能力；3.有良好的创新精神，创新意识，具有择业、就业、转岗和自主创业的能力；4.具有电子商务与网络技术能力；5.具有商务活动组织、管理、调研、策划的能力；6.具有商务谈判技巧应用能力；7.具有较强的社会适应能力和社交能力；8.具有一定的审美能力。 |
| **职业****态 度** | ▼具有吃苦耐劳、爱岗敬业精神；▼具有团队合作态度；▼积极向上和创新精神。 |

**职业证书**

**（一）应获得的技能证书**

\*助理营销师、高级营业员（连锁企业市场营销、连锁经营原理、商品学等）；

\*助理店长（现代零售概论、零售实务、促销管理等）；

\*助理连锁经营师（商品学、连锁企业门店营运管理、连锁企业门店开发与设计等）。

**（二）可获得的技能证书**

●高职高专英语应用能力等级证书（支撑课程：大学英语）

●高职高专英语应用能力等级证书（支撑课程：大学英语）

●ISO9000质量管理体系内部审核员资格证书（参加内审员培训课程学习）

**课程体系与核心课程（教学内容）**

**（一）课程体系**

**1．理论课程**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 教学模块 | 序 | 课程名称 | 学 期 |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 公共课课 | 1 | 毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论 | 必修 |  |  |  |  |  |
| 2 | 思想道德修养与法律基础 |  | 必修 |  |  |  |  |
| 3 | 形势与政策 | 必修 |  |  |  |  |  |
| 4 | 体育Ⅰ | 必修 |  |  |  |  |  |
| 5 | 体育Ⅱ |  | 必修 |  |  |  |  |
| 6 | 心理健康教育 | 选修 |  |  |  |  |  |
| 7 | 经济数学 | 必修 | 必修 |  |  |  |  |
| 8 | 大学英语Ⅰ | 必修 |  |  |  |  |  |
| 9 | 大学英语Ⅱ |  | 必修 |  |  |  |  |
| 10 | 大学计算机基础 |  | 选修 |  |  |  |  |
| 11 | 就业指导 |  |  |  | 必修 |  |  |
| 11 | "三生"教育 |  | 必修 |  |  |  |  |
| 人文素质课 | 1 | 应用文写作 | 选修 |  |  |  |  |  |
| 2 | 创造力开发 | 选修 |  |  |  |  |  |
| 3 | 人文艺术课 | 选修 | 选修 |  |  |  |  |
| 4 | 大学语文 | 选修 |  |  |  |  |  |
| 5 | 体育专项Ⅰ |  |  | 选修 |  |  |  |
| 6 | 体育专项Ⅱ |  |  |  | 选修 |  |  |
| 7 | 环保与节能减排 |  |  |  | 选修 |  |  |
| 8 | 语言拓展课 |  |  | 选修 |  |  |  |
| 9 | 公关与社交礼仪 |  | 必修 |  |  |  |  |
| 专业技能课 | 1 | 管理学基础 | 必修 |  |  |  |  |  |
| 2 | 经济学基础 | 必修 |  |  |  |  |  |
| 2 | 消费心理学 |  |  | 必修 |  |  |  |
| 3 | 基础会计 |  | 必修 |  |  |  |  |
| 4 | 现代零售概论 |  | 选修 |  |  |  |  |
| 5 | 连锁经营原理 |  | 必修 |  |  |  |  |
| 6 | 客户关系管理 |  |  |  | 必修 |  |  |
| 7 | 商品学基础 |  |  | 必修 |  |  |  |
| 8 | 市场营销 |  | 必修 |  |  |  |  |
| 9 | 沟通与谈判技术 |  |  | 必修 |  |  |  |
| 10 | 连锁企业门店运营管理 |  |  | 必修 |  |  |  |
| 11 | 网络营销理论与实务 |  |  |  |  | 必修 |  |
| 12 | 连锁门店开发与设计 |  |  |  | 必修 |  |  |
| 13 | 连锁企业采购管理与配送管理 |  |  |  | 必修 |  |  |
| 14 | 品类管理 |  |  |  | 必修 |  |  |
| 15 | 连锁企业促销技巧 |  |  |  | 必修 |  |  |
| 16 | 连锁企业信息系统管理 |  |  |  | 必修 |  |  |
| 17 | 特许经营管理 |  |  |  |  | 必修 |  |
| 18 | 连锁企业财务管理 |  |  |  |  | 必修 |  |
| 19 | 专业英语 |  |  |  |  | 选修 |  |
| 20 | 现代零售法规（含职业道德） |  |  |  | 选修 |  |  |
| 21 | 市场调查与预测 |  |  |  |  | 选修 |  |
| 22 | 连锁企业人力资源管理 |  |  |  |  | 必修 |  |
| 23 | 创业教育 |  |  |  |  | 选修 |  |
| 24 | 连锁企业门店运营管理 |  |  | 必修 |  |  |  |
|  | 周课时 | 平均为20-24节。 |

**2．实训课程**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 课程类型 | 序 | 课程名称 | 学 期 |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 公共基础课 | 1 | 军事理论与训练 | 必修 |  |  |  |  |  |
| 人文素质课 | 1 | 体质健康标准测试 |  |  |  | 必修 |  |  |
| 1 | 课外体育活动 | 必修 |  |  |  |  |  |
| 基本技能课 | 1 | 连锁企业认识实习 |  | 必修 |  |  |  |  |
| 2 | 基础会计专题实验 |  | 必修 |  |  |  |  |
| 3 | 门店信息系统操作 |  |  | 必修 |  |  |  |
| 4 | 连锁市场调查 |  |  | 必修 |  |  |  |
| 5 | 物流沙盘模拟实训 |  |  |  | 必修 |  |  |
| 6 | 专业实践实习 |  |  |  | 必修 |  |  |
| 7 | 商品陈列、理货与促销实训 |  |  |  |  | 必修 |  |
| 8 | 专业综合能力实践实习 |  |  |  |  | 必修 |  |
| 岗位实训课 | 1 | 顶岗实习 |  |  |  |  |  | 必修 |
| 2 | 毕业设计 |  |  |  |  |  | 必修 |

 **3．各类课程比例**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 课程类型 | 选修类型 | 占总课时比例% |
| 理论课程 | 实训课程 |
| 公共基础课 | 必修 | 11 | 6 |
| 选修 | 0.00  |  0.00 |
| 人文素质课 | 选修 | 8 | 3 |
| 专业技能课 | 必修 | 10 | 4 |
| 选修 | 16 | 9 |
| 基本技能课 | 必修 | 10 | 6 |
| 岗位实训课 | 必修 | 0.00 | 17 |
| 合计 | 55 | 45 |

**（二）核心课程简介**

**1．**连锁门店开发与设计

学习内容：连锁门店开发投资可行性分析、连锁门店选址、连锁门店外部设计、连锁门店内部设计、连锁门店商品陈列设计、连锁门店开业庆典。

学习目标：使学生掌握商圈分析、门店开发的可行性研究的方法,具备连锁企业门店外部设计和卖场设计分析的能力,具备在现代环境中经营开发连锁企业的实际技能，从而能胜任在商业企业中的各种工，能对自己所工作的单位予以科学的组织与有效的管理，从而提高连锁超市经营管理的效能。

考核标准：

① 理论教学成绩:（课堂表现20%+作业情况20%+期末考试60%）×缺课系数

② 实践教学成绩：(调查报告40%+开店选址方案设计60%）× 缺课系数

缺课系数 1次=0.9 2次=0.8 3次=0.7

 ③ 该课程总成绩（100%）= 理论教学成绩（80%）+ 实践教学成绩（20%）

**2．连锁企业商品采购管理**

学习内容：采购管理内涵、原则、采购地位、采购组织与采购计划，商品采购品类管理，商品采购质量管理，商品采购成本管理，采购谈判与采购合同，供应商管理，采购绩效管理等，重点阐述连锁企业商品采购的新理论、新方法和新思路。

学习目标：通过学习，使学生理解并掌握连锁企业采购管理的原理和方法，掌握连锁企业采购管理紧密相关的基本技能。提高分析和解决连锁企业采购管理问题的能力。

考核标准：成绩考核按理论与实践8﹕2比率进行。

理论教学成绩:（课堂表现20%+作业情况20%+期末考试60%）×缺课系数；

实践教学成绩：(案例分析30%+采购流程操作30%+采购谈判技能 20%+其它20%）×缺课系数。（缺课系数 1次=0.9 2次=0.8 3次=0.7）

**3．连锁企业门店运营管理**

学习内容：主要讲解连锁企业门店营运管理的目标和标准；门店店长的作业化管理；连锁商店的卖场布局；连锁商店的商品陈列和维护；柜台销售作业管理；理货员作业管理；收银员作业管理，进货和存货作业管理，门店促销活动的组织与实施；商品盘点作业管理；门店防损作业管理，顾客投诉意见的处理方法；门店安全作业管理；门店经营指标分析。

学习目标：了解连锁门店营运的基本知识与目标要求，熟练把握店长作业管理的各项流程，能够胜任卖场布局，商品陈列，门店的进销、盘、存；门店运营指标分析等工作。

考核标准：

① 理论教学成绩:（课堂表现20%+作业情况20%+期末考试60%）×缺课系数

② 实践教学成绩：(案例分析30%+门店各流程操作50%+创新活动20%）× 缺课系数

缺课系数 1次=0.9 2次=0.8 3次=0.7

 ③ 该课程总成绩（100%）= 理论教学成绩（80%）+ 实践教学成绩（20%）

**4．**连锁企业促销技巧

学习内容：DM促销、竞赛与抽奖促销、折价促销、赠品促销、会员制促销、POP促销、节日促销。

学习目标：通过本课程的学习，引导学生初步了解和掌握连锁企业常用的几种促销方式，能在连锁企业整体营销战略的指导下，为连锁企业提供针对市场需求的促销方法。在激烈是市场竞争中，数量品牌形象，培养和发展客户及其的忠诚度，抢占市场份额，以提高企业收益。

考核标准：

根据学习情境分为八项任务，每项任务完成有一个成绩，最终取平均成绩。八项任务的成绩占期末成绩的70%，课程的心得体会报告占30%。

**5．连锁企业仓储与配送**

学习内容：仓储概述、配送概述、配送的要素与流程、配送要求与配送模式、配送中心的设计和管理，配送中心的基本作业、配送应用设备、配送实用技术等，重点阐述连锁企业配送中心的基本作业方法。

学习目标：通过学习，使学生理解并掌握连锁企业配送管理的原理和方法，掌握连锁企业配送作业相关的基本技能。提高分析和解决连锁企业配送管理问题的能力。

考核标准（此部分要结合理论与实践课时的教学安排来设定，如总课时为45课时，理论35课时。实践10课时）

理论教学成绩:（课堂表现20%+作业情况20%+期末考试60%）×缺课系数

缺课系数 1次=0.9 2次=0.8 3次=0.7

实践教学成绩：（配送设备操作 20%+拣货作业操作  30%+国内业务流程操作 30%+活动创新 20%）×缺课系数（1次=0.9 2次=0.8 3次=0.7）

 该课程总成绩（100%）=理论教学成绩（80%）+实践教学成绩（20%）

**6．特许经营管理**

学习内容：本课程详细介绍了如何构建特许经营体系所必需的财务、人力、行政、招募、加盟、培训、督导、开店、运营等部分知识，体系完善，可操作性强。

学习目标：使学生理解并掌握特许经营的本质属性、熟悉特许经营的法律法规，并能够初步掌握特许经营体系设计、推广和加盟的一般性流程、步骤和方法，掌握系统化思维方法，提高分析和解决特许经营实际问题的能力。

考核标准：成绩考核按理论与实践7﹕3比率进行。理论教学成绩:（课堂表现10%+作业情况20%+期末考试60%）×缺课系数；实践教学成绩：(案例分析30%+实践调研30%+方案设计40%）×缺课系数

（注：缺课系数 1次=0.9 2次=0.8 3次=0.7）

**专业办学基本条件和教学建议**

**（一）专业教学团队**

**1.师资配置**

在师资配置方面，专业教学团队师生比为1：18。专兼教师比例为2：1

**2.师资力量**

组建与学生人数相应专兼职教学团队，专职教师队伍年龄结构、职称结构要适中；兼职教师由当地著名连锁企业的具有丰富实践经验的中、高级管理人员和专家组成。专兼职教师队伍都具有较丰富的教学经验和实践经验。

建议：坚持以人为本、引进和培养相结合的工作原则，以提高教师队伍素质为中心，以引进和造就高水平学术带头人、培养中青年学术骨干、培育创新团队为重点，先后实施“中高层次人才引进和培养工程”、“中青年学术骨干培养计划” 、“中青年教师实践能力提升计划”等，努力建设结构优化、规模适当、素质良好、富有活力、勇于创新、适应学校发展需要的高水平师资队伍。

**3.师资结构**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 结构 | 专任教师 | 企业兼职教师 |
| 任职资格 | 1. 具备相应专业职业资格证书。符合高校思想政治条件与职业道德要求，学位、资历条件，相应学术水平。
 | 1. 本科学历以上，具备相应专业职业资格，有三年以上从业经验。
 |
| 能力要求 | 1. 1. 具有较强的适应思想、能力和责任感；
2. 2. 具有积极进取和创新精神；
3. 3. 具有与他人合作的能力；
4. 4. 具有掌握交往工具，进行语言交流与沟通的能力。
 |
| 水平及技术要求 | 1. 具备助理讲师资格以上学术水平，有一年以上理论与实践教学经验。
 | 1. 具备教员以上学识或较丰富企业经营管理经验，属连锁零售企业一线管理能手。
 |
| 承担的专业课程 | 1. 专业理论课程及专业实习、实训指导课程。专业课程主讲教师
 | 1. 专业实践课程及专业实习、实训指导课程
 |
| 学时比率 | 1. 占总学时的60-70%
 | 1. 占总学时的30-40%
 |

**（二）教学设施**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 类别 | 名称 | 教学实验设备 | 完成教学、实训内容 |
| 校内实训基地 | 1．连锁卖场实训室 | 后台硬件设备：工作站； 网卡； 集线器；三类收款机； CCD扫描仪 ；网络工程材料，网络布线。软件系统1. POS系统；后台MIS系统；教育软件包；系统安装开通调试费用

其它设备1. 模拟商品5000种，相应模拟货架；PIII500 PC机 ；MIS服务器；
 | 1. 《连锁门店运作规范》、《买场设计与商品陈列》、《连锁门店促销》、POS系统操作等专业课程实训；
 |
| 2．连锁总部营运管理室训室 | 1. 1.《连锁企业信息系统》、MIS系统操作、EOS系统操作等专业课程实训；
2. 2.连锁企业采购、库存、销售等环节业务流程；连锁企业人力资源管理运作；
3. 3.虚拟商场，模拟货架、商品资金等整个过程的商业运作。
 |
| 1. 3.连锁、物流中心实训室
 | 1. 视具体情况而定
 | 1. 1.模拟连锁物流中心运作。
2. 2.助理物流师技能签定。
 |
| 1. 4.电子商务实训室
 | 1. 视具体情况而定
 | 1. 网络零售、电子商务实训、计算机运用能力培训。
 |
| 1. 5.财会模拟实验室
 | 1. 视具体情况而定
 | 1. 模拟连锁企业财务运作流程
 |
| 校外实践教学基地 | 1. 1. 本土连锁商业连锁经营有限责任公司
 | 1. 1.熟悉个零售业态特征；
2. 2.了解不同连锁经营企业的经营管理特点和企业文化背景；
3. 3.实地考察不同连锁零售企业人、财、物信息管理方法和购销存业务流程；
4. 4.了解特许经营管理运作方式；
5. 5.参与连锁经营企业经营管理工作，增加实践经验；
6. 6.毕业顶岗实习。
 |
| 1. 2. 百大商业零售、连锁经营有限责任公司
 |
| 1. 3. 家具连锁经营公司
 |
| 1. 4. 药业连锁经营公司
 |
| 1. 5. 连锁便利店
 |
| 1. 6.ＸＸＸ网络科技有限责任公司
 |
| 1. 7.连锁品牌专业店
 |
| 1. 8.外资零售连锁企业，如沃尔玛或家乐福商场
 |
| 1. 9.餐饮连锁企业
 |
| 1. 10.酒店连锁经营企业
 |
| 1. 11.汽车美容服务等企业
 |
| 信息网络教学 | 本专业网络学习资源可逐步以教学辅导、课程说明、教师介绍、设计方案、实施方案、教学大纲、课程内容、作业、通知等形式进行网状的超文本链接，构成了多层次的、复杂的知识和信息网络。其类型：1.视音频：主要展示各类案例、模拟试验、实验演示课件(动画为主)、练习、测试、网络课程等，以虚拟电子课堂为主，包括一些网上教学活动的录音、录像等，为教师提供了解与掌握学生使用网上动态教学资源情况的渠道。同时，采用流媒体的技术进行传播，以保证其回放流畅。2.网上答疑讨论：借助网络形式实现的传统教学活动，按照活动时人员的参与情况，由主讲教师按照拟定的题目实时在网上与学生进行讨论，回答学生的问题，参与讨论的老师、同学可进行非正式的沟通，解决学习过程中遇到的各种问题(含交流学习心得、体会等)。 |

**（三） 教材及图书、数字化（网络）资料等学习资源**

根据学校具体情况，利用校内实训场地，建立专业资源阅览室和工作室，侧重实施有利于学生自主学习，内容丰富、使用便捷、更新及时、学习环境良好的数字化专业网络学习资源。

(1)组织教师筛选或编写适合本专业教学需要的优秀教材，以高职高专教材系列为主，编写教学资源包，建立核心课程教学资源库。

(2)校企合作，按职业岗位需求编写工学结合教材。

(3)每年定期拟订专业图书选购计划，丰富专业书籍储藏量，满足学生课外知识阅读需求。

(4)建立或开放电子阅览室，为学生查阅国内外专业需求、学术动态等知识提供方便。

(5)建立交互式、开放式校园网络平台，充分利用行业网站等各种网络资源，营造网络学习环境。

**（四）教学方法、手段与教学组织形式建议**

体现多种形式的“做中学、做中教” 教学模式。具体如下：

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 课程类型建议  | 公共基础课 | 人文素质课 | 专业技能课 | 岗位实训课 |
| 理论 | 实践 |
| 教学方法、手段 | 传统讲授与演示；案例分析；角色扮演；小组讨论法。 | 知识讲授；案例分析；小组讨论法。  | 校内仿真模拟实训校外顶岗（校企合作）业务实训。采取演示教学法、角色扮演法；任务教学法。 | 校企合作，顶岗业务实训，采取现场教学方法、观教学法、任务启动教学）。 |
| 教学组织 | “以学生为中心”，根据学生特点，激发学生学习兴趣；增强学生的学习能力。以教师讲解和示范为主。教师提前准好好各种媒体学习资料，教学课件、案例、录像，并准备好教学场地和设备。 | 以学生为主体，教师进行适当讲解，并进行引导、监督、评估。按单元设置教学情景、拟订教学目标、教学内容、教学重点、教学方法每一个学习单元均按咨询——决策——计划——实施——检查——评价六步骤来组织教学。增强学生的专业能力、社会能力和学习能力。教师提前准好好各种媒体学习资料，教学课件、案例、录像，并准备好教学场地和设备。 | 按企业实际业务流程和岗位，设计相应实习内容和实习操作标准。 |

**（五）教学评价、考核建议**

突出能力的考核评价方式，体现对综合素质的评价；吸纳更多行业企业和社会有关方面组织参与考核评价。每门课程在教学大纲中根据理论教学内容和实践教学需要，确定教学目标，拟定相应教学评价标准，根据教学目标和标准建立相关考核指标。

**1.教学评价**

构建校园网络平台，采取网络评教，实施学生评教、同行和专家评教。

**2.教学考核**

理论课程考核试卷命题考核为主，根据具体情况也可采取随堂考核。考核标准根据不同课程、不同教学内容设定，突出学生对基本理论知识的理解及掌握。

实践课程考核分校内考核和校外企业考核两部分，校内考核和校外企业考核分别按百分制赋分，各占总成绩的50%。

**校内考核： 考核方式：**平时成绩（出勤）10% **+**实际操作成绩60% +期末（知识要点）笔试30%。

**考核标准：**平时成绩：满出勤，为10分，旷课一次扣1分，旷课4次没有成绩。

实际操作成绩：学生之间的互评40%+教师评价20%。

（有操作构成、操作记录、操作结果、操作评价）

期末笔试成绩：依据试卷标准答案来考核。

**企业考核： 考核方式：**实际操作成绩60%+职业素质40%

**考核标准：**实际操作成绩=学生之间的互评40%+企业指导教师评价20%。

（有操作规范、理论知识、动手能力、团队协作）

职业素质=指导教师评20%+学生互评20%（主要考察学生是否具有职业素质）。

**（六）教学管理**

1．建立健全专业教学常规管理措施

（1）制定出勤要求与督导制；

（2）制定备课、上课、作业布置与批改、课外辅导、试卷命题与质量分析要求、方式与督导制等；

（3）合理制定或修订本专业教学计划、教学大纲、课程考核方法、标准等；

（4）规范教学文件、教学档案等。

2．实施针对不同生源特点的教学管理重点

建议：夯实基础，降低重心、分层教学、重点突破。具体：

（1）明确专业课标要求，制定合理教学目标。

（2）选择合适的教学方法。教师在课程设计与教学组织过程中，倡导采用自主、合作、探究等多种教学方式，从培养学生学习兴趣入手，帮助学生夯实本专业文化知识的基础，提高运用所掌握的知识解决实际问题能力和方法，使学生在主动参与学习的过程中，体验人生价值，培养健康的情感态度。

（3）分层教学，因材施教。通过教学内容、教学形式等的丰富性和多样化，为全体学生提供更多主动建构知识与拓展能力的空间，以此来展现自我、实现自身价值。 建议：

①充分发挥教科研组或备课组的作用，集中集体的力量和智慧，通过一定的组织形式，把分层教学上升到教学研究的高度，要制定研究方案，明确事实步骤和主要阶段，分解研究任务，选择研究角度，先从1-2门课程教学的具体环节入手，确定研究的主题，明确研究的目标和方向。

②充分发挥各级骨干教师、学科骨干的核心作用，主动承担任务，积极参与实践。

③聘请相关专家学者参与研究。充分发挥教育教学理论的指导和专家的引领作用。

④利用网络平台和外出学习考察等机会，有针对性的借鉴经验，加工整合，增强分层教学的实效性。

3．推进专业全面教学质量管理

进一步明确细化教学目标，综合运用各种教学方法，完善教学管理、改善考评制度，关注师生整个的学习过程。建议：

（1）深入学习全面质量管理的知识，树立全面质量管理的理念。

（2）加强管理队伍建设；拟订教师培养计划；多给教师提供出去参加学习、培训交流和到连锁企业锻炼的机会。

（3）引入IS09000族标准。

（4）善于对教职工进行情感激励，调动广大教职工的积极性。

4．注意本专业毕业生跟踪管理

建议：（1）建立毕业生监测、反馈点；

（2）成立工作小组，定期开展毕业跟踪调查和信息反馈工作；

（3）确定调查对象、内容、范围和调研方法；

(4）调查问卷设计、收集、整理与统计分析；

(5）工作绩校考核奖罚。

**继续专业学习深造建议**

（1）本专业毕业生可在大三申请专升本考试，继续该专业本科教育。

（2）可通过考研、国内外各层次培训接受相关专业更高层次教育。如物流管理、项目管理、市场营销等。