



珠海市理工职业技术学校
Zhuhai Vocational School of Polytechnic

连锁经营与管理专业 人才培养方案（2026 级）

2026 年 6 月

目录

一、专业名称及代码	- 1 -
二、入学要求	- 1 -
三、修业年限	- 1 -
四、职业面向	- 1 -
五、培养目标与培养规格	- 2 -
(一) 培养目标	- 2 -
(二) 培养规格	- 2 -
六、课程设置及要求	- 3 -
(一) 公共基础课程	- 3 -
(二) 专业(技能)课程	- 7 -
七、教学进程总体安排	- 12 -
八、实施保障	- 16 -
(一) 师资队伍	- 16 -
(二) 教学设施	- 17 -
(三) 教学资源	- 22 -
(四) 教学方法	- 23 -
(五) 学习评价	- 23 -
(六) 质量管理	- 24 -
九、毕业要求	- 24 -
十、附录	- 24 -
(一) 专业技能图谱	- 24 -



连锁经营与管理专业人才培养方案

适用对象：2026 级连锁经营与管理专业学生

制定者：贺银玉

参与者：金正华 王爱武 王苹 洪森 胡洋林

核准者：金正华、麻丽华

审核者：方芳

一、专业名称及代码

连锁经营与管理（730601）

二、入学要求

初中毕业生或具有同等学力者

三、修业年限

学制 3 年，可以根据学生灵活学习需求合理、弹性安排学习时间。

四、职业面向

所属专业大类（代码）	财经商贸大类（73）
所属专业类（代码）	工商管理类（7306）
对应行业（代码）	零售业（52）、批发业（51）、仓储业（59）
主要职业类别（代码）	营业员（4-01-02-01）、收银员 （4-01-02-02）、仓储管理员 （4-02-01-01）、门店店长（4-01-02-03）

主要岗位（群）或技术领域	连锁门店运营管理、商品销售、商品管理、仓储配送、客户服务、线上店铺运营、营销推广、门店管理等
职业类证书	连锁特许经营 1+X 证书（初级）、网店运营推广 1+X 证书（初级） 其他证书：全国计算机等级证书（一级）、英语 PET 一级证书

五、培养目标与培养规格

（一）培养目标

本专业培养能够践行社会主义核心价值观，传承工匠精神，德智体美劳全面发展，具有良好的人文素养、职业道德、爱岗敬业精神，掌握连锁经营与管理专业知识和技术技能，面向零售、批发、仓储、电商等行业，能够从事连锁门店运营、商品销售、商品管理、仓储配送、客户服务、线上店铺运营、营销推广、门店管理等工作的高素质劳动者和技能型人才。

（二）培养规格

本专业学生全面提升知识、能力、素质，筑牢文化基础和专业通用技能，掌握岗位所需专业技能，总体达到以下要求：

1. 坚定拥护中国共产党领导和中国特色社会主义制度，践行社会主义核心价值观，具有爱国情怀、社会责任感、职业精神和工匠精神。
2. 掌握与本专业相关法律法规、行业规范、绿色经营、安全生产、质量管理等知识，遵守职业道德，爱岗敬业、诚实守信、服务至上。



3. 掌握语文、数学、英语、信息技术、历史、美育、劳动教育等文化基础知识，具备良好人文素养、科学素养、数字素养与职业规划能力。

4. 具备良好语言表达、文字写作、沟通协作、团队合作能力，掌握一门外语并能在专业场景运用。

5. 掌握连锁经营基本模式、门店运营、商品管理、市场营销、客户服务、仓储配送、数据分析、数字化运营等专业基础理论知识。

6. 掌握商品陈列、收银操作、理货盘点、促销执行、门店接待、客户投诉处理、商品养护、库存管理、物流配送、线上店铺运营、直播带货、新媒体营销等专业技能。

7. 熟练使用办公软件、连锁管理系统、收银系统、电商平台、数据分析工具，具备数字化运营与信息处理能力。

8. 掌握身体运动知识与至少一项体育技能，养成良好运动、卫生习惯，具备心理调适能力。

9. 掌握美育知识，具备审美能力，形成至少一项艺术特长或爱好。

10. 树立正确劳动观，尊重劳动、热爱劳动，具备专业劳动素养，弘扬劳模精神、劳动精神、工匠精神。

11. 具备终身学习、可持续发展、分析问题、解决问题、创新实践能力。

六、课程设置及要求

（一）公共基础课程

序号	课程名称	主要教学内容和要求	参考学时
----	------	-----------	------



1	中国特色社会主义	本课程旨在帮助学生学习中国特色社会主义理论体系，掌握马克思主义基本原理，了解中国共产党执政经验和社会主义建设成就，培养社会主义核心价值观和爱国情怀。通过教学案例、讨论和实践活动，学生将深入了解中国特色社会主义社会发展的历史进程和现状，提高思想政治素质和社会责任感。	36
2	心理健康与职业生涯	本课程旨在帮助学生学习心理健康常识、压力管理技巧和职业规划与发展知识，以促进个人心理健康和职场适应能力的提升。通过教学案例、角色扮演和心理辅导方式，学生将培养自我认知和情绪管理能力，以及制定明确的职业目标和规划。	36
3	哲学与人生	本课程旨在培养学生独立思考和分析问题的能力，探索人生意义和价值观，形成积极向上的人生态度，更好地面对人生挑战。通过学习哲学思想、社会现象分析和案例研究，学生将发展批判性思维和创造性思维，提高问题解决能力和人际交往技巧。	36
4	职业道德与法治	本课程旨在让学生学习职业道德规范、劳动法律法规等，树立正确的职业道德意识和法律意识，维护良好的职场秩序和个人权益。通过案例分析、角色扮演和讨论，学生将培养诚信、责任和合作精神，提高法律素养和法治意识。	36



2	体育与健康	学习体育与卫生保健的基础知识和运动技能，掌握科学锻炼和娱乐休闲的基本方法，养成自觉锻炼的习惯；培养自主锻炼，自我保健，自我评价和自我调控的意识，全面提高身心素质和社会适应能力，为终身锻炼、继续学习与创业立业奠定基础。	180
3	语文	培养学生正确运用现代语言文字的能力，具有一定的阅读能力、写作能力、口头表达能力和对文学作品的鉴赏能力使学生养成自学和运用语文的良好习惯，为学生的就业和职业生涯发展提供必要的语言文字基础准备。	198
4	数学	介绍集合与逻辑用语、不等式、函数、指数函数与对数函数、任意角的三角函数、数列与数列极限、立体几何、排列与组合、概率与统计初步等数学知识。通过教学，提高学生的数学素养，培养学生的基本运算、基本计算工具使用、逻辑思维和简单实际应用等能力，为学习计算机的相关专业课打下基础。	162
5	英语	培养学生听、说、读、写的基本技能和运用英语进行交际的能力；使学生能看懂简单对话，能围绕日常话题进行初步交际，能读懂简单应用文；在教学中适当融入计算机相关英语，为专业课的学习做好准备。	162



6	艺术（音乐鉴赏与实践）	培养学生基础音乐素养，本课程的任务是：使学生剧本基本的音乐审美能力，提高学生的情操，与艺术设计素质相得益彰。	36
7	信息技术	通过本课程的学习，使学生掌握计算机操作和应用的基本知识和技能，能熟练应用 OFFICE 办公软件完成文档编辑、数据处理、演示文稿制作等工作，能满足现代企业办公对计算机应用的实际需要	108
8	劳动教育	引导学生对未来职业和职场生活有初步的认识，还能指导学生根据自己未来的职业发展需要在学校进行有针对性、合理安排自己的学习生活，做到有目标的学习	18
9	心理健康	通过本课程的学习，引导学生了解心理发展机制、特点及规律，掌握形成良好心理素质和健全人格的理论与方法，提高自身应用心理学原理解决实际问题的能力	18
10	历史	历史学科核心素养包括唯物史观、时空观念、史料实证、历史解释、家国情怀五个方面。唯物史观是诸素养得以达成的理论保证；时空观念是诸素养中学科本质的体现；史料实证是诸素养得以达成的必要途径；历史解释是诸素养中对历史思维与表达能力的要求；家国情怀是诸素养中价值追求的目标。通过学科	72



		核心素养的培育，达到立德树人的要求。	
11	人工智能 通识课	课程结合计算机视觉、自然语言处理、生成式 AI 等鲜活案例，展现 AI 在医疗、金融、艺术等领域的渗透与革新，并引导学生关注算法偏见、就业冲击、责任归属等伦理争议。	18

（二）专业（技能）课程

1. 专业基础课

序号	课程名称	主要教学内容和要求	学时
1	商品学	本课程旨在培养学生掌握商品分类、质量、标准、检验、包装、养护、条码、商标等知识，能识别商品、验收商品、养护商品、管理商品档案，提升商品管理基础能力。	72
2	物流基础	本课程旨在培养学生掌握物流基本概念、运输、仓储、配送、包装、装卸、信息处理等知识，能识别物流设备、完成简单物流作业，具备物流基础操作能力。	72
3	门店数字化运营	本课程旨在培养学生掌握数字化工具、线上线下一体化数据整合、智能营销、会员管理、数据分析、数字化门店运营知识，提升数字化运营思维与实操能力。	72

2. 专业核心课



序号	课程名称	主要教学内容和要求	参考学时
1	连锁企业运营实务	本课程旨在培养学生掌握连锁门店组织架构、岗位职责、卖场布局、商品陈列、理货、收银、盘点、促销、客服、防损、安全管理等知识，能独立完成门店日常运营管理工作。	72
2	市场营销实务	本课程旨在培养学生掌握市场调研、消费者行为、目标市场、产品、价格、渠道、促销、品牌、客户关系等知识，能分析市场、制定营销方案、开展营销活动。	72
3	融媒体营销	本课程旨在培养学生掌握新媒体、短视频、直播、社群、公众号、小红书、抖音等平台运营、内容创作、活动策划、粉丝运营、数据分析知识，能开展融媒体营销推广工作。	72
4	智慧零售技术与实务	本课程旨在培养学生掌握大数据、人工智能、物联网、无人零售、会员体系、精准营销、全渠道运营、智慧门店管理知识，适应智慧零售发展需求。	72
5	连锁企业仓储与配送	本课程旨在培养学生掌握仓储管理、入库、出库、盘点、库存控制、货架管理、商品养护、配送路线规划、车辆调度、末端配送、物流成本控制知识，能完成仓储配送全流程操作。	72
6	新零售管	本课程旨在培养学生掌握新零售概念、全渠道	72



	理实务	融合、线上线下一体化、消费者洞察、数字化转型、场景营销、体验式零售、门店创新管理知识，适应新零售行业发展。	
7	门店促销	本课程旨在培养学生掌握促销原理、促销类型、促销策划、赠品促销、主题促销、节日促销、会员促销、促销执行、效果评估、促销文案撰写知识，能独立策划并执行门店促销活动。	72
8	经营数据统计与分析	本课程旨在培养学生掌握 Excel、数据采集、数据整理、数据分析、销售分析、库存分析、顾客分析、经营报表制作、经营诊断、数据驱动决策知识，能完成门店经营数据分析工作。	72
9	网店运营与推广	本课程旨在培养学生掌握电商平台规则、店铺注册、店铺装修、商品上架、标题优化、详情页设计、客服管理、订单处理、发货、售后、直通车、直播带货、社群运营、数据分析知识，能独立运营线上店铺。	72
10	客户服务与管理	本课程旨在培养学生掌握客服礼仪、沟通技巧、接待流程、咨询解答、投诉处理、会员维护、客户回访、客户分级、CRM 系统使用、客户满意度提升知识，能提供优质客户服务。	72
11	商品拍摄	本课程旨在培养学生掌握摄影基础、构图、用	54



	与图像处理	光、商品拍摄技巧、产品精修、图片调色、抠图、海报制作、主图设计、详情页图片处理、短视频剪辑知识，能完成商品视觉营销制作。	
11	商品拍摄与图像处理	本课程旨在培养学生掌握摄影基础、构图、用光、商品拍摄技巧、产品精修、图片调色、抠图、海报制作、主图设计、详情页图片处理、短视频剪辑知识，能完成商品视觉营销制作。	54
12	物流系统规划实务	使学生掌握物流系统规划的基础理论、方法与流程，具备物流设施布局设计、供应链优化、方案制定及实施能力，培养系统思维与实践应用能力，满足物流行业规划岗位需求。	72
13	特许经营管理与实务	掌握特许经营的内涵、模式；能够进行简单的商品陈列；能对客户进行有效沟通；能对门店选址、运营提出建设性意见	36
14	创业管理	培养学生的创业能力、实践能力和创新精神，掌握创业的基本理论、基本方法和基本技能，能完成有关文献资料的搜集、整理和分析等。	72
15	客户服务与管理	了解物流客户服务工作内容、物流企业客服部门；掌握客服基本礼仪与沟通方法；会收集物流客户信息，办理客户订单业务、处理客户投诉、操作客户关系系统（CRM）、维护客户关系。	72



16	城镇配送 实务	让学生掌握城镇配送网络规划、车辆调度、路径优化、末端配送管理等核心技能，熟悉智慧配送技术应用及行业法规，培养成本控制与应急处理能力，提升城镇配送运营与组织管理水平。	72
17	演讲与口才	使学生掌握演讲逻辑构建、语言表达技巧、肢体语言运用及临场应变方法，提升公众演讲、商务谈判与即兴表达能力，培养自信从容的沟通风范与职场竞争力。	72

3. 专业拓展课

序号	课程名称	主要教学内容和要求	学时
1	特许经营 管理与实 务	本课程旨在培养学生掌握特许经营概念、模式、体系设计、加盟招商、门店选址、开业筹备、标准化运营、加盟管理、合同规范、风险防控知识，了解特许经营行业发展。	36
2	创业管理	本课程旨在培养学生掌握创业意识、创业机会识别、项目选择、商业模式、创业计划书撰写、资金筹备、团队管理、风险评估、小微企业运营知识，具备初步创业能力。	72
3	叉车操作 与维护	本课程旨在培养学生掌握叉车结构、安全操作、货物装卸、堆垛、日常维护、故障排查知识，具备叉车安全操作与基础维护能力。	72



4	职业礼仪	本课程旨在培养学生掌握仪容仪表、仪态、沟通礼仪、接待礼仪、商务礼仪、职场礼仪、服务礼仪知识，提升职业素养与服务形象。	72
5	企业经营沙盘模拟	本课程旨在培养学生掌握企业战略、生产、营销、财务、库存、采购、团队协作、资源整合、决策分析、风险控制知识，通过模拟运营提升经营管理思维。	72
6	中学生经济学	本课程旨在培养学生掌握基础经济概念、消费储蓄、市场运作及家庭社会经济关系，结合生活案例解析现象并穿插简易数据分析；要求引导学生理解经济规律，树立理性消费储蓄意识，能分析日常经济现象，培养经济思维与社会责任感，注重联系生活实践。	72

七、教学进程总体安排

教学进程安排表

课程性质	课程类别	序号	课程名称	课程类型	学分	计划学时			各学期教学周数与周学时安排						考评方式	备注
						总学时	理论学时	实践学时	1	2	3	4	5	6		
									18周	18周	18周	18周	18周	18周		
		1	思想政治	理论+	8	144	108	36	2	2	2	2			考	



公共基础课	必修课		实践											查	
		2	语文	理论+ 实践	14	252	210	42	2	3	2	3	4	考试	
		3	数学	理论+ 实践	14	252	210	42	2	3	2	3	4	考试	
		4	英语	理论+ 实践	14	252	210	42	2	3	2	3	4	考试	
		5	信息技术	理论+ 实践	6	108	54	54	4	2				考查	
		6	体育与健康	理论+ 实践	10	180	36	144	2	2	2	2	2	考查	
		7	艺术（音 乐鉴赏与 实践）	理论+ 实践	2	36	18	18	1	1				考查	
		8	历史	理论+ 实践	4	72	54	18	1	1	1	1		考查	
		9	劳动教育	理论+ 实践	1	18	6	12	1					考查	不计 学时
		小计（占总学时37.9%）			72	1296	900	396	16	17	11	14	14	0	
	限定选修课	10	心理健康	理论+ 实践	1	18	18	0	1					考查	
		11	人工智能	理论+ 实践	1	18	6	12				1		考查	
		12	中华传统 文化	理论+ 实践	1	18	6	12			1			考查	
		13	职业素养	理论+ 实践	1	18	6	12		1				考查	不计 学时



			小计（占总学时1.7%）	3	54	30	24	1	0	1	1	0	0		
			合计（占总学时43.1%）	75	1350	930	420	17	17	12	15	14	0		
专业基础课	14	商品学	理论+实践	4	72	36	36	4						考试	
	15	物流基础	理论+实践	4	72	36	36	4						考查	
	16	门店数字化运营	理论+实践	4	72	36	36	4						考试	
	小计（占总学时6.9%）			12	216	108	108	12	0	0	0	0	0		
	17	连锁企业运营实务	理论+实践	4	72	36	36		4					考查	
	18	智慧零售技术与实务	理论+实践	4	72	36	36		4					考试	
	19	市场营销实务	理论+实践	4	72	36	36		4					考试	
	20	连锁门店促销技巧	理论+实践	4	72	36	36			4				考试	
	21	网店运营推广(考证)	理论+实践	4	72	36	36			4				考查	
	22	连锁企业仓储与配送	理论+实践	5	90	45	45			5				考查	
专业核心课	23	经营数据统计与分析	理论+实践	4	72	36	36			4				考试	



	24	商务礼仪与沟通	理论+实践	2	36	18	18				2			考查	
	小计（占总学时17.8%）			31	558	279	279	0	12	17	2	0	0		
专业选修课	25	电子商务	理论+实践	4	72	36	36				4			考查	
	26	叉车作业与管理	理论+实践	4	72	36	36				4			考查	
	27	中学生经济学	理论+实践	4	72	36	36				4			考查	
	28	无人机操作与维护	理论+实践	4	72	36	36				4			考查	
	29	企业经营沙盘模拟	理论+实践	4	72	36	36				4			考查	
	小计（占总学时11.49%）			20	360	180	180				20				
专业拓展课	30	融媒体运营实务	理论+实践	4	72	36	36				4			考查	
	31	特许经营管理实务（考证）	理论+实践	4	72	36	36				4			考查	
	32	创业管理	理论+实践	4	72	36	36					4		考查	
	33	客户服务与管理	理论+实践	4	72	36	36					4		考查	
	34	物流系统规划实务	理论+实践	4	72	36	36					4		考查	



35	新零售管理实务	理论+实践	3	54	27	27					3		考查
36	中本/中高衔接课/岗前培训课	理论+实践	29	174	0	174							
37	岗位实习	实践		348	0	348							
小计(占总学时29.89%)			52	936	207	729	0	0	0	8	15	0	
合计(占总学时56.9%)			99	1782	630	1152	12	12	17	14	15	0	
合计			174	3132	1560	1572	29	29	29	29	29	0	

八、实施保障

(一) 师资队伍

1. 专业带头人

专业带头人贺银玉老师熟知行业、产业的发展现状和最新的技术,具有本专业及相关专业副高职称和较强的实践能力,在连锁企业有一定的工作经验,能广泛联系行业企业。主编并出版教材《客户服务》,获得广东省教育厅“双融双创”教师信息素养提升实践活动中职教育组《分拣线智能物流系统仿真》和《交叉带智能物流系统仿真》课件项目获三等奖,参与省(市)级课题《理实一体虚实结合的仓储实训研究》,于2019年结题,指导学校在技能大赛获得中职连锁经营与技能项目一等奖。

2. 专任教师要求

根据教育部颁布的《中等职业学校教师专业标准》和《中等职业学校设置标准》的有关规定，配备具有相关专业中级以上专业技术职务的专任教师 16 人，其中硕士学历教师占比 47%，其中专任教师本科以上学历占比 1%，双师型教师占比接近 65%，高级、中级、初级职称教师比例为 7: 9: 1。

3. 兼职教师

兼职教师 2 人，具有扎实的专业知识和丰富的实际工作经验，具有中级及以上专业技术职务（职称）或高级工及以上职业技能等级，了解教育教学规律，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专业教学任务。

（二）教学设施

本专业配备校内实训室和校外实训基地

1. 校内实训实验室

校内实训实习室是为了满足培养学生专业核心能力所必须具备实训实习条件，针对性强，数量充足，并有一定的先进性。校内实训实习具备连锁经营与管理专业综合实训室、仓储与配送实训室、商品陈列室、商务礼仪实训室等，主要设施设备及数量见下表：

序号	实训室名称	主要工具和设施设备		主要锻炼能力	主要支撑课程
		名称	数量		



1	连锁经营实训 1 室	服务器	1 台	能熟练操作连锁总部管理系统，完成连锁企业总部端的门店管控、经营数据统计、商品统筹管理、运营方案落地等核心操作，具备连锁总部运营管理基础能力、数字化办公与系统操作能力、经营数据基础分析与决策支撑能力。	连锁企业运营实务、经营数据统计与分析、门店数字化运营、市场营销实务、特许连锁经营与管理考证辅导
		计算机	48 台		
		多媒体设备	1 套		
		连锁总部管理软件	1 套		
	连锁经营实训 2 室	计算机	48 台	能完成连锁门店数字化运营、客户服务呼叫接待、商品拍摄与视觉素材制作、新媒体内容创作与推广等实操工作，具备数字化门店运营能力、客户	商品拍摄与图像处理、融媒体营销、网店运营推广考证辅导、连锁门店促销技巧、新零售管理实务
		服务器	1 台		
		多媒体设备	1 套		
		电子教室管理软件	1 套		
		呼叫语音设备	6 套		



		摄影设备	1 套	沟通与投诉处理能力、商品视觉营销能力、新媒体运营基础实操能力。	
	模拟连锁 门店实训 室	计算机	1 台	能独立完成连锁门店全流程运营实操，包括收银结算、商品陈列与理货、商品采购与入库、门店日常运营管理、库存盘点、连锁信息系统操作、促销活动落地等核心工作，具备门店运营管理核心能力、商品管理能力、收银规范操作能力、门店现场管理与服务能力。	连锁企业运营实务、门店促销、商品学、连锁企业仓储与配送、经营数据统计与分析、信息技术
		收银软件	1 套		
		收银机	48 套		
		商品采购模拟软件	1 套		
		专用应用软件	2 套		
		商品陈列套柜	20 套		
		陈列物品	若干		
		货架	10 个		
		连锁企业信息系统软件	1 套		
2	仓储与配	立体仓库	10 套	能完成仓储与配送	物流基础、连锁企



	送实训室	货架		全流程实操，包括货物入库验收、上架存储、拣货出库、库存盘点、仓储管理系统操作、配送路线规划、车辆调度、叉车安全规范操作等核心工作，具备仓储配送运营管理能力、物流系统操作能力、库存管控能力、城镇配送全流程实操能力。	业仓储与配送、城镇配送实务、物流系统规划实务、商品学、叉车操作与维护
		堆垛机	2 台		
		堆垛机控制系统	1 套		
		入库皮带输送机	2 台		
		出库轨道输送机	2 台		
		仓储管理系统	1 套		
		配送中心管理系统	1 套		
		叉车	12 台		
		托盘	12 个		
		工作台	6 套		
3	快递运营实训室	多媒体讲台	1 套	能完成快递运营全流程规范实操，包括快件收寄、分拣封发、打包封装、末端派送、快递单据规范填写、易碎	物流基础、城镇配送实务、连锁企业仓储与配送、客户服务与管理
		打包机	1 台		
		快件收寄作业操作台	3 台		

	快件派前 作业操作 台	1 个	品专业处理等核心 工作，具备快递运 营实操能力、末端 配送服务能力、快 递业务全流程规范 操作能力。	
	快件分拣 封发封装 操作台	1 台		
	快递分拣 格口柜	1 个		
	快递实训 物料柜	1 个		
	易碎品测 试台	1 个		
	电动缝包 机	1 个		
	手推车	1 台		
	空调	1 台		

2. 校外实训基地

根据专业人才培养需要和产业技术发展特点，本专业已经在企业建立两类校外实训基地：一类如汤臣倍健等公司是以专业认识和参观为主的实训基地，能够反映目前专业技能方向新技术，并能同时接纳较多学生实习，为新生入学教育和认识专业课程教学提供条件，另一类是以社会实践及学



生顶岗实习为主的实训基地，如百果园、河马生鲜、文化书城、华润万家、和大福、得一超市等企业能够为学生提供真实专业技能方向综合实践轮岗训练的工作岗位，并能保证有效工作时间，能根据培养目标要求和实践教学内容，校企合作共同制订实习教学大纲，精心编排教学设计并组织，管理教学过程。

（三）教学资源

1. 教材选用

根据《职业院校教材管理办法》和《珠海市理工职业技术学校教材建设与管理制度》的要求，在学校教选用委员会的指导下，选用了国家规划教材《门店促销》、《网店运营推广》、《中学生经济学》3本，国家统编教材《市场营销基础》、《公关礼仪》、《营销策划》、《企业经营沙盘模拟》，省级规划教材《店长岗位实训》、《新媒体运营》、《客户服务与管理》涵盖连锁运营全流程，融入新零售、数字化转型等案例，确保理论体系完整且具时效性。专业课程教材体现了本行业新技术、新规范、新标准、新形态，并通过数字教材、活页式教材等多种方式进行动态更新，校内自编教材《连锁企业仓储运营及配送》。

2. 图书文献配备：配置连锁经营经典著作、行业报告、企业案例集及《中国连锁》等专业期刊，构建理论与实践结合的文献体系。

3. 数字资源配备：建设了“连锁经营与管理专业教学资源库”、在泛雅网络教学平台建设了《市场营销实务》、《网店运营推广》、《连锁经营大数据分析》、《连锁企业运营与管理》几门线上精品课。配备了与本专业有关的音视频素材、教学课件、数字化教学案例库、虚拟仿真软件等



专业教学资源库，种类丰富、形式多样、使用便捷、动态更新、满足教学。

（四）教学方法

公共基础课教学要符合教育部有关教育教学基本要求，按照培养学生基本科学文化素养、服务学生专业学习和终身发展的功能来定位，重在教学方法、教学组织形式的改革，教学手段、教学模式的创新，调动学生学习积极性，为学生综合素质的提高、职业能力的形成和可持续发展奠定基础。

专业技能课程教学，按照相应职业岗位（群）的能力要求，强调理论实践一体化，突出“做中学、做中教”的职教特色，采用项目化教学法、案例教学法、任务教学法、角色扮演法、情境教学法等多种方法，通过企业参观、集体讲解、小组讨论、演讲竞赛、模拟实验、分组训练、综合实践等形式，使学生更好地理解 and 掌握比较抽象的原理性知识，调动学生学习积极性，提高教学效果。

（五）学习评价

对学生学业评价包括教师评价、学生评价与自我评价相结合，过程性评价与结果性评价相结合。过程性评价应从情感态度、岗位能力、职业行为等多方面对学生在整个学习过程中的表现进行综合测评；结果性评价是从学生知识点的掌握、技能的熟练程度、完成任务的质量等方面进行评价。

要根据课程的特点，注重评价内容的整体性，既要关注学生对知识的理解、技能的掌握和能力的提高，又要关注学生规范安全操作、爱护设备、节能环保意识的形成。

引入行业、企业的考核与评价标准，并邀请行业、企业专家参与考核



评价,使学生适应行业、企业的考核评价方法;不同课程、教学项目应采取不同的评价方法,逐步建立学生的发展性评价体系。

(六) 质量管理

教学管理将不断更新观念,改变传统的教学管理方式。使教学管理有一定的规范性和灵活性,探索实行工学交替等弹性学制。合理调配专业教室、专业实训室和实训场地等教学资源,为课程的实施创造条件;加强对教学过程的质量监控,改革教学评价的标准和方法,促进教师教学能力的提升,保证教学质量。

九、毕业要求

学生通过规定三年的学习,须修满本专业人才培养方案所规定的学时学分,三年制毕业总学分为 175 学分(含军训 1 分),取得一个以上专业相关技能证书,操行评定合格者准予毕业。

十、附录

(一) 专业技能图谱

序号	工作岗位	岗位任务	核心技能点	知识点	对应课程名称
1	营业员	1. 门店日常运营管理	能独立完成门店基础管理、卖场维护、日常巡查等工作	连锁门店组织架构、岗位职责、卖场布局、安全管理、防损规范、门店 5S 管理	连锁企业运营实务



2		2. 商品陈列	能规范完成商品陈列、维护及保质期管理工作	商品陈列原则（丰满度、关联性）、不同品类陈列规范、促销陈列技巧、商品保质期管理	连锁企业运营实务、门店促销、商品学
3		3、商品盘点	能完成库存盘点、临期/破损商品识别及盘点记录工作	盘点流程（初盘、复盘）、库存差异处理、临期/破损商品识别、盘点报告撰写	连锁企业运营实务、经营数据统计与分析、商品学
4		4、商品销售	能规范接待客户、解答咨询并引导客户完成消费	服务礼仪规范、沟通话术、商品知识讲解、客户需求分析、客户引导技巧	客户服务与管理、职业礼仪、演讲与口才
5		5、处理客户投诉	能处理客户投诉与反馈，做好记录并跟进整改	投诉处理流程、客户情绪安抚技巧、反馈记录规范、问题整改与回访	客户服务与管理、连锁企业运营实务
6	收银员	1. 收银操作与结算	能熟练操作收银设备、识别支付方式，	收银设备操作、支付方式识别、现金	连锁企业运营实务、



			完成收银结算及差异处理	真伪辨别、收银日报表核对、收银差异处理	信息技术、经营数据统计与分析
7		2、处理收银数据	能核对收银数据、填写收银报表并完成款项交接	收银款项核对流程、收银日报表解读、收银交接规范、收银差异处理方法	连锁企业运营实务、经营数据统计与分析
8		3、收银设备故障检测	能处理收银设备简单故障，规范执行手工记账流程	收银设备日常维护常识、常见设备故障排查方法、手工记账规范	连锁企业运营实务、信息技术
9	理货员	1. 商品入库验收	能规范完成商品验收、入库登记及不合格商品处理	商品验收标准（数量、质量、包装）、入库流程、不合格商品处理、搬运安全常识	连锁企业仓储与配送、商品学、物流基础
10		2、商品养护	能按规范完成库存存储、养护及区域管理工作	库存管理原则（先进先出）、商品存储条件、库存区域	连锁企业仓储与配送、物流基



				5S 管理、商品养护 常识	础、商品学
11		3、商品单据填写	能完成商品出库、 补货及相关单据填写工作	补货流程、拣货技巧、出库单据填写、缺货/错货处理、库存预警机制	连锁企业 仓储与配送、连锁企业运营实务
12	仓储 管理 员	1. 库存统筹管理	能统筹库存管理， 制定补货计划并监控库存周转	库存管理原则、库存预警机制、库存周转计算、补货计划制定方法	连锁企业 仓储与配送、经营数据统计与分析
13		2、线路调度	能完成城镇配送调度、路径优化及配送记录工作	配送网络规划、车辆调度、路径优化、末端配送管理、物流成本控制	城镇配送 实务、物流系统规划 实务
14	配送 员	1. 商品末端配送	能安全、准时完成商品配送，做好配送交接记录	末端配送流程、配送交接规范、货物安全防护、配送路线优化	城镇配送 实务、物流基础



15	宣传 策划 员	1. 促销活动策划与执行	能独立策划门店促销活动，完成方案撰写及落地执行	促销活动类型、促销方案撰写、优惠规则设计、活动成本收益核算、活动效果评估	门店促销、市场营销实务
16		2. 新媒体促销策划与执行	能开展融媒体推广，制作宣传物料并监测推广效果	新媒体平台（抖音、微信）运营、短视频拍摄剪辑、宣传物料设计、社群运营、推广效果监测	融媒体营销、商品拍摄与图像处理
17	营销 员	1. 市场调研与分析	能完成市场调研、数据整理分析及调研报告撰写	市场调研流程、调查问卷设计、数据整理分析、客户需求分析、竞品分析	市场营销实务、经营数据统计与分析
18		2. 开发客户	能开发潜在客户、制定个性化销售方案并促成转化	潜在客户识别方法、客户需求分析、销售方案撰写、客户沟通技巧、客户转化策略	市场营销实务、客户服务与管理、演讲与口才
19		3. 维护客户关系	能维护客户关系，	会员积分制度、专	客户服务



		系	开展会员管理及增值服务	属优惠设计、会员回访、客户忠诚度计划、会员活动组织	与管理、门店促销
20	网店运营专员	1. 线上店铺运营	能完成线上店铺装修、商品上架及订单处理工作	电商平台规则、店铺装修、商品上架、标题优化、直播带货、订单处理	网店运营与推广、智慧零售技术与实务
21	客服专员	1. 客户咨询与投诉处理	能规范解答客户咨询，高效处理客户投诉与反馈	服务礼仪规范、沟通话术、投诉处理流程、客户情绪安抚技巧、反馈记录规范	客户服务与管理、职业礼仪
22		2. 客户维护	能建立并维护客户档案，做好客户信息管理与保护	客户信息收集规范、CRM 系统操作、客户分类管理、客户信息安全保护	客户服务与管理、信息技术、经营数据统计与分析
23	文员	1. 行政文档撰写与整理	能撰写日常行政文档，完成分类归档与审核工作	通知、报告、会议纪要撰写规范、文档分类归档、文档	信息技术、职业礼仪



				审核标准	
24		2. 数据输入	能完成数据录入、整理及办公软件实操工作	Word 文档编辑与格式设置、Excel 数据录入与统计、图表制作、PPT 演示文稿制作	信息技术、经营数据统计与分析
25		3. 会议准备	能协助组织会议，完成会议准备、记录及纪要整理	会议通知、会议资料准备、签到记录、会议纪要整理、会议秩序维护	职业礼仪、演讲与口才
26	前台	1. 客户接待与引导	能规范接待来访客户，做好登记并引导对接相关人员	服务礼仪规范、来访登记规范、客户引导技巧、茶水服务标准	职业礼仪、客户服务与管理、演讲与口才
27		2. 电话礼仪	能规范接听电话，做好记录并完成电话转接工作	电话礼仪规范、电话记录技巧、电话转接流程、常见咨询问题解答	职业礼仪、客户服务与管理、演讲与口才
28		3. 商品盘点	能管理办公用品，完成盘点、采购及	办公用品分类与用途、库存盘点与	连锁企业运营实务、



			领用登记	采购计划制定、办公用品验收标准、领用登记规范	商品学、信息技术
29	品类 管理 员	1. 品类销售数据分析	能收集、分析品类销售数据，撰写分析报告并提出优化建议	品类管理核心指标、数据分析方法、问题识别与机会挖掘、分析报告撰写规范	经营数据统计与分析、连锁企业运营实务、商品学
30		2. 品类规划	能规划品类结构，制定价格、陈列及库存策略	品类结构规划原则、商品生命周期管理、价格策略制定方法、货架空间分配原则、库存策略制定依据	连锁企业运营实务、商品学、市场营销实务
31		3. 商业谈判	能对接供应商，完成资质审核、谈判及关系维护	供应商资质审核标准、商务谈判技巧、供应商评估、纠纷处理、供应商关系管理方法	连锁企业运营实务、商品学、客户服务与管理
32	防损 员	1. 门店巡查与安全防范	能定期巡查门店，识别安全隐患并采	门店安全巡查流程、安全隐患识别	连锁企业运营实务、



			取防范措施	标准、防损工作礼仪、盗窃行为识别与应对常识	客户服务与管理、职业礼仪
33		2. 处理突发事件	能处理防盗报警、盗窃事件，做好记录并协助调查	商品防盗技术、防盗检测仪报警处理流程、盗窃事件处理规范、与警方协作流程	连锁企业运营实务、客户服务与管理、职业道德与法治
34		3. 分析商品损耗原因	能监控商品损耗，分析原因并提出防损改进建议	商品损耗类型与原因、损耗率计算方法、损耗管控措施、临期商品损耗预防技巧	连锁企业运营实务、连锁企业仓储与配送、经营数据统计与分析
35	门店店长助理	1. 门店运营辅助管理	能协助店长完成门店日常运营管理、团队协调及数据监控	连锁门店运营流程、团队协作方法、经营数据监控、门店管理规范	连锁企业运营实务、客户服务与管理、经营数据统计



					计与分析
36		2. 处理突发事件	能协助对接供应商，处理合作相关事宜及纠纷	供应商合作流程、商务沟通技巧、纠纷处理方法、合作关系维护	连锁企业运营实务、商品学、客户服务与管理