



# 广东碧桂园职业学院

## 成人学历教育 连锁经营与管理 专业人才培养方案论 证报告

### 一、我国连锁经营管理行业发展现状及未来趋势

连锁经营管理是指在流通领域中，若干同业商店以统一的店名、统一的标志、统一的经营方式、统一的管理手段连接起来，共同进货、分散销售，共享规模效益的一种现代组织形式和经营方式。

连锁经营实质是把现代化的大生产原理应用于商业流通领域，达到提高协调运作能力和规模化效益的目的发展，从而优化商业领域中陈旧的经营观念、落后的经营管理模式，改善低效率的物流运作方式，完善经营管理机制，为商业企业的经营管理注入新活力，以促进大流通、带动大生产，改进传统商业，提升流通产业竞争力，推进流通现代化，从而提高企业工作效率和经济效益，增强竞争力。

#### （一）行业背景分析

连锁经营发源于美国，在美国内战之前出现于一些城镇零售商店的联合，到第一次世界大战期间，连锁经营发展到遍布美国各地。激烈的竞争促进了连锁经营模式的快速发展，成为当时成长最快的销售商，并逐渐成为美国标准的大零售机构。

我国最早引入连锁经营管理是在二十世纪八十年代，以1984年在北京开业的皮尔·卡丹特许专卖店为标志。1986年天津力达集团创办了天津利达国际商城，并在柜内率先组建连锁门店，拉开了我国



本土连锁经营的序幕。此后，连锁经营作为一种零售组织形式在我国快速发展，特别是食品、餐饮和日用百货零售等行业发展最为迅速。红高粱、亚细亚、荣华鸡、世纪联华、北京华联、深圳新一佳、深圳人人乐、永辉超市、华润万家、华润苏果、农工商超市、上海百联、步步高、美宜佳、国美、苏宁、天虹、盒马鲜生等众多知名、大型、全国性的连锁经营企业，并加快向汽车、医药、烟草、家居建材、加油站等多行业渗透，显示出强大的生命力和发展潜力。

随着我国改革开放，在加入 WTO 以来，国内零售行业市场更加开放，外资企业不断涌入我国市场，使零售业市场充满挑战竞争更加激烈，众多大型的国际连锁超市先后进入我国市场并迅速扩张业务抢占份额，如连锁百货类的沃尔玛、家乐福、麦德龙、卜蜂莲花、克罗格、塔吉特、特斯科、好市多、艾伯森、大润发、乐购、百佳、屈臣氏、7-11、永旺、全家、罗森等。

外资大型企业对国内零售市场的巨大挤压，国内众多同质化竞争企业的白日化竞争，使得连锁经营企业难以在多领域、多角度的竞争中获得更多优势，尤其是我国本土的连锁经营企业，更面临着来自国际大型连锁企业的竞争，承受“内忧外患”的巨大压力。国内连锁经营企业要想在激烈的竞争中取得零售业市场更大份额，需要结合自身特点，不断创新营销策略，提高管理人员整体素质，才能在零售业这片蓝海中得以发展、壮大。

## （二）行业人才市场需求分析



## 1. 连锁经营行业发展旺盛

从北京、上海、广东等地连锁经营的发展情况看，连锁经营适合我国现阶段的国情和生产发展水平，显示出强大的生命力和竞争力，具有很大的发展潜力。连锁经营的领域也由最初的零售行业开始向服务业拓展，超市、便民店、各类品牌专卖店、专业连锁店等作为新的购物形式，已受到消费者的普遍认同，并日益深入百姓生活。

连锁企业经营业态间相互渗透增强，经营方式向多行业、多业态延伸。超市是连锁经营的主力业态，专业店、专卖店、便利店以及餐饮娱乐业等都有了快速的发展。随着国外连锁企业的进入，大型综合超市、仓储式商店和量贩店发展较快，其中大型综合超市在部分大城市的竞争日益激烈。连锁经营领域出现各种业态间的相互渗透，以百货商店为例，其已不再是单一的百货业态，目前正从传统百货向现代百货转变，从综合百货向专业百货转变，并在店中引进了超市、专卖店、快餐店等业态，超市里也引进了专卖店、快餐店等。

我国连锁经营行业的迅猛发展不仅给连锁业带来了翻天覆地的变化，同时也深深地影响了与此相关的其他产业，为社会创造了无限的就业机会，推动和加快了中国经济与世界接轨的步伐。

## 2. 连锁经营专业一线高技能人才需求量大

大多数连锁经营企业都很注重基层经营管理人才的招聘，认为其是企业发展的关键人才资源，但是，目前行业人才供需存在很大失衡，连锁经营企业正面对人才供不应求的挑战。



德勤与中国连锁经营协会联合发布的《2019 中国连锁零售业人才供需及新职业新岗位发展研究报告》估算推测，目前零售业的人才需求总量每年为 534 万，尤其对基层的门店管理岗位需求量很大，而全国开设连锁经营管理、工商管理、市场营销、物流管理、会计、电子商务等商科专业的在校生总数约为 500 万人（仅含高职和本科院校），毕业生的工作与专业相关度约为 66%，一年内的离职率约为 40%，人才供给数量乐观估计每年有 57 万人，人才缺口至少为 477 万人，人才供不应求为连锁行业的现状。

表 1 连锁经营管理专业高技能人才主要岗位

基层技术人才岗位	基层管理岗位	中、高层管理岗位
营运、市场调查、采购、物流、营销策划、招商管理、门店拓展	店长、店长助理	物流督导、小区经理、营运督导、大区经理、区域总监、拓展总监、采购总监、物流总监、品牌/连锁招商总监

### 3. 专业人才输出有限

据统计，全国共有 233 所高职院校开设了连锁经营管理专业，各省市开设院校数量如下：

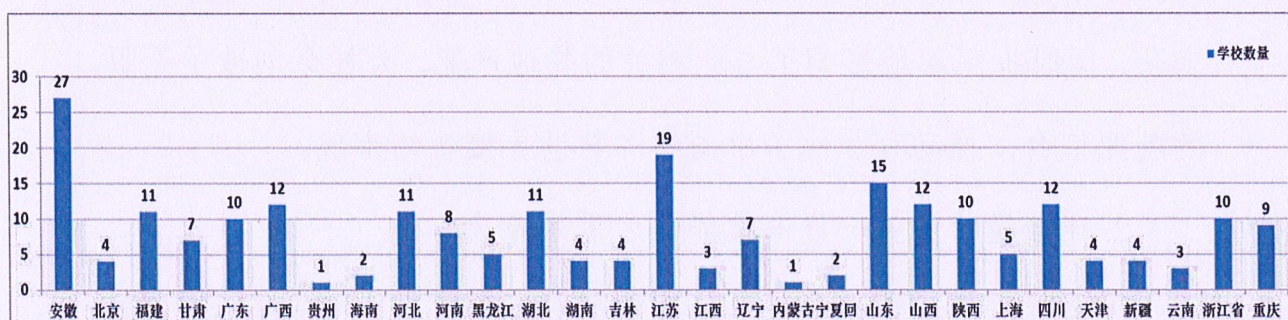


图 1 各省市开设连锁经营管理专业的高职院校数量

其中广东省的高职院校有 10 所，2019 年广东省在招生的学校 6 所，招生计划共计 601 人，具体招生计划人数如下：

表 2 广东省现有开设连锁经营管理专业的高职院校 2019 年招生计划



序号	学校名称	广东省	省外	合计(人)
1	广东科贸职业学院	166		166
2	广东交通职业技术学院	147	7	154
3	广州工程技术职业学院	94		94
4	广东农工商职业技术学院	80		80
5	广东职业技术学院	55	5	60
6	广东理工职业学院	47		47
7	广东机电职业技术学院	0		0
8	广东岭南职业技术学院	0		0
9	罗定职业技术学院	0		0
10	广东省外语艺术职业学院	0		0
总 计		589	12	601

连锁经营管理专业是国内岗位需求量较大的高职层次人才,其专业办学情况严重不足,而广东省更加紧俏。现有的连锁经营管理人员,大多从市场营销或其他行业专业技术人员转岗、转型而来。这些人员基本没有相关的上岗证书,尽管经过相关培训,但缺乏一套完整的知识体系,缺乏连锁经营管理方面的知识化、规范化的专业学习、训练,知识面不全、技能操作不规范、专业素质不高,成为阻碍企业发展的一大因素。

综上所述,目前国内连锁经营管理行业一线高技能人才严重缺乏,开设连锁经营管理专业,使学生通过系统地专业理论知识的学习和时间操作技能的训练,具备良好的专业知识和技能,服务于连锁经营管理企业,必将加速连锁经营行业的发展步伐,为新零售生态链的健康、良性发展打下坚实基础。在这样的行业发展背景下,高职院校开设连锁经营管理专业可以说是非常适应新时期社会发展的新需求。



### （三）连锁经营管理专业人才职业能力要求分析

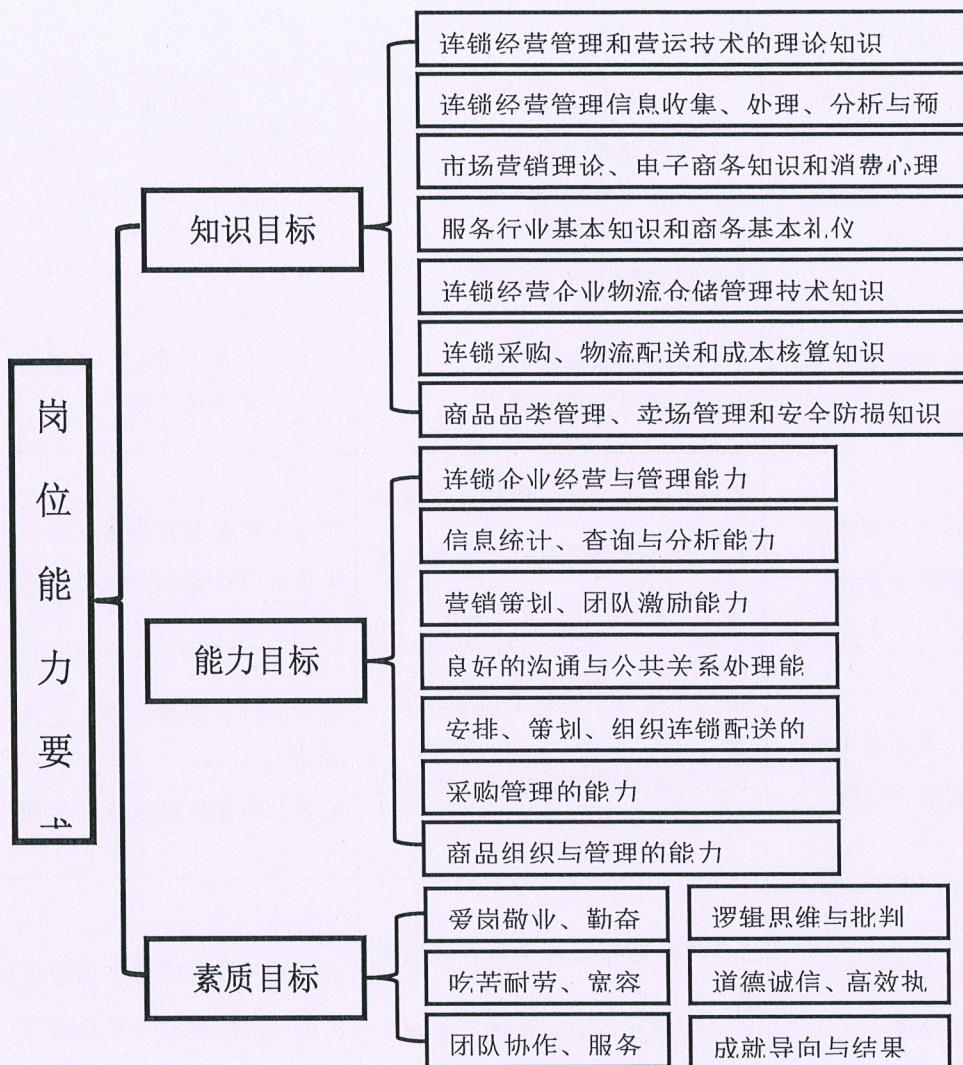
调研数据显示，门店对经营管理专业人才培养的规格、结构、质量的要求大体如下：

1. 学历方面，连锁经营企业的中高层职位要求大专以上的学历，在发达城市连锁门店高端人才相对缺乏的现实状况下，多数门店变得更加务实，除了个别大型门店的高端职位外，企业的一线岗位和基层管理岗位都以能力而非以学历作为最重要的指标。

2. 基本素质上，对于高职高专学生的基本素质表示认可，但认为需要提高一些职业素养方面的要求。企业认为既然是专门的连锁经营管理专业的学生，则其知识结构、能力结构和核心职业技能这三个方面，应该也确实比其他专业的学生要求的更多，期望也更高，多数企业希望在就业前，连锁经营管理专业的学生，就应该对其将要从事的行业有特别的准备，比如零售业会希望学生在商品管理和门店运营方面有相关的知识储备。

综合分析各连锁企业对各种岗位的综合素质要求，学生应该具备包括知识结构特征、综合能力特征和性格特征在内的综合职业能力要求，具体如下：





## 二、专业的职业能力分析与课程体系整体设计

### (一) 主要就业岗位(群)与职业岗位(群)分析

#### 1. 主要就业岗位(群)

- (1) 连锁超市
- (2) 连锁零售门店
- (3) 连锁洗护门店



## 2. 职业岗位（群）分析

序号	职业岗位	典型工作任务	岗位能力要求
1	1. 连锁超市商品管理	1.1 连锁超市商品选择 1.2 连锁超市经营分析 1.3 连锁超市采购管理 1.4 连锁超市库存管理	1.1.1 商品调研评估与选择能力 1.2.1 门店经营分析能力 1.3.1 门店采购管理能力 1.4.1 门店库存管理能力
2	2. 连锁超市营销策划	2.1 消费群体调研 2.2 连锁超市促销推广	2.1.1 消费者需求分析能力 2.2.1 促销推广能力
3	3. 连锁超市质量安全	3.1 连锁超市商品质量监督管理 3.2 连锁超市商品安全与危机管理	3.1.1 商品服务质量管理能力 3.2.1 门店安全与危机管理能力
4	4. 连锁超市经营数据管理	4.1 连锁超市运营系统操作管理 4.2 连锁超市运营数据分析与预测	4.1.1 门店管理信息系统操作使用能力 4.2.1 经营数据统计分析能力
5	5. 连锁超市人员管理	5.1 连锁超市人员招聘与培训管理 5.2 连锁超市团队建设与培训	5.1.1 人员招聘与培训管理能力 5.2.1 团队建设与培训能力
6	6. 连锁超市财务管理	6.1 连锁超市资产管理 6.2 连锁超市资金管理 6.3 连锁超市收银管理	6.3.1 门店收银管理能力
7	7. 连锁超市客户服务	7.1 门店销售客户服务 7.2 门店售后客户服务	7.1.1 销售客服管理能力 7.2.1 售后客服管理能力
8	8. 连锁零售门店法律法规	8.1 中小企业以及连锁零售行业法律法规	8.1.1 运用中小企业以及连锁零售行业法律法规能力
9	9. 连锁洗护门店商品管理	9.1 洗护商品调研与选择 9.2 洗护门店经营分析 9.3 洗护门店采购管理 9.4 洗护门店库存管理	1.1.1 商品调研评估与选择能力 1.2.1 门店经营分析能力 1.3.1 门店采购管理能力 1.4.1 门店库存管理能力



10	10. 连锁洗护门店营销策划	10.1 消费群体调研 10.2 洗护门店促销推广	2.1.1 消费者需求分析能力 2.2.1 促销推广能力
11	11. 连锁洗护质量监督管理	11.1 洗护质量监督管理 11.2 洗护门店安全与危机管理	3.1.1 商品服务质量管理能力 3.2.1 门店安全与危机管理能力
12	12. 连锁洗护门店经营数据管理	12.1 洗护门店运营管理系统软件操作 12.2 洗护门店运营数据分析与预测	4.1.2 门店管理信息系统操作使用能力 4.2.1 经营数据统计分析能力
13	13. 连锁洗护门店人员管理	13.1 洗护门店人员招聘与培训管理 13.2 洗护门店团队建设与管理	5.1.1 人员招聘与培训管理能力 5.2.1 团队建设与管理能力
14	14. 连锁洗护门店财务管理	14.1 洗护门店资产管理 14.2 洗护门店资金管理 14.3 洗护门店收银管理	6.1.1 门店资产管理能力 6.2.1 门店资金管理能力 6.3.1 门店收银管理能力
15	15. 连锁洗护门店客户服务	15.1 门店销售客户服务 15.2 门店售后客户服务	7.1.1 销售客服管理能力 7.2.1 售后客服管理能力
16	16. 连锁零售门店法律法规	16.1 中小企业以及连锁零售行业法律法规	8.1.1 运用中小企业以及连锁零售行业法律法规能力

### 3. 职业能力分析

职业能力	理论知识	实践技能
1.1.1 商品调研评估与选择能力	1.1.1.1 商品市场调研方法 1.1.1.2 商品选择的标准与流程 1.1.1.3 商品销售与利润评估的指标 1.1.1.4 商品市场竞争的影响因素 1.1.1.5 商品供应商选择标准	1.1.1.1 能开展商品市场调研 1.1.1.2 能开展商品选择并进行周期性评估 1.1.1.3 能评估商品销售与利润指标 1.1.1.4 能评价商品市场竞争优劣势 1.1.1.5 能实施供应商评估及商户资质的检核与年度复



		查
1.2.1 门店经营分析能力	1.2.1.1 门店销售分析的主要指标与分析方法 1.2.1.2 产品价格和关联度分析方法 1.2.1.3 购物篮系数分析方法	1.2.1.1 能计算并统计分析产品销售指标数据 1.2.1.2 能分析产品价格和关联度 1.2.1.3 能分析购物篮系数
1.3.1 门店采购管理能力	1.3.1.1 产品采购合同执行及计划编制要求 1.3.1.2 特殊产品与临时订单产品操作流程 1.3.1.3 产品自动补货计算方法与流程	1.3.1.1 能制定产品采购计划,调整采购需求,并执行采购合同 1.3.1.2 能实施特殊产品与临时订单产品的订货 1.3.1.3 能设置自动补货参数
1.4.1 门店库存管理能力	1.4.1.1 库存数据的内容与统计分析方法 1.4.1.2 门店盘点报告的内容与编制要求	1.4.1.1 能统计与分析库存数据 1.4.1.2 能编制门店盘点报告
2.1.1 消费者需求分析能力	2.1.1.1 顾客需求与购买行为调查的内容和步骤 2.1.1.2 顾客需求与购买行为的分析方法	2.1.1.1 能实施顾客需求与购买行为调查 2.1.1.2 能分析顾客需求与购买行为
2.2.1 促销推广能力	2.2.1.1 促销计划与预算的编制方法 2.2.1.2 促销产品价格调整方法 2.2.1.3 广告促销策略的适用范围	2.2.1.1 能编制促销计划与预算 2.2.1.2 能制定促销价格与 2.2.1.3 能指定广告促销策略
3.1.1 商品服务质量管理能力	3.1.1.1 门店营运规范、标准与流程督查要点 3.1.1.2 门店产品与服务质量的督查标准 3.1.1.3 门店环境与企业形象标准督查要点	3.1.1.1 能督查与评估门店营运规范、标准和流程执行情况 3.1.1.2 能督查与评估门店产品和服务质量标准执行情况 3.1.1.3 能督查与评估门店环境和企业形象标准执行情况
3.2.1 门店安全与危机管理能力	3.3.1.1 门店公共安全与内部安全检查项目及要 3.3.1.2 安全隐患的类别与处置方法 3.3.1.3 消防演练的流程与规范 3.3.1.4 冲突处理流程与方	3.3.1.1 能督查门店公共安全与内部安全 3.3.1.2 能排除门店运营安全隐患 3.3.1.3 能实施消防演练 3.3.1.4 能处理零供纠纷等一般冲突



	法	
1.1.1 门店管理信息系统操作使用能力	4.1.1.1 顾客数据分析方法 4.1.1.2 门店销售预测与库存信息化管理方法 4.1.1.3 销售管理系统操作与数据分析方法	4.1.1.1 能运用顾客系统获取消费群体分析数据并整理 4.1.1.2 能运用信息管理系统获取销售预测、库存预测、智能补货、物料库存数据并整理 4.1.1.3 能运用销售管理系统进行销售统计分析
4.2.1 经营数据统计分析能力	4.2.1.1 顾客营销系统操作与数据分析 4.2.1.2 数字媒体在营销活动中的应用方法	4.2.1.1 能运用顾客营销系统进行精准营销 4.2.1.2 能运用电子互动屏、人脸识别等应用软件获取数据
5.1.1 人员招聘与培训管理能力	5.1.1.1 招聘面试评估方法 5.1.1.2 培训实施的方法与注意事项	5.1.1.1 能科学有序开展人员招聘 5.1.1.2 能实施企业文化、职业生涯规划、健康与安全培训
5.2.1 团队建设与管理能力	5.2.1.1 绩效方案的制定方法 5.2.1.2 绩效谈话的内容、流程与方法 5.2.1.3 团队协作的方法与要求 5.2.1.4 团队建设方法与内容	5.2.1.1 能制定员工绩效考核方案 5.2.1.2 能有效开展绩效谈话 5.2.1.3 能实施团队协作 5.2.1.4 能组织团队建设活动
6.1.1 门店资产管理能力	6.1.1.1 资产购置与耗损统计方法 6.1.1.2 盘盈或盘亏原因及处理方法	6.1.1.1 能统计产品购置与损耗，并分析损耗原因 6.1.1.2 能分析存货盘盈或盘亏原因
6.2.1 门店资金管理能力	6.2.1.1 门店资金结算流程 6.2.1.2 应收账款台账的建立与催收原则	6.2.1.1 能实施资金结算 6.2.1.2 能建立应收账款台账，并催收
6.3.1 门店收银管理能力	6.3.1.1 商品消磁、扫描 6.3.1.2 点钞、验钞 6.3.1.3 收银机正确使用及故障解决 6.3.1.4 收银机数据的收集整理 6.3.1.5 收银机数据的统计分析	6.3.1.1 能进行商品消磁、扫描 6.3.1.2 能熟练点钞、验钞、找零 6.3.1.3 能正确使用收银机及解决故障 6.3.1.4 收银机数据的收集整理 6.3.1.5 收银机数据的统计分析



7.1.1 销售客服管理能力	7.1.1.1 服务需求类别与识别方法 7.1.1.2 销售中投诉的处理流程	7.1.1.1 能识别服务需求 7.1.1.2 能处理销售中顾客投诉
7.2.1 售后客服管理能力	7.2.1.1 售后服务需求挖掘方法 7.2.1.2 售后顾客投诉的处理流程	7.2.1.1 能识别售后服务需求 8.1.1.2 能处理售后顾客投诉
8.1.1 运用中小企业以及连锁零售行业法律法规能力	8.1.1.1 劳动法 8.1.1.2 合同法 8.1.1.3 产品质量法 8.1.1.4 消费者权益保护法	8.1.1.1 能按劳动法进行合法经营管理 8.1.1.2 能按合同法进行合法经营管理 8.1.1.3 能按产品质量法进行合法经营管理 8.1.1.4 能按消费者权益保护法进行合法经营管理

## (二) 课程体系整体设计

专业名称	酒店管理		专业层次	专科		
学生类型	成人继续教育		毕业学分	100		
模块	序号	课程名称	学分	课程性质	开设学期	
公共基础课	1	思想道德与法治	3	必修	1	
	2	思想教育实践课	1	必修	1-2	
	3	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	2	必修	2	
	4	习近平新时代中国特色社会主义思想概论	3	必修	3	
	5	形势与政策	1	必修	1-4	
	6	大学生心理健康	2	必修	1	
	7	英语	8	必修	1-2	
	8	岭南文化	4	必修	1	
	9	计算机应用基础	3	必修	2	
	10	安全教育	1	必修	1-4	
			小计	28		
专	11	职业素养与礼仪	4	必修	1	



业 课	12	营销策划实务	4	必修	2	
	13	市场调查与大数据分析	4	必修	2	
	14	连锁门店商品管理	2	必修	2	
	15	连锁门店数字化营运与管理	3	必修	3	
	16	连锁品牌策划与推广	4	必修	3	
	17	连锁门店业绩管理	4	必修	3	
	18	视觉营销设计	4	必修	3	
	19	团队建设与管理	4	必修	3	
	20	新媒体制作与运营	4	必修	4	
	21	广告设计与策划	4	必修	4	
	22	连锁门店社群营销	3	必修	4	
	23	连锁洗护服务与管理	3	必修	4	
	24	连锁经营法律法规	4	必修	4	
		小计	55			
职业能力 扩展课	25	有效沟通技巧	2	必修	1	
	26	现代管理基础——职场新人管 理素养与技能	2	必修	3	
		入学教育	4			
实践教学	27	毕业教育	0.5	必修	1	
	28	毕业实习	0.5	必修	5	
	29	毕业综合测试	10	必修	5	
	30	有效沟通技巧	6	必修	5	
	小计	17				
	合计	100				

### 三、人才培养目标

本专业培养理想信念坚定，能践行社会主义核心价值观，身心健康，德、智、体、美、劳全面发展，具有一定的科学文化知识，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，掌握本专业知识和技术技能，具有较强的就业能力和可持续发展的能力，能够胜任本专业连锁零售门店的部门主管、主管助理、储备店长、门店店长等工作的高素质基层管理型人才。



