# 连锁经营管理原理 课程考核改革方案

来源：网络 作者：心上花开 更新时间：2024-01-07

*浙江金华职业学院课程考核（改革）方案课程名称连锁经营管理原理主讲教师适用专业连锁管理教学年级课程概况一、课程性质（特点、地位等）本课程是连锁专业的专业基础课，是必修重要课程。在大一上学期开设，对于学生形成连锁专业的认知概念、掌握基本的问题解...*

浙江金华职业学院课程考核（改革）方案

课程名称

连锁经营管理原理

主讲教师

适用专业

连锁管理

教学年级

课程概况

一、课程性质（特点、地位等）

本课程是连锁专业的专业基础课，是必修重要课程。在大一上学期开设，对于学生形成连锁专业的认知概念、掌握基本的问题解决方法非常重要，是一门兼具理论和实践意义的课程。

二、课程教学内容（课程主要内容、实训项目名称）

包括连锁经营的概念、连锁店铺管理、商品管理、物流管理、定价和促销、企业形象与文化管理、CRM管理、战略管理等。

三、课程总体培养目标（知识目标、能力目标、素质目标）

1、知识目标：通过学习本课程，让学生掌握连锁企业经营的专有术语和基本概念，明白连锁体系特点和运营模式。

2、能力目标：学生会进行连锁店铺选址分析、外观和布局分析、掌握连锁店商品管理、物流管理、促销管理、客户关系管理的技巧。

3、素质目标：建立正确的人生观、价值观，遵守职业道德，培养高尚的个人品味和修养，懂得本专业职业礼仪，养成良好的工作态度，热爱连锁行业，愿意从事相关工作。

课程考核方案

一、知识考核

1、成绩配比

知识考核项成绩占总成绩配比为30%。

2、考核内容

项目内容

考点

所占比例

A连锁经营概述

A1连锁经营概念（四个统一、3S原则）；

A2连锁经营类型（直营连锁、特许连锁、自由连锁特点及优缺点）

A3连锁经营历史发展（三种连锁模式发展情况、国外及国内连锁经营发展现状）

10%

B连锁店铺管理

B1选址技术（商圈分析和确定、选址分析）

B2加盟技术（加盟条件、如何加盟）

B3连锁店外观布局（建筑外观、出入口、招牌、橱窗设计）

B4连锁店内场设计（通道、装潢、照明、音响、辅助设施设计）

20%（B3、B4为重点，应占15%左右）

C连锁经营商品管理

C1商品陈列管理（陈列用具选择与使用、陈列原则、陈列类型、具体陈列方法、超市中3大磁石点设置）

C2商品分类管理（分类方法、商品定位原则、商品组合法、商品调整）

C3采购管理（采购策略和程序、采购方式、供应商管理、采购计划、库存管理）

20%（C1和C3为重点，应占15%左右）

D商品定价与促销

D1定价管理（商品价格构成、定价决策程序、定价和调价策略）

D2促销管理（促销类型、促销策略、促销流程管理、POP广告设计）

10%

E连锁经营物流管理

E1物流配送中心（功能、目标、类型、结构、基本作业流程、）

E2采购与配送管理（采购与配送原则和流程）

10%

F连锁企业形象与文化管理

F1企业形象管理（企业形象的作用和重要性、企业形象分类、CIS、企业形象建设路径）

F2企业文化管理（企业文化建设及表现形式）

10%

G连锁企业CRM管理

G1客户满意度（客户满意度指标、影响满意度的因素、满意度调查与评价、顾客满意度或不满意度表达模型、）

G2建立CRM系统（CRM系统定义和分类、CRM管理内容、CRM的作用和需求分析）

10%

H连锁企业战略管理

H1品牌战略（品牌形象构成和价值、品牌战略实施方案、自有品牌开发）

H2营销战略（整体产品战略、产品价值战略、产品组合战略）

H3人力资源战略（人力资源战略类型、人力资源需求预测方法、人力资源获取、开发和考评）

H4

信息化战略（信息化战略建设内容、重点和实施问题）

10%

I跨国连锁经营管理

扩展知识（不计入知识考核）

3、考核方式

参加学院统一组织的期末笔试，开卷。

二、能力考核

1、成绩配比

能力考核项成绩占总成绩配比为20%。

2、考核内容

鉴于本课程的内容和特征，本项采用应用能力考核，具体考核内容如下：

考核内容

任务要求

备注

调研报告（10分）

以小组为单位完成所选行业连锁店铺调研报告

参考附件或微信平台发送关键词“LS002”查看

学期总结（10分）

完成学习本门课程的心得体会和个人总结

3、考核方式

考核内容

时间

地点

形式

评测办法

调研报告

期中

教室

PPT展示

总分=教师评分×50%+学生评分×50%（学生评分：每组派一个代表对各组进行打分，去掉最高最低得分后的平均分）

学期总结

期末

办公室

提交作业

教师评分

三、过程考核

1、成绩配比

过程考核项成绩占总成绩配比为50%。

2、考核内容和方式

考核内容参考：

（1）考勤（15分）

考勤占10%，缺课一次扣1分，迟到扣0.5分。

（2）思想态度与纪律意识（10分）

主要考评上课回答问题和参与微信互动话题讨论的情况，根据活跃程度分等级加分：A等10分，B等8分，C等5分，D等3分，E等不得分。

（A、非常活跃，回答问题或微信互动次数高出全班平均次数的80%；

B、比较活跃，回答问题或微信互动次数高出全班平均次数的50%；

C、一般活跃，回答问题或微信互动次数等于或高出全班平均次数；

D、不活跃，回答问题或微信互动次数低于全班平均次数；E、从来没有回答过问题，也不参与微信互动。）

（3）职业素质表现（10分）

采用小组任务评价法。小组组长由教师进行评价和排序，按平时完成任务分加总算出名次，前三名分别是10、9、8分，第4-7名得分7分，7名以后得6分。各组组员由组长赋分，优秀组员1名，得10分；良好组员2名，得8分；合格组员不等，得5分；不合格组员不等，不得分。

（4）平时学习成效评测（15分）

教师在平时布置小组任务，在小组任务完成后，教师根据任务完成情况给予小组得分，前三名分别是10、9、8分，第4-7名得分7分，7名以后得6分。小组组长将本组所得任务分进行分配（组长也参与分配），即为小组成员的本项得分。

审

核

意

见

1.教研室主任意见

教研室主任（签字）：

\*\*\*\*年\*\*月\*\*日

5.系部主任审核意见

系部主任（签字）：

\*\*\*\*年\*\*月\*\*日

6.教务处审核意见

教务处处长（签字）：

\*\*\*\*年\*\*月\*\*日

注：本表一式三份，申请人、系部、教务处各一份，于课程开课一周前交教务处。

附：微信平台推送任务LS002（能力考核）

连锁店铺什么样

很开心大家的学习热情这么高涨，昀梦似乎也被感染了，连锁的明天一定会更加美好。这一次，就让我们一起来看看连锁店铺到底什么样吧。

一家连锁店开得好不好，顾客多不多，我们需要从方方面面来考察。大体来讲，我们要从内到外来包装店铺。内部，包括店铺的运营管理、商品管理、物流管理等制度文化内容；外部，包括企业的形象管理、店铺设计和布局、商品陈列等外观文化内容。

一家连锁店，我们最先看到的就是外观文化，那就让我们一起从外观入手分析连锁店是否成功吧。

1、如何考察连锁店的外观文化

1、选址

选址对于一家连锁门店的成功与否至关重要，我们先来看一下金华的家乐福门店。

从地图我们可以看出，家乐福在金华市区内的三家门店呈斜线分布，覆盖了金华市区的东北区域（金水区和管城回族区），三家门店从北到南斜向分布，其中金水店位置最佳，处于金华东西向主管道金水路，并有地铁一号线进过，属于交通便利点，此外金水路店还配有便利通行bus直通郑东新区各居民点，将郑东新区的居民也发展为了其潜在顾客。花园路店位置处于地铁2好线规划路段。北环路店位于北三环和文化路交汇处，是居住地集中点。

我们通过分析家乐福的选址可以看出，大型超市选址首选交通便利点，其次是有潜力的交通枢纽和居住集中点。

2、设计和布局

如果说选址是关乎连锁门店生死的第一要素，那设计和布局就是能不能吸引顾客进入门店的要素。店铺的设计和布局，我们一般分为外部设计和内场布局两方面。

外部设计包括：建筑外观、出入口设计（开放式、半开放式、封闭式）、招牌设计和橱窗设计。

内场布局包括：通道设计（宽窄、平坦、无死角）、装潢设计（平视、仰视、俯视三个角度）、灯光（基础、重点和装饰照明）和音响设计（背景、广播、人声等）、辅助设施的设计。

大家可以结合书本，分析一下本行业连锁门店的设计和布局是否合理。

3、铺货

前面我们讲了决定店铺生死的选址和是否能把顾客吸引住的设计和布局，现在我们再来说说最终让顾客购买你产品的“铺货”吧。

铺货，贵在最终刺激顾客购买，无论我们是把商品摆出了，还是藏起来，只要顾客最终买了，那就是成功了。

在铺货中，我们会注意结合商品的特质选择不同的铺货用具。铺货用具包括：橱窗、展示柜、展示架、展示台。如何灵活运用各类展示用具把商品的特质展现给顾客，并刺激顾客的购买行为产生，决定了我们连锁门店的最终业绩。

2、任务来了

现在让我们一起来看看这次的任务：

任务三：观（guan）店（dian）铺（pu）

1、任务：请各位CEO带领你们的成员，实地考察本行业的连锁店铺，并为大家展示你们的考察结果。

2、要求：至少找2个连锁门店（同一连锁企业的两家门店，或不同连锁企业的门店）；全员参与，拍照留存；制作一个ppt，并派一位代表在课堂上为大家展示你们的考察结果。

3、内容：①连锁门店的选址分析；②连锁门店的外观分析（建筑外观、出入口、招牌、橱窗等）；③连锁门店的内场分析（通道、装修、灯光、音响、辅助设施等）；④连锁门店的商品陈列分析（使用了哪些陈列用具，如何进行分类陈列的）

4、日期：请于11月19号17：00前提交展示用ppt到以下邮箱：xianbei0610@foxmail.com，11月20日进行现场分组展示。

PS：如果大家可以提出这个门店有哪些不足，应该如何改进，那就更好了！

本DOCX文档由 www.zciku.com/中词库网 生成，海量范文文档任你选，，为你的工作锦上添花,祝你一臂之力！