酒店管理与数字化运营专业群

2021级连锁经营与管理专业

（碧优选店长方向）

人才培养方案

为深入贯彻党的十九大精神，进一步贯彻和落实《国家职业教育改革实施方案》《高等学校课程思政建设指导纲要》《深化新时代教育评价改革总体方案》等文件精神，根据《教育部关于职业院校专业人才培养方案制订与实施工作的指导意见》（教职成〔2019〕13号）和《关于组织做好职业院校专业人才培养方案制订与实施工作的通知》（教职成司函〔2019〕61号）要求，结合我院人才培养总体目标定位、“产教融合、校企共育”人才培养模式改革和实施“三段式”教学培养的需要，制定本专业人才培养方案。

一、专业名称及代码

专业名称：连锁经营与管理

专业方向：碧优选店长方向

专业代码：530602

二、入学要求

高中阶段毕业生或具有同等学力者。

三、修业年限

基本修业年限 3 年，最长不超过 6 年。

四、职业面向

专业大类（代码）	专业类（代码）	对应行业	主要职业类别	主要岗位类别或技术领域	职业技能等级证书、行业企业标准和证书举例
财经商贸大类（63）	工商管理类（6306）	零售业（52）	社区加盟连锁门店店长/储备店长 社区直营连锁门店部门主管/主管助理	生鲜销售岗 食品百货销售岗 客服收银岗	连锁企业门店运营管理职业技能等级证书（中级） （“1+X”证书）

五、培养目标与培养规格

（一）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。

（二）培养规格

1.素质要求

（1）坚定拥护中国共产党领导和社会主义制度，深入学习领会习近平新时代中国特色社会主义思想，践行社会主义核心价值观，具有深厚的家国情怀和中华民族自豪感，坚定“四个自信”。

（2）具有深切的“爱心”、“责任心”，遵纪守法、诚实守信，尊重他人、心怀感恩，不非议、不抱怨，勇于担当；具有良好的职业道德、强烈的社会责任感和参与意识，“对人好，对社会好”。

（3）具有坚定的“信心”和“进取心”，有明确的理想信念和职业生涯规划，热爱劳动、节俭自律，心态平和，乐观向上，注意养成良好的健身与卫生习惯，锤炼健全的人格，“会做人、会做事”。

（4）具有强烈的团队合作意识和“敬业心”，学会学习、聆听、观察、阅读、思考，爱岗敬业，勤奋努力，有较好的服务意识、质量意识、环保意识、安全意识、保密意识和工匠精神、创新思维。

（5）具有一定的中华优秀传统文化素养和一定的审美及人文素养。

2.知识要求

（1）掌握必备的思想政治理论、科学文化基础知识和中华优秀传统文化知识。

（2）掌握经营管理有效沟通、服务规范与礼仪等相关知识。

（3）掌握连锁门店经营管理内容及数字化管理流程相关知识。

（4）掌握连锁门店数字化经营信息分析与预测等相关知识。

（5）掌握连锁门店商品数字化订货、仓储、布局等相关知识。

（6）掌握连锁门店智能商务运营及数字媒体运营等相关知识。

（7）掌握连锁门店经营业绩管理及相关法律法规知识。

（8）掌握连锁门店人员管理及团队建设相关知识。

（9）掌握连锁门店客户智慧服务与督导监管等相关知识。

（10）掌握连锁门店防损、防盗等安全管理相关知识。

3.能力要求

（1）具有探究学习、终身学习、分析问题和解决问题的能力；

（2）具有良好的语言、文字表达能力和沟通能力，具备职业礼仪与服务能力；

（3）具有组织开展连锁门店日常运营管理的能力；

（4）具有对连锁门店经营管理信息的统计、分析及预测能力；

（5）具有组织商品订购质检、仓储盘点、陈列布局等商品管理能力。

（6）具有开展连锁门店电子商务及数字媒体运营管理的能力。

（7）具有对连锁门店经营业绩分析及销售管控的能力。

（8）具有连锁门店人员招聘、培训及团队建设管理的能力。

（9）具有连锁门店安全运营与商品防损管理的能力。

（10）具有连锁门店现场督导、顾客维护与会员开发的能力。

六、典型工作任务及职业能力分析

根据本专业职业面向，运用问卷调查、座谈、电话访谈、网络咨询等方法，通过开展行业企业专家研讨，共总结提炼出14个典型工作任务、38个工作项目、21个职业能力点。典型工作任务(见下表)及职业能力分析如下。

典型工作任务一览表

目标岗位	典型工作任务	工作项目	职业能力	职业素养
生鲜销售岗	1.生鲜产品管理	1.1 生鲜产品计划	1.1.1 产品计划执行与评估能力	1. 良好的沟通素养 2. 较强的计划和执行素养 3. 强烈的责任岗与积极的工作态度 4. 热情积极的服务意识 5. 较好的团队合作精神
		1.2 生鲜产品经营分析	1.2.1 产品经营分析能力	
		1.3 生鲜产品采购管理	1.3.1 采购管理能力	
		1.4 生鲜产品库存管理	1.4.1 库存管理能力	
	2.生鲜商品营销管理	2.1 生鲜商品顾客需求分析	2.1.1 顾客需求分析能力	
		2.2 生鲜商品促销管理	2.2.1 促销管理能力	
	3.生鲜商品营运管理	3.1 生鲜商品规范与质量管理	3.1.1 规范与质量管理能力	
		3.2 生鲜商品销售安全与危机管理	3.2.1 安全与危机管理能力	

目标岗位	典型工作任务	工作项目	职业能力	职业素养
	4.生鲜商品信息与数字化管理	4.1 生鲜商品信息系统数据采集与处理	4.1.1 信息系统数据采集与处理能力	
		4.2 生鲜商品数字化运营	4.2.1 数字化运营能力	
	5.生鲜销售人员管理	5.1 生鲜销售人员招聘与培训管理	5.1.1 招聘与培训管理能力	
		5.2 生鲜销售团队与绩效管理	5.2.1 团队与绩效管理能力	
	6.连锁零售门店财务管理	6.1 资产管理	6.1.1 资产管理能力	
		6.2 资金管理	6.2.1 资金管理能力	
		6.3 报表分析	6.3.1 报表分析能力	
	7.连锁零售门店法律法规	7.1 中小企业以及连锁零售行业法律法规	7.1.1 能够正确运用中小企业以及连锁零售行业法律法规能力	
食品百货销售岗	8.食品百货产品管理	8.1 食品百货产品计划	1.1.1 产品计划执行与评估能力	1. 良好的沟通素养 2. 较强的计划和执行素养 3. 强烈的责任岗与积极的工作态度 4. 热情积极的服务意识 5.较好的团队合作精神
		8.2 食品百货产品经营分析	1.2.1 产品经营分析能力	
		8.3 食品百货产品采购管理	1.3.1 采购管理能力	
		8.4 食品百货产品库存管理	1.4.1 库存管理能力	
	9.食品百货营销管理	9.1 食品百货商品顾客需求分析	2.1.1 顾客需求分析能力	
		9.2 食品百货商品促销管理	2.2.1 促销管理能力	
	10.食品百货营运管理	10.1 食品百货商品规范与质量管理	3.1.1 规范与质量管理能力	
		10.2 食品百货商品销售安全与危机管理	3.2.1 安全与危机管理能力	
	11.食品百货商品信息与数字化管理	11.1 食品百货商品信息系统数据采集与处理	4.1.1 信息系统数据采集与处理能力	
		11.2 食品百货商品数字化运营	4.2.1 数字化运营能力	
	12.食品百货销售人员管理	12.1 食品百货销售人员招聘与培训管理	5.1.1 招聘与培训管理能力	
		12.2 食品百货销售团队与绩效管理	5.2.1 团队与绩效管理能力	
	6.连锁零售门店财务管理	6.1 资产管理	6.1.1 资产管理能力	
		6.2 资金管理	6.2.1 资金管理能力	
		6.3 报表分析	6.3.1 报表分析能力	
	7.连锁零售门店法律法规	7.1 中小企业以及连锁零售行业法律法规	7.1.1 能够正确运用中小企业以及连锁零售行业法律法规能力	
客服收银岗	13.客户服务	13.1 商品销售客服管理	8.1.1 客服管理能力	1.热情、真诚、周到、贴心的服务意识
	14.收银服务	14.1 商品销售收款	9.1.1 收银正确操作能力	

目标岗位	典型工作任务	工作项目	职业能力	职业素养
		14.2 统计分析销售数据	9.2.1 收银数据统计分析能力	2.严谨认真、依法办事、客观公正的服务态度 3.良好的推按对合作与沟通素养
	7.连锁零售门店法律法规	7.1 中小企业以及连锁零售行业法律法规	7.1.1 能够正确运用中小企业以及连锁零售行业法律法规能力	

职业能力分析表

职业能力	理论知识	实践技能
1.1.1 产品计划执行与评估能力	1.1.1.1 产品陈列原则 1.1.1.2 产品管理的工作流程 1.1.1.3 产品销售与利润评估的指标 1.1.1.4 产品市场与竞争店的评估内容与标准 1.1.1.5 产品供应商评估内容与标准 1.1.1.6 商户资质内容与检查标准	1.1.1.1 能陈列产品 1.1.1.2 能实施产品经营计划，并进行周期性评估 1.1.1.3 能评估市场与竞争店的经营状况 1.1.1.4 能实施供应商评估及商户资质的检核与年度复查
1.2.1 产品经营分析能力	1.2.1.1 产品销售分析的主要指标与分析方法 1.2.1.2 产品价格带和关联度分析方法 1.2.1.3 购物篮系数分析的方法	1.2.1.1 能计算产品单品数，并分析采销匹配度 1.2.1.2 能分析产品价格带和产品关联度 1.2.1.3 能分析购物篮系数
1.3.1 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 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 顾客需求分析能力	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 促销管理能力	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 能制定促销价格与广告促销策略
3.1.1 规范与质量管理能力	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 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求 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 冲突处理流程与方法	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

职业能力	理论知识	实践技能
4.1.1 信息系统数据采集与处理能力	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 数字化运营能力	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 招聘与培训管理能力	5.1.1.1 面试评估方法 5.1.1.2 培训实施的方法与注意事项 5.1.1.3 管理工作的指导方法	5.1.1.1 能实施人员面试 5.1.1.2 能实施企业文化、规章制度、健康与安全培训 5.1.1.3 能指导管理工作
5.2.1 团队与绩效管理能力	5.2.1.1 绩效改进方案的制定方法 5.2.1.2 绩效面谈的内容、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 能制定员工绩效改进方案并实施面谈 5.2.1.2 能实施团队协作 5.2.1.3 能组织团队建设活动
6.1.1 资产管理能力	6.1.1.1 产品损耗统计与分析方法 6.1.1.2 盘盈或盘亏原因及处理方法	6.1.1.1 能统计产品损耗并分析原因 6.1.1.2 能分析存货盘盈或盘亏原因
6.2.1 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 报表分析能力	6.3.1.1 门店销售日报表分析方法 6.3.1.2 门店库存日报表分析方法 6.3.1.3 门店毛利日报表分析方法 6.3.1.4 门店利润日报表分析方法	6.3.1.1 能分析门店销售日报表和门店库存日报表 6.3.1.2 能分析门店毛利日报表和门店利润日报表
7.1.1 能够正确运用中小企业以及连锁零售行业法律法规能力	7.1.1.1 劳动法 7.1.1.2 合同法 7.1.1.3 产品质量法 7.1.1.4 消费者权益保护法	7.1.1.1 能按劳动法进行合法经营管理 7.1.1.2 能按合同法进行合法经营管理 7.1.1.3 能按产品质量法进行合法经营管理 7.1.1.4 能按消费者权益保护法进行合法经营管理
8.1.1 客服管理能力	8.1.1.1 服务需求类别与识别方法 8.1.1.2 复杂顾客投诉的处理流程	8.1.1.1 能识别服务需求 8.1.1.2 能处理索赔等复杂顾客投诉
9.1.1 收银正确操作能力	9.1.1.1 商品消磁、扫描 9.1.1.2 点钞、验钞 9.1.1.3 收银机正确使用及故障解决	9.1.1.1 能进行商品消磁、扫描 9.1.1.2 能熟练点钞、验钞、找零 9.1.1.3 能正确使用收银机及解决故障
9.2.1 收银数据统计分析能力	9.2.1.1 收银机数据的收集整理 9.2.1.2 收银机数据的统计分析	9.2.1.1 收银机数据的收集整理 9.2.1.2 收银机数据的统计分析

填表说明：1.典型工作任务一览表按目标岗位进行分类统计，不同工作项目对应的职业能力如有重复，无需重新编号；2.职业素养按目标岗位进行汇总，公共基础课和专业课均应通过课程思政将职业素养教育有机融入课程内容；3.职业能力分析表如篇幅过长，可做为人才培养方案的附件。

七、专业组群

（一）酒店管理与数字化运营专业群人才培养对接现代服务业产业（链）

广东的智能化应用现代服务处于全国领先地位，是国内智能化应用现代服务创新发展的最活跃地区。随着智能新一代技术的快速演进，从中央到广东省地方政府陆续出台政策大力推动现代服务产业“数字化、智能化、一体化”方向升级发展。专业群对应的智能化应用现代服务产业链包括旅游服务、家政服务、健康服务、商贸服务等，专业群将培养覆盖小区居民生活中的吃、住、用、管岗位链的基层管理人才，更好地服务粤港澳大湾区经济高质量发展。

（二）专业群人才培养定位

专业群实施“产教融合、校企共育”的人才培养模式，其人才培养定位为：聚焦智能化应用现代服务产业链中的现代酒店服务、机器人餐厅运作、高端物业管理、连锁门店经营等核心岗位基层管理人才需求。重点围绕智能化服务产业链中从吃、住、用、管等核心业务环节的核心岗位群，培养既能胜任接待服务、客户服务、门店销售等岗位群基层业务，同时又具备多岗位迁移、创新创造、团队领导能力的复合型的领班、主管、店长等基层管理人才。

（三）群内专业的逻辑性

群内三个专业按照“专业基础相通，技术领域相近，职业岗位相关，教学资源共享”的原则组建。酒店管理与数字化运营专业群

开设了 8 门专业群平台共享课，1 门专业群拓展共享课，5 个校内共享实训基地、4 个校外实践教学基地、18 名教师。

酒店管理与数字化运营专业是专业群的龙头，重点培养酒店前厅接待、客房销售、餐饮监督与单体机器人餐厅运营等基层管理人才。现代物业管理专业是专业群的特色专业，培养具有高档住宅、大型商业、高端写字楼、综合产业园的专业基层管理人才，与酒店管理专业在现代服务的供应链关键点上实现深度协同发展。连锁经营与管理是专业群的支撑专业，聚焦面向新商贸等现代服务业领域，培养具有新营销和新商业运营技能的基层管理人才，与现代物业管理专业在供应链的前端营销和商业运营服务环节实现广度协同发展。

八、课程设置及要求

按照遵循规律、体现培养特色的原则，结合本专业实施“产教融合，校企共育”和采用“三段式”教学组织方式，培养理想信念坚定，身心健康，具有良好的人文素养、职业道德和创新意识的基层一线技术骨干（或管理干部）的要求，构建“三段式”课程体系：

第一阶段（第 1-3 学期）的公共基础课和专业技术平台课，围绕培养学生坚定的理想信念，良好的人文、职业素养和专业基础能力目标，设置公共基础课程和专业技术平台课课程模块。专业技术平台课程模块体现精准对接岗位需求特色，依据岗位需求整合传统课程，精选课程内容。

第二阶段（第 4 学期）的岗位知识深化学习和技能强化训练课程包，围绕提升学生完成分流岗位典型工作任务的专业实践能力，构建以典型工作任务为载体的岗位专业知识应用深化学习和技能强

化训练项目，体现聚焦学生分流岗位专业实践能力，突出专业知识应用与实践，培养学生职业能力与职业精神的特色。

第三阶段（第 5-6 学期）的专业岗位职务能力企业实践教学培养课程，围绕提升学生专业岗位职务能力，实现本专业培养基层一线技术骨干（或管理干部）的目标，聚焦学生企业岗位职务（技术骨干或管理干部）工作标准，构建《专业岗位职务能力提升课程》；针对解决学生岗位职务工作中共性问题，将共性问题转换成为“集中授课”内容模块，将对学生的创新思维和创新能力培养，落实到指导学生毕业设计之中。

（一）第一阶段（1-3 学期）课程设置及要求

1.公共基础课

序号	课程名称	课程目标	主要内容	教学要求
1	思想道德与法治	1.素质目标：树立正确的三观，明确理想信念，培养良好的职业道德和遵纪守法、拼搏进取意识，做“五心”新人； 2.知识目标：掌握思想、道德与法律的内涵、作用和意义，熟悉中国传统文化和碧桂园企业文化，懂得青年使命与担当； 3.能力目标：学会学习、聆听、观察、阅读、思考，分析了解自身存在的问题和不足，依托学院特色教学全面提升自己。	1.马克思主义理想信念及社会主义核心价值观； 2.优秀传统文化、民族精神、社会道德与职业道德。 3.法治的内涵、作用与意义。	1.课程性质：高校政治理论课必修核心课程； 2.学分学时：3 学分，60 学时； 3.教学方法：1235“星空”探究式翻转课堂教学创新； 4.考核方式：平时成绩+期末论文。
2	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	1.素质目标：坚定“四个自信”，锤炼“五心”新人，了解国情民情，树立强烈的社会责任感和爱岗敬业精神。 2.知识目标：掌握马克思主义中国化的历程和理论成果，了解党的路线、方针和政策和企事业发展背景、现状与前景； 3.能力目标：学会学习、聆听、观察、阅读、观察、思	1.马克思主义中国化发展历程与系列成果； 2.习近平新时代中国特色社会主义思想； 3.中国企事业单位发展的背景、历程与展望。	1.课程性质：高校政治理论课必修核心课程； 2.学分学时：4 学分，72 学时； 3.教学方法：1235“星空”探究式翻转课堂创新教学 4.考核方式：平时成绩+期末论文。

序号	课程名称	课程目标	主要内容	教学要求
		考，培养创新思维和努力习惯，敢于直面问题和分析解决问题。		
3	形式与政策	1.素质目标：关注时事热点问题，培养“与时俱进”意识，树立强烈的社会责任感与使命感； 2.知识目标：了解每年国家社会、经济、政治、文化、外交等大事；了解行业、职业的发展动态。 3.能力目标：跟踪时政，明辨是非，拓展视野，能把握机会和条件发展自己，发挥正能量，贡献企业和社会。	1.时事热点解读； 2.着重介绍经济、政治、外交、两岸关系及国际形势； 3.当代青年当前形势下的责任与使命。	1.课程性质：高校思想政治理论课必修课程； 2.学时学分：32学时，1学分。分4学期完成； 3.教学方法：专题报告、小组研讨与社会考察； 4.考核方式：考查。
4	军事体育	1.素质目标：锤炼学生顽强的意志品质、纪律意识和拼搏进取、团结协作意识，养成良好的体育运动与卫生习惯。 2.知识目标：学习基本的军事体育知识、常见的身体健康知识以及一定的安全、防护与卫生知识。 3.能力目标：熟练掌握1-3项体育技能并运用于实际比赛，科学地进行体育锻炼，学会基本的防护与救援技能。	1.体育理论概述； 2.专项军体体育技战术； 3.健身、卫生基本理论与方法； 4.安全、防护基本知识与方法。	1.课程性质：公共必修课， 2.学时学时：6学分，108学时，4学期完成； 3.教学方法：讲授法，示范法，练习法、讨论法等； 4.考核方式：考查。
5	军事理论	1.素质目标：培养学生严明的爱国意识、纪律意识和强烈的拼搏进取、团队协作意识，具备一定的军事理论素养。 2.知识目标：学习掌握一定的军事理论和常见军事知识，了解信息化战争，懂得学校准军事化管理的作用和意义。 3.能力目标:掌握基本队列技术要领，学习单人、班排战术。	1.常见军事思想与理论概述； 2.基本军事知识与军事技术；	1.课程性质：公共必修课程 2.学分学时：2学分，36学时； 3.教学方法：讲授法，示范法，练习法、讨论法等； 4.考核方式：考查
6	大学生心理健康	1.素质目标：树立心理健康发展的自主意识，正确认识自己、接纳自己，培养良好心态，探索积极健康人生； 2.知识目标：了解心理学的有关理论，明确心理健康的标准及意义，掌握自我调适	1.大学生心理健康概述； 2.大学生心理自我探索； 3.大学生自我心理能力提升。 4.大学生健康人格养	1.课程性质：公共基础必修课 2.学分学时：2学分，36学时； 3.教学方法：案例分析法、情境教学法、小组讨论法、

序号	课程名称	课程目标	主要内容	教学要求
		的基本知识； 3.能力目标：掌握自我探索技能，心理调适技能及心理发展技能，锤炼健全人格。	成。	角色扮演法等； 4.考核方式：过程评价+终结评价。
7	马克思主义中国化进程与青年学生使命担当	1、素质目标： 坚定理想信念，树立正确的三观，提高“四个自信”，增强责任感、使命感。 2、知识目标：引导学生认识马克思主义产生的历史背景，主要内容、中国化进程和当代价值。 3、能力目标：帮助学生全面掌握历史唯物主义的世界观和方法论，自觉运用马克思主义中国化的思想与观点，积极解决时代问题。	1、马克思主义的创立、主要内容及其历史意义； 2、马克思主义的中国化进程及其主要成果； 3、不同时期的马克思主义影响和青年使命担当。 4、当代青年马克思主义者的思想素养与行动指南。	1.课程性质：高校思想政治理论课限选课程； 2.学时学分：20学时，1学分； 3.教学方法：案例教学、小组研讨与社会考察； 4.考核方式：考查。
08	大学生职业发展与就业指导	1.素质目标：积极进取、德能导向的就业观念，团结协作，爱岗敬业的职业意识，“会做人、会做事”的职业品质； 2.知识目标：熟悉行业企业对人才的需求，了解职业生涯规划的知识与方法，大学生就业政策以及面试的基本要求；以碧桂园为代表的企业文化与人才需求。 3.能力目标：能根据社会需求，依托学院三段式特色教学模式，结合学院人才培养要求和学生自身条件进行职业生涯规划，掌握求职面试技巧，竞争万元月薪。	1.企业与行业的关系与特点； 2 职业内涵与分类，职业现状与发展趋势； 3. 职业探索与职业准备。 4. 企业需求与企业文化。	1.课程性质：公共基础必修课 2.学分学时：2学分，36学时，分4学期完成； 3.教学方法：案例分析法、情境教学法、小组讨论法、角色扮演法等； 4.考核方式：考查
9	大学生创新创业	1. 素质目标：拓展学生创新创业视野，培养创新创业意识，训练创新创业学思维，提高学生的社会责任感； 2. 知识目标：了解创新思维；明确创业的基本原理和方法；掌握基本商业模式，认识互联网经济发展趋势等； 3.能力目标：具备主动创新意识，能够进行创业机会的识别和分析，能够进行相关专业领域的创新创业尝试。	1.创新思维与创新激发： 2.创业知识、创业素养的提升与创业机会的识别； 3.“互联网+”商业模式的设计与资源整合 4.创业基础与创业案例。	1.课程性质：公共基础必修课 2.学分学时：2学分，36学时； 3.教学方法：案例分析法、情境教学法、小组讨论法、角色扮演法等； 4.考核方式：考查。

序号	课程名称	课程目标	主要内容	教学要求
10	国家安全教育	素质目标:培养学生的国家安全意识，提高安全责任感，激发学生的爱国情怀； 知识目标：了解国家安全的法律法规常识，逐步掌握必要的安全行为的知识和技能； 能力目标：养成安全应变能力，预防安全事故发生、减少安全事故损害。	1、国家安全的内涵及意义； 2、国家安全形势及国家战略； 3、国家安全管理和国家安全法治等； 4、习近平总体国家安全观。	1.课程性质：公共必修课， 2.学时学时：1 学分，18 学时； 3.教学方法：讲授法，示范法，练习法、讨论法等； 4.考核方式：考查。

2.专业群平台课

序号	课程名称	对应职业能力编号	课程目标	主要内容	教学要求
1	言语交际与人际沟通（共享）	2.2.1	1.素质目标：具有较强的语言表达、沟通和协调能力，具有良好的团队合作精神，具有解决问题的能力，具有主动、热情、耐心的服务意识。 2.知识目标：掌握基本的沟通技巧，团队合作的方法，使用现代沟通手段完成共同任务。 3.能力目标：具备与管理层、督导层和服务员有效沟通的能力；能结合实际情况，通过沟通合理安排工作；能正确处理工作、学习和生活上的沟通问题。	沟通的基本概念、倾听技巧、交谈的技巧、辩论的技巧、演讲的技巧、谈判技巧、团队沟通技巧、日常生活中的沟通、工作中的沟通、跨文化交流、现代沟通手段。	1.课程性质：专业技术平台必修课； 2.学分学时：1.5 学分，30 学时； 3.教学方法：主要采用案例教学法、任务驱动法； 4.考核方式：考查。
2	职业素养与礼仪（共享）	5.1.1 5.2.1	1.素质目标：培养良好的职业道德和职业操守，具备良好的职业素养。 2.知识目标：掌握行业礼仪规范的基本理论和知识；了解岗位礼仪的操作规范。 3.能力目标：具备岗位礼仪实务接待和服务的基本技能；具备正确的审美能力、良好的语言表达能力、与人合作的能力。	职业礼仪概述、从业者的职业形象、从业者的礼貌语言艺术、从业者的日常交际礼仪、宴请礼仪、主要岗位接待礼仪等。	1.课程性质：专业技术平台必修课； 2.学分学时：1.5 学分，30 学时； 3.教学方法：主要采用理论讲授、课程示范、案例分析、分组讨论以及实训操练； 4.考核方式：考查。

序号	课程名称	对应职业能力编号	课程目标	主要内容	教学要求
3	应用文写作（共享）	6.3.1	1.素质目标：具有良好的职业素养，自信、热情、团结、诚信、吃苦耐劳等职业态度。 2.知识目标：理解常用应用公文种类；了解公文写作的材料搜集方法和写作规律；掌握各类公文体写作的基本格式、写作要求和方法技巧。 3.能力目标：能熟练地写好相关的常用公文。	行政公务文书写作 日常事务文书写作 公关文书写作 经济文书写作 会务文书写作 书信文书写作	1.课程性质：专业技术平台必修课； 2.学分学时：2 学分，36 学时； 3.教学方法主要采用任务驱动法、小组合作探究法； 4.考核方式：考试。
4	办公软件高级运用（共享）	4.1.1	1.素质目标：培养学生认真负责的工作态度和严谨细致的工作作风及信息化处理工作的意识。 2.知识目标：熟悉文字处理软件 Word、Excel、PowerPoint 在管理工作中的应用，熟悉图形图像处理软件在管理工作中的应用。 3.能力目标：具有使用 Windows7 操作系统、Word/Excel/PowerPoint/Photoshop 软件的能力。	Word 2010 应用 Excel 2010 应用 PowerPoint2010 应用 Photoshop 图像处理	1.课程性质：专业技术平台必修课； 2.学分学时：第 2 学期 2 学分，36 学时； 3.教学方法主要采用项目引导、任务驱动法； 4.考核方式：考查。
5	人工智能与机器人应用（共享）	4.2.1	1.素质目标：提高学生自觉关注专业发展的意识，培养对智能控制技术专业的兴趣；提高学生的探索知识的能力和创新意识。 2.知识目标：熟悉机器人的结构，了解智能机器人和工业机器人之间的区别；掌握机器学习等智能控制等名词术语。 3.能力目标：能熟练使用互联网收集专业文献，具备应用网络资源解决问题的能力。	简单介绍人工智能的入门知识以及机器人的应用现状及发展前景，介绍各类机器人的基本结构及应用。	1.课程性质：专业技术平台必修课； 2.学分学时：1.5 学分，24 学时； 3.教学方法：主要采用课上课下学习相结合、线上线下学习相结合； 4.考核方式：考查。

序号	课程名称	对应职业能力编号	课程目标	主要内容	教学要求
6	数字化营销（共享）	4.1.1 4.2.1	1.素质目标：具有敬业创新的职业意识、市场营销意识及的团队合作精神。 2.知识目标：掌握产品特征、产品组成、市场分析及定位、产品营销方法等知识。 3.能力目标：能够对行业市场进行分析及定位；能够匹配市场调研方法并实施调研活动；能够运用不同的产品营销方法。	认知营销、市场分析及定位、市场调研、主要营销方法的应用。	1.课程性质：专业技术平台必修课； 2.学分学时：2学分，36学时； 3.教学方法主要采用讲授法、案例教学、小组讨论法、问题导向法； 4.考核方式：考试。
7	督导管理实务（共享）	3.1.1 8.1.1	1.素质目标：具有主动、热情、耐心的服务意识；具有良好的团队合作精神。 2.知识目标：掌握督导的职能；掌握督导的沟通技巧、时间管理技巧、领导风格特征、团队建设方法；掌握对员工的招聘、培训、激励、考评及化解员工冲突的方法与技巧。 3.能力目标：具备带领员工一起完成工作并进行有效组织管理的能力。	计划与时间管理、制定决策和解决问题、有效授权、有效沟通、有效激励、有效领导、工作团队建设、冲突与压力管理、招聘和培训员工、绩效评估和纪律管理。	1.课程性质：专业技术平台必修课； 2.学分学时：2学分，36学时； 3.教学方法主要采用任务驱动法、讲授法、小组讨论法； 4.考核方式：考试。
8	客户投诉与突发事件处理（共享）	7.1.1 8.1.1	1.素质目标：具有服务能力、语言沟通能力，具有敏捷的思维能力、具有较强的心理承受能力。 2.知识目标：认识并了解客户投诉，掌握客户投诉处理的程序和技巧，认识客户各类突发事件、掌握突发事件处理的程序。 3.能力目标：能对客户进行有效管理，能独立处理客户投诉，能独立处理突发事件。	投诉的主要内容与特点、各种突发事件的主要特点与处理流程。	1.课程性质：专业 技能限选课； 2.学分学时：2学分，36学时； 3.教学方法：主要采用讲授法、案例分析法、小组讨论法、情景角色扮演法； 4.考核方式：考查。

3.专业技术平台课

序号	课程名称	对应职业能力编号	课程目标	主要内容	教学要求
1	连锁门店智慧运营与管理	1.1.1 1.2.1 1.3.1 1.4.1 2.2.1 3.1.1 3.2.1 4.2.1	1.素质目标：培养学生树立良好的管理服务意识，培养学生协同合作的团队精神。 2.知识目标：掌握连锁企业及岗位分类、商品订货、陈列、定价、促销等管理知识，连锁门店服务、门店安全及防损、门店人员及业绩管理等相关知识。 3.能力目标：具有连锁企业组织结构分析、连锁门店岗位职责认知、连锁经营行业基础认知的能力。	连锁经营概述、连锁企业经营业态的识别、连锁企业组织结构与岗位的认知、连锁企业商品管理、连锁企业信息管理、连锁企业物流管理、连锁企业人员与绩效管理等。	1.课程性质：专业技术平台必修课； 2.学分学时：2.5学分，45学时； 3.教学方法：主要采用讲授法、案例分析法、小组讨论法、任务驱动法； 4.考核方式：考试。
2	市场调查与大数据分析	2.1.1 4.1.1	1.素质目标：培养学生求真务实的数据调查精神，科学严谨的研究精神，良好的团队合作品质。 2.知识目标：掌握市场调查方案设计、市场调查方法、调查问卷设计、调查数据处理、数据分析与预测等相关知识。 3.能力目标：能根据连锁企业需求，科学合理地设计并开展市场调查，具备根据调查数据进行统计分析，指导连锁企业经营管理的能力。	市场调查概述、市场调查方案设计、市场调查的主要方法、调查问卷设计、抽样调查技术、文案调查技术、调查数据处理分析、预测分析等。	1.课程性质：专业技术平台必修课； 2.学分学时：1.5学分，30学时； 3.教学方法：主要采用翻转课堂、任务驱动法、小组合作讨论法、调研实训等方法； 4.考核方式：考查。
3	连锁门店商品管理基础	1.1.1 1.2.1	1.素质目标：培养学生爱护商品的职业道德，自主探索的学习意识，以及良好的团队合作意识。 2.知识目标：掌握商品性质、商品质量、商品标准、商品分级、商品检验、商品编码、商品包装、商品养护相关知识。 3.能力目标：具备正确识别和分类商品的能力，具备检验商品质量和养护商品的能力。	商品成分、商品质量及基本要求、商品标准、商品分级、商品检验、商品鉴别、商品分类、商品编码、商品包装、商品养护等。	1.课程性质：专业技术平台必修课； 2.学分学时：1.5学分，30学时； 3.教学方法：主要采用讲授法、情景模拟法、任务驱动法、演示教学法； 4.考核方式：考试。
4	连锁门店日常管理	1.1.1 1.2.1 2.2.1 3.1.1 3.2.1	1.素质目标:培养学生细心周到的服务素养及态度，认真负责的门店管理意识。 2.知识目标:掌握连锁门店每日、每周、每月、每季、每	连锁门店每日的商品采购与顾客咨询与投诉处理，每周的商品促销与商品防损	1.课程性质：专业技术平台必修课； 2.学分学时：3学分，54学

序号	课程名称	对应职业能力编号	课程目标	主要内容	教学要求
			年的管理工作内容与管理要求等知识。 3.能力目标:具备正确开展连锁门店每日、每周、每月、每季、每年卖场运营与管理的能力。	防盗，每月的商品盘点与陈列布局、每季度的线上与线下运营、每年度的业绩盘点与工作总结与计划等。	时； 3.教学方法主要采用讲授法、案例分析法、比较法、任务驱动法； 4.考核方式：考试。
5	连锁门店数字化商品采购管理	1.3.1 4.2.1	1.素质目标：培养学生具备科学严谨的商品采购订货意识，培养学生主动探索性学习意识和正确的市场竞争价值观。 2.知识目标：掌握商品采购计划、供应商管理、商品采购谈判、采购计划实施、采购质量管理和采购绩效控制等相关知识。 3.能力目标：能够根据连锁门店运营现状，正确判断并合理编制商品订货计划，开展订货谈判，检验订货质量管理与控制订货成本等。	商品采购部组织设计、商品采购计划编制、供应商管理、商品采购谈判、商品采购实施、商品采购质量管理和商品采购绩效控制等。	1.课程性质：专业技术平台必修课； 2.学分学时：2学分，36学时； 3.教学方法主要采用讲授法、情景模拟法、任务驱动法、讨论教学法； 4.考核方式：考查。
6	连锁门店营业业绩管理	6.1.1 6.2.1 6.3.1	1.素质目标：培养学生诚实守信的财务职业素养，以及遵纪守法的财务管理工作态度。 2.知识目标：了解企业财务管理基础知识，掌握连锁门店资金管理、成本费用管理、收入分配管理、财务控制、财务分析等相关内容知识。 3.能力目标：熟悉连锁门店的资金、收入与成本管理的相关制度，能正确合理分析连锁门店的收支情况、控制成本，提高利润率。	财务管理基础知识、连锁企业资金管理、成本费用管理、收入分配管理、财务预算、财务控制、连锁企业财务分析等。	1.课程性质：专业 技术平台必修课； 2.学分学时：3学分，54学时； 3.教学方法主要采用讲授法、案例分析法、小组讨论法； 4.考核方式：考查。
7	连锁门店智能商务运营	4.2.1	1.素质目标：培养学生开拓创新精神，自主探索的学习意识，认真谨慎的经营管理态度。 2.知识目标：掌握连锁门店智能商务运营的流程、智能营销策划的设计、线上会员的开发、线上支付、线上与线下协同运营等相关知识。 3.能力目标：能够规划设计连锁门店的智能商务、开发并引流线上会员、开展门店	智能商务基础知识、智能商务规划与准备、智能商务商品选购与管理、智能商务的渠道规划与管理、智能商务的销售策划与管理、智能商务的会员开发与管理、网络安全与支付管理、智能	1.课程性质：专业技术平台必修课； 2.学分学时：2学分，36学时； 3.教学方法：主要采用讲授法、演示操作法、任务驱动法、小组实训等；

序号	课程名称	对应职业能力编号	课程目标	主要内容	教学要求
			线上销售与线上运营监督管理等能力。	商务线上与线下的综合运营管理等。	4.考核方式：考查。
8	连锁门店客户智慧服务	8.1.1	1.素质目标：培养学生细致周到的服务行业道德品质，耐心热情的服务行业沟通素养与品性； 2.知识目标：掌握智能化顾客服务系统设计与质量评价，顾客服务的授权、沟通、激励、领导力，顾客维系与满意度评估、顾客服务的人工智能管理等。 3.能力目标：具备数字化正确评价与提升连锁门店顾客服务满意度以及开发连锁门店服务项目的能力。	顾客服务的内涵、顾客服务面临的挑战、顾客服务战略规划、顾客服务质量、数字化服务系统设计与质量评价、顾客服务中的授权、顾客服务中的沟通、顾客服务中的激励、顾客服务中的领导力、顾客维系与满意度评估、科技与顾客服务管理。	1.课程性质：专业技术平台必修课； 2.学分学时：3学分，54学时； 3.教学方法主要采用项目式教学法、案例分析法、小组实训法； 4.考核方式：考试。
9	连锁门店数字化设计与布局	1.1.1 4.2.1	1.素质目标：培养学生创新探索意识，激发学生创意设计热情，以及良好的团队合作素养。 2.知识目标：掌握卖场数字化基本制图知识、卖场店头、店内、后场作业的规划设计；卖场色彩、照明、广告等规划设计，卖场的防火及安全规划等知识。 3.能力目标：能对卖场购物空间进行科学合理的数字化规划设计与陈列布局，能将防火与安全管理与卖场规划与陈列有效结合。	卖场数字化规划制图、店头规划设计、店内规划设计、卖场动线规划、后场行政作业区规划、卖场色彩计划、卖场照明计划、商品陈列数字化规划、POP广告运用计划、卖场购物空间设计中的防火安全管理等。	1.课程性质：专业技术平台必修课； 2.学分学时：3学分，54学时； 3.教学方法：主要采用讲授法、情景模拟法、任务驱动法、游戏教学法； 4.考核方式：考试。
10	连锁门店商品仓储业务操作	1.4.1	1.素质目标：培养学生吃苦耐劳的理货精神，任劳任怨的库存盘点职业素养。 2.知识目标：掌握商品仓储基础知识、熟悉仓库设备，仓库规划布局设计、作业管理、库存控制与存货管理等知识，掌握仓储管理现代技术应用、安全管理、经营管理等知识。 3.能力目标：能够合理组织连锁门店的仓库理货与盘点，能运用现代技术开展仓储管理与经济运营。	仓储基础知识、仓库运营设施与设备、仓库规划与布局设计、仓储作业管理、库存控制与存货管理、仓储管理现代技术应用、仓储安全管理、仓储经营管理。	1.课程性质：专业技术平台必修课； 2.学分学时：2学分，36学时； 3.教学方法：主要采用讲授法、角色示范、案例分析、情景模拟及实训操练； 4.考核方式：考查。

序号	课程名称	对应职业能力编号	课程目标	主要内容	教学要求
11	团队建设与管理	5.2.1	1 素质目标：培养学生良好的团队合作精神与有效沟通协商的职业素养。 2.知识目标：熟悉团队发展阶段及类型、团队精神、优秀团队品质等团队管理知识，掌握团队构建、团队培训、团队激励、团队沟通、团队领导、团队冲突等团队建设知识。 3.能力目标：能够有效开展团队构建与团队培训、激励、沟通、冲突解决等。	团队发展阶段及类型、团队精神、优秀团队品质、团队构建、团队培训、团队激励、团队沟通、团队领导、团队冲突	1.课程性质：专业技术平台必修课； 2.学分学时：3学分，54学时； 3.教学方法：主要采用任务驱动法、小组训练法、讨论交流法； 4.考核方式：考查。
12	连锁经营法律法规	7.1.1	1.素质目标：培养学生树立遵纪守法的经营道德。培养学生遵章办事的职业态度与职业习惯。 2.知识目标：掌握公司法、劳动法、合同法、消费者权益保护法等法律知识，了解特许经营管理条例及备案管理办法、产品质量法、反不正当竞争法等法律知识。 3.能力目标：能按按相关法律程序进行合法经营管理。	公司法（连锁企业设立）、劳动法（连锁企业人力资源管理）、合同法（连锁企业市场交易）、特许经营管理条例及备案管理办法（连锁企业加盟）、产品质量法（连锁企业产品管理）、反不正当竞争法（连锁企业市场竞争）、消费者权益保护法（连锁企业服务对象）	1.课程性质：专业技术平台必修课； 2.学分学时：2学分，36学时； 3.教学方法：主要采用案例教学法、任务驱动法、小组讨论法； 4.考核方式：考查。

4.专业群拓展课

序号	模块	课程名称	对应职业能力编号	课程目标	主要内容	教学要求
1	模块三（连锁经营管理专业拓展课）	管理系列讲座（共享）	1.2.1 2.1.1 5.2.1 8.1.1	1.素质目标：具有良好的职业道德和敬业精神，自主学习意识，良性竞争意识和团队合作意识。 2.知识目标：了解企业文化、团队建设意义及方法；运用激励手段来提高团队战斗力；掌握管理学的基本原理、理论知识、方法和技巧。 3.能力目标：具有运用管理学工具，解决实际	企业文化、团队建设、领导艺术、沟通技巧、沟通技巧、管理创新等内容。	1.课程性质：专业技术平台必修课； 2.学分学时：2学分，36学时； 3.教学方法：主要采用讲授法、情景模拟法、任务驱动法、游戏教学法； 4.考核方式：考

序号	模块	课程名称	对应职业能力编号	课程目标	主要内容	教学要求
				问题的能力；具有基本的管理沟通、协同合作和组织实施的工作能力；变革与创新的能力。		查。
2		数字媒体制作与运营	4.2.1	1.素质目标：培养学生创新探索精神，实践探索性学习意识。 2.知识目标：掌握连锁门店数字媒体运营的规划设计、营销策划、平台开发与渠道推广等相关知识。 3.能力目标：能够规划设计并制作连锁门店的数字媒体营销平台，能够开发引流、开展多平台、全渠道数字媒体营销推广。	数字媒体运营的内容选择、数据分析、图文设计、内容优化、吸粉引流、社群构建，微信、微博、问答平台、百科平台、直播平台、视频平台、QQ、论坛平台等新媒体平台的制作与运营	1.课程性质：专业群限选拓展课； 2.学分学时：2学分，36学时； 3.教学方法：主要采用任务驱动法、小组合作探究法、实训操作法； 4.考核方式：考查。
3		品牌维护与数字推广	2.2.1	1.素质目标：培养学生的文化和艺术品鉴素养，增强学生的审美与人文素养。 2.知识目标：掌握品牌定位、品牌形象与设计等品牌开发的方法，以及品牌的数字化传播、延伸、创新、资产化、网络化等市场推广方法。 3.能力目标：能够根据产品设计品牌定位、品牌形象，设计品牌文化与传播、开展品牌数字化延伸与创新探索等。	品牌管理的基本理论、品牌发展、品牌定位、品牌形象、品牌数字化设计、品牌文化、品牌数字化传播、品牌延伸、品牌创新、品牌资产和网络品牌。	1.课程性质：专业群限选拓展课； 2.学分学时：2学分，36学时； 3.教学方法：主要采用讲授法、任务驱动法、小组合作探究法； 4.考核方式：考查。

（二）第二阶段（第 4 学期）课程设置及要求

1.生鲜销售岗位限选课

序号	课程名称	对应职业能力编号	课程目标	主要内容	教学要求
1	连锁门店店长管理	1.1.1 1.2.1 1.3.1 1.4.1 2.1.1 2.2.1	1.素质目标：培养学生认真负责的岗位责任感，正确的市场竞争意识以及良好的团队合作精神。 2.知识目标：掌握店长的素质要求、店面运营管理、店面购物氛围设计、商品管理、员工管理、店面销售与客户关系、店面异常情况处理等店长管理知识。 3.能力目标：能够开展门店日常的人员、商品、财务、运营等方面的管理，能为顾客答疑解惑，提升卖场业绩。	店长的素质要求、店面运营管理、店面购物氛围设计、商品管理、员工管理、店面销售与客户关系、店面异常情况处理。	1.课程性质：专业技能限选课； 2.学分学时：2 学分，36 学时； 3.教学方法：主要采用讲授法、情景模拟法、任务驱动法、实际操作法； 4.考核方式：考查。
2	生鲜商品知识	1.1.1	1.素质目标：培养学生实践性以及探索性学习意识，良好的团队合作精神。 2.知识目标：掌握生鲜商品的分类和构成，生鲜商品的成本预算与成本控制，生鲜商品的购进与存放管理，生鲜商品的加工、制作环节与流程，生鲜商品的销售等知识内容。 3.能力目标：能够正确识别和购进生鲜商品，恰当加工、销售生鲜商品。	生鲜商品的分类和构成，生鲜商品的成本预算与成本控制，生鲜商品购进与存放管理，生鲜商品的分割、加工、制作等流程，生鲜商品的销售。	1.课程性质：专业技能限选课； 2.学分学时：2 学分，36 学时； 3.教学方法：主要采用小组讨论、情景模拟、项目实训操练； 4.考核方式：考试。
3	生鲜商品质量与 卫生管理	3.1.1	1.素质目标：培养学生严肃科学的管理与检验精神，良好的团队合作意识。 2.知识目标：掌握生鲜商品质量管理要素、质量标准、监督与认证、计量管理等知识，熟悉生鲜商品储运管理、销售与售后管理、质量改进管理、卫生管理等知识。 3.能力目标：能够对门店生鲜商品进行质量检查与监督控制管理。	生鲜商品质量管理要素、质量标准、监督与认证、计量管理，生鲜商品储运管理、销售与售后管理、质量改进管理、卫生管理等。	1.课程性质：专业技能限选课； 2.学分学时：2 学分，36 学时； 3.教学方法：主要采用小组讨论、情景模拟、项目实训操练； 4.考核方式：考试。

序号	课程名称	对应职业能力编号	课程目标	主要内容	教学要求
4	生鲜商品分割与陈列实训	1.1.1 1.4.1	1.素质目标：培养学生良好的团队协作能力，严谨细致的工作作风和安全意识。 2.知识目标：掌握果蔬类、水产品类、肉类、自制食品类分割加工工艺及设备，掌握果蔬类、水产品类、肉类、自制食品类陈列区位安排、陈列布局设计、陈列规范要求等知识。 3.能力目标：能够对生鲜商品进行合理分割以及优化陈列和布局。	果蔬类、水产品类、肉类、自制食品类分割加工工艺及设备，果蔬类、水产品类、肉类、自制食品类陈列区位安排、陈列布局设计、陈列规范要求等。	1.课程性质：专业技能限选课； 2.学分学时：3学分，54学时； 3.教学方法：主要采用现场教学、教学做一体； 4.考核方式：考查。
5	生鲜商品销售岗位分流实践课程（企业）	1.1.1 1.2.1 2.2.1 3.1.1	1.素质目标：培养学生科学正确的销售价值观以及良好的团队协作与沟通意识。 2.知识目标：熟悉生鲜部门岗位的基本要求及门店规章制度，掌握生鲜商品的订货、检验、分割、仓储、陈列、卫生管理、销售等岗位工作知识。 3.能力目标：能够对生鲜商品进行合理的销售与操控管理。	结合连锁超市门店真实运营情况，开展生鲜商品的订货、检验、分割、仓储、陈列、卫生管理、销售等岗位工作实际操作训练。	1.课程性质：专业技能限选课； 2.学分学时：12学分，216学时； 3.教学方法：主要采取示范教学、案例教学、经验分享、过程指导和面授答疑法； 4.考核方式：考查。

2.食品百货销售岗位限选课

序号	课程名称	对应职业能力编号	课程目标	主要内容	教学要求
1	连锁门店店长管理	1.1.1 1.2.1 1.3.1 1.4.1 2.1.1 2.2.1	1.素质目标：培养学生认真负责的岗位责任感，正确的市场竞争意识以及良好的团队合作精神。 2.知识目标：掌握店长的素质要求、店面运营管理、店面购物氛围设计、商品管理、员工管理、店面销售与客户关系、店面异常情况处理等店长管理知识。 3.能力目标：能够开展门店日常的人员、商品、财务、运营等方面	店长的素质要求、店面运营管理、店面购物氛围设计、商品管理、员工管理、店面销售与客户关系、店面异常情况处理。	1.课程性质：专业技能限选课； 2.学分学时：2学分，36学时； 3.教学方法：主要采用讲授法、情景模拟法、任务驱动法、实际操作法； 4.考核方式：考查。

序号	课程名称	对应职业能力编号	课程目标	主要内容	教学要求
			的管理，能为顾客答疑解惑，提升卖场业绩。		
2	食品百货知识	1.1.1	1.素质目标：培养学生实践性以及探索性学习意识，良好的团队合作精神。 2.知识目标：掌握食品百货的分类和构成，食品百货的成本预算与成本控制，食品百货的订货与仓储管理，食品百货的陈列布局，食品百货的销售等知识内容。 3.能力目标：能够进行食品百货的订货与检验，合理陈列与营销推广。	食品百货的分类和构成，食品百货的成本预算与成本控制，食品百货订货与仓储管理，食品百货的陈列布局，食品百货的营销推广。	1.课程性质：专业技能限选课； 2.学分学时：2学分，36学时； 3.教学方法：主要采用小组讨论、案例分析、情景模拟、项目实训操练； 4.考核方式：考试。
3	食品百货质量与卫生管理	3.1.1	1.素质目标：培养学生严肃科学的管理与检验精神，良好的团队合作意识。 2.知识目标：掌握食品百货质量管理要素、质量标准、监督与认证、计量管理等知识，熟悉食品百货储运管理、销售与售后管理、质量改进管理、卫生管理等知识。 3.能力目标：能够对门店食品百货进行质量检查与监督控制管理。	食品百货质量管理要素、质量标准、监督与认证、计量管理，食品百货储运管理、销售与售后管理、质量改进管理、卫生管理等。	1.课程性质：专业技能限选课； 2.学分学时：2学分，36学时； 3.教学方法：主要采用小组讨论、案例分析、情景模拟、项目实训操练； 4.考核方式：考试。
4	食品百货理货与陈列实训	1.1.1 1.4.1	1.素质目标：培养学生吃苦耐劳的敬业精神，良好的团队合作品质。 2.知识目标：掌握食品百货订货管理、商品验收、商品仓储与门店陈列、前台销售、门店盘点等内容知识。 3.能力目标：能够进行食品百货订单处理、商品验收、商品陈列、前台销售、仓储盘点等门店理货与陈列管理。	连锁门店的食品百货订货管理、商品验收、商品仓储与陈列、前台销售、门店盘点等内容。	1.课程性质：专业 技能限选课； 2.学分学时：3学分，54学时； 3.教学方法：主要采用现场教学、教学做一体； 4.考核方式：考查。
5	食品百货销售岗位分流实践课程（企业）	1.1.1 1.2.1 2.2.1 3.1.1	1.素质目标：培养学生科学正确的销售价值观以及良好的团队协作与沟通意识。 2.知识目标：熟悉食品	结合连锁超市门店真实运营情况，开展食品百货的订货、检验、仓储、陈	1.课程性质：专业 技能限选课； 2.学分学时：12学分，216

序号	课程名称	对应职业能力编号	课程目标	主要内容	教学要求
			百货岗位的基本要求及门店规章制度，掌握食品百货的订货、检验、仓储、陈列、卫生管理、销售等岗位工作知识。 3.能力目标：能够对食品百货进行合理的销售与操控管理。	列、卫生管理、销售等岗位工作实际操作训练。	学时； 3.教学方法：主要采取示范教学、案例教学、经验分享、过程指导和面授答疑法； 4.考核方式：考查。

3.客服收银岗位限选课

序号	课程名称	对应职业能力编号	课程目标	主要内容	教学要求
1	连锁门店店长管理	1.1.1 1.2.1 1.3.1 1.4.1 2.1.1 2.2.1	1.素质目标：培养学生认真负责的岗位责任感，正确的市场竞争意识以及良好的团队合作精神。 2.知识目标：掌握店长的素质要求、店面运营管理、店面购物氛围设计、商品管理、员工管理、店面销售与客户关系、店面异常情况处理等店长管理知识。 3.能力目标：能够开展门店日常的人员、商品、财务、运营等方面的管理，能为顾客答疑解惑，提升卖场业绩。	店长的素质要求、店面运营管理、店面购物氛围设计、商品管理、员工管理、店面销售与客户关系、店面异常情况处理。	1.课程性质：专业技能限选课； 2.学分学时：2学分，36学时； 3.教学方法：主要采用讲授法、情景模拟法、任务驱动法、实际操作法； 4.考核方式：考查。
2	连锁门店客服收银知识	8.1.1 9.1.1	1.素质目标：培养学生热情周到的岗位服务意识，严谨细致的财务岗位素质，良好的沟通合作精神。 2.知识目标：掌握客户精细化管理、客户关系管理、售后服务管理、客服管理，收银业务及其分类、收银操作流程与规范、收银安全等工作内容。 3.能力目标：能购为顾客提供精细化服务，开展熟练地收银业务操作、收银安全防护等。	客户服务精细化管理、客户关系管理、售后服务管理、客服管理，收银业务及其分类、收银操作流程与规范、收银安全管理。	1.课程性质：专业技能限选课； 2.学分学时：2学分，36学时； 3.教学方法：主要采用现场教学、教学做一体； 4.考核方式：考试。

序号	课程名称	对应职业能力编号	课程目标	主要内容	教学要求
3	连锁门店客户信息统计与会员开发	2.1.1 8.1.1	1.素质目标：培养学生热情周到的客户服务意识，科学严谨的数据统计与分析素质，良好的人际沟通与合作精神。 2.知识目标：掌握客户信息管理、客户资信管理、核心客户管理、客服管理、客户忠诚度维护、客户分类管理、会员开发管理等相关知识。 3.能力目标：具备客户信息整理、统计、分析的能力，能够有效开展客户忠诚度维护、核心客户以及会员客户开发管理。	客户信息管理、客户资信管理、核心客户管理、客服管理、客户忠诚度维护、客户分类管理、会员开发管理。	1.课程性质：专业 技能限选课； 2.学分学时：2学分，36学时； 3.教学方法：主要采用小组讨论、案例分析、情景模拟、项目实训操练； 4.考核方式：考试。
4	连锁门店收银作业与服务实训	8.1.1 9.1.1 9.1.2	1.素质目标：培养学生严谨认真的财务职业素质，良好的人际沟通与合作的意识。 2.知识目标：掌握货币验真、电子计算器的高级功能应用、票据审验、会员信息档案管理、收银服务礼仪、收银管理、前台收银系统操作、商品装袋等工作内容。 3.能力目标：能够进行货币和票据审验，点钞、收银系统操作、商品装袋等业务。	人民币真假的识别、点钞技术、电子计算器的高级功能应用、票据审验、会员信息档案管理、收银服务礼仪、收银管理、前台收银系统操作、商品装袋等。	1.课程性质：专业技能限选课； 2.学分学时：3学分，54学时； 3.教学方法：主要采用小组讨论、情景模拟、项目实训操练； 4.考核方式：考查。
5	连锁门店客服收银岗位分流实践课程（企业）	3.1.1 8.1.1 9.1.1 9.1.2	1.素质目标：培养学生热情周到的服务意识，良好的团队协作与人际沟通素养，严谨细致的财务态度与安全意识。 2.知识目标：熟悉客服收银部门岗位的基本要求及门店规章制度，掌握客服收银部门的精细化管理、客户关系管理、售后服务管理、客服管理、收银技能管理、收银流程管理、收银安全管理等知识。 3.能力目标：具备连锁门店客服服务、收银操	结合连锁超市门店真实运营情况，开展客户服务精细化管理、客户关系管理、售后服务管理、客服管理，收银核心工作技能、收银操作流程与规范、收银安全管理等岗位工作实际操作训练。	1.课程性质：专业技能限选课； 2.学分学时：12学分，216学时； 3.教学方法：主要采取示范教学、案例教学、经验分享、过程指导和面授答疑法； 4.考核方式：考查。

序号	课程名称	对应职业能力编号	课程目标	主要内容	教学要求
			作与服务的管理能力。		

（三）第三阶段（5-6 学期）课程设置及要求

序号	课程名称	对应职业能力编号	课程目标	主要内容	教学要求
1	生鲜销售见习主管岗位职务能力提升课	1.1.1 2.1.1 2.2.1 3.1.1 3.2.1 4.2.1 5.1.1 7.1.1 8.1.1. 9.1.1	1.素质目标：培养学生具备扎实的门店服务与基层管理意识，以及正确的门店管理岗位职业角色认知。 2.知识目标：掌握生鲜商品知识、岗位管理核心业务知识与操作流程。 3.能力目标：具备能够胜任生鲜部门见习主管岗位工作的能力。	连锁门店生鲜商品订货与检验、生鲜商品分割与布局陈列、生鲜商品销售、生鲜商品售后服务，见习主管有效沟通、督导管理、人员管理、业绩管理等生鲜部门卖场综合管理能力提升实训。	1.课程性质：企业实践教学培养必修课； 2.学分学时：15 学分，270 学时； 3.教学方法：主要采用师傅带徒弟，一对一跟岗、轮岗、定岗的基层管理岗位见习锻炼方式； 4.考核方式：考查。
2	食品百货销售见习主管岗位职务能力提升课	1.1.1 2.1.1 2.2.1 3.1.1 3.2.1 4.2.1 5.1.1 7.1.1 8.1.1. 9.1.1	1.素质目标：培养学生具备扎实的门店服务与基层管理意识，以及正确的门店管理岗位职业角色认知。 2.知识目标：掌握食品百货知识、岗位管理核心业务知识与操作流程。 3.能力目标：具备能够胜任食品百货部门见习主管岗位工作的能力。	连锁门店食品百货的订货与检验、商品拆分与陈列、食品百货销售、食品百货售后服务，见习主管有效沟通、督导管理、人员管理、业绩管理等食品百货部门卖场综合管理能力提升实训内容。	1.课程性质：企业实践教学培养必修课； 2.学分学时：15 学分，270 学时； 3.教学方法：主要采用师傅带徒弟，一对一跟岗、轮岗、定岗的基层管理岗位见习锻炼方式； 4.考核方式：考查。
3	客服收银见习主管岗位职务能力提升课	1.1.1 2.1.1 2.2.1 3.1.1 3.2.1 4.2.1 5.1.1 7.1.1 8.1.1. 9.1.1	1.素质目标：培养学生具备扎实的门店服务与基层管理意识，以及正确的门店管理岗位职业角色认知。 2.知识目标：掌握客服收银知识、岗位管理核心业务知识与操作流程。 3.能力目标：具备能够胜任客服收银部门见习	连锁门店客户服务精细化管理、客户关系管理、售后服务管理、客户信息管理，连锁门店前台收银系统操作、人民币及发票验真、点钞操作、收银员礼仪、信息档案管理、商	1.课程性质：企业实践教学培养必修课； 2.学分学时：15 学分，270 学时； 3.教学方法：主要采用师傅带徒弟，一对一跟岗、轮岗、定岗的基

序号	课程名称	对应职业能力编号	课程目标	主要内容	教学要求
			主管岗位工作的能力。	品装袋实训等客服收银部门卖场综合管理能力提升实训内容。	层管理岗位见习锻炼方式； 4.考核方式：考查。
4	生鲜销售主管助理岗位职务能力提升课	1.1.1 2.1.1 2.2.1 3.1.1 3.2.1 4.2.1 5.1.1 6.1.1 7.1.1 8.1.1. 9.1.1	1.素质目标：培养学生具备高层次的门店服务与基层管理意识，以及明确的门店管理岗位职业角色认知。 2.知识目标：掌握并熟练运用生鲜商品相关知识，以及生鲜主管岗位核心业务与操作管理流程知识。 3.能力目标：具有能够胜任优秀部门主管助理岗位的工作能力，部分更优秀学生具备通过企业考核，获得高薪就业机会或升职连锁门店店长岗位机会的能力。	连锁门店生鲜部门高效优化的生鲜商品订货与检验、拆分与陈列、广告与促销、售后服务、消费者沟通、团队管理、业绩提升等部门主管助理岗位实践内容的提升训练。	1.课程性质：企业实践教学培养必修课； 2.学分学时：13学分，234学时； 3.教学方法：主要采用师傅带徒弟，一对一跟岗、轮岗、定岗的基层管理岗位见习锻炼方式； 4.考核方式：考查。
5	食品百货销售主管助理岗位职务能力提升课	1.1.1 2.1.1 2.2.1 3.1.1 3.2.1 4.2.1 5.1.1 6.1.1 7.1.1 8.1.1. 9.1.1	1.素质目标：培养学生具备高层次的门店服务与基层管理意识，以及明确的门店管理岗位职业角色认知。 2.知识目标：掌握并熟练运用食品百货相关知识，以及食品百货主管岗位核心业务与操作管理流程知识。 3.能力目标：具有能够胜任优秀部门主管助理岗位的工作能力，部分更优秀学生具备通过企业考核，获得高薪就业机会或升职连锁门店店长岗位机会的能力。	连锁门店食品百货部门高效优化的食品百货商品订货与检验、分割与陈列、广告与促销、售后服务、消费者沟通、团队管理、业绩提升等部门主管助理岗位实践内容的提升训练。	1.课程性质：企业实践教学培养必修课； 2.学分学时：13学分，234学时； 3.教学方法：主要采用师傅带徒弟，一对一跟岗、轮岗、定岗的基层管理岗位见习锻炼方式； 4.考核方式：考查。
6	客服收银主管助理岗位职务能力提升课	1.1.1 2.1.1 2.2.1 3.1.1 3.2.1 4.2.1 5.1.1 6.1.1 7.1.1 8.1.1. 9.1.1	1.素质目标：培养学生具备高层次的门店服务与基层管理意识，以及明确的门店管理岗位职业角色认知。 2.知识目标：掌握并熟练运用客户服务和收银管理相关知识，以及客服收银主管岗位核心业务与操作管理流程知识。 3.能力目标：具有能够	连锁门店客户精细化服务管理、客户关系与售后服务管理、客户信息数据分析管理，连锁门店前台收银系统操作、货币及发票验真、点钞操作、收银员礼仪、信息档案管理、商品装袋实	1.课程性质：企业实践教学培养必修课； 2.学分学时：13学分，234学时； 3.教学方法：主要采用师傅带徒弟，一对一跟岗、轮岗、定岗的基层管理岗位见

序号	课程名称	对应职业能力编号	课程目标	主要内容	教学要求
			胜任优秀部门主管助理岗位的工作能力，部分更优秀学生具备通过企业考核，获得高薪就业机会或升职连锁门店店长岗位机会的能力。	训等客服收银部门主管助理岗位实践内容的提升训练。	习锻炼方式； 4.考核方式：考查。
7	专业岗位实践共性问题分析与处理（集中授课）	1.1.1 2.1.1 3.1.1 4.1.1 5.1.1 8.1.1 9.1.1	1.素质目标：能够让学生实现从理论到实践，从实践到理论的良性循环学习。 2.知识目标：及时解决岗位中存在的共性问题及困惑，强化学习课程重难点。 3.能力目标：通过解决“专业岗位职务能力”企业实践培养教学中出现的共性问题，进一步提升学生专业岗位职务能力。	连锁门店商品退货与纠纷、服务投诉的产生与处理、连锁门店收益分析实践应用、社区消费者的需求分析、连锁门店部门主管岗位管理的共性问题分析。	1.课程性质：企业实践教学培养必修课； 2.学分学时：5学分，90学时； 3.教学方法：主要采用讲授法、案例讨论法； 4.考核方式：考查。
8	毕业论文/设计	1.1.1 2.1.1 3.1.1 4.1.1	1.素质目标：具有良好的职业素养、爱岗敬业、专业知识融汇贯通、分析和解决问题的素质。 2.知识目标：掌握连锁门店各主要岗位运营管理、连锁门店基层及中层管理、工作流程、职业发展等知识。 3.能力目标：具有在实践工作中发现、分析和解决问题的能力，把理论知识应用到实践工作中进行自我总结学习能力。	毕业设计选题、毕业设计任务书撰写、毕业设计报告撰写。	1.课程性质：企业 实践教学培养必修课； 2.学分学时：3学分，54学时； 3.考核方法：针对学生撰写的毕业论文进行成绩评定，成绩评定由毕业论文指导教师、企业导师、论文答辩成绩组成。

九、教学进程总体安排

（一）教学周安排与学分计算规则

教学周安排表

学期	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	课内教学周数	学期总周数
一	D		C	A															B	18	20
二	A																		B	18	20

学期	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	课内教学周数	学期总周数
三	A																		B	18	20
四	J/H										B	K								18	20
五	F/E																			18	20
六	F/E																I			18	20
合计																				108	120

1. 符号说明：A：校内教学　B：考试　C：入学教育及企业认知实践　D：军事训练　E：集中实训周（企业课堂）　F：专业岗位能力企业实践课程　H：考证　I：答辩、毕业教育　J：岗位分流深化课程　K:专业岗位技能强化训练。

2. 每学期教学 18 周，考试 1 周，机动周 1 周，学期总周数为 20 周。

3. 课程学分按每 18 个学时计 1 个学分，集中实践教学一周计 1 个学分并按 18 学时/周折算学时。

（二）教学进程表

见附件 1。

（三）学时比例

课程类别与性质			学时分配			课程类别总计	占总学时比例（%）
			总学时	理论学时	实践学时		
公共基础课	必修课		510	297	213	726	27.66%
	限选课		144	70	74		
	任选课		72	40	32		
专业（技能）课	专业群平台课（必修）		264	218	46	1899	72.34%
	专业技术平台课（必修）		501	333	168		
	专业群拓展课（限选）		108	64	44		
	专业岗位课（限选）		378	94	284		
	企业实践教学培养（必修）	专业岗位职务能力提升课	504	0	504		
		企业实践共性问题解析（集中授课）	90	45	45		
		毕业设计	54	0	54		
学时合计			2625	1147	1478	——	
学时比例			100%	43.70%	56.30%		

十、实施保障

（一）校企共育人才培养机制

按照碧桂园集团、碧桂园集团校企共同办学理事会《关于进一步加强“产教融合、校企共育”人才培养的实施意见》（2018[2]号）文件精神，建立本专业与碧桂园集团所属广东顺德碧优选商业有限公司企业层面的校企共同育人工作机制，包括建立专业教学指导委员工作机制，校企共同制定（修订）专业人才培养方案、岗位职务工作标准、课程标准和共同编写教材工作机制，建立企业兼职教师、岗位导师教学培训制度、企业实践教学培养教学管理和学生管理制度以及签订“三方协议”制度，确保校企共同育人各项工作规范有序和扎实推进。

（二）师资队伍

1.专任教师

专业群现有教师 18 人，其中高级职称 5 人，中级职称 6 人。具有“双师”素质的教师 15 人。学生数与专任教师数比例不高于 25:1，“双师”素质教师占专业教师比不低于 80%。

专任教师须具有高校教师资格证书及相关专业本科及以上学历；每 3 年累计不少于 6 个月的企业实践经历。

专任教师必须具有崇高的理想信念、道德情操、仁爱之心；具有扎实的专业知识和较强的实践能力；具有较强的信息化教学和教研教改的科研能力。

2.专业带头人

专业群带头人应具有正高职称，能够较好地把握国内外酒店、物业、连锁经营管理行业的发展趋势，熟悉并能掌控专业群的发展方向与建设。

专业带头人原则上应具有副高以上职称，熟悉专业的发展规律，具有较强的专业领导能力，能很好地组织开展校企共育、专业建设、教研教改、社会服务等工作。

3.企业兼职教师

从凤悦酒店及度假村、广东千玺机器人集团有限公司、碧桂园生活服务集团股份有限公司、广东顺德碧优选商业有限公司中，聘任具有中级及以上职称或中层及以上职务的管理者担任教师。企业教师须具备良好的思想政治素质和职业道德；良好的沟通能力与语言能力；扎实的专业知识和丰富的实际工作经验；能胜任企业实践教学任务。

（三）教学设施

1.专业教室基本条件

配备了黑（白）板、多媒体计算机、投影设备、音响设备，互联网接入或 WiFi 环境，并具有网络安全防护措施。安装应急照明装置并保持良好状态，符合紧急疏散要求、标志明显、保持逃生通道畅通无阻。

2.校内实训基地

本专业已经建成 1 个校内软件实训室，1 个以真实经营为载体的碧选超市实训基地，此超市是集教学、实训、经营为一体的零售连锁门店店长或部门主管等管理人才培养基地，能够满足本专业实践教学、开展职业技能竞赛、开展学生创新创业训练、开展校企合作教学等需要。

连锁经营管理专业校内实训室一览表

序号	实训室名称	实 训 项 目	设备配置要求	
			主要设备名称	数量
1	软件实训室（共用）	调查问卷设计与制作，调查数据录入与统计分析，调查结果分析与报告。连锁企业电子沙盘模拟，电子商务运营模拟，广告设计与制作等。	电脑、常规教室配置	40 台
2	碧选超市	商品的订购、布局、陈列及库存管理，人员的招聘、培训与团队管理，超市日常及年度的业绩管理，卖场的运营及安全管理等。	货架、收银机、商品、电脑、监控等	见超市资产表

3.企业实践教学基地

广东顺德碧优选商业有限公司旗下的碧优选社区零售连锁门店成为连锁经营管理专业的企业实践教学基地。该实践教学基地能够提供社区直营连锁门店的部门主管助理、部门主管，社区加盟连锁门店的储备店长、店长等相关实践岗位；能够配备相应数量的企业导师对学生实践学习进行指导和管理；有保证学生日常工作、学习、生活的规章制度，有安全、保险保障等。

连锁经营管理专业校外实践教学基地一览表

企业类型	数量	功能	接纳学生数	备注
碧优选连锁超市门店	1 家	1.能够提供学生聚焦岗位职位能力实践教学的条件 2.能够提供学生进行企业实践的场所和设施 3.具备满足学生企业实践日常基本生活的条件 4.能提供足够的岗位职数 5.配备专门企业导师		

（四）教学资源

1.教材选用基本要求

优先选用国家高职高专“十三五”规划教材、国家职业教育指导委员会重点建设教材等优质教材，保证教材的先进性和科学性。本专业建立了由专业教师、行业专家共同参与的教材编写团队，目

前正在筹备编写连锁门店运营实训指导教材、连锁门店电子商务运营实训指导教材。

2.图书文献配备基本要求

图书文献配备能满足人才培养、专业建设、教科研等工作的需要。专业类图书文献主要包括连锁经营管理类、领导艺术类、智能服务类、店长素养及能力提升等类别图书和文献。

3.数字资源配置基本要求

建设和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、录播室、数字教材等专业数字教学资源，种类丰富、形式多样、使用便捷、动态更新、满足教学。

（五）教学方法

课程内容与岗位需求相对接，根据各岗位典型工作任务重组教学内容，根据每一个教学内容采用针对性最有效的教学方法，实现每次课多种教学方法相结合的灵活教学，主要采用的教学方法包括任务驱动法、小组讨论法、情景角色扮演法、案例分析法、线上线下混合法、学做一体法、小组训练法、讲授法。

（六）学习评价

秉承深入、全面、真实的评价学生学习情况的原则，采用过程评价和结果评价相结合的方法，过程评价重视对学生整个学期学习表现的考核，具体包括出勤、平时作业、课堂表现、校内实训基地实训表现、学习态度等多方面进行考核。结果评价摆脱传统笔试为主的测试方式，根据每门课的特色采用多样测试方式，具体包括技能现场测试、情景模拟测试、小论文、主题演讲、小组报告等。采用校内教师和企业导师相结合双元评价主体模式。

（七）质量管理

本专业在学院教学质量管理机制下，严格执行教学质量监控管理制度，已经形成了常态化、可持续的教学工作诊断与改进运作模式。定期开展课程教学质量诊断与改进活动，包括每学期初、中和末期教学资料核查、专业督导巡课、专任教师互听课、专任教师互评课、学生评课、开展示范课、核心课程研讨等，并且建立了与企业联动的实践教学环节监督制度，尤其是对企业集中授课教学质量的诊断和改进，受到了学院、企业和学生的一致好评。对生源情况、在校学生学业水平、毕业生就业情况进行分析，持续提供人才培养质量。

十一、毕业要求

学生在规定的修业年限内,达到专业培养规格，完成本专业人才培养方案规定的全部课程和教学环节的学习，修满 2625 个学时，取得 143 个专业学分，素质拓展学分经认定不低于 12，学校准予毕业并颁发毕业证书。

十二、附录

1.专业教学进程表

2.人才培养方案变更审批表

广东碧桂园职业学院（ 酒店管理与数字化运营 专业群）2021 级 连锁经营与管理 专业教学进程表

专业方向：碧优选店长

人才培养阶段	课程类别	课程性质	课程编码	课程名称	课程类型	总学分	总学时	学时分配		核心课程	考核方式	学期周学时安排					
								理论学时	实践学时			1	2	3	4	5	6
第一阶段 职业素养培养与专业岗位基础能力训练	公共基础课	必修	9012010	思想道德与法治	A	3	60	45	15*			3					
			9012040	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	A	4	72	54	18*				3				
			9013031	形势与政策	A	1	48	48				每学期 8 学时					
			9013041	军事体育	C	6	108	16	92			2	2	1	1		
			9013010	军事技能	C	2	36		36			2w					
			9011010	军事理论	A	2	36	36					2				
			9012030	大学生心理健康教育	A	2	36	24	6+6*			2					
			9011020	马克思主义中国化进程与青年学生使命担当	A	1	24	20	4			2					
			9013021	大学生职业发展与就业指导	B	2	36	18	18			1w	每学期 6 学时				
			9012050	大学生创新创业	B	2	36	18	18*			1					
			9012042	国家安全教育	A	1	18	18				1					
			小计			26	510	297	213			11	7	1	1		
		限选	9012043	劳动教育（自我发展体验）	C	1	18		18			1w					
			---	美育教育类课程	A	2	36	20	16			课程设置面向全校，学生在限定课程中选择修学					
			---	信息技术类课程	A	2	36	20	16								
			---	健康教育类课程	A	1	18	10	8								
			---	中华优秀传统文化类课程	A	2	36	20	16								
			小计			8	144	70	74								
		任选	---	人文素养类课程	A	2	36	20	16			课程设置面向全校，学生在给定范围内任选					
			---	科学素养类课程	A	2	36	20	16								
			小计			4	72	40	32								
		公共课合计				38	726	407	319			11	7	1	1		
	专业技能课	专业群平台课（必修）	3151201	言语交际与人际沟通（共享）	A	1.5	30	24	6			2					
			3151101	职业素养与礼仪（共享）	A	1.5	30	20	10			2					
			3151102	应用文写作（共享）	A	2	36	36	0		▲		2				
			3151202	办公软件高级应用（共享）	A	2	36	24	12				2				
			1121101	人工智能与机器人应用（共享）	A	1.5	24	22	2			2					
			3151104	数字化营销（共享）	A	2	36	32	4		▲		2				
			3151203	督导管理实务（共享）	A	2	36	30	6	★	▲			2			
			3151105	客户投诉与突发事件处理（共享）	A	2	36	30	6					2			
			小计			14.5	264	218	46			6	6	4			
		专业技术平台课（必修）	6021117	连锁门店智慧运营与管理	A	2.5	45	30	15	★	▲	3					
			6021301	市场调查与大数据分析	C	1.5	30	8	22			2					
			6021118	连锁门店商品管理基础	A	1.5	30	24	6		▲	2					
			6021119	连锁门店日常管理	A	3	54	42	12	★	▲		3				
			6021120	连锁门店数字化采购管理	A	2	36	30	6				2				
			6021201	连锁门店营业业绩管理	B	3	54	27	27	★	▲		3				
			6021302	连锁门店智能商务	C	2	36	10	26				2				
			6021121	连锁门店客户智慧服务	A	3	54	42	12	★	▲			3			
			6021202	连锁门店数字化设计与布局	B	3	54	30	24	★	▲			3			

			6021203	连锁门店商品仓储业务操作	C	2	36	12	24					2			
			6021204	团队建设与管理	A	2	36	28	8					2			
			6021122	连锁经营法律法规	A	2	36	36	0					2			
			小计			27.5	501	319	182			7	10	12			
		专业群拓展课（限选） 模块一（酒店管理与数字化运营专业）	3163101	管理系列讲座（共享）	A	2	36	36	0					2			
			3163301	酒水调制与酒吧管理	C	2	36	10	26					2			
			3163302	茶艺与茶文化	C	2	36	10	26					2			
		模块二（现代物业管理专业）	3163101	管理系列讲座（共享）	A	2	36	36	0					2			
			4263101	商业物业服务	A	2	36	30	6					2			
			4263102	客户关系管理与大数据	A	2	36	10	26					2			
		模块三（连锁经营与管理专业）	3163101	管理系列讲座（共享）	A	2	36	36	0					2			
			6063301	数字媒体制作与运营	C	2	36	10	26					2			
			6063101	品牌维护与数字推广	B	2	36	18	18					2			
			小计			6	108	64	44					6			
第二阶段 岗位分流专业知识深化学习和专业技能强化训练	专业技能课	生鲜销售岗位限选课	6031201	连锁门店店长管理	B	2	36	18	18						4		
			6033201	生鲜商品知识	B	2	36	18	18		▲				4		
			6033202	生鲜商品质量与卫生管理	B	2	36	18	18		▲				4		
			6033301	生鲜商品分割与陈列实训	C	3	54	4	50						6		
			6033302	生鲜商品销售岗位分流实践课程（企业）	C	12	216	36	180						9w		
			小计			21	378	94	284						21		
		食品百货销售岗位限选课	6031201	连锁门店店长管理	B	2	36	18	18						4		
			6033203	食品百货知识	B	2	36	18	18		▲				4		
			6033204	食品百货质量与卫生管理	B	2	36	18	18		▲				4		
			6033303	食品百货理货与陈列实训	C	3	54	4	50						6		
			6033304	食品百货销售岗位分流实践课程（企业）	C	12	216	36	180						9w		
			小计			21	378	94	284						21		
		客服收银岗位限选课	6031201	连锁门店店长管理	B	2	36	18	18						4		
			6033205	连锁门店客服收银知识	B	2	36	18	18		▲				4		
			6033206	连锁门店客户信息统计与会员开发（数字管理）	B	2	36	18	18		▲				4		
			6033305	连锁门店收银作业与服务实训	C	3	54	4	50						6		
			6033306	连锁门店客服收银岗位分流实践课程（企业）	C	12	216	36	180						9w		
			小计			21	378	94	284						21		
第三阶段基层管理干部（技术骨干）岗		生鲜销售岗位实践教学培养（必修）	6041401	生鲜销售见习主管岗位职务能力提升课（跟岗实践）	C	15	270		270							15w	
			6041404	生鲜销售主管助理岗位职务能力提升课(顶岗实践)	C	13	234		234								13w
			3141202	企业实践共性问题解析（集中授课）	B	5	90	45	45							3w	2w
			3141411	毕业设计	C	3	54		54								3w
		食品百货销售岗位实践教学培养（必修）	6041402	食品百货销售见习主管岗位职务能力提升课（跟岗实践）	C	15	270		270							15w	
			6041405	食品百货销售主管助理岗位职务能力提升课(顶岗实践)	C	13	234		234								13w
			3141202	企业实践共性问题解析（集中授课）	B	5	90	45	45							3w	2w

位职务能力企业实践教学培养			3141411	毕业设计	C	3	54		54								3w
		客服收银岗位实践教学培养（必修）	6041403	客服收银见习主管岗位职务能力提升课（跟岗实践）	C	15	270		270							15w	
			6041406	客服收银主管助理岗位职务能力提升课(顶岗实践)	C	13	234		234								13w
			3141202	企业实践共性问题解析（集中授课）	B	5	90	45	45							3w	2w
			3141411	毕业设计	C	3	54		54								3w
			小计			36	648	45	603							0	0
		专业课合计				105	1899	740	1159			13	16	22	21	0	0
	学时、学分及学期周学时总计					143	2625	1147	1478			24	23	23	22	0	0

注：*表示课外实践；★表示核心课程； ▲表示考试课程，其余为考查；w 表示集中实践教学周

学生素质拓展贯穿全学程，素质拓展学分为 12 学分以上

专业技术拓展课程，群内一个专业一个模块，应列明所有专业的专业技术拓展课程，学生可自由选择其中一个或多个模块学习，选修与本专业不同模块的学生，可获得相应专业辅修证书。