

## 《连锁经营管理》教学大纲

课程名称：连锁经营管理	课程类别（必修/选修）：选修（专业方向课程）
课程英文名称：Chain Operation Management	
总学时/周学时/学分：32/2/2	其中实践/实践学时：10
先修课程：《管理学原理》、《线性代数》	
后续课程支撑：《营销策划》、《网络营销》、《运筹学》	
授课时间：1-16 周周 2 上午 3、4 节	授课地点：莞城 1311
授课对象：2022 工商管理 1-2 班、2023 工商 1 班(专升本)	
开课学院：经济与管理学院	
任课教师姓名/职称：全裕吉/教授	
答疑时间、地点与方式：周 2 课后或周 4 下午，莞城 1311，其它即时通网络答疑	
课程考核方式：开卷（）闭卷（）课程论文（√）其它（√）	
<p><b>使用教材：</b>《连锁经营管理理论与实务》，9787300151793，窦志铭著，中国人民大学出版社。</p> <p><b>教学参考资料：</b>1、《企业网络研究：基于网络科学范式的产业组织分析》，ISBN：9787010154183，出版社：人民出版社，洪振挺著。</p> <p>2、《连锁门店基层岗位操作实务》，ISBN：978-7-300-26581-0；出版时间：2019-02-18；于天懿；中国人民大学出版社。</p> <p>3、《连锁企业门店开发与设计》，ISBN：978-7-300-15650-7；出版时间：2012-07-03；作者：李卫华 李轻舟 王菱；中国人民大学出版社。</p> <p>4、《连锁企业促销管理》,连锁企业促销管理，出版时间：2013-03-11，作者：张华，中国人民大学出版社。</p>	
<p><b>课程简介：</b>课程是专业方向课程，主要内容有连锁经营概述、连锁企业组织、连锁企业战略管理、连锁分店选址、连锁企业商品采购与配送、连锁企业的促销活动及价格管理、连锁企业管理信息系统、连锁企业人力资源管理、连锁经营绩效测评和特许连锁经营等。适用于工商管理的连锁经营、商品流通管理、电子商务等相关专业方向。</p>	

课程教学目标及对毕业要求指标点的支撑		
课程教学目标	支撑毕业要求指标点	毕业要求
<b>目标 1（素质目标）：</b> 掌握连锁经营管理相关的基本概念、规则和原理，做一些简单的问题解决和应用。 深入企业进行实践，在实践中认识并熟悉各个连锁经营的各个环节，在上述要求基础上解决连锁经营一些具体问题。	<b>LO 2.2</b> 具有工商管理学科大类方面的基础理论知识和素养。	<b>毕业要求 2：</b> 学生能够系统掌握工商管理学科所需知识
<b>目标 2（能力目标）</b> 在实践中能对连锁经营的一些关键问题有系统性的解决方案，在连锁战略方面有较高远的洞悉；在分店布局有周密的分析形成有价值的布局； 在连锁商品价格方面有充分的酝酿和提供有竞争力的价格体系；能构建统一而适用的信息系统；能形成有连锁经营需求的人才匹配团队和相应的评价机制。	<b>LO 3.3</b> 熟练使用现有分析工具解决经济实证和管理实践中的问题。	<b>毕业要求 3：</b> 学生能够使用定量和信息技术（IT）工具对问题进行分析。

<b>目标 3（职业道德目标）</b> 培养学生具有独立思考，积极参与、联系实际、善于谋划、勇于探究管理实践真理； 养成诚实守信、科学严谨、认真细致、持之以恒的态度和职业精神。	<b>LO 1.3</b> 能够考虑自身行为对他人与社会的影响，识别和阐明商业活动的道德和社会责任问题。	<b>毕业要求 1：</b> 学生应该具有正确的理想信念、社会责任感和使命感，具有良好的道德、健康的身心
--	--	--

理论教学进程表

周次	教学主题	授课教师	学时数	教学内容（重点、难点、课程思政融入点）	学生学习预期成果	教学模式 （线上/混合式/线下）	教学方法	作业安排	支撑课程目标
1	概述	全裕吉	2	连锁经营基本概念、特点、类型和发展 <b>重点：</b> 连锁经营的定义、特点 <b>难点：</b> 连锁经营的特点 <b>课程思政融入点：</b> 介绍连锁经营的在中国的发展和演变，讲述社会主义制度在培育新生模式的优势。	1. 能够了解连锁经营的发展由来及特点 2. 能够评价连锁经营在社会商业流通和企业个体中的地位和影响	线下教学	课堂讲授	<b>课程思政作业：</b> 要求学生每人阅读连锁经营在中国发展的材料，体味社会主义制度的包容性和对新生事物发展的优越性。	目标 1

2、3	连锁企业组织	全裕吉	2+2	<p>连锁企业组织、组织结构、主要部门职能；</p> <p><b>重点：</b>连锁经营的职能部门</p> <p><b>难点：</b>连锁经营门店岗位设置</p> <p><b>课程思政融入点：</b>介绍连锁经营组织中的分权，讲述集权和分权的平衡性，从而说明纪要民主又要集中的重要性，进而说明社会主义民主集中制的优越性。</p>	<p>1、能够掌握职能部门特征和设计方法；</p> <p>2、能够运用门店岗位设置的理论和方法。</p>	线下教学	课堂讲授	<p><b>课堂课后实训：</b>连锁经营百货店岗位设置。</p>	<p>目标1</p> <p>目标2</p>
4、5	连锁企业战略管理	全裕吉	2+2	<p>企业战略与战略管理，连锁企业战略分析，使命与战略目标，总体战略决策，竞争战略，战略实施与控制。</p> <p><b>重点：</b>连锁战略分析、决策</p> <p><b>难点：</b>连锁战略分析</p> <p><b>课程思政融入点：</b>介绍战略形成决策和执行，讲述</p>	<p>1、能够掌握连锁经营战略及其规划；</p> <p>2、学会连锁战略分析技术</p>	线下教学	讲授/实训	<p><b>课堂课后实训：</b>东莞生鲜连锁经营战略分析</p>	<p>目标2</p>

				社会主义国家在宏观战略的把握和执行方面的强大优势。					
6、7	连锁分店选址	全裕吉	2+2	连锁分店选址条件，商圈与商圈的设定，商圈调查与分析。 <b>重点：</b> 分店选址条件 <b>难点：</b> 商圈调查与分析	1、能够熟悉和掌握商圈分析的理论和方法； 2、能够学会分店选址的技术。	线下教学	讲授/实训	课堂课后实训：东莞市世博广场商圈（或其它商圈）开设连锁美食分店分析	目标 2
8、9	连锁企业商品采购与配送	全裕吉	4	连锁企业的统一采购，连锁企业经营商品结构的确定与优化，连锁企业商品采购业务，连锁企业配送管理。 <b>重点：</b> 经营商品结构的确定与优化 <b>难点：</b> 连锁经营的配送管理	1、能够熟悉和掌握商品结构的确定与优化理论和技巧； 2、能够学会连锁经营的配送管理的原理和技术。	线下教学	课堂讲授	课堂课后实训：沃尔玛（或其他连锁店）的商品结构（及其优化措施）、采购系统渠道构建和配送系统分析	目标 2
10、11	连锁企业的促销活动及价格管理/特	全裕吉	2	连锁企业的促销活动，连锁企业的价格管理。特许	1、能够熟悉和掌握锁企业的	线下教学	课堂讲授	连锁企业的价格管	目标 2

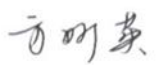
	许连锁经营			经营与特许当事人，特许连锁经营的开展，特许人服务。 <b>重点：</b> 连锁企业的价格管理。 <b>难点：</b> 特许连锁经营的开展。	价格管理理论和方法； 2、能掌握特许连锁经营的开展相关理论和法律知识。			理 与 其 他 实 体 有 何 不 同？	
12、13	连锁企业管理信息系统	全裕吉	2+2	连锁企业管理信息系统概述，连锁总部管理信息系统，统配中心管理信息系统，连锁分店管理信息系统，连锁企业管理信息系统的提升。 <b>重点：</b> 统配中心管理信息系统。 <b>难点：</b> 连锁企业管理信息系统的提升。	1、能够熟悉和运用统配中心管理信息系统； 2、能对许连锁经营的系统提出管理上的优化。	线下教学	讲授/实训	熟 悉 百 货 连 锁 店 的 信 息 系 统。	目标 2
14、15	连锁企业人力资源管理	全裕吉	4	连锁企业人力资源配备，连锁企业员工招聘与培训，连锁企业员工考核与奖励，连锁企业文化建设。 <b>重点：</b> 人力配备、招聘与	1、能够熟悉和掌握连锁企业人力资源配备的理论和办法； 2、能对许连锁	线下教学	讲授/实训	提 出 一 个 企 业 的 文 化 建 设 思 路 和 措 施。	目标 3

				培训。 <b>难点：</b> 连锁企业文化建设。	经营企业的文化进行建设。				
16	连锁经营绩效测评	全裕吉	2+2	连锁企业绩效测评体系的构成，连锁企业顾客满意度调查，连锁企业经营绩效过程评价，连锁企业经营绩效财务评价。 <b>重点：</b> 连锁店的评测体系。 <b>难点：</b> 连锁企业经营绩效过程评价，连锁企业经营绩效财务评价。	1、能够熟悉和掌握连锁企业绩效测评的特性和方法； 2、能对许连锁经营企业的财务进行纵向、横向测评。	线下教学	讲授/实训	连锁企业如何使用关键业绩指标评价方法？	目标 2
合计：									
实践教学进程表									
周次	实践项目名称	授课教师	学时	教学内容（重点、难点、课程思政融入点）	学生学习预期成果	项目类型（验证/综合/设计）	教学方式	支撑课程目标	
2-15	沃尔玛（或其他连锁店）	全	10	重点：对某个具体连锁店的商品结构及其优化措施进行调研，采	1.掌握某个具体连锁店的商	实训	调研和实训，1 到 5 人一组，完成具体调研和	目标 2	

	的商品结构（及其优化措施）、采购系统渠道构建和配送系统分析//置入上述 2、3、4、6、7、11、12、16 周相应的实训项目	裕吉		购系统渠道构建和配送系统分析；难点：商品结构的优化和配送系统优化	品结构及其优化措施进行调研的方法  2.掌握采购系统渠道构建和配送系统分析方法  3.培养学生主动思考、周密分析、认真细致的态度和精神		方案的形成。	目标 3
合计：			10					
课程考核								
序号	课程目标	支撑毕业要求指标点		评价依据及成绩比例（%）				权重（%）
				作业	实训	考核：课程论文	文献检索	



1	<p><b>目标 1（素质目标）：</b></p> <p>掌握连锁经营管理相关的基本概念、规则和原理，做一些简单的问题解决和应用。深入企业进行实践，在实践中认识并熟悉各个连锁经营的各个环节，在上述要求基础上解决连锁经营一些具体问题。</p>	LO 2.2 具有工商管理学科大类方面的基础理论知识和素养。		5	0	25		30
2	<p><b>目标 2（能力目标）</b></p> <p>在实践中能对连锁经营的一些关键问题有系统性的解决方案，在连锁战略方面有较高远的洞悉；在分店布局有周密的分析形成有价值的布局；在连锁商品价格方面有充分的酝酿和提供有竞争力的价格体系；能构建统一而适用的信息系统；能形成有连锁经营需求的人才匹配团队和相应的评价机制。</p>	LO 3.3 熟练使用现有分析工具解决经济实证和管理实践中的问题。		10	10	40		60

3	<b>目标3（职业道德目标）</b> 培养学生具有独立思考，积极参与、联系实际、善于谋划、勇于探究管理实践真理；养成诚实守信、科学严谨、认真细致、持之以恒的态度和职业精神。	LO 1.3 能够考虑自身行为对他人与社会的影响，识别和阐明商业活动的道德和社会责任问题。		5		5		10
合计				20	10	70		100
注：各类考核评价的具体评分标准见《附录：各类考核评分标准表》								
大纲编写时间：2023 年 8 月 22 日								
系（部）审查意见：  <div>同意。</div> <div>             系（部）主任签名：              </div> <div>             日期：2023 年 8 月 25 日           </div>								

备注：1) 根据《东莞理工学院考试管理规定》第十二条规定：旷课 3 次（或 6 课时）学生不得参加该课程的期终考核。2) 各项考核标准见附件所示。

附录：各类考核评分标准表

作业评分标准

教学目标要求	评分标准				权重 (%)
	90-100	80-89	60-79	0-59	
<b>目标 1:</b> 掌握连锁经营管理相关的基本概念、规则和原理,做一些简单的问题解决和应用。  深入企业进行实践,在实践中认识并熟悉各个连锁经营的各个环节,在上述要求基础上解决连锁经营一些具体问题。  (支撑毕业要求指标点 3.1)	概念清楚,作业认真,答题正确。	概念比较清楚,作业比较认真,答题比较正确。	概念基本清楚,答题基本正确。	概念不太清楚,答题错误较多。	4
<b>目标 2:</b> 在实践中能对连锁经营的一些关键问题有系统性的解决方案,在连锁战略方面有较高远的洞悉;在分店布局有周密的分析形成有价值的布局; 在连锁商品价格方面有充分的酝酿和提供有竞争力的价格体系;能构建统一而适用的信息系统;能形成有连锁经营需求的人才匹配团队和相应的评价机制。  (支撑毕业要求指标点 5.1、5.2)	概念清楚,作业认真,答题正确。	概念比较清楚,作业比较认真,答题比较正确。	概念基本清楚,答题基本正确。	概念不太清楚,答题错误较多。	4
<b>目标 3:</b> 培养学生具有独立思考,	概念清楚,作业认真,	概念比较清楚,作业比较认	概念基本清楚,答题基本正	概念不太清楚,答题	2

积极参与、联系实际、善于谋划、勇于探究管理实践真理； 养成诚实守信、科学严谨、认真细致、持之以恒的态度和职业精神。  (支撑毕业要求指标点 8.1)	答题正确。	真，答题比较正确。	确。	错误较多。	
---	-------	-----------	----	-------	--

考核（课程论文）评分标准

教学目标要求	评分标准				权重 (%)
	90-100	80-89	60-79	0-59	
<b>目标 1:</b> 掌握连锁经营管理相关的基本概念、规则和原理,做一些简单的问题解决和应用。 深入企业进行实践,在实践中认识并熟悉各个连锁经营的各个环节,在上述要求基础上解决连锁经营一些具体问题。 (支撑毕业要求指标点 3.1)	选题符合课程要求,概念清楚,理论运用正确,分析方法使用得当,结论正确。	选题比较符合课程要求,概念比较清楚,理论运用比较正确,分析方法使用比较得当,结论比较正确。	选题基本符合课程要求,概念基本清楚,理论运用基本正确,分析方法使用基本得当,结论基本正确。	选题课程要求契合度较低,概念不太清楚,理论运用不太正确,分析较为浅陋,结论不太正确。	50
<b>目标 2:</b> 在实践中能对连锁经营的一些关键问题有系统性的解决方案,在连锁战略方面有较高远的洞悉;在分店布局有周密的分析形成有价值的布局;在连锁商品价格方面	逻辑清楚,框架合理,分析深入,观点正确。	逻辑较清楚,框架较合理,分析较深入,观点较正确。	逻辑基本清楚,框架基本合理,分析基本到位,观点基本正确。	逻辑不太清楚,框架不太合理,分析粗浅深入,观点不太正确。	30

<p>有充分的酝酿和提供有竞争力的价格体系；能构建统一而适用的信息系统；能形成有连锁经营需求的人才匹配团队和相应的评价机制。</p> <p>（支撑毕业要求指标点 5.1 和 5.2）</p>					
<p><b>目标 3:</b></p> <p>培养学生具有独立思考，积极参与、联系实际、善于谋划、勇于探究管理实践真理；养成诚实守信、科学严谨、认真细致、持之以恒的态度和职业精神。</p> <p>（支撑毕业要求指标点 8.1）</p>	<p>写作严谨，态度积极，商业伦理观正确</p>	<p>写作比较严谨，态度比较积极，商业伦理观存在瑕疵</p>	<p>文风一般，态度不太积极，商业伦理观基本正确</p>	<p>文风有问题，对写论文有抵触情绪，商业伦理观存在较大问题</p>	<p>10</p>