

《 门店运营管理及实务训练 》 专科课程教学大纲

一、课程基本信息

课程名称	(中文) 门店运营管理及实务训练				
	(英文) Store Management and Operation				
课程代码	0060563	课程学分		4	
课程学时	64	理论学时	16	实践学时	48
开课学院	职业技术学院	适用专业与年级		高职专科学学生大二第二学期开展	
课程类别与性质	系部必修课	考核方式		考试	
选用教材	【《门店运营管理》 湖南师范大学出版社 主编：曹爽】			是否为马工程教材	否
先修课程	【市场营销与策划 0060530 (3)】				
课程简介	结合门店运营管理的理论知识和实践技能,设计相关课程内容,如店铺布局设计、库存管理、人员培训等。门店运营管理技能作为连锁经营行业从业人员的必备技能,涵盖门店运营的基本知识和技巧,包括店铺规划和设计,陈列和布局,库存管理,供应链管理,日常运营,帮助学生了解门店运营的各个环节和关键要素。分为运营部分和门店管理两大部分,员工管理和顾客管理也能够帮助学生有效的管理团队,了解管理学知识。课程同时融入思想政治教育元素,如企业文化建设、社会责任等。				
选课建议与学习要求	本课程适合高职专科学学生大二第二学期开展				
大纲编写人	杨璐璐		制/修订时间	2024. 2. 29	
专业负责人	高		审定时间	2024. 2. 29	
学院负责人	(签名)		批准时间		

二、课程目标

类型	序号	内容
知识目标	1	了解企业运营管理
	2	了解行业前沿知识技术
技能目标	3	具备门店运作的基本能力
	4	具备卖场的设计与策划的基本能力
素养目标 (含课程思政目标)	5	培养学生收集资料, 与人沟通, 团队合作, 社会实践的能力
	6	培养学生分析问题, 解决问题的能力

三、实验内容与要求

(一) 各实验项目的基本信息

序号	实验项目名称	实验类型	学时分配		
			理论	实践	小计
1	店铺日常运营作业	综合型	2	4	6
2	进货作业	综合型	2	6	8
3	入库/出库作业	综合型	2	4	6
4	销售作业	综合型	2	6	8
5	门店作业	综合型	2	6	8
6	员工管理作业	综合型	2	6	8
7	顾客管理作业	综合型	2	6	8
8	财务管理作业	综合型	2	4	6
9	复习	综合型	0	6	6

实验类型: ①演示型 ②验证型 ③设计型 ④综合型

(二) 各实验项目教学目标与教学内容以及要求

实验 1: 门店日常运营作业
<p>知识点: 熟悉企业运营管理的基本理论</p> <p>能力要求: 培养市场分析的能力</p> <p>教学重点: 掌握企业门店运营管理相关含义</p> <p>教学难点: 会制定企业门店运营管理具体方案</p>
实验 2: 进货作业
<p>知识点: 了解采购的地位与作用</p> <p>能力要求: 掌握采购和采购管理的概念</p> <p>教学重点: 能够从采购实践中总结采购的工作流程</p> <p>教学难点: 能够将所学的理论应用到采购实践中</p>
实验 3: 入库/出库作业
<p>知识点: 了解仓库作业管理的作业流程</p> <p>能力要求: 掌握盘点技术方法</p> <p>教学重点: 掌握仓库入库作业, 存储作业和出库作业的操作方法</p> <p>教学难点: 对商品进行编码, 对库区及储位进行划分</p>
实验 4: 销售作业
<p>知识点: 知道销售过程管理, 人员管理, 礼仪规范管理, 物品供应管理</p> <p>能力要求: 会根据掌握的只是完成销售计划的制订</p> <p>教学重点: 了解门店促销方法</p> <p>教学难点: 掌握计划的制定内容</p>
实验 5: 门店作业
<p>知识点: 了解理货员, 收银员, 防损员的职业要求</p> <p>能力要求: 能理论结合实际, 理货陈列迅速整齐, 收银盘点准确</p> <p>教学重点: 了解理货, 陈列, 收银, 盘点的作业流程和作业要领</p> <p>教学难点: 掌握理货作业管理, 学会分析案例</p>
实验 6: 员工管理作业
<p>知识点: 了解门店员工招聘</p> <p>能力要求: 能通过门店员工招聘, 培训, 考核的学习对员工进行管理</p> <p>教学重点: 学习员工管理方法</p> <p>教学难点: 正确进行员工关系管理</p>
实验 7: 顾客管理作业
<p>知识点: 了解门店顾客营销策略</p> <p>能力要求: 能够掌握门店顾客开发的技巧和策略的知识进行门店顾客开发</p>

教学重点：研究消费者心里变化趋势，透析顾客心理
教学难点：顾客抱怨的处理技巧

实验 8：财务管理作业

知识点：了解门店财务管理
能力要求：会进行基本的财务分析
教学重点：培养学生财务管理的能力
教学难点：合理预估门店未来经营

(三) 各实验项目对课程目标的支撑关系

实验项目名称	课程目标					
	1	2	3	4	5	
店铺日常运营作业	√	√			√	
进货作业	√	√	√		√	
入库/出库作业	√	√	√		√	
销售作业	√	√	√	√	√	√
门店作业	√	√	√	√	√	
员工管理作业	√	√	√			√
顾客管理作业	√	√	√			√
财务管理作业	√	√	√			√

四、课程思政教学设计

门店运营管理的思政目标主要包括以下几个方面：

培养责任感和使命感：通过门店运营管理的教学，引导学生认识到作为企业一员的责任和使命，激发其对企业发展、社会贡献的责任感和使命感。

强化团队合作意识：门店运营管理需要团队协作，培养学生的团队合作意识和团队精神，促进学生在团队中有效地协调、沟通和合作。

提升社会责任感：引导学生关注企业的社会责任，包括环境保护、公益活动等，培养学生的社会责任感和公民意识，让其在未来的工作中积极承担社会责任。

加强法律意识和诚信意识：门店运营管理需要遵守相关法律法规和商业道德，培养学生的法律意识和诚信意识，引导他们在实践中遵纪守法、诚信经营。

促进创新和拓展思维：门店运营管理需要不断创新和拓展思维，培养学生的创新意识和拓展思维能力，让他们在实践中能够灵活应对各种挑战和问题。

综合以上目标，门店运营管理的思政教育旨在通过专业知识和实践技能的培养，同时加强思想政治教育，全面提升学生的综合素质，使其成为德智体美劳全面发展的社会主义建设者和接班人。

五、课程考核

总评构成	占比	考核方式	课程目标						合计
			1	2	3	4	5	6	
1	40%	期末考试（开卷）	40	20	20	10		10	100
X1	30%	小组作业展示	20	10	30	30	10		100
X2	20%	论文	20	10	20	20	20	10	100
X3	10%	课堂表现（出勤，笔记，课后作业）	20	10	10		60		100

评价标准细则（选填）

六、其他需要说明的问题

--