



《连锁企业信息管理》

课程整体教学设计

(2018-2019 第一学期)

课程名称： 管理实务

所属专业： 工商企业管理 连锁方向

制 定 人： 王怡源

制定时间： 2018 年 9 月修订



课程整体教学设计

一、课程基本信息

课程名称：连锁企业信息管理		
课程代码：270130	学分：4.0	学时：64
授课时间：第1学期	授课对象：工商企业管理连锁方向2016级	
课程类型：专业课 必修课		
有关的先修课程：计算机基础、 管理学、连锁经营管理、连锁企 业营运与管理	有关的后续课程：连锁企业配送管理、特许 经营管理与实务	

二、课程定位

(一) 学生所在专业面向的岗位(群)

职业领域	岗位面向	主要就业岗位	相关就业岗位
1. 连锁企业 销售人员	初始就业岗位	连锁企业销售人员	连锁企业销售管理 岗位 连锁企业行政管理 岗位
		连锁企业一般管理人员	
2. 连锁企业 管理人员	发展就业岗位	连锁企业店长	
		连锁企业部门经理	
		连锁企业高级主管	

(二) 本课程与中职、高职(专科、本科)、普通高校、培训班同类课程的区别

层次	区别
本科	相对本科课程,增加了实训课程,更具实践意义
中职	相对中职课程,理论水平要高,研究更加深入
培训班	相对于培训班,不仅理论水平要高,理论设计的范围较广,综合水平要高.



三、课程目标

（一）总体目标：

通过本课程学习，使学生具备连锁企业信息管理的基本知识和技能，掌握连锁企业信息管理系统的进销存业务的操作方法及要领，初步能处理连锁企业信息管理的日常事务，以培养学生发现问题、分析问题和解决问题的能力，为后续课程学习和实训打下良好基础，为将来担任连锁经营管理相关工作作好职业准备。

（二）素质目标：

使学生具有广博的知识面、扎实的基础知识、良好的知识结构、勤于动手和动脑的习惯、创新意识和创新能力等多方面素质，培养连锁经营管理的应用型、复合型人才。

（三）知识目标：

- ① 熟悉连锁企业信息管理系统各研究对象；
- ② 掌握信息系统开发基本技能；
- ③ 熟悉连锁企业信息管理系统的作业流程；
- ④ 认识连锁企业前台销售及其管理流程；
- ⑤ 熟悉门店 POS 系统；
- ⑥ 认识商品编码技术；
- ⑦ 掌握连锁企业后台管理业务流程；
- ⑧ 理解当今电子商务发展的机遇与挑战。

（四）能力目标：

1. 具有较强的资料收集能力。能根据学习和工作的需要，对相关资料进行收集和处理，选择出适用的连锁信息管理资料。

2. 具有一定的理解分析能力。能根据企业实际需要，进行信息管理系统开发设计，提出一定的解决问题办法或措施。

3. 具有一定的创新能力。能突破条条框框限制，开动脑筋，活跃思维，灵活地应基本知识来提出独特的见解或方案，不死记硬背。

4. 具有较强的操作能力。能根据连锁企业信息管理原理对商品进销存等进行实际操作。



四、课程的知识 and 理论内容

序号	项目（模块）	工作任务	学时
1	连锁企业信息管理概论	信息与管理信息系统的概念；信息与管理的关系；连锁企业信息管理的特征和管理内容。掌握信息的概念、信息技术的发展历程。熟悉信息的特征、连锁企业信息管理的内容。	8
2	连锁企业信息管理系统开发	连锁企业信息管理系统开发的相关概念；连锁企业信息管理系统开发的方法。掌握连锁企业信息管理系统的两种开发方法及优缺点、辨析连锁企业三种信息管理系统的方式特点	6
3	连锁企业信息管理系统（总部信息管理、分店信息管理、配送中心信息管理）	连锁企业总部信息管理；连锁企业分店信息管理；连锁企业配送信息管理；第三方物流系统管理。理解连锁企业总部信息管理系统的构成、掌握连锁企业分店信息管理系统流程	10
4	连锁企业前后台管理业务（前台销售及后台管理业务流程、后台决策与网络支持）	了解连锁企业后台决策管理系统的应用；POS 系统管理和操作方法的应用。熟悉连锁企业网络支持管理；掌握 POS 系统管理和操作方法。掌握 POS 机系统的操作方法、了解连锁企业网络支持管理。	30
5	商品编码技术（条形码技术、电子标签）	收银岗位工作规范应用；收银岗位技能的使用。POS 系统的管理方法；收银岗位的工作规范；收银岗位的技能。掌握 POS 机操作方法、掌握收银岗位工作规范	10
6	电子商务（概念、相关技术问题）	RFID 及其应用。商品编码系统的构成；商品编码原则、商品分类标准及方法；商品条码的概念、特点、掌握条码的分类、编码规则。掌握商品编码方法、熟悉商品条码的分类依据、识别不同的商品条码。	6
合计			64



五、能力训练项目设计

编号	项目名称	素质目标	知识目标	能力目标	教学方式及步骤	结果（可展示）
1	连锁企业信息管理系统调研	①了解当前连锁企业信息管理系统应用情况 ②收集企业信息	①连锁企业的信息源种类 ②信息收集渠道	①了解当前连锁企业信息管理系统应用情况 ②收集企业信息	①分组调查 ②讨论总结	调研报告
2	连锁企业信息管理需求分析	①了解当前连锁企业信息管理优势、缺点 ②提出解决对策	①信息管理的概念 ②信息管理的发展过程 ③企业市场信息功能	①了解当前连锁企业信息管理优势、缺点 ②提出解决对策	①分组调查 ②讨论总结	调研报告
3	系统开发模拟练习	分组扮演系统开发人员的角色，谈谈各自在开发目标、设计步骤及相互配合的动作等方面的不同。	①MIS 工作流程 ②系统文档的编制	分组扮演系统开发人员的角色，谈谈各自在开发目标、设计步骤及相互配合的动作等方面的不同。	①分组讨论 ②总结	制定方案与模拟系统开发
4	系统文档的编制	①编制项目开发计划 ②编制数据库设计说明书 ③出具项目开发总结报告	①文档编制原则 ②文档编制格式	①编制项目开发计划 ②编制数据库设计说明书 ③出具项目开发总结报告	①认为布置 ②分组编辑	模拟文档编制
5	信息管理流程训练	①分组模拟连锁总部，扮演各部门人员角色 ②熟悉连锁企业信息管理流程。	①连锁门店管理信息系统的业务流程 ②连锁门店管理信息系统的基本功能	①分组模拟连锁总部，扮演各部门各人员角色 ②熟悉连锁企业信息管理流程。	①角色扮演 ②分组讨论 ③总结	设计信息管理流程
6	收银结算作业	熟练掌握货款结算的作业规范	①收银步骤 ②标准用语 ③相关配合动作	熟练掌握货款结算的作业规范	①角色扮演 ②讨论总结	设计收银流程 模拟收银
7	商品入库流程训练	①熟悉商品入库流程 ②认识相关票据及商品入库流程的计算机操作步骤。	货物验收入库流程	①熟悉商品入库流程 ②认识相关票据及商品入库流程的计算机操作步骤。	①分组调查 ②参观	设计商品入库流程



8	查询报表的使用训练	①熟悉各种查询报表的使用方法 ②认识相关数据查询操作步骤 ③了解利益查询工具进行数据汇总和分析。	①交易流水数据查询 ②类别查询、供应商查询 ③供应商商品查询	①熟悉各种查询报表的使用方法 ②认识相关数据查询操作步骤 ③了解利益查询工具进行数据汇总和分析。	①分组讨论 ②实际操作	设计各类报表 模式商品查询 流程
9	编码规则训练	①熟悉各种商品条码的编码规则 ②掌握店内码的编制方法。	①商品编码方法 ②商品编码分类 ③商品分类方法	①熟悉各种商品条码的编码规则 ②掌握店内码的编制方法。	现场调研	设计商品编码
10	电子商务技术的应用训练	掌握网络交易的方式方法。	电子商务基本常识	掌握网络交易的方式方法。	经验分享	电子商务技术的调研报告
11	电子商务发展展望	理性看待当代电子商务的发展。	①经济力量与电子商务的关系 ③交易成本与电子商务关系	理性看待当代电子商务的发展。	分组讨论	《如何看待电子商务的发展》报告
12	综合实训	①门店运营信息管理观察 ②商场商品编码调查 ③企业信息管理现状与改进对策。	①实地调研获取信息 ②对信息进行加工整理 ③应用所学知识为企业提供建议	①门店运营信息管理观察 ②商场商品编码调查 ③企业信息管理现状与改进对策。	①分组调研 ②讨论	成果PPT报告



六、课程进度表

第×次	周次	学时	单元标题	教学内容	教学重点	教学难点	教学形式	可展示的结果和验收的标准
1	1	2	连锁企业信息管理概述	①信息的含义 ②信息的特征 ③企业市场信息功能 ④市场信息收集渠道	①企业市场信息功能 ②市场信息收集渠道	①企业市场信息功能 ②市场信息收集渠道	学期课堂安排 讲授 调研	什么是信息，信息有何特征？ 企业管理有哪些层次？ 信息与管理有何关系。
2	1	2	信息管理基础	①信息管理的含义 ②信息管理的目标、任务 ③企业信息管理的过程	①企业信息管理的过程	①企业信息管理的过程	讲授 调研	
3	2	2	连锁企业信息管理	①企业市场营销信息系统的构成 ②营销信息管理系统的开发与应用 ③连锁经营的信息源	①连锁经营的信息源	①连锁经营的信息源	讲授 调研	连锁经营的信息源有哪些？ 怎样收集连锁经营的信息？



4	2	2	连锁企业信息系统开发方式	①自主开发的优点与缺点 ②购买成品软件的适用范围 ③合作开发的优点与存在问题	①自主开发的优点与缺点 ②合作开发的优点与存在问题	①自主开发的优点与缺点	讲解 调研	三种开发方式的区别与适用范围?
5	3	2	连锁企业信息管理系统开发方法	①生命周期法的含义、优缺点 ②原型法的流程 ③MIS 各阶段的操作方式	①生命周期法的含义、优缺点 ②MIS 各阶段的操作方式渠道	①生命周期法的含义、优缺点 ②MIS 各阶段的操作方式渠道	讲解 实训	生命周期法的优缺点有哪些?
6	3	2	系统文档的编制	①文档编制的原则 ②信息系统文档的类型 ③文档内容	①文档内容	①文档内容	讲授	
7	4	2	连锁企业总部信息	①连锁门店管理信息系统的业务流程 ②连锁门店管理信息系统	连锁门店管理信息系统的业务流程	连锁门店管理信息系统的业务流程	讲授 案例	连锁企业总部系统有什么特点? 总部的职能是什么?



			管理系统	的基本功能				
8	4	2	连锁企业分店信息管理	①分店业务流程 ②分店管理信息系统的基本功能	分店业务流程	分店业务流程	实训	连锁门店信息管理系统有哪些功能? 连锁总部引进新品的流程是什么?
9	5	2	连锁企业配送中心信息管理	①配送中心管理信息系统作业流程 ②配送中心管理信息系统的基本功能	配送中心管理信息系统作业流程	配送中心信息管理系统的基本功能	讲解 调研	
10	5	2	物流系统管理	①第三方物流管理的运作架构 ②第三方物流管理模型	第三方物流管理的运作架构	第三方物流管理的运作架构	讲解 调研	
11	6	2	前台管理概述	①不同业态前台管理的比较 ②前台销售系统的构成	不同业态前台管理的比较	不同业态前台管理的比较	讲授	



				③前台系统的概念				
12	6	2	门店 POS系 统	①前台 POS 收银系统基本操作 ②前台 POS 交易作业功能 ③系统维护	①前台 POS 收银系统基本操作 ②前台 POS 交易作业功能	①前台 POS 收银系统基本操作 ②前台 POS 交易作业功能	讲授 模拟实训	收银机为什么要安装 UPS? 结束收银时间为什么要退出系统? 前台 POS 系统有哪些功能?
13	7	2	前台 信息管 理	①前台信息管理功能设置及操作 ②连锁门店收银岗位工作规范	连锁门店收银岗位工作规范	连锁门店收银岗位工作规范	讲解 模拟实训	
14	7	2	进货管 理	①订货作业流程 ②验货入库流程 ③退货流程	①订货作业流程 ②验货入库流程	验货入库流程	讲解 模拟实训	简述订货作业的流程和注意事项。
15	8	2	物流管 理	①库存管理的流程 ②采购的原则、方式 ③库存管理技术	①库存管理的流程 ②采购的原则、方式	采购的原则、方式	讲解 案例	简述采购管理的原则和采购方式。



16	8	2	营运管理	①不同的定价方法 ②供应商资料维护与审核 ③商品档案管理的内容	商品档案管理的内容	商品档案管理的内容	讲解	怎样实现对商品档案的维护与管理?
17	9	2	战略管理	①战略管理的含义与内容 ②连锁企业常用的经营战略 ③根据市场环境分析选择不同的战略	①连锁企业常用的经营战略 ②根据市场环境分析选择不同的战略	根据市场环境分析选择不同的战略	讲解 案例	结合我国连锁企业的发展现状,谈谈可供选择的战略决策。
18	9	2	后台决策支持管理	①查询设计的基本知识 ②查询报表的使用	查询报表的使用	查询报表的使用	讲解 实训	对后台工作人员有什么要求?
19	10	2	连锁企业中的网络支持	①门店网络系统结构的内容 ②配送中心网络系统结构的内容 ③POS-MIS 系统网络结构	①门店网络系统结构的内容 ②配送中心网络系统结构的内容	配送中心网络系统结构的内容	讲解 案例	



				的应用				
20	10	2	POS 机的使用与维护	①POS 机的使用与维护②收银机的类型③收银机工作环境	①POS 机的使用与维护	①POS 机的使用与维护	讲解 实训	POS 机的基本结构包括哪些部分？ POS 机一般有哪些故障？如何检查？ 简述收银机的工作环境
21	11	2	商品编码方法	①商品编码的作用、方法、标准 ②正确制定商品编码	①商品编码的作用、方法、标准	①商品编码的作用、方法、标准	讲解 模拟实训	什么是商品分类？如何做好商品的科学分类？ 简述商品条码的原则。
22	11	2	商品编码分类	①商品分类的意义、要求 ②商品分类方法、商品分类的编码 ③正确识别不同的商品编码	①商品分类方法、商品分类的编码 ②正确识别不同的商品编码	①商品分类方法、商品分类的编码 ②正确识别不同的商品编码	讲解 模拟实训	
23	12	2	条码技术和条码	①条码的概念、条码技术的特点	①条码的概念、条码技术的特点	熟悉全球商业常用的条码技术并	讲解 模拟实训	什么是条形码，有什么特点？



			码分类	②条码术语 ③熟悉全球商业常用的条码技术并能识别不同的条码	②熟悉全球商业常用的条码技术并能识别不同的条码	能识别不同的条码		举例说明二维条码的应用前景。
24	12	2	电子标签	①电子标签的特点、分类、组成部分 ②电子标签的工作原理和应用范围	电子标签的工作原理和应用范围	电子标签的工作原理和应用范围	讲解 模拟实训	什么是RFID标签，有什么特点？
25	13	2	电子商务的概念	①电子商务的概念 ②电子商务的分类 ③电子商务的系统结构	①电子商务的概念 ②电子商务的分类	电子商务的系统结构	讲解 调研	简述电子商务的概念。 简述电子商务的分类。
26	13	2	电子商务的安全问题	①电子商务安全技术的重要性 ②安全技术的分类 ③加密技术、密钥管理技术、数字签名技术的应用	①安全技术的分类 ②加密技术、密钥管理技术、数字签名技术的应用项目	加密技术、密钥管理技术、数字签名技术的应用项目	讲解 调研	简述电子商务安全技术。 简述电子商务安全协议。



				项目				
27	16	2	电子商务的相关经济问题	①市场力量与电子商务②交易成本与电子商务发展的管理③理性看待当代电子商务的发展	①市场力量与电子商务②交易成本与电子商务发展的管理	理性看待当代电子商务的发展	讲授 调研	简述传统电子商务的弊端。
28	16	2	电子商务给企业的冲击和机会	①电子商务的优势、缺点②国际电子商务发展趋势③电子商务的发展给连锁企业经营带来的机遇与挑战	①电子商务的优势、缺点②国际电子商务发展趋势	电子商务的发展给连锁企业经营带来的机遇与挑战	讲解 案例 调研	
29	17	2	门店运营信息管理观察	①门店运营信息的内容②信息收集的方式③信息收集方式的应用与信息整理	①门店运营信息的内容②信息收集的方式	信息收集方式的应用与信息整理	讲解 实训	
30	17	2	商场商品	①商品编码的分类	考察企业的商品编	考察企业的商品	讲解	



			品编码调查	②考察企业的商品编码方法	码方法	编码方法	实训	
31	18	2	企业信息管理现状调研	①企业信息管理系统的构成及作用 ②考察企业的信息管理做得好与差的地方	考察企业的信息管理做得好与差的地方	考察企业的信息管理做得好与差的地方	讲解 实训	
32	18	2	企业信息管理改进对策研究	①企业信息管理系统的构成及作用、企业环境分析 ②提出信息管理建议	提出信息管理建议	提出信息管理建议	讲解 实训	

注释：课上时间由教师带领学生完成工作任务，所需要的相关背景知识由学生在课下观看视频和查阅教学参考书自行学习。



七、项目情境设计

见 excel 表格



八、第一节课设计

步骤	教学内容及能力/知识目标	教师活动	学生活动	时间(分钟)
1	师生认识	教师自我介绍, 与学生相互认识	学生自我介绍, 师生认识	10
2	学生分组	给学生分组, 以小组形式完成课堂仿真业务操作以及课后拓展业务的操作, 以培养协作意识。	学生分组	10
3	案例选取	教师展示世界著名的连锁企业	学生观看图片, 并沟通与交流	10
4	信息管理理论的概述	讲述信息管理的作用	引导学生发表个人观点	40
5	认识课程	教师向学生介绍课程对应岗位、课程总体目标、课程的学习内容、告知学生学习参考书、辅助参考书以和相关网站	学生形成对课程的初步认知	10
6	认识本课程的学习方法和考核方式	教师说明学习方法以及对本课程的考核方式	学生明确学习方法级课程考核方式	5
7	下次课的课前任务	安排下次课的课前任务: 给予学生下次课学习内容、学习目标、学习方法和要点指导; 安排学生课前自行阅读下次课的相关内容, 教师给予指导。	接受任务	5

九 最后一节课设计

步骤	教学内容及能力/知识目标	教师活动	学生活动	时间(分钟)
1	课程总结	教师组织学生进行课程知识点总结, 教师归纳课程知识体系	学生进行课程知识点总结	45
		点评学生本学期的课内与课外学习情况, 组织学生分享学习心得	同学们自评、互评; 分享学习心得。	



2	确定自学内容	组织学生制定自主后续学习计划，并进行点评	制定自主后续学习计划，同学们自评、互评；在教师指导下开展自主学习。	45
---	--------	----------------------	-----------------------------------	----

十、考核方案

成绩构成	比重%	说明	考核时间
期末考试	40	期末考试成绩	期末考察
师生互动	30	课堂活跃度，回答问题	随堂
随堂作业	30	作业的完成质量	随堂

十一、教学资源（指教材或讲义、参考资料、所需仪器、设备、网络学习资源等）

- 1、宋文官 连锁企业信息管理教程 高等教育出版社（2008-08出版）
- 2、秦树文 企业管理信息系统 清华大学出版社（2008-10出版）
- 3、高波 企业管理信息系统 科学出版社（2011-08 出版）

十一、需要说明的其他问题