|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 任务名称 | 认识连锁经营的特点和本质 | | 授课类型：新授 | | | 授课时间：第 周 | |
| 教学目标 | 能力目标 | 能够理解连锁经营管理的概念，能够联系实际说出连锁经营管理的地位和作用 | | | | | |
| 知识目标 | 1. 掌握连锁经营的内涵和基本特征 2. 了解连锁经营和传统经营的不同 3. 了解我国连锁经营发展的基本概况 | | | | | |
| 素质目标 | 1. 培养小组团队合作精神 2. 培养学生协调能力、和沟通能力的 | | | | | |
| 思政目标 | 正确认识和形成热爱中国特色社会主义市场的情感，有致力于未来投入中国连锁行业的态度，培养积极探索实践中国连锁业态的远大理想和情怀，树立社会主义核心价值观。 | | | | | |
| 教学任务 | 1. | 情境导入，任务介绍，提出问题引导讨论 | | | | | |
| 2. | 搜集资料，完成任务分析报告 | | | | | |
| 3. | 检查理论知识学习 | | | | | |
| 4. | 展示工作成果 | | | | | |
| 5. | 布置作业 | | | | | |
| 教学重点难点 | 重点 | 连锁经营管理的概念 | | 解决方法 | 学生讨论，重点分析 | | |
| 难点 | 连锁经营管理的实质 | | 学生讨论，重点分析 | | |
| 教学方法与手段 | 教学方法 | 课堂讲授、情景教学法、讨论法、演示法 | | | | | |
| 教学手段 | 多媒体 | | | | | |
| 使用教材及相关教学资源 | 教材才  电子教案  任务工单 | | | | | | |
| 教学小结 |  | | | | | | |
| 教学设计 | | | | | | | |
| 教学内容、步骤 | | | | | | | 教学设计 |
| 走进各大连锁企业，了解其发展情况，特点 | | | | | | | 设置教学情境，导入教学任务（5分钟） |
| 【问题导入】  1.你能举例说说身边的连锁企业有哪些吗？  2.是否有多家同名称的店铺就是连锁经营？ | | | | | | | 学生活动  总结回答（小组讨论，25分钟） |
| **一、连锁经营的含义**  连锁经营是与传统他的单店铺经营相对的一种经营模式，是由若干家统一形象、统一标志的店铺，在总部的统一管理下，按照统一的经营理念组成的网络化的多店铺经营系统，是以共同经营追求规模经济效益的一种组织架构的创新。  **讨论：举例分析对统一形象、统一标志、统一管理、统一理念的理解。**  例：沃尔玛  沃尔玛公司（Wal-Mart Stores, Inc.）（NYSE：WMT）是一家美国的世界性连锁企业，以营业额计算为全球最大的公司，其控股人为沃尔顿家族。总部位于美国阿肯色州的本顿维尔。沃尔玛主要涉足零售业，是世界上雇员最多的企业，连续三年在美国《财富》杂志全球500强企业中居首。  统一形象：天天平价、薄利多销；顾客第一、微笑服务；善待员工、公平待遇  统一标志：  [0b907cd9320e061c10df9b2b](http://baike.baidu.com/image/0b907cd9320e061c10df9b2b" \t "_blank)1999-2008dc15484e0ba4274fb2de05e02008-  统一管理：沃尔玛属直营连锁，高度统一管理。  统一理念：“帮顾客节省每一分钱”的宗旨；公司一贯坚持“服务胜人一筹、员工与众不同”的原则；沃尔玛推行“一站式”购物新概念。  【学生分享】连锁经营的起源和发展  分组讨论：由CCFA官网查询2022年我国连锁企业发展报告和2022年特许经营发展报告入手引入我国特许经营发展的历程将讨论结果写下来。各组之间进行比较。  **二、连锁经营的实质与特征**  **（一）实质**  连锁经营的实质是把现代化大生产原理有效地应用到传统商业中去，改变传统商业那种购销一体，柜台服务，单店核算，主要依赖经营者个人经验和技巧来决定销售的小商业模式它实现在点名、店貌、商品、服务方面的标准化，商品购销、信息汇集、广告宣传、员工培训、管理规范等方面的统一化，从而把复杂的商业活动分解为像工业生产流水线上那样相对简单的一个环节，提高经营效率，实现规模效益。  **（二）连锁经营的特征**  **核心内容——规模化的经营方式**  **前提条件——网络化的组织形式**  **基本保证——规范化的管理方式**  **1.  网络化的组织形式**  **(1)  销售网络化——门店数量越多，销售量越大，形象影响力越强，对供应商吸引力爷越大，规模效益和竞争优势越明显。**  **(2)  供货网络化——统一采购、集货备货、流通加工、补货和配送。减少库存，加快商品周转和资金使用效率。**  **(3)  信息网络化——以现代化的信息技术实现高效率的信息反馈，确保销售网络和供货网络的协调、平衡，以信息流指导商流和物流。**  **2.   规模化的经营方式**  **规模化的经营方式带来规模优势：**  ❖  **采购规模化的优势。**  ⮚  **低价进货成本和采购成本**  ❖  **物流规模化的优势。**  ⮚  **合理库存、及时配送**  ❖  **营销规模化的优势。**  ⮚  **整体促销、均摊成本、统一服务**  ❖  **研究、开发、培训的规模优势。**  ⮚  **资源共享、降低成本**  **3.  规范化的管理方式**  ✓  **规范化的分工与合作。总部、门店、配送中心分工明确各尽其责；相互协调互不越权。**  ✓  **规范化的工作流程。每个人员、每个岗位制定工作流程和工作制度，确保商品和服务的统一。**  ✓  **规范的招聘、培训和考核。在人力资源还礼上有章可循，有统一规范的培训和绩效考核。**  1.经营理念的统一  沃尔玛：天天评价；家乐福：一次购足、超低售价、货品新鲜、自助选购、免费停车；国美电器：沟通情感拉近距离，商者无域，相容共生。  2.经营规模化  （1）采购规模化。（2）物流规模化。（3）市场营销规模化。（4）研究、开发、培训规模化。  3.经营统一化  （1）统一管理。（2）统一企业形象。（3）统一商品和服务。  4.管理规范化（运营手册）  （1）规范的分工与合作。（2）规范的工作流程。（3）规范的招聘、培训和考核。  5.组织网络化  （1）销售网络化。（2）供货网络化。（3）信息网络化。  **三、连锁经营的优势**  连锁经营的优势主要在于规模经济效益。  1.规模经济效益／规模经济效应 （Scale Economies Effect）是经济学和生产经营管理的词汇，意思是，一般来说，生产和经营的规模越大，效益越好。例如一家工厂每年生产一百万台收音机，比只是生产一万台收音机的利润要高，也划算得多，因为生产一百万和一万，所需的生产线、工人数目、厂房容量相差不多。  2.共享效应  3.扩张效应  4.整合效应  **四、连锁经营与传统商业经营优劣势比较**     |  |  |  | | --- | --- | --- | |  | 连锁经营 | 传统商业经营 | | 优势 | 1．资源整合，获取规模效益；  2．形象、商品和服务统一，易于维持消费者忠诚；  3．网络化组织带来迅速扩张；  4．现代管理技术，实现精细化管理；  5．制度化规范管理，消除人为因素的影响。 | 1．门店自主性强，主动性高，能调动管理者的积极性。  2．门店具有较高的灵活性，能随时根据消费者需求变化调整经营策略；  3．管理层级少，沟通容易，能迅速做出决策；  4．特色经营能弥补市场空缺。 | | 劣势 | 1．门店独立性有限，缺乏灵活性，难以完全满足当地消费市场的特殊需要；  2．门店无法单独核算，赢利水平难以体现，影响了员工的积极性；  3．容易出现总部与门店沟通不足和决策延误现象。 | 1．辐射有限，难获得规模效益；  2．无法采用现代管理技术，仍是人工操作的粗放型管理；  3．经验管理为主，容易受个人因素的影响；  4．规模小，难以吸引消费者和合作者。 |   从经营方式上看，连锁经营是资源整合后的规模经营，而传统商业经营是灵活应变的特色经营。  从管理方式上看，连锁经营是以制度为中心的规范管理，传统商业经营是以人为中心的经验管理。  从组织形式上看，网络化的连锁组织可以快速渗透市场，而传统单体店市场辐射范围有限。  从管理手段上看，连锁经营可以借助现代信息技术进行精细化管理，传统商业经营只能依靠手工操作进行粗放式管理。 | | | | | | | 理论学习，课堂练习（讲授法，45分钟）  教师提出问题，学生讨论回答  案例：  沃尔玛  海底捞  如家  中国石化  共同点？  不同点？ |
| 着重强调重难点，对学生提出的问题进行答疑 | | | | | | | 教师答疑（5分钟） |
| 1. 完成课后测试 2. 小组讨论、发言 | | | | | | | 教学考核 |
| **请你根据所学的内容实际考察日照的一家连锁门店，注意观察其有哪些连锁管理知识。谈谈你对该门店的看法** | | | | | | | 作业 |
| 哪些商业领域适合连锁经营？连锁经营的模式有哪些？ | | | | | | | 预习下一次课内容 |