

高等职业教育连锁经营与管理专业在线开放课程新形态一体化教材

特许经营应用

主 编 梁彩花

副主编 杨莉娟 杨文茹 刘文娟 许文姝

清华大学出版社
北 京

内 容 简 介

本书根据高职高专连锁经营与管理专业人才培养目标和定位要求,以特许经营体系建设工作流程为导向构建的项目化课程为基础编写而成。主要内容包括特许经营体系基本认知、特许经营体系战略规划、特许经营单店模式设计、特许经营加盟模式设计、特许经营总部管理系统建设、特许经营推广招募规划、特许经营法律法规认知 7 个工作情境及 17 个工作活动。

本书可作为高职高专连锁经营与管理专业、市场营销专业教学用书,也可供有意开展特许经营加盟创业的潜在受许人,以及从事连锁经营、市场营销管理工作的企业人员作为学习和培训参考用书。

本书封面贴有清华大学出版社防伪标签,无标签者不得销售。

版权所有,侵权必究。举报:010-62782989,beiqinquan@tup.tsinghua.edu.cn。

图书在版编目(CIP)数据

特许经营应用/梁彩花主编. --北京:清华大学出版社,2024.4

高等职业教育连锁经营与管理专业在线开放课程新形态一体化教材

ISBN 978-7-302-65637-1

I. ①特… II. ①梁… III. ①特许经营—高等教育—教材 IV. ①F713.3

中国国家版本馆 CIP 数据核字(2024)第 048875 号

责任编辑:刘士平

封面设计:杨昆荣

责任校对:李 梅

责任印制:宋 林

出版发行:清华大学出版社

网 址: <https://www.tup.com.cn>, <https://www.wqxuetang.com>

地 址: 北京清华大学学研大厦 A 座 邮 编: 100084

社 总 机: 010-83470000 邮 购: 010-62786544

投稿与读者服务: 010-62776969, c-service@tup.tsinghua.edu.cn

质量反馈: 010-62772015, zhiliang@tup.tsinghua.edu.cn

课件下载: <https://www.tup.com.cn>, 010-83470410

印 装 者: 三河市天利华印刷装订有限公司

经 销: 全国新华书店

开 本: 185mm×260mm 印 张: 13.75 字 数: 315 千字

版 次: 2024 年 5 月第 1 版 印 次: 2024 年 5 月第 1 次印刷

定 价: 48.00 元

产品编号: 103326-01

在全球经济一体化的今天,特许经营作为一种现代市场经济规模发展的经营管理模式和营销方式已成为当前企业发展壮大的一条必由之路。特许经营正在被更多商业企业、制造企业及品牌服务企业等所采纳,是一种较传统经营更为安全、迅速的市场拓展策略,被人们誉为“第三次商业革命”。

作为首批 56 所中国特色高水平高职学校项目建设成果,本书充分依托产业学院、实训基地企业、结构化教师创新团队,以门店职业工作任务为内容框架,同时注重课程中蕴含的人文情怀和内在价值,切实将党的二十大精神、社会主义核心价值观理念、商业职业素养及工匠精神追求等有机融入职业活动,启发青年大学生主动思考自己在全面建设社会主义现代化国家中所应担当的角色,自觉努力学习、艰苦奋斗,坚定实现中华民族伟大复兴的理想信念。

本书按照学生掌握特许经营知识和能力的逻辑规律要求编写,以特许经营业务流程和行为的组织与实施步骤为主要内容,力求实现工学结合教材改革的要求,提高学生从事特许经营管理工作的知识、技术和能力,同时兼顾学生可持续发展的能力。

1. 以“1+X”证书制度为导向,以职业技能竞赛内容为基础,体现“岗课赛证”融合的职业教育特色

本书积极贯彻落实国务院发布的《国家职业教育改革实施方案》关于“1+X”证书制度试点要求,加快学历证书和职业技能等级证书的互通衔接,以职业技能竞赛内容为基础,根据连锁企业加盟业务实际运营方式及工作流程编写。

2. 以践行产教融合为导向,以行业实际工作流程为内容,体现“校企合作”融合的职业教育特色

本书通过院校和企业合作编写,以门店的实际运营工作流程为蓝本,聚焦关键工作领域,将理论知识和实践技能有效融合,让学习者胜任相应岗位的工作。

3. 以立德树人目标为导向,以商业职业素养培育为中心,体现“德技双修”融合的职业教育特色

本书内容遵循“以职业岗位能力与核心素养为中心”的理念,对标企业岗位要求,设计岗位核心技能与职业核心素养的知识体系,让学生在完成工作活动的同时内化商业职业素养。

本书由山西省财政税务专科学校梁彩花和山西北方百果园网络科技有限公司宋杏平

进行总体设计,梁彩花进行后期的统稿、定稿工作。各模块的具体分工如下:梁彩花负责工作情境 1、2 的编写,山西林业职业技术学院许文姝负责工作情境 3 的编写,山西省财政税务专科学校刘文娟负责工作情境 4 的编写,山西省财政税务专科学校杨莉娟负责工作情境 5 的编写,山西省财政税务专科学校杨文茹负责工作情境 6、7 的编写。智慧新零售产业学院企业专家、山西食盒记网络科技有限公司索国伟,山西迈盛悦合体育用品有限公司郭海平全程参与了课程设计与开发、教材框架研讨及实操技能内容的确定。

本书在编写过程中,参阅了国内外一些专家学者的研究成果及相关文献,并通过网络检索了大量文献,限于篇幅,未能一一注明,在此向原作者深表感谢!

由于编写时间仓促,编者水平所限,书中难免有疏漏和不足之处,敬请各位高职院校老师和广大读者不吝赐教、批评指正,以便于及时修订,使之日臻完善。

编 者

2024 年 1 月

工作情境 1 特许经营体系基本认知	1
工作活动 1 辨析特许经营与其他模式	2
工作活动 2 分析界定特许加盟的问题	11
工作情境 2 特许经营体系战略规划	28
工作活动 1 进行特许经营可行性分析	29
工作活动 2 制定特许经营的战略规划	42
工作情境 3 特许经营单店模式设计	54
工作活动 1 单店盈利模式设计	55
工作活动 2 单店运营模式设计	70
工作活动 3 单店 SI 系统设计	78
工作情境 4 特许经营加盟模式设计	88
工作活动 1 特许经营权设计	89
工作活动 2 特许经营授权模式设计	98
工作活动 3 特许经营费用设计	110
工作情境 5 特许经营总部管理系统建设	120
工作活动 1 架构特许经营总部的组织	121
工作活动 2 特许经营总部的运营管理	132
工作活动 3 特许经营总部的信息管理	142
工作情境 6 特许经营推广招募规划	154
工作活动 1 特许经营推广的渠道与策略	155
工作活动 2 特许经营招募的方案与实施	169



特许经营应用

工作情境 7 特许经营法律法规认知	183
工作活动 1 特许经营知识产权保护认知	184
工作活动 2 特许经营合同主要内容的制定	195
参考文献	209

本书配套数字化资源目录

项目名称	任务名称	重难点微课	页码
工作情境 1 特许经营体系基本认知	工作活动 1 辨析特许经营与其他模式	微课 1-1:秉承踏实肯干的职业素养,初步了解特许经营的内涵本质	2
		微课 1-2:提升识骗防骗的职业能力,学会区别特许经营的经营模式	3
		微课 1-3:秉承不畏艰难的职业素养,深入认识特许经营的特点和原则	6
	工作活动 2 分析界定特许加盟的问题	微课 1-4:恪守求真务实的职业道德,回顾了解特许经营的发展历史	11
		微课 1-5:恪守实事求是的职业道德,深入解析《商业特许经营管理条例》的要点	18
工作情境 2 特许经营体系战略规划	工作活动 1 进行特许经营可行性分析	微课 2-1:养成勇于拼搏的职业素养,理解特许经营可行性分析的意义	29
		微课 2-2:具有战略布局的长远意识,学习特许经营可行性分析内容	29
		微课 2-3:具有未雨绸缪的职业意识,运用特许经营可行性分析方法	32
	工作活动 2 制定特许经营的战略规划	微课 2-4:强化识变应变的成长思维,理解特许经营战略规划的意义	43
		微课 2-5:强化服务至上的职业观念,了解特许经营的战略支撑体系	43
工作情境 3 特许经营单店模式设计	工作活动 1 单店盈利模式设计	微课 3-1:加强顾客至上的职业观念,掌握特许企业单店的顾客定位	55
		微课 3-2:加强以人为本的职业观念,掌握特许企业单店的选址模型	60
		微课 3-3:加强创新开放的职业意识,制定特许单店关键经营的策略	64
	工作活动 2 单店运营模式设计	微课 3-4:提升敦本务实的职业素养,了解制作特许经营的操作手册	74

续表

项目名称	任务名称	重难点微课	页码
工作情境 3 特许经营单店模式 设计	工作活动 3 单店 SI 系统设计	微课 3-5:提升开放创新的职业素养,设计 特许单店形象识别的系统	79
工作情境 4 特许经营加盟模式 设计	工作活动 1 特许经营权设计	微课 4-1:坚守诚信为本的职业情操,深入 学习特许加盟模式的知识	89
		微课 4-2:坚守童叟无欺的职业道德,设计 特许经营中的基础性权益	91
		微课 4-3:坚守互利共赢的合作理念,设计 特许经营的限制性权益	91
	工作活动 2 特许经营授权模式 设计	微课 4-4:秉持和衷共济的职业精神,深入 认知特许经营的授权模式	99
		微课 4-5:秉持和谐共赢的合作理念,理解 授权模式选择的考虑因素	104
	工作活动 3 特许经营费用设计	微课 4-6:秉持公平公正的商业理念,学习 特许费用设计的基础知识	110
工作情境 5 特许经营总部管理 系统建设	工作活动 1 架构特许经营总部 的组织	微课 5-1:践行应变图存的职业素养,进行 特许经营总部的组织建设	121
		微课 5-2:践行严谨细致的工作作风,进行 特许经营总部的制度建设	121
	工作活动 2 特许经营总部的运 营管理	微课 5-3:践行团队合作的职业精神,进行 特许经营的培训系统建设	133
	工作活动 3 特许经营总部的信 息管理	微课 5-4:养成勤勉细致的职业习惯,学习 特许经营中的供应链管理	143
		微课 5-5:加强与与时俱进的职业素养,了解 特许经营的信息系统建设	146
工作情境 6 特许经营推广招募 规划	工作活动 1 特许经营推广的渠 道与策略	微课 6-1:强化高瞻远瞩的职业追求,认知 特许经营的发展战略制定	155
		微课 6-2:遵循达诚申信的职业素养,学会 特许经营的展会推广策略	159
		微课 6-3:强化开拓创新的职业追求,学会 特许经营的店面推广策略	163
	工作活动 2 特许经营招募的方 案与实施	微课 6-4:端正务实高效的职业态度,设计 特许经营加盟招募流程	170
		微课 6-5:端正精益求精的职业作风,学会 特许加盟选址评估工作	174

续表

项目名称	任务名称	重难点微课	页码
工作情境 7 特许经营法律法规 认知	工作活动 1 特许经营知识产权 保护认知	微课 7-1:遵循遵纪守法的职业素养,学习 特许经营法律概述认知	184
		微课 7-2:遵守公平竞争的职业素养,了解 特许经营知识产权使用	184
		微课 7-3:遵照诚信经营的职业要求,了解 特许经营信息披露知识	191
	工作活动 2 特许经营合同主要 内容的制定	微课 7-4:遵守契约精神的职业素养,了解 特许经营合同的基本内容	196
		微课 7-5:遵循奉公守法的职业要求,了解 特许经营相关法律问题	197

特许经营体系基本认知

情境目标

【知识目标】

- (1) 掌握特许经营的基本概念；
- (2) 了解特许经营与其他经营模式的异同。

【技能目标】

- (1) 能够根据企业背景辨析特许经营与其他模式；
- (2) 能够分析界定特许加盟的问题；
- (3) 能够撰写加盟创业计划书。

【思政目标】

通过对特许经营体系基本知识的学习,让学生在真实行业实践调研工作中,积极发挥各自所长,培养和谐互助、共同进步的团队意识;通过对零售企业经营模式的辨析,指导学生深入零售企业,对经营模式进行深度调研,在调研过程中着重培养学生合理选取职业范围,深耕专业、精益求精的职业态度;通过对加盟问题的界定,引导学生理性看待加盟创业,培养学生诚实守信、爱岗敬业、踏实奋斗的工作精神。

情境导入

小张在一个东部新兴中等规模城市的新区开设山西风味餐馆已经四年多了,经营非常顺利。此时,一家国际大型连锁快餐店来到新区,有意招募小张特许加盟。小张知道这个快餐店世界有名,有一套完整的培训和经营方案,每个店在正常情况下都能实现年毛利润 50 万元,甚至达到 140 万元。虽然小张有信心经营好山西风味餐馆,但该国际大型连锁快餐店的诱人利润和前景使小张下定了加盟的决心。

特许经营加盟,首要是学习特许经营知识,分清不同的经营模式,界定加盟问题。

工作活动

- 工作活动 1 辨析特许经营与其他模式
- 工作活动 2 分析界定特许加盟的问题

工作活动 1 辨析特许经营与其他模式



工作活动目标

- (1) 掌握特许经营的定义；
- (2) 了解特许经营与其他模式的区别。



职业工作情境

小张权衡利弊后决定加盟国际大型连锁快餐店。加盟前小张需要了解和掌握特许经营的发展历史、特许经营的定义、类型和体系结构等这些特许经营知识,以及对特许经营加盟问题的分析与界定,包括对特许经营与传统经营的分析、特许经营问题的描述都要有较深刻的认识和理解。



职业知识储备

知识点 1 特许经营的定义

对于特许经营的定义,不同的组织有不同的理解,本书主要介绍两个通用的国际特许经营协会(IFA)的定义和中国的法律定义。

一、国际特许经营协会的定义

国际特许经营协会对特许经营定义如下:特许经营是特许人与受许人之间的一种契约关系。根据契约,特许人向受许人提供一种独特的商业经营特许权,并给予人员训练、组织结构、经营管理、产品采购等方面的指导与帮助,受许人向特许人支付相应的费用。

这个定义明确肯定特许加盟的契约性特征和双方由契约所规定的义务,但没有明确指出特许权的核心内容是商标还是运营模式。

二、中国特许经营法律定义

我国 2007 年 5 月 1 日开始实施的《商业特许经营管理条例》对商业特许经营(以下简称特许经营)的定义是:拥有注册商标、企业标志、专利、专有技术等经营资源的企业(以下称特许人),以合同形式将其拥有的经营资源许可其他经营者(以下称受许人)使用,受许人按照合同约定在统一的经营模式下开展经营,并向特许人支付特许经营费用的经营活动。企业以外的其他单位和个人不得作为特许人从事特许经营活动。

我国对特许经营的定义特别强调特许人与受许人之间通过一份特许合同而确立的授权与被授权的商业契约关系。此定义对授权的内容也做了具体的描述,将商标、商号、标志、专利、专有技术、经营模式等经营资源列入知识产权范畴,并规定受许人可以根据合同



微课 1-1: 秉承
踏实肯干的职业
素养,初步了解
特许经营的
内涵本质

规定有偿地使用这些权利。其不足之处是只强调了受许人的义务,却忽略了特许人应尽的授权以外的义务。

随着全球特许经营的快速发展,以及人们对特许经营认识的逐步深化,相信特许经营的定义也将进一步完备。

第三代特许经营是随着以移动互联网和大数据为代表的现代信息技术的快速发展和广泛应用,首先在中国逐步产生并形成的一种对传统的第一代商品特许经营和第二代特许经营模式进行数字化升级的模式,简称数字化特许经营。

2021年6月30日,在中国特许加盟大会上,中国连锁经营协会发布了《数字化特许经营指南》(以下简称《指南》)。《指南》认为,数字化特许经营不仅对传统特许经营模式的不同环节进行了数字化升级,实现了部分环节的效率提升,更重要的是,传统特许经营的底层逻辑结构因为数字化发生了重构,数字化减少或者消除了特许经营权交易过程中各主体的信息不透明、不对称现象,极大地降低了特许经营授权的门槛及交付和实施的成本,使得特许经营的整体效率得以极大的提升。数字化特许经营的发展至少有两个阶段。

(1) 数字化特许经营,指特许经营企业在不改变传统的主要业务流程情况下,使用数字化工具,提高部分环节的效率。

(2) 特许经营数字化,是由特许经营过程中产生的数据,驱动特许经营核心业务“特许经营权交易”健康发展的价值传动模式。

两个阶段表面上看起来是“数字化”与“特许经营”两个词的位置互换,其性质却是量变与质变之差。

知识点2 特许经营与其他分销模式辨析

一、特许经营与经销的区别

经销是指从厂家或上游分销商处进货,在获得商品所有权后再出售商品的经营模式。一般来说,经销商是所有权独立、财务自主的批发商或零售商,不受给他经销权的企业和个人约束,并承担销售中的全部风险。

特许经营中,受许人也可能经销特许人提供的商品,但这只是特许经营活动的一部分,并非特许经营的本质。特许经营的本质是知识产权的授权使用。



微课 1-2: 提升
识骗防骗的职
业能力,学会区
别特许经营的
经营模式

二、特许经营和特许经销的区别

特许经销主要是指经过特别许可认定的产品经销方销售产品,许可认定方一般为产品生产厂家。特许经销与特许经营有十分相似之处,即都是经过许可认定的。但是它们的区别也非常明显。

(一) 授权范围

一般来说特许经销主要是产品销售权的授予,特许经销商只是获得产品专卖的权利,

并不一定有其他的权利。而在特许经营中,产品销售权的授予仅仅是授权的一部分而不是全部。

（二）销售模式

在具体的销售模式上,特许经销一般不会有太严格的规定,但特许经营中一般都会有更具体的规定。

三、特许经营与直销的区别

直销是指厂商通过媒体广告、人员推销、电话销售、网络销售、直销店等方式直接向客户销售产品的一种销售方式。直销与特许经营的区别在于直销是厂商直接面对最终客户进行销售,而特许经营是通过受许人来销售产品和服务;并且直销主要是产品销售,而特许经营不是简单的销售商品,它包括商标、商号、专利等无形资产或某种商业模式的授权使用。

四、特许经营与传销的区别

传销是一种金字塔式销售模式,是传销商从销售产品及销售传销资格中获得利润,其发展途径基本上是他人介绍。在我国,传销不受法律保护。特许经营和传销的主要区别有以下四点。

（一）经营核心

传销的核心是销售某种产品的传销资格,传销商通过发展下级传销人员或从下面多级传销人员的销售业绩中获得利润。而特许经营的核心是知识产权的许可使用。

（二）法律文件

传销往往无须签署合同。而特许经营关系需建立在特许经营合同基础上。

（三）信息披露

按照我国规定,开展特许经营的特许人必须按照规定对意向加盟者披露真实的有关信息。而非法传销组织为了诱导人们加入,往往夸大宣传或进行有意的误导。

（四）经营资格

传销面对的主要是个人。而特许经营的受许方要经营加盟店业务,必须具备相关的经营条件,并在工商部门申请注册办理相关的营业手续。

知识点3 特许经营与其他授权模式辨析

一、特许经营与代理的区别

代理是指代理人受被代理人的委托,以被代理人的名义或代表被代理人同第三方订立合同或办理与交易有关的其他事宜,被代理人向代理人支付一定数额的佣金作为报酬。特许经营和代理的主要区别有以下几点。

在代理模式中,代理人只是为被代理人的利益并按照被代理人意志行事,代理人的代

理行为所产生的法律后果均由被代理人承担;而特许经营模式中,特许人和受许人都是独立的民事法律主体,受许人在其加盟店经营过程中与第三人发生的法律后果均由受许人自己承担。

特许经营模式中,特许人和受许人存在特许权授权使用的业务关系,且受许人需要缴纳特许经营授权费用;而在代理模式中,双方不存在特许权等知识产权的授权业务关系,一般来说代理人也无需缴纳授权费用。

二、特许经营与许可经营、品牌授权的区别

许可经营是指许可方与被许可方签订许可协议,授权被许可方在一定期间和范围内使用本公司的专利权、版权、商标及产品或工艺方面的诀窍等从事生产和销售,以向对方收取许可费用作为回报。

品牌授权也称品牌许可,是许可经营的一种,指授权者将自己所拥有或代理的商标或品牌等以合同的形式授予被授权者使用;被授权者按合同规定从事经营活动(通常是生产、销售某种产品或者提供某种服务),并向授权者支付相应的费用。品牌授权使用范围相当广泛,如文具、玩具、礼品、服饰、窗帘、餐具、家电、首饰、钟表、食品、饮料等。

许可经营、品牌授权与特许经营最大的相似点在于都涉及知识产权的授权使用并从中获利。它们最大的不同在于,在特许经营关系中,受许人须按照特许人统一的经营模式经营;而在许可经营或品牌授权中,往往只是对许可使用的范围、时间或商品质量有限制,一般不要求采取统一的经营模式,因而被授权方的自由度较大。

知识点4 特许经营与连锁经营的分析

特许经营作为一种现代化流通组织方式和经营形式,与连锁经营有所不同。

一、资本所有权不同

直营连锁体系内各个连锁店铺的所有权属同一资本所有,在管理上各连锁单店与公司总部之间是一种行政隶属关系,各连锁单店不独立承担民事责任。

而特许经营体系中各个受许人虽然需要向特许人缴纳加盟金和特许权使用费,但资本所有权却是独立的,受许人独立承担各自的民事责任,与特许人无关。从本质上说,同一资本所有是比较直营连锁和特许经营的关键。

二、管理模式不同

在直营连锁体系中,总部对各单店拥有所有权,对单店经营中的各项具体事务均有决定权,单店的管理完全按总部统一模式进行。

而在特许经营体系中,核心问题是特许权的转让,只要受许人向特许人支付了加盟金和特许权使用费就可以使用特许权。双方的关系主要通过签订特许合同而形成和维系,没有人事和财务上的隶属和控制,特许人对受许人的管理主要是通过支持和督导

方式间接进行和实现的。因此,直营连锁与特许经营是集中和分散的两套不同管理模式。

三、经营范围不同

从现实行业经营状况来看,直营连锁经营的范围一般仅限于商业和服务业等领域;而特许经营的范围则宽得多,除了涉及商业和服务业,还涉及制造业、农业、政府部门及文化教育界等不同的领域。

四、法律关系不同

在直营连锁体系中,总部和单店之间的关系完全由公司内部的管理制度进行调整和约束,不涉及特许合同问题,直营连锁被看作公司内部的集中化管理与分散经营关系。在特许经营中,特许人和受许人之间的关系是合同双方当事人关系,双方的权利和义务在合同条款中有明确规定,双方当事人要受特许合同的严格约束。因此,特许经营是两个公司之间的契约关系。

五、筹资方式不同

直营连锁规模的扩大要求总部筹集足够的资金,配备大批的管理人员,因而直营连锁的发展容易受到资金和人员的限制。特许经营主要是通过招募独立的企业和个人加盟到特许体系中的方式进行企业的扩张,特许人在吸引和选择受许人的同时吸纳加盟金和特许权使用费,并为受许人提供培训和服务,而无须向加盟商提供资金。

六、运作方式不同

自由连锁的运作方式是靠一项松散的横向联合协议将各个连锁店铺组织起来,各个连锁店铺的所有权是独立的,总部为各个连锁店铺提供某种管理、服务、协调或促进,它不涉及向各家店铺授予特许权的问题,不存在统一民事主体的强制管理,只要愿意连锁并符合一定的标准,就可以加入自由连锁体系。

特许经营的运作方式是一整套经营模式或将独特的商品、商标进行组合并转让给受许人使用,受许人付费获得特许权后就可以独立开展业务,而资本所有权仍归各个独立的受许人所有。

七、进出宽严不同

自由连锁可以自由退出,并可以在不违反合同的前提下广泛自由地展开营销策略。由此可见,自由连锁体系中成员店的经营自主权比特许经营多,各个成员店更像伙伴或合作的平等关系。

特许经营体系的加入与退出规定都比较严格,能否进入由特许人对未来受许人的选择条件和受许人的经营现状决定,能否退出则有合同的约束力决定,一般在特许经营合同期内不能自由退出。



微课 1-3: 秉承不畏艰难的职业素养,深入认识特许经营的特点和原则



职业技能操练

工作项目

学生分组选择三家本地零售企业进行经营模式调研与分析。

项目背景

连锁企业根据其发展战略、经营定位及营销策略不同会选择不同的经营模式,每一种经营模式都有其显著的特征和优劣势,或者一家企业在其不同的发展阶段选择了不同的经营模式。通过对三家连锁企业的经营模式进行调研,对比各模式之间的异同,发现企业经营过程中的问题并对其提出建议。

工作目标

- ★ 至少走访三家连锁企业,了解其经营模式。
- ★ 根据企业经营模式调研企业现存问题。
- ★ 根据调研得出的问题进行分析评价,并提出建议。

工作计划

请将企业经营模式调研与分析计划填入表 1-1-1。

表 1-1-1 企业经营模式调研与分析计划表

工作要点	计划描述
收集调研信息	
提出现存问题	
对比分析,提出建议	

工作实施

步骤一:调研连锁企业经营模式。

【基础任务】至少走访三家连锁企业,通过与总部人员沟通,收集连锁企业的经营模式。

经营模式:

.....

.....

步骤二:了解经营模式的现状并做对比。

【基础任务】对所选连锁企业的经营模式发展现状进行进一步调研,分析各企业经营模式的特点及优劣势,填入表 1-1-2。

表 1-1-2 经营模式调研表

企业名称	经营模式	经营模式特点
各企业间经营模式现状对比分析		

步骤三：对经营模式进行分析评价。

【进阶任务】对标本节所学的模式之间的异同辨析，分析评价所调研企业的经营模式是否适合企业发展和市场需求，判断其属于哪种类型，分析其优缺点。

经营模式属于哪种类型：_____

经营模式是否适应企业发展：_____

分析原因：_____

经营模式是否适应市场需求：_____

分析原因：_____

步骤四：根据分析结果提出针对性建议。

【进阶任务】根据企业所选经营模式的现状分析，提出有利于连锁企业发展的建议。

改进建议:

工作项目评价

评价方式采用多元化评价,评价主体由学生、小组、教师与企业构成,评价标准、分值及权重如表 1-1-3 所示。

(1) 学生对自己在工作活动中的职业核心能力进行自评,将自评结果填入职业核心能力自测表,见表 1-1-3。

表 1-1-3 职业核心能力自测表
(在□中打√,A 通过,B 基本通过,C 未通过)

职业核心能力	评 价 标 准	自测结果
自我学习	1. 能进行时间管理 2. 能选择适合自己的学习和工作方式 3. 能随时修订计划并进行意外处理 4. 能将已经学到的东西用于新的工作任务	☐ A ☐ B ☐ C ☐ A ☐ B ☐ C ☐ A ☐ B ☐ C ☐ A ☐ B ☐ C
信息处理	1. 能根据不同需求去搜寻、获取并选择信息 2. 能筛选信息,并进行信息分类 3. 能使用多媒体等手段来展示信息	☐ A ☐ B ☐ C ☐ A ☐ B ☐ C ☐ A ☐ B ☐ C
数字应用	1. 能从不同信息源获取相关信息 2. 能依据所给的数据信息,做简单计算 3. 能用适当方法展示数据信息和计算结果	☐ A ☐ B ☐ C ☐ A ☐ B ☐ C ☐ A ☐ B ☐ C
与人交流	1. 能把握交流的主题、时机和方式 2. 能理解对方谈话的内容,准确表达自己的观点 3. 能获取信息并反馈信息	☐ A ☐ B ☐ C ☐ A ☐ B ☐ C ☐ A ☐ B ☐ C
与人合作	1. 能挖掘合作资源,明确自己在合作中能够起到的作用 2. 能同合作者进行有效沟通,理解个性差异及文化差异	☐ A ☐ B ☐ C ☐ A ☐ B ☐ C
解决问题	1. 能说明何时出现问题并指出其主要特征 2. 能做出解决问题的计划并组织实施计划 3. 能对解决问题的方法适时做出总结和修改	☐ A ☐ B ☐ C ☐ A ☐ B ☐ C ☐ A ☐ B ☐ C
革新创新	1. 能发现事物的不足并提出新的需求 2. 能创新性地提出改进事物的意见和具体方法 3. 能从多种方案中选择最佳方案,并在现有条件下实施	☐ A ☐ B ☐ C ☐ A ☐ B ☐ C ☐ A ☐ B ☐ C
学生自我打分		

(2) 学生以小组为单位,对本工作项目的实施过程与结果进行自评,将自评结果填入小组自评表,见表 1-1-4。

表 1-1-4 小组自评表

评价内容	评价标准	分值	评分
团队建设	团队合作紧密、互帮互助	10	
	工作态度端正、作风严谨	15	
	遵守法律法规和工作准则	10	
工作情况	计划制订周密、组织有序	15	
	按计划、高效率完成工作	20	
	工作成果完整且质量达标	30	
合 计		100	

(3) 教师就专业操作能力对小组工作过程与结果进行评价,并将评价结果填入专业能力测评表,见表 1-1-5。

表 1-1-5 专业能力测评表
(在□中打√,A 掌握,B 基本掌握,C 未掌握)

业务能力	评价指标	测评结果	备注
调研企业经营模式信息	1. 调研信息的完整性	☐ A ☐ B ☐ C	
	2. 调研信息的准确性	☐ A ☐ B ☐ C	
分析经营模式的优劣势	1. 准确分析经营模式现状问题	☐ A ☐ B ☐ C	
	2. 合理评价经营模式的优劣势	☐ A ☐ B ☐ C	
提出改进建议	1. 根据企业发展提出合理建议	☐ A ☐ B ☐ C	
	2. 根据市场需求提出合理建议	☐ A ☐ B ☐ C	
	3. 根据企业定位提出合理建议	☐ A ☐ B ☐ C	
	4. 改进建议的合理性	☐ A ☐ B ☐ C	
其他			

教师评语:

教师打分		教师签字	
------	--	------	--

(4) 企业对小组工作过程与结果进行评价,并将结果填入企业评价表,见表 1-1-6。

表 1-1-6 企业评价表

关键考核指标	分值	得分
能完整调研企业经营模式信息	30	
能准确分析经营模式现状问题	30	
能合理提出针对性建议	40	
合 计	100	