

目 录

一、适用范围 / 001

二、实习目标 / 001

三、时间安排 / 002

四、实习条件 / 002

（一）实习企业 / 002

（二）设施条件 / 002

（三）实习岗位 / 003

（四）指导教师 / 003

五、实习内容 / 004

六、实习成果 / 004



七、考核评价 / 010

(一) 考核内容 / 010

(二) 考核形式 / 010

(三) 考核组织 / 010

八、实习管理 / 011

(一) 管理制度 / 011

(二) 过程记录 / 011

(三) 实习总结 / 012

附件 / 013

一、适用范围

本标准由商业职业教育教学指导会研究制定，适用于高等职业院校连锁经营管理专业学生的顶岗实习安排，面向采用连锁经营模式的商贸流通、社会服务和生产企业的品牌专卖等行业，针对连锁企业基层操作及营运管理岗位（群）或技术领域。

二、实习目标

通过连锁经营管理专业顶岗实习，使学生了解连锁企业的运作、组织架构、规章制度和企业文化；掌握岗位的典型工作流程、工作内容及核心技能，初步具有门店销售服务、商品陈列、门店管理、品类管理、营销企划等职业实践能力；养成爱岗敬业、诚实守信、团队合作等职业精神，增强学生就业能力。



三、时间安排

实习时间至少半年以上，学校可利用假期等适当延长顶岗实习时间。建议安排在最后一学年。

四、实习条件

（一）实习企业

（1）单位类型：具有独立法人资格，有较高社会信誉的连锁经营企业，能提供专业对口或相近顶岗实习岗位。

（2）经营范围：商业零售、OTO运营、商业和连锁经营管理咨询等流通类企业；酒店、餐饮、文化等服务类企业；采用品牌专卖的生产类企业。

（3）管理水平：实习单位须依法经营，管理规范，经营情况良好，并具有健全规范的管理制度。

（二）设施条件

（1）安全保障：实习单位应具有健全的安全管理组织机构，能够为实习生提供符合国家规定的安全岗位工作环境，能够为实习生提供必备的生活条件。

（2）设施设备：实习单位应当具有与连锁经营管理专业相配套的实习实训设备设施，能够保障学生完成实习任务，并为

学生提供便捷的学习场所。

(3) 信息资料：实习单位应为学生提供实习所需的企业相关规章制度、企业内部培训资料、视频影像信息、图书信息等资料，以方便学生查阅学习。

(三) 实习岗位

大型门店的门店导购员、理货员、客服专员、柜组长、课长等岗位；中小型门店连锁体系的门店店长、区域经理、客服主管、陈列专员、拓展专员、企划专员等相关岗位；网店运营企业的客服专员、客服主管、营运主管、企划主管等相关岗位；商业地产企业的招商主管、营运主管等相关岗位。

(四) 指导教师

顶岗实习指导教师是学生顶岗实习过程的具体实施者，要有较强的实践经验和责任心，原则上应具有中级及以上技术职称。

1. 实习单位指导教师

(1) 具有3年以上的相关从业经验，为该行业中业务水平较高的专业骨干。

(2) 了解职业院校连锁经营管理专业人才培养的目标、定位和一般规律，能独立地进行顶岗实习实训指导。

(3) 能根据顶岗实习考核方案，做好实习生相应模块的鉴



定与评价，会同学校指导教师对学生进行成绩评定。

2. 学校指导教师

(1) 具有3年以上的专业教学经验，从事过班主任工作，并能配合实习单位指导教师对学生实习期间的思想、工作态度、业务能力进行全面指导。

(2) 熟悉连锁经营管理专业顶岗实习方案和实习计划，并全面配合实习单位工作，及时了解、掌握及检查学生顶岗实习的完成情况。

(3) 能指导学生撰写实习日记、实习总结或报告等，并会同实习单位指导教师对学生进行成绩评定。

五、实习内容

本专业实习内容见表1。

六、实习成果

实习学生应在顶岗实习结束时提交顶岗实习企业证明材料，必须提交的成果包括：实习总结；实践成果：门店业绩诊断报告、策划报告、门店经营调整方案等（多选一）；个人职业生涯规划书。

表1 连锁经营管理专业岗位群实习内容

序号	实习项目	时间	工作任务	职业技能与素养
1	认知行业、企业	1周	<ol style="list-style-type: none"> 1. 认知连锁行业; 2. 认知实习企业; 3. 学习企业规章制度; 4. 了解实习企业的组织架构和实习安排; 5. 学习工作规范与礼仪 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 了解连锁经营行业发展状况; 2. 了解实习企业基本情况及企业文化; 3. 了解岗位要求, 提高适应能力; 4. 知晓企业经营管理、安全生产经营的规章制度; 5. 遵守岗位职责, 忠于职业操守
2	门店现场实习	8周	<ol style="list-style-type: none"> 1. 熟悉部门职责; 2. 学习掌握本部门工作流程、工作规范; 3. 进行导购员、理货员、收银员、陈列专员、柜组长、小店店长等岗位进行门店现场层面不同基层岗位的轮岗实习; 4. 体会门店现场不同基层岗位的工作难点、重点; 5. 完成不同岗位之间的协同合作 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 掌握专业化推销流程与顾客销售服务技巧; 2. 掌握理货员的工作职责、作业流程和作业要领; 3. 了解盘点作业管理的作业流程和作业要领; 4. 掌握收银员的工作职责, 熟悉作业流程, 掌握操作规程; 5. 熟悉门店现金管理的注意事项, 掌握收银领班的工作职责和工作要领; 6. 掌握门店可能的突发事件的处理和应对方案; 7. 掌握顾客投诉处理的原则和程序; 8. 掌握小型门店店长的工作重点和作业流程; 9. 具有爱岗敬业、吃苦耐劳、团结协作的精神

序号	实习项目	时间	工作任务	职业技能与素养
3	营运部门实习	4周	<ol style="list-style-type: none"> 1. 熟悉部门职责; 2. 学习掌握本部门工作流程、工作规范; 3. 通过营运督导带领在各门店的巡店了解各门店可能存在的问题; 4. 通过营运部门月度会议了解门店预算分解与销售跟踪的方法; 5. 通过业绩分析会议了解门店经营分析的基本指标体系; 6. 通过培训或实际参与了解门店人力资源及团队管理的日常工作 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 具有一定的现场巡店及辅导教练能力; 2. 熟悉门店销售预算分解与跟踪的方法; 3. 具有门店及大区管理经营数据分析能力; 4. 能够对门店的经营现状进行诊断并提出改进建议; 5. 了解门店人力资源管理的工作重点; 6. 具有科学严谨的工作态度 and 团队协作能力
4	客服部门实习	3周	<ol style="list-style-type: none"> 1. 熟悉部门职责; 2. 学习掌握本部门工作流程、工作规范; 3. 顾客及会员资料的收集、整理、分析; 4. 日常顾客、会员及团购客户等的分级管理; 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 了解购物者购买行为分析的方法,并能提出改进建议; 2. 能够根据购物决策数对门店运营提出改进建议; 3. 能够进行会员基础数据分析、顾客价值分析,并提出改进建议; 4. 能够进行会员的生命周期管理,并提出改进建议;

序号	实习项目	时间	工作任务	职业技能与素养
4	客服部门实习	3周	5. 顾客回访及顾客投诉处理; 6. 会员及团购顾客的专题活动策划与执行	5. 能够进行团购客户的拓展开发以及后续维护; 6. 具有爱岗敬业、吃苦耐劳、团结协作的精神
5	企划部门实习	2周	1. 熟悉部门职责; 2. 学习掌握本部门工作流程、工作规范; 3. 通过部门会议等形式参与门店促销活动策划与执行; 4. 通过部门会议等形式参与公关专题活动的策划与执行	1. 了解企划部的工作内容、职责范围、工作方法等; 2. 熟悉不同产品的促销方式、方法; 3. 熟悉各种广告宣传方法及媒介的选择; 4. 掌握各种公关专题活动的策划、实施程序及活动经费的预算; 5. 能够年度促销方案的制定和追踪; 6. 熟悉新店企划与常规企划的异同与方法; 7. 熟悉连锁企业企划活动效果监测的指标; 8. 具有爱岗敬业、吃苦耐劳、团结协作的精神

序号	实习项目	时间	工作任务	职业技能与素养
6	采购部门实习	2周	<ol style="list-style-type: none"> 1. 熟悉部门职责; 2. 学习掌握本部门工作流程、工作规范; 3. 学习了解企业不同门店经营定位规划的差异; 4. 学习了解不同商品大类的代表性品牌和供应商; 5. 参与企业供应商的开发与评估; 6. 参与零售商与供应商的采购或招商谈判; 7. 参与供应商日常管理维护和供应商调整工作 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 掌握门店经营定位规划的思路与方法; 2. 掌握供应商开发与招商谈判的技能; 3. 掌握供应商合同管理以及日常维护的技能; 4. 掌握新品开发与引进推广的基本技能; 5. 具有爱岗敬业、吃苦耐劳、团结协作的精神
7	拓展部门实习	1周	<ol style="list-style-type: none"> 1. 熟悉部门职责; 2. 掌握本部门工作流程、工作规范; 3. 参与或者培训学习新开店辅选址工作; 4. 参与或者培训学习特许加盟工作; 5. 参与或者培训学习新开店筹备工作 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 掌握商圈调研的方法,能够进行选址调研方案的制定与实施,能够进行选址调研方案的撰写; 2. 了解门店开发的工作流程以及开店的组织结构安排与协调; 3. 了解特许加盟的工作流程及操作要领; 4. 能够制定开店筹备工作计划书; 5. 具有爱岗敬业、吃苦耐劳、团结协作的精神

序号	实习项目	时间	工作任务	职业技能与素养
8	其他部门实习	2周	<ol style="list-style-type: none"> 1. 熟悉配送、人力资源、财务等部门职责； 2. 掌握配送、人力资源、财务等部门工作流程、工作规范； 3. 通过培训学习、参观交流或实际参与了解连锁企业配送管理的基 本运作； 4. 通过培训学习、参观交流或实际参与了解连锁企业人力资源管理的基 本运作； 5. 通过培训学习或实际参与了解连锁企业财务及资金运作的基本方法 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 能够运用战略管理思维分析连锁企业的运营； 2. 能够具备物流配送与供应链管理的思维与能力； 3. 了解连锁企业在招聘、培训、团队建设、绩效考核等方面面临的问题及应对方法； 4. 能够具备从盈利模式与资金流动的角度来分析企业运营的思维与能力； 5. 具有独立判断和解决问题的能力； 6. 具有科学严谨的工作态度和团队协作能力
9	总结交流	2周	<ol style="list-style-type: none"> 1. 撰写实习总结； 2. 撰写并提交下列成果之一：门店业绩诊断报告、策划报告、门店经营调整方案等； 3. 撰写个人职业生涯规划书 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 实习总结综合反映顶岗实习期间知识运用、职业技能与素养提升、岗位业务创新的情况； 2. 门店业绩报告等反映的是顶岗实习期间实践成果； 3. 个人职业生涯规划是通过顶岗实习，了解行业企业后的个人未来发展的思考

七、考核评价

（一）考核内容

（1）考核分为过程性考核和终结性考核，并对学生进行综合评价。

（2）实习期间实习生的出勤率、工作态度、责任意识等。

（3）实习期间实习生的业务熟悉、技能迁移、专业能力、团队协作能力和项目完成情况等。

（4）实习生的实习日记（周志）、实习总结（报告）等。

（二）考核形式

考核以实习单位指导教师对学生的顶岗实习考查为主，以学校指导教师对学生的顶岗实习评价为辅；考核成绩实习单位占70%，学校指导教师占30%。成绩评定可以采用等级制，分为优秀、良好、合格和不合格。成绩评定不合格者，暂缓取得毕业证书。

（三）考核组织

（1）顶岗实习考核应由学校组织，学校、实习单位共同实施。

（2）学校应与顶岗实习单位共同建立对学生的顶岗实习考核制度，共同制定实习评价标准。

（3）实习单位指导老师根据学生实习期间在业务、纪律等

方面的表现予以评定；学校指导教师根据学生顶岗实习汇报以及提交的实习报告、实习项目的完成质量进行成绩评定。

八、实习管理

（一）管理制度

（1）职业院校要建立健全顶岗实习的管理制度，要明确管理顶岗实习的工作机构，并与实习单位共同负责学生顶岗实习的组织和管理。

（2）学生到实习单位顶岗实习前，学校、实习单位、学生应签订三方顶岗实习协议，明确各自责任、权利和义务。

（3）学校和实习单位应当联合建立安全保障机制，加强顶岗实习学生安全意识教育、岗前安全生产教育和培训。

（4）职业院校应当根据其专业设置、教学安排等实际情况，为实习学生购买与其实习岗位相对应的学生实习责任保险、意外保险等险种。

（二）过程记录

（1）学校应当充分运用现代信息技术手段，构建信息化顶岗实习管理平台，与实习单位共同加强实习过程管理。

（2）学生实习过程应有书面记录，独立完成顶岗实习日记，记录每日实习内容、实习情况、心得体会等内容。



(3) 实习指导教师应定期检查顶岗实习情况，并做好记录，内容包括学生实习过程中的专业知识技能进步情况、综合表现情况，实习过程中的问题及建议等。

(三) 实习总结

(1) 学生在实习结束后应按规定向所在学校提交填写完整的顶岗实习手册，所有资料归档保存。

(2) 指导老师在实习结束后应做好成绩评定、资料归档等工作，与实习单位共同对学生的实习情况进行总结评价与交流。

(3) 学校应对顶岗实习情况进行汇总和专业总结，加强与实习单位的沟通与交流，使学校及时调整连锁经营管理专业人才培养方案，以实现学校和实习单位人才供需的无缝对接。

附 件

1. 顶岗实习任务书及实习计划

主要包括：目标要求，实习岗位，实习内容，实习时间安排，提交的实习成果，成绩评定，实习要求等。

2. 顶岗实习总结报告

主要包括：顶岗实习基本情况，顶岗实习评价，顶岗实习技术总结，顶岗实习思想道德总结，对顶岗实习的意见和建议等。

3. 顶岗实习三方协议书（格式协议）

主要包括：实习时间及地点，各方权利和义务，实习待遇，协议的生效条件，协议的终止与解除的条款规定等。

说明：以上参考文本具体由各行指委另行发布。