



贵州轻工职业技术学院  
Guizhou Light Industry Technical College

# 课程诊改报告

(2019 年)

课程名称: 物流营销与客户管理

适用专业: 物流管理

开课部门: 经济管理系

执笔人: 杨麒伊

审核人: 杨礼美

2018 年 12 月

## 一、《物流营销与客户管理》课程建设诊改情况概述

根据《物流营销与客户管理》课程建设规划和 2019 年任务，2019 年重点从课程标准制定、课程资源建设、课程教学改革等方面进行了《物流营销与客户管理》课程的建设与诊改，具体如下：

### （一）目标标准

#### 1. 课程建设目标

根据贵州轻工职业技术学院“十三五”事业发展规划中遴选、建设 20-30 门院级优质课程，建成 5—10 门省级精品在线开放课程，创建具有我校特色的品牌课程，建成 10—20 门创新创业教育课程和经济管理系“十三五”事业发展规划中按照国家精品资源共享课的标准建设 1~2 门课程，建设院级精品资源共享课课程 5~6 门以及物流管理专业建设方案中校企合作开发《物流营销与客户关系管理》、《物流信息技术及应用》等 7 门核心课程，其相配套的精品资源共享课程 2 门，微课程 7 个系列，教学案例库 7 个的相关要求，制定了本课程目标，即是：以项目为载体，任务为驱动，实施线上线下混合教学，打造省级精品在线开放课程。

#### 2. 课程建设标准

对标省级与院级精品在线开放课程建设要求，根据课程建设目标，制定《物流营销与客户关系管理》课程建设标准。课程内容科学、完整，体现产业升级，服务专业发展，服务人才培养；选用国家规划教材；课程团队成员 6 名，副教授 1 名，“双师型”教师占比 40%以上；微课 19 个，课件、案例分析、单元作业、试题各 17 个/套。开展线上、线下混合教学模式；灵活运用任务驱动法、案例分析法、情景教学法等多种教学方法，提高教学质量；利用信息化手段应用于“教”与“学”全过程，改进传统教学。

#### 3. 课程教学标准

以“高等职业学校物流管理专业教学标准”为基础，制定物流管理专业教学标准（人才培养方案），根据物流管理专业教学标准制定《物流营销与客户关系管理》课程标准。课程标准包括课程信息、课程描述、课程目标、课程设计思路、教学内容设计与学时安排、教学实施保障、教学方法、课程评价等内容。保障课程教学有序、有效开展。

### （二）诊改运行

## 1. 计划

依托课程建设方案、课程标准、课程教学大纲，制定课程建设任务分工，做好课程诊改的计划工作，确保课程诊改有序、有效开展。

《物流营销与客户关系管理》课程资源建设任务一览表

序号	项目	工作任务	建设内容	负责人	初稿完成时间	定稿完成时间	编印成册时间
1	项目一认识物流营销	物流营销基础知识	教学大纲、微课（配音讲解+动画）PPT、单元作业、试题	杨麒伊	9月1日	9月3日	9月5日
2	项目二物流公司市场调研与分析	物流市场分析	教学大纲、PPT、单元作业、典型案例、试题、微课（配音讲解+动画）	代朝本			
3		物流公司的市场调研与预测	教学大纲、PPT、单元作业、典型案例、试题、微课（配音讲解+动画）				
4		物流公司的市场定位	教学大纲、PPT、单元作业、典型案例、试题、微课（理论讲解+图文动效）				
5	项目三物流公司的营销计划制定	物流公司的营销计划	教学大纲、PPT、单元作业、典型案例、试题、微课（配音讲解+动画）	晏少东			
6		物流公司的营销组织	教学大纲、PPT、单元作业、典型案例、试题、微课（配音讲解+动画）				
7		物流公司的营销控制	教学大纲、PPT、单元作业、典型案例、试题、微课（配音讲解+动画）				
8	项目四物流公司的组合策略	物流公司的产品策略	教学大纲、PPT、单元作业、典型案例、试题、微课（配音讲解+动画）	杨麒伊			
9		物流公司的定价策略	教学大纲、PPT、单元作业、典型案例、试题、微课（配音讲解+动画）				
10		物流公司的分销策略	教学大纲、PPT、单元作业、典型案例、试题、微课（配音讲解+动画）	杨礼美			
11		物流公司的促销策略	教学大纲、PPT、单元作业、典型案例、试题、微课（配音讲解+动画）				
12		物流公司的物流服务人员参与有形展示和过程设计策略	教学大纲、PPT、单元作业、典型案例、试题、微课（配音讲解+动画）				
13	项目五物流公司客户服务与关系管理	物流公司客户服务	教学大纲、PPT、单元作业、典型案例、试题、微课（配音讲解+动画）	陈蕃			
14		物流公司客户关系管理	教学大纲、PPT、单元作业、典型案例、试题、微课（配音讲解+动画）				
15		商务礼仪与洽谈技巧	教学大纲、PPT、单元作业、典型案例、试题、微课（配音讲解+动画）				
16	项目六物流公司项目招投标	物流公司项目招投标	教学大纲、PPT、单元作业、典型案例、试题、微课（配音讲解+动画）	肖德均			
17		合同的编制	教学大纲、PPT、单元作业、典型案例、试题、微课（配音讲解+动画）				
18	《物流营销与客户关系管理》	期末试题	4套期末试题	杨麒伊 杨礼美 代朝本 陈蕃			

## 2. 组织

三大保障，人员保障：课程负责人推进、团队成员参与；课程专家指导，专业教师实践、企业兼职教师协同；经费保障：物流管理骨干专业专项经费中课程建设经费列支 11.4 万；学院、系部“十三五”事业发展规划、质量提升工程项目建设管理办法为课程提供了政策保障。

## 3. 实施

一是深入行业、企业、院校调研，修订课程建设方案、课程教学标准；二是课程资源建设实施，分工明确，责任到人；三是践行自主学习理念，以任务为驱动，实施项目化教学；四是利用信息化手段优化、丰富教学过程。

## 4. 监测

分为学生学习监测和教师教学监测。学生学习监测：分为线上、线下两种形式。线下监测主要是通过平时课堂中学生主动发言、回答问题、分享知识、参与任务、期末测试等形式进行；线上监测主要是通过云课堂智慧职教、蓝墨云班课、学院课程资源平台、实训基地管理平台等线上监测学生考勤、课堂参与度等情况。教师教学监测：通过教学督导、教师听课、教学检查、学生评价、企业评价等方式进行教师教学监测。

## 5. 预警

对观测点进行数据抓取，设定目标值及预警值，对于处于预警值的观测点，要查找原因，及时诊改。

## 6. 改进

针对存在的问题，提出相应的改进措施。问题一：教师结构年轻化，专业能力有待提升；问题二：教师教学经验有待提升；问题三：学生上课不集中精力，积极性不高；问题四：教学资源不够丰富、资源质量不高。改进措施：提高教师队伍专业能力—加强学习，提升学历；提高教师教学能力—老带新，下企业锻炼；激发学生学习兴趣—优化教学设计、利用现代化信息平台丰富教学过程；加强课程资源建设—加强实践、深化校企合作。

### （三）阶段自诊

#### 1. 诊断

基于课程诊改8字螺旋，借助诊改平台，根据课程建设目标，对标课程建设标准，严格落实自我诊断。

#### 2. 激励

分为外部激励和内生激励。外部激励包括年终考核，绩效分配；职称评聘，积分排名；评优评先，择优推荐；外出学习，优先选派。内生激励：提升教学团队水平，建设优质的教学资源，教学成效显著、人才培养质量提高。

#### 3. 学习

在行业、企业、院校调研中，在培训、交流、考察中，在日常教学中，在企业实践中开展专业前沿理论学习、教学能力提升学习、岗位实操能力学习、实践教学能力学习。

#### 4. 创新

顶层设计科学合理、线上线下混合教学、校企联合边用边建、诊改过程准确把控。

## 5. 改进

团队建设：教师深入企业一线学习、培训、实践，加强双师型教师培养，提升团队教学水平。课程资源：深入行业、企业调研，优化课程设计、丰富课程内容，努力提升课程资源质量。校企合作：进一步深化校企合作，与企业共同探讨课程建设、共建课程资源，提升人才培养质量。

### （四）成效反思

#### 1. 取得成效

课程团队能力提升：2名教师职称提升；2名教师取得物流管理1+X证书考评员；4名教师取得条码技术培训师资证书；团队教师指导学生参加省级技能比赛，获一等奖3项、二等奖2项。课程资源更加丰富：建设完成了一系列的课程资源，实施线上线下混合教学，课程资源平台开放共享。教学成效更加显著：学生出勤率96%、考试通过率98%、学生满意度97%。学生就业率逐年增高：学生就业率达95%以上，企业反馈较好。

#### 2. 诊改反思

一是思想认识要到位。质量诊改必须长期坚持，持续改进。

二是诊改机制要健全。制定健全的诊改体制机制，为课程诊改保驾护航。

三是课程诊改要做实。利用8字螺旋做实、做细课程诊改。

虽然在教学成效上取得了一些成绩，但还存在课堂教学运行、课程资源建设、课程教学改革等方面的不足，需要下一步继续改进。

2019年累计开展了40项诊改任务，自我诊断完成的有35项，自诊完成率为87.5%，课程诊改取得一定成效。

## 二、诊改报告表

序号	一级指标 (诊改项)	具体指标 (诊断点)	质量标准要求	目标分值 (一级)	2019年 目标分值	自 诊 结 果	原因分析	改进措施
1	课程标准制定	合理制定课程标准，包含课程性质、课程设计思路、课程目标、内容设计 及要求、课程实施建议、 论证等内容。	1. 进行了充分的行业企业调研，在确认专业能力体系的基础上，本课程所承担的任务；培养任务清晰。(2分)	2	2	2		
2			2. 用具体、可检验的语言对课程目标进行具体描述，目标定位准确合理，文字简明扼要。(2分)	2	2	2		
3			3. 明确前导与后续课程，本课程对学生职业能力培养和职业素养养成起主要支撑或明显促进作用，且与前导、后续课程衔接得当。(2分)	2	2	2		
4			4. 根据人才培养目标和课程内容需要，融入先进的职教理念(工学交替、任务驱动、项目导向、案例教学、学练一体等)。(2分)	2	2	2		

5	课程标准制定		5. 基于工作过程的开发思路明确，体现出以职业能力培养为重点，有对应典型工作任务和岗位职业能力的分析，充分体现职业性、实践性和开放性的要求；（2分）	2	2	2		
6			6. 体现以学生为主体的教育理念。（2分）	2	2	2		
7			7. 总目标、具体目标项目齐全；包含整门课程的总目标、具体目标（知识目标、技能目标、素质目标），各类目标描述完整，目标明确具体、可以衡量、可以达成、与课程培养的思政目标相关、职业技术相关、有明确的时限；（2分）	2	2	2		
8		制定内容完整的授课计划，包括学习情境设计、	1.符合度：学时，周数、教学内容符合课程标准要求；（2分）	2	2	2		

9	课程单元设计、教学方法及课程资源开发等。	2. 规范度：授课计划内容完整，既有完整的课程教学整体设计，又有全部的课程教学单元设计；（2分）	2	2	2		
10		3. 授课方式、实践教学符合高职教育理念，突出能力培养。（2分）	2	2	2		
11		4.作业布置、教学方法多样化。（2分）	2	2	2		
12	规范书写教案首页，教案首页应当包括教学活动、教师活动、教学资源、课程资源和课后反思。	1.每2课时应当有一份教案首页；（2分）	2	2	2		
13		2.教案首页应包括教学活动、教师活动、教学资源、课程资源和课后反思；（2分）	2	2	2		
14		3.合理运用教学方法能够有效调动学生学习兴趣，促进学生积极思考与实践。（2分）	2	2	2		
15	每学期学生签到率=（签到学生 / 参与学生）x100%	实时统计签到率，学生签到率 [100%,90%]=4 (90% , 80%]=3	4	4	4		

			(80% , 70%]=2 (70% , 60%]=1 低于 60%=0					
16	课堂教学运行	实时统计作业次数 作业总次数 , 至少每 4 课时布置一次作业。	学期作业总次数*4/总课时数≥1 ( 2 分 ) 学期作业总次数*4/总课时数 < 1 ( 0 分 )	2	2	2		
17		实时统计学生作业完成率 每学期学生作业完成率= ( 完成学生/ 班级学生 ) x100%	[100%,80%]=3 (80% , 70%]=2 (70% , 60%]=1 低于 60%=0	3	3	3		
18		实时统计教学批改作业次数 每学期学生作业批改率= ( 批改学生/ 班级学生 ) x100% 每次布置作业	[100%,90%]=3 (90% , 75%]=2	3	3	3		

		必须批改	(75% , 60%]=1 低于 60%=0					
19	课堂教学运行	教师随堂测试情况，至少每4课时安排一次随堂测试。	实时统计随堂测试次数 学期随堂测试总次数*4/总课时数≥1（2分） 学期随堂测试总次数*4/总课时数<1（1分）	2	2	0	指标设置缺乏合理性，8个课时操作起来有一定难度。	尽量做到安排一次随堂测试。
20		每学期学生随堂测试成绩通过率	实时统计学生随堂测试成绩通过率 [100%,90%]=3 (90% , 75%]=2 (75% , 60%]=1 低于 60%=0	3	3	0	学生不够重视，导致测试成绩通过率达到不到90%以上。	将随堂测试成绩纳入期末考核评价分值。
21		实训项目开出率=(实际开设项目数/实训项目计划) x100%	实时统计实训项目开出率 [100%,90%]=3 (90% , 75%]=2 (75% , 60%]=1	3	3	3		

	课堂教学运行		低于 60%=0					
22		实时统计调课率 调课次数，每学期教师调 课课时数低于总课时的 10%。	[0%,5%]=3 (5% , 10%]=2 (10% , 15%]=1 大于 15%=0	3	3	3		
23		课程成绩及格率	学期结束后统计该门课程学生及格率 [100%,90%]=2 (90% , 75%]=1 低于 75%=0	2	2	2		
24		课程成绩优秀率	学期结束后统计该门课程学生优秀率 [5%,10%]=3	3	3	3		

			(10% , 20%]=2 (20% , 30%]=1 低于 5%=0 或大于 30%					
25		学生教学评价	每学期结束后利用教务系统进行课程教学评价，评价得分为百分制。 [100 , 90]=3 (90 , 80]=2 (80 , 70]=1 低于 70=0	3	3	3		
26	课程资源建设	课程团队建设	1.成立课程团队，由 3-5 名教师组成，课程团队成员全部承担该课程的教学任务（3 分）	3	3	3		
27			2.课程团队具有合理的知识结构、年龄结构及职称结构（3 分）	3	3	0	物流管理专业是一个比较新的专业	聘请企业高层次物流管理人才

							业, 教师多为年轻教师, 职称比较低。	员加入团队, 团队成员要加强的学习。
28			3.课程团队成员有来自企业的兼职教师 ( 3 分 )	3	3	3		
29			4.注重课程团队成员培养 ( 3 分 )	3	3	3		
30		教材选用或教材开发情况	1.教材选用符合要求 ( 2 分 )	2	2	2		
31			2.积极开展校本教材编制工作 ( 2 分 )	0	0	0		
32			3.积极开发活页式教材 ( 2 分 ) 备注: 思政课等教育部规定教材课程此条记满分。	2	2	0	教师团队成员比较年轻, 知识能力有待提升	加强学习、下企业实践, 与企业合作共同开发。
33			音视频时长	1.为保证课程教学有效开展, 有计划开展多媒体教学, 效果显著 ( 3 分 )	3	3	3	

34			2.课程能恰当使用先进信息技术手段促进教学活动的开展(3分)	3	3	3		
35			3.有高水平的教学音视频资料库,为学生学习提供有效支撑(3分)	3	3	0	教师团队成员比较年轻,知识水平有待提升	加强学习、下企业实践,与企业合作共同开发。
36		题库建设	1.有高水平题库,为学生自主学习提供有效支撑(2分)	2	2	2		
37	课程教学改革及研究	开展课程教学模式改革及研究	1.开展集中教学模式改革研讨活动(2分)	2	2	2		
38			2.编制课程改革方案(2分)	2	2	2		
39			3.积极实施教学模式改革,并取得成效(2分)	2	2	2		
40			4.积极申报各级、各类课程教学建设项目(2分)	0	0	0		
41	课程质量诊改	开展课程建设诊改	1.结合课程标准体系及课程建设方案,组织开	2	2	2		

			展课程建设诊改，编制课程年度诊改报告（2分）					
42			2.开展课程教学质量诊断工作，实施听课制度，教师根据听课意见，进行教学质量诊改（2分）	2	2	2		

