


酒店管理专业

课程诊改汇报

——《餐饮经营与管理》课程

汇报人：程姗姗

常州工程职业技术学院



目 录

壹

课程基本情况

贰

课程建设诊改

叁

课程教学诊改

肆

今后改进方向



壹

课程基本情况



课程基本信息

面向岗位

1. 餐厅服务人员
2. 餐厅管理人员，如餐厅领班、主管、经理

教学团队

1. 专业教师4人，均有企业实践经验，具有较好的信息化教学水平；
2. 企业教师5人，均在所在企业担任要职，行业经验丰富

课程定位

1. 适用专业：酒店管理专业
2. 开课学期：第三学期
3. 课时：48 学分：3
3. 课程性质：专业核心课
4. 前导课程：酒店导论、酒店礼仪实训、酒店市场营销
5. 后续课程：茶艺、酒店新媒体运营、酒店客户关系管理



课程诊改前状况

课程建设方面

课程建设目标与专业建设目标之间的链路没有贯通，课程建设项目重申报，轻过程，结果不可控制。

课程教学方面

课程教学有大纲，但教学目标与专业培养目标往往是割裂的，表述时经常用“了解、理解、掌握”等不可评测的动词，目标表述不精确。

学校有期初、期中、期末教学质量检查，但是教师是被动应付的，有时候还存在做材料的现象。

教学质量评价仅靠督导点状的、脉冲式检查，以致教师自我发现问题、自我诊改监测周期长，无法做到实时监测



贰

课程建设诊改



常州工程职业技术学院文件

常工职院教〔2019〕14号

关于印发《常州工程职业技术学院课程诊断与改进运行办法（试行）》的通知

各二级学院（部）、部门：

《常州工程职业技术学院课程诊断与改进运行办法（试行）》已经2019年第2次院长办公会审议通过，现予印发，请遵照执行。

附件：常州工程职业技术学院课程诊断与改进运行办法（试行）



《常州工程职业技术学院课程诊断与改进运行办法（试行）》

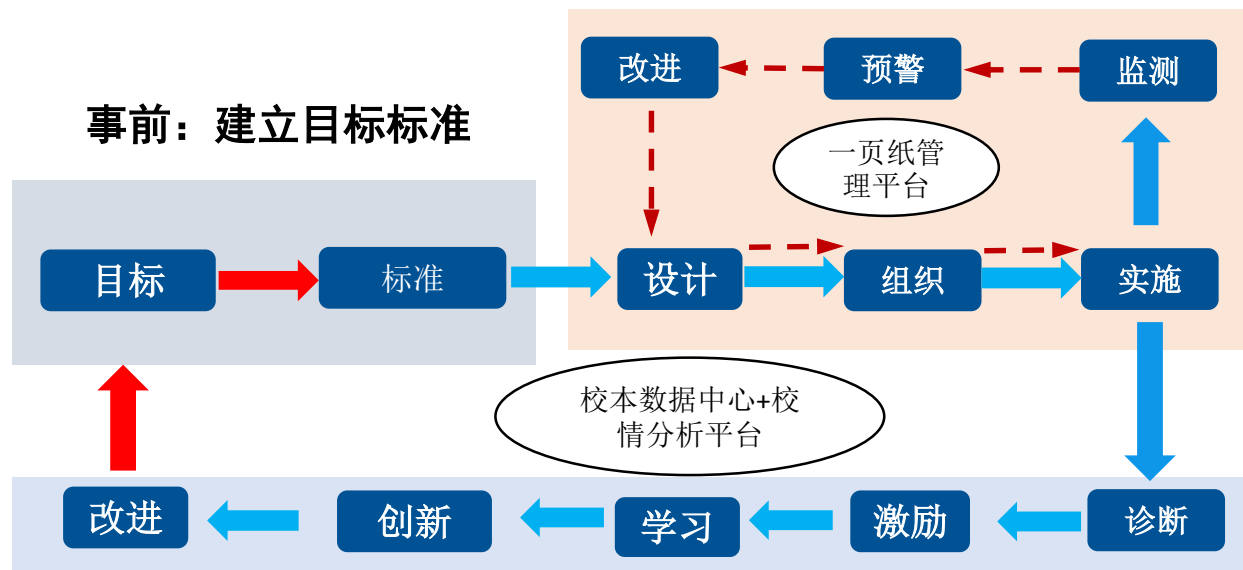
课程建设月度诊改

诊改主体：课程团队

诊改周期：每月

依托平台：一页纸管理平台

事中：监测预警



事后：诊断改进

课程建设年度诊改

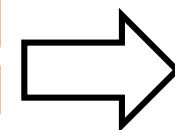
诊改主体：课程团队

诊改周期：每年

依托平台：一页纸管理平台

专业建设 ---- 课程建设目标

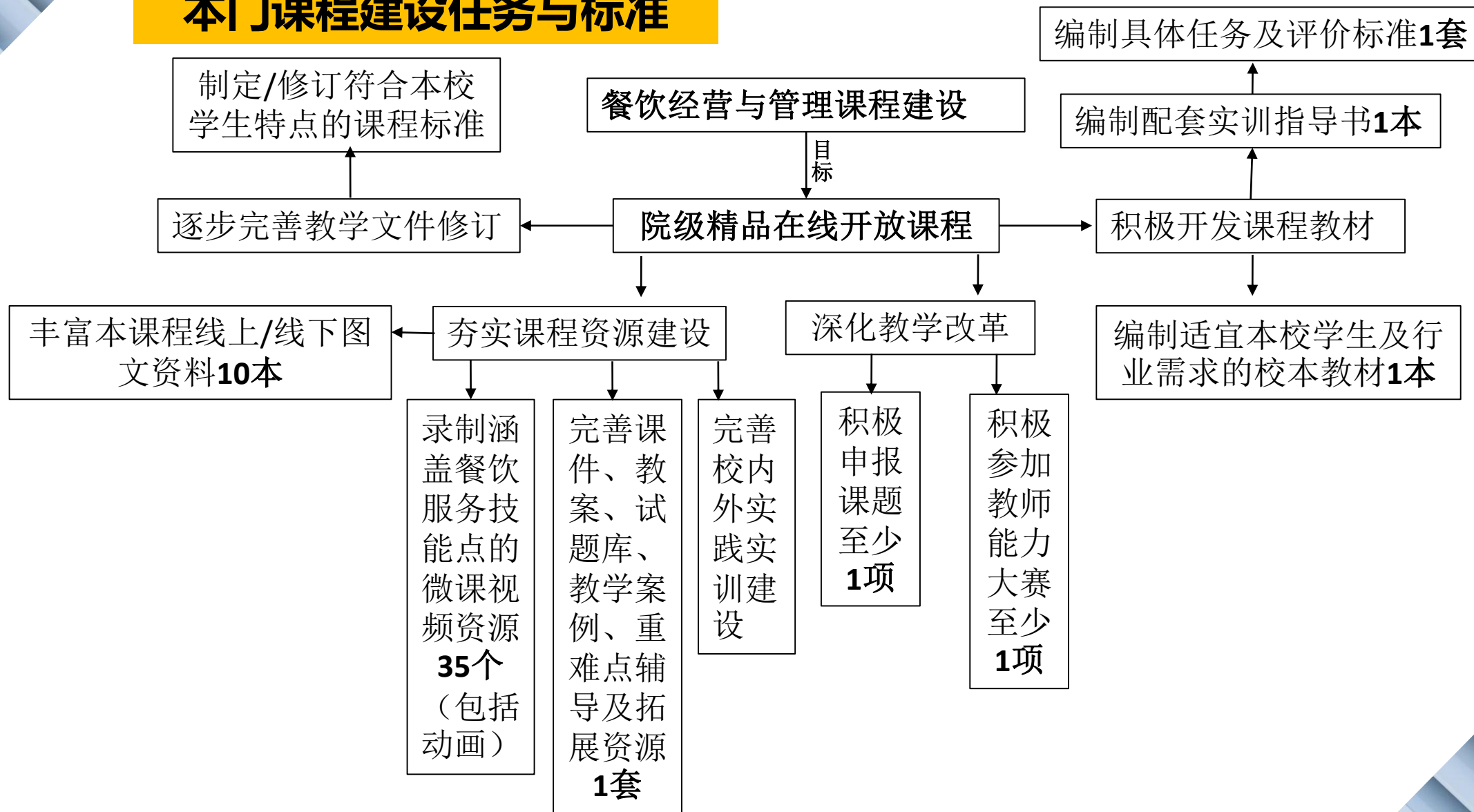
- (1) 重新梳理每一门专业课程的内容，做好**每一门**专业课程的课程标准和课程大纲。
- (2) **专业核心课程**做好**项目化校本教材建设**工作，开发信息化教材，做好信息化教学工作。
- (3) 创新校企合作课程资源开发运行机制，立项并建设**1门专业核心课程**实践化**校本教材**编写；
- (4) 申报**1门**院级**重点教材建设项目**；
- (5) 逐渐形成**1-2门**具有校本特色的**专业课程教材体系**。



通过三年的建设时间，力争将该课程建设成**院级精品在线开放课程**。



本门课程建设任务与标准



负责人：程姗姗			项目名称：《餐饮经营与管理》课程建设												日期：2018-05-31				
主要目标：建成院级精品在线开放课程																			
目标		主要工作		项目结束时间:2020.12												负责人/优先级			
逐步完善教学文件的修订	01	优化课程设计	●	●												A	B	C	
逐步完善教学文件修订	02	制定/修订符合本校学生特点的课程标准	●	●												A		B	
积极开发教材	03	课程讲义框架			●											A			
积极开发教材	04	讲义样稿编制（优化）			●	●										A	B	C	D
积极开发教材	05	编写讲义1-4章			●	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	A	B	C	
深化教学改革	06	申报教学改革课题一项			●	●										A	B	C	D
深化教学改革	07	积极参加教师能力大赛至少1项			●	●	●	○	○							A	B		
夯实课程资源建设	08	丰富课程图文资料：电子图书及期刊各5册		●	●	●												A	
夯实课程资源建设	09	录制餐饮服务与管理技能点的微课视频10个						○	○	○	○	○	○	○		A	B	C	
夯实课程资源建设	10	完善课件、教案、试题库各10个										○	○	○		A	B	C	D
矩阵（目标、主要工作、日期、成本）			1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	程姗姗	罗元	尹杰	朱玲	
5月份完成了讲义样稿的编制和院级教改课题的申报，但参加江苏省信息化教学能力大赛因五月份毕业生返校等工作，耽误了进度，进展缓慢，6月份调整工作计划，参赛团队月底提供参赛成品。																			

诊断分析：

- 1.毕业生返校耽误工作进度
- 2.教学设计中如何凸显信息化存在争议



改进措施：

- 1.调整工作计划，加快进度
- 2.课程团队内部研讨、学习

课程团队依托一页纸报表以月度为周期进行诊改



负责人：程姗姗				项目名称：《餐饮经营与管理》课程建设												日期：2018-06-30			
主要目标：建成院级精品在线开放课程																			
目标		主要工作		项目结束时间:2020.12												负责人/优先级			
逐步完善教学文件的修订	01	优化课程设计	●	●												A	B	C	
逐步完善教学文件修订	02	制定/修订符合本校学生特点的课程标准	●	●												A		B	
积极开发教材	03	课程讲义框架			●											A			
积极开发教材	04	讲义样稿编制（优化）				●	●									A	B	C	D
积极开发教材	05	编写讲义1-4章					●	●	○	○	○	○	○	○	○	A	B	C	
深化教学改革	06	申报教学改革课题一项				●	●									A	B	C	D
深化教学改革	07	积极参加教师能力大赛至少1项			●	●	●	●								A	B		
夯实课程资源建设	08	丰富课程图文资料：电子图书及期刊各5册		●	●	●												A	
夯实课程资源建设	09	录制餐饮服务与管理技能点的微课视频10个						●	○	○	○	○	○			A	B	C	
夯实课程资源建设	10	完善课件、教案、试题库各10个										○	○	○		A	B	C	D
矩阵（目标、主要工作、日期、成本）			1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	程姗姗	罗元	尹杰	朱玲	
经过调整，江苏省教师能力大赛已完成教案设计和视频录制，其他工作也正常进行。																			

课程团队依托一页纸报表以月度为周期进行诊改

负责人：程姗姗			项目名称：《餐饮经营与管理》课程建设												日期：2018-12-31				
主要目标：建成院级精品在线开放课程																			
目标		主要工作		项目结束时间:2020.12												负责人/优先级			
逐步完善教学文件的修订		01	优化课程设计	●	●											A	B	C	
逐步完善教学文件修订		02	制定/修订符合本校学生特点的课程标准	●	●											A		B	
积极开发教材		03	课程讲义框架			●										A			
积极开发教材		04	讲义样稿编制（优化）			●	●									A	B	C	D
积极开发教材		05	编写讲义1-4章			●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	A	B	C	
深化教学改革		06	申报教学改革课题一项			●	●									A	B	C	D
深化教学改革		07	积极参加教师能力大赛至少1项			●	●	●	●	●						A	B		
夯实课程资源建设		08	丰富课程图文资料：电子图书及期刊各5册		●	●	●											A	
夯实课程资源建设		09	录制餐饮服务与管理技能点的微课视频10个					●	●	●	●	●	●	●		A	B	C	
夯实课程资源建设		10	完善课件、教案、试题库各10个									●	●	●		A	B	C	D
矩阵（目标、主要工作、日期、成本）				1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	程姗姗	罗元	尹杰	朱玲
经过一年的课程建设，各项工作基本达成，下一年度将完成讲义的编写，并逐步开始编写校本教材。																			

诊改报告

课程建设目标任务达成情况分析

经过一年的课程建设，各项工作已经按计划达成。

课程建设现状诊断

- 1.在假期期间，团队成员因时间协调不到位，阶段建设任务有时候会滞后。
- 2.讲义编制还在进行中，教材编写还没有开始。
- 3.青年教师在课程资源建设经验不足，有畏难情绪。

课程建设下年度改进举措

- 1.进一步加强团队成员的团结和协作。
- 2.团队成员要加快工作进度，尽快完成讲义的编写、剩余实训视频的拍摄。
- 3.团队成员除内部研讨外，积极参加外出培训、学习，尽快着手编写校本教材。

课程团队依托一页纸报表以年度为周期进行诊改

诊断与改进——课程文件

成效：

由原来的教学大纲制定了课程标准，经过三次修订已基本符合本校学生特点。

不足：

（1）教学标准中糅合企业标准比较少。

改进方向：

（1）加强与企业教师的沟通切磋，教学标准中适当移植企业标准，使学生的学习、实训从流于表面变得有据可依。

《餐饮经营与管理》课程标准

一、课程信息

表1 课程信息表

课程名称	餐饮经营与管理	开课院系	经贸与体育管理学院	
课程代码	07050011	考核性质		考试
前导课程	《酒店市场营销》、《酒店礼仪实训》			
后续课程	《康乐经营与管理》、《酒店客户关系管理》、《酒店新媒体运营》			
总学时	48	课程类型	理论课	是□
			实践课	是□
			理论+实践	是☑
			虚实一体化	是□
适用专业	酒店管理学院、旅游管理学院			

表2 课程标准开发团队名单¹

序号	姓名	工作单位	职称/职务
1	程姗姗	常州工程职业技术学院	助教/教师
2	罗元	常州工程职业技术学院	副教授/教研室主任
3	朱玲	常州工程职业技术学院	讲师/教师
4	尹杰	常州工程职业技术学院	助教/教师
5	沈益峰	江苏省华怡明都管理有限公司	董事长
6	彭讯华	江苏省华怡明都管理有限公司	副总经理
7	巢冬艳	江苏省华怡明都管理有限公司	培训总监
8	孙凯	华胜酒店集团	校企合作负责人
9	韩红	华胜酒店集团	校企合作项目总编

注1：指参与课程标准制定的主要成员，包括校外专家

二、课程性质

《餐饮经营与管理》是高职酒店管理专业必修的一门专业方向平台课程，注

诊断与改进——课程资源

成效：本课程已全面实行云课堂教学，建设了涵盖整门课程的课件、教案、试题库、实训考核标准，10个微课视频，1个2D原创动画。资源形式多样、互动性强、学生体验好、反馈及时。

任务1：课前讨论 32/36份

- 顾客的需求 食材的选举
- 提高了服务质量才能提高利润率，从细节服务和着装进行优化
- 食物一定要安全，一，原材料 二，材料处理 三，烹饪
- 只有保证了餐饮质量酒店才能长久的发展，可以从最基础的卫生开始，之后保证美味和美观
- 给客户更好的消费体验，服务，餐饮，设施方面

[查看全部结果](#)

任务2：作品展示 30/36份

83.33%



♥ 0 🗨 0

王玮



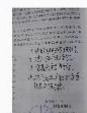
♥ 0 🗨 0

朱天祺



♥ 0 🗨 0

陈永超



♥ 0 🗨 0

刘波



♥ 0 🗨 0

张明辉



♥ 0 🗨 0

伏小庆



♥ 0 🗨 0

苏江



♥ 0 🗨 0

胡涛



♥ 0 🗨 0

胡涛



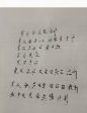
♥ 0 🗨 0

杨建伟



♥ 0 🗨 0

袁恒进



♥ 0 🗨 0

祖照全

诊断与改进——课程资源

不足：

- (1) 部分教学资源欠缺，需要进一步优化和补充。
- (2) 部分教学资源陈旧，没有紧跟时代发展。
- (3) 部分教学资源冗杂，需要进一步精炼。
- (4) 校本教材和配套实训指导书还未建成。

改进方向：

- (1) 依托信息技术扩充更加丰富、新颖、精炼的的互动性课程资源。
- (2) 教学团队加快编制校本教材和配套实训指导书。

诊断与改进——教学改革

进程：

2016年，翻转课堂+项目化，将学习的决定权从教师转移给学生。

2018年，翻转课堂+项目化+云平台，进一步打破传统教学方式。

2019年，在全方位进行信息化教学的基础上深化课程建设。

成效：获得院级教学改革课题多项，发表省级以上论文多篇；以本课程内容参赛，多次获得院级、省级奖项。

不足：

(1) 教师诊改经验不足，设计的教学活动比较固定和单一，学生学习的主动性有待提高。



诊断与改进——教学改革

改进方向：

- (1) 优化教学设计，加强师生互动，师生共同营造更有吸引力的智慧化课堂氛围。
- (2) 积极参加诊改培训，学习先进诊改理念；参加酒店管理专业研讨培训，课程团队成员和学生通过参加大赛，以赛促教，以赛促学。





叁

课程教学诊改

常州工程职业技术学院文件

常工职院教〔2019〕14号

关于印发《常州工程职业技术学院课程诊断与改进运行办法（试行）》的通知

各二级学院（部）、部门：

《常州工程职业技术学院课程诊断与改进运行办法（试行）》已经2019年第2次院长办公会审议通过，现予印发，请遵照执行。

附件：常州工程职业技术学院课程诊断与改进运行办法（试行）



《常州工程职业技术学院课程诊断与改进运行办法（试行）》

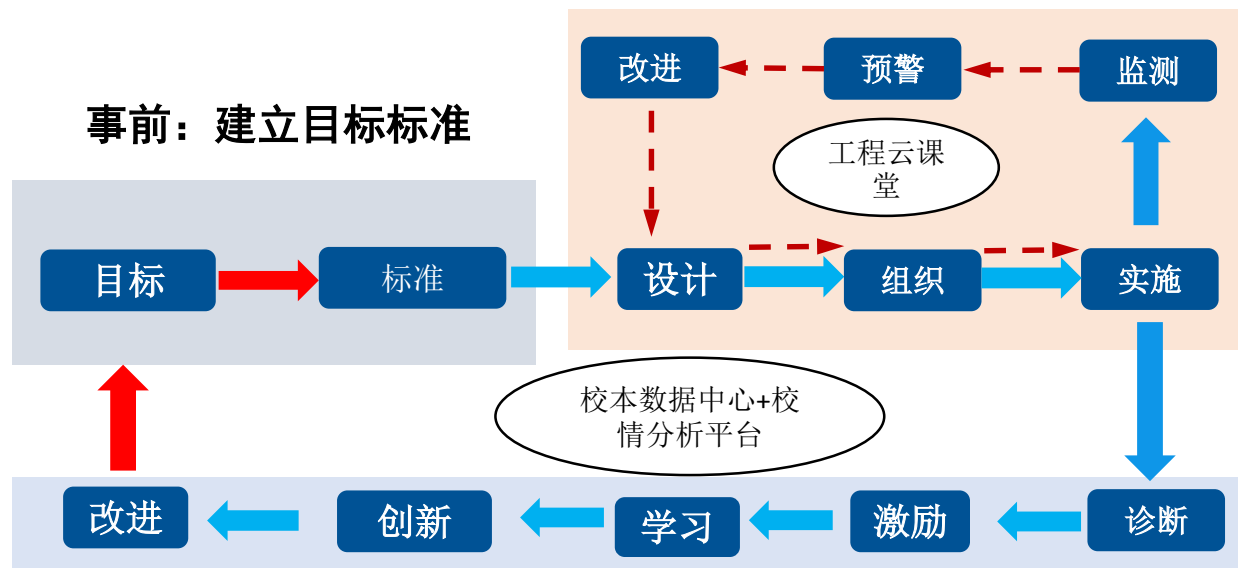
课堂实时性诊改

诊改主体：课程团队教师

诊改周期：每教学单元

依托平台：工程云课堂

事中：监测预警



事后：诊断改进

期末课程教学诊改

诊改主体：课程团队

诊改周期：每学期

依托平台：校本数据中心

课程目标-制定依据

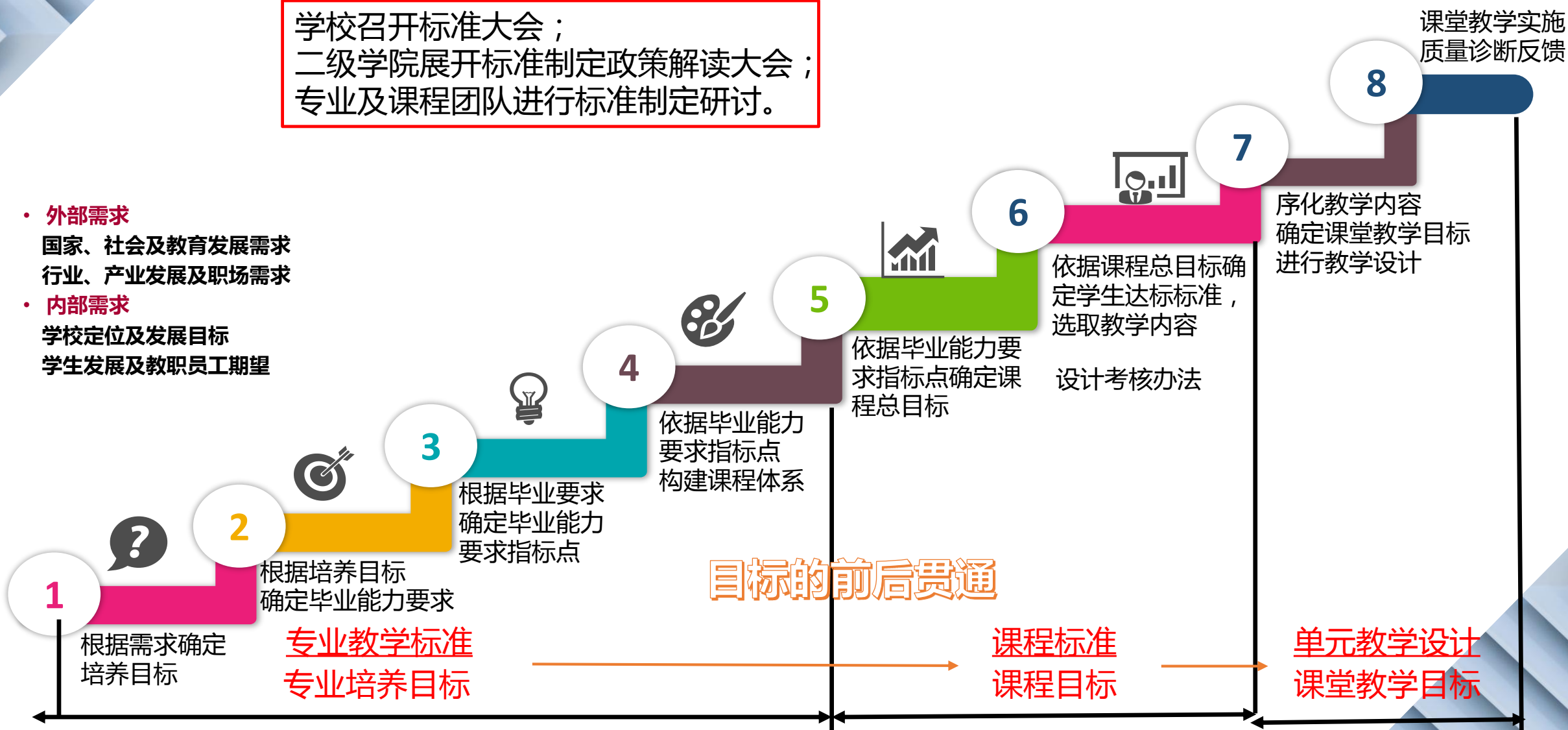
学校召开标准大会；
二级学院展开标准制定政策解读大会；
专业及课程团队进行标准制定研讨。

· 外部需求

国家、社会及教育发展需求
行业、产业发展及职场需求

· 内部需求

学校定位及发展目标
学生发展及教职员工期望



课程目标-对接专业标准

毕业能力要求	毕业要求指标点	餐饮经营与管理
1 能够具备良好的口头表达和书面表述能力	1.1能选择恰当的文种处理公文和日常事务	
	1.2能使用规范的普通话，与上级、同事、同学、客户等不同沟通对象进行有效沟通	√
	1.3能选择有效方式展示交流信息，增强沟通交流的效果	√
2 能够熟练地操作计算机及相关软件	2.1能在计算机、移动设备使用即时通讯工具（QQ、微信）进行沟通、购物和支付等	
	2.2能操作智慧酒店相关软件进行服务、管理与营销	√
5 能掌握基本的创新方法，具有创新的意识和创业的素质	5.1能使用互联网技术进行酒店服务与管理	
	5.2能在酒店产品及服务流程设计上进行创新	√
6 能掌握现代服务理念，了解现代服务业发展趋势	6.1能够为客户提供主动服务、差异化服务和有效服务	√
7 能熟悉和掌握酒店前厅、餐饮、客房、康乐等部门的专业知识和技能	7.1能够提供礼宾服务、总结服务、预订和接待服务	
	7.2能够进行中西餐服务、宴会服务和酒水服务	√
	7.3能够进行客房服务与布草仓管	
	7.4能够提供酒店休闲娱乐项目服务与管理	
9 能进行酒店客户的开发和维护，客户满意度分析，处理酒店公关，进行危机处理	9.1能够选择与开发新客户	
	9.2能够掌握客户投诉处理流程，提高客户满意度，建立客户忠诚体系	√
	9.3能够分析客户流失原因，制定流失客户挽回策略，处理危机公关事件	√
10 能合理利用各种资源，处理酒店内部事务，协调各部门关系，创造良好的工作环境	10.1能够起草酒店报告、计划、总结等公文函件	
	10.2能够进行业务资料的搜集、整理、分析和研究	
	10.3能够处理日常接待、来信、来访、投诉处理等事宜	√
	10.4能够协调各部门工作	
12 具有团队意识，能够有效沟通，协调解决工作中的各种问题，具备责任意识和酒店服务与管理职业道德	12.1工作中遵守酒店服务与管理的职业道德和职业素养	√
	12.2能迅速融入工作团队和团队目标达成一致性	√
	12.3在工作中和上下级及客户沟通良好	√



对接专业标准中12个毕业要求指标点

毕业要求指标点

- | |
|---|
| 1. 2能使用规范的普通话，与上级、同事、同学、客户等不同沟通对象进行有效沟通 |
| 1. 3能选择有效方式展示交流信息，增强沟通交流的效果 |
| 2. 2能操作智慧酒店相关软件进行服务、管理与营销 |
| 5. 2能在酒店产品及服务流程设计上进行创新 |
| 6. 1能够为客户提供主动服务、差异化服务和有效服务 |
| 7. 2能够进行中西餐服务、宴会服务和酒水服务 |
| 9. 2能够掌握客户投诉处理流程，提高客户满意度，建立客户忠诚体系 |
| 9. 3能够分析客户流失原因，制定流失客户挽回策略，处理危机公关事件 |
| 10. 3能够处理日常接待、来信、来访、投诉处理等事宜 |
| 12. 1工作中遵守酒店服务与管理的职业道德和职业素养 |
| 12. 2能迅速融入工作团队和团队目标达成一致性 |
| 12. 3在工作中和上下级及客户沟通良好 |

源自专业教学标准

确定

课程目标

以酒店餐饮服务与管理岗位要求为导向，以职业岗位能力和行业基本素质培养为目标，培养具有应变、创新与创业能力的酒店餐饮服务与管理岗的储备人才。

本课程目标

课程学生达标标准

根据课程目标，用显性动词表述了课程的学生学习达标标准

课程目标
以酒店餐饮服务与管理岗位要求为导向，以职业岗位能力和行业基本素质培养为目标，培养具有应变、创新与创业能力的酒店餐饮服务与管理岗的储备人才。

细分

学习达标标准		教学内容
知识目标	<ol style="list-style-type: none">1、能说出餐饮行业的现状并初步预测其发展趋势。2、能列举餐饮企业的空间划分与规划要点。3、能归纳餐饮原材料储存的基本要求。4、能解释餐厅与厨房合理定员的标准。5、能列举餐饮企业的类型与特点。6、能说出餐饮企业组织机构并总结其岗位职责。7、能说出餐饮服务的基本服务技能，并能概述其操作规程和操作标准。8、能全面总结中餐服务的服务程序，服务标准和服务技巧。9、能归纳餐厅服务现场突发事件的预防知识，并能概述具体的处理方式。10、能回忆零点菜单、宴会菜单的设计、制作的方法与技巧。11、能归纳餐厅选址及主题餐厅设计的基本理论及原则。12、能总结餐厅营销策略及营销技巧。	<ol style="list-style-type: none">1、认识餐饮业。2、餐饮服务技能。3、餐饮服务方式。4、餐饮菜单设计。5、餐 饮 管 理。
技能目标	<ol style="list-style-type: none">1、能根据餐饮企业的规模设计餐饮企业的组织机构。2、能运用餐饮服务的各项基础技能。3、能按标准服务程序进行中餐、西餐以及房内送餐服务。4、能根据顾客就餐的人数、标准、形式和特殊要求等因素，合理搭配，具有为客人设计一份适宜的菜单的能力。5、能根据餐饮企业的具体情况制定相应的采购保管规章制度，能够实际完成一次餐饮原材料的采购和验收。6、能设计厨房室内环境并根据设计配备厨房设备，并能制定菜肴的标准食谱。7、能对新开餐厅进行合理选址及布局设计。8、能对下一级员工进行餐厅理论及技能培训指导。9、能熟练向客人推销餐饮产品。10、能完成一份主题餐饮营销策划活动方案的撰写。	
素质目标	<ol style="list-style-type: none">1、树立爱岗敬业，竭诚服务的餐饮职业道德风尚。2、培养讲究卫生，注重仪容仪表等良好的职业态度与职业习惯。3、摒弃餐饮职业低人一等的观念，树立人格无贵贱，“我为人人服务、人人为我服务”的观念。4、养成团队协作精神和敬业精神。5、具有一定的审美情趣和文化品位，使学生能够成为旅游饭店餐饮业的形象代表。	

确定学
生单元
达学习
标标准

序号	项目名称	工作任务	知识目标	技能目标	素质目标	教学情景或教学设计
1	一、认识餐饮业	认识餐饮业（4学时）	能概述饭店餐饮部的地位、作用及任务；能说出餐饮产品的特点并预测其发展趋势；能画出酒店人员编制简图；能归纳餐饮服务人员应具备的素质要求。	能对餐饮业和其工作岗位有正确的认识；能初步为不同规模的酒店进行选址和人员编制；能对餐饮服务人员的仪容仪进行评价。	培养学生树立爱岗敬业，竭诚服务的餐饮职业道德风尚。培养学生讲究卫生、注重仪容仪表的职业态度与职业习惯。	以小组为单位进行汇报，内容为酒店选址和酒店人员编制的方案；以小组为单位进行仪容仪表修正。
2	二、餐饮服务基本技能	托盘端托服务（2学时）	能说出托盘的种类及用途。能够归纳托盘的服务方式与具体要求。	能用正确的托盘端托姿势灵活使用托盘；能轻松用托盘实现物品递送、酒水斟倒等服务。	培养学生具备从事餐饮行业所需要的行为规范和价值观念；培养学生爱岗敬业，诚实守信团结协作，具有明确的职业理想。	以小组为单位，每人托3瓶啤酒和2瓶饮料，进行接力比赛。
3		餐巾折花（2学时）	能说出对应餐巾花型背后的文化寓意；能列举餐巾的作用与种类能说出餐巾折花的造型种类与摆放要求；能概述餐巾折花技法与操作技巧	能运用餐巾折花九种基本技法独立完成三种杯花及三种盘花的折花；能根据要求选择与摆放餐巾花。	培养学生具有一定的审美情趣和文化品位，能欣赏餐巾花型的造型美、线条美；具备从事餐饮行业所需要的行为规范和价值观念；具有团结合作、互相学习的精神，热爱生活，热爱餐饮业。	教师讲解餐巾折花的基本技能，并详细讲解/示范每种餐巾花的折叠和适用场合；教师分别设置4组宴会场景，要求每组根据不同场景完成相应的餐巾花造型
4		斟酒服务（2学时）	能说出斟酒服务的程序与方法	能通过观、闻、品，熟练判断酒水的品种；能根据不同酒水品种提供相应的酒水服务。	培养学生树立爱岗敬业，竭诚服务的餐饮职业道德风尚。	教师设计4组不同的中西餐酒水服务情景，要求学生分组进行角色模拟，提供合适的酒水服务。
5		上菜与分菜（2学时）	能归纳上菜、分菜服务程序与方法	能根据高星级餐厅服务标准完成上菜与分菜服务；能结合客人具体需求，灵活提供分菜服务。	培养学生摒弃餐饮职业低人一等的观念，树立人格无贵贱，“我为人人服务、人人为我服务”的观念。	教师示范、讲解操作要领和注意事项，学生分组练习；教师设定若干个模拟场景，各小组结合场景要求巩固上菜与分菜技能。
6		结账服务（2学时）	能列举结账的种类，并能归纳不同类别结账方式的服务流程。	能给客人推荐适宜的结账方式；能快速准确地为客人结账。	培养学生爱岗敬业、勤奋工作的职业道德素质，学会共处和做人。	小组讨论目前流行的结账方式；教师设定若干个模拟场景，各小组结合场景要求巩固结账技能。

实施案例-2.2餐巾折花

教学目标

根据课程总目标制定课次教学目标

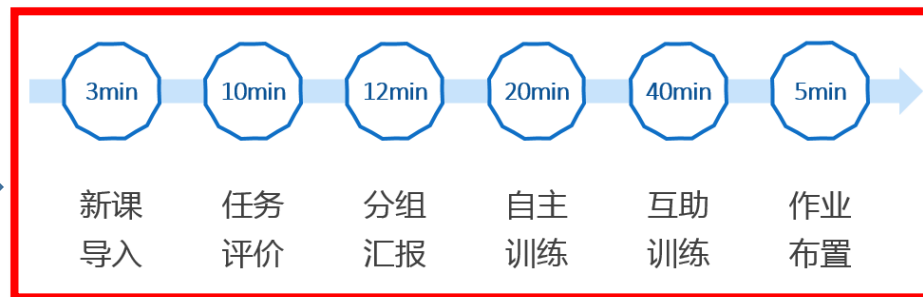
培养目标-毕业要求 指标点	课次标题: 2-2 餐巾折花
	教学目的: 通过本次课的学习, 学生能较好地掌握餐巾折花的基本操作要领, 并激发学生的创新能力, 能举一反三。
AC-7.2能够进行中西餐服务、宴会服务和酒水服务	能力目标: 1、能熟练运用餐巾折花九种基本技法; 2、能独立完成三种杯花及三种盘花的折叠; 3、能根据要求选择与摆放餐巾花。
	知识目标: 1、能说出对应餐巾花型背后的文化寓意。 2、能列举餐巾的作用与种类; 3、能说出餐巾折花的造型种类与摆放要求; 4、能概述餐巾折花技法与操作技巧
	素质目标: 1、具有一定的审美情趣和文化品位, 能欣赏餐巾花型的造型美、线条美; 2、具备从事餐饮行业所需要的行为规范和价值观念; 3、具有团结合作、互相学习的精神, 热爱生活, 热爱餐饮业。

教学标准

根据课次目标与课程标准制定

教学设计

根据教学标准进行课程教学设计



教学活动设计

教学活动

课前

[推送提醒](#) | [+ 添加活动](#)

📄 课前任务单

[编辑](#) | [预览](#) | [删除](#) | [复制](#)

课堂

[+ 添加教学环节](#) | [+ 添加活动](#)

📄 餐巾折花PPT

[编辑](#) | [预览](#) | [删除](#) | [复制](#)

📄 《跃然纸上》(01:30)

[编辑](#) | [预览](#) | [删除](#) | [复制](#)

🗣️ 点名答题

[编辑](#) | [预览](#) | [删除](#) | [复制](#)

🧠 头脑风暴

[编辑](#) | [预览](#) | [删除](#) | [复制](#)

课后

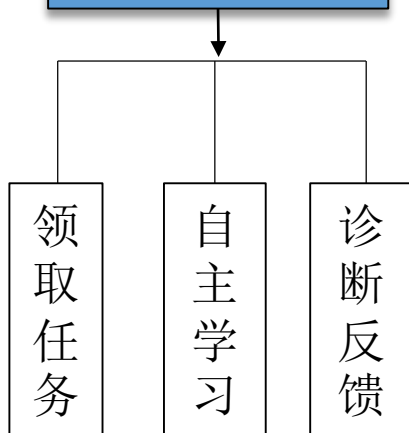
[推送提醒](#) | [+ 添加活动](#)

📄 课后作业纸质

[编辑](#) | [预览](#) | [删除](#) | [复制](#)

实施案例-2.2餐巾折花

课前



部分同学没有及时
查看课前任务单

用户名	状态 ?	加入任务时间 ?	完成任务时间 ?	任务学习时长 (分) ?
方敏	未参加	---	---	---
李轶忠	完成	2018-09-12 10:1 9:47	2018-09-12 10:2 1:01	1
蒋婷	完成	2018-09-12 10:2 6:50	2018-09-12 10:2 8:15	1
祖照全	完成	2018-09-12 11:3 6:29	2018-09-13 10:0 8:14	5
刘波	完成	2018-09-11 11:3 2:13	2018-09-11 11:3 4:34	25



实施案例-2.2餐巾折花

课中

小组汇报

任务实施

诊断反馈

课堂

餐巾折花PPT

《跃然纸上》(01:30)

点名答题

头脑风暴



任务2：头脑风暴 35/36份

97.22%

• 王为涛 2018/09/13 +3分 修改评分

餐巾是用来擦嘴的不能擦刀叉，而且也不能围在脖子上

• 陈永妙 2018/09/13 +3分 修改评分

他不应该用餐巾擦餐具，那只是用来擦嘴或手的

• 卓海川 2018/09/13 +3分 修改评分

老人说企鹅要放在红酒杯里，拿餐巾擦刀叉

• 胡涛 2018/09/13 +1分 修改评分

礼仪错误

• 金梦 2018/09/13 +3分 修改评分

餐巾可以拆开铺在骨碟下面，也可以铺垫在腿

• 祖照全 2018/09/13 +3分 修改评分

餐巾是用来擦嘴不是用来擦刀叉，用来放腿上

学生知识掌握情况

回答问题存在敷衍现象

诊断分析

1.个别学生课前不及时预习，课上不参与小组讨论，没有相关知识储备；
2.云课堂只要参与就能得分，不存在减分功能

改进措施

1.课前及时、多次推送任务单，课中引导学生的思考方向并鼓励小组讨论；
2.建议云课程设置减分功能

实施案例-2.2餐巾折花

课后

学生学习详情 (任务4: 课后作业纸质)

用户名	状态 ?	加入任务时间 ?	完成任务时间 ?	任务学习时长 (分) ?
居金露	完成	2018-09-13 11:50:49	2019-01-04 20:18:48	5
王玮	完成	2018-09-18 11:23:07	2018-09-18 11:37:38	40
王雪奥	完成	2018-10-09 12:30:05	2018-10-09 12:31:14	1
陈永妙	未完成	2018-09-18 12:58:41	----	----
张明娟	完成	2018-09-13 11:51:08	2018-09-18 08:52:18	1
卓海川	完成	2018-10-30 16:00:52	2018-10-30 16:02:12	1
孙思梦	未参加	----	----	----

对于未查看课后任务，作业完成不佳者重点跟踪



实施案例-2.2餐巾折花

诊断与改进

诊断

课后

课程：餐饮经营与管理

课次名称：2-2 餐巾折花

积分详情

课次积分

学生	互动行为	积分	积分获得时间
居金露	课次4 - 课后作业纸质	1	2019/01/04 20:18:48
祖照全	课次4 - 课后作业纸质	1	2018/12/25 16:51:36
伏小庆	课次4 - 课后作业纸质	1	2018/12/13 10:32:28
朱天祺	课次4 - 课前任务单	1	2018/12/06 10:06:39
王开丽	课次4 - 课后作业纸质	1	2018/11/20 18:38:09
苏江	课次4 - 课后作业纸质	1	2018/11/06 16:44:37
苏江	课次4 - 课前任务单	1	2018/11/06 16:37:33
李璐	课次4 - 课后作业纸质	1	2018/10/30 16:36:24
卓海川	课次4 - 课后作业纸质	1	2018/10/30 16:02:12
卓海川	课次4 - 课前任务单	1	2018/10/30 16:00:29

课程 餐饮经营与管理

课次 24个课次

课后体会

课后体会

B I U A | **I_x** |  |  |  |  | 

通过本次课的教学，大多数同学能运用餐巾折花的九种基本技法折叠六种花型，但是还有一部分学生由于练习时间不够，存在技法不标准以及折叠的花型不美观的问题，需要对这部分学生进行重点关注，并给予更多的指导，同时督促他们多加练习。

具体措施如下：1.以小组帮扶的形式，帮助他们纠正技法不标准的问题；2.以切磋的形式，小组进行折花比赛，督促他们课下多练习，以达到折叠娴熟的目的；3.邀请企业教师点评学生创意的餐巾折花作品，在激发学生创新精神的同时，让学生更加清楚行业标准。

在下次课的教学组织中，要设计能体现小组合作与帮扶的活动，培养学生的团队精神。



课程基本情况



课程建设诊改



课程教学诊改



今后改进方向

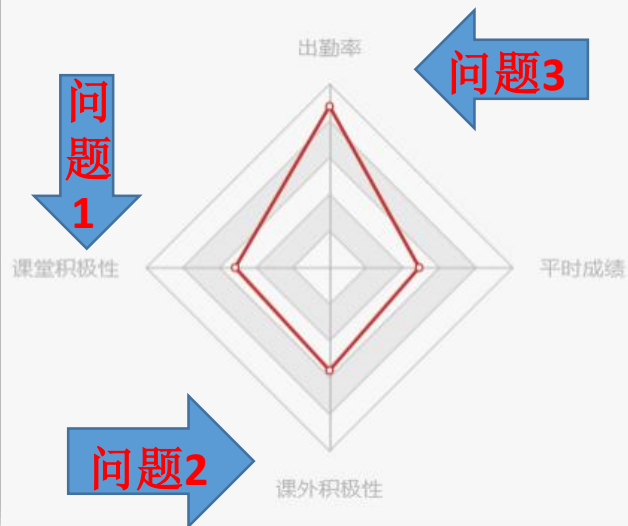
诊断与改进

诊断

课终

云课堂教学报告

本班学生多维分析



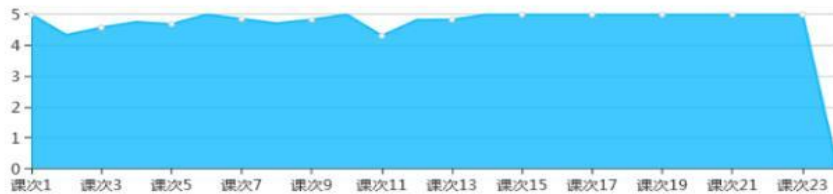
问题3

问题1

问题2



课程平均满意度



发放总积分



学习数据

课堂数据报告

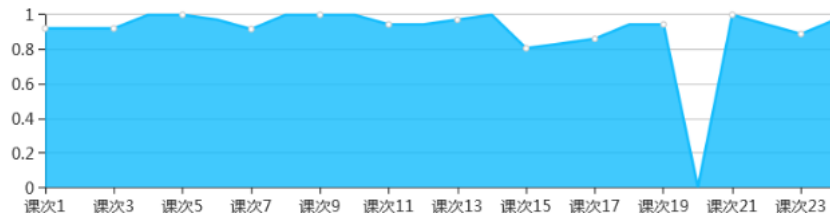
任务完成率

任务学习详情

学生学习情况



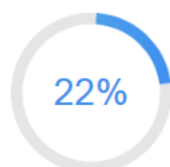
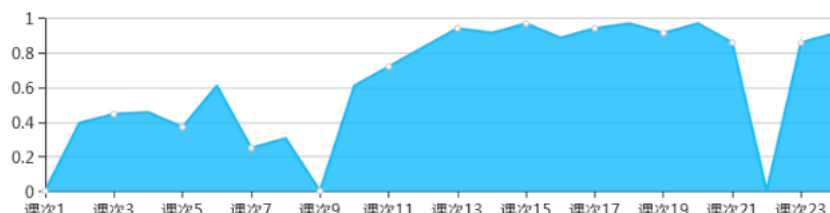
平均出勤率



课堂互动参与率



课前活动完成率



课后活动完成率



学号	姓名	作业成绩 20%	技能考核 成绩 20%	云课堂积分+出 勤成绩 20%	试卷成绩 40%	总评
2017074102	陈永妙	97	95	96	75	88
2017074103	方敏	93	95	90	62	80
2017074104	伏小庆	100	95	100	78	90
2017074105	葛玲	99	95	94	73	87
2017074106	顾月阳	97	95	100	81	91
2017074107	蒋婷	100	100	90	85	92
2017074108	金梦	98	95	96	86	92
2017074109	居金露	97	95	94	72	86
2017074110	李璐	98	95	98		89
2017074111	李莎	91		96		84
2017074112	林雪宁	100		96		94
2017074113	卢前娟	99		98		92
2017074115	苏鑫蕾	98		96		92
2017074116	孙思梦	95		100		92
2017074117	王开丽	96		98	66	84
2017074118	王露璇	97		100	75	88
2017074120	张明娟	100		98	77	89
2017074123	丁宇宣	67	70	92	53	67
2017074125	胡涛	73	65	90	63	71
2017074126	胡新宇	87	65	92	78	80
2017074130	李铁忠	85	70	85	65	74
2017074131	刘波	96	98	94	65	84
2017074132	卢科举	86	65	85	64	73
2017074133	马宇辰	86	70	90	67	76
2017074135	苏江	76	60	94	44	64
2017074137	田孝璐	86	70	92	60	74
2017074139	王为涛	92	65	90	70	77
2017074140	王玮	86	100	98	69	84
2017074141	王雪奥	96	98	94	74	87
2017074144	杨建伟	80	70		66	73
2017074145	袁恒进	87	65		66	75
2017074148	周润	73	60		46	62
2017074149	朱天祺	68	65		70	72
2017074150	卓海川	96	98		78	90
2017074151	祖照全	98	98		81	90
2017160312	LINE AKONDI MEG	60	60	60	63	61

- 1.作业完成度高。
- 2.技能成绩70分以下8人。
- 3.云课堂+出勤成绩表现良好。
- 4.试卷成绩偏低，70分以下14人，其中3人未达标。

课程诊断

序号	存在问题	原因分析	改进措施
1	课堂互动参与率低	1. 对上课内容不感兴趣	1. 充分利用云课堂的功能，设计多样化的教学活动，激发学生的学习兴趣，吸引他们进入课堂当中来
2	课后活动完成率差	1. 云课堂下课不及时 2. 奖励和惩罚机制执行力度不够	1. 上课结束后，云课堂及时下课 2. 加强执行奖惩力度
3	课堂出勤情况尚可，但留学生出勤一直较差	1. 主要因她家人一直生病，需要经常请假陪同看病 2. 适应不了课堂的节奏	1. 加强对国际学生的关心和交流 2. 优化教学设计，适当放缓教学节奏，还可以考虑开发双语教材
4	技能成绩偏低	1. 由于实训条件的限制，部分同学课上并未有机会动手操作 2. 部分实训教学视频未完善，同学们课下练习缺乏参考	1. 合理组织实训教学，让每位同学课上均能动手实践 2. 尽快完善实训视频资源建设
5	试卷成绩偏低	1. 理论教学方法比较传统，没有调动部分学生的学习热情	1. 改善理论知识教学的方式和方法



肆

今后改进方向

诊改取得的效果

教师

- 以云课堂所产生的数据为基础，对课程教学过程中存在的不足进行归纳分析，形成课程改进的可行性具体办法
- 有助于厘清课程建设思路,规范课程知识体系结构
- 整合课程资源，为建设在线开放课程作铺垫

学生

- 云课堂涵盖媒体素材（音频、视频、动画、文本、图形）、案例素材、文献资料、课件素材等多种形式，满足学生学习多样性的需求
- 随时随地随心用手机就可以完成任务，省时方便

今后改进方向

- 1、积极对接最新职业标准，更新课程内容，以满足酒店转型、人才升级的需求，拓展学生的职业能力和职业素养，助力学生取得相关资格证书。
- 2、结合高职技能大赛中餐饮经营与管理课程的竞赛内容，构建新型态一体化教材建设新思路，积极收集整理素材，争取早日出版自编高水平配套教材。
- 3、加强校企合作，比如与本土酒店集团—华怡明都酒店管理有限公司和全球知名酒店集团—华住集团共同探讨现代学徒制的人才培养模式，请企业专家走进课堂，同时，定期选派课程团队教师进企业实践锻炼，实践贯穿餐饮经营与管理的全部岗位，进而提升课程团队成员的双师素质。

课证结合

课赛结合

校企结合



感谢您的支持与观赏

Thank you for your support

敬请各位专家批评指正！

