



教育部 财政部中等职业学校教师素质提高计划成果
饭店服务与管理专业师资培训包开发项目 (LBZD054)



饭店服务与管理专业教师 教学能力标准、培训方案和 培训质量评价指标体系

教育部 财政部 组 编
徐 流 主 编
张铁鹰 华国梁 执行主编
陈 丹



教育部 财政部中等职业学校教师素质提高计划成果
饭店服务与管理专业师资培训包开发项目 (LBZD054)

饭店服务与管理专业教师 教学能力标准、培训方案和 培训质量评价指标体系

Fandian Fuwu Yu Guanli Zhuanye Jiaoshi Jiaoxue Nengli Biaozhun,
Peixun Fang'an He Peixun Zhiliang Pingjia Zhibiao Tixi

教育部 财政部
徐 流
张铁鹰 华国梁
陈 丹



外语教学与研究出版社

北京

图书在版编目(CIP)数据

饭店服务与管理专业教师教学能力标准、培训方案和培训质量评价指标体系 / 教育部, 财政部组编; 徐流主编. — 北京: 外语教学与研究出版社, 2011. 12
ISBN 978-7-5135-1600-6

I. ①饭… II. ①教… ②财… ③徐… III. ①饭店—商业服务—中等专业学校—师资培训—教材 ②饭店—商业管理—中等专业学校—师资培训—教材 IV. ①F719.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2011) 第 273612 号

出版人: 蔡剑峰

责任编辑: 黄江岩

封面设计: 姜凯

出版发行: 外语教学与研究出版社

社址: 北京市西三环北路 19 号 (100089)

网址: <http://www.fltrp.com>

印刷: 河北鹏盛贤印刷有限公司

开本: 787×1092 1/16

印张: 6.5

版次: 2012 年 1 月第 1 版 2012 年 1 月第 1 次印刷

书号: ISBN 978-7-5135-1600-6

定价: 16.30 元

* * *

职业教育出版分社:

地址: 北京市西三环北路 19 号 外研社大厦 职业教育出版分社 (100089)

咨询电话: 010-88819475

传真: 010-88819475

网址: <http://vep.fltrp.com>

电子信箱: vep@fltrp.com

购书电话: 010-88819928/9929/9930 (邮购部)

购书传真: 010-88819428 (邮购部)

* * *

购书咨询: (010)88819929 电子邮箱: club@fltrp.com

如有印刷、装订质量问题, 请与出版社联系

联系电话: (010)61207896 电子邮箱: zhijian@fltrp.com

制售盗版必究 举报查实奖励

版权保护办公室举报电话: (010)88817519

物料号: 216000001

教育部 财政部中等职业学校教师素质提高计划成果
系列丛书

编写委员会

主任 鲁昕
副主任 葛道凯 赵路 王继平 孙光奇
成员 郭春鸣 胡成玉 张禹钦 包华影 王继平(同济大学)
刘宏杰 王征 王克杰 李新发

专家指导委员会

主任 刘来泉
副主任 王宪成 石伟平
成员 翟海魂 史国栋 周耕夫 俞启定 姜大源
邓泽民 杨铭铎 周志刚 夏金星 沈希
徐肇杰 卢双盈 曹晔 陈吉红 和震
韩亚兰

教育部 财政部中等职业学校教师素质提高计划成果
系列丛书

**饭店服务与管理专业师资培训包
开发项目（LBZD054）**

项目牵头单位 重庆师范大学
项目负责人 徐 流

出版说明

根据2005年全国职业教育工作会议精神和《国务院关于大力发展职业教育的决定》(国发[2005]35号),教育部、财政部2006年12月印发了《关于实施中等职业学校教师素质提高计划的意见》(教职成[2006]13号),决定“十一五”期间中央财政投入5亿元用于实施中等职业学校师资队伍建设相关项目。其中,安排4 000万元,支持39个培训工作基础好、相关学科优势明显的全国重点建设职教师资培养培训基地牵头,联合有关高等学校、职业学校、行业企业,共同开发中等职业学校重点专业师资培训方案、课程和教材(以下简称“培训包项目”)。

经过四年多的努力,培训包项目取得了丰富成果。一是开发了中等职业学校70个专业的教师培训包,内容包括专业教师的教学能力标准、培训方案、专业核心课程教材、专业教学法教材和培训质量评价指标体系5方面成果。二是开发了中等职业学校校长资格培训、提高培训和高级研修3个校长培训包,内容包括校长岗位职责和能力标准、培训方案、培训教材、培训质量评价指标体系4方面成果。三是取得了7项职教师资公共基础研究成果,内容包括中等职业学校德育课教师、职业指导和心理健康教育教师培训方案、培训教材,教师培训项目体系、教师资格制度、教师培训教育类公共课程、职业教育教学法和现代教育技术、教师培训网站建设等课程教材、政策研究、制度设计和信息平台等。上述成果,共整理汇编出300多本正式出版物。

培训包项目的实施具有如下特点:一是系统设计框架。项目成果涵盖了从标准、方案到教材、评价的一整套内容,成果之间紧密衔接。同时,针对职教师资队伍建设的基础性问题,设计了专门的公共基础研究课题。二是坚持调研先行。项目承担单位进行了3 000多次调研,深度访谈2 000多次,发放问卷200多万份,调研范围覆盖了70多个行业和全国所有省(区、市),收集了大量翔实的一手数据和材料,为提高成果的科学性

奠定了坚实基础。三是多方广泛参与。在39个项目牵头单位组织下,另有110多所国内外高等学校和科研机构、260多个行业企业、36个政府管理部门、277所职业院校参加了开发工作,参与研发人员2 100多人,形成了政府、学校、行业、企业和科研机构共同参与的研发模式。四是突出职教特色。项目成果打破学科体系,根据职业学校教学特点,结合产业发展实际,将行动导向、工作过程系统化、任务驱动等理念应用到项目开发中,体现了职教师资培训内容和方式方法的特殊性。五是研究实践并进。几年来,项目承担单位在职业学校进行了1 000多次成果试验。阶段性成果形成后,在中等职业学校专业骨干教师国家级培训、省级培训、企业实践等活动中先行试用,不断总结经验、修改完善,提高了项目成果的针对性、应用性。六是严格过程管理。两部成立了专家指导委员会和项目管理办公室,在项目实施过程中先后组织研讨、培训和推进会近30次,来自职业教育办学、研究和管理一线的数十位领导、专家和实践工作者对成果进行了严格把关,确保了项目开发的正确方向。

作为“十一五”期间教育部、财政部实施的中等职业学校教师素质提高计划的重要内容,培训包项目的实施及所取得的成果,对于进一步完善职业教育师资培养培训体系,推动职教师资培训工作的科学化、规范化具有基础性和开创性意义。这一系列成果,既是职教师资培养培训机构开展教师培训活动的专门教材,也是职业学校教师在自学的重要读物,同时也将为各级职业教育管理部门加强和改进职教教师管理和培训工作提供有益借鉴。希望各级教育行政部门、职教师资培训机构和职业学校要充分利用好这些成果。

为了高质量完成项目开发任务,全体项目承担单位和项目开发人员付出了巨大努力,中等职业学校教师素质提高计划专家指导委员会、项目管理办公室及相关方面的专家和同志投入了大量心血,承担出版任务的11家出版社开展了富有成效的工作。在此,我们一并表示衷心的感谢!

编写委员会

2011年10月

序

呈现在读者面前的这套“饭店服务与管理专业师资培训包开发项目”，是“教育部、财政部中等职业学校教师素质提高计划成果”中的一项。

本项目自立项到结题，直至项目成果的完善、出版，整整四年时间。但值得欣慰的是，本项目在结题验收中获得优秀成绩。

就整个培训包项目而言，国家重视之程度，投入资金之巨，在中国职教史上史无前例！作为其中一项的负责人，在成果付梓之际，实有必要向读者作一简要报告和总结。

一、项目研发团队与研究方法

这是一个应用性、针对性、特色性极强的科研项目，不是一个人或几个人坐在研究室，翻查资料，冥思苦想就可完成的基础研究，必须有一个整合的研究团队，并到一线做广泛深入的研究与分析，才可较好地完成。我们根据需要，组建了以项目负责人所在的重庆师范大学为牵头单位，以扬州大学、重庆市旅游学校为主要合作伙伴的研发团队，明确了责、权、利。项目负责人把关、协调，三方密切配合。同时，整合了有关学校、行业企业的力量，最终形成了大学、高职、中职、旅游饭店主管部门和企业共同参与，覆盖全国东、西、南、北、中10余省市，20余家单位，40余人的研发队伍。

组建好研发队伍后，我们用了半年多时间，开展了项目的培训和调研工作。对全国220余所中职学校（含少量高职），20多个相关行业企业部门进行了调研。其中，对1400余名中职学生做了问卷调查；对500余名中职学生、60余名中职教师做了访谈。同时，对重庆师范大学、扬州大学参加中职教师国家级培训的旅游服务与管理专业、饭店服务与管理专业的200余名培训学员，中职教师在职攻读硕士学位的学员进行了访谈。在调研方法上，集中使用了问卷法、访谈法、文献法、比较法和专业分析法等方法，召开了大大小小20余场座谈会、研讨会，对大量国内外文献和已有成果进行了分析、比

较、研究，写出了调研报告。然后按照调研结果和前瞻性原则，确定整个项目和子项目的开发方案及其成果的思路与主要内容。项目成果初稿完成后，我们一方面聘请了40余位专家对成果进行了评审鉴定，另一方面在重庆师范大学、扬州大学2009年、2010年的旅游服务与管理、饭店服务与管理专业的国家级骨干教师培训班中试用，受到了整体评审鉴定专家和培训学员的充分肯定。

二、项目成果主要内容

本项目成果共6个，构成相互关联的整体成果。分别是：调研报告1篇，专业教学能力标准1项，培训方案3项，核心教材2本，专业教学法1本，培训质量指标体系1个。同时，完成相关论文2篇、有关资料1份，分别是：《关于饭店服务与管理专业核心课程教材开发的思考》、《饭店服务与管理专业实践教学的研究与践行》、《饭店服务与管理专业核心课程建设教师访谈汇集》。上述成果的主要内容如下：

调研报告（子项目一）。主要包括师资总体现状，教师教学能力现状，师资培训需求，对教学资源的需求，对策与建议。

专业教学能力标准（子项目二）。共4个层面的指标体系：单元领域、工作任务、要求、实做指标。

培训方案（子项目三）。分上岗培训、提高培训、骨干培训3个方案。确定了培训目的、培训对象、培训具体目标、培训大纲、课程安排、培训模式、考核标准、培训管理。

核心教材（子项目四）。共2本：其一，《饭店服务关键技能实训》，属于服务领域，包括7个项目；其二，《饭店业实践前沿》，属于管理领域，包括8个专题。

专业教学法教材（子项目五）。由3编构成：第一编为专业教学特点分析，第二编为专业教学方法应用，第三编为专业教学经验借鉴。

培训质量评价指标体系（子项目六）。由培训方案、培训条件、培训管理、培训效果4个一级指标及其所包含的21个二级指标构成，每个二级评价指标由评价重点内容、评价标准、权重、得分构成。

三、项目成果价值与特色

这套成果可以直接用于饭店服务与管理专业教师的培养或教师自学，初步形成了该专业教师的培养培训系统，具体有4个方面的特色：

其一，针对性、可操作性强。成果不是闭门造车、东拼西抄而成，而是通过扎实的基础调研、充分的分析，针对中职学校饭店服务与管理的师资现状，为该专业的教师培养培训“量身定制”。

其二，完备性与关联性强。成果由6个方面构成，各方面相互关联，形成一个整体和系统，不是割裂的、零碎的。例如：调研报告是所有5个子项目的基础和依据，能力标准既以调研报告为依据，又同时是培训方案、核心课程的依据。

其三，先进的理念和鲜明的职教特色。除了依据调研基础之外，还广泛吸收和借鉴了国内外教育界和行业的成果，既打破学科界线，又能系统创新，充分体现了以行业需求为导向、以能力为本位、以学习者为中心、以有效性为宗旨的职教特色，具有前瞻性和引领性。

其四，系统的开拓性。内容与形式时有探索，又初步构成了一个完备的整体。

四、项目分工

项目由重庆师范大学徐流教授总体负责，并对6个成果修改定稿。子项目一调研工作与调研报告由徐流教授负责，3个单位共同完成；子项目二专业教学能力标准由重庆市旅游学校张铁鹰高级教师负责；子项目三培训方案由扬州大学华国梁副教授负责；子项目四核心教材由扬州大学陈肖静博士负责；子项目五专业教学法由重庆师范大学李晴教授负责；子项目六培训质量评价指标体系由重庆师范大学陈丹讲师负责。

五、鸣谢与期盼

我虽然是这个项目的负责人，但它的确是一个集体成果，我不能贪天之功，据为己有。

首先，衷心感谢项目办及专家指导委员会，尤其是教育部职成司王继平副司长、郭春鸣处长、刘宏杰副处长，中国职教学会刘来泉常务副会长，教育部职教中心研究所主任邓泽民教授，华东师大职教所所长石伟平教授，黑龙江省科协副主席杨铭铎教授，同济大学职教学院王继平书记与周耕夫、冯晓院长、徐朔副院长，上海现代职业技术学院张杨莉副校长以及姜大源教授、俞启定教授、夏金星教授等领导和专家。感谢他们对项目的组织、指导和鼓励。没有他们，我的项目不能达到现在的水准。

其次，衷心感谢我的研发团队的所有同事，尤其是5位子项目负责人。我庆幸组建了这样一个和谐、友爱并且具有坚强战斗力的团队；庆幸找到了这样几位十分敬业、专业和视野开阔、敢于创新探索的子项目负责人。没有他们，我不可能完成这个项目。

再次，衷心感谢我所在的重庆师范大学，尤其是校长周泽扬教授，原校党委书记傅世放教授，副校长李禹阶教授、肖建国教授，感谢他们对我的高标准要求的大力支持；感谢我的主要合作学校之一扬州大学旅游烹饪学院，其主管副院长金昌海教授，不但给予了项目无私的支持，而且成了我的朋友；感谢另一个主要合作学校重庆市旅游学校的

毛勇校长、聂海英书记、孔炎和刘吉平副校长，他们对这个项目有求必应。没有他们，我不能顺利地完成项目。

必须特别衷心感谢的是我的导师，全国人大常委会原副委员长，民进中央原主席许嘉璐先生。20多年来，敬爱的许先生一直关爱我、指导我，尤其对我的这一项目给予鼓励。师恩似海，没齿难忘！

需要感谢的对象还有很多很多：在调研过程中提供帮助的所有个人和单位；在成果写作中参考的前贤时哲的成果；支持我的龚德才院长、刘敏主任，帮助我整理资料的老朋友陈前进、母志强先生，我向他们致以深深的敬意与谢意。

在结束这个冗长的序言时，还得要再说一句实话：由于我的水平有限和项目的探索性，这套成果究竟有多少价值与创新，只有等待使用者和读者的评判。我对所有的批评与建议都表示热切的期盼和真诚的感谢！我和我的同事都期望这套成果能真正为中国职教师资的建设发展发挥它应有的作用！

徐 流

2011年8月于重庆

奠定了坚实基础。三是多方广泛参与。在39个项目牵头单位组织下，另有110多所国内外高等学校和科研机构、260多个行业企业、36个政府管理部门、277所职业院校参加了开发工作，参与研发人员2 100多人，形成了政府、学校、行业、企业和科研机构共同参与的研发模式。四是突出职教特色。项目成果打破学科体系，根据职业学校教学特点，结合产业发展实际，将行动导向、工作过程系统化、任务驱动等理念应用到项目开发中，体现了职教师资培训内容和方式方法的特殊性。五是研究实践并进。几年来，项目承担单位在职业学校进行了1 000多次成果试验。阶段性成果形成后，在中等职业学校专业骨干教师国家级培训、省级培训、企业实践等活动中先行试用，不断总结经验、修改完善，提高了项目成果的针对性、应用性。六是严格过程管理。两部成立了专家指导委员会和项目管理办公室，在项目实施过程中先后组织研讨、培训和推进会近30次，来自职业教育办学、研究和管理一线的数十位领导、专家和实践工作者对成果进行了严格把关，确保了项目开发的正确方向。

作为“十一五”期间教育部、财政部实施的中等职业学校教师素质提高计划的重要内容，培训包项目的实施及所取得的成果，对于进一步完善职业教育师资培养培训体系，推动职教师资培训工作的科学化、规范化具有基础性和开创性意义。这一系列成果，既是职教师资培养培训机构开展教师培训活动的专门教材，也是职业学校教师在职自学的重要读物，同时也将为各级职业教育管理部门加强和改进职教教师管理和培训工作提供有益借鉴。希望各级教育行政部门、职教师资培训机构和职业学校要充分利用好这些成果。

为了高质量完成项目开发任务，全体项目承担单位和项目开发人员付出了巨大努力，中等职业学校教师素质提高计划专家指导委员会、项目管理办公室及相关方面的专家和同志投入了大量心血，承担出版任务的11家出版社开展了富有成效的工作。在此，我们一并表示衷心的感谢！

编写委员会

2011年10月

目 录

第一部分 中等职业学校饭店服务与管理专业教师教学能力标准

说明	2
饭店服务与管理专业教师实践能力标准	3
模块一 前厅服务与管理	3
模块二 客房服务与管理	10
模块三 餐饮服务与管理	12
模块四 康乐服务与管理	17
饭店服务与管理专业教师教学能力标准	20
1. 课程设计	20
2. 制定授课计划	21
3. 设计教案	23
4. 教学准备	26
5. 实施教学	28
6. 教学评价	30
7. 教学指导(*)	32
8. 教学研究(*)	34
9. 教学改革(*)	35

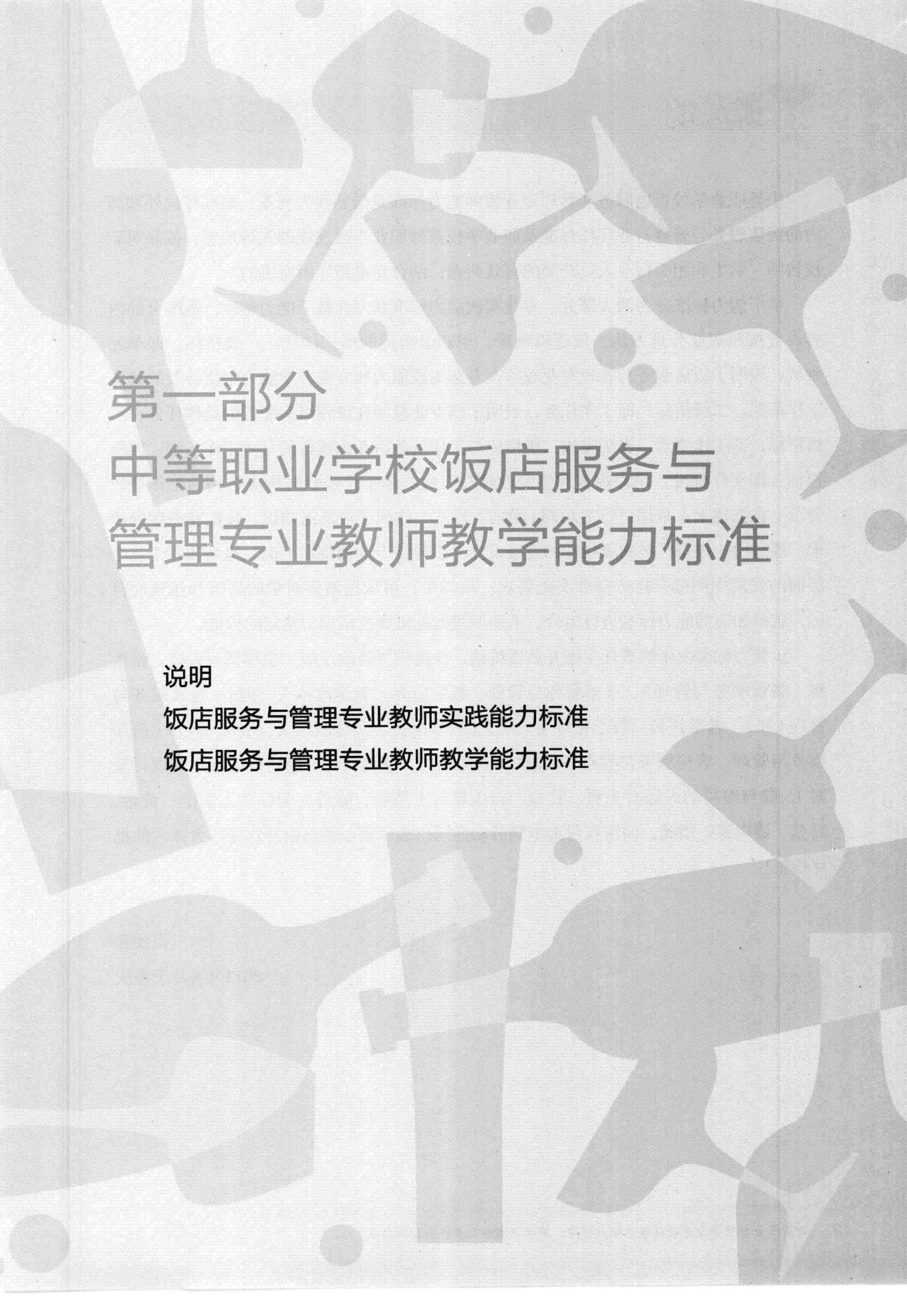
第二部分 中等职业学校饭店服务与管理专业教师培训方案

说明	40
中等职业学校饭店服务与管理专业教师上岗层次培训方案	42
1. 培训目的	42
2. 培训对象	42
3. 培训具体目标	42
4. 培训大纲	43
5. 课程安排	45
6. 培训模式	47
7. 考核标准	48
8. 培训管理	48
中等职业学校饭店服务与管理专业教师提高层次培训方案	50
1. 培训目的	50
2. 培训对象	50
3. 培训具体目标	50
4. 培训大纲	51
5. 课程安排	53
6. 培训模式	56
7. 考核标准	56
8. 培训管理	56
中等职业学校饭店服务与管理专业教师骨干层次培训方案	58
1. 培训目的	58
2. 培训对象	58
3. 培训具体目标	58
4. 培训大纲	59
5. 课程安排	61
6. 培训模式	64

7. 考核标准	64
8. 培训管理	65
教师上岗层次培训、教师提高层次培训、教师骨干层次培训	
区分度表	66
1. 培训目的	66
2. 培训对象	68
3. 培训内容	68
4. 培训体系	71
5. 培训课程	72

第三部分 中等职业学校饭店服务与管理专业教师培训质量评价指标体系

说明	80
中等职业学校饭店服务与管理专业教师培训质量评价指标表	82



第一部分

中等职业学校饭店服务与 管理专业教师教学能力标准

说明

饭店服务与管理专业教师实践能力标准

饭店服务与管理专业教师教学能力标准



说 明

中等职业学校饭店服务与管理专业教师能力标准是借鉴澳大利亚、德国等国外和国内的饭店服务与管理行业实作标准及职业学校教师职业生涯发展的先进理念,依靠对职业学校教师、学生和相关行业人员开展的有效调查,结合专家指导而完成的。

整个能力标准分为两大部分:专业实践能力标准和专业教学能力标准。每部分的内容设置按照职业分析方法,依逻辑顺序,用四级指标的形式体现。一级指标,即单元领域,表明了饭店服务与管理专业教师在专业实践能力和专业教学能力中所涉及的具体工作范围;二级指标,即工作任务,表明了该专业教师在该领域应完成的具体任务;三级指标,即工作要素,表明完成二级指标的工作任务所考虑履行的具体工作步骤;四级指标,即实作标准,用以衡量和鉴定教师在完成具体工作步骤时所应达到的工作绩效要求。在描述上,采用“行为动词+受词”形式,体现了对所需知识、技能和态度的要求。通过由一级指标至四级指标的逐级设立,引导该专业教师在上岗、提高和骨干三个层面的发展中明确具体方向和实施要求。培训中,可依据培训对象的需求和达到的目标,选择相应的能力标准进行组合,上述四级指标可成为培训与鉴定的标准。

该能力标准由张铁鹰任主编并负责统稿,徐流教授修改定稿。主要撰写人员:张铁鹰(餐饮服务与管理3、康乐服务与管理、教学研究、教学改革);邹薇(餐饮服务与管理1和2、教学评价、教学指导);季芳(教学准备、实施教学);周炜、季芳(前厅服务与管理、客房服务与管理);张铁鹰、谢庆美(课程设计、制定授课计划、设计教案)。参与编写的人员有毛勇、孔焱、石美珊、王慧毅、陈丹、李红英、雷昆、黄婧、高燕、漆勇等。借此,向所有付出辛勤劳动的同仁表示衷心的感谢并欢迎广大读者的批评指正!

张铁鹰

2011年8月于重庆