

项目教学法
在中职餐饮实训课中的运用

学习手册

一.项目背景介绍

国内外相关研究现状分析（本课题研究的理论和实际应用价值，目前国内外研究的现状和趋势）

1. 中等职业教育的现状

近年来，随着中央经济政策的调整，各级地方政府对中等职业教育已经开始逐步重视起来。但是从总体上来看，其重视程度还远远不够。而且随着本科教育的逐渐普及，以及学生家长对孩子的关心，当前我国大部分的学生都选择读大学这条路，中等职业教育在社会中受到了严重的歧视。因此，中等职业教育不管是从师资力量、办学管理还是资金支持等方面都还较为落后，这导致中等职业教育的综合素质较差。但是中等职业教育发展前景又有市场刚需旺盛，成长空间更加广阔，社会对专业技术型人才的需求却逐步加大的特点。教育资源和社会需求这两方面的矛盾促使中等职业教育发展向着特色化的方向发展。同时也开始注重加强校企合作。因此，作为工作在中等职业学校一线的专业课教师，我们深刻地认识到：

（1）随着教育课程改革的深入推进，使职业学校的管理者意识到：为了使学生受到用人单位的欢迎，职业教育应该重视学生学习能力的培养，这种能力主要不是学习知识的能力，而是学会解决问题的能力 and 创新能力。因此，“做中学”就是最好的学习方式。各学校也在着力构建“以能力为本位、以职业实践为主线、以项目课程为主体的模块化(即三以一化)”专业课程体系。

（2）伴随着经济的快速发展，我国星级酒店的数量在不断增加。蓬勃发展的酒店业对技能型人才的需求也日渐迫切，但职业学校培养出来的学生却又难以适应企业的实际要求。这其中的主要原因在于职业学校在专业课的教学中仍然沿用传统教学方式，注重理论教学，缺乏形象生动、切合实际的案例教学和实践教育。

（3）学生学习的积极性、主动性缺失及情感、态度、价值观偏颇，迫使学校和教师通过改造教学环境，改变教学方法来培育和调动学生学习的积极主动性。

因此，进行教学课程改革是迫在眉睫的事情。怎样选择合适、有效的教学方法，使学生的专业素质和技能提升的更快便成了我们的研究目标。

2. 项目教学法理论和实际应用价值

项目教学法又称为跨专业课程。它是通过“项目”的形式进行教学,为了使学生在解决问题中习惯于一个完整的方式,所设置的“项目”包含多门课程的知识。项目教学法就是在老师的指导下,将一个相对独立的项目交由学生自己处理,信息的收集、方案的设计、项目实施及最终评价,都由学生自己负责,学生通过该项目的进行,了解并把握整个过程及每一个环节中的基本要求。在职业教育中,项目通常是指以生主一件具体的、具有实际应用价值的产品为目的的任务,有时也表现为方案设计等其他形式。

“项目教学法”最显著的特点是“以项目为主线、教师为引导、学生为主体”,改变了以往“教师讲,学生听”被动的教学模式,创造了学生主动参与、自主协作、探索创新的新型教学模式。在项目教学中,学习过程成为一个人人参与的创造实践活动,注重的不是最终的结果,而是完成项目的过程。学生在项目实践过程中,理解和把握课程要求的知识和技能,体验创新的艰辛与乐趣,培养分析问题和解决问题的思想和方法。

在项目教学法的具体实践中,教师成为了一名向导和顾问。他帮助学生在独立研究的道路上迅速前进,引导学生如何在实践中发现新知识,掌握新内容。学生作为学习的主体,通过独立完成项目把理论与实践有机地结合起来,不仅提高了理论水平和实操技能,而且又在教师有目的地引导下,培养了合作、解决问题等综合能力。同时,教师在观察学生、帮助学生的过程中,开阔了视野,提高了专业水平。可以说,项目教学法是师生共同完成项目,共同取得进步的教学方法。在职业学校、职业教育中,项目教学法有其独特的优势,应更进一步总结提高,大力试用推广。

3. 目前项目教学法在国内外研究的现状和趋势

欧盟国家高等教育从1980年开始改革,到现在为止,很多国家在职业教育上寻找到了适合自己的教学方法。在德国,注意学生自学与正式讲课相结合,学生小组的目标趋动学习法;在丹麦,项目教学法是教育部规定的大学和高等技术院校不可缺少的部分;在挪威,大班授课与小班讨论和辅导相结合,问题学习法被用于社会科学、医学及许多“交互式”课程的教学,以鼓励学生在解决问题过程中获得自己的经验。

在我国,高等职业教育和中等职业教育教学,项目教学法都在被尝试使用。但

较于高等职业院校来说，中职学校在推行项目教学法的过程中就存在许多问题：教材不能体现工作导向、教师对项目教学法本质把握有误、教师的经验不能满足教学需求等等。

二.项目团队任务说明

在传统的教学体系中，学习任务的完成并不一定能够完全保证能力的获取，在本项目实施中我们把项目任务以团队的方式给出，项目团队需要做到：

1) 组建团队

根据 4D 色彩识人组建任务团队。明确任务分工，团队主体精神。

2) 把握项目主题，完成项目任务

项目团队成员以团队为单位完成教师布置的相关项目任务，撰写相应的《餐饮服务调研报告》。

具体任务选取餐饮服务当中存在的某一问题，通过文献资料查找、问卷调查、实地调研等方式了解并分析问题出现的原因以及解决途径和解决方法。

2) 彰显学习能力，塑造团队学习精神

通过项目任务的实施大家自主学习的能力将会得到最大程度的彰显，但是项目任务实施的过程中，并不是项目团队成员个人的知识积累，而是通过团队成员之间就相关知识的相互交流和互相监督完成将个人知识积累变为团队知识的集体获取和共享。

三.成功因素

由于在项目所处领域的快速发展性、动态性及其项目团队自身的独特特性，项目的成功率普遍较低。为什么有如此多的项目会失败？从调查中发现项目失败的主要根源在于：

(1)团队沟通效率低；

(2)项目团队的无效行为较多；

(3)不合适的项目管理及进行过程。

因此想要学生完成的项目成功率高就要依赖于三大要素：项目中的团队组建和任务分工、项目完成大纲的规划和项目环境的选择。要确保项目取得成功，就必须在这三大

要素之间取得平衡。

因此我们建议在本项目周期内请大家关注如下成功因素：

1.良好的项目运行流程架构

1) 流程：最迟在项目启动的前期，应该定义一套适合于本项目的流程体系，这是项目成功的制度化保证。使流程得到不断优化，使用最简的优化流程。

2) 组织机构：选择合适的项目管理组织架构，以及团队成员选择，建立激励考评机制。把责任与奖励捆绑在一起，实施目标管理，采取必要的激励措施。一套行之有效的激励考评体系将极大调动团队成员的积极性。

2.做好项目行动计划

"凡事预则立，不预则废，讲的就是项目策划的重要性。项目策划的结果是形成文档化的项目行动计划。计划阶段是很容易被忽视的阶段，任务下达后，匆匆忙忙投入到项目中，往往为项目的挫折甚至失败埋下了伏笔。需要特别强调的是行动计划是个动态过程，一定要进行维护，制定好计划后一定要坚决执行。否则行动计划就名存实亡了。对于不确定性很大的活动可以把计划制订的粗一点，然后随着项目的推移周期性的滚动细化，这就是所谓的"滚动式计划方法"，应用此法，可有效的减少计划的维护量。总之，即使"计划赶不上变化"，但一定要"跟上变化"。

3.对控制点进行有力度的管理

目标管理和过程管理相结合。过程管理要求有适当的方法提供项目的透明度，消除"项目黑箱"。所谓"项目黑箱"就是管理者只关心和了解到项目的输入和输出，项目的运作过程不了解，项目缺乏控制。这种状况会带来很大的风险，一旦项目运行存在偏差，只能在项目完成后被发现，大大增加了纠偏的难度，甚至已无法纠正。中职学生动手能力相对较弱，制定好具体的项目进行程序，监督其完成每一个步骤。监控过程大致按照如下的四个步骤执行：获取项目过程信息、分析判断、采取纠偏措施、验证。

4.有效沟通

项目团队内的沟通主要包括项目团队内沟通和项目外沟通。项目团队内部沟通主要指的是项目计划、进度和项目范围必须能够被项目成员方便的得到，以确保大家是在统一的平台上朝着同一个目标前进。项目外沟通强调的是与项目外资源的沟通，如项目导师、专业导师或使项目任务中涉及的其他人员或资源。

5.项目管理人员责权对等

责权对等是管理学的基本原则。之所以会出现责权不匹配的情况，多数是因为团队成员的能力能否得到信任、能否做到有效授权、能否实现有效决策。项目出现问题进行检讨时，往往才发现项目领导者并不能对所出现的问题负责，问题的根源往往是其在信息不完整的情况下做出的决策造成的。

6.与项目任务给出者的密切配合

项目任务给出者显然对项目的成功负有一定的责任，在给出任务的同时要仔细的考量学生可操作完成的概率有多大。具体实行的困难是否可以克服。结合学生的能力在哪一环节可能需要指导教师的参与。要积极主动的多次组织项目团队召开会议，听取学生项目进程。加强学生团队之间的沟通与交流。

四.项目考核评价

项目周期结束时，学生的项目结果如果达到既定的要求，即会通过考核，反之则不予通过。考核具体要求如下：

1) 项目考核构成包括两部分：项目过程考核和项目结果考核。

项目过程考核关注项目团队合作情况，项目团队成员个人对团队合作、对项目结果的贡献情况和个人能力发展情况等。

项目结果考核关注项目结果的质量，评价该结果是否按照项目任务给出者提出的项目要求进行，以及项目任务给出者和其他与项目相关的人和机构对最终结果的满意程度。

2) 评价方法：

(1) 项目过程考核

项目过程考核包括三个内容：团队过程表现、项目展示和项目总结，其中团队过

程表现包括学生个人表现和项目团队整体配合表现两个方面。项目展示考核将会依据“团队过程表现”评价表而进行。项目展示的考核主要是考核学生的项目主旨理解、项目实施过程、行动计划书、小组会议纪要、沟通记录、具体工作报告、搜集的材料或其他档案等是否完备、详细、符合要求，学生完成项目过程是否符合项目主旨。项目总结要求学生在项目周期接近尾声时撰写，总结分析本项目中个人的优缺点和项目小组的优缺点，个人能力提升是否实现，以及下一步如何改进提高。

在学期初，项目导师将会就项目内容，小组成员互评表、小组发表评分表以及小组分工安排表与学生进行商谈。因此，每个项目小组和每位学生自学期初始即对考核的内容和标准有完整清晰的认识，如存在相关理解上的问题，可以咨询项目导师。项目过程中，项目导师根据自己对项目小组和个人的观察以及项目小组档案的记录了解您所在生项目过程表现情况，并视为最终评定成绩的依据之一。

项目过程考核的几项内容中，项目团队整体表现的评价和项目档案的评价在同一项目小组内结果是相同的；学生个人表现和项目总结的评价则体现学生表现的差异。

(2)项目结果考核

项目结果考核分为三个部分：项目报告、项目成果展示和项目答辩。项目结果的考核必须满足项目任务制定者对项目任务的预期。并将接受由专业导师、项目导师、项目课程授课讲师以及企业专家所组成的考核委员会的答辩考核。

项目完成后，各项目小组提交项目总结，由专业导师给出考核成绩。提交项目报告一周后，进行项目成果展示和项目答辩考核，这两项同一时间进行。项目任务给出者、专业导师、项目导师、讲师或者与来自企业的老师一起组成考评委员会，学生首先进行项目成果展示，考评委员会针对学生的项目展示提出问题，学生需要做出答辩。该考核过程中仍需关注学生的态度。考评委给予项目成果考核的最终评价。

(3)项目最终成绩

①出勤情况为项目过程考核内容之一，缺勤次数超过三分之一总评成绩不合格。

②项目总评成绩由项目过程考核和项目结果考核两部分构成，各占 50%，该两项成绩核定如果某项不合格则总评成绩不合格。

③项目过程考核中，项目过程个人表现占该项的 30%（小组成员互评表），团队表现占 40%（小组发表评分表），项目档案占 20%，项目报告占该项的 10%；项目成果考核中，项目报告占该项的 50%，成果展示及答辩占该项的 50%。

3) 重修

如果学生最终通过项目过程和项目结果考核，将会得到相应学分。如果学生一项或两项考核都未通过，那么学生必须重新完成。

如果学生未通过项目过程考核，则必须重新开始整个项目，但是学校保留重组项目小组的权利。

如果学生未通过项目成果考核（项目报告或者成果展示、答辩），将会有十个工作日的时间来改进项目成果并重新提交。如果超过规定时间或重新提交的项目成果仍被认定为不合格，将会被要求在下一学期重新完成。学生需要重新跟读整个项目。

五.与其他学期/项目的联系

序号	学期	项目名称	培养能力	核心课程	项目负责人
1	2018-2019 学年 秋季学期	客人在菜里吃出异物应该如何处理？	沟通、协调能力	餐饮服务与管理	马瑞
2	2019-2020 学年 春季学期	客人在餐厅里受伤应该如何处理？	沟通技能、应变技能、协调技能。	餐饮服务与管理	汤莉

3	2019-2020 学 年 秋季学期	客人对饭菜，酒水不满意而拒绝付款，应该如何处理？	沟通技能、应变技能、协调技能。	酒水知识 点菜服务与技巧 餐饮服务与管理	高杉
4	2020-2021 学 年 春季学期	总结项目教学法在餐饮实训课当中的运用取得的成果和不足	教师管控能力，管理能力。任务组织能力，实施能力，总结能力	餐饮实训课与项目教学法的结合	高凌燕

六. 本项目所培养的能力

能力	能力分解	能力1 对客户服务能力	能力2 培训和引导客户的能力	能力3 新产品的设计开发能力	能力4 财务管理能力	能力5 产品营销能力	能力6 质量监控和改进能力	能力7 团队（部门）管理能力
项目任务								
1.1 确定调研目的和必	知识	对产品和服务的了解、			财务记录；	沟通技能（口头、书		项目管理、组织/

	要性	技能	礼仪、				面)、调研知识、礼仪知识、顾客心理学		机构文化
	1.2 收集相关资料								
	1.3 确立调研问题和调研范围								
	1.4 确定方法								
	1.5 项目团队协作完成调研								
	1.6 分析调研数据和资料，形成结论								
	1.7 撰写调研报告，准备项目陈述答辩	态度	沟通、外语、计算机使用	沟通技能、培训技能、演讲技能（写作能力和PPT）、激励技能、体能、承担压力；			市场调研方法与流程的操作能力		沟通技能
			友善、耐心、警觉、灵活、尊重、反应迅速的对客态	耐心、灵活性、信心、灵活性、真实性；		职业忠诚度、精准表述	自信、坚持、抗挫折、灵活性、尊重性、尊重		道德行为、团队合作精神

七.项目时间期限

学生项目工作时长：5 周

项目阶段	阶段成果体现	时间进度要求
启动阶段	开篇报告	1 个工作周
计划阶段	行动计划书	1 个工作周

实施阶段	项目调研相关文件（文献资料收集、问卷设计、实地调研、问卷分析、访谈提纲、访谈记录、调研佐证材料、阶段汇报材料）； 辅助文件（会议记录、小组档案、项目学习资料等）	2 个工作周（视具体项目任务要求）
总结阶段	项目结果（调研报告）	项目周期结束 1 周
	个人学习报告	项目周期最后 1 周
	评价考核	项目周期最后 1 周

备注：最后总结阶段一周内完成所有工作

八.附件

附件一，项目过程考核表

附件二，小组成员互评表

附件三，小组发表评分表

附件四，小组分工安排表

附件五，会议记录

附件六，项目展示要求及评分参考

附件一，项目过程表现考核表

项目过程表现考核表					
项 目 名 称：		时间	年 月 日	项目编号	
专业：	休闲服务与管理专业 19 级	项目小组	【1】【2】【3】【4】【5】【6】		
个人表现 30%	尊重其他团队成员			【 】	
	积极参与团队项目过程			【 】	
	用正确方式对团队成员的表现给予反馈			【 】	

	根据项目导师反馈意见推进项目进展	【 】
	认真完成项目内课程并能学以致用	【 】
	以开篇报告为参照顺利实现个人发展目标	【 】
	现场考核时的态度、仪态	【 】
	合计：	【 】
学习报告 10%	对团队表现进行反思和评价	【 】
	对自我表现进行反思和评价	【 】
	工作模式及方法、技巧的探索	【 】
	合计：	【 】
团队表现 40%	准确清晰地界定团队目标、可预见问题等	【 】
	平等分配任务和角色	【 】
	根据行动计划监控项目实施	【 】
	积极与导师或来自企业、社会的相关人士及时、有效沟通	【 】
	鼓励和激励团队成员为目标的实现做出贡献	【 】
	团队氛围融洽和谐，在工作中充满凝聚力。	【 】
	合计：	【 】
项目档案 20%	档案分类情况	【 】
	对项目实施支撑的作用	【 】
	对项目档案熟悉和了解	【 】
	合计：	【 】
过程总计：		【 】

附件二，小组成员互评表

标准	得分									
----	----	--	--	--	--	--	--	--	--	--

他在组里起到了领导和主导作用,对小组的贡献突出。	8-10									
在大部分时间里他踊跃参与,表现积极。	7-9									
他经常鼓励/督促小组其他成员积极参与协作。	6-8									
他的意见总是对我很有帮助。	5-7									
他能够按时完成应该做的那份工作和学习任务。	5-7									
我对他的表现满意。	4-6									
如果还有机会我非常愿意与她(他)再分到一组。	4-6									
对他(她)总体上是喜欢的。	3-5									
组里有他没他都一样。	1-3									
他总是给人带来负能量,打击大家学习的积极性	0-2									

附件三.小组发表评分表

组别		发表人		评价者	
发表主题					
一级指标		二 级 指 标		分值	得分
作品的内容 (55 分)		观点明确，合乎情理，设计方案有一定创造性		15	
		条理清晰		10	
		内容无科学性错误		10	
		内容完整		10	
		体现了“客人至上”的服务意识		10	
作品的制作水平 (15 分)		排版（编排）合理		4	
		无链接（逻辑）错误		3	
		界面美观（场景恰当）		3	
		能恰当的使用多媒体元素（如图片、音频、视频）		5	
汇报者的表现 (10 分)		表情自然		2	
		表达清晰		2	
		回答问题有针对性		4	
		能在规定时间内完成		2	
小组协作学习 (20 分)		小组分工合理，各司其职		6	
		小组成员能和谐相处		7	
		回答问题时组员间能发挥合作精神		7	
总分					
答辩中学生的表现（参考汇报者的表现）（10 分）					
评价意见：					

附件四. 小组分工安排表

小组名称					组员人数	
序号	职务	姓名	序号	职务	姓名	
1	组长		6	文字录入员		
2	会议记录员		7	调查员		
3	发言人		8			
4	活动导演		9			
5	数据分析员		10			

附件五.会议记录

项目名称：

班级：

组别：

会议时间		会议次数	第 次
会议地点			
参加人员			
缺席人员及原因			
会议主题			
讨论过程 及 会议主要内容			

--	--

未解决的问题	
会议小结	

会议记录人： _____

附件六

项目展示要求及评分参考

设计和结构		
提交时间		日 时 之前
内容		
1	项目任务及结果	简述项目任务 PPT 展示。说明项目阶段性成果及最终成果。
2	个人角色任务	梳理个人在项目中履行角色情况，总结个人在项目中参与工作情况。要求：具体、量化。
3	收获与经验	阐述个人通过完成项目取得的各方面收获；对照开篇报告，说明个人预期目标实现情况；取得哪些经验。
4	行动反思	总结促进成功的要素，包括来自课堂学习、导师指导、小组协作、企业支持及个人的创造等等；反思行动中存在的问题及不利因素，包括外在的和内在的。
5	聚焦未来	写给未来的自己：如何进行改进和提高。

评分参考点：

学习报告 评分参考	团队及个人任务完成情况，角色履职情况
	对自我表现进行反思和评价
	个人学习目标实现情况及未来改进提高措施

