主题六学习任务1 餐饮日常管理

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **授课学周** | | 第 周 | **课时** | | 总第 课时 | |
| **授课课题** | | 主题六 餐饮经营管理  任务1 餐饮日常管理（一）餐饮设备用品、餐饮员工的管理 | | | | |
| **授课地点** | | 教室 | **授课类型** | | 新授理论课 | |
| **授课班级** | |  | | | | |
| **教学方法** | | 讲授法、案例分析法、任务探究法 | | | | |
| **教学目标** | | 知识目标：1.熟悉各种餐饮设备用  2.掌握餐具、家具、布件、地毯和相关设备的使用与保养方法；  3.了解员工日常管理排班、考核和激励的方法。  能力目标：1.提高服务意识，能够为客人提供细致、周到、热情的服务；  2.具备员工招聘、员工培训、员工激励和考核的能力；  3.能够提升餐饮管理的业务能力。  素质目标：1.培养学生的餐饮管理意识；  2.培养学生“三爱”精神、守法和爱岗敬业服务意识、端正学生的学习态度和理念。 | | | | |
| **教学重点** | | 掌握餐具、家具、布件、地毯和相关设备的使用与保养方法 | | | | |
| **教学难点** | | 掌握餐饮员工管理的定额招聘、员工培训、考核和激励的方法，并能应用到日后的管理工作中 | | | | |
| **思政融合** | | 1.通过餐饮设备用品管理的学习，认识到餐饮服务人员的职业素养，树立严谨的工作态度，同时要学会珍惜爱护酒店财产；  2.树立以人为本的职业理念，关注员工成长。 | | | | |
| **教学资源** | | 教案、微课资源、案例 | | | | |
| 教学内容和教学活动设计 | | | | | | |
| **教学环节（时间）** | **教学内容** | | **教师**  **活动** | **学生**  **活动** | | **设计意图** |
| 课前准备 | 同学们利用课余时间选择当地一家四星级以上就上进行参观，说一说餐厅有哪些哪些餐饮设备用品？你认为哪一样物品你你在日常生活中没有见过的？你认为这些用品设备都必须要具备吗？ | | 教师提前一周将任务发布在学习平台中，并要求课代表随时提醒学生完成课前任务。 | 学生利用自习时间完成教师任务 | | 让学生都能成为资料的搜集者与整理者。 |
| 导入环节  （10min） | 最近，某餐厅的王经理忙的焦头烂额，这边刚把一肚子恼火的客人安抚完，那边主管又来求救，他就像个消防员一样到处“灭火”，究其原因，主要是近期正值年末宴请的高峰期，餐厅太忙，员工高强度工作身心疲惫，已无法保证服务质量，所以客人的投诉越来越多。  分析：随着社会的发展，人们对于餐饮的需求越来越高，餐饮行业得到了迅速的发展，但是也面临着各种各样的问题，如食品安全问题、员工管理问题、商业利益问题等。为了保证客人权益和餐厅的有序经营，需要制订科学的餐饮日常管理规定。 | | 教师规范与整理课前布置的任务。 | 学生展示预习成果，并由学生自评。 | | 检查学生课前预习效果。 |
| 检验新知  （15min） | 【教师提问】  说一说餐厅都有有哪些哪些餐饮设备用品？你认为哪一样物品你你在日常生活中没有见过的？你认为这些用品设备都必须要具备吗？  【引导学生回答】  餐饮设备、用品包括餐饮装潢设备、家具、针织品、照明电器、水暖空调、餐具、服务用具和厨房用具等。这些设备、用品是保证餐厅营业正常进行的必需物质条件，其能否得到正确的使用与保管，一方面这直接关系到其使用寿命及餐厅的开支；另一方面，可反映出餐厅的服务质量和管理水平。  下面一起来认识酒店餐饮的设备用品。 | | 教师与学生相互交流，解答学生疑惑，引导进入新课 | 学生首先分组自行分析内容，最后由每组派出代表回答，给与适当加分。 | | 让学生成为课堂的主体，成为问题的分析者与解答者，增强他们的兴趣。 |
| 讲解新知  （20min）  讲解新知  （30min） | 一、餐饮设备用品管理  餐厅在日常经营中使用大量的餐具和餐饮设施，合理管理这些物品和设施是保持饮食卫生、减少损耗、提高工作效率的首要条件  【讲解】  （一）认识各类餐饮用品  【提问】餐饮部的正常运转都需要哪几类设备用品？分别都包括哪些？  【讲解】   1. 餐厅常用设备   餐厅常见的家具主要指餐桌、餐椅、工作台等，必须根据餐厅的经营特点和装潢格调进行  选择。 餐厅常用家具有如下几种：   * 餐桌 * 餐椅 * 工作台 * 台式服务车 * 迎宾台、签到台、指示牌、致辞台   2.餐具器皿  餐厅在日常经营中使用大量餐具和餐饮设施，合理管理这些物品和设施是保持饮食卫生、减少耗损、提高工作效率的重要条件。餐厅用具种类繁多，主要有金属餐用具、陶瓷餐用具、玻璃餐用具等。作为餐饮从业人员应熟悉餐厅物品的分类，了解各类物品的用途及保养要求，能够识别餐用具及餐用设备物品。  3.布件  餐厅布件包括台布、装饰布、桌裙、餐巾、服务巾、托盘垫巾、椅套、窗帘等。台布、装饰布、桌裙用来装饰餐台，而餐巾是客人用餐时的清洁方巾，也可装饰美化台面。  【总结过渡】  上面我们学习了各种类型的设备用品，具体该如何来操作和使用以及管理呢 ?  【提问】  管理人员及一线员工如何对餐饮物品进行更好的管理呢?  【讲解】  （二）餐饮用品的管理  餐厅在日常经营中使用大量餐具和餐饮设施，合理管理这些物品和设施是保持饮食卫生、减少耗损、提高工作效率的重要条件。  1. 餐具洗涤  餐具洗涤是餐饮设备用品管理的主要日常工作，下面重点介绍洗碗机洗涤餐具的步骤。   * 收盘 * 倒刮、分类装架 * 冲刷 * 清洗 * 卸架、分类存放  1. 餐具消毒   餐具在洗碗机中清洗时进行高温消毒。  【多媒体课件】观看各种餐具的使用和保养  【总结并讲解】手工洗涤的餐具有以下几种消毒方法。   * 煮沸消毒法 * 蒸汽消毒法 * 高锰酸钾溶液消毒法 * 漂白粉消毒法 * 红外线消毒法 * 84 消毒液消毒法   3.餐厅家具的使用与保养   * 严防受潮和曝晒 * 定期上蜡抛光 * 注意调节室内空气，适时通风 * 注意巧搬、轻放   4.布件和地毯的正确使用与保养  【讲解】   * 布件 * 地毯   【多媒体课件】幻灯形式将布件和地毯的使用和保养展示出来  5. 餐厅服务车的正确使用与保养  （1）餐车在使用时不能装载过重的物品，应坚持专车专用的原则。  （2）餐车车轮较小，在使用时，推车速度不能过快。  （3）每次使用餐车后，一定要用带洗涤剂的布巾认真擦洗。  【**多媒体课件**】幻灯形式将这些设备的使用和保养展示出来  【总结过渡】  在日常工作中餐具的洗涤、使用和保养是我们必须要掌握的，它们在工作当中每天都要接触。家具、布件、地毯和餐厅与厨房的设备和保养我们也要知道和了解。 | | 教师引导学生思考并开拓思维，讲解理论知识  进入新知识点，激发学生学习兴趣。 | 学生交流，与老师互动，解答疑问。  分析讨论回答，认真总结归纳，消化吸收知识，做好课堂笔记 | | 掌握餐饮设备用品的种类及用途为下一步提升餐饮服务技能奠定基础  巩固知识，了解餐具、家具、布件等的使用和保养方法，明确本节重要知识点。 |
| 二、餐饮员工管理  餐饮员工管理的主要内容包括定额定员、员工激励与培训、合理安排班次和日常考核等。  （一）定额员工  劳动定额是给岗位人员核定工作量标准，是餐饮管理的基础工作，是编制订员的依据；  定员是餐饮部在确定岗位和劳动定额的基础上，核定人员的工作。  定额定员是由酒店总经理授权人事、财务、业务部门协助开展调研、拟订方案、征求意见，经试点和筛选，才在各部门实施的。定额定员应根据餐厅的经营服务方式、设备条件、营业时间、人员业务技术状况的不同情况，采用不同方法和标准进行。  【总结过渡】  随着就餐观念的变化，如今人们越来越重视餐厅的服务水平，甚至把服务水平的高低作为选择餐馆的重要依据。因此，提升服务水平是投入少、见效快的主要手段。提升服务水平的主要手段有激励和培训等。   1. 员工激励与培训   【提问】  员工培训有这么多好处，该由谁来负责餐饮部培训呢？  【讨论、回答】  人力资源部及餐饮部都可以，根据培训内容确定培训部门。  有效的激励可以点燃员工的工作激情，使他们的工作动机更加强烈，服务自然就会更加主动、周到、热情。常见的激励手段一般有物质激励和精神激励。  培训工作是饭店的一项持续不断的重要工作，它是培养人才、提高酒店管理水平和服务水平的有效办法。  （三）合理安排班次和日常考核  合理安排班次及日常考核是餐饮部员工管理的主要任务，餐饮部作为酒店用工量最大的部门，在员工日常管理工作中应科学有效、合理协调，既要体现出员工的个人价值，还要为酒店创造更高的效益。  1. 安排班次  餐饮部因工种多，岗位差异大，班次安排就必须适应营业需要。餐饮部经理要考感“闲时少留人，忙时人手足”。餐饮部的班次安排，由于所处地区不同，营业时间长短有别，形式很多，常见的有一班制、半班制、二班制、三班制和弹性工作制等。  2.日常考核的目的是检验培训效果、检查员工绩效和促进员工学习业务技术的一个行之有效的手段和方法，也是使各项质量和数量标准得以实施的可靠保证。  餐厅基层管理人员要善于运用各种力量开展日常考核。餐饮部经理除通过制度进行日常考核外，常组成检查小组，分餐厅、厨房进行自查或对口检查；或请酒店质量检查小组进行暗查或突击检查。经理应争取做到现场办公，掌握厨师长、餐厅经理的管理实况进行绩效评估。 | | 引导学生思考、讨论，将新知结合问题导出，并进行讲解 | 积极配合老师提问，认真听讲，适当笔记 | | 体现出课堂中学生的主体性，理论实践相结合，有利于知识转化。 |
| 拓展延伸  （15min） | **喜达屋关爱员工计划**  喜达屋集团是全球最大的饭店及娱乐休闲集团之一，以其饭店的高档豪华著称。集团非常重视“寻找身边的榜样”，推出独特的政策--喜达屋关爱奖励。  奖励认可包括:  (1)关爱酒店生意杰出奖。这一奖励授予那些因出色行为、表现、创新等对酒店达屋生意有突出贡献的员工。  (2)关爱客人杰出奖。这一奖励授予那些在关爱客人过程中有突出行为、表现的员工。  (3)关爱同事杰出奖。这一奖励授予那些在关爱同事过程中有突出行为或表现的员工。  【**多媒体课件**】视频播放喜达屋集团的宣传片。 | | 结合案例，讲解服务的含义，提炼知识拓展延伸的重点 | 仔细阅读含义的解读，理解其中含义，努力记忆其内容 | | 加强服务意识的学习，提高学生的职业素养 |
| 案例分析  （10min） | **如何管理餐饮员工**  某星级酒店刚开业一年多，就出现员工消极怠工的现象，吃、拿、送、损等事情天天发生，每天都有“辞职不干，抬腿走人”的员工，一年内换了三任总经理，员工换了三批，酒店的运营管理处于低水平维持中。卫生质量不好，服务水平提升不起来，客人消费反馈菜品口味不好，已经在周边商圈内形成不好的影响。总经理陈总一肚子委屈:为什么员工们不理解不配合呢?酒店的员工这么难管吗?原来，陈总在管理工作过程中遇到问题经常朝员工发火，动辄罚款、开除相威胁，导致员工抱怨不断，工作的积极性不高。  分析:员工的主观能动性是决定工作质量的重要因素，因此酒店企业应关注员工感受，视员工为企业的第一顾客，想方设法服务员工，减少员工的后顾之忧，这样员工才能努力工作，为企业创造财富，员工们就不难管理了。 | | 讲解案例，引导学生思考 | 展开讨论、认真思考、积极回答 | | 提高学生的思考能力，检验学习内容进行知识转化，能够运用到工作情境中 |
| 课堂小结  (5min) | (在学生讨论的基础上，归纳小结)  随着社会的发展，人们对于餐饮的需求越来越高，餐饮行业得到了迅速的发展，但是也面临着各种各样的问题，如食品安全问题、员工管理问题、商业利益问题等。为了保证客人权益和餐厅的有序经营，需要制订科学的餐饮日常管理规定。 | | 教师引导学生对课堂总结 | 学生对理论知识进行回顾，进一步加深理解。 | | 旨在让学生进一步掌握重点，巩固所学，促进知识的进一步内化。 |
| 布置作业  (5min) | 1.请调查了解你所在地区的星级酒店餐饮部现有的设备用品及其使用保养的方法，并进行比较分析，总结其优缺点。  2.简述员工激励有哪几种基本方法？ | | 教师布置题目 | 学生完成作业 | | 加深学生对技术操作印象。 |
| 板书设计 |  | | | | | |
| 教学反思 |  | | | | | |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |