主题五学习任务5 酒吧服务知识

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **授课学周** | 第 周 | **课时** | 总第 课时 |
| **授课课题** | 主题五学习任务5 酒吧服务知识 |
| **授课地点** | 调酒实训室 | **授课类型** | 新授实训课 |
| **授课班级** |  |
| **教学方法** | 讲授法、演示法、案例分析法、小组讨论法 |
| **教学目标** | 知识目标：掌握酒吧服务的基本流程和规范。学会与客人沟通，提供优质的客户服务。能力目标：通过案例分析，培养学生解决实际问题的能力。通过模拟练习，提高学生的服务操作技能。素质目标：培养学生热爱服务行业，尊重客人，注重服务质量的职业态度。引导学生形成诚实守信、细致入微的职业习惯。 |
| **教学重点** | 酒吧服务的基本流程。 |
| **教学难点** | 如何通过优质、规范化的服务提升客户满意度。 |
| **思政融合** | 1.酒吧作为公共娱乐场所，是展示国家形象和文化魅力的重要窗口。通过播放爱国歌曲、展示国家文化元素等方式，可以激发员工的爱国情感，增强民族自豪感和归属感。2.文化自信是民族精神的重要支撑。在酒吧服务中，融入中华优秀传统文化元素，展示国家文化魅力，有助于增强员工的文化自信，提升服务品质。 |
| **教学资源** | 教案、PPT课件、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 | 提问学生对酒吧服务的认识和看法，收集学生的前概念。 | 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（5min） | 1.播放酒吧服务相关图片，引出本课主题——酒吧服务知识。2.学生回答对酒吧工作的看法，教师引导学生树立正确的就业观，让学生认识到酒吧服务是现代服务行业的重要组成部分。 | 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。 | 一方面激发学生的学习兴趣，另一方面检查学生课前预习效果。 |
| 检验新知（10min） | 酒吧的服务规程都有哪些呢？作为服务人员，应该怎么对客服务呢？ | 教师与学生相互交流，解答学生疑惑。 | 学生首先分组自行分析内容，最后由每组派出代表回答，给予适当加分。 | 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） | 一、营业前的准备工作（一）清洁卫生1. 前吧的清洁卫生 2. 后吧的清洁卫生 3. 地面的清洁卫生 4. 酒杯、用具的清洁卫生（二）领料存入1. 填写领料单 2. 仓库领料 3. 存入酒水 4. 领酒杯和瓷器（三）服务准备 （四）检查工作二、营业中的服务工作（一）迎宾服务（二）引领服务（三）点酒服务（四）送酒服务（五）结账、送客服务三、营业结束后的工作（一）清理酒吧（二）盘点酒水 （三）逐日工作报告  （四）检查收尾  | 教师要求学生熟练掌握酒吧服务流程及标准相关知识。 | 学生交流，与老师互动，解答疑问。 | 提高学生对知识的记忆以及对出现的问题得以改正。 |
| 拓展延伸（5min） | 1.优质服务理念优质服务是酒吧竞争力的核心。培养员工以客户为中心的服务理念，关注客户需求，提供个性化、专业化的服务，是提升酒吧品质的关键。2.法律法规宣传酒吧服务涉及消费者权益保护、治安管理等多个法律领域。加强法律法规宣传，提高员工法律意识，有助于营造安全、有序的消费环境，维护社会稳定。 | 教师强调通过法律法规宣传、优质服务理念的培养，可以推动酒吧服务的全面发展和提升。有助于提升酒吧行业的整体形象和社会地位。 | 学生得到情感升华，为构建和谐社会、促进国家文化繁荣做出积极贡献。 | 酒吧服务，作为一种现代服务行业的重要组成部分，不仅需要具备专业的服务技能，还应融入思政教育，培育学生正确的价值观念和社会责任感。 |
| 巩固提升（5min） | 本节重点知识的背诵。 | 教师指导学生背诵。 | 学生总结、背诵相关知识点。 | 提升学生对知识的掌握程度。 |
| 课间10分钟休息 |
| 小组讨论与展示（17min） | 教师播放两个案例 | 教师通过案例，引发学生思考。 | 学生针对案例，分小组讨论并展示。 |  |
| 案例讲解（5min） | 针对两个案例的处理过程和案例总结两个方面展开讲解。 | 教师结合理论知识进行讲解。 | 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。 |
| 分组练习或分组竞赛（15min) | 小组分角色模拟练习酒吧服务程序与标准。 | 教师对各个小组的练习过程进行指导。 | 学生交流与合作学习，老师在学生操作中给予纠正。 | 营造生动的学习氛围，使学生有最佳的求知态度。 |
| 评价(5min) | 结合学生的课堂表现、作业质量、模拟练习成果进行综合评价。通过本课程的学习，学生能够全面掌握酒吧服务的基本知识和技能，为未来的职业生涯奠定坚实的基础。 | 教师评价，评出课上练习成绩，评出最优小组。 | 学生互评。 | 外部评价与自我评价相结合，强调自我评价和自我反思 |
| 课堂小结(2min) | 归纳总结酒吧服务的核心要点和注意事项。强调服务态度的重要性，培养学生良好的职业素养。 | 教师引导学生对课堂总结。 | 学生进行本次课的课堂总结。 | 对所学内容进行回顾，加深理解 |
| 布置作业(1min) | 1.绘制酒吧服务流程与标准思维导图。2.完成本任务题库中全部题目。3.小组分角色模拟演示酒吧服务实操流程。 | 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 | 在教学过程中，需要不断反思教学方法的有效性，及时调整教学策略，以满足学生的学习需求。同时，也要关注学生的学习进展，及时发现并解决问题，确保教学质量。 |