主题四学习任务2 中餐宴会服务

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **授课学周** | | 第 周 | **课时** | | 总第 课时 | |
| **授课课题** | | 主题四学习任务2 中餐宴会服务（宴会前准备工作） | | | | |
| **授课地点** | | 中餐实训室 | **授课类型** | | 新授理论课 | |
| **授课班级** | |  | | | | |
| **教学方法** | | 任务驱动、情景模拟、问题引导、合作探究 | | | | |
| **教学目标** | | 知识目标：了解宴会预订的方式;  熟悉宴会的预订程序和标准;  熟知宴会的“八知”、“三了解”;  熟知宴会的准备程序;  掌握宴会台型的布置原则及席位安排;  能力目标：能够采用面谈的方式按照程序和标准进行宴会预订;  能根据台型布置原则，结合客人需求合理设计台型;  素质目标：培养吃苦耐劳的意志力和爱岗敬业的职业观;  培养团队合作意识;  树立以人为本的服务理念。 | | | | |
| **教学重点** | | 能够采用面谈的方式按照程序和标准进行宴会预订;  能根据台型布置原则，结合客人需求合理设计台型并进行席位的安排。 | | | | |
| **教学难点** | | 能根据台型布置原则，结合客人需求合理设计台型并进行席位的安排 | | | | |
| **思政融合** | | 职业精神（培育职业道德、以人为本的服务意识）;健全人格（强化团队互助协作意识） | | | | |
| **教学资源** | | 教案、课件、网络视频资源、案例、相关预定表格 | | | | |
| 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 | 通过视频自主探究：  1.宴会前准备工作的程序  2.预订的程序及标准  3.台型的布局原则  4.席位的安排 | | 教师提前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 | | 推送视频资料，激发学习兴趣。培养自主学习的能力，帮助学生初步掌握本课知识。 |
| 温故知新  （5min） | 本节开篇案例按照宴会的分类属于什么形式的宴会？特点是什么？ | | 教师与学生相互交流，检验学生知识的掌握度。 | 学生首先分组自行分析内容，最后由小组代表回答，给与适当加分。 | | 让学生通过互助协作，成为问题的分析者与解答者。 |
| 导入环节（5min） | 通过课件出示案例，导入本节内容。  问题导向：案例中的宴会预订属于哪种方式的预订？你了解的宴会预订方式还有哪些？ | | 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。 |
| 讲解新知  （16min） | 问题：预订工作是宴会整体组织管理中的首要环节，通过预习，你知道宴会的预订方式都有哪些呢？  **1.宴会预订方式：**   1. 面谈预订 2. 电话预订 3. 信函预订 4. 传真预订 5. 中介预订 6. 网络预订 7. 指令性预订   **2.预订的程序与标准**  （1）接受预订  ①热情接待  ②仔细倾听  ③认真记录  ④礼貌道别  （2）落实预订  ①填写记录  ②签订合同  ③收取定金  ④确认和通知  ⑤建立档案 | | 教师提出问题，引导学生思考，根据学生的反馈，进行归纳总结。  讲解宴会面谈预定的流程和服务标准。  教师出示宴会预订单、宴会合同书、宴会通知单及记录本等，讲解填写要求。 | 学生交流，与老师互动，根据老师的引导结合课前预习阐述自己的观点。  学生填写预定单表格。 | | 抽象的知识具体化，为模拟预订奠定知识基础。  通过讲解分析客户需求，引导学生养成为客服务职业意识。 |
| 拓展延伸  （20min） | 情景模拟：威海某星级餐厅，5月26日预订部门接受了A公司黄经理的会面，接受了该公司6月6日晚上六点的预订业务。该公司本次预订了200人的庆功晚宴，要求场地要宽敞，方便娱乐节目的表演，环境要营造出喜庆的氛围。餐标每位不高于200元，既要体现酒店的特色菜肴也要体现地方特色，舞台背景大屏要显示该公司标识，并播放公司的宣传片。所有费用，以支付宝转账方式支付。预订的相关细节面谈后，黄经理支付了预订保证金，签订了合同。 | | 教师出示情景，布置预订模拟任务任务。强调填写“宴会预订单”注意事项后，让学生以小组为单位轮流转换角色模拟。巡视学生模拟过程，根据情况做最终点评。 | 学生分角色模拟练习，根据“宴会预订流程”考核表进行自评及组内互评。 | | 在此过程中，使学生养成专心一致、实事求是的科学精神，注重培养学生为客真心服务意识。 |
| 讲解新知  （20min） | 问题：通过预习，你知道宴会开始之前需要做好哪些准备工作吗？  **宴会准备：**  1.掌握情况  “八知”：即知宴请规模、知宴请主题、知主办地点、知宾主情况、知宴会的标准、知开餐时间、知菜单内容、知收费办法。  “三了解”:了解客人的宗教信仰和风俗习惯、了解客人的进餐方式、了解客人的特殊需要和爱好。  2.明确任务  一是明确任务要求  二是明确任务分工  3.宴会厅的布局设计   1. 台型布局   （1）台型布局原则：中心第一、先右后左、高近低远，合理布局。  （2）主桌、主宾席区、讲台布局原则：要突出主桌位置，主桌应放在面向餐厅大门、能够纵观全厅餐饮活动情况处即宴会厅的上首中心。  （3）工作台布局原则：宴会厅的工作台需围桌裙，放在餐厅的四周，既方便操作，又不影响整体效果。   1. 席位安排   （1）10人正式宴会座次  一是把主人安排在餐桌上方的正中间，将主宾席位安排在主人的右侧，将副主宾席位安排在副主人右侧，其他宾客按照自右而左，自上而下的顺序依次安排。  二是男主人右侧为主宾位，左侧为副主宾位。  如果客人是外宾，有翻译陪同，翻译应安排在靠近主宾右侧的席位。  三是如果主宾带夫人，主人也带夫人（见课件图片）。  （2）大型中餐宴会  一是各桌第一主人位置与主桌主人位置相同并朝向同一方向。  二是各桌第一主人位置与主桌主人位置遥相呼应。  （3）婚宴、寿宴  一般原则是：高位自上而下，自右而左，男左女右。  问题：图片中的菜品有什么特点？  4.熟悉菜单  服务员应熟悉宴会菜单和主要菜点的风味特色，以做好上菜、派菜和回答宾客对菜点提出询问的思想准备。  5.身心准备  宴会前由经理召开宴前会，强调宴会注意事项，检查员工仪容仪表，对宴会准备工作、宴会服务和宴会结束工作进行分工。  6.物品准备  餐具要多备1/5，以便留有余地。  7.宴席摆台  操作前要洗手消毒，按摆台标准摆好餐台。  8.开餐准备  一般在宴会开始前 15 分钟按照中餐宴会上菜要求摆上冷盘，冷菜摆放要注意色调和荤素搭配，间距相等。开宴前10分钟，准备迎客。  9.全面检查  准备工作就绪后，需全面检查各环节。宴会主管在开餐前1小时要检查环境布置、餐具、摆台、卫生、安全、设备及服务人员仪容仪表等。 | | 教师提出问题，引导学生思考，根据学生的反馈，进行归纳总结。  播放中餐宴会台型布局、位次安排图片，并讲解布局原则、布局形式及位次安排原则。  播放杭州G20峰会宴会菜单，提出问题。  提出宴会前准备的其它问题，让学生边思考边参与到新知的学习中。 | 学生交流，与老师互动，根据老师的引导结合课前预习阐述自己的观点。  学生与老师互动回答问题，观看图片掌握各知识点。  学生思考并回答问题。  学生思考并回答问题。 | | 通过讲解分析客户需求，引导学生养成为客服务职业意识。  让学生及时发现问题，提出问题，分析问题，解决问题赋予学生独立解决问题的能力。 |
| 巩固提升  （16min） | 任务单1：某酒店为一对新人举行归宁宴，每桌为10人，请为宾客安排席位。  任务单2：现有酒店举行每桌12人的寿宴，请为宾客安排席位。 | | 出示任务单，让学生以小组为单位绘制席位图。根据学生完成的情况，请小组展示成果，引导学生互评并进行最终点评。 | 学生绘制席位图，根据老师的点评修改自己的席位图，明确席位安排。 | | 通过任务引领强化学生的职业责任感。 |
| 课堂小结  (5min) | 1.宴会预订  2.宴会准备 | | 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  (3min) | 1.以思维导图的形式将本节知识框架呈现。  2.完成课后练习题。  3.课后同桌之间互换角色练习宴会面谈预定。  4.以小组为单位，自行设置宴会主题，并有针对性的写出宴会设计方案。（内容包括：台型布局图、席位安排图） | | 教师布置题目，要求学生以小组为单位完成宴会设计方案。 | 学生完成作业 | | 加深学生对本节知识的印象。 |
| 板书设计 | 任务二 中餐宴会服务（宴会前准备工作）   1. 宴会预订 2. 宴会准备 | | | | | |
| 教学反思 |  | | | | | |