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 |  |