主题三学习任务5 客房送餐服务

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **授课学周** | | 第 周 | **课时** | | 总第 课时 | |
| **授课课题** | | 主题三学习任务5 客房送餐服务 | | | | |
| **授课地点** | | 客房实训室 | **授课类型** | | 新授理论课 | |
| **授课班级** | |  | | | | |
| **教学方法** | | 讲授法、讨论法、练习法、案例分析法 | | | | |
| **教学目标** | | 知识目标:熟记客房送餐服务的内容及各项工作的操作程序;  掌握客房送餐服务相关程序的操作标准及服务要求。  能力目标:能具备客房送餐服务的相关操作技巧;  能根据要求进行准备，懂得如何做好客房送餐的各项服务工作。  素质目标:提高对客服务的意识;  树立提供优质服务的理念，热爱餐饮服务行业。 | | | | |
| **教学重点** | | 熟记客房送餐服务的内容及程序。 | | | | |
| **教学难点** | | 掌握客房送餐服务的程序及要求。 | | | | |
| **思政融合** | | 餐饮服务岗位要求学生具备责任心、‌吃苦耐劳的精神，‌以及良好的沟通能力和团队协作精神。‌这些职业素养与思政教育中的核心价值观如诚信、‌公正和责任高度契合。‌通过将思政教育融入餐饮服务岗位的培训和实践，‌学生可以更好地理解和践行这些核心价值观，‌提高他们的文明素养和社交能力。‌‌ | | | | |
| **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 | 1.查找客房送餐服务的相关资料。  2.总结客房送餐服务的工作流程。 | | 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。 | 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） | 案例导入：在 ×× 五星级酒店客房内，李先生在服务生报菜名时发现厨房送错了餐，自己明明点的西冷牛排，送来的却是菲力牛排，经询问才知晓原来是点餐员忘记跟客人确认菜单，所以导致下错了单。餐厅经理了解事情经过之后，向客人表示歉意，并且为客人更换菜品。  问题：此案例中给客人送错餐的原因是什么?如何避免此类错误的发生？ | | 案例导入，引导学生对本节课程的学习兴趣。 | 学生交流讨论，思考并回答问题。 | | 激发学生学习兴趣，导入新课 |
| 检验新知  （10min） | 思考：  1.客房接受订餐的方式有哪几种，分别的订餐程序是什么？  2.客房送餐服务流程是什么？  3.客房收餐服务流程是什么？ | | 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  （15min） | 一、接受预订  （一）早餐卡预订程序  （1）送餐部会在凌晨 1 ：00 派夜班服务员到楼层收取订单，凌晨 4 ：00 还会再收集一次。  （2）收集门把手菜单时要注意先核对好房号，再按由小到大的顺序排列。  （3）收集完毕后，可按照房号从大到小的顺序，进行巡房，查看是否有遗漏。  （4）若无遗漏，便可将订餐信息输入电脑，打印出账单并交给当天值班领班。  （二）电话订餐程序  （1）在接受客人预订前，订餐员应在电话铃响三声之内接起电话，并按照服务规范礼貌  地向客人问好，如“早上好 / 中午好 / 晚上好，客房送餐，有什么可以帮您？”  （2）接受客人预订时，需问清客人的房号、订餐内容、送餐时间、用餐人数以及特殊要  求等。若餐厅无法提供客人所点的菜品时，应礼貌告知客人并向客人致歉，可根据客人需  求，适当向客人推荐相似菜品。  （3）接受客人预订后，需向客人重复其具体要求和订餐内容，得到客人确认后，告诉其  等候时间并向客人表示感谢。  （4）订餐员要在客人挂上电话后，方可放下听筒，挂断电话。 | | 教师要求学生掌握客房接受订餐的两种方式及预订程序。 | 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。 |
| 二、送餐服务流程  （一）餐前准备  （二）检查核对  （三）送餐服务  （1）送餐员要按照规定好的路线进行送餐服务，在送餐过程中要保持送餐用具的平稳，避免食品或饮品从容器溢出，保证将餐品快捷、安全地送到客人房间。  （2）当送餐员使用送餐车进出电梯时，注意脚下，避免发生电梯卡住车轮等现象。  （3）当送餐员送餐到房间门口时，请先核对房号，待核对无误后，按门铃或敲门，并礼貌地说：“Room Service ！客房送餐。”接下来，离房门约一步距离站立，等待客人开门。  （四）房内用餐服务  （1）客人开门后，服务员应微笑着向客人问好，并询问“您好，送餐服务，请问方便进来吗？”待客人允许进房后，致谢并进入客人房间。  （2）进入房间后，礼貌地征求客人的用餐位置，如“您好，请问您是方便在用餐车上用餐还是在茶几上用餐？”。  （3）按照客人的要求安排用餐位置，依据订餐类型和相应规范进行客房内的用餐服务。  （五）结账  （六）道别 | | 教师要求学生掌握客房送餐服务流程。 | 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  （10min） | 客房送餐服务发展趋势主要体现在以下几个方面：‌  1.‌智能化提升‌：‌随着科技的发展，‌送餐机器人等智能设备将更广泛地应用于客房送餐服务，‌提高送餐效率和服务质量。‌  2.‌个性化服务‌：‌通过数据分析，‌了解客人偏好，‌提供定制化送餐服务，‌满足客人多样化需求。‌  3.‌绿色可持续‌：‌采用环保材料，‌优化送餐流程，‌减少能源消耗和碳排放，‌推动绿色可持续发展。‌  4.‌无接触服务‌：‌在后疫情时代，‌无接触送餐服务将成为常态，‌保障客人健康安全。‌  5.‌高效配送网络‌：‌构建更加高效的配送网络，‌缩短送餐时间，‌提升客人满意度。‌ | | 组织学生交流，激发学生的思考想象。 | 学生交流，明确客房送餐服务发展趋势。 | | 增强学生对客房送餐发展趋势的认识。 |
| 巩固提升  （5min） | 提问：  1.客房接受订餐程序是什么？  2.客房送餐服务流程是什么？ | | 教师提出问题。 | 学生思考并回答。 | | 巩固本节课重点知识。 |
| 课间10分钟休息 | | | | | | |
| 任务设定  （2min） | 提问：客房收餐服务流程是什么？ | | 教师提出问题。 | 思考回答问题。 | | 主动思考，提高学生自主学习能力。 |
| 授课讲解  （15min） | 客房收餐服务流程：  （1）订餐员检查订餐记录，若收餐时间到，客人仍未来电，可礼貌地打电话到房间问询（早餐为 30 分钟后打电话收餐；午、晚餐为 60 分钟后打电话收餐）。  （2）致电给客人，称呼客人并介绍自己，询问客人是否用餐完毕，能否到房间收餐。例如：“您好，这里是送餐部，请问您是否已经用餐结束，需要服务员现在去收餐吗？”如果客人需要收餐，则通知送餐员到客房收餐。  （3）送餐员去客房收餐会有两种情况，处理方式分别如下：  ①客人不在房间，送餐员请客房服务员开门，及时将餐车、餐具等取出。在收取餐时，  要仔细检查是否有客人的物品混入其中。  ②客人在房间，礼貌进入房间，迅速整理好餐盘和餐车。待收餐完毕，征询客人的用餐感受以及是否还有其他要求，如果没有，礼貌地向客人致谢并道别。  （4）送餐员收餐完毕应立刻通知订餐员，让其做好详细记录。 | | 教师要求学生掌握客房收餐服务流程。 | 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。 |
| 教师演示客房送餐服务流程  1.餐前准备  2.检查核对  3.送餐服务  4.房内用餐服务  5.结账  6.道别 | | 教师结合理论知识实操示范。 | 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  (20min) | 学生分组进行角色扮演，‌模拟客房送餐服务场景，‌教师巡回指导，‌及时纠正错误。 | | 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与纠正。 | | 使学生掌握餐饮服务人员仪容仪表要求及餐饮服务中的礼仪规范。 |
| 评价  (5min) | 教师对学生小组练习情况进行评价，总结学生在练习过程容易出现的问题，提出改进方法和指导建议。 | | 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) | 对本节课的内容进行总结，回顾客房订餐流程、送餐服务流程以及收餐服务流程。 | | 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.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.复习客房送餐服务流程的相关内容  4.预习下节课——宴会的分类。 | | 教师布置题目。 | 学生完成作业。 | | 加深学生对本节知识的印象、完成预习任务。 |
| 板书设计 | 一、接受预订  二、送餐服务流程  1.餐前准备  2.检查核对  3.送餐服务  4.房内用餐服务  5.结账  6.道别  三、收餐 | | | | | |
| 教学反思 |  | | | | | |