主题三学习任务4 西餐自助餐服务

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **授课学周** |  | **课时** | 4课时 |
| **授课课题** | 主题三学习任务4 西餐自助餐服务 |
| **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、小组谈论、演示法、项目教学、任务驱动、模拟教学 |
|  | 知识目标：1.让学生了解不同类型的自助餐台及其特点；2.掌握自助餐服务相关程序的操作标准及服务要求；3.让学生熟悉自助餐服务的程序，掌握各个环节的操作要求。能力目标：1.能够具备自助餐服务的相关操作技巧;2.能根据自助餐服务的要求进行准备，懂得如何做好自助餐的各项服务工作。素质目标：1.提高对客服务的意识；2.培养学生勤于思考、善于实操、团结协作的职业素养能力；3.树立提供优质服务的理念，热爱餐饮服务行业；4.树立以人为本的服务理念。 |
| **教学重点** | 熟记自助餐服务的程序 |
| **教学难点** | 能够独立快速的做好值台服务；掌握自助餐服务的程序及要求 |
| **思政融合** | 创新创业意识：引导学生关注餐饮业的发展趋势和新兴业态，培养创新创业意识，鼓而学生敢于兴试、敢于创新。 |
| **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 | 以小组为单位上网搜集1.西餐自助餐厅餐台布置2.食品台布置的图片3.自助餐厅就餐视频，在班级分享并填写下表。 | 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） | 自助餐餐厅的图片呈现，激发学生的食欲和兴趣，引导学生进入自助餐的话题讨论 | 自助餐餐厅的图片呈现，激发学生的食欲和兴趣，引导学生进入自助餐的话题讨论 | 一般的生活经历出发，了解自助餐，体验过自助餐，能够对自助餐非常有感觉，有话可聊 | 检查学生课前预习效果。 |
| 检验新知（10min） | 1.西餐自助服务概述。2.西餐自助服务工作流程。 | 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） | **任务一 西餐自助概述****一、自助餐台的设计**1.让学生了解不同类型的自助餐台及其特点2.与学生一起分享不同的自助餐台，及整理归纳它们的设计特点

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 特点 | 设计内容 | 备注 |
| 美观醒目 |  |  |
| 方便客人 |  |  |
| 主题装饰 |  |  |

**二、食品台布置**让学生理解食品台布置的要求**三、餐桌的摆放**让学生了解自助餐台主要摆放的用具 | 1.组织学生对图片以及自身所了解的自助餐厅的讨论分析 1.组织学生食品台布置内容的回顾2.与学生一起分析食品台布置的要求，从细节处进行举例说明、强调1.组织各个小组整理出自助餐台主要摆放的用具2.引导学生对餐具进行归类摆放3.点评并补充餐具 | 1.各抒己见，谈论自己对自助餐的认知与了解 2.进行对比不同的自助餐台，完成表格内容1.谈论自己对食品台布置的印象2.理解食品台布置的要求1.根据自己的经验和所掌握的知识，进行餐具的整理 2.将餐具进行归类摆放，能够按照冷菜用具、热菜用具、甜点用具和其他用具分类 | 提高学生对知识的记忆以及对出现的问题得以改正。 |
| **任务二 自助餐厅服务流程****一、走流程、定制服务**整理自助餐服务的服务程序**二、析程序，提升新知**自助餐服务程序

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **服务程序** | **服务要求** | **礼仪姿态** | **服务语言** |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

 | 引导学生进行讨论、分析，制定各组的服务程序及相应的服务要求；组织PK对比各组内容，概括最完整的服务程序。1.组织各个小组合作学习，将服务程序表制作出来2.讲解强调各项服务工作的要求3.对各组的表格内容进行点评和补充说明   | 每位学生在各自的小组内进行讨论交流，并制定各自的服务程序和服务要求；进行展示对比之后进行补充修改。 1.小组合作学习，共同完成任务2.熟记掌握自助餐各项服务工作的内容及要求3.对表格内容进行补充详细 | 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） | 自助餐相传是海盗最先采用的一种进餐方式，海盗们用餐时讨厌那些用餐礼节和规矩，只要求餐馆将他们所需要的各种饭菜、酒水用盛器盛好，集中在餐桌上，然后由他们肆无忌惮地畅饮豪吃，吃完不够再加。 久而久之，人们觉得这种方式也有许多好处，对顾客来说，用餐时不受任何约束，吃多少取多少；对酒店经营者来说，省去了顾客的桌前服务，为企业降低了用人成本。因此，这种自助式服务的用餐方式很快在欧美各国流行起来。 |  |  |  |
| 巩固提升（5min） | 西餐自助餐的服务程序内容。 |  |  |  |
| 课间10分钟休息 |
| 任务设定（2min） | 希尔顿酒店接到了B公司年终庆功会的自助餐宴会。以小组为单位，在实训室进行餐台、餐具及其他必备服务用具的准备。 |  |  |  |
| 示范讲解（15min） | 概括各个环节的服务程序及与操作要求。 | 1.概括各个环节的服务程序及与操作要求2.教师做补充强调，巡视指导 | 从餐前准备到结束工作的6个流程由6个小组进行模拟训练展示，其他两个小组观察员，进行纠错完善 | 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(20min) |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 考核内容 | 配分 | 自评 | 小组评价 | 教师评价 | 得分 |
| 理论知识 | 自助餐餐台设计、食品台的布置和餐桌摆放的要求 | 10分 |  |  |  |  |
| 自助餐服务的程序及要求 | 10分 |  |  |  |  |
| 技能实践 | 餐前准备 | 10分 |  |  |  |  |
| 开餐服务 | 10分 |  |  |  |  |
| 自助餐食品台值台服务 | 10分 |  |  |  |  |
| 结账 | 10分 |  |  |  |  |
| 热情送客 | 10分 |  |  |  |  |
| 结束 | 10分 |  |  |  |  |
| 课堂表现 | 活动参与度 | 10分 |  |  |  |  |
| 实践练习纪律 | 10分 |  |  |  |  |
| 总分 | 100分 |  |  |  |  |

 | 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。 | 营造生动的学习氛围，使学生有最佳的求知态度。 |
| 评价(5min) | 对值台服务的服务细节再次强调。 | 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) | 作为西餐厅自助餐的服务员，应该怎么做好自助餐服务？ | 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.自助餐服务流程包括什么？2.如何为客人提供值台服务？ | 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 | wps |
| **教学****反思** | 西餐自助餐服务的教学反思应关注教学方法、学生参与、实践操作、服务礼仪等方面，以提高教学效果和服务水平。‌ |