主题三学习任务3 西餐正餐服务

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **授课学周** | 第 周 | **课时** | 总第 课时 |
| **授课课题** | 主题三学习任务3 西餐正餐服务 二、餐中服务 三、餐后服务 |
| **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：熟记餐中各项工作的操作程序;让学生了解并熟悉西餐服务汤的内容及要求；让学生了解并熟悉西餐主菜服务（鱼类菜肴和肉类菜肴）的内容及要领；让学生了解并熟悉西餐席间服务的内容及要求；掌握结账服务的程序及对客服务用语；掌握餐后清理台面的服务要求。能力目标：能够独立快速的做好餐具的撤换和摆放；掌握前餐中服务工作的相关技能，操作标准及服务语言要求；让学生掌握餐中服务的主菜服务的程序；针对不同的客人，能够具备灵活的应变能力。素质目标：提高对客服务的意识；培养学生勤于思考、善于实操、团结协作的职业素养能力；树立提供优质服务的理念，热爱餐饮服务行业；树立以人为本的服务理念。 |
| **教学重点** | 熟记西餐厅餐中、餐后服务的程序及相关要求 |
| **教学难点** | 能够独立快速的做好餐中服务；掌握美式菜肴服务方法；针对不同的客人，能够具备灵活应变的能力。 |
| **思政融合** | 职业道德教育：强调餐饮服务人员的职业道德和职业素养，如礼貌、热情、诚实、守信等，帮助学生树立正确的职业价值观。 |
| **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.查找用餐服务相关资料。2.总结餐前准备的操作要求。 | 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） | 案例导入：中秋佳节，王先生要与德国西门子公司的高管亨利洽谈一个合作意向，双方约到了一家西餐厅用餐，亨利是第一次来中国，很喜欢中国的餐饮文化。 问题：作为服务人员,如何为他们提供周到的西餐服务？情境简析：做好西餐服务包括服务头盘、服务汤、服务主菜、服务奶酪和甜品、服务餐后酒和雪茄、结账服务、热情送客及后续工作。 | 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。 |
| 检验新知（10min） | 1. 餐中服务程序包括什么？
2. 餐后服务程序包括什么？
 | 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） | 任务一 餐中服务第一部分：服务头盘第二部分：服务汤第三部分：服务主菜1.上鱼类菜肴2.上肉类菜肴第四部分：服务奶酪和甜品第五部分：服务咖啡或茶第六部分：服务餐后酒和雪茄第七部分：席间服务任务实训（一）根据图例完成西餐餐中服务操作标准和具体要求并填写下表。西餐餐中服务操作要求

|  |  |
| --- | --- |
| 服务流程、操作要求 | 服务流程、操作要求 |
| 撤换和补充餐具： |  |
| 服务面包和黄油： |  |
| 服务头盘： |  |
| 服务汤： |  |
| 服务副菜：IMG_256 |  |
| 服务主菜： |  |
| 服务甜点： |  |
| 服务咖啡或茶： |  |

 | 1.提问：菜肴服务的美式法2.请每个小组派代表进行展示上菜服务（站在客人右侧上菜，并报菜名）3.强调要领1.提问：何时？如何？用后？ 2.分析三个问题，并强调服务要点1.组织学生进行讨论并讲解2.说明强调，包括法式服务的内容1.组织学生进行讨论并讲解2.说明强调 1.组织学生进行讨论并展示2.点评和强调 1.播放视频，了解餐后酒及雪茄文化2.提问：为何餐后再次推销酒水3.组织学生一起学习雪茄服务的要领1.提问：西餐席间巡台服务的内容2.引导学生整理巡台服务的内容及要求引导学生操作、指出问题 | 1.思考回答问题2.展示美式菜肴服务3.熟记美式菜肴服务的要领及程序1. 思考回答问题2. 理解操作的要求1.了解主菜服务的程序2.通过讲解，掌握服务要领1.了解奶酪和甜点服务的要领2.通过讲解，掌握服务要领学生活动1.了解咖啡或茶水服务的要领2.通过讲解、练习掌握服务要领1. 观看视频，进一步了解西餐，尤其是如何进行雪茄服务2. 思考回答问题，并理解3.了解并学习雪茄服务的要领1.头脑风暴，罗列巡台服务的内容2.掌握各项内容及服务要求学生操作 | 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 餐后服务程序第一部分：结账服务第二部分：热情送客第三部分：清理台面任务实训（二）以小组为单位，进行巡台服务和结账送客的训练。为客人提供添酒水饮料、添面包黄油、撤盘和清洁桌面的服务。

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **评价内容** | **评价要点** | **自评** | **互评** | **教师评价** |
| **分值** | **得分** | **分值** | **得分** | **分值** | **得分** |
| 撤换和补充餐具 | 及时、轻声、快捷、整齐 | 10 |  | 10 |  | 10 |  |
| 服务面包和黄油 | 从客人左侧送上面包、黄油。 | 10 |  | 10 |  | 10 |  |
| 服务头盘 | 从客人右侧送上并报菜名。 | 10 |  | 10 |  | 10 |  |
| 服务汤 | 使用汤盘，配垫盘，轻声报菜名。 | 10 |  | 10 |  | 10 |  |
| 服务副菜 | 从客人右侧上菜，调味汁从左侧上。 | 10 |  | 10 |  | 10 |  |
| 服务主菜 | 菜肴靠近客人，配菜沙拉从客人左侧上。 | 10 |  | 10 |  | 10 |  |
| 服务甜点 | 摆上甜品叉勺，从客人右侧送上甜品。 | 10 |  | 10 |  | 10 |  |
| 服务咖啡或茶 | 摆好奶缸和糖缸，从客人右侧倒咖啡。上茶时将茶杯放在客人右手边。 | 10 |  | 10 |  | 10 |  |
| 西餐酒水服务 | 按示酒、开酒、醒酒、试酒、斟酒和放置为客人提供酒水服务。 | 20 |  | 20 |  | 20 |  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **评价内容** | **评价要点** | **学生自评** | **生生互评** | **教师评价** |
| **分值** | **得分** | **分值** | **得分** | **分值** | **得分** |
| 菜品巡台服务 | 1.添酒水饮料 | 20 |  | 20 |  | 20 |  |
| 2.添黄包 | 20 |  | 20 |  | 20 |  |
| 3.帮客人撤餐盘、餐具和用具 | 20 |  | 20 |  | 20 |  |
| 4.清洁桌面 | 10 |  | 10 |  | 10 |  |
| 结账送客服务 | 1.结账 | 20 |  | 20 |  | 20 |  |
| 2.送客 | 10 |  | 10 |  | 10 |  |

 | 1.引导学生复习结账服务的程序及要求2.强调要领 1.组织各组代表进行送客的操作流程（帮助拉椅、提醒物品、致谢送客）2.强调要点1.提问：如何清理台面——分类清理2.强调重新布置台面的要求 | 1.观看学生的展示动作及服务语言2.熟记并操作送客的过程1. 思考回答问题，熟记清理台面的程序要求2. 理解操作的要求 | 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） | 一位美国美食家曾这样说：“日本人用眼睛吃饭，料理的形式很美；欧美人吃西餐，是用鼻子的，所以我们鼻子很大；只有中国人才懂得用舌头吃饭。”吃西餐讲究环境雅致，气氛和谐。一定要有音乐相伴，桌台整洁干净，所有餐具一定要洁净。如遇晚餐，要灯光暗淡，桌上要有红色蜡烛，营造一种浪漫、迷人、淡雅的气氛。 |  |  |  |
| 巩固提升（5min） | 做好西餐服务包括服务头盘、服务汤、服务主菜、服务奶酪和甜品、服务餐后酒和雪茄、结账服务、热情送客及后续工作。 |  |  |  |
| 课间10分钟休息 |
| 任务设定（2min） | 中秋佳节，王先生要与德国西门子公司的高管亨利洽谈一个合作意向，双方约到了一家西餐厅用餐，亨利是第一次来中国，很喜欢中国的餐饮文化。作为服务人员,如何为他们提供周到的西餐服务。 |  |  |  |
| 示范讲解（15min） | **1.**商务宴请要注意档次和服务细节。2.要体现中国文化。（在餐桌的装饰品摆放，宣传册等） | 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。 |
| 分组练习或分组竞赛(20min) | 学生分组模拟西餐正餐服务场景。 | 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) | 观摩、总结小组的模拟场景的设计、过程及操作服务细节。 | 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) | 作为西餐厅服务员，应该怎么做好西餐正餐服务？ | 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.餐中服务流程包括什么？2.如何为客人提供主菜服务？3.怎么为客人提供席间服务？4.如何为客人进行结账服务？ | 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 | C:/Users/rebecca/AppData/Local/Temp/wps.sJjLoLwps |
| 教学反思 | 西餐正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。‌ |