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 一、餐前准备 |
| **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：熟记餐前准备各项工作的操作程序;掌握餐前准备工作的相关技能，操作标准及服务语言要求；让学生熟悉菜单并掌握西餐点菜的要求。能力目标：能够独立快速的做好餐前准备；让学生掌握西餐迎宾服务的程序；针对不同的客人，能够具备灵活的安排餐位和点菜的能力；掌握西餐佐餐酒的服务要求。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；树立以人为本的服务理念。 |
| **教学重点** | 熟记西餐厅餐前服务的程序及相关要求 |
| **教学难点** | 能够独立快速的做好餐前准备；针对不同的客人，能够具备灵活的安排餐位和点菜的能力。 |
| **思政融合** |  爱国主义教育：在教学中，可以结合中国餐饮业的发展历程和成就，引导学生树立民族自豪感和自信心，培养爱国情怀。 |
| **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.查找西餐厅服务的相关资料。2.总结餐前准备工作的工作流程。 | 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：一天中午，喜达西餐厅迎来了一对老年夫妇，两个人，有说有笑，服务员大卫为他们找到一张台，但正在翻台中。这对夫妻就走开去了洗手间，当他们出来时发现那张台已经坐了其他宾客了，当时正值用餐高峰期，餐厅已经客满，无奈两个人只能先在休息区等位，两个老人不禁皱起眉头。问题：客人为何皱眉?西餐服务员的做法有哪些不妥?接下来服务员如何弥补？情境简析：1.客人皱眉原因是对餐厅服务和用餐环境不满意2.西餐服务员的不妥做法：服务员没有帮客人确定好座位并记录、没有摆放留座牌。 | 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） | 餐前准备工作流程有九项：接受预订、准备工作、热情迎宾、值台服务、点菜服务、服务黄油和面包、推销佐餐酒、重新安排餐桌、服务佐餐酒 | 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） | 第一部分：餐前预订

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 服务程序 | 岗位人 | 服务形式 | 标准与要求 | 备注 |
| 接受预定 | 迎宾员或领班 | 电话、面谈 | 记录、安排（摆放留座牌、熟记预定内容） |  |

第二部分：餐前准备1.提问：复习中餐午晚餐餐前准备包括哪些内容（人、环境和物品、台面准备）2.对比西餐午晚餐的准备工作需要特别准备的冰水、咖啡、茶、调味料等，以及讲解强调各项准备的要求3.组织各个小组模拟召集班前会第三部分：迎宾服务

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 服务程序 | 岗位人 | 服务内容、形式 | 标准与要求 | 备注 |
| 值台服务 |  | 1.微笑问候，帮助拉椅2.介绍餐前酒水，上热毛巾3.斟倒冰水，递铺餐巾4.女士优先，服务餐前酒水 |  |  |

第四部分：值台服务 | 1.提问：为何预定？谁负责？如何负责？2.讲解强调三个问题的要点3.教师与学生一起完成表格项目的制定与填写，能够为下面的程序做好范例1.提问：西餐正餐餐前准备包括哪些内容（人、环境和物品、台面准备）2.特别准备的冰水、咖啡、茶、调味料等，以及讲解强调各项准备的要求3.组织各个小组模拟召集班前会1.组织小组学习，完成表格的填写工作2组织小组学生进行模拟展示（突出训练有预定、无预定两种不同情况下的对客服务）1.提问：午晚餐餐前值台服务的内容2.强调要点：餐前酒水服务(服务程序及要求)3.组织学生完成表格 | 1.思考回答问题2.熟记掌握西餐正餐接受预定的内容及要求1.思考回答问题2.熟记掌握午晚餐餐前准备的内容及要求3.感受体验并理解班前会的内容及要求1. 小组合作学习，讨论并完成表格的填写工作 2.操作训练，两两进行迎宾服务语言、动作连贯训练

1.思考回答问题（毛巾服务、茶水饮料或酒水服务、调整餐位、调味料服务及点菜准备工作）2.复习并熟记酒水服务的服务程序及服务要求3.将要点内容纪录在表格中 | 提高学生对知识的记忆以及对出现的问题得以改正。 |
|

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 服务程序 | 岗位人 | 服务内容、形式 | 标准与要求 | 备注 |
| 接受点菜 |  |  |  |  |

第五部分：点菜服务第六部分：服务黄油和面包

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 服务程序 | 岗位人 | 服务内容、形式 | 标准与要求 | 备注 |
| 服务黄油和面包 |  |  |  |  |

第七部分：推销佐餐酒

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 服务程序 | 岗位人 | 服务内容、形式 | 标准与要求 | 备注 |
| 推销佐餐酒 |  |  |  |  |

第八部分：重新安排餐桌

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 服务程序 | 岗位人 | 服务内容、形式 | 标准与要求 | 备注 |
| 重新安排餐桌 |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 服务程序 | 岗位人 | 服务内容、形式 | 标准与要求 | 备注 |
| 服务佐餐酒 |  |  |  |  |

第九部分：服务佐餐酒 | 1.提问：复习中餐点菜的准备工作内容2.西餐点菜的特殊性（分餐制，个人点餐）1.组织学生进行讨论并展示2.点评和强调 1.提问：西餐佐餐酒的内容知多少，组织学生讨论回答2.整理讲解西餐菜肴与佐餐酒的搭配学问3.连线游戏，加深学生对搭配的认识1.提问：为何需要重新安排餐桌，安排原则，以及会有哪些安排2.呈现各类餐具的摆设照片，让学生来说一说分别是搭配什么菜肴3.摆一摆，每个组根据抽签要求摆放餐具1.提问学生，复习酒水服务的程序及要求2.带领学生操作体验西餐佐餐酒服务 |  | 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） | 西餐的位置排列与中餐有相当大的区别。如果男女二人同去餐厅，男士应请女士坐在自己的右边，不可让她坐在人来人往的过道边。若只有一个靠墙的位置，应请女士就座，男士坐在她的对面。如果是两对夫妻就餐，夫人们应坐在靠墙的位置上，先生则坐在各自夫人的对面。如果两位男士陪同一位女士进餐，女士应坐在两位男士的中间。如果两位同性进餐，那么靠墙的位置应让给其中的年长者。 |  |  |  |
| 巩固提升（5min） | 餐前准备工作流程有九项：接受预订、准备工作、热情迎宾、值台服务、点菜服务、服务黄油和面包、推销佐餐酒、重新安排餐桌、服务佐餐酒 |  |  |  |
| 课间10分钟休息 |
| 任务设定（2min） | 以下为希尔顿西餐厅当日晚餐共有4个预订，其中一对情侣要求预订一张2人台，靠角落的位置；一位VIP客人要一间包房进行商务宴请；一对夫妻要宴请6位朋友，还有一位清真客人要求安静。请根据上述任务安排好房间和座位： |  |  |  |
| 示范讲解（15min） | 情侣安排在安静、角落、有氛围的地方。2.商务宴请要注意档次和服务细节。3.朋友聚餐经济实惠为主，氛围活跃。 | 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餐前服务场景。 | 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) | 再次点评注意事项1.情侣安排在安静、角落、有氛围的地方。2.商务宴请要注意档次和服务细节。3.朋友聚餐经济实惠为主，氛围活跃。 | 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，应该怎么做好正餐的餐前准备工作？ | 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.餐前准备工作有哪些？2.服务员应该如何做好迎宾服务。3.怎么提供点菜服务？ | 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.ugLvRWwps |
| 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。‌ |