主题二学习任务3 团队用餐服务

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **授课学周** | 第 周 | **课时** | 总第 课时 |
| **授课课题** | 主题二学习任务3 团队用餐服务——团队用餐服务流程 |
| **授课地点** | 中餐实训室 | **授课类型** | 新授实训课+实操课 |
| **授课班级** |  |
| **教学方法** |  教授法、任务驱动法、合作学习法 |
| **教学目标** | 知识目标：掌握团队用餐服务流程及要点能力目标：能熟练提供团队用餐服务，能正确处理团队用餐中的突发事件素质目标：具备职业素养，热爱餐饮服务业 |
| **教学重点** | 团队用餐服务流程 |
| **教学难点** | 能进行团队用餐服务 |
| **思政融合** | 职业标准、职业素养 |
| **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 | 实训用餐具全套评分夹教案实训任务工单 | 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。教师规范与检查课前布置的任务。 | 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） | ×× 酒店接到 ×× 合作旅行社的团队用餐预订。作为中餐厅服务员，需根据预订单内容，结合对合作旅行社的了解和本次团队的特点，做好团队用餐准备及服务工作。思考：下图的团队用餐服务流程是否完整？ 你认为还有哪些需要完善的地方？ | 情境导入，引导学生思考核心流程及注意事项 | 思考真实情境中的应对，思考回答问题 | 流程意识、标准意识 |
| 检验新知（5min） | 回顾：中餐服务流程？思考：团队用餐服务流程和中餐服务流程的不同之处？ | 引导学生巩固已学知识，在对比中思考 | 回顾、思考、回答 | 回顾知识，加深理解 |
| 讲解新知（15min） | 1.团队用餐特点（1）七嘴八舌谈特点，学习平台据实统计（2）提炼要点①用餐标准统一。消费水平一般低于宴会和零点。②菜式标准统一。菜单的菜式品种每天都要有变化。③时间统一。就餐人数集中，所以餐前准备尤为重要。④服务方式统一。服务中要突出迅速、快捷的特点。 | 先通过问题引导学生思考，再提炼要点帮助学生记忆。 | 思考回答问题学习提炼总结要点的方法。 | 知识的归纳能力，应用及迁移能力 |
| 知识拓展（5min） | 思考：不同团餐服务的注意事项有何不同？团餐种类：①学生郊游研学：春游、夏令营、研学旅行等②单位团建：户外拓展、趣味活动等③公司活动：年会、宣传会、推介会等④旅游：旅游团餐⑤其他：生日会团餐、毕业聚会团餐等 | 拓宽团餐知识，加深理解。 | 学生思考，查找材料，讨论、回答。 | 不同团队不同注意事项，因事而异 |
| 讲解新知（15min） | 2.团队用餐服务流程3.团队用餐注意事项用餐环境布置用餐形式酒水控制上菜节点摆台方式 | 按照餐前、餐中、餐后逐项梳理流程和操作要领。讲解注意事项及突发事件处理策略。 | 思考、问答 | 问学、流程思维、标准思维 |
| 课间10分钟休息 |
| 任务设定（10min） | 1.实训任务2.评分标准 | 详细讲解实训任务和训练要点，做演示操作，回答学生提问 | 接受实训任务，组建实训小组，提问问题 | 标准意识、流程意识 |
| 实训实操（90min） | 要求：以小组为单位，选择实训组长，组织做好设计与模拟实训时间：90分钟（小组中每名队员必须完成2次全流程） | 巡回指导学生实训，做示范，记录共性问题并解答 | 实训实操将问题记录在任务工单上 | 职业素养，团队合作 |
| 展示PK（25min） | 要求：每小组5分钟展示，人人参与小组互评 | 组织展示PK，组织学生互相点评 | 平台互评，现场点评 | 人人参与，团队合作 |
| 评价分析(9min) | 学生评价教师评价 | 教师对优点进行总结，针对问题进行点评 | 学生进行互评，小组复盘，选取学生谈感悟 | 团队合作意识，复盘反思意识 |
| 布置作业(1min) | 【作业内容与要求】1. 查询团队用餐服务突发事件案例，小组讨论处理方案，上传学习平台。2.按团队用餐服务流程实训，熟练掌握。 | 教师布置题目 | 学生完成作业 | 加深学生对新知识的掌握。 |
| 板书设计 | 流程式 |
| 教学反思 |  |