主题二学习任务2 中餐服务流程

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **授课学周** | 第 周 | **课时** | 总第 课时 |
| **授课课题** | 主题二学习任务2 中餐服务流程——餐后服务 |
| **授课地点** | 中餐实训室 | **授课类型** | 新授实训课 |
| **授课班级** |  |
| **教学方法** |  讲授法、项目教学法、情景模拟法 |
| **教学目标** | 知识目标：掌握餐后服务的内容了解餐后服务的注意事项能力目标：能按照服务工作要求做好餐后服务工作素质目标：培养认真细致、按时上岗的职业观树立团队合作意识树立以人为本的服务理念 |
| **教学重点** |  餐后服务工作的内容 |
| **教学难点** |  完整的进行餐后服务工作 |
| **思政融合** |  岗位卫生意识、礼仪服务意识、精益求精的工匠精神 |
| **教学资源** |  教案、微课资源、案例、中餐实训桌椅、中餐就餐物品用具 |
| 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 | 中餐厅内，菜品已经上齐有一段时间了，客人们均已酒足饭饱，服务员这个时候还要做好哪些服务工作呢？请各个小组思考并搜集相关的图片和资料，课堂上我们一起学习分享。 | 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） | 通过平台数据，老师发现同学们都思考了一些服务内容，下面请各小组派代表分享一下各自的成果吧。 | 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） | 各个小组的同学都提到了要给客人结账，那么该如何结账，我们在客人结账之前要做哪些工作呢？ | 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） | 餐后服务1. 结账方式

（1）移动支付方式（2）现金结账（3）信用卡结账（4）挂账签单2.餐后服务具体内容（1）结账送客（2）检查收台 | 教师要求学生熟练掌握餐后服务的工作内容 | 教师讲解并与学生交流互动，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） | 客人来的时候就提到着急赶车，点了几个菜很快就吃完了，结账时服务员没有提前准备好账单，耽误了客人很长时间，客人很不高兴，服务员该如何避免这种情形呢？ | 教师提问，要求学生思考回答，并给予分析评价 | 学生思考回答 | 提高学生的工匠精神、岗位服务意识和礼仪意识 |
| 巩固提升（5min） | 请学生回答餐后服务的相关内容。 | 教师提问 | 学生回答 | 巩固课程重点内容 |
| 课间10分钟休息 |
| 任务设定（2min） | 中餐服务流程——餐后服务实训 | 教师提出实训任务 | 学生分组明确实训任务 |  |
| 示范讲解（15min） | 餐后服务1.结账方式（1）移动支付方式（2）现金结账（3）信用卡结账（4）挂账签单2.餐后服务具体内容（1）结账送客（2）检查收台 | 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) | 学生分组进行模拟展示，分别扮演客人和餐厅服务员的角色，完成餐后服务的工作 | 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) | 对每个小组的优缺点进行综合评价，例如在结账方式的工作细节方面是否无遗漏，是否符合真实的工作要求 | 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(3min) | 总结本次课堂实训的重点内容工作流程以及注意事项 | 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 |
| 课间10分钟休息 |
| 任务设定（2min） | 中餐服务流程——中餐服务综合实训 | 教师提出实训任务 | 学生分组明确实训任务 |  |
| 示范讲解（15min） | 中餐服务流程1. 餐前服务
2. 就餐服务
 | 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。 | 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) | 学生分组进行模拟展示，分别扮演客人和餐厅服务员的角色，完成中餐就餐服务的工作 | 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) | 对每个小组的优缺点进行综合评价，例如服务中是否使用礼貌用语，工作环节是否完整，能符合真实的工作要求 | 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(3min) | 总结本次课堂实训的重点内容以及注意事项 | 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 |
| 课间10分钟休息 |
| 任务设定（2min） | 中餐服务流程——中餐服务综合实训 | 教师提出实训任务 | 学生分组明确实训任务 |  |
| 示范讲解（15min） | 中餐服务流程1. 就餐服务
2. 餐后服务
 | 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) | 学生分组进行模拟展示，分别扮演客人和服务员的角色，完成中餐服务的工作环节。 | 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) | 对每个小组的优缺点进行综合评价，例如在整个工作环节的准备和衔接方面是否有遗漏，是否符合真实的工作要求 | 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(3min) | 总结本次课堂实训的重点内容以及注意事项 | 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(2min) | 中餐厅的服务工作有哪些环节？每个环节的注意事项有哪些？ | 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 | 中餐厅服务1. 餐前服务
2. 就餐服务
3. 餐后服务
 |
| 教学反思 | 中餐厅的服务，根据当餐客人具体的情况，会有一定的灵活性，教师在讲解示范点评的过程中，需要提醒学生注意。 |