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——就餐服务 |
| **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：掌握席间巡台和甜品水果服务的内容了解席间巡台和甜品水果服务的注意事项能力目标：能按照服务工作要求做好席间巡台和甜品水果服务工作素质目标：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** |  席间巡台和甜品水果服务工作的内容 |
| **教学难点** |  完整的进行席间巡台和甜品水果服务工作 |
| **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，客人们一边享受美食一边相谈甚欢，气氛热烈，服务员这个时候要做好哪些服务呢？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，老师发现同学们提到了一些服务内容，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给客人提供斟酒、倒茶服务，那么该如何斟酒，以什么样的顺序倒茶呢？除了这些服务外，还有哪些呢？ | 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） | 一、席间巡台服务1.添加酒水2.撤换物品3.整理台面4.席间拉椅5.主动询问二、甜品水果服务1.接受点单2.撤换餐具3.上甜品水果4.茶水服务 | 教师要求学生熟练掌握席间巡台、甜品水果服务的工作内容 | 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） | 主宾和主人正相谈甚欢，服务生发现他们杯中的酒水已经没有了，于是便严格按照工作要求去斟酒，站在两人中间，打断了他们的谈话，两人很不高兴，服务员也很委屈，我做错什么了？ | 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、岗位意识和礼仪意识 |
| 巩固提升（5min） | 请学生回答席间巡台、甜品水果服务的相关内容。 | 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——就餐服务席间巡台实训 | 教师提出实训任务 | 学生分组明确实训任务 |  |
| 示范讲解（15min） | 席间巡台服务1.添加酒水2.撤换物品3.整理台面4.席间拉椅5.主动询问 | 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，完成席间巡台服务的工作 | 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，例如在主动询问、添加酒水、工作环节的完整方面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——就餐服务甜品水果服务实训 | 教师提出实训任务 | 学生分组明确实训任务 |  |
| 示范讲解（15min） | 甜品水果服务1.接受点单2.撤换餐具3.上甜品水果4.茶水服务 | 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，完成甜品水果服务的工作 | 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，是否注意干净卫生，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——就餐服务席间巡台、甜品水果服务综合实训 | 教师提出实训任务 | 学生分组明确实训任务 |  |
| 示范讲解（15min） | 席间巡台、甜品水果服务1.席间巡台服务的注意事项、工作流程2.甜品水果服务的注意事项、工作流程 | 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，完成席间巡台和甜品水果服务的工作环节。 | 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) | 中餐厅席间巡台和甜品水果服务的工作有哪些环节？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 | （一）席间巡台服务（二）甜品水果服务 |
| 教学反思 | 中餐厅的席间巡台服务，根据当餐客人具体的情况，会有一定的灵活性，教师在讲解的过程中，需要提醒学生注意。 |