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：掌握就餐服务前迎宾、开茶的工作内容  了解就餐前迎宾、开茶服务工作的注意事项  能力目标：能按照服务工作要求做好客人就餐前的迎宾、开茶服务工作  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** | | 就餐前迎宾、开茶服务工作的内容 | | | | |
| **教学难点** | | 完整的进行就餐前迎宾、开茶服务工作 | | | | |
| **思政融合** | | 岗位意识、礼仪意识 | | | | |
| **教学资源** | | 教案、微课资源、案例、中餐实训桌椅、中餐餐酒用具 | | | | |
| 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 | 客人已经来到餐厅门口，作为服务员，我们要如何做呢？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，老师发现同学们很积极的完成了课前任务，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迎接客人，以礼相待，那具体应该做呢？ | | 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）迎宾引位   1. 迎宾引位注意事项   2.迎宾引位具体内容  （1）迎接客人  （2）引领客人  （3）拉椅让座  （4）呈递菜单  （5）交接记录  （二）按位开茶  1.调整餐位  2.餐巾筷套  3.服务香巾  4.茶水服务 | | 教师要求学生熟练掌握迎宾、开茶的工作内容 | 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） | 给客人提供茶水服务的时候，要随时关注客人的需求以及季节的变换，推荐合适的饮品，如果是夏天，应该给客人推荐什么样的饮品呢？ | | 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 | | 提高学生的服意识、岗位意识和礼仪意识 |
| 巩固提升  （5min） | 请学生回答迎宾、开茶的相关内容。 | | 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——就餐服务迎宾实训 | | 教师提出实训任务 | 学生分组明确实训任务 | |  |
| 示范讲解  （15min） | 一、迎宾引位  （1）迎接客人  （2）引领客人  （3）拉椅让座  （4）呈递菜单  （5）交接记录 | | 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引位员的角色，完成迎宾引位的工作 | | 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，例如仪容仪表方面、座位安排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迎宾引位的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——就餐服务开茶实训 | | 教师提出实训任务 | 学生分组明确实训任务 | |  |
| 示范讲解  （15min） | 按位开茶  1.调整餐位  2.餐巾筷套服务  3.香巾服务  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，完成按位开茶的工作 | | 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，是否微笑服务，是否注意干净卫生，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——就餐服务引位、开茶综合实训 | | 教师提出实训任务 | 学生分组明确实训任务 | |  |
| 示范讲解  （15min） | 就餐前服务  1.迎宾引位的注意事项、工作流程  2.按位开茶的注意事项、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，完成从门口引领客人到入座开茶的工作环节。 | | 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交接方面是否有遗漏，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) | 中餐厅客人就餐前迎宾和开茶的工作有哪些环节？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 | 就餐前服务  （一）迎宾引位  （二）按位开茶 | | | | | |
| 教学反思 | 中餐厅的就餐前服务，同学们都知道要迎接客人，需要礼貌用语，但是不知道如何去做，该如何表达，需要教师在旁指导，防止有遗漏。 | | | | | |