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——餐前准备 | | | | |
| **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：掌握餐前服务工作的内容  了解餐前各项服务工作的注意事项  能力目标：能按照服务工作要求做好餐前服务工作  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** | | 餐前服务工作的内容 | | | | |
| **教学难点** | | 完整的进行餐前服务工作 | | | | |
| **思政融合** | | 岗位意识、敬业意识 | | | | |
| **教学资源** | | 教案、微课资源、案例、中餐实训桌椅 | | | | |
| 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 | 中餐零点厅开餐前的环境图片介绍，思考维持餐厅干净整齐的环境，我们需要做到哪些方面？ | | 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） | 通过课前任务，老师发现同学们都考虑的比较仔细，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） | 大部分同学都提到了餐桌餐椅、地面的卫生，那么中餐厅开餐的餐前准备还有哪些呢？ | | 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） | 餐前服务  （一）班前例会  1.记录考勤  2.仪容仪表  3.当餐菜情  4.客情预定  5.工作安排  6.注意事项  7.员工激励  （二）环境卫生  1.门窗地面,门窗  2.餐桌椅及服务台  3.布件棉织品  4.家具家电  5.植物花草  6.空气清新  （三）物品用具  1.餐酒用具  2.服务用具  3.其他 | | 教师要求学生熟练掌握的餐前准备的工作内容 | 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） | 好的准备是成功的一半，那么餐前准备工作该如何细致入微的提供良好的服务？根据客人的需求，可以查看客史档案，了解客人的个性特点，如有的客人喜欢喝加方糖的温水，我们就可以提前准备。 | | 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、岗位意识和敬业精神 |
| 巩固提升  （5min） | 请学生回答班前例会、环境卫生、物品用具的相关内容。 | | 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） | 餐前服务——班前例会实训 | | 教师提出实训任务 | 学生分组明确实训任务 | |  |
| 示范讲解  （15min） | 一、班前例会  1.记录考勤  2.仪容仪表  3.当餐菜情  4.客情预定  5.工作安排  6.注意事项  7.员工激励 | | 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，分别扮演餐厅经理和餐厅服务员的角色，完成班前例会的工作 | | 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、工作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班前例会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） | 餐前服务——环境卫生实训 | | 教师提出实训任务 | 学生分组明确实训任务 | |  |
| 示范讲解  （15min） | 环境卫生  1.门窗地面,门窗的卫生检查  2.餐桌椅及服务台的卫生检查  3.布件棉织品的卫生和数量检查  4.家具家电的卫生  5.植物花草的卫生  6.空气清新（通风、空调） | | 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，分别扮演餐厅服务员的角色，完成环境卫生的清扫整理工作 | | 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，例如布件方面是否认真仔细检查，家具家电是否有灰尘，是否可以正常使用，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环境卫生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） | 餐前服务——物品用具实训 | | 教师提出实训任务 | 学生分组明确实训任务 | |  |
| 示范讲解  （15min） | 物品用具  1.餐酒用具的种类、数量和卫生检查  2.服务用具的种类、数量和卫生检查  3.其他物品准备齐全 | | 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，分别扮演餐厅服务员的角色，完成物品用具的准备工作 | | 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，例如餐酒用具的数量和卫生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物品用具准备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 |
| 布置作业  (2min) | 中餐厅餐前准备工作有哪些环节？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 | 餐前服务  （一）班前例会  （二）环境卫生  （三）物品用具 | | | | | |
| 教学反思 | 中餐厅的餐前服务，很多学生都能够想到物品的卫生状况和环境的整齐，但是对于物品的数量配备以及其他设备的正常使用没有思考，需要教师引导完善。分角色情景模拟时候，需要教师在旁指导，防止有遗漏。 | | | | | |