

海南省商业学校电子教案

酒店专业《中餐餐饮服务》课程
授课班级 20 酒店 1.2.3 班

任课教师 刘梦
授课时间：第 1 教学周

教学模块	餐厅服务员的 仪容仪表仪态	课程 类型	理论：（ ）	授课时数	4
			实训：（ √ ）	教学资源	多媒体
教学依据：	1、理论依据：服务员的礼貌素养。 2、教材依据：餐厅对客沟通与管理的第一项目第一模块的内容。 3、职场依据：礼貌素养是服务行业的人员必须具备的基本素养。				
教学任务：	1、仪容整理。 2、仪表整理。 3、仪态规范。				
教学目标：	1、知识目标：了解餐厅服务员的仪容仪表仪态要求，并能在以后的学习及工作中按要求进行。 2、能力目标：通过图片展示、分组训练等方式，使学生在仪容仪表仪态方面形成规范。 3、素养目标：具有良好的仪容仪表仪态礼仪，能提升个人形象素养，在工作岗位中，能帮助学生塑造良好的个人形象，帮助学生实现知、行、意、情的统一。				
教学重点	掌握仪容仪表仪态的规范要求。				
教学难点	在工作岗位中展现标准的仪容仪表仪态。				
教学方法：	任务驱动法、图片展示法、示范法				
学生学法	任务驱动法、对比法、讨论法				
实训设计思路	此模块的内容学生在上学期的课程中已接触过，通过对比选择、讲解、个人整理及训练、纠错等几个环节，让学生学会观察和思考，并结合自身问题积极训练，达到规范个人的仪容仪表仪态的目的。				

教学建议	此模块内容的学习最好能在空间比较大的餐厅实训室进行，并配备多媒体、照相机，将学生的仪容仪表仪态照片在投影仪上展示出来，能激发学生的兴趣，更好地配合老师完成学习任务。
------	---

教学过程

教学环节	教师活动	学生活动	设计依据
一、教学准备 (课前完成)	教学 ppt	做好仪容仪表所需物品的准备。	为该模块的学习做准备
二、组织教学 (课前准备)	多媒体的正常使用 背诵社会主义核心价值观	规范个人的仪容仪表， 齐背社会主义核心价值观	作为一名新时代的青少年，要牢固树立社会主义核心价值观，胸怀国家，敢于担当，勇于实践，弘扬奋进精神。
三、导入新课	任务导入： 展示几张餐厅服务员不合规范的仪容仪表仪态图片，请学生思考完成两个问题： 1、不合规范的地方有哪些？并进行正确的展示。 2、将图片按仪容、仪表、仪态进行归类。	认真观看图片，思考问题	引起学生的注意，激发求知欲，仪容仪表代表着酒店的文化素质，企业的精神面貌，良好的仪容仪表仪态可以给社会和顾客带来良好的形象。
四、讲解、示范、实训	针对第一个问题： 在学生进行展示时拍照，但不做评价。 针对第二个问题： 分组讨论，请每组代表发言，	学生回答，个人展示 小组讨论，代表发言	

	让学生明确仪容仪表仪态的概念。		
	子任务 1：仪容整理 任务分析： 1、对比选择：将规范的仪容照片与所拍的学生仪容照片进行对比，请学生选出认为最好的。 2、讲解：老师结合图片和照片讲解规范的仪容要求。 完成任务： 1、个人整理：要求每位同学按规范对自己的仪容进行整理。 2、纠错。 每组成员一起上台展示，其他组的成员进行点评，选出最佳仪容组。 子任务 2：仪表整理 任务分析： 1、对比选择：将规范的仪表照片与所拍的学生仪容照片进行对比，请学生选出认为最好的。 2、讲解：老师结合图片和照片讲解规范的仪表要求。 完成任务： 1、个人整理：要求每位同学按规范对自己的仪表进行整理。 2、纠错。 每组成员一起上台展示，其他组的成员进行点评，选出最佳仪表组。 子任务 3：仪态训练 任务分析： 1、对比选择：将规范的仪态照片与所拍的学生仪容照片进行对	观察图片、思考、发言，学生进行自我对照。 整理自己的仪容。 观察、发言、记录 观察图片、思考、发言，学生进行自我对照。 整理自己的仪表。 观察、发言、记录 观察图片、思考、发言，学生进行自我对照。	通过对比选择、讲解、个人整理及训练、纠错等几个环节，让学生学会观察和思考，并结合自身问题积极训练，达到 规范个人的仪容仪表仪态的目的，并感受中国 “文质彬彬，而后君子”的古训。

	比，请学生选出认为最好的。 2、讲解：老师结合图片和照片讲解规范的仪态要求。 完成任务： 1、仪态训练：仪态训练包括站、坐、走、蹲。 2、展示 每组成员一起上台展示站姿，其他组的成员进行点评，选出最佳仪表组。	仪态训练 观察、发言、记录	
五、展示评价 归纳总结	1、小结本堂课内容 1) 仪容整理。 2) 仪表整理。 3) 仪态训练。 甜美的微笑，规范的仪容仪表仪态能给客人留下良好的第一印象，也是你良好素质的外在表现，是你成功进入工作岗位的第一步。 2、布置作业 回顾上学期的礼仪课内容，找出餐厅常用的礼节。	再次回顾本节课的内容及重难点，明确作业要求。	再次明确本节课的重要知识点，仪容仪表仪态是体现个人形象的表现，是自尊自爱的表现，是企业形象的标志，更是反映了新一代公民的精神和服务修养。
六、课后感悟	由于之前学习过礼仪知识，学生对此模块的内容较容易接受。看到老师拿着手机去拍某些学生的仪容仪表仪态时，大家积极地对自己进行整改，唯恐自己成了反面教材，本人觉得此种方式比说教更有用，学生也明白了仪容仪表代表着酒店的文化素质，企业的精神面貌，良好的仪容仪表仪态可以给社会和顾客带来良好的形象。		

海南省商业学校电子教案

酒店 专业《中餐餐饮服务》课程
授课班级 20 酒店 1.2.3 班

任课教师 刘梦
授课时间：第 2 教学周

教学模块	餐厅服务员的 礼节运用	课程 类型	理论：（ ）	授课时数	4
			实训：（ √ ）	教学资源	多媒体
教学依据：	1、理论依据：服务员的礼貌素养。 2、教材依据：餐厅对客沟通与管理的第一项目第二模块的内容。 3、职场依据：礼貌素养是服务行业的人员必须具备的基本素养。				
教学任务：	1、鞠躬礼运用 2、握手礼运用 3、介绍礼运用 4、名片礼仪运用 5、电话礼仪运用				
教学目标：	1、知识目标：了解鞠躬礼、握手礼、介绍礼、名片礼、电话礼仪的要求，并能正确运用这些礼节。 2、能力目标：通过学生展示、老师讲解、学生点评、小组训练、小组展示等几个环节，使学生能规范灵活运用礼节知识，展示个人良好的礼仪素养。 3、素养目标：培养学生形成自主自觉的行为习惯，将道德修养和礼仪规范内化于心，外化于行，付诸实践。				
教学重点	各项礼仪的规范要求。				
教学难点	名片礼仪、电话礼仪在工作岗位中的运用。				
教学方法：	图片展示法、示范法				
学生学法	任务驱动法、对比法、讨论法				
实训设计思路	此模块的内容学生在上学期的课程中已接触过，通过学生展示、老师讲解、学生点评、小组训练、小组展示、等几个环节，让学生学会观察和思考，并结合自身问题积极训练，达到学习目的。				

教学建议	此模块内容的学习最好能在空间比较大的餐厅实训室进行，并配备多媒体、照相机，将学生的礼节视频在投影仪上展示出来，由此激发学生的兴趣，更好地配合老师完成学习任务。
------	---

教学过程

教学环节	教师活动	学生活动	设计依据
一、教学准备 (课前完成)	教学 ppt、名片、电话	完成作业	为该模块的学习做准备
二、组织教学 (课前准备)	多媒体的正常使用 唱国歌	规范个人的仪容仪表， 唱国歌	带领学生感悟领导人民建设祖国新的伟大成就，增强自尊心、自信心、自豪感，引导学生要将自己的人生未来发展与祖国建设发展的需要紧密联系在一起。
三、导入新课	问题导入： 在上学期的礼仪课中同学们学习了各种礼节，请思考在餐厅服务过程中，我们会用到哪些礼节？	思考问题并回答	引起学生的注意，激发求知欲。规范的礼节对改变员工服务形象、提高员工的服务水平有积极的作用。
	结合学生的回答，展示本节课的学习内容。 子任务 1：鞠躬礼运用 子任务 2：握手礼运用	明确本节课的学习内容。	展示学习内容。

四、讲解、示范、实训	子任务 3：名片礼仪运用 子任务 4：介绍礼仪运用 子任务 5：电话礼仪运用		
	子任务 1：鞠躬礼运用 1、学生展示：请一位同学上台展示。老师拍下视频，不做点评。 2、讲解：老师结合课件图片讲解鞠躬礼的要求。 3、学生点评：再次播放学生视频，请学生点评。 4、小组训练。 每组的组长组织本组组员进行训练，相互纠正。 5、小组展示： 每组成员一起上台展示，其他组的成员进行点评，选出最佳鞠躬礼节组。 子任务 2：握手礼运用 1、学生展示：请两位同学上台展示。老师拍下视频，不做点评。 2、讲解：老师结合课件图片讲解握手礼的要求。 3、学生点评：再次播放学生视频，请学生点评。 4、小组训练。 每组的组长组织本组组员进行训练，相互纠正。 5、小组展示： 每组成员一起上台展示，其他组的成员进行点评，选出最佳握手礼节组。 子任务 3：名片礼仪运用	学生展示 思考、记录 观察、发言 鞠躬礼节训练 观察、发言、记录 学生展示 思考、记录 观察、发言 鞠躬礼节训练 观察、发言、记录	通过学生展示、老师讲解、学生点评、小组训练、小组展示等几个环节，让学生学会观察和思考，结合自身问题积极训练，达到学习目的，并培养良好的对客服务意识，提升个人礼貌素养。

四、讲解、示范、实训	1、学生展示：给定场景，请两位同学上台进行名片的互换。老师拍下视频，不做点评。 2、讲解：老师讲解名片礼仪的要求。 3、学生点评：再次播放学生视频，请学生点评。 4、小组训练。 转换场景，每组的组长组织本组组员进行训练，相互纠正。 5、小组展示： 每组两个代表上台展示，其他组的成员进行点评，选出最佳名片礼节组。 子任务 4：介绍礼仪运用 1、学生展示：给定场景，请三位同学上台进行介绍礼仪的展示。老师拍下视频，不做点评。 2、讲解：老师讲解介绍礼仪的要求。 3、学生点评：再次播放学生视频，请学生点评。 4、小组训练。 转换场景，每组的组长组织本组组员进行训练，要求将握手礼及名片礼仪融入其中，并相互纠正。 5、小组展示： 每组三个代表上台展示，其他组的成员进行点评，选出最佳介绍礼节组。 子任务 5：电话礼仪运用 1、学生展示：给定场景，请两位同学上台进行电话礼仪的展示。	学生展示 思考、记录 观察、发言 根据老师给定的场景，进行名片礼节训练。 观察、发言、记录 学生展示 思考、记录 观察、发言 介绍礼节、握手礼及名片礼仪训练 观察、发言、记录	
--------------------------	---	---	--

	老师拍下视频，不做点评。 2、讲解：老师讲解电话礼仪的要求。 3、学生点评：再次播放学生视频，请学生点评。 4、小组训练。 转换场景，每组的组长组织本组组员进行训练，并相互纠正。 5、小组展示： 每组两个代表上台展示，其他组的成员进行点评，选出最佳电话礼仪组。	学生展示 思考、记录 观察、发言 介绍礼节、握手礼及名片礼仪训练 观察、发言、记录	
五、展示评价 归纳总结	1.小结本堂课内容 (1) 鞠躬礼 (2) 握手礼 (3) 名片礼仪 (4) 介绍礼仪 (5) 电话礼仪 2、布置作业 课后练习。	再次回顾本节课的内容及重难点,明确作业要求。	再次明确本节课的重要知识点。 良好的礼节可以使人际间的感情得以沟通，建立起相互尊重、彼此信任、友好合作的关系。
六、课后感悟	该模块的教学通过拍摄学生的礼节视频、播放视频，极大地调动了学生的积极性，让学生在展示结束后能借助视频发现自己的不足，同时告诉学生酒店的服务宗旨是“客人至上、宾至如归、服务周到、文明有礼”。		

海南省商业学校电子教案

酒店 专业《中餐餐饮服务》课程
授课班级：20 酒店 1. 2. 3 班

任课教师 马宇魁
授课时间：第 3 教学周

教学模块	餐厅员工服务心理-心态调整（一）	课 程 类型	理论：（ √ ）	授课时数	2
			实训：（ ）	教学资源	多媒体

教学依据:	1.理论依据：酒店服务心理学理论知识。 2.教材依据：中餐服务与管理的第一项目第二模块的内容。 3.职场依据：心态决定行动，餐厅员工只有调整好自己的心态，才能做好对客服务。
教学任务:	1、服务心态的概念 2、餐厅员工应具备的服务心态 3、餐厅员工服务心态的调整 课程思政融入：明确服务宗旨，增强服务意识，受传统观念影响，为他人服务常被认为是失身份的事情，其实为他人服务是光荣的事，我为人人，人人为我，我党建立100年，一百年的光荣历程，从1921年建党就确立了共产党代表最广大人民的利益，为人民服务是我党宗旨，进而鼓励学生献身岗位，工作只有分工，没有轻重。
教学目标:	1、知识与技能目标：了解服务心态的概念，明确餐厅员工应具备的服务心态，并能及时的调整自己的服务心态。 2、过程与方法：通过服务案例分析及分组讨论及发言，使学生及时的调整自己的服务心态。 3、素养目标：培养良好的对客服务意识。
教学重点	餐厅员工应具备的服务心态
教学难点	餐厅员工服务心态的调整
教学方法:	任务驱动法、张贴板法、案例法
学生学法	任务驱动法、张贴板法、讨论法
实训设计思路	该模块的内容是让学生具备正确的服务心态，这是优质服务的基础。通过案例分析、分组讨论，让学生逐步明确餐厅员工应具备的服务心态，并对照自身的情况，及时的调整自己的心态。
教学建议	简单的说教很难让学生接受，因而在授课时应结合案例，让学生动脑思考，发现自身存在的问题，并积极整改，为今后的优质服务做准备。

教学过程

教学环节	教师活动	学生活动	设计依据
一、教学准备 (课前完成)	教学 ppt		为该模块的学习做准备
二、组织教学 (课前准备)	多媒体的正常使用	规范个人的仪容仪表。	为该模块的学习做准备
三、导入新课	任务导入： 思政导入：播放建党 100 周年宣传片，让学生认识中国共产党从建党之初就确立了为人民服务宗旨，为人民服务不失身份，因为整个社会相互依存的整体，我为人人，人人为我，如果我们不想服务别人，大家到最后都享受不了良好的服务。 案例导入：在繁忙的餐厅，一位客人叫了半天，服务员才过来，接下来双方开始了争吵。请根据案例中客人和服务员的对话进行分析： 1、服务员的话对吗？为什么？ 2、客人的话对吗？为什么？ 3、争吵导致的最终结果是什么？	分组讨论、思考问题，积极回答	引起学生的注意，激发求知欲。
四、讲解、示范、实训	任务分析： 根据学生的回答，导入该模块的学习——餐厅员工服务心态调整。 老师讲解：		通过案例分析、分组

	一、服务心态的概念 服务心态是指服务人员在对客户服务过程中体现出来的主观意向和心理状态，其好坏直接影响到宾客的心理感受。 老师通过逐个案例的抛出，让学生自己思考餐厅员工应具备的服务心态，并以张贴版的方式展示出来，老师最后汇总。 二、餐厅员工应具备的服务心态 1、积极的心态 2、主动的心态 3、空杯的心态 4、感恩的心态 5、包容的心态 6、自信的心态 7、行动的心态 8、给予的心态 9、学习的心态 完成任务： 学习了餐厅员工应具备的服务心态之后，请思考： 1、如果你是案例中的服务员，你会用什么样的心态来对待客人？ 2、你会通过什么方式控制自己的情绪？ 三、餐厅员工服务心态的调整 请对照“餐厅员工应具备的服务心态”找出自己的已具备的和还没具备的，并写出自己以后努力的方向。	思考、记录 思考每一个案例，将服务心态以词的方式写在纸上，在老师的指挥下，贴在黑板上。认真听老师评价。 积极思考，根据老师的问题，写出自己以后努力的方向。	讨论，让学生逐步明确餐厅员工应具备的服务心态，并对照自身的情况，及时的调整自己的心态。
--	---	--	--

五、展示评价 归纳总结	1.小结本堂课内容 (1) 服务心态的概念 (2) 餐厅员工应具备的服务心态 (3) 餐厅员工服务心态的调整 2、布置作业 请思考顾客就餐时的消费心理和需求。	再次回顾本节课的内容及重难点，明确作业要求。	再次明确本节课的重要知识点。
六、课后感悟	通过故事的讲述，学生能更好地理解各种心态，课堂气氛活跃。		

海南省商业学校电子教案

酒店 专业《中餐餐饮服务》课程
授课班级：20 酒店 1. 2. 3 班

任课教师 马宇魁
授课时间：第 3 教学周

教学模块	餐厅员工服务心理-顾客心理需求（二）	课程类型	理论：（ √ ）	授课时数	2
			实训：（ ）	教学资源	多媒体
教学依据:	1.理论依据：酒店服务心理学理论知识。 2.教材依据：中餐服务与管理的第一项目第三模块的内容。 3.职场依据：就餐顾客的需求既有共性需求，也有个性需求，只有了解顾客的心理，才能提供相应的服务。				
教学任务:	1、就餐顾客共性需求分析及对策 2、群体顾客需求分析及对策 课程思政融入：将中国传统经典《孙子兵法》的创作背景和相关故事进行讲解，让学生了解先人智慧的高超，弘扬爱国主义精神，同时由孙子兵法中的知己知彼，百战不殆的经典内容，导入今天的课程，了解顾客心理，提供更好的服务。				
教学目标:	1、知识与技能目标：明确就餐顾客共性需求及群体顾客需求，能针对不同类型的客人，提供相应的满意服务。 2、过程与方法：通过服务案例分析、布置任务。分组讨论及发言，使学生能针对不同类型的客人，提供相应的满意服务。 3、素养目标：培养良好的对客服务意识，提高分析能力。				

教学重点	服务对策
教学难点	服务对策
教学方法:	任务驱动法、案例法
学生学法	任务驱动法、讨论法
实训设计思路	来餐厅就餐的客人存在共性的需求及个性的需求，通过案例分析、布置任务、分组讨论的方式，让学生逐步明确不同类型客人的就餐需求，从而能够为顾客提供相应的满意服务。
教学建议	学生之前没有接触心理学的知识，因而在授课时应避免太多的理论讲解，从实例中，从对不同类型客人的分析中，找到服务对策。

教学过程

教学环节	教师活动	学生活动	设计依据
一、教学准备 (课前完成)	教学 ppt		为该模块的学习做准备
二、组织教学 (课前准备)	多媒体的正常使用	规范个人的仪容仪表。	为该模块的学习做准备
三、导入新课	任务导入: 思政导入: 由中国兵法经典《孙子兵法》中的知己知彼、百战不殆经典内容, 引入了解顾客心理的重要性, 同时引导学生发掘中国传统经典, 热爱中国传统典籍, 增强民族自豪感。	分组讨论、思考问题, 积极回答	引起学生的注意, 激发求知欲。

	案例导入：“挑剔的老太太”。 请根据案例进行分析： 1、老太太为何如此挑剔？ 2、服务员的话语为何能让老太太满意？		
四、讲解、示范、实训	任务分析： 根据学生的回答，导入该模块的学习——餐饮消费行为分析及服务对策。 老师讲解： 一、马斯洛心理需求层次论 1、生理需要 2、安全需要 3、社交需要 4、尊重需要 5、自我实现需要 子任务 1：就餐顾客共性需求分析及对策 老师布置任务： 请根据马斯洛心理需求层次论分析：如果你去一家餐厅吃饭，你有哪些需求？餐厅服务针对就餐顾客的需求，应该提供什么样的服务？ 要求小组讨论，发言，教师总结讲解： 1、干净卫生 2、安全 3、物有所值 4、方便快捷 5、受到尊重 6、好奇求新		
		思考、记录 分组讨论，每组将讨论结果写出来，选代表发言。 思考、记录	通过案例分析、布置任务、分组讨论的方式，

	子任务二：群体顾客需求分析及对策 老师布置任务： （一）请按年龄给就餐群体分类，分析不同群体的特点，并针对不同的群体，思考应该提供什么样的服务？ （二）请按性格特点给就餐群体分类，分析不同群体的特点，并针对不同的群体，思考应该提供什么样的服务？ 要求小组讨论，发言，教师总结讲解： （一）按年龄分类： 1、儿童餐饮消费心理及对策 2、青年餐饮消费心理及对策 3、中年餐饮消费心理及对策 4、老年餐饮消费心理及对策 （二）按个性特点分类 1.多血质—活泼型： 2.粘液质—安静型： 3.胆汁质—兴奋型： 4.抑郁—敏感型：	分组讨论，每组将讨论结果写出来，选代表发言。 思考、记录	让学生逐步明确不同类型客人的就餐需求，从而能够为顾客提供相应的满意服务。
五、展示评价 归纳总结	1.小结本堂课内容 （1）就餐顾客共性需求分析及对策 （2）群体顾客需求分析及对策 2、布置作业 熟记不同年龄、不同群体、不同性格客人的服务策略。	再次回顾本节课的内容及重难点，明确作业要求。	再次明确本节课的重要知识点。

六、课后感悟	在此模块的学习中，学生能积极思考、发言，对此模块的内容掌握较好，但对四种气质特点的客人应提供的服务还需要课后加深记忆。
--------	---

海南省商业学校电子教案 2

酒店 专业《中餐餐饮服务》课程
授课班级：20 酒店 1.2.3 班

任课教师 马宇魁
授课时间：第 4 教学周

教学模块	中餐服务基础知识—职业道德	课程类型	理论：（ √ ）	授课时数	2
			实训：（ ）	教学资源	多媒体
教学依据：	1.理论依据： 原国家职业技能鉴定考试理论知识（职业道德部分） 2.教材依据： 原国家职业技能鉴定考试指导用书《餐厅服务员》 3.职场依据： 良好的职业道德是餐厅服务员基本素质要求之一，企业用人非常重视，要成为一名优秀的餐厅服务员首先要有良好的职业道德。				
教学任务：	中餐服务基础知识——职业道德 思政导入：听大师名家讲个人经历，让学生总结成功品质，让学生明白具备高尚职业道德的重要性。可以播放成功学姐、学长的访谈，让学生从同辈的口中认识到职业道德的重要性，进而明确目标，养成良好的职业道德，进而导入社会主义核心价值观。				
教学目标：	1、知识与技能目标：掌握道德、职业道德和社会主义道德的含义、餐厅服务员职业道德守则 2、过程与方法：理论教学，讲授法 3、素养目标： 初步培养学生的职业道德意识，树立正确的就业观。				
教学重点	餐厅服务员职业道德守则				
教学难点	职业道德和法律的关系				
教学方法：	讲述法，提问法，案例分析				
学生学法	回答问题、讨论法				

实训设计思路	组织学生进行案例分析，讨论，加深学生对重要知识点的理解和记忆。
教学建议	结合学生周边实例和春节期间社会实践的体会进行教学，使学生更容易接受和理解。

教学过程

教学环节	教师活动	学生活动	设计依据
一、教学准备 (课前完成)	教学 ppt	做好仪容仪表的准备。	为该模块的学习做准备
二、组织教学 (课前准备)	课堂 5S 管理	规范个人的仪容仪表	为该模块的学习做准备
三、导入新课	视频导入： 思政导入：同学们能不能谈谈大家对生活中经历过的，缺德的一些事情的回忆。进而让学生体验到，职业道德的重要性，进而理解社会主义核心价值观的意义，就是倡导一个和谐社会，让我们每个人的愉快经历更多点，不愉快的经历更少点。 中央电视台焦点访谈视频 提出问题：服务员违反职业道德了吗？	认真思考，积极发言	引起学生的注意，激发求知欲。

四、讲解、示范、实训	老师讲授： 1、道德、职业道德和社会主义道德的含义 2、餐厅服务员职业道德守则 案例分析： 1、举出违反社会道德的 5 个例子 2、举出违反职业道德的 5 个例子	1、认真听讲，积极思考 2、记录重要概念、知识点 3、进行案例分析	通过教学，使学生掌握道德、职业道德和社会主义道德的含义，熟悉餐厅服务员职业道德守则的内容
五、展示评价 归纳总结	1.小结本堂课内容 2、布置作业：完成本章课后辅导练习题	再次回顾本节课的内容及重难点，明确作业要求。	再次明确本节课的重要知识点。
六、课后感悟	在此模块的学习中，学生能积极思考、发言，对此模块的内容掌握较好，		

海南省商业学校电子教案

酒店专业《中餐餐饮服务》课程
授课班级：20 酒店 1.2.3 班

任课教师 马宇魁
授课时间：第 4 教学周

教学模块	中餐服务食品安全	课程类型	理论：（ √ ）	授课时数	2
			实训：（ ）	教学资源	多媒体
教学依据:	1.理论依据：食品安全相关理论。 2.教材依据：中餐服务与管理的餐饮食品安全模块内容内容。 3.职场依据：保障顾客食品安全是餐饮服务中最重要也是最基本的要求。				

教学任务：	1、食物中毒事故的预防 2、食品从业人员卫生管理 3、食品原料加工过程中的安全控制 课程思政融入：三生教育是学校德育的重要范畴，将生命、生存、生活融入专业课，利用大家对自己的生命的热爱，让学生认识到他人生命的重要，进而更好的学习食品安全相关知识。
教学目标：	1、知识目标：了解食品安全的概念，熟悉食品中污染物的类别与危害。 2、能力目标：具备餐饮服务人员个人卫生习惯，对突发食品安全事件能够科学、合理处置。 3、素养目标：培养良好的食品安全意识，保障顾客饮食安全。
教学重点	食物中毒事故的预防 食品从业人员卫生管理
教学难点	食品原料加工过程中的安全控制
教学方法：	任务驱动法、案例法
学生学法	任务驱动法、讨论法
实训设计思路	来餐厅就餐过程中可能发生的食品安全事故，通过案例分析、布置任务、分组讨论的方式，让学生逐步掌握如何预防食物中毒事故，如何在食品原料加工和服务过程中做好安全控制
教学建议	学生没有接触过医学知识，在讲解过程中将一些专业术语讲解清楚。

教学过程

教学环节	教师活动	学生活动	设计依据
------	------	------	------

一、教学准备 (课前完成)	教学 ppt		为该模块的学习做准备
二、组织教学 (课前准备)	多媒体的正常使用	思考个人遇到食物不洁导致身体不适的经历。	为该模块的学习做准备
三、导入新课	任务导入: 情境导入: 将最近习总书记在福建考察时候讲过的生命健康是 1 其他的都是 0, 没有 1 再多的 0 都没有用的讲话新闻播放, 融入生命教育。 学生观看全国食物中毒事件死亡人数同比减少 25.3% 的报道。 通过观看报道, 了解食品安全的重要性; 了解常见食物中毒的种类。	分组讨论、思考问题, 积极回答	引起学生的注意, 激发求知欲。
四、讲解、示范、实训	任务分析: 根据学生的回答, 导入该模块的学习——食物中毒事件的预防和食品从业人员卫生管理及食品加工服务过程中的安全控制。 老师讲解: 一、有关食品安全的基本概念 1、食品 2、食品卫生 3、食品安全 4、食品安全事故 5、食品安全标准 子任务 1: 食物中毒事故的预防处理 老师布置任务: 如果发生酒店发生食物中毒事		
		思考、记录 分组讨论, 每组将讨论结果写	

	件，同学们会如何处理。要求小组讨论，发言，教师总结讲解： 1、食物中毒的概念、特点、类型 食物中毒的概念； 食物中毒的特点； 食物中毒的类型。 2、食物中毒事故的预防 细菌食物中毒的预防； 真菌性食物中毒的预防； 化学性食物中毒的预防。 有毒食物中毒的预防。 3、食物中毒事故的处理 记录客人的信息； 询问具体征兆和症状； 弄清楚吃过的食物和就餐时间，发病时间。疼痛时间； 记录医生就诊信息； 通知本企业相关负责人员； 查明食品样本，送化验室检查； 查找制作、服务菜品的员工是否患病； 从厨房设备提取样本送化验室检查； 分析并记录餐饮生产安全和销售最近一段时间的卫生检查结果。	出来，选代表发言。 思考、记录 分组讨论，每组将讨论结果写出来，选代表发言。 思考、记录	通过案例分析、布置任务、分组讨论的方式，让学生逐步明确不同类型的食物中毒和处理流程。
五、展示评价 归纳总结	1. 小结本堂课内容 （1）常见食物中毒的类型	再次回顾本节课的内容及重难点，明确作业要求。	再次明确本节课的重要知识

	(2) 食物中毒事故的处理流程 2、布置作业 分析总结常见食物中毒的类型		点。
六、课后感悟	在此模块的学习中，学生能积极思考、发言，对此模块的内容掌握较好，但对具体的食品安全事故处理流程还需要课后加深记忆。		

海南省商业学校电子教案

酒店 专业《中餐餐饮服务》课程

任课教师 肖玉林

授课班级 20 酒店 1、2、3 班

授课时间：第 5 教学周

教学模块	托盘端托技能	课程 类型	理论：（ ）	授课时数	4
			实训：（ √ ）	教学资源	多媒体
教学依据：	1.理论依据：托盘端托技能是餐厅服务员应具备的六大技能之一。 2.教材依据：餐厅服务技能第一模块的内容。 3.职场依据：在餐厅服务工作过程中，托盘是餐厅服务员为客人端送各种物品的最常用工具，从餐前摆台、餐中提供菜单、酒水和客人更换餐具、递送账单等一系列服务，到餐后的收台整理，都要使用托盘。				
教学任务：	一、托盘的种类 二、托盘的操作 三、平稳静托技能训练				
教学目标：	1. 知识目标：熟悉托盘的种类、明确托盘端托的正确要求。 2. 能力目标：能够选择合适的托盘，规范平稳地进行托盘端托服务。 3. 素养目标：培养学生吃苦耐劳的精神及安全、卫生的职业习惯。				
教学重点	托盘的正确姿势				
教学难点	托盘的平稳度				
教学方法：	任务驱动法、演示法				
学生学法	讨论法、自主探究法				

实训设计思路	通过学习，了解托盘的种类，明确原地托盘的规范要求，能灵活自如地进行托盘端托。
教学建议	原地端托训练时，端托的物品可以先从矿泉水瓶开始，然后到啤酒瓶等。

教学过程

教学环节	教师活动	学生活动	设计依据及思政要点
一、教学准备 (课前完成)	教学 ppt	做好仪容仪表的准备。	为该模块的学习做准备
二、组织教学 (课前准备)	多媒体的正常使用、托盘、矿泉水瓶、啤酒瓶	规范个人的仪容仪表。	为该模块的学习做准备
三、导入新课	任务驱动： 老师准备好一个托盘、三瓶矿泉水，请一位同学扮演服务人员，使用托盘，将三瓶矿泉水用托盘装好，端起，准备服务。	积极准备、进行操作	引起学生的注意，激发求知欲。
四、讲解、示范、实训	教师点评学生的表现。 教师讲解并示范： 1.讲解：托盘的种类、托盘的操作要领及安全、卫生的操作要求。 2.示范：平稳静托、行走托盘	熟记知识点及操作要领。	培养学生吃苦耐劳的精神及安全、卫生的职业习惯。
	实训： 1.每位同学原地静托，托三瓶	学生以组为单位，进行训练，相互学习、相互提高。	

	矿泉水，时间 3 分钟。老师巡回指导，及时发现学生的问题，给予指导。 2.分组直线行走托盘，托盘放三瓶矿泉水。 3.曲线行走托盘，托盘内放六小碗汤。 4.卸盘训练，将六小碗汤依次放在餐桌上。		
五、展示评价 归纳总结	1.展示： 根据老师的要求，以小组为单位进行行走托盘的展示。 2.评价： 选出最佳表现奖，同时指出存在的问题。 3.小结本堂课内容 4.布置作业 课后加强臂力的锻炼。	进行小组展示 听取老师的意见，明确自己的不足。 再次回顾本节课的内容及重难点，明确作业要求。	通过展示，加强学生心理素质的训练。 培养学生“三人行，必有我师焉”的谦虚求学精神。
六、课后感悟	学生积极性很高，课堂气氛活跃，但由于平时缺少锻炼，学生的臂力还不行，需要继续加大训练的力度。在各项单项训练中，卸盘这一项内容需要学生很好地掌握托盘的平衡，这一项操作掌握得不是很好。		

海南省商业学校电子教案

酒店 专业《中餐餐饮服务》课程
授课班级 20 酒店 1、2、3 班

任课教师 肖玉林
授课时间：第 6 教学周

教学模块	餐巾折花	课程类型	理论：()	授课时数	4
			实训：(√)	教学资源	多媒

					体
教学依据:	1.理论依据：餐巾折花技能是餐厅服务员应具备的六大技能之一。 2.教材依据：餐厅服务技能的第二模块的内容。 3.职场依据：餐巾折花既美化了餐桌，体现了宴会的等级，又可供宾客就餐时使用。也是评价餐厅服务员服务水平高低的一项重要标准。				
教学任务:	六种杯花、六种盘花的折叠				
教学目标:	1. 知识目标：掌握餐巾折花的基本手法及花型种类，明确卫生要求。 2. 能力目标：能够折出美观挺拔的六种杯花、六种盘花。 3. 素养目标：通过反复折花训练，培养学生精益求精的精神，课后学生自创花型的拓展延伸，引发学生的思考，培养学生的创新精神。				
教学重点	餐巾折花的基本技法				
教学难点	每种餐巾花的折叠步骤				
教学方法:	任务驱动法、演示法				
学生学法	讨论法、自主探究法				
实训设计思路	通过自学、讲解、示范、训练、指导的方式，使学生能够掌握餐巾折花的基本手法，能折出十种杯花、五种盘花。				
教学建议	结合课本上的折花步骤分解图片，培养学生的自学能力。				

教学过程

教学环节	教师活动	学生活动	设计依据及思政要点
------	------	------	-----------

一、教学准备 (课前完成)	教学 ppt	做好仪容仪表的准备。	为该模块的学习做准备
二、组织教学 (课前准备)	多媒体的正常使用、骨碟、餐巾	规范个人的仪容仪表。	为该模块的学习做准备
三、课前导学	在线上班级学习群上传六种杯花、六种盘花的折叠视频。	学生课前学习各种杯花的折叠方法。	让学生养成自学的良好习惯。
四、导入新课	任务驱动： 老师展示六种杯花、六种盘花的图片。	说出六种杯花、六种盘花的花名。	检验自学效果。
五、讲解、示范、实训	教师布置任务： 每组分别展示餐巾折花的自学成果。	各组按老师要求，分别折出各种花型。	通过反复折花训练，培养学生精益求精的精神。
	教师评价讲解： 1.寻找最美观的花型及最不美观的花型。 2.教师进行各种花型要领的示范。	学生思考花型不美观的原因，并根据老师的讲解进行纠正折花动作。	
	小组实训： 组长组织本组进行餐巾花的折叠练习，教师进行巡回指导。	学生以组为单位，进行训练，相互学习、相互提高。	
六、展示评价 归纳总结	1.展示： 根据老师的要求，以小组为单位进行折花的展示。 2.评价： 选出最佳折花组进行表扬，号召大家向优秀团队学习。 3.布置作业 每位同学自创一种新的	进行小组展示。 听取老师的意见，明确自己的不足。 上传自创花型。	培养学生“三人行，必有我师焉”的谦虚求学精神。 课后学生自创花型的拓展延伸，引发学生的思

	花型，并拍照上传到班级线上学习群。		考，培养学生的创新精神。
七、课后感悟	学生通过课前折花视频的学习，锻炼了思考和自学能力，不少同学都能折出基本的花型，通过课堂老师对这种花型要领的讲解，学生能折出较美观的花型。		

海南省商业学校电子教案

酒店 专业《中餐餐饮服务》课程
授课班级 20 酒店 1、2、3 班

任课教师 肖玉林
授课时间：第 7 教学周

教学模块	中餐摆台	课程 类型	理论：（ ）	授课时数	4
			实训：（ √ ）	教学资源	多媒体
教学依据：	1.理论依据：摆台技能是餐厅服务员应具备的六大技能之一。 2.教材依据：餐厅服务技能第三模块的内容。 3.职场依据：不同的餐别，摆台的餐具及标准都有所区别。				
教学任务：	中餐宴会摆台				
教学目标：	1. 知识目标：熟知中餐摆台用具的名称、种类及摆台的标准。 2. 能力目标：能规范、快速地完成十人位的中餐摆台。 3. 素养目标：通过摆台过程中餐具位置及间距的反复训练，培养学生吃苦耐劳、精益求精的精神。				
教学重点	摆台的流程及要求				
教学难点	餐具的间距				
教学方法：	任务驱动法、演示法				

学生学法	讨论法、自主探究法
实训设计思路	通过讲解、示范、训练、指导的方式，使学生能初步进行正餐摆台的操作。
教学建议	分组操作，每组由组长协助指导。

教学过程

教学环节	教师活动	学生活动	设计依据及思政要点
一、教学准备 (课前完成)	教学 ppt	做好仪容仪表的准备。	为该模块的学习做准备
二、组织教学 (课前准备)	多媒体的正常使用、托盘、桌布、餐具	规范个人的仪容仪表。	为该模块的学习做准备
三、课前导学	在班级线上学习群上传本校本专业 19 级学生参加中餐宴会摆台比赛获奖的视频，发布学习资料，布置课前作业。	观看视频及学习资料，熟记摆台流程及餐具摆放要求。	通过榜样的力量，激发学生学习兴趣，树立自信心。
三、导入新课	提问： 1. 中餐宴会摆台的流程有哪几个步骤？ 2. 中餐宴会摆台需要哪些餐用具？ 3. 各餐具摆放有哪些要求？	根据课前学习，回答问题。	检查学生自学效果。

四、讲解、示范、实训	教师示范并讲解要领： （1）铺台布。 （2）摆放餐酒具。 （3）餐巾折花，摆放餐巾花。 （4）摆放台号。	观看老师的操作，熟记操作要领。	通过摆台过程中餐具位置及间距的反复训练，培养学生吃苦耐劳、精益求精的精神。
	小组实训： 分组进行宴会摆台练习，教师进行巡回指导。	学生以组为单位，进行训练，相互学习、相互提高。	
五、归纳总结	1.小结本堂课内容 2.初步选定下届参加全省技能大赛中餐宴会摆台的学生人选。	举手并表达参加全省技能大赛中餐宴会摆台的意愿及决心。	趁热打铁，激发学生的永争取第一的决心，树立学习的信心。
六、课后感悟	学生基本掌握了中餐宴会摆台的流程及餐具摆放的基本要求，但是在摆台的细节上掌握得不是特别好，一些同学的托盘在摆台的过程中都是出现了倾斜，需要在后续的课程中继续加强练习。		

海南省商业学校电子教案

酒店专业《中餐餐饮服务》课程
授课班级 20 酒店 1、2、3 班

任课教师 肖玉林
授课时间：第 8 教学周

教学模块	斟酒技能	课程 类型	理论：（ ）	授课时数	4
			实训：（ √ ）	教学资源	多媒体
教学依据:	1.理论依据：斟酒技能是餐厅服务员的六大技能之一。 2.教材依据：餐厅服务技能第四模块的内容。				

	3.职场依据：餐厅服务员只有掌握好酒水的准备、开瓶、斟酒等操作，才能进行规范的酒水服务。
教学任务：	1. 酒水准备 2. 开瓶 3. 斟酒
教学目标：	1. 知识目标：熟知不同酒类的饮用温度、开瓶方法、斟酒姿势及斟酒分量。 2. 能力目标：能规范地进行不同酒水的斟酒服务。 3. 素养目标：培养学生的对客服务意识、精益求精的精神及安全、卫生的职业习惯。
教学重点	斟酒的四字口诀
教学难点	斟酒不洒不溢
教学方法：	讲授法、演示法
学生学法	训练法
实训设计思路	通过讲授、演示的方式，让学生明确酒水的准备、开瓶的方法，通过斟酒训练，使学生掌握斟酒的技能。
教学建议	酒水的开启涉及到较高的成本，可以考虑通过视频学习。

教学过程

教学环节	教师活动	学生活动	设计依据及思政要点
一、教学准备 (课前完成)	教学 ppt	做好仪容仪表的准备。	为该模块的学习做准备
二、组织教学 (课前准备)	多媒体的正常使用、托盘、酒瓶、酒杯	规范个人的仪容仪表。	为该模块的学习做准备

三、课前导学	在班级线上学习群上传学习资料、开瓶教学视频、斟酒教学视频，布置课前作业。	观看视频、完成作业	让学生养成自学的良好习惯。
四、导入新课	问题导入： 1. 图片展示，请学生根据酒水的类型，选择正确的开瓶器。 2. 白酒、红酒、啤酒的适宜饮用温度是多少？ 3. 请三位同学上台分别斟一杯白酒、红酒、啤酒。	根据课前学习，回答问题。 上台斟酒	检查学生自学效果。
五、讲解、示范、实训	教师讲解及示范： 1. 根据学生回答的情况，教师进行酒水的准备工作、酒水的开启方法的知识讲解。 2. 案例教学： 一位服务员在为客人斟酒时，直接左手拿起酒杯，右手握住酒瓶往酒杯里斟倒红酒，此时左手的手指已经握到了杯口，客人看到后，大声训斥，提出投诉，请学生思考：（1）如何处理客人的投诉？（2）斟酒服务中有哪些安全、卫生操作要求？ 3. 根据三位同学学生斟酒的表现，教师给予点评，并进行斟酒姿势及斟倒标准的正确的示范。	分组讨论，各组代表发言，提出各组的解决方案。 各组描述斟酒服务中具体的安全、卫生操作要求。	通过案例教学及课堂斟酒的练习，让学生养成安全、卫生的职业习惯，培养学生精益求精的精神。 激发学生的竞争意识，团队意识。
	技能实训： 分组进行啤酒、红酒、白酒的斟酒训练，教师巡回指导。 小组竞赛： 采取接力赛的方式，每组斟倒三杯啤酒、三杯红酒、三杯白酒，评选出最佳斟酒小组，进行表扬。	学生以组为单位，进行训练，相互学习、相互提高。 组长组织本组的人员进行斟酒接力赛。	

六、归纳总结	教师总结： 1) 斟酒的操作要领。 2) 本堂课学生的操作情况。	再次明确自己的不足,明确今后努力的方向。	明确本节课的重要知识点。
七、课后感悟	不少同学都想尝试用酒刀开酒,但由于条件有限,只能通过视频学习。大部分的同学都能采用规范的动作进行斟酒服务,但对于斟酒的份量的精准度把握不是很好,少部分同学出现滴酒和溢酒的现象。		

海南省商业学校电子教案

酒店专业《中餐餐饮服务》课程
授课班级 20 酒店 1、2、3 班

任课教师 肖玉林
授课时间: 第 9 教学周

教学模块	上菜服务	课程 类型	理论：（ ）	授课时数	4
			实训：（ √ ）	教学资源	多媒体
教学依据:	1. 理论依据：上菜服务技能是餐厅服务员的六大技能之一。 2. 教材依据：餐厅服务技能第五模块的内容。 3. 职场依据：上菜服务是中餐服务中一个重要的环节，上菜服务质量的好坏直接影响顾客的用餐体验。				
教学任务:	1. 上菜的程序和规则 2. 上菜的位置、时机和动作 3. 菜肴摆放的具体要求				
教学目标:	1. 知识目标：掌握上菜的程序、规则和要求。 2. 能力目标：能快速、安全、规范地为客人提供上菜服务。 3. 素养目标：牢固树立“安全责任，重于泰山”的服务安全意识。				
教学重点	上菜的位置、时机和动作				
教学难点	菜肴摆放的具体要求				
教学方法:	任务驱动法				

学生学法	任务驱动法
实训设计思路	老师讲解上菜的程序、规则、动作和要求，然后分组实训，学生根据老师提供的点菜单，进行上菜服务练习。
教学建议	老师准备不同的盛装菜肴的器皿，如鱼盘、砂锅、带酒精炉的锅仔、汤盆等，使实操更接近实际工作。

教学过程

教学环节	教师活动	学生活动	设计依据及思政要点
一、教学准备 (课前完成)	教学 ppt、实操设备及用品	课前预习	为该模块的学习做准备
二、组织教学 (课前准备)	多媒体的正常使用	规范个人的仪容仪表。	为该模块的学习做准备
三、导入新课	任务导入： 出示一份客人的点菜单，请学生讨论上菜顺序？	小组讨论，代表发言。	引起学生的注意，激发求知欲。
四、讲解、示范、实训	教师讲解及示范： 1. 上菜的顺序和规则 （1）上菜顺序：冷盘→主菜→热菜→汤菜→面点→水果。 （2）上菜规则：先冷后热、先菜后点、先咸后甜、先荤后素；先干后汤 2. 教师示范上菜的位置、时机和动作及菜肴摆放。	熟记上菜的顺序及规则 观看老师的操作，熟记操作要领。	牢固树立“安全责任，重于泰山”的服务安全意识。

	案例教学： 一位餐厅服务员正准备从一位儿童旁边上菜时，突然儿童一个不经意的挥手动作，将服务员手中的一盘凉菜打翻在服务员自己身上。 请思考：（1）服务员在上菜过程中有失误吗？ （2）如果凉菜打翻在儿童身上，接下来将发生什么？ 如果打翻的是一碗滚烫的汤，后果是什么？	小组讨论，并由小组代表进行发言。	
	教师给出一份客人的点菜单，分组实进行上菜服务的实训，教师巡回指导。	学生以组为单位，根据教师给出的点菜单，准备上菜器具、确定上菜顺序，进行上菜服务实训。	
五、展示评价 归纳总结	教师总结： 1）上菜的操作要领。 2）本堂课学生的操作情况。	明确自己的不足，明确今后努力的方向。	明确安全操作的重要性。
六、课后感悟	虽然讲解了上菜服务的动作及要求，但在具体的操作中，学生还是出现这样的问题，经过纠正，大部分学生能进行规范的上菜服务。		

海南省商业学校电子教案

酒店 专业《中餐餐饮服务》课程
授课班级 20 酒店 1、2、3 班

任课教师 肖玉林
授课时间：第 10 教学周

教学模块	分菜服务	课程 类型	理论：（ ）	授课时数	4
			实训：（ √ ）	教学资源	多媒体

教学依据:	1. 理论依据：分菜服务技能是餐厅服务员的六大技能之一。 2. 教材依据：餐厅服务技能第六模块的内容。 3. 职场依据：在很多的高档宴会中，都要求提供分菜服务，同时，随着餐饮业分餐制的提出，顾客对于分菜服务的要求越来越高。
教学任务:	1. 分菜工具的使用 2. 分菜方式及要求
教学目标:	1. 知识目标：明确分菜工具的种类，掌握掌握分菜方式及要求。 2. 能力目标：能根据不同的菜品，选择正确的分菜工具，为顾客提供快速、均匀的分菜服务。 3. 素养目标：培养学生的对客服务意识及安全、卫生的职业习惯、精益求精的精神及注重服务细节的良好品质。
教学重点	分菜方式及要求
教学难点	分菜工具的使用
教学方法:	任务驱动法
学生学法	任务驱动法
实训设计思路	老师讲解分菜方式及要求，并进行示范，学生分组实训，进行分菜服务练习。
教学建议	由于现有实训设备的限制，建议在进行分菜练习时，选择分汤和分三丝的练习。

教学过程

教学环节	教师活动	学生活动	设计依据及思政要点
------	------	------	-----------

一、教学准备 (课前完成)	教学 ppt、实操设备及用品	课前预习	为该模块的学习做准备
二、组织教学 (课前准备)	多媒体的正常使用	规范个人的仪容仪表。	为该模块的学习做准备
三、课前导学	在班级线上学习群上传学习资料、分菜教学视频，布置课前作业。	观看视频、完成作业	让学生养成自学的良好习惯。
四、导入新课	任务导入： 客人提出要求，让服务员给他们分汤。 1. 服务员应使用何种分菜工具？ 2. 请一位同学进行分汤操作。	小组讨论，代表发言。 根据课前的视频学习，一位学生进行分汤操作。	引起学生的注意，激发求知欲。
五、讲解、示范、实训	教师讲解及示范： 1. 根据学生回答情况，教师进行分菜工具的种类的知识讲解。 2. 根据这位学生分汤操作的表现，教师给予点评，并进行分汤及分菜（双椒土豆丝）的正确的示范，分菜要求一叉准、一勺准，分派均匀。	熟记针对不同菜肴，分菜工具的选择。 观看老师的操作，熟记操作要领。	培养学生的对客服务意识及安全、卫生的职业习惯。通过一叉准、一勺准的反复训练，培养学生精益求精的精神及注重服务细节的良好品质。
	提出操作要求，分组进行分汤服务、分菜（双椒土豆丝）服务的操作，教师进行巡回指导。	各组分别进行分汤及分菜（双椒土豆丝）服务的操作。	
六、展示评价 归纳总结	教师总结： 1) 分菜的操作要领。 2) 本堂课学生的操作情况。	梳理上菜服务的操作要领，知道自己的不足，明确今后努力的方向。	再次明确本节课的操作要领。

七、课后感悟	在分汤和分三丝的操作中，学生对于分汤服务掌握较好，分三丝由于需要同时使用分菜叉和分菜勺，学生操作还不是很熟练，需要在后续的课程中继续加强练习。
--------	---

海南省商业学校电子教案

酒店 专业《中餐餐饮服务》课程 任课教师 卢玉祥

授课班级 20 酒店 1、2、3 班 授课时间： 第 11 教学周

教学模块	中餐菜肴推介	课程 类型	理论：（ √ ）	授课时数	4
			实训：（ √ ）	教学资源	多媒体
教学依据：	1.理论依据：酒店餐厅点菜员必须掌握的知识及技能。 2.教材依据：餐厅服务知识与技能的第三项目第一模块的内容。 3.职场依据：点菜员通过菜品介绍能帮助客人认识餐厅的菜肴，也能提高客人的购买率，从而增加餐饮企业的利润，				
教学任务：	中餐服务程序——中餐零点服务程序 （中餐菜肴推介）				
教学目标：	1、知识目标：了解我国八大菜系及海南本地菜的特点，熟悉中餐菜肴命名的分类。 2、能力目标：学生能根据顾客的要求介绍中国各类菜肴。 3、素养目标：培养学生的中国餐饮文化自信、培养积极响应党中央号召的“光盘行动”的勤俭节约的主人翁意识，培养学生良好的对客服务意识，提高学生的口头表达能力。				
教学重点	我国各类菜系的特点				
教学难点	介绍菜品的方法				
教学方法：	任务驱动法、案例法				
学生学法	任务驱动法、讨论法				
实训设计思路	该模块的内容从案例入手，让学生明确介绍菜肴的重要性，通过提出任务、分析任务、完成任务，使学生能就八大菜系特点给客人进行介绍，并通过练习，进一步为				

	客人进行海南四大名菜的介绍。
教学建议	该模块的内容侧重于对我国八大菜系、海南四大名菜的特点介绍，要结合当下的疫情情况和海南餐饮行业的特色进行实训以及课程思政教育。

教学过程

教学环节	教师活动	学生活动	设计依据
一、教学准备 (课前完成)	教学 ppt	搜集海南菜四大名菜的资料，并熟记。	为该模块的学习做准备
二、组织教学 (课前准备)	多媒体的正常使用	规范个人的仪容仪表。	为该模块的学习做准备
三、导入新课	案例导入： 案例导入：“如此忽悠的点菜员”。请根据案例进行分析： 1、点菜员的问题出在哪？ 2、你知道如何让客人满意吗？ 学生没有学习过菜肴的相关知识，无法针对客人的问题给出满意的回答，从而导入该模块的学习——菜品介绍。	分组讨论、思考问题，积极回答	引出职业道德修养的话题，教育学生在平凡的岗位工作也要尽职尽责，工作无小事，引起学生的注意，激发求知欲。
四、讲解、示范、实训	子任务 1：我国的八大菜的介绍 提出任务： 我国有八大菜系的分类，请自学课本上相关的内容，然后根据老师给出的图片分组讨论，图片上的		

	菜分别属于什么菜系？并说出理由。 分析任务： 针对各组的回答，进行点评，再次讲解： 一、我国的八大菜系及特点 1. 山东菜系 2. 四川菜系 3. 江苏菜系 4. 广东菜系 5. 浙江菜系 6. 福建菜系 7. 安徽菜系 8. 湖南菜系 二、菜肴的命名方法 1、写实型 2、寓意型 3、仿真型 三、菜品介绍的方法 1、原料特点的介绍 2、烹调方法的介绍 3、菜品特色的介绍 4、菜品口味的介绍 5、特殊食用方法的介绍 完成任务： 请各组进行场景模拟，分别扮演服务员和客人，服务员根据客人提问，回答客人问题，为客人介绍菜肴。 提出课程思政问题和思考： 1、服务人员如何在菜肴介绍中进行中国饮食文化的介绍及提现文化自信？	学生自学课本知识，观察老师给出的图片，讨论后由各组代表回答老师的提问。 思考、记录	从案例入手，让学生明确介绍菜肴，通过提出任务、分析任务、完成任务，使学生能就八大菜系特点给客人进行介绍。引出中国传统饮食文化和海南本土餐饮特色的主题，让学生积极介绍中国传统饮食文化和本土美食特色，培养饮食文化自信和热爱家乡的情感，使学生积极响应党中央的“光盘行动”，以便他们将来在岗位对客点菜服务中能够及时提醒客人控制菜量，以免浪费，培养勤俭节约的好习惯。
--	---	---	---

	2、疫情之下，世界粮食紧张，我们如何在点菜服务中响应党中央号召的“光盘行动”？ 子任务二：海南四大名菜介绍 提出任务： 每组以抽签的方式决定将要介绍的菜肴，每一组由一名同学充当服务员，其他组派一名同学充当客人，服务员在给客人介绍菜肴时，客人可就菜肴的内容提问，如服务员回答不出来，可由该组其他同学代替回答。 完成任务： 投票选出最佳菜品介绍组，并请同学给进行评价，老师最后总结。 教师评价时	思考、记录 进行菜品介绍模拟练习，积极参与。 投票、思考、评价	
五、展示评价 归纳总结	1.小结本堂课内容 （1）我国的八大菜系的介绍 （2）海南菜四大名菜的介绍 2、布置作业 请收集海南四大名菜之外的名菜，并进行菜肴介绍的模拟练习。	再次回顾本节课的内容及重难点，明确作业要求。	再次明确本节课的重要知识点。
六、课后感悟	学生对动手操作的实训比较感兴趣，都能积极参与实操练习，课堂氛围活跃，教学效果良好。并且通过思政教育，学生对中国的饮食文化有了更深入的了解，能充分意识到当今疫情下“光盘行动”的重要意义，服务意识和口头表达能力得到提高，更加热爱自己的国家和家乡。不足之处是学生的菜肴知识比较缺乏，实训活动有一定的局限性。		

海南省商业学校电子教案

酒店 专业 《中餐餐饮服务》课程

任课教师 卢玉祥

授课班级 20 酒店 1、2、3 班

授课时间：第 12 教学周

教学模块	中国酒水推介	课程 类型	理论：（ √ ）	授课时数	4
			实训：（ √ ）	教学资源	多媒体
教学依据：	1.理论依据：酒店餐厅点菜员必须掌握的知识及技能。 2.教材依据：餐厅服务知识与技能的第三项目第一模块的内容。 3.职场依据：点菜员通过酒水介绍能帮助客人认识餐厅的产品特色，也能提高客人的购买率，从而增加餐饮企业的利润，				
教学任务：	中餐服务程序——中餐零点服务程序 （酒水推介）				
教学目标：	1、知识目标：了解我国酒文化知识，熟悉我国及海南本土常见酒水的分类及特点，能根据顾客的要求介绍各类酒水。 2、能力目标：学生能根据顾客的要求介绍各类酒水。 3、素养目标：培养学生文化自信和爱国情怀，培养学生的工匠精神，培养良好的对客服务意识，提高口头表达能力。				
教学重点	我国及海南本土酒水的分类和特点				
教学难点	介绍酒水的方法				
教学方法：	任务驱动法、案例法				
学生学法	任务驱动法、讨论法				
实训设计思路	该模块的内容从案例入手，让学生明确介绍酒水的重要性，通过提出任务、分析任务、完成任务，使学生能就中国常见酒水的特点给客人进行介绍，并通过练习，进一步为客人进行海南酒水的介绍。				
教学建议	该模块的内容侧重于对我国及海南本土常见酒水的特点介绍，在介绍时需要用到的推销技巧，将会在后面的模块进行学习。				

教学过程

教学环节	教师活动	学生活动	设计依据
一、教学准备 (课前完成)	教学 ppt	搜集海南菜四大名菜的资料，并熟记。	为该模块的学习做准备
二、组织教学 (课前准备)	多媒体的正常使用	规范个人的仪容仪表。	为该模块的学习做准备
三、导入新课	案例导入： 案例导入：“不懂酒水知识乱推销的服务员”。请根据案例进行分析： 1、点菜员的问题出在哪？ 2、你知道如何让客人满意吗？ 学生没有学习过酒水的相关知识，无法针对客人的问题给出满意的回答，从而导入该模块的学习——酒水推介。	分组讨论、思考问题，积极回答	引出职业道德修养的话题，教育学生在平凡的岗位工作也要尽职尽责，工作无小事，引起学生的注意，激发求知欲。

四、讲解、示范、实训	子任务 1：我国酒文化和酒水的知识学习及推介 提出任务： 我国常见的酒水分类，请自学课本上相关的内容，然后根据老师给出的图片分组讨论，图片上的酒水分别属于什么酒水类别？并说出理由。 分析任务： 针对各组的回答，进行点评，再次讲解： 一、中国酒文化知识 1、中国酿酒的历史和酿酒技艺 2、中国饮酒习俗 3、中国酒文化与民族自信 二、中国酒水分类 1、白酒：以中国国酒“茅台酒”为典型例子进行介绍 2、黄酒 3、配置酒 4、啤酒 5、果酒 6、其他类型酒水 完成任务： 请各组进行场景模拟，分别扮演服务员和客人，服务员根据客人提问，回答客人问题，为客人介绍菜肴。 提出课程思政问题 and 思考： 服务人员如何在酒水推介中如何体现中国品牌意识？如何宣	学生自学课本知识，观察老师给出的图片，讨论后由各组代表回答老师的提问。 思考、记录	通过介绍中国酿酒的历史和酿酒技艺的发展，让学生深刻体会中国劳动人民的劳动智慧和结晶，深入学习大国工匠精神；通过对中国国酒茅台酒的介绍，让学生深刻体会到“中国制造”品牌的世界影响力，对振兴中国及富强民族的重要作用。从案例入手，让学生明确介绍酒水重要性，通过提出任务、分析任务、完成任务，使学生能就常见酒水的特点给客人进行介绍，。
--------------------------	--	---	--

传“中国制造”和中国工匠精神？ 子任务二：海南酒文化及酒水的介绍 提出任务： 每组以抽签的方式决定将要介绍的酒水，每一组由一名同学充当服务员，其他组派一名同学充当客人，服务员在给客人介绍酒水时，客人可就酒水的内容提问，如服务员回答不出来，可由该组其他同学代替回答。 完成任务： 投票选出最佳酒水介绍组，并请同学给进行评价，老师最后总结。	思考、记录 进行酒水介绍模拟练习，积极参与。 投票、思考、评价	在完成任务一的基础上，通过练习，进一步为客人进行海南酒水的介绍。
---	--	---

五、展示评价 归纳总结	1.小结本堂课内容 （1）我国常见酒水的介绍 （2）海南本土酒水的介绍 2、布置作业 请进一步熟悉海南本土的酒水的特点，加强酒水介绍的模拟练习。	再次回顾本节课的内容及重难点，明确作业要求。	再次明确本节课的重要知识点。
六、课后感悟	学生对动手操作的实训比较感兴趣，都能积极参与实操练习，课堂氛围活跃，教学效果良好。通过教学活动，增强了学生的民族自豪感和文化自信，深刻理解了工匠精神，服务意识和口才得到了提升，但学生的酒水知识比较缺乏，实训活动有一定的局限性。		

海南省商业学校电子教案

酒店 专业 《中餐餐饮服务》课程
授课班级 20 酒店 1、2、3 班

任课教师 庄丽琴
授课时间：第 13 教学周

教学模块	早茶服务	课程 类型	理论：（√）	授课时数	4
			实训：（√）	教学资源	多媒体
教学依据：	1.理论依据：早茶服务是酒店餐厅服务员必须掌握的服务程序。 2.教材依据：中餐服务与管理的第二项目第一模块的内容。 3.职场依据：在南方喝早茶是一种休闲的生活方式，也是南方的饮食文化，餐厅服务员只有掌握好早茶服务流程及规范，才能提供客人满意的服务。				
教学任务：	1、早茶品种介绍 2、早茶服务流程训练				
教学目标：	1、知识目标：了解中餐早茶服务流程，熟悉早茶品种介绍。 2、能力目标：通过小组讨论、自主探究、模拟练习，使了解中餐早茶的常见品种，并能做好早茶的服务工作。 3、素养目标：通过对祖国各地饮食文化的讲解培养学生的爱国主义情怀； 培养学生的对客服务意识，提高动手能力。				

教学重点	中餐早茶品种介绍
教学难点	早茶服务流程训练
教学方法:	任务驱动法
学生学法	任务驱动法、讨论法
实训设计思路	学生通过分组讨论、老师讲解等方式明确中餐早茶常见的品种，并根据老师的要求做好餐前准备工作。
教学建议	在介绍早茶品种时，建议多展示一些早点的图片，餐前的准备工作应在餐厅实训室进行。早茶服务的实训中涉及到的餐厅的设备和用品很多，然而学校餐厅实训室的设备和用品是有限的，因而老师在安排实训时要灵活处理。

教学过程

教学环节	教师活动	学生活动	设计依据
一、教学准备 (课前完成)	教学 ppt	课前预习	为该模块的学习做准备
二、组织教学 (课前准备)	多媒体的正常使用	规范个人的仪容仪表。	为该模块的学习做准备
三、导入新课	任务导入： 请学生分组讨论自己吃过的或见过的早茶品种，每组汇总出一份本组的早茶单。	讨论出本组的早茶单	引起学生的注意，激发求知欲。

四、讲解、示范、实训

结合学生的早茶单介绍：

一、早茶品种：

- 1、小笼蒸
- 2、大笼蒸
- 3、煎炸类
- 4、荤蒸类
- 5、粥面类
- 6、青菜类

二、老师出示一份已制作好的酒店早茶单。



三、结合菜单讲解早茶服务流程

1、早茶餐前准备

- (1) 仪容仪表准备。
- (2) 餐前会。
- (3) 环境准备。
- (4) 物品准备。
- (5) 早餐摆台。

2、早茶席间服务

- (1) 礼貌问候，引客入座。
- (2) 问清人数，按需开茶。
- (3) 开卡，去筷套。
- (4) 将各种点心车推至客人面前，主动介绍、推销。
- (5) 点心上桌，填写点心卡。
- (6) 及时撤掉空盘和空蒸笼，整理台面。

通过对祖国各地饮食文化的讲解培养学生的爱国主义情怀

学生听讲、思考

组织学生熟悉记忆早茶单

了解早茶的品种，为服务做准备。

学生进行操作

学生通过分组讨论、老师讲解等方式明确中餐早茶常见的品种

	(7) 添加茶水。 3、结账服务 (1) 客人提出结账时，快速将点心卡送至收银计算汇总。 (2) 礼貌递送账单，唱收唱付。 (情景对话) 客人：服务员，买单。 服务员：好的，请稍等！（在收银处结算后，返回）一共是 96 元。 服务员：收您 100 元，请稍等！ 客人：好的。 服务员：（将钱交收银后，返回）找您 4 元，谢谢！ 服务员：（客人起身离开）请带好个人物品，请慢走，欢迎下次光临。 (3) 礼貌送别。 (4) 清理台面。 四、早茶服务流程训练 1、实训准备 餐桌、餐椅、台布、托盘、骨碟、茶碟、茶杯、汤碗、汤勺、筷架、筷子、茶壶、点心卡、账单夹、点心推车、电开水器或开水瓶等。 2、实训内容、要求 (1) 将全班分成若干个组，分组模拟练习整个早茶服务的完整流程。 (2) 每组进行角色分配，每个同学都要参与，各组的组长做好记录。 (3) 早茶服务流程完整，操作娴熟、语言规范。 学生实训，教师巡回指导	分组进行模拟练习。 学生分组进行早茶服务实训，提高服务意识和动手能力	通过实际操作，提高学生的动手能力。 学生根据上节课学习的内容分组进行实训，通过动手操作，与客沟通，达到掌握早茶服务流程及规范的目的。
--	--	--	--

五、展示评价 归纳总结	1、小结本堂课内容 (1) 中餐早茶品种介绍 (2) 预习早茶服务流程 2、布置作业	再次回顾本节课的内容及重难点，明确作业要求。	再次明确本节课的重要知识点。
六、课后感悟	大部分学生并不了解早茶，通过图片识记，学生记住了早茶的主要品种。各组都认真地进行展示，也出现了一些小问题，展示结束后，我让每位同学写了体会，从体会中可以看出，学生都看到了自己的不足及今后努力的方向。		

海南省商业学校电子教案

酒店 专业 《中餐餐饮服务》课程

任课教师 庄丽琴

授课班级 20 酒店 1、2、3 班

授课时间：第 14 教学周

教学模块	零点服务（1）	课程 类型	理论：（√）	授课时数	4
			实训：（√）	教学资源	多媒体
教学依据：	1.理论依据：酒店餐厅服务员必须掌握的服务程序。 2.教材依据：中餐服务与管理的第三项目第二模块的内容。 3.职场依据：中餐零点服务是餐厅为接待零散客人而进行的服务工作，是最常见工作，是餐厅服务的主要环节，所以做好零点服务工作十分重要。				

教学任务：	1、电话预定服务 2、迎宾服务 3、餐前服务
教学目标：	1、知识目标：掌握迎宾服务、餐前服务的流程及规范，能做好迎宾服务及餐前工作。 2、能力目标：通过小组模拟实训，使学生掌握迎宾服务、餐前服务流程及规范，并做迎宾、餐前服务工作。 3、素养目标：通过电话交流术语和微笑训练，培养学生爱岗敬业的精神； 培养学生的对客服务意识，提高动手能力。
教学重点	餐前服务流程
教学难点	餐前服务规范
教学方法：	任务驱动法
学生学法	任务驱动法
实训设计思路	学生听一段电话订餐对话，分组讨论在电话订餐包含了的信息，老师讲解电话订餐服务流程及规范，给出两个任务，学生根据老师提供的餐厅概况及菜单，完成电话订餐服务实训。请学生思考零点餐的迎宾服务、餐前服务与早茶的迎宾服务、餐前服务是否存在区别，然后针对不同点进行讲解，老师进行示范，学生分组实训。
教学建议	由于零点餐的迎宾服务、餐前服务与早茶的迎宾服务、餐前服务大同小异，因而教师重点讲解不同之处。

教学过程

教学环节	教师活动	学生活动	设计依据
一、教学准备 (课前完成)	教学 ppt、实操设备及用品	笔、纸	为该模块的学习做准备
二、组织教学 (课前准备)	多媒体的正常使用	规范个人的仪容仪表。	为该模块的学习做准备

三、导入新课	任务导入： 请思考零点餐的迎宾服务、餐前服务与早茶的迎宾服务、餐前服务是否存在区别？	小组讨论，代表发言。	引起学生的注意，激发求知欲。
四、讲解、示范、实训	老师讲解： 任务一 电话预定服务 1、礼貌问候 2、了解需求 3、接受预定 4、预订记录 （老师提供餐厅概况、菜单、预定表） 1、小王打算请办公室的几位同事吃饭，他拨通了阳光餐厅的电话，经过咨询，他订了一个包厢，并打算到餐厅再点菜。 2、五一假期，王先生打算带妻子和女儿到阳光餐厅吃饭，他提前通过电话订好了餐桌，并在预订员的推荐下订好了菜。 任务二 迎宾服务 1、迎接客人 2、安排客人就坐 3、递送菜单 4、适时离开 任务三 餐前服务 1、增减餐位 2、香巾服务 3、茶水服务 4、铺餐巾、撤筷套 5、服务调味料	通过电话交流术语训练，培养学生爱岗敬业的精神 学生认真听讲、思考、记录 强调笑容服务，体现爱岗敬业精神 学生以组为单位实训，提高动手能力和服务意识。	请学生思考零点餐的迎宾服务、餐前服务与早茶的迎宾服务、餐前服务是否存在区别，然后针对不同点进行讲解，老师进行示范，学生分组实训。

	教师示范	观察、听讲、思考	
	学生实训，教师巡回指导	学生以组为单位，实训。	
五、展示评价 归纳总结	1.评价 2.小结本堂课内容 (1) 电话预定服务 (2) 迎宾服务 (3) 餐前服务 3.布置作业 准备小组菜单，预习点菜服务。	观看、思考、评价 再次回顾本节课的内容及重难点，明确作业要求。	再次明确本节课的重要知识点。
六、课后感悟	学生在电话订餐服务中基本能按预订单的内容完成预定对话，但书写速度太慢，不能及时的给予客人答复。迎宾服务和餐前服务学生掌握得较好，但在模拟操作时有点拘束，不够自然。		

海南省商业学校电子教案

酒店 专业 《中餐餐饮服务》课程

任课教师 庄丽琴

授课班级 20 酒店 1、2、3 班

授课时间：第 15 教学周

教学模块	零点服务（2）	课程 类型	理论：（√）	授课时数	4
			实训：（√）	教学资源	多媒体
教学依据：	1.理论依据：酒店餐厅服务员必须掌握的服务程序。 2.教材依据：中餐服务与管理的第三项目第七模块的内容。 3.职场依据：中餐零点服务是餐厅为接待零散客人而进行的服务工作，是最常见工作，是餐厅服务的主要环节，所以做好零点服务工作十分重要。				
教学任务：	1、撤换骨碟 2、撤换菜肴 3、撤换烟灰缸				

教学目标:	1、知识目标：掌握撤换骨碟、菜肴、烟灰缸的方式及要求，能做好席间服务。 2、能力目标：通过小组模拟实训，使学生掌握撤换骨碟、菜肴、烟灰缸的方式及要求，并做好席间服务。 3、素养目标：通过学生撤换客人使用餐具的细节教育，培养学生细心负责的职业习惯，培养学生的对客服务意识，提高动手能力。
教学重点	撤换骨碟
教学难点	及时发现客人需求，做好席间服务。
教学方法:	任务驱动法
学生学法	任务驱动法
实训设计思路	老师讲解撤换骨碟、菜肴、烟灰缸的方式及要求，并进行示范，学生分组实训，进行席间服务练习。
教学建议	席间服务要求学生能及时发现客人需求，做好相应服务，因而教师要设置好场景，锻炼学生的观察能力。

教学过程

教学环节	教师活动	学生活动	设计依据
一、教学准备 (课前完成)	教学 ppt、实操设备及用品	课前预习	为该模块的学习做准备
二、组织教学 (课前准备)	多媒体的正常使用	规范个人的仪容仪表。	为该模块的学习做准备
三、导入新课	任务导入: 客人在用餐期间，服务员该做好哪些服务？	小组讨论，代表发言。	引起学生的注意，

			激发求知欲。
四、讲解、示范、实训	老师讲解： 1、撤换骨碟 撤换骨碟时要用左手托托盘，右手撤换，从第一主宾开始，沿顺时针方向进行。在每位客人的右侧先撤下脏的骨碟，再将干净的骨碟摆在桌面上。 2、撤换菜肴 菜肴食品的撤换应按就餐客人进餐速度的快慢来决定，适时地撤掉桌上的空盘。菜肴数量过多摆不下时，残菜撤下换上小盘，整理好重新上桌，这样做既可保持桌面的丰盛，又可保持桌面美观。 3、撤换烟灰缸 左手托着托盘，右手拿着干净的烟灰缸盖在用过的烟灰缸上，将两个烟灰缸同时撤下，放到左手的托盘内，再将干净的烟灰缸放到原来的烟灰缸摆放的位置上。	学生认真听讲、思考、记录 学生注重撤换用具的细节问题，培养细心负责的职业习惯	老师讲解撤换骨碟、菜肴、烟灰缸的方式及要求，并进行示范，学生分组实训，进行席间服务练习。
	教师示范	观察、听讲、思考	
	学生实训，教师巡回指导	学生以组为单位，实训。	
五、展示评价 归纳总结	1.评价 2.小结本堂课内容 1) 撤换骨碟 2) 撤换菜肴 3) 撤换烟灰缸	观看、思考、评价 再次回顾本节课的内容及重难点，明确作业要求。	再次明确本节课的重要知识点。

	3.布置作业		
六、课后感悟	席间撤换骨碟、烟灰缸都需要托盘进行操作，一些托盘基本功不扎实的同学在进行这些操作的过程中，显得有些吃力，今后还需继续加强托盘的训练。		

海南省商业学校电子教案

酒店 专业 《中餐餐饮服务》课程

任课教师 庄丽琴

授课班级 20 酒店 1、2、3 班

授课时间：第 16 教学周

教学模块	宴会服务（1）	课程 类型	理论：（√）	授课时数	4
			实训：（√）	教学资源	多媒体
教学依据：	1.理论依据：酒店餐厅服务员必须掌握的服务程序。 2.教材依据：中餐服务与管理的第四项目第一模块的内容。 3.职场依据：宴会消费水平高，其组织管理过程有一套复杂的工作程序，需要较高的专业技术水平。				
教学任务：	1、宴会预定 2、宴会菜单设计				
教学目标：	1、知识目标：了解如何进行菜单设计，能做好宴会的预定工作。 2、能力目标：通过老师讲解，场景设置，学生分组模拟的方式，使学生了解如何进行菜单设计，并做好宴会的预定工作。 3、素养目标：教导学生从顾客心理出发设计宴会菜单，培养学生顾客至上的职业态度，提高客服务意识和创新能力。				
教学重点	宴会预定				
教学难点	宴会菜单设计				
教学方法：	任务驱动法				
学生学法	任务驱动法				

实训设计思路	老师设置场景——毕业酒会，提供宴会预订单、宴会协议书、宴会通知单，分组完成毕业酒会的预定。
教学建议	任务的设定最好能激发学生的兴趣，接近学生的实际需求，毕业酒会预定应该是一个比较合适的任务。

教学过程

教学环节	教师活动	学生活动	设计依据
一、教学准备 (课前完成)	教学 ppt、实操设备及用品	课前预习	为该模块的学习做准备
二、组织教学 (课前准备)	多媒体的正常使用	规范个人的仪容仪表。	为该模块的学习做准备
三、导入新课	任务导入： 毕业酒会是毕业生在即将毕业时都会组织的一次活动，作为酒店宴会部的销售人员，你将如何做好这个宴会的预定工作？	分组，积极思考	引起学生的注意，激发求知欲。
四、讲解、示范、实训	老师讲解： 一、宴会预订程序 1、接受预订 2、签订宴会合同 3、收取定金 4、做好统一安排 二、菜单设计	听讲、思考、记录 学生从顾客心理出发设计宴	老师设置场景——毕业酒会，提供宴会预订单、宴会协议书、

	1、宴席的结构 2、菜单编制原则 3、菜单编制方法	会菜单，端正顾客至上的职业态度，提高客服务意识和创新能力。	宴会通知单，分组完成毕业酒会的预定。
	老师布置任务	学生明确任务要求	
	学生实训，教师巡回指导	学生以组为单位，实训。	
五、展示评价 归纳总结	1.评价 2.小结本堂课内容 1) 宴会预定 2) 宴会菜单设计 3.布置作业	观看、思考、评价 再次回顾本节课的内容及重难点，明确作业要求。	再次明确本节课的重要知识点。
六、课后感悟	对于宴会的预订流程，学生基本上能掌握，但对于宴会菜单的设计掌握得不太好。		

海南省商业学校电子教案

酒店 专业 《中餐餐饮服务》课程
授课班级 20 酒店 1、2、3 班

任课教师 庄丽琴
授课时间：第 17 教学周

教学模块	宴会服务（2）	课程 类型	理论：（√）	授课时数	4
			实训：（√）	教学资源	多媒体
教学依据：	1.理论依据：酒店餐厅服务员必须掌握的服务程序。 2.教材依据：中餐服务与管理的第四项目第二模块的内容。 3.职场依据：宴会消费水平高，其组织管理过程有一套复杂的工作程序，需要较高的专业技术水平。				
教学任务：	1、场地布置及席次安排 2、宴会对客服务流程				

教学目标:	1、知识目标：了解宴会场地布置及席次安排的要求，熟悉宴会对客服务流程，能做好宴会的服务工作。 2、能力目标：通过老师讲解，场景设置，学生分组模拟的方式，使学生能做好宴会的服务工作。 3、素养目标：通过小组团结协作布置场地，培养学生良好的团队合作精神，提高对客服务意识和细心严谨的工作态度。
教学重点	宴会对客服务流程
教学难点	场地布置及席次安排
教学方法:	任务驱动法
学生学法	任务驱动法
实训设计思路	根据上节课的毕业酒会的预订工作，结合老师的讲解，继续做好毕业酒会的场地布置及席次安排，完成宴会的接待工作。
教学建议	由于实训条件及时间的限制，真实的场景模拟难以完成，建议以小组汇报的方式完成。

教学过程

教学环节	教师活动	学生活动	设计依据
一、教学准备 (课前完成)	教学 ppt、实操设备及用品	课前预习	为该模块的学习做准备
二、组织教学 (课前准备)	多媒体的正常使用	规范个人的仪容仪表。	为该模块的学习做准备

三、导入新课	任务导入： 做好了毕业酒会的预订工作，接下来要进行宴会的准备及接待工作，该如何顺利、有序地进行呢？	分组，积极思考	引起学生的注意，激发求知欲。
四、讲解、示范、实训	老师讲解： 一、场地布置及席次安排 1、宴会厅的布置 2、桌次的安排 3、席次的安排 二、宴会对客服务流程 1、餐前准备 2、迎宾工作 3、餐中接待 4、宴会结束工作	听讲、思考、记录 通过小组团结协作布置场地，培养学生良好的团队合作精神，提高对客服务意识和细心严谨的工作态度。	根据上节课的毕业酒会的预订工作，结合老师的讲解，继续做好毕业酒会的场地布置及席次安排，完成宴会的接待工作。
	老师布置任务： 老师给出场地平面图，请学生进行场地布置及席次安排。	学生明确任务要求	
	学生实训，教师巡回指导	学生以组为单位，实训。	
五、展示评价 归纳总结	1.评价 2.小结本堂课内容 1) 场地布置及席次安排 2) 宴会对客服务流程宴 3.布置作业	观看、思考、评价 再次回顾本节课的内容及重难点，明确作业要求。	再次明确本节课的重要知识点。
六、课后感悟	由于任务设计接近学生的实际，学生有很多的想法，但在实际实施的过程中由于受场地及设施的限制没法实现。		

海南省商业学校电子教案

酒店 专业 《中餐餐饮服务》课程

任课教师 庄丽琴

授课班级 20 酒店 1、2、3 班

授课时间：第 18 教学周

教学模块	餐厅常见问题处理	课程 类型	理论：（√）	授课时数	2
			实训：（√）	教学资源	多媒体
教学依据：	1.理论依据：酒店餐厅服务员必须掌握的处理步骤。 2.教材依据：中餐服务与管理的第五项目第一模块的内容。 3.职场依据：投诉在中餐服务与管理中是不可避免的问题，如何正确认识顾客的投诉，及时、正确的处理投诉对一个餐厅来说十分重要。				
教学任务：	1、顾客投诉处理 2、餐厅常见问题的处理				
教学目标：	1、知识目标：了解顾客投诉处理的原则，能处理餐厅的一些常见问题。 2、能力目标：通过任务分配、小组模拟、小组展示、相互评价等方式，使学生能做好餐厅的一些常见问题的处理。 3、素养目标：通过案例分析，培养学生换位思考的同理心，培养服务无小事的职业精神。提高对客服务水平和语言表达能力。				
教学重点	顾客投诉处理				
教学难点	餐厅常见问题的处理				
教学方法：	任务驱动法				
学生学法	任务驱动法				
实训设计思路	老师讲解投诉处理的步骤，将餐厅常见问题中的四个问题交给四个小组讨论，每组完成一个问题的情景模拟，在同学及老师的共同评价下找出最佳的解决方法。				
教学建议	通过场景模拟的方式，让学生进入角色思考问题，能更好地锻炼学生的语言表达及应变能力。				

教学过程

教学环节	教师活动	学生活动	设计依据
一、教学准备 (课前完成)	教学 ppt、实操设备及用品	课前预习	为该模块的学习做准备
二、组织教学 (课前准备)	多媒体的正常使用	规范个人的仪容仪表。	为该模块的学习做准备
三、导入新课	任务导入： 各位同学在餐厅吃饭时，有没有不满意的地方？你向餐厅的工作人员提出你的意见了吗？当时是如何处理的？	积极思考，分组发言	引起学生的注意，激发求知欲。
四、讲解、示范、实训	老师讲解： 分析各组的发言，引入本节课的内容。 一、餐厅投诉处理 1、投诉的类型 2、顾客投诉的心理 3、投诉处理的步骤 分配任务： 餐厅常见问题处理 将餐厅常见问题中的八个问题交给四个小组讨论，每组完成一个问题的情景模拟。 1、客人要求点菜牌上没有的菜式时应怎么办？ 2、给客人上错了菜，应怎么办？	听讲、思考、记录 通过案例分析，培养学生换位思考的同理心，培养服务无小事的职业精神。 分组讨论，角色扮演	老师讲解投诉处理的步骤，将餐厅常见问题中的八个问题交给四个小组讨论，每组完成两个问题的情景模拟，在同学及老师的共同评价下找出最佳的解决方法。

	3、客人对菜肴质量不满，怎么办？ 4、投诉食物里有异物时，怎么办？ 5、如何处理突然停电事故？ 6、如何处理宾客损坏餐具事件？ 7、如何处理宾客损坏餐具事件？ 8、如何处理宾客损坏餐具事件？	提高对客户服务水平和语言表达能力。 分组讨论，角色扮演	
	学生实训，教师巡回指导	学生以组为单位，实训。	
	提出小组展示要求	小组展示	
五、展示评价 归纳总结	1.评价 2.小结本堂课内容 1) 顾客投诉处理 2) 餐厅常见问题的处理 3.布置作业	观看、思考、评价 再次回顾本节课的内容及重难点，明确作业要求。	再次明确本节课的重要知识点。
六、课后感悟	课堂讨论热烈，学生开动脑筋，各抒己见，基本能讨论出解决的方法。		