

课题	项目四 餐饮服务基本技能		
课型	新授实训课	课时	20 课时
教学目标	知识技能目标	托盘、酒水服务、中餐摆台、餐巾折花等基本技能的学习。	
	过程方法目标	通过学习了解托盘、酒水服务、中餐摆台、餐巾折花等基本技能，掌握餐饮服务人员应具备的技能要求。	
	情感态度价值观目标	通过团队学习培养学生学会宽容、学会尊重，学会合作；通过能力的展示，增强学生自信心，学会正确评价自己。运用多种教学手段，让学生愉快教学。	
教学重点	餐饮服务基本技能		
教学难点	酒水服务、中餐摆台		
教学方法	情景导学法、愉快教学法、情感渗透等方法。		
教学用具	多媒体教学设备。		
教学过程			
教师活动		学生活动	教学意图
<p>【项目】中餐服务基本技能是指与餐饮业务相关的规范的基本技能或技巧。熟练地掌握餐饮服务基本技能是做好服务工作、提高服务质量的基本条件。</p> <p>【任务】中餐服务技能有哪些呢？</p>		回答问题	从常识引出新课，引起注意，激发求知欲。
<p>【板书】项目四 餐饮服务基本技能</p> <p style="padding-left: 2em;">一、 托盘</p>			
<p>【讲解】托盘是餐厅运送各种物品的基本工具。正确使用托盘，是每个餐厅服务人员的基本操作技能，同时可以提高工作效率、提高服务质量和规范餐厅服务工作。</p>			
<p>【提问】 托盘都有哪些种类？又应该怎么操作呢？</p> <p>【板书】 (一) 托盘的种类及其用途</p> <p>【讲解】 常见的托盘有塑胶防滑托盘、不锈钢托盘、银托盘、木质托盘等。根据用途的差异，托盘又分为大、中、小三种规格，其形状有方形、长方形和圆形等。长方形托盘一般用于托运菜点和盘碟等较重物品。圆形托盘直径大的主要用于对客服务，如斟酒、分菜和托送饮品等；直径小的金属圆托盘主要用于递送账单和信件等。</p> <p>【板书】 (二) 托盘的操作方法</p> <p>【讲解】 托盘方法按承载物重量分为轻托和重托两种。</p>		思考、讨论、回答	了解托盘的使用操作方法，进一步激发学生学兴趣，培养思维和分析问题的能力。

<p>1. 轻托 2. 重托</p>		
<p>【总结过渡】在中餐厅服务中，餐巾也起到了很重要的作用。那么，餐巾折花对于我们专业的学生来讲，就十分的重要。</p> <p>【板书】二、餐巾折花</p> <p>【讲解】餐巾，又称口布，英文“napkin”，是客人用餐时的保洁方巾。其绚丽的色彩、逼真的造型有美化席面、烘托气氛的作用。</p> <p>【板书】</p> <p>(一) 餐巾的种类及特点</p> <p>(二) 餐巾花的种类及特点</p> <p>【讲解】</p> <p>1. 按造型外观分类</p> <p>(1) 动物类造型。</p> <p>(2) 植物类造型。</p> <p>(3) 其他类造型。</p> <p>2. 按折叠方法与放置用具的不同分类</p> <p>(1) 杯花。</p> <p>(2) 盘花。</p> <p>(3) 环花。</p> <p>【板书】</p> <p>(三) 餐巾折花的基本技法和要领</p> <p>1. 折叠</p> <p>2. 推折</p> <p>3. 卷</p> <p>4. 翻拉</p> <p>5. 捏</p> <p>6. 穿</p> <p>(四) 常用餐巾花实例</p> <p>【多媒体】用幻灯形式播放各种餐巾折花的过程。(见光盘餐巾折花)</p> <p>【板书】(五) 餐巾花的选择和应用</p> <p>【提问】学习了餐巾折花之后，相信大家对中餐的服务更感兴趣了。那么，中餐的餐厅摆台又是怎么样的操作呢？下面就进入中餐摆台的学习。</p>	<p>阅读教材，书写笔记</p> <p>认真看，结合老师所讲内容和课本图例学习方法。</p>	<p>引入新的内容，明确教学的重点</p>
<p>【板书】三、中餐摆台</p> <p>【讲解】</p> <p>(一) 合理布局</p> <p>(二) 摆放桌椅</p> <p>(三) 铺台布</p> <p>(四) 放转盘</p> <p>(五) 围桌裙</p> <p>(六) 摆放餐具</p> <p>1. 骨碟定位</p> <p>2. 摆放调味碟、汤碗和汤勺</p> <p>3. 摆放筷架和筷子</p>	<p>思考，讨论。</p> <p>认真看，思考，注意细节。</p>	<p>用直观的方法，使学生更好的接受和掌握知识要点。</p>

<p>4. 摆放玻璃器皿 5. 摆放公共用具 根据所讲内容，给学生现场演示。</p>		
<p>【板书】四、 酒水服务 【讲解】 酒水服务是餐厅服务工作中一项基本的服务技能，由于酒水的品种繁多，饮用要求的温度、盛载的杯具和服务都不尽相同，因此服务员应熟练掌握中餐厅酒水服务技能，才能真正向客人提供优质服务。</p> <p>【板书】 (一) 准备杯具 【讲解】 中餐厅常用的杯具如下： (1) 香槟杯 (2) 高脚饮料杯 (3) 白葡萄酒杯 (4) 红葡萄酒杯 (5) 白兰地杯 (6) 古典杯 (7) 雪利杯 (8) 烈性酒杯 (9) 果汁杯 (10) 直身饮料杯</p> <p>【板书】(二) 准备酒水 【讲解】 酒水准备工作除了根据客人的要求填写点单从酒吧取出酒水，还要保证酒水的温度符合要求。 1. 冰镇 2. 温热</p> <p>【板书】(三) 酒水开瓶 【讲解】 整瓶的葡萄酒和烈性酒在开瓶前，应向主人展示酒的商标，让客人验看。这样可以避免差错，二表示对客人的尊重，三可以促进销售。 1. 葡萄酒开瓶 2. 香槟酒(葡萄汽酒)开瓶 3. 皇冠瓶盖饮料开启 4. 易拉罐饮料开启</p> <p>【多媒体】幻灯形式播放各种开启方法，并现场演示。 【板书】(四) 斟倒酒水 【讲解】 1. 徒手斟倒 2. 托盘斟酒 3. 斟酒顺序和量度控制 教师现场演示。</p>	<p>认真看图片，思考，讨论，学习教师的操作方法</p>	<p>用直观的方法，使学生更好的接受和掌握知识要点。</p>
<p>【板书】五、 菜肴服务 【讲解】 (一) 上菜位置</p>	<p>认真观看，思考，讨论</p>	<p>从感观上了解其中的要领</p>

<p>(二) 上菜时机 (三) 上菜顺序 (四) 上菜要领 (五) 分菜服务</p> <p>【多媒体】以幻灯形式观看菜肴服务的过程</p>		
<p>【板书】六、 其他相关技能</p> <p>(一) 电话预订</p> <p>【讲解】</p> <p>(1) 电话铃响三声以内迅速接听、问好并报餐厅名称。 (2) 中餐厅接听订座电话则要了解人数、就餐时间、订餐人姓名、联络方式和特别要求等事项。 (3) 重复客人预订内容,请客人确认。 (4) 礼貌致谢。 (5) 等客人挂上电话后再放下电话。 (6) 做好笔录并落实。</p> <p>【板书】(二) 迎宾</p> <p>【讲解】</p> <p>(1) 应事先了解当餐预订情况以便提供引领服务。 (2) 见到客人,微笑问候,了解是否有预订。如果有预订,问清以什么姓名预订的;如果没有预订,应了解用餐人数等情况。 (3) 走在客人左前方 1 m 左右,引领客人到适当的座位,注意不断回头招呼客人,提醒客人注意台阶。 (4) 拉椅让座,展示菜单。 (5) 祝用餐愉快。</p> <p>【板书】(三) 展示菜单</p> <p>【讲解】</p> <p>(1) 迎宾员(或餐厅服务员)在开餐前应认真检查菜单,保证菜单干净、整洁。 (2) 迎宾员应根据客人人数,拿取相应数量的菜单。 (3) 当客人入座后,迎宾员打开菜单第一页,递给主人。 (4) 如果不能确认谁是主人,可征询宾客意见后再道上菜单。等等。</p> <p>【板书】(四) 小毛巾服务</p> <p>【讲解】</p> <p>(1) 客人入座后,提供第一次小毛巾服务。 (2) 将毛巾保温箱内折叠好的小毛巾放入毛巾托内,用托盘上 (3) 客人用过后,将小毛巾撤走或换掉。 (4) 客人用餐中可随时提供毛巾服务;客人用完餐后,再次提供小毛巾服务。</p> <p>【板书】(五) 茶水服务</p> <p>【讲解】</p> <p>不同地区的消费者饮茶习惯不尽相同。中餐厅服务安排客人入座后,首先斟倒免费的欢迎茶或询问客人饮什么茶。不同茶有不同的制备方法。</p> <p>(1) 红茶的制备。 (2) 绿茶的制备。 (3) 乌龙茶的制备。</p>	<p>认真阅读教材,讨论,思考,模拟其内容</p>	<p>从实际操作和理论知识双重作用下巩固知识</p>

(4) 花茶的制备。

(5) 斟茶。

(6) 添水加茶。

【板书】(六) 递铺餐巾

【讲解】

(1) 客人入座后, 值台服务员应上前为客人递铺餐巾。

(2) 一般在客人右侧递铺, 如不方便也可在客人左侧操作。

(3) 操作时, 站在客人右侧拿起餐巾, 轻轻打开, 并注意右手在前、左手在后, 将餐巾轻轻铺在客人腿上。

等等。

【板书】(七) 香烟服务

【讲解】

(1) 客人订香烟后, 立即开出订单, 到吧台或收银台处取香烟。

(2) 打开香烟盒, 将香烟盒上端打开, 取下 1/3 锡纸, 轻敲底部, 使香烟自行滑出 5 支左右, 伸出长度可以 1 cm、2 cm、3 cm 不等。

(3) 将香烟放在垫有花纸垫的骨碟内, 配火柴, 用托盘端送给客人。

等等。

【板书】(八) 撤换烟灰缸

【讲解】

服务时, 发现烟灰缸里有烟蒂或杂物, 应立即撤换烟灰缸。常见的有“以一换一”和“以二换一”两种方法。

1. “以一换一”法

2. “以二换一”法

【板书】(九) 撤换餐具

【讲解】

1. 撤换次数

中餐零点餐厅撤换餐具的次数要看具体情况而定。

(1) 带壳、带骨的菜肴, 如盐水鸭、基围虾和螃蟹等菜肴用后需更换干净的骨碟。

(2) 带糖醋、浓味汁的菜肴需更换骨碟。

(3) 汤碗应用一次换一次。

2. 撤换方法

(1) 在客人右边进行服务, 左手托盘, 右手先撤下用过的骨碟, 然后送上干净的骨碟。

(2) 从主宾开始顺时针方向绕台进行。

(3) 个别客人没有用完的骨碟, 可先送上一只干净的骨碟, 再根据客人意见撤下前一只骨碟。

(4) 托盘要稳, 物品堆放要合理。

(5) 尊重客人的习惯。

【板书】(十) 结账

【讲解】

结账是餐厅对客服务的重要技能, 其服务质量的高低对客人的心理影响很大, 也直接关系到餐饮经营的成果。餐厅常见的结账方式主要有现金结账、信用卡结账、支票结账和签单结账四种。

1. 现金结账

2. 信用卡结账

<p>3. 支票结账</p> <hr/> <p>4. 签单结账</p>		
<p>【小结】（在学生讨论的基础上，归纳小结）</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 托盘的操作。 2. 餐巾折花的方法和类型。 3. 中餐摆台的程序。 <hr/> <p>酒水服务的程序。</p>	<p>讨论、归纳本节课所学的内容。</p>	<p>再次明确本节课的重要知识要点。</p>
<p>【作业】</p> <p>餐巾的种类及特点有哪些？其发展趋势是什么？</p>		