

好服务员是练出来的





参与式教学法 在餐饮服务与管理教学中的应用研究

研究目标和方法

实施的基本过程

研究成果和反思

研究目标



- 1、尝试参与式教学法在餐饮服务与管理教学中应用的具体模式和策略。
- 2、创设良好的教学环境，改进教学方法，优化教学过程，提高教学效率，培养学生学习的积极主动性。
- 3、促进自身的专业发展，提高教学水平。



研究方法

调查研究法

文献研究法

教学实验法

经验总结法

实施过程



准备、起步阶段

- 更新理念
- 深入调研
- 制定计划

总结、完善阶段

- 分析整理
- 归纳提炼
- 总结结题

实施、发展阶段

- 教学实践
- 运用整合
- 形成策略





实施过程

准备、起步阶段



- 更新理念
- 深入调研
- 制定计划

相关调查



对酒店用人方面的调查

- 好感能力
- 自尊能力
- 观察能力
- 亲和能力
- 信息能力
- 判断能力
- 行动能力

学生学习状态的调查

- 不会学习
- 学习无用
- 啃老
- 拼爹

学生对餐饮课教学情况评价

- 理论知识枯燥乏味
- 爱上实训课
- 愿意上既动手又动脑的课

课题实施计划



第一步

从理论上改变学生消极、错误的学习态度

第二步

在教学中运用较简单的参与式教学法，调动学生的学习积极性，让他们体验获得知识的成就感

第三步

引导学生真正参与到教学中，学会学习，学会思考，把理论知识和专业技能“练”到手



技能训练课

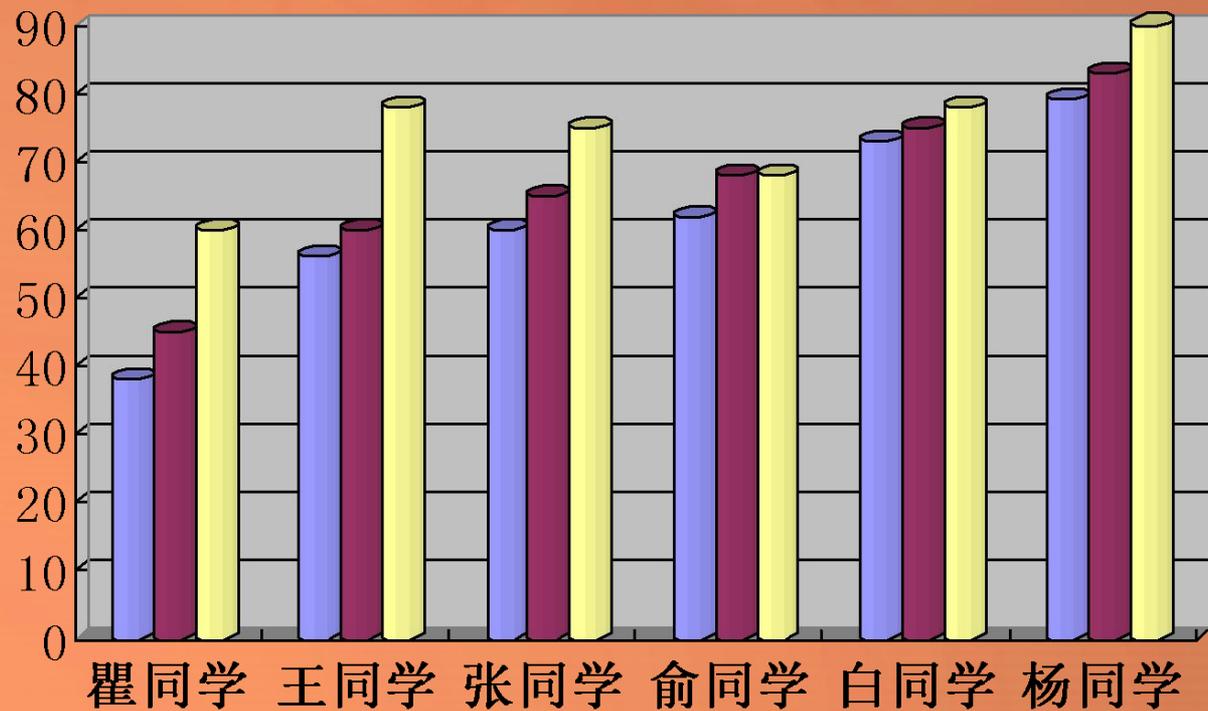
游戏法

示范
与操
作法



餐饮实训课自我评价报告

训练时间	年 月 日	训练地点	中餐实训室
训练题目	铺台布	操作人	李 X X
训练内容	1.熟练掌握铺台布的方法和要领； 2.站在两陪同之间或主位一侧练习； 3.同一餐厅所有餐台折缝横竖统一； 4.台布四角要和桌腿成平行线下垂，四角与地面的距离相等。		
掌握较好的部分	1.可以一次到位 2.台布反正掌握的好 3.直抛式铺台布掌握的好		
不足之处	1、中线居中还有待强化练习 2、斜抛式掌握的不好		
改进方案	1.严格按照操作要领操作，刻苦练习 2.台布在铺前手拿正、人站正，铺正的机会就多一些 3.练习时不光动手，还要勤思考，找到适合自己的操作方法		



- 综合练习前
- 综合练习中
- 填写实训报告后



技能训练课

游戏法

示范
与操
作法

角色
扮演
法

角色扮演法



角色扮演法



分组	表演方式	表演效果	能力提高	教师起到的作用
能力较强组	自导自演 自己设计台词	表演在内容的表现上有欠缺，但表演者的表情、动作、语言却很生动，很有个性	表达能力 领悟能力 知识的掌控能力 组织能力	创设情境 把握方向 提供资料
能力一般组	教师导学生演，学生照教师设计好的剧本表演	表演整个过程清晰，但表现力稍差，不够生动	表达能力 知识的掌控能力 组织能力	创设情境 把握方向 提供资料 指导过程 示范讲解



专业理论课

讨论法

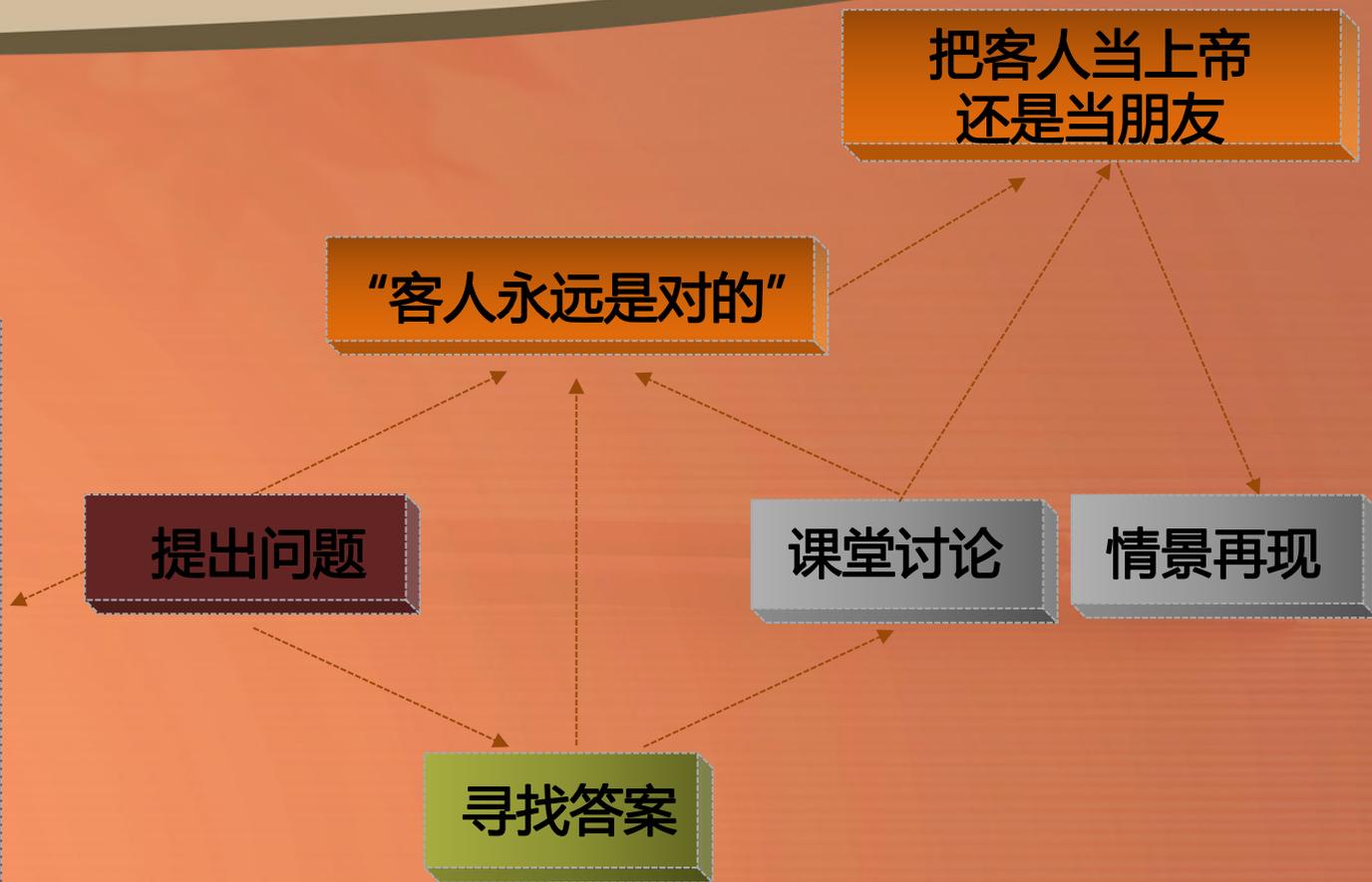
案例分析法

情景再现法

树立良好的服务意识



- 1.注意迎宾员对你的称呼
- 2.比较你和长辈与你和朋友去吃饭，服务员对你的态度
- 3.试着去为难服务员



研究成果



1、总结出适用于餐饮课教学各环节的参与式教学模式。

教学内容	教学方法
托 盘	示范与操作练习法、游戏法
餐巾折花	示范与操作练习法、游戏法
摆 台	示范与操作练习法
斟 酒	示范与操作练习法、角色扮演法
点菜分菜	示范与操作练习法、角色扮演法
餐厅各岗位职责	讨论法、角色扮演法
餐厅服务用语	讨论法、案例分析法、角色表演法、情景再现法
投诉处理	讨论法、案例分析法、角色表演法、情景再现法
餐厅员工管理	讨论法、案例分析法

研究成果



- 2、学生学习状态有了明显改观，学习的积极性和主动性明显增强。各方面的能力也显著提高。在省市级技能大赛中取得了优异的成绩。
- 3、以“浅谈参与式教学法在餐饮服务与管理教学中的应用”为题，发表了论文。
- 4、提升了自身的专业素质和水平。

启示与反思



在教学中教师扮演的角色：**介绍人 打火机**
领头羊 味精

课题研究中的不足：
研究的深度不够
能说明问题的数据不够
考虑学生的个体差异不够



谢谢聆听

恳请批评指正！