

图书基本信息

书名：<<旅游饭店服务技能与形象竞赛规范化标准实训教程（全4册）>>

13位ISBN编号：9787564116415

10位ISBN编号：7564116412

出版时间：1970-1

出版时间：东南大学出版社

作者：周振红，朱若郁，刘贵平等著

页数：376

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问：<http://www.tushu007.com>

前言

本系列教程最大的特点：1.理念上的人本性：以充分展示饭店企业及其员工形象为出发点，以适合饭店企业组织训练和参赛为基础，以方便参赛选手掌握和展示为前提，以促进饭店服务质量与水平提升为核心。

2.思路上的超前性：对现有全国性和地区性饭店服务技能大赛的形式与内容进行整合、优化，参照国际品牌饭店的标准，以竞赛项目开发为目标，以基础知识和岗位技能为中心，引导拓展技能，最终完成“板块式+模块化”体系的创造。

3.形式上的创新性：打破了以往教材或按教程章节编写的惯例，首次尝试采用“实训模块+实训单元+要点条目+现场点击+训前提示+训后提醒”的结构形式。

编写时，不刻意强调模块与模块、单元与单元之间的内在联系，只按照旅游饭店服务技能大赛比赛项目要求，把理论知识和实操技能分解为若干个独立模块进行条目的编写。

4.内容上的兼容性：在内容上，与国家职业鉴定的要求和标准衔接，整合了两者相同、相类、相近的绝大部分内容，最大限度地保证了旅游饭店技能大赛项目在一定范围内和一定程度上，与国家有关前厅服务员、客房服务员、餐厅服务员、康乐服务员等工种的初、中、高等级鉴定要求和标准相一致（以初、中等级为主）。

5.竞赛上的导向性：鉴于全国性和地方性的饭店服务技能竞赛项目数量有限，本系列教程除了介绍旅游饭店服务技能大赛的传统项目内容及标准外，有意识地开发了诸多可供竞赛使用的新项目、新标准，旨在引导饭店主管部门、饭店协会、饭店人力资源培训部门及参赛选手更广泛地关注服务技能竞赛项目的开发利用以及实操训练。

该系列教程，共分5册，每一册均有5个模块；其中第5册主要面向海南培训市场，其余4册面向全国饭店业、职业院校和社会相关培训机构及其主管部门。

本系列教程由海南省三亚市旅游产业发展局、海南省三亚旅游饭店业协会组织，并会同海南经贸职业技术学院旅游管理系课题组、海口旅游职业学校旅游1部联合开发。

三亚旅游饭店业协会秘书长刘立民担任总策划；海南经贸职业技术学院科研处处长毛江海、三亚旅游饭店业协会秘书长刘立民担任总主编；中国旅游饭店业协会副会长、国家级星评员、香港泰得国际饭店管理集团董事长沈成相担任本系列教程的主审。

内容概要

本系列教程。

以“基础技能（知识）+岗位技能+拓展技能”为编写思路，以“板块式+模块化”的体例，首创“实训模块+实训单元+要点条目+现场点击+训前提示+训后提醒”的结构，针对旅游饭店服务技能竞赛的需要，以5大板块25个模块87个单元的形式，分别列举了饭店及饭店职业能力、饭店服务礼仪规范、饭店服务口语表达（包括中英文演讲和英文小品）、旅游学基础常识、中国旅游文化常识、前厅服务技能、客房服务技能、餐厅服务技能、康乐服务技能、茶艺/调酒表演、饭店常用应用文实务、饭店沟通与公关、饭店服务心理学实务、饭店实用美学与植物花卉知识、饭店相关政策与法规常识等内容，并研发集成了饭店基础知识、岗位技能、拓展技能、综合运用能力测试题库，介绍了全国性和地方性旅游饭店服务技能大赛的项目标准、竞赛规则与评分标准。

本系列教程涉及了我国旅游饭店前厅部、客房部、餐饮部和康乐部4大部门的主要岗位业务，适量地反映出相关应知（知识）与应会（技能）的内容；同时，对旅游饭店服务技能大赛今后的发展方向、竞赛形式和竞赛内容等方面作了积极的探索。

本系列教程适用于全国性和地方性的旅游饭店服务技能与形象竞赛的组织、培训和参赛，适用于大中专院校饭店与旅游专业开展技能竞赛，也可用于饭店企业诊断内部服务水平与质量。社会相关培训机构可将此教程作为国家职业技能鉴定培训用书。

书籍目录

《拓展技能·实训项目》目录：模块一 饭店常用应用文实务实训单元1 应用文概述1.1 饭店应用文的定义、作用和特点1.2 饭店应用文的分类和行文原则1.3 饭店应用文的制作和处理规程1.4 饭店行政公文格式实训单元2 饭店行政公文体例2.1 通知/函2.2 请示/意见2.3 报告/会议纪要实训单元3 饭店商务文书体例3.1 合同3.2 说明书3.3 解说词实训单元4 饭店事务文书体例4.1 大事记/备忘录4.2 会议记录/会议纪要4.3 工作计划/总结/发言稿4.4 调查报告/述职报告实训单元5 饭店社交文书体例5.1 邀请信(书)/贺信5.2 欢迎词/祝词5.3 感谢信/答谢词模块二 饭店沟通与公关实训单元1 饭店沟通概述与饭店沟通1.1 有关沟通的基本概念1.2 个体有效沟通1.3 有效沟通的其他技巧1.4 不同行为风格的沟通对象及其沟通技巧实训单元2 饭店部际沟通及与客人的沟通2.1 饭店部门内的沟通/协调2.2 与客人的沟通/协调.....模块三 饭店服务心理学实务模块四 饭店实用美学与植物花卉知识模块五 饭店相关政策与法规常识参考文献《技能竞赛·综合实训》目录：模块一 基础知识测试题库实训单元1 基础知识竞赛测试内容细目总表实训单元2 基础知识竞赛内容测试题2.1 饭店行业与饭店职业2.2 饭店服务礼仪规范2.3 饭店服务口语表达2.4 旅游学常识2.5 中国旅游文化常识模块二 岗位技能测试题库实训单元1 岗位技能竞赛测试内容细目分类表1.1 前厅岗位技能竞赛测试内容细目表1.2 客房岗位技能竞赛测试内容细目表1.3 餐厅岗位技能竞赛测试内容细目表实训单元2 岗位技能竞赛内容测试题2.1 前厅岗位技能2.2 客房岗位技能2.3 餐厅(中/西)岗位技能模块三 拓展技能测试题库实训单元1 拓展技能竞赛测试内容细目总表实训单元2 拓展技能竞赛内容测试题2.1 饭店常用应用文2.2 饭店沟通与公关2.3 实用饭店服务心理学2.4 实用美学与植物花卉2.5 相关政策与法规模块四 综合运用能力测试题库实训单元1 技术答辩1.1 前厅服务技术答辩1.2 客房服务技术答辩1.3 餐厅服务技术答辩实训单元2 看图说话2.1 饭店场所2.2 旅游景点2.3 旅游活动项目2.4 植物与花卉模块五 竞赛规则与评分标准实训单元1 全国旅游饭店服务技能大赛项目项目1 客房服务(中式铺床)比赛规则和评分标准项目2 餐厅服务(中餐宴会摆台)比赛规则和评分标准项目3 餐厅服务(西餐宴会摆台)比赛规则和评分标准项目4 调酒师(鸡尾酒调制)比赛规则和评分标准项目5 “仪容仪表”评分标准(所有选手)项目6 外语水平评分标准(所有选手)实训单元2 可开发项目及部分省市已开发项目2.1 可开发理论笔试项目项目1 饭店服务技术与形象竞赛项目细目表项目2 标准化理论知识试卷结构项目3 试卷生成方式2.2 已开发技能实操项目项目1 托盘技能接力赛(江门市)项目2 插花技能(江门市)项目3 果蔬雕刻(海口市)项目4 前厅总台综合服务竞赛标准(宜昌市)项目5 前台问询服务竞赛标准(三亚市)项目6 英语小品竞赛(三亚市)项目7 饭店服饰形象展示(三亚市)项目8 饭店宣传推广品(三亚市)项目9 主题征文演讲竞赛规则(三亚市)项目10 饭店服务余共礼仪操(待启用)参考文献《基础知识·实训项目》目录：模块一 饭店及饭店职业能力实训单元1 饭店概述1.1 现代饭店的含义与特征1.2 饭店的类型及等级1.3 饭店产品的概念与特点1.4 饭店的兴起与发展实训单元2 饭店职业道德与职业生涯设计2.1 职业道德与饭店职业守则2.2 饭店职业生涯设计实训单元3 饭店服务意识及服务技能3.1 饭店服务及优良服务的含义3.2 饭店服务意识及其强化训练3.3 饭店服务员技能分类及特征实训单元4 饭店客人类型及服务技巧4.1 团队客人特点及服务技巧4.2 散客特点及服务技巧实训单元5 饭店常规安保技能与计量知识5.1 饭店发生火灾时的行动与常用灭火器的使用5.2 饭店有害动物的防治与常用消毒方法5.3 饭店计量知识应用技能模块二 饭店服务礼仪规范实训单元1 饭店服务礼仪规范内涵与饭店服饰形象1.1 饭店服务礼仪的定义1.2 饭店服务基本礼仪规范实训单元2 饭店服务礼仪规范2.1 饭店服务通用礼仪规范2.2 前厅服务礼仪规范2.3 客房服务礼仪规范2.4 餐饮服务礼仪规范2.5 康乐服务礼仪规范2.6 其他服务礼仪规范实训单元3 涉外礼仪及宗教和节日习俗.....模块三 饭店服务口语表达模块四 旅游学基础常识模块五 中国旅游文化常识参考文献《岗位技能·实训项目》目录：模块一 前厅服务技能实训单元1 前厅服务技能竞赛基础知识要点1.1 前厅部的目标任务与地位作用1.2 前厅部环境1.3 饭店房价与计价方式1.4 关于VIP/“金钥匙”/有效证件/标准时制度1.5 临时性预订/确认性预订/保证性预订1.6 客史档案内容/用途/收集/整理/建档1.7 前厅服务质量1.8 前厅服务专业术语实训单元2 前厅服务技能竞赛公共项目规范化标准2.1 客人抵店前的准备2.2 VIP接待2.3 商务行政楼层宾客接待2.4 长住宾客接待服务2.5 IC卡的制作与故障排除2.6 代办服务2.7 物品托管与领取服务2.8 函件处理2.9 住店客人的送别实训单元3 前厅服务技能竞赛岗位项目规范化标准3.1 预订处(电讯预订/散客预订/团队预订/检查/婉拒/变更/取消/超额)3.2 礼宾岗(客人抵店大门应接/抵店行李服务/离店行

<<旅游饭店服务技能与形象竞赛规范化>>

李服务) 3.3 接待处 (分房与分房技巧 / 散客人住登记 / 团队人住登记) 3.4 问询处 (访客查询与留言 / 住客查询与留言) 3.5 收银处 (结算方式 / 散客结账 / 团队结账 / 客账控制 / 夜间审计) 3.6 商务中心 (打印 / 复印 / 装订 / 传真 / 翻译 / 洽谈室出租 / Internet) 3.7 电话总机 (接转 / 留言 / 叫醒) 实训单元4 前厅服务案例答辩技能规范化标准4.1 情形问题简答示例4.2 案例分析答辩示例模块二 客房服务技能模块三 餐厅服务技能模块四 康乐服务技能模块五 茶艺 / 调酒表演参考文献

章节摘录

插图：模块一 饭店常用应用文实务实训单元1 应用文概述1.1 饭店应用文的定义、作用和特点1.1.3 饭店应用文的特点

- 1.有特定的作者和写作意图：（1）饭店应用文有些文种是有法定作者的，例如“决定”、“意见”等，是出自决策部门的，一般员工是不可随意使用的；（2）饭店应用文写作目的十分明确，是直接用来处理饭店事务、沟通交流或宣传教育的。
- 2.具有权威性和约束力：（1）作为规范行为、指导工作的应用文，带有鲜明的强制性和约束力；（2）有关人员必须遵守或执行，不得违反。
- 3.具有承诺性：（1）饭店应用文作为日常联系工作、协调事务方面的文种，则具有表明自我立场和承诺的作用；（2）饭店应用文一旦发出，就不能随意更改。
- 4.具有实用性和时效性：（1）饭店应用文正是因为有需要才制作，必须有的放矢，因此具有很强的实用性和时效性；（2）在办理过程中就必须把握时机，否则，逾期便失效。
- 5.格式鲜明：饭店应用文有法定格式和惯用格式，不可随意创造。
- 6.语言简练、表达严谨：（1）饭店应用文常用说明性语言，言简意赅，庄重严谨；（2）除社交礼仪类应用文外，一般在写作时不能使用渲染感情或夸张色彩的文学语言。
- 7.读者明确：（1）饭店应用文的读者和受文单位非常明确，在写作时要区分上行文、平行文和下行文，运用恰当的语气来表达；（2）在文件处理过程中要特别注意印发或传阅范围，防止超范围传播和涉密事项泄密。

编辑推荐

《旅游饭店服务技能与形象竞赛规范化标准实训教程(全4册)》是由潘雪梅、毛江海和刘立民共同编写，东南大学出版社出版发行的。

版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问:<http://www.tushu007.com>