

<<前厅服务员国家职业技能鉴定指>>

图书基本信息

书名：<<前厅服务员国家职业技能鉴定指南-初级.中级.高级/国家职业资格五级.四级.三级>>

13位ISBN编号：9787121178801

10位ISBN编号：712117880X

出版时间：2012-9

出版时间：电子工业出版社

作者：曹红 编

页数：200

字数：339200

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>

## <<前厅服务员国家职业技能鉴定指>>

### 前言

本套教材的编写符合职业学校学生的认知和技能学习规律，形式新颖，职教特色明显；在保证知识体系完备，脉络清晰，论述精准深刻的同时，尤其注重培养读者的实际动手能力和企业岗位技能的应用能力，并结合大量的典型任务和项目来使读者更进一步灵活掌握及应用相关的技能。

为满足前厅服务员职业技能培训和职业技能鉴定需要，更好地服务于前厅服务员国家职业资格证书制度的推行工作，湖南省人力资源和社会保障厅职业技能鉴定中心、湖南省职业技术培训研究室组织行业专家、职业教育专家和职业技能培训与职业技能鉴定专家，成立了前厅服务员职业技能鉴定研究与题库开发课题组，对前厅服务员工国家职业标准、职业技能培训教程、职业技能鉴定试题库和职业技能鉴定指南等进行了深入的研究，撰写了《前厅服务员国家职业技能鉴定指南初级、中级、高级/国家职业资格五级、四级、三级》等图书，并通过了湖南省人力资源和社会保障厅的审定。

**本书内容** 本书以《国家职业标准&mdash;&mdash;前厅服务员》为依据，对参加前厅服务员（国家职业资格五级、四级、三级）鉴定考试的考生梳理知识、强化训练、提高应试能力有直接的帮助和指导作用。

体现了前厅服务员的职业特色，突出针对性、典型性、实用性，涵盖了相应级别考核的主要理论知识和操作技能。

为便于考生把握相应等级的考核要求，指南给出了学习要点、工作要求及鉴定要素；为便于考生熟悉考核内容、题型，指南以试题的形式阐述了相应等级应掌握的考核点并配有参考答案或评分标准。

本书是参加前厅服务员（国家职业资格五级、四级、三级）鉴定考试的必备参考指导用书，可作为高等职业院校、技师学院、技工及高级技工学校、中等职业学校相关课程的教材，也可作为企业技师培训教材和相关服务人员的自学用书。

在培训、教学实践中，老师可根据不同培养目标所对应的技能要求，适当选择和增补相关的培训、教学内容。

**配套教学资源** 本书提供了配套的立体化教学资源，包括前厅服务员国家职业标准、教学指南、电子教案等必需的文件。

**本书主编** 本书由湖南女子学院曹红主编、潘勇副主编。

由于时间仓促，作者水平有限，书中错漏之处在所难免，恳请广大读者批评指正。

**特别鸣谢** 特别鸣谢湖南省人力资源和社会保障厅技能鉴定中心、湖南省职业技术培训研究室对本书编写工作的大力支持，并同时鸣谢湖南省职业技能鉴定中心（湖南省职业技术培训研究室）史术高、甘昌意、刘南对本书进行了认真的审校及建议。

主编 2012年8月

## <<前厅服务员国家职业技能鉴定指>>

### 内容概要

本书以《国家职业标准——前厅服务员》为依据，对参加前厅服务员（国家职业资格五级、四级、三级）鉴定考试的考生梳理知识、强化训练、提高应试能力有直接的帮助和指导作用。体现了前厅服务员的职业特色，突出针对性、典型性、实用性，涵盖了相应级别考核的主要理论知识和操作技能。

为便于考生把握相应等级的考核要求，指南给出了学习要点、工作要求及鉴定要素；为便于考生熟悉考核内容、题型，指南以试题的形式阐述了相应等级应掌握的考核点并配有参考答案或评分标准。

# <<前厅服务员国家职业技能鉴定指>>

## 书籍目录

### 第一章 应试指导

#### 第一节 前厅服务员职业技能鉴定简介

#### 第二节 前厅服务员职业技能鉴定的试卷构成

##### 一、理论知识考试的试卷构成

##### 二、操作技能考核的试卷构成

#### 第三节 前厅服务员职业技能鉴定题型及特点

##### 一、理论知识考试题型及特点

##### 二、操作技能考核试题及特点

#### 第四节 应试技巧

##### 一、理论知识考试的应试技巧

##### 二、操作技能考核的应试技巧

### 第二章 初级前厅服务员鉴定指南

#### 第一节 学习要点

##### 一、对初级前厅服务员的工作要求

##### 二、初级前厅服务员鉴定要素细目表

#### 第二节 理论知识试题

##### 一、单项选择题

##### 二、判断题

#### 第三节 操作技能试题

##### 鉴定点一：前台接待

##### 鉴定点二：客房预订

##### 鉴定点三：离店结账

##### 鉴定点四：电话留言

##### 鉴定点五：行李服务

##### 鉴定点六：应变能力

##### 鉴定点七：英语翻译

#### 第四节 模拟试卷

##### 一、理论知识模拟试卷

##### 二、操作技能模拟试卷

#### 第五节 参考答案

##### 一、选择题参考答案

##### 二、判断题参考答案

##### 三、理论知识模拟试卷参考答案

### 第三章 中级前厅服务员鉴定指南

#### 第一节 学习要点

##### 一、对中级前厅服务员的工作要求

##### 二、中级前厅服务员鉴定要素细目表

#### 第二节 理论知识试题

##### 一、单项选择题

##### 二、判断题

#### 第三节 操作技能试题

##### 鉴定点一：前台接待

##### 鉴定点二：客房预订

##### 鉴定点三：离店结账

##### 鉴定点四：电话留言

## <<前厅服务员国家职业技能鉴定指>>

鉴定点五：行李服务

鉴定点六：应变能力

鉴定点七：英语翻译

鉴定点八：推销能力

### 第四节 模拟试卷

一、理论知识模拟试卷

二、操作技能模拟试卷

### 第五节 参考答案

一、选择题参考答案

二、判断题参考答案

三、理论知识模拟试卷参考答案

## 第四章 高级前厅服务员鉴定指南

### 第一节 学习要点

一、对高级前厅服务员的工作要求

二、高级前厅服务员鉴定要素细目表

### 第二节 理论知识试题

一、单项选择题

二、判断题

### 第三节 操作技能试题

鉴定点一：客房预订

鉴定点二：离店结账

鉴定点三：电话留言

鉴定点四：行李服务

鉴定点五：应变能力

鉴定点六：业务培训

鉴定点七：英语前台接待

### 第四节 模拟试卷

一、理论知识模拟试卷

二、操作技能模拟试卷

### 第五节 参考答案

一、选择题参考答案

二、判断题参考答案

三、理论知识模拟试卷参考答案

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>