

<<会务接待服务员>>

图书基本信息

书名：<<会务接待服务员>>

13位ISBN编号：9787504582430

10位ISBN编号：7504582433

出版时间：2010-2

出版时间：人力资源和社会保障部教材办公室、中国就业培训技术指导中心上海分中心、上海市职业培训研究发展中心 中国劳动社会保障出版社 (2010-02出版)

作者：人力资源和社会保障部教材办公室，中国就业培训技术指导中心上海

页数：122

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>

<<会务接待服务员>>

前言

职业资格证书制度的推行,对广大劳动者系统地学习相关职业的知识和技能,提高就业能力、工作能力和职业转换能力有着重要的作用和意义,也为企业合理用工以及劳动者自主择业提供了依据。

随着我国科技进步、产业结构调整以及市场经济的不断发展,特别是加入世界贸易组织以后,各种新兴职业不断涌现,传统职业的知识和技术也愈来愈多地融进当代新知识、新技术、新工艺的内容。

为适应新形势的发展,优化劳动力素质,上海市人力资源和社会保障局在提升职业标准、完善技能鉴定方面做了积极的探索和尝试,推出了1+X培训鉴定模式。

1+X中的1代表国家职业标准,X是为适应上海市经济发展的需要,对职业标准进行的提升,包括了对职业的部分知识和技能要求进行的扩充和更新。

上海市1+X的培训鉴定模式,得到了国家人力资源和社会保障部的肯定。

为配合上海市开展的1+X培训与鉴定考核的需要,使广大职业培训鉴定领域专家以及参加职业培训鉴定的考生对考核内容和具体考核要求有一个全面的了解,人力资源和社会保障部教材办公室、中国就业培训技术指导中心上海分中心、上海市职业培训研究发展中心联合组织有关方面的专家、技术人员共同编写了《1+X职业技能鉴定考核指导手册》。

<<会务接待服务员>>

内容概要

职业资格证书制度的推行,对广大劳动者系统地学习相关职业的知识和技能,提高就业能力、工作能力和职业转换能力有着重要的作用和意义,也为企业合理用工以及劳动者自主择业提供了依据。

随着我国科技进步、产业结构调整以及市场经济的不断发展,特别是加入世界贸易组织以后,各种新兴职业不断涌现,传统职业的知识和技术也愈来愈多地融进当代新知识、新技术、新工艺的内容

。为适应新形势的发展,优化劳动力素质,上海市人力资源和社会保障局在提升职业标准、完善技能鉴定方面做了积极的探索和尝试,推出了1+X培训鉴定模式。

1+X中的1代表国家职业标准,X是为适应上海市经济发展的需要,对职业标准进行的提升,包括了对职业的部分知识和技能要求进行的扩充和更新。

上海市1+X的培训鉴定模式,得到了国家人力资源和社会保障部的肯定。

为配合上海市开展的1+X培训与鉴定考核的需要,使广大职业培训鉴定领域专家以及参加职业培训鉴定的考生对考核内容和具体考核要求有一个全面的了解,人力资源和社会保障部教材办公室、中国就业培训技术指导中心上海分中心、上海市职业培训研究发展中心联合组织有关方面的专家、技术人员共同编写了《1+X职业技能鉴定考核指导手册》。

该手册由“理论知识复习题”“操作技能复习题”和“理论知识模拟试卷及操作技能模拟试卷”三大块内容组成,书中介绍了题库的命题依据、试卷结构和题型题量,同时从上海市1+X鉴定题库中抽取部分理论知识题、操作技能试题和模拟样卷供考生参考和练习,便于考生能够有针对性地进行考前复习准备。

今后我们会随着国家职业标准以及鉴定题库的提升,逐步对手册内容进行补充和完善。

<<会务接待服务员>>

书籍目录

会务接待服务员职业简介第1部分 会务接待服务员(四级)鉴定方案第2部分 鉴定要素细目表第3部分 理论知识复习题会务接待服务心理中外民俗会务接待服务规范会务接待服务实务会务装饰和布置会务接待相关知识第4部分 操作技能复习题会前准备(折花)会前准备(厅室布置)

<<会务接待服务员>>

章节摘录

插图：23.宾客要求在会务活动中，（ ）得到安全保障。

A.人身与资产 B.人生与财产 C.个人与财产 D.人身与财产

24.所谓“心安理得”，实际上是（ ）才能心安。

A.合情 B.理由 C.得理 D.复杂

25.顾客满意不仅是个人需求的满意，还包含着（ ）的成分。

A.公众需求 B.大众需求 C.社会需求 D.集体需求

26.企业形象是企业（ ），是企业一种有价值的无形资产。

A.极宝贵的资产 B.极珍贵的资源 C.极宝贵的资源 D.极宝贵的财产

27.服务产品质量的评价体系由服务者自我评价、顾客评价、（ ）三部分组成。

A.认证机构评价 B.社会团体评价 C.舆论评价 D.第三者评价

28.个性化的（ ）服务主要有超长服务、超前服务和领悟服务三个方面。

A.针对性 B.优质 C.高品位 D.优化

29.（ ），获得亲切感是人所固有的一种高级心理需求。

A.消除疲劳 B.消除孤独感 C.消除烦恼 D.摆脱贫穷

30.我们可以听到他人怎么说，却无法看到他人怎么（ ）。

A.想 B.做 C.干 D.表现

31.（ ）是会务服务的心理策略之一。

A.敏捷准时、快速高效 B.简捷准确、快速高效 C.敏捷准确、快速高能 D.敏捷准确、快速高效

32.客人在投诉时具有（ ）种投诉心理。

A.二 B.三 C.四 D.五

33.心理学认为，情感是人对客观事物是否符合需要的（ ）。

A.亲身体会 B.感情体验 C.态度体现 D.态度体验

34.性格既受（ ），更受后天影响而逐渐成为个人较稳定的心理特征。

<<会务接待服务员>>

编辑推荐

《会务接待服务员(4级)》：1+X职业技能鉴定考核指导手册

<<会务接待服务员>>

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>