

<<职业能力训练学习手册>>

图书基本信息

书名：<<职业能力训练学习手册>>

13位ISBN编号：9787563712724

10位ISBN编号：7563712720

出版时间：2006-3

出版时间：旅游教育出版社

作者：旅游行业培训教材研发中心组织 编

页数：183

字数：127000

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>

<<职业能力训练学习手册>>

内容概要

与同类出版物相比,《跟我学饭店服务》具有以下特点: 第一,可操作性强。

全套教材以读者的实际需要为出发点,紧密结合饭店工作实际,结合新技术、新理念在旅游饭店的实际运用,在编写中坚持“用什么,编什么”的原则。

第二,内容简洁。

全套教材文字简练且生动,书中没有过多的文字描述,主要运用各种流程图,说明技能操作的步骤及服务质量标准。

第三,紧扣职业技能鉴定。

全套教材紧紧围绕国家职业技能鉴定的内容和要求,在保证知识连贯性的基础上,着眼于技能操作,突出针对性、实用性。

第四,联动效应强。

全套教材实现了学习、训练、模拟演练的联动,学员边看边学,边学边练,更能起到强化技能、规范操作的作用。

第五,版式设计活泼。

在行文中穿插了案例、服务小贴士、练习指导、自我评估等知识点,旨在增加读者的认知力和理解力。

训练手册中还有操作图解、趣味性图片,寓教于乐,使枯燥的学习变成有趣的游戏。

本套教材既可供各旅游企业、各地旅游增训部门对各岗位员工进行岗前培训或在岗培训,也可供旅游企业各工种员工在参加考核前自学,同时也是各旅游职业学校学生就业培训的良师益友。

<<职业能力训练学习手册>>

书籍目录

观察能力 模块1 观察的前提条件 模块2 观察能力测试 模块3 观察能力训练法 模块4 观察能力情景模拟
人际交往能力 模块1 人效的倾听 模块2 得当的语方表达团队合作能力 模块1 团队的分类 模块2 团队成员的发展阶段 模块3 如何建立良好的团队关系 模块4 团队合作中的几个误区使用信息能力 模块1 尽可能多地收集信息 模块2 培养稳定而灵活的注意力 模块3 有效的记忆推销能力 模块1 推销人员应具备的基本素质 模块2 成功销售全过程 模块3 推销技巧 模块4 推销的种类及其注意事项 模块5 推销能力训练
应变能力 模块1 突发事件的处理 模块2 常见突发事件的处理 模块3 矛盾冲突的处理 模块4 应变技巧 模块5 应变能力测试 模块6 应变能力训练
创新能力 模块1 服务创新 模块2 菜系创新 模块3 他新能力测试 模块4 创新能力训练
情绪自控与调节能力 模块1 情绪自控的基本方式 模块2 几种常见的情绪问题 模块3 如何应对压力 模块4 心理调适能力测试 模块5 情绪词整训练法保持良好心态能力 模块1 服务的主动性 模块2 处我激励 模块3 自尊自信 模块4 永不停止学习

<<职业能力训练学习手册>>

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>