

<<饭店服务与管理专业教学法>>

图书基本信息

书名：<<饭店服务与管理专业教学法>>

13位ISBN编号：9787513515986

10位ISBN编号：7513515980

出版时间：2011-12

出版时间：外语教学与研究出版社

作者：教育部 等编，徐流 主编

页数：262

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>

<<饭店服务与管理专业教学法>>

内容概要

本书分为三大编共15章。

第一编专业教学特点分析共4章，主要论及专业教学的应用领域、教学对象、教学目标、教学内容以及教学媒体与环境。

第二编专业教学方法应用共8章，主要论及该专业典型且适用的教学方法在饭店服务与管理专业中的具体运用、实施步骤、应用特点及注意事项。

第三编专业教学经验借鉴共3章，主要论及部分国家职业教育有特色和创新的改革成果与我国职业教育专业教学的有机融合。

本书力图形成成为职业学校专业教师的教学、教改、教研服务，具有一定可读性、操作性和实用性的饭店服务与管理专业教学法教材。

<<饭店服务与管理专业教学法>>

书籍目录

第一编 专业教学特点分析

饭店服务与管理专业现状和发展前景

饭店服务与管理专业应用领域

饭店服务与管理专业职业能力

饭店服务与管理专业发展趋势

饭店服务与管理专业学生特点

饭店服务与管理专业学生学习心理

饭店服务与管理专业学生学习能力

饭店服务与管理专业学生学习策略

饭店服务与管理专业教学内容

典型工作任务分析与教学目标

典型工作过程分析与教学内容

典型工作情景分析与教学材料

饭店服务与管理专业教学媒体和环境

饭店服务与管理专业常规教学媒体

饭店服务与管理专业典型教学媒体

饭店服务与管理专业教学环境

第二编 专业教学方法应用

饭店服务与管理专业演示操作法

客房服务基本程序

餐饮服务一般流程

饭店服务与管理专业情景模拟法

前厅接待服务礼仪

餐饮服务接待礼节

饭店服务与管理专业案例教学法

标准化、规范化服务

个性化、情感化服务

饭店服务与管理专业张贴板教学法

客人永远重要, 客人总是对的

服务关键时刻, 把握服务时机

饭店服务与管理专业角色扮演法

中餐厅领班岗位职责

客房主管日常工作

饭店服务与管理专业顶岗实习法

前厅应接服务

前厅行李服务

饭店服务与管理专业考察体验法

餐饮服务人员素质要求

客房清洁保养

饭店服务与管理专业项目教学法

客房技能大赛训练及参赛

餐饮技能大赛训练及参赛

第三编 专业教学经验借鉴

澳大利亚“能力导向培训包”简介

培训包概述

<<饭店服务与管理专业教学法>>

培训包学习借鉴

德国“行动导向课程模式”简介

学习领域课程概述

学习领域课程学习借鉴

奥地利“实习公司”简介

实习公司概述

实习公司学习借鉴

<<饭店服务与管理专业教学法>>

章节摘录

(3) 团队协作能力团队协作能力是为完成实际工作任务,充分理解和发挥团队作用,并与其他人相互协调配合的能力。

当今社会,新技术、新产品不断涌现,社会分工越来越细,分工合作必然成为时代对各行业乃至同行业不同部门、个体员工的客观要求。

任何人都不能独立完成所有工作,所能完成的仅仅是企业目标中的一个小部分。

因此,团队协作能力是企业员工最重要的能力之一,团队合作精神也是企业文化的重要组成部分,是企业成功的重要因素。

团队协作能力主要体现于团队中每个人各就各位,齐心协力;遇到分歧相互协调,遇到困难互相帮助的能力;善于沟通,尊重别人,使用恰当方式与人协作的能力;学会领导别人与被人领导,使团队协调成一个有机整体的能力。

现代饭店是一个面向社会的服务性行业,完成每位客人住店期间的全部服务工作,需要各部门通力合作,由各个岗位共同来完成。

若以个人意志为转移,各行其道或特立独行,则难以保证服务流程畅通,影响服务质量和效率,损害饭店整体声誉。

(4) 组织管理能力组织管理能力是为有效实现组织目标,灵活地运用各种方式,将各种力量合理组织和有效协调的能力。

现代社会是一个庞大的、错综复杂的系统,也是一个竞争激烈的社会,绝大多数工作往往需要多人的协作才能完成。

从某种角度讲,每一个人都是组织管理者,承担着一定的组织管理任务。

组织管理能力其实是一种竞争力,是企业现代化生产的客观要求。

主要包括平衡各方和协调关系的能力;各取所长和善于用人的能力;遇到纷繁复杂现象作出正确判断和决策的能力;能充分预测各种情况变化以做好应对的能力等。

现代饭店已成为商业客人的商务活动中心、市场情报中心,也是度假旅游者的康乐活动中心和社会交际中心。

组织各种层次、不同形式的活动是饭店工作的组成部分,也是饭店实现“三大效益”的重要渠道。

因此,组织管理能力是必须具备的。

1.3 饭店服务与管理专业发展趋势 作为培养一线服务人员和基层管理人员的中职学校饭店服务与管理专业,顺应饭店业发展对专业人才的行业要求和职业教育的改革浪潮,对人才培养模式、课程体系、办学模式、师资队伍以及人才培养目标等都进行了不同程度的改革实践,探索各具特色。

.....

<<饭店服务与管理专业教学法>>

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>