

“十二五”职业教育
国家规划教材
配套教学用书
旅游行业岗位技能
培训教材

主编
张楠宁

茶艺

(第二版)



高等教育出版社

项目一	-	饮茶溯源	001
		任务一 茶从哪里来 003	
		任务二 从吃茶说起 007	
项目二	-	烹煎黄金芽，不取谷雨后——绿茶	017
		任务一 选茶备具 019	
		任务二 绿茶的茶艺演示 028	
		任务三 绿茶的沏泡服务和表演 045	
项目三	-	窈得茉莉无上味，列作人间第一香——花茶	053
		任务一 选茶备具 055	
		任务二 花茶的茶艺演示 069	
		任务三 花茶的沏泡服务和表演 084	
项目四	-	山区谷雨芽色青，绿肥红瘦叶条挺——红茶	093
		任务一 选茶备具 095	
		任务二 红茶的茶艺演示 107	
		任务三 红茶的沏泡服务和表演 121	
项目五	-	香于九畹芳兰气，圆如三秋皓月轮——黑茶	129
		任务一 选茶备具 131	
		任务二 黑茶的茶艺演示 142	
		任务三 黑茶的沏泡服务和表演 153	
项目六	-	舌根来得天真味，鼻观先闻圣妙香——乌龙茶	161
		任务一 选茶备具 163	
		任务二 乌龙茶的茶艺演示 180	
		任务三 乌龙茶的沏泡服务和表演 195	
主要参考书目			209

魅力
校园 职业素养系列教材

口语交际

普通话 [第三版]

▲ 主编 李 珉



高等教育出版社

目 录

课次	普通话训练	口语交际训练
第一课	普通话水平测试概述 / 2 一、普通话与方言 / 2 二、普通话水平测试的意义和性质 / 2 三、普通话水平的三级六等 / 3 四、国家有关普通话水平的相关政策 / 4 五、普通话水平测试的方式和项目 / 4	口语交际基本技能(一): 礼貌语言 / 5 一、礼貌基本用语 / 5 二、礼貌语言与语境 / 7 三、礼貌语言与态势语 / 8
第二课	第一测试项训练: 读单音节字词(一) / 14 声调训练·掌握调值 / 14 发声技能·呼吸训练 / 16	口语交际基本技能(二): 倾听 / 19 一、专心听解 / 19 二、耐心听记 / 20 三、细心听辨 / 20
第三课	第一测试项训练: 读单音节字词(二) / 26 声调训练·辨明调类 / 26 发声技能·共鸣训练 / 30	口语交际基本技能(三): 心理素质训练 / 31 一、口语交际中的心理障碍 / 31 二、克服心理障碍的方法 / 32 三、建立自信心理的训练方法 / 32
第四课	第一测试项训练: 读单音节字词(三) / 36 声母·发音部位难点突破 / 36 一、平舌音 z、c、s 与翘舌音 zh、ch、sh / 36 二、f 与 h / 39 三、j、q、x 与 z、c、s, g、k、h / 40 发声技能·吐字归音 / 41	交谈(一): 生活交谈 / 43 一、交谈的前奏——寒暄 / 43 二、交谈的原则——礼貌、坦诚、谦虚、避讳 / 44
第五课	第一测试项训练: 读单音节字词(四) / 51 声母·发音方法难点突破 / 51 一、鼻音 n 与边音 l / 51 二、送气音与不送气音 / 53 三、声母综合训练 / 54 发声技能·嗓音保护常识 / 57	交谈(二): 交谈的技巧 / 58 一、善于提出话题 / 58 二、善于控制话题 / 60 三、善于转移话题 / 61
第六课	第一测试项训练: 读单音节字词(五) / 64 韵母·鼻韵母难点突破 / 64 一、前鼻韵母与后鼻韵母 / 64 二、eng、ong、ueng / 67 朗读技巧·调动感情的方法 / 67	交谈(三): 工作交谈 / 71 一、迎送与招呼 / 71 二、拜访与接待 / 72 三、电话交谈 / 77
第七课	第一测试项训练: 读单音节字词(六) / 81 韵母·单韵母与复韵母 / 81 一、i 与 ü / 81 二、e 与 o(uo) / 82 三、e 与 er / 83 四、uan、uei、uen / 84 五、复韵母与单韵母 / 85 六、韵母综合训练 / 86 备考要诀·第一测试项读单音节字词 / 89	介绍(一): 人物介绍 / 92 一、自我介绍 / 93 二、介绍他人 / 95

中国高等院校邮轮人才培养联盟 组织编写
国际邮轮乘务专业教学协作中心

国际邮轮乘务管理专业系列教材

邮轮

餐饮服务管理

主 编 丁陈娟
副主编 覃雪梅
主 审 程爵浩

YOUTUN CANYIN FUWU GUANLI



大连海事大学出版社

目 录

第一章 邮轮餐饮管理导论.....	1
第一节 邮轮餐饮概况.....	3
第二节 邮轮餐饮部组织机构与职能	10
第三节 邮轮餐饮经营的特点	16
第四节 邮轮餐饮服务人员的素质要求	18
第二章 邮轮餐饮服务基本技能	25
第一节 托盘服务技能	27
第二节 餐巾折花技能	37
第三节 摆台服务技能	50
第四节 斟酒服务技能	70
第五节 上菜服务技能	76
第六节 餐台插花技能	79
第三章 自助式餐饮服务	97
第一节 自助式餐饮服务简介	99
第二节 自助式餐饮服务流程及标准.....	107
第三节 自助式餐饮菜品设计.....	118
第四节 自助式餐饮服务餐台及环境设计.....	126
第四章 西餐服务.....	131
第一节 西餐简介.....	133
第二节 西餐餐台设计.....	138
第三节 西餐服务流程及标准.....	142
第四节 西餐菜品设计.....	153
第五节 西餐厅环境设计.....	156
第六节 酒水服务技巧.....	159
第五章 邮轮特色餐饮服务.....	185
第一节 船长晚宴服务.....	187
第二节 特色宴会服务.....	204
第三节 特色餐厅服务.....	213



“十二五”职业教育国家规划教材
经全国职业教育教材审定委员会审定

客房服务与管理

(第二版)

陈莹 主编



陈莹

高等教育出版社

目 录

项目一 了解岗位概况	001
任务一 熟悉客房产品	002
任务二 明确岗位职责	018
任务三 做一名优秀的客房服务员	027
思考与实践	040
项目二 熟悉清洁准备	041
任务一 准备清洁器具	042
任务二 合理使用清洁剂	051
思考与实践	058
项目三 清洁保养客房	059
任务一 清扫整理走客房	060
任务二 清扫其他客房	076
任务三 实施计划卫生	085
思考与实践	098
项目四 清洁公共区域	099
任务一 熟悉日常保洁	100
任务二 清洁保养地面	109
任务三 清洁保养墙面	118
任务四 清洁保养特殊器具	122
思考与实践	126



现代

做人德为本

礼仪

处世礼当先

河北省职业院校规划教材

经河北省职业教育教材审定委员会审定通过

XIANDAI

LIYI

主编 田力



河北出版传媒集团 河北科学技术出版社

目录

绪 论	1
形象礼仪篇	14
第1课 仪容礼仪	15
第2课 仪态礼仪	24
第3课 服饰礼仪	39
校园礼仪篇	50
第4课 师生交往礼仪	51
第5课 校园场所礼仪	59
第6课 校园活动礼仪	66
家庭礼仪篇	74
第7课 家庭成员礼仪	75
第8课 邻里相处礼仪	86
第9课 待客做客礼仪	93
社交礼仪篇	102
第10课 见面礼仪	103
第11课 介绍礼仪	110
第12课 名片礼仪	114
第13课 通信礼仪	118



“十三五”职业教育国家规划教材

前厅服务与管理

(第二版)

陈春燕 主编



高等教育出版社

目 录

项目一 前厅印象	001
任务一 走进大堂	002
任务二 认识前厅岗位	008
任务三 做一名优秀的前厅服务员	013
项目二 客房预订	019
任务一 受理散客及团队预订	020
任务二 预订确认与婉拒	029
任务三 预订失约行为处理	036
项目三 礼宾服务	047
任务一 门童迎送服务	048
任务二 散客行李服务	052
任务三 团队行李服务	058
任务四 “金钥匙”服务	064
任务五 礼宾部其他服务	067
项目四 总台服务	073
任务一 受理散客入住	074
任务二 受理团队入住	086
任务三 处理入住变更	090
任务四 受理总台问讯	095
任务五 受理宾客退房	102
项目五 总机服务和商务中心	123
任务一 总机服务	124
任务二 对客商务服务	129
项目六 大堂副理	135
任务一 重要宾客(VIP)接待服务	136