

宁安市农村普通中学绿色证书教育



宁安市教育局 编



宁安市农村普通中学绿色证书教育

(试用教材)

(九年级)

宁安市教育局编

图书在版编目 (CIP) 数据

宁安市农村普通中学绿色证书教育试用教材. 九年级/
宁安市教育局编. —牡丹江: 黑龙江朝鲜民族出版社,
2008. 9

ISBN 978 - 7 - 5389 - 1562 - 4

I. 宁… II. 宁… III. 宁安市—概况—初中—乡土教材
IV. G634.591

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2008) 第 146732 号

书 名/ 宁安市农村普通中学绿色证书教育试用教材

编 者/ 宁安市教育局

出版发行/ 黑龙江朝鲜民族出版社

发行电话/ 0453 - 6423758

电子信箱/ hexmz@126.com

责任编辑/ 朱永春

责任校对/ 王 成

封面设计/ 咸成镐

印 刷/ 牡丹江新闻传媒印务有限公司

开 本/ 787mm×1092mm 1/16

印 张/ 28.25

字 数/ 400 千字

版 次/ 2008 年 9 月第 1 版

印 次/ 2008 年 9 月第 1 次印刷

书 号/ ISBN 978 - 7 - 5389 - 1562 - 4

总 价/ 48.00 元

编 委 会

主任委员：张培良

副主任委员：刘振东

主 审：许玉河

副 主 审：郑忠臣

特 约 编 审：伏秋丽 吴桂英

主 编：李志学 王 志

编 委：关玉华 李常文 马玉顺 姚广武 高天树

王为亮 陈凤云 赵汝伟 刘庆华 邱俊娜

徐志刚 李树斌 许秀梅 王金山 栾 敏

序

农村普通中学试行“绿色证书”教育及其他技术培训，是新一轮课程改革的一项重大举措，充分体现了新课程的综合性和实践性、针对性和时代性。本次课程改革从改革农村普通中学课程结构的角度，对“绿色证书”教育提出了新的、更高的要求，重申了“绿色证书”教育的指导思想和在实施过程中必须遵循的基本原则。宁安在“绿色证书”教育方面已经走过了相当长的路程，也积累了一定的经验。在教材建设上，也曾有过一些建树。但是，随着教育创新不断深入，特别是新课程改革的实施，我们的“绿色证书”教育也需要与时俱进。

宁安对“绿色证书”教育的教育教学目标重新进行了定位：即“升学有基础，就业有技术，创业有能力，发展有潜力。”教研人员会同广大的一线教师，认真贯彻执行《基础教育课程改革纲要》提出的“三个有利于”指导思想，努力遵循《基础教育课程改革纲要》确定的四条基本原则，积极进行课程资源开发与研究，在原有“绿色证书”教育读本的基础上，大胆地进行了修改，重编了这套试用教材。这套试用教材强调了学科的渗透性，包含了生物、物理、化学和环境科学等自然科学以及经济学、管理学等多方面的知识，强调课堂教学与社会实践的整合，决不局限于课堂教学和知识的灌输，把实际操作摆在了十分重要的位置。力求体现时代要求，为推进农村两个文明建设和实现小康社会的奋斗目标服务。

本书在编写过程中注意了适用性、实效性，但由于地域的区别，产业结构的差异，各校“绿色证书”教育教师在使用过程中还应该根据实际需要有所选择、有所创新。

本试用教材的编写得到了东北农大、省经济职业技术学院，宁安市农委、科委、畜牧总站、档案局、气象局、新华书店等单位的大力支持，在此由衷地表示感谢。

由于时间仓促，加之我们的编写水平有限，本试用教材错误和不足之处在所难免，恳请使用者和各有关方面的专家提出宝贵意见，以便我们修订再版时加以改正。

编 者

二〇〇四年四月七日

目 录

第一章 酒店前厅服务用语

- 第一节 前厅对客服务的语言规范 (1)
- 第二节 前厅常用服务用语 (6)

第二章 酒店前厅礼宾服务

- 第一节 迎送客人服务 (14)
- 第二节 行李服务 (16)
- 第三节 “金钥匙” (24)

第三章 酒店中餐厅服务

- 第一节 中餐简介 (28)
- 第二节 中餐服务基本技能 (32)
- 第三节 中餐厅服务 (59)
- 第四节 中餐服务用语 (66)

第四章 电工技术与电热电动器具维修常识

- 第一节 家庭装修电路的安装 (67)
- 第二节 常用电子技术基础 (82)
- 第三节 电热器具维修技术 (95)
- 第四节 电动器具维修技术 (102)
- 第五节 制冷器具维修技术 (113)

第五章 复习与考试

第一节	把握初三学习任务和特点	(125)
第二节	如何克服总复习中的心理障碍	(128)
第三节	积极准备，认真应试，考出好成绩	(131)

第六章 就业指南

第一节	职业展望	(142)
第二节	学生自我情况分析	(145)
第三节	掌握创业或从业的方式方法及策略与技巧，并做好各方面的准备	(147)
第四节	外出打工须知	(165)

第一章 酒店前厅服务用语

- 教学目标
1. 前厅服务用语有哪些基本原则？
 2. 前厅服务用语有哪几种常用语气？请举例说明。

第一节 前厅对客服务的语言规范

一、对客服务用语的基本要求

饭店服务，尤其在前厅服务过程中，员工同客人之间的沟通既有面对面的语言沟通，也有正规的书面文字沟通。不同的沟通方式对所使用的服务用语有着不同的规范和要求。前厅部每天向饭店客人提供客房预订、前台接待、问讯、结账、外币兑换、行李服务、商务等多种形式的服务。在这些服务过程中，都需要使用语言来进行沟通，而沟通的效果直接影响着对客服务的质量。前厅部员工在同客人进行直接口语交流时，要注意服务用语的礼貌性、目的性和规范性。

（一）礼貌

对客服务用语首先应该是礼貌的语言，能够有效地传递前厅服务人员对客人的良好愿望，使客人得到高度的心理满足。

服务用语的礼貌首先体现在礼貌用语的使用上。“您好”、“请”、“谢谢”、“对不起”，这些日常生活中常用的字眼在这时会发挥你难以想象的魔力。见面、接听电话主动问好，凡事先说“请”、“谢谢”，必然能使客人时刻心情愉悦。

为了使客人充分体会到服务用语的礼貌，还需注意服务过程中的“肢体语言”和过程中的表情和语气。在直接面对客人时，员工应保持：

1. 优雅的仪态。切忌仪态不端、仪容不整。
2. 饱满的精神状态。切忌垂头丧气、愁眉苦脸、萎靡不振。
3. 真诚亲切的微笑。切忌面无表情或表情木讷，皮笑肉不笑。
4. 友好的态度。不要态度生硬、死板，不耐烦。

5. 目光的交流。眼睛是心灵的“窗口”，通过目光表露对客人的关切。切忌目光游移，左顾右盼。

6. 表情要专注。不要三心二意、心不在焉。

7. 语速要适中。过快、过慢者会使客人感觉不受尊重。

8. 吐字要清楚。避免口齿不清，语意停顿含混。

9. 语气要柔和。

10. 音量要适度。

（二）目的性

语言是沟通的手段。言之无物，再礼貌的语言也无法保证有效完成对客服务。因此，在前厅服务过程中，在保证服务用语的礼貌性的同时，还一定要注意语言明确的目的性。用简练、礼貌的服务用语清楚地表达自己的意图，确保客人能够理解并予以合作。

在处理客房预订和前厅接待服务时，预订员和接待员的目的是受理客人预订和办理入住登记手续，服务用语的重点是如何迅速、高效地完成以上服务程序，而不是无目的地同客人过多寒暄。简单的一句“您好”就可以表达对客人的问候，而不必去问客人“最近过得如何”、“太太身体好吗”或“您孩子上学了吧。”需要客人出示证件，只需礼貌地说句“请您把身份证给我看一看”，就能够获得客人的合作。而不用说：“请问先生有没有带身份证？如果带的话，能不能麻烦您出示一下，我看过后马上还给您。”

因此，在前厅服务过程中，使用服务用语时一定要注意语言的目的性。紧紧围绕客人所需的服务选择简练、礼貌、有效的服务用语，明确地表明自己的意图。

（三）规范性

在保证服务用语的礼貌性和目的性的同时，还要注意语言的规范性。语言既不能过分随意和口语化，也不能过分正规和书面化。过分口语化和随意的语言会使客人感觉没有得到足够的尊重，而过分的书面化语言又会使人觉得做作。

很多人都能够理解为什么不能使用过分随意的口头语，但对不能使用客气的书面语则难以理解。俗话说“礼多人不怪”，用郑重的书面语不是显得更有礼貌吗？事实上，郑重的书面语出现在影视作品中，人们不会觉得别扭。

但如果生活上,包括服务过程中使用这些语言,就会发现有多么滑稽。

同样是请客人出示证件一句“请您给我看一看身份证”,会让人觉得自然亲切。而如果你用一句“劳烦尊驾出示身份证件以便查验,某不胜感谢之至”,请设想一下客人的反应。不仅是汉语,英语口语当中,一般常用“Would you please show me your passport?”而不用书面的“I will be so appreciate if you could be so kind to show me your passport.”此外,一些书面用词直接用于口语当中也不恰当。如受理客房预订时需询问客人所预订的房间种类和付款方式。就不能直接问客人“请问房间种类是什么”或“您是什么付款方式”,而应说“请问您需要预订什么房间”或“请问您怎么结账/如何付款”。规范性的服务用语通常有称谓语、欢迎语、问候语、征询语、应答语、道歉语、提示语和告别语,等等。本章第二节将重点介绍各类服务用语的常用规范句型。

除了直接对客服务中所用的口头语言之外,前厅部许多岗位还经常需要同客人进行书面沟通,如客人预订房,总台问讯处留言服务,前台收银处向客人催缴预付款,值班经理向客人书面致歉,等等。同口头服务用语相比,这些书面服务用语的言辞更加礼貌,语言更加规范,语气更加郑重,措辞更加委婉。具体句型请参考本章第二节相关内容。

二、对客服务中的语言技巧

解决了服务用语“用什么”的问题,还要知道“怎么用”。如何正确使用合适的服务用语,在对客服务过程中的重要作用也是不容忽视的。如果不能根据人际交流技巧正确运用语言,常常会“好心办坏事”。

(一) 熟悉客人姓名正确使用称谓语

对很多客人来说,被人尊重和认知能给他们带来极大的心理满足。因此,前厅服务人员要尽量熟记客人的姓名和称谓,并用正确的姓名和称谓称呼他们。对知道姓名的客人,每次都应称呼其姓氏,如“张先生”、“陈小姐”、“Mr. Robinson”,等等。客人登记时明确注明自己的职务、头衔和职务,如“马经理”、“王局长”、“黄教授”、“Dr. James”、“Prof. Bond”,等等。此外,对欧美国家的女性客人还要区别其婚姻状态,准确称呼。如果前厅部员工多次未能正确称呼某一客人,客人必然感觉未能得到应有的尊重和服务,对饭店员工也必然充满怨气。南方四星级饭店就曾发生客人投诉饭店员工无

视其“教授”、“博士”头衔的案例。这说明恰当的称谓对客人有多么重要。

(二) 根据不同情况运用不同语气

在人际交往过程中，人们常常使用不同的语气表达不同的情感和目的。同样在饭店前厅的服务过程中，饭店员工也应采用不同的语气向客人表达不同的目的。其中常见的语气有下列几种：

1. 询问式

主要用于征询客人意见，取得客人同意。如询问客人姓名时常用的“请您把姓名告诉我，好吗？”查验证件时说的“请您出示证件，可以吗？”

2. 协商式

提出解决问题方案同客人进行商量，由客人做出选择。如客人办理登记手续时，接待员没有发现客人的预订记录，而客人坚持要以折扣价入住。接待员可以用“协商式”的语气同客人协商解决。

“您看这样行吗？您先按标准价登记，再请您的公司重新发一份传真确认您的订房。我们一接到传真就为您更改房价。”

3. 建议式

向客人提出某种建议，基本用途和句式同“协商式”语气相近，只是口气更加自信。

4. 赞同式

对客人的观点和提议表示赞同。如：“好的，没问题。”“就这样，一有消息我们就通知您。”

5. 确认式

以征询的语气确认客人的要求或意图，常用于客房预订，问讯留言等服务过程中。如：“××先生，请确认您的订房：你预订了×间××房，价格×××，从×月×日到×月×日……”“××先生，请确认您的留言内容，可以吗？你的电话是××××××××，留言是……”

6. 道歉式

对客人的处境表示同情，向客人表达歉意。常用处理客人投诉。如：

“我很理解您的心情……”

“要是我碰到这样的事，我也会……”

“我真的非常抱歉……”“非常对不起……”

“相互作用分析”理论及其应用

在心理学中有个著名的“相互作用分析”理论，员工了解这一理论，有助于针对客人的不同心理状态，运用不同的语言技巧，能成功地完成对客服务。

“相互作用分析”的核心是在人际交往过程中，人们由于自身存在不同的人格自我状态，对外界刺激会产生不同的反应。心理学家认为，每个人的人格都有“父母自我”、“成人自我”和“儿童自我”三种不同的自我状态，在不同的外部环境作用下，会选择不同的自我状态进行人际沟通。

处于“父母自我”状态下的人在人际交往过程中表现出强烈的权威性和责任感，对待他人常采取批评、指责、教育的状态。饭店客人在面对饭店员工时，常常表现出“父母自我”状态。处于“儿童自我”状态的人感情易冲动，多以自我为中心，行事任性、不计后果，但同时也缺乏主见，易受他人影响。多数客人在前来投诉时都表现出强烈的“儿童自我”状态。“成人自我”是一个人最理性和成熟的状态，处于此状态下的人，遇事冷静，逻辑严密，通情达理，是人际交往中最理想的心理状态。

在饭店对客服务过程中，理解客人在不同自我状态下的行为方式，采用相应的自我状态同客人进行交流，会产生不同的结果。其中，当饭店员工以“成人自我”状态向他人进行交流时，大多能实现同客人之间的有效沟通；而饭店员工以“儿童自我”或“父母自我”状态处理对客服务时，通常将引起客人不满。所以，在前厅对客服务过程中，员工应尽量取理智、冷静、成熟的心态面对客人；认真地聆听客人的投诉，真正地理解客人所处的处境，耐心地解释饭店的规章制度，有效地解决客人的难题。面对“父母自我”的客人，员工应虚心礼貌地听取客人的批评和意见，向客人耐心地摆事实，讲道理。既不推卸责任，也不一味盲从，而是要站在饭店和客人双方的立场考虑问题，提出解决问题方案。服务用语应以“询问式”、“协商式”或“解释式”为主，如：“请问……可以吗？”“您看这样处理/解决行不行？”或“您看，这方面饭店有明确规定……”而绝不能同样采取“父母自我”状态同客人正面冲突，也不能完全采用“儿童自我”无原则地听任客人的摆布。

面对“儿童自我”状态下的客人，前厅部员工应充分理解客人的处理和心情，同时提出切实可行的解决办法，诱导客人接受。在进行客房销售时，

对于一些缺乏主见的客人，还可以考虑采用“父母自我”的交流方式，以专家的语气向客人提供意见和建议，帮助他们获得满意的服务。服务用语可采用“建议式”语气，如：“××先生/女士，我们饭店现在正在推广‘春季特价套房，’非常适合您……，”“您这种情况，最好…”。

而对于“成人自我”状态的客人，前厅部服务人员可以同客人平等协商，相互谅解，共同寻求解决问题的最好办法。“询问式”、“协商式”和“建议式”语气的服务都适用于沟通。

第二节 前厅常用服务用语

一、常用服务用语（汉英对照）

（一）称谓语(Titles)

1. 李先生/太太。

Mr. /Mrs. Lee

2. 先生/女士。

Sir/Madam

3. 先生们/女士们。

Gentlemen/Ladies

4. 王女士/小姐。

Ms. /Miss Wang.

5. James 教授/医生/博士。

Prof. /Dr. James.

（二）问候语(Greetings)

1. 你好！

How do you do? /How are you?

2. 早上/下午/晚上好！

Good morning/attnoon/evening.

3. 很高兴见到您！

Nice to meet you. /Glad to konw you. /Pleased to know you.

4. 你近来好吗？

How are you thesedays? /How is everything going thesedays?

5. 陈先生近来还好吧?

How is Mr Chen recently? /Is Mr. Chen ringt theseodays?

(三)欢迎语(Welcoming)

1. 欢迎光临。

Welcome.

2. 欢迎下榻本饭店。

Welcome to our hotel.

3. 我谨代表本店全体员工,真诚地欢迎您。

On behalf kf our staff,I would like to present you our sincerely welcome.

4. 欢迎您再次光临。

Welcome you back.

5. 衷心欢迎您光临本饭店。(书面)

It is truly a pleasure for us to welcome you to our hotel.

(四)征询语(Inquires)

1. 先生,您想预订哪几天的?

Could you tell for which dates you want to book the room,Sir?

2. 女士,请问住几个晚上?

May I know how many nights you will stay,Madam?

3. 查尔斯先生,你想订哪种房间?

What kind of rooms do you prefer,Mr. Charles?

4. 您准备住多久?

How long do you intend to stay?

5. 请问您贵姓?

May I konw your naem,please?

6. 您能再重复一遍吗?

Would you please say/repeat it again?

7. 您打算怎样结账呢?

How Would you make your payment sir? /How could yor account?

8. 您还有什么别的事需要我做吗?

Is there anything else I can do for you?

9. 请问您有没有订房?

Have you made room reservation, please?

10. 请问您是以谁的名字订的房?

Do you know by which name the booking was made?

11. 请填写入住登记表。

Please fill out the registration form.

12. 请您出示证件。

Would you please show me your ID card/passport?

13. 我能看一看您的护照吗?

May I have your passport please?

14. 请在这里签名。

Please sign here.

15. 请您留下姓名和电话,我会通知客人给您回电话的。

Would you please leave your name and telephone number? I will inform the guest to call you back.

(五)应答语(Answering)

1. 不用谢。

That's all right. / You are welcome. / My pleasure.

2. 没关系。

Never mind. / Don't mention it.

3. 好的,先生。我可以给你打九折。

All right, sir. I can offer you a 10% discount.

4. 李先生,您可以享受公司价格,但需要传真确认。

Mr. Lee, you could book the room by company rate, but you have to confirm it by fax.

5. 没问题,我可以给您安排无烟楼层。

Certainly, I will arrange you a Non-Smoking Room.

6. 是的,小姐。我们提供班车服务。

Yes, Miss. We offer shuttle-bus service.

7. 好的,陈太太。我会通知陈先生您来过电话。

Well, Mrs. Chen, I will tell Mr. Chen that you have called.

8. 是的,女士。您可以用运通卡结账。

Yes, Madam, you could pay by American Express Card,

9. 好的。我们马上给您换一间房。

All right. We will change you into another room at once.

10. 鲍勃先生,您可以通过闭路电视查询您的账单。

Mr. Bob, you could check your bill by the circuit television in the room directly.

(六)感谢语(Tribute)

1. 谢谢您的订房,我们期待您的光临。

Thank you for your booking, and we are looking forward to your coming.

2. 感谢您的大力协助。

Thanks you very much for your cooperation.

3. 谢谢,这是您的信用卡。

Thanks, here is your credit card.

4. 衷心感谢您长期以来对本饭店的支持与厚爱,并将竭诚为您服务。(书面)

We sincerely appreciate your constant supporting and hope to extend our service ever since.

5. 以上资料如有更改,请立即通知前厅接待处,我们将不胜感激。(书面)

We would be so grateful if you could notice the Reception immediately in case of any updating in the information above.

(七)道歉语(Apologies)

1. 对不起。

Sorry, I'm sorry.

2. 非常抱歉。

I'm terribly/badly sorry.

3. 对不起,让您久等了。

I'm sorry to keep you waiting.

4. 对不起,标准间已经预订完了。

I am sorry really sorry but all the standard rooms have been booked out.

5. 很抱歉,1818 房已经有客人住了。

I'm terribly sorry that Room 1818 has been accommodated to an other guest.

6. 劳驾,请您在这里签名。

Excuse me, would you please sign here?

7. 很抱歉,预订员把您的姓名拼写错了。

I'm badly sorry that the reservationist has mis — spelled your name.

8. 对不起,我们饭店没有叫林文生的客人。

I'm sorry sir, but there is no such a guest call Lin wensheng living in our hotel

9. 很抱歉,没有客人的同意,我们不能把房间号码告诉您。

I'm terribly sorry, sir. But I can't tell you the guest's room number without his permission.

10. 真对不起,顾先生上午已经退房了。

Sorry, Mr. Gu has already checked out this morning.

11. 抱歉我们饭店没有××服务。

I am sorry that we have no such a service in our hotel.

12. 万分抱歉,我给您换一间房可以吗?

I am terribly sorry, would you like me to change you another room?

13. 真对不起,接待员忘了请你签名了,能请您到接待处来吗?

I'm so sorry that the receptionist forgot to ask you sign the registration form, Would you please come to the Reception to finish it.

14. 非常抱歉,行李员把您的行李拿错了。

Sorry, the bell boy has mis — taken your luggage.

15. 给您带来诸多不便,敬请原谅。

I am so sorry for the inconvenience during your stay.