

<<现代酒店服务英语>>

图书基本信息

书名：<<现代酒店服务英语>>

13位ISBN编号：9787302185727

10位ISBN编号：7302185727

出版时间：2009-8

出版时间：清华大学出版社

作者：胡扬政 编

页数：301

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>

<<现代酒店服务英语>>

前言

中国酒店业的快速发展有目共睹。

世界旅游组织预测，到2020年中国将成为世界第一旅游大国，这意味着一直到2020年中国酒店业将持续快速发展。

现在在校的酒店管理专业的学生毕业后将处于职业环境的黄金时段——酒店业的快速发展，将为具有较高的酒店英语服务技能和管理技能的酒店人才提供更为广阔的发展空间。

高等职业院校酒店管理专业教育培养的是具有一定职业竞争力的酒店实用型专业人才，要让他们在未来的职业生涯中有能力去施展，有才华去发挥。

提高这些学生的酒店英语服务技能，增强他们的职业竞争力，培养受星级酒店欢迎的实用型高技能特色人才，不仅是酒店业快速发展对高水准服务人才和管理人才的迫切要求，更是酒店管理专业课程建设和教学改革的方向和重要任务。

而教材，则是实现以学生英语服务能力培养为目标的酒店英语课程改革的重要载体和根本保证。

《现代酒店服务英语》是一本工学结合人才培养模式的适用教材。

作者根据酒店行业的工作环境和岗位要求，营造了仿真的工作情境，使学生在逐项完成服务工作任务的同时，掌握相应的英语词汇、表达方法和沟通技巧，训练顶岗工作的能力。

本书按照高职专业英语DCPEA (Development - Cnctrcrd in Professional English Ability, 以职业英语能力发展为中心) 课程模式宗旨组织内容，将英语语言能力的培养与英语服务技能养成相结合，以酒店特别是五星级酒店职业 (: Profession) 英语服务内容为教材编写主线，以不同服务岗位 (Position) 的工作内容构成教学模块，以相同岗位的不同服务任务为服务技能组成教学单元，以具体服务任务和流程 (Procedurc) 构成教学内容，以服务工作中的英语语言要求和实际操作注意事项为技能要点 (Point) 为教学重难点。

通过这些模块的服务英语教学和模拟服务演练 (Performance) ，提高“新酒店人”的酒店英语职业素养和职业技能。

《现代酒店服务英语》在编写体例上进行了精心的设计，具有一定的创新性。

1. 设立“ Service Position 服务岗位 ”、“ Skills and Attainments 服务技能与素养 ”和“ Position Knowledge 岗位知识 ”教学栏目，培养学生的岗位职业素养。

2. 以5P为知识载体，注重对学生酒店英语实用服务技能的提高，包括：用英语进行有效沟通的能力，用英语进行得体服务的应用能力，用英语完成实际操作的能力，用英语处理投诉和解决突发事件的应变能力，用英语进行酒店产品销售的能力，用英语进行个性化服务的能力，用英语解决问题的能力，用英语进行创新服务和创新工作的能力。

<<现代酒店服务英语>>

内容概要

本书根据高职高专“工学结合”培养模式编写。

作者根据酒店行业的工作环境和岗位要求，营造了仿真的工作情境，使学生在逐项完成服务工作任务的同时，掌握相应的英语词汇、英语表达方法和沟通技巧，具备顶岗工作的能力。

书中设计了“Service Position”，“Skills and Attainments”、“Position Knowledge”等栏目，实现了酒店英语语言运用能力培养和酒店服务能力培养的有机结合。

本书适合高职高专酒店管理专业教学使用，也可作为酒店行业培训教材，或酒店从业人员自学之用。

<<现代酒店服务英语>>

书籍目录

前台服务 服务技能1 入住登记 服务技能2 处理投诉和回应客人要求客房预订部服务 服务技能3
客房预订 服务技能4 预订变更礼宾部服务 服务技能5 行李服务 服务技能6 车辆预订服务收
银台服务 服务技能7 外币兑换 服务技能8 结账退宿 服务技能9 解决账单问题总机服务 服务
技能10 转接电话 服务技能11 其他服务客房服务 服务技能12 客房服务 服务技能13 客房送
餐服务 服务技能14 维修服务餐厅服务 服务技能15 餐厅预订 服务技能16 餐厅迎客服务 服
务技能17 点菜服务 服务技能18 上菜服务与席间服务 服务技能19 结账酒吧服务 服务技能20
常规服务 服务技能21 处理投诉和醉酒客人商务中心服务(一) 服务技能22 文秘服务 服务
技能23 收发传真服务商务中心服务(二) 服务技能24 票务服务 服务技能25 委托代办服务康
体中心服务 服务技能26 康体服务 服务技能27 洗浴服务 服务技能28 娱乐服务会展中心服务
服务技能29 会议服务 服务技能30 展览服务商场部服务 服务技能31 为客人荐商品 服务技
能32 展示商品供客人挑选其他服务 服务技能33 失物招领服务 服务技能34 寄存服务 服务技
能35 旅游信息服务 服务技能36 托婴服务练习答案参考文献

章节摘录

As a ticket-booking staff, you should know well about the departure and arrival time and the number of all means of transportation, and be familiar with the ticket-booking of-flees and its references. You should keep contact with the guest all the time when the reservation is undertaking. For those guests who are going to the airport, you should remind them the suitable time of departure in order to avoid delaying due to the heavy traffic. For the guest who wants to book an air-ticket, you must make copies of all materials needed, fill in the air-ticket booking confirmation form and ensure the way of leaving a message. You should contact with the relevant Airline Company in a hurry and then tell them the information related, such as the name of the guest, the number of flight, date of departure, and so on. Whatever happens during the period of reservation, you should let the guest know as soon as possible. For the guest who wants to book a train-ticket, you must make sure the place of departure and destination, time of departure and the train number the guest demands. On a special occasion, such as spring transportation or holidays, the tickets are in great demand due to heavy traffic, especially the tickets of soft and hard berth, you should explain the reason and make a suggestion for the guest in order to readjust his itinerary.

<<现代酒店服务英语>>

编辑推荐

始终贯彻高职专业英语“以职业英语能力发展为中心”的教学理念，以“5P”模式为知识载体，旨在全面提高“新酒店人”的英语职业素养和职业技能。

Professor, 职业：以酒店职业英语服务内容为主线 Positior, 岗位：以不同服务岗位的工作内容组成教学模块 Procedure, 工作过程：以具体服务任务和流程构成教学内容 Point, 要点：以工作中的语言要求和操作注意事项为技能要点 Performarlce, 演练：通过模拟服务演练提高实际应用能力

<<现代酒店服务英语>>

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>