

<<饭店英语服务实训>>

图书基本信息

书名：<<饭店英语服务实训>>

13位ISBN编号：9787301174470

10位ISBN编号：7301174470

出版时间：2010-8

出版时间：北京大学出版社

作者：柯淑萍 编

页数：233

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>

## <<饭店英语服务实训>>

### 前言

旅游业和酒店业是充满诱惑力的黄金产业，是我国经济发展的支柱产业。据世界旅游组织（UNWTO）预测，到2015年，中国将成为全球最大的旅游目的地国和第四大旅游客源国，入境旅游人数的增长必然导致国际化旅游人才和酒店人才需求量的增长。面对广阔的市场前景，如何培养出相应的人才以满足巨大的需求，是人们关注的热点问题。酒店管理与服务专业旨在培养具有较强外语沟通能力，又熟知酒店服务流程并具备专业技能的酒店管理人员和服务人员。

“饭店英语”是高等职业院校酒店管理专业的一门重要的专业必修课，对英语口语及听力有较高的要求，对专业技能的训练也十分注重。

我们根据多年的教学及酒店培训经验编写了《饭店英语服务实训》一书，以岗位实训和服务流程为主线，内容全面，富有时代感，每个实训模块提供了大量的单词和语音训练，经典对话全部模拟真实的饭店情景，具有很强的操作性。

本实训教材在编写模式上进行了精心设计，具有一定的创新。

（1）以岗位服务为模块，以具体服务为技能，以服务流程为主线，提高学生饭店岗位英语实用服务技能。

（2）岗位知识能力包含Word Stock（语料库）和Pronunciation（语音训练）两块。语料库是对该技能训练模块的一次整理，把与该训练模块相关的词汇全部罗列出来，扩大学生的词汇量和知识点；而语音训练中出现的句型都是灵活的，在不同的场合有不同的应对，而且强调发音的准确性与流利性。

（3）服务流程包含Service Performance（服务演练）、Position Practice（岗位实训）和Important（特别关注）三块。

服务演练是针对具体技能实训的经典对话；岗位实训则包括了某个技能实训可能出现的各种实训内容，要求学生能够灵活应变，操作性强；特别关注是对该模块可能遗漏的一些要点进行补充。

## <<饭店英语服务实训>>

### 内容概要

本书以岗位实训和服务流程为主线，内容全面，富有时代感，具有鲜明的特色：(1)以岗位服务为模块，具体服务为技能，服务流程为主线的编写模式；(2)创建以实训模块为中心的教学模式，以职业技能为中心的互动式教学；(3)实现岗位实训“零距离”，就业“零距离”；(4)培养用英语进行个性化服务和创新工作的能力。

本书面对涉外饭店从业人员、餐饮和旅游专业学生及常出入外国酒店的旅客等读者，是一本在酒店等场合与外国人交流的必备工具书，也可以作为高职院校的教材及高星级酒店的培训教材使用。

## &lt;&lt;饭店英语服务实训&gt;&gt;

## 书籍目录

实训模块一 饭店业须知Hospitality Industry ABCs 技能实训1 饭店类型Hotel Types 技能实训2 服务是什么What Is Service? 技能实训3 客人类型Different Guests实训模块二 前台服务Front Office 技能实训4 客房预订服务 Room Reservation 技能实训5 入住登记服务 Checking in 技能实训6 礼宾服务 The Concierge 技能实训7 总机服务Operator 技能实训8 外币兑换服务 Foreign Currency Exchange 技能实训9 结账退房服务 Checking out 技能实训10 商务中心服务 Business Center实训模块三 客房服务 Housekeeping 技能实训11 打扫房间 The Chamber Service 技能实训12 洗衣服务 Laundry Service 技能实训13 客房送餐服务 Room Service 技能实训14 维修服务 Maintenance Service实训模块四 餐饮服务 Food and Beverage 技能实训15 餐台预订 Reservations 技能实训16 餐厅迎客服务 Receiving Diners 技能实训17 中餐厅服务 At a Chinese Restaurant 技能实训18 西餐厅服务 At a Western Restaurant 技能实训19 早餐服务 Breakfast 技能实训20 酒吧服务 At the Bar 技能实训21 就餐礼仪Table Manners实训模块五 康乐服务 Recreation Service 技能实训22 康体服务Gym Service 技能实训23 保健服务 Health Care Service 技能实训24 洗浴服务 Sauna Service 技能实训25 娱乐服务 Entertainment Service实训模块六 购物服务 Shopping Service 技能实训26 旅游纪念品 Souvenirs 技能实训27 当地特产 Local specialty实训模块七 会展服务 Exhibition and Convention 技能实训28 会议服务 Convention Service 技能实训29 展览服务 Exhibition Service实训模块八 其他服务 Other Services 技能实训30 失物招领服务 Lost and Found 技能实训31 寄存服务 Deposit 技能实训32 介绍旅游信息 Introduce Tourism Information 技能实训33 托婴服务 Baby-sitting service实训模块九 投诉 Complaints 技能实训34 处理投诉Dealing With Complaints 技能实训35 刁钻客人Difficult Customers附录一：酒店日常英语100句附录二：酒店常用词汇附录三：酒店常用告示语附录四：中餐特色菜肴附录五：参考文献

<<饭店英语服务实训>>

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>