

<<酒店实务英语辅导用书>>

图书基本信息

书名：<<酒店实务英语辅导用书>>

13位ISBN编号：9787566300232

10位ISBN编号：7566300237

出版时间：2011-7

出版时间：对外经济贸易大学出版社

作者：梁悦，刘朝阳 主编

页数：229

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>

## <<酒店实务英语辅导用书>>

### 内容概要

《酒店实务英语》以行动导向理论为指导，从酒店工作过程与典型的工作任务出发，以酒店实务为视点，创建基于行动领域的学习情境，组织教学内容，以期让学习者通过课程学习，建构其酒店服务情境下的英语交际能力。

该教材遵循职业针对性、岗位实用性、实践可操作性原则，优化实训课程结构和内容；方便教师使用以学生为中心，教学做合一、理论与实施合一、工学结合的教学模式，开展酒店实务英语教学。

<<酒店实务英语辅导用书>>

书籍目录

- Module 1 Front Office
  - Part 1 Room Reservation
  - Part 2 Concierge Service
  - Part 3 Check in
  - Part 4 Dealing with Complaints
  - Part 5 Cashier Service
- Module 2 Housekeeping
  - Part 1 Showing the Room
  - Part 2 Cleaning the Room
  - Part 3 Laundry Service
  - Part 4 Room Service
  - Part 5 Personalized Housekeeping Service
  - Part 6 Dealing with Emergencies
- Module 3 Food and Beverage
  - Part 1 Taking Restaurant Reservations
  - Part 2 Seating the Guests
  - Part 3 Taking Orders
  - Part 4 Services during the Meal
  - Part 5 Bar Services
- Module 4 Health and Recreation Club
  - Part 1 Beauty Salon
  - Part 2 Gym
  - Part 3 Sauna Bath and Spa
  - Part 4 Swimming, Golf and Karaoke
- Module 5 Business Center
  - Part 1 Secretarial Services
  - Part 2 Convention Services
- Module 6 Other Services in the Hotel
  - Part 1 Depositing Luggage
  - Part 2 Shopping
- Key to the Exercises in the Textbook
- Key to the Activities

章节摘录

2.绑架人质案件应急措施：（1）当酒店客房发生人质绑架案件时，楼层服务人员应立即向部门经理、总值班经理和保安部报告。

（2）接报后应急处理小组可在事发楼层设立指挥部，并在第一时间报警。

（3）在警方到达之前应封锁消息，严禁向无关人员透露现场情况，以免引起客人惊慌和群众围观，导致劫匪铤而走险，危害人质安全。

（4）尽量满足劫匪的一些合理要求，如送水、送食物，以稳定劫匪的情绪。

（5）访问目击群众，收集发生劫案的情况，提供给公安机关。

同时，公安人员未勘查现场或未处理完毕之前，相关人员不要离开。

（6）及时收集、准备好客房的登记入住、监控录像、工程图纸等资料，提供给警方。

3.斗殴案件应急措施：（1）当酒店内发生斗殴事件时，应立即制止劝阻及劝散围观人群。

（2）如双方不听制止，事态继续发展，场面难以控制时，应迅速报告公安机关及餐厅酒店相关部门人员。

保安员应迅速到场戒备，防止损坏酒店物品。

（3）如酒店物品有损坏，则应将斗殴者截留，要求赔偿。

如有伤者则予以急救后交警方处理。

现场须保持原状以便警方勘查，并协助警方辨认滋事者。

（4）如斗殴者乘车逃离，应记下车牌号码、颜色、车型及人数等特征。

（5）协助警方勘查打斗现场，收缴各种打架斗殴工具。

.....

<<酒店实务英语辅导用书>>

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>