

<<酒店实务英语>>

图书基本信息

书名：<<酒店实务英语>>

13位ISBN编号：9787811238082

10位ISBN编号：781123808X

出版时间：2009-11

出版单位：清华大学出版社有限公司

作者：范立云 主编

页数：237

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>

## &lt;&lt;酒店实务英语&gt;&gt;

## 前言

中国加入WTO以来, 各行各业与国际接轨的进程加快了。北京2008年奥运会的成功举办和上海2010年世界博览会的申办成功, 极大地带动了我国旅游事业和酒店业的发展。

而国际酒店对从业人员的要求高, 不仅要有过硬的专业素质, 还要懂国际惯例, 具有较强的英语语言沟通能力。

本教材通过提供大量的以酒店一线部门的实际场景为语境的语言实践, 帮助学生了解酒店工作流程——从前台服务、客房服务、餐饮服务到商务中心服务以及康乐服务, 并在这一流程中能够得体地运用英语进行作业服务, 提高其运用英语与顾客沟通的能力。

本教材的主要特点如下。

(1) 本教材按酒店工作流程设置了五大模块: 前台服务、客房服务、餐饮服务、商务和康乐服务、紧急情况处理和维修及其他服务。

前4个模块都设计了一个阅读单元, 主要用以介绍酒店的基本知识和相关的文化背景知识, 为实际操作构建理论基础。

(2) 每章的阅读单元自成体系, 由学习目标 (Learning Objectives)、问题导入 (Questions for Thought)、篇章阅读 (Passage Reading) 和练习 (Exercises) 4部分组成。

练习包括回答问题、判断正误、词汇配对等, 主要是帮助学生理解文章。

(3) 实操单元主要以任务 (Task) 为模块, 每个任务都设计相应的场景, 遵循实践—理论—再实践的原则, 先模仿, 后总结, 再拓展, 以巩固学生对每个环节的理解和应用。

每个单元由学习目标 (Learning Objectives)、导入 (Warming-up)、活动 (Activities)、注释 (Notes) 和常用句型 (Useful Expressions) 组成。

其中, 每个任务都包括情景对话和自我操练 (Do It Yourself) 两大部分。

(4) 自我操练部分, 练习形式多样, 有对话理解、听力、翻译和角色扮演。

目的是帮助学生掌握并巩固所学知识, 通过练习达到学以致用目的。

(5) 书中的情景会话, 角色扮演均取材于接待国际游客的各个环节, 每个环节都有生动地道的情景英语和丰富实用的常用语句。

(6) 本书以“Tips”的方式介绍酒店服务的特点及礼仪规范, 以注解的方式解释语言难点和介绍相应的背景知识。

(7) 本教材配有录音光盘, 内容包括课文会话和听力两部分。

本书可用作高职高专旅游与酒店管理专业学生的专业基础课教材, 也可用作各大酒店培训新员工的培训教材。

## <<酒店实务英语>>

### 内容概要

作为高职高专旅游与酒店管理专业学生的专业基础课教材，以及各大酒店培训新员工的培训教材，本书根据酒店服务的基本流程，设置了五大模块——前台服务、客房服务、餐饮服务、商务和康乐服务以及紧急情况处理和维修及其他服务，每一模块都以酒店一线部门的实际场景为语境设计情景对话和大量的听说读写译的任务式训练。

通过模块式的学习，学生不仅能了解酒店工作的基本流程和服务礼仪，还能够得体地运用英语进行作业服务，提高用英语与顾客沟通的能力。

本书配有光盘，内容包括课文会话和听力两部分。

<<酒店实务英语>>

书籍目录

前台服务 阅读——前台 客房预订 登记入住 礼宾服务 指路 处理投诉 结账退宿 客房服务 阅读——房务部/客房部 客房服务 客房送餐 洗衣服务餐饮服务 阅读——餐饮部 餐厅预订 迎客及点菜服务 酒水服务 付账商务和康乐服务 阅读——商务和康乐服务 文秘服务 会务服务 康体中心其他服务 紧急情况处理 维修及其他服务 参考文献

## 章节摘录

A hotel aims to create a home away from home for all the traveling guests who need rest , food and drink. The Front Office of a hotel is not only its "shop window" , but also its "nerve center". It is the first point that is contacted by an arriving guest , it is the information center during his/her stay , and it is the last point contacted when he/she leaves. In the eyes of guests , the Front Office clerks are the representatives of the hotel. The Front Office staffs efficiency and personality are of great importance to the realization of the hotel's aim. The importance of the Front Office cannot be overemphasized. The Front Office sometimes is also called the reception area. In a large hotel , different functions as registering , assigning rooms , distributing keys , etc. , are clearly handled by different employees. The Front Office is located usually close to the main entrance. It is composed of several sections. The first section is the Reservation Desk , where the reservationist responds appropriately to guests , travel agents , and referral network communications concerning reservations arriving by mail , direct telephone , fax or central reservation system referral. The second section is the place where the receptionist handles the registration process , and the receptionist is often the first contact the guest has with the hotel personnel. The third section is called the Information Desk , where guests can ask any information that they want to know. Concierge services are common in European hotels , but their introduction in American hotels is a relatively recent development. A concierge must be unusually resourceful and knowledgeable about the hotel and surrounding community.

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>