第一图书网, tushu007.com

<<宾馆英语学习指导/行业英语系列教 >

图书基本信息

书名：<<宾馆英语学习指导/行业英语系列教材>>

13位ISBN编号：9787040152210

10位ISBN编号：7040152215

出版时间：2004-1

出版时间：高等教育出版社

作者：郭兆康 编

页数：160

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

前言

进入21世纪以来，中国已成为世界上最可靠的投资热土和最安全的旅游胜地。
特别是2008年奥运会和2010年世博会将在我国举行，我国的旅游接待业正面临着前所未有的机遇，同时我国旅游从业人员的素质也正面临着空前的挑战。
这一挑战，主要体现在我国旅游接待业特别是宾馆、酒店业员工的英语水平仍然普遍较低。
为此，高等教育出版社于2003年7月出版了《宾馆英语》一书。
为了满足宾馆业员工、培训者和教师在自学或教学中的需要，高等教育出版社约请该书的编者编写了《（宾馆英语）学习指导》。
本书共分三大部分。
第一部分是《宾馆英语》一书中主要练习的答案，为了不框塞读者和学员的思路，部分练习未附参考答案，读者和学员可参照课文和实际情况自由发挥，不必囿于一格一式。
第二部分是《宾馆英语》一书全部课文的中文译文，但是译无定式，见仁见智，仅供参考。
第三部分是8套上海市旅游、饭店资格证书英语考试模拟试题及其答案。
《（宾馆英语）学习指导》一书由郭兆康（上海旅游高等专科学校）、迟均（上海市长宁区业余大学）、吴云（上海旅游高等专科学校）编写。
其中，郭兆康、迟均提供了第1至12以及第15、16单元的译文和参考答案，吴云提供了第13、14单元的译文和参考答案，第三部分的8套模拟试题全部由迟均提供。
本书在编写过程中，得到了许多同行和高等教育出版社编辑的大力帮助，在此一并致谢。
谬误之处，敬请读者指正。

内容概要

本书是行业英语丛书之一——《宾馆英语》的辅导用书。
本书共分三大部分：第一部分是《宾馆英语》练习的参考答案；第二部分是《宾馆英语》课文的中文译文；第三部分是8套上海市旅游、饭店资格证书英语考试模拟试题及其答案。
本书既可以帮助读者学习《宾英语》一书，还可以帮助参加相关考试的考生作好考前准备。

书籍目录

《宾馆英语》练习答案　第一单元 宾馆酒店业ABC　第二单元 订房　第三单元 登记入住　第四单元 礼宾员　第五单元 收银员　第六单元 客房部(一)　第七单元 客房部(二)　第八单元 供应中国菜　第九单元 供应西餐　第十单元 供应酒水　第十一单元 商场部　第十二单元 康乐部　第十三单元 会议　第十四单元 展览　第十五单元 解决投诉　第十六单元 宾馆管理《宾馆英语》课文译文　第一单元 宾馆酒店业ABC　第二单元 订房　第三单元 登记入住　第四单元 礼宾员　第五单元 收银员　第六单元 客房部(一)　第七单元 客房部(二)　第八单元 供应中国菜　第九单元 供应西餐　第十单元 供应酒水　第十一单元 商场部　第十二单元 康乐部　第十三单元 会议　第十四单元 展览　第十五单元 解决投诉　第十六单元 宾馆管理旅游、饭店资格证书英语考试题及参考答案　模拟试题一 前厅(I)　模拟试题二 客房(I)　模拟试题三 餐饮(I)　模拟试题四 前厅(Ⅱ)　模拟试题五 客房(Ⅱ)　模拟试题六 餐饮(Ⅱ)　模拟试题七 A级(I)　模拟试题八 A级(Ⅱ)

章节摘录

礼宾服务是饭店业的常设服务。
它是登记入住和派房过程中不可或缺的一项内容。
在有些大饭店中，礼宾处是房务部属下一个足员的正式部门。
在当今的自动化时代，它的作用尤为重要。
随着对客服务日益电脑化和标准化，礼宾处可以提供客人在别处无法得到的特别关照。
为满足这一需求，宾馆饭店在大堂显著地方设置了礼宾处。
礼宾处员工的基本职责是行李服务以及满足客人提出的超越饭店经营范围的各种要求。
礼宾处员工向客人传递饭店的信息，同时又向饭店管理部门反馈客人的意见。
他们既充当到店客人的迎宾员，又担任饭店的销售代表。
他们在客房内、在大堂里、在各公共区域为客人服务，履行各种职责，并帮助客人离店。
他们担当安保部的耳目，盯住逃账客，并作相当的调查。
他们伴送海内外宾客进房，担任饭店的亲善大使。
行李服务从门僮迎候客人开始，直到行李员搬运行李送客进房。
在履行职责的过程中，行李员抓住良机推销饭店的设施，宣扬饭店的特色。
客人一到，行李员就将其行李从车上搬进饭店。
在客人办完登记入住手续前，行李应放在大堂内。
拿到房单后，行李员就搬运客人的行李，送客人去其房间。
进房后，行李员察看房间情况。
首先，他挂好客人脱下的外衣，并把行李放到行李架或床上。
然后，他检查电灯和其他设施，巡视房间的清洁情况，并说明饭店的各种特色服务，如温泉浴或客房送餐服务时间等，同时解释自助服务设施，如房内小冰箱或保险柜。
若客人无特殊要求，行李员把钥匙和房单交给客人。
离开前，可以特别推荐饭店的餐厅或休闲场所。
最后祝客人住得愉快。
除提供行李服务外，礼宾处员工还应熟悉饭店和周边地区的情况。
如不熟悉，他们也必须有渠道找到答案。
一个典型的礼宾处员工不但能提供机票、剧场票和其他票务服务，而且还能指路，提供有关当地各种设施的信息。
客人还可能要求他们帮忙租车或叫出租车。

第一图书网, tushu007.com
<<宾馆英语学习指导/行业英语系列教 >

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