

<<酒店英语服务实训>>

图书基本信息

书名：<<酒店英语服务实训>>

13位ISBN编号：9787302234494

10位ISBN编号：7302234493

出版时间：2010-9

出版时间：清华大学出版社

作者：胡扬政 主编

页数：281

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>

<<酒店英语服务实训>>

内容概要

本书为北京市高等教育精品教材立项项目。

本教材根据酒店，特别是五星级酒店对酒店人的需求特点而编写。

作者以学习者酒店英语工作技能发展为中心，将英语语言习得与岗位服务功能相结合，将相同岗位不同的英语服务技能构成若干实训项目，以不同的岗位服务功能构成若干饭店英语服务实训模块，通过这些模块的综合实践，提高新的酒店人的酒店英语实用职业技能，包括：用英语与客人交流沟通的能力，酒店英语礼仪服务得体应用能力，酒店英语服务实际操作技能，用英语处理投诉的能力，用英语解决突发事故的应变能力以及用英语进行个性化服务的能力。

通过酒店服务案例实训，“案例与提高”和“酒店经理点评”等栏目进一步培养学生的创新服务能力。

《现代酒店实用英语》和《酒店英语服务实训》为配套教材，前者供课堂教学使用，后者用于模拟实训和酒店岗位实训。

<<酒店英语服务实训>>

书籍目录

Chapter One Front Office(I)实训模块一 前台服务(一) Unit 1 Making Room Reservations 技能实训1 客房预订服务 Practice1 Making the FIT Reservation 实训项目1 散客预订 Practice2 Making the Group Reservation 实训项目2 团队预订 Practice3 Changing the Reservation 实训项目3 改变预订 Practice4 Canceling the Reservation 实训项目4 取消预订 Unit 2 Checking in 技能实训2 入住登记服务 Practice1 Checking in for the Guest with the Reservation 实训项目1 为预订的客人办理入住登记 Practice2 Checking in for the Walk-in Guest 实训项目2 为无预订的客人办理入住登记 Practice3 Checking in for the Group 实训项目3 为团队客人办理入住登记 Practice4 Checking in for the Handicapped 实训项目4 为残疾客人办理入住登记 Unit 3 Extending the Stay and Changing the Room 技能实训3 延宿和换房服务 Practice1 Extending the Stay 实训项目1 延宿 Practice2 Changing the Room 实训项目2 换房 English Case and Improvement:Thirteenth or Thirtieth? 案例与提高：13号还是30号 Hotel Manager's Comments 酒店经理点评实训模块二 前台服务(二)实训模块三 礼宾服务实训模块四 客房服务(一)实训模块五 客房服务(二)实训模块六 餐饮服务实训模块七 酒吧服务实训模块八 总机服务实训模块九 商务中心服务(一)实训模块十 商务中心服务(二)实训模块十一 康乐服务实训模块十二 会展服务实训模块十三 购物服务实训模块十四 其他服务参考文献

<<酒店英语服务实训>>

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>