

VARANA

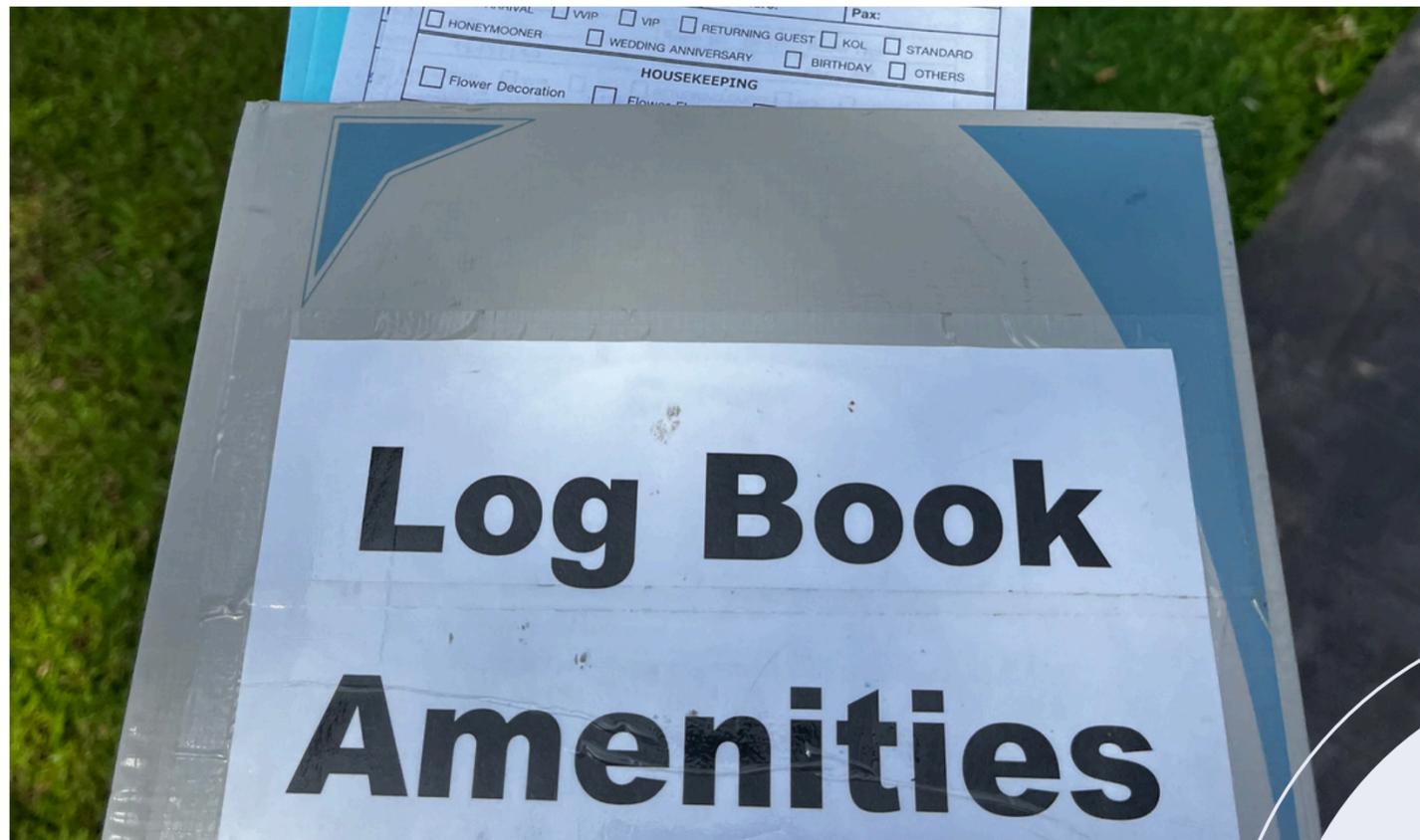
Front Office

(Trainee)

中英双语酒店前台沟通网站

651011411 นางนภัส ภาชนะทอง (蓝音)





观察问题



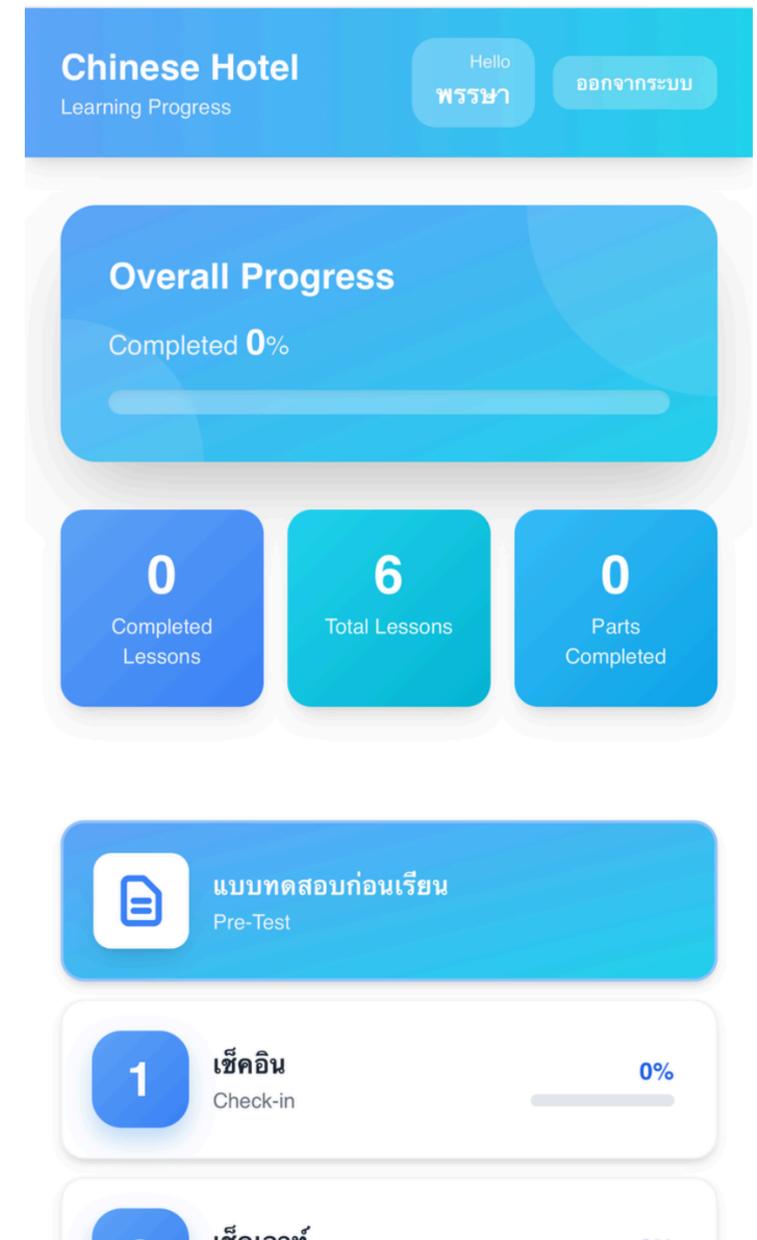
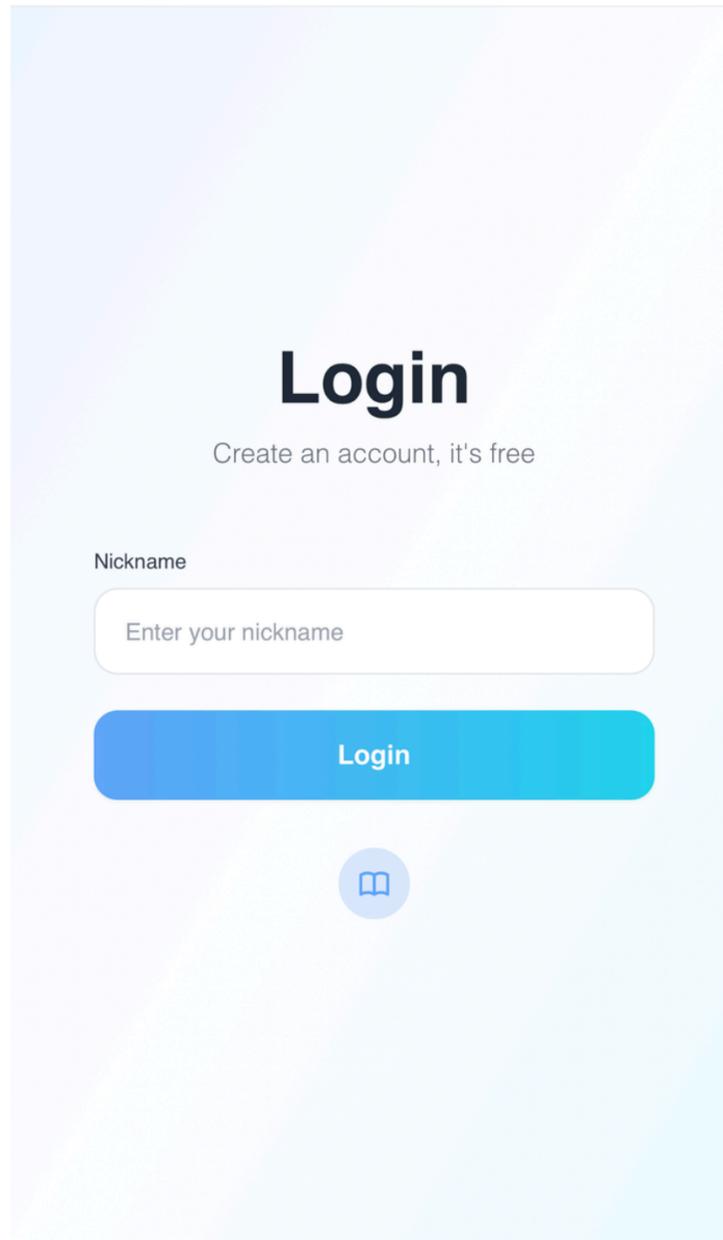
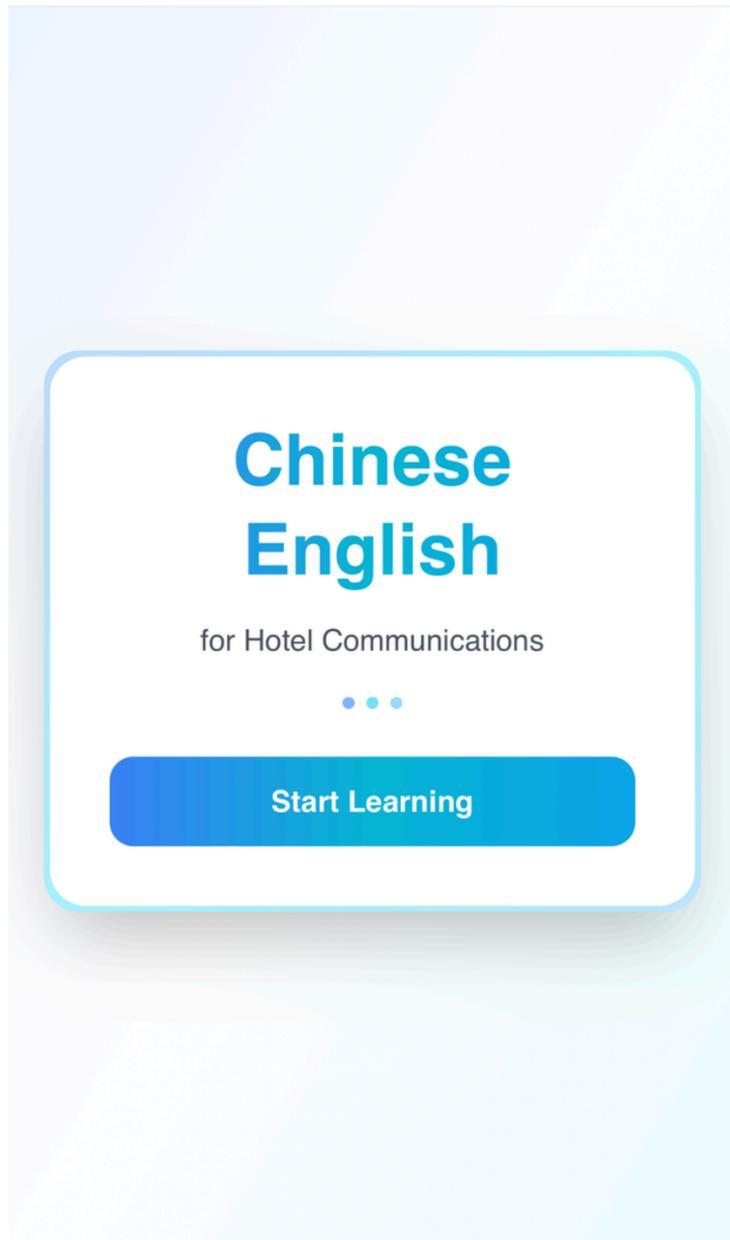
在本人于瓦拉纳酒店实习期间，通过实际观察发现，前台部门员工及实习生大多能够熟练使用英语进行沟通，但在汉语沟通能力方面仍存在不足。随着来自中国的游客数量不断增加，部分中国客人无法使用英语交流，导致在信息传达及服务过程中出现一定程度的不便。

研究目的

本次实习旨在提升瓦拉纳甲米酒店前厅部员工及实习生的中文沟通能力，并为今后在酒店行业的发展奠定坚实基础。

中英双语酒店前台沟通网站





网站页面，通过填写昵称进行登录

Chinese Hotel
Learning Progress

Hello
พรรษา

ออกจากระบบ

 แบบทดสอบก่อนเรียน
Pre-Test

1 เช็คอิน
Check-in 0%

2 เช็คเอาท์
Check out 0%

3 แนะนำห้องพัก
Room Introduction 0%

4 รับสายโทรศัพท์
Pick up the phone 0%

5 ขายทัวร์
Selling Tours 0%

Chinese Hotel
Learning Progress

Hello
พรรษา

ออกจากระบบ

4 รับสายโทรศัพท์
Pick up the phone 0%

5 ขายทัวร์
Selling Tours 0%

6 ลูกค้ำร้องเรียน
Customer Complaints 0%

 E-book ภาษาจีน โรงแรม
Chinese Hotel Language E-book

 แบบทดสอบหลังเรียน
Post-Test

 แบบประเมินความพึงพอใจ
Satisfaction Survey

测试、课程和满意度问卷调查

< Back Part 1/3

1. เช็คอิน (Check-in)

Dialogue Vocabulary

FRONT DESK

欢迎光临来到瓦拉纳酒店。您需要我帮忙吗?

ฮวนอิง กวางหลิน ไไล เต้อ หวา-ลา-นา จั๋วเตี้ยน หมิน ซวี
เหยา หว่อ บังม้ง มา

Welcome to Varana Hotel. How may I help you?

GUEST

我想登记入住。

หว่อ เสี่ยง เต็งจี้รูจู้

I'd like to check in.

FRONT DESK

请给我看一下您的护照。

จั้ง เกย หว่อ ค่าน อี้เซี่ย หมิน เตอะ หู่จ้าว

May I see your passport, please?

< Back Part 1/3

1. เช็คอิน (Check-in)

Dialogue Vocabulary

欢迎光临

ฮวน อิง กวาง หลิน

ยินตีต้อนรับ

welcome

登记入住

เต็ง จี้ รูจู้

เช็คอิน

check in

护照

หู่ เจ้าว

พาสปอร์ต

passport

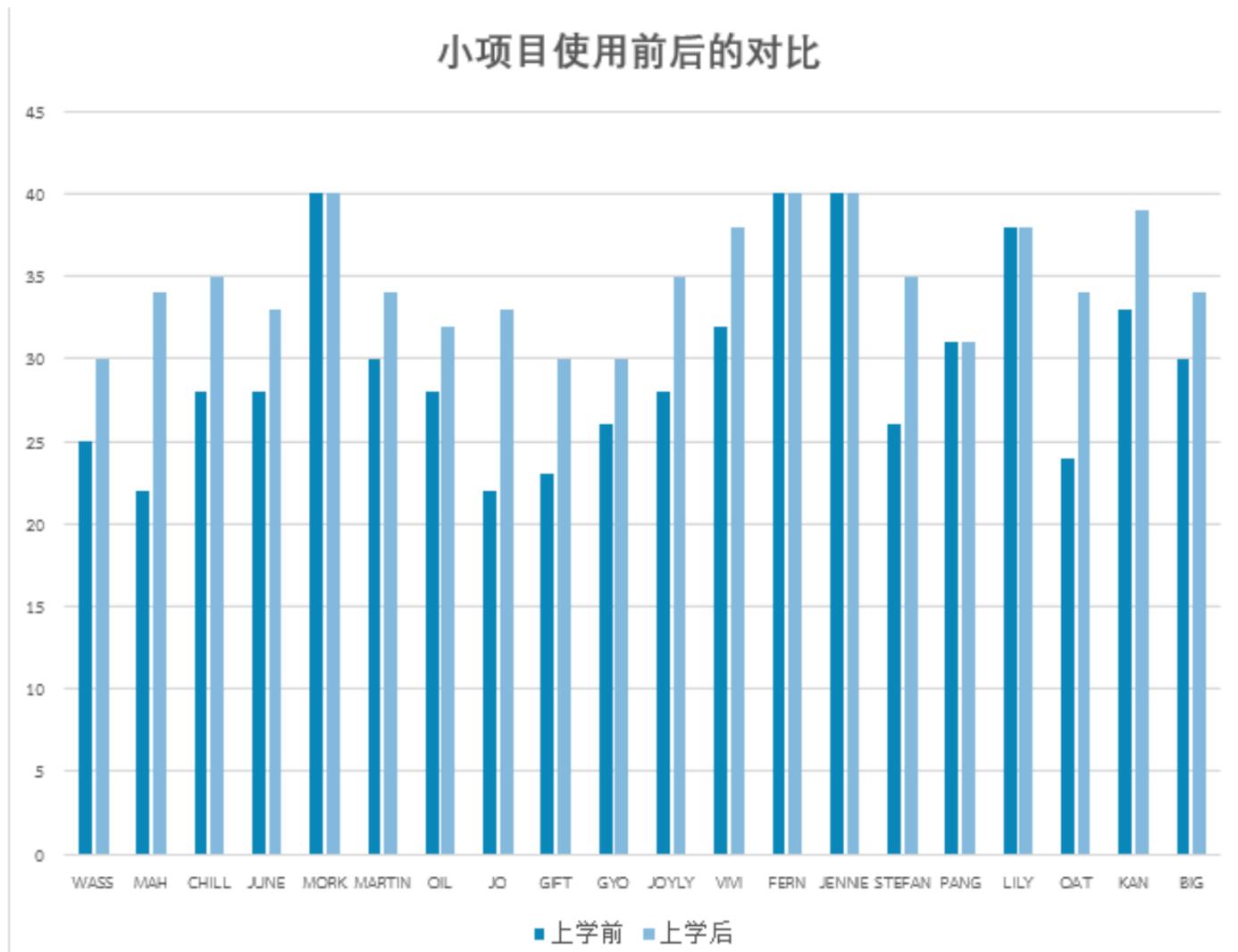
迎宾饮料

อิง ปิน อิน เหลี่ยว

เค่อจั้งต้อนรับ

对话内容和词汇示例

小项目使用前后的对比



通过对学习者在使用中文学习网站前后的测试成绩进行比较发现，大多数学习者的后测成绩明显高于前测成绩。这表明该网站在提升学习者的中文知识和语言技能方面具有显著成效。

小项目的意见和建议

在未来对酒店前台员工及实习生汉英双语沟通网站的进一步开发过程中，建议增加更多不同服务情境的内容，使其更加全面。同时，可考虑扩展多语种功能，以支持其他对旅游业具有重要意义的语言，如法语、韩语或希伯来语。根据实习期间的观察，本人所在酒店深受以色列游客欢迎，因此增加相关语言支持将有助于进一步提升对外国客人的服务效率。



谢谢