

酒吧服务汉语沟通手册

AREEYA SIRIRAT

白玉莲

651011466



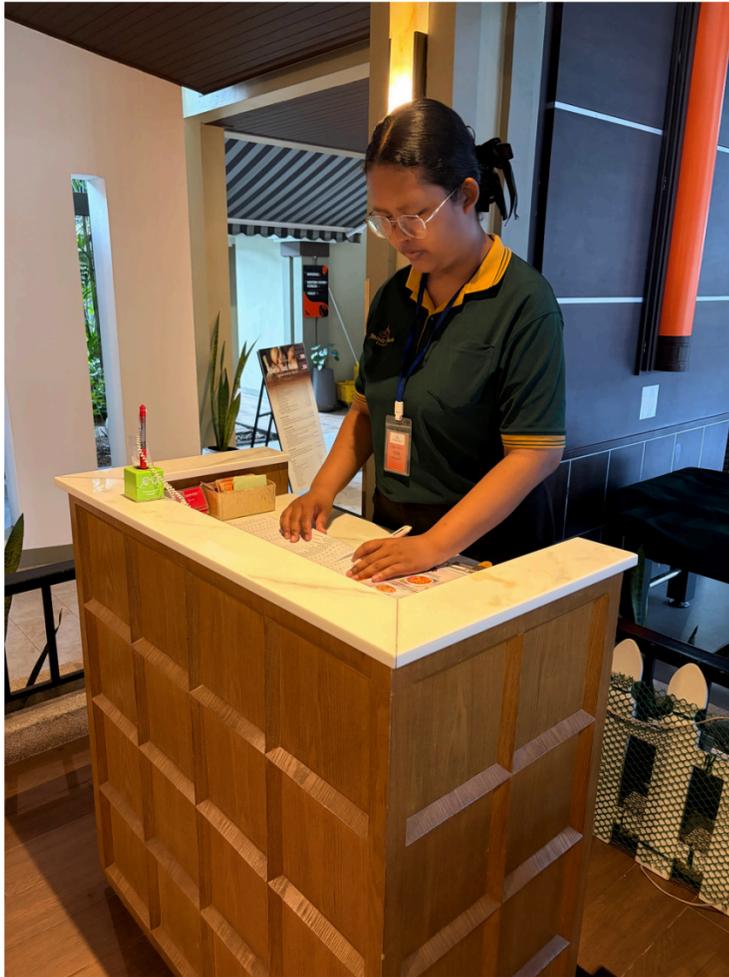
社会实践单位介绍

我在阿南塔布林度假村酒店进行实践，主要负责餐饮服务工作。早班时，我准备自助早餐所需的原材料和设备，整理餐具并保持工作区域整洁；酒吧班或晚班时，我为客人点单，提供食品和饮品服务，并在服务结束后进行清理和整理工作。



研究目的

为了提高酒吧员工的中文沟通能力，使其能够进行准确、有效的交流。



研究方法

在开展本项目的过程中，本人按照以下步骤进行：

1

开展观察

3

收集与整理小项目资料

2

提出小项目

4

审核并修改内容

小项目介绍

《酒吧服务汉语词汇、短语与句子手册》以实际酒吧服务沟通为核心，涵盖迎宾问候、饮品介绍与推荐、询问甜度、点单确认及结账流程等常用表达。手册以汉语、拼音、泰语音译及泰语翻译呈现，方便学习与实际运用，适用于酒店及相关服务行业工作人员。

顾客接待与问候
การต้อนรับและการทักทายลูกค้า

您好,欢迎来到我们的酒吧。
Nín hǎo, huānyíng láidào wǒmen de jiǔbā
หมื่น ห่า ฮ่าม หยิ่ง-ไหล-เต้า หว่อ-เมิน เตอะ ซ้า-ปา
สวัสดีคะ/ครับ ยินดีต้อนรับสู่บาร์ของเราคะ/ครับ

请问几位?
Qǐngwèn jǐ wèi
ตั้ง-เวิ่น ซี้ เว่ย
ขอทราบว่ามีที่ว่างคะ/ครับ

这是饮品菜单,请您看一下。
Zhè shì yǐn pǐn cài dān, qǐng nín kàn yí xià.
แจ้อ ซ้อ หยิ่น ผั้น ไช้ ติน ตั้ง หมิ่น ตั้น อี้ เซี่ย
นี่คือเมนูเครื่องดื่มคะ/ครับ เขี่ยดูได้เลย

需要我为您介绍一下吗?
Xūyào wǒ wèi nín jièshào yíxià ma
ซวี-เย่า หว่อ เว่ย หมิ่น เขี่ย-เส้า อี้-เซี่ย มา
ต้องการให้แนะนำเมนูใหม่คะ/ครับ



小项目使用前后的对比

从总结5名员工对《酒吧服务汉语沟通手册》的满意度调查结果中可以发现，该手册能够帮助员工减少因语言不理解而产生的沟通错误，提高与中国客人的沟通效率，并且对今后新员工或实习生也具有实际参考和使用价值。

酒吧工作人员对《酒吧服务汉语沟通手册》 在实际使用后的满意度调查结果。

| 评估项目 | 满意程度及理解水平 | | | | | 平均 |
|---------------------------------|-----------|---|----|---|----|------|
| | 非常高 | 高 | 中等 | 低 | 最低 | |
| 1. 与中国顾客沟通的能力 | 2 | 3 | - | - | - | 4.4 |
| 2. 对酒吧服务中使用的汉语词汇的理解程度 | 1 | 3 | 1 | - | - | 4.0 |
| 3. 对所提供产品种类的理解程度 | 1 | 2 | 2 | - | - | 3.8 |
| 4. 内容编排合理，易于阅读和理解 | 2 | 3 | - | - | - | 4.4 |
| 5. 手册的实用性 | 2 | 3 | - | - | - | 4.4 |
| 6. 手册中词汇知识的实用价值程度 | 3 | 2 | - | - | - | 4.6 |
| 7. 您能够将本手册中所获得的知识与技能运用于实际工作中的程度 | 2 | 3 | - | - | - | 4.4 |
| 8. 手册使用的便利性 | 2 | 3 | - | - | - | 4.4 |
| 9. 使用本手册后所获得的知识水平 | 2 | 3 | - | - | - | 4.4 |
| 10. 对本手册的整体满意度 | 3 | 2 | - | - | - | 4.6 |
| 总平均 | | | | | | 4.34 |

根据对5名员工在使用《酒吧服务汉语沟通手册》后的满意度及知识理解程度评估结果显示，整体评价处于良好水平，总平均 4.34分达到良好等级。这表明员工在汉语沟通方面的理解能力有所提升，并能够将所学知识恰当地运用于实际工作中。

此外，评估结果反映出该手册内容与酒吧服务工作的实际需求相符，能够有效增强员工与中国顾客沟通时的自信心，并提升服务效率与沟通效果。

小项目的意见和建议

通过编制《酒吧服务汉语沟通手册》并加入泰语音译，有助于员工正确发音和加深理解。应鼓励员工持续使用并在实际工作中应用，以提升汉语沟通能力和服务质量。

谢谢