

# 开发配有图片的菜单以 减少与客人沟通问题

Siriluck keawsongsee

丁秀丽 651011462



# 社会实践单位介绍

本人在 Sheraton Samui Resort 酒店实习，于餐饮部(Food and Beverage) 工作。

主要职责包括：接待客人、接收点单、提供餐饮服务、收拾餐具并整理餐桌



# 研究目的

- 1、为开发带有图片说明的菜单。
- 2、为减少员工与客人之间的沟通问题，特别是针对无法熟练使用英语交流的客人。

# 研究方法

在做这个小项目时，本人采取了如下步骤：

1、观察员工与客人之间的沟通问题。

2、向工作人员提出小项目主题。

3、收集菜品清单。

4、制作英中双语  
(英语和中文) 配图菜单。

5、检查小项目的正确性。

6、评估使用前后的满意度。

# 小项目介绍

## 英文菜单

Fisherman's Fried rice



280.-

rice with egg, seafood and Tomyam paste 🍷

Gai Phad Med-mamuang



350.-

Wok-fried chicken with onion, capsicum, chili flakes, and cashew nuts 🍷

Fried rice



Wok-fried rice with egg and spring onion with your choice of: **crabmeat, prawns, beef or seafood 280**  
**pork or chicken 240**  
**Vegetables, tofu, mushrooms (v) 190** 🍷

Pla Krapong Tord Samun-prai



650.-

Deep-fried whole seabass with local herbs

Please let us know if you have any special dietary requirements, food allergies or food intolerance. Indication dishes are (P) contain Pork, (N) contain Nuts (V) Vegetarian and 🍷 Best-seller 😊 Healthy dish Prices are subject to 10% service charge and 7% government tax.

## 中文菜单

### 本地主菜

综合海鲜烧烤拼盘 ชุดทะเลรวมย่าง



1,490.-

烤海鲜拼盘 (适合两人): 一整条烤鲈鱼、4只老虎虾、2只鱿鱼、4只青口贝, 配辣海鲜酱、蒜香炒饭和蚝油炒蔬菜 🍷

泰式炒河虾河粉 (N) ผัดไทยกุ้งแม่น้ำ



390.-

泰式炒河粉配罗望子酱 和河虾 🍷

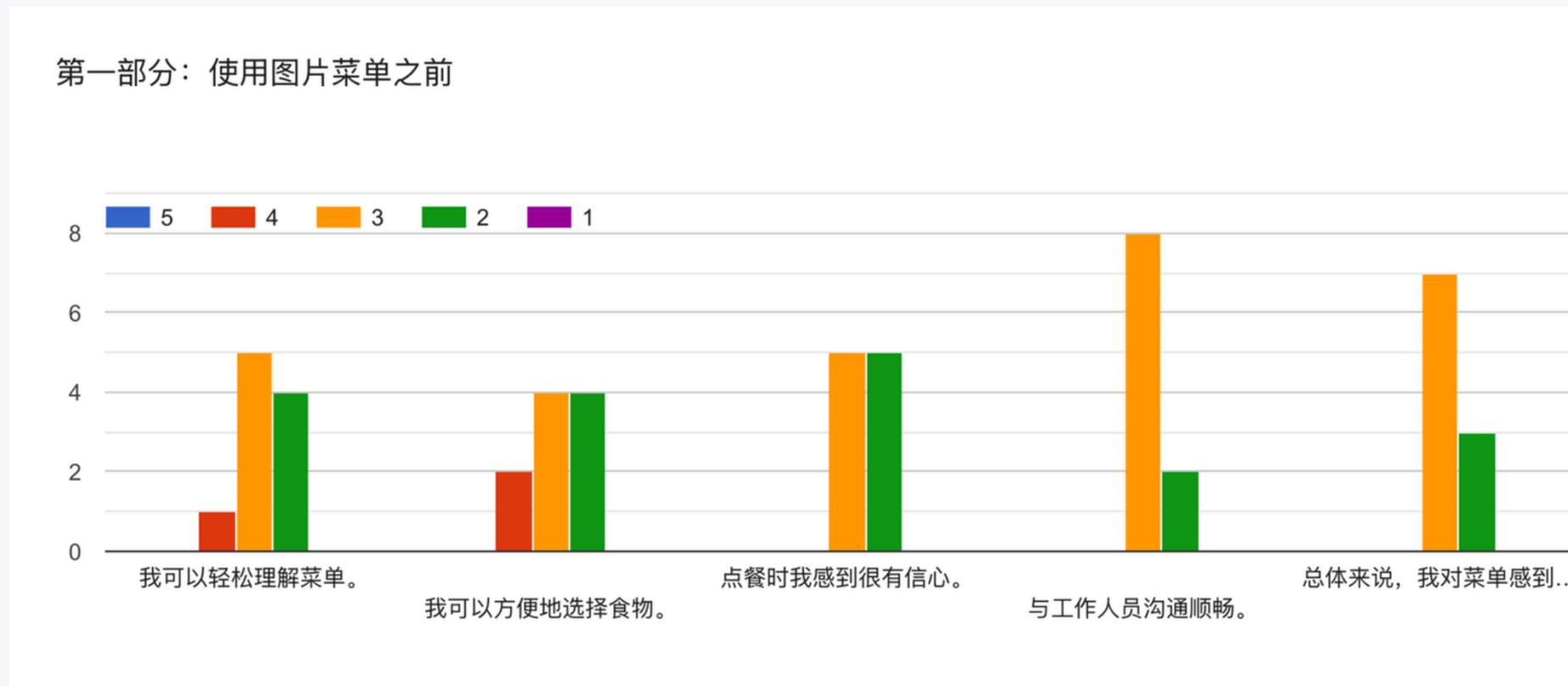
酱油炒河粉 ผัดซีอิ๊ว



鸡蛋、蔬菜与老抽炒宽河粉, 可任选: **猪肉或鸡肉 240**  
**牛肉或虾或海鲜 280**  
**蔬菜 (素食) 190**

如您有特殊饮食需求、食物过敏或食物不耐受, 请告知我们。菜单标识说明: (P) 含猪肉 (N) 含坚果 (V) 素食 🍷 热门菜品 😊 健康菜品 价格需另加 10% 服务费及 7% 政府税。

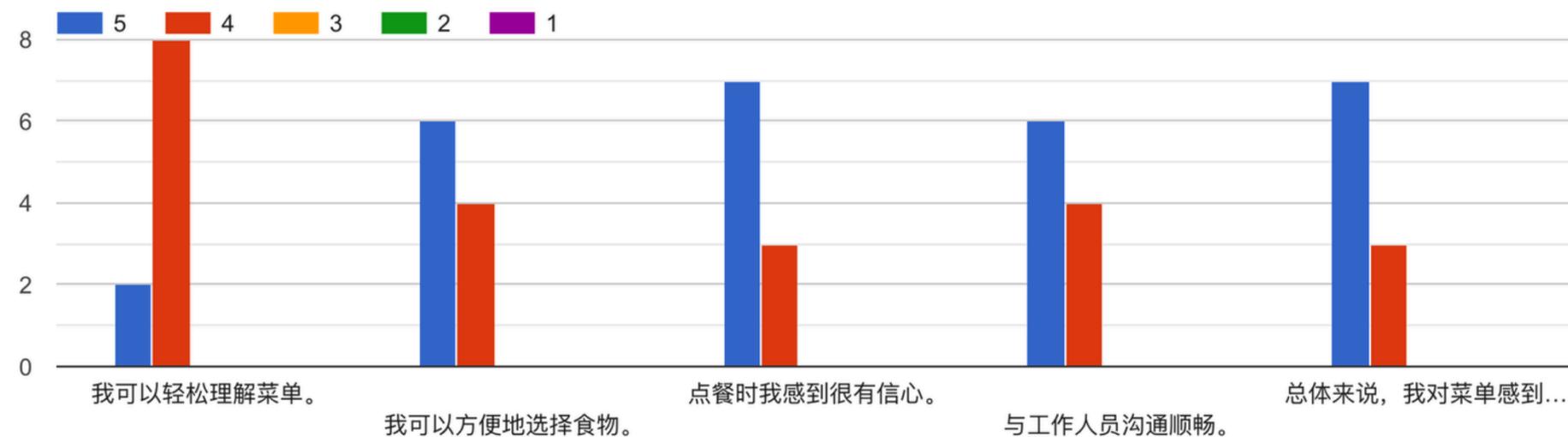
# 小项目使用前后的对比



在使用配有图片的菜单之前，发现：部分客人无法理解菜品内容、点餐所需时间较长、员工需要多次进行解释、沟通不够顺畅。满意度评估结果处于中等至较低水平。

# 小项目使用前后的对比

第二部分：使用图片菜单之后



使用配有图片的菜单之后，发现：客人更容易理解菜单内容、能够更加方便地选择菜品、与员工之间的沟通更加顺畅、点餐所需时间减少、客人的满意度有所提高。满意度评估结果处于较高水平。

## 实践中遇到的问题

当我为俄罗斯或中国客人点餐时，经常遇到客人不会说或看不懂英语，导致沟通不顺畅，而且客人在点餐时不太有信心。

## 解决问题方法

我制作了包含英文和中文的图文菜单，使用图片来辅助解释菜品，代替口头说明，并帮助客人在点餐时更加有信心。

谢谢