



酒店工作中文技能提升手册

许建龙 651011444

摘要

在 Courtyard by Marriott Phuket Town 进行合作教育实习期间，我发现酒店在旅游旺季以及重要节日期间，如宋干节和春节，接待了大量中国游客。然而，大部分员工尚不能使用中文进行沟通。

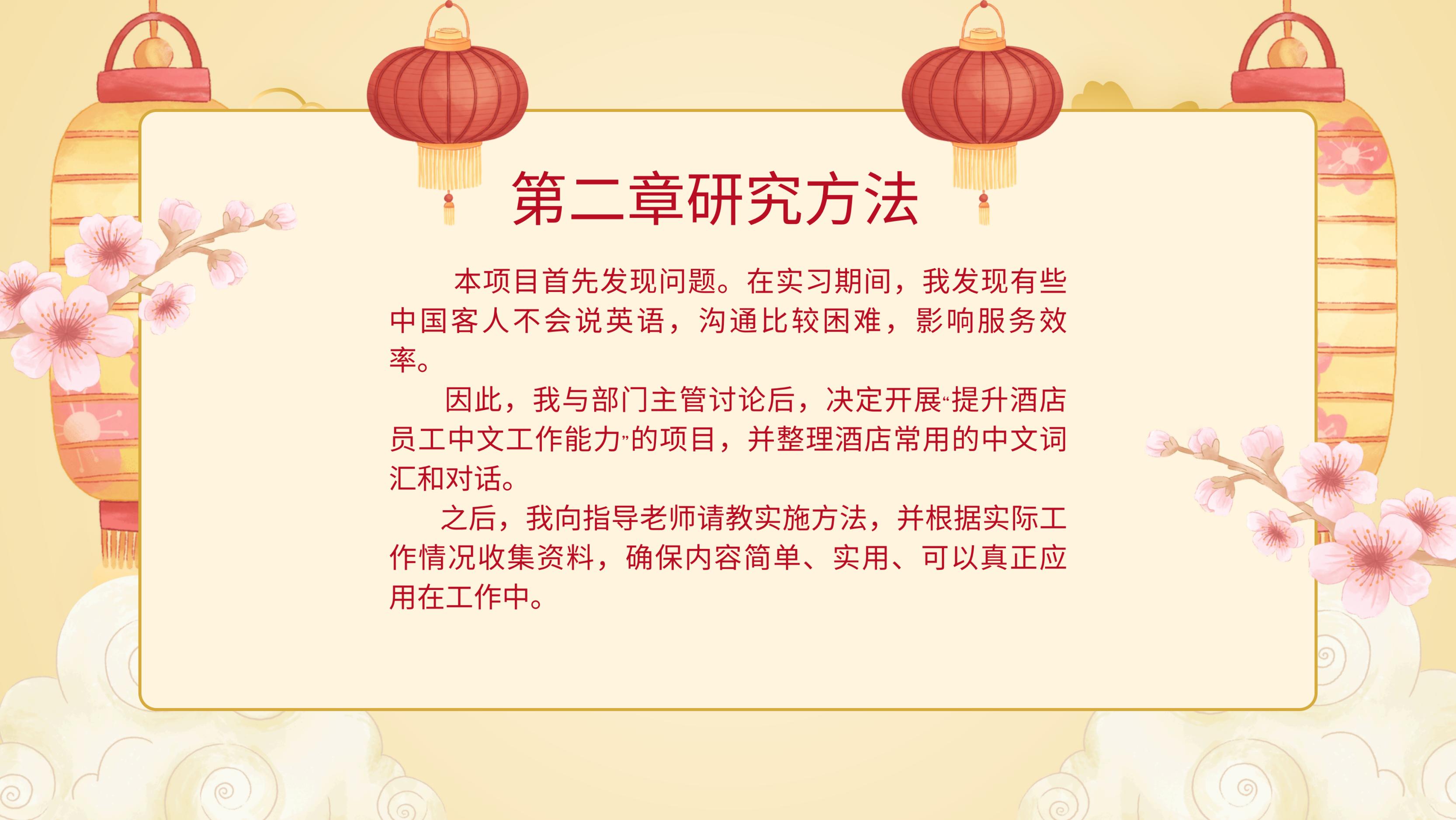
因此，我制作了一个中文学习电子书项目，收集了 81 个在酒店服务中常用的中文词汇，并附有泰文翻译、英文翻译和泰语拼音，方便员工实际使用。项目实施后发现，员工在与中国客人沟通时更加自信，服务效率也得到了明显提升。

第一章绪论

我在合作教育期间，在普吉岛万豪万怡酒店餐饮部实习，担任调酒师和咖啡师。我的主要工作是调制饮品、为客人介绍菜单，以及提供服务。

在实习过程中，我发现酒店有很多中国游客，但是大部分员工不会说中文，沟通比较困难。

因此，我开展了《酒店员工汉语工作技能提升》的项目，希望能够帮助员工学习基本的中文会话，提高服务质量和沟通效率

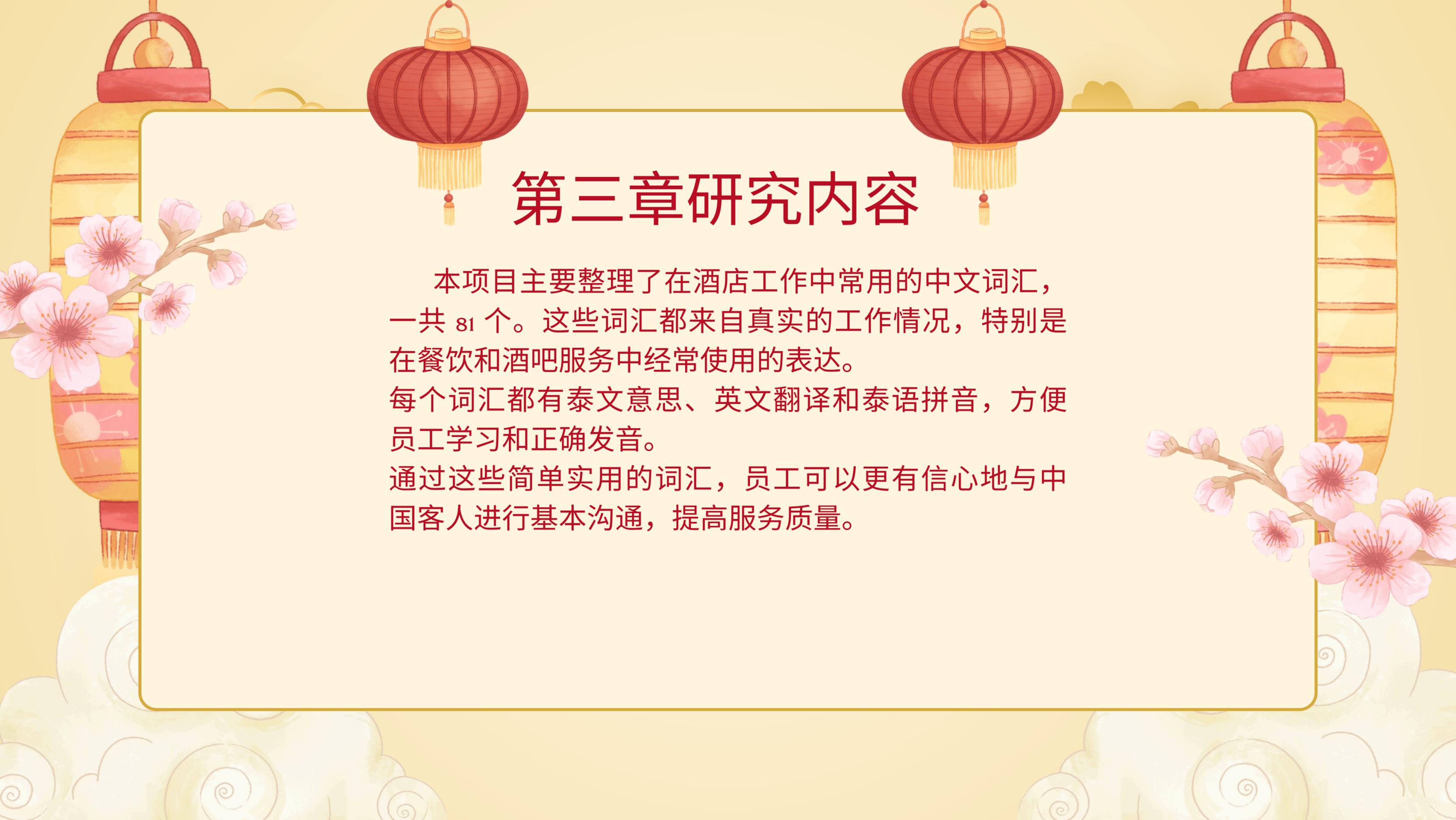
The background features a warm, golden-yellow color palette. At the top, two large, traditional red lanterns with gold tassels are positioned symmetrically. To the left and right, there are vertical banners with yellow and red stripes, decorated with pink cherry blossoms. The bottom of the page is adorned with stylized, swirling white and yellow cloud patterns. The central text is contained within a white rectangular frame with a thin gold border.

第二章研究方法

本项目首先发现问题。在实习期间，我发现有些中国客人不会说英语，沟通比较困难，影响服务效率。

因此，我与部门主管讨论后，决定开展“提升酒店员工中文工作能力”的项目，并整理酒店常用的中文词汇和对话。

之后，我向指导老师请教实施方法，并根据实际工作情况收集资料，确保内容简单、实用、可以真正应用在工作中。

The background features a warm, golden-yellow color palette. At the top, two red lanterns with gold tassels are positioned symmetrically. On the left and right sides, there are vertical panels with yellow and red stripes, decorated with pink cherry blossoms. The bottom of the page is adorned with stylized white and yellow clouds.

第三章研究内容

本项目主要整理了在酒店工作中常用的中文词汇，一共 81 个。这些词汇都来自真实的工作情况，特别是在餐饮和酒吧服务中经常使用的表达。每个词汇都有泰文意思、英文翻译和泰语拼音，方便员工学习和正确发音。通过这些简单实用的词汇，员工可以更有信心地与中国客人进行基本沟通，提高服务质量。

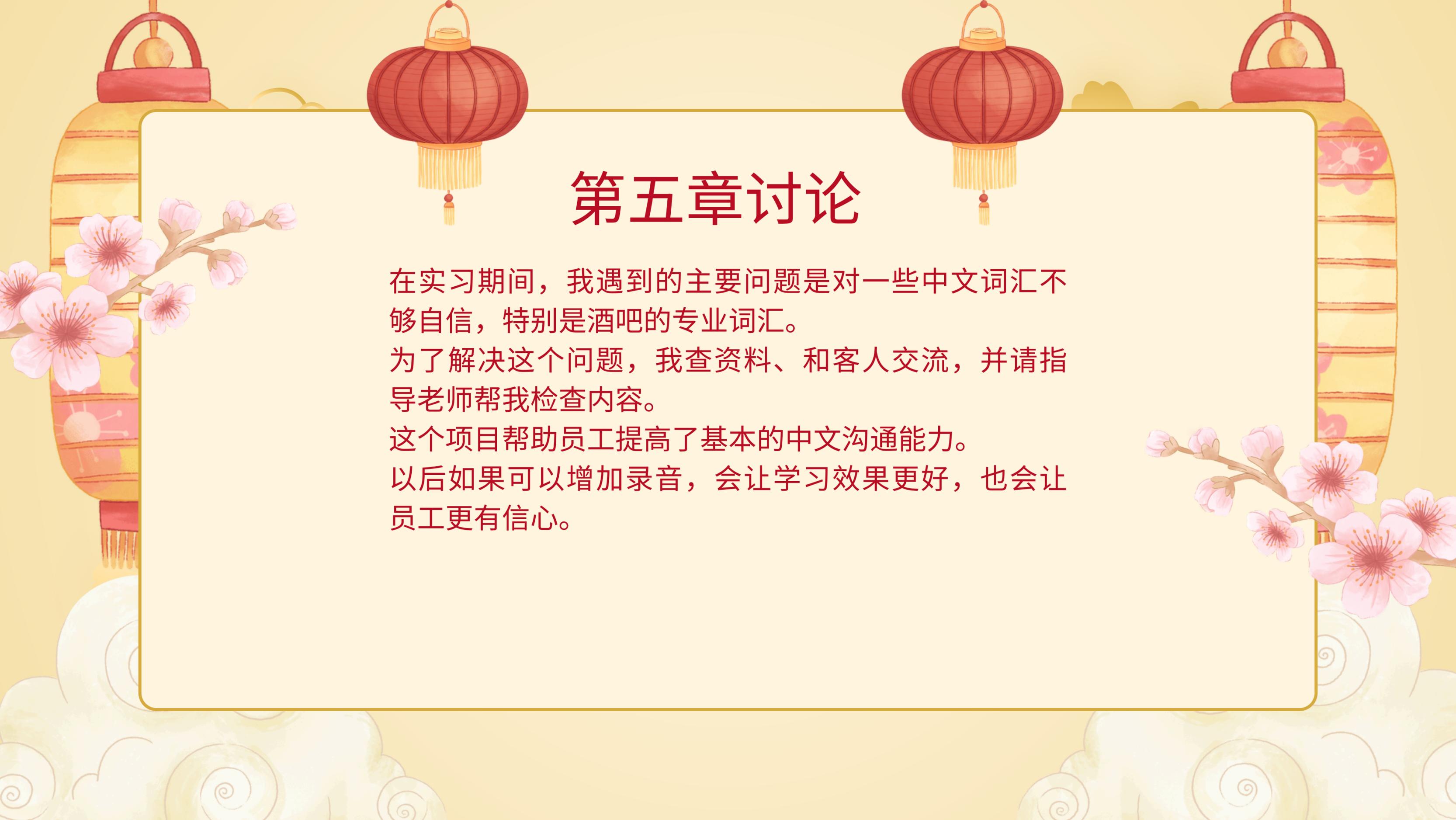
第四章结论

在项目开始前，我先给酒吧员工做了一个简单的中文测试，一共 15 题，了解大家的基础水平。

教学结束后，我用同样的试题再做一次测试，进行对比。

同时，我把学习内容做成二维码，方便员工随时学习。

通过比较成绩，可以看到员工的中文水平有明显提高。

The background features a warm, golden-yellow color palette. At the top, two red lanterns with gold tassels are positioned symmetrically. On the left and right sides, there are vertical panels with yellow and red stripes, decorated with pink cherry blossoms. The bottom of the page is adorned with stylized white and yellow clouds.

第五章讨论

在实习期间，我遇到的主要问题是对一些中文词汇不够自信，特别是酒吧的专业词汇。

为了解决这个问题，我查资料、和客人交流，并请指导老师帮我检查内容。

这个项目帮助员工提高了基本的中文沟通能力。

以后如果可以增加录音，会让学习效果更好，也会让员工更有信心。

谢谢