

## 酒店员工英语培训策略初探

刘 静 文

(青岛酒店管理职业技术学院, 山东 青岛 266100)

摘要:日益激烈的酒店业竞争实质上是人才的竞争,因此,酒店有必要使从业人员尽快掌握英语口语技

能,进而全面提升酒店员工的综合素质。然而,基于英语培训与资金投入、英语培训与经营活动、英语培训与

人才培养等矛盾的影响,酒店员工英语水平现状堪忧。对此,笔者就转变培训观念、培训应与绩效考核相结

合、培训应与激励机制相结合、设计合理的员工英语培训方案等几个方面,对矛盾的解决做了初步探讨。

关键词:酒店员工;英语;培训

Abstract : The fierce competition in the hotel industry can be summed up in the talent competition. Therefore , it is necessary for the hotel to make the employees to master English speaking skills as soon as possible , thereby enhance the overall quality of the hotel staff . However , based on the contradiction of English training and the capital investment ,

business activities and personnel training , the status of the hotel staff ' s English is worrying. In response , from changing concept of training , combining training with the performance appraisal and incentive mechanisms , designing rational training programs , the author makes a preliminary study on the solution of the problems.

Key words : hotel staff ;English ; training

酒店业是我国对外开放最早的一个行业,也是竞争较为激烈的行业之一,尤其是在我国加入 WTO 以后,各种不同类型酒店之间的竞争更趋白热化。然而,竞争的实质都归结于人才的竞争,针对外国游客急剧增长的情形,酒店业必须通过全面提升酒店员工的外语综合素质,使其具有较强的竞争力。因此,如何能运用最有效的英语培训方法,使酒店从业人员尽快掌握英语口语技能,成为酒店经营管理者所关注的问题。

### 一、酒店员工英语水平现状

笔者对青岛 15 家星级酒店的部分员工进行了问卷调查和访谈,并在两家五星级酒店进行挂职锻炼,发现酒店员工英语水平参差不齐,领班及领班以上级别的员工英语水平尚可,普通员工则偏弱。调查显示,工作在酒店一线的员工 60% 以上是专科或职高学历,他们在学生时期基本上都以专业技能的培训为主,没有进行过系统的专业英语培训,这就使得他们的英语还是停留在中学基本的语法、单词和词组的水平上,而这种水平要想和外国人进行交流还存在一定的困难。

(一)在应变能力方面,部分员工相当欠缺如: — — —I would like to order a boiled egg. — — — A boiled egg ? ……之后客人与服务员的交流被迫终止,服务员只知道 “boil” 是动词 “煮” 的意思,而在之后加上 “ed” 就不知所措,英语中的很多动词加上 “ed” 就构成了本词的形容词, “boiled egg” 就是煮的鸡蛋。非常简单的一个变化,就使得服务员不知所措。

(二)由于表达方面的欠缺,服务员和客人双方也时常达不到交流的目的例如: — — — Attendant : Hello ! — — — Guest : How are you going today ? — — — Attendant : OK! 服务员一个 OK 就终止了对话,显然他误解了客人的意思,他把 “How are you going today ?” 理解成 “你今天怎么样 ?” 其实,这句话也是见面打招呼时所用的一句问候语。

(三)对句意的理解不到位,而无法进行交流如: — — — I beg your pardon ? — — — Never mind. …… “I beg your pardon.” 在英语中因为语调的不同,意思也是不一样的。当

用升调时,意思是“请再说一遍”,当用降调时,意思是“对不起”。上例中用了疑问的升调,而服务员却把它当成“对不起”来理解,这就造成了交流的中断。

(四)对英语词汇中的文化内涵了解太少,以至于交流失败如:— — —Would you please serve the chicken undressed?— — — No, I can't.— — —Why not?— — —You are in China, sir.对话背景:一位男性美国客人到酒店用餐,他点了蜜汁鸡脯,并对女招待说:“Would you please serve the chicken undressed?”女招待是一位刚高中毕业的年轻姑娘,不知客人的要求是上菜时不要把汁事先浇在鸡脯上,他要自己浇,她只知道“undressed”是“不穿衣服”的意思,只注重了“undressed”一词的表面意思,于是大惊失色,便有了上述对话。

## 二、目前酒店英语培训存在的问题

近年来,我国酒店业多形式、多层次的培训推动了全行业的发展,酒店员工的英语水平也有初步的提高。但从酒店业整个从业队伍来看,员工的整体素质并不高,尤其员工的英语应用能力已成为影响酒店进一步发展的一个重要方面。酒店业普遍存在着对英语培训认识不足、培训投入不够、培训力度不大、培训方案不科学等问题。

### (一)英语培训与资金投入的矛盾

由于培训结果常难以立即转化为量化的效益,所以容易被一些酒店管理者视为花钱不见效的培训。有的酒店领导则担心培训后员工会流失,故而对培训采取“因噎废食”的搁置态度。由于培训经费的缺乏,酒店只能做一些常规性的部门业务培训,缺少持续性和系统性。其实,在忽视培训与开发的企业环境下,那些寻求自身发展的员工,会因找不到业务提升的途径而对酒店的忠诚度下降,最终导致离职率的提高。

### (二)英语培训与经营活动的矛盾

在现实的酒店业中有两种普遍的现象:经营状况好的酒店,维持着较高的开房率,这使得他们没有时间进行培训;而另一种情况则是经济效益差的酒店舍不得花钱培训。当培训与酒店的经营发生冲突的时候,那必然是培训不着急,先给经营让道。虽然培训部门制定的培训计划很完整,但是计划的完成率通常不高。各个部门因人员的缺乏、工作量的增加等为借口,抽不出时间去安排人员进行培训。

### (三)英语培训与人才培养的矛盾

酒店缺乏一套有效的、建立在培训与发展基础上的人才培养机制。酒店没有根据长远发展目标,制定对那些学院毕业生、有潜质的经理人或业务骨干的培养计划,而只是强调不断地完成工作任务,承担工作职责。一些酒店仅从降低人力成本出发,大量使用在校生做实习员工,没有成长的感觉导致许多科班出身的学生在还没真正踏进酒店行业时,就心生厌倦。

## 三、英语培训策略

### (一)转变培训观念

一个培训未必就能立刻解决问题,但有效的、持续的培训会使企业竞争力提升。一味看重设备的投入和眼前的经营活动是企业的短视行为。国外一项对1000家企业的研究发现,提高10%的劳动力教育投资可以使劳动生产率提高8.6%,而如果将同样价值的投入放在设施设备上,生产率只能提高3.4%。培训虽不是直接通过运营获得效益,但培训可以减少73%左右的浪费。因此,酒店应当把培训视为长期的、持效的战略,使培训成为企业发展的一个重要组成部分,并对每个岗位制定一套以质量为依据的培训考核方案。

### (二)培训应与绩效考核相结合

培训的目的是使员工为企业创造更有价值的工作绩效。因此,酒店必须将培训效果与绩效评估联系起来。通过一些具体的评估方法,如:比较评估法、集体讨论法、个案体评估法、问卷评估法等进行定性或定量分析,将培训后的工作绩效与培训目标和培训前的状况

进行对比。比如:培训后员工的工作效率是否提高?顾客的投诉率是否下降?员工的过失率是否下降等等。

### (三)培训应与激励机制相结合

酒店的培训不仅仅与绩效评估相联系,最终应该成为建立和提高有效行为的动力。因此,酒店应建立一套培训与激励机制相结合的制度。比如:认可与鼓励的激励。给予认可的鼓励从金钱的角度来说可能微不足道,但是因为有意义所以非常有效。认可性的鼓励包括一份奖状、一个证书等等。这样的认可与鼓励被公司其他员工重视,并且与特定的顾客服务表现联系在一起的话,就会更加有效。另外还有薪酬方面的奖励,这些奖励包括奖金、佣金等等。这种机制也能在一定程度上改变员工被动学习的心态。例如,有一些酒店对参加外语学习并达到一定级别的员工发放外语津贴,从而极大地调动了员工学习英语的积极性。

### (四)设计合理的员工英语培训方案

#### 1. 有针对性地对培训对象进行细分。

有一家酒店的培训方案是这样安排的:参加培训的员工大约为40名,他们来自餐饮部、前厅、客房部等等。酒店将培训人员主要分为两大部分:餐饮部(中餐、西餐、酒吧)和客房部(前厅、客房、洗衣房、康乐、商务中心)。然后把这两个部分分别分成两个班,每周培训两次,这样每个班每个星期都有一次上课机会。培训资料是根据酒店的实际情况编写的一些对话。按照这个方案培训下来,效果并不是很明显,员工的进步也不是很大。究其原因,就是缺乏针对性,很多对话过于笼统,用一整节课去学习一两段客房部工作场景的对话,对于康乐部、商务中心等其他部门的意义不大。由于酒店分工细致,在为酒店员工进行培训的时候提供有针对性培训是非常重要的。笔者认为如果把上述方案加以改动,那效果会更加明显。培训流程可以分为两部分:大班课和小班课。大班课便是将所有此次参加培训的员工安排在一起上课。在大班课上可以教授员工一些通用表达技巧以及关于介绍酒店基本设施和服务的日常用语,这些都是每位员工必须掌握的。小班课就是把参加培训的员工分为不同的小组进行专项培训,如:前厅、商务中心为一组,房务部和洗衣服务为一组,康乐为一组,中餐、西餐、酒吧为一组(分为两个级别进行分开培训)。这样一来,培训人员的划分更加细致,培训内容的安排也就更有针对性了,培训效果自然要比“一锅端”好很多。

2. 培训材料要随时更新。一本教材很难涵盖培训的所有内容,而单纯的几组对话也难以达到培训的目的,因此在培训教材的选择上要随时更新,不能一成不变。有的酒店已有几十年的历史,他们用的培训教材也有几十年的历史,笔者曾到过一家酒店,这家酒店倒是有一本专门的培训教材,而这本教材距今已有十年之久。里面的内容很多已经过时。笔者在本书中看到这样一组对话:“— — —How do y ou do? — — —How do y ou do?”学习英语的人都知道“**How do y ou do?**”是陌生人的初次见面时打招呼之用。乍一看没什么错误,但这句话在现实生活中已经很少出现,也就是说如果我们在见到外国人时,还用“**How do y ou do?**”来表达初次见面的问候,外国人很可能会用一句“**How do I do what?**”让我们哑口无言。

#### 3. 在注重场景口语训练的同时,强化读和背的能力。

酒店员工英语培训的最终目的是能够与客人自如的交流,所以大多数酒店的英语培训都注重通过设置对话场景,让员工通过角色扮演表演对话的方式进行英语培训。这种方法有益于员工掌握一些日常的会话,如果在服务中出现这种场景,会很自如的处理。但笔者认为在强化口语的训练的同时,必须培养员工读英语和背英语的能力。因为任何一种语言口语能力的形成都离不开语言材料大量有效的输入和积累,因此,笔者认为朗读和背诵也是提高员工英语口语能力的有效途径。

通过朗读和背诵,可以积累大量实用的英语短语、句子、习惯用语,并且可以扩大视

野,在脑子里储存大量有用的词汇、短语、习惯用法,与此同时还可以动员眼、耳、口等感觉器官同时参与学习,综合提高听说能力。读得多了,背得多了,自然就形成了英语语感。语感一旦形成,在以后的对客服务中,很多句子就会脱口而出。

总之,培训在保证酒店的持续发展上扮演着重要的角色。酒店英语培训是有组织的、系统的、动态的学习过程,是有计划地提高和发展个体与组织效能的一种方法。培训的目的首先是使员工在知识和技能上获得改变,弥补自身的知识水平和能力与客观要求之间存在的差距,从而发挥最大的潜力以提高工作绩效,最终实现组织效益这一目标。

参考文献:

- [1] 张绛.新编现代酒店员工培训教材[M]. 广州:广东人民出版社,2001.
- [2] 李建霞.奥运需求下我国英语培训业的发展[J].商场现代化,2007,(22) 1
- [3] 马慧敏.英语培训现状及主要经营模式[J].科技信息(学术版),2006,(7) 1

 无忧论文网

 51lunwen.com