

案例：各国客人如何接待

案例开发人：黄山职业技术学院 姚岚

案例所涉及部门：餐饮部

案例所涉及相关课程或科目：酒店英语

案例陈述：

酒店西餐厅为自助餐厅，主打食材以海鲜和肉类为主，为标准化配置。餐厅接待为本地顾客为主，与此同时，酒店会接待一些来自印度或者穆斯林国家的客人。客人因为宗教信仰、饮食习惯等问题，没有办法享用酒店提供的自助餐。

餐厅经理第一时间询问客人们的特殊要求，根据餐厅当天供餐的情况，为外籍客人单独定制符合他们口味和要求的餐饮。比如，会让厨房给客人单独定做素披萨，里面加洋葱、蘑菇、生菜、番茄等蔬菜。此后连续一周，客人在西餐厅享用晚餐。餐厅经理在前一天用餐结束后会和客人进行交流寒暄，询问客人第二天的需求，早做准备。

教学方法：

分组调研，角色扮演：

提前一节课将案例布置出去，让同学们分组去准备几个国家的客人。做好课前功课，了解这几个国家的风俗，饮食习惯，口味。然后自己编写一段餐厅经理与该国家客人的对话。在课堂上角色扮演，练习英语口语对话。可以配合 PPT 图片等展示，各国美食与风俗。

1. 标准化服务和个性化服务作为酒店业的两大准则相辅相成。该案例有效启发学生对标准化服务和个性化服务的思考和探索。帮助学生树立正确的服务意识，提供有效的服务技能，应对不同需求的客人和复杂多变的服务场景。
2. 通过案例向学生强调酒店英语在实际工作中的重要性，激发学生学习酒店情景英语的主动性和积极性。
2. 课堂教学中会让学生讨论解决该案例问题的方法和技巧。之后让学生进行 role-play，掌握基本的句型和短语。