

دوره های آموزش زبان انگلیسی صنعت هتلداری

An English Course for Hotel & Catering Industry

۱ - کتاب مورد استفاده : Literacy Plus B

نویسنده : Joan Saslow

انتشارات: Longman

۲ - کتاب مورد استفاده : Workplace Plus

نویسندگان : Joan Saslow- Tim Collins

انتشارات: Longman

۳ - کتاب مورد استفاده : Highly Recommended

نویسندگان : Trish Stott – Rod Revell

انتشارات: Oxford

۴ - کتاب مورد استفاده : High Season

نویسندگان : Paul Henderson -Keith Harding

انتشارات: Oxford

۵ - کتاب مورد استفاده : Going International

نویسنده : Keith Harding

انتشارات: Oxford

خاستگاه و طیف دربرگیرنده: حوزه ها و مراکز اقامتی، تفریحی و هتلداری در سراسر کشور

کتاب **Literacy plus B**:

آنچه که در طراحی این دوره مد نظر بوده ، پیش بینی حضور زبان آموزانی است که باحروف زبان انگلیسی جهت خواندن یا نوشتن آنها آشنا نمی باشند. دوره Zero-Beginner با کتاب Literacy plus B پاسخگوی نیاز این دسته از زبان آموزان می باشد. در این دوره و در طول یک ترم این زبان آموزان بدون نیاز به یادگیری قواعد دستوری پیچیده ، توانایی برقراری ارتباط به زبان انگلیسی در موقعیتهای محدود با مخاطبان خود را کسب خواهند کرد.

کتاب **Workplace Plus 1**:

این کتاب برای دوره های مقدماتی طراحی شده است. با آشنا ساختن زبان آموزان با نوع معقولی از ارتباط به زبان انگلیسی در محیط های کاری، آنها را برای رسیدن به سطحی قابل قبول از این ارتباط آماده می سازد. این کتاب در دو ترم و در هر سطح ۵ فصل برای فراگیرانی که دارای دانش زبانی در سطح Beginner می باشد، تدریس می گردد.

کتاب **Highly Recommended**:

کتاب Highly Recommended که طیف گسترده فراگیران مدارس و کالج های هتلداری (Hoteling Colleges) ، خدمات مهمانداری (Catering) و بخش پذیرش مهمان (Hospitality Sector) را تحت پوشش قرار می دهد، برای مقاطع Elementary و Pre-Intermediate در نظر گرفته شده است. با استفاده از مطالب طرح شده در این کتاب شما می توانید در عرصه های مختلف برای مواجهه با مشتریان ، همکاران و شرایط مختلف بوجود آمده در هتل و رستوران نظیر موارد ذیل خود را آماده سازید:

- رزرو کردن
- پذیرش و ترخیص مسافرین هتل
- نحوه برخورد و رسیدگی به امور و شکایات
- توضیح در مورد غذاها
- نحوه پرداختها

کتاب جدید **Highly Recommended** با بازنگری کامل تمرینات، بهره گیری از تکنولوژی جدید مانند سیستم رزرو کامپیوتری ارتباطی دقیق تر بین کتاب و دنیای کار را برای فراگیران فراهم می سازد.

این کتاب همچنین دارای ویژگیهای ذیل می باشد:

- تمرینات بیشتر گفتاری و نوشتاری
- تمرینات بیشتر و گسترده تر در پایان هر بخش برای آشنایی بیشتر فراگیران با شرایط کار واقعی
- بخش **Language Review** با توضیحات بیشتر و خودآزمایی
- لیست کلمات چند زبانه : فرانسه، آلمانی، ایتالیایی، ژاپنی و اسپانیایی

لازم به ذکر است که این کتاب شامل: کتاب راهنمای تدریس، **Audio**، **Workbook**، **CD** و **Class Cassette** می باشد.

عناوین فصول:

- پاسخگویی به تلفن
- دادن اطلاعات
- رزرو اتاق در هتل
- رزرو رستوران
- توضیح مودبانه (مودبانه توضیح دادن)
- استقبال از مهمان
- سرو نوشیدنی
- تهیه انواع نوشیدنیها
- گرفتن سفارش غذا
- انواع دسرها و پنیرها
- صحبت در مورد نوشیدنیها
- نحوه برخورد مناسب با تقاضاها
- توضیح در مورد غذاها
- نحوه برخورد مناسب با شکایات
- مشاغل و محل کار
- توضیح و آموزش در مورد کارها

- پاسخگویی به درخواستهای تلفنی
- پاسخگویی به تلفن در مواقع دشوار
- سلامت و امنیت در محل کار
- آدرس دادن در داخل ساختمان هتل
- آدرس دادن
- امکانات برای مسافرت تجار
- پیشنهاد کمک و نصیحت
- نحوه برخورد با مشکلات
- پرداخت قبوض و صورتحساب
- پرس و جو در مورد اشکالات پرداختی قبوض
- درخواست شغل
- مصاحبه شغلی

و همچنین :

- Activity Material : تمرینهای طبقه بندی شده مربوط به هر فصل برای تکرار و تمرین بیشتر
- Listening Script: متن بخشهای شنیداری
- Language Review : بخش دستوری زبان
- Help Yourself: خودارزیابی از طریق جداول، نمودارها
- World list: لیست لغات
- Useful Vocabulary: لیست لغات تطبیقی در زبانهای گوناگون
- Irregular Verbs : لیست افعال بی قاعده

تقسیم بندی سطوح :

بعلت موجز ، دقیق و مفید بودن هر فصل و برای تسریع روند آموزش و یادگیری این کتاب در قالب چهار ترم و هر ترم ۷ فصل تدریس می شود.

ویژگیهای کتاب:

کتاب High Season:

کتاب High Season دوره ای است موضوع محور برای کارفرمایان و کارمندان صنعت هتلداری و توریسم. این کتاب مهارتهای زبانی مورد نیاز برای تعاملات و مذاکرات با

مهمانان انگلیسی زبان در این صنعت را معرفی کرده و با ارائه تمرینهایی شما را در این راه کمک می کند.

هرکدام از ۱۲ فصل این کتاب بر موضوعی مهم و تمرینهای مقایسه ای مختلف تمرکز کرده و همچنین شامل بخش مطالعه زبانی (Language Study) و بخش کلمات (Word Study) نیز می باشد.

منابع این کتاب با همکاری هتل‌های زنجیره ای ، هتل‌های مستقل و برگزار کنندگان تور گردآوری شده اند. متون خواندنی این کتاب شامل تعداد زیادی مدارک معتبر و مقالات متنوع روزنامه ها و مجلات می باشد. تمرینات شنیداری شامل مصاحبه هایی با افرادی می باشد که در این صنعت مشغول به کار هستند.

این دوره شامل موارد زیر می باشد:

Student's book, Teacher's book, Workbook, Class cassette

ویژگی خاص Student's book علاوه بر منابع غنی از زبان مورد نیاز در صنعت هتلداری و توریسم، نسخه ای از متون تمامی تمرینات شنیداری نوار به همراه فهرستی از لغات کلیدی و اصطلاحات آموزش داده شده می باشد.

Teacher's Book این کتاب منبعی است پرمحتوا و بسیار راهگشا برای مدرسینی که قصد آموزش این کتاب را دارند. این کتاب با به همراه داشتن پاسخنامه تمرینات و ایده هایی عملی و قابل فهم برای آموزش هرچه بهتر زبان انگلیسی (شامل روشهایی برای طولانی تر کردن تمرینات) یار و یاور همیشگی مدرسین عزیز است. Work book نیز با به همراه داشتن تمرینات بیشتر برای استفاده در منزل یا کلاس سهولت یادگیری زبان انگلیسی را هرچه بیشتر فراهم می کند.

عناوین فصول:

- انواع اقامت در هتل
- تسهیلات هتل
- سازماندهی داخلی و پرسنل
- رزرو اتاق و ورود به هتل
- خدمات رستوران و هتل
- موارد مالی
- چگونگی برخورد با شکایات
- خدمات جانبی (نظیر تورهای یک روزه ، کوه پیمایی، گردش های در شهر و ...)

- مسافران تجاری
- کنفرانس ها
- برنامه ریزی تورها
- اجرای برنامه تورها

تقسیم بندی سطوح :

این کتاب در قالب ۴ ترم ۴۲ ساعته و در هر سطح ۳ فصل برای فراگیرانی که دانش زبانی آنها در سطح Intermediate می باشد، تدریس می گردد.

کتاب **Going International** :

این کتاب در سطح Upper-Intermediate تدریس گردیده و مانند کتاب دوره قبل با مطرح کردن موقعیتهای مختلف در زمینه جهانگردی و معرفی زبان انگلیسی مورد نیاز در آن موقعیتهای، زبان آموزان را در سطحی پیشرفته آماده برقراری ارتباط می کند. این کتاب در قالب چهارم ترم و در هر سطح و یا هر ترم ۳ فصل تدریس می گردد .