

旅游职业技能发展双语系列教材

丛书主编 谢苏

— 双语 —

国际酒店求职指南

The Guidance for Job Interview in Top Hotels

孙嫒 王志毅 主编



旅游教育出版社

旅游职业技能发展双语系列教材

丛书主编 谢苏

国际酒店求职指南

孙 嫫 王志毅 主编

北京·旅游教育出版社

责任编辑:郭珍宏

图书在版编目(CIP)数据

国际酒店求职指南:汉、英/孙嫫,王志毅主编

. — 北京:旅游教育出版社,2014.3

ISBN 978-7-5637-2566-3

I. ①国… II. ①孙… ②王… III. ①饭店—职业选择—汉、英 IV. ①F719.2②C913.2

中国版本图书馆CIP数据核字(2013)第053774号

国际酒店求职指南

孙嫫 王志毅 主编

出版单位	旅游教育出版社
地 址	北京市朝阳区定福庄南里1号
邮 编	100024
发行电话	(010)65778403 65728372 65767462(传真)
本社网址	www.tepcb.com
E-mail	tepx@163.com
印刷单位	北京甜水彩色印刷有限公司
经销单位	新华书店
开 本	787毫米×960毫米 1/16
印 张	13.75
字 数	168千字
版 次	2014年3月第1版
印 次	2014年3月第1次印刷
定 价	29.00元

(图书如有装订差错请与发行部联系)

前言

21 世纪,迅猛发展的酒店业在经济全球化、品牌国际化、竞争白热化的推动下,对国际化人才的需求愈演愈烈。这一方面使得我国高职旅游教育面临着新的挑战,另一方面,也为我国旅游人才的国际化发展提供了广阔的就业空间。在机遇和挑战面前,如何能利用流利的英语以及娴熟的求职技能提高自身在面试疆场上的竞争力,是目前众多高职旅游类专业毕业生的殷切希望。

毋庸置疑,高等职业教育在培养和输送合格的旅游应用型人才方面起着至关重要的作用。然而,高职学生薄弱的英语应用能力却成为国际化人才培养中的重大瓶颈,既不利于人才培养目标的实现,也不利于专业的蓬勃发展。因而,不少高职院校在近年来不断增加学生的语言学习课程,主要集中在基础英语和专业英语两大方面,希望能全方位地提升学生听说读写能力。虽然在英语教学的强化下,学生的英语应用能力普遍得到了提升,但这是否就意味着学生能顺利地跻身于国际化人才之列?非也。要成为国际化人才首先就必须通过国际酒店的面试关。这一点正是目前广大院校在日常教学中所严重忽视的。许多学生虽然掌握了流利的英语和扎实的专业技能,但由于缺乏外企求职面试的知识和

技能,最终痛失良机。

为了帮助读者在激烈的求职竞争中脱颖而出,我们编写了这本《国际酒店求职指南》,这也是我国高职旅游专业第一本专门针对国际酒店求职面试能力培养的双语教材。需要指出的是,这里所讲的“国际酒店求职”,既指毕业生在我国境内的著名国际化品牌酒店谋求工作,又指毕业生直接在境外酒店谋求工作(工作地点为国外)。将求职面试技能与英语应用能力、酒店专业技能相结合,并强调教学的趣味性、开放性、可操作性和可复制性是这本教材最大的特点。该教材的编写人员都是高职旅游类专业双师双语型教师,既具有丰富的国际酒店工作经验,又曾多次赴国外知名旅游企业和院校学习进修,同时还负责其所在院校与国际知名酒店集团的合作,长期承担着学生的海外职业生涯指导课程以及求职面试技能的培训工作。

由于英语是国际酒店业中最普遍的交际语言,因而该教材采用双语编写,相关理论和知识要点是以学习焦点的形式用汉语介绍,而对话、学以致用以及补充阅读均用英语编写(难点进行了注释)。该教材主要用于酒店管理专业和涉外旅游专业,当然对于其他旅游类相关专业和涉外型专业学生的英文求职面试,也具有较强的指导作用。

目标:通过对本教材的学习,学生能了解并掌握获取求职信息的基本途径;能熟练准确地撰写英文求职材料;能正确得体地运用求职面试礼仪;能较流畅地与面试官用英语进行沟通;能把握涉外酒店不同岗位的需求特点进行自我展示和面试应对。

内容编排:本教材分为四个篇章,共10个单元。即求职准备篇(3个单元)、求职礼仪篇(2个单元)、面试应对篇(2个单元)以及职位实战

篇(3个单元)。其中,职位实战篇是根据高职毕业生初入职场时最主要的求职岗位来进行分类介绍。

体例:每个单元大体由以下五大部分组成。

案例导入(Lead-in)由一则案例来导入该单元的学习焦点,启发学生的学习兴趣和思维。

学习焦点(Focus)介绍本单元应掌握的相关理论和知识要点。

英语情景对话(Dialogue)结合每一单元应掌握的相关理论和知识要点,以对话形式展开,不仅能帮助读者更好地理解掌握学习焦点,还多以开放式结尾,以启发读者发散性思维。

学以致用(Transference)围绕学习焦点的内容,通过形式多样的英语练习题目,强化训练学生熟练掌握本单元所介绍的面试技能,有利于当堂巩固。在训练中,我们也为每个单元安排了听力练习,旨在提升学生的听力能力和交流能力。

补充阅读(Reading)旨在以英语阅读的形式扩充与面试相关的背景知识,侧重训练学生准确阅读理解英文信息并对其做出相应处理的能力。

教学建议:由于本教材主要针对毕业生求职面试,故安排在高年级第四或第五学期为宜。建议学时为40~48。其中,求职准备篇建议学时8~10,教学重点为英文简历和求职信撰写;求职礼仪篇建议学时为6~8,教学重点为面试礼仪,侧重训练学生在面试时的走姿、站姿、坐姿、面部表情和肢体语言等;面试应对篇建议学时为8~10,教学重点为用英文讲述故事以及常规面试问题的应答策略;职位实战篇建议学时为18~20,教学重点为不同部门中不同岗位的求职面试技巧,这一篇也是

整个教学中的重点所在。

实践性教学活动:教学实践是保证本教材教学实施达到预期效果的重要环节。在教学实施中,教师应注意至少将一半学时用来指导学生实践。尤其是在职位实战篇中,应大量运用模拟面试的形式,侧重训练学生在面试现场的沟通能力、抗压能力、应变能力和决策能力。如果有条件,还可邀请国内涉外酒店的专家来参与模拟面试,指导学生实践。

由于涉外酒店求职指导类课程的开设还处于实践探索阶段,我们希望得到广大同行们的支持和指教。该教材难免有谬误之处,诚恳希望得到大家指正。

(本书配有录音资料,若有需要,请与旅游教育出版社发行部联系)

编者

CONTENTS



求职准备篇

第一章 求职前的准备工作 (Application Preparations)	3
案例导入 (Lead-in)	3
1.1 学习焦点 (Focus)	3
1.2 英语情景对话 (Dialogue)	13
1.3 学以致用 (Transference)	17
1.4 补充英语阅读 (Reading)	20
第二章 英文求职简历 (Resume or Curriculum Vitae)	23
案例导入 (Lead-in)	23
2.1 学习焦点 (Focus)	23
2.2 英语情景对话 (Dialogue)	39
2.3 学以致用 (Transference)	43
2.4 补充英语阅读 (Reading)	45
第三章 英文求职信 (Cover Letter)	48
案例导入 (Lead-in)	48
3.1 学习焦点 (Focus)	48
3.2 英语情景对话 (Dialogue)	64
3.3 学以致用 (Transference)	67

3.4 补充英语阅读(Reading)	71
---------------------------	----

求职礼仪篇

第四章 求职形象礼仪(Image and Good Manners)	77
案例导入(Lead-in)	77
4.1 学习焦点(Focus)	77
4.2 英语情景对话(Dialogues)	85
4.3 学以致用(Transference)	88
4.4 补充英语阅读(Reading)	91
第五章 面试礼仪(Job Interview Etiquette)	94
案例导入(Lead-in)	94
5.1 学习焦点(Focus)	94
5.2 英语情景对话(Dialogues)	100
5.3 学以致用(Transference)	103
5.4 补充英语阅读(Reading)	105

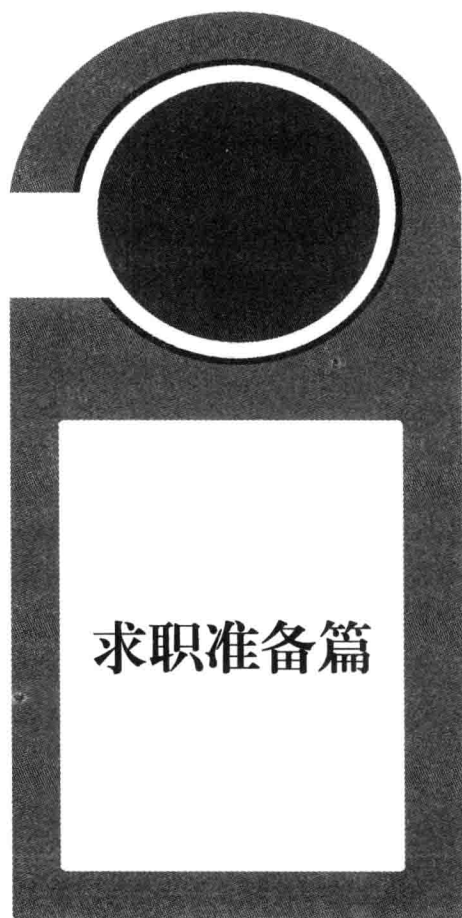
面试应对篇

第六章 如何包装自我(How to Set up Good Self-image)	111
案例导入(Lead-in)	111
6.1 学习焦点(Focus)	111
6.2 英语情景对话(Dialogues)	120
6.3 学以致用(Transference)	123
6.4 补充英语阅读(Reading)	126
第七章 如何应对面试中的问题 (How to Handle the Questions for Interview)	129
案例导入(Lead-in)	129
7.1 学习焦点(Focus)	129
7.2 英语情景对话(Dialogues)	138

7.3 学以致用(Transference)	141
7.4 补充英语阅读(Reading)	146

职位实战篇

第八章 申请前厅部工作人员(How to Apply for Jobs in Front Office)	151
案例导入(Lead-in)	151
8.1 学习焦点(Focus)	151
8.2 英语情景对话(Dialogues)	156
8.3 学以致用(Transference)	160
8.4 补充英语阅读(Reading)	165
第九章 申请餐饮部工作人员	
(How to Apply for Jobs in Food and Beverage Department)	168
案例导入(Lead-in)	168
9.1 学习焦点(Focus)	168
9.2 英语情景对话(Dialogues)	173
9.3 学以致用(Transference)	177
9.4 补充英语阅读(Reading)	181
第十章 申请客房部工作人员	
(How to Apply for Jobs in Housekeeping Department)	184
案例导入(Lead-in)	184
10.1 学习焦点(Focus)	184
10.2 英语情景对话(Dialogues)	189
10.3 学以致用(Transference)	193
10.4 补充英语阅读(Reading)	198
附录 A	201
附录 B	203
参考文献	204



第一章

求职前的准备工作 (Application Preparations)

案例导入(Lead-in)

求职人:徐峰(某旅游院校酒店管理专业,现就职于某五星级国际知名大酒店)

临近毕业,徐峰和同学们一样都忙得团团乱转,哪里有大型服务行业招聘会,哪里就有他们的身影。短短一个月内,他向当地众多的高星级酒店投了简历。良好的开端是成功的一半。不久,各酒店的面试通知陆续传来。然而,徐峰的第一次面试却是失败的。在面试中,某酒店的人力资源部经理问了他三个有关该酒店产品、服务和经营理念的问题,他一个都没有回答上来,结果就被淘汰出局了。面对失败,徐峰进行了反思。他开始寻找应对面试的资料,并在每次面试之前详细地了解对方的基本情况。甚至在面试的前几天还专门到目标酒店进行考察,感受企业氛围,了解酒店相关产品和服务。在接下来的某五星级国际知名酒店的面试中,有备而来的徐峰凭着过硬的专业知识和灵敏的头脑,流利地回答了考官的问题,并对酒店客房销售谈出了自己的想法。最后,他顺利地得到了工作机会。

问题1 徐峰在第一次面试中失败的根本原因是什么?

问题2 徐峰最终又为什么会在面试中取得成功呢?

1.1 学习焦点(Focus)

知彼知己,百战不殆。在就业压力与日俱增的今天,社会经验不足的大学生们唯有做好充分的准备工作,方能在激烈的面试角逐中把握时机,崭露头角。那何谓

准备充分呢?第一要了解自我,即进行合理的自我定位;第二要了解企业,那就需要获取求职信息来得以实现;第三要“量体裁衣”,也就是针对企业的需要,准备求职材料。本章主要围绕这三个方面来进行讨论。

1.1.1 自我定位

很多人都认为,找工作就是从投简历开始。事实上,简历投得成功与否在很大程度上是取决于是否进行了自我定位。一份理想的工作既应该是自己喜欢的,又应该是自己擅长的。但如果一个人连自己想做什么都不知道,连自己的优势劣势是什么都不清楚,那又何谈一份理想的工作呢?可见,自我定位才是求职过程中的第一个环节,也是至关重要的一个环节。通过自我定位,求职者可以明确自己想干什么、能干什么、应该干什么,以及就业期望值。而这些就是寻求一份理想工作的开始。

既然自我定位如此重要,那究竟应该如何来进行呢?我们将自我定位的途径归纳为三种:从过去行为中认知自我;从社会实践中验证自我;从实际事例中总结自我。

(1)从过去行为中认知自我。一个人过去的行为往往体现出自身的性格和喜好。作为面临择业的大学生们,其人格特征已基本成型,因此,通过分析自己过去的行为可以清楚地了解自我。在实际操作中,可以通过做几份比较权威的性格测试或者是职业测试来认知自我。当然,测试结果不一定反映的是一个全面的自我,但是这些测试不失为一种良好的工具,客观全面地了解一下自身的性格特点。在测试的基础上,再回顾过往的具体经历,尤其是影响力较大的,最好用笔纸将其列出来。例如,大学期间自己将主要精力放在了什么方面?自己对哪个领域的知识比较感兴趣?是否参加过社团活动或校级以上的大型活动?大学经历过的比较重大的事情是什么,当时自己所做出的选择又是怎样的?性格中有哪些优缺点?从哪些事例可以看出自己的优缺点?等等。通过回答这些问题,一方面可以梳理过往的经历,为撰写简历做好准备,另一方面则是通过过去的行为全面地认识自我。

(2)从社会实践中验证自我。实践出真知。要探索自身在未来职场中的发展道路,就必须要先了解职场生活,而实践就是最好的了解途径。由于大学生还未正

式踏入社会,对社会的了解程度只是停留在表面,难以客观地、理性地把握职业方向。因而,对于自己是否适合这个职位、这个行业是否具有发展前景,一定要通过亲身经历才能验证。对于大学生而言,社会实践主要有两种途径,一是实习,二是兼职。相比兼职而言,实习更利于验证自我。这主要是因为实习工作的时间相对较长,对企业运作或者行业基本情况的了解也更为深入;另一方面实习招聘流程相对规范,可以在寻找实习机会的过程中积累面试经验。

(3)从实际事例中总结自我。对自我进行总结是自我定位中的必经阶段,与认知自我和验证自我一起形成了一个完整的自我探索过程。在此阶段,通常要回答自己三个问题。第一个问题:我最想要的是什么?是金钱,工作环境,还是社会地位,等等。这个问题其实就是关于自己的职业生涯目标与期望值。它往往会决定今后职业发展的大方向。作答时,应尽可能列出自己各个方面的答案,越详细越好。第二个问题:我最适合做什么?回答这个问题,一定要本着实事求是的态度,才能客观、科学地定位自己。首先,应将自己的优势列出来,如团队合作精神、学习创新能力、敬业精神、勤奋上进等,而且每一个优势都要有事例作为支撑。其次,就是将自认为或者他人提及的缺点列出来,如粗心、浮躁、口才欠佳、缺乏主动性,等等。当然,这些缺点也要有所依据,不能妄自菲薄。罗列缺点时顺便把改正缺点的方法也列出来。需要注意的是,像内向、不喜欢与人交往这类,属于性格特点,严格来说并不是缺点,但如果性格与喜欢从事的工作有冲突,则可以将此类性格特点视为缺点,并详列改正方法。第三个问题:我的兴趣点在哪里?这个问题实质上就是探讨自己喜欢什么样的工作。回答这个问题,首先要了解自己的兴趣爱好。当然,有些人会说,只要薪水高的工作我就会喜欢。但薪水的高低事实上是关乎工作的期望值,属于第一个问题的范畴。还有些人会认为兴趣会随着时间和年龄变化而变化,很难说清楚自己到底喜欢什么。因此,对于那些找不到自己兴趣点的人而言,可以尝试寻找工作中自己所不能容忍的事物。这样,通过排除法,基本上就可以了解到自己的兴趣点在哪里了。值得注意的是,以上所要求的事例是个人简历中的关键要素,也是面试过程中的有力例证,因而一定要花精力去充分准备,这样才能为自己的能力和实力做一个有力的证明。

1.1.2 求职信息的获取

毕业生求职择业,不仅取决于整个社会的政治、经济状况以及自身的能力素养,而且还取决于是否拥有大量的求职信息。所谓求职信息,就是指通过各种媒介传播的与求职相关的消息和情况。从广义上来讲,它不仅仅是具体用人单位的需求信息,还包括国家有关毕业生就业的方针、政策、法规,地方制定的有关就业政策,专业对口相关行业、企业在国民经济和社会发展中所处的地位、作用和发展势头等;从狭义来讲,它主要是指某一用人单位的性质、人员结构、经营状况、发展前景、工作环境、需求状况、任职要求,等等。对于面临求职择业的毕业生来说,在竞争白热化的人才市场中,能够及时、准确地了解、获取求职信息,并认真全面地对这信息进行分析、筛选和整理,才是成功就业的基础。

1.1.2.1 求职信息的获取渠道

利用各种渠道掌握相关的求职信息,是获得理想工作的前提。下面,就针对几种常见的求职信息获取渠道进行介绍。

(1)各级、各类“双向选择”、“供需见面”会。这类活动有的是由一个学校或多校联合举办的,有的是一省或几省联办的,也有的是由地市县单独举办,组织毕业生和用人单位直接见面。由于参加招聘会的用人单位都是针对某些专业而来,招聘具有很强的目的性,因而求职信息的有效性也最高。有些毕业生甚至会在招聘会现场直接与用人单位签订就业协议。

(2)各高校的主管部门。高校的毕业生就业办公室(或指导中心),作为毕业生就业的重要中介机构,与中央有关部委和各省市的毕业生就业主管部门以及有关用人单位保持着密切的联系。学校的主管部门通常都有能及时掌握国家有关就业政策规定、地方的有关政策、各地举办“双选”活动的信息、有关用人单位简介材料以及需求信息等。无论是从数量上看还是从质量上看,高校的主管部门所提供的信息都具有明显的优势,因而是毕业生们获取就业信息的重要渠道。

(3)各级毕业生就业主管部门和就业指导机构。每年教育部都要制定毕业生就业的有关方针、政策,各省、自治区、直辖市的主管部门也要相应地制定实施意见;国家教委和各地的毕业生就业指导机构,也要开展信息交流和咨询服务,这也是获取就业信息的重要渠道。

(4)各类人才交流网站。当今社会已进入了信息化时代,网络求职、网络招聘已成为一种常见的求职方式。一般可通过政府管理部门网站、专业人才交流网站和目标行业或目标企业网站等多个途径搜索求职信息。目前,我国已有数百个人才交流网站。通过登录这些网站,人们可以了解到很多企业概况,找到相关的求职信息,查询有关的政策规定。

(5)有关新闻媒介。毕业生就业作为社会普遍关注的热点问题,自然也是新闻媒介报道的焦点。很多企业,尤其是外资企业,会在报纸杂志上刊登招聘广告,对职位性质、求职者的条件、需要提供的材料、联系方式等事项进行说明。

(6)各类社会关系。每位毕业生都会有自己的人际关系网,包括教师、家长、校友、亲朋好友等。他们分布在社会的各个领域,通过他们可以了解到比较准确的求职信息。一般而言,用人单位向社会发布招聘信息后,将会收到大量内容所差无几的求职材料。面对如此众多的陌生人,用人单位一时间也很难分辨出哪一个更为合适。但如果有亲朋好友为你推荐,那成功的机会就会更大一些。即便是在西方发达国家,也经常会有老员工推荐新员工,有的企业还会对积极推荐的员工予以奖励。可见,社会关系也是求职中不可忽略的一个因素。

(7)利用社会实践、专业实习或业余兼职获取信息。大学生到用人单位参加社会实践和实习活动,不仅有利于开阔视野,学以致用,还可以获取用人单位的全面准确的人才需求信息。参加这些活动是大学生自我推销,赢得用人单位好感与信任的最佳机会。因此,大学生应充分利用寒暑假、业余时间开展社会实践或实习活动,适当做一些兼职、到各专业对口单位锻炼,体现自己的才华、能力、忠诚度与敬业精神,同时要了解就业形势、行业情况、职业发展机会、用人单位需求信息以及内部管理等,为日后的求职竞争奠定良好的基础。

(8)直接与用人单位联系就业信息。这是一种毛遂自荐的方式,但比较冒险,因为某些用人单位并不喜欢被人打搅,所以采用这种方式一定要注意技巧。可以用自荐信的形式先与你认为适合的用人单位联系,待确定重要目标后,再通过电话来预约登门拜访的时间。如果遭到用人单位的回绝,切不可一意孤行,鲁莽造访。因为这样做只会给用人单位留下更糟的印象。

1.1.2.2 求职信息的筛选

并非所有搜集到的求职信息都是有用的。过多过泛的信息量往往会给人以错