

提高员工英语水平，加强自身竞争力 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

[https://www.100test.com/kao\\_ti2020/491/2021\\_2022\\_\\_E6\\_8F\\_90\\_E9\\_AB\\_98\\_E5\\_91\\_98\\_E5\\_c67\\_491951.htm](https://www.100test.com/kao_ti2020/491/2021_2022__E6_8F_90_E9_AB_98_E5_91_98_E5_c67_491951.htm)

内部英语会话课和函授课程帮助提高英语水平 东京大仓酒店创建于1962年，当时的创办理念是"创建结合西方和日本传统美学特点的酒店，摆脱模仿欧美的设计理念"。大仓酒店的三个主要管理目标可以归结为A C S，其中"A"代表"accommodation（住宿）"，"C"代表"cuisine（烹饪）"，"S"代表"service（服务）"。以此这三要素为目标，大仓酒店始终追求最高的服务质量。在大仓酒店，60%的宾客是外国人。所以门童、前台、侍者、大堂执勤，酒店里的服务生、斟酒服务员等都需要会基础的英语。与外宾打交道的销售人员也需要较高的英语能力。酒店周围有很多外企和大使馆，它们经常在这里举行聚会、研讨会，召开会议。会前准备或会议召开或新闻发布会时都要跟外国人打交道，这时候就得用到英语。此外，东京大仓酒店是大仓酒店集团的旗舰店，酒店员工有机会被派往集团海外酒店进行培训。这时候那些希望获得晋升的员工就需要较高的英语能力。尽管大仓酒店对员工英语要求较高，但在招收新员工的时候却对申请者的英语水平没有特别要求。人力资源和基础事务部的Masahiro Ito主任解释了这一策略背后的考虑："一个人的英语再怎么流利，缺少酒店服务的态度的话还是不会让客人满意的。反过来说，如果一个人具备酒店服务意识，他如果想更好地为客人服务的话就会发现英语的重要性，就会愿意学习。这就是我们在招聘过程中更看重个人的服务意识的原因。"作为主动帮助员工提高英语水平的措施之一，

大仓酒店的内部全天浸泡式英语培训可以给年轻员工提供英语会话的培训。这些课程独特之处在于不同部门的课程内容不同，比如前台接待用语、食品饮料服务用语等。内容虽不同，但都是为了帮助员工获得更为实用的交流技能，。其他提供给自愿学习的员工的函授项目包括一些英语课程，比如托业考试准备。函授课程每年举办两次，公司会替完成全部课程的员工承担部分学费。此外，东京大仓酒店已经使用了托业测评，最初引入是为了评价新员工的英语水平并鼓励其自学。虽然员工参加考试需要自己支付费用，但他们依然愿意参加，以检查自身英语水平，衡量学习完成后取得的成果。对管理层进行英语会话培训并要求其托业达到一定分数 虽然东京大仓酒店鼓励员工主动学习英语，但是早在2005年酒店就开展了针对管理层的英语会话培训，同时要求他们的英语达到一定水平。 Ito先生解释了这一转变发生的背景：“我们相信，无论是服务质量还是饭菜口味，大仓酒店都是首屈一指的。但是，有些外国人总是根据第一印象来判断酒店服务好坏。我们的服务质量再好，如果不会外语，还是会被外国人认为不行。我们极有可能输在外语关上。所以酒店决定提高员工英语水平。我们相信，高级别的工作人员必须先树立好榜样，下面的人才会跟着效仿。处于这层考虑，我们选择了托业，要求经理们达到一定分数。同时通过英语会话课推进语言培训进程。”该英语会话课受众群是所有部门中高层管理人员，按照部门不同情况设计，在各部门空余时间进行，确保员工每周能参加一次。在培训中，学员可以提高基本的交流技能，并练习使用在日常工作中经常碰到的交际用语。托业考试备考课程也是应员工要求而开展的。每次课程持

续半年，完成课程后学员必须自费参加托业考试。如果考试成绩达到了要求，就不必再参加之后的英语会话课程。托业考试的成绩出来后会公布在员工食堂的入口处，每个人都能看到。尽管乍看来这么做会让某些考生难堪，但细细想来，这恰恰反映了东京大仓酒店对员工精神状态的关注。"如果你的分数考低了，"Ito先生说，"肯定会比较难受。要是被下级看到了还会很难堪。但这么做目的是希望你走出挫败感，重拾信心。希望员工们看到分数后能胜不骄败不馁，不断告诫自己学无止境。"到目前为止酒店公布过三次分数。第一次公布分数之后就不断地有经理人要求参加英语函授学习。这也影响了基层员工。人力资源与一般事务部的Mari Okuda女士评价道："我们一直都在用各种方法鼓励员工学习英语，比如树立模范。我们曾对那些托业考试取得高分的员工进行风采展示。公布经理人的托业成绩则向员工表明：英语在工作中是非常重要的。每次公布成绩时会同时公布最新考试成绩和上次考试的成绩，成绩提高了的、分数达标了的都会被重点标出，方便大家一眼看到。这些做法可以让人们感受到经理人们所做的努力。许多员工看到后都热情饱满，跃跃欲试。"前面提到的针对不同部门的英语会话课程由于某些原因学要暂时搁置，但针对经理人的会话课程还是会继续下去。这说明目前我们的培训体系还不是很完善。尽管如此，员工们看到主管的进步后大受鼓舞，要求重新参加这些课程。此外，参加托业考试的人数也在稳步上升。培养管理人才，助力酒店扩张 东京大仓酒店不仅努力提高员工英语水平，也注重培养管理人才。大仓酒店目前经营着24家酒店，计划到2010年将酒店成员数量发展到50家，达到10000间客房的规模。实现

这一目标就需要从员工中选拔管理人才。所以两年前大仓酒店就已经开始实施针对一般经理人的培训项目。该项目持续一年，主要针对一小部分在酒店工作了10年以上的员工。集团从这些报名参加项目的员工中进行过两次筛选，第一次8人，第二次7人。课程每两周开设一次，在下班后进行。课程内容不仅包括基础知识，也包括市场营销、财务等，还有机会听到集团海外经理主讲的关于经理人责任的讲座。完成培训的员工将被集团优先考虑派往重要岗位任职。去年集团的海外酒店重新开始了培训项目，这也是培养管理人才的措施的一部分。为提高自身国际竞争力，大仓酒店集团开展了上述项目以及其他一些新的项目。举个例子，酒店设计了Logo的英文版；服务人员在室内会议前需要背诵英文版的服务标准。酒店还雇佣了外籍工作人员。Ito先生说，企业氛围的变化加上经理人培训，激发了员工更大的学习积极性。自创办之日起东京大仓酒店就一直走在日本酒店业前列。在培养国际精英的努力下，大仓酒店一定会成长为世界知名的日本酒店。

100Test 下载频道开通，各类考试题目直接下载。详细请访问 [www.100test.com](http://www.100test.com)