

# 義大皇冠假日飯店 建立國際餐飲人才標竿

## 英文口說力是升遷必備條件

文 / Edward Chung

義大皇冠人資部表示，聽與說的英文能力，絕對透露能否在事業體中嶄露頭角。



**華**麗的會議室裡，不同膚色的多位管理階層主管，聚精會神地盯著螢幕上的英文簡報，桌上飄揚著淡淡的咖啡香，耳裡卻不時可以聽到與會人員以英語交談討論的聲音。這樣的場景，早已是臺灣高科技產業常見的景象，即便是以休閒服務業為主的餐旅事業，也不是什麼新鮮話題了。

座落在觀音山麓的義大集團所屬義大皇冠假日飯店，每月至少有一次上述場景，飯店內有來自馬來西亞、瑞士和德國等大約七位外籍主管，職務上都是行政、餐飲、櫃檯和業務行銷方面的中、高階管理階層。在這裡，經營策略、餐飲特色、乃至客服水準的提昇，都在一連串的英文報表、桌面資料堆中，用英語討論定案。

### 靠流利英語力搞定飯店大小事

義大皇冠人資部坦言，一個飯店從業人員從基層擢升到中階主管參與這樣的主管會報，也許不需寫出大堆頭的文章，但聽與說的英文能力，絕對透露能否在事業體中嶄露頭角；而對求職的社會新鮮人來說，具備良好的英文「口說」能力，不只是面試的加分條件，更是求職日趨必備的要素。

舉例來說，義大皇冠飯店徵求行政類的人才，英語能力要有多益 500 分的實力，一般的業務行銷甚至要求英語口說能力，以國外業務為例，起碼需達多益口說測驗 130 分以上的水準。至

於櫃檯接待人員，除了基本儀表的要求外，也希望具有多益 650 分以上的標準，最好亦可達多益口說成績 110 分以上；這是櫃檯基層主管（如值班經理）的最低錄取條件。

### 義大皇冠飯店矢志培育一等人才

義大皇冠假日飯店身為洲際集團 IHG 的成員，自有一套內部員工訓練和升遷的執行標準。但飯店今年積極參與 ETS 臺灣區代表忠欣公司舉辦之「企業國際人才優選名單」計畫，正是期望找尋具英語溝通力的人才，培育忠誠幹部，歷經 18 個月的觀察，篩選有升遷潛力者，由主管推薦拔擢。

休閒、餐旅產業人才流動率之高，眾所周知。義大皇冠飯店人資部門顧慮難免，但為集團長遠發展著眼，人才的培育和訓練勢所必須；如果因此造就出「義大品牌」，為同業爭攬對象，亦不失豪情壯舉和業界標杆。

更何況，義大集團事業多角經營，號稱是全臺唯一結合休閒、度假飯店和大型購物商場、主題遊樂園，以及藝術生態於一體的多元化經營體。義大皇冠飯店人資部門有信心達成經營理念目標：珍視每位員工的喜好與專長，創造一個成長、發展與不一樣的環境！**N**