

顾问: 余德禄
总主编: 董家彪
副总主编: 杨结 吴宁辉 张国荣

国家中等职业教育改革发展示范校创新系列教材

高星级酒店(日式旅馆)服务日语

GAOXINGJI JIUDIAN RISHILÜGUAN FUWU RIYU

姚丹·主编



东南大学出版社
SOUTHEAST UNIVERSITY PRESS

国家中等职业教育改革发展示范校创新系列教材

顾 问 余德禄

总 主 编 董家彪

副总主编 杨 结 吴宁辉 张国荣

高星级酒店(日式旅馆)服务日语

主 编 姚 丹

副主编 刘金举

编 者 下花彻 葛亦鸣 江丽晖

 东南大学出版社
SOUTHEAST UNIVERSITY PRESS

· 南京 ·

图书在版编目(CIP)数据

高星级酒店(日式旅馆)服务日语 / 姚丹主编. —南京:东南大学出版社,2015.7

ISBN 978-7-5641-5903-0

I. ①高… II. ①姚… III. ①饭店—商业服务—日语—中等专业学校—教材 IV. ①H36

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2015)第 157761 号

高星级酒店(日式旅馆)服务日语

主 编 姚 丹

出版发行 东南大学出版社

社 址 南京市四牌楼 2 号(邮编:210096)

出版人 江建中

责任编辑 唐 允

印 刷 南京玉河印刷厂

开 本 787 mm × 1092 mm 1/16

印 张 9.75

字 数 189 千字

版 次 2015 年 7 月第 1 版

印 次 2015 年 7 月第 1 次印刷

书 号 ISBN 978-7-5641-5903-0

定 价 23.00 元

本社图书若有印装质量问题,请直接与营销部联系。电话(传真):025-83791830。

编 委 会

主 任 董家彪

副主任 曾小力 张 江

委 员(按姓氏笔画排序):

王 娟(企业专家) 王 薇 邓 敏

杨 结(企业专家) 李斌海 吴宁辉

余德禄(教育专家) 张 江 张立瑜

张璆晔 张 国荣 陈 焯

董家彪 曾小力

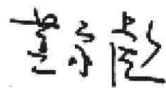
总 序

在现代教育中,中等职业学校承担实现“两个转变”的重大社会责任:一是将受家庭、社会呵护的不谙世事的稚气少年转变成灵魂高尚、个性完善的独立的人;二是将原本依赖于父母的孩子转变为有较好的文化基础、较好的专业技能并凭借它服务于社会、有独立承担社会义务的自立的职业者。要完成上述使命,除好的老师、好的设备外,一套适应学生成长的好的系列教材是至关重要的。

什么样的教材才算好的教材呢?我的理解有三点:一是体现中职教育培养目标。中职教育是国民教育序列的一部分。教育伴随着人的一生,一个人获取终身学习能力的大小,往往取决于中学阶段的基础是否坚实。我们要防止一种偏向:以狭隘的岗位技能观念代替对学生的文化培养与人文关怀。我们提出“立德尚能,素质竞争”,正是对这种培养目标的一种指向。素质与技能的关系就好比是水箱里的水与阀门的关系。只有水箱里储满了水,打开阀门才会源源不断。因此,教材要体现开发学生心智、培养学生学习能力、提升学生综合素质的理念。二是鲜明的职业特色。学生从初中毕业进入中职,对未来从事的职业认识还是懵懂和盲从的。要让学生对职业从认知到认同,从接受到享受到贯通,从生手到熟手到能手,教材作为学习的载体应该充分体现。三是符合职业教育教学规律。理实一体化、做中学、学中做,模块化教学、项目教学、情景教学、顶岗实践等,教材应适应这些现代职教理念和教学方式。

基于此,我们依托“广东旅游职教集团”的丰富资源,成立了由教育专家、企业专家和教学实践专家组成的编撰委员会。该委员会在指导高星级饭店运营与管理、旅游服务与管理、旅游外语、中餐烹饪与营养膳食等创建全国示范专业中,按照新的行业标准与发展趋势,依据旅游职业教育教学规律,共同制定了新的人才培养方案和课程标准,并在此基础上协同编撰这套系列创新教材。该系列教材力争在教学方式与教学内容方面有重大创新,突出以学生为本,以职业标准为本,教、学、做密切结合的全新教材观。真正体现工学结合,校企深度合作的职教新理念、新方法。经过近二年时间的努力,现已付梓。

在此次教材编撰过程中,我们参考了大量文献、专著,均在书后加以标注,同时我们得到了各出版社、南沙大酒店总经理杨结、岭南印象园副总经理王娟以及广东省职教学会教学工作委员会主任余德禄教授等旅游企业专家、行业专家的大力支持。在此一并表示感谢!



2013年8月30日于广州

编写说明

本教材是广东省旅游职业技术学校旅游日语专业在国家级示范校建设期间开发的系列教材之一。由于酒店对日语专门人才的迫切需要,我们工作在教学一线的日语教师在行业专家的指导下,根据近年来旅游酒店行业发展趋势和日式旅馆的服务特色,编写了这本教材。这是一本体现工学结合特色、将语言与技能融为一体、实用性较高的教材。

本教材突出教、学、做一体化,突出工学结合特色,在原有教材的基础上寻求突破,以岗位能力为指引,以语言能力为优势,以真实环境中的工作任务引领为知识要点、服务技能和工作态度,锻炼学生的岗位核心能力和语言运用能力,进而达到每个项目的教学目标,发展和锤炼学生的综合职业能力,体现职业教育的本质特征。

本教材主要具有以下特色:

第一,内容编排与酒店流程紧密相连,科学实用。围绕工作任务的需求选定内容,注重内容的实用性和针对性。

第二,注重口语表达的训练。精选工作流程中最常见的情境对话、工作岗位中最常用的短语、词汇,方便学习者活学活用。

第三,深入浅出,易学易用。

本教材可供高职高专、中职中专旅游日语、酒店日语专业使用,也可作为职业资格培训的教学用书或酒店员工、日语爱好者的自学用书。

教材立项时,得到广东省旅游职业技术学校董家彪校长的悉心指导,在编写过程中得到广东外语外贸大学东方语言文化学院刘金举教授、广东省旅游职业技术学校张国荣博士的鼎力协助。成稿后日籍文教专家下花彻先生反复给予订正。本教材还参考和借鉴国内外著作者的某些成果,在此一并表示诚挚的谢意和崇高的敬意。

尽管编者倾心编写,但由于水平有限,教材中难免会有不成熟甚至错误之处,敬请各位专家及读者给予指正。

编者

目 录

| | | |
|-----|----------------------------------|-----|
| 基础篇 | 酒店日语基础 | 1 |
| | 準備一 「おもてなし」とは何でしょうか? | 2 |
| | 準備二 おもてなしの心構えのポイントは何でしょうか? | 3 |
| | 準備三 綺麗な言葉づかいを身に付けましょう! | 5 |
| 実践篇 | | 13 |
| 第一章 | フロント | 14 |
| | プロジェクト1:予約 | 15 |
| | プロジェクト2:チェックイン | 24 |
| | プロジェクト3:チェックアウト | 29 |
| | プロジェクト4:交換台 | 35 |
| | プロジェクト5:インフォメーション・デスク | 42 |
| 第二章 | 客室 | 50 |
| | プロジェクト1:客室係の準備 | 53 |
| | プロジェクト2:客室整頓 | 56 |
| | プロジェクト3:客室サービス | 64 |
| | プロジェクト4:ランドリー・サービス | 68 |
| 第三章 | 飲食部門 | 76 |
| | プロジェクト1:食事や宴会の予約 | 77 |
| | プロジェクト2:中華料理のサービス | 83 |
| | プロジェクト3:日本料理のサービス | 99 |
| | プロジェクト4:洋食、バーのサービス | 120 |
| | プロジェクト5:ルームサービス..... | 129 |
| 第四章 | エンターテインメント | 136 |
| | プロジェクト1:室内娯楽施設..... | 136 |
| | プロジェクト2:施設の利用..... | 140 |
| | プロジェクト3:室外娯楽施設..... | 141 |
| | プロジェクト4:ナイトエンターテインメント..... | 145 |

基础篇

酒店日语基础

扎实的酒店服务技能、崇高的职业道德、流畅、自然的日语表达、准确、得体的「敬語」(尊敬語、謙讓語、丁寧語)运用、对日本文化的感悟……这些要素构成了酒店日语的基础。

为了给客人提供全面、周到、体贴的服务,事先掌握好工作中常用的基本词汇、基本句型、对酒店服务工作尤其是涉外酒店服务工作有较为深入的认识和了解变得尤为重要。

那么,大家准备好了吗?

準備① 「おもてなし」とは何でしょうか？



「おもてなし」という言葉を辞書かネットで調べれば、殆んど「ご馳走を出したりして、心を込めてお客様を取り扱うこと。待遇」と書かれています。

旅館かホテルがお客様に提供するものは施設・設備、接客、お料理、周辺の環境(客室からの眺望、観光箇所など)という4つの商品にほかなりません。それでは、お客様にこの4つの商品をどのような心がまえと行動によってご提供すればよいのでしょうか？

日本では普通、お客様の立場に立って考え、お客様の望むものをお客様の望む時と場所で、心を込めてご提供するものと考えられています。これが所謂「日本式のおもてなし」です。そして、「おもてなし」を通し、お客様の「より大きな満足と感動」を実現することが最終の目標です。これは無論、容易なことではありません。仕事を始めたばかりの新人のレベルから、基本中の基本ともいべきレベル、お客様のご満足と明確なプラス評価をいただけるレベル、最後はお客様に感動していただける「カリスマ」レベルまで成長できるように、積極的に経験を積み重ね、「気づき」能力を養成すべきです。そのためには、日ごろからの確かな努力と工夫が必要です。

準備② おもてなしの心構えのポイントは何でしょうか？

1. 「数多くある旅館・ホテルの中から私どもを選んでくださり、誠にありがとうございます」という感謝の気持ちとお客様をおもてなしする心を持つこと；
2. 自分の仕事ぶりイコール「旅館・ホテルの顔」であり、旅館・ホテルを代表してお客様をおもてなしする仕事を誇りに思うこと；
3. おもてなしは言葉や、態度、行動として表すものであり、いつでも「誠実、親切、正確、スマイル、スピード」所謂「5S」を忘れないように心掛けること；
4. 心のゆとりを持ち、笑顔でおもてなしすること；
5. 敏感にお客様の気持ちを察し、先回りしてさり気なくして差し上げるサービスこそが「おもてなし」の真髄であり、お客様の立場に立って考え、行動するように心掛けること；
6. 「備えあれば憂いなし」という名言の通り、どの係も毎日の準備作業を怠りなく実施すること；
7. 「お客様が旅館・ホテルに求めているものは何でしょうか」、「旅行若しくは出張のためうちの旅館・ホテルにお泊まりくださったのだろう、気分転換したい、ストレスを解消したいのだろう」などとお客様のお気持ちを察し、正面からお応えすること；
8. 海外においても、なるべく日本人のお客様に日本式のおもてなしを提供すべきであり、日ごろから自分の身だしなみ、立ち居振る舞い、言葉づかいなどに気を配ること；
9. マニュアルに書かれていないことをさり気なくして差し上げる、つまりマニュアルの効用と限界を理解したうえで、真心を添えることがポイント；
10. すべてのお客様に対して公平に接しつつ、お客様それぞれの状況により、その場その場に合ったサービスを提供することが大切である。つまり、公平さと同時に柔軟

なサービスを提供すること；

11. 旅館・ホテル内の施設、サービスのみならず、周辺の観光情報、天気予報、駅・空港までの交通アクセスなどを調べておき、お客様からのご質問にはいつでも的確に答えられるように十分に準備しておくこと；

12. お客様との約束事(例えば食事時間、各種注文、手配事項、モーニングコールなど)は必ず守ることが大切であり、できればお客様の期待を上回るレベルでおもてなしすること；

13. お客様の安全(例えば、火災、地震、食中毒、窃盗など)と衛生(感染症など)は責任を持って守ること；

14. お客様にご満足いただくには、スタッフ間の連携プレーとチームワークが欠かせないことを常に意識すること；

15. パートナーに対する感謝と敬意を忘れないこと；

16. 「些細なミスだから、明日から直せばいい」という考えはお客さまには通用しない。お客様にとっての「明日」、「次回」はすぐには来ない。一生に一度限りの旅行の可能性もあるので、「今こそお客様にご満足いただくこと」に集中すること；

17. お客様からの「マイナス口コミ(悪い評判)」は簡単に広がる恐れがあるので、その怖さを知っておき、予防すること；

18. お客様からの感謝の一言を自分自身の喜び、働きがい、生きがいにする。こと。

準備③ 綺麗な言葉づかいを身に付けましょう!

「言葉づかい」はおもてなしの心を具体的に表す3大要素の1つです。旅館・ホテルで仕事するということは従業員同士の会話も含め、ある意味では1日中敬語を使う生活だということを意味しています。敬語は確かに複雑で難しいですが、正しく美しい言葉づかいを身に付ければ、得がたい財産になります。

まず、基本的な挨拶用語や接客用語、正しい敬語の使い方などを覚えておき、心のこもった、余裕のある自分の言葉として身に付くまで日ごろの練習を重ねていきましょう。

1. 挨拶

広辞苑の説明によると、「あいさつ」とは人に会ったり別れたりする時、儀礼的に取り交わす言葉や動作のことです。つまり、人と人が理解を深め、つながりを強めるきっかけを作るものです。同じ挨拶でも、例えば表情のあるなしによって、挨拶された方は必ずしもよい気持ちになるとは限りません。挨拶する以上、お客様に心が伝わるような明るく、和やかな雰囲気で行うことを心掛けましょう。

【7大挨拶用語】

| 使用する場合 | 挨拶用語 |
|-----------------------|--------------|
| 歓迎の気持ちを込めてお客様をお迎えする場合 | いらっしゃいませ |
| お客様をお待たせする時 | 少々お待ちくださいませ |
| 時間の長短にかかわらずお待ちいただいた時 | 大変お待たせいたしました |
| お客様から頼まれた用件をお受けする時 | はい、かしこまりました |
| ご意向に添えない時やお詫びをする時 | 申し訳ございません |
| お客様に頼みごとをする、何か訪ねたりする時 | 恐れ入ります |
| お礼、感謝の気持ちを伝える時 | ありがとうございます |

2. 基本接客用語

挨拶と同じく、「基本接客用語」も、その言葉をただ声に出して言えば十分だというものではありません。丁寧な言葉づかいをすることはもちろん、態度、表情、声のトーンなども含めて、お客様に感謝の気持ちを伝えることがポイントです。そのためには、いつどんな時でもスムーズに丁寧な言葉が出てくるように、日ごろから繰り返し練習しておく必要があります。

【基本接客用語】

| 使用する場合 | 挨拶用語 |
|--------------------------|-------------------------------------|
| お客様に声をかける時 | 失礼いたします |
| 用件を伺う時 | 恐れ入りますが、どのようなご用件でしょうか |
| | よろしければご用件を承ります |
| 人数を確かめる時 | お一人様でしょうか |
| | 何名様でいらっしゃいますか |
| お客様から頼まれた用件をお受けする時/承諾する時 | はい、かしこまりました/はい、承知いたしました |
| | はい、結構でございます |
| | 確かにお受けいたしました |
| 拒絶する時 | 申し訳ございませんが、わたくしどもといたしましてはお受けいたしかねます |
| | 誠に恐れ入りますが… |
| お客様に依頼する時 | 誠に恐縮でございますが… |
| | お手数をお掛けいたしますが… |
| | 誠に申し訳ございませんが… |
| | ～していただきたいのですが… |
| お客様をお待たせする時 | 恐れ入りますが、もうしばらくお待ちいただけますか |
| お客様に感想を伺う時 | いかがでございますか |
| お客様をご案内する時 | お待たせいたしました、どうぞこちらへ |

3. 呼称

「呼称」は簡単なようで、使いこなすことはなかなか難しいものです。特に宴会場で複数のお客様から声をかけられた時など、不適切な受け答えをして、お客様にご不快な気分を与えてしまうようなこともありますので、十分注意しましょう。数ある呼称の中から、場面場面で最も適切なものを選んでお呼びできるよう、普段からの練習が必要です。

【一般的な呼称】

| 対 象 | 呼 称 |
|----------|---------------|
| 複数の相手 | 皆様 |
| 相手が不明な場合 | お客様、そちら様 |
| 顧客 | お得意様、〇〇様 |
| だれ | どなた様、どちら様 |
| ご主人 | ご主人様 |
| 奥さん | 奥様 |
| 一緒の人 | お連れ様、ご一緒のお客様 |
| あの人 | あちらにおいでのお客様 |
| この人 | こちらにいらっしゃるお客様 |
| お客様の両親 | お父様、お母様 |
| 勤務先 | お勤め先 |
| 住所 | ご住所、お住まい、おところ |

【続柄に関する呼称】

| 対 象 | 呼 称 |
|---------|-----------|
| ご両親のお兄様 | 伯父様(おじさま) |
| ご両親のお姉様 | 伯母様(おばさま) |
| ご両親の弟様 | 叔父様(おじさま) |
| ご両親の妹様 | 叔母様(おばさま) |

【会社関係の呼称】

| 対 象 | 呼 称 | 備 考 |
|-----------|---------------------|--------------------------|
| 自分(複数) | わたくし(わたくしども) | |
| 自分の旅館・ホテル | わたしくども、当館 | |
| 自館の社員 | 〈上司〉 営業課長の〇〇 | |
| | 〈同僚や先輩〉 〇〇(呼び捨て) | |
| お客様の会社 | 御社、貴社、〇〇商事様 | お客様に第三者の会社名を言う場合も「〇〇商事様」 |

4. 敬語(尊敬語・謙譲語・丁寧語)

敬語には、次の3種類があり、それぞれの特徴を持っています。

| 敬語の種類 | 特 徴 |
|-------|---|
| 尊敬語 | <p>相手や相手の行動に対して敬意を表す言葉。したがって通常、主語はお客様になる。</p> <p>①「お～になる」、「なさる」、「られる」の表現が多い。 例:お座りになる、食事をなさいますか、行かれる</p> <p>② それ自体が尊敬を表す名詞 例:先生、殿下、方</p> <p>③ それ自体が尊敬を表す動詞 例:おっしゃる、召し上がる、いらっしゃる、ご覧になる</p> <p>④ 尊敬を表す接頭語、接尾語を付けることで敬意を表すもの 例:お顔、令息、父上、母上、〇〇さん、〇〇先生、お人柄</p> |
| 謙讓語 | <p>自分や自分の行動にへりくだった表現を用いることで、相手に敬意を表す言葉。したがって主語は通常、自分或いは旅館・ホテル側のスタッフになる。</p> <p>①「お～する/いたす」、「お～いただく」などの表現を取るものが多い。 例:私がお持ちいたします、座席を変更させていただきます</p> <p>② それ自体が謙讓を表す名詞 例:わたくし、手前、寸志、粗品、薄謝</p> <p>③ それ自体が謙讓を表す動詞 例:伺う、参る、申し上げる、申す</p> <p>④ 謙讓を表す接頭語、接尾語を付けたもの 例:弊社、拝読、拝見、小生</p> |
| 丁寧語 | <p>相手との立場関係にかかわらず、丁寧な表現をすることで敬意を表す言葉。</p> <p>①「です」、「ます」「ございます」を付ける 例:こちらです/でございます、いただきます</p> <p>② 接頭語「お」「ご」をつけたもの(付け方には原則がある) 例:ご自宅、お荷物、お仕事、お身体、お母様、お出かけ、ご出席、お帰り、お元気、ご健康、お見事</p> |

5. 好ましい言葉づかい

実際のおもてなし場面ではどのような言葉づかいをすべきかについて、事例をあげます。

【おもてなし場面での好ましい言葉づかい】

| 普段の言葉づかい | 好ましい言葉づかい(謙讓語・丁寧語の場合) |
|----------|-----------------------|
| ある | ございます |
| ない | ございません |
| いる | おります |
| いない | おりません |
| いいです | よろしゅうございます |
| そうです | さようでございます |

续表

| 普段の言葉づかい | 好ましい言葉づかい(謙譲語・丁寧語の場合) |
|---------------|---------------------------|
| やる/する | いたします |
| やれない/できない | いたしかねます |
| 知っている | 存じております |
| 知らない | 存じ上げません |
| 分かった | かしこまりました/承知いたしました |
| 分からない | 分かりかねます |
| 行く | お伺いいたします |
| 今すぐ行く | ただ今伺います/ただ今参ります |
| 言う | 申し上げます |
| 聞いている | 伺っております |
| お願いする | お願いいたします |
| どこへ | どちらへ/どちらまで |
| すみませんが | 恐れ入りますが/申し訳ございませんが |
| ちょっと待ってください | 少々お待ちください/少々お待ちいただけますか |
| ちょっと聞きたいんですけど | 少々お伺いしたいのですが |
| もう一度言ってください | 恐れ入りますが、もう一度おっしゃっていただけますか |
| ～してくれませんか | ～していただけますか |
| 来てくれませんか | お越しいただけませんかでしょうか |
| そうしてもらえませんか | そうお願いできませんでしょうか |
| そんなことはない | そのようなことはございません |
| どうですか | いかがでございますか/いかがでございましょうか |
| 何ですか | 何かご用でしょうか/お呼びでございますか |
| 誰に用ですか | わたくしどもの誰にご用でございますか |
| 他の人でもいいですか | 代替りの者でもよろしゅうございますか |
| お話中すみません | お話中、失礼いたします |
| あっち(そっち)です | あちら(そちら)でございます |
| 早くしてください | お急ぎ願います |
| 電話してください | お電話願います |
| 何とかしてほしい | ご配慮願えませんかでしょうか |

6. 好ましくない言葉づかい

お客様と向かい合ってお話している時、言ってはならない言葉、使ってはならない表現というのがあります。「おもてなし」を仕事とする旅館・ホテルに勤務している以上、きちんとした綺麗な日本語を使用するよう心掛けましょう。

【おもてなし場面での好ましくない言葉づかい】

| 好ましくない不適切な言葉づかい | 適切な言葉づかい |
|---|--|
| あたし/ぼく/ぼくたち | わたくし/わたくしども |
| 「はいはい」といった二重返事 | はい |
| いいですよ/かまいませんよ | はい、かしこまりました |
| 「うん」「～ね」「～よ」「～さ」 | タメグチ、友達言葉、学生言葉はタブー！ 親しいお客様との間でも節度を守り、気安さ、ぞんざいさをお客様との「信頼関係」と取り違えないこと |
| 「あ、そうですか」「へえ！」 | |
| 「一応」「ちょっと」 | |
| 客/お客/お客さん/顧客 | お客様/〇〇様 |
| 分かりません/知りません | 存じ上げません/分かりかねます |
| ありません | ございません |
| 「できません」「無理です」 | 「この点はお調べいたしますので少々お時間をいただけますか」→「精一杯努力いたしましたがお期待に添えず申し訳ございません」 |
| 誰ですか | どちら様ですか |
| 何か聞いていますか | 何か承っておりますでしょうか |
| 「～けど」「～ですが」「～けれども」 | こうした言い方は反抗的な印象を与え、誤解を生むだけ。きちんと理由・根拠を述べて説明するか、それができない場合は「この点についてはきちんとお調べしてご連絡します」 |
| 「でも」「しかしですね」「それは違います」「そんなはずはありません」「そうはおっしゃいますが」 | |
| 「～と思います」「～かもしれません」「おそらく～です」「そんなことはないと思いますが」 | 自分の推測や希望で、ものを言わない。「この点についてはきちんとお調べしてご連絡します」 |
| 専門用語、業界用語、流行語、略語、外来語 | お客様が理解できる言葉で話す |
| 「知っていますね」「ご存知ですね」「分かります?」 | お客様の知識・能力を問うような表現は避ける |
| 「私がしたのではありません」「私に言われても困ります」 | 当事者意識をもって受け止める |