

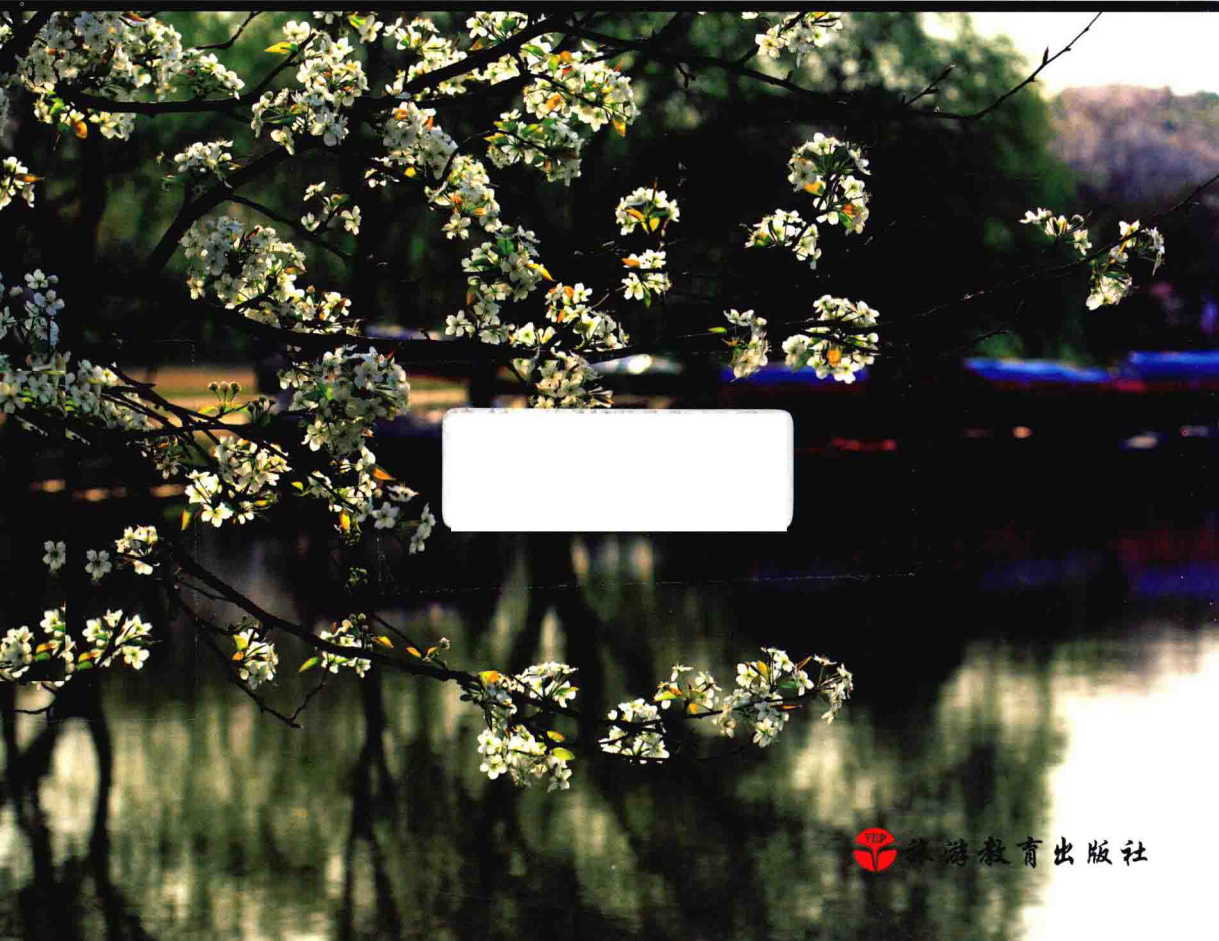


新编高职高专旅游管理类专业规划教材
谢彦君 总主编

实用観光サービス日本語

实用旅游服务日语

孟 玮 主 编
苗雪梅 孟祥梅 副主编



旅游教育出版社



新编高职高专旅游管理类专业规划教材
谢彦君 总主编

—— 実用観光サービス日本語 ——

实用旅游服务日语

	孟 玮	主 编
苗雪梅	孟祥梅	副主编
周晓飞	王 斌	王纪芹 参 编

北京·旅游教育出版社

责任编辑：果凤双

图书在版编目（CIP）数据

实用旅游服务日语 / 孟玮主编. -- 北京：旅游教育出版社，2015.8

新编高职高专旅游管理类专业规划教材

ISBN 978-7-5637-3190-9

I. ①实… II. ①孟… III. ①旅游服务—日语—高等教育—教材 IV. ①H36

中国版本图书馆CIP数据核字（2015）第142249号

新编高职高专旅游管理类专业规划教材

实用旅游服务日语

孟玮 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	tepdfx@163.com
排版单位	北京旅教文化传播有限公司
印刷单位	河北省三河市灵山红旗印刷厂
经销单位	新华书店
开 本	787毫米×960毫米 1/16
印 张	15.5
字 数	227千字
版 次	2015年8月第1版
印 次	2015年8月第1次印刷
定 价	35.00元

（图书如有装订差错请与发行部联系）

新编高职高专旅游管理类专业 规划教材编委会

主 任 谢彦君

委 员 (按音序排列)

狄保荣 韩玉灵 计金标

姜文宏 罗兹柏 王昆欣

张广海 张新南 朱承强



经过将近三年的策划与组织,旅游教育出版社的“新编高职高专旅游管理类专业规划教材”终于要整体付梓印行了。本套丛书不管是在编写宗旨的确立还是在撰著者的遴选方面,都经历了一个较为严谨而细致的过程,这也为保证丛书的质量奠定了一个良好的基础。

中国的高等旅游教育和旅游产业发展,已经度过了三十多个春秋。从20世纪70年代末的筚路蓝缕到今天已蔚为大观的局面,这当中包含了几代学人和业者共同努力、共同创业的艰辛。在今天看来,尽管在这个知识和行业共同体中曾经并依然存在着观点、思想和认识上的碰撞和摩擦,但一路前行的步伐却始终没有停止过。这也是中国旅游教育界、旅游产业界呈现于世人的最令人鼓舞的风貌和景观。

在整个高等旅游教育体系中,职业教育的发展只是在最近的十几年中才真正被政府纳入到大力发展的战略框架当中,并在今天形成了占据旅游高等教育半壁江山的势头。如果站在整个旅游高等教育的视野来审视旅游职业教育和普通教育在整个旅游高等教育中的局面,大家会有一个基本的共识:旅游高等职业教育在人才培养方面,无疑更加体现了专业细分、供需对接、学为所用的人才培养效率和效果,并不像旅游本科教育那样,每年的毕业生有70%以上流入其他行业或领域,从而造成社会教育资源的极大浪费。这个问题学界多有认识、阐述和呼吁,并一致认为,其根源在一定程度上是由本科专业目录管理过于僵化的行政机制所造成。值得欣慰的是,最新的本科专业目录调整方案中,已经增设了饭店管理专业,这一举措借鉴了旅游专业高等职业教育按照旅游大类进行专业细化的成功方面,昭示了旅游大类下设专业(二级学科)进一步有限度地细化的趋势。

不过,尽管旅游专业的高等职业教育有其成功的地方,但也不是没有问题。在专业格局有了科学规划的前提下,人才培养的质量就取决于具体的人才培养方案了。在这当中,各个学校所拥有的教学资源、师资队伍、教材、教学法等方面的准备,就成为关键的教育因素。如果仔细盘点目前我国旅游专业高等职业教育在这一方面的家底,其实还很不容乐观。在我看来,由于我们对职业教育在认识上还不够成熟,准备上还不够充分,操作上还有待完善,加之旅游职业教育向来多以接待服务为教育的主体内容,缺乏硬技术、高门槛,因此,中国的旅游职业教育,依然显得离岗位培训距离不远、差异不大。在知识体系和职业技能的衔接方面,始终没有找到最好的途径和策略。因此,旅游职业教育在培养人的职业深度发展空间方面,始终有浅薄无力的缺欠。这是一个需要警觉,同时也是一个需要时间才能加以解决的问题。

旅游教育出版社在策划本套丛书的初期,就曾意识到这个问题,并有努力解决这一问题的想法。在本套丛书的书目确定、作者遴选、写作宗旨的厘定等方面,都试图对上述问题作出回应。从各位作者所作的努力来看,本套丛书还是在一定程度上解决了这个问题。整套丛书中,不乏在这方面做得很好的,也有在其他方面展现了充分特色的著作。因此,希望本套丛书的面世能够给旅游职业教育提供一套比较适用的教材资源。

本套丛书的作者都来自职业教育工作的教学与科研第一线,他们在各自所长的学科领域也都多有建树。作为本丛书的主编,我十分感谢他们在编写过程中所作出的巨大努力以及展现出来的合作与奉献精神。

由于水平所限,加之本人对旅游职业教育的理解缺乏深度,因此,本套丛书还是会存在总体架构、基本思想和具体编写工作方面的诸多不足甚至错谬。希望广大读者和其他人士对本书的缺欠不吝赐教,以图再版时予以修正,避免贻误学生。

是为序。

谢彦君

2011年7月22日于灵水湖畔

前言

中国的旅游业经过三十多年的快速发展,已经成为国民经济的支柱产业。中日两国一衣带水、隔海相望,自古以来交往密切。近年来,日本游客数量一直居于入境外国游客总数第二的位置;而中国赴日人数也在连年增长,2014年更是出现了井喷势头,急需培养出更多的高素质旅游服务日语人才。然而,高校日语语言专业的学生,旅游服务专业知识缺乏,很难满足市场对人才的需求。

本书编者根据多年从事《旅游日语》《饭店日语》和《日本服务礼仪》等课程的教学、山东省日语导游员现场考试考官以及日本旅游企业招聘面试培训工作的体验,认识到导游考试中的导游业务问题应对技巧和景点讲解、酒店及日企面试时的各种情景表达和礼仪问题都一直困扰着学生。目前,市场上旅游日语方面的教材虽然不少,但多为理论性介绍,实际操作性较差,特别是山东省景区的日文介绍,大多只有泰山、曲阜、青岛三地,其余地市的日文介绍无处可查。

鉴于此,本书编者按日本服务礼仪、酒店情景对话、山东省主要旅游景点及导游业务三个篇章编写,能帮助学生掌握专业日语,同时,也能了解日本服务礼仪规范、酒店和导游业务知识及服务技巧。

本书的特点如下:

(1) 实用性:日本礼仪——主要介绍了基本礼仪规范、举止行为规范和语言规范,注重礼仪的规范性和语言的交际能力。饭店日语——从前厅、客服和餐饮入手,再现饭店服务常见场景。旅游日语——精心编写了山东省省内主要景区

景点的日语导游词和导游业务问题，详略得当，突出重点。

（2）规范性：本书的编者均为高校“双师型”教师，从教多年，教学经验丰富。主编孟玮曾在日本早稻田大学大学院日本語教育研究科做访问学者，并有在日本著名温泉酒店工作的经历；副主编苗雪梅曾在山东旅游公司和山东省中国国际旅行社的日本部工作13年，接待过日本政治家二阶俊博、日本著名政治评论家森田实等政要，并多次为省市领导担任翻译；孟祥梅也曾在日本著名温泉酒店供职。

感谢日籍专家宫西和子女士和日本聚乐酒店集团佐藤朋子女士审校本书原稿；感谢周浩先生、2013届毕业生周威同学和2013级旅游日语专业李庆盛同学为本书无偿供图；特别鸣谢已经仙逝的曾在“长野县旅馆组合联合会”工作多年的猿田省三先生，在我院任教期间对《饭店日语》课程的教学提出的宝贵意见。

此书虽然是编者多年教学和在旅游企业工作的成果，但由于水平有限，难免存在谬误不足之处，恳请业内专家、学者和广大读者予以批评指正。

编者

2015年5月

目 录

礼儀作法編

第一章 基本マナー.....	3
基礎マナー.....	3
職場マナー.....	14
豆知識 あいさつ	17
上座と下座	18
第二章 立ち居振る舞い	19
お辞儀.....	19
姿勢.....	23
名刺の扱い方.....	29
豆知識 名刺.....	30
お辞儀.....	31
第三章 言葉遣い.....	32
敬語.....	32
クッション言葉と好ましい言葉づかい	41
豆知識 手みやげ	44
お中元とお歳暮	44

ホテル編

第一章 ホテルサービスについて	49
実務の基本サービス	50
第二章 フロント	60
フロント係	60
予約	61
チェックイン	69
清算・チェックアウト	78
第三章 飲食サービス	85
第四章 客室サービス	93
客室係の主な業務	93
お客様ご到着前の準備	95
部屋へのご案内	96
客室サービス	101
お布団敷き・お布団上げ	104
設備の修繕とクレーム	109
クリーニング	113
ホテル常用語	117

山東省ガイド編

出迎え（バスの中）	141
見送り	141
山東省概況	142

济南市	145
趵突泉	147
大明湖	152
千佛山	158
黄河	162
泰安市	165
泰山	166
岱廟	177
曲阜市	181
孔子廟	182
孔府	187
孔林	190
周村古商城	194
王羲之故居	196
劉公島	199
蓬萊閣	201
青島市	205
栈橋	207
八大関	208
小青島	209
迎賓館	210
小魚山公園	211
嶗山	211
ガイドの仕事及びトラブル応対	214
ツアー中にトラブル予防とその処理	222
参考文献	233

礼儀作法編

第一章 基本マナー

日本人は他者とつきあう場合、礼儀を重視します。生活の場でも仕事の場でも、言葉使いに気をつけ、礼儀正しく謙虚^{けんきょ}な態度で行動します。日本社会によく融合^{ゆうごう}して、日本人とスムーズにコミュニケーションをとるため、日本人のマナーやエチケットについて十分理解することが重要です。

本章は基礎^{きそ}マナーと職場^{しょくば}マナーの二つの部分に分けてあります。日常生活と仕事時のマナーを身に付けましょう。

基礎マナー

一、人の呼び方

日本人の氏名^{しめい}は中国人の氏名の順と同じく、苗字^{みょうじ}と名前からなっています。日本人の氏名を呼ぶ時、苗字を呼んでも名前を呼んでもかまいませんが、相手に敬意を表す敬称^{けいしょう}を付けて呼ぶのが一般です。

1. 敬称の「さん」

話し言葉では最も一般的な敬称です。一定の距離^{きょり}がある相手、初対面で自分との関係が量れない相手の名前の後ろにも付けます。目上の人、年長の人、親族などを呼ぶ場合にも使われ、老若男女^{ろうにやくなんによ}にかかわらず使われるので、「万能的な呼び方」と言っても良いでしょう。中国語に訳すると、“…先生” “…女

士” “…小姐” “…老” “小…” など適切な呼び方がたくさんあります。

例：坂本さん 金さん お母さん

2. 敬称の「君（くん）」

男子を表すことが多いです。男性の苗字か名前の後ろに付けて使われています。男性の上司が部下に対して用いることも多く、また、目下や年下の人に用いたり、或いは友達の間で親しさと敬意を表す呼び方として使われます。小さな男の子なら、名前に付けて使われることがよく見られます。

例：中村君 次郎君 欧陽君

3. 呼び方の「ちゃん」

幼児や子供に対して呼びかける語として、他の敬称と違って、名前に多く用いられている語です。親族の呼称として幼児が親しみをこめて用いる場合もあります。通常、名前の後ろにつけて、親しい関係を表します。「ちゃん」を使うと可愛らしいひびきがあります。

例：美香ちゃん 琳ちゃん おじいちゃん おばあちゃん おばちゃん

4. 敬称の「さま」

相手を尊敬する意味で使用されます。氏名、身分などに付けて使われる敬称です。サービス用語としてよく使われる呼び方です。

例：殿さま 仏さま お父さま 木村さま お客さま

5. 敬称「氏（し）」

一般的に話し言葉ではあまり使われず、書き言葉または報告や報道といった改まった場面で用いられます。公的な場などで他人を紹介する時にも使われ、尊敬の意を込めた敬称です。

例：田中角栄氏 福田康夫氏

6. 家族間の呼び方

親が子供を呼ぶ時、または親戚の目上の人が目下の人を呼ぶ時は、敬称をあまり使わず、名前だけを呼ぶのが一般です。反対に、子どもが親や年上の人を呼ぶ時は「さん」あるいは「ちゃん」を呼び、敬意を表します。

例：母さん 父さん おばあちゃん おじいちゃん

他人の家族の呼び方は自分の家の呼び方と違いますので、注意してください。次の表は家族の呼び方です。

表1 家族名称表

自分の家族を呼ぶ時	自分の家族を紹介する時	他人の家族を呼ぶ時
お父さん、父さん	父、父親	お父さん、お父さま
お母さん、母さん	母、母親	お母さん、お母さま
おじいさん、おじいちゃん	祖父	おじいさん、おじいさま
おばあさん、おばあちゃん	祖母	おばあさん、おばあさま
配偶者の名前	妻、家内、女房	奥さん、奥さま
配偶者の名前	夫、旦那、主人	旦那さん、旦那さま、ご主人
子供の名前	子供／息子／娘	お子さん・お子さま／ ご子息（ご子息様）／ 娘さん・お嬢さん
兄さん	兄	お兄さん
姉さん	姉	お姉さん

7. 勤務先での呼び方

職場での人の呼び方は上述したようなルールを守る以外に、相手の地位を表す肩書きも敬称としてよく使われます。ただ、その場合は、苗字を省略して肩書きだけを呼ぶことも多いです。

例：佐藤課長 松本部長 常務 社長

8. 呼び捨て

日本では、敬称を略して、苗字や名前だけを呼ぶことがあります。この敬称を付けない呼び方を「呼び捨て」と言います。通常、親が子供を呼ぶ時、親しい友達を呼ぶ時、恋人同士を呼ぶ時などに使われます。また、会社でも、自分と親しい同等の社会的地位の人を「呼び捨て」にすることもよくあります。正しく使うと、失礼にはなりません。

例：亜衣加 直樹 郭

日本人は常に自分と相手の関係を意識して呼称を使い分けていますので、大変複雑です。使い方を間違えると失礼になりますが、このような呼び方は何度

も使っているうちに、だんだん慣れてきます。^{しょしんしゃ}初心者にとっては、「苗字+さん」という呼び方が便利です。

二、あいさつ

日常生活や職場では、あいさつは欠かされないものです。日本での一日はあいさつに始まり、あいさつで終わります。一日に何度も会っても、あいさつするのは日本人の習慣です。一日中のあいさつは数え切れないほど多くあります。出会った時も、面会の時も、会議や^{かいまくしき}開幕式のようなイベントを行う時も、あいさつは重要な一部分です。ですから、適切なあいさつはその人が礼儀作法を身に付けているかどうかを判断する一つの標準になるだけでなく、人間関係を^{じゅんかつ ゆ}柔らかくする潤滑油といっても良いでしょう。

礼儀として、次の点に注意が必要です。

先に気づいた人からあいさつする。

年下の人や後輩からあいさつする。

会釈やお辞儀をしながらあいさつする。

1. 初対面のあいさつ

初めて会った人とのあいさつは次の言葉を離してはいけません。自己紹介の時、「はじめまして、どうぞよろしく申し上げます。」が決まり文句です。

例：

A はじめまして、三和商事の渡辺宏です。どうぞよろしく申し上げます。

初次见面，我是三和商事の渡辺宏，请多关照。

B 矢崎産業の小林純一です。よろしくお願いします。

我是矢崎（公司）的小林纯一。请多关照。

2. 朝昼晩のあいさつ

午前中（境目は午前11時頃）のあいさつは「おはようございます」です。同輩や後輩には「おはよう」のような省略した言い方でもかまいません。日没前後からは「こんばんは」があいさつとして使われています。日中は「こんにち