

大新书局授权

英·中·日
三语言对照

サービス 日本語

服务业日本語

JAL ACADEMY 编

CD
附

饭店篇



Japanese for hotel staff

南开大学出版社
天津电子出版社

・中・日
国语言对照

サービス 日本語

服务业日本語

JAL ACADEMY 編



饭店篇



Japanese for hotel staff

南开大学出版社
天津电子出版社

本著作物由大新书局授权出版

天津市版权局著作权合同登记号：图字 02-2007-79

图书在版编目 (CIP) 数据

服务业日本語. 饭店篇 / 日航文化教育公司编. —天津:
南开大学出版社, 2008.1

ISBN 978-7-310-02833-7

I. 服… II. 日… III. 饭店 - 日语 - 口语 IV. H369.9

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2007) 第 203045 号

版权所有 侵权必究

南开大学出版社、天津电子出版社出版发行

出版人：肖占鹏

于志坚

地址：天津市南开区卫津路 94 号 邮政编码：300071

天津市南开区长实道 19 号 邮政编码：300191

※

天津新华二印刷有限公司印刷

全国各地新华书店经销

※

2008 年 1 月第 1 版 2008 年 1 月第 1 次印刷

787 × 1092 毫米 16 开本 11 印张 81 千字

定价：24.00 元（含 1 张光盘）

如有图书印装质量问题，请与营销部联系调换，电话：(022)23678808

刊行にあたって

JAL アカデミーは日本航空の長年にわたって培われた経験と実績をベースに教育事業を展開しております。

この度、JAL アカデミーでは日本航空外国人客室乗務員の日本語教育で培ったノウハウを基に「サービス日本語®」教育プログラムを開発いたしました。

「サービス日本語 ―ホテルスタッフ編―」はお客様に対して快適なサービスを提供し、円滑な業務が遂行できる日本語を身につけることを目指して作成されたものです。

この本がホテルで働く方々のサービス向上にお役に立つことを願っております。

JAL アカデミー株式会社
代表取締役社長
磯野紘一

关于发行

JAL 学院是日本航空以多年的培训及实务经验为基础开办的教育事业。

这一次，JAL 学院依照日本航空外籍空服人员的日本语教育，开展以培训专业知识为基础的“服务业日本语”的教育计划。

“服务业日本语 饭店篇”是以掌握如何为顾客提供舒适的服务，以及开拓顺畅的业务为目标而编写的。

愿本书有助于在饭店工作的人士，使其服务更臻完善。

JAL 学院株式会社

董事代表 社长

矶野 紘一

On publishing this book

JAL Academy offers a wide variety of training programs based on the achievements and accumulated experience of Japan Airlines.

JAL Academy has developed the ‘サービス日本語® (Service Japanese)’ Education Program, which utilizes the know-how we have gained through teaching the Japanese language to foreign flight attendants.

‘サービス日本語 –ホテルスタッフ編–’ aims to give the readers a command of Japanese with which they can offer outstanding service to guests and enable them to work smoothly in a Japanese language-speaking environment.

I sincerely hope that this book will be of help for the betterment of service in the hotel business.

Koichi Isono, CEO
JAL Academy Inc.

はじめに

ホテルスタッフにとって最も大切なことはお客さまに満足していただけるよう、ホスピタリティの気持ちをもってサービスすることです。

この本では表現やことばの使い方だけでなく、ホスピタリティの気持ちを表す話し方も身につけられることを目指しました。この本を使うことによって、日本語でよりよいサービスができるようになることを願っています。

試行錯誤を重ねながら作成しましたが、皆様がお使いになってお気づきになったことをご助言いただければ幸いです。

作成にあたって、横浜国立大学の河野俊之先生、元（株）JAL ホテルズの大森泰治氏、JAL アカデミー講師の石野綾子さん、吉川廣子さん、杉全園子さん、西恵理子さん、村野節子さん、吉永妙子さんには数々のご協力をいただきました。この場をお借りしてお礼申し上げます。

著者一同

前 言

对于饭店工作人员来说，满足顾客的需求和保持热情的服务态度是最重要的。

这本书不仅仅限于提高读者的对话能力，增强服务的意识也是我们编写此书的目的。我们预祝各位（已在或即将走上服务行业的人员），在工作中发挥你的优势，为顾客提供最好的服务。

本书虽经反复修订完成，但一定还有不尽之处，我们恳切地希望读者多提宝贵意见。在此书的编写过程中，得到了横滨国立大学的河野俊之老师、原 JAL 饭店的大森泰治氏、JAL 学院讲师石野绫子、吉川广子、衫全园子、西惠理子、村野节子、吉永妙子老师的大力帮助，借此机会表示感谢。

编 者

Preface

The primary objective for hotel staff is to offer hospitality that satisfies their guests.

In this textbook we explain not only how to use the words and expressions correctly but also how to help you master conveying hospitality.

We hope the readers of this book will be able to achieve a command of the Japanese language needed to offer better service to guests.

This textbook has been trialed and tested and we have learned a lot in the process. We are looking forward to hearing your candid comments and suggestions for further improvement.

We would like to express our gratitude to Associate Prof. Toshiyuki Kawano from Yokohama National University, Mr. Yasuji Oomori of ex-JAL Hotels and JAL Academy instructors, including Ms. Ayako Ishino, Ms. Hiroko Kikkawa, Ms. Sonoko Sugimata, Ms. Eriko Nishi, Ms. Setsuko Murano, Ms. Taeko Yoshinaga, for their strong support in making this publication possible.

Authors

お使いになる方へ

1. 対象者

- 初級段階を修了したレベルの人（約 300 時間学習した人）
- すでにホテルで働いている人
- これからホテルで働く人

2. 特徴

- ホテルの仕事ですぐ役に立つ会話が学べます。
- 忙しいホテルスタッフでも短い時間で無理なく学べます。
- どの課からでも始められます。
- ひとりでも自然な発音と丁寧な話し方が学べます。

3. 構成・使い方

《第1章》おもてなしの基本となる話し方、表現やことばの使い方を取り上げています。表現やことばの意味と使い方を確認してから、CD を聞いて話し方の練習をしましょう。

《第2章》ホテルの仕事の基本となる 10 の場面を取り上げています。

各場面には会話・表現・ことば・言い換え練習・会話練習があります。
CD を聞いて会話練習をしましょう。



この本には左のように、CD のマークがついています。

すべての会話・ことばは CD に録音されています。

CD を使って、次のように勉強すると効果的です。

- (1) 一度 CD を聞きます。
- (2) 意味を確認しましょう。
- (3) 発音・イントネーション・スピードに気をつけて、もう一度 CD を聞きましょう。
- (4) 一緒に言ってみましょう。

致使用者

1. 对象

(1) 完成初级阶段的学习者(约300小时学习者)。

(2) 所有在饭店工作的人。

(3) 将要在饭店工作的人。

2. 特点

(1) 能让读者很快地掌握饭店工作用语。

(2) 可帮助日常工作很忙的饭店职员,在短时间内轻松学会书中内容。

(3) 从哪一课开始都可以。

(4) 一个人也可以学到自然的发音和礼貌的谈话方式。

3. 构成及使用方法

本书的第一章由基本的说话方式、表达和语言的使用方法构成。在练习对话时,先确认你所要表达的意思以及语言的使用方法,然后听CD练习对话方式。第二章选编了在饭店工作中时常出现的十个场面。书中分别介绍了在各种情况下如何对话、表达和用词,还安排有替换练习、会话练习。让我们来听CD练习对话。



本书中,像左侧这样标有CD图示的所有的会话、单词,CD都有录音。请按以下方式使用CD,学习效果会更好。

(1) 先听一遍CD。

(2) 确认对话的意思。

(3) 注意发音、语调和速度,再听一遍CD。

(4) 跟着CD一起说。

For the readers of this book

1. Target readers

This book is appropriate for:

- people who have already learned basic level Japanese (about 300 hours)
- people who are already in the hotel business
- people who will be in the hotel business

2. Features

You can learn natural pronunciation and polite speech for useful conversations in actual hotel business situations:

- within a short period of time, even if you are leading a busy life
- beginning with any lesson you would like
- on your own

3. Structure and how you can use this book effectively

《CHAPTER 1》

In this chapter we introduce appropriate speaking style as well as the key expressions and words for hospitality. After checking your understanding of the meaning of the expressions and words, listen to the CD and practice how to say them.

《CHAPTER 2》

In this chapter we introduce 10 basic situations in the hotel business. Each lesson is made up of conversations, expressions, vocabulary, paraphrasing practice and conversation practice. Listen to the CD and practice the conversations.



This mark shows that this section is recorded on the accompanying CD.
You can study more effectively by using the CD.

- (1) Listen to the CD.
- (2) Make sure you understand the meaning of the expressions.
- (3) Listen to the CD again, this time paying more attention to the pronunciation, the intonation and the speed.
- (4) Repeat after the CD.

目次

第1章

1	おもてなしの心を表す表現.....3
	_{こころ あらわ ひょうげん}
●	使い方.....3
	_{つか かた}
●	発音練習.....9
	_{はつ おん れんしゅう}
2	行き届いたサービスを伝える表現.....11
	_{ゆ とど つた ひょうげん}
●	使い方.....11
	_{つか かた}
●	発音練習.....14
	_{はつ おん れんしゅう}
3	よく使うことば.....17
	_{つか}
1.	基本のことば.....17
	_{き ほん}
2.	カタカナことば.....21
3.	2つのことばが1つになったことば.....25
4.	日本人の名前.....27
	_{に ほんじん な まえ}
5.	数字のついたことば.....29
	_{すう じ}

第2章

1	チェックイン.....35
2	部屋の案内.....47
	_{へ や あんない}
3	両替.....57
	_{りょうがえ}

4	チェックアウト.....	65
5	タクシー・バス・観光地の案内..... かんこう ち あんない	81
6	電話の取り次ぎ..... でんわ と っ	93
7	ルームサービス.....	103
8	ハウスキーピング.....	115
9	ランドリーサービス.....	127
10	レストラン（朝食サービス）..... ちようしよく	139
解答 かいとう		151
索引（数字は第2章の課を示す）..... さくいん		155

参考のことば

さん ことば

1.	部屋にあるもの(1)..... へ や	56
2.	ホテルの設備..... せつ び	79
3.	ホテルスタッフ.....	80
4.	日付け..... ひ づ	101
5.	部屋にあるもの(2)..... へ や	138
6.	食べ物..... た もの	149

第1章

Japanese For Hotel Staff

1 おもてなしの心を表す表現

使 い 方

次の表現はおもてなしの心を表す表現です。お客様とのコミュニケーションをスムーズにし、おもてなしの心（ホスピタリティマインド）を表すのに必要な表現です。

お客様の立場に立って、状況に合わせて使いましょう。

お客様には **×** のマークの表現は使えませんから、気をつけましょう。

接下来为诚心接待的表现方式，与客人的沟通要流畅，表现出诚心接待的心意是十分重要的。

站在客人的立场，恰当地运用。

请大家注意，标记有“**×**”符号的表达方式不可以对客人使用。

The following are expressions to show hospitality. They are essential expressions for smooth, polite communication with guests.

You are expected to imagine yourself as a guest and politely and appropriately use these expressions, depending on the situation.

Please do not use the expressions with **×** mark.

1 お客様

きやくさま

説明 お客様を呼ぶときに使います。お客様の名前がわかるときはお客様の名前で呼びます。

当称呼客人时使用。知道客人名字时，以名字称之。

Use this expression to address guests. However, address the guest by his name, if you know it.

× ちょっと・すみません