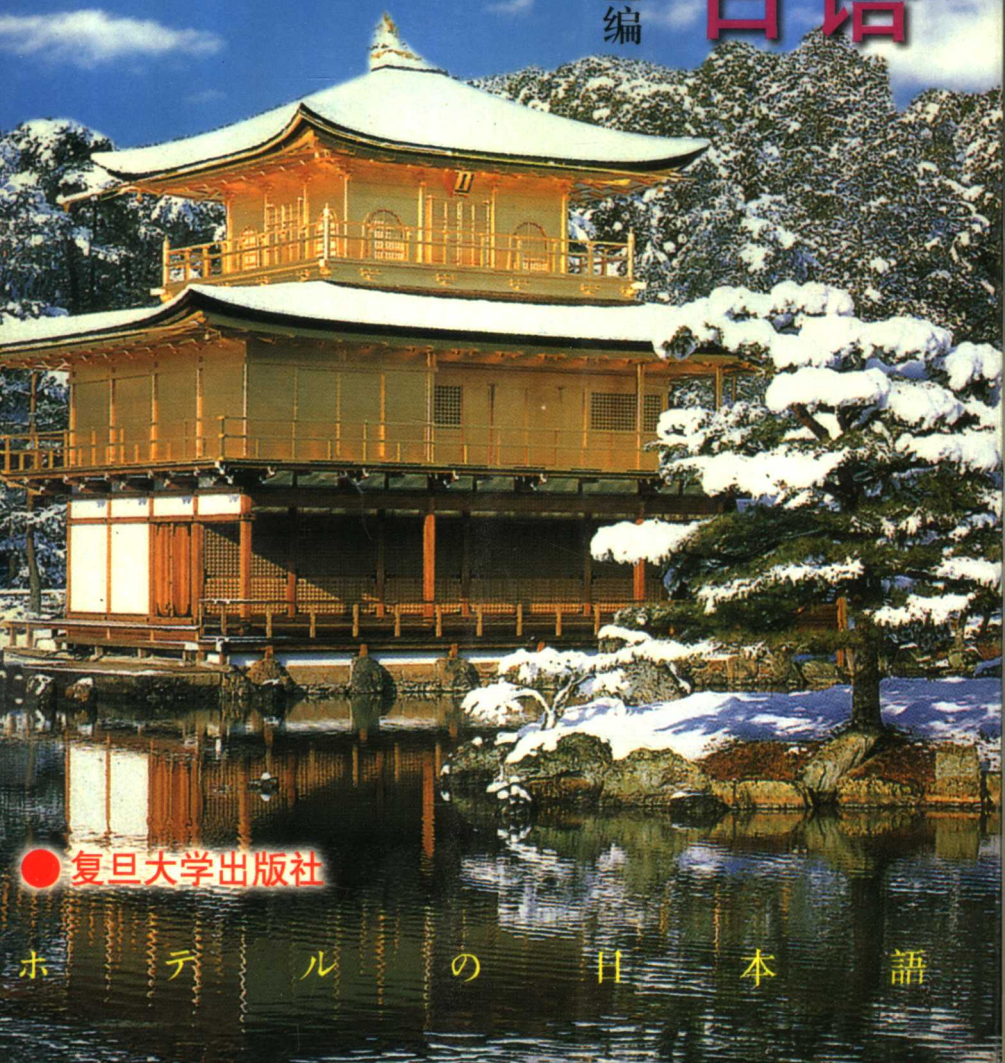


饭店 情景 日语

● 王开沪

主编



● 复旦大学出版社

ホ テ ル の 日 本 語

饭店情景日语

主 编 王开沪

副主编 陆剑初 徐胜利

审 校 徐祖琮

复旦大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

饭店情景日语/王开沪主编. —上海:复旦大学出版社,
1998. 11(1999. 8 重印)
ISBN 7-309-02147-9

I. 饭… I. 王… II. 饭店-服务业-日语-职业教育-教材 N. F719

中国版本图书馆 CIP 数据核字(1999)第 32132 号

出版发行 复旦大学出版社

上海市国权路 579 号 200433

86-21-65102941(发行部) 86-21-65642892(编辑部)

fupnet@fudanpress.com <http://www.fudanpress.com>

经销 新华书店上海发行所

印刷 复旦大学印刷厂

开本 850×1168 1/32

印张 11

字数 259 千

版次 1998 年 11 月第一版 1999 年 8 月第二次印刷

印数 8 001—16 000

定价 14.00 元

如有印装质量问题, 请向复旦大学出版社发行部调换。

版权所有 侵权必究

上海市旅游涉外饭店岗位培训

日语教材编委会

主 任 梅 均

委 员 王开沪 陆剑初 殷明发

徐胜利 徐祖琮 刘安凤

前 言

日本为我国一衣带水的友好邻邦,历史悠久,经济发达,科学、文化、教育事业享誉世界,日本又是世界著名的旅游客源输出大国。因此,学好日语,对于发展中日友好交流,促进国际旅游,具有极为重要的意义。

为了提高国际旅游服务质量,上海旅游业领导层历来十分重视推进日语教育,每一个涉外旅游饭店员工上岗资格中的外语水平考核之一,就是日语。如何服务好越来越多的来华日本旅客,是上海众多涉外饭店当前必需加大力度加以认真对待的大问题。进一步改进和提高旅游系统的,特别是饭店管理、服务方面的员工的日语教育培训,显得更为迫切,应列为抓紧进行的实事来办。

至今沿用的日语教材,对开展涉外饭店岗位培训起了不小作用。但是,随着国际旅游事业的蓬勃发展,其内容显得陈旧而单薄,已经到了非改不可的阶段。

在上海旅游涉外饭店岗位职务培训外语教材编委会的总体策划下,我们总结了过去日语教育的经验教训,由原作者王开沪先生为主,广泛听取各方面意见,并收集和研究了大量信息资料后,编辑出版了《饭店情景日语》,这是当前旅游教育界出现的一件令人鼓舞的喜事。由于

王开沪先生曾较长时期留学日本,研修饭店管理理论,并曾在日本五星级饭店工作,经受了以日语为母语的社会和工作环境熏陶,掌握和运用饭店专业日语的深度和精度大为提高。王开沪先生业已成为上海精通涉外宾馆、酒店业管理日语方面的专家之一。

《饭店情景日语》的优越性是突出的。首先,充分体现了日本当今饭店用语时尚习惯。一律摒弃过时的、陈旧的、不纯正的、粗俗的甚至错误的字、词和句子。其次,字必达意,句必简练,谈吐文明,大方得体。第三,易学,易记,易用。选情景,编对话,取之于实践,用之于实践,不搞生搬硬套。第四,全面周到,不烦言琐辞,不滥竽充数。不论课文或附录,贵在实用价值,绝无华而不实。

《饭店情景日语》经上海市旅游培训中心审定并认可为上海涉外饭店员工岗位培训教材。在培训和考试时,可按下表要求进行:

级 别	培训和考试范围	考试方式	
		笔试	口试
A 级(总经理)	全書	要	要
B 级前厅	第一章 フロント・オフィス 第五章 ホテル用綜合日本語	要	要
B 级客房	第二章 ハウスキーピング 第五章 ホテル用綜合日本語	要	要
B 级餐厅	第三章 飲食部門 第五章 ホテル用綜合日本語	要	要
B 级商场、娱乐	第四章 ショッピング部門 第五章 ホテル用綜合日本語	要	要
C 级	第五章 ホテル用綜合日本語 二、第三部分	不要	要

本书得以顺利编辑出版,是与上海市旅游管理委员会领导同志姚明宝和道书明的亲切关怀分不开的。上海市旅委宣传教育处、上海市旅游培训中心以及上海市旅游教育研究协会的具体指导,各有关饭店、培训中心和旅游职业学校的密切配合,都为本书出版作了贡献。教育部大学外语教学指导委员会副主任委员、日语组组长徐祖琮教授和日语专业硕士生刘安凤审读了全部书稿,并且提出了宝贵的意见,在此表示衷心的感谢。

编 委 会

1998年5月25日

目 次

第一章 フロント・オフィス

マネージャーの言葉	3
第一節 部屋の予約	6
1-1 国際長距離電話予約	6
1-2 団体予約	7
1-3 予約変更	8
説明	10
読解	16
練習	19
第二節 レセプション	23
2-1 予約客	23
2-2 お得意様	25
2-3 未予約客	25
説明	28
読解	30
練習	31
第三節 ベルボーイ	36
3-1 チェックインの場合の荷物運搬、	

	部屋案内	36
3-2	チェックアウトの場合の荷物運搬	37
3-3	荷物の預かり	38
3-4	荷物の受け取り	39
	説明	41
	読解	43
	練習	44
第四節	インフォメーション	50
4-1	レストランの案内	50
4-2	郵送の案内	51
4-3	観光地の案内	52
4-4	宿泊客への面会案内	54
	説明	57
	読解	61
	練習	62
第五節	チェック・アウト	67
5-1	チェック・アウト(個人精算)	67
5-2	チェック・アウト(団体精算)	69
5-3	両替(現金)	70
5-4	両替(トラベラーズ・チェック)	70
	説明	73
	読解	76
	練習	77
第六節	交換台	83
6-1	市内通話	83
6-2	モーニングコール	85

6-3 国際長距離電話	86
6-4 電話のかけかた	87
説明	89
読解	92
練習	93

第二章 ハウスキーピング

マネージャーの言葉	101
第一節 ハウスキーピング	105
1-1 ハウスキーピング係り	105
1-2 客室係り	108
1-3 日常サービス	110
説明	113
読解	116
練習	117
第二節 特別サービス	123
2-1 ベビーシッターサービス	123
2-2 靴磨き	124
2-3 鍵を忘れちゃった	124
説明	127
読解	129
練習	130
第三節 ランドリー・サービス	135
3-1 ドライ・クリーニング	135
3-2 ランドリーサービス係り	136
3-3 洗濯の苦情	138

説明	141
読解	143
練習	145

第三章 飲食部門

マネージャーの言葉	153
第一節 中華料理	157
1-1 団体サービス	157
1-2 予約しておいたお客様	158
1-3 苦情のとりあつかい	160
説明	163
読解	165
練習	167
第二節 西洋料理	171
2-1 バイキング	171
2-2 グリル(手軽な洋食店)	172
2-3 ルームサービス	173
説明	176
読解	177
練習	178
第三節 薬膳料理	181
3-1 薬膳レストラン	181
3-2 薬膳料理の案内	183
3-3 献立の案内	184
説明	187
読解	189

練習	190
第四節 バー、歌い放題	193
4-1 カラオケ	193
4-2 バー	195
4-3 コーヒーショップ	196
説明	199
読解	200
練習	202

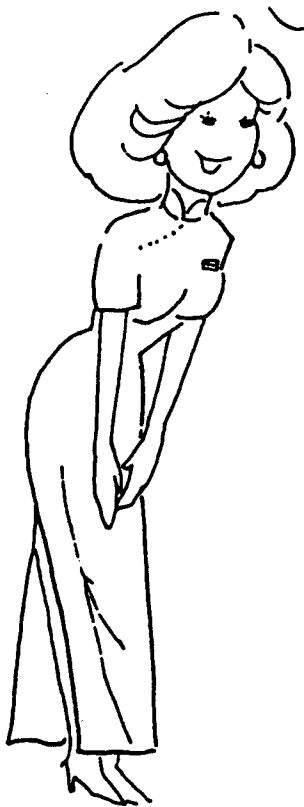
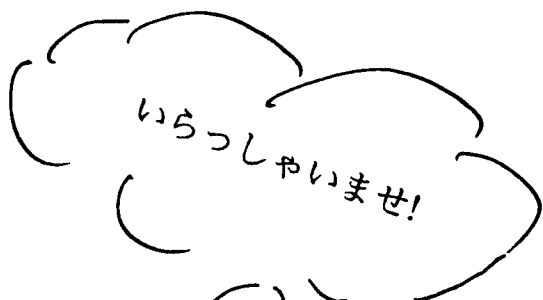
第四章 ショッピング部門

マネージャーの言葉	207
第一節 食品の売場	210
1-1 漢方薬のセールス	210
1-2 酒とたばこのセールス	211
1-3 お茶のセールス	212
説明	215
読解	216
練習	217
第二節 工芸品の売場	220
2-1 玉石彫刻品のセールス	220
2-2 カーペットのセールス	221
2-3 両面刺繍、百檀扇子のセールス	223
説明	226
読解	227
練習	230
第三節 服の売場	235

3-1 シルクのブラウスのセールス	235
3-2 セーターのセールス	237
3-3 ミンクの半コートのセールス	238
説明	241
読解	243
練習	245

第五章 ホテル用総合日本語

第一部分	美容と理容	253
第二部分	ホテル総合あいさつ用語	257
	一、あいさつ用語	257
	二、フロント、レストラン、客室用語	261
第三部分	日本語の発音とローマ字のつづり	264
第四部分	ホテル常用語	267
第五部分	ホテル印刷物	279
	NOTICE(ノーティス)	279
	朝食券	280
	お客様へ	280
	客室料金	281
	ホテル紹介	282
	アンケート	282
	ルームプラン	283
第六部分	中日姓氏の読み方	285
第七部分	日本国民の祝日	286
第八部分	語句索引	287
第九部分	補充語句	316



第一章 フロント・オフィス

マネージャーの言葉

ホテル、旅館の使命は、旅人に寝所と食事と飲物を与え、かつ旅人の安全、保護、すなわちお客様の生命と財産を保護することである。

フロント係はホテルの顔である。到着されたお客様に、いかに満足感を与えるような打合せができるか。悪い印象を与えないことである。お客様との応対は、つねに親切、丁寧でなければならない。館内の催し、会場造りは、お客様の気持ちに立った考え方で行動し、お客様のニーズをつかむことである。お客様への情報提供(周辺観光地の状況と知識、ゴルフ場、劇場の予約サービス、交通機関の情報と知識など、あらゆる「旅のご相談相手」にならなければならない)。

ロビーは宿泊客をはじめ、宴会、会議、面会、観光客が出入りして利用するので、お客様の対応できる位置にフロントが設けられている。お客様の利用の多いロビーの管理は、ホテルの格を印象づけるところでもあり、その整理整頓は大変に重要なことである。

館内には多くのお客様が自由に出入りしロビーを自由に使

用している。館内にはいかなるお客様に対しても、つねに最高のサービスを提供するように努めなくてはならないが、同時に他のお客様に迷惑を及ぼさないように、あるいは当社の品位を著しく損うことのないように、お客様に守ってもらうルールというものもある。ロビー管理の仕事には、お客様を見ることも含まれるのである。

また、お客様に注意する場合は、特に言葉遣いと態度及び、周囲の状況(多くのお客の見ている前など)に気をつける必要がある。

語 句

フロント・オフィス ^⑤	(組)	前厅
マネージャー ^②	(名)	经理
寝所[ねどこ] ^①	(名)	寝室, 住宿
すなわち ^②	(副)	即; 就是
到着[とうちゃく] ^①	(名・自サ)	到达
打ち合せ[うちあわせ] ^①	(名・他サ)	说明; 商谈
応対[おうたい] ^①	(名・自サ)	接待
気持[きもち] ^①	(名)	心情
ニーズ ^①	(名)	需求
掴む[つかむ] ^②	(他五)	抓住
交通機関[こうつうきかん] ^①	(名)	交通设施
ロビー ^①	(名)	大堂
印象づける[いんしょうづける] ^①	(他下一)	留下……印象