

21 SHIJI
GAOZHI GAOZHUAN
RIYU ZHUANYE
XILIE JIAOCAI

JIUDIAN RIYU KEFANG FUWU YU GUANLI

21世纪高职高专日语专业系列教材
教育部高等学校高职高专其他语言类专业教学指导委员会规划教材

总主编 张学库

酒店日语 客房服务与管理

主 编 杜民华 邵 红



上海交通大学出版社
SHANGHAI JIAO TONG UNIVERSITY PRESS

21 世纪高职高专日语专业系列教材

教育部高等学校高职高专其他语言类专业教学指导委员会规划教材

酒店日语

客房服务与管理

主 编 杜民华 邵 红

副主编 张晓娜

参 编 金彩侠 苗 欣

李 震

上海交通大学出版社

内 容 提 要

本书为 21 世纪高职高专日语专业系列教材之一,是其酒店日语系列教材的客房部分。全书根据客房岗位所涉及的职能、业务基础知识、工作流程及其技能分设 5 个项目,每个项目下设置不同任务并根据不同的工作行为设置了任务目标、任务准备、任务范例、任务演练、任务辅助和任务练习等教学模块。本书以日汉双语文本的形式介绍酒店客房的岗位职责和业务技能,能够较好地满足学习者的要求,贴近岗位需要。

图书在版编目(CIP)数据

酒店日语. 客房服务与管理/杜民华,邵红主编. —上海:上海交通大学出版社,2010

(21 世纪高职高专日语专业系列教材)

ISBN 978-7-313-06592-6

I. ①酒… II. ①杜…②邵… III. ①饭店—商业服务—日语—高等学校:技术学校—教材②饭店—商业管理—日语—高等学校:技术学校—教材 IV. ①H36

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2010)第 117033 号

酒 店 日 语 客房服务与管理

杜民华 邵 红 主编

上海交通大学出版社出版发行

(上海市番禺路 951 号 邮政编码 200030)

电话: 64071208 出版人: 韩建民

昆山市亭林印刷有限责任公司印刷 全国新华书店经销


开本: 787mm×1092mm 1/16 印张: 7.75 字数: 146 千字

2010 年 7 月第 1 版 2010 年 7 月第 1 次印刷

印数: 1~3030

ISBN 978-7-313-06592-6/H 定价: 28.00 元

版权所有 侵权必究



改革开放以来,伴随着我国社会主义现代化建设快速前进的步伐,高职教育取得了迅速的发展。培养目标、课程体系、教学计划、教材建设不断完善,在不断摸索、不断总结经验的基础上,出版了一批别具高职特色的教材,为培养高技术、高技能的应用型人才做出了贡献。

编写什么样的教材,是由课程性质、培养目标和教学任务决定的。一套好的教材,应该具备以下要素:

(1) 要有明确的指导思想,为什么要编写教材,应该编写一套什么样的教材。明确的指导思想,首先是解决培养什么人的问题。就高职院校中的外语教育而言,我们的培养目标应该是培养具备语言对象国的基本知识和较强的语言运用能力的应用型外语人才。所以,教材的编写理所应当地要在这一思想的指导下进行。

(2) 要有一个基本的理念,前提就是应该如何理解一个教育层次、一个专业和一个学科,如何为这个学科定位,这个学科的任务是什么,一套什么样的教材才能完成学科定位所规定的任务。所以,正确地理解高职教育这个教育层次,正确地把握学科定位和由学科定位所规定的任务,从而编出与这个学科定位相适应的教材来。特点应该是突出能力培养,具有很强的实用性和可操作性。

(3) 要有一个核心范畴,解决人与世界的关系问题。从观察和认识的角度,要通过教材编写的实践和学生学习的实践,加深对所学内容的了解和对语言对象国的整体认识。

语言是物质的存在。任何一种语言形式,或抽象,或具体,表示的都是世间万物的外在概念。而这种外在概念的深层,即支撑语言这一外在形式存在的人类的生活状态、文化形态等,才是世界的真实存在和人类生活的实态。从这个意义上说,语言是社会文化和文明的传承载体,而教材则是传承和创造文明的文本载体。由此可见,一套好的外语教材,对于在学习外语的过程中了解所学语言对象国的文化,把学习外语和了解外国文化有机地结合在一起,在教授语言,提高学生的语言运用能力的同时,把外国文化融入教材,融入教学十分重要。通过语

言的学习,给学生一个关于所学语言对象国的整体印象和正确认识,形成正确的中国观和正确的外国观,进而培养学生完成职业任务的基本综合素质。

(4) 要有完整的逻辑体系,考虑接受主体的实际情况,科学地、循序渐进地阐述教材内容。完整的逻辑体系要求完整的、正确的话语系统和叙述方式。就外语教材而言,要由易到难,循序渐进,符合接受主体的认知过程。要反映出教材的科学性,语言的准确性和题材、体裁的多样性。要选材适当,内容丰富,结构严谨,编写系统,解释精到,并在内容的安排上充分考虑中国人学习日语的特点。课后练习部分紧紧围绕课文内容和出现的语法事项展开,对课文起到拓展和补充的作用。

(5) 要创新和与时俱进,坚持稳定性和前沿性的统一,权威性和独创性的统一。

上海交通大学出版社策划、出版的这套教材很好地具备了以上要素,以清新的面貌展现在读者面前。和普通高校日语专业的教材相比而言,在知识结构方面既有共同点,又有高职专业日语的独特性,是工作在教学第一线的老师们认真总结高职高专日语教学经验,借鉴国内外先进的教学和研究成果的结晶。这套教材,开了高职高专日语教材的先河,是对中国日语教育的一大贡献。

首先,教材语言规范。严格遵循语言认知的规律性,循序渐进;内容编排力求新颖活泼,贴近生活,贴近实际,图文并茂;语法说明简明扼要,解释准确,突出了应用性和实用性;以学生为本,科学构建练习体系,练习形式多样,与正文融为一体,互为补充。

其次,会话以会话文为主,并设定场景,寓教于乐,能取得事半功倍的效果。会话教材中还根据需要插入了“知识之窗”,充分反映出编者把教材视为日本文化载体的编写思想。

这套教材除基础日语、会话、听力、函电、泛读、写作外,还有《酒店日语》、《科技日语》等。每每读来,学到了很多知识。没有广博的专业知识,是不可能完成如此艰巨的任务的。各位编者是真正的专家!

我热切地期待以这一套教材出版为契机,从事高职高专教育的所有同仁,进一步开展教学研究和教材建设,不断提高教学质量和教学水平,为我国的高职教育做出更大的贡献。


宿久高

中国日语教学研究会名誉会长

吉林大学外国语学院院长

文学博士、博士生导师

2009年1月20日于吉林大学南校区樵夫斋



我国改革开放以来,社会经济发展取得了巨大成就,已步入了全面现代化建设时期。为了满足现代化建设对高技能人才的需要,我国在20世纪80年代开始大力发展职业教育。20多年来,职业教育在规模上得到了空前发展,其中高等职业院校已大大超过了本科院校数,达到了62%,在校学生数已达到50%以上,高等职业技术教育呈现出了占据高等教育半壁江山的可喜局面。伴随着高等职业技术教育的快速发展,高职日语教育事业也取得了长足的发展,设置日语专业的高等职业院校数达到了360多所,所设专业有商务日语、应用日语、旅游日语、服装日语等。招生数量逐年扩大,教育教学研究已全面展开,教学质量不断提高,呈现出了高职日语教育事业蓬勃发展的良好局面。

高等职业技术教育肩负着为现代化建设事业培养大批生产一线的、具有良好职业素养的高技能人才的历史重任。要完成这一历史重任,除了构建与人才培养目标相适应的课程体系外,同时,还要有与之相配套的文本载体——教材,才能保证目标的实现。高职日语教材区别于既有的本科日语教材:①既要体现以职业活动为导向,以语言交际能力为本位的先进职业教育理念,又要体现以学生为主体,以教师为主导的教学理念;②要考虑接受主体的认知过程,科学地、循序渐进地阐述教材内容;③要有完整的、正确的语言系统和叙述方式;④要做到灵活性和稳定性相统一,专业课内容,如旅游、服装等专业日语内容,要依据岗位工作任务变化适时调整。我们在编写过程中,力求体现上述要素,创造性地完成系列教材的编写任务。

本套教材是在百所国家示范建设高职院校的部分日语教师集体研讨、总结日语教学经验的基础上,结合高职院校日语专业人才培养定位、教学实际,参照国内外教材撰写经验编写而成的。在编写的过程中,首先对国内外类似教材出现的词汇、语法、句型、功能意念等必要事项进行全面的调查、统计、筛选和整理,研讨确定了总词汇量、语法、句型等事项,根据每册的编写任务、目标和要求,确定每册教材相关事项。因此,科学性较强。

本套教材选材广泛,注重新颖、生动,贴近生活,贴近实际,力求与日本经济社会、文化科技、生活习惯等相联系,与中国文化相联系,使学习者在学习日语语言知识的同时,还能够熟悉日语语言文化背景知识。教材内容编排坚持循序渐进,由易到难,由浅入深。内容设计与场景交融,例句与实际生活相关,有效地提高了文本的活力。同时,学中有练,练中有学,真正体现以学生为主体,教师为主导的教学理念。在尊重语法体系的基础上,根据学生的接受能力和实际需要设定语法项目和确定展开程度。语法和句型解说不求面面俱到,细致入微,以方便教师灵活设计或调整教学方案,也为教师课堂讲授提供了发挥的空间。练习紧紧围绕正文内容和语法项目展开,以求相得益彰。练习形式突出学生语言应用能力培养。总之,本套教材与既有的同类教材相比,力求结构严谨,编写系统,有所创新,形成自己的特色。

本套教材得到了原中国日语教学研究会会长、吉林大学外国语学院院长、博士生导师宿久高教授,浙江大学马安东教授,中国高职高专其他语言类专业教学指导委员会副主任委员、北京外国语大学张慧芬教授,中国高职高专其他语言类专业教学指导委员会委员、秘书长王伟军教授等的悉心指导,在此表示衷心的感谢。

本套教材是全国高职院校日语界同仁共同努力的结果,是集体智慧的结晶。在高职日语教育事业日益发展的今天,相信这套教材会在培养现代化建设事业的高技能、高素质日语人才中发挥应有的作用,为高职日语教育事业做出积极的贡献。

张学库

21世纪高职高专日语专业系列教材编委会主任

2009年3月

酒店客房部是酒店运营的一个重要部门,也是酒店利润的主要来源之一,掌握酒店客房部综合运营实务、岗位技能及客房部日语语言综合运用能力,是岗位实际对酒店日语人才培养的迫切要求。而目前体现工学结合特色、融语言与客房技能为一体的教材在高职高专同类教材中尚未见到,为此,一方面出于社会需求,另一方面出于培养酒店日语人才的需要,我们一线教师在酒店行业专家的指导下,根据近年来旅游酒店行业发展趋势编写了这本教材。

本教材为双语文本,即由日汉两种语言介绍酒店客房的岗位职责和业务技能。根据客房岗位所涉及的职能、业务基础知识、工作流程及其技能分设客房部概述、客房整顿、客房服务、洗衣服务及康乐中心5个项目,每个项目下设置不同任务并根据不同的工作行为设置了任务目标、任务准备、任务范例、任务演练、任务辅助和任务练习等内容。

本教材摒弃传统的教材特色不突出,树立“以岗位能力为先导,以语言为优势”的教育教学方针,创造性地进行编写,具有以下较为鲜明的特色:

(1) 以实训项目为基本单元。注重与实际工作流程相吻合,进一步增强了操作的系统性和直观性。

(2) 任务引领。以工作任务引领知识、技能和态度,让学生在完成工作任务的过程中掌握技能、学习语言及其相关知识,发展学生的综合职业能力。

(3) 内容实用。围绕工作任务的需要选定教材内容,不过分强调知识的系统性,注重内容的实用性和针对性。适合真实职业环境下的双语教学。

(4) 突出学生能力培养。教学目标、教学内容与要求、教学过程及其评价等都突出了学生职业能力的培养,体现了职业教育的本质特征。

全书由5个项目组成,项目一为客房部概述,由杜民华编写;项目二为客房整顿,由张晓娜编写;项目三为客房服务,其中任务一、二、三由金彩侠编写,任务四由张晓娜编写;项目四为洗衣服务,由邵红编写;项目五为康乐中心,由苗欣编写;教材编写大纲由李震编写。

教材可供高职高专相关专业使用,也可作为职业资格培训的教学用书和自用书。

教材立意时,得到编者所在院校青岛职业技术学院旅游与国际学院院长齐洪利教授的悉心指导;在前期调研中,得到青岛地区酒店行业专家的大力支持与指导;在编写过程中,得到北京师范大学博士研究生川口有兴先生(原青岛海天大酒店宾客关系部经理)的协助;教材成稿后,日籍文教专家富田皓一先生、谷口胜三先生反复给予订正。本教材还参考和借鉴了国内外作者的某些成果,在此一并表示诚挚的谢意和崇高的敬意。

由于编者水平等种种原因,不成熟甚至错误之处在所难免,敬请专家及广大读者予以指正。

编者

2010年4月

项目一 客房部概述	1
单元一 客房部在酒店的地位	1
1. 客房部是提供最基本商品的部门	1
2. 客房部是酒店的门面	2
3. 客房部是掌控各种信息的部门	2
单元二 客房部的组织架构	4
单元三 客房部业务流程	6
1. 客房预订	6
2. 迎接宾客	6
3. 客房入住	7
4. 住宿期间	7
5. 退房	8
6. 送行	8
7. 清扫、整顿	9
单元四 客房从业人员须知	10
1. 仪容仪表	10
2. 态度、行为	17
3. 措辞	21
4. 接听电话	22
5. 投诉处理	25
项目二 客房整顿	27
任务一 客房设施	27
任务二 客房清洁	33
任务三 宾客离店	38

项目三 客房服务	42
任务一 客房借用物品服务	42
任务二 房间设施、电器产品维护	48
任务三 VIP 客房服务	56
任务四 客房送餐	61
项目四 洗衣服务	64
任务一 普通洗衣服务	64
任务二 加急洗衣服务	73
任务三 宾客投诉处理	78
项目五 康乐中心	84
任务一 康乐中心设施的介绍	84
任务二 康乐中心设施的使用	88
附录	93
参考译文	93
练习答案	101
参考文献	110

项目一 客房部概述

单元一 客房部在酒店的地位



1. 客房部是提供最基本商品的部门

无论什么业务形态、多大规模的酒店,没有客房的酒店是不存在的。这是因为酒店原本是在为人们提供旅游安全和舒适客房的历史背景下产生的。

总之,对于酒店而言,住宿设施即客房是酒店最基本的商品,也是最重要的商品。因此,客房的清洁程度等就成了决定酒店评价的最关键因素,可以说这是一个永久不变的普遍原则。

1. ホテルにとって最も基本的な商品を提供する部門

どのような業態や規模のホテルであっても、客室を持たないホテルは存在し

ない。それはホテルがもともと、人々の旅の安全や快適な客室などを提供するという歴史的な背景から発生した施設だからである。

つまり、ホテルにとって、宿泊施設＝客室は最も基本的な商品であり、重要な商品でもある。したがって、客室の清潔性などがホテルの評価を決定する大きな要因となっている。これは将来においても変わることのない普遍的な原則と言えるだろう。

2. 客房部是酒店的门面

在酒店不仅有住宿宾客,还有各类来访的宾客。最先和最后迎送这些宾客的是客房部职员,因此客房部被喻为酒店的门面,可以说每个职员接待宾客的好坏在很大程度上会影响宾客对酒店的评价。

例如,仅仅一个门童的接待服务有时就会决定酒店的评价和形象。因而,这无疑要求客房部职员不但要具有优质的服务技术,还要具有敬业精神。

2. ホテルの顔に例えられる部門

ホテルには宿泊客だけではなく、様々な利用客が訪れる。それらの利用客を最初に迎え、また見送るのが宿泊部門の係である。このため「ホテルの顔」に例えられており、一人一人の係りの対応の優劣が大きくホテルの評価に影響する部門と言われている。

例えば、たった一人のドアマンのサービスの対応が、そのホテルの評価やイメージなどを決定されてしまうこともある。したがって、優れたサービス技術はもちろんのこと、ホスピタリティー溢れるサービス・マインドが宿泊部門には求められる。

3. 客房部是掌控各种信息的部门

客房部是住宿宾客咨询和预约等信息集中的部门,也是收集住宿宾客的各类咨询和要求等信息的部门。

客房部担负着整理、记录、保管这些信息的任务,同时负有向各部门传达、发布指令这样的控制功能。尤其近年来伴随着信息化社会的发展,客房部已经成为酒店信息化的前沿部门。

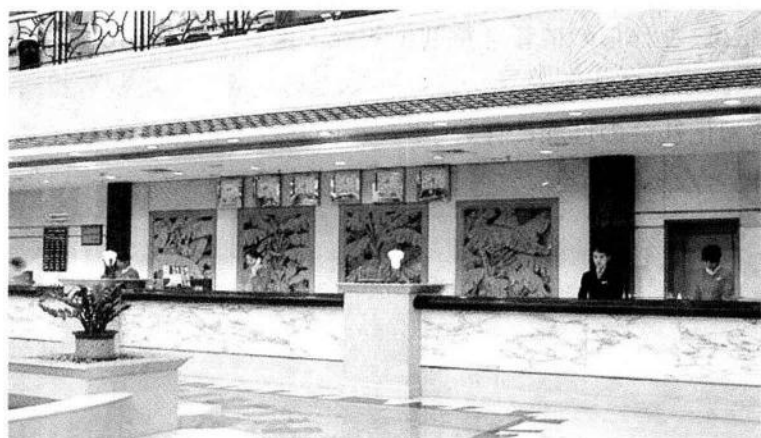


3. 様々な情報をコントロールする部門

ホテルを利用する利用客の問い合わせや予約などの情報が集中するのが宿泊部門である。また滞在中の利用客からも、多種多様な問い合わせや要望などといった情報が集まるのも宿泊部門である。

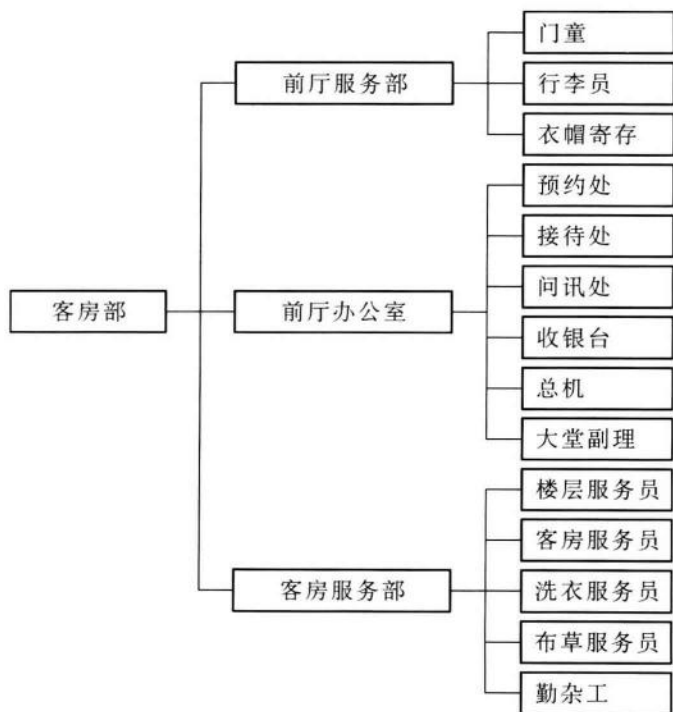
宿泊部門では、これらの情報を整理・記録・保管する役割があるとともに、各部門に伝達・指示するようなコントロール機能を果たす役割も担っている。特に、近年の情報化社会の進展に伴い、ホテルにおける情報化の最先端に位置するのが宿泊部門となっている。

单元二 客房部的组织架构



客房部一般由前厅服务部、前厅办公室、客房服务部等部门构成。根据酒店业务、规模的不同,其组织结构自然会有差异。

大中型酒店的组织机构的细分化、职务的分工化和专门化都很先进,大体如下图:

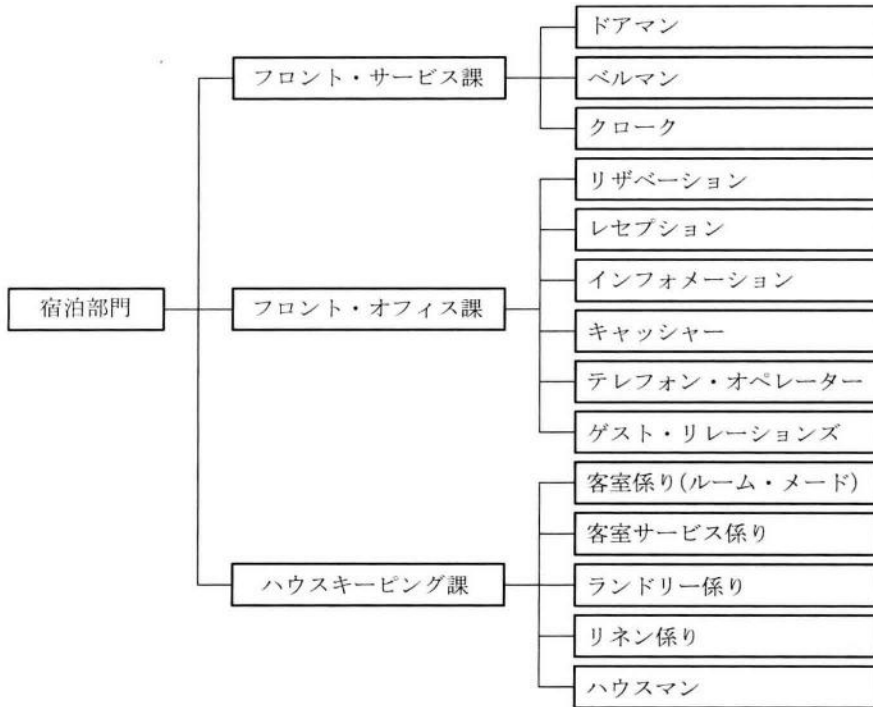




単元二 宿泊部門の組織

宿泊部門の組織は、一般的にフロント・サービス、フロント・オフィス、ハウスキーピングといった部署から構成されている。ただし、ホテルの業務や規模によってその構成は当然のことながら異なってくる。

大中規模ホテルの場合には、組織が末端まで細分化され、職務の分業化・専門化が進んでいる。大体下の図のようである。



单元三 客房部业务流程

现代酒店具有多种功能,可以满足各种宾客的使用。但追溯酒店其发展历程就会知晓,提供住宿是它最重要的功能。

单元三 宿泊部門の業務の流れ

現代のホテルは様々な機能を備えて、あらゆる人々の利用に応えているが、ホテルの役割はその発展の経緯をたどればわかるように、宿泊が第一義的な目的であった。

1. 客房预订

客房部承担各种宾客的房间预订,受理来自散客以及团体宾客的电话预订和传真预订。

客房职员应有效掌握空房情况,进行准确的预订接待。现在,可通过电脑即时处理,但如果数据输入不正确也有可能造成混乱。承担此项工作的人称作客房预订员。

1. 客室予約

様々な利用客からの客室予約を担当するセクションで、電話やファックスなどで入ってくる個人客や団体客の予約を受ける。

空室の状況をよく把握して、確実な予約受付を行う。現在はコンピューターによって、リアル・タイムな処理が可能となっているが、この場合もデータは確実なものを正確に入力しないと混乱のもととなる。担当者をリザーベーション・クラークと呼ぶ。

2. 迎接宾客

迎接宾客就是将宾客迎进酒店,此业务一般称为“前台服务”。前台服务由门童、行李员、客房服务员等工作人员负责。其业务范围涵盖宾客进入酒店之初的接待、房间引领、行李搬运、携带物品的寄存等整个过程。