

# 酒店



ホテルスタッフのための日本語会話

## 实务日语



◎松本美佳 叶平亭 编著  
◎並松壽 审订 萧照芳 译

世界图书出版公司

让在服务最前线的你迅速进入工作状态。

真正专业、实用的  
酒店服务日语！

轻松学好日语敬语，提高职业竞争力！

# 酒店

实用日语

## 实务日语



主编 王德 副主编 王德 王德  
王德 王德 王德 王德 王德

中国旅游出版社

真正专业、实用的  
酒店服务日语！

轻松掌握日语会话，提高职业技能！

H369.9/172

2007



# 酒店

ホテルスタッフのための日本語会話

# 实务日语

◎ 松本美佳 叶平亭 编著  
◎ 並松壽 审订 萧照芳 译



世界图书出版公司  
广州·上海·西安·北京

本书之中文简体字版经台湾寂天文化事业有限公司授权,由广东世界图书出版公司在中國大陸独家出版。版权所有,翻印必究。

### 图书在版编目(CIP)数据

酒店实务日语 / (日) 松本美佳, 叶平亭编著; 萧照芳译. —广州: 广东世界图书出版公司, 2007. 5

ISBN 978-7-5062-8675-6

I. 酒… II. ①松… ②叶… ③萧… III. 饭店—商业服务—日语—口语 IV. H369.9

中国版本图书馆CIP数据核字(2007)第045493号

## 酒店实务日语

---

责任编辑: 梁卫 陶莎

出版发行: 广东世界图书出版公司

(广州市新港西路大江冲25号 邮编: 510300)

电 话: 020-84451969 84459539

<http://www.gdst.com.cn> E-mail: [pub@gdst.com.cn](mailto:pub@gdst.com.cn)

经 销: 各地新华书店

印 刷: 广州东瀚印刷有限公司

版 次: 2007年7月第1版 2007年7月第1次印刷

开 本: 880mm × 1230mm 1/32

印 张: 7.5

印 数: 0 001 ~ 5 000 册

字 数: 150 千

ISBN 978-7-5062-8675-6/H·0473

版权贸易合同登记号: 19-2005-223

定 价: 17.00 元 (本公司网站免费提供MP3录音下载)

---

版权所有 侵权必究

## 前 言

酒店商务日语中包含着大量的敬语，这让许多人学习起来感到很困难，甚至因此而打了退堂鼓。然而，服务日语中如果缺乏敬语，就像是服务员穿着便服站在酒店柜台里一样，完全不是专业工作者应有的表现。

日本人利用语言中的敬语表示对他人的敬意和自己的谦逊。敬语分隔出服务与被服务者之间最适当的距离，并以此减少双方可能的摩擦。因此酒店服务人员接待日本客人时，要达到融洽而有效率的沟通，敬语的学习是必不可少的。

学习日文敬语其实并不难，只要有初级以上的日文程度，再学些基本的敬语知识，套用几个基本敬语句型，就可以得体地应对自如，令客人感到宾至如归。

本《酒店实务日语》适合各类酒店的一线服务人员和中高级管理者使用。

## 本书的结构及使用方法说明

本书主要包括“基础篇”、“会话篇”两大部分：

**基础篇：**本篇内容包括基本敬语规则、酒店常用敬语句型、招呼语等等。其中的基本敬语规则，清楚地说明敬语的形态以及相关的基本知识，而酒店常用敬语句型及常用招呼语，则包含酒店工作人员必学的句型及招呼语。

先了解本篇中的基本概念之后，再学习下面的会话篇，学习起来会更容易上手！

**会话篇：**本篇内容包含酒店内各种工作情境的实务日语会话，如：办理住房、退房、预约房间、打扫等等。主要以会话的形式呈现，会话后面接着相关的两个练习问题。

会话中有些句子看起来很长，似乎很惊人，但是只要先学会“基础篇”中的敬语知识，就会发现它们其实并不难！

“会话篇”中的每一篇会话后面都有两个习题——“替换练习”和“填充练习”：

**替换练习：**抽出会话中的必学句型，提供相关的单词、句子做替换练习。“替换练习”除了着重于句型的熟练程度之外，另一重点就是敬语的转换。读者可以借此重新复习基础篇里的敬语规则。

另外，“替换练习”的录音与“会话”的录音分开，以避免干扰学习。本书附 MP3。

**填充练习：**将重要必学的句子，通过填充练习的方式加深印象。在站上服务第一线时，你也许会因为紧张而脑袋一片空白，而借由“填充练习”可以让重要的句子深印脑海，避免工作时出错。这个练习看似简单，但可以训练自己如何将想说的意思快速转成正确的日文，是很有效的练习哦！

正确的方法可以提高学习效率，希望本书精心的版面设计及基础、实用的内容，可以让站在服务最前线的你，轻松做好职前训练，迅速进入工作状态！

# 语法符号一览表

表记符号	代表意义	举 例	表记符号例
<b>(1) 名词</b>			
N	名词	花、人、希望、きのう会った人、人に会ったこと。	
<b>(2) ナ形容词</b>			
Na	ナ形容词的语干	きれい、静か、元気。	
<b>(3) イ形容词</b>			
A	普通体的イ形容词	暑い、暑くない、暑かった	例如“A-そうだ”就是：“暑いそうだ、暑くないそうだ、暑かったそうだ”。
A-	イ形容词的词干	暑、おもしろ、楽し	例如“A-そうだ”就是“暑そうだ、おもしろそうだ、楽しそうだ”。
A-い	イ形容词的原形	暑い、おもしろい、楽しい	
A-く	イ形容词的ク形	暑く、おもしろく、楽しく	
A-くない	イ形容词的否定形	暑くない、おもしろくない、楽しくない	
A-くて	イ形容词のテ形	暑くて、おもしろくて、楽しくて	
A-かった	イ形容词のタ形	暑かった、おもしろかった、楽しかった	
A-かろう	イ形容词的推量形	暑かろう、おもしろかろう、楽しかろう	
A-かったろう	イ形容词的过去推量形	暑かったろう、おもしろかったろう、楽しかったろう	
A-ければ	イ形容词のバ形…	暑ければ、おもしろければ、楽しければ	
<b>(4) 动词</b>			
V	普通体的动词	書く、書かない、書いた	例如“V-そうだ”就是：“書くそうだ、書かないそうだ、書いたそうだ”。
R-	动词的连用形 (动词のマス形 去除“マス”的 形式)	書き、読み、見、来、し	例如“R-そうだ”就是：“書きそうだ、来そうだ、しそうだ”。



V-る	动词的原形	書く、読む、見る、来る、する	
V-た	动词的タ形	書いた、読んだ、見た、来た、した	
V-たろう	动词的过去推量形	書いたろう、読んだろう、見たろう、来たろう、したろう	
V-ない	动词的否定形	書かない、読まない、見ない、来ない、しない	
V-て	动词的テ形	書いて、読んで、見て、来て、して	
V-ば	动词的バ形	来書けば、読めば、見れば、れば、すれば	
V-よう	动词的意向形	来書こう、読もう、見よう、よう、しよう	
V-れる	表示可能	書ける、読める、見られる、来られる、できる	
V-られる	表示被动	書かれる、読まれる、見られる、来られる、される	
V-させる	表示使役	書かせる、読ませる、見させる、来させる、させる	
〈其他的记号〉			
/	“或”的意思	[N/Naになる] 就是“[Nになる]”或“[Naになる]”、 [V-たあとに/で] 就是“[V-たあとに]”或“[V-たあとで]”。	



# ★ Contents ★★

## 基础篇

.....	1
1 敬语基础 .....	2
2 酒店常用敬语句型 .....	8
3 招呼客人基本用语常识 .....	11
4 酒店常用固定招呼语 .....	15

## 会话篇

### Part 1 チェックイン／办理住宿登记 ..... 18

Unit 1 個人客チェックイン／个人旅客办理住宿登记 .....	19
Unit 2 団体客チェックイン／团体旅客办理住宿登记 .....	22
Unit 3 今すぐチェックインできない場合(チェックインの時間前)／ 在无法立刻办理住宿登记的情况下(未到办理入住时 间) .....	25



# ★ Contents ★

## Part ② チェックアウト／办理退房 ..... 28

Unit 1 通常のチェックアウト手順／一般退房程序 ..... 29

① カードで支払う／用信用卡支付 ..... 29

② 現金で支払う／用現金支付 ..... 31

Unit 2 請求が間違っていた場合／账单有误时 ..... 35

## Part ③ 荷物の預かり・届け／

行李的寄放・运送 ..... 38

Unit 1 お客さんの荷物預かり——

チェックインの前とチェックアウトの後／

旅客的行李寄放——住房之前和退房之后 ..... 39

① チェックインの前／办理住宿登记之前 ..... 39

② チェックアウトの後／办理退房之后 ..... 41

Unit 2 荷物を預かる——到着したばかりの場合(ドアスタッフ)／

寄放行李——刚抵达时(门童) ..... 43

Unit 3 ベルスタッフが荷物を届ける／

服务人员送行李(到房间) ..... 46

Unit 4 部屋で荷物を受け取る(ベルスタッフが荷物を預かる)／

到房间取行李(服务人员运送行李) ..... 48

**Part 4 電話 / 电话** ..... 50

Unit 1 お客様への取り次ぎ / 联络客人 ..... 51

① 部屋にいる場合 / 客人在房间时 ..... 51

② 部屋にいない場合 / 客人不在房间时 ..... 53

③ チェックインしていない場合 / 客人尚未办理住宿登  
记时 ..... 55

Unit 2 電話によるサービス / 打电话要求服务 ..... 58

① 荷物の引き取りの依頼 / 要求服务人员帮忙拿行李 .... 58

② ルームサービスの依頼 / 要求客房送餐服务 ..... 58

**Part 5 予約 / 预约** ..... 62

Unit 1 予約の受け付け / 接受预约 ..... 63

① 通常の予約 / 一般预约 ..... 63

② ご希望の部屋 / 有符合客人想要的房间 ..... 66

③ 要望にそえない場合 / 无法提供客人想要的房  
间时 ..... 68

④ 満室の場合 / 客满时 ..... 69





# ★ Contents

Unit 2 予約のキャンセル／取消预约.....	72
① キャンセルを受ける／接受取消预约.....	72
② 別料金の請求を説明する／收取其他(违约)费用的 说明.....	72
<b>Part ⑥</b> ハウスキーピング／打扫房间.....	75
Unit 1 客室清掃(いつするか)／打扫客房(何时打扫?).....	76
Unit 2 アメニティーの補充など／补充各种浴室用品.....	78
<b>Part ⑦</b> ランドリーサービス／送洗服务.....	80
Unit 1 洗濯物のお預かり／接受客人送洗衣物.....	81
Unit 2 品物が洗濯できない場合／衣物无法清洗时.....	84
Unit 3 洗濯物を間違って届ける／送错送洗的衣物.....	86
Unit 4 補修を頼まれる／被要求修补衣服.....	89
<b>Part ⑧</b> 設備の説明／设备说明.....	91
Unit 1 テレビの使用(費用など)／电视的使用(费用等).....	92
Unit 2 Spa、ジム、プールなどが使用できるか／是否可使用 spa、健身房、游泳池等设施?.....	94

Unit 3 冷蔵庫、セーフティーボックス／冰箱、保險箱 .....	97
Unit 4 アメニティー／浴室用品 .....	101
Unit 5 インターネットの設備について／关于上网的设备 .....	103
Unit 6 電話のかけ方(国際電話・市内電話)／ 电话的拨打方式(国际电话・市内电话) .....	106

## Part 9 苦情／申诉 .....

Unit 1 エアコンの故障／空调发生故障 .....	109
Unit 2 騒音の苦情／抱怨噪音 .....	112
Unit 3 騒音に関するお客様との対応／ 客人抱怨噪音时的应对 .....	114
Unit 4 お客様の具合が悪い／客人身体不适 .....	117

## Part 10 朝食／早餐 .....

Unit 1 朝食サービス／早餐服务 .....	121
Unit 2 調理方法／調理方法 .....	123
Unit 3 サービスの終わりを伝える／ 转告(早餐)服务的时间 已过 .....	125





## ★ Contents

### Part ⑪ ルームサービス／

客房送餐服务 ..... 127

#### Unit 1 ルームサービスを頼まれる／

客人要求客房送餐服务 ..... 128

Unit 2 デリバリー／送餐 ..... 130

Unit 3 苦情／抱怨 ..... 132

### Part ⑫ その他のサービス／

其他服务 ..... 134

Unit 1 タクシーを手配する／帮忙叫出租车 ..... 135

Unit 2 交通情報／交通情報介绍 ..... 137

① 市内交通／市内交通 ..... 137

② 空港へのバス／往机場的巴士 ..... 139

Unit 3 メッセージの伝達／转告留言 ..... 142

① ファックスや手紙を渡す／转交传真或信件 ..... 142

② メッセージを伝える／转告留言 ..... 142

Unit 4 忘れ物／失物 ..... 145

① チェックアウト済みのお客様／ 已办理退房的客人 .....	145
② 宿泊のお客様／住宿的客人 .....	147
③ 忘れ物が見つからない場合／找不到失物时 .....	149
Unit 5 両替／兑换 .....	152

<b>附 录</b> .....	155
------------------	-----

<b>翻译篇</b> .....	158
------------------	-----

<b>解答篇</b> .....	186
------------------	-----





A stylized, high-contrast illustration in shades of gray. It depicts the lower half of a person walking, wearing a dark skirt with a scalloped hem and dark leggings. The person is carrying a large, dark briefcase with a handle. On the front of the briefcase, there is a light-colored rectangular tag with the Chinese characters '基础篇' (Basic Chapter) written in a bold, white, sans-serif font. The background is a light gray grid pattern.

基础篇