

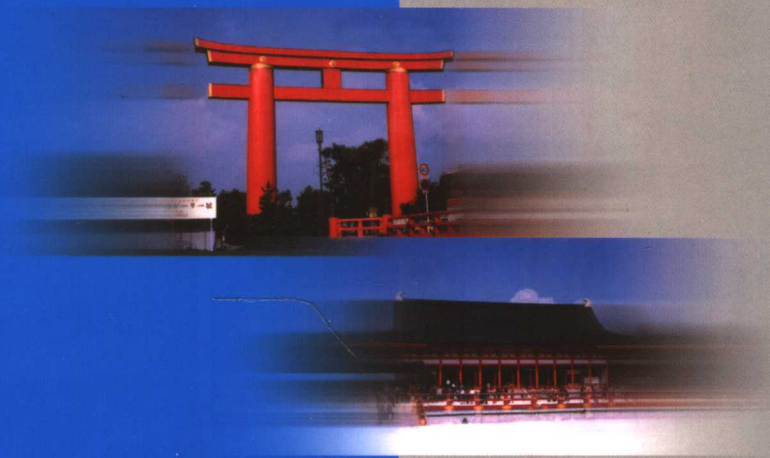
饭店外语培训丛书

饭店

OTEL

日语にほんご

潘寿君 主编



ホテルにほんご
旅游教育出版社

饭店外语培训丛书

ホテルにほんご

江苏工业学院图书馆

藏书章

饭店日语

潘寿君 主编

旅游教育出版社

北京

责任编辑：李荣强 叶子

图书在版编目(CIP)数据

饭店日语/潘寿君主编. —北京：旅游教育出版社，2003. 9

ISBN 7-5637-1102-3

I. 饭... II. 潘... III. 饭店—日语 IV. H36

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2003) 第 029528 号

饭店外语培训丛书

饭店日语

潘寿君 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	tepx@sohu. com
印刷单位	河北省三河市文化局灵山红旗印刷厂
经销单位	新华书店
开 本	850×1168 1/32
印 张	9. 625
字 数	183 千字
版 次	2003 年 9 月第 1 版
印 次	2003 年 9 月第 1 次印刷
印 数	5000 册
定 价	29. 00 元(含磁带)

(图书如有装订差错请与发行部联系)

出版说明

为适应旅游业迅猛发展和饭店工作的实际需要，我们组织有关专家，根据旅游饭店的工作特点和实际需要，精心编写了《饭店日语》，旨在满足广大宾馆饭店从业人员的工作需要。与市场同类图书相比，本书主要具有以下特色：

第一，内容编排与饭店流程紧密相连，科学实用。市场上同类图书有的编排与饭店部门流程毫不相关；有的虽按饭店流程编排，但难以用于饭店实际工作中。本书针对这些弱点，按照前厅、客房、餐饮等饭店部门工作流程组织编排内容，注重流程和实际工作的衔接性，全部选用饭店一线部门在实际操作中最常用、最简便的对话和例句，使读者学了就能使用。

第二，注重口语表达的训练。流利的口语表达既是饭店接待工作的重点，也是“饭店日语”学习的难点。本书充分考虑了影响口语表达的主要因素，对内容进行了精心地编排。一是每个单元都精心设计了饭店每一工作流程中最常见的场景对话，保证初学者在上岗前对工作都能做到“胸有成竹”；二是每个单元均配备了数十句该工作岗位中的最常用、最简便的句型，读者背熟后完全可以活学活用；三是除对话的单词注释外，还配备了必要的相关专业词汇，读者不会因为词汇的问题影响口语的表达。

第三，易学易用。市场上一些同类图书由于内容相对偏难，不配备汉语译文和录音磁带，使学习既费时费力，又不适合饭店员工工作使用。针对这一弱点，本书一是在对话和例句单词的选择上尽量选用地道简练的句型和词汇，力求用最简便的口语表达

饭店工作所需的日语对话；二是全部对话均配有汉语译文，读者不需借助任何工具书就可轻松理解本书内容；三是配备了相关的外籍专家录音磁带，读者可以依此纠正发音和感受“饭店日语”的氛围，便于一般读者都能轻松阅读，灵活使用。

第四，本书为适应饭店业发展的需要，还详细介绍了会展日语的内容，弥补了市场上大多数同类图书对这一内容涉及较少的缺憾。

由于编排科学，贴近饭店工作实际，易学易教，因此，本书既可作为各级饭店管理专业学生的专业教材，又可作为饭店一线员工进行培训和自学的教材。

本书是集体努力的结果。本书的第1章由潘寿君执笔，第2章由李抗美执笔，第3章由潘蕾执笔，第4章由周莉执笔，第5章由杨玲执笔，第6章由颜慧执笔，第7章由江新兴执笔。全书由潘寿君统稿并最后审定。配套磁带由日本专家俵山雄司和瑞庆山末子朗读。

值得一提的是，在本书的编写过程中，我们得到了北京第二外国语学院日本专家俵山雄司先生的指导和热心帮助。在此，我们表示衷心地感谢。

最后，我们还要感谢北京第二外国语学院日语系给予本书的大力支持。希望广大读者在使用中及时反馈教材存在的不足，我们会“从善如流”，使本书不断提高和完善。

旅游教育出版社
2003年8月

目 次

第一章 フロント (I)	(1)
第1節 ホテルの予約.....	(1)
本文.....	(1)
1. 団体.....	(1)
2. 個人.....	(3)
単語表.....	(4)
関連用語.....	(5)
よく使われる表現.....	(6)
訳文.....	(8)
第2節 チェックイン.....	(12)
本文.....	(12)
1. 団体.....	(12)
2. 個人.....	(14)
単語表.....	(15)
関連用語.....	(16)
よく使われる表現.....	(17)
訳文.....	(19)
第3節 お部屋への案内・伝言とトラブル.....	(22)



本文	(22)
1. 部屋の説明	(22)
2. 外出	(24)
3. 伝言	(24)
4. トラブル	(26)
単語表	(26)
関連用語	(27)
よく使われる表現	(28)
訳文	(30)
第4節 チェックアウト	(34)
本文	(34)
1. 団体	(34)
2. 個人①	(35)
3. 個人②	(36)
単語表	(37)
関連用語	(38)
よく使われる表現	(39)
訳文	(41)
第二章 フロント (Ⅱ)	(44)
第5節 空港のコンシェルジュ	(44)
本文	(44)
1. 出迎え	(45)
2. 予約	(47)
3. 確認	(48)

単語表.....	(50)
関連用語.....	(50)
よく使われる表現.....	(51)
訳文.....	(53)
第6節 ビジネスセンター.....	(58)
本文.....	(58)
1. ホテル内のご案内.....	(58)
2. ビジネスセンター.....	(59)
3. 郵便物.....	(61)
4. 誕生祝い.....	(63)
単語表.....	(64)
関連用語.....	(65)
よく使われる表現.....	(66)
訳文.....	(67)
第7節 電話オペレーター.....	(73)
本文.....	(73)
1. 外線からの電話の取次ぎ.....	(73)
2. ダイヤル直通電話の案内と指名電話.....	(76)
3. 電話の故障とモーニングコール.....	(78)
単語表.....	(80)
関連用語.....	(81)
よく使われる表現.....	(82)
訳文.....	(84)



第三章 客室	(90)
第8節 客室サービス	(90)
本文	(90)
1. 部屋の整頓	(91)
2. 病気	(93)
3. 苦情への対応	(94)
単語表	(96)
関連用語	(97)
よく使われる表現	(98)
訳文	(100)
第9節 両替、洗濯物と忘れ物	(105)
本文	(105)
1. 両替	(105)
2. クリーニングの依頼	(106)
3. お客様の忘れ物	(108)
単語表	(110)
関連用語	(111)
よく使われる表現	(112)
訳文	(114)
第10節 修繕	(119)
本文	(119)
1. 調節	(119)
2. 修理	(121)
3. エレベーター	(122)
単語表	(123)

関連用語.....	(124)
よく使われる表現.....	(125)
訳文.....	(127)
第四章 飲食部門.....	(130)
第11節 食事や宴会の予約.....	(130)
本文.....	(130)
1. 食事の予約.....	(130)
2. 宴会の予約.....	(132)
3. 会議食事の予約.....	(134)
単語表.....	(135)
関連用語.....	(136)
よく使われる表現.....	(137)
訳文.....	(139)
第12節 レストランでのサービス.....	(144)
本文.....	(144)
1. 客を迎え、席へ案内する.....	(144)
2. 飲み物や食事の注文およびサービス.....	(145)
3. 宴会のサービス.....	(148)
4. バーで.....	(149)
5. 勘定.....	(151)
単語表.....	(151)
関連用語.....	(153)
よく使われる表現.....	(154)
訳文.....	(156)

第13節 ルームサービス・仕出し	(162)
本文	(162)
1. ルームサービスの予約	(162)
2. ホテルのルームサービス	(163)
3. 仕出しの予約	(164)
4. 会社への仕出し	(165)
単語表	(166)
関連用語	(167)
よく使われる表現	(168)
訳文	(169)
第五章 エンターテインメント	(173)
第14節 室内娯楽施設	(173)
本文	(173)
1. 室内施設の紹介	(173)
2. 施設利用の案内	(175)
単語表	(177)
関連用語	(178)
よく使われる表現	(179)
訳文	(182)
第15節 室外娯楽施設エンターテインメント	(186)
本文	(186)
1. ゴルフ	(186)
2. 休暇村	(188)
単語表	(191)

関連用語.....	(192)
よく使われる表現.....	(193)
訳文.....	(196)
第16節 ナイトエンターテインメント.....	(200)
本文.....	(200)
1. ナイトクラブ.....	(200)
2. ショー、カラオケ、茶芸サロンなど.....	(203)
単語表.....	(205)
関連用語.....	(206)
よく使われる表現.....	(207)
訳文.....	(209)
第六章 会議展示部.....	(214)
第17節 会議のサービス (I)	(214)
本文.....	(214)
1. 会議の予約.....	(214)
2. 会場の飾り付け.....	(216)
3. 視聴覚設備.....	(217)
単語表.....	(218)
関連用語.....	(219)
よく使われる表現.....	(220)
訳文.....	(222)
第18節 会議のサービス (II)	(226)
本文.....	(226)
1. 一般サービス.....	(226)



2. 会議の接待	(227)
3. 突発的事件の解決	(228)
単語表	(229)
関連用語	(230)
よく使われる表現	(231)
訳文	(232)
第19節 展示のサービス	(236)
本文	(236)
1. 展示会場の予約	(236)
2. 展示会の打ち合わせ	(237)
3. 展示会の荷物運送	(239)
単語表	(240)
関連用語	(240)
よく使われる表現	(241)
訳文	(243)
第七章 関連サービス	(247)
第20節 観光	(247)
本文	(247)
1. 観光の予約	(247)
2. ガイドサービス	(251)
単語表	(253)
関連用語	(254)
よく使われる表現	(255)
訳文	(257)

第 21 節 買い物サービス.....	(262)
本文.....	(262)
1. 買い物 (Ⅰ)	(262)
2. 買い物 (Ⅱ)	(263)
単語表.....	(264)
関連用語.....	(264)
よく使われる表現.....	(265)
訳文.....	(267)
第 22 節 緊急時の対応.....	(269)
本文.....	(269)
1. 病気.....	(269)
2. 物の紛失と届出.....	(273)
3. その他の応急手段.....	(275)
4. ベビーケアサービス.....	(277)
単語表.....	(279)
関連用語.....	(280)
よく使われる表現.....	(282)
訳文.....	(284)

第一章 フロント (I)

第1節 ホテルの予約

【本文】

接客電話は日本語会話の基本パターンです。電話では、どんな誤解が生じるか分かりません。

書き取った必要事項は、リピートして確認します。特に、日数、数字、名前は、瞬時に復唱する習慣をつけましょう。予約の内容を確認したら、「確かに承りました」と申し上げると、お客様は安心なさいます。電話予約はお客様とのファーストコンタクトです。会話の終わりには、よい印象を残す一言を忘れないようにしましょう。

1. 団体

(電話でホテルを予約する)

交換台：(ベルが鳴る) お待たせいたしました。北京国際ホテルでございます。

客：部屋の予約をお願いしたいんですけど……

交換台：しばらくお待ちくださいませ。予約課におつなぎいたします。

受付：北京国際ホテルの予約課でございます。



客：宿泊の予約を入りたいのですが……

受付：かしこまりました。ご到着の予定はいつでございますか。

客：4月3日です。

受付：何日のご滞在でしょうか。

客：3泊です。

受付：お一人様でいらっしゃいますか。

客：いいえ。

受付：何名様でいらっしゃいますか。

客：6名です。

受付：お部屋のタイプは如何いたしましょうか。

客：スイートルーム、ダブルルーム、シングルルーム、それにツインルームをそれぞれ一つずつお願いします。

受付：かしこまりました、お調べいたします。そのまま少々お待ちくださいませ。(しばらくして)大変お待たせいたしました。申し訳ございませんが、トップシーズンでございますので、現在のところ3日は満室でございます。

客：5日ならどうですか。

受付：少々お待ちくださいませ。すぐお調べいたします。大変お待たせいたしました。5日からなら、お部屋の空きがございますが、シングルルームとツインルームのみ空きがございます。

客：それじゃ、仕方がないですね。シングルのお部屋を二つ、ツインのお部屋を二つお願いします。

受付：かしこまりました。一泊100ドルと120ドルのお部屋がございますが……

客：じゃ、100ドルのをお願いします。

受付：はい、承知しました。宿泊料は一泊10%のサービス料がかかりますが、何日のご予約でございますか。

客：4月5日から3泊です。

受付：4月5日ご到着で、8日ご出発でございますね。お客様のお名前とご連絡先のお電話番号をいただけますでしょうか。

客：私の名前は田中です。自宅の電話番号は03—1234—5678です。

受付：ファーストネームをいただけますか。

客：耕一です。

受付：4月5日から8日までの3泊、シングル・ルームの2室とツインルームの2室のご予約を確かに承りました。ファックスでホテルの地図をお送りいたしましょうか。

客：いいえ、結構です。じゃ、よろしくをお願いします。

受付：それでは、田中様、お待ちしております。ご予約ありがとうございました。皆様のお越しをお待ちしております。

客：どうもありがとう。

2. 個人

(フロントで)

客：こんばんは。

受付：いらっしゃいませ。ご宿泊でございますか。

客：あの、2晩泊まりたいんですが、適当な部屋がありますか。