

外语导游实务系列教程



觀光

日本語

日语 导游教程

穆洁华 主编
田奕 顾红 副主编

日语导游新手上路一本通

- 语言规范：延请“双师型”教师精心编写，
中外专家最后审定
- 内容丰富：针对导考，兼容“导游工作实务”
与“导游基础知识”
- 模块清晰：适应课堂教学需要，精心设计
会话、阅读及练习
- 录音地道：涵盖导游实务情景会话，日籍专家
精心录制，便于读者模仿



旅游教育出版社

外语导游实务系列教程



觀光

日本語

日语 导游教程

穆洁华 主编

田奕 顾红 副主编

段继华 纪廷许 徐跃 参编

旅游教育出版社

· 北京 ·

责任编辑：郑凤 付如

图书在版编目 (CIP) 数据

日语导游教程/穆洁华主编. —北京: 旅游教育出版社, 2007.9
(外语导游实务系列教程)

ISBN 978-7-5637-1544-2

I. 日… II. 穆… III. 导游—日语—教材 IV. H36

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2007) 第 129761 号

外语导游实务系列教程

日语导游教程

主编 穆洁华

副主编 田奕 顾红

参编 段继华 纪廷许 徐跃

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	tepfx@163.com
排版单位	北京欧伯文化发展有限责任公司
印刷单位	北京市泰锐印刷有限责任公司
装订单位	河北省三河市发发装订厂
经销单位	新华书店
开 本	850×1168 1/32
印 张	12.125
字 数	263 千字
版 次	2007 年 9 月第 1 版
印 次	2007 年 9 月第 1 次印刷
印 数	1—6000 册
定 价	28.00 元(含光盘)

(图书如有装订差错请与发行部联系)

出版说明

改革开放以来，特别是“十五”期间，中国旅游产业实施“大力发展入境旅游、积极发展国内旅游、适度发展出境旅游”的市场战略，旅游业得到了快速发展，已形成了入境旅游、国内旅游、出境旅游三大市场并驾齐驱、齐头并进的发展格局。在入境旅游方面，中国已成为世界上发展速度最快、最具生机活力的旅游目的地国家。

然而，与此蓬勃发展的旅游行业趋势相比，外语导游队伍的建设则显得有些滞后，在某种程度上制约了旅游业的发展。同时，旅游业作为中外往来的重要“窗口”，拥有一支具有优秀职业素养的外语导游队伍，会有利于提升中国的对外形象，也有助于推动中外文化的有效交流。为了进一步提高外语导游人员的综合素质，推动中国旅游业蓬勃、健康发展，我们组织编写了这套“外语导游实务系列教程”。前期运作的共有4本，包括《英语导游教程》《日语导游教程》《韩国语导游教程》和《俄语导游教程》等。

本套教程的特点如下：

* 注重实用性。每本书的基本内容如下：导游实务与操作——主要介绍导游接团的各个流程。此部分内容注重体现实用性、典型性。中国社会文化基本知识——主要介绍中国的饮食、建筑、中医、茶道等传统文化，文房四宝、丝绸陶瓷、京剧杂技等风物特产及现代中国的情况。此部分内容的编写原则是包罗万象又详略得当，突出重点。此外，编者还精心编写了国内主要景点的外语导游词范本，

供外语导游人员参考。

*保证规范性。本套教程的编者主要来自北京第二外国语学院、北京联合大学旅游学院以及海南的两所院校。他(她)们多为“双师型”教师,从教多年,外语教学经验丰富,而且也有丰富的导游培训经验。不仅如此,出版社为了进一步保证本套教程的质量,延请多位中外专家教授进行审读、审定、审校工作,以确保语言的规范性和内容的实用性。

*强调导向性。中国旅游业已经凸现出优势,在配合国家整体外交、增进人民之间的友好感情、促进对外友好交往中发挥着巨大的作用。而语言是沟通的桥梁,有着举足轻重的作用。本套教程始终坚持正确的舆论导向,积极进行对外宣传。相信本套教程的面世也可以帮助海外游客更好地了解发展中的中国。

本套教程既可以作为教材,供旅游相关专业学生,特别是外语导游专业的学生用,也可作为导游人员资格考试培训教材使用,同时也会成为广大旅游者及外语爱好者的有益读物。

教材的编写和出版是一个不断完善的过程,本套教程若有不足之处,恳请业内专家读者予以批评指正,以便不断充实完善。

旅游教育出版社

前 言

进入 21 世纪,随着中国经济的快速发展,旅游业已成为中国国民经济新的增长点。特别是其中的入境游市场更是呈蓬勃发展之势。根据国家旅游局的最新统计数据,日本已成为我国入境旅游的第一大客源国,因此对日语导游人员的需求也在不断增加。同时,旅游文化领域的新发展也对日语导游人员的能力、素质提出了更高的要求。为了满足培养高素质日语导游的需要,并结合日本游客来华旅游的实际需求,在旅游教育出版社的组织和策划下,经过一年的努力,我们编写完成了《日语导游教程》一书。

本书是一本应用型教材,既适用于旅游日语等相关专业的在校学生,也可供旅行社职业导游使用。

本书分为三大部分,共 21 个单元。

第一部分为“导游实务与操作”,将日语导游工作技能按导游工作流程划分章节,从迎送业务到应急处理,共分为 9 个单元。主要内容如下:机场迎接、沿途导游、住店服务、商量日程、游览服务、餐饮服务、购物及娱乐服务、麻烦事与投诉和送团服务。

第二部分为“导游基础知识”,主要涉及与日本游客进行文化交流时所需的话题,不仅涵盖了传统历史文化民俗知识,还特别增加了与旅游相关的国内外重大事件,以及传统文化与现代社会的发展状况等内容。既突出了博大精深,又力求言简意赅。

第三部分为主要城市景点介绍,特别选取了日本游客中国游的黄金路线,即北京、西安、上海以及极具特色的桂林和苏州共五个旅游城市进行讲解。

本书由北京联合大学旅游学院日语旅游文化系的 6 名专业教

师编写，具体分工如下：第5单元、第7单元、第9单元、第16单元、第20单元、第21单元由穆洁华编写；第1单元、第2单元、第8单元、第11单元、第15单元、第18单元由顾红编写；第3单元、第4单元、第6单元、第13单元、第19单元由田奕编写；第10单元由纪廷许编写；第12单元、第14单元由段继华编写；第17单元由徐跃编写。并特聘日本专家大峯多子女士和赤松卫先生负责全书的日文审校工作。

由于本书内容涉及面广，加之作者水平所限，如有疏漏偏颇之处，敬请专家学者、业内人士及读者不吝赐教。

编写组

目 录

第一部分 ガイド実践篇 导游实务与操作

第1課 出迎え 机场迎接	3
会話1 旅行団とその人数の確認、荷物のチェック (確認团队、人数并清点行李)	3
会話2 歓迎の挨拶(致欢迎词)	5
第2課 途中案内 沿途导游	9
会話1 当地の旅行についての注意事項 (当地旅游注意事项)	9
会話2 スケジュールについて(总行程安排)	13
会話3 空港から泊まるホテルまでの途中案内 (从机场到下榻饭店的沿途导游)	13
第3課 ホテルで 住店服务	22
会話1 チェックイン(入住手续)	22
会話2 部屋の案内(客房介绍)	25
会話3 各種サービス(各种服务项目)	27
会話4 トラブル(遭遇困难)	29
会話5 荷物(行李)	33
会話6 電話(打电话)	34
会話7 両替(兑换)	35
第4課 スケジュールの打ち合わせ 商量日程	43

会話 1	スケジュールの確認（核对日程）	43
会話 2	見学の追加（追加参观项目）	44
会話 3	スケジュールの変更（日程変更）	45
第 5 課	観光案内 游览服务	49
会話 1	スケジュールの説明（日程说明）	49
会話 2	注意事項について（乘车注意事项）	50
会話 3	途中案内（沿途介绍）	51
会話 4	観光スポットの案内（景点介绍）	53
会話 5	添乗員との打ち合わせ（听取陪同意见）	56
第 6 課	食事 餐饮服务	60
会話 1	料理の注文（点菜）	60
会話 2	飲み物の注文（要酒水）	62
会話 3	席の希望（座位）	66
会話 4	ルームサービス（客房送餐服务）	68
会話 5	スペシャル料理（特色菜）	70
会話 6	苦情（诉说请求）	81
会話 7	支払い（结账）	82
第 7 課	ショッピングと娯楽 购物及娱乐服务	88
会話 1	買物する（购物）	88
会話 2	漢方薬局で（在中药店）	92
会話 3	ゴルフ場で（在高尔夫球场）	96
会話 4	カラオケボックスで（在卡拉 OK 包间）	98
会話 5	京劇を見る（看京剧）	100
会話 6	雑技を見る（看杂技）	104
第 8 課	トラブルとクレーム処理 麻烦事与投诉处理	109
会話 1	旅行中のトラブル（旅行中的麻烦事）	109

会話2 クレーム処理（投诉处理）	115
第9課 見送り 送团服务	120
会話1 帰国前夜（回国前夜）	120
会話2 チェックアウト（离店结账）	122
会話3 空港へ向かう（前往机场）	123

第二部分 基礎知識篇

导游基础知识

第10課 中国の昔と今 中国的过去与现在	131
第1節 歴史の沿革（历史的变迁）	131
第2節 行政区画（行政区划）	137
第3節 国民生活（人民生活）	141
第11課 中国観光業の発展 中国旅游业的发展	148
第1節 入国観光、出国観光、国内観光事情 （入境游、出境游、国内游状况）	148
第2節 ゴールデンウィークの休日旅行 （黄金周假日旅游）	150
第12課 中国観光産業に関連する重大な事柄 与中国旅游业相关的重大事件	153
第1節 WTO加盟が中国観光産業に与えた影響 （入世对中国旅游业的影响）	153
第2節 オリンピックと万博が中国観光産業への牽引 （奥运会和世博会对中国旅游业的拉动）	156
第3節 テロリズム、疫病が観光産業に与えた影響 （恐怖主义、流行病对旅游业的影响）	160

第 13 課	中国の伝統的文化芸術	中国传统文化艺术164
第 1 節	中国酒と中国茶	(中国酒与中国茶)164
第 2 節	京劇と雑技	(京剧与杂技)179
第 3 節	中国医学と治療	(中医及中医疗法)193
第 14 課	伝統文化と現代社会	传统文化与现代社会202
第 1 節	伝統文化	(传统文化)202
第 2 節	現代社会における儒家思想	(现代社会中的儒家思想)209
第 3 節	「天人合一」と環境保護	(“天人合一”与环境保护)214
第 15 課	人口と民族	人口与民族219
第 1 節	人口の現状	(人口现状)219
第 2 節	民族大家族	(民族大家庭)220
第 3 節	伝統的な祝日	(传统节日)223
第 16 課	中国の特産物と名物料理	中国土特产与饮食	...234
第 1 節	中華料理	(中国菜)234
第 2 節	文房四宝と中国書道絵画	(文房四宝及书法绘画)240
第 3 節	陶磁器とシルク製品	(陶瓷和丝织工艺品)	...255
第 4 節	その他の民間芸術	(其他民间文化艺术)268

第三部分 主な観光都市 主要城市景点介绍

第 17 課	北京	北京279
第 1 節	北京の概況	(北京概況)279

第2節	北京の観光スポット（北京的主要景区景点）280
第3節	北京のお土産物（北京的旅游纪念品）298
第18課	西安 西安303
第1節	西安の概況（西安概況）303
第2節	西安の観光スポット（西安的主要景区景点）306
第3節	西安のお土産物（西安的旅游纪念品）315
第19課	桂林 桂林319
第1節	桂林の概況（桂林概況）319
第2節	桂林の観光スポット（桂林的主要景区景点）321
第3節	桂林のお土産物（桂林的旅游纪念品）327
第20課	上海 上海330
第1節	上海の概況（上海概況）330
第2節	上海の観光スポット（上海的主要景区景点）334
第3節	上海のお土産物（上海的旅游纪念品）348
第21課	蘇州 苏州353
第1節	蘇州の概況（苏州概況）353
第2節	蘇州の観光スポット（苏州的主要景区景点）356
第3節	蘇州のお土産物（苏州的旅游纪念品）367

第一部分

ガイド実践篇 导游实务与操作

机场迎接

本课导读

这一课主要学习有关机场迎接的内容。

机场迎接是整个接待过程中的第一步,是导游员与游客第一次见面的过程。在此期间,导游员的首次亮相、讲话都会给客人留下深刻的印象,对游客的旅游经历将会产生重要的影响。因此,导游员在机场迎接客人时应及时、热情、周到,在掌握基本技能的基础上,必须熟悉并把握迎接服务的基本程序。它应包括以下几个步骤:

(1) 认找旅游团;(2) 核对人数;(3) 集中清点移交行李;(4) 引导客人集合上车;(5) 致欢迎词。

另外,地陪在致欢迎辞时应注意简洁明了、措辞恰当,同时应做到语气亲切、热情洋溢。欢迎词一般应包含:(1) 欢迎客人光临;(2) 介绍自己和司机;(3) 表达为游客提供热忱服务的愿望;(4) 希望大家给予合作并提出批评;(5) 祝客人旅程愉快,等等。

本课就让我们来学习有关这方面的会话。

会話 1

旅行团とその人数の確認、荷物のチェック

(确认团队、人数并清点行李)

ガ:失礼ですが、京都教育委員会の方でしょうか。

客:いいえ、違います。

ガ:ああ、どうもすみません。

客：いいえ、どういたしまして。

ガ：ちょっと、お伺いしますが、京都教育委員会の方でしょうか。

客：はい、そうです。

ガ：ああ、田中さんですね。ようこそいらっしやいました。私は北京旅行社の王と申します。お迎えにあがりました。はじめまして、どうぞよろしく申し上げます。

客：あ、これはどうも。はじめまして。すみません、まだ中に2人ぐらいいます。

ガ：そうですか。このツアーは全部で5名様ですね。すみませんが、皆様がおそろいになるまで、向こうでしばらくお待ちください。皆様がお揃いになりましたら、バスのほうへご案内いたします。混んでいますから、お待ちになる間、お荷物にご注意ください。

客：はい、わかりました。ところで、ガイドさん、ちょっとトイレに行きたいんですが、どこにありますか。

ガ：はい、この階の両端と、2階の同じ位置にあります。

客：時間がありましたら、両替もしたいんですけど、ここでききますか。

ガ：はい、できます。両替所はあちらでございます。でも少し混雑していますから、ホテルでなさったほうがよろしいですよ。為替レートは空港もホテルも同じです。

(しばらくして)

ガ：お客様、もう、全員揃っていますでしょうか。

客：はい、みんなここにいます。

ガ：お荷物は全部お取りになりましたか。

客：はい、全部取りました。

ガ：じゃ、早速ホテルのほうへご案内します。

客：お願いします。

ガ：あちらに車を待たせてありますから。

客：あ、そうですか。

ガ：さあ、バスのところにご案内しますから、迷子にならないように、私のあとについていらっしゃってくださいね。
(歩きながら)

ガ：今日は皆様はお宅から直接こちらへ。

客：いや、昨夜大阪空港のホテルに一泊して、それから。

ガ：ああ、そうですか。長旅で、さぞお疲れになったでしょう。

客：いや、それほどでもありません。飛行機は快適でしたから。

ガ：そうですか。

(車の止まっているところで)

ガ：はい、皆様、この車です。どうぞ、お乗りください。足元にご注意ください。念のために、もう一度人数を確かめさせてください。一、二、三、四、五。はい、全員お揃いになっていますね。はい、じゃ、出発いたします。

会話2

歓迎の挨拶（致欢迎词）

ガ：皆様、こんにちは。北京へようこそいらっしゃいました。

客：こんにちは。

ガ：たいへんお待たせいたしました。京都教育委員会の皆様、ようこそ北京へいらっしゃいました。大阪から三時間ぐらの飛行機の旅、いかがでございましたか。たいへんお疲れ様でした。本日は、〇〇旅行社をご利用いただきまして、心から感謝の意を申し上げたいと存じます。ここで改めてご紹介させていただきます。私は〇〇旅行社のガイドの〇〇と申します。こちらはバスドライバーの〇〇さんです。車のナンバーは〇〇です。皆様と今回ご縁がございまして、北京観光中ずっとお世話をさせていただきますので、どう