



应用日本語系列

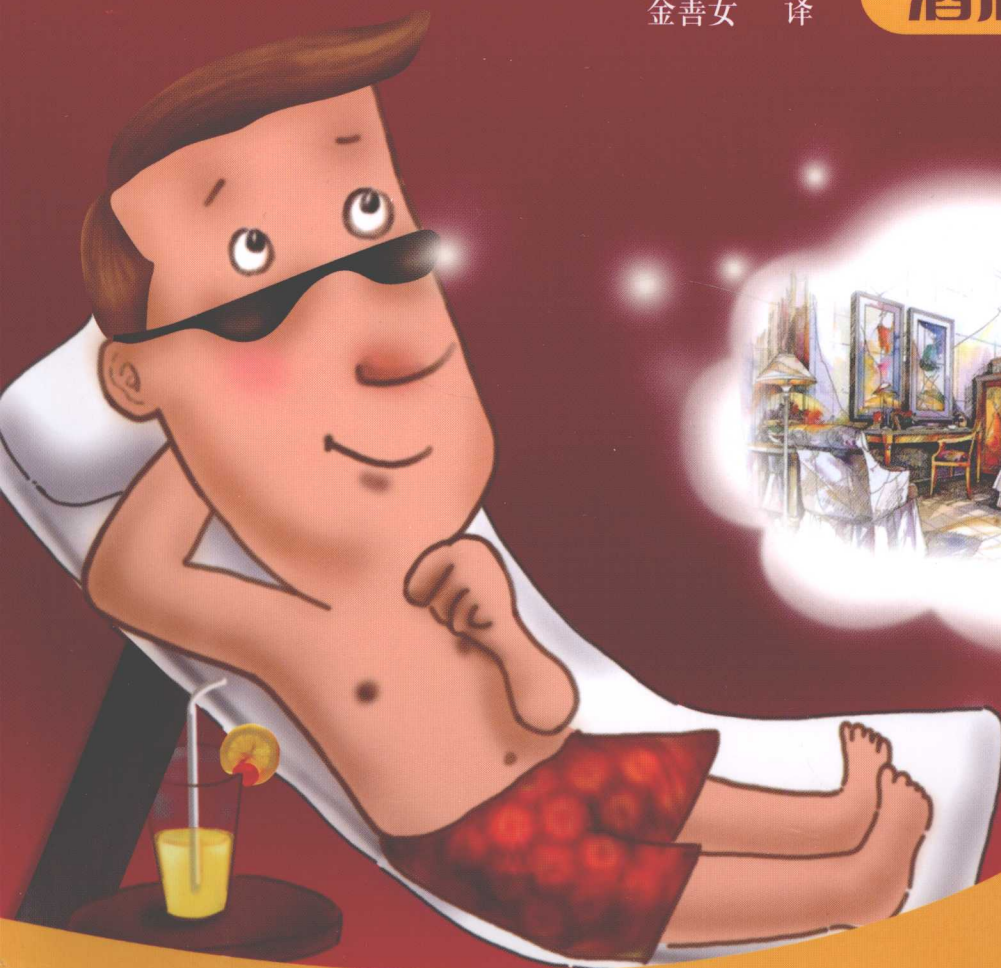
旅游 观光

かんこう
にほんご

日本語

[韩]金银姬 [韩]李京洙 [韩]郑灿禧 [日]永谷直子 编著
金善女 译

酒店接待篇



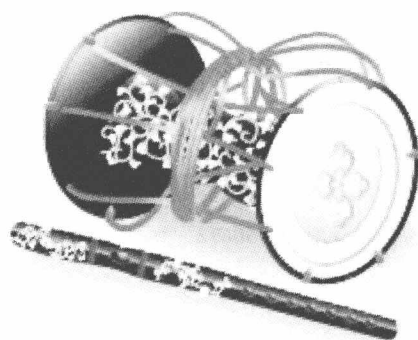
北京大学出版社
PEKING UNIVERSITY PRESS

应用日本语系列

旅游观光日本语

——酒店接待篇

(韩) 金银姬 (韩) 李京洙 编著
(韩) 郑灿禧 (日) 永谷直子
金善女 译



北京大学出版社
PEKING UNIVERSITY PRESS

著作权合同登记 图字: 01-2009-2222

图书在版编目(CIP)数据

旅游观光日本語: 酒店接待篇 / (韩) 金银姬, (韩) 李京洙, (韩) 郑灿禧, (日) 永谷直子编著; 金善女译. —北京: 北京大学出版社, 2009.10

(21 世纪日语系列教材 · 应用日本語系列)

ISBN 978-7-301-15901-9

I. 旅… II. ①金… ②李… ③郑… ④永… ⑤金… III. 旅游—日语—教材
IV. H36

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2009) 第 173696 号

© Sisa Japan, 2008

All rights reserved. No part of this publication may be reproduced, stored or transmitted by any means without the prior permission of the publishers. It is for sale in the mainland territory of the People's Republic of China only.

本书由韩国时事日本語出版社授权北京大学出版社出版发行。

书 名: 旅游观光日本語——酒店接待篇

著作责任者: (韩) 金银姬 (韩) 李京洙 (韩) 郑灿禧 (日) 永谷直子 编著 金善女 译

责任编辑: 兰 婷

标准书号: ISBN 978-7-301-15901-9/H · 2318

出版发行: 北京大学出版社

地 址: 北京市海淀区成府路 205 号 100871

网 址: <http://www.pup.cn>

电 话: 邮购部 62752015 发行部 62750672 编辑部 62765014 出版部 62754962

电子邮箱: zbing@pup.pku.edu.cn

印刷者: 涿州市星河印刷有限公司

经 销 者: 新华书店

787 毫米 × 1092 毫米 16 开本 14.25 印张 335 千字

2009 年 10 月第 1 版 2009 年 10 月第 1 次印刷

定 价: 32.00 元 (附赠光盘)

未经许可, 不得以任何方式复制或抄袭本书之部分或全部内容。

版权所有, 侵权必究 举报电话: 010-62752024

电子邮箱: fd@pup.pku.edu.cn

前言

旅游观光日语是适用于旅游服务行业的日语，是为日本游客提供服务时必须掌握的实用日语。本书是专为旅游行业人员为日本游客提供服务而编写的旅游日语学习教材兼练习册，本书中的会话场面是根据日本游客和旅游服务之间的常用交流情景而设定的。

旅游日语的学习领域大致可以分为对旅游服务的理解、接待日语的学习、旅游服务相关词汇的学习三个方面。本书的重点在于旅游服务的全程会话、接待日语的表达方式、旅游服务相关词汇的学习。

1. 对旅游服务的理解

在旅游过程中，游客非常重视服务人员的服务态度。因此在旅游接待中，服务人员服务所带来的无形价值在旅游服务整体水平的恒定中占了很大的比重。没有服务人员热情的服务，酒店即使具备再好的硬件设施也不会有任何意义。只有服务人员积极的服务和热情的态度，即具备细致的服务精神才能真正为旅游产业增加收入。

在对外接待中，服务人员要具备更高要求的服务素质，这种服务素质不仅包含娴熟细致的业务水平，更必须具备一定的外语会话能力。

2. 旅游服务用语的表达方式和旅游服务用语相关词汇的学习

旅游日语，酒店日语，航空日语都很注重敬语表达。日语中的敬体虽然说是中高级以上阶段的语法，但是接待敬语不会涉及太深的语法内容，比较容易掌握，在接待服务用语中使用敬语是非常重要的。

这里所教的敬语形式只适用于在接待场合（商业敬语）的日语。学习接待日语首先要具备学习专业日语的正确心态，因为接待日语属于日语中有品质的、在正式场合下使用的表达方式，如果在日常生活中也使用接待日语，有可能造成敬语使用过度的尴尬。商业敬语的日常表达方式，可以参考商业敬语形式后面附加的日常日语。

旅游日语中外来语占很大一部分，虽然在单词掌握上减少了不少负担，但要注意学习其正确的日语发音。



3. 以培养一流的旅游人才为目标

外语的使用能力可分为初级(Novice)、中级(Intermediate)、高级(Advanced)、超高级(Superior)等四个阶段。一流的旅游人才要有极高的外语能力,除不能犯一般性语法错误外,还要具备母语般自如的表达,能在说话的同时展开自己的思路表达自己的想法,另外还要能够理解抽象话题、具体话题、专门话题的内容。

本书目的并不在于培养日本语全能一流人才,而是通过连续不断的训练,以培养一流的旅游服务人才为目标。

4. 学习要领

通过本书的学习,要熟悉迎接游客的基本模式,掌握旅游接待的会话流程以及接待服务中恰当的表达方式。在学习过程中,要通过背诵每个场面的重点文章、核心句子,掌握那些重要并且实用的表达方式。要学会在大声阅读的过程中体会现场情景,或者通过模拟现场的方式来进行实务练习。

在学习过程中,要把重点放在听、说、读、写中的“听”和“说”上,特别是要重点练习“说”。旅游日本语中的相关词汇,即便单独使用都能够达到交流的目的,每个词汇都具有重要的意义,因此最好能够自己整理出一个实用的词汇表,抽出时间背诵词汇。此外要熟悉这本教材的学习结构,把各部分要求掌握的主要学习点作为自己在旅游日本语各个阶段学习必须要完成的基本学习任务。

内 容 提 要

基础篇

旅游日语基础

实践篇

第一章 前台服务

第二章 话务台业务

第三章 客房服务

第四章 餐厅服务

各章节内容如下：

基础篇

把旅游服务现场用语按其用途做简单介绍。

具体场景用语可在实践篇里掌握例句来达到最佳效果。

实践篇

- (1) 服务要点：介绍业务内容、服务性质、服务精神。
- (2) 典型会话及服务流程：把接待服务的全过程按照场景编辑成会话模式，在会话模式里介绍了我们要学习的目标，即表达方式和句型。同时为了减轻学习负担，我们还编辑了全程服务中的简单会话模式，在侧面标注了会话模式的全过程即整体服务流程。
- (3) 会话练习：编辑实用会话的同时，本节还补充设定了会话场景和可能变化的场景会话。
- (4) 提高业务会话水平：本节补充了会话练习中未能涉及到的相应业务和相关表达方式。
- (5) 服务日语表达句型：本节所介绍的句型是在接待日语中使用频率最高、实用性最强的句型。
- (6) 练习题：这是为了巩固学习内容而专门安排的问答或其他形式的练习作业。
- (7) 相关词汇表：将对应教程中出现的旅游服务专用词汇整理成词汇表供读者参考。

旅游日语常识

一些有用的知识介绍，结合了旅游服务应具备的素质常识和为日本游客提供服务时应具备的常识。

日语常识

阶段性的语言知识点介绍，整理了接待日语的基础知识——日语敬体形，为了更好地帮助读者掌握日语的敬体形。



基础篇

旅游日本語基础

Lesson 01 旅游日本語基础会话	2
Lesson 02 旅游日本語基础表达	5
Lesson 03 旅游日本語应注意的几种表达	12
Lesson 04 对客人的称谓	14
Lesson 05 旅游日本語必备的数量词	18

实践篇

第1章 前台服务

Lesson 01 散客入住	30
Lesson 02 团队入住	38
Lesson 03 前台服务	46
Lesson 04 配套设施介绍	54
Lesson 05 钱币兑换服务和邮寄服务	62
Lesson 06 旅游向导	70
Lesson 07 离店	78

第2章 话务台业务

Lesson 08 受理住宿预订	88
Lesson 09 叫醒业务	96
Lesson 10 接转电话	104
Lesson 11 转达电话留言	112
Lesson 12 国际长途	120

第3章 客房服务

Lesson 13 客房点餐服务	130
Lesson 14 客房送餐服务	138

第4章 餐厅服务

Lesson 15 受理餐厅预订	148
Lesson 16 领位	156

Lesson 17 中餐点餐	164
Lesson 18 日餐点餐	172
Lesson 19 餐厅结算	180

○ 旅游日本语常识

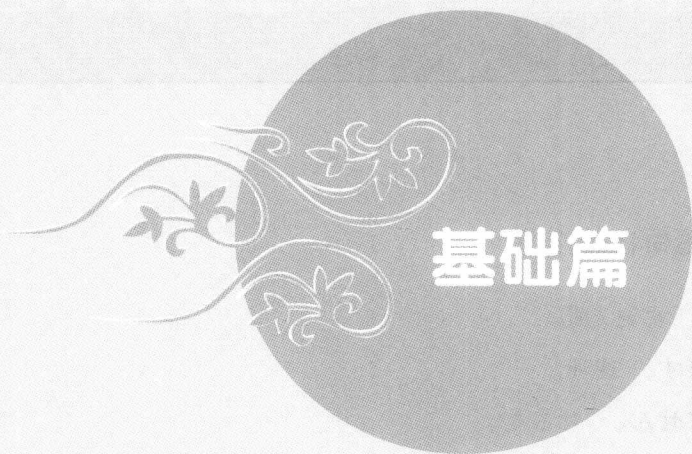
01 酒店业务部门名称及负责人	11
02 「内」和「外」	17
03 日本的法定假日	27
04 日本人的五十大姓氏一览表	37
05 来电登记簿	127
06 服务人员应掌握的十大服务秘诀	137
07 酒店预订确认单	145
08 服务人员的自我检查	179
09 餐厅相关词汇	187

○ 日本语常识

01 日本语敬语	194
02 名词的敬体形	196
03 形容词的敬体形	198
04 敬语动词	199
05 动词的敬体形	200
06 实用表达例句	202
07 接待日本语必备语法	204
08 表达方式的尊敬程度差异	206
09 每日一句	207
10 动词的变化	208

○ 附录

练习题答案	212
-------------	-----



旅游日语基础

寒暄用语、基本的会话表达、数量词的应用是旅游日语的对话基础。即使一句普普通通的问候语在旅游日语中也会显得非常重要。为了在任何场合都能自然地讲出问候语，事先掌握好提供服务时用到的句型，熟练掌握数量词的使用，熟悉一些关键表达句型是非常重要的。

只有充分理解和学好旅游日语基础课程，在实际运用中才能够自然流利、应付自如。

1. 为客人服务时常用的5句礼貌用语

- ① いらっしゃいませ。 欢迎光临。
- ② ありがとうございます。 谢谢。
- ③ もうしわけございません。 对不起。
- ④ はい、かしこまりました。 好的，我知道了。
- ⑤ おまたせいたしました。 让您久等了。

2. 为客人服务时绝对不能说的几句话

- ① それはだめです。 不行。
- ② それは^{こま}困ります。 很为难。
- ③ ^{いそが}忙しいです。 我很忙。
- ④ わたしの^{たんとう}担当ではありません。 这不属于我的管辖范围。
- ⑤ よくわかりません。 不太清楚。

3. 与客人基本的几种礼貌会话

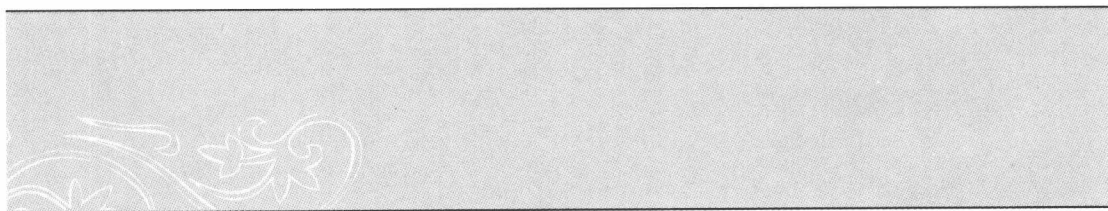
① 让客人等待时应该说

^{おそ}恐れ入りますが、^{しょうしょう}少々^まお待ちください。 对不起，请您稍等。

② 面对已在等候的客人应该说

^{もう}申し^{わけ}訳^{たいへん}ございません。 ^ま大変^まお待たせいたしました。

对不起，让您久等了。



③ 向客人进行询问的时候应该说

おそ ^い 恐れ入りますが、[～]でしょうか。 不好意思，是[～]吗？

④ 需要让客人重新确认的时候应该说

もう ^{わけ} 申し訳ございません。もう ^{いちど} ^{ねが} 一度お願いいたします。

对不起，请您再说一遍。

⑤ 征求客人的意见的时候应该说

[～]はいかがでしょうか。 请问[～]怎么样？

⑥ 客人要求电话转接给主管时

たんと ^か 当のものにお代わりいたします。 ^{しょうしょう} ^ま 少々お待ちください。

马上为您接通主管，请您稍等。

⑦ 收到现金的时候

[～]元をお ^{あず} 預かりいたします。 收到您[～]元。

⑧ 找钱的时候

[～]元のお ^{かえ} 返しでございます。 ありがとうございます。

找您[～]元，谢谢。

⑨ 客人离店时

ありがとうございました。 感谢您的光临。

4. 旅游服务时需要注意的几种表达方式

^{わたし}(私が) ～します。→ ～いたします。 我帮您做～。

^{きやく}(お客さんが) ～します → ～なさいます。 (客人) 正在做～。

そうです。→ さようでございます。 是的。

できません。→ いたしかねます。 不行。

いいですか。→ よろしいでしょうか。 可以吗?

はい、いいです。→ はい、けっこうです。 嗯，很好。

わかりました。→ かしこまりました。 我知道了。

→ ^{しょうち}承知いたしました。 我知道了。

(比「かしこまりました」更为礼貌的表达方式)

^{しつれい}失礼しました。→ ^{しつれい}失礼いたしました。 那我先告辞了。

すみません / ごめんなさい。→ ^{もう}^{わけ}申し訳ございません。 非常抱歉。

1. 提供服务时的表达

(1) 提供一般性服务和应该提供的服务所使用的表达:

「お+[动词のます形]+いたします」, 「ご+[汉字动词]+いたします」

* 注意: 不能使用「～てあげます(帮你做～)」

① かばんを持^もってあげます。我帮您拿包。

→ かばんをお持^もちいたします。

② フロントまで案内^{あんない}してあげます。我带您去前台。

→ フロントまでご案内^{あんない}いたします。

(2) 提供与客人有关的服务时, 或因服务方出现状况而需要做出解释时所使用的表

达: 「～[动词的使役形式]+ていただきます」

① パスポートを見^みせてください。请出示护照。

→ パスポートを拝見^{はいけん}させていただきます。

② 予定^{よてい}を變更^{へんこう}します。请变更预约。

→ ご予定^{よてい}を變更^{へんこう}させていただきます。

2. 希望客人配合服务时的表达

(1) 请客人做某事时：～「お（ご）+[名词]+をお願いします」

* 不能使用「～てください（请您做～）」，「～なさい（请做～）」，「～ましょう（一起做～）」等命令型表达。

- ① 名前^{なまえ}を書いてください。请您写名字。→ お名前^{なまえ}をお願いします。
- ② サイン^{サイン}をしてください。请您签名。→ サイン^{サイン}をお願いします。
- ③ 注文^{ちゅうもん}をしてください。请您点餐。→ ご注文^{ちゅうもん}をお願いします。

(2) 能给客人留下较好印象的请求表达：「お+[动词的ます形]+ください」

- ① ロビー^{ロビー}に集^{あつ}まってください。请大家到大厅集合。
→ ロビー^{ロビー}にお集^{あつ}まりください。
- ② ご用^{よう}の際^{さい}には呼^よんでください。有事请叫我。
→ ご用^{よう}の際^{さい}にはお呼^よびください。

(3) 因服务方情况给客人带来不便时的请求表达：

「お+[动词的ます形/名词]+いただけませんか」

- ① 満席^{まんせき}ですので、少^{すこ}し待^まってください。现在没有空位，请稍等片刻。
→ あいにく満席^{まんせき}ですので、少^{しょうしょう}々^まお待ちいただけませんか。
非常抱歉，现在没有空位，请您稍等片刻，好吗？

② もう一度電話してください。请您再打一个电话吧。

→ もう一度電話いただけませんか。

请您再打一个电话好吗？

3. 无法为客人提供服务时

(1) 无法满足客人提出的要求时使用的表达：「～いたしかねます」

（是「できません」的更为正式的表达方法。「かねる」是接在动词「ます」型后面的辅助动词，表示因一些情况很难满足客人提出的要求。

① 申し上げかねますが、不便回答您的问题，

② お引き受けいたしかねます。非常抱歉，不能满足您的要求。

(2) 无法提供客人要求的服务时的表达：

「～いたしておりません（不做～）」

① バラ売りはいたしておりません。不做零售。

② トラベラーズチェックの換金^{かんきん}はいたしておりません。

不做旅行支票兑换业务。

③ マッサージの幹旋^{あつせん}はいたしておりません。不推荐按摩。

4. 询问客人意见时的表达

(1) 询问客人意见时的表达：「～はいかがでしょうか」

不能像「～たいですか（您想做～吗？）」「～ほしいですか（您需要～吗？）」「～つもりですか（您打算做～吗？）」表达一样，直接地询问客人的意见。

① アイスクリームが^た食べたいんですか。 您想吃冰淇淋吗？

→ アイスクリームはいかがでしょうか。 冰淇淋怎么样？

② コーヒーがほしいんですか。 您想喝咖啡吗？

→ コーヒーはいかがでしょうか。 咖啡怎么样？

(2) 征求客人同意的表达：

「～でよろしいでしょうか（～可以吗？）」

「お＋[动词的ます形]＋してもよろしいでしょうか（可以做～吗）」

① デザートはアイスクリームでよろしいでしょうか。

甜点吃冰淇淋可以吗？

② こちらの^{せき}お席でよろしいでしょうか。 这边的座位可以吗？

③ おさげしてもよろしいでしょうか。（收拾空碗的时候）可以收拾吗？

④ ^{りょうり}料理をお^も持ちしてもよろしいでしょうか。 可以上菜吗？

⑤ かばんはこちらにおいてもよろしいでしょうか。 包可以放这里吗？

5. 提供信息或者确认信息时的表达

(1) 提供信息时的表达：「～でございます」、「～にあります」

*「～でございます」是「～です」更为礼貌的表达方式，一般在提供服务方信息时使用。「～にあります」是「～にあります」的自谦形式，一般在配套设施讲解及位置说明时使用。

① さくらホテルフロントでございます。 樱花酒店前台。

(=さくらホテルフロントです。)

② こちらは明日^{あした}の朝食券^{ちょうしょくけん}でございます。 这是明天的早餐券。

(=こちらは明日の朝食券です。)

③ レストランは7階^{ななかい}でございます。 西餐厅在7楼。

(=レストランは7階にあります。)

④ バス停留場^{ていりゅうじょう}はガソリンスタンド^{まへ}の前にございます。

公共汽车站在加油站前面。

(=バス停留場はガソリンスタンドの前にあります。)

讲解有无设备时用「ございます」「ございません」，不能用「あります」「ありません」。

⑤ 客 人：このホテルにカラオケはありますか。

酒店有KTV吗？

接待員^{とう}：当ホテルにはカラオケはございません。

我们酒店没有KTV。