



国家“十二五”职业规划教材
21世纪高职高专日语专业系列教材



酒店日语

——客房服务与管理 (第2版)

主 编◎杜民华 苗 欣
副主编◎张晓娜 杜小平



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



国家“十二五”职业规划教材
21世纪高职高专日语专业系列教材



酒店日语

——客房服务与管理 (第2版)

主 编◎杜民华 苗 欣
副主编◎张晓娜 杜小平
参 编◎邵 红 金彩侠 栾 超
张 玲 邹 倩 高 莉



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

内容提要

本教材秉承实境教学思想而设计,清晰描述和展示了酒店客房部门各岗位操作流程,强化了学生语言运用能力的培养。依托工作行为设置体例,通过对客房各职业岗位中最基本工作任务的分析,确定客房岗位人才的基本技能标准和内容。教材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。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6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设置、任务目标、任务准备、任务范例、任务演练、任务辅助和任务确认等,教材内容贴近岗位需要,能较好满足学习者的要求。

图书在版编目(CIP)数据

酒店日语.客房服务与管理 / 杜民华,苗欣主编. —2版. —上海:
上海交通大学出版社,2016

ISBN 978-7-313-14691-5

I. ①酒… II. ①杜…②苗… III. ①饭店-商业服务-日语-教材
②饭店-商业管理-日语-教材 IV. ①H36

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2016) 第062770号

酒店日语——客房服务与管理(第2版)

主 编: 杜民华 苗 欣	副 主 编: 张晓娜
出版发行: 上海交通大学出版社	地 址: 上海市番禺路951号
邮政编码: 200030	电 话: 021-64071208
出 版 人: 韩建民	经 销: 全国新华书店
印 刷: 虎彩印艺股份有限公司	印 张: 7
开 本: 787mm×1092mm 1/16	印 次: 2016年7月第3次印刷
字 数: 161千字	
版 次: 2010年7月第1版 2016年7月第2版	
书 号: ISBN 978-7-313-14691-5/H	
定 价: 39.80元	

版权所有 侵权必究

告 读 者: 如发现本书有印装质量问题请与印刷厂质量科联系

联系电话: 0769-85252189

21世纪高职高专日语专业系列教材 编委会名单

主 任 张学库

执行主任 周英华

副 主 任 崔风岐 韩 勇 邵 红 王华祖

编 委 (按姓氏笔画为序)

卢杭央 权伟华 江炳坤 杜民华 杨 起

李红侠 李 震 汪士忠 沈旭映 张学库

张胜芳 张超一 邵 红 金彩侠 周英华

赵 平 高淑芬 崔风岐 韩明姬 韩 勇

谢红辉 詹桂芬 樊文琼 薛朝晖

赤地智子(日)

顾 问

宿久高(吉林大学)

马安东(浙江大学)

杜 勤(上海工商外国语学院)

主 审

王伟军(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秘书长,青岛大学)

崔风岐(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委员,大连职业技术学院)

赵 平(淮海工学院)

序

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

于吉林大学南校区樵夫斋

前言

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,其中高等职业技术学院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

编写说明

近年来,高职教育教学改革进一步深化,带来了课程体系、教学模式及专业教材等多方面的系统变革。凸显职业性,与实际工作岗位紧密结合,是目前高职院校专业教材的主导方向。为顺应新时期高职教育新变化,满足行业发展之需要,编者在国家首批示范性高职院校建设期间,及时出版了这本双语教材的第一版。2013年9月,本教材与《酒店日语前厅服务与管理》和《酒店日语餐饮服务与管理》同时入选“十二五”职业教育国家立项规划教材。现在呈现在您面前的是第二版。

本教材秉承实境教学思想而设计,清晰描述和展示了酒店客房部门各岗位操作流程,强化了学生语言运用能力的培养。依托工作行为设置其体例,通过对客房各职业岗位中最基本工作任务的分析,确定客房岗位人才的基本技能标准和内容。教材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。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9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设置、任务目标、任务准备、任务范例、任务演练、任务辅助和任务确认等。

在第一版的基础上,编者依据行业和企业需求变化,在结构上进行了微调,即增加投诉和紧急情况处理和酒店安全管理两个任务项目,贴近工作岗位完善教学内容;体例上,增设了“任务导入”教学模块,导入真实案例,旨在运用探究式学习方法,帮助学生转变传统学习方式,提高学生分析问题和解决问题的能力;“任务确认”模块,一改传统的以语言学习为主的习题,增加实践性、开放性较强的思考题,引导学生主动思考、自主学习;添加附录“客房部常用词汇一览表”,供读者参阅,提高学习效率。

教材文本为中日双语,适用双语授课,实现了“语言学习和专业学习一体化”,有效地解决了国内高校旅游日语专业语言技能与专业技能不能相糅合的问题;教材打破了传统教科书的章节结构,以项目——任务形成构架,体例新颖;按照岗位职能设置项目,按照工作过程设置任务,按照工作逻辑设置教学内容,结构清晰;设置大量的实践教学,将理论学习与实践技能培养合二为一;专兼职教师联合开发,中日教师联手编写,具有一定的广泛性;其内容将酒店客房的岗位职责和业务技能表现得较为充分,能够较好地满足学习者的要求,贴近岗位需要,具有致用性;它既适合高职院校旅游日语专业使用,又能满足酒店业在岗培训要求,具有兼容性。

本教材由五个项目组成,项目一为客房部概述,由杜民华、高莉、苗欣编写;项目二为客房卫生服务,由张晓娜编写;项目三为客房接待服务,其中任务一和任务二由邹倩编写、任务三和任务五由张玲编写、任务四由邵红编写、任务六由杜民华编写;项目四为客房设施和物

品管理,由金彩侠编写;项目五为投诉和紧急情况处理,由苗欣、栾超编写;项目六为酒店安全管理,由高莉编写。

在教材编写及审订过程中,得到了编者所在学校的校内各级领导、校外专家以及兄弟院校日语专业教师的鼎力支持和援助。齐洪利教授在体例设计上给予了悉心指导;日籍文教专家富田皓一先生、谷口胜三先生、中村光子女士在日语语言规范上给予了热心指导;兼职教师原海天大酒店宾客关系部经理川口兴有、原海都大酒店大堂副经理李少杰、汇泉王朝大饭店人力资源部经理张拥军等提供了大量酒店一手资料,在此一并表示诚挚的谢意和敬意。在编写过程中,编者参考和引用了许多国内外作者的成果,在此也表示深深的感谢。

由于编者水平有限,教材中难免有疏漏、不成熟甚至错误之处,敬请专家及广大读者予以指正赐教。

编者

目 录

项目一 客房部概述	1
任务一 客房部在酒店的定位和作用	1
任务二 客房部的组织机构和岗位设置	3
任务三 客房的类型、功能	5
项目二 客房卫生服务	20
任务一 客房清洁	20
任务二 中、西式做床	24
项目三 客房接待服务	29
任务一 迎送服务	29
任务二 迷你吧服务	35
任务三 送餐服务	39
任务四 洗衣服务	43
任务五 宾客遗留物品服务	49
任务六 VIP 宾客接待服务	53
项目四 客房设施、物品管理	59
任务一 客房设施维护	59
任务二 客房借用物品服务	66
项目五 投诉、紧急情况处理	72
任务一 投诉处理	72
任务二 紧急情况处理	74
项目六 酒店安全管理	77
任务一 认识客房安全	77
任务二 客房的安全管理	78
附录 客房部常用词汇	85
参考文献	99

项目一 客房部概述

任务一 客房部在酒店的地位和作用



一、客房部在酒店的地位

客房部是现代酒店的重要职能部门之一,它的主要职责是组织生产客房产品,为宾客提供优质的服务。客房是酒店的主体,是酒店的主要组成部门,是宾客临时的“家”。客房部通过一系列管理手段和技巧,组织客房员工管理好这个“家”,使宾客真切感受到家的温馨。因此,客房是客人的“家外之家”,是酒店存在的基础,在酒店中占有重要地位,是酒店重要的经济来源。

1. 客房是酒店存在的基础

酒店是向宾客提供生活需要的综合服务设施,首先必须能向宾客提供住宿服务,而要住宿必须有客房,从这个意义上来说,有客房便能成为酒店,所以说客房是酒店存在的基础。

2. 客房是酒店组成的主体

按客房和餐位的一般比例,在酒店建筑面积中,客房占70%~80%,酒店的固定资产绝大部分在客房,酒店经营活动所必需的各种物资设备和物料用品亦大部分在客房。所以说客房是酒店的主要组成部分。

3. 酒店的等级水平主要是由客房水平决定的

客房水平包括两个方面：一是客房设备,包括房间、家具、墙壁和地面的装饰、客房布置及客房电器设备和卫生间设备等；二是服务水平,即服务员的工作态度、服务技巧和方法等。

4. 客房是酒店经济收入和利润的重要来源

酒店经济收入主要来自三个部分——客房收入、餐饮收入、综合服务设施收入。其中客房收入一般占酒店总收入的50%左右。

5. 客房是带动酒店一切经济活动的枢纽

只有在客房入住率高的情况下,酒店的一切设施才能发挥作用,酒店的一切组织机构才能运转,才能带动整个酒店的经营管理。

6. 服务质量是酒店服务质量的重要标志

客房是宾客在酒店中逗留时间最长的地方,宾客对客房更有“家”的感觉。因此,客房的卫生是否清洁,服务人员的服务态度是否热情、周到,服务项目是否周全、丰富等,对宾客有着直接影响,是宾客衡量“价”与“值”是否相符的主要依据,所以客房服务质量是衡量整个酒店服务质量,维护酒店声誉的重要标志。

二、客房部的作用

1. 生产客房产品

客房是酒店出售的主要商品。完整的客房商品包含房间设备、设施用品和客房综合服务。客房属于高级消费品,要能满足客人的多方面需要。因此,客房布置要高雅美观,设备设施要完备、舒适、耐用,日用品方便齐全,服务项目全面周到,客人财物和人身安全有保障。总之,要为客人提供清洁、美观、舒适、安全的暂住空间。

2. 为酒店创造清洁优雅的环境

客房部不仅要负责客房及楼层公共区域的清洁和保养,而且还要负责酒店其他公共区域的清洁和保养。

3. 为各部门提供洁净美观的棉织品

酒店是一个整体,需要各部门的通力合作才能运转正常。在为其他部门服务方面,客房部扮演着重要的角色,它为其他部门提供工作场所的清洁与保养,布草的洗涤、保管和缝补,制服的制作、洗涤与更新等。

4. 提供热情、周到的服务

酒店不仅是宾客旅行中下榻的场所,也是宾客出门在外时的“家”,客房部为宾客提供各种服务就是要使宾客有一种在家的感觉。客房部为宾客提供的服务有迎送服务、洗衣服务、房内小酒吧服务、托婴服务、擦鞋服务、夜床服务等。

三、内容确认

次の問いに答えなさい

(1) ホテルにおける宿泊部門の位置づけとは何か。

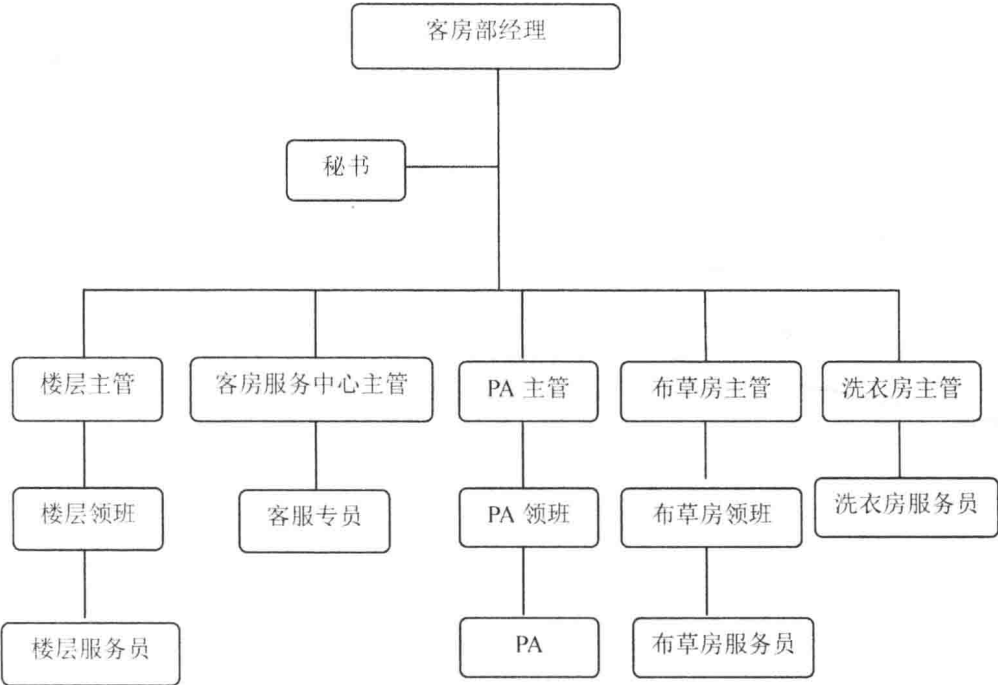
(2) ホテルにおける宿泊部門の役割とは何か。

任务二 客房部的组织机构和岗位设置

客房部是酒店的基本设施,是酒店宾客休憩的场所,是酒店经营管理的关键部门之一。客房部主要职能是做好酒店的清洁保养、提供各项客房接待服务。由于酒店的规模和档次不同,所以客房部组织机构层次和设置也有所不同。

一、客房部的组织结构

目前,常见的组织结构是设有客房服务中心的组织结构设置,如下图所示:



二、客房部的岗位设置

客房部分工复杂,人员繁多,因此,合理设置岗位是客房部进行有效管理的前提条件。下面以大中型酒店客房部组织机构设置为例说明。

1. 经理办公室

客房部设经理、经理助理各一名,另有秘书一名,早晚两班工作人员若干名。主要负责客房部的日常性事务及与其他部门联络、协调等事宜。

2. 客房楼层服务组

设主管一名,早、中、晚班领班若干名,负责所有住客楼层的客房、楼道、电梯口的清洁卫生和接待服务工作。

3. 公共区域服务组

设主管一名,早、中、晚领班各一名,负责酒店除厨房以外的所有公共区域的清洁卫生。

4. 布草房

布草房设主管、领班各一名,另有缝补工、布草及制服服务员若干名。主要负责酒店的布草和员工制服的收发、送洗、整理和保管。

5. 客房服务中心

设主管一名,值班员若干。下设早、中、晚三个班次。其主要负责处理客房部信息,包括向宾客提供服务信息和内部工作信息的传递调度;调度调节对客服务;控制员工出勤;管理工作钥匙;处理客人失物和遗留物品。

6. 洗衣房

通常设主管一名,早、中领班若干名,下设客衣组、湿洗组、干洗组、熨衣组。洗衣房主要负责洗涤客衣和酒店所有布草与员工制服。

三、客房部部分岗位职责

1. 客房部经理岗位职责

- (1) 全面负责客房部工作,向总经理或分管房务的副总经理负责。
- (2) 负责制定本部门员工的岗位职责及工作程序。
- (3) 负责本部门员工的聘用、培训及工作评估。
- (4) 对客房部物资、设备进行管理和控制。
- (5) 提出客房陈设布置的方案及更新改造计划。
- (6) 制定房务预算,控制房务支出。
- (7) 巡视和检查本部门的工作状况。
- (8) 对客房服务质量进行管理和控制。
- (9) 保持与其他部门的联络与合作。
- (10) 不断改进和提高客房管理工作水平。

2. 楼层主管

- (1) 主管客房楼层的清洁卫生及对客服务的一切工作。
- (2) 督导楼层领班和服务员的工作。
- (3) 控制客房楼层清洁卫生及对客服务的标准。
- (4) 巡视客房楼层范围,检查贵宾客房,抽查已清洁完毕的客房。
- (5) 处理住客的投诉及突发事件。
- (6) 与前厅部密切配合,核实客房状况差异,提供准确的客房状况信息。
- (7) 完成楼层工作日志。

3. 客房服务员

- (1) 负责服务区域内的卫生清洁及房间的布置工作。
- (2) 熟练掌握礼仪、礼貌常识及各种业务技能并灵活运用到日常服务工作中。
- (3) 做好与接待员工作的衔接,根据接待员的安排及时做好房间的清洁及跟进工作,并做好记录。
- (4) 服从领导,听从指挥。做好每日安排的工作计划、卫生工作及安全检查工作。
- (5) 做好日常设备、设施的使用及保养工作,发现问题及时上报及时维修,确保一切设备、设施的正常运转。

(6) 完成本职工作的同时做好领导交办的其他工作。

四、任务确认

次の問いに答えなさい

- (1) ホテルにおける宿泊部門の組織について述べなさい。
- (2) ハウスキーピング・スタッフの役職と役目とは何か。



任务三 客房的类型、功能

一、以床划分

1. 单人间(Single Room)

单人间又称单人房,是酒店中最小的客房,一般数量较少,位置较偏僻。房内放置一张单人床或双人床,有独立卫生间,房价低于标准双人客房,多适合单身客人使用。

 シングル: シングルベッド一台の1人用の客室



2. 大床间(Double Room)

大床间房内放置一张双人床,多适合商务客人使用。新婚夫妇使用时,称“蜜月客房”。

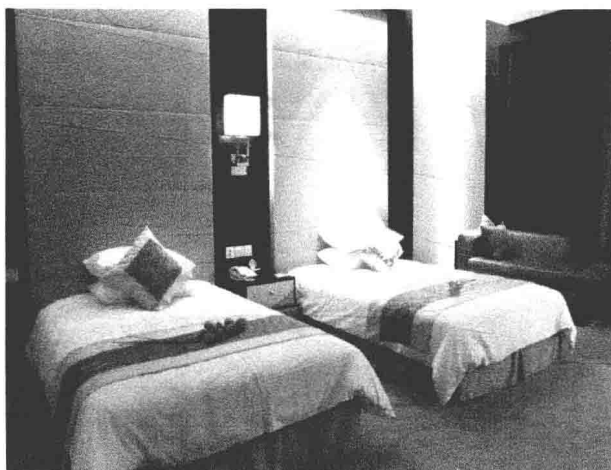
 ダブル：ダブルベッドが1台の2人用の客室



3. 双床间(Twin Room)

双床间又称标准间,房内放置两张单人床。此类客房占酒店客房数的最大比例,适用于旅游团队、会议客人使用,普通散客也经常选用此类客房。此外,也有房内放置两张双人床或一张双人床和一张单人床的,以满足各类宾客的需要。

 ツイン：シングルベッドが2台の2人用の客室



4. 三人间(Triple Room)

三人间房内放置三张单人床,属于经济房间,供三位客人同时入住。目前中高档酒店很少有这类客房,一般采用双人间加床的方式满足三人同时入住的需求。

 トリプル：トリプルの概念は一番誤解が多いです。これは「ベッドが3台入っていること」ではなく、「ツインルームまたはダブルルームに3人で宿泊すること」を意味するのが通例です。