

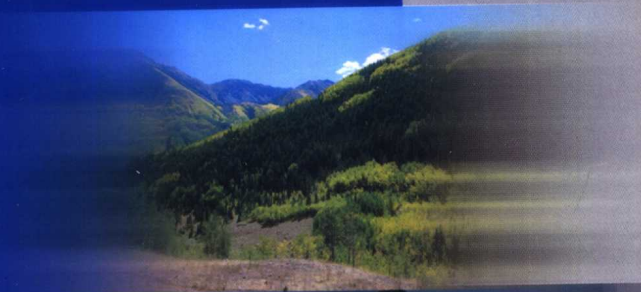
饭店外语培训丛书

饭店

OTEL

韩国语 한국어

马 丽 鲁锦松 编著



호텔한국어
旅游教育出版社

饭店外语培训丛书

호텔 한국어

饭店韩国语

马丽 鲁锦松 编著

旅游教育出版社

北京

责任编辑：李荣强 崔荣根

图书在版编目(CIP)数据

饭店韩国语/马丽, 鲁锦松编著. —北京: 旅游教育出版社,
2003. 9

ISBN 7-5637-1103-1

I. 饭... II. ①马... ②鲁... III. 饭店—朝鲜语 IV. H55

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2003) 第 036289 号

饭店外语培训丛书

饭店韩国语

马丽 鲁锦松 编著

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	tepdfx@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	7.375
字 数	142 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	28.00 元(含磁带)

(图书如有装订差错请与发行部联系)

出版说明

针对市场上“饭店韩国语”类图书的匮乏情况，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《饭店韩国语》，旨在满足广大宾馆饭店从业人员的工作需要。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。本书紧贴饭店员工的实际工作，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，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“饭店韩国语”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。为了便于读者学习和使用，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韩国语对话；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；三是配备了相关的韩国专家录音磁带，读者可以依此纠正发音和

感受“饭店韩国语”的氛围，便于一般读者轻松阅读，灵活使用。

最后，本书还详细介绍了会展韩国语的内容，满足了饭店业对这一新兴岗位进行培训的紧迫需求。

由于本书编排科学，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。

本书由北京第二外国语学院韩国语系马丽、鲁锦松两位专家编写，磁带由韩国专家李玄沂和李银淑精心录制而成。

在本书的编写过程中，我们得到了北京第二外国语学院外教李光雨先生的热心帮助。他在繁重的教学工作中抽出时间对全文进行了审读，在此，我们表示衷心地感谢。

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

목차(目录)

제1장 프런트 데스크(1)[前厅部(1)]	(1)
제1절 객실 예약(客房预订)	(1)
1. 단체 손님 예약(团队预订)	(1)
2. 에프아이티(F.I.T) 예약(散客预订)	(2)
3. 완곡한 거절(婉拒)	(3)
4. 객실 예약 분쟁 처리(客房预订纠纷处理)	(4)
※ 참고번역문(参考译文)	(11)
제2절 체크인(入住登记)	(15)
1. 단체 체크인(团队入住登记)	(15)
2. 예약인 체크인(预订人入住登记)	(16)
3. 방문 투숙(walk-in) 체크인(直接当面登记)	(17)
※ 참고번역문(参考译文)	(21)
제3절 프런트 데스크 서비스(总台服务)	(24)
1. 룸 교환 처리(换房处理)	(24)
2. 체류 연장 처리(入住延长处理)	(25)
3. 노 쇼우(客人未入住)	(25)
4. 메시지 서비스(访客留言服务)	(26)
※ 참고번역문(参考译文)	(30)

제4절 계산(结账)	(34)
1. 환전(外币兑换)	(34)
2. 현금 계산(现金结账)	(35)
3. 신용카드로 계산(信用卡结账)	(36)
4. 여행자 수표로 계산(旅行支票结账)	(36)
※ 참고번역문(参考译文)	(40)

제2장 프런트 데스크(2)[前厅部(2)] (44)

제5절 영빈부(礼宾部)	(44)
1. 공항 마중(机场迎接)	(44)
2. 짐 보관(行李寄存)	(45)
3. 장애자를 방으로 모시다(送残疾人到房间)	(45)
4. 택시 예약(预约出租车)	(46)
※ 참고번역문(参考译文)	(50)
제6절 티켓센터(票务中心)	(54)
1. 기차표 예약(预订火车票)	(54)
2. 비행기표 예약(预订机票)	(55)
3. 서커스와 경극 표 예약(预订杂技、京剧票)	(56)
4. 우편 서비스(邮政服务)	(57)
※ 참고번역문(参考译文)	(61)
제7절 비즈니스 서비스(商务中心)	(66)
1. 복사(复印)	(66)
2. 팩스(传真)	(66)
3. 인터넷 접속(上网)	(67)
4. 번역(翻译)	(68)

※ 참고번역문(参考译文)	(72)
제8절 전화 교환 서비스(电话总机服务)	(75)
1. 외부 전화(外线电话找人)	(75)
2. 전화 안내(回答问讯)	(76)
3. 국내, 국제 전화(国内、国际电话)	(76)
4. 모닝콜 서비스(叫早服务)	(77)
※ 참고번역문(参考译文)	(80)
제3장 객실부(客房部)	(84)
제9절 객실 청소(客房整理)	(84)
1. 일상 청소(日常清洁)	(84)
2. 저녁 침대를 만들다(做晚床)	(85)
3. 손님이 병에 걸리다(客人生病)	(85)
4. 엑스트라 베드 서비스(加床服务)	(86)
※ 참고번역문(参考译文)	(90)
제10절 세탁 서비스(洗衣服务)	(93)
1. 세탁 리스트 기입(洗衣登记单的填写)	(93)
2. 빨래 수거와 배달(衣服取送)	(94)
3. 분실물 반환(归还失物)	(94)
※ 참고번역문(参考译文)	(99)
제11절 수리 서비스(维修服务)	(102)
1. 텔레비전 고장 신고(电视报修)	(102)
2. 에어컨 사용(空调使用)	(102)
3. 위생 설비 고장 신고(卫生设备报修)	(103)
4. 엘리베이터 고장 신고(电梯故障)	(104)



※ 참고번역문(参考译文)	(108)
---------------	-------

제4장 식음부(餐饮部) (111)

제12절 식사 예약(餐饮预订)	(111)
------------------	-------

1. 단체 손님 예약(团队预订) (111)
2. 에프아이티(F.I.T) 예약(散客预订) (112)
3. 회의 식사 예약(会议餐饮预订) (113)
4. 식당 손님 만원(餐厅客满) (114)

※ 참고번역문(参考译文)	(118)
---------------	-------

제13절 식당 서비스(餐厅服务)	(122)
-------------------	-------

1. 좌석 안내와 주문(양식)[引座、点菜(西餐)] (122)
2. 좌석 안내와 주문(중식)[引座、点菜(中餐)] (123)
3. 커피숍에서(在咖啡厅) (124)
4. 식사 중 분쟁 처리(餐饮纠纷的解决) (125)

※ 참고번역문(参考译文)	(130)
---------------	-------

제14절 배달 서비스(送餐服务)	(134)
-------------------	-------

1. 배달 식사 예약(送餐预订) (134)
2. 룸 식사 배달(店内送餐) (134)
3. 외부 주문(店外送餐预订) (135)
4. 외부 주문 배달(店外送餐) (135)

※ 참고번역문(参考译文)	(139)
---------------	-------

제5장 오락부(康乐服务部) (142)

제15절 실내 오락(室内休闲康乐)	(142)
--------------------	-------

1. 미용실(美容美发厅) (142)

2. 사우나(桑拿洗浴中心)	(143)
3. 헬스클럽(健身中心)	(144)
4. 실내 수영장(室内游泳池)	(144)
※ 참고번역문(参考译文)	(149)
제16절 실외 오락(室外休闲娱乐)	(153)
1. 테니스(网球)	(153)
2. 테마파크(主题乐园)	(154)
3. 골프(高尔夫)	(155)
※ 참고번역문(参考译文)	(159)
제17절 오락문화(文化娱乐)	(163)
1. 가라오케(卡拉OK)	(163)
2. 디스코테크(迪厅)	(164)
3. 게임방(游戏室)	(166)
※ 참고번역문(参考译文)	(169)

제6장 회의전시부(会议展览部)

제18절 회의 전 준비(会前准备)	(173)
1. 회의 예약(会议预订)	(173)
2. 회의 좌석 배치(会场格局)	(174)
3. 회의실 장식(会场装饰)	(175)
4. 시청각 설비(视听设备)	(175)
※ 참고번역문(参考译文)	(180)
제19절 회의 중 서비스(会中服务)	(183)
1. 회의 전 미팅(班前会)	(183)
2. 회의실 청소(会议室保洁)	(184)

3. 일상 서비스(常规服务)	(185)
※ 참고번역문(参考译文)	(189)
제20절 전시 서비스(展览服务)	(192)
1. 전시품 보관과 보호(展品存放与保护)	(192)
2. 전시품 배열(展品摆放)	(192)
3. 전시품 철거(撤展)	(193)
※ 참고번역문(参考译文)	(197)
제7장 관련 서비스(相关服务)	(200)
제21절 관광(观光旅游)	(200)
1. 여행 문의(旅游咨询)	(200)
2. 여행 상품 예약(旅游预订)	(201)
3. 관광 안내(导游服务)	(202)
4. 쇼핑 안내(导购服务)	(204)
※ 참고번역문(参考译文)	(210)
제22절 응급 서비스(应急服务)	(215)
1. 환자를 돌보다(照顾病人)	(215)
2. 귀중품 분실(丢失贵重物品)	(216)
3. 신분증 분실(证件丢失)	(217)
※ 참고번역문(参考译文)	(222)



제1장 프런트 데스크(1)

제1절 객실 예약

1. 단체 손님 예약

직 원 감사합니다. 북경 캐빈스키호텔입니다.

양 민 여보세요. 저는 중국국제여행사 한국부에 근무하는 양민이라고 합니다. 몇 가지 문의할 일이 있어서 전화했습니다.

직 원 네, 무슨 일이지요?

양 민 저희 여행사의 단체 손님들을 캐빈스키호텔에 투숙시킬까 하는데요. 호텔 소개와 숙박료를 좀 알려 주시겠습니까?

직 원 저희 호텔은 독일이 투자한 5성급 호텔로, 트윈룸 187개, 스위트룸 34개, 딜럭스룸 192개, 그리고 회의실, 수영장 등 부대시설을 완비하고 있습니다. 단체 손님의 경우, 성수기에는 1,000원, 비수기에는 800원입니다. 단, 손님이 투숙하시기 전에 보증금을 내셔야 합니다.

양 민 객실 요금이 좀 비싸군요. 보증금과 호텔 객실 사용료 지불 방식은 어떻게 됩니까?

직 원 보증금은 손님들이 투숙하기 이틀 전에 전체 비용의 20%를 저희 회사의 계좌로 입금하시면 되고, 나머지 객실 사용료는 손님이 체크아웃을 할 때, 전부 지불하셔야 합니다.

양 민 객실 사용료를 수표로 계산해도 됩니까?

직 원 네, 현금이나 수표 다 됩니다. 그리고 기회가 있으면 두 회사의 합작에 대해서 계약을 맺었으면 합니다.

양 민 그렇게 합시다. 다른 사항들도 더 알고 싶은데, 제가 직접 가서 상세하게 얘기를 나누고 계약서를 쓰겠습니다.

직 원 감사합니다. 그럼, 다시 연락 주십시오.

2. 에프아이티(F.I.T) 예약

직 원 감사합니다. 곤륜호텔입니다.

송재욱 여보세요, 방을 예약하려고 하는데요. 빈방이 있습니까?

직 원 네, 있습니다.

송재욱 트윈룸 가격은 어떻게 됩니까?

직 원 트윈룸은 750원에 서비스 비용이 15% 추가됩니다.

송재욱 스위트룸은 얼마인가요?

직 원 스위트룸은 1,200원입니다.

송재욱 좀 비싸군요. 좀 할인해 줄 수 없습니까?

직 원 요즘은 할인 기간이 아니라서 할인은 해 드릴 수 없고요. 이 가격에 조식을 포함시키는 것으로 하면 어떨까요?

송재욱 네. 그럼, 그렇게 합시다.

직 원 언제 방을 쓰실 건가요?

송재욱 모레 방을 쓰려고 합니다.

직 원 성함을 말씀해 주시고, 방은 어떤 방으로 몇 개 사용 하시겠습니까?

송재욱 제 이름은 송재욱이고, 제 친구 김윤호 씨가 투숙하려고 합니다. 김윤호 씨의 영문 이름은 Kim Yun ho 입니다. 방은 싱글룸 1개와 스위트룸 1개로 주십시오.

직 원 모두 몇 분이신가요?

송재욱 세 명입니다.

직 원 며칠 사용하시겠습니까?

송재욱 이틀이요.

직 원 네, 그럼, 예약되었습니다. 손님의 전화번호를 말씀해 주세요.

송재욱 제 전화번호는 6426-4898입니다. 모레 직접 호텔로 가서 체크인하면 되나요?

직 원 네, 모레 직접 오셔서 체크인하시면 됩니다. 저희 호텔을 이용해 주셔서 감사합니다.

송재욱 그럼, 수고하세요.

3. 완곡한 거절

직 원 감사합니다. 장성호텔입니다.

송재욱 여보세요. 13일 날 방을 예약하려고 하는데 혹시 그때 방이 있습니까?



직 원 몇 분이 어떤 방을 사용하실 겁니까?

송재욱 모두 4명이 쓸 건데요. 트윈룸 2개를 예약하려고 합니다.

직 원 잠시만요. 방이 있는지 제가 확인해 보겠습니다. (잠시 후) 손님, 죄송합니다. 13일은 빈방이 없습니다. 이틀 정도 앞당기거나 미룰 수는 없겠습니까?

송재욱 그럴 수는 없는데요. 비즈니스 상담을 위해서 투숙할 손님들인데 참, 큰일났군요.

직 원 요즘은 여행 성수기라서 방이 많이 모자라는 편입니다. 죄송하지만 다음 번에는 조금 일찍 예약해 주시면 고맙겠습니다.

송재욱 아가씨, 혹시 빈방이 생기지 않을까요?

직 원 그런 경우가 있기는 하지만 드물어요.

송재욱 그렇군요. 알겠습니다.

직 원 감사합니다.

4. 객실 예약 분쟁 처리

★ 프런트에서

직 원 어서 오십시오. 룸 예약하셨어요?

김윤호 네, 며칠 전에 예약했는데요.

직 원 예약한 분의 성함을 말씀해 주시겠습니까?

김윤호 영문 이름이 Kim Yun ho입니다.

직 원 어떤 룸을 예약하셨습니까?

김윤호 트윈룸 2개를 예약했습니다.

직 원 여기 컴퓨터에 입력이 되어 있지 않는데요. 확실히

예약을 하셨습니까?

김윤희 당연하지요. 그럴 리가 없을 텐데요. 제가 분명히 전화로 아가씨한테 예약을 했단 말이에요. 투숙하기 전에 이름만 말하면 된다고 했었는데...

직 원 손님, 잠시만 기다리시겠습니까? 제가 마케팅부에 다시 확인을 해 드리겠습니다. (잠시 후) 손님, 12일 날에 예약하신 것 맞으시죠?

김윤희 네, 맞습니다.

직 원 죄송합니다. 저희 컴퓨터 시스템의 고장으로 입력이 되지 않았습니다.

김윤희 아가씨, 제가 분명히 예약을 했으니까 조치를 취해주세요. 그렇지 않으면 관광국에 컴플레인을 하겠습니다.

직 원 손님, 저희 호텔 측에서 지금 해결 중입니다. 꼭 해결해 드리겠습니다. 저쪽 소파에 앉아서 기다려 주시겠습니까?

(잠시 후)

부 장 손님, 저는 이 호텔 마케팅부 부장 최문규입니다. 저희 호텔의 실수로 불편을 끼쳐드려서 대단히 죄송합니다. 현재 손님께서 예약하신 트윈룸은 예매가 끝났기 때문에 스위트룸으로 바꿔드리면 어떨까요?

김윤희 그럼, 비용이 더 비싸지 않습니까?

부 장 저희 실수로 이런 일이 생겼기 때문에 숙박료 차액은 저희가 부담하기로 하겠습니다.

김윤희 그렇다면 스위트룸을 사용하는 것도 괜찮겠습니다.

부 장 다시 한번 죄송하다는 말씀을 드립니다. 그리고 저희
호텔을 이용해 주셔서 대단히 고맙습니다. 그럼, 지금
바로 체크인을 해 드리겠습니다.

김윤희 그럴 수도 있지요, 뭐. 그럼, 체크인합시다.

【单词】

프런트[名]	前厅, 前台
호텔[名]	宾馆, 饭店
룸[名]	房间
예약[名]	预订, 预约
단체[名]	团体
북경[名]	北京(地名)
캐빈스키호텔[名]	凯宾斯基饭店
한국부[名]	韩国部
근무하다[自动]	上班
양민[名]	杨敏(人名)
손님[名]	客人
문의하다[他动]	咨询, 问讯
투숙하다[自动]	投宿, 入住
숙박료[名]	住宿费
5성급[名]	五星级
트윈룸[名]	标准间
스위트룸[名]	套间
딜럭스룸[名]	豪华间
부대시설[名]	配套设施