



全国旅游外语专业十二五规划教材

場面別で学ぶ ホテル日本語

酒店全景日本語



主 编 穆洁华
副主编 邢雪艳



旅游教育出版社



場面別で学ぶ ホテル日本語

酒店全景日本語

主 编 穆洁华
副主编 邢雪艳
编 者 白旭光 孟祥梅 孟 玮

北京·旅游教育出版社

策 划：李红丽 国丹青

责任编辑：国丹青

图书在版编目(CIP)数据

酒店全景日语 / 穆洁华主编. --北京：旅游教育出版社，2014.4

ISBN 978-7-5637-2863-3

I. ①酒… II. ①穆… III. ①饭店—日语—口语

IV. ①H369.9

中国版本图书馆CIP数据核字(2013)第308771号

全国旅游外语专业十二五规划教材

酒店全景日语

主 编 穆洁华

副主编 邢雪艳

编 者 白旭光 孟祥梅 孟 玮

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@163.com
印刷单位	河北省三河市灵山红旗印刷厂
经销单位	新华书店
开 本	787毫米×960毫米 1/16
印 张	20.75
字 数	241千字
版 次	2014年4月第1版
印 次	2014年4月第1次印刷
定 价	39.80元 (含光盘)

(图书如有装订差错请与发行部联系)



一个偶然的的机会，编者看到了日本知名建筑师、知名室内设计师浦一也先生写的一本有趣的书——《旅行从客房开始》。浦一也先生在书中写道：“在我看来，能发现一个能像在家里一样放松的酒店就仿佛找到了一件宝贝。在陌生的城市买下让人安心的时间和空间，这毫无疑问是酒店的特征之一。”诚如浦一也先生所言，对现代的旅行者来说，旅行已然成为一种休息，旅行者追求更多的是身心的放松。因此，对于习惯了城市生活的广大旅游者来说，结束一天的观光之后，最大的需求也许就是一间舒适的客房、一个温馨的氛围，由此可见酒店客房对身处旅途的旅行者们有多重要。

在星级酒店林立的当代中国，追求一间舒适的客房也许已经不再是一个难题，但是一个惬意的、放松的环境却不是每一个旅游者都能遇到的。因为工作的关系，编者跟来自日本的旅行者多有接触，问及其在中国选择饭店的标准，他们中的大多数都回答愿意选择有日资背景的酒店。再追问其原因，却说是因为语言的关系选择了日资背景的酒店，对矜持内向、羞于开口说外语的日本人来说也就是选择了一份安心。由此想到，如果我们的酒店服务人员能够了解一些基本的日语接待用语，如果我们培养的毕业生能够掌握标准的酒店全景日语表达，那么，来中国的日本游客就能有更多的选择，我们的酒店也将有更丰富的客源、更高的知名度。

正当编者萌生了编写一本酒店日语教材的想法的时候，正巧赶上旅游教育出版社约稿。同时，编者所在的北京联合大学开始了校级十二五规划教材的遴选，



本书有幸入选。

本教材按照酒店不同部门、不同岗位进行编写，通过对话形式还原了酒店服务中的常见场景。如实呈现的场景对话，能帮助学习者掌握酒店专业日语，同时，也能了解到酒店各部门的业务知识、操作流程与服务技巧。

本教材分为四章、20课，每课由以下六个部分组成：「応用会話」（包含酒店工作流程中的典型场景）、「言葉と表現」（讲解重点单词、句型）、「関連表現」、「関連用語」、「練習」（侧重听说训练，补充除课文之外的情景对话，设置角色替换对话练习来满足学习者的个性化需求）及「コラム」（介绍日本酒店的起源、分类及酒店的岗位）。

本教材以「応用会話」串起了酒店服务的整个流程，帮助学习者在掌握酒店用语的同时，也能同步了解日本酒店的经营特色和有关的岗位分工。同时以「コラム」来系统讲解“酒店文化”，力争使本教材相比同类书能做到有所突破。

本教材主要由北京联合大学旅游学院日语专业的教员编写完成，具体分工如下：穆洁华负责编写「応用会話」与「コラム」部分，邢雪艳负责编写「言葉と表現」、「練習」及「解答」部分，白旭光负责编写「関連表現」与「関連用語」部分，山东旅游职业学院的孟祥梅、孟玮两位老师参与了第二章的编写，北京联合大学旅游学院日本专家佐藤芳之先生帮助完成了全书的日语审校工作。

由于本教材内容涉及面广，加之作者水平有限，难免有疏漏偏颇之处，敬请专家学者、业内人士及读者斧正。

编者



目次

第一章 フロント

第一課	ルーム・リザーベーション	003
	応用会話	004
	Ⅰ 予約の受付	004
	Ⅱ お客様の要望にそえない場合	005
	Ⅲ 満室の場合	007
	Ⅳ 予約のキャンセル	008
	言葉と表現	009
	関連表現	011
	関連用語	013
	練習	015
	コラム ホテルと旅館の違いを知る	017
第二課	フロント・レセプション	019
	応用会話	020
	Ⅰ チェックインの受付（個人客）	020
	Ⅱ チェックインの受付（団体客）	022
	Ⅲ 予約記録が見つからず、ホテルが満室の時	024



言葉と表現	026
関連表現	028
関連用語	030
練習	031
コラム 日本のホテルの始まり	034
第三課 フロント・サービス（荷物）	035
応用会話	036
I 荷物を預かる	036
II 客室へのご案内	037
III 荷物の配達間違い	038
IV 荷物おろし	040
言葉と表現	041
関連表現	042
関連用語	043
練習	044
コラム タイプ・料金で見る日本のホテルの種類	047
第四課 インフォメーション	049
応用会話	049
I 交通情報の紹介	049
II 観光情報の紹介	052
III 館内設備の紹介	054
IV 電話のかけ方	055
言葉と表現	056
関連表現	057

関連用語	058
練習	059
コラム 日本のホテル シティホテル	062
第五課 電話によるサービス	064
応用会話	065
I モーニング・コール	065
II 電話の取り次ぎ	066
III 伝言の受付	067
言葉と表現	069
関連表現	070
関連用語	071
練習	072
コラム 日本のホテル ビジネスホテル	075
第六課 両替と精算	077
応用会話	077
I 両替	077
II チェックアウト	079
III 請求が間違っていた場合	081
言葉と表現	081
関連表現	083
関連用語	084
練習	085
コラム 日本のホテル リゾート・ホテル	088



第二章 ルームサービス

第一課 客室サービス	093
応用会話	093
I お客様のニーズにこたえる	093
II ルーム・サービスを頼まれる	094
III 客室清掃	096
言葉と表現	097
関連表現	098
関連用語	098
練習	099
コラム 日本のホテル コンドミニウム・ホテル&カプセル・ホテル	100
第二課 クリーニング	102
応用会話	102
I 洗濯物のお預かり	102
II 補修を頼まれる	104
III 洗濯物のトラブル	106
言葉と表現	107
関連表現	108
関連用語	110
練習	111
コラム 日本のホテル 客室の種類①	113

第三課 修理とクレーム	115
応用会話	115
I 修理の依頼	115
II 故障ではない	116
III 部屋交換の依頼	118
IV 騒音の苦情	120
言葉と表現	121
関連表現	123
関連用語	125
練習	125
コラム 日本のホテル 客室の種類②	127
第四課 緊急時の対応	129
応用会話	129
I 病気にかかる	129
II 部屋にキーを忘れる	131
III 赤ちゃんのお世話	133
言葉と表現	134
関連表現	135
関連用語	136
練習	137
コラム 一度は泊まりたい名ホテル	138



第三章 レストラン部

第一課 朝食サービス	143
応用会話	143
I ビュッフェスタイル	143
II 朝食を注文する	144
III サービスの終了を伝える	146
言葉と表現	147
関連表現	148
関連用語	149
練習	151
コラム ホテルの仕事 フロント・クランク	154
第二課 座席への案内	156
応用会話	156
I 予約の受付	156
II 予約（満席の場合）	158
III 席へのご案内	159
言葉と表現	161
関連表現	163
関連用語	165
練習	165
コラム ホテルの仕事 ベルボーイ	169

第三課 中華料理（注文）	170
応用会話	170
I メニューの紹介	170
II 注文の品の時間がかかる場合	174
III 追加オーダーを受ける	175
言葉と表現	176
関連表現	177
関連用語	179
練習	182
コラム ホテルの仕事 ドアマン	186
第四課 日本料理（注文）	187
応用会話	187
I メニューの紹介	187
II お客様の注文の品がない	190
言葉と表現	191
関連表現	192
関連用語	193
練習	194
コラム ホテルの仕事 ハウスキーピング	196
第五課 西洋料理（注文）	198
応用会話	199
I フランス料理	199
II イタリアン料理	202



III ラストオーダー	203
言葉と表現	204
関連表現	205
関連用語	206
練習	210
コラム ホテルの仕事 バーターテンダー	213
第六課 クレーム処理	215
応用会話	215
I 頼んだものが来ない	215
II 料理が遅い	216
III 飲食物をこぼした	217
言葉と表現	218
関連表現	220
関連用語	222
練習	223
コラム ホテルの仕事 コンシェルジュ	225
第七課 会計とお見送り	227
応用会話	227
I お会計（宿泊料と一緒に精算されたい）	227
II 個別会計をする	228
III お見送り	230
言葉と表現	231
関連表現	231
練習	232

コラム	ホテルの仕事	ソムリエ	234
-----	--------	------	-----

第四章 ジム&ショッピングセンター

第一課	レクリエーション・センターで	239
-----	----------------	-----

応用会話	239
------	-----

I 館内施設の紹介	239
-----------	-----

II カラオケボックスで	241
--------------	-----

III 美容美髪センター	243
--------------	-----

言葉と表現	244
-------	-----

関連用語	246
------	-----

関連言葉	247
------	-----

練習	248
----	-----

コラム	ホテルの仕事	ウェイター&ウェイトレス	252
-----	--------	--------------	-----

第二課	観光記念品を買う	253
-----	----------	-----

応用会話	253
------	-----

I 文房具売り場で	253
-----------	-----

II 陶磁器売り場で	255
------------	-----

III 工芸品売り場で	257
-------------	-----

言葉と表現	259
-------	-----

関連用語	261
------	-----

関連言葉	263
------	-----

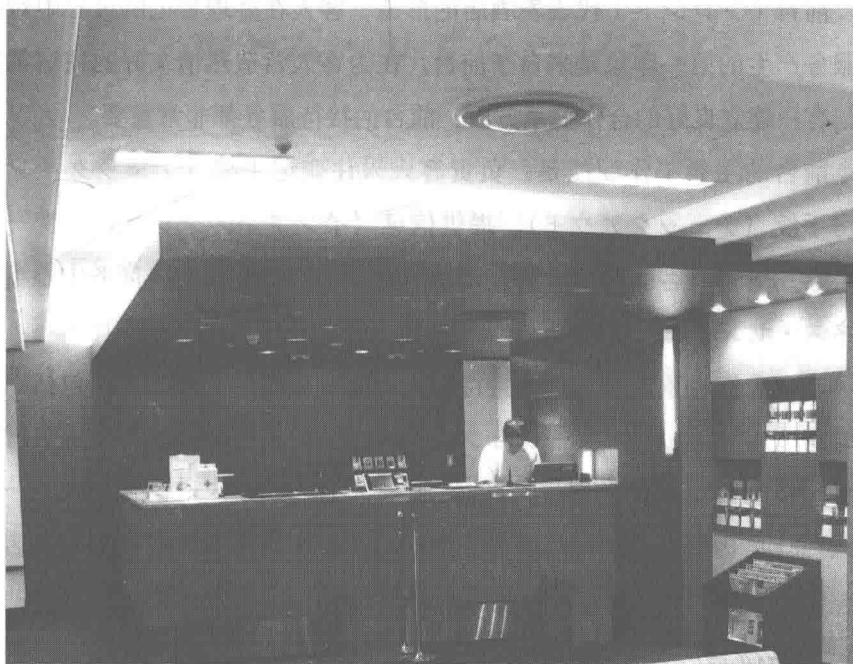
練習	263
----	-----

コラム	ホテルの仕事	プランニング	267
-----	--------	--------	-----



第三課 医薬品と食品売り場で.....	268
応用会話	268
I 茶店で	268
II 漢方薬を買う	270
III 化粧品を買う	272
言葉と表現	274
関連用語	276
関連言葉	277
練習	277
コラム ホテルの仕事 セールス	282
付録 日本料理のいろいろ.....	283
解答.....	289

第一章 フロント



第一課	ルーム・リザーベーション / 003
第二課	フロント・レセプション / 019
第三課	フロント・サービス (荷物) / 035
第四課	インフォメーション / 049
第五課	電話によるサービス / 064
第六課	両替と精算 / 077

前台（フロント）代表着酒店的形象，客人在办理登记的过程中对酒店服务产生的第一印象是来自于前台，在为客人营造热情友好的住宿氛围及与客户建立良好的合作关系方面，前台的接待服务都非常重要。

前台的主要工作职能是：负责客人入住登记手续（チェックイン）、退房手续（チェックアウト）、提供信息（インフォメーション・サービス）、客房管理（客室管理）、转接电话（電話でのやり取り）、商务中心（ビジネス・センター）等。

本章我们将重点学习前台接待客人时需要用到的一些知识。包括：预订客房（ルーム・リザーベーション）、入住手续（チェック・イン）、行李服务（荷物の預かりと届け）、问询服务（インフォメーション・サービス）、总机（オペレーター）、商务中心（ビジネス・センター）和离店服务（チェック・アウト）等相关服务内容。