

21 SHIJI
GAOZHI GAOZHUAN
RIYU ZHUANYE
XILIE JIAOCAI

JIUDIAN RIYU QIANTING FUWU YU GUANLI

21世纪高职高专日语专业系列教材
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规划教材

总主编 张学库

酒店日语 前厅服务与管理

主编 邵红



上海交通大学出版社

21世纪高职高专日语专业系列教材

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规划教材

酒店日语

前厅服务与管理

主 编 邵 红
副主编 杜小平 苗 欣
参 编 金彩侠 杜民华
 张晓娜 李 震

上海交通大学出版社

内 容 提 要

本书为 21 世纪高职高专日语专业系列教材之一,是其酒店日语系列教材的前厅部分。全书根据前厅岗位所涉及的职能、业务基础知识、工作流程及其技能分设 8 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目标、任务准备、任务范例、任务演练、任务辅助和任务练习等教学模块。本书以日汉双语文本的形式介绍酒店前厅的岗位职责和业务技能,能够较好地满足学习者的要求,贴近岗位需要。

图书在版编目(CIP)数据

酒店日语:前厅服务与管理/邵红主编. —上海:上海交通大学出版社,2009 (2010 重印)

(21 世纪高职高专日语专业系列教材)

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规划教材
ISBN 978 - 7 - 313 - 05577 - 4

I. 酒… II. 邵… III. ①饭店—商业服务—日语—高等学校:技术学校—教材②饭店—商业管理—日语—高等学校:技术学校—教材
IV. H36

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2009)第 099283 号

酒 店 日 语 前厅服务与管理

邵 红 主 编

上海交通大学 出版社出版发行

(上海市番禺路 951 号 邮政编码 200030)

电话: 64071208 出版人: 韩建民

上海崇明南海印刷厂印刷 全国新华书店经销

开本: 787mm×1092mm 1/16 印张: 12.75 字数: 315 千字

2009 年 9 月第 1 版 2010 年 7 月第 2 次印刷

印数: 3031~6060

ISBN 978 - 7 - 313 - 05577 - 4/H 定价: 28.00 元

版权所有 侵权必究

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）

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

2009年11月20日于吉林大学南校区樵夫斋

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,其中高等职业院校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

2009年3月

本教材得益于国家示范性高职院校建设,立意于百所示范院校建设初期,编写期为二年半,其中前期调研论证一年,正式编写三个月,后期订正、审稿和使用一年多。

教材根据实境教学思想而设计,以实境教学构成框架结构,依托工作行为设置其体例,通过对酒店前厅各职业岗位中最基本工作任务的分析,确定前厅岗位人才的基本技能标准和内容。教材为双语文本,即由日语与汉语将前厅日语所涉及的职能、业务基础知识、工作流程及其常规业务内容按照不同项目一一编写,每个项目又下设不同任务,每项任务又设置不同教学模块分别为任务目标、任务准备、任务范例、任务演练、任务辅助和任务练习等。根据酒店前厅工作流程,确定了预订、接待、礼宾、总机、商务五个任务项目,安排了两个综合训练项目。

教材力求理论教学与实践教学一体化,语言学习与专业学习一体化,“做中学、学中做与做中教”相结合,适合双语授课。较为有效地解决了目前国内旅游日语专业存在着的语言技能与专业技能不能相糅合的问题,在专业技能训练的同时可以兼顾语言熟练度的深化。

教材具有广泛性、致用性和兼容性。本教材由专兼教师联合开发,也是中日教师共同努力的结晶,它具有一定的广泛性。其内核将酒店前厅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。

教材由八个项目组成,项目一为前厅部概述,杜民华编写;项目二为前厅预订服务,苗欣编写;项目三为前厅接待服务,由苗欣、杜民华、张晓娜编写;项目四为礼宾部服务,张晓娜编写;项目五前厅接待服务综合训练、项目七商务中心、项目八商务中心业务综合训练,邵红、杜小平编写;项目六为总机房服务,金彩侠编写。李震参与了前期调研和大纲编写。

在教材调研和编写中,得到编者所在院校四名兼职教师和两名日籍文教专家的有力支持和悉心指导,他们是海天大酒店宾客关系部经理川口有兴(日籍)、海都大酒店大堂副理李少杰、汇泉王朝大饭店人力资源部经理张拥军、中村荷役株式会社青岛事务所所长下野秀彦(日籍),日籍专家是富田皓一和谷口胜三。尤其是川口有兴先生、富田皓一先生和谷口胜三先生在教材语言规范上倾注了大量心血。本教材还得到本校各级领导的支持,齐洪利教授在教材立意和体例·确立上给予富有创意的启发,在此一一表示深深的谢意和敬意。最后感谢编者的家人,如果没有家人的精神鼓励、生活上的呵护和关爱,也就没有本书的诞生。

尽管编者在主观上力求精益求精,但由于受水平所限,教材难免会有这样那样的纰漏和错误,如果能够承蒙您的斧正和指点,将不胜感激。

编者

2009年3月

项目一 前厅部概述	1
单元一 前厅服务业务特性	2
1. 具有酒店“门面”的责任和义务	3
2. 公共性业务	3
3. 自己所做一切是在给酒店创造价值	3
单元二 前厅服务机构及职能	4
1. 受理预约	5
2. 入住	5
3. 接待	6
4. 结账处	6
5. 前厅服务员	7
6. 受理电话	9
7. 商务中心	9
8. 大堂副理	10
思考题	11
项目二 前厅预订服务	12
任务一 学习散客预订服务	12
任务二 学习电话预订服务	18
任务三 学习更改、取消预订服务	24
项目三 前厅接待服务	28
任务一 学习办理入住登记手续	28
任务二 学习前台接待的特殊服务	37
任务三 学习住店宾客问询服务	41

任务四 学习住店宾客留言服务	49
任务五 学习如何处理宾客特殊要求的服务	55
任务六 学习前台收银业务	59
项目四 礼宾部服务	68
任务一 学习迎接、送别宾客服务	68
任务二 学习宾客入住、离店行李服务	73
任务三 学习宾客行李存取服务	79
任务四 学习夜班礼宾人员服务职责	83
项目五 前厅接待服务综合训练	86
项目六 总机房服务	89
任务一 电话转接服务	89
任务二 电话留言服务	99
任务三 电话咨询服务	105
任务四 叫醒服务	117
项目七 商务中心	121
任务一 学习为宾客复印(打印)文件业务	121
任务二 学习为宾客收发传真业务	128
任务三 为宾客预订车船票等业务	136
任务四 为宾客的特殊要求服务	144
项目八 商务中心业务综合训练	152
附录	155
参考译文	155
练习答案	174
单词索引	187
参考文献	193

项目一 前厅部概述



前厅服务一般在酒店的正门、大厅等待,主要是迎送、引导住店宾客,搬运及管理住店宾客行李等。通常情况下,第一次直接和宾客进行寒暄、对话的是前厅服务人员。因此,前厅是给予住店宾客对酒店形象和质量以美好印象的最重要部门。

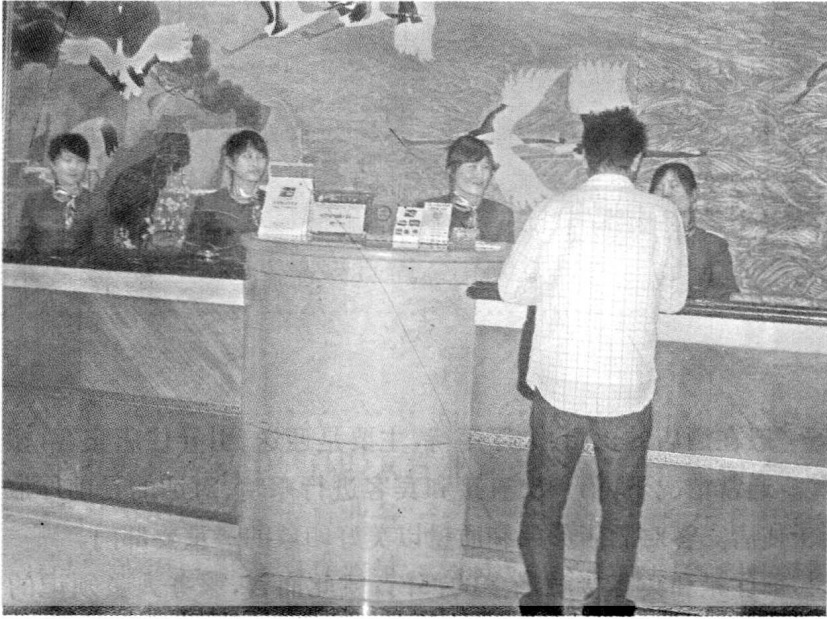
一般来说,前厅是和宾客接触最多的部门,就此而言,服务人员须记的知识涉及很多方面。因而,前厅服务人员不仅要掌握前厅、客房的业务,还必须系统学习前厅业务、前厅服务、客房业务等酒店知识,否则难以断言掌握了酒店业务知识。

人们常常称前厅服务为酒店“门面”。下面就前厅服务业务略作讲解。

フロント・サービスは、一般的にホテルの玄関やロビーなどに待機し、ホテルを訪れる利用客の送迎・誘導、荷物の運搬や管理、様々な案内などを主業務としている。また利用客と最初に、そして直接的に挨拶や会話を行うのがフロント・サービスのスタッフである。したがって、ホテルを訪れる利用客に、ホテルのイメージや質などを印象づける重要な部署でもある。

またフロント・サービスは一般的に様々な利用客との接点が多いことから、スタッフが覚えるべき業務知識は多岐にわたる。従って、フロント・オフィスのスタッフは、フロント・サービスやハウスキーピングの知識を身につけているだけでなく、フロント・オフィス、フロント・サービス、ハウスキーピングの業務について、体系的に学んでおかなければホテル業務の知識を習得したとは言えない。

このことからフロント・サービスは、ホテルの「顔」と例えられる事もある。ここでは、フロント・サービスの業務概要について解説する。



单元一 前厅服务业务特性

酒店前厅及大厅是一个公用性的场所,起着门面作用,其服务业务和其他业务相比有几大特性。前厅服务承担着宾客一到来就决定着宾客对酒店的印象及服务质量的认可的重要责任。



単元一 フロント・サービス業務の特性

ホテルの玄関やロビーといった公共性が高い場所で、ホテルの顔としての役割を担うフロント・サービス業務には、外の業務と比較して、いくつかの業務上の特性がある。また利用客がホテルを訪れる段階で、ホテルのイメージやサービスに対する質を決定づけてしまう重要な責任を担っているのもフロント・サービスである。

从这一意义上讲,有必要牢牢把握前厅服务业务的特性,意识到以怎样的行为与精神面貌承担此业务。

1. 具有酒店“门面”的责任和义务

前厅服务业务给宾客留下对酒店的第一印象。服务人员的整洁仪容、礼貌寒暄、令人心情愉悦的应对确实直接关系到宾客对酒店的评价。

对前厅服务第一印象不佳,而后其他部门的服务人员即便提供再好的服务,宾客的评价也很难提高,也就是说要充分认识到前厅服务质量差甚至出现失误不仅仅是前厅服务问题,而是关系到整个酒店。

2. 公共性业务

有很多不同目的的宾客会来到酒店正门及大厅,所以前厅服务人员比其他部门服务人员更要注意以下几点:

宾客的国籍、性别、职业、年龄、装束等,平时各种各样的宾客到来,勿从外表、先入为主、自己的主观意愿对宾客做判断,重要的是要对宾客做出恰当的接待。

3. 自己所做一切是在给酒店创造价值

给宾客提供第一印象的商品是前厅服务。服饰、寒暄、态度等一切都是在为酒店创造价值,具有这样的想法很重要。

その意味からも、フロント・サービス業務の特性をしっかりと把握し、どのような考え方や心構えを持って、業務に当たるべきかを認識する必要がある。

1. 「ホテルの顔」としての責務を持つ

フロント・サービスはホテルの第一印象を利用客に与える業務である。スタッフのきちんとした身だしなみ、礼儀正しい挨拶、気持ちの良い応対などは、まさしくホテルの評価に直結する。

フロント・サービスの第一印象が悪ければ、その後に他部門のスタッフがどんなに優れたサービスを提供しても、なかなか利用客の評価は上がらない。つまり、フロント・サービスの対応のまずさやミスは、フロント・サービスだけの問題だけではなく、ホテル全体に影響することをしっかりと認識することが必要である。

2. 公共性のある業務であることを認識する

ホテルの玄関やロビーなどには、様々な目的を持つ利用客が数多く訪れる。従って、フロント・サービスのスタッフは他部門のスタッフ以上に、次のような点に注意を要する。

玄関やロビーには人種(国籍)、性別、職業、年齢、身なりなど、日常的に多種多様な利用客が訪れるが、外見や先入観だけで利用客を判断したり、自分の主観だけで判断したりしないで、利用客に対しては、フロント・サービスとして適切に応接することが大切である。

3. 自分のすべてがホテルの商品を創り出している

第一印象という商品を利用客に提供しているのがフロント・サービスである。その意味でも、身だしなみや挨拶・態度といった自分のすべてがホテルの商品を創り出しているという考え方を持つことが肝要である。

单元二 前厅服务机构及职能

前厅服务的工作是综合馆内各个机构共同完成的。根据酒店的营业情况及规模不同,其业务分担也自然不同,一般下设以下主要部门: