

เอกสารประกอบการสอน
รายวิชา CHA3701 ภาษาจีนสำหรับงานโรงแรม



ชนิชา คิตประเสริฐ

ห้ามเผยแพร่ก่อนได้รับอนุญาต

เอกสารประกอบการสอนรายวิชา
CHA3701 คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
อาจารย์ ดร.ชนิชา คิตประเสริฐ
2566

第一课

预订服务

对话一：预订长住房

接待：下午好，诺富特酒店，我能帮您什么吗？

客人：下午好，这里是深圳外贸公司，我想订一间套房。

接待：可以告诉我您的名字吗？

客人：史密斯，Smith。

接待：谢谢，史密斯先生，请问您要住多久呢？

客人：我计划住很长一段时间的。请问套房一晚上多少钱呢？

接待：我们这儿的套房一天是 480 元。

客人：餐费有包含在内吗？

接待：餐费是另外算的不包含在内。

客人：都还有些其他的什么服务吗？

接待：480 元一天的房间有一间带空调的卧室、一间客厅、一间浴室、一台彩电、一部电话和无线网络。

客人：我需要提前预订吗？

接待：是的，您需要先预付一半，稍后会给您一个帐号号。

客人：套房在几楼呢？

接待：我们提供两个套房供您选择。一个是在 5 楼，另一个是在 12 楼。两个套房都是朝南的。

客人：它们之间有什么不同呢？

接待：条件和价格都是一样的，没什么不同。

客人：哪一间更安静？我想要一间安静的，不喜欢晚上太吵。

接待：12 楼的那一间是非常安静的。

客人：那我是订 12 楼的那一间吧。

接待：好的，您的抵店和离店的日期是？

客人：我 10 号入住，大概会住 17 至 20 天吧。

接待：那我们只能确认一个房间给您，从 10 号至 27 号，恐怕我们不能保证 27 号之后有房间给您了。

客人：要是到那时候一间房都没有该怎么办呢？

接待：那样的话，我们也可以将您列在等候名单上或者在最近的地方为您找另外酒店。

客人：好的，谢谢，再见。

对话二：预订团体客房

接待：您好，诺富特酒店，有什么我可以帮你吗？

客人：谢谢！我是史密斯，之前已在你们酒店预订了 10 号到 27 号的一间套房。我们公司代表团也将于本月末到曼谷访问。我想预订 5 天 10 间标准双人间。

接待：请问是哪一天？

客人：3 月 20 日到 25 日。

接待：请稍等。好的，我们可以提供 5 天的 10 间双人标准间。

客人：谢谢。团体预订有什么特别的优惠吗？

接待：可以打九折。

客人：好的。

接待：请问您可以告诉我航班号吗？为了防止出现航班延误情况？

客人：噢，对不起。我不知道航班号，要不我明天打电话告诉你。

接待：谢谢您，先生。

生词

- | | |
|---------|--------------------|
| 1. 预订 | จองล่วงหน้า |
| 2. 套房 | ห้องชุด |
| 3. 餐费 | ค่าอาหาร |
| 4. 包含 | ครอบคลุม รวมเอาไว้ |
| 5. 浴室 | ห้องอาบน้ำ |
| 6. 彩电 | โทรทัศน์สี |
| 7. 无线网络 | Wi-Fi |
| 8. 预付 | ชำระเงินล่วงหน้า |
| 9. 稍后 | ในภายหลัง |
| 10. 帐号号 | หมายเลขบัญชี |
| 11. 提供 | เสนอให้ จัดให้ |
| 12. 供 | นำเสนอ |
| 13. 朝南 | หันไปทางทิศใต้ |
| 14. 吵 | หนวกหู เสียงดัง |
| 15. 抵店 | ถึงที่พัก |
| 16. 离店 | ออกจากที่พัก |
| 17. 确认 | ยืนยัน |
| 18. 保证 | รับประกัน |
| 19. 等候 | รอคอย |
| 20. 双人间 | ห้องคู่ |



ห้ามเผยแพร่หรือก่อนได้รับอนุญาต

เอกสารประกอบการสอนรายวิชา
CHA3701 ภาษาจีนสำหรับงานโรงแรม
อาจารย์ ดร.ชนิชา คัดประเสริฐ

- | | |
|----------|----------------------|
| 21. 团体预订 | จองล่วงหน้าเป็นกลุ่ม |
| 22. 优惠 | โปรโมชั่น |
| 23. 航班 | เที่ยวบิน |
| 24. 防止 | ระงับ |
| 25. 延误 | ล่าช้า |

基本句型

(一) 客人常用汉语句型

1. 请问贵酒店有什么房间类型?

2. 请问贵酒店位于哪里?

3. 请问贵酒店是几星级的?

4. 请问贵酒店有什么设施?

5. 请问贵酒店的网址及邮箱?

6. 请问贵酒店有接车服务吗?

7. 请问贵酒店有没有免费接机服务?

8. 包括早餐吗?

9. 或许你们还有更便宜的房间吧？

10. 我想多住两天，直到3月9号。

11. 我那天早点到，可以吗？

12. 我们的行程有变动，请把我们的预订改到下星期。

(二) 服务人员常用汉语句型

• 询问客人信息

1. 请问需要预订哪一类型的房间？

2. 请问您大概什么时候到酒店？

3. 客人大概什么时间到达酒店？

4. 请问您什么时候入住及退房？

5. 请问您打算住多长时间？

• 介绍酒店及服务

1. 我们酒店有标准房、高级房、豪华房、行政房，除此之外还有总统套房，而且我们酒店还设有不吸烟楼层及连通房。

2. 我们酒店位于 XXX 市 XXX 路。本酒店离 XXX 汽车站需 30 分钟车程，到机场需 45 分钟车程，到火车站只需 20 分钟车程。

3. 本酒店是五星级的酒店。

4. 本酒店有四种类型的餐馆、大堂吧、会议室、健身房、游泳池及 KTV 设施。

5. 我们酒店的网址是 XXXX，而我们的邮箱是 XXXX。

6. 有的，详细内容请联系礼宾台。

7. 本酒店有免费车到 XXX 机场，详细内容可与礼宾台联系。

8. 我们现在有一个情侣优惠套餐。

● 订房办理

1. 很抱歉，恐怕我们提供不了高级房，豪华房可以吗？

2. 不好意思，这个报价已经是最低了。

3. 房间既宽敞又舒适，我们相信您会过得很愉快。

4. 我向您推荐的豪华套房更豪华更舒适。

5. 很抱歉，我们没有商级连通房，只有豪华连通房。

6. 如需加床，我们将会收取五百泰铢。

7. 可以提供您的信用卡做担保吗？

8. 没有任何担保，我们只可以为您保留到晚上六点钟。

9. 所预定的房间保留至当天的晚上六点，用现金或信用卡做担保除外。

10. 已做担保的预订，如当天取消或没入住，本酒店将会收取当天的一晚房费。

● **客满无法预订**

1. 非常抱歉，现在是旺季，我们先将您列入候补名单，如有人取消预订，我们马上联系您，怎么样？

2. 没有任何房间可以提供。

3. 所有房间都订满了。

● **确认预订并表示感谢**

1. 我重复一下您的预订，以确保准确无误。

2. 您的预订是暂时的，如果那天晚上六小时前你仍未到，我们将会取消您的预订。

3. 请您在下午六点到本酒店办理入住手续。

4. 如需任何帮助，请随时与我们联系。

5. 感谢您预订 XXX 酒店，如有任何疑问或许做任何更改，请尽快与我们联系。

● **查询预订记录**

1. 请您稍等，让我查一下我们的预订记录。

2. 请问什么时候做的预订。

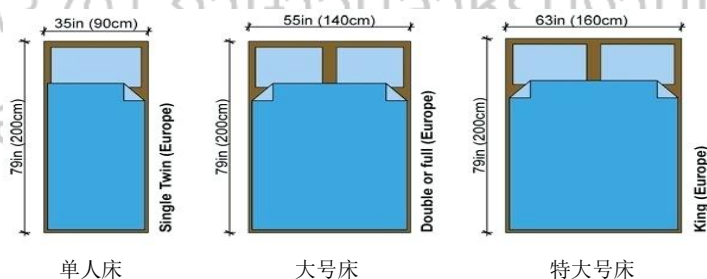
3. 我们将会延续您的预订。

4. 很抱歉，我们没有那天预订的记录。

เอกสารประกอบการสอนรายวิชา
CHA3701 ภาษาจีนสำหรับงานโรงแรม
อาจารย์ ดร.ชนิชา คัดประเสริฐ

酒店房间类型中英文对照 (1)¹

英文	中文	英文	中文
按设施及规格分类			
Single Room	单人间	Triple	三人间
Twin Room/ Double Room	双人间	Quad	四人间
King size Double Room	大床间	Suite	套间
Standard	标准间	Apartment	公寓
按级别分			
Economic Room	经济间	Deluxe	豪华间
Standard Room	普通间	Business	商务标间
Superior Room	高级间	Executive Room	行政标间
按朝向分			
Front View Room	朝街房	Sea View Room	海景房
Rear View Room	背街房	Lake View Room	湖景房
City View Room	城景房	Mountain View Room	山景房
Garden View Room	园景房		
特殊房型			
Non-Smoking Room	无烟标准间	Adjoining Room	相邻房
Handicapped Room	残疾人客房	Connecting Room	连通房
Room with Kitchen	带厨房客房		



¹ 滕悦然. (2014). 《酒店前台常用英语口语大全》. 北京: 化学工业出版社. 17 页.

课后练习

1. 把下列词语翻译成泰语。(แปลคำต่อไปนี้เป็นภาษาไทย)

接车服务 _____ 入住 _____
 行程变动 _____ 退房 _____
 优惠套餐 _____ 报价 _____

2. 画线连接可以搭配的词语。(โยงเส้นจับคู่คำศัพท์)

定语(ส่วนขยาย) + 中心语(คำหลัก)	动词(คำกริยา) + 宾语(กรรม)
房间 酒店	包括 手续
接机 类型	预订 礼宾台
退房 服务	联系 早餐
候补 名单	取消 套房
五星级 手续	办理 预订

3. 选词填空。(เลือกคำที่เหมาะสมเติมลงในช่องว่าง)

优惠 取消 保留 确保 预付 担保

- 没有任何 _____, 我们只可以为您 _____ 到晚上六点钟。
- 我重复一下您的预订, 以 _____ 准确无误。
- 如果那天晚上六小时前你仍未到, 我们将会 _____ 您的预订。
- 我们酒店现在有一个家庭 _____ 套餐。
- 您需要先 _____ 一半的房费, 稍后会给您一个帐户号。

4. 选择合适的问答。(เลือกประโยคที่เหมาะสมเติมลงในบทสนทนา)

客人要预订一间房

A 我们有单人间、双人间、套间和豪华套间

B 您预订的是4月16到19日的不要早餐的套房

C 能为您提供什么帮助吗？

D 我们期待您的光临

E 4月16到19日

F 先生，您能告诉我您的名字吗

接待：1. _____ ？

客人：这里是上海。我想预定一个房间。

接待：你想要什么样的房间？2. _____。

客人：我要预订一间套房。

接待：你要早餐吗？

客人：不用了，谢谢。

接待：3. _____ ？

客人：史密斯。S-m-i-t-h。

接待：谢谢您，史密斯先生。您需要预定哪几天？

客人：4. _____。

接待：好的，史密斯先生。5. _____，
我说对了吗？

客人：是的，谢谢。

接待：您什么时候到达？

客人：在早上九点。

接待：好的。6. _____。

客人：谢谢你，再见。

接待：再见。

第二课

入住酒店

对话一：客人到达帮助看守行李

行李员：晚上好。欢迎光临！

客人：晚上好。

行李员：您一共带了四件行李是吗？

客人：是的。

行李员：好的，我将把这个大包和箱子给您送到前台。

客人：好的，谢谢。这个箱子装的是易碎品。请小心一点。

行李员：不客气，先生。总台就在前面，这边请。

对话二：接待预订客人

接待：晚上好，先生。我能为您做些什么吗？

客人：我两周前订了一间套房。我叫史密斯。

接待：请稍等，史密斯先生。我要检查一下到达客人的名单。对不起，让您久等了，您定了一个高级套房从今天到 27 日。

客人：是的，没错。

接待：我能看一下您的护照好吗？（检查护照和递还给他）谢谢。请您填写这张登记表。

客人：（填写表格）给您。这样可以吗？

接待：好的，谢谢。您如何付账，用现金还是信用卡？

客人：我可以用旅行支票支付吗？

接待：当然可以。这是 1208 房间的钥匙。请保存好。行李员马上会带您上楼。（行李员走了过来）祝您有个愉快的夜晚。

客人：谢谢。

对话三：进房后向客人介绍设施设备与服务

行李员：这就是你的房间，先生。您先请。

客人：谢谢。啊，这是一间宽敞的好房间。

行李员：是的，我们酒店的房间都很大，尤其是正面的房间景观更好。让我为你拉开窗帘。

客人：从这里观景的确不错。

行李员：这是客房的电话。如果你需要拨打外线电话，请拨 9，如果您需要拨打本酒店其他客房的电话，请拨 8，如您在住店期间有任何需要，请按快捷键或者拨 3 就可以连接到客房中心。这里有互联网连接，同时也覆盖了无线网络 WiFi。这些都是免费提供的。你在客房指南里可以找到怎样使用客房设施的说明，指南就放在电话机旁边。

客人：我知道了，谢谢你。对了酒店的餐厅在哪儿？

行李员：啊，二楼和三楼各有一个餐厅，大厅里设有咖啡店。

客人：啊，这太好了，谢谢你周到的服务。再问一下酒店里有美发店吗？

行李员：有，美发店就在客厅左侧。不过我想今天也许关门了。需要我去为您查看一下吗？

客人：噢，不必了。谢谢你。

行李员：如果您需要洗熨衣服请找客房经理。如果您需要特殊服务，比方说要出租车或机场交通车，可以直接给前台打电话。

客人：好的。

行李员：我还可以为您做什么吗？

客人：哦，不用了！谢谢你。

行李员：我很荣幸为您服务！如果你有任何要求，请联系客房中心，会为您提供 24 小时服务。希望你在这里过得很愉快，史密斯先生。

生词

- | | |
|----------|---------------------|
| 1. 行李 | กระเป๋าเดินทาง |
| 2. 易碎品 | สินค้าแตกง่าย |
| 3. 登记表 | แบบฟอร์มลงทะเบียน |
| 4. 付账 | ชำระเงิน จ่ายบิล |
| 5. 旅行支票 | เช็คท่องเที่ยว |
| 6. 支付 | จ่ายเงิน |
| 7. 保存 | เก็บรักษา |
| 8. 宽敞 | กว้างขวาง (พื้นที่) |
| 9. 景观 | ทัศนียภาพ |
| 10. 客房 | ห้องพักแขก |
| 11. 拨打 | โทร |
| 12. 外线电话 | โทรศัพท์ภายนอก |
| 13. 快捷键 | ปุ่มลัด |
| 14. 互联网 | อินเทอร์เน็ต |
| 15. 链接 | เชื่อมต่อ |
| 16. 指南 | คู่มือแนะนำ |

- | | |
|---------|-------------------------|
| 17. 周到 | ทั่วถึง ไม่ขาดตกบกพร่อง |
| 18. 美发店 | ร้านทำผม |
| 19. 熨 | รีดผ้า |
| 20. 前台 | แผนกต้อนรับ |
| 21. 荣幸 | รู้สึกเป็นเกียรติ |

基本句型

(一) 客人常用汉语句型

1. 我两周前订了一间带浴室的标准双人间。

2. 我可以用旅行支票支付吗?

3. 劳驾，请问餐厅在哪儿?

4. 这个箱子装的是易碎品。请小心一点。

5. 现在我想了解一下客房服务的信息，比如说餐厅……

6. 客房的服务时间是几点到几点?

(二) 服务人员常用汉语句型

● 入住登记

1. 欢迎光临 xx 酒店。我是 xx，请问我该怎么称呼您呢?

2. 先生/女生，您好！请问我能为您做些什么？

3. 如果你有任何需要，请随时联系我们。

4. 请在那边稍坐一会儿，我为您办理入住手续。

5. 请把您的护照和信用卡交给我。办完入住手续后，我会马上归还给您。

6. 你是要吸烟房间还是无烟房间？

7. 先生/女士，不好意思，打搅一下。请问您是要分开付押金还是一起付呢？

8. 这是您的房卡和早餐券。请您在这里签个名好吗？

9. 这是您的护照和信用卡。现在您可以去房间了。希望你在这里居住愉快。

● 引领客人去房间，提供行李服务

1. 很高兴为您效劳（服务）。

2. 这些是你的行李吗？

3. 你一共有多少件行李？

4. 你一共带了四件行李，是不是？

5. 我来帮您拿行李。

6. 您的行李中有贵重物品或易碎物品吗？

7. 请您乘坐客梯，在房间等候。

8. 我乘工作电梯，把行李送到你的房间。

9. 请告诉我您的房间号码。

10. 请将行李放在门外。

ห้ามเผยแพร่ก่อนได้รับอนุญาต

11. 请跟我来。

12. 先生，您先请。

เอกสารประกอบการสอนรายวิชา

13. 请您注意台阶。

CHA3701 ภาษาจีนสำหรับงานโรงแรม

14. 小心碰头。

อาจารย์ ดร.ชนิชา คัดประเสริฐ

各种信用卡



威士卡



银联卡



万事达卡



美国运通卡



JCB 信用卡



万事顺借记卡

课后练习

1. 把下列词语翻译成泰语。(แปลคำต่อไปนี้เป็นภาษาไทย)

贵重物品 _____ 早餐券 _____
 易碎物品 _____ 24 小时服务 _____
 无烟房间 _____ 客房指南 _____

2. 画线连接可以搭配的词语。(โยงเส้นจับคู่คำศัพท์)

定语(ส่วนขยาย) + 中心语(คำหลัก)	动词(คำกริยา) + 宾语(กรรม)
愉快的 房间	付 台阶
宽敞的 夜晚	拨打 押金
周到的 服务	注意 外线

3. 选词填空。(เลือกคำที่เหมาะสมเติมลงในช่องว่าง)

免费 劳驾 填写 保存 乘坐

1. _____, 请问健身房在哪儿?
2. 请您_____客梯, 在房间等候。
3. 互联网连接和无线网络都是_____提供的。
4. 请您_____这张登记表。
5. 这是 1015 房间的钥匙。请_____好。

4. 选择合适的问答。(เลือกประโยคที่เหมาะสมเติมลงในบทสนทนา)

4.1 为预订客人登记入住

- A 请您填写住宿登记表
- B 昨天我预定了一个双人间
- C 您如何付费
- D 请稍等片刻, 我查一下预订记录

接待: 早上好, 我能为您做些什么?

客人: 1. _____, 我叫史密斯。

接待: 2. _____。您昨天预定了一个双人间。

能把您的护

照给我看一下吗?

客人: 好的。

接待: 谢谢, 3. _____。

客人: 好的。

接待: 4. _____?

客人: 用信用卡。

4.2 接待未预订客人

A 所有的房间都订满了

B 请您到我们大堂休息室，也许会让您感到更舒适

C 今天晚上能不能给我一个房间

D 只有我一个人

E 我更喜欢住在这儿。我的一个朋友向我推荐你们酒店

接待：下午好，女士。我可以帮你吗？

客人：你好，我刚从澳门过来。1. _____ ?

接待：你预订了吗，女士？

客人：没有。

接待：请问你们一共有多少人？

客人：2. _____。

接待：请稍等。我得检查一下是否有空房……噢，对不起，女士。

3. _____。但我们今晚六点后可以安排一个

房间。如果你现在需要一间房，也可以帮您联系另一家酒店。

客人：4. _____。我就在这里等到晚上六点吧。

接待：好的，女士。5. _____。

如果您需要任何帮助，请告诉我们。

客人：谢谢，没问题

第三课

房间设施与客房服务

对话一：向客人介绍房间设备

楼层服务员：史密斯先生，这里是电灯开关、温度调节器、衣柜、迷你吧。电动剃须刀插座在这里，电压是 220V。

客人：哦，它比美国的高很多。我的电动剃须刀是美国的，是 110V。

楼层服务员：别担心，我们有变压器外借。

客人：好，可以给我一个吗？

楼层服务员：当然可以，史密斯先生。我去给您拿一个。这是我们酒店服务信息的小册子。它可以让您了解到我们酒店所提供的服务和相关设备。

客人：太好了。谢谢。

楼层服务员：不用谢。希望你在这里过得愉快。

对话二：向客人介绍酒店的服务

楼层服务员：请问我可以进来吗？我是服务员。

客人：来了，请进。

楼层服务员：下午好，先生。这里是您需要的变压器。

客人：非常感谢。顺便问你一下。我想在房间吃早餐。我什么时候可以预订呢？

楼层服务员：菜单挂在门把手上，您只需要在菜单中找到您喜欢吃的，然后标出时间，今晚睡觉前挂在门外。我们酒店有客房用餐服务。

客人：明天我得早点儿起床，出去办事。

楼层服务员：先生，您可以让接线员提供叫醒服务。

客人：谢谢你提供的信息。

楼层服务员：如果你不想被打扰，把这个“请勿打扰”的牌子挂在门上。如果它转向相反的方向，我就会知道，您想要我去收拾房间。

客人：好的。

楼层服务员：我随时为您服务。

对话三：因房间太吵客人要求换房

客房服务员：早上好，请问需要我为你做些什么？

客人：我是1208房的史密斯，能帮我换个房间吗？

客房服务员：请问什么原因？

客人：这个房间太吵了，街上的吵闹声让我很不舒服。

客房服务员：对不起，1208房临街所以比较吵。我看看能不能帮您找个安静点的房间。啊，1216房现在空着并且位于酒店的中部。你看行吗？

客人：可以。

客房服务员：好的，等你准备好的时候给我打电话，我会派一个行李员帮您搬运行李。

客人：太好了，非常感谢。

对话四：客人要求多一些衣架

客房服务员：你好，客房服务。

客人：能给我多一些衣架吗？我衣服多，是长住的。

客房服务员：好的，先生。

客人：谢谢。请再给我换这个枕头，它太薄，还有污渍。

客房服务员：非常抱歉。我现在马上过去给您换，请稍等。

客人：好的。

生词

- | | |
|----------|---|
| 1. 电灯 | หลอดไฟ |
| 2. 开关 | ปุ่มเปิดปิด |
| 3. 温度调节器 | เครื่องควบคุมอุณหภูมิ |
| 4. 衣柜 | ตู้เสื้อผ้า |
| 5. 迷你吧 | มินิบาร์ |
| 6. 电动剃须刀 | ที่โกนหนวดไฟฟ้า |
| 7. 插座 | เต้าเสียบปลั๊กไฟ |
| 8. 插头 | ปลั๊ก |
| 9. 电压 | แรงดันไฟฟ้า |
| 10. 变压器 | เครื่องแปลงแรงดันไฟฟ้า |
| 11. 外借 | ยืม(มาจากที่อื่น) ให้ยืม(ออกนอกสถานที่) |
| 12. 设备 | อุปกรณ์ติดตั้ง |
| 13. 把手 | ด้าม ที่จับ |
| 14. 接线员 | พนักงานรับสายโทรศัพท์ |

- | | |
|------------|---------------|
| 15. 叫醒 | ปลุก |
| 16. 打扰 | รบกวน |
| 17. 随时 | ทุกเวลา |
| 18. 吵 | หนวกหู ทะเลาะ |
| 19. 吵闹 | เอะอะโวยวาย |
| 20. 临街 | ติดถนน |
| 21. 衣架 | ไม้แขวนเสื้อ |
| 22. 枕头 | หมอน |
| 23. 污渍(zì) | รอยคราบ |



基本句型

(一) 客人常用汉语句型

• 询问客房设施与服务

1. 请问 405 房间在哪里?

2. 我的行李什么时候可以到?

3. 感谢您提供的信息。

4. 我想在房间吃早餐。我什么时候可以预订呢?

5. 打扰了，能告诉我咖啡厅在哪里吗?

• 提出要求

1. 能帮我换个房间吗？

2. 这个房间太吵了，街上的吵闹声让我不舒服。

3. 我朋友住在 302，请问她隔壁的房间空着吗？

4. 我想先看看房间再确定。

5. 我们想要加一张床，加床费多少钱？

6. 请再给我换这个枕头，它太薄，还有污渍。

7. 能给我们多拿一些衣架吗？我们衣服多，是长住的。

(二) 服务员常用汉语句型

• 介绍房间设施

1. 我是客房服务员，我可以进来吗？

2. 请往这边走。

3. 希望你在这里过得愉快。

4. 桌上有个文件夹。

5. 卫生间里有刮胡刀插座。

6. 遥控器在那边。

7. 桌上有城市信息手册。

8. 左边的按钮是控制电视机的。

9. 这个旋钮控制开关。

10. 右边的旋钮是电灯开关。

11. 乘电梯到四楼。

● 处理客人提出的要求

1. 如果您有什么事情需要我们转达给他，请留言或留下您的电话号码我们会及时转达。

2. 那您换到另外一个房间好吗？

3. 能告诉我你想换房的原因吗？

4. 如果您需要换房我们会立刻为您安排。

5. 那么 302 房间可以吗？那间的视野很好，能看到漂亮的花园景观。

6. 如果您喜欢 404 房，服务生马上就可以帮您把行李搬过去。

7. 我来查一下。对不起，没有空房间了。你愿意换成套间吗？



ห้ามเผยแพร่ก่อนได้รับอนุญาต

เอกสารประกอบการสอนรายวิชา
CHA3701 ภาษาจีนสำหรับงานโรงแรม
อาจารย์ ดร.ชนิชา คัดประเสริฐ

客房设施

卫浴间

吹风机

毛巾

浴袍

镜子

洗漱用品

娱乐设施

iPod扩充基座

所有客房免费WiFi

电话

卫星频道/有线电视

舒适设施服务

床边插座

隔音设施

空调

日报

床单

唤醒服务

闹钟

拖鞋

餐饮服务设施

咖啡/茶冲泡器具

免费瓶装水

迷你吧

便利服务设施

每日客房清洁服务

装修/家具

地毯

沙发

垃圾桶

书桌

洗衣服务

干衣机

熨衣设施

衣柜

1张特大床

客房面积: 24 m²

景观: 城景

禁烟房

淋浴

更多设施服务

ที่มา: <https://shorturl.asia/Wzj7K>

เอกสารประกอบการสอนรายวิชา
CHA3701 ภาษาจีนสำหรับงานโรงแรม
อาจารย์ ดร.ชนิชา คัดประเสริฐ

课后练习

1. 把下列词语翻译成泰语。(แปลคำต่อไปนี้เป็นภาษาไทย)

文件夹 _____ 遥控器 _____
叫醒服务 _____ 按钮 _____
请勿打扰 _____ 旋钮 _____

2. 画线连接可以搭配的词语。(โยงเส้นจับคู่คำศัพท์)

动词(คำกริยา)	+	宾语(กรรม)
控制		电梯
乘坐		开关
收拾		房间
搬运		行李

3. 选词填空。(เลือกคำที่เหมาะสมเติมลงในช่องว่าง)

打扰 污渍 确定 旋钮 临界

- _____了，能告诉我咖啡厅在哪里吗？
- 右边的_____是卫生间的电灯开关。
- 我被子上有_____，请再给我换个新的。
- 我想先看看房间再_____。
- 1208 房_____所以比较吵

4. 选择合适的问答。(เลือกประโยคที่เหมาะสมเติมลงในบทสนทนา)

4.1 客人需要变压器

A 不过现在都给客人借走了，如果有可以马上借给您

B 我想用一用我的吹风机

C 这是应该的

客房服务员：您还有什么别的需要我做的吗，先生？

客人：1. _____，它是 110V 的电压，你们有变压器吗？

客房服务员：有的，2. _____。但我们可以借给你一个吹风机。

客人：好的，能马上拿给我吗？

客房服务员：我马上给您拿来。

客人：谢谢。

客房服务员：3. _____。

4.2 客人要求加一张床

A 楼上正在进行修理工作，但是休息时间会停止这些工作

B 我们的儿子下星期将要来和我们住几天，要加一张床

C 昨晚睡得怎么样

D 那请您先到前台登记，前台将会为你安排

客房服务员：早上好！1. _____？

客人：很好，谢谢。楼上在干什么？

客房服务员：很抱歉，先生。2. _____，感谢您能理解。

客人：好吧。哦，顺便说一下，3. _____。

客房服务员：4. _____。我们接到通知后立即为您加床。

客人：您知道加床费多少钱吗？

客房服务员：我不太清楚。请您到前台去问一问。

第四课

电话总机

对话一：电话无人接听

总机：您好，诺富特酒店，请问有什么可以帮您吗？

客人：帮我接通 1216 房，史密斯先生。

总机：好的，请问您贵姓？

客人：玛丽，是他的妻子。

总机：请稍等，玛丽夫人，我帮您转接……不好意思让您久等了，玛丽夫人，电话没有人接听，请问您需要留言吗？

客人：不用了，我下午再打。

总机：好的，谢谢。

（玛丽夫人再给史密斯先生打电话）

总机：您好，诺富特酒店，请问有什么可以帮您吗？

客人：您好，我是玛丽，请帮我转 1216 房间！

总机：请问房间客人贵姓？

客人：他叫史密斯。我上午打过一次了。

总机：玛丽小姐，请稍等，我帮您转过去。（转接中）晚上好，史密斯先生，这里是总机，有位玛丽小姐来电，请问您接听吗？

客人：好的，谢谢。

总机：不客气，请稍等。

对话二：客人询问如何打外线电话

总机：晚上好！诺富特酒店总机，能为您效劳吗？

客人：晚上好！我想打电话给住在酒店主楼的朋友，可以帮我转接吗？

总机：房与房之间互打请直接拨房间号即可，房间之间互打电话是免费的。

客人：谢谢，顺便问一下，如何拨打外线电话呢？

总机：请先拨9，然后再拨电话号码。

客人：请问国际电话又是怎么打呢？

总机：打国际长途电话，请先拨9，再拨国家号码和电话号码。所有国家的区号代码在您房间内的服务指南里都有标注。

客人：我知道了，谢谢。

总机：不客气，感谢您来电。

对话三：客人要求叫醒服务

总机：我是接线员，需要什么帮助吗？

客人：是的，我想请你明天早上叫醒我。

总机：好的，先生。什么时间？

客人：在早上七点半左右。

总机：我们有电脑叫醒服务。请先拨5然后按叫醒时间。早上七点半请您先拨5然后拨0730。最后一定要确定有五位数字。

客人：50730，我明白了。

总机：没错，先生。我们的电脑会记录时间和您的房间号码。

客人：谢谢。

总机：不客气，先生。希望您度过一个美好的夜晚。

生词

- | | |
|--------|---------------------------|
| 1. 转接 | โอนสาย |
| 2. 转 | โอน |
| 3. 接听 | รับสาย (โทรศัพท์) |
| 4. 留言 | ฝากข้อความ |
| 5. 总机 | ชุมสายโทรศัพท์ |
| 6. 长途 | ทางไกล |
| 7. 标注 | ทำเครื่องหมายและบันทึกไว้ |
| 8. 接线员 | พนักงานรับสายโทรศัพท์ |
| 9. 记录 | บันทึก |
| 10. 度 | ผ่าน(ช่วงเวลา) 过 (指时间) |

基本句型

(一) 客人常用汉语句型

1. 您好，请帮我转 201 房间。

2. 我想打电话给住在酒店主楼的朋友，可以帮我转接吗？

3. 请问如何拨打本市另一家酒店的电话呢？

4. 请问国际电话怎么打呢？

5. 我想打电话到我朋友房间。我该怎么办呢？

6. 我想请你明天早上叫醒我。

7. 我想要个明天早上 6 点 45 分叫醒服务，然后 6 点 55 分再叫我一次。

8. 帮我接通 101 房，王鹏先生。

9. 请告诉他今晚十点给我回电话。

10. 我可以留言给 202 客人吗？

11. 他的名字叫史密斯，请他回来后给我回电话。

12. 我是 316 客房，有人给我留言吗？

13. 我的电话留言灯一闪一闪的，是否有我的留言？

(二) 接线生常用汉语句型

• 转接电话

1. 对不起，我们在酒店的名单上找不到客人的名字。

2. 我把电话转接到接待处让他们为您查一下，好吗？

3. 我再帮您查一下，请稍等。

4. 对不起，让您久等了。

5. 请稍等，我将为您转接。

6. 您好，先生。这里是总机，您有一个外线电话，介意我接入您的房间吗？

7. 晚上好，史密斯先生，李先生的电话，请问您是否需要接听？

8. 对不起，先生，他们的电话占线，请您稍后再拨。

9. 对不起，先生，我们不可以透露客人的房号。

10. 请不要挂线，我马上帮您接通。

● **客人叫醒服务**

1. 我们有电脑叫醒服务，请先拨5然后按叫醒时间。早上七点半的话请您先拨5然后拨0730 最后一定要确定有五位数字。

2. 我们的电脑会记录时间和您的房间号码。

3. 希望您度过一个美好的夜晚。

4. 您需要两次叫醒服务，第一次叫醒服务是6点45分，第二次叫醒时间是6点55分，对吗？

5. 请您放心，我们将会准时叫醒您的。

• 留言服务

1. 请问您贵姓？对不起，请您重复一次好吗？

2. 请拼出客人的名字好吗？

3. 对不起，我听不清楚，请您重新打一次好吗？

4. 对不起，先生，电话无人接听，请您稍后再拨或留言。

5. 我重复一次您的信息。

6. 对不起，先生，我们暂时没有收到您的留言。

7. 是的，您有一个留言。您不在时，xx先生打电话给您，请您早上九点在大厅等候，届时会有人来接您。

8. 请您讲慢一点（大声点），好吗？

课后练习

1. 把下列词语翻译成泰语。(แปลคำต่อไปนี้เป็นภาษาไทย)

占线	_____	无人接听	_____
挂线	_____	转接	_____
接通	_____	留言	_____

2. 选词填空。(เลือกคำที่เหมาะสมเติมลงในบทสนทนา)

接通 重复 重新 准时 记录

1. 请你再_____一遍，好吗？
2. 请您放心，我们会_____叫醒您的。
3. 喂！喂！，我听不见，请您_____打一次好吗？
4. 帮我我们的电脑会_____时间和您的房间号码。
5. _____501 房，王鹏先生。

3. 选择合适的问答。(จับคู่ประโยคบทสนทนาที่เหมาะสม)

A 请先拨 60 再拨房间号码。

B 总机：请您放心，我们将会准时叫醒您的。

C 好的，我等一下再打来。

D 请稍等……谢谢您的等待。XXX 房间没有回应。

E 请先拨 9，再拨国家号码和电话号码。

1. 您好，请问我可以和 xxx 房间的史密斯先生通话吗？ ()
2. 我想打电话到我朋友房间。我该怎么办呢？ ()
3. 不好意思，电话占线。 ()
4. 请不要忘记，我明天还要去机场。 ()
5. 请问国际电话怎么打呢？ ()

4. 排序。(เรียงบทสนทนาให้ถูกต้อง)

4.1 转接到另一个房电话，无人回应

- (1) 您好，请问我可以和 1204 房间的王宏先生通话吗？
- () 好的，请稍等……谢谢您的等待。恐怕还是没有回应。你愿意留个口信吗？
- () 当然可以，先生。请稍等……谢谢您的等待。1204 房间没有回应。
- () 我帮您接到留言台。请稍等一下。
- () 好的。
- () 能不能再试一次？

4.2 客人病了求助

- (1) 我的肚子不舒服，可能是海鲜吃的太多了。
- () 是的！
- () 我帮您叫医生好吗？
- () 马上就去，先生，请问您的房间号码是 1302 对吗？
- () 不用了，谢谢。
- () 好的，麻烦您快一点。
- () 我明白了，先生。在医生到来之前，有什么能为您效劳的吗？

CHA3701 ภาษาจีนสำหรับงานโรงแรม

อาจารย์ ดร.ชนิชา คัดประเสริฐ