



Synergy

Synergy Cooperative Association

協同組合 シナジー

はたら

ともに働き

みらい

ともに未来へ

しゅくはく

ぎょう

宿泊業

じつむ

実務ガイド

りょかん はたら

ホテル・旅館で働く

がいこくじん

じっせん

外国人のための実践マニュアル

Cẩm nang thực hành ngành khách sạn
dành cho người nước ngoài

まな

学ぶ

はたら

働く

つながる

みらい

未来へ

For a Better Tomorrow, Together.



この本で学ぶこと

Bạn sẽ học được gì?

りょかん つか

れいぶん かいわ まな

わ

かくにん すこ

ホテル・旅館で使うことばを、例文と会話で学びます。分からないときは確認し、少しずつ
 実務につなげましょう。

Cuốn sách giúp bạn học từ ngữ dùng trong khách sạn và nhà trọ kiểu Nhật qua câu mẫu và hội thoại.
 Nếu chưa hiểu, hãy hỏi lại và từng bước áp dụng vào công việc.

こえ だ よ

1 声に出して読む

Đọc thành tiếng phần tiếng Nhật và cách đọc. Sau đó che phần tiếng Việt để tự kiểm tra nghĩa.

れいぶん いみ かくにん

2 例文で意味を確認する

Học từ qua câu mẫu và xác định ai đang nói: nhân viên, khách hay người hướng dẫn.

やく こうたい かいわ

3 役を交代して会話する

Luân phiên đóng vai, rồi thay tên, số phòng và thời gian để luyện thêm tình huống mới.

じぶん しょくば かくにん

4 自分の職場で確認する

Đối chiếu với quy trình, thiết bị và thông tin thực tế tại nơi làm việc.

じっしゅう はんい

実習の範囲

じっさい じっしゅう にんてい ぎのうじっしゅうけいかく しどういん しじ したが ほんしょ しごと

実際の実習は、認定された技能実習計画と指導員の指示に従います。本書にあるすべての仕事を、すべての

じっしゅうせい たんとう かぎ さんこう

実習生が担当するとは限りません。[参考 1・2]

Công việc thực tế phải tuân theo kế hoạch thực tập đã được phê duyệt và hướng dẫn của người phụ trách. Không phải mọi thực tập sinh đều được giao tất cả các nghiệp vụ trong sách. [Nguồn 1-2]

じかん かいすう りょうきん しせつめい れんしゅうよう れい しょくば じょうほう お か

時間・階数・料金・施設名などは練習用の例です。職場の情報に置き換えてください。

Thời gian, số tầng, mức giá và tên cơ sở trong sách chỉ là ví dụ luyện tập. Hãy thay bằng thông tin tại nơi bạn làm việc.

だい か きそ	第 1 課	基礎	4	だい か せっきゃく あんない	第 9 課	接客・案内	76
		Kiến thức cơ bản				Phục vụ và hướng dẫn khách	
だい か ざいりゅうしかく ろうどうけいやく ぜい ほけん	第 2 課	在留資格、労働契約、税と保険	13	だい か きゃくしつせいそう	第 10 課	客室清掃・ハウスキーピング	87
		Tư cách lưu trú, hợp đồng lao động, thuế và bảo hiểm				Vệ sinh và chăm sóc buồng phòng	
だい か しゅうぎょう	第 3 課	就業	22	だい か	第 11 課	レストランサービス	96
		Làm việc tại cơ sở				Phục vụ nhà hàng	
だい か あんぜんえいせい にちじょうぎょうむ	第 4 課	5S、安全衛生、日常業務	28	だい か かいけい	第 12 課	チェックアウト・会計	105
		5S, an toàn vệ sinh và công việc hằng ngày				Trả phòng và thanh toán	
だい か しゅくはくしせつ かんない	第 5 課	宿泊施設・館内	40	だい か きゃくさま いらい	第 13 課	お客様からの依頼	114
		Cơ sở lưu trú và các khu vực bên trong				Tiếp nhận yêu cầu của khách	
だい か よやくぎょうむ	第 6 課	予約業務	48	だい か たいおう	第 14 課	クレーム・トラブル対応	123
		Nghiep vụ đặt phòng				Xử lý khiếu nại và sự cố	
だい か	第 7 課	チェックイン	58	だい か でんわたいおう	第 15 課	電話対応	136
		Nhận phòng				Giao tiếp qua điện thoại	
だい か きゃくしつ せつびあんない	第 8 課	客室・設備案内	67	だい か きんぎゅうじ たいちょうふりょう	第 16 課	緊急時・体調不良	145
		Giới thiệu phòng và thiết bị				Tình huống khẩn cấp và khi không khỏe	

かんまつ	かいとうれい	154	がくしゅうきろく	158	しょくば じょうほう	159
巻末	解答例		学習記録		職場の情報	
	さくいん		さんこうしりょう			
	ことば索引	160	参考資料	172		

1 ことば

Từ vựng

あんぜん かん きほん き こうどう

安全に関する基本のことばを聞いて、行動につなげましょう。

Nghe và hiểu các từ cơ bản về an toàn để thực hiện đúng hướng dẫn.

No	日本語	よみかた	意味・メモ
001	技能実習	ぎのうじっしゅう	Thực tập kỹ năng
002	技能実習生	ぎのうじっしゅうせい	Thực tập sinh kỹ năng
003	実習（する）	じっしゅう（する）	Thực tập (động từ)
004	製造	せいぞう	Sản xuất, chế tạo
005	機械	きかい	Máy móc

1 ことば

Từ vựng • tiếp theo

No	日本語	よみかた	意味・メモ
006	安全	あんぜん	An toàn
007	危険 (な)	きけん (な)	Nguy hiểm (tính từ) Trong nhà máy, từ này đôi khi được viết bằng katakana: キケン.
008	危ない	あぶない	Nguy hiểm
009	清掃	せいそう	Làm vệ sinh Vệ sinh nơi làm việc để giữ sạch sẽ và dễ phát hiện bất thường.
010	非常口	ひじょうぐち	Cửa thoát hiểm
011	注意	ちゅうい	Chú ý

1 ことば

Từ vựng • tiếp theo

No	日本語	よみかた	意味・メモ
012	火事	かじ	Hỏa hoạn
013	事故	じこ	Sự cố / tai nạn
014	服装	ふくそう	Trang phục
015	安全装置	あんぜんそうち	Thiết bị an toàn
016	安全カバー	あんぜんかばー	Nắp đậy an toàn
017	けが	けが	Chấn thương, vết thương

1 ことば

Từ vựng • tiếp theo

No	日本語	よみかた	意味・メモ
018	けがをしました	けがをしました	Tôi bị thương rồi.
019	電源	でんげん	Nguồn điện
020	電源を切ります	でんげんをきります	Tắt nguồn điện
021	非常停止ボタン	ひじょうていしぼたん	Nút dừng khẩn cấp
022	非常停止ボタンを押します	ひじょうていしぼたん をおします	Nhấn nút dừng khẩn cấp
023	ルール	るーる	Quy tắc

1 ことば

Từ vựng • tiếp theo

No	日本語	よみかた	意味・メモ
024	ルールを守ります	るーるをまもります	Tuân thủ quy tắc
025	止めます	とめます	Dừng lại, cho dừng
026	機械を止めます	きかいをとめます	Dừng máy
027	やって	やって	Hãy làm

よ

いみ

かくにん

読みましょう。意味を確認しましょう。

Đọc thành tiếng rồi kiểm tra lại nghĩa của từ.

1 ことば

Từ vựng • tiếp theo

No	日本語	よみかた	意味・メモ
028	止めて	とめて	Hãy dừng lại
029	取って	とって	Hãy lấy
030	だめ (な)	だめ (な)	Không được; không tốt (tính từ)

よ いみ かくにん
読みましょう。意味を確認しましょう。

Đọc thành tiếng rồi kiểm tra lại nghĩa của từ.

2 よく使う表現

Mẫu câu thường dùng

じっしゅうせい

S01-01

実習生

いちど ねが

もう一度お願いします。

Anh/chị nhắc lại giúp tôi được không ạ?

じっしゅうせい

S01-02

実習生

わ おし

分かりません。教えてください。

Tôi chưa hiểu. Anh/chị hướng dẫn giúp tôi với ạ.

じっしゅうせい

S01-03

実習生

あぶ

ここは危ないです。

Ở đây nguy hiểm.

じっしゅうせい

S01-04

実習生

しどういん よ

指導員を呼んでください。

Nhờ anh/chị gọi người hướng dẫn giúp tôi.

しじ き

指示を聞くと

と しょくば き みじか しじ きゃくさま ねが

「やって」「止めて」は職場で聞く短い指示です。お客様にお願いするときは「～してください」など

ていねい ひょうげん つか

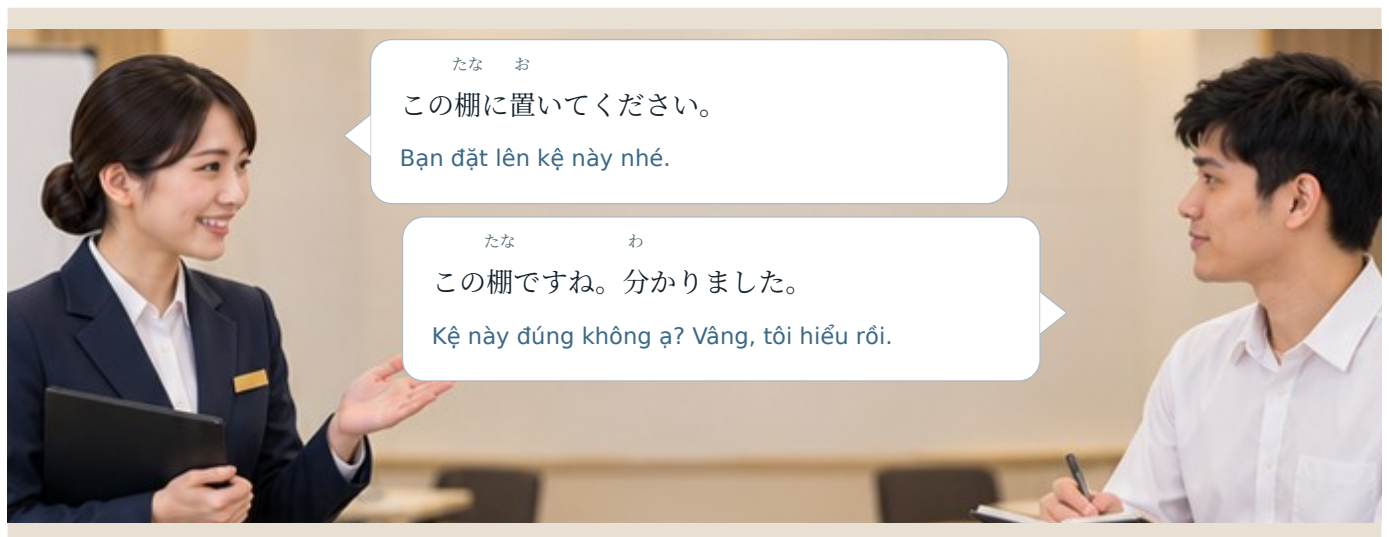
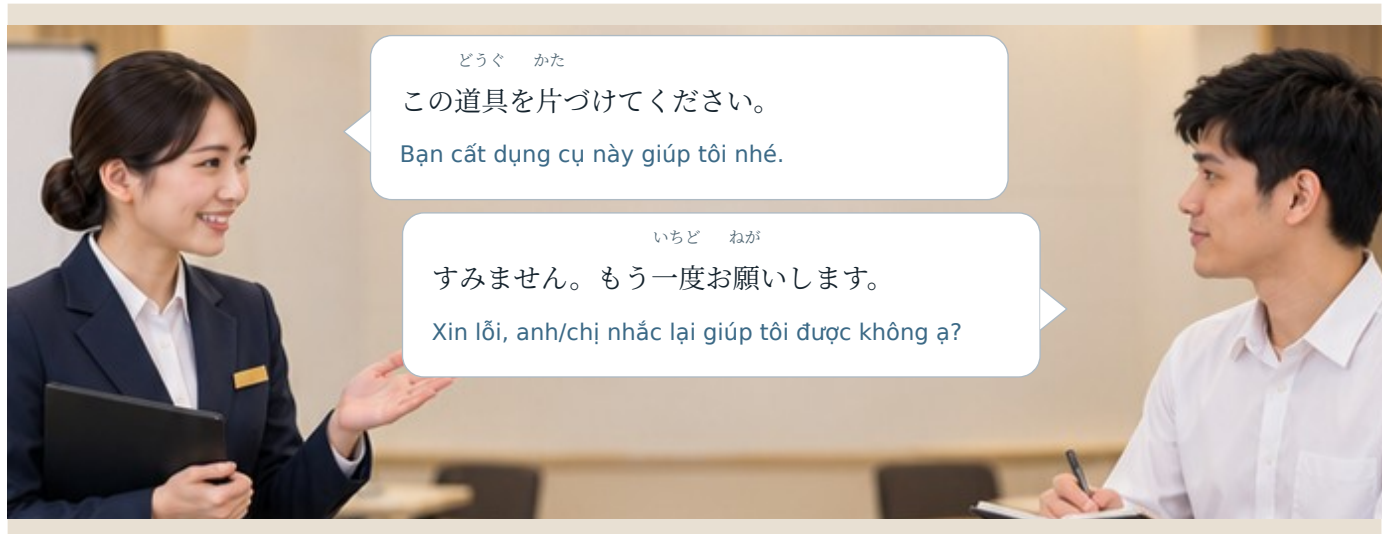
の丁寧な表現を使います。

と

「やって」「止めて」 là những chỉ dẫn ngắn thường nghe tại nơi làm việc. Khi nhờ khách làm gì, hãy dùng cách nói lịch sự như 「～してください」.

3 会話例 指示が分からないとき

S01 • Khi chưa hiểu chỉ dẫn



やく こうたい れんしゅう

役を交代して練習しましょう。

Đổi vai để luyện lại. Có thể thay tên, số phòng hoặc thời gian.

4 やってみましょう

Luyện tập và đóng vai

ばめん

場面

ひじょうぐち

でんげん

きけん

よ

いみ

い

「非常口」「電源」「危険」を読んで、意味を言いましょう。

ひじょうぐち

でんげん

きけん

Đọc ba từ 「非常口」「電源」「危険」 và nói nghĩa của từng từ.

あなたのことばで

Viết câu trả lời rồi luyện nói thành tiếng.

かくにん

確認ポイント

ひじょうぐち： cửa thoát hiểm / でんげん： nguồn điện / きけん： nguy hiểm

いちど

もう一度

やく こうたい

すうじ

ばしょ

か

いちどれんしゅう

役を交代し、数字や場所を変えてもう一度練習しましょう。

Đổi vai, thay số hoặc địa điểm rồi luyện thêm một lần.

かいとうれい

解答例 / Gợi ý: 154

在留資格、労働契約、税と保険

1 ことば

Từ vựng

ざいりゅう こよう かん しよるい なまえ おぼ

在留や雇用に関する書類の名前を覚えましょう。

Ghi nhớ tên các giấy tờ liên quan đến lưu trú và việc làm.

No	日本語	よみかた	意味・メモ
001	監理団体	かんりだんたい	組織 監視 (ngành đoàn) 組織 非 利益 享受 得 許可 監視 và hướng dẫn thực tập kỹ năng.
002	技術移転	ぎじゅついてん	Chuyển giao kỹ thuật
003	技能実習期間	ぎのうじっしゅうきかん	Thời gian thực tập kỹ năng
004	職種	しよくしゅ	Ngành nghề
005	特定技能	とくていぎのう	Kỹ năng đặc định Tư cách lưu trú dành cho người nước ngoài có kỹ năng trong một lĩnh vực cụ thể.

在留資格、労働契約、税と保険

1 ことば

Từ vựng • tiếp theo

No	日本語	よみかた	意味・メモ
006	在留資格	ざいりゅうしかく	Tư cách lưu trú
007	パスポート	ぱすぽーと	Hộ chiếu
008	在留カード	ざいりゅうカード	Thẻ lưu trú (thẻ ngoại kiều)
009	入管	にゅうかん	Cục quản lý nhập cảnh Viết tắt của 出入国在留管理庁.
010	在留期間	ざいりゅうきかん	Thời hạn lưu trú
011	雇用契約	こようけいやく	Hợp đồng lao động

在留資格、労働契約、税と保険

1 ことば

Từ vựng • tiếp theo

No	日本語	よみかた	意味・メモ
012	給与明細	きゅうよめいさい	Bảng lương chi tiết
013	給料	きゅうりょう	Lương
014	残業手当	ざんぎょうてあて	Tiền làm thêm giờ
015	労働時間	ろうどうじかん	Thời gian làm việc
016	控除（する）	こうじょ（する）	Khấu trừ (động từ) Trừ một khoản tiền khỏi số tiền ban đầu; thường gặp khi nói về thuế. 家族を養っている人は、「扶養控除」を受けられる場合があります。 Người đang chu cấp cho gia đình có thể được khấu trừ thuế cho người phụ thuộc.
017	ボーナス	ぼーなす	Tiền thưởng

在留資格、労働契約、税と保険

1 ことば

Từ vựng • tiếp theo

No	日本語	よみかた	意味・メモ
018	有休	ゆうきゅう	Nghỉ phép có lương Cách nói ngắn của 有給休暇. 来週、有休をとりたいので申請書を出しました。 Tôi đã nộp đơn xin nghỉ phép có lương vào tuần sau.
019	代休	だいきゅう	Nghỉ bù Ngày nghỉ được bố trí để bù cho ngày nghỉ đã phải đi làm.
020	労働基準法	ろうどうきじゅんぽう	Luật Tiêu chuẩn Lao động Luật của Nhật Bản quy định các tiêu chuẩn lao động.
021	労働条件	ろうどうじょうけん	Điều kiện lao động
022	税金	ぜいきん	Tiền thuế
023	所得税	しょとくぜい	Thuế thu nhập Thuế đánh vào thu nhập trong năm, chẳng hạn như tiền lương.

在留資格、労働契約、税と保険

1 ことば

Từ vựng • tiếp theo

No	日本語	よみかた	意味・メモ
024	住民税	じゅうみんぜい	Thuế cư dân Thuế nộp cho chính quyền địa phương nơi sinh sống.
025	厚生年金	こうせいねんきん	Bảo hiểm hưu trí dành cho người lao động Chế độ lương hưu mà nhân viên công ty và cán bộ công chức tham gia.
026	雇用保険	こようほけん	Bảo hiểm thất nghiệp Bảo hiểm hỗ trợ người lao động khi thất nghiệp hoặc tìm việc mới.
027	健康保険	けんこうほけん	Bảo hiểm y tế Bảo hiểm hỗ trợ chi phí khám, chữa bệnh cho người tham gia hoặc gia đình.

よ

いみ

かくにん

読みましょう。意味を確認しましょう。

Đọc thành tiếng rồi kiểm tra lại nghĩa của từ.

在留資格、労働契約、税と保険

1 ことば

Từ vựng • tiếp theo

No	日本語	よみかた	意味・メモ
028	社会保険	しゃかいほけん	Bảo hiểm xã hội Tên gọi chung của các chế độ bảo hiểm xã hội.
029	労災	ろうさい	Tai nạn lao động Viết tắt của 労働災害.
030	労災保険	ろうさいほけん	Bảo hiểm tai nạn lao động Bảo hiểm hỗ trợ chi phí điều trị và trợ cấp khi phải nghỉ làm hoặc bị thương tật do tai nạn lao động.

よ いみ かくにん

読みましょう。意味を確認しましょう。

Đọc thành tiếng rồi kiểm tra lại nghĩa của từ.

在留資格、労働契約、税と保険

つか ひょうげん

2 よく使う表現

Mẫu câu thường dùng

じっしゅうせい

S02-01

実習生

けいやくしょ かくにん

契約書を確認したいです。

Tôi muốn xem lại hợp đồng ạ.

じっしゅうせい

S02-02

実習生

こうじょ

おし

この控除について教えてください。

Anh/chị giải thích giúp tôi khoản khấu trừ này với ạ.

じっしゅうせい

S02-03

実習生

たんとうしゃ そうだん

担当者に相談したいです。

Tôi muốn trao đổi với người phụ trách ạ.

じっしゅうせい

S02-04

実習生

ざいりゅうきかん かくにん

在留期間を確認します。

Tôi sẽ kiểm tra lại thời hạn lưu trú.

しよるい ないよう かくにん

書類の内容を確認する

わ こうじょ けいやくないよう しよるい み たんとうしゃ かくにん せいど じょうけん きんがく ごいひょう
 分からない控除や契約内容は、書類を見ながら担当者に確認します。制度の条件や金額を、この語彙表
 はんだん

だけで判断しないでください。

Nếu chưa hiểu khoản khấu trừ hoặc nội dung hợp đồng, hãy mang giấy tờ đến hỏi người phụ trách. Đừng chỉ dựa vào bảng từ vựng này để xác định điều kiện áp dụng hay số tiền.

在留資格、労働契約、税と保険

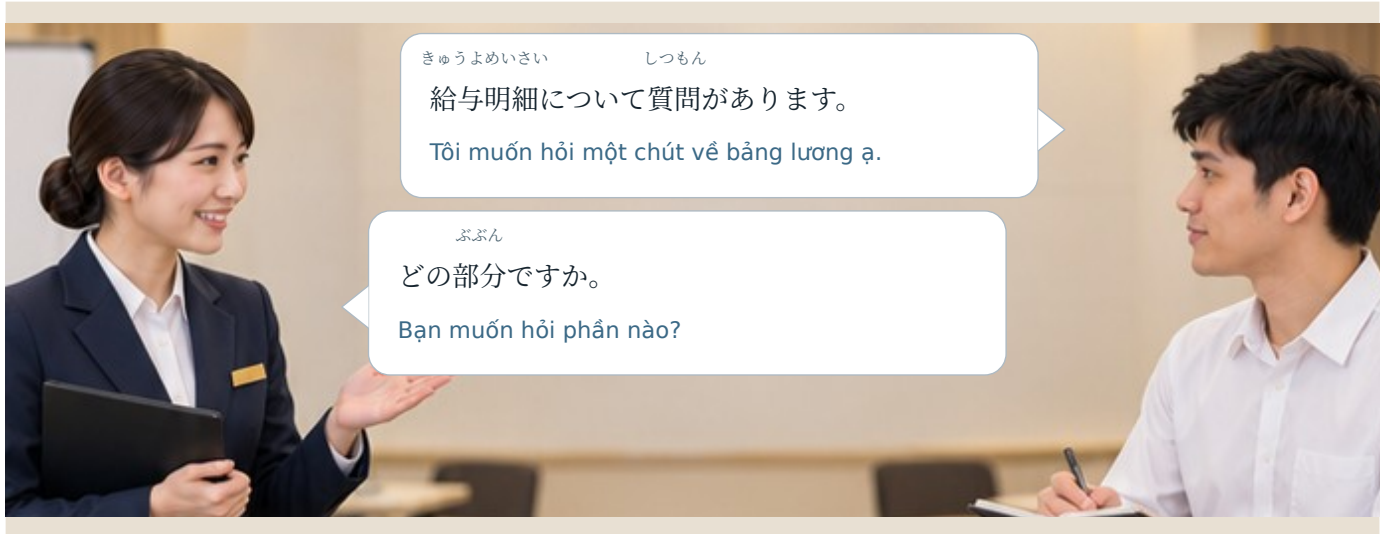
かいわれい

きゅうよめいさい

かくにん

3 会話例 給与明細を確認する

S02 • Hỏi về bảng lương



やく こうたい れんしゅう

役を交代して練習しましょう。

Đổi vai để luyện lại. Có thể thay tên, số phòng hoặc thời gian.

在留資格、労働契約、税と保険

4 やってみましょう

Luyện tập và đóng vai

ばめん

場面

きゅうよめいさい

わ

こうじょ

たんとうしゃ

き

給与明細に分からない控除があります。担当者に聞きましょう。

Bạn chưa hiểu một khoản khấu trừ trên bảng lương. Hãy hỏi người phụ trách.

あなたのことばで

Viết câu trả lời rồi luyện nói thành tiếng.

かくにん

確認ポイント

しよるいめい

わ

かしよ

つた

書類名と分からない箇所を伝える。Nêu tên giấy tờ và khoản chưa hiểu.

いちど

もう一度

やく

こうたい

すうじ

ばしよ

か

いちどれんしゅう

役を交代し、数字や場所を変えてもう一度練習しましょう。

Đổi vai, thay số hoặc địa điểm rồi luyện thêm một lần.

かいとうれい

解答例 / Gợi ý: 154



1 ことば

Từ vựng

きんむじかん かくにん ちこく けっきん はや れんらく

勤務時間を確認し、遅刻や欠勤を早めに連絡しましょう。

Kiểm tra giờ làm và báo sớm nếu đến muộn hoặc không thể đi làm.

No	日本語	よみかた	意味・メモ
001	遅刻（する）	ちこく（する）	Đi muộn (động từ)
002	早退（する）	そうたい（する）	Về sớm (động từ)
003	休憩（する）	きゅうけい（する）	Nghỉ giải lao (động từ)
004	残業（する）	ざんぎょう（する）	Làm thêm giờ (động từ)
005	定時	ていじ	Giờ quy định Giờ bắt đầu hoặc kết thúc công việc theo quy định. 今日は定時に帰ります。 Hôm nay tôi sẽ về đúng giờ.

1 ことば

Từ vựng • tiếp theo

No	日本語	よみかた	意味・メモ
006	規則	きそく	Quy tắc
007	休日	きゅうじつ	Ngày nghỉ
008	始業時間	しぎょうじかん	Giờ bắt đầu làm việc
009	終業時間	しゅうぎょうじかん	Giờ kết thúc làm việc
010	指導員	しどういん	Người hướng dẫn
011	生活指導員	せいかつしどういん	Người hướng dẫn sinh hoạt

1 ことば

Từ vựng • tiếp theo

No	日本語	よみかた	意味・メモ
012	担当者	たんとうしゃ	Người phụ trách
013	スイッチを入れる	すいっちをいれる	Bật công tắc スイッチ入れるな。 Không được bật công tắc.
014	スイッチを切る	すいっちをきる	Tắt công tắc スイッチ切るな。 Không được tắt công tắc.
015	禁煙	きんえん	Cấm hút thuốc
016	立入禁止	たちいりきんし	Cấm vào
017	使用禁止	しょうきんし	Cấm sử dụng

2 よく使う表現

Mẫu câu thường dùng

じっしゅうせい

S03-01

実習生

なんじ きんむ

何時から勤務ですか。

Ca làm của tôi bắt đầu lúc mấy giờ ạ?

じっしゅうせい

S03-02

実習生

じゅうぶん おく

10 分ほど遅れます。

Tôi sẽ đến muộn khoảng 10 phút.

じっしゅうせい

S03-03

実習生

たいちょう わる そうだん

体調が悪いので、相談したいです。

Tôi không khỏe, muốn trao đổi với anh/chị một chút ạ.

じっしゅうせい

S03-04

実習生

きゅうけい なんじ

休憩は何時からですか。

Mấy giờ bắt đầu nghỉ giải lao ạ?

きんし ひょうげん

禁止の表現

つよ きんし ひょうげん

い

い

「～するな」は強い禁止の表現です。「スイッチ入れるな」は「スイッチを入れないでください」の

いみ

意味です。

い

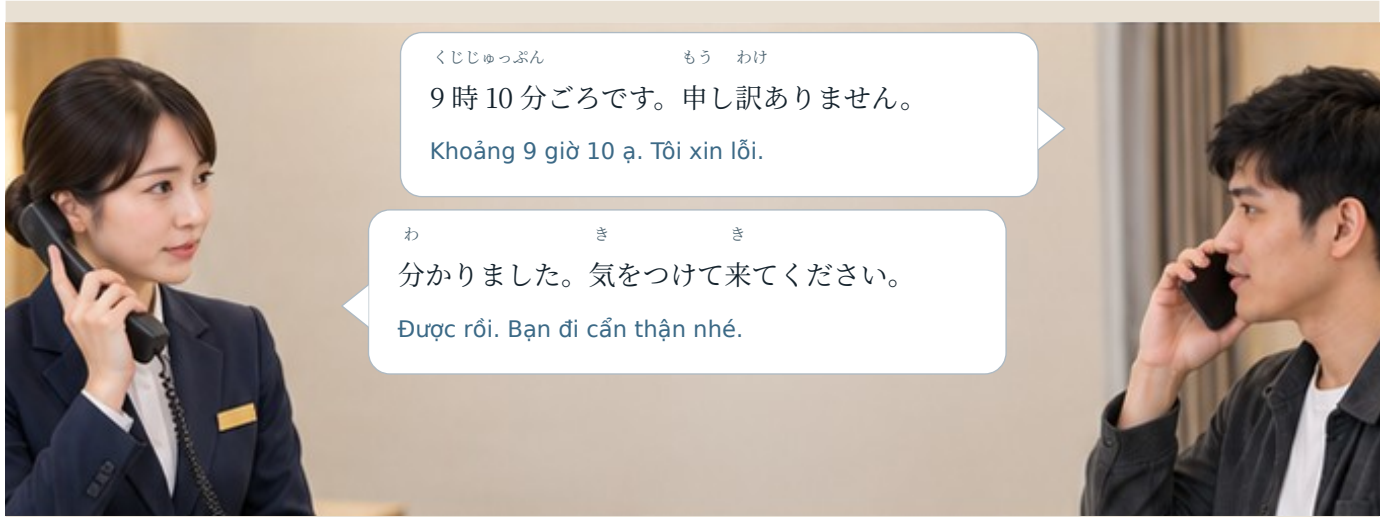
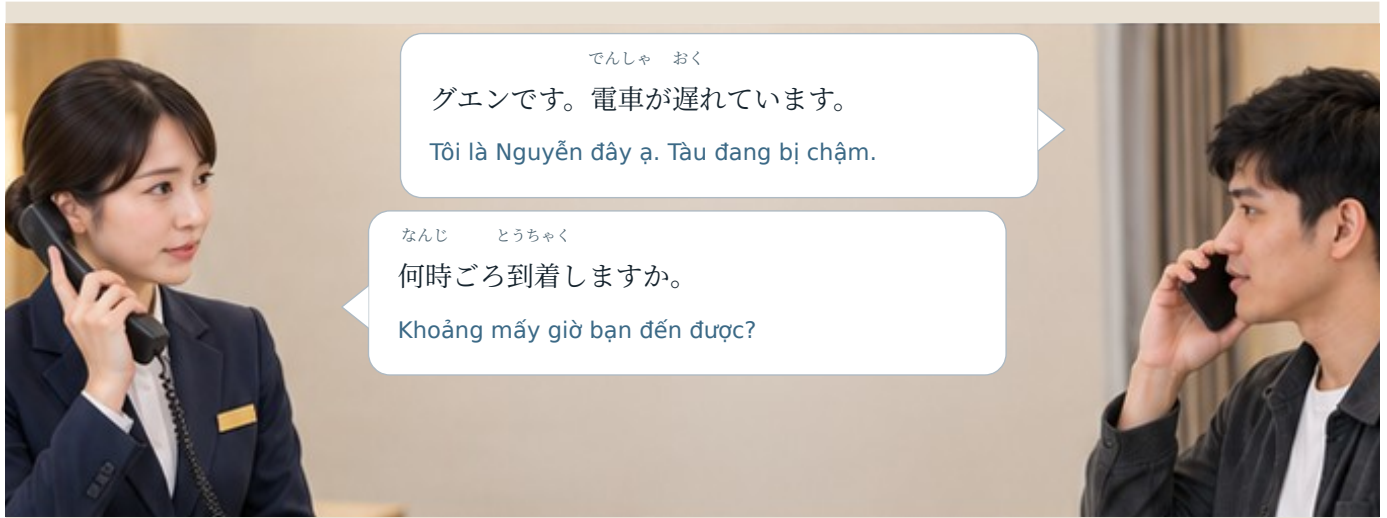
「～するな」 là cách nói cấm đoán mạnh. Ví dụ, 「スイッチ入れるな」 nghĩa là “Không được bật công tắc”,

い

tương đương 「スイッチを入れないでください」.

3 会話例 遅刻を連絡する

S03 • Báo đến muộn



やく こうたい れんしゅう

役を交代して練習しましょう。

Đổi vai để luyện lại. Có thể thay tên, số phòng hoặc thời gian.

4 やってみましょう

Luyện tập và đóng vai

ばめん

場面

でんしゃ

おく

しゅっきん

じゅっぷんおく

でんわ

つた

電車が遅れて、出勤が 10 分遅れます。電話で伝えましょう。

Tàu bị chậm nên bạn đến làm muộn 10 phút. Hãy gọi điện báo.

あなたのことばで

Viết câu trả lời rồi luyện nói thành tiếng.

かくにん

確認ポイント

りゆう

どうちゃくよてい

つた

理由と到着予定を伝える。Nêu lý do và giờ đến dự kiến.

いちど

もう一度

やく こうたい

すうじ

ばしょ

か

いちどれんしゅう

役を交代し、数字や場所を変えてもう一度練習しましょう。

Đổi vai, thay số hoặc địa điểm rồi luyện thêm một lần.

かいとうれい

解答例 / Gợi ý: 154

5S、安全衛生、日常業務

1 ことば

Từ vựng

りかい かくにん ほうこく しゅうかん

5Sを理解し、確認と報告を習慣にしましょう。

Nắm vững 5S và rèn thói quen kiểm tra, báo cáo trong công việc.

No	日本語	よみかた	意味・メモ
001	5S	ごえす	5S Gồm 整理・整頓・清掃・清潔・しつけ, nhằm duy trì và cải thiện môi trường làm việc.
002	整理	せいり	Seiri (sàng lọc) Phân loại những vật cần thiết và không cần thiết.
003	整頓	せいとん	Seiton (sắp xếp) Sắp xếp vật dụng cần thiết đúng vị trí, dễ lấy và dễ cất.
004	清掃	せいそう	Seisou (sạch sẽ) Vệ sinh để giữ nơi làm việc sạch sẽ và phát hiện bất thường.
005	清潔	せいけつ	Seiketsu (săn sóc) Duy trì kết quả của việc sàng lọc, sắp xếp và vệ sinh.

5S、安全衛生、日常業務

1 ことば

Từ vựng • tiếp theo

No	日本語	よみかた	意味・メモ
006	しつけ	しつけ	Shitsuke (sẵn sàng) Rèn thói quen tuân thủ quy định và phối hợp trong công việc.
007	掃除（する）	そうじ（する）	Làm vệ sinh (động từ)
008	片づける	かたづける	Dọn dẹp
009	捨てる	すてる	Vứt bỏ
010	汚い	きたない	Bẩn
011	汚れる	よごれる	Bị bẩn

5S、安全衛生、日常業務

1 ことば

Từ vựng • tiếp theo

No	日本語	よみかた	意味・メモ
012	分別（する）	ぶんべつ（する）	Phân loại (động từ)
013	燃えないごみ	もえないごみ	Rác không cháy được
014	燃えるごみ	もえるごみ	Rác cháy được
015	挟まれる	はさまれる	Bị kẹp vào 機械に手が挟まりました。 Tay tôi bị kẹp vào máy.
016	巻き込まれる	まきこまれる	Bị cuốn vào 機械に手が巻き込まれます。 Tay bị cuốn vào máy.
017	やけど（する）	やけど（する）	Bị bỏng (động từ)

5S、安全衛生、日常業務

1 ことば

Từ vựng • tiếp theo

No	日本語	よみかた	意味・メモ
018	落ちる	おちる	Bị rơi 階段から落ちます。 Ngã từ cầu thang xuống.
019	滑る	すべる	Trơn / trượt 床が滑ります。 Sàn nhà trơn.
020	転ぶ	ころぶ	Bị ngã 工場で滑って転びました。 Tôi bị trượt ngã trong nhà máy.
021	濡れる	ぬれる	Bị ướt
022	衛生	えいせい	Vệ sinh
023	避難（する）	ひなん（する）	Sơ tán, lánh nạn (động từ)

5S、安全衛生、日常業務

1 ことば

Từ vựng • tiếp theo

No	日本語	よみかた	意味・メモ
024	救急車	きゅうきゅうしゃ	Xe cứu thương
025	災害	さいがい	Thảm họa
026	地震	じしん	Động đất 地震が起きます。 Xảy ra động đất.
027	火気厳禁	かきげんきん	Cấm lửa
028	開放厳禁	かいほうげんきん	Nghiêm cấm để mở
029	標識	ひょうしき	Biển báo

5S、安全衛生、日常業務

1 ことば

Từ vựng • tiếp theo

No	日本語	よみかた	意味・メモ
030	気をつける	きをつける	Chú ý, cẩn thận
031	防ぐ	ふせぐ	Phòng ngừa 安全確認して事故を防ぎます。 Kiểm tra an toàn để phòng ngừa tai nạn.
032	火	ひ	Lửa
033	煙	けむり	Khói
034	消火	しょうか	Chữa cháy
035	消火器	しょうかき	Bình chữa cháy

5S、安全衛生、日常業務

1 ことば

Từ vựng • tiếp theo

No	日本語	よみかた	意味・メモ
036	非常ベル	ひじょうべる	Chuông khẩn cấp
037	火災報知機	かさいほうちき	Thiết bị báo cháy
038	逃げる	にげる	Chạy thoát, thoát ra
039	現場	げんば	Hiện trường
040	作業	さぎょう	Thao tác / công việc
041	ミーティング	みーていんぐ	Cuộc họp Các cuộc họp đầu giờ hoặc cuối giờ cũng có thể gọi là ミーティング.

5S、安全衛生、日常業務

1 ことば

Từ vựng • tiếp theo

No	日本語	よみかた	意味・メモ
042	研修（する）	けんしゅう（する）	Đào tạo, tập huấn (động từ)
043	あいさつ	あいさつ	Chào hỏi
044	確認（する）	かくにん（する）	Kiểm tra, xác nhận (động từ)
045	報告（する）	ほうこく（する）	Báo cáo (động từ)
046	連絡（する）	れんらく（する）	Liên lạc (động từ)
047	相談（する）	そうだん（する）	Trao đổi, xin ý kiến (động từ)

5S、安全衛生、日常業務

1 ことば

Từ vựng • tiếp theo

No	日本語	よみかた	意味・メモ
048	渡す	わたす	Đưa Dùng khi đưa đồ vật cho người khác.
049	申請書	しんせいしょ	Đơn xin
050	寝坊（する）	ねぼう（する）	Ngủ quên (động từ)

よ いみ かくにん

読みましょう。意味を確認しましょう。

Đọc thành tiếng rồi kiểm tra lại nghĩa của từ.

5S、安全衛生、日常業務

つか ひょうげん

2 よく使う表現

Mẫu câu thường dùng

じっしゅうせい

S04-01

実習生

さぎょう まえ かくにん

作業の前に確認します。

Tôi sẽ kiểm tra trước khi bắt đầu công việc.

じっしゅうせい

S04-02

実習生

せいそう お

清掃が終わりました。

Tôi đã dọn vệ sinh xong.

じっしゅうせい

S04-03

実習生

わ そうだん

分からないときは相談します。

Khi chưa rõ, tôi sẽ hỏi lại.

じっしゅうせい

S04-04

実習生

どうしたらよいですか。

Tôi nên làm thế nào ạ?

さぎょう はじ まえ

作業を始める前に

ばしょ どうぐ かくにん わ しどういん き せんざい ひょうじ しせつ てじゅん したが つか

場所と道具を確認し、分からないことは指導員に聞きます。洗剤は表示と施設の手順に従って使い、

かって ま

勝手に混ぜません。

Kiểm tra vị trí và dụng cụ, hỏi người hướng dẫn nếu chưa rõ. Dùng chất tẩy rửa theo nhãn và quy trình của cơ sở, không tự ý trộn lẫn.

5S、安全衛生、日常業務

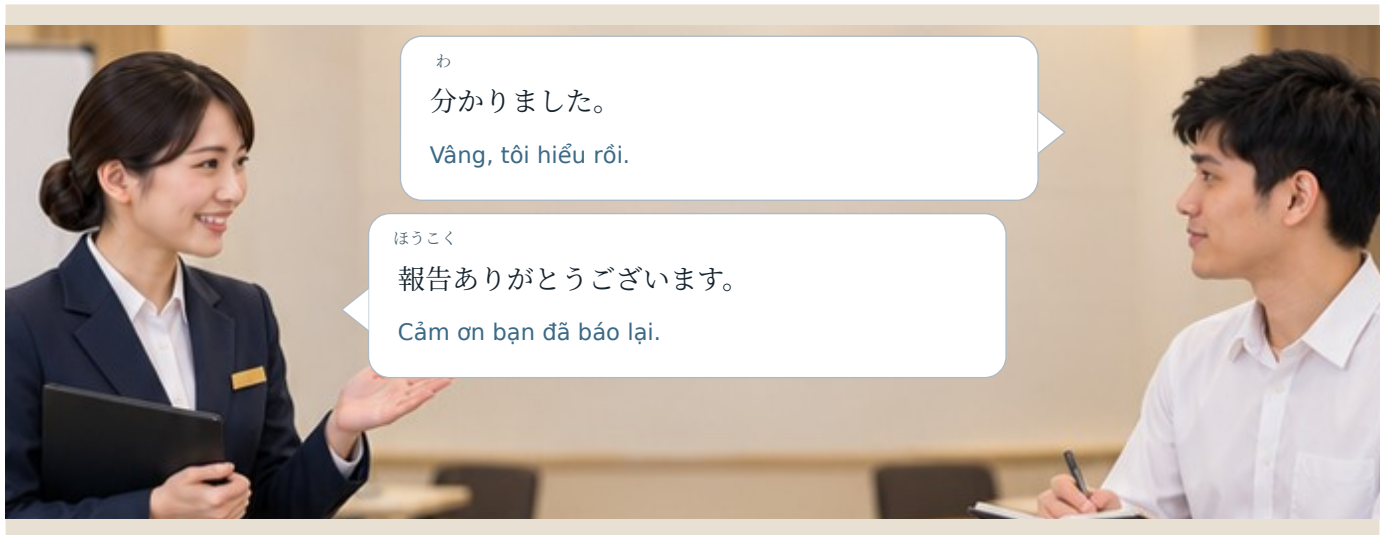
かいわれい

ふぐあい

ほうこく

3 会話例 不具合を報告する

S04 • Báo cáo sự cố



やく こうたい れんしゅう

役を交代して練習しましょう。

Đổi vai để luyện lại. Có thể thay tên, số phòng hoặc thời gian.

5S、安全衛生、日常業務

4 やってみましょう

Luyện tập và đóng vai

ばめん

場面

せいそうちゅう はそん み ばしょ じょうたい ほうこく

清掃中に破損を見つけました。場所と状態を報告しましょう。

Bạn phát hiện đồ hỏng khi dọn phòng. Hãy báo vị trí và tình trạng.

あなたのことばで

Viết câu trả lời rồi luyện nói thành tiếng.

かくにん

確認ポイント

ばしょ じじつ つた しじ き

場所と事実を伝え、指示を聞く。Nêu vị trí, sự việc và xin chỉ dẫn.

いちど

もう一度

やく こうたい すうじ ばしょ か いちどれんしゅう

役を交代し、数字や場所を変えてもう一度練習しましょう。

Đổi vai, thay số hoặc địa điểm rồi luyện thêm một lần.

かいとうれい

解答例 / Gợi ý: 154

宿泊施設・館内

1 ことば

Từ vựng

かんない ばしょ おぼ きゃくさま あんない

館内の場所を覚えて、お客様をご案内しましょう。

Ghi nhớ vị trí các khu vực để hướng dẫn khách.

No	日本語	よみかた	意味	例文
001	宿泊業	しゅくはくぎょう	Ngành lưu trú	宿泊業で働いています。 Tôi làm việc trong ngành lưu trú.
002	宿泊施設	しゅくはくしせつ	Cơ sở lưu trú	宿泊施設の名前を確認します。 Tôi kiểm tra tên cơ sở lưu trú.
003	ホテル	ほてる	Khách sạn	こちらのホテルで実習しています。 Tôi đang thực tập tại khách sạn này.
004	旅館	りょかん	Nhà trọ truyền thống kiểu Nhật (ryokan)	この旅館には和室があります。 Nhà trọ kiểu Nhật này có phòng trải chiếu tatami.
005	お客様	おきゃくさま	Quý khách	お客様をお迎えします。 Chúng tôi đón tiếp quý khách.

宿泊施設・館内

1 ことば

Từ vựng • tiếp theo

No	日本語	よみかた	意味	例文
006	宿泊者	しゅくはくしゃ	Khách lưu trú	宿泊者のお名前を確認します。 Tôi kiểm tra tên của khách lưu trú.
007	フロント	ふろんと	Quầy lễ tân	フロントは1階にございます。 Quầy lễ tân ở tầng 1 ạ.
008	ロビー	ろびー	Sảnh	ロビーでお待ちください。 Quý khách vui lòng chờ tại sảnh.
009	客室	きゃくしつ	Phòng khách lưu trú	客室をご案内いたします。 Tôi xin dẫn quý khách đến phòng.
010	客室番号	きゃくしつ ばんごう	Số phòng	客室番号を確認します。 Tôi kiểm tra số phòng.
011	館内	かんない	Bên trong khách sạn hoặc cơ sở lưu trú	館内の地図をご覧ください。 Quý khách vui lòng xem sơ đồ khách sạn.

宿泊施設・館内

1 ことば

Từ vựng • tiếp theo

No	日本語	よみかた	意味	例文
012	玄関	げんかん	Lối vào chính	玄関はこちらでございます。 Lối vào chính ở phía này ạ.
013	エレベーター	えれべーたー	Thang máy	エレベーターは右手です。 Thang máy ở bên phải.
014	階段	かいだん	Cầu thang	階段は左手でございます。 Cầu thang ở bên trái ạ.
015	大浴場	だいよくじょう	Khu tắm chung rộng	大浴場は3階でございます。 Khu tắm chung ở tầng 3 ạ.
016	売店	ばいてん	Cửa hàng trong khách sạn	売店はロビーの奥です。 Cửa hàng ở phía trong sảnh.
017	自動販売機	じどうはんばいき	Máy bán hàng tự động	自動販売機は2階でございます。 Máy bán hàng tự động ở tầng 2 ạ.

宿泊施設・館内

1 ことば

Từ vựng • tiếp theo

No	日本語	よみかた	意味	例文
018	駐車場	ちゅうしゃじょう	Bãi đỗ xe	駐車場をご利用ですか。 Quý khách có sử dụng bãi đỗ xe không ạ?
019	喫煙所	きつえんじょ	Khu vực hút thuốc	喫煙所はこちらです。 Khu vực hút thuốc ở đây ạ.
020	宴会場	えんかいじょう	Phòng tiệc / hội trường	宴会場は2階でございます。 Phòng tiệc ở tầng 2 ạ.

よ いみ かくにん

読みましょう。意味を確認しましょう。

Đọc thành tiếng rồi kiểm tra lại nghĩa của từ.

宿泊施設・館内

しゃしん み

1 写真で見るフロント

Quan sát khu vực lễ tân



フロント

Quầy lễ tân

ロビー

Sảnh

かんない

館内

Bên trong khách sạn

こえ だ

声に出してみましょう

ゆび

ばしょ せつめい

フロントとロビーを指さして、場所を説明しましょう。

Chỉ vào quầy lễ tân và sảnh, rồi giới thiệu vị trí.

宿泊施設・館内

つか ひょうげん

2 よく使う表現

Mẫu câu thường dùng

P04-01

スタッフ

みぎて

エレベーターは右手にございます。

Thang máy ở phía bên phải ạ.

P04-02

スタッフ

だいいくじょう さんがい

大浴場は3階にございます。

Khu tắm chung ở tầng 3 ạ.

P04-03

スタッフ

りょうじかん

ごごさんじ

ごぜんいちじ

ご利用時間は午後3時から午前1時までです。

Giờ sử dụng là từ 3 giờ chiều đến 1 giờ sáng ạ.

P04-04

スタッフ

かんない きんえん

館内は禁煙でございます。

Quý khách vui lòng không hút thuốc bên trong khách sạn.

P04-05

スタッフ

きつえんじょ いっかい

喫煙所は1階にございます。

Khu vực hút thuốc ở tầng 1 ạ.

P04-06

スタッフ

ばいてん

おく

売店はロビーの奥にございます。

Cửa hàng nằm phía trong sảnh ạ.

しせつ あ あんない

施設に合わせて案内する

かいすう ばしょ えいぎょうじかん しせつ

ちが

れいぶん すうじ

つか

しよくば じょうほう お か

階数、場所、営業時間は施設によって違います。例文の数字をそのまま使わず、職場の情報に置き換えます。

Số tầng, vị trí và giờ mở cửa tùy từng cơ sở. Hãy dùng thông tin tại nơi bạn làm việc thay cho các con số trong câu mẫu.

宿泊施設・館内

かいわれい

ばいてん

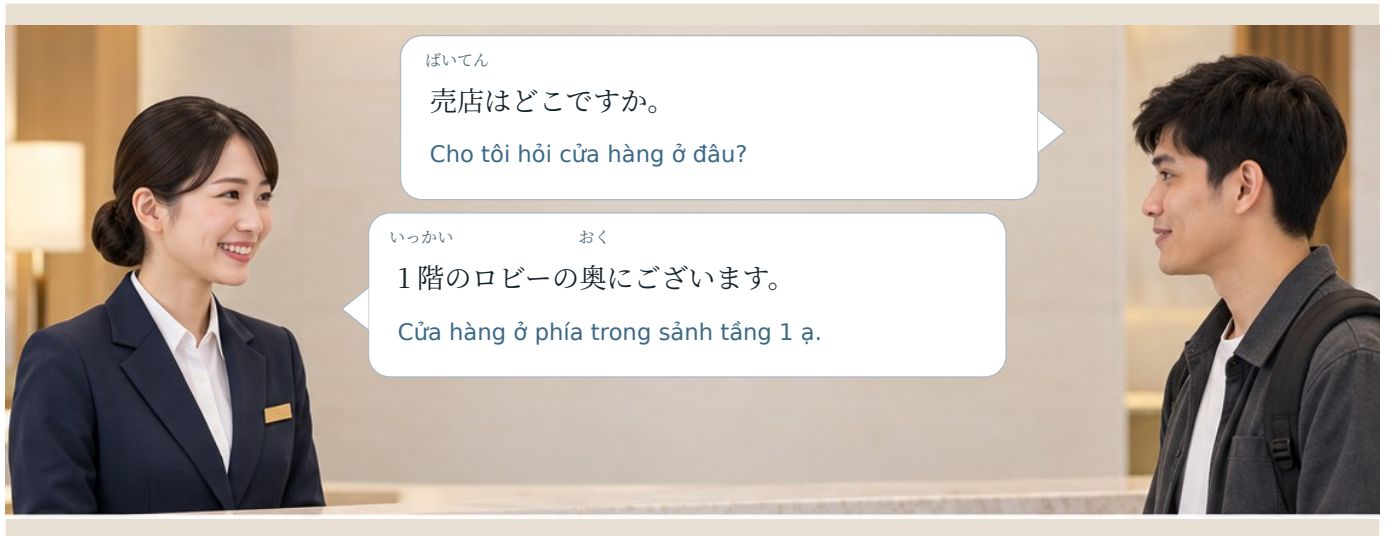
ばしょ

あんない

3

会話例 売店の場所を案内する

S05 • Hướng dẫn đến cửa hàng



やく こうたい れんしゅう

役を交代して練習しましょう。

Đổi vai để luyện lại. Có thể thay tên, số phòng hoặc thời gian.

宿泊施設・館内

4 やってみましょう

Luyện tập và đóng vai

ばめん

場面

ばいてん

いっかい

おく

きやくさま

あんない

売店は1階、ロビーの奥です。お客様に案内しましょう。

Hướng dẫn khách đến cửa hàng ở phía trong sảnh tầng 1.

あなたのことばで

Viết câu trả lời rồi luyện nói thành tiếng.

かくにん

確認ポイント

ばしょ かいすう ていねい つた

場所と階数を丁寧に伝える。 Nói rõ tầng và vị trí.

いちど

もう一度

やく こうたい

すうじ

ばしょ

か

いちどれんしゅう

役を交代し、数字や場所を変えてもう一度練習しましょう。

Đổi vai, thay số hoặc địa điểm rồi luyện thêm một lần.

かいとうれい

解答例 / Gợi ý: 155

予約業務

1 ことば

Từ vựng

ひづけ にんずう はくすう へや かくにん

日付、人数、泊数、部屋タイプを確認しましょう。

Xác nhận ngày lưu trú, số người, số đêm và loại phòng.

No	日本語	よみかた	意味	例文
001	予約	よやく	Đặt phòng	ご予約はございますか。 Quý khách đã đặt phòng chưa ạ?
002	予約する	よやくする	Đặt trước	電話で予約しました。 Tôi đã đặt phòng qua điện thoại.
003	予約番号	よやくばんごう	Mã đặt phòng	予約番号をお願いいたします。 Quý khách cho tôi xin mã đặt phòng ạ.
004	予約内容	よやくないよう	Thông tin đặt phòng	予約内容を確認いたします。 Tôi sẽ kiểm tra thông tin đặt phòng ạ.
005	予約者	よやくしゃ	Người đặt phòng	予約者のお名前を伺います。 Quý khách cho tôi xin tên người đặt phòng ạ.

予約業務

1 ことば

Từ vựng • tiếp theo

No	日本語	よみかた	意味	例文
006	宿泊日	しゅくはくび	Ngày lưu trú	ご宿泊日はいつでしょうか。 Quý khách dự định nhận phòng vào ngày nào ạ?
007	宿泊日数	しゅくはくにつ すう	Số ngày lưu trú	宿泊日数を確認します。 Tôi xác nhận số ngày lưu trú.
008	一泊	いっぱく	Một đêm	一泊をお願いします。 Tôi muốn ở một đêm.
009	二泊	にはく	Hai đêm	二泊の予定です。 Tôi dự định ở hai đêm.
010	連泊	れんぱく	Ở nhiều đêm liên tiếp	連泊のお客様です。 Đây là khách ở nhiều đêm liên tiếp.
011	延泊	えんぱく	Ở thêm đêm	延泊をご希望ですか。 Quý khách muốn ở thêm đêm, đúng không ạ?

予約業務

1 ことば

Từ vựng • tiếp theo

No	日本語	よみかた	意味	例文
012	人数	にんずう	Số người	人数を教えてください。 Xin cho biết có bao nhiêu người ạ.
013	大人	おとな	Người lớn	大人2名でございますね。 Hai người lớn, đúng không ạ?
014	子ども	こども	Trẻ em	子どもは1名です。 Có một trẻ em đi cùng.
015	空室	くうしつ	Phòng trống	空室を確認いたします。 Tôi sẽ kiểm tra xem còn phòng trống không ạ.
016	満室	まんしつ	Hết phòng	本日は満室でございます。 Hôm nay khách sạn đã hết phòng ạ.
017	キャンセル	きゃんせる	Hủy đặt phòng	予約をキャンセルしたいです。 Tôi muốn hủy đặt phòng.

予約業務

1 ことば

Từ vựng • tiếp theo

No	日本語	よみかた	意味	例文
018	変更	へんこう	Thay đổi	日付の変更をご希望ですか。 Quý khách muốn đổi ngày lưu trú, đúng không ạ?
019	宿泊プラン	しゅくはくぷらん	Gói lưu trú	宿泊プランをご案内します。 Tôi xin giới thiệu các gói lưu trú.
020	素泊まり	すどまり	Chỉ gồm tiền phòng, không kèm bữa ăn	素泊まりのプランです。 Gói này chỉ gồm tiền phòng, không kèm bữa ăn.
021	朝食付き	ちょうしょくつき	Có kèm bữa sáng	朝食付きでお願いします。 Tôi muốn đặt gói có bữa sáng.
022	二食付き	にしょくつき	Có kèm hai bữa ăn	二食付きのプランです。 Đây là gói lưu trú kèm hai bữa ăn.
023	禁煙室	きんえんしつ	Phòng không hút thuốc	禁煙室をご希望ですか。 Quý khách muốn phòng không hút thuốc phải không ạ?

予約業務

1 ことば

Từ vựng • tiếp theo

No	日本語	よみかた	意味	例文
024	喫煙室	きつえんしつ	Phòng được phép hút thuốc	喫煙室の空を確認します。 Tôi sẽ kiểm tra xem còn phòng được phép hút thuốc không.
025	シングルルーム	しんぐるーむ	Phòng đơn	シングルルームを予約しました。 Tôi đã đặt phòng đơn.
026	ツインルーム	ついんーむ	Phòng hai giường đơn	ツインルームをご用意します。 Chúng tôi sẽ chuẩn bị phòng hai giường đơn.
027	ダブルルーム	だぶるーむ	Phòng giường đôi	ダブルルームをご希望ですか。 Quý khách muốn phòng có một giường đôi, đúng không ạ?

よ いみ かくにん

読みましょう。意味を確認しましょう。

Đọc thành tiếng rồi kiểm tra lại nghĩa của từ.

予約業務

1 ことば

Từ vựng • tiếp theo

No	日本語	よみかた	意味	例文
028	和室	わしつ	Phòng kiểu Nhật	和室には布団がございます。 Phòng kiểu Nhật có chăn đệm futon.
029	洋室	ようしつ	Phòng kiểu phương Tây	洋室をご希望ですか。 Quý khách muốn phòng kiểu phương Tây, đúng không ạ?
030	予約サイト	よやくさいと	Trang web đặt phòng	どの予約サイトをご利用ですか。 Quý khách đặt phòng qua trang web nào ạ?

よ いみ かくにん

読みましょう。意味を確認しましょう。

Đọc thành tiếng rồi kiểm tra lại nghĩa của từ.

つか ひょうげん

2 よく使う表現

Mẫu câu thường dùng

P02-01

スタッフ

よやく

ご予約はございますか。

Quý khách đã đặt phòng trước chưa ạ?

P02-02

スタッフ

よやく

なまえ

ねが

ご予約のお名前をお願いいたします。

Quý khách cho tôi xin tên dùng để đặt phòng ạ.

P02-03

スタッフ

しゅくはくび

ご宿泊日はいつでしょうか。

Quý khách dự định nhận phòng vào ngày nào ạ?

P02-04

スタッフ

なんめいさま

しゅくはく

何名様でご宿泊ですか。

Đoàn mình có bao nhiêu người lưu trú ạ?

P02-05

スタッフ

なんぼく

よてい

何泊のご予定ですか。

Quý khách dự định ở mấy đêm ạ?

やくそく まえ かくにん

約束の前に確認する

くうしつ りょうきん

じょうけん かくにん

あんない

にしよくつ

しよくじないよう

空室、料金、キャンセル条件を確認してからご案内します。「二食付き」の食事内容もプランごとに

かくにん

確認します。

Kiểm tra phòng trống, giá và điều kiện hủy trước khi tư vấn cho khách. Với gói kèm hai bữa ăn, cần xác nhận cụ thể gồm những bữa nào.

つか ひょうげん

2 よく使う表現

Mẫu câu thường dùng • tiếp theo

P02-06

スタッフ

きぼう

へや

ご希望のお部屋タイプはございますか。

Quý khách muốn đặt loại phòng nào ạ?

P02-07

スタッフ

くうしつ

かくにん

ただいま空室を確認いたします。

Tôi sẽ kiểm tra phòng trống ngay ạ.

P02-08

スタッフ

もう わけ

ほんじつ

まんしつ

申し訳ございません。本日は満室でございます。

Rất tiếc, hôm nay khách sạn đã hết phòng ạ.

P02-09

スタッフ

よやくないよう

へんこう

ご予約内容を変更いたします。

Tôi sẽ cập nhật thông tin đặt phòng theo yêu cầu của quý khách.

P02-10

スタッフ

りょう

はっせい

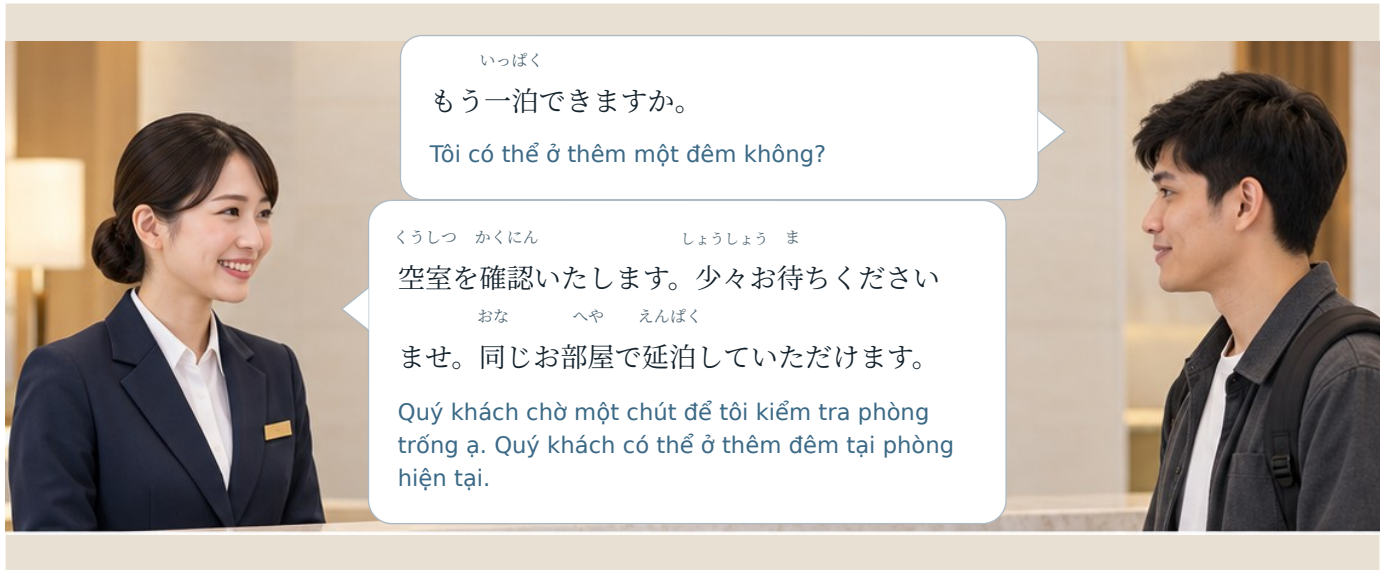
キャンセル料が発生いたします。

Trường hợp này sẽ có phí hủy phòng ạ.

やく こうたい れんしゅう

役を交代して練習しましょう。

Đổi vai và áp dụng các mẫu câu vào tình huống tại nơi làm việc.



予約業務

4 やってみましょう

Luyện tập và đóng vai

ばめん

場面

おとなにめい

にはく

よやくないよう

ふくしょう

大人 2 名、二泊、ツインルームです。予約内容を復唱しましょう。

Khách đặt phòng hai giường đơn cho hai người lớn, ở hai đêm. Hãy nhắc lại để xác nhận.

あなたのことばで

Viết câu trả lời rồi luyện nói thành tiếng.

かくにん

確認ポイント

にんずう

はくすう

へや

かくにん

人数・泊数・部屋タイプを確認する。Xác nhận đủ ba thông tin.

いちど

もう一度

やく こうたい

すうじ

ばしょ

か

いちどれんしゅう

役を交代し、数字や場所を変えてもう一度練習しましょう。

Đổi vai, thay số hoặc địa điểm rồi luyện thêm một lần.

かいとうれい

解答例 / Gợi ý: 155

チェックイン

1 ことば

Từ vựng

よやく かくにん ひつよう あんない じゅんばん つた

予約を確認して、必要な案内を順番に伝えましょう。

Kiểm tra thông tin đặt phòng, rồi lần lượt hướng dẫn khách làm thủ tục nhận phòng.

No	日本語	よみかた	意味	例文
001	チェックイン	ちえっくいん	Nhận phòng	チェックインをお願いします。 Tôi muốn làm thủ tục nhận phòng.
002	宿泊者名簿	しゅくはくしゃめいぼ	Sổ đăng ký thông tin khách lưu trú	宿泊者名簿にご記入ください。 Quý khách vui lòng điền thông tin vào sổ đăng ký lưu trú.
003	氏名	しめい	Họ tên	氏名をご記入ください。 Quý khách vui lòng ghi họ tên.
004	住所	じゅうしょ	Địa chỉ	ご住所をお願いいたします。 Quý khách cho tôi xin địa chỉ ạ.
005	国籍	こくせき	Quốc tịch	国籍の記入欄はこちらです。 Quý khách ghi quốc tịch ở mục này ạ.

1 ことば

Từ vựng • tiếp theo

No	日本語	よみかた	意味	例文
006	署名	しょめい	Chữ ký	こちらにご署名ください。 Quý khách vui lòng ký tên vào đây.
007	記入（する）	きにゅう（する）	Điền thông tin	こちらにご記入ください。 Quý khách vui lòng điền thông tin vào đây.
008	本人確認	ほんにんかくにん	Xác minh danh tính	本人確認を行います。 Chúng tôi sẽ xác minh danh tính.
009	カードキー	かーどきー	Thẻ khóa phòng	こちらがカードキーです。 Đây là thẻ khóa phòng của quý khách ạ.
010	ルームキー	るーむきー	Chìa khóa phòng	ルームキーをお渡しします。 Tôi gửi quý khách chìa khóa phòng ạ.
011	暗証番号	あんしょう ばんごう	Mã PIN	暗証番号を入力してください。 Quý khách vui lòng nhập mã PIN.

1 ことば

Từ vựng • tiếp theo

No	日本語	よみかた	意味	例文
012	館内案内	かんないあんない	Thông tin hướng dẫn trong khách sạn	館内案内をご覧ください。 Quý khách vui lòng xem tờ hướng dẫn của khách sạn.
013	利用時間	りようじかん	Giờ sử dụng	利用時間を確認します。 Tôi kiểm tra giờ sử dụng.
014	チェックアウト時間	ちえっくあうとじかん	Giờ trả phòng	チェックアウト時間は 10 時です。 Giờ trả phòng là 10 giờ sáng.
015	朝食会場	ちょうしょくかいじょう	Khu vực ăn sáng	朝食会場は 2 階でございます。 Khu vực ăn sáng ở tầng 2 ạ.
016	朝食券	ちょうしょくけん	Phiếu ăn sáng	朝食券をお持ちください。 Quý khách vui lòng mang theo phiếu ăn sáng.
017	Wi-Fi	わいふあい	Wi-Fi	Wi-Fi をご利用いただけます。 Quý khách có thể sử dụng Wi-Fi.

1 ことば

Từ vựng • tiếp theo

No	日本語	よみかた	意味	例文
018	パスワード	ぱすわーど	Mật khẩu	パスワードはこちらです。 Mật khẩu ở đây ạ.
019	デポジット	でぼじっと	Tiền đặt cọc	デポジットについてご説明します。 Tôi xin giải thích về khoản đặt cọc.
020	前払い	まえばらい	Thanh toán trước	こちらのプランは前払いです。 Gói này yêu cầu thanh toán trước.

よ いみ かくにん

読みましょう。意味を確認しましょう。

Đọc thành tiếng rồi kiểm tra lại nghĩa của từ.

わた

1 カードキーをお渡しする

Trao thẻ khóa phòng



カードキー

Thẻ khóa phòng

きゃくさま

お客様

Quý khách

チェックイン

Nhận phòng

こえ だ

声に出してみましょう

い

「こちらがカードキーでございます」と言ってみましょう。

Tập nói: “Đây là thẻ khóa phòng của quý khách.”

つか ひょうげん

2 よく使う表現

Mẫu câu thường dùng

P03-01

スタッフ

よやく かくにん

ご予約を確認いたします。

Tôi sẽ kiểm tra thông tin đặt phòng ạ.

P03-02

スタッフ

はいけん

パスポートを拝見してもよろしいでしょうか。

Cho tôi xin phép xem hộ chiếu của quý khách ạ.

P03-03

スタッフ

きにゅう ねが

こちらにご記入をお願いいたします。

Quý khách vui lòng điền thông tin vào đây.

P03-04

スタッフ

しよめい ねが

こちらにご署名をお願いいたします。

Quý khách vui lòng ký tên vào đây.

P03-05

スタッフ

へや ごうしつ

お部屋は 305 号室でございます。

Phòng của quý khách là phòng 305 ạ.

ほんにんかくにん こじんじょうほう

本人確認と個人情報

かくにん ひつよう たいしょう てじゅん たんとうしゃ しせつ うんよう かくにん がいこくじん きやくさまぜんいん

パスポートの確認が必要な対象と手順は、担当者と施設の運用で確認します。外国人のお客様全員に
いちりつ おな しよるい もと き

一律に同じ書類を求めると決めつけないでください。

Xác nhận với người phụ trách trường hợp nào cần kiểm tra hộ chiếu và cách thực hiện. Không mặc định
mọi khách nước ngoài đều phải xuất trình cùng một loại giấy tờ.

つか ひょうげん

2 よく使う表現

Mẫu câu thường dùng • tiếp theo

P03-06

スタッフ

こちらがカードキーでございます。

Đây là thẻ khóa phòng của quý khách ạ.

P03-07

スタッフ

ごぜんじゅうじ

チェックアウトは午前 10 時まででございます。

Quý khách vui lòng trả phòng trước 10 giờ sáng.

P03-08

スタッフ

ちょうしょく しちじ じゅうじ

朝食は 7 時から 10 時まででございます。

Bữa sáng được phục vụ từ 7 giờ đến 10 giờ ạ.

P03-09

スタッフ

ちょうしょくかいじょう にかい

朝食会場は 2 階でございます。

Khu vực ăn sáng ở tầng 2 ạ.

P03-10

スタッフ

Wi-Fi のパスワードはこちらでございます。

Mật khẩu Wi-Fi ở đây ạ.

やく こうたい れんしゅう

役を交代して練習しましょう。

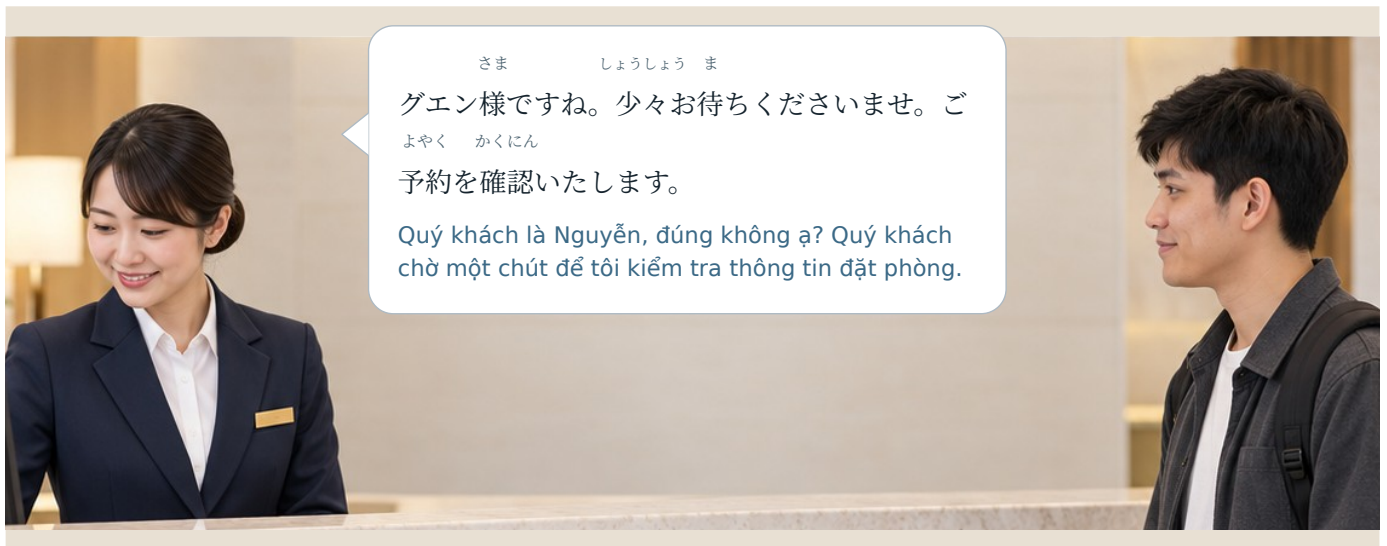
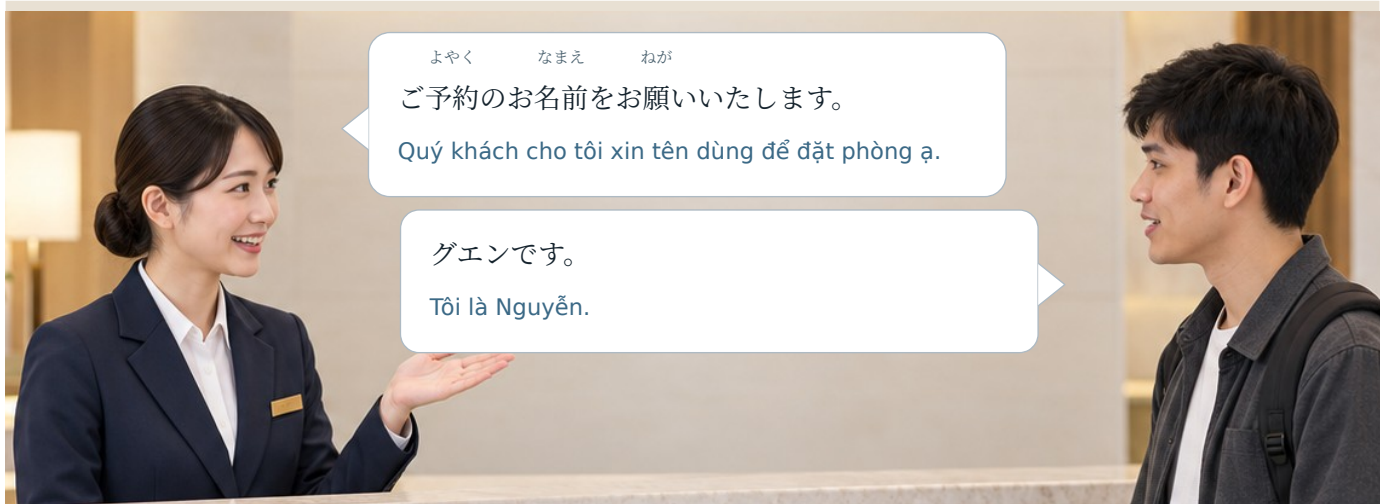
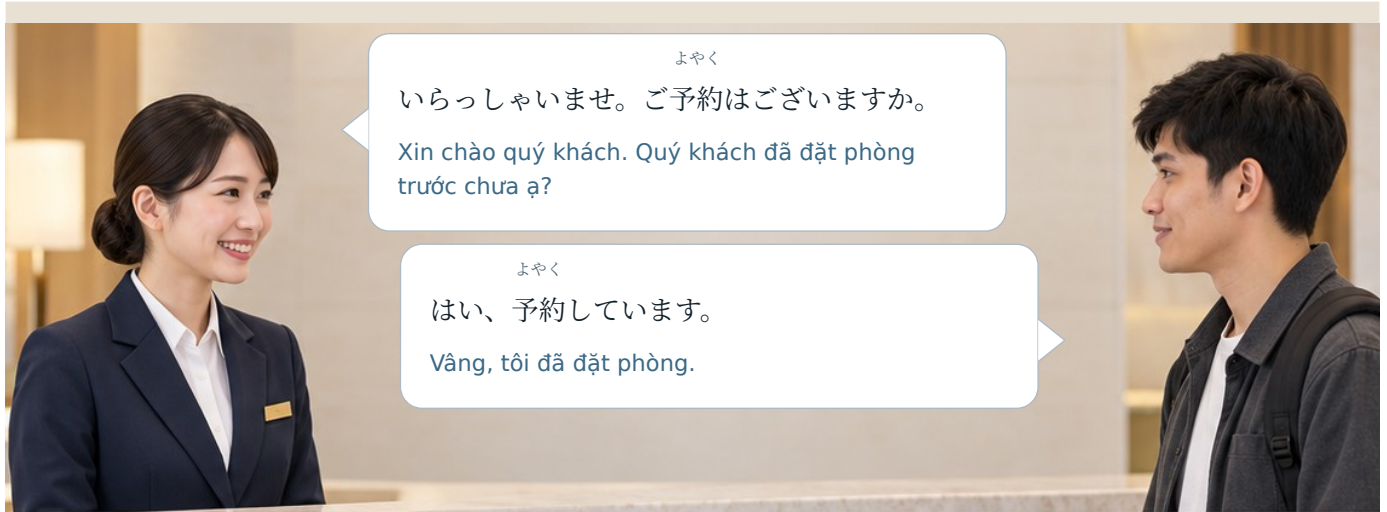
Đổi vai và áp dụng các mẫu câu vào tình huống tại nơi làm việc.

かいわれい

たいおう

3 会話例 チェックインの対応

C01 • Làm thủ tục nhận phòng



4 やってみましょう

Luyện tập và đóng vai

ばめん

場面

きゃくしつ

ごうしつ

ちょうしょく

にかい

しちじ

あんない

客室は 305 号室、朝食は 2 階で 7 時からです。案内しましょう。

Hướng dẫn khách: phòng 305, bữa sáng ở tầng 2 từ 7 giờ.

あなたのことばで

Viết câu trả lời rồi luyện nói thành tiếng.

かくにん

確認ポイント

すうじ

つた

数字をゆっくり伝える。Nói các con số rõ và chậm.

いちど

もう一度

やく こうたい

すうじ

ばしょ

か

いちどれんしゅう

役を交代し、数字や場所を変えてもう一度練習しましょう。

Đổi vai, thay số hoặc địa điểm rồi luyện thêm một lần.

かいとうれい

解答例 / Gợi ý: 155

客室・設備案内

1 ことば

Từ vựng

きゃくしつ びひん せつび つか かた つた

客室の備品と設備の使い方を伝えましょう。

Giới thiệu đồ dùng, thiết bị trong phòng và hướng dẫn khách sử dụng.

No	日本語	よみかた	意味	例文
001	ベッド	べつど	Giường	ベッドは2台ございます。 Trong phòng có hai giường.
002	布団	ふとん	Chăn đệm kiểu Nhật	布団を敷きます。 Tôi trải đệm futon.
003	枕	まくら	Gối	枕をもう一つお願いします。 Cho tôi xin thêm một chiếc gối.
004	シーツ	しーつ	Ga giường	シーツを交換します。 Tôi thay ga giường.
005	掛け布団	かけふとん	Chăn đắp	掛け布団を整えます。 Tôi chỉnh lại chăn đắp cho ngay ngắn.

客室・設備案内

1 ことば

Từ vựng • tiếp theo

No	日本語	よみかた	意味	例文
006	バスタオル	ばすたおる	Khăn tắm lớn	バスタオルをお持ちします。 Tôi sẽ mang khăn tắm lớn đến.
007	フェイスタオル	ふえいすたおる	Khăn mặt	フェイスタオルはこちらです。 Khăn mặt ở đây.
008	浴衣	ゆかた	Áo yukata	浴衣は引き出しにございます。 Áo yukata ở trong ngăn kéo ạ.
009	スリッパ	すりっぱ	Dép đi trong phòng	スリッパをお使いください。 Xin quý khách sử dụng dép đi trong phòng.
010	アメニティ	あめにてい	Đồ dùng cá nhân	アメニティはこちらです。 Đồ dùng cá nhân ở đây ạ.
011	歯ブラシ	はぶらし	Bàn chải đánh răng	歯ブラシを補充します。 Tôi bổ sung bàn chải đánh răng.

客室・設備案内

1 ことば

Từ vựng • tiếp theo

No	日本語	よみかた	意味	例文
012	シャンプー	しゃんぷー	Dầu gội	シャンプーは浴室にございます。 Dầu gội ở trong phòng tắm ạ.
013	ボディソープ	ぼでいそーぷ	Sữa tắm	ボディソープを補充します。 Tôi bổ sung sữa tắm.
014	ドライヤー	どらいやー	Máy sấy tóc	ドライヤーは引き出しにございます。 Máy sấy tóc ở trong ngăn kéo ạ.
015	冷蔵庫	れいぞうこ	Tủ lạnh	冷蔵庫は机の横です。 Tủ lạnh ở cạnh bàn ạ.
016	電気ケトル	でんきけとる	Ấm điện	電気ケトルをご利用いただけます。 Quý khách có thể sử dụng ấm điện.
017	金庫	きんこ	Két sắt	金庫の使い方をご説明します。 Tôi sẽ hướng dẫn quý khách cách dùng két sắt.

客室・設備案内

1 ことば

Từ vựng • tiếp theo

No	日本語	よみかた	意味	例文
018	エアコン	えあこん	Điều hòa	エアコンの温度を調節します。 Tôi điều chỉnh nhiệt độ điều hòa.
019	リモコン	りもこん	Điều khiển từ xa	リモコンはこちらです。 Điều khiển ở đây ạ.
020	内線電話	ないせんでんわ	Điện thoại nội bộ	内線電話でフロントへご連絡 ください。 Quý khách vui lòng dùng điện thoại nội bộ để gọi lễ tân.
021	コンセント	こんせんと	Ổ cắm điện	コンセントは机の下です。 Ổ cắm điện ở dưới bàn.
022	照明	しょうめい	Đèn, hệ thống chiếu sáng	照明のスイッチはこちらです。 Công tắc đèn ở đây ạ.

客室・設備案内

1 ことば

Từ vựng • tiếp theo

No	日本語	よみかた	意味	例文
023	シャワー	しゃわー	Vòi sen	シャワーの温度をご確認ください。 Quý khách vui lòng kiểm tra nhiệt độ nước trước khi dùng vòi sen.
024	浴槽	よくそう	Bồn tắm	浴槽を確認します。 Tôi kiểm tra bồn tắm.
025	温度	おんど	Nhiệt độ	温度を調節してください。 Quý khách vui lòng điều chỉnh nhiệt độ.

よ いみ かくにん

読みましょう。意味を確認しましょう。

Đọc thành tiếng rồi kiểm tra lại nghĩa của từ.

客室・設備案内

きゃくしつ せつび

1 客室の設備

Thiết bị và đồ dùng trong phòng



タオル

Khăn



は
歯ブラシ

Bàn chải đánh răng



スリッパ

Dép đi trong phòng



ゆかた
浴衣

Áo yukata

せつび さが

設備を探し、「～はこちらです」「～の横にございます」で説明しましょう。

よこ

せつめい

Tìm thiết bị trong ảnh và giới thiệu bằng mẫu “ở đây” hoặc “ở cạnh...”.

客室・設備案内

つか ひょうげん

2 よく使う表現

Mẫu câu thường dùng

P05-10

スタッフ

ふめい てん

れんらく

ご不明な点がございましたら、フロントまでご連絡ください。

Nếu cần giải đáp thêm, quý khách vui lòng liên hệ quầy lễ tân.

S08-01

スタッフ

つか かた せつめい

使い方をご説明いたします。

Tôi sẽ hướng dẫn quý khách cách sử dụng ạ.

S08-02

スタッフ

リモコンはこちらにございます。

Điều khiển ở đây ạ.

S08-03

スタッフ

れいぞうこ つくえ よこ

冷蔵庫は机の横にございます。

Tủ lạnh ở cạnh bàn ạ.

つか かた わ

使い方が分からないとき

せつび せつめいしょ しせつ てじゅん かくにん うご せつび むり そうさ たんとうしゃ れんらく

設備ごとの説明書と施設の手順を確認します。動かない設備を無理に操作せず、担当者に連絡します。

Đọc hướng dẫn sử dụng của từng thiết bị và quy trình tại cơ sở. Nếu thiết bị không hoạt động, hãy báo người phụ trách, đừng cố thao tác.

客室・設備案内

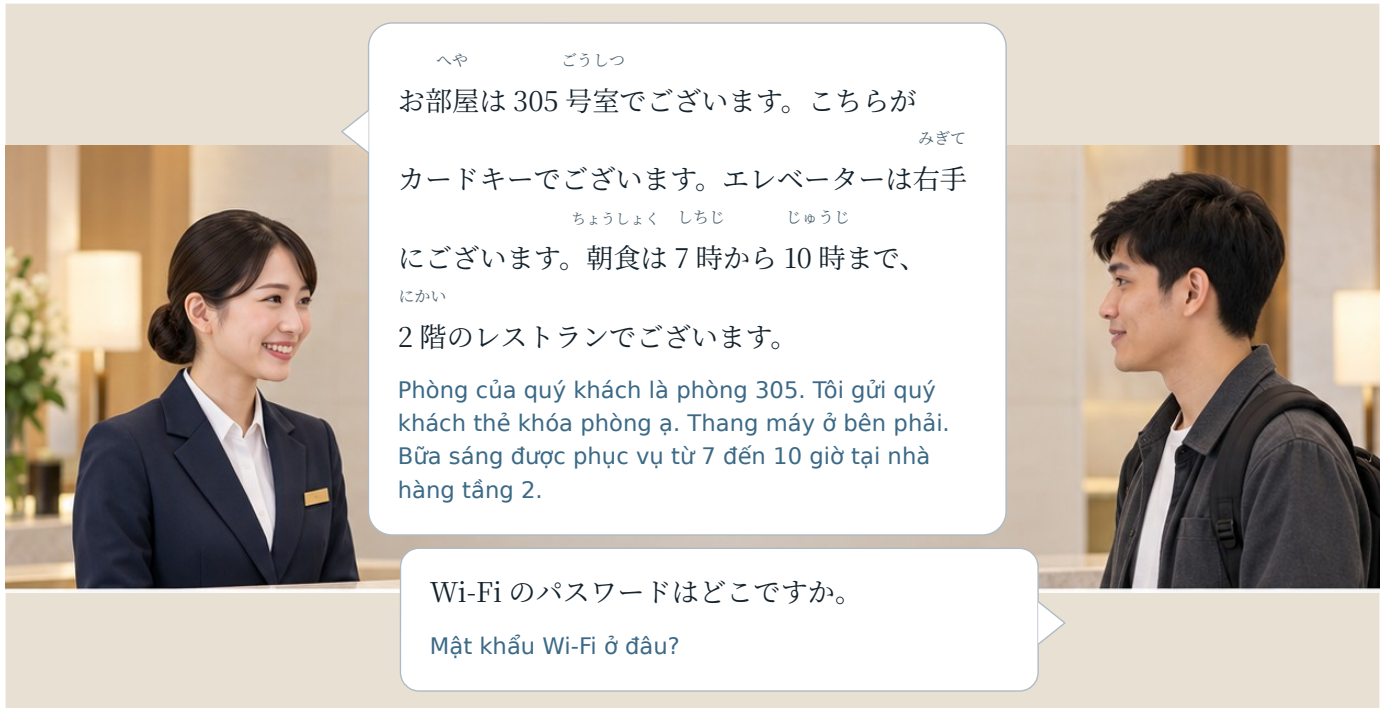
かいわれい

ご

あんない

3 会話例 チェックイン後のご案内

C02 • Giới thiệu phòng và tiện ích



へや ごうしつ

お部屋は 305 号室でございます。こちらが

みぎて

カードキーでございます。エレベーターは右手

ちょうしよく しちじ じゅうじ

にございます。朝食は 7 時から 10 時まで、

にかい

2 階のレストランでございます。

Phòng của quý khách là phòng 305. Tôi gửi quý khách thẻ khóa phòng ạ. Thang máy ở bên phải. Bữa sáng được phục vụ từ 7 đến 10 giờ tại nhà hàng tầng 2.

Wi-Fi のパスワードはどこですか。

Mật khẩu Wi-Fi ở đâu?



こちらにございます。

Ở đây ạ.

やく こうたい れんしゅう

役を交代して練習しましょう。

Đổi vai để luyện lại. Có thể thay tên, số phòng hoặc thời gian.

客室・設備案内

4 やってみましょう

Luyện tập và đóng vai

ばめん

場面

きゃくさま

れいぞうこ

ばしょ

き

つくえ

よこ

つた

お客様が冷蔵庫の場所を聞いています。机の横だと伝えましょう。

Khách hỏi vị trí tủ lạnh. Hãy trả lời rằng tủ ở cạnh bàn.

あなたのことばで

Viết câu trả lời rồi luyện nói thành tiếng.

かくにん

確認ポイント

せつび

なまえ

いち

つた

設備の名前と位置を伝える。Nêu tên thiết bị và vị trí.

いちど

もう一度

やく こうたい

すうじ

ばしょ

か

いちどれんしゅう

役を交代し、数字や場所を変えてもう一度練習しましょう。

Đổi vai, thay số hoặc địa điểm rồi luyện thêm một lần.

かいとうれい

解答例 / Gợi ý: 155

接客・案内

1 ことば

Từ vựng

ていねい ひょうげん あんない にもつ あず

丁寧な表現で、案内やお荷物のお預かりをしましょう。

Dùng lời nói lịch sự khi hướng dẫn và nhận giữ hành lý.

No	日本語	よみかた	意味	例文
001	接客	せっきゃく	Phục vụ khách	接客の練習をします。 Tôi luyện tập phục vụ khách.
002	案内（する）	あんない（する）	Hướng dẫn	お部屋へご案内いたします。 Tôi xin dẫn quý khách đến phòng.
003	お辞儀	おじぎ	Cúi chào	お辞儀をしてあいさつします。 Tôi cúi người chào.
004	笑顔	えがお	Nụ cười	笑顔でお迎えます。 Chúng tôi mỉm cười đón khách.
005	丁寧（な）	ていねい（な）	Lịch sự, cẩn thận	丁寧にご説明します。 Tôi sẽ giải thích rõ ràng và lịch sự.

接客・案内

1 ことば

Từ vựng • tiếp theo

No	日本語	よみかた	意味	例文
006	敬語	けいご	Kính ngữ	敬語を練習します。 Tôi luyện tập kính ngữ.
007	承知する	しょうちする	Đã rõ; hiểu ý (cách nói lịch sự)	ご希望を承知いたしました。 Tôi đã ghi nhận yêu cầu của quý khách ạ.
008	かしこまりました	かしこまりました	Vâng, tôi hiểu rồi ạ.	かしこまりました。 Vâng, tôi hiểu rồi ạ.
009	少々	しょうしょう	Một chút, giây lát	少々お待ちください。 Quý khách vui lòng chờ một chút ạ.
010	お待ちください	おまちください	Vui lòng chờ	こちらでお待ちください。 Quý khách vui lòng chờ ở đây ạ.
011	伺う	うかがう	Hỏi; đến; nghe (khiêm nhường ngữ)	お部屋に伺います。 Tôi sẽ đến phòng của quý khách.

接客・案内

1 ことば

Từ vựng • tiếp theo

No	日本語	よみかた	意味	例文
012	お持ちする	おもちする	Mang đến (khiêm nhường ngữ)	タオルをお持ちします。 Tôi sẽ mang khăn đến.
013	お預かりする	おあずかりする	Nhận giữ (khiêm nhường ngữ)	お荷物をお預かりします。 Tôi sẽ nhận giữ hành lý cho quý khách ạ.
014	荷物	にもつ	Hành lý	お荷物はいくつございますか。 Quý khách có mấy kiện hành lý ạ?
015	手荷物	てにもつ	Hành lý xách tay	手荷物をお持ちください。 Quý khách vui lòng mang theo hành lý xách tay.
016	預かり証	あずかりしょう	Phiếu gửi đồ	預かり証をお渡しします。 Tôi gửi quý khách phiếu gửi đồ ạ.
017	観光案内	かんこうあんない	Hướng dẫn du lịch	観光案内の地図はこちらです。 Bản đồ du lịch ở đây ạ.

接客・案内

1 ことば

Từ vựng • tiếp theo

No	日本語	よみかた	意味	例文
018	最寄り駅	もよりえき	Ga gần nhất	最寄り駅はどこですか。 Ga gần nhất ở đâu?
019	地図	ちず	Bản đồ	こちらの地図をご覧ください。 Quý khách vui lòng xem bản đồ này.
020	タクシー	たくしー	Taxi	タクシーをお呼びします。 Tôi sẽ gọi taxi cho quý khách.
021	送迎	そうげい	Đưa đón	送迎の時間を確認します。 Tôi kiểm tra giờ đưa đón.
022	貸し出し	かしだし	Cho mượn	傘の貸し出しはありますか。 Khách sạn có cho mượn ô không?

接客・案内

1 ことば

Từ vựng • tiếp theo

No	日本語	よみかた	意味	例文
023	返却（する）	へんきゃく（する）	Trả lại	フロントへご返却ください。 Quý khách vui lòng trả lại tại quầy lễ tân.
024	追加	ついか	Bổ sung / thêm	タオルの追加をご希望ですか。 Quý khách muốn thêm khăn phải không ạ?
025	希望	きぼう	Mong muốn / yêu cầu	ご希望をお聞かせください。 Quý khách có yêu cầu gì, xin cho chúng tôi biết ạ.

よ いみ かくにん

読みましょう。意味を確認しましょう。

Đọc thành tiếng rồi kiểm tra lại nghĩa của từ.

接客・案内

つか ひょうげん

2 よく使う表現

Mẫu câu thường dùng

P01-01

スタッフ

いらっしゃいませ。

Xin chào quý khách.

P01-02

スタッフ

おはようございます。

Chào buổi sáng ạ.

P01-03

スタッフ

こんにちは。

Xin chào ạ.

P01-04

スタッフ

こんばんは。

Chào buổi tối ạ.

P01-05

スタッフ

ありがとうございます。

Xin cảm ơn quý khách.

あず ひと あず ひと

預かる人と預ける人

あず

きゃくさま

あず

い

う

わた

さい

あず

しょう こすう

スタッフは「お預かりします」、お客様は「預けます」と言います。受け渡しの際は預かり証と個数を

かくにん

確認します。

あず

あず

Khi nhận giữ hành lý, nhân viên nói 「お預かりします」 ; khách gửi hành lý nói 「預けます」 . Lúc giao nhận, cần đối chiếu phiếu gửi đồ và số kiện.

接客・案内

つか ひょうげん

2 よく使う表現

Mẫu câu thường dùng • tiếp theo

P01-06

スタッフ

まこと

誠にありがとうございます。

Xin chân thành cảm ơn quý khách.

P01-07

スタッフ

ま

お待たせいたしました。

Xin lỗi vì đã để quý khách chờ.

P01-08

スタッフ

しょうしょう ま

少々お待ちくださいませ。

Quý khách vui lòng chờ một chút ạ.

P01-09

スタッフ

かしこまりました。

Vâng, tôi hiểu rồi ạ.

P01-10

スタッフ

す

ごゆっくりお過ごしくださいませ。

Chúc quý khách có kỳ nghỉ thoải mái.

やく こうたい れんしゅう

役を交代して練習しましょう。

Đổi vai và áp dụng các mẫu câu vào tình huống tại nơi làm việc.

接客・案内

つか ひょうげん

2

よく使う表現

Mẫu câu thường dùng • tiếp theo

P04-07

スタッフ

ちず らん

こちらの地図をご覧ください。

Quý khách vui lòng xem bản đồ này.

P04-08

スタッフ

もよ えき とほごふん

最寄り駅まで徒歩 5 分ほどです。

Từ đây đi bộ đến ga gần nhất mất khoảng 5 phút ạ.

P04-09

スタッフ

よ

タクシーをお呼びいたしましょうか。

Tôi gọi taxi cho quý khách nhé?

P04-10

スタッフ

にもつ あず

お荷物をお預かりいたします。

Chúng tôi sẽ giữ hành lý giúp quý khách ạ.

やく こうたい れんしゅう

役を交代して練習しましょう。

Đổi vai và áp dụng các mẫu câu vào tình huống tại nơi làm việc.

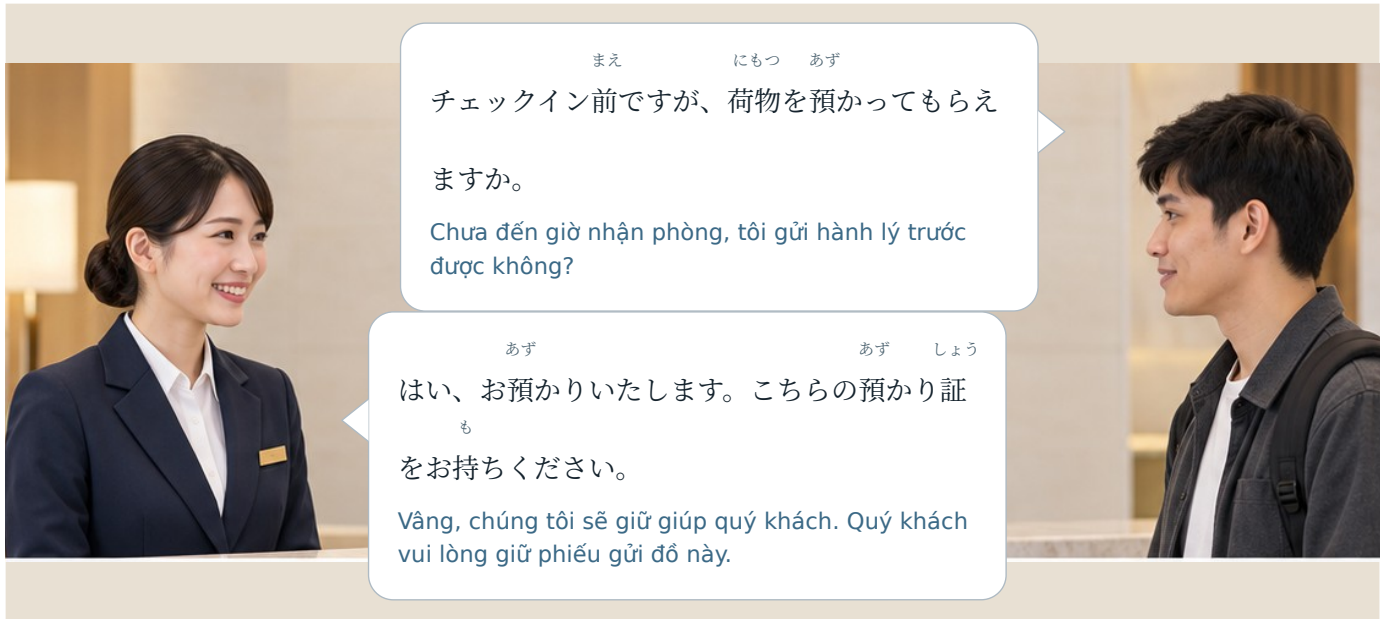
かいわれい

にもつ

あず

3 会話例 お荷物のお預かり

C03 • Gửi hành lý



まえ にもつ あず
チェックイン前ですが、荷物を預かってもらえますか。
Chưa đến giờ nhận phòng, tôi gửi hành lý trước được không?

あず しょう
はい、お預かりいたします。こちらの預かり証も
Vâng, chúng tôi sẽ giữ giúp quý khách. Quý khách vui lòng giữ phiếu gửi đồ này.



ありがとうございます。
Cảm ơn.

もど さい わた
お戻りの際にフロントへお渡してください。
Khi quay lại, quý khách đưa phiếu này cho lễ tân giúp tôi nhé.

やく こうたい れんしゅう

役を交代して練習しましょう。

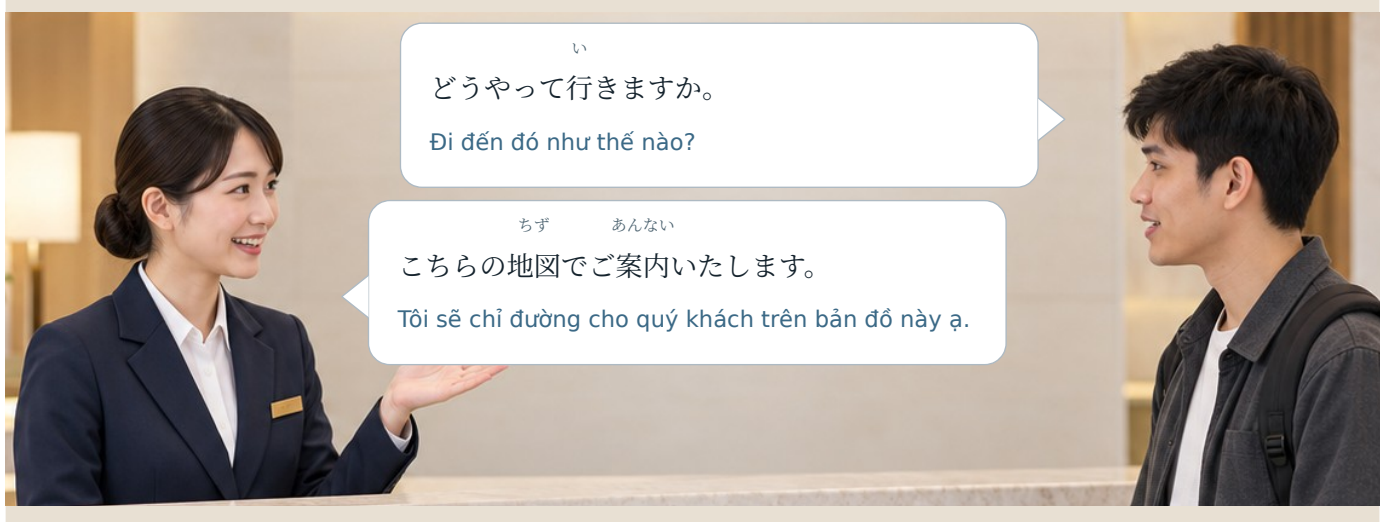
Đổi vai để luyện lại. Có thể thay tên, số phòng hoặc thời gian.

接客・案内

3

会話例 最寄り駅へのご案内

C19 • Hôì ga gần nhất



やく こうたい れんしゅう

役を交代して練習しましょう。

Đổi vai để luyện lại. Có thể thay tên, số phòng hoặc thời gian.

接客・案内

4 やってみましょう

Luyện tập và đóng vai

ばめん

場面

にもつ

にこあず

あず

しょう

わた

荷物を 2 個預かります。預かり証を渡しましょう。
 Nhận giữ hai kiện hành lý và giao phiếu gửi cho khách.

あなたのことばで

Viết câu trả lời rồi luyện nói thành tiếng.

かくにん

確認ポイント

こすう かくにん あず しょう わた

個数を確認して預かり証を渡す。Xác nhận số kiện rồi giao phiếu.

いちど

もう一度

やく こうたい

すうじ

ばしょ

か

いちどれんしゅう

役を交代し、数字や場所を変えてもう一度練習しましょう。

Đổi vai, thay số hoặc địa điểm rồi luyện thêm một lần.

かいとうれい

解答例 / Gợi ý: 156

客室清掃・ハウスキーピング

1 ことば

Từ vựng

せいそう じょうたい かくにん わす もの ふぐあい ほうこく

清掃の状態を確認し、忘れ物や不具合を報告しましょう。

Kiểm tra tình trạng vệ sinh của phòng, báo lại đồ khách bỏ quên và các sự cố.

No	日本語	よみかた	意味	例文
001	客室清掃	きゃくしつ せいそう	Dọn phòng khách	客室清掃を始めます。 Tôi bắt đầu dọn phòng.
002	ハウスキーピング	はうすきーぴんぐ	Công việc buồng phòng	ハウスキーピングの担当です。 Tôi phụ trách công việc buồng phòng.
003	ベッドメイク	べっどめいく	Sắp xếp, chỉnh trang giường	ベッドメイクをします。 Tôi chỉnh trang giường.
004	リネン	りねん	Đồ vải dùng trong phòng	清潔なりネンを準備します。 Tôi chuẩn bị đồ vải sạch.
005	交換（する）	こうかん（する）	Thay / đổi	シーツを交換します。 Tôi thay ga giường.

客室清掃・ハウスキーピング

1 ことば

Từ vựng • tiếp theo

No	日本語	よみかた	意味	例文
006	補充（する）	ほじゅう（する）	Bổ sung	歯ブラシを補充します。 Tôi bổ sung bàn chải đánh răng.
007	回収（する）	かいしゅう（する）	Thu gom	使用済みのタオルを回収します。 Tôi thu gom khăn đã sử dụng.
008	ごみ箱	ごみばこ	Thùng rác	ごみ箱を確認します。 Tôi kiểm tra thùng rác.
009	使用済み	しょうずみ	Đã sử dụng	これは使用済みです。 Đồ này đã qua sử dụng.
010	未使用	みしょう	Chưa sử dụng	未使用のタオルはこちらです。 Khăn chưa dùng ở đây.
011	清掃済み	せいそうずみ	Đã dọn xong	305 号室は清掃済みです。 Phòng 305 đã dọn xong.

客室清掃・ハウスキーピング

1 ことば

Từ vựng • tiếp theo

No	日本語	よみかた	意味	例文
012	清掃中	せいそうちゅう	Đang dọn	ただいま清掃中です。 Hiện phòng đang được dọn.
013	清掃不要	せいそうふよう	Không cần dọn phòng	清掃不要の表示を確認します。 Tôi kiểm tra biển “Không cần dọn phòng”.
014	連泊清掃	れんぱくせいそう	Dọn phòng cho khách ở nhiều đêm	今日は連泊清掃を行います。 Hôm nay tôi dọn phòng cho khách đang lưu trú nhiều đêm.
015	チェックリスト	ちえっくりすと	Danh sách kiểm tra	チェックリストで確認します。 Tôi kiểm tra theo danh sách.
016	備品	びひん	Đồ dùng / thiết bị	備品の数を確認します。 Tôi kiểm tra số lượng đồ dùng.
017	破損	はそん	Hư hỏng	備品の破損を報告します。 Tôi báo lại những đồ dùng bị hỏng.

客室清掃・ハウスキーピング

1 ことば

Từ vựng • tiếp theo

No	日本語	よみかた	意味	例文
018	汚れ	よごれ	Vết bẩn	汚れが残っています。 Vết bẩn vẫn còn.
019	忘れ物	わすれもの	Đồ bỏ quên	忘れ物を見つけました。 Tôi đã tìm thấy đồ khách bỏ quên.
020	遺失物	いしつぶつ	Đồ thất lạc	遺失物として記録します。 Tôi ghi vào sổ đồ thất lạc.
021	落とし物	おとしもの	Đồ đánh rơi	ロビーに落とし物がありました。 Có đồ bị đánh rơi ở sảnh.
022	リネン室	りねんしつ	Phòng chứa đồ vải	リネン室へ運びます。 Tôi chuyển đồ vào phòng chứa đồ vải.

客室清掃・ハウスキーピング

1 ことば

Từ vựng • tiếp theo

No	日本語	よみかた	意味	例文
023	清掃用具	せいそうようぐ	Dụng cụ vệ sinh	清掃用具を片づけます。 Tôi cất dụng cụ vệ sinh.
024	洗剤	せんざい	Chất tẩy rửa	洗剤の表示を確認します。 Tôi đọc thông tin trên nhãn chất tẩy rửa.
025	消毒（する）	しょうどく（する）	Khử trùng	手順どおりに消毒します。 Tôi khử trùng theo đúng quy trình.

よ いみ かくにん

読みましょう。意味を確認しましょう。

Đọc thành tiếng rồi kiểm tra lại nghĩa của từ.

せいけつ

じゅんぴ

1 清潔なリネンを準備する

Chuẩn bị đồ vải sạch



リネン

Đồ vải

きゃくしつせいそう

客室清掃

Dọn phòng khách

せいそうようぐ

清掃用具

Dụng cụ vệ sinh

こえ だ

声に出してみましょう

せいけつ もの しょうず もの わ しせつ てじゅん かくにん

清潔な物と使用済みの物を分け、施設の手順を確認しましょう。

Để riêng đồ sạch và đồ đã dùng, rồi kiểm tra quy trình xử lý tại cơ sở.

客室清掃・ハウスキーピング

つか ひょうげん

2 よく使う表現

Mẫu câu thường dùng

P05-06

スタッフ

へや はい

お部屋に入ってもよろしいでしょうか。

Tôi xin phép vào phòng được không ạ?

P05-07

スタッフ

せいそう ひつよう

清掃は必要でしょうか。

Quý khách có cần dọn phòng không ạ?

S10-01

スタッフ

せいそう たんとう

清掃の担当でございます。

Tôi là nhân viên buồng phòng ạ.

S10-02

スタッフ

せいそう きぼうじかん うかが

清掃のご希望時間を伺ってもよろしいでしょうか。

Quý khách muốn dọn phòng vào khoảng mấy giờ ạ?

にゅうしつ わす もの

入室と忘れ物

にゅうしつ しせつ てじゅん したが へんじ にゅうしつかのう ほんだん せいそうふようひょうじ かくにん

入室は施設の手順に従います。返事がないだけで入室可能と判断せず、清掃不要表示も確認します。

わす もの ばしょ じこく きろく たんとうしゃ ひ つ

忘れ物は場所と時刻を記録して担当者へ引き継ぎます。

Làm đúng quy trình khi vào phòng khách. Cần kiểm tra biển “Không cần dọn phòng”; không tự cho rằng được vào chỉ vì khách không trả lời. Khi thấy đồ khách bỏ quên, ghi lại nơi và thời điểm tìm thấy rồi bàn giao cho người phụ trách.

客室清掃・ハウスキーピング

かいわれい

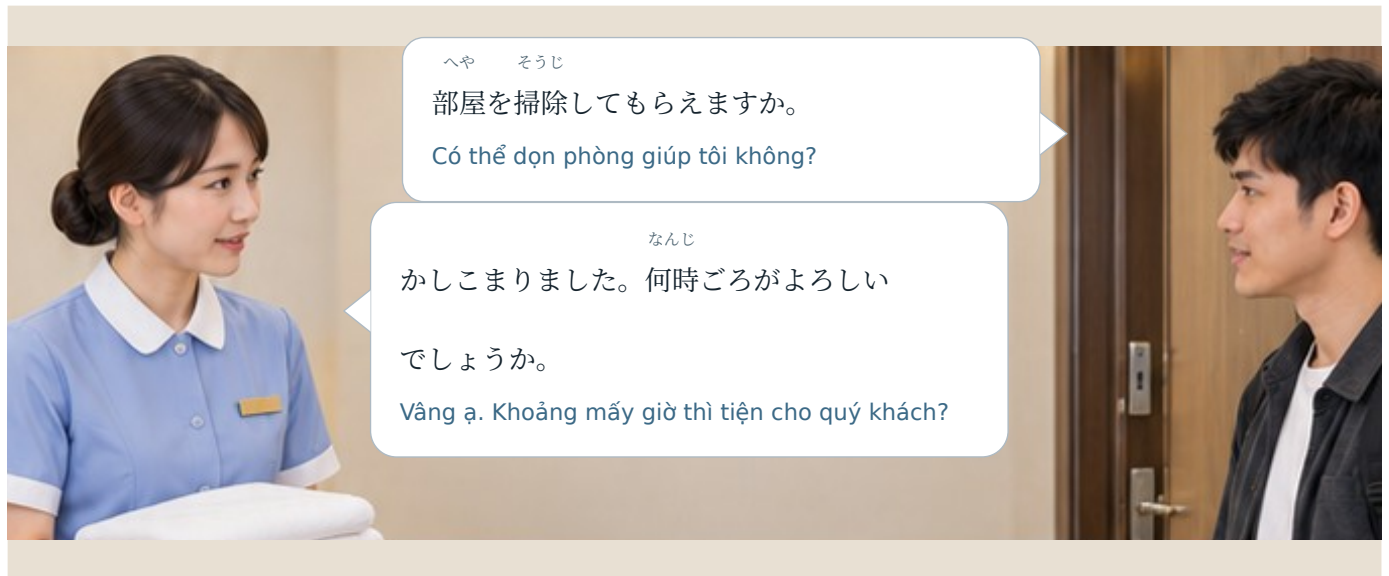
せいそうじかん

きぼう

3

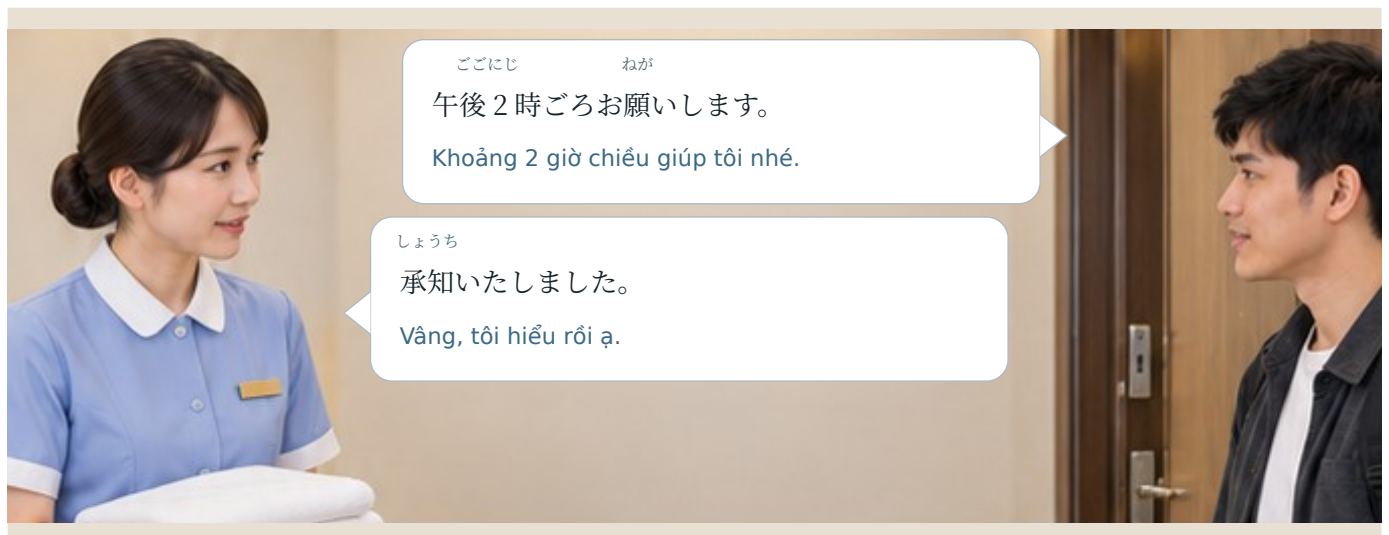
会話例 清掃時間のご希望

C20 • Khách yêu cầu dọn phòng



へや そうじ
部屋を掃除してもらえますか。
Có thể dọn phòng giúp tôi không?

なんじ
かしこまりました。何時ごろがよろしい
でしょうか。
Vâng ạ. Khoảng mấy giờ thì tiện cho quý khách?



ごごにじ ねが
午後2時ごろお願いします。
Khoảng 2 giờ chiều giúp tôi nhé.

しょうち
承知いたしました。
Vâng, tôi hiểu rồi ạ.

やく こうたい れんしゅう

役を交代して練習しましょう。

Đổi vai để luyện lại. Có thể thay tên, số phòng hoặc thời gian.

客室清掃・ハウスキーピング

4 やってみましょう

Luyện tập và đóng vai

ばめん

場面

きやくさま

ごごにじ

せいそう

きぼう

ふくしょう

お客様は午後2時の清掃を希望しています。復唱しましょう。

Khách muốn dọn phòng lúc 2 giờ chiều. Hãy nhắc lại thời gian.

あなたのことばで

Viết câu trả lời rồi luyện nói thành tiếng.

かくにん

確認ポイント

きぼう

かくにん

たんとうしゃ

ひ

つ

希望を確認し、担当者へ引き継ぐ。Xác nhận rồi chuyển cho bộ phận phụ trách.

いちど

もう一度

やく こうたい

すうじ

ばしょ

か

いちどれんしゅう

役を交代し、数字や場所を変えてもう一度練習しましょう。

Đổi vai, thay số hoặc địa điểm rồi luyện thêm một lần.

かいとうれい

解答例 / Gợi ý: 156

1 ことば

Từ vựng

ちゅうもん き と しょくもつ かなら かくにん
注文を聞き取り、食物アレルギーを必ず確認しましょう。
Nghe rõ món khách gọi và luôn hỏi về dị ứng thực phẩm.

No	日本語	よみかた	意味	例文
001	レストラン	れすとらん	Nhà hàng	レストランは2階です。 Nhà hàng ở tầng 2.
002	朝食	ちょうしょく	Bữa sáng	朝食は7時からです。 Bữa sáng bắt đầu phục vụ lúc 7 giờ.
003	夕食	ゆうしょく	Bữa tối	夕食の時間を確認します。 Tôi kiểm tra giờ phục vụ bữa tối.
004	ビュッフェ	びゅっふえ	Tiệc tự chọn (buffet)	朝食はビュッフェ形式です。 Bữa sáng được phục vụ theo hình thức buffet.
005	席	せき	Chỗ ngồi	こちらのお席へどうぞ。 Mời quý khách ngồi ở đây ạ.

1 ことば

Từ vựng • tiếp theo

No	日本語	よみかた	意味	例文
006	空席	くうせき	Chỗ trống	空席を確認いたします。 Tôi sẽ kiểm tra xem còn chỗ không ạ.
007	満席	まんせき	Hết chỗ	ただいま満席でございます。 Hiện nhà hàng đã hết chỗ ạ.
008	予約席	よやくせき	Bàn hoặc chỗ ngồi đã được đặt trước	こちらは予約席です。 Đây là bàn đã được đặt trước.
009	メニュー	めにゅう	Thực đơn	メニューをお持ちします。 Tôi sẽ mang thực đơn đến.
010	注文（する）	ちゅうもん（する）	Gọi món / đặt món	ご注文を伺います。 Quý khách muốn gọi món gì ạ?
011	料理	りょうり	Món ăn	お料理をお持ちしました。 Món ăn của quý khách đây ạ.

1 ことば

Từ vựng • tiếp theo

No	日本語	よみかた	意味	例文
012	飲み物	のみもの	Đồ uống	お飲み物はいかがなさいますか。 Quý khách muốn dùng đồ uống gì ạ?
013	お皿	おさら	Đĩa	お皿をお下げしてもよろしいですか。 Tôi xin phép dọn đĩa được không ạ?
014	グラス	ぐらす	Ly	グラスを交換いたします。 Tôi sẽ đổi ly khác cho quý khách ạ.
015	箸	はし	Đũa	箸をもう一膳お願いします。 Cho tôi xin thêm một đôi đũa.
016	スプーン	すプーン	Thìa	スプーンをお持ちします。 Tôi sẽ mang thìa ra ạ.
017	フォーク	ふおーく	Nĩa	フォークはこちらです。 Nĩa ở đây ạ.

1 ことば

Từ vựng • tiếp theo

No	日本語	よみかた	意味	例文
018	ナイフ	ないふ	Dao ăn	ナイフを用意します。 Tôi chuẩn bị dao ăn.
019	トレー	とれー	Khay	トレーをお使いください。 Xin quý khách dùng khay.
020	配膳（する）	はいぜん（する）	Bày món, phục vụ món ăn	配膳の前に料理を確認します。 Tôi kiểm tra món ăn trước khi phục vụ.
021	下膳（する）	げぜん（する）	Thu dọn bát đĩa sau bữa ăn	お客様に確認してから下膳します。 Tôi hỏi khách trước khi dọn bát đĩa.
022	おかわり	おかわり	Lấy thêm một phần	ご飯のおかわりをお願いします。 Cho tôi xin thêm cơm.
023	アレルギー	あれるぎー	Dị ứng	アレルギーはございますか。 Quý khách có dị ứng gì không ạ?

1 ことば

Từ vựng • tiếp theo

No	日本語	よみかた	意味	例文
024	食物アレルギー	しょくもつあれるぎー	Dị ứng thực phẩm	食物アレルギーについて確認します。 Tôi xác nhận thông tin dị ứng thực phẩm.
025	原材料	げんざいりょう	Nguyên liệu	原材料を厨房に確認します。 Tôi hỏi bộ phận bếp để xác nhận nguyên liệu.
026	提供（する）	ていきょう（する）	Cung cấp / phục vụ	提供する前に確認します。 Tôi kiểm tra trước khi phục vụ.

よ いみ かくにん

読みましょう。意味を確認しましょう。

Đọc thành tiếng rồi kiểm tra lại nghĩa của từ.

つか ひょうげん

2 よく使う表現

Mẫu câu thường dùng

P06-01

スタッフ

なんめいさま

何名様でしょうか。

Đoàn mình có bao nhiêu người ạ?

P06-02

スタッフ

せき

こちらのお席へどうぞ。

Mời quý khách ngồi ở đây ạ.

P06-03

スタッフ

の もの なに

お飲み物は何になりますか。

Quý khách muốn uống gì ạ?

P06-04

スタッフ

ちゅうもん き

ご注文はお決まりでしょうか。

Quý khách đã chọn món chưa ạ?

P06-05

スタッフ

しょうしょう ま

少々お待ちください。

Quý khách vui lòng chờ một chút ạ.

すいそく

アレルギーは推測しない

げんざいりょう ちょうりじ いと こんにゅう かのうせい ちゅうぼう かくにん かくにん だいじょうぶ

原材料と調理時の意図しない混入の可能性を厨房に確認します。確認できないときに「大丈夫です」と

やくそく べつ りょうり あんぜん き さんこう

約束しません。別の料理でも安全を決めつけません。[参考3]

Hỏi bộ phận bếp về nguyên liệu và nguy cơ vô tình lẫn chất gây dị ứng trong lúc chế biến. Khi chưa xác nhận, không nói chắc rằng món ăn an toàn, kể cả khi đổi sang món khác. [Nguồn 3]

つか ひょうげん

2 よく使う表現

Mẫu câu thường dùng • tiếp theo

P06-06

スタッフ

りょうり も

お料理をお持ちいたしました。

Món ăn của quý khách đây ạ.

P06-07

スタッフ

さら さ

お皿をお下げしてもよろしいでしょうか。

Tôi xin phép dọn đĩa được không ạ?

P06-08

スタッフ

アレルギーはございますか。

Quý khách có dị ứng thực phẩm nào không ạ?

P06-09

スタッフ

りょうり たまご はい

こちらの料理には卵が入っております。

Món này có trứng ạ.

P06-10

スタッフ

め あ

ごゆっくりお召し上がりください。

Quý khách cứ thoải mái dùng bữa ạ.

やく こうたい れんしゅう

役を交代して練習しましょう。

Đổi vai và áp dụng các mẫu câu vào tình huống tại nơi làm việc.

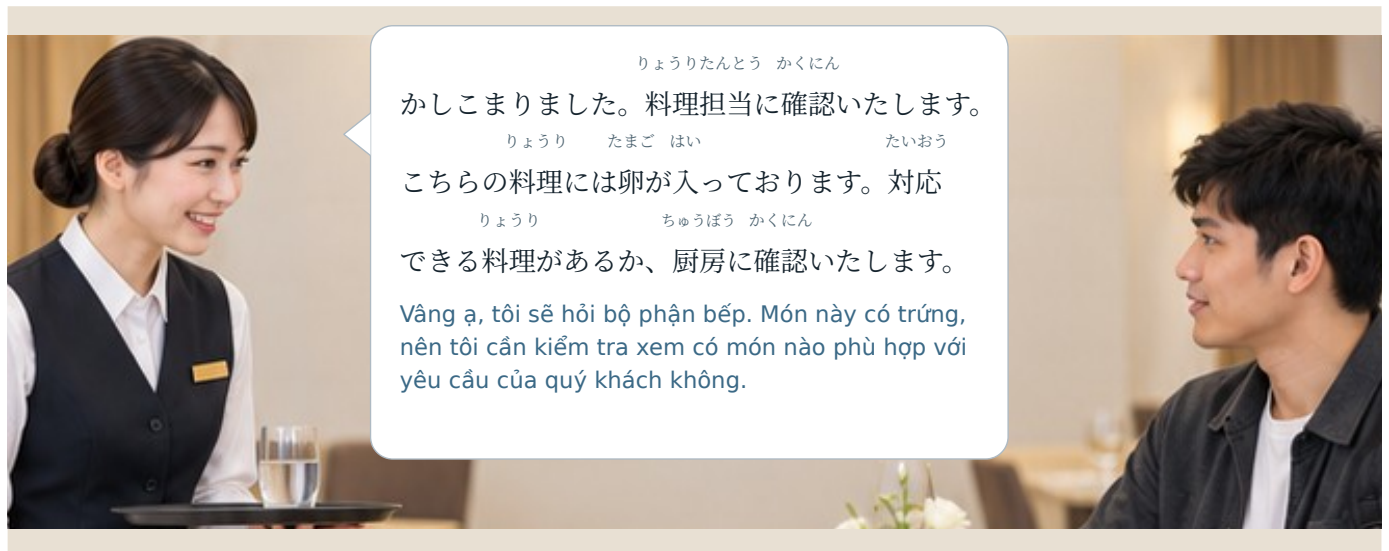
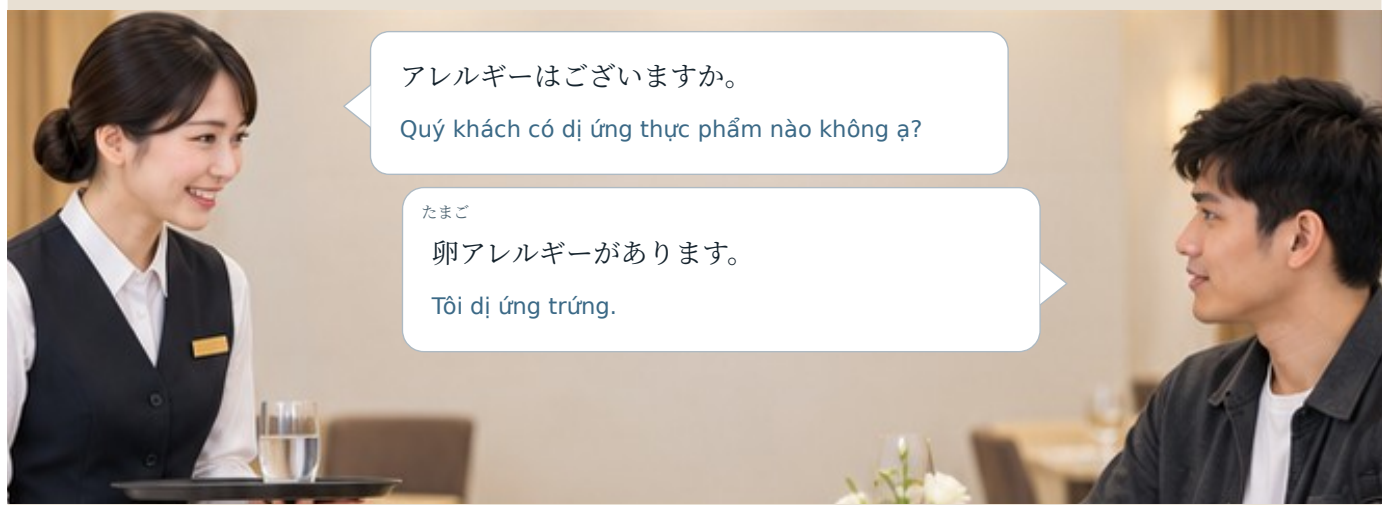
かいわれい

しょくもつ

かくにん

3 会話例 食物アレルギーの確認

C08 • Hỏi về dị ứng thực phẩm



かくにん

確認ポイント

げんざいりょう ちょうりほう こんにゅう かのうせい ちゅうぼう かくにん

原材料・調理方法・混入の可能性は厨房に確認します。

Hỏi bộ phận bếp về nguyên liệu, cách chế biến và nguy cơ lẫn chất gây dị ứng.

やく こうたい れんしゅう

役を交代して練習しましょう。

Đổi vai để luyện lại. Có thể thay tên, số phòng hoặc thời gian.

4 やってみましょう

Luyện tập và đóng vai

ばめん

場面

たまご

きやくさま

かくにんまえ

こた

卵アレルギーのお客様がいます。確認前にどう答えますか。

Khách dị ứng trứng. Bạn trả lời thế nào khi chưa xác minh với bếp?

あなたのことばで

Viết câu trả lời rồi luyện nói thành tiếng.

かくにん

確認ポイント

すいそく あんぜん やくそく

推測で安全を約束しない。Không đoán hoặc tự cam kết an toàn.

いちど

もう一度

やく こうたい

すうじ

ばしょ

か

いちどれんしゅう

役を交代し、数字や場所を変えてもう一度練習しましょう。

Đổi vai, thay số hoặc địa điểm rồi luyện thêm một lần.

かいとうれい

解答例 / Gợi ý: 156

チェックアウト・会計

1 ことば

Từ vựng

めいさい しはら ほうほう かくにん ていねい みおく

明細と支払い方法を確認し、丁寧にお見送りしましょう。

Kiểm tra bảng kê, xác nhận cách thanh toán và lịch sự chào tiễn khách.

No	日本語	よみかた	意味	例文
001	チェックアウト	ちえっくあうと	Trả phòng	チェックアウトをお願いします。 Tôi muốn làm thủ tục trả phòng.
002	会計	かいけい	Thanh toán / tính tiền	お会計はこちらです。 Quý khách thanh toán ở đây ạ.
003	宿泊料金	しゅくはく りょうきん	Phí lưu trú	宿泊料金を確認いたします。 Tôi sẽ kiểm tra tiền phòng ạ.
004	追加料金	ついかりょうきん	Phụ phí	追加料金がございます。 Có phát sinh phụ phí ạ.
005	延長料金	えんちょうりょう きん	Phí kéo dài thời gian sử dụng	延長料金をご案内します。 Tôi sẽ thông báo phí kéo dài thời gian sử dụng ạ.

チェックアウト・会計

1 ことば

Từ vựng • tiếp theo

No	日本語	よみかた	意味	例文
006	精算（する）	せいさん（する）	Thanh toán / quyết toán	フロントで精算します。 Tôi thanh toán tại quầy lễ tân.
007	支払い	しはらい	Thanh toán	お支払い方法を伺います。 Quý khách muốn thanh toán bằng cách nào ạ?
008	現金	げんきん	Tiền mặt	現金でお願いします。 Tôi muốn thanh toán bằng tiền mặt.
009	クレジットカード	くれじっとカード	Thẻ tín dụng	クレジットカードをご利用ですか。 Quý khách thanh toán bằng thẻ tín dụng, đúng không ạ?
010	電子マネー	でんしまねー	Tiền điện tử	電子マネーは使えますか。 Tôi có thể dùng tiền điện tử không?
011	領収書	りょうしゅうしょ	Biên lai / hóa đơn	領収書は必要でしょうか。 Quý khách có cần biên lai không ạ?

チェックアウト・会計

1 ことば

Từ vựng • tiếp theo

No	日本語	よみかた	意味	例文
012	明細書	めいさいしょ	Bảng kê chi tiết	明細書をご確認ください。 Quý khách vui lòng kiểm tra bảng kê chi tiết.
013	宛名	あてな	Tên người / công ty trên hóa đơn	宛名をお願いいたします。 Quý khách muốn ghi tên ai trên biên lai ạ?
014	お釣り	おつり	Tiền thừa	お釣りをお渡しします。 Tôi gửi lại quý khách tiền thừa ạ.
015	未払い	みばらい	Chưa thanh toán	未払いの料金を確認します。 Tôi kiểm tra các khoản chưa thanh toán.
016	返金（する）	へんきん（する）	Hoàn tiền	返金について担当者に確認します。 Tôi hỏi người phụ trách về việc hoàn tiền.
017	退館（する）	たいかん（する）	Rời khách sạn hoặc cơ sở lưu trú	退館前にお忘れ物をご確認ください。 Quý khách vui lòng kiểm tra hành lý để tránh bỏ quên đồ trước khi rời khách sạn.

チェックアウト・会計

1 ことば

Từ vựng • tiếp theo

No	日本語	よみかた	意味	例文
018	出発	しゅっぱつ	Khởi hành	ご出発は何時ですか。 Quý khách khởi hành lúc mấy giờ ạ?
019	鍵の返却	かぎのへんきゃく	Trả chìa khóa	鍵の返却をお願いいたします。 Quý khách vui lòng trả lại chìa khóa.
020	レイト チェックアウト	れいとちえっく あうと	Trả phòng muộn	レイトチェックアウトは可能ですか。 Tôi có thể trả phòng muộn không?

よ いみ かくにん

読みましょう。意味を確認しましょう。

Đọc thành tiếng rồi kiểm tra lại nghĩa của từ.

チェックアウト・会計

つか ひょうげん

2 よく使う表現

Mẫu câu thường dùng

P08-01

スタッフ

チェックアウトでございますね。

Quý khách muốn trả phòng, đúng không ạ?

P08-02

スタッフ

あず

カードキーをお預かりいたします。

Tôi xin nhận lại thẻ khóa phòng ạ.

P08-03

スタッフ

ついかりょうきん

追加料金がございます。

Có phát sinh phụ phí ạ.

P08-04

スタッフ

りょうめいさい

こちらがご利用明細でございます。

Đây là bảng kê các khoản quý khách đã sử dụng ạ.

P08-05

スタッフ

しはら ほうほう

お支払い方法はいかがなさいますか。

Quý khách muốn thanh toán bằng cách nào ạ?

りょうきん さき つた

料金を先に伝える

えんちょう ついか

りょうまえ りょうきん じょうけん せつめい

へんきん ねび

じぶん

やくそく

延長や追加サービスは、利用前に料金と条件を説明します。返金や値引きは自分だけで約束せず、

たんとうしゃ かくにん

担当者に確認します。

Thông báo trước phí và điều kiện gia hạn hoặc dịch vụ bổ sung. Không tự cam kết hoàn tiền hay giảm giá; hãy xác nhận với người phụ trách.

つか ひょうげん

2 よく使う表現

Mẫu câu thường dùng • tiếp theo

P08-06

スタッフ

げんきん しはら

現金でお支払いですか。

Quý khách thanh toán bằng tiền mặt phải không ạ?

P08-07

スタッフ

りょう

クレジットカードをご利用いただけます。

Quý khách có thể thanh toán bằng thẻ tín dụng.

P08-08

スタッフ

りょうしゅうしょ ひつよう

領収書は必要でしょうか。

Quý khách có cần biên lai không ạ?

P08-09

スタッフ

わす もの

かくにん

お忘れ物がありませんようご確認ください。

Quý khách vui lòng kiểm tra hành lý để tránh bỏ quên đồ.

P08-10

スタッフ

こ ま

またのお越しをお待ちしております。

Rất mong được đón tiếp quý khách lần sau.

やく こうたい れんしゅう

役を交代して練習しましょう。

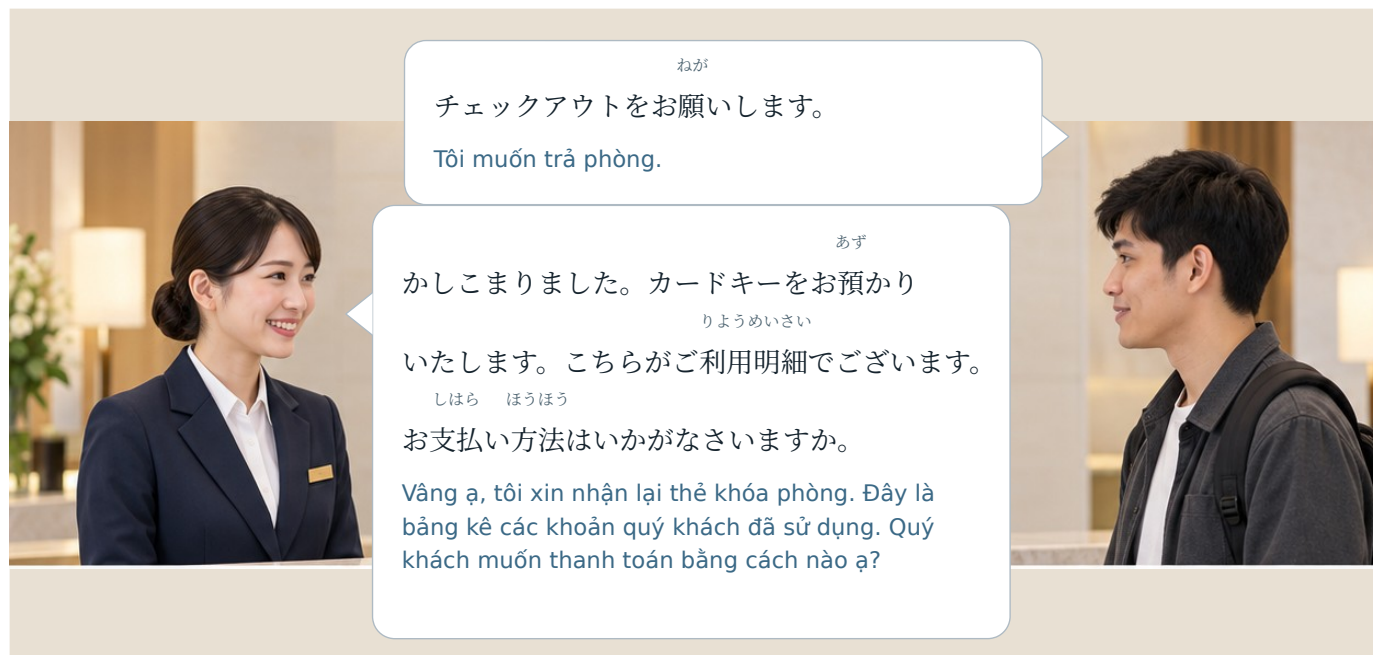
Đổi vai và áp dụng các mẫu câu vào tình huống tại nơi làm việc.

かいわれい

たいおう

3 会話例 チェックアウトの対応

C09 • Check-out



やく こうたい れんしゅう

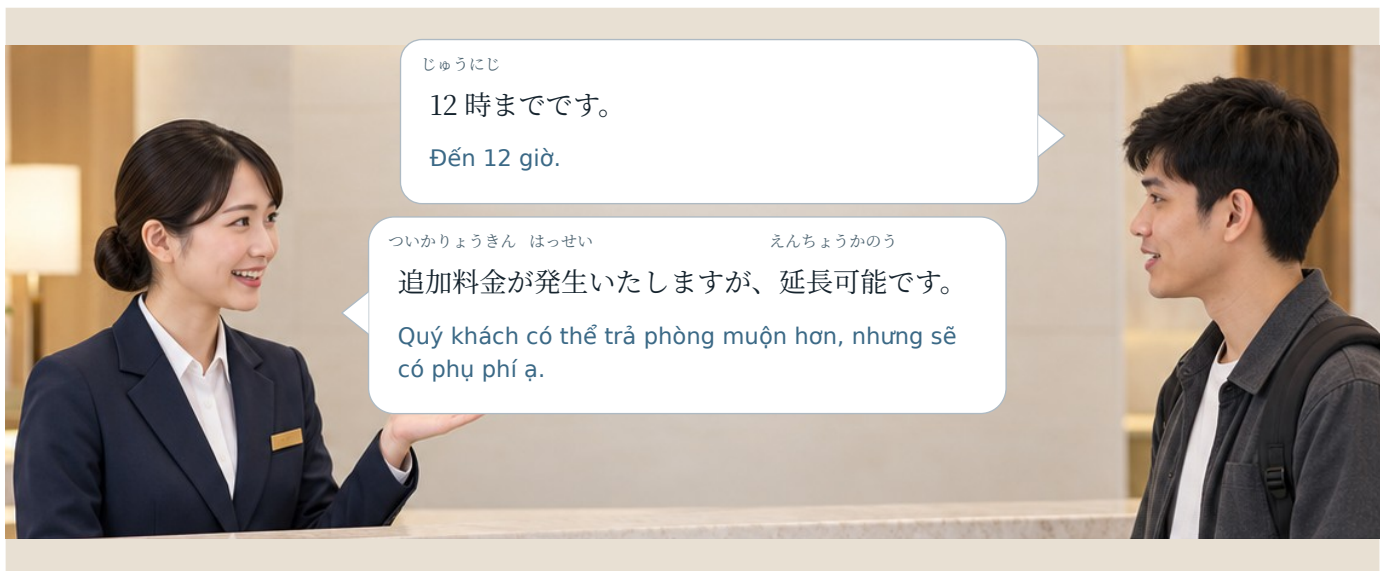
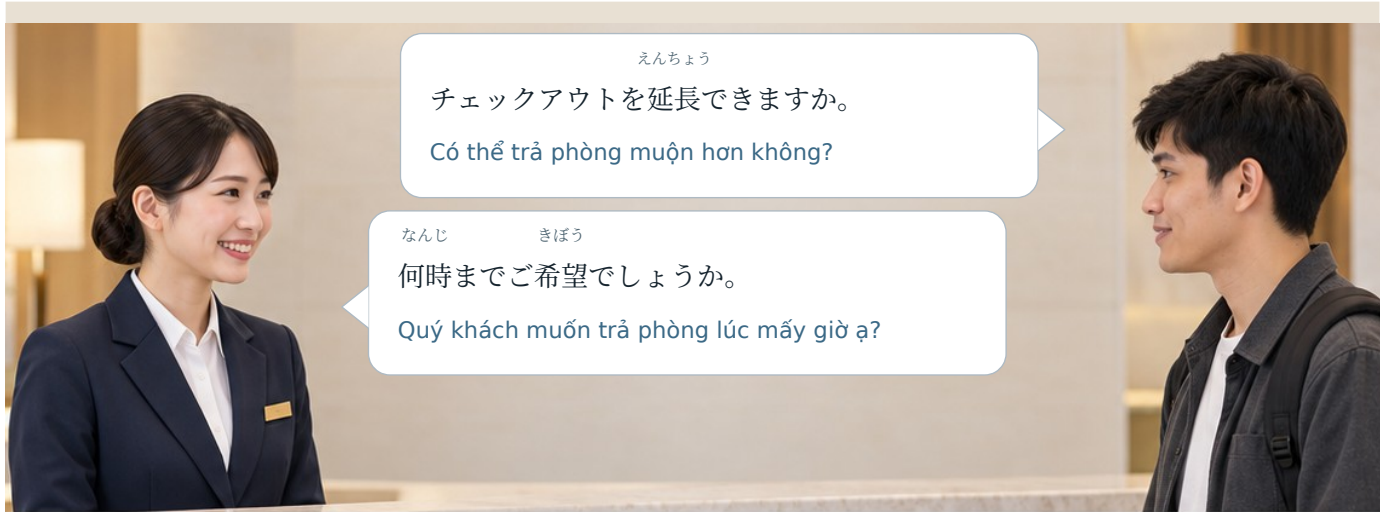
役を交代して練習しましょう。

Đổi vai để luyện lại. Có thể thay tên, số phòng hoặc thời gian.

かいわれい

3 会話例 レイトチェックアウト

C18 • Trả phòng muộn



やく こうたい れんしゅう

役を交代して練習しましょう。

Đổi vai để luyện lại. Có thể thay tên, số phòng hoặc thời gian.

チェックアウト・会計

4 やってみましょう

Luyện tập và đóng vai

ばめん

場面

きやくさま

じゅうにじ

えんちょう

きぼう

なに

かくにん

お客様が 12 時までの延長を希望しています。まず何を確認しますか。

Khách muốn trả phòng muộn đến 12 giờ. Bạn cần kiểm tra điều gì trước?

あなたのことばで

Viết câu trả lời rồi luyện nói thành tiếng.

かくにん

確認ポイント

くうしつじょうきょう えんちょうかひ りょうぎん

空室状況・延長可否・料金。Tình trạng phòng, khả năng gia hạn và phí.

いちど

もう一度

やく こうたい

すうじ

ばしょ

か

いちどれんしゅう

役を交代し、数字や場所を変えてもう一度練習しましょう。

Đổi vai, thay số hoặc địa điểm rồi luyện thêm một lần.

かいとうれい

解答例 / Gợi ý: 156

お客様からの依頼

1 ことば

Từ vựng

いらい ないよう すうりょう きぼうじかん かくにん

依頼の内容と数量、希望時間を確認しましょう。

Xác nhận yêu cầu, số lượng và thời gian khách mong muốn.

No	日本語	よみかた	意味	例文
001	依頼	いらい	Yêu cầu, nhờ giúp đỡ	お客様の依頼を記録します。 Tôi ghi lại yêu cầu của khách.
002	お願い	おねがい	Lời nhờ, yêu cầu	お願いがあるのですが。 Tôi có việc muốn nhờ.
003	もう一枚	もういちまい	Thêm một chiếc (vật mỏng)	タオルをもう一枚お願いします。 Cho tôi xin thêm một chiếc khăn.
004	もう一つ	もうひとつ	Thêm một cái	枕をもう一つお願いします。 Cho tôi xin thêm một chiếc gối.
005	追加のタオル	ついかのたおる	Khăn thêm	追加のタオルをお持ちします。 Tôi sẽ mang thêm khăn đến ạ.

お客様からの依頼

1 ことば

Từ vựng • tiếp theo

No	日本語	よみかた	意味	例文
006	毛布	もうふ	Chăn / mền	毛布を貸していただけますか。 Có thể cho tôi mượn một chiếc chăn không?
007	枕の追加	まくらのつか	Thêm gối	枕の追加をご希望ですね。 Quý khách muốn thêm gối, đúng không ạ?
008	加湿器	かしつき	Máy tạo ẩm	加湿器はありますか。 Khách sạn có máy tạo ẩm không?
009	アイロン	あいろん	Bàn là	アイロンを借りたいです。 Tôi muốn mượn bàn là.
010	充電器	じゅうでんき	Bộ sạc	充電器の種類を確認します。 Tôi kiểm tra loại bộ sạc.
011	変換プラグ	へんかんぷらぐ	Đầu chuyển phích cắm	変換プラグはございますか。 Khách sạn có đầu chuyển phích cắm không ạ?

お客様からの依頼

1 ことば

Từ vựng • tiếp theo

No	日本語	よみかた	意味	例文
012	モーニングコール	もーにんぐこーる	Dịch vụ gọi báo thức	モーニングコールをお願いします。 Tôi muốn đặt dịch vụ gọi báo thức.
013	宅配便	たくはいびん	Dịch vụ chuyển phát	宅配便を送りたいです。 Tôi muốn gửi đồ qua dịch vụ chuyển phát.
014	コピー	こぴー	Sao chụp, photocopy	書類のコピーをお願いします。 Nhờ bạn photocopy tài liệu này giúp tôi.
015	両替（する）	りょうがえ（する）	Đổi tiền	両替はできますか。 Tôi có thể đổi tiền ở đây không?
016	延長（する）	えんちょう（する）	Gia hạn	利用時間を延長したいです。 Tôi muốn kéo dài thời gian sử dụng.
017	部屋を変える	へやをかえる	Đổi phòng	部屋を変えてもらえますか。 Có thể đổi phòng giúp tôi không?

お客様からの依頼

1 ことば

Từ vựng • tiếp theo

No	日本語	よみかた	意味	例文
018	タクシーを呼ぶ	たくしーをよぶ	Gọi taxi	タクシーを呼んでもらえますか。 Có thể gọi taxi giúp tôi không?
019	荷物を預ける	にもつをあずける	Gửi hành lý	荷物を預けたいです。 Tôi muốn gửi hành lý.
020	荷物を受け取る	にもつをうけとる	Nhận hành lý	荷物を受け取りに来ました。 Tôi đến nhận lại hành lý.

よ いみ かくにん

読みましょう。意味を確認しましょう。

Đọc thành tiếng rồi kiểm tra lại nghĩa của từ.

お客様からの依頼

つか ひょうげん

2 よく使う表現

Mẫu câu thường dùng

きゃくさま

P05-01

お客様

いちまい ねが

タオルをもう一枚お願いします。

Cho tôi xin thêm một chiếc khăn.

きゃくさま

P05-02

お客様

まくら ひと ねが

枕をもう一つお願いします。

Cho tôi xin thêm một chiếc gối.

きゃくさま

P05-03

お客様

もうふ か

毛布を貸していただけますか。

Có thể cho tôi mượn một chiếc chăn không?

きゃくさま

P05-04

お客様

かしつき

加湿器はありますか。

Khách sạn có máy tạo ẩm không?

いらい ふくしょう

依頼を復唱する

しなもの すうりょう へやばんごう きぼうじかん ふくしょう ざいこ てはいじょうきょう かくにん たいおう じかん

品物、数量、部屋番号、希望時間を復唱します。在庫や手配状況を確認してから、対応できる時間を

伝えます。

Nhắc lại món đồ, số lượng, số phòng và thời gian khách yêu cầu. Kiểm tra xem có sẵn hoặc sắp xếp được không rồi mới hẹn thời gian đáp ứng.

お客様からの依頼

つか ひょうげん

2 よく使う表現

Mẫu câu thường dùng • tiếp theo

P05-05

スタッフ

へや も

すぐにお部屋までお持ちいたします。

Tôi sẽ mang lên phòng ngay ạ.

P05-08

スタッフ

なに こま

何かお困りのことはございますか。

Quý khách có điều gì cần hỗ trợ không ạ?

P05-09

スタッフ

きぼう

ほかにご希望はございますか。

Quý khách còn yêu cầu nào khác không ạ?

やく こうたい れんしゅう

役を交代して練習しましょう。

Đổi vai và áp dụng các mẫu câu vào tình huống tại nơi làm việc.

かいわれい

ついか

3 会話例 タオルの追加

C04 • Khách cần thêm khăn



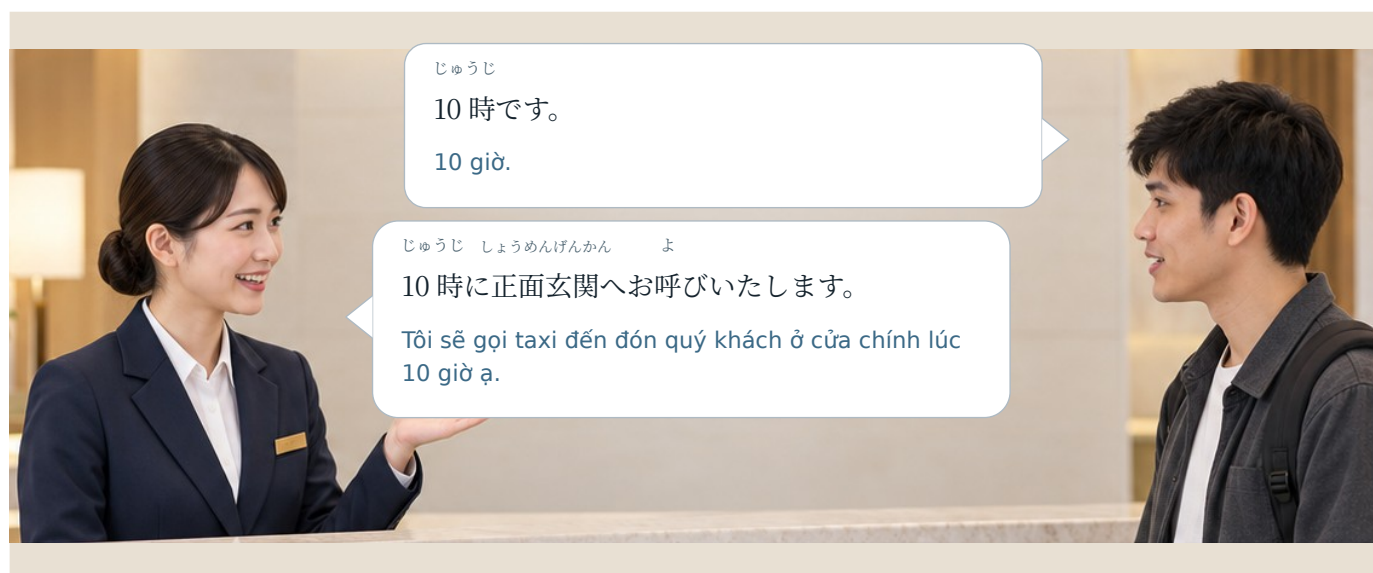
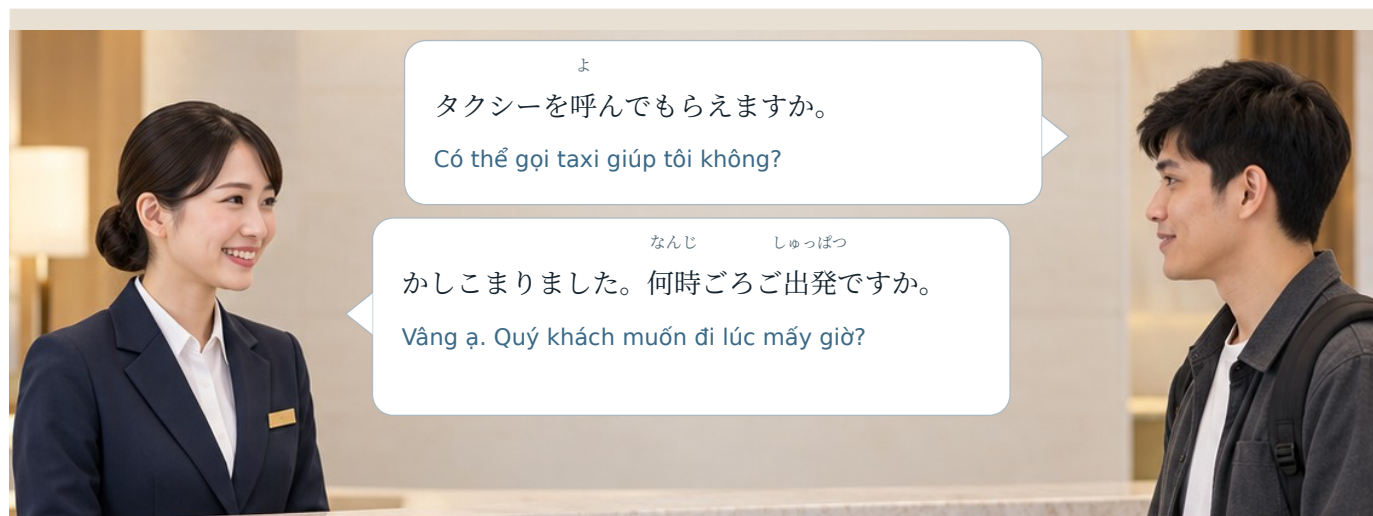
やく こうたい れんしゅう

役を交代して練習しましょう。

Đổi vai để luyện lại. Có thể thay tên, số phòng hoặc thời gian.

3 会話例 タクシーの手配

C10 • Gọi taxi



やく こうたい れんしゅう
役を交代して練習しましょう。

Đổi vai để luyện lại. Có thể thay tên, số phòng hoặc thời gian.

お客様からの依頼

4 やってみましょう

Luyện tập và đóng vai

ばめん

場面

ごうしつ

きやくさま

にまいきぼう

ふくしょう

305 号室のお客様がタオルを 2 枚希望しています。復唱しましょう。

Khách phòng 305 muốn thêm hai chiếc khăn. Hãy nhắc lại yêu cầu để xác nhận.

あなたのことばで

Viết câu trả lời rồi luyện nói thành tiếng.

かくにん

確認ポイント

しなもの すうりょうへやばんごう かくにん

品物・数量・部屋番号を確認する。Xác nhận vật dụng, số lượng và số phòng.

いちど

もう一度

やく こうたい

すうじ

ばしょ

か

いちどれんしゅう

役を交代し、数字や場所を変えてもう一度練習しましょう。

Đổi vai, thay số hoặc địa điểm rồi luyện thêm một lần.

かいとうれい

解答例 / Gợi ý: 157

クレーム・トラブル対応

1 ことば

Từ vựng

じょうきょう き と たんとうしゃ せいかく つた

状況を聞き取り、担当者へ正確に伝えましょう。

Lắng nghe tình hình và báo lại chính xác cho người phụ trách.

No	日本語	よみかた	意味	例文
001	クレーム	くれーむ	Khiếu nại	クレームの内容を記録します。 Tôi ghi lại nội dung khiếu nại.
002	トラブル	とらぶる	Sự cố / rắc rối	トラブルを責任者に報告します。 Tôi báo sự cố cho người phụ trách.
003	不具合	ふぐあい	Trục trặc	設備に不具合があります。 Thiết bị có trục trặc.
004	故障（する）	こしょう（する）	Hỏng, bị trục trặc (máy móc)	エアコンが故障しています。 Điều hòa đang bị hỏng.
005	動かない	うごかない	Không hoạt động	リモコンが動きません。 Điều khiển từ xa không hoạt động.

クレーム・トラブル対応

1 ことば

Từ vựng • tiếp theo

No	日本語	よみかた	意味	例文
006	つながらない	つながらない	Không kết nối được	Wi-Fi につながりません。 Tôi không kết nối được Wi-Fi.
007	お湯	おゆ	Nước nóng	お湯が出ません。 Không có nước nóng.
008	水漏れ	みずもれ	Rò nước	水漏れを確認しました。 Tôi đã kiểm tra và thấy có nước rò rỉ.
009	停電	ていでん	Mất điện	停電が起きています。 Hiện đang mất điện.
010	騒音	そうおん	Tiếng ồn	騒音について確認します。 Tôi sẽ kiểm tra về tiếng ồn.
011	うるさい	うるさい	Ồn	隣の部屋がうるさいです。 Phòng bên cạnh ồn quá.

クレーム・トラブル対応

1 ことば

Từ vựng • tiếp theo

No	日本語	よみかた	意味	例文
012	臭い	におい	Mùi Ở đây 臭い đọc là におい, nghĩa là mùi khó chịu. Cùng chữ này cũng có cách đọc くさい, nghĩa là hôi.	部屋のにおいが気になります。 Mùi trong phòng khiến tôi khó chịu.
013	鍵をなくす	かぎをなくす	Làm mất chìa khóa	鍵をなくしました。 Tôi đã làm mất chìa khóa.
014	カードキーが使えない	カードキーが つかえない	Thẻ khóa không dùng được	カードキーが使えません。 Thẻ khóa phòng không dùng được.
015	部屋が違う	へやがちがう	Sai phòng	予約した部屋と違います。 Phòng này khác với phòng tôi đã đặt.
016	予約内容が違う	よやくないようが ちがう	Thông tin đặt phòng không đúng	予約内容が違っています。 Thông tin đặt phòng không đúng.
017	謝る	あやまる	Xin lỗi	お客様に丁寧に謝ります。 Tôi lịch sự xin lỗi khách.

クレーム・トラブル対応

1 ことば

Từ vựng • tiếp theo

No	日本語	よみかた	意味	例文
018	お詫び	おわび	Lời xin lỗi	心よりお詫び申し上げます。 Chúng tôi thành thật xin lỗi quý khách.
019	対応（する）	たいおう（する）	Xử lý / ứng phó	担当者が対応いたします。 Người phụ trách sẽ hỗ trợ quý khách ạ.
020	再確認（する）	さいかくにん（する）	Kiểm tra lại	予約内容を再確認します。 Tôi kiểm tra lại thông tin đặt phòng.
021	責任者	せきにんしゃ	Người chịu trách nhiệm chính	責任者をお呼びいたします。 Tôi sẽ mời người phụ trách đến ạ.
022	代替	だいたい	Thay thế	代替のお部屋を確認します。 Tôi sẽ kiểm tra xem có phòng khác để đổi không.

クレーム・トラブル対応

1 ことば

Từ vựng • tiếp theo

No	日本語	よみかた	意味	例文
023	部屋替え	へやがえ	Đổi phòng	部屋替えについて相談します。 Tôi trao đổi về việc đổi phòng.
024	修理（する）	しゅうり（する）	Sửa chữa	担当者に修理を依頼します。 Tôi nhờ người phụ trách sửa chữa.
025	復旧（する）	ふっきゅう（する）	Khôi phục	復旧の見込みを確認します。 Tôi sẽ hỏi thời gian dự kiến khắc phục xong.

よ いみ かくにん
読みましょう。意味を確認しましょう。

Đọc thành tiếng rồi kiểm tra lại nghĩa của từ.

クレーム・トラブル対応

つか ひょうげん

2 よく使う表現

Mẫu câu thường dùng

P07-01

スタッフ

もう わけ

申し訳ございません。

Thành thật xin lỗi quý khách ạ.

P07-02

スタッフ

ふべん

もう わけ

ご不便をおかけして申し訳ございません。

Chúng tôi xin lỗi vì đã gây bất tiện cho quý khách.

P07-03

スタッフ

かくにん

すぐに確認いたします。

Tôi sẽ kiểm tra ngay ạ.

P07-04

スタッフ

たんとうしゃ かくにん

担当者に確認いたします。

Tôi sẽ hỏi lại người phụ trách ạ.

P07-05

スタッフ

たんとうしゃ うかが

すぐに担当者が伺います。

Người phụ trách sẽ đến ngay ạ.

き つた

聞くことと伝えること

わ

ばしょ じょうきょう かくにん

かくにんまえ げんいん ほしょう だんてい

かぎ さいはっこう なまえ

お詫びのあと、場所と状況を確認します。確認前に原因や補償を断定しません。鍵の再発行は名前と

へやばんごう

ほんだん

しせつ ほんにんかくにんてじゅん したが

部屋番号だけで判断せず、施設の本人確認手順に従います。

Sau khi xin lỗi, hỏi rõ vị trí và tình trạng sự việc. Chưa kiểm tra thì không kết luận nguyên nhân hoặc hứa bồi thường. Việc cấp lại khóa phải theo quy trình xác minh danh tính của cơ sở, không chỉ dựa vào tên và số phòng.

クレーム・トラブル対応

つか ひょうげん

2 よく使う表現

Mẫu câu thường dùng • tiếp theo

P07-06

スタッフ

へや かくにん

お部屋を確認させていただいてもよろしいでしょうか。

Chúng tôi xin phép kiểm tra phòng được không ạ?

P07-07

スタッフ

あたら も

新しいものをお持ちいたします。

Tôi sẽ mang đồ mới đến thay ạ.

P07-08

スタッフ

べつ へや ようい

別のお部屋をご用意いたします。

Chúng tôi sẽ chuẩn bị phòng khác cho quý khách ạ.

P07-09

スタッフ

ふっきゅう ま

復旧までしばらくお待ちください。

Quý khách vui lòng chờ trong lúc chúng tôi khắc phục sự cố.

P07-10

スタッフ

せきにんしゃ よ

責任者をお呼びいたします。

Tôi sẽ mời người phụ trách đến ạ.

やく こうたい れんしゅう

役を交代して練習しましょう。

Đổi vai và áp dụng các mẫu câu vào tình huống tại nơi làm việc.

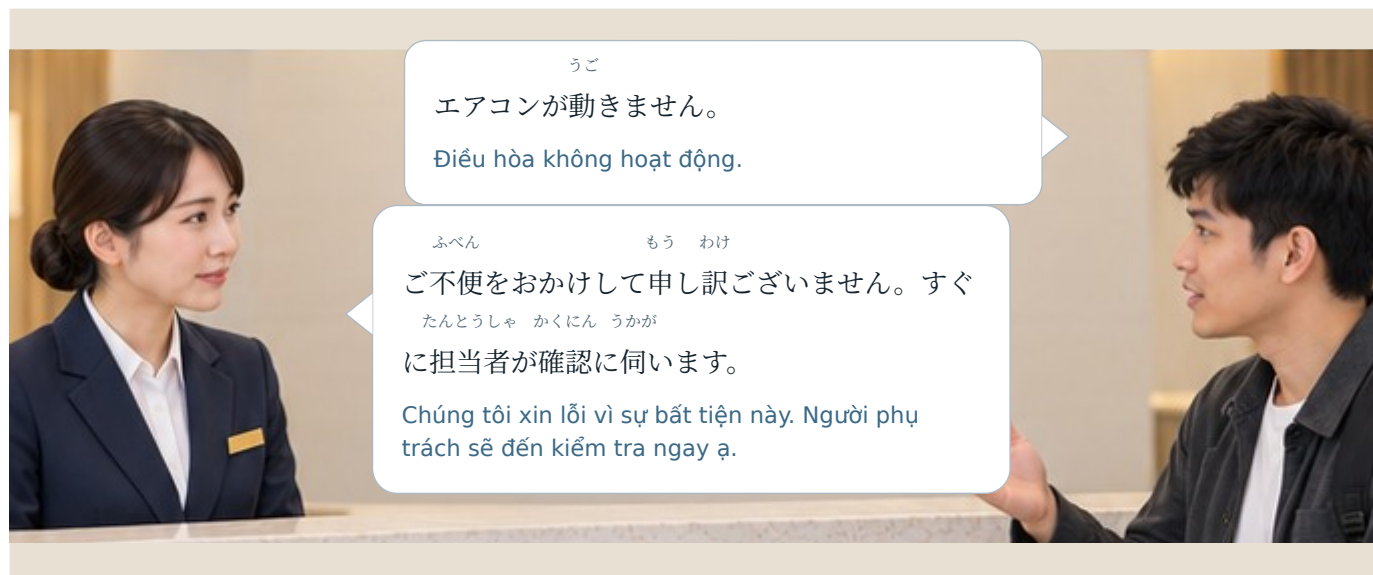
クレーム・トラブル対応

かいわれい

ふぐあい

3 会話例 エアコンの不具合

C05 • Điều hòa không hoạt động



やく こうたい れんしゅう

役を交代して練習しましょう。

Đổi vai để luyện lại. Có thể thay tên, số phòng hoặc thời gian.

クレーム・トラブル対応

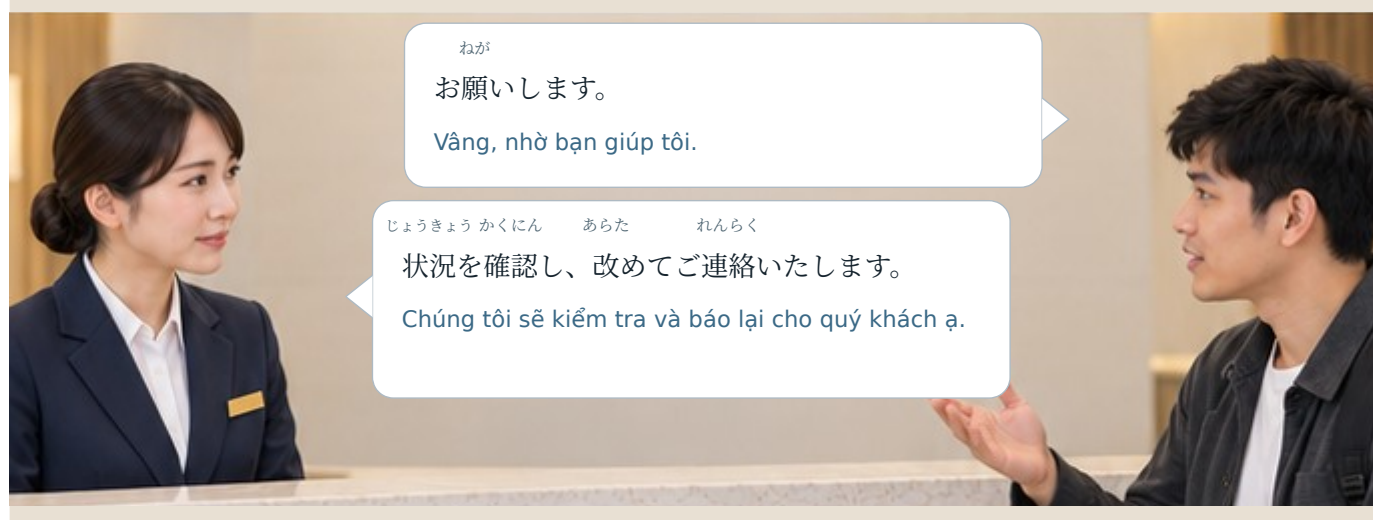
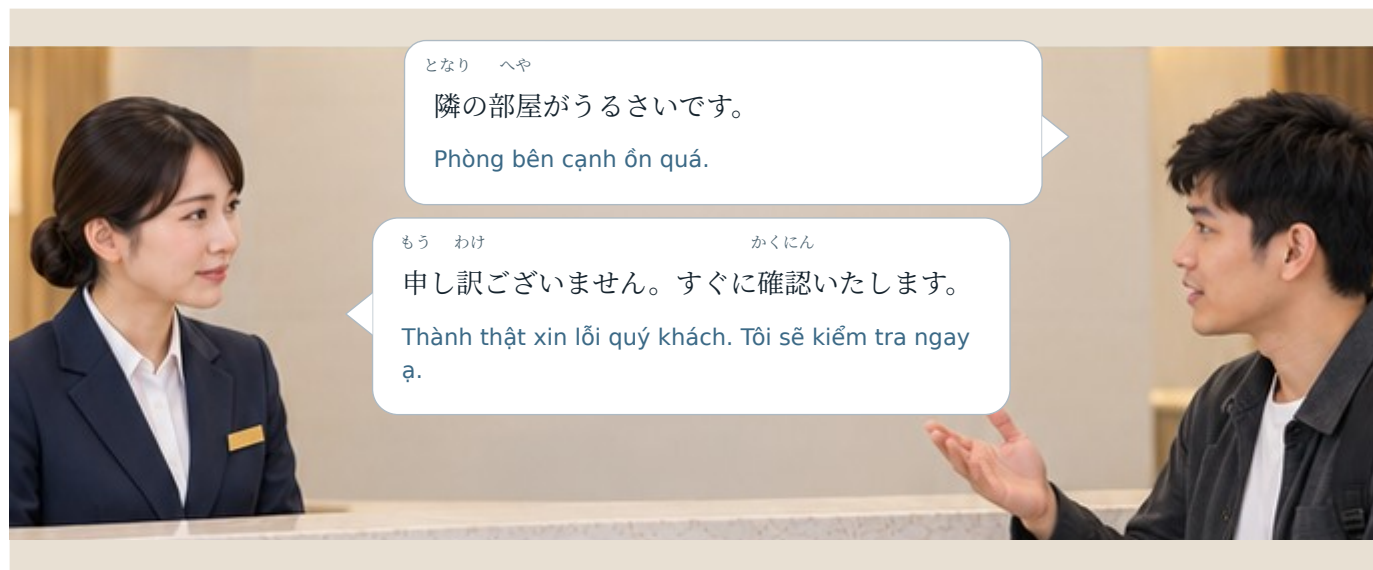
かいわれい

りんしつ

そうおん

3 会話例 隣室の騒音

C06 • Phòng bên cạnh ồn



やく こうたい れんしゅう

役を交代して練習しましょう。

Đổi vai để luyện lại. Có thể thay tên, số phòng hoặc thời gian.

クレーム・トラブル対応

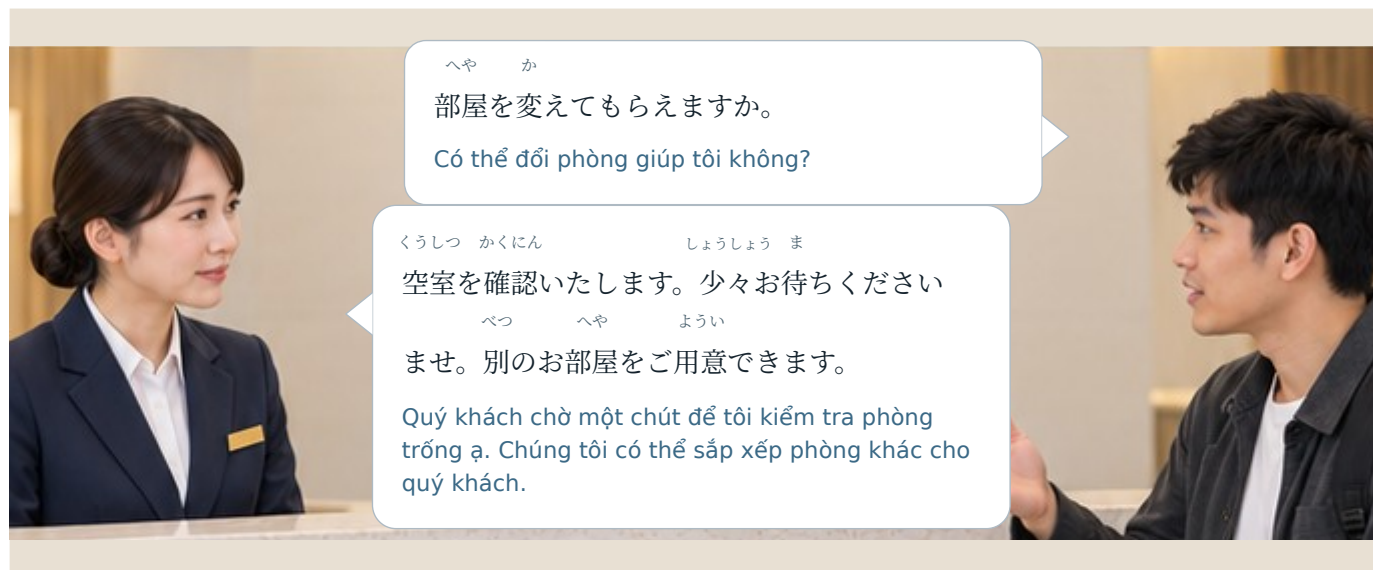
かいわれい

へや

へんこう

3 会話例 お部屋の変更

C07 • Đổi phòng



やく こうたい れんしゅう

役を交代して練習しましょう。

Đổi vai để luyện lại. Có thể thay tên, số phòng hoặc thời gian.

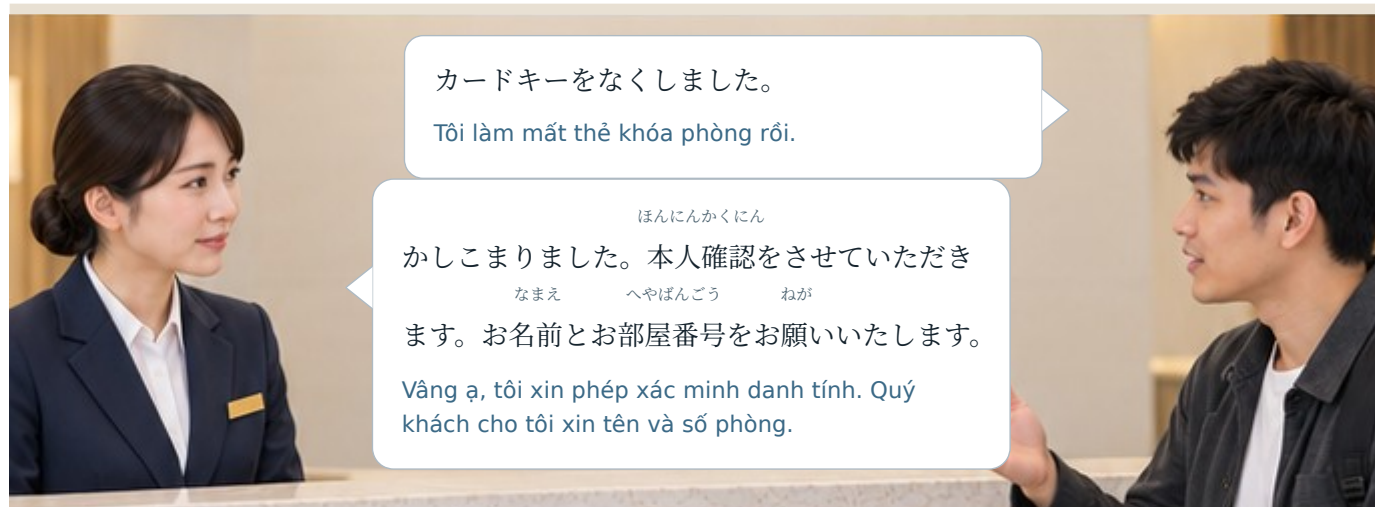
クレーム・トラブル対応

かいわれい

ふんしつ

3 会話例 カードキーの紛失

C13 • Mất thẻ khóa



かくにん

確認ポイント

しせつほんにんかくにんてじゅんしたがさいはっこう

施設の本人確認手順に従って再発行します。

Cấp lại thẻ khóa theo đúng quy trình xác minh danh tính của cơ sở.

やくこうたいれんしゅう

役を交代して練習しましょう。

Đổi vai để luyện lại. Có thể thay tên, số phòng hoặc thời gian.

クレーム・トラブル対応

かいわれい

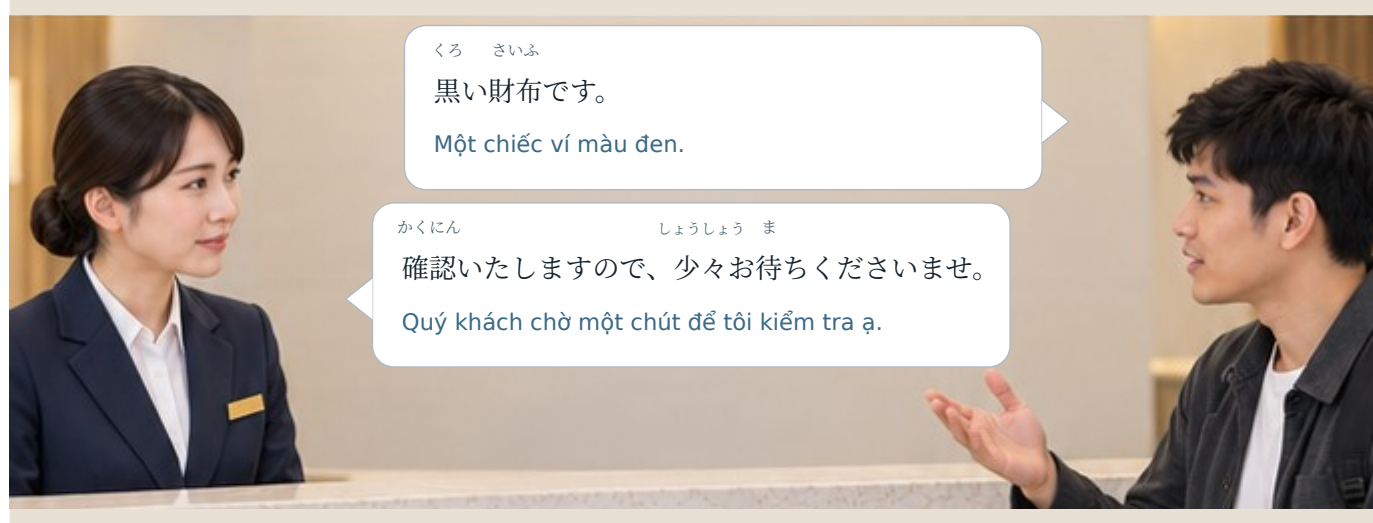
わす

もの

かくにん

3 会話例 お忘れ物の確認

C14 • Đồ bỏ quên



やく こうたい れんしゅう

役を交代して練習しましょう。

Đổi vai để luyện lại. Có thể thay tên, số phòng hoặc thời gian.

クレーム・トラブル対応

4 やってみましょう

Luyện tập và đóng vai

ばめん

場面

うご

わ

たんとうしゃ

かくにん

つた

エアコンが動きません。お詫びし、担当者に確認すると伝えましょう。

Khách báo điều hòa không hoạt động. Hãy xin lỗi và cho biết bạn sẽ hỏi lại người phụ trách.

あなたのことばで

Viết câu trả lời rồi luyện nói thành tiếng.

かくにん

確認ポイント

わ じょうきょうかくにん ひきつ

お詫び・状況確認・引継ぎ。Xin lỗi, xác nhận sự việc và chuyển thông tin.

いちど

もう一度

やく こうたい

すうじ

ばしょ

か

いちどれんしゅう

役を交代し、数字や場所を変えてもう一度練習しましょう。

Đổi vai, thay số hoặc địa điểm rồi luyện thêm một lần.

かいとうれい

解答例 / Gợi ý: 157

1 ことば

Từ vựng

あいて なまえ ようけん かくにん と つ

相手の名前と用件を確認して、取り次ぎましょう。

Hỏi tên, nghe rõ nội dung cần trao đổi rồi chuyển máy.

No	日本語	よみかた	意味	例文
001	電話対応	でんわたいおう	Giao tiếp qua điện thoại	電話対応の練習をします。 Tôi luyện tập giao tiếp qua điện thoại.
002	電話（する）	でんわ（する）	Gọi điện	フロントに電話します。 Tôi gọi điện đến quầy lễ tân.
003	電話番号	でんわばんごう	Số điện thoại	電話番号をお願いいたします。 Xin quý khách cho biết số điện thoại.
004	内線	ないせん	Số máy nội bộ	内線番号を確認します。 Tôi kiểm tra số máy nội bộ.
005	外線	がいせん	Đường dây bên ngoài	外線のお電話です。 Có cuộc gọi từ bên ngoài.

電話対応

1 ことば

Từ vựng • tiếp theo

No	日本語	よみかた	意味	例文
006	電話を取る	でんわをとる	Nhấc máy	電話を取ります。 Tôi nhấc máy.
007	電話を切る	でんわをきる	Cúp máy	ご用件を確認してから電話を切ります。 Tôi xác nhận nội dung trao đổi rồi kết thúc cuộc gọi.
008	保留（する）	ほりゅう（する）	Giữ máy	保留にして担当者呼びます。 Tôi chuyển cuộc gọi sang chế độ chờ rồi gọi người phụ trách.
009	取り次ぐ	とりつぐ	Chuyển máy	予約担当に取り次ぎます。 Tôi chuyển máy cho người phụ trách đặt phòng.
010	折り返す	おりかえす	Gọi lại	折り返しお電話いたします。 Chúng tôi sẽ gọi lại ạ.
011	伝言	でんごん	Lời nhắn	伝言を承ります。 Tôi xin ghi lại lời nhắn của quý khách ạ.

1 ことば

Từ vựng • tiếp theo

No	日本語	よみかた	意味	例文
012	お名前	おなまえ	Tên (lịch sự)	お名前を伺ってもよろしいですか。 Quý khách cho tôi xin tên ạ.
013	ご用件	ごようけん	Nội dung cần trao đổi	ご用件をお願いいたします。 Quý khách cần trao đổi về việc gì ạ?
014	担当部署	たんとうぶしょ	Bộ phận phụ trách	担当部署へおつなぎします。 Tôi sẽ chuyển máy đến bộ phận phụ trách.
015	番号を間違える	ばんごうをまちがえる	Gọi nhầm số	番号を間違えたようです。 Có vẻ tôi đã gọi nhầm số.
016	聞き取れない	ききとれない	Không nghe rõ / không nghe kịp	うまく聞き取れませんでした。 Tôi chưa nghe rõ.
017	もう一度	もういちど	Một lần nữa	もう一度お願いいたします。 Quý khách vui lòng nhắc lại ạ.

1 ことば

Từ vựng • tiếp theo

No	日本語	よみかた	意味	例文
018	ゆっくり	ゆっくり	Chậm rãi	ゆっくりお願いいたします。 Quý khách vui lòng nói chậm hơn một chút ạ.
019	お待たせする	おまたせする	Để ai phải chờ	お待たせいたしました。 Xin lỗi vì đã để quý khách chờ.
020	電話をおつなぎする	でんわをおつなぎする	Nối máy / chuyển cuộc gọi	担当者に電話をおつなぎします。 Tôi sẽ chuyển máy cho người phụ trách.

よ いみ かくにん
読みましょう。意味を確認しましょう。

Đọc thành tiếng rồi kiểm tra lại nghĩa của từ.

つか ひょうげん

2 よく使う表現

Mẫu câu thường dùng

P09-01

スタッフ

でんわ

お電話ありがとうございます。フロントでございます。

Lễ tân xin nghe. Cảm ơn quý khách đã gọi ạ.

P09-02

スタッフ

なまえ うかが

お名前を伺ってもよろしいでしょうか。

Quý khách cho tôi xin tên ạ.

P09-03

スタッフ

ようけん うかが

ご用件を伺ってもよろしいでしょうか。

Quý khách cần trao đổi về việc gì ạ?

P09-04

スタッフ

たんとうしゃ

ただいま担当者におつなぎいたします。

Tôi sẽ chuyển máy cho người phụ trách ngay ạ.

P09-05

スタッフ

しょうしょう ま

少々お待ちくださいませ。

Quý khách vui lòng giữ máy một chút ạ.

でんわ き まちが ふせ

電話の聞き間違いを防ぐ

なまえ でんわばんごう ようけん ふくしょう お かえ やくそく たんとうしゃ ひ つ しゅくはくしゃ じょうほう

名前、電話番号、用件をメモし、復唱します。折り返しの約束は担当者に引き継ぎます。宿泊者の情報

かくにん だいさんしゃ つた

は確認なく第三者に伝えません。

Ghi lại tên, số điện thoại và nội dung cuộc gọi, rồi đọc lại để xác nhận. Chuyển lời nhắn và yêu cầu gọi lại cho người phụ trách. Không cung cấp thông tin khách lưu trú cho người khác khi chưa được xác nhận.

つか ひょうげん

2 よく使う表現

Mẫu câu thường dùng • tiếp theo

P09-06

スタッフ

もう わけ

せき はず

申し訳ございません。ただいま席を外しております。

Xin lỗi quý khách, hiện người phụ trách đang ra ngoài ạ.

P09-07

スタッフ

もど しだい お かえ でんわ

戻り次第、折り返しお電話いたします。

Khi người phụ trách quay lại, chúng tôi sẽ gọi lại cho quý khách ạ.

P09-08

スタッフ

でんごん うけたまわ

伝言を承りましょうか。

Quý khách có muốn để lại lời nhắn không ạ?

P09-09

スタッフ

おそ い

いちど ねが

恐れ入りますが、もう一度お願いいたします。

Phiền quý khách nhắc lại giúp tôi ạ.

P09-10

スタッフ

おそ い

すこ

ねが

恐れ入りますが、もう少しゆっくりお願いいたします。

Phiền quý khách nói chậm hơn một chút ạ.

やく こうたい れんしゅう

役を交代して練習しましょう。

Đổi vai và áp dụng các mẫu câu vào tình huống tại nơi làm việc.

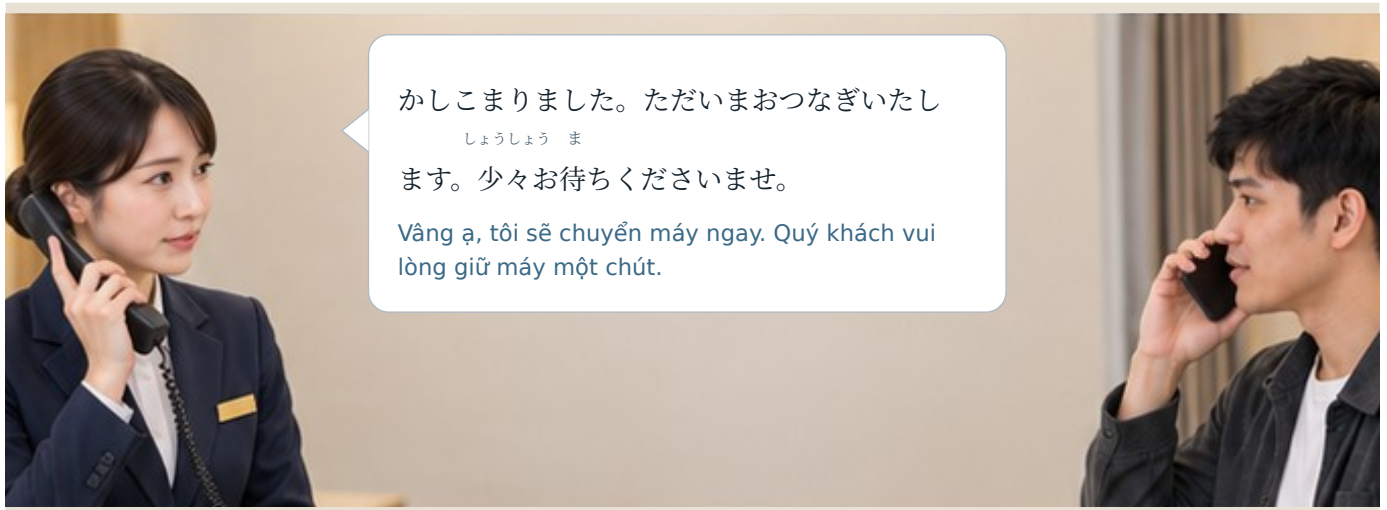
かいわれい でんわ と つ
3 会話例 電話を取り次ぐ

C11 • Chuyển cuộc gọi



でんわ
お電話ありがとうございます。フロントで
ございます。
Lễ tân xin nghe. Cảm ơn quý khách đã gọi ạ.

よやくたんとう ほう ねが
予約担当の方をお願いします。
Cho tôi gặp người phụ trách đặt phòng.



かしこまりました。ただいまおつなぎいたし
しょうしょう ま
ます。少々お待ちくださいませ。
Vâng ạ, tôi sẽ chuyển máy ngay. Quý khách vui
lòng giữ máy một chút.

やく こうたい れんしゅう

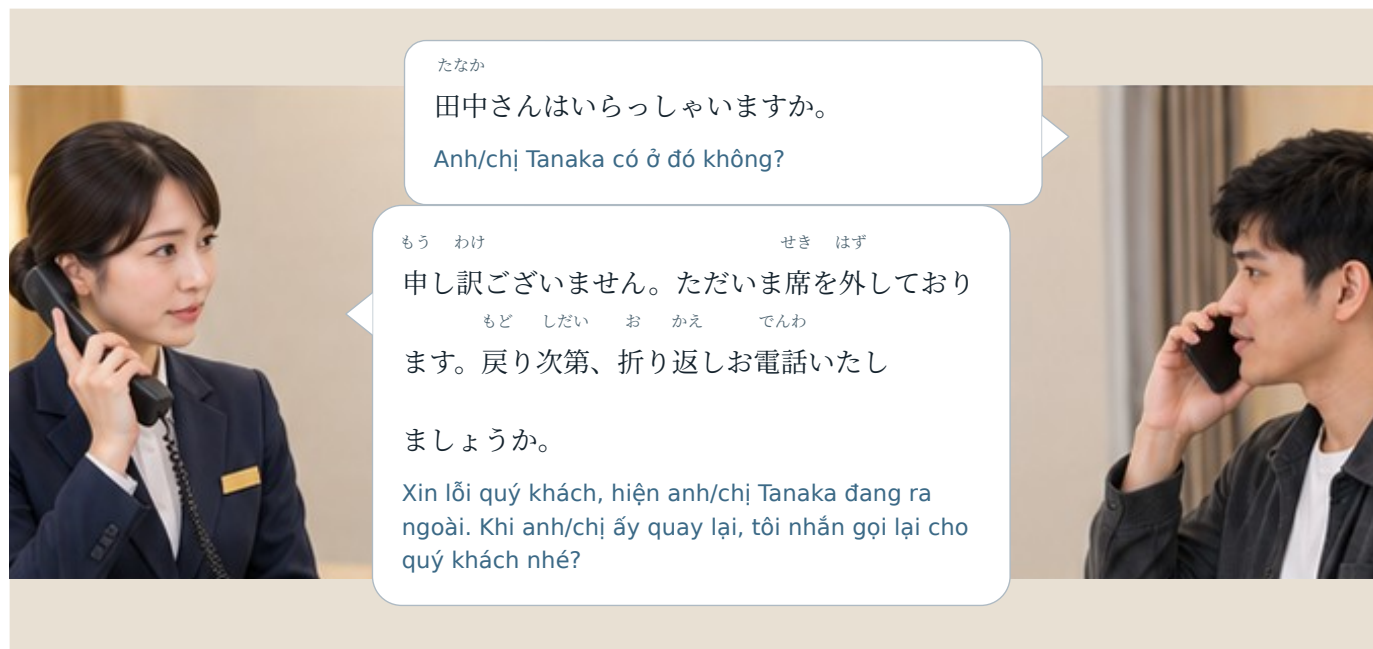
役を交代して練習しましょう。

Đổi vai để luyện lại. Có thể thay tên, số phòng hoặc thời gian.

かいわれい たんとうしゃ ふざい

3 会話例 担当者が不在のとき

C12 • Khi người phụ trách vắng mặt



たなか
田中さんはいらっしゃいますか。
Anh/chị Tanaka có ở đó không?

もう わけ せき はず
申し訳ございません。ただいま席を外しており
もど しだい お かえ でんわ
ます。戻り次第、折り返しお電話いたし
ましょうか。
Xin lỗi quý khách, hiện anh/chị Tanaka đang ra ngoài. Khi anh/chị ấy quay lại, tôi nhắn gọi lại cho quý khách nhé?



ねが
お願いします。
Vâng, nhờ bạn giúp tôi.

やく こうたい れんしゅう

役を交代して練習しましょう。

Đổi vai để luyện lại. Có thể thay tên, số phòng hoặc thời gian.

4 やってみましょう

Luyện tập và đóng vai

ばめん

場面

でんわばんごう

き

と

いちど

ねが

電話番号が聞き取れませんでした。もう一度お願いしましょう。

Bạn chưa nghe rõ số điện thoại. Hãy lịch sự nhờ khách nhắc lại.

あなたのことばで

Viết câu trả lời rồi luyện nói thành tiếng.

かくにん

確認ポイント

わ

きろく

分からないまま記録しない。Không ghi khi chưa nghe rõ.

いちど

もう一度

やく こうたい

すうじ

ばしょ

か

いちどれんしゅう

役を交代し、数字や場所を変えてもう一度練習しましょう。

Đổi vai, thay số hoặc địa điểm rồi luyện thêm một lần.

かいとうれい

解答例 / Gợi ý: 157

1 ことば

Từ vựng

きんきゅうじ おぼ たす よ

緊急時のことばを覚え、助けを呼びましょう。

Học các từ dùng trong tình huống khẩn cấp để kịp thời gọi trợ giúp.

No	日本語	よみかた	意味	例文
001	緊急	きんきゅう	Khẩn cấp	緊急の連絡です。 Đây là thông báo khẩn cấp.
002	緊急連絡先	きんきゅう れんらくさき	Số liên lạc khẩn cấp	緊急連絡先を確認します。 Tôi kiểm tra số liên lạc khẩn cấp.
003	体調不良	たいちょう ふりょう	Không khỏe	体調不良のお客様が いらっしゃいます。 Có khách đang không khỏe.
004	具合が悪い	ぐあいがわるい	Cảm thấy không khỏe	具合が悪いです。 Tôi cảm thấy không khỏe.
005	発熱	はつねつ	Sốt	発熱があります。 Tôi bị sốt.

緊急時・体調不良

1 ことば

Từ vựng • tiếp theo

No	日本語	よみかた	意味	例文
006	腹痛	ふくつう	Đau bụng	腹痛があります。 Tôi bị đau bụng.
007	頭痛	ずつう	Đau đầu	頭痛があります。 Tôi bị đau đầu.
008	意識	いしき	Ý thức	意識はありますか。 Người đó còn tỉnh táo không?
009	意識がない	いしきがない	Bất tỉnh	意識がありません。 Người đó bất tỉnh.
010	呼吸	こきゅう	Nhịp thở, hô hấp	呼吸の様子を伝えます。 Tôi báo lại tình trạng thở.
011	AED	えーいーでーいー	Máy khử rung tim tự động	AED を持ってきてください。 Hãy mang máy AED đến.

緊急時・体調不良

1 ことば

Từ vựng • tiếp theo

No	日本語	よみかた	意味	例文
012	救急箱	きゅうきゅうばこ	Hộp sơ cứu	救急箱はどこですか。 Hộp sơ cứu ở đâu?
013	応急処置	おうきゅうしょち	Sơ cứu	指示に従って応急処置をします。 Tôi sơ cứu theo hướng dẫn.
014	119 番	ひゃくじゅう きゅうばん	Số gọi cứu hỏa và cấp cứu tại Nhật	119 番に電話してください。 Hãy gọi 119.
015	110 番	ひゃくとうばん	Số gọi cảnh sát khẩn cấp tại Nhật	110 番に電話してください。 Hãy gọi 110.
016	警察	けいさつ	Cảnh sát	警察に連絡します。 Tôi liên lạc với cảnh sát.
017	消防	しょうぼう	Cứu hỏa	消防に通報します。 Tôi báo cho lực lượng cứu hỏa.

緊急時・体調不良

1 ことば

Từ vựng • tiếp theo

No	日本語	よみかた	意味	例文
018	避難経路	ひなんけいろ	Đường sơ tán	避難経路を確認します。 Tôi kiểm tra lối sơ tán.
019	集合場所	しゅうごうばしょ	Điểm tập kết	集合場所はここらです。 Điểm tập kết ở đây.
020	安否確認	あんぴかくにん	Kiểm tra tình trạng an toàn của mọi người	避難後に安否確認を行います。 Chúng tôi kiểm tra xem mọi người có an toàn không sau khi sơ tán.

よ いみ かくにん

読みましょう。意味を確認しましょう。

Đọc thành tiếng rồi kiểm tra lại nghĩa của từ.

つか ひょうげん

2 よく使う表現

Mẫu câu thường dùng

P10-01

スタッフ

だいじょうぶ

大丈夫ですか。

Quý khách có ổn không ạ?

P10-02

スタッフ

きゅうきゅうしゃ よ

救急車を呼びます。

Tôi sẽ gọi xe cứu thương.

P10-03

スタッフ

ばん でんわ

119 番に電話してください。

Hãy gọi 119.

P10-04

スタッフ

ひじょうぐち

非常口はこちらです。

Lối thoát hiểm ở phía này.

P10-05

スタッフ

お つ ひなん

落ち着いて避難してください。

Xin bình tĩnh và di chuyển đến nơi an toàn.

きんきゅうじ たす よ

緊急時は助けを呼ぶ

かさい きゅうきゅう ばん はんのう ふだん こきゅう ばあい しゅうい たす もと

火災や救急は 119 番です。反応がない、普段どおりの呼吸がない場合は、すぐに周囲に助けを求めて

ばんつうほう しれいいん しじ したが さんこう

119 番通報し、指令員の指示に従います。[参考 4]

Gọi 119 khi có hỏa hoạn hoặc cần cấp cứu. Nếu người bệnh không phản ứng hoặc không thở bình thường, lập tức gọi người hỗ trợ, gọi 119 và làm theo hướng dẫn của tổng đài. [Nguồn 4]

緊急時・体調不良

つか ひょうげん

2 よく使う表現

Mẫu câu thường dùng • tiếp theo

P10-06

スタッフ

しょう

エレベーターは使用しないでください。

Không sử dụng thang máy.

P10-07

スタッフ

かいだん

つか

ひなん

階段を使って避難してください。

Hãy dùng cầu thang để sơ tán.

P10-08

スタッフ

ひなんけいろ

そ

すす

こちらの避難経路に沿って進んでください。

Hãy đi theo lối sơ tán này.

P10-09

スタッフ

しゅうごうばしょ

集合場所はこちらです。

Điểm tập kết ở đây.

P10-10

スタッフ

しじ

したが

スタッフの指示に従ってください。

Hãy làm theo hướng dẫn của nhân viên.

やく こうたい

れんしゅう

役を交代して練習しましょう。

Đổi vai và áp dụng các mẫu câu vào tình huống tại nơi làm việc.

かいわれい たいちょう わる きゃくさま

3 会話例 体調が悪いお客様

C15 • Khách không khỏe



やく こうたい れんしゅう

役を交代して練習しましょう。

Đổi vai để luyện lại. Có thể thay tên, số phòng hoặc thời gian.

かいわれい

かさいじ

ひなんあんない

3 会話例 火災時の避難案内

C16 • Hướng dẫn sơ tán khi có cháy



かじ

お つ

ひなん

1 火事です。落ち着いて避難してください。

Có cháy! Xin bình tĩnh sơ tán.

しょう

2 エレベーターは使用しないでください。

Không sử dụng thang máy.

かいだん

つか

ひじょうぐち

すす

3 階段を使って非常口へ進んでください。

Hãy đi cầu thang đến lối thoát hiểm.

しじ

したが

4 スタッフの指示に従ってください。

Hãy làm theo hướng dẫn của nhân viên.

かくにん

確認ポイント

じっさい ひなん

しせつ

あんぜん

けいろ

けいかく したが

実際の避難は施設の安全な経路と計画に従います。

Khi sơ tán thực tế, hãy đi theo lối an toàn và phương án của cơ sở.

やく こうたい

れんしゅう

役を交代して練習しましょう。

Đổi vai để luyện lại. Có thể thay tên, số phòng hoặc thời gian.

緊急時・体調不良

4 やってみましょう

Luyện tập và đóng vai

ばめん

場面

きゅうきゅうしゃ よ れんしゅう しせつめい じゅうしょ じょうきょう つた

救急車を呼ぶ練習です。施設名と住所、状況を伝えましょう。

Đóng vai để luyện gọi xe cấp cứu: nói tên cơ sở, địa chỉ và tình trạng của khách. Không gọi số khẩn cấp thật khi luyện tập.

あなたのことばで

Viết câu trả lời rồi luyện nói thành tiếng.

かくにん

確認ポイント

きゅうきゅう ばしょ じょうきょう れんらくさき

救急であること・場所・状況・連絡先。Nêu cần cấp cứu, vị trí, tình trạng và số liên lạc.

いちど

もう一度

やく こうたい すうじ ばしょ か いちどれんしゅう

役を交代し、数字や場所を変えてもう一度練習しましょう。

Đổi vai, thay số hoặc địa điểm rồi luyện thêm một lần.

かいとうれい

解答例 / Gợi ý: 157

練習の解答例

Gợi ý trả lời. Có thể dùng cách diễn đạt khác phù hợp với tình huống.

だい か きそ 第 1 課 基礎

いちど ねが
もう一度お願いします。

Anh/chị nhắc lại giúp tôi được không ạ?

ひじょうぐち： cửa thoát hiểm / でんげん： nguồn điện / きけん： nguy hiểm

だい か ざいりゅうしかく ろうどうけいやく ぜい ほけん 第 2 課 在留資格、労働契約、税と保険

こうじょ おし
この控除について教えていただけますか。

Anh/chị giải thích giúp tôi khoản khấu trừ này được không ạ?

しよるいめい わ かしょ つた
書類名と分からない箇所を伝える。Nêu tên giấy tờ và khoản chưa hiểu.

だい か しゅうぎよう 第 3 課 就業

でんしゃ おく じゅつぶん おく もう わけ
電車が遅れています。10 分ほど遅れます。申し訳ありません。

Tàu đang bị chậm nên tôi sẽ đến muộn khoảng 10 phút. Tôi xin lỗi ạ.

りゅう どうちゃくよてい つた
理由と到着予定を伝える。Nêu lý do và giờ đến dự kiến.

だい か あんぜんえいせい にちじょうぎょうむ 第 4 課 5S、安全衛生、日常業務

ごうしつ びひん こわ
305 号室の備品が壊れています。どうしたらよいですか。

Đồ dùng trong phòng 305 bị hỏng. Tôi nên xử lý thế nào ạ?

ばしょ じじつ つた しじ き
場所と事実を伝え、指示を聞く。Nêu vị trí, sự việc và xin chỉ dẫn.

練習の解答例

Gợi ý trả lời. Có thể dùng cách diễn đạt khác phù hợp với tình huống.

第 5 課 宿泊施設・館内

ばいてん いっかい おく
売店は1階、ロビーの奥にございます。

Cửa hàng ở tầng 1, phía trong sảnh ạ.

ばしょ かいすう ていねい つた
場所と階数を丁寧に伝える。Nói rõ tầng và vị trí.

第 6 課 予約業務

おとなにめいさま にはく
大人2名様、二泊、ツインルームでございますね。

Hai người lớn, ở hai đêm, phòng hai giường đơn, đúng không ạ?

にんずう はくすう ヘや かくにん
人数・泊数・部屋タイプを確認する。Xác nhận đủ ba thông tin.

第 7 課 チェックイン

ヘや ごうしつ ちょうしよく にかい しちじ
お部屋は305号室でございます。朝食は2階で、7時からです。

Phòng của quý khách là phòng 305. Bữa sáng được phục vụ ở tầng 2 từ 7 giờ ạ.

すうじ つた
数字をゆっくり伝える。Nói các con số rõ và chậm.

第 8 課 客室・設備案内

れいぞうこ つくえ よこ
冷蔵庫は机の横にございます。

Tủ lạnh ở cạnh bàn ạ.

せつび なまえ いち つた
設備の名前と位置を伝える。Nêu tên thiết bị và vị trí.

練習の解答例

Gợi ý trả lời. Có thể dùng cách diễn đạt khác phù hợp với tình huống.

だい か せっきゃく あんない

第 9 課 接客・案内

にもつ にこ あず あず しょう も

お荷物を 2 個お預かりいたします。こちらの預かり証をお持ちください。

Chúng tôi sẽ giữ giúp quý khách hai kiện hành lý. Quý khách vui lòng giữ phiếu gửi đồ này.

こすう かくにん あず しょう わた

個数を確認して預かり証を渡す。Xác nhận số kiện rồi giao phiếu.

だい か きゃくしつせいそう

第 10 課 客室清掃・ハウスキーピング

ごごにじ せいそう きぼう たんとうしゃ かくにん

午後 2 時ごろの清掃をご希望ですね。担当者に確認いたします。

Quý khách muốn dọn phòng khoảng 2 giờ chiều, đúng không ạ? Tôi sẽ hỏi lại bộ phận phụ trách.

きぼう かくにん たんとうしゃ ひ つ

希望を確認し、担当者へ引き継ぐ。Xác nhận rồi chuyển cho bộ phận phụ trách.

だい か

第 11 課 レストランサービス

げんざいりょう ちょうりほうほう ちゅうぼう かくにん しょうしょう ま

原材料と調理方法を厨房に確認いたします。少々お待ちください。

Tôi sẽ hỏi bộ phận bếp về nguyên liệu và cách chế biến. Quý khách vui lòng chờ một chút ạ.

すいそく あんぜん やくそく

推測で安全を約束しない。Không đoán hoặc tự cam kết an toàn.

だい か かいけい

第 12 課 チェックアウト・会計

えんちょう かのう りょうきん あ かくにん

延長が可能か、料金と合わせて確認いたします。

Tôi sẽ kiểm tra xem có thể trả phòng muộn hơn không và mức phụ phí là bao nhiêu ạ.

こうしつじょうきょう えんちょうかひりょうきん

空室状況・延長可否・料金。Tình trạng phòng, khả năng gia hạn và phí.

練習の解答例

Gợi ý trả lời. Có thể dùng cách diễn đạt khác phù hợp với tình huống.

第 13 課 お客様からの依頼

305 号室にタオルを 2 枚でございますね。

Hai chiếc khăn cho phòng 305, đúng không ạ?

しなもの すりょうへやばんごうかくにん

品物・数量・部屋番号を確認する。Xác nhận vật dụng, số lượng và số phòng.

だい か たいおう

第 14 課 クレーム・トラブル対応

ご不便をおかけして申し訳ございません。担当者に確認いたします。

Chúng tôi xin lỗi vì sự bất tiện này. Tôi sẽ hỏi lại người phụ trách ạ.

わ じょうきょうかくにん ひきつ

お詫び・状況確認・引継ぎ。Xin lỗi, xác nhận sự việc và chuyển thông tin.

だい か でんわたいおう

第 15 課 電話対応

恐れ入りますが、電話番号をもう一度お願いいたします。

Phiên quý khách nhắc lại số điện thoại giúp tôi ạ.

わ きろく

分からないまま記録しない。Không ghi khi chưa nghe rõ.

だい か きんきゅうじ たいちょうふりょう

第 16 課 緊急時・体調不良

救急です。場所は〇〇ホテル、住所は〇〇です。お客様の意識がありません。

Tôi cần gọi xe cấp cứu. Địa điểm là khách sạn XX, địa chỉ XX. Có khách đang bất tỉnh.

きゅうきゅう ばしょ じゅうしよ きゃくさま いしき

救急であること・場所・状況・連絡先。Nêu cần cấp cứu, vị trí, tình trạng và số liên lạc.

学習記録

Theo dõi học tập

かいわ れんしゅう

かくにんび きにゅう

ことばと会話を練習したら、確認日を記入しましょう。

Sau khi luyện từ vựng và hội thoại, hãy ghi lại ngày kiểm tra.

か 課 Bài	ないよう 内容 Nội dung	ことば Từ vựng	かいわ 会話 Hội thoại	かくにんび 確認日 Ngày kiểm tra
1	きそ 基礎	☐	☐	/ /
2	ざいりゅうしかく ろうどうけいやく ぜい ほけん 在留資格、労働契約、税と保険	☐	☐	/ /
3	しゅうぎょう 就業	☐	☐	/ /
4	あんぜんえいせい にちじょうぎょうむ 5S、安全衛生、日常業務	☐	☐	/ /
5	しゅくはくしせつ かんない 宿泊施設・館内	☐	☐	/ /
6	よくぎょうむ 予約業務	☐	☐	/ /
7	チェックイン	☐	☐	/ /
8	きゃくしつ せつびあんない 客室・設備案内	☐	☐	/ /
9	せっきゃく あんない 接客・案内	☐	☐	/ /
10	きゃくしつせいそう 客室清掃・ハウスキーピング	☐	☐	/ /
11	レストランサービス	☐	☐	/ /
12	かいけい チェックアウト・会計	☐	☐	/ /
13	きゃくさま いらい お客様からの依頼	☐	☐	/ /
14	たいおう クレーム・トラブル対応	☐	☐	/ /
15	でんわたいおう 電話対応	☐	☐	/ /
16	きんきゅうじ たいちょうふりょう 緊急時・体調不良	☐	☐	/ /

自分の職場の情報

Thông tin tại nơi làm việc của bạn

たんとうしゃ かくにん

きにゅう

きゃくさま こじんじょうほう

か

担当者に確認して記入しましょう。お客様の個人情報やパスワードは書きません。

Hỏi người phụ trách để xác nhận trước khi điền. Không ghi thông tin cá nhân của khách hoặc mật khẩu vào trang này.

しせつめい じゅうしょ

施設名・住所

Tên và địa chỉ cơ sở

ないせんばんごう

フロントの内線番号

Số máy nội bộ của quầy lễ tân

じかん

チェックイン・チェックアウト時間

Giờ nhận và trả phòng

ちょうしょくかいじょう えいぎょうじかん

朝食会場・営業時間

Nơi và giờ phục vụ bữa sáng

せいそうたんとう れんらくさき

清掃担当の連絡先

Thông tin liên hệ bộ phận buồng phòng

きんきゅうじ せきにんしゃ れんらくさき

緊急時の責任者・連絡先

Người phụ trách và số liên hệ khi khẩn cấp

ひなんけいろ

しゅうごうばしょ

避難経路・集合場所

Lối sơ tán và điểm tập trung

ことば索引

Tra cứu từ vựng theo cách đọc tiếng Nhật và số trang.

にほんご 日本語・よみかた	ページ 頁
あいさつ	35
あいさつ	
あいろん	115
アイロン	
あずかりしょう	78
預かり証	
あてな	107
宛名	
あぶない	5
危ない	
あめにてい	68
アメニティ	
あやまる	125
謝る	
あれるぎー	99
アレルギー	
あんしょうばんごう	59
暗証番号	
あんぜん	5
安全	
あんぜんかばー	6
安全カバー	
あんぜんそうち	6
安全装置	
あんない（する）	76
案内（する）	
あんびかくにん	148
安否確認	
いしき	146
意識	
いしきがない	146
意識がない	
いしつぶつ	90
遺失物	
いっぱく	49
一泊	

にほんご 日本語・よみかた	ページ 頁
いらい	114
依頼	
うかがう	77
伺う	
うごかない	123
動かない	
うるさい	124
うるさい	
えあこん	70
エアコン	
えいせい	31
衛生	
えがお	76
笑顔	
えれべーたー	42
エレベーター	
えんかいじょう	43
宴会場	
えんちょう（する）	116
延長（する）	
えんちょうりょうきん	105
延長料金	
えんぱく	49
延泊	
えーいーでー	146
AED	
おあずかりする	78
お預かりする	
おうきゅうしよち	147
応急処置	
おかわり	99
おかわり	
おきやくさま	40
お客様	
おさら	98
お皿	

ことば索引

Tra cứu từ vựng theo cách đọc tiếng Nhật và số trang.

にほんご 日本語・よみかた	ページ 頁
おじぎ	
お辞儀	76
おちる	
落ちる	31
おつり	
お釣り	107
おとしもの	
落とし物	90
おとな	
大人	50
おなまえ	
お名前	138
おねがい	
お願い	114
おまたせする	
お待たせする	139
おまちください	
お待ちください	77
おもちする	
お持ちする	78
おゆ	
お湯	124
おりかえす	
折り返す	137
おわび	
お詫び	126
おんど	
温度	71
かいけい	
会計	105
かいしゅう（する）	
回収（する）	88
かいだん	
階段	42
かいほうげんきん	
開放厳禁	32

にほんご 日本語・よみかた	ページ 頁
かきげんきん	
火気厳禁	32
かぎのへんきやく	
鍵の返却	108
かぎをなくす	
鍵をなくす	125
かくにん（する）	
確認（する）	35
かけぶとん	
掛け布団	67
かさいほうちき	
火災報知機	34
かしこまりました	
かしこまりました	77
かしだし	
貸し出し	79
かしつき	
加湿器	115
かじ	
火事	6
かたづける	
片づける	29
かんこうあんない	
観光案内	78
かんない	
館内	41
かんないあんない	
館内案内	60
かんりだんたい	
監理団体	13
カードキー	
カードキー	59
カードキーがつかえない	
カードキーが使えない	125
がいせん	
外線	136

ことば索引

Tra cứu từ vựng theo cách đọc tiếng Nhật và số trang.

にほんご 日本語・よみかた	ページ 頁
きかい 機械	4
きかいをとめます 機械を止めます	8
ききとれない 聞き取れない	138
きけん (な) 危険 (な)	5
きそく 規則	23
きたない 汚い	29
きつえんしつ 喫煙室	52
きつえんじょ 喫煙所	43
きにゅう (する) 記入 (する)	59
きぼう 希望	80
きゃくしつ 客室	41
きゃくしつせいそう 客室清掃	87
きゃくしつばんごう 客室番号	41
きゃんせる キャンセル	50
きゅうきゅうしゃ 救急車	32
きゅうきゅうばこ 救急箱	147
きゅうけい (する) 休憩 (する)	22
きゅうじつ 休日	23

にほんご 日本語・よみかた	ページ 頁
きゅうよめいさい 給与明細	15
きゅうりょう 給料	15
きをつける 気をつける	33
きんえん 禁煙	24
きんえんしつ 禁煙室	51
きんきゅう 緊急	145
きんきゅうれんらくさき 緊急連絡先	145
きんこ 金庫	69
ぎじゅつてん 技術移転	13
ぎのうじっしゅう 技能実習	4
ぎのうじっしゅうきかん 技能実習期間	13
ぎのうじっしゅうせい 技能実習生	4
くうしつ 空室	50
くうせき 空席	97
くれじっとカード クレジットカード	106
くれーむ クレーム	123
ぐあいがわるい 具合が悪い	145
ぐらす グラス	98

ことば索引

Tra cứu từ vựng theo cách đọc tiếng Nhật và số trang.

にほんご 日本語・よみかた	ページ 頁
けいご 敬語	77
けいさつ 警察	147
けが けが	6
けがをしました けがをしました	7
けむり 煙	33
けんこうほけん 健康保険	17
けんしゅう（する） 研修（する）	35
げぜん（する） 下膳（する）	99
げんかん 玄関	42
げんきん 現金	106
げんざいりょう 原材料	100
げんば 現場	34
こうかん（する） 交換（する）	87
こうじょ（する） 控除（する）	15
こうせいねんきん 厚生年金	17
こきゅう 呼吸	146
こくせき 国籍	58
こしょう（する） 故障（する）	123

にほんご 日本語・よみかた	ページ 頁
こども 子ども	50
こぴー コピー	116
こようけいやく 雇用契約	14
こようほけん 雇用保険	17
ころぶ 転ぶ	31
こんせん コンセント	70
ごえす 5S	28
ごみばこ ごみ箱	88
ごようけん ご用件	138
さいかくにん（する） 再確認（する）	126
さいがひ 災害	32
さぎょう 作業	34
ざいりゅうカード 在留カード	14
ざいりゅうきかん 在留期間	14
ざいりゅうしかく 在留資格	14
ざんぎょう（する） 残業（する）	22
ざんぎょうてあて 残業手当	15
しぎょうじかん 始業時間	23

ことば索引

Tra cứu từ vựng theo cách đọc tiếng Nhật và số trang.

にほんご 日本語・よみかた	ページ 頁
しつけ	29
しつけ	
しどういん 指導員	23
しはらい 支払い	106
しめい 氏名	58
しゃかいほけん 社会保険	18
しゃわー シャワー	71
しゃんぷー シャンプー	69
しゅうぎょうじかん 終業時間	23
しゅうごうばしょ 集合場所	148
しゅうり（する） 修理（する）	127
しゅくはくぎょう 宿泊業	40
しゅくはくしせつ 宿泊施設	40
しゅくはくしゃ 宿泊者	41
しゅくはくしゃめいぼ 宿泊者名簿	58
しゅくはくにつすう 宿泊日数	49
しゅくはくび 宿泊日	49
しゅくはくぶらん 宿泊プラン	51
しゅくはくりょうきん 宿泊料金	105

にほんご 日本語・よみかた	ページ 頁
しゅっぱつ 出発	108
しょうか 消火	33
しょうかき 消火器	33
しょうしょう 少々	77
しょうちする 承知する	77
しょうどく（する） 消毒（する）	91
しょうぼう 消防	147
しょうめい 照明	70
しょくしゅ 職種	13
しょくもつあれるぎー 食物アレルギー	100
しょとくぜい 所得税	16
しょめい 署名	59
しょうきんし 使用禁止	24
しょうずみ 使用済み	88
しんぐるるーむ シングルルーム	52
しんせいしょ 申請書	36
しーつ シーツ	67
じこ 事故	6

ことば索引

Tra cứu từ vựng theo cách đọc tiếng Nhật và số trang.

にほんご 日本語・よみかた	ページ 頁
じしん 地震	32
じっしゅう (する) 実習 (する)	4
じどうはんばいき 自動販売機	42
じゅうしょ 住所	58
じゅうでんき 充電器	115
じゅうみんぜい 住民税	17
すいっちをいれる スイッチを入れる	24
すいっちをきる スイッチを切る	24
すてる 捨てる	29
すどまり 素泊まり	51
すぷーん スプーン	98
すべる 滑る	31
すりっぱ スリッパ	68
ずつう 頭痛	146
せいかつしどういん 生活指導員	23
せいけつ 清潔	28
せいさん (する) 精算 (する)	106
せいそう 清掃	5

にほんご 日本語・よみかた	ページ 頁
せいそう 清掃	28
せいそうずみ 清掃済み	88
せいそうちゅう 清掃中	89
せいそうふよう 清掃不要	89
せいそうようぐ 清掃用具	91
せいぞう 製造	4
せいとん 整頓	28
せいり 整理	28
せき 席	96
せきにんしゃ 責任者	126
せっきやく 接客	76
せんざい 洗剤	91
ぜいきん 税金	16
そうおん 騒音	124
そうげい 送迎	79
そうじ (する) 掃除 (する)	29
そうたい (する) 早退 (する)	22
そうだん (する) 相談 (する)	35

ことば索引

Tra cứu từ vựng theo cách đọc tiếng Nhật và số trang.

にほんご 日本語・よみかた	ページ 頁
たいおう（する） 対応（する）	126
たいかん（する） 退館（する）	107
たいちょうふりょう 体調不良	145
たくしー タクシー	79
たくしーをよぶ タクシーを呼ぶ	117
たくはいびん 宅配便	116
たちいりきんし 立入禁止	24
たんとうしゃ 担当者	24
たんどうぶしょ 担当部署	138
だいきゅう 代休	16
だいたい 代替	126
だいくじょう 大浴場	42
だぶるーむ ダブルルーム	52
だめ（な） だめ（な）	9
ちえっくあうと チェックアウト	105
ちえっくあうとじかん チェックアウト時間	60
ちえっくいん チェックイン	58
ちえっくりすと チェックリスト	89

にほんご 日本語・よみかた	ページ 頁
ちこく（する） 遅刻（する）	22
ちず 地図	79
ちゅうい 注意	5
ちゅうしゃじょう 駐車場	43
ちゅうもん（する） 注文（する）	97
ちょうしょく 朝食	96
ちょうしょくかいじょう 朝食会場	60
ちょうしょくけん 朝食券	60
ちょうしょくつき 朝食付き	51
ついか 追加	80
ついかのたおる 追加のタオル	114
ついかりょうきん 追加料金	105
ついんーむ ツインルーム	52
つながらない つながらない	124
ていきょう（する） 提供（する）	100
ていじ 定時	22
ていでん 停電	124
ていねい（な） 丁寧（な）	76

ことば索引

Tra cứu từ vựng theo cách đọc tiếng Nhật và số trang.

にほんご 日本語・よみかた	ページ 頁
てにもつ 手荷物	78
でぼじっと デポジット	61
でんきけとる 電気ケトル	69
でんげん 電源	7
でんげんをきります 電源を切ります	7
でんごん 伝言	137
でんしまねー 電子マネー	106
でんわ（する） 電話（する）	136
でんわたいおう 電話対応	136
でんわばんごう 電話番号	136
でんわをおつなぎする 電話をおつなぎする	139
でんわをきる 電話を切る	137
でんわをとる 電話を取る	137
とくていぎのう 特定技能	13
とって 取って	9
とめて 止めて	9
とめます 止めます	8
とらぶる トラブル	123

にほんご 日本語・よみかた	ページ 頁
とりつぐ 取り次ぐ	137
とれー トレー	99
どらいやー ドライヤー	69
ないせん 内線	136
ないせんでんわ 内線電話	70
ないふ ナイフ	99
におい 臭い	125
にげる 逃げる	34
にしょくつき 二食付き	51
にはく 二泊	49
にもつ 荷物	78
にもつをあずける 荷物を預ける	117
にもつをうけとる 荷物を受け取る	117
にゅうかん 入管	14
にんずう 人数	50
ぬれる 濡れる	31
ねぼう（する） 寝坊（する）	36
のみもの 飲み物	98

ことば索引

Tra cứu từ vựng theo cách đọc tiếng Nhật và số trang.

にほんご 日本語・よみかた	ページ 頁
はいぜん (する) 配膳 (する)	99
はうすきーびんぐ ハウスキーピング	87
はさまれる 挟まれる	30
はし 箸	98
はそん 破損	89
はつねつ 発熱	145
はぶらし 歯ブラシ	68
ばいてん 売店	42
ばすたおる バスタオル	68
ばんごうをまちがえる 番号を間違える	138
ばすぽーと パスポート	14
ばすわーど パスワード	61
ひ 火	33
ひじょうぐち 非常口	5
ひじょうていしぼたん 非常停止ボタン	7
ひじょうていしぼたんをおします 非常停止ボタンを押します	7
ひじょうべる 非常ベル	34
ひなん (する) 避難 (する)	31

にほんご 日本語・よみかた	ページ 頁
ひなんけいろ 避難経路	148
ひゃくじゅうきゅうばん 119 番	147
ひゃくとうばん 110 番	147
ひょうしき 標識	32
びひん 備品	89
びゅっふえ ビュッフェ	96
ふえいすたおる フェイスタオル	68
ふおーく フォーク	98
ふくそう 服装	6
ふくつう 腹痛	146
ふぐあい 不具合	123
ふせぐ 防ぐ	33
ふっきゅう (する) 復旧 (する)	127
ふとん 布団	67
ふろんと フロント	41
ぶんべつ (する) 分別 (する)	30
へやがえ 部屋替え	127
へやがちがう 部屋が違う	125

ことば索引

Tra cứu từ vựng theo cách đọc tiếng Nhật và số trang.

にほんご 日本語・よみかた	ページ 頁
へやをかえる 部屋を変える	116
へんかんぷらぐ 変換プラグ	115
へんきやく (する) 返却 (する)	80
へんきん (する) 返金 (する)	107
へんこう 変更	51
べっど ベッド	67
べっどめいく ベッドメイク	87
ほうこく (する) 報告 (する)	35
ほじゅう (する) 補充 (する)	88
ほてる ホテル	40
ほりゅう (する) 保留 (する)	137
ほんにんかくにん 本人確認	59
ぼでいそーぷ ボディソープ	69
ぼーなす ボーナス	15
まえばらい 前払い	61
まきこまれる 巻き込まれる	30
まくら 枕	67
まくらのつか 枕の追加	115

にほんご 日本語・よみかた	ページ 頁
まんしつ 満室	50
まんせき 満席	97
みしょう 未使用	88
みずもれ 水漏れ	124
みばらい 未払い	107
みーていんぐ ミーティング	34
めいさいしょ 明細書	107
めにゅー メニュー	97
もういちど もう一度	138
もういちまい もう一枚	114
もうひとつ もう一つ	114
もうふ 毛布	115
もえないごみ 燃えないごみ	30
もえるごみ 燃えるごみ	30
もよりえき 最寄り駅	79
もーにんぐこーる モーニングコール	116
やけど (する) やけど (する)	30
やって やって	8

ことば索引

Tra cứu từ vựng theo cách đọc tiếng Nhật và số trang.

にほんご 日本語・よみかた	ページ 頁
ゆうきゅう 有休	16
ゆうしょく 夕食	96
ゆかた 浴衣	68
ゆっくり ゆっくり	139
ようしつ 洋室	53
よくそう 浴槽	71
よごれ 汚れ	90
よごれる 汚れる	29
よやく 予約	48
よやくさいと 予約サイト	53
よやくしゃ 予約者	48
よやくする 予約する	48
よやくせき 予約席	97
よやくないよう 予約内容	48
よやくないようがちがう 予約内容が違う	125
よやくばんごう 予約番号	48
りねん リネン	87
りねんしつ リネン室	90

にほんご 日本語・よみかた	ページ 頁
りもこん リモコン	70
りょうがえ（する） 両替（する）	116
りょうしゅうしょ 領収書	106
りょうり 料理	97
りょかん 旅館	40
りょうじかん 利用時間	60
るーむキー ルームキー	59
るーる ルール	7
るーるをまもります ルールを守ります	8
れいぞうこ 冷蔵庫	69
れいとちえつくあうと レイトチェックアウト	108
れすとらん レストラン	96
れんぱく 連泊	49
れんぱくせいそう 連泊清掃	89
れんらく（する） 連絡（する）	35
ろうさい 労災	18
ろうさいほけん 労災保険	18
ろうどうきじゅんほう 労働基準法	16

ことば索引

Tra cứu từ vựng theo cách đọc tiếng Nhật và số trang.

にほんご	ページ
日本語・よみかた	頁
ろうどうじかん	15
労働時間	
ろうどうじょうけん	16
労働条件	
ろびー	41
ロビー	
わいふあい	60
Wi-Fi	

にほんご	ページ
日本語・よみかた	頁
わしつ	53
和室	
わすれもの	90
忘れ物	
わたす	36
渡す	

参考資料

Nguồn tham khảo và ghi chú biên soạn

Thông tin tham khảo đối chiếu ngày 17/09/2026.

こうせいろうどうしょう ぎのうじっしゅうけいかくしんさきじゅん れい しげんきじゅん

[1] 厚生労働省 技能実習計画審査基準・モデル例・試験基準

しゅくはく せっきゃく えいせいかんりさぎょう

Tra cứu mục 宿泊／接客・衛生管理作業 ; dùng để phân biệt phạm vi thực tập với phần từ ngữ tham khảo.

がいこくじんぎのうじっしゅうきこう いこうたいしょうしょくしゅじょうほう

[2] 外国人技能実習機構 移行対象職種情報

ぎのうじっしゅう

Nguồn chính thức về nghề và công việc trong chương trình 技能実習.

しょうひしゃちょう がいしょく なかしよく しょくもつ

[3] 消費者庁 外食・中食での食物アレルギーについて

Tham khảo cách cung cấp thông tin dị ứng và nguy cơ lẫn chất gây dị ứng.

そうむしょうしょうぼうちょう ほうにちがいこくじん きゅうきゅうしゃりよう

[4] 総務省消防庁 訪日外国人のための救急車利用ガイド

Nguồn hướng dẫn sử dụng xe cấp cứu cho người nước ngoài.

しゅくはくぎょうぎのうしけん

とくていぎのうひょうかしけん

[5] 宿泊業技能試験センター 特定技能評価試験

とくていぎのう

ぎのうじっしゅう

Nguồn chuyên ngành có trong dữ liệu gốc; đây là 特定技能, không dùng thay tiêu chuẩn 技能実習.

へんしゅう きそしりょう

編集の基礎資料

Synergy_Hotel_MASTER_DATA_v1.0(2).xlsx

Dữ liệu gồm 403 mục từ, 100 mẫu câu và 20 tình huống. Bản biên tập bổ sung 276 câu ví dụ Nhật-Việt, 21 mẫu câu, 5 tình huống và 16 bài tập có gợi ý trả lời. Bản 1.3 bổ sung furigana ngoài bảng từ vựng, căn lại bố cục và giữ phần tiếng Việt đã biên tập. 17 mục hiệu đính nội dung được ghi riêng để Synergy duyệt trước khi phát hành.

Ảnh minh họa được tạo bằng AI để phục vụ học tập; không mô tả một khách sạn hoặc nhân sự có thật. Thiết bị và quy trình thực tế cần xác nhận tại cơ sở.



Synergy

Synergy Cooperative Association

協同組合 シナジー

しゅくはくぎょう

宿泊業

じつむ

実務ガイド

ぎのうじっしゅうせい

にほんご

せっきやくじつむ

技能実習生のための日本語と接客実務

Cẩm nang tiếng Nhật và nghiệp vụ khách sạn
dành cho thực tập sinh kỹ năng

にほんご

ごぼん

日本語・ベトナム語版

ぼん

ねん

がつ

デザイン版 1.3・2026年9月

まな

はたら

学ぶ 働く つながる

Học để hiểu. Luyện để làm.

なまえ

名前 / Họ tên:

しよくば

職場 / Nơi làm việc: