

試験問題

ぎょうむ

1. フロント業務

- もんだい 1 しゆくほくけいやく しゆくほくしせつ しゆくほく もう こ う つ せいりつ
問題 1 宿泊契約は、宿泊施設が宿泊の申し込みを受け付けたときに成立する。
- もんだい 2 にほんじん きやくさま かなら みぶんしやうめいしよ ていじ もと ほんにんかくにん
問題 2 日本人のお客様がチェックインするときは、必ず身分証明書の提示を求め、本人確認を
しなければならぬ。
- もんだい 3 しゆくほく きやくさま とうちやく じかん かんけい ただ てつづ
問題 3 宿泊のお客様が到着したら、時間に関係なく直ちにチェックインの手続きをしなければ
ならぬ。
- もんだい 4 きやくさま ややく きやくしつ しゆくほくしせつ ほんだん きやくさま りやうかい
問題 4 お客様が予約した客室を宿泊施設の判断でアップグレードするときは、お客様の了解を
え
得なくてもよい。
- もんだい 5 きやくさま てわた しめい へやばんごう
問題 5 フロントでお客様にルーム・キーとルーミングカードを手渡すときは、氏名と部屋番号を
かくにん
確認する。
- もんだい 6 けっさい ばあい てすうりやう うわの せいきゆう
問題 6 クレジットカードで決済する場合は、カード手数料を上乗せして請求してもよい。
- きかく こうほうぎょうむ
- ### 2. 企画・広報業務
- もんだい 7 にほん おこな ひび りやうきん ちやうせい
問題 7 日本のホテルにおいて、レベニューマネジメントを行い、日々の料金を調整することは
きんし
禁止されている。
- もんだい 8 しゆくほく こうつう りやうきん く あ しょうひん
問題 8 宿泊と交通の料金を組み合わせたパッケージ商品のことをラックレートという。
- もんだい 9 さまだま けいさい きやくしつ しゆくほりやうきん ひかく
問題 9 メタサーチでは、様々なウェブサイトに掲載されている客室の宿泊料金を比較しながら
えら
選ぶことができる。
- もんだい 10 しゆくほはやく え こじんじやうほう きやくさま りやうかい え そうふ
問題 10 宿泊予約のときに得た個人情報、お客様の了解を得ていれば、ダイレクトメールの送付に
りやう
利用してよい。
- もんだい 11 ゆうめいじん しょくじ き きよか さつえい
問題 11 有名人が食事に来たので、許可なくスマートフォンで撮影し、ホテルのウェブサイトに
アップした。
- もんだい 12 じやう こうかい しゃしん きよか じしや せんでんやう そざい しょう
問題 12 ウェブ上で公開されている写真であれば、許可なく自社の宣伝用の素材として使用することが
できる。

せつきやくぎょうむ

3. 接客業務

もんだい きやくさま えしゃく つね ど いじょうじょうたい かたむ
問題 1 3 お客様に会釈をするときは、常に45度以上上体を傾けなければならない。

もんだい きやくさま ちが きやくさま しんろ さ いちどた ど えしゃく
問題 1 4 お客様とすれ違うときは、お客様の進路を避け、一度立ち止まって会釈する。

もんだい きやくさま しつもん ぼしよ しめ わ ひとさ ゆび ほうこう しめ
問題 1 5 お客様に質問された場所を示すときは、分かりやすいように、人差し指で方向を示す。

もんだい ほな ふん い き だ しごとちゆう そうしよくひん
問題 1 6 華やかな雰囲気を出すために、仕事中イヤリングやネックレスなどの装飾品をできるだけ
み つ
たくさん身に着ける。

もんだい お き つ て よご ひろ
問題 1 7 ゴミが落ちているのに気が付いても、手が汚れるので拾わないで、そのままにしておく。

もんだい にもつ あず きちようひん こわ かくにん あず
問題 1 8 クロックで荷物を預かるときは、貴重品や壊れやすいものがないか確認してからお預かりする。

4. レストランサービス業務

もんだい しよくもつ きやくさま たい じようほう つた しよくざい
問題 1 9 食物アレルギーのあるお客様に対しては、キッチンにその情報を伝え、アレルギー食材を
ていきよう
提供しない。

もんだい きやくさま ちゆうもん こえ だ ふくしやう かくにん
問題 2 0 お客様が注文したメニューは、声を出して復唱し確認する。

もんだい りょうり ていきよう かみざ かた だ
問題 2 1 お料理を提供するときには、上座の方からお出しする。

もんだい まえ きやくさま つか のこ つぎ きやくさま
問題 2 2 前のお客様が使わなかったフォークやナイフは、そのままテーブルに残し、次のお客様にも
しよう
使用する。

もんだい ぜんせききんえん きやくさま き ほう きつえん
問題 2 3 レストランが全席禁煙でも、お客様が希望すれば喫煙させてもよい。

もんだい ちい こさまづ きやくさま こどもよう い す じゆんび
問題 2 4 小さなお子様連れのお客様には、子供用の椅子の準備をしておく。

5. 安全衛生・その他基礎知識

もんだい じゆうぶんようどく
問題 2 5 ノロウイルスは、アルコールで十分消毒できる。

もんだい こうねつ たいちよありよう かなら しゆつきん
問題 2 6 高熱などの体調不良のときでも、必ず出勤しなければならない。

もんだい かんない お もの み じぶん たいせつ ほかん
問題 2 7 館内で落とし物を見つけたときは、自分で大切に保管する。

もんだい さいがい そな ていきてき くんれん さんか きやくさま ゆうどうほうほう かくにん ひつよう
問題 2 8 災害に備えて、定期的な訓練に参加し、お客様の誘導方法などについて確認しておく必要が
ある。

もんだい ひと とお ひじようかいだん ひじようじ ひつよう しょくりようみず なら
問題 2 9 いつもは人が通らない非常階段には、非常時に必要な食料や水を並べておく。

もんだい さいがいほっせいじ かいだん つか ひなんゆうどう
問題 3 0 災害発生時には、エレベーターでなく階段を使って避難誘導する。

実技試験 フロント、接客、レストランサービス

このカードを2分間、声を出さずに読んでください。

その後、試験官がこのカードに書いている内容について、3問、質問します。

ホテルのスタッフになったつもりで、大きな声で、はっきりと笑顔で答えて下さい。

このカードを見ながら答えて下さい。

(カード)

○総客室数 (200室)

○客室タイプ シングル (50室) ・ ツイン (100室)

ダブル (30室) ・ スイート (20室)

内、喫煙ができる部屋は、シングル20室、ツイン10室

○チェックイン 14:00～

○チェックアウト ～11:00

○レストラン 3か所

カジュアルダイニング 7:00～22:30

中華料理 11:00～22:00

日本料理 7:00～10:00

11:00～15:00

18:00～22:00

☆カジュアルダイニングのメニュー

サーモンのムニエル、ステーキ、ビーフシチュー、ハンバーガー

☆中華料理のメニュー

チンジャオロース、ユーリンチー、焼き餃子、車エビのXO醤炒め

☆日本料理のメニュー

にぎり寿司盛合わせ、天ぷら盛合わせ、すき焼き、しゃぶしゃぶ、

うな重、とんかつ、蕎麦

○ルームサービス なし

○館内施設・サービス 会議室 (3室、各定員30名)、駐車場 (100台)

スポーツジム・プール (無料)

○最寄駅・空港 JR日本駅から徒歩15分・車で3分

○近隣の観光スポット ショッピングモール・免税店 (徒歩10分)

営業時間 10:00～21:00まで

実技試験 企画・広報

このカードを1分間、声を出さずに読んでください。

記載された質問の回答を聞くので、カードを見ながらお答えください。

(カード)

○ウェブサイト^{ゆき}で雪を使った^{つか}アクティビティ^{がいこくじん}を外国人に紹介^{しょうかい}するために

^{した}下の^{しゃしん}写真^{つか}を使^{おも}おうと思います。



【質問】

○外国人^{がいこくじん}の旅行者^{りょこうしゃ}に向けて^む紹介^{しょうかい}する写真^{しゃしん}として、

^き気を^つ付け^{ない}とい^けない^点を^でん^{こた}を^くだ^さいで^した