

■宿泊職種（接客・衛生管理作業） 2号（専門級）技能実習評価試験の試験科目及びその範囲並びにその細目（試験基準）

技能検定試験の基準

宿泊職種における専門級の技能者が通常有すべき技能及びこれに関する知識の程度は下表の通りとする。

宿泊職種（接客・衛生管理作業） 技能実習評価試験の試験科目及びその範囲並びにその細目（試験基準）
専門級
初級の技能者が通常有すべき一般的な技能及び知識
<p>●学科試験</p> <p>1. 接客・衛生管理作業の意義</p> <p>(1)次に掲げる接客・衛生管理作業の意義についての一般的な知識を有すること</p> <ul style="list-style-type: none">①衣食住全てを提供し利用客の生命を預かる長時間にわたる業務②利用客の心身ともに快適な空間を提供する業務③一人の利用客に対し多くのスタッフが連携する業務④地域、市町村、都道府県、国の観光に関与する産業 <p>(2)次に掲げるおもてなしの意義についての一般的な知識を有すること</p> <ul style="list-style-type: none">①利用客の立場で考えた言動②個々の利用客で異なる対応 <p>(3)守秘義務の意義についての一般的な知識を有すること</p> <p>2. 接客・衛生管理作業における所作・立ち振る舞い</p> <p>次に掲げる接客・衛生管理作業での所作・立ち振る舞いに関して一般的な知識を有すること</p> <ul style="list-style-type: none">(1)状況に応じたお辞儀の仕方(2)笑顔の作り方(3)待機中の立ち姿(4)歩き方(5)方向の指し方(6)物の預かり方、渡し方(7)声の出し方(8)禁止事項(9)クレーム対応(10)身だしなみ

3. 接客・衛生管理作業における接客用語

次に掲げる接客・衛生管理作業での接客用語に関して一般的な知識を有すること

- (1)出迎え時
- (2)待機時
- (3)用件をお受けする時
- (4)客室ご案内時
- (5)滞在時
- (6)料飲提供時
- (7)見送り時
- (8)呼称
- (9)敬語（尊敬語、謙譲語、丁寧語）
- (10)好ましい言葉遣い、好ましくない言葉遣い
- (11)荒天時、季節に応じた言葉遣い
- (12)チェックイン時
- (13)チェックアウト時

4. 接客・衛生管理作業における知識

次に掲げる接客・衛生管理作業に関して一般的な知識を有すること

- (1)出迎え
 - ①安全確認
 - ②車対応
 - ③荷物預かり
 - ④玄関周りの保守、整理
 - ⑤手伝いを必要とする利用客への対応
- (2)チェックイン
 - ①利用客の確認
 - ②レジストレーションカード（宿帳）の記入
 - ③予約確認
 - ④精算方法確認
 - ⑤ルームキーを手渡し
 - ⑥客室変更の対応
 - ⑦ウォークイン（飛び込み客）の対応
- (3)客室への案内
 - ①客室、荷物、人数確認
 - ②誘導
 - ③エレベーターの乗り降り
 - ④館内、避難経路、周辺施設案内
- (4)滞在中の接客
 - ①提供品の確認（使用法、数量）

②注文品の確認

③荷物の預かりと返却

④館内・周辺施設案内

(5)会場準備・整備

①会場の清掃と準備

②テーブルセッティング

③食器類の後片付け

(6)料飲提供

①提供マナー

②アレルギー確認（食材に関する知識等）

③受注確認

④食器片付け、洗浄

⑤精算

(7)チェックアウト

①利用客の確認

②ルームキーの預かり

③精算

④車の手配

⑤周辺施設案内

(8)見送り

①安全確認

②車対応

③荷物預かり

④玄関周りの保守、整理

⑤手伝いを必要とする利用客への対応

(9)客室及び館内清掃 ※業務の概略のみ

(10)利用客の安全確保と衛生管理作業

①火災発生時の消防設備等の使用

②災害発生時の避難誘導

③利用客の急病・事故時の対応

④適切な身だしなみ、手洗い、手消毒

⑤利用客が嘔吐した場合等の対応

⑥HACCP への対応

5. 安全衛生

次に掲げる安全衛生に関する事項について詳細な知識を有すること

(1)雇入れ時等の安全衛生教育

(2)宿泊職種に必要な整理整頓

- (3)宿泊職種の館内及び敷地内の安全確認
- (4)宿泊職種における事故・疾病予防
- (5)異常時の応急措置を習得するための作業
- (6)労働衛生上の有害性を防止するための作業

6. 宿泊施設にある設備、器具、資材、機械等に関する知識

次に掲げる宿泊施設にある設備、器具、資材、機械に関する一般的な知識を有すること

(1)主な設備（場所）

- | | |
|---------|--------|
| ①ロビー、玄関 | ⑥階段 |
| ②フロント | ⑦調理場 |
| ③客室 | ⑧昇降装置 |
| ④通路 | ⑨宴会場 |
| ⑤エレベーター | ⑩レストラン |

(2)主な器具

- | | |
|---------------|---------------|
| ①車椅子 | ⑨ナイフ、フォーク |
| ②トレイ | ⑩レジストレーションカード |
| ③ティーセット | ⑪荷札 |
| ④テーブル、椅子 | ⑫クロス |
| ⑤ほうき、ちりとり、掃除機 | ⑬注文伝票 |
| ⑥ダスター | ⑭消火器 |
| ⑦皿、グラス | ⑮ルームキー |
| ⑧メニュー | |

(3)主な資材

- | | |
|-----------|--------------|
| ①せっけん | ④ビニール手袋 |
| ②衛生消耗品 | ⑤マスク、キャップ |
| ③アルコール消毒液 | ⑥制服 |
| | ⑦観光パンフレット、地図 |

(4)主な機械

- | | |
|---------------|------------|
| ①パソコン | ③キャッシャー、電卓 |
| ②クレジットカードリーダー | ④データ入力端末 |

●実技試験

1. 接客・衛生管理業務

(1)利用客の送迎作業

- ①到着時、出発時の送迎ができること

②手伝いを必要とする利用客への対応ができること

(2)チェックイン・チェックアウト作業補助

①チェックインができること

②チェックアウトができること

(3)滞在中の接客作業

①利用客への挨拶ができること

②客室への注文品の配送・提供ができること

③荷物の預かりと返却ができること

④館内・周辺施設の案内ができること

(4)会場準備・整備作業

①会場の清掃と準備ならびに用具の把握ができること

②テーブルセッティングができること

③食器類の後片付けができること

(5)料飲提供作業

①注文品の受付（アレルギーの確認を含む※2）ができること

※2アレルギーの有無を利用客に確認し、その有無を上司に報告

②料理の提供（手消毒を含む）ができること

③飲物の提供（手消毒を含む）ができること

④精算ができること

(5)利用客の安全確保と衛生管理作業補助

①利用客の安全確保ができること

②衛生管理ができること

2. 安全衛生業務

(1)雇入れ時等の安全衛生教育を理解し、安全に作業ができること

(2)宿泊職種に必要な整理整頓ができること

(3)宿泊職種の館内及び敷地内の安全確認ができること

(4)宿泊職種における事故・疾病予防ができること

(5)異常時の応急措置を習得するための作業ができること

(6)労働衛生上の有害性を防止するための作業ができること