

サンプル問題

ホテル実務技能認定試験

上 級

筆記試験

【試験時間】 料飲・宿泊科目 : 90 分
 料飲科目 : 50 分
 宿泊科目 : 50 分

解答時における注意事項

- 2級は科目別受験制度（料飲科目/宿泊科目）を利用しての受験が可能です。受験科目を確認のうえ、以下のいずれかで解答してください。

料飲・宿泊科目 : すべての問題に解答（問題1～問題90）

料飲科目 : 共通科目および料飲科目に解答（問題1～問題50）

宿泊科目 : 共通科目および宿泊科目に解答（問題1～10、問題51～90）

- HBの黒鉛筆を使用してください。訂正の場合は、あとが残らないように消しゴムできれいに消し、消しくずを残さないでください。なお、ボールペンや万年筆等で記入した場合は、採点されません。
- 解答用紙の所定の欄に、級種、会場コード、受験番号を記入しマークしてください。また、会場名、氏名、性別を所定の位置に記入してください。
- 2級は選択問題のみです。問題文の指示に従って、解答をマークしてください。

次の例題にならって、選択問題解答マーク欄（解答番号：1, 2, 3…）にマークしてください。なお、2つ以上マークした場合は採点されません。

例題 1年は、1月から始まり、何月で終わるか、適切なものを選び、

1 にマークしなさい。

(ア) 5 (イ) 8 (ウ) 10 (エ) 12

正しい答えは“(エ) 12”ですから、次のようにマークしてください。

1	<input type="checkbox"/> ア <input type="checkbox"/> イ <input type="checkbox"/> ウ <input checked="" type="checkbox"/> エ
---	--

指示があるまで開いてはいけません。
 試験終了後、問題冊子を回収します。

受験会場	
受験番号	
氏 名	

料飲・宿泊科目受験者は、共通科目・料飲科目・宿泊科目のすべての問題に解答してください。
料飲科目受験者は、共通科目および料飲科目に解答してください。
宿泊科目受験者は、共通科目および宿泊科目に解答してください。

共通科目

※共通科目は、すべての受験者が解答してください。

接遇分野

【問題 1】 夏場の閑散期を利用して、宴会場で参加者着席型のジュエリーの展示・即売会が開かれた。このとき、参加者である高齢のお客様から「足元が冷えて寒い」と言われた。この場合の対処の仕方として、最も適切なものを選び、 にマークしなさい。

- (ア) 会場係に室温を上げるように頼んだ。
- (イ) 「申し訳ございません」と謝り、宴会場の外で少し休むように薦めた。
- (ウ) お客様に席を移動するように薦めた。
- (エ) ひざ掛けになるものを用意して、掛けてあげた。

【問題 2】 レストランでのオーダー受注中に、お客様から、「パスタ料理で、この店のメニューにないものを作ってほしい」と言われた。このときの対処の仕方として、最も適切なものを選び、 にマークしなさい。

- (ア) 「はい、かしこまりました」と言って、その場で注文を受け、その後、調理場にお客様の要望のメニューが作れるか確認した。
- (イ) 中に入る食材などを聞いた上で、「確認して参りますので、少々お待ちいただけますでしょうか」と伝え、調理場に相談に行った。
- (ウ) 「メニューにないので、申し訳ございませんが、対応いたしかねます」と答えた。
- (エ) お客様の要望には触れずに、本日のお勧めメニューの中から「こちらが今日のお勧めですが、こちらではいかがですか」と別の提案をした。

【問題 3】 高齢のお客様への接遇に関する記述として、適切なものを選び、 にマークしなさい。

- (ア) 「おじいちゃん」「おばあちゃん」などと赤ちゃん言葉でやさしく話しかける。
- (イ) 高齢者がロビーを歩いているときは、常に手を貸して積極的にサポートする。
- (ウ) なるべく高音で話しかけるように心掛ける。
- (エ) 会計時には金額がはっきりと分かるようにゆっくりと話し、金銭の授受の確認を行う。

【問題4】 夏のある日の夕方、お客様がフロントに見えて、「レストランでのディナーを予約したのだが、ノーネクタイ、ジャケットなしでもよいか」と聞かれた。そのレストランにはドレスコードが存在するのだが、あなたはそれを把握していない。このときの対処の仕方として、最も適切なものを選び、

4 にマークしなさい。

- (ア) 「少々お待ちいただけますでしょうか。レストランに確認いたします」と言って、レストランに電話をして確認し、結果をお客様に伝えた。
- (イ) 夏なので、それくらい大丈夫だろうと判断し、「大丈夫です」と答えた。
- (ウ) ジャケットやネクタイの予備があるだろうと推測し、「もし、お召しになっていないようであれば、貸与の用意もありますのでご安心ください」と答えた。
- (エ) 「高級レストランなので、ノーネクタイ、ジャケットなしでは入店できません」と自分で判断して答えた。

関連知識分野

【問題5】 一般の外国人客が個室で食事をする際、アメリカ・イギリス方式の儀礼に沿った席次の決め方として、適切なものを選び、 5 にマークしなさい。

- (ア) 夫婦は隣り合わせの席になるようにする。
- (イ) 既婚婦人はテーブルの両端の席を避ける。
- (ウ) 主人を上席とし、主夫人をテーブルの対角の席にする。
- (エ) 令嬢はいかなる場合でも婦人客の下位の席にする。

【問題6】 事業者が行わなくてはならない定期健康診断はどの法律に基づいて行われるか、適切なものを選び、 6 にマークしなさい。

- (ア) 労働安全衛生法
- (イ) 労働法
- (ウ) 労働基準法
- (エ) 公衆衛生法

【問題7】 所轄警察署から緊急で、電話による宿泊客の住所、電話番号に関する問い合わせがあった。この場合の一般的な対処の仕方として、適切なものを選び、 7 にマークしなさい。

- (ア) 緊急なので、即答する。
- (イ) 折り返し警察署に電話をして回答する。
- (ウ) 個人情報保護の建前を説明した上で拒否する。
- (エ) 来館してもらい、「捜査協力依頼書」の提示を求めた上で回答する。

【問題 8】 保健所の事業として、不適切なものを選び、 にマークしなさい。

- (ア) 地域保健に関する衛生思想の普及に関する事項
- (イ) 栄養の改善および飲食物の衛生に関する事項
- (ウ) 衛生上の試験および検査に関する事項
- (エ) 消防力の基準に関する事項

【問題 9】 E.J.マッカーシーが唱えたマーケティングの重要な構成要素である 4 つの「P」に関する次の説明文の下線部①～④のうち、間違っている箇所を選び、 にマークしなさい。

生産者の立場で見れば、消費者が満足する①「製品」を作り、適切な②「場所」を設定し、有効な③「流通経路」を通して販売し、効果的な④「宣伝、広報」を行うことである。

- (ア) ①
- (イ) ②
- (ウ) ③
- (エ) ④

【問題 10】 ISO14001 に関する記述として、適切なものを選び、 にマークしなさい。

- (ア) 日本では JIS（日本工業規格）が認証機関としての業務を行っている。
- (イ) 環境 ISO は、地球規模の環境保全を目的とした国際標準規格である。
- (ウ) 環境マネジメントシステム（EMS）は、ホテル業、レストラン業、商業などのサービス業界を中心に普及している。
- (エ) 環境 ISO を取得することにより、一定期間の改善義務が免除される。

料飲科目

※料飲科目は、料飲・宿泊科目受験者および料飲科目受験者が解答してください。

宿泊科目受験者は、料飲科目には解答せず、宿泊科目に進んでください。

接客分野

【問題 11】 コーヒーショップにて、サラダのドレッシングとして、メニューにない「和風味」を希望するお客様がいた。このときの対処として、最も適切なものを選び、 にマークしなさい。

- (ア) 調理場には頼まず、自分でフレンチ・ドレッシングに醤油を加え、特別料金を請求する。
- (イ) メニュー外であるため、醤油で代用していただく。
- (ウ) しばらく時間を頂戴し、自分で近隣のコンビニで買い求めて提供する。
- (エ) 調理場とマネージャーに要望を伝え、了承を得た後で、どのようなものになるのかお客様の確認を取りつつ、対応する。

【問題 12】 ステーキを注文したお客様に、料理を提供する際、「ステーキの焼き方が違う」と言われた。このときの一般的な対処の仕方として、最も適切なものを選び、 にマークしなさい。

- (ア) お客様に謝罪し、そのまま食べていただくようお願いした。
- (イ) お客様に謝罪し、一度皿を下げて、新しくお客様の希望通りに焼いてもらってサービスした。
- (ウ) 料理長から状況の説明をしてもらい、そのまま食べていただくようお願いした。
- (エ) 明らかに違うと思ったが、新しく焼くと時間がかかるので、「そのまま食べていただければ、料理代金を割り引きます」と伝えた。

料飲分野

【問題 13】 スチュワード部門の業務の一つであるインベントリー業務に関する記述として、適切なものを選び、 にマークしなさい。

- (ア) 食器などの器材管理をする業務である。
- (イ) 使用済みの食器を洗い場まで運ぶ業務である。
- (ウ) 主として銀器類を必要に応じて磨いたりする業務である。
- (エ) 使用済み食器を洗浄し、乾燥させる業務である。

【問題 14】 西洋料理レストランにおける「メートルドテル (Maitre d'hôtel)」の仕事の一つとして、適切なものを選び、 にマークしなさい。

- (ア) レストランの経営管理
- (イ) ディナーの準備や後片付け
- (ウ) ワイン倉庫の管理
- (エ) スタッフのサービスに関する管理

【問題 15】次の食材名とその主要産地の組み合わせとして、適切なものを選び、 にマークしなさい。

- (ア) キャビア ……………アルザス
- (イ) フォア・グラ ……………ブルゴーニュ
- (ウ) トリュフ ……………ペリゴール
- (エ) エスカルゴ ……………カスピ海

【問題 16】スープの名称とそのスープを特産とする国名の組み合わせとして、適切なものを選び、 にマークしなさい。

- (ア) Bortsch ……………フランス
- (イ) Bouillabaisse ……………イタリア
- (ウ) Minestrone ……………ロシア
- (エ) Clam Chowder ……………アメリカ

【問題 17】「Sauce Américaine」に使われる食材として、適切なものを選び、 にマークしなさい。

- (ア) Herring
- (イ) Tuna Fish
- (ウ) Salmon
- (エ) Lobster

【問題 18】「Julienne」と呼ばれる野菜の切り方の説明として、適切なものを選び、 にマークしなさい。

- (ア) マッチ軸のように切ること
- (イ) 糸のように千切りにすること
- (ウ) 細かい賽の目に切ること
- (エ) 円すい形の面取りのようにはぐこと

【問題 19】牛肉の種類で、背骨の下左右に2本ある部分のうち、最も上質とされる部位の名称として、適切なものを選び、 にマークしなさい。

- (ア) Tournedos
- (イ) Aloyau
- (ウ) Chateaubriand
- (エ) Filet Mignon

【問題 20】あらかじめ食事内容の決められた定食を意味する「Table d'hôte」の語源として、適切なものを選び、 にマークしなさい。

- (ア) テーブル上の贅沢料理
- (イ) 高級料理の並ぶ食卓
- (ウ) 貴族階級料理
- (エ) ホテルの主人の食卓

【問題 21】 日本料理で大切にされる概念である「五味・五色・五法」のうち、調理法の「五法」を表すものとして、不適切なものを選び、 にマークしなさい。

- (ア) 煮る
- (イ) 乾かす
- (ウ) 蒸す
- (エ) 生 (生もの)

【問題 22】 中国料理の代表的な分類の一つである四川料理の説明として、適切なものを選び、 にマークしなさい。

- (ア) 西洋料理の導入による調理法の多彩さと合わせ、亜熱帯に属することによる中国一の食材料の豊富さを誇る地方の料理
- (イ) 揚子江上流で発達した料理で、味付けは濃く、内陸性の多湿な気候ゆえ香辛料を強くきかせることが特徴の料理
- (ウ) 山東料理をベースとして黄河流域に発達した宮廷料理
- (エ) 温暖な気候の揚子江下流地域で発達し、食材が豊富で特に海産物類を使うものが多いことが特徴の料理

【問題 23】 レストランには、雰囲気、料理、サービスともに最高の状態で提供されることが求められる。これを表す言葉として、「Best ACS」がある。この「A」を表す英単語として、適切なものを選び、 にマークしなさい。

- (ア) Atmosphere
- (イ) Arrival
- (ウ) Accompany
- (エ) Accommodation

【問題 24】 お客様の目の前で、アルコールの香り付けと炎の演出を行うことをフランバージュという。このサービス方法を取り入れている代表的なデザートとして、適切なものを選び、 にマークしなさい。

- (ア) Cerises Jubilées
- (イ) Chou à la Crème
- (ウ) Blanc Manger
- (エ) Parfait aux Fraises

【問題 25】 シルバーウェアの一つであるサーバーの使い方に関する記述として、適切なものを選び、 にマークしなさい。

- (ア) サーバーは、基本的に食べ終わった料理をまとめるときに使う。
- (イ) サーバーの西洋式の持ち方では、スプーンとフォークの間に指を挟んではならない。
- (ウ) サーバーの持ち方の一つとして、箸の持ち方のような日本式がある。
- (エ) 両手で使う場合は、スプーンを左手、フォークを右手に持つ。

【問題 26】 レストランのスタッフがお客様をお迎えして席までご案内するときに留意すべき事柄として、適切なものを選び、 にマークしなさい。

- (ア) 混雑時にはやむを得ずお迎えの挨拶を省略することがあってもよい。
- (イ) 入口でお客様の希望の席を伺い、客席への誘導はお客様の 2～3 歩先に立って案内する。
- (ウ) 少人数であれば人数は見れば分かることなので、人数が多いときのみ人数の確認をする。
- (エ) 左側から着席するのが原則であるので、お客様が右から着席しようとした場合は座りなおしてもらおう。

【問題 27】 接客中は常にお客様の様子に気を配り、即座に対応することが求められる。その対応例として、適切なものを選び、 にマークしなさい。

- (ア) 複数人数のテーブルの場合、食べ終わったお客様から順次皿を下げる。
- (イ) チッツは、メインの料理直後にお客様に提示し、お待たせしないようにする。
- (ウ) 水やワインは、お客様から望まれた場合にのみサービスをする。
- (エ) お客様の不注意でシルバー類を落としてしまったら、すぐに新しいものを用意する。

【問題 28】 ホテルの宴会場で行われる会議において必要とされる準備やサービスとして、不適切なものを選び、 にマークしなさい。

- (ア) 入場券販売
- (イ) 映像機器準備
- (ウ) 会場設営
- (エ) 宿泊手配

【問題 29】 ルームサービスでサービス係が客室へ料理などを運ぶとき、サービス係が気をつける点として、適切なものを選び、 にマークしなさい。

- (ア) 料理が冷めないようにするため、該当客室に着いたらすぐにノックし、その後、客室番号の確認をする。
- (イ) 入室する場合は、ドアを完全には閉めないようにする。
- (ウ) ドアで受け渡しをする場合でも、サインをもらうために一旦客室内に入る。
- (エ) 客室へ入ったら、料理のセットなどはお客様に任せてすばやく客室を出る。

【問題 30】 キリスト教式の結婚式の進行内容として、適切なものを選び、 にマークしなさい。

- (ア) 祝詞奏上
- (イ) 祝祷
- (ウ) 司婚の辞
- (エ) 歓談

【問題 31】年忌法要において故人の亡くなった日と同じ月日のことを意味する言葉として、適切なものを選び、 にマークしなさい。

- (ア) 祥月命日
- (イ) 忌月命日
- (ウ) 満月命日
- (エ) 落日命日

【問題 32】フランスワインの中でも高級ワインを意味する用語として、適切なものを選び、 にマークしなさい。

- (ア) DOCG
- (イ) QmP
- (ウ) DOC
- (エ) AOC

【問題 33】「Manhattan」など、ステアして作成されるカクテルを作るために使用する容器の名前として、適切なものを選び、 にマークしなさい。

- (ア) Shaker
- (イ) Measure Cup
- (ウ) Blender
- (エ) Mixing Glass

【問題 34】フランスの Cognac や Armagnac に代表されるスピリッツの種類として、適切なものを選び、 にマークしなさい。

- (ア) カルヴァドス
- (イ) モルトウイスキー
- (ウ) カヴァ
- (エ) ブランデー

【問題 35】次のうち、イタリアの有名なワイン産地として、適切なものを選び、 にマークしなさい。

- (ア) Toscana
- (イ) Médoc
- (ウ) Napa
- (エ) Rheingau

【問題 36】洋食レストランでの食事のマナーとして、最も適切なものを選び、 にマークしなさい。

- (ア) スープボウルでスープが提供された場合、スープを飲み終えたら、スプーンはソーサーの上に置くようにする。
- (イ) バターは、バタークーラーについているバターナイフを使って取り、直接パンにつける。
- (ウ) 肉類は、始めにすべて切り分けておくと食べやすくなり、見た目もきれいである。
- (エ) サラダでボリュームのあるレタスなどは、ナイフとフォークを使い、切って食べやすくする。

【問題 37】日本料理を食べる際のマナーは、茶懐石の中で確立された作法が基本となる。その作法として、最も適切なものを選び、 にマークしなさい。

- (ア) 姿焼きの魚は、半身を食べ終えたら、裏返してもう半身をいただく。
- (イ) 吸い物は、まず中の具を一口食べてから汁を飲む。
- (ウ) ご飯が円筒形の筒茶碗で出された際は、おかわりをしない。
- (エ) 箸袋がある場合、食べ終わった箸は、箸袋に戻さずにそのまま置く。

【問題 38】回転台（ターンテーブル）がついたテーブルで中国料理を食べる際のマナーとして、適切なものを選び、 にマークしなさい。

- (ア) 料理は、目の前に出された人から順番に取って食べるとよい。
- (イ) 大皿に盛られた料理は、代表者が全員分取り分けてから食べるようにする。
- (ウ) 使い終わった皿やグラスは、ターンテーブルの上に置かないようにする。
- (エ) 料理を食べるときは、皿を手にもって食べるとよい。

【問題 39】レストランにおけるメニューの果たす役割として、明らかに不適切なものを選び、 にマークしなさい。

- (ア) お客様に売り物を示すもので、その売れ行きを元に商品の入れ替えを検討する資料となる。
- (イ) お客様に見せるだけで、忙しい従業員の接客の代わりをしてくれるものである。
- (ウ) レストランの個性を発揮して作られるものであり、そのポリシーを表現するものである。
- (エ) レストランの経営や運営方針の土台となるものである。

関連知識分野

【問題 40】近年、食中毒患者数の増加が見られる病原菌カンピロバクターに関する記述として、不適切なものを選び、 にマークしなさい。

- (ア) 原因食品は、食肉（主に鳥類）、飲料水、サラダなどである。
- (イ) 極めて熱に強く、100℃で1～4時間加熱しても活動停止しない。
- (ウ) 病状として、下痢が1日10回以上におよび、1～3日続く。
- (エ) 潜伏期間は、2～7日と比較的長い。

【問題 41】衛生行政に関する記述として、不適切なものを選び、 にマークしなさい。

- (ア) わが国の衛生行政は、厚生労働省が主として管轄している。
- (イ) 保健所は、厚生労働省健康局の直轄機関である。
- (ウ) 保健所の事業として、飲食物の衛生監視や助言を行うことが挙げられる。
- (エ) 地域保健法では、保健所の事業について定められている。

【問題 42】労働安全衛生法に基づき、事業所の労働条件、労働環境の衛生的改善と疾病の予防処置などの衛生全般の管理をする者の名称として、適切なものを選び、 にマークしなさい。

- (ア) 衛生管理者
- (イ) 保健委員
- (ウ) 労務管理者
- (エ) 安全管理者

【問題 43】「消防法」に定められた防火義務として、適切なものを選び、 にマークしなさい。

- (ア) 防火管理者は、防火対策についてすべての責任を負わなければならない。
- (イ) 防火管理者は消防計画を作成し、社長（権原者）に提出しなければならない。
- (ウ) ホテル等特定防火対象物では、年 2 回以上消防訓練を行わなければならない。
- (エ) ホテルの就業規則に記載される「防火予防就業規則」は、消防法により義務付けられている。

【問題 44】プロトコル(プロトコール)に基づく席次の基本的な決まりとして、適切なものを選び、 にマークしなさい。

- (ア) 庭を正面にした席であれば、入口に近くても常に上位席である。
- (イ) 暖炉や絵画を飾った壁を正面に見る席が上位席となる。
- (ウ) 結婚披露宴などを除いて、基本原則では、夫婦客は隣り合わせにならないように配席する。
- (エ) 正餐の場合、上席に主人、その反対側に主夫人を配席する。

語学分野

問1 次の案内を読み、【問題 45】～【問題 47】の問いに答えなさい。

EDO HISTORICAL MUSEUM

Tour Information — Experience Japanese traditional life style with our fascinating tours.

COST

Adults	:	¥3,500
Children (age of 15 and under 15)	:	¥2,400
Seniors (over 60)	:	¥2,600
Family discount	:	In case of 2 adults with more than three children, the fee for children becomes half price from the third. ※Children under 4 are free

TOUR PRIVILEGES include :

- ※You can try on the costumes of the Edo period for free.
- ※A complimentary ①Japanese style confectionery with tea.
- ※Get a memorial gift.

OTHER INFORMATION :

- ※The tour takes one hour and half.
- ※Available tours are in English, Chinese and Korean.
- ※Advance booking is not necessary. Just visit the tour information desk and ask.
To join the tour, you need to show a stub to our staff as a proof of payment.

【問題 45】 情報の下線部①の日本語訳として、適切なものを選び、にマークしなさい。

- | | |
|--------|----------|
| (ア) 着物 | (イ) 日本料理 |
| (ウ) 畳 | (エ) 和菓子 |

【問題 46】 情報に関する次の質問の答えとして、適切なものを選び、にマークしなさい。

In case of a family consisting of parents, grand parents over 60,
1 boy over 16, 2 girls and 1 boy under 15 and 1 kid under 4, how much does it come in total?

- (ア) ¥19,400
- (イ) ¥19,100
- (ウ) ¥18,100
- (エ) ¥21,700

【問題 47】 情報に関する次の質問の答えとして、適切なものを選び、にマークしなさい。

Concerning the information above, which of the following sentences is true?

- (ア) Tours in three languages including Japanese are available in this museum.
- (イ) Guests have to pay tour fee only if they join the tour in foreign languages.
- (ウ) Guests need a ticket to join the tour.
- (エ) All the guests joining the tour will have green tea and Japanese confectionery at an easy rate.

【問題 48】「支払い」に相当する英語として、適切なものを選び、 にマークしなさい。

- (ア) credit (イ) payment
(ウ) voucher (エ) chit

【問題 49】「料金」に相当する英語として、適切なものを選び、 にマークしなさい。

- (ア) change (イ) currency
(ウ) rate (エ) remark

【問題 50】韓国語「감사합니다 (カムサハムニダ)」の日本語訳として、適切なものを選び、 にマークしなさい。

- (ア) こんにちは。
(イ) 申し訳ございません。
(ウ) ありがとうございます。
(エ) 恐縮でございます。

宿泊科目

※宿泊科目は、料飲・宿泊科目受験者および宿泊科目受験者が解答してください。

料飲科目受験者は、宿泊科目には解答しないでください。

接遇分野

【問題 51】ある客室タイプの禁煙室が満室となったとき、その客室タイプの禁煙室を予約している予約客のチェックイン手続きをする際に最初にとるべき対応として、最も適切なものを選び、 にマークしなさい。

- (ア) 別の客室タイプの禁煙室を探し、アップグレードして禁煙室を提供し、この際に発生する室料の差額はホテル側で負担する。
- (イ) チェックイン時には予約内容に触れずに、そのままチェックイン手続きを進める。
- (ウ) 予約では禁煙室の希望を受けていないと言って、チェックイン手続きを進める。
- (エ) 予約の禁煙室が満室である旨を伝え、お詫びをして、客室室料を減額してチェックイン手続きを進める。

【問題 52】キャッシャーの対応として、適切なものを選び、 にマークしなさい。

- (ア) 金銭の授受で間違いがあってはならないので、真剣な表情を崩さないようにする。
- (イ) お客様には、「ありがとうございます」と「〇〇円でございます」と言うにとどめる。
- (ウ) お客様の利用に対して礼を述べ、金銭処理をした後、笑顔をもって次のご来館をお願いする。
- (エ) スピーディな処理が必要なので、支払いを済ませたお客様には簡単にお礼を言った後、支払いを待っている次のお客様にすぐに声を掛ける。

宿泊分野

【問題 53】客室の種類の一つであり、リビング・ルームの上に中2階のベッド・ルームが付いた特別室の呼称として、適切なものを選び、 にマークしなさい。

- (ア) Duplex Room
- (イ) Connecting Room
- (ウ) Function Room
- (エ) Adjoining Room

【問題 54】フロント・オフィス業務の特質に関する記述として、不適切なものを選び、 にマークしなさい。

- (ア) 翌日までストックして販売することができない客室を商品として取り扱っている。
- (イ) 一般的に、客室売上高率よりも客室稼働率のアップを図る販売促進策を推進する。
- (ウ) 宿泊部門の深い商品知識に加え、料飲など他部門の基本的な商品知識を併せもたなければならない。
- (エ) 宿泊客および外部からの要望や問い合わせに対して、24 時間体制で臨まなければならない。

【問題 55】 誤記入をした Bill や Chit に押印する無効印の「無効」を意味する語句として、適切なものを選び、
55 にマークしなさい。

- (ア) Void
- (イ) Cancelled
- (ウ) Paid
- (エ) Received

【問題 56】 「宿泊客とホテルの間で締結される宿泊契約、およびこれに関連する契約の条項」を表す語句として、適切なものを選び、
56 にマークしなさい。

- (ア) 予約確認
- (イ) 宿泊登録
- (ウ) 予約契約
- (エ) 宿泊約款

【問題 57】 宿泊予約業務を行う場合の宿泊料金の支払方法及び精算方法の確認手続きとして、明らかに不適切なものを選び、
57 にマークしなさい。

- (ア) 予約申込者と宿泊者が同一の場合、精算方法の確認は出発時でも構わない。
- (イ) 予約申込者と宿泊者が同一で支払先が第三者の場合、第三者への確認業務は行わず、予約者へ後日再確認する。
- (ウ) 予約申込者と宿泊者が異なる場合、支払が宿泊者払いか予約者払いかを確認する。
- (エ) 会社払いの場合、申込者の会社名、所属・氏名の確認とともに、支払条件、支払責任者の所属・氏名も必ず確認する。

【問題 58】 Yield Management に関する記述として、適切なものを選び、
58 にマークしなさい。

- (ア) 「稼働率」や「1 室当たりの平均単価」ではなく、「1 室当たりの収益を最大にすること」に着目した手法のこと
- (イ) どの客層のお客様にも「同一料金」「同一サービス」を、年間を通して提供すること
- (ウ) 客室はもち越せない商品であることから、「低単価」「高稼働率」を目標にした販売方法のこと
- (エ) 料飲部門の売上増を念頭に置いた客室販売の手法のこと

【問題 59】 有料団体客 74 名の団体に適用される一般的な Conductor Free の人数として、適切なものを選び、
59 にマークしなさい。

- (ア) 2 名
- (イ) 3 名
- (ウ) 4 名
- (エ) 5 名

【問題 60】 次の説明文の空欄に該当する語句として、適切なものを選び、 にマークしなさい。なお、空欄に該当する語句は同一の語句である。

予約係は客室販売係でもある。大規模ホテルでは、客室販売係を専門にしている場合が多いが、その場合でも予約係は予約受付の業務を通して、（ ）を行っている。つまり、予約係の業務は予約受付業務だけではなく、積極的な（ ）も合わせて行わなければならないのである。

- (ア) 備品コントロール
- (イ) レセプション業務
- (ウ) 館内管理業務
- (エ) 客室セールス

【問題 61】 Room Assignment 業務の注意点として、不適切なものを選び、 にマークしなさい。

- (ア) お客様の要望に沿いながら、客室稼働と収入を高めることを考慮して Assignment 業務を行う。
- (イ) VIP 客には Blocking Room の処置をして、当日の Assignment 業務に備える場合がある。
- (ウ) 全客室の景観や位置などの特徴を熟知し、お客様の要望に応える必要がある。
- (エ) Assignment の終了した客室番号であれば、外部からの問い合わせに回答しても一切問題はない。

【問題 62】 Room Change に関する記述として、適切なものを選び、 にマークしなさい。

- (ア) 不在中に荷物を移動することについてお客様の了承を得ていれば、荷物がまとめられていなくても、ベルマンは Room Change を単独で行う。
- (イ) 景色のよいデラックス・ルームへ Room Change の要望があったときは、景色のよい一番高額のデラックス・ルームから交渉を始めてよい。
- (ウ) 予約客室が未清掃であった理由で同等以上の客室を提供した際は、清掃完了時に必ず Room Change を行わなければならない。
- (エ) お客様の滞在人数の増減にあわせ、Room Change は必ず行わなければならない。

【問題 63】 基本室料 30,000 円のツイン・ルームに 2 人で 1 泊したお客様が、レストランで 1 人 6,000 円のコースディナー 2 人分と 1 本 3,000 円のワインを 1 本注文し、その翌朝、1 人 1,800 円の朝食を 2 人とも注文した。さらに、滞在中に 1 人 4,000 円のマッサージを 2 人とも利用した。この場合の精算合計金額として、適切なものを選び、 にマークしなさい。なお、消費税は 5%、サービス料は 10%、マッサージ料金は消費税、サービス料込み、小数点以下は切り捨てとする。

- (ア) 65,373 円
- (イ) 64,133 円
- (ウ) 60,668 円
- (エ) 56,668 円

【問題 64】 次の表から計算した Room Revenue として、適切なものを選び、 にマークしなさい。
 なお、小数点以下第 2 位は切り捨てとする。

客室タイプ	室料	全客室数	客室利用数	備考
シングル・ルーム	12,000 円	150	135	
ツイン・ルーム	20,000 円	230	定員利用：110 シングルユース利用：90	シングルユース利用 減額：5,000 円
ダブル・ルーム	18,000 円	50	35	Complimentary：3 室

- (ア) 78.7%
- (イ) 79.5%
- (ウ) 84.9%
- (エ) 85.6%

【問題 65】 Daily Room Report に記載される主要項目として、不適切なものを選び、 にマークしなさい。

- (ア) 利用客室と定員稼働率
- (イ) 滞在客名と滞在日数一覧
- (ウ) 客室売上高と客室売上高率
- (エ) 1 部屋当たりの平均客室売上高

【問題 66】 チェックアウト時の精算方法として、不適切なものを選び、 にマークしなさい。

- (ア) 預かり金や前受金を受領している場合は、請求金額の過不足を精算する。
- (イ) クレジット計算書に精算金額の誤記入を行った際は、破らずに保管をする。
- (ウ) クレジットカードでの支払いは、そのクレジットカードの会社とホテルの間で契約をしていることが前提である。
- (エ) クーポン精算の際は、クーポン額面と実際利用金額の不足分を精算する。

【問題 67】 次の説明文に該当する業務の呼称として、適切なものを選び、 にマークしなさい。

宿泊者から来訪者宛ての小荷物や書類をインフォメーション係が預かり、それを来訪者に引き渡す。

- (ア) Will Call For
- (イ) Baggage delivery
- (ウ) By Hand
- (エ) Lost and Found

【問題 68】 ルーム・インフォメーション業務として、適切なものを選び、 にマークしなさい。

- (ア) 外国人のお客様への問い合わせの場合、ファーストネームだけの問い合わせには応じないようにする。
- (イ) フルネームしか分からない日本人客への問い合わせには応じないようにする。
- (ウ) 宿泊階やルームナンバーからの宿泊者名の問い合わせの際は、性別や年齢の確認をした後、応じて構わない。
- (エ) フロントへ問い合わせに来訪してきた人の身なりがふさわしくない場合は、一切応じない。

【問題 69】 コンシェルジュの資質や業務内容に関する記述として、不適切なものを選び、 にマークしなさい。

- (ア) お客様や他の人の役に立つために、博識と礼節をもってあたることが必要とされる。
- (イ) お客様を国籍、肌の色、性別、宗教、言語で差別をしてはならない。
- (ウ) 迅速に的確な判断を行い、お客様のリクエストに応じていく努力を怠ってはならない。
- (エ) コンシェルジュの協会員であるクレドール会員は、非会員を業務上、同等に扱う必要はない。

【問題 70】 Mail 業務に関する記述として、適切なものを選び、 にマークしなさい。

- (ア) Forwarding Card とは、ホテルの予約客が宿泊前に送ってもらう予約確認書のことである。
- (イ) 速達は受け取るが、現金書留は貴重品の預かりと同じ扱いなので受け取らない。
- (ウ) 宛先人不明の速達郵便物の保管期間は、通常郵便と同様に 2 週間である。
- (エ) 未着（予約）客の郵便物はチェックインするまで保管し、到着時に渡す。

【問題 71】 Housekeeping が使用する Room Report に関する記述として、不適切なものを選び、 にマークしなさい。

- (ア) Housekeeper がフロントに提出する客室状況報告書のことである。
- (イ) レセプションは、このレポートをフロント側の記録と照合して、正確な状況を把握する。
- (ウ) Skipper の防止や早期発見に役立つことが多い。
- (エ) 清掃終了後の Room Inspection に活用できる。

【問題 72】 客室内の設備・備品・家具の名称とその説明の組み合わせとして、適切なものを選び、 にマークしなさい。

- (ア) Drape Curtain……………採光用のカーテン
- (イ) Duvet……………羽毛布団
- (ウ) Face Towel……………正方形型で手拭き用に使用するタオル
- (エ) Door Scop……………客室の扉についている鏡

【問題 73】 Amenity Goods に関する記述として、適切なものを選び、 にマークしなさい。

- (ア) 滞在客は、客室内に用意された Amenity Goods の消耗品・備品類をすべて自宅にもち帰ってもよい。
- (イ) 女性用の備品類を Amenity Goods と呼び、男子用は Amenity Goods と呼ばない。
- (ウ) 環境保護を唱えるため、Amenity Goods を高級・多品目化するホテルがある。
- (エ) 客室内に用意したレディース・セットなどの Amenity Goods をフロントで販売するホテルがある。

【問題 74】 客室系の業務に関する記述として、適切なものを選び、 にマークしなさい。

- (ア) メイク・ベッドとは、使用したベッドのシーツを取り替えるなど、ベッドを新しく整えることである。
- (イ) ターン・ダウンとは、ベッドのマットレスの裏表を定期的にひっくり返すことである。
- (ウ) 客室を清掃する場合の手順として、上方から下方、手前から奥の方に行うのが一般的である。
- (エ) 長期間に渡り Vacant Room となっている客室は、家具や備品類のから拭きは行うが、掃除機をかけることはない。

【問題 75】 貴重品預かり業務に関する記述として、適切なものを選び、 にマークしなさい。

- (ア) 貴重品の出し入れについて、同宿の宿泊者であることが証明されれば、代理人でも出し入れができる。
- (イ) 高額な貴金属を預かるときは、「ホテル側は最終責任を負わない」という旨が記された念書を取り交わす。
- (ウ) 客室内貸金庫方式で、お客様がフロントに立ち寄らずに出し入れができることは、お客様側とホテル側の両者にとって利便性がある。
- (エ) 貴重品袋方式においては、袋からの預かり物の出し入れは、ホテルスタッフが行う。

【問題 76】 旅行者予約に関する記述として、適切なものを選び、 にマークしなさい。

- (ア) 客室室料が低価格のものは、Commission を支払う必要はない。
- (イ) Commission は宿泊の客室送客に対して支払うもので、飲食利用には支払うことはない。
- (ウ) Commission は客室室料に対して支払い、サービス料・消費税に対して支払うことはない。
- (エ) Commission は、ホテルと旅行者の信頼関係や営業力の高低などにより設定されていることが多い。

【問題 77】チェックイン時のフロントクラークの注意事項として、最も適切なものを選び、 77 にマークしなさい。

- (ア) 旅館業法により宿泊客はレジストレーション・カードへの記入が定められているため、毎回すべての項目に自書で記入していただくようお願いする。
- (イ) コンピューター画面と予約カードの記載内容が異なっている際は、コンピューター画面の内容を優先する。
- (ウ) ホテルの宿泊客としてふさわしくない UG 客の宿泊を断る場合は、空室があっても、満室を理由にお断りする。
- (エ) お客様の到着時にリザーベーション・カードが見つからない場合は、常に、予約内容を詳細に聞き出した上で、Deposit の請求を行い、連泊はお断りする。

【問題 78】宿泊のキャンセル業務やその取り扱い方法に関する記述として、適切なものを選び、 78 にマークしなさい。

- (ア) 一般的に、個人客の前日のキャンセル料は 50% である。
- (イ) Blocking を行った連泊客室の到着日当日のキャンセル業務を行う場合は、当日の Blocking を解除し、翌日以降の Blocking 解除は順次当該日に行う。
- (ウ) 多くのホテルでは、当日の客室販売の正確な実数を把握するため、当日のキャンセル受付は、レセプション係が担当する。
- (エ) キャンセル料の請求は、個人・団体を問わず、すべての予約に対して厳格に対応する必要がある。

【問題 79】宿泊予約システムとその運用方法に関する記述として、適切なものを選び、 79 にマークしなさい。

- (ア) インターネット宿泊予約とは、ポータルサイト予約のことを指し、ホームページ予約は含まれない。
- (イ) グローバル・ディストリビューション・システム (GDS) とは、世界中のホテルの予約データベースより供給された予約情報から予約の受注を行う流通システムのことである。
- (ウ) 当夜の空室が少なくなってきた客室状況のときは、一般的に、インターネット予約中心に予約受付を行い、電話予約の受付を断る方が、予約コントロールがしやすい。
- (エ) ホテルチェーンシステムは、共有データベースで情報の一括管理を行うが、個人情報保護のため、顧客情報の共有は行わない。

関連知識分野

【問題 80】平成 19 年に改正された「建築基準法」の改正ポイントとして、不適切なものを選び、 にマークしなさい。

- (ア) 3 階建て以上の共同住宅については、中間検査を法律で義務付けた。
- (イ) 特定行政庁による指導監督が強化された。
- (ウ) 建築士などの業務の適正化および罰則が強化された。
- (エ) 審査期間が大幅に短縮された。

【問題 81】屋内消火栓のホースから割り出した有効範囲と定められている距離として、適切なものを選び、 にマークしなさい。

- (ア) 3m
- (イ) 10m
- (ウ) 25m
- (エ) 100m

【問題 82】バリアフリー新法に示される「ユニバーサルデザイン」に関する記述として、適切なものを選び、 にマークしなさい。

- (ア) 障害者の移動、入浴・トイレ使用などの安全基準を満たした設計
- (イ) 年齢・障害などを問わず誰でも公平に利用できる施設・製品等の設計
- (ウ) 健常者が障害者、老人、産婦などに手を差し伸べることを意識した設計
- (エ) 障害者用・高齢者用など行き届いた表示を十分に盛り込んだ設計

【問題 83】ホテルの経営形態に関する記述として、適切なものを選び、 にマークしなさい。

- (ア) 「管理運営受託方式」は、経営ノウハウをもたなくても開業できる。
- (イ) 「リファーマル方式」は、他ホテルとの相互協力が不要である。
- (ウ) 「フランチャイズ方式」は、高級ホテルの運営に適している。
- (エ) 「所有直営方式」は、多額な資金、人材を必要とする。

【問題 84】環境マネジメントシステムに関する記述として、適切なものを選び、 にマークしなさい。

- (ア) 環境マネジメントシステムは、製造業、建築業にのみ適用可能であり、ホテル業界には関係がない。
- (イ) 商業、社会福祉、公共機関の公害対策を念頭に置いたものであり、他の業界は環境マネジメントシステムを適用していない。
- (ウ) 環境マネジメントシステムは、製造業、建築業、情報技術、ホテル、レストラン、商業、医療、社会福祉、公共機関などの広範囲な業界に普及している。
- (エ) 環境マネジメントシステムは、レストランには適用可能だが、ホテル（宿泊施設）には適用できない。

語学分野

【問題 85】次は、A さんのお客様に対する発言である。A さんの所属と考えられるものとして、最も適切なものを選び、 にマークしなさい。

We are sorry that all the rooms have been booked on the day.

- (ア) 客室清掃係
- (イ) ベルキャプテン
- (ウ) キャッシャー
- (エ) 宿泊予約

【問題 86】次の英文の日本語訳として、適切なものを選び、 にマークしなさい。

The people next door are very noisy.

- (ア) 隣の部屋から異臭がする。
- (イ) 隣の部屋がうるさい。
- (ウ) 前泊者の香水がにおう。
- (エ) 前泊者が騒いだようだ。

【問題 87】次の英文の下線部と同じ意味を表す語句として、適切なものを選び、 にマークしなさい。

The bath is not warm enough.

- (ア) hot
- (イ) tepid
- (ウ) heated
- (エ) chilly

【問題 88】「exchange」の日本語訳として、適切なものを選び、 にマークしなさい。

- (ア) 延長
- (イ) 両替
- (ウ) 点検
- (エ) 料金

【問題 89】「luggage」の日本語訳として、適切なものを選び、 にマークしなさい。

- (ア) 荷物
- (イ) 両替
- (ウ) 箱
- (エ) 点検

【問題 90】「少々お待ちいただけますでしょうか」を中国語で表したものとして、適切なものを選び、 にマークしなさい。

- (ア) 欢迎光临
- (イ) 请等一下
- (ウ) 对不起
- (エ) 好的

試験問題内容に関して、他人にこれを伝え、漏洩することを禁じます。
©CERTIFY Inc.2011 禁無断転載複写

サンプル問題 ホテル実務技能認定試験 上級 正答

	問題番号		正答
共通科目	【問題 1】	1	エ
	【問題 2】	2	イ
	【問題 3】	3	エ
	【問題 4】	4	ア
	【問題 5】	5	イ
	【問題 6】	6	ア
	【問題 7】	7	エ
	【問題 8】	8	エ
	【問題 9】	9	イ
	【問題 10】	10	イ
料飲科目	【問題 11】	11	エ
	【問題 12】	12	イ
	【問題 13】	13	ア
	【問題 14】	14	エ
	【問題 15】	15	ウ
	【問題 16】	16	エ
	【問題 17】	17	エ
	【問題 18】	18	イ
	【問題 19】	19	ウ
	【問題 20】	20	エ
	【問題 21】	21	イ
	【問題 22】	22	イ
	【問題 23】	23	エ
	【問題 24】	24	ア
	【問題 25】	25	ウ
	【問題 26】	26	イ
	【問題 27】	27	エ
	【問題 28】	28	ア
	【問題 29】	29	イ
	【問題 30】	30	イ
	【問題 31】	31	ア
	【問題 32】	32	エ
	【問題 33】	33	エ
	【問題 34】	34	エ
	【問題 35】	35	ア
	【問題 36】	36	エ
	【問題 37】	37	ウ
	【問題 38】	38	ウ
	【問題 39】	39	イ
	【問題 40】	40	イ
	【問題 41】	41	イ
	【問題 42】	42	ア
	【問題 43】	43	ウ
	【問題 44】	44	ウ
【問題 45】	45	エ	

	問題番号		正答	
	【問題 46】	46	エ	
	【問題 47】	47	ウ	
	【問題 48】	48	イ	
	【問題 49】	49	ウ	
	【問題 50】	50	ウ	
	宿泊科目	【問題 51】	51	ア
		【問題 52】	52	ウ
		【問題 53】	53	ア
		【問題 54】	54	イ
		【問題 55】	55	ア
【問題 56】		56	エ	
【問題 57】		57	イ	
【問題 58】		58	ア	
【問題 59】		59	ウ	
【問題 60】		60	エ	
【問題 61】		61	エ	
【問題 62】		62	イ	
【問題 63】		63	イ	
【問題 64】		64	ア	
【問題 65】		65	イ	
【問題 66】		66	イ	
【問題 67】		67	ア	
【問題 68】		68	ア	
【問題 69】		69	エ	
【問題 70】		70	エ	
【問題 71】		71	エ	
【問題 72】		72	イ	
【問題 73】		73	エ	
【問題 74】		74	ア	
【問題 75】		75	ウ	
【問題 76】		76	エ	
【問題 77】		77	ウ	
【問題 78】		78	ウ	
【問題 79】		79	イ	
【問題 80】		80	エ	
【問題 81】	81	ウ		
【問題 82】	82	イ		
【問題 83】	83	エ		
【問題 84】	84	ウ		
【問題 85】	85	エ		
【問題 86】	86	イ		
【問題 87】	87	イ		
【問題 88】	88	イ		
【問題 89】	89	ア		
【問題 90】	90	イ		

共通科目

問題 1 【正答 1 エ】

【解説】基本的には、1人のお客様の要望で、会場全体の温度を変えることは好ましくない。席の移動や会場外での休憩を薦めても根本的な解決にならず、高齢のお客様に対し、移動を薦めるのも好ましくない。また、本設問の場合、「足元が寒い」とお客様が言っているので、温度を上げたとしても、足元まで温まるまで時間がかかる。

問題 2 【正答 2 イ】

【解説】調理場の確認を取らずに勝手に注文を受けてはいけない。調理場が対応可能な場合もあるので、一度きちんと確認をする。また、お客様の要望を無視するような言動は避ける。

問題 3 【正答 3 エ】

【解説】(ア) 赤ちゃん言葉は失礼である。(イ) 必要に応じてサポートする必要があるが、歩いているだけで常にサポートをするという状態はやりすぎである。(エ) 高音で話しかける必要はない。

問題 4 【正答 4 ア】

【解説】勝手な判断や推測で、お客様に返答をしてはならない。

問題 5 【正答 5 イ】

【解説】(ア) 夫婦は披露宴を除いて隣り合わせの席にならないようにする。(ウ) 主夫人が上席となる。(エ) 主夫人の代役を努める場合、令嬢の席は婦人客の上位となる。

問題 6 【正答 6 ア】

【解説】労働安全衛生法に基づき、1年に1回以上定期健康診断を行わなければならない。

問題 7 【正答 7 エ】

【解説】警察、弁護士等からの問い合わせについては、ホテルの社会的な義務として協力しなければならない。しかし、後のトラブル防止のため、問い合わせ元の確認と書類による実証を残すことが必要である。

問題 8 【正答 8 エ】

【解説】(エ) は消防庁の管轄である。

問題 9 【正答 9 イ】

【解説】E.J.マッカーシーが唱えたマーケティングの重要な構成要素である4つの「P」は「製品 (Product)」、「価格 (Price)」、「流通 (Place)」、「プロモーション (Promotion)」である。よって、下線部②は「価格 (Price)」が適切である。

問題 10 【正答 10 イ】

【解説】(ア) 日本環境認証機構 (JACO) が認証する。(ウ) 環境マネジメントシステムは、早くから公害問題に取り組んできた製造業をはじめとして、広範囲な分野に普及している。(エ) 「継続的な改善」は重要課題として要求される。

料飲科目

問題 11 【正答 11 エ】

【解説】お客様の要望をかなえることが可能かどうか、上司 (マネージャー) および調理場に確認することが必要である。

問題 12 【正答 12 イ】

【解説】基本的に、オーダー受注ミスの場合は、お客様に謝罪し、正しいものをお客様に提供する。

問題 13 【正答 13 ア】

【解説】(イ) バッシング業務。(ウ) メンテナンス業務。(エ) 洗浄業務のことである。

問題 14 【正答 14 エ】

【解説】メートルドテル (Maitre d'hôtel) は「ヘッドウェイター、給仕長」の意味。(ア) マネージャー。(イ) バスボーイまたはウェイター。(ウ) ソムリエの仕事である。

問題 15 【正答 15 ウ】

【解説】(ア) キャビアの主要産地はカスピ海。(イ) フォア・グラの主要産地はトゥルーズとストラスブル。(エ) エスカルゴの主要産地はブルゴーニュやシャンパーニュである。

問題 16 【正答 16 エ】

【解説】(ア) ロシア。(イ) フランス。(ウ) イタリア。

問題 17 【正答 17 エ】

【解説】「Sauce Américaine」は、魚の出し汁、トマトに海老バターを加えたソースである。

問題 18 【正答 18 イ】

【解説】(ア) Allumette。(ウ) Brunoise。(エ) Château。

問題 19 【正答 19 ウ】

【解説】「Chateaubriand (シャトーブリアン)」は、フィレ肉の最上部分のことである。

問題 20 【正答 20 エ】

【解説】「Table d'hôte (ターブルドート)」は、「ホテルの主人の食卓」が語源である。

問題 21 【正答 21 イ】

【解説】五法は、他に「焼く」、「揚げる」がある。

問題 22 【正答 22 イ】

【解説】(ア) 広東料理。(ウ) 北京料理。(エ) 上海料理の特徴である。

問題 23 【正答 23 エ】

【解説】A=Accommodation (雰囲気)、C=Cuisine (料理)、S=Service (サービス) である。

問題 24 【正答 24 ア】

【解説】「Cerises Jubilées (スリーズ・ジュビレ)」は、冷たいアイスクリームに熱いソースをかけて食べるデザート。ソースをフランバージュする。(イ)「シュー ア ラ クレーム」。(ウ)「ブラン マンジェ」。(エ)「パルフェ オー フレーズ」と読む。

問題 25 【正答 25 ウ】

【解説】(ア) 料理を配るときにサーバーを使う。(イ) スプーンとフォークの間に人差し指を入れる。(エ) スプーンは右手、フォークは左手で持つのが基本である。

問題 26 【正答 26 イ】

【解説】(ア) 挨拶は省略してはならない。(ウ) 少人数でも遅れてくるお客様がいらっしゃるかもしれないので、人数はきちんと確認する。(エ) 座り直しを要求するのは失礼である。

問題 27 【正答 27 エ】

【解説】(ア) 複数人数のお客様の場合は、基本的に全員の食事が済んでから皿を下げるようにする。(イ) メインの料理直後ではなく、注文品のすべてを提供し、お客様の食事が終わったところで傾合いを見てチツを裏返しにしてお客様のテーブル端に置く。チツをスタッフが管理し、お客様の目に触れないようにするレストランもある。(ウ) お客様からの催促を受ける前に注ぎ足すのが適切である。

問題 28 【正答 28 ア】

【解説】通常、ホテルで行われる会議では入場券は販売しない。販売する場合は、会議を主催するお客様ご自身で管理をお願いする。

問題 29 【正答 29 イ】

【解説】(ア) 客室番号を再確認してから、ノックする。(ウ) ドアで受け渡しをする場合は、客室には入らないようにする。(エ) スタッフがセットまできちんと行う。

問題 30 【正答 30 イ】

【解説】(ア) 神前式。(ウ) 仏前式。(エ) 人前式の進行内容である。

問題 31 【正答 31 ア】

【解説】1 周忌以降の法要を年忌法要といい、祥月命日(しょうつきめいにち・故人の亡くなった日と同じ月日)に法要を行う。

問題 32 【正答 32 エ】

【解説】(ア) イタリア。(イ) ドイツ。(ウ) スペインの高級ワインカテゴリーである。なお、イタリアの上質ワインカテゴリーにも DOC という分類がある。

問題 33 【正答 33 エ】

【解説】(ア) シェークするための器具。(イ) 液体を計量するカップ。(ウ) ミキサーのことである。

問題 34 【正答 34 エ】

【解説】Cognac (コニャック) はコニャック地方で作られるブランデー、Armagnac (アルマニャック) はアルマニャック地方で作られるブランデーである。

問題 35 【正答 35 ア】

【解説】(イ) フランス。(ウ) アメリカ。(エ) ドイツの産地である。

問題 36 【正答 36 エ】

【解説】(ア) スープボウルでスープが提供された場合、スプーンはスープボウルの中に置く。(イ) バターは

バタースプレッダーでパンに塗る。(ウ) 一口分ずつ切り分ける。

問題 37 【正答 37 ウ】

【解説】(ア) 裏返さない。(イ) 香りと彩りを見てまず汁を飲む。(エ) 箸袋に戻す。

問題 38 【正答 38 ウ】

【解説】料理の取り分けは主賓から各自で行い、基本的に、皿などは手にもたない。

問題 39 【正答 39 イ】

【解説】見せて終わりではなく、従業員とお客様をつなぐ役目がある。

問題 40 【正答 40 イ】

【解説】(イ) は、ウェルシュ菌の特徴である。

問題 41 【正答 41 イ】

【解説】保健所は都道府県の衛生主管部局の下にある。

問題 42 【正答 42 ア】

【解説】(イ) 市町村長から委嘱された行政と地域のパイプ役である。(ウ) 事業所の任意で設置される。(エ) 労働安全衛生法に定められている事業所の安全全般の管理をする者である。

問題 43 【正答 43 ウ】

【解説】(ア) 防火対策について最終的な責任を負うのはホテルの責任者(社長)である。(イ) 消防計画は消防署に提出する。(エ) 労働基準法によって義務付けられている。

問題 44 【正答 44 ウ】

【解説】夫婦客は、向かい合わせもできるだけ避けて配席する。

問題 45 【正答 45 エ】

【解説】「confectionery」は「菓子」のことである。

問題 46 【正答 46 エ】

【解説】人数の内訳は、両親、60歳以上の祖父母、16歳以上の少年1人、15歳以下の少女が2人、15歳以下の少年が1人、4歳以下の幼児が1人。料金は、2人の大人につき3人の子供がいた場合、3人目の子供は半額となる。また、4歳以下の幼児は無料とあるので、 $3,500 \times 3 + 2,600 \times 2 + 2,400 \times 2 + 1,200 \times 1 = 21,700$ となる。

問題 47 【正答 47 ウ】

【解説】最終行に「To join the tour, you need to show a stub to our staff as a proof of payment.」とあるので、「ツアーに参加するにはチケットが必要」とある(ウ)が適切である。

問題 48 【正答 48 イ】

【解説】(ア)「信用」。(ウ)「支払証明」。(エ)「伝票」。

問題 49 【正答 49 ウ】

【解説】(ア)「釣り銭」。(イ)「通貨」。(エ)「備考」。

問題 50 【正答 50 ウ】

【解説】「감사합니다」は「カムサハムニダ」と発音し、「ありがとうございます」の意味である。

宿泊科目

問題 51 【正答 51 ア】

【解説】他の客室タイプに禁煙室が空いていないかを探す。ホテル側のミスにより発生する差額はホテル側で負担する。

問題 52 【正答 52 ウ】

【解説】(ア) 金銭の授受に間違いがあってはならないが、笑顔をもって接する。(イ) 次回の来館をお願いするような言葉も付け加える方が好ましい。(エ) すぐに次のお客様に声を掛けると、前のお客様を急かしている印象を与えかねない。多少、時間をおくことも必要である。

問題 53 【正答 53 ア】

【解説】(イ) 連結するドアでつながっている客室。(ウ) 多目的に使える客室。(エ) 隣接または向かい合わせで使用する客室のことである。

問題 54 【正答 54 イ】

【解説】客室稼働率よりも定員稼働率を重視する。

問題 55 【正答 55 ア】

【解説】(イ) 取り消し。(ウ) 支払済み。(エ) 領収済みの意味である。

問題56【正答56 エ】

【解説】約款とは、利用者（不特定多数）との契約を遂行するために、あらかじめ定型的に定められた契約条項のことである。

問題57【正答57 イ】

【解説】第三者（支払先）への確認業務が必要である。

問題58【正答58 ア】

【解説】Yield Managementとは、利益を最大に追求する手法のことで、1室当たりの収益を最大にすることを目標とする。

問題59【正答59 ウ】

【解説】一般的に、15名ごとに1名のConductor Freeを適用する。60名から74名の場合は4名が適用される。

問題60【正答60 エ】

【解説】予約係は客室販売係でもあるので、空欄には客室販売に関する用語が入るのが適切である。

問題61【正答61 エ】

【解説】突発的な事由によって、事前の部屋割りに変更になる可能性があるため、外部からの問い合わせの際には、注意が必要である。

問題62【正答62 イ】

【解説】(ア)トラブル防止のために客室の責任者が立ち会う。荷物はまとめておいてくれるように頼むか、そっくりそのまま運んでよいのか事前に許可を取る必要がある。(ウ)ホテル側の不備で同等以上の客室を提供した場合、空室状況に応じてそのまま客室を使用していただくこともある。(エ)人数が減る場合は、そのままその客室を使用し続けていただくこともある。

問題63【正答63 イ】

【解説】室料	: $30,000 \times 1.1 \times 1.05 = 34,650$
飲食代	: $(6,000 \times 2 + 3,000 + 1,800 \times 2) \times 1.1 \times 1.05 = 21,483$
マッサージ	: $4,000 \times 2 = 8,000$ (税・サービス料込み)
計	: $34,650 + 21,483 + 8,000 = 64,133$

問題64【正答64 ア】

【解説】計算式は、当日客室売上高÷客室総売上高×100で計算する。
 なお、当日客室売上高にはComplimentaryは含まない。
 $5,746,000 \div 7,300,000 \times 100 \doteq 78.71$

問題65【正答65 イ】

【解説】Daily Room Reportとは、客室営業日報のことであり、客室の利用状況、宿泊客の分類、客室販売の状況などが記載される。販売管理や計数管理のために必要となるレポートである。滞在客名と滞在日数一覧が記載されるのは、アライバルリストである。

問題66【正答66 イ】

【解説】Bill（請求書）を間違えた場合は、破棄せずに「VOID」の印を押して保管するが、クレジット計算書の誤記入は保管をしない。

問題67【正答67 ア】

【解説】(イ) 荷物の配達。(ウ) 来訪者から宿泊客宛の荷物を預かり、引き渡す業務。(エ) 遺失物のことである。

問題68【正答68 ア】

【解説】(イ) フルネームでの問い合わせには基本的に応じて構わない。(ウ) 宿泊階やルームナンバーからの問い合わせには基本的には応じない。(エ) 身なりによって問い合わせに応じてどうかを判断しない。

問題69【正答69 エ】

【解説】クレドール会員とは、コンシェルジュの世界的な協会である「Les Clefs d'Or（レ・クレドール）」の会員のこと。ゲストサービスの質を高めることを第一の目的とし、互いに知恵、知識、情報を共有し、励まし合い、助け合い、協力し合うための組織である。非会員であっても、同等に助け合う精神が大切である。

問題70【正答70 エ】

【解説】(ア) Forwarding Cardは、「転送依頼用紙」のことである。(イ) 現金書留も速達同様に受け取る。その際、特殊郵便物扱いになるので注意が必要である。(ウ) 速達郵便（特殊郵便物）が宛先不明の場合

合は、4～5日経過した時点で差出人に返送する。

問題71【正答71 エ】

【解説】Room Inspectionとは、「客室の点検」の意味である。Room Reportとは、Housekeeperが毎日一定時刻にフロントに提出する客室状況報告書のことである。

問題72【正答72 イ】

【解説】(ア) 遮光用の厚手のカーテン。(ウ) 長方形の入浴用タオル。(エ) 客室の扉についているのぞき穴の名称である。

問題73【正答73 エ】

【解説】(ア) 備品はもち帰らないように願う。(イ) 女性用も男性用も「Amenity Goods」と呼ぶ。(ウ) 環境保護の観点から、Amenity Goodsを簡素化するホテルがある。ただし、宿泊プランによって、高級感を出すため高級なAmenity Goodsを使用することもある。

問題74【正答74 ア】

【解説】(イ) ターン・ダウンとはお客様の就寝のためにベッドや部屋を整えることである。(ウ) 客室を清掃する際は、奥から手前に行くのが一般的である。(エ) 長期に空室となっている場合には、定期的に掃除機をかける。

問題75【正答75 ウ】

【解説】(ア) 貴重品の出し入れは必ず本人が行う。(イ) 預けられなかった貴重品の紛失や損害についてはお客様自身が責任を負うが、貴重品預かり業務における貴重品の紛失・損害はホテルの責任である。(エ) お客様自身で貴重品の封筒への出し入れを行う。

問題76【正答76 エ】

【解説】(ア) Commission(送客手数料)は「客室室料+サービス料」に対して支払われるもので、割引料金の適用によってCommission(送客手数料)の対象外となることはあるが、客室室料が低価格であるからといって対象外になるわけではない。(イ) Commission(送客手数料)は「送客」に対し支払われるものであるため、飲食利用に対しても支払われることがある。(ウ) 一般的に、Commission(送客手数料)は客室室料とサービス料に対して支払われる。

問題77【正答77 ウ】

【解説】(ア) 優良顧客の場合、住所や連絡先の記入を省略していただくこともある。(イ) お客様の確認を取り、予約カードの記載を見ながら、コンピューター画面に入力するのが一般的であり、コンピューター画面を優先するのが正しいとはいえない。(エ) ホテル側、お客様側どちらのミスにしても、空室があればチェックインの手続きをする。満室の場合でもホテル側のミスの場合は、他のホテルを紹介するなど誠意を持って対応する。

問題78【正答78 ウ】

【解説】(ア) 一般的に、個人客の前日のキャンセル料は20%である。(イ) キャンセル受付時に連泊分全てのBlockingを解除する。(エ) 予約先に配慮して臨機応変に対応する。個人客のキャンセル料は、請求しないホテルも多い。

問題79【正答79 イ】

【解説】(ア) ホームページ予約も含まれる。(ウ) 一般的に、電話予約の方が信頼度が高く、予約のコントロールはしやすい。(エ) 顧客情報も一括管理する。

問題80【正答80 エ】

【解説】構造計算審査などの手間が増えたため、3階建て以上の木造住宅、2階建て以上の非木造住宅(鉄骨造住宅等)などについては、改正前は21日以内であった確認の審査期間が35日以内に延長された。

問題81【正答81 ウ】

【解説】消火栓の有効距離は、ホースの長さから割り出して、25mと決められている。

問題82【正答82 イ】

【解説】「ユニバーサルデザイン」とは、年齢・性別・障害の有無などに関わらず、誰にでも使えるということ意識したデザインのことである。

問題83【正答83 エ】

【解説】(ア) 経営・運営技術を受託して利益を得る方式のため、経営ノウハウは必須である。(イ) 個々のホテルが独立性を保ちつつ宣伝や社員教育などの側面的な部分で結びついた方式のため、他ホテルとの相互協力は不可欠である。(ウ) 経営の免許を与えつつ、経営の援助を行う方式である。この場合の経営ノウハウは、経験がない経営者でも一通りの指導で開業ができるくらい単純なものである必要があるため、高級ホテルの運営には向いていない。

問題 84 【正答 84 ウ】

【解説】環境マネジメントシステムは、早くから公害問題に取り組んできた製造業をはじめとして、広範囲な分野に普及している。

問題 85 【正答 85 エ】

【解説】「大変申し訳ございませんが、そのお日にちは満室となっております」と言っているので、Aさんは「宿泊予約」に所属すると考えられる。

問題 86 【正答 86 イ】

【解説】「noisy」は「うるさい」の意味である。

問題 87 【正答 87 イ】

【解説】「not warm enough」は「ぬるい」の意味である。(ア)(ウ)は「熱い」。(エ)は「冷たい」の意味である。

問題 88 【正答 88 イ】

【解説】(ア)「extension」。(ウ)「inspection」。(エ)「rate」。

問題 89 【正答 89 ア】

【解説】イギリス英語。アメリカ英語では「baggage」という。

問題 90 【正答 90 イ】

【解説】「チンデン イーシア」と読む。