

平成16年度 第2回

# ホテル実務技能認定試験

## 2 級

### 筆記試験

【試験時間 90 分】

#### 解答時における注意事項

1. ホテル実務技能認定試験2級は2007年（平成19年）度から要項が変更しております。当サンプル問題は新要項に対応するため、一部、問題の入れ替え・修正を行っております。また、一部の用語に関して、実務上での表現に統一するため、出題時より表記を変更している箇所がございますので、ご了承くださいませようお願いいたします。
2. 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。

選択問題の解答は、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 checked="" type="checkbox"/>
---	--	--	--	-------------------------------------

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	

サーティファイ  
ホテル実務能力認定委員会

すべて必須問題です。全問について解答しなさい。

## 接客分野

【問題 1】 商談のために来館されたお客様との名刺交換のマナーとして、適切なものを選び、 にマークしなさい。

- (ア) お客様が座って待っているときは、座ってから交換する。
- (イ) 交換した名刺はなくさないよう、すぐに名刺入れにしまう。
- (ウ) 氏名などの読み方が難しい場合は、その場でお客様に確認する。
- (エ) 相手方が複数の場合は、最上位の人だけと名刺交換する。

【問題 2】 ホテルマンがレベルアップに努める 4 項目の説明として、不適切なものを選び、 にマークしなさい。

- (ア) ホテルの商品をすべて知識として取り入れることには、学習意欲と学力が必要となる。
- (イ) 接客技術とは、お客様に対する言葉遣いや態度などの接客態度のことで、ホテルやレストランのイメージは接客態度（接客技術）によって左右される。
- (ウ) お客様の顔と名前を覚えることは、顧客をつくる最良の方法といえる。
- (エ) 自覚をもつことは鼻を高くすることではない。ホテルという業種を理解し、それに沿った意識をもち行動することである。

【問題 3】 あなたは、設備担当の業者と商談のアポイントメントがあったため、資料などを準備して待機していた。そのとき、約束をしていない他の食品取引業者が「打ち合わせをしたい」と突然訪ねてきた。この場合の対応として、適切なものを選び、 にマークしなさい。

- (ア) 設備担当の業者を優先する。
- (イ) どちらを優先してもよい。
- (ウ) 食品取引業者を優先する。
- (エ) ホテルにとって有益と判断できる方を優先する。

【問題 4】 外国人顧客と話しているときに、上司である支配人が通りかかった。そこで、あなたはお互いを紹介することにした。そのときの対応として、適切なものを選び、 にマークしなさい。

- (ア) まず、お客様の名前とホテルの常連客であることを、上司である支配人に説明した。
- (イ) まず、上司である支配人の名前と役職を、お客様に紹介した。
- (ウ) お客様には上司が支配人であることだけを伝え、名前は伝えなかった。
- (エ) 相手が女性客であったため、上司である支配人のファーストネームだけを、お客様に伝えた。

【問題5】 一般的に、ホテル玄関に必要とされている設備で、身障者の方を対象にしているといわれるものとして、適切なものを選び、  にマークしなさい。

- (ア) スロープ
- (イ) 豪華なドア
- (ウ) 広い間口の入り口
- (エ) 階段

【問題6】 ホテルが宿泊をお断りするお客様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) 障害者手帳を持つお客様の宿泊を断った。
- (イ) UG 登録をされているお客様の宿泊を断った。
- (ウ) 他のお客様を殴ったお客様の宿泊を断った。
- (エ) 伝染病のお客様の宿泊を断った。

【問題7】 職場でのマナーとして、適切なものを選び、  にマークしなさい。

- (ア) 上司からの指示による業務を完了したときは、報告する必要はない。
- (イ) 10分以内の遅刻は、業務上大きな支障がないので構わない。
- (ウ) 仕事上の引き継ぎは、口頭で行った場合でも、必ず書面に残すようにする。
- (エ) 業務改善になると思われることは、相談せずすぐに実行する。

【問題8】 職場で交わす挨拶として、不適切なものを選び、  にマークしなさい。

- (ア) 同僚に「お先に失礼いたします」と言ってから帰宅した。
- (イ) 仕事を手伝ってくれた先輩に対して、「先ほどはありがとうございました」と礼を述べた。
- (ウ) 外出から戻ってきた先輩に対して、「お疲れさまです」と声をかけた。
- (エ) 帰宅する上司に対して、「ご苦労さまでした」と言って見送った。

【問題9】 深夜に宿泊客が腹痛を訴えてきたときの対処方法として、適切なものを選び、  にマークしなさい。

- (ア) 薬を用意して届ける。
- (イ) 症状を伺ったうえでお客様の確認を取り、救急車を呼ぶか、ホテルと契約を結んでいる医師を呼ぶ。
- (ウ) 最寄りの病院を紹介する。
- (エ) 腹痛は食中毒の疑いもあるので、ナイトマネージャーと料理長に連絡してからお客様に対応する。

【問題 10】 スチュワードの主な業務内容として、不適切なものを選び、 にマークしなさい。

- (ア) 必要な食器類などを確実、安全に宴会場などへ移動する業務
- (イ) 銀器などの品質管理と、定数管理を行う業務
- (ウ) 洗浄場に運ばれてきた使用済みの食器を洗浄、乾燥させる業務
- (エ) 宴会場のテーブルに皿やナイフ、フォークをセットする業務

【問題 11】 シルバーウェア、チャイナウェアの取り扱い説明として、不適切なものを選び、 にマークしなさい。

- (ア) 銀メッキ食器の表面は大変柔らかく傷つきやすいので丁寧に扱う必要がある。
- (イ) 長期の使用でメッキのはがれた銀食器は再メッキの必要がある。
- (ウ) チャイナウェアの収納の基本は、同サイズ、同種類ごとである。
- (エ) 最も傷つきやすく取り扱いに注意が必要なチャイナウェアは、ボーンチャイナである。

【問題 12】 ナプキンの説明として、不適切なものを選び、 にマークしなさい。

- (ア) ナプキンが使われ始めたのは、アンリ 3 世の時代である。
- (イ) 16 世紀のヨーロッパの宮廷では、会食者一人ひとりが専用のナプキンを持ち、料理が変わるごとにナプキンを取り替えていたといわれている。
- (ウ) 装飾的な狙いからカラフルなものが使われることが多いが、正式には白布である。
- (エ) ナプキンの折り方はウェイターの技術でもあり、高級なレストラン程凝った折り方でお客様に楽しんでいただく必要がある。

【問題 13】 テーブルクロスの掛け方の説明として、不適切なものを選び、 にマークしなさい。

- (ア) サイレンスクロスをしわにならないように敷き、テーブルにとめる。
- (イ) テーブルクロスを上下対称になるように広げ、中心を決める。
- (ウ) テーブルクロスの折り目がテーブルに平行になるように広げ、テーブルクロスを掛ける。
- (エ) テーブルクロスの垂れの長さが各辺とも 30cm～40cm 程度になるように調整し、しわを伸ばす。

【問題 14】 定食と一品料理の説明として、不適切なものを選び、 にマークしなさい。

- (ア) 定食は英語で、fixed order という。
- (イ) レストランの定食は、通常、朝食・昼食・夕食に分かれている。
- (ウ) 一品料理は仏語で、à la carte という。
- (エ) 自分の好みで料理内容を選ぶのが一品料理である。

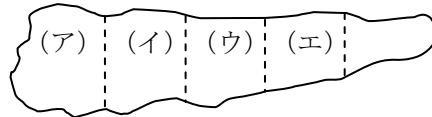
【問題 15】特殊なスープの名称と説明の組み合わせとして、不適切なものを選び、 にマークしなさい。

- (ア) 小海老などを濾して Potage velouté に仕上げたものを、Bouillabaisse という。
- (イ) イタリアのスープで、ベーコン・にんにく・トマトなどの野菜に香草を加えて煮込み、おろしチーズ、イタリア素麺、米飯などを加えたものを Minestrone という。
- (ウ) はまぐりと野菜でつくるアメリカの代表的なスープを Clams Chowder という。
- (エ) ポテトとポロネギ、鶏の出し汁と生クリームを主材料としてつくられる冷製スープを Crème Vichyssoise Glacée という。

【問題 16】魚の煮汁に白ワインを加えて魚にしみこませ、残汁を煮詰めてソースにする魚料理の調理法名称として、適切なものを選び、 にマークしなさい。

- (ア) Bouilli
- (イ) Meunière
- (ウ) Braisé
- (エ) Poché

【問題 17】牛フィレ肉の部位名称で、不適切なものを選び、 にマークしなさい。



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

【問題 18】豚肉の説明として、不適切なものを選び、 にマークしなさい。

- (ア) 日本で本格的に飼育されるようになったのは明治以降である。
- (イ) ベーコンやハムの加工品としても消費量が多い。
- (ウ) 他の肉に比べ、脂肪を多量に蓄積している。
- (エ) 他の肉に比べ、消化が悪い。

【問題 19】鴨肉の説明として、不適切なものを選び、 にマークしなさい。

- (ア) 合鴨は仏語で Canard Sauvage と呼ぶ。
- (イ) 日本でもおなじみの鴨肉のフランス料理は Canard Rôti à l'Orange である。
- (ウ) Canard Rôti à l'Orange はデクパージュ・サービスを行うのが一般的である。
- (エ) 鴨肉は肉の分類では家禽類に属する。

【問題 20】 温製ソースの名称と説明の組み合わせとして、不適切なものを選び、 にマークしなさい。

- (ア) あらゆるブラウン系のソースの基本となるソースを Sauce Demi-glace という。
- (イ) クリーム色にした炒り粉を白い出し汁で溶いて作る基本的なソースを Sauce Veloutée という。
- (ウ) Sauce Américaine はトマトに海老バターを加えて作る。
- (エ) ヴルーテを卵黄でつないだ白色ソースを Sauce Allemande という。

【問題 21】 Salade Composée の説明として、適切なものを選び、 にマークしなさい。

- (ア) 数種の食材の混合サラダのことである。
- (イ) コンポーゼドレッシングをかけて食するサラダのことである。
- (ウ) お客様が指定する 1 種類の野菜からつくるサラダのことである。
- (エ) フルコース内で提供する小皿に盛り付けたサラダのことである。

【問題 22】 次のデザートの中で、温製デザートとして適切なものを選び、 にマークしなさい。

- (ア) Glace au Vanille
- (イ) Bavarois
- (ウ) Pêches Melba
- (エ) Crêpes Suzettes

【問題 23】 次のチーズの中で原料乳が他と異なるものを選び、 にマークしなさい。

- (ア) Bleu
- (イ) Neufchâtel
- (ウ) Roquefort
- (エ) Emmenthal

【問題 24】 次のチーズの中で原産国が他と異なるものを選び、 にマークしなさい。

- (ア) Stilton
- (イ) Brie
- (ウ) Cantal
- (エ) Coulommiers

【問題 25】 次の中国料理の献立に関する記述に該当するものとして、適切なものを選び、 にマークしなさい。

デザートのような甘い料理で、それまでの油っぽく、濃厚な味付けの口直しとして出される。

- (ア) 前菜
- (イ) 湯菜
- (ウ) 大菜
- (エ) 甜菜

【問題 26】 宴会予約コントロールブックの役割として、最も適切なものを選び、 にマークしなさい。

- (ア) 宴会場のダブルブッキングの防止
- (イ) ホテル側担当者の把握
- (ウ) 見積もり金額の把握
- (エ) 料金未払の防止

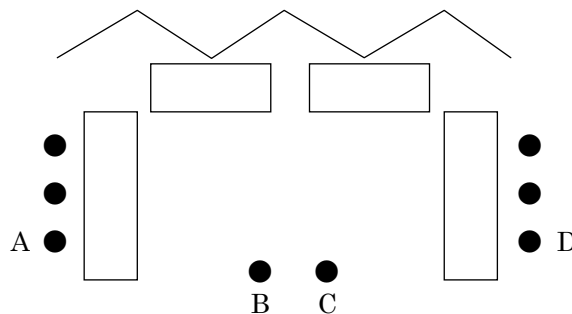
【問題 27】 開店前のミーティングで行われるスペシャルメニューの基本的な説明内容として、不適切なものを選び、 にマークしなさい。

- (ア) 料理の材料
- (イ) 考案したシェフの出身地
- (ウ) 調理に要する時間
- (エ) 調理方法

【問題 28】 レストランでお客様と会話する際の内容として、不適切なものを選び、 にマークしなさい。

- (ア) 天気の話
- (イ) 地域の特産物
- (ウ) 周辺の観光名所
- (エ) 政治の話

【問題 29】 結納儀式の席次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。



	媒酌人	媒酌人夫人	男性側本人	女性側本人
(ア)	B	C	A	D
(イ)	B	C	D	A
(ウ)	C	B	A	D
(エ)	C	B	D	A

【問題 30】 泥酔客の扱い方として、不適切なものを選び、 にマークしなさい。

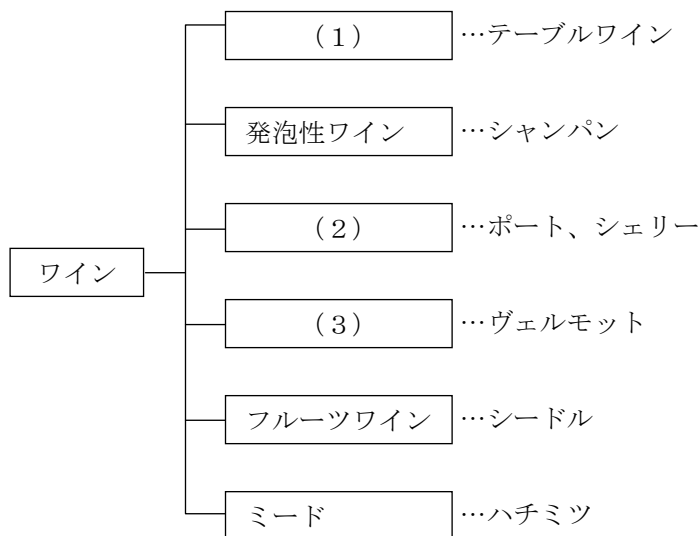
- (ア) 上半身を高めにし、衣服やネクタイを緩める。
- (イ) 顔が青いときは、冷やして横に寝かす。
- (ウ) 嘔吐の気配があるときは、顔を横にして休ませる。
- (エ) 身体の保温に注意し、酔いがさめたら熱いコーヒー、紅茶などをサービスする。

【問題 31】世界のウイスキーで（１）～（３）に入る適切な語句の組み合わせを選び、31 にマークしなさい。

タイプ	特 徴
スコッチ	モルトに焼きこんだピートのスモーキー・フレーバーが強く、華やかな香りと重厚な味わいがある。
<span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">（１）</span>	スモーキー・フレーバーはなく、穏やかな風味がある。大麦、ライ麦、小麦などを原料とし、ピート香をつけていない大麦麦芽を使用する。
アメリカン	オークの香りや華やかな香味がある。主原料によって、バーボン、ライ、ホイット、モルト、ライ・モルト、コーンの６種に大別される。
<span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">（２）</span>	５大ウイスキーの中でもっとも軽い風味。ライ麦 51%以上ならライ・ウイスキーと表示できる。
<span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">（３）</span>	スモーキー・フレーバーが少なく、マイルドな香味がある。スコッチの製法の流れをくんでいる。

	（１）	（２）	（３）
（ア）	アイリッシュ	カナディアン	日本
（イ）	カナディアン	日本	アイリッシュ
（ウ）	日本	アイリッシュ	カナディアン
（エ）	アイリッシュ	日本	カナディアン

【問題 32】醸造法によるワインの分類図で（１）～（３）に該当する語句の組み合わせとして、適切なものを選び、32 にマークしなさい。



	（１）	（２）	（３）
（ア）	混成ワイン	酒精強化ワイン	非発泡性ワイン
（イ）	非発泡性ワイン	酒精強化ワイン	混成ワイン
（ウ）	酒精強化ワイン	非発泡性ワイン	混成ワイン
（エ）	非発泡性ワイン	混成ワイン	酒精強化ワイン

【問題 33】料理とワインの相性として、不適切なものを選び、 にマークしなさい。

- (ア) ムニエル ----- 酸味と甘みのバランスがとれた白ワイン
- (イ) ステーキ ----- タンニンのしっかりした赤ワイン
- (ウ) トマトソースの白身魚料理 ----- 酸味の効いた赤ワイン
- (エ) スモーク料理 ----- 中甘口ワイン、燻香を伴った辛口白ワイン

【問題 34】度量衡で1オンスに相当する分量として、適切なものを選び、 にマークしなさい。

- (ア) 15ml
- (イ) 30ml
- (ウ) 45ml
- (エ) 60ml

【問題 35】六曜星で、「公事、休養を忌む。諸事静かなる事吉」の意味をもつものとして適切なものを選び、

にマークしなさい。

- (ア) 先負
- (イ) 赤口
- (ウ) 先勝
- (エ) 友引

【問題 36】豚肉やラードを使った料理、アルコール類の飲食をタブーとする宗教として、適切なものを選び、

にマークしなさい。

- (ア) キリスト教
- (イ) イスラム教
- (ウ) ユダヤ教
- (エ) ヒンドゥー教

【問題 37】 海外の旅行業者が、国内の旅行業者を介して送客してきた場合の送客手数料支払について、適切なものを選び、  にマークしなさい。

- (ア) 国内の旅行業者に通常の手数料を支払う。
- (イ) 海外の旅行業者に通常の手数料を支払う。
- (ウ) 双方の旅行業者に通常の手数料を支払う。
- (エ) 双方の旅行業者に通常の手数料を支払う。

【問題 38】 宿泊予約のキャンセル処理方法として、不適切なものを選び、  にマークしなさい。

- (ア) キャンセル処理の済んだ Reservation Card は、すぐに破棄する。
- (イ) 当日のキャンセルはレセプション係が担当し、キャンセル処理後リザーベーション係に Reservation Card を返却し、Control Book などの訂正をしてもらう。
- (ウ) 連泊客の場合は、キャンセル処理後リザーベーション係に Reservation Card を返却する。
- (エ) Reservation Card に「CANCELLED」の印を押し、受付日等を記入し、同時に Control Book などもキャンセルの処理をする。

【問題 39】 ホテルと企業などの間であらかじめ宿泊利用契約を長期に結び、提供料金を定めることがある。この提供料金のことを何と呼ぶか、適切なものを選び、  にマークしなさい。

- (ア) Commercial Rate
- (イ) World Rate
- (ウ) Tariff Rate
- (エ) Rack Rate

【問題 40】 団体客のルーム・アサインメントの留意点として、不適切なものを選び、  にマークしなさい。

- (ア) 名前だけをリストアップした Registration Card を作成する。
- (イ) ルーム・アサインメントする部屋の Stock Card をまとめ、団体名を明記しておく。
- (ウ) 同じ団体のメンバーを別のフロアもしくはなるべく離してルーム・アサインメントする。
- (エ) チェックアウトしたあとで、該当する Stock Card を抜き出してひとまとめにする。

【問題 41】 Arrival Slip についての説明として、不適切なものを選び、  にマークしなさい。

- (ア) インフォメーション・ラックの客室番号のところに入れる。
- (イ) レセプションではルームラックへ Stock Card とともに入れる。
- (ウ) お客様のチェックインを表す資料である。
- (エ) Registration Card から必要事項を転載する。

【問題 42】 予約客が来館したときに、当日の Reservation Card が見つからない場合の対応として、適切なものを選び、 にマークしなさい。

- (ア) 予約カードがあるようにふるまい、チェックイン手続きをする。
- (イ) ホテル側のミスであると認めることはできないので、ウォークインの扱いでチェックイン手続きをする。
- (ウ) 他の日取り、予約者名などを確認し、それでも予約の確認ができない場合は丁重にチェックイン手続きをする。
- (エ) すぐに謝罪し、チェックイン手続きをする。

【問題 43】 レセプション・クラークが Extension の申し出を受けた場合の対応として、不適切なものを選び、 にマークしなさい。

- (ア) まず、予約係に連絡し、延長が可能かどうかを調べさせる。
- (イ) 希望の客室タイプが取れない場合、お客様の了解をもらい、他のタイプにルーム・チェンジしてもらおう。
- (ウ) ルームラック内のスリップの出発予定日を、リザーベーション係に修正させる。
- (エ) エクステンション可能なときは、Change Slip を作成し、各部署へ送付する。

【問題 44】 レセプションで Change Request Book を使用するのはどんなときか、適切なものを選び、 にマークしなさい。

- (ア) お客様がタイプの違う部屋への変更を希望している場合。
- (イ) お客様が部屋の変更を希望しているが、要望に沿えるような部屋がない場合。
- (ウ) お客様が室料の違う部屋への変更を希望している場合。
- (エ) 途中で出立するお客様が、同室のお客様と姓が違う場合。

【問題 45】 お客様がルーム・キーを紛失してしまった場合の対応として、適切なものを選び、 にマークしなさい。

- (ア) スペア・キーがホテルにある場合は請求はしない。
- (イ) 紛失したルーム・キーの費用のみ請求する。
- (ウ) ルーム・キーの費用及び客室のドア・シリンダーの交換費用を請求する。
- (エ) すべての費用にホテルへの損害賠償金も合わせて請求する。

【問題 46】 ナイト・クラークが作成するキャンセルとノーショウ・レポートを配布する必要のない部署を選び、 にマークしなさい。

- (ア) フロント・オフィス・マネージャー
- (イ) リザーベーション
- (ウ) レセプション
- (エ) フロント・キャッシャー

【問題 47】 Daily Report of Room Earning で外国人宿泊客について集計するのは何のためか、不適切なものを選び、 にマークしなさい。

- (ア) 宿泊客の実態を把握するため。
- (イ) 国土交通省に提出するため。
- (ウ) 環境省への報告義務のため。
- (エ) 政府登録ホテルに義務付けられているため。

【問題 48】 精算方法の説明で、不適切なものを選び、 にマークしなさい。

- (ア) 会社振出しや個人用の小切手の利用は断る。
- (イ) 売掛精算はホテルと企業の間で事前に売掛契約がなされているのが原則である。
- (ウ) トラベラーズチェックの場合、オリジナルサインのないものは断る。
- (エ) クレジットカードでの支払いの場合、記入ミスをしたものは宿泊客の目の前で破り捨てる。

【問題 49】 クーポン精算について、不適切なものを選び、 にマークしなさい。

- (ア) クーポンは、宿泊客のチェックインのときに預かる。
- (イ) 一般的にホテルより旅行業者に、送客手数料としてクーポン額面の 10～15%が支払われる。
- (ウ) クーポンは別名「後払い宿泊券」ともいわれる。
- (エ) チェックアウト時にクーポン額面と実際利用額の不足分を精算する。

【問題 50】 貴重品預かり業務について、不適切なものを選び、 にマークしなさい。

- (ア) 預かった貴重品は、最初に申し込み・署名をした本人以外には渡すことはできない。
- (イ) 貴重品袋方式の場合、引き渡すときは預かり証にサインをいただき、照合・確認をする。
- (ウ) 貸金庫方式の場合、金庫の開閉は必ずレセプション・クラークが行う。
- (エ) 危険物や生ものは絶対に預からない。

【問題 51】 総客室数 500 室（シングル 300 室、ツイン 150 室、ダブル 50 室）のホテルに、シングル 250 室、ツイン 95 室、ダブル 37 室の定員利用があった場合の客室稼働率として、適切なものを選び、 にマークしなさい。ただし、小数点以下は切り捨てとする。

- (ア) 50%
- (イ) 76%
- (ウ) 83%
- (エ) 130%

【問題 52】 総客室数 500 室（シングル 300 室、ツイン 150 室、ダブル 50 室）のホテルに、シングル 250 室、ツイン 95 室、ダブル 37 室の定員利用があった場合で、室料がシングル 8,000 円、ツインが 15,000 円、ダブルが 13,000 円であるとしたときの客室売上高率として、適切なものを選び、  にマークしなさい。ただし、小数点以下は切り捨てとする。

- (ア) 73%
- (イ) 75%
- (ウ) 83%
- (エ) 88%

【問題 53】 基本室料 25,000 円の部屋に 1 泊し、1 人 7,000 円のディナーを 2 人で利用した場合の合計支払額として、適切なものを選び、  にマークしなさい。ここで、基本室料、飲食料金は消費税、サービス料を含まない金額である。また、サービス料は 10%とし、小数点以下は切り捨てとする。

- (ア) 32,000 円
- (イ) 36,800 円
- (ウ) 40,950 円
- (エ) 45,045 円

【問題 54】 42 名の有料団体客に添乗員 3 名が同行し、基本室料 7,000 円のシングル・ルームを利用して 1 泊した場合の合計支払額として、適切なものを選び、  にマークしなさい。ここで、基本室料は消費税、サービス料を含まない金額である。また、サービス料は 10%とし、小数点以下は切り捨てとする。

- (ア) 315,000 円
- (イ) 339,570 円
- (ウ) 347,655 円
- (エ) 363,825 円

【問題 55】 基本室料 15,000 円の部屋に 1 泊し、1 人 6,000 円の夕食を 2 人分と 5,000 円のワイン 1 本を利用した。このお客様から額面 15,000 円のクーポン券を預かっている場合の支払額として、適切なものを選び、  にマークしなさい。ここで、基本室料、飲食料金は消費税、サービス料を含まない金額である。また、サービス料は 10%とし、小数点以下は切り捨てとする。

- (ア) 42,550 円
- (イ) 36,960 円
- (ウ) 30,030 円
- (エ) 21,960 円

【問題 56】 遺失物法についての説明として、不適切なものを選び、 にマークしなさい。

- (ア) お客様がホテル内で遺失物を拾った場合は、警察に届けるようお願いする。
- (イ) 保管期間は、台帳に記入してから3ヵ月である。
- (ウ) 携帯電話は、保管期間が過ぎても発見者に所有権が移らない。
- (エ) 傘などの日常用品については、2週間が経過したら処分してよい。

【問題 57】 約款に定められた宿泊契約の成立時期について、適切なものを選び、 にマークしなさい。

- (ア) 宿泊の予約申込みをホテルが承諾したとき。
- (イ) チェックイン手続きを完了したとき。
- (ウ) 申込金が支払われたとき。
- (エ) チェックイン手続きを終え、部屋に入室したとき。

【問題 58】 メッセージの取り扱いについて、不適切なものを選び、 にマークしなさい。

- (ア) ホテルで待ち合わせたお客様が、他のお客様に宛てたものは断る。
- (イ) チェックアウトしたお客様へのメッセージは、Registration Card によって電話番号を調べ、連絡する。
- (ウ) 宿泊客であることを確認できない場合は、無理にメッセージを依頼しようとする人がいても丁寧に断る。
- (エ) お客様のビジネスに直接関係ある事項などは、連絡先の取り次ぎ程度にする。

【問題 59】 お客様から買物の相談を受けた際の対応として、適切なものを選び、 にマークしなさい。

- (ア) ホテルに一番近い店を紹介する。
- (イ) ホテルと取引関係のある店を紹介する。
- (ウ) お客様を観察し、見合った店を紹介する。
- (エ) 複数の店を紹介し、お客様の選択に任せるようにする。

【問題 60】 来訪者から宿泊客宛の小荷物や書類を預かり、宿泊客に引き渡す業務の呼び方として、適切なものを選び、 にマークしなさい。

- (ア) delivery by hand
- (イ) hold mail
- (ウ) will call for
- (エ) baggage collection

【問題 61】 特殊郵便物の取り扱いについて、不適切なものを選び、 にマークしなさい。

- (ア) デリバリー・レコードに記入する。
- (イ) 着信日時を郵便物に入れる。
- (ウ) 届けたときにはフォローディング・カードに受領サインをもらう。
- (エ) 宛先人不明のものは、4～5日経過した時点で発信人に返送する。

【問題 62】 客室系の留意事項として、不適切なものを選び、  にマークしなさい。

- (ア) 不在と思われる部屋でも、入室する際は必ずノックする。
- (イ) お客様に呼ばれて入室した場合はドアを完全に閉める。
- (ウ) "Do Not Disturb"の札が出ていたら、掃除はあと回しにする。
- (エ) マスターキーやパスキーの受け渡しは、受け渡し簿に氏名、時間を明記する。

【問題 63】 旅行者からの送客に対する代償を指す用語として、適切なものを選び、  にマークしなさい。

- (ア) commission
- (イ) complimentary
- (ウ) thanks letter
- (エ) voucher

問 1 次のチェックアウトの際の会話文を読み、【問題 64】～【問題 67】の問いに答えなさい。

Guest: I'd like to check out, my room number is 5005.

Clerk: Yes, sir. Wait a moment, please.

There is an additional charge of ( ① ) for you.

Guest: Right. I made ( ② ) last night.

Clerk: So, please ③ confirm it and write your name here.

Guest: Can ④ I pay for the bill by Super Credit Card?

Clerk: Sure.

【問題 64】 個人使用の雑費を表す、①に入る適切なものを選び、 にマークしなさい。

- |                  |                     |
|------------------|---------------------|
| (ア) rental fee   | (イ) incidentals     |
| (ウ) room service | (エ) consumption tax |

【問題 65】 国際電話を意味するものとして、②に入る適切なものを選び、 にマークしなさい。

- |                   |                       |
|-------------------|-----------------------|
| (ア) an local call | (イ) an emergency call |
| (ウ) a global call | (エ) an overseas call  |

【問題 66】 下線部③に関して正規料金より多く請求された場合、お客様はどのような表現を使ったらよいか、適切なものを選び、 にマークしなさい。

- (ア) I'm afraid you shortchanged me.
- (イ) I'm afraid you are a skipper.
- (ウ) I'm afraid you overcharged me.
- (エ) I'm afraid you are not reasonable.

【問題 67】 下線部④に関してクレジットカードの失効期日を表すものとして、適切なものを選び、 にマークしなさい。

- |                      |                     |
|----------------------|---------------------|
| (ア) ineffective date | (イ) useless date    |
| (ウ) limit date       | (エ) expiration date |

**問 2** 次の電話での予約の会話文を読み、【問題 68】～【問題 70】の問いに答えなさい。

Clerk: ABC Hotel, may I help you?

Guest: Reservations, please.

Clerk: Certainly. Hold on please. Can I help you?

Guest: Do you have ( ① ) starting today?

Clerk: Wait a moment, sir..... I'm afraid all twin rooms ( ② ) .  
How about ③ a connecting room, instead?

【問題 68】ツインの部屋を2室、3泊用意できるかを表す、①に入る適切なものを選び、 にマークしなさい。

- (ア) twin two rooms ready for three nights
- (イ) two twin rooms free for three days
- (ウ) twin two rooms available for three days
- (エ) two twin rooms available for three nights

【問題 69】予約状態が満室であることを表す、②に入る適切なものを選び、 にマークしなさい。

- (ア) are double booked
- (イ) are total booked
- (ウ) are fully booked
- (エ) are almost booked

【問題 70】下線部③はどのような部屋を意味するか、適切な説明を選び、 にマークしなさい。

- (ア) an apartment-style accommodation with kitchen facilities.
- (イ) a lodging facility including breakfast.
- (ウ) two rooms side by side without a connecting door between them.
- (エ) two rooms side by side with a door between them.



---

---

## その他のホテル関連分野

---

---

【問題 76】 わが国の食品衛生行政は、食品衛生法に基づいて運営されているが、それを国レベルで管轄する省庁として、適切なものを選び、  にマークしなさい。

- (ア) 農林水産省
- (イ) 経済産業省
- (ウ) 厚生労働省
- (エ) 環境省

【問題 77】 次の説明に該当する食中毒の原因菌として、適切なものを選び、  にマークしなさい。

10～30 時間の潜伏期間ののち、下痢、発熱、腹痛、頭痛、嘔吐などの症状が現れる。成人の場合には一般に軽症で 3～4 日で回復するが、乳幼児の場合、重症になってしまうこともある。

- (ア) ボツリヌス菌
- (イ) ぶどう球菌
- (ウ) 毒素型大腸菌
- (エ) 病原性大腸菌

【問題 78】 インバウンド客に対する基本的なサービスの心構えとして、適切なものを選び、  にマークしなさい。

- (ア) 必ずジョークを交え、親しそうに会話するようにする。
- (イ) どのような状況でも、サービスマニュアル通りに行動する。
- (ウ) 基本的に日本人客に対する接客態度と同様にする。
- (エ) 多少傲慢さが感じられても構わないので、下に見られないように留意する。

【問題 79】 次の灯火のうち、常に点灯しておくことが消防法で義務付けられているものとして、適切なものを選び、  にマークしなさい。

- (ア) 非常灯
- (イ) 誘導灯
- (ウ) 火災報知器灯
- (エ) 防火扉灯

【問題 80】 火災発生時に最優先で行うべきこととして、不適切なものを選び、  にマークしなさい。

- (ア) お客様への通報
- (イ) お客様の避難誘導
- (ウ) 初期消火
- (エ) ホテル組織の最高責任者への通報

【問題 81】 バリアフリー新法では、施設を改良・新設する際に、施設管理者は一定の円滑化基準を満たす義務を負うことを規定している。その「施設」に該当しないものを選び、  にマークしなさい。

- (ア) 旅客施設
- (イ) 橋梁
- (ウ) 路外駐車場
- (エ) 都市公園

【問題 82】 オーナーとオペレーターとに分かれて管理運営を外部へ委託し、経営・運営されるホテルの経営方式の呼称として、適切なものを選び、  にマークしなさい。

- (ア) 所有直営方式
- (イ) フランチャイズ方式
- (ウ) リファーマル方式
- (エ) マネジメントコントラクト方式

【問題 83】 1850 年にパリにオープンし、建物、家具、料理のすべてに王侯貴族並みの贅沢さを取り入れ、その名は高級ホテルの代名詞となった。会社組織の経営スタイルも近代ホテルの先駆けとされるホテル名称として、適切なものを選び、  にマークしなさい。

- (ア) リッツ ホテル
- (イ) マリオット ホテル
- (ウ) ヒルトン ホテル
- (エ) グランド ホテル

【問題 84】 次の説明に該当する人物として、適切なものを選び、  にマークしなさい。

アメリカのホテル業界において大改革を行い、近代的ホテル経営に移行させ、全米に次々とホテルを開業していった人物。

- (ア) カールトン
- (イ) スタッタラー
- (ウ) ヒルトン
- (エ) リッツ

【問題 85】 次の説明の  に入る語句として、適切なものを選び、  にマークしなさい。

スタッタラーホテルにおいて行われた改革方法とは、家具から用紙に至るまでホテルで使用される物品をすべて  し、統一することでコストを削減することである。

- (ア) 合理化
- (イ) 効率化
- (ウ) 専門化
- (エ) 標準化

【問題 86】 次の説明について、 に入る語句として、適切なものを選び、 86 にマークしなさい。

スタットラーは、スタットラーホテルで料飲原価などを管理するために調理場に計量器などを置き、 を徹底して行った。

- (ア) 計数管理
- (イ) 品質管理
- (ウ) 在庫管理
- (エ) 利益管理

【問題 87】 ホテルマーケティングに関する記述として、不適切なものを選び、 87 にマークしなさい。

- (ア) マーケティングでは、「商品の販売やサービスなどを促進するための活動」が一つの定義として挙げられる。
- (イ) ホテルの商品は、有形の「製品」に加えて、無形の「サービス」機能が複合された総合的な商品価値を持っているといえる。
- (ウ) 常にリピーターの意見だけをもとに新商品を開発すべきであり、新規客については考慮する必要はない。
- (エ) マーケティングの観点からは、包括的かつ長期的な視野を重視した企業活動を行う必要がある。

【問題 88】 「中・長期的なブランドの育成、確立」が重要視される理由として、適切なものを選び、 88 にマークしなさい。

- (ア) 競合相手が真似することのできない資産となるからである。
- (イ) お客様が会社（ブランド）を間違えないようにするためである。
- (ウ) 取引先に説明しやすいようにするためである。
- (エ) ブランドを長期間使用することで経費が削減されるからである。

【問題 89】 次のホテル用語の組み合わせについて、不適切なものを選び、 89 にマークしなさい。

- (ア) スチュワード-----観光案内
- (イ) プロトコル-----国際儀礼
- (ウ) F & B コントローラー-----原価管理
- (エ) バンケット-----一般宴会

【問題 90】 世界的な規模でホテルの評価・ランク付けを行っている雑誌・書籍名として、不適切なものを選び、 90 にマークしなさい。

- (ア) 日経 TRENDY
- (イ) ミシュラン
- (ウ) インスティテューショナル・インベスター
- (エ) トラベル アンド レジャー

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.2005 禁無断転載複写

## ホテル実務技能認定試験 2級 解答

問題番号		解答
接遇		
【問題 1】	1	ウ
【問題 2】	2	ア
【問題 3】	3	ア
【問題 4】	4	イ
【問題 5】	5	ア
【問題 6】	6	ア
【問題 7】	7	ウ
【問題 8】	8	エ
【問題 9】	9	イ
料飲		
【問題 10】	10	エ
【問題 11】	11	エ
【問題 12】	12	エ
【問題 13】	13	イ
【問題 14】	14	ア
【問題 15】	15	ア
【問題 16】	16	エ
【問題 17】	17	ア
【問題 18】	18	エ
【問題 19】	19	ア
【問題 20】	20	ア
【問題 21】	21	ア
【問題 22】	22	エ
【問題 23】	23	ウ
【問題 24】	24	ア
【問題 25】	25	エ
【問題 26】	26	ア
【問題 27】	27	イ
【問題 28】	28	エ
【問題 29】	29	ア
【問題 30】	30	イ
【問題 31】	31	ア

問題番号		解答
【問題 32】	32	イ
【問題 33】	33	ア
【問題 34】	34	イ
【問題 35】	35	ア
【問題 36】	36	イ
宿泊		
【問題 37】	37	エ
【問題 38】	38	ア
【問題 39】	39	ア
【問題 40】	40	ウ
【問題 41】	41	ア
【問題 42】	42	ウ
【問題 43】	43	ウ
【問題 44】	44	イ
【問題 45】	45	ウ
【問題 46】	46	エ
【問題 47】	47	ウ
【問題 48】	48	ウ
【問題 49】	49	ウ
【問題 50】	50	ウ
【問題 51】	51	イ
【問題 52】	52	ア
【問題 53】	53	エ
【問題 54】	54	ウ
【問題 55】	55	エ
【問題 56】	56	ア
【問題 57】	57	ア
【問題 58】	58	イ
【問題 59】	59	エ
【問題 60】	60	ア
【問題 61】	61	ウ
【問題 62】	62	イ
【問題 63】	63	ア

問題番号		解答
語学		
【問題 64】	64	イ
【問題 65】	65	エ
【問題 66】	66	ウ
【問題 67】	67	エ
【問題 68】	68	エ
【問題 69】	69	ウ
【問題 70】	70	エ
【問題 71】	71	ア
【問題 72】	72	イ
【問題 73】	73	ウ
【問題 74】	74	イ
【問題 75】	75	ウ
関連知識		
【問題 76】	76	ウ
【問題 77】	77	エ
【問題 78】	78	ウ
【問題 79】	79	イ
【問題 80】	80	エ
【問題 81】	81	イ
【問題 82】	82	エ
【問題 83】	83	エ
【問題 84】	84	イ
【問題 85】	85	エ
【問題 86】	86	ア
【問題 87】	87	ウ
【問題 88】	88	ア
【問題 89】	89	ア
【問題 90】	90	ア