

平成16年度 第2回

## ホテル実務技能認定試験

### 3 級

#### 筆記試験

【試験時間 60 分】

#### 解答時における注意事項

1. ホテル実務技能認定試験 3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. 3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 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	

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。

## 接遇分野

【問題 1】 ホテルの料飲部門に配属されたあなたにふさわしい身だしなみとして、適切なものを選び、

1  にマークしなさい。

- (ア) 靴は、黒色か茶色に限るが、デザインは問わない。
- (イ) ストッキングの色や柄は、制服に合わせて自分の好みで選ぶ。
- (ウ) 勤務中はブレスレットやイヤリングなどの装飾品は身に付けない。
- (エ) 爪は、小指以外は長く伸ばさず、清潔に保つ。

【問題 2】 ホテルマンの身だしなみとして、不適切なものを選び、  2  にマークしなさい。

- (ア) ネームプレートは定められた位置に付けなければならない。
- (イ) 制服は勤務中以外には着用せず、通勤は私服を着用する。
- (ウ) 香水は微香性のものならつけるのが望ましい。
- (エ) 男性の髪型は耳がでる程度の短髪が好ましい。

【問題 3】 ホテル勤務者のパブリックスペースでのマナーとして、不適切なものを選び、  3  にマークしなさい。

- (ア) パブリックスペースを通行するときは、2、3人以上なら横並びで歩行する。
- (イ) ポケットに手をいれたまま歩行してはならない。
- (ウ) レストラン勤務者がフロントロビーを通行し、レストランに行くときにゴミが落ちていたら、他部門の管轄内でも拾う。
- (エ) パブリックスペースでのスタッフ間の挨拶は小声で行う。

【問題 4】 会釈をするタイミングとして、適切なものを選び、  4  にマークしなさい。

- (ア) 廊下でお客様とすれ違うとき
- (イ) フロントでお客様をお迎えするとき
- (ウ) お客様に謝罪をするとき
- (エ) レストランで会計を済まされたお客様に謝礼するとき

【問題 5】 館内で接客中に他のお客様から声をかけられた。このときの対応として、適切なものを選び、

5  にマークしなさい。

- (ア) 声をかけてきたお客様が宿泊客の場合は、そちらを優先する。
- (イ) 声をかけてきたお客様がVIP客の場合は、そちらを優先する。
- (ウ) 先のお客様の接客が終了するまで黙っている。
- (エ) 接客中なので、終わるまで少し待ってもらえるよう話す。

【問題 6】 ホテルマンの接客態度として、適切なものを選び、  にマークしなさい。

- (ア) 常連客に対して「城崎様いらっしゃいませ」と名前を呼んでお迎えした。
- (イ) レストランはどこかと聞かれたので、親指で方向を示した。
- (ウ) お客様と立ったまま話すときに、両手を後ろで組み姿勢を正した。
- (エ) お客様と会話をするとき、視線をお客様の胸より下に向けた。

【問題 7】 フロントでの言葉遣いとして、不適切なものを選び、  にマークしなさい。

- (ア) 恐れ入りますが、ご予約のない場合は前金をお預かりいたします。
- (イ) あいにくシングルルームはいっぱいですが、ツインルームならあります。
- (ウ) お手数でございますが、こちらにお名前とご住所をお書きくださいませ。
- (エ) ご滞在は3泊で間違いございませんでしょうか。

【問題 8】 電話で予約を受ける際の言葉遣いとして、不適切なものを選び、  にマークしなさい。

- (ア) 大変お待たせいたしました。中央ホテル予約課でございます。
- (イ) かしこまりました。ご到着時刻は 15 時頃でございますね。
- (ウ) 恐れ入ります。ご宿泊なされるのはお客様ご本人でしょうか。
- (エ) 永井がご予約を承りました。横山様のお越しをお待ち申し上げます。

【問題 9】 敬語の使い方として、不適切なものを選び、  にマークしなさい。

- (ア) ご案内いたします。どうぞこちらへ。
- (イ) ありがとうございます。またのお越しをお待ち申し上げます。
- (ウ) まことに恐れ入りますが、少々お待ちくださいませ。
- (エ) お荷物はクロークにお預けしてください。

【問題 10】 外国人のお客様を接客する際の態度として、適切なものを選び、  にマークしなさい。

- (ア) 相手の話していることが理解できないときでも、「YES」「NO」は必ず言うようにする。
- (イ) 会話が聞き取れないときは、何度でも聞き返すようにしたほうがよい。
- (ウ) 自分の英語力に自信が無い場合は、「I don't know」と断り、語学の堪能なスタッフに代わってもらおうとよい。
- (エ) 最後に「Sir」や「Ma'am」を付け加えて話すとお客様への敬意表現となるので、必要に応じて使用するとよい。

【問題 11】 あなたは宴会担当として、宴会場にアメリカと日本の2カ国の国旗を掲揚することになった。アメリカが上位国、日本が下位国であるときの、アメリカと日本の両国の国旗を掲揚するときの順番として、適切なものを選び、  にマークしなさい。

- (ア) アメリカ国旗を先に掲揚する。
- (イ) 両国のものを必ず同時に掲げる。
- (ウ) 日本国旗を先に掲揚する。
- (エ) 国旗掲揚の順番は特に決まりはない。

【問題 12】 お客様に対する接客用語として、不適切なものはどれか、  にマークしなさい。

- (ア) はい、かしこまりました。
- (イ) 申し訳ございません。
- (ウ) すみませんが、こちらにご記入願います。
- (エ) ありがとうございます。

【問題 13】 外線電話の取り扱いとして、不適切なものを選び、  にマークしなさい。

- (ア) ベルが鳴ったらすぐに出るように心がけ、3回以上は待たせない。
- (イ) 受話器を取ったらまずホテル名を名乗る。
- (ウ) ホテル名を名乗る前に必ず「もしもし」を付ける。
- (エ) 受話器は先方が電話を切ってから静かに置く。

【問題 14】 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) 上司からの口頭での指示は、復唱する必要はない。
- (イ) 遅刻をしそうな場合は途中で連絡の時間を使うより、いち早く出勤するようにする。
- (ウ) 業務上の引き継ぎは、口頭で行われた場合でも、必ず書面に記録する。
- (エ) 外出先から予定時刻に帰社した場合は、報告する必要はない。

【問題 15】シルバーウェアに関する説明として、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、傷つきやすいので丁寧に扱う。
- (イ) 酸化した銀食器は、中性洗剤につけると元に戻る。
- (ウ) ステンレスは扱いやすく、さびにくいため費用と管理の手間が軽減される。
- (エ) 洋白銀器は、重厚で高価な感じを与え、高級レストランで使用される。

【問題 16】次のような特徴をもつガラスウェアとして、適切なものを選び、 にマークしなさい。

水晶のような透明感と重量感があり、高級品とされる。高級バー、高級レストランなどで使用されている。

- (ア) 強化ガラス
- (イ) ソーダガラス
- (ウ) セミクリスタル
- (エ) クリスタル

【問題 17】リネン類の説明として、不適切なものを選び、 にマークしなさい。

- (ア) テーブルクロス発生の地フランスではテーブルクロスをセルヴィエットという。
- (イ) アンダークロスは食器などをテーブルの上に置くときのショックをやわらげる目的もある。
- (ウ) トップクロスは、テーブルクロスよりも小さめで色ものや柄ものが使われることが多い。
- (エ) ナプキンは白布が正式である。

【問題 18】オードブルの説明として、不適切なものを選び、 にマークしなさい。

- (ア) オードブルはアペタイザーともいわれ、食欲を増進させるものとして位置付けられる。
- (イ) オードブルとしては、多少塩味や酸味のあるものがよいとされる。
- (ウ) オードブルに使用される食材として、スモークサーモンやキャビアなどが挙げられる。
- (エ) オードブルは冷たいものに限られており、温かいものはない。

【問題 19】キャビアの説明として、不適切なものを選び、 にマークしなさい。

- (ア) キャビアはちょう鮫の卵のことをいう。
- (イ) キャビアの中で最も高価なものを Caviar Beluga と呼ぶ。
- (ウ) キャビアの中で最も安価なものを Caviar Ossetra と呼ぶ。
- (エ) 鮭の卵などもキャビアの一種として扱われる。

【問題 20】 スープの説明として、不適切なものを選び、 にマークしなさい。

- (ア) スープの基本となるスープ用の出し汁をブイヨンという。
- (イ) 温製スープのことを仏語でポタージュショーという。
- (ウ) スープはポタージュクレールとポタージュリエの2つに大別される。
- (エ) コンソメスープはポタージュリエの代表的スープである。

【問題 21】 スープのガルニチュールの名称と意味と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) ジュリエーヌ -----野菜の千切り
- (イ) ブリノアーズ -----野菜の賽の目切り
- (ウ) クネル -----鳥獣肉、魚、海老などのすり身
- (エ) プロフィットロール -----玉子豆腐の賽の目切り

【問題 22】 牛フィレ肉の部位名称でステーキの最高峰と呼ばれているものはどれか、適切なものを選び、 にマークしなさい。

- (ア) Bifteck (ビフテック)
- (イ) Chateaubriand (シャトーブリアン)
- (ウ) Tournedos (トゥールヌドー)
- (エ) Filet Mignon (フィレ・ミニヨン)

【問題 23】 仔牛肉の特徴として、不適切なものを選び、 にマークしなさい。

- (ア) 仔牛肉は日本では生後6週間～3ヵ月位の乳牛の雄がほとんどである。
- (イ) 仔牛肉の色は赤色が濃い。
- (ウ) 脂肪が少なく柔らかい。
- (エ) 味が淡白でゼラチン質が多い。

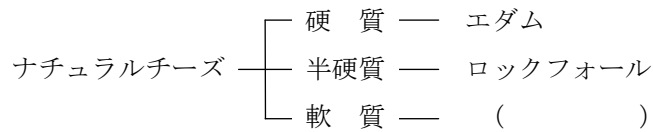
【問題 24】 肉類の中で最も多くビタミンB<sub>1</sub>を多く含んでいるものはどれか、適切なものを選び、 にマークしなさい。

- (ア) 豚肉
- (イ) 牛肉
- (ウ) 鶏肉
- (エ) 仔羊肉

【問題 25】 ローストに関する説明として、不適切なものを選び、 にマークしなさい。

- (ア) 飾った大皿盛りの七面鳥のローストには銀の金串が刺してある。
- (イ) ローストチキンなどの骨に飾る紙飾りをフリル (Frill) という。
- (ウ) チキンは骨際のおいしいとされ、手に持って食べても良い。
- (エ) 本格的なコースメニューでは、スープで口直しをしてからローストが供される。

【問題 26】 ナチュラルチーズの分類で、 ( ) に該当する適切なものを選び、  にマークしなさい。

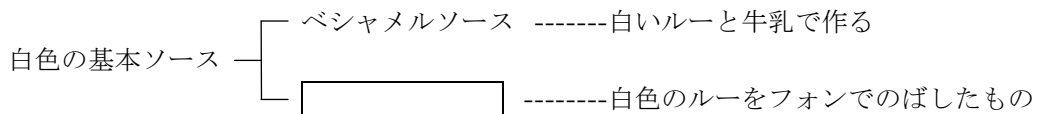


- (ア) カマンベール
- (イ) ゴーダ
- (ウ) ゴルゴンゾーラ
- (エ) パルメザン

【問題 27】 チーズに添えられるパン類として、不適切なものを選び、  にマークしなさい。

- (ア) Baguette (バゲット)
- (イ) Batard (バタール)
- (ウ) Butter Roll (バターロール)
- (エ) Rye Bread (ライ・ブレッド)

【問題 28】 白色系ソースの分類で、  に該当する適切なものを選び、  にマークしなさい。



- (ア) オランダーズソース
- (イ) シャスールソース
- (ウ) ヴルーテソース
- (エ) エスパニョールソース

【問題 29】 ホテル・レストランの種類名称の説明として、不適切なものを選び、  にマークしなさい。

- (ア) メインダイニングルームとは、夕食のみを供する本格的な洋食レストランのことをいう。
- (イ) グリル・ルームとは、高級アラカルト料理をサービスするという意味をもつレストランをいう。
- (ウ) プルニエレストランとは、魚介類料理の専門レストランをいう。
- (エ) コーヒーショップは気軽にに入れて、気軽に食事ができることを特徴としたレストランをいう。

【問題 30】 ウエイターの待機中の注意点として、不適切なものを選び、  にマークしなさい。

- (ア) お客様が何かを求めているか、それとなく気を配る。
- (イ) 供食が一巡したら、飲料など注ぎ足すものはないかチェックする。
- (ウ) 食べ終わった食器は、人数に関係なく食べ終わったお客様のものから随時下げる。
- (エ) 食べ残しを始末する場合は、お客様の後方で行う。

【問題 31】宴会サービスの注意点として、不適切なものを選び、 にマークしなさい。

- (ア) 遅れてきたお客様の料理は、進行中のコースに合わせて供するのが一般的である。
- (イ) 予め途中退場するお客様がいる場合は、退場時刻がきたらお伝えする。
- (ウ) 宴会中の電話の取り次ぎは、他のお客様に配慮して行う。
- (エ) 複数でのスピーチを行う場合は、先のお客様が終えてから少し時間をあけて次のお客様に準備してもらう。

【問題 32】ワインを貯蔵する地下倉庫の意味をもつバー・ラウンジの種類名称として、適切なものを選び、 にマークしなさい。

- (ア) Apéritif Room (アペリティブ・ルーム)
- (イ) Cellar Bar (セラー・バー)
- (ウ) Cave Bar (カーブ・バー)
- (エ) Pub Bar (パブ・バー)

【問題 33】リキュール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) アニゼットは、アニスという地中海沿岸で多く栽培されている薬草を主体に含んだリキュールである。
- (イ) シャルトリューズは、フランスの修道院の名で、多種類の薬草が入っているリキュールである。
- (ウ) コアントローは、ビターオレンジの皮を主原料にしたイタリアのリキュールである。
- (エ) クレーム・ド・マントは、スピリッツにペパーミントを配合したものである。

【問題 34】カクテルのデコレーションで、グラスの縁をレモンジュースなどで濡らし砂糖や塩をまぶしつけるスタイルを何というか、適切なものを選び、 にマークしなさい。

- (ア) スノースタイル
- (イ) プルーフ
- (ウ) スパイラル
- (エ) フロート

【問題 35】飲み物に関するマナーとして、不適切なものを選び、 にマークしなさい。

- (ア) 注がれるときはグラスを手を持たない。
- (イ) グラスに口紅が付いたときは直接ナプキンで拭く。
- (ウ) 脚のあるグラスを持つときは、脚を持つのが基本である。
- (エ) 洋食マナーでの乾杯はグラスとグラスを合わせたりしない。

【問題 36】 ドアマン業務として、不適切なものを選び、  にマークしなさい。

- (ア) 玄関前・駐車場の交通整理
- (イ) 外部からの届け物の預かり
- (ウ) 外部からの侵入者のシャットアウト
- (エ) 館内・館外のインフォメーション

【問題 37】 ベルマンの待機中の役割について、不適切なものを選び、  にマークしなさい。

- (ア) 玄関の外のお客様の到着状況、ロビーの状況、フロントからの指示等に常時目配りをする。
- (イ) お客様が用事のありそうな素振りをしていたら、いつ声をかけられてもよいように準備して待つ。
- (ウ) 館内の施設や営業時間、当日の宴会や催し物等についての問い合わせに迅速・正確に答える。
- (エ) ベルキャプテンデスクに、地図やガイドブック、電話帳等を常備しておく。

【問題 38】 ベルマンによる団体客のバゲッジダウンの方法として、不適切なものを選び、  にマークしなさい。

- (ア) お客様が荷造りをしていない場合は、お客様自身で下ろしてもらおう。
- (イ) 保管場所で荷物の個数を確認し、各担当ベルマンの荷物の個数の合計と合っていることを確かめる。
- (ウ) 添乗員から荷物の総数を確認してもらってからネットを掛け、団体名や個数を記載したメモを添付する。
- (エ) 団体客のバスまたは荷物搬送用の車が着いたら、計画に沿って荷物を積み込む。

【問題 39】 クローク業務でタグを紛失したお客様への対応として、適切なものを選び、  にマークしなさい。

- (ア) クローク係がお客様の顔を覚えていた場合は荷物を引き渡す。
- (イ) 絶対にタグと引き換えでなければ荷物は引き渡さない。
- (ウ) 受領のサインをもらって引き渡す。
- (エ) 責任者立ち会いの上、身分証明や必要事項を書いてもらってから引き渡す。

【問題 40】 団体予約を受け付けるときの注意点として、不適切なものを選び、  にマークしなさい。

- (ア) 宿泊部門以外の部門との連絡・調整・確認も重要である。
- (イ) なじみのない団体客からの予約に対しては即答せず、相手の身元調査などを実施してから予約を受ける。
- (ウ) 支払条件はチェックインの際に明確にするよう依頼する。
- (エ) 団体客名簿と旅程表を団体、旅行業者に対し早めに提出するように依頼する。

【問題 41】 レセプション・クラークの接客マナーの基本について、不適切なものを選び、 にマークしなさい。

- (ア) 繁忙時でも、丁寧な対応を心がけ、面倒そうな態度は見せない。
- (イ) お客様が欲していることを素早く見抜く訓練をし、業務はサービス精神に徹して行う。
- (ウ) 貧富の差や人種、肩書、年齢、性別などで差別をしてはならない。
- (エ) お客様の急ぎ具合を判断し、時間のなさそうな人から順に接客をする。

【問題 42】 予約客のルーム・アサインメントの手順について、不適切なものを選び、 にマークしなさい。

- (ア) 予約客分の客室の受け入れ体制の準備とチェックは前夜に行われ、当日のレセプション・クラークが引き継ぐことになる。
- (イ) 予約係は翌日到着予定の予約客のリザーベーション・カードを見て、タイプ別、料金別の客数を点検し、それぞれの予約客数を確認する。
- (ウ) 通常ブッキング・ルームは予約の段階で客室指定がされているので、ルーム・アサインメントは完了している。しかし、現在の状況は把握しておく必要がある。
- (エ) レセプション・クラークは翌日のチェックアウト客数を部屋のタイプ別、料金別にチェック記録するために、アライバル・スリップの出発日を調べる。

【問題 43】 宿泊予約の中で最優先されるものとして、適切なものを選び、 にマークしなさい。

- (ア) 団体予約
- (イ) コンファーム済の予約
- (ウ) エクステンション希望のお客様
- (エ) 取引先からの予約

【問題 44】 ルーミングカードへの記載事項として、不適切なものを選び、 にマークしなさい。

- (ア) チェックイン日
- (イ) ルームレート
- (ウ) チェックアウト予定日
- (エ) 支払方法

【問題 45】 お客様からエクステンション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) 可能なときはチェンジ・スリップを作成し、関連部門に送付する。
- (イ) いったんチェックアウト処理をした後、新たにチェックイン手続きをしてもらう。
- (ウ) レセプション・クラークはまず予約係に連絡し、可能かどうかを調べさせる。
- (エ) ルームラック内のスリップの出発予定日をレセプション・クラークが修正する。

【問題 46】チェックアウト時の注意点として、不適切なものを選び、**46** にマークしなさい。

- (ア) アライバル・スリップをルームラックから出す際は、ルームナンバーだけを見て迅速に行う。
- (イ) スキッパーが発生した場合は、マネージャーに報告し、UG情報を他のホテルに流すなどの対策をとる。
- (ウ) ルームキーの持ち帰りが判明したら、すぐにルームキーの返却を依頼する。
- (エ) お客様へのメッセージやメールの渡し忘れがチェックアウト後に分かった場合は、お客様の自宅か会社、次の宿泊先などに連絡して転送する。

【問題 47】ログブックの記載事項として、不適切なものを選び、**47** にマークしなさい。

- (ア) 勤務中に起こった問題
- (イ) お客様からの依頼事項
- (ウ) 遂行できなかった仕事
- (エ) 前日の客室稼働率

【問題 48】クレジットカードによる精算時での注意点として、不適切なものを選び、**48** にマークしなさい。

- (ア) クレジットカードでの支払いは、ホテルとクレジットカード会社の間で契約をしていることが大前提である。
- (イ) カードのサインと計算書のサインが一致しないものは断る。
- (ウ) 計算書へ金額などの記入ミスをした場合は、宿泊者に断ってから見えないところで破り捨てる。
- (エ) 計算書は3枚複写となっており、必ず1枚はお客様に渡す。

【問題 49】セカンド・コールの意味として、適切なものを選び、**49** にマークしなさい。

- (ア) 以前はじめて宿泊した人が、2度目に宿泊すること。
- (イ) ウェイク・アップ・コールを2回繰り返すこと。
- (ウ) いったんチェックアウト後、ある期間を経て再びホテルに宿泊すること。
- (エ) 客室の二重予約のこと。

【問題 50】貴重品袋取り扱い上の注意点として、不適切なものを選び、**50** にマークしなさい。

- (ア) お客様自身で貴重品の封筒へ封入をしてもらい、サインをいただく。
- (イ) 作成した預り証は、フロントで保管する。
- (ウ) 貴重品台帳に登録し、貴重品を金庫に収納する。
- (エ) 引き渡す際は、預かり証にサインをいただき、貴重品袋のサインと照合・確認をする。

【問題 51】基本室料 20,000 円の部屋に 1 泊し、1 人 7,000 円のディナーを 2 名分と、6,000 円のワインを 1 本注文した。このとき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。また、サービス料は 10% とする。

- (ア) 45,100 円
- (イ) 46,000 円
- (ウ) 46,200 円
- (エ) 48,000 円

【問題 52】客室総数 300 室、全客室定数 380 名のホテルで、客室利用数 210 室、当日客室利用客数 280 人の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、少数点以下は切り捨てとする。

- (ア) 55%
- (イ) 70%
- (ウ) 72%
- (エ) 93%

【問題 53】ウィル・コール・フォーとバイ・ハンドの取り扱い上の注意点として、不適切なものを選び、 にマークしなさい。

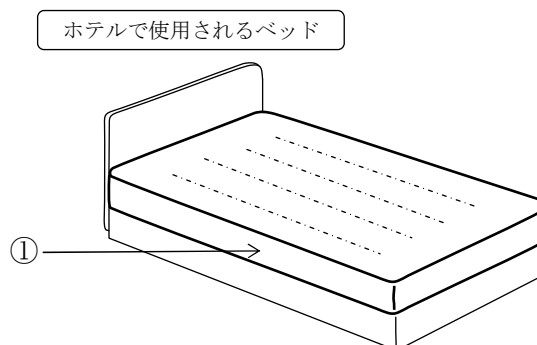
- (ア) 長期間の預かりはしない。
- (イ) 貴重品や壊れ物、生ものは絶対に預からない。
- (ウ) 小荷物程度の大きさを目安とし、保管に困る大きな荷物は預からない。
- (エ) 書類は絶対に預からない。

【問題 54】注意すべきメッセージの取り扱いとして、不適切なものを選び、 にマークしなさい。

- (ア) お客様のビジネスに直接関係ある事項や複雑な内容のものは、あとで本人に直接電話などで話してもらう。
- (イ) 宿泊客であることを各種のカードで調べても確定できない場合は、丁重に断る。
- (ウ) チェックアウトした人へのメッセージは、その客から特別に依頼されている場合以外は断る。
- (エ) 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、ページングなどで責任をもって伝える。

【問題 55】下図の①の名称として、適切なものを選び、 にマークしなさい。

- (ア) ベッドパッド
- (イ) マットレス
- (ウ) ベッドスプレッド
- (エ) ボトムスプリング



問 1 次のチェックインでの会話文を読み、【問題 56】～【問題 58】の問いに答えなさい。

Clerk: Good afternoon, sir. May I help you?

Guest: Yes. I'd like to check in. I have a reservation. My name is Kevin Smith.

Clerk: How do you ( ① ) sir?

Guest: S-M-I-T-H

Clerk: Thank you, sir. We have a reservation for two nights.

Guest: Right. I believe ( ② ) .

Clerk: Yes. Would you fill in this ( ③ ) ?

Guest: O.K.

【問題 56】 苗字のスペリングを尋ねたいとき、①に入る表現として、適切なものを選び、56 にマークしなさい。

- (ア) spell your last name                      (イ) spell your first name  
(ウ) write your last name                      (エ) write your first name

【問題 57】 海の見える部屋を希望した旨を伝えるとき、②に入る表現として、適切なものを選び、57 にマークしなさい。

- (ア) I asked a room with ocean-sight  
(イ) I asked a room with ocean-view  
(ウ) I asked for a room with ocean-sight  
(エ) I asked for a room with ocean-view

【問題 58】 「宿泊者名簿」を表す③に入る語句として、適切なものを選び、58 にマークしなさい。

- (ア) greeting card                              (イ) name card  
(ウ) credit card                                (エ) registration card

**問 2** 次の会話文を読んで、【問題 59】～【問題 60】の問いに答えなさい。

Clerk: Front Desk. May I help you?

Guest: I'd like to order breakfast for tomorrow.

Clerk: I see. Hold on please. I'll ( ① ) to Room Service.

Room service: Room service. How may I help you?

Guest: Yes. Will there be a Continental breakfast ( ② ) at seven o'clock tomorrow morning?

Room service: Sure.

【問題 59】「電話をおつなぎします」と伝える際の ( ① ) に入る表現として、適切なものを選び、

にマークしなさい。

- (ア) put you in (イ) put you through  
(ウ) put you on (エ) put you up

【問題 60】「用意できますか」と伝える際の ( ② ) に入る表現として、適切なものを選び、  にマークしなさい。

- (ア) comfortable (イ) reasonable  
(ウ) understandable (エ) available

【問題 61】「soft boiled egg」とは日本語で何を意味するか、適切なものを選び、  にマークしなさい。

- (ア) 目玉焼き (イ) 炒り玉子  
(ウ) 半熟ゆで玉子 (エ) オムレツ

【問題 62】「clam」とは日本語で何を意味するか、適切なものを選び、  にマークしなさい。

- (ア) エビ (イ) ハマグリ  
(ウ) マグロ (エ) カキ

【問題 63】「beverage」とは日本語で何を意味するか、適切なものを選び、  にマークしなさい。

- (ア) スープ (イ) デザート  
(ウ) ノンアルコール飲料 (エ) アルコールを含む飲料類

【問題 64】韓国語の「いらっしゃいませ」の表現として、適切なものを選び、  にマークしなさい。

- (ア) オソ オセヨ  
(イ) チェソンナムニダ  
(ウ) チャムシ キダリョ チュセヨ  
(エ) カムサナムニダ

---

---

## その他のホテル関連分野

---

---

【問題 65】病原性好塩菌とも呼ばれる海水細菌の一種で、3%前後の食塩濃度中で最もよく繁殖する病原菌は何か、適切なものを選び、 にマークしなさい。

- (ア) 腸炎ビブリオ
- (イ) サルモネラ菌属
- (ウ) 病原性大腸菌
- (エ) ボツリヌス菌

【問題 66】食材取り扱いの留意点として、不適切なものを選び、 にマークしなさい。

- (ア) 調理人はトイレを使用する際は調理服を脱ぐ。
- (イ) 調理した食物を素手で取り扱わない。
- (ウ) 生鮮物を扱った後にも手を洗う。
- (エ) 手に傷のある者は必ず清潔な絆創膏を貼って仕事をする。

【問題 67】あなたは外国人団体のお客様に、同じ団体のお客様を紹介された。その際の男性ホテルマンにふさわしい握手のマナーとして、適切なものを選び、 にマークしなさい。

- (ア) まず握手をし、その後、自分の氏名を名乗り、名刺を渡した。
- (イ) 手が汚れているといけないので、手袋をつけたまま握手をした。
- (ウ) 相手が女性だったが、握手を求められたので、軽く握って握手した。
- (エ) 最敬礼をしながら、握手をした。

【問題 68】ホテルマーケティングに関する記述のうち、適切なものを選び、 にマークしなさい。

- (ア) ホテルの商品は、有形の「製品」と無形の「サービス」が複合された総合的な商品である。
- (イ) ホテルの「マーケティング」とは、企業視点で売りたい物を顧客に売る「企業志向」をいう。
- (ウ) 「時代の流れを読み、新たな需要を作り出し、顧客を創造する」という思考は間違っている。
- (エ) 「商品の販売やサービスなどを促進するための活動」という定義は普遍的なものである。

【問題 69】ホテルの IT 化についての記述として、不適切なものを選び、 にマークしなさい。

- (ア) 近年はホテルにおいてもコンピュータの導入が著しく伸びている。
- (イ) 新入社員であっても、パソコンの初歩的技術をもっているほうが望ましい。
- (ウ) 伝統あるホテルであれば、IT 化に逆行する必要がある。
- (エ) IT 化は顧客情報の整理にも役立つ。

【問題 70】身障者が参加するオリンピックの名称として、適切なものを選び、 にマークしなさい。

- (ア) パラリンピック
- (イ) クルセーダーズ
- (ウ) オリンピアード
- (エ) マスゲーム

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 3級 解答

問題番号		解答
接遇		
【問題 1】	1	ウ
【問題 2】	2	ウ
【問題 3】	3	ア
【問題 4】	4	ア
【問題 5】	5	エ
【問題 6】	6	ア
【問題 7】	7	イ
【問題 8】	8	ウ
【問題 9】	9	エ
【問題 10】	10	エ
【問題 11】	11	ア
【問題 12】	12	ウ
【問題 13】	13	ウ
【問題 14】	14	ウ
料飲		
【問題 15】	15	イ
【問題 16】	16	エ
【問題 17】	17	ア
【問題 18】	18	エ
【問題 19】	19	ウ
【問題 20】	20	エ
【問題 21】	21	エ
【問題 22】	22	イ
【問題 23】	23	イ
【問題 24】	24	ア
【問題 25】	25	エ
【問題 26】	26	ア
【問題 27】	27	ウ
【問題 28】	28	ウ
【問題 29】	29	ア
【問題 30】	30	ウ
【問題 31】	31	エ
【問題 32】	32	イ
【問題 33】	33	ウ
【問題 34】	34	ア
【問題 35】	35	イ

問題番号		解答
宿泊		
【問題 36】	36	イ
【問題 37】	37	イ
【問題 38】	38	ア
【問題 39】	39	エ
【問題 40】	40	ウ
【問題 41】	41	エ
【問題 42】	42	イ
【問題 43】	43	イ
【問題 44】	44	エ
【問題 45】	45	イ
【問題 46】	46	ア
【問題 47】	47	エ
【問題 48】	48	ウ
【問題 49】	49	ウ
【問題 50】	50	イ
【問題 51】	51	ウ
【問題 52】	52	イ
【問題 53】	53	エ
【問題 54】	54	エ
【問題 55】	55	イ
語学		
【問題 56】	56	ア
【問題 57】	57	エ
【問題 58】	58	エ
【問題 59】	59	イ
【問題 60】	60	エ
【問題 61】	61	ウ
【問題 62】	62	イ
関連知識		
【問題 63】	63	エ
【問題 64】	64	ア
【問題 65】	65	ア
【問題 66】	66	エ
【問題 67】	67	ウ
【問題 68】	68	ア
【問題 69】	69	ウ
【問題 70】	70	ア