

ホテル実務技能認定試験

1 級

筆記試験 サンプル問題

【解答時間 90 分】

解答時における注意事項

1. 1 級筆記試験は平成 20 年度第 2 回試験問題より要項が改定されます。本サンプル問題は、新要項に対応したサンプル問題です。
2. 1 級筆記試験には、選択問題と記述問題があります。出題分野ごとに問題文の指示に従って、解答してください。

受験会場	
受験番号	
氏 名	

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】 お客様との会話に関する記述として、最も適切なものを選びなさい。

- (ア) 選挙の投票日が間近だったため、時事の話題として、顧客がどの候補者に投票するつもりかを聞いた。
- (イ) お客様が嫌いな芸能人の批判に同意を求められたため、批判に同意をした。
- (ウ) 株取引が趣味という顧客に、どこの株を購入するのがよいか、アドバイスを求めた。
- (エ) 野球を始めたというお客様に、ポジションはどこかと質問した。

【問題 2】 接遇マナーとして、適切なものを選びなさい。

- (ア) 運転手付自動車の場合、最上位席である助手席の後ろの席にご案内する。
- (イ) 外国人客に初めて会う際は、先に氏名を名乗り、その後に名刺を差し出し、さらにホテルマンから先に握手を求める。
- (ウ) 女性連れのお客様が車に乗る際は、車のドアを開け、レディーファーストのため、女性が先に乗るように先導する。
- (エ) 外国人客に対して、語学力が未熟であっても自分の力だけで最後まで対応をする。

【問題 3】 ビュッフェレストランで、ご年配のお客様が食事中に心臓発作を起こし、倒れてしまった。この際の対応として、最も適切なものを選びなさい。なお、このホテルでは、全従業員が「自動体外式除細動器」の使用講習を受講しており、また、このレストランには「自動体外式除細動器」が設置されているものとする。

- (ア) 「自動体外式除細動器」をお客様の近くに準備し、救急車の到着を待つ。
- (イ) 従業員が「自動体外式除細動器」を使用し、救急車の到着を待つ。
- (ウ) 救急車を手配すると同時に、近隣の「自動体外式除細動器」を扱う専門医を手配し、専門医に治療してもらう。
- (エ) 総支配人から「自動体外式除細動器」の使用許可を得てから、受講者の代表が「自動体外式除細動器」を使用する。

【問題 4】 メインダイニングルームの利用客から、「隣のテーブルの団体客の声が大きく、不愉快だ」という苦情を受けた。このときのレストランマネージャーの最初の対応として、最も適切なものを選びなさい。

- (ア) 団体客に他のお客様の迷惑になることを伝え、退席してもらう。
- (イ) 団体客に静かにしていただくようお願いをし、苦情を申し出たお客様には静かな別席を用意することを提案する。
- (ウ) 団体客にレストランのコーナー席に移動していただくようお願いをする。
- (エ) メインダイニングルームでは静かにしなければならないという規定がなく、お客様に苦情を伝えることができないので、団体客の料理の進行を早めて短時間で退席していただく段取りをする。

【問題 5】 コーヒーショップに、2 名のお客様がペットの小型犬を同伴して来店した。このときの空席は、入口から遠いコーナーに 4 名掛け 1 テーブルと入口付近に 4 名掛け 1 テーブル、フロア中央に団体用の 10 名掛けが 3 テーブルである。この際のレストランマネージャーの一般的な対応として、最も適切なものを選びなさい。なお、このレストランでは、ペットの同伴について特に規定がないものとする。

- (ア) 他の利用客に支障をきたしにくく、かつ、目立たない、入口から遠いコーナーのテーブルにご案内する。
- (イ) ペットの非常事態を想定し、また、ペットの飼い主であるお客様にも安心していただけるように、入口付近のテーブルにご案内する。
- (ウ) 団体用の 10 名掛け 1 テーブルを貸し切りとし、その旨をお客様に説明し、理解を得てから、団体用の席にご案内する。
- (エ) 食品衛生上、ペット同伴では、コーヒーショップを利用できない旨を説明し、来店をお断りする。

料飲分野

【問題6】 次の説明の空欄に該当する語句として、最も適切なものを選びなさい。

ホテルの料飲部門は、大別すると、調理部門と () 部門との二つに分けられる。

- (ア) 宴会調理
- (イ) 製菓
- (ウ) サービス
- (エ) ケータリング

記述

【問題7】 次の説明に該当するシルヴァーウェアを英語表記で答えなさい。

本来の用途とは別に、朝食のシリアルや、ソースの多い前菜にも使用されるスプーン。

【問題8】 次の英語表記と仏語表記との組み合わせのうち、不適切なものを選びなさい。

- | (英語表記) | (仏語表記) |
|------------------|----------------|
| (ア) Turnip | Courgette |
| (イ) French Beans | Haricots Verts |
| (ウ) Leek | Poireau |
| (エ) Green Peas | Petits Pois |

記述

【問題9】 「Pamplemousse」とは何か、カタカナで答えなさい。

【問題10】 次のメニューの下線部の説明として、適切なものを選びなさい。

Carré d'Agneau Rôti Sauce au Jus

- (ア) 牛フィレ肉の最高品質部位
- (イ) 子羊の背肉
- (ウ) 胸腺肉と並ぶ高級素材肉
- (エ) 仔羊の首の付け根にできる極めて繊細な筋肉

【問題 11】 中国料理の献立の食材による分類のうち、「蛋類」の意味として、適切なものを選びなさい。

- (ア) 肉料理
- (イ) 魚介料理
- (ウ) 野菜料理
- (エ) 卵料理

【問題 12】 次の説明の空欄に該当する語句として、適切なものを選びなさい。

Main Dining Room とは、本来の意味でいえば、朝食、昼食、夕食とそれぞれ時間を決めて、
() を提供する食堂のことをいう。

- (ア) table d'hôte
- (イ) Grill
- (ウ) à la carte
- (エ) Prunier

【問題 13】 A 群の料理をフルコース順に並べ替えたときに不足している料理が 1 品あり、その 1 品は B 群の中に含まれている。この不足している料理にセットされるシルヴァーウェアとして、適切なものを選びなさい。

《 A 群 》

- ・ Charlotte aux Oranges
- ・ Saumon Fumé au Citron
- ・ Salade de Saison
- ・ Fromages Affines
- ・ Tortue Claire en Tasse
- ・ Aloyau de Boeuf Rôti

《 B 群 》

- ・ Loupe de Mer Grillé
- ・ Dindonneau Farcie
- ・ Aiguillette de Canard

- (ア) Cuillère à Entremets
- (イ) Cuillère de Table / Couteau de Table
- (ウ) Couteau à Viande / Fourchette à Viande
- (エ) Couteau à Poisson / Fourchette à Poisson

【問題 14】 次の条件で求めた原価率として、適切なものを選びなさい。

《 条件 》

- ・ 今月売上高 : 2,600
- ・ 今月仕入高 : 800
- ・ 今月末在庫高 : 120
- ・ 前月末在庫高 : 100

- (ア) 20%
- (イ) 30%
- (ウ) 35%
- (エ) 40%

【問題 15】 次のサービス方法の名称として、適切なものを選びなさい。

お客様の目の前で肉や魚の骨を取り除き、切り分けて皿に盛り付けるサービス。

- (ア) Découpage
- (イ) Gastronomie
- (ウ) Tranche
- (エ) Flambe

記述

【問題 16】 次は一般的な宴会予約の手順である。空欄に該当する語句を答えなさい。

- 1、宴会予約が確定する。
- 2、宴会予約請書・予約確認書を作成し、予約内容を確認する。
- 3、必要に応じて、() 書を作成する。
- 4、各種物品等の手配や発注を執り行う。
- 5、実施関係セクションに宴会予約請書のコピーを配布する。
- 6、宴会を実施する。

【問題 17】 バナナホテルでは、宴会予約業務を 4 人のスタッフで行っている。予約受付業務の一連の流れにおいて、確定予約受注直後の作業として、最も適切なものを選びなさい。

- (ア) 宴会予約請書の作成
- (イ) 宴会予約引受通知書の作成
- (ウ) 宴会予約コントロールブックの押さえ
- (エ) 宴会手配書の作成

【問題 18】次は一般的なキリスト教式結婚式の進行表である。空欄に該当する項目の組み合わせとして、適切なものを選びなさい。

- 1、新郎新婦入場
- 2、新婦の引き渡し
- 3、賛美歌（聖歌）斉唱
- 4、（ A ）
- 5、（ B ）
- 6、（ C ）
- 7、結婚証明書への署名
- 8、賛美歌（聖歌）斉唱、祝祷
- 9、新郎新婦退場

	A	B	C
(ア)	指輪の交換	結婚の誓約	聖書奉読、説教
(イ)	結婚の誓約	聖書奉読、説教	指輪の交換
(ウ)	聖書奉読、説教	結婚の誓約	指輪の交換
(エ)	指輪の交換	聖書奉読、説教	結婚の誓約

【問題 19】次は、一般的な司会がいる法要の式次第であり、①～④には、それぞれ参加者の挨拶が入る。施主・親戚総代の挨拶が入る位置として、適切なものを選びなさい。

- 1、司会者による開会の辞
- 2、 ← （ ① ）
- 3、 ← （ ② ）
- 4、献杯 ※献杯直後 ← （ ③ ）
- 5、会食
- 6、 ← （ ④ ）
- 7、閉会

- (ア) ①
 (イ) ②
 (ウ) ③
 (エ) ④

記述

【問題 20】次の説明に該当するバーの種類名称を英語表記で答えなさい。

ワインを貯蔵する地下倉庫の意味をもち、地下酒蔵のような落ち着いた雰囲気の特徴とする。

【問題 21】 Bordeaux 地方において、Appellation の統制管理の及ぶ最小単位名称として、適切なものを選びなさい。

- (ア) District
- (イ) Commune
- (ウ) Climat
- (エ) Region

【問題 22】 「1gallon」を「ounce」で換算した量として、適切なものを選びなさい。

- (ア) 2
- (イ) 16
- (ウ) 128
- (エ) 480

【問題 23】 お客様の飲んでいるグラスに口紅が付いていることに気が付いた場合のレストランスタッフの対応として、最も適切なものを選びなさい。

- (ア) そのままにする。
- (イ) グラスについた口紅をスタッフが指でふき取る。
- (ウ) さりげなく新しいグラスに取り替える。
- (エ) 紙ナプキンをお客様にお渡しし、グラスの口紅を拭いていただく。

【問題 24】 日本料理の献立の呼称の組み合わせとして、不適切なものを選びなさい。

- (ア) 先付…………… 小菜
- (イ) 前菜…………… 通し肴
- (ウ) 生物…………… 御向
- (エ) 煮物…………… 多喜合

宿泊分野

【問題 25】 レセプション業務に関する次の説明の空欄に該当する語句として、適切なものを選びなさい。

レセプション業務の重要な業務の一つとして、Check in が挙げられる。Check in では、お客様との契約を取り交わし、（ ） を行う。レセプション・クラークには、様々なお客様に対し、常に親切な態度で、笑顔を絶やさないう接客マナーが求められる。

- (ア) Room Assignment
- (イ) Room Information
- (ウ) Room Change
- (エ) Room Revenue

記述

【問題 26】 次の説明の空欄に該当する語句を英語表記で答えなさい。

Suite Room とは、本来「一続きの部屋」という意味である。（ ） と呼ばれるリビング・ルームの上に中 2 階のベッド・ルームが付いた Suite Room もある。

【問題 27】 「翌日以降の宿泊予約」を表す語句として、適切なものを選びなさい。

- (ア) Forecast
- (イ) Reservation Control
- (ウ) Current Day's Reservation
- (エ) Future Date Reservation

【問題 28】 次の説明の空欄に該当する語句の組み合わせとして、適切なものを選びなさい。

(A) とは、客室料金表の (B) とは別に、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、提供料金を定めたもので、(C) とも呼ばれている。

	A	B	C
(ア)	Conductor Free	Guide Rate	Complimentary
(イ)	Corporate Rate	Rack Rate	Firm Rate
(ウ)	Room Charge	Discount Rate	Tariff
(エ)	Special Rate	Off Season Rate	Agent Discount

【問題 29】リザーベーション業務における電話での個人予約の問い合わせに関する記述として、最も適切なものを選びなさい。

- (ア) コンピュータ画面に表示される残室管理表を確認しながら、お客様より先にホテル側からタイプ別の空室状況の説明を行う。
- (イ) お客様の希望内容に合致する客室タイプの空室がないときはお断りする。
- (ウ) 予約問い合わせ電話が集中する時間帯は、Reservation Forecast Boardがあれば、併用利用してもよい。
- (エ) 次回からは電話予約でなく、インターネット予約を利用するように勧める。

【問題 30】宿泊予約のキャンセルについての記述として、最も不適切なものを選びなさい。

- (ア) 宿泊約款に則り、予約のキャンセルに対して違約金を請求する。
- (イ) キャンセル業務は予約受付業務に比べ、ミスが生じた際のお客様へ迷惑をかける度合いが少ない業務であるため、新入社員などに担当させる。
- (ウ) 旅行会社経由のキャンセルの違約金を請求する際、その金額はその旅行会社との取引頻度などにより異なる。
- (エ) 事前に告知してあれば、午後 8～9 時頃までに連絡のない未着の予約は、No Show 防止のために、キャンセル扱いとしてよい。

記述

【問題 31】Revenue Per Available Room を求める次の計算式のうち、空欄に該当する語句を答えなさい。

$$\text{Rev PAR} = (\quad) \div (\text{全客室数} - \text{Out of Order})$$

【問題 32】Rooming 業務に関する記述として、不適切なものを選びなさい。

- (ア) Double Booking や Out of Order Room のチェックをする。
- (イ) ホテル規模の大小にかかわらず、Rooming 業務をより効率的に行うことができるのは宿泊前夜である。
- (ウ) No Show や Accommodation Change の可能性のある予約に注意を払う。
- (エ) 販売可能室数より予約客室数が上回った際は、対処方法を事前に検討する。

記述

【問題 33】 次の Check in 業務の手順のうち、空欄に共通する語句を英語表記で答えなさい。なお、ここでは、コンピュータによらない Check in とする。

Reservation Card、Stock Card の抽出

↓

() の作成

↓

Rooming Card の作成

↓

客室案内の指示

↓

Arrival Slip の作成と配布

※配布先：レセプション、インフォメーション、フロアステーション、オペレータールーム

↓

Reservation Card、() の配布

※配布先：フロントキャッシャー

【問題 34】 Room Change に関する記述として、不適切なものを選びなさい。

- (ア) たとえ、お客様からの要望であったとしても、Room Change はお客様にとって煩わしいことであるという意識をもつ。
- (イ) ホテル側の都合でお客様の不在中に Room Change を行うときは、不在中の Room Change の可否について、事前にお客様から了承を得ておく必要がある。
- (ウ) 連泊中のお客様から Room Change の申し出があった場合は、当日の空室状況のみを確認してお客様に可否をご返答する。
- (エ) 宿泊人数の減少により顧客が Room Change を希望した場合は、空室状況に余裕のあるときは料金変更のみを行い、同一部屋で滞在してもらうこともある。

記述

【問題 35】 次の販売実績データから客室稼働率を求め、答えなさい。なお、基本室料はサービス料と消費税を含まず、小数点以下第 2 位を四捨五入することとする。

客室タイプ	基本室料	客室数	利用数	備考
シングル	8,000円	80室	75室	Out of Order : 2室
ツイン	12,000円	50室	50室	Complimentary : 1室
ダブル	11,000円	40室	25室	

記述

【問題 36】 次の客室販売データから Average Per Guest を求め、答えなさい。なお、利用客数は客室の定員通りとする。また、基本室料のデータと Average Per Guest はサービス料と消費税を含まず、小数点以下第 1 位を四捨五入することとする。

客室タイプ	基本室料	客室数	利用数	備考
シングル	10,000 円	150 室	130 室	
ツイン	25,000円	200室	180室	Out of Order : 5室
ダブル	23,000円	80室	70室	Complimentary : 2室

記述

【問題 37】 次の事例において、手数料を除いたホテルの売上金額を求め、答えなさい。なお、クレジットカード会社への手数料は 3%、インターネット・サイト会社への手数料は基本室料の 8%、サービス料は 10%とし、少数点以下は切り捨てることとする。また、税金は売上金額に含むこととする。

《 事例 》

AさんとBさんは、インターネット・サイト経由予約で、東京都内にあるZホテルに13,000円と18,000円のシングル・ルーム2室を1泊で予約し、宿泊した。当日は、ホテルのレストランで各自が5,000円の懐石料理と600円の日本酒1合を飲食し、翌朝は1,600円の朝食を各自が取り、すべて部屋付けとした。

以上の精算を2室分合算してクレジットカードで行った。

【東京都宿泊税】

宿泊料金（1人1泊） 1万円以上1万5千円未満の宿泊：100円
 1万5千円以上の宿泊：200円

【問題 38】 貴重品預かり業務に関する記述として、不適切なものを選びなさい。

- (ア) 一般的に、ホテルに預けられなかった貴重品の紛失・損害については、ホテル側の故意や過失の場合を除き、その責任はお客様側にあると宿泊約款などで案内している。
- (イ) 貴重品の預け入れに署名した本人の代行で同室者が貴重品の出し入れを希望した際は、お断りする。
- (ウ) 客室内貸金庫を設置している場合、ホテルスタッフは、お客様の滞在中には利用状況の確認のために客室内貸金庫の扉の開閉チェックを行い、お客様がチェックアウトした際には客室内貸金庫の出し忘れがないかのチェックを行う。
- (エ) 貴重品金庫内の貴重品を引き渡す際は、お客様のルームナンバー、氏名、サインなどを貴重品金庫利用表で確認し、照合をする。

【問題 39】 Message に関する記述として、不適切なものを選びなさい。

- (ア) Message を Message Slip に起票することができるのは、フロント・クラークだけである。
- (イ) チェックアウトしたお客様への Message の受付は、そのお客様より依頼を受けている場合を除き、お断りする。
- (ウ) Message Lamp の設備のないホテルの場合、Message Slip の複写に COPY の印を押し、複写を Key Box に入れ、正式な Message Slip を客室にデリバリーする。
- (エ) Voice Mail は伝言ミスを避けることができるとともに、ホテル側の経費削減にもつながる。

【問題 40】 Concierge に関する記述として、不適切なものを選びなさい。

- (ア) 「Les Clefs d'Or」のモットーは「Service through friendship」である。
- (イ) Concierge の語源は、「鍵の管理人」である。
- (ウ) 「Guest Relations」は、Concierge 業務とほぼ同一の業務内容となっていることが多い。
- (エ) Concierge に求められる資質は、お客様の要望に応えるために、物事を一直線にとらえて結論を早く出すことである。

記述

【問題 41】 レセプション・クラークが客室状況を把握するために、ハウスキーパーから毎日一定時刻に提出される Report の名称を英語表記（4 words）で答えなさい。

【問題 42】 Penthouse Room に連泊中の横山夫妻の客室ドアノブに「Make Up Room」カードが掛かっていた。このときの客室清掃係の留意点として、適切なものを選びなさい。

- (ア) ご主人が外出中の際は、プライバシー保護のため Writing Desk 上のパソコンの電源を切る。
- (イ) ベッド上に置いてあったジャケットやパジャマ類は、メイク・ベッド後、置かれた状況を再現するようにベッドの上に置き直す。
- (ウ) 奥様だけが在室中の際、清掃作業は迷惑がかかるので、奥様に退室をお願いする。
- (エ) ご夫妻ともに外出している際の清掃作業は、リネン類を客室外に取りに行く際であっても、必ず施錠する。

【問題 43】 「Property Management System」の説明として、適切なものを選びなさい。

- (ア) ホテルの宿泊予約からチェックイン処理、精算までを処理するホテル単独のコンピュータの基幹システムのことである。
- (イ) 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などを行う流通システムのことである。
- (ウ) 旅行代理店や宿泊予約ポータルサイトなどを利用した宿泊予約システムのことである。
- (エ) 海外向けに英文で記載した自社のホームページから予約を受ける Web システムのことである。

語学分野

記述

【問題 44】 次の英文の下線部の日本語訳を答えなさい。

We're terribly sorry that we can not locate your name on the waiting list.

【問題 45】 会話文中の下線部と同じ意味になる表現として、適切なものを選びなさい。

Doctor: What are your symptoms?

Patient: I vomited.

(ア) threw up

(イ) felt dizzy

(ウ) had a chill

(エ) suffered from diarrhea

【問題 46】 「ありがとうございます」の韓国語表現として、適切なものを選びなさい。

(ア) 감사합니다

(イ) 죄송합니다

(ウ) 부탁드립니다

(エ) 맛있어요

【問題 47】 「少々お待ちいただけますか」の中国語表現として、適切なものを選びなさい。

(ア) 请等一下

(イ) 是的

(ウ) 对不起

(エ) 好的

問 1 次の会話文を読み、【問題 48】～【問題 50】の問いに答えなさい。

C: a clerk G: a guest

C: President Hotel, may I help you?

G: Yes, I'd like to make a reservation for Monday, July 4th for 3 nights, departing on Thursday, July 7th.

C: Certainly, sir. How many people will there be?

G: Just me.

C: Certainly. Please hold the line while I check the room (①) .

Sorry to keep you waiting, sir.

We can offer you a single room for the specified date at a rate of 15,000 per night (②) service charge and tax.

G: Ok. That's fine.

C: May I have your name, contact number, and time of arrival?

G: My name is Mark Smith. My number is 045-257-8349.

I will be there at around 5 p.m. on that day.

C: Thank you, Mr. Smith. I repeat your reservation details back to you.

Your reservation is (③) the name of Mr. Mark Smith and you will arrive on July 4th and stay with us for 3 nights in a single room at a rate of 15,000 yen per night.

Is this correct?

G: Yes, that's OK.

C: Thank you, sir. We look forward to your arrival, Mr. Smith.

記述

【問題 48】空欄①に入る適切な英単語を答えなさい。

【問題 49】下線部の意味が「サービスチャージおよび税は別で」という意味になるように、空欄②に入る適切な語句を選びなさい。

(ア) including

(イ) with

(ウ) without

(エ) excluding

【問題 50】空欄③に入る語句として、適切なものを選びなさい。

(ア) on

(イ) by

(ウ) of

(エ) under

問 2 次の文を読み、【問題 51】～【問題 53】の問いに答えなさい。

WELCOME TO OUR MOVIE MUSEUM

---You can enjoy Japanese film history that ①notable directors achieved remarkably.

We want you to enjoy your visit. With this, we would like you to observe the following policies:

- *Please turn off your cell phones while in the museum.
- *Please speak under your breath to avoid disturbing other guests.
- *Food and beverages are not permitted.
- *Smoking is not permitted in the museum.・・・Smokers are invited to use the smoking room which is located in the south side of the main building.
- *Please do not touch the works.
- *Pets are not permitted with the exception of partner dogs.
- *Guest not abiding the above will be asked to leave without refund.

Thank you very much for your cooperation.

記述

【問題 51】下線部①の日本語訳を答えなさい。

【問題 52】情報文に対する喫煙についての記述として、適切なものを選びなさい。

- (ア) A guest can smoke in the lobby of the main building.
- (イ) If a guest smokes, he or she will be asked to leave the museum without refund.
- (ウ) He can smoke only at the designated section.
- (エ) Smoking is not allowed anywhere in the museum building.

【問題 53】Concerning the above article, which of the following sentences is true?

- (ア) If a guest is asked to leave the museum for the reason of breaking the policies, he can obtain a refund.
- (イ) A guest can bring a dog inside of the museum, but it must be a service dog.
- (ウ) When talking to other guests, you have to talk loudly.
- (エ) All the above sentences are not true.

その他のホテル関連分野

【問題 54】 ホテル調理場が食品衛生の管理体制について保健所の査察を受けたところ、保健所に「食品取扱業者として、その設置と標識表示が義務付けられている責任者名が掲示されていない」という指摘を受けた。その責任者の名称として、適切なものを選びなさい。

- (ア) 清掃責任者
- (イ) 調理責任者
- (ウ) 食品納入責任者
- (エ) 食品衛生責任者

【問題 55】 労働安全衛生法によって定められている、衛生にかかわる技術的事項の管理をする者で、労働条件や労働環境の衛生改善や疾病予防処置、事業場の衛生全般の管理を担当する者の名称として、適切なものを選びなさい。

- (ア) 労働管理者
- (イ) 安全管理者
- (ウ) 衛生管理者
- (エ) 環境管理者

【問題 56】 次の説明の空欄に該当する人数として、適切なものを選びなさい。

労働基準法では、常時（ ）以上の労働者を使用する使用者に対して、就業規則を作成し、労働者の代表の意見を聴いて、意見書を添付して所轄労働基準監督署に届け出ることを義務付けている（労働者には正社員およびパートタイマーやアルバイトなども含む）。

- (ア) 5 名
- (イ) 10 名
- (ウ) 30 名
- (エ) 100 名

【問題 57】 政府登録ホテルの「環境・サービスに関する基準」を満たす事項として、不適切なものを選びなさい。

- (ア) 地下 3 階、地上 5 階建ての建物で、ホテルのお客様の利用階が地下 1 階から地上 2 階までの建物の場合は、エレベータまたはエスカレータを設置しなければならない。
- (イ) 館内施設やルームナンバーは、外国語または絵文字でわかりやすく表示されていなければならない。
- (ウ) 火災や地震などの非常の際に安全を確保する上での必要な事項を日本語および外国語で記載した案内書を、すべての客室に備え置かなければならない。
- (エ) 事故などの場合、お客様に支払われる損害賠償保険金の最低限度額は、1 名当たり 7,000 万円以上、1 事故当たり 7 億円以上でなければならない。

【問題 58】 消火器は、使い勝手がよい一般的な初期消火設備である。AB 泡消火器に比べ、ABC 粉末消火器が、より効果を発揮する火災として、適切なものを選びなさい。

- (ア) 油火災
- (イ) 普通火災
- (ウ) 電気火災
- (エ) ガス火災

【問題 59】 社員の採用試験の際、面接官が応募者へ質問できる内容として、最も適切なものを選びなさい。

- (ア) 保護者の職業
- (イ) 本人の支持政党
- (ウ) 前職の退職理由
- (エ) 尊敬する人物

【問題 60】 新設するホテルの経理業務を部門で分けるとき、原価管理を担当する部門として、適切なものを選びなさい。

- (ア) 収益部門
- (イ) 予算部門
- (ウ) 費用部門
- (エ) 決算部門

【問題 61】 売掛管理に関する次の説明の空欄に該当する語句の組み合わせとして、適切なものを選びなさい。

経理業務の中でも、売掛担当者は、特に（ A ）と密接な関わりがある。予定された支払期日を過ぎても入金がない場合、売掛担当者は速やかに営業部門長と当該企業を担当する（ A ）に入金がない旨の連絡を行い、ホテルと当該企業の信頼関係を崩さないように催促の方法について相談する。また、このとき、先々に入っている（ B ）も確認し、その支払についても当該企業から確約を取っておくことが望ましい。

	A	B
(ア)	収納係	入金予定
(イ)	購買担当	納品予定
(ウ)	セールス担当	予約状況
(エ)	顧客担当	入会申込状況

【問題 62】 次のデータを基礎にした料飲部門の人件費率として、適切なものを選びなさい。なお、サービス料は 10%とし、小数点以下第 2 位を四捨五入することとする。

《 収入 》	
宿泊収入	35,000 千円
料飲収入	45,000 千円
サービス料収入	8,000 千円
宿泊雑収入	1,000 千円
料飲雑収入	1,000 千円
その他雑収入	1,000 千円
総収入	91,000 千円

(費用のうち)	
宿泊部門人件費	7,000 千円
料飲部門人件費	13,000 千円
宿泊雑原価	250 千円
料飲雑原価	400 千円
その他雑原価	500 千円

- (ア) 25.7%
- (イ) 26.3%
- (ウ) 26.5%
- (エ) 27.1%

記述

【問題 63】 主要国首脳会議（サミット）を受け入れる場合、ホテルでは、「プロトコル（プロトコール）」を理解した上での運営が必要不可欠である。「プロトコル（プロトコール）」の 5 大原則として、空欄に該当する語句を答えなさい。

- 1、異文化の尊重
- 2、序列の重要性
- 3、() 上位
- 4、相互主義
- 5、レディーファースト

【問題 64】 ドレスコードに沿った準礼装の組み合わせとして、最も適切なものを選びなさい。

	男性（昼）	男性（夜）	女性（夜）
(ア)	モーニングコート	ブラックタイ	アフタヌーンドレス
(イ)	ダークスーツ	ホワイトタイ	ロングドレス
(ウ)	ラウンジスーツ	ダークスーツ	ワンピース
(エ)	ディレクターズ・スーツ	ブラックタイ	カクテルドレス

【問題 65】厚生労働省が旅館業法で取り締まる内容のうち、管轄外のものを選びなさい。

- (ア) ホテル・旅館の施設が公衆衛生上の施設基準を満たしているか。
- (イ) ホテル・旅館のサービス内容や料金が基準通りであるか。
- (ウ) ホテル・旅館が営業開始後も、換気、採光、防湿、清潔などを良好に保っているか。
- (エ) ホテル・旅館の設置場所が風紀上、適当であるか。

【問題 66】建築士が地震などへの耐震安全性を偽装計算した事件を契機に、平成 19 年に改正された建築基準法の主要な内容として、不適切なものを選びなさい。

- (ア) 高さ 15m 超の鉄筋コンクリート造の建築物は、指定機関による構造計算審査が義務付けられた。
- (イ) 3 階建て以上の共同住宅は、中間検査を法律で義務付けられた。
- (ウ) 建築士の名義貸しや違反行為の指示などの禁止を法定し、違反者への処分の強化を図った。
- (エ) 指定確認検査機関において、公正中立・人員体制・損害賠償能力などの強化と特定行政庁による指導監督の強化を図った。

【問題 67】バリアフリー新法とはどのような法律か、適切なものを選びなさい。

- (ア) 「交通バリアフリー法」と「障害者介助法」が前身の法律
- (イ) 「道路」「路外駐車場」等の既存・改良・新設を問わず、施設管理者に一定の円滑化基準を満たす義務を課す法律
- (ウ) 高齢者や身体障害者などの移動、または、施設の利用を円滑にすることを目的に制定された法律
- (エ) ユニバーサルデザインを踏まえ、施設という「点」の整備を重点に置いた法律

【問題 68】労働基準法に関する記述として、不適切なものを選びなさい。

- (ア) 労働基準法は、労働組合法・労働関係調整法とともに労働三法の一つである。
- (イ) 原則的に、使用者は、労働者に休憩時間を除いて 1 日に 8 時間、1 週間に 40 時間を超えて労働をさせてはならない。
- (ウ) 使用者が労働者に法定労働時間を超えて労働させるためには、36 協定をハローワークに届けなければならない。
- (エ) 労働基準法では、「使用者は、労働契約の締結に際し、労働者に対して賃金、労働時間その他の労働条件を明示しなければならない」と定められている。

【問題 69】 次のホテル史に関する表のうち、ホテル群とホテル名の組み合わせとして、不適切なものを選びなさい。

	ホテル群	ホテル名
(ア)	明治維新前後のホテル創設期の設立ホテル群	「築地ホテル館」「横浜クラブ」 「精養軒ホテル」
(イ)	東京オリンピック前の 第1次ホテル建設ブーム期の設立ホテル群	「ホテルオークラ」「東京プリンスホテル」 「ホテルニューオータニ」
(ウ)	大阪万国博覧会を契機とした 第2次ホテル建設ブーム期の設立ホテル群	「大阪ロイヤルホテル」「ホテルプラザ」 「大阪ヒルトンホテル」
(エ)	外資系「新御三家ホテル」	「フォーシーズンズホテル椿山荘」 「ウェスティンホテル東京」 「パーク ハイアット 東京」

【問題 70】 1908 年に「近代的で快適なホテルを大衆料金で」をモットーに開業したホテルの開業地として、適切なものを選びなさい。

- (ア) Buffalo
- (イ) New York
- (ウ) Chicago
- (エ) Pennsylvania

【問題 71】 近年、日本に進出している外資系ホテルの経営形態に多く見られる方式で、ホテルの建物や土地を所有せずに運営する経営形態の名称として、適切なものを選びなさい。

- (ア) Franchise 方式
- (イ) Management Contract 方式
- (ウ) Referral Association 方式
- (エ) Regular Chain 方式

記述

【問題 72】 2008 年秋、Visit Japan Campaign を始めとする観光政策を強化するために、国土交通省の観光関連部局 6 課を統合して設けられる組織名称を答えなさい。

【問題 73】 ホテルの非常時におけるマスコミ対応の留意点として、適切なものを選びなさい。

- (ア) ホテルが記者発表を設定するときは、情報開示の姿勢やアカウントビリティを表すために、時間をかけ、多くの情報を把握してから行う。
- (イ) マスコミからの電話取材に対しては、状況を把握している各現場で積極的に対応する。
- (ウ) 自ホテルの企業イメージダウンを最小限に抑え込むために、自ホテルに有利な情報を選び、マスコミに提供する。
- (エ) 見解の相違、回答の混乱や矛盾を防ぐために、ホテルの情報総括責任者や広報担当者に情報および窓口を一元化し、情報開示をする。

【問題 74】地球環境問題に対するホテルの対応として、最も不適切なものを選びなさい。

- (ア) 環境問題に取り組んでいる環境団体や NPO 法人を支援する。
- (イ) 廃棄物削減目標を設定する。
- (ウ) 大規模な設備の導入はコストがかかるので行わない。
- (エ) 環境マネジメントシステムの一つである ISO14001 を取得し、継続的な改善を実行する。

記述

【問題 75】20 世紀中頃に E. J. マッカーシーは、マーケティングの重要構成要素は四つの「P」であると唱えた。「PRODUCT」「PRICE」「PLACE」のほか、もう一つの要素を英語表記で答えなさい。

【問題 76】ホテルのイベント戦略に関する記述として、不適切なものを選びなさい。

- (ア) 宴会場を使った大規模イベントには、有名タレントを利用したディナーショーがある。
- (イ) ホテル売上を押し上げるためには、自ホテルのイメージに合致しないテーマで開催することも必要である。
- (ウ) イベントには、既存顧客への感謝を目的として企画されるものもある。
- (エ) 社員のスキルアップやモラルアップを目的としたイベント開催も重要である。

【問題 77】ホテルの広告宣伝と広報の相違点に関する記述として、適切なものを選びなさい。

- (ア) 多額な費用をかけて、TV、新聞、雑誌などの媒体で広範囲な地域に知らせる活動は、広報である。
- (イ) 比較的手ごろな費用で済む折り込み広告やチラシによる活動は、広告宣伝である。
- (ウ) 宣伝用のホームページやバナー広告などの IT を利用する活動は、広報である。
- (エ) ホテルで開催されるイベントの紹介のために、無料で雑誌記事を掲載してもらうようにすることは、広告宣伝である。

【問題 78】「ホテルブランド」に関する記述として、不適切なものを選びなさい。

- (ア) ブランドとは、競合相手と明確に差別化することを目的とした名称、ロゴ、サイン、シンボル、デザイン、あるいはそれを組み合わせた標章のことをいう。
- (イ) ブランドとは、「自社商品の品質の高さ」、「アイデンティティ」などを顧客に認識させることによって、顧客の安心感や信頼感を獲得し、「価値」を生じさせることである。
- (ウ) カスタマー・ロイヤリティを創造するための努力は、ブランドの創造やブランドの維持につながりにくい。
- (エ) 火事や食中毒の発生はお客様のブランドへの信頼の崩壊につながるため、ホテルやホテルスタッフはその活動や言動に細心の注意を払う必要がある。

【問題 79】 近年のホテルの IT 利用に関する記述として、適切なものを選びなさい。

- (ア) ホテルの外部向けホームページの作成は難しいため、外部専門会社にすべて任せている。
- (イ) パソコンを利用した各種書類や帳票類の作成業務は、一般的に、事務職やコンピュータ系の専門業務である。
- (ウ) 社内、社外を問わず、E メールによるコミュニケーションは増加している。
- (エ) IT 利用の宿泊予約は減少している。

記述

【問題 80】 2008 年 7 月に開催されたサミット（G8）の主会場となったホテル名を答えなさい。

サンプル問題

ホテル実務技能認定試験 1級 正答

接遇分野		宿泊分野		関連知識分野	
問題 1	エ	問題 2 5	ア	問題 5 4	エ
問題 2	ウ	問題 2 6	Duplex Room / Maisonette	問題 5 5	ウ
問題 3	イ			問題 5 6	イ
問題 4	イ	問題 2 7	エ	問題 5 7	ア
問題 5	エ	問題 2 8	イ	問題 5 8	ウ
料飲分野		問題 2 9	ウ	問題 5 9	ウ
問題 6	ウ	問題 3 0	イ	問題 6 0	ウ
問題 7	Dessert Spoon	問題 3 1	当日客室売上高	問題 6 1	ウ
問題 8	ア	問題 3 2	イ	問題 6 2	ア
問題 9	グレープフルーツ	問題 3 3	Registration Card	問題 6 3	右
問題 1 0	イ	問題 3 4	ウ	問題 6 4	エ
問題 1 1	エ	問題 3 5	89.3%	問題 6 5	イ
問題 1 2	ア	問題 3 6	11,689 円	問題 6 6	ア
問題 1 3	エ	問題 3 7	48,675 円	問題 6 7	ウ
問題 1 4	イ	問題 3 8	ウ	問題 6 8	ウ
問題 1 5	ア	問題 3 9	ア	問題 6 9	ウ
問題 1 6	見積	問題 4 0	エ	問題 7 0	ア
問題 1 7	ウ	問題 4 1	Housekeeper's Vacant Room Report	問題 7 1	イ
問題 1 8	ウ			問題 7 2	観光庁
問題 1 9	エ	問題 4 2	エ	問題 7 3	エ
問題 2 0	Cellar Bar	問題 4 3	ア	問題 7 4	ウ
問題 2 1	イ	語学分野		問題 7 5	PROMOTION
問題 2 2	ウ	問題 4 4	見つける / 探し出す	問題 7 6	イ
問題 2 3	ア	問題 4 5	ア	問題 7 7	イ
問題 2 4	ア	問題 4 6	ア	問題 7 8	ウ
		問題 4 7	ア	問題 7 9	ウ
		問題 4 8	availability	問題 8 0	※下記より一つ
		問題 4 9	エ	ザ・ウインザーホテル洞爺リゾート&スパ /ザ・ウインザーホテル洞爺 / ウインザーホテル洞爺 / The Windsor Hotels TOYA / The Windsor Hotel TOYA / The Windsor Toya Resort & Spa	
		問題 5 0	エ		
		問題 5 1	著名な / 有名な		
		問題 5 2	ウ		
		問題 5 3	イ		

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。