

# ホテル実務技能認定試験

## 2 級

### 改訂用練習問題

#### Contents

ホテル実務技能認定試験 要項改定のご案内	.....	1
ホテル実務技能認定試験 新出題範囲	.....	2
ホテル実務技能認定試験 改訂用 2 級練習問題	.....	5

#### 注意事項

ホテル実務技能認定試験 2 級は、平成 20 年 1 月から新要項に基づいた試験となりました。

2 級練習問題では、新規出題範囲における追加項目に対応した 55 問を掲載しています。なお、本試験出題予定数は 90 問です。

## ホテル実務技能認定試験 要項改定のご案内

「ホテル実務技能認定試験 試験概要」について、要項改定のご案内を申し上げます。

### ホテル実務技能認定試験要項

<b>2級 ※ 平成19年度第2回（平成20年1月実施）より改定</b>			
	改定後		改定前
<b>要項</b>	ホテル業界の歴史および関連業界（旅行・観光）の動向を理解している。 料飲・宿泊の業務およびサービスに関する実務内容を理解し、接客技能を有する。 ホテル業務に関連する多方面の知識（食品衛生、安全衛生、施設管理など）を有する。	<b>要項</b>	ホテルマンとしての基本的な業務知識を有するとともに、公衆衛生、施設管理、苦情処理等のホテルに関する多方面の分野の知識を有する。
<b>形式</b>	ホテルマンに必要な知識を2級の出題範囲に従って出題。  多肢選択式（マークシート）	<b>形式</b>	ホテルマンに必要な知識を2級の出題範囲に従って出題。  多肢選択式（マークシート） および記入式
<b>出題数</b>	90問	<b>出題数</b>	約100問
<b>時間</b>	90分	<b>時間</b>	120分

<b>3級 ※ 平成19年度第1回（平成19年7月実施）より改定</b>			
	改定後		改定前
<b>要項</b>	ホテルマンとしての身だしなみ、言葉遣い、接客マナー、職場のマナー、英会話などの基本的知識を有する。 料飲・宿泊の業務およびサービスに関する基本的内容を理解している。	<b>要項</b>	ホテルマンとしての最低限必要な身だしなみ・言葉遣い・接客マナー・英会話等の基本的な業務知識を有する。 また、料飲・宿泊の各業務およびサービスに関する基本知識を有する。
<b>形式</b>	ホテルマンに必要な知識を3級の出題範囲に従って出題。  多肢選択式（マークシート）	<b>形式</b>	ホテルマンに必要な知識を3級の出題範囲に従って出題。  多肢選択式（マークシート）
<b>出題数</b>	70問	<b>出題数</b>	約100問
<b>時間</b>	60分	<b>時間</b>	90分

※詳細はサーティファイホームページをご覧ください。(URL : <http://www.sikaku.gr.jp/>)

1級は、平成20年度（平成21年1月）に改定を予定しております。

ホテル実務技能認定試験 出題分野と項目		3級	2級	新	備考
<b>1. 接客分野</b>					
1-1	ホテル業従事者の資質				※「新」とあるものが、新規追加項目です。
	身だしなみ	○	×		
	心構え	○	×		
1-2	場面に応じた状況判断と行動に関する知識				
	接客時の状況判断と行動指針	○	○		
	外客接遇	○	○	新	
	障害者・高齢者の対応	○	○	新	
1-3	場面、客に応じた言葉遣いに関する知識				
	接遇用語	○	×		
	敬語の使い分け	○	×		
1-4	職場のマナーに関する知識				
	社会人としてのマナー・エチケット	○	×		
	ハウレンソウの理解と実践	○	×		
	職場の人間関係	○	○		
1-5	ホテル内での事故処理に関する知識				
	事件、事故が起こったときの対処	×	○		
1-6	苦情処理に関する知識				※旧範囲の関連知識から移動
	苦情を受けた時の対応	×	○		
		苦情の原因と対処法	×	○	
<b>2. 料飲分野</b>					
2-1	料飲部門の概要				※以前は1級のみで出題
	料飲部門の組織	○	○		
	什器・備品の種類と用途	○	○		
2-2	料理(食材を含む)と飲料に関する知識				
	西洋料理の歴史、食材、食材管理、調理法	○	○		
	西洋料理のメニュー	○	○		
	日本料理、中国料理の歴史、食材、調理法など	×	○	新	
2-3	レストラン部門の業務とサービスに関する知識				
	レストランの種類	○	○		
	テーブルセッティング	○	○		
	案内、オーダーテイキング、運搬、テーブルサービス、清算	○	○		
	特別なサービス(デクパージュ、フレイミングなど)	○	○		
2-4	宴会部門の業務とサービスに関する知識				法要・社葬など
	宴会セールス	○	○		
	宴会サービスと関連知識	○	○		
	ブライダルサービスと関連知識	○	○		
	弔事(法要・社葬)の関連知識	×	○	新	
2-5	バー・ラウンジ部門の業務とサービスに関する知識				
	バー・ラウンジの種類、サービス	○	○		
	アルコール飲料の分類、特徴	○	○		
	ワインの歴史、分類、原料、産地	○	○		
	カクテルの歴史、種類、レシピ	○	○		
2-6	テーブルマナーに関する知識				
	西洋料理のテーブルマナー	○	○		
	日本料理、中国料理のテーブルマナー	×	○	新	
2-7	料理メニュー管理に関する知識				
	メニューの起源	×	○		
	メニューの管理、作成上の留意点	×	○		

ホテル実務技能認定試験 出題分野と項目		3級	2級	新	備考
2-8	食事に関する異文化知識 宗教や民族によってタブーとされる食材・サービス	×	○		
3. 宿泊分野					
3-1	宿泊部門の概要(全般の知識) 宿泊部門の組織、業務の流れ 宿泊プラン、客室タイプ 宿泊関連用語	○	○		
3-2	ドアマンの業務とサービスに関する知識 職場環境の整備 出迎えと見送り	○	×		
3-3	ベルマンの業務とサービスに関する知識 職場環境の整備、他部署との業務連携 チェックイン時の接客 ルームチェンジの対応	○	×		
3-4	クローク部門の業務とサービスに関する知識 清掃と準備 預かりと引渡し	○	×		
3-5	リザーベーション部門の業務とサービスに関する知識 予約受付 予約キャンセル イールドマネジメント	○	○		
3-6	レセプション部門の業務とサービスに関する知識 ルーミング チェックイン～チェックアウトの業務 滞在中の変更 客室営業日報 精算業務、フロントキャッシャー 貴重品預かり業務	○	○		
3-7	インフォメーション部門の業務とサービスに関する知識 インフォメーションの種類と内容(ルーム・ハウス・シティ) メッセージ・小荷物の取り扱い、受け渡し コンシェルジュ	○	○		
3-8	メール部門の業務とサービスに関する知識 メールの区分け、保管、転送	○	○		
3-9	ハウスキーピング部門の業務とサービスに関する知識 客室の種類、設備と備品、キーの種類 客室清掃、客室サービス 報告書類 ハウスキーパーの業務	○	○		
3-10	旅行業との連携に関する知識 エージェントからの送客 予約システムに関する知識(PMS、GDSなど)	○	○	新	
4. 語学分野					
4-1	ホテル用語の外国語理解 ホテル用語	○	○		
4-2	業務上での会話理解 アジア圏の言語(挨拶程度) 英会話	○	○	新	

ホテル実務技能認定試験 出題分野と項目		3級	2級	新	備考	
4-3	業務上での英語文書理解				※旧範囲の5-3と 統合	
	案内、パンフレット	×	○			
	ビジネスレター	×	×			
5. その他のホテル関連分野						
5-1	食品衛生・公衆衛生に関する知識					
	食品衛生、食品衛生法、食中毒の分類・予防策に関する知識	○	○			
	公衆衛生、保健所の機能	○	○			
5-2	安全衛生に関する知識					
	就業規則、服務規律	○	○			
	従業員の健康確保(健康診断など) 安全対策	×	○			
5-3	施設管理に関する知識					
	政府登録ホテル・旅館の施設基準	×	○			
	初期消火設備、防火設備	×	○			
5-4	ホテルマネジメントに関する知識					
	総務・人事に関する知識	×	×			
	経理・会計に関する知識 予算管理、原価管理に関する知識	×	×			
5-5	プロトコルに関する知識					
	外客接遇の基本マナー	○	○	新		
	ドレスコード	○	○	新		
	席次 国旗	○ ×	○ ○			
5-6	ホテル関連法令に関する知識					
	旅館業法、国政観光ホテル整備法	○	○			
	消防法、建築基準法	○	○			
	食品衛生法、地域保健法	○	○			
	個人情報保護法	○	○	新		
	バリアフリー新法 労働基準法、労働者派遣法	×	○ ×	新		
5-7	宿泊業及び観光業の歴史に関する知識					
	日本のホテル史	○	○			
	世界のホテル史(ヨーロッパ、アメリカ、アジアなど)	○	○			
	ホテル運営形態 宿泊業及び観光業の動向	○ ○	○ ○	新		
5-8	危機管理					
	テロ対策、地震対策、防災対策、防犯対策、食中毒対策	×	×			
5-9	環境問題対策					
	廃棄物の削減、省エネルギー、省資源	×	○	新		
5-10	マーケティング					
	ホテルにおけるマーケティングの定義	○	○	新		
	ホテルのイベント戦略	○	○	新		
	ホテルの広報と広告宣伝 ホテルブランドの意義	×	○	新		
5-11	ホテルにおけるITの活用					
	ホテルにおけるIT活用について	○	○	新		
	用語知識	○	○	新		
5-12	宿泊業及び観光業に関する情勢					
	宿泊業及び観光業に関するニュース(政治・経済・国際情勢)	○	○	新		

ゴミ削減への  
取り組みなど

※時事問題 / 用語

※時事問題 / 用語

---

---

## 接遇分野

---

---

新規項目：場面に応じた状況判断と行動に関する知識…「外客接遇」、「障害者・高齢者の対応」

【問題 1】 ホテルが宿泊をお断りするお客様として、不適切なものを選びなさい。

- (ア) 障害者手帳をもつお客様の宿泊は断った。
- (イ) UG 登録をされているお客様は宿泊を断った。
- (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 2】 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 3】 外国人のお客様へのチェックイン時の会話表現について、空欄に入る適切な語句を選びなさい。

Would you fill out this ( ) ?

- (ア) Registration Card
- (イ) Reservation Card
- (ウ) Message Card
- (エ) Confirmation Card

【問題 4】 外国人のお客様への対応として、適切なものを選びなさい。

- (ア) お客様がイスラム教徒であることを、事前に知っていたため、豚肉のサジェスションは控えた。
- (イ) 披露宴で、外国人が一般的に苦手とする刺身の臭いや海苔等の要望に特に対応しなかった。
- (ウ) 客室で、外国人のお客様がルームサービスで運んだ料理を手づかみで食べ始めたため、ナイフとフォークを使用していただくようお願いした。
- (エ) 菜食主義者は必ずキリスト教信者といえるので、アルコールを提供することを控えた。

【問題 5】 外国人顧客が、レストランの個室で宴席を設けている。外国人招待客を、アメリカ・イギリス式で案内する場合の記述として、不適切なものを選びなさい。

- (ア) 夫婦は隣り合わせにならないように案内した。
- (イ) 既婚婦人を案内する際には、テーブルの両端以外になるように留意した。
- (ウ) 主夫人の代役ではなかったので、令嬢を婦人客の下位にくるように案内した。
- (エ) 上席が主人の席、反対側が主夫人の席となるように案内した。

【問題6】 あなたは宴会担当として、宴会場にアメリカ、イギリス、日本の3カ国の国旗を掲揚することになった。その際の日本国旗の掲揚の仕方として、適切なものを選びなさい。

- (ア) 日本国旗が一番左にくるように掲揚する。
- (イ) 日本国旗が一番右にくるように掲揚する。
- (ウ) 日本国旗が中央にくるように掲揚する。
- (エ) 国旗掲揚の順番は特に決まりはない。

【問題7】 購買担当者であるあなたと、ホテル備品を取り扱う商社の外国人営業担当者とは、商談をすることになった。この場合の挨拶の仕方として、適切なものを選びなさい。

- (ア) 握手を求められたが、こちらが客なので断った。
- (イ) 相手が女性であったため、気を使わせないようにとこちらから握手を求めた。
- (ウ) 初めての相手なので握手は軽めにした。
- (エ) 自分の氏名と部署名を名乗り、相手と握手した。

【問題8】 「訪日旅行」の英語表記として、適切なものを選びなさい。

- (ア) Outbound
- (イ) Inbound
- (ウ) abroad
- (エ) load

【問題9】 一般的に、身障者の方を対象にしているといわれるホテル玄関に必要とされている設備として、適切なものを選びなさい。

- (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10】 一人で宿泊しているご年配のお客様が、深夜にフロントに徘徊してきた。このときの対応として、適切なものを選びなさい。

- (ア) 客室に戻っていただき、場合によっては家族に連絡する。
- (イ) スタッフが選んだ睡眠薬を差し上げ、就寝していただく。
- (ウ) 警察を呼び、徘徊癖を注意してもらおう。
- (エ) すぐに救急車を呼び、家族に連絡する。

【問題11】 聴覚障害者の団体が宿泊するときのホテル側の対応として、最も適切なものを選びなさい。

- (ア) 手話が堪能な多数のスタッフを専属で団体に付けるようにした。
- (イ) 非常の場合の備え、ドアチェーンを掛けられないようにした。
- (ウ) スタッフには常に筆記用具とメモを持ち歩くように指示をした。
- (エ) 見晴らしのよい最上階の部屋を用意した。

【問題 12】 ご年配のお客様を接客するときの記述として、適切なものを選びなさい。

- (ア) 安心感を与えるように接する。
- (イ) 人生の先輩として質問を多用しつつ接する。
- (ウ) 老人として身障者と同じ感覚で接する。
- (エ) 普通のお客様と全く同じようにマニュアルどおりに接する。

【問題 13】 ご年配のお客様や身障者のお客様がホテルに宿泊する際に、一般的に好ましいといわれる客室の位置として、適切なものを選びなさい。

- (ア) エレベータに近い客室
- (イ) 奥にある非常口に近い客室
- (ウ) フロアの中間に位置する客室
- (エ) どこでもよい

【問題 14】 ご年配のお客様への接遇についての記述として、適切なものを選びなさい。

- (ア) 耳が遠いお客様だったので、近所にある補聴器の会社のパンフレットを渡した。
- (イ) お客様が申し出る前に、ホテルの好意で朝食にお粥を提供した。
- (ウ) 支払いは大切なので、ホテルに財布を預けてもらった。
- (エ) 必要なことをできるだけ先んじて伝え、安心感をもっていただくようにした。

【問題 15】 痴呆症と思われるご年配のお客様が、いつのまにかフロントロビーを利用していた。そのときの対応として、適切なものを選びなさい。

- (ア) 宿泊客ではないことを確認してから、丁寧にホテルより退出してもらう。
- (イ) まず、声がけをしてから、場合によっては警察に連絡し、適切な処理を委ねる。
- (ウ) お金を持っていることを確かめ、宿泊させる。
- (エ) 最寄りの病院に連絡し、引き取ってもらう。

【問題 16】 足を骨折したお客様から、「ホテルに宿泊して、近くにある病院に通院したい」と問い合わせがあった。そのときの対応として、最も適切なものを選びなさい。

- (ア) 同伴者の方の宿泊をお願いする。
- (イ) ホテルのスタッフが病院まで無料で送迎するサービスをする。
- (ウ) ホテルのスタッフが有料で病院まで送るのであれば、宿泊を許可する。
- (エ) ホテルは病院ではないので、宿泊を断る。

【問題 17】 レストランで食事中、ご年配のお客様が急に体調を悪くし、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。

- (ア) あまり動かさないようにして、救急車を呼ぶ。
- (イ) すぐにホテルのスタッフが担架で玄関まで送り、救急車を待つ。
- (ウ) 最寄りの病院に連絡し、できるだけ早く医師に来てもらう。
- (エ) 状況が分かるまでお客様に触れず、お客様の自然回復を待つ。



【問題 18】ホテルのバリアフリーについての記述として、不適切なものを選びなさい。

- (ア) 改修工事を行う場合は、使いやすさよりもホテルのグレードを意識した洗練されたデザインにこだわるのが重要である。
- (イ) 改修工事なども必要であるが、まずは「声かけ」などの心からのサービスを充実させることが大事である。
- (ウ) 改修工事を行う場合は、実際の状況を想定して行うことが重要である。
- (エ) 高齢者だけでなく、身体の不自由な方、視覚障害者の方、聴覚障害者の方のことも考えた設計にすべきである。

【問題 19】盲導犬を伴ったお客様が来館された場合の対応として、適切なものを選びなさい。

- (ア) 他のお客様のことを考え、丁寧に入館をお断りした。
- (イ) トラブルを未然に防ぐため、スタッフが他のお客様に留意するようにした。
- (ウ) 犬の排泄物の処理と鳴き声について、他のお客様に迷惑がかからないかを何度も確認した。
- (エ) 犬は衛生的に疑問があるので、レストランの利用だけは遠慮してもらえるように依頼した。

【問題 20】「今、チェックインをしたが、案内された客室が気に入らない」と身なりがよくない宿泊客からルーム・チェンジの申し出があった。この際の対応として、適切なものを選びなさい。

- (ア) 客室に問題があるわけがないので、満室を理由に強硬に断った。
- (イ) 客室に問題があったものの、お客様の身なりがよくなかったので断った。
- (ウ) 外見から判断し、変更を断るように仕向けるため、料金が増えることを伝え、一番料金が安い客室を案内した。
- (エ) どのような点が気に入らないのかなど、お客様の話を聞いたうえで、同料金の他の客室を見てから判断していただいた。

※接客分野の「外客接客」、「障害者・高齢者の対応」以外の項目では、場面設定問題が多くなります。

旧要項接客分野：「接客の理念・基本方針を問う問題」が多く出題されていました。

→新要項接客分野：「場面における行動を問う問題」が多く出題されるようになります。

また、「苦情処理に関する知識」の項目が、関連知識分野より接客分野に移動しました。

---



---

## 料飲分野

---



---

新規項目：料理（食材を含む）と飲料に関する知識…「日本・中国料理の歴史、食材、調理法等」

宴会部門の業務とサービスに関する知識…「弔事（法要・社葬）の関連知識」

テーブルマナーに関する知識…「日本料理、中国料理のテーブルマナー」

【問題 21】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 22】法要の際に使用される「献杯」の意味として、適切なものを選びなさい。

- (ア) 故人の業績をたたえること
- (イ) 主催者が会食を設けること
- (ウ) 参加者から花をささげてもらうこと
- (エ) 故人に敬意を表して盃をささげること

【問題 23】日本料理のテーブルマナーとして、「手にもってはいけない器」を選びなさい。

- (ア) 茶碗
- (イ) 汁物のお椀
- (ウ) 刺身の小皿
- (エ) 天つゆの器

【問題 24】中国料理のテーブルマナーとして、適切なものを選びなさい。

- (ア) ターンテーブルは可能な限りたくさん回す。
- (イ) 料理を取るときと食べるときは、皿を手を持たない。
- (ウ) テーブルを囲む場合、男性が先に座る。
- (エ) 出口に一番近い広い席が主賓席である。

※料理（食材を含む）と飲料に関する知識…「日本・中国料理の歴史、食材、調理法等」の項目は、今まで 1 級の出題範囲でした。新要項においては、2 級でも出題されるようになります。

---

---

## 宿泊分野

---

---

新規項目：旅行業との連携に関する知識…「予約システムに関する知識（PMS、GDS など）」

【問題 25】ホテル基幹システム（管理システム）を使用することで、処理できる業務として、不適切なものを選びなさい。

- (ア) 宿泊予約とその処理
- (イ) チェックイン処理
- (ウ) 部屋での FAX 利用
- (エ) 宴会料金やレストランの部屋付け清算処理

【問題 26】チェーン契約を結んでいるホテル間の、IT オンライン化システムに関する説明として、適切なものを選びなさい。

- (ア) システムを導入したホテル間の専用宿泊予約システムのことで、他のネットワークにつなげることはできない。
- (イ) IT のオンライン化されたホテル間では、顧客情報を一括管理することができるが、その他の情報は管理することはできない。
- (ウ) システムを保有しているか否かを問わず、あらゆるホテルの施設情報から顧客情報まで管理することができる。
- (エ) システムを保有すれば、チェーンホテルなどに属さない独立系ホテルがグループを成して、顧客管理にも利用できる。

【問題 27】 ホテル宿泊予約における「グローバル・ディストリビューション・システム」の原形として、適切なものを選びなさい。

- (ア) 航空業界におけるチケット予約のオンライン受注システム
- (イ) 旅行業界におけるクーポン発券システム
- (ウ) 銀行業界における預金システム
- (エ) 海運業界における気象状況の変化を予測するシステム

【問題 28】 「ポータルサイト予約」に関する説明として、適切なものを選びなさい。

- (ア) ホテル独自に開発した宿泊予約システムのことである。
- (イ) ポータルサイトは自社運営するホテルが大多数である。
- (ウ) 宿泊希望者は、ポータルサイトを確認しホテルへの直接の電話あるいは FAX で宿泊予約をする仕組みである。
- (エ) 一人ごとあるいは月ごとに定額の送客手数料をサイト運営会社がホテルに請求する仕組みである。

## 語学分野

新規項目：業務上での会話理解…「アジア圏の言語（挨拶程度）」

【問題 29】 次の韓国語「죄송합니다」の日本語訳として、適切なものを選びなさい。

- (ア) ありがとうございました。
- (イ) 申し訳ございません。
- (ウ) またどうぞお越しくださいませ。
- (エ) レストランはあちらです。

【問題 30】 「少々お待ちください」を中国語表現で表したものとして、適切なものを選びなさい。

- (ア) 是的
- (イ) 请等一下
- (ウ) 对不起
- (エ) 好的

## その他関連分野

新規項目：プロトコルに関する知識…「外客接遇の基本マナー」、「ドレスコード」

ホテル関連法令に関する知識…「個人情報保護法」、「バリアフリー新法」

宿泊業及び観光業の歴史に関する知識…「宿泊業及び観光業の動向」

環境問題対策…「廃棄物の削減、省エネルギー、省資源」

マーケティング…「ホテルにおけるマーケティングの定義」、「ホテルのイベント戦略」、  
「ホテルの広報と広告宣伝」「ホテルブランドの意義」

ホテルにおける IT の活用…「ホテルにおける IT 活用について」、「用語知識」

宿泊業及び観光業に関する情勢…「宿泊業及び観光業に関するニュース（政治・経済・国際情勢）」

【問題 31】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 32】外国人のお客様をエレベータに乗せる際の最上位者の位置として、適切なものを選びなさい。

- (ア) 入り口から見て左側の奥
- (イ) 入り口から見て右側の奥
- (ウ) 入り口から見て左側の前側
- (エ) 入り口から見て右側の前側

【問題 33】ドレスコードの組み合わせに関する記述として、適切なものを選びなさい。

- (ア) 男性の昼の正礼装－ホワイトタイ
- (イ) 男性の夜の準礼装－ブラックタイ
- (ウ) 女性の準礼装－イブニングドレス
- (エ) 女性の略礼装－アフタヌーンドレス

【問題 34】宴席に即したドレスコードに関する記述として、適切なものを選びなさい。

- (ア) レストランでのカジュアルな女性の服装は、ショートパンツにミュールである。
- (イ) レストランでのフォーマルな男性の服装は、ディナースーツである。
- (ウ) 正餐宴席の昼間の男性の略礼装は、ホワイトタイである。
- (エ) 正餐宴席の昼間の女性の正礼装は、イブニングドレスである。

【問題 35】個人情報保護するための行動として、不適切なものを選びなさい。

- (ア) 資料、書類、パソコンやパソコンディスクの管理には細心の注意を払う。
- (イ) パソコン画面が第三者の目に触れないように設置する。
- (ウ) 個人所有のパソコンにお客様の情報を入力してはならない。
- (エ) 個人情報を取り扱っている部署へ外来者が入退室する際は室外で見張る。

【問題 36】バリアフリー新法の前進法令として、適切なものを選びなさい。

- (ア) 「ハートビル法」と「交通バリアフリー新法」
- (イ) 「人権擁護法」と「身障者対策法」
- (ウ) 「ハートビル法」と「人権擁護法」
- (エ) 「交通バリアフリー法」と「身障者対策法」

【問題 37】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なさい。

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

【問題 38】高齢者や身障者等の移動や施設の利用を円滑にするための法令として、適切なものを選びなさい。

- (ア) バリアフリー新法
- (イ) コンダクターフリー法
- (ウ) 権利章典
- (エ) 人権新法

【問題 39】ホテルの廃棄物対策の具体例として、不適切なものを選びなさい。

- (ア) ゴミの分別回収
- (イ) 堆肥に転換した生ゴミの再利用
- (ウ) 詰め替え式シャンプーの利用
- (エ) アイドリングストップの導入

【問題 40】ISO14001に関する説明として、不適切なものを選びなさい。

- (ア) 製品の製造において地球規模の環境を保全することを目的としている。
- (イ) 地球保全と汚染の予防、持続可能な経済社会の実現を目差す組織体の参画を促す方策の一つとして注目されている。
- (ウ) スイス・ジュネーブに本部を置く非政府組織が制定する国際標準規格の一つである。
- (エ) 参画する組織体は環境保全に対する取り組みを文章化する必要がある。

【問題 41】「ビジット・ジャパン・キャンペーン」の活動に関する記述として、適切なものを選びなさい。

- (ア) 国土交通省は単独で魅力的な観光交流空間づくりを行うこととした。
- (イ) 重点対象マーケットをアジアとし、広報活動やマスコミ関係者の招聘などを行った。
- (ウ) 「WELCOME! NIPPON」のスローガンとロゴマークを策定した。
- (エ) 観光案内所や外国語表記の整備や観光情報を入手できるポータルサイトの整備を行った。

【問題 42】日本のホテル業界における近年の動向として、不適切なものを選びなさい。

- (ア) 外資系ホテルの進出が目立つ。
- (イ) ビジネスホテルは減少傾向にある。
- (ウ) 国土交通省の「観光白書」によると、ホテルの客室数は増加傾向にある。
- (エ) 今後もチェーンホテルの地方進出は進むと見られている。

【問題 43】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では、包括的・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 44】現在の「マーケティング」の捉え方に関する記述として、適切なものを選びなさい。

- (ア) 消費者が満足する製品を作り、価格設定を高くし、有効な流通経路を通して販売する。
- (イ) 情報化時代に適応したドメスティックな視点に立たねばならない。
- (ウ) 時代の流れを読み、新たな需要を自ら提案し、作り出し、その結果として顧客を創造する。
- (エ) 企業の生産する製品やサービスを、いかに効率的に多数販売するかの「製品志向」を意味する。

【問題 45】EJ マッカーシーが提唱するマーケティングの重要な構成要素である「4つのP」として、不適切なものを選びなさい。

- (ア) POINT
- (イ) PRICE
- (ウ) PROMOTION
- (エ) PRODUCT

【問題 46】ホテルイベントの開催目的として、不適切なものを選びなさい。

- (ア) 売上増加や集客増進
- (イ) 知名度やイメージの高揚
- (ウ) 新規客の開拓や顧客の拡大・固定化を図る
- (エ) 日常業務のマンネリ化防止

【問題 47】ホテルの広告宣伝と広報に関する説明として、適切なものを選びなさい。

- (ア) TV、新聞、雑誌などの媒体を利用した広告宣伝は多額な費用がかかり、説得性は弱い。
- (イ) 一般的なホテルでも売上高の 10%を広告宣伝費に費やすため、広告宣伝の結果は非常に重要視される。
- (ウ) 広報とは各種媒体に自ホテルのイベントや望ましい記事を安い料金で掲載してくれるよう依頼する情報提供活動である。
- (エ) 広報の重要な活動の一つとして、ホテル顧客向けの PR 誌や社内広報などが挙げられる。

【問題 48】「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、最も適切なものを選びなさい。

- (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) 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 49】IT をホテル(独立型ホテル・ホテルグループを問わず)に導入することにより期待される効果として、不適切なものを選びなさい。

- (ア) 電話による予約
- (イ) サービスの一貫性
- (ウ) 客室清掃の効率化
- (エ) 同グループの他ホテルの販売

【問題 50】 ホテルが「高速インターネットアクセス」をサービスの一環として導入する意義として、不適切なものを選びなさい。

- (ア) ホテル内からいつでも E メールなどを発信することができる。
- (イ) ミーティングルームへの導入で「ネット会議」が可能になる。
- (ウ) 多彩なチャンネルの BGM を放送することができる。
- (エ) 近隣の観光施設や道路地図などの情報を入手しやすくなる。

【問題 51】 一般家庭はもちろん、企業のオフィス、工場や研究施設等のような広さでも一施設内程度の規模で用いることができるコンピュータネットワークの名称として、適切なものを選びなさい。

- (ア) ADSL
- (イ) LAN
- (ウ) USB
- (エ) URL

【問題 52】 物品販売の売上実績を集計する手法で、「販売時点情報管理」と呼ばれるシステムの名称として、適切なものを選びなさい。

- (ア) POS
- (イ) Suica
- (ウ) ADSL
- (エ) ATM

【問題 53】 「QR コード」についての記述として、適切なものを選びなさい。

- (ア) 導入は簡単だが、維持コストが非常にかかる。
- (イ) 導入には QR コード専用の機械が必要である
- (ウ) 携帯電話のカメラ機能等で簡単に読み取ることができる。
- (エ) 一般的には使用されていない。

【問題 54】 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

【問題 55】 フランスのガイドブック「ミシュラン」において、「ホテルの快適度」を評価する表示として使用されているマークとして、適切なものを選びなさい。

- (ア) 星
- (イ) ナイフ・フォーク
- (ウ) ベッド
- (エ) ファサード

※ホテルにおける IT の活用…「ホテルにおける IT 活用について」、「用語知識」の項目では、IT に関する情勢（時事問題）や時事用語などが出題されます。

宿泊業及び観光業に関する情勢…「宿泊業及び観光業に関するニュース」の項目では、観光やホテルに関する時事問題が出題されます。

新要項追加問題

ホテル実務技能認定試験 2級 解答

問題番号	解答	問題番号	解答
接客		語学	
【問題 1】	ア	【問題 29】	イ
【問題 2】	イ	【問題 30】	イ
【問題 3】	ア	関連知識	
【問題 4】	ア	【問題 31】	ウ
【問題 5】	エ	【問題 32】	ア
【問題 6】	ウ	【問題 33】	イ
【問題 7】	エ	【問題 34】	イ
【問題 8】	イ	【問題 35】	エ
【問題 9】	ア	【問題 36】	ア
【問題 10】	ア	【問題 37】	イ
【問題 11】	ウ	【問題 38】	ア
【問題 12】	ア	【問題 39】	エ
【問題 13】	ア	【問題 40】	ア
【問題 14】	エ	【問題 41】	エ
【問題 15】	イ	【問題 42】	イ
【問題 16】	ア	【問題 43】	ウ
【問題 17】	ア	【問題 44】	ウ
【問題 18】	ア	【問題 45】	ア
【問題 19】	イ	【問題 46】	エ
【問題 20】	エ	【問題 47】	エ
料飲		【問題 48】	ア
【問題 21】	エ	【問題 49】	ア
【問題 22】	エ	【問題 50】	ウ
【問題 23】	エ	【問題 51】	イ
【問題 24】	イ	【問題 52】	ア
宿泊		【問題 53】	ウ
【問題 25】	ウ	【問題 54】	ア
【問題 26】	エ	【問題 55】	エ
【問題 27】	ア		
【問題 28】	エ		

サーティファイ  
ホテル実務能力認定委員会

©CERTIFY Inc. 2008 禁無断転載複写