

しけんもんだい

試験問題

ぎょうむ

1. フロント業務

もんだい 問題1 宿泊契約は、宿泊施設が宿泊の申し込みを受け付けたときに成立する。

もんだい 問題2 日本人のお客様がチェックインするときは、必ず身分証明書の提示を求め、本人確認をしなければならない。

もんだい 問題3 宿泊のお客様が到着したら、時間に關係なく直ちにチェックインの手続きをしなければならない。

もんだい 問題4 お客様が予約した客室を宿泊施設の判断でアップグレードするときは、お客様の了解を得なくてもよい。

もんだい 問題5 フロントでお客様にルーム・キーとルーミングカードを手渡すときは、氏名と部屋番号を確認する。

もんだい 問題6 クレジットカードで決済する場合は、カード手数料を上乗せして請求してもよい。

2. 企画・広報業務

もんだい 問題7 日本のホテルにおいて、レベニューマネジメントを行い、日々の料金を調整することは禁止されている。

もんだい 問題8 宿泊と交通の料金を組み合わせたパッケージ商品のことをラックレートという。

もんだい 問題9 メタサーチでは、様々なウェブサイトに掲載されている客室の宿泊料金を比較しながら選ぶことができる。

もんだい 問題10 宿泊予約のときに得た個人情報は、お客様の了解を得ていれば、ダイレクトメールの送付に利用してよい。

もんだい 問題11 有名人が食事に來たので、許可なくスマートフォンで撮影し、ホテルのウェブサイトにアップした。

もんだい 問題12 ウェブ上で公開されている写真であれば、許可なく自社の宣伝用の素材として使用することができる。

3. 接客業務

もんだい きやくさま えしゃく つね ど いじょうじょうたい かたむ
問題1 3 お客様に会釈をするときは、常に45度以上上体を傾けなければならない。

もんだい きやくさま ちが きやくさま しんろ さ いちど た ど えしゃく
問題1 4 お客様とすれ違うときは、お客様の進路を避け、一度立ち止まって会釈する。

もんだい きやくさま しつもん ばしょ しめ わ ひとさ ゆび ほうこう しめ
問題1 5 お客様に質問された場所を示すときは、分かりやすいように、人差し指で方向を示す。

もんだい はな ふん いき だ しごとちゅう そうしょくひん
問題1 6 華やかな雰囲気を出すために、仕事中イヤリングやネックレスなどの装飾品をできるだけ
み つ
たくさん身に着ける。

もんだい お き つ て よご ひろ
問題1 7 ゴミが落ちているのに気が付いても、手が汚れるので拾わないで、そのままにしておく。

もんだい にもつ あず きょううひん こわ かくにん あず
問題1 8 クロークで荷物を預かるときは、貴重品や壊れやすいものがないか確認してからお預かりする。

4. レストランサービス業務

もんだい しょくもつ きやくさま たい じょうほう つた しょくさい
問題1 9 食物アレルギーのあるお客様に対しては、キッチンにその情報を伝え、アレルギー食材を
ていきょう 提供しない。

もんだい きやくさま ちゅうもん こえ だ ふくしょう かくにん
問題2 0 お客様が注文したメニューは、声を出して復唱し確認する。

もんだい りょうり ていきょう かみざ かた だ
問題2 1 お料理を提供するときには、上座の方からお出しする。

もんだい まえ きやくさま つか のこ つぎ きやくさま
問題2 2 前のお客様が使わなかつたフォークやナイフは、そのままテーブルに残し、次のお客様にも
しよう 使用する。

もんだい ぜんせききんえん きやくさま きぼう きつえん
問題2 3 レストランが全席禁煙でも、お客様が希望すれば喫煙させてもよい。

もんだい ちい こさまづ きやくさま こどもよう いす じゅんび
問題2 4 小さなお子様連れのお客様には、子供用の椅子の準備をしておく。

5. 安全衛生・その他基礎知識

もんだい じゅうぶんようどく
問題2 5 ノロウイルスは、アルコールで十分消毒できる。

もんだい こうねつ たいちょありょう からら しゅっきん
問題2 6 高熱などの体調不良のときでも、必ず出勤しなければならない。

もんだい かんない お もの み じぶん たいせつ ほかん
問題2 7 館内で落とし物を見つけたときは、自分で大切に保管する。

もんだい さいがい そな ていきてき くんれん さんか きやくさま ゆうどうほうほう かくにん ひつよう
問題2 8 災害に備えて、定期的な訓練に参加し、お客様の誘導方法などについて確認しておく必要が
ある。

もんだい ひと とお ひじょうかいだん ひじょう じ ひつよう しょくりょう みず なら
問題2 9 いつも人が通らない非常階段には、非常時に必要な食料や水を並べておく。

もんだい さいがいはっせい じ かいだん つか ひなんゆうどう
問題3 0 災害発生時には、エレベーターでなく階段を使って避難誘導する。

実技試験 フロント、接客、レストランサービス

このカードを2分間、声を出さずに読んでください。

その後、試験官がこのカードに書いている内容について、3問、質問します。

ホテルのスタッフになったつもりで、大きな声で、はっきりと笑顔で答えて下さい。

このカードを見ながら答えて下さい。

(カード)

○総客室数 (200室)

○客室タイプ シングル (50室) ・ツイン (100室)

ダブル (30室) ・スイート (20室)

内、喫煙ができる部屋は、シングル20室、ツイン10室

○チェックイン 14:00~

○チェックアウト ~11:00

○レストラン 3か所

カジュアルダイニング 7:00~22:30

中華料理 11:00~22:00

日本料理 7:00~10:00

11:00~15:00

18:00~22:00

☆カジュアルダイニングのメニュー

サーモンのムニエル、ステーキ、ビーフシチュー、ハンバーガー

☆中華料理のメニュー

チンジャオロース、ユーリンチー、焼き餃子、車エビのXO醤炒め

☆日本料理のメニュー

にぎり寿司盛合わせ、天ぷら盛合わせ、すき焼き、しゃぶしゃぶ、

うな重、とんかつ、蕎麦

○ルームサービス

なし

○館内施設・サービス

会議室 (3室、各定員30名)、駐車場 (100台)

スポーツジム・プール (無料)

JR日本駅から徒歩15分・車で3分

ショッピングモール・免税店 (徒歩10分)

営業時間 10:00~21:00まで

○最寄駅・空港

○近隣の観光スポット

実技試験 企画・広報

このカードを1分間、声を出さずに読んでください。

記載された質問の回答を聞くので、カードを見ながらお答えください。

(カード)

○ウェブサイトで雪を使ったアクティビティを外国人に紹介するために

下の写真を使おうと思います。



【質問】

○外国人の旅行者に向けて紹介する写真として、

気をつけないといけない点を答えて下さい。