

# ホテル実務技能認定試験

## 3 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3級練習問題	.....	5

#### 注意事項

ホテル実務技能認定試験3級は、平成19年7月から新要項に基づいた試験となりました。

3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30問を掲載しています。なお、本試験出題数は70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

2級 ※ 平成19年度第2回（平成20年1月実施）より改定			
	改定後		改定前
要項	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。	要項	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。
形式	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）	形式	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
出題数	90問	出題数	約100問
時間	90分	時間	120分

3級 ※ 平成19年度第1回（平成19年7月実施）より改定			
	改定後		改定前
要項	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。	要項	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。
形式	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）	形式	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）
出題数	70問	出題数	約100問
時間	60分	時間	90分

※詳細はサ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。  ※旧範囲の関連知識から移動  ※以前は1級のみで出題  法要・社葬など
	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	
1-3	場面、客に応じた言葉遣いに関する知識				
	接客用語	○	×		
	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	○	×		
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				
	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				
	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	○	○		
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	○	○		
2-4	宴会部門の業務とサービスに関する知識				
	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	○	○		
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	○	○		
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

## 接客分野

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

【問題 1】 あなたは、メインロビーで夫婦のお客様の接客中に、男性のお客様から「ちょっとすみません」と声をかけられた。このときの対応として、適切なものとして、適切なものを選びなさい。

- (ア) 「恐れ入りますが、ただいま他のお客様の接客中ですので、少々お待ちいただけますでしょうか」と男性のお客様に願います。
- (イ) 接客している夫婦が宿泊客でなく声をかけてきた男性が宿泊客の場合は、「恐れ入りますが、お泊まりのお客様に呼ばれておりますので」と、男性のお客様を優先する。
- (ウ) 接客している夫婦が顧客でなく声をかけてきた男性が V・I・P の場合は、夫婦に「恐れ入りますが、このまま少々お待ちくださいませ」と言って、男性客のお客様を優先する。
- (エ) 先に接客していた夫婦のお客様の接客が終了するまで、声をかけてきた男性のお客様には特に何も言わない。

【旧問題】 メインロビー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、適切なものを選びなさい。

- (ア) 接客中なのでお待ちくださるよう話す。
- (イ) 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。
- (ウ) 声をかけてきたお客様が V・I・P の場合は、そちらを優先する。
- (エ) 先のお客様の接客が終了するまで黙っている。

【問題 2】 ベルマンであるあなたのもとに、あるとき、「ルームキーを客室内に置き忘れてしまった」というお客様が現れた。そのときの対応として、最も適切なものを選びなさい。

- (ア) 「恐れ入りますが、お客様のお部屋番号とお名前をお聞かせいただけますか」と聞き、客室番号と氏名の確認が取れたら、お客様に同行して客室の開錠をする。
- (イ) 誰に聞かれているか分からないので、氏名を聞くのは控え、客室番号を聞いたらスペアキーをすぐに渡す。
- (ウ) 「お手数ですが、免許証など身分を証明できるものを見せていただけますか」と聞き、住所や勤務先など身元の確認がとれるまでは開錠しない。
- (エ) 再度レジストレーションカードに記入してもらい、成りすましではないか等を確認してからスペアキーを渡す。

【旧問題】 ルームキーを客室内に置き忘れたお客様への対応として、適切なものを選びなさい。

- (ア) 客室番号と氏名の確認がとれたら同行して開錠する。
- (イ) 客室番号と氏名を聞いてスペアキーをすぐに渡す。
- (ウ) 住所や勤務先など身元の確認がとれるまでは開錠しない。
- (エ) 書類に住所、氏名などを記入してもらってからスペアキーを渡す。

※ 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」が多く出題されてきました。

→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。

【問題3】 外国人のお客様のレジストレーションカードへの記載事項として、不適切なものを選びなさい。

- (ア) 氏名
- (イ) 住所
- (ウ) パスポート番号
- (エ) 来日目的

【問題4】 パブリックスペースを歩いているとき、宿泊中らしき外国人女性客に話しかけられた。そのときの対応として、適切なものを選びなさい。

- (ア) お客様の言っていることが分からなかったため、「I don't know」と言って立ち去った。
- (イ) 聞いたことのない難しい英単語を言われたが、自分が理解できるまで何度も繰り返し聞き直して対応した。
- (ウ) 自分一人では不安だったので、近くのスタッフを呼び何人かで解決にあたった。
- (エ) 相手の名前が分からなかったので、最後に「Ma'am」を付け加えて、敬意を表すようにした。

【問題5】 外国人のお客様のチェックイン時の注意点として、適切なものを選びなさい。

- (ア) パスポートのコピーがあればレジストレーションカードに記入していただく必要はない。
- (イ) レジストレーションカードに氏名、連絡先の他にパスポートナンバーを記入してもらう。
- (ウ) クレジットカードナンバーを打ち込ませてもらえば、パスポートナンバーは省略してもよい。
- (エ) レジストレーションカードに記入を依頼する必要があるが、パスポートのコピーを取る際にはお客様の了解を得る必要はない。

【問題6】 外国人のお客様への接客中、言葉が理解できなかったときの対処として、適切なものを選びなさい。

- (ア) 自分の英語力に自信がない場合は、無理せず語学が堪能なスタッフに代わってもらう。
- (イ) 辞書を引き、自分が最大限の努力をしている姿勢を示す。
- (ウ) よく分からなくとも、とにかく流暢に話すように心がける。
- (エ) ここは日本なので、日本語で話すように願う。

【問題7】 外国人のお客様への接客中、言葉が理解できなかったときの対処として、適切なものを選びなさい。

- (ア) まず「I don't know」と言ってから、適切なスタッフに連絡する。
- (イ) 「Please, just moment」と言い、すばやく言葉のできるスタッフに連絡する。
- (ウ) 自分が理解できるまで何度も聞き返し、相手が理解するまで説明し、手振りや身振りは重要であるので、積極的に使用する。
- (エ) お客様の言っていることをすべて正確に把握する必要があるので、辞書を常に携行し、その辞書で言葉の意味を一つ一つその場で調べる。

【問題8】 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する。
- (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 9】 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 10】 高齢のお客様に対する表現の基本として、適切なものを選びなさい。

- (ア) お年寄り
- (イ) ご老人
- (ウ) ご年配の方
- (エ) おじいちゃん、おばあちゃん

【問題 11】 ご年配のお客様を接客するとき、どんな点に気を付けなければならないか、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接する。

【問題 12】 車椅子のお客様が利用しやすいホテル施設に関する記述として、不適切なものを選びなさい。

- (ア) できるかぎり段差を排除した。
- (イ) 車椅子用のトイレをパブリックスペースに設置した。
- (ウ) 車椅子でも利用できる浴室を完備した客室を用意した。
- (エ) 文字放送を見ることのできるテレビを設置した。

【問題 13】 一般的に接遇・介助を必要としているとされるお客様として、不適切なものを選びなさい。

- (ア) 社会福祉関係業務従事者
- (イ) 高齢のお客様
- (ウ) 車椅子を使用しているお客様
- (エ) 乳幼児連れのお客様

---

---

## 料飲分野

---

---

新規追加項目：該当なし

---

---

## 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 14】 IT システムを活用し宿泊予約受注などを機能的に処理するために導入されたシステム名として、適切なものを選びなさい。

- (ア) ホテル互換システム
- (イ) ホテル・チェーン・システム
- (ウ) インターナショナル・ディストリビューション・システム
- (エ) ファックス予約システム



【問題 15】インターネット宿泊予約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) インターネット予約システムとは、旅行会社のホームページにアクセスし、宿泊予約できるシステムのことのみをいう。
- (イ) 予約者が宿泊希望ホテルのホームページにアクセスし、宿泊予約ページから、予約できるシステムのこと。
- (ウ) 旅行代理店や宿泊予約専門サイトを經由した宿泊予約システムのこと、エージェント予約とも呼ばれている。
- (エ) 旅行代理店サイトや宿泊予約専門サイトは、ホテルに対して無償で予約情報を提供するシステムのことをいう。

---

## 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 16】中国から来たお客様に「ありがとうございます」というときの表現として、適切なものを選びなさい。

- (ア) シエシエ
- (イ) カムサハムニダ
- (ウ) メルシ
- (エ) ダンケシェーン

【問題 17】韓国語「オソオセヨ」の意味として、適切なものを選びなさい。

- (ア) ありがとうございます。
- (イ) いらっしゃいませ。
- (ウ) またお越してください。
- (エ) かしこまりました。

---

## 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」

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」

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 18】「握手」のマナーとして、適切なものを選びなさい。

- (ア) 手袋はしたまま握手する。
- (イ) 相手の手を見て、手全体をしっかりと握る。
- (ウ) 下位の人から握手を求めるのは失礼にあたるので避ける。
- (エ) 女性から男性に握手を求めるのは原則的に控える。

【問題 19】「握手」をする際のマナーとして、不適切なものを選びなさい。

- (ア) 手袋はぬいで握手する。
- (イ) 相手の手をしっかり握る。
- (ウ) 自分が男性の場合、女性相手の握手の際は手を軽く握るようにする。
- (エ) 自分が下位に位置していても握手は儀礼であるので、率先して申し出る。

【問題 20】レディーファーストについての記述として、不適切なものを選びなさい。

- (ア) エレベータやドアの出入りは、男性がドアを押さえ、女性が先に行く。
- (イ) 車に乗る際は、男性がドアを開け、女性が先に乗る。
- (ウ) クロークなどでは、男性が女性のコート類の着脱の手助けをする。
- (エ) チェックインの際は、レジストレーションカードの記載事項を読み上げ、記載を助ける。

【問題 21】「ドレスコード」に関する記述として、不適切なものを選びなさい。

- (ア) 宴席の主催者などが「ドレスコード」を指定することもある。
- (イ) 場所や時間帯に合わせて、その場の雰囲気にならざる服装をすることである。
- (ウ) 正礼装のみ昼と夜の区別がつけられている。
- (エ) 「アタイア」と表記する場合もある。

【問題 22】次のうち、個人情報に分類されるものとして、不適切なものを選びなさい。

- (ア) お客様の氏名、住所、電話番号、生年月日、勤務先、家族関係
- (イ) キャッシュカードや顧客組織のナンバー
- (ウ) 宿泊・レストラン・宴会などの現在の利用状況や、過去の利用実績
- (エ) お客様がチェックアウト後に客室に置いてあった雑誌名

【問題 23】近年のホテル産業の動向に関する記述として、適切なものを選びなさい。

- (ア) バブル崩壊以降、新規に開業するホテル数は減少し、ホテルの客室数は年々減り続けている。
- (イ) 外国資本ホテルの日本参入による客室数供給過多が問題視されることを「2007 年問題」と呼ぶ。
- (ウ) 全国的に新規に開業するホテルは豪華ホテルに絞られている。
- (エ) ホテル業界におけるビジネスホテルの割合は、減少傾向にある。

【問題 24】国土交通省が中心となり、外国からのお客様を誘致する運動の名称として、適切なものを選びなさい。

- (ア) VISIT JAPAN
- (イ) WELCOME JAPAN
- (ウ) HAPPY JAPAN
- (エ) PLEASE JAPAN

【問題 25】一般的に週末に開催されるホテルイベントとして、適切なものを選びなさい。

- (ア) 忘新年会プラン
- (イ) 開業記念日フェア
- (ウ) 著名講師による講演会
- (エ) ブライダルフェア

【問題 26】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 27】 次の説明に該当する用語として、適切なものを選びなさい。

近年、バーコードの代わりとして普及しつつあるチップ。流通管理に多く活用されるものだが、ホテル業界においては、備品管理や館内のお客様の場所を特定することなどに利用されている。

- (ア) ICタグ
- (イ) TRON
- (ウ) 電子マネー
- (エ) IPアドレス

【問題 28】 次の説明に該当する書籍名として、適切なものを選びなさい。

1つ星～3つ星でレストランをランク付けするグルメガイドブック。もともとは、ホテルやガソリンスタンドを掲載したドライバーのための無料パンフレットだった。2007年11月に、東京版が日本で発行された。

- (ア) るるぶ
- (イ) ミシュラン
- (ウ) ユースホテルガイド
- (エ) danchu

【問題 29】 ホテルにも導入されつつある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 30】 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

※「宿泊業及び観光業に関するニュース」では、観光やホテルに関する時事問題や用語等が出題されます。

新要項追加問題

# ホテル実務技能認定試験 3級 解答

問題番号	解答
接客	
【問題 1】	ア
【問題 2】	ア
【問題 3】	エ
【問題 4】	エ
【問題 5】	イ
【問題 6】	ア
【問題 7】	イ
【問題 8】	エ
【問題 9】	ア
【問題 10】	ウ
【問題 11】	ア
【問題 12】	エ
【問題 13】	ア
料飲	
なし	
宿泊	
【問題 14】	イ
【問題 15】	イ

問題番号	解答
語学	
【問題 16】	ア
【問題 17】	イ
関連知識	
【問題 18】	ウ
【問題 19】	エ
【問題 20】	エ
【問題 21】	ウ
【問題 22】	エ
【問題 23】	イ
【問題 24】	ア
【問題 25】	エ
【問題 26】	ウ
【問題 27】	ア
【問題 28】	イ
【問題 29】	ア
【問題 30】	ア