

第 16 回

ホテル実務技能認定試験

初 級

※平成 21 年 1 月施行時は、3 級として実施。

筆記試験

【試験時間】 料飲・宿泊科目 : 60 分
料飲科目 : 35 分
宿泊科目 : 35 分

解答時における注意事項

1. 初級は科目別受験制度（料飲科目/宿泊科目）を利用しての受験が可能です。受験科目を確認のうえ、以下のいずれかで解答してください。

料飲・宿泊科目 : すべての問題に解答（問題 1～問題 70）

料飲科目 : 共通科目および料飲科目に解答（問題 1～問題 42）

宿泊科目 : 共通科目および宿泊科目に解答（問題 1～14、問題 43～70）

2. HB の黒鉛筆を使用してください。訂正の場合は、あとが残らないように消しゴムできれいに消し、消しくずを残さないでください。なお、ボールペンや万年筆等で記入した場合は、採点されません。
3. 解答用紙の所定の欄に、級種、会場コード、受験番号を記入しマークしてください。また、会場名、氏名、性別を所定の位置に記入してください。
4. 初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。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	㊞	㊟	㊠	●
---	---	---	---	---

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

料飲・宿泊科目受験者は、共通科目・料飲科目・宿泊科目のすべての問題に解答してください。
料飲科目受験者は、共通科目および料飲科目に解答してください。
宿泊科目受験者は、共通科目および宿泊科目に解答してください。

共通科目

※共通科目は、すべての受験者が解答してください。

接遇分野

【問題 1】 ホテルマンの身だしなみとして、ふさわしいものを選び、 にマークしなさい。

- (ア) Y シャツはこまめにクリーニングに出す。
- (イ) 体臭に気を配り、香水はたっぷりとする。
- (ウ) 爪は親指のみ伸ばす。
- (エ) 男性は短髪にし、髪が長い女性は肩に垂らす。

【問題 2】 次の事例における一般的な対処の仕方として、最も適切なものを選び、 にマークしなさい。

《事例》

3 番テーブルのお客様は当店の顧客であり、いつも自分を指名してくる。最近、他のレストランから異動してきた同僚にそのことを教える必要があるかどうか、また、その顧客を同僚に紹介する必要があるかなどで迷っている。

- (ア) 自分だけを指名してくるので、他の同僚にはその顧客を紹介しない。
- (イ) 顧客には自分の出勤日を伝え、その日においでくださるように伝える。
- (ウ) 顧客の好みの料理や飲み物については、自分だけが知っていればよいので、同僚には特に何も伝えない。
- (エ) サービスは自分だけであるものではないので、できるだけ他の同僚にも顧客を紹介する。

【問題 3】 ホテル内でのマナーとして、不適切なものを選び、 にマークしなさい。

- (ア) 災害時の避難誘導の場合以外は、大声を出さない。
- (イ) 人前で耳打ちや指差しはしない。
- (ウ) 常にチームワークがとれるように努力する。
- (エ) 個人のレベルアップのためには独自の考え方や方法を貫く。

【問題4】 レストランスタッフとして、ランチタイムのサービス中に、日頃お世話になっているお客様が隣の席から話し掛けてきた。なお、現在はランチの時間帯で、レストラン内は非常に混み合っている。このときの対処の仕方として、最も適切なものを選び、 にマークしなさい。

- (ア) お世話になっているお客様なので、少し長めに話した。
- (イ) 現在は混み合っているので、簡単な挨拶だけした。
- (ウ) 現在は混み合っているので、お帰りになる頃を見計らってゆっくり挨拶をすることにし、その旨を伝えた。
- (エ) お客様の話が長くなりそうなので、「ちょっと忙しいので」と言って断った。

【問題5】 電話にて宿泊プランAの予約を受けたお客様から、チェックイン時に、「Bプランを予約したはずだ」と言われた。このときの対処の仕方として、最も適切なものを選び、 にマークしなさい。

- (ア) 「お客様は、間違いなくAを予約されました」と言った後で、プランの変更はできかねる旨を伝えた。
- (イ) メモした紙を見せて、お客様の勘違いであることを主張した。
- (ウ) 予約時の確認状況を伝えた後、空室状況を確認した上でお客様の希望のプランを提供できるようにした。
- (エ) お客様が怒っているなので、まず、総支配人に対応してもらおうことにした。

【問題6】 ロビーのイスの下に貴重品が入っていそうなバッグの忘れ物があった。おそらく、先ほど席を立ったお客様の物と思われる。このときの対処の仕方として、明らかに不適切なものを選び、 にマークしなさい。

- (ア) お客様をすぐ追いかけたが見つからなかったので、貴重品はキャッシャーに預けた。
- (イ) マネージャーに連絡し、一緒に中身を確認したところ、連絡先を見つけたので連絡した。
- (ウ) 記録帳に状況を記載した後、キャッシャーに預けた。
- (エ) お客様は忘れ物にすぐ気が付いてすぐ戻ってくるだろうと考え、それまで自分で責任をもって預かることにした。

【問題7】 ランチタイムに、杖をついた足の不自由な御年輩の方を伴って、ご家族でお食事に見えたお客様に対する席への案内の仕方として、最も適切なものを選び、 にマークしなさい。なお、お客様に要望を聞いたところ、特に希望の席はないという。

- (ア) 出入口に近い席に案内した。
- (イ) 奥のテーブルが空いていたので、騒がしくなく、混雑しない奥の席に案内した。
- (ウ) 丁度、レストラン中央の席が空いたので、その席に案内した。
- (エ) テーブルとテーブルの間隔が狭いが、窓側で見晴らしの良い席に案内した。

【問題 8】 ホテルマンの使用する言葉遣いとして、適切なものを選び、 にマークしなさい。

- (ア) そうですね。
- (イ) 地図はコンシェルジュにあります。
- (ウ) お名前様を頂戴できますか。
- (エ) 佐藤が承りました。

【問題 9】 ホテルマンの使用する言葉遣いとして、適切なものを選び、 にマークしなさい。

- (ア) どうぞ製氷器を使ってください。
- (イ) よろしければ、お連れの方に差し上げてください。
- (ウ) 差し支えなければ、どこでお聞きになったか教えてください。
- (エ) あいにく、そのお日にちは満室でございます。

【問題 10】 上司を特に頼りにしているお客様（顧客）が上司不在時に宿泊に見えた。その帰り際に、「今回の客室清掃に不備があったと〇〇さん（上司）に伝えてくれ」と言われた。このときの対処の仕方として、最も適切なものを選び、 にマークしなさい。

- (ア) 「はい、かしこまりました」と答えたが、伝えると上司に自分のサービスについて報告する必要があるため、客室係には伝え、上司には伝えなかった。
- (イ) お客様は怒っている様子が伺えなかったため、上司と客室係のどちらにも伝えなかった。
- (ウ) 次回の利用につなげるため、お客様の利用の様子を上司と客室係に伝えた。
- (エ) お客様には「はい、かしこまりました」と答え、客室係には伝えたが、上司が困ると判断し、上司には伝えなかった。

語学分野

【問題 11】 「少々お待ちください」を表す中国語として、適切なものを選び、 にマークしなさい。

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

関連知識分野

【問題 12】 ホテルのオフシーズン対策のための営業企画として、不適切なものを選び、 にマークしなさい。

- (ア) 期間限定低価格キャンペーン
- (イ) ワンランクアップの高額グルメ料理企画
- (ウ) リピーター客対象の謝恩招待会
- (エ) チャリティーなどのブランドアップ企画

【問題 13】 「顧客の見たときに映像の提供を行うサービス」を指す用語として、適切なものを選び、

にマークしなさい。

- (ア) ビデオ・オン・デマンド
- (イ) クラウド・コンピューティング
- (ウ) ストリーミング
- (エ) オン・プレミス

【問題 14】 「ハブ空港」の説明として、最も適切なものを選び、 にマークしなさい。

- (ア) 滑走路が放射線状に設計された空港
- (イ) 航空路線網の中心として機能する拠点空港
- (ウ) 大都市に近接した国際空港
- (エ) 24 時間稼働する国際空港

料飲科目

※料飲科目は、料飲・宿泊科目受験者および料飲科目受験者が解答してください。

宿泊科目受験者は、料飲科目には解答せず、宿泊科目に進んでください。

料飲分野

【問題 15】ホテルの料飲部門に関する記述として、適切なものを選び、 にマークしなさい。

- (ア) 料飲部門には、調理部門、サービス部門と購買部門がある。
- (イ) 料飲部門は、別名 M&A 部門と呼ばれることもある。
- (ウ) 料飲部門の営業収入は、宿泊部門とほぼ同じ程度である。
- (エ) 料飲部門は、ディナーショーなどの催物によってホテルのイメージアップに貢献している。

【問題 16】次のイラストの中から「ウォーターピッチャー」として、適切なものを選び、 にマークしなさい。

(ア)



(イ)



(ウ)



(エ)



【問題 17】次の説明文に該当する器具類の名称として、適切なものを選び、 にマークしなさい。

食事が終了した後に、テーブル上に残っているパンくずを取り去るもの。

- (ア) フィンガーボール
- (イ) ダストパン
- (ウ) カクテルクーラー
- (エ) フランベワゴン

【問題 18】前菜によく使用される食材の一つである「フォア・グラ」についての説明として、適切なものを選び、 にマークしなさい。

- (ア) カタクチイワシを塩、オイルで漬けたもの
- (イ) 鴨、ガチョウの肝臓を人工的に肥大させたもの
- (ウ) 西洋松露の一種で、地中に生育する球状のきのこ
- (エ) カスピ海などに生息するチョウザメの卵

【問題 19】 スープの分類で、「ポタージュリエ」の日本語訳として、適切なものを選び、 にマークしなさい。

- (ア) 澄んだスープ
- (イ) スープの総称
- (ウ) 冷製スープ
- (エ) とろみのついた（濃い濁った）スープ

【問題 20】 次の説明文に該当する魚の調理法として、適切なものを選び、 にマークしなさい。

魚に塩、胡椒をして小麦粉をまぶし、バターで焼き上げる。

- (ア) ムニエル
- (イ) フリチュール
- (ウ) マトロット
- (エ) グラタン

【問題 21】 牛のフィレの中で、最も高級とされる部位の名称として、適切なものを選び、 にマークしなさい。

- (ア) フィレミニヨン
- (イ) フィレ
- (ウ) トールヌド
- (エ) シャトーブリアン

【問題 22】 朝の定食の「コンチネンタルブレイクファスト」のメニュー構成内容として、不適切なものを選び、 にマークしなさい。

- (ア) パン類
- (イ) 肉料理
- (ウ) ジュース類
- (エ) コーヒーもしくは紅茶

【問題 23】 フランス料理における「定食」に関する記述として、適切なものを選び、 にマークしなさい。

- (ア) 日本の定食と同じで、いわゆるセットメニューのことである。
- (イ) あらかじめ決められたコース料理のことである。
- (ウ) 献立表の中から一つずつ選べるものである。
- (エ) 一つ一つの料理に値段が決められているものである。

【問題 24】 婚礼の宴席における一般的なフルコース料理のテーブルセッティングの方法に関する記述として、明らかに不適切なものを選び、 にマークしなさい。

- (ア) 料理用のシルバー類は、料理が出される順番に内側からセットする。
- (イ) デザート用のシルバー類は、飾り皿の上方にセットする。
- (ウ) パン皿は、飾り皿の左側にセットする。
- (エ) グラス類は、一般的に、水用、赤・白ワイン用、シャンパン用をセットする。

【問題 25】 アメリカンサービスと呼ばれるテーブルサービスの形態の特徴として、適切なものを選び、 にマークしなさい。

- (ア) お客様の前にセットした皿へ、大皿に盛り付けられた料理をサービススタッフが取り分ける。
- (イ) 料理の仕上げをお客様の目の前のワゴン上で行い、皿に盛り付けてサービスする。
- (ウ) 元卓に並べられた料理からお客様が自由に好みのものを取る。
- (エ) あらかじめ個別の皿に盛り付けられた料理をサービススタッフがお客様へ運ぶ。

【問題 26】 着席時のサービスにおける補助方法として、適切なものを選び、 にマークしなさい。

- (ア) 一番早くテーブルに到着したお客様から順に着席の補助をする。
- (イ) 椅子を動かすときは、動かしたことが分かるように音を立てたほうがよい。
- (ウ) テーブルとお客様の間隔は空けすぎず、握りこぶし一つ分程度空けて、着席してもらう。
- (エ) 左側から椅子に座るという原則を必ず守ってもらう。

【問題 27】 ディナー時の料理やワインのサービス方法として、適切なものを選び、 にマークしなさい。

- (ア) ワインをサービスするときは、最初にホスト役にラベルと味をチェックしてもらう。
- (イ) スープチュリーンからスープをサービスする場合は、レードルに 1 杯のみとする。
- (ウ) パン類は、クロワッサンやバターロールなどをまず勧める。
- (エ) 尾頭付きの魚は、頭部が右側にくるようにサービスする。

【問題 28】 レストランで使用するリネン類の取り扱い方として、適切なものを選び、 にマークしなさい。

- (ア) アンダークロスを敷いた後、テーブルクロスは中心は少しずらすのが好ましい。
- (イ) テーブルクロスを上には掛けるので、アンダークロスは多少しわになるように敷いても構わない。
- (ウ) テーブルクロスは、一般的に、テーブルからの垂れの部分が椅子の座面につく位がちょうどよいとされる。
- (エ) ナプキンは、豪華で装飾的な、折り目の多い折り方が好ましい。

【問題 29】ホテルの宴会場を使用して行われる一般的な催事として、最も不適切なものを選び、 にマークしなさい。

- (ア) 結婚披露宴
- (イ) ディナーショー
- (ウ) 法要
- (エ) ペットショー

【問題 30】次の説明文に該当する挙式のスタイルの名称として、適切なものを選び、 にマークしなさい。

神が選んだ二人の結びつきを神の前で誓い、祝うためのもの。

- (ア) 神前式
- (イ) 仏前式
- (ウ) キリスト教式
- (エ) 人前式

【問題 31】スピリッツの一つであるテキーラの主原料として、適切なものを選び、 にマークしなさい。

- (ア) 大麦麦芽
- (イ) サトウキビ
- (ウ) ブドウ
- (エ) サボテン

【問題 32】次のアルコール類のうち「混成酒」に分類されるものとして、適切なものを選び、 にマークしなさい。

- (ア) ワイン
- (イ) ブランデー
- (ウ) ウイスキー
- (エ) リキュール

【問題 33】カクテルを作る際の主材料のことを表す語句として、適切なものを選び、 にマークしなさい。

- (ア) ベース
- (イ) オリジナル
- (ウ) マテリアル
- (エ) メイン

【問題 34】 高級レストランで食事をする際に心掛けておきたいマナーとして、最も適切なものを選び、

34 にマークしなさい。

- (ア) コート類を着ていくときは、入店時に店に預けずにテーブルまで持って行き、自分で管理する。
- (イ) 食事の途中で席を離れなくすむように、着席前に化粧室を利用する。
- (ウ) 食事をするテーブルは、自分の意志で決めるために、スタッフより前を歩く。
- (エ) 招待を受けてレストランを利用する場合は、周りを気にせず自由に振舞うのが好ましい。

関連知識分野

【問題 35】 次の説明文に該当する食中毒として、適切なものを選び、 にマークしなさい。

食生活の変化により、最近中毒患者数が増加している細菌性病原菌。2～7 日と潜伏期間が長く、腹痛、下痢、発熱などの症状が現れる。あらゆる動物に保菌が見られるが、特に鶏肉による発生が多い。

- (ア) ボツリヌス菌
- (イ) 黄色ぶどう球菌
- (ウ) 腸炎ビブリオ
- (エ) カンピロバクター

【問題 36】 ホテルの衛生指導監督を行っている機関として、適切なものを選び、 にマークしなさい。

- (ア) 厚生労働省健康局
- (イ) 都道府県衛生主管部
- (ウ) 市衛生部または区衛生部
- (エ) 各地域の保健所

【問題 37】 男性のドレスコード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) ホワイトタイ……………夜間正礼装
- (イ) モーニングコート……………昼間正礼装
- (ウ) ダークスーツ……………夜間正礼装
- (エ) ディレクターズ・スーツ……………昼間準礼装

【問題 38】 バリアフリー新法の制定目的として、適切なものを選び、 にマークしなさい。

- (ア) 個人の権利利益を保護すること
- (イ) 障害者の自立支援
- (ウ) 快適な職場環境の形成と促進
- (エ) 公共の福祉

【問題 39】 ホテルの商品特性の三要素といわれる「ACS」に該当しないものを選び、 にマークしなさい。

- (ア) 宿泊機能（設備）
- (イ) 立地
- (ウ) 料理
- (エ) サービス

語学分野

【問題 40】 次の文の空欄に該当する語句として、適切なものを選び、 にマークしなさい。

Is it ? (からいですか?)

- (ア) sour
- (イ) spicy
- (ウ) sweet
- (エ) good

【問】 次の会話文を読んで、【問題 41】、【問題 42】に答えなさい。

W: a waiter G: a guest

W: Are you ready to order?

G: What do you ?

W: Our speciality is Fresh Orange Juice.

G: I'll have that please.

W: OK. .

【問題 41】 会話文の空欄①に該当する語句として、適切なものを選び、 にマークしなさい。

- (ア) recommend
- (イ) prefer
- (ウ) like
- (エ) ready

【問題 42】 会話文の空欄②に該当する「すぐにお持ちいたします」という意味になる文として、不適切なものを選び、 にマークしなさい。

- (ア) We'll be with you in a few minutes.
- (イ) We'll bring your order in about 20 minutes.
- (ウ) Right away.
- (エ) I'll be right back.

宿泊科目

※宿泊科目は、料飲・宿泊科目受験者および宿泊科目受験者が解答してください。

料飲科目受験者は、宿泊科目には解答しないでください。

宿泊分野

【問題 43】 次の説明文に該当する語句として、適切なものを選び、 **43** にマークしなさい。

2 組の知人同士が、隣接または向かい合わせで使用すると便利なように、ルーム・アサインメントされた客室のこと。

- (ア) コネクティング・ルーム
- (イ) デュプレックス・ルーム
- (ウ) ファンクション・ルーム
- (エ) アジョイニング・ルーム

【問題 44】 次の説明文に該当する語句として、適切なものを選び、 **44** にマークしなさい。

総額表示された宿泊料金を税金、サービス料、基本室料に分けること。

- (ア) ブレイクダウン
- (イ) ルーム・レヴェニュー
- (ウ) タリフ
- (エ) コマーシャル・レイト

【問題 45】 ベルマンの出迎え・案内業務として、不適切なものを選び、 **45** にマークしなさい。

- (ア) 待機中は両手を前で軽く組み、両足は少し開き、自然な姿勢を保つ。
- (イ) 車で到着したお客様の荷物は降ろし、個数を確認し、貴重品や壊れ物を持ち、レセプションへ案内する。
- (ウ) 客室へ案内する際は、お客様の 2～3 歩前を歩き、歩調はお客様に合わせる。
- (エ) 入室時は必ずドアをノックし、空室であることを確認してから、客室のドアを開ける。

【問題 46】 クローク係の業務として、適切なものを選び、 **46** にマークしなさい。

- (ア) ハンガー用に使用するタグを含め、タグは 2 枚一組となっているため、常に番号の組み合わせをチェックする。
- (イ) 受け取りに来ないままの荷物や持ち主不明の荷物で、2 週間を経過した物は、すべて廃棄処分にする。
- (ウ) クロークルーム内にある預かり物の整理整頓方法は、各クローク係の判断で決めるとよい。
- (エ) 宴会や会議などのお開き時は多忙となるが、部外者が入ると手順が狂うため、他セクションへのヘルプ要請は行わない。

【問題 47】 団体客の受け入れに関する記述として、適切なものを選び、 にマークしなさい。

- (ア) お客様同士で勝手にルーム・チェンジしたときは、常に当初の客室に戻っていただく。
- (イ) レジストレーション・カードは団体の大小にかかわらず、出発までに全員に記入していただく。
- (ウ) 一般的に、添乗員が同行している団体には、有料団体客の人数によりコンダクター・フリーが適用される。
- (エ) 団体客到着後、各客室への荷物のデリバリーが終了したら、客室別の荷物の個数記録は不要である。

【問題 48】 ホテル側の都合でお客様にルーム・チェンジをお願いする場合の留意点として、不適切なものを選び、 にマークしなさい。

- (ア) 滞在客室の故障が原因でルーム・チェンジをお願いする場合は、十分なお詫びをした上で、できるだけ現在の客室よりも上等な客室を同料金で用意する。
- (イ) 予約の段階から連泊で同じ客室が確保できずに、ルーム・チェンジを行わなければならない場合は、その当日までお客様が希望する客室の確保に努める。
- (ウ) 前泊者からの申し出で、エクステンションを受けてしまった客室が、当日よりブロック指定してある場合は、どちらのお客様を優先するか上司の判断を仰ぐ。
- (エ) お客様に荷物をまとめてくれるよう依頼してあるにもかかわらず、荷物がバラバラで、お客様が不在の場合は、ベルマンが代行して荷物をまとめてルーム・チェンジをする。

【問題 49】 メイクベッドやターン・ダウンの作業方法や手順として、適切なものを選び、 にマークしなさい。

- (ア) ピローが2種類ある場合は、パンヤを上にし、フェザーが下にくるようにする。
- (イ) 使用済みのリネン類は、そのまま廊下に出し、リネン業者やランドリー系の回収を待つ。
- (ウ) ターン・ダウン・サービスにおけるツインベッドのオープン・ベッドでは、お互いのベッドの内側に向かった側のベッドの衾をオープンする。
- (エ) 使用済みのシーツをベッドからはがす場合は、時計やアクセサリなどの巻き込みに注意する。

【問題 50】 インターネット予約に関する記述として、最も適切なものを選び、 にマークしなさい。

- (ア) インターネット宿泊予約は、ビジネスや個人旅行での宿泊予約によく利用され、現在では、予約方法の主流の一つになりつつある。
- (イ) 旅行会社経由の宿泊予約と比較すると、自社ホームページ経由の宿泊予約は、手数料の割合が高い。
- (ウ) インターネット経由での客室販売は、残室状況に応じた販売には有効でない。
- (エ) インターネット宿泊予約サイトは、すべて販売客室の仕入を各々独自に行っている。

【問題 51】 宿泊予約のキャンセル業務に関する記述として、最も適切なものを選び、 にマークしなさい。

- (ア) キャンセル処理の済んだ予約カードは、破棄し、保管しない。
- (イ) すべてのホテルは、キャンセル料の請求業務を厳格に実施している。
- (ウ) 深夜になっても到着予定時間の連絡がない未着の予約に対しては、ホテル側の判断でキャンセル扱いにする場合がある。
- (エ) 一般的に、到着日前日の団体予約のキャンセル料率は、人数に関係なく同率となる。

【問題 52】 「ルーミング」の意味として、適切なものを選び、 にマークしなさい。

- (ア) 部屋付け
- (イ) 宿泊日報
- (ウ) 宿泊登録
- (エ) 部屋割り

【問題 53】 チェックアウト時の注意点として、適切なものを選び、 にマークしなさい。なお、「鍵」とは、シリンダー式の鍵を指すものとする。

- (ア) 出発予定日に料金が未精算で、客室に荷物がなく鍵が返却されていない場合は、Skipper の可能性を考慮する。
- (イ) 出発予定日のチェックアウト時間をすぎても、「Do not Disturb Card」がドアノブに掛かっている場合は、夕方までお客様との連絡を避けた方がよい。
- (ウ) 鍵の返却がないが、料金が精算されており、荷物が無い場合は、予備の鍵により同日の新たなお客様に客室を販売してよい。
- (エ) 個人払いでなく、全額会社払いの精算業務では、鍵を返却してもらえば、お客様からサインをしてもらう必要はない。

【問題 54】 貴重品預かりの預かり物の種類として、不適切なものを選び、 にマークしなさい。

- (ア) 現金
- (イ) 生鮮食品
- (ウ) 株券
- (エ) 宝石

【問題 55】 総客室数が 180 室のホテルで、当日利用客室数が 135 室のとき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。

- (ア) 70%
- (イ) 75%
- (ウ) 123%
- (エ) 133%

【問題 56】 ルームチャージ 25,000 円のツイン・ルームに 2 人で 1 泊宿泊した。このときの消費税、サービス料（10%）を含んだ支払総額として、適切なものを選び、 にマークしなさい。

- (ア) 26,500 円
- (イ) 27,500 円
- (ウ) 28,875 円
- (エ) 30,250 円

【問題 57】 次の事例におけるホテルからお客様への返金額として、適切なものを選び、 にマークしなさい。なお、両替手数料は不要とする。

《事例》

お客様から、1,000 ドルを日本円に両替してほしいと要望があった。
 お客様は、両替後、そのお金から宿泊料を差し引いた額の返金を希望している。
 宿泊料金は、総額で 25,000 円（消費税・サービス料込）であった。
 外貨交換レートは、1 ドル 98 円である。

- (ア) 77,040 円
- (イ) 73,000 円
- (ウ) 98,000 円
- (エ) 123,000 円

【問題 58】 預かり物で壊れ物に付けるタグの名称として、適切なものを選び、 にマークしなさい。

- (ア) デンジャラス・タグ
- (イ) ブレーク・タグ
- (ウ) フラジル・タグ
- (エ) バリアブル・タグ

【問題 59】 コンシェルジュの業務として、一般的に、不適切と考えられるものを選び、 にマークしなさい。

- (ア) ベビーシッターの手配
- (イ) プロ野球の切符手配
- (ウ) 切手販売
- (エ) 飲食時の同席

【問題 60】 客室の設備や備品、家具類の名称とその説明の組み合わせとして、適切なものを選び、 にマークしなさい。

- (ア) レース・カーテン……………遮光用の厚手のカーテン
- (イ) ベーシン……………化粧用のテーブル
- (ウ) ハンドタオル……………長方形の入浴用のタオル
- (エ) タブ・マット……………浴槽内滑り止め用のマット

【問題 61】 客室のアメニティーや備品類のうち、原則、お客様が持ち帰ってはいけないものを選び、 にマークしなさい。

- (ア) 石鹸
- (イ) 便せん・封筒
- (ウ) 化粧品
- (エ) 浴衣

【問題 62】 旅行会社からの送客に対する代償を表す用語として、適切なものを選び、 にマークしなさい。

- (ア) Commission
- (イ) Coupon
- (ウ) Reservation
- (エ) Agent Tariff

関連知識分野

【問題 63】 旅館業法（ホテル営業）に関する記述として、適切なものを選び、 にマークしなさい。

- (ア) 旅館業法（ホテル営業）の監督省庁は、国土交通省である。
- (イ) 政府登録ホテルは、旅館業法の制約を受けない。
- (ウ) 旅館業法の目的の一つに、公衆衛生を向上することがある。
- (エ) 旅館業法に基づき、室料、サービス料の認可を受けなければならない。

【問題 64】 プロトコル（プロトコール）に基づく席次の基本的な決まりとして、適切なものを選び、 にマークしなさい。

- (ア) 庭を背にした席が上位席となる。
- (イ) 暖炉や絵画を飾った壁が正面に見える席が上位席となる。
- (ウ) 夫婦客の場合は、隣り合わせに配席する。
- (エ) 上席に主夫人、その反対側が主人の席となる。

【問題 65】 ホテルチェーンとそのホテルブランド名との組み合わせとして、適切なものを選び、 にマークしなさい。

- (ア) スターウッドホテル&リゾート・ワールドワイド…………… ホリデイ・イン
- (イ) インターコンチネンタル・ホテルズ&リゾーツ…………… ウェスティン
- (ウ) マリオット・インターナショナル…………… ザ・リッツ・カールトン
- (エ) ハイアット・ホテルズ&リゾーツ…………… シェラトン

【問題 66】 昨今、外資系ホテルチェーンが相次いで日本市場に進出している。管理運営受託契約の効果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) 強力なブランド力を活用した集客効果を発揮できる。
- (イ) グローバル対応のサービスソフトを活用できる。
- (ウ) 経営者がホテル管理のプロでなくともホテルを運営できる。
- (エ) 収入に対する利益率の向上が期待できる。

【問題 67】 「IATA」の日本語名称として、適切なものを選び、 にマークしなさい。

- (ア) 日本旅行業協会
- (イ) 世界保健機関
- (ウ) 国際民間航空機関
- (エ) 国際航空運送協会

語学分野

【問題 68】 「製氷機」を表す英単語として、適切なものを選び、 にマークしなさい。

- (ア) ice bucket
- (イ) ice machine
- (ウ) ice ax
- (エ) ice pail

【問題 69】 次の英文が「かしこまりました」となるように、空欄に該当する語句として、適切なものを選び、 にマークしなさい。

,ma'am.

- (ア) Come in
- (イ) Very well
- (ウ) Right away
- (エ) Certainly

【問題 70】 次の英文の日本語訳として、適切なものを選び、 にマークしなさい。

How late are you open?

- (ア) どのくらいの伝統がありますか。
- (イ) 閉店時間はいつですか。
- (ウ) 開店時間はいつですか。
- (エ) いつから新規開店ですか。

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.2009 禁無断転載複写

第16回

ホテル実務技能認定試験 初級 正答

※平成21年1月施行時は、3級として実施。

	問題番号		正答
共通科目	【問題 1】	1	ア
	【問題 2】	2	エ
	【問題 3】	3	エ
	【問題 4】	4	ウ
	【問題 5】	5	ウ
	【問題 6】	6	エ
	【問題 7】	7	ア
	【問題 8】	8	エ
	【問題 9】	9	エ
	【問題 10】	10	ウ
	【問題 11】	11	エ
	【問題 12】	12	イ
	【問題 13】	13	ア
	【問題 14】	14	イ
料飲科目	【問題 15】	15	エ
	【問題 16】	16	エ
	【問題 17】	17	イ
	【問題 18】	18	イ
	【問題 19】	19	エ
	【問題 20】	20	ア
	【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	ウ
	【問題 27】	27	ア
	【問題 28】	28	ウ
	【問題 29】	29	エ
	【問題 30】	30	ウ
	【問題 31】	31	エ
	【問題 32】	32	エ
	【問題 33】	33	ア
	【問題 34】	34	イ
	【問題 35】	35	エ
宿泊科目	【問題 36】	36	エ
	【問題 37】	37	ウ
	【問題 38】	38	エ
	【問題 39】	39	イ
	【問題 40】	40	イ
	【問題 41】	41	ア
	【問題 42】	42	イ
	【問題 43】	43	エ
	【問題 44】	44	ア
	【問題 45】	45	イ
	【問題 46】	46	ア
	【問題 47】	47	ウ
	【問題 48】	48	エ
	【問題 49】	49	エ
【問題 50】	50	ア	
【問題 51】	51	ウ	
【問題 52】	52	エ	
【問題 53】	53	ア	
【問題 54】	54	イ	
【問題 55】	55	イ	
【問題 56】	56	ウ	
【問題 57】	57	イ	
【問題 58】	58	ウ	
【問題 59】	59	エ	
【問題 60】	60	エ	
【問題 61】	61	エ	
【問題 62】	62	ア	
【問題 63】	63	ウ	
【問題 64】	64	エ	
【問題 65】	65	ウ	
【問題 66】	66	エ	
【問題 67】	67	エ	
【問題 68】	68	イ	
【問題 69】	69	エ	
【問題 70】	70	イ	

共通科目

問題 1

【正答 1 ア】

【解説】Yシャツは清潔なものを着用する。香水はつけない方が好ましい。爪は短く切る。女性の髪は垂らさずにまとめる。

問題 2

【正答 2 エ】

【解説】ホスピタリティーとは、心のこもったおもてなしを意味する。自分一人のみで行うものではなく、スタッフ全員で創り上げるものである。

問題 3

【正答 3 エ】

【解説】他人の意見に耳を傾けることも必要である。

問題 4

【正答 4 ウ】

【解説】混み合っている店内で長時間話さない。日頃お世話になっているお客様の会話を断ったり、簡単な挨拶しかしないというのは失礼である。お客様がお帰りになる頃を見計らって挨拶をするウが最も適切。

問題 5

【正答 5 ウ】

【解説】お客様の言葉を否定しない。念のため、予約状況を確認する必要があるが、食い違いがある場合は、可能な限りお客様の要望をかなえるよう努める。この際、どちらが正しかったかを追究する必要はない。

問題 6

【正答 6 エ】

【解説】貴重品の遺失物管理はキャッシャーやセーフティーボックスで行い、自分で勝手に預からない。貴重品の場合は、責任者同席の上、連絡先を確認しても構わない。

問題 7

【正答 7 ア】

【解説】基本的に、移動距離の少ない出入口に近い席を案内する。

問題 8

【正答 8 エ】

【解説】(ア)「さようございます」が適切。(イ)「あります」は「ございます」あるいは「ご用意がございます」などとするのが適切。(ウ)「お名前様」の「様」が不要。また、名前は物ではないので、「頂戴できますか」は不適切。「お名前をお聞かせいただけますか」などが適切。

問題 9

【正答 9 エ】

【解説】(ア)「どうぞ製氷機をご利用ください」などが適切。(イ)「お連れの方にお渡しいただけますか」などが適切。(ウ)「どこ」は「どちら」などが適切。また、「教えてください」ではなく、「お教えいただけますか」などの尊敬表現にする必要がある。

問題 10

【正答 10 ウ】

【解説】ホテル全体に対するメッセージを、自分の好みや判断で、報告を怠ってはならない。この場合、客室清掃に対する不備なので、上司と客室係に伝えるのが適切。

問題 11

【正答 11 エ】

【解説】(ア)「かしこまりました」の意味。(イ)「ありがとうございます」の意味。(ウ)「申し訳ございません」の意味。

問題 1 2

【正答 12 イ】

【解説】オフシーズンには、各ホテルで低価格で、かつ内容の伴った企画が行われる。高額催事は一般的に、オフシーズンには適さないと考えられている。

問題 1 3

【正答 13 ア】

【解説】オン・デマンドは「要求に応じて」の意味。(イ) ネットワーク上にあるサーバーのサービスを活用することでコンピューター処理のサービス提供を受けることができるというコンピューティング形態のこと。(ウ) マルチメディアデータを受信しながら同時に再生を行う方式のこと。(エ) 「自社運営」の意味。情報システムを利用するときなどに、自社管理下にある設備に機材を設置し、ソフトウェアを配備・運用する形態のこと。

問題 1 4

【正答 14 イ】

【解説】国土交通省が羽田空港のハブ化を国策として検討しており、ホテルマーケットに大きな影響をもつ話題として注目される。なお、ハブ空港では24時間稼働が普通だが、「ハブ空港」という語句の説明とはいえない。

料飲科目

問題 1 5

【正答 15 エ】

【解説】(ア) 購買部門は別に独立している。(イ) F&B もしくはケータリングという。ただし、ケータリングとは、現在は「配膳提供サービス」を意味することが多い。(ウ) 売り上げは一般的に宿泊部門の約2倍に及ぶ。

問題 1 6

【正答 16 エ】

【解説】(ア) ティーポット。(イ) シュガーポット。(ウ) コーヒーポット。

問題 1 7

【正答 17 イ】

【解説】(ア) テーブル上で指を洗うもの。(ウ) シュリンプカクテルという料理に使用するもの。(エ) フランベサービスの際に使用するワゴン。

問題 1 8

【正答 18 イ】

【解説】(ア) アンチョビ。(ウ) トリュフ。(エ) キャビア。

問題 1 9

【正答 19 エ】

【解説】(ア) ポタージュクレール。(イ) ポタージュ。(ウ) ポタージュフロワ。

問題 2 0

【正答 20 ア】

【解説】(イ) ミルクで浸してから油で揚げること。(ウ) ワイン煮のこと。(エ) バターとチーズやパン粉を表面にかけてオーブンで焼き上げること。

問題 2 1

【正答 21 エ】

【解説】フィレは、頭部から見て5つの部位に分けられ、真ん中よりもやや頭よりのシャトーブリアンが最高級とされる。

問題 2 2

【正答 22 イ】

【解説】肉料理または卵料理が付くのは、アメリカンブレイクファストである。

問題 2 3

【正答 23 イ】

【解説】(ア) 日本の定食は一度にまとめて提供されるものである。(ウ) と (エ) は一品料理 (アラカルト) の説明である。

問題 2 4

【正答 24 ア】

【解説】料理が出される順番に、外側から内側へとセットする。

問題 2 5

【正答 25 エ】

【解説】皿盛りサービスとも呼ばれる最もスピーディーなスタイルのサービスである。

問題 2 6

【正答 26 ウ】

【解説】(ア) レディーファーストを心掛ける。(イ) 音は立てない。(エ) 逆からでも臨機応変に対応する。

問題 2 7

【正答 27 ア】

【解説】(イ) レードルの場合、1 杯半から 2 杯程度の分量が適切。(ウ) クロワッサンなどは朝食用である。(エ) 頭部が左側にくるようにする。

問題 2 8

【正答 28 ウ】

【解説】(ア) アンダークロスを敷いた後、テーブルクロスを中心をずらさないようにする。(イ) アンダークロスもしわにならないように敷く。(エ) 衛生上、何度も折り畳むことは避けた方がよい。

問題 2 9

【正答 29 エ】

【解説】一般的に、動物を持ち込むことは、衛生上、避けた方が好ましい。

問題 3 0

【正答 30 ウ】

【解説】(ア) 日本古来の神々に結婚を報告する。(イ) 結婚は前世からの因縁であるという観念に基づき、結婚を先祖に報告する。(エ) 両親や知人の前で結婚を誓う。

問題 3 1

【正答 31 エ】

【解説】(ア) ウイスキーの主原料。(イ) ラムの主原料。(ウ) ブランデーの主原料。

問題 3 2

【正答 32 エ】

【解説】(ア) 醸造酒。(イ) 蒸留酒。(ウ) 蒸留酒。

問題 3 3

【正答 33 ア】

【解説】主となるアルコール類のことで、これにジュースやその他のアルコールなどを加える。

問題 3 4

【正答 34 イ】

【解説】(ア) コート類はクロークに預ける。(ウ) 基本は店側の指示に従う。(エ) 周囲の様子にも気を配る。

問題 3 5

【正答 35 エ】

【解説】カンピロバクターは、最近、ノロウイルスに次いで発生数が多い (感染症情報センター報告)。

問題 3 6

【正答 36 エ】

【解説】各保健所が所轄地域の衛生指導監督を行う。

問題 37

【正答 37 ウ】

【解説】ダークスーツは略礼装である。

問題 38

【正答 38 エ】

【解説】(ア) 個人情報保護法の目的。(イ) 障害者自立支援法の目的。(ウ) 労働安全衛生法の目的。

問題 39

【正答 39 イ】

【解説】一般的にいわれているホテルの商品特性の三要素とは、宿泊機能 : accommodation、料理 : cuisine、サービス : service である。これらの頭文字をとって「ACS」と呼ばれる。

問題 40

【正答 40 イ】

【解説】(ア)「すっぱい」の意味。(ウ)「甘い」の意味。(エ)「おいしい」の意味。ただし、「good」はカジュアルな表現である。

問題 41

【正答 41 ア】

【解説】「What do you recommend?」は「お勧めは何ですか」という場合の決まり文句。

問題 42

【正答 42 イ】

【解説】「20分ほどしたらお持ちします」と言っているイが不適切。

宿泊科目

問題 43

【正答 43 エ】

【解説】(ア) 隣り合った2客室の間に扉があり、どちらの客室からも行き来できる客室。(イ) リビング・ルームの上に中2階のベッドルームがついた特別室(スイート)。(ウ) 会議、宴会、講演会など各種イベントに対応できる多目的に使える客室。

問題 44

【正答 44 ア】

【解説】(イ) 客室売上高率。(ウ) 料金表。(エ) 法人等と契約した宿泊割引料金。

問題 45

【正答 45 イ】

【解説】貴重品や壊れ物は、お客様ご自身で持っていただく。

問題 46

【正答 46 ア】

【解説】(イ) 荷物は持ち主(送り主)に返送する。(ウ) 上司の許可を得た上で、情報の共有を図る。(エ) 状況に応じて他部署にヘルプ(応援)を要請する。

問題 47

【正答 47 ウ】

【解説】(ア) お客様同士で勝手にルーム・チェンジしたときは、添乗員や団体の責任者に確認する。(イ) 大規模団体の場合は、レジストレーション・カードを記入してもらわない場合が多い。(エ) デリバリー終了後も客室別の荷物の個数記録表は必要である。

問題 48

【正答 48 エ】

【解説】お客様の荷物を独断でまとめることは避けなければならない。お客様の帰館を待つか、あるいは客室部門の責任者に立ち会ってもらって運ぶこともある。

問題 4 9

【正答 49 エ】

【解説】(ア) フェザーが上。(イ) 使用済みリネンは放置せず、ランドリーバッグなどに入れる。
(ウ) お互いのベッドの外側を開ける。

問題 5 0

【正答 50 ア】

【解説】Commission 率も低く、残室状況の管理もしやすいインターネット経由の予約は、近年宿泊予約の主流の一つになりつつある。

問題 5 1

【正答 51 ウ】

【解説】(ア) キャンセルされた予約カードも保管する。(イ) 個人客のキャンセル料金については、請求しないホテルも多い。(エ) 団体予約の場合、一般的に、100 人以上の団体かそうでないかでキャンセル料率が変わる。

問題 5 2

【正答 52 エ】

【解説】Room Assignment ともいう。

問題 5 3

【正答 53 ア】

【解説】(イ) ノーティスやメッセージランプを使用して連絡を取る。(ウ) 鍵の返却がないとシリンダー交換をする必要があるため、予備の鍵は使わず、鍵をお持ちのお客様に連絡を取るよう努める。(エ) 確かに利用したという証明や利用額の確認のためサインをいただく。

問題 5 4

【正答 54 イ】

【解説】危険物や生ものは預からない。

問題 5 5

【正答 55 イ】

【解説】 $135 \div 180 = 0.75$

問題 5 6

【正答 56 ウ】

【解説】 $25,000 \times 10\% = 2,500$ (サービス料)
 $25,000 + 2,500 = 27,500$ (サービス料を含んだ金額)
 $27,500 \times 5\% = 1,375$ (消費税)
 $27,500 + 1,375 = 28,875$

問題 5 7

【正答 57 イ】

【解説】 $98 \times 1,000 = 98,000$ 円
 $98,000 - 25,000$ 円 = 73,000 円

問題 5 8

【正答 58 ウ】

【解説】「fragile tag」の「fragile」は「もろい」の意味。

問題 5 9

【正答 59 エ】

【解説】ホテルのスタッフは基本的にお客様に同席しない。

問題 6 0

【正答 60 エ】

【解説】(ア) レース・カーテンは採光用の薄手のカーテンのこと。(イ) ベーシンは洗面器のこと。
(ウ) ハンドタオルは正方形の手拭き用タオルのこと。

問題 6 1

【正答 61 エ】

【解説】基本的に、個別包装の消耗品類は、お客様が持ち帰っても構わない。

問題 6 2

【正答 62 ア】

【解説】コミッションと読み、「送客手数料」と訳されることが多い。

問題 6 3

【正答 63 ウ】

【解説】(ア) 旅館業法(ホテル営業)の監督省庁は厚生労働省である。(イ) 旅館業法ではあらゆる宿泊業を取り締まっている。政府登録ホテルも、当然、旅館業法の制約を受ける。(エ) 室料・サービス料は国際観光ホテル整備法に基づく。

問題 6 4

【正答 64 エ】

【解説】イギリス式、フランス式ともに同じ決まりとなっている。

問題 6 5

【正答 65 ウ】

【解説】(ア) スターウッドホテル&リゾート・ワールドワイドのブランド名例は「ウエスティン」。(イ) インターコンチネンタル・ホテルズ&リゾートのブランド名例は「ホリデイ・イン」。(エ) ハイアット・ホテルズ&リゾートのブランド名例は「グランド・ハイアット」。

問題 6 6

【正答 66 エ】

【解説】総売り上げの数%を経営指導料(Management Fee)として支払うことにより、利益率は低下する。

問題 6 7

【正答 67 エ】

【解説】(ア) JATA。(イ) WHO。(ウ) ICAO。

問題 6 8

【正答 68 イ】

【解説】(ア) 客室に備え付けの「氷入れ」。(ウ) 「ピッケル」。(エ) 「ワインボトルなどを冷やす氷を詰めたバケツ状容器」。

問題 6 9

【正答 69 エ】

【解説】「Certainly」で「かしこまりました」の意味。

問題 7 0

【正答 70 イ】

【解説】「late」は「遅い」の意味。「どのくらい遅くまで開いていますか」の意味。