

ホテル実務技能認定試験 出題範囲

出題分野と項目		初級科目別受験		上級科目別受験		初級	上級
		料飲科目	宿泊科目	料飲科目	宿泊科目		
1. 接客分野							
1-1	ホテル業従事者の資質						
	身だしなみ	○	○	-	-	○	-
	心構え	○	○	-	-	○	-
	ホテルマンの資質	○	○	-	-	○	-
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	○	○	○	○	○	○
	外客接客	○	○	○	○	○	○
	障害者・高齢者の対応	○	○	○	○	○	○
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	○	○	-	-	○	-
	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						
	苦情を受けた時の対応	-	-	○	○	-	○
	苦情の原因と対処法	-	-	○	○	-	○
2. 料飲分野							
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	○	-	○	-	○	○
	日本料理、中国料理の歴史、食材、調理法など	-	-	○	-	-	○
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						
	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	-	-	○	-	-	○
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	-	-	○	-	-	○
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	-	-	○	-	-	○
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	-	-	○	-	-	○

出題分野と項目		初級科目別受験		上級科目別受験		初級	上級
		料飲科目	宿泊科目	料飲科目	宿泊科目		
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	リゼ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	メイル部門の業務とサービスに関する知識						
		メイルの区分け、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	-	○	-	○	○
3-10	旅行業者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)	-	○	-	○	○
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	○	○	○	○	○
4-3	業務上での英語文書理解						
		案内、パンフレット	-	-	○	○	-
		ビジネスレター	-	-	-	-	-

出題分野と項目		初級科目別受験		上級科目別受験		初級	上級
		料飲科目	宿泊科目	料飲科目	宿泊科目		
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	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		○	○	○	○	○
	席次		○	○	○	○	○
	国旗		-	-	○	○	-
5-5	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		○	○	○	○	○
	地域保健法		○	○	○	○	○
	個人情報保護法		○	○	○	○	○
	バリアフリー新法		-	-	○	○	-
	労働基準法、労働者派遣法		-	-	-	-	-
5-6	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		○	○	○	○	○
5-7	環境問題対策						
	廃棄物の削減、省エネルギー、省資源		-	-	○	○	-
5-8	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		-	-	○	○	-
5-9	ホテル業界動向に関する知識						
	ホテルにおけるIT活用について		○	○	○	○	○
	用語知識		○	○	○	○	○
5-10	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)		○	○	○	○	○