

もんだい よんで、ただしいものに「○」、間違ったものに「×」を付けてください。		もん じかん 30問/1時間
＜フロント＞		かいとう 回答
1	しゅくはく けいやく よやく じてん せいりつ 宿泊の契約は予約した時点から成立します。	○
2	にほんじん おきゃくさま みぶんしょうめい ほんにんかくにん おこな 日本人のお客様でも、身分証明と本人確認を行わなければなりません。	○
3	おきゃくさま とうちやく じかんたい かんけい てつづ お客様が到着したら、時間帯に関係なくチェックインの手続きをしなければなりません。	○
4	がわ つごう きゃくさま よやく へや ばあい ホテル側の都合でお客様が予約した部屋のタイプをグレードアップした場合、 おきゃくさま りょうしょう だいじょうぶ お客様からご了承をいただかなくても大丈夫です。	×
5	カードキーやルームキーを渡すとき、お客様の名前と部屋番号を復唱すべきです。	○
6	クレジットカードで請求する際、手数料をUPして請求することが可能です。それ おきゃくさま つた だいじょうぶ をお客様に伝えなくても大丈夫です。	×
か 企画		
7	レベニュー・マネジメントに基づいて客室の管理を行います。	○
8	ラックレートがあるため、日本ではホテルの宿泊料金は毎月調整できないので す。	○
9	メタサーチですべてのホテルの値段が比較できます。	○
10	お客様の同意を得れば、ダイレクトメールを送付しても可能です。	○
11	ゆうめいじん きゃくさま 有名人のお客様がホテルのレストランで食事をしているのを見て、写真を撮影し て、ホテルのホームページに載せました。	×

12	WEB にあった写真 <small>しゃしん</small> をダウンロードして、ホテルの宣伝 <small>せんでん</small> に使用 <small>つか</small> しました。	×
せつきやく 〈接客〉		かいとう 回答
13	会釈 <small>えしゃく</small> は常に45℃以上お礼 <small>れい</small> をしなければなりません。	×
14	お客様 <small>きやくさま</small> とすれ違ったとき、お客様 <small>きやくさま</small> の進路 <small>しんろ</small> をふさがないように会釈 <small>えしゃく</small> であいさつをすべきです。	○
15	華やかな雰囲気 <small>ふんいき</small> を出すため、装飾品 <small>そうしょくひん</small> をいっぱいつけました。	×
16	道案内 <small>みちあんない</small> のときは、わかりやすいように、人差し指 <small>ひとさしゆび</small> で方向 <small>ほうこう</small> を示 <small>しめ</small> します。	×
17	床 <small>ゆか</small> にごみ <small>お</small> が落ちて <small>おち</small> ているのに気づ <small>きづ</small> いても、手 <small>て</small> を汚 <small>よご</small> したくないから無視 <small>むし</small> しました。	×
18	お客様 <small>きやくさま</small> の荷物 <small>にもつ</small> を預 <small>あず</small> かるときに、割れ <small>わ</small> やすいもの貴重品 <small>きちょうひん</small> がないかチェックすべきです。	○
ぎょうむ 〈レストラン業務〉		かいとう 回答
19	食品アレルギー <small>しょくひん</small> のお客様 <small>きやくさま</small> の情報 <small>じょうほう</small> をすべて食堂担当 <small>しょくどうたんとうしや</small> 者に伝 <small>つた</small> えます。	○
20	注文 <small>ちゆうもん</small> を受け取 <small>う</small> ったあとは、復唱 <small>ふくしょう</small> します。	○
21	配膳時 <small>はいぜんとき</small> は上座 <small>じょうざ</small> のお客様 <small>おきやくさま</small> からスタートします。	○
22	前 <small>まえ</small> のお客様 <small>きやくさま</small> が使 <small>つか</small> わなかったフォークとナイフセットはそのまま次 <small>つぎ</small> のお客様 <small>きやくさま</small> に使用 <small>し</small> してもらいます。	×
23	レストラン全体 <small>ぜんたい</small> は禁煙 <small>きんえん</small> ですが、お客様 <small>きやくさま</small> から希望 <small>きぼう</small> があったため、たばこを吸 <small>す</small> わせました。	×
24	子連れ <small>こづれ</small> のお客様 <small>きやくさま</small> に子供 <small>こども</small> の椅子 <small>いす</small> を用意 <small>ようい</small> しました。	○
えいせいかんり 〈衛生管理〉		かいとう 回答
25	ノロウイルスをアルコールで消毒 <small>しょうどく</small> しました。	×

26	たいちょうふりょう しゅつきん 体調不良でも出勤しなければなりません。	×
27	おとしもの ひろ じぶん ほかん 落とし物を拾ったから自分で保管しました。	×
28	ひじょうしょく ひじょうよう かいだん なら 非常食を非常用の階段に並べておきます。	×
29	ひなんくんれん ていきてき じっし 避難訓練は定期的を実施します。	○
30	ひなんじ かいだん しょう 避難時はエレベーターではなく階段を使用します。	○

だいにぶ めんせつしけん
第二部：面接試験

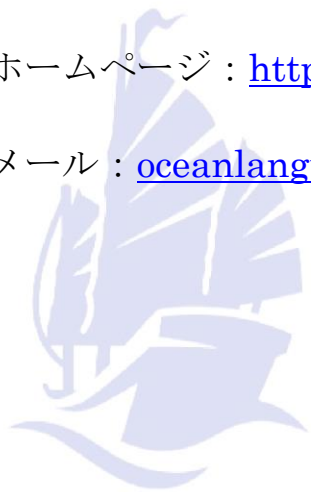
ひっきしけん およびめんせつしけんしけん たいさくこうぎ ゆうりょう じっし
筆記試験及び面接試験試験の対策講座を有料で実施しております。

きょうみ かた ごかくにん
興味のある方は下の HP にてご確認ください。

また、メールをください。

ホームページ：<http://www.inbound-j.com/>

メール：oceanlanguageclass@gmail.com



大海語言学院
KAI Ocean Language