

第1章 フロントで行う主な業務(1)

1	旅館業法において、営業形態に応じて分類される3つの施設を教えてください。	
答え		P6
2	旅館業法に違反した場合、どのような罰則が科されますか。	
答え		P6
3	フロント(レセプション)は、どのような仕事を担当しますか。	
答え		P8
4	予約管理の業務内容を教えてください。	
答え		P9
5	予約システムのエラーなどにより同じ部屋に複数の予約が入ってしまうことを何と言いますか。	
答え		P10
6	電話やインターネットからの宿泊予約に対応する係を何と言いますか。	
答え		P11
7	お客様からの電話を取った際に、担当者が不在だった場合は、まずは、どのような対応を取りますか。	
答え		P11
8	お客様の個人情報にはどのようなものがありますか。	
答え		P12

第1章 フロントで行う主な業務(2)

9	お客様からの問い合わせがあった場合、必ず確認しなければならないことは何ですか。	
答え		P13
10	チェックイン業務とはどのような業務ですか。	
答え		P14
11	外国人のお客様が日本の宿泊施設に泊まる場合は、何を提示してもらう必要がありますか。	
答え		P16
12	お客様に館内や設備などの説明をする際に、気を付けなければならないことを教えてください。	
答え		P17
13	お客様との電話を切る際の対応方法を教えてください。	
答え		P19
14	チェックアウト・会計業務の内容を教えてください。	
答え		P21
15	チェックアウト後にお客様が忘れ物をし、その後、持ち主がみつからない場合はどのような対応をとりますか。	
答え		P22