

穴埋め問題 (問題)

用語集

1. 預り金

サービスの（ ）を保証するために支払われる（ ）のこと。
（ ）のこと。

2. （ ）

メニューから（ ）の料理を選んで注文するスタイルのこと。

3. （ ）

ご飯、汁、3つの菜（おかず）を組み合わせたメニューのこと。

4. イールドマネジメント

宿泊施設の収益を最大化する（ ）のこと。

5. （ ）

事前の（ ）に直接宿泊施設に訪れて（ ）を利用すること。

6. 営業許可

旅館、ホテルを営業するために（ ）法に基づき取得する必要があるもの。施設の（ ）や消防設備、避難経路の基準を満

たし、（ ）で衛生的な環境を提供することが求められ、（ ）から取得する必要がある。

7. （ ）

清潔を保つこと。

8. （ ）

お客さんに対して心をこめてサービスをすること。

9. カスターセット

テーブルの上の（ ）などのセットのこと

10. （ ）

地域の観光（ ）を目的とした観光事業者のこと。公的な組織である場合が多い。

11. 館内利用

お客様がご宿泊（ ）の館内で利用したサービス（プランには含まれていない飲料、ルームサービス、（ ）など）のこと。

1 2. ロコミ

() 宿泊したお客様がインターネット（OTAサイト、評価サイト、SNSなど）上で宿泊施設での（ ）を共有することで形成されるもの。

1 3. 個人情報

名前、（ ）、年齢、（ ）、住所、電話番号、メールアドレス、SNS、（ ）、銀行口座、クレジットカード番号などの（ ）に関連するあらゆる情報のこと。

1 4. ()

室内の環境を調整するため、外部から（ ）の光を取り入れること。

1 5. ()

都道府県や市町村のこと。

1 6. 宿泊者名簿

() で作成・（ ）が義務づけられている宿泊客の氏名・住所・電話番号などの情報の（ ）のこと。（ ）の際にレジストレーションカード（「宿帳」、「宿泊台帳」とも言う）に必要事項をお客様に書いて頂きます。

17. 宿泊（ ）

旅館、ホテルなどに宿泊することに対して（ ）が課す税金であり、一人一人のお客様が払う必要がある。（ ）している自治体としていない自治体がある。

18. （ ）

耳や口の不自由な方が、手を用いて表現する伝え方のこと。

19. 消毒

人体に（ ）のある物質を取り除いたり、（ ）なものにすること。

20. （ ）

売上高に対して、食材費が占める割合のこと。

21. 直中毒

細菌や（ ）、何らかの有毒・有害物質などが含まれる食べ物を口にすることによって、（ ）、腹痛、下痢、嘔吐などの症状が現れる病気のこと。

22. （ ）

ナイフやフォークなどのこと。

2 3. 清潔

() がなくきれいなこと

2 4. セグメンテーション

() を特定の基準に基づいて細分化し、異なる () や特性を持つ顧客グループ(セグメント)に分けるプロセスのこと。

2 5. ()

きこえてくる不快な音のこと。

2 6. ソムリエ

() に関する専門的知識を持ち、お客様に最適な () の選択を提案する専門職のこと。

2 7. ターゲティング

セグメンテーションによって分けられた () セグメントの中から、最も魅力的で () を見込めるセグメントを選び、そのセグメントに焦点を当てて () 活動を行うプロセスのこと。

2 8. ()

予約システムや予約管理のエラーにより () 部屋に複数の予約

が入ってしまうこと。

29. 地産地消

その（ ）で生産された農作物や水産物を（ ）として中心に使用したり、また、四季（春夏秋冬）が感じられる旬の食材を積極的に使用すること。

30. （ ）

宿泊はせず施設を日帰りで利用すること。

31. （ ）

旅館で接客する女性のこと

32. （ ）

予約があったにもかかわらず、そのお客様が来ないこと。

33. ハラル

（ ）教（ムスリム）の戒律によって「許されたもの」を意味する言葉であり、ハラル食品は、イスラム（ ）の方が安心して食べられるもののこと。

34. ブッフェ料理

多種多様な（ ）が並び、お客様が好きな料理を（ ）で取り分ける食事（ ）のこと。

35. （ ）

宿泊施設の独自の（ ）や魅力を強調し、ターゲット市場に対して（ ）したメッセージを伝えること。

36. （ ）

人に不快を感じさせないように、服装や言葉づかいなどを整えること。

37. （ ）デザイン

文化、言語、（ ）、年齢、性別、障害の有無などの個人の違いにかかわらず、出来るだけ多くの人々が利用できることを目指した建築・（ ）・情報などの設計のこと。

38. （ ）

シーツやタオルのこと

39. レベニューマネジメント

戦略的に施設の（ ）を販売し、より効率的に利益を確保するべく、客室の（ ）をコントロールすること。

40. () コントロール

食材や飲料のコストを適切に管理する方法のこと。食材の原材料や飲み物の()、仕入れの量や価格をチェックして管理し、さらに、売上データを分析したり()を適切に管理したり、食品ロスを減らしたりすることで毎日のコストを()に管理する。

41. F L 率

売上高に対して、食材費+()が占める割合のこと。

42. ()

販売可能な客室1室あたりの()を表す値のこと。

() (O C C) × 客室平均単価 (A D R) で算出。

43. ()

特別な重要人物や顧客のこと。