

ずっとにほんではたらく / zuttonihon.jp

特定技能2号 宿泊 評価試験 対策問題集 & 解説

日本語（にほんご）＋ Tiếng Việt ・ 全20問 ・ 解説つき

★ 無料（むりょう）・印刷／配布OK ★

この教材について

この問題集は zuttonihon.jp が独自に作成したオリジナル問題です。公式の試験問題・過去問ではありません。学習・印刷・配布に自由にお使いいただけます（無料）。試験の最新情報は各実施団体の公式サイトをご確認ください。

企業のご担当者・登録支援機関・日本語を教える方へ：そのまま印刷して、外国人スタッフや生徒さんへの配布資料としてお使いいただけます。ベトナム語・インドネシア語・ミャンマー語の全問題はサイトでも学べます。

▶ もっと学ぶ： zuttonihon.jp

問題 & 解説（全20問）

問 1

宿泊 特定技能2号

チェックインのときにフロントで行うことは？

🇻🇳 *Việc làm tại quầy lễ tân khi check-in là gì?*

🇵🇭 *Yang dilakukan di resepsionis saat check-in adalah?*

- ☒ A 本人確認・宿泊登録・鍵（カード）の受け渡し・館内案内
- ☐ B 何もしない
- ☐ C 料金は受け取らない
- ☐ D 名前を聞かない

正解 A 🇵🇭 タガログ語：Mga Sagot at Paliwanag

問 2

宿泊 特定技能2号

宿泊者名簿（宿泊台帳）を備える主な理由は？

🇻🇳 *Lý do chính phải có sổ đăng ký khách lưu trú là gì?*

🇵🇭 *Alasan utama menyediakan buku tamu menginap adalah?*

- ☒ A 旅館業法で義務づけられ、本人確認・防犯にも役立つ
- ☐ B 飾りのため
- ☐ C 不要だが習慣
- ☐ D 宿泊者を増やすため

正解 A 宿泊者名簿は旅館業法で備え付けが義務づけられています。本人確認や防犯、感染症対策などにも役立ちます。

問 3

宿泊 特定技能2号

予約管理で特に大切なことは？

🇻🇳 *Điều đặc biệt quan trọng trong quản lý đặt phòng là gì?*

🇵🇭 *Hal yang sangat penting dalam manajemen reservasi adalah?*

- ☒ A 客室の在庫（空室）を正しく管理し、重複予約を防ぐ
- ☐ B 予約は記録しない
- ☐ C 満室でも受ける
- ☐ D 空室を確認しない

正解 A 客室の在庫（空室）を正確に管理し、ダブルブッキング（重複予約）を防ぐことが大切です。OTAや電話など複数の予約経路を一元管理します。

問 4

宿泊 特定技能2号

チェックアウト時の対応として正しいものは？

 Việc đúng khi khách check-out là gì?

 Yang benar saat check-out adalah?

- ☒ A 料金の精算・忘れ物の確認・お見送り
- ☐ B 何もしない
- ☐ C 料金を確認しない
- ☐ D 忘れ物は放置

正解 A チェックアウトでは、料金の精算、追加利用の確認、忘れ物の確認、丁寧なお見送りをを行い、良い印象で締めくくります。

問 5

宿泊 特定技能2号

外国人宿泊者の対応に必要なことは？

 Điều cần khi tiếp khách nước ngoài là gì?

 Yang diperlukan saat melayani tamu asing adalah?

- ☒ A 国内住所がない場合はパスポートの確認・多言語での案内
- ☐ B 確認しない
- ☐ C 日本語だけで通す
- ☐ D 断る

正解 A 日本国内に住所がない外国人宿泊者は、旅券（パスポート）の確認・写しの保存が必要です。多言語の案内ややさしい日本語で対応します。

問 6

宿泊 特定技能2号

客室清掃で守る基本的な順序は？

 Trình tự cơ bản khi dọn phòng là gì?

 Urutan dasar saat membersihkan kamar adalah?

- ☒ A 上から下へ、きれいな所から汚れた所へ
- ☐ B 下から上へ
- ☐ C 汚い所から食器へ
- ☐ D 順序は関係ない

正解 A  タガログ語：Mga Sagot at Paliwanag

問 7

宿泊 特定技能2号

ベッドメイクで大切なことは？

 Điều quan trọng khi làm giường (bed making) là gì?

 Hal penting dalam merapikan tempat tidur (bed making) adalah?

- ☒ A 清潔なリネンに交換し、しわなく整える
- ☐ B 汚れたシーツを使う
- ☐ C しわは気にしない
- ☐ D 交換しない

正解 A シーツ・枕カバーなどのリネンを清潔なものに交換し、しわなくきれいに整えます。清潔感がお客様の満足に直結します。

問 8

宿泊 特定技能2号

アメニティや備品の補充で確認することは？

 Điều kiểm tra khi bổ sung tiện nghi/vật dụng là gì?

 Yang diperiksa saat mengisi amenities/perlengkapan adalah?

- ☒ A 種類・数・期限・破損の有無
- ☐ B 色だけ
- ☐ C 数は数えない
- ☐ D 補充しない

正解 A タオル・歯ブラシ・お茶などのアメニティや備品は、種類・数を規定どおりにそろえ、期限切れや破損がないか確認して補充します。

問 9

宿泊 特定技能2号

清掃後に客室で点検することは？

 Điều kiểm tra trong phòng sau khi dọn là gì?

 Yang diperiksa di kamar setelah dibersihkan adalah?

- ☒ A 設備の作動・忘れ物・異常（におい・汚れ）の有無
- ☐ B 何も見ない
- ☐ C 照明だけ
- ☐ D 点検しない

正解 A 清掃後は、照明・エアコン・水まわりなどの設備が正常に動くか、前のお客様の忘れ物、におい・汚れ・破損がないかを点検します。

問 10

宿泊 特定技能2号

客室清掃の衛生で注意することは？

 Điều chú ý về vệ sinh khi dọn phòng là gì?

 Yang diperhatikan soal higiene saat membersihkan kamar adalah?

- ☒ A 用途別に清掃用具を分け、手袋・消毒を使う
- ☐ B 同じ布で全部拭く
- ☐ C 手袋なし
- ☐ D 消毒しない

正解 A トイレ用・洗面用など用途別に清掃用具を分け（交差汚染防止）、手袋を着け、必要な場所を消毒することで衛生を保ちます。

問 11

宿泊 特定技能2号

レストランの配膳・サービスで大切なことは？

 Điều quan trọng khi phục vụ tại nhà hàng là gì?

 Hal penting dalam pelayanan di restoran adalah?

- ☒ A 正確な提供・アレルギー確認・衛生的な取扱い
- ☐ B 適当に出す
- ☐ C アレルギーは聞かない
- ☐ D 素手で料理を触る

正解 A  タガログ語：Mga Sagot at Paliwanag

問 12

宿泊 特定技能2号

宴会（バンケット）の準備で重要なことは？

 Điều quan trọng khi chuẩn bị tiệc (banquet) là gì?

 Hal penting dalam persiapan jamuan (banquet) adalah?

- ☒ A 人数・席の配置・進行（タイムテーブル）の確認
- ☐ B 何も決めない
- ☐ C 人数を確認しない
- ☐ D 進行は考えない

正解 A 宴会は、参加人数、席・テーブルの配置、料理を出すタイミングや進行（タイムテーブル）を事前に確認・準備して、スムーズに運営します。

問 13

宿泊 特定技能2号

朝食バイキング（ビュッフェ）の衛生管理で大切なのは？

🇻🇳 Điều quan trọng về vệ sinh buffet sáng là gì?

🇮🇩 Hal penting soal higiene sarapan prasmanan (buffet) adalah?

- ☒ A 温度管理・こまめな補充・トングや手袋・提供時間の管理
- ☐ B 常温で長時間置く
- ☐ C 補充しない
- ☐ D 素手で取らせる

正解 A ビュッフェは、温かい料理・冷たい料理の温度管理、こまめな補充、共用のトング、提供時間の管理で、食中毒を防ぎ品質を保ちます。

問 14

宿泊 特定技能2号

アルコール飲料を提供するときに注意することは？

🇻🇳 Điều chú ý khi phục vụ đồ uống có cồn là gì?

🇮🇩 Yang diperhatikan saat menyajikan minuman beralkohol adalah?

- ☒ A 年齢確認・適量・運転者への配慮
- ☐ B 誰にでも出す
- ☐ C 年齢を確認しない
- ☐ D 飲みすぎても出す

正解 A アルコールは年齢（20歳以上）を確認し、飲みすぎへの配慮や、車を運転する人には提供しないなどの注意が必要です。

問 15

宿泊 特定技能2号

料飲の食品衛生で大切なことは？

🇻🇳 Điều quan trọng về vệ sinh thực phẩm trong dịch vụ ăn uống là gì?

🇮🇩 Hal penting soal higiene makanan dalam layanan makan-minum adalah?

- ☒ A 食材の温度管理・手洗い・交差汚染の防止
- ☐ B 常温保存
- ☐ C 手を洗わない
- ☐ D 生と加熱済みを同じ器具で

正解 A 食材の温度管理（冷蔵・加熱）、手洗いの徹底、生食材と調理済みで器具を分ける（交差汚染防止）など、基本の衛生管理が大切です。

問 16

宿泊 特定技能2号

宿泊業の「おもてなし」で最も大切なことは？

 *Điều quan trọng nhất trong “omotenashi (hiếu khách)” ngành lưu trú là gì?*

 *Hal terpenting dalam “omotenashi (keramahan)” perhotelan adalah?*

- ☒ A 相手の立場で気配りし、丁寧に対応する
- ☐ B 自分の都合を優先
- ☐ C 最低限だけ
- ☐ D 無関心

正解 A  タガログ語：Mga Sagot at Paliwanag

問 17

宿泊 特定技能2号

外国人ゲストへの対応で有効なのは？

 *Cách hiệu quả khi tiếp khách nước ngoài là gì?*

 *Cara efektif melayani tamu asing adalah?*

- ☒ A やさしい日本語・多言語表示・笑顔とジェスチャー
- ☐ B 早口の日本語だけ
- ☐ C 無視する
- ☐ D 面倒がる

正解 A やさしい日本語、多言語の案内表示、笑顔やジェスチャーを使うと、言葉が通じにくくても気持ちよく対応でき、満足度が上がります。

問 18

宿泊 特定技能2号

お客様からクレーム（苦情）を受けたときの対応は？

 *Cách xử lý khi nhận khiếu nại từ khách là gì?*

 *Cara menangani saat menerima keluhan tamu adalah?*

- ☒ A まず謝り、話をよく聞いて誠実に対応し、責任者に報告する
- ☐ B 言い返す
- ☐ C 放置する
- ☐ D その場から逃げる

正解 A クレームはまず謝罪し、よく話を聞いて原因を確かめ、誠実に対応します。自分で対応できない場合は責任者に報告し、再発防止につなげます。

問 19

宿泊 特定技能2号

顧客満足（CS）や口コミ評価を高めると、施設にどんな良いことがありますか？

🇻🇳 *Nâng cao CS/đánh giá mang lại lợi ích gì cho cơ sở?*

🇮🇩 *Meningkatkan CS/ulasan memberi manfaat apa bagi hotel?*

- ☒ A 予約・リピーターが増え、評判が向上する
- ☐ B 客が減る
- ☐ C 関係ない
- ☐ D コストだけ増える

正解 A 満足度や口コミ評価が高いと、予約やリピーターが増え、施設の評判・売上の向上につながります。

問 20

宿泊 特定技能2号

接客マナー（身だしなみ・言葉づかい）で大切なのは？

🇻🇳 *Điều quan trọng về tác phong (diện mạo, lời nói) là gì?*

🇮🇩 *Hal penting soal etiket (penampilan, tutur kata) adalah?*

- ☒ A 清潔な身だしなみ・敬語・笑顔
- ☐ B だらしない服装
- ☐ C ため口
- ☐ D 無表情

正解 A 清潔な身だしなみ、正しい敬語、笑顔は接客の基本です。お客様に信頼と安心感を与えます。