

日本ホスピタリティ検定協会 主催

「社会人ホスピタリティ検定試験」 試験概要

【種 目】 社会人ホスピタリティ [実践]

ホスピタリティ・マインドの発揮により、ビジネスシーンなどで、いかに相手や自分自身の感情を理解し、具体的な行動につなげるのか、いかに状況を把握し、問題解決をするのかなど、「社会人ホスピタリティ [基本]」の上級試験として、その実践力・応用力の習得程度を測定します。

概 要

「ホスピタリティの発揮と重要性」では、ホスピタリティ・マインドやホスピタリティ・アクションの考え方を踏まえ、ホスピタリティを発揮するための実践力・応用力が問われます。

「ホスピタリティの実践的活用と応用」では、ホスピタリティを積極的に活用するための実践力・応用力が問われます。

「ホスピタリティ・マナーの実践」では、第一印象を決める身だしなみ・態度・表情・声・言葉づかいの5つのポイントや、シーン別の挨拶など、相手への気配りの行き届いたマナーについての応用力が問われます。

「ホスピタリティ・コミュニケーションの実践」では、リスニング・トーキングのスキル、メールやSNS等の手段など、相手の考えを把握し、思いやりの気持ちを伝えるコミュニケーションについての応用力が問われます。

「ビジネスにおけるホスピタリティの実践」、「さまざまな相手に対するホスピタリティの実践」では、職場における報告・連絡・相談、メンタルヘルスケア、接客やクレーム対応、高齢者や子ども連れの方等のさまざまな相手への接し方など、具体的な場面におけるホスピタリティの応用力が問われます。

技能・応用問題では、上記のテーマをもとに、より複雑な事例が出題され、その具体的なシチュエーションに対する明確な把握と適切な対応力が問われます。

- 実施日 2021年10月24日(日) 13:30~15:30
2022年3月6日(日) 13:30~15:30
10月、3月午後実施(年2回)
※C B T方式・団体特別試験は、2021年6月1日より随時実施
- 試験時間 120分
- 出題形式 四択一マークシート式 50問(各2点)
- 科目構成 ①基本知識 四択一式(40問)
②技能・応用 事例付四択一式(5事例10問)
- 出題範囲 ○ホスピタリティの発揮と重要性
○ホスピタリティの実践的活用と応用
 - ・ビジネスにおけるホスピタリティの実践
 - ・ホスピタリティ・マナーの実践
 - ・ホスピタリティ・コミュニケーションの実践
 - ・さまざまな相手に対するホスピタリティの実践※出題範囲・内容に一部変更が生じることがあります。
- 合格基準 100点満点中70点以上(試験員会にて最終決定)
- 受験料 6,600円(税込)
- 学習教材
 - 通信講座 「気持ちを伝え心を動かす ホスピタリティ・マスターコース」
 - 受験参考書 「社会人ホスピタリティ検定 [基本] [実践] 公式テキスト(確認問題付き)」
(仮称・価格未定)

【種 目】 社会人ホスピタリティ [基本]

社会人にとって必要なホスピタリティ・マインドとは何か、マナーやコミュニケーションで求められるホスピタリティの姿勢とはどのようなものなのかなど、「相手の力になりたい」というホスピタリティの考え方・気づきについて、その基本的な理解の習得程度を測定します。

概 要

「ホスピタリティの基本知識と重要性」では、ホスピタリティ・マインドやホスピタリティ・アクションの考え方など、ホスピタリティの基本概念に対する理解が問われます。

「ホスピタリティ力の向上と対応」では、ホスピタリティ力を向上させるために必要なマインドやスキルについての理解が問われます。

「ホスピタリティ・マナーのポイント」では、第一印象を決める身だしなみ・態度・表情・声・言葉づかいの5つのポイントや、シーン別の挨拶など、相手への気配りの行き届いたマナーについての理解が問われます。

「ホスピタリティ・コミュニケーションのポイント」では、リスニング・トーキングのスキル、メールやSNS等の手段など、相手の考えを把握し、思いやりの気持ちを伝えるコミュニケーションについての理解が問われます。

「ビジネスにおけるホスピタリティのポイント」、「さまざまな相手に対するホスピタリティのポイント」では、職場における報告・連絡・相談、メンタルヘルスケア、接客やクレーム対応、高齢者や子ども連れの方等のさまざまな相手への接し方など、ホスピタリティにおける基本的な対応についての理解が問われます。

- 実施日 2021年10月24日(日) 10:00~11:30
2022年3月6日(日) 10:00~11:30
10月、3月午前実施(年2回)
※C B T方式・団体特別試験は、2021年6月1日より随時実施
- 試験時間 90分
- 出題形式 三択択一マークシート式 50問(各2点)
- 出題範囲 ○ホスピタリティの基本知識と重要性
○ホスピタリティ力の向上と対応
 - ・ビジネスにおけるホスピタリティのポイント
 - ・ホスピタリティ・マナーのポイント
 - ・ホスピタリティ・コミュニケーションのポイント
 - ・さまざまな相手に対するホスピタリティのポイント※出題範囲・内容に一部変更が生じることがあります。
- 合格基準 100点満点中70点以上(試験員会にて最終決定)
- 受験料 4,400円(税込)
- 学習教材
 - 通信講座 「気持ちを伝え心を動かす ホスピタリティ・マスターコース」
 - 受験参考書 「社会人ホスピタリティ検定 [基本] [実践] 公式テキスト(確認問題付き)」
(仮称・価格未定)

【団体特別試験】 団体様のご希望の場所・日時で実施できるペーパーベースの試験です。
会場・試験監督者は団体様でご準備いただく必要がありますが、短期間で多くの人数の受験ができます。

【C B T試験】 P C設置会場(テストセンター)でコンピュータを利用して実施する試験です。
受験者のご都合の良い試験日時・会場を選択して受験することができます。

「気持ちを伝え心を動かす ホスピタリティ・マスターコース」

ホスピタリティには、社会人として職場や日常生活において良好な人間関係を築くヒントがたくさんあります。本コースで、周囲の人々に思いやりの心を伝え、コミュニケーションが楽しくなる方法を身に付けてみませんか？

●ねらいと特色

- ホスピタリティを理解するための基本的な解説はもちろん、社会人としてビジネス等のさまざまな場面ですぐに実践できる具体的な方法も提案。
- 「新しい日常」で求められる「真のおもてなし」が身につく。
- 「自分自身を知りたい」「良好な人間関係を築きたい」「ビジネスにおけるマネジメント力をアップしたい」といった要望に、ホスピタリティの学習を通して、対人関係とコミュニケーションのスキルを学ぶことで応える内容。
- 各業界の第一線を経験し、現在企業や学校等の研修・セミナーで活躍されている経験豊富な講師陣が執筆・監修した実践的な内容。

●開講日	2021年4月10日より新規開講
●受講期間	2か月（テキスト1分冊・添削2回）
●受講料	9,570円（税込）
●主な対象	新入職員～管理者
●対応試験	社会人ホスピタリティ検定試験 「社会人ホスピタリティ [実践]」「社会人ホスピタリティ [基本]」

<テキスト構成>

- 第1章 ホスピタリティとは
ホスピタリティの基本／ホスピタリティの成り立ち／ホスピタリティの効果
- 第2章 さまざまな相手に対するホスピタリティ
高齢者に対するホスピタリティ／さまざまな相手に対するホスピタリティ
- 第3章 ホスピタリティ・マインドの育て方
自分自身の感情を知る／自分と相手を知るための交流分析／心に余裕をもつ／観察力・想像力を鍛える
- 第4章 マナー・作法とホスピタリティ
ホスピタリティ・マナーの基本／身だしなみ／態度／表情／声／言葉づかい／挨拶
- 第5章 ホスピタリティ・コミュニケーション
ホスピタリティ・コミュニケーションの基本／リスニング・スキル／トーキング・スキル／さまざまなコミュニケーション
- 第6章 ビジネスシーンでの活用
働き方改革とホスピタリティ／チーム活動とホスピタリティ／育成・指導とホスピタリティ／報告・連絡・相談／お客さま対応とホスピタリティ／クレーム対応とホスピタリティ／環境づくりとホスピタリティ

※内容構成に変更が生じる場合があります。