

## 企業が求める人材像に欠かせない要素、ホスピタリティ！

### 「ホスピタリティ3級・2級」

2021年4月1日より申込開始

#### ホスピタリティ3級

社会人として、公共の場やビジネスの現場でホスピタリティを発揮して、相手の立場に立った対応をするための基礎的な能力を確認します。コミュニケーションの重要性の理解と、自らが生き生きと仕事をするために役立つ知識と判断力を測ります。社会人や学生の方はもちろん、スタッフ育成の立場にある方にも有益な実践的内容となっています。

|      |  |
|------|--|
| 出題形式 | 三択一式 50問 (100点)  |
| 出題範囲 | 1. ホスピタリティの基本<br>2. EQ (感情知能指数)、TA (交流分析)<br>3. ホスピタリティ・マナー<br>4. コミュニケーション<br>5. ビジネスとホスピタリティ (顧客満足、クレーム対応) |
| 認定基準 | 100点満点中70点以上 (試験委員会にて最終決定)   |
| 試験時間 | 90分  |
| 受験費用 | 4400円 (税込)   |

#### ホスピタリティ2級

お客様・スタッフ・地域の人々等の立場に立った対応をする応用的なホスピタリティ実践能力を確認します。よりよい人間関係の構築、顧客満足 (CS) の向上、職場環境の改善と部下育成、さらにマネジメントに役立つ知識と実践力を測ります。

|      |   |
|------|---|
| 出題形式 | 四択一式 35問 (70点) ・ 記述式 2題 (30点)   |
| 出題範囲 | 1. ホスピタリティ実践のための考え方<br>2. TA (交流分析)<br>3. コミュニケーション<br>4. ビジネスとホスピタリティ (顧客満足、クレーム対応)<br>5. 職場環境 (人間関係、メンタルヘルス、人材育成)<br>6. 企業と社会のかかわり (企業倫理、誠実性、企業行動、環境問題) |
| 認定基準 | 100点満点中70点以上 (試験委員会にて最終決定)  |
| 試験時間 | 120分  |
| 受験費用 | 7700円 (税込)  |

## 【実施要領】

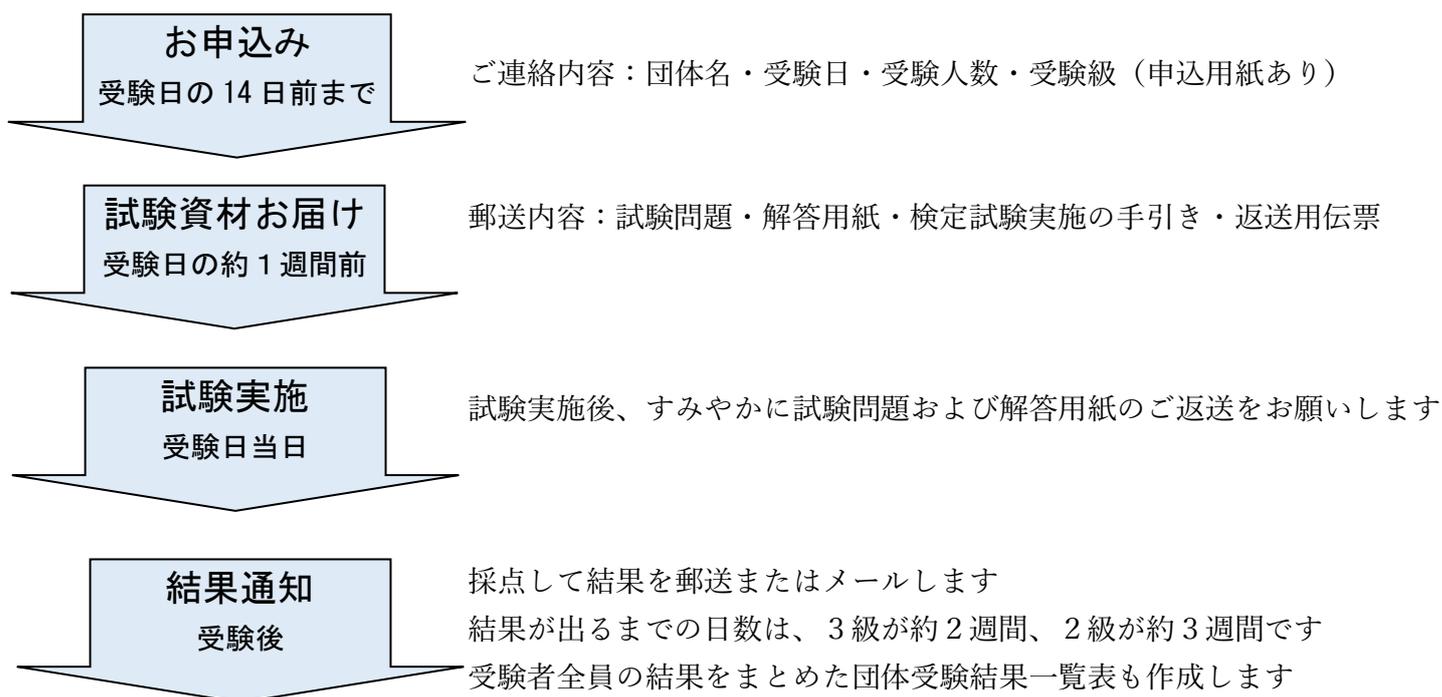
試験実施日：2021年4月より随時

申込期限：試験実施日の2週間前まで

最小実施人数：1会場につき20名（20名以下の場合もご相談ください）

会場：委託会場（貴団体にてご用意願います）

## 団体特別受験の流れ



お申込み・お問合せ：一般社団法人ホスピタリティ機構

〒104-0045 東京都中央区築地4丁目3番12号 秀和第二築地レジデンス704号室  
(TEL:03-6260-6986)

検定専用メール：[kentei@hospitalitymind.org](mailto:kentei@hospitalitymind.org)

※電話での対応をご希望の場合は、メールにその旨をご記載ください。折り返しお電話いたします。