

試験科目及びその範囲並びにその細目

- 1 1級ホテル・マネジメント技能検定試験の試験科目及びその範囲並びにその細目
 - (1) 技能検定試験の合格に必要な技能及びこれに関する知識の程度
ホテル・マネジメント職種における上級の技能者が通常有すべき技能及びこれに関する知識の程度を基準とする。
 - (2) 試験科目及びその範囲
表1の左欄のとおりである。
 - (3) 試験科目及びその範囲の細目
表1の右欄のとおりである。

表1

試験科目及びその範囲	試験科目及びその範囲の細目
学 科 試 験	
1 ホテルマネジメント・経営戦略・経営管理	
ホテルマネジメント概論	1 ホテル業の全体像に関し、次に掲げる事項について詳細な知識を有すること。 (1) 宿泊産業の動向 (2) ホテルの種類 (3) ホテルの経営形態 (4) ホテルの所有形態 (5) ホテルの業態の多様化 2 ホテル建築及び事業計画に関し、次に掲げる事項について詳細な知識を有すること。 (1) ホテル建築の計画・設計 (2) ホテル事業計画 3 商品化計画及び実施計画に関し、次に掲げる事項について詳細な知識を有すること。 (1) 商品化計画 (2) 実施計画 (3) 資金計画 4 ホテルの投資戦略に関し、一般的な知識を有すること。 (1) 財務投資戦略 (2) ホテルビジネスにおける金融論 (3) 再投資計画
経営戦略	1 経営戦略の概論に関し、次に掲げる事項について一般的な知識を有すること。 (1) 経営戦略の体系 (2) 事業戦略 (3) 競争戦略 2 ホテルの事業戦略立案方法に関し、詳細な知識を有すること。
経営管理	1 経営的 KPI に関し、詳細な知識を有すること。 2 経営課題の検証方法に関し、詳細な知識を有すること。 3 価格設定と低価格競争に関し、詳細な知識を有すること。 4 プロパティマネジメントに関し、次に掲げる事項について詳細な知識を有すること。 (1) プロパティマネジメント事業の発展 (2) プロパティマネジメントの目的 (3) プロパティマネジメントの業務内容 (4) ファシリティマネジメント、アセットマネジメントとの関係 (5) ホテル事業とプロパティマネジメント
2 財務会計・管理会計	
会計概論	ホテル会計に関し、詳細な知識を有すること。
財務会計	1 決算書（財務諸表）に関し、次に掲げる事項について一般的な知識を有すること。 (1) 貸借対照表 (2) 損益計算書

<p>管理会計・予算管理</p>	<p>(3) キャッシュフロー計算書</p> <p>2 資金繰り表に関し、一般的な知識を有すること。</p> <p>3 財務分析に関し、次に掲げる事項について一般的な知識を有すること。</p> <p>(1) 総合的な経営効率の指標</p> <p>(2) 収益性の主な指標</p> <p>(3) 効率性の主な指標</p> <p>(4) 生産性の主な指標</p> <p>(5) 安全性の主な指標</p> <p>(6) 成長性の主な指標</p> <p>1 ホテルにおける主要業績指標 (KPI) に関し、次に掲げる事項について詳細な知識を有すること。</p> <p>(1) 宿泊部門の主な指標</p> <p>イ 平均客室単価 (ADR)</p> <p>ロ 販売可能室 1 室あたり収益 (RevPAR) 等</p> <p>(2) 料飲部門の主な指標</p> <p>イ 単位面積当たりの売上高 (坪売上高)</p> <p>ロ 席回転率 等</p> <p>(3) 宴会部門の主な指標</p> <p>イ 単位面積当たりの売上高 (坪売上高)</p> <p>ロ 付帯売上高 等</p> <p>(4) 部門利益・GOP</p> <p>(5) 原価管理の方法 (食材費等)</p> <p>2 損益分析に関し、次に掲げる事項について詳細な知識を有すること。</p> <p>(1) 損益分岐点分析</p> <p>3 経費管理 (労働生産性などの人件費管理) や原価管理に関し、詳細な知識を有すること。</p> <p>4 予算の策定方法に関し、詳細な知識を有すること。</p>
<p>3 サービス管理・顧客ロイヤリティ サービス管理</p>	<p>1 サービス品質管理に関し、次に掲げる事項について詳細な知識を有すること。</p> <p>(1) サービス品質</p> <p>イ 人 (従業員) ロ 仕組み (プロセス)</p> <p>ハ 情報 ニ しつらえ・たたずまい ホ 商品</p> <p>(2) サービス・商品のライフサイクル</p> <p>(3) 地域社会との関係性</p> <p>2 サービスマーケティングに関し、マーケティングプランについて詳細な知識を有すること。</p> <p>3 サービスマネジメントと ISO に関し、詳細な知識を有すること。</p> <p>4 クレームに関し、対応方法について詳細な知識を有すること。</p>
<p>顧客ロイヤリティ</p>	<p>1 CS 管理に関し、管理方法について詳細な知識を有すること。</p> <p>2 顧客情報管理に関し、管理方法について詳細な知識を有すること。</p> <p>3 顧客獲得・拡大・維持に関し、それらの施策について詳細な知識を有すること。</p>
<p>4 業務運営管理 業務運営管理</p>	<p>1 ホテルの業務に関し、次に掲げる事項について詳細な知識を有すること。</p>

<p>ファシリティマネジメント</p>	<p>(1) 店舗管理 (2) 仕入管理 (3) 損益管理 (4) 営業 (5) マーケティング (6) 購買 (7) 情報システム</p> <p>2 ホテルの業務に関し、次に掲げる事項について詳細な知識を有すること。 (1) オペレーション KPI (2) PDCA を回すための KPI のモニタリング・報告の仕組み作り</p> <p>ファシリティマネジメントに関し、次に掲げる事項について詳細な知識を有すること。 (1) ファシリティマネジメントの目的 (2) ファシリティマネジメントの業務内容 (3) プロジェクト管理 (4) ファシリティマネジメント基本計画の作成 (5) ホテル建設におけるファシリティ計画 (6) 施設整備・営繕・保守・点検 (7) リノベーション</p>
<p>リスク管理</p>	<p>1 リスク管理に関し、次に掲げる事項について詳細な知識を有すること。 (1) リスクとは何か (2) リスク管理と組織 (3) コンプライアンス対応 (4) リスクと評判 (5) リスク回避</p> <p>2 ホテルにおけるリスク管理に関し、次に掲げる事項について一般的な知識を有すること。 (1) 安全管理 (2) 食品衛生管理 (3) 防災防犯 (4) 疾病対応 (5) 顧客多様化対応 (6) 非歓迎客対応 (7) ネット対応 (口コミ等) (8) 事業継続 (BCP) (9) 財務的損失</p>
<p>法務</p>	<p>宿泊業に関連する法規・法務に関し、次に掲げる事項について詳細な知識を有すること。 (1) 宿泊契約 イ 宿泊契約とは □ 宿泊契約の成立 ハ 予約・キャンセル ニ 宿泊拒否 (2) 宿泊施設内でのトラブル イ 貴重品の紛失・盗難 □ 従業員の過失行為による破損 ハ 客室に関するトラブル ニ 廊下・階段など通路に関するトラブル ホ 自動ドア・エレベーターなど設備に関するトラブル ヘ 駐車場でのトラブル (3) 人権侵害の防止 イ セクシュアルハラスメント □ パワーハラスメント・いじめ (4) 公益通報者保護法 (5) 個人情報の保護に関する法律 (個人情報保護法) (6) 反社会的勢力との関係 (7) 景品表示法</p>
<p>5 組織・人材マネジメント 組織とマネジメント</p>	<p>1 組織機能に関し、一般的な知識を有すること。</p> <p>2 組織とマネジメントの関連性について、一般的な知識を有すること。</p> <p>3 ホテルの経営理念に関し、次に掲げる事項について詳細な知識を有すること。 (1) ミッション (2) ビジョン (3) バリュー</p> <p>4 ホテルにおける CSR・環境の取組みに関し、次に掲げる事項について詳細な知</p>

<p>人材マネジメント</p> <p>リーダーシップ</p>	<p>識を有すること。 (1) CSR (2) 環境対策活動 (3) 地域・社会貢献活動</p> <p>5 ホテルにおける内部統制の取組みに関し、次に掲げる事項について詳細な知識を有すること。 (1) コーポレートガバナンス (2) コンプライアンス イ 法令遵守 ロ 情報セキュリティ</p> <p>1 人材マネジメントに関し、次に掲げる事項について一般的な知識を有すること。 (1) 人事計画 (採用・配置・異動・昇進) (2) 社内外の人材活用 (パート・アルバイト、派遣、留学生、インターン) (3) キャリアパス (4) 能力開発 (人材育成研修企画) (5) 人事規約</p> <p>2 人事評価・報酬管理に関し、次に掲げる事項について一般的な知識を有すること。 (1) 人事評価 (2) 賃金</p> <p>3 労務管理に関し、次に掲げる事項について一般的な知識を有すること。 (1) 労働時間・労働生産性 (2) 労務 (福利厚生) (3) 多様性 (ダイバーシティ) (4) ワークライフバランス</p> <p>リーダーシップに関し、次に掲げる事項について一般的な知識を有すること。 (1) リーダーのスタイル (2) チームビルディング (3) エンパワーメント</p>
<p>実 技 試 験</p> <p>1 ホテルマネジメント</p>	<p>1 次に掲げる事項を含む提案書・企画書が作成できること。 (1) ホテルのミッション・ビジョン・バリューの浸透及びコンプライアンスの仕組みの案の策定 (2) 事業戦略の立案 (外部環境分析をもとに、各事業の戦略方針の設定) (3) 事業継続に関わるリスク対応方針の策定 (4) 事業課題に関する解決方針及び施策の立案 (5) KPI の予実差異についての改善策の立案 (6) ホテル全体及び各事業の GOP 改善施策立案 (経費の増減を把握し、ホテル全体及び各事業の GOP へのインパクトや他の費目への影響を確認、対策を立案) (7) 原価改善策の立案 (8) 労働生産性改善策の立案 (9) 与えられた GOP 予算を満たすための予算作成 (10) サービス品質の維持に関する仕組みの案の策定 (11) 地域社会との連帯・連携に関する活動案の策定 (12) 宿泊部門又は料飲部門のマーケティング戦略の立案 (13) 宿泊部門又は料飲部門のリスク管理の仕組みの案の策定 (14) 宿泊部門又は料飲部門のクレーム管理の仕組みの案の策定 (15) 宿泊部門又は料飲部門の CS 戦略の立案 (16) 顧客満足度向上のための管理の仕組みの案の策定 (17) 宿泊部門又は料飲部門の顧客情報管理の仕組みの案の策定 (18) 主要なオペレーション KPI の設定 (19) 担当部下からのモニタリング・報告の仕組み・プロセス案の策定 (20) 人材活用企画の立案 (21) 最適配置計画の立案</p> <p>2 上記事項に関し、次に掲げる事項について口頭で説明ができること。 (1) その考えに至った経緯・根拠</p>

	(2) 実行する上での課題、リスク、影響範囲
--	------------------------

2 2級ホテル・マネジメント技能検定試験の試験科目及びその範囲並びにその細目

- (1) 技能検定試験の合格に必要な技能及びこれに関する知識の程度
ホテル・マネジメント職種における中級の技能者が通常有すべき技能及びこれに関する知識の程度を基準とする。
- (2) 試験科目及びその範囲
表2の左欄のとおりである。
- (3) 試験科目及びその範囲の細目
表2の右欄のとおりである。

表2

試験科目及びその範囲	試験科目及びその範囲の細目
<p>学 科 試 験</p> <p>1 ホテルマネジメント・経営戦略・経営管理</p> <p> ホテルマネジメント概論</p> <p> 経営戦略</p> <p> 経営管理</p>	<p>ホテル業の全体像に関し、次に掲げる事項について一般的な知識を有すること。</p> <p>(1) 宿泊産業の動向 (2) ホテルの種類</p> <p>(3) ホテルの経営形態 (4) ホテルの所有形態</p> <p>(5) ホテルの業態の多様化</p> <p>経営戦略の概論に関し、次に掲げる事項について一般的な知識を有すること。</p> <p>(1) 経営戦略の体系 (2) 事業戦略 (3) 競争戦略</p> <p>1 経営的 KPI に関し、一般的な知識を有すること。</p> <p>2 経営課題の検証方法に関し、一般的な知識を有すること。</p> <p>3 価格設定と低価格競争に関し、一般的な知識を有すること。</p> <p>4 プロパティマネジメントに関し、次に掲げる事項について一般的な知識を有すること。</p> <p>(1) プロパティマネジメント事業の発展</p> <p>(2) プロパティマネジメントの目的</p> <p>(3) プロパティマネジメントの業務内容</p> <p>(4) ファシリティマネジメント、アセットマネジメントとの関係</p> <p>(5) ホテル事業とプロパティマネジメント</p>
<p>2 財務会計・管理会計</p> <p> 会計概論</p> <p> 財務会計</p> <p> 管理会計・予算管理</p>	<p>ホテル会計に関し、一般的な知識を有すること。</p> <p>1 決算書（財務諸表）に関し、次に掲げる事項について一般的な知識を有すること。</p> <p>(1) 貸借対照表 (2) 損益計算書</p> <p>(3) キャッシュフロー計算書</p> <p>2 財務分析に関し、次に掲げる事項について一般的な知識を有すること。</p> <p>(1) 総合的な経営効率の指標</p> <p>(2) 収益性の主な指標</p> <p>(3) 効率性の主な指標</p> <p>(4) 生産性の主な指標</p> <p>(5) 安全性の主な指標</p> <p>(6) 成長性の主な指標</p> <p>1 ホテルにおける主要業績指標（KPI）に関し、次に掲げる事項について一般的な知識を有すること。</p> <p>(1) 宿泊部門の主な指標</p> <p> イ 平均客室単価（ADR）</p> <p> ロ 販売可能室1室あたり収益（RevPAR）等</p> <p>(2) 料飲部門の主な指標</p> <p> イ 単位面積当たりの売上高（坪売上高）</p>

	<ul style="list-style-type: none"> □ 席回転率 等 (3) 宴会部門の主な指標 <ul style="list-style-type: none"> イ 単位面積当たりの売上高 (坪売上高) □ 付帯売上高 等 (4) 部門利益・GOP <p>2 損益分析に関し、次に掲げる事項について一般的な知識を有すること。</p> <p>(1) 損益分岐点分析</p> <p>3 経費管理 (労働生産性などの人件費管理) や原価管理に関し、一般的な知識を有すること。</p> <p>4 予算の策定方法に関し、一般的な知識を有すること。</p>
<p>3 サービス管理・顧客ロイヤリティ サービス管理</p>	<p>1 サービス品質管理に関し、次に掲げる事項について一般的な知識を有すること。</p> <p>(1) サービス品質 <ul style="list-style-type: none"> イ 人 (従業員) □ 仕組み (プロセス) ハ 情報 ニ しつらえ・たたずまい ホ 商品 </p> <p>(2) サービス・商品のライフサイクル</p> <p>2 サービスマーケティングに関し、マーケティングプランについて一般的な知識を有すること。</p> <p>3 クレームに関し、対応方法について一般的な知識を有すること。</p>
<p>顧客ロイヤリティ</p>	<p>1 CS 管理に関し、管理方法について一般的な知識を有すること。</p> <p>2 顧客情報管理に関し、管理方法について一般的な知識を有すること。</p>
<p>4 業務運営管理 業務運営管理</p>	<p>1 ホテルの業務に関し、次に掲げる事項について詳細な知識を有すること。</p> <p>(1) 宿泊業務 (2) 料飲業務 (3) 宴会・婚礼業務 (4) 営業 (5) マーケティング (6) 購買 (7) 情報システム</p> <p>2 ホテルの業務に関し、次に掲げる事項について一般的な知識を有すること。</p> <p>(1) オペレーション KPI (2) PDCA を回すための KPI のモニタリング・報告の仕組み作り</p>
<p>リスク管理</p>	<p>1 リスク管理に関し、次に掲げる事項について一般的な知識を有すること。</p> <p>(1) リスクとは何か (2) リスク管理と組織 (3) コンプライアンス対応 (4) リスクと評判 (5) リスク回避</p> <p>2 ホテルにおけるリスク管理に関し、次に掲げる事項について一般的な知識を有すること。</p> <p>(1) 安全管理 (2) 食品衛生管理 (3) 防災防犯 (4) 疾病対応 (5) 顧客多様化対応 (6) 非歓迎客対応 (7) ネット対応 (口コミ等) (8) 事業継続 (BCP) (9) 財務的損失</p>
<p>法務</p>	<p>宿泊業に関連する法規・法務に関し、次に掲げる事項について一般的な知識を有すること。</p> <p>(1) 宿泊契約 <ul style="list-style-type: none"> イ 宿泊契約とは □ 宿泊契約の成立 </p>

	<ul style="list-style-type: none"> ハ 予約・キャンセル ニ 宿泊拒否 (2) 宿泊施設内でのトラブル <ul style="list-style-type: none"> イ 貴重品の紛失・盗難 ロ 従業員の過失行為による破損 ハ 客室に関するトラブル ニ 廊下・階段など通路に関するトラブル ホ 自動ドア・エレベーターなど設備に関するトラブル ヘ 駐車場でのトラブル (3) 人権侵害の防止 <ul style="list-style-type: none"> イ セクシュアルハラスメント ロ パワーハラスメント・いじめ (4) 公益通報者保護法 (5) 個人情報の保護に関する法律（個人情報保護法） (6) 反社会的勢力との関係 (7) 景品表示法
<p>5 組織・人材マネジメント 組織とマネジメント</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1 組織機能に関し、一般的な知識を有すること。 2 組織とマネジメントの関連性について、一般的な知識を有すること。 3 ホテルの経営理念に関し、次に掲げる事項について一般的な知識を有すること。 <ul style="list-style-type: none"> (1) ミッション (2) ビジョン (3) バリュー 4 ホテルにおける CSR・環境の取組みに関し、次に掲げる事項について一般的な知識を有すること。 <ul style="list-style-type: none"> (1) CSR (2) 環境対策活動 (3) 地域・社会貢献活動 5 ホテルにおける内部統制の取組みに関し、次に掲げる事項について一般的な知識を有すること。 <ul style="list-style-type: none"> (1) コーポレートガバナンス (2) コンプライアンス <ul style="list-style-type: none"> イ 法令遵守 ロ 情報セキュリティ
<p>人的資源管理</p>	<p>人的資源管理に関し、次に掲げる事項について一般的な知識を有すること。</p> <ol style="list-style-type: none"> (1) 雇用管理 (2) 人材育成 (3) 人事評価 (4) 報酬管理 (5) 労務管理（ワークスケジュール、労働生産性）
<p>リーダーシップ</p>	<p>リーダーシップに関し、次に掲げる事項について一般的な知識を有すること。</p> <ol style="list-style-type: none"> (1) チームビルディング (2) コミュニケーション（コーチング、メンタリング）
<p>実 技 試 験 1 ホテルマネジメント</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1 次に掲げる事項を含む提案書・企画書が作成できること。 <ul style="list-style-type: none"> (1) 事業戦略に基づいた戦術（施策）の立案 (2) 宿泊部門又は料飲部門の課題に関する解決方針及び施策の立案 (3) KPI の予実差異についての改善策の立案 (4) 宿泊部門又は料飲部門の GOP 改善施策立案 （経費の増減を把握し、各担当領域の GOP へのインパクトや他の費目への影響を確認、対策を立案） (5) 与えられた売上・経費 GOP 予算を満たすための予算作成 (6) サービス品質の維持に関する仕組みの案の策定 (7) 宿泊部門又は料飲部門のリスク管理の手順・再発防止策の策定 (8) 宿泊部門又は料飲部門のクレーム対応の手順・再発防止策の策定 (9) CS の KPI の設定及び管理手順の策定 (10) 顧客満足度向上のための施策立案

	<ul style="list-style-type: none">(11) 顧客情報の管理の手順・漏洩時の対応案・防止策の策定(12) 担当部下からのモニタリング及び差異に対するの対策立案・報告(13) 外注業者の適正評価(14) 部下の適正な評価・教育 <p>2 上記事項に関し、次に掲げる事項について口頭で説明ができること。</p> <ul style="list-style-type: none">(1) その考えに至った経緯・根拠(2) 実行する上での課題、リスク、影響範囲
--	---

3 3級ホテル・マネジメント技能検定試験の試験科目及びその範囲並びにその細目

- (1) 技能検定試験の合格に必要な技能及びこれに関する知識の程度
ホテル・マネジメント職種における初級の技能者が通常有すべき技能及びこれに関する知識の程度を基準とする。
- (2) 試験科目及びその範囲
表3の左欄のとおりである。
- (3) 試験科目及びその範囲の細目
表3の右欄のとおりである。

表3

試験科目及びその範囲	試験科目及びその範囲の細目
学 科 試 験	
1 ホテルマネジメント・経営戦略・経営管理	
ホテルマネジメント概論	<p>ホテル業の全体像に関し、次に掲げる事項について一般的な知識を有すること。</p> <p>(1) 宿泊産業の動向 (2) ホテルの種類 (3) ホテルの経営形態 (4) ホテルの所有形態</p>
経営戦略	<p>経営戦略の概論に関し、次に掲げる事項について一般的な知識を有すること。</p> <p>(1) 経営戦略の体系</p>
経営管理	<p>1 経営的 KPI に関し、一般的な知識を有すること。</p> <p>2 プロパティマネジメントに関し、次に掲げる事項について一般的な知識を有すること。</p> <p>(1) プロパティマネジメント事業の発展 (2) プロパティマネジメントの目的 (3) プロパティマネジメントの業務内容</p>
2 財務会計・管理会計 会計概論	<p>1 簿記に関し、一般的な知識を有すること。</p> <p>2 ホテル会計に関し、一般的な知識を有すること。</p>
財務会計	<p>決算書（財務諸表）に関し、次に掲げる事項について一般的な知識を有すること。</p> <p>(1) 貸借対照表 (2) 損益計算書</p>
管理会計・予算管理	<p>1 ホテルにおける主要業績指標（KPI）に関し、次に掲げる事項について一般的な知識を有すること。</p> <p>(1) 宿泊部門の主な指標 イ 平均客室単価（ADR） ロ 販売可能室 1 室あたり収益（RevPAR） 等</p> <p>(2) 料飲部門の主な指標 イ 単位面積当たりの売上高（坪売上高） ロ 席回転率 等</p> <p>(3) 宴会部門の主な指標 イ 単位面積当たりの売上高（坪売上高） ロ 付帯売上高 等</p> <p>2 損益分析に関し、次に掲げる事項について一般的な知識を有すること。</p> <p>(1) 損益分岐点 (2) ABC 分析</p>
3 サービス管理・顧客ロイヤリティ サービス管理	<p>1 サービス品質管理に関し、次に掲げる事項について一般的な知識を有すること。</p> <p>(1) サービス品質 イ 人（従業員） ロ 仕組み（プロセス）</p>

<p>顧客ロイヤリティ</p>	<p>ハ 情報 ニ しつらえ・たたずまい ホ 商品 (2) サービス・商品のライフサイクル</p> <p>2 クレームに関し、対応方法について一般的な知識を有すること。</p> <p>CS 管理に関し、管理方法について一般的な知識を有すること。</p>
<p>4 業務運営管理 業務運営管理</p>	<p>1 ホテルの業務に関し、次に掲げる事項について詳細な知識を有すること。 (1) 宿泊業務 (2) 料飲業務 (3) 宴会・婚礼業務 (4) 営業 (5) マーケティング (6) 情報システム</p> <p>2 ホテルの業務に関し、次に掲げる事項について一般的な知識を有すること。 (1) オペレーション KPI</p>
<p>リスク管理</p>	<p>リスク管理に関し、次に掲げる事項について一般的な知識を有すること。 (1) リスクとは何か (2) リスク管理と組織 (3) コンプライアンス対応 (4) リスクと評判 (5) リスク回避</p>
<p>法務</p>	<p>宿泊業に関連する法規・法務に関し、次に掲げる事項について一般的な知識を有すること。 (1) 宿泊契約 イ 宿泊契約とは □ 宿泊契約の成立 ハ 予約・キャンセル ニ 宿泊拒否 (2) 宿泊施設内でのトラブル イ 貴重品の紛失・盗難 □ 従業員の過失行為による破損 ハ 客室に関するトラブル ニ 廊下・階段など通路に関するトラブル ホ 自動ドア・エレベーターなど設備に関するトラブル ヘ 駐車場でのトラブル (3) その他の法務知識 イ セクシュアルハラスメント □ パワーハラスメント・いじめ ハ 個人情報の保護に関する法律（個人情報保護法）</p>
<p>5 組織・人材マネジメント 組織とマネジメント</p>	<p>1 組織機能に関し、一般的な知識を有すること。</p> <p>2 ホテルにおける CSR・環境の取組みに関し、次に掲げる事項について一般的な知識を有すること。 (1) CSR (2) 環境対策活動 (3) 地域・社会貢献活動</p>
<p>人的資源管理</p>	<p>人的資源管理に関し、次に掲げる事項について一般的な知識を有すること。 (1) 人材育成 (2) 労務管理（ワークスケジュール）</p>
<p>リーダーシップ</p>	<p>リーダーシップに関し、次に掲げる事項について一般的な知識を有すること。 (1) チームビルディング (2) コミュニケーション（動機付け）</p>
<p>実技試験 1 ホテルマネジメント</p>	<p>次に掲げる事項を含む提案書・企画書が作成できること。 (1) 日次の問題に対する改善提案 (2) オペレーション KPI の予実差異に対する施策立案 (3) 日々の目標値の達成遵守案の立案 (4) 固定費・変動費の区別</p>

	<ul style="list-style-type: none">(5) 各費目（勘定科目）の数値計算(6) 損益分岐点売上高の計算(7) 接客・サービスの管理(8) 宿泊部門又は料飲部門のリスク管理(9) 宿泊部門又は料飲部門のクレーム対応手順・対応策の策定(10) CS の管理(11) 顧客情報の管理(12) 部下・PA 等の適正な評価・教育
--	--