

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。 (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。 (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。 (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>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) 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>
<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（コーチング、メンタリング）</p>
<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
--	---