

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
--	--