

2018年度 第1回

ホテル・マネジメント技能検定

2級

実技試験①

問題用紙

実施日：平成31年3月23日（土）

試験時間：120分

注意事項

- 1 問題用紙は、試験監督者の指示があるまで開かないください。
- 2 問題用紙、解答用紙、配付資料のそれぞれの表紙に受検番号（10桁）、氏名を記入してください。
- 3 問題用紙、解答用紙、配付資料は試験終了後一旦回収します。次のロールプレイ時に再度渡します。
- 4 問題用紙、解答用紙、配付資料のホチキスは外さないください。
- 5 問題用紙、配付資料への書き込みは許されています。
- 6 問題はすべて、平成29年4月1日の時点ですでに施行（法令の効力発効）されている法律に基づいて解答してください。
- 7 印刷不明瞭や乱丁・落丁があった場合には、お申し出ください。
- 8 携帯電話、スマートフォンなどの通信機能を有する機器は電源を切ってカバン等へしまってください。
- 9 机の上には、受検票、筆記用具、時計、計算機（電卓）以外のものは置かないください。
- 10 不正防止のため、試験監督者が持ち物の提示を求める場合があります。
- 11 試験問題の音読は慎んでください。電卓を使用する際は大きな音を立てないようにしてください。
- 12 試験開始30分経過後は退室できます。ただし、試験時間終了前の10分間は退室できません。
- 13 途中退室の際は、問題用紙、解答用紙、配付資料を机の上に置き、忘れ物のないように荷物を持って退室してください。なお、退室後は廊下等での私語は慎んでください。

受検番号										氏名	

【2級・実技試験①】ケーススタディ

以下の設定および配付資料を読み、問いに答えなさい。

設定

内容	
<p>1. ホテルの概要</p> <ul style="list-style-type: none"> ・立地：人口30万人以上の地方都市。ターミナル駅前徒歩2分。 ・地上8階、地下1階建て。地下1階は駐車場。延床面積約2,500坪（地下駐車場除く）。 ・宿泊部屋数：計150室。S:50室、T：80室、W他：20室。 ・飲食店：直営1店舗、テナント3店舗。 ・宴会・会議室：中小合わせて4会場。 ・ホテルグレード：中級のシティホテル。 ・築年数：25年。約3年サイクルで簡単な改装は実施しているが、大きな改装は実施していない。 	
<p>2. 時期</p> <ul style="list-style-type: none"> ・2018年10月5日（2018年度第3四半期に入ったところ） 	
<p>3. あなたの立場と状況</p> <p>【あなたの立場】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・宿泊部－宿泊課の課長 ……宿泊課は、客室予約、レセプション、会計で構成されている。※4.組織図参照 あなたは宿泊部門の売上管理、サービス管理を任されている。 宿泊部には、他にロビーサービス課、ハウスキーピング課があるが、あなたは宿泊課にとどまらず宿泊部全体の業績アップを検討する立場である。 <p>【状況】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・10月7日に10月度の月次予算進捗会議があり、上半期の業績、下半期の見込、および今後の計画について報告しなければならない。⇒実技②（ロールプレイ）で行う 	
<p>4. 組織図</p> <p style="text-align: right;">2018年4月1日現在</p> <pre> graph TD GM[総支配人] --> S[サービス] GM --> M[管理 (省略)] S --> HD[宿泊部] S --> FB[料飲部] S --> CC[調理部] S --> BK[宴会部] HD --> HDL[★ 宿泊課] HD --> LSS[ロビーサービス課] HD --> HSK[ハウスキーピング課] FB --> DR[直営レストラン] FB --> TR[テナントレストラン] BK --> YK[予約課] BK --> BSS[宴会サービス課] DR --> KY[客室予約] DR --> RAI[レセプション・案内] DR --> AI[会計] DR --> IR[和食レストラン] TR --> SU[寿司] TR --> TB[鉄板焼き] TR --> CC[中華料理] </pre> <p>課長：1名 社員：4名 PA：2名</p> <p>1名 5名 8名</p> <p>1名 3名 4名 +外注</p> <p>1名 5名 7名</p> <p>1名 1名</p> <p>(内訳) 社員 2名 PA 2名</p> <p>2名 2名</p> <p>5名 7名</p>	

問題

<p>問1</p>	<p>上半期の予算達成状況に関して、以下の問いに答えなさい。</p> <p>① 宿泊部の予算達成状況を下記の観点でまとめなさい。</p> <ul style="list-style-type: none"> - 全体及び主要指標 - 販売チャネル - 部屋タイプ - 販売管理費 <p>【資料】</p> <ul style="list-style-type: none"> ① 2018年度上半期 損益計算書および予実管理表 ② 2018年度上半期 部屋タイプ別チャネル別実績表 ③ チャネル別部屋割当表（目安） ④ 2018年度上半期 代理店別 送客実績（室数） ⑤ 売上実績推移 ⑥ ADR（当社、競合A、競合B）
<p>問2</p>	<p>宿泊部の下半期の見込について、以下の問いに答えなさい。</p> <p>① 過去の売上推移、9月末時点の予約状況を参考に下半期の売上見込を試算しなさい。</p> <p>② 下半期の部門利益を試算しなさい。 ただし、売上に比例しない販売管理費（販売手数料料以外）は上半期の実績と同額とする。</p> <p>【資料】</p> <p>問1の資料</p> <ul style="list-style-type: none"> ⑦ チャネル別売上推移表 ※4月基準 ⑧ 2018年9月末時点での予約状況
<p>問3</p>	<p>宿泊部の業績向上のための施策案について、以下の問いに答えなさい。</p> <p>① 「売上アップ」のための施策案を2つ提示しなさい。 なぜその施策案が必要なのか、根拠などわかるように記載しなさい。</p> <p>② 「コスト削減」のための施策案を1つ提示しなさい。 なぜその施策案が必要なのか、根拠などわかるように記載しなさい。</p> <p>【資料】</p> <p>問1、問2の資料</p> <ul style="list-style-type: none"> ⑨（参考）お客様アンケート（2018/7～9実施） ⑩（参考）過去に実施した施策

※メモ欄

※メモ欄

※メモ欄

※メモ欄

※メモ欄

※メモ欄

※メモ欄

