

2018年度 第1回

ホテル・マネジメント技能検定

2級	学科試験
----	------

問題用紙

実施日：2019年3月23日（土）

試験時間：90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でください。
- 2 問題用紙、解答用紙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 解答用紙は試験終了後回収しますので、持ち帰らないでください。問題用紙は持ち帰って結構です。
- 4 問題用紙のホチキスは外さないでください。
- 5 問題用紙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、時計以外のものは置かないでください。
- 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。
- 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、退出後は廊下等での私語は慎んでください。

受検番号										氏名	

ホテル業界検定スタートアップ支援協議会

※問1から問40までは1つの解答を選びなさい

問1 日本政府観光局によると2018年の訪日外国人旅行者数は約何万人か。正しいものを1つ選びなさい。

- 1 約2800万人
- 2 約3100万人
- 3 約3400万人
- 4 約3800万人

問2 以下の文章はホテルの経営形態を説明したものである。どの経営形態を説明したものが正しいものを1つ選びなさい。

「マネジメント・コントラクトともいい、経営と運営の責任が分離する。ホテル運営会社のノウハウが得られるメリットがあるが、デメリットとして契約期間中の解約が難しい。」

- 1 所有直営方式
- 2 運営委託方式
- 3 投資回収方式
- 4 リース方式

問3 ホテルの特徴として誤っているものを1つ選びなさい。

- 1 製造業では在庫が可能であるが、部屋は今日売り損なったものを在庫として二度売りできない
- 2 不動産業の性格を持つホテル業は、固定投資が大きく、資本回転が高い
- 3 立地の優位さは客層、競争力、稼働率の面からも、営業収入に大きな影響を与える
- 4 専門職、技能職を多数必要とするので、人材の確保に難しさがある

問4 以下のような特徴を持つホテルの業態は何か。正しいものを1つ選びなさい。

「宿泊関係面積の比率が高い」「売上は室料収入が主体」「客室面積は小さい」「インテリア、エクステリアの品質は簡素」「リピート率は高い」

- 1 高品質ビジネス客指向ホテル
- 2 低価格ビジネス客指向ホテル
- 3 デザイン指向ホテル
- 4 ラグジュアリー指向ホテル

問5 企業の経営理念を達成するために必要な、自社が生存していくべき事業領域のことを何というか。正しいものを1つ選びなさい。

- 1 エリア
- 2 レンジ
- 3 ブレース
- 4 ドメイン

問6 以下の文章はマーケティングのアプローチ方法を説明したものである。どのアプローチ方法を説明したものか。正しいものを1つ選びなさい。

「競合ホテルとの棲み分けをし、お客様からどのように映るのかを明確にする」

- 1 セグメンテーション
- 2 ターゲティング
- 3 ポジショニング
- 4 マーケティングミックス

問7 GOPの説明で誤っているものを1つ選びなさい。

- 1 ホテルの営業状態を見る上で主要な経営指標である
- 2 ホテル売上からホテル運営に係る経費を除いた収益を指す
- 3 ホテルを営業するために必要な減価償却費、金利、税金を含む
- 4 人件費などのオペレーション費用を抑えやすい宿泊主体型ホテルなどはGOP率が高い

問8 以下の文章はホテルの価格設定方法を説明したものである。どの価格設定方法を説明したものか。正しいものを1つ選びなさい。

「第三者のチャンネルで扱う価格と比較して、自社のチャンネルで販売する価格が常にどこよりも安価である」

- 1 ラックレート
- 2 ベストアベイラブルレート
- 3 ベストギャランティーレート
- 4 レートパリティ

問9 以下の文章はホテルの価格設定方法を説明したものである。どの価格設定方法を説明したものか。正しいものを1つ選びなさい。

「需要動向から自ホテルの需要予測に応じて最適価格を日別に変動させる」

- 1 ラックレート
- 2 ベストアベイラブルレート
- 3 ベストギャランティーレート
- 4 レートパリティ

問10 プロパティマネジメント（Property Management）は「不動産所有者等の代理人として、収益用不動産の経営管理業務を受託し、当該不動産によって得られる_____と_____の合算額の最大化を図ること」を目的としている。下線に当てはまる言葉の組み合わせとして正しいものを1つ選びなさい。

- 1 インカムゲイン、キャピタルゲイン
- 2 インカムゲイン、アセットゲイン
- 3 アウトカムゲイン、キャピタルゲイン
- 4 アウトカムゲイン、アセットゲイン

問11 損益計算書は、ある一定期間における_____と_____を対応させ、その期間における経営成績を明らかにしたものである。下線に当てはまる言葉の組み合わせとして正しいものを1つ選びなさい。

- 1 資産、負債
- 2 資産、費用
- 3 収益、負債
- 4 収益、費用

問12 減価償却の説明として誤っているものを1つ選びなさい。

- 1 長期間にわたって使用される固定資産などをその耐用年数に応じて費用とする
- 2 耐用年数は取得した額をもとに企業で決めることができる
- 3 減価償却の主な方法には定額法と定率法がある
- 4 毎年減価償却費が発生するので利益が小さくなり節税につながる

問13 良いキャッシュフローの状態を表すものとして正しいものを1つ選びなさい。各々の説明は以下の通り。

(営業) …本業での現預金ベースの収支を表す

(投資) …株の購入や設備投資を表す。マイナスは投資、プラスは売却をして資金を得たことを表す

(財務) …金融機関からの借入金、配当などの収支を表す。マイナスは返済を表す

- 1 100 (営業) $- 40$ (投資) $- 40$ (財務) $= 20$ (残ったお金)
- 2 100 (営業) $- 120$ (投資) $+ 40$ (財務) $= 20$ (残ったお金)
- 3 100 (営業) $+ 40$ (投資) $- 120$ (財務) $= 20$ (残ったお金)
- 4 $- 40$ (営業) $- 40$ (投資) $+ 100$ (財務) $= 20$ (残ったお金)

問14 労働生産性とは従業員1人あたりどれだけの_____を生み出しているのかを表す指標である。下線に当てはまる言葉を1つ選びなさい。

- 1 集客数
- 2 労働時間
- 3 残業時間
- 4 付加価値

問15 成長性を見るための比較基準として適切なものを1つ選びなさい。

- 1 対業界
- 2 対競合
- 3 対優良企業
- 4 対前年

問16 ホテルのサービス品質において、物質的な機能面の説明として誤っているものを1つ選びなさい。

- 1 建物、施設、器具備品の性能が品質対象となる
- 2 空調の温湿度、給湯温度の選択幅まで品質対象となる
- 3 ホテルのイメージ、グレード、ブランドが品質対象となる
- 4 客室内に備える封筒、便箋、絵葉書から、石ケン、歯ブラシ等の点数と素材も品質対象となる

問17 ホテルのサービス品質において、人的なサービス品質の説明として誤っているものを1つ選びなさい。

- 1 態度、言葉遣いと共に人柄、品性までが品質対象となる
- 2 いかにも「正しく」「所定の時間に」「タイミングよく」なされたかが品質対象となる
- 3 メンバー割引や、クレジット扱いの特典が品質対象となる
- 4 調理技術の中に、味つけ、盛付け、雰囲気など美的なセンスが品質対象となる

問18 ホテルのサービス品質において、システムの機能的な面の説明として誤っているものを1つ選びなさい。

- 1 ポイントアッププログラム、マイルージサービスなどが品質対象となる
- 2 顧客の求める必要な情報を提供することが品質対象となる
- 3 顧客に有益な最新の情報を提供するコンサルティング機能が品質対象となる
- 4 トラブル、問題発生の際に速やかに解決を図るための管理システムが品質対象となる

問19 顧客はサービスを提供された_____と_____でサービス品質を評価することが多い。下線に当てはまる言葉の組み合わせとして正しいものを1つ選びなさい。

- 1 時間、態度
- 2 過程、満足度
- 3 場所、接客スキル
- 4 空間、価格

問20 サービスは無形であり、_____と_____が同時という特性を有するので、高品質のサービスを提供するために、現場担当者はサービスの諸特性を理解しておく必要がある。下線に当てはまる言葉の組み合わせとして正しいものを1つ選びなさい。

- 1 需要、供給
- 2 生産、消費
- 3 提供、評価
- 4 収益、費用

問21 コンプレインやクレームの説明として誤っているものを1つ選びなさい。

- 1 コンプレインは顕在化した問題や不満、クレームは顕在化していない不満をいう
- 2 コンプレインやクレームの内容、それらへの対応が企業の存続を危うくする場合もある
- 3 対応が不十分で的外れな場合や迅速さに欠ける場合などにおいてはトラブルへと発展する
- 4 発生したら、迅速且つ適切に対応すること、相手の言い分を十分に聴くことが最優先である

問22 リレーションシップマーケティングの説明として誤っているものを1つ選びなさい。

- 1 顧客との良好な関係づくりを通じて、お客様との距離を縮めていくマーケティング手法のことである
- 2 顧客一人ひとりを把握し、顧客満足を超えた「顧客ロイヤルティ」を生み出すことである
- 3 様々な販売プログラムを通して顧客からの一時的な売上を最大化することである
- 4 顧客ニーズに対応するために情報を管理したり、定期的に働きかけて繋がりを維持することである

問23 よい顧客を見極め、販売促進につなげる手法の1つとしてRFM分析というのがある。RFMは3つの指標の頭文字だが、これらの指標に当てはまらないものを1つ選びなさい。

- 1 直近いつ利用したか
- 2 利用頻度はどれくらいか
- 3 いくらお金を使ったのか
- 4 どれくらい滞在したか

問24 昨今のインターネットやSNSの利用増により、インターネット広告が注目されているが、比較的低予算で画像がそのままディスプレイされる広告を何というか。正しいものを1つ選びなさい。

- 1 リスティング広告
- 2 バナー広告
- 3 アフィリエイト広告
- 4 ネイティブ広告

問25 自社の予約窓口やウェブサイトなどを持つメリットとして誤っているものを1つ選びなさい。

- 1 最新の情報をリアルタイムに発信するなど旅行代理店よりも情報をコントロールしやすい
- 2 稼働状況を見て販売価格をコントロールしやすい
- 3 OTAよりも多くの人に認知されやすい
- 4 旅行代理店に支払う手数料をおさえることができる

問26 個人情報に関して誤っているものを1つ選びなさい。

- 1 個人情報とは、氏名、生年月日その他の記述などによって特定の個人を識別できるものである
- 2 個人情報を取得する際には利用目的ができる限り特定されていることが前提となる
- 3 個人情報を取得した場合は、その利用目的を、本人に通知し、又は公表しなければならない
- 4 本人から保有個人データの開示を求められた場合でも開示義務は負わない

問27 ポイント制度などの優待制度を利用した顧客戦略があるが、その目的として誤っているものを1つ選びなさい。

- 1 リピート率向上
- 2 流失防止
- 3 潜在客掘り起し
- 4 提携店との連携強化

問28 日本ではヒヤリハットの法則とも呼ばれるハインリッヒの法則というものがある。これは「1:29:300の法則」とも表されるが、どのようなことを表しているのか。正しいものを1つ選びなさい。

- 1 1つの異常は、やがて29の軽微な事故につながり、放っておくと300の重大事故につながる
- 2 1つの重大事故は、その背景に29の軽微な事故があり、さらにその背景には300の異常が存在する
- 3 1つの異常は、29の原因から構成され、さらに分析すると300の原因に分解される
- 4 1つの重大事故は、29の顕在リスクがあり、さらに300の潜在リスクがある

問29 宿泊約款の説明として誤っているものを1つ選びなさい。

- 1 営業時間や料金の支払方法、宿泊を拒否・解除できる条件などを定めた規定をいう
- 2 政府登録ホテル・旅館では、宿泊約款作成後、実施前及び変更時に観光庁長官に届け出る
- 3 ホテル・旅館のインターネットのホームページ上でも表示されているのが一般的である
- 4 宿泊約款はホテル・旅館を利用するお客様に合わせて都度内容を変更するのが一般的である

問30 パワーハラスメントの説明として誤っているものを1つ選びなさい。

- 1 相談を受けた上司は、関係者（相談者、加害者、同僚等の第三者など）からヒアリングを行う
- 2 実態を把握できたら、企業としての対応を検討し、迅速に処理する
- 3 セクハラの場合と異なり、パワハラ対策が上司の適正な指導を妨げるものにならないように配慮する
- 4 事実が確認されなかった場合には、相談者への説明を行い、今後のために配置転換を行う

問31 法務省によると反社会的勢力とは「暴力、威力と詐欺的手法を駆使して_____を追求する集団又は個人である」と定義されている。下線に当てはまる言葉として正しいものを1つ選びなさい。

- 1 社会的名声
- 2 経済的利益
- 3 政治的思想
- 4 技術的価値

問32 組織におけるマネジメントの使命として不適切なものを1つ選びなさい。

- 1 組織の目的を達成する
- 2 人を活かす
- 3 社会に貢献する
- 4 自己実現を果たす

問33 ミッションの説明として誤っているものを1つ選びなさい。

- 1 利用客に対してどのような価値を提供するのか
- 2 どのような存在意義があり、社会にどのような貢献をするのか
- 3 従業員に対してどのような職場環境をつくっていくのか
- 4 行動指針や行動計画はどのようなものか

問34 以下の文章はCSRに関する説明である。下線に当てはまる言葉の組み合わせとして正しいものを1つ選びなさい。

「社会の構成員としての貢献や法令遵守と併せて、_____と_____が求められている」

- 1 必要情報の開示、ステークホルダーへの説明責任
- 2 環境保全の対策、雇用機会の創出
- 3 公共の場としての安全な空間、災害時の設備提供
- 4 自治体への協力、地域振興への協賛金

問35 ビジネスホテルなどで比較的容易にできる環境対策として誤っているものを1つ選びなさい。

- 1 アメニティグッズの種類を減らす
- 2 シャンプーなどは30ml程度の小さい容器を用意する
- 3 連泊のお客様には清掃・シーツ交換不要をお願いする
- 4 トイレトペーパーを再生紙や使い切りにする

問36 以下の文章は何を説明したもののか。正しいものを1つ選びなさい。

「企業が私利私欲に走らずに健全な会社経営をしていくため、また企業の不正行為防止と競争力や収益性の向上を総合的に捉えて長期的な事業価値を目指す仕組み」

- 1 コンプライアンス
- 2 コーポレートアイデンティティー
- 3 コーポレートガバナンス
- 4 バリューチェーン

問37 個人情報保護の具体的対策として誤っているものを1つ選びなさい。

- 1 取得部署での情報管理を行うことで分散化による集中被害の回避
- 2 個人情報保護規程（プライバシーポリシー）の制定
- 3 個人情報の引き出しは正当な理由と承認等のプロセスの徹底と遵守
- 4 保有個人情報アクセス権保持者の特定化

問38 ホテルの購買管理の説明として誤っているものを1つ選びなさい。

- 1 大きく一般品購買と食品原材料購買にわけることができる
- 2 購買部門は料飲部門との密な連携が必要である
- 3 購買品を管理する上で重要なのがマスターファイルである
- 4 他社との差別化を図るために外注せずに自社で調達をする

問39 人事管理プロセスの構成要素として不適切なものを1つ選びなさい。

- 1 採用の管理
- 2 配置・異動の管理
- 3 サービスレベルの管理
- 4 報酬の管理

問40 以下の文章は何を説明したもののか。正しいものを1つ選びなさい。

「与えられた業務目標を達成するために、従業員に希望を与え勇気づけて自律的に行動できるように支援し組織運営すること」

- 1 コーチング
- 2 エンパワーメント
- 3 カウンセリング
- 4 ビジョナリング

※問41から問45までは2つの解答を選びなさい。両方合って正解となります。

問41 客室売上 = _____ × _____ で表される。下線に当てはまる2つの言葉を選びなさい。

- 1 平均客室単価
- 2 販売客室数
- 3 客室稼働率
- 4 総客室数

問42 料飲売上 = _____ × _____ で表される。下線に当てはまる2つの言葉を選びなさい。

- 1 平均客単価
- 2 料飲施設の面積
- 3 席回転率
- 4 単位面積あたりの売上高

問43 安全性を見る財務指標として正しいものを2つ選びなさい。

- 1 自己資本比率
- 2 総資本回転率
- 3 流動比率
- 4 売上高営業利益率

問44 損益分岐点の説明として正しいものを2つ選びなさい。

- 1 固定費を上げると損益分岐点は上がる
- 2 固定費を上げると損益分岐点は下がる
- 3 固定費を下げると損益分岐点は下がる
- 4 固定費を下げて損益分岐点は変わらない

問45 組織を活性化し活力ある集団に導くためには、スタッフへの_____と_____の委譲が重要である。下線に当てはまる2つの言葉を選びなさい。

- 1 指示
- 2 責任
- 3 権限
- 4 管理

※問46から問50までは計算結果から当てはまる数字を2つ選びなさい。両方合って正解となります。

問46 売上1000万円、売上総利益800万円、営業利益200万円、経常利益50万円のときの営業利益率は
いくらか。

小数点1桁目を四捨五入し、以下の(ア) (イ) に当てはまる数字をそれぞれ選びなさい。

(ア) (イ) %

問47 売上1000万円、総資本600万円のときの総資本回転率はいくらか。

小数点2桁目を四捨五入し、以下の(ア) (イ) に当てはまる数字をそれぞれ選びなさい。

(ア) . (イ) 回転

問48 総客室数200、故障部屋はなく客室稼働率75%、客室売上200万円のときのADRはいくらか。

百の位を四捨五入し、以下の(ア) (イ) に当てはまる数字をそれぞれ選びなさい。

(ア) . (イ) 万円

問49 総客室数200、故障部屋はなく客室稼働率75%、客室売上200万円のときのRev.PARはいくらか。

百の位を四捨五入し、以下の(ア) (イ) に当てはまる数字をそれぞれ選びなさい。

(ア) . (イ) 万円

問50 客席数50、売上80万円、1人あたり売上5000円のときの席回転率はいくらか。

小数点2桁目を四捨五入し、以下の(ア) (イ) に当てはまる数字をそれぞれ選びなさい。

(ア) . (イ) 回転

