

2018年度 第1回

ホテル・マネジメント技能検定

3 級

実技試験

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でください。
- 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 解答用紙、配付資料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、解答用紙、配付資料のホチキスは外さないでください。
- 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。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

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
1. ホテルの概要 ・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：中級のシティーホテル。 ・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。
2. 時期 ・2018年10月5日（2018年度第3四半期に入ったところ）
3. あなたの立場 ※以下のいずれかを選択しなさい。解答用紙の表紙裏に選択欄があるので○をつけなさい。 【宿泊部門】 宿泊部－宿泊課－客室予約の担当リーダー …商品プランの作成、各チャネルからの予約のとりまとめを任されている 【料飲部門】 料飲部－直営レストラン課－和食レストランの担当リーダー …和食レストランの売上管理やサービス管理を任されている
4. 組織図 2018年4月1日現在 <pre> graph TD GM[総支配人] --> S[サービス] GM --> M[管理
(省略)] S --> PB[宿泊部
宿泊部長] S --> FB[料飲部
料飲部長] S --> CC[調理部] S --> BH[宴会部
宴会部長] PB --> PK[宿泊課
課長:1名
社員:4名
PA:2名] PB --> LSK[ロビーサービス課
1名
5名
8名] PB --> HSK[ハウスキーピング課
1名
3名
4名
+外注] FB --> IRL[直営レストラン課
1名
5名
7名] FB --> TRL[テナントレストラン課
1名
1名] BH --> YK[予約課] BH --> BSK[宴会サービス課] IRL --> 1[①
客室予約
社員:2名
PA:2名] IRL --> 2[②
和食レストラン
5名
7名] IRL --> SUSHI[寿司] IRL --> TEPPAN[鉄板焼き] IRL --> CHINESE[中華料理] </pre> (内訳) ① 客室予約: 社員 2名, PA 2名 ② 和食レストラン: 5名, 7名

問題 ※問1、問2、問3に該当する配付資料のページは、解答用紙に記載してあります

問1	選択した部門/課について、損益計算書に関する以下の問いに答えなさい。 ①損益計算書の空欄ア～コの数値を答えなさい。 ②2018年度上半期の実績について、以下の指標を計算しなさい。 【宿泊部門】 客室稼働率、定員稼働率、ADR（平均客室単価）、RevPAR、HPR（1部屋あたりの人数） 【料飲部門（直営レストラン課）】 客平均単価、席回転数（回）、月当たり坪売上高、FLコスト、FL比率
問2	選択した部門/課について、損益分岐点に関する以下の問いに答えなさい。 ①解答用紙にある費目について、固定費・変動費に○をつけなさい。 ②2018年度上半期実績の限界利益（＝売上高－変動費）を計算しなさい。 ただし、「その他販売管理費」は変動費として計算しなさい。 ③同様に限界利益率（＝限界利益／売上高）を計算しなさい。 ④同様に損益分岐点売上高（＝固定費／限界利益率）を計算しなさい。
問3	選択した部門/課について、商品プラン・商品メニュー一覧に関する以下の問いに答えなさい。 ①今後重点的に売っていく商品を1つ答えなさい。またその理由も述べなさい。 ②今後見直しが必要な商品を1つ答えなさい。またその理由も述べなさい。
問4	【宿泊部門を選択した場合】 <ケース> レセプションスタッフから「お客様が到着されたが予約情報が入っていない。お客様は3日前に電話して確実に予約したとおっしゃっている。確認してほしい。お客様のお名前は〇〇〇様で、初めて利用されるお客様です。」と連絡が入りました。 予約情報を確認したところ、同姓同名の予約が翌日に入っていることがわかりました。どうやら、電話を取ったスタッフが日にちを間違えて予約登録したようです。 今日は満室ではなかったので部屋の確保は大丈夫です。 <問題> あなたは、お客様からのクレームについて、どのようにこの場の対応をし、今後どのような取り組みを行っていきますか。 【料飲部門を選択した場合】 <ケース> ホールスタッフから「お客様が予約していたディナーのコースが違っていた。お客様は3日前に電話して確実にBコースを予約したとおっしゃっている。確認してほしい。お客様のお名前は〇〇〇様で、初めて利用されるお客様です。」と連絡が入りました。 予約情報を確認したところ、Dコース（Bコースより料金が低い）で予約が入っていることがわかりました。どうやら、電話を取ったスタッフがコースを間違えて予約登録したようです。 Bコースの食材はあるので無事に提供できますが、これからの準備のため少し時間がかかります。 <問題> あなたは、お客様からのクレームについて、どのようにこの場の対応をし、今後どのような取り組みを行っていきますか。

