

2018年度 第1回

# ホテル・マネジメント技能検定

3 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 ここ10年におけるホテルと旅館の客室数の推移の説明として正しいものを1つ選びなさい。

- 1 ホテル、旅館とも客室数は増加傾向にある
- 2 ホテル、旅館とも客室数は減少傾向にある
- 3 ホテルの客室数は増加傾向にあるが、旅館は減少傾向にある
- 4 ホテルの客室数は減少傾向にあるが、旅館は増加傾向にある

問2 ホテルは短期滞在・長期滞在などの営業形態による分類、都市や郊外などの立地による分類、会議、レクリエーションなどの\_\_\_\_\_による分類に分けることができる。下線に当てはまる言葉を1つ選びなさい。

- 1 利用目的
- 2 料金
- 3 人数
- 4 広さ

問3 ホテルの経営形態は所有、経営、\_\_\_\_\_の3つに分類することができる。下線に当てはまる言葉を1つ選びなさい。

- 1 直営
- 2 運営
- 3 投資
- 4 賃貸

問4 ホテルの経営形態は4つに分類することができるが、その分類に当てはまらないものを1つ選びなさい。

- 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5 不動産業の性格を持つホテル業は、固定投資が\_\_\_\_、資本回転率が\_\_\_\_。下線に当てはまる組み合わせとして正しいものを1つ選びなさい。

- 1 固定投資が大きく、資本回転率が高い
- 2 固定投資が大きく、資本回転率が低い
- 3 固定投資が小さく、資本回転率が高い
- 4 固定投資が小さく、資本回転率が低い

問6 ホテルの収益性を見るために必要なものとして当てはまらないものを1つ選びなさい。

- 1 客室部門、料飲部門それぞれの部門別損益計算書
- 2 客室部門、料飲部門それぞれの従業員数推移
- 3 客室部門、料飲部門それぞれの費用明細
- 4 客室部門、料飲部門それぞれの売上明細

問7 貸借対照表の英語の略称として正しいものを1つ選びなさい。

- 1 R S
- 2 B S
- 3 R L
- 4 B L

問8 損益計算書の英語の略称として正しいものを1つ選びなさい。

- 1 P S
- 2 R S
- 3 P L
- 4 R L

問9 費用は、商品の販売量に比例する変動費と、商品の販売量に関係なくかかる固定費にわけることができ、費用が変動費のみの場合は「利益＝売上－変動費」と表すことができる。この利益を何というか。正しいものを1つ選びなさい。

- 1 変動利益
- 2 限界利益
- 3 上限利益
- 4 単純利益

問10 商品、原材料、在庫などを重要度別にランク付けする方法としてABC分析というのがある。このABC分析を行うと、全体の数値の大部分は全体を構成するうちの一部の要素が生み出しているパレートの法則というのが当てはまることが多い。このパレートの法則の比率として正しいものを1つ選びなさい。

- 1 95：5
- 2 90：10
- 3 80：20
- 4 70：30

問11 ホテルが提供する商品・サービスの特徴として、目に見えるものだけではなく時間と\_\_\_\_\_がある。下線に当てはまるものを1つ選びなさい。

- 1 空間
- 2 雰囲気
- 3 ブランド
- 4 言葉

問12 ホテルの商品・サービスは、それを提供する人材によって品質に違いが出ると言われる。その説明として正しいものを1つ選びなさい。

- 1 新人もベテランもお客様満足度はあまり変わらない
- 2 マニュアル通りに対応した方がお客様満足度が高い傾向にある
- 3 ホテルスタッフの知識の豊富さはお客様満足度とあまり関係がない
- 4 ホテルスタッフの言動以外にも身だしなみもお客様満足度に影響する

問13 企業が売上げを伸ばし、収益を向上させるには、単に良い商品・サービスを届けることだけではない。ホテル業を含むホスピタリティ産業では、企業と顧客との関係だけでなく、企業と\_\_\_\_\_の関係も重要視し、企業の利益に結びつくサービスプロフィットチェーンを形成しなければならない。下線に当てはまるものを1つ選びなさい。

- 1 株主
- 2 地域住民
- 3 従業員
- 4 自治体

問14 苦情の対応方法として誤っているものを1つ選びなさい。

- 1 苦情は顕在化したものをまずは評価する
- 2 事実関係確認などの社内調査とあわせて、同種の事例を調査する
- 3 社内的な改善の結果などについて顧客に説明する
- 4 問題を是正し再発を防止する

問15 お客様のリピート促進のために顧客情報を利用した様々な販売促進施策があるが、「お客様の利用に応じてポイントを付与する制度を実施し、お客様のポイント数に応じた商品を提供する」施策は何というか。正しいものを1つ選びなさい。

- 1 リコグニションプログラム
- 2 ベネフィットプログラム
- 3 インセンティブプログラム
- 4 クロスセルプログラム

問16 団体客は事前に部屋のアサインを行うことが多いが、その際に配慮すべきこととして誤っているものを1つ選びなさい。

- 1 なるべく階数は同一階とする
- 2 部屋は極力隣または向かいとなるようにする
- 3 宿泊日数を見て先々の予定部屋がないか充分注意する
- 4 他の個人客の迷惑にならないよう、複数の団体があれば同一階に寄せる

問17 ロビーの整備、整理整頓、セキュリティについて誤っているものを1つ選びなさい。

- 1 カーペットが大きく損傷したり汚れた場合には、専門の清掃要員による修理を待つ
- 2 新聞や雑誌を元の位置に片付けたり、椅子やソファの位置を直したり、常に整理整頓を心がける
- 3 迷子やロビーのソファで眠ってしまっているお客さまがいないかなどに注意を払う
- 4 防犯カメラが設置されていても人が巡回し、犯罪の抑止に努める

問18 ハウスキーピングにおける留意事項として誤っているものを1つ選びなさい。

- 1 お客様が不在の際も備品等は丁寧に取り扱い、乱暴な取り扱いや行動はしない
- 2 客室内に現金が置かれていた場合はチップとして受け取る
- 3 使用済みのシーツ類は完全に取り去り、ベッド下やナイトスタンド回りも見る
- 4 テレビや時計の時刻、照明器具の断球の有無、窓の施錠状況、絵画の傾きなどもチェックする

問19 飲食業に携わる者が遵守しなければならない最も基本的かつ重要な原則にQSCというのがある。QSCのQはQuality(品質)、SはService(サービス)だが、Cは何を表しているか、正しいものを1つ選びなさい。

- 1 Cost(価格、原価)
- 2 Communication(お客様とのコミュニケーション)
- 3 Cleanliness(清潔さ)
- 4 Convenience(便利さ)

問20 料飲部門においてはFLコストが重要な指標となっている。LはLabor(人件費)だが、Fは何を表しているか。正しいものを1つ選びなさい。

- 1 Facility(設備費)
- 2 Fee(家賃などの各種支払代金)
- 3 Furniture(器具・調度品費)
- 4 Food(食材原価)

問21 宴会件数が減少傾向にある中、今注目されているのがMICEである。MはMeeting(企業等が行う会議)、IはIncentive(企業等の行う報奨・研修旅行)、CはConferenceまたはConvention(国際機関・団体、学会等が行う国際会議)だが、Eは何を表しているか。正しいものを1つ選びなさい。

- 1 ExhibitionまたはEvent(展示会・見本市、イベント)
- 2 Entertainment(接待)
- 3 Education(教育・塾・カルチャースクール)
- 4 Examination(試験・検定会場)

問22 マーケティング活動のプロセスにおいて、「市場調査・分析」で得られた結論に基づいて講じる施策をマーケティングミックスといい主に4Pで表されるが、その4Pに当てはまらないものを1つ選びなさい。

- 1 Product(商品、サービス)
- 2 Price(価格)
- 3 Place(販売経路)
- 4 Position(ポジション、競合との立ち位置)

問23 ホテル・マーケティングの特徴として誤っているものを1つ選びなさい。

- 1 お客様と直接接する現場スタッフからのお客様の反応や感想は重要な情報である
- 2 ホテルが売りたいものをお客様にアピールして売上最大化を目指す
- 3 客室数が販売数量の上限となるため、どのお客様をどれだけ取るかの施策が重要となる
- 4 流動的な料金調整やチャネル制限など、日々のコントロールが求められる

問24 販売活動とは、顧客からの注文を正確に処理し、顧客が満足する状態で商品やサービスを提供し、                    ことである。下線に当てはまるものを1つ選びなさい。

- 1 代金を回収する
- 2 リピートを増やす
- 3 付加価値を高める
- 4 顧客満足度を上げる

問25 インターネット上だけで取引を行う旅行代理店のことをOTAというが、何の略か。正しいものを1つ選びなさい。

- 1 Online Travel Application
- 2 Online Travel Agent
- 3 Online Travel Association
- 4 Online Travel Account

問26 ホテルの販売経路の説明として誤っているものを1つ選びなさい。

- 1 自社で直接販売するだけでは限界があるので旅行代理店を効果的に利用する
- 2 旅行代理店を利用することで、直接営業できない地域などからも集客が見込める
- 3 利益の最大化を目指すためには多くの旅行代理店と契約し送客してもらう
- 4 旅行代理店だけに任せることなく自社のHPで集客を行うことも重要である

問27 ホテル業におけるリスクとは事業を妨げるまたは事業に何らかの損失を与えることであり、そのリスクにはマクロ環境におけるリスクとミクロ環境におけるリスクがある。次の中でマクロ環境に当てはまらないものを1つ選びなさい。

- 1 景気の変動などによる経済的リスク
- 2 近隣諸国との外交問題・世界各地で発生するテロや内戦など政治的リスク
- 3 地震・台風など天災による自然災害リスク
- 4 取引先の倒産や貸し倒れなどの取引先リスク

問28 リスク管理の説明として誤っているものを1つ選びなさい。

- 1 リスクに備えるため危機管理委員会などの社内組織の構築が必要不可欠である
- 2 リスク管理は経営トップらで取り組むべきものである
- 3 発生するリスクを想定し、リスク毎のマニュアルを作成すべきである
- 4 現場スタッフに至るまでリスクを認識し、正しい知識、情報の教育が必要である

問29 コンプライアンスの説明として誤っているものを1つ選びなさい。

- 1 現場スタッフも少なくとも自分が所属する部門に関連する法令は知っておくべきである
- 2 「宿泊約款」などホテルとお客様との間の契約に関する規定などは内容の熟知が不可欠である
- 3 新法の制定や法改正が行われた場合には、業務への影響を具体的に検討し適切に対応する
- 4 社会的要請に適応することよりも法令遵守を第一と捉えることが重要である

問30 安全管理の説明として誤っているものを1つ選びなさい。

- 1 深夜や未明に勤務している従業員による夜間防災訓練も実施する必要がある
- 2 不審人物がいないか、所有者不在の不審物などに対して常に目を配る必要がある
- 3 お客様を安全に正確に案内できるよう避難経路、非常口を常に確認しておく
- 4 消火栓や非常用放送装置などの防災機器は防災担当者のみ操作できるようにしておく

問31 防災の説明として誤っているものを1つ選びなさい。

- 1 ホテル周辺のハザードマップや非難場所を確認する
- 2 初動対応の後、復旧期には臨機応変に行動する
- 3 ホテルの消防点検に関する報告書内容を理解する
- 4 ホテル周辺での過去の災害記録や事例を理解する

問32 最近ではソーシャルメディアや口コミ情報サイトの発達により、評判管理が非常に重要になってきている。評判を管理することのメリットで誤っているものを1つ選びなさい。

- 1 批判や不満に対する真摯な対応が好評価につながる
- 2 顧客のニーズを知ることができる
- 3 顧客の満足度向上やリピートにつながる
- 4 ホテル側の意図した情報を拡散してもらえる

問33 宿泊契約の説明として誤っているものを1つ選びなさい。

- 1 宿泊契約は当事者が自由に決めることができる
- 2 宿泊契約が成立すると、宿泊客は宿泊料金その他の費用を支払う債務が発生する
- 3 自己都合でキャンセルした場合、宿泊約款所定のキャンセル料を支払う債務が発生する
- 4 ホテル・旅館側の都合で宿泊拒否ができる

問34 宿泊客の財産が紛失、盗難にあった場合に関する説明で正しいものを1つ選びなさい。

- 1 宿泊客は宿泊事業者に対して損害賠償を求めることができる
- 2 宿泊客は宿泊事業者に対して金銭を求めることができる
- 3 宿泊客は宿泊事業者に対して宿泊料金の返金を求めることができる
- 4 宿泊客は宿泊事業者に対して次回無料利用の権利を求めることができる

問35 以下の文章は何を説明したものか。正しいものを1つ選びなさい。

「企業は株主ばかりでなく、顧客、従業員、取引先、地域住民といった利害関係者の利益を実現することが求められている。単なる法令遵守という意味以上に、様々な社会ニーズを価値創造、市場創造に結び付け企業と市場の相乗的發展を図ることが必要である」

- 1 コンプライアンス
- 2 C S R
- 3 ミッション
- 4 ビジョン

問36 廃棄物対策の基本は3つのRで表わされる。3つのRに当てはまらないものを1つ選びなさい。

- 1 Reduce(削減)
- 2 Return(返還)
- 3 Reuse(再使用)
- 4 Recycle(循環)

問37 以下の文章はある組織形態を説明したものである。正しいものを1つ選びなさい。

「一人の上司からタテに命令系統が形成され同じ機能を数階層に分けて分担するので、規律や統一を保ちやすい。古い形態であるが、少人数で仕事の種類の少ないところに適している」

- 1 ライン型組織
- 2 職能型組織
- 3 ライン&スタッフ型組織
- 4 上記のどの組織にも当てはまらない

問38 ホテルスタッフの人材マネジ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 スタッフの仕事のプロセスよりも成果を重視し、納得性のある評価を行う
- 2 スタッフの能力開発や人材育成を通してホテル価値の向上や創造につなげる
- 3 スタッフの多様性を踏まえ、幅広く能力開発の機会を提供する
- 4 スタッフの自主的なキャリア形成を支援する

問39 人事制度においてMBO(Management by Objectives)という目標管理制度があるが、この説明として誤っているものを1つ選びなさい。

- 1 個人またはグループごとに目標を設定し、それに対する達成度合いで評価を決める
- 2 個人またはグループの目標を上司から与え、組織の目標とリンクさせる
- 3 個別に何を達成させるのかを明確にする
- 4 組織の成功に貢献するという参画意識を持たせる

問40 OJT(On the Job Training)の説明として誤っているものを1つ選びなさい。

- 1 職場内研修という意味である
- 2 集合研修や座学、グループワーク等を活用し業界知識やビジネス知識を学んでいく
- 3 実際の業務を通じて職場の上司や先輩に指示や指導を受ける
- 4 日々の業務の中で仕事に必要な知識や実践的なスキルを身につけていく

※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 ホテル業は先行投資された建物という箱ものを利用してサービスを提供するビジネスであると言え、資本集約的な\_\_\_\_\_としての性格と\_\_\_\_\_なサービス産業としての性格の両面を持っている。下線に当てはまる2つの言葉を選びなさい。

- 1 投資産業
- 2 装置産業
- 3 知識集約型
- 4 労働集約的

問42 簿記には、一般的に\_\_\_\_\_と呼ばれるものと\_\_\_\_\_と呼ばれるものがある。下線に当てはまる2つの言葉を選びなさい

- 1 単式
- 2 簡式
- 3 連式
- 4 複式

問43 宴会部門の業績指標として適切なものを2つ選びなさい。

- 1 席回転率
- 2 1会場あたりの件数
- 3 付帯売上比率
- 4 坪売上高

問44 「サービスの最終的な商品価値は満足である」との見解にたつと、顧客満足の特性は\_\_\_\_\_と\_\_\_\_\_の差異である。下線に当てはまる2つの言葉を選びなさい。

- 1 評判
- 2 期待
- 3 対価
- 4 現実

問45 性別により差別されることなく、また、働く女性が母性を尊重されつつ、その能力を十分に発揮できる雇用環境を整備することが重要な課題である。つまり、雇用における男女の均等な\_\_\_\_\_と\_\_\_\_\_の確保が求められる。下線に当てはまる2つの言葉を選びなさい。

- 1 機会
- 2 仕事
- 3 職場
- 4 待遇

※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 総客室数200、そのうち故障部屋が10室あり、150室が販売されたときの客室稼働率は何%になるか。  
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 販売客室数150、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48 総客室数200、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49 フロア面積30坪、客数1800人、客単価3800円のときの坪あたり売上高はいくらか。  
千の位を四捨五入し、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70、客数180人の場合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

