

2019年度 第2回

# ホテル・マネジメント技能検定

|     |      |
|-----|------|
| 1 級 | 学科試験 |
|-----|------|

## 問題用紙

実施日：2019年9月29日（日）

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、2019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 |  |
|------|--|--|--|--|--|--|--|--|--|----|--|
|      |  |  |  |  |  |  |  |  |  |    |  |

※問1から問35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2018年国籍別訪日外客数3,119万人のうち中国・韓国・台湾・香港を合わせると全体の約\_\_\_\_\_%を占める。下線にあてまるものを1つ選びなさい。
- 1 53
  - 2 63
  - 3 73
  - 4 83
- 問2 ホテルの経営方式について誤っているものを1つ選びなさい。
- 1 所有直営方式の企業が事業拡大のためにリース方式を採ることはない。
  - 2 運営委託方式では、運営会社が事業主にリノベーションを要請することがある。
  - 3 フランチャイズでは、事業主は本部が要求するサービスや施設のレベルを満たさなければならない。
  - 4 リース方式では、コージェネレーション等による水道光熱費の負担も割高になることがある。
- 問3 ホテル市場に参入し定着したものの中で、旅館業法上のホテルでないものを1つ選びなさい。
- 1 イン
  - 2 モーター
  - 3 ラブホテル
  - 4 カプセルホテル
- 問4 本体の建築の他に内装、厨房をはじめとする諸設備、コンピュータ関係工事等を総称して\_\_\_\_\_工事と呼ぶか。下線に当てはまるものを1つ選びなさい。
- 1 FFE
  - 2 FIT
  - 3 FCC
  - 4 PFI
- 問5 ホテルビジネスの当事者は3つに分類される。誤っているものを1つ選びなさい。
- 1 大家
  - 2 出資者
  - 3 運営受託者
  - 4 テナント
- 問6 イールドマネジメント導入が機能するための必要な条件として誤っているものを1つ選びなさい。
- 1 オーバーブッキング
  - 2 デマンドパターン
  - 3 マネジャーの権限
  - 4 リノベーション内容

問7 BSCは企業やのビジョンや戦略を業績評価指標に置き換えるしくみとして伝統的な財務会計モデルだけでなく、財務的、\_\_\_\_\_、社内ビジネスプロセス、学習と成長という4つの視点を持つシステムとして構築されている。下線に当てはまるものを1つ選びなさい。

- 1 ステークホルダー
- 2 株主
- 3 顧客
- 4 従業員

問8 ホテル業界の業績悪化の要因として誤っているものを1つ選びなさい。

- 1 業態のリストラを行ったことによる顧客離れ
- 2 外国を模倣したことによるホテルの同質化
- 3 戦略なき価格競争による浮動客の増加
- 4 拡大路線による過大投資

問9 値引き競争が続かない理由として適切でないものを1つ選びなさい。

- 1 利用客が値引きされた金額に慣れてしまうからである。
- 2 価格で引きつけた顧客は価格で逃げていくからである。
- 3 体力勝負の消耗戦になるため、豊富な経営資源の蓄積がある大企業が有利だからである。
- 4 短期的な売上につながらないからである。

問10 不動産証券化の際に、投資家から資金を募って不動産を購入し、その運用資金や売却益を還元する企業が\_\_\_\_\_である。

- 1 IRR
- 2 NOI
- 3 SPC
- 4 TMK

問11 以下の文章は財務分析について説明したものである。誤っているものを1つ選びなさい。

- 1 貸借対照表を見て、成長性を分析する
- 2 貸借対照表を見て、安全性を分析する
- 3 損益計算書を見て、収益性を分析する
- 4 貸借対照表と損益計算書を見て、効率性を分析する

問12 資金繰りの「資金」に当てはまらないものを1つ選びなさい。

- 1 現金
- 2 普通預金
- 3 上場株式
- 4 公社債投資信託

問13 宴会売上の進捗管理上重要な指標として適切なものを1つ選びなさい。

- 1 営業1人当たり売上
- 2 宴会スタイル別売上
- 3 時間帯別売上
- 4 業種別売上

問14 食材費の原価管理について誤っているものを1つ選びなさい。

- 1 癒着を防ぐため長期的な取引関係は避ける。
- 2 品目によっては競争見積もりによる発注を原則とする。
- 3 大量に仕入れた食材は、メニューに取り入れるよう各店と調整を行う。
- 4 特別販促費等の食材提供を受けた企画を実施し、コストを下げる。

問15 付加価値額および労働生産性について誤っているものを1つ選びなさい。

- 1 付加価値額は、売上高－材料費－人件費で求められる。
- 2 従業員1人当たりの付加価値額を労働生産性という。
- 3 従業員を減らして労働生産性を上げてサービス品質の低下につながるおそれがある。
- 4 宿泊・飲食サービス業の労働生産性は他業種一般と比べて低い。

問16 予実管理について誤っているものを1つ選びなさい。

- 1 予算策定にあたっては、前年の実績に対し何パーセント増といった形で設定すればよい。
- 2 賃金レートは一般的に管理部門の所管のため、人件費予算は部門では決定しない。
- 3 部門長による予実結果発表とコメントだけではマネジメントロスにつながる。
- 4 営業活動では、毎四半期、半期より速報ベースで予実結果を反映させる必要がある。

問17 ホテルの商品は、客室の場合、広さ、天井高、デザイン、家具調度、眺望、スタッフの応対等、有形・無形のが組み合わされて顧客に空間と\_\_\_\_\_を提供する。下線に当てはまるものを1つ選びなさい。

- 1 寛ぎ
- 2 時間
- 3 機能
- 4 利便性

問18 ホテルが提供する商品やサービスの特徴として誤っているものを1つ選びなさい。

- 1 目に見えるものだけではない。
- 2 在庫をかかえることができない。
- 3 提供する人材によって品質に違いが出る。
- 4 ICT技術に左右されない。

問19 苦情を受理する際に、可能な限り把握すべき情報として誤っているものを1つ選びなさい。

- 1 苦情の受付方法
- 2 他ホテルの苦情
- 3 顧客に関する情報
- 4 顧客の態度や感情

問20 顧客満足が事業成功の鍵と認識されるようになり、顧客満足を生み出す要因として注目されているのが \_\_\_\_\_ である。下線に当てはまるものを1つ選びなさい。

- 1 ブランド
- 2 口コミ
- 3 株主満足
- 4 従業員満足

問21 ロイヤルティ・プログラムの目的について誤っているものを1つ選びなさい。

- 1 入会の促進
- 2 利用の促進
- 3 休眠顧客の整理
- 4 離脱の抑止

問22 宴会の損益管理について誤っているものを1つ選びなさい。

- 1 展示会は利益率が高く、レストラン・ラウンジ利用も見込まれるため、ときには減少している婚礼に優先して取るべきである。
- 2 客用消耗品はすべてコストであり、仕入れ価格を下げる努力が重要である。
- 3 飲料が実数計上の宴会では、現場で販売促進を行う。
- 4 宴会サービスは1宴会ごとに配膳会よりアルバイトの手配を行っている。

問23 婚礼・宴会予約システムの一般的な機能について誤っているものを1つ選びなさい。

- 1 宿泊予約
- 2 販売予測分析
- 3 CRM
- 4 期限管理

問24 ファシリティマネジメントについて誤っているものを1つ選びなさい。

- 1 ファシリティマネジメントには地域社会は含まれない。
- 2 外部に委託する等、必ずしも企業内で行われていない。
- 3 設計者にホテル建設の経験がないとファシリティマネジメントが機能しなくなることがある。
- 4 ファシリティマネジャーにはプロジェクトマネジメントの能力が求められる。

問25 リノベーションには、多額の費用と労力を要することから長期的な視点で\_\_\_\_\_について考慮する必要がある。下線に当てはまるものを1つ選びなさい。

- 1 安全性
- 2 転用性
- 3 メンテナンス性
- 4 デザイン性

問26 ホテル運営におけるリスク項目の全体把握にあたってはリスクを洗い出す必要があるが、それらのリスクとして適切でないものを1つ選びなさい。

- 1 事業所別のリスク
- 2 部門別の業務内容のリスク
- 3 部門別のリスクの過去事例
- 4 防災防犯の分野のリスク

問27 リスクマップにおいては、リスクの\_\_\_\_\_と発生頻度によりマッピングを行う。下線に当てはまるものを1つ選びなさい。

- 1 規模
- 2 影響度
- 3 種類
- 4 認知度

問28 食の安全リスクについて誤っているものを1つ選びなさい。

- 1 メニュー誤表示は、食品表示法違反である。
- 2 食品衛生でも適用される職場環境の5Sとは整理・整頓・清掃・清潔・躰を指す。
- 3 7品目アレルギーとは小麦・蕎麦・乳製品・卵・落花生・えび・かにである。
- 4 ノロウイルスは、吐しゃ物から感染することがある。

問29 宿泊契約について誤っているものを1つ選びなさい。

- 1 インターネット予約で、送信済の記録を確認したので契約は成立している。
- 2 宿泊当日フロントを訪れ「1泊泊まりたい」と尋ね「空室がありますのでご用意できます」と言われたので契約は成立している。
- 3 インターネットで1室のところ入力ミスで10室を予約して、確認画面を見たが気づかなかつた場合10室分を支払う義務がある。
- 4 電話予約の際にシングルと言いつつ間違えてスイートを予約した場合当日スイートしか空いていなければ、その料金を支払わなければならない。

問30 ホテルの組織作りの際の留意点として誤っているものを1つ選びなさい。

- 1 業務機能の集約
- 2 多職能技能者の育成
- 3 責任と権限の分離
- 4 簡素化

問31 \_\_\_\_\_とは担当する業務の範囲を示すもので、組織には不可欠である。下線に当てはまるものを1つ選びなさい。

- 1 職務分掌
- 2 職務文書
- 3 職能記述書
- 4 職能資格基準

問32 企業の社会的責任について誤っているものを1つ選びなさい。

- 1 社会に貢献するためにまず利益を上げる。
- 2 企業として存続する。
- 3 ステークホルダーと良好な関係を築く。
- 4 顧客視点の発想に基づく企業活動を行う。

問33 予防的コンプライアンスとしての\_\_\_\_\_は、トップが法令違反に関わっていた場合は機能しない。下線に当てはまるものを1つ選びなさい。

- 1 内部統制
- 2 内部通報
- 3 内部監査
- 4 会計監査

問34 パート・アルバイトの活用における基本的な課題として誤っているものを1つ選びなさい。

- 1 総人件費のうち何割をパート・アルバイトにあてるべきか。
- 2 総員の何割までパート・アルバイトに依存できるか。
- 3 正社員1名の業務量は何人のパート・アルバイトで代替できるか。
- 4 パート・アルバイトの賃金は正社員の何割ぐらいが妥当か。

問35 ホテルの就業時間管理の最重要課題は\_\_\_\_\_対策である。下線に当てはまるものを1つ選びなさい。

- 1 超過勤務
- 2 夜勤
- 3 繁閑
- 4 要員

※問36から問50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36 事業戦略について誤っているものを2つ選びなさい。

- 1 企業ドメインとは企業が競争力がある領域を指す。
- 2 コア・コンピタンスとは企業経営者の核になる能力を指す。
- 3 事業ポートフォリオとは事業の組み合わせを決めることである。
- 4 バリューチェーンは、企業が低コストで競争する際にも利用できる。

問37 品質・環境についての代表的な国際規格を2つ選びなさい。

- 1 ISO9001
- 2 ISO14001
- 3 ISO27001
- 4 ISO45001

問38 個人データを扱う場合、\_\_\_\_\_と\_\_\_\_\_の安全管理措置が不可欠である。下線に当てはまるものを2つ選びなさい。

- 1 組織的
- 2 人的
- 3 物的
- 4 技術的

問39 レストラン・バーラウンジの店舗管理について誤っているものを2つ選びなさい。

- 1 ABC分析で売れているメニューの原価率を上げることが収支の改善につながる。
- 2 ドリンクバーやオーダーエントリーシステムは店舗の効率を高めたが顧客に提供する価値を下げた。
- 3 店舗の形態やサービス設計に対して過剰なサービスは行うべきでない。
- 4 スタッフのやる気を引き出すには評価のしくみが重要である。

問40 2019年4月、独占禁止法違反の疑いでOTA3社に立ち入り検査が行われた。うち1社は「Expedia」だが、残りの2社を選びなさい。

- 1 じゃらん
- 2 楽天トラベル
- 3 Booking.com
- 4 Ctrip

問41 購買部門が購入した物品のほとんどは損益計算書上の\_\_\_\_\_と\_\_\_\_\_に直接影響を与える。下線に当てはまるものを2つ選びなさい。

- 1 売上原価
- 2 売上総利益
- 3 販売費
- 4 営業利益

問42 宿泊部門の予算策定について誤っているものを2つ選びなさい。

- 1 ADRから算出した原価率に基づき、清掃・リネン・アメニティの原価内訳を決める。
- 2 F/Lコストを算出し、前年度の原価率と比較する。
- 3 シフトシミュレーションを行い固定人件費を算出する。
- 4 摂食率（喫食率）の前年実績をもとに、客数シミュレーションから売上高を算出する。

問43 災害に備えての事前対策として不可欠なものを2つ選びなさい。

- 1 顧客情報の収集
- 2 販売予測の分析
- 3 教育訓練の実施
- 4 マニュアルの策定

問44 ホテルの自動ドアの入口に子供が挟まって怪我をした場合、\_\_\_\_\_と\_\_\_\_\_が問われる。下線に当てはまるものを2つ選びなさい。

- 1 土地工作物責任
- 2 業務上過失致傷
- 3 使用者責任
- 4 業務過失往来危険罪

問45 宿泊の個人情報について正しいものを2つ選びなさい。

- 1 宿泊情報が50音順等に分類され、項目別に個人情報を検索できるようになっていなければ「個人データ」には該当しない。
- 2 DM等の案内を出す場合、発送作業を外部に委託するにあたり本人の同意は必要としない。
- 3 「個人データ」のうち3か月を超えて保有するものを「保有個人データ」と呼ぶ。
- 4 事業活動に利用する個人情報が5千人分以下の事業者は個人情報取扱事業者には該当しない。

問46 反社会勢力による不当要求の手口には\_\_\_\_\_型と\_\_\_\_\_型の2種類がある。下線に当てはまるものを2つ選びなさい。

- 1 接近
- 2 要求
- 3 勧誘
- 4 暴力

問47 スタッフが理念を共有し、実行できるよう\_\_\_\_\_や\_\_\_\_\_を記したものを携帯型のカードにして活用するホテルが多い。下線に当てはまるものを2つ選びなさい。

- 1 コーポレートカルチャー
- 2 キャリアビジョン
- 3 行動基準
- 4 クレド

問48 廃棄物対策の基本である3つのRのうち、1つはRecycleである。残りの2つを選びなさい。

- 1 Reverse
- 2 Reduce
- 3 Return
- 4 Reuse

問49 ホテルの賃金体系についての考え方について誤っているものを2つ選びなさい。

- 1 仕事ができる能力を反映した「業績給」を中心に据える。
- 2 個々に報いられるよう手当は厚くする。
- 3 欠員があった場合は報酬給で報いる。
- 4 労働生産性の高さに比例した賃金の実現を目指す。

問50 組織マネジメントのスキルとして近年注目されるサーバント（協働型）リーダーシップの4つのスキルについて正しいものを2つ選びなさい。

- 1 聴くスキル
- 2 説得のスキル
- 3 フィードバックのスキル
- 4 非指示のスキル

※問51から問60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51 客室150室、客室稼働率80%、定員稼働率50%、ADR15,000円のときのRev.PARを計算しなさい。  
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）, 000 円

問52 当期売上高65,000百万円、売上原価58,000百万円、営業利益1,400百万円、  
前期売上高63,500百万円、売上原価57,000百万円、営業利益1,300百万円のと  
き、  
売上総利益の対前年比を計算しなさい。  
小数点3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。

1. （ア）（イ）倍

問53 負債+資産合計70,000百万円、株主資本計48,000百万円、売上高54,000百万円、  
営業利益3,900百万円、経常利益4,000百万円、当期純利益2,400百万円のと  
き、  
ROEを計算しなさい。  
%表示の小数点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）%

問54 年間売上高435,000千円、売上原価147,000千円、人件費165,000千円、  
従業員数45名のレストランで、売上総利益を付加価値額とみなすとき労働分配率を計算しなさい。  
%表示の小数点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55 テーブル数30（各卓4人）のレストランで、昼の営業は1.2回転とし、2人利用が15卓、3人利用が10  
卓、4人利用が5卓と想定した場合、客数は何人となるか計算しなさい。  
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）人

問56 問55において、夜の営業は2人利用が10卓、3人利用が15卓、4人利用が5卓の場合、満席相当の人  
数（120人）になるまで何回転が必要か計算しなさい。  
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57 売上高720,000千円、売上原価87,000千円、営業利益190,000千円、  
変動費460,000千円、固定費340,000千円のと看、限界利益を計算しなさい。  
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) , 000 千円

問58 問57の限界利益率を計算しなさい。  
%表示の小数点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59 宴会場でのディナーショーにかかる固定費が120万円、売上原価を25%とするとチケット料金が2万円の場合、損益分岐点となる客数を計算しなさい。  
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) 人

問60 常時100人のスタッフが従事しているとする。また交代制のため1日あたり2.5倍の人員を要し、1人あたり1ヶ月に20日間の出勤とした場合、1ヶ月(ここでは30日とする)に必要な人員数を計算しなさい。  
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) 5 人