

2019年度 第2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9月29日（日）

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のうち、最も多い国はどれか。正しいものを1つ選びなさい。

- 1 米国
- 2 中国
- 3 韓国
- 4 タイ

問2 ホテルの機能は不動産所有、ホテル経営、ホテル運営に分けられるが、以下の文章はどの経営形態を説明したものか。正しいものを1つ選びなさい。

「ホテル経営会社が資本を投じて土地建物を所有し、人員を派遣してホテル運営を行う」

- 1 直営
- 2 運営受託
- 3 フランチャイズ
- 4 技術指導

問3 2018年に施行された「住宅宿泊事業法（民泊新法）」の対象となる民泊サービスは、旅館業法で定める営業形態の対象外となる条件として、人を宿泊させる日数が1年間で\_\_\_\_\_日を超えないものとする。下線に当てはまる数字として適切なものを1つ選びなさい。

- 1 120
- 2 150
- 3 180
- 4 200

問4 経営目標を達成するためには経営戦略の立案が必要である。戦略を立てるための重要ポイントとして適切でないものを1つ選びなさい。

- 1 企業を取り巻く経営環境の変化に対応していること
- 2 ヒト、モノ、カネ、情報などの経営資源を活用していること
- 3 過去の実績や経験値に必ず対応していること
- 4 組織を最適な形に対応させていくこと

問5 ホテル経営の評価を表す数値として適切でないものを1つ選びなさい。

- 1 ADR (Average Daily Rate)
- 2 BAR (Best Available Rate)
- 3 GOP (Gross Operating Profit)
- 4 OCC (Occupancy)

問6 以下の文章は客室の価格設定について説明したものである。どの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。

「すべての販売チャネルにおいて、同一商品は同一価格を提示し、価格の公平性を保つ販売手法である」

- 1 ベストアベイラブルレート
- 2 レートパリティ
- 3 レベニューマネジメント
- 4 イールドマネジメント

問7 以下の文章は資産の維持管理について説明したものである。どの管理方法を説明したものか。正しいものを1つ選びなさい。

「資産の維持管理をソフト面から行い、収益を向上させ不動産の価値を最大化すること」

- 1 アセットマネジメント
- 2 ファシリティマネジメント
- 3 プロパティマネジメント
- 4 ビルディングマネジメント

問8 損益計算書に記載される「販売管理費」として、適切でないものを1つ選びなさい。

- 1 販売手数料
- 2 水道光熱費
- 3 給料手当
- 4 買掛金

問9 キャッシュフローは、企業の業績、とくに資金の実態をつかむのに重要である。キャッシュとは「現金」と「現金同等物」を指すが、この場合の「現金」または「現金同等物」に当てはまらないものを1つ選びなさい。

- 1 普通預金
- 2 6か月定期預金
- 3 当座預金
- 4 通知預金

問10 ROA (Return on Asset) とは、会社の総資本（負債＋純資産）を使ってどれだけの経常利益を上げたかを表し、会社がどれだけ\_\_\_\_\_に経営をしているかをみる最も重要な指標のひとつである。下線に当てはまるものを1つ選びなさい。

- 1 効率的
- 2 安定的
- 3 組織的
- 4 革新的

問11 流動比率とは\_\_\_\_\_支払能力を見るものである。下線に当てはまるものを1つ選びなさい。

- 1 短期的な
- 2 長期的な
- 3 現金による
- 4 投資活動による

問12 マーケティングプランの説明として誤っているものを1つ選びなさい。

- 1 ホテル経営・運営の「要」であるので、ホテル全体がめざす方向性と合致していなければならない。
- 2 マーケティング活動に関する方針・目標・戦略・アクションプランなどで構成される。
- 3 当該年度の予算を達成させるための活動計画書である。
- 4 年間活動計画であるため、年度末に1回活動状況の評価を行う。

問13 クレームの対応方法について誤っているものを1つ選びなさい。

- 1 顧客から申し出のあったクレームに関し、速やかに関係各所に事実確認を行い対応方針を決定する。
- 2 第一対応者は顧客の話に十分に耳を傾け、可能な限り内容を記録する。
- 3 顧客の話に間違いや誤解がある場合は、ただちに否定し正確な事実関係を強調しなければならない。
- 4 組織全体として対応の基本原則と手順を文書化し、責任者はそれをメンバーに周知徹底する。

問14 CS（顧客満足）と\_\_\_\_\_は相乗効果を生む関係にあり、両者の管理はマネジメントの重要課題である。下線に当てはまるものを1つ選びなさい。

- 1 MS（経営満足）
- 2 SS（社会満足）
- 3 ES（従業員満足）
- 4 PS（取引先満足）

問15 ロイヤルティプログラムの説明として誤っているものを1つ選びなさい。

- 1 経営のノウハウを活用し商品やサービスを販売するための権利を得ること
- 2 ポイントプログラムを実施し利用ボリュームに応じた賞品を提供すること
- 3 利用時に優待料金の提供や施設の優先利用などの特典を付加すること
- 4 利用時にデータベースに登録された顧客の好みに応じたサービスを提供すること

問16 宴会・婚礼部門の損益管理について正しいものを1つ選びなさい。

- 1 飲食を伴う宴会（パーティー）は、売上が大きく利益率も高い。
- 2 婚礼は、売上が大きく、そのうち付帯商品売上の割合も大きいいため利益率が高い。
- 3 会議は飲食が伴わないため売上は大きくないが、コストが低く利益率は高い。
- 4 展示会は前日搬入から終日利用が多いが、売上は小さく利益率も低い。

問17 以下の文章は販売手法を説明したものである。どの方法を説明したものか。正しいものを1つ選びなさい。  
「顧客単価向上のためにより高額な商品を提案し、購入を促すこと」

- 1 アップセル
- 2 ダウンセル
- 3 クロスセル
- 4 レコメンデーション

問18 PR活動の成果であるパブリシティについて誤っているものを1つ選びなさい。

- 1 自社や商品の価値をマスコミに認めてもらい、記事やニュースとして取り上げてもらうこと
- 2 適切と考える媒体のスペースを有料で利用し、商品・サービス情報やメッセージを伝えること
- 3 マスコミという第三者による記事やニュースは情報の信頼度が高いといわれている
- 4 ニュースリリースなどを通じた情報提供と、マスコミからの取材に応じる取材協力を行う

問19 料飲部門の業務改善のための数値目標として適切でないものを1つ選びなさい。

- 1 メニュー数
- 2 原価率
- 3 プリケージ率
- 4 在庫回転率

問20 リスク管理のプロセスとして適切でないものを1つ選びなさい。

- 1 リスク発生への謝罪
- 2 リスクへの対応
- 3 リスクの回避
- 4 リスクの再発防止

問21 「リスク」とはホテル経営・運営目的の達成を妨げるものであるが、とくに料飲部門のリスクを回避するための対策例として適切でないものを1つ選びなさい。

- 1 ガスや電気の不始末が起こらないよう徹底する。
- 2 食物アレルギーに関する基礎知識を身につけるための研修会を実施する。
- 3 人の出入りをよく観察し、あらかじめ予約がないと当該エリアにアクセスできないよう徹底する。
- 4 従業員に対し、衛生管理、健康管理の指導を徹底する。

問22 以下の文章は食品の安全について説明したものである。何を説明したものが、正しいものを1つ選びなさい。「食品の安全性を確保するために、原材料の受入れから製品となり、さらには流通、消費に至るまでのすべての段階で監視、記録し、その保証をしていこうというもの」

- 1 製造物責任法
- 2 食品衛生法
- 3 食品衛生管理者
- 4 危害分析重要管理点

問23 宿泊契約は、宿泊申込者からの依頼に応じてホテル・旅館が宿泊させることを約し、宿泊申込者がこれに対して\_\_\_\_\_ことを約することにより成立する。下線に当てはまるものを1つ選びなさい。

- 1 宿泊料金を支払う
- 2 事前に申込金を支払う
- 3 自身が健康である
- 4 他者に迷惑をかけない

問24 セクシャルハラスメントに関して事業主が講ずべき措置として適切でないものを1つ選びなさい。

- 1 従業員からの相談に応じ、適切に対応するために必要な体制をつくる。
- 2 セクシャルハラスメントの事実が確認された場合は、相談者・行為者を公表し、広く情報開示する。
- 3 セクシャルハラスメントに関する方針を明確にし、従業員に周知徹底する。
- 4 セクシャルハラスメントに対する従業員の理解を深めるため、研修や講習を実施する。

問25 以下の文章は内部告発に関する法律について説明したものである。どの法律を説明したものか。正しいものを1つ選びなさい。

「内部告発者に対して、事業者が不利益な処分を科すことがないように規定した法律」

- 1 公益通報者保護法
- 2 特定秘密保護法
- 3 国際人権法
- 4 個人情報保護法

問26 ホテルで扱う顧客情報のうち個人情報に該当しないものを1つ選びなさい。

- 1 セールスマンが取引先の名刺を名刺管理ソフトで整理し、全員が検索できる状態にしたもの
- 2 ホテルチェックイン時にレジストレーションカードに記入されたお客様情報
- 3 ホームページ経由で受け付けたお客様の予約・問い合わせに際し預かった氏名、連絡先など
- 4 利用時に無記名でお客様にお願いしている満足度に関するアンケート

問27 景品表示法で定められた景品類の最高額は「懸賞に係る取引の価額」の\_\_\_\_\_の金額または\_\_\_\_\_のいずれか少ない金額でなければならない。下線に当てはまるものの組み合わせとして正しいものを1つ選びなさい。

- 1 10倍、5万円
- 2 10倍、10万円
- 3 20倍、10万円
- 4 20倍、20万円

問28 宿泊部門の目標達成のために、客室に関わる関係者と常に良好な協力体制を整え、ひとつのチームとして業務にあたるのが重要である。この場合の「関係者」として適切でないものを1つ選びなさい。

- 1 リネン・ランドリー納入会社
- 2 アメニティ・日常消耗品サプライヤー
- 3 委託清掃会社
- 4 広告代理店

問29 環境問題の取り組みに際し、外部の認証制度を利用する方法がある。環境認証制度として適切でないものを1つ選びなさい。

- 1 エコテル
- 2 グリーン・キー
- 3 グリーン購入法
- 4 ISO14000シリーズ

問30 企業イメージを左右するものとして法令順守（コンプライアンス）に対する姿勢がある。企業が守るべき規範として適切でないものを1つ選びなさい。

- 1 法規範
- 2 倫理規範
- 3 芸術規範
- 4 社内規範

問31 人材の募集計画の策定にあたり、事前に検討すべき内容として適切でないものを1つ選びなさい。

- 1 募集方法
- 2 選考方法
- 3 FFE選定方法
- 4 能力要件

問32 人材育成の取り組みにおいて、適切でないものを1つ選びなさい。

- 1 組織内に能力向上への挑戦を促す環境整備を行う。
- 2 目標達成度や成果を対象にした評価は客観的かつ公平に行う。
- 3 後進の育成においては、自身の積極的な関与がそれを妨げるため静観しなければならない。
- 4 責任を自身に留保したうえで権限委譲を行う。

問33 人事評価制度において重要なポイントとして適切でないものを1つ選びなさい。

- 1 公平性を担保できるものである。
- 2 わかりやすく明瞭である。
- 3 従業員の意欲を引き出すものである。
- 4 評価者の主観を活かせるものである。

問34 レストランにおいて、より効果的な勤務シフトを組むために必要なポイントとして適切でないものを1つ選びなさい。

- 1 どの時間帯においても配置するサービス人員の数を一定にする。
- 2 複数のシフトや公休の並びを工夫し、リズムカルな勤務ができるようにする。
- 3 社員では負担の多い時間帯のサービスにアルバイト・パートを活用する。
- 4 長短シフトを利用し、無理な超過勤務のないシフトで勤務する。

問35 \_\_\_\_\_の代表的なスキルは3つ存在する。それらは「傾聴」「承認」「質問」である。下線に当てはまるものを1つ選びなさい。

- 1 コンサルティング
- 2 コーチング
- 3 カウンセリング
- 4 ヒアリング

※問36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36 宿泊部門の経営課題を検証するための有効な指標のうち、財務諸表にはない数値の分析方法として適切なものを2つ選びなさい。

- 1 客室総売上
- 2 リピート率
- 3 顧客満足度
- 4 人件費

問37 貸借対照表は、ある時点における財産、すなわち\_\_\_\_\_、\_\_\_\_\_、純資産の状況を明らかにしたものである。下線に当てはまるものを2つ選びなさい。

- 1 資産
- 2 負債
- 3 売上
- 4 費用

問38 レストランの損益分岐点を算出するにあたって必要でないものを2つ選びなさい。

- 1 席数
- 2 面積
- 3 固定費
- 4 変動費

問39 顧客はサービスの品質を\_\_\_\_\_と\_\_\_\_\_の尺度で評価する。下線に当てはまるものを2つ選びなさい。

- 1 価格
- 2 提供された過程
- 3 世間の評判
- 4 満足度

問40 GOPに寄与する客室管理のポイントは、前年実績とフォーキャストの分析に基づいて\_\_\_\_\_や\_\_\_\_\_の精度を上げることである。下線に当てはまるものを2つ選びなさい。

- 1 客室清掃・整備業務委託会社の要員手配
- 2 客室と付帯サービスの品質管理
- 3 リネン備品などの適切な発注
- 4 多国籍スタッフの指導育成

問41 ホテルの購買業務の特徴として、大きく\_\_\_\_\_と\_\_\_\_\_の2つに区分される。下線に当てはまるものを2つ選びなさい。

- 1 一般品購買
- 2 食品原材料購買
- 3 グリーン購買
- 4 電子購買

問42 料飲施設において、ノロウイルス、またノロウイルスが原因で起こる感染症を防ぐための説明として正しいものを2つ選びなさい。

- 1 ノロウイルスによる食中毒は1年中発生するが、とくに夏に流行する。
- 2 ノロウイルスは空気感染するので、日頃から調理場、スタッフ控室・事務所などの扉を閉めておく。
- 3 業務にあたる際（サービス、調理）はもちろん、自身の食事の前やトイレのあとに必ず手洗いをする。
- 4 自身の健康状態を把握し、下痢や嘔吐、風邪の症状がある場合は、必ず申し出る。

問43 客室清掃をしていた従業員が宿泊客の所持品を壊してしまった場合について、適切でないものを2つ選びなさい。

- 1 宿泊客はホテル・旅館に責任を追究することができる。
- 2 宿泊客はホテル・旅館に責任を追究できない。
- 3 宿泊客は従業員に損害賠償を請求することができる。
- 4 宿泊客は従業員に損害賠償を請求できない。

問44 組織マネジメントとは、\_\_\_\_\_と\_\_\_\_\_を組み合わせることであり、部門責任者の最も基本的な責務である。下線に当てはまるモノを2つ選びなさい。

- 1 経営方針
- 2 組織の形
- 3 構成員の能力・資質
- 4 部門予算

問45 企業のビジョンを実現させるために必要なことは何か。適切なものを2つ選びなさい。

- 1 ビジョンはいつの時代にも通用するようできるだけ抽象的に描いておく。
- 2 常に市場や顧客の変化に敏感でいるようにする。
- 3 競合他社に対して優位性を維持するため具体的な戦略を策定する。
- 4 総支配人や部門の責任者が中心となってビジョンを意識する。

※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150室、販売可能客室数135室、販売客室数120室、客室売上250万円のときの、ADRを計算しなさい。

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47 問46のRev.PARを計算しなさい。

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 レストランの客平均単価5,000円、客数500人、面積90坪のとき、坪売上高を計算しなさい。

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 席数150席のレストランで、朝食入客数400人、昼食入客数300人、夕食入客数250人のとき、1日あたりの席回転率を計算しなさい。

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

問50 婚礼部門の年間売上高130百万円、婚礼組数62組、1組あたりの平均列席人数50人のとき、1組当たりの総消費単価を計算しなさい。

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）百万円