

2019年度 第2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40までは1つの解答を選びなさい

- 問1 ホテルの分類は短期滞在型・長期滞在型などの営業形態、都市・リゾートなどの\_\_\_\_\_、コンベンション・観光などの利用目的の3つの基準によって分類されている。下線に当てはまる言葉を1つ選びなさい。
- 1 行政区分
  - 2 建築条件
  - 3 立地条件
  - 4 魅力度
- 問2 企業の方向性を示す形として、企業で長期的にコミットし、培っていく能力を指し示す方法があるが、その能力を表す言葉を1つ選びなさい。
- 1 ポジショニング
  - 2 コア・コンピタンス
  - 3 バリュー・チェーン
  - 4 ドメイン
- 問3 経営的KPI（主要業績指標）でないものを1つ選びなさい。
- 1 当期純利益
  - 2 営業利益率
  - 3 労働分配率
  - 4 坪当たり売上高
- 問4 米国におけるプロパティマネジメントの発展について誤っているものを1つ選びなさい。
- 1 1930年代に投資家が不動産事業者に助言や運営管理代行を求めるようになった。
  - 2 1960年代にプロパティマネジメントを専業とするものが登場した。
  - 3 1990年代にプロパティマネジメント事業が全米で展開されるようになった。
  - 4 2000年代に入り、プロパティマネジメント事業は徐々に衰退していった。
- 問5 プロパティマネジメントは大きく5つの業務分野に分けることができる。そのうち\_\_\_\_\_（は、テナント募集、賃貸条件交渉、テナント工事対応などの業務をいう。下線に当てはまるものを1つ選びなさい。
- 1 ビルメンテナンス
  - 2 リーシングマネジメント
  - 3 コンストラクションマネジメント
  - 4 資金管理業務
- 問6 簿記の基礎概念について正しいものを1つ選びなさい。
- 1 簿記には「財産管理」「財政状態の明示」「経営成績の明示」の3つの目的がある。
  - 2 企業会計原則は5つある。
  - 3 仕訳のルールにより左側を貸方、右側を借方と呼ぶ。
  - 4 簿記には「単式簿記」と「複式簿記」があり、簿記といえば一般に「単式簿記」のことを指す。

問7 ユニフォーム会計システムについて誤っているものを1つを選びなさい。

- 1 ユニフォーム会計システムは、日本独自のホテル統一会計報告様式である。
- 2 ユニフォーム会計システムは、ホテル部門別管理会計のグローバルスタンダードである。
- 3 ユニフォーム会計システムは、ホテルの収益性を把握するためのものである。
- 4 ユニフォーム会計システムは、ホテルを投資対象とする際の尺度となる。

問8 貸借対照表は、企業の\_\_\_\_\_における財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1つ選びなさい。

- 1 ある一定期間
- 2 ある時点
- 3 財務活動
- 4 投資活動

問9 損益計算書は、企業の\_\_\_\_\_における経営成績を明らかにしたものである。下線に当てはまるものを1つ選びなさい。

- 1 ある一定期間
- 2 ある時点
- 3 財務活動
- 4 投資活動

問10 各料飲施設ごとに\_\_\_\_\_を計算することでどの店舗が効率よく儲かっているかを把握することができる。下線に当てはまるものを1つ選びなさい。

- 1 客数
- 2 席回転率
- 3 単位面積当たりの売上高
- 4 摂食率（喫食率）

問11 一般的にリゾートホテルでは高く、都市部のホテルでは低くなる傾向がある料飲部門の指標を1つ選びなさい。

- 1 摂食率（喫食率）
- 2 料飲原価率
- 3 席回転率
- 4 平均客単価

問12 損益分岐点を引き下げる方法として誤っているものを1つ選びなさい。

- 1 変動費引き下げ
- 2 販売単価引き下げ
- 3 固定費引き下げ
- 4 販売数量アップ

問13 商品全体の売上高、販売数などのデータを順に並べ商品をランク付けする分析方法を1つ選びなさい。

- 1 PEST分析
- 2 CSR分析
- 3 ABC分析
- 4 SWOT分析

問14 サービスと\_\_\_\_\_は必ずしも同義ではない。スタッフが\_\_\_\_\_を發揮することでサービスレベルを向上できる。下線に当てはまるものを1つ選びなさい。

- 1 効率性
- 2 勤勉性
- 3 セレンディピティ
- 4 ホスピタリティ

問15 商品の市場戦略を考える場合、その商品の\_\_\_\_\_（市場生成期、市場成長期、市場成熟期、市場衰退期）を考えることが有効である。下線に当てはまるものを1つ選びなさい。

- 1 ライフステージ
- 2 ライフサイクル
- 3 ライフスタイル
- 4 ライフストーリー

問16 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 ホテル側の都合や言い訳を丁寧に説明する。
- 2 お客様の気分を害したことについては率直に受け止め、まず謝罪する。
- 3 事態の発生原因を徹底的に究明し、今後そのようなことが起こらないよう対策を講じる。
- 4 責任者に報告し対応を決定する。

問17 顧客管理について誤っているものを1つ選びなさい。

- 1 お客様のプライバシー保護と個人情報の管理とはほぼ同義である。
- 2 顧客を大量に集めることが本来の目的である。
- 3 お客様のニーズを正確に把握することが必要である。
- 4 顧客満足は利用するたびにその基準が高まっていく特性がある。

問18 ハウスキーピングの留意事項につい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扱い、乱暴な取り扱いはしない。
- 2 滞在部屋の清掃とアウト部屋の清掃は異なる。
- 3 掃除機は部屋の入口から奥に向かって丁寧にかける。
- 4 浴室、浴槽、トイレ内の水滴は完全に取り除く。

問19 レストランサービスについて誤っているものを1つ選びなさい。

- 1 お出しした料理について、正確にわかりやすくお客様に説明する。
- 2 料理の進行具合を常に意識し、お客様が求める前に対応を迅速に行えるようにする。
- 3 お客様の目に触れるワゴン、メニューサイドテーブル、カスターセットについて汚れがないか確認し整理整頓する。
- 4 予約受付時点で予約台帳に予約内容を正確に書き入れれば、再確認の連絡の必要はない。

問20 宴会について誤っているものを1つ選びなさい。

- 1 従来のパッケージ型商品ではなく、市場と顧客のニーズをつかむための提案型商品によるセールスの必然性が高まっている。
- 2 少子化が進む中で人生の節目の慶事法事のホテル利用機会は今後増えると予測される。
- 3 海外のホテルも日本のホテル同様、ホテルの全体売上に対する宴会売り上げの占める割合は比較的大きい。
- 4 日本のホテルの宴会は非常に多岐にわたり、大きく法人宴会と個人宴会に分けられる。

問21 営業活動について誤っているものを1つ選びなさい。

- 1 営業活動終了後は、必ず成果について検証し情報を共有しなければならない。
- 2 成果の期待できる優先順位に従って営業活動を計画する。
- 3 利益の約束されない顧客であっても通常はリレーションシップの構築に最大の資源と努力を傾注する。
- 4 利益の約束される顧客とのリレーションシップを強固にし拡大していく。

問22 レベニューマネジメントを効果的に行うためのシステムに当てはまらないものを1つ選びなさい。

- 1 RMS(Revenue Management System)
- 2 MIS(Management Information System)
- 3 CRS(Central Reservation System)
- 4 CRM(Customer Relationship Management)

問23 宿泊部門のオペレーションKPI（主要業績指標）でないものを1つ選びなさい。

- 1 客室稼働率(OCC)
- 2 平均客室単価(ADR)
- 3 販売可能室1室あたり収益(Rev.PAR)
- 4 F/Lコスト

問24 リスクについて正しいものを1つ選びなさい。

- 1 マクロ環境では、政治的リスク、経済的リスク、社会的リスク、内部リスクなどがある。
- 2 マクロ環境におけるリスクは、事前に防ぐことができるリスクである。
- 3 ミクロ環境では、自然災害リスクや取引先リスクなどがある。
- 4 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る。

問25 リスク管理について誤っているものを1つ選びなさい。

- 1 リスクに備えて危機管理委員会と社内組織の構築が必要である。
- 2 危機管理マニュアルの作成にあたってはすべきこととしてはいけないことを明確にすべきである。
- 3 リスクマネジメントは組織全体で取り組むべきである。
- 4 経営トップのみがしっかりとリスクを認識すればよい。

問26 コンプライアンス対応について誤っているものを1つ選びなさい。

- 1 コンプライアンスの意識を経営トップから新入社員まで組織全体で持つことが大切である。
- 2 仕入れた商品の法律違反は取引先の会社だけの問題である。
- 3 仕入れた商品が法律違反していないか生産地は間違いがないかなどの対策が必要である。
- 4 社内業務も報告だけではなく責任者が現場を確認することなどが必要である。

問27 リスク情報の公開について誤っているものを1つ選びなさい。

- 1 評判管理においてステークホルダーとともにマスメディアへのリスク情報の公開が重要である。
- 2 ステークホルダーがリスク情報を共有することでお互いの立場を理解しておくことが大事である。
- 3 リスク情報の公開は、企業がステークホルダーや社会を説得するために行う。
- 4 企業は普段からステークホルダーとの情報交換を心掛ける必要がある。

問28 リスク回避について誤っているものを1つ選びなさい。

- 1 ホテル内で起きた事故についてリスク回避またはリスク軽減の可能性を検証する。
- 2 サービス業においてリスク軽減の最大の予防措置は日常業務を適切に行うことである。
- 3 人についてのリスク軽減策は、教育とリスク知識向上が中心となる。
- 4 ホテル運営においてリスクに結びつく人・物・活動との関係を全て排除することは可能である。

問29 危機管理について誤っているものを1つ選びなさい。

- 1 自衛消防隊は平成19年の消防法改正により火災のみに対応可能な組織として編成することになっている。
- 2 危機管理はCSR（企業の社会的責任）の一つであるが、ホテル事業の特性を理解したうえで危機管理対策に取り組むことが重要である。
- 3 ホテルは原則24時間365日事業活動を行い、お客様に安全・安心で快適な空間・サービス・商品を提供する。
- 4 危機管理マニュアル作成にあたっては危機発生時に確実に機能する対応組織を構築する。

問30 食品を製造する際に工程上の危害を起こす要因を分析し、それを最も効率よく管理できる部分を連続的に管理して安全を確保する管理手法を何と言うか。正しいものを1つ選びなさい。

- 1 IASR
- 2 IDWR
- 3 HACCP
- 4 PDCA

問31 宿泊契約について誤っているものを1つ選びなさい。

- 1 宿泊契約は口頭でも書面でも成立する不要式契約である。
- 2 宿泊契約の法的性質は、賃貸借（客室等の有償利用）を基本とし、これに売買（食事の提供）等の契約が統合された混合契約である。
- 3 宿泊契約の内容は、当事者が食事の有無、チェックイン・チェックアウトの時間等を自由に決めることができる。
- 4 宿泊契約は民法と商法に規定されている。

問32 宿泊施設内でのトラブルについて誤っているものを1つ選びなさい。

- 1 宿泊客の財産の紛失・盗難については、ホテルが寄託を受けていてもいなくても同じ取り扱いになる。
- 2 宿泊客の財産が紛失した場合、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。
- 3 宿泊施設内の盗難事故に関する損害賠償責任については、商法に規定されている。
- 4 宿泊客の携行品に対して従業員が損害を与えた場合、ホテルは損害を賠償する必要がある。

問33 セクシャルハラスメントについて誤っているものを1つ選びなさい。

- 1 セクシャルハラスメントとは他者を不快にさせる性的言動のことである。
- 2 セクシャルハラスメントを防ぐにはセクシャルハラスメント行為を許さないことが必要である。
- 3 セクシャルハラスメントは、男性から女性にだけ発生する。
- 4 自分はそう思わなくても、相手が「セクシャルハラスメント」と思えばセクシャルハラスメントである。

問34 組織図の特徴として誤っているものを1つ選びなさい。

- 1 組織図は、組織や会社の内部構造を示す図である。
- 2 組織図は、組織を構成するさまざまな構成員、職務や部門の明確かつ視覚的な図示ができる。
- 3 組織内での業務遂行に役立つ非公式または社会的な関係も反映することが多い。
- 4 人員の入れ替わりが激しい組織では組織図は陳腐化しやすい。

問35 CSR（企業の社会的責任）については、企業の評判という概念が入ることで、\_\_\_\_\_を増大させる活動という理解が進んだ。下線に当てはまるものを1つ選びなさい。

- 1 売上高
- 2 利潤
- 3 企業価値
- 4 優良顧客

問36 環境問題への取り組みとして誤っているものを1つ選びなさい。

- 1 照明のLED化など消費電力の削減を図る。
- 2 ホテルは、お客様の快適性、安全性、利便性を一番に考えるので環境対策は出来ない。
- 3 従業員の環境問題に対する知識、意識の向上を図る。
- 4 環境関連の法令を遵守する。

問37 企業の求める人物像の説明として誤っているものを1つ選びなさい。

- 1 自ら主体的に学ぶことの出来る力を持つ人材
- 2 会社や上司から与えられた形でのみ学ぶ人材
- 3 個人の力を組織の力へと転換させることの出来る力を持つ人材
- 4 自らが持つ能力を業務上できちんと発揮できる人材

問38 婚礼部門の収益管理において重要なポイントとなる人件費管理について誤っているものを1つ選びなさい。

- 1 モノによってヒトの時間が抑えられる場合は、積極的に物品を補充し宴会サービス人件費の削減を図る。
- 2 プランナー・宴会サービス社員については、繁閑に合わせたシフト管理を行う。
- 3 サービスレベルを落とすことなく効率よく人員を配置する。
- 4 サービスレベルの維持よりも効率的な人員配置を優先する。

問39 レストランのホール責任者のスタッフに対するリーダーシップの留意事項について誤っているものを1つ選びなさい。

- 1 スタッフと協働で最適なホール環境となるよう仕向ける。
- 2 スタッフの長所短所にかかわらず公平一律の指導を行う。
- 3 スタッフをよく観察し状況に応じ指導する。
- 4 基本的な役割目標を設定する。

問40 スタッフの企業活動に対する自主的な参画によって、モチベーションを向上させようとする人材育成法の名称を1つ選びなさい。

- 1 FMS(Flexible Manufacturing System)
- 2 MBO (Management By Objectives)
- 3 MIS(Management Information System)
- 4 DSS(Decision Support System)



※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 ホテルの供給バランスは、\_\_\_\_\_要因と\_\_\_\_\_要因に影響される。下線に当てはまるものを2つ選びなさい。

- 1 政治的
- 2 国家的
- 3 技術的
- 4 地域的

問42 ホテルの経営形態の4種類のうち、自社で所有かつ運営する形態を2つ選びなさい。

- 1 所有直営方式
- 2 フランチャイズ
- 3 リース
- 4 運営委託

問43 プロパティマネジメントの目的は、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である。下線に当てはまるものを2つ選びなさい。

- 1 売上高
- 2 営業外収益
- 3 インカムゲイン
- 4 キャピタルゲイン

問44 トレードオフの関係にある\_\_\_\_\_と\_\_\_\_\_のバランスを取るのがレベニューマネジメントである。下線に当てはまるものを2つ選びなさい。

- 1 客室単価
- 2 固定費
- 3 変動費
- 4 稼働率

問45 マーケティングの第一歩の分析手法に「SWOT」分析がある。SWOTは、Strength（強み）、Weakness（弱み）、\_\_\_\_\_、\_\_\_\_\_の頭文字をとったものである。下線に当てはまるものを2つ選びなさい。

- 1 Objective（目標）
- 2 Opportunity（機会）
- 3 Threat（脅威）
- 4 Trend（趨勢）

※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 客室収入300万円、販売客室数150室、客室稼働率75%のときのADR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47 問46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48 総客室数200室、そのうち販売不可能室が20室あり、144室が販売された時の客室稼働率を計算しなさい。  
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) %

問49 客席数100席、1日の客数160人のレストランの席回転数を計算しなさい。  
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) 回転

問50 宴会場のフロア面積120坪、客数300名、客単価8,000円するとき、この宴会場の坪当たりの売上高を計算しなさい。  
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) 千円