

2019年度 第2回

ホテル・マネジメント技能検定

1 級

実技試験①

問題用紙

実施日：2019年12月8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、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 問題用紙、解答用紙、配付資料は試験終了後一旦回収します。次のロールプレイ時に再度渡します。
- 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、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、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、大きな音をた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、配付資料を答案封筒に入れ、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。待機室の案内は廊下にはり出します。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 | |
|------|--|--|--|--|--|--|--|--|--|----|--|
| | | | | | | | | | | | |

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 | <ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・宿泊部屋数：200室（S：70室、T：100室、D他：30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5会場。 ・ホテルグレード：中級の独立系シティホテル。 ・開業日：2000年12月8日 ・その他：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 | <ul style="list-style-type: none"> ・2019年10月5日（2019年度下半期に入ったところ） ※上半期は4月～9月とする |
| 3. あなたの立場と状況 | <p>【あなたの立場】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・宿泊部長 <ul style="list-style-type: none"> ・・・宿泊部は、宿泊課、ロビーサービス課、ハウスキーピング課で構成されている。※4. 組織図参照 <p>あなたは宿泊部長として全体運営方針に基づいた部門目標の設定、サービス開発及び運用・管理業務の設計・改善、他部門との連携を図り、部門収益の向上を行う。</p> <p>【状況】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・10月7日に開催される支配人と各部門長で構成される運営会議において、上半期の実績、下半期の見込および今後の計画について検討を行う。⇒実技②（ロールプレイ）で行う |
| 4. 組織図 | <p style="text-align: right;">2019年4月1日現在</p> <pre> graph TD GM[総支配人] --> S[サービス] GM --> M[管理 (省略)] S --> PD[宿泊部] S --> FBD[料飲部] S --> T[調理部] S --> B[宴会部] PD --> PM[宿泊部長 ★] FBD --> FBDL[料飲部長] B --> BLM[宴会部長] PM --> PK[宿泊課] PM --> LSS[ロビーサービス課] PM --> HKP[ハウスキーピング課] FBDL --> IRL[直営レストラン課] FBDL --> TR[テナントレストラン課] BLM --> YK[予約課] BLM --> BSS[宴会サービス課] IRL --> KY[客室予約] IRL --> FR[フロント] IRL --> RS[レセプション] IRL --> AC[会計] TR --> JR[和食レストラン] TR --> SU[寿司] TR --> TP[鉄板焼き] TR --> CC[中華料理] </pre> <p>課長：1名 社員：11名 PA：2名</p> <p>課長：1名 社員：7名 PA：5名</p> <p>課長：1名 社員：4名 PA：2名 +外注</p> <p>課長：1名 社員：5名 PA：7名</p> <p>課長：1名 社員：1名</p> <p>課長：1名 社員：4名 PA：1名</p> <p>課長：1名 社員：7名 PA：1名</p> <p>課長：1名 社員：5名 PA：7名</p> <p>課長：1名 社員：1名</p> <p>課長：1名 社員：1名</p> <p>課長：1名 社員：1名</p> <p>(内訳) 社員 4名 PA 1名</p> <p>(内訳) 社員 7名 PA 1名</p> <p>(内訳) 社員 5名 PA 7名</p> |

問題

| | |
|----|---|
| 問1 | <p>宿泊部門における上半期の予算達成状況に関して、以下の問いに答えなさい。</p> <p>①宿泊部門の予算達成状況を下記の観点でまとめ、それぞれ箇条書きで記述しなさい。</p> <ul style="list-style-type: none"> - 事業環境分析を含む全体及び主要指標 - 販売チャネル - 部屋タイプ - 費用 <p>【資料】</p> <ul style="list-style-type: none"> ①2019年度上半期 損益計算書および予実管理表 ②2019年度上半期 部屋タイプ別チャネル別実績表 ③2019年度上半期 代理店別 送客実績 ④販売チャネル別売上傾向 ⑤ADR（当社、競合） <p>なお、事業環境分析については、あなたが理解している情報に基づいて行うこと</p> |
| 問2 | <p>宿泊部門における下半期の見込に関して、以下の問いに答えなさい。</p> <p>①下半期の売上高見込について、宿泊課長が過去3年の対上半期の傾向をもとに算出してきた。あなたはどのように評価するか。 また再算出を指示する場合は、どのような点に留意して算出すべきか答えなさい。 ※ただし、予算達成のための売上高向上施策を織り込む前の段階とする。 ※特に問題がなければ「問題なし」と記入しなさい。</p> <p>②宿泊課長が下半期の部門利益の見込を試算する際に、あなたはどのような点に留意して算出するよう指示するか箇条書きで答えなさい。</p> <p>【資料】</p> <ul style="list-style-type: none"> 問1の資料 ⑥2019年9月末時点での予約状況 |
| 問3 | <p>宿泊部門における部門利益の改善施策案に関して、以下の問いに答えなさい。</p> <p>①「売上高アップ」のためのマーケティング施策とサービス品質の維持・向上策をそれぞれ1つずつ提示しなさい。 また、なぜその施策案が必要なのか、根拠がわかるように記載しなさい。</p> <p>②「コスト削減」のための施策案を2つ、うち1つは労働生産性の改善策を提示しなさい。 また、なぜその施策案が必要なのか、根拠がわかるように記載しなさい。</p> <p>【資料】</p> <ul style="list-style-type: none"> 問1、問2の資料 ⑦人員数と労働時間の推移（宿泊部） ⑧（参考）お客様アンケート（2019/7～9実施） ⑨（参考）過去に実施した施策 ⑩（参考）2019年度上半期 損益計算書および予実管理表（料飲部門） ⑪（参考）料飲部門実績詳細 |

※メモ欄

※メモ欄

※メモ欄

※メモ欄

