

<b>解答例・解説</b> <b>1 実技試験：ロールプレイ</b>
---------------------------------------

問1-①	配点	ポイント
上半期の業績（売上高）	5	売上高（額）、対予算（額）、対予算（率）を全部答えた。 さらに対前年同期比も答えた。
	5	
	1	売上高（額）、対予算（額）、対予算（率）のうち一部を答えた。
	0	こちらからの質問により回答を得た。または全く回答できなかった。

問1-①	配点	ポイント
上半期の業績（部門利益）	5	部門利益（額）、部門利益（率）対予算（額）、対予算（率）を全部答えた。 さらに対前年同期比も答えた。
	5	
	1	部門利益（額）、部門利益（率）対予算（額）、対予算（率）のうち一部を答えた。
	0	こちらからの質問により回答を得た。または全く回答できなかった。

問1-①	配点	ポイント
上半期の業績（主要指標）	5	稼働率、稼働率の対予算、ADR、ADRの対予算を全部答えた。 さらに他の指標の状況も答えた。
	5	
	1	稼働率、ADRのどちらかを答えた。
	0	こちらからの質問により回答を得た。または全く回答できなかった。

問1-②	配点	ポイント
上半期の業績（販売チャネル）	5	ネットAgt、旅行会社、自社HPの実績と対予算を全部答えた。 さらに対前年同期比と他のチャネルの状況も答えた。
	5	
	1	ネットAgt、旅行会社、自社HPの実績と対予算のうち一部を答えた。
	0	こちらからの質問により回答を得た。または全く回答できなかった。

問1-②	配点	ポイント
上半期の業績（部屋タイプ）	5	シングル、ツイン、ダブルの実績と対予算を全部答えた。 さらに対前年同期比も答えた。
	5	
	1	シングル、ツイン、ダブルの実績と対予算のうち一部を答えた。
	0	こちらからの質問により回答を得た。または全く回答できなかった。

問1-②	配点	ポイント
上半期の業績（費用）	5	社員給与、時間外手当、販売手数料の増減を全部答えた。 さらに他の指標や対前年同期比も答えた。
	5	
	1	人件費、販売手数料の増減のどちらかを答えた。
	0	こちらからの質問により回答を得た。または全く回答できなかった。

問2-①	配点	ポイント
下半期の売上高見込	5	過去の推移と予約状況の両方を加味して売上高見込額を答えた。 さらに他社やチャネルの状況なども加えた。
	5	
	1	「増える」または「減る」のみの回答で、額は計算できていなかった。
	0	こちらからの質問により回答を得た。または全く回答できなかった。

問2-②	配点	ポイント
下半期の部門利益見込	5	部門利益を計算しており、費用の計算やその計算根拠も明確であった。
	5	
	1	「増える」または「減る」のみの回答で、根拠は不明だった。
	0	こちらからの質問により回答を得た。または全く回答できなかった。

問3	配点	ポイント
部門利益向上施策案	<施策案の提示>	
	5	具体的な内容を伴った施策案を提示できた。かつ、実現可能性も高いと思われる。
	5	
	1	施策案を提示できたが、部門利益向上施策とは言えない施策だった。
	0	こちらからの質問により施策案を提示した。または全く回答できなかった。
	<施策案の根拠>	
	5	定量的なデータを示しながら、施策案の根拠を説明できた。かつ、施策案の優先度も説明できた。
	5	
	1	施策案の根拠を説明したが、根拠とは言えなかった。または不明瞭だった。
	0	こちらからの質問により回答を得た。または全く回答できなかった。
	<施策案の効果>	
	5	定量的なデータを示しながら、施策案の効果の説明できた。かつ、説得力のあるものであった。
	5	
	1	施策案の効果の説明したが、効果とは言えなかった。または不明瞭だった。
	0	こちらからの質問により回答を得た。または全く回答できなかった。
	<施策案の課題・リスク>	
	5	施策案の課題・リスクが明確であった。かつ、その対応方法も具体的に示された。
	5	
	1	施策案の課題・リスクを説明したが、課題・リスクとは言えなかった。または不明瞭だった。
	0	こちらからの質問により回答を得た。または全く回答できなかった。

その他全体	配点	ポイント
論理展開力・論理構成力	3	起承転結、結論→論拠・事象など論理展開・論理構成が整理されており、かつ簡潔な説明で分かりやすかった。
	3	
	1	論理展開・論理構成を試みているが、論理的になっていない。または話がつながっていない等、論理的になっていない。
	0	こちらの質問と違う論点の回答が返ってくるが多く、こちらの質問の意味を理解していなかった。
コミュニケーション力	3	丁寧な言葉で、わかりやすく、自信をもって応答している。
	3	
	1	発言内容は良いが、「自分の考えが正しい」といった論調が多い。
	0	無言になることが多い。
身だしなみ（髪型、服装、清潔さ）	3	ホスピタリティ産業に従事する者としてふさわしい身だしなみである。
	3	
	1	ホスピタリティ産業に従事する者として改善が必要と思われる身だしなみである。
	0	常識を逸脱している。
姿勢	3	特に問題なし。
	3	
	1	相手の目を見ない、声が小さい等、姿勢に問題があった。
	0	横柄な態度であった。
タイムマネジメント	3	タイムマネジメントがしっかりしており、想定時間どおりに進んだ。
	3	
	1	想定時間を超える／不足することがほとんどだった。
	0	自身でタイムマネジメントができておらず、検定委員が進行役となった。