

3級 実技試験（宿泊部門） 解答・解説

		配点	解答・解説		
問1①	ア	2	22,380	千円	2019年実績（554,705千円）－予算（532,325千円）
	イ	2	104.20	%	2019年実績（554,705千円）／予算（532,325千円）
	ウ	2	11,941	千円	2019年実績（554,705千円）－2018年実績（542,764千円）
	エ	2	102.20	%	2019年実績（554,705千円）／2018年実績（542,764千円）
	オ	2	120,315	千円	人件費合計
	カ	2	21.69	%	人件費合計（120,315千円）／売上高（554,705千円）
	キ	2	8.48	%	2019年予算販売手数料（45,143千円）／予算売上高（532,325千円）
	ク	2	103,416	千円	その他費用合計
	ケ	2	330,974	千円	売上高（554,705千円）－人件費（120,315千円）－費用（103,416千円）
	コ	2	59.67	%	部門利益（330,974千円）／売上高（554,705千円）
問1②	客室稼働率	2	82.95	%	販売客室数（30,360室）／販売可能客室数（36,600室）
	定員稼働率	2	75.02	%	客数（45,304人）／最大定員数（60,390人）
	ADR	2	18,271	円	売上高（554,705千円）／販売客室数（30,630人）
	RevPAR	2	15,156	円	ADR×稼働率
	HPR	2	1.49	人	客数（45,304人）／販売客室数（30,360室）
問2①	社員給与	2	固定費		
	時間外手当	2	変動費		
	雑給	2	変動費		
	販売手数料	2	変動費		
	ランドリー	2	変動費		
	リネン	2	変動費		
	客用消耗品	2	変動費		
問2②	限界利益	2	417,728	千円	売上高（554,705千円）－変動費（136,977千円）
問2③	限界利益率	2	75.3	%	限界利益（417,728千円）／売上高（554,705千円）
問2④	損益分岐点	2	115,211	千円	固定費（86,754千円）／限界利益率（75.3%）
			115,202	千円	※固定費（86,754千円）／（限界利益／売上高）で計算した場合
問3①	重点的に 売る商品	2	「1泊朝食付プラン」「1泊素泊りプラン」 「1泊素泊まりプラン（1000円QUOカード付）」の中のどれか		
	理由	3	売上貢献度が高いことが記載されている。		
		1	売上貢献度がわかる数値が記載されている。		
		3	粗利の貢献度が高いことが記載されている。		
		1	粗利の貢献度がわかる数値が記載されている。		
問3②	見直しが必要 な商品	2	①「1泊朝食付プラン」「1泊素泊りプラン」 「1泊素泊まりプラン（1000円QUOカード付）」の中のどれか		
			②「1泊2食付きプラン（懐石：Bコース）」 「1泊2食付きプラン（地元食材の懐石フルコース）」のどれか		
			③「1泊2食付きプラン（特選懐石コース）」「最上階限定宿泊コース」 「1泊朝食付きプラン「夢見るレイトチェックアウト」（チェックアウト14:00）」のどれか		
	理由	6	①：さらに積極的な売上を目指した販売促進が必要であることが記載されている。		
			②：粗利益額・率が高いことに言及し、積極的な販売促進が必要であることが記載されている。		
		2	③：商品ラインアップから外すことが記載されている。		
問4①	レセプション	2	3項目以上記載されている。		
		8	以下のような内容が記載されており、各2点最大8点とする ・ウェイティング 常にお客様をお迎えする姿勢で、必ず声がけをする。 ・レジストレーションの記入をお願いし、必ず内容を確認する。 ・予約内容確認 復唱して確認し予約内容の詳細を伝えて、必要なツールを準備する。 ・宿泊プランと館内の説明 予約されたプランを丁寧に説明し、館内の案内を行う。 ・館内の説明 お部屋へのアテンドを確認し、ロビーサービススタッフへキーを手渡し、お寛ぎいただくように言葉を添える。 ・職場内のコミュニケーションをしっかりと行う。		
問4②	クレーム対応	2	3項目以上記載されている。		
		8	以下のような内容が記載されており、各2点最大8点とする ・まずお客様に誠意をもって謝罪する。 ・お客様に原因が何であったかを丁寧に説明する。 ・客室担当に確認し、あと20分で清掃が完了することをお客様に伝える。 ・同じ誤りを再び起こさないよう対策をとることを伝える。 ・担当したスタッフとともに原因究明し、再発防止対策を決めて実施する。 ・職場の全員と情報を共有し、再発防止の徹底を図る。 ・客室課と再発防止について打ち合わせを行い、再発防止の対策を講じる。		