2020年度 第3回

ホテル・マネジメント技能検定

1級

学科試験

問題用紙

実施日:2020年9月13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
- 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、2020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、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、試験会場退出後は速やかに退館してください。

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 旅館業法上でホテルの寝台を置く客室の最小面積として正しいものを1つ選びなさい。
 - 1 7 m
 - 2 8 m²
 - 3 9 m²
 - 4 10 m
- 問2 ホテルの所有形態について誤っているものを1つ選びなさい。
 - 1 所有直営方式 自社で不動産を所有し、施設を立てホテルを経営する。
 - 2 運営委託方式 ホテルを所有するが運営をホテル運営会社に委託する。
 - 3 フランチャイズ方式 自社で不動産を所有し、ホテルを所有するが、運営はフランチャイザーが行う。
 - 4 リース方式 土地建物を所有せず、賃借してホテルを経営する。
- 問3 建築にあたって、設計者を選ぶプロセスがある。定着している4つの設計者選定方式のある方式についての 説明は以下のとおりである。「発注者が設計者の能力、実績、人柄、熱意、作風と相性などを調査し、発 注者の見識と責任において設計者を選定する方式。」これに該当する選定方式を1つ選びなさい。
 - 1 設計競技 (コンペティション) 方式
 - 2 特命方式
 - 3 資質評価(QBS)方式
 - 4 プロポーザル方式
- 問4 ホテル事業計画の企画調査段階で行うことで誤っているものを1つ選びなさい。
 - 1 市場調査による商圏の確認
 - 2 経営方針による基本的な経営の方向付け
 - 3 基本条件分類・編集による需要予測・分析、適正規模・最適商品構成設定、第一次試案に基づ く投資規模の設定
 - 4 実施設計図書作成
- 問5 財務レバレッジについて誤っているものを1つ選びなさい。
 - 1 財務レバレッジの計算式は、総資産÷自己資本である。
 - 2 財務レバレッジの数値が大きくなるほど経営リスクは高くなる。
 - 3 財務レバレッジの数値が大きくなるほど経営リスクは低くなる。
 - 4 他人資本を入れることにより、財務レバレッジの数値は大きくなる。
- 問6 装置産業であるホテルは、リノベーションが必須である。リノベーション計画を進めるにあたっての現状分析の 視点で誤っているものを1つ選びなさい。
 - 1 稼働状況の推移と需要動向の確認
 - 2 法定耐用年数の確認
 - 3 企業方針による耐用年数の確認
 - 4 客単価の推移の確認

- 問7 経営戦略策定の大前提として企業ドメインがある。企業ドメインで決める対象としてで誤っているものを 1 つ選びなさい。
 - 1 製品
 - 2 存在領域
 - 3 事業領域
 - 4 活動領域
- 問8 プロパティマネジメントの機能に含まれないものを1つ選びなさい。
 - 1 リーシングマネジメント
 - 2 レピュテーションマネジメント
 - 3 コンストラクションマネジメント
 - 4 ビルメンテナンス
- 問9 損益計算書 (PL)の「当期純利益」と「貸借対照表」 (BS) との関連に関し、正しいものを1つ選びなさい。
 - 1 「当期純利益」は、貸借対照表の資産の部に記載される。
 - 2 「当期純利益」は、貸借対照表には記載されない。
 - 3 「当期純利益」は、貸借対照表の純資産の部に「繰越利益剰余金」として記載される。
 - 4 「当期純利益」は、貸借対照表の純資産の部に「当期純利益」として記載される。
- 問10 宿泊部門の損益計算書を分析するにあたり、必須なデータでないものを1つ選びなさい。
 - 1 宿泊客数
 - 2 団体客数
 - 3 販売可能客室数
 - 4 販売客室数
- 問11 キャッシュフロー計算書(CS) に関し、誤っているものを1つ選びなさい。
 - 1 CSを見れば、会社の現金の動きがわかる。
 - 2 営業収入は、CSの営業キャッシュフローに記載される。
 - 3 CSは、営業キャッシュフロー、投資キャッシュフロー、および財務キャッシュフローから構成されている。
 - 4 利息の支払額、法人税などの支払額は営業キャッシュフローに含まれない。
- 問12 付加価値≒粗利とし、付加価値労働生産性が最も高いホテルを1つ選びなさい。
 - 1 Aホテル 粗利6,000百万円 従業員数1,200人
 - 2 Bホテル 粗利42,000百万円 従業員数1,900人
 - 3 Cホテル 粗利33,000百万円 従業員数2,000人
 - 4 Dホテル 粗利13,000百万円 従業員数800人
- 問13 財務体質の安全性を見る指標として誤っているものを1つ選びなさい。
 - 1 自己資本比率
 - 2 流動比率
 - 3 当座預金比率
 - 4 固定比率

- 問14 一般宴会の利用形態による収益に関して誤っているものを1つ選びなさい。
 - 1 飲食を伴わない会議は売上額は大きくないが、利益額は大きい。
 - 2 展示会は、前日搬入から終日利用が多く、売上額も利益額も大きい。
 - 3 会議+会食のパターンは売上額は大きいが、利益額は大きくない。
 - 4 宿泊を伴う研修会、コンベンションは売上額、利益額も大きく、宴会部門のみならず他部門の売上げにも貢献する。
- 問15 地域のお祭り、イベントへの参加、協力、地域活動への積極的な協力等により、地域社会との関係を深めることは、結果的に、_____のレストラン、宴会の利用に繋げることができる。下線に当てはまる言葉を 1つ選びなさい。
 - 1 誘客
 - 2 県外客
 - 3 地元客
 - 4 ルート客
- 問16 JISQ10002(ISO10002)「品質マネジメント―顧客満足―組織における苦情対応のための指針」では、トップマネジメントに「苦情対応プロセス及び目標が、組織内で設定されることを確実にする。苦情対応プロセスが、組織の苦情対応方針に従って、計画、設計、実施、維持及び継続的に______されることを確実にする。」ことなどに責任があるとしている。下線に当てはまる言葉を1つ選びなさい。
 - 1 遂行
 - 2 改善
 - 3 定着
 - 4 普及
- 問17 料飲部長の店舗インスペクション行動で誤っているものを1つ選びなさい。
 - 1 直ぐ注意すべき点がある場合、マネジャーに注意事項を具体的に記したメモをわたす。
 - 2 営業中はお客様に目立たぬように行動する。
 - 3 開店前、営業中、閉店後を計画的にインスペクションする。
 - 4 改善すべき点や評価できる点を抽象的にいう。
- 問18 宿泊料金の設定の手法の説明のうち、誤っているものを1つ選びなさい。
 - 1 ベストアベイラブルレート (BAR) 需要動向から自ホテルの需要予測に応じて、日別に変動させ 最低価格で販売する手法。
 - 2 ベストレートギャランティー 自社チャンネルで販売する価格が、常に他のチャンネルよりも安価な最低室料であることを保証する手法。
 - 3 レートパリティ 販売チャンネルに関係なく、すべてにおいて同一料金を提示し、価格の公平性を保 つ手法。
 - 4 ディスカウント 当初設定した室料をさらに割引き販売する手法。

	2	席回転率									
	3	FLコスト									
	4	経常利益									
問20) ファシリティマネジメントは、ホテル立ち上げ時の開発計画立案、実行、開業時の運営の指導と監督、施記管理のコスト低減指導と監督などを俯瞰的に見て、一元的に指導すると狭義には言える。下線に当てはまる言葉を1つ選びなさい。										
	1	営業活動									
	2	2 経営活動									
	3	投資活動									
	4	人材開発活動									
問21	ビルメンテナンスの目的のうち誤っているものを 1 つ選びなさい。										
	1	エネルギーの効率化									
	2	2 管理コストの平準化									
	3	建物設備の維持									
	4	ビルの環境整備									
問22	複数客室のリノベーションを行う際の留意点で誤っているものを1つ選びなさい。										
	1	工事は出来る限り短期間とする。									
		リノベーション中は当該客室は不稼働となる。									
		工事は客室ごとにするので、当該客室のみ不稼働となる。									
		通常、当該客室のみならず両サイドも、場合により階上、階下の部屋も不稼働になる可能性がある。									
問23	リスク対策にはリスクコントロールとリスクファイナンシングの 2 つの手法がある。 リスクコントロールでないものを 1 つ選びなさい。										
	1	回避 リスクを伴う活動自体を中止し、予想されるリスクを遮断する対策。									
	2	損失防止 損失発生を未然に防止するための対策。									
	3	移転 保険契約等により、損失発生時に第三者から損失補填を受ける方法。									
	4	損失削減 事故が発生した際の損失の拡大を防止・軽減し、損失規模を押さえる対策。									
問24	労働	安全衛生ではよく知られている「ハインリッヒの法則」とは、「1件の重大事故の背後には、重大事故に									

問19 料飲部門のオペレーションの状況をモニターする指標として誤っているものを1つ選びなさい。

1 単位面積当り売上高

至らなかった29件の軽微な事故が隠れており、さらにその背後には事故寸前だった 件の異常(いわ

ゆるヒヤリハット)が隠れている」というものである。下線に当てはまる言葉を1つ選びなさい。

- 問25 新型コロナ等感染症流行に対する対策として誤っているものを1つ選びなさい。
 - 1 自社から感染者を出さないために、従業員、出入りの協力会社員の感染チェックを行なう。
 - 2 ホテル利用者の感染が判明した場合には、関係者の感染有無検査を行い、客室ほか館内消毒を 行なう。
 - 3 感染者が出た場合、マスコミにホテル名が出ないよう依頼する。
 - 4 感染症流行後のホテル事業継続計画を立てておく。
- 問26 顧客多様化に対する宿泊部門の対応として誤っているものを1つ選びなさい。
 - 1 SNSの普及でお客様の情報収集力が高いので、ホテルからの情報提供はあきらめる。
 - 2 地域の観光協会、ホテル、飲食店、物産店と情報交換をし、ニーズ変化を探る。
 - 3 SNSで何をホテルに求めているか探る。
 - 4 客室の標準装備品の消耗具合をチェックし、ニーズの変化を探り対応する。
- 問27 近年におけるSNSの急速な普及拡大に対して、ホテルもリスク回避の観点から、対応を考えなければならない。次の対応で誤っているものを1つ選びなさい。
 - 1 スマホやPCからのホテルへのアクセス状況に気を配り、ホテルへのアプローチでどのような使われ方をしているのか常日頃把握しておく。
 - 2 Web上を巡回して自ホテルに関する噂話を収集する仕組みを作っておく。
 - 3 マスメディア対応だけしておく。
 - 4 SNSでの自ホテルに対するネガティブな書き込みに対する対応マニュアルを作成する。
- 問28 中小企業庁では、「事業継続計画(BCP)とは、企業が自然災害、大火災、テロ攻撃などの緊急事態に遭遇した場合において、事業資産の損害を最小限にとどめつつ、中核となる事業の継続あるいは早期復旧を可能とするために、平常時に行うべき活動や緊急時における______のための方法、手段などを取り決めておく計画のこと。」と定義している。下線に当てはまる言葉を1つ選びなさい。
 - 1 事業中止
 - 2 事業閉鎖
 - 3 事業転換
 - 4 事業継続
- 問29 盲導犬を連れたお客様が宿泊を求めてきたときの対応で誤っているものを1つ選びなさい。
 - 1 特別な理由もなくペット同伴を断った。
 - 2 以前にも受け入れたので今回も受け入れた。
 - 3 身体障害者補助犬であるかわからないので、補助犬であることの書類を確認し受け入れた。
 - 4 特に気にも留めず受け入れた。
- 問30 ホテルが宿泊客から預かった物品(高価品を除く。)を紛失または毀損した場合の法的責任に関し、 誤っているものを1つ選びなさい。
 - 1 ホテルが全面的に責任を負う。
 - 2 不可抗力よる場合はホテルは免責が認められる。
 - 3 不可抗力であることはホテルが証明しなければならない。
 - 4 不可抗力とは、必要と認められる注意や予防などの十分な対策を構じても、なお損害を防ぐことができなかったこと。

- 問31 公益通報者保護法について誤っているものを1つ選びなさい。
 - 1 従業員の内部告発は、外部から容易に知りえない組織の違法行為を明らかにするものであり、公益に合致する。
 - 2 法の目的は、公益通報をしたことを理由とする公益通報者を保護することである。
 - 3 この法が保護する労働者は、正社員、派遣労働者、アルバイト、公務員を含む。
 - 4 通報時にその組織を退職していた通報者も保護される。
- 問32 ホテル組織の見直しのポイントについて、誤っているものを1つ選びなさい。
 - 1 業績があがらない。
 - 2 重要な意思決定事項の実施が遅い。
 - 3 役職ポストを増やす。
 - 4 特定の部分に権限が集中しすぎている。
- 問33 ホテル運営で取り組むべき内部統制の方策について、誤っているものを1つ選びなさい。
 - 1 責任と権限の明確化によるセルフコントロールができる組織づくり。
 - 2 不正や問題点を見逃さないデータ管理。
 - 3 経営幹部による業務内容把握。
 - 4 内部監査において役員を監査対象から除く。
- 問34 キャリアパスを従業員に提示する内容として誤っているものを1つ選びなさい。
 - 1 求められる知識、技能を明示する。
 - 2 職種、職務を明示する。
 - 3 キャリアパスを幾つか例示する。
 - 4 1つのキャリアパスのみを提示する。
- 問35 SDGs (持続可能な開発目標) について、誤っているものを1つ選びなさい。
 - 1 2030年までに達成を目指す国際社会共通の目標である。
 - 2 SDG s には17の目標と169のターゲットがある。
 - 3 目標8は「働きがいも経済成長も」である。
 - 4 日本のSDGsの達成度はすべての目標で5段階評価の5を獲得している。

- ※問36から問50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 日本のホテル、旅館の軒数と客室数の軒数の推移に関し、正しいものを2つ選びなさい。
 - 1 ホテルの軒数と客室数はこの30年漸増している。
 - 2 ホテルの軒数と客室数はこの30年変わらない、
 - 3 旅館の軒数と客室数はこの30年でほぼ半減している。
 - 4 旅館の軒数と客室数はこの30年乱高下している。
- 問37 イールドマネジメントに関し正しいものを2つ選びなさい。
 - 1 客室販売価格を需要に対応して設定する。
 - 2 客室販売価格を一定化することを目的とする。
 - 3 客室販売数の最大化を図ることを目的としている。
 - 4 閑散期に販売価格を上げるのに有効である。
- 問38 ホテルが取る競合的差別化戦略には、_____と____が重要である。下線に当てはまる言葉を2つ選びなさい。
 - 1 模倣の困難性
 - 2 多様性
 - 3 希少価値
 - 4 マネしやすさ
- 問39 プロパティマネジメントの目的を2つ選びなさい。
 - 1 不動産価値の維持・向上
 - 2 不動産の販売による収益確保
 - 3 不動産賃貸収益の最大化
 - 4 不動産の取得による資産確保
- 問40 中小企業では「資金繰り表」を作成している会社がある。「資金繰り表」に関し正しいものを2つ選びなさい。
 - 1 「資金繰り表」の作成が義務付けられている。
 - 2 「資金繰り表」の目的は、会社がお金の出入りをチェックすることにある。
 - 3 「資金繰り表」の目的は、会社の現金の出入りを外部の関係者に説明することにある。
 - 4 「資金繰り表」とキャッシュフロー計算書は、ほぼ同じ構造になっている。
- 問41 一般的な財務分析で効率性を見る指標として正しいものを2つ選びなさい。
 - 1 総資本回転率
 - 2 売上債権回転率
 - 3 売上高営業利益率
 - 4 自己資本比率

	3	BCP							
	4	CVP							
問43	防災	、衛生、環境などの取組みに関し、誤っている対応を2つ選びなさい。							
	1	直接利益に結びつかない投資負担が増えるので、極力対応を先送りする。							
	2	政府、自治体の補助金などを活用して対応する。							
	3	全社で取り組み、従業員の意識改革、コストダウン、仕事の改善などの契機にする。							
	4	従業員には意義を説き時間外に無償サービスとして取り組ませる。							
問44	顧客	関係・ネットワークづくり・維持に関し誤っているものを2つ選びなさい。							
	1	将来の展開につなげるため、従来自社を敬遠してきた顧客とも進んで交流をもち、情報収集と情報 交換を実施している。							
	2	相性のいい顧客とのみ接触している。							
	3	顧客との間に本音でやり取りできる関係を構築し、交渉の前提となる土台作りやトラブルの未然防止に向けた環境整備を行っている。							
	4	実務のキーパーソンを無視して、その上司のみと接触している。							
問45		料飲部門で扱う生鮮食材は、自然の影響を直接受けやすく、、、、品質とも変動が激しく仕 入れ管理が難しい。下線に当てはまる言葉を2つ選びなさい。							
	1	価格							
	2	鮮度							
	3	供給量							
	4	規格							
問46	特に	食品アレルギーに関して、リスクを回避する対策として誤っているものを2つ選びなさい。							
	1	予約段階でアレルギーの有無を確認する。							
	2	レストランで注文伺い時にアレルギーの有無を確認しない。							
	3	レストランメニューに特定原材料を含んでいるものは注意表示を付ける。							
	4	ほかの料理に使った調理器具をアレルギーを持っているお客様へ出す料理にも使う。							
問47	食品	衛生管理に関する管理システムを2つ選びなさい。							
	1	HACCP							
	2	ISO14000							
	3	ISO22000							
	4	ISO27001							

問42 損益分岐点に関する英語表記として正しいものを2つ選びなさい。

1 GAP2 BEP

- 問48 セクシュアル・ハラスメント、パワー・ハラスメント、いじめなどの人権侵害に対するホテルの対応について、正しいものを2つ選びなさい。
 - 1 それぞれの定義を明確にし、事例を示す。
 - 2 人権侵害対応マニュアルを作成する。
 - 3 被害者、加害者を同席させヒアリングする。
 - 4 処分する場合トップ判断のみで決める。
- 問49 マズローの欲求5段階について誤っているものを2つ選びなさい。
 - 1 生理的欲求は生命維持するための生物としての本能的な欲求である。
 - 2 安全欲求は生理的欲求が満たされた上で起こる欲求である。
 - 3 社会的欲求および承認欲求は社会との関係を閉ざす欲求である。
 - 4 自己実現欲求は他人から評価を得たいという欲求です。
- 問50 成果を達成するためのチームワークづくりと維持に関し、正しいものを2つ選びなさい。
 - 1 意図的にマネジャー同士を競わせる言動をする。
 - 2 個々のマネジャーとのコミュニケーションはとるが、マネジャー同士のコミュニケーションには注意を払っていない。
 - 3 チーム内の情報共有や意見交換をする場を定期的に設定する等、部下の相互の協力関係づくりを 図っている。
 - 4 会議の場では部下の考えや提案を積極的に引き出し、業務の改善につなげている。

※問51から問60までは計算結果から当てはまる数字を2つ記入しなさい。両方合って正解となります。

問51 次の建築計画をたてた。

1 室当り平均建築費 5,000千円 平均室料(平均建築費の千分の一) 5千円 客室数 120室

総投下資本 600,000千円(5,000千円×120)

年間売上高 200,000千円

投下資本回転数は何回か、小数点2桁を四捨五入し、(ア)、(イ)に数字を選び記入しなさい。

(ア). (イ)回

問52 問51の計画で、税引後利益率10%、売上高減価償却率8%の場合の投下資本回収期間は何年か、 小数点1桁目を四捨五入し、(ア)、(イ)の数字を記入しなさい。

(ア) (イ) 年

問53 負債・総資産合計46,000百万円、株主総資本12,000百万円、売上高45,000百万円、売上総利益33,000百万円、営業利益2,000百万円、経常利益1,000百万円のとき、ROAを計算しなさい。 %表示の小数点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それぞれ記入しなさい。

(ア) . (イ) %

問54 当期の売上高46,000百万円、売上原価12,000百万円、販売費及び一般管理費31,000百万円、 経常利益954百万円。前期売上高45,000百万円、売上原価12,000百万円、販売及び一般管理 費32,000百万円の時、売上営業利益率の対前年比を計算しなさい。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記入しなさい。

(ア). (イ)倍

問55 客室150室の構成は、Aタイプ50室で正規室料20,000円、Bタイプ100室で正規室料10、000円である。正規室料ですべての客室が稼働すると、1室当たりの平均客室料金はいくらになるか。100円以下を四捨五入し、以下の(ア)、(イ)に当てはまる数字をそれぞれ記入しなさい。

(ア) (イ),000円

問56 上記のAタイプ50室、Bタイプ100室が正規室料の20%引きですべて稼働した。RevPARを求めなさい。 100円以下を四捨五入し、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),000円

問57 平均客単価2,100円、客席80席、客席稼働率70%、1日の売上目標515,000円である。売上目標を達成する最少の客席回転数を計算しなさい。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記入しなさい。

(ア). (イ)回転

問58 料飲部の今期の売上高190,000千円、原価60,000千円、人件費62,000千円、部門利益52,000 千円であった。FL比率を計算しなさい。%表示の小数点1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) %

問59 レストランの今期の売上高は200,000千円で、食器・シルバー類の紛失・破損額は5,800千円であった。前期の売上は188,000千円で食器・シルバー類の紛失・破損額は30,000千円であった。今期は前期に比べ、紛失・破損率はどれだけ改善したか、小数点2桁目を四捨五入し、(ア)、(イ)にあてはまる数字をそれぞれ記入しなさい。

(ア). (イ)倍

問60 売上高1,100,000万円、売上総利益340,000万円、人員数300人のホテルの付加価値≒粗利として労働生産性(円/人)を計算しなさい。十万の位を四捨五入し、(ア)、(イ)にあてはまる数字をそれぞれ記入しなさい。

(ア), (イ)00万円