2020年度 第3回

ホテル・マネジメント技能検定

2級

学科試験

問題用紙

実施日:2020年9月13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、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		庁のデータによると、2018年度の宿泊業において、旅館の軒数約38千軒、ホテルは約千軒で、下線にあてはまるものを1つ選びなさい。
	1	10
	2	20
	3	30
	4	40
問2		レ事業経営には様々な手法がある。ホテル経営は所有、 、運営の3つの機能に関し、一元的体となる事業形態である。下線にあてはまるものを1つ選びなさい。
	1	投資
	2	経営
	3	戦略
	4	革新
問3		レの所有形態の1つであるフランチャイズ(FC)方式は、所有直営方式と同様であるが、のノウを他社(FC本部)から借りるという点で異なっている。下線にあてはまるものを1つ選びなさい。
	1	運営
	2	経営
	3	運営委託
	4	所有
問4	経営	戦略論における4つのアプローチに関し、誤っているものを1つ選びなさい。
	1	ポジショニング・アプローチ
	2	ゲーム・アプローチ
	3	資源ベース・アプローチ
	4	ステップ・バイ・ステップ・アプローチ
問5	イー <i>ノ</i> い。	レドマネジメント(レベニューマネジメントと同義とする)に関する記述で誤っているものを1つ選びなさ
	1	高い稼働率であっても低い客室単価であれば、本来得られるべき利益を放棄している。
	2	客室単価が高く稼働率が低いと販売チャンスを逃がしている。
	3	トレードオフの関係にある稼働率と客室単価のバランスを取ること。
	4	高い稼働率が重要で客室単価はさほど重要ではない。

- 問6 マーケテイングの商品政策において誤っているものを1つ選びなさい。
 - 1 自社の成長商品、斜陽商品を見極める。
 - 2 商品のライフサイクルを考慮し選別する。
 - 3 重点商品や撤退商品をふるい分ける。
 - 4 商品開発のみに注力する。
- 問7 ユニフォーム・システムは、ホテルの収益性を把握するために、部門別______および部門別の明細表を作成する。下線にあてはまるものを1つ選びなさい。
 - 1 貸借対照表
 - 2 キャッシュフロー計算書
 - 3 損益計算書
 - 4 財務諸表
- 問8 イールドマネジメント(レベニューマネジメントと同義とする)を構成するもので誤っているものを1つ選びなさい。
 - 1 Forecasting(予測をたてる)
 - 2 Strategy (販売戦略の立案)
 - 3 Product Management (生産管理)
 - 4 Pricing Restriction(コントロール)
- 問9 宿泊料金の設定に関し、ホテルへ直接予約(電話予約、インターネット予約)をするお客様に対して、最も安い料金で予約できることを保証する手法に関して、正しいものを1つ選びなさい。
 - 1 ベストアベイラブルレート (BAR)
 - 2 ベストレートギャランティー
 - 3 レートパリティ
 - 4 ディスカウント
- 問10 リーシングマネジメントを導入し、ホテルのテナントとしてレストランを入れることがある。 導入の目的で誤っているものを 1 つえらびなさい。
 - 1 適正賃料の確保
 - 2 料飲部門の事業予算の負担軽減
 - 3 長期安定的なテナント収入の確保
 - 4 料飲商品の多様化
- 問11 貸借対照表に関する記述で正しいものを1つ選びなさい。
 - 1 流動資産+固定資産+繰延資産=純資産である。
 - 2 流動負債+固定負債+純資産=流動資産+固定資産+繰延資産である。
 - 3 固定資産は1年以内に現金化しやすい資産である。
 - 4 流動負債は1年以内には返済期限が来ない負債である。

問12	減価	価償却費に関し誤っているものを1つ選びなさい。					
	1	使用することによって得られる収益に対応する費用。					
	2	有形固定資産の原価を使用する期間に計画に基づき規則的に費用として配分。					
	3	同じ額を資産から減じていく会計上の手続き。					
	4	掛かった費用を一括償却する。					
問13	財務	分析には と比率分析がある。下線にあてはまるものを1つ選びなさい。					
	1	係数分析					
	2	実数分析					
	3	アルゴリズム分析					
	4	損益分析					
問14	宿泊	客の分析に必要な指標として誤っているものを1つ選びなさい。					
	1	団体部屋稼働率					
	2	短期滞在部屋稼働率					
	3	平均滞在日数					
	4	稼働客室数					
問15		、ランの事業計画が実行に移されて失敗に終わるのは、甘い売上計画と、低めの人件費計画に帰する がほとんどである。甘い売上計画の落とし穴は、にある。下線にあてはまるものを1つ選びなさい。					
	1	仕入計画					
		11.人計画 席回転数					
		平均客単価					
		店舗面積					
問16		は料飲が主な売上であるが、特に婚礼には、、引き出物、写真などの付帯売上が大きく、宴会体売上に寄与している。下線にあてはまるものを1つ選びなさい。					
	1	貸衣装					
	2	祝儀					
	3	祝電					
	4	祝辞					
問17	毒、	を取り巻く環境はグローバル化し、事業のリスクは年々高まっている。ホテル業におけるリスクは、食中 火災といった一般的なものから、経済的、社会的、リスクへと広範囲に及んでいる。下線にあまるものを1つ選びなさい。					
	1	個人的					
	2	属人的					
	3	国際的					
	4	社内的					

問18 変動費と固定費の説明に関し、誤っているものを1つ選びなさい。
2 変動費は、商品の販売量や製品の生産量に比例する費用。2 固定費は、商品の販売量や生産量に関係なくかかる費用。3 ホテルの変動費には水道光熱費の基本料金、保険料、定額法の減価償却費などがある。4 ホテルの固定費には正社員人件費、賃借料、固定資産税などがある。
問19 サービス産業では、満足度を高めるための「代用特性」となる、ソフトウエア、ヒューマンウエア等を 充実させる活動によって、サービス品質を向上させる手法がとられている。下線にあてはまるものを 1 つ選び なさい。
1 サービスウエア
2 ビジネスウエア
3 アプリケーションウエア
4 ハードウエア
問20 ホテル業を含むホスピタリティ産業では、企業と顧客との関係だけではなくという存在が大きいことを忘れてはいけない。この三者を含む概念をサービスプロフィットチェーンと言う。下線にあてはまるものを 1 つ選びなさい。
1 株主
2 従業員
3 資本家
4 協力会社
問21 品質管理活動の基本用語にPDCAという管理サイクルがある。「C」に該当するものを1つ選びなさい。
1 Control
2 Complex
3 Check
4 Compass
問22 企業は顧客に対して常に働きかけ、購買行動に影響を与えなければならない。企業は顧客に対して4つの Pからなるマーケテイングを行なう。4つのPにあてはまらないものを1つ選びなさい。
1 Popular
2 Product
3 Price
4 Place

- 問23 苦情対応に関する記述で誤っているものを1つ選びなさい。
 - 1 苦情対応の手順は自ホテルの状況に合った形で設定される。
 - 2 組織の構成員すべてが共通に認識し、遵守すべき手順を定めておく。
 - 3 苦情対応は、受付けた者の個人の力量に任かされている。
 - 4 組織全体として苦情対応の基本原則と手順を文書化し周知徹底させる。

問24 CS(顧客満足)情報の収集と迅速な対応処理に関する記述で誤っているものを1つ選びなさい。

- 1 部門長は提供されたゲストコメントの分析データを周知する必要はない。
- 2 ゲストコメントを的確に記録し、迅速な対応をする。
- 3 客室にゲストアンケートを常備し、迅速に回収記録する。
- 4 ゲストコメントの解決策と措置を含めて、所管取扱い部署へ提供する。

問25 キャプテンが事前に行うレストラン商品に関する開店準備で誤っているものを1つ選びなさい。

- 1 営業上必要な商品(料理、飲料、人、備品)の最適量を来客予測人数から判断して事前に手配する。
- 2 開店前に準備された商品の正確なセッテイングを確認、修正する。
- 3 開店準備に必要な知識を部下に指導する。
- 4 先々のシフトに関して、当日になってから決定する。

問26 不幸にして食中事故が発生した場合の対応に関し、誤っているものを1つ選びなさい。

- 1 保健所の指導をしっかり受け、再発防止策をたてる。
- 2 事業継続プランに従い、レストラン再開計画を進める。
- 3 必要なら安全衛生マニュアルを改訂し内部に徹底する。
- 4 館内にはお詫びの掲示をしない。

問27 レストランにおいても、お客様によるパワハラがある。従業員を守るための対応で、誤っているものを1つ選びなさい。

- 1 対応した従業員にとりあえず詫びさせる。
- 2 マネジャーが引き取りお客様から話を聞く。
- 3 お客様を別室に連れてゆき、話を聞く。
- 4 お客様が冷静になるまで、じっくりと話を伺う。

問28 反社会的勢力との対応で誤っているものを1つ選びなさい。

- 1 館内で静かにしてくれるのであれば受け入れる。
- 2 地域の宿泊支配人会議などで情報収集し、社内共有する。
- 3 地元警察とのミーティングには必ず出席し、情報収集し、社内共有する。
- 4 予約段階でブラックリストに上がっているものは、理由をつけて婉曲に断る。

問29 「ブランド」とは「他社(ホテル)との_____をはかるための企業価値」である。下線にあてはまるものを 1 つ選びなさい。

- 1 協調化
- 2 競争化
- 3 商標化
- 4 競合的差別化

- 問30 持続可能な開発目標(Sustainable Development Goals) に関して誤っているものを1つ選びなさい。
 1 103の目が2030年を期限に達成を目指して国連せるいとで採択された成果文書
 - 1 193の国が2030年を期限に達成を目指して国連サミットで採択された成果文書。
 - 2 2019年9月国連サミットで世界のリーダーによって決められた。
 - 3 世界共通の17のゴール(目標)が設定されてる。
 - 4 目標ごとの169のターゲット(具体目標)が設定されてる。
- 問31 国際化の進展と共に地球規模の環境保全を求められる時代に、資源多消費型産業である宿泊業界は存在価値を問われている。新しいビジネスモデル、業態の開発競争においては、_____、HACCP、未知の新型ウイルス感染症対応など社会的責任についても先進的な役割を求められている。下線にあてはまるものを1つ選びなさい。
 - 1 MICE
 - 2 ユニバーサルデザイン
 - 3 イベント
 - 4 コンサート
- 問32 ホテルシニアマネジメントへの定期的なレポーティングの1つに事業予測報告がある。これに関し、誤っているものを1つ選びなさい。
 - 1 策定された年間予算に対してどのように推移しているか分析し報告する。
 - 2 好調にしろ不調にしろそのギャップの理由を分析し報告する。
 - 3 不調の場合、原因を分析しアクションプランを策定する。
 - 4 好調の場合は、好調の数字を提出すればよい。
- 問33 2019年4月1日に施行された入管法の改正により、新たな在留資格として____ が創設された。下線にあてはまるものを1つ選びなさい。
 - 1 技能実習
 - 2 宿泊実習
 - 3 専門技能
 - 4 特定技能
- 問34 ES(従業員満足)の本質に関し、誤っているものを1つ選びなさい。
 - 1 自らの仕事に対する誇り
 - 2 活気ある明るい職場
 - 3 日々の仕事の充実感
 - 4 自分の好きな仕事のみできる職場環境
- 問35 リーダーシップを発揮してリーダーがすべきことの中で誤っているものを1つ選びなさい。
 - 1 目標を明示する。
 - 2 判断を全て部下に任せる。
 - 3 リーダー自ら率先垂範する。
 - 4 部下を動機づけする。

※問36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36 キャッシュフロー計算書(CS) に関し、正しいものを2つ選びなさい。

- 1 キャッシュとは、現金および現金同等物をいう。
- 2 CSは、営業キャッシュフロー、投資フローの2つに分類される。
- 3 CSは、営業キャッシュフロー、投資キャッシュフロー、財務キャッシュフローの3つに分類される。
- 4 有価証券取得は、財務キャッシュフローに記載される。
- 問37 収益性の主な指標として正しいものを2つ選びなさい。
 - 1 売上高売上総利益率
 - 2 総資本回転率
 - 3 労働分配率
 - 4 売上高営業利益率
- 問38 損益計算書には5つの利益がある。宿泊部門損益計算書に必要な利益を2つ選びなさい。
 - 1 売上総利益
 - 2 経常利益
 - 3 営業利益
 - 4 税引前当期純利益
- 問39 宴会部門は、新規客に自ホテルを知ってもらうチャンスを作りだす部門でもある。そのための指標として正しい ものを2つ選びなさい。
 - 1 受注件数
 - 2 1件当りの客数
 - 3 参加者名簿
 - 4 会場数
- 問40 自社での宿泊予約を増やすためには、見込み客を他社より多く自社サイトに集客することが基本となる。集客は大きく____型 と___型の2つに分けることができる。下線にあてはまるものを2つ選びなさい。
 - 1 Push
 - 2 Twitter
 - 3 Pull
 - 4 Youtube

- 問41 宿泊客の安全管理に関し、正しいものを2つ選びなさい。
 - 1 避難誘導、骨折、止血、AEDなどの応急手当の訓練の徹底。
 - 2 安全管理マニュアルの作成とその徹底。
 - 3 客室案内の時に非常口などの案内は特にはしない。
 - 4 館内に危険と感じた個所があったが怪我をしなかったので、上司には報告しない。
- 問42 食品事故の未然防止策として正しいものを2つ選びなさい。
 - 1 安全・衛生管理マニュアルを作る。
 - 2 手洗、検便、健康管理など従業員の衛生管理の徹底する。
 - 3 衛生設備の老朽化を放置する。
 - 4 食材の温度管理が徹底されていない。
- 問43 宿泊約款に関し、正しいものを2つ選びなさい。
 - 1 ホテル・旅館が営業時間、料金支払い方法、宿泊拒否・解除の条件などを定めた規定である。
 - 2 宿泊約款にはホテル側の都合を一方的に定めてもよい。
 - 3 政府登録ホテル以外のホテルも作成義務がある。
 - 4 政府登録ホテル・旅館は、宿泊約款作成後、実施前、変更時に観光庁長官に届け出なければならない。
- 問44 宿泊部門は、顧客の情報が蓄積されており、その情報管理が重要である。顧客情報の取り扱いに関し、 正しいものを2つ選びなさい。
 - 1 個人情報取扱事業者として負わなければならない義務について周知徹底する。
 - 2 顧客情報には管理者しか閲覧のアクセスができないようにする。
 - 3 全部署で顧客情報の共有化が必要なので、だれでも、編集、閲覧できるようにする。
 - 4 システムとして、顧客情報を他の保存媒体にダウンロードできないようにする。
- 問45 ホテルの評判に関してのマネジメントについて、正しいものを2つ選びなさい。
 - 1 ホテルを資産評価する上で、名声や評判が重要である。
 - 2 ホテルはさまざまな技能を持つ専門職の人々に支えられた複合ビジネスなので、人材を採用するに当たり、自社の名声や評判を考慮しなくても良い。
 - 3 幹部は評判の上がり下がりはを部下に任せておけばよい。
 - 4 幹部は良い評判を築き、保つ、また傷ついた場合は修復するために、初動対応でのリーダーとしての役割を果たさなければならない。

- ※問46から問50までは計算結果から当てはまる数字を2つ記入しなさい。両方合って正解となります。
- 問46 総資本(資産) 1,000,000千円 総負債750,000千円 仕入 3,750,000千円 売上高 5,000,000千円における総資本(資産)回転率をもとめなさい。小数点2桁目を四捨五入して、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

- 問47 総客室200室で客室稼働率75%、ADRが12,000円の時の、客室売上高を計算しなさい。千の位を四 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) 0万円
- 問48 総客室数150室、販売可能客室数145室、販売客室数130室、RevPAR2万円のときの、客室売上高を計算しなさい。1万の位を四捨五入し、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) 0万円
- 問49 レストランの客平均単価4,000円、客数600人、面積300㎡のとき、1日当りの㎡売上高を計算しなさい。 拾の位を四捨五入し、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)00円

問50 レストランの席数150席、朝食1,200円で客数400人、昼食800円で客数500人、夕食2,000円で客数200人のとき、1日当りの1席当りの売上高を計算しなさい。拾の位を四捨五入し、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)00円