

2020年度 第3回

# ホテル・マネジメント技能検定

3 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40までは1つの解答を選びなさい

問1 国土交通省は、国内旅行の代金を補助する「Go To トラベル」事業を2020年7月22日から実施した。宿泊・日帰り旅行代金の\_\_\_\_\_相当を支援する仕組みである。（上限1人1泊2万円、日帰り1万円）下線に当てはまる言葉を1つ選びなさい。

- 1 3割の金額
- 2 半額
- 3 7割の金額
- 4 全額

問2 ホテルの分類は短期滞在型・長期滞在型などの\_\_\_\_\_、都市・リゾートなど立地、会議・観光などの利用目的の3つの基準によって分類されている。下線に当てはまる言葉を1つ選びなさい。

- 1 収容人数
- 2 建築条件
- 3 料金設定
- 4 営業形態

問3 ホテルの経営形態の4種類のうち、マネジメントコントラクトと言われる形態を1つ選びなさい。

- 1 フランチャイズ
- 2 リース
- 3 運営委託方式
- 4 所有直営

問4 顧客に対する特別な便益を創造する企業活動の組織的なプロセスのことを指す用語を1つ選びなさい。

- 1 バリュー・チェーン
- 2 コア・コンピタンス
- 3 バランス・スコアカード
- 4 ポートフォリオ

問5 イールドマネジメント（レベニューマネジメントと同義）は需要に対応した価格戦略である。その際の有益な指標を1つ選びなさい

- 1 営業利益率
- 2 Occupancy
- 3 ADR
- 4 RevPAR

問6 SWOT分析についての記述で誤っているものを1つ選びなさい。

- 1 新型コロナウイルス感染症は外部要因のThreatである。
- 2 SWOT分析はあくまで自社の分析であり、競合他社との比較は行なわない。
- 3 SWは内部要因でStrengthとWeakness。自社の強みと弱みを分析する。
- 4 OTは外部要因でOpportunityとThreatである。外部要因が自社の事業に好影響をあたえるか、妨げる要因があるか分析する。

問7 プロパティマネジメントは大きく5つの業務分野に分けることができる。そのうち\_\_\_\_\_は、中長期管理計画、リニューアルやリノベーション計画の作成・更新を行なう。下線に当てはまる言葉を1つ選びなさい。

- 1 ビルメンテナンス
- 2 コンストラクションマネジメント
- 3 リーシングマネジメント
- 4 リポーティング業務zz

問8 ユニフォーム会計システムに関する記述で誤っているものを1つ選びなさい。

- 1 客室部門や料飲部門などの部門別損益計算書および部門別明細表を作成する。
- 2 イギリスで策定された統一会計報告様式である。
- 3 部門費用は人件費と費用がある。
- 4 ホテルを投資対象とする際の尺度にもなる。

問9 レストラン売上げを上げるポイントで誤っているものを1つ選びなさい。

- 1 席回転数アップ
- 2 料飲原価率アップ
- 3 客単価アップ
- 4 既存顧客の来店回数アップ

問10 損益分岐点とは売上高と\_\_\_\_\_が交わる点である。下線に当てはまる言葉を1つ選びなさい。

- 1 総固定費
- 2 総変動費
- 3 総コスト
- 4 限界利益

問11 ABC分析で分析するものとして誤っているものを1つ選びなさい。

- 1 料理メニュー別原価率
- 2 料理メニュー別売上高
- 3 料理メニュー別販売数
- 4 料理新メニューの売上予測

問12 ホスピタリティの概念で誤っているものを1つ選びなさい。

- 1 サービスと同義である。
- 2 心からのもてなし行為。
- 3 感動をつくりだすもの。
- 4 相互人間価値を創造するもの。

問13 顧客ニーズ把握のため、ホテルが取り組むべきものの中で誤っているものを1つ選びなさい。

- 1 お客様の過去の利用履歴から導き出す。
- 2 お客様が書かれたゲストコメント、インターネット上の口コミを集約する。
- 3 お客様から直接お聞きした好みなどは個人情報保護法の観点から情報は共有せず、個別に対応する。
- 4 大手旅行代理店が実施するお客様アンケートを参考にする。

問14 クレームについての記述で誤っているものを1つ選びなさい。

- 1 クレームは事実を確認するまで、ホテル側は毅然とした態度を保ち、謝ってはいけない。
- 2 クレームについてはすぐに責任者に報告し、ミーティングなどで共有する。
- 3 いかなるクレームもお客様の言い分を傾聴し、理解し、注意深く対応する。
- 4 クレームはサービス改善の一助となる。

問15 ロビーサービス・フロントサービスの業務で誤っているものを1つ選びなさい。

- 1 ロビーを巡回し、ゴミがあれば片付け、不審な荷物の有無を確かめる。
- 2 ロビー利用客の行動を観察し、喫煙者への喫煙場所の案内など、ホテルの品格を保つよう適切な案内をしている。
- 3 ロビー周辺を往来する人の中から不審な行動をしている人物を注意深く観察し、トラブルを未然に防ぐための措置を講じている。
- 4 ロビーに集まっている若者が大声でおしゃべりをしているが、ずっと静観している。

問16 メニューの役割について誤っているものを1つ選びなさい。

- 1 メニューは販売促進ツールであることを認識する。
- 2 メニュー内容はお客様との契約事項である。
- 3 メニューが投資内容決定要因となり、基本的な建築設備が決定される。
- 4 メニューは店舗のコンセプトにこだわったものであり、料理の仕上げ時間は特に問題にしない。

問17 ハウスキーピングの記述で誤っているものを1つ選びなさい。

- 1 滞在部屋（ステイ）でもチェックアウト部屋と同じ清掃・整備が必要である。
- 2 客室タイプ別に清掃手順、アメニティが異なるため、担当する部屋タイプの把握が必要である。
- 3 連泊のお客様のベッドまわりやバスルームの使い方から、2日目にはお客様の仕様にあった清掃・整備を行なう。
- 4 DD（Don't Disturb）カードがかかった部屋の隣を清掃・整備するときには、特に静かに作業をする。

問18 運輸企業への営業に対する留意事項で誤っているものを1つ選びなさい。

- 1 天候、整備、事故等による航空機または列車の遅延・運休のため、数時間の滞在または宿泊される顧客の満足度はその後の企業との関係を強固にする。
- 2 航空会社の便数、発着便乗務員数、発着予定等の最新情報を常に収集することが必要である。
- 3 既存の契約企業がある場合にはその企業を優先するため、複数の対運輸企業営業は行なわない。
- 4 航空会社が旅行会社の役割を果たす場合もある。積極的に客室や飲料部門の情報を営業を通して伝えておく。

問19 宴会マーケットでMICE市場が注目されている。MICEの意味するもので誤ったものを1つ選びなさい。

- 1 会議
- 2 報奨旅行
- 3 婚礼
- 4 展示会

問20 料飲部門におけるKPI（重要管理指標）の計算式で誤ったものを1つ選びなさい。

- 1 平均客単価＝料飲売上高÷客数
- 2 料飲原価率（％）＝食材費などの購入価格÷料飲売上高×100
- 3 客席1席当りの料飲売上高＝1日当り料飲売上高÷客席数
- 4 FLコスト＝（食材費＋人件費）÷料飲売上高

問21 リスクとは、事業を妨げる、または事業に何らかの損失を与えることである。自分たちでは対応できないマクロなリスクの記述として誤っているものを1つ選びなさい。

- 1 景気変動などの経済的リスク。
- 2 外交問題、テロ、内戦などの政治的リスク。
- 3 地震、台風などの自然災害リスク。
- 4 横領、外部侵入者による盗難事件などの内部リスク。

問22 売掛取引のリスク管理に関する記述で誤っているものを1つ選びなさい。

- 1 売掛取引を行なう前に信用調査を行なう。
- 2 与信限度額の超過がないか経理のスタッフがチェックする。
- 3 売掛金管理の手続きは販売担当者が必ず行なう。
- 4 請求書はサービスの提供日と明細金額を記載して発行する。

問23 コンプライアンスに対する対応として誤っているものを1つ選びなさい。

- 1 コンプライアンス意識を全員に持つよう社内啓蒙を続ける。
- 2 各部門責任者は、担当業務に関する法律を理解する。
- 3 何か発生したら広報担当に対応をまかせる。
- 4 他社事例を集め社内に通知する仕組みにする。

問24 レストラン・サービスについての記述で誤っているものを1つ選びなさい。

- 1 お客様が各々異なるメニューを選択した場合、品を出すときに間違えないようにお客様に必ず確認する。
- 2 レストラン営業で重要なことの1つは清潔感である。
- 3 お客様の会話の妨げやお食事の雰囲気壊さないようタイミングをみて声をかける。
- 4 業務連絡欄をよく読んで引継ぎ事項を把握しておく。

問25 宿泊業は4つの業種の性格を持つといわれている。誤っているものを1つ選びなさい。

- 1 サービス業
- 2 建設業
- 3 外食業
- 4 商業小売業

問26 安全管理に関し誤っているものを1つ選びなさい。

- 1 非常時のお客様の誘導訓練を行っている。
- 2 ユニバーサルデザインを取り入れ、不便、危険な個所を減らしている。
- 3 非常時の備蓄をしている。
- 4 地元消防署、警察とは情報交換をしない。

問27 食中毒防止のための管理ポイントで誤っているものを一つ選びなさい。

- 1 食材の保存・調理時の温度管理、交差汚染防止について徹底する。
- 2 必要な衛生設備機器の設置と適切な使用方法を徹底する。
- 3 手洗いや検便、健康管理を確実に実施する。
- 4 各種衛生設備は常に使っているので、洗浄、消毒は気が付いた人が行う。

問28 飲食に関しては、SNSで特に映像で情報交換が行われている。ネット対応で誤っているものを1つ選びなさい。

- 1 SNSをモニターする体制をとっている。
- 2 従業員が各自が参加しているSNSで自社にかかわるものがあれば報告してもらっている。
- 3 集めたデータを分析しメニュー開発、料飲の企画開発に活かしている。
- 4 SNSの情報は特に収集していない。

問29 「ホテル業」として法的に定義されているもので誤っているものを1つ選びなさい。

- 1 施設基準として客室は10室以上、床面積9㎡以上のもの。
- 2 宿泊料を受けて宿泊させる営業であり、簡易宿泊所を含み、下宿業以外のもの。
- 3 適当数の洋室浴室及びシャワー室があるもの。
- 4 トイレは男女別水洗を要すること。

問30 政府登録ホテル・旅館の宿泊約款の記述について誤っているものを1つ選びなさい。

- 1 宿泊約款とはホテルや旅館が営業時間や料金の支払い方法、宿泊を拒否・解除できる条件などを定めた規定をいう。
- 2 宿泊約款は近年では各ホテルのホームページ上で表示されている場合が多い。
- 3 宿泊約款は玄関またはフロント、および客室に表示することが要求されている。
- 4 宿泊約款は作成後、実施前、変更時に厚生労働省に届け出る必要がある。

問31 宿泊予約を自己都合によりキャンセルしたばあいの記述で誤っているものを1つ選びなさい。

- 1 宿泊約款などで告知してあればキャンセル料を請求できる。
- 2 キャンセル料を請求できるが請求しない場合がある。
- 3 宿泊約款などで告知してあっても、キャンセル料を請求できない。
- 4 過大なキャンセル料は無効となる。

問32 宿泊拒否に関する記述で誤っているものを1つ選びなさい。

- 1 事前に予約をしていない場合には宿泊を拒むことができる。
- 2 都道府県が条例で定める事由の場合には宿泊を拒むことができる。
- 3 伝染性の疾病にかかっていると明らかに認められるときは宿泊を拒むことができる。
- 4 とばく、その他の違法行為又は風紀を乱す行為をする恐れがあると認められるときは、宿泊を拒むことができる。

問33 ホテルの駐車場に駐車してある宿泊客の自動車内の物品が盗難にあった場合の記述で正しいものを1つ選びなさい。

- 1 モデル宿泊約款に明記されているとおり、車両の管理責任を負うことはない。
- 2 判例から駐車場がホテルの敷地内にある場合、賠償責任が発生するとみなされる。
- 3 判例から車両のキーの寄託によっては賠償責任が発生している。
- 4 判例から自動車内の物品が高価品であった場合のみ賠償責任が発生している。

問34 個人情報保護法の対象となる「個人情報」とは、生存する個人に関する情報であって、当該情報に含まれる氏名、生年月日その他の記述などより特定の個人を\_\_\_\_\_することができるものを言う。下線に当てはまる言葉を1つ選びなさい。

- 1 象徴
- 2 識別
- 3 評価
- 4 中傷

問35 サービスプロフィットチェーンについての記述で誤っているものを1つ選びなさい。

- 1 企業－顧客、企業－従業員の関係をサービスプロフィットチェーンの形成という。
- 2 企業の売上げを伸ばすには顧客満足が重要である。
- 3 収益を向上させるには従業員満足が伴っていなければならない。
- 4 従業員が企業の代表という意識で顧客対応できることが望まれる。

問36 CSRに関する記述で誤っているものを1つ選びなさい。

- 1 企業情報の開示を行なう。
- 2 企業の利潤追求と株主利益の最大化だけを目的とする。
- 3 企業の社会的責任のことである。
- 4 環境対策、人事評価の公平性、人権対策を行なう。

問37 ホテルにおける環境活動として誤っているものを1つ選びなさい。

- 1 廃棄物は分別していない。
- 2 ビン・缶・ペットボトル・新聞雑誌はそれぞれ分別している。
- 3 節水のため節水弁をつけている。
- 4 電気使用量、水道使用量を月次でモニターしている。

問38 人事採用と人材育成に関する記述で誤っているものを1つ選びなさい。

- 1 人材育成は長期的、継続的に行なわなくてよい。
- 2 企業への貢献度をあげるために企業が行なう投資である。
- 3 個人の能力を帰属する組織の力へと転換させることができる人材が求められる。
- 4 社外においても能力を発揮し、評価を受ける人材を育成する。

問39 人件費の合理化に関する記述で誤っているものを1つ選びなさい。

- 1 マネジャーは人員の管理と超勤の管理に責任を持つ。
- 2 超過勤務時間の予算コントロールは毎月厳密に遂行することが必要である。
- 3 近隣ホテルのパート・アルバイト給与が自社より高かった場合には早急に変更する。
- 4 他部署からの応援を上手く利用する。

問40 キャリア形成の支援についての記述で誤っているものを1つ選びなさい。

- 1 ジョブマッチングのための自己申告制度の活用。
- 2 キャリアカウンセリングは支援には含まれない。
- 3 短期・長期研修制度（国内・海外）の実施。
- 4 先輩社員が若手社員に対して業務上の、またはメンタル面の相談にのる制度の実施。



※問41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41 簿記には3つの目的がある。「財産管理」の他、2つを選びなさい。

- 1 経営戦略の明示
- 2 営業戦略の明示
- 3 財務状態の明示
- 4 経営成績の明示

問42 貸借対照表は、「資産」= \_\_\_\_\_ + \_\_\_\_\_ という構成になっている。下線に当てはまる言葉を2つ選びなさい。

- 1 収益
- 2 負債
- 3 純資産
- 4 費用

問43 損益計算書は、\_\_\_\_\_ と \_\_\_\_\_ から、どれだけの損益が出たかを計算したものである。下線に当てはまる言葉を2つ選びなさい。

- 1 収益
- 2 負債
- 3 純資産
- 4 費用

問44 営利企業の目的は\_\_\_\_\_ と \_\_\_\_\_ である。下線に当てはまる言葉を2つ選びなさい。

- 1 利益の追求
- 2 従業員の福利厚生
- 3 社会奉仕
- 4 顧客満足

問45 新型コロナウイルス感染症が猛威を振るっている。\_\_\_\_\_ や \_\_\_\_\_ のHPに目を通し常に注意を払い、感染症に関する最新の情報を確認しておくことも大切である。下線に当てはまる言葉を2つ選びなさい。

- 1 HCCP
- 2 保健所
- 3 国立感染症研究所
- 4 仕入れ業者

※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 総客室数200室、そのうち販売不可能室が16室あり、142室が販売された時の客室稼働率は何%か計算しなさい。％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2つ記入しなさい。

（ア）（イ）％

問47 客室収入250万円、稼働客室数140室、客室稼働率80%のときのADRを計算しなさい。百の位を四捨五入し、以下の（ア）（イ）に当てはまる数字を2つ記入しなさい。

（ア）（イ）,000円

問48 客室収入350万円、販売可能客室数170室、客室稼働率78%のときのRevPARを計算しなさい。百の位を四捨五入し、以下の（ア）、（イ）に当てはまる数字を2つ記入しなさい。

（ア）（イ）,000円

問49 客席数90席、1日の客数150人のレストランの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2つ選びなさい。

（ア）.（イ）回転

問50 宴会場のフロア面積120坪、客数300名、客単価8,000円のと看、この宴会場の坪当たりの売上高を計算しなさい。以下の（ア）（イ）に当てはまる数字を2つ記入しなさい。

（ア）（イ）,000円