

2020年度 第3回

ホテル・マネジメント技能検定

2級

実技試験②

問題用紙

実施日：2020年12月6日（日）

試験時間：85分（準備時間：55分、ロールプレイ：30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 問題用紙の表紙に受験番号（10桁）、氏名を記入してください。
- 3 実技試験①（ケーススタディ）の解答用紙、配付資料は試験終了後回収します。実技試験①、②の問題用紙は持ち帰って結構です。
- 4 問題用紙、解答用紙、配付資料のホチキスは外さないください。
- 5 問題用紙、配付資料への書き込みは許されています。
- 6 問題はすべて、2019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、受験票、筆記用具、時計、計算機(電卓)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。電卓を使用する際は大きな音をたてないようにしてください。
- 12 途中退席はできません。
- 13 ロールプレイ終了後は、実技試験①（ケーススタディ）の解答用紙、配付資料を資料用封筒に入れ机の上に置き、忘れものないように荷物を持って退出してください。なお、退出後は、速やかに退館してください。

受験番号										氏名	

ロールプレイの進め方

ロールプレイは、報告内容の準備、個室への移動、個室でのロールプレイの3つに分かれます。

準備	<input type="checkbox"/> 「 問い（報告事項） 」について準備をします。準備時間は55分です。 <input type="checkbox"/> 実技試験①（ケーススタディ） で使用した問題用紙、解答用紙、配付資料を再配付します。
移動	<input type="checkbox"/> 準備時間終了後、部屋を移動します。 その際、問題用紙、配付資料、荷物等すべてを持って移動します。
報告	<input type="checkbox"/> 報告時間：30分（質疑応答含む） <input type="checkbox"/> 出席者：宿泊部長、料飲部長、宿泊課長（あなた） <input type="checkbox"/> 報告スタイル：口頭 ※メモや資料を見ながら答えても構いません。 ※準備が整ったら報告を始めます。 ※ 以下の議題に沿って、自らタイムマネジメントをしながら進めます。
	<input type="checkbox"/> 月次予算進捗会議の議題 1. 9月の実績について（約5分） ①売上高の予算達成状況 ②費用の予算達成状況 ③部門利益の予算達成状況 2. 下半期の売上高の見込について（約3分） 3. 上半期業績と今後の取り組みについて（約22分） ①上半期売上高・部門利益の対予算・前年に対する評価とその要因・対策を報告すること ②売上高アップの施策案について ※2つの案を報告すること
	<input type="checkbox"/> 留意事項・前提事項 ・配付資料は出席者にも配られていますが、中身を詳細に知っているわけではありません。 ・ケーススタディで解答した内容は、出席者は知りません。

設定 ※ケーススタディと同じ（2.時期、3.あなたの立場と状況について、以下に再掲）

2. 時期	・2019年10月4日（2019年度下半期に入ったところ） ※上半期は4月～9月とする
3. あなたの立場と状況	【あなたの立場】 ・宿泊部－宿泊課の課長 ……宿泊課は、客室予約、レセプション・フロント会計で構成されている。※4.組織図参照 あなたは宿泊部門の売上管理、サービス管理を任されている。 宿泊部には、他にロビーサービス課、ハウスキーピング課があるが、あなたは宿泊課にとどまらず 宿泊部全体の業績アップを検討する立場である。 【状況】 ・10月7日に10月度の月次予算進捗会議があり、9月の実績、下半期の見込、および今後の計画に ついて報告しなければならない。⇒ 実技②（ロールプレイ） で行う

問い（報告事項）

問1	<p>9月の実績について、以下の観点（順番）で報告しなさい。</p> <p>①売上高の予算達成状況を具体的な数値・指標を用いて報告しなさい。 単に対予算〇〇円、〇〇%だけでなく、なぜそうなったのかも合わせて報告しなさい。</p> <p>②費用（人件費とその他費用）の予算達成状況を具体的な数値を用いて報告しなさい。 すべての科目を報告する必要はなく、予算との乖離が大きい主要な科目を選んで報告しなさい。</p> <p>③部門利益の予算達成状況を具体的な数値を用いて報告しなさい。</p>	約5分
問2	<p>下半期の売上高の見込について、以下の観点で報告しなさい。</p> <p>①過去の傾向や現在の予約状況を踏まえ、具体的な数値を用いて報告しなさい。</p>	約3分
問3	<p>上半期業績と今後の取り組みについて、以下の観点（順番）で報告しなさい。</p> <p>①上半期売上高・部門利益の対予算・前年に対する評価とその要因・対策を報告しなさい。</p> <ul style="list-style-type: none"> - 売上高の対予算・前年の具体的評価 - 部門利益の対予算・前年の具体的評価 - 売上高・部門利益の評価に対する具体的要因と想定できる外部要因及びその対策 <p>②売上高アップのための施策案を2つ（立地・地域視点と他部門連携）提示しなさい。 またその際に以下も合わせて報告しなさい。</p> <ul style="list-style-type: none"> - 施策案の根拠 - 効果（売上高アップ額、それぞれの貢献具合、投資が必要なものは投資額も言及すること） - 進める上での課題・リスク及び課題・リスクへの対応案 	約22分

※メモ欄

※メモ欄

※メモ欄

