

2020年度 ホテル・マネジメント技能検定
解答例・解説
2級実技試験②：ロールプレイ

問1-①	配点	ポイント
9月の実績（売上高）	5	売上高（額）、対予算（額）、対予算（率）を全部答えた。 さらに稼働率とADRの両方とも言及し、他の指標の状況も答えた。
	1	売上高（額）、対予算（額）、対予算（率）のうち一部を答えた。
	0	こちらからの質問により回答を得た。または全く回答できなかった。
問1-②	配点	ポイント
9月の実績（費用：人件費）	5	人件費（額）、対予算（額）、対予算（率）を全部答えた。 さらに社員給与と時間外手当の両方とも言及し、他の指標の状況も答えた。
	1	人件費（額）、対予算（額）、対予算（率）の一部を答えた。
	0	こちらからの質問により回答を得た。または全く回答できなかった。
問1-②	配点	ポイント
9月の実績（費用：その他費用）	5	その他費用合計（額）、対予算（額）、対予算（率）を全部答えた。 さらに販売手数料に言及し、他の指標の状況も答えた。
	1	その他費用合計（額）、対予算（額）、対予算（率）の一部を答えた。
	0	こちらからの質問により回答を得た。または全く回答できなかった。
問1-③	配点	ポイント
9月の実績（部門利益）	5	部門利益（額）、対予算（額）、対予算（率）を全部答えた。 さらに他の指標の状況も答えた。
	1	部門利益（額）、対予算（額）、対予算（率）の一部を答えた。
	0	こちらからの質問により回答を得た。または全く回答できなかった。
問2-①	配点	ポイント
下半期の売上高見込	5	チャネルごとの傾向、チャネルごとの予約状況の両方を加味して計算していた。
	1	「増える」または「減る」のみの回答で、額は計算できていなかった。
	0	こちらからの質問により回答を得た。または全く回答できなかった。
問3	配点	ポイント
売上アップ・コスト削減施策案	<施策案の提示>	
	3	施策案を提示できた。
	0	施策案を提示できなかった。
	<施策案の根拠>	
	5	定量的なデータを示しながら施策案の根拠を説明できた。かつ施策案の優先度も説明できた。
	1	単なる施策案の説明のみだった。
	0	こちらからの質問により回答を得た。または全く回答できなかった。
	<施策案の効果>	
	5	定量的なデータを示しながら施策案の効果の説明できた。
	1	施策案の効果が疑わしかった。
	0	こちらからの質問により回答を得た。または全く回答できなかった。
	<施策案の課題・リスク>	
	5	施策案の課題・リスクが明確で、かつその対応方法も的確であった。
	1	施策案の課題・リスクが不明瞭だった。
	0	こちらからの質問により回答を得た。または全く回答できなかった。
その他全体	配点	ポイント
論理展開力・論理構成力	3	起承転結、結論→論拠・事象など論理展開・論理構成が整理されており、かつ簡潔な説明で分かりやすかった。
	1	論理展開・論理構成を試みているが、論理的になっていない。または話がつながっていない等、論理的になっていない。
	0	こちらの質問と違う論点の回答が返ってくるが多く、こちらの質問の意味を理解していなかった。
コミュニケーション力	3	丁寧な言葉で、わかりやすく、自信をもって応答している。
	1	発言内容は良いが、「自分の考えが正しい」といった論調が多い。
	0	無言になることが多い。
身だしなみ（髪型、服装、清潔さ）	3	ホスピタリティ産業に従事する者としてふさわしい身だしなみである。
	1	ホスピタリティ産業に従事する者として改善が必要と思われる身だしなみである。
	0	常識を逸脱している。
姿勢	3	特に問題なし。
	1	相手の目を見ない、声が小さい等、姿勢に問題があった。
	0	横柄な態度であった。
タイムマネジメント	3	タイムマネジメントがしっかりしており、想定時間どおりに進んだ。
	1	想定時間を超える／不足することがほとんどだった。
	0	自身でタイムマネジメントができておらず、検定委員が進行役となった。