

2020年度 第3回

# ホテル・マネジメント技能検定

3級

実技試験

## 問題用紙

実施日：2020年12月6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、配付資料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。解答用紙に受検番号（10桁）、氏名のないもの、間違っただものは失格になります。
- 3 解答用紙、配付資料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、解答用紙、配付資料のホチキスは外さないでください。
- 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、受検票、筆記用具、時計、計算機(電卓)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。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 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 退室の際は、解答用紙、配付資料を机の上に置き、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、退室後は廊下等での私語は慎んで、速やかに退館してください。

受検番号										氏名	

以下の設定および配付資料を読み、問いに答えなさい。

**設定**

内容
<p>1. ホテルの概要</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・立地：人口30万人以上の地方都市。ターミナル駅前徒歩2分。</li> <li>・温暖な海辺のリゾート地に近く、ビジネスエリアも都市内および周辺にある。</li> <li>・宿泊部屋数：200室（S：70室、T：100室、D他：30室）</li> <li>・飲食店：直営1店舗、テナント3店舗。</li> <li>・宴会・会議室：中小合わせて5会場。</li> <li>・ホテルグレード：中級の独立系シティホテル。</li> <li>・開業日：2000年12月8日</li> <li>・その他：約3年サイクルで簡単な改装は実施しているが、大きな改装は実施していない。</li> </ul>
<p>2. 時期</p> <p>・2019年10月5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</p>
<p>3. あなたの立場</p> <p><b>※以下のいずれかを選択しなさい。解答用紙の表紙裏に選択欄があるので○をつけなさい。</b></p> <p><b>【宿泊部門】</b> 宿泊部－宿泊課－フロントの担当リーダー                  …フロント業務全般（レセプション・フロント会計）の実務の円滑な実行と売上予算管理を任されている。</p> <p><b>【料飲部門】</b> 料飲部－直営レストラン課－和食レストランの担当リーダー                  …和食レストランのサービス管理業務と売上予算管理を任されている。</p>
<p>4. 組織図 <span style="float: right;">2019年4月1日現在</span></p> <div style="text-align: center;"> <pre>                     graph TD                         GM[総支配人] --&gt; S[サービス]                         GM --&gt; M[管理&lt;br/&gt;(省略)]  S --&gt; HD[宿泊部]                         S --&gt; LD[料飲部]                         S --&gt; TD[調理部]                         S --&gt; WD[宴会部]  HD --&gt; HDL[宿泊課]                         HD --&gt; HDOS[ロビーサービス課]                         HD --&gt; HDHAW[ハウスキーピング課]  LD --&gt; LDOR[直営レストラン課]                         LD --&gt; LDOT[テナントレストラン課]  WD --&gt; WDP[予約課]                         WD --&gt; WDS[宴会サービス課]  HDL --&gt; HDLKY[客室予約]                         HDLKY --&gt; HDLKYI[内訳]  HDOS --&gt; HDOSFR[フロセプション会計]                         HDOSFR --&gt; HDOSFRI[内訳]  LDOR --&gt; LDORIS[和食レストラン]                         LDORIS --&gt; LDORISI[内訳]  LDOT --&gt; LDOTIS[寿司]                         LDOT --&gt; LDOTIS2[鉄板焼き]                         LDOT --&gt; LDOTIS3[中華料理]  HDLKYI --- HDLKYI1[課長: 1名]                         HDLKYI --- HDLKYI2[社員: 11名]                         HDLKYI --- HDLKYI3[PA: 2名]  HDOSFRI --- HDOSFRI1[社員: 4名]                         HDOSFRI --- HDOSFRI2[PA: 1名]  LDORISI --- LDORISI1[社員: 5名]                         LDORISI --- LDORISI2[PA: 7名]  HDLKYI1 --- HDLKYI1I[課長: 1名]                         HDLKYI1 --- HDLKYI1II[社員: 7名]                         HDLKYI1 --- HDLKYI1III[PA: 5名]  HDOSFRI1 --- HDOSFRI1I[社員: 7名]                         HDOSFRI1 --- HDOSFRI1II[PA: 5名]  LDORISI1 --- LDORISI1I[社員: 4名]                         LDORISI1 --- LDORISI1II[PA: 2名]                         LDORISI1 --- LDORISI1III[+外注]  LDOTIS --- LDOTIS1[社員: 1名]                         LDOTIS --- LDOTIS2[社員: 5名]                         LDOTIS --- LDOTIS3[社員: 7名]                     </pre> </div>

問題 ※問1、問2、問3に該当する配付資料のページは、解答用紙に記載してあります

問1	<p>選択した部門/課について、損益計算書に関する以下の問いに答えなさい。</p> <p>①損益計算書の空欄ア～コの数値を答えなさい。</p> <p>②2019年度上半期の実績について、以下の指標を計算しなさい。 【宿泊部門】 客室稼働率、定員稼働率、ADR（平均客室単価）、RevPAR、HPR（1部屋あたりの人数） 【料飲部門（直営レストラン課）】 客平均単価、席回転数（回）、月当たり坪売上高、FLコスト、FL比率</p>
問2	<p>選択した部門/課について、損益分岐点に関する以下の問いに答えなさい。</p> <p>①②解答用紙にある費目について、固定費・変動費に○をつけなさい。</p> <p>③2019年度上半期実績の限界利益（＝売上高－変動費）を計算しなさい。</p> <p>④同様に限界利益率（＝限界利益／売上高）を計算しなさい。</p> <p>⑤同様に損益分岐点売上高（＝固定費／限界利益率）を計算しなさい。</p>
問3	<p>選択した部門/課について、商品プラン・商品メニュー一覧に関する以下の問いに答えなさい。</p> <p>①販売数、販売実績、利益率、売り上げ貢献度を基に今後重点的に売っていく商品を1つ答えなさい。またその理由を箇条書きで答えなさい。</p> <p>②今後見直しが必要な商品を1つ答えなさい。またその理由を箇条書きで答えなさい。</p>
問4	<p>選択した部門/課について、以下の問いに答えなさい。</p> <p>【宿泊部門を選択した場合】</p> <p>①サービスレベルの向上について、お客様へのサービス提供の際に職場のリーダーとしてあなたが他のフロントスタッフに理解させるポイントを項目ごとに箇条書きで答えなさい。 Ⅰ．フロントスタッフの役割 Ⅱ．仕事の内容 Ⅲ．キャリアの育成（スタッフ教育） Ⅳ．フロントスタッフに求められる能力 Ⅴ．フロントスタッフとして役立つ資格</p> <p>②次のケースが発生した時、あなたがとるべき行動について箇条書きで答えなさい。 〈ケース〉 平日の夕方、出張の目的で来られた2名のお客様がフロントに来られました。 予約画面でははツイン1部屋でしたが、シングル2部屋を予約したはずと言われました。 あいにくこの日はシングルは埋まっていて、記録ではツイン1部屋と承っていて用意ができないと説明しましたが、予約したはずと強く要望されています。担当者から相談を受けたあなたはどのように対応しますか。 （情報）シングルは予約で埋まっているが、スタンダードタイプのツインは余裕がある。</p> <p style="text-align: right;">（問4 次頁へ続く）</p>

## 【料飲部門を選択した場合】

①サービスレベルの向上について、お客様へのサービス提供の際に職場のリーダーとしてあなたが他のレストランスタッフに理解させるべきポイントを項目ごとに箇条書きで答えなさい。

- I. レストランスタッフの役割
- II. 仕事の内容
- III. キャリアの育成（スタッフ教育）
- IV. レストランスタッフに求められる能力
- V. レストランスタッフとして役立つ資格

②次のケースが発生した時、あなたがとるべき行動について箇条書きで答えなさい。

〈ケース〉

ランチタイムの営業時間にお母さんと10歳くらいのお嬢さんのお二人が来店されました。お母さんは目が不自由で杖をもち、お嬢さんが手を引いていました。「おいしいシーフードを食べようとききました。」とはっきりと希望の料理を伝えてくれました。レストランの責任者として、あなたはこのお二人に対してどのようにサービスをすれば、お二人は喜んでくれるか考えを述べなさい。他のスタッフや調理スタッフとの連携も必要です。

（情報）お母さんはあまり熱い料理は召し上がらない、ということがわかっています。

※メモ欄

※メモ欄

※メモ欄

※メモ欄