

2021年度 第4回

ホテル・マネジメント技能検定

1 級

学科試験

問題用紙

実施日：2021年9月12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、2021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 退室の際は、解答用紙を裏返しにして机の上に置き、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、退出後コロナ感染防止のため、廊下等での私語はしないでください。

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 ホテル業の特性について誤ったものを1つ選びなさい。

- 1 資本回転率が高く投資回収期間は短い。
- 2 資本の固定化度が高く初期に多額の先行投資を要する。
- 3 立地の優位さは、客層、競争力、稼働率の面からも、営業収入に大きな影響を与える。
- 4 労働集約型のため、専門職、技能職を多数必要とするので、人材の確保に難しさがある。

問2 ホテルの経営形態について誤ったものを1つ選びなさい。

- 1 所有直営方式：自らホテルを所有し経営する方式で少ない資本で多店舗展開ができる。
- 2 リース方式：資金調達能力を持たない企業体が参入する場合にとる方式
- 3 運営委託方式：管理・運営業務をノウハウをもつ第三者に委託する方式
- 4 フランチャイズ方式：フランチャイジー自らが、フランチャイズ本部の開発したブランドやノウハウを利用し経営・運営を行い、経営責任を負う方式

問3 新業態ホテルが市場参入を図るための条件で誤ったものを1つ選びなさい。

- 1 新しいマーケットを創造するホテルである。
- 2 自己資本装備率が高いこと
- 3 設計作業は商品開発力であり失敗したら新たに設計をやり直せばよい。
- 4 事業成立性が高い立地の確保が重要である。

問4 プロジェクト・マネジメントについて誤ったものを1つ選びなさい。

- 1 プロジェクト推進のための、諸官庁及び地域住民との折衝は含まれない
- 2 事業計画に基づいてプロジェクトを推進すること
- 3 プロジェクトの内容を吟味して内部処理するか外部委託するか決断を下すこと
- 4 スケジュールと業務内容を管理し予算も管理すること

問5 計画・設計・管理者の選定において4つの設計者選定方式のうち誤ったものを1つ選びなさい。

- 1 特命方式：設計者の能力、人柄、熱意、作風と相性等を調査して選定する。
- 2 コンペ方式：発注者が複数の設計者から基本設計案の提出を求め、事前に自分の好みで選定が終了している。
- 3 プロポーザル方式：候補者に設計体制、実施方法、考え方等の技術提案をもとめ、設計者を選定する。
- 4 資質評価方式：人を選ぶために考慮された方式で、設計者の能力、実績、人柄、熱意、作風と相性などを総合的に評価し公平性、透明性を確保して選定する。

問6 建築投資に影響を与える社会的要因について誤ったものを1つ選びなさい。

- 1 建築コスト（仕入価格）の変動と売値（市場価格）とのギャップが少ないことによる、値下げの難しさ
- 2 金利と資金調達力
- 3 地価・好立地確保と収支のバランス
- 4 過当競争による過剰な設備投資競争、需給バランスの乱れ

問7 ホテル事業化計画における商品化計画の構成において誤ったものを1つ選びなさい。

- 1 建設計画：基本構想に基づく内部要求機能設定
- 2 収支計画：投資計画に経費支出を織り込んだ、事業収支採算の検証と計画策定
- 3 管理計画：経営方針に基づく、管理・運営システムの設定
- 4 オープン：外部の情報を取り入れ全体の枠組みを決める。

問8 ルームユニットを決定する主要条件として誤ったものを1つ選びなさい。

- 1 窓及び入口ドアの面積
- 2 物理的な客室空間 間口、奥行、階高、柱型、バスユニット、パイプシャフトスペース他
- 3 家具配置スペース
- 4 客室内部の設備能力及びインテリアデザイン

問9 経営戦略論における4つのアプローチで誤ったものを1つ選びなさい。

- 1 ポジショニング・アプローチ
- 2 数学・アプローチ
- 3 ゲーム・アプローチ
- 4 学習・アプローチ

問10 経営戦略体系の中の経営資源のうち誤ったものを1つ選びなさい。

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

問11 プロパティマネジメントは、「不動産所有者等の代理人として、収益不動産の_____を受託し、当該不動産によって得られるインカムゲインとキャピタルゲインの合算額の最大化を図ること」を目的としている。下線にあてはまる言葉を1つ選びなさい。

- 1 経営管理業務
- 2 販売委託業務
- 3 財務管理業務
- 4 投資管理業務

問12 企業会計原則のうち誤ったものを1つ選びなさい。

- 1 真実性の原則
- 2 正規の簿記の原則
- 3 資本取引・損益取引区分の原則
- 4 財務会計の原則

問13 貸借対照表の構造において誤ったものを1つ選びなさい。

- 1 借方に資産の部がある。
- 2 貸方に負債の部がある。
- 3 借方に利益剰余金がある。
- 4 貸方に純資産の部がある。

問14 損益計算書の利益について誤ったものを1つ選びなさい。

- 1 売上総利益： 売上高－売上原価
- 2 営業利益： 売上総利益－販売費および一般管理費
- 3 経常利益： 営業利益＋営業外収益－営業外費用
- 4 税引前当期利益： 経常利益－法人税等

問15 ESG投資の種類として誤ったものを1つ選びなさい。

- 1 ネガティブ・スクリーニング
- 2 ポジティブ・スクリーニング
- 3 法律に基づくスクリーニング
- 4 ESGインテグレーション

問16 管理会計について誤ったものを1つ選びなさい。

- 1 企業内部の管理を行うための会計
- 2 企業会計原則にのっとり作成する。
- 3 直接費・間接費といった原価分析を行い経営判断に役立てる。
- 4 経営の方向性を決める資料とする。

問17 ホテルの商品価値を形成するもので誤ったものを1つ選びなさい。

- 1 施設の使用： ハードウェアの品質、性能
- 2 飲食の提供： 料理飲食の品質
- 3 人的サービス： サービス行為、役務、技能の品質
- 4 人材のスカウト： 必要な人的資源を確保する。

問18 企業が顧客に対して4つのPからなるマーケティングを行う。4Pの説明として誤ったものを1つ選びなさい。

- 1 Product： 顧客のニーズにあった製品・サービスを開発すること
- 2 Price： 製品・サービスの価格をあらわしている。
- 3 Place： 顧客と製品を結びつけるのが流通チャンネルである。
- 4 Public： 顧客に情報を発信していくこと

問19 商品またはサービスに関する品質概念はさまざまである。他の品物やサービスと区別できる固有の性質・性能のことであり、他と区別できる性質というものは、1つではなく、いくつか存在する。これらの性質を品質特性という。以下の品質特性について誤ったものを1つ選びなさい。

- 1 ハイゲンバウム： 品質とは、完璧な顧客の満足・顧客側の条件に対して最良であること
- 2 シューハート： 品質には「客観的物理的性質」と、実在の結果、「考え感じ分別する主観的性質」の二面があり、モノの良さは主観と関連する。
- 3 Dr.J.Mジュラン： ①顧客の目に見えない内部品質、②目に見える商品自体の品質、③顧客対応の時間の品質、④顧客対応の心理的品質。ジュランの品質は、製品品質に関するものと流通段階と時間と心理的側面を加え包括的な構成になっている。
- 4 JIS： 生産者側の規格に沿った品質またはサービスの概念

問20 米国のレーガン大統領創設の国家品質賞「_____賞」がある。日本の二次産業製品に対する競争力向上を目的に設けられ、米国産業の国際競争力の再生に貢献している。下線部分に該当するものを1つ選びなさい。

- 1 デミング
- 2 マルコム・ボルドリッジ
- 3 カール・アルブレヒト
- 4 ポーター

問21 QCの7つ道具の説明で誤ったものを1つ選びなさい。

- 1 パレート図： 測定値のなかに同じ値が繰り返し現れる場合に、各値の現れる頻度の数を並べるとバラツキの程度や分布状態が分かる。
- 2 特性要因図： 原因と結果の関係を整理するために使われる。(魚の骨図)
- 3 チェックシート： 工程の品質状況を把握して、不良、欠点がどの時点で、どこで、誰によって発生したかを調べるのに使える。
- 4 散布図： 品質特性と、それに影響を及ぼしている要因との関係を知るために使われる。

問22 マーケティングの第1歩は市場分析である。3C分析で誤ったものを1つ選びなさい。

- 1 Company： ホテル
- 2 Cost： 費用
- 3 Customer： お客様
- 4 Competitor： 競合

問23 ホテルにおける防災計画において誤ったものを1つ選びなさい。

- 1 お客様、取引先、従業員、関係各社の損害を最小限とする計画
- 2 部門間の調整よりも関係省庁との調整を優先させる計画
- 3 有事には組織的に活動できるように、定期的な訓練を行う
- 4 防災計画の初動活動と中長期に渡る復旧活動の準備を行う

問24 補助犬の種類で誤ったものを1つ選びなさい。

- 1 視導犬
- 2 盲導犬
- 3 介助犬
- 4 聴導犬

問25 パンデミックの発生後、ホテル運営を継続するための計画を立てる必要がある。その計画とは、お客様や従業員の感染を予防し、ホテル事業に与える影響を最小限とし、その結果ホテル事業体が倒産しないための計画である。その計画を「_____」と呼ぶ。下線部分に正しいものを選びなさい。

- 1 事業継続計画
- 2 事業転換計画
- 3 事業構造計画
- 4 事業再構築計画

問26 旅館業法第5条（宿泊拒否制限）の説明で誤ったものを1つ選びなさい。

- 1 宿泊しようとする者が伝染病の疾病に明らかにかかっていると認められるとき
- 2 宿泊施設に余裕がないときその他都道府県が条例で定める事由があるとき
- 3 宿泊しようとする者の風貌が暴力団員と認められる要素があるとき
- 4 宿泊しようとする者がとばく、その他の違法行為又は風紀を乱す行為をする虞があると認められるとき

問27 パワハラ防止策の実効性を高めるために誤ったものを1つ選びなさい。

- 1 パワハラ行為を行った者について厳正に対処する規則を定める。
- 2 相談窓口を設置する。
- 3 防止に向け、方針やルールなどともに、相談窓口や取組について周知する。
- 4 実態の把握は、難しいので顕在化するまで待つようにする。

問28 M（Mission）V（Vision）V（Value）のメリットで誤ったものを1つ選びなさい。

- 1 企業の無駄がなくなる。
- 2 企業のCSR（企業の社会的責任）に良い影響を及ぼす。
- 3 会社共通の指針になる。
- 4 従業員のエンゲージメントに効果がある。

問29 廃棄物対策の基本におけるRecycle（リサイクル）について誤っているものを1つ選びなさい。

- 1 各種法律（リサイクル法）により廃棄物を削減するように求めている。
- 2 リサイクルされた製品の需要（利用先）も考慮しなければならない。
- 3 生ごみをコンポスト化し、そのコンポストを使用した農作物をレストランで提供する。
- 4 リサイクルをするためにエネルギーを大量に使用することは認められている。

問30 コーポレート・ガバナンスの説明で誤ったものを1つ選びなさい。

- 1 長期的な事業価値を目指す仕組み
- 2 トップマネジメントが法令以上に自分の考えで内部統制する仕組み
- 3 内部プロセスを機能させるためには、業務活動を執行するための内部統制が求められる。
- 4 企業の不正行為防止と競争力や収益性の向上を総合的に統制する仕組み

問31 パート・アルバイトの戦力化について誤ったものを1つ選びなさい。

- 1 パート・アルバイトにも仕事の質と量にふさわしい賃金と処遇を与えるべきである。
- 2 雇用量の効率化のためにパート・アルバイトの導入率を高めることが必要
- 3 パート・アルバイトの位置づけは、単なる補助労働力として意義がある。
- 4 パート・アルバイトの都合の良い時間帯に質の良い労働力を期待できる。

問32 コンピテンシーについて誤ったものを1つ選びなさい。

- 1 実際に発揮された「行動あるいは思考」を分析している。
- 2 職能とは職務に求められる「能力」であり能力の発揮度合に主観がはいる。
- 3 高い業績を上げている社員と平均的な業績を上げている社員の行動パターンや思考パターンを第三者が分析しその結果を基に設計している。
- 4 組織の各階層や各職種に求められる能力要件をモデルとして設計している。

問33 OJT（職場内訓練）について誤ったものを1つ選びなさい

- 1 Off JTはOJTを補完促進するもの。
- 2 外部の講師のみが指導する方法である。
- 3 日常の機会をとらえいつでも訓練できる。
- 4 OJTの成果を上げるためには、OJT計画書が必要である。

問34 人事評価の中の評価基準について誤ったものを1つ選びなさい。

- 1 評価基準の体系： 能力評価、情意評価、業績評価と呼ばれる複数の評価項目から構成される。
- 2 人事評価の方法： 評価については直属の上司のみが行い、その結果を基にした上の上司（部門長）等の二次評価は必要ない。
- 3 評価目的： 昇格者を特定するため、能力開発を目的とするため等、従業員を「選別する」ということが目的の1つである。
- 4 評価者は誰か： 評価者を明らかにすることによって、社員全員が評価制度の目的を理解することができる。

問35 管理者の業績と部下育成との関係について誤ったものを1つ選びなさい。

- 1 管理者の一番の要件は、部下を存分に使い目先の実績をあげること
- 2 部下を鍛え育てながら実績をあげること
- 3 管理者に対する評価は、実績、部下の成長状況等が対象となる
- 4 部下の育成は、企業の成長や部下個人のためではなく、管理者自身のためでもある

※問36から問50までは2つの解答を選びなさい。両方合って正解となる。

問36 多数ある販売チャネルで集客を多数見込めるものを2つ選びなさい。

- 1 政府関係ルート
- 2 エアラインルート
- 3 ホテル電話予約センターへの直接予約
- 4 OTAからの予約

問37 宴会部門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 宿泊部門に比べ利益率及び売上額が大きく、キャッシュフローの観点からも宴会部門は重要である。
- 2 責任者は、ゲストとのトラブルが発生した場合は、宴会に集中し担当者に任せておくのが良い。
- 3 受注した宴会を成功に結びつけ、かつ、次の宴会、宿泊に結び付くようにフォローが大事である。
- 4 予め土曜日・日曜日・祝日といった特定日や繁忙期・閑散期における予約受注方針を決定する。

問38 レストランにおける時間帯売上分析について正しいものを2つ選びなさい。

- 1 時間帯ごとの繁閑を知り、それに対して従業員を効率よく配置することができる。
- 2 時間帯売上を分析すると季節による変化は無く推移している。
- 3 時間帯別売上と客数のデータを曜日別に作成し分析することが大事である。
- 4 お客様の来店動機、来店目的を時間帯別に考慮する必要はない。

問39 イールドマネジメント（レベニューマネジメントと同義）について正しいものを2つ選びなさい。

- 1 ホテルの価値を高めること
- 2 チームで出来る限り頑張ることが大事
- 3 明確な優先順位の認識を統一する
- 4 完璧を目指しチーム内のみで問題を解決することが大事

問40 レベニューマネジャーの役割で重要なものを2つ選びなさい。

- 1 Forecast(予測をたてる)
- 2 Strategy(販売戦略立案)
- 3 Segment(区分する)
- 4 System(組織化する)

問41 害虫対策について正しいものを2つ選びなさい。

- 1 トラップを設置したが、その後のトラップの点検の必要はない
- 2 目視による点検（フン、死骸、生きている害虫、卵の発見）
- 3 作業時に軍手を着用すれば十分である
- 4 露出を控え作業服を着用し、作業終了後脱ぐ場合は該当部屋内で脱ぐ

問42 オストメイトと内部障害・内部疾患を示すマークを選びなさい。



問43 景品表示法の不当表示について正しいものを2つ選びなさい。

- 1 優良誤認表示
- 2 広告不当表示
- 3 製品不当表示
- 4 有利誤認表示

問44 Internal Management(内部対策) で誤ったものを2つ選びなさい。

- 1 財やサービスの消費に焦点をあてる。
- 2 社内の特定の人々や集団に限定的に情報を提供する
- 3 従業員満足度向上 (ES) によって事業価値を高める。
- 4 施設の競争力を高めることにより組織を成長させる。

問45 QSC (Quality, Service, Cleanliness) のスタンダードに関して正しいものを2つ選びなさい。

- 1 QSCが総合的に機能し、全体がお客様の評価の対象となる。
- 2 QSCの三要素のいずれかが突出して上がれば良い評価につながる。
- 3 QSCの三要素よりも売上高が重要である。
- 4 QSCに関する会社の総合的レベルのことをスタンダードという。

問46 人事管理を構成する4つの大切な概念のうち正しいものを2つ選びなさい。

- 1 社員を格付けすること。
- 2 人材を仕事 (労働) に配置する。
- 3 労働の成果に対して報酬を支払う。
- 4 特定人材の合理的な活用を行う。

問47 持続化給付金制度の概要で正しいものを2つ選びなさい。

- 1 所得税又は法人税の計算上、収入に計上する必要がある。
- 2 事業の継続を支え、再起の糧となる、事業全般に使える給付金を支給する制度である。
- 3 中堅・中小企業・小規模事業者への給付金の上限は1,000万円である。
- 4 申請を行い、受給した後で不備が見つかった場合、コロナ禍の場合返還の必要がない。

問48 雇用調整助成金について正しいものを2つ選びなさい。

- 1 過去に雇用調整助成金の支給を受けたことがある事業主が新たに対象期間を設定する場合、直前の対象期間の満了の日の翌日から起算して2か月を超えていること。
- 2 経済上の理由により、事業活動の縮小を余儀なくされた事業主が、雇用の維持を図るための休業手当に要した費用を助成する制度である。
- 3 雇用保険の適用事業主でなければならない。
- 4 売上高又は生産量などの事業活動を示す指標について最近3か月間の月平均値が前年に比べて50%以上減少していること。

問49 レストランにとっての付加価値・労働生産性について正しいものを2つ選びなさい。

- 1 従業員数より売上高が非常に大事である。
- 2 従業員1人当たり、1時間当たりの売上高がいくらなければいけないか問題視される。
- 3 従業員1人当たりの付加価値の額を労働生産性という。
- 4 メニュー価格から売上高を類推する必要はない。

問50 レストラン売上の把握と分析について正しいものを2つ選びなさい。

- 1 部門長は日頃から係数を読み取る能力をマネジャーや部下に身につけさせるように指導する。
- 2 売上差異分析に基づき具体的対応をチームで検討実施する場合、部門長としての指導力が重要。
- 3 2大費用（経費）のうち人件費の部分はそのまま料理・飲料材料費の部分のコストを下げるのが大事である。
- 4 各種データの分析において前年対比の増減率・増減額よりも前月対比の増減率・増減額の分析が重要である。

※問51から問60までは計算結果から当てはまる数字を2つ選びなさい。両方合って正解となる。

問51 資産合計 104,787万円、資本金 12,081万円、株主資本合計 21,852万円、純資産合計 27,894万円、少数株主利益 30万円、当期純利益 878万円であった。この時のROE (return on equity = 自己資本当期純利益率) はいくらか。%表示の小数点2桁目を四捨五入して (ア)、(イ) に数字を選び記入しなさい。

(ア) . (イ) %

問52 当期の売上高 49,800万円、売上原価 12,000万円、販売及び管理費 33,000万円、営業外収益 95万円、営業外費用 100万円、特別損失 150万円 のとき、売上高経常利益率を計算しなさい。%表示の小数点2桁目を四捨五入して (ア)、(イ) に数字を選び記入しなさい。

(ア) . (イ) %

問53 売上高 53,155百万円、現金・預金 22,891百万円、繰延税金資産 675百万円、受取手形・売掛金 3,639百万円 のとき、売上債権回転率 (回) を計算しなさい。小数点2桁目を四捨五入して (ア)、(イ) に数字を選び記入しなさい。

1 (ア) . (イ) 回転

問54 売上高 17,465百万円、売上総利益 (粗利益) 13,078百万円、経常利益 774百万円、当期純利益 418百万円、従業員数 810人のとき、付加価値÷粗利益として労働生産性を計算しなさい。十万の位を四捨五入して (ア)、(イ) に数字を選び記入しなさい。

(ア) (イ) 百万円

問55 繰延資産 667百万円、流動資産 6,314百万円、受取手形・売掛金 2,438百万円、長期借入金 15,961百万円、短期借入金 3,994百万円、流動負債 9,567百万円 のとき、流動比率を計算しなさい。%表示の小数点1桁目を四捨五入して (ア)、(イ) に数字を選び記入しなさい。

(ア) (イ) %

問56 現金・預金 2,825百万円、受取手形・売掛金 2,438百万円、商品 383百万円、長期借入金 15,961百万円、流動負債 9,567百万円 のとき、当座比率を計算しなさい。%表示の小数点 1桁目を四捨五入して (ア)、(イ) に数字を選び記入しなさい。

(ア) (イ) %

問57 客室350室の部屋タイプは、シングル150室でラックレート 10,000円、ダブル100室でラックレート 18,000円、ツイン100室でラックレート25,000円である。ラックレートですべての客室が稼働すると、1室当りの平均客室料金はいくらになるか。10円以下を四捨五入して（ア）、（イ）に当てはまる数字をそれぞれ記入しなさい。

1 (ア) , (イ) 00円

問58 上記のシングル150室、ダブル100室がラックレートの20%引きですべて稼働し、ツイン100室は、30%引きですべて稼働した。Rev.PARを求めなさい。10円以下を四捨五入して（ア）、（イ）に当てはまる数字をそれぞれ選びなさい。

1 (ア) , (イ) 00円

問59 30日間の売上目標 18,000,000円、平均単価 3,500円、客席 70席、客席稼働率 75%のとき、1日の売上目標を達成する最少席回転数を計算しなさい。小数点2桁目を四捨五入し、（ア）、（イ）に数字を選び記入しなさい。

(ア) . (イ) 回転

問60 レストラン部門売上 200,000千円、食材仕入額 62,000千円、人件費 65,000千円、レストラン部門利益49,000千円、水道光熱費 15,000千円である。FL比率を計算しなさい。%表示の小数点1桁目を四捨五入して（ア）、（イ）に数字を選び記入しなさい。

(ア) (イ) %