

2021年度 第4回

ホテル・マネジメント技能検定

2級

学科試験

問題用紙

実施日：2021年9月12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でください。
- 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、持ち帰らないでください。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でください。
- 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。
- 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、退出後は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 日本政府観光局による2019年の訪日外客数のうち、上位3ヶ国に入らない国または地域はどれか。正しいものを1つ選びなさい。

- 1 香港
- 2 中国
- 3 韓国
- 4 台湾

問2 ホテル業の特性として誤ったものを1つ選びなさい。

- 1 情報サービスは、顧客が求める情報を適切に提供することが重要であり、顧客の受発信に対する利便性はソフトウェアの付加価値に関係しない。
- 2 客室のアメニティなどの消耗品の質や数量などもホテルの商品価値に関係する。
- 3 「正しく」「所定の時間」に「タイミング」よくなどの時間品質も評価される。
- 4 「顧客の精神的満足の充足」という抽象的なところがホテル商品の特殊性である。

問3 ホテル業の特性として誤ったものを1つ選びなさい。

- 1 稼働率と損益の相関性が高い。
- 2 資本の固定化度が高く、資本回転率も高い。
- 3 労働集約型であり、人的サービスが主な付加価値を構成する。
- 4 立地の優位性が営業収入に大きく影響する。

問4 サービスの品質は、お客様の_____と利用した結果との相関関係によって決まる。下線にあてはまるものを1つ選びなさい。

- 1 金銭感覚
- 2 共感性
- 3 事前期待
- 4 予約状況

問5 顧客に対して他社には真似のできない自社ならではの価値を提供する企業の中核的な能力を何というか。次の中から正しいものを1つ選びなさい。

- 1 コンピテンシー
- 2 コンセプチュアルスキル
- 3 バリューチェーン
- 4 コア・コンピタンス

問6 イールドマネジメント（レベニューマネジメントと同義）の導入にあたっては様々な情報や過去のデータが必要であり、その情報を分析し、_____を予測することで販売価格を決定する。下線にあてはまるものを1つ選びなさい。

- 1 直近1年のオーバーブッキング
- 2 将来の需要
- 3 直近3ヶ月の目標
- 4 未来の目標

問7 ホテル事業はサービス業であるが、もう一つ_____の側面がある。下線にあてはまるものを1つ選びなさい。

- 1 不動産投資事業
- 2 人材派遣業
- 3 食品製造業
- 4 金融貸付業

問8 決算書に関する説明で正しいものを1つ選びなさい。

- 1 財務三表とは一般的に貸借対照表、損益計算書、有価証券報告書である。
- 2 企業の財産は「資産」「預金」「資本」の3つの要素で表される。
- 3 決算は必ず4月-3月の期間で数値を測り会社の業績を見るものである。
- 4 決算書は企業活動の結果を金額換算できるものについて記載したものである。

問9 会計の基本に関する次の記述のうち誤ったものを1つ選びなさい。

- 1 損益計算書はある一定期間における収益と費用を対比させて経営成績を明らかにする。
- 2 損益計算書は「収益」-「費用」=「利益」という構成である。
- 3 資産は、緊急時に現金に代わるかどうかで流動・固定に分ける。
- 4 貸借対照表においては「資産」と、「負債」+「純資産（資本）」のバランスが成り立っている。

問10 労働生産性に対する説明のうち正しいものを1つ選びなさい。

- 1 経営資源（人・モノ・カネ）を使ってどれだけの成果が出せたのかを示す。
- 2 従業員1人当たりどれだけの付加価値を生み出しているかをみる。
- 3 $(\text{総人件費} \div \text{従業員数})$ の計算式で導き出される。
- 4 日常の業務のやり方等には関係しない。

問11 ホテルの収益力は_____に対する売上総利益（粗利益）の割合でみることができる。下線にあてはまるものを1つ選びなさい。

- 1 経常利益
- 2 資本金
- 3 営業利益
- 4 売上高

問12 ホテル会計であるユニフォーム・システムの特徴について誤ったものを1つ選びなさい。

- 1 ユニフォーム・システムは、ホテルの顧客満足度と収益の関係性を明らかにする。
- 2 ユニフォーム・システムとは、ホテルの統一会計報告様式をいう。
- 3 ユニフォーム・システムは、ホテル間の相対評価をすることや投資対象とする際の尺度として有用である。
- 4 ユニフォーム・システムの特徴は、ホテルの収益性を把握するための書式を作成することである。

問13 ホスピタリティは単独で存在するモノでなく_____と深く関係している。下線にあてはまるものを1つ選びなさい。

- 1 サービス
- 2 クチコミ
- 3 ビジネス
- 4 世論

問14 ホテルのサービス品質の説明のうち、誤ったものを1つ選びなさい。

- 1 顧客の求めるサービスのグレード（基準・期待値）に基づく。
- 2 顧客の主観的な感想や評価を基準とする。
- 3 ホテルとして最も有効な品質を目標とする。
- 4 効率的な手段と方法で、サービス品質を実現させる。

問15 販売促進の手法として宴会場やレストランなどの料飲施設で行われることが多いイベント企画について、誤ったものを1つ選びなさい。

- 1 クリスマスや年末年始、夏休みなど、季節や年中行事に合わせたイベントがある。
- 2 閑散期は集客するのが難しいので、一般的にはイベントは企画されないことが多い。
- 3 イベントに参加したお客様による波及効果（別のレストランでお茶を飲む、商品を購入するなど）を期待できる。
- 4 料理とイベントを組み合わせたディナーショーやトークショーなどが行われる。

問16 PR（パブリックリレーションズ）と広告の違いについて、正しいものを1つ選びなさい。

- 1 広告を出すことでホテルの信頼度はPRの場合よりも高まる。
- 2 PRで掲載スペースの決定権はホテル側にある。
- 3 PRで記事が掲載される場合は原則無料である。
- 4 広告の場合、ホテルが主体的に媒体を選ぶことはできない。

問17 クレーム対応に関する説明で誤ったものを1つ選びなさい。

- 1 初動対応の前に、十分に時間をかけて調査を行う。
- 2 第一対応者は、お客様の申し出内容を客観的かつ正確に把握し記録する。
- 3 日頃よりクレームが発生しそうな箇所を見つけ、改善を行う。
- 4 クレームへの対応そのものがクレームの対象となりうることに気を付ける。

問18 ハウスキーピング業務に関することで正しいものを1つ選びなさい。

- 1 客室の清掃・設備の安心・安全は、インスペクションの職責者がチェックすべきことで、清掃スタッフがそこまでの理解をしなくてよい。
- 2 客室清掃・整備に必要な作業手順表やマニュアルは、どのホテルでも共通で使用することが可能で、ホテルの特徴等を考慮する必要はない。
- 3 ホテルのハードウェアの維持管理は、ホテルマネジメントの重要分野であり、ハウスキーピング責任者には施設管理部門との協調・連携が求められる。
- 4 ハウスキーピングマネジメントは、経営者視点での収支バランスよりも「顧客満足」を優先し、クオリティ維持に務める意思が大切である。

問19 レストランの料理メニューの見直しをする際に、価格設定上で考慮すべき項目として正しいものを1つ選びなさい。

- 1 会場の音響・照明
- 2 記念品や装花等の付帯収入
- 3 個室料金
- 4 お客様のニーズ・売れ筋

問20 レストランの価値は「QSC」が基本となり、重要な原則である。QSCの「C」の説明で正しいものを1つ選びなさい。

- 1 クリアネス
- 2 クレンリネス
- 3 コントロール
- 4 コスト

問21 レストラン部門における主なコストとして、食材コスト、飲料コスト、人件費がある。人件費率は、一般的には_____%程度と言われる。下線にあてはまるものを1つ選びなさい。

- 1 15
- 2 20
- 3 30
- 4 45

問22 レストランの経営効率をはかる売上分析について、誤ったものを1つ選びなさい。

- 1 レートパリティ
- 2 レストラン別人件費
- 3 メニューのABC分析
- 4 売上高予算実績対比とその増減率・増減額

問23 宴会場は利用形態により売上額とコストが異なる。宴会場の利用形態別の損益管理について最も適切な対応を1つ選びなさい。

- 1 会議での利用は室料以外の売上がほとんど計上されず、利益率も低い。
- 2 婚礼を受注しているホテルでは、土日祝日は売上額の高い婚礼利用の予約を優先するケースが多い。
- 3 会議と会食がセットとなった予約は売上額は大きくなるが、宴会場の利用効率が悪く、受注に消極的なホテルが多い。
- 4 展示会利用は売上額も大きく利益率も高いので、婚礼宴会のブロックとぶつかつたとしても、展示会を優先して受注するべきである。

問24 PMS（Property Management System）に搭載されている基本的な機能として誤ったものを1つ選びなさい。

- 1 客室予約管理システム
- 2 会計システム
- 3 ルームステータス管理システム
- 4 ユニフォーム・システム

問25 イールドマネジメント（レベニューマネジメントと同義）について正確な予測を行う理由として誤ったものを1つ選びなさい。

- 1 1日でも早く満室にするためのコントロール
- 2 従業員の効果的なシフト管理
- 3 オーナーや経営者の資本支出に影響する情報の提供
- 4 商品やサービスに対する価格の修正や管理

問26 HACCPに関する説明のうち誤ったものを1つ選びなさい

- 1 ホテルにおいては関連業務に従事する従業員数に関わらず、HACCPの完全義務化が適用されている。
- 2 HACCPは、2021年6月から全食品関連事業者を対象に導入・運用が完全義務化された。
- 3 HACCPは国際的な衛生管理手法である。
- 4 ホテル・旅館に求められる食の安全を実現するには、HACCPの導入は有効である。

問27 宿泊契約についての説明で正しいものを1つ選びなさい。

- 1 事前予約の無いウォークインについては、宿泊契約が省略されている。
- 2 電子メールによる宿泊申し込みは、ホテル側が受信した時点で宿泊契約が成立する。
- 3 宿泊契約は、申込と承諾が合致すれば成立する。
- 4 キャンセル料は、予約時の説明や宿泊約款に記載されてなくても支払の義務が発生する。

問28 旅館業法5条に規定されている宿泊拒否できる場合として誤ったものを1つ選びなさい。

- 1 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おそれがあ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が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。
- 4 ペット連れの者が宿泊を求めたとき。

問29 ハラスメント問題に対するリスク管理は、ハラスメントの起こらない_____を築くことであり、それは人権についてのすべてのことに言える。下線にあてはまるものを1つ選びなさい。

- 1 職場風土
- 2 コミュニケーション
- 3 OJT体制
- 4 監視システム

問30 年功序列、終身雇用に代わる新しい組織管理における雇用形態の取り組みとして誤ったものを1つ選びなさい。

- 1 職位の減少
- 2 正社員雇用の拡大
- 3 職務の集約
- 4 年俸契約の増加

問31 CSR（企業の社会的責任）に関する説明で誤ったものを1つ選びなさい。

- 1 ホテルも社会の構成員としての社会貢献やコンプライアンスが求められている。
- 2 ホテルにとって重要なステークホルダーは利用客であるが、従業員も大事なステークホルダーである。
- 3 ホテルの環境対策は、生ごみ・プラスチック類・段ボール等の廃棄物対策に限定される。
- 4 CSRへの取り組みは、時間の経過と共にホテルのブランドイメージを形成する。

問32 SDGsに対する取り組みについて誤ったものを1つ選びなさい。

- 1 採用活動においては男女の役割を明確に定義し採用計画を立案する。
- 2 レストランで使用するストローをプラスチックから紙製品に変更する。
- 3 連泊のお客様に対し、リネン交換やアメニティ補充の不要を促すような活動をする。
- 4 「つくる責任、使う責任」は持続可能な生産消費形態を確保するための取り組みである。

問33 要員数の算出方法は、目標要員 = (目標売上額×「適正」売上高人件費比率) ÷ _____である。下線にあてはまるものを1つ選びなさい。

- 1 平均基本給額
- 2 1人当たり人件費
- 3 総従業員数
- 4 標準報酬月額

問34 リーダーシップの説明として正しいものを1つ選びなさい。

- 1 リーダーシップは、部下が上司に発揮することもある。
- 2 リーダーシップは、目標達成機能であり、職場の人間関係の調整などに発揮されるものではない。
- 3 リーダーシップは、役職や地位に関連する権限である。
- 4 牽引型リーダーシップは、逆ピラミッド型の組織構造において実現可能である。

問35 コーチングの代表的な3つのスキルについて誤ったものを1つ選びなさい。

- 1 質問
- 2 傾聴
- 3 承認
- 4 賞賛

※問36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る。

問36 マネジメントサイクルのプロセス評価において最も重要なのは_____と_____の差異分析のあり方である。下線にあてはまるものを2つ選びなさい。

- 1 予算目標
- 2 実績値
- 3 見込売上
- 4 前年数値

問37 業務管理において仕事の_____や_____のためにPDCAを活用する。下線にあてはまるものを2つ選びなさい。

- 1 改善
- 2 見える化
- 3 ナレッジ
- 4 効率化

問38 ホテルの顧客は、客室という製品を購入するのではなく、スタッフが提供するサービスを体験として購入している。ホテルの製品・サービスにおける特性は、____、____、変動性、消滅性であることを踏まえて、製品を構成、販売することが重要である。下線にあてはまるものを2つ選びなさい。

- 1 可分性
- 2 無形性
- 3 不可分性
- 4 流動性

問39 ロビー・サービス業務の中のベル業務について、正しいものを2つ選びなさい。

- 1 ホテル館外の情報についてはドア業務が担当するのが一般的でありベル業務とは切り離されるべき。
- 2 客室へのお客様のご案内、不案内なお客様の誘導、お客様の荷物の運搬・管理が主な業務である。
- 3 守備範囲が広く、レストラン情報、宴会場の催事、付帯施設でのサービスに至るまで広範囲に及ぶ。
- 4 専門性の高い業務であることから、クローク業務やドア業務を兼ねることはない。

問40 婚礼営業において婚礼件数の受注を増やすためには_____と_____を上げることが重要である。下線にあてはまるものを2つ選びなさい。

- 1 来館数
- 2 ラックレート
- 3 申込み特典
- 4 成約率

問41 マーケティングの第1歩である「市場調査・分析」を行うにあたり、自社のホテルを取り巻く環境を分析する必要がある。分析方法の一つに、自社の「経営資源」を理解し、お客様や競合他社の影響を調査する「3C分析」がある。3Cとは_____・_____・Customerの頭文字を取ったものである。下線にあてはまるものを2つ選びなさい。

- 1 Company
- 2 Competitor
- 3 Communication
- 4 Composer

問42 海外からのお客様がホテル情報を収集する際には、今やインターネットの利用は一般的なものになっており、_____や_____の活用は欠かせないものである。下線に当てはまるものを2つ選びなさい。

- 1 ソーシャルメディア
- 2 クチコミサイト
- 3 テレビコマース
- 4 外国語対応のホテルパンフレット

問43 従業員の組織に対する愛着や思い入れであるエンゲージメントは、企業の_____や_____に強い影響を及ぼす。下線に当てはまるものを2つ選びなさい。

- 1 顧客満足
- 2 収益性
- 3 生産性
- 4 市場評価

問44 ミッション・ビジョンの説明として誤ったものを2つ選びなさい。

- 1 ビジョンとは、企業や組織が社会に提供したい価値であり、従業員の行動基準である。
- 2 経営理念を「ビジョン」「ミッション」「バリュー」の3つに分けて掲げる企業は多い。
- 3 ミッションは、創業の思いが込められているので安易に見直しをするべきではない。
- 4 ミッションは組織が果たしたい使命であり、目指す方向性を示すものである。

問45 人材育成におけるコンピテンシーの説明のうち誤ったものを2つ選びなさい。

- 1 コンピテンシーは、あらゆる職務に共通する能力ではなく職務ごとに求められる能力である。
- 2 動機・価値観・性格・特性は潜在的な人的要素であって、コンピテンシーに影響するものではない。
- 3 コンピテンシーは、実際に発揮された「行動あるいは思考」である。
- 4 コンピテンシーは、セミナーや研修などで学ぶ高度な専門知識である。

※問46から問50までは計算結果から当てはまる数字を2つ選びなさい。両方合って正解となる。

問46 基準給月額が283,500円のAさんの時間給を算出さない。勤務するホテルの年間（365日）所定休日は113日で1日の所定労働時間は7.5時間である。10円以下を切り捨て、以下のア、イに当てはまる数字をそれぞれ記入しなさい。

(ア) , (イ) 00円

問47 総客室数220室、販売可能客室数200室、販売客室数180室の時のOCC（客室稼働率）を計算しなさい。％表記の小数点1桁目を四捨五入して、以下の（ア）、（イ）に当てはまる数字を記入しなさい。

(ア) (イ) %

問48 総客室数200室、販売可能客室数195室、販売客室数160室、Rev.PAR2万円の時の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それぞれ記入しなさい。

(ア) . (イ) 万円

問49 販売客室数が250室、宿泊人数が320人で、その翌日の朝食利用者が190人のときの摂食率を計算しなさい。％表記の小数点1桁目を四捨五入し、（ア）、（イ）に当てはまる数字をそれぞれ記入しなさい。

(ア) (イ) %

問50 1日の来店客数100人、席回転率2.5回転のレストランの席数はいくつか、（ア）、（イ）に当てはまる数字をそれぞれ記入しなさい。

(ア) (イ) 席