

ホテル・マネジメント技能検定

1級

実技試験①

問題用紙

実施日：2021年12月5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、間違っものは失格になります。
- 3 問題用紙、解答用紙、配付資料は試験終了後一旦回収します。次のロールプレイ時に再度渡します。
- 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、電源を切って鞆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 試験問題の音読は禁止します。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 途中退室の際は、問題用紙、解答用紙、配付資料を資料用封筒に入れ、机の上に置き、荷物を持たず退室してください。ロールプレイ準備までの間は、館内で待機してください。待機室はこの会場です。なお、退出後の私語は慎んでください。

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

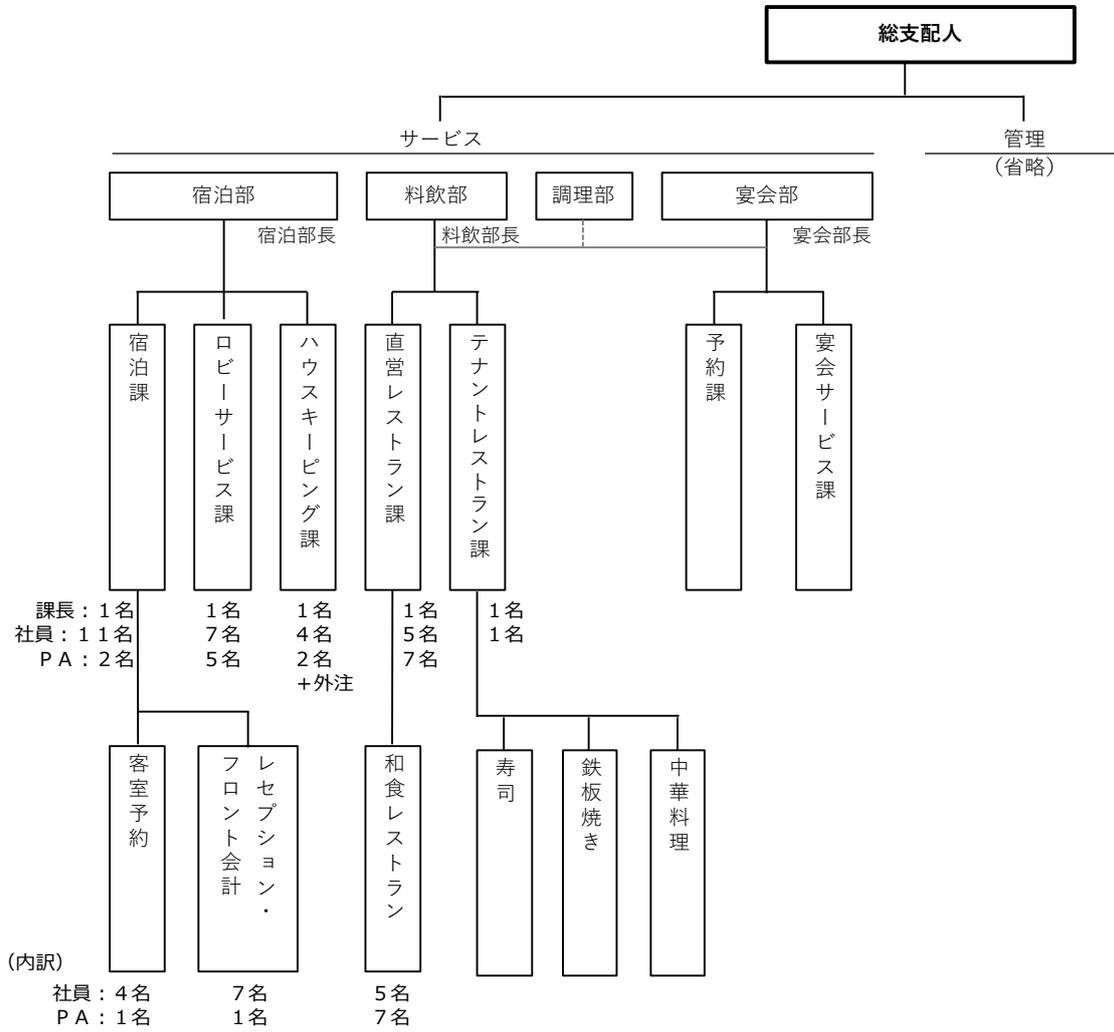
内容	
1. ホテルの概要について	<ul style="list-style-type: none"> ・立地：人口30万人以上の地方都市。ターミナル駅前徒歩2分。 ・温暖な海辺のリゾート地に近く、ビジネスエリアも都市内および周辺にある。 ・宿泊部屋数：200室（S：70室、T：100室、D他：30室） ・飲食店：直営1店舗、テナント3店舗。 ・宴会・会議室：中小合わせて5会場。 ・ホテルグレード：中級の独立系シティホテル。 ・開業日：2000年12月8日 ・その他：約3年サイクルで簡単な改装は実施しているが、大きな改装は実施していない。
2. 時期	<ul style="list-style-type: none"> ・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
3. あなたの立場と状況	<p>【あなたの立場】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・宿泊部長 ・宿泊部は、宿泊課、ロビーサービス課、ハウスキーピング課で構成されている。※4. 組織図参照 <p>あなたは宿泊部長として全体運営方針に基づいた部門目標の設定、サービス開発及び運用・管理業務の設計・改善、他部門との連携を図り、部門収益の向上を行う。</p> <p>副総支配人候補として認識され部門を超える事案にも意見を述べるよう総支配人より指示されている。</p> <p>【状況】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・10月7日に開催される総支配人と各部門長で構成される運営会議において、上半期の実績、下半期の見込および今後の計画について検討を行う。⇒実技②（ロールプレイ）で行う

次ページ 4. 組織図

設定

4. 組織図

2019年4月1日現在



問題

問1	<p>宿泊部門における上半期の予算達成状況に関して、以下の問いに答えなさい。</p> <p>① 宿泊部門の予算達成状況を下記の観点でまとめ、上半期総評を述べなさい。</p> <ul style="list-style-type: none">－ 主要指標－ 販売チャネル－ 部屋タイプ－ 費用 <p>② 市場環境について分析し見解を述べなさい。</p> <p>計算値は小数点第3位以下を切り捨てなさい。</p> <p>【資料】</p> <ul style="list-style-type: none">① 2019年度上半期 損益計算書および予実管理表② 2019年度上半期 部屋タイプ別チャネル別実績表③ 2019年度上半期 代理店別 送客実績④ 販売チャネル別売上傾向⑤ ADR（当社・競合） <p>なお、事業環境分析については、あなたが理解している情報に基づいて行うこと。 上期の営業日数は183日とします。</p>
問2	<p>宿泊部門における下半期の見込に関して、以下の問いに答えなさい。</p> <p>① 下半期の売上高見込（予算）について、過去の実績を基に予測・評価しなさい。 計算値は小数点以下を切り捨てなさい。 評価判断の方法が複数ある時は箇条書きで答えなさい。 ※ただし、予算達成のための売上高向上施策を織り込む前の段階とする。</p> <p>② ①の評価をふまえ、年度予算達成への影響を予測しなさい。</p> <p>【資料】</p> <p>問1の資料</p> <ul style="list-style-type: none">⑥ 2019年9月末時点での予約状況

問題

問3 問2をふまえ、宿泊部門における部門利益の更なる向上のために、以下の問いに答えなさい。

- ①「売上高アップ」のための施策を2つ提示しなさい。
また、なぜその施策案が必要なのか、根拠がわかるように箇条書きで答えなさい。
- ②「コスト削減」のための施策を2つ提示しなさい。
また、なぜその施策案が必要なのか、根拠がわかるように箇条書きで答えなさい。

【資料】

問1、問2の資料

- ⑦ 人員数と労働時間の推移（宿泊部）
- ⑧（参考） 客室備え付けアンケート（2019年7月1日～9月30日）および旅行会社からの報告
- ⑨（参考） 過去実施した施策
- ⑩（参考） 2019年度上半期 損益計算書および予実管理表（料飲部門）
- ⑪（参考） 料飲部門実績詳細

なお、事業環境分析については、あなたが理解している情報に基づいて行うこと。

問題

問4	<p>宿泊部門における2つの苦情事例について、部門長としての見解を箇条書きで答えなさい。</p> <p>①チェックアウトをすでに済ませた宿泊客から「自分の鞆を客室内に置いてきた。これから出かけるが、午後にホテルに立ち寄り受け取る。鞆を預かっておいて欲しい。」との依頼があった。ゲストの鞆はホテルスタッフが回収した。後刻、ゲストは鞆を受け取りに来館したが、同日の夕方、ゲストよりフロントに「預かってもらっていた鞆に傷がついている。回収したスタッフの不注意であり、ホテルの謝罪を求める。」と苦情の電話があった。また、ゲストは精神的ショックを受けたとのコメントと共に5cm程のひっかき傷のある鞆の写真電子メールにてホテルに送ってきた。鞆を回収したホテルスタッフは「通常どおりに鞆をワゴンに乗せて運び、傷をつけるような鋭利なものに触れたことはない。」とのことであった。鞆を運んだスタッフがゲストにそのことを説明しようとしたが、聞き入れてもらえず電話は一方向的に切られた。</p> <p>翌日、宿泊予約係に同ゲストより電話があった。昨日と同じ苦情の内容であり企業としての謝罪の対応を求めてきた。電話を受けたフロントの予約係は上司であるマネージャーに電話を代わろうとしたが「上司ではない。私の鞆の件はホテル全体の問題として共有できているのか？ 君の考えを聴きたい。」というものであった。2時間にわたり、ゲストは過去に他のホテルで経験した不手際への不満や苦情を述べた。同氏からの電話が2日後の夜勤の時間帯にフロントにあり「一昨日の予約係は電話を上司に代わろうとした。問題から逃げたがっていた。声が暗かった。」と立腹した様子であった。1時間にも及ぶ長電話であったため電話を受けたホテルスタッフは本来のチェックインができずに業務に支障をきたしてしまった。</p> <p>②先月は客室清掃の不備が見受けられた。歯ブラシの入れ忘れが2件、客室内の備品（グラス）に汚れがあり不衛生であるという苦情が1件、総支配人宛レターに寄せられた。また、バスルーム内の髪の毛の残りが2件発生した。バスルームについてはOTAに寄せられたコメントで判明したもので宿泊部長である私は把握できていなかった。歯ブラシの入れ忘れについては、当日担当のハウスキーパーが客室に直接持参し、ゲストにお詫びするのみであった。また、これらの清掃不備はすべて7階で発生した。</p>
問5	<p>和食レストランのスタッフから以下のような報告があった。ホテル全体の運営を担務する副総支配人候補として、下記の事例をどのように捉えて対応するか述べなさい。</p> <p>「調理部の後輩社員3名がかわいそうです。イベントの中秋懐石フェアが好調で忙しいことはわかりますが、先月は各自6日間位タイムカードの退勤打刻をした後に2時間から3時間働いていました。副調理長（管理監督者）は 残業は俺が命じ許可した時のみ認められる。忙しいのだからみんな残って手伝うのは当然だろう。調理の技術を早く習得したければ、人生の中で犠牲を払う厳しい時期も必要だよと話していました。」という内容であり、報告者のスタッフからも「このようなことは認められるのでしょうか？」という質問があった。</p>

※メモ欄

※メモ欄