

2021年度 第4回

ホテル・マネジメント技能検定

1 級

実技試験②

問題用紙

実施日：2021年12月5日（日）

試験時間：85分（準備時間：55分、ロールプレイ：30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 問題用紙の表紙に受検番号（10桁）、氏名を記入してください。
- 3 実技試験①（ケーススタディ）の解答用紙、配付資料は試験終了後回収します。実技試験①、②の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 途中退席はできません。
- 13 ロールプレイ終了後は、実技試験①（ケーススタディ）の解答用紙、配付資料を資料用封筒に入れ机の上に置き、忘れもののないように荷物を持って退出してください。なお、退出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

ロールプレイの進め方

ロールプレイは、報告内容の準備、個室への移動、個室でのロールプレイの3つに分かれます。

準備	☐ 「問い（報告事項）」について準備をします。準備時間は55分です。 ☐ 実技試験①（ケーススタディ）で使用了問題用紙、解答用紙、配付資料を再配付します。
移動	☐ 準備時間終了後、部屋を移動します。 その際、問題用紙、配付資料、荷物等すべてを持って移動します。
報告	☐ 報告時間：30分（質疑応答含む） ☐ 出席者：総支配人、料飲部長、宿泊部長（あなた） ☐ 報告スタイル：口頭 ※メモや資料を見ながら答えても構いません。 ※準備が整ったら報告を始めます。 ※ <u>以下の議題に沿って、自らタイムマネジメントをしながら進めます。</u>
	☐ 運営会議の議題 1. 上半期の実績について（約6分） ①全体及び主要指標の予算達成状況 ②市場環境 2. 下半期および今年度の部門売上げの見込みについて（約4分） 3. 今後の取り組みについて（約12分） 4. 宿泊部に届いた苦情について（約4分） 5. 和食レストラン社員からの報告（調理場における退勤打刻後の労働）について（約4分）
	☐ 留意事項・前提事項 ・配付資料は出席者にも配られていますが、中身を詳細に知っているわけではありません。 ・ケーススタディで解答した内容は、出席者は知りません。

設定 ※ケーススタディと同じ（2.時期、3.あなたの立場と状況について、以下に再掲）

2. 時期

・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

【あなたの立場】

・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

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。
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。

【状況】

・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。

問い（報告事項）

問1	上半期の予算達成状況について、以下の観点（順番）で報告しなさい。 約6分 ①-1.売上高及び部門利益の予算達成状況を具体的な数値を用いて報告しなさい。 ①-2.主要指標の予算達成状況を具体的な数値を用いて報告しなさい。 ①-3.販売チャネル別の予算達成状況を具体的な数値を用いて報告しなさい。 ①-4.部屋タイプ別の 予算達成状況を具体的な数値を用いて報告しなさい。 ①-5.費用の予算達成状況を具体的な数値を用いて報告しなさい。 ②.市場環境について簡潔に説明しなさい。
問2	下半期の部門利益の見込について、以下の観点で報告しなさい。 約4分 ①売上高の見込を過去の傾向や現在の予約状況を踏まえ、具体的な数値を用いて報告しなさい。 ②①の評価をふまえ、年度予算を予測しなさい。
問3	今後の取り組みについて、以下の観点（順番）で報告しなさい。 約12分 ①部門利益向上のための施策案を4つ提示しなさい。またその際に以下も合わせて報告しなさい。 － 施策案の根拠 － 進める上での課題・リスク及び課題・リスクへの対応案
問4	宿泊部門における2つの苦情について、あなたの見解を簡潔に述べなさい。 約4分
問5	和食レストラン係員からの報告について、あなたの考えを簡潔に述べなさい。 約4分

※メモ欄