

2021年度 ホテル・マネジメント技能検定
解答例・解説
1級実務試験②：ロールプレイ

問1-① 上半期の実績(売上高)	配点 5	ポイント 対予算比の(額)(率)、対前年度上半期比の(額)(率)を全て答えた。数値もあっている。 } 対予算比、対前年度上半期比のどちらかを答えたが、(額)または(率)の数値が間違っている。 0 こちらの質問により回答を得た。または全く回答できなかった。
問1-① 上半期の業績(部門利益)	配点 5	ポイント 対予算比の(額)(率)、対前年度上半期比の(額)(率)を全て答えた。数値もあっている。 } 対予算比、対前年度上半期比のどちらかを答えたが、(額)または(率)の数値が間違っている。 0 こちらの質問により回答を得た。または全く回答できなかった。
問1-① 上半期の業績(主要指標)	配点 5	ポイント 宿泊客数、販売客室数、客室稼働率、ADR、RevPARと各指標の対予算比、対前年上期比の(額)(率)について全て答えた。数値も合っている。 } 宿泊客数、販売客室数、客室稼働率、ADR、RevPARのうち3つについて指標と対予算比、対前年上期比を(額)(率)で答えたが、数値が間違っている。 0 こちらの質問により回答を得た。または全く回答できなかった。
問1-② 上半期の業績(販売チャンネル)	配点 5	ポイント ネットAgt、旅行会社、自社HP、電話、Walk-inの実績と対予算比、対前年度上半期比の(額)(率)を全部答えた。数値もあっている。 } ネットAgt、旅行会社、自社HP、電話、Walk-inのうち、いずれか3つの実績と対予算比、対前年度上半期比の両方を(額)(率)のどちらかで答えた。 0 こちらの質問により回答を得た。または全く回答できなかった。
問1-② 上半期の業績(部屋タイプ)	配点 5	ポイント シングル、ツイン、ダブルの実績と対予算比、対前年度上期比の(額)(率)を全て答えた。数値もあっている。 } シングル、ツイン、ダブルの実績と対予算比(額)(率)と、対前年度上期比(額)(率)について答えているが、数値が間違っている。 0 こちらの質問により回答を得た。または全く回答できなかった。
問1-② 上半期の業績(費用)	配点 5	ポイント 人件費、その他費用について、対予算比(額)(率)対前年上期比(額)(率)を全部答えた。さらに差異の大きい項目、宿泊部門に関係の深い項目への独自コメントがある。 } 人件費、その他費用の実績と対予算比(額)(率)と、対前年度上期比(額)(率)について答えているが、数値が間違っている。 0 こちらの質問により回答を得た。または全く回答できなかった。
上半期総評	5	5 上半期の総評を定量評価もふまえずに、7項目以上挙げる事ができる。各項目に評価を加えながら説明することができる。 } 5 上半期の総評を定量評価もふまえずに3~4項目挙げる事ができる。良かった、悪かった等の結果のみの報告に留まる。 0 こちらの質問により回答を得た。または全く回答できなかった。
問1-② 市場環境	配点 5	ポイント MPI、RPI、その他の指標(ARI等)を用いて、定量的に市場での当社の位置づけを説明することができる。 } Aホテル、Bホテル、当社、Cホテル、Dホテルの優位性順序が理解できていない。 0 こちらの質問により回答を得た。または全く回答できなかった。
問2-① 下半期部門利益見込	配点 5	ポイント 過去の推移および現在の予約状況を根拠にして試算している。(チャンネル別別の積み上げ等) さらに根拠ある係数をかけるなどして計算している。(ADR等) } マーケティング戦略の施策のみを記載している。 「増える」または「減る」のみの回答で、「額」は計算できていない。 0 こちらの質問により回答を得た。または全く回答できなかった。
問2-② 年度予算への影響	配点 5	ポイント 問2①の下半期売り上げ見込みの点数が5または4の精緻な予測と上半期実績との和により予測。 } 予算達成、未達のみを答え、予測計算がなされていない。 0 こちらの質問により回答を得た。または全く回答できなかった。
問3-① 部門利益向上施策案 ①売上高アップ施策 <施策案提示>	配点 5	ポイント 具体的な内容を伴った施策案を2つ提示できた。かつ、実現可能性も高いと思われる。 } 施策案が実現不可能であったり、意味不明であった。 0 こちらの質問により回答を得た。または全く回答できなかった。
<施策案の展開理由><課題・リスク><リスク回避の方策>	5	5 左記3項目ごとに全て説明できた。論理的であった。 } 左記3項目のどれかを施策1つ、あるいは施策ごとに説明しているが、論理性がない。 0 こちらの質問により回答を得た。または全く回答できなかった。
問3-② 部門利益向上施策案 ②コスト削減施策 <施策案提示>	配点 5	ポイント 具体的な内容を伴った施策案を2つ提示できた。かつ、実現可能性も高いと思われる。 } 施策案が実現不可能であったり、意味不明であった。 0 こちらの質問により回答を得た。または全く回答できなかった。
<施策案の展開理由><課題・リスク><リスク回避の方策>	5	5 左記3項目ごとに全て説明できた。論理的であった。 } 左記3項目のどれかを施策1つ、あるいは施策ごとに説明しているが、論理性がない。 0 こちらの質問により回答を得た。または全く回答できなかった。
問4 苦情	配点 5	ポイント 苦情①、②の本質を理解し部門長としての対応方法を生前と述べる。苦情の解決方法を具体的に述べられる。 (正解は1つではないので、社会通念から逸脱しない方法を提示、説明できれば良い。) } 苦情①、②の本質を理解し部門長としての対応方法を整然と述べる。苦情の解決方法を挙げるができない。 0 こちらの質問により回答を得た。または全く回答できなかった。
問5 コンプライアンス(法令遵守)	配点 5	ポイント 事例がコンプライアンス違反であると理解している。部門長の取るべき行動を全て述べる事ができる。 コンプライアンスの本質を理解している。

	2	
	1	事例がコンプライアンス違反であると理解できていない。部門長の取るべき行動を一部述べることができる。
	0	こちらの質問により回答を得た。または全く回答できなかった。
その他全体	配点	ポイント
論理展開力・論理構成力	3	起承転結、結論→論拠・事象など論理展開・論理構成が整理されており、かつ簡潔な説明で分かりやすかった。
	{	論理展開・論理構成を試みているが、論理的になっていない。または話がつながっていない等、論理的になっていない。
	0	こちらの質問と違う回答が返ってくるが多く、こちらの質問の意味を理解していなかった。
コミュニケーション力	3	丁寧な言葉で、わかりやすく、自身をもって応答している。
	{	発言内容は良いが「自分の考えが正しい」といった論調が多い。
	0	無言になることが多い。
身だしなみ(髪型、服装、清潔さ)	3	ホスピタリティ産業に従事する者としてふさわしい身だしなみである。
	{	ホスピタリティ産業に従事する者として改善が必要と思われる身だしなみである。
	0	常識を逸脱している。
姿勢	3	特に問題なし。
	{	相手の目を見ない、声が小さい等、姿勢に問題があった。
	0	横柄な態度であった。
タイムマネジメント	3	タイムマネジメントがしっかりしており、想定時間どおりに進んだ。
	{	想定時間を超える/不足することがほとんどだった。
	0	自身でタイムマネジメントができておらず、検定委員が進行役となった。

(参照)より問題の理解を深めるために、本解答例・解説と合わせ、ケーススタディの解答・解説をご覧ください。