

2021年度 第4回

# ホテル・マネジメント技能検定

2 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 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
<p>1. ホテルの概要</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・宿泊部屋数：200室（S：70室、T：100室、D他：30室）</li> <li>・飲食店：直営1店舗、テナント3店舗。</li> <li>・宴会・会議室：中小合わせて5会場。</li> <li>・ホテルグレード：中級の独立系シティホテル。</li> <li>・開業日：2000年12月8日</li> <li>・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。</li> </ul>
<p>2. 時期</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・2019年10月4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</li> </ul>
<p>3. あなたの立場と状況</p> <p>【あなたの立場】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・宿泊部－宿泊課の課長</li> <li>・・・宿泊課は、客室予約、レセプション・フロント会計で構成されている。※4.組織図参照</li> <li>あなたは宿泊部門の売上管理、サービス管理を任されている。</li> </ul> <p>【状況】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・10月7日に10月度の月次予算進捗会議があり、9月の実績、下半期の見込、および今後の計画について報告しなければならない。⇒<b>実技②（ロールプレイ）</b>で行う</li> </ul>
<p>4. 組織図 <span style="float: right;">2019年4月1日現在</span></p> <div style="text-align: center;"> <pre> graph TD     GM[総支配人] --&gt; S[サービス]     GM --&gt; M[管理&lt;br/&gt;(省略)]     S --&gt; H[宿泊部]     S --&gt; FB[料飲部]     S --&gt; T[調理部]     S --&gt; B[宴会部]     H --&gt; H1[宿泊課]     H --&gt; H2[ロビーサービス課]     H --&gt; H3[ハウスキーピング課]     FB --&gt; FB1[直営レストラン課]     FB --&gt; FB2[テナントレストラン課]     B --&gt; B1[予約課]     B --&gt; B2[宴会サービス課]     H1 --&gt; H1_1[客室予約]     H1 --&gt; H1_2[レセプション・フロント会計]     H1_1 --&gt; H1_1_1[社員: 4名]     H1_1 --&gt; H1_1_2[PA: 1名]     H1_2 --&gt; H1_2_1[社員: 7名]     H1_2 --&gt; H1_2_2[PA: 1名]     H3 --&gt; H3_1[社員: 4名]     H3_1 --&gt; H3_1_1[社員: 2名]     H3_1 --&gt; H3_1_2[外注]     FB1 --&gt; FB1_1[社員: 5名]     FB1_1 --&gt; FB1_1_1[社員: 5名]     FB2 --&gt; FB2_1[社員: 1名]     FB2_1 --&gt; FB2_1_1[寿司]     FB2_1 --&gt; FB2_1_2[鉄板焼き]     FB2_1 --&gt; FB2_1_3[中華料理]     </pre> </div>

## 問題

問1	<p>宿泊部門における<u>9月単月</u>の損益計算書に関して、以下の問いに答えなさい。</p> <p>①9月単月の売上高は、予算および前年同月に対してどうなっているか、数値を用いて答えなさい。</p> <p>②上記①の理由を箇条書きで答えなさい。</p> <p>【資料】</p> <p>①2019年度上半期 損益計算書および予実管理表 ②2019年度上半期 部屋タイプ別チャネル別実績表</p>
問2	<p>宿泊部門における<u>上半期累計</u>の損益計算書に関して、以下の問いに答えなさい。</p> <p>①上半期の人件費は、予算および前年同期に対してどうなっているか、数値を用いて答えなさい。</p> <p>②上記①の理由を箇条書きで答えなさい。</p> <p>【資料】</p> <p>①2019年度上半期 損益計算書および予実管理表 ⑦人員数と労働時間の推移（宿泊部）</p>
問3	<p>宿泊部門における<u>上半期累計</u>の損益計算書に関して、以下の問いに答えなさい。</p> <p>①上半期の予算額に対して実績が最も悪いその他費用の科目を数値を用いて答えなさい。</p> <p>②上記①の理由を箇条書きで答えなさい。</p> <p>【資料】</p> <p>①2019年度上半期 損益計算書および予実管理表 ②2019年度上半期 部屋タイプ別チャネル別実績表</p>
問4	<p>宿泊部門における<u>下半期</u>の損益に関して、以下の問いに答えなさい。</p> <p>①2019年度下半期（10月～3月）の売上高を試算しなさい。 ただし、売上高アップのための施策は考慮せず、過去の傾向や現在の予約状況から試算しなさい。 ※どのように試算したのかわかるように、計算内容も記載しなさい。</p> <p>【資料】</p> <p>①2019年度上半期 損益計算書および予実管理表 ④販売チャネル別売上傾向 ⑥2019年9月末時点での予約状況</p>

※問5は次ページ

<p>問5</p>	<p>業績に関わる以下の問いに答えなさい。</p> <p>①上半期売上高・部門利益実績の対予算・前年に対する評価とその要因・対策を箇条書きで答えなさい。また、対策の根拠・効果を箇条書きで答えなさい。</p> <p>②上記①をベースに売上高アップ施策案を2つ「リピーター・リファーマル施策視点」と「他部門連携視点」でそれぞれ答えなさい。また、その根拠・効果を箇条書きで答えなさい。</p> <p>【資料】</p> <p>④2019年度上半期 損益計算書および予実管理表          ⑤2019年度上半期 部屋タイプ別チャネル別実績表          ⑥ADR（当社・競合）          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）料飲部門実績詳細</p>
<p>問6</p>	<p>管理指標に関して、以下の問いに答えなさい。</p> <p>①あなたは宿泊課長として、日々の業績を確認し、改善していく必要があります。業績に連動するCRM（カスタマー・リレーションシップマネジメント）効果を高める為の施策項目とその理由を箇条書きで答えなさい。          ※解答欄は5つあります。6つ以上ある場合は、優先度の高いものから5つ記載しなさい。</p> <p>【資料】</p> <p>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</p>
<p>問7</p>	<p>クレームに関して、以下の問いに答えなさい。</p> <p>①レセプションスタッフより以下の報告を受けた。          今、今朝チェックアウトしたA様よりの電話を受け、電話予約時に朝食はルームサービスをお願いしていたが同行する子供に食材アレルギーがある旨を伝えており、チェックイン時にもフロントレセプション担当にも再度、確認を取っていたがチェックアウト後、帰宅途中に子供にアレルギー症状が出て病院へ連れて行った旨、連絡が入った。          前夜、夕食は外食をして時間も経過しており、原因はホテルのルームサービス朝食である旨、指摘を受けた。          ルームサービス担当はハウスキーピング課であった。</p> <p>あなたはこの話を聞いてどうするか、あなたがとるべき行動を箇条書きで答えなさい。</p>

※メモ欄

※メモ欄

※メモ欄

