

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	<input type="checkbox"/> 「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。 <input type="checkbox"/> 実技試験④（ケーススタディ）で使用した問題用紙、解答用紙、配付資料を再配付します。
移動	<input type="checkbox"/> 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	<input type="checkbox"/> 報告時間：30分（質疑応答含む） <input type="checkbox"/> 出席者：宿泊部長、料飲部長、宿泊課長（あなた） <input type="checkbox"/> 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。 ※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。
	<input type="checkbox"/> 月次予算進捗会議の議題 1. 9月の実績について（約5分） ①売上高の予算達成状況 ②費用の予算達成状況 ③部門利益の予算達成状況 2. 下半期の売上高の見込について（約3分） 3. 上半期業績と今後の取り組みについて（約22分） ①上半期売上高・部門利益の対予算・前年に対する評価とその要因・対策を報告すること ②売上高アップの施策案について ※2つの案を報告すること
	<input type="checkbox"/> 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
3. あなたの立場と状況	【あなたの立場】 ・宿泊部－宿泊課の課長 ……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 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。
	【状況】 ・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。

問い（報告事項）

問1	<p>9月の実績について、以下の観点（順番）で報告しなさい。</p> <p>①売上高の予算達成状況を具体的な数値・指標を用いて報告しなさい。 単に対予算〇〇円、〇〇%だけでなく、なぜそうなったのかも合わせて報告しなさい。</p> <p>②費用（人件費とその他費用）の予算達成状況を具体的な数値を用いて報告しなさい。 すべての科目を報告する必要はなく、予算との乖離が大きい主要な科目を選んで報告しなさい。</p> <p>③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。</p>	約5分
問2	<p>下半期の売上高の見込について、以下の観点で報告しなさい。</p> <p>①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。</p>	約3分
問3	<p>上半期業績と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。</p> <p>①上半期売上高・部門利益の対予算・前年に対する評価とその要因・対策を報告しなさい。</p> <ul style="list-style-type: none"> - 売上高の対予算・前年の具体的評価 - 部門利益の対予算・前年の具体的評価 - 売上高・部門利益の評価に対する具体的要因とその対策 <p>②売上高アップのための施策案を2つ（リピーター・リファーマル視点と他部門連携視点）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。</p> <ul style="list-style-type: none"> - 施策案の根拠 - 効果（売上高アップ額、それぞれの貢献具合、投資が必要なものは投資額も言及すること） - 進める上での課題・リスク及び課題・リスクへの対応案 	約22分

