

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

問1-①	配点	ポイント
9月の実績（売上高）	5	売上高（額）、対予算（額）、対予算（率）を全部答えた。 さらに稼働率とADRの両方とも言及し、他の指標の状況も答えた。
	1	売上高（額）、対予算（額）、対予算（率）のうち一部を答えた。
	0	こちらか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	配点	ポイント
上半期人件費	5	人件費（額）、対予算（額）、対予算（率）を全部答えた。 さらに社員給与と時間外手当の両方とも言及し、他の指標の状況も答えた。
	1	人件費（額）、対予算（額）、対予算（率）の一部を答えた。
	0	こちらか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	配点	ポイント
その他費用	5	その他費用合計（額）、対予算（額）、対予算（率）を全部答えた。 さらに販売手数料に言及し、他の指標の状況も答えた。
	1	数値が間違っている。
	0	こちらか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	配点	ポイント
部門利益	5	部門利益（額）、対予算（額）、対予算（率）を全部答えた。 さらに他の指標の状況も答えた。
	1	部門利益（額）、対予算（額）、対予算（率）の一部を答えた。
	0	こちらか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	配点	ポイント
下半期の売上高見込	5	チャネルごとの傾向、チャネルごとの予約状況の両方を加味して計算していた。
	1	増える、減るのみの回答で、額は回答できなかった。
	0	こちらか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	配点	ポイント
<上期業績評価の提示の有無>	3	上期業績評価の提示を行った。
	0	上半期業績評価の提示を行わなかった。またはこちらからの質問により回答を得た。
<上半期業績評価>	5	定量的なデータを示しながら評価を行った。売上・部門利益を対予算・前年で行った。
	1	定量的なデータは不十分だったが、業績評価は何らかで行った。
	0	こちらか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。
<業績評価の要因>	5	定量的なデータを示しながら要因を説明できた。費用とKPIの双方で説明を行い、対策も適切であった。
	1	要因は説明したが定量的なデータを示さなかったか、説明が不十分であった。
	0	定量的なデータを示しながら評価を行った。売上・部門利益を対予算・前年で行った。
<対策>	5	定量的なデータを示しながら対策を説明できた。売上（KPI）と費用の双方で説明を行った。
	1	対策は説明したが定量的なデータ説明が不十分であった。
	0	定量的なデータを示しながら評価を行った。売上・部門利益を対予算・前年で行った。
問3-②	配点	ポイント
<1つ目売上高アップ施策案の有無>	3	売上高アップの施策案（リピーター・リファーマル視点）を提示できた。
	0	売上高アップの施策案（リピーター・リファーマル視点）を提示できなかった。
<施策案の根拠>	5	定量的なデータを示しながら施策案の根拠を説明できた。かつリピーター・リファーマル視点の説明もできた。
	1	単なる施策案の説明のみだった。
	0	こちらか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。
<施策案の効果>	5	定量的なデータを示しながら施策案の効果説明できた。
	1	施策案の効果が疑わしかった。
	0	こちらか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。
<施策案の課題・リスク>	5	施策案の課題・リスクが明確で、かつその対応方法も的確であった。
	1	施策案の課題・リスクが不明瞭だった。
	0	こちらか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	配点	ポイント
<2つ目売上高アップ施策案の有無>	3	売上高アップの施策案（他部門連携視点）を提示できた。
	0	売上高アップの施策案（他部門連携視点）を提示できなかった。
<施策案の根拠>	5	定量的なデータを示しながら施策案の根拠を説明できた。かつ他部門連携視点の説明もできた。
	1	単なる施策案の説明のみだった。
	0	こちらか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。
<施策案の効果>	5	定量的なデータを示しながら施策案の効果説明できた。
	1	施策案の効果が疑わしかった。
	0	こちらか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。
<施策案の課題・リスク>	5	施策案の課題・リスクが明確で、かつその対応方法も的確であった。
	1	施策案の課題・リスクが不明瞭だった。
	0	こちらか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。
	1	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。または話が繋がっていない等、論理的になっていない。
	0	こちらの質問と違う論点の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、自信をもって応答している。
	1	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。
	1	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。
	1	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。
	1	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。