

2021年度 第4回

ホテル・マネジメント技能検定

3級

実技試験

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、間違っただものは失格になります。
- 3 解答用紙、配付資料は試験終了後回収しますので、持ち帰らないでください。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 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 退室の際は、解答用紙、配付資料を机の上に置き、忘れ物のないように荷物を持って退室してください。なお、退室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	

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"> ・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。 ・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。 ・宿泊部屋数：200室（S：70室、T：100室、D他：30室） ・飲食店：直営1店舗、テナント3店舗。 ・宴会・会議室：中小合わせて5会場。 ・ホテルグレード：中級の独立系シティホテル。 ・開業日：2000年12月8日 ・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。
<p>2. 時期</p> <p>・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</p>
<p>3. あなたの立場</p> <p>※以下のいずれかを選択しなさい。解答用紙の表紙裏に選択欄があるので○をつけなさい。</p> <p>【宿泊部門】 宿泊部－宿泊課－フロントの担当リーダー …フロント業務全般（レセプション・フロント会計）の実務の円滑な実行と売上予算管理を任されている。</p> <p>【料飲部門】 料飲部－直営レストラン課－和食レストランの担当リーダー …和食レストランのサービス管理業務と売上予算管理を任されている。</p>
<p>4. 組織図</p> <p style="text-align: right;">2019年4月1日現在</p> <pre> graph TD GM[総支配人] --> S[サービス] GM --> M[管理 (省略)] S --> H[宿泊部 宿泊部長] S --> FB[料飲部 料飲部長] S --> T[調理部] S --> B[宴会部 宴会部長] H --> HK[宿泊課] H --> LS[ロビーサービス課] H --> HS[ハウスキーピング課] FB --> IR[直営レストラン課] FB --> TR[テナントレストラン課] IR --> JR[和食レストラン] IR --> SU[寿司] IR --> TP[鉄板焼き] IR --> CC[中華料理] B --> Y[予約課] B --> BS[宴会サービス課] </pre> <p>課長：1名 社員：11名 PA：2名</p> <p>1名 7名 5名</p> <p>1名 4名 2名 +外注</p> <p>1名 5名 7名</p> <p>1名 1名</p> <p>(内訳) 社員：4名 PA：1名</p> <p>7名 1名</p> <p>5名 7名</p>

問題 ※問1、問2、問3に該当する配付資料のページは、解答用紙に記載してあります

問1	<p>選択した部門/課について、損益計算書に関する以下の問いに答えなさい。</p> <p>①損益計算書の空欄ア～コの数値を答えなさい。</p> <p>②2019年度上半期の実績について、以下の指標を計算しなさい。 【宿泊部門】 客室稼働率、定員稼働率、ADR（平均客室単価）、RevPAR、HPR（1部屋あたりの人数） 【料飲部門（直営レストラン課）】 客平均単価、席回転数（回）、月当たり坪売上高、FLコスト、FL比率</p> <p>F = food（原価、材料費）、L = Labor（人件費）</p> <p>【資料】①宿泊部門用 2019年度上半期 損益計算書および予実管理表 ③料飲部門用 2019年度上半期 損益計算書および予実管理表</p>
問2	<p>配布資料③の損益分岐点に関する以下の問いに答えなさい。</p> <p>① Aの表すものを答えなさい。 ② Bの表すものを答えなさい。 ③損益分岐点は点ア・イ・ウのうちどれか。正しいものを答えなさい。 ④売上 532,250千円で、Aの金額が83,245千円、Bの金額が130,268千円のと看、損益分岐点売上高を計算のうえ答えなさい ⑤配布資料③から分かることを基に、日々の業務において利益を上げるために取り組むことを3点以上箇条書きで記述しなさい。</p>
問3	<p>選択した部門において、2019年9月予算達成計画について下記の問いに答えなさい。</p> <p>【宿泊部門を選択した場合】</p> <p>①現時点を2019年9月初日として、2019年度上半期予算を達成するための、9月の売上目標額（月商）を答えなさい。 ②客数の増によって、売上目標額を達成するには、9月の当初予算より客数を何人増やす必要があるか答えなさい。 ③上半期予算達成時の、9月（暦日30日）のRevPARを答えなさい。 ④予算を達成するためには、どのような取り組みが考えられるか。考えられる案を3点以上箇条書きで記述しなさい。</p> <p>【資料】④9月予算達成計画表 宿泊部門</p> <p>【料飲部門を選択した場合】</p> <p>①現時点を2019年9月初日として、2019年度上半期予算を達成するための、9月の売上目標額（月商）を答えなさい。 ②客数の増によって、売上目標額を達成するには、9月の客数を何人にする必要があるか答えなさい。 ③客単価を上げることによって、売上目標額を達成するには、9月の客単価をいくらにしなければならないか答えなさい。 ④客単価を上げるには、どのような取り組みが考えられるか。考えられる案を3点以上箇条書きで記述しなさい。</p> <p>【資料】⑤9月予算達成計画表 料飲部門</p>

問4 選択した部門/課について、以下の問いに答えなさい。

【宿泊部門を選択した場合】

次のケースが発生した時、あなたがとるべき行動について、3点以上箇条書きで記述しなさい。

〈ケース①〉

顧客満足度評価アンケートをチェックしていると、永年の顧客から「ホテルの代表電話に電話をしたところ、客室予約に繋がるまで時間が掛かり、待たされた上に2度も名前を訊かれてイライラした。」とのご意見を賜った。他のアンケートでも「電話でお願いしたことが、担当者に伝えられていなかった。」など、電話に対するご意見が多く見られる。

職場のリーダーとして、サービス向上の視点から、電話対応の見直しにどのように取り組んだらよいか。

〈ケース②〉

個人で予約されていたお客様がフロントに到着された。予約時に割引券を利用される旨を伺っていたが、持参された割引券は対象外のものだった。ご利用いただけないことをお伝えすると、「予約時に確認をした。」と適用するよう強く要望されている。

対応するスタッフから相談を受けたあなたはどのように対応したらよいか。

【料飲部門を選択した場合】

次のケースが発生した時、あなたのとるべき行動について、3点以上箇条書きで記述しなさい。

〈ケース①〉

直営レストランの顧客満足度評価アンケートをチェックしていると、「予約の電話をしたが、直ぐに電話に出ない。」「忙しいのか雑な対応をされた。」「子どもを連れて行くので予め依頼していたことが当日伝わってなかった。」等電話対応に対するご意見が多く見られる。

職場のリーダーとして、サービス向上の視点から、電話対応の見直しにどのように取り組むか。

〈ケース②〉

レストランの平日のランチタイムに、お客様がグループで来店された。予約時に割引券の利用を伺っていたが、持参された割引券は対象外のものだった。ご利用いただけない旨をお伝えすると、「予約時に確認もした。」と適用を強く要望されている。

対応するスタッフから相談を受けたあなたはどのように対応するか。

※メモ欄

※メモ欄