

2021年度 第4回 ホテル・マネジメント技能検定

2021年12月5日(日)

3級 実技試験(宿泊部門) 解答・解説

| 問   | 項目  | 配点 | 解答   |   | 解説                     |              |
|-----|---|----|--|---|------------------------|--------------|
| 問1① | ア   | 2  | 16,588   | 千円  |                        |              |
|     | イ   | 2  | 103.22   | %   |                        |              |
|     | ウ   | 2  | 11,457   | 千円  |                        |              |
|     | エ   | 2  | 102.20   | %   |                        |              |
|     | オ   | 2  | 21.69  | %   |                        |              |
|     | カ   | 2  | 23.38  | %   |                        |              |
|     | キ   | 2  | 95.75  | %   |                        |              |
|     | ク   | 2  | 106.30   | %   |                        |              |
|     | ケ   | 2  | 19.33  | %   |                        |              |
|     | コ   | 2  | 58.47  | %   |                        |              |
| 問1② | 客室稼働率                                     | 2  | 84.53  | %   | 販売客室数(稼働客室数) / 販売可能客室数 |              |
|     | 定員稼働率                                     | 2  | 75.12  | %   | 客数 / 最大定員数             |              |
|     | ADR                                       | 2  | 17,204   | 円   | 売上高 / 販売客室数(稼働客室数)     |              |
|     | RevPAR                                    | 2  | 14,542   | 円   | ADR × 稼働率              |              |
|     | HPR                                       | 2  | 1.47   | 人   | 客数 / 販売客室数(稼働客室数)      |              |
| 問2① | Aの表わずもの                                   | 2  | 固定費  |   |                        |              |
|     | Bの表わずもの                                   | 2  | 変動費  |   |                        |              |
|     | ③   | 2  | 損益分岐点  | イ   |                        |              |
|     | ④   | 3  | 損益分岐点売上高   | 110,222   | 千円                     |              |
|     | ⑤   | 10 | 損益分岐点図から分かることを基に、日々の業務において利益を生み出すための取り組み   | ・3つ項目①②③のすべてを答え、且つ客数及び単価に触れている 10点<br>・各項目を2点として、項目が重複して答えられている場合は1点とする(最大8点)<br>≪3つの項目≫<br>①原価を下げる<br>②経費を抑える<br>③売り上げを伸ばす<br>客数を上げる<br>単価を上げる   |                        |              |
| 問3① | 売上目標額                                     | 2  | 91,645   | 千円  |                        |              |
|     | ②   | 2  | 客数増  | 240   | 人                      |              |
|     | ③   | 2  | RevPAR   | 15,274  | 円                      | 予算達成時のRevPAR |
|     | ④   | 15 | 予算を達成するための取り組み   | ・3点以上の記述している ⇒ 3点<br>・チャネル別予約状況を確認/月内及直近で効果の見込める取り組みを記述している ⇒ 2点の加算<br>・上限を10点として、予算を上げるための具体的な取り組み ⇒ 各2点<br>室単価アップの取り組み(Walk-in/アップセル等)<br>稼働アップの具体的な取り組み(自社HP/ネットAgt/リアルAgt./電話予約等への対応) |                        |              |
| 問4① | 次のケースが発生した時のとるべき行動(顧客満足度評価アンケートからサービス向上へ) | 15 | ・3つ以上の記述がある ⇒ 3点<br>・役割行動と現状把握行動に関する記述がある(高い視点) ⇒ 2点の加算<br>・上限を10点として、次の各項目①~⑥について述べられている ⇒ 各2点<br>①役割行動 リーダーとして責任を持って取り組む<br>計画性を持って取り組む<br>②現状把握 CSコメントの調査・職場状況の検証<br>過去のCSコメントデータの調査・分析<br>③お客様への対応 誠意をもってお詫びをする<br>サービス向上の取り組み等の報告<br>④職場への取り組み 情報の共有/改善への取り組み作り/進め方(分担と段取りと報告)<br>⑤改善指導内容 マニュアル行動・手順の確認/サービスマナーの基本の徹底<br>⑥フォロー行動 改善の進捗管理/レビュー<br>引き続きお客様へのフォロー                                      |   |                        |              |
| 問4② | 次のケースが発生した時のとるべき行動(クレーム対応)                | 15 | ・3つ以上の記述がある ⇒ 3点<br>・役割行動と現状把握行動に関する記述がある(高い視点) ⇒ 2点の加算<br>・上限を10点として、次の各項目①~⑥について述べられている ⇒ 各2点<br>①役割行動 リーダーとして責任を持って取り組む<br>苦情を回避せず積極的に取り組む<br>苦情は顧客作りのチャンスと捉えて取り組む<br>②現状把握 割引券の取り扱いやその場のやり取り<br>③お客様への対応 誠意をもってお詫びをする<br>お客様の言い分を冷静に十分に聴く/迅速・適確に対応する<br>代替案を提示するなど適切な対応をする<br>お話しを伺う場所や人を代えるなどお客様への配慮をしている。<br>④対処・改善 記録をする/報告をする/共有をする<br>原因を明らかにして改善策に取り組む<br>⑥フォロー行動 改善の進捗管理/レビュー<br>お客様へのフォローを行う |   |                        |              |