

2022年度 第5回

ホテル・マネジメント技能検定

3級	学科試験
----	------

問題用紙

実施日:2022年9月11日(日)

試験時間:90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 試験監督の指示の後、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。解答用紙を試験終了後、試験会場から持ち出した場合は失格になります。
- 4 問題用紙、解答用紙、配付資料の封入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、2022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。この項目を試験監督が読み上げているときに実行をお願いします。試験時間中に携帯が鳴った場合は、本人の同意を得ず、試験監督が携帯の入ったバッグ等を試験場外に持ち出し、その携帯を保有する受験生は失格となることがあります。
- 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。通信機能、辞書、メモ機能がついている計算機・時計等の使用を認めません。上記機能が付いている場合、又はその疑いがあるものについては試験時間中、上記記載の機能の有無について尋ねたり、試験監督の方で預かることがあります。この場合は、試験監督の指示に従って下さい。なお、計算機を忘れた場合には、試験の問題は手計算でお願い致します。
- 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 試験問題の音読は慎んでください。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、解答用紙を裏返し、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	

問1. 損益計算書の英語の略称として正しいものを選び。(配点:1点)

- ① PS ② RS ③ PL ④ RL

問2. 貸借対照表の英語の略称として正しいものを選び。(配点:1点)

- ① RS ② BS ③ RL ④ BL

問3. 料と宿泊客との間で取り交わされる宿泊に関する規定とはどれか。(配点:1点)

- ① 宿泊約款 ② 旅館業法 ③ 旅行業法 ④ リゾート法

問4. 宿泊部門の指標として、不適切なものを選び。(配点:1点)

- ① 粗利益 ② ADR ③ FLコスト ④ 同伴係数

問5. 販売客室数を販売可能客室数で割った指標はどれか。(配点:2点)

- ① 定員収容率 ② 客室稼働率 ③ 客室収容率 ④ 定員稼働率

問6. レニューマネジメント(イールドマネジメントと同様)は需要に対する弾力的価格を運用していることが重要である。その際にチェックすべき指標として不適切なものは何か。(配点:2点)

- ① 広告宣伝費 ② Occupancy ③ ADR ④ RevPAR

問7. ホスピタリティの概念で誤っているものを一つ選び。(配点:2点)

- ① サービスと同様 ② 心からのおもてなし行為
③ 感動を作り出すもの ④ 主客と互いに認め合い、尊重すること

問8. 最近注目されている MICE 市場について、MICE を構成するものを指すもので誤っているものを一つ選び。(配点:2点)

- ① 会議 ② 報奨旅行 ③ 婚礼 ④ 展示会

問9. サービス・ロイヤリティチェーンについての記述で誤っているものを一つ選び。(配点:2点)

- ① 企業⇨顧客、企業⇨従業員の関係をサービス・ロイヤリティチェーンの形成という
② 企業の売上を伸ばすためには顧客満足が重要である
③ 収益を向上させるためには従業員満足が伴っていただなければならない
④ 従業員が企業の代表という意識で接客できることが望まれる

問10. 旅館業法による宿泊業の分類の中、分類の対象外であるものを一つ選び。(配点:2点)

- ① 料 ② 旅館 ③ 民泊 ④ 簡易宿所

問11. ホテルを取り巻く環境を分析する際、3C分析がよく活用されている。3C分析に該当しないものはどれか。(配点:2点)

- ① 顧客分析 ② 原価分析 ③ 競争他社分析 ④ 自社分析

問12. サービスマーケティングにおける構成要素(マーケティングミックス)は、既存の4Pに3つのPを加えて7Pとも呼ばれる。3つのPではないものはどれか。(配点:2点)

- ① Process ② People ③ Plan ④ Physical Evidence

問13. 現在憂慮されている経済環境のうち国内のホテル業にとって業績に良い影響を与えうる環境はどれか。(配点:2点)

- ① コロナの感染拡大 ② 国際紛争 ③ デフレシヨソ ④ 円安

問14. ホテル産業の特徴として適当でないものはどれか。(配点:2点)

- ① 装置産業 ② 労働集約産業 ③ 高い季節変動性 ④ 生活必需産業

問15. 高級ホテル施設の最近の傾向として、適当でないものはどれか。(配点:2点)

- ① ホテル施設の大型化 ② 料飲施設の簡素化
③ 宴会施設の縮小化 ④ ホテル建物の高層化

問16. ビジネスホテルに最も少ない出店形態はどれか。(配点:2点)

- ① 所有経営運営一体型 ② 運営受託型 ③ フランチャイズ型 ④ 賃貸型

問17. 外資系高級ホテルに最も多い出店形態はどれか。(配点:2点)

- ① 所有経営運営一体型 ② 運営受託型 ③ フランチャイズ型 ④ 賃貸型

問18. 日系の国内高級ホテルに多く見られた出店形態はどれか。(配点:2点)

- ① 所有経営運営一体型 ② 運営受託型 ③ フランチャイズ型 ④ 賃貸型

問19. 問18の回答選択肢にある出店形態に左右されにくい利益はどれか。(配点:2点)

- ① 税引後最終利益 ② Net Cash Flow
③ Net Operating Income ④ Gross Operating Profit

問20. 国内ホテルにおける部門別収支で収益性が最も高いのはどれか。(配点:2点)

- ① 宿泊 ② レストラン ③ 婚礼宴会 ④ 一般宴会

問21. 最近の外資系高級都市型ホテルの建築形態を表す特徴として適当でないものはどれか。(配点:2点)

- ① 複合高層ビル ② 狭小な宴会場 ③ 多種多様なレストラン ④ 300室以下の客室

問22. いわゆる「5 スターホテル」といわれる都市型高級ホテルの標準型の客室面積はどの程度あるか。(配点:2点)

- ① 25 m² ② 35 m² ③ 50 m² ④ 60 m²以上

問23. 外資系高級ホテルのうち、有力ホテル運営各社において最高級ブランドに位置付けされていないものはどれか。(配点:2点)

- ① フォーシーズンズ ② ザ・リッツ・カールトン
③ グランドハイアット ④ インターコンチネンタル

問24. 外資系高級ホテルのうちアジア資本から設立したもの以外のブランドはどれか。(配点:2点)

- ① アマン ② ザ・シャングリラ ③ ペニンシュラ ④ ハイアット

問25. 2019年のインバウンド客数はおよそ何百万人だったか。(配点:2点)

- ① 1600万人 ② 2400万人 ③ 3200万人 ④ 4000万人

問26. 2019年においてインバウンド客を日本に最も送り込んだ国はどれか。(配点:2点)

- ① 中国 ② 韓国 ③ 台湾 ④ インドネシア

問27. 2019年の観光収入約22兆円のうちインバウンドが寄与した収入額はおよそいくらか。(配点:2点)

- ① 2兆円 ② 5兆円 ③ 8兆円 ④ 11兆円

問28. 2020年に予算化されたGo To Travelキャンペーンの金額はおよそいくらか。(配点:2点)

- ① 2兆円 ② 5兆円 ③ 8兆円 ④ 11兆円

問29. 2020年に実効されたGo To Travelキャンペーンで、最も恩恵を受けたのはどのような宿泊施設か。(配点:2点)

- ① 高級リゾートホテル ② 高級シティホテル ③ ビジネスホテル ④ カプセルホテル

問30. 2022年以降で予定されているGo To Travelキャンペーンのうち前回2020年後半のものとは比べて修正されない点はどれか。(配点:2点)

- ① 補助上限額 ② 補助割引率 ③ 週末への適応制限 ④ 対象地域

問 31～問 50 は、下記の A・B・C・D ホテルの営業状況をまとめた【表 1】をもとに答えなさい。

【表 1】 A・B・C・D ホテルの営業状況

ホテル	客室数	平均客室面積 (㎡)	宿泊者人数	稼働客室数	客室売上 (千円)
A	200	40	120,000	60,000	1,200,000
B	300	25	140,000	90,000	1,350,000
C	500	15	180,000	170,000	2,040,000
上記合計	1,000		440,000	320,000	4,590,000
上記平均					
D ('19 年度)	250	40	120,000	54,750	1,149,750

問31. 【表 1】は、ある都市にある全ホテルの 2018 年度 1 年間の実績である。A、B、C の 3 ホテルが存在し、実績は表の通りである。A ホテルの 2018 年度平均稼働率はどれか。(小数点第二位を四捨五入して第一位まで求めよ) (配点:2 点)

- ① 82.2% ② 87.7% ③ 92.2% ④ 95.9%

問32. 【表 1】において、B ホテルの 2018 年度平均客室単価はどれか。(小数点第一位を四捨五入せよ) (配点:2 点)

- ① 11,178 円 ② 14,344 円 ③ 15,000 円 ④ 20,000 円

問33. 【表 1】において、2018 年度の C ホテルの RevPAR はどれか。(小数点第一位を四捨五入せよ) (配点:2 点)

- ① 11,178 円 ② 11,990 円 ③ 12,150 円 ④ 12,600 円

問34. 【表 1】において、2018 年度の稼働率が最も高いホテルは A、B、C のうちどれか。(配点:2 点)

- ① A ② B ③ C ④ 複数ホテルが該当

問35. 【表 1】において、2018 年度の平均客室単価が最も高いホテルは A、B、C のうちどれか。(配点:2 点)

- ① A ② B ③ C ④ 複数ホテルが該当

問36. 【表 1】において、2018 年度の RevPAR が最も高いホテルは A、B、C のうちどれか。(配点:2 点)

- ① A ② B ③ C ④ 複数ホテルが該当

問37. 【表1】において、この都市の2018年度平均稼働率はどれか。(小数点第二位を四捨五入して第一位まで求めよ)(配点:2点)

- ① 82.2% ② 87.7% ③ 92.2% ④ 95.9%

問38. 【表1】において、この都市の2018年度の平均客室単価はどれか。(小数点第一位を四捨五入せよ)(配点:2点)

- ① 12,575円 ② 14,344円 ③ 15,000円 ④ 20,000円

問39. 【表1】において、この都市の2018年度のRevPARはどれか。(小数点第一位を四捨五入せよ)(配点:2点)

- ① 12,000円 ② 12,575円 ③ 14,343円 ④ 17,000円

問40. 【表1】において、この都市の2018年度の稼働客室当宿泊者数はどれか。(小数点第三位を四捨五入して第二位まで求めよ)(配点:2点)

- ① 1.06 ② 1.38 ③ 1.56 ④ 2.19

問41. 【表1】において、この都市の2018年度の平均客室面積はどれか。(小数点第一位を四捨五入せよ)(配点:2点)

- ① 21㎡ ② 22㎡ ③ 23㎡ ④ 24㎡

問42. 【表1】において、Bホテルの2018年度の稼働客室数が実際は表の数値より多く、修正の結果、この都市全体の平均稼働率も修正後のBホテルのそれと同じになった。この場合、Bホテルの年度稼働客室数は【表1】のものからおよそ何室ほどアップする必要があるか。他のホテルの稼働に変化はないものとする。(配点:3点)

- ① 3,860 ② 4,440 ③ 6,810 ④ 8,570

問43. 【表1】において、Cホテルの2018年度の平均客室単価が実際は表の数値より多く、修正の結果、この都市全体の平均客室単価も修正後のCホテルのそれと同じになった。この場合、Cホテルの平均客室単価はいくらになる必要があるか。他のホテルの平均客室単価に変化はないものとする。(配点:3点)

- ① 12,575円 ② 15,000円 ③ 17,000円 ④ 20,000円

問44. 【表1】において、Aホテルの2018年度のRevPARが実際は表の数値と異なっており、修正の結果、この都市全体のRevPARがAホテルのそれと同じになるには、AホテルのRevPARはおよそいくらになる必要があるか。他のホテルのRevPARに変化はないものとする。(配点:3点)

- ① 11,610円 ② 11,990円 ③ 12,150円 ④ 12,600円

問45. 【表1】において、2019年4月1日にDホテルが新規参入した。同都市における2019年度の需要客室数が前年度と変化がない場合は、問37の数値はどれくらい減るか。(配点:3点)

- ① 10% ② 15% ③ 20% ④ 25%

問46. 2019年度のDホテルのRevPARはどれか。(小数点第一位を四捨五入せよ)(配点:2点)

- ① 11,610円 ② 11,990円 ③ 12,150円 ④ 12,600円

問47. 2019年度のDホテルの稼働客室当宿泊者数はどれか。(小数点第三位を四捨五入して第二位まで求めよ)(配点:2点)

- ① 1.06 ② 1.38 ③ 1.56 ④ 2.19

問48. 問45以降の状況を前提として、A~Dホテルのロケーションがほぼ同一箇所にあり、優劣がないとした場合、Dホテルの新規参入で最も影響を受けるホテルはどれか。(配点:2点)

- ① A ② B ③ C ④ 該当なし

問49. 問45以降の状況を前提として、既存ホテルA~Cが最も悪影響を受けると予測される新規Dホテルがとる客室価格帯はどのホテルと近いものか。(表中のDホテルのADRは無視して良い)(配点:2点)

- ① A ② B ③ C ④ 該当なし

問50. 問45以降(但し設問48および問49除く)の状況を前提として、Dホテルは、どの形態のホテルに近いと考えるのが最も適当か。(配点:2点)

- ① 高級リゾートホテル ② 高級シティホテル ③ ビジネスホテル ④ 簡易宿舎