

2024 年度 第 7 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:2024 年 9 月 8 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可されています。																		
6	問題はすべて、2024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、申し出てください。																		
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。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ます。この場合、その携帯を保有する受検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	試験開始の 30 分経過後は退室できます。ただし、試験時間終了の 10 分前は退室できません。																		
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、忘れ物が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. ホテルの「ハウスキーパー」の業務について正しいものを選びなさい。(配点:2 点)

- ① チェックイン・チェックアウト業務 ② 客室清掃管理 ③ 荷物の預かり
- ④ 宿泊予約手配

問 2. 「バウチャー」の意味として正しいものを選びなさい。(配点:2 点)

- ① 支払精算料 ② 支払小切手 ③ 支払手数料 ④ 支払証明書

問 3. 「貸借対照表等式」の説明について正しいものを選びなさい。(配点:2 点)

- ① $\text{資産} + \text{純資産} = \text{負債}$ ② $\text{資産} + \text{負債} = \text{純資産}$ ③ $\text{資産} = \text{負債} + \text{純資産}$
- ④ $\text{資産} = \text{負債} - \text{純資産}$

問 4. 「GOP (Gross Operating Profit)」の説明について最も適当なものを選びなさい。(配点:2 点)

- ① ホテルの売上高から営業部門のみで要した費用を差し引いた収益
- ② レストランなどの売上から食材費を差し引いた収益
- ③ 償却前営業利益からローンの利子や税金、減価償却費などを差し引いた収益
- ④ ホテルの減価償却費などの固定資産などにかかる経費を控除する前の営業利益

問 5. 業務指標とは経営・運営の業績評価において重要な指標であり特に主要な業績指標を「KPI」という。KPI について正しいものを選びなさい。(配点:2 点)

- ① Key Point Indicator ② Key Period Indicator ③ Key Performance Indicator ④ Key Profit Indicator

問 6. 「建物・設備など耐用年数に応じて計上する費用」について正しい語句を選びなさい。(配点:2 点)

- ① 経年劣化費用 ② 修繕費 ③ 減価償却費 ④ 耐用費用

問 7. GOP 利益後に控除される経費として正しくないものを選びなさい。(配点:2 点)

- ① 火災保険料 ② 都市計画税 ③ 運営委託料 ④ OTA の手数料

問 8. フロントで行われる「ルーミング」について正しいものを選びなさい。(配点:2 点)

- ① 部屋付け ② 部屋割り ③ 部屋の清掃 ④ 部屋の販売

問 9. 「販売不可能な客室（故障部屋）」を意味する用語について正しいものを選びなさい。(配点:2 点)

- ① ベイカント・ルーム ② アウト・オブ・オーダー・ルーム ③ ハウスユース
- ④ ブロッキング・ルーム

問 10. 「スキッパー」の説明として正しいものを選びなさい。(配点:2 点)

- ① 他の利用客に騒いで迷惑をかける人のこと ② 特定のホテルを頻繁に利用する顧客のこと
- ③ ホテルの利用料金を意図的に支払わずに立ち去る人のこと
- ④ 利用ホテルに苦情をいうゲストのこと

問 11. 次の法律の中で、中央省庁の管轄が異なる法律（1 つ）を選びなさい。(配点:2 点)

- ① 住宅宿泊事業法 ② 旅館業法 ③ 国際観光ホテル整備法 ④ 観光立国推進基本法

問 12. ホテルの経営形態は大きく 2 つに分けると、独立型と（A）と分かれる。（A）に該当するのを選びなさい。(配点:2 点)

- ① 業務提携型 ② チェーン型 ③ リファーマル型 ④ フランチャイズ型

問 13. 装置産業であるホテル産業の特徴として適当でないものを選びなさい。(配点:2 点)

- ① 初期投資が大きく、投資に対する利益率が相対的に低い
- ② 施設の定期的なリノベーションが不要である
- ③ 施設が陳腐化することで新規開業組が有利である
- ④ 経年による資本的支出が増加傾向にある

問 14. 現在のグローバルホテルチェーンが海外進出を活発に行ったきっかけとして適切なものを選びなさい。(配点:2 点)

- ① OTA の登場 ② GDS の普及 ③ パッケージ商品の登場 ④ ジャンボジェット機の登場

問 15. 消費者がホテルを選択する際に考慮する要因をホテル選択属性と呼ぶ。次のうち他と性格が異なるのを選びなさい。(配点:2 点)

- ① サービス提供形態 ② 立地 ③ 所有・経営・運営の仕組み ④ 付帯施設の種類

問 16. マイケル・ポーター (Michael Porter) は産業の潜在収益力を決める 5 つの競争圧力 (Five Competitive Forces) を整理している。この 5 つの競争圧力に基づき、ホテル産業の構造分析をする際、次の競争要因の中、他と性格が異なるのを選びなさい。(配点:2 点)

- ① OTA ② 民泊 ③ グランピング ④ タイムシェア

問 17. ホテル業界におけるマイケル・ポーター(Michel Porter)の集中戦略に当てはまるのを選びなさい。(配点:2 点)

- ①業態のフルライン化 ②マス・カスタマイゼーション ③明確なターゲティング ④上記のすべて

問 18. ホテル企業が持続的かつ安定的に成長するためには、顧客との関係づくり、すなわちリレーションシップマーケティングが重要となっている。その説明として適切ではないのを選びなさい。(配点:2 点)

- ① 顧客との良好な関係を維持管理すること ② 使用価値を優先すること
③ サービス品質の基準につき過程より結果を重視すること ④ 低い価格感応度

問 19. ホテル産業を競争環境や流通環境を分析する際、使われる 3C 分析に該当しないのを選びなさい。(配点:2 点)

- ① Customer ② Conductor ③ Company ④ Competitor

問 20. ホテル企業が実施するマーケティング戦略ともっとも密接に関係するものを選びなさい(配点:2 点)

- ① 経営理念 ② 全社戦略 ③ 事業戦略 ④ 機能戦略

問 21. 宿泊特化型ホテルと意味が最も類似な用語として正しいものを選びなさい。(配点:2 点)

- ① フルサービスホテル ② セレクトサービスホテル ③ リミテッドサービスホテル
- ④ ライフスタイルホテル

問 22. 主にレストランメニューエンジニアリングなどで採用されている、メニュー別にオーダー数または売上を上位から並べて格付けする分析手法として正しいものを選びなさい。(配点：2 点)

- ① ABC 分析 ② XYZ 分析 ③メニューエンジニアリングマトリクス ④上記のいずれでもない

問 23. 一般的にリゾートホテルでは高く、シティホテルでは低くなる傾向があるとされる F&B の指標として正しいものを選びなさい。(配点:2 点)

- ① 料飲原価率 ② 座席回転率 ③ 朝食喫食率 ④ 平均客単価

問 24. 需給の繁閑にあわせてホテルの客室の売上を最大化するための価格付け手法を示すものとして正しいものを選びなさい。(配点:2 点)

- ①イールドマネジメント ②ダイナミックプライシング ③レベニューマネジメント ④上記全て

問 25. 現在の日本のホテル業界に関する説明として正しくないものを選びなさい。(配点:2 点)

- ① 深刻な労働力の不足 ② 海外資本の活発な投資 ③インバウンドの回復
- ④ リゾートホテルの乱開発

問 26. 2024 年 8 月の第 1 週に起きた日本の株式市場の大暴落にはじまる株価の乱高下の直接的な原因として適当でないものを選びなさい。(配点:2 点)

- ① 日銀による金利アップ ② インバウンドの回復 ③ 米国の景気減速 ④ 急速な円高回帰

問 27. 下記のホテルブランドのうち、5 スタークラスに分類されるものを選びなさい。(配点：2 点)

- ① ダブルツリーバイヒルトン ② コートヤードバイマリオット ③ ホリデイイン ④ アマン

問 28. ホテルチェーンとそのブランドの組み合わせとして正しいものを選びなさい。(配点:2 点)

- ① マリオット・インターナショナル —— ザ・リッツ・カールトン
- ② ヒルトン・ワールドワイド ———— ノボテル
- ③ インターンコンチネンタルホテルズグループ ———— ダブルツリー
- ④ ハイアットホテルズ ———— ホリデイイン

問 29. 2023 年末時点で、世界でもっとも多くのお客様を運営しているホテルチェーンとして適切なものを選びなさい。(配点:2 点)

- ① アコー ② ヒルトン・ワールドワイド ③ マリオット・インターナショナル
- ④ インターンコンチネンタルホテルズグループ

※ 問 30～問 35 は日本政府観光局（JNTO）の 7 月 19 日付け発表値（2024 年 6 月を含む数値は速報値ベース）に基づいたものを前提に答えなさい。

問 30. 2024 年の 1 月から 6 月の半年間の日本へのインバウンド数が、最も多かった国または地域はどれか。また、その国または地域からのインバウンド数全体に占める割合はどの程度か。組み合わせとして正しいものを選びなさい。(配点:2 点)

- ① 中国、30% ② 韓国、25% ③ 台湾、22% ④ 香港、20%

問 31. 2024 年の 1 月から 6 月までの 6 か月間のインバウンド数（訪日外国人客数）として正しいものを選びなさい。(配点:2 点)

- ① 1,000 万人 ② 1,300 万人 ③ 1,800 万人 ④ 2,000 万人

問 32. 2024 年の 1 月から 6 月までの半年間のインバウンド数（訪日外国人客数）の内訳で、前年対比で最も増えた国または地域として正しいものを選びなさい。(配点:2 点)

- ① 中国 ② 韓国 ③ 台湾 ④ 香港

問 33. 上記の問 32 に関し、インバウンド数が増えた最大の理由として適切なものを選びなさい。(配点:2 点)

- ① 地方路線チャーター便の増加 ② 急速な円安 ③ 団体旅行などの解禁措置 ④ 査証免除措置

問 34. 現在、政府が目指している 2030 年のインバウンド数増加の目標値を選びなさい。(配点:2 点)

- ① 4,000 万人 ② 5,000 万人 ③ 6,000 万人 ④ 7,000 万人

問 35. 上記の問 34 のインバウンド数目標達成のための施策の 3 つの柱として最も適当でないものを選びなさい。(配点:2 点)

- ① 持続可能な観光 ② 消費額拡大 ③ オーバーツーリズムの促進 ④ 地方誘客促進

※ 問 36～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。ただし、20X3 年度 (A・B・C) 及び 20X4 (D) 年度における 1 年間のホテルの営業日の日数は、365 日とし、A・B・C・D ホテルの所在は同じ都市である。

【表 1】A・B・C・D ホテルの営業状況

ホテル	客室数 (室)	平均 客室 面積 (㎡)	宿泊者 人数	稼働客室数 (販売客室 数)	客室売上 (千円)	料飲売上 (千円)	宴会売上 (千円)	その他売 上 (千円)	ホテル 総売上 (千円)	販売可能 客室数 (室)	客室稼働率 (%)	平均客室 単価 "ADR" (円)	販売可能客室数1室あた りの平均客室売上 "RevPAR" (円)	1室あたりの平均 宿泊者数 "DOR" (人)	客室 総面積 (㎡)
A	400	40	200,000	120,000	2,800,000	2,000,000	5,000,000	200,000	10,000,000	146,000	82.2%				16,000
B	500	20	200,000	160,000	2,300,000	1,500,000	4,200,000	-	8,000,000	182,500		14,375			10,000
C	600	15	220,000	200,000	2,000,000	100,000	-	-	2,100,000	219,000	91.3%				9,000
上記合計	1,500		620,000	480,000	7,100,000	3,600,000	9,200,000	200,000	20,100,000	547,500					35,000
D (20X4年度)	500	18	210,000	160,000	2,200,000	100,000	-	100,000	2,400,000	182,500				1.31	9,000

問 36. 20X3 年度平均稼働率に最も近い稼働率となったホテルを選びなさい。(配点:2 点)

- ① A ② B ③ C ④ いずれでもない

問 37. A ホテルの 20X3 年度平均客室単価に最も近い値を選びなさい。(配点:2 点)

- ① 21,500 円 ② 22,000 円 ③ 22,500 円 ④ 23,000 円

問 38. 20X3 年度の B ホテルの RevPAR に最も近い値を選びなさい。(配点:2 点)

- ① 12,600 円 ② 12,700 円 ③ 12,800 円 ④ 12,900 円

問 39. 20X3 年度の C ホテルの稼働率を 95%に上げるには年間あと何室を稼働増室させなければならないか。最も近い値を選びなさい。(配点:2 点)

- ① 7,000 室 ② 8,000 室 ③ 9,000 室 ④ 10,000 室

問 40. この都市の 20X3 年度の平均客室単価に最も近い値を選びなさい。(配点:2 点)

- ① 14,000 円 ② 14,500 円 ③ 15,000 円 ④ 15,500 円

問 41. この都市の 20X3 年度の 平均 RevPAR に最も近い値を選びなさい。(配点:2 点)

- ① 12,850 円 ② 12,900 円 ③ 12,950 円 ④ 13,000 円

問 42. この都市の 20X3 年度の稼働客室 1 室あたりの平均宿泊者数 (Double Occupancy Rate または同伴係数ともいう) に最も近い値を選びなさい。(配点:2 点)

- ① 1.25 ② 1.30 ③ 1.35 ④ 1.40

問 43. この都市の 20X3 年度の平均客室面積はどれか。各ホテルの客室数も考慮に入れた加重平均値に最も近い値を選びなさい。(配点:2 点)

- ① 22 m² ② 23 m² ③ 24 m² ④ 25 m²

問 44. C ホテルの料飲部門は宿泊者のみを対象とした朝食営業のみで単価は一律 1,000 円である。このホテルの喫食率に最も近いものを選びなさい。(配点:2 点)

- ① 45% ② 50% ③ 55% ④ 60%

問 45. 20X4 年に D ホテルが新規参入した。同都市における 20X4 年度の需要客室数が前年度と変化がない場合は、ホテル A、B、C の 3 ホテルの平均稼働率は、およそどれだけ減るか。(配点:2 点)

- ① 10% ② 20% ③ 30% ④ 40%

問 46. 上記の場合で、20X4 年度の 需要客室数が D ホテルの増加分だけ増えた場合に、ホテル A、B、C の 3 ホテルの平均稼働率はおよそどれだけ変化するか。(配点:2 点)

- ① 5%減 ② 変化なし ③ 5%増 ④ 10%増

問 47. 20X4 年度の D ホテルの参入により、最も影響を受けるホテルを選びなさい。立地条件はどれも同じものとする。(配点:2 点)

- ① A ② B ③ C ④ 全てのホテルが同様に影響を受ける

問 48. 20X4 年度の各ホテルの部門別売上実績は A、B、C の 3 ホテルが 20X3 年度と同じで、D ホテルも加えた全ホテルの部門別対売上 GOP 比率は宿泊が 50%、料飲 10%、宴会 30%、その他 20%とした場合、GOP 額が最も多いホテルを選びなさい。(配点:2 点)

- ① A ② B ③ C ④ D

問 49. 上記問 48 の前提のままで、対売上 GOP 率が最も高いホテルを選びなさい。(配点:2 点)

- ① A ② B ③ C ④ D

問 50. 各ホテルの宿泊部門（客室売上のみ計上）の償却前営業利益前の年間固定費は客室面積 m^2 あたりに 5 万円を乗じ、さらに客室数も乗じた額とする。例えば、A ホテルの固定費は、平均客室面積 $40 \text{ m}^2 \times 5 \text{ 万円} \times 400 \text{ 室} = 8 \text{ 億円}$ となる。また、それぞれのホテルの宿泊部門償却前営業利益前の対売上変動費比率は、A が 25%、B、C、D が 20%とする。20X4 年度の A、B、C の 3 ホテルの売上と売上構成が前年度と同じとした場合に、20X4 年度から翌年度の宿泊売上が前年比 3 分の 1 に落ち込んだ場合に、20X5 年度の宿泊部門の償却前営業利益が赤字に陥るホテルを選びなさい。(配点:2 点)

- ① A ② B ③ C ④ D