

ホテルビジネス実務検定試験の展開

Development of the Hotelier Proficiency Test

住木 俊之*¹ 根木 良友*²

SUMIKI, Toshiyuki NEGI, Yoshitomo

ホテル業における実務者として必要とされる基本的な能力については、個別企業が単独で教育に取り組むのではなく、産業団体や職種別団体、教育機関が、習得する必要がある能力を特定し、その特定した能力を習熟レベル別に体系化し、研修制度や資格制度、教育カリキュラムに落とし込むなどして、新人スタッフや学生が効率的に能力を習得することができるような仕組みを構築することが有効である。本論文では、ホテル業における実務者として必要とされる基本的な知識を習得するための仕組みである「ホテルビジネス実務検定試験」の構造と展開について論じた。

キーワード (keywords)

ホテルビジネス実務検定試験 (hotelier proficiency test)

ホテル業の実務者教育 (education for personnel in the hotel industry)

知識を習得するための仕組み (structure for acquiring basic knowledge)

1 はじめに

近年、日本のホテル業の実務者教育において、これまで以上に効率性が求められるようになってきている。企業を取り巻く環境の変化は極めて激しく、日本のホテル業もその環境の変化に適応していくために、実務者教育の方法をさらに改善していく必要に迫られている。

日本のホテル業においては、伝統的に、新人スタッフや学生にサービスの最前線で実務を経験させながら仕事を覚えてもらうといった考え方が浸透しており、長い時間を費やして、新人スタッフや学生を一人前に育てていくという実務者教育が主流であったように感じられる。加えて、先輩スタッフから「仕

*1 大阪観光大学

*2 財団法人日本ホテル教育センター

事のやり方を教えてもらう」というよりは、先輩スタッフの「仕事ぶりを観察して、良いところを盗みなさい」といった職人的な気質が未だに残っているようにも感じられる。

これまで、日本のホテル業は、実務者として必要とされる能力を明確にして、新人スタッフや学生に対して、それらの能力を効率的に習得させるといったことに積極的に取り組んでこなかったのではないだろうか。各ホテルにおいて共通する、実務者として必要とされる基本的な能力については、個別企業が単独で教育に取り組むのではなく、産業団体や職種別団体、あるいは、ホスピタリティや観光に関連する学部・学科を有する教育機関などが、習得する必要のある能力を特定し、その特定した能力を習熟レベル別に体系化し、研修制度や資格制度、あるいは、教育カリキュラムに落とし込むなどして、新人スタッフや学生が効率的に能力を習得することができるような仕組みを構築することが有効であろう。

本論文においては、ホテル業における実務者として必要とされる基本的な知識を習得するための仕組みである「ホテルビジネス実務検定試験」の構造と展開について論じていく。

2 ホテルビジネス実務検定試験の構造

表1 ホテルビジネス実務検定試験の受験対象者

ベーシックレベル2級
<ul style="list-style-type: none"> a. ホテル・観光系専攻の1年次修了予定者であり、かつホテル業界での実習経験が150時間（約1ヵ月）以上あること。 b. ホテル業界に1年以上従事した経験があること。 c. 上記のいずれかに該当するか、または財団法人日本ホテル教育センターが認定した者。
ベーシックレベル1級
<ul style="list-style-type: none"> a. ホテル・観光系専攻の2年次修了予定者（含む2年以上の学習歴）であり、かつホテル業界での実習経験が300時間（約2ヵ月）以上あること。 b. ホテル業界に2年以上従事した経験があること。 c. 上記のいずれかに該当するか、または財団法人日本ホテル教育センターが認定した者。
マネジメントレベル2級・1級
<ul style="list-style-type: none"> a. ホテルの担当セクションにおいて主任・係長以上のレベルにある。 b. ホテル業界での実務経験が3年以上あること。 c. 上記のいずれかに該当するか、または財団法人日本ホテル教育センターが認定した者。

ホテルビジネス実務検定試験（Hotelier Proficiency Test：略称は、H検）は、財団法人日本ホテル教育センターが実施し、社団法人日本ホテル協会が後援する「ホテルの業務を行う上で必要とされる実務知識習得の目標達成度を判定する」ための教育プログラムである¹⁾。この検定試験は、①ホテルにおける実務知識の体系的な習得、②自己学習目標の設定と到達度の把握、を目的に、1999年度より、原則的に、検定試験本部が定めた団体に所属する、表1にある受験対象者としての要件を満たす者に限定して

実施されており、ホテル・観光系専攻の学生ならびにホテルの新社員を含む一般職を主な対象にした「ベーシックレベル（2級・1級）」とホテルの管理職を主な対象にした「マネジメントレベル（2級・1級）」に分類される。2009年2月現在において、定期的に検定試験が実施されているのは、ベーシックレベル（2級・1級）のみである。

定期試験日は、年1回、11月の最終木曜日に設定されており、試験時間は、90分間、マークシート方式による4択問題で200問出題され、ベーシックレベルの認定基準は、各級とも各科目の正解率が60%以上、かつ全体の正解率が65%以上、マネジメントレベルの認定基準は、1級・2級とも共通問題を使用し、「2級」は各科目の正解率が60%以上、かつ全体の正解率が65%以上、「1級」は各科目の正解率が80%以上、かつ全体の正解率が85%以上である。検定試験の内容は、「基本事項」、「営業業務」、「管理業務」の大きく三つに分類されると共に、さらに、「基本事項」は、①ホテルの基礎／管理、「営業業務」は、②宿泊業務、③料飲業務、④宴会業務、⑤調理業務、⑥マーケティング業務、「管理業務」は、⑦総務・人事業務、⑧施設管理業務、⑨仕入・購買業務、⑩経理・会計業務、といった10の科目にて構成されている。出題の範囲は、表2の通りである。また、現在、定期的に検定試験が実施されているベーシックレベル（2級・1級）の試験問題は、基本的に検定試験用のテキストとして発行されている『ホテルビジネス基礎編』の内容に準じて出題されている²⁾。

表2 ホテルビジネス実務検定試験の内容と出題の範囲

区 分	科 目	ベーシックレベル		マネジメントレベル	
		2 級	1 級	2 級	1 級
1.基本事項	1.ホテルの基礎／管理	50 問	40 問	20 問	
2.営業業務	2.宿泊業務	45 問	40 問	20 問	
	3.料飲業務	40 問	25 問	20 問	
	4.宴会業務	40 問	25 問	20 問	
	5.調理業務	25 問	15 問	20 問	
	6.マーケティング業務	—	15 問	20 問	
3.管理業務	7.総務・人事業務	—	10 問	20 問	
	8.施設管理業務	—	10 問	20 問	
	9.仕入・購買業務	—	10 問	20 問	
	10.経理・会計業務	—	10 問	20 問	
	出題数合計	200 問	200 問	200 問	

ホテルビジネス実務検定試験を実施している財団法人日本ホテル教育センターは、1983年に発行した『ホテル業の職務に関する実態調査報告書』において、ホテル業における実務者の職務分析を行っている。職務分析は、概ね、次のような基本的視点に基づいて実施された³⁾。

表3 ホテル業における職務分析（一部）

業務・職務項目	職務内容	発生頻度	技能項目	技能	知識・資格	習得源	
						経験	専門教育
予約関連業務 予約の受付	<ul style="list-style-type: none"> 個人予約受付 予定日、人数、室タイプをきき、残室の有無を確かめ、料金等を提示し、相互に合意に達した際には宿泊予約を承諾し、支払いなどの必要事項を確認する 団体予約受付 申込みに際し条件提示、折衝するとともに食事その他附帯設備の利用について検討し受け付ける 旅行会社、航空会社からの予約受付 各会社の予約条件を確認してから受け付ける VIP予約の受付 VIPの予約を受け付けた際、必要に応じて即、報告し、接遇指示を受ける 		<ul style="list-style-type: none"> ことば使い 語学力 残室チェック セールス 技術 正確性 判断力 	<ul style="list-style-type: none"> 正しい接客用語で応答する 予約係として通常必要とする英会話力、読解力 残室把握 販売政策に添ったセールストークができる 客の正確な要望事項の把握 文章、電報、テレックス予約の処理方法 文章、電報、テレックス予約の回答 予約要望事項の重要度の査定 	<ul style="list-style-type: none"> 商品知識 宿泊約款、関連法規 利用規則 料理飲食等消費税 販売政策 	C	C
予約の記録・登録	<ul style="list-style-type: none"> 予約カード作成 受付内容、諸条件をカードに記入 コントロール・チャート記録 予約カードにしたがってマークを記録する 条件に合わなかったものについては、類似条件のものを提案し、それでも合わなかったときは、おことわりする 			<ul style="list-style-type: none"> 予約受付手段の知識 電話 手紙 電報 テレックス 直接来館 	<ul style="list-style-type: none"> 宿泊期間、人数、客室タイプ、料金の条件に適合したならば、客の住所、氏名、会社、国籍、支払条件などを聞き予約カードに記録する 	C	C

出所：財団法人日本ホテル教育センター編（1983）『ホテル業の職務に関する実態調査報告書』財団法人日本ホテル教育センター、p.58（一部加筆）。

- (1) 「マーケティング」、「営業」、「宿泊」、「料飲」、「調理」、「資材」、「施設」、「総務」、「経理」の9部門ごとに職務を整理する。
- (2) 職務内容を、カテゴリー化した業務項目、アイテム化した職務項目に分類する。
- (3) 職務内容はできるだけ具体的に記述する。
- (4) 職務の発生頻度は次の基準による。
 - 1 = 日常業務
 - 2 = 週単位の業務
 - 3 = 月単位の業務
 - 4 = 年単位の業務
 - 5 = 随時発生する業務
- (5) 技能を習得するための源を「経験」と「専門教育」に分離し、それぞれの難易度を示す。

経験：その技能をマスターするのに

- A = 10年から15年以上を要する
- B = 5年から7年以上を要する
- C = 2年から3年以上を要する
- D = 1年程度を要する

専門教育：その技能をマスターするのに

- A = 高度の専門教育（長期かつ高難度）を要する
- B = 中度の専門教育（中間期の研修など）を要する

C = 簡単な専門教育（数日間の研修など）を要する

D = 専門教育はほとんど必要ない

上記の基本的視点に基づいて、ホテル業における各職務、ならびに各職務を遂行するために必要となる能力の体系化がなされたのである（表3参照）。これらの職務分析の成果は、生活様式の変化や情報技術の発達などを考慮し、現在のホテル業に適合するように調整がなされた後、検定試験用のテキストとして発行された『ホテルビジネス基礎編』の内容に反映されている。

3 ホテルビジネス実務検定試験の展開

前述したように、ホテルビジネス実務検定試験ベーシックレベルは、2級・1級共に、1999年度より、定期的に検定試験が実施されている。2級・1級を合わせて、初年度の1999年度においては、8箇所の教育機関、受験者数1,825名を対象に検定試験が実施され、認定者数467名、認定率25.6%という状況であったのが、最新年度の2008年度においては、35箇所の教育機関と32箇所のホテル事業所、受験者数2,483名を対象に検定試験が実施され、認定者数1,942名、認定率78.2%という結果が出ている。受験団体数ならびに認定者数は、概ね増加しているのに対して、受験者数は、2007年度まで概ね増加してきたが、2008年度は前年度と比較して微減となっている（表4ならびに図1参照）。認定率については、2000年度において、2級が28.9%、1999年度において、1級が8.2%と非常に低い状況であったが、2001年度以降は、50%台から80%台の間で推移している（表4ならびに図2参照）。

表4 ホテルビジネス実務検定試験ベーシックレベルの推移

年度	受験団体数			申込者数(名)			受験者数(名)			認定者数(名)			認定率(%)		
	教育機関	ホテル事業所	計	B2	B1	計	B2	B1	計	B2	B1	計	B2	B1	計
1999	8	0	8	1,022	982	2,004	948	877	1,825	395	72	467	41.7	8.2	25.6
2000	8	0	8	1,071	1,042	2,113	963	841	1,804	278	162	440	28.9	19.3	24.4
2001	8	0	8	953	772	1,725	898	643	1,541	684	396	1,080	76.2	61.6	70.1
2002	9	0	9	1,092	863	1,955	1,019	775	1,794	690	394	1,084	67.7	50.8	60.4
2003	9	0	9	1,146	719	1,865	1,081	668	1,749	799	399	1,198	73.9	59.7	68.5
2004	13	0	13	1,230	713	1,943	1,177	634	1,811	933	455	1,388	79.3	71.8	76.6
2005	24	6	30	1,478	749	2,227	1,422	708	2,130	991	466	1,457	69.7	65.8	68.4
2006	28	6	34	1,653	717	2,370	1,576	674	2,250	945	569	1,514	60.0	84.4	67.3
2007	31	22	53	1,926	716	2,642	1,857	690	2,547	1,284	496	1,780	69.1	71.9	69.9
2008	35	32	67	1,809	795	2,604	1,723	760	2,483	1,332	610	1,942	77.3	80.3	78.2
合計	173	66	239	13,380	8,068	21,448	12,664	7,270	19,934	8,331	4,019	12,350	65.8	55.3	62.0

※1 「B2」は、ベーシックレベル2級、「B1」は、ベーシックレベル1級を表す。

※2 認定率は、小数点第二位を四捨五入した。

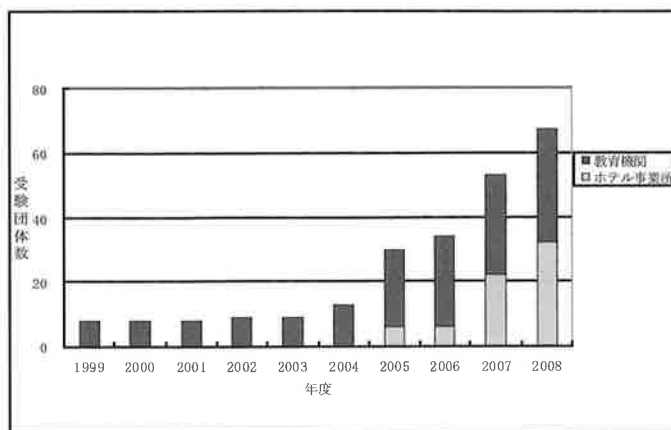
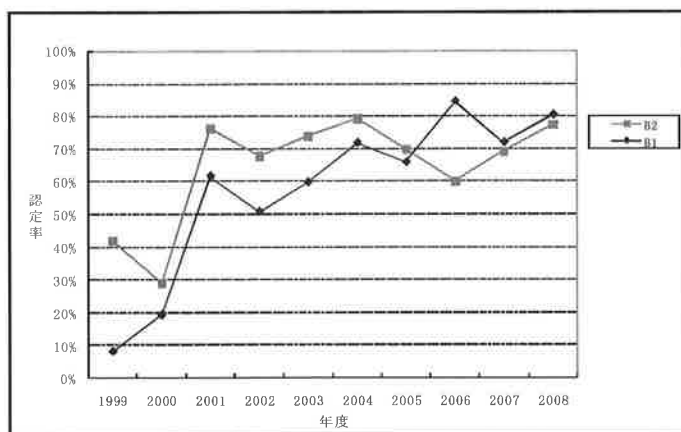


図1 ホテルビジネス実務検定試験ベーシックレベルにおける受験団体数の推移



※1 「B2」は、ベーシックレベル2級、「B1」は、ベーシックレベル1級を表す。

図2 ホテルビジネス実務検定試験ベーシックレベルにおける認定率の推移

ホテルビジネス実務検定試験は、あくまで、「ホテルの業務を行う上で必要とされる実務知識習得の『目標達成度を判定する』」ための教育プログラムである。最も重要な問題は、ホテルの業務を行う上で必要とされる実務知識を習得するために、新人スタッフや学生が、効率的ならびに効果的に自己学習を行うことであり、また、企業のトレーニング担当者や教育機関の教員が、効率的ならびに効果的な授業を行うことであろう。これらの要望に応えるために、財団法人日本ホテル教育センターは、2006年に、学生の自己学習を支援するための教材として、過去に出題された試験問題を編集した「練習問題集」を作成すると共に、2008年には、企業のトレーニング担当者や教育機関の教員の授業を支援するためのツールとして、ホテルビジネス実務検定試験ベーシックレベルの試験範囲を対象にした、プレゼンテーションを行うためのソフトである「パワーポイント」で使用する授業用スライドを作成している。

4 おわりに

2009年2月現在、ホテルビジネス実務検定試験が実施されているのは、ホテル・観光系専攻の学生ならびにホテルの新入社員を含む一般職を主な対象にした「ベーシックレベル（2級・1級）」のみであるが、検定試験の運営を担う財団法人日本ホテル教育センターは、ホテルの管理職を主な対象にした「マネジメントレベル（2級・1級）」についても、2009年度より、検定試験の実施を予定している。今後、マネジメントレベルにおける検定試験が実施されることになれば、ホテルビジネス実務検定試験の受験対象者が、新人スタッフや学生に止まることなく、ホテル業の中核を担う管理職や管理職を目指す中堅スタッフにまで広がることになる。

これまで以上に効率性が求められるようになってきている日本のホテル業の実務者教育において、ホテル業の実務者として必要とされる基本的な知識を習得するための仕組みであるホテルビジネス実務検定試験は、有効なツールとして、その機能を最大限に発揮することが期待されるであろう。それに応えていくためには、検定試験の内容や受験者の能力を測定するための方法、ならびに、スタッフや学生の自己学習、企業のトレーニング担当者や教育機関の教員の教育活動を支援する方法について、さらに精度を高めていくことが重要である。

【補注】

- 1) ホテルビジネス実務検定試験の構造については、以下の文献を参照。石塚勉他(2006)『ホテルビジネス基礎編』（第3版）財団法人日本ホテル教育センター、pp.1-5。；住木俊之（2001）「ホテル業におけるサービスの伝承」『HOSPITALITY』（第8号）日本ホスピタリティ・マネジメント学会、pp.69-77。；住木俊之（2008）「観光産業における人材育成」田中掃六編著『実学・観光産業論』プラザ出版、pp.91-103。
- 2) 『ホテルビジネス基礎編』は、初版が1998年に発行された後、大幅に改定された第2版が1999年に発行された。2006年に発行された第3版が最新版である。
- 3) 財団法人日本ホテル教育センターが実施したホテル業における実務者の職務分析については、以下の文献を参照。財団法人日本ホテル教育センター編(1983)『ホテル業の職務に関する実態調査報告書』財団法人日本ホテル教育センター。；住木俊之（2001）「ホテル業におけるサービスの伝承」『HOSPITALITY』（第8号）日本ホスピタリティ・マネジメント学会、pp.69-77。；住木俊之（2008）「観光産業における人材育成」田中掃六編著『実学・観光産業論』プラザ出版、pp.91-103。

【参考文献】

1. 石塚勉他(2006)『ホテルビジネス基礎編』（第3版）財団法人日本ホテル教育センター。
2. 財団法人日本ホテル教育センター編(1983)『ホテル業の職務に関する実態調査報告書』財団法人日本ホテル教育センター。
3. 住木俊之（2001）「ホテル業におけるサービスの伝承」『HOSPITALITY』（第8号）日本ホスピタリティ・マネジメント学会、pp.69-77。

4. 住木俊之（2007）「ホスピタリティ産業におけるサービス技能の伝承に関する一考察」『HOSPITALITY』（第14号）日本ホスピタリティ・マネジメント学会、pp.87-95。
5. 住木俊之（2008）「観光産業における人材育成」田中掃六編『実学・観光産業論』プラザ出版、pp.91-103。