

## 第7章 人材の育成指導

### (3) 重要なサービスの型の体得

接客サービスの基本は「( )」を学び、反復練習( )をする中で( )することです。(例えば美しいあいさつの仕方を想像して下さい。)

=【P20】=

### (5) OJTとOFFJTの基礎知識

①トレーニングにはオン・ザ・ジョブとトレーニング( )とオフ・ザ・ジョブトレーニング( )があります。

OJTは( )のことで、店舗など( )でおこなうサービスや作業の技術を( )させるトレーニングです。

OFFJTは( )や知識を教えます。これは現場を離れておこなう( )でおこなわれます。( )を育成するプログラムを作成する際にはOJTとOFFJTを組み合わせることがポイントです。

( )トレーニーを対象としたトレーニングプログラムほど、( )の比率を高めるようにします。 =【P21】=

## 第8章 防火・防災管理

### (1) 防火管理者

防火管理者は、防火管理新規( )などを受講し資格を持っていること、さらに消防機関へ防火管理者の( )をおこなうことが必要となります。防火管理業務の内容は次のとおりです。

- ① 自衛消防隊の組織を明確化する
- ② 消化、通報及び( )の定期的な実施
- ③ 消防に必要な設備、消防用水又は消化活動上必要な( )  
及び整備 =【P22】=

### (5) 消防訓練の実施

年に( )は避難訓練を実施します。あらかじめ決めておいた( )に従って( )を決めておこないます。

そのとき、( )の使い方についても周知するようにします。

=【P23】=

### (参考5)

緊急事態への対応と処理の基本的な流れを優先順位に沿ってあげてみます。

- ① 冷静になり決して( )ない。火災発生やその可能性がある場合、火を消し、( )を閉める。
- ② 消防署や管理室(ビル内などの営業店)へ通報、連絡
- ③ お客様の安全確保(地震の場合は原則として( ))必要により誘導、( ) =【P25】=

## マネジメント基本用語

[QSC]

Q (Quality = )、S (Service = )、C (Cleanliness = )  
のことで、店舗オペレーションをとおしてお客様の心から( )  
のために必要な、外食ビジネス成功の最も重要な3要素。

[原価率]

原価 ÷ ( ) = 原価率として表される。

外食産業では( )を示すが、それが売上高に占める割合を指した  
ものである。人件費とならび、店舗で最優先に管理しなければならない( )  
)であり、( )により管理される。

=【P26】=

[予算制度]

経営計画に基づき、年度ごとに各店に対する売上高や( )が  
決められる。店長はその年間売上計画を元に各月ごとの( )を算出  
し、人件費や諸経費などコントロール可能費を月ごとに( )化し管理す  
る制度。

[ワークスケジュール]

売上計画をもとに出勤予定者の( )を個人別、各時間帯別に  
おこなったもの。( )の職務としての最も重要なものの一つ。  
お客様の( )を優先し、しかも適正な人件費( )で管理  
することがポイントとなる。

=【P27】=