

## 第1章 総論 外食産業の店舗運営

|    |   |    |
|----|---|----|
| 1  | 「商圈が限定されている」とは、どんな状況を指しますか。   |    |
| 答え | お客様の来る範囲が限られているという状況である   | P1 |
| 2  | お客様に繰り返し来店してもらうためには<br>どのようなことが大切ですか。   |    |
| 答え | おいしく魅力あふれた商品を心のこもったサービスで気持ち良く、<br>明るく・楽しく・快適な雰囲気の中で<br>適正な価格で安定して提供し続けることが大切である                                       | P1 |
| 3  | 外食産業を成功させるために必要なQSCA+Hとは何ですか。   |    |
| 答え | Q: 商品の品質(Quality)<br>S: 心のこもったサービス(Service)<br>C: 清潔さ(Cleanliness)<br>A: 店の雰囲気(Atmosphere)<br>H: ホスピタリティ(Hospitality) | P1 |
| 4  | 時間帯責任者とは何ですか。   |    |
| 答え | 店舗オペレーションのデイリーワークの中で時間帯における<br>店長の職務を代行する人  | P1 |
| 5  | ランチの場合、最初の1品は何分以内に出しますか。  |    |
| 答え | 6~8分以内に出す   | P2 |
| 6  | ディナーの場合、最初の1品は何分以内に出しますか。   |    |
| 答え | 12分以内に出す  | P2 |