

## 第7章 人材の育成指導

1	サービスを表現する要素は何ですか。	
答え	<ul style="list-style-type: none"><li>• 態度</li><li>• 表情</li><li>• 言葉遣い</li></ul>	P20
2	接客の際、とても重要な挨拶を教えてください。	
答え	<ul style="list-style-type: none"><li>• いらっしゃいませ</li><li>• 少々お待ち下さい</li><li>• 失礼致します</li><li>• おそれいりますが</li><li>• かしこまりました</li><li>• お待たせ致しました</li><li>• 申し訳ございません</li><li>• ありがとうございました</li></ul>	P21
3	OJTは、実地訓練のことですが どのようなことをトレーニングしますか。	
答え	現場でおこなうサービスや作業の技術を体得させる トレーニングをおこなう	P21
4	OFFJTでは、何を教えますか。	
答え	理念や知識を教える	P21

## 第8章 防火・防災管理、マネジメント基本用語

1	防火管理者とは何ですか。	
答え	多数の者が利用する建物などの「火災等による被害」を防止するため防火管理についての消防計画を作成し、防火管理上必要な業務を計画的におこなう責任者を言う	P22
2	燃焼三要素とは何ですか。	
答え	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 可燃物(燃えるもの)</li> <li>・ 酸素(空気)</li> <li>・ 熱源</li> </ul>	P22
3	火災時に有毒ガスから身を守るためにどのように避難するのが良いですか。	
答え	顔を床面に近づけるようにし 大きな透明のビニール袋の中に顔を入れて非難する	P23
4	店舗運営でおこなわれる作業のすべてのことを何と言いますか。	
答え	オペレーション	P26
5	経営理念とは何ですか。	
答え	自社を経営することにより、どのように社会に貢献するのかを明文化したもの	P26
6	店舗オペレーションに必要な作業技術の習得や、社員のマネジメント能力を短期間で育成するための教育プログラムのことを何と言いますか。	
答え	トレーニングプログラムと言う	P27
7	マネージメントサイクルとはどのような管理サイクルですか。	
答え	プラン(計画)→ ドウ(実施)→ チェック(評価)→ アクション(修正行動)→プラン(計画)という管理サイクル	P27
8	荒利益に占める人件費も割合を何と言いますか。 また、標準値は何パーセントですか。	
答え	労働分配率と言う 35～40%が標準値である。	P27