

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		P20
2	接客の際、とても重要な挨拶を教えてください。	
答え		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		P21
4	OFFJTでは、何を教えますか。	
答え		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		P22
2	燃焼三要素とは何ですか。	
答え		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		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		P26
5	経営理念とは何ですか。	
答え		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		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		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		P27