

穴埋め問題（解答）

第4章 レストランサービス

1. サービスの基本動作

- ・ 相手の目を見て、元気で（ はっきりとした ）声であいさつすること
 - ・ お役様を見かけたら、自分から（ 積極的に ）あいさつすること
- = 【P45】 =

2. 服装・身だしなみ

- ・ 制服は、清潔で、しわや（ 汚れ ）がないように気を付け、（ ボタン ）はすべてとめて、正しく着用すること。
 - ・ （ くつ ）は、清潔で汚れがないように気を付けること
 - ・ （ 装飾品 ）は原則的に身につけず、時計も高価なものや華美なもののは避けること
 - ・ 香りが強い（ 香水 ）は身につけないこと
- = 【P46】 =

3. 食事・ドリンクの提供

お客様にお料理をテーブルに運ぶ際は、（ お皿の持ち方 ）に注意が必要です。親指が料理についたり、お皿に（ 指紋 ）がつかないように気を付けます。また、お料理の（ 正しい向き ）を確認して、必ずお客様から見て、お料理が（ 正面 ）にくるように提供します。洋食では、基本的にはお料理を左側から提供します。お飲み物は（ 右側 ）から提供します。

また、ドリンクの提供時にグラスを持つ際は、コップの半分よりも（ 下 ）を持つようにします。テーブルに置く時には、（ 音 ）を立てないように気を付けます。 = 【P48】 =

4. 洋食

カトラリー類は（ プレート ）を中心に、左側にフォーク、右側にナイフや（ スプーン ）、上部にデザートフォークやデザートスプーン、左上部に（ パン皿 ）を置きます。

食べる人は、ナイフは右手、フォークは左手に持つのが基本です。カトラリーは（ 外側 ）から順番に使用します。食事中は、ナイフとフォークをプレートの上に（ ハの字 ）になるように置きます。

= 【P51】 =

5. 開店準備

- ・ 店内や入口の清掃
- ・ 食器や備品などの適切な（ 準備 ）や整理整頓
- ・ （ テーブルセッティング ）の確認
- ・ テーブルやいすのセッティングや（ 消毒剤 ）でのふきあげ
- ・ （ 調理場 ）との料理内容やゲスト情報の確認

= 【P54】 =

6. 閉店作業

- ・ 店内や入口の清掃
- ・ 食器や備品類の（ 補充 ）や整理整頓
- ・ （ カスターセット ）の洗浄や補充
- ・ テーブルやいすのセッティングや消毒剤でのふきあげ
- ・ （ 廃棄物 ）処理

= 【P54】 =

7. F L 率

店舗の売上高に対して、（ 食材費 ）＋人件費が占める割合のことを F L 率と言います。店舗の運営にとって大きなコストである（ 食材原価 ）と人件費を適切にコントロールすることが大切で、一般的には（ 60% ）以下にすることを目安とします。

= 【P55】 =

穴埋め問題（解答）

第5章 安全衛生管理、その他基礎知識

1. 宿泊施設におけるリスクの理解と回避について

宿泊施設は（ 不特定多数 ）のお客様が長時間にわたって滞在する施設です。いつ、どこで、火災、（ 自然災害 ）、事故などが起こるかわかりません。ですから、常にそのような緊急事態に対応できるよう、日常から（ 訓練 ）を行うとともに、想定されるリスクを理解し自らの業務における具体的な場面での対応を（ シュミレーション ）しておく必要があります。 = 【P59】 =

2. 事故の未然防止策

- ・旅館や、ホテルは、（ 火災 ）が発生した場合に迅速かつ適切に対応するために、年に（ 2回以上 ）、消火訓練、避難訓練、通報訓練から成り立つ（ 消防 ）訓練を実施しなければならない。
- ・（ 非常ドア ）は火災の際に延焼を食い止める役割を担っているため、その付近には決して（ 物 ）を置いてはいけない。

= 【P60】 =

3. 衛生管理について

宿泊施設においては、（ 食中毒 ） 、感染症などを発生させぬよう、衛生管理を適切に行うことがとても重要です。具体的に

- ・ 旅館、ホテルの監督機関である（ 保健所 ） の指導のもと、調理を行う際には（ HACCP ） という衛生管理手法を活用して食品を安全に確保する
- ・ 冷蔵庫は（ 2～5 ） ℃を常に維持する
- ・ 冷凍されてある食品は（ 室温 ） 解凍を避ける
- ・ 食中毒予防の三原則とは細菌やウイルスを「（ につけない ）」「増やさない」「（ やっつける ）」である

= 【P62】 =

4. 環境対応について

SDGsの重要性が増していく中、宿泊施設において環境にやさしい取り組みを進めていくことがとても重要です。具体的には、

- ・ 節電、節水などの（ 省エネルギー ） に努める
- ・ （ 紙 ） の無駄使いをなくし、ゴミなどを捨てる時は（ 分別 ） に努める
- ・ 環境リサイクルや資源の節減について（ 上司 ） や担当者に提案する

= 【P64】 =