

2019年度 第2回 ホテル・マネジメント技能検定

3級 実技試験（料飲部門） 解答・解説

		配点	解答・解説		
問1①	ア	2	895	千円	2019年実績 (93,695千円) - 予算 (92,800千円)
	イ	2	100.96	%	2019年実績 (93,695千円) / 予算 (92,800千円)
	ウ	2	-2,513	千円	2019年実績 (93,695千円) - 2018年実績 (96,208千円)
	エ	2	97.39	%	2019年実績 (93,695千円) / 2018年実績 (96,208千円)
	オ	2	31.50	%	原価 (29,514千円) / 売上高 (93,695千円)
	カ	2	30,413	千円	人件費合計
	キ	2	32.46	%	人件費合計 (30,413千円) / 売上高 (93,695千円)
	ク	2	7,730	千円	その他費用合計
	ケ	2	26,038	千円	売上高 (93,695千円) - 原価 (29,514千円) - 人件費 (30,413千円) - 費用 (7,730千円)
コ	2	27.79	%	部門利益 (26,038千円) / 売上高 (93,695千円)	
問1②	客平均単価	2	2,010	円	売上高 (93,695千円) / 客数 (46,619人)
	席回転数	2	3.18	回	客数 (46,619人) / (席数 (80) × 183日)
	月当たり坪売上高	2	195,198	円	(売上高 (93,695千円) / 広さ (80坪)) / 6ヶ月
	FLコスト	2	59,927	千円	原価 (29,514千円) + 人件費 (30,413千円)
	FL比率	2	63.96	%	FLコスト (59,927千円) / 売上高 (93,695千円)
問2①	料飲原価	2	変動費		
	社員給与	2	固定費		
	時間外手当	2	変動費		
	雑給	2	変動費		
	リネン	2	変動費		
	ランドリー	2	変動費		
	清掃用具	2	固定費		
問2②	限界利益	2	46,896	千円	売上高 (93,695千円) - 変動費 (46,799千円)
問2③	限界利益率	2	50.1	%	限界利益 (46,896千円) / 売上高 (93,695千円)
問2④	損益分岐点	2	41,633	千円	固定費 (20,858千円) / 限界利益率 (50.1%)
			41,673	千円	※固定費 (20,858千円) / (限界利益 / 売上高) で計算した場合
問3①	重点的に 売る商品	2	「日替り季節の焼き魚定食」「新鮮刺身定食」「名物ローストビーフ定食」「特製スパイシーカレー定食」の中のどれか		
	理由	3	売上貢献度が高いことが記載されている。		
		1	売上貢献度がわかる数値が記載されている。		
		3	粗利の貢献度が高いことが記載されている。		
1		粗利の貢献度がわかる数値が記載されている。			
問3②	見直しが 必要な商品	2	①「日替り季節の焼き魚定食」「新鮮刺身定食」「名物ローストビーフ定食」の中のどれか		
			②「特製スパイシーカレー定食」「魚介たっぷり海鮮丼定食」のどれか		
			③「ヘルシーサラダうどん定食」「特選二段重炊き込みご飯定食」のどれか		
	理由	6	①：さらに積極的な売上を目指した販売促進が必要であることが記載されている。 ②：粗利益額・率が高いことに言及し、積極的な販売促進が必要であることが記載されている。 ③：商品ラインアップから外すことが記載されている。		
		2	①②③とも具体的な数値を示している。		
問4①	サービス提供	2	3項目以上記載されている。		
		8	以下のような内容が記載されており、各2点最大8点とする ・来店いただいた感謝の言葉を笑顔で伝える。 ・予約の有無や人数をテーブルにご案内する前に必ず伺う。 ・予約のないお客様は希望座席を伺い、予約のお客様は事前に用意した席へ案内する。 ・メニューの説明は正確にお客様にわかりやすく明瞭に行う。 ・オーダーを受ける際は必ず復唱して内容を正確に確認する。 ・複数のお客様のオーダーは間違えないよう正確にメモしてサービスを行う。 ・料理・飲み物のサービス時には、その内容を正確にわかりやすく説明する。 ・職場内のコミュニケーションをしっかりと行う。		

問4②	クレーム対応	2	3項目以上記載されている。
		8	<p>以下のような内容が記載されており、各2点最大8点とする</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・まずお客様に誠意をもって謝罪する。</li> <li>・お客様に原因が何であったかを丁寧に説明する。</li> <li>・調理担当に確認し、オーダーされた料理が出来上がる時間を伝えて、了解をいただく。</li> <li>・同じ誤りを再び起こさないよう対策をとることを伝える。</li> <li>・担当したサービススタッフとともに原因究明し、再発防止対策を決めて実施する。</li> <li>・職場の全員と情報を共有し、再発防止の徹底を図る。</li> </ul>