

		配点	解答・解説	
問1①	ア	2	-1,477千円	2019年度実績(91,323千円) - 予算(92,800千円)
	イ	2	98.41%	2019年度実績(91,323千円) / 予算(92,800千円)
	ウ	2	-3,447千円	2019年度実績(91,323千円) - 前年実績(94,770千円)
	エ	2	96.36%	2019年度実績(91,323千円) / 前年実績(94,770千円)
	オ	2	31.50%	原価(28,767千円) / 売上高(91,323千円)
	カ	2	29,643千円	人件費合計
	キ	2	32.46%	人件費合計(29,643千円) / 売上高(91,323千円)
	ク	2	7,535千円	その他費用合計
	ケ	2	25,378千円	売上高 - 原価 - 人件費 - 費用合計
	コ	2	27.79%	部門利益(25,378千円) / 売上高(91,323千円)
問1②	客平均単価	2	1,986円	売上高(91,323千円) / 客数(45,974人)
	席回転数	2	3.14回	客数(45,974人) / 席数(80席) × 183日
	月当たり坪売上高	2	190,256円	売上高(91,323千円) / 広さ(80坪) / 6か月
	FLコスト	2	58,410千円	原価(28,767千円) + 人件費(29,643千円)
	FL比率	2	63.96%	FLコスト(58,410千円) / 売上高(91,323千円)
問2①	料飲原価	1	変動費	
	社員給与	1	固定費	
	時間外手当	1	変動費	
	雑給	1	変動費	
	賞与・退職金	1	固定費	
	清掃業務委託費	1	変動費	
	法定厚生福利費	1	固定費	
	陶器・ガラス・銀器費	1	変動費	
	外注契約(害虫駆除)	1	固定費	
	リネン費(テーブルクロス)	1	変動費	
	ランドリー・ドライクリー	1	変動費	
	消耗品	1	変動費	
	清掃用具	1	固定費	
	トレーニング費	1	固定費	
	制服代	1	固定費	
新聞図書費	1	固定費		
問2②	賃借料	1	固定費	
	固定資産税	1	固定費	
	減価償却費	1	固定費	
	保険料	1	固定費	
問2③	限界利益	2	45,707千円	売上高(91,323千円) - 変動費(45,616千円)
問2④	限界利益率	2	50.0%	限界利益(45,707千円) / 売上高(91,323千円)
問2⑤	損益分岐点	2	40,658千円	固定費(20,329千円) / 限界利益率(50.0%)
問3①	重点的に 売る商品	2	「日替り季節の魚定食(焼魚か煮魚を選ぶ)」、「地元産新鮮刺身定食」 「和風ハンバーグ定食」、「特製かつ丼定食」の中のいずれか	
	理由	3	売上貢献度が高いことが記載されている。	
		2	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。	
問3②	見直しが必要 な商品	2	①「日替り季節の魚定食」、「地元産新鮮刺身定食」、「和風ハンバーグ定食」の中のいずれか ②「特製かつ丼定食」、「評判のローストビーフランチ」のいずれか ③「季節の魚介シーフードドリア」、「季節の野菜天ぷら定食」のいずれか	
	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。	
		3	①②③とも具体的な売上貢献度や粗利額などの数値を示している。	
		2	I レストランスタッフの役割 お客様に対しておもてなしの心で洗練されたサービスを提供する。清潔で衛生的な店内環境を維持しテーブルマナーやプロトコールに従って料理や飲み物を提供する。 ・お客様に料理と飲み物を提供する。 ・清潔で衛生的で、魅力的なレストラン環境を提供する。 ・レストランの売上確保、利益確保に貢献する。	
		2	II 仕事の内容 レストラン店内の清掃、衛生管理を徹底しお客様が楽しみ寛げる環境づくりを行い、料理・飲み物の提供、下げなどをテキパキと行う。お客様の要望を的確に把握し、その実現を考えながら行動する。キャプテン、マネジャーはサービス担当者の指導。統率を行いながら店内の全てについて責任をもって管理・監督する。レストラン内の状況に常に気を配りスムーズな店舗運営を行う。	
問4①	サービスレベルの向上	2	III 今後のキャリア形成 レストランサービス担当として業務経験を積んでいく。その後キャプテンなどの部門内の高度な職務を担当する。レストランでの経験を活かし他部門へ異動をしてさらに新たな経験を積んでいくプロセスを歩む。キャプテンやマネジャーを経験して料飲部門全体のマネジメントを担う役割や他部門のマネジャーへとキャリアを進めていく。	
		2	IV レストランスタッフに求められる お客様からの料理、飲み物に関する問合せや要望に適切に対応できるサービスの基本知識とそれを十分に発揮できる能力を身に付けることが必要。心からのホスピタリティマインドを伝えるために必要なコミュニケーション能力と表現力。料理メニューや素材、飲み物に関する基本知識。お客様のニーズや要望を察知できる洞察力。	
		2	V レストランサービスに活かせる資格 レストランサービス技能試験資格(HRS)、パートナー資格(HBA等)、ソムリエの資格、唎酒師の資格。サービス接客検定資格。語学の資格(英検、TOEIC等) 通信教育などによる自己啓発のための他分野の資格	
問4②	目が不自由な お客様への対応	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。 ・お二人の行動に支障がないテーブルに案内をする。 ・はっきりとした言葉でご案内する。 ・ナイフ・フォークが必要ではない料理が希望か尋ねる。 ・シーフードメニューのおすすめの品を複数説明し、希望を聞く。 ・調理担当と相談して、召し上げられる温かさで器に盛りつける。 ・料理はできるだけ一口で口に入れられるよう配慮する。 ・職場内のコミュニケーションをしっかりと行う。	