

2021年度 第4回 ホテル・マネジメント技能検定

2021年12月5日(日)

3級 実技試験(料飲部門) 解答・解説

問	項目	配点	解答	解説
問1①	ア	2	-2,476	千円
	イ	2	97.33	%
	ウ	2	-4,446	千円
	エ	2	95.31	%
	オ	2	-316	千円
	カ	2	98.90	%
	キ	2	32.46	%
	ク	2	32.60	%
	ケ	2	-1,113	千円
問1②	客平均単価	2	1,965	円
	席回転数	2	3.14	回
	月当たり坪売上高	2	188,175	円
	FLコスト	2	57,771	千円
	FL率	2	63.96	%
問2①	Aの表わすもの	2	固定費	
②	Bの表わすもの	2	変動費	
③	損益分岐点	2	イ	
④	損益分岐点売上高	3	110,222	千円
⑤	損益分岐点図から分かることを基に、日々の業務において利益を生み出すための取り組み	10	・3つ項目①②③のすべてを答え、且つ客数及び単価に触れている 10点 ・各項目を2点として、項目が重複して答えられている場合は1点とする(最大8点) ≪3つの項目≫ ①原価を下げる ②経費を抑える ③売り上げを伸ばす 客数を上げる 単価を上げる	
問3①	売上目標額	2	16,076	千円
②	客数	2	8038	人
③	客単価	2	2,096	円
④	客単価を上げるための取り組み	15	・3点以上の記述している ⇒ 3点 ・客単価2,000円を超える取り組みに言及している(高い視点) ⇒ 2点の加算 ・上限を10点として、単価を上げるための具体的な取り組み ⇒ 各2点 本日のお勧めメニューをアピールする サイドメニューや追加オーダーをタイミング良く伺う 食前酒・食後酒などをお勧めする デザートをお勧めする ・単価に対する言及はないが、取り組みが書かれている ⇒各1点	
問4①	次のケースが発生した時のとるべき行動(顧客満足度評価アンケートからサービス向上へ)	15	・3つ以上の記述がある ⇒ 3点 ・役割行動と現状把握行動に関する記述がある(高い視点) ⇒ 2点の加算 ・上限を10点として、次の各項目①～⑥について述べられている ⇒ 各2点 ①役割行動 リーダーとして責任を持って取り組む 計画性を持って取り組む ②現状把握 CSコメントの調査・職場状況の検証 過去のCSコメントデータの調査・分析 ③お客様への対応 誠意をもってお詫びをする サービス向上の取り組み等の報告 ④職場への取り組み 情報の共有/改善への取り組み作り/進め方(分担と段取りと報告) ⑤改善指導内容 マニュアル行動・手順の確認/サービスマナーの基本的徹底 ⑥フォロー行動 改善の進捗管理/レビュー 引き続きお客様へのフォロー	
問4②	次のケースが発生した時のとるべき行動(クレーム対応)	15	・3つ以上の記述がある ⇒ 3点 ・役割行動と現状把握行動に関する記述がある(高い視点) ⇒ 2点の加算 ・上限を10点として、次の各項目①～⑥について述べられている ⇒ 各2点 ①役割行動 リーダーとして責任を持って取り組む 苦情を回避せず積極的に取り組む 苦情は顧客作りのチャンスと捉えて取り組む ②現状把握 割引券の取り扱いやその場のやり取り ③お客様への対応 誠意をもってお詫びをする お客様の言い分を冷静に十分に聴く/迅速・適確に対応する 代替案を提示するなど適切な対応をする お話しを伺う場所や人を代えるなどお客様への配慮をしている。 ④対処・改善 記録をする/報告をする(お客様に関すること・内容・要求・苦情に関すること等) 原因を明らかにして改善策に取り組む ⑥フォロー行動 改善の進捗管理/レビュー お客様へのフォローを行う	