

平成30年2月 第2回フィットネスクラブ・マネジメント技能検定試験

模範解答 2級実技

問題	模範解答
問1	A. 13 B. 7 C. 15 D. 48 E. 12
問2	A. 売上総利益 B. 売上原価 C. 営業利益 D. 営業外収益 E. 営業外費用 F. 20 G. 10 H. 人件費 I. 水道光熱費 J. 広告宣伝費 H、I、Jは順番問わず
問3	A. 遊離残留塩素濃度 B. 1 C. 2 D. 1 E. ピーク F. 毎月 G. PH H. 塩素 I. 次亜塩素酸ナトリウム J. 塩素ガス
問4	A. 使用者 B. 発注者 C. 労働者 D. 請負人 E. 労働安全衛生法 F. 労災保険 G. 本人 H. 指揮命令 I. 偽装請負 J. 雇用責任
問5	<p>正解例(4つ)</p> <p>問題点 相手の心情を理解していない。 改善点 困っている相手の心情を理解し、ご迷惑をおかけしたことをお詫びする。</p> <p>問題点 問題になっている点の事実確認を行っていない。 改善策 実際の状況について現場を確認し、監視員からのヒアリング等、問題が発生する原因を把握する。</p> <p>問題点 事実確認もせずに安易に解決策を提示したため、すぐ再発している。 改善策 発生原因や何に一番不満をお持ちなのか、どのようにしてほしいか、総合的に冷静に判断して解決策を提示し、実行する。</p> <p>問題点 ご意見をいただいたことに対してのお詫びや感謝のことがばを伝えていない。 改善策 クレームや不満を持たれた方に対して、ご意見への感謝等信頼回復に努める。</p>

計5問 計100点満点

厚生労働大臣指定試験機関

一般社団法人 日本フィットネス産業協会