

様式6

ジョブ・カード〔評価シート〕

訓練の職務 ホール担当

訓練参加者氏名 (氏 名)

上記の者の訓練期間における訓練職務内容と当社としての職業能力についての評価は、以下のとおりですので、今後のキャリア形成の参考にしてください。

平成 年 月 日

実習実施企業

(評価責任者氏名・印)

(代表者氏名・代表者印)

I 企業実習・OJT期間内における職務内容

期 間	区分	職 務 内 容
平成22年4月20日～ 平成22年9月30日	OJT	飲食店において、ホール担当業務に従事した。

II 職務遂行のための基本的能力 (「職務遂行のための基準」ごとに、該当する欄に○を記載)

A:常にできている B:大体できている C:評価しない 「評価を行わなかった」場合は/ (斜線)でC欄を消す

能力ユニット	自己評価			企業評価			職務遂行のための基準
	A	B	C	A	B	C	
働く意識と取組(自らの職業意識・勤労観を持ち職務に取り組む能力)							(1) 法令や職場のルール、慣行などを遵守している。 (2) 出勤時間、約束時間などの定刻前に到着している。 (3) 上司・先輩などからの業務指示・命令の内容を理解して従っている。 (4) 仕事に対する自身の目的意識や思いを持って、取り組んでいる。 (5) お客様に納得・満足していただけるよう仕事に取り組んでいる。
責任感(社会の一員としての自覚を持って主体的に職務を遂行する能力)							(1) 一旦引き受けたことは途中で投げ出さずに、最後までやり遂げている。 (2) 上司・先輩の上位者や同僚、お客様などの約束事は誠実に守っている。 (3) 必要な手続や手間を省くことなく、決められた手順どおり仕事を進めている。 (4) 自分が犯した失敗やミスについて、他人に責任を押し付けず自分で受け止めている。 (5) 次の課題を見据えながら、手がけている仕事に全力で取り組んでいる。
ビジネスマナー(円滑に職務を遂行するためにマナーの良い対応を行う能力)							(1) 職場において、職務にふさわしい身だしなみを保っている。 (2) 職場の上位者や同僚などに対し、日常的な挨拶をきちんと行っている。 (3) 状況に応じて適切な敬語の使い分けをしている。 (4) お客様に対し、礼儀正しい対応(お辞儀、挨拶、言葉遣い)をしている。 (5) 接遇時、訪問時などに基本的なビジネス・マナーを実践している。
コミュニケーション(適切な自己表現・双方向の意思疎通を図る能力)							(1) 上司・先輩などの上位者に対し、正確にホウレンソウ(報告・連絡・相談)をしている。 (2) 自分の意見や主張を筋道立てて相手に説明している。 (3) 相手の心情に配慮し、適切な態度や言葉遣い、姿勢で依頼や折衝をしている。 (4) 職場の同僚等と本音で話し合える人間関係を構築している。 (5) 苦手な上司や同僚とも、仕事上支障がないよう、必要な関係を保っている。
チームワーク(協調性を発揮して職務を遂行する能力)							(1) 余裕がある場合には、周囲の忙しそうなの仕事を手伝っている。 (2) チームプレーを行う際には、仲間と仕事や役割を分担して協同で取り組んでいる。 (3) 周囲の同僚の立場や状況を考えながら、チームプレーを行っている。 (4) 苦手な同僚、考え方の異なる同僚であっても、協力して仕事を進めている。 (5) 職場の新人や下位者に対して業務指導や仕事のノウハウ提供をしている。
チャレンジ意欲(行動力・実行力を発揮して職務を遂行する能力)							(1) 仕事を効率的に進められるように、作業の工夫や改善に取り組んでいる。 (2) 必要性に気づいたら、人に指摘される前に行動に移している。 (3) よいと思ったことはどんどん上位者に意見を述べている。 (4) 未経験の仕事や難しい仕事でも「やらせてほしい」と自ら申し出ている。 (5) 新しい仕事に挑戦するため、資格取得や自己啓発などに取り組んでいる。
考える力(向上心・探求心を持って課題を発見しながら職務を遂行する能力)							(1) 作業や依頼されたことに対して、完成までの見通しを立てて、とりかかっている。 (2) 新しいことに取り組むときには、手順や必要なことを洗い出している。 (3) 仕事について工夫や改善を行った内容を再度点検して、さらによいものになっている。 (4) 上手くいかない仕事に対しても、原因をつきとめ、再チャレンジしている。 (5) 不意の問題やトラブルが発生したときに、解決するための対応をとっている。
(総評・コメント)							

ホール管理	(1)	一日の仕事の段取り、自分の役割についての知識がある。	G530302
	(2)	備品・消耗品のチェックができる。	G530302
	(3)	適切なテーブルセッティングができる。	G530302
	(4)	食器・備品類についてすぐに取り出せるよう定められた場所に整理整頓している。	
	(5)	クレームが店舗運営や企業イメージに与える重要性を知っている。	G530281
	(6)	クレーム処理の規定を知っている	G530281
	(7)	クレームの内容に応じてお客様への誠意のある対応を行う事が出来る	G530281
	(8)	提供した料理の誤り、遅れ、不手際などについてのお客様からのクレームには誠意をもって謝罪し、必要に応じて店長(上司)と相談している。	
	(9)	オーダー伝票の内容を復唱しながらレジスターに打ち込み、合計額をお客様に伝えている。	
	(10)	現金やクレジットカードなどを受け取り、つり銭を間違えないなど適切に処理している。	
	(11)	レジに集計された金額と、現金が不足ないかどうか確認している。	
	(12)	精算・支払いの業務に関して、お客様から手際から正確な精算までご不満のないように業務を見直している。	
	(13)	業務プロセスの問題点を分析し、試行錯誤を行いながら具体的な解決策を見出すなど、担当業務の生産性向上に取り組んでいる。	
	(14)	従業員が気持ちよく働けるように職場の環境作りに努めている。	
	(15)	業務に馴れていない従業員に対しては職場全体で助け合い、タイミングよくアドバイスを行っている。	
	(16)	火災や地震に関する定期的な避難訓練に参加し、万一の場合のお客様の安全確保に備えている。	
	(17)	火災の際、初期消火のための機器類(警報機、消火器等)の所在と使い方を正確に把握している。	
	(18)	新聞・雑誌に目を通して最新のトレンドを把握したり、競合店に向向いて客の立場で味やサービスを確かめたりするなど、日頃から店舗の運営・改善に必要な情報の収集に努めている。	
	(19)	店舗の経営分析や計数管理を行い、本部に対して改善提案を行っている。	
(総評・コメント)			