

### 3 職業能力評価シートサンプル

■客室予約 客室予約受付 レベル2

氏 名	実施日

氏 名(評価者)	実施日

## <職業能力評価シート>

職種	宿泊
職務	客室予約
選択能力ユニット	客室予約受付
レベル	レベル2
レベル2の目安	・グループやチームの中心メンバーとして、創意工夫を凝らして自主的な判断、改善、提案を行いながら業務を遂行するために必要な能力水準

#### ■職業能力評価シートの目的

職業能力評価シートの第一義的な目的は「人材育成」です。「自分の(または部下の)能力レベルはどの程度なのか」「何が不足しているのか」を具体的に把握することで、人材育成に有効な示唆を得ることができます。

#### ■職業能力評価シートの構成

職業能力評価シートは、「Ⅰ 職務遂行のための基準」と、「Ⅱ 必要な知識」から構成されています。また、「Ⅰ 職務遂行のための基準」と、「Ⅱ 必要な知識」のそれぞれは、「共通能力ユニット」と「選択能力ユニット」の2つで構成されています。「共通能力ユニット」は、「宿泊」「レストラン」「宴会」の職種・レベルごとに同じ項目が設定されています。「選択能力ユニット」は、選択能力ユニットそれぞれに異なる項目が設定されています。

#### ■職業能力評価シートの使い方

《「Ⅰ 職務遂行のための基準」について》

##### (1) 評価判定の手順

「評価の基準」に基づき、「①自己評価」→「②上司評価」の順で評価を行ってください。また、上司は「③コメント」を記入してください。特に「自己評価」と「上司評価」が異なる場合は、具体例を示す等しながら、なぜこの評価としたかを明示してください。

##### (2) 評価の基準〔Ⅰ 職務遂行のための基準〕

- (2点) … 一人でできる。(下位者に教えることができるレベルを含む)
- △(1点) … ほぼ一人でできている。(一部、上位者・周囲の助けが必要なレベル)
- ×(0点) … できていない(常に上位者・周囲の助けが必要なレベル)

#### (注) 該当しない評価項目について

業務上、被評価者に該当しない評価項目がある場合は「－」と表記し、評価しません。

#### 《「Ⅱ 必要な知識」について》

被評価者による自己評価を○×の2択で行い、自身に不足している知識を確認することで、自己学習の分野選定に活用してください。

#### ■レベル判定の方法(業界基準によるレベル判定を行う場合)

「Ⅰ 職務遂行のための基準」について、下記の①②双方の要件を満たすことをレベル判定の基準とします。

- ①「×: できていない」がない。
- ②評価の平均点が1.7点以上(「－: 該当する業務を担っていない」については0点として平均点を算定してください)



職業能力評価シート、職業能力評価基準は下記ホームページにて閲覧・ダウンロードできます  
厚生労働省 <http://www.mhlw.go.jp/bunya/nouryoku/syokunou/index.html>

## I. 職務遂行のための基準(共通能力ユニット)

能力ユニット	能力細目	職務遂行のための基準	自己 評価	上司 評価	上司点数	コメント
企業ビジョンに 基づく業務の推進	①企業ビジョンの 理解	1 社内外の情報を正しく認識し、部門内での自分の役割を自覚した上で、企業ビジョンに沿って立てられた部門目標をブレイクダウンして自らの業務目標を的確に設定している。				
	②企業ビジョンに沿った サービスの提供等	2 企業ビジョンに沿ったサービスの提供等を率先して工夫・実践するとともに、前例に倣うだけでなく、自由な発想で企業ビジョンに沿った企画を提案するなど、部下や後輩のモデルとしての役割を果たしている。				
ホスピタリティの 実践	①ホスピタリティの理解	3 ホスピタリティに関する基本的な考えと重要性をよく理解し、ホスピタリティの伴った接客ができるよう、常に心身の状態を整えるとともに、日頃から他業種を含めた関連情報を収集し、接遇に活かすよう工夫をしている。				
	②お客様心理の 理解	4 お客様一人ひとりのホテルの利用目的や要望・好みが異なることを理解し、お客様の服装、同行者の表情などから想定するとともに、その場に応じたサービスを提供している。				
	③ホスピタリティが伴った 接客	5 笑顔や言葉遣い、身だしなみに配慮し、お客様への対応において、部下や後輩のモデルとなるようなホスピタリティの伴ったサービスの提供をしている。また、部下や後輩の身だしなみをチェックしている。				
チームワークと コミュニケーション	①部門内における コミュニケーション	6 グループのまとめ役として、上司・同僚・部下とのコミュニケーションに努め、協力的な職場環境を創出・維持するとともに、クレーム情報や引継ぎ情報の適切な共有を行っている。また、効果的なサービス提供のあり方を積極的に提案している。				
	②他部門や取引先との 関係構築	7 他部門や取引先と日頃から緊密かつ、効果的なコミュニケーションを行うとともに、非常時にも相談できるような良好な関係づくりに向けて、自ら働きかけを行っている。				
お客様の安全確保と 衛生管理	①ホテルにおける リスクの理解と回避	8 ホテルにおいて想定される緊急事態、リスクおよびその対応策について理解し、必要なシミュレーションを行うとともに、予防策を適切に講じている。				
	②お客様の 安全確保	9 お客様情報の機密性や重要性を認識し、その取り扱いに関してはみだりに漏洩しないよう細心の注意を払うとともに、火災、地震、急病患者発生等の緊急事態について、事前の対策を行い、緊急事態の発生時には手順に沿った、冷静・迅速な対応をしている。				
	③衛生管理	10 自身の衛生管理だけでなく、ホテルのエクステリア、インテリア等の衛生についても常に注意を払っている。				
施設管理と 環境対策	①施設管理	11 ホテル内の設備・備品の不備について管理・対応を行うとともに、お客様の要望・問い合わせにこたえるような改善策の提案を行っている。				
	②環境対応	12 自社の環境対策に関する方針を理解・実践し、環境リサイクルや資源の節約について、上司や環境担当者に改善策の提案をしている。				

小計

…①

評価項目数

…②

# 1. 職務遂行のための基準（選択能力ユニット）

能力ユニット	能力細目	職務遂行のための基準	自己評価	上司評価	上司点数	コメント
客室予約受付	①予約問い合わせへの対応	13 電話や対面、FAX、E-mailなどによるお客様からの予約の問合せに対し、正確な情報を提供するとともに、常に丁寧で献身的な態度で対応している。				
		14 客室の販売可能数量を把握し、お客様の要望に沿った客室が提供できない場合においても、お客様の要望に近い他の客室を提案するなど、稼働率を高めるよう予約業務を行っている。				
		15 予約システム、会計システムなどの情報システムについて、ホテルで定められた方法で正しく活用し、システムトラブルなどにも迅速な対応を行っている。				
	②予約の確認、キャンセル、変更	16 お客様に対してホテルで定められた方法で正確に予約の確認をしている。				
		17 予約システム上（コンピュータ又は手書きのシステム）で予約状況を確認し、未だ確定していない予約についてはこちらからお客様に連絡し、あいまいな点を解消している。				
		18 お客様の客室変更の要望に対して、お客様のご要望に沿った客室が提供できない際は、お客様のご要望に近い他の客室をお勧めしている。				
	③予約後の他部署との連携	19 レストランや宴会など他の部署と稼働率などの必要な情報を共有するため、予約内容を随時正確に更新している。				
		20 お客様からの特定の要望（部屋に必要な設備、食事の用意等）をベルや施設担当者などに正確に伝えている。				
		21 障害のある人や高齢者が来館する場合には部屋のタイプの確認やドア、ベル、レセプション等にその旨を連絡し、スムーズに来館いただけるよう必要な手配をしている。				

## 【評価の基準】

- （2点）：一人でできている  
（下位者に教えることができるレベル含む）
- △（1点）：ほぼ一人でできている  
（一部、上位者・周囲の助けが必要なレベル）
- ×（0点）：できていない  
（常に上位者・周囲の助けが必要なレベル）

小計	
評価項目数	…③
	…④
合計	
	…①+③
総評価項目数	…②+④
平均点	

## Ⅱ．必要な知識（共通能力ユニット）

能力ユニット	能力細目	自己評価
企業ビジョンに基づく業務の推進	1. 自社ホテルの企業ビジョン	
	2. 自社のサービスポリシー	
	3. 他社ホテルのビジョンおよびサービスポリシー	
	4. 他社ホテルと自社ホテルとのサービスポリシーの違い	
	5. ホテルの社会的役割	
ホスピタリティの実践	1. 自社で定められている服装（ユニフォーム）および身だしなみの基準	
	2. 基本動作・マナー	
	3. TPOに応じた会話	
	4. 障害のあるお客様への支援方法	
	5. お客様に関する知識	
	6. 外国語（英語など）	
	7. アジア、欧米など諸外国の習慣・風習に関する基本事項	
チームワークとコミュニケーション	1. 自社の組織構造（機能別組織、事業部制組織等）、業務分担構造の知識	
	2. アウトソーシングしている業務内容など社内外の業務分担構造に関する知識	
	3. 上司・同僚との役割分担（業務分掌）	
	4. 自分の権限で実施可能なこと、可能でないことの把握	
	5. 職場におけるコミュニケーションツール（口頭、書面、電子メール等）の長所と短所	
	6. TPOに応じたビジネス会話	
	7. コミュニケーション手法の活用知識	
	8. ホテルのサービス	
	9. フロント、レストラン、宴会等の業務の流れ	
	10. PC操作スキル	
	11. 外国語（英語など）	
お客様の安全確保と衛生管理	1. ホテルで想定できるリスクの理解	
	2. 関連法規の理解	
	3. 食品衛生及び公衆衛生のリスク	
施設管理と環境対策	1. 施設開発テーマ	
	2. ホテル内の施設の理解－照明－空調設備－給排水設備	
	3. 廃棄物対策	
	4. 資源・エネルギー調査項目	

## Ⅱ．必要な知識（選択能力ユニット）

能力ユニット	能力細目	自己評価
客室予約受付	1. オーバーブッキングに関する知識	
	2. ノーショウの件数	
	3. 当日予約件数	
	4. 過去の宿泊傾向	
	5. 過去の稼働の推移	
	6. 今後のイベントや周辺における新施設の建設に関する情報	
	7. お客様の当日の予定	
	8. キャンペーン等の販売促進状況	
	9. 支払の方法	
	10. 予約システムの操作方法	
	11. 自ホテルの宿泊約款	
	12. 自ホテルの設備	
	13. ホテル周辺における公共交通機関・交通経路等	
	14. 当日予定されているイベント、宴会、会合等の情報（場所、時間帯など）	
	15. 障害のあるお客様への支援方法	
	16. お客様に関する知識 ビジネス、観光、宴会、会合など、来館目的に応じたニーズの具体例と対応など	
	17. 外国語（英語など）	