

様式6

ジョブ・カード【評価シート】

訓練の職務 マネジメント担当

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 | O J T | 飲食店において、マネジメント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、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、周囲の忙しい人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) 上手いでき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) | | | | | | | |

Ⅲ 技能・技術に関する能力

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

A: 常のできている 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 | コード |
|---------------|------|---|---|------|---|---|---|-------------------------------|
| | A | B | C | A | B | C | | |
| ビジネス知識の習得 | | | | | | | (1) 政治経済動向や一般常識など、ビジネス会話の話題になりそうな基本事項の習得に取り組んでいる。 (2) 会社の事業領域や組織形態や組織構造について概要を理解している。 (3) 会社の経営理念や社是・社訓等の内容を理解し、可能な範囲で実践している。 | B001101 B001101 B001101 |
| PCの基本操作 | | | | | | | (1) ワードソフトを用いて基本的な文書を作成している。 (2) 表計算ソフトを用いて基本的な表やグラフ作成を的確に行っている。 (3) 電子メールの活用やインターネットを使った情報検索を支援なく行っている。 | B001101 B001101 B001101 |
| 企業倫理とコンプライアンス | | | | | | | (1) 日常の職務行動において公私の区別をきちんとつけている。 (2) 業務上知りえた秘密や情報を正当な理由なく他に開示したり盗用したりしない。 (3) 担当職務の遂行において従うべき法令上の要請事項を理解し、必ずこれを守っている。 | B001101 B001101 B001101 |
| 関係者との連携・関係構築 | | | | | | | (1) 周囲から質問や助力を求められた場合には快い態度で対応している。 (2) 担当職務と直接関係しない依頼であっても誠実に対応している。 (3) 人的ネットワークを積極的に広げ、周囲に溶け込んでいる。 | B001101 B001101 B001101 |
| 成果の追求 | | | | | | | (1) 困難な状況に直面しても真摯かつ誠実な態度で仕事に取り組んでいる。 (2) 報告書など必要な提出物は期限内に怠りなく提出している。 (3) 二つ以上の仕事を抱えている場合、職責を果たすためにまずは何をすべきか適切に判断している。 | B001101 B001101 B001101 |
| 改善・効率化 | | | | | | | (1) 書類や机上の整理・整頓・清掃など、効率的に仕事を進めるための環境を整えている。 (2) 一度ミスした事項については、同じ間違いを繰り返さないよう注意している。 (3) 自分の裁量の範囲内で工夫しながら仕事をし、何らかの改善を試みている。 | B001101 B001101 B001101 |
| 顧客・取引先との折衝 | | | | | | | (1) 説明すべき事項を漏れなく簡潔に伝えている。 (2) 相手に説明する際は、事実と意見を区別して伝えている。 (3) IPOIに応じて適切な態度と言葉遣いで折衝や打合せを行っている。 | B001201 B001201 B001201 |
| 顧客満足の推進 | | | | | | | (1) 挨拶を含めて明るい声と表情でお客様と接している。 (2) お客様から要望を受けた場合には速やかに行動に移している。 (3) 自分の接客態度が自社への信頼や満足を大きく左右することを理解し、細心の注意でお客様と接している。 | B001201 B001201 B001201 |
| (総評・コメント) | | | | | | | | |

(2) 専門的事項 (「職務遂行のための基準」ごとに、該当する欄に○を記載)

(評価基準の出所:ジョブ・カード制度普及のための地域モデル事業により作成した基準(大阪府中小企業家同友会))

A: 常のできている 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 | コード |
|---------|------|---|---|------|---|---|--|--|
| | A | B | C | A | B | C | | |
| 接客実務 | | | | | | | (1) QSCに關する準備として、お客様への感謝の気持ちを絶やさないようスタッフ全員の意識づけを朝礼等で確認している。 (2) 均質かつ質の高いサービスをいつでも提供するために、職場における接客サービスの基本と応用を理解し、標準化・単純化・専門化の観点から各種サービスマニュアルを整備している。 (3) いつ誰が接客・応対する場合でも、お客様から信頼され、質の高いサービスを提供できるよう、サービスマニュアルを整備したうえで自らが模範となって実践している。 (4) 常に笑顔でアイコンタクトをしながら、正しい敬語とお客様に配慮した丁寧な言葉遣いで応対しているか確認し、必要に応じて指導やアドバイスをしている。 (5) 車椅子や心身に障害をもつ方の来店時でも、スペースや補助具を確保するなど慌てることなく最適な接客サービスを実践している。 (6) 単にマニュアルに従うだけでなく、お客様に感動を与えるべく、状況に即して臨機応変の対応を行っている。 (7) クレームに対応するためのマニュアルを作成することができる。 (8) クレームの内容に応じて、お客様への誠意ある対応を行うことができる。 (9) 発生したクレームについて、追突・分析を行い、再発防止に向けた対策を行うことができる。 | G530383 G530383 G530383 |
| 衛生管理 | | | | | | | (1) 食品衛生に対する意識づけを徹底している。 (2) 食中毒などの事故はゼロの状態を維持するとともに、衛生について細心の注意を払っている。 (3) 清掃マニュアルでは、清掃場所、清掃道具、清掃方法に関して詳細に記述したものを整備している。 (4) 職場で働くスタッフ全員に対して、徹底的でハイレベルな清潔意識を持たせるよう指導・実践している。 (5) 店舗の玄関、店舗の周囲について、汚れがないかどうか、不審物はないかどうかをチェックし、必要に応じて適正に処理している。 (6) 床、壁などのフロア外観やテーブル、椅子などお客様に触れる部分に汚れがないが常に確認し、汚れがあればすぐに取り除くよう対応をしている。 (7) 定められた手順・ルールに従い、定期的にトイレをチェックし、必要に応じて清掃・清潔を励行している。 | |
| 人事・労務管理 | | | | | | | (1) 経営目標に即して必要な人材の種類、費用、人数を計画することができる。 (2) 緊急に即して勤務シフトを決めることができる。 (3) 意見交換を行い、従業員の士気を高めることができる。 (4) 従業員の出勤状況を把握し、健康状態、身だしなみ等の点検ができる。 (5) 調理場、接客部門と協力し従業員の教育訓練計画を立案、実施できる。 (6) 必要な人材の要件を見極め、採用計画を立案できる。 (7) 面接に際して自社に必要な人材を見極めることができる。 (8) 社員に対して人事制度の詳細について説明ができる。 (9) 従業員に対する福利厚生サービスの周知、受付ができる。 (10) 短時間(労働)もしくは特定の時間帯のみ勤務するパート・アルバイトの過不足を調整している。 (11) 職場内訓練の一つとしてロールプレイングを計画している。 (12) 年齢や社会経験の異なる従業員が同じ職場で円滑に店舗業務が遂行されるように、組織運営を工夫している。 (13) 突然の欠員に対して、従業員の時間変更、補充を行っている。 (14) 従業員が気持ちよく働けるように職場の環境作りにも努めている。 (15) 業務の合間を見つけて、もしくは業務の間においても、必要に応じて従業員とコミュニケーションをとっている。 (16) 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。 (17) 従業員の体調を判断し、必要に応じて交替の処置をとるなど機敏に調整を行っている。 (18) 取組み姿勢に問題が見られる従業員に対しては、タイミングよく動機付けや個別指導を行っている。 (19) 対象となる従業員に対して定期的な健康診断の受診を徹底させている。 (20) 人事労務管理に関する週・月・年間別のスケジュール表に基づき、業務の取り進めに抜けがないかどうかを確認している。 (21) 従業員の定着率や採用状況などから、店舗運営のオペレーション全般や人事労務管理に問題点がないかを日頃から検証している。 (22) 安全衛生等の観点から細心の注意を配って部下の労務管理を行っている。 (23) 部下の職務遂行能力や技能レベルを把握したうえで、OJT等に基づきわかりやすく指導している。 (24) 更なる商品知識の習得など自ら継続学習を行い模範を示すことで、部下の学習・成長意欲を喚起している。 | G530033 G530373 G530343 G530343 G530033 G530033 G530404 G530033 G530033 G530173 |

