

3. 職業能力評価シートサンプル

■ 評価シート表紙 店舗運営（キッチン） レベル1

	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"><tr><td style="width: 50%; text-align: center;">氏名</td><td style="width: 50%; text-align: center;">実施日</td></tr><tr><td style="height: 20px;"></td><td></td></tr></table>	氏名	実施日		
氏名	実施日				
	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"><tr><td style="width: 50%; text-align: center;">氏名(評価者)</td><td style="width: 50%; text-align: center;">実施日</td></tr><tr><td style="height: 20px;"></td><td></td></tr></table>	氏名(評価者)	実施日		
氏名(評価者)	実施日				
<h3><職業能力評価シート></h3>					
職種・職務	店舗運営（キッチン）				
レベル	レベル1				
レベル1の目安	スタッフとして、店長等の指示・助言を踏まえて担当する店舗業務を確実に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、「共通能力ユニット」と「選択能力ユニット」の2つから構成されています。「共通能力ユニット」は、職種・レベル共通で求められる項目であり、店舗運営のレベル1では同じ項目が設定されています。「選択能力ユニット」は、職務によって異なる項目であり、キッチン、フロアサービスで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
《「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
○ … 一人でできている。(下位者に教えることができるレベルを含む)
△ … 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)
× … 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。

《「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。

URL ▶

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/>

評価シート本体

職業能力評価シート(店舗運営 キッチン レベル1)

【評価の基準】

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

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	コメント
顧客ニーズへの配慮とホスピタリティ	①ホスピタリティと顧客ニーズの理解	1 「お客様に尽くす」というおもてなしの気持ちで接客を行っている。(日頃の言動や姿勢にそれが表れている)			
		2 外食産業の接客におけるホスピタリティの重要性を理解している。			
	②ホスピタリティの実践	3 お客様の前では自分の気分や感情をコントロールし、笑顔で応対している。			
		4 適切な身だしなみや丁寧な言葉づかいで接客を行っている。			
チームワークと人間関係の維持	①チームの役割分担に関する知識と理解の向上	5 次のシフトの担当者に必要な情報を正確かつ確実に引き継いでいる。			
		6 チームメンバーの助言や指導に沿った行動を取り、余力がある場合には進んで同僚の仕事をサポートしている。			
	②上司や同僚・部下との連携による職務の遂行	7 正社員、パート、アルバイトを問わず、店舗で働く全員に適切な態度で接し、良好な人間関係を構築している。			
		8 関係者から質問を受けたり助言を求められたときには、快く対応している。			
③関連部門や取引先との関係構築	9 他部門や取引先などの関係者と積極的にコミュニケーションをとるよう努めている。				
QSCスタンダードの維持向上	①QSCスタンダードの重要性の理解	10 食品を取り扱う者として外食産業におけるQSCスタンダードの重要性を認識し、各種マニュアルの内容の理解に努めている。			
		11 接客マニュアルに沿った対応を日頃から実践している。			
	②QSCスタンダードの実践	12 清掃マニュアルに沿った対応を日頃から実践している。			
業務効率化の推進	①手続きを踏まえた業務の遂行	13 決められた正しい手順・手続きに沿って仕事を行っている。			
		14 チームメンバーのルール違反に対し、是正のための助言や上司への相談を行っている。			
	②業務効率化に向けた取組みの推進	15 自分なりに工夫しながら仕事を行い、効率化や改善を試みている。			

Ⅱ.職務遂行のための基準 選択能力ユニット(キッチン)

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	コメント
キッチン	①業務の準備	16 手順に従い、調理全般の準備・下ごしらえを適切に行っている。			
		17 方針に従い、食材の温度管理、期限管理、鮮度管理等を適切に行っている。			
		18 厨房機器や食器、調理器具等に不具合や不衛生がないか丁寧に点検し、調整や洗浄を行っている。			
	②業務の実施	19 オーダー順に料理を提供できるよう、段取りを考えながら調理を行っている。			
		20 切る、蒸す、焼く、炒める、揚げる、加熱するなど基本的な調理手法により、効率的に調理を行っている。			
		21 料理に適した食器を選択し見本通りに盛り付けている。			
		22 自分自身自覚して衛生管理を徹底している。			
	③業務の振り返り	23 クレームがあった場合には料理(現品)を確認して誠実に謝罪し、店長にも速やかに報告している。			
		24 調理に得手・不得手がないよう調理技術の習得に努めている。			
25 食材のロスなど非効率な点がないか点検し、気づいた点を店長に報告している。					

	自己評価 集計	上司評価 集計	上司評価 合計数にしめる割合
○の数			%
△の数			%
×の数			%

○△×の合計数

III. 必要な知識（共通能力ユニット レベル1）

能力ユニット	必要な知識	自己評価
顧客ニーズへの配慮とホスピタリティ	外食産業におけるホスピタリティの意義と重要性	
	会社の経営理念・行動規範・倫理規定	
	自社で定められている服装・身だしなみ及び接客等の基準	
	TPOに応じた会話とコミュニケーション	
	お客様に関する知識	
	[必要に応じて]外国語(英語など)によるコミュニケーション	
	[必要に応じて]障害のあるお客様への支援方法	
	食材に含まれるアレルギー(そば、卵 等)	
	お客様の個人情報保護に関する概要知識(個人情報保護法関連等)	
チームワークと人間関係の維持	自社の業務分担構造の理解	
	社内外の業務分担構造の理解	
	自部門及び関連の知識	
	チームの課題、チームワークに関する知識	
	上司・同僚との役割分担の把握	
	自分の能力・権限でできることとできないことの把握	
	自分に期待されていること、今期の役割・課題の把握	
	上司や同僚・部下とチームで職務を遂行することの重要性	
	職場におけるコミュニケーション・ツールの把握	
	他部門や取引先の仕事内容とキーパーソンに関する知識	
	コミュニケーション手法の知識	
コンタクトをとろうとしている人の権限と役割の把握		
QSCスタンダードの維持向上	外食産業におけるQSCの重要性と意義に関する知識	
	店舗オペレーション全般に関する知識	
	各種マニュアルに関する知識	
	品質管理に関する知識	
業務効率化の推進	自らの職責・役割期待、担当業務に関するルール・手続の正確な理解	
	業務マニュアル	
	業務効率化のための手法	
	IT機器の活用と業務効率化	

IV. 必要な知識（選択能力ユニット キッチン レベル1）

能力ユニット	必要な知識	自己評価
キッチン	調理方法に関する知識	
	調理器具の取り扱いに関する知識	
	提供する料理に関する知識	
	食品衛生に関する知識	
	食品衛生法関連法令のうちレストランサービスに関わる概略の知識	

【サブツール】能力細目・職務遂行のための基準一覧(店舗運営 キッチン レベル1)

I 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
顧客ニーズへの配慮とホスピタリティ	①ホスピタリティと顧客ニーズの理解	<ul style="list-style-type: none"> ○ 外食産業で働く者として、自分なりの将来像を描きながら強い動機をもって日々の業務に取り組んでいる。 ○ ホスピタリティにおける基本的な考え方と、外食産業の接客におけるホスピタリティの重要性を理解している。 ○ 接客に際して常に「お客様に尽くす」というおもてなしの気持ちで望み、顧客の喜びを自分の喜びや働き甲斐として感じている。 ○ 全てのお客様に満足して頂けるよう、一人ひとりの顧客ニーズを把握するようにしている。 ○ 日頃から他業種を含めたサービスやホスピタリティに対する関心を持ち、必要な情報を積極的に収集している。 ○ 挨拶や問い合わせへの言葉づかいなど、TPOにふさわしい表現を身につけている。
	②ホスピタリティの実践	<ul style="list-style-type: none"> ○ 自分の気分や感情をコントロールしながら、常に笑顔でお客様に対応している。 ○ 正しい敬語と、お客様に配慮した丁寧な言葉遣いで対応をしている。 ○ 接客に際してはアイコンタクトなど、共感的かつ、すがすがしい姿勢・態度で対応している。 ○ 接客にふさわしい身だしなみを常に心がけ、勤務前には必ず鏡に映して服装・身だしなみのチェックを行っている。 ○ 職場の清掃・整理整頓を行っている。 ○ お客様からの問い合わせに対しては速やかに対応し、万一お客様の依頼や要望に添えない際にも速やかに代替案を示せるよう必要に応じて上司に相談しつつ対応している。
チームワークと人間関係の維持	①チームの役割分担に関する知識と理解の向上	<ul style="list-style-type: none"> ○ 会社及び職場の組織目標、及び自分の職務に求められる課題・役割について理解している。 ○ 自部門の業務プロセスや他のチームメンバーの役割・分担を把握し、不明点があれば上司・同僚に質問している。 ○ 次のシフトの担当者に業務を引き継ぐ際には、定められたマニュアルに沿って必要な情報を正確かつ確実に連絡している。 ○ 自らが業務上で得た有用な知識は進んで同僚に提供し、共有化している。
	②上司や同僚・部下との連携による職務の遂行	<ul style="list-style-type: none"> ○ 周囲と連携しながら、チームメンバーとして職場で自分に与えられた役割・課題を誠実に実行している。 ○ 上司や先輩からの助言や指導に沿った行動を取り、余力がある場合には進んで同僚の仕事をサポートしている。 ○ 仕事の進め方に曖昧な点がある場合には、そのまま業務を進めることなく、関係者に質問して疑問点を解決したうえで業務を遂行している。 ○ 正社員・非正社員を問わず、職場で働く者全員に対して公平かつ公正な態度で接し、良好な人間関係を築くよう努めている。
	③関連部門や取引先との関係構築	<ul style="list-style-type: none"> ○ 取引先や社内関連部門の業務を理解したうえで、質問や助言を求められた際には快く対応している。 ○ 他部門や取引先との良好な関係づくりに向けて、担当者ミーティングや交流会への場に積極的に参加・交流している。 ○ 相手の立場を尊重したうえで、関係者に積極的にコミュニケーションをとるよう努めている。 ○ 他部門や取引先との間で意見の違いが生じた際は、「顧客満足の視点」を優先した適切な判断を行っている。
QSCスタンダードの維持向上	①QSCスタンダードの重要性の理解	<ul style="list-style-type: none"> ○ 食品を取り扱う者として必要な心得及びそれらの重要性を理解している。 ○ 外食産業におけるQSCスタンダードの重要性を理解し、接客マニュアルや清掃マニュアル等の各種マニュアルの内容を理解している。 ○ QSC基準(スタンダード)が要求するレベルを対して、自分に不足する点を理解したうえで、OJTや研修を通じてそれらを身に付けようとしている。 ○ キッチンやフロアサービスなど、担当する業務を通じてQSCスタンダードを実践するよう、日々の業務を問題意識・改善意識を持って見直している。
	②QSCスタンダードの実践	<ul style="list-style-type: none"> ○ 自分の担当する業務に関し、接客マニュアルや清掃マニュアルなど適用されるQSCスタンダードを日頃から実践している。 ○ 接客時には、基本となる挨拶(「いらっしゃいませ、こんにちは」)、常連のお客様への挨拶(「いつもご利用頂きありがとうございます」)、悪天候時の挨拶(「雨の中、来店ありがとうございます」)など、TPOに応じた適切な挨拶を心掛けている。 ○ 清掃については、清掃マニュアル及び清掃スケジュールどおり計画的に実施し、その結果を清掃ノート等に漏れなく記入している。 ○ 業務日誌や日程表など、必要な書類に必ず目を通し、必要事項は漏れなく記入している。

能力ユニット	能力細目	職務遂行のための基準
業務効率化の推進	① 手続きを踏まえた業務の遂行	<ul style="list-style-type: none"> ○ 組織・チーム内での自分の役割、担当業務の内容を正しく理解している。 ○ 担当職務に関する業務プロセスを把握し正しい手順で業務を遂行するとともに、現場からの情報を上司に効果的に提言している。 ○ 同僚等がルールで定められた手続きに違反して業務を行っていることに気づいた場合には、毅然としてその旨指摘している。 ○ 担当業務の実施方法や実施手順に曖昧な点がある場合には、曖昧なままにすることなく上司や先輩に質問し解決を図っている。
	② 業務効率化に向けた取組みの推進	<ul style="list-style-type: none"> ○ 自分なりに工夫しながら仕事を行い、仕事の効率化や改善を試みている。 ○ 業務マニュアル等に不効率な点や時代にそぐわない点を見つけた場合には、上司等に対して改善を提案している。 ○ 業務効率化のために会社が導入した各種ITツールを確実に使いこなしている。 ○ TQCやISOなど、組織的に業務改善に取り組んでいる場合には積極的に活動に参加している。
II 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
キッチン	① 業務の準備	<ul style="list-style-type: none"> ○ 手順に従い調理全般の準備・下ごしらえを効率的に行っている。 ○ ランチタイムなどオーダーが集中することが事前に予測される場合には、オーダー受注後迅速に料理が提供できるように準備している。 ○ 食材の温度管理、期限管理、定位置管理を実践し適切に保存・鮮度管理している。 ○ 鮮度等規格に外れた食材については適切に廃棄している。 ○ 廃棄食材を減らすように、保存・鮮度管理とともに発注に留意している。 ○ 日常的に厨房機器に異常がないかどうか点検している。 ○ 調理場、厨房機器の5S(整理、整頓、清潔、清掃、しつけ)及び衛生管理を徹底し、クレンリネスを実践している。
	② 業務の実施	<ul style="list-style-type: none"> ○ オーダー順に料理を提供できるように、順序よく調理している。 ○ コースメニューの場合、順序よくタイムリーに料理を提供できるように、調理を開始している。 ○ 切る、蒸す、焼く、炒める、揚げる、加熱するなど基礎的な調理については効率的に実施している。 ○ レシピどおりに調理した後に、定められた味かどうかチェックしている。 ○ 料理に対応した食器を選択し見本通り正しく盛り付けている。 ○ 料理の温度、盛り付けなど目に見える項目については、問題がないかどうか的確に判断している。 ○ 自分自身自覚して衛生管理を徹底している。
	③ 業務の振り返り	<ul style="list-style-type: none"> ○ 責任の所在にかかわらず、提供した料理の誤り、遅れなどお客様からのクレームがあった場合は、柔軟に調理順序を変更し料理を提供している。 ○ お客様から、料理の味、調理方法等についてクレームがあった場合は、料理(現品)を確認するとともに、誠意をもって謝罪し、必要に応じて店長と相談している。 ○ 調理業務に得手、不得手がないように日常業務を通じて調理技術の習得に努めている。 ○ 食材のロス、非効率な業務などコストの増大につながる要因を排除できるように絶えず業務オペレーションを見直している。 ○ 必要に応じて料理・調理方法など気づいた点を店長に報告している。 ○ 調理担当者に対して引き継ぎ事項があれば正しく連絡している。

キャリアマップ、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。

キャリアマップ、職業能力評価シート
厚生労働省ホームページ

<http://www.mhlw.go.jp/bunya/nouryoku/syokunou/>

職業能力評価基準
中央職業能力開発協会ホームページ

<http://www.hyouka.javada.or.jp/>

厚生労働省委託事業

お問合せ先

厚生労働省 職業能力開発局 能力評価課

TEL: 03-5253-1111 (内線 5936)

協力団体

一般社団法人日本フードサービス協会

〒105-0013

東京都港区浜松町 1-29-6 浜松町セントラルビル 10F

<http://www.jfnet.or.jp/>

企画・製作（事務局）

中央職業能力開発協会（JAVADA）

発行

2014年3月



厚生労働省では、企業の皆さまのお役に立てる人事労務に関する情報をメルマガで配信しています。

登録はこちら

<http://merumaga.mhlw.go.jp/>

【著作権について】

本マニュアルで紹介しています「キャリアマップ」、「職業能力評価シート」、「職業能力評価基準」に関しての著作権は厚生労働省が所有しています。

「キャリアマップ」、「職業能力評価シート」、「職業能力評価基準」の内容については、転載・複製を行うことができます。転載・複製を行う場合は、出所を明記して下さい。

なお、商用目的（有償の評価ツールへの使用など）で転載・複製を行う場合は、予め厚生労働省職業能力開発局能力評価課（03-5253-1111〈内線 5936〉）までご相談下さい。

【免責事項】

本マニュアルの掲載情報の正確性については万全を期しておりますが、厚生労働省は、利用者が本マニュアルの情報をういて行う一切の行為について何ら責任を負うものではありません。