ひと、くらし、みらいのために
厚生労働省
Ministry of Health, Labour and Welfare

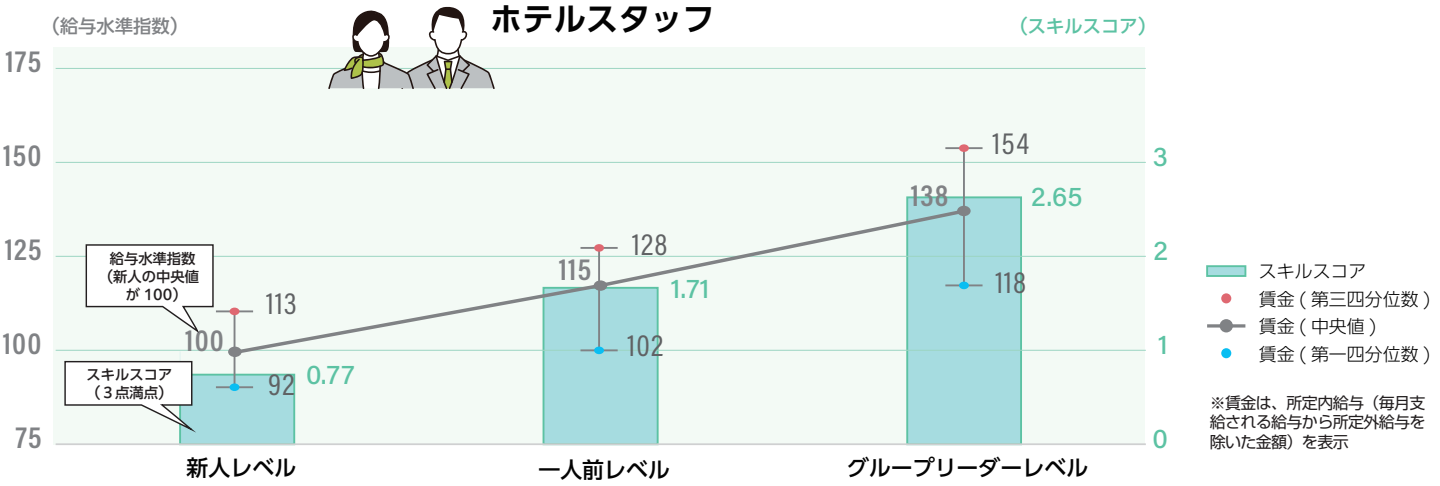
ホテル業の事業者の皆さま「キャリアラダー」をつくってみませんか

「スキルと給与とキャリアラダーの事例集」のご案内

ホテル業の現場で働く従業員が、仕事を通じてスキルを高め、経験を積みながら、段階的に役職や給与を高めていく「キャリアラダー」について、企業の事例を紹介する「スキルと給与とキャリアラダーの事例集」を作成しました。

従業員一人ひとりがどんな役割を担い、スキルを発揮しているかを評価して、昇進や昇給などの処遇に反映させることによって、従業員のさらなるスキルアップが期待できます。
また、スキルと処遇を結びつけることで、適正な賃上げが実現できる点でもメリットがあります。

ホテルスタッフのキャリアに応じたスキルと賃金の上がり方



	新人レベル	一人前レベル	グループリーダーレベル
キャリアの特徴	ビジネス・接客マナーを理解して、指導を受けながら一通りの標準的な業務をしている段階	宿泊、レストラン、宴会等の標準的な業務を、自分で判断して対応している段階	標準的な業務の遂行に加えて、後輩の指導やパート社員（清掃スタッフ等）の管理、インチャージ（時間帯責任者）やシフト作成を担当している段階
資格・検定	全レベル共通： ・ホテル実務技能認定試験（初級） ・ホテルビジネス実務検定試験（ベーシックレベル2級） ・実用英語技能検定（5級～1級） ・TOEIC ・レストランサービス技能検定（3級） ・サービス接遇技能検定（3級）	・ホテル実務技能認定試験（上級） ・ホテル・マネジメント技能検定（2級） ・レストランサービス技能検定（2級）	・防火管理者 ・衛生管理者等

経験年数	新人レベル	一人前レベル	グループリーダーレベル
1～2年			
3～4年			
5～7年			
8～10年			
11年以上			

※アンケートの回答の多さで色を分けています。

- 5% 未満
- 5% 以上 10% 未満
- 10% 以上 20% 未満
- 20% 以上 30% 未満
- 30% 以上

■ 本事業の特徴は、アンケート調査の結果からホテルスタッフのスキルレベルを数値化した「スキルスコア」（３点満点）を作成したことです。ホテルスタッフが発揮しているスキルを確認するために、各企業で標準的な従業員がどのような裁量で仕事を担当しているか、レベル別に確認しました。

ホテルスタッフのスキルスコア一覧

総合スコア（３点満点）

点数のつけ方	
他の従業員を指導しつつ、自身の判断で遂行している	３点
自身の判断で遂行している	２点
指導を受けながら遂行している	１点
担当していない	０点

			新人	一人前	グループリーダー
宿泊：ロビーサービス	01	お荷物の預かり・返却（クローク）	1.40	2.28	2.76
	02	お客様の送迎	1.20	2.18	2.79
	03	玄関周辺の保安	1.08	2.10	2.77
	04	快適なロビー周辺の維持	1.27	2.23	2.75
	05	客室への案内	1.23	2.17	2.76
	06	チェックイン・チェックアウト対応	1.19	2.23	2.80
	07	ベルの業務状況把握	0.63	1.76	2.75
	08	ロビー周辺の維持監督	0.76	1.80	2.76
	09	ロビー周辺のマネジメント（アシスタントマネージャー）	0.59	1.52	2.70
宿泊：フロントオフィス・予約管理	10	電話対応・客室予約受付	1.09	2.18	2.85
	11	組織と商品・サービス内容・ホテル内外の情報の理解、準備	1.03	2.08	2.80
	12	インフォメーションの実施	1.09	2.09	2.80
	13	郵便物・メッセージの取扱い	1.15	2.07	2.80
	14	チェックイン・チェックアウト対応	1.15	2.17	2.76
	15	客室変更を含むイレギュラーへの対応	0.79	1.85	2.72
	16	貴重品の預かりと返却	1.19	2.13	2.79
	17	フロントマネジメント（アシスタントフロントマネージャー）	0.40	1.44	2.69
	18	支配人業務の引継ぎ	0.44	1.41	2.60
	19	夜間における円滑な運営管理	0.68	1.71	2.68
	20	レベニューマネジメント（予約コントローラー）	0.42	1.24	2.53
レストラン：レストランサービス	21	レストランフロアの清掃と準備、テーブルセッティング	1.24	2.20	2.68
	22	食器類のクリアと後片付け	1.39	2.26	2.65
	23	注文の受付	1.35	2.23	2.75
	24	食事・飲料提供	1.38	2.26	2.73
	25	お見送りの実践	1.35	2.26	2.75
	26	担当するエリアの状況管理	0.59	1.88	2.77
	27	部下の業務管理	0.25	1.25	2.72

			新人	一人前	グループリーダー
レストラン：店舗・仕入管理	28	予約対応・管理	1.05	2.03	2.72
	29	お客様のお出迎えと座席への誘導	1.26	2.20	2.78
	30	運営方針と業務計画の設定	0.31	1.01	2.50
	31	ホールの運営管理	0.38	1.31	2.58
	32	レストランセールス	0.42	1.24	2.51
	33	運営方針と業務計画の設定	0.19	0.64	2.28
	34	部門の運営管理	0.23	0.74	2.34
	35	貴重品の預かり	0.81	1.82	2.67
	36	清算処理	0.72	1.84	2.64
	37	目標の設定	0.26	1.06	2.42
	38	コスト管理	0.19	0.86	2.35
	39	計画の評価	0.23	0.76	2.43
宴会サービス：宴会	40	計画と準備	0.65	1.68	2.56
	41	宴会サービスの提供・統括	0.61	1.65	2.64
宴会：予約・販売管理	42	一般宴会の予約受付	0.56	1.69	2.57
	43	一般宴会打合せ	0.39	1.47	2.56
	44	婚礼の予約受付	0.49	1.55	2.51
	45	婚礼打合せ	0.45	1.55	2.53
	46	請求書の発行	0.48	1.56	2.59
	47	精算処理	0.48	1.60	2.62
	48	情報の収集と分析	0.29	1.18	2.43
	49	新商品・プロモーション企画	0.28	1.12	2.46
	50	宴会予約・販売管理業務の統括	0.21	1.09	2.49
	51	顧客管理の推進	0.30	1.06	2.42
	52	宴会業務の管理	0.19	1.07	2.43
	53	顧客管理の推進	0.27	1.15	2.56
共通	54	アクシデント対応	0.69	1.57	2.59
	55	クレーム・苦情への対応	0.63	1.50	2.57
	56	業務改善	0.54	1.38	2.49
	57	企画立案	0.45	1.24	2.44
	58	宿泊者・利用者への接遇	1.15	2.00	2.75
総合スコア（上記全スコアの加重平均値）			**0.77**	**1.71**	**2.65**

「スキルと給与とキャリアラダーの事例集」は、厚生労働省Web サイトにて公開中です。

ホテルスタッフのキャリア段階別にみたスキルレベルと給与水準についての詳しい情報と、ホテルスタッフが自分のスキルレベルを確認し、能力開発やキャリア開発のための上司との面談で活用できるスキルチェックシートを厚生労働省ホームページに掲載しています。ぜひ、ご活用ください。