

# 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

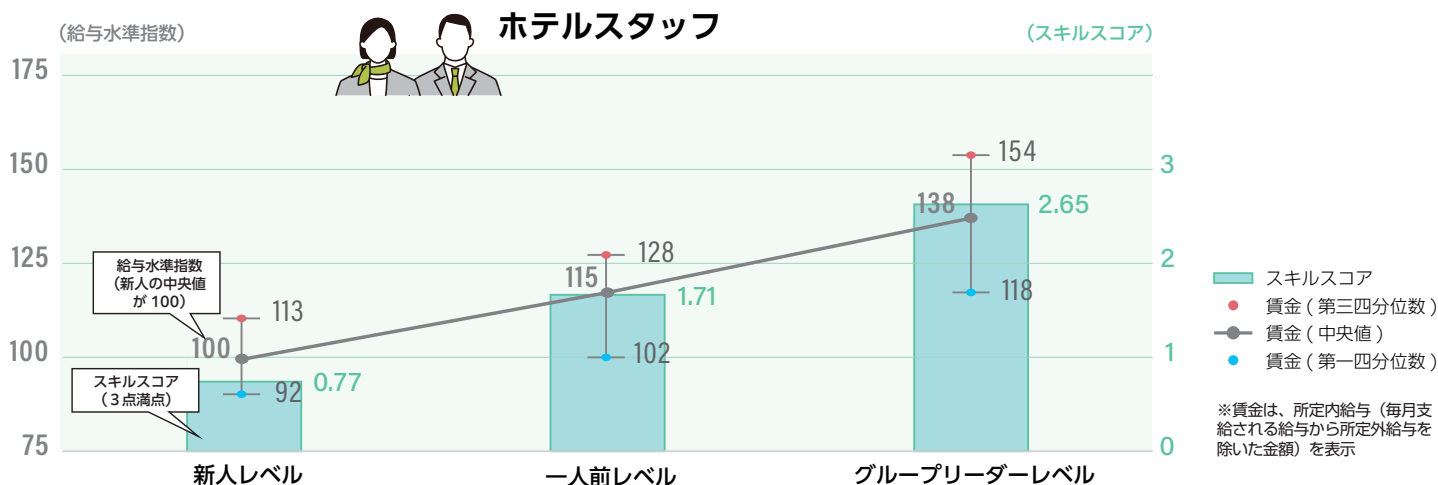


ホテル業の現場で働く従業員が、仕事を通じてスキルを高め、経験を積みながら、段階的に役職や給与を高めしていく「キャリアラダー」について、企業の事例を紹介する「スキルと給与とキャリアラダーの事例集」を作成しました。

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。

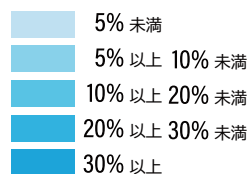
## ホテルスタッフのキャリアに応じたスキルと賃金の上がり方



	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： <ul style="list-style-type: none"> <li>ホテル実務技能認定試験（初級）</li> <li>ホテルビジネス実務検定試験（ベーシックレベル2級）</li> <li>実用英語技能検定（5級～1級）</li> </ul>		
		<ul style="list-style-type: none"> <li>TOEIC</li> <li>レストランサービス技能検定（3級）</li> <li>サービス接遇技能検定（3級）</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ホテル実務技能認定試験（上級）</li> <li>ホテル・マネジメント技能検定（2級）</li> <li>レストランサービス技能検定（2級）</li> </ul>
			<ul style="list-style-type: none"> <li>防火管理者</li> <li>衛生管理者等</li> </ul>

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	5%未満	5%以上10%未満	10%以上20%未満
3～4年	5%以上10%未満	10%以上20%未満	20%以上30%未満
5～7年	10%以上20%未満	20%以上30%未満	30%以上
8～10年	20%以上30%未満	30%以上	
11年以上	30%以上		

※アンケートの回答の多さで色を分けています。



- 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

		点数のつけ方				点数のつけ方					
		新人	一人前	グループリーダー		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	レストラン…店舗・仕入管理	28	予約対応・管理	1.05	2.03	2.72
	02	お客様の送迎	1.20	2.18	2.79		29	お客様のお出迎えと座席への誘導	1.26	2.20	2.78
	03	玄関周辺の保安	1.08	2.10	2.77		30	運営方針と業務計画の設定	0.31	1.01	2.50
	04	快適なロビー周辺の維持	1.27	2.23	2.75		31	ホールの運営管理	0.38	1.31	2.58
	05	客室への案内	1.23	2.17	2.76		32	レストランセールス	0.42	1.24	2.51
	06	チェックイン・チェックアウト対応	1.19	2.23	2.80		33	運営方針と業務計画の設定	0.19	0.64	2.28
	07	ベルの業務状況把握	0.63	1.76	2.75		34	部門の運営管理	0.23	0.74	2.34
	08	ロビー周辺の維持監督	0.76	1.80	2.76		35	貴重品の預かり	0.81	1.82	2.67
	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		36	清算処理	0.72	1.84	2.64
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	37	目標の設定	0.26	1.06	2.42	
	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	38	コスト管理	0.19	0.86	2.35	
	12	インフォメーションの実施	1.09	2.09	2.80	39	計画の評価	0.23	0.76	2.43	
	13	郵便物・メッセージの取扱い	1.15	2.07	2.80	宴会…予約・販売管理	40	計画と準備	0.65	1.68	2.56
	14	チェックイン・チェックアウト対応	1.15	2.17	2.76		41	宴会サービスの提供・統括	0.61	1.65	2.64
	15	客室変更を含むイレギュラーへの対応	0.79	1.85	2.72		42	一般宴会の予約受付	0.56	1.69	2.57
	16	貴重品の預かりと返却	1.19	2.13	2.79		43	一般宴会打合せ	0.39	1.47	2.56
	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		44	婚礼の予約受付	0.49	1.55	2.51
	18	支配人業務の引継ぎ	0.44	1.41	2.60		45	婚礼打合せ	0.45	1.55	2.53
	19	夜間における円滑な運営管理	0.68	1.71	2.68		46	請求書の発行	0.48	1.56	2.59
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	47		精算処理	0.48	1.60	2.62	
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		48	情報の収集と分析	0.29	1.18	2.43
	22	食器類のクリアと後片付け	1.39	2.26	2.65		49	新商品・プロモーション企画	0.28	1.12	2.46
	23	注文の受付	1.35	2.23	2.75	50	宴会予約・販売管理業務の統括	0.21	1.09	2.49	
	24	食事・飲料提供	1.38	2.26	2.73	51	顧客管理の推進	0.30	1.06	2.42	
	25	お見送りの実践	1.35	2.26	2.75	52	宴会業務の管理	0.19	1.07	2.43	
	26	担当するエリアの状況管理	0.59	1.88	2.77	53	顧客管理の推進	0.27	1.15	2.56	
	27	部下の業務管理	0.25	1.25	2.72	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	
		<b>総合スコア</b> (上記全スコアの加重平均値)	<b>0.77</b>	<b>1.71</b>	<b>2.65</b>						