

考課日	考課対象者氏名
評価日	評価者氏名

職業能力評価シート フロント

職種・職務	ホテルフロントサービス
レベル	一般社員
目安	・フロント担当者として上司の指示・助言を踏まえ日常的業務を確実に遂行できる

【共通能力ユニット】

能力ユニット	細目	職務遂行基準	自己評価	上司評価	評価結果
ホテルの理念 経営方針の理解 と促進	①ホテルの理念・方針の理解	旅行業界の動向を把握し、自社ホテルの経営方針を理解した上で上司の助言をうけて、ホテルの理念・経営方針と自らの業務の有り方を関連付けて考えている。			
	②企業ビジョンに沿ったサービスの提供	上司、先輩の指導を受けつつ、日々のサービス提供や企画立案にあたりホテルの理念、方針が反映されるよう自分なりに工夫している。又、それらを真摯かつ誠実に実行している。			
おもてなし精神の 発揮	①おもてなし精神の理解	おもてなし精神の基本的な考え方や接客における意義を理解し、お客様の感動を共有する重要性を理解し、常におもてなしの気持ちで臨めるよう、自らをコントロールしている。			
	②お客様心理の理解	お客様一人一人の利用目的、嗜好を理解しようとしており、その情報を自らの業務に取り入れようとしている。またその情報を共有している。			
	③おもてなし精神を伴った行動	常にホテルマンとしてふさわしい身だしなみ、表情、言葉遣い、態度お客様に対応している。また、問い合わせに対して常に謙虚な姿勢で対応し、無理な問い合わせに対して代替案を提示している。			
	④お客様からの苦情への対応	お客様からの苦情があった場合、お客様の主張に耳を傾け、しっかり内容を確認し、上位者に対して速やかに報告を行い、最適な対処を行うことが出来ている。			
チームワークと コミュニケーション	①部署内におけるコミュニケーション	部署内において業務を遂行するためのコミュニケーションを円滑にする努力を行っている。また必要に応じた報告・連絡・相談を行うことができています。			
	②他セクションとのコミュニケーション	ホテルの業務が円滑に行えるよう、他セクションと情報共有の大切さを意識している。また必要な情報を速やかに他セクションに伝達するよう心がけている。			
	③取引先・関係業者とのコミュニケーション	日頃から、取引業者、関係業者とのコミュニケーションを円滑に図っており、常にお客様目線に対応している。			
お客様の安全管理 衛生管理	①ホテルにおけるリスクマネジメント	急病患者、火災、地震等、ホテル内で想定されるリスクに対して、常に探求しており、所定のマニュアル等を熟知した上でお客様に正確な案内をすることが出来ている。			
	②お客様の安全管理	万一の場合、速やかに上司、関係各所に連絡し、定められた手順に沿って迅速かつ安全に対処することが出来る。			
	③お客様の衛生管理	制服、身だしなみなどを常に衛生的に保ち、館内のエクステリア、インテリアなどの衛生保持のために常に注意を払っている。			
施設管理と 環境対策	①施設管理	館内の設備、備品に関して不備がないか常に確認し、不備があった場合、施設管理にすぐに報告ができています。またお客様の施設の苦情があった場合、上司への改善提案ができています。			
	②環境対応	決められているルールに乗っ取り職場環境の保全に努め、リサイクル資源を理解した上で身の回りの整理整頓が行えている。			

小計

評価点

【基礎能力ユニット】

能力ユニット	細目	職務遂行基準	自己評価	上司評価	評価結果
企業人としての基礎	①仕事の取り組み方	組織の中の自分の役割を認識し、与えられた業務を精一杯こなそうと している。また他者の業務が滞っている場合、積極的に声をかけ支援 することが出来ている。			
	②企業活動の基本サービスの提供	ホテルが利益をあげていく過程を理解し、その過程においてのサービ スの提供が対価として得られていることを理解している。			
社会人としてのマナー	①報連相の実践	業務の円滑な遂行における報告・連絡・相談を常に意識できおり 必要な報連相をスムーズに行えている。また上位者への判断を委ねる 事象について理解出来ている。			
	②身だしなみ	サービス業としての身なり、接客業としての身なりを自ら理解し、 お客様に不快感を与えない身だしなみを常に意識している。			
	③言葉遣い	目上の人、上位者に対する敬語 挨拶の言葉が職場の中での場面に 応じて使い分けができています。また後輩・同僚に対して社会人として 適切な言葉遣いが出来ている。			
職場でのマナー	①挨拶	上司・先輩だけでなく、同僚や後輩、お取引先においても自然体で 誰にでも分け隔てなく挨拶ができる。			
	②業務姿勢	自分の役割をよく理解し、与えられた業務を消化するだけでなく 常に創意・工夫に努める。上司に対して、報連相を欠かさずする事 ができる。			
	③勤怠	月間、週間、毎日のシフトを常に確認し、職務規定に従って、行動 することが出来る。又、5分前行動を行い、自分のスケジュール通り 業務にあたる事が出来る。			
サービスマン サービスウーマン としてのマナー	①言葉遣い	ビジネスマンとして敬語（丁寧語・謙譲語・尊敬語）を使用し、上司 先輩だけでなく仲の良い職場の同僚においても敬語を使用すること ができる。			
	②立ち居振る舞い	常にお客様を意識し、立ち姿勢、お辞儀の角度、目線、笑顔など 緊張感を持って業務にあたる事が出来る。			
	③接客姿勢	背筋が伸び、あごを引き、手を前で組み、かかとを揃えつま先を ハの字に広げた姿勢を基本とし、状況に応じてお客様に安心感 与える姿勢で接客することが出来る。			
	④おもてなし精神	「おもてなし」とは「もてなす心」であることを理解し、「どうした 喜んでいただけるか、満足感を感じていただけるかを常に考え 行動することが出来る。			
自己啓発	①他部署考察	業務を円滑に遂行するためのセクションごとの関係性を理解し、 報連相などの円滑なコミュニケーションが図れている。またより良い 提案事項、改善事項などが発言出来ている。			
	②資格への取り組み	自分自身の業務のレベルアップや社会人としての造詣を深めるために 資格へ挑戦することや、しっかりしたライフプランを持ち自分の時間 などを活用することが出来ている。			
	③取り組み課題への姿勢	業務上の目標課題や、上司からの指針に対して、自分なりに工夫し、 達成しようとしている。また目標に対して最後まで諦めない姿勢で 取り組んでいる。			
その他	①備品管理	大小問わず、社内の備品はすべて会社の資産であることを常に 意識し大切に扱うことが出来る。欠品を避け、無駄な在庫を作ら ず適正な在庫で効率よく運営することが出来る。			
	②販促意識	常に会社の売上向上に向けての意識を持ち、全員がセールスマン としてのホテルの宣伝、プラン販売、イベント告知などの販促に 努めることが出来る。			

小計

評価点

【選択能力ユニット】

能力ユニット	細目	職務遂行基準	自己評価	上司評価	評価結果
予約	①予約電話対応	予約の電話に際して、適切な料金・施設・食事の案内が行えている。			
		お客様の要望に対して謙虚に対応し、要望実現に対して積極的に提案出来ている。			
		受注にならなかった場合の代替案の提案が出来ている。			
		失注の要因が掴めており、その要因の問題提起、改善策を業務に活かすよう心がけている。			
	②予約来館対応	当日受注の重要性を理解し業務を行っている。 当日の予約状況から、価格面、施設面からベストな提案が出来る。			
③予約入力	在庫管理に気を配れている。				
	正確な帳票作成が出来ている。 正確な端末処理が出来ている。				
④団体予約	団体からの予約に対して適切な引き継ぎを行うことが出来る。				
	団体予約の帳票を理解し必要な備品等事前に準備出来ている。				
⑤外来食事予約	外来ディナー・朝食予約に対して丁寧な対応が出来ている。				
	外来ディナー・朝食予約の受注要因（受注経路）をリサーチしている。				
玄関アテンド	①来館挨拶	来館されたお客様に対して、歓迎の気持ちを込めた挨拶が出来ている。			
		ファーストコンタクトを意識し、期待感を煽る会話が出来る。			
	②荷物の預かりと声かけ	お客様の荷物を丁寧かつ迅速に所定の場所に運ぶことが出来る。 雨の日などお客様の動向に気を配り、傘、タオルなどの配慮が必要に応じて出来る。			
③安全な誘導と施設案内	駐車スペースへの迅速な誘導、ホテル入口の適確な誘導が出来る。				
	常に安全に気を配って行動が出来ている。				
チェックイン	①来館挨拶	ファーストコンタクトに際して、ベストな表情、声量、言葉遣いで対応出来る。			
		お客様の状況を判断し、ホテルのイメージアップにつながるような声掛けが出来ている。			
	②館内説明	館内を端的に、わかりやすく説明出来る。			
		ホテル内イベント・特記事項をわかりやすく説明出来る。			
	③観光案内	周辺の施設、観光施設、イベントなど常に情報収集を行いそれらの特徴、営業時間、料金などを理解している。			
		お客様の状況に合わせて上記の案内が出来ている。			
状況に合わせてベストな提案が出来ている。					
④予約事務処理	C/IN後の端末処理・帳票処理が正確に出来る。				
	レストランへの伝票の処理、食事時間の場所・所定場所への記入 NG食材の連絡、テーブル指定などの情報を正確に出来る。				
⑤団体チェックイン	集合でのC/INを一人でスムーズに行える。				
	英語でのチェックインを問題なくこなせる。 中国語・韓国語のチェックインを問題なくこなせる。				
ルームアテンド	①荷物の適切な取り扱い	お客様の荷物の扱いに気を配り適切な取り扱いが出来ている。			
		エレベーターの乗降、歩くスピード、お客様との位置関係に注意し、案内出来る。			
	②お客様の誘導	観光の案内、気候、イベントの案内などを織り交ぜながらお客様の旅行の楽しみが増えるような会話をすることが出来る。			
③施設案内		案内の途中にレストラン、お風呂、非常口を正確に案内出来る。 部屋の特徴、鍵の取り扱いが正確に案内出来る。			

【選択能力ユニット】

能力ユニット	細目	職務遂行基準	自己評価	上司評価	評価結果
ショップ	① キャッシャーの使い方	キャッシャーに関して一通りの使い方をマスターしている。 お客様に対して現金の受け渡しが正確に行える。 機械のトラブルがあった場合適切に対応出来る。			
	② 商品知識	日常的に商品知識を吸収しようとしている。 お客様から商品の問い合わせがあった場合適切な受け答えが出来る。 商品知識を活かした接客を行うことが出来る。			
	③ セールセンス	お客様の動向に注視し、タイミングよく声掛けができています。 お客様の購買心理を読み取りながら接客が出来る。 売店売上目標を意識した接客が出来る。			
	④ 販売管理	清掃、品出し、前出しなどを常に意識している。 欠品の報告、レイアウトの提案などが行えている。			
チェックアウト	① 挨拶	利用していただいた感謝の気持ちを込めて挨拶が出来ている。			
	② チェックアウト処理	金額の案内、ドリンクその他の利用明細について丁寧な説明が出来ている。 費用明細についての不明点について正確に答えることが出来る。 カードリーダーを正確にスピーディに扱える。 現金の取扱いを適切に行っている。 当日の気候について情報収集を行い、案内出来ている。 観光施設の案内などを積極的に行っている。 必要に応じて積極的にアテンドなどを行っている。			
	③ チェックアウト締め業務	チェックアウト後の端末処理、現金処理、帳票処理が一人でスムーズに行える。			
プラン管理	① プラン管理	現在販売しているプランの金額・販売サイト・プラン特性を正確に理解している。 使用室タイプ・食事タイプ・人数などでの宿泊料金を円滑な業務を遂行するのに支障のない程度記憶している。 オンラインチームからの新プランを積極的に覚える努力をしている。 新たなプランに対してフロント内で情報を共有している。			
	② プラン備品管理	各プランに必要な備品を理解し、備品在庫管理を正確に行える。 当日のキーケースに注視し足りないもの等を迅速に補充できる。			
部屋チェック	① ルーム管理	当日の部屋の備品を正確に補充することが出来ている。			
	② 備品管理	部屋入れの備品の収納位置を理解している。 部屋・施設の不備に関して所定セクションに正確に報告している。			
イレギュラー対応	① クレーム対応	クレームに対してお客様のご意見を傾聴しクレームの背景にあるものを理解し上司に正確に報告出来る。 クレームの濃淡を判断出来る。 軽微なクレームに対しては個人の判断で的確に対応出来る。			
	② 遅延CIN	C/INが遅くなりそうな場合の食事の案内が的確に出来る。 ホール・キッチンへ相談して最適な対応を迅速に案内出来ている。			
	③ NO SHOW処理	キャンセル規定を完全に把握できている。 NO SHOWの場合の処理を確実に出来る。 キャンセル料の案内の電話対応がひるまず出来る。 キャンセル料入金までの後追い処理が出来る。			

【選択能力ユニット】

能力ユニット	細目	職務遂行基準	自己評価	上司評価	評価結果
業務遂行	①ルール遵守	フロントで決められたルール（フェイスブック当番・清掃当番）などのルールを遵守し円滑な業務遂行に努めている。			
	②回覧物の確認	フロント伝達ノート、回覧メモ、プランシートなどに積極的に目を通し、不明点などを上位者に確認するなど、業務遂行に支障のないよう努めている。			
	③施設の美化意識	カウンター内を自分の仕事場として捉え、整理整頓、清掃を積極的に行っている。			
	④保留案件への留意	保留案件の予約表に気を配り、特に自分の関わったものに関して期日を意識した対応が出来ている。			
業務管理		繁忙期の雑務等を積極的に行い、全体が円滑に進むよう配慮が出来ている。			
		中長期の課題に関して、進捗管理を適切に行い、上位者への報告を適切に行っている。			
		社内書類等、オフィシャルなものに対しての書式、フォーム、内容等、適切なアドバイスが出来ている。			
		業務上の悩み事、相談などに対して適確な答えを出すことが出来る。			