

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 施設管理

職種・職務	施設管理
レベル	一般社員
目安	

【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あ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と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ようとしている。			
	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、常にお客様目線で対応している。			
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身に努め、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っている。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ことが出来る。			
	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出来る。			
	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、「どうしたら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。			

【選択能力ユニット・施設管理】

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
施設・設備の理解の習熟度	ホテルの電気系統の理解	ホテル内の電気照明の位置、それらのスイッチの場所を正確に理解している。			
		施設のブレーカーの位置、ブレーカーの保守範囲を正確に理解している。			
		施設内の照明の使用電球、在庫数を業務に支障を来すことなく記憶している。			
	ホテル内のガス配管の理解	ホテル内のガス配管の仕組みをある程度理解している。			
		ガス漏れ探知機の場所、保守範囲を正確に理解している。			
	ホテル内の上下水道配管の理解	ホテル内の水道の吸水経路、排水管の位置をある程度理解している。			
		ホテル内の下水道管の排出経路を正確に理解している。			
	ホテル内のボイラー施設の理解	ホテル内のボイラー施設の位置、保守範囲、ボイラーのキャパをある程度理解している。			
		施設ボイラーの維持コスト、経年などをある程度理解している。			
		ホテル内ボイラーの配管の仕組みを理解している。			
	ホテル内の消防施設の理解	ホテル内の消防施設の仕組みを理解している。			
		ホテル内の防火扉の位置、操作方法を正確に理解している。			
ホテルと緊急施設の相互関係を正確に理解している。					
ホテル内冷暖房設備の理解	客室・パブリックスペース・レストラン・温浴施設の冷暖房の守備範囲を正確に理解している。				
	各冷暖房施設の室外機の場所を正確に理解している。				
ホテル内電話設備の理解	ホテル内 事務所および客室の電話機器、電話配線の位置供給元を正確に理解している。				
ホテル内放送設備の理解	ホテル内の放送設備の守備範囲を理解し、操作方法をマスターしている。				
温浴施設の理解	当ホテルの温泉の供給源から温度管理 濾過システムの概要をある程度理解している。				
	温泉水の効能、特徴を正確に理解している。				
	温浴ボイラーの保守範囲 キャパ、経年を正確に理解している。				
	サウナの原理、メンテナンスを理解している。				
プール施設の理解	ホテル内プール施設の吸水システム、濾過システムを完全に理解している。				
	プール内の利用制限 利用規則等を完全に把握している。				
客室の位置関係の理解	客室の位置関係、動線、非常口の動線を完全に理解している。				
	施設全体の配置、位置関係、非常口のお客様の動線を完全に理解している。	28			

小計

評価点

【選択能力ユニット・施設管理】

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
施設・設備の 操作	ホテルの電気系統の 操作	ホテル内の照明施設の点灯状態を、気候・組数・時間に 合わせて適切な状態にすることが出来る。 照明の障害が起きた場合、原因を的確に判断し、スムーズな 対処をすることが出来る。 不備のあった照明などの交換、取り付けが的確に出来る。			
	ホテル内のガス装置の操作	ガスの元栓の位置を完全に理解し、安全に配慮した元栓の 取扱いをすることが出来る。 ガス警報機がなった場合、必要な処置をすることが出来る。			
	ホテル内の上下水道配管 の操作	水道に異常が、あった場合、原因を推測し、ある程度適切な処理を 行う事が出来る。			
	ホテル内のボイラー施設の 操作	宿泊棟のボイラーに関して客室内の湯水のトラブル等の原因を 推測し、営業に支障を来さない程度に復旧することが出来る。			
	消防・防火に関する処理	火災報知機が作動した場合の緊急の対応に習熟し、お客様を 安全に避難・誘導させることが出来る。 緊急を要する場合の関係各所への連絡を迅速に行う事が出来る。 避難・誘導後最低限の2時被害を食い止める処置を講ずることが 出来る。			
	ホテル内冷暖房設備の操作	ホテル内の冷暖房施設の守備範囲、室外機の位置、操作方法を 完全に把握しており、経費、天候状況をふまえた操作ができる。			
	ホテル内電話設備の操作	ホテル内の電話回線、電話システムの概要を理解し、機械の 不都合が起きた場合適切な処置を講ずることができる。			
	ホテル内放送設備の操作	館内放送設備、非常警報設備の仕組みを理解し、誤作動など のトラブルに適切に対応することができる。			
	温浴設備の操作	当ホテルの温泉の供給源からルート ろ過システムの概要 循環システムをある程度理解し故障に対応出来る。 水質管理に関する知識があり、ホテルとして適切な温度管理や 塩素管理を施すことが出来る。 温泉のろ過システムのトラブルに適切に対応出来る。 温泉のボイラーシステムのトラブルに適切に対応出来る。 温泉のポンプシステムに適切に対応出来る。 サウナ設備の故障・維持管理を適切に行うことが出来る。			
	プール設備の操作	大プール・小プールの配給水設備を理解し、適切な水位 での管理を行うことができる。 大プール・小プールのろ過システムを理解し、不備があった場合 適切な対応ができる。			
	客室のメンテナンス	客室やパブリックスペースの設備の異常を見つけ積極的に 修繕・修理を行うことが出来る。 建物の外観の異常を見つけ修繕・修理をすることが出来る。			
	エレベーターの保守管理	エレベーターの異常などを見つけすぐに業者に連絡をすることが 出来る。			
	ネット環境のメンテナンス	ホテル内のネット環境を理解し、不備があった場合、適切な処置 をする事が出来る。			

小計

評価点

【選択能力ユニット・施設管理】

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
日常業務	朝の立ち上げ	定められた時間に露天風呂の逆洗を行うことができる。			
		朝の塩素チェック、水温チェックを適切に行うことができる。			
		サウナマットの洗濯を確実に行うことができる。			
		天候に合わせた室温調整ができる。			
		朝の開店に合わせた温泉室内の清掃ができる。			
	日常清掃	温泉施設内の日常清掃を完全に行うことができる。			
		シャンプーなどの備品補充を積極的に行っている。			
		水風呂が汚れている場合 曜日に関わらず積極的に水の交換を行っている。			
		トリム水の交換を積極的に行っている。			
		機械室の清掃を積極的に行っている。			
		ヘアキャッチャーを正確な手順で交換することができる。			
		機械室のメーターを正確に読み取り、異常があった場合すぐに上位者へ報告ができています。			
		外回りのガスの数値 上水の数値 灯油の数値を正確に記入している。			
		和室棟下浄化槽、市営駐車場のポンプ室の数字を正確に読み取ることが出来る。			
		備品管理	温泉施設で使用する備品の補充 在庫管理を意識し適切な状態で保管できている。		
	ホテル内の電球、修理器具、清掃器具などの備品管理が適切に出来ている。				
	外来用ロッカーキー、宿泊用ロッカーキーのメンテナンスがしっかり出来ている。				
	宿泊者用タオル、外来販売用タオルの在庫管理が出来ている。				
	売上管理	温泉の金銭管理 回数券の販売管理が正確に出来ている。			
		助成券の取り扱いが正確に出来ている。			
	販促活動	変わり湯などの提案を積極的に行っている。			
チケットの配布、ポスターの配布など積極的に行っている。					

小計

評価点