

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 レストラン

職種・職務	レストランホールサービス
レベル	一般社員
目安	・ レストランホール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。			

## 【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
準備と片付け	レストランフロアの清掃と準備	壁、天井、装飾品、ゆかなど埃がたまりやすい箇所についてわずかな汚れも見逃さず清掃している。			
		備品、食器類、レジ回り、ワゴン、メニュー、サイドテーブルカスターセットについて、定められた場所に整理整頓している。			
		リネン類、シルバー類、などは在庫の数を、カスターセットについては調味容器の内容量を把握し不足があれば適宜補充している。			
	テーブルセッティング	テーブルにアンダークロス、テーブルクロスを正しくかけている。			
		プレート、シルバー、グラス、キャンドルをアラカルトし、定められたマナーに従い正しく配置している。			
		ホールの全体を見渡し、テーブル、椅子のセッティングに不具合がないか確認している。			
食器類のクリアと後片付け	食事の他のお客様の迷惑にならないよう配慮し、迅速かつマナーに従ってタイミングよく、テーブル上の食器類、備品クリアしている。				
	お客様が帰られた後に、再度テーブルセッティングを行い、次のお客様を迎える準備をと整えると共に、シルバー類、チャイナ類の在庫量についても適切かどうか確認している。				
	食器や備品類を片付ける際や、清掃を実施する際には、わずかな汚れも見逃さないよう確認している。				
食事の提供	オーダーの受け付け	タイミングよくお客様の所に伺い、マナーに従ったメニューの受け渡しをすることが出来る。			
		メニューに対する問い合わせについては正確に分かりやすく答えることが出来る。			
		オーダーを受ける際には必ずオーダーの復唱を行っている。			
		複数のお客様からのオーダーを受けた際は、メニューの違いを正確に記録出来ている。			
	食事提供	お客様のテーブル状況を観察しながら、マナーに従って料理、飲み物を運搬し、正確にわかりやすくお料理、お飲み物の説明をすることが出来る。			
		お客様毎に正確にオーダー通りのメニューを提供することが出来る。提供した料理の遅れ、不手際などに関するお客様のクレームについては、誠意を持って謝罪し、必要に応じて上司に相談している。			
		お見送りの実践	チッツ（伝票）を裏側にする、下座のそばに置くなどのマナーにそってお客様にお渡ししている。		
	担当するエリアの状況管理	お預かりしている荷物を正確、かつ丁寧に返ししている。			
		会計後、お客様に対してお礼の言葉を心を込めて伝えている。			
		担当エリアの空調、照明機器などの設備が正常に作動しているかを点検し、整備が必要であれば、施設管理担当者に迅速に連絡をしている。			
担当エリアの客席の状況を注意深く観察し、スキッパーなどのUG客（Undesirable Guestの略）がいないか確認する事が出来る。					
部下の業務管理	部下がお客様のクレーム、要望に対する対応に困っている場合自ら出向いて対応などを行っている。				
	部下がサービスマニュアルを確実に遂行しているか観察している。				
	部下と定期的な話し合う機会を持ち、業務に関する意見などを聞き出しながら、より良い業務運営につなげている。				
	部下のサービスレベルを高めるため、フランス語によるオーダー授受など模範となる接客サービスを行い、部下に示している。				

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
食事の提供	クレーム対応	クレームが発生した場合には必ず報告するよう部下に徹底している。			
		クレームが発生した際には、部下の報告から内容を把握し、対応を行っている。			
		UG客からのクレームが発生した際には、部下の報告から内容を確認し、相手の氏名を確認するなどの適切な対応を行っている。			
高度なサービス	高度な接遇	料理の食材、調理方法などを事前に把握、確認している。			
		お客様からの問い合わせに対しては、笑顔で親しみやすい態度を取りながら、真摯に聞き取る姿勢をとっている。			
		来店時には顔・名前・食事のお好みなどの情報を正確に記憶した上で、必ず名前を呼び、挨拶を行っている。			
		要望に関しては迅速に実行し、要望事項に対応していることを理解いただくよう努めるとともに、要望に対応できない場合には可能な限りお客様の要望を満たす代替案を提示している。			
高度なサービス	VIP来訪時の対応	VIPの来訪予定時間には、自ら入口に立ってVIPをお出迎えしている。			
		VIP来訪時には、個室や窓際のテーブルなどレストランで最も良い席に案内している。			
		オーダー受付後は、VIPの様子を常に確認し、VIPの仕草や表情からタイミングよく追加オーダーなどのご要望に対応している。			

小計

評価点

【選択能力ユニット・和食】

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
準備・設営	清掃と準備	設備・什器備品の衛生状態および破損・損傷がないかの確認・改善処理や、天井、装飾品、いす、テーブル、畳、床等、埃がたまりやすい個所の掃除、リネン類・金属類の在庫数の把握と補充を漏れなく行っている。			
	セッティング	準備・配膳前に手洗い、消毒を徹底して行っている。 食器類のセッティングや配膳を効率的に行ったうえで会場全体を見渡し、不具合がないか確認している。			
	食器類のクリアと宴会場の後片付け	談笑中のお客様の迷惑にならないよう配慮し、迅速かつマナーに従って食器類や備品を下げる事が出来ている。 お客様が帰られたあとには、テーブル等を整理整頓して、宴会場を元の状態に戻している。 食器の片付けや宴会場の掃除にあたっては、飲食物等の汚れを見逃さないよう確認している。			
ご案内・サービス	お客様のご案内とサービス	笑顔でお客様をお迎えした上で、所定の座席へご案内し、喫煙に関する事項など食事、宴会に関する留意点を漏れなく説明している。			
	お客様のお出迎えと座席への誘導	お客様の人数、予約の有無などを正確に把握し、笑顔でお客様を迎え、感謝の言葉を伝えている。 お客様を誘導する際には、お客様の歩調に合わせる等の気遣いをしつつ、お客様のタイプや人数に従って、最も望ましいと思われる座席へご案内し、着席時には立場に応じた配席にも配慮出来ている。			
	サービスの実践	お客様と笑顔でコミュニケーションを取りながら、正確に注文通りの料理、飲み物を適切な説明と共に出す事が出来る。 料理や飲み物の誤り、遅れ、不手際などについてのクレームには誠意を持って上司と相談している。 お客様のしぐさ、表情を見計らい、タイミングよくお客様のもとに伺い、メニューに関する問い合わせに正確に対応出来る。 複数のお客様からのオーダーを受けた際は、メニューの違いを正確に記録できている。			
	サービス管理	設備面の点検や以上がある場合の迅速な対応を行う事が出来る。 部下の様子やサービス提供状況を観察し、過不足なく人員配置が行えているかを確認している。 部下がお客様のクレーム対応で困っている際には、自ら出向き対応を行う事ができる。			
	部下のサービス管理	部下がサービスマニュアルを確実に遂行しているか観察しつつ部下のサービスレベルを高めるために自らも接客サービスを行い部下に示している。 部下と定期的に話し合う機会を持って、部下の意見を引き出しつつよりよい業務運営につなげている。			
	クレーム対応	クレームが発生した場合には必ず報告するよう部下に徹底している。 クレームが発生した際には、部下の報告から内容を把握し、対応を行っている。 UG客からのクレームが発生した際には、部下の報告から内容を確認し、相手の氏名を確認するなどの適切な対応を行っている。			
	お見送りの実践	お預かりしている荷物を正確、かつ丁寧にお返ししている。 会計後、お客様に対してお礼の言葉を心を込めて伝えている。			

小計

評価点

【選択能力ユニット・和食】

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
配膳、後片付け	清掃と準備	お客様の目に触れるテーブル、椅子、メニューは特に汚れがないか入念に確認し、整理整頓を行って出来る。			
		天井、装飾品、椅子、テーブル、床、畳等埃がたまりやすい箇所について漏れなく掃除している。			
		リネン類、食器類、調味料の在庫数や内容量の確認と補充を行っている。			
	テーブルのセッティング	定められたとおりに食器類や箸、グラス等を正しく配置している。 会場全体を見渡し、テーブル、椅子等のセッティングに不具合がないか確認している。			
フレンチ・和食	計画と準備	ニーズ・費用対効果を踏まえた新設備。什器備品導入の計画立案 設備・人員配置などの総合的な課題の見極めと中長期的な改善方針の打ち出し、労務・サービス品質、財務に関する妥当性のある目標設定を行っている。また外注先や交渉を積極的に行っている。			
	サービスの統括	人員配置、在庫管理、食材コストの管理、サービスの提供状況等を適切に行うことが出来る。 定期的な新商品開発、メニュー更新などを実施している。			
		お客様へのサービスを通じて信頼関係を強固にし次の営業に確実につなげている。			
	アクシデント対応	突発事態に迅速に対応して問題解決することで、お客様からの信頼やホテルの評判の維持を図り、マニュアルに書かれていない事態が発生した場合にも、冷静に判断して、適確な指示を出すことが出来る。			

小計

評価点

## 【選択能力ユニット】ソムリエ

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
ワイン・スピリット類の提供	ワイン・スピリット類のオーダー受付	お客様のしぐさ、表情を見計らい、タイミングよくお客様のもとに伺うとともに、どのお客様がホストであるかを状況から把握した上でマナーに従いメニューをお渡ししている。			
		お客様のメニューに関する問い合わせに対して、ワイン・スピリット類の品種、味、産地などに関する深い知識を背景に、正確でわかりやすい回答を行っている。			
		お客様のご要望に応じて、料理との相性や、季節イベントを考慮し、さらに常連のお客様に対しては好みや健康状態などから、最も適したワインをお奨めしている。			
	ワイン・スピリット類の提供	ワインプレゼンテーションは、ホストの右側からお客様にラベルを確認していただくなどのマナーに従い行っている。			
		ワインを注ぐ時は、ホストに味を確認いただいた後、女性のお客様優先的に注いで行くなどの適切な順序で注いでいる。			
		お客様のワインが空きそうな時には、お客様の会話状況やしぐさなどを見計らい、新たなワインをタイミングよく奨めている。			
	ワイン・スピリット類の在庫・貯蔵管理	ワインセラーの温度、湿度などが理想的な条件に保たれているかを計測器などから確認するとともに、ワインの保存は、ラベルを上にする、ボトルの底部分を手前にするなどの点を確認しながら保存している。			
		ワインセラーのワイン貯蔵状況を点検し、在庫、貯蔵されているワインの品目別の数量、飲み頃などを確認している。			
		ワインセラーからワインを取り出す際には、なるべくワインを振動させないように注意して取り扱っている。			
	ワインの購入	レストランで提供する料理と相性や、ホテルの顧客ターゲット、コンセプトとともに、日本国内の章句品添加物規制や供給の安定性に配慮したうえで購入するワインを選定している。			
		適切な書類手続きを行い、総料理長や他部門などと協力しながらワインを購入している。			
		ラベル・キャップシールの汚れ、破損など、ワインの外観の確認をするとともに、試飲を行い、色、濁、熟成度などの商品の品質を確認している。			

## 【選択能力ユニット】キッチン

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
調理	調理の準備	提供する順序、調理する順序に合わせ、調理全般の準備・下ごしらえを効率的に行っている。			
		日常的に厨房機器に異常がないか点検し、キッチン、厨房機器の5S及び衛生管理を徹底して、クリンリネスを実践している。			
		当日来館されるお客様の人数、宴会や食事の時刻等を把握している			
		食材の温度管理、期限管理、定位置管理を実践し、廃棄食材を減らすよう実践し、廃棄食材を減らすよう発注に留意している。			
		特別な技能を要する料理、食材に目利きが必要な料理について、技能・経験を駆使して準備したり、代替品で調理できないか検討している。			
		仕入れ先と適切な関係を維持し、適切な価格・納期で食材を入手し、食材の鮮度に応じて調理方法を変更してムダのないようにしてる。			
		食中毒等の重大な事故が発生しないよう衛生管理を指示・徹底させ適切な処置を行っている。			
	調理の実施	自分で自覚して衛生管理を徹底しつつ、提供する順にタイムリーに料理を提供できるように順序よく調理している。			
		調理場全体の衛生管理を指示・徹底しつつ、提供する順に料理を提供できるように、順序よい調理に関する指示や調理全般のコントロールを行っている。			
		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。			
		盛り付けの際には食器の絵柄や向きを確認しつつ見本通り正しく盛り付けている。			
		献立通りに調理した後、味のチェックを行い、味に影響する料理の鮮度、温度が適切かどうかを判断している。			
		提供した料理の誤り、遅れ、料理の味、調理方法などについてのクレームがあった場合には、料理長に相談し、料理の確認や誠意を持った謝罪をしている。			
	調理の振り返り	提供した料理の誤り、遅などのクレームに対しては、責任の所在にかかわらず柔軟に調理順序を変更して対応し、料理の味、調理方法についてのクレームがあった場合には料理長に報告し、料理を確認して、誠意をもって謝罪している。			
		日常業務を通じて、料理技術の習得に努めるとともに、食材のロス、非効率的な業務がないよう調理に注意し、必要に応じて適宜料理長などへの報連相を実施している。			
		食材のロス、非効率的な業務などのコスト増大要因を排除できるよう絶えず調理手順を見直し、必要に応じて気づいた点を料理長に報告している。			
		お客様に満足してもらえたかどうか、適宜確認し次の調理に活かしている。			
		コスト増大につながる要因の分析と改善案について、調理内容の意見の具申を料理長、総支配人に行っている。			
メニュー・献立の立案に必要な基本コンセプトを理解し、その妥当性を常に検証しつつ、新メニューに求める点の明確化と具体的なイメージの喚起を行っている。					
多くの方々の賛同が得られるメニュー・献立の立案を目指し、テルメの雰囲気、品格にあった新たな魅力を持つメニュー・献立の立案を企画している。					
メニュー・献立の立案	既存のメニューの延長ではない、新たな魅力を持っているメニューを企画している。				
	新メニュー・献立の推進	新メニュー・献立の作成・試作・検討後、一定のレベルに達したと判断できる時点で試食会を実施している。			
		試食会の評価結果をメニューにフィードバックして改良に努めている。			
		新メニューがコスト的にどうしても折り合わない時は、使用食材や調理方法を含めて再検討している。			
		新しいメニューの試作を検討するにあたって、トレンド、お客様、その他関係者の意見・考え方を踏まえ、新メニューのセールスポイントもしくは至らない点を指摘している。			
	業務の評価	新メニュー・献立が当初の企画・計画に沿っていることを確認し、お客様の反応から新メニュー・献立の賛否を読み取り、改善点や反省点の抽出を行っている。			
		好評だった新メニュー・献立については、今後おすすめ料理に加える等の対応を検討している。			

## 【選択能力ユニット】キッチン

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
調理の統括	業務計画の作成と体制の整備	ホテルの方針に沿って、調理部門の設備投資計画、年度予算等の部門計画を的確に策定し、関係者との調整を円滑に行いながら、実効性のある業務計画立案と体制構築を行っている。			
		想定されるリスクを念頭に置いたうえで日々の調理計画を策定し、仕入れ先の選定及び管理を的確に行っている。			
	調理セクションの運営推進	日頃から、最新トレンドや他店情報等、調理部門の運営・改善に必要な情報収集に努め、お客様に感動を与えるべく、メニュー通りの調理に留まらない臨機応変な対応を行っている。			
		従業員が処理できない問題が発生した際には、自ら出向いて速やかな問題解決と再発防止対策の徹底を行っている。			
		従業員に対して的確な助言を行い、必要な場合には直接問題の解決に当たるなど、適宜を得たサポートを行っている。			
	係数管理の推進	関係部門との連携のもと、調理部門の売上計画・コスト計画を作成し、売上原価の簡単な分析とコスト改善を行っている。			
		食材から光熱費まで無駄な支出がないか常時チェックし、問題があれば迅速に対応策を講じている。			
	業務の検証と評価	期首の計画や目標に照らして業務の成果を適正に評価し、目標を達成できなかった場合は、安易な責任転嫁を行うことなく、慎重に原因分析を行って次期の活動に活かしている。			
		調理の業務フローにロス・ムダや問題点がないか検討し、経営層に具体的な行動計画を提案している。			
	労務管理の推進	安全衛生の観点から最新の注意を配って部下の労務管理を行いつつ従業員がルールや規則に違反する行動をとった際には、必ず注意指導している。			
		従業員の職務遂行能力や技能レベルを把握したうえで、OJT等でわかりやすく指導し、実効性のある指導計画を作成・実施している			