

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 総務・経理

職種・職務	総務・経理
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】 総務・経理

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
担当業務に関する 作業方法・手順		簿記の意義・目的、資産・負債・資本・収益・費用、簿記の手順 など、簿記業務の推進に必要な基本的事項を理解している。			
		原価計算業務の推進に必要な原価計算の基礎及び実際原価計算に 関する基本的事項を理解している。			
		貸借対照表や損益計算書など、財務諸表の作成と読み取りに必要な 基本的事項を理解している。			
		現預金取引の記録・計算、債権・債務の保安全管理、小切手・約束 手形の振り出し等の実務の推進に必要な基本的事項を理解している			
		予算管理実務の推進に必要な予算管理の意義、予算管理の機能（計 画・調整・統制）に関する内容を把握している。			
		予算編成手続に際しては、予算編成方針の原案を作成し、部門予算 ・総合予算・修正予算を集計し、内容を把握している。			
		予算・実績の差異分析に備えて、必要なデータや情報を収集して いる。			
		担当業務について、上司や先輩・同僚からの助言を踏まえ、現状に おける問題点や優先的に取り組むべき課題を整理している。			
		担当業務の実施方法や実施手順に曖昧な点がある場合には、曖昧な ままにすることなく上司や先輩に質問し解決を図っている。			
業務の推進		試算表・精算表・損益計算書・貸借対照表を正確に作成している。			
		基本的な取引が記帳でき、適正な損益計算書・貸借対照表を作成す るための決算整理を行っている。			
		材料費・労務費・経費・製造間接費等の製造原価について、正確に 理解したうえで費目別に計算している。			
		実際原価計算精度における各種の原価差異を算定し、簡単な差異 分析を行っている。			
		貸借対照表・損益計算書・利益処分計算書を正確に理解し、読み とっている。			
		現金の受け払い方法、収納手続、支払手続きを正確に理解し、出納 業務を適切に行っている。			
		月次決算にて単年度計画の進捗度や達成率をチェックし、予算どお 理解したうえで費目別に計算している。進捗しているかを確認し、 問題点がある場合はその原因を考察し、手段を講じている。			
		売上や利益の達成度に加えて、在庫目標の管理、早期の代金回収な どのポイントを確認している。			
		決定予算達成のため、予算実行セクションに対して、修正予算案 の配分と調整を行っている。			
担当業務に関する 創意工夫の推進		決算整理、原価計算、経理業務に関する年間スケジュールなど、 担当業務に関する報告書などは遅滞なく作成し提出している。			
		担当業務に関し、満足できた点、至らなかった点などに関する 自己評価を行っている。			
		至らなかった点については率直に反省し、上司の助言などを踏ま えて次期の業務改善に活かすべく工夫している。			
担当業務に関する 作業方法・作業手 順の検討		オフィス環境や各種規定のフォーマット、会社資産の種類の内容 など社内管理実務の推進に必要な基本的事項を理解している。			
		上司や先輩・同僚からの助言を踏まえ、社内管理に関する担当業務 の問題点や優先的に取り組むべき課題を整理している。			
		用度品の購買管理などの日常業務について、実施手順や事務的手続 、社内決裁ルートなどを確認し、正しく理解している。			

小計

評価点

【選択能力ユニット】 経理

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
担当業務に関する作業方法・作業手順の検討		社内行事の時期と内容、冠婚葬祭に関する事項、来訪者の受付など社外対応に関する業務の推進に必要な基本的事項を理解している。			
		会社行事の開催や慶弔等の日常業務について、実施手順や事務的手続き、社内決裁ルートなどを確認し、正しく理解している。			
		企業と取りまく環境、自社の組織風土、企業倫理、会社の組織形態企業の社会的責任（CSR）など総務事務の推進に必要な基本的事項を理解している。			
社内管理に関する企画と立案		社内会議の開催などの日常業務に関し、実施手順や事務手続、社内決裁ルート等を正しく理解している。			
		企業を取り巻く様々な環境編変化について理解し、上司や関係部門と意思疎通を図りながらその対応策を立案している。			
		総務管理の推進に際し、優先順位を的確に判断している。			
		関係部門と連携しながらオフィス環境、オフィス・レイアウトの改善に関わる立案を行っている。			
		社内資産の有効活用に関してオリジナリティのあるアイデアをだしている。			
		業界団体への加入について、関係部門と連携しながら自社のメリット、影響量力等を考慮し、対応方針を立案している。			
		警察署、消防署との連絡を密にし、事故、災害の際には、迅速に対処出来る体制を検討し整備している。			
		情報技術の動向について理解し、上司や関係部門と意思疎通を図りながらIT対策を立案している。			
		事務作業の現状を分析し、ファイリングシステムの設計を行っている。			
		経営方針に沿って、事務管理の合理化・システム化、コスト削減等を実現するための方策を企画立案している。			
	目標達成にむけて、自分と部下との役割分担を適切に判断している				
担当業務に関する作業方法・作業手順の検討		オフィス環境や各種規定のフォーマット、会社資産の種類の内容など社内管理実務の推進に必要な基本的事項を理解している。			
		上司や先輩・同僚からの助言を踏まえ、社内管理に関する担当業務の問題点や優先的に取り組むべき課題を整理している。			
		用度品の購買管理などの日常業務について、実施手順や事務的手続、社内決裁ルートなどを確認し、正しく理解している。			
		社内行事の時期と内容、冠婚葬祭に関する事項、来訪者の受付など社外対応に関する業務の推進に必要な基本的事項を理解している。			
		会社行事の開催や慶弔等の日常業務について、実施手順や事務的手続き、社内決裁ルートなどを確認し、正しく理解している。			
		企業と取りまく環境、自社の組織風土、企業倫理、会社の組織形態企業の社会的責任（CSR）など総務事務の推進に必要な基本的事項を理解している。			
		社内会議の開催などの日常業務に関し、実施手順や事務手続、社内決裁ルート等を正しく理解している。			
		企業を取り巻く様々な環境編変化について理解し、上司や関係部門と意思疎通を図りながらその対応策を立案している。			
		総務管理の推進に際し、優先順位を的確に判断している。			

小計

評価点

【選択能力ユニット】 総務

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
社内管理に関する企画と立案		関係部門と連携しながらオフィス環境、オフィス・レイアウトの改善に関わる立案を行っている。			
		社内資産の有効活用に関してオリジナリティのあるアイデアをだしている。			
		業界団体への加入について、関係部門と連携しながら自社のメリット、影響量力等を考慮し、対応方針を立案している。			
		警察署、消防署との連絡を密にし、事故、災害の際には、迅速に対処出来る体制を検討し整備している。			
		情報技術の動向について理解し、上司や関係部門と意思疎通を図りながらIT対策を立案している。			
		事務作業の現状を分析し、ファイリングシステムの設計を行っている。			
		経営方針に沿って、事務管理の合理化・システム化、コスト削減等を実現するための方策を企画立案している。			
		目標達成にむけて、自分と部下との役割分担を適切に判断している			
社内管理の推進		社員を顧客ととらえ、社員が気持ちよく仕事ができるよう環境作りに配慮している。 空調等のオフィス環境管理、社内規定の管理、用度品の購入・代金支払など社内管理の定例的業務に関しては上司の包括的指示に基づき独力で業務を完遂している。			
		オフィス環境整備などで突発的事態が発生した場合には、まずは上司に一報したうえで指示を踏まえて迅速に行動している。 社内行事の運営、接客対応、慶弔等の定例的業務に関しては上司の包括的指示を踏まえて独力で業務を完遂している。 受付や電話対応の基本的マナーを身につけ、状況に即して的確な対応を行っている。 各種会議の準備、会議の運営、企業倫理規定の周知などの定例的業務に関しては、上司の包括的助言に基づき独力で業務を完遂している。 過去の事務ファイルや議事録を調べるなど、効率的に仕事を進めている。			
小計					
評価点					

【選択能力ユニット】 総務

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
		社内規定の制定・改廃の事務局として連絡調整を的確に行っている			
		社内規定の編集を行うとともに、会社の主な規定の主要改正経緯に関する知識を事務局としての的確に蓄積・管理している。			
		リース管理、用度品の購入、償却資産の管理等について事務手続きを適切に行っている。			
		社内外の関係部署との間で調整を図りながら、社内の意識改革や組織活性化などに係る事務を推進している。			
社内外対応の推進		各会社行事に応じた挨拶・スピーチの草稿の作成を行っている。			
		各種会社行事の運営において、中心的な役割を担っている。			
		慶弔について詳細な知識を有し、社内慶弔に係る運営や社外慶弔について管理業務を行っている。			
システム化と文書管理の推進		贈答について詳細な知識を有し、贈答を受けた場合の処理を適切に行っている。			
		社内外の関係部署との間で調整を図りながら、システム化のための要件定義書等を作成している。			
		帳票管理について詳細を理解し、的確に運営している。			
総務マネジメントの推進		重要文書・機密文書の分類、保管、廃棄について適切な取り扱いを行っている。			
		総務管理全般の進捗管理を行いながら部下への指示・動機付けを的確に実施している。			
		部下の日常的な総務業務に対して指示・助言を行い、重大トラブルの場面では自ら直接問題解決に当たるなど、必要なフォローやサポートを行っている。			
担当業務に関する創意工夫の推進		部下に対し、総務業務に関する実務指導を的確に行っている。			
		社内行事実施結果など、担当業務に関する報告書等は遅滞なく作成し提出している。			
		社外対応をめぐる担当業務に関し、満足できた点、不足していた点などに関する自己評価を行っている。			
		不足あっていた点については率直に反省し、上司の助言等を踏まえて次期の業務改善に活かすべく工夫している。			
総務管理の検証と点検		全セクション横断的な会議の管理、運営の事務局として、期待される役割をはたしている。			
		議事録をはじめ、社内会議に関するまとめや報告は遅滞なく作成している。			
		期初の方針や目標に照らして総務実務の推進状況を自己評価し、次期に向けた改善を抽出している。			
		オフィス管理や事務機器・用度品の購入等に関する結果報告などの必要書類は遅滞なく作成している。			
		現在の社内管理体制の問題点や今後改善すべき点などを整理し、社内関係者や関係部門に対して積極的に提言している。			

小計

評価点