

ホテルサービス科に関するジョブ・カード様式3-3-1-1 職業能力証明(訓練成果・実務成果) シート「Ⅲ(2) 専門的事項」の関連データ

能力ユニット	自己評価			企業評価			職務遂行のための基準	コード
	A	B	C	A	B	C		
営業セールス活動実務(補助)							(1) 営業日報の作成ができる。	K270501
							(2) 運転日報の作成ができる。	K270501
							(3) 宿泊予約客への訪問と打合せができる。	K270501
							(4) 営業訪問ルート・スケジュールの作成ができる。	K270501
							(5) 他館との差別化・自館のセールスポイントを説明できる。	K270501
							(6) 顧客・見込客開拓セールスができる。	K270501
							(7) 顧客の出会い、見送りができる。	K270501
							(8) 適正な販売価格で営業活動ができる。	K270501
							(9) 見積書の作成ができる。	K270501
							(10) セールス活動計画書の作成ができる。	K270501
							(11) 営業員別受注予定を作成ができる。	K270501
							(12) 契約書の作成ができる。	K270501
							(13) 取引先への新規プランの提示と販売ができる。	K270501
							(14) 新規販売先の開拓ができる。	K270501
							(15) 新規取引先への販売促進ができる。	K270501
							(16) DM発送ができる。	K270501
							(17) 新規顧客開拓先の情報を整理できる。	K270501
							(18) 入込ルートのコース設定ができる。	K270501
営業管理実務(補助)							(1) 請求書の件名、金額、内容のチェックと検算ができる。	K270502
							(2) 予約担当との打合せができる。	K270502
営業計画実務(補助)							(1) 営業活動全体の進捗状況を一覧表にできる。	K270503
							(2) 全体の月間予定表を作成し、配布ができる。	K270503
							(3) 営業関連書類の記録、整理及び保存ができる。	K270503
							(4) 個人の精算と経費の科目ごとの把握ができる。	K270503
							(5) 個人の入出金チェックと仮払状況の把握ができる。	K270503
広報実務(補助)							(1) 広報資料、広告宣伝物の在庫管理ができる。	K270504
							(2) 自社のPRができる。	K270504
営業セールス活動実務							(1) DMリスト管理、入力訂正作業指示ができる。	K270505
							(2) 顧客カード、見込客カードの管理ができる。	K270505
							(3) 顧客管理システムの立案ができる。	K270505
							(4) 顧客管理の指導ができる。	K270505
							(5) 苦情防止の指示・発生時の対策と実行ができる。	K270505
							(6) 取引先の団体別管理体系の作成ができる。	K270505
							(7) 重要取引先のフォロー活動ができる。	K270505
							(8) 得意先が持つニーズの把握ができる。	K270505
							(9) 得意先への適切な販売活動ができる。	K270505
							(10) 得意先担当者との情報交換ができる。	K270505
							(11) 収集した情報の整理と分析ができる。	K270505
							(12) 得意先への出張、訪問の計画の作成と実施ができる。	K270505
							(13) お得意様、大口団体客、下見客への館内迎え、接客、見送りの指示ができる。	K270505
							(14) マスコミ対応への指示ができる。	K270505
							(15) 業者総会などへの出席ができる。	K270505
							(16) 予約客・顧客(団体客等)の打合せができる。	K270505
							(17) 旅行業者への訪問とセールスができる。	K270505
							(18) 目標達成状況の把握と対応ができる。	K270505
							(19) 営業支援システムの企画立案ができる。	K270505
							(20) 営業実績の評価ができる。	K270505
							(21) 新規取引において信用調査と情報収集ができる。	K270505
							(22) 前年大口実績の把握と分析ができる。	K270505
							(23) 営業、予約、フロント等の会議の調整ができる。	K270505
							(24) 営業日報、運転日報管理ができる。	K270505
							(25) 車輛の安全運転と事故防止の指導ができる。	K270505
営業・マーケティング活動							(1) テリトリーの策定と係のテリトリーの編成ができる。	K270506
							(2) マーケティング活動の立案、策定ができる。	K270506
営業計画実務							(1) 管理資料の作成と管理、保存ができる。	K270507
							(2) 同業者との取引上の連絡、打合せ及び情報交換ができる。	K270507
							(3) 営業計画に対し評価と報告ができる。	K270507
							(4) 経費の発生状況の確認ができる。	K270507
							(5) 予算と対比し、経費発生をコントロール化ができる。	K270507
							(6) 販売経費分析に必要な情報収集、整理及び分析ができる。	K270507
							(7) サービス差別化戦略に基づき戦略の立案と策定ができる。	K270507
							(8) 販売目標と行動計画を部下へ指示ができる。	K270507
							(9) 販売現場と販売目標設定ができる。	K270507
広告宣伝実務							(1) メディアミックスを利用できる。	K270508
							(2) 広告計画の企画、立案ができる。	K270508
							(3) 営業用パンフレット等の企画、立案ができる。	K270508
							(4) 営業用リーフレット等の在庫管理及び発注ができる。	K270508
							(5) マスコミへの事前告知ができる。	K270508
							(6) 施策に際して有効なプレゼンテーションができる。	K270508
							(7) プレゼンテーション環境を構築することができる。	K270508
							(8) マスコミ対応の計画をたてることことができる。	K270508
予約実務(補助)							(1) コンピュータ予約システムの入力ができる。	K270509
							(2) 請求発行、パンフレット発送ができる。	K270509
							(3) 付風手配ができる。	K270509
							(4) 予約カードへの記入ができる。	K270509
							(5) 予約台帳との照合、記入、変更ができる。	K270509
							(6) インターネット予約の管理ができる。	K270509
							(7) 満室客等の指示、手配ができる。	K270509
							(8) 予約状況、空室状況表作成ができる。	K270509
							(9) 予約人員集計ができる。	K270509
							(10) 宿泊予定客の電話確認作業ができる。	K270509
予約実務							(1) リピーター客の把握ができる。	K270510
							(2) コンピュータ予約の指示ができる。	K270510
							(3) 宿泊台帳、部屋割り原簿への照合と記入、変更ができる。	K270510
							(4) 請書(確認書)、部屋割り表、パンフレット、チラシ類の発送指示ができる。	K270510
							(5) 付風手配、付帯予約の運営管理ができる。	K270510
							(6) 予約台帳の作成、指導ができる。	K270510
							(7) 団体客の部屋割りができる。	K270510
							(8) 取消請書(確認書)の発行指示ができる。	K270510
							(9) 予約状況表、空室状況表の作成、指示ができる。	K270510
							(10) 空室状況表作成、配布指示ができる。	K270510
							(11) 翌日の宿泊台帳、部屋割り原簿、予約台帳の最終確認とコピー配布指示ができる。	K270510
料飲販売管理実務							(1) 料飲販売の月報、日報などの書類が作成できる。	K270511
							(2) 料飲販売の販売実績の分析資料を作成できる。	K270511
							(3) 各種飲料の箱注、出庫、在庫管理ができる。	K270511
							(4) 料飲調理什器備品の管理ができる。	K270511
							(5) 消耗品の箱注、出庫、在庫管理ができる。	K270511
							(6) フードリネンの管理ができる。	K270511
							(7) 各種報告書類の作成ができる。	K270511
レストラン接客サービス							(1) レストランの予約受付業務ができる。	K270512
							(2) グリーディング業務ができる。	K270512
							(3) 注文受付ができる。	K270512
							(4) 料理、飲物の提供、パッシングができる。	K270512

						(5) 清掃 スタンバイができる	K270512
						(6) レストランの会計業務ができる	K270512
レストラン対応						(1) レストランについてクレームを言ってきたお客様に上手に接客できる	K270513
						(2) お詫びに向くなどのレストランのクレームの後処理が適切にすることができる。	K270513

宴会接客サービス実務					(1) 各種宴会（婚礼、一般宴会、会議、展示会、例会）のサービスができる。	K270514
					(2) 宴会終了後の後片付け、清掃ができる。	K270514
					(3) 手配書に基づき、会場のセッティングができる。	K270514
					(4) 手配書に基づき、手配物の確認ができる。	K270514
宴会クレーム対応					(1) 宴会についてクレームを言ってきたお客様に上手に接客できる。	K270515
					(2) お詫びに向くなどの宴会のクレームの後処理が適切にできる。	K270515