

様式3-3-1-1 職業能力証明(訓練成果・実務成果)シート (企業実習・OJT用)

訓練時の職務 フロント・客室

訓練参加者氏名

支援ツールのホテルサービス科から、接客の職業能力証明シートを選択。
職業能力証明シートの職務内容や仕事の体系の該当する部門・職務名を参考にする。

上記の者の訓練期間における訓練職務内容と当社としての職業能力についての評価は、以下のとおりです。

年 月 日

実習実施企業

所在地

評価責任者 氏名

印

名称

代表者氏名

印

I 企業実習・OJT期間内における職務内容

期 間	区分	職 務 内 容
平成〇〇年〇月〇日～ 平成〇〇年〇月〇日	企業実習 又は OJT	ホテルのフロント、客室等で、接客等各種サービス業務に従事した。

II 職務遂行のための基本的能力 (「職務遂行のための基準」ごとに、該当する欄に○を記載)

A: 常にできている B: 大体できている C: 評価しない 「評価を行わなかった」場合は/ (斜線) でC欄を消す

能力ユニット	自己評価			企業評価			職務遂行のための基準
	A	B	C	A	B	C	
働く意識と取組 (自らの職業意識・勤労観を持ち職務に取り組む能力)							(1) 法令や職場のルール、慣行などを遵守している。
							(2) 出勤時間、約束時間などの定刻前に到着している。
							(3) 上司・先輩などからの業務指示・命令の内容を理解して従っている。
							(4) 仕事に対する自身の目的意識や思いを持って、取り組んでいる。
							(5) お客様に納得・満足していただけるよう仕事に取り組んでいる。
							(6) 一旦引き受けたことは途中で投げ出さずに、最後までやり遂げている。
責任感 (社会の一員としての自覚を持って主体的に職務を遂行する能力)							(1) 上司・先輩の上位者や同僚、お客様などの約束事は誠実に守っている。
							(2) 必要な手続や手間を省くことなく、決められた手順どおり仕事を進めている。
							(3) 自分が犯した失敗やミスについて、他人に責任を押し付けず自分で受け止めている。
							(4) 次の課題を見据えながら、手がけている仕事に全力に取り組んでいる。
							(5) 職場において、職務にふさわしい身だしなみを保っている。
							(6) 職場の上位者や同僚などに対し、日常的な挨拶をきちんと行っている。
ビジネスマナー (円滑に職務を遂行するためにマナーの良い対応を行う能力)							(1) 状況に応じて適切な敬語の使い分けをしている。
							(2) お客様に対し、礼儀正しい対応(お辞儀、挨拶、言葉遣い)をしている。
							(3) 接遇時、訪問時などに基本的なビジネス・マナーを実践している。
							(4) 上司・先輩などの上位者に対し、正確にホウレンソウ(報告・連絡・相談)をしている。
							(5) 自分の意見や主張を筋道立てて相手に説明している。
							(6) 相手の心情に配慮し、適切な態度や言葉遣い、姿勢で依頼や折衝をしている。
コミュニケーション (適切な自己表現・双方向の意思疎通を図る能力)							(1) 職場の同僚等と本音で話し合える人間関係を構築している。
							(2) 苦手な上司や同僚とも、仕事上支障がないよう、必要な関係を保っている。
							(3) 余裕がある場合には、周囲の忙しそうなお客の仕事を手伝っている。
							(4) チームプレーを行う際には、仲間と仕事や役割を分担して協同で取り組んでいる。
							(5) 周囲の同僚の立場や状況を考えながら、チームプレーを行っている。
							(6) 苦手な同僚、考え方の異なる同僚であっても、協力して仕事を進めている。
チームワーク (協調性を発揮して職務を遂行する能力)							(1) 職場の新人や下位者に対して業務指導や仕事のノウハウ提供をしている。
							(2) 仕事を効率的に進められるように、作業の工夫や改善に取り組んでいる。
							(3) 必要性に気づいたら、人に指摘される前に行動に移している。
							(4) よいと思ったことはどんどん上位者に意見を述べている。
							(5) 未経験の仕事や難しい仕事でも「やらせてほしい」と自ら申し出ている。
							(6) 新しい仕事に挑戦するため、資格取得や自己啓発などに取り組んでいる。
チャレンジ意欲(行動力・実行力を発揮して職務を遂行する能力)							(1) 作業や依頼されたことに対して、完成までの見通しを立てて、とりかかっている。
							(2) 新しいことに取り組むときには、手順や必要なことを洗い出している。
							(3) 仕事について工夫や改善を行った内容を再度点検して、さらによいものになっている。
							(4) 上手くいかない仕事に対しても、原因をつきとめ、再チャレンジしている。
							(5) 不意の問題やトラブルが発生したときに、解決するための対応をとっている。
							(6) 不意の問題やトラブルが発生したときに、解決するための対応をとっている。
(総評・コメント)							

このまま使用する。

Ⅲ 技能・技術に関する能力

(1) 基本的事項 (「職務遂行のための基準」ごとに、該当する欄に○を記載)

A:常にできている B:大体できている C:評価しない 「評価を行わなかった」場合は/ (斜線)でC欄を消す

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		
ビジネス知識の習得							(1) 政治経済動向や一般常識など、ビジネス会話の話題になりそうな基本事項の習得に取り組んでいる。	B001101
							(2) 会社の事業領域や組織形態や組織構造について概要を理解している。	B001101
							(3) 会社の経営理念や社是・社訓等の内容を理解し、可能な範囲で実践している。	B001101
PCの基本操作							(1) ワードプロソフトを用いて基本的な文書を的確に作成している。	B001101
							(2) 表計算ソフトを用いて基本的な作表やグラフ作成を的確に行っている。	B001101
							(3) 電子メールの活用やインターネットを使った情報検索を支援なく行っている。	B001101
企業倫理とコンプライアンス							(1) 日常の職務行動において公私の区別をきちんとつけている。	B001101
							(2) 業務上知りえた秘密や情報を正当な理由なく他に開示したり盗用したりしない。	B001101
							(3) 担当職務の遂行において従うべき法令上の要請事項を理解し、必ずこれを守っている。	B001101
関係者との連携・関係構築							(1) 周囲から質問や助力を求められた場合には快い態度で対応している。	B001101
							(2) 担当職務と直接関係しない依頼であっても誠実に対応している。	B001101
							(3) 人的ネットワークを積極的に広げ、周囲に溶け込んでいる。	B001101
成果の追求							(1) 困難な状況に直面しても真摯かつ誠実な態度で仕事に取り組んでいる。	B001101
							(2) 報告書など必要な提出物は期限内に怠りなく提出している。	B001101
							(3) 二つ以上の仕事を抱えている場合、職責を果たすためにまずは何をすべきが適切に判断している。	B001101
改善・効率化							(1) 書類や机上の整理・整頓・清掃など、効率的に仕事を進めるための環境を整えている。	B001101
							(2) 一度ミスした事項については、同じ間違いを繰り返さないよう注意している。	B001101
							(3) 自分の裁量の範囲内で工夫しながら仕事をを行い、何らかの改善を試みている。	B001101
顧客・取引先との折衝							(1) 説明すべき事項を漏れなく簡潔に伝えている。	B001201
							(2) 相手に説明する際は、事実と意見を区別して伝えている。	B001201
							(3) TPOに応じて適切な態度と言葉遣いで折衝や打合せを行っている。	B001201
顧客満足の推進							(1) 挨拶を含めて明るい声と表情でお客様と接している。	B001201
							(2) お客様から要望を受けた場合には速やかに行動に移している。	B001201
							(3) 自分の接客態度が自社への信頼や満足を大きく左右することを理解し、細心の注意でお客様と接している。	B001201
(総評・コメント)								

事務・サービス系、技能系、技術系から該当する職種を選択。
この例では、事務・サービス系職種を選択。

(2) 専門的事項 (「職務遂行のための基準」ごとに、該当する欄に○を記載)

(評価基準の出所: 独立行政法人雇用・能力開発機構)

「日本版デュアルシステム訓練修了後の評価項目作成支援ツール」

A:常にできている B:大体できている C:評価しない 「評価を行わなかった」場合は/ (斜線)でC欄を消す

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		
フロント実務(補助)							(1) 荷物預かりができる	K270101
							(2) 近隣を含めた観光地の案内ができる	K270101
							(3) 予約事項確認ができる	K270101
							(4) 館内の把握及び案内ができる	K270101
							(5) 貴重品の預かりができる	K270101
							(6) 他部門への連絡、報告ができる	K270101
							(7) 電話取り次ぎができる	K270101
							(8) 忘れ物の管理対応ができる	K270101
							(9) 歓迎看板の記入、設置、点検ができる	K270101
							(10) 旅に関する各種情報の収集(天気、交通、周辺観光施設)ができる	K270101
							(11) 金銭の授受ができる	K270101
							(12) 玄関、駐車場、表道路等の清掃ができる	K270101
							(13) 各種カード精算への対応ができる	K270101
							(14) メンバースカードの対応ができる	K270101
							(15) クレーム処理引継ぎ、報告ができる	K270101
							(16) クレーム状況を正確に把握できる	K270101
							(17) クレーム、トラブルへの迅速な対応ができる	K270101
							(18) 館内巡回ができる	K270101
							(19) 火災避難誘導業務ができる	K270101
							(20) 急病人等発生時緊急処理業務ができる	K270101
							(21) 夜警日誌の記帳ができる	K270101
							(22) 翌朝フロント係への申し送り事項確認ができる	K270101
							(23) 朝刊の配達ができる	K270101
							(24) 緊急時幹部への連絡ができる	K270101
							(25) 事故発生時、お客様への対応ができる	K270101
							(26) 事故発生時、関係機関への対応ができる	K270101
							(27) 館内放送ができる	K270101
							(1) 観光案内ができる	K270104
							(2) 館内説明ができる	K270104
							(3) メンバースカード入会促進ができる	K270104
							(4) 客室への案内ができる	K270104
							(5) 利用サービスの精算ができる	K270104
							(6) 見送りができる	K270104
							(7) 出迎えができる	K270104
							(8) バントリーの整理整頓ができる	K270104
							(9) 会議場の飲物提供ができる	K270104
							(10) 到着、出発時間の確認、朝夕食事会場案内ができる	K270104
							(11) 客室内点検ができる	K270104
							(12) お茶うけの用意の確認ができる	K270104
							(13) 浴衣のサイズ別の確認ができる	K270104
							(14) 客室セットの確認ができる	K270104
							(15) 故障箇所の連絡ができる	K270104
							(16) 客室内挨拶ができる	K270104
							(17) 湯茶接待ができる	K270104
							(18) 客室内説明ができる	K270104
							(19) 浴衣、貴重品、非常口、浴場、宴会場の説明ができる	K270104
							(20) 館内施設の内容、営業時間の把握ができる	K270104

接客の評価指標から職務内容に応じて選択。

接客実務(補助)						(21)	予約情報伝票の確認ができる	K270104
						(22)	館内販売の促進ができる	K270104
						(23)	客室片付けの確認ができる	K270104
						(24)	出迎え、あいさつができる	K270104
						(25)	出迎えのお辞儀と姿勢・客室からのご案内ができる	K270104
						(26)	料理、飲み物メニューの説明ができる	K270104
						(27)	飲物のすすめができる	K270104
						(28)	お客様と料理進行状況の確認、説明ができる	K270104
						(29)	宴会内容と時間の確認、説明ができる	K270104
						(30)	宴会予定時間と料理出しの調整、説明ができる	K270104
						(31)	別料理の内容、価格、時間の把握ができる	K270104
						(32)	料理の運び方、宴会時間、人数の把握ができる	K270104
						(33)	調理部、配送係との連絡ができる	K270104
						(34)	朝食(宴会場)接待ができる	K270104
						(35)	朝食(客室)接待ができる	K270104
						(36)	朝食(食事処)接待ができる	K270104
						(37)	夕食(宴会場)接待ができる	K270104
						(38)	夕食(客室)接待ができる	K270104
						(39)	夕食(食事処)接待ができる	K270104
						(40)	料理運び、配膳補助、飲物運び、下膳ができる	K270104
						(41)	料理運び、ランクの区分、下膳ができる	K270104
						(42)	料理提供における時間と温度管理ができる	K270104
						(43)	特別料理の注文受と処理ができる	K270104
						(44)	食事の進行と差し込みのタイミングの連絡ができる	K270104
						(45)	調理部門への進行状況報告ができる	K270104
						(46)	提供料理内容の掌握ができる	K270104
						(47)	配膳、飲み物、下膳の要請ができる	K270104
(総評・コメント)								

(注意事項)

- 1 「区分」欄には、「企業実習」又は「OJT」を記入してください。
- 2 「コード」欄には、「職務遂行のための基準」の出典にコード又は職業能力評価基準のユニット番号等がある場合に記入してください。
- 3 記入しきれないときは、適宜枠の数を増やす等により記入してください。
- 4 本シートは、電子的方式、磁氣的方式その他の人の知覚によっては認識することができない方式で作られる記録であって、電子計算機による情報処理の用に供されるものをもって作成することができます。