

2 旅館業について

(1) 概観

旅館業は主に和風様式の構造や設備を備え、宿泊サービスを提供する営業形態をとるものを指します。提供する具体的なサービス内容は、旅館の規模や立地、個々の旅館の経営方針等により差がありますが、主に宿泊、食事、レストラン（食堂）、宴会、大浴場などとなります。そこで、「職業能力評価基準（旅館業）」では、これらのサービス領域に対応する業務を対象とし、以下の4職種（10職務）について、その仕事に携わる方々に必要な職業能力を整理しています。

- 1) 旅館における接客サービスを行う「接客サービス」（職務：「フロント」、「客室」、「宴会・食堂」、「販売」）
- 2) 主に調理場において、調理（下ごしらえ、後片付け含む）、メニューの立案等を行う「調理」（職務：「調理」）
- 3) 旅館の提供する商品・サービスを売るための仕組み作り及び販売を行う「営業・マーケティング」（職務：「営業・マーケティング」、「予約管理」）
- 4) 旅館の管理・運営を行う「旅館管理」（職務：「経営管理」、「衛生・環境管理」、「施設・設備管理」）

今回、職業能力評価基準の職種のうち「接客サービス」、「調理」について、モデル評価シート・モデルカリキュラム等を作成しました。

(2) 検討

「旅館業」におけるモデル評価シート・モデルカリキュラム等については、中央職業能力開発協会において、全国旅館ホテル生活衛生同業組合連合会（会長 佐藤 信幸）、社団法人国際観光旅館連盟（会長 佐藤 義正）、社団法人日本観光旅館連盟（会長 近兼 孝休）との連携のもと、基準策定普及委員会（座長 岡本 伸之：帝京大学経済学部観光経営学科教授）を設置し、検討を行いました。

(3) 「モデル評価シート」について

訓練の職務「接客サービス」、「調理」について作成しました。

(4) 「判定目安表（評価ガイドライン）」について

モデル評価シートにあわせて、訓練の職務「接客サービス」、「調理」について作成しました。

(5) 「モデルカリキュラム」について

モデル評価シートに対応して、「旅館業接客サービス科（旅館おもてなし基本コース）」、「旅館業調理科（旅館業調理基本コース）」について作成しました。

(6) 「人材要件確認表」について

「接客サービス」、「調理」（職業能力評価基準ではレベル2に相当）の職務をこなす人材に求める要件を整理しました。

モデル評価シート『接客サービス』

(抜粋)

ジョブ・カード様式4〔評価シート〕

訓練の職務 接客サービス(職業能力形成プログラム ○○○○型)

訓練参加者氏名 (氏 名)

上記の者の訓練期間における訓練職務内容と当社での職業能力についての評価は、以下のとおりです、今後のキャリア形成の参考にしてください。

平成 年 月 日

実習実施企業

(評価責任者氏名・印)

(代表者氏名・代表者印)

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○年○月○日～ 平成○年○月○日	企業実習 又は OJT	

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。

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、一般常識などの基本的事項や関係するビジネス分野の知識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

(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: モデル評価シート)

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		
おもてなし精神の発揮							(1) 旅館業におけるおもてなし精神の重要性や意義を理解している。	H430121
							(2) 日頃から、笑顔での接客を実践している。	H430121
							(3) お客様に対し丁寧な言葉遣いで対応している。	H430121
							(4) お客様から質問や要望を受けた場合には、謙虚な姿勢で話をよくうかがい、上司に相談したうえで適切に対応している。	H430121
							(5) 清潔な髪型や服装など、旅館の従業員としてふさわしい身だしなみを整え、仕事に入る前に鏡の前で点検するなど確認を行っている。	H430121
							(6) お客様の感情や要望に気配りし、不満な状態や要望等の雰囲気や気付き、適切に対応している。	H430121
客室へのご案内							(1) ご案内の際、「ようこそいらっしゃいました」「ご来館ありがとうございます」など話しかけ、お客様とコミュニケーションをとっている。	H430121
							(2) お客様の手荷物を確実に、間違いなくお部屋に運んでいる。	H430121
							(3) お客様に対し、食事の時刻や場所、館内設備、非常口の所在、金庫の使い方など必要事項を漏れなく伝達している。	H430121
							(4) お客様からの要望等は、メモしたり復唱したりするなど誤解が生じないよう確認し、正確・確実に関係者に伝達している。	H430121
お食事のご案内・サービス							(1) 笑顔でお客様をお迎えしている。	H430121
							(2) お客様に対し、禁煙・喫煙の希望や座席位置の要望等を確認し、適切に対応している。	H430121
							(3) 上座・下座など基本的なマナーを理解し、これを踏まえて座席のご案内やお客様へのサービスを適切に行っている。	H430121
							(4) お客様の苦手食材やアレルギーの有無等を確認し、厨房に正確に伝えるときも他のスタッフと情報共有を図っている。	H430121
							(5) 外国からのお客様に対し、宗教・文化等の背景を理解したうえで、お食事のご案内・サービスを適切に行っている。	H430121
							(6) 別注料理や飲み物等のメニューを正しく理解し、お客様に合ったものをお勧めしている。	H430121
							(7) 注文を受ける際には必ず復唱し、内容や数量を確認している。	H430121
							(8) 提供する料理・飲み物について、味付けや食材の産地等の基本事項や料理・飲み物に関する旅館方針を正確にお客様に説明している。	H430121
							(9) 日本酒、ビール等の基本的な注ぎ方を身につけ、お客様に対して適切にお酌を行っている。	H430121
							(10) 食器を下げる際、「お下げしてよろしいでしょうか」と確認するとともに、お客様を急がせたり、大きな音を立てたりすることがないように、気を配っている。	H430121

旅館業における教育訓練カリキュラム

訓練科名(コース名)	旅館業接客サービス科 (旅館おもてなし基本コース)	訓練修了後の 関連職種	旅館業における接客サービス及び旅館管理 (衛生・環境管理)			
訓練	目	職業意識の啓発を促し、社会人としての常識や心構えを身につけ、旅館業における接客サービスの理念・実務、旅館業業務の流れ及び安全衛生について理解するとともに、接客サービスの実践的な知識と技能を習得する。				
仕	上	旅館業に関する業務の流れを理解し、お客様に対する一連の接客サービス遂行及び設備の清掃・整備ができること。なお、特有の知識や技能を必要とする作業や経験が必要な作業については、監督者の助言・指導の下、業務遂行ができる。				
	職務名又は教科名	職務又は教科の内容	時間	Off-JTの実施 主体	備考	
実 習 (O J T)	安全衛生作業	現場特有の安全のポイント、職場のルール、安全確保、整理整頓、ヒヤリハット対応・対策、危険予知訓練(KYT)、消防設備・避難経路等の把握、施設設備の整備・点検、衛生管理、食品衛生や感染症対策	他教科 に包含	/		
	接客サービス基礎	服装・身だしなみ、着付け、挨拶・発声、基本動作・マナー(お辞儀、身のこなし方等)、言葉遣い、おもてなし精神の心掛け、問い合わせ対応、積極的なコミュニケーション、緊急対応、障がい者対応、外国人対応、地域文化・自旅館の理解	30			
	設備管理(館内・客室・浴室の清掃・整備)基礎	館内設備の把握、館内・客室の清掃・整備、客室アメニティの確認・補充、浴場の清掃・整備、備品の整理・補充	90			
	玄関・ロビー・フロント業務基礎	お客様の送迎、チェックイン・チェックアウト業務、電話対応、クローク業務、遺失物対応、一次クレーム対応	30			
	客室サービス基礎	客室の理解、客室へのご案内、お呈茶(ていちゃ)、客室・食事・浴場等館内施設の説明、和室でのマナー、寝具の準備・収納	90			
	食事・宴会サービス基礎	宴会場・食堂の準備・設営、お客様のご案内、配膳サービス、注文対応、後片付け・清掃	70			
	その他の旅館サービス基礎	販売商品の整頓・補充、販売対応(商品説明、レジ精算など)、防災・防犯対策、外国語実習	30			
OJT計			340.0時間			
有 期 実 習 型 訓 練 の 内 容	座 学 等 (O f f - J T)	職業能力基礎講習	働く意識と取組・責任感、ビジネスマナー、企業ビジョンに基づく業務の推進(企業理念、行動指針、サービスポリシー、社会的役割)、ホスピタリティの実践、チームワークとコミュニケーション、企業倫理とコンプライアンス、パソコンの基本操作	12		
		安全衛生	安全作業、衛生管理、施設管理、5S(整理、整頓、清掃、清潔、躰)、労働災害の防止、リスクアセスメント、救急対応、食品衛生、感染症対策	6		
		旅館業の心構え・基本	旅館の経営理念・方針の理解、理念・方針にあったサービスとは、おもてなし精神の理解と接客、お客様心理の理解、服装(着付け)・身だしなみ、基本動作・マナー(挨拶、お辞儀等)、言葉遣い、障がい者の理解、外国人対応、異文化理解	18		
		旅館業の概要	旅館業の関連法規、宿泊約款の理解、フロント業務の理解、客室業務の理解、お食事・宴会業務の理解、館内設備の理解、お客様からの苦情、衛生管理、危機管理、施設管理、地域文化・名所名跡・イベント・名産等の理解	15		名所・名跡・主要 公共機関の実地 見学での理解
		能力評価	オリエンテーション、ジョブ・カードによる能力評価(企業評価、自己評価)	10		
学科計			61.0時間			
実 技	安全衛生作業	安全作業(5S活動、安全点検、KY活動)、衛生管理実務、保安・防災活動、事故発生時の対応	6			
	外国語教育	英語、中国語、韓国語などの初歩的会話	12		※必要な言語を選択	
	特別教育、技能講習	食品衛生責任者講習、日本の宿おもてなし検定(初級)など	6	指定講習機関	※必要に応じて選択	
実技計			24.0時間			
座学等(Off-JT)計			85.0時間			
有期実習型訓練合計			425.0時間			
主要な設備機 器、教材	ジョブ・カード、リネン類、客室設備、フロント設備、宴会場設備、配膳設備、清掃道具一式、制服(和装など)、電話・FAX、パソコン、予約・宿泊管理システム等					

人材要件確認表『調理』

応募者氏名	
-------	--

職種: 当該職種に求める期待人材像	
----------------------	--

1. 本人の実務経験に関する事項

実務 経験	自己申告(勤務経験の有無) <input type="checkbox"/> 旅館・ホテル <input type="checkbox"/> 料亭 <input type="checkbox"/> レストラン <input type="checkbox"/> その他()	判定の際のチェックポイント	判定	面接者所見
職務経歴書、採用面談、実技試験等で確認した事実	①経験業務	○ どのような業務経験があるか(仕事の内容、経験年数、自分の役割は何だったか、リーダー経験の有無等を具体的に語らせる)		
	②応募理由と希望業務	○ なぜ当旅館に応募したのか。将来のキャリア目標は何か(応募動機、当旅館についてのイメージ、どのようなサービスを提供したいか、将来やってみたい業務は何か等を具体的に語らせる)		
	③調理	○ なぜ、料理人になろうと思ったのか(単に「料理が好き」ということ以外に具体的に語らせる) ○ 応募者にとって調理の魅力は何か。どのような点に興味をもっているか(具体的に語らせる) ○ お客様に満足していただけるよう、調理の際にどのような点に心がけているか。何か特別に実践していることがあるか ○ 食材や調理に関する知識の習得のため、どのような取り組みを行っているか ○ 新人など後進の調理スタッフを育成した経験があるか。育成のコツはどこにあると思うか(具体的な経験を語らせる)		
	④クレーム対応	○ これまで調理に関してお客様からクレームを受けたことがあるか。どのようにしてそれを解決したか(具体例を挙げて語らせる)		

2. 本人の基礎能力に関する事項

上記に含まれない全般的な事項	判定の際のチェックポイント	判定	所見	
職務経歴書、採用面談、実技試験等で確認した事実	仕事に対する基本姿勢	○ 仕事に対してどのような価値観を持っているか、働くうえで重視していることは何か(具体的に語らせる) ○ 体調管理など、自己管理の面で気を付けていることがあるか。		
	コミュニケーション	○ 明るく、ハキハキとした口調でコミュニケーションができるか(面接での受け答えを通じて確認する)		
	チームワーク	○ 上司や先輩、同僚とうまくやっていくために、どのようなことに気を付けていたか(具体的に語らせる)		
	マナー、言葉遣い	○ マナーや身嗜み、態度、言葉遣い等に問題はないか(面接での受け答えを通じて確認する)		

3. 保有資格(該当するものをチェック)

<input type="checkbox"/> 調理師 <input type="checkbox"/> その他()	
<input type="checkbox"/> 食品衛生責任者	

総合 所見		総合判定
----------	--	------

「判定」欄には、次の記号を記入。 3・・・相当深い知識・経験や十分な適正があることが確認できた 2・・・ある程度の知識・経験や適正があることが確認できた 1・・・知識・経験や適正が乏しいことが確認できた
※・・・確認し切れなかった

「総合判定」欄には、次の記号を記入。 A・・・ぜひ採用候補とすべき B・・・採用候補とすべき C・・・採用基準から外れる D・・・判断留保

面談者氏名	面談日
印	