

職務・職能基準表

No.

所属 館内営業

作成日 平成 年 月 日
作成者

職務職 能等級	職務基準			レ ベ ル	職能基準			
	職務	業務	業務の内容		必須要件			必要要件
					遂行レベル	知識	技能・資格	
宿泊職 S-1 一部 S-2	接客	接客対応 I	基本的対応、受入れ準備	A	お客様に真心を込めて歓迎の接客をし、受付とキーチェックをルールどおりにできる。	基本的知識とCPU知識	接客対応	OJT、接客マニュアル
			CPUよりレジカード抽出				CPU操作	
		インフォメーション(周辺観光等)	館外の名所・観光地		周辺観光地情報できちんと説明ができる。			パンフレット
	お付き業務	部屋案内・館内説明	お客様を指定の部屋までの案内	A	館内施設の案内ができる。			
			非常口、お風呂までの館内説明		非常口の説明、浴衣合わせ、お茶入れができる。		お茶入れ	
			非常口説明・浴衣合わせ・お茶入れ					
	クレーム処理	館内電話・カウンター処理	部屋用意不備・布団敷き忘れなどのお詫び	A				
	施設管理	清掃業務 I	ロビー・玄関・窓・植木・花	A	灰皿・玄関・窓の汚れ清掃・花の交換ができる。			マニュアル
	物品管理	備品・消耗品管理	帳票類・消耗品等の補充・棚卸し	A	伝票・封筒等の補充、棚卸しができる。			
		パンフレット管理	周辺観光地のパンフ収集		各種パンフを収集し特徴を知る。	周辺観光地情報の知識		
		貴重品預かり	宿泊客の貴重品預かり		貴重品台帳にお客様のサインを正しく記入して頂くことができる。			
	車両管理	車両管理 I	社用車の管理(メンテ。燃料補給)	A	社用車の清掃と燃料補給ができる。	燃料の知識	普通免許	
	会議	社内会議 I	フロントミーティング	A	当日の部屋割りの変更、注意事項を説明できる。	部屋割り記号の理解		
	応援	他部署応援	布団上げ、布団敷き、皿洗い、宴会場配膳	A				
送迎	送迎 I	駐車場整理、ターミナル見送り	A					

