

第5章 CD-ROM版を使った各様式の作成について

第1節 支援ツールの概要

本CD-ROMは、上記モデル訓練科ごとに、対応する様式1～5（5-1及び5-2）の各モデル様式を用意しています。

企業主導型では、実施企業が様式1～様式5の各様式を作成するとともに、様式3～様式5の内容について企業の責任者が記入・証明することになります。受入教育訓練機関は、Off-JTについての評価を企業へ報告することになります。

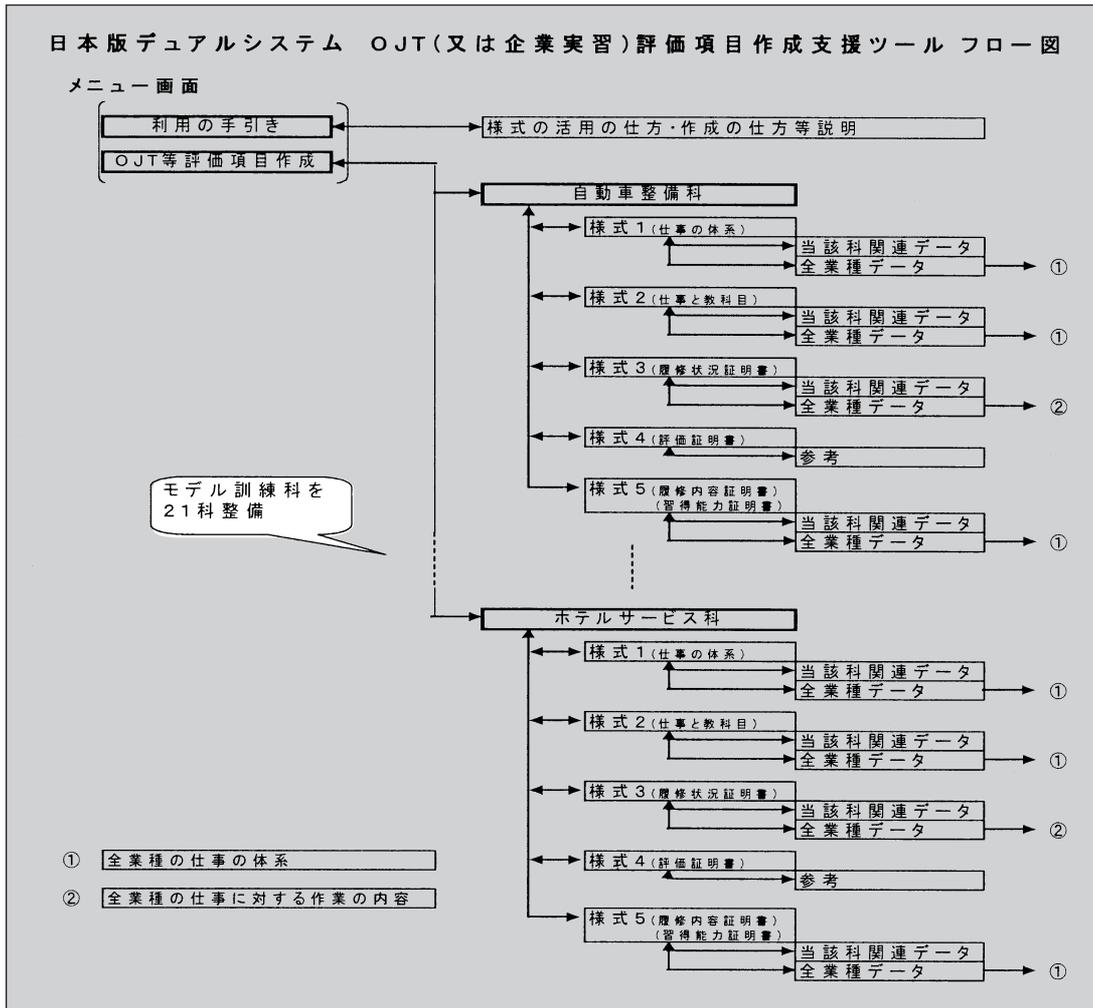
一方、教育訓練機関主導型の場合は、実施教育訓練機関が様式1～様式5の各様式を作成します。様式3～様式4は、受入企業が訓練生の状況を見ながら内容を記入・証明し、教育訓練機関へ提出します。様式5は、様式3及び様式4の内容を基に実施教育訓練機関が内容を記入・証明します。

教育訓練機関主導型の場合、OJT等には企業実習（非雇用）とOJT（雇用）の二通りがありますが、いずれにおいてもこれら様式は原則としてすべて使用して評価を実施します。なお、企業実習とOJTの両方を実施する場合で、いずれかの時間数（期間）が短く受入企業との打合せの結果様式4のⅢ～Ⅴの評価が困難な場合は、その部分のみ省略してもよいこととします。（ただし、訓練期間を通じて必ず1回はその部分の評価をするものとします。）

（1）支援ツールの概要

イ 構成

支援ツール全体の構成は、次のようになります。



ロ 使用ソフト

CD-ROM版のデータは、全てMicrosoft Excel 2000により作成してあります。モデル訓練科のモデル様式から実施訓練科の各様式を作成するときは、行単位でのコピーや削除等により簡単に編集できるように構成しました。

(Microsoft Excelは 米国マイクロソフト社およびその他の国での商標または登録商標です。)

ハ 職務内容等データの出典

今回用意した評価項目(モデル様式)は、機構が取りまとめた「生涯職業能力開発体系」(様々な職務を遂行するために必要な職業能力等を段階的・体系的に明示したもの。詳細は第2章1. 注参照)の、職務内容等のデータを活用したものです。「生涯職業能力開発体系」は、各職務に関する中央業種団体の協力を得て取りまとめており、内容に関して確認していただいていますので、当該職務の標準的なモデルとして一定の公証力を有しています。

(ただし、職務によっては生涯職業能力開発体系として取りまとめていないものもあり、モデル訓練科の中では自動車整備、医療事務、介護サービス、港湾ロジスティクス

の4科が該当します。これら4科については、様式1及び様式2の標題に（参考）と表示しています。）

これら「生涯職業能力開発体系」のデータは、各中央業種団体の意見を反映しておりいわば標準的なモデルとなっていますが、個々の企業によって標準モデルと若干違うこともあることから、実際に使用する様式1～5の作成に際しては、必ず受入企業と内容を協議して作成して下さい。

第2節 実施訓練科に合った各様式の作成方法（モデル訓練科の様式及び関連データを活用）

日本版デュアルシステムのOJT等の評価には、これまで説明してきたように、様式1～様式5-2の6種類の様式が必要です。ここでは、これら6種類の様式の作成の方法を説明します。

各様式の作成に当たっては、原則として常に「モデル訓練科」を選択し、それをベースに加除、修正を行って下さい。

もしも自施設で行う訓練科に近いモデル訓練科が全く見あたらない場合には、「全業種データ」から関連する職務を選択し、モデル様式のように各様式にまとめて下さい。

1. 様式1（○○科に関する仕事の体系（職務別能力要素の細目））の作成

- ① 実施する訓練科に近いモデル訓練科を選択し、「様式1」を開きます。
- ② 実施する訓練科の目的や訓練生（教育訓練機関主導型の場合。（企業主導型の場合：従業員））の仕上がり像を考慮して、仕事上のどの部分を訓練するかによって、選択したモデル訓練科の「職務」「仕事」「作業」が合っているかどうか検討します。
- ③ 選択したモデル訓練科の職務等が訓練範囲よりも多く記載されていればその部分を削除し、また、不足していれば、モデル訓練科に関連した職務がまとめてある「当該科関連データ」を開き、その中から必要な職務等を選択し、コピーアンドペーストして修正します（以下同様）。
- ④ 不足する職務等が「当該科関連データ」にもない場合には、「全業種データ」から探して選択し、①②と合わせて修正して様式1を完成させます。
- ⑤ 様式内のレベル（L1～L4の4段階）については、仕事の難易度を表します。個々のレベル区分の考え方は、次のとおりです。（様式2，3，5も同じ）
 - ・レベル1：入社から2～3年を経過した人（新人）が行っている比較的易しい
（L1）業務
標準作業や指示の下に行っている業務
 - ・レベル2：一人前、中堅といわれる人が行っている業務
（L2）自分の判断や手動操作で変更を行ったりしている業務
 - ・レベル3：ベテランといわれる人が行っている業務

- (L 3) その職務で最高に難しい業務で、全体判断やレイアウト変更、指示・改善したりしている業務
- ・レベル4：その職務全体を考慮して戦略・企画立案したり、他職務との複合を
- (L 4) 考慮したりする業務

1	A	B	D	G	J	
2	部門	職務	L 1	L 2	L 3	
3	接客	フロント	フロント実務 (補助)	フロント実務	フロント管理	
4			カウンター補助	カウンター業務	フロント構築	
5			チェックイン・アウト補助	クレーム処理		
6			クレーム処理補助			
7			ナイト業務補助			
8			送迎車輦管理 (補助)			
9			送迎			
10			車輦管理			
11						
12						
13	客室		接客実務 (補助)	接客実務	接客総括	
14			接客サービス	料理提供指導	館内調整	
15			客室内サービス	客室内サービス指導	接客教育	
16			宴会サービス	顧客情報の収集	サービス目標設定	
17			料理提供			
18						
19						
20	館内設備		コンベンション実務 (補助)	コンベンション実務	館内設備管理	
21			コンベンション設備補助	コンベンション設備	作業予定管理	

2. 様式2 (〇〇科に関する仕事と教科目の関係) の作成

様式2を作成する方法は二通りあります。どちらの方法で作成した方が手早くできるかは、上記イで様式1を作成した際にモデル様式を加除修正した量の多寡によります。(モデル様式を加除修正した量が少ないほど、第2の方法が簡便です。)

- ① 第1は、上記イで作成した実施訓練科の様式1を使用する方法です。様式1の表中、「仕事」の部分を残し、その下の「仕事」に対する「作業」の部分全てを消去します。
- ② 代わりに、その「作業」に関連する内容を習得するOff-JTの教科目名を、消去した「作業」の部分に入力します。
- ③ 次に、L 4の欄(列)の右に新たに「Off-JT評価課題」の欄(列)を追加します。この「Off-JT評価課題」には、教育訓練機関で行うOff-JTの評価の方法を、職務ごとに対応させて入力し、様式2として完成させます。
- ④ 第2に、モデル訓練科のモデル様式2を使用する方法があります。モデル訓練科の「様式2」を開き、上記イの様式1と同じ「職務」「仕事」の構成になるように必要に応じ「当該科関連データ」や「全業種データ」を使って加除修正して実施訓練科の内

容に合った様式2を作成します。その上で、上記②③と同様に、「作業」部分の空欄に「作業」に関連する内容のOff-JTの教科目名を記入するとともに、「Off-JT評価課題」欄(列)に教育訓練機関で行うOff-JTの評価の方法を対応する職務ごとに入力します。

※様式1と様式2の関係は、次のとおりです。(モデル訓練科(ホテルサービス科)の例)

ホテルサービス科に関する仕事の体系(職業能力要素の細目)

様式1

部門	職務	レベル	L1	L2	L3	L4
接客	フロント		フロント実務(補助)	フロント実務	フロント管理	
			カウンター補助	カウンター業務		
			チェックイン・アウト補助	クレーム処理		
			クレーム処理補助			
			ナイト業務補助			
			送迎車両管理(補助)			
			送迎			
			車輛管理			
			接客実務(補助)	接客実務		
			接客サービス	料理提供指導		
	客室内サービス	客室内サービス指導				

ホテルサービス科に関する仕事と教科目の関係

様式2

職務	レベル	L1	L2	L3	L4	off-JT評価課題名
フロント		フロント実務(補助)	フロント実務	フロント管理		
		送迎車輛管理(補助)				
客室		接客実務(補助)	接客実務	接客総括		

「作業」のスペースに、関連する Off-JT の教科目名を記載する。

Off-JT の教科目において、評価課題(例:記述試験、製作実習(課題名等を詳細に))を記載する。

3. 様式3(日本版デュアルシステム OJT(又は企業実習)履修状況証明書)の作成

- ① 様式1と同様に実施する訓練科に近いモデル訓練科を選択し、「様式3」を開きます。
- ② 様式の(1)の使用機器等及び(2)主な業務の内容を、企業との打合せにより実施訓練科の内容に合わせて修正(入力)します。(3)作業形態については、原則としてこの作業方法の区分を使いますが、企業との打合せによりこれ以外の作業方法がある場合は、自由記述の欄に適宜記入して使用します。

③ 「仕事」「作業」の欄は、上記イ、ロで作成した様式1及び2と同じ構成になるよう、様式1～3と同様に必要に応じ「当該科関連データ」や「全業種データ」を使って加除修正します。

※様式1と様式3の関係は、次のとおりです。(モデル訓練科(ホテルサービス科)の例)
ホテルサービス科に関する仕事の体系(職業能力要素の細目) 様式1

部門	職務	レベル	L1	L2	L3	L4
接客	フロント		フロント実務(補助)	フロント実務	フロント管理	
			カウンター補助	カウンター業務	フロント構築	
			チェックイン・アウト補助	クレーム処理		
			クレーム処理補助			
			ナイト業務補助			
			送迎車輛管理(補助)			
			送迎			
			車輛管理			
客室			接客実務(補助)	接客実務	接客総括	
			接客サービス	料理提供指導	館内調整	
			客室内サービス	客室内サービス指導	接客教育	

様式3

日本版デュアルシステム OJT(又は企業実習)履修状況証明書

訓練科の名称 ホテルサービス科 (訓練生氏名)

「OJT」又は「企業実習」のいずれかを使用し、該当する方を残してあとは削除します。

(1)、(2)を実施訓練科に合わせて記入します

訓練実施企業 代表者氏名・印

(1)使用機器等 (例)客室数300、1日利用者(宿泊者含めて2000人)、イベント数(結婚式、講演等)

(2)主な業務 (OJT評価課題) (例)フロント業務、客室業務、ロビーアテンダント業務

(3)作業形態 (OJTの作業方法)

一連の作業を指導を受けながら単独で実施(標準作業)	区分
一連の作業を指導を受けながら共同で実施(共同作業)	標
一部の作業を体験的に実施(体験作業)	共
作業の準備・後片づけ作業(準備又は補助作業)	体
作業の見学(見学)	補
(自由記述)	見

企業での作業方法により適宜記入して使用します

仕事	作業	履修形態	状況
フロント実務(補助)	カウンター補助		1. 荷物預かりができる 2. 近隣を含めた観光地の案内ができる 3. 販売促進ができる 4. 予約事項確認ができる 5. 館内の把握及び案内ができる 6. 貴重品の預かりができる 7. 他部門への連絡、報告ができる 8. 電話取り次ぎができる 9. 顧客への対応ができる 10. 特記事項の把握及び対応ができる 11. 忘れ物の管理対応ができる 12. 歓迎看板の記入、設置、点検ができる 13. 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 14. 金銭の授受ができる 15. 玄関、駐車場、表道路等の清掃ができる
概ね	チェックイン・アウト補助		00. (特記事項) 1. 各種カード精算への対応ができる 2. メンバースタンプカードの対応ができる 3. 予約内容を把握できる 4. フリー客の対応ができる
時間	クレーム処理補助		00. (特記事項) 1. クレーム処理引継ぎ、報告ができる 2. クレーム状況を正確に把握できる 3. クレーム、トラブルへの迅速な対応ができる
	ナイト業務補助		00. (特記事項) 1. 館内巡回ができる 2. 火災避難誘導業務ができる

- ④ タイトルの「日本版デュアルシステム OJT (又は企業実習) 履修状況証明書」については、今回この様式を使用する実習がOJT (雇用) なのか企業実習 (非雇用) なのかにより、該当する文字を残し、残りの文字を削除して使用して下さい。

4. 様式4 (日本版デュアルシステム OJT (又は企業実習) 評価証明書) の作成

- ① 実施訓練科に近いモデル訓練科を選択し、「様式4」を開きます。
- ② 様式中の「Ⅰ 実習・OJT期間内における職務内容」を、実施訓練科の内容に合わせて修正します。(モデル様式には例が記載してありますので、それを参考にして下さい。)
- ③ 様式中の「Ⅱ 社会人としての基本的能力」の評価項目及び評価指標は、原則としてそのまま使用することとします。ただし、受入企業との打合せの結果、ふさわしくない又は評価できない項目がある場合にはその項目に斜線を引いておいて下さい。
- ④ 様式中の「Ⅲ 職務に必要な対人関係を円滑に処理できる能力 (ヒューマン・スキル)」の評価項目と評価指標は、受入企業と調整の上決定して下さい。モデル様式には、若年者の評価に適切と思われる評価項目を5項目記載してありますが、これでは不足・不適切な場合は、「参考 (ヒューマン・コンセプチュアルスキル用)」をクリックすると、交渉力、柔軟性等他の項目を用意してありますので、適宜加除修正して作成して下さい。項目数も受入企業との調整により決定して下さい。
- ⑤ 様式中の「Ⅳ 知識や情報等を組み合わせて物事の大枠を理解できる能力 (コンセプチュアル・スキル)」の評価項目と評価指標は、上記④と同様、受入企業と調整の上決定して下さい。モデル様式には、若年者の評価に適切と思われる評価項目を5項目記載してありますが、これでは不足・不適切な場合は、「参考 (ヒューマン・コンセプチュアルスキル用)」をクリックすると、先見性、状況分析力等の他の項目を用意してありますので、適宜加除修正して作成して下さい。項目数も受入企業との調整により決定して下さい。
- ⑥ タイトルの「日本版デュアルシステム OJT (又は企業実習) 評価証明書」については、今回この様式を使用する実習がOJT (雇用) なのか企業実習 (非雇用) なのかにより、該当する文字を残し、残りの文字を削除して使用して下さい。

様式4：モデル訓練科ホテルサービス科の例

様式4

日本版デュアルシステム OJT(又は企業実習)評価証明書

訓練科の名称 ホテルサービス科 (訓練生氏名)

「OJT」又は「企業実習」のいずれかを使用し、該当する方を残してあとは削除します。

あなたは、社会人としての基本的な能力とホテルサービス業務を行う就業能力を身につけたことを証明します。

実施する訓練科に関連する業務を記入します。

なお、訓練期間における職務内容と職業性についての評価は以下のとおりです。

平成 年 月 日

記載例)を参考に、企業との打合せの上、Iを実施訓練科の内容に合わせて修正します。

訓練実施企業 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
例)平成17年1月～ 平成17年2月	企業 実 習	例)企業実習として、ルームメイキング、宴会場セッティング、イベント等に係る作業に従事した(週平均4日半)
例)平成17年7月～ 平成17年9月	O J T	例)雇用契約に基づき、フロント業務、客室業務、ロビーアテンダント業務に従事した。

II 社会人としての基本的能力

(A:できる。 B:だいたいできる。 C:追指導を要する。) Oでチェック

No.	評価項目	評価	評価指標
	社会常識(規律等)	A B C	(1)就業規則など組織の規律・ルールを理解した行動ができる。
		A B C	(2)職務上の行為で公私の区別ができる。
		A B C	(3)顧客、社内外の取引先及び関係者に対して丁寧・親切に対応できる。
		A B C	(4)組織の一員として他者の職務遂行の妨げ(OJTの指導に関する部分を除く。)にならない行動ができる。
		A B C	(5)組織の一員として所属するグループやチーム全体のことを視野に入れた行動ができる。
	ビジネスマナー	A B C	(1)OJT先のルールに沿った身だしなみができる。
		A B C	(2)挨拶ができる。
		A B C	(3)目上の者、上司、顧客等に対する適切な言葉遣いができる。
		A B C	(4)訪問先で適切な挨拶ができる。(名刺交換、挨拶動作等)
		A B C	(5)訪問者に対する適切な挨拶、案内等の接遇ができる。
		A B C	(6)適切な電話応対ができる。
	職場内の日常的な コミュニケーション	A B C	(1)職場内の者と円滑な意思疎通ができる。
		A B C	(2)わかりやすい連絡ができる。
		A B C	(3)職務上で必要な報告が上司や同僚にできる。
		A B C	(4)職務上で必要な相談が上司や同僚にできる。
	職場内における 基本的能力 (読み、書き、計算など)	A B C	(1)各種事務文書、作業指示書などの記載内容を正しく理解できる。
		A B C	(2)誤字脱字無く、わかりやすい報告書などの文書作成ができる。
		A B C	(3)卓上計算機などを使って職務に関する計算ができる。
		A B C	(4)課せられた職務を計画的に遂行することができる。
(特記事項)			

※ IIに記載した各評価項目については、原則としてすべて評価するものとします。

※ ただし、受入企業との打合せにおいて、職場の状況により「評価指標」のうち評価できない項目があった場合には、その項目に斜線を記して下さい。

様式4：モデル訓練科ホテルサービス科の例（続き）

(A:できる。 B:だいたいできる。 C:追指導を要する。) Oでチェック

Ⅲ 職務に必要な対人関係を円滑に処理できる能力 (ヒューマン・スキル)

No.	評価項目	評価	評価指標
	協調性	A B C	(1) 職場の同僚と円滑な交流ができる。 (2) 仕事以外への行事の参加ができる。 (3) 他者に対する配慮・気遣いができる。
	傾聴能力	A B C	(1) 人の話を最後まで理解しながら聞くことができる。 (2) 思い込みで勘違いをしないで聞くことができる。 (3) 適切な助言ができる。
	忍耐力	A B C	(1) 自らに対して否定的な関係の改善の努力ができる。 (2) 厳しい条件下での職務の遂行ができる。 (3) 対立する人間関係の調整ができる。
	積極性	A B C	(1) 前向きに職務が遂行できる。 (2) 会議等で発言ができる。 (3) 自ら問題発見と課題解決に取り組むことができる。
	責任感	A B C	(1) 他人に責任転嫁しないで職務が遂行できる。 (2) 自らの言動について責任ある行動ができる。 (3) 与えられた職務に対してやり遂げようとする姿勢で職務の遂行ができる。
		A B C	(1) (2)
		A B C	(1) (2)
(特記)			

評価指標の表現は、受入企業との調整により変更することも可能です。

評価項目は、受入企業と調整して決めます。ここに表示した以外の評価項目は「参考」に収録したもから選択します。

※ Ⅲに記載した各評価項目は、すべて評価するものとします。
 ※ しかし、受入企業との打合せの結果、ふさわしくない又は評価できない項目がある場合には、それを削除し、代わりに参考1から、よりふさわしい項目を追加する等適宜加除修正して使用して下さい。

(A:できる。 B:だいたいできる。 C:追指導を要する。) Oでチェック

Ⅳ 知識や情報等を組み合わせ物事の大枠を理解できる能力 (コンセプチュアル・スキル)

No.	評価項目	評価	評価指標
	情報収集力	A B C	(1) タイムリーにかつ的確な情報が入手できる。 (2) 情報の出所と質の判断ができる。 (3) いつでも情報収集に対する姿勢を保つことができる。
	情報伝達力	A B C	(1) 文章による情報伝達の促進ができる。 (2) 情報を周知する方法によって円滑に伝達できる。 (3) 情報を伝達するひな形を作成できる。
	発想力	A B C	(1) 多様なアイデアを考え出すことができる。 (2) 発想を促す環境が整備できる。 (3) “たどえ”を用いてまとめることができる。
	判断力	A B C	(1) 未知の分野の判断基準を持つことができる。 (2) 大所・高所からの判断ができる。 (3) 経営理念に基づいた判断ができる。 (4) 緊急事態での判断ができる。
	表現力	A B C	(1) 思考した事柄について具体的なイメージを図で表現できる。 (2) わかりやすい資料の作成ができる。 (3) 適度な情報量による文章の作成ができる。
		A B C	(1)
(特記)			

評価指標の表現は、受入企業との調整により変更することも可能です。

評価項目は、受入企業と調整して決めます。ここに表示した以外の評価項目は「参考」に収録したもから選択します。

※ Ⅳに記載した各評価項目は、すべて評価するものとします。
 ※ しかし、受入企業との打合せの結果、ふさわしくない又は評価できない項目がある場合には、それを削除し、代わりに参考2から、よりふさわしい項目を追加する等適宜加除修正して使用して下さい。

⑦ 様式中の「V 技能・技術 (テクニカル・スキル)」の (1) 使用機器等、(2) 評価業務 (O J T 評価課題) については、実施訓練科の内容に合わせて記入します。
 (Vは、I～IVと別のシートになっていますので、注意して下さい。)

- ⑧ 様式中の(3) O J T評価課題の評価の各評価項目は、原則としてこのまま使用することとします。評価指標については、⑦の(2)評価業務(O J T評価課題)の内容から、受入企業に評価のための基準(社内規格)等がある項目、又は通常仕事を行う上で暗黙知が存在する項目を取り上げて下さい。
- ⑨ 様式中の(3) O J T評価課題の評価の評価内容は、受入企業の基準(社内規格)等、又は暗黙知によるものとします。つまり、評価項目の評価指標は企業の評価内容における基準値又は暗黙知により、ABCの評価を行うものとしています。

様式4：モデル訓練科ホテルサービス科の例

V 技能・技術(テクニカル・スキル) (サービス業の場合)

(1) 使用機器等

(例)客室300室、1日利用者(宿泊者含めて2000人)

(2) 評価業務(OJT評価課題)

(例1)フロント業務、ホテル客室業務、ロビーアテンダント業務

(3) OJT評価課題の評価 (A:できる。 B:だいたいできる。 C:追指導を要する。) Oでチェック

No.	評価項目	評価	評価指標	評価内容
	作業時間 (サービスを提供する早さ)	A B C	接客・接遇時間	当社標準作業時間
		A B C	サービス準備時間	〃
		A B C	サービス後後片付け作業時	〃
		A B C	顧客データ等処理時間	〃
試験・検査		A B C	始業前(場所、道具等)	当社検査基準表
		A B C		
		A B C		

記載例を参考に(1)、(2)を修正します。

各評価項目は原則として提示した項目とします。

各評価項目の評価指標は、受入企業と打ち合わせて記入します。

5. 様式5-1 (日本版デュアルシステム O J T等履修内容証明書)の作成

様式5-1を作成する方法は二とおりあります。様式1作成時のモデル様式の修正量により、どちらの方法で作成する方が簡単か違ってきます。

- ① 一つは、上記イで作成した実施訓練科の様式1の一部書式を変更して様式5を作成する方法です。表中のL1~L4それぞれに2列挿入し、履修「形態」「状況」の欄を設けます。次に、「職務」欄にそれぞれ「作業時間___時間」欄を設けます。そのほか、タイトル、右上の証明欄等を追加して様式5-1を作成します。
- ② もう一つ、モデル訓練科のモデル様式5(様式5-1)を使用する方法があります。モデル訓練科の「様式5」を開くと、様式5-1と様式5-2の二つのシートがありますので、様式5-1のシートを使います。このシートを、上記イの様式1と同じ

「職務」「仕事」の構成になるように必要に応じ「当該科関連データ」や「全業種データ」を使って加除修正して、実施訓練科の内容に合った様式5-1を作成します。

※様式1、様式3、様式5-1の関係は、次のとおりです。

様式1、様式3、様式5-1の関係（ホテルサービス科の例）

ホテルサービス科に関する仕事の体系（職業能力要素の細目）

様式1

部門	職務	レベル	L1	L2	L3	L4	
接客	フロント	●	フロント実務(補助) カウンター補助 チェックイン・アウト補助 クレーム処理補助 ナイト業務補助 送迎車輦管理(補助) 送迎 車輦管理	●	フロント実務 カウンター業務 クレーム処理	●	フロント管理 フロント構築
		●	接客実務(補助) 接客サービス 客室内サービス	●	接客実務 料理提供指導 客室内サービス指導	●	接客総括 館内調整 接客教育

様式3

接客	仕事	作業	履修 形態	履修 状況	作業内容
●	フロント実務(補助)	カウンター補助			1. 荷物預かりができる 2. 近隣を含めた観光地の案内ができる 3. 販売促進ができる 4. 予約事項確認ができる 5. 館内の把握及び案内ができる 6. 貴重品の預かりができる 7. 他部門への連絡、報告ができる 8. 電話取り次ぎができる 9. 顧客への対応ができる 10. 特記事項の把握及び対応ができる 11. 忘れ物の管理対応ができる 12. 歓迎看板の記入、設置、点検ができる 13. 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 14. 金銭の授受ができる 15. 玄関、駐車場、表道路等の清掃ができる 00. (特記事項)
	概ね	時間	●		1. 各種カード精算への対応ができる 2. メンバースカードの対応ができる 3. 予約内容を把握できる 4. フリー客の対応ができる 00. (特記事項)
	●		●		1. クレーム処理引き継ぎ、報告ができる 2. クレーム状況を正確に把握できる 3. クレーム、トラブルへの迅速な対応ができる
		チェックイン・アウト補助			
		クレーム処理補助			

様式5-1

日本版デュアルシステム OJT等履修内容証明書

企業実習：平成 年 月 日～平成 年 月 日 / OJT：平成 年 月 日～平成 年 月 日

訓練科名 ホテルサービス科
訓練生 氏名
(生 年 月 日)
教育訓練機関 代表者氏名・印

部門	職務	レベル	L1	L2	L3	L4	
接客	フロント	●	フロント実務(補助) カウンター補助 チェックイン・アウト補助 クレーム処理補助 ナイト業務補助 送迎車輦管理(補助) 送迎 車輦管理	●	フロント実務 カウンター業務 クレーム処理	●	フロント管理 フロント構築
		●	接客実務(補助) 接客サービス 客室内サービス	●	接客実務 料理提供指導 客室内サービス指導	●	接客総括 館内調整 接客教育

6. 様式5-2（日本版デュアルシステム OJT等習得能力証明書）の作成

- ① 実施訓練科に近いモデル訓練科を選択して「様式5」を開くと、様式5-1と様式5-2の二つのシートがありますので、様式5-2のシートを使います。
- ② このシートの評価項目Ⅱ～Ⅴを、上記ニで作成した様式4の評価項目Ⅱ～Ⅴに合わせて修正し、実施訓練科の内容に合った様式5-2を作成します。

様式5-2：モデル訓練科ホテルサービス科の例

様式5-2

日本版デュアルシステム OJT等習得能力証明書

訓練科名 ホテルサービス科
 訓練生 氏 名
 (生 年 月 日)
 教育訓練機関 代表者氏名・印

スキル区分	評価項目	評価
Ⅱ 社会人としての基本的 能力	社会常識(規律等)	B
	ビジネスマナー	B
	職場内の日常的なコミュニケーション	A
	職場内における基本的能力	A
Ⅲ 職務に必要な対人関 係を円滑に処理できる能力 (ヒューマン・スキル)	協調性	A
	傾聴能力	B
	忍耐力	A
	積極性	B
Ⅳ 知識や情報等を組み 合わせて物事の大枠を理 解できる能力(コンセプチュア ル・スキル)	責任感	A
	情報収集力	A
	情報伝達力	A
	発想力	B
Ⅴ 技能・技術(テクニカル・ス キル)	判断力	A
	表現力	B
	作業時間	B
	試験・検査	B
	仕上がり	A
	サービス方法	B
安全作業	A	
	工夫/改善点	B

※評価 A:できる、B:だいたいできる

Ⅱ～Ⅴの各評価項目を、
実施訓練科に合わせて
作った様式4のⅡ～Ⅴ
の各評価項目に合わせ
て修正します。

例