

REFERENCE CHECK FORM

背景调查表

A minimum of 2 detailed reference checks are completed for all new hires prior to job offer and reports are maintained on personnel files.

在正式聘用任何新员工前应对其进行至少 2 次背景调查，并将报告存于该员工个人档案中。

Introduction 介绍

Introduce yourself by name, position, hotel and ask the referee if it's a convenient time to conduct a reference check. (Eg: Personal introduction then, *A candidate, X, has provided me your name to conduct a confidential reference check. Would you mind taking a few moments to answer some questions?*)

介绍自己的姓名、职位、酒店名称，并且询问对方现在是否方便进行背景调查。（例如：首先自我介绍，然后说明是由候选人×××提供有关您的信息，可向您了解候选人的背景信息。您是否可以抽出时间来回答一些问题？）

Verification 核实

Clarify the reporting relationship (if referee was not in a direct reporting capacity, do not proceed with the reference check). Verify the candidate's position, specific responsibilities and employment dates.

核实工作汇报关系（如提供背景调查信息者非候选人直接汇报工作的对象，则不继续进行背景调查）。核实候选人职位、具体职责、雇佣日期。

Strengths – Character 强项——性格

Ask open questions about the candidate's personal character, honesty and reputation, attendance and tardiness record at work. (Could you comment on the candidate's general character? How would you rate their attendance record?)

询问一些关于候选人的性格、诚信和声誉、上班出勤和迟到记录等情况的开放式问题。（您能否评价一下候选人的整体性格？您如何评价他们的考勤记录？）

Strengths – General 强项——总体

Ascertain their most apparent strengths. (Could you comment on the candidates notable strengths?)

确定他们最明显的优势。（您能否评价一下该候选人的显著优势）

Development areas 发展领域

Ask open questions about the person's development areas. (Were there any areas whilst performing that job where you felt they did not have particular strengths or where they struggled?)

用开放式问题询问个人发展领域情况。（当开展工作时，哪些方面是候选者没有优势的或者是需要加强的？）

Probe as to whether they managed to overcome those areas. (In your recollection, were they given opportunity to develop or strengthen that area? (through counselling or training opportunities, etc) Do you feel they succeeded? If not, why not?)

深入了解候选人是否有设法克服这些方面。（在你的记忆里，他们是否有被给予机会发展或加强那些方面呢？（通过咨询或培训的机会，等等）你觉得他们成功了吗？如果没有，是什么原因造成的？）

Competency Ratings applicable to IHG Position 适用于洲际酒店集团职位的能力评估

经历

请介绍下您目前的个人情况。

- 您是做什么工作的？
- 这对您申请该职位有何帮助？
- 您学到了哪些经验和技能？

该员工从2014年6月开始从事厨师行业，在酒店厨师工作有4年，社会餐饮有6年左右

动机与兴趣

您为什么应聘这个职位？

- 对于之前的工作内容，有什么部分让你感到愉悦吗？
- 您为什么想在酒店工作？
- 您为什么对这家酒店感兴趣？

该员工主要从事都是厨师岗位，想来到贵阳机场假日酒店也是因为中厨房程腾飞曾经与其同事过，认为该员工整体比较配合，也很听话

该员工本人也希望能在正规单位继续从事厨师行业，所以选择贵阳机场假日酒店

专业技能

根据职位描述中列出的专业技术能力和知识，插入 2-3 个专业技能问题。

打荷，切配，炒锅均都做过，也曾得到过程腾飞的认可

(北京烤鸭由于时间较长该面店已关闭,无法查到相关联系人)

REFERENCE CHECK – WRITE UP NOTES

背景调查——记录

Name of Candidate:

候选人姓名:

徐刘宇

Name of Referee:

被询问者姓名:

金阳大酒店 李经理. / 娘家米汤饭 邓经理.

Relationship of Referee to Candidate:

被询问者与候选人关系:

同事.

Clarification of Position/Responsibilities/Employment Dates/Remuneration:

职位/职责/雇佣日期/薪酬说明:

Employment History 受雇历史

Title 职务

金阳大酒店 - 炒锅

Hotel 酒店

金阳大酒店

Period 期间

Referees comments on Candidate's:

娘家米汤饭 - 炒锅.

金阳大酒店 2015.5-2019.5
娘家米汤饭 2019.6-2021.7

向对方了解候选人的以下信息:

- General character 总体性格:
- Honesty 诚信:
- Reputation 声誉:
- Attendance Record 出勤记录:
- Timekeeping/Punctuality 时间记录/守时:

均无奖惩记录.

均为个人原因离职.

Referees comments on Candidate's most notable strengths:

向对方了解候选人最显著的强项:

- High technical skill 突出技能
- Willing to learn and accept new things 有意愿学习和接受新事物

金阳大酒店: 有机会可以再录用.
该员工不认识, 无法判断工作如何.
仅确系有记录.

Referees comments on Candidate's development/ training needs:

向对方了解候选人发展/培训需求方面的评价

- Leadership 领导力
- Skill 业务技能

娘家米汤饭: 由于是连锁店, 与该员工不认识, 无法判断工作态度.
仅从系统看出入店时间等基本情况.

Referees comments on Candidate's competencies:

向对方了解候选人能力方面的评价

- Technical Competencies 技术能力:
- Management Skills 管理技巧:
- Customer Service Aptitude 客户服务技巧:

Referees comments on Candidate's behaviour against IHG Winning Ways:

和同事相处时，大多数时候都会和谐相处，并没有发生过争执，偶尔发生一些不如意时，大多也是自己下班后消耗情绪，并未在工作表现出情绪不良情况

指标

- 管理思想和行动，即使在遇到困难（不顺）时仍能保持积极的态度
- 主动为他人创造出色体验
- 用热情、友好的语气说话，展现出积极、开放的肢体语言
- 在处理投诉时保持冷静、礼貌的态度
- 对与他人建立紧密关系展现出高度兴趣

支持依据的评语：

与该员工沟通时候，能感受到比较热情，对于自己的专业是比较热爱，也愿意继续在厨师行业继续发展

参照致胜之道，向对方了解候选人在这些行为方面的评价

- Do the right thing 做对的事:
- Show we care 体现关爱:
- Aim higher 追求卓越:
- Celebrate difference 求同存异:
- Work better together 协作共赢:

Reason for Leaving / Would your company re-employ him or her?

离职原因/是否愿意再次雇佣他/她?

Reference Check conducted by (and date):

进行背景调查人员姓名 (日期):

Other Comments:

其他评价:

同事找到该员工辅助或者替班时，该员工都基本上愿意配合，该员工认为自己还处于学习状态，愿意更多去配合老员工做更多事情

指标

- 主动、自信地与他人互动
- 清晰明确地交流沟通
- 当遇到不熟悉的情况和问题时，主动寻找答案，并将此视为自己的责任
- 与他人分享相关知识、经验和学习收获，促进整个团队提供优质服务
- 主动学习胜任工作所需的知识和技能
- 准备和计划日常活动和任务
- 采取措施理解并记住他人的喜好和需求

支持依据的评语：

该员工愿意主动承担前单位老员工很多工作，愿意主动学习更多厨师相关工作，即便目前并不是自己所负责的内容

Consider their performance against the key components of the job and seek feedback, probing as required. (How would you rate the candidate's performance in that job as it related to their:

参照工作中所需的要素，并了解候选人的表现，得到反馈信息。（您如何评价候选人在工作中以下方面的表现）

- Technical competence; Management Skills; Customer Service Skills

- 技术能力；管理技巧；客户服务技巧

- Add any other key competencies you want to investigate

- 添加任何其他你想要调查的关键技能

Winning Ways Ratings applicable to IHG Position 适用于洲际酒店集团职位的致胜之道评估

Consider their behaviour against IHG Winning Ways that is required, probing as required. (How would you rate the candidate's behaviour in that job as it related to

参照 IHG 的致胜之道的行为准则，深入了解候选人的行为表现。（您如何评价候选人在工作中以下方面的表现）

Do the right thing, Show we care, Aim Higher, Celebrate difference, Work better together

做对的事、体现关爱、追求卓越、求同存异、协作共赢

Reason for leaving 离职原因

Establish the main reason for termination or resignation. (Can you recall the main reason for the candidate leaving? If you had a choice, would you rehire the candidate? Why / Why not?)

确认终止合同或辞职的主要原因。（您能回忆一下候选者离职的主要原因吗？如果再给您一次机会，您愿意再次聘用候选者吗？为什么愿意/为什么不愿意）

Close 结尾

Thank the referee for their time and comments, adding something along the lines of: InterContinental Hotels Group follow a thorough screening process and this reference check has been just one of many considerations.

感谢背景调查协助者给予的时间和评述，加上这句：洲际酒店集团对候选人遵循一个全面的筛选过程，而此次背景调查只是诸多考虑因素中的一项。

Write Up Notes (Pro-forma Attached) 记录（随附表格）

Briefly write up the reference check, sign and date it and attach it to your interview notes.

简洁地填写背景调查记录，签字并标注日期，将其附在你的面试记录后。

该员工能从客人和领导和同事之间的沟通中发现自身不足，并且自己花费较多时间去修正这些不足点

指标

- 在他人需要帮助时保持全神贯注
- 询问问题以澄清不清楚的地方，并确保自己理解对方的需求
- 重复重点，向对方表明您已充分理解
- 留意并理解非言语信号，例如肢体语言，并作出回应
- 换位思考，展现您对对方的关心
- 积极聆听，并使用相应的肢体语言

支持依据的评语：

从沟通中能发现该员工目前无法自行上手做菜，需要有相应领导指导分配，从沟通中的挠头，挠身子就能发现出来，但通过何亮的沟通后，该员工若入职后，主要是中厨房程腾飞负责带领

简单总结应聘者在面试中展现的优点:

该员工技能方面已得到行政chef
认可,其它方面大方向符合要求.
可以正常录用.

简单总结应聘者有待提高的方面:

继续在工作中学习.

主面试官:

陈人松, 阿亮

最终决定:

☒ 建议聘用

☐ 不建议聘用

所记录的依据是对面试的准确反映, 我的笔记完整且客观。

姓名:

陈人松

签字:

该员工在上两份工作时间都比较长，金阳大酒店有4年，娘家米汤饭有6年，在期间遇到繁忙工作时，基本上都没有发生过抱怨情况，总是认为自己年轻，是需要做很多事情积累经验

指标

- 在他人需要帮助时保持全神贯注
- 询问问题以澄清不清楚的地方，并确保自己理解对方的需求
- 重复重点，向对方表明您已充分理解
- 留意并理解非言语信号，例如肢体语言，并作出回应
- 换位思考，展现您对对方的关心
- 积极聆听，并使用相应的肢体语言

支持依据的评语：

在沟通中，发现该员工能够积极聆听，并使用相应的肢体语言反馈，在全神关注方面欠缺。

评估面试

评估流程指南

1. 参考 Merlin 网站上 Our People Tools（人力资源工具）里的面试指南贴士，确保公正客观地对面试打分。
2. 将笔记与服务行为指标进行对比。
3. 召集团队一起讨论应聘者的面试表现，并使用下列打分指南对应聘者每一方面进行打分。
4. 将最终分数加起来，填到所提供的汇总表里。（每一位应聘者的汇总表都要交给 HR）
5. 提问，并讨论证明依据。考虑应聘者的优点、缺点和差距。
6. 最终评价：为了得到推荐，应聘者要在四项“以善为本，以诚待客”行为中的至少三项能力分别得到 3 分或以上。
7. 对您和他人的偏见提出质疑。

面试采用以下评分量表评分：

应聘者与标准的符合程度

服务行为和专业技术能力

5 非常适合 / 完全符合标准

应聘者在相关领域的能力很强，没有明显的负面特征或差距。

4 比较适合 / 在几乎所有领域都超出标准

应聘者明显达到标准，只显露出极少的负面特征。

3 可以接受 / 与标准基本一致，但在某几个方面表现不佳

应聘者达到标准的行为多于负面行为或差距。

2 不太适合 / 在某些方面符合标准，但在一些重要方面存在差距

应聘者在某些方面达到标准，但展现出明显的负面行为或差距。

1 不适合 / 不符合标准

应聘者在相关领域能力很弱，表现出很多负面行为或差距。