

### 酒店餐飲管理主管職能基準

版本	職能基準代碼	職能基準名稱	狀態	更新說明	發展更新日期
V2	TFB1412-001v2	酒店餐飲管理主管	最新版本	略	2018/12/21
V1	TFB1412-001	酒店餐飲管理主管	歷史版本	已被《TFB1412-001v2》取代	2015/12/31

<b>職能基準代碼</b>		TFB1412-001v2			
<b>職能基準名稱</b> (擇一填寫)		<b>職類</b>			
		<b>職業</b>	酒店餐飲管理主管		
<b>所屬類別</b>	<b>職類別</b>	休閒與觀光旅遊 / 餐飲管理	<b>職類別代碼</b>	TFB	
	<b>職業別</b>	餐廳經理人員	<b>職業別代碼</b>	1412	
	<b>行業別</b>	住宿及餐飲業 / 餐飲業	<b>行業別代碼</b>	I5611	
<b>工作描述</b>		提供與提昇餐飲顧客服務，並管理工作團隊。			
<b>基準級別</b>		4			

工作任務	工作活動	工作產出	行為指標	職能級別	職能內涵 (K=knowledge 知識)	職能內涵 (S=skills 技能)
T1 提昇顧客服務經驗	T1.1 提供顧客高品質服務經驗	O2.1.1 行前服務需求檢查表(如顧客餐點特殊偏好、旅宿特殊需求等) O2.1.2 合作廠商聯繫資料	P1.1.1 確定並釐清顧客喜好、需求和期望 P1.1.2 向顧客建議合適的產品與服務來滿足他們的需求 P1.1.3 在服務過程中預測顧客喜好、需求和期望 P1.1.4 迅速提供符合喜好的产品與服務 P1.1.5 提議附加產品與服務，並提供量	4	K1 提昇顧客服務經驗和正面溝通的原則與效益 K2 透過服務經驗預測顧客喜好、需求和期望的技巧 K3 糾紛排解方法 K4 員工和顧客的回饋意見對於改善服務的重要性	S1 溝通技能： ■ 藉由觀察、提問和主動聆聽來判定顧客需求與偏好 ■ 與團隊成員和合作廠商討論服務不週的問題 ■ 調查獲取資訊，釐清不清楚的地方，並充分地理解顧客的投訴 S2 主動性和商業技能：

工作任務	工作活動	工作產出	行為指標	職能級別	職能內涵 (K=knowledge 知識)	職能內涵 (S=skills 技能)
		表	<p>身設計的服務與產品</p> <p>P1.1.6 在交付前檢查是否滿足顧客的特殊需求</p> <p>P1.1.7 提供專業和個人化的服務以達到有品質的服務經驗</p> <p>P1.1.8 與團隊成員和合作廠商聯繫，確保有效率地提供服務</p> <p>P1.1.9 和團隊成員分享顧客資訊以確保服務品質</p>		<p>K5 服務業人員應達到的專業服務標準</p> <p>K6 服務業面對顧客應有的態度和特質</p> <p>K7 公認的服務標準和禮儀</p> <p>K8 不同的顧客服務需求和期望</p> <p>K9 顧客忠誠計畫的類型</p> <p>K10 顧客資料庫的基本特性和運用</p> <p>K11 提供服務和解決客訴的指定反應時間</p> <p>K12 顧客服務政策和程序，包括處理投訴</p> <p>K13 所提供的促銷服務</p> <p>K14 餐、旅相關的專業知識</p>	<p>■ 提議額外的服務與產品</p> <p>■ 主動補償服務不週的問題</p> <p>S3 讀寫技能：</p> <p>■ 閱讀和理解政策和程序</p> <p>■ 記錄在顧客服務資料庫</p> <p>S4 計算產品和服務的成本，評估利潤及考慮補償顧客的成本的計算技能</p> <p>S5 確認和解決麻煩的服務狀況和解決顧客投訴問題的技能</p> <p>S6 負起顧客服務成果的自我管理技能</p> <p>S7 和團隊成員分享顧客資訊以確保有效率地提供服務的團隊合作技能</p> <p>S8 使用管理顧客檔案與促銷活動的電腦和資料庫的科技運用技能</p>
	T1.2 積極主動地應對難處理的服務問題	O2.2.1 顧客滿意度調查表	<p>P1.2.1 在提供給顧客之前即確定產品和服務的問題，並立即採取解決措施</p> <p>P1.2.2 預期產品或服務的延遲，定期向顧客更新預期結果</p> <p>P1.2.3 向顧客建議替代產品與服務</p> <p>P1.2.4 視個人權限和組織策略主動地補償服務不週的問題</p> <p>P1.2.5 持續對內部提供服務問題的回饋意見，並提出改善建議</p>			
	T1.3 解決顧客投訴	O1.3.1 客訴紀錄與報告	<p>P1.3.1 運用提問技巧來確認和決定投訴的性質、可能原因和細節</p> <p>P1.3.2 評量對顧客的影響</p> <p>P1.3.3 運用溝通技巧來協助處理投訴</p> <p>P1.3.4 敏銳、禮貌和謹慎地處理投訴</p>			

工作任務	工作活動	工作產出	行為指標	職能級別	職能內涵 (K=knowledge 知識)	職能內涵 (S=skills 技能)
			<p>P1.3.5 負責找出解決客訴的方法</p> <p>P1.3.6 考量組織限制來判定解決投訴的選項方案，並迅速地分析和決定最佳方案</p> <p>P1.3.7 了解顧客需求，迅速採取動作來解決投訴及避免問題擴大</p> <p>P1.3.8 運用技巧將投訴做為展現高品質顧客服務的機會</p> <p>P1.3.9 向內部提供對投訴的回饋意見，以避免未來重複發生</p> <p>P1.3.10 反省及評估投訴與解決方案，以改進未來問題發生時的應對方式</p>			
	T1.4 建立顧客關係		<p>P1.4.1 視個人權限和組織策略，提供促銷服務以增加回流客業績</p> <p>P1.4.2 維護顧客檔案以提昇服務經驗</p> <p>P1.4.3 建立關係，提供回流客個人化的服務</p> <p>P1.4.4 根據顧客檔案提供量身設計的產品與服務</p>			
T2 管理衝突	T2.1 找出衝突狀況		<p>P2.1.1 找出潛在爭議衝突並採取迅速且得體的行動，避免衝突升高</p> <p>P2.1.2 找出顧客或同仁可能受到威脅的狀況，並提供適當協助</p>	4	K15 觀光旅遊業、餐旅業、活動籌辦產業之衝突型態、其典型因素及解決方案	<p>S9 運用溝通技巧，以敏銳、合乎禮節謹慎的方式處理衝突</p> <p>S10 分析並決定最佳衝突解決方案</p> <p>S11 思考職場運作並提出改變建議，以</p>

工作任務	工作活動	工作產出	行為指標	職能級別	職能內涵 (K=knowledge 知識)	職能內涵 (S=skills 技能)
	T2.2 解決衝突		P2.1.3 找出並運用資源協助管理衝突 P2.2.1 找出解決衝突的方式 P2.2.2 針對爭議衝突本質與細節，與各方建立並取得共識，評估其衝擊 P2.2.3 以敏銳、合乎禮節且謹慎的方式處理衝突 P2.2.4 將衝突對同仁與顧客的衝擊降至最低 P2.2.5 運用有效爭議衝突解決技能及溝通技能管理衝突，並提出解決方案 P2.2.6 鼓勵多元觀點並給予認同與尊重 P2.2.7 找出並評估衝突對於商譽與法律責任的衝擊 P2.2.8 評估解決爭端的各種選項，將組織政策與約束管理納入考量 P2.2.9 執行最佳解決方案並完成必要書面作業		K16 衝突理論，包括跡象、階段、程度、相關因素與結果 K17 抱怨、衝突、與爭端解決的組織政策與程序	避免日後衝突的發生 S12 能調查研究內外部相關資源，以協助解決衝突 S13 能撰寫報告，細節囊括衝突事件、當事人與所有各方討論之內容、解決方案 S14 能找出並解決衝突，盡量將對其他同仁與顧客的影響降至最低的問題解決能力 S15 能承擔衝突結果的責任的自我管理能力 S16 解決衝突的溝通技能，包括：果決、主動傾聽、語言風格、非語言溝通、談判
	T2.3 評估衝突與解決方案		P2.3.1 與相關各方溝通，尋求衝突與解決方案之意見，並予以評價 P2.3.2 評估解決方案的成效 P2.3.3 確認潛在職場衝突起因，並供職場強化與改善參考			
T3 領導和	T3.1 塑造績		P3.1.1 藉由個人表現擔任正面模範	5	K18 監督者和管理者所表現	S17 提供有效的支持和動機給團隊和

工作任務	工作活動	工作產出	行為指標	職能級別	職能內涵 (K=knowledge 知識)	職能內涵 (S=skills 技能)
管理人員	效和行為的高標準模範		P3.1.2 在每天工作績效中展現對於組織的支持和承諾 P3.1.3 以尊嚴、尊重和同理心對待員工		的功能和角色 K19 使用不同的領導風格 K20 有效領導力的特色 K21 團隊工作的原則，包括： ■ 團隊成員的角色和屬性 ■ 團隊的組織 ■ 潛在團隊問題 ■ 有效團隊工作的效益 K22 動機理論和角色 K23 團隊動力 K24 組織的計畫和規劃流程的型態	<p>客服溝通障礙的溝通技能</p> <p>S18 讀寫技能： ■ 解讀工作職場資訊 ■ 清楚撰寫並表達團隊計畫</p> <p>S19 確保團隊重要的活動和主張發展融合至所屬工作計畫當中的規劃和組織技能</p> <p>S20 確保所提倡的活動對團隊發展有重要影響，並整合個人問題解決能力來提升發展機會的策劃和組織的能力</p> <p>S21 為團隊結果承擔責任的自我管理技能</p> <p>S22 保有正向、積極的態度</p>
	T3.2 發展團隊承諾和合作	O3.2.1 工作團隊共同目標設定	P3.2.1 與團隊協商，制定並清楚傳達計畫和目標 P3.2.2 制定與組織目標一致的計畫 P3.2.3 傳達團隊成員的期望、角色和職責以鼓勵其承擔更多的工作責任 P3.2.4 鼓勵團隊和個人發展創新的工作方式 P3.2.5 確定、鼓勵、賦予價值並獎勵個人和團隊的付出和貢獻 P3.2.6 塑造模範，並以開放和鼓勵的態度支持團隊內的溝通 P3.2.7 與團隊互相尋求並分享來自廣泛環境的資訊 P3.2.8 尋求團隊成員回饋，並在組織目標和政策的範圍內執行變革			
	T3.3 管理團隊績效	O3.3.1 工作分配表 O3.3.2 工作說明書 O3.3.3 績效	P3.3.1 委派任務和職責、確定委任的障礙和克服的執行過程 P3.3.2 評估團隊成員的技能並提供個人發展的機會 P3.3.3 監控團隊績效以確保達成目標成			

工作任務	工作活動	工作產出	行為指標	職能級別	職能內涵 (K=knowledge 知識)	職能內涵 (S=skills 技能)
		表揚辦法	<p>果的進度</p> <p>P3.3.4 提供監控和訓練以協助團隊成員</p> <p>P3.3.5 激勵個人和團隊來達成最佳表現</p> <p>P3.3.6 以表揚和獎勵來提升團隊成就</p>			
T4 以負責任的態度提供酒類	T4.1 銷售或服務酒類	<p>O4.1.1 酒單與各類酒品標示說明(包括種類、強度、標準酒量和酒精含量)</p> <p>O4.1.2 酒品販售警示標語</p>	<p>P4.1.1 根據各地區相關法規條文、發照規定，與負責任的酒類服務原則，銷售或提供酒類</p> <p>P4.1.2 根據公司或店內政策與政府法規，提供顧客關於所販售酒精飲料的正確資訊，包括種類、強度、標準酒量和酒精含量</p> <p>P4.1.3 協助顧客獲得所銷售的各種非酒精飲料資訊</p> <p>P4.1.4 辨識銷售與提供酒類給各類顧客的相關議題，尤其是高風險顧客</p>	3	<p>K25 實施負責任提供酒類做法的理由，包括：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 政府與社區對酒精誤用與濫用的考量</li> <li>■ 和酒精濫用有關的犯罪、暴力和反社會行為</li> </ul> <p>K26 飲酒過度的各式負面影響：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 高風險特定種類顧客，例如年輕人、孕婦與未成年者</li> <li>■ 當地警方、衛生單位和道路有關當局等政府單位酒駕查緝</li> </ul> <p>K27 酒精濫用有關的傷害降到最低的策略</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 政府單位或業界團體發展出的法規與行為準則內列出的策略</li> </ul>	<p>S23 溝通技巧：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 提供關於負責任地提供酒類的法規相關複雜資訊，使顧客可輕鬆了解</li> <li>■ 堅定且清楚地與喝醉的顧客交談</li> <li>■ 敏銳、有禮並慎重地使用非挑釁的語言與顧客應對</li> </ul> <p>S24 評估顧客酒醉程度的判斷能力</p> <p>S25 提供食物與非酒精性飲料以協助顧客的主動與積極的技巧</p> <p>S26 持續更新酒類提供相關法規知識的學習技能</p> <p>S27 閱讀與詮釋下列文件之讀寫技能：身份證 ( ID )、年齡證明卡、駕照、合法招牌、警告標示以及用於廣告或宣傳品中的文字、店內政策與流程，以及政府及各地區核發酒類執照的單位，簡單明瞭的撰寫</p>
	T4.2 協助顧客適量飲酒	<p>P4.2.1 根據業界要求，準備並提供標準酒量或試飲品</p> <p>P4.2.2 有禮貌且委婉地建議顧客適量飲酒即可</p> <p>P4.2.3 辨認有異狀的飲酒模式，針對酒醉前兆採取適當行動</p> <p>P4.2.4 觀察顧客情緒與生理狀態，注意喝醉的跡象，以及非法或其他藥物使</p>				

工作任務	工作活動	工作產出	行為指標	職能級別	職能內涵 (K=knowledge 知識)	職能內涵 (S=skills 技能)
			<p>用的不良後果</p> <p>P4.2.5 在適當情況下，提供食物與非酒精飲品</p> <p>P4.2.6 有禮貌地拒絕不負責任、快速飲酒或過度飲酒的酒類提供方式，並提供顧客拒絕的理由</p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 為了減少與酒精濫用相關的傷害所設計的組織政策</li> </ul> <p>K28 酒類販賣許可執照場所與相關酒類法規：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 對於酒醉的法律定義</li> <li>■ 營業場所標誌的規定</li> <li>■ 在平面廣告或網路銷售等任何形式的廣告或宣傳品內，強制使用警告標語和文字的內容要求</li> <li>■ 以電話、傳真、電子郵件或信件進行酒類遞送的規定</li> <li>■ 年齡證明的要求</li> <li>■ 營業場所內與週邊噪音與擾民的規定</li> <li>■ 店內政策、標準或行為準則或舉止所描述的規定</li> </ul> <p>K29 合法飲酒和駕駛限制</p>	<p>法規與建議資訊</p> <p>S28 計算能力，用於衡量與計算標準酒量或試飲品，並計算血液酒精含量，判斷酒精攝取量</p> <p>S29 問題解決能力：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 辨識必須拒絕銷售或提供酒精的顧客</li> <li>■ 辨識酒醉者並拒絕提供酒類</li> <li>■ 辨識會造成安全威脅的情況，並向適當的同仁尋求協助</li> </ul> <p>S30 與團隊成員分享顧客資訊，確保公司內可負責任地、以合宜的方式提供酒類的團隊合作技能</p>
	T4.3 評估酒精對顧客的影響，並辨識出必須拒絕銷售或提供酒類的對象		<p>P4.3.1 用各種方法評估顧客酒醉的程度，包括觀察行為改變、觀察情緒與生理狀態，以及監督喧鬧程度與酒類購買情況</p> <p>P4.3.2 評估酒醉情況時，考慮影響個人對酒精反應的因素</p> <p>P4.3.3 根據各地區的法規，辨識必須拒絕銷售或提供酒類的顧客，包括未成年者、代替未成年者買酒者、酒醉者，以及因非法或其他藥物影響者</p> <p>P4.3.4 在適當情況下，在銷售或提供酒類前要求並取得可接受的年齡證明。</p>			
	T4.4 拒絕提供酒類	O4.4.1 突發狀況處理紀錄與報告	<p>P4.4.1 有禮貌地拒絕服務，並說明原因</p> <p>P4.4.2 以適當與一致的態度向酒醉的顧客說話，將衝突與爭執的可能降到最低，並告知可能的標示</p> <p>P4.4.3 拒絕服務時，提供顧客必要的協助</p>			

工作任務	工作活動	工作產出	行為指標	職能級別	職能內涵 (K=knowledge 知識)	職能內涵 (S=skills 技能)
			<p>P4.4.4 在適當的情況下，給予顧客口頭警告，根據公司或店內規定、特定的情況，以及政府或各地區法規條文，要求他們離開</p> <p>P4.4.5 使用適當的溝通與衝突解決技巧處理棘手的情況</p> <p>P4.4.6 主動協助處理將超出從業人員責任範圍的棘手情況</p> <p>P4.4.7 快速辨識出會對同仁、顧客或財產造成安全或保全威脅的情況；根據公司政策，向適當的同仁尋求協助</p>			
T5 經營吧檯	T5.1 開業前吧檯準備	<p>O5.1.1 吧檯產品清單</p> <p>O5.1.2 吧檯產品貯存說明及保存期限</p>	<p>P5.1.1 根據法規、公司標準及營運風格，規劃吧檯展示與工作區域</p> <p>P5.1.2 檢查與補充吧檯產品及材料，進行完整記錄</p> <p>P5.1.3 所有品項必須儲存於適當的溫度及地點</p> <p>P5.1.4 根據作業流程要求，完成裝飾品、杯墊、可食用與不可食用的裝飾等前置準備工作</p>	4	<p>K30 依照顧客形式或業別需求，提供所需的吧檯服務內容</p> <p>K31 提供酒類飲品時，所需完成的前置準備工作</p> <p>K32 吧檯營運的標準作業流程</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 展示庫存及輔助吧檯產品</li> <li>■ 吧檯產品的前置準備工作</li> <li>■ 飲品的外觀呈現</li> </ul>	<p>S31 主動聆聽及適切提問進行溝通：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 以有禮貌且友善的態度和顧客互動</li> <li>■ 確定顧客喜好並提供合適飲品</li> <li>■ 提供適合客戶清晰正確的信息。</li> </ul> <p>S32 主動且積極的推銷與提高產品銷售方案</p> <p>S33 讀寫能力：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 閱讀並理解酒吧菜單、手冊、價格表和宣傳品</li> <li>■ 吧檯補貨與訂貨單的記錄更新。</li> </ul> <p>S34 計算能力：</p>
	T5.2 接受點單	O5.2.1 吧檯產品銷售紀錄表	<p>P5.2.1 接受點單時，詳細並正確寫下顧客點用的品項</p> <p>P5.2.2 記住顧客偏好或特殊需求</p>			

工作任務	工作活動	工作產出	行為指標	職能級別	職能內涵 (K=knowledge 知識)	職能內涵 (S=skills 技能)
		O5.2.2 收銀系統設備	P5.2.3 顧客點單時，適時提供協助或建議，以達推銷產品並提高產品銷售 P5.2.4 接受並協助顧客付款程序		<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 吧檯開店與閉店的作業流程</li> <li>■ 庫存補貨的流程</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 準備飲品時準確計算配料份量</li> <li>■ 正確測量標準的飲品成分</li> <li>■ 計算交易費用並提供正確的找零</li> </ul>
	T5.3 準備與提供飲品	O5.3.1 飲品提供標準作業流程	P5.3.1 根據法律與標準作業流程，使用正確的設備、原料準備酒精與非酒精飲品 P5.3.2 依標準作業流程中的相關器皿與裝飾提供飲品 P5.3.3 所有飲品均依照標準配方製作 P5.3.4 在營業期間內隨時注意飲品品質，必立即採取必要之調整 P5.3.5 及時向主管回報飲品品質問題 P5.3.6 依標準作業流程使用托盤服務 P5.3.7 迅速且安全地處理任何突發狀況		K33 主要的飲品類型、特色、準備與提供方式，包括： <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 混合飲品（調酒）</li> <li>■ 基本與熱門雞尾酒</li> <li>■ 啤酒</li> <li>■ 營養強化飲品</li> <li>■ 非酒精性飲品</li> <li>■ 烈酒</li> <li>■ 紅、白酒</li> </ul>	S35 安排飲品準備順序，有效率地服務顧客的技能 S36 解決問題的能力，辨識飲品品質不佳，並確保產品的高品質及通報能力 S37 自我管理的能力，管理自己的速度、時間和生產力 S38 團隊合作能力，在服務及期間提供業務和客戶信息給其他酒吧的工作人員 S39 技術能力，使用飲品準備設備、啤酒機和汽水機的技能。
	T5.4 關店前吧檯運作	O5.4.1 產品銷售盤點表	P5.4.1 依標準作業流程與製造商手冊關閉設備 P5.4.2 依標準作業流程清理、清潔或拆除吧檯區域 P5.4.3 依標準作業流程將剩餘的裝飾物以正確的溫度儲存 P5.4.4 檢查與補充庫存 P5.4.5 為下次營運正確準備吧檯，確保設備、庫存和玻璃杯都在正確的位置		K34 吧檯設備的操作、安全性與衛生議題 <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 出酒系統</li> <li>■ 玻璃杯清洗</li> <li>■ 製冰機</li> <li>■ 冰箱</li> </ul> K35 吧檯營運相關的安全議題及安全工作實務 K36 降低吧檯及清潔設備運作對環境影響造成的影	

工作任務	工作活動	工作產出	行為指標	職能級別	職能內涵 (K=knowledge 知識)	職能內涵 (S=skills 技能)
	T5.5 注意工作安全，減少對環境的負面衝擊		<p>P5.4.6 正確並無誤地將當班資訊或注意事項傳達接班同仁</p> <p>P5.5.1 使用與吧檯營運特定相關的安全工作實務</p> <p>P5.5.2 在營運與清潔吧檯時，有效率地使用水電與其他資源，減少對環境的負面影響</p> <p>P5.5.3 確實做好玻璃、塑膠罐與容器等資源回收</p> <p>P5.5.4 安全處置所有廢物，特別是有害物質，將對環境的負面影響降到最低</p> <p>P5.5.5 有效檢視經營吧台各項流程並確實執行關培訓</p>		<p>響</p> <p>K37 使用正確並符合環境安全的方式丟棄吧檯的廢棄物，包括可回收的玻璃與塑膠罐及容器</p>	
T6 提供客房餐飲服務	T6.1 接受並處理客房服務要求	<p>O6.1.1 客房服務菜單/價目表與飲品價目表</p> <p>O6.1.2 客房服務標準作業流程</p>	<p>P6.1.1 迅速接起電話，並根據組織的住客服務標準，有禮貌地應答</p> <p>P6.1.2 確認住客姓名並持續於互動中以此稱呼住客</p> <p>P6.1.3 提供資訊、記錄客房服務要求，並與住客確認正確性</p> <p>P6.1.4 使用提議式銷售技巧，讓銷售額最大化</p> <p>P6.1.5 估算提供住客運送服務所需時間</p> <p>P6.1.6 了解門把上掛的客房服務訂單</p>	3	<p>K38 客房服務標準作業流程</p> <p>K39 處理與遞送客房服務項目的點單與服務流程</p> <p>K40 飯店內的客房位置</p> <p>K41 對客房服務菜單與飲品產品知識</p>	<p>S40 主動聆聽及適切提問進行溝通技能：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 以有禮貌且友善態度和住客互動</li> <li>■ 瞭解住客偏好並建議適當餐點</li> <li>■ 依住客需求提供清楚與正確的資訊</li> </ul> <p>S41 具主動積極與進取的技能去促銷客房服務銷售品項</p> <p>S42 讀寫能力：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 閱讀並理解客房服務菜單與價目</li> </ul>

工作任務	工作活動	工作產出	行為指標	職能級別	職能內涵 (K=knowledge 知識)	職能內涵 (S=skills 技能)
			P6.1.7 迅速將訂單轉移到適當的單位			表
	T6.2 準備餐盤與推車	O6.2.1 服務流程檢核	P6.2.1 準備客房餐飲服務需使用的設備 P6.2.2 根據標準作業流程以及餐點類型準備餐盤與推車，檢查餐車平衡與安全 P6.2.3 選擇服務設備並檢查是否乾淨或有損毀 P6.2.4 根據正確的客房服務點單，快速收集所有準備完成的餐點與飲品 P6.2.5 依照訂單檢查餐盤上的餐點項目，並確認溫度正確			<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 書寫客房服務點單與帳單資訊</li> </ul> <p>S43 計算能力：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 計算客房服務點單的費用</li> <li>■ 在供餐時段內計算客房服務點單的數量，判斷要準備多少推車</li> </ul> <p>S44 安排客房服務餐點準備與遞送順序，以有效率地服務住客的規劃與組織技能</p> <p>S45 可辨識客房服務項目品質不佳，並在遞送前修正的問題解決技能</p> <p>S46 自我管理能力的速度、時間和生產力。</p> <p>S47 和廚房與會計人員合作，安排客房服務餐點的烹飪與結帳的團隊合作技能</p> <p>S48 使用飯店內的電話系統、廚房點單與結帳系統的技術技能</p>
	T6.3 向住客呈現客房服務餐點與飲品		P6.3.1 根據標準作業流程取得進入客房的許可 P6.3.2 詢問住客想將餐點放置在哪個位置 P6.3.3 依照作業流程解釋餐點並依住客需求放置餐點			
	T6.4 出示客房服務紀錄	O6.4.1 客房服務帳單	P6.4.1 根據標準作業流程向住客確認帳單正確性 P6.4.2 請住客簽名，或接受現金支付			
	T6.5 清理客房服務區域	O6.5.1 客房清理作業流程 O6.5.2 備品	P6.5.1 迅速檢查並清理使用於客房服務的餐盤與推車 P6.5.2 將餐盤與推車送回客房服務區			

工作任務	工作活動	工作產出	行為指標	職能級別	職能內涵 (K=knowledge 知識)	職能內涵 (S=skills 技能)
		補充	<p>域，根據標準作業流程拆解後清理</p> <p>P6.5.3 根據標準作業流程為工作站補充設備、食物與飲品</p> <p>P6.5.有效檢視客房餐飲服務各項流程並確實執行關培訓。</p>			
T7 提供關於食物與飲品的桌邊服務	T7.1 將餐廳準備好以提供服務		<p>P7.1.1 取得營業時間內的相關資訊、優先事項與任務優先順序</p> <p>P7.1.2 根據服務風格與菜單選項的要求，完成用餐區擺設與前置準備工作</p> <p>P7.1.3 檢查並調整用餐環境，以確保顧客的舒適與氣氛</p>	3	<p>K42 在食物與飲品服務環境內，提供服務的工作流程架構</p> <p>K43 餐廳內服務同仁的角色與責任</p> <p>K44 食物與飲品服務的前置準備工作的意義，以及不同服務風格與菜單選項的前置準備工作</p> <p>K45 關於桌面玻璃杯、陶瓷與餐具擺設的標準作業流程</p> <p>K46 根據各種不同餐廳服務風格與功能的裝飾與擺設餐桌的方式</p> <p>K47 根據不同餐廳種類、多功能場地的組織與傳統用餐空間的擺設，包括</p>	<p>S49 主動聆聽及使用開放式與封閉式問題進行下列調查的溝通技能</p> <p>S50 根據組織標準評估用餐區域外觀的標準的批判性思考能力</p> <p>S51 具有主動與進取的技能去促銷或提高產品銷售的開創能力</p> <p>S52 讀寫技能：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 閱讀和解釋菜單項目與特餐的技能</li> <li>■ 協助顧客點單，清楚並正確寫下顧客的特殊要求</li> </ul> <p>S53 清楚每桌服務時間順序的計算能力</p> <p>S54 監督服務與上菜的流程，在適當時機提供服務的規劃與組織能力</p> <p>S55 辨識服務或產品的延誤或差異，並加以處理，確保顧客滿意的問題解決能力</p>
	T7.2 向顧客提供食物與飲品建議	<p>O7.2.1 食物與飲品菜單</p> <p>O7.2.2 顧客點餐清單</p>	<p>P7.2.1 歡迎顧客並提供餐前服務</p> <p>P7.2.2 安排座位，讓顧客就座，為顧客攤開餐巾</p> <p>P7.2.3 提供食物與飲品菜單以及產品資訊</p> <p>P7.2.4 提供清楚的解釋與描述，並且使用正確的術語與發音，描述食物與飲品菜單上的選項</p> <p>P7.2.5 回答問題，提供建議，協助顧客選擇飲品與餐點</p> <p>P7.2.6 協助顧客選擇食物與搭配的飲品，伺機推銷或增加產品銷售</p>			

工作任務	工作活動	工作產出	行為指標	職能級別	職能內涵 (K=knowledge 知識)	職能內涵 (S=skills 技能)
			<p>P7.2.7 接受顧客點餐，確認顧客的選擇，根據組織流程操作點餐系統</p> <p>P7.2.8 提供並調整適合菜單與飲品選擇的玻璃杯盤與其他餐具</p>		<p>家具、座位和裝飾</p> <p>K48 用各種食物與飲品服務風格及菜單類型，包括自助餐、托盤、盤子與銀器服務（俄式服務）</p>	<p>S56 為自己的速度、時間和生產力負起責任的自我管理技能</p> <p>S57 以服務團隊一份子的身份共同合作的團隊合作技能</p>
	T7.3 上菜與撤餐	O7.3.1 上菜與撤餐標準作業流程	<p>P7.3.1 從廚房取餐，檢查是否正確，然後上菜</p> <p>P7.3.2 使用適當的技巧端菜，在正確的顧客面前放置內有餐點的餐盤</p> <p>P7.3.3 在適當的時機確認顧客的滿意程度</p> <p>P7.3.4 監督服務與上菜流程，若有服務延誤或差別待遇則加以解決</p> <p>P7.3.5 使用適當的技巧清理、撤下多個使用過的餐盤與其他餐具</p> <p>P7.3.6 在服務期間，於適當的時刻，在最小打擾顧客的情況下清理使用過的餐點</p>		<p>K49 在營業時間內關於食物與飲品項目的全面產品知識</p> <p>K50 用於不同飲品的不同種類玻璃杯的特色與用途</p> <p>K51 遞送餐點、清理與撤下餐盤與其他餐具、服務無氣泡與氣泡酒類與其他飲品等相關技術</p> <p>K52 特定產業與組織的下列特色：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 電腦化的點餐系統</li> <li>■ 廚房與餐廳前台間的工作流程</li> <li>■ 點菜與上菜的流程</li> <li>■ 用餐區域營業結束後的打烊流程</li> </ul>	<p>S58 使用電腦化點餐系統的技術技能</p>
	T7.4 提供與撤下飲品		<p>P7.4.1 選擇飲品並在端上桌前檢查溫度與外觀</p> <p>P7.4.2 在需要的時候將飲品放上托盤，移動後再從托盤上取下，過程中必須安全並沒有濺灑</p> <p>P7.4.3 將飲品放在點用的顧客前，確認無</p>			

工作任務	工作活動	工作產出	行為指標	職能級別	職能內涵 (K=knowledge 知識)	職能內涵 (S=skills 技能)
			誤 P7.4.4 正確、安全地打開飲品，不可有任何濺灑 P7.4.5 依照標準作業流程倒出飲品 P7.4.6 在服務期間內，以最不會打擾顧客的方式重新斟滿飲品 P7.4.7 在適當的時刻將使用過與未使用的玻璃杯從桌上撤下			
	T7.5 以服務團隊一員的身份進行團隊合作		P7.5.1 與廚房、吧台和其他工作人員在營業時間前、中、後保持聯繫，使顧客服務的效率達到最高 P7.5.2 完成換班最後的工作 P7.5.3 與下一班同仁交接，分享餐廳資訊 P7.5.4 與同事一起回顧並評估服務，提供建議以改善服務 P7.5.5 有效檢視桌邊服務各項流程並確實執行關培訓。			
T8 於接待服務時使用衛生規範	T8.1 維持個人衛生	O8.1.1 個人衛生檢查程序表	P8.1.1 制定準備工作的衛生習慣程序 P8.1.2 檢查並調整服務時間內的個人清潔，以維持個人與他人健康 P8.1.3 檢查制服或個人保護設備的清潔度，以保持自己和他人的健康 P8.1.4 展現良好的個人衛生習慣，以維	4	K53 微生物轉移與疾病傳播途徑員工衛生規則參與責任	S59 通報衛生危害的溝通技能 S60 辨識衛生危害與調整清潔度的問題解決技能 S61 發展與管理個人衛生固定流程的自我管理技能

工作任務	工作活動	工作產出	行為指標	職能級別	職能內涵 (K=knowledge 知識)	職能內涵 (S=skills 技能)
			持客戶對於服務水準的信心			
	T8.2 避免健康危害	O8.2.1 衛生風險紀錄	P8.2.1 辨識與回報可能影響個人與他人健康的衛生風險 P8.2.2 避免不衛生的個人接觸可能造成的疾病 P8.2.3 在適當的時機洗手，避免微生物傳播 P8.2.4 有效檢視各項資訊傳達並確實執行關培訓。			

#### 職能內涵 ( A=attitude 態度 )

- A01 親和力：對他人表現理解、友善、同理心、關心和禮貌，並能與不同背景的人發展及維持良好關係。
- A02 主動積極：不需他人指示或要求能自動自發做事，面臨問題立即採取行動加以解決，且為達目標願意主動承擔額外責任。
- A03 正直誠實：展現高道德標準及值得信賴的行為，且能以維持組織誠信為行事原則，瞭解違反組織、自己及他人的道德標準之影響。
- A04 壓力容忍：冷靜且有效地應對及處理高度緊張的情況或壓力，如緊迫的時間、不友善的人、各類突發事件及危急狀況，並能以適當的方式紓解自身壓力。
- A05 謹慎細心：對於任務的執行過程，能謹慎考量及處理所有細節，精確地檢視每個程序，並持續對其保持高度關注。
- A06 團隊意識：積極參與並支持團隊，能彼此鼓勵共同達成團隊目標。
- A07 應對不確定性：當狀況不明或問題不夠具體的情況下，能在必要時採取行動，以有效釐清模糊不清的態勢，完成任務。

#### 說明與補充事項

- 建議擔任此職類/職業之學歷/經驗/或能力條件：
  - 高中 ( 職 ) 以上畢業，且具 5 年以上餐飲管理相關經驗。