

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
V3	TFB1412-001v3	餐飲管理主管	最新版本	略	2021/12/31
V2	TFB1412-001v2	酒店餐飲管理主管	歷史版本	已被《TFB1412-001v3》取代	2018/12/31
V1	TFB1412-001v1	酒店餐飲管理主管	歷史版本	已被《TFB1412-001v2》取代	2015/12/31

職能基準代碼		TFB1412-001v3			
職能基準名稱 (擇一填寫)		職類			
		職業	餐飲管理主管		
所屬 類別	職類別	休閒與觀光旅遊 / 餐飲管理		職類別代碼	TFB
	職業別	餐廳經理人員		職業別代碼	1412
	行業別	住宿及餐飲業 / 餐飲業		行業別代碼	I5611
工作描述		負責規劃及管理餐飲營運活動，並進行人員管理及教育訓練。			
基準級別		4			

主要職責	工作任務	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提升顧 客服務經 驗	T1.1提供 顧客高品 質服務經 驗	O1.1.1餐 前服務需 求檢查 ^{【註 1】} O1.1.2合 作廠商聯 繫資料	P1.1.1 釐清並確認顧客喜好、需求和期望。 P1.1.2 向顧客建議合適的產品與服務，滿足其需求。 P1.1.3 在服務過程中預測顧客其他喜好、需求及期望。 P1.1.4 依據顧客喜好、需求及期望預測，提議附加產品與服務。	4	K01餐旅管理概論 K02提升顧客服務經驗及正面溝通原則與效益 K03顧客喜好、需求及期望預測 K04服務業人員應備態度與服務標準 K05團隊合作理論	S01溝通技能 S02主動性和商業技能 S03文書處理能力 S04產品及服務成本計算評估能力 S05團隊合作技能

主要職責	工作任務	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>P1.1.5 迅速提供符合喜好或量身設計的產品與服務。</p> <p>P1.1.6 在產品與服務交付前，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，以達到高品質的服務經驗。</p> <p>P1.1.8 與團隊成員和合作廠商保持聯繫，確保有效率地提供服務。</p> <p>P1.1.9 與團隊成員分享顧客需求與資訊，以確保服務品質。</p>		<p>K06各類顧客服務需求和期望</p> <p>K07顧客忠誠計畫類型</p> <p>K08顧客資料庫基本特性及應用</p>	
	T1.2應對顧客服務問題	O1.2.1顧客滿意度調查紀錄	<p>P1.2.1 在提供給顧客之前主動發現產品和服務的問題，並立即採取解決措施。</p> <p>P1.2.2 如無法即時提供產品或服務，應主動向顧客詢問並建議替代產品與服務。</p> <p>P1.2.3 視個人權限和組織策略，主動給予合理的補償，以彌補服務不周的問題。</p> <p>P1.2.4 持續對內部提供服務問題的回饋意見，並提出改善建議。</p>	4	<p>K01餐旅管理概論</p> <p>K02提升顧客服務經驗及正面溝通原則與效益</p> <p>K03顧客喜好、需求及期望預測</p> <p>K04服務業人員應備態度與服務標準</p> <p>K06各類顧客服務需求和期望</p> <p>K09糾紛排解方法</p>	<p>S01溝通技能</p> <p>S02主動性和商業技能</p> <p>S03文書處理能力</p> <p>S04產品及服務成本計算評估能力</p> <p>S06顧客問題解決能力</p> <p>S07顧客服務成果管理技能</p>
	T1.3解決客訴	O1.3.1客訴紀錄與報告	<p>P1.3.1 運用聆聽技巧來確認與決定投訴的性質、可能原因及細節。</p> <p>P1.3.2 瞭解顧客投訴的目的。</p> <p>P1.3.3 以敏銳、禮貌及謹慎的態度，運用客訴處理原則及溝通技巧來協助處理投訴。</p>	4	<p>K01餐旅管理概論</p> <p>K02提升顧客服務經驗及正面溝通原則與效益</p> <p>K03顧客喜好、需求及期望預測</p> <p>K04服務業人員應備態度與服務</p>	<p>S01溝通技能</p> <p>S02主動性和商業技能</p> <p>S03文書處理能力</p> <p>S04產品及服務成本計算評估能力</p>

主要職責	工作任務	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>P1.3.4 了解顧客需求，找出解決客訴的方法及選項；考量組織限制，迅速地分析和決定最佳方案。</p> <p>P1.3.5 迅速採取補償動作來解決投訴，避免問題擴大。</p> <p>P1.3.6 向內部佈達有關客訴發生的原因及過程，以避免未來重複發生。</p> <p>P1.3.7 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>		標準 K06各類顧客服務需求和期望 K09糾紛排解方法 K10客訴處理原則與技巧 K11員工和顧客滿意度知識	S06顧客問題解決能力 S07顧客服務成果管理技能
	T1.4建立顧客關係	O1.4.1顧客關係管理檔案	<p>P1.4.1 視組織策略與個人權限，提供促銷服務以增加回流客業績。</p> <p>P1.4.2 建立並維護顧客檔案，以提升服務經驗。</p> <p>P1.4.3 根據顧客檔案，提供量身設計的產品與服務，以建立關係及顧客忠誠度。</p>	4	K02提升顧客服務經驗及正面溝通原則與效益 K07顧客忠誠計畫類型 K08顧客資料庫基本特性及應用	S01溝通技能 S02主動性和商業技能 S03文書處理能力 S07顧客服務成果管理能力 S08資訊應用能力
T2管理衝突	T2.1發掘衝突狀況		<p>P2.1.1 發掘潛在爭議衝突，並採取迅速且得體的行動，避免衝突升高。</p> <p>P2.1.2 發掘顧客或同仁可能受到威脅的狀況，並提供適當協助。</p> <p>P2.1.3 發掘並運用資源，協助管理衝突。</p>	4	K12相關產業之衝突型態、因素及解決方案 K13衝突管理理論與技巧 K14衝突解決之組織政策與程序 K15衝突溝通管理	S01溝通技能 S02主動性和商業技能 S03文書處理能力 S07顧客服務成果管理技能 S09衝突解決能力
	T2.2解決衝突	O2.2.1衝突事件紀錄	<p>P2.2.1 評估衝突帶來的衝擊，找出解決衝突的方式。</p> <p>P2.2.2 針對爭議衝突本質及細節，與各方建立並取得共識。</p>	4	K12相關產業之衝突型態、因素及解決方案 K13衝突管理理論與技巧 K14衝突解決之組織政策與程序	S01溝通技能 S02主動性和商業技能 S03文書處理能力 S09衝突解決能力

主要職責	工作任務	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>P2.2.3 將衝突對同仁與顧客的衝擊降至最低。</p> <p>P2.2.4 有效運用爭議衝突解決技能及溝通技能管理衝突，並提出最佳解決方案。</p> <p>P2.2.5 執行最佳解決方案，並完成必要書面作業。</p>		K15衝突溝通管理	
T3提供餐飲服務	T3.1餐飲服務準備工作		<p>P3.1.1 取得營業時間內的相關資訊、決定優先處理事項及任務優先順序。</p> <p>P3.1.2 根據服務風格與餐點種類，完成用餐區擺設與前置準備工作。</p> <p>P3.1.3 檢查並調整用餐環境，以確保顧客的舒適與氣氛。</p>	3	K05團隊合作理論 K16餐飲服務工作流程 K17餐廳服務角色與責任 K18餐飲服務前置準備工作 K19餐具擺設標準作業流程 K20桌面擺設與空間氣氛佈置	S01溝通技能 S02主動性和商業技能 S03文書處理能力 S05團隊合作技能 S10餐具擺設能力 S11桌面擺設能力
	T3.2提供餐飲建議	O3.2.1顧客點餐清單	<p>P3.2.1 主動問候歡迎顧客，並引領客人入座。</p> <p>P3.2.2 安排顧客就座，為顧客攤開並置放餐巾。</p> <p>P3.2.3 提供食物與飲品菜單及產品資訊，預留空間讓顧客可以詳閱菜單。</p> <p>P3.2.4 使用正確的術語與發音，提供清楚的菜單內容，並能正確描述菜單上的選項。</p> <p>P3.2.5 回答顧客問題，協助顧客選擇飲品與餐點，並視需求推薦其他餐點，以增加產品銷售。</p> <p>P3.2.6 接受顧客點餐，並於送單前再次與客人作餐點覆誦與確認。</p> <p>P3.2.7 根據組織流程操作點餐系統。</p>	3	K04服務業人員應備態度與服務標準 K06各類顧客服務需求和期望 K16餐飲服務工作流程 K17餐廳服務的角色與責任 K21菜單與飲品知識 K22餐飲管理系統操作 K23餐點與餐具搭配使用知識	S01溝通技能 S02主動性和商業技能 S05團隊合作技能 S12菜單介紹與推薦的能力 S13促銷或提高產品銷售的能力 S14使用電腦化點餐系統的技術技能 S15依餐點調整餐具的能力

主要職責	工作任務	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)
			P3.2.8 提供並調整適合菜單與飲品的玻璃杯盤及其他餐具。			
	T3.3上菜及收餐	O3.3.1上菜與收餐標準作業流程	<p>P3.3.1 從廚房取餐，檢查餐點正確後上菜。</p> <p>P3.3.2 使用適當的技巧端菜，並將餐點放置正確的位置。</p> <p>P3.3.3 在適當的時機確認顧客的滿意程度。</p> <p>P3.3.4 監督服務與上菜流程，若有服務延誤或服務不週的問題，需立即處理並解決。</p> <p>P3.3.5 在用餐期間，使用適當的技巧清理桌面，並收拾使用過的餐盤與餐具。</p>	3	K04服務業人員應備態度與服務標準 K06各類顧客服務需求和期望 K16餐飲服務工作流程 K17餐廳服務的角色與責任 K23餐點與餐具搭配使用知識 K24托盤、服務架及服務車的操作 K25送餐流程與技巧 K26撤餐流程與技巧	S01溝通技能 S02主動性和商業技能 S05團隊合作技能 S13菜單介紹與推薦技巧 S16托盤操作技巧 S17上餐與撤餐技巧
	T3.4提供與服務飲品		<p>P3.4.1 確認飲品是否正確，並在端上桌前檢查溫度與外觀。</p> <p>P3.4.2 在送餐前將飲品放上托盤，送餐時再將飲品從托盤上取下，過程中必須動作小心不可濺灑。</p> <p>P3.4.3 將飲品放在點用的顧客前，確認品項無誤。</p> <p>P3.4.4 正確、安全地打開飲品，不可有任何濺灑。</p> <p>P3.4.5 依照標準作業流程倒出飲品。</p> <p>P3.4.6 在服務期間內，以最不打擾顧客的方式重</p>	3	K04服務業人員應備態度與服務標準 K06各類顧客服務需求和期望 K16餐飲服務工作流程 K17餐廳服務的角色與責任 K23餐點與餐具搭配使用知識 K24托盤、服務架及服務車的操作 K25送餐流程與技巧 K26撤餐流程與技巧 K27酒類飲品服務技巧	S01溝通技能 S02主動性和商業技能 S05團隊合作技能 S13菜單介紹與推薦技巧 S18托盤操作技巧 S19上餐與撤餐技巧 S20飲品服務技巧

主要職責	工作任務	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>新斟滿飲品。</p> <p>P3.4.7 在適當的時刻詢問客人，將使用過與未使用的玻璃杯從桌上撤下。</p>			
	T3.5進行團隊合作		<p>P3.5.1 與廚房、吧台及其他工作人員在餐飲服務期間隨時保持聯繫，以達成最高的顧客服務效率。</p> <p>P3.5.2 完成換班前需完成的工作。</p> <p>P3.5.3 與下一班同仁交接，分享餐廳資訊及注意事項。</p> <p>P3.5.4 與團隊成員一起回顧並評估服務內容，提供建議以改善服務方式。</p> <p>P3.5.5 檢視桌邊服務各項流程是否確實執行，並定期進行培訓課程。</p>	4	<p>K02提升顧客服務經驗及正面溝通原則與效益</p> <p>K04服務業人員應備態度與服務標準</p> <p>K05團隊合作理論</p>	<p>S01溝通技能</p> <p>S05團隊合作技能</p> <p>S07顧客服務成果管理能力</p> <p>S21經驗傳承與教育訓練能力</p>
T4遵循衛生規範	T4.1維持個人衛生及風險管理	<p>O4.1.1個人衛生檢查程序</p> <p>O4.1.2衛生風險紀錄</p>	<p>P4.1.1 制定個人衛生習慣程序的準備工作。</p> <p>P4.1.2 展現良好的個人衛生習慣，以維持客戶對於服務水準的好感與信心。</p> <p>T4.1.3 執行衛生風險管理程序，若發生衛生危害問題須即時處理、記錄並提報相關單位。</p>	3	<p>K28餐飲業職業安全衛生相關法規</p> <p>K29餐飲業傳染病防治衛生管理注意事項</p> <p>K30食品安全衛生相關法規</p>	<p>S22個人衛生自我管理能力的</p> <p>S23衛生危害辨識能力</p> <p>S24衛生危害問題解決能力</p>

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：**

- 專科以上畢業，且具 3 年以上餐飲管理相關經驗。
- 高中職以上畢業，且具餐飲服務技術士及 3 年以上餐飲管理相關經驗。

● **其他補充說明：**

- **【註 1】餐前服務需求檢查：**如顧客餐點特殊偏好。