

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	TFB1412-001v4	餐飲管理主管	最新版本	略	2024/12/15
V3	TFB1412-001v3	餐飲管理主管	歷史版本	已被《TFB1412-001v4》取代	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		TFB1412-001v4			
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 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。 P1.1.5迅速提供符合喜好或量身設計的產品與服務。 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。 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。 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。 P1.1.9與團隊成員分享顧客需求與資訊，以確保服務品質。	4	K01餐旅管理概論 K02顧客關係管理 K03服務人員標準作業流程 K04團隊合作理論	S01溝通能力 S02文書處理能力 S03產品及服務成本計算評估能力 S04團隊合作技能 S05問題解決能力

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)
	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	K01餐旅管理概論 K02顧客關係管理	S01溝通能力 S02文書處理能力 S03產品及服務成本計算評估能力 S05問題解決能力
	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瞭解顧客投訴的內容及目的。以謹慎的態度，運用客訴處理原則及溝通技巧，妥善協助處理投訴問題，避免問題擴大。</p> <p>P1.3.3向內部佈達有關客訴發生的原因、過程及解決方案，以避免未來重複發生。</p>	4	K01餐旅管理概論 K02顧客關係管理 K05糾紛排解方法 K06客訴處理原則與技巧 K07員工和顧客滿意度知識	S01溝通能力 S02文書處理能力 S03產品及服務成本計算評估能力 S05問題解決能力
	T1.4建立顧客關係	O1.4.1顧客關係管理檔案	<p>P1.4.1依組織作業規範，提供促銷服務以增加回流客業績。</p> <p>P1.4.2建立顧客檔案，提供客製化的產品與服務，提升顧客忠誠度。</p>	4	K02顧客關係管理	S01溝通能力 S02文書處理能力 S06資訊應用能力

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)
	T1.5進行團隊合作		<p>P1.5.1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>P1.5.2完成換班前需完成的工作。</p> <p>P1.5.3與下一班同仁交接，分享餐廳資訊及注意事項。</p> <p>P1.5.4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>P1.5.5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	K04團隊合作理論	<p>S01溝通能力</p> <p>S04團隊合作技能</p> <p>S07顧客服務成果管理能力</p> <p>S08經驗傳承與教育訓練能力</p>
T2管理衝突	T2.1發掘衝突狀況		<p>P2.1.1發掘顧客或同仁潛在可能受到威脅的狀況，並提供適當協助。</p> <p>P2.1.2尋求適當方法，避免衝突發生。</p>	4	<p>K08相關產業之衝突型態、因素及解決方案</p> <p>K09衝突管理理論與技巧</p> <p>K10衝突解決之組織政策與程序</p> <p>K11衝突溝通管理</p>	<p>S01溝通能力</p> <p>S02文書處理能力</p> <p>S09衝突解決能力</p>
	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，找出解決衝突的方案。</p> <p>P2.2.2針對爭議衝突，並採取迅速且得體的行動，避免衝突升高。</p> <p>P2.2.3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>	4	<p>K08相關產業之衝突型態、因素及解決方案</p> <p>K09衝突管理理論與技巧</p> <p>K10衝突解決之組織政策與程序</p> <p>K11衝突溝通管理</p>	<p>S01溝通能力</p> <p>S02文書處理能力</p> <p>S09衝突解決能力</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)
T3遵循衛生規範	T3.1維持個人衛生及風險管理	O3.1.1個人衛生檢查程序 O3.1.2衛生風險紀錄	P3.1.1依組織作業規範，完成個人衛生習慣程序的準備工作。 P3.1.2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。	4	K12職業安全衛生相關法規 K13餐飲業傳染病防治衛生管理注意事項 K14食品安全衛生相關法規	S10個人衛生自我管理能力的 S11食品安全衛生危害辨識能力的 S12食品安全衛生危害問題解決能力的

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5年以上餐飲管理相關經驗。
- **其他補充說明：**
 - 餐前服務需求檢查：如顧客餐點特殊偏好。