

餐飲服務人員職能基準

職能基準代碼		TFB5139-001v1			
職能基準名稱 (擇一填寫)		職類	工研院提供		
		職業	餐飲服務人員		
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	其他餐飲服務人員		職業別代碼	5139
	行業別	住宿及餐飲業 / 餐館		行業別代碼	I5611
工作描述		負責餐飲服務場域的內外場聯繫、菜單諮詢、點餐、餐點傳遞及維護環境衛生安全等作業。			
基準級別		3			

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 餐前服務	T1.1 餐前準備	O1.1.1 環境維護紀錄表	P1.1.1 依職業安全衛生相關規範，清潔與維護現場環境與設備。 P1.1.2 依組織規範或餐飲類型，準備相關餐具及杯皿。	2	K01 職業安全衛生相關規範 K02 食品安全衛生相關法規 K03 餐飲服務概論 K04 工作檯功能	S01 餐具、杯皿清潔與保養能力 S02 餐巾摺放能力 S03 擺桌能力
	T1.2 餐桌布置與擺設		P1.2.1 依主管指示或餐飲活動屬性，進行餐飲服務場域空間布置。 P1.2.2 依組織規範與服務流程，進行 <u>餐桌布置與擺設作業</u> ^{【註1】} 。	3	K05 餐具 / 杯皿種類及特性 K06 餐巾材質、特性與用途 K07 檯布材質、特性與用途 K08 餐桌用途與擺設方式	
T2 用餐服務	T2.1 訂位與迎賓帶位		P2.1.1 依組織規範與服務流程，接待與服務顧客。 P2.1.2 依組織規範與服務流程，處理訂位作業。 P2.1.3 依座位安排或視顧客需求，引導顧客入座。	3	K01 職業安全衛生相關規範 K02 食品安全衛生相關法規 K03 餐飲服務概論	S04 溝通協調能力 S05 訂位能力 S06 領台、帶位能力
	T2.2 點餐服務		P2.2.1 介紹菜單並視顧客需求推薦餐點。	3	K09 產業專業術語 K10 菜單概念	S07 點菜能力 S08 餐飲服務能力

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)
			P2.2.2 依顧客需求餐點，進行點菜服務與下單作業。		K11 托盤種類與用途 K12 上菜與撤餐流程	S09 托盤操持能力 S10 上菜能力
	T2.3 用餐服務		P2.3.1 依顧客餐點調整餐具。 P2.3.2 依組織規範與服務流程，並視顧客用餐狀況，進行傳菜與控菜作業。 P2.3.3 依組織規範與服務流程，並視顧客用餐狀況上菜，並說明餐點內容與注意事項。 P2.3.4 依組織規範與服務流程，並視客戶需求，進行分菜服務。 P2.3.5 依組織規範與服務流程，並視顧客用餐狀況，進行撤餐流程。 P2.3.6 視顧客需求，提供飲品服務。	3	K13 飲品種類與適用場合	S11 傳菜能力 S12 分菜能力 S13 撤餐能力 S14 資訊科技應用能力
T3 餐後服務	T3.1 結帳與收桌		P3.1.1 依組織規範與服務流程，引導顧客進行結帳作業。 P3.1.2 依組織規範與服務流程，進行餐桌整理。 P3.1.3 清潔餐桌並將相關設備、器具復位。	2	K01 職業安全衛生相關規範 K02 食品安全衛生相關法規 K14 庫存管理概念	S04 溝通協調能力 S15 庫存管理能力 S16 環境與設備維護能力
	T3.2 打烊後整理	O3.2.1 備品清點紀錄表	P3.2.1 依職業安全衛生相關規範，辨別與選用適切的清潔用品進行環境消毒與清潔作業。 P3.2.2 清點備品庫存狀況，並回報給組織相關人員。 P3.2.3 定期盤點設備及備品，並維護環境與相關設備。	3		
T4 顧客	T4.1 維繫		P4.1.1 依顧客需求提供相關諮詢服務。	3	K11 顧客關係管理概念	S04 溝通協調能力

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)
關係管理	顧客關係		P4.1.2 蒐集顧客回饋，作為後續服務改善參考。	4	K15 衝突管理概念	S16 客訴處理能力
	T4.2 處理客訴	O4.2.1 客訴紀錄表	P4.2.1 依客訴作業流程，並運用適切溝通方式，處理客訴問題。 P4.2.2 視需求將客訴問題轉知相關人員進行後續處理。 P4.2.3 記錄客訴處理結果。		K16 客訴處理方法	S17 文書處理能力

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 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專注。
- A04 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。
- A05 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，並能以當的方式紓解自身壓力。
- A06 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。

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。
- 其他補充說明：
 - 【註 1】餐桌布置與擺設作業：如摺疊餐巾、鋪設檯布、設置桌位、擺放餐桌與餐具等。