

餐飲服務人員職能基準

| 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 | TFB5139-001v2 | 餐飲服務人員 | 最新版本 | 略 | 2021/12/31 |
| V1 | TFB5139-001v1 | 餐飲服務人員 | 歷史版本 | 已被《TFB5139-001v2》取代 | 2018/12/31 |

| | | | | | |
|------------------|-----|--|--------|-------|-------|
| 職能基準代碼 | | TFB5139-001v2 | | | |
| 職能基準名稱 (擇一填寫) | | 職類 | | | |
| | | 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服裝儀容整備 | | P1.1.1 依組織規範更換制服，並進行符合組織規定的服裝儀容檢查。 P1.1.2 依組織規範佩戴個人名牌，以利辨識。 | 2 | K01組織政策與規範 K02員工服裝儀容標準與規範 K03職業安全衛生相關規範 | S01服裝儀容整備能力 |
| | T1.2餐前整潔作業準備 | O1.2.1環境整理清潔維護紀錄 | P1.2.1 依職業安全衛生相關規範，清潔並維護現場環境與設備。 P1.2.2 依組織規範或餐飲類型，準備相關餐具及器皿。 P1.2.3 依組織規範或餐飲類型，檢查工作檯整 | 2 | K01組織政策與規範 K03職業安全衛生相關規範 K04餐飲服務概論 K05工作檯功能 K06餐具 / 杯皿種類及特性 | S02餐具、杯皿清潔與保養能力 |

| 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) |
|--------|---------------------|----------------------|---|------|--|---|
| | | | 潔，確實應備物品齊全。 | | | |
| | T1.3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、餐飲類型與服務流程，進行餐桌布置與餐具擺設作業【註1】。 | 3 | K04餐飲服務概論 K07餐具擺設與餐桌佈置 | S03餐巾摺放技巧 S04擺桌技巧 |
| T2用餐服務 | T2.1訂位 與迎賓帶 位 | O2.1.1顧 客訂位紀 錄 | P2.1.1 依組織規範與服務流程，主動問候並詢問訂位狀況以進行顧客接待與服務。 P2.1.2 依組織規範與服務流程，處理訂位作業及現場座位安排。 P2.1.3 依座位安排或顧客需求，引導顧客入座。 | 3 | K01組織政策與規範 K03職業安全衛生相關規範 K04餐飲服務概論 K08座位安排原則 | S05溝通協調能力 S06訂位作業能力 S07領台及帶位能力 |
| | T2.2點餐 服務 | | P2.2.1 熟悉菜單內容【註2】，介紹菜單並視顧客喜好及需求推薦餐點。 P2.2.2 依顧客需求餐點，進行點餐服務與下單作業，下單前需與客人做點單內容再次覆誦及確認。 P2.2.3 詢問客人酒水飲料需求，依客人喜好介紹並推薦合適的酒水飲料品項。 P2.2.4 依組織規範及需求，掌握電腦點餐系統流程，並能獨立操作系統。 | 3 | K03職業安全衛生相關規範 K04餐飲服務概論 K09產業專業術語 K10菜單概念 K11飲品種類與適用場合 | S05溝通協調能力 S08菜單介紹及點菜能力 S09餐飲服務能力 S10電腦點餐系統操作能力 |
| | 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，視顧客用餐狀況 | 3 | K01組織政策與規範 K04餐飲服務概論 K09產業專業術語 K10菜單概念 | S09餐飲服務能力 S11托盤操持能力 S12酒水服務能力 S13上菜技巧 |

| 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>上菜，並說明餐點內容與注意事項。</p> <p>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。</p> <p>P2.3.5 依組織規範與服務流程，視顧客用餐狀況，進行碗盤更換或餐具調整。</p> <p>P2.3.6 依組織規範與服務流程，視顧客用餐狀況，進行收餐流程。</p> <p>P2.3.7 視顧客需求，提供飲品服務。</p> | | <p>K11飲品種類與適用場合</p> <p>K12餐具使用及搭配知識</p> <p>K13托盤種類與用途</p> <p>K14桌邊服務知識</p> <p>K15上菜與收餐流程</p> | <p>S14傳菜及分菜技巧</p> <p>S15收餐技巧</p> |
| T3餐後服務 | T3.1結帳與餐後整理 | | <p>P3.1.1 依組織規範與服務流程，引導顧客進行結帳作業。</p> <p>P3.1.2 依組織規範與服務流程，進行餐桌整理。</p> <p>P3.1.3 清潔餐桌並將相關設備、器具定位。</p> | 2 | <p>K01組織政策與規範</p> <p>K07餐具擺設與餐桌佈置</p> <p>K16餐廳收銀結帳工作與流程</p> | <p>S05溝通協調能力</p> <p>S16資訊科技應用能力</p> <p>S17環境與設備維護能力</p> |
| | T3.2營業後整理 | <p>O3.2.1環境整理清潔維護紀錄</p> <p>O3.2.2備品盤點紀錄</p> | <p>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。</p> <p>P3.2.2 清點備品庫存狀況，並回報給組織相關人員。</p> <p>P3.2.3 盤點設備及備品，並維護環境與相關設備。</p> | 3 | <p>K01組織政策與規範</p> <p>K03職業安全衛生相關規範</p> <p>K17庫存管理概念</p> | <p>S17環境與設備維護能力</p> <p>S18庫存管理能力</p> |
| T4顧客關係管理 | T4.1維繫顧客關係 | O4.1.1顧客意見調查 | <p>P4.1.1 依顧客需求提供相關諮詢服務。</p> <p>P4.1.2 蒐集顧客回饋，作為後續服務改善參考。</p> | 3 | K18顧客關係管理概念 | S05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) |
|------|----------|------------|---|------|--|-------------------------------------|
| | T4.2處理客訴 | O4.2.1客訴紀錄 | 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 視客訴處理狀況，將客訴問題轉知相關人員進行後續處理。 | 3 | K19顧客關係管理概念 K20衝突管理概念 K21客訴處理方法與技巧 | S05溝通協調能力 S19客訴處理能力 S20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) 以上畢業或具備餐飲服務技術士技能檢定證照。
- **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。
 - **【註 2】** 菜單內容：如菜餚烹調的方式、菜餚的食材、口味及口感。