

餐廳領班人員職能基準

職能基準代碼		TFB1412-002v1			
職能基準名稱 (擇一填寫)		職類			
		職業	餐廳領班人員		
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	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		協助主管督導與協調餐飲服務員，分配服務區域，維持餐飲服務工作順暢。			
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 領導與管理服務人員	T1.1 分配、安排工作	O1.1.1 工作分配表 O1.1.2 工作班表 O1.1.3 檢核報告單	P1.1.1 指導新手、依照服務人員之年資、經歷、專長、能力分配適當的工作。 P1.1.2 與服務人員協商，編排工作班表。 P1.1.3 檢核服務人員出勤狀況，關心出勤異常之服務人員，了解其身心狀態，適時調整工作。	4	K01 食品安全衛生及營養相關知識 K02 勞動相關法規 K03 人力資源管理概論 K04 心理諮商概論	S01 溝通協調能力 S02 規劃與組織能力 S03 文書處理能力 S04 領導管理能力 S05 問題解決能力
	T1.2 督導服務人員		P1.2.1 營業前召集會議，提示服務人員工作重點與注意事項。 P1.2.2 督導服務人員服裝儀容、服務態度，禮貌及衛生安全，未能符合規定者，給予口頭勸導，督促其改善。	4	K02 勞動相關法規 K03 人力資源管理概論	S01 溝通協調能力 S03 文書處理能力 S04 領導管理能力
T2 督導環境準備	T2.1 督導營業前準備工	O2.1.1 環境檢核確	P2.1.1 營業前巡視餐廳，確認環境整潔，各項設施符合衛生安全標準。	4	K01 食品安全衛生及營養相關知識	S03 文書處理能力 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)
工作	作	認單	P2.1.2 清點各項備品、用具符合需求，確認餐具完善且符合衛生安全標準，協助盤點工作並請領備品及器皿。		K05 職業安全衛生相關法規	S06 計算能力
T3 安排宴會訂席事宜	T3.1 為顧客安排訂席與舉辦宴會	O3.1.1 訂位紀錄單	P3.1.1 依照顧客需求安排訂席事宜，與客戶確認日期、場地、人數、桌數、菜色、預算、飲料或酒類及外燴等其他需求，並詳細記錄。 P3.1.2 為顧客舉辦特殊節慶之宴會活動，確認顧客宴會主題、裝飾、日期、人數、桌數、菜色、預算、飲料或酒類及其他需求，並詳細記錄。	4	K01 食品安全衛生及營養相關知識 K05 職業安全衛生相關法規 K06 成本概念	S01 溝通協調能力 S03 文書處理能力 S05 問題解決能力 S06 計算能力 S07 基本外語能力
T4 確認菜色與傳遞訂餐單	T4.1 確認菜色、傳遞訂餐單與掌握顧客反應	O4.1.1 訂餐單	P4.1.1 與主廚溝通，確認當日菜餚與主打商品、特餐及水果、點心之類別，向顧客推薦與說明。 P4.1.2 將客戶之訂餐單依序傳遞至廚房，掌握出菜順序、時間與隨時觀察顧客反應及滿足顧客需求。	4	K01 食品安全衛生及營養相關知識 K04 心理諮商概論 K05 職業安全衛生相關法規 K07 食材相關知識	S01 溝通協調能力 S03 文書處理能力 S05 問題解決能力 S07 基本外語能力 S08 觀察能力
T5 處理異常狀況	T5.1 處理意外事件	O5.1.1 異常狀況處理記錄表	P5.1.1 發生意外時，能視意外種類實施有效的判斷，了解現場狀況，確實督導指揮其他相關人員協助處理或尋求外援協助。 P5.1.2 事後應對員工進行檢討與案例分享，針對疏失加強改善與防範，並對犯錯之服務人員加強員工教育，對處理合宜之員	5	K01 食品安全衛生及營養相關知識 K03 人力資源管理概論 K04 心理諮商概論 K05 職業安全衛生相關法規 K08 急救相關知識	S01 溝通協調能力 S03 文書處理能力 S04 調查分析能力 S05 問題解決能力 S08 觀察能力 S09 基本急救技能 ^{【註1】}

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)
			工給予獎勵。 P5.1.3 詳細紀錄事件發生經過與處理結果，並列為員工績效考核之依據。		K09 消防安全相關知識	
	T5.2 處理顧客抱怨	O5.2.1 異常狀況處理記錄表	P5.2.1 顧客抱怨時應立即了解狀況，安撫顧客情緒，改善抱怨事由，若餐廳失禮，應誠心致歉或賠償，必要時依組織規範提供相關補償措施。 P5.2.2 將案例檢討與分享，針對疏失加強改善與防範，並加強員工教育。 P5.2.3 詳細紀錄事件發生經過與處理結果，並列為員工績效考核之依據。	4	K01 食品安全衛生及營養相關知識 K03 人力資源管理概論 K04 心理諮商概論 K05 職業安全衛生相關法規 K10 消費者保護法令知識 K11 顧客關係管理知識 K12 顧客抱怨處理流程	S01 溝通協調能力 S03 文書處理能力 S04 調查分析能力 S05 問題解決能力 S08 觀察能力 S10 客訴處理能力
T6 實施員工教育訓練	T6.1 實施教育訓練	O6.1.1 教育訓練規劃表 O6.1.2 教育訓練紀錄表	P6.1.1 規劃例行教育訓練之時間、主題、參加人員，並依照預定行程事前發出上課通知與準備教材。 P6.1.2 依照預定時間開辦課程，確認參加人員，課後抽問或檢閱員工之學後心得報告，並給予回饋意見。 P6.1.3 發生特殊或意外事件時，應於事後進行教育訓練，讓員工從事件中了解程序或作法之疏失，探討與說明解決因應之道，確保日後不再發生類似狀況。	4	K01 食品安全衛生及營養相關知識 K03 人力資源管理概論 K04 心理諮商概論 K05 職業安全衛生相關法規	S01 溝通協調能力 S02 規劃與組織能力 S03 文書處理能力 S04 調查分析能力 S05 問題解決能力 S08 觀察能力 S11 授課指導技巧
T7 協助推展餐廳	T7.1 協助推展餐廳業務	O7.1.1 問卷調查表	P7.1.1 設計問卷調查，對用餐顧客進行詢問，最滿意的菜色或餐廳的優、缺點，以作	5	K01 食品安全衛生及營養相關知識	S01 溝通協調能力 S02 規劃與組織能力

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)
業務			為精進改善的依據。 P7.1.2 與相關人員設計每月主題或優惠專案， 對用餐顧客親切問候並稍加說明以擴大 客群。		K04 心理諮商概論 K11 顧客關係管理知識	S03 文書處理能力 S04 調查分析能力 S07 基本外語能力 S08 觀察能力

職能內涵 (A=attitude 態度)

- A01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。
- A02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。
- 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關注。
- A04彈性：能夠敞開心胸，調整行為或工作方法以適應新資訊、變化的外在環境或突如其來的阻礙。
- A05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。
- A06自我管理：設立定義明確且實際可行的個人目標；對於及時完成任務展現高度進取、努力、承諾及負責任的行為。

說明與補充事項

- 本職能基準適用於一般餐廳領班人員。
- 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，具丙級餐飲服務技術士證照及3年以上相關領域工作經驗。
- 其他補充說明：

【註1】基本急救技能：熟悉 CPR、哈姆力克、AED 等操作技能。