

餐廳領班人員職能基準

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	TFB1412-002v2	餐廳領班人員	最新版本	略	2024/12/15
V1	TFB1412-002v1	餐廳領班人員	歷史版本	已被《TFB1412-002v2》取代	2021/11/29

職能基準代碼		TFB1412-002v2			
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	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。	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	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
		O1.1.2 工 作班表	P1.1.2 與服務人員協商，編排工作班表。			
O1.1.3 檢 核報告單	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。					
	T1.2 督導		P1.2.1 營業前召集會議，提示服務人員工作重點	4	K02 勞動相關法規	S01 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)
	服務人員		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。		K03人力資源管理概論	S03文書處理能力 S04領導管理能力
T2督導環境準備工作	T2.1督導營業前準備工作	O2.1.1環境檢核確認單	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。 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。	4	K01食品安全衛生及營養相關知識 K04職業安全衛生相關法規	S03文書處理能力 S05問題解決能力 S06相關備品管理能力
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。	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職業安全衛生相關法規 K05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 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職業安全衛生相關法規 K06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
T5處理異	T5.1處理	O5.1.1異	P5.1.1發生意外時，能視意外種類實施有效的判	4	K01食品安全衛生及營養相關知	S01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)
常狀況	意外事件	常狀況處理記錄表	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針對事件對員工進行案例檢討分享，並針對疏失加強改善與防範。 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。		識 K03人力資源管理概論 K04職業安全衛生相關法規 K07急救相關知識 K08消防安全相關知識	S03文書處理能力 S05問題解決能力 S08觀察能力 S09調查分析能力 S10基本急救能力
	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，改善抱怨事件，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職業安全衛生相關法規 K09消費者保護法令知識 K10顧客關係管理知識 K11顧客抱怨處理流程	S01溝通協調能力 S03文書處理能力 S05問題解決能力 S11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	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 S05問題解決能力 S12授課技巧

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)
			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。			
T7協助推展餐廳業務	T7.1協助推展餐廳業務	O7.1.1問卷調查表	P7.1.1彙整問卷調查，蒐集顧客意見，作為精進改善的依據。 P7.1.2協助主管提出每月主題或優惠專案。	4	K01食品安全衛生及營養相關知識 K10顧客關係管理知識	S01溝通協調能力 S03文書處理能力

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，且具3年以上相關領域工作經驗及具備餐飲服務技術士證照。
- 其他補充說明：
 - 基本急救能力：如 CPR、哈姆力克、AED 等操作技能。