

## 餐飲業 《 能力標準說明 》 能力單元

### 「專業管理技巧」職能範疇

名稱	管理餐飲業自動化程序及工作流程
編號	108327L5
應用範圍	此能力單元適用於食肆內管理層的從業員。於食肆或相關的工作地點，能成功引入餐飲業自動化系統、並妥善管理其程序及工作流程，令餐飲服務有所改善及增加新鮮感，提高食肆的形象及利潤。
級別	5
學分	3
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 對自動化程序及工作流程的認識：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 分析香港餐飲業的整體營運狀況及競爭趨勢</li> <li>● 檢視資訊科技及自動化系統的及其最新發展，例如： <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 手機行動力</li> <li>○ 雲端服務力</li> <li>○ 大數據分析力等</li> </ul> </li> <li>● 瞭解自動化系統的發展對包括餐飲業在內各行業的貢獻，例如： <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 帶動餐飲服務價值升級與差異化優勢</li> <li>○ 開發新商機及創造利潤</li> <li>○ 協助服務轉型等</li> </ul> </li> <li>● 具備與各界別及階層人士溝通及協調的能力</li> <li>● 具備領導才能，能指揮下屬及調配資源來： <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 籌劃及引入指定的自動化項目</li> <li>○ 制定相關的政策及程序</li> <li>○ 監督項目的工作流程</li> <li>○ 準時完成項目等</li> </ul> </li> </ul> <p>2. 管理餐飲業自動化程序及工作流程：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 於工作期間，常檢視現時食肆的運作情況及出現的問題</li> <li>● 研究及引入可用於己方食肆的資訊科技相關的自動化管理系統，例如： <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 連鎖分店間的聯絡通訊系統</li> <li>○ 監控及整合管理系統</li> <li>○ 顧客資料管理系統</li> <li>○ 食材入貨及補貨採購管理系統</li> <li>○ 銷售及其他業務報告系統等</li> </ul> </li> <li>● 研究及引入可用於己方食肆的自動化操作系統，例如： <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 讓顧客自己完成從選餐、支付到領取食物整個流程的系統</li> <li>○ 數碼溝通系統（如用於訂位）</li> <li>○ 電子支付系統</li> <li>○ 機械人服務員於餐廳內送餐或與顧客作互動</li> <li>○ 其他進行機械式、高重複性工作的系統（如取代人手來炒飯）等</li> </ul> </li> </ul>

## 餐飲業 《 能力標準說明 》 能力單元

### 「專業管理技巧」職能範疇

	<ul style="list-style-type: none"><li>• 教導及培訓員工使用所引入的自動化系統及新相關工作流程，確保人、系統和機械人等能默契配合，共同工作</li><li>• 監控自動化系統的工作流程，確保運作暢順及將錯誤減至最低</li><li>• 樹立良好榜樣，啟發其他員工對自動化系統程序的接受及支持</li></ul> <p>3. 專業精神</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 運用專業知識及操守，以開放的態度研究及引入餐飲業自動化系統</li><li>• 以不偏不倚，實事求是的態度來管理自動化系統的工作流程</li></ul>
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： <ul style="list-style-type: none"><li>• 能妥善管理所引入自動化系統的程序及工作流程；及</li><li>• 能令提供予顧客的餐飲服務有所改善，提高食肆的形象及利潤。</li></ul>
備註	