

餐飲業 《 能力標準說明 》 能力單元

「營業及服務技巧」職能範疇

名稱	建立餐飲業行政人員儀表形象
編號	108509L4
應用範圍	此能力單元適用於負責食肆管理的從業員。於食肆或相關的工作地點，能夠建立行政人員個人儀表及形象，並能建立良好的顧客服務溝通橋樑，協助食肆的公關工作。
級別	4
學分	3
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 對行政人員儀表形象的認識：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 掌握機構對僱員在儀表形象方面的要求 ● 掌握個人形象的鑑別能力，例如： <ul style="list-style-type: none"> ○ 建立良好個人形象 ○ 認識個人儀表對顧客與服務機構形象的影響等 ● 明白餐飲業行政人員儀表外貌的重要性，包括： <ul style="list-style-type: none"> ○ 認識從個人行為發展認知理論模式 ○ 瞭解國際禮儀形成的起源 ○ 認識不同禮儀的分類等 ● 明白餐飲業行政人員應有的談吐及表達技巧，包括： <ul style="list-style-type: none"> ○ 認識餐飲業從業員應有的質素 ○ 懂得與人溝通的基本元素 ○ 明白身體言語對溝通的影響 ○ 瞭解個人修養對儀表之影響 ● 持有良好的待人接物態度 <p>2. 建立餐飲業行政人員儀表形象：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 於工作期間以相關的知識及修養，維持餐飲業行政人員儀表形象 ● 於工作期間發揮合適的社交禮儀 ● 注意及兼顧男士和女士在禮儀上的分別 ● 憑藉建良好的儀表形象： <ul style="list-style-type: none"> ○ 建立暢順的顧客服務溝通橋樑 ○ 協助食肆的公關工作 ○ 提升個人以至整體行業的形象等 <p>3. 專業精神</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 以建立良好的餐飲業行政人員儀表形象，作為對機構及顧客負責及服務的表示。
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 能夠建立良好的行政人員儀表及形象；及 ● 掌能夠握社交禮儀，建立良好的顧客服務溝通橋樑。
備註	