

餐飲業 《 能力標準說明 》 能力單元

「通用技巧」職能範疇

名稱	準備及包裝外帶的餐飲項目
編號	108541L2
應用範圍	此能力單元適用於食肆的一般樓面服務或傳菜等從業員。於食肆或相關的工作地點，能獨立去籌備每天可供顧客外帶的餐飲項目，並落實相關的準備、包裝、以至運送等工作，使外賣這部分的業務營運得以順利進行。
級別	2
學分	3
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 對包裝及外帶的餐飲的認識：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 明白外帶餐飲對整體營運的貢獻，包括能提高： <ul style="list-style-type: none"> ○ 生意及盈利額 ○ 顧客滿意度 ○ 食肆形象等 ● 明白以恰當的方式及盛器儲存食物的重要性 ● 具備妥善包裝食物的基本技巧 ● 瞭解相關的法例及規管要求，如： <ul style="list-style-type: none"> ○ 公眾衛生及市政條例 (第132章) ○ 食物安全條例 (第612章) ○ 塑膠購物袋收費等 ● 瞭解在工作過程中可以積極執行的環保措施 ● 具備與同事及顧客溝通及建立良好人際關係的技巧 <p>2. 準備及包裝外帶的餐飲項目：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 根據出品部提供的資料編制每日 (或每週期) 的外賣餐單 ● 將外賣餐單內容以不同方式或途徑發放，例如： <ul style="list-style-type: none"> ○ 書寫於白板或紙張上 ○ 輸入電腦及列印 ○ 傳真予顧客 ○ 接受電話查詢 ○ 通過社交媒體發放等 ● 接受外帶食物的訂購及與出品部協調食品的制作，並盡量滿足顧客的合理要求如烹調方式及油鹽份量等 ● 妥善包裝經烹調的食物，包括： <ul style="list-style-type: none"> ○ 將食物放入合適的食物盒、膠碗或其他盛器中 (或由出品部進行) ○ 將食物盒等放入可攜帶膠袋或環保袋，並提供進食餐具如木筷子、膠刀叉等 ○ 熟練地將膠袋或環保袋縛結，以防食物溢出及方便攜帶等 ● 按訂單的次序盡快將食物直接交予顧客，或安排人手送遞 ● 在工作過程中監察可能出現的問題，並盡快加以解決，如： <ul style="list-style-type: none"> ○ 所製作食品與訂單不相符 ○ 食品出現衛生或質素問題

餐飲業 《能力標準說明》 能力單元

「通用技巧」職能範疇

	<ul style="list-style-type: none">○ 顧客有所投訴○ 不同崗位同事有溝通上的誤會等● 在工作過程中盡量做到合乎環保方面的要求，如：<ul style="list-style-type: none">○ 堅持額外塑膠購物袋的收費○ 只提供適量的盛器及進食餐具○ 按顧客的要求減少食物的份量● 遵照顧客對低鹽低糖的要求等 <p>3. 專業精神</p> <ul style="list-style-type: none">● 於工作期間，經常運用既有知識及熟練技巧，全心全意做好準備及包裝外帶餐飲項目的工作
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： <ul style="list-style-type: none">● 能獨立處理與順利完成準備及包裝外帶餐飲的各項相關工作，對食肆盈利及顧客滿意度均有所貢獻。
備註	