

餐飲業 《 能力標準說明 》 能力單元

「樓面部專業技能」職能範疇

名稱	認識基本宴會服務
編號	109629L1
應用範圍	此能力單元適用於餐飲業樓面部工作的從業員。於食肆或相關的工作地點，能明白宴會的基本概念，例如忌宜及一般運作上的注意事項，懂得宴會的運作流程及服務技巧，協助樓面部為顧客提供服務。
級別	1
學分	2
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 掌握基本宴會服務的知識： <ul style="list-style-type: none"> • 瞭解宴會的基本概念，包括： <ul style="list-style-type: none"> ○ 優質宴會服務的定義 ○ 宴會的基本運作流程、忌宜、注意事項等 • 具備基本宴會服務技巧，包括： <ul style="list-style-type: none"> ○ 基本宴會服務技巧 ○ 宴會使用的基本工具、器材名稱及用途 ○ 宴會菜單的基本內容等 • 具備樂意與人溝通的基本態度及服務的精神 2. 認識基本宴會服務： <ul style="list-style-type: none"> • 於工作期間依從上級的指示，並以所學的知識來工作 • 提供基本飲品服務，包括： <ul style="list-style-type: none"> ○ 於樓面服務流程中，能運用基本沖茶及酒類服務技巧服務顧客 ○ 協助樓面部及銷售部的相關工作等 • 為顧客提供基本服務，及與他們保持良好的關係 3. 專業精神 <ul style="list-style-type: none"> • 經常利用對食肆之飲品的知識，全心全意為機構及顧客提供服務。
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i)懂得宴會的基本運作流程及服務技巧，在一定程度指導下，協助樓面部為顧客提供基本服務。</p>
備註	