

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	處理食肆內的異常情況及突發事件
編號	109640L3
應用範圍	此能力單元適用於食肆內的主管級從業員。此能力單元著眼於在食肆或相關的工作地點，能遵從既定指引及發揮應變能力，妥善處理食肆內的異常情況及突發事件，使情況得以解決或受到控制，令對業務的影響降至最低。
級別	3
學分	2
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 對異常情況及突發事件的認識：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 充分掌握及展示機構針對食肆內出現異常情況及突發事件時的： <ul style="list-style-type: none"> ○ 政策 ○ 程序 ○ 指引 ○ 應變方法等 ● 熟悉維護及保障場地安全的護理責任和第三方責任等 ● 熟悉監察場地的方法及工具，如閉路電視、廣角鏡等 ● 熟悉聯絡及通報政府緊急部門的方法及步驟 ● 具備對異常情況及突發事件的敏銳觀察及評估能力 ● 具備識別問題癥結所在及加以解決的能力 <p>2. 處理食肆內的異常情況及突發事件：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 協助制定措施以針對異常情況及突發事件 ● 於工作期間，全天候緊密關注食肆及顧客的情況 ● 迅速辨識異常情況及突發事件的發生，例如： <ul style="list-style-type: none"> ○ 火警、停電、停水、中斷氣體供應等 ○ 出現有人受傷的意外 ○ 有人員或顧客發生爭執及衝突 ○ 有罪案事件發生 ○ 其他突發事件等 ● 當事故出現時，採取以下步驟應對： <ul style="list-style-type: none"> ○ 確定事件或情況的性質和嚴重程度 ○ 視乎實際情況，遵從相關的政策、程序和指引採取行動 ○ 親身或與其他同事一起協調事件，例如處理爭執及衝突等 ○ 有需要時向緊急部門求助，如警務處、消防或救護等 ○ 向上級報告及尋求指示 ○ 繼續跟進，直到食肆恢復正常運作等 ● 靈活處理其他未能預計的情況及事件 ● 將情況及事件紀錄，以便日後的跟進及檢討

餐飲業 《能力標準說明》 能力單元

「樓面部專業技能」職能範疇

	<p>3. 專業精神</p> <ul style="list-style-type: none">• 經常運用敏銳觸角及專業知識，不疏懶地全天候緊密關注可能發生的異常情況• 以冷靜及關注的態度處理突發事件，令對食肆的影響減至最低
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i)能遵從既定指引及發揮應變能力來處理食肆內的異常情況及突發事件。</p> <p>(ii)能迅速發現並解決出現的異常情況及突發事件，令食肆業務盡快回復正常。</p>
備註	