

## 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	掌握餐飲業基本解決困難的技巧
編號	108303L3
應用範圍	此能力單元適用於所有食肆工作的從業員。於食肆或相關的工作地點，以積極心態獨立地面對問題，分析問題產生的原因，運用資源及權限去解決問題。
級別	3
學分	4
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 對解決困難的認識：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 明白正確心態對服務員的重要性</li> <li>● 明白負面心態對顧客及機構造成的損害</li> <li>● 掌握培養正面積極心態的技巧</li> <li>● 擁有正面積極心態</li> <li>● 瞭解及分析困難、危機的成因，並能加以歸納</li> <li>● 掌握運用不同資源與權限，例如： <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 認識各種職能崗位的權力與義務</li> <li>○ 明白職能崗位的權限與資源運用的關係</li> <li>○ 認識權力下放的概念、授權的重要性及技巧等</li> </ul> </li> </ul> <p>2. 掌握餐飲業基本解決困難的技巧：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 於工作期間以正面積極心態來： <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 製造和平合作的工作環境</li> <li>○ 在機構內建立有效的正式與非正式的溝通渠道</li> </ul> </li> <li>● 定期檢討機構制度、運作流程及資源運用等來分析問題產生的原因</li> <li>● 為問題提供實際解決方法，包括： <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 從多角度構思不同解決方案</li> <li>○ 教導員工獨立處事的技巧</li> <li>○ 發揮團隊精神解決問題，避免指摘及卸責</li> <li>○ 歸納教訓，提升質素</li> <li>○ 以創新意念及手法處理問題及進行改革</li> <li>○ 以機構整體利益為大前提，選取最合適的解決方案等</li> </ul> </li> <li>● 應用餐飲業團隊精神，配合各餐飲部門的運作，建立有效溝通渠道</li> </ul> <p>3. 專業精神</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 於工作期間，能經常以整體機構利益為大前題，並以公平公正的態度，來解決遇到的困難，促進業務的發展。</li> </ul>
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"> <li>● 能以積極心態獨立地面對問題、分析問題、解決問題及在機構內建立有效的溝通渠道；及</li> <li>● 能夠按機構既定的崗位權限運用資源，建立團隊精神，解決困難。</li> </ul>
備註	