

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	掌握餐飲業督導與輔導技巧
編號	108315L4
應用範圍	此能力單元適用於所有食肆管理工作的從業員。於食肆或相關的工作地點，能運用餐飲業督導及輔導的專門知識，分析、探討及判斷機構的需要，並能向員工進行培訓及輔導，有效地執行餐飲業督導與輔導工作。
級別	4
學分	6
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 對督導與輔導技巧的認識：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 明白機構的營運目標及既定的策略 ● 瞭解壓力的概念及各種壓力的成因 ● 瞭解餐飲業員工的主要壓力來源，例如： <ul style="list-style-type: none"> ○ 員工的福利 ○ 餐飲業工作流程 ○ 機構運作的透明度 ○ 供員工反映意見的渠道等 ● 瞭解提升員工的工作效率及減少壓力的方法 ● 瞭解相關的法律及法規 ● 具備作為領導者的督導與輔導技巧 <p>2. 掌握餐飲業督導與輔導技巧：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 在日常工作中致力協助員工消減壓力，包括： <ul style="list-style-type: none"> ○ 協助員工消減壓力、提供減壓的培訓 ○ 培訓及輔導員工，以提升其工作效率及信心 ○ 因應員工的能力，適當地分配工作及定期轉換工作崗位，以提升員工的工作效率等 ● 制定清晰及合理的工作指引，例如： <ul style="list-style-type: none"> ○ 清楚傳達機構的信息予員工 ○ 制定扼要、清晰、合理的指引予員工跟從 ○ 執行餐飲業督導管理工作 ○ 應用勞工法例及強積金法例等 ● 對下屬要求作出合理的回應，例如： <ul style="list-style-type: none"> ○ 迅速、誠懇地回應下屬的合理要求 ○ 在未解決問題前，注意事態的發展，保持對員工承諾，建立互信關係等 ● 運用餐飲業督導與輔導的專門知識，向員工進行培訓及輔導 <p>3. 專業精神</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 在運用督導與輔導技巧時，能嚴格保持專業的操守，並以機構的整體利益為優先考慮。
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為：

餐飲業 《能力標準說明》 能力單元

「專業管理技巧」職能範疇

	<ul style="list-style-type: none">• 能運用餐飲業督導及輔導的專門知識，分析、探討及判斷機構的需要，並能向員工進行培訓及輔導；及• 能夠有效地執行餐飲業督導管理工作。
備註	