

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	執行餐飲業危機管理
編號	108322L5
應用範圍	此能力單元適用於食肆管理工作的從業員。於食肆或相關的工作地點，能夠運用危機管理知識，製訂危機管理方案，並能於發生危機時，有效地執行危機管理方案所訂的措施，及利用危機管理改善機構。
級別	5
學分	6
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 對餐飲業危機管理的認識：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 瞭解機構的危機管理策略</li> <li>• 掌握企業遇重大困難時的應變方法</li> <li>• 明白危機發生的偶然性及其影響</li> <li>• 認識危機管理理論，包括： <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 認識危機管理的概念</li> <li>○ 明白危機管理不同學派的理論</li> <li>○ 瞭解危機管理方案的概念、步驟、方式等</li> </ul> </li> <li>• 認識危機對機構可能產生的好處，具備轉危為機的能力</li> </ul> <p>2. 執行餐飲業危機管理：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 協助管理層制定危機管理方案，並定期進行檢討</li> <li>• 在日常工作中部署遇重大困難時的應變方法，例如： <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 定期檢討工作流程、工具設施的保養等，以防止或減低危機的發生</li> <li>○ 安排工作小組專責檢討各食肆的工作範疇</li> <li>○ 制定出現危機時的應付步驟</li> <li>○ 通過培訓及定期操練，令員工提高信心及保持紀律等</li> </ul> </li> <li>• 運用危機管理知識，執行危機管理方案所訂的措施，改善機構的營運</li> <li>• 在可行情況下利用危機，制定改善機構的方案</li> </ul> <p>3. 專業精神</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 在執行危機管理時，堅持以不偏不倚及不弄虛作假的態度來辦事，以減低危機對機構的影響為目標。</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>• 能夠掌握危機管理理論；及</li> <li>• 能夠於企業遇到重大困難時，作出評估及制定有效的應變方法；及</li> <li>• 執行危機管理方案及利用危機改善機構。</li> </ul>
備註	