

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	認識基本食品服務
編號	108342L1
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。能懂得基本食品服務，包括一般服務流程、餐桌的基本服務及餐前準備工作，在指導下，能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> <p>1. 對食品服務的認識：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 認識基礎服務概念，例如明白： <ul style="list-style-type: none"> ○ 服務的定義 ○ 顧客服務的基本原則等 ● 認識基本顧客服務流程，包括明白： <ul style="list-style-type: none"> ○ 優質服務的定義 ○ 標準服務流程 ○ 既定服務先後次序 ○ 食肆各部門的功能及運作情況等 ● 認識餐桌基本服務技巧，包括掌握： <ul style="list-style-type: none"> ○ 基本餐具名稱 ○ 基本托盆的方法 ○ 檯椅和檯布的佈置等 ○ 餐巾摺法、分匙羹使用等 ● 掌握餐前基本準備工作，包括明白： <ul style="list-style-type: none"> ○ 餐前準備工作須知 ○ 收拾和清潔的重要性、方法等 ● 認識餐飲業從業員工工作的特殊性，及服從和團隊精神的重要性 <p>2. 認識基本食品服務：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 於工作期間本著服務概念和原則，招待顧客時能： <ul style="list-style-type: none"> ○ 照顧不同種類、國籍的顧客的需要、忌宜等 ○ 使用恰當的應對用語 ○ 做好落單、寫單的基本內容、方法、注意事項等 ● 充分配合餐飲業服務員的： <ul style="list-style-type: none"> ○ 工作性質 ○ 時間 ○ 環境 ○ 範圍等 ● 維持餐飲業從業員所須具備的談吐、禮儀等 ● 應用食品服務技巧，協助樓面部為顧客提供服務

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">經常利用對基本食品服務的認識及修養，全心全意來為顧客提供服務。
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none">懂得一般餐飲業服務流程及餐桌的基本服務知識，在指導下，協助樓面部為顧客提供服務；及能認識餐飲業服務員的工作性質、時間、環境、範圍等。
備註	