

## 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	管理中式餐飲業樓面部
編號	108369L4
應用範圍	此能力單元適用於中式食肆管理工作的從業員。於中式食肆或相關的工作地點，能掌握管理學的知識及中式食肆經營管理概念，有效地執行樓面部管理。
級別	4
學分	6
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 對管理中式餐飲業樓面部的認識：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 明白管理學上的不同基本功能，包括認識管理學元素如： <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 策劃</li> <li>○ 組織</li> <li>○ 協調</li> <li>○ 人事</li> <li>○ 指導</li> <li>○ 控制及評估等</li> </ul> </li> <li>● 掌握管理學的基本知識，例如認識： <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 心理學對中式飲食業管理運作的影響</li> <li>○ 品質管理與中式飲食業管理運作的關係等</li> </ul> </li> <li>● 掌握現代中式食肆經營管理概念</li> <li>● 掌握市場走勢對現代化管理與傳統作業的影響</li> <li>● 具備與各階層員工溝通的技巧</li> </ul> <p>2. 管理中式餐飲業樓面部：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 在日常工作中，能妥善管理中式餐飲業樓面部</li> <li>● 在食肆營運時，執行樓面部管理，例如： <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 聘請、甄選、入職、訓練、評核等工作</li> <li>○ 食肆食物衛生、環境控制及整體保養的工作</li> <li>○ 一般採購工作等</li> </ul> </li> <li>● 與樓面部所有員工維持有效的溝通，提升他們的工作效率</li> <li>● 與顧客保持良好的關係，提升食肆機構的形象及生意額</li> </ul> <p>3. 專業精神</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 在管理中式餐飲業樓面部，能經常以公平公正的態度來協調員工與機構之間的利益，並以服務顧客為最終目標。</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>● 能掌握管理學的知識；及</li> <li>● 能夠有效地制定樓面管理策略，並應用於中式食肆經營管理中。</li> </ul>
備註	