

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	執行中式食肆樓面部整體管理
編號	108370L5
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，能夠掌握管理學原理及技巧，應用於食肆內；並懂得分析中式食肆的管理文化，發展輔以西式服務及心理學理論的整合管理模式。
級別	5
學分	3
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"> ● 認識管理者掌握之技能，包括： <ul style="list-style-type: none"> ○ 技術性 ○ 人際關係 ○ 概念化等 ● 掌握管理學原理及技巧，例如： <ul style="list-style-type: none"> ○ 懂得建立及保持良好食肆形象 ○ 具備良好的溝通技巧等 ● 掌握中式食肆的管理文化，包括： <ul style="list-style-type: none"> ○ 明白不同公司文化的管理目標及理念 ○ 瞭解中式傳統飲食管理融入現代管理的變遷 ○ 理解不同級別之中式食肆所需之樓面服務 ○ 理解現代經營理念，創新管理文化等 ● 掌握市場走勢對現代化管理與傳統作業的影響 <p>2. 管理中式餐飲業樓面部：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 應用管理學理論於食肆的整體營運之中 ● 在日常工作中，能妥善執行中式飲食業樓面部整體管理，例如： <ul style="list-style-type: none"> ○ 運用管理學技巧 ○ 輔以西式服務及心理學理論 ○ 落實及監察樓面部的整體管理等 ● 與樓面部所有員工維持有效的溝通，提升他們的工作效率 ● 與顧客保持良好的關係，提升食肆機構的形象及生意額 <p>3. 專業精神</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 在執行中式餐飲業樓面部整體管理時，能經常以公平公正，不偏不倚的態度來行事，並以服務顧客為最終目標。
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"> ● 能夠掌握管理學理論及技巧，應用於食肆營運中；及 ● 能夠分析中式食肆的管理文化，發展輔以西式服務及心理學理論的整合管理模式。
備註	