

## 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	管理食肆餐飲服務的運作
編號	108371L5
應用範圍	此能力單元適用於食肆內管理層的從業員。於食肆或相關的工作地點，能通過專業知識及能力，透過制定食肆的餐飲服務指引流程來管理餐飲服務
級別	5
學分	3
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 對食肆餐飲服務運作的認識：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 掌握香港餐飲業的整體營運及行內人力競爭等的狀況</li> <li>● 掌握食肆既定的營運目標、市場定位、策略及可調撥的資源等</li> <li>● 瞭解餐飲服務是顧客認為最具消費價值的服務形態，並通曉其主要內涵，包括： <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 為顧客提供的一系列相關的設施如餐具、菜餚、酒水等</li> <li>○ 協助顧客用餐的一系列活動</li> <li>○ 以顧客為目標的，提供一系列度身訂造的餐飲服務等</li> </ul> </li> <li>● 具備對人的敏銳觀察及評估能力</li> <li>● 具備良好的組織與領導能力</li> </ul> <p>2. 管理食肆餐飲服務的運作：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 制定或協助制定食肆的餐飲服務指引，包括： <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 服務的種類及覆蓋面</li> <li>○ 所使用的器具</li> <li>○ 服務之水平定位</li> <li>○ 服務之流程及內容</li> <li>○ 其他特色餐飲服務等</li> </ul> </li> <li>● 制定餐飲服務的流程及每步驟的工作細節，供員工參考，包括： <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 訂位</li> <li>○ 迎賓</li> <li>○ 帶位</li> <li>○ 點菜</li> <li>○ 上菜（及飲品）</li> <li>○ 結賬</li> <li>○ 送客等</li> </ul> </li> <li>● 培訓及安排適合及適量的人手執行各餐飲服務工作崗位</li> <li>● 監督員工於服務時的表現及稱職程度，有需要時加以指導及指正</li> <li>● 收集及重視顧客對所提供餐飲服務的回饋及建議</li> <li>● 對上述餐飲服務的水平及程序，隨時因應以下情況及而加以調整： <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 顧客的回饋及建議，例如要求桌邊烹調服務</li> <li>○ 飲食潮流的變化，例如自動打邊爐的盛行</li> <li>○ 營業狀況，例如顧客突然的增減</li> <li>○ 管理層策略的改變等</li> </ul> </li> </ul>

## 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"><li>• 訂立與客戶溝通的渠道和守則，與客戶建立長遠關係</li><li>• 訂立服務守則，以維護餐飲服務專業人員的形象</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>• 透過制定食肆的餐飲服務指引，有效管理餐飲服務之運作</li><li>• 能令顧客滿意所提供餐飲服務，為食肆整體業務奠下堅實的基礎。</li></ul>
備註	