

餐飲業 《能力標準說明》 能力單元

「營業及服務技巧」職能範疇

名稱	建立餐飲業從業員儀表形象
編號	108504L2
應用範圍	此能力單元適用於食肆樓面部及相關提供顧客服務的從業員。於食肆或相關的工作地點。根據機構的要求，注重個人衛生的儀表及談吐，掌握中西及其他各式餐桌禮儀，建立符合業界要求的個人儀表形象，協助食肆的公關工作。
級別	2
學分	3
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 對餐飲業從業員儀表形象的認識：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 掌握機構對僱員在儀表形象方面的要求 • 瞭解餐飲業從業員儀表外貌的重要性，包括明白： <ul style="list-style-type: none"> ○ 個人衛生對儀表的重要性及對自我形象的影響 ○ 儀表基本元素發自個人內在行為及影響外在行為等 • 明白餐飲業從業員應有的談吐技巧，包括： <ul style="list-style-type: none"> ○ 認識餐飲業從業員應有的質素 ○ 懂得與人溝通的基本元素 ○ 明白身體言語對溝通的影響等 • 認識中西及其他各式餐桌禮儀，包括： <ul style="list-style-type: none"> ○ 禮儀是人對人的無形元素 ○ 基本禮俗，如：見面、待客、婚嫁等 ○ 中式用餐及餐桌禮儀 ○ 西式用餐及餐桌禮儀 ○ 其他菜系用餐及餐桌禮儀等 • 持有良好的待人接物態度 <p>2. 建立餐飲業從業員儀表形象：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 於工作期間以相關的知識及修養，維持餐飲業從業員的儀表形象 • 於工作期間發揮合適的待客禮儀 • 施展個人形象的鑑別能力，例如： <ul style="list-style-type: none"> ○ 掌握個人修養對儀表之影響 ○ 判斷適合市場需要的形象 ○ 建立良好個人形象 ○ 判斷個人儀表對顧客與服務機構形象的影響等 <p>3. 專業精神</p> <ul style="list-style-type: none"> • 以建立良好的餐飲業從業員儀表形象，作為對機構及顧客負責及服務的表示。
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"> • 根據機構的要求，能夠保持餐飲業從業員應有的個人衛生、儀表及談吐；及 • 能掌握中西及其他各式餐桌禮儀，建立符合業界要求的個人儀表形象。

餐飲業 《 能力標準說明 》 能力單元

「營業及服務技巧」職能範疇

備註	
----	--