

「專業管理技巧」職能範疇

名稱	制定餐飲業危機管理
編號	108322L5
應用範圍	此能力單元適用於擔任食肆管理層的從業員。於食肆或相關工作場所，能運用危機管理知識，制定危機管理方案，並在危機發生時有效執行危機管理方案措施，並利用危機管理促進機構營運改善。
級別	5
學分	6（僅供參考）
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 對餐飲業危機管理的認識：</p> <ul style="list-style-type: none"> 瞭解機構的危機管理策略 掌握企業面對重大困難時的應變方法 明白危機發生的偶然性及其影響 熟悉危機管理理論，包括： <ul style="list-style-type: none"> 危機管理的概念 不同學派的危機管理理論 危機管理方案的概念、步驟及方式等 瞭解危機可能帶來的正面效益，具備轉危為機的能力 <p>2. 執行餐飲業危機管理：</p> <ul style="list-style-type: none"> 協助上級及前線員工，根據危機管理策略制定危機管理方案，並定期檢討 在日常工作中部署應變措施，例如： <ul style="list-style-type: none"> 定期檢討工作流程及設備保養，預防或減低危機發生 安排專責小組檢視各食肆的工作範疇 制定危機發生時的應對步驟 通過培訓及定期演練，提高員工信心及紀律 運用危機管理知識，執行方案措施並改善機構營運，包括： <ul style="list-style-type: none"> 服務及食物品質 食物安全與衛生 職業安全與健康 人力資源計劃 在可行情況下，利用危機的契機制定改善方案 <p>3. 專業精神</p>

	<ul style="list-style-type: none"> 執行危機管理時，堅守公平誠信原則，以減低危機對機構影響為目標
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"> 能掌握危機管理理論。 能於企業遇重大困難時，進行評估及制定有效應變方案。
備註	