

職能模式表

職能模式代碼	免填			
職能模式項目 (擇一填寫)	依職類別		職類別代碼	
	依職業別	餐飲服務領班	職業別代碼	513
所屬行業別	觀光旅遊產業(住宿及餐飲業)		行業別代碼	I 大類-56 中類
工作描述	在飯店、餐廳及其他場所從事餐點及酒水供應相關服務，並負責執行與督導餐飲服務人員，使現場服務流程能順暢運作。			
入門水準	1.大專以上(含大專)學歷且觀光、餐旅業相關科系畢業。 2.曾任職觀光、餐旅業專職工作經驗 1 年以上(含 1 年)。			
職能級別	L3(餐飲服務領班之部分工作任務描述屬 L3，能力層級亦屬 L3，故該職能模式之級別為 L3。)			

主要職責	工作任務	工作產出	行為指標	職能級別	職能內涵 (K：知識)	職能內涵 (S：技能)
T1 營業前的工作準備	T1.1 人力調度與指派	O1.1.1 排班表	P1.1.1 能依人力及工作需求現況，製作排班表與進行人力工作分配，使整體工作績效更提升。	3	K01 工作內容分配	S01 溝通協調能力
	T1.2 查核及協助餐廳整體環境維護	O1.2.1 餐廳環境及設備清潔點檢表	P1.2.1 能根據餐廳環境清潔點檢表，詳細檢查各區域環境及設備是否徹底清潔乾淨且正常運轉。	3	K02 環境安全衛生知識 K03 潔用品及器具使用相關知識 K04 設備維護相關知識	S02 清潔用品及器具使用方式 S03 設備維護及保養方法
	T1.3 檢查餐飲營業備品	O1.3.1 營業備品擺放檢核表單	P1.3.1 能仔細檢查餐飲備品之擺設是否整齊、齊全且正確，以完成營業前準備。	3	K05 餐飲相關備品存放管理 K06 餐具擺設知識 K07 餐具及器皿認識	S04 餐飲相關備品存放技巧 S05 餐具擺設技巧
	T1.4 召開餐前工作協調會議	O1.4.1 工作協調事項紀錄簿	P1.4.1 能於供餐前根據當天訂餐情況、顧客要求及特別注意事項，分配部屬的工作，以順利完成任務。 P1.4.2 能瞭解顧客意見調查表上反應的事項，進行檢討	3	K08 工作流程知識 K09 服務補救知識	S01 溝通協調能力 S06 交接簿填寫方法 S07 發現問題能力

主要職責	工作任務	工作產出	行為指標	職能級別	職能內涵 (K：知識)	職能內涵 (S：技能)
			及必要修正，以提升服務品質。			
T2 餐飲服務	T2.1 協助點餐服務	O2.1.1 點餐紀錄單	<p>P2.1.1 能協助並確實記錄顧客所點之餐點，如有特殊需求並能馬上與廚房做協調確認。</p> <p>P2.1.2 能支援且了解當日促銷之活動並主動推銷新菜餚、飲品或優惠餐點組合給顧客做挑選，使顧客可多重選擇亦可增加餐廳營收。</p>	3	<p>K10 服務禮儀</p> <p>K11 各項餐點相關內容知識</p> <p>K12 各種飲品及酒類知識</p>	<p>S08 服務禮儀技巧</p> <p>S09 餐飲行銷技巧</p> <p>S10 餐飲解說技巧</p> <p>S11 餐飲外語能力</p>

主要職責	工作任務	工作產出	行為指標	職能級別	職能內涵 (K：知識)	職能內涵 (S：技能)
	T2.2 協助出餐服務	O2.2.1 出餐明細	P2.2.1 當現場狀況太忙時，能機動支援現場服務人員，以維持用餐服務品質與安全。 P2.2.2 能隨時與廚房保持良好互動，以妥善控管供餐的品質與數量。	3	K13 服務品質與安全概念 K14 供餐程序與方式	S01 溝通協調能力 S12 各式餐具用法 S13 服務品質與安全技巧
	T2.3 現場危機處理	O2.3.1 危機處理程序表	P2.3.1 在用餐時段發生緊急突發事件時，能依現場狀況的輕重緩急進行危機處理程序，使化危機為轉機。	3	K15 危機處理標準作業流程 K16 消防及現場相關設備使用 K17 災害處理應變知識	S01 溝通協調能力 S14 消防及現場相關設備使用技巧 S15 災害處理應變能力
	T2.4 客訴處理	O2.4.1 顧客抱怨處理單	P2.4.1 當發生客訴問題時，能主動告知主管知悉，並啟動顧客抱怨處理程序，以使客訴問題獲得解決。	3	K10 服務禮儀 K18 顧客抱怨處理程序	S09 服務禮儀技巧 S16 客訴處理技巧 S17 應對話術能力

主要職責	工作任務	工作產出	行為指標	職能級別	職能內涵 (K：知識)	職能內涵 (S：技能)
	T2.5 結帳服務	O2.5.1 消費明細 O2.5.2 結帳紀錄單	P2.5.1 當結帳人潮較多時，能協助處理顧客結帳服務且核對帳單是否有誤，再確認結帳方式，以迅速完成結帳服務。 P2.5.2 於下班前，能確實進行交班結帳作業檢核並做好紀錄，使接班者可快速進行結帳服務。	3	K10 服務禮儀 K19 信用卡別認識 K20 現行優惠方案	S09 服務禮儀技巧 S18 結帳機台操作能力 S19 交班結帳技巧
T3 營業後的整理工作	T3.1 協助餐後清潔整理與下場次的營業準備	O3.1.1 清潔點檢表 O3.1.2 遺留物處理單	P3.1.1 當客人離席後，能迅速協助餐後清潔整理，使環境恢復整潔。 P3.1.2 當餐後整理時發現遺留物，能正確依公司相關規定做處理，使物品能妥善送達顧客手中。 P3.1.3 能仔細檢查各項設備與器具是否有異常，並妥善歸位及擺設完成，以利下場次的營業準備。	3	K21 餐桌清潔整理 K22 遺留物處理知識 K23 餐飲衛生安全知識 K24 設備與器具擺設方式	S05 餐具擺設技巧 S20 餐桌清潔整理技巧 S21 設備與器具檢核技巧
	T3.2 協助定期盤	O3.2.1 餐具盤點表	P3.2.1	3	K25 餐飲備品盤點知識 K26 餐飲備品破損處理知	S22 餐飲備品分類整理技巧

主要職責	工作任務	工作產出	行為指標	職能級別	職能內涵 (K：知識)	職能內涵 (S：技能)
	點餐飲備品及設備	O3.2.2 破損紀錄表 O3.2.3 設備檢查表	能於定期盤點餐飲備品及設備時，分配工作任務予部屬，並協同盤點與支援，再做最後檢核。 P3.2.2 能將盤點結果詳實記錄於表單內並呈報主管知悉，以落實定期盤點。		識	S23 餐飲備品盤點技巧 S24 餐飲備品破損處理技巧
職能內涵 (A：態度)						
A01 細心謹慎	A05 吃苦耐勞	A09 抗壓力				
A02 主動積極	A06 敏銳度	A10 親和力				
A03 服務熱忱	A07 洞察力	A11 同理心				
A04 靈活應變	A08 責任感	A12 貼心				