

「營運督導」職能模型-定稿

職能模型名稱 (擇一填寫)		職類		
		職業	營運督導(俗稱:店經理)	
所屬類別	職類別	休閒與觀光旅遊／餐飲管理	職類別代碼	TFB
	職業別	餐廳經理人員	職業別代碼	1412
	行業別	住宿及餐飲業／餐飲業	行業別代碼	I5611
工作描述		於營業前依據日常營運目標進行人員與物料規劃，確認設備與訂位作業，在營業中依服務標準督導現場營運與進行異常處理，於營業後依規定完成當日結束所需之檢查和回報項目		
模型級別		4		

工作任務 (依需要分層)		工作產出	行為指標	職能級別	職能內涵 (K=knowledge 知識)	職能內涵 (S=skills 技能)
T1營運前營運目標、資源控管	T1.1人力分配、安排工作	O1.1.1工作分配表 O1.1.2工作班表 【註1】	P1.1.1能依據公司營運目標，進行人力安排，並進行適當人力調度，以維持現場營運所需人力。 P1.1.2能掌握人員勤務狀況，適時調整工作，並依據公司規範進行記錄回報。	4	K01勞動基準法概念 增： K02 財務報表概念 K03 服務標準概念 K04 目標管理概念	S01溝通協調能力 S02規劃與組織能力 S03問題解決能力 S04排班技巧
	T1.2物料管理	O1.2.1物料盤點檢核表 【註2】 O1.2.2訂貨確認單	P1.2.1能依據公司規範時程，監督物料管控人員盤點物料，並檢核是否確實紀錄。 P1.2.2能留意時事趨勢及物料庫存量，在適當時間訂貨，以確保能提供營運所需之物料。	4	K05成本控管概念 K06餐飲市場趨勢知識 K07庫存管理概念	S05成本計算能力 S06存貨盤點查核技巧
T2營運前現場巡視與工作確認	T2.1工作現場巡視	O2.1.1環境/設備檢核確認單	P2.1.1營業前巡視餐廳，確認環境整潔、各項軟硬體設施及餐具擺放，以確保提供顧客舒適用餐環境。 P2.1.2能依據訂位狀況及檔期，調整桌椅擺放，以符合營運所需。	4	K05成本控管概念 K08食品安全衛生規範 K09餐飲設席(桌)知識	S03問題解決能力 S05成本計算能力 S07餐飲服務前置準備能力

工作任務 (依需要分層)		工作產出	行為指標	職能級別	職能內涵 (K=knowledge 知識)	職能內涵 (S=skills 技能)
	T2.2訂位需求確認並安排	O2.2.2訂位紀錄單【註3】	P2.2.1能依照顧客需求安排訂席事宜，與客戶確認訂單細節並詳細記錄。 P2.2.2能依據顧客特殊之訂席需求，與顧客確認訂單細節並詳細記錄，並進行相關規劃配置。 P2.3.1 能依據顧客需求進行前後場溝通協調，以確保能提供符合顧客需求之服務	4	K10餐飲訂席標準作業流程 K11餐飲活動安排標準作業流程	S01溝通協調能力 S02規劃與組織能力 S03問題解決能力 S05成本計算能力 S08訂席及行程管理能力 S09場地規劃技巧 S10餐飲管理系統操作技巧
T3營運中掌控現場與異常處理	T3.1現場營運掌控		P3.1.1能在營運前召集會議，提示服務人員工作重點與注意事項。 P3.1.2能監督現場營運狀況，適時協助服務客人或調動人力，以確保服務品質。	4	K12餐飲服務工作流程 K13菜單與飲品知識	S01溝通協調能力 S03問題解決能力 S09人力調度技巧 S10餐飲管理系統操作技巧 S11菜單解說技巧
	T3.2異常處理	O3.2.1異常處理紀錄【註4】	P3.2.1當顧客抱怨時，能依組織規範提供相關補償措施並適時回報紀錄。 P3.2.2發生異常情況時，能依異常事件類型，進行處理方式判斷，確實督導指揮其他相關人員進行應變處理。 P3.2.3監督餐飲服務過程中，若有服務缺失，需立即處理並進行補救	4	K08食品安全衛生規範 K14顧客關係管理知識 K15職業安全衛生規範 K16客訴處理流程標準	S01溝通協調能力 S03問題解決能力 S12客訴處理技巧 S13決策處理能力
T4營運後監督清潔及業績回報	T4.1監督清潔環境與設備	O2.1.1設備檢核確認單 O2.1.2環境檢核確認單	P4.1.1營業結束後，能監督各項清潔工作確實完成，確保作業環境乾淨。	3	K08食品安全衛生規範 K15職業安全衛生規範 K16環境清潔作業知識	S01溝通協調能力 S03問題解決能力

工作任務 (依需要分層)		工作產出	行為指標	職能級別	職能內涵 (K=knowledge 知識)	職能內涵 (S=skills 技能)
	T4.2營運回報	O4.2.1營運報告 O4.2.2工作日誌	P4.2.1能依據公司規範，將營業狀況、人力配置及異常狀況等事宜紀錄於相關表單中，並依規範製作報告，回報主管。	3	K17系統操作知識 K18營運問題分析知識 K19營運數據分析知識	S01溝通協調能力 S14文書處理能力
T5員工教育訓練參與	T5.1教育訓練規劃參與、實施和檢核	O5.1.1教育訓練檢核表 O5.1.2教育訓練記錄表	P5.1.1能依據公司規範，協助例行教育訓練規劃及事前準備事宜。 P5.1.2依照訓練規劃，協助或參與課程執行以及訓練成效檢核。 P5.1.3發生異常事件時，應於事後進行教育訓練，讓員工從事件中了解程序或作法之疏失，探討與說明解決因應之道，確保日後不再發生類似狀況。	4	K08食品安全衛生規範 K15職業安全衛生規範 K20 訓練成效評估知識	S01溝通協調能力 S03問題解決能力 S15訓練成效評估能力

職能內涵(A=attitude 態度)

- A01正直誠實：展現高道德標準及值得信賴的行為，且能以維持組織誠信為行事原則，瞭解違反組織、自己及他人的道德標準之影響。
- A02親和力：對他人表現理解、友善、同理心、關心和禮貌，並能與不同背景的人發展及維持良好關係。
- A03持續學習：能夠展現持續學習的企圖心，利用且積極參與各種機會，學習任務所需的新知識與技能，並能有效應用在特定任務。
- A04主動積極：不需他人指示或要求能自動自發做事，面臨問題立即採取行動加以解決，且為達目標願意主動承擔額外責任。
- A05壓力容忍：冷靜且有效地應對及處理高度緊張的情況或壓力，如緊迫的時間、不友善的人、各類突發事件及危急狀況，並能以適當的方式紓解自身壓力
- A06團隊意識：積極參與並支持團隊，能彼此鼓勵共同達成團隊目標。

說明與補充事項

- 建議擔任此職類/職業之學歷/經歷/或能力條件：
符合以下條件之一：
 - 高中職以上畢業，且具5年以上餐飲相關管理經驗。
 - 大專院校以上畢業，且具3年以上餐飲相關管理經驗。

● 其他補充說明

【註1】工作班表：可能包含人力產值計算表、人力工時計算表等。

【註2】物料盤點檢核表：可能包含驗收紀錄表、領貨報表等。

【註3】訂位紀錄單：可能包含訂位訂席確認單、GO、EO表等。

【註4】異常處理紀錄：可能包含案件紀錄、改善事項、內容討論紀錄等。