

職能單元代碼	TRM4R0286v2
職能單元名稱	提供優質的餐旅服務
領域類別	休閒與觀光旅遊/休閒遊憩管理
職能單元級別	4
工作任務與行為指標	<p>一、準備服務</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 依<u>組織資訊</u>【註1】規劃與安排服務內容</li> <li>2. 與團隊成員合作，確認並告知他人服務要求</li> <li>3. 衡量工作同仁角色與職責安排工作時程</li> <li>4. 依程序準備工作區域、設備與備料，以達服務要求</li> </ol> <p>二、提供服務</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 提供優質顧客服務，運用適當方式與技巧以滿足顧客對期待的品質、外觀與即時性的要求...等</li> <li>2. 提供顧客<u>產品與服務</u>【註2】的<u>相關資訊</u>【註3】</li> <li>3. 針對顧客的文化背景或獨特需求，提供必要協助</li> <li>4. 依組織公司特性，主動銷售各式產品及服務</li> <li>5. 運用個人權責，及適當溝通技巧解決顧客抱怨及衝突</li> </ol> <p>三、完成餐旅服務工作</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 依循組織程序與運用相關技能，執行職務內之服務項目</li> <li>2. 進行<u>餐旅相關服務工作</u>【註4】時遵循流程與品質要求，並與團隊合作</li> <li>3. 遵守工作場所安全與衛生程序</li> <li>4. 維持工作地點乾淨整潔</li> <li>5. 於服務過程中留意異常問題，採取適切之預防或因應措施，以提升顧客滿意度</li> </ol> <p>四、完成交班</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 遵守<u>交班程序</u>【註5】</li> <li>2. 完成<u>行政與回報作業</u>【註6】</li> <li>3. 參與工作回報與交接說明，以提升服務</li> </ol>
職能內涵 (K=knowledge 知識)	<p>一、各服務團隊成員之角色與責任</p> <p>二、組織政策與程序</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 通報管理</li> <li>2. 衛生、健康、安全、保障</li> <li>3. 顧客服務</li> </ol>

	<p>4. 抱怨處理</p> <p>三、組織產品、服務、設備、最新促銷、活動、娛樂...等方面之所有細節</p>
職能內涵 (S=skills 技能)	<p>一、所需溝通技能：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 與團隊成員合作提供服務需求</li> <li>2. 針對不同需求與期待之客戶作出回應</li> </ol> <p>二、隨時與同仁檢視並評估產品與服務</p> <p>三、主動推銷及交叉銷售產品與服務的創新與企業技能</p> <p>四、讀寫技能</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 閱讀並了解工作程序和時間表</li> <li>2. 針對班別，撰寫簡易的工作時程</li> </ol> <p>五、合作技能</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 估算完成工作的時間</li> <li>2. 在預期時限內服務顧客</li> </ol> <p>二、要求提供建議與支援的團隊技能</p> <p>六、針對任務與流程排出優先順序並予以監督的規劃與統整技能</p> <p>七、找出工作場域及顧客問題，決定解決方案，並採取適當解決行動的解決問題技能</p> <p>八、統整服務時段內所有專業技巧，包括準備、服務、結班工作...等的自我管理技能</p> <p>九、運用各種設備執行日常工作活動的技術技能</p>
評量設計參考	<p>一、評量之關鍵面向/能力證明之證據：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 在完整服務時段中，結合專業技巧，提供顧客餐旅服務</li> <li>2. 在服務時段內，針對顧客不同之需求與要求，予以互動及正面回應</li> <li>3. 在同時間內，迅速有效完成多項服務與操作工作</li> <li>4. 找出問題和困難，如工作場域時間約束、顧客遲到、顧客不到、沒預約...等，找出解決方案並採取適當行動加以解決</li> <li>5. 與服務團隊互相合作，監督服務過程與工作流程，能對自己的工作成果負責</li> <li>6. 針對其他團隊成員提出專業建議與支援</li> <li>7. 結合相關組織政策與程序的知識</li> </ol>

	<p>二、評量所需情境與特定資源：</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. 可充分操作的餐旅服務環境，現場有固定設施、各種大小設備與工作場域文件...等</li><li>2. 提供顧客的產品與服務</li></ol> <p>三、評量方法：</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. 在餐旅運作環境下，依既有系統與程序提供整合服務</li><li>2. 了解並接受顧客對於服務的評價，包括速度與時間</li><li>3. 書面或口頭詢問評估關於組織產品及服務、程序...等的知識</li><li>4. 綜合審查受評者提供的績效證據及第三方提供的工作表現報告</li></ol>
說明與補充事項	<p>【註1】組織資訊：包括一般及特別產品與服務之供應與否、飲料單、最新促銷、活動與娛樂、可預期交易細節，如顧客需求與時程安排、活動流程規劃表、職位任務與工作內容、當地區域與地點設施、菜單、政策、程序、員工名冊、與工作績效與服務規定相關之口頭或書面建議...等。</p> <p>【註2】產品與服務：包括住宿、餐點、飲料、客房整理、接待、服務中心、行李服務搬運...等。</p> <p>【註3】相關資訊：包括顧客忠誠計畫、餐點菜單選項、選擇與特餐、健身房與健康設施、旅館設施、房內服務、洗衣服務、當地區域與地點設施、失物招領、會員優惠、產品與服務價格、宴會與特殊活動、餐點、酒精類與非酒精類產品知識、抽獎、客房餐飲服務、酒與雞尾酒飲料單與特調...等。</p> <p>【註4】餐旅相關服務工作：包括顧客入住及退房、通知廚房點餐內容、訂貨、收/付款、訂位、衣物洗燙服務、銷售、點餐...等。</p> <p>【註5】交班程序：包括清理工作地點與設備、匯報，內容包括品質服務評量、準備下一場服務時段、補貨、安全存放產品、設備與備料...等。</p> <p>【註6】行政與回報作業：包括完成帳務點收，如核對進帳與店內備用零錢、完成事件、工作健康安全與維護報告、完成工作計畫與時程、交接...等。</p>

更新紀錄

2020年修訂職能內容。