

職能單元代碼	TFB3R0291v2
職能單元名稱	提供客房餐飲服務
領域類別	休閒與觀光旅遊 / 餐飲管理
職能單元級別	3
工作任務與行為指標	<p>一、接受並處理客房服務要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 迅速接起電話，並根據標準作業流程，有禮貌地應答。</li> <li>2. 確認住客姓名並持續於互動中以此稱呼住客。</li> <li>3. 提供資訊【註1】、記錄客房服務要求，並與住客確認正確性。</li> <li>4. 使用提議式銷售技巧，讓銷售額最大化。</li> <li>5. 提供住客運送服務所需的大約時間。</li> <li>6. 了解客房服務訂單。</li> <li>7. 迅速將訂單轉移到適當的單位。</li> </ol> <p>二、準備餐盤與推車</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 準備客房餐飲服務需使用的設備【註2】。</li> <li>2. 根據標準作業流程以及餐點類型準備餐盤與推車，檢查餐車平衡與安全。</li> <li>3. 選擇服務設備並檢查是否乾淨或有損毀。</li> <li>4. 根據正確的客房服務點單，快速收集所有準備完成的餐點與飲品。</li> <li>5. 依照訂單檢查餐盤上的餐點項目，並確認溫度正確。</li> </ol> <p>三、向住客呈現餐點與飲品</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 根據標準作業流程取得進入客房的許可。</li> <li>2. 詢問住客餐點放置位置。</li> <li>3. 依照作業流程解釋餐點並依住客需求放置餐點。</li> </ol> <p>四、出示客房服務紀錄</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 根據標準作業流程向住客確認帳單正確性。</li> <li>2. 請住客簽名，或接受現金支付。</li> </ol> <p>五、清理客房服務區域</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 迅速檢查並清理使用於客房服務的餐盤與推車。</li> <li>2. 將餐盤與推車送回客房服務區域，根據標準作業流程拆解後清理。</li> </ol>

	3. 根據標準作業流程為工作站補充設備、食物與飲品。
職能內涵 (K=knowledge 知識)	一、食品安全衛生相關規範 二、職業安全衛生相關規範 三、客房服務標準作業流程 四、客房餐飲服務相關設備 五、處理與遞送客房服務項目的點單與服務流程 六、客房服務菜單與飲品產品知識 七、客房清潔作業流程
職能內涵 (S=skills 技能)	一、顧客溝通能力 二、顧客服務能力 三、閱讀及理解能力 四、工作流程規劃與組織能力 五、問題解決能力 六、衝突管理能力 七、資訊科技應用能力
評量設計參考	一、評量證據 <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 能處理多個客房服務訂單，符合各種與多元住客要求的需求。</li> <li>2. 能快速與有效率地處理並遞送客房服務點單。</li> <li>3. 能整合客房服務的住客服務標準；客房餐點服務與服務流程；對菜單與飲品單的產品知識等。</li> </ol> 二、評量情境與資源 <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 客房服務標準作業流程。</li> <li>2. 業界實際的員工與住客比例。</li> <li>3. 真實的工作場域或模擬的訓練環境。</li> <li>4. 符合職業安全衛生相關規範及作業程序。</li> </ol> 三、評量方法 <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 直接觀察受評者接下客房餐飲服務訂單，準備餐盤並提供客房服務的情況。</li> <li>2. 書面或口頭詢問，以評估受評者對菜單品項、飯店客房位置與格局、顧客服務標準和客房服務流程的了解程度。</li> </ol>

	3. 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。
說明與補充事項	<p>【註1】提供資訊：包括價格、餐點或食物與飲品項目的描述、菜單選擇與選項、服務人員的姓名與部門等。</p> <p>【註2】客房餐飲服務需使用的設備：包括咖啡濾壓壺；餐具、陶瓷品與玻璃品；桌巾；宣傳品；餐盤與餐蓋；茶壺與咖啡壺；烤麵包機；推車；加熱設備、加熱盤及熱用餐器皿等。</p>

更新紀錄
2022 年修訂職能內容。