

職能單元代碼	TFB2R2365v2
職能單元名稱	提供銀盤服務
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、 準備<u>銀盤服務</u>【註1】用餐桌</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 依照指定菜單以適合的設備及<u>餐具準備</u>【註2】銀盤服務標準的餐桌。 2. 使用合適的餐盤、餐具、杯具與銀製器皿擺設銀盤服務標準的餐桌。 3. 於提供服務前評估餐桌的呈現方式並進行調整。 4. 於適當時機將餐桌上的餐具更換為銀盤服務型式，以符合客人的餐點選項。 <p>二、 與<u>廚房同仁合作</u>【註3】</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 以專業態度與廚房同仁保持聯繫，以確保正確的餐點準備、呈現方式與時間。 2. 與廚師建立良好關係，以確保廚房與用餐區之間的銀盤服務能有效維護。 <p>三、 使用銀盤服務技術提供餐點</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 完成銀盤服務菜單的佈置需求。 2. 選擇<u>銀盤服務的正確餐具及設備</u>【註4】。 3. 平均分配服務人員及將其安排至適當服務位置。 4. 使用合適的銀盤服務技術，正確地提供餐點。 5. 依照廚房或總領班的建議，正確地分配及擺放食物和佐料。 6. 謹慎處理熱的餐點並給予客人建議。
職能內涵 (K=knowledge 知識)	<p>一、 食品安全衛生相關規範</p> <p>二、 職業安全衛生相關規範</p> <p>三、 銀盤服務餐桌擺放杯具、餐盤與餐具的標準</p> <p>四、 主要食物類型的銀盤服務方式</p> <p>五、 銀盤服務餐具及設備的特性及使用方法</p> <p>六、 不同飲品使用的杯具特性及使用方法</p> <p>七、 銀盤服務菜單的前置準備</p>

職能內涵 (S=skills 技能)	<p>一、溝通協調能力</p> <p>二、工作流程規劃與組織能力</p> <p>三、餐桌呈現規劃、佈置及調整</p> <p>四、銀盤服務擺設能力</p> <p>五、餐盤份數及數量計算能力</p> <p>六、銀盤服務設備及餐具選用能力</p> <p>七、問題辨識及解決能力</p> <p>八、團隊合作能力</p>
評量設計參考	<p>一、評量證據</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 能依照主要食物類型、前菜與起司等，準備銀盤服務並運用銀盤服務技巧提供餐點。 2. 能選擇及使用正確的銀盤服務器皿、設備、餐桌服務、餐盤、餐具與杯具提供餐點及飲品。 3. 能快速有效地同時處理各種銀盤服務工作任務。 4. 能整合組織及作業標準中銀盤服務餐桌擺設的知識。 <p>二、評量情境與資源</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 相關參與人員。 2. 銀盤服務的相關特殊設備。 3. 主要食物類型、前菜、主菜、附餐、甜點與起司等餐點。 4. 評量情境須儘量符合實務工作現場環境。 5. 符合職業安全衛生相關規範及作業程序。 <p>三、評量方法</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 直接觀察受評者提供銀盤服務之過程。 2. 評量者設計狀況題庫，評估受評者之問題處理能力。 3. 以書面或口頭詢問評估受評者對銀盤服務餐桌擺設相關職能內涵之了解。 4. 審查受評者工作之表現作為依據，並參考第三方對受評者提出的評量報告。
說明與補充事項	<p>【註1】銀盤服務：又稱為英式服務、家庭式服務。由來為英國傳統家庭用餐是先在廚房將菜餚烹調切割完成，並盛裝於銀菜盤上，再將菜餚分送給同桌的用</p>

	<p>餐者，許多英國餐廳也採用此種方式來提供餐飲服務，讓餐廳也擁有在家用餐的氣氛，在歐洲被推崇是第一流的服務方式。</p> <p>【註2】 餐具準備：包含摺疊餐巾；將座椅置於正確位置；擦亮餐具、杯具與餐盤；依照菜單需求選擇及擺放桌巾、杯具、餐具與餐盤；使用花藝裝飾或花瓶；檢查餐桌環境清潔等。</p> <p>【註3】 廚房同仁合作：包含展現尊重的溝通方式；確認特殊需求及問題；適時提供訂單及要求以進行菜單中各項目的準備及裝飾；餐前會議之菜單的內容，重點，烹調方法等。</p> <p>【註4】 銀盤服務的正確餐具及設備：包含蠟燭、火柴或打火機；醒酒器；佐料及附餐；適合指定菜單餐點的餐具；熱餐盤及熱食用器皿；托盤、大淺盤與裝飾墊；公用服務叉匙；麵包屑刮刀；茶及咖啡服務；開瓶器；冷水壺；棉質白手套；葡萄酒籃等。</p>
--	---

更新紀錄

2022 年修訂職能內容。