

職能單元代碼	TFB3R0296v2
職能單元名稱	提供關於食物的建議
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、提供關於食物的建議</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 確認食物之<u>資訊來源</u>【註1】。 2. 根據<u>相關知識</u>【註2】，提供有充分資訊的顧客建議。 3. 多方搜尋及涉獵，提升組織菜單品項的特色。 <p>二、提供顧客菜單品項建議</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 提供不同菜單選項的資訊。 2. 以清楚和簡單的語言說明烹飪方法與風格。 3. 禮貌且正確回應顧客關於菜單品項的問題。 4. 提供菜單品項的<u>資訊</u>【註3】和建議，回應<u>特殊飲食要求</u>【註4】。 5. 提供菜單品項變化，回應顧客偏好與飲食要求。 6. 根據口味、價格、偏好和其他特殊要求，協助顧客選擇菜單品項。 <p>三、對菜單發展做出貢獻</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 和管理人員討論並對<u>菜單</u>【註5】內容做出貢獻。 2. 依照餐廳類型，建議不同價格的菜單品項。 3. 提供關於顧客反應意見和偏好的資訊。 4. 特定<u>目標客群</u>【註6】的喜好。 5. 熟知熱門菜單品項，增加組織獲利。 <p>四、延伸並更新食物知識</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 進行<u>研究</u>【註7】，取得當季、正確與相關的食物資訊。 2. 根據與顧客的接觸和職場經驗，瞭解顧客的品味趨勢。 3. 收集目前新興<u>食物服務趨勢</u>【註8】與顧客喜好的資訊。
職能內涵 (K=knowledge 知識)	<p>一、主要食物種類及特色</p> <p>二、主要食物類型的起源及文化背景</p> <p>三、主要食物類型的烹飪、調理及製造方式</p> <p>四、主要食物與飲品的市場趨勢</p>

	<p>五、當地特色的食物、季節農產品與飲品</p> <p>六、特殊飲食要求相關知識</p> <p>七、藥物與食物的禁忌條件相關知識</p> <p>八、食品安全衛生相關法規</p>
<p>職能內涵 (S=skills 技能)</p>	<p>一、顧客溝通能力</p> <p>二、提供顧客最佳菜單方案的規劃能力</p> <p>三、新興飲食趨勢資訊蒐集分析能力</p> <p>四、食物服務與顧客喜好趨勢持續學習能力</p> <p>五、菜餚食譜產品資訊閱讀及解讀能力</p> <p>六、瞭解顧客喜好並依此調整建議的問題解決能力</p> <p>七、團隊合作能力</p>
<p>評量設計參考</p>	<p>一、評量證據</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 能使用感官評估技巧，辨識各種食物種類與組織菜單品項的特色並加以評價。 2. 能向顧客提供最佳菜單選擇建議。 3. 能了解主要食物種類和其特色、當前餐飲市場趨勢、組織目前菜單與特餐、餐飲趨勢及促銷活動等相關知識。 <p>二、評量情境與資源</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 真實的工作場域或模擬的訓練環境。 2. 實際的員工與顧客比例。 3. 與其他同仁能夠互動，討論食品和飲料的特性，並回答有關菜單選項不同的問題。 4. 符合實務的菜單、食譜、手冊、資料庫等當前食物與料理產品資訊。 <p>三、評量方法</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 評量者提供模擬情境，受評者提供關於食物與菜單品項的建議。 2. 以書面或口頭提問方式評估受評者對本單元職能內涵之了解。 3. 評量者設計狀況題庫，評估受評者之問題處理能力。 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。

說明與補充事項	<p>【註1】資訊來源：可能來自主廚、廚師和其他食物服務人員；食物與飲品參考書；食物與烹飪示範；平面與電子一般與貿易媒體；網際網路；產品供應商；食譜與菜單；商展與展覽等。</p> <p>【註2】相關知識：係指當前食物與飲品節慶；當前市場趨勢；菜單與特餐；推銷活動；季節農產品；當地的典型食物與酒等。</p> <p>【註3】資訊：包括原料、不能調整的菜單品項、烹調方法及可配合顧客調整的變化等。</p> <p>【註4】特殊飲食要求：可能來自文化或宗教飲食的需求、要求、禁止；糖尿病患；因過敏、與藥物衝突、偏食而排除某些食物；無麩質飲食；奶蛋素；低膽固醇；低脂；低醣；份量；全素及素食等。</p> <p>【註5】菜單：可能是單點；自助餐；經典；週期式；品嚐菜單；民族特色；針對大型集會、活動及節慶而設計；含任何料理；現代；套餐；客餐及季節性等。</p> <p>【註6】目標客群：包括運動員；注重健康的顧客；嬰兒、兒童與青少年；國際觀光客；老年人；不同社經背景的人；來自不同文化或宗教團體的人；學生；有特殊營養需求的人及年輕人等。</p> <p>【註7】研究：包括參加商展；參加食物試吃；閱讀一般與商業媒體和供應商資訊；閱讀食物參考書籍；加入協會與業界團體會員；與主廚、廚師及產品供應商交談；使用網路等。</p> <p>【註8】食物服務趨勢：可能受當代飲食習慣、文化與道德、主要活動與節慶、媒體、季節與歡迎程度等影響。</p>
---------	--

更新紀錄

2022 年修訂職能內容。