

職能單元代碼	TFB3R2373v2
職能單元名稱	服務餐食及飲品
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、準備餐點及飲品服務</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 討論及確認服務所需的餐桌及空間佈置、<u>菜單</u>【註1】及形式。 2. 於提供服務【註2】前，檢查餐廳桌面及設備的整潔度、穩定性與狀態。 3. 依照服務需求調整餐廳桌面擺設位置，給予服務人員安全便利的服務動線。 4. 準備及調整<u>環境</u>【註3】，提供客人舒適的氛圍。 5. 依照製造商說明檢查及準備服務所需<u>設備</u>【註4】，依需求清理或替換物件以符合服務標準。 6. 依照組織標準預備及擺示餐點和飲品。 <p>二、迎賓及提供顧客資訊【註5】</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 依照組織顧客服務標準迎接顧客。 2. 提供客人餐點、飲品與設施的相關資訊，並詳細解說及描述。 3. 正確及有禮地回覆客人菜單相關問題。 <p>三、接受及處理點單</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 使用組織規範的格式，正確及清楚地記錄點單，並即刻傳送予廚房同仁。 2. 依照組織程序操作<u>點單系統</u>【註6】。 3. 告知廚房同仁客人的特殊要求或餐飲需求。 4. 依照餐飲選擇提供合適的杯具、餐盤與刀叉。 5. 於正確時機處理帳單及<u>結帳</u>【註7】。 <p>四、提供餐點及飲品</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 即刻確認及追蹤服務的延宕或缺失。 2. 向廚房確認餐點及飲品選項，並檢查正確性及呈現方式。 3. 使用適當的技巧傳菜、上菜，提供正確餐點。 4. 告知客人並再次確認餐點延誤狀況或問題。 5. 於適當時機向客人詢問服務滿意度。

	<p>五、清理餐點及飲品</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 使用正確的技巧清理及收拾使用過的餐盤和餐具。 2. 即時移除使用過的餐具，並謹慎傳送至清洗的區域。 3. 謹慎處理廚餘、一次性與可回收的用品，以盡量減少對環境的負面影響。 <p>六、完成交接任務【註8】</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 遵守交接班程序。 2. 提供相關同事、業務主管或經理有關客人的回饋。 3. 將相關資訊移交給接班同仁。
<p>職能內涵 (K=knowledge 知識)</p>	<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、餐點和飲品服務的工作流程</p> <p>四、點餐系統及作業流程</p> <p>五、廚房及前場之間的工作程序</p> <p>六、服務作業流程</p> <p>七、交接作業流程</p> <p>八、特色餐點及飲品</p> <p>九、正確且環保的廢棄物處理方法</p> <p>十、認識食材部位及食物烹調相關知識</p>
<p>職能內涵 (S=skills 技能)</p>	<p>一、積極傾聽和回應客人需求的溝通能力</p> <p>二、客人點餐資訊理解及記錄能力</p> <p>三、帳單金額計算能力</p> <p>四、餐飲服務設備的選用及規劃能力</p> <p>五、因應餐點服務延宕的解決問題能力</p> <p>六、能向團隊提供營運資訊的團隊合作技能</p> <p>七、公司點單系統及設備的操作能力</p> <p>八、餐點及飲品用具設備清潔能力</p>
<p>評量設計參考</p>	<p>一、評量證據</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 能有效率提供餐點及飲品。 2. 能與客人互動並積極回應客人的多樣化需求及要求。 3. 能整合整備、服務及交接作業流程、點單系統及作業流程、菜單上的特色餐點及飲品等知識。

	<p>二、 評量情境與資源</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 可實際製作餐點及飲品的出餐區，工作規則中所定義的固定裝配設備、大小設備以及工作場域文件。 2. 真正的產業工作場域、模擬工作環境，如服務客人餐點及飲品培訓。 3. 符合業界實務的廚房人員、客人及服務人員。 4. 評量情境須盡量符合實務工作現場環境。 5. 符合職業安全與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. 直接觀察受評者為客人提供服務作業以及閉店收整作業之過程。 2. 書面或口頭提問以評量受評者於整備、服務及交接作業流程、點單系統及作業流程、菜單上的特色餐點及飲品的認知。 3. 審查受評者的工作表現證據，並參考第三方提供對受評者的服務績效報告。
<p>說明與補充事項</p>	<p>【註1】菜單：包含吧檯餐點、黑板、自助式餐飲、小點心、套餐、特餐、套餐、單點等。</p> <p>【註2】服務：指服務類型，如吧台、小酒館、咖啡館、餐檯、義式咖啡吧、銀盤服務、餐桌服務，以及服務餐期，如下午茶、早餐、晚餐、午餐。</p> <p>【註3】環境：包含噪音、裝飾及擺設、光線、音樂、隱私性、室內溫度等。</p> <p>【註4】設備：包含鍋具、電腦化點餐系統、調味料及其盛裝容器、陶器、刀具、義式咖啡機、餐點及飲品菜單、酒精性及非酒精性飲品玻璃杯、布巾、耐熱餐具、餐墊、盤子、罩子及蓋子、宣傳材料、服務用具、泡茶和咖啡設備等。</p> <p>【註5】提供顧客資訊：包括餐點及飲品、顧客設施所在位置、菜單上的餐點選擇、供應狀態、餐點特色等。</p> <p>【註6】點餐系統：電子化，如手持式點餐板、觸控式螢幕，以及點餐單，手寫或用點餐板等。</p> <p>【註7】結帳：包括自收銀機取款、結單以及找零；將帳單交予他人處理；以 POS 系統處理信用卡交易；以觸</p>

	<p>控式螢幕或手持式點餐板操作電子銷售點資訊管理系統(Point of Sale , POS)等。</p> <p>【註8】交接任務：包含清理、清潔及拆卸傢俱；清理設備，如咖啡機和鍋具；參加週期匯報，如優良服務評選；將設備和傢俱放入所分配之存儲區域，為下一服務餐期預做準備、擦拭玻璃器皿、重新擺設桌面、進貨等。</p>
--	---

更新紀錄
2022 年修訂職能內容。