

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"> <li>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。</li> <li>於提供<u>服務</u>【註2】前，檢查餐廳桌面及設備的整潔度、穩定性與狀態。</li> <li>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。</li> <li>準備及調整<u>環境</u>【註3】，提供客人舒適的氛圍。</li> <li>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。</li> <li>依照組織標準預備及擺示餐點和飲品。</li> </ol> <p>二、迎賓及<u>提供顧客資訊</u>【註5】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>依照組織顧客服務標準迎接顧客。</li> <li>提供客人餐點、飲品與設施的相關資訊，並詳細解說及描述。</li> <li>正確及有禮地回覆客人菜單相關問題。</li> </ol> <p>三、接受及處理點單</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>依照組織程序操作<u>點單系統</u>【註6】。</li> <li>告知廚房同仁客人的特殊要求或餐飲需求。</li> <li>依照餐飲選擇提供合適的杯具、餐盤與刀叉。</li> <li>於正確時機處理帳單及<u>結帳</u>【註7】。</li> </ol> <p>四、提供餐點及飲品</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>即刻確認及追蹤服務的延宕或缺失。</li> <li>向廚房確認餐點及飲品選項，並檢查正確性及呈現方式。</li> <li>使用適當的技巧傳菜、上菜，提供正確餐點。</li> <li>告知客人並再次確認餐點延誤狀況或問題。</li> <li>於適當時機向客人詢問服務滿意度。</li> </ol>

	<p>五、 清理餐點及飲品</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 使用正確的技巧清理及收拾使用過的餐盤和餐具。</li> <li>2. 即時移除使用過的餐具，並謹慎傳送至清洗的區域。</li> <li>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。</li> </ol> <p>六、 完成交接任務【註8】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 遵守交接班程序。</li> <li>2. 提供相關同事、業務主管或經理有關客人的回饋。</li> <li>3. 將相關資訊移交接給接班同仁。</li> </ol>
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、 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>
職能內涵 (S=skills 技能)	<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>
評量設計參考	<p>一、 評量證據</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 能有效率提供餐點及飲品。</li> <li>2. 能與客人互動並積極回應客人的多樣化需求及要求。</li> <li>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。</li> </ol>

	<p><b>二、評量情境與資源</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>3. 符合業界實務的廚房人員、客人及服務人員。</li> <li>4. 評量情境須儘量符合實務工作現場環境。</li> <li>5. 符合職業安全與衛生相關規範及作業程序。</li> </ol> <p><b>三、評量方法</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>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。</li> </ol>
說明與補充事項	<p><b>【註1】</b>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><b>【註2】</b>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><b>【註3】</b>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><b>【註4】</b>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><b>【註5】</b>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><b>【註6】</b>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><b>【註7】</b>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><b>【註8】</b>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。