

職能單元代碼	TFB4R3331v2
職能單元名稱	督導連鎖餐飲門市相關行政事務
領域類別	休閒與觀光旅遊 / 餐飲管理
職能單元級別	4
工作任務與行為指標	<p>一、維護轄區門市服務品質</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>定期巡訪門市、稽核門市品質、服務、清潔、衛生安全、現金管理及硬體設施等執行狀況，管理門市營運作業。</li> <li>進行平行與垂直溝通與衝突演練，協調各門市工作人員，檢討服務內容，提升顧客服務品質。</li> <li>稽核督導各門市依據標準作業程序執行工作任務，達成服務目標。</li> </ol> <p>二、督導作業與服務標準作業流程</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>督導管理門市的作業與服務標準作業流程，建立團隊共識。</li> <li>處理較複雜的客訴，立即進行了解與安撫，舒緩客戶情緒，必要時提供補償措施。</li> <li>處理轄區內門市其他問題，與門市主管進行溝通，針對問題擬定解決方案，提高營業績效與門市工作人員之工作績效。</li> </ol>
工作產出	<ul style="list-style-type: none"> <li>巡店紀錄表</li> <li>異常狀況處理紀錄表</li> </ul>
職能內涵 ( K=knowledge 知識 )	<ul style="list-style-type: none"> <li>職業安全衛生相關規範</li> <li>食品安全衛生相關法規</li> <li>企業文化與經營理念</li> <li>餐飲商品及優惠方案資訊</li> <li>禮節與服務相關知識</li> <li>人才應用與管理概論</li> <li>消防相關法規</li> <li>心理諮商概論</li> <li>異常狀況標準作業流程</li> <li>消費者保護法</li> </ul>
職能內涵 ( S=skills 技能 )	<ul style="list-style-type: none"> <li>規劃與組織能力</li> <li>團隊領導能力</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"><li>• 文書處理能力</li><li>• 溝通協調能力</li><li>• 門市檢核能力</li><li>• 衝突管理能力</li><li>• 關懷輔導技巧</li><li>• 分析與解讀能力</li><li>• 資訊科技應用能力</li><li>• 問題處理能力</li></ul>
說明與補充事項	無。