

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"> 1. 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。 2. 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。 3. 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。 <p>二、督導作業與服務標準作業流程</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 督導管理門市的作業與服務標準作業流程，建立團隊共識。 2. 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。 3. 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。
工作產出	<ul style="list-style-type: none"> • 巡店紀錄表 • 異常狀況處理紀錄表
職能內涵 (K=knowledge 知識)	<ul style="list-style-type: none"> • 職業安全衛生相關規範 • 食品安全衛生相關法規 • 企業文化與經營理念 • 餐飲商品及優惠方案資訊 • 禮節與服務相關知識 • 人才應用與管理概論 • 消防相關法規 • 心理諮商概論 • 異常狀況標準作業流程 • 消費者保護法
職能內涵 (S=skills 技能)	<ul style="list-style-type: none"> • 規劃與組織能力 • 團隊領導能力

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