

職能單元代碼	TFB5R0549v2
職能單元名稱	規劃與計算菜單成本
領域類別	休閒與觀光旅遊 / 餐飲管理
職能單元級別	5
工作任務與行為指標	<p>一、辨識顧客偏好</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 辨識<u>餐飲業顧客類型</u>【註1】與特徵。 2. 分析<u>顧客的食物偏好</u>【註2】。 <p>二、規劃菜單</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 提出各種用於菜餚或食品菜單的想法，評估其優點並與相關人員討論。 2. 選擇符合顧客偏好的菜單品項。 3. 辨識組織的服務風格與料理類型，並開發適當的菜單。 4. 針對服務風格與料理類型，規劃<u>種類均衡</u>【註3】的餐點或餐點品項。 <p>三、計算菜單成本</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 將菜單所有成分項目化。 2. 從食材角度計算每份利潤與成本。 3. 評估提出的餐點或食物品項的成本效益，選擇高收益的菜單品項。 4. 為菜單品項定價，確保最大獲利。 <p>四、書寫菜單內容</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 使用會吸引基本顧客並符合餐廳服務風格的文字書寫菜單。 2. 使用符合料理類型的正確名稱。 3. 使用描述性的文字，增加菜單品項的銷售量。 <p>五、評估菜單成功度</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 尋求顧客與他人持續的<u>回饋</u>【註4】，並用於提升菜單效能。 2. 根據顧客滿意程度與銷售資料評估菜單是否成功。 3. 根據回饋與利潤調整菜單。
職能內涵 (K=knowledge 知識)	<p>一、食品安全衛生相關規範</p> <p>二、目前餐飲發展趨勢</p> <p>三、顧客類型與食物偏好相關資訊</p>

	四、餐飲業經營相關知識 五、服務風格與餐點類型及食材供應成本 六、餐點成本及定價概念 七、不同種類餐點及食品菜單規劃原則 八、產業通用烹飪專業用語 九、菜單格式和內容呈現方式 十、菜單品項市場接受度評估方法
職能內涵 (S=skills 技能)	一、顧客食物偏好分析評估能力 二、菜單餐點成本管理及定價能力 三、菜單品項設計能力 四、菜單品項開發流程規劃與組織能力 五、問題解決能力 六、溝通協調能力 七、資訊科技應用能力
評量設計參考	<p>一、評量證據</p> <ol style="list-style-type: none"> 能評估特定客群的食物偏好。 能規劃不同類型與風格的各種餐點或食品菜單，以符合多樣顧客類型。 能精確計算各種基本菜單成本。 能在菜單的生命週期後評估菜單成功程度。 能了解食材供應成本、計算利潤與成本的方法、期望的利潤、加價程序與比例相關知識。 <p>二、評量情境與資源</p> <ol style="list-style-type: none"> 實際工作場域或模擬產業環境、服務顧客的訓練廚房。 操作食物製備的區域，備有裝置、大或小的設備。 相關先備條件，如餐廳食物供應成本資料、各種料理與食物類型的菜單等。 評量情境須儘量符合實務工作現場環境。 符合職業安全衛生相關規範及作業程序。 <p>三、評量方法</p> <ol style="list-style-type: none"> 評量受評者在評估特定客群的食物偏好、創作符合顧客偏好的菜單、計算不同菜單品項的淨成本與售價、寫出有創意的菜單內容中展現的技能。

	<ol style="list-style-type: none">2. 評量者設計狀況題庫，受評者辨識無法獲利的菜單品項，並調整菜單內容，將高獲利餐點包括在內。3. 口頭或書面提問評量受評者對食材供應成本、計算利潤、加價程序與比例、不同類型風格之餐點與菜單的瞭解程度。4. 檢視受評者的證據作品，及第三方提供之個人工作績效表現報告。
說明與補充事項	<p>【註1】顧客類型：涉及年齡、購買力、性別、收入程度、社會與文化背景等。</p> <p>【註2】食物偏好：與當代飲食習慣、熱門菜單品項、快速服務食物、當季料理、各種食品等相關。</p> <p>【註3】種類均衡：顏色、烹調方式、精緻度、風味、營養價值、擺盤、當季可獲得的食材、味道、口感有關。</p> <p>【註4】回饋：來自與顧客與員工討論顧客滿意度；顧客調查；改善由顧客、管理者、同儕、工作人員、主管、供應商提出；討論菜單的定期員工會議；尋求員工對菜單品項的建議。</p>

更新紀錄

2022 年修訂職能內容。