

職能單元代碼	TFB2R2367v3
職能單元名稱	進行餐飲服務事項
領域類別	休閒與觀光旅遊 / 餐飲管理
職能單元級別	2
工作任務與行為指標	<p>一、提供桌邊及用餐相關服務</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 依據組織規範，送上茶水與紙巾等，並依序提供其他飲料或點心，適時添加茶水及其他相關用品。</li> <li>2. 依據組織規範，注意客戶用餐狀況，待客戶用餐完畢，再進行收拾餐具與桌面之工作，依序送上飯後甜點與飲料。</li> <li>3. 依據組織規範，處理客戶加點餐或其他需求事項（如：拍照），以服務至上為原則，滿足客戶需求。</li> <li>4. 依據組織規範，協助打包餐點，提供外帶服務。</li> <li>5. 依據組織規範，提供顧客客製化服務。</li> </ol> <p>二、結帳與收銀</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 向客戶說明點餐之消費金額，執行櫃台服務，處理結帳及找零手續。</li> <li>2. 簡易狀況處理（錯帳、櫃台設備故障排除）。</li> </ol> <p>三、進行滿意度調查</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 向客戶說明滿意度調查及優惠方案，並引導客戶完成填寫或手機操作。</li> <li>2. 接收回饋，並依組織規範呈報。</li> </ol>
工作產出	無。
職能內涵 (K=knowledge 知識)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 企業文化與經營理念</li> <li>• 門市服務作業流程</li> <li>• 餐飲商品/優惠方案詳細資訊</li> <li>• 禮節與服務相關知識</li> <li>• 食品安全衛生相關法規</li> <li>• 收銀系統設備相關知識</li> </ul>
職能內涵 (S=skills 技能)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 資訊科技應用能力</li> <li>• 應對與說明能力</li> <li>• 文書處理能力</li> <li>• 溝通協調能力</li> <li>• 清潔整理能力</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 計算能力</li> </ul>
說明與補充事項	無。