

連鎖餐飲區域督導職能基準

| 版本 | 職能基準代碼 | 職能基準名稱 | 狀態 | 更新說明 | 發展更新日期 |
|----|---------------|----------|------|---------------------|------------|
| V2 | TFB2421-001v2 | 連鎖餐飲區域督導 | 最新版本 | 略 | 2025/12/15 |
| V1 | TFB2421-001v1 | 連鎖餐飲區域督導 | 歷史版本 | 已被《TFB2421-001v2》取代 | 2022/12/15 |

| | | | | | | |
|--------------------|-----|---------------------------------|----------|-------|------|--|
| 職能基準代碼 | | TFB2421-001v2 | | | | |
| 職能基準名稱 (擇一填寫) | | 職類 | | | | |
| | | 職業 | 連鎖餐飲區域督導 | | | |
| 所屬 類別 | 職類別 | 休閒與觀光旅遊 / 餐飲管理 | | 職類別代碼 | TFB | |
| | 職業別 | 未分類其他場所服務經理人員 | | 職業別代碼 | 1499 | |
| | 行業別 | 住宿及餐飲業 / 餐飲業 | | 行業別代碼 | I56 | |
| 工作描述 | | 監督及管理區域內各門市之經營、訓練、改善及提升績效等相關工作。 | | | | |
| 基準級別 | | 4 | | | | |

| 主要職責 | 工作任務 | 工作產出 | 行為指標 | 職能 級別 | 職能內涵 (K=knowledge 知識) | 職能內涵 (S=skills 技能) |
|------------------|-----------------|------------------|--|----------|--|---|
| T1研擬、督導與管理轄區營運計畫 | T1.1研擬、督導轄區營運計畫 | O1.1.1年 度營運計畫 | P1.1.1研擬轄區營運計畫及年度專案排程，進行專案進度整合規劃及成本管控。 P1.1.2規劃轄區經營策略並設定目標，管理與監督門市營運計畫及成本，促進營運順暢，優化門市管理。 P1.1.3宣導品質透過營運標準檢視及稽核回饋進行校準，維護品牌價值與一致性。 P1.1.4整合團隊資源，透過資源有效整合，確保 | 4 | K01職業安全衛生相關規範 K02食品安全衛生相關法規 K03企業文化與經營理念 K04餐飲商品及優惠方案資訊 K05禮節與服務相關知識 | S01規劃與組織能力 S02團隊領導能力 S03文書處理能力 S04溝通協調能力 |

| 主要職責 | 工作任務 | 工作產出 | 行為指標 | 職能級別 | 職能內涵 (K=knowledge 知識) | 職能內涵 (S=skills 技能) |
|---------------|-----------------|---|---|------|--|--|
| | | | 顧客滿意，達成營運目標。 | | | |
| | T1.2輔導與管理門市經營績效 | O1.2.1管理制度 O1.2.2營業改善計畫 O1.2.3展店工作計劃表 | P1.2.1總公司政策傳達與執行，協助與各分店溝通聯繫，並提出區域門市經營改善意見。 P1.2.2負責展店前期輔導工作，並視需求進行門市駐點輔導。 P1.2.3督導轄區門市經營管理，有效提升區域銷售及各項營運績效，控管成本，達成公司年度營收獲利目標。 P1.2.4追蹤門市經營績效，執行門市管理人員績效考核，提出區域門市經營改善計畫，督核改善計畫執行成效。 | 4 | K01職業安全衛生相關規範 K02食品安全衛生相關法規 K03企業文化與經營理念 K04餐飲商品及優惠方案資訊 K06人才應用與管理概論 K07勞動相關法規 K08消防相關法規 | S01規劃與組織能力 S02團隊領導能力 S03文書處理能力 S04溝通協調能力 S05門市檢核能力 S06衝突管理能力 |
| T2管理人才培育與發展事宜 | T2.1選用、調度與配置人力 | O2.1.1培訓計畫 O2.1.2能力檢核表 O2.1.3人員調度表 | P2.1.1執行人才培育與發展：負責門市管理人員之選用，執行門市管理人員培訓計畫及實習訓練，培育關鍵人才，帶領同仁朝向職涯目標發展，提高整體戰力。 P2.1.2整合區域資源，負責轄區門市工作人員的調度與人力配置，妥善規劃人力運用需求，使各門市能順利運作。 | 4 | K01職業安全衛生相關規範 K02食品安全衛生相關法規 K03企業文化與經營理念 K05禮節與服務相關知識 K06人才應用與管理概論 K07勞動相關法規 K09教育訓練基本概念 | S01規劃與組織能力 S02團隊領導能力 S03文書處理能力 S04溝通協調能力 S05門市檢核能力 S07訓練與考核能力 |
| | T2.2督導教育訓練 | O2.2.1訓練紀錄表 | P2.2.1督導轄區門市之教育訓練，檢核訓練成效，對轄區門市所屬人員進行考核作業， | 4 | K01職業安全衛生相關規範 K02食品安全衛生相關法規 | S01規劃與組織能力 S02團隊領導能力 |

| 主要職責 | 工作任務 | 工作產出 | 行為指標 | 職能級別 | 職能內涵 (K=knowledge 知識) | 職能內涵 (S=skills 技能) |
|-------------|-----------------|----------------|--|------|---|---|
| | 與工作指導 | O2.2.2績效考核表 | <p>以提升工作表現。</p> <p>P2.2.2訓練期間視門市學員訓練情況與學習狀態，適時調整工作內容。</p> <p>P2.2.3督導轄區門市的工作指導，使轄區門市人員遵行組織策略，達成個人及門市的績效指標。</p> | | K03企業文化與經營理念 K04餐飲商品及優惠方案資訊 K05禮節與服務相關知識 K06人才應用與管理概論 K09教育訓練基本概念 | S03文書處理能力 S04溝通協調能力 S05門市檢核能力 |
| | T2.3關懷與輔導 | O2.3.1訪談紀錄 | <p>P2.3.1進行同仁工作狀況與身心關懷，提供必要之協助，使門市運作和諧順暢。</p> <p>P2.3.2接受門市主管諮詢，給予必要協助與指導。</p> | | K06人才應用與管理概論 K10心理諮商概論 | S02團隊領導能力 S04溝通協調能力 S08關懷輔導技巧 |
| T3協助開拓與經營商圈 | T3.1進行商圈分析及評估 | O3.1.1商圈分析評估報告 | <p>P3.1.1認識商圈區域特性、瞭解目標消費客群，持續推廣品牌價值，提升門市經營績效。</p> <p>P3.1.2進行商圈市場調查及門市設點評估，研究商圈發展趨勢，分析商圈之消費能力，以提供商圈拓點建議。</p> | 4 | K03企業文化與經營理念 K11成本概論 K12統計概論 | S05門市檢核能力 S09分析與解讀能力 S10資訊科技應用能力 S11商圈市場調查能力 |
| | T3.2經營商圈與維護公共關係 | O3.2.1商圈活動計畫表 | P3.2.1參與商圈內舉辦之活動，維護商家間之友善互動與商圈之環境整潔，舉辦聯盟促銷活動，促進商圈繁榮。 | | K01職業安全衛生相關規範 K03企業文化與經營理念 K04餐飲商品及優惠方案資訊 K05禮節與服務相關知識 K11成本概論 | S01規劃與組織能力 S03文書處理能力 S04溝通協調能力 S05門市檢核能力 |

| 主要職責 | 工作任務 | 工作產出 | 行為指標 | 職能級別 | 職能內涵 (K=knowledge 知識) | 職能內涵 (S=skills 技能) |
|------------------|-------------------|-----------------|---|------|---|---|
| T4督導連鎖餐飲門市相關行政事務 | T4.1維護轄區門市服務品質 | O4.1.1巡店紀錄表 | P4.1.1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。 P4.1.2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。 P4.1.3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。 | 4 | K01職業安全衛生相關規範 K02食品安全衛生相關法規 K03企業文化與經營理念 K04餐飲商品及優惠方案資訊 K05禮節與服務相關知識 K06人才應用與管理概論 K08消防相關法規 | S01規劃與組織能力 S02團隊領導能力 S03文書處理能力 S04溝通協調能力 S05門市檢核能力 |
| | T4.2督導作業與服務標準作業流程 | O4.2.1異常狀況處理紀錄表 | P4.2.1督導管理門市的作業與服務標準作業流程，建立團隊共識。 P4.2.2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。 P4.2.3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。 | 4 | K03企業文化與經營理念 K04餐飲商品及優惠方案資訊 K05禮節與服務相關知識 K06人才應用與管理概論 K10心理諮商概論 K13異常狀況標準作業流程 K14消費者保護法 | S02團隊領導能力 S03文書處理能力 S04溝通協調能力 S06衝突管理能力 S08關懷輔導技巧 S09分析與解讀能力 S10資訊科技應用能力 S12問題處理能力 |

職能內涵 (A=attitude 態度)

A01主動積極：不需他人指示或要求能自動自發做事，面臨問題立即採取行動加以解決，且為達目標願意主動承擔額外責任。

A02正直誠實：展現高道德標準及值得信賴的行為，且能以維持組織誠信為行事原則，瞭解違反組織、自己及他人的道德標準之影響。

A03親和力：對他人表現理解、友善、同理心、關心和禮貌，並能與不同背景的人發展及維持良好關係。

A04團隊意識：積極參與並支持團隊，能彼此鼓勵共同達成團隊目標。

職能內涵 (A=attitude 態度)

A05壓力容忍：冷靜且有效地應對及處理高度緊張的情況或壓力，如緊迫的時間、不友善的人、各類突發事件及危急狀況，並能以適當的方式紓解自身壓力。

A06應對不確定性：當狀況不明或問題不夠具體的情況下，能在必要時採取行動，以有效釐清模糊不清的態勢。

A07追求卓越：會為自己設定具挑戰性的工作目標並全力以赴，願意主動投注心力達成或超越既定目標，不斷尋求突破。

說明與補充事項

- 建議擔任此職類 / 職業之學歷 / 經驗 / 或能力條件：

高中職以上畢業，且具3年以上門市管理相關經驗者。

- 其他補充說明：

- 勞動相關法規：包含勞動基準法、職業安全衛生法、性別平等工作法、高級中等學校建教合作實施及建教生權益保障法等。