

連鎖餐飲門市管理人員職能基準

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	TFB1412-004v2	連鎖餐飲門市管理人員	最新版本	略	2025/12/15
V1	TFB1412-004v1	連鎖餐飲門市管理人員	歷史版本	已被《TFB1412-004v2》取代	2022/12/15

職能基準代碼		TFB1412-004v2			
職能基準名稱 (擇一填寫)		職類			
		職業	連鎖餐飲門市管理人員		
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	餐廳經理人員		職業別代碼	1412
	行業別	住宿及餐飲業 / 餐飲業		行業別代碼	I56
工作描述		從事連鎖餐飲門市人員、設備、物料、顧客關係等營運管理相關工作。			
基準級別		3			

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執行連鎖餐飲門市營運計畫	T1.1執行與管理門市營運計畫	O1.1.1業績目標計畫表	P1.1.1執行門市業績目標之計畫，確保門市作業運作正常。 P1.1.2依工作職掌設定業績目標，設定所屬人員之 KPI，以督促所屬人員依計畫執行。	3	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	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資訊科技應用能力 S06問題處理能力
	T1.2追蹤與改善門	O1.2.1改善計畫	P1.2.1管理業績、定期檢討改善，並擬定改善計畫及追蹤成效。	3	K03企業文化與經營理念 K04餐飲商品及優惠方案資訊	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)
	市營運計畫		P1.2.2實施獎勵制度，激勵人員，以達成業績目標。			S03文書處理能力 S05資訊科技應用能力 S06問題處理能力 S07門市檢核能力
T2督導門市產品及服務品質	T2.1管控商品銷售品質與流程		P2.1.1監督商品製作符合組織規範標準作業流程，並符合食品安全衛生規範，維護良好信譽。 P2.1.2監督商品銷售符合組織規範標準作業流程，使商品銷售達成目標。	3	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 S07門市檢核能力
	T2.2管理門市衛生清潔	O2.2.1值班任務表 O2.2.2開 / 收班紀錄表 O2.2.3日 / 週 / 月清潔紀錄表	P2.2.1制定門市環境衛生清潔計畫，排定值班任務表，督導門市人員完成工作任務，以符合相關法規規定。 P2.2.2制定工作檢核表，每日定時進行檢核作業，以確保環境清潔工作確實執行，符合相關法規規定。	3	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	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 S07門市檢核能力
	T2.3維護與管理門市例行事務	O2.3.1業務檢討報告 O2.3.2促	P2.3.1監督工作場所標準作業流程，以符合相關法規規定。 P2.3.2定期檢核及不定期抽檢，以符合相關法規規定。	3	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	S01規劃與組織能力 S02團隊領導能力 S03文書處理能力 S07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)
		銷活動專案	<p>P2.3.3依據組織規範，執行門市數據統計分析，定期進行業務檢討，視需求更新商品銷售項目或促銷活動專案，以提高門市業績。</p> <p>P2.3.4確認門市各項資料是否齊全，以備政府稽核單位抽查，例如防火、急救、職安等。</p> <p>P2.3.5確保門市資通安全，各項金鑰、密碼等依規定妥善保管。</p>		K06消防相關法規	S08分析與解讀能力
T3管理門市現金、設備及物料	T3.1管理現金	O3.1.1現金管理表 O3.1.2營業日報表	<p>P3.1.1每日營業後進行營收與支出統計，填寫收支明細表，清點現金款項，確保收支帳目正確無誤。</p> <p>P3.1.2依據組織規範，妥善管理現金。</p>	3	K03企業文化與經營理念 K04餐飲商品及優惠方案資訊 K07會計基本概念	S07門市檢核能力 S08分析與解讀能力 S09收支計算能力
	T3.2維護及管理設備器具	O3.2.1維護保養紀錄表 O3.2.2財產設備目錄表	<p>P3.2.1依各項設備及器具之維護保養建議，完成維護保養作業，並填寫維護保養紀錄表。</p> <p>P3.2.2若設備及器具需汰舊換新，依組織規定進行申購作業，並更新財產設備目錄表。</p>	3	K01職業安全衛生相關規範 K08設備維護保養概念 K09申購作業流程	S03文書處理能力 S07門市檢核能力 S10設備維護保養能力
	T3.3管理物料	O3.3.1物料進出存紀錄表 O3.3.2物料報廢紀錄表	<p>P3.3.1每日 / 週 / 月清點物料進出存，及時採購相關物品，以維持安全存量。</p> <p>P3.3.2食物之物料進出存管理應遵守食品安全衛生相關法規，依照先進先出與食品保存期限原則，進行食物製作與管理相關作業。</p>	3	K04餐飲商品及優惠方案資訊 K07會計基本概念 K10進出存管理概念	S03文書處理能力 S05資訊科技應用能力 S07門市檢核能力 S11進出存管理能力

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)
		錄表	P3.3.3監控門市物料是否妥善運用及出現異常，留意不正常耗損狀況。			
T4管理門市人員與經營客戶關係	T4.1管理門市人員	O4.1.1員工資料表 (含訓練紀錄與績效考核) O4.1.2員工訪談紀錄表 O4.1.3員工健康檢查紀錄表	P4.1.1依據組織規範，進行門市招募、教育訓練與評量，並確認訓練成效。 P4.1.2結合輪班機制，排定值班人員，並符合勞動基準法等相關法規妥善運用人力。 P4.1.3定期考核門市人員工作表現與出勤狀況，作為績效考核之依據。 P4.1.4定期訪談門市人員，了解人員工作狀況。 P4.1.5定期檢查同仁資料是否完備，並適當存放，以符合相關法令規範。	3	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 K11教育訓練基本概念 K12個人資料保護法相關法規 K13勞動基準法相關法規	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資訊科技應用能力 S06問題處理能力 S07門市檢核能力
	T4.2經營客戶關係	O4.2.1客戶資料庫	P4.2.1連結滿意度調查、體驗回饋等相關資訊，建立客戶資料庫，包含生日、喜好、聯絡方式、來店紀錄等，並不定期更新客戶資料。 P4.2.2對於客戶不滿意或申訴事件，立即進行了解與安撫，並適時提供補償措施以舒緩客戶情緒。 P4.2.3於門市舉辦優惠活動、促銷方案或客戶生日時，對熟客寄發通知或優惠方案，以吸	3	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 K12個人資料保護法相關法規 K14資訊科技應用知識 K15客戶服務標準作業流程	S04溝通協調能力 S05資訊科技應用能力 S06問題處理能力 S08分析與解讀能力

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)
			引客戶回訪消費。 P4.2.4確保顧客個資適當存放，以符合相關法令規範。			

職能內涵 (A=attitude 態度)
<p>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。</p> <p>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。</p> <p>A03持續學習：能夠展現自我提升的企圖心，利用且積極參與各種機會，學習任務所需的新知識與技能，並能有效應用在特定任務。</p> <p>A04謹慎細心：對於任務的執行過程，能謹慎考量及處理所有細節，精確地檢視每個程序，並持續對其保持高度關注。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>A07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。</p>

說明與補充事項
<ul style="list-style-type: none"> ● 建議擔任此職類 / 職業之學歷 / 經驗 / 或能力條件： <ul style="list-style-type: none"> ● 對餐飲服務管理有興趣，且具2年以上門市服務相關經驗者，能配合集團區域輪調者尤佳。 ● 供膳人員健康檢查合格證明文件。 ● 其他補充說明： <ul style="list-style-type: none"> ● 勞動基準法等相關法規：包含勞動基準法、就業服務法、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。