

連鎖餐飲門市服務人員職能基準

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	TFB5139-002v2	連鎖餐飲門市服務人員	最新版本	略	2025/12/15
V1	TFB5139-002v1	連鎖餐飲門市服務人員	歷史版本	已被《TFB5139-002v2》取代	2022/12/15

職能基準代碼		TFB5139-002v2			
職能基準名稱 (擇一填寫)	職類				
	職業	連鎖餐飲門市服務人員			
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	其他餐飲服務人員		職業別代碼	5139
	行業別	住宿及餐飲業 / 餐飲業		行業別代碼	I56
工作描述		從事連鎖餐飲門市外場服務相關工作。			
基準級別		2			

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負責接待顧客相關工作	T1.1負責訂位、帶位	O1.1.1 訂位紀錄	P1.1.1依據組織規範，處理訂位，說明訂位相關規定並完成訂位紀錄。 P1.1.2依據組織規範，執行現場訂位工作，安排座位，引導客戶入座，能熟悉介紹提供餐點目錄、用餐環境與說明用餐相關規定及當期優惠活動供客戶參考。	2	K01職業安全衛生相關規範 K02企業文化與經營理念 K03門市服務作業流程 K04餐飲商品/優惠方案詳細資訊 K05禮節與服務相關知識	S01資訊科技應用能力 S02應對與說明能力 S03文書處理能力
	T1.2點餐、送餐	O1.2.1 點餐單	P1.2.1徵詢客戶用餐偏好，向客戶介紹餐點，依照客戶需求，完成點餐工作。	2	K02企業文化與經營理念 K03門市服務作業流程	S01資訊科技應用能力 S02應對與說明能力

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)
	與聯繫內外場之工作		P1.2.2依據點餐單及門市標準作業流程，聯繫內場工作人員製作餐點。 P1.2.3將製作完成之餐點，確認點餐單品項無誤後送交客戶，詳細說明用餐注意事項。 P1.2.4確認餐點是否依照組織規範之 SOP 出餐。		K04餐飲商品/優惠方案詳細資訊 K05禮節與服務相關知識 K06食品安全衛生相關法規 K07餐點烹調基礎知識 K08酒類飲品相關知識	S03文書處理能力 S04溝通協調能力
T2進行餐飲服務事項	T2.1提供桌邊及用餐相關服務		P2.1.1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。 P2.1.2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。 P2.1.3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。 P2.1.4依據組織規範，協助打包餐點，提供外帶服務。 P2.1.5依據組織規範，提供顧客客製化服務。	2	K02企業文化與經營理念 K03門市服務作業流程 K04餐飲商品/優惠方案詳細資訊 K05禮節與服務相關知識 K06食品安全衛生相關法規	S02應對與說明能力 S04溝通協調能力 S05清潔整理能力
	T2.2結帳與收銀		P2.2.1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。 P2.2.2簡易狀況處理（錯帳、櫃台設備故障排除）。	2	K03門市服務作業流程 K04餐飲商品/優惠方案詳細資訊 K05禮節與服務相關知識 K09收銀系統設備相關知識	S01資訊科技應用能力 S02應對與說明能力 S04溝通協調能力 S06計算能力

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)
	T2.3進行滿意度調查		P2.3.1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。 P2.3.2接收回饋，並依組織規範呈報。	2	K02企業文化與經營理念 K03門市服務作業流程 K04餐飲商品/優惠方案詳細資訊 K05禮節與服務相關知識	S01資訊科技應用能力 S02應對與說明能力 S03文書處理能力 S04溝通協調能力
T3整理門市、完成打烊工作	T3.1整理門市		P3.1.1進行環境整理工作，確認店內各項裝飾品、當期企宣物品依定位擺設，並確認餐具、物料準備充足。 P3.1.2依據組織規範之清潔要求隨時進行門市環境清潔與維護，保持門市整潔。	2	K01職業安全衛生相關規範 K03門市服務作業流程 K10清潔用品使用及保存相關知識	S05清潔整理能力 S07盤點能力
	T3.2完成打烊工作		P3.2.1依據組織規範，整理點餐單、收銀檯、桌椅與物件歸位、未使用完食材歸庫或報廢。 P3.2.2依據組織規範，清潔消毒設備與器具、打掃整理環境、清理垃圾。 P3.2.3依據組織規範，關閉瓦斯總開關與電源，確保冰箱及其他設備安全無虞，完成打烊與安全維護工作。	2	K01職業安全衛生相關規範 K03門市服務作業流程 K06食品安全衛生相關法規 K10清潔用品使用及保存相關知識	S05清潔整理能力 S07盤點能力

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。

職能內涵 (A=attitude 態度)

A04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。

A05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。

A06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。

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：
 - 對餐飲服務有興趣者。
 - 供膳人員健康檢查合格證明文件。
- 其他補充說明：無。