

資歷架構「過往資歷認可」
中式飲食業申請人能力自我評估表

| 如具備下列工作年資及大部份的工作能力和相關工作知識，可考慮申請認可 「顧客服務（二級）」能力單元組合 (CCZZAA2A) | | 自我評估 | |
|---|---|--------------------------|--------------------------|
| | | 是 | 否 |
| 年資及工作經驗： | <ul style="list-style-type: none"> • 三年樓面服務工作經驗 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 能力及知識： | <ul style="list-style-type: none"> • 於酒樓食肆日常營運工作上，能夠認識及遵守勞工法例、強積金條例及職業安全健康相關的法例； • 能清楚明白處理顧客投訴的技巧及步驟。根據機構既定的處理顧客投訴的指引，在受指導下，有效地處理顧客一般投訴； • 能因應顧客的要求及宴會類型，在上級的指導下，正確地編寫合適菜單，以供顧客選擇； • 能夠在指導下，清楚明白各種茶葉的種類； • 能掌握各種茶葉沖泡技巧； • 能夠在指導下，清楚明白各種中式酒類的種類及飲酒用具； • 能掌握黃酒與白酒配合菜餚的要點及程序； • 能夠在指導下，清楚明白中式餐飲的服務技巧，並能掌握各類中式食物汁醬的配搭及儲存方法，協助中式飲食業樓面部有關工作； • 能夠在指導下，懂得各式宴會的服務技巧、場地佈置、菜單內容等，為顧客提供優質宴會服務； • 能夠在指導下，懂得一般西式服務的技巧，並能掌握各種西式酒類儲存方法；及 • 根據機構的要求，能夠保持中式飲食業從業員應有的個人衛生、儀表及談吐，並能掌握中西式餐桌禮儀，建立符合業界要求的個人儀表形象。 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 評估方法 | 證明／評估範圍 | 費用(\$) | |
| 查證年資及工作經驗： 及 | <ul style="list-style-type: none"> • 申請人需呈交工作經驗證明文件的正副本 | \$750 | |
| 面見評估： | <ul style="list-style-type: none"> • 於 20 分鐘內回答有關顧客服務範疇和相關知識的問題 | | |
| 達標準則： | <ul style="list-style-type: none"> • 於面見評估中取得總值達 60%或以上的分數 | | |

資歷架構「過往資歷認可」
中式飲食業申請人能力自我評估表

組合內包括的能力單元：
(詳細能力單元內容，請參考中式飲食業能力標準說明)

- | | |
|----------------------|------------|
| • 認識一般僱員權益相關法例(II) | CCZZGS201A |
| • 處理飲食業一般投訴(II) | CCZZMS201A |
| • 編寫一般菜單(II) | CCZZSS201A |
| • 掌握中式飲品服務(II) | CCZZSS203A |
| • 掌握中式酒樓食肆食品服務技巧(II) | CCZZSS204A |
| • 掌握中式飲食業宴會服務技巧(II) | CCZZSS205A |
| • 認識西式餐飲基本服務(II) | CCZZSS206A |
| • 建立中式飲食業從業員儀表形象(II) | CCZZSM201A |