

**中式飲食業能力標準說明**  
**能力單元**

1. 名稱	建立飲食業團隊精神	
2. 編號	CCZZMS301A	
3. 級別	3	
4. 學分	4	
5. 能力	<u>表現要求</u>	
	5.1 瞭解團隊合作的重要性	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 明白服務業及餐飲業人力密集的特性</li> <li>◆ 明白團隊的概念及其重要性</li> <li>◆ 瞭解團隊合作與生產力、成本的互相關係</li> </ul>
	5.2 擁有協調不同部門及個體的能力	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 明白各飲食部門的運作及困難</li> <li>◆ 瞭解各工種的工作職能</li> <li>◆ 掌握有效溝通的技巧</li> </ul>
	5.3 化解機構內部的投訴衝突	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 能從不同角度理解衝突的原因</li> <li>◆ 緩和即時緊張的處境，以適當的手法處理牽涉在內的各方</li> <li>◆ 掌握談判對話的技巧</li> </ul>
	5.4 創造和諧工作環境	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 理解勞資關係的概念</li> <li>◆ 掌握增進勞資關係的方法</li> </ul>
	5.5 掌握情緒管理技巧	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 明白影響情緒的因素，引致壓力的原因</li> <li>◆ 保持心理健康的方法</li> <li>◆ 掌握消除壓力的有效方法</li> <li>◆ 以易地而處、平衡法理情的觀點與角度處理問題</li> </ul>

	5.6 應用飲食業團隊精神 ◆ 應用飲食業團隊精神，配合各飲食部門的運作，以建立有效溝通渠道
6. 應用範圍	於酒樓食肆或相關的工作地點，能夠運用團隊合作與生產力及成本的互相關係，從而協調不同部門，化解內部衝突，協助創造和諧的工作環境。
7. 評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： (i) 能建立團隊合作精神，運用有效的溝通技巧，協調不同部門及化解內部衝突；及 (ii) 掌握情緒管理知識，協助創造和諧的工作環境。
8. 備註	此能力單元適用於所有酒樓食肆工作的員工。