

中式飲食業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	建立中式飲食業行政人員儀表形象
2. 編號	CCZZSM401A
3. 級別	4
4. 學分	3
5. 能力	<u>表現要求</u> 5.1 瞭解中式飲食業行政人員儀表外貌的重要性 ◆ 認識從個人行為發展認知理論模式 ◆ 瞭解國際禮儀形成的起源 ◆ 認識不同禮儀的分類 5.2 掌握個人形象的鑑別能力 ◆ 建立良好個人形象 ◆ 認識個人儀表對顧客與服務機構形象的影響 5.3 明白中式飲食業行政人員應有的談吐及表達技巧 ◆ 認識飲食業從業員應有的質素 ◆ 懂得與人溝通的基本元素 ◆ 明白身體言語對溝通的影響 ◆ 瞭解個人修養對儀表之影響 ◆ 持有良好的待人接物態度 ◆ 掌握社交禮儀，並能注意男士和女士禮儀的分別 5.4 建立中式飲食業行政人員儀表形象 ◆ 建立中式飲食業行政人員儀表形象，以建立良好的顧客服務溝通橋樑
6. 應用範圍	於酒樓食肆或相關的工作地點，能夠建立行政人員個人儀表及形象，並能建立良好的顧客服務溝通橋樑，協助酒樓食肆的公關工作。
7. 評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： (i) 能夠建立良好的行政人員儀表及形象，掌握社交禮儀，建立良好的顧客服務溝通橋樑。
8. 備註	此能力單元適用於酒樓食肆管理工作的員工。