

餐飲業 《能力標準說明》 能力單元

「樓面部專業技能」職能範疇

名稱	管理餐飲服務
編號	109634L2
應用範圍	此能力單元適用於食肆內帶領餐飲服務的從業員。此能力單元著眼於在食肆或相關的工作地點，能通過專門知識及能力來妥善管理食肆的餐飲服務，使顧客感覺滿意，享受所提供的服務。
級別	2
學分	2
能力	表現要求 1. 對餐飲服務的認識： ● 充分掌握食肆所能提供餐飲（非酒類）服務的水平及標準 ● 通曉製作餐飲工具的操作和使用方法，例如： ○ 雪櫃 ○ 製冰機 ○ 洗碗碟機 ○ 玻璃器皿/瓷器 ○ 咖啡機設備 ○ 攪拌機等 ● 充分掌握調製及準備各式飲料的技巧 ● 充分具備向顧客提供餐飲時的技巧及態度 ● 充分具備與人溝通及建立良好關係的技巧 2. 管理餐飲服務： ● 確保相關員工於每天招待顧客前，能全面了解： ○ 服務要求 ○ 顧客的期望 ○ 所要求穿著的合適或標準服飾等 ● 根據上級指示和估計顧客量來預算所需的飲料量和類別 ● 檢查提供飲料服務所需的設備，並按指引準備使用和保持運行 ● 親自或帶領同事準備餐飲服務所需的飲料，包括但不限於： ○ 普通類型飲料 ○ 品牌飲料 ○ 推廣飲料 ○ 特式飲料等 ● 於收到顧客的餐飲要求後，妥善安排及佈置相關的用具，如水杯、托盤、餐巾、開瓶器、冰桶等 ● 確保員工向顧客提供專業的餐飲服務，例如： ○ 保持飲料在合適的溫度 ○ 使用正確的澆注用具、餐巾、及冰桶等 ○ 向顧客送遞所要求的餐飲，並回應他們的細節要求 ○ 注飲料入杯時經常維持在適當的水平，並確保沒有溢出

餐飲業 《能力標準說明》 能力單元

「樓面部專業技能」職能範疇

	3. 專業精神 • 經常堅持服務的態度，全心全意地進行管理餐飲服務的工作 • 珍惜和維護餐飲從業員的專業形象
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： (i)能妥善管理食肆的餐飲服務，並維持在良好的服務水平。 (ii)所提供餐飲服務能使顧客感覺滿意，並加以享受。
備註	