

## 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   | 處理食肆內的異常情況及突發事件                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 編號   | 109640L3                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 應用範圍 | 此能力單元適用於食肆內的主管級從業員。此能力單元著眼於在食肆或相關的工作地點，能遵從既定指引及發揮應變能力，妥善處理食肆內的異常情況及突發事件，使情況得以解決或受到控制，令對業務的影響降至最低。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 級別   | 3                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 學分   | 2                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 能力   | <p>表現要求</p> <p>1. 對異常情況及突發事件的認識：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 充分掌握及展示機構針對食肆內出現異常情況及突發事件時的： <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 政策</li> <li>○ 程序</li> <li>○ 指引</li> <li>○ 應變方法等</li> </ul> </li> <li>● 熟悉維護及保障場地安全的護理責任和第三方責任等</li> <li>● 熟悉監察場地的方法及工具，如閉路電視、廣角鏡等</li> <li>● 熟悉聯絡及通報政府緊急部門的方法及步驟</li> <li>● 具備對異常情況及突發事件的敏銳觀察及評估能力</li> <li>● 具備識別問題癥結所在及加以解決的能力</li> </ul> <p>2. 處理食肆內的異常情況及突發事件：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 協助制定措施以針對異常情況及突發事件</li> <li>● 於工作期間，全天候緊密關注食肆及顧客的情況</li> <li>● 迅速辨識異常情況及突發事件的發生，例如： <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 火警、停電、停水、中斷氣體供應等</li> <li>○ 出現有人受傷的意外</li> <li>○ 有人員或顧客發生爭執及衝突</li> <li>○ 有罪案事件發生</li> <li>○ 其他突發事件等</li> </ul> </li> <li>● 當事故出現時，採取以下步驟應對： <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 確定事件或情況的性質和嚴重程度</li> <li>○ 視乎實際情況，遵從相關的政策、程序和指引採取行動</li> <li>○ 親身或與其他同事一起協調事件，例如處理爭執及衝突等</li> <li>○ 有需要時向緊急部門求助，如警務處、消防或救護等</li> <li>○ 向上級報告及尋求指示</li> <li>○ 繼續跟進，直到食肆恢復正常運作等</li> </ul> </li> <li>● 靈活處理其他未能預計的情況及事件</li> <li>● 將情況及事件紀錄，以便日後的跟進及檢討</li> </ul> |

## 餐飲業 《能力標準說明》 能力單元

### 「樓面部專業技能」職能範疇

|      |                                                                                                                                       |
|------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|      | <p>3. 專業精神</p> <ul style="list-style-type: none"><li>經常運用敏銳觸角及專業知識，不疏懶地全天候緊密關注可能發生的異常情況</li><li>以冷靜及關注的態度處理突發事件，令對食肆的影響減至最低</li></ul> |
| 評核指引 | <p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i)能遵從既定指引及發揮應變能力來處理食肆內的異常情況及突發事件。</p> <p>(ii)能迅速發現並解決出現的異常情況及突發事件，令食肆業務盡快回復正常。</p>                          |
| 備註   |                                                                                                                                       |