

餐飲業 《能力標準說明》 能力單元

「專業管理技巧」職能範疇

名稱	建立餐飲業團隊精神
編號	109618L3
應用範圍	此能力單元適用於所有食肆工作的從業員。於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。
級別	3
學分	4
能力	表現要求 1. 對團隊精神的認識： ● 掌握機構的管理文化及組織架構 ● 瞭解餐飲業團隊合作的重要性，包括： ○ 明白團隊的概念及其重要性 ○ 明白服務業及餐飲業人力密集的特性 ○ 瞭解團隊合作與生產力、成本的互相關係等 ● 擁有協調不同部門及個體的能力，例如： ○ 明白各飲食部門的運作及困難 ○ 瞭解各工種的工作職能 ○ 能描述談判對話的技巧等 ● 擁有與他人交往及作良好溝通的優良能力 2. 建立餐飲業團隊精神： ● 化解於工作期間所遇到的機構內部投訴及衝突，包括： ○ 從不同角度理解衝突的原因 ○ 緩和即時緊張的處境 ○ 以適當的手法處理牽涉在內的各方等 ● 創造和諧工作環境，包括： ○ 理解勞資關係的概念 ○ 掌握增進勞資關係的方法 ● 分析及應用情緒管理技巧，包括： ○ 明白影響情緒的因素，引致壓力的原因 ○ 保持心理健康的方法 ○ 掌握消除壓力的有效方法 ○ 以易地而處、平衡法理情的觀點與角度處理問題 ● 應用餐飲業團隊精神，配合各餐飲部門的運作，建立有效溝通渠道 3. 專業精神 ● 於工作期間，能經常以個人技巧及公正的態度，成功於機構內建立及維持有效的團隊精神，促進業務的發展。
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為：

餐飲業 《能力標準說明》 能力單元

「專業管理技巧」職能範疇

	(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 (ii)掌握情緒管理知識，協助創造和諧的工作環境。
備註	