

**中式飲食業能力標準說明**  
**能力單元**

1. 名稱	認識基本中式食品服務
2. 編號	CCZZSS106A
3. 級別	1
4. 學分	2
5. 能力	<p style="text-align: right;"><u>表現要求</u></p> <p>5.1 認識基礎服務概念</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 明白服務的定義</li> <li>◆ 明白顧客服務的基本原則</li> <li>◆ 瞭解不同種類、國籍的顧客的需要、忌宜等</li> </ul> <p>5.2 認識基本顧客服務流程</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 明白優質服務的定義</li> <li>◆ 明白標準服務流程</li> <li>◆ 認識既定服務先後次序</li> <li>◆ 明白提供服務時基本的應對用語</li> <li>◆ 明白各部門的功能及運作情況</li> </ul> <p>5.3 認識餐桌基本服務技巧</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 懂得基本餐具名稱</li> <li>◆ 明白基本托盆的方法</li> <li>◆ 掌握檯椅和檯布的佈置等</li> <li>◆ 掌握餐巾摺法、分匙羹使用等</li> <li>◆ 掌握落單、寫單的基本內容、方法、注意事項等</li> </ul> <p>5.4 掌握餐前基本準備工作</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 明白服從和團隊精神的重要性</li> <li>◆ 瞭解餐前準備工作須知</li> <li>◆ 明白收拾和清潔的重要性、方法等</li> </ul>

	<p>5.5 認識飲食業從業員工作的特殊性</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 明白中式服務員的工作性質、時間、環境、範圍等</li> <li>◆ 瞭解飲食業從業員所須具備的談吐、禮儀等</li> </ul> <p>5.6 應用中式食品服務技巧</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 能應用中式服務技巧，協助樓面部為顧客提供服務</li> </ul>
6. 應用範圍	於酒樓食肆或相關的工作地點。能懂得中式食品服務，包括一般服務流程、餐桌的基本服務及餐前準備工作，在指導下，能協助樓面部為顧客提供服務。
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 懂得一般中式食品服務流程及餐桌的基本服務知識，在指導下，協助樓面部為顧客提供服務；及</p> <p>(ii) 能認識中式飲食服務員的工作性質、時間、環境、範圍等。</p>
8. 備註	此能力單元適用於中式飲食業樓面部工作的從業員。