

**中式飲食業能力標準說明**  
**能力單元**

1. 名稱	掌握飲食業基本解決困難的技巧
2. 編號	CCZZMS302A
3. 級別	3
4. 學分	4
5. 能力	<p style="text-align: center;"><u>表現要求</u></p> <p>5.1 擁有正面積極心態</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 明白正確心態對服務員的重要性</li> <li>◆ 明白負面心態對顧客及機構造成的損害</li> <li>◆ 掌握培養正面積極心態的技巧</li> <li>◆ 製造和平合作的工作環境</li> <li>◆ 在機構內建立有效的正式與非正式的溝通渠道</li> </ul> <p>5.2 分析問題產生的原因</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 瞭解及分析困難、危機的成因，並加以歸納</li> <li>◆ 定期檢討機構制度、運作流程及資源運用等</li> </ul> <p>5.3 掌握運用不同資源與權限</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 認識各種職能崗位的權力與義務</li> <li>◆ 明白職能崗位的權限與資源運用的關係</li> <li>◆ 認識權力下放的概念、授權的重要性及技巧</li> </ul> <p>5.4 為問題提供實際解決方法</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 能從多角度構思不同解決方案，並以機構整體利益為大前提，選取最合適的解決方案</li> <li>◆ 教導員工獨立處事的技巧</li> <li>◆ 發揮團隊精神解決問題，避免指摘及卸責</li> <li>◆ 能歸納教訓，提升質素</li> <li>◆ 以創新意念及手法處理問題及進行改革</li> </ul>

6. 應用範圍	於酒樓食肆或相關的工作地點，以積極心態獨立地面對問題，分析問題產生的原因，運用資源及權限去解決問題。
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 能以積極心態獨立地面對問題、分析問題、解決問題及在機構內建立有效的溝通渠道；及</p> <p>(ii) 能夠按機構既定的崗位權限運用資源，建立團隊精神，解決困難。</p>
8. 備註	此能力單元適用於所有酒樓食肆工作的從業員。