

「樓面部專業技能」職能範疇

名稱	管理食肆餐飲服務的運作
編號	108371L5
應用範圍	此能力單元適用於擔任食肆管理層的從業員。於食肆或相關的工作地點，能通過專業知識及能力、透過制定食肆的餐飲服務指引流程來管理餐飲服務。
級別	5
學分	3（僅供參考）
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 對食肆餐飲服務運作的認識：</p> <ul style="list-style-type: none"> 掌握香港餐飲業的整體營運及行內人力競爭等狀況 掌握食肆既定的營運目標、市場定位、策略及可調撥的資源等 瞭解餐飲服務是顧客認為最具消費價值的服務形態，並通曉其主要內涵，包括： <ul style="list-style-type: none"> 為顧客提供相關的設施如餐具、菜餚、酒水等 協助顧客用餐的相關活動 以顧客為核心 的，提供度身訂造的餐飲服務等 具備對人的敏銳觀察及評估能力 具備良好的組織與領導能力 <p>2. 管理食肆餐飲服務的運作：</p> <ul style="list-style-type: none"> 制定或協助制定食肆的餐飲服務指引，包括： <ul style="list-style-type: none"> 服務的種類及對象 使用的器具 服務之水平定位 服務之流程及內容 其他特色餐飲服務等 制定餐飲服務的流程及每步驟的工作細節，供員工參考，包括： <ul style="list-style-type: none"> 訂位 迎賓 帶位 點菜 上菜（及飲品） 結賬 送客等

	<ul style="list-style-type: none"> • 培訓及安排適合及適量的人手執行各餐飲服務崗位的工作 • 監督員工於服務時的表現及稱職程度，有需要時加以指導及指正 • 利用線上及線下工具收集、分析及回應顧客對餐飲服務的回饋及建議 • 對上述餐飲服務的水平及程序，隨時因應以下情況加以調整： <ul style="list-style-type: none"> ◦ 顧客的回饋及建議，例如要求分菜 ◦ 飲食潮流的變化，例如手機自助點餐、廚師發辦(Omakase)等 ◦ 營業狀況，例如顧客突然的增減 ◦ 管理層策略的改變等 <p>3. 專業精神</p> <ul style="list-style-type: none"> • 訂立與客戶溝通的渠道和守則，與客戶建立長遠關係 • 訂立服務守則，以維護餐飲服務專業人員的形象
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 能制定有效運作管理食肆餐飲服務的餐飲服務指引。 • 能分析顧客對餐飲服務的回饋並提出調整建議，令顧客滿意食肆所提供的餐飲服務。
備註	