

# 餐飲專業人員

## Restaurantfachmann

### 工作崗位計畫書

#### 第一部份：餐飲職業系列基礎訓練內容

序號	職業訓練部份	在獨立規劃、執行與控管的情況下 所須傳授的技能與知識	職訓年度 以星期為單位		
			1	2	3
1	2	3	4		
1	職業訓練、勞基法及工資協議	a) 職業訓練協議的意義，特別是說明結業、訓練時間及結束 b) 列舉職業訓練裡雙方的權利與義務 c) 提出職業進修的可能性 d) 舉出職業訓練協議裡的重點 e) 舉出工資協議裡相關訓練企業之重要規定	必須在整個職業訓練過程中傳授		
2	訓練企業的結構與組織	a) 說明訓練企業的結構與任務 b) 說明訓練企業的基本功能，例如採購、生產、服務、銷售與管理 c) 說明訓練企業及其員工與經濟團體、職業代辦處及工會的關係 d) 說明訓練企業的企業章程或勞工代表機構相關之基礎、任務與工作方式			
3	職場上之工作安全與疾病預防	a) 確認危及工作安全與身體健康之可能性，並採取預防措施 b) 使用職業相關之勞動保護法與意外防範規定 c) 說明意外發生時應有的行為以及採取首次措施 d) 遵守消防規定；說明火災發生時應有的行為，並採取滅火措施			

4	環境保護	<p>在工作影響範圍內，企業應預防其所可能對環境造成的負擔，特別是：</p> <p>a) 以實例說明訓練企業對環保可能造成的影響，以及其對環境保護所提出的貢獻</p> <p>b) 使用適合訓練企業之環保規定</p> <p>c) 使用符合經濟效益及環保的能源與材料</p> <p>d) 避免垃圾；導入環保的材料處理方式</p>	
---	------	--	--

序號	職業訓練的部份	在獨立規劃、執行與控管的情況下 所須傳授的技能與知識	職訓年度 以星期為單位		
			1	2	3
1	2	3	4		
5	與顧客應對、諮詢與銷售服務	<p>a) 舉出會對顧客造成影響之個人形象及行為，並說明原因</p> <p>b) 發揮招待的功能</p> <p>c) 找出顧客對於諮詢、招待與服務的需求及期待</p> <p>d) 在工作過程的編制範圍內應注意的工作、權利及責任</p> <p>e) 迎接，並招待顧客</p> <p>f) 使用與職業相關的外文專業術語</p> <p>g) 提供顧客服務項目及銷售之產品</p> <p>h) 接收並傳達訊息與工作</p> <p>i) 使用職業相關之法規條文</p>	10		
6	相關設備、機器與日用品之使用，工作規劃	<p>a) 規劃工作順序/步驟</p> <p>b) 創造出符合衛生及人體工學要求的工作環境</p> <p>c) 進行與工作領域相關之準備工作</p> <p>d) 有效運用設備、機器與日用品</p> <p>e) 清理與維護設備、機器與日用品</p>	2		
7	衛生	<p>a) 遵循勞工衛生及企業衛生相關之規定與原則</p> <p>b) 節省地使用消毒與清潔用品</p>	2		

8	廚房內場部分	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) 檢視產品的性能並依使用功能將其歸類</li> <li>b) 運用烹飪技術與烹飪順序準備簡單菜餚</li> <li>c) 在配方、營養與符合經濟效益的考量下，烹調簡單菜餚</li> <li>d) 在烹調順序、配方及符合經濟效益的考量下，將預先準備好的材料煮成簡單菜餚</li> <li>e) 依順序烹調簡單菜餚</li> <li>f) 參予產品(菜餚)介紹</li> </ul>	12		
9	顧客服務範圍	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) 檢視產品的銷售能力</li> <li>b) 準備並為顧客斟倒熱飲</li> <li>c) 菜餚與飲料的招待服務</li> <li>d) 參與顧客服務及點餐時的談話</li> <li>e) 使用收銀機設備</li> </ul>	12		

序號	職業訓練的部份	在獨立規劃、執行與控管的情況下 所須傳授的技能與知識	職訓年度 以星期為單位		
			1	2	3
1	2	3	4		
10	行政組織與溝通	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) 執行與工作相關的文書工作</li> <li>b) 紀錄文件並將其歸檔</li> <li>c) 資料建檔並將其運用在工作上；保護資料、數據</li> <li>d) 運用資料保護之相關法律與企業規定</li> </ul>	10		
11	資源管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) 接收貨品，檢查其重量、數量與明顯之損壞，並採取一般企業慣用的相關措施</li> <li>b) 依貨品的需求將其儲存起來</li> <li>c) 控管庫存</li> </ul>	4		

## 第二部份：餐飲職業系列專業共同訓練內容

序號	職業訓練的部份	在獨立規劃、執行與控管的情況下 所須傳授的技能與知識	職訓年度 以星期為單位		
			1	2	3
1	2	3	4		

1	與顧客應對、諮詢與銷售	a) 舉行以顧客及企業為導向的談話 b) 運用語言及非語言的表達技巧 c) 聽取抱怨、處理申訴並指出解決方法 d) 接受並執行預約 e) 給予顧客適當的建議		12	
2	相關設備、機器與日用品之使用，工作規劃	a) 安排設備、機器與日用品的維修保養 b) 驗收工作結果，並給予評價		4	
3	資源管理與規劃	a) 了解工作上所需要的物品 b) 進行訂購 c) 進行盤點、依規章編制財產目錄 d) 處理付款程序 e) 說明採購及使用材料與消費品之原因 f) 以實例計算提供服務後所產生的支出與收入 g) 依企業的計算模式計算出銷售價格		12	

序號	職業訓練的部份	在獨立計劃、執行與檢查的情況下 要傳授的技能與知識	職訓年度 以星期為單位		
			1	2	3
1	2	3	4		
4	廣告及行銷活動	a) 區分廣告產品及傳播媒介並將其方式應用在訓練企業的廣告裡 b) 採取對銷售有利的措施 c) 參與宣傳活動 d) 進行相關主題的佈置 e) 提供有廣告效果的特價商品		12	
5	餐宴會場設置與維護	a) 依顧客需求以及安排、佈置餐宴會場 b) 餐宴會場清潔及維護工作		12	

**第三部份：餐飲專業人員專業特殊訓練內容：**

序號	職業訓練的部份	在獨立計劃、執行與檢查的情況下 要傳授的技能與知識	職訓年度 以星期為單位		
			1	2	3
1	2	3	4		

1	與顧客應對、 諮詢與銷售	a) 供應菜餚及飲料 b) 規劃、進行以及後續處理做銷售對談及諮詢			14
2	餐桌服務	a) 準備飲料、端提及餐桌現場服務技巧 b) 準備菜餚、端提及餐桌現場服務技巧			12
3	餐宴、活動安 排	a) 餐宴及活動策劃及配置安排 b) 規劃菜單以及適搭配的飲品 c) 執行活動前相關行政準備作業 d) 執行安排及設置現場工作			14
4	外場服務流程	a) 點菜登記 b) 服務流程規劃 c) 依情況及需求提供不同服侍技巧 d) 開立帳單及收銀技巧 e) 當日收入結算 f) 匯率換算 g) 以簡單外語提供服務及諮詢			12