

餐飲管理人員

工作崗位計畫書

第一部份: 基礎職業訓練內容

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、販售與管理 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	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: 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 b) 使用適合訓練企業之環保規定 c) 使用符合經濟效益及環保的能源與材料 d) 避免垃圾; 導入環保的材料處理方式			

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、諮詢與販售	a) 舉出會對顧客造成影響之個人形象及行為，並說明原因 b) 發揮招待的功能 c) 找出顧客對於諮詢、招待與服務的需求及期待 d) 在工作過程的編制範圍內應注意的工作、權利及責任 e) 迎接，並招待顧客 f) 使用與職業相關的外文專業術語 g) 提供顧客服務項目及販售之產品 h) 接收並傳達訊息與工作 i) 使用職業相關之法規條文	10		
6	相關設備、機器與日用品之使用，工作規劃	a) 規劃工作順序/步驟 b) 創造出符合衛生及人體工學要求的工作環境 c) 進行與工作領域相關之準備工作 d) 有效運用設備、機器與日用品 e) 清理與維護設備、機器與日用品	2		
7	衛生	a) 遵循勞工衛生及企業衛生相關之規定與原則 b) 節省地使用消毒與清潔用品	2		
8	廚房內場部分	a) 檢視產品的性能並依使用功能將其歸類 b) 運用烹飪技術與烹飪順序準備簡單菜餚 c) 在配方、營養與符合經濟效益的考量下，烹調簡單菜餚 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 e) 依順序烹調簡單菜餚 f) 參予產品(菜餚)介紹	12		
9	顧客服務範圍	a) 檢視產品的販售能力 b) 準備並為顧客斟倒熱飲 c) 菜餚與飲料的招待服務 d) 參與顧客服務及點餐時的談話 e) 使用收銀機設備	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	a) 執行與工作相關的文書工作 b) 紀錄文件並將其歸檔 c) 資料建檔並將其運用在工作上; 保護資料、數據 d) 運用資料保護之相關法律與企業規定	10		
11	資源管理	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 b) 依貨品的需求將其儲存起來 c) 控管庫存	4		

第二部份: 共同的職業專業訓練內容

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、諮詢與販售	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	廣告及推銷活動	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) 採取對販售有利的措施 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	餐飲業及旅館業管理	a) 依價格與需求設置、安排用餐區及客房 b) 清潔與維護用餐區及客房		12	

第三部份: 餐飲管理人員特殊的職業專業訓練內容:

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	系統組織	a) 說明事業單位的餐飲計畫和其他餐飲計畫的區別 b) 檢查是否有達到規定的標準，並說明在不符合標準的情況下應採取的措施 c) 工作流程的計畫與組織 d) 利用事業單位的流程組織內的資訊及溝通管道			14
2	行銷	a) 應用企業的行銷工具 b) 使用能夠促進銷售量的產品展示方法 c) 評估行銷措施的成效			8
3	與顧客應對、諮詢與販售	a) 在行銷政策的指導下計畫與執行諮詢談話及販售談話 b) 準備及評估諮詢談話及販售談話 c) 以外語提供簡單的訊息			6

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	人事管理	a) 人力僱用計畫 b) 視任務內容應用相關的營動法痛、社會福利法規、工資協議規定、以及公司的內部規定 c) 說明薪資結算單中各項目的內容 d) 僱用關係的建立及結束等相關事宜的辦理 e) 工作時間及缺工時間等相關事宜的辦理 f) 參與人力訓練的組織與執行工作 g) 參與人力招募的工作 h) 說明與員工對話的目標與重要性			12
5	合約執行狀況的管理及檢查	a) 各種單據的開立與查驗 b) 執類成本控制的工作，以及提出改良措施的建議 c) 商品管理系統的使用 d) 計算營運數字，以及提出改良措施的建議			12