

技術士技能檢定餐飲服務職類規範

102年5月23日行政院勞工委員會勞中二字第1020201887號令發布

111年5月10日勞動部勞動發能字第1110506664號令修正

級別：丙級。

工作範圍：培養餐飲基層從業人員，配合實務技術，提升其服務品質。

應具知能：應具備下列各項技能及相關知識。

工作項目	技能種類	技能標準	相關知識
一、餐廳器具認識及餐桌擺設	(一)整理工作檯	1.能正確清潔及整理工作檯。 2.能正確放置備品。	(1)瞭解工作檯的功能。 (2)瞭解備品放置的位置。
	(二)操持托盤	1.能正確使用各式托盤。 2.能操作各式托盤，達到安全運送餐食、飲料、餐具之要求。	(1)瞭解托盤的種類及用途。 (2)瞭解托盤操持方式。
	(三)認識餐具	1.能熟悉各式餐具之中文、外文名稱及功能。 2.能正確選擇餐具、杯皿及其清潔保養方式。	(1)瞭解餐具、杯皿種類。 (2)瞭解餐具、杯皿的特性及材質。 (3)瞭解餐具、杯皿清潔及保養方法。
	(四)摺疊餐巾	能正確的選擇及摺疊餐巾。	(1)瞭解餐巾的材質及特性。 (2)瞭解餐巾的用途。
	(五)鋪設檯布	1.能正確的選用、鋪設及更換檯布。 2.能正確的選用及鋪設檯心布。	(1)瞭解餐飲用布巾材質及特性。 (2)瞭解檯布的功能。
	(六)擺設餐桌	1.能正確的架設方桌。 2.能正確的滾動及架設圓桌。 3.能正確的配合菜單擺設餐桌。	(1)瞭解各式餐桌之用途。 (2)瞭解中西餐桌擺設。
二、基礎服勤方式	(一)服務流程	能正確的進行各式餐飲服務流程。	(1)瞭解菜單基本常識。 (2)瞭解點菜要領。

			(3)瞭解菜單與酒類及飲料搭配原理。 (4)瞭解餐飲服務流程。
	(二)服勤方式	1.能徒手運送餐盤。 2.能正確的秀菜。 3.能正確的使用服務叉匙及分菜。 4.能正確操作酒類及飲料服務。	瞭解各式餐飲服勤知識。
三、餐飲概論	(一)餐食製備	1.能辨識基本食材。 2.能辨識烹飪方式。	(1)瞭解食材種類。 (2)瞭解食材與季節的關係。 (3)瞭解各式烹飪方式。
	(二)飲料製備	1.能辨識各種飲料。 2.能辨識飲料調製方式。 3.能正確的搭配餐食及飲料。	(1)瞭解飲料分類知識。 (2)瞭解飲料調製方法。 (3)瞭解餐食及飲料之搭配原則。
四、餐飲服務知能	具備餐飲服務知能	1.能正確迅速提供客人所需的服務。 2.能熱忱親切接待顧客。 3.能具有良好語言表達。 4.能具有良好儀態。 5.能熟悉餐飲禮儀。 6.能預先考量顧客的需求。 7.能正確處理客訴事件。	(1)瞭解餐飲相關禮儀。 (2)瞭解服務業管理。 (3)瞭解顧客關係管理。 (4)瞭解顧客抱怨處理。

級 別：乙級。

工作範圍：培養餐飲資深從業人員及幹部，配合實務技術，提升整體服務品質。

應具知能：除應具備丙級技術士之各項技能及相關知識外，並應具備下列各項技能及相關知識。

工作項目	技能種類	技能標準	相關知識
一、餐飲業的認識	(一)餐廳類型	能熟知餐廳類型與其特性及應用。	瞭解餐廳類型及特性。
	(二)餐廳組織	能熟知餐廳內、外場之組織架構、職掌及應用。	瞭解餐廳內、外場之組織架構及職掌。
二、菜單認識	菜單搭配及推薦	1. 能熟知各式菜單及應用。 2. 能熟練菜餚搭配之原則。	(1)瞭解菜單的種類。 (2)瞭解食材與季節的關係。 (3)瞭解食材與成本的关系。 (4)瞭解中西餐烹飪方法。 (5)瞭解各宗教及特殊顧客之飲食禁忌。
三、進階餐飲服勤方式	(一)席次排列	能熟練中西席次排列原則及方法。	(1)瞭解訂席作業。 (2)瞭解席次安排。
	(二)桌邊服務	1. 能熟練桌邊分菜及服務。 2. 能熟練桌邊烹調及服務。 3. 能熟練桌邊切割技巧。	(1)瞭解現場桌邊服務。 (2)瞭解桌邊烹調。 (3)瞭解各式菜餚桌邊切割及分菜技巧。
	(三)宴會服務	能熟練宴會流程及服務技巧。	(1)瞭解宴會種類。 (2)瞭解宴會性質及目的。
四、飲料服務	(一)餐前酒服務	1. 能熟悉餐前酒調製原理及方法。 2. 能熟練餐前酒服務技巧。	(1)瞭解餐前酒種類。 (2)瞭解餐前酒服勤方式。
	(二)佐餐酒服務	1. 能熟練各式佐餐酒之服務流程。 2. 能熟練各式佐餐酒之服務技巧。 3. 能根據菜單搭配合適的佐餐酒。	(1)瞭解各式佐餐酒知識。 (2)瞭解葡萄酒的國家、產區、品種、酒標。 (3)瞭解各式佐餐酒服勤方式。

	(三)餐後酒服務	1.能熟悉餐後酒調製原理及方法。 2.能熟練餐後酒服務技巧。	(1)瞭解餐後酒種類。 (2)瞭解餐後酒服勤方式。
五、餐飲管理	(一)行銷策略	能熟悉餐飲推銷的形式及方法。	(1)瞭解行銷策略。 (2)瞭解常見推銷的形式及方法。 (3)瞭解不同節慶的促銷重點。
	(二)人事管理	1.能熟悉員工訓練及任用。 2.能具有人事溝通協調的能力。 3.能具有彈性調度人力及控制人事成本的能力。	(1)瞭解考核晉用機制。 (2)瞭解員工訓練的方法。 (3)瞭解人力配置及人事成本控制的方法。
	(三)餐飲成本控制	1.能熟悉菜單及飲料單。 2.能熟悉餐飲成本控制。 3.能熟悉標準食譜之制訂及流程。	(1)瞭解餐飲成本計算方法。 (2)瞭解標準食譜與標準配方之制訂。
六、餐飲服務知能	具備餐飲服務知能	1.能正確迅速提供客人所需的服務。 2.能熱忱親切接待顧客。 3.能具有良好語言表達。 4.能具有良好儀態。 5.能熟悉餐飲禮儀。 6.能預先考量顧客的需求。 7.能正確處理客訴事件。	(1)瞭解餐飲相關禮儀。 (2)瞭解服務業管理。 (3)瞭解顧客關係管理。 (4)瞭解顧客抱怨處理。