

技 能 檢 定 規 範 之 13100

餐 旅 服 務

行政院勞工委員會 編印

中華民國 95 年 6 月

餐旅服務技術士技能檢定規範

目 錄

壹、餐旅服務技術士技能檢定規範說明·····	1
貳、餐旅服務丙級技術士技能檢定規範·····	2
參、餐旅服務技術士技能檢定規範·····	5
肆、餐旅服務技術士技能檢定規範·····	9

說 明

技術人力是產業技術升級的基本動力，更是國家建設與經濟發展不可或缺的寶貴資源，為確保技術人力充份供應，讓真才實學、肯幹實幹的技術人才出頭，故辦理技術士職業證照制度，提昇從業人員社會地位，保障其就業機會，優先輔導其創業，並闢建多元的升遷與進修發展管道，亦即透過有系統地規劃，培養個人工作所需的知能，參加技能檢定取得證照並輔導其就業，以開展技術士個人成功的職業生涯與光明前程。

一、實施目的：

餐旅服務技術士技能檢定的主要功能：

就個人而言，是對技術人員技術水準肯定的一種方法，既可增進其工作機會與權益，又可提高社會地位。

對企業而言，不僅可鑑定與儲備所需之技術人才，提升職業服務水準，又可確保公共安全，充份發揮投資的效率。

對整個國家而言，不但可藉以評量國家技職教育與訓練的成效，提昇工作人員的專業技能與服務品質，亦可維護大眾的利益與安全。

二、餐旅服務職業別工作內涵：

餐飲業之餐飲服務人員，其主要工作乃是在觀光旅館、俱樂部、企業、社團、或其他組織之餐飲部門，火車、船舶、飛機等餐飲場所，供應餐飲及調配飲料之人員均屬之。

旅館業之客房服務人員，其主要工作乃在旅館等場所，提供旅客客務與房務之服務。

三、餐旅技術士檢定之分級定位：

餐旅技術士檢定依職業別【餐飲項】、【旅館項】，各階層人員勞心與勞力程度差異，界定區分為【丙】【乙】二級，其所占分級定位之份量和比率亦不同，例表說明如下：

級別	檢定範圍	檢定說明
丙級技術士 (技術性)	能操作職務內各種機具設備，並獨立完成服務線上的勞務性和維護性之基層工作。	丙級檢定學、術科，測驗內容包括基礎餐飲及旅館知識與技能。
乙級技術士 (專技性)	在高層人員的指揮下，能從事檢驗、分析、調整、設計等判斷性工作並能領導基層。	乙級檢定分為二項，分別是餐旅服務乙級【餐飲項】技術士、餐旅服務乙級【旅館項】技術士；由參檢者自選一項參檢，學、術科合格發證時，會註明項目名稱。

壹、餐旅服務技術士技能檢定規範

行政院勞工委員會 85 年 1 月 9 日

台八十五勞職檢字第 100962 號公告

級 別：丙級

工作範圍：培養餐旅業基層從業人員，配合實務技術，提昇其服務品質。

應具知能：應具備下列各項知識及技能：

科 目	技 能 種 類	檢 定 項 目	相 關 知 識
一、餐具認識與餐桌擺設	(一)餐具的認識	1.能指出各式餐具名稱及功能。 2.能正確使用及清潔保養餐具。	(1)餐具種類。 (2)餐具特性與材質。 (3)餐具保養清潔方法。
	(二)餐桌的擺法	1.瞭解基本餐桌擺設。 2.瞭解中外單點及套餐的餐具擺設。 3.能配合菜單選出合適的餐具。	(1)餐桌擺設。 (2)菜單知識。 (3)餐具認識。
	(三)餐巾摺疊	能熟練餐巾的摺疊。	(1)餐飲用布品特性與材質。 (2)餐巾的功能。
	(四)檯布更換	1.能正確選用檯布。 2.能正確鋪設及更換檯布。	(1)餐飲用布品特性與材質。 (2)檯布的功能。
二、餐飲服務勤方式	(一)服務流程	1.能熟練單點及套餐之服務流程。 2.能熟練中外各種餐飲單項	(1)菜單基本常識。 (2)點菜單要項。

科目	技能種類	檢定項目	相關知識
	(二)客房餐飲服務流程	服務方式與技巧。 1.能瞭解客房餐飲服務之方式與流程。 2.熟悉客房餐飲餐桌擺設服務。	(3)中外餐飲服務流程。 (4)中外單項餐飲服務技巧。 (5)顧客結帳流程。 客房餐飲相關知識。
三、飲料服務	(一)飲料認識 (二)飲料製備	能辨識各種飲料之類別。 能調製咖啡、茶等飲品。	飲料分類知識。 咖啡、茶知識。
四、餐飲安全與衛生	(一)個人衛生 (二)工作衛生 (三)操作安全	能瞭解從業人員衛生常識之重要性。 能瞭解餐飲工作衛生常識。 熟練餐廳正確安全操作步驟。	(1)個人衛生常識。 (2)健康檢查之重要性。 餐飲與環保衛生規定。 餐飲操作安全常識餐廳意外事件的種類。
五、客房作業	(一)旅館知識	1.能瞭解旅館的定義。 2.能認識旅館的分類。 3.能認識客房型態及其功能。	(1)旅館發展過程。 (2)我國旅館管理法規。 (3)旅館功能。

科目	技能種類	檢定項目	相關知識
	(二)客務實務 (三)房務實務	1.能瞭解客務部各項作業、服務之基本規定。 2.能瞭解電訊、通信作業之基本原則。 1.能瞭解房務部各項作業、服務之基本規定。 2.能指出客房設備名稱及功能。 3.能瞭解基本客房清潔作業原則。	(4)客房分類。 (1)客務作業相關知識。 (2)電訊、通信相關法規。 (1)客房設備。 (2)客房清潔常識。
六、相關法規與職業道德	(一)敬業精神 (二)從業態度 (三)勞資相關知識 (四)意外事故種類	1.具有敬業精神。 2.主動協調工作。 3.具有良好的品德與修養。 1.能親切熱忱為客人服務。 2.能積極適時為顧客提供所需之服務。 3.能顧及社會的需要並維護良好社會風氣。 4.能配合工作環境所需做好適當之儀容整肅。 5.能服從並執行主管交辦任務。 能瞭解勞資相關法令規章。 能瞭解防範防災、防暴、防盜之處理方式。	職業道德教學參考資料彙編。 (1)服務概念。 (2)餐旅服務禮儀。 (3)餐旅服務業之特性。 勞資相關法規。 防災、防暴、防盜常識。

貳、餐旅服務技術士技能檢定規範

行政院勞工委員會 85 年 1 月 9 日

台八十五勞職檢字第 100962 號公告

級 別：乙級（餐飲項）

工作範圍：培養餐飲旅服務業幹部及其從業人員，配合實務技術，提昇其服務品質。

應具知能：除應具備丙級技術士之知識及技能外，並應具備下列各項知識及技能：

科 目	技能種類	檢 定 項 目	相 關 知 識
一、餐飲業的認識	(一)餐廳的種類 (二)餐廳的組織系統	了解中西餐廳的類別與特性。 了解餐廳與廚房組織。	(1)餐廳的種類。 (2)餐廳的特性。 (1)旅館組織系統。
二、菜單認識	菜單設計	1.能了解菜單設計之原則。 2.能了解菜單配菜原理。 3.能設計菜單。	(1)中西餐熟飪方法。 (2)菜單配菜原則。
三、餐具認識與餐桌擺設	(一)席次之非列 (二)中餐桌邊服務 (三)西餐桌邊服務	1.能了解中西席次位排列原則與方法。 2.能正確安排席次。 能正確於桌邊分魚、片鴨、拔絲與分菜。 能熟練西餐現場熟調與桌邊服務技巧。	訂席作業。 席次安排。 (1)西餐桌邊服務。 (2)現場桌邊服務。 (3)切割技巧。 (1)中餐桌邊服務。 (2)現場桌邊服務。 (3)切割技巧。

科目	技能種類	檢定項目	相關知識
			(4)服務區與服務動線。
四、飲料服務	<p>(一)酒精性飲料之服務</p> <p>(二)非酒精性飲料之服務</p> <p>(三)客房餐飲服務之性質</p>	<p>1.能習得正確之開瓶方法。</p> <p>2.能熟練酒精性飲料之服務。</p> <p>3.能了解雞尾酒調製原理與方法。</p> <p>1.能正確操作塞風。</p> <p>2.能了解加啡與茶之服務方法。</p> <p>3.能熟練茶水服務之要領。</p> <p>1.能瞭解客房餐飲服務接受菜點之作業方式。</p> <p>2.能瞭解客房餐飲服務供食之作業要領。</p>	<p>例如伏特加、自蘭地、香檳酒、高粱酒等。</p> <p>(1)咖啡、茶的種類。</p> <p>(2)咖啡、茶之烹調法。</p> <p>(1)旅館客房組織。</p> <p>(2)客房餐飲服務。</p> <p>(3)旅館電話禮節。</p> <p>(4)餐飲服務。</p>
五、餐飲管理	<p>(一)物料管理</p> <p>(二)人事管理</p> <p>(三)成本控制</p>	<p>1.能了解餐飲採購、儲存、發放之原則。</p> <p>2.能了解倉庫格局設計之原則。</p> <p>3.能了解存貨控制方法。</p> <p>1.能了解員工訓練與人力運用之方法。</p> <p>2.能了解顧客心理與處理顧客抱怨事項的技巧。</p> <p>能了解餐飲成本控制的方</p>	<p>餐飲採購。</p> <p>倉庫設計。</p> <p>員工訓練。</p> <p>(1)餐飲標準作業法</p>

科目	技能種類	檢定項目	相關知識
		法之作業要領。	則。 (2)餐飲成本計算控制。 (3)餐飲服務。
六、餐飲安全與環保衛生	<p>(一)環境與個人衛生常識</p> <p>(二)食品衛生</p> <p>(三)環境衛生</p> <p>(四)調理衛生</p> <p>(五)餐飲意外事件之防範與處理</p>	<p>1.能了解餐飲服務人員基本衛生常識。</p> <p>2.能了解良好衛生工作習慣。</p> <p>1.能了解食物與微生物之關係。</p> <p>2.能了解食物中毒的原因與預防方法。</p> <p>1.能了解餐飲工作環境的衛生。</p> <p>2.能了解餐飲設施的衛生。</p> <p>1.能了解餐具衛生之維護原則。</p> <p>2.能了解餐具、廚具之洗滌與消毒方法。</p> <p>3.能了解飲用水之衛生管理。</p> <p>1.能了解餐飲意外事件發生之原因與防範措施。</p> <p>2.能了解基本消防常識。</p> <p>3.能正確操作消防器材與</p>	<p>(1)環境衛生概論。</p> <p>(2)食品衛生概論。</p> <p>(3)個人衛生概論。</p> <p>(4)食物中毒預防之常識。</p> <p>(5)消防常識。</p> <p>(6)急救常識。</p> <p>(7)廢棄物消理法。</p> <p>(8)滅火器具之使用。</p> <p>(9)食品衛生管理法及施行細則。</p>

科目	技能種類	檢定項目	相關知識
		安全設施。	
七、相關法規與職業道德	(一)敬業精神 (二)團隊精神	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.能了解餐飲禮儀。 1.能具有主動負責的敬業精神。 2.能與人和睦相處、協調合作。 3.能具有良好品德與修養。 4.能敬業樂群、積極進取。	(1)職業道德教學參考資料彙編。 (2)餐廳旅館及遊憩業相關法規。 (3)餐飲英語會話。 (4)餐飲禮儀。

參、餐旅服務技術士技能檢定規範

行政院勞工委員會 85 年 1 月 9 日

台八十五勞職檢字第 100962 號公告

級 別：乙級（旅館項）

工作範圍：培養旅館服務等幹部及從業人員，配合實務技術並提昇其服務品質。

應具知能：應具備下列各項知識及技能。

科 目	技 能 種 類	檢 定 項 目	相 關 知 識
一、客務作業	(一)旅館分級 (二)票券認識 (三)訂房作業	能認識旅館等級： (1)國際觀光旅館。 (2)一般觀光旅館。 (3)旅館。 (4)汽車旅館與賓館等。 認識票券種類： (1)住宿券與確認書。 (2)信用卡。 (3)外幣交換。 (4)旅行支票與匯票。 (5)餐券等。 1. 訂房的來源： (1)運輸公司。 (2)旅行社訂房。 (3)公司或機關團體。 (4)旅客本人。 2. 訂房種類：	(1)相關行業訂房。 (2)非相關行業訂房。 。 (3)相關單位訂房。

科目	技能種類	檢 定 項 目	相 關 知 識
	<p>(四)門衛作業</p> <p>(五)服務中心作業</p> <p>(六)總機作業</p>	<p>(1)散客訂房。</p> <p>(2)團體訂房。</p> <p>(3)保證訂房。</p> <p>(4)預付訂金訂房。</p> <p>3.訂房控制。</p> <p>(1)可租用客房之計算。</p> <p>(2)訂房追蹤確認。</p> <p>(3)超額訂房處理。</p> <p>4.旅客資料製作：</p> <p>(1)訂房卡。</p> <p>(2)訂房登記表。</p> <p>能了解門衛之工作內容：</p> <p>(1)前門之警衛工作。</p> <p>(2)前門之接待與詢問服務。</p> <p>(3)交通協調。</p> <p>(4)管制員工進出。</p> <p>能了解服務中心之工作內容：</p> <p>(1)大廳安全工作。</p> <p>(2)迎送進出旅客行李、信函轉送與寄存。</p> <p>(3)尋人服務……等。</p> <p>旅館電話接聽種類：</p> <p>(1)接收電話。</p> <p>(2)長途電話。</p>	<p>(1)電話禮儀。</p> <p>(2)旅館電話收費標準。</p>

科目	技能種類	檢 定 項 目	相 關 知 識
	<p>(七)接待作業</p> <p>(八)意外事故</p>	<p>(3)叫號電話。</p> <p>(4)叫人電話。</p> <p>(5)對方付費。</p> <p>(6)免費服務電話。</p> <p>(7)長途電話計費卡。</p> <p>(8)長途電話直撥。</p> <p>(9)喚醒電話。</p> <p>(10)晨間喚醒電話。</p> <p>1.能明瞭客房登記表之意義。</p> <p>2.能了解保險箱貴重物品託付原則。</p> <p>3.能了解保險箱鑰匙遺失之處理原則。</p> <p>4.能明瞭門禁管制處理範圍。</p> <p>5.排房原則：</p> <p>(1)不同旅客之特性。</p> <p>(2)降低干擾。</p> <p>(3)方便作業。</p> <p>1.能瞭解旅館作業設計之正確觀念：</p> <p>(1)以旅客之方便為先決條件。</p> <p>(2)旅館善盡告知責任。</p>	<p>(3)電話轉接技巧。</p> <p>(1)法定傳染病。</p> <p>(2)天然災害。</p> <p>(3)民、刑事法。</p>

科目	技能種類	檢 定 項 目	相 關 知 識
	<p>(九)旅客抱怨</p> <p>(十)語文溝通能力</p>	<p>(3)刑事與民事之認定等。</p> <p>2.能瞭解法定傳染病之範疇。</p> <p>3.能瞭解旅客送醫之原則。</p> <p>4.能瞭解天然災害處理之原則。</p> <p>5.能瞭解民、刑事案件處理之原則：</p> <p>(1)死亡。</p> <p>(2)失竊。</p> <p>(3)搶案……等。</p> <p>能認識處理旅客抱怨之原則：</p> <p>(1)找出問題。</p> <p>(2)降低對立。</p> <p>(3)爭取時效。</p> <p>(4)檢討改進……等。</p> <p>能以外語服務外籍旅客：</p> <p>(1)英語。</p> <p>(2)日語……等。</p>	<p>(1)心理學。</p> <p>(2)輔導與溝通。</p> <p>相關英、日語會話。</p>
二、房務作業	<p>(一)失物招領</p> <p>(二)備品準備</p>	<p>1.能明瞭旅客貴失物品處理之原則。</p> <p>2.能描述拾獲物品處理之原則。</p> <p>1.能估計備品安全存量。</p>	<p>(1)民、刑事法。</p> <p>(2)設備、物品保養要領。</p> <p>(3)清潔劑使用要領。</p>

科目	技能種類	檢 定 項 目	相 關 知 識
	<p>(三)空調系統</p> <p>(四)備品車之認識</p> <p>(五)清潔房間</p>	<p>2.能瞭解破損率之預估與控制。</p> <p>1.能瞭解客房溫度調節之原則。</p> <p>2.熟悉除濕機之使用及清潔。</p> <p>3.熟悉除臭劑之使用。</p> <p>能指出備品車上備品名稱。</p> <p>1.能操作鋪床整理作業：</p> <p>(1)床墊。</p> <p>(2)清潔墊。</p> <p>(3)床單。</p> <p>(4)床單（三條）。</p> <p>(5)毛毯。</p> <p>(6)枕頭。</p> <p>(7)枕頭套……等。</p> <p>2.能操作夜床作業。</p>	<p>(4)消防常識。</p> <p>(5)緊急逃生及疏散須知。</p>