

## 第五章

# 餐旅從業人員之條件

# 餐旅從業人員應有的 基本條件

先了解~

- ▶ 餐旅業提供給顧客的產品就是「服務」。
- ▶ 以客為尊，以顧客需求作為出發點，替顧客著想。

# 餐旅從業人員應有的 基本條件

- ▶ 服務熱忱
- ▶ 個性樂觀→情緒顏色
- ▶ 認真負責
- ▶ 互動良好→人
- ▶ 抗壓性高→人、上班時間

# 情緒顏色

- ▶ 紅→非常興奮
  - ▶ 橙→快樂
  - ▶ 黃→明快、愉快
  - ▶ 綠→安靜、沉著
  - ▶ 藍→憂鬱、悲傷
  - ▶ 紫→焦慮、不滿
  - ▶ 黑→沮喪、頹廢
- 
- ▶ 服務人員工作情緒應保持在？

# 餐旅從業人員的 工作條件

## ▶ 先天條件：

指在員工上較無法改變的部份。

如容貌、身高、體重、年齡

## ▶ 後天條件：

可靠後天培訓、學習而來。

如專業知識、技術、服勤禮儀。

# 如何觀察從業人員具備專業能力？

- ▶ 認知(知識)：  
員工了解餐旅業工作性質及內容。
- ▶ 技能(技術)：  
員工須不斷練習，以熟練服務技巧。
- ▶ 情意(態度)：  
員工是否喜愛自己的工作，服務熱忱。

# 餐旅從業人員應有的 專業能力

- ▶ 基礎的專業訓練
- ▶ 合宜的表達能力
- ▶ 具備流利外語能力→英、日、韓
- ▶ EQ佳
- ▶ 應變能力佳
- ▶ 善於行銷→無聲的推銷員？
- ▶ 領導力與團隊合作

# 培根蛤蠣青醬麵



先以洋蔥及培根爆香，加入以九層塔、橄欖油、帕瑪森起司等材料製成的青醬。搭配義大利直麵條及蛤蠣完成。散發出的羅勒與培根香是喜愛重口味的您不可錯過的。

NT220



# 5Q

- ▶ 智力商數(IQ)
- ▶ 情緒商數(EQ)
- ▶ 創造力商數(CQ)
- ▶ 道德商數(MQ)
- ▶ 逆境商數(AQ)→Stephen Hawking

# 餐旅從業人員應有的專業修養

- ▶ 客觀
- ▶ 容人成就
- ▶ 自我肯定：自信
- ▶ 具親和力
- ▶ 重視榮譽
- ▶ 誠懇熱忱
- ▶ 做事有原則：顧客永遠是對的？

# 餐旅從業人員應有的專業修養

- ▶ 願做知識分享
- ▶ 樂觀開朗
- ▶ 談吐文雅
- ▶ 注重禮節
- ▶ 視野寬宏
- ▶ 高度的關懷社會：
  1. 了解大眾所愛與流行 EX：養生、減肥
  2. 幫助弱勢團體(社會觀光)

# 社會觀光

- ▶ 企業為回饋社會而參與的**公益活動**，出資協助社會上的弱勢團體從事觀光活動。
- ▶ 如：中華航空贊助育幼院的兒童搭乘高鐵。



## 從核心事業出發 實踐企業承諾

致力兒童教育、醫療與福利，成立「麥當勞兒童慈善基金會」

從1984年台灣麥當勞來台灣第一年開始，對這塊土地的愛心關懷從未停歇。關懷重病殘障者，不僅籌措醫療經費，更協助輔導殘障者就業，使其家庭邁入常軌。此外，麥當勞也不忘號召員工、民眾愛心響應，以實質行動與捐款救助小兒癱瘓、顫顫缺憾、唇顎劣、燒燙傷...的兒童，因為我們最大的心願就是所有小朋友健康快樂的長大。

為了關懷更多小朋友，1997年邁當牢成立了『麥當勞叔叔之家兒童慈善基金會』，深入校園，推廣洗手衛生教育、消防教育，還特派麥當勞叔叔到醫院為病童說故事、到各社區表演，更設立『麥當勞叔叔兒童之家』，讓遠地就醫的小朋友擁有出門在外的暫時的家。



麥當勞叔叔之家  
兒童慈善基金會

• 麥當勞叔叔之家兒童慈善基金會

# 高鐵助公益 阿里山學童獻藝 1001009



台灣高鐵公司去年7月起，免費贊助台北藝術大學服務隊前往阿里山，協助八八風災居民接受藝術表演訓練，居民今天下午在高鐵嘉義站舉行成果發表會，吸引旅客駐足聆賞。

# 92歲阿嬤圓夢 高鐵賣咖啡

2011/9/16



高鐵烏日往台北的126次班車上，今出現一位個頭小、卻精神奕奕的92歲老阿嬤，這位穿著淺咖啡色高鐵服務背心的謝柯俐阿嬤，不僅穿梭在車廂內叫賣，一圓想當餐車小姐的夢想，還創下高鐵史上最佳銷售紀錄，半小時賣出400元的物品，堪稱最會賣東西的高鐵餐車小姐。