



資歷架構
Qualifications
Framework

餐飲業 - 教材套

西餐侍應生(高階)

QF Level 2



二零二三年三月

目錄

第一章 教材套概說	1
1.1 開發教材套的原因	1
1.2 教材套的內容摘要	1
1.3 教學地點及設備要求.....	5
1.4 導師要求.....	5
1.5 教授對象.....	5
1.6 學員要求.....	5
第二章 教材套使用指引	6
第三章 教材套目標及學習成效	7
3.1 目標	7
3.2 應用	7
3.3 預期學習成效	8
第四章 教材套內容大綱	9
4.1 建議課堂學習或在職訓練時數	9
4.2 建議學習細項及授課形式	10
4.3 建議學習模式 (估算時數)	11
4.4 學習模式詳解.....	12

第五章 教材套內容	13
5.1 執行接待服務 (109632L2)	13
5.1.1 單元概要.....	13
5.1.2 面授課堂內容	13
5.1.2.1 執行接待服務的所需知識.....	13
5.1.2.2 執行接待服務.....	16
5.1.2.3 專業精神.....	21
5.1.3 課堂活動參考	22
5.1.4 課外自修建議	22
5.2 管理餐飲服務(109634L2)	24
5.2.1 單元概要.....	24
5.2.2 面授課堂內容	24
5.2.2.1 對餐飲服務的認識.....	24
5.2.2.2 管理餐飲服務.....	31
5.2.2.3 專業精神.....	34
5.2.3 課堂活動參考	34
5.2.4 課外自修建議	34
5.3 於食肆提供餐酒 (109633L2)	35
5.3.1 單元概要.....	35
5.3.2 面授課堂內容	35
5.3.2.1 對於在食肆提供餐酒的認識.....	35
5.3.2.2 於食肆提供餐酒	43
5.3.2.3 專業精神	47

5.3.3 課堂活動參考	47
5.3.4 課外自修建議	48
5.4 清理餐桌 (109635L2)	49
5.4.1 單元概要	49
5.4.2 面授課堂內容	49
5.4.2.1 清理餐桌的所需知識	49
5.4.2.2 清理餐桌	51
5.4.2.3 展示專業能力	56
5.4.3 課堂活動參考	56
5.4.4 課外自修建議	56
第六章 教材套的 (建議) 評核指引及方法	57
6.1. 評核概要	57
6.2. 建議評核方法	57
6.3. 試題結構及評分安排	58
6.4. 模擬評核題目	61
第七章 附件	70
7.1 附件一：「執行接待服務」能力單元全文	70
7.2 附件二：「管理餐飲服務」能力單元全文	71
7.3 附件三：「於食肆提供餐酒」能力單元全文	72
7.4 附件四：「清理餐桌」能力單元全文	73
參考資料：	74

第一章

教材套概說

1.1 開發教材套的原因

香港特區政府財政司司長於2013-14財政預算案中宣布由該年起每年增撥款項予各行業培訓諮詢委員會(諮委會)，開展新措施推動行業參與資歷架構。其中一項新措施，是協助行業開發《能力標準說明》為本教材套，鼓勵更多企業和教育及培訓機構發展切合行業培訓需要的資歷架構認可課程，協助其減省開發完整課程的資源。

餐飲業諮委會於2021年檢視了市場上已有的資歷架構認可課程，發現較少課程聚焦培訓餐廳侍應。因此決定開發兩個教材套，分別對應「西餐侍應生(初階)」和「西餐侍應生(高階)」兩個職位，並從餐飲業的《能力標準說明》揀選了合適的「能力單元」作為教材套涵蓋範圍，同時反映業界對相關職位應具備的基本行業知識和技能。

1.2 教材套的內容摘要

本教材套適用於培訓西餐食肆的侍應從業員。教材套包括 4 個「能力單元」，合共 8 個資歷學分。4 個「能力單元」包括：

a) 能力單元名稱：執行接待服務（單元編號：109632L2）

單元內的表現要求	細項
1. 執行接待服務的所需知識	<ul style="list-style-type: none">• 具有良好的溝通及人際交往技巧，能夠與顧客及同事溝通• 熟練掌握當地語言，能夠與不同人士包括顧客、侍應、廚師及主管有效溝通• 對客戶服務及客戶處理技巧有良好的認識，能夠處理不同的顧客，包括急躁不安或不守規則的顧客

	<ul style="list-style-type: none"> • 具有良好的組織能力，能處理餐桌分配、餐桌預訂及重新安排餐桌以便容納其他顧客，並讓顧客能在短時間內就座 • 對職業健康及安全有良好的認識
2. 執行接待服務	<ul style="list-style-type: none"> • 處理基本預訂 • 接待顧客 • 檢查餐桌情況並安排餐桌/座位 • 指示或引領客人至餐桌
3. 專業精神	<ul style="list-style-type: none"> • 根據組織的標準，經常保持禮貌、穿著合適，並維持高度專注，向顧客展現專業的形象 • 作為服務團隊的一員，尊重同事，並與同事傾力合作，為顧客提供令人滿意的服務

b) 能力單元名稱：管理餐飲服務（單元編號：109634L2）

單元內的表現要求	細項
1. 對餐飲服務的認識	<ul style="list-style-type: none"> • 充分掌握食肆所能提供餐飲（非酒類）服務的水平及標準 • 通曉製作餐飲工具的操作和使用方法 • 充分掌握調製及準備各式飲料的技巧 • 充分具備向顧客提供餐飲時的技巧及態度 • 充分具備與人溝通及建立良好關係的技巧
2. 管理餐飲服務	<ul style="list-style-type: none"> • 確保相關員工於每天招待顧客前，能全面了解服務要求、顧客的期望及所要求穿著的合適或標準服飾等 • 根據上級指示和估計顧客量來預算所需的飲料量和類別 • 檢查提供飲料服務所需的設備，並按指引準備使用和保持運行 • 親自或帶領同事準備餐飲服務所需的飲料 • 於收到顧客的餐飲要求後，妥善安排及佈置相關的用具，如水杯、托盤、餐巾、開瓶器、冰桶等 • 確保員工向顧客提供專業的餐飲服務

3. 專業精神	<ul style="list-style-type: none"> 經常堅持服務的態度，全心全意地進行管理餐飲服務的工作 珍惜和維護餐飲從業員的專業形象
---------	---

c) 能力單元名稱：於食肆提供餐酒（單元編號：109633L2）

單元內的表現要求	細項
1. 對於在食肆提供餐酒的認識	<ul style="list-style-type: none"> 掌握一般餐酒的資料 充分瞭解於食肆提供餐酒需遵守法律法規 充分掌握向顧客推介及提供餐酒的方法和程序 充分掌握侍酒時的正確技巧及態度 充分具備與人溝通及建立良好關係的技巧
2. 於食肆提供餐酒	<ul style="list-style-type: none"> 確保所有餐酒是按既定要求和製造商的建議溫度下儲存 確保食肆內有可供顧客閱覽的酒類餐單，並在需要時提供予顧客參考 在收到提供餐酒的要求後，妥善安排及佈置相關的用具，如酒杯、托盤、餐巾、開瓶器、冰桶等 向顧客介紹所提供的餐酒，並回應他們提出的查詢 向顧客專業地侍酒
3. 專業精神	<ul style="list-style-type: none"> 經常運用對餐酒的專業知識，全心全意地進行令人滿意的侍酒工作 珍惜和維護提供餐酒的文化及傳統

d) 能力單元名稱：清理餐桌（單元編號：109635L2）

單元內的表現要求	細項
1. 清理餐桌的所需知識	<ul style="list-style-type: none"> 具有良好的溝通及人際交往技能，能與客人及同事溝通 熟悉工作場所內所用的語言，能與不同人仕有效溝通，包括客人、侍應、廚師及主管

	<ul style="list-style-type: none"> • 對客戶服務及組織的政策及程序有良好的認識 • 熟悉餐桌清理及陳設的標準及程序 • 擁有良好的態度、整潔的儀容及團隊合作精神 • 對組織的平面圖、餐桌佈局及設施有良好的認識 • 對工作場所的安全及衛生有良好的認識
2. 清理餐桌	<ul style="list-style-type: none"> • 熟悉組織針對清理餐桌的標準及程序 • 值班時，預留足夠的時間穿上具有專業外觀的服飾，以符合組織的標準 • 注意周圍環境，在餐桌間走動，及時提供適當的服務 • 收到侍應發出的清理餐桌的訊息時，執行清潔工作 • 完成餐桌設置後，根據組織的程序與同事（侍應或女招待）溝通進度
3. 專業精神	<ul style="list-style-type: none"> • 面對客人時，經常保持禮貌、穿著合適的衣服，並注意客人的需要，向客人呈現專業的形象，以符合組織的標準 • 作為服務團隊的一員，尊重同事，並與同事傾力合作，為客人提供令人滿意的服務

1.3 教學地點及設備要求

- 課室面積以能容納所有師生而不至擠迫為佳，如俱備預留小組活動的位置更好。
- 配備一般講課設備，如：椅子、方桌等之課室。
- 一般西餐食肆使用之餐具、用具及其他相關物品，具體所需可參照培訓單元教學內容，按其實際情況準備。

1.4 導師要求

- 持有香港資歷架構第 3 級或以上相關資歷及 3 年或以上相關實際工作經驗；或
- 在西式餐飲業擁有 5 年或以上相關督導級工作或培訓經驗；或
- 通過「過往資歷認可」機制獲得第 3 級相關資歷。
- 相關資歷是酒店及餐飲服務為主要授課內容的課程。
- 相關工作經驗是餐飲服務為主的工作。

1.5 教授對象

- 本教材套適用於企業、機構開辦內部培訓，提高 (1) 在職從業員的技能水平；或
- 培訓機構開辦職前培訓，教授行業相關知識予 (2) 非在職人士。

1.6 學員要求

- 本教材套適用於西餐食肆從業員或有興趣入職人士。
- 在教育程度方面最好有初中程度或以上。學員需具備1年或以上西餐食肆經驗或對西餐食肆服務有基本認識。
- 導師應因應班內學員的不同背景於教學上作適當調節。

第二章

教材套使用指引

- 教材套撰寫及評核方法以「學習成效」為本，內容涵蓋西餐侍應對工作應具備的知識、技巧及服務態度。
- 教材套的第一章及第二章為教材套的簡介及使用指引，讓使用者更清晰理解教材套的適用範圍及效用。第三章及第四章詳細針對學習成效及教學大綱，為使用者提供詳盡的課堂計劃建議參考。第五章及第六章為教學內容，包括面授課堂內容、活動參考及評核樣本，使用者可以此作為參考，制訂適用的筆記及評核。
- 西餐食肆、教育及培訓機構使用本教材套設計課程或在職培訓時，可按本身需要增添內容及實際案例，以編訂完整的教材。
- 教材套的編寫並不是只針對市場上某一個課程而設定，教材套的使用對象為不同規模的機構，如酒店集團或獨立餐廳，而西餐範疇亦包括不同的菜系，如意大利餐或法國菜等，因此培訓機構須按照各自課程的特性而增加、減少、選取並編排相關教學內容。
- 教材套建議培訓機構可以根據教學對象的個人的經驗和知識，調整課堂學習和在職訓練的時間及內容比重，例如學員為非在職人士，建議課堂面授時數保持不變以確保學員能有良好的理論基礎；相反，如學員為已掌握基礎理論的在職侍應，使用機構可因應學員的實際情況，調低理論面授時數而增加實務練習時數。使用機構亦可按需要將教學順序、課時按本身需要彈性安排，但以不影響教材套的「學習成效」為原則。
- 西餐食肆可按教材套所提供的內容，用於西餐見習侍應的日常輔導，包括新員工或臨時員工的工作輔導。
- 培訓機構在詳閱本指引後，應能有效地理解各能力單元課程之教學要求、條件、內容等等要點，從而減省課程發展的成本，且能確保課程質素。

第三章

教材套目標及學習成效

3.1 目標

- 本教材套旨在根據餐飲業諮委會選出的，四個代表西餐侍應生(高階)一般應俱備的基本行業知識的能力單元，將《能力標準說明》的內容轉化並制訂為「能力為本」培訓課程，提供「內容框架」及「基礎資料」予西餐食肆及培訓機構參考引用。
- 配合預期之學習成效及評估方法，協助提升西餐高級侍應對工作的認識、工作技巧及服務態度
- 以達至能提升西餐高級侍應的專業形象，從而吸引更多人士入職增強知識及技術水平，進而適應更廣闊的工作崗位
- 亦期望對業界整體水平規範及服務質素有所貢獻

3.2 應用

- 為西餐食肆、教育及培訓機構、培訓導師等提供「內容框架」及「基礎資料」，以設計相關培訓課程。
- 培訓機構可按「香港學術及職業資歷評審局」要求，申請課程認證。課程的各個細項須符合資歷架構的相關指引和質素保證程序，如課程頒授的資歷名銜、結業水平、學分計算方法和評審要求等。
- 欲了解詳情，請瀏覽資歷架構網站 www.hkqf.gov.hk 或香港學術及職業資歷評審局網站 www.hkcaavq.edu.hk。

3.3 預期學習成效

- 針對西式食肆的需要及應用，學員在完成培訓課程或在職培訓後，預期能夠：

「能力單元」名稱及編號	預期學習成效
1. 執行接待服務 (109632L2)	顧客進入組織（食肆）時，向顧客展現專業的形象，讓顧客留下良好的印象。有效率地處理及安排餐桌/座位，滿足顧客的需要，讓顧客無需不耐煩地等待。與其他員工協調，確保顧客獲得組織提供的優質服務，讓顧客稱心滿意。
2. 管理餐飲服務 (109634L2)	能妥善管理食肆的餐飲服務，並維持在良好的服務水平；及所提供餐飲服務能使顧客感覺滿意，並加以享受。
3. 於食肆提供餐酒 (109633L2)	能依從既定的侍酒指引和安排，為顧客提供滿意的餐酒服務；及能通過對酒類的認識及專業服務，令顧客留下美好的印象。
4. 清理餐桌 (109635L2)	與服務人員有效合作，確保餐桌總在適當的時候，以符合組織的標準下被清理及陳設妥當；及展示最高警覺性，並能評估情況，注意客人的需要，並適時提供服務及協助。

第四章

教材套內容大綱

4.1 建議課堂學習或在職訓練時數

「能力單元」名稱及 編號	課堂學習：(註1)	在職訓練：(註2)
1. 執行接待服務 (109632L2)	12 小時 (共4小節, 每節時數約 3 小時)	培訓時間大致與左邊相同, 在職訓練注重實踐, 可根據學員的經驗及基礎, 將課堂學習時數中的面授時數減少, 以實操輔導代替。亦可彈性處理面授課堂與課外自修時間的比例。 (請參閱4.3)
2. 管理餐飲服務 (109634L2)	7 小時 (共2小節, 每節時數約 3.5 小時)	
3. 於食肆提供餐酒 (109633L2)	7 小時 (共2小節, 每節時數約 3.5 小時)	
4. 清理餐桌 (109635L2)	4 小時 (共2小節, 每節時數約 2 小時)	
建議總時數	30小時	

註 (1)： 為學校或培訓機構設計。使用機構可按需要增加或減少每個課題的時數及每節時數。

註 (2)： 為西式食肆及其從業員設計。

4.2 建議學習細項及授課形式

「能力單元」名稱及編號	學習細項	授課形式
1. 執行接待服務 (109632L2)	a) 執行接待服務的所需知識 b) 執行接待服務	<u>形式：</u> 課堂、角色扮演
2. 管理餐飲服務 (109634L2)	a) 對餐飲服務的認識 b) 管理餐飲服務	<u>形式：</u> 課堂、示範、學員練習、角色扮演
3. 於食肆提供餐酒 (109633L2)	a) 對於在食肆提供餐酒的認識 b) 於食肆提供餐酒	<u>形式：</u> 課堂、示範、學員練習
4. 清理餐桌 (109635L2)	a) 清理餐桌的所需知識 b) 清理餐桌的標準及程序	<u>形式：</u> 課堂、示範

4.3 建議學習模式 (估算時數)

「能力單元」名稱 及編號	資 歷 級 別	建議學習模式 (估算時數) 註(1)				面授：自修 時數比例	學分 (學習 時數)
		課堂 面授	課堂 練習	課外 進修	評核		
1. 執行接待服務 (109632L2)	2級	6 小時	4 小時	18 小時	筆試 (1 小時) 實操試 (1 小時)	12:18	3 學分 (30 小時)
2. 管理餐飲服務 (109634L2)	2級	3 小時	2 小時	13 小時	筆試 (1 小時) 實操試 (1 小時)	7:13	2 學分 (20 小時)
3. 於食肆提供餐酒 (109633L2)	2級	3 小時	2 小時	13 小時	筆試 (1 小時) 實操試 (1 小時)	7:13	2 學分 (20 小時)
4. 清理餐桌 (109635L2)	2級	2 小時	1 小時	6 小時	筆試 (1 小時)	4:6	1 學分 (10 小時)

註(1)： 使用機構可按學員的技能水平而調配「建議學習模式」內各項目的時數。如學員為非在職人士，建議課堂面授時數保持不變以確保學員能有良好的理論基礎；相反，如學員為已掌握基礎理論的在職從業員，使用機構可因應學員的實際情況，調低理論面授時數而增加實務練習時數。

4.4 學習模式詳解

就每個課題的每個表現要求/預期學習成效，「教材套」按以下框架提供教學及練習內容：

A. 面授課堂:

通過課題解說及實際案例分析，學員可得到課題的正確概念，相關知識和服務態度，令學員有所啟發及體會。透過導師示範，學員能夠掌握有關技巧的正確步驟、要求標準、安全及衛生意識等。

B. 課堂練習:

由導師輔導，學員透過下列活動領略、掌握及熟練課題的相關技巧。導師也可通過即時反饋給予學員提供意見及鼓勵：

- 個人技巧練習
- 小組技巧練習
- 角色扮演
- 小組討論、個案分享

C. 課外自修建議:

課外自修活動目的在於加強學員對相關課題的瞭解或技巧的掌握,以達致預期學習成效，而課外自修本身不設獨立評分。

根據導師指引，學員每節課後須進行下列溫習自修活動：

- 技巧練習
- 項目調研
- 個案分析
- 實際情況觀察
- 溫習及閱讀

第五章

教材套內容

5.1 執行接待服務 (109632L2)

(此「能力單元」屬資歷架構第二級，3 個資歷學分)

5.1.1 單元概要

- 預期學習成效：
顧客進入組織(食肆)時，向顧客展現專業的形象，讓顧客留下良好的印象。
有效率地處理及安排餐桌/座位，滿足顧客的需要，讓顧客無需不耐煩地等待。
與其他員工協調，確保顧客獲得組織提供的優質服務，讓顧客稱心滿意。
- 單元涵蓋的技能包括：
 - a) 接待服務的所需知識
 - b) 執行接待服務
 - c) 展示專業能力

#註解

此單元內「接待員」的工作說明，在大規模的機構內主要由接待員負責，侍應從旁協助。在規模較小的機構內，此等工作有很大機會由侍應執行，因此詳述相關工作有其必要，建議培訓機構因應個別課程增加、減少、選取並編排相關教學內容。

5.1.2 面授課堂內容

5.1.2.1 執行接待服務的所需知識

1. 具有良好的溝通及人際交往技巧，能夠與顧客及同事溝通

- A. 良好的溝通技巧，不僅讓人聽起來更加舒服，更能為自己建立良好的人際關係。
 - 溝通技巧其實一種高情商的體現，正確合適的誇獎、恰到好處的讚美、適當的批評等都是有利於溝通的。

- 能夠與顧客良好溝通，是保持顧客與餐廳關係的重要一環，能使餐廳生意額保持健康狀態。
 - 能夠與同事良好溝通，才能夠增強團隊合作精神，增強服務效率與質量，提升顧客滿意度。
- B. 溝通時應該多用神奇語句(行內通常稱為Magic Word)，能與顧客建立更好的關係。
- 請問我可以怎樣幫你？
 - 唔好意思，請稍等。
 - 不用客氣，這是我應該做的。

2. 熟練掌握當地語言，能夠與不同人士包括顧客、侍應、廚師及主管有效溝通

- A. 餐廳迎賓接待工作，通常由接待員來負責，亦有一些規模較小的餐廳由餐廳經理兼任，或是兩者合作負責。
- 接待員應用顧客熟識的語言來溝通，在香港以普通話、英語和廣東話最普及流行。
 - 其次日語、韓語、法文也是頗為普及，能掌握多一種外語，在服務性行業是比較有優勢。
 - 在香港一般使用廣東話與同事溝通並沒有問題，但如在一些有規模的餐廳、國際品牌大酒店或是提供外國菜系的餐廳，廚師及主管可能不是中國人，甚至侍應也可能是外籍人仕，因此基本英語能力是必需的。
 - 隨著普通話的普及，無論說普通話的顧客及員工數量皆大增，因此普通話的重要性便不容忽視。
 - 能完全通曉一種語言不是一朝一夕的事，必需多講多練習，但服務性行業主要使用禮貌用語，通過適當訓練可以比較容易掌握。
- B. 除了語文能力之外，接待員亦需要掌握飲食業行內術語與工作伙伴作有效的溝通。
- C. 電話溝通能力亦必需掌握。
- 致電餐廳可能是顧客第一次與餐廳接觸，處理不好可導致生意損失。
 - 電話響聲不應超過三次，否則令顧客感覺不被尊重。
 - 通話語音清晰，音量不要過高或過低。
 - 節奏不應太快或過慢。
 - 應面帶微笑使語調感覺愉快。

3. 對客戶服務及客戶處理技巧有良好的認識，能夠處理不同的顧客，包括急躁不安或不守規則的顧客

給顧客的第一印象是非常重要的，大多數的情況下，顧客最先接觸的員工是接待員，因此接待員給顧客的印象對餐廳的營運起關鍵作用。

A. 接待員應該具備哪些技巧和特質

- 有同理心、有耐性，且始終如一
 - 有些客戶暴躁易怒、接待員應調整自己的情緒，保持冷靜。
 - 客戶說了一些帶針對性或者挑釁的話，接待員的情緒也會受到影響。但如果與之針鋒相對的話可能得罪顧客，影響整個公司的形象。因此要保持冷靜，這樣才能贏得顧客的肯定。
 - 保持耐心，穩住顧客，耐心是接待員素質最好的表現。
 - 主動道歉，平息顧客的怒氣，當顧客與接待員發生爭執或衝著顧客發脾氣時，無論是被顧客誤會，還是顧客的要求指示不清晰，不管責任在誰，作為接待員，都要首先向顧客表示歉意，這樣有利於建立與顧客的長期良好關係。
 - 有些客戶喜歡一直提問，情緒容易波動，接待員注意說話的語速要慢，但是動作不能慢，因為顧客沒有耐心，遇到問題時，應該儘量滿足她們的要求。
 - 接待員要小心謹慎，細心觀察，適當疏導，打消他們不必要的顧慮，服務語言要清楚明瞭。
 - 接待員必須知道如何應付每一位客戶，並且對任何人都能提供相同水準的服務。

4. 具有良好的組織能力，能處理餐桌分配、餐桌預訂及重新安排餐桌以便容納其他顧客，並讓顧客能在短時間內就座

A. 接待員應該具備良好的組織能力

- 無論多大的餐廳，餐桌的數量也有限制，接待員應擁有處理餐桌分配的能力。
- 尤其在繁忙時段，因顧客數量多，餐桌的供應緊絀，餐桌分配更需要準確和快速，否則影響生意額及引起即時投訴或衝突。
- 如餐廳採用訂座政策，接待員應把訂座工作做好，因應訂座記錄靈活安

排座位。

- 接待員在可能情況下應盡快安排顧客入座。

5. 對職業健康及安全有基本認識

- 因長時間站立及工作緊張，接待員應對職業健康及安全有基本認識，如長時間站立，應在相隔適當時間後更換重心腳站立以避免足部勞損。
- 如是女性接待員，因應公司制服的要求，有可能需要穿著高跟鞋，應選擇約一吋高鞋跟的高跟鞋，不應穿過高及幼跟的高跟鞋，以免過度勞累而引致勞損。
- 餐廳亦應制訂政策讓員工在適當時間有小休，不要讓員工過勞。

5.1.2.2 執行接待服務

1. 處理預訂

A. 從預訂表查看每天的預訂情況

- 預訂座位是高級餐廳奉行的政策，準確的記錄是此政策的基本條件。
- 餐廳每個營業市前後也應該翻查顧客預訂座位表，以獲取最新資訊，作出最妥善的安排。
- 在午市營業當天的早上，致電顧客以確認顧客會否出席，人數、到達時間有沒有變更，如資料有更新，應立即通知樓面部及出品部同事跟進操作上的程序，使服務流程更順，顧客體驗更好。
- 晚市營業前的早上，接待員應致電顧客以確認顧客會否出席，人數、到達時間有沒有變更，如資料有更新，應立即通知相關部門以作跟進，確保運作正常。
- 如遇一些節日期間，根據往績記錄，市場情況，餐廳管理層可能會把以上的步驟推前至一星期甚或一個月前，因應節日座位供應緊張，餐廳會要求顧客以信用卡或其他付款方式先付訂金或是套餐全數付款，以免顧客未按預訂到場引致餐廳經濟損失。

B. 通過電話或其他聯絡方式，接收預訂要求，取得聯絡人的稱謂、聯絡資料、預訂的日期及時間、人數，以及任何特別食物或座位要求等

- 接待員主要透過電話與顧客聯絡，現在網絡年代，顧客可以透過社交媒體與餐廳聯繫。
- 顧客亦可透過第三方訂座軟件與餐廳聯繫。
- 電話仍是主要溝通媒體。
- 顧客訂座時，接待員要取得以下資料
 1. 客人稱謂
 2. 客人姓名
 3. 預訂的日期
 4. 預訂的時間
 5. 預訂人數
 6. 顧客聯絡電話/電郵
 7. 接電話的日期和時間
 8. 接待員的名字
- 除了以上資料，接待員亦可以詢問以下的資料
 - 顧客的特別食物喜好
 - 顧客有沒有對某些食物敏感
 - 顧客對景觀，環境或餐桌類型的喜好
 - 顧客有沒有需要預留必須預訂的食物或飲品
 - 訂金的數額及支付方法
 - 生日或其他重要節日的特別安排
- 接待員必須熟識以下的資料，因為顧客可能詢問相關問題
 - 餐廳的位置及交通安排
 - 泊車位的數量或安排
 - 餐廳的各式餐單
 - 餐廳的穿著要求
 - 餐廳的營業時間
 - 餐廳的各種收費

C. 把預訂資料加入預訂/等候清單中

- 接待員初步記錄資料於預訂清單中
- 接待員初步檢視訂座情況，如有餐桌可以提供，與顧客說明，繼續詢問資料。

- 如已滿座，告訴情況予顧客，如顧客同意被置於等候清單中，接待員繼續詢問資料，如顧客不同意被置於等候清單中，接待員應多謝顧客的來電，保持與顧客的良好關係，希望將來再有機會服務該顧客。

D. 檢視餐桌安排表，並把預訂的資料標註在餐桌表中

- 接待員在得到以上的資料後，切記把所有資料重新複述一次，必須要得到顧客的確認正確才可把以上的資料清晰記錄在餐桌安排表。
- 如沒有做以上的步驟，假設接待員第一次記錄的資料有誤，會有機會做成很嚴重的後果。
- 根據訂座情況及顧客的要求，編排最適合的餐桌給予顧客。
- 如訂座超過一輪，接待員小心安排餐桌。
- 接待員把資料手動或電子輸入於記錄中，系統依據餐廳的標準而定，輸入後亦必須再次核對，以確無誤。
- 餐廳如有手寫或數碼化的顧客光顧記錄，接待員應該立即核查該顧客以往的記錄，查看顧客有何喜好，與及訂座日期是否顧客的特別日子或紀念日等。
- 安排座位的原則是
 - 熟客盡量安排坐在平常光顧的坐位。
 - 人數眾多的顧客，安排在餐廳較內的位置或是房間位置，以免人多聲浪大，影響其他顧客用膳。
 - 二人情侶則適合安排在窗邊或較隱密安靜的位置。
 - 單獨的顧客，則適宜安排在吧檯或樂隊附近，亦適合在比較安靜的位置。
 - 行動不便的顧客及年長者則適宜近出入口附近，方便出入，如有輪椅，則需要樓面部同事協助移開餐椅，以騰出空間予安放輪椅。
 - 如顧客中有小童，則應安排在安排在餐廳較安靜的位置或是房間內，以免聲浪大，影響其他顧客用膳。
 - 如有小孩，亦不應安排他們坐於出入口或上菜位置，以避免不必要的危險發生。

2. 接待顧客

A. 以微笑迎接客人

- 餐廳迎賓接待工作，通常由接待員來負責，顧客最先接觸的餐廳員工便是接待員。
- 只要有顧客光臨，都應該要面帶微笑且有禮貌，態度親切，聲音和悅，主動趨前歡迎接待，方能讓顧客對餐廳留下良好的第一印象。
- 在餐廳開始營業之前，接待員應把餐桌表及餐桌平面分佈圖擺放於接待櫃檯。
- 接待員把即時的訂座資料通知樓面部及出品部同事。

B. 判斷顧客是否有預訂座位

- 接待員在顧客到達餐廳時，應確認是否有訂座，以及顧客人數，接待員禮貌詢問顧客的姓名，並把顧客提供的姓名與餐桌表內的資料核對，查看顧客被安排的餐桌。
- 當客人進來時，態度親切地和顧客寒暄問候；如果是熟識的客人，應該稱呼顧客的姓氏或職稱。
- 接待員儀容很重要，一定要留意應對進退的儀態高雅，能夠提供顧客適時貼切的溫馨服務。

C. 如有需要，帶顧客到衣帽間

- 顧客可能攜帶很多物品，接待員如遇到顧客有很多物品不方便攜帶到餐檯旁，接待員可利用衣帽間提供服務。
- 如餐廳沒有正式衣帽間，也應利用後勤有限的空間作儲存之用。
 - 下雨天時顧客攜帶的雨傘，有餐廳會發給物主一對號碼牌的其中一個，另一個號碼牌則會扣在雨傘上，把雨傘放在傘桶/架中，待顧客離開時交還號碼牌以取回正確的雨傘。
 - 冬天時顧客穿著的大衣，有餐廳會發給物主一對號碼牌的其中一個，另一個號碼牌則會扣在大衣上。
 - 如顧客持有大量或大型購物袋，接待員的處理方式也同上。

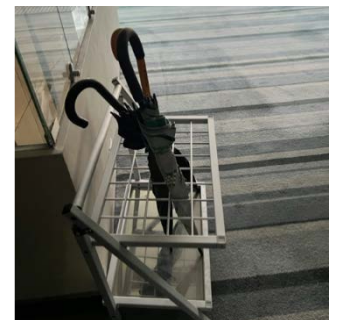


圖1 傘架



圖2 一對號碼牌

3. 檢查餐桌情況並安排餐桌/座位

A. 已預訂的顧客 — 確認餐桌準備就緒

- 接待員可從入口望向餐桌，觀察餐桌是否準備就緒，因顧客已預訂座位，餐廳應該遵守承諾把餐桌準時預備妥當，否則會待慢顧客。
- 接待員亦可當面詢問相關樓面部同事以核實。
- 如餐廳備有遙距通訊裝置，接待員可以聯絡相關樓面部同事，以確認餐桌是否準備就緒。
- 如顧客曾經更改人數，接待員有責任與相關樓面部同事核對餐位數量是否正確，不應在顧客到達後或坐下後才把餐位數量更改，即時才更改會令顧客對餐廳服務有不良印象。
- 如餐廳當天採取多於一輪用餐時間的政策，接待員必須與樓面部員工有充分的溝通，確認餐桌預備妥當，才可帶領顧客到指定餐桌用膳。

B. 未預訂的顧客 — 確認餐桌/座位的可用情況

- 顧客不一定有預先訂座，如顧客致電並且沒有訂座，接待員應詢問相關樓面部同事，確認是否有準備好的餐桌或何時才有顧客離去，重新佈置餐桌給新的顧客。
 - 因顧客未達餐廳，接待員需要向顧客詢問詳細的資料。
- 如顧客親自到達現場，接待員應詢問相關樓面部同事，確認是否有準備好的餐桌，接待員在此情況下只需要向顧客詢問姓名及聯絡電話號碼等簡單的資料。

C. 如果餐桌/座位未準備好或未能供應，向顧客提供選項

- 在等候區等候。
 - 餐廳可能在門前或店內設有等候區域，如餐廳設有等候區，接待員可招呼等候的顧客坐下等待。
- 提供輪候號碼，當餐桌準備好的時候將叫號。
 - 如顧客通過訂座軟件訂座，他們會收到一個輪候號碼，顧客亦可通過軟件得知候檯情況在適當時間回到餐廳。
 - 如餐廳提供一個輪候號碼予顧客，在適當時候致電顧客回到餐廳，或以門口的廣播系統通知顧客。
 - 如餐廳有電子呼叫系統，餐廳會給顧客一個傳呼器，在適當時間通知顧客。

- 如果顧客不滿意獲安排的餐桌/座位，為顧客尋找其他餐桌/座位。
 - 接待員按安排座位的原則編制座位表，顧客很可能不滿意安排，接待員需要向顧客解釋情況，然後設法為顧客更換座位，如即時未有適當的餐桌提供，可禮貌地帶領顧客於等候區等候。

4. 指示或引領客人至餐桌

A. 與該餐桌的侍應協調或親自引領顧客至餐桌，但需確保接待處不會空置

- 在顧客身前約一步距離帶領顧客到被編排的餐桌，注意顧客是否跟得上步伐，伸手向前自然地引路。
- 如遇梯級，不平路面或斜坡，要以關切的語調出言提醒顧客小心。
- 到達指定餐桌後，接待員禮貌地詢問顧客是否滿意，如不滿意，應設法更換座位。
- 接待員應與餐廳管理層協調，確保門口經常至少有一位主管級員工在當值，不致於沒有員工的狀態，以免有顧客到達而沒人招呼，並感覺被待慢的情況發生。

B. 與侍應協調，處理顧客的特別要求，例如特別的食物及座位安排

- 如顧客即場提出特別要求，例如特別的食物及座位安排，接待員應與侍應即時溝通，告知顧客的最新要求。
- 又如座位數目仍未更新，或是顧客希望選擇同桌但不同位置坐下時，接待員可協助更新轉換。

C. 協助客人就座並確保他們感到舒適

- 帶領顧客到達餐桌後應協助顧客就座，為顧客拉座椅，打開餐巾等。
- 接待員應把當值的侍應介紹給顧客認識。

D. 為每一位客人提供餐單

- 如侍應非常忙碌，接待員甚至可以向每一位顧客提供整潔的餐單，以待顧客可以先閱讀，待侍應有空時再為顧客落單。

5.1.2.3 專業精神

1. 根據組織的標準，經常保持禮貌、穿著合適，並維持高度專注，向顧客展現專業的形象。

- 接待員是顧客第一位接觸的員工，代表著餐廳的形象，因此必需經常保持禮貌，根據餐廳的標準，穿著合適，保持專業的形象。
- 接待員必須掌握良好的溝通技巧。
- 除了保持良好服務態度，亦必須快速回應顧客的要求，懂得傾聽顧客真正的需要，因在餐廳門口甚麼事情也可以發生，而接待櫃檯的支援也是有限。

2. 作為服務團隊的一員，尊重同事，並與同事傾力合作，為顧客提供令人滿意的服務。

- 接待員與樓面部員工必須緊密合作，才能夠提供令顧客滿意的服務。
- 接待員亦需要把侍應介紹給顧客認識，形成服務一環扣一環。
- 接待櫃檯與用餐區有一段距離，因此雙方緊密的溝通至為重要，令顧客感受到專業服務。

5.1.3 課堂活動參考

由導師輔導，學員透過下列活動領略、掌握及熟練課題的相關技巧。導師也可通過即時反饋給予學員提供意見及鼓勵：

- 導師示範以電話與顧客溝通的技巧，全體學員分組練習，達至熟練。
- 導師示範如何以電話接受訂座的步驟，全體學員分組練習。
- 導師示範如何以電話確認訂座的步驟，全體學員分組練習。
- 導師與學員討論如何調整不同檔次食肆的訂位流程。
- 導師示範正確的站立姿勢。
- 導師示範引領客人至餐桌的方法，全體學員分組練習。
- 導師示範如何招呼顧客坐下，擺放餐巾，向顧客自我介紹或介紹當值侍應給顧客認識。

5.1.4 課外自修建議

課外自修活動目的在於加強學員對相關課題的瞭解或技巧的掌握，以達致預期學習成效，而課外自修本身不設獨立評分。

根據導師指引，學員每節課後須進行下列溫習自修活動：

- 外出進餐時，觀察各西式餐廳的接待服務如何進行。

- 觀察學員本身的工作環境，收集餐廳接待顧客時發生的個案，用作課堂討論及分享。
- 重溫課堂內導師及學員分享的案例，反覆思量，整理及於課堂和工作中應用。
- 重溫導師課堂內示範的各種程序及步驟，務求能掌握當中要點，以協助正式運用時能更順暢。
- 溫習課文內容，閱讀參考書籍及網上資料。

5.2 管理餐飲服務(109634L2)

(此「能力單元」屬資歷架構第二級，2 個資歷學分)

5.2.1 單元概要

- 預期學習成效：
能妥善管理食肆的餐飲服務，並維持在良好的服務水平；及所提供餐飲服務能使顧客感覺滿意，並加以享受。
- 單元涵蓋的技能包括：
 - a) 對餐飲服務的認識
 - b) 管理餐飲服務
 - c) 展示專業能力

#註解

此單元內「侍酒師」和「調酒師」的工作說明，在大規模的機構內主要由個別工種負責，侍應從旁協助。在規模較小的機構內，此等工作有很大機會由侍應執行，因此詳述相關工作有其必要，建議培訓機構因應個別課程增加、減少、選取並編排相關教學內容。

5.2.2 面授課堂內容

5.2.2.1 對餐飲服務的認識

1. 掌握食肆所能提供餐飲（非酒類）服務的水平及標準

- A. 餐廳提供的非酒類飲品種類非常多。
- B. Beverage 是所有飲料的總稱，餐牌裡有beverage一欄，裡面包括 soft drink（軟性飲料）及 hard drink（硬性飲料）。
 - 軟性飲料
 - 無酒精的飲料
 - 給小朋友或是未成年人喝的飲料
 - 朱古力飲品 / 麥精飲品 / 可可飲品

- 茶
- 咖啡
- 果汁
- 汽水
- 無酒精雞尾酒
- 礦泉水
- 硬性飲料
 - 含有酒精的飲料
 - 餐酒
 - 烈酒
 - 氣泡酒
 - 啤酒
 - 雞尾酒

C. 朱古力飲品 / 麥精飲品 / 可可飲品

- 一般朱古力飲品 / 麥精飲品 / 可可飲品可熱飲或凍飲。
 - 如熱飲可用咖啡杯加底碟或盛熱飲用的厚身有耳大杯子，匙羹用作攪拌，各式糖如黃糖、白糖、代糖則按需要而提供。
 - 餐廳如以咖啡杯加底碟作為服務器具，按需要決定是否以壺裝載飲品並在顧客面前傾倒或以杯盛載直接服務顧客。
 - 可能會有棉花糖或朱古力粒作配料。
 - 如凍飲可用高身玻璃杯或厚身有耳大杯子盛載，加飲管或凍飲長匙羹。

D. 茶

- 茶可熱飲或凍飲。
 - 如熱飲可用茶杯加底碟，匙羹用作攪拌，各式糖如黃糖、白糖、代糖則按需要而提供。
 - 以壺裝載茶並在顧客面前傾倒。
 - 如果是用茶葉沖泡，侍應需要茶隔把茶葉隔開。
 - 亦可加熱奶作調味，熱奶裝於金屬或瓷器小勺中。
 - 加檸檬片作檸檬茶，檸檬片放在小碟上，另加小叉或小籤用作取檸檬片之用。
 - 熱茶服務步驟
 - 預熱茶壺及茶杯
 - 拿托盤

- 預備底碟、茶羹
- 把預熱的沸水倒去
- 放茶包於壺中
- 加熱水於壺中
- 把奶加熱並倒於勺內或拿檸檬片放於碟上並加小叉或小籤
- 拿取預先放有白糖、黃糖、代糖的糖盅



- 在顧客的右邊奉上
- 先放糖盅
- 再放茶杯組合
- 傾倒已浸泡足夠時間的熱茶
- 然後把茶壺放於桌上



圖3-8 熱茶服務步驟

- 如凍飲可用高身玻璃杯或厚身有耳大杯子盛載，加飲管及凍飲長匙羹。
- 凍檸檬茶的檸檬片已預先置於杯中，另以小勺盛載糖漿作調味用。
- 凍奶茶則以小勺盛載凍奶及糖漿作調味用。

E. 咖啡

- 咖啡可熱飲或凍飲。
 - 如熱飲可用茶杯加底碟，匙羹用作攪拌，各式糖如黃糖、白糖、代糖則按需要而提供。
 - 以壺裝載咖啡並在顧客面前傾倒。
 - 如果是用杯直接服務顧客，需按類別使用適當杯具，特濃咖啡用特濃咖啡杯、底碟及特濃咖啡匙羹。
 - 亦可加熱奶或咖啡忌廉作調味，裝於金屬或瓷器小勺中。
 - 熱咖啡服務步驟
 - 預熱咖啡壺及咖啡杯
 - 拿托盤

- 預備底碟、咖啡羹
 - 把預熱的沸水倒去
 - 按咖啡機適當按鈕沖泡咖啡
 - 把奶或咖啡忌廉倒於勺內
 - 拿取預先放有白糖、黃糖、代糖的糖盅
 - 在顧客的右邊奉上
 - 先放糖盅
 - 再放咖啡杯組合
 - 傾倒熱咖啡於杯中
 - 然後把咖啡壺放於桌上
- 如凍飲可用高身玻璃杯或厚身有耳大杯子盛載，加飲管及凍飲長匙羹。
 - 凍咖啡則以小勺盛載凍奶或凍咖啡忌廉及糖漿作調味用。

F. 果汁

- 凍飲果汁以高身玻璃杯盛載，並加飲管奉客。
- 如是鮮榨果汁，可能提供攪拌棒以免鮮榨果汁放久分層。

G. 汽水

- 汽水以高身玻璃杯盛載，並加飲管奉客。
- 可加半片檸檬作裝飾。

H. 無酒精雞尾酒

- Mocktail 不是嶄新名詞，由「Mock (模仿) 與 Cocktail (雞尾酒) 」兩個字合成，指以茶或果汁為基底的無酒精調飲，與 Cocktail 同樣發展於美國禁酒令時期。
- 無論是由於與酒精的問題關係、對低熱量或低糖選擇的關注，還是其他與個人或健康相關的原因，選擇不喝酒並不意味著不能享受美味的混合飲料。
- 無酒精雞尾酒使用的成分範圍很廣，涵蓋了各種口味，其中許多甚至模仿了波旁威士忌、杜松子酒、苦艾酒、苦味酒和其他主食的味道。製作無酒精雞尾酒並不容易，事實上，它幾乎和製作一種非常平衡的酒精飲料一樣複雜。常見的成分包括果汁、蘇打水、浸泡水和許多其他非酒精成分，以正確的比例混合。
- 以不同的雞尾酒杯盛載。

I. 礦泉水

- 礦泉水一般分有氣和沒有氣，

2. 通曉製作餐飲工具的操作和使用方法

A. 雪櫃

- 保持風冷式雪櫃出風口暢通讓冷風均勻快速散佈各方。
- 雪櫃膠邊每天抹乾淨，每星期深層清潔。
- 每年徹底清理一次雪櫃。
- 定期找專業人員保養。
- 雪櫃要長時間停用，需要切斷電源。
- 請勿用沸水、洗衣粉或酸等物質清洗雪櫃。

B. 製冰機

- 不可用手拿冰塊，只可以用指定冰勺拿冰塊。
- 參照製冰機供應商或說明書建議檢查過濾器。
- 定期找專業人員保養。
- 冰勺不用時最好浸在藥水中



圖9 製冰機

C. 洗碗碟機

- 安裝於酒吧的洗杯機不應清洗酒吧以外的器皿。
- 應用認可的清潔劑及快乾劑。
- 由於洗碗機的工作功率比較大，使用洗碗機時應單獨供電
- 使用前，一定要確認電源插頭是否插好，如電器未能正常運作，可邀請專業人士協助。
- 定期找專業人員保養。
- 洗碗機內部必須保持清潔乾淨，為防止洗碗機內部產生異味，每十天左右應對洗碗機進行一次簡單的清潔，每月應對洗碗機進行一次全面的深層清潔。

3. 掌握調製及準備各式飲料的技巧

A. 朱古力飲品 / 麥精飲品 / 可可飲品

- 餐廳可以用朱古力粉加熱奶製作，亦可用沸水製作。(行內簡稱熱朱)
 - 咖啡店和餐館通常在高於 71°C 和高達 85°C 的溫度下供應熱朱古力。
 - 亦可以加入朱古力粒或棉花糖作裝修及調味。
 - 杯具應該預熱。
- 凍朱古力則需要加入適量冰塊和使用較大的玻璃杯盛載，可能加入忌廉作裝飾。

B. 茶

- 紅茶及花茶可用攝氏 95 度沸水沖泡，並需要 3 至 5 分鐘時間浸泡待茶味溢出。
 - 杯具應該預熱。
 - 待茶葉出味才奉客，不應即時傾倒。
 - 奶可以預熱。

C. 咖啡

- 咖啡最好在攝氏 70 度至 80 度的溫度下飲用，大多數人喜歡偏高端的溫度。
 - 杯具應該預熱。
 - 咖啡忌廉不應高溫加熱，奶可以預熱。
 - 咖啡機應每天深層清潔。

D. 果汁

- 鮮榨果汁應盡快奉客，否則容易氧化及分層。
- 果汁一般不會加冰塊。

E. 汽水

- 一般以高身玻璃杯盛載，或可加檸檬片裝飾。
- 如是以汽水機製作汽水，餐廳應每天清洗及消毒汽水機斟咀，汽水機亦應定期清洗及消毒。
- 汽水一般會加冰塊奉客，但餐廳應該把一定數量的樽裝或罐裝汽水放在雪櫃中冷藏以備用。

F. 無酒精雞尾酒

- 雞尾酒的製作方法
- 無酒精雞尾酒也會用以下的方法調配，只是省略了酒類。
 - 搭建方法(Build)
 - 它是通過將配料一一倒入要盛放的玻璃杯中，然後攪拌而成的。如果食譜需要，可以添加冰塊。
 - 例如，Highballs、Hot Drinks 等都是採用這種調製法調製而成的雞尾酒，其中的成分一一直接加入到盛放的玻璃杯中。如果需要冰，則在添加成分之前先放置冰塊。
 - 攪拌方法(Stir)
 - 攪拌是指將配料與冰混合，通過在帶有攪拌器的混合玻璃杯中快

速攪拌，然後濾入適當的玻璃杯。

- 由透明液體製成的飲料，如烈酒、利口酒、葡萄酒、泡騰飲料等，總是被攪拌。它完成得非常快，以盡量減少稀釋。

○ 搖晃法(Shake)

- 這是通過在雞尾酒調酒器中搖動它們並將它們過濾到適當的玻璃杯中，將原料與冰徹底混合。



圖10 雞尾酒調酒器

- 當配方中使用奶油、雞蛋、果汁、糖漿等成分時，會使用這種雞尾酒搖動技術。泡騰飲料不應該搖晃。

○ 混合方法(Blend)

- 混合雞尾酒的混合方法用於在電動攪拌機中混合水果、固體食物、冰等。任何可以搖動的飲料也可以通過混合製成。
 - 較重身的材料需要高速混合。
- 這是製作大量混合飲料的合適方法，但耗時較多。如果將水果打成泥來飲用，則應根據其稠度在打成泥後加入冰塊。如果一開始加冰太多，飲料可能會被稀釋很多。

○ 分層法(Layer)

- 當使用的成分具有不同的顏色、風味和敏感性時，使用分層雞尾酒製作方法。通過將勺子背面輕輕倒入一個小的直邊玻璃杯中，一種成分漂浮在另一種成分上。
- 利口酒，烈酒，糖漿等用於製備。糖漿比較重。與糖漿相比，利口酒更輕，並且有多種密度可供選擇。
- 利口酒含有糖分，這有助於它們的密度。一般來說，酒精度越低，含糖量和密度越高，反之亦然。
- 有名的例子如 Shirley Temple，從禁酒令時代起，留有許多經典款無酒精雞尾酒 (Mocktail)，Shirley Temple 就是其中之一。

以美國 30 年代的童星 Shirley Temple 命名，起初是為與大人同桌吃飯卻不能喝酒的小朋友所設計。Shirley Temple 的材料簡單，傳統只有紅石榴糖漿和檸檬汽水。

G. 礦泉水

- 礦泉水一般不會加冰塊奉客，因此應放雪櫃中冷藏。
- 以高身玻璃杯盛載。
- 可加檸檬片作裝飾之用。

4. 具備向顧客提供餐飲時的技巧及態度

- 侍酒師或侍應應保持認真專業的態度，飲品在西式餐飲中佔有很重要的位置，是西式用餐體驗中佔比重很大的環節，不可掉以輕心。
- 飲品在西式餐廳盈利中佔有很重要的比重，因此要認真對待，但在推廣的同時，不可給顧客被侍應硬推銷的感覺，引起顧客反感。

5. 具備與人溝通及建立良好關係的技巧

- 選擇飲品與食物配搭，包含了很多個人的喜好在內，因此侍酒師或侍應必須與顧客溝通良好，才能取得顧客的信任，提供專業意見。

5.2.2.2 管理餐飲服務

1. 管理餐飲服務

A. 確保相關員工於每天招待顧客前，能全面了解

- 服務要求
 - 餐廳應該為侍應提供在職培訓，務求令員工明白餐廳的服務要求。
 - 餐廳可安排試飲環節給員工了解新推廣飲品的賣點。
 - 亦可於每天的餐前簡報會提示員工新推廣飲品的服務標準。
- 顧客的期望
 - 顧客對無酒精飲品與餐酒或食物的要求往往是很高的，不會因為飲品相對價格較低而有所不同，因為所有環節皆是整個用餐體驗的一部分，因此要達到顧客的期望。
- 所要求穿著的合適或標準服飾
 - 侍應、調酒師及侍酒師必須穿著合身、整齊、清潔的制服。
 - 如調酒師或侍酒師需要穿上專業圍裙，雖然是工作服飾，亦必須保持

整潔，因為此關乎專業形象，所以工作時動作、姿勢必須純熟利落，才可專業地展示高質服務標準。

- 如侍酒師有專業團體或機構的認證及襟章，應把襟章整齊別在胸前，專業形象不只提升酒類的銷量，對其他飲品的銷量也有幫助。

B. 根據上級指示和估計顧客量來預算所需的飲料量和類別

- 專業調酒師與侍酒師需要確保飲品供應充足，因此必須與上級保持密切聯絡，了解最新的估計顧客量，以計算所需的飲品種類及數量。
- 不同客源有不同飲品需求。
 - 外國人可能需求酒類較多，本地客人需求可能相對較少。
 - 小朋友多的場合需要非酒精飲品較多。
 - 早上、午間的聚會一般較晚上的聚會需要更多的非酒精飲品。

C. 檢查提供飲料服務所需的設備，並按指引準備使用和保持運行

- 無酒精飲料服務所需的設備必須充足，否則會影響服務水平。
- 無酒精飲品的飲用量可以很大，因此所需的杯具數量可以很多，如茶或咖啡。
- 因顧客很大機會飲用超過一杯的無酒精飲品，如需求量很大，餐廳可能需要清洗重用杯具，以確保運作順暢。

D. 親自或帶領同事準備餐飲服務所需的飲料，包括但不限於

- 調酒師或侍酒師帶領飲品團隊準備所需的飲料，與上級保持良好溝通，按指示工作。
- 普通類型飲料
 - 餐廳提供的一般飲品如茶、咖啡。
- 品牌飲料
 - 泛指廠商以品牌名義出品的飲料，一般不需要餐廳再加工，只需要加添裝飾或倒於杯中。
- 推廣飲料
 - 餐廳與其他機構合作推廣的飲品，如套餐包括的飲品，餐廳可能以優惠價格取貨。
- 特式飲料
 - 餐廳需要特別調制的飲品，如餐廳原創特色雞尾酒。

E. 於收到顧客的餐飲要求後，妥善安排及佈置相關的用具，如水杯、托盤、餐巾、開瓶器、冰桶

- i. 如顧客來臨前已提出飲品的要求，侍應、侍酒師或調酒師需要在顧客到達前佈置相關的用具。
- ii. 如顧客到達後才提出飲品的要求，侍應、侍酒師或調酒師亦需要在食物到達前完成飲品的服務。
 - 不同飲品所需的用具很不同，熱飲和凍飲便很不同。
 - 熱飲的杯子需要預熱。
 - 凍飲需要長匙羹、飲管。
 - 樽裝飲品需要開瓶器。
 - 傾倒不完的樽裝飲品需要冰桶儲存。

2. 確保員工向顧客提供專業的餐飲服務

A. 保持飲料在合適的溫度

- 茶的沖泡溫度可由攝氏 75 度至 95 度。
- 給予顧客的咖啡應保持在攝氏 70 度至 80 度的溫度。
- 汽水在攝氏 4 度至 5 度下飲用。
- 水在約攝氏 16 度飲用。
- 果汁在攝氏 12 至 15 度飲用。

B. 使用正確的澆注用具、餐巾、及冰桶

- 茶可用茶壺傾倒。
- 咖啡可用咖啡壺或用不同咖啡杯奉客。
- 調校飲品可用玻璃勺盛載並倒於玻璃杯中奉客。

C. 向顧客送遞所要求的餐飲，並回應他們的細節要求

- 飲品的服務需要效率，侍應、調酒師或侍酒師應準確記下顧客的要求。
- 對於顧客的要求細節，侍應應盡可能配合。

D. 注飲料入杯時經常維持在適當的水平，並確保沒有溢出

- 如顧客是飲用大樽裝飲品，侍應、調酒師或侍酒師應在適當時間為顧客注入適當份量的飲品至杯中，並確保沒有溢出或倒瀉，如有溢出，用餐巾抹布抹去。
- 在適當時間詢問顧客是否需要添加，避免過於進取的推銷。

E. 服務過程中經常保持禮貌

- 在過程中，要經常保持禮貌及良好服務態度。
- 飲品是用餐過程中重要環節，應盡心服務，不可掉以輕心。

5.2.2.3 專業精神

1. 經常堅持服務的態度，全心全意地進行管理餐飲服務的工作。

- 飲品服務是飲食業其中一個專業範疇，對餐廳形象及盈利有很大的影響，因此侍應、調酒師、侍酒師要全心全意進行飲品服務工作。

2. 珍惜和維護餐飲從業員的專業形象。

- 飲品的知識日新月異，侍應要保持不停進步的心態，用心不停學習。
- 用專業態度，誠實地提供良好飲品服務，因飲品在西餐文化中佔有不可磨滅的地位。

5.2.3 課堂活動參考

由導師輔導，學員透過下列活動領略、掌握及熟練課題的相關技巧。導師也可通過即時反饋給予學員提供意見及鼓勵：

- 導師展示各種製作及服務飲品的工具，學員應能夠說出各種工具的名稱。
- 導師示範服務茶的技巧，全體學員分組練習，達至熟練。
- 導師示範服務咖啡的技巧，全體學員分組練習，達至熟練。
- 導師示範服務各式無酒精熱飲的技巧，全體學員分組練習，達至熟練。
- 導師示範服務各式無酒精凍飲的技巧，全體學員分組練習，達至熟練。
- 導師示範製作無酒精雞尾酒的技巧，全體學員分組練習，達至熟練。

5.2.4 課外自修建議

課外自修活動目的在於加強學員對相關課題的瞭解或技巧的掌握，以達致預期學習成效，而課外自修本身不設獨立評分。

根據導師指引，學員每節課後須進行下列溫習自修活動：

- 外出進餐時，觀察西式餐廳各式無酒精飲品服務如何進行。
- 觀察學員本身的工作環境，收集餐廳服務無酒精飲品時發生的個案，用作課堂討論及分享。
- 重溫課堂內導師及學員分享的案例，反覆思量，整理及於課堂和工作中應用。
- 重溫導師課堂內示範的各種程序及步驟，務求能掌握當中的重點，以協助正式運作時能更順暢。
- 溫習課文內容，閱讀參考書籍及網上資料。

5.3 於食肆提供餐酒 (109633L2)

(此「能力單元」屬資歷架構第二級，2 個資歷學分)

5.3.1 單元概要

■ 預期學習成效：

能依從既定的侍酒指引和安排，為顧客提供滿意的餐酒服務；及能通過對酒類的認識及專業服務，令顧客留下美好的印象。

■ 單元涵蓋的技能包括：

- a) 對於在食肆提供餐酒的認識
- b) 於食肆提供餐酒
- c) 展示專業能力

#註解

此單元內「侍酒師」和「調酒師」的工作說明，在大規模的機構內主要由個別工種負責，侍應從旁協助。在規模較小的機構內，此等工作有很大機會由侍應執行，因此詳述相關工作有其必要，建議培訓機構因應個別課程增加、減少、選取並編排相關教學內容。

5.3.2 面授課堂內容

5.3.2.1 對於在食肆提供餐酒的認識

1. 掌握一般餐酒的資料

A. 名稱、類型和風格

- 葡萄酒是由採摘葡萄搾取的汁液，經由發酵方法釀造，含有酒精的飲品。
- 可以把葡萄酒按類型分類為
 - 餐酒
 - 氣泡酒
 - 強化酒

- 如按風格分類，可以分為
 - 顏色
 - 白酒
 - 玫瑰紅酒
 - 紅酒



圖11 玫瑰紅酒



圖12 紅酒



圖13 白酒

- 酒體
 - 輕型酒體葡萄酒
 - 中等酒體葡萄酒
 - 重型酒體葡萄酒
- 甜度
 - 乾型葡萄酒
 - 半乾型葡萄酒
 - 半甜型葡萄酒
 - 甜型葡萄酒

B. 品質和味道的特點，葡萄品種

- 葡萄酒的品質，可以用以下的標準來評價
 - 強度
 - 餘韻
 - 複雜性
 - 平衡
 - 風格展現能力
- 味道的特點
 - 酸味
 - 存在於葡萄和葡萄酒中的酸會影響到葡萄酒中的色澤與口感。
 - 有助於發酵並可以防止葡萄酒受細菌污染。

- 陳年時，酸度是能夠保存葡萄酒的要素之一，淺齡酒的酸度可能會很高，雖然實際上酸度並不會隨著時間降低，但會轉化為比較易接受及溫潤滑順的酸味。
- 酸味可以刺激口水分泌，達到平衡味覺的效果，因此一瓶葡萄酒的酸度時常是餐酒配搭的關鍵要素。
- 甜味
 - 葡萄酒中的甜味，來自於葡萄汁未發酵前已存在的糖份，成熟葡萄在釀造時，酵母會將葡萄中的糖份轉化為酒精，而酒中還會殘留一部分未能完全轉化為酒精的糖份，這些被保留下來的未發酵糖份稱作「餘糖」。
 - 在品酒用語中，甜的反義詞是乾，即是不甜的意思。
- 單寧
 - 單寧決定了酒的風味、結構與質感，是紅酒最重要的成分之一，缺乏單寧的葡萄酒在架構上會失衡，質地輕薄，失去厚實感。
 - 葡萄酒中的單寧來源有二
 - 其一為葡萄的果皮、籽、梗，在浸泡發酵時透過酒溶入於酒液
 - 其二則不是所有的葡萄酒都會擁有，只有當酒液透過橡木桶熟成時，才會與桶壁接觸萃取橡木內的單寧。
 - 品嚐葡萄酒時，感受到的單寧多寡得以判斷酒的熟成程度，淺齡紅酒的單寧味比較強烈，入口後會明顯乾澀，像有層砂紙覆蓋口腔；陳年紅酒的單寧則會柔順很多，嚐起來圓潤和諧。
- 葡萄品種
 - 常見釀造葡萄酒的白葡萄品種的風味和產地。
 - 霞多麗 (Chardonnay)
 - 典型香氣：青蘋果、柑橘、菠蘿等。
 - 霞多麗原產於法國，是全球種植最廣的葡萄品種之一。
 - 霞多麗葡萄酒在新橡木桶中熟化後，能發展出烤麵包或香草的香氣。
 - 不同釀酒師釀造出來的霞多麗葡萄酒的風格也各有不同。
 - 白詩南 (Chenin Blanc)
 - 典型香氣：成熟蘋果、檸檬糖、梨子、蜂蜜等。
 - 白詩南原產於法國，在盧瓦爾河谷地區種植比較廣泛。

- 它可以用來釀造各種風格的白葡萄酒，包括乾型、半乾型和甜型葡萄酒及起泡酒。
- 白詩南釀造的葡萄酒大多酸度較高而且不經過橡木桶熟化。
- 白詩南在南非的種植範圍也很廣泛，大部分用於釀造簡單易飲的餐酒。
- 瓊瑤漿 (Gewürztraminer)
 - 典型香氣：花香、荔枝、香料、桃子等。
 - 瓊瑤漿的經典產區是法國阿爾薩斯，那裡出產的瓊瑤漿花香濃郁，可以用來釀造乾型、半乾型和甜型白葡萄酒。
- 灰皮諾 (Pinot Gris/Grigio)
 - 典型香氣：柑橘、梨子等。
 - 灰皮諾原產於法國，是黑皮諾 (Pinot Noir) 基因突變的結果。
 - 灰皮諾釀造的葡萄酒酒體輕盈，口感活潑，適合與多種食物搭配。
 - 意大利出產一些比較受歡迎的灰皮諾白葡萄酒，法國阿爾薩斯也會出產一些品質上乘的灰皮諾葡萄酒。
- 雷司令 (Riesling)
 - 典型香氣：青蘋果、柑橘、杏子、桃子、蜂蜜、汽油等。
 - 雷司令原產於德國，是德國最古老的葡萄品種之一。
 - 雷司令與白詩南有些類似，既可以用來釀造核果風味突出的干白葡萄酒，也能用來釀造花香濃郁的甜白葡萄酒。
 - 甜度最高的雷司令白葡萄酒可以陳年數十年。
 - 德國出產一些頂級的雷司令白葡萄酒，法國阿爾薩斯也有一些品質上乘的雷司令白葡萄酒。
- 長相思 (Sauvignon Blanc)
 - 典型香氣：青草、香草、柑橘、菠蘿、桃子等。
 - 長相思原產於法國，在世界許多地區都有廣泛種植。
 - 目前，長相思是新西蘭種植面積最廣的葡萄品種，長相思葡萄酒也是新西蘭白葡萄酒中的典範。
 - 晚採收的長相思通常與賽美蓉 (Semillon) 一起混釀，比如著名的蘇玳 (Sauternes) 貴腐甜白葡萄酒就是由長相思和賽美蓉混釀而成。

- 常見釀造葡萄酒的紅葡萄品種的風味和產地。
 - 赤霞珠 (Cabernet Sauvignon) (行內簡稱 Cab Sau)
 - 赤霞珠釀製出來的葡萄酒，顏色深濃，風味濃郁，單寧厚重，通常有青椒和黑色漿果 (如黑加侖子、李子、黑櫻桃、桑果等) 的香氣，酒體豐厚結實，酒力強勁。
 - 它是波爾多左岸紅葡萄酒的主要品種。其他用赤霞珠釀造高級葡萄酒的地區包括澳洲、新西蘭、智利和美國。
 - 梅洛 (Merlot)
 - 梅洛又可以稱為美樂，通常帶有紅色水果風味 (草莓、紅李子、櫻桃等)，酒體豐滿，酸度中等，酒精含量高，單寧適中柔和。
 - 用有些過於成熟的梅洛所釀成的葡萄酒還帶有水果蛋糕和巧克力的風味。
 - 波爾多右岸出產酒中佔統治地位，在波爾多酒調配中，它能柔和赤霞珠的酸味和丹寧，並增加紅色果實的風味。
 - 世界上許多地方也出產優質單一品種的梅洛紅葡萄酒，例如美國加州。
 - 黑皮諾 (Pinot Noir)
 - 特點：顏色比較淺，單寧含量適中偏低，通常帶有紅色水果風味 (草莓、覆盆子、櫻桃等)，一般應該在年輕時飲用，不然果香會很快褪盡。陳年成熟後，演變出植物或動物的風味。
 - 是出了名的難伺候，很容易變種。皮薄容易腐爛，非得人手採摘不可。
 - 布根地是黑皮諾的經典原產地。而近年來在新西蘭和美國俄勒岡洲也有很好表現。
 - 西拉/切拉子 (Syrah or Shiraz)
 - 西拉顏色深濃，單寧和酸性物質含量中等偏高，酒體豐滿，通常帶有黑色水果 (如黑莓、黑加侖子) 和黑朱古力的風味。
 - 在氣候比較溫和的地區，西拉葡萄酒則帶有更多的巧克力風味，而不僅僅是胡椒味和香料味。
 - 在氣候比較炎熱的地區，西拉葡萄酒則更多地顯現出香甜成熟的口感。

- 西拉是北隆河谷的葡萄，在歐洲以外，這種葡萄一般叫做 Shiraz。澳洲巴羅薩谷以及美國的華盛頓洲，這些地區出產優質高價的西拉。
- 歌海娜 (Grenache)
 - 歌海娜這個葡萄品種散發著紅加侖子、藍莓、櫻桃和李子的風味。用它釀成的葡萄酒清爽柔順，果香濃郁，陳年之後能發展出太妃糖和皮革風味。
 - 這種葡萄皮薄，產出的酒酒精含量高，丹寧柔軟，酒體飽滿，通常酒色較淡。
 - 在西班牙和加利福尼亞地區都有種植，但最顯著的是法國的隆河谷，它常與西拉混合釀酒。
 - 許多世界上最好的玫瑰紅酒內都可找到它的蹤影。
- 桑嬌維塞 (Sangiovese)
 - 用桑嬌維塞釀製的葡萄酒散發著草莓、覆盆子、紅加侖子、李子干、松樹、甘草、泥土和茶葉等風味，這種葡萄釀製的酒酸度高。
 - 這個葡萄品種主要在意大利種植，用來製作 Chianti 而聞名。

C. 酒精含量

- 酒精濃度有以下的分類，個別例子可以超出以下的範圍。
 - 餐酒一般由 8%至 15%
 - 氣泡酒一般由 8%至 12%
 - 強化酒一般由 15%至 22%
- 葡萄的糖份經過發酵後會轉化為酒精，因此酒精濃度越高的葡萄酒，通常糖度會比較低，嚐起來甜味不明顯。
 - 但若酒精濃度過高，香氣會被酒精的灼熱感掩蓋，葡萄酒會失衡，變得不易接受。

D. 產地及年份

- 產地分為兩大陣營
 - 舊世界產酒國家
 - 傳統歐洲產酒國家，如法國、意大利等。
 - 新世界產酒國家
 - 非傳統歐洲產酒國家，如美國、澳洲等。

- 葡萄酒年份
 - 在葡萄酒標籤上標示的年份便是該瓶葡萄酒的年份。
 - 年份代表該瓶葡萄酒是以該年採摘的葡萄釀製。

E. 濃度 (如酒精含量)

- 葡萄酒濃度和強度相類，指香氣與味道能感受的強弱。
- 酒體指的是舌頭所感知到葡萄酒的稠度與飽滿度，豐滿的酒體能給飲用人士濃重的感覺。
- 葡萄酒中的酒精含量越高，酒體及濃度越重。
- 葡萄酒中的單寧含量越高，酒體及濃度越重。
- 葡萄酒中的餘糖會增加酒體的重量，糖度越高，酒體及濃度越重。
- 酸度則是相反，酸度越高，酒體就比較輕。

F. 酒和食物的配合

- 簡單方法搭配食物與酒，雖然這種搭配方法沒有創意，但是簡單易掌握。
 - 白酒配白肉 (如魚或雞肉等)
 - 紅酒配紅肉 (牛羊和野味等)
 - 甜酒配甜點
- 以當地釀造的酒配合當地食物料理，這種配搭有很久的傳統，亦是可靠的建議。
- 葡萄酒和食物的配合，酒和食物一起入口後有多種變化。
 - 食物會使酒中的某種味道凸顯出來，例如說單寧厚重的紅酒跟核桃一起食用酒的味道會變成酸澀難以入口。
 - 食物會使酒中的某種味道變得順口，像蛋白質會使單寧口感變得圓順，也就是說用單寧厚實的紅酒配搭牛排，酒的單寧會變得比較圓潤順口。
 - 破壞食物的某種味道，如果把有單寧的葡萄酒跟鮮美的海鮮搭配，會在口中產生如鐵鏽般的腥澀感，令人產生不愉快的感覺。
 - 出現不好的味道，火雞肉和波爾多紅酒搭配在一起時，口中會出現金屬鐵鏽味。
 - 食物與酒配合的維妙維肖，整體的口感超出食物與酒各自味道，產生協同效應，這種情形發生的機會不會很高，沒經過特別安排而且對菜色和酒的特性不了解時，不大可能會配搭而得到這種美妙的組合。
- 雖然酒和食物同時入口有著不同的變化，但是每人感覺不同，所以食物與酒匹配與否，見仁見智，沒有唯一的標準答案。

G. 價格 (包括各類型優惠等)

- 餐酒的價格除了生產成本外，亦包含中介賣家的利潤。
- 還有運輸及行政成本。
- 政府稅收，但香港政府於 2008 年度取消向葡萄酒、啤酒及其他非烈酒酒類飲品徵稅。
- 餐廳或零售商的利潤。

2. 瞭解於食肆提供餐酒需遵守法律法規

A. 食肆必須已領有酒牌

- 香港與其他國際大都會一樣，酒類業務對本地的食物業、消閒業、旅遊業和娛樂業都十分重要。
- 政府一方面致力締造有利營商的環境讓業界發展，另一方面也要保護市民，以免他們受這類處所可能帶來的問題影響。
- 香港的簽發酒牌制度，政府只容許獲批准的申請人在適合的處所售賣酒類，藉以規管向公眾售賣酒類以供在公共處所飲用的情況。
- 持牌人須確保持牌處所管理妥善，適合接待顧客。

B. 飲酒的顧客必須已年滿 18 歲

- 香港法例規定，任何人在業務過程中，均不得透過當面或 遙距分發的方式、或以銷售機向 18 歲以下人士 (“未成 年人”) 售賣和供應令人醺醉的酒類。

3. 掌握向顧客推介及提供餐酒的方法和程序

A. 在高級餐廳中，顧客點選餐酒，會經由侍酒師為顧客提供專業侍酒服務，但在一般餐廳，則經常由部長或侍應兼任侍酒的工作。

- 顧客點選食物後，侍酒師可在此時機為顧客呈上酒單，一般酒單只應給予主人或是主人指定的賓客挑選。
- 侍酒師在主人的右方把已確認清潔及狀況良好的酒單遞上，讓主人慢慢選擇。
- 在選擇過程中，侍酒師可暫時離開，或站在相距視線範圍的不遠處，既可避免給予顧客壓力，亦可隨時給主人專業意見。

4. 掌握侍酒時的正確技巧及態度

侍酒師或侍應應保持認真專業的態度，葡萄酒文化在西式餐飲中佔有很重要的位置，是西式用餐體驗中佔比重很大的環節，不可掉以輕心。

5. 具備與人溝通及建立良好關係的技巧

選擇餐酒及以食物與餐酒配搭，包含了很多個人的喜好在內，因此侍酒師必須與顧客溝通良好，才能取得顧客的信任，提供專業意見。

5.3.2.2 於食肆提供餐酒

1. 確保所有餐酒是按既定要求和製造商的建議溫度下儲存

A. 葡萄酒是有機物，如果不以適當的方法、溫度及濕度儲存，葡萄酒的結構會因為氧化而變壞。

- 如果長期儲存葡萄酒，應該保持著最佳的溫度，大約攝氏 10-13 度，太熱或太冷都會對葡萄酒造成損害，溫度最好保持恆常不變。
- 葡萄酒應避免受人工光線或天然光線照射，以免令酒變舊或改變味道。
- 如果葡萄酒的木塞變乾，空氣便可容易進入酒樽，加速氧化的過程，因此，存酒的環境濕度最佳維持在 75%左右。



圖14 存酒倉

2. 確保食肆內有可供顧客閱覽的酒類餐單，並在需要時提供予顧客參考

A. 食肆所提供的餐酒名稱及年份

- 餐廳一般存酒眾多，因此需要一本編排出色有序的酒類餐單。
- 葡萄酒的年份差異可引致品質有很大的距離，因此酒類餐單的內容如名稱及年份必須準確及經常更新。
- 酒單需要每市前皆要檢查清潔與否。

B. 餐酒的類別，如紅酒、白酒、葡萄酒

- 葡萄酒種類繁多，餐廳應把供的葡萄酒分門別類，讓顧客能夠輕鬆選擇他們喜愛的葡萄酒。
- 酒類餐單可按葡萄酒的類型分類，如餐酒、氣泡酒、強化酒等。
- 亦可按風格分類，如以顏色分為白酒類、玫瑰紅酒類、紅酒類等。
- 如以酒體分為輕型酒體類、中等酒體類、重身酒體類等。
- 酒單亦可按葡萄酒的價格分類。

C. 餐酒的價格及優惠

- 雖然葡萄酒沒有政府稅收，但其他如烈酒仍有徵稅。
- 餐廳或零售商應該賺取適當的利潤。
- 餐廳仍會提供優惠給予顧客，因為飲品的毛利率較食物的毛利率是更高的。
- 餐廳提供套餐優惠予顧客，如惠顧某些套餐可以折扣價格點選某瓶餐酒，或網綁式銷售套餐與杯裝餐酒。

D. 其他相關的收費（如開瓶費）

- 很多時顧客因餐廳提供的葡萄酒價格偏高，或餐廳未能提供某特定種類、酒莊、年份等葡萄酒予顧客，因此顧客自備葡萄酒到餐廳享用，餐廳會向顧客收取開瓶費。

3. 根據以下等等因素向顧客提供配酒建議

A. 食物配搭

- 雖然葡萄酒和食物的配合如此多變，還是有一些很多人也認同的經典食物與酒搭配組合。
 - 生蠔和法國 Chablis 白酒
 - 羊肉和波爾多紅酒
 - 鵝肝跟波爾多 Sauternes 甜白酒
 - 烤燉牛肉跟意大利 Barolo 紅酒
 - 烤魚跟葡萄牙 Vinho Verde 白酒
 - 葡萄牙砵酒跟核桃和 Stilton 芝士
 - 羊奶芝士跟法國盧瓦爾河區乾白酒
 - 乾白酒跟海鮮

B. 場合/活動

- 不同餐飲場合需要不同的葡萄酒配合
 - 如結婚喜慶場合，中國人偏好紅酒，因顏色與喜慶歡樂相關。
 - 如要進行重要儀式，一般會需求氣泡酒來配合氣氛。

C. 上菜次序

- 西餐一般的上菜次序為
 - 餐前飲品
 - 飯前開胃酒：香檳
 - 用餐
 - 紅、白葡萄酒
 - 餐後甜品
 - 砵酒或者甜白酒

4. 在收到提供餐酒的要求後，妥善安排及佈置相關的用具，如酒杯、托盤、餐巾、開瓶器、冰桶

A. 如顧客來臨前已提出餐酒的要求，侍酒師需要在顧客到達前佈置相關的用具。如顧客到達後才提出餐酒的要求，侍酒師亦需要在食物到達前完成葡萄酒的服務。

- 不同葡萄酒所需的用具有些不同。

➢ 相同的工具如

- 開瓶器
- 餐巾抹布
- 托盤

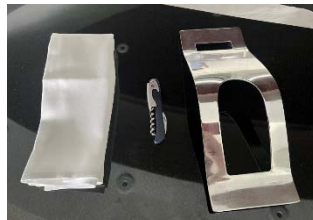


圖15 餐巾、開瓶器、紅酒



圖16 托盤

➢ 不同的工具如

- 不同葡萄酒需要不同的酒杯

- 香檳杯
- 白酒杯
- 紅酒杯
- 甜酒杯

- 香檳、白酒、甜酒需要降溫，酒瓶需放入冰桶加冰水中。

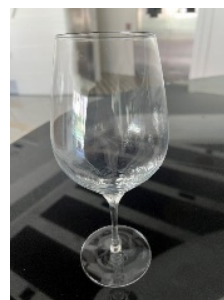


圖17 紅酒杯



圖18 冰桶連腳架

- 陳年紅酒有可能需要酒架、蠟燭和醒酒瓶。

5. 向顧客介紹所提供的餐酒，並回應他們提出的查詢

侍酒師在侍酒前應把顧客所挑選的葡萄酒在主人的右邊展示給主人，侍酒師把酒標籤內的資訊清晰報上如酒的名字、年份及酒莊等，待顧客表示正確才開始侍酒。

6. 向顧客專業地侍酒

A. 確保合適的酒溫

- 推薦葡萄酒試飲溫度：
 - 重型酒體葡萄酒 18-20°C
 - 一般乾紅酒 12-16°C
 - 濃郁型白酒 12-16°C
 - 玫瑰紅酒 10 -12°C
 - 清淡型白酒 8 -10°C
 - 甜白酒 7-10°C
 - 香檳 6-8°C
- 葡萄酒儲存在酒櫃中，如需要急速降至適當溫度，可利用冰桶加冰水浸酒瓶。

B. 打開酒瓶並以合適份量讓顧客品嚐

- 侍酒師以開瓶器打開瓶頂封蓋，再拔出瓶塞。
- 倒 30 毫升的葡萄酒給主人試飲以確保狀態良好。



C. 在恰當的位置及依照正確的次序向顧客提供餐酒

- 在顧客的右邊倒酒。
- 順時針方向，先倒女主賓，女士，男主賓，男士，然後主人。

D. 使用正確的澆注用具、餐巾、及冰桶等

- 應用餐巾抹布把酒滴抹去。
- 侍酒師可從酒瓶直接倒酒，如用醒酒器，則把葡萄酒從醒酒器倒進杯中。

E. 注酒入杯時經常維持在適當的水平，並確保沒有溢出

- 小心倒酒，如有溢出，用餐巾抹布把酒滴抹去。
- 在顧客飲畢杯中酒前，侍酒師可注酒入杯，一般不超過酒杯三份之一的容量。
- 如該瓶葡萄酒傾倒完畢，侍酒師可詢問主人應否開另一瓶。

F. 過程中經常保持禮貌及服務的態度

- 在侍酒的過程中，要經常保持禮貌及良好服務態度。

5.3.2.3 專業精神

1. 經常運用對餐酒的專業知識，全心全意地進行侍酒的工作。

- 餐酒服務是飲食業其中一個專業範疇，對餐廳形象及盈利有很大的影響，因此侍酒師要全心全意進行侍酒工作。

2. 珍惜和維護提供餐酒的文化及傳統。

- 葡萄酒的知識日新月異，侍酒師要保持不停進步的心態，用心不停學習。
- 用專業態度，誠實地提供良好侍酒服務，推廣葡萄酒文化，令葡萄酒更普及。

5.3.3 課堂活動參考

由導師輔導，學員透過下列活動領略、掌握及熟練課題的相關技巧。導師也可通過即時反饋給予學員提供意見及鼓勵：

- 導師展示各種侍酒工具，學員應能夠說出工具名稱。
- 導師示範給顧客推介葡萄酒的技巧，全體學員分組練習，達至熟練。
- 導師示範如何品評葡萄酒，學員同步練習。
- 導師示範如何向顧客提供以葡萄酒配搭食物的方法，全體學員分組練習。

- 導師示範如何準備服務葡萄酒的預備工作，全體學員分組練習。
- 導師示範如何開瓶及服務葡萄酒的步驟，全體學員分組練習。
- 導師示範處理額外收費的技巧。

5.3.4 課外自修建議

課外自修活動目的在於加強學員對相關課題的瞭解或技巧的掌握,以達致預期學習成效，而課外自修本身不設獨立評分。

根據導師指引，學員每節課後須進行下列溫習自修活動：

- 外出進餐時，觀察各西式餐廳的侍酒服務如何進行。
- 觀察及了解不同餐廳收費及處理方法。
- 觀察學員本身的工作環境，收集餐廳侍酒時發生的個案，用作課堂討論及分享。
- 重溫課堂內導師及學員分享的案例，反覆思量，整理及於課堂和工作中應用。
- 重溫導師課堂內示範的各種程序及步驟，務求能掌握當中的重點，以協助正式運作時能更順暢。
- 溫習課文內容，閱讀參考書籍及網上資料。

5.4 清理餐桌 (109635L2)

(此「能力單元」屬資歷架構第二級，1 個資歷學分)

5.4.1 單元概要

■ 預期學習成效：

與服務人員有效合作，確保餐桌總在適當的時候，以符合組織的標準下被清理及陳設妥當；及展示最高警覺性，並能評估情況，注意客人的需要，並適時提供服務及協助。

■ 單元涵蓋的技能包括：

- a) 清理餐桌的所需知識
- b) 清理餐桌的標準及程序
- c) 展示專業能力

5.4.2 面授課堂內容

5.4.2.1 清理餐桌的所需知識

1. 具有良好的溝通及人際交往技能，能與客人及同事溝通

- A. 顧客用餐完畢，侍應需要收拾餐桌，在客人離座前不能把桌面所有東西拿掉，否則有趕客的可能，因此需要掌握與顧客溝通的能力。
- B. 另一方面，餐廳可能需要該被佔用但已用餐完畢的餐桌給下一位顧客，侍應便需要與帶位員緊密溝通，同時亦必須顧及客人的感受與需要。

2. 熟悉工作場所內所用的語言，能與不同人仕有效溝通，包括客人、侍應、廚師及主管

- A. 侍應能夠了解並運用當地通用的語言與各有關方面溝通，包括客人、其他侍應、廚師及主管等。
 - 香港是國際都會，英語與粵語是很普及，普通話的重要性亦非常高，侍應應用基本甚至流利的英語、粵語及普通話與來自世界各地的顧客溝通。
 - 侍應需要掌握溝通的技巧，克服溝通障礙。
 - 侍應與內部其他侍應溝通可用他們熟識的語言，另外侍應也可以運用行業內的術語與團隊溝通，增加溝通的效率。

- 侍應與廚師溝通需要耐性，因廚房的物理環境比較高溫、狹窄及嘈雜，為溝通設下了很多障礙，因此侍應需要克服更多的溝通困難，從而達至更有效率及更準確的溝通。
- 侍應與上級主管溝通，除了運用純熟的語言及技巧外，亦必須保持尊敬的態度，良好的上司下屬工作關係對於飲食業團隊工作至為重要，否則難以提供高質素的服務給顧客。

3. 對客戶服務及組織的政策及程序有基本認識

A. 客戶服務是在適當的時間、場合和方式滿足客戶需求的行為過程

- 西餐認為服務的對象是人，而不是產品，所以服務人員首先要關注顧客的心理體驗，其次才是滿足他們的實際需求。
- 餐後服務及清理餐桌看似不太重要，但此部分是整個服務流程中不可或缺的重要組成部分，侍應必須掌握，否則不能為顧客用餐經驗留下好印象。

B. 餐廳的政策及程序主宰了服務的提供，侍應必須熟識餐廳的政策及程序。

- 如餐廳的入座安排政策便影響了服務的進度及清理餐桌的時機。
- 餐廳的衛生標準也影響了清理餐桌的流程

4. 熟悉餐桌清理及陳設的標準及程序

A. 餐桌清理不僅是收拾污穢的桌面，還包括用餐過程中更換用完的餐具。

B. 除了收拾餐桌外，餐桌清理也包含了重新佈置餐桌的含意，因餐廳在很多的情況下需要重新佈置餐桌為等候中的顧客提供入座的準備，或是為下一個用餐時段作準備，在這些情況下，效率是非常重要的，侍應需要對標準及程序了然於胸。

5. 擁有良好的態度、整潔的儀容及團隊合作精神

A. 收拾杯盤不是低下的工作，於用餐經驗中佔有很重要的位置，因此要以良好的態度處理，以免影響其他環節。

B. 收拾杯盤並不代表一定會弄得污穢不堪，以適當輔助工具和有条不紊的步驟，小心翼翼地快速完成。

- C. 收拾杯盤不一定是個別侍應單獨操作，侍應可以與其他同事一起完成，如時間緊迫，接待員也可能包含其中，如一位侍應可以收拾桌面，另一位負責鋪設檯布，再另一人負責擺設清潔的餐具。

6. 對組織的平面圖、餐桌佈局及設施有良好的認識

- A. 餐廳的平面圖記載了餐廳桌子的位置，號碼及分佈，這些資訊是非常重要的，因為錯誤輸入檯號可引致非常嚴重的後果，侍應需要對組織的平面圖熟識。
- B. 餐廳桌椅的佈局可能隨著需求而改變，侍應因此要對餐桌佈局有認識，每個區域可以放多少張檯，每張檯的大小及容量是多少等。侍應對所需的設施變化，數量需求，與及設施放置的位置了然於胸，否則不能快速完滿地完成工作，如要重新鋪設清潔的檯布，需要的檯布尺寸和放置在那裡。

7. 對工作場所的安全及衛生有基本認識

- A. 跌傷和因體力處理操作受傷是常見的餐廳工作危機，侍應在執行清理桌面及重置檯椅時要小心處理。
- B. 清理食物餐具和服務新的菜式飲品有可能引起交叉感染，如果兩者皆由同一人短時間內處理，風險更高，因此管理層和侍應需要對衛生有基本認識。

5.4.2.2 清理餐桌

1. 熟悉組織針對清理餐桌的標準及程序

- A. 要有效工作，適當的工具是必須使用的，清理餐桌需要圓托盤，侍應應避免徒手收拾餐具，具水準的餐廳會把收拾餐具的托盤和設置清潔餐具的托盤分開，避免交叉污染。
- B. 餐廳需要訂立標準，侍應應在同桌所有顧客皆用完該道菜的情況下才收拾碟及餐具，不應見有某一顧客食完便即時清理。
- 如還有其他的食物，侍應應在顧客未完成此道菜的適當時機通知廚房預備下一道菜式。
 - 如有需要更換或擺設新餐具，侍應可用設置清潔餐具的專用托盤盛載。
 - 收拾上一道菜式後，侍應應加添酒類給客人。
 - 如顧客已經飲完飲品，侍應可找緊機會詢問客人會否加添一杯。

- C. 餐廳需要清晰地把標準告知相關員工及提供足夠的訓練予服務團隊。
- D. 待所有顧客用完主菜後，侍應應先清理檯面的用具，讓顧客能在往後的時間享用甜品及或餐後飲品。
- 侍應先確認各人是否已經用餐完畢。
 - 根據用餐禮儀的慣例，如食完一碟食品，顧客應把刀叉平衡並排放置於碟上，刀叉頭指向 11 點或 12 點的方向，此訊息是向其他人表示已經用餐完畢，侍應可以收拾整張檯的餐具，如侍應未能確定是否用餐完畢，可禮貌地詢問顧客的進度。



圖19 刀叉頭指向11點方向



圖20 刀叉頭指向12點方向

- 先用手收拾主菜碟及餐具
 - 所有顧客的餐具一起收
 - 女士先，順時針方向
 - 收拾回來的餐碟整齊排列在工作站的大托盤上
 - 再用圓形托盤收拾麵包碟、牛油刀
 - 收拾麵包籃
 - 收拾調味瓶
 - 花瓶、水杯、未飲完的飲品留在桌上
 - 用去除麵包碎屑的專用工具清理檯面的麵包碎
 - 展示甜品餐單給顧客
 - 落甜品及咖啡、茶單
 - 擺設甜品餐具
- E. 如顧客已完成甜品、咖啡和餐後飲品，侍應把飲用完畢的杯碟餐具收拾，花瓶、水杯、未飲完的飲品留在桌上。

- 注意顧客是否還希望再加添其他飲品，如沒有，侍應可預備帳單在一旁，待顧客需要時可即時提供。
- 注意結帳時要留空間及時間給顧客覆核帳單及簽名，不可給顧客任何壓力。
- 另外侍應可與接待員溝通，查看顧客有否儲存物品、衣物、雨傘於衣帽間或接待處，如有，可預備顧客結帳後離座時可以即時拿回，侍應甚或可以拿到桌邊給客人，侍應應準確判斷顧客是否有意欲離開，注意不可給顧客催促他們離開的感覺。
- 侍應在顧客離座時可協助穿上大衣或遞上寄存物品，提供更佳服務予顧客。
- 顧客離座時應立即迅速檢查檯邊四周有否遺下物品，如有應立即拿回給顧客，以免留下造成顧客的擔心及不便。
- 侍應應陪同顧客一起離座，歡送顧客離開餐廳。

2. 值班時，預留足夠的時間穿上具有專業外觀的服飾，以符合組織的標準

- A. 清理餐桌的工作可能下放至較初級的侍應負責，亦可能由專人負責，但不可因為是清潔收拾的工作便放鬆了制服的標準，因為侍應仍需要在用餐範圍面對顧客，更可能直接服務客人，因此保持專業外觀是必須的。
- B. 為了有充分的上班準備，侍應必須在上班前預留足夠的時間更換制服。
- C. 亦需要保持頭髮、儀容整潔和個人衛生。

3. 注意周圍環境，在餐桌間走動，並根據下列目標判斷情況：

- A. 新客人來到餐桌時，替客人倒水並提供小吃
 - 在用餐時段的初期，應該沒有收拾餐桌的需要，侍應必須協助服務工作。
 - 新客人來到餐桌坐下時，替客人奉上水。
 - 如餐廳提供餐前驚喜小點，侍應可協助奉上給顧客，報上小點名稱及解釋用料。
 - 侍應應向顧客親切打招呼及介紹自己。
- B. 若客人面前有空碟子，禮貌地詢問是否可以拿走它們。把它們拿走並放進髒碗盤中
 - 西餐清理碟子是全檯一併進行，需等待所有顧客用完某一道菜式才做。
 - 不潔的餐具應大致整齊分類及放置在大型托盤上，而大型托盤則放置在工作站的櫃檯上，大部分的器材皆能讓顧客直接看見，因此有效率及整齊整潔使用工作站及托盤能夠反映服務標準及直接影響工作效率，侍應不可掉

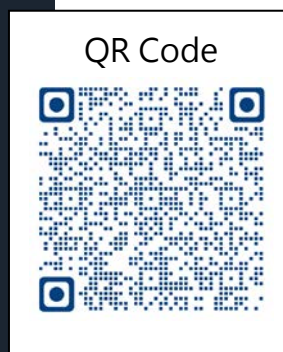
以輕心。

- C. 有需要時，為客人添水，注意添水時不要滿溢或濺出
 - 如顧客飲用酒類飲品，他們很需要補充水分，侍應在空間時段亦可替顧客添水，注意不要滿溢或濺出，確保專業。
 - 濃味食物亦需要飲品佐膳，為客人添水也能提供更好服務。
- D. 觀察所負責的區域，查看有沒有尋求服務或協助的目光，例如點了餐但還沒送上或需要更換餐具
 - 餐廳為方便管理，會把餐廳分區，使服務團隊能更集中服務較小的區域及顧客數量，更能提供優質服務。
 - 要提供優質服務，首要在顧客表示需要服務前便主動提供，侍應主動尋求有沒有需要幫助的顧客，立即提供協助。

4. 收到侍應發出的清理餐桌的訊息時，執行下列的工作：

- A. 拿走用完的碗碟
 - 清理顧客用餐完畢留下的杯碟餐具。
 - 注意不應把托盤放在桌面上收拾東西，以免影響其他顧客的觀感。
- B. 消毒桌子
 - 在顧客離去後，用適合的消毒劑噴灑抹拭檯面及椅子座位，保持衛生。
 - 此舉亦有助提高其他顧客對餐廳的信心。
- C. 有需要時，清潔座椅及附近的範圍，如清掃地板或用吸塵機清潔地板
 - 如顧客中有小童，座椅及附近地面可能有大量食物殘渣及碎屑，侍應需要用掃帚，抹布或吸塵機清理，免得新的顧客感覺餐廳的衛生水平有問題。
- D. 更換桌布
 - 侍應需要以正確技巧更換桌布，不會影響其他顧客的觀感。
 - 更換檯布應注意之事項。
 - 檯布尺寸乃視餐桌大小而定。
 - 檯布標準數量多寡。一般而言，每桌除桌面鋪設外，應另準備 1 至 2 條置放在工作站服務檯備用。
 - 檯布更換之主要時機，乃當餐桌一經客人使用，不論是否髒一律須重新更換。
 - 更換後檯布須分開置放，以免新舊檯布雜陳。

- 檯布更換動作要乾淨俐落，以一次作業完成為原則。
 - 鋪設檯布之前，須以手輕壓桌面，檢視其穩定度。
 - 鋪設或更換檯布前須先確保桌面乾淨。
 - 檯布尺寸大小要合適、正確。
 - 檯布正面朝上。
 - 以摺痕為基準使檯布中間摺紋剛好在餐桌正中央。
 - 垂落桌邊之布長要平均，通常為 12 吋至 18 吋。但以垂下桌面約 12 吋最好，剛好落在椅面上方。
 - 鋪換檯布姿勢要端莊、優雅，動作要熟練，手臂勿高舉。
 - 最重要一點是須特別注意勿使桌面露出為原則。
- 更換檯布的基本步驟。
- 檢查餐桌清潔與穩定度。
 - 選取正確尺寸的新檯布
 - 站立桌前正中央位置



- 打開並夾緊新檯布
- 鋪設檯布，用力拋擲攤開檯布，使其落在餐桌另一端，再輕輕往後拉
- 調整修正檯布

E. 根據所需的設置添加新的餐具

- 依據餐廳標準設置散餐餐具。
- 如顧客已預訂菜式，侍應可依據菜式設置相應餐具。

5. 完成餐桌設置後，根據組織的程序與同事（侍應或女招待）溝通進度

如餐桌已設置完畢，侍應應通知上級或接待員，把等候中的顧客帶到適當的檯。

5.4.2.3 展示專業能力

1. 面對客人時，經常保持禮貌、穿著合適的衣服，並注意客人的需要，向客人呈現專業的形象，以符合組織的標準
 - 清理餐桌是服務流程中一個重要環節，對服務質素有很大的影響，因此侍應要全心全意專業地進行。
2. 作為服務團隊的一員，尊重同事，並與同事傾力合作，為客人提供令人滿意的服務
 - 清理桌面，重設檯布及餐具是很繁複的工作，顧客在等待的同時，侍應必須快速完成，要快速達標，依賴平時的專業訓練及與同事有效溝通。

5.4.3 課堂活動參考

由導師輔導，學員透過下列活動領略、掌握及熟練課題的相關技巧。導師也可通過即時反饋給予學員提供意見及鼓勵：

- 導師示範如何以徒手收拾數隻餐碟的技巧，全體學員分組練習，達至熟練。
- 導師示範收拾主菜餐具並預備服務甜品的步驟，全體學員分組練習，達至熟練。
- 導師示範安排工作站佈置的方法，全體學員分組練習。
- 導師示範鋪設檯布的技巧，全體學員分組練習，達至熟練。
- 導師示範重新擺設餐具的步驟及技巧，全體學員分組練習，達至熟練。

5.4.4 課外自修建議

課外自修活動目的在於加強學員對相關課題的瞭解或技巧的掌握，以達致預期學習成效，而課外自修本身不設獨立評分。

根據導師指引，學員每節課後須進行下列溫習自修活動：

- 外出進餐時，觀察西式餐廳的餐桌清理服務如何進行。
- 觀察學員本身的工作環境，收集餐桌清理及重新設置餐具時發生的個案，用作課堂討論及分享。
- 重溫課堂內導師及學員分享的案例，反覆思量，整理及於課堂和工作中應用。
- 重溫導師課堂內示範的各種程序及步驟，務求能掌握當中的重點，以協助正式運作時能更順暢。
- 溫習課文內容，閱讀參考書籍及網上資料。

第六章

教材套的 (建議) 評核指引及方法

6.1. 評核概要

評核要求以目前行業從業員之技能水平為準則，既符合培訓對象，又能幫助就業的需要，規範職業技能鑒定水平，確保職業資格的質量。因此，在理論知識和操作技能提出明確和詳細要，使學員通過考核方式來達到一定的水平。

6.2. 建議評核方法

學員類別	理論知識		操作技能	
	合格分數	佔比例	合格分數	佔比例
在職或非在職人士	50 分	50%	50 分	50%

操作技能試卷相關文件：

1. 準備通知單：包括設備、道具、用具、餐具、材料、評估場地等。
2. 試卷內容：包括說明、要求、內容、時間、考評人數、評分規則與方法等。
3. 評分記錄表：考核人資料、評分標準、評分記錄表、考核人等。

考核說明：

每題選擇類型或判斷類型題目 (2 至 4 分) 不設扣分。用 ✓ 或 ✕ 來表示。操作類型題目可用扣分制，用直接分數打分。

設定問題的原則：

1. 著重基本知識和基本技能的理解與掌握，不出偏題和難題。
2. 對教材說法不一的或有幾種可能性者，盡可能不出題，堅持一致性，通用性原則。
3. 強調操作與實際工作相關的技能試題。

6.3. 試題結構及評分安排

理論知識和操作訓練之試題結構及評分安排 (建議評核方式、題目類型及數量之列表)

單元科目 / 能力單元	筆試 (佔總分 50%)		實務評估 (佔總分 50%)		總分100%
	選擇題 (每題 2 分) 問答題 (每題 4 分)	此部分總分 和及格分數	實操題 (每題 25 分)	此部分總分 和及格分數	
執行接待服務 (3學分)	15題選擇題 5題問答題	此部分總分 50 分/ 及格25分	2 題實操題	此部分總分 50 分/ 及格25分	合計總分 100分
管理餐飲服務 (2學分)	15題選擇題 5 題問答題	此部分總分 50 分/ 及格25分	2 題實操題	此部分總分 50 分/ 及格25分	合計總分 100分
於食肆提供餐酒 (2學分)	15題選擇題 5題問答題	此部分總分 50 分/ 及格25分	2 題實操題	此部分總分 50 分/ 及格25分	合計總分 100分
清理餐桌 (1學分)	15題選擇題 5題問答題	此部分總分 50 分/ 及格25分	2 題實操題	此部分總分 50 分/ 及格25分	合計總分 100分

評核與預期學習成果的配對

評核單元	評核項目	1	2	3	4	5	單元預期學習成效
執行接待服務	筆試 (1小時)	✓	✓	✓		✓	1) 接待服務的所需知識 2) 執行接待服務 3) 對客戶服務及客戶處理技巧有良好的認識
	實務評估 (1小時)		✓	✓	✓	✓	4) 具有良好的組織能力，能處理餐桌分配、餐桌預訂及重新安排餐桌 5) 對職業健康及安全有基本認識
管理餐飲服務	筆試 (1小時)	✓	✓	✓	✓	--	1) 掌握食肆所能提供餐飲（非酒類）服務的水平及標準 2) 通曉製作餐飲工具的操作和使用方法
	實務評估 (1小時)		✓	✓	✓	--	3) 具備向顧客提供餐飲時的技巧及態度 4) 妥善管理食肆的餐飲服務

評核單元	評核項目	1	2	3	4	5	單元預期學習成效
於食肆提供餐酒	筆試 (1小時)	✓	✓	✓		✓	1) 在食肆提供餐酒的認識 2) 瞭解於食肆提供餐酒需遵守的法律法規 3) 掌握向顧客推介及提供餐酒的方法和程序 4) 掌握侍酒時的正確技巧及態度 5) 根據食物配搭、場合、上菜次序向顧客提供配酒建議
	實務評估 (1小時)	✓		✓	✓	✓	
清理餐桌	筆試 (1小時)	✓	✓	✓		--	1) 清理餐桌的所需知識 2) 清理餐桌的標準及程序 3) 對工作場所的安全及衛生有基本認識 4) 注意客人的需要，並適時提供服務及協助

6.4. 模擬評核題目

執行接待服務 (109632L2)

筆試 - 理論知識試題

(一) 選擇題

- 1) 以下那個不是接待員必須要掌握的能力？
 - A. 能夠在電話響起不超過三次之內有禮貌地接聽
 - B. 帶著笑容與顧客溝通
 - C. 良好語文能力
 - D. 良好的葡萄酒服務技巧

- 2) 以下那一個是接待員正確的處事方法？
 - A. 對顧客不理會，務使顧客自己冷靜下來
 - B. 顧客投訴時，聆聽顧客的訴求，適當時主動道歉，平息顧客的怒氣
 - C. 與顧客據理力爭，寸步不讓
 - D. 在沒有溝通的情況下讓顧客不停等待

(二) 問答題

- 1) 請描述女性接待員如何避免因長時間站立而勞損。

管理餐飲服務 (109634L2)

筆試 - 理論知識試題

(一) 選擇題

1) 以下那一種飲品會加棉花糖作配料？

- A. 熱奶茶
- B. 熱咖啡
- C. 熱朱古力
- D. 熱麥精飲品

2) 以下那一種糖一般不會放在糖盅內？

- A. 代糖
- B. 黃糖
- C. 白糖
- D. 果糖

(二) 問答題

1) 為什麼要用混合方法調製飲料？

於食肆提供餐酒 (109633L2)

筆試 - 理論知識試題

(一) 選擇題

1) 以下那個答案不是葡萄酒的類型？

- A. 烈酒
- B. 強化酒
- C. 餐酒
- D. 氣泡酒

2) 那一項是評價葡萄酒品質的標準？

- I. 餘韻
- II. 平衡
- III. 價格
- IV. 複雜性

A. II · III和 IV

B. I · III和 IV

C. I · II和 IV

D. 以上皆是

(二) 問答題

1) 請形容瓊瑤漿釀製的酒的典型特徵。

清理餐桌 (109635L2)

筆試 - 理論知識試題

(一) 選擇題

- 1) 以下那一個是正確的清理餐桌的方法？
 - A. 顧客食完便立即收拾餐具，不需要等待
 - B. 顧客食完亦需要等待同桌其他顧客食完才一起收拾餐具
 - C. 把未飲用完畢的飲品一併收拾
 - D. 不用問准客人，侍應判斷可以收拾便收拾

- 2) 以下那一個是正確的清理餐桌的標準？
 - A. 把收拾污穢餐具和擺設新餐具專用的托盤分開
 - B. 用檯布把所有布草和垃圾捲起
 - C. 徒手把玻璃杯拿走
 - D. 在顧客面前把托盤放在檯面上收拾餐具

(二) 問答題

- 1) 請陳述侍應需要熟悉餐桌清理與及陳設的標準的理由。

以上各章節的模擬評核題目，謹作參考，以下為標準答案與評分。

(一) 選擇題之評分準則，各題答對給 2 分，答錯或漏答不給分，亦不設扣分。

(二) 問答題評分標準，各題答對每個答案給 2 分，答錯或漏答不給分，不設扣分。

選擇題：	執行接待服務	1) D	2) B
	管理餐飲服務	1) C	2) D
	於食肆提供餐酒	1) A	2) C
	清理餐桌	1) B	2) A
問答題：	執行接待服務	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 適當時間更換重心腳站立 ➤ 選擇約一吋高鞋跟的高跟鞋 ➤ 適當時間有小休 ➤ 最理想有同事可輪流頂替工作 ➤ 多做運動強化肌肉防止損 	
	管理餐飲服務	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 電動攪拌機中混合水果、固體食物、冰等。 ➤ 較重身的材料需要高速混合。 ➤ 製作大量混合飲料 ➤ 製作沙冰類飲品 ➤ 	
	於食肆提供餐酒	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 酒色金黃 ➤ 花香，荔枝，香料，桃子 ➤ 酸度低 ➤ 酒體豐厚 ➤ ➤ ➤ 	
	清理餐桌	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 餐桌清理也包含了重新佈置餐桌的含意 ➤ 餐廳需要重新佈置餐桌為等候中的顧客提供座位 ➤ 為下一個用餐時段作準備 	

執行接待服務 (109632L2)

實務評估 - 操作類型題目

(一) 實操題

器具準備通知單：

1)	檯1張	2)	椅1張
3)	訂位表1張	4)	鉛筆1支
5)	擦膠1個	6)	電話1個
7)	模擬資料表1張		

試題正文：透過電話為顧客訂座並取得必須的資料。

項目	要求和評分標準	時間	滿分、得分
準備響鈴	必須響起三下之內	5秒	3分
打招呼	微笑(1分)·歡迎語(2分)	5秒	3分
問資料	1. 客人稱謂 2. 客人姓名 3. 預訂的日期 4. 預訂的時間 5. 預訂人數 6. 顧客聯絡電話/電郵 7. 接電話的日期和時間 8. 接待員的名字(各1分)	60秒	8分
覆實確認	1. 客人稱謂 2. 客人姓名 3. 預訂的日期 4. 預訂的時間 5. 預訂人數 6. 顧客聯絡電話/電郵 7. 接電話的日期和時間 8. 接待員的名字(各1分)	15秒	8分
多謝語句	微笑(1分)·多謝語(2分)	5秒	3分
總分			25分

管理餐飲服務 (109634L2)

實務評估 - 操作類型題目

(一) 實操題

器具準備通知單：

1)	檯1張	2)	椅4張
3)	檯布1張	4)	圓托盤1個
5)	咖啡杯2隻	6)	咖啡杯底碟2隻
7)	咖啡匙羹2隻	8)	糖盅1個
9)	白糖3包	10)	黃糖3包
11)	代糖3包	12)	咖啡壺1個
13)	主人、客人、男士、女士指示卡2張	14)	奶勺2個

試題正文：服務咖啡給2位顧客

項目	要求和評分標準	時間	滿分、得分
預備糖盅、各樣工具	用具安排，托盤安排(各2分)	2分鐘	4分
預熱工具	程序正確、速度、溫度(各2分)	2分鐘	6分
沖煮咖啡	程序正確、速度、溫度(各2分)	2分鐘	6分
服務咖啡	方向，托盤手勢，放置位置，不倒瀉、身體語言、次序、份量(各1分)	2分鐘	7分
享用語	微笑，享用語(各1分)	1分鐘	2分
總分			25分

於食肆提供餐酒 (109633L2)

實務評估 - 操作類型題目

(一) 實操題

器具準備通知單：

1)	檯1張	2)	椅4張
3)	白酒杯4隻	4)	冰桶連座1個
5)	檯布1張	6)	餐巾1條
7)	開瓶器1個	8)	圓托盤1個
9)	白酒酒瓶1個	10)	主人、客人、男士、女士指示卡4張

試題正文：服務白葡萄酒給4位顧客

項目	要求和評分標準	時間	滿分、得分
預備工作	托盤安排，開酒工具安排(各1分)	2分鐘	2分
展示酒標	介紹酒名，年份，出產地(各1分)	1分鐘	3分
開瓶拔酒塞	刀剗瓶頂封蓋、完整拔酒塞、抹瓶口(各2分)	2分鐘	6分
給主人試酒	右邊倒試酒份量、確認(各3分)	2分鐘	6分
倒酒	不倒瀉、不溢出、身體語言、次序、份量、流暢度(各1分)	2分鐘	6分
享用語	微笑，享用語(各1分)	1分鐘	2分
總分			25分

清理餐桌 (109635L2)

實務評估 - 操作類型題目

(一) 實操題

器具準備通知單：

1)	檯1張	2)	椅4張
3)	檯布1張	4)	水杯3隻
5)	大盤刀3支	6)	大盤叉3支
7)	主菜碟3隻	8)	牛油刀3支
9)	麵包碟3隻	10)	圓托盤1個
11)	花瓶1個	12)	調味架1對
13)	工作站1個	14)	長托盤1個

試題正文：收拾3套污穢主菜餐具

項目	要求和評分標準	時間	滿分、得分
禮貌提示語	微笑，提示語(各1分)	1分鐘	2分
收主菜碟	位置(2分)·手勢(2分)·一次性3隻連 餐具(4分)·徒手(2分)	2分鐘	10分
收麵包碟	位置(2分)·手勢(2分)·一次性3隻連 餐具(3分)·用托盤(2分)	2分鐘	9分
放置回收餐具在 長托盤	整齊·手勢、次序·位置(各1分)	2分鐘	4分
總分			25分

第七章

附件

7.1 附件一：「執行接待服務」能力單元全文

(引自資歷架構秘書處餐飲業《能力標準說明》)

1. 名稱	執行接待服務
2. 編號	109632L2
3. 應用範圍	這個能力單元適用於所有食肆及餐飲業相關場所的從業員。
4. 級別	2
5. 學分	3
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 執行接待服務的所需知識</p> <ul style="list-style-type: none">● 具有良好的溝通及人際交往技巧，能夠與顧客及同事溝通● 熟練掌握當地語言，能夠與不同人士包括顧客、侍應、廚師及主管有效溝通● 對客戶服務及客戶處理技巧有良好的認識，能夠處理不同的顧客，包括急躁不安或不守規則的顧客● 具有良好的組織能力，能處理餐桌分配、餐桌預訂及重新安排餐桌以便容納其他顧客，並讓顧客能在短時間內就座● 對職業健康及安全有良好的認識 <p>6.2 執行接待服務</p> <ul style="list-style-type: none">● 處理基本預訂<ul style="list-style-type: none">- 從預訂表查看每天的預訂情況- 通過電話或其他聯絡方式，接收預訂要求，取得聯絡人的稱謂、聯絡資料、預訂的日期及時間、人數，以及任何特別食物或座位要求等- 把預訂資料加入預訂/等候清單中- 檢視餐桌安排表，並把預訂的資料標註在餐桌表中● 接待顧客<ul style="list-style-type: none">- 以微笑迎接客人- 判斷顧客是否有預訂座位- 如有需要，帶顧客到衣帽間● 檢查餐桌情況並安排餐桌/座位<ul style="list-style-type: none">- 已預訂的顧客 — 確認餐桌準備就緒- 未預訂的顧客 — 確認餐桌/座位的可用情況- 如果餐桌/座位未準備好或未能供應，向顧客提供選項，例如：<ul style="list-style-type: none">▶ 在等候區等候▶ 提供輪候號碼，當餐桌準備好的時候將叫號▶ 如果顧客不滿意獲安排的餐桌/座位，為顧客尋找其他餐桌/座位 <p>6.3 專業精神</p> <ul style="list-style-type: none">● 根據組織的標準，經常保持禮貌、穿著合適，並維持高度專注，向顧客展現專業的形象● 作為服務團隊的一員，尊重同事，並與同事傾力合作，為顧客提供令人滿意的服務
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 顧客進入組織（食肆）時，向顧客展現專業的形象，讓顧客留下良好的印象</p> <p>(ii) 有效率地處理及安排餐桌/座位，滿足顧客的需要，讓顧客無需不耐煩地等待</p> <p>(iii) 與其他員工協調，確保顧客獲得組織提供的優質服務，讓顧客稱心滿意</p>
8. 備註	

7.2 附件二：「管理餐飲服務」能力單元全文

(引自資歷架構秘書處餐飲業《能力標準說明》)

1. 名稱	管理餐飲服務
2. 編號	109634L2
3. 應用範圍	此能力單元適用於食肆內帶領餐飲服務的從業員。於食肆或相關的工作地點，能通過專門知識及能力來妥善管理食肆的餐飲服務，使顧客感覺滿意，享受所提供的服務。
4. 級別	2
5. 學分	2
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 對餐飲服務的認識：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 充分掌握食肆所能提供餐飲（非酒類）服務的水平及標準 ● 通曉製作餐飲工具的操作和使用方法，例如： <ul style="list-style-type: none"> - 雪櫃 - 製冰機 - 洗碗碟機 - 玻璃器皿/瓷器 - 咖啡機設備 - 攪拌機等 ● 充分掌握調製及準備各式飲料的技巧 ● 充分具備向顧客提供餐飲時的技巧及態度 ● 充分具備與人溝通及建立良好關係的技巧 <p>6.2 管理餐飲服務：</p> <ul style="list-style-type: none"> - 確保相關員工於每天招待顧客前，能全面了解： <ul style="list-style-type: none"> ▶ 服務要求 ▶ 顧客的期望 ▶ 所要求穿著的合適或標準服飾等 - 根據上級指示和估計顧客量來預算所需的飲料量和類別 - 檢查提供飲料服務所需的設備，並按指引準備使用和保持運行 - 親自或帶領同事準備餐飲服務所需的飲料，包括但不限於： <ul style="list-style-type: none"> ▶ 普通類型飲料 ▶ 品牌飲料 ▶ 推廣飲料 ▶ 特式飲料等 ● 於收到顧客的餐飲要求後，妥善安排及佈置相關的用具，如水杯、托盤、餐巾、開瓶器、冰桶等 ● 確保員工向顧客提供專業的餐飲服務，例如： <ul style="list-style-type: none"> - 保持飲料在合適的溫度 - 使用正確的澆注用具、餐巾、及冰桶等 - 向顧客送遞所要求的餐飲，並回應他們的細節要求 - 注飲料入杯時經常維持在適當的水平，並確保沒有溢出 <p>6.3 專業精神</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 經常堅持服務的態度，全心全意地進行管理餐飲服務的工作 ● 珍惜和維護餐飲從業員的專業形象
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 能妥善管理食肆的餐飲服務，並維持在良好的服務水平；及</p> <p>(ii) 所提供餐飲服務能使顧客感覺滿意，並加以享受。</p>
8. 備註	

7.3 附件三：「於食肆提供餐酒」能力單元全文

(引自資歷架構秘書處餐飲業《能力標準說明》)

1. 名稱	於食肆提供餐酒
2. 編號	109633L2
3. 應用範圍	此能力單元適用於食肆內的前線從業員。於食肆或相關的工作地點，能通過對酒類的認識，及依從既定的侍酒指引和安排，為顧客提供滿意的餐酒服務，從而對食肆的形象及盈利等作出貢獻。
4. 級別	2
5. 學分	2
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 對於在食肆提供餐酒的認識：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 掌握一般餐酒的資料，例如： <ul style="list-style-type: none"> - 著名葡萄園的名稱、餐酒的類別 - 品質和味道的特點，葡萄品種等 - 酒精含量百分比 - 產地及年份 - 酒與食物配搭的選擇 ● 充分瞭解於食肆提供餐酒需遵守法律法規，例如： <ul style="list-style-type: none"> - 食肆必須已領有酒牌 - 飲酒的顧客必須已年滿 18 歲等 ● 充分掌握向顧客推介及提供餐酒的方法和程序 ● 充分掌握侍酒時的正確技巧及態度 ● 充分具備與人溝通及建立良好關係的技巧 <p>6.2 於食肆提供餐酒：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 確保所有餐酒是按既定要求和製造商的建議溫度下儲存 ● 確保食肆內有可供顧客閱覽的酒類餐單，並在需要時提供予顧客參考，內容包括： <ul style="list-style-type: none"> - 食肆所提供的餐酒名稱及年份 - 餐酒的類別，如紅酒、白酒、桃紅葡萄酒、加烈葡萄酒等 - 餐酒的價格及優惠 - 其他相關的收費（如開瓶費）等 ● 在收到提供餐酒的要求後，妥善安排及佈置相關的用具，如酒杯、托盤、餐巾、開瓶器、冰桶等 ● 向顧客介紹所提供的餐酒，並回應他們提出的查詢 ● 向顧客專業地侍酒，例如： <ul style="list-style-type: none"> - 根據餐酒的種類，確保合適的酒溫 - 打開酒瓶並以合適份量讓顧客品嚐 - 在恰當的位置及依照正確的次序向顧客提供餐酒 - 使用正確的澆注用具、餐巾、及冰桶等 - 注酒入杯時經常維持在適當的水平，並確保沒有溢出 - 過程中經常保持禮貌及服務的態度等 <p>6.3 專業精神</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 經常運用對餐酒的專業知識，全心全意地進行令人滿意的侍酒工作 ● 珍惜和維護提供餐酒的文化及傳統
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 能依從既定的侍酒指引和安排，為顧客提供滿意的餐酒服務；及</p> <p>(ii) 能通過對酒類的認識及專業服務，令顧客留下美好的印象。</p>
8. 備註	

7.4 附件四：「清理餐桌」能力單元全文

(引自資歷架構秘書處餐飲業《能力標準說明》)

1. 名稱	清理餐桌
2. 編號	109635L2
3. 應用範圍	這個能力單元適用於所有食肆及餐飲業的從業員。清理餐桌是食肆中最容易被餐廳主管或經理忽視的重要部分之一。或許它被認為是一項簡單的工作，但這是一種誤解。清理餐桌需要技能、培訓、良好的時機、優雅、熱情和高效來清潔和佈置餐桌，明白何時清理已用完的餐具而不給人留下匆忙的印象，明白何時為客人續杯，以及明白何時為服務提供幫助等。
4. 級別	2
5. 學分	1
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 清理餐桌的所需知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 具有良好的溝通及人際交往技能，能與客人及同事溝通 ● 熟悉工作場所內所用的語言，能與不同人仕有效溝通，包括客人、服務員、廚師及主管 ● 對客戶服務及組織的政策及程序有良好的認識 ● 熟悉餐桌清理及陳設的標準及程序 ● 擁有良好的態度、整潔的儀容及團隊合作精神 ● 對組織的平面圖、餐桌佈局及設施有良好的認識 ● 對工作場所的安全及衛生有良好的認識 <p>6.2 清理餐桌</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 熟悉組織針對清理餐桌的標準及程序 ● 值班時，預留足夠的時間穿上具有專業外觀的服飾，以符合組織的標準 ● 注意周圍環境，在餐桌間走動，並根據下列目標判斷情況： <ul style="list-style-type: none"> - 新客人來到餐桌時，替客人倒水並提供小吃 - 若客人面前有空碟子，禮貌地詢問是否可以拿走它們。把它們拿走並放進隣碗盤中 - 有需要時，為客人添水，注意添水時不要滿溢或濺出 - 觀察所負責的區域，查看有沒有尋求服務或協助的目光，例如點了餐但還沒送上或需要更換餐具 ● 收到服務員發出的清理餐桌的訊息時，執行下列的工作： <ul style="list-style-type: none"> - 拿走用完的碗碟 - 消毒桌子 - 有需要時，清潔座椅及附近的範圍，如清掃地板或用吸塵機清潔地板 - 更換桌布 - 根據所需的設置添加新的餐具 ● 完成餐桌設置後，根據組織的程序與同事（服務員或女招待）溝通進度 <p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 面對客人時，經常保持禮貌、穿著合適的衣服，並注意客人的需要，向客人呈現專業的形象，以符合組織的標準 ● 作為服務團隊的一員，尊重同事，並與同事傾力合作，為客人提供令人滿意的服務
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 與服務人員有效合作，確保餐桌總在適當的時候，以符合組織的標準下被清理及陳設妥當</p> <p>(ii) 展示最高警覺性，並能評估情況，注意客人的需要，並適時提供服務及協助</p>
8. 備註	

參考資料：

餐廳服務員國家職業技能標準 – 學職平台

<http://chinajob.mohrss.gov.cn/h5/c/2020-11-13/240314.shtml>

Origine del Gewürztraminer: il DNA incontra la storia

<http://www.suedtirolwein.com/media/4cec1f17-de66-4e13-9e75-9befd75d2a7c/jose-vouillamoz.pdf>

2019 冠狀病毒 - 食肆防疫措施建議

https://www.fehd.gov.hk/tc_chi/licensing/advice_COVID19_FoodPremises.pdf