



# 餐飲業

## 《能力標準說明》為本教材套

職能：樓面服務

對應職位：侍應生

2016 年 11 月

# 目錄

A. 背景.....	4
B. 「教材套」涵蓋能力單元.....	4
C. 「教材套」目標.....	4
D. 使用指引.....	4
E. 其它使用指引.....	4
F. 「教材套」的內容.....	5
I. 能力單元預期學習成效.....	5
II. 學習課題及內容.....	6
掌握中式酒樓食肆食品服務技巧 (CCZZSS204A).....	9
1. 瞭解中式服務的概念.....	9
預期學習成效 (一)： 明白中式餐桌服務種類、規則等.....	9
預期學習成效 (二)： 明白中式食肆分段主題服務.....	11
2. 認識中式食物汁醬的配搭及種類.....	13
預期學習成效 (一)： 瞭解各種類中菜常用的汁醬、味道、特性等.....	13
預期學習成效 (二)： 懂得汁醬盛載的器皿名稱.....	14
預期學習成效 (三)： 認識汁醬的配搭、服務先後次序及儲存方法.....	15
3. 掌握各式樓面部用具的使用方法 & 技巧.....	17
預期學習成效 (一)： 懂得中式餐具的名稱及應用技巧、如：中式匙、勺等.....	17
預期學習成效 (二)： 使用匙及筷子作分菜的技巧.....	20
預期學習成效 (三)： 掌握餐廳常用餐巾摺花的技術.....	22
4. 認識服務流程及各式技巧.....	28
預期學習成效 (一)： 明白中式餐桌服務流程.....	28
預期學習成效 (二)： 認識不同餐桌及餐具擺設之標準.....	30
預期學習成效 (三)： 熟悉早、午、晚市及各式宴會於不同營業時間的一般擺枱 要求.....	31
預期學習成效 (四)： 掌握各種服務技巧、服務先後次序、座位安排等.....	32
預期學習成效 (五)： 瞭解班地厘的運作及功能.....	36
5. 應用中式食品服務技巧.....	38
預期學習成效 (一)： 為顧客提供中式食品服務.....	38
預期學習成效 (二)： 協助中式樓面部工作.....	39
掌握中式飲食業宴會服務技巧 (CCZZSS205A).....	42
6. 認識中式宴會服務的概念及程序.....	42
預期學習成效 (一)： 明白婚宴、壽宴、彌月及各式喜慶宴會的分別.....	42
預期學習成效 (二)： 明白各式宴會設備、服務的需要.....	44
預期學習成效 (三)： 懂得各式宴會禮堂及相關的佈置.....	46
預期學習成效 (四)： 懂得各式宴會所配合的服務環境.....	48
7. 掌握中式宴會服務技巧.....	51
預期學習成效 (一)： 掌握婚宴、壽宴、彌月及各式喜慶宴會的程序.....	51
預期學習成效 (二)： 掌握各式宴會設備擺設的技巧及所需的服務.....	54
預期學習成效 (三)： 掌握宴會菜單的內容等.....	56

8. 應用中式宴會服務.....	59
預期學習成效（一）： 為顧客提供優質宴會服務.....	59
III. 評核活動及工具.....	64
A. 期末筆試及實務試 - 筆試部分樣本.....	66
B. 筆試部分設計指引.....	68
C. 中期筆試及實務試 - 實務試部分樣本.....	68
D. 實務試部分設計指引.....	69
IV. 輔助學習資料.....	69
學員要求.....	69
導師要求.....	70
教學器材及設施.....	70
示範短片.....	70
V. 附件.....	71
附件 1： 中式飲食業能力標準說明能力單元 CCZZSS204A 全文.....	72
附件 2： 中式飲食業能力標準說明能力單元 CCZZSS205A 全文.....	73
附件 3： 中式飲食業侍應生服務觀察核對表.....	74
G. 附錄.....	75
附錄 1： 編撰團隊.....	75
附錄 2： 鳴謝.....	75

## A. 背景

香港特區政府由 2013-14 財政年度起，每年增撥款項予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，是協助推出至少一套《能力標準說明》的行業編撰以《能力標準說明》為本的「教材套」（「教材套」），並鼓勵更多企業及培訓機構設計及開辦切合行業培訓需要的「能力為本」培訓課程。

## B. 「教材套」涵蓋能力單元

職能範疇 - 對應職位	「能力單元」編號及名稱	資歷級別
樓面服務 - 侍應生	CCZZSS204A 掌握中式酒樓食肆食品服務技巧	2
	CCZZSS205A 掌握中式飲食業宴會服務技巧	2

## C. 「教材套」目標

- 提供「內容框架」及「基礎資料」予中式酒樓食肆及培訓機構參考引用，將《能力標準說明》的內容轉化並制訂為「能力為本」培訓課程。
- 提升侍應生的專業知識及技巧。
- 提升侍應生的專業性，從而吸引更多人士入職。
- 對業界整體水平規範及服務質素有所貢獻。

## D. 使用指引

- 教材套撰寫及評核方法以「學習成效」為本，內容涵蓋侍應生對工作應具備的知識、技巧及服務態度。
- 中式酒樓食肆或培訓機構使用本教材套設計課程時，可按本身需要增添內容及實際案例，以編訂完整的教材。
- 使用機構亦可按需要將教學順序、內容比重、及課時彈性安排，但以不影響教材套的專業要求為原則。
- 中式酒樓食肆可按教材套所提供的內容，用於侍應生的日常輔導，包括新員工或臨時員工的工作輔導。

## E. 其它使用指引

如中式酒樓食肆或培訓機構參照此「教材套」開發『能力為本課程』，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，例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](http://www.hkqf.gov.hk) 或香港學術及職業資歷評審局 [www.hkcaqv.edu.hk](http://www.hkcaqv.edu.hk)。

## F. 「教材套」的內容

「教材套」包括以下部份：

- I. 預期學習成效
- II. 學習課題及內容
- III. 評核活動及工具
- IV. 輔助學習資料
- V. 附件

### I. 能力單元預期學習成效

「教材套」包含 2 個能力單元（CCZZSS204A, CCZZSS205A），共 18 資歷學分。有關能力單元的表現要求相同於「教材套」及培訓課程的「預期學習成效」，如下表所示。為方便在「教材套」內查閱相關的教學及學習活動內容，表內加上課題編號及預期學習成效編號如下：

能力單元 CCZZSS204A - 掌握中式酒樓食肆食品服務技巧（9 資歷學分）

課題	能力單元 - CCZZSS204A	表現要求（預期學習成效及編號）
1	瞭解中式服務的概念	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 明白中式餐桌服務種類、規則等（一）</li> <li>● 明白中式食肆分段主題服務（二）</li> </ul>
2	認識中式食物汁醬的配搭及種類	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 瞭解各種類中菜常用的汁醬、味道、特性等（一）</li> <li>● 懂得汁醬盛載的器皿名稱（二）</li> <li>● 認識汁醬的配搭、服務先後次序及儲存方法（三）</li> </ul>
3	掌握各式樓面部用具的使用方法及技巧	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 懂得中式餐具的名稱及應用技巧、如：中式匙、勺等（一）</li> <li>● 使用匙及筷子作分菜的技巧（二）</li> <li>● 掌握餐廳常用餐巾摺花的技術（三）</li> </ul>
4	認識服務流程及各式技巧	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 明白中式餐桌服務流程（一）</li> <li>● 認識不同餐桌及餐具擺設之標準（二）</li> <li>● 熟悉早、午、晚市及各式宴會於不同營業時間的一般擺枱要求（三）</li> <li>● 掌握各種服務技巧、服務先後次序、座位安排等（四）</li> <li>● 瞭解班地厘的運作及功能（五）</li> </ul>

5	應用中式食品服務技巧	<ul style="list-style-type: none"> <li>為顧客提供中式食品服務（一）</li> <li>協助中式樓面部工作（二）</li> </ul>
---	------------	--

能力單元 CCZSS205A - 掌握中式飲食業宴會服務技巧（9 資歷學分）

課題	能力單元 - CCZSS205A	表現要求（預期學習成效及編號）
6	認識中式宴會服務的概念及程序	<ul style="list-style-type: none"> <li>明白婚宴、壽宴、彌月及各式喜慶宴會的分別（一）</li> <li>明白各式宴會設備、服務的需要（二）</li> <li>懂得各式宴會禮堂及相關的佈置（三）</li> <li>懂得各式宴會所配合的服務環境（四）</li> </ul>
7	掌握中式宴會服務技巧	<ul style="list-style-type: none"> <li>掌握婚宴、壽宴、彌月及各式喜慶宴會的程序（一）</li> <li>掌握各式宴會設備擺設的技巧及所需的服務（二）</li> <li>掌握宴會菜單的內容等（三）</li> </ul>
8	應用中式宴會服務	<ul style="list-style-type: none"> <li>為顧客提供優質宴會服務（一）</li> </ul>

## II. 學習課題及內容

### 教學及學習建議時數分配

以所列能力單元考慮，建議有關培訓課程包括約 60 小時的課堂面授，導師示範，導師輔導學員練習以及評核，加上約 120 小時的課外自修及溫習。建議時數分配如下：

能力單元 編號 及名稱	課題	建議學習時數				總 學習 時數	資歷 學分	備註 / 注意事項
		課堂 面授 及 導師 示範	導師 輔導 學員 練習	課外 自修 及 溫習	評核			
CCZSS20 4A - 掌握中式 酒樓食肆 食品服務 技巧	瞭解中式服務的概念並 應用於工作上	2	2	8	4	90	9	使用機構 可按實際 情況增加/ 減少每個 課題學習 時數
	認識中式食物汁醬的配 搭及種類	2	2	12				
	掌握各式樓面部用具的 使用方法及技巧	3	3	12				
	認識服務流程及各式技 巧	4	4	20				
	應用中式食品服務技巧	2	2	8				

CCZZSS20 5A - 掌握中式飲食業宴會服務技巧	認識中式宴會服務的概 念及程序	6	6	28	4	90	9	
	掌握中式宴會的服務技 巧	5	5	24				
	應用中式宴會服務	2	2	8				

## 教學及學習活動

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學習活動內容：

### A. 課題解說及導師示範：

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. 導師輔導學員練習：

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
- 小組討論
- 角色扮演
- 實際情況觀察
- 溫習及閱讀

## 教學或學習活動與預期學習成效的配對

教學活動	單元預期學習成效							
	單元(一) CCZZSS204A					單元(二) CCZZSS205A		
	1	2	3	4	5	6	7	8
課題解說及導師示範	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
導師輔導學員練習	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
課外自修	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

針對能力單元的每個表現要求, 相關的教學及學習活動詳述如下:



# 掌握中式酒樓食肆食品服務技巧 (CCZZSS204A)

(註：能力單元 CCZZSS204A 教學及學習活動內容由此頁開始)

## 1. 瞭解中式服務的概念

預期學習成效（一）：  
明白中式餐桌服務種類、規則等

### A. 課題解說及導師示範

#### 餐桌服務概念

大部分客人來到酒樓食肆用餐前，基於食肆的品牌、價錢定位、地點及裝修，已經對整體服務有一定的期望。但最終是否滿意，主要視乎：

1. 佈置擺設
2. 服務質素
3. 樓面人員與客人的溝通（例如親切的問候語、祝賀語）

餐飲服務按服務形態大致上可分為餐桌服務、自助服務及櫃檯服務三種。廣義的餐桌服務，是由客人入座後到離開食肆整個進餐過程的服務體驗。至於上菜分菜的具體餐桌服務，其概念主要受西式餐飲文化影響，而在中式餐飲逐漸普及。

#### 中式餐桌服務的種類

具體的中式餐桌服務就是侍應生為客人上菜/分菜的服務，一般中式餐桌服務大致上分 3 類：

##### 1. 桌上自助服務

在較大眾化的食肆，侍應生會把菜餚食品放在餐桌中間，由客人自行取食。侍應生的工作主要是負責上菜與收拾餐盤及其它餐飲服務。視乎不同食肆的做法，菜餚可能逐個放到桌上菜或多個一齊上。

八人以上的餐桌，一般都放有轉盤。侍應生應把菜餚放在轉盤上靠邊位置。

##### 2. 桌上分菜服務

侍應生將菜餚放在餐桌中央或轉盤上，再逐一分派到每位客人的小碗或小碟上。在中高檔的食肆，侍應生會先把菜餚分到小碗或小碟中，再逐一分派給每位客人。



(圖) 桌上分菜服務

### 3. 桌邊服務

客人桌邊會擺放一服務桌，班地厘先將菜餚放到服務桌上，由侍應生將它放到轉盤上，簡單介紹之後便放回服務桌進行分菜，再分派給每位客人。

#### 基本餐桌服務技巧及規則

1. 從客人右側擺放餐具
2. 從客人右側上菜及奉上飲品
3. 分菜依順時針方向
4. 從客人右側收拾餐具
5. 宴會的分菜次序按先賓後主

#### 分菜先後次序

1. 先分給所有女客人
2. 後分給主賓
3. 再分給所有男客人
4. 最後才分給主人家

#### 服務態度

服務態度是餐桌服務的一個重要元素，以下是一些舉例：

1. 擺放或更換餐具時不可發出聲響。
2. 上菜分菜時保持整潔，不可有汁液濺出。
3. 與客人溝通時壓低聲浪，如客人在交談中不可打斷客人話題。
4. 經常保持禮貌及微笑。

### B. 導師輔導學員練習

- 導師舉例解釋餐桌服務規則。
- 導師分享高級酒店、高級食府的餐桌服務運作，並與大眾化中式食肆作出對比。
- 學員練習不同的餐桌服務。

## C. 課外自修建議

- 出外進餐時，留意及紀錄不同的餐桌服務。
- 與其他學員練習擺放及收拾餐具次序。
- 與其他學員練習分菜次序。
- 小組討論比較桌邊服務與桌上自助服務不同之處。
- 觀察並比較不同檔次中式食肆餐桌服務，然後與其他同學分享。
- 溫習課文內容，閱讀參考書籍及網上資料。

## 1. 瞭解中式服務的概念（續）

預期學習成效（二）：  
明白中式食肆分段主題服務

### A. 課題解說及導師示範

許多中式食肆實行分段主題的經營模式，就是把一天的營業分成不同的時段，包括早市、午市、下午茶、晚市等，目的是針對不同的消費群及他們在不同時間對食品的要求。

一般分段主題服務大致如下：

服務時間	主題	主要食品	特色	服務要點
早上到中 午	早市	點心，粥麵 飯	- 以小點為主 - 飯麵份量較少	- 客人以休閒人士及老人家為主 - 逗留時間可能較長，須經常替客人添加茶水 - 餐具擺設比較簡單 - 分段結束前須提醒客人結賬，以免同一時間擠迫
中午到下 午二時半 或三時	午市	點心，午市 食品，飯 麵，套餐	- 提供主打食品 - 客人眾多，流 量快，業務繁 忙	- 星期一到五一般以上班客為主，週末以家人相聚為主 - 客人逗留時間較短，服務要“快而準” - 由於太繁忙，須避免“落錯單”或“漏單”
下午二時 半或三時 到大概六 時	下午茶	與午市食品 大致相同， 但價錢較優 惠	- 食品款式較少 - 部份成本高的 食品不會供應 - 食品份量亦可 能比午市少	- 以休閒客及放學小朋友較多 - 逗留時間可能較長，須經常為客人添加茶水 - 部分地方可能要提早清場或特別佈置(例如宴會或鵲局準備)

(有些酒樓食肆不設下午茶)				<ul style="list-style-type: none"> <li>- 分段結束前須提醒客人結賬，以免同一時間擠迫</li> <li>- 如食肆提供鴿局，侍應生須提供相關設備及服務</li> </ul>
大概六時半開始  (有些食肆晚市分兩節：六時半到八時，及八時到晚市結束)	晚市	小菜，特色菜餚，宴會	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 特色食品，例如：地道菜，招牌菜，海鮮</li> <li>- 價格水平較其它時段高</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 商務應酬，朋友聚會，家庭聚會及宴會較多</li> <li>- 酒水飲料要求相對較高</li> <li>- 客人對食品質量和服務水平會有較高要求。</li> <li>- 如晚市分兩節，一般都會同一時間入座、開茶、點菜、侍應生工作會較為匆忙。</li> <li>- 如分兩節，分段結束前須提醒客人結賬，以免同一時間擠迫</li> <li>- 客人可能會飲酒佐膳，侍應生須懂得開酒斟酒技巧</li> </ul>

此外，部分食肆基於收入理由，增設宵夜，由晚上九時後到 12 時後，以簡單小吃為主。

### **服務態度**

1. 劃分不同營業時段目的是針對不同的消費群，例如早市及下午茶的客人可能是低消費一族。
2. 侍應生在各時段提供服務時，服務態度要一致，不可因客人消費較少而降低服務質素。

## **B. 導師輔導學員練習**

- 小組討論一般食肆不同時段提供什麼食品。

## **C. 課外自修建議**

- 出外進餐時，留意不同食肆在不同時段提供什麼食品，並列出清單。
- 小組討論為什麼酒樓食肆提供分段主題服務。
- 以 2-3 間酒樓食肆為目標，觀察及記錄對象客戶群及食品特色。
- 以 2-3 間酒樓食肆為目標，觀察及學習不同分段主題實際具體服務要點，與課文作出對比。並與同學討論個別對比體會。
- 溫習課文內容。

## 2. 認識中式食物汁醬的配搭及種類

預期學習成效（一）：

瞭解各種類中菜常用的汁醬、味道、特性等

### A. 課題解說及導師示範

汁醬為流質或半流質的混合物，可直接加入食物或在烹飪過程中加入。汁醬使食物保持濕潤，增加香味，並改變其色澤和外觀，汁醬可用作烹調前醃製食材，或放於餐桌上供客人配搭菜餚享用。不同的汁醬蘊含特殊的色、香、味，令配搭菜餚的味道更吸引。

汁與醬的分別在於其濃度（稠）。汁是水狀微稠，醬是濃稠。

#### 汁醬的種類

中式汁醬種類繁多，可分豆醬、肉醬、甜麵醬三大類。

##### 1. 肉醬

以肉類為原料製成。

##### 2. 豆醬

豆醬是以大豆為主要原料，又稱黃豆醬、大豆醬。

##### 3. 麵醬

又叫甜麵醬，以小麥或麵粉為主要原料。通常味道較甜，相比豆醬淺色一些。是北京填鴨的主要汁醬。

#### 常用汁醬的味道特性

汁醬	味道	材料	食品配搭	特性
醬油(生抽)	鹹鮮	大豆	魚、肉類	增加鹹鮮味
豆瓣醬	鮮鹹甜	大豆	魚、肉類	醬香味
魚露	鹹鮮帶腥	魚	海鮮、蠔	魚露味
花生醬	香甜	花生	腸粉	花生香味
蠔油	鹹甜	蠔	魚、肉類	增加食品鮮味
茄汁	酸甜	番茄	魚、肉類	深紅色，蕃茄味
唸汁	酸辣香	醋、大蒜、香辛料等	吊片	增加酸辣香味
沙津醬	酸香	蛋黃、糖、色拉油、白醋等	魚、龍蝦、百花球	增加鮮味

## B. 導師輔導學員練習

- 常用汁醬還有很多種，導師可以用照片或表列解釋。
- 導師亦可展示幾款汁醬實物，並叫學員試味。
- 學員親自嚐試幾款汁醬的色香味，並說出其名稱。

## C. 課外自修建議

- 在家中廚房觀察，並列出所用汁醬清單。
- 在家中或外出進餐時，留意汁醬與菜餚的配搭，並與同學分享及比較特色汁醬與菜餚的配搭及味道。
- 針對常用的汁醬辨別其色、香、味。
- 溫習及閱讀汁醬的種類及與食品的配搭。

## 2. 認識中式食物汁醬的配搭及種類（續）

預期學習成效（二）：  
懂得汁醬盛載的器皿名稱

### A. 課題解說及導師示範

常見汁醬盛載的器皿可分為兩大類，一般沒有特定名稱：

#### 1. 小碟

- 可分大小、形狀和間隔
- 形狀一般有圓形和方形
- 間隔一般有兩到三隔，同時盛載不同汁醬

#### 2. 小碗

- 形狀一般有圓形和方形
- 碗邊斜度一般有較直和較斜兩種

#### 3. 盛載器皿的考慮

- 食物每件的大小：例如配生菜，耗油可以用較大的碟盛載。
- 食物的硬度：例如配菜心，耗油應用碟盛載
- 汁醬的分量：例如配白灼蝦，辣椒豉油應用小碗盛載
- 如需同時配上醬油和食鹽，可以選用兩隻小碟分開盛載而不用一隻分兩格的小碟



(圖) 盛載汁醬器皿

## B. 導師輔導學員練習

- 導師以實物或圖片展示不同汁醬的盛載器皿。
- 學員嘗試用不同的器皿盛載不同的汁醬。
- 學將汁醬送到餐桌上，特別注意汁液不可濺出。

## C. 課外自修建議

- 在家中廚房，觀察各種盛載汁醬器皿，並列出清單，附以照片。
- 在家中或出外進餐時，留意不同盛載汁醬的器皿，並拍照紀錄。
- 小組分享曾見過用過的盛載汁醬器皿，並討論比較利用該器皿相對其他器皿的利弊。
- 溫習課文內容

## 2. 認識中式食物汁醬的配搭及種類（續）

預期學習成效（三）：  
認識汁醬的配搭、服務先後次序及儲存方法

### A. 課題解說及導師示範

各類汁醬與食品的配搭舉例如下：

汁醬	味道	配搭食品
1. 醬油(生抽) 註：老抽主要用於 廚房烹調	鹹鮮	白灼、清蒸海鮮，拌食煲仔飯，炒粉麵、煎魚、豬扒調味；腸粉、糰子、蘿蔔糕等
2. 辣椒豉油	鮮鹹辣	白灼蝦、伴食火鍋
3. 蠔油	鹹甜	帶子、芡汁、蘸食等
4. 魚露（較少用）	鹹鮮帶腥	海鮮、蠔

5. 喼汁	酸辣香	吊片
6. 蝦醬	鹹蝦香腥	油泡花枝珊瑚蚌
7. 大紅浙醋	酸	釀蟹鉗、魚翅
8. 鎮江浙醋	酸香甜	小籠飽、大閘蟹
9. 白醋	酸	燻蹄
10. 腐乳	鹹甜鮮香	羊腩煲
11. 沙律醬	酸香	魚、龍蝦、百花球
12. 芥辣	鹹酸鮮香辣	三文魚、燒肉
13. 乳豬醬	鮮鹹甜	乳豬
14. 薑茸	辣香鹹	白切雞
15. 煉奶（較少用）	甜奶香	蒸饅頭
16. 海鮮醬	鮮甜鹹	生菜乳鴿崧
17. 花生醬	香甜	蒸腸粉
18. 辣椒醬	辣香鹹	肉類
19. 沙薑醬	香辣	沙薑雞
20. 調味品 - 食鹽	鹹	白粥
21. 調味品 - 淮鹽	鹹香辣	炸子雞
22. 調味品 - 砂糖	甜	乳豬

註：食鹽、淮鹽和砂糖不屬於汁醬，但亦提供給客人用作與某些食品的配搭



(圖) 常用汁醬

### 汁醬的服務次序

汁醬與配搭的食品一起上枱，不會先行擺放。服務次序與上菜次序相同。

### 汁醬的儲存方法

汁醬要儲存得宜及保持衛生才不致變壞及造成浪費。汁醬儲存一般由班地厘或廚部負責，侍應生間中可能須要協助。



汁醬	儲存方法	儲存環境
辣椒醬	用辣椒油封面後貯存	雪櫃或陰涼處
腐乳醬	用白酒封面後貯存	雪櫃或陰涼處
蝦醬	用生油封面後貯存	雪櫃或陰涼處
芥辣	用白醋封面後貯存	雪櫃或陰涼處
薑茸	用生油封面後貯存	雪櫃或陰涼處
煉奶	放入器皿盛載及封口貯存	雪櫃
海鮮醬	用生油封面後貯存	雪櫃或陰涼處
其他汁液、固體等	用原來器皿盛載及封口	雪櫃或陰涼處

## B. 導師輔導學員練習

- 導師展示幾種實物汁醬的色、香、味。
- 導師以圖片展示汁醬與食品的配搭。
- 學員親自品嚐導師展示的各種汁醬。
- 導師選擇一些食品，分別配搭合適和不合適的汁醬，讓學生比對味道。

## C. 課外自修建議

- 去醬料店瞭解汁醬種類及儲存方法。
- 在家中煮食/進餐時，留意汁醬與食品的配搭及儲存方法（例如是否需要放入雪櫃）。
- 出外進餐時，留意汁醬與食品的配搭，並作出紀錄，也與同學分享及比較特色汁醬與食品的配搭及味道。
- 溫習課文內容，閱讀參考書籍及網上資料。

## 3. 掌握各式樓面部用具的使用方法及技巧

預期學習成效（一）：

懂得中式餐具的名稱及應用技巧、如：中式匙、勺等

### A. 課題解說及導師示範

中式酒樓食肆所用的餐具包括陶瓷、金屬、玻璃等幾大類。每種餐具都有它的特定用途。

#### 餐具應用的基本原則

餐具應用主要視乎食品種類、宴會類型及客人進餐的舒適與方便。有些酒樓食肆為配合本身特色，可能用比較特別的餐具。

餐具應用的原則有下列幾點：

1. 餐具須依菜單內容來調整及擺放。
2. 盛載食物的餐具視乎食物的性質、形狀及份量而定。
3. 餐具最好是整套齊全的組合搭配。
4. 餐具要清潔衛生。

### 常用中式餐具名稱

1. 骨碟
2. 展示碟（有時不放）
3. 味碟（有時不放）
4. 湯碗
5. 湯匙
6. 公壳（勺）
7. 筷子架
8. 筷子
9. 分匙
10. 公筷
11. 公匙
12. 酒杯
13. 水杯/茶杯
14. 餐巾
15. 熱水勺（逐漸流行）



（圖）一般中式餐桌擺設（部份餐具）

### 應用技巧

#### **餐具的正確拿取方法**

不可觸摸到餐具盛載食物或飲品的部位，例如杯口、刀叉匙前端、餐碟/湯碗盛載飲品或食品的位置。

正確的餐具拿取方法：

拿取餐碟時拇指僅輕靠碟邊，其餘四指在底部支撐；玻璃杯要拿取底部或腳座；手指不可觸及刀刃、匙面或叉尖等部位。



（圖）正確拿取餐具的方法

#### **筷子的使用技巧**

一般酒樓食肆假定侍應生懂得如何使用筷子。侍應生也可參考以下的筷子握法：將筷子併排至食指一、二節，中指第一節的位置上，再將大拇指第一節輕

壓至筷子上，再以無名指尖端壓在裏面的筷子上，然後再以中指為支點，自然張合。



(圖) 筷子的握法

### 服務叉匙的使用技巧

服務叉匙（或兩隻服務匙）的運用，是常見的一種分菜技巧，尤其在宴會中常用，操作方式一般可分為三種，即指握法、指夾法以及左叉右匙法，如下圖所示。

#### 指握法

操作較方便，適用於夾取較小食物、拿取湯汁。



(圖) 服務叉匙-指握法

#### 指夾法

適用於圓形狀食物，但難度較高，需反覆練習才能運用自如。



(圖) 服務叉匙-指夾法

#### 左叉右匙法

適用於大件而易碎的食物。



(圖) 服務叉匙-左叉右匙法

## B. 導師輔導學員練習

- 導師拿出各種餐具，學員要盡快說出餐具名稱。
- 每件餐具在餐桌上的擺放次序、位置。
- 每件餐具的正確拿取方法。
- 筷子應用技巧。
- 服務叉匙應用技巧。

## C. 課外自修建議

- 出外進餐時，觀察各種中式餐具的用途及特徵。
- 參加宴會時，留意各種中式餐具的擺放。
- 留意酒樓食肆服務員（經理，部長，侍應生）使用筷子、叉匙的服務技巧。
- 練習筷子的使用技巧，應用於不同形狀食物。
- 練習服務叉匙的使用技巧，應用於不同形狀食物。
- 練習擺放餐具的技巧。
- 溫習課文內容，閱讀參考書籍及網上資料。

## 3. 掌握各式樓面部用具的使用方法與技巧（續）

預期學習成效（二）：  
使用匙及筷子作分菜的技巧

### A. 課題解說及導師示範

#### 一般分菜工具

1. 公用筷子
2. 金屬分叉
3. 金屬分匙
4. 金屬長柄匙（公壳、勺）

#### 不同菜式的分菜工具

頭盤 - 燒味、涼菜等：金屬分匙、筷子  
海味 - 鮑魚、瑤柱甫、海參等：金屬分匙、筷子  
肉類 - 家禽、牛、豬、羊等：金屬分匙、筷子  
湯羹類 - 魚翅、湯、羹等：筷子、金屬長柄匙  
魚類：筷子、金屬長柄匙  
飯麵類：筷子、金屬長柄匙  
甜品：金屬長柄匙



（圖）分菜工具

## 匙筷分菜技巧（部分食品舉例）

### 1. 分魚

如分整條清蒸魚時，先用筷子或餐刀將魚骨、魚肉分離，再以公用匙和公用筷分魚上碟。

### 2. 雞、鴨等整隻類菜餚

按賓主次序分配。雞/鴨頭、尾不分，留在碟上，隨客人自行食用。

### 3. 冬瓜盅

一般要作兩次分派。第一次以公用匙將上段冬瓜肉和盅內配料湯汁均勻分派給客人；第二次先用餐叉叉住瓜皮，後用餐刀從上向下切，橫削去皮。

其他菜餚的分菜技巧由導師按實際需要舉例說明。

示範短片：請參考示範短片 [01 使用叉匙作分菜的技巧](#) 及 [02 使用筷子作分菜的技巧](#)。

## 分菜原則

1. 分菜前，應準備與菜餚數量相應的骨碟或湯碗。
2. 分菜前，應向客人展示及介紹，然後再進行分菜。
3. 分菜時，要注意環境清潔、動作熟練、分配均勻，快速完成、和避免濺出。
4. 在桌上或桌旁分菜，應按先賓後主的順時針方向進行。

## **B. 導師輔導學員練習**

- 導師示範匙筷分菜技巧、匙叉分菜技巧。
- 學員練習匙筷分菜。
- 學員練習匙叉分菜。

## **C. 課外自修建議**

- 出外進餐時，留意侍應生的分菜技巧及所用工具。
- 在家中練習以匙筷及匙叉分菜技巧。
- 勤加練習分菜技巧。
- 溫習課文內容，閱讀參考書籍及網上資料。

### 3. 掌握各式樓面部用具的使用方法與技巧（續）

預期學習成效（三）：  
掌握餐廳常用餐巾摺花的技術

#### A. 課題解說及導師示範

餐巾摺花一般由酒樓食肆的接待員負責。但由於行業人手短缺，侍應生可能也要負責或分擔餐巾摺花工作。

##### 餐巾摺花的基本原則

###### 簡單方便

- 除食肆的特定要求外，餐巾摺花的款式簡單方便即可。因為款式愈簡單手部接觸餐巾次數愈少，較為衛生。
- 較複雜的摺花按酒樓食肆規定、宴會需要及客人要求而定。

###### 乾淨衛生

- 摺好的餐巾除了美觀裝飾外，主要是供客人進餐時使用。因此清潔衛生是最重要的原則。
- 摺花前先將枱面及雙手清潔。
- 壓線時用手掌邊（手刀）而避免用手掌，減少接觸面。
- 餐巾若有污漬或破爛，不可再使用。

##### 摺花的方法

餐巾摺花的方法很多，但一般酒樓食肆不會花太多人力去做餐巾摺花的工作。本教材套提供以下 5 款摺花技巧給侍應生參考：

## 1. 皇冠

1



2



3



4



5



6



摺花方法：

1. 將餐巾上下對摺二分之一成長方形。
2. 抓着長方形的一對對角點，朝中間線內摺，構成兩個三角形的平行四邊形。
3. 將此平行四邊形的餐巾翻轉面平放，然後將較長的一隻平行邊對摺。
4. 拉出另一三角形的頂角，將一側邊角往內摺入。
5. 翻轉面以同樣方法將另一側邊角摺入。
6. 展開底部，讓餐巾豎立便完成。

## 2. 杯花（祇適合較硬身的餐巾）

1



2



3



4



5

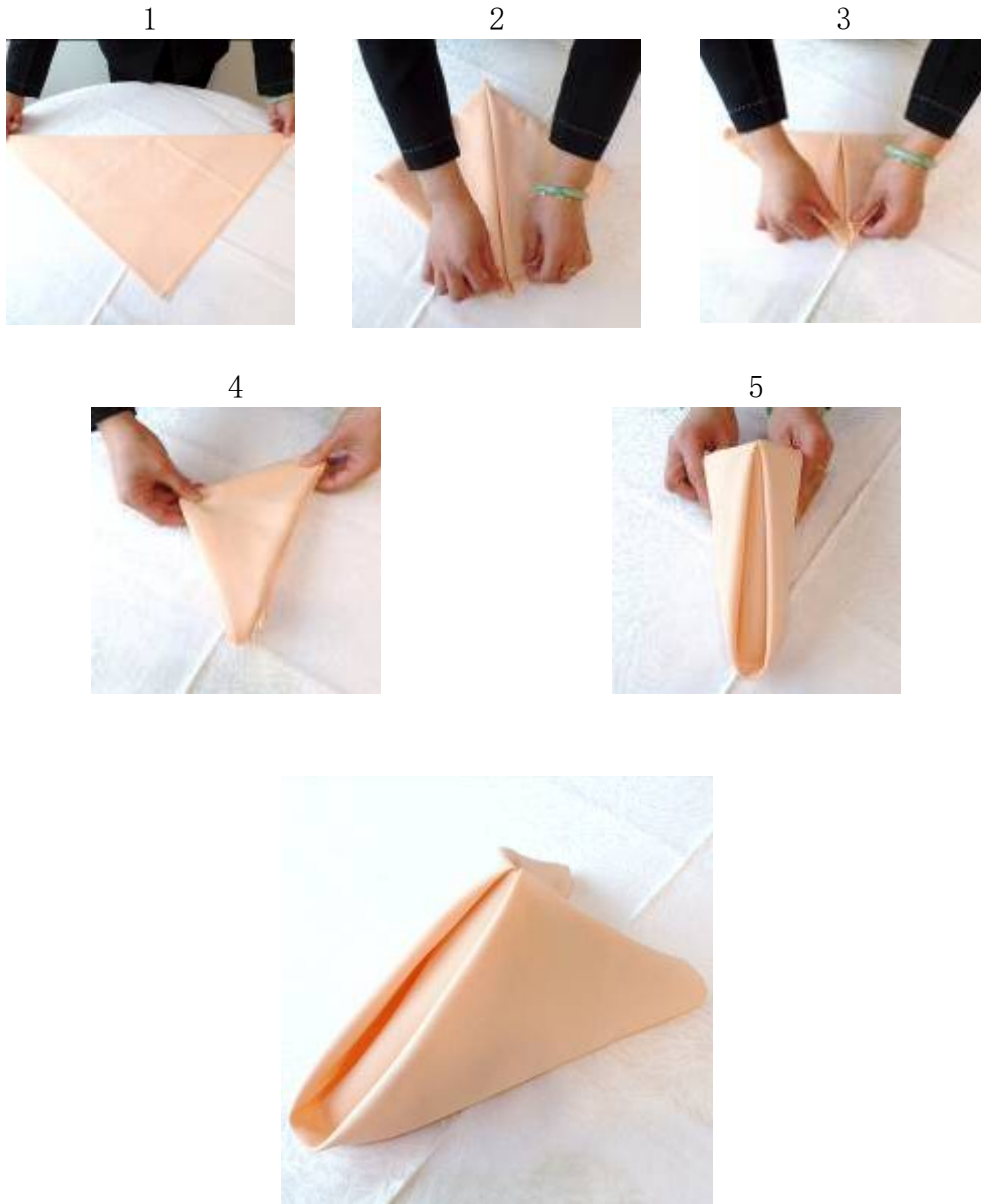


摺花方法：

1. 將餐巾平放。
2. 拿着餐巾的中心點取起餐巾，捏緊中間，將開口向上。
3. 於尾端四分之一處往上摺成底部。
4. 將底部放入杯中。
5. 打開餐巾摺口，整理成花瓣形狀即成。



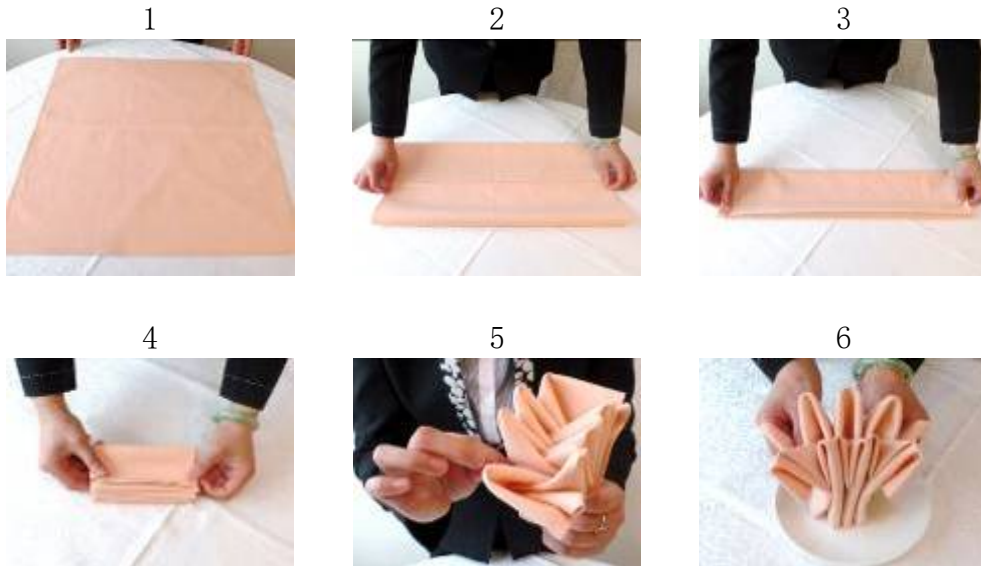
### 3. 三文治



摺花方法：

1. 將餐巾對摺成三角形。
2. 以斜邊中央位置為中心點，將左、右兩邊角往頂角處內摺，使餐巾成為菱形。
3. 將菱形對角線下半部餐巾，往後翻摺成三角形。
4. 再將三角形的左右兩邊朝後摺入。
5. 展開後便完成。

#### 4. 鑽石扇



摺花方法：

1. 將餐巾反轉朝上平放。
2. 將餐巾上下各取四分之一長向中間線內摺成長方形。
3. 上下對摺成為四分之一寬的長條形。
4. 取八分之一寬，由一端朝向另一端摺段成扇形。
5. 一隻手握緊扇形三分之二處，另一隻手將兩側邊角及內角往外拉出並摺成三角形狀。
6. 捏緊後展開即成。

## 5. 法國摺



摺花方法：

1. 將餐巾上下端朝內摺成三分之一長條。
2. 將兩端取八分之一長向內摺入。
3. 其中一端向內再摺。
4. 然後在餐巾二分之一位置向上摺段。
5. 將三摺的摺線壓平即成。

示範短片：請參考示範短片 [03 常用餐巾摺花的技術](#)。

## B. 導師輔導學員練習

- 導師逐一示範各種摺花方法。
- 學員可按本身酒樓食肆常用的餐巾摺花，要求導師示範。
- 學員練習各種摺花技術。
- 導師觀察學員摺花時，是否留意清潔衛生的原則。

## C. 課外自修建議

- 練習課文內提及的各種餐巾摺花技巧
- 在網上搜尋其他餐巾摺花的方法。
- 小組討論各自任職餐廳採用何種餐巾摺花。
- 習課文內容，閱讀參考書籍及網上資料。

## 4. 認識服務流程及各式技巧

預期學習成效（一）：  
明白中式餐桌服務流程

### A. 課題解說及導師示範

如之前課題「明白中式餐桌服務種類、規則等」（第9頁）所述，廣義的中式餐桌服務就是由客人入座後到離開食肆整個進餐過程的服務體驗，包括侍應生為客人上菜/分菜的服務。一般中式餐桌服務流程如下：

#### 中式餐桌服務流程

- 客人未到： 房間/ 枱椅收拾及擺設
- ↓
- 客人抵達： 1. 招呼茶水/ 飲品  
2. 奉上菜單（此步驟不適用於宴會）  
3. 點菜（此步驟不適用於宴會）
- ↓
- 餐前準備： 1. 準備汁醬  
2. 準備起菜用具
- ↓
- 席間服務： 1. 酒水飲品服務  
2. 上菜  
3. 分菜  
4. 添加茶水/ 飲品
- ↓
- 完餐後： 1. 更換新茶具，奉上新茶  
2. 奉上甜品水果
- ↓
- 結賬： 1. 通知收銀部，確認消費項目  
2. 為客人處理結賬（現金，信用卡）
- ↓
- 送客： 1. 為客人拉開座椅  
2. 檢查客人有沒有遺下個人物品  
3. 向客人道謝及說再見



（圖）招呼茶水

具體的工作及表現要求如下：

餐桌服務流程	主要工作	表現要求
客人未到	房間/ 枱椅收拾及擺設	1. 熟悉餐飲性質或不同時段擺枱要求 2. 確保餐具設備充足整潔及擺設妥當
客人抵達	1. 招呼茶水/ 飲品 2. 奉上菜單（此步驟不適用於宴會） 3. 點菜（此步驟不適用於宴會）	1. 確保服務態度殷勤有禮 2. 掌握斟茶斟酒技巧 3. 對菜餚有基本認識及瞭解當日的特別菜式或食材
餐前準備	1. 準備汁醬 2. 準備起菜用具	1. 熟悉汁醬與食品的配搭 2. 確保起菜用具、餐具準備妥當
席間服務	1. 酒水飲品服務 2. 上菜 3. 分菜 4. 添加茶水/ 飲品	1. 確保酒水飲品準備充 2. 確保為客人不時添加酒水飲品 3. 掌握上菜分菜技巧 4. 靈活及有效處理席間突發情況，例如飲品傾瀉、客人不適、投訴等
完餐後	1. 更換新茶具，奉上新茶 2. 奉上甜品水果	1. 掌握適當時間與客人溝通，確保客人已用餐完畢 2. 確保及時更換茶具及奉上新茶、甜品、水果
結賬	1. 通知收銀部，確認消費項目 2. 為客人處理結賬（現金，信用卡）	1. 處理賬單要迅速準確 2. 清楚消費項目，隨時準備解答客人查詢 3. 熟悉信用卡與客人交收程序，切勿遺失或延誤
送客	1. 為客人拉開座椅 2. 檢查客人有沒有遺下個人物品 3. 向客人道謝及說再見	1. 確保服務態度殷勤有禮 2. 熟悉客人遺失物品處理程序，迅速跟進 3. 送客要熱誠主動

## B. 導師輔導學員練習

- 學員分組討論餐桌服務流程。
- 學員角色扮演侍應生在流程中的服務。

## C. 課外自修建議

- 出外進餐時，留意不同酒樓食肆的餐桌服務流程，作簡單紀錄，並與課文作出對比。

- 與同學討論個別對比體會。
- 觀察侍應生在流程中的各項工作，並作簡單紀錄。
- 角色扮演：練習餐桌服務流程。
- 溫習課文內容，閱讀參考書籍及網上資料。

## 4. 認識服務流程及各式技巧（續）

預期學習成效（二）：  
認識不同餐桌及餐具擺設之標準

### A. 課題解說及導師示範

#### 擺設標準

每個客人面前擺放多少件餐具，視乎飲宴場合及服務時段而定。至於餐具的擺放，一般按以下標準：

1. 骨碟：放於座位之正前方距桌邊約 0.6 公分，作為其他餐具擺放的基準。
2. 展示碟：放於骨碟下面，有些酒樓食肆祇放骨碟，不放展示碟。
3. 味碟：放於骨碟右上方或正上方。除非客人要求，一般不放味碟，亦不會自動提供醬油或其它汁醬，以免浪費。
4. 筷子、銀匙及筷子架：筷子通常有筷子套。筷子、銀匙放於筷子架上，左邊放銀匙右邊放筷子。銀匙及筷子尾端向客人座位，銀匙正面朝上。
5. 湯碗：放於骨碟左上方，味碟左側。（中餐小吃不放湯碗）
6. 湯匙：放於湯碗內，正面向上，匙柄向左。
7. 水杯/茶杯：放於味碟正上方，或筷匙架右側。
8. 餐巾：摺好放於骨碟正中央。

### B. 導師輔導學員練習

- 學員練習擺設各種餐具。
- 學員亦可分組以遊戲方式嘗試擺放餐具，例如一組叫出餐具名稱，另一組擺放它的位置。

### C. 課外自修建議

- 出外進餐時，留意所用的餐具及擺設方法，並拍照紀錄。
- 比較不同酒樓食肆對餐具數量及擺設的要求，並與課文作出對比。
- 與同學討論個別對比體會。
- 個人練習擺放餐具技巧。

- 小組練習擺放餐具技巧，例如分組比賽。
- 項目調研：高級食肆所用的餐具有什麼特色。
- 溫習課文內容，閱讀參考書籍及網上資料。

## 4. 認識服務流程及各式技巧（續）

預期學習成效（三）：

熟悉早、午、晚市及各式宴會於不同營業時間的一般擺枱要求

### A. 課題解說及導師示範

#### 不同營業時間的擺枱要求

酒樓食肆常用的餐具有 5-7 件，最基本 5 件即骨碟、茶杯、湯碗、湯匙及筷子，另有兩件可能擺放。

基本餐具	早市	午市	下午茶	晚市/ 宴會
骨碟	✓	✓	✓	✓
圓碟				✓（宴會）
茶杯	✓	✓	✓	✓
杯碟	可能擺放	可能擺放	可能擺放	✓
湯碗	✓	✓	✓	✓
湯匙	✓	✓	✓	✓
筷子架	可能擺放	✓	可能擺放	✓
筷子	✓	✓	✓	✓
餐巾				✓
玻璃水杯/ 酒杯				✓

此外，晚市/ 宴會另外擺放侍應生用的服務餐具，例如公筷，金屬分匙等。



（圖）早市擺枱要求



（圖）午市擺枱要求



（圖）下午茶擺枱要求



（圖）晚市擺枱要求

## B. 導師輔導學員練習

- 學員練習不同時段的擺枱要求。
- 學員亦可分組以遊戲方式嘗試擺放餐具，例如一組叫出時段，另一組擺放相應餐具。

## C. 課外自修建議

- 出外進餐時，留意不同時段的擺枱要求，並拍照紀錄。與課文作出對比。
- 與同學討論個別對比體會。
- 參加宴會時留意擺枱要求。
- 出外進餐時留意不同檔次食肆的擺枱要求。
- 練習不同時段的擺枱技巧。
- 溫習課文內容，閱讀參考書籍及網上資料。

## 4. 認識服務流程及各式技巧（續）

預期學習成效（四）：  
掌握各種服務技巧、服務先後次序、座位安排等

### A. 課題解說及導師示範

#### 各種服務技巧

侍應生的基本服務技巧包括：

1. 餐具應用技巧（本教材套第 17 頁闡釋）
2. 餐桌服務技巧（本教材套第 28 頁闡釋）
3. 分菜技巧（本教材套第 20 頁闡釋）
4. 餐巾摺花技巧（本教材套第 22 頁闡釋）
5. 托盤使用技巧（下述）
6. 飲品服務技巧（茶，酒水，下述）
7. 鋪枱布技巧（下述）

上面的第 1-4 項技巧，已在教材套之前課題闡釋。以下介紹其它 3 種服務技巧：

### 5. 托盤使用技巧

托盤規格：分大、中、小

托盤形狀：有方形、長方形及圓形

用途：小長方形托盤用於頒獎儀式、簽字儀式；大長方形托盤用於傳菜和運送較重的物品；小圓托盤用於遞送賬單；大圓托盤用於擺枱、上菜、分菜、斟茶、斟酒等



以下介紹使用大圓托盤的技巧：

一般用左手捧托盤，方法是左手向上彎曲，小臂垂直於左胸前，手肘離腰部約5公分，掌心向上，五指分開，托住盤底，掌心不與盤底接觸，平托於胸前。行走時雙眼注視前方，步伐要穩健。



(圖) 左手捧托盤技巧

示範短片：請參考示範短片 [04 托盤服務技巧](#)。

## 6. 飲品服務技巧

### 開紅白酒的技巧

開紅白酒，一般需要用開瓶器。常用的開瓶器有很多種，以下介紹 T 形開瓶器和蝶形開瓶器的用法。



(圖) 專業開瓶器



(圖) 蝶形開瓶器

專業開瓶器：

1. 拉出小刀，將封口的錫紙割除。
2. 以螺旋桿對準軟木塞的中心，順時針方向鑽入，大約到剩下 2 圈。
3. 將馬蹄連桿的馬蹄位卡住瓶口。
4. 用手將支點固定，另一手將開瓶器的另一端往上拉，以槓桿原理將軟木塞提起。不要將軟木塞完全拔出，保留一小部份在瓶中。
5. 將開瓶器打開以逆時針旋轉取出螺旋桿。

6. 最後用手將軟木塞旋轉拔出。

蝶形開瓶器：

1. 開或用小刀割去紅白酒軟木塞上的封瓶口紙。
2. 將軟木塞的正中間將螺旋的部分往下轉（大約往下到螺旋部份只剩下2圈）。
3. 雙手同時把兩旁的鐵臂往下壓，直至軟木塞離開整個瓶口。

參考短片：學員可自網上下載開紅白酒短片，一般搜尋網站都有提供。

### 斟酒技巧及步驟

1. 向客人展示酒瓶，請客人確認。
2. 在客人右側斟酒，身體略向前傾。
3. 右手拿著酒瓶的中下部，商標向外。
4. 左手拿著一塊潔淨的餐巾，每次斟酒後擦乾瓶口。
5. 控制酒瓶的傾斜度，以免把酒倒出杯外。
6. 啤酒約斟8成，葡萄酒斟1/3至1/2杯。



(圖) 展示酒瓶及斟酒技巧

### 斟茶技巧

1. 茶壺用骨碟及小毛巾墊底。
2. 斟茶時左手托住骨碟底部，右手拿著茶壺柄，身體略向前傾。
3. 將茶慢慢倒入茶杯中，斟至7分滿。

示範短片：請參考示範短片 [05 斟酒技巧](#) 及 [06 斟茶技巧](#)。

## 7. 鋪枱布技巧

枱布的形狀一般有三種：正方形、長方形和圓形。正方形常用於方枱或圓枱，長方形用於長餐枱，圓形枱布主要用於中餐圓枱。中餐宴會一般使用圓枱。

一般圓枱鋪枱布的方法有三種：抖鋪式、推拉式和撒網式。以下舉例介紹撒網式的鋪枱布技巧：

鋪枱布時侍應生站在近主人坐位的一側進行。用雙手將枱布打開，平行對摺，右腳在前，左腳在後站立，雙手將枱布提起置在胸前，雙臂與肩平行，上身向

左轉動，下肢不動，枱布斜著向主賓方向撒開，將枱布拋向前方，好像撒漁網一樣。之後上身回轉並恢復本來方向站立。撒網式多用於場地寬大的酒樓食肆。

參考短片：學員可自網上下載鋪枱布短片，一般搜尋網站都有提供。

### 服務先後次序

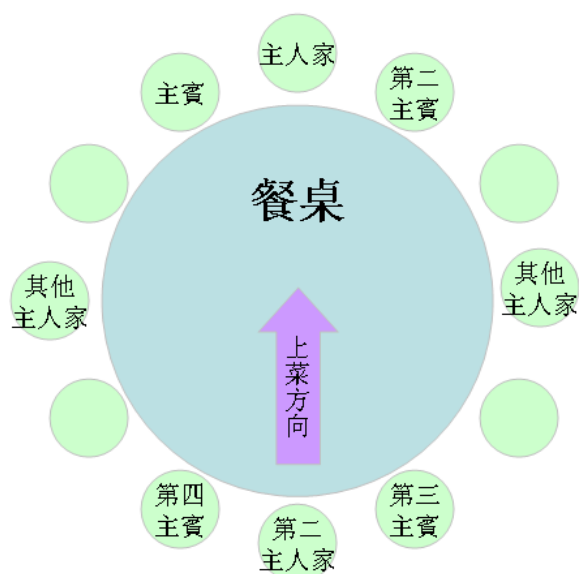
次序	服務流程	侍應生工作
1	接待客人	事前擺設餐桌、餐具及餐巾
2	安排入座	歡迎客人。如客人訂了房間，要協助調節冷氣溫度。
3	奉上飲品	詢問客人所需飲品，並為客人斟茶。較大眾化的食肆可能提供一個大盅或大碗，以供客人清洗碗碟匙筷之用。
4	點菜	奉上餐牌、點心紙及點菜紙，給客人點菜。
5	上菜	把食品送到客人桌上。如有配搭汁醬，汁醬先上。
6	席間服務	經常留意客人的需要，例如加茶水，換餐具，提供汁醬等。
7	結賬	視乎食肆要求，侍應生或替客人結賬，或通知部長處理。有些食肆要求客人直接在收銀部結賬，增加效率。
8	送客	向客人道謝及檢查客人是否有遺下個人物品。

### 分菜先後次序

1. 先分給所有女客人
2. 後分給主賓
3. 再分給所有男客人
4. 最後才分給主人家

### 座位安排

如屬宴會，一般座位安排如下圖所示：



(圖) 宴會的座位安排

## B. 導師輔導學員練習

- 導師示範鋪枱布技巧。
- 導師示範及解釋不同形狀托盤使用技巧
- 導師示範開紅白酒技巧
- 導師示範斟茶斟酒技巧。
- 學員練習各種服務技巧。
- 學員角色扮演服務流程及宴會座位安排。

## C. 課外自修建議

- 就各種服務技巧，出外進餐時觀察體驗不同食肆的實際做法，並與課文作出對比。
- 與同學討論個別對比體會。
- 參加宴會時，觀察及記錄服務流程。
- 參加宴會時，留意座位安排及服務次序。
- 練習開紅白酒、斟茶斟酒技巧。
- 練習鋪枱布及其它技巧。

## 4. 認識服務流程及各式技巧（續）

預期學習成效（五）：  
瞭解班地厘的運作及功能

### A. 課題解說及導師示範

#### 班地厘的功能

班地厘由英文譯音而來，正確中文名稱是傳菜員，負責下面所述工作。但現時業界人手短缺，部分班地厘的工作可能由侍應生兼顧。

班地厘的工作包括：

#### **傳菜**

1. 與樓面及出品部(例如廚部，味部)配合，按菜單出菜。
2. 將菜餚由出品部送到客人餐桌旁邊的上菜枱，再由侍應生放到餐桌上。
3. 控制出菜時間及節奏。

#### **處理汁醬**

1. 汁醬來貨後分類放入容器貯存。

2. 按當日需要準備汁醬(打汁醬)，及放於適當的盛載器皿(小碗、小碟)，再集中放於汁醬架上。
3. 按菜式要求，提供汁醬，再由侍應生把汁醬放到桌上。

### 其它工作

1. 供應白飯。
2. 入筷子套。
3. 各式碟庄、銀器、碟蓋的使用與保存。
4. 餐具洗淨後，擦乾擦亮。

### 班地厘的工作要點

1. 瞭解出品部各出菜位。
2. 準確送到不同枱號、宴會席號及廳房。
3. 用托盤或傳菜車送到落菜位。
4. 上菜前送上配搭汁醬。
5. 回收傳菜紀錄(傳菜紙)，以便核對。

### 班地厘需要注意的事項

1. 確保菜餚及汁醬在傳送過程中清潔衛生。
2. 確保菜餚熱度(例如加蓋保溫)及將菜餚盡快送到客人桌邊。
3. 熟悉樓面環境，房號及服務流程，確保菜餚正確傳送，避免錯單漏單。
4. 熟悉各式食品所需配搭汁醬。
5. 保持工作間的清潔衛生。
6. 小心處理汁醬用量，為公司控制成本。
7. 與出品部及樓面部保持良好溝通。
8. 需要時協助樓面做好對客人的服務工作。

## B. 導師輔導學員練習

- 導師以圖片或短片示範打汁醬工作，增加學員興趣。
- 以圖片或短片顯示班地厘傳送菜餚汁醬。
- 學員練習傳送菜餚汁醬的技巧。

## C. 課外自修建議

- 出外進餐時，留意班地厘的工作及技巧，並與課文作出對比。
- 與同學討論個別對比體會。
- 觀察班地厘打汁醬的工作。
- 角色扮演：班地厘與侍應生的工作配合。
- 溫習課文內容，閱讀參考書籍及網上資料。

## 5. 應用中式食品服務技巧

預期學習成效（一）：  
為顧客提供中式食品服務

### A. 課題解說及導師示範

客人來到酒樓食肆，目的是主辦各式的喜慶宴會、商業宴會或親友聚會，但核心的活動是與賓客享受佳餚美食。所以侍應生對食品要有基本的認識，例如不同的菜系、它們的特色和烹調的方法。下面提供一些簡單的常識。

#### 菜系

中國飲食文化的菜系，是指在一定地區內，由於地理環境、氣候物產、文化傳統以及地方習俗等因素，經過漫長演變而形成的一整套自成體系的烹飪技藝和風味，並被廣泛承認的地方菜肴。

四大菜系：粵菜、魯菜、川菜、蘇菜。

八大菜系：加上浙菜、徽菜、湘菜、閩菜。

十大菜系：加上京菜、鄂菜。

四大菜系的特色和著名菜式簡介如下：

**粵菜**（廣東菜，包括廣州菜、潮州菜、客家菜、順德菜）

在香港以粵菜最為流行。最大的特點是花款多而味道鮮美。它用的食材範圍很廣。除了豬肉、牛肉、羊肉、雞鵝鴨、魚蝦蟹外，還包括很多其它動物、海鮮及乾貨等。

蒸、煎、炸、小炒是最普遍的烹調方法，這些烹調方法時間短，而且保留食品的原味。其它的烹調方法包括扒、燉、爆、砂鍋等。

#### **魯菜**

即山東菜系，八大菜系之首。原料多選畜禽、海產、蔬菜，多用爆、溜、扒、烤、鍋、拔絲、蜜汁等烹調方法，亦偏重於醬、蔥、蒜調味。著名菜式有一品豆腐、蔥燒海參、賽螃蟹、糖醋鯉魚等。

#### **川菜**

即四川菜系。主要特色在於變化多。辣椒、胡椒、花椒、豆瓣醬等是主要調味品。不同的調味配搭做出了麻辣、酸辣、麻醬、蒜泥、糖醋等各種味道。著名菜式有宮保雞丁、麻婆豆腐、樟茶鴨、魚香肉絲等。

## 蘇菜

即江蘇菜系。江蘇為魚米之鄉，物產豐富。蘇菜由包括淮揚、南京等四種風味組成，是宮廷第二大菜系。今天國宴仍以蘇菜為主。蘇菜講究鮮活及原汁原味，擅長燉、焗、燒、烤等。著名菜式有陽澄湖大閘蟹、蟹粉獅子頭、鹽水鴨、水晶肴肉、鱮糊、小籠包、拉麵、薄餅、蔥油餅等。

### 其它菜系：

其它菜系的菜式及烹調方法非常多，侍應生可按任職的酒樓食肆所提供的菜式增加了解，以加深有關菜系的認識。

### 侍應生為客人提供的食品服務

一般包括下列各項：

1. 推介特色佳餚
2. 建議菜餚配搭
3. 解釋食材
4. 解釋烹調方法
5. 解釋可能引致客人過敏的食材、配料或汁醬
6. 建議菜餚與酒類飲品的配搭

## B. 導師輔導學員練習

- 學員按個人經驗或工作經驗分組討論各種菜系。
- 學員分組討論/分享一些菜式的烹調方法。

## C. 課外自修建議

- 出外進餐時，留意不同菜系菜餚的類別，並拍照紀錄。
- 在網上查閱不同的烹調方法。
- 小組討論各自家鄉菜式。
- 角色扮演：為客人介紹不同菜式。
- 溫習課文內容，閱讀參考書籍及網上資料。

## 5. 應用中式食品服務技巧（續）

預期學習成效（二）：  
協助中式樓面部工作

## A. 課題解說及導師示範

樓面部是直接服務客人的員工，崗位包括侍應生、部長、經理、主任、傳菜員、點心員、接待員，雜工等。他們的工作包括安排桌椅、招呼客人、落單、準備茶水、傳送及分配食物、收拾及整理餐桌等。

侍應生的工作主要是招呼客人、寫菜(落單)、侍奉酒水及分配食物。但現時由於人手短缺，樓面部的分工不一定那麼明顯。侍應生往往需要兼顧或協助其它樓面工作，包括：

### 1. 接待工作

在繁忙時間客人眾多，客人甚至要輪候入座，接待員往往應接不暇。在有客人結賬時，侍應生應第一時間通知接待員，加快客人入座時間。侍應生亦可代接待員帶領客人入座，讓接待員可處理其他客人的輪候安排。

### 2. 傳菜工作

一些酒樓食肆未必有傳菜員，或傳菜員不足，侍應生可能要兼顧傳菜員的工作，包括傳菜、入筷子套等。

### 3. 清潔收拾工作

如同一時間要清潔及收拾的枱面太多，而客人又急於入座，侍應生需要協助清潔收拾的工作。

### 4. 收銀工作

在繁忙時間客人往往同一時間結賬，引致收銀部“擠塞”而令客人久候。侍應生需要在客人結賬後密切跟進，及準確處理付款交收。

### 5. 協助其他侍應生工作

從客人角度而言，所有樓面人員都是服務員。如侍應生被客人示意要求服務，不論所需服務性質如何，也應提供第一時間和專業的服務，或從速將客人要求轉介給其他工作人員或上級。

### 6. 後勤工作

侍應生可能也要分担以下的後勤工作：

- 餐巾摺花：一般由接待員負責。
- 入筷子套：一般由班地厘負責。
- 各式碟庄、銀器、碟蓋的使用與保存：一般由班地厘負責。
- 餐具洗淨後，擦乾擦亮：一般由班地厘負責。
- 其它：按不同酒樓食肆的安排而定

## B. 導師輔導學員練習

- 學員小組討論樓面部不同崗位。



- 學員角色扮演，練習各崗位與客人的互動關係。

### C. 課外自修建議

- 出外進餐時，留意樓面部的工作，並與課文作出對比。
- 與同學討論個別對比體會。
- 溫習課文內容，閱讀參考書籍及網上資料。

# 掌握中式飲食業宴會服務技巧 (CCZZSS205A)

(註：能力單元 CCZZSS205A 教學及學習活動內容由此頁開始)

## 6. 認識中式宴會服務的概念及程序

預期學習成效 (一)：

明白婚宴、壽宴、彌月及各式喜慶宴會的分別

### A. 課題解說及導師示範

宴會是指以餐飲為中心的聚會。一般中式宴會的特色是：透過訂席、採用同一菜單、飲用大致相同的飲料，同時舉行各式各樣的活動。

中式餐飲是客人舉辦喜慶宴會與親友、師長同學、或業務伙伴、員工共聚的一種流行方式。這些宴會包括：婚宴、壽宴、彌月及百日宴、謝師宴及公司(或機構)週年晚宴，簡單介紹如下：

各式喜慶宴會簡介	
婚宴	婚宴又叫喜酒。以前中國婚禮與婚宴同一時間在男方家中舉行，現在婚宴一般在婚禮後於酒樓食肆舉行。
壽宴	壽宴又叫壽酒。按傳統風俗很多壽宴都會先以雞蛋、茶點、長壽麵來招呼客人。
彌月/百日宴	以前，很多人會在嬰孩彌月的一天準備祭品拜祭祖先，並將孩子的出生時辰與名字告知祖先，求取庇佑。因為彌月的嬰兒年紀出生祇得 30 天，參加熱鬧的宴會不太適合，所以更多父母用百日宴來代替。百日宴又叫開葷宴。指嬰兒在開葷後可開始進食肉類食物。所以這個是嬰兒可以親自參與的宴會。
其它 (舉例)： 1: 謝師宴	謝師宴起源並非專為老師而設，而是有宴請長輩的用意。現在中學生和大學生畢業時會有謝師宴，除了有「謝師」的意義外，還有同學臨別聚會的作用。
2: 公司/機構 週年晚宴	又叫團年飯，是公司(機構)董事/管理層與員工相聚一堂的活動，答謝員工一年來的辛勤工作。

### 不同喜慶宴會的分別

可以用以下幾點來比較：

1. 客人來源

2. 場地佈置
3. 特別流程

1. 客人來源	
婚宴	主要是新人及其父母的親友，同事，舊同學等
壽宴	以壽星的親友為主，壽星的子女也會邀請其同學朋友
彌月及百日宴	主要是嬰兒父母的親友，同事，舊同學等。
其它 1: 謝師宴	主要是畢業生及老師，有時學生的父母也會被邀請
其它 2: 公司/或機構週年晚宴	主要是公司/或機構的董事/管理層、員工及客戶或友好機構

2. 場地佈置	
婚宴	佈置要求比較高，一般新人都會聘用婚宴公司協助安排，以增加浪漫氣氛。迎賓區一般擺放新人的生活照及結婚特輯
壽宴	以紅和金色為主，舞台佈置比較堂皇
彌月及百日宴	以可愛活潑為主，舞台佈置通常加入西方設計元素。迎賓區一般會擺放嬰兒的照片
其它 1: 謝師宴	一般由學生自由發揮，多使用派對氣氛的佈置道具，如彩帶、氣球等
其它 2: 公司/或機構週年晚宴	商業味道較濃，佈置亦可能比較堂皇

3. 特別流程	
婚宴	一般包括：拍照，敬茶，進場，簽署結婚證書，切結婚蛋糕，合卺交杯，新人致辭，主婚人致辭，遊戲活動等
壽宴	除了敬茶及可能致辭外，沒有特定的流程
彌月及百日宴	沒有特定的流程，當然嬰兒與親友見面是必備的項目
其它 1: 謝師宴	一般包括：致謝辭，抽獎，唱歌表演等
其它 2: 公司/或機構週年晚宴	一般包括董事/管理層致詞、祝酒、員工表演、歌星表演等

## B. 導師輔導學員練習

- 學員小組討論各種宴會的分別。
- 學員討論其它宴會的性質與特色。

## C. 課外自修建議

- 參加各種宴會時，觀察不同的特色，包括客人來源、宴會流程等，並與課文作出對比。
- 與同學討論個別對比體會。
- 參加宴會時，將不同宴會佈置拍照，以作比較。
- 溫習課文內容，閱讀參考書籍及網上資料。

## 6. 認識中式宴會服務的概念及程序（續）

預期學習成效（二）：  
明白各式宴會設備、服務的需要

### A. 課題解說及導師示範

中式宴會的設備和服務可以分為三大範疇：

1. 餐飲設備和服務
2. 器材設備和服務
3. 環境設備和服務

以上每個環節對任何中式宴會來說都非常重要。不同的酒樓食肆和不同的管理方式，對以上設備服務會有不同要求，但最終目標都一樣，那就是讓客人體驗專業的宴會服務。

#### 與餐飲有關的設備和服務

這些是方便客人用餐的設備，是酒樓食肆的生財工具，常用的餐飲設備包括：

- 餐桌
- 餐椅
- 枱布
- 餐巾
- 餐椅套
- 轉盤
- 餐具：筷子，匙及各種碗碟等
- 酒水設備：各種酒杯，水杯，果汁杯及盛載器皿，吸管，開瓶器，醒酒器等

需要的服務：

- 在宴會開始前瞭解宴會性質、人數、擺設要求等。
- 瞭解客人有沒有自攜酒類飲品、器皿，作好相應準備。
- 清楚設備擺放的地方，檢查它們的完好和衛生清潔情況。
- 確保設備足夠數量應用。
- 宴會後妥善處理生財工具的退場、收放等。

#### 器材設備和服務

器材設備是餐飲以外的輔助設備，屬於宴會物資類別。常用的器材設備包括：

- 麻雀耍樂設備 - 麻雀牌（台灣牌及廣東牌），麻雀枱，麻雀椅，麻雀枱紙，麻雀燈，籌碼
- 撲克牌
- 音響設備 - 咪高鋒，揚聲器，中央音響處理器，CD 播放器，咪高鋒支架，卡拉 OK 等
- 多媒體播放設備 - DVD 播放器，投射器，投射螢幕，電視播放器
- 燈光設備
- 電源設備 - 拖板，萬能插頭，電池

需要的服務：

- 在宴會開始前瞭解宴會性質、程序、特別器材要求等。
- 清楚器材擺放的地方，檢查它們的完好和衛生清潔情況。
- 確保音響、多媒體、燈光及電源等器材設備妥當及安全。
- 進行測試，確保器材功能良好，運作正常。
- 如客人有聘用外來專業人士使用或安裝器材設備，侍應生應與這些人士配合及提供協助。
- 宴會後妥善處理器材設備的退場、收放等。

### **環境設備和服務**

環境設備是一些增加宴會氣氛或輔助功能的設備，也屬於宴會物資類別。常見的環境設備包括：

- 迎賓枱、迎賓枱布
- 迎賓區擺設枱
- 主舞台背景板
- 蛋糕台（婚宴，壽宴等）
- 簽署儀式枱及椅（婚宴）
- 拍照傢俱
- 斟茶儀式傢俱（婚宴）
- 紅地氈

需要的服務：

- 在宴會開始前瞭解宴會性質、程序、特別佈置要求等。
- 清楚物資設備擺放的地方，檢查它們的完好和衛生清潔情況。
- 確保傢俱設備妥當及安全。
- 配合宴會程序，適當時間擺設傢俱設備。
- 如客人有聘用外來公司負責佈置，侍應生應與這些人士配合及提供協助。
- 宴會後妥善處理傢俱設備的退場、收放等。

## **B. 導師輔導學員練習**

- 導師展示圖片或實地示範各種設備。
- 學員小組討論不同宴會需要的不同設備。

## C. 課外自修建議

- 參加宴會時，留意現場各種設備，並與課文作出對比。
- 出外進餐時，留意不同檔次酒樓食肆設備的分別，並與同學討論個別對比體會。
- 溫習課文內容，閱讀參考書籍及網上資料。

## 6. 認識中式宴會服務的概念及程序（續）

預期學習成效（三）：  
懂得各式宴會禮堂及相關的佈置

### A. 課題解說及導師示範

#### 禮堂的功能

中式宴會禮堂，是招呼賓客和宴會主要活動的地方。一般來說，禮堂用於提供10席或以上的宴會。

禮堂可以簡單地分為佈置，用餐，娛樂及輔助設施區：

#### 佈置區

酒樓食肆一般都會有它們特定的佈置區域，如舞台背景，迎賓區，走廊通道，間隔屏風等。當然客人也可能聘用外來的宴會公司進行佈置。宴會公司會事先和場地進行溝通，列明在什麼地方會有什麼形式的佈置。侍應生須瞭解他們的要求，以提供協助。

#### 用餐區

一般場地的用餐區都以開放式空間設計（盡量少柱及轉彎抹角），來增加服務的方便性及客人之間的互動性。侍應生須在宴會開始前瞭解宴會經理所編排的餐桌表，清楚備餐區的位置及上菜路線。因為在宴會進行時，所有員工都忙於自己的工作。侍應生需要清楚瞭解自己的任務，確保宴會暢順進行。

#### 娛樂區

娛樂區是客人進行餐前娛樂的地方。一般包括麻雀耍樂房及主舞台。若主人家在宴會上提供麻雀耍樂，來打牌的客人一般會在開席4-5小時前抵達。侍應生要清楚娛樂區的安排，及早做好準備。

主舞台亦是宴會中常用的娛樂區域。很多主人家會選擇在開席前及開席後在舞台上提供一些影音娛樂給客人，或唱卡拉OK。侍應生須在宴會開始前確保各種娛樂區用品的齊備及整潔。



（圖）麻雀耍樂區

## 輔助設施區

很多場地都會提供一些輔助設施給客人使用，例如新娘房，化妝間及更衣室，洗手間，舞台後台等。侍應生須清楚宴會經理的宴會安排，確保各種輔助設施的齊備及整潔。

## 禮堂的相關佈置

### 婚宴

#### - 迎賓區佈置

除了簽名冊外，新人會在迎賓區擺設一些浪漫氣氛的佈置，如鮮花，蠟燭，燭台，輕紗，結婚相簿及小禮物等。



(圖) 婚宴迎賓區

#### - 舞台佈置

一般新人會將自己的名字放大，作為舞台背景的主題。來賓拍照也會選擇在舞台上進行，增加活動的紀念性。



(圖) 婚宴舞台

#### - 其它佈置

視客人要求，宴會進場區可能加設紅地氈、花柱、3D幻燈片等。

### 壽宴

#### - 迎賓區佈置

以簽名冊為主。

#### - 舞台佈置

以紅色為主，大多數以壽字製成背境橫額。壽字不能簡寫，因有“減壽”的不好意思頭。紅色在中式傳統代表喜慶的顏色，也有些宴會用金色，或金紅色。

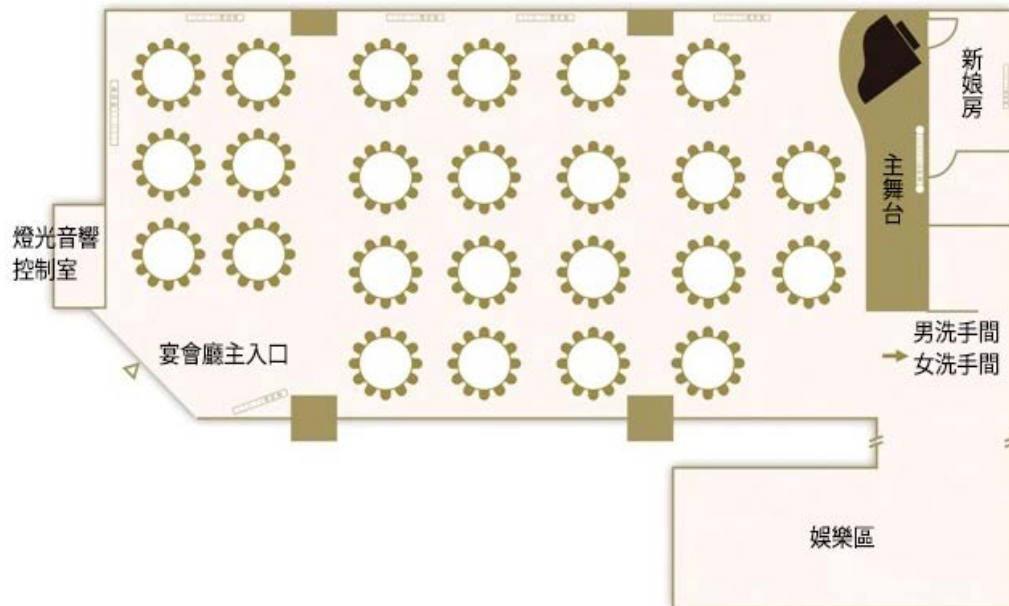
### 彌月及百日宴

#### - 迎賓區佈置

一般會擺放一些嬰兒相片，玩具，氣球及鮮花等。

#### - 舞台佈置

多用嬰兒名字製成背境橫額。



(圖) 各種功能區的分佈舉例

## B. 導師輔導學員練習

- 學員小組分享各式宴會的佈置。

## C. 課外自修建議

- 參加不同宴會時，觀察各個服務區的佈置，並與課文作出對比。
- 將各種佈置拍下照片，於課堂上交流討論。
- 溫習課文內容，閱讀參考書籍及網上資料。

## 6. 認識中式宴會服務的概念及程序 (續)

預期學習成效 (四)：  
懂得各式宴會所配合的服務環境

### A. 課題解說及導師示範

服務環境包括場地的佈置、燈光、音響及其它用具、設備等。舉例如下：

#### 一般宴會服務環境

##### 1. 賓客簽名冊

一般在迎賓桌上，會有簽名冊給客人簽名留念。在大型宴會的接待處亦會登記客人名字以作紀錄，但不一定要客人簽名。



## 2. 座位表

放在宴會入口迎賓區，讓賓客可以清楚知道被安排的餐桌位置和座位。

## 3. 枱號

每張餐桌上會顯示該桌的編號，讓客人容易找到。枱號有時也用作幸運抽獎。



(圖) 餐桌編號

## 4. 主家席

主家席一般都會以『紅枱布』作為記認，桌上所用的餐具、擺設、餐巾等可能和其它餐桌不一樣。主家席可以是一張很大的圓桌或長形的餐桌。

## 5. 音響設備

宴會一般都需要音響設備，作為致詞，播放短片或娛樂節目之用。有些宴會可能租用樂隊助興。事前的綵排及設備試用十分重要。侍應生往往須要協助。

## 婚宴服務環境

### 1. 桌上擺設

一般新人會在每桌放上鮮花擺設，增加浪漫氣氛。



(圖) 婚宴餐桌擺設

### 2. 小回禮

新人送給蒞臨親友的心意，一般預先放在桌上，或者親友進場簽名時送贈。



(圖) 小回禮

### 3. 婚宴椅背

有些婚宴會把椅背加上特別的設計，增加浪漫氣氛。



(圖) 婚宴椅背裝飾

### 4. 婚宴茶具

新人一般在新娘出門前先敬茶給女家父母長輩，入男家門再敬茶給男家父母長輩。如在婚宴時才敬茶，侍應生須準備有關茶具及用品。



(圖) 婚宴茶具

## 壽宴服務環境

壽宴的禮堂擺設都比較簡單，多數只會符合主人家的要求，而沒有很多像婚宴般的指定擺設。相比婚宴，迎賓禮堂比較簡單，沒有那麼多鮮花及營造浪漫氣氛的佈置。

一般壽宴迎賓佈置：簽到枱，禮品展示枱（一般老人家喜歡把客人送的禮品，尤其是金器，在迎賓枱上展示），座位表等。

一般壽宴舞台佈置：舞台背板一般以傳統壽辰祝賀語句為主要設計（如：壽比南山或大『壽』字樣為多），主要顏色為紅及金色。有些傳統設計更會用『福祿壽』陶瓷擺設作為點綴。

侍應生在服務主人家時，最好說些祝賀的說話，例如『福如東海，壽比南山』。主人家也可能安排一些娛樂節目，或家人為壽星作出表演，侍應生應及早了解客人需要而在服務上配合。

## 彌月及百日宴

因為彌月或百日宴的主角是1個月或100日大的嬰兒，服務上必須特別注意衛生。

一般百日宴迎賓佈置：簽到枱，氣球拱門，氣球擺設，嬰兒照片展示，座位表等。

一般百日宴舞台佈置：舞台背板一般以壽辰嬰兒的名字作為主題（現今大多數會使用英文字樣），但亦有客人會使用比較傳統的中式字樣，如：陳家彌月或陳家百日宴等等。主要顏色會以粉色為主（偏淡的顏色）。現代百日宴很多客人亦喜歡用氣球作為佈置的元素，可以加強童真氣氛。

影音設備基本上和婚宴的相同，亦會因應客人需要而適當使用。如有特別要求，客人可能安排專業公司協助。

## B. 導師輔導學員練習

- 學員小組討論何謂宴會服務環境。
- 學員設計具創意的禮堂佈置。

## C. 課外自修建議

- 參加宴會時，留意現場環境佈置、氣氛及特色，並作簡單紀錄，並與課文作出對比。
- 與同學討論個別對比體會。
- 溫習課文內容，閱讀參考書籍及網上資料。

# 7. 掌握中式宴會服務技巧

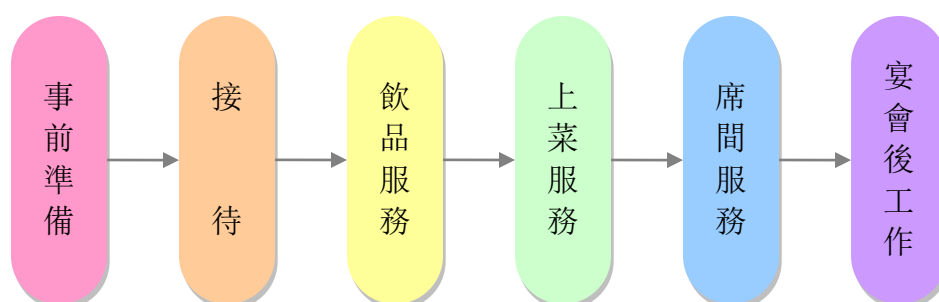
預期學習成效（一）：

掌握婚宴、壽宴、彌月及各式喜慶宴會的程序

## A. 課題解說及導師示範

### 一般宴會程序

一般宴會都是按下面的服務程序進行：



（圖）一般宴會程序

## 事前準備

1. 接待的準備：瞭解宴會性質，主人家身份，席數等
2. 場地佈置與設施的準備：餐桌擺設、宴會菜單、所需餐具、燈光音響、場地佈置等。
3. 侍應生的個人準備：檢查制服、儀容、儀表。

## 接待客人入座

- 主人家迎賓後，引領客人入座或到迎賓區。



(圖) 接待客人

## 飲品服務

1. 客人入座後，請示客人需要並奉上飲品。
2. 一般主人家指定供應飲品種類。如客人要求飲品不在供應系列，侍應生須禮貌地解釋，或請示主人家。
3. 宴會進行中，為客人添加飲品，直到客人示意不需要為止。

## 上菜服務

1. 大型宴會上菜時間要劃一，由經理或部長指揮。
2. 上菜時，侍應生須介紹菜餚名稱。
3. 「分菜」時，先將菜餚放在餐桌展示，再放在桌中央或旁邊服務桌進行分菜。
4. 分菜時依客人主次順序進行，最後再分給主人。
5. 上新菜式前，須更換骨碟。上甜品前，須撤換使用過的餐具。

## 席間服務

1. 客人酒水應及時添加。
2. 如客人須動手剝殼進食某類菜餚，例如蝦、蟹，侍應生須提供洗手盅、濕毛巾或濕紙巾。
3. 客人餐碟雜物較多時須加以撤換。
4. 客人不慎將餐具掉到地上或弄翻酒水，侍應生須及時清理。
5. 侍應生須隨時留意每位客人需要，提供適當服務。

## 宴會後工作

1. 當客人離座時，為客人拉開座椅，並檢查客人是否有遺下個人物品。
2. 當客人離開後，收拾餐具及清理現場，恢復場地原狀。

## 不同宴會的要求

### 婚宴

婚宴的程序比較多，以下是一些侍應生須注意的事情：

1. 新娘房 - 新人更衣及休息的地方，家人及「姊妹」會經常出入。同時，新娘房通常放了貴重的物品，而房門匙及夾萬匙會由新人指定人士保管。侍應生須提供相應的服務。
2. 斟茶 - 如新人在宴會中進行斟茶環節，侍應生須準備茶水、茶具及有關用品。有些新人聘用「大妗姐」協助儀式及說些吉祥說話。如沒有「大妗姐」，侍應生須協助儀式進行。
3. 拍照 - 拍照是婚宴的一個必備而熱鬧的節目。由於來賓拍照會有不同的組合，侍應生須協助宴會司儀安排不同來賓組合有序地拍照。
4. 進場 - 有些新人在進場時採用一些特別的效果如燈光、煙霧、音樂、進場路線、短片播放等。侍應生須加以協助。
5. 簽署儀式 - 很多新人會在婚宴場地進行結婚證書簽署儀式，侍應生須安排有關設備。
6. 結婚蛋糕 - 準備蛋糕車、餐具及餅碟等。
7. 致辭 - 新人，雙方父母、朋友、兄弟姊妹等大多數會在宴會中致辭。侍應生須從旁協助，例如調校演講咪的高度、音量等。
8. 播放短片 - 新人一般都喜歡拍錄特輯，在宴會中播放，與賓客分享喜悅。侍應生須加以協助，例如調校燈光、音量等。
9. 遊戲 - 新人的朋友可能會設計一些「玩新人」的遊戲，要用的道具及設備可能很特別。侍應生須加以協助。
10. 回禮 - 新人一般會為來賓準備小禮物作為回禮。侍應生須協助把小禮物放到每個座位上。

### 壽宴

1. 餐前娛樂 - 參與的賓客一般比較年長，可能有晚宴前的麻雀耍樂。
2. 娛樂節目 - 表演節目，如歌唱或戲劇。侍應生須協助有關的安排，如電源，燈光，咪高鋒，音響等。
3. 生日蛋糕 - 準備蛋糕車、餐具及餅碟，播生日歌或燈光配合。
4. 拍照 - 人數及組合可能很多。侍應生須注意事項與婚宴大致相同。

### 彌月及百日宴

1. 餐前娛樂 - 可能有晚宴前的麻雀耍樂。
2. 回禮 - 主人家可能會以紅雞蛋及薑醋送給客人回禮。
3. 拍照 - 人數及組合可能很多。侍應生須注意事項與婚宴大致相同。

### 其它 1 - 謝師宴

1. 娛樂節目 - 畢業生/學生大多喜歡以表演形式來表達他們對老師的謝意。侍應生須協助有關的安排，如電源，燈光，咪高峰，音響等。

2. 拍照 - 人數及組合可能很多。侍應生須注意事項與婚宴大致相同。
3. 抽獎 - 準備抽獎的用具。

## 其它 2 - 公司/機構週年晚宴

1. 致詞祝酒 - 董事或管理層一般會致詞及祝酒。侍應生須安排祝酒酒杯及用具
2. 娛樂節目 - 員工一般會安排表演或娛樂節目助興。
3. 拍照 - 人數及組合可能很多。侍應生須注意事項與婚宴大致相同。
4. 抽獎 - 通常是週年晚宴的高潮，侍應生須加以協助。

## B. 導師輔導學員練習

- 學員小組討論中式喜慶宴會的服務程序。
- 學員小組討論婚宴的特定程序或項目。

## C. 課外自修建議

- 參加各式宴會時，留意宴會的程序，並與課文作出對比。
- 與同學討論個別對比體會。
- 比較婚宴、彌月或其它宴會的不同程序，並與同學討論個別對比體會。
- 溫習課文內容，閱讀參考書籍及網上資料。

## 7. 掌握中式宴會服務技巧（續）

預期學習成效（二）：  
掌握各式宴會設備擺設的技巧及所需的服務

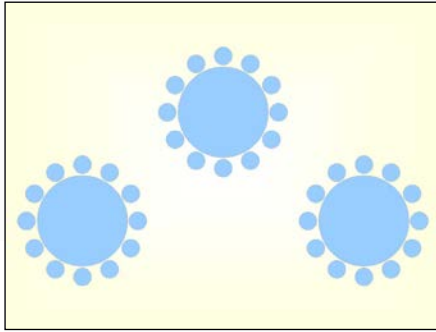
### A. 課題解說及導師示範

宴會設備擺設的技巧及所需服務包括擺枱、桌上擺設、餐具擺設和服務、器材設備和服務、環境設備和服務等，詳述如下：

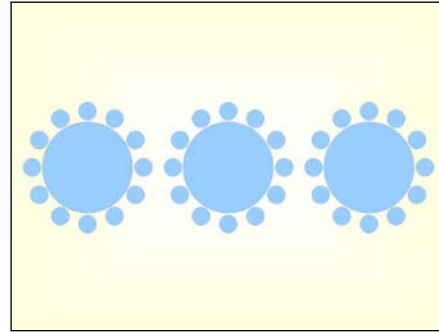
#### 1. 擺枱

枱型設計一般由宴會經理按場地、環境及客人人數而決定，侍應生須檢查餐桌的穩定及安全性及協助擺放。枱型設計一般按以下原則進行：

三枱 - 品字型/一字型：如果廳堂是正方形的，可將餐桌擺放成品字形；如果是長方形的，可將餐桌安排成一字型。圖示如下：



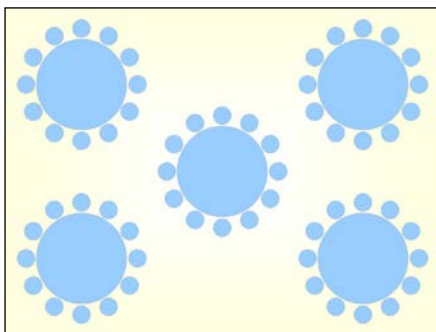
(圖) 品字型



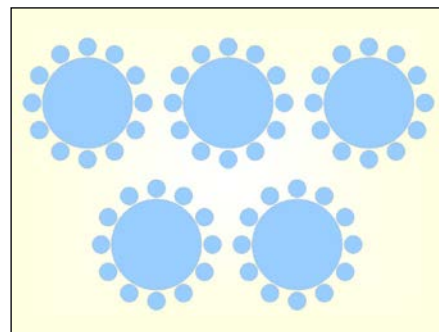
(圖) 一字型

四枱 - 正方形或菱型：如果廳堂是正方形的，可將餐桌擺放成正方形；如廳堂是長方形的，可將餐桌擺放成菱形。

五枱 - 日字型或立字型：如果廳堂是正方形的，可在廳中央擺一桌，四角方向各擺一桌成日字型；如果廳堂是長方形的，可將第一桌放於廳房的正上方，其餘四桌放正下方成立字型。圖示如下：



(圖) 日字型



(圖) 立字型

六枱 - 梅花型：如果廳堂是正方形的，可將餐桌擺放成梅花形；長方形廳堂可將餐桌擺放成菱形、長方形等。

擺枱注意事項：

1. 主家席面向酒樓食肆正門，及主人家座位面向舞台
3. 主家席桌上擺設及裝飾與其他餐桌有別
4. 注意每枱之間有足夠空間
5. 餐桌擺放整齊劃一

## 2. 桌上擺設

- 枱布每面長度平均
- 轉盤離桌邊等距
- 放菜單
- 放鮮花擺設

### 3. 餐具擺設和服務

有關內容已在本教材套前頁討論，請參閱 “掌握中式酒樓食肆食品服務技巧 (CCZZSS204A) 4. 認識服務流程及各式技巧(續) 預期學習成效 (二)：認識不同餐桌及餐具擺設之標準”。

### 4. 器材設備和服務

有關內容已在本教材套前頁討論，請參閱 “掌握中式飲食業宴會服務技巧 (CCZZSS205A) 6. 認識中式宴會服務的概念及程序 預期學習成效 (二)：明白各式宴會設備、服務的需要”。

### 5. 環境設備和服務

有關內容已在本教材套前頁討論，請參閱 “掌握中式飲食業宴會服務技巧 (CCZZSS205A) 6. 認識中式宴會服務的概念及程序 預期學習成效 (三)：懂得各式宴會禮堂及相關的佈置”。

## B. 導師輔導學員練習

- 學員練習不同枱型擺放。
- 學員小組討論不同宴會設備需要。

## C. 課外自修建議

- 參加宴會時，留意設備擺設及侍應生須配合的工作
- 與同學討論個別體會。
- 溫習課文內容，閱讀參考書籍及網上資料。

## 7. 掌握中式宴會服務技巧 (續)

預期學習成效 (三)：  
掌握宴會菜單的內容等

### A. 課題解說及導師示範

一般中式宴會菜單內容會按宴會的形式和主人家要求而設計，但基本上包含 8 道菜式加上其它副食，舉例如下：

頭盤 (例如乳豬、燒味、拼盤) 註：新派的餐飲可能把海鮮或生果放在頭盤

3 個熱葷 (炒、炸、扒的海鮮為主，或肉類)

湯/羹/翅 (註：現時環保意識較強，很多客人用湯取代魚翅)



魚

海味（例如花膠、海參）

雞（或鵝鴨）

---

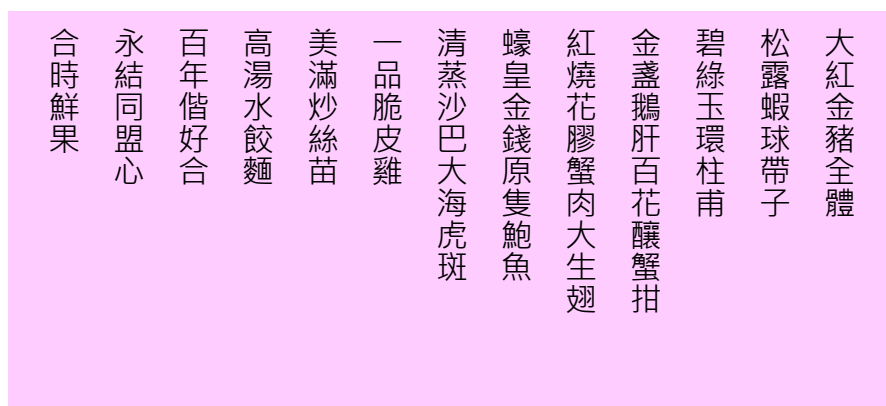
單尾（飯，麵）

甜品（糖水及糕點）

生果（視乎主人家要求而提供）

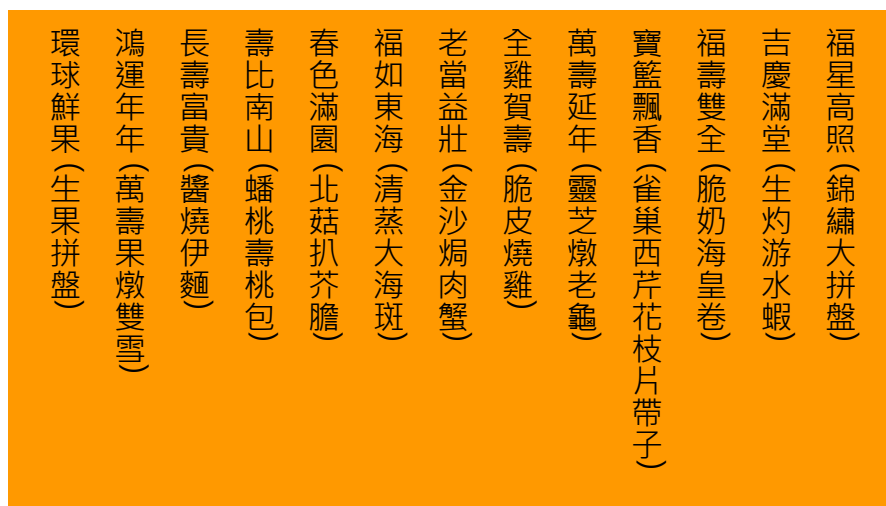
按照這個「公式」，各式宴會的菜式會加入吉祥的名字變成宴會菜單。因本地大部份宴會以粵菜為主，以下舉例為粵式菜單：

### 婚宴



（圖）婚宴菜單舉例

### 壽宴



（圖）壽宴菜單舉例

特色食品：

- 桃包（或叫壽桃、壽桃包，但不應叫壽包）

## 彌月宴/百日宴

鮮果拼盤  
美點或蟠桃  
杞棗燉桂圓  
甫魚乾燒伊麵  
福建炒飯  
御品金獎脆燒雞  
清蒸大海老虎斑  
原隻鮑魚伴鵝掌  
紅燒蟹肉燴生翅  
草莓千島脆蝦球  
發財多子瑤柱脯  
如意珊瑚炒玉帶  
龍群金豬全體

(圖) 彌月宴/百日宴菜單舉例

特色食品：

- 紅雞蛋

民間風俗，主人家派發紅雞蛋與親友分享寶寶出生的喜悅心情。由於衛生原因，紅雞蛋已改為用彩色紙包著煮熟的雞蛋。

- 豬腳薑

源於民間故事，是女家預備薑醋給剛為人母的女兒作補身之用，亦會派發一些給親友。

### 侍應生在宴會菜單方面須配合的工作

1. 清楚菜單內容，介紹菜餚
2. 瞭解上菜次序，準備相應餐具
3. 瞭解客人對食物有無任何特殊要求或禁忌，作出解釋
4. 配合傳菜員準備汁醬
5. 配合中途活動程序，調節上菜速度

## B. 導師輔導學員練習

- 學員小組討論各式宴會菜單的特點。
- 學員分組比賽，每組學員設計一張宴會菜單，然後課堂討論。

## C. 課外自修建議

- 參加宴會時，留意菜單內容。
- 與同學討論個別對比體會。
- 收集不同菜單以作比較。
- 嘗試建議某種宴會的菜式。
- 溫習課文內容，閱讀參考書籍及網上資料。

## 8. 應用中式宴會服務

預期學習成效（一）：  
為顧客提供優質宴會服務

### A. 課題解說及導師示範

#### 宴會服務的元素

宴會是現代社交活動的一種重要方式，也是酒樓食肆十分重要的收入來源。客人主辦或參加宴會，除了享受佳餚美酒、家人或良朋共聚及歡樂的氣氛外，也期待酒樓食肆提供理想的服務。如果酒樓食肆能夠更進一步，提供優質的服務，一定令宴會更完滿成功，賓主盡興。

以下是侍應生在宴會服務要留意的五個重要元素。侍應生須在每個範疇做好，起碼要達到客人期望的表現要求，進而提升到優質服務的層次。

宴會服務五元素及表現要求闡釋如下：



(圖) 優質宴會服務重要的元素

#### 1. 服務程序

服務程序反映了主人家對當日活動的期望與要求。婚宴、壽宴、彌月宴及百日宴等都有它們不同的程序和要求。服務程序在之前已有描述（本教材套第 51 頁），包括以下環節：

事前準備—》接待—》飲品服務—》上菜服務—》席間服務—》宴會後工作

侍應生須要注意的事情：

- 熟悉整個宴會流程，能解答客人對宴會程序的查詢
- 清楚自己的工作範圍，能提供即時及到位的服務
- 留意每個環節的時間控制，避免過慢或過急的情況出現
- 對不能解答的問題盡快請示部長、經理

## 2. 服務態度

### 瞭解宴會性質

不同的宴會有不同的特色及要求，如果侍應生對宴會性質有清楚瞭解，提供的服務更容易滿足客人的要求。例如：

- 婚宴有較多年青人，台上活動可能較多，或臨時有物料要求，侍應生須靈活配合
- 壽宴有較多年長人士，侍應生須留意個別長者是否需要特別照顧
- 彌月/百日宴有較多小孩，可能到處奔跑，侍應生須留意現場傢俱擺設，或作出適當調整。

### 殷勤有禮

侍應生須以有禮貌、親切友善、尊重及關心的態度對待客人。以下是殷勤有禮的具體例子：

- 以微笑招呼客人
- 用愉快的聲調回答客人詢問
- 用殷勤有禮的說話與客人溝通，例如：
  - 你好/晚安
  - 多謝
  - 請問有什麼可以幫你？
  - 對不起/不好意思
  - 請問你會不會介意…？
  - 我會馬上跟進
  - 這是我應該做的
  - 這是我的榮幸

## 3. 禮儀

### 儀容儀表

- 留意個人衛生，例如汗味、口氣
- 制服合乎標準及保持整齊清潔
- 名牌配戴妥當
- 眼鏡及鏡片整齊清潔

- 頭髮整齊清潔，避免誇張顏色或髮型。
- 雙手保持清潔，指甲須常修剪。
- 女侍應生應化淡妝，男侍應生須經常修剪鬍鬚。
- 首飾及飾物盡量簡單和不誇張。
- 鞋子要大方得體和方便工作。

## 外場工作禮儀

- 保持專業形象，工作時不可進食、使用手機、看書報等，亦不可高談闊論、大聲喧嘩。
- 留意客人需要，主動提供服務。不可視而不見或刻意迴避，或顯露不耐煩的表情。
- 與其他服務員合作無間，發揮團隊精神。
- 注意站立及走路姿勢，忙碌時亦不可匆忙跑動。

### 站立姿勢提示舉例：

- 上身及頭部正直，雙目平視，面帶微笑。
- 兩臂自然下垂，兩腿相靠直立。
- 女侍應生站立時，雙腳呈 V 字形，雙膝和腳後跟要緊靠。

### 走路姿勢提示舉例：

- 挺胸抬頭，兩眼平視。
- 兩腳保持適當步距（大約本人一腳之長）。
- 不要低頭或頭向後仰
- 切忌內八字或外八字腳
- 男侍應生走路時，兩腳跟交替前進，兩腳尖稍外展。
- 女侍應生兩腳踏在一條直線上。



(圖) 站立姿勢



(圖) 走路姿勢

## 交談禮儀

- 以恰當的言語與客人溝通。
- 與客人交談時要眼望對方。
- 要有禮貌、有耐心。
- 切勿與客人遠距離對話。
- 聆聽時，要有適當的回應，不可面無表情或反應過激。

## 4. 基本服務技巧

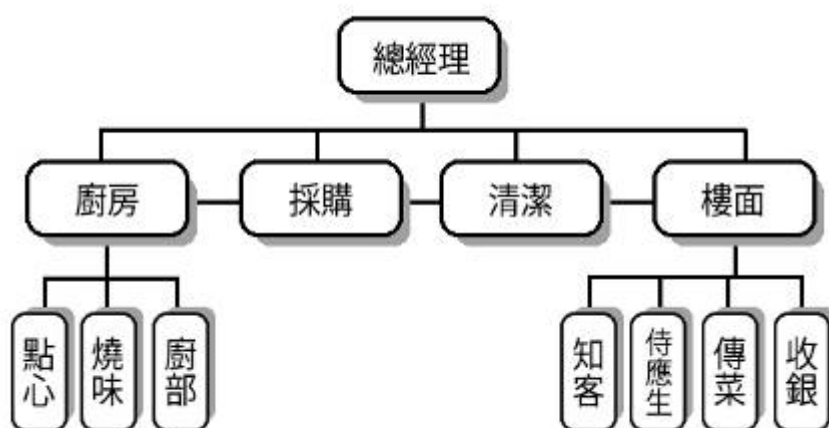
在宴會中，餐飲服務技巧是服務的重要指標。所以侍應生應讓熟習以下的技巧：

- 鋪枱布技巧（本教材套第 34 頁）
- 擺放餐具技巧（本教材套第 30 頁）
- 餐桌服務技巧（本教材套第 28 頁）
- 摺餐巾技巧（本教材套第 22 頁）
- 托盤技巧（本教材套第 32 頁）
- 上菜技巧（本教材套第 52 頁）
- 分菜技巧（本教材套第 20 頁）
- 飲品服務技巧（本教材套第 33 頁）

## 5. 團隊合作

宴會中有很多環節需要留意，很多客人需要服務，侍應生須要和其他同事合作，發揮團隊精神，把工作做好。

大致上一個中式宴會會涉及下面的部門：



(圖) 中式宴會工作的部門

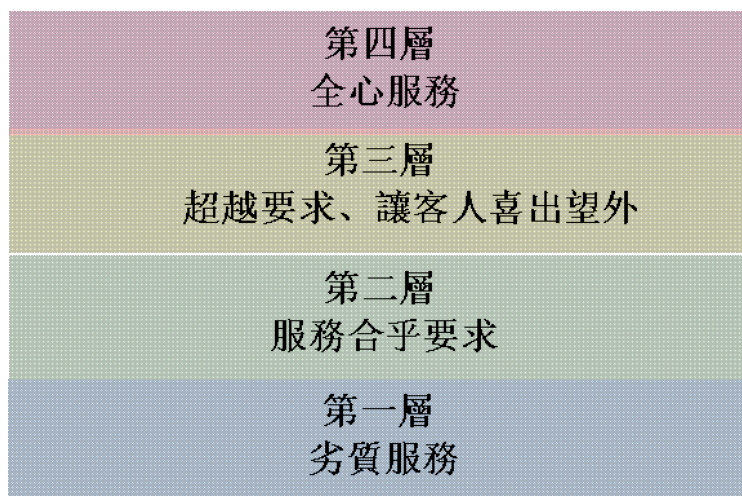
侍應生須留意以下團隊合作的重點：

- 多與其它部門同事溝通，瞭解他們的工作程序
- 尊重其它部門的工作

- 如遇上不能解決的分工問題，立即通知上級
- 不要互相推卸責任

## 優質服務的概念

### 1. 服務的四個層次



### 2. 侍應生如何提供優質宴會服務

- 把宴會服務五元素充份做好。
- 要做到表中第三和第四個層次。
- 提供「主動」、「到位」和「全心」的服務。「全心」包括熱誠的心態和用同理心去代入客人的立場，去想想客人期望得到怎樣的服務。
- 不需要上級緊密督導，而能有效地處理一些非常規性的服務情境，例如小孩亂跑、客人投訴、客人滑倒、客人遺忘手機等。

## B. 導師輔導學員練習

- 學員小組討論最近參加過的宴會，其成功或不成功的地方。
- 學員小組討論何謂優質服務。
- 學員角色扮演優質服務。
- 學員角色扮演一些非常規性的服務情境，探討侍應生如何提供優質宴會服務。這些情境可包括：小孩亂跑、客人投訴、客人滑倒、客人遺忘手機或其它。

## C. 課外自修建議

- 參加各式宴會時，留意好的服務和不好的服務，並與課文作出對比。
- 與同學討論個別對比體會。
- 從實際觀察，紀錄優質服務的要點。
- 溫習課文內容，閱讀參考書籍及網上資料。
-

### III. 評核活動及工具

#### 評核方法

評核項目	課程總分 比重
中期筆試及實務試（安排於 CCZSS204A - 掌握中式酒樓食肆食品服務技巧相關課堂完結後）	50%
期末筆試及實務試（安排於 CCZSS205A - 掌握中式飲食業宴會服務技巧相關課堂完結後）	50%
課程總分	100%

註：

(1) 導師及培訓機構可以選擇加插“課堂總體表現”作為另一評核項目，以鼓勵及反映學員恰當的學習行為。課堂總體表現可以包含學員出勤率，課堂參與的質和量及小組討論表現等，由導師及培訓機構自行決定內容及比重。建議課堂總體表現可佔 10% 比重，而中期筆試及實務試則可以相應減少 10%。

(2) 培訓機構考慮筆試及實務試的題目數量及深淺比重時，須連同考核時間一併考慮，例如筆試為時 1 小時，題目的類別及深淺程度須讓一般學員能順利於 1 小時內完成。如實務試為時 10 或 20 分鐘，當中要求的程序及細節須合理及可靠地評核學員，並且符合實際工作情況及表現要求。

#### 評核建議框架

課題/ 學習成效	評核項目	筆試（佔該評核項目總分 30%）		實務試（佔該評核項目總分 70%）
1 - 5	中期筆試及實務試	選擇類型題目（佔該評核項目總分 10% - 10 題；每題 1 分）	判斷 / 思考類型題（佔該評核項目總分 20% - 4 題；每題 5 分）	操作類型題目（佔該評核項目總分 70% - 2 題；每題 35 分）
6 - 8	期末筆試及實務試	選擇類型題目（佔該評核項目總分 10% - 10 題；每題 1 分）	判斷 / 思考類型題（佔該評核項目總分 20% - 4 題；每題 5 分）	操作類型題目（佔該評核項目總分 70% - 2 題；每題 35 分）

註： 每個評核項目總分為 100%，建議及格分數為 60%

#### 中期及期末實務試評核量規

中期實務試佔中期筆試及實務試總分 70% - 共 2 題；每題 35 分  
期末實務試佔期末筆試及實務試總分 70% - 共 2 題；每題 35 分



每條實務試題目評核量規：

35—28 分描述	27—21 分描述	20—0 分描述
學員的操作技巧正確、熟練、態度專業、成品整潔美觀、完成時間合乎要求。	學員表現的操作技巧正確而成品在指定時間內完成，但在熟練及整潔美觀方面有待改善。	學員表現的操作技巧不正確；成品未能在指定時間內完成；手法粗疏；整潔衛生不合要求。

## 評核與預期學習成果的配對

評核項目	單元預期學習成效							
	單元(一) CCZZSS204A					單元(二) CCZZSS205A		
	1	2	3	4	5	6	7	8
中期筆試及實務試 (50%)	✓	✓	✓	✓	✓			
期末筆試及實務試 (50%)						✓	✓	✓

## 學習成效標準

為確保學員於修畢本課程後，表現能達至課程預期成效，建議培訓機構於設計評核模式時，設計有效而實際的評核方法，並參考以下建議的表現要求，以全面考核學員能否合乎各項預期學習成效。

## 課程畢業要求

建議學員必須在以下各評核項目取得合格成績（60%），才可以從此課程畢業：

- ◆ 在中期筆試及實務試中取得合格成績（佔課程總分比重 50%），並
- ◆ 在期末筆試及實務試中取得合格成績（佔課程總分比重 50%）。

如學員於以上兩項評核項目其中一項缺席或取得“不合格”成績，導師可以安排補考。補考辦法由培訓機構自行決定。

## 評核設計及樣本

為協助培訓機構瞭解上述評核建議框架，從而明白評核設計的基本模式，確保學員經評核後能達到《侍應生教材套草擬本》的「預期學習成效」及資級別第 2 級的應有水平，以下提供評核樣本讓培訓機構參考。

A. 期末筆試及實務試 - 筆試部分樣本 (估評核項目總分 30%) - 限時 45 分鐘

(i) 選擇題 (10%) - 共 10 題, 每題 1 分

題目	建議答案
1. 中式宴會中, 麻雀耍樂區是否可以安排在佈置區內? (a) 是 (b) 否	b
2. 宴會中, 上新一度菜式前, 侍應生是否須要更換骨碟 (a) 是 (b) 否	a
3. 為什麼在中式宴會中每張餐桌上會顯示該桌的編號? (a) 娛樂客人 (b) 食肆慣例 (c) 讓客人容易找到 (d) 決定上菜次序	c
4. 以下那一項是侍應生對客人應有的交談禮儀? (a) 沒有眼神接觸 (b) 有禮貌、有耐心 (c) 大聲說話 (d) 客人說話後沒要有任何回應	b
5. 以下那一項不屬於一般宴會的服務程序? (a) 接待客人入座 (b) 飲品服務 (c) 泊車服務 (d) 上菜服務	c
6. 百日宴又可以稱為。 (a) 謝師宴 (b) 開葷宴 (c) 婚宴 (d) 壽宴 (e) 團年飯	b
7. 以下那一類中式宴會主要的出席人士是學生及老師? (a) 謝師宴 (b) 開葷宴 (c) 婚宴 (d) 壽宴 (e) 團年飯	a
8. 以下那一樣設備是一般宴會不需要準備的? (a) 主舞台背景板 (b) 麻雀耍樂設備 (c) 音響及投影設備 (d) 酒水設備 (e) 電腦打印設備	e

9. 一般宴會中擺枱需要注意那些事項? (a) 主家席面向舞台 (b) 音響設備妥當 (c) 餐桌擺放整齊劃一 (d) (b) + (c) (e) (a) + (c)	e
10. 一般中式宴會菜單內容基本上會包含那些菜式? (a) 雞 (b) 魚 (c) 麻辣火鍋 (d) (a) + (b) (e) (a) + (b) + (c)	d

(ii) 简答题 (20%) – 共4題, 每題5分

題目	建議答案要點
11. (a) 描述一般婚宴特別的流程 (2分)	一般婚宴流程包括拍照, 敬茶, 進場, 簽署結婚證書, 切結婚蛋糕, 合卺交杯, 新人致辭, 主婚人致辭, 遊戲活動等
11. (b) 你是一位婚宴的侍應。正當新人致辭及切結婚蛋糕的時候, 你會準備什麼工作或提供什麼協助? (3分)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 客人酒水及時添加</li> <li>• 準備蛋糕車、餐具及餅碟</li> <li>• 協助調校演講咪的高度、音量等</li> <li>• 按照經理或部長安排, 做好上菜準備</li> </ul>
12. (a) 侍應生在一般宴會席間提供酒水服務時須要注意什麼? (2分)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 客人酒水應及時添加</li> <li>• 如客人不慎將餐具掉到地上或弄翻了酒水, 侍應生須及時清理</li> </ul>
12. (b) 你是一位公司團年飯的侍應生。如客人要求的飲品不在供應系列, 你會如何處理? (3分)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 禮貌地向客人表示抱歉</li> <li>• 禮貌地向客人解釋其要求的飲品不在供應系列</li> <li>• 禮貌地向客人建議供應系列內的飲品</li> <li>• 請示舉行團年飯主辦單位負責人</li> </ul>
13. (a) 作為侍應生, 儀表儀容方面有什麼需要注意? 比較男女侍應儀表儀容有什麼分別? (2分)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 頭髮必須整齊清潔, 避免誇張顏色或髮型</li> <li>• 指甲必須常修剪及保持清潔</li> <li>• 女侍應生應化淡妝</li> <li>• 男侍應生應經常修剪鬍鬚及保持整潔</li> </ul>
13. (b) 你是一位壽宴的侍應生。現在是晚上六點, 客人不多, 又沒有特別的準備工作進行。你在現場會提醒自己須注意什麼禮儀? (3分)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 保持專業形象, 不可進食或看手機及書報</li> <li>• 不可大聲喧嘩</li> <li>• 注意站立及走路姿勢, 忙碌時亦不可匆忙跑動</li> <li>• 留意客人需要, 主動提供服務。不可視而不見或刻意迴避, 或顯露不耐煩的表情</li> <li>• 不應該看著客人麻雀耍樂</li> </ul>

14.	請設計一席中式壽宴菜單。要留意主人家不想菜單包含魚翅。(5分)	學員答案要包含至少8道菜式，包括頭盤，3個熱葷，湯或羹，魚，海味，雞或鵝鴨。再加上長壽麵及壽桃。每款0.5分。次序要正確
-----	---------------------------------	--

## B. 筆試部分設計指引

- 中期試及期末試筆試可以採用相同形式，令學員較易適應及掌握。但中期試筆試部分，題目需要根據單元(一) CCZZSS204A 設計，而期末試筆試部分，題目需要根據單元(二) CCZZSS205A 設計。以上只是期末試筆試部分的樣本
- 選擇題方面導師可以根據實際情況採用不同形式的問題，也可以調節選項數量。以上樣本提供了不同的配搭，供導師參考
- 短問題方面導師可以根據實際情況採用不同形式的問題，包括描述，比較，應用及思考。也可以再細分 a 和 b 部分，增加問題變化的彈性。又可以提供選擇，例如要求學員 5 條選擇 4 條作答。以上樣本提供了不同的配搭，供導師參考

## C. 中期筆試及實務試 - 實務試部分樣本 (佔評核項目總分 70%)

(i) 導師假設午市繁忙時間，設定 4 張 4 人桌，模擬一桌需要擺枱，一桌需要倒茶，一桌需要點粉麵飯，一桌客人追結賬，同時進行。學員需要以優良服務態度，盡快並準確完成該 4 桌所需要的不同服務。(35 分)

(ii) 導師設定 4 人圓桌，預備一碟飯及一碟雞，並模擬標示出每位為男客人或女客人、主人家或主賓。學員需要分別利用服務叉匙及匙筷，分菜給四位客人。(35 分)

建議每題評分表格及相關標準：

評分項目		優	合格	不合格
動作熟練 (15 分)	學員分數			
	分數範圍	15-12 分	11-9 分	8-0 分
	導師評語			
	評分量規	學員整體服務動作正確、熟練、準確；成品整潔美觀高過情境要求；服務次序及步驟、時間及速度掌控優良，有條不紊；整體完成時間少過情境要求。	學員整體服務動作正確；熟練及準確方面有改善空間；成品整潔美觀符合情境要求；服務次序及步驟、時間及速度掌控適合；整體完成時間符合情境要求。	學員整體服務動作不正確、粗疏；成品整潔美觀低過情境要求；服務次序及步驟混亂；時間及速度掌控失當；整體完成時間多過情境要求。
服務態度 (10 分)	學員分數			
	分數範圍	10-8 分	7-6 分	5-0 分
	導師評語			
	評分量規	學員整體服務態度態	學員整體服務態度專	學員整體服務態度態

		度專業；站立、步行及服務時姿勢正確；說話及語氣有禮，不會打斷客人交談；面帶微笑；與客人有親切的眼神接觸。	業；站立、步行及服務時姿勢正確；說話及語氣有禮；面上微笑及與客人眼神接觸方面有改善空間。	度不夠專業；站立、步行及服務時姿勢不正確；說話及語氣不夠禮貌及不夠尊重，或打斷客人交談；微笑及眼神接觸欠奉。
衛生及安全習慣 (10分)	學員分數			
	分數範圍	10—8分	7—6分	5—0分
	導師評語			
	評分量規	服務時注意食物衛生，不會直接接觸食品或飲料；處理碗筷器皿時注意衛生；顯示優良整體個人衛生，包括手甲、手、頭髮及制服整潔；服務熱燙飲料及湯汁和處理尖銳刀剪時表現出安全意識，並細心照顧客人。	服務時注意食物衛生，不會直接接觸食品或飲料；處理碗筷器皿時注意衛生；個人衛生方面有改善空間；服務熱燙飲料及湯汁和處理尖銳刀剪時表現出安全意識。	服務時沒有注意食物衛生，會直接接觸食品或飲料；處理碗筷器皿時沒有注意衛生；沒有達到個人衛生基本要求，包括手甲、手、頭髮及制服整潔；服務熱燙飲料及湯汁，和處理尖銳刀剪時沒有表現出基本安全意識。
總結 (35分)	學員總分			
	分數範圍	35—28分	27—21分	20—0分
	導師總評語			
	總分量規	學員的操作技巧正確、熟練、態度專業、成品整潔美觀、完成時間合乎要求。	學員表現的操作技巧正確，成品在指定時間內完成，但在熟練及整潔美觀方面有改善空間。	學員表現的操作技巧不正確；成品未能在指定時間內完成；手法粗疏；整潔衛生不合要求。

#### D. 實務試部分設計指引

- 中期試實務試部分，題目需要根據單元(一) CCZZSS204A 設計，而期末試實務試部分，題目需要根據單元(二) CCZZSS205A 設計。以上只是中期試實務試部分的樣本
- 實務試部分以評核學員就個別課題技巧的掌握為主。導師可以因應實際情況設定具體評估內容

## IV. 輔助學習資料

### 學員要求

「教材套」適用於中式飲食業的侍應生或有興趣入職人士。在經驗方面並無特定要求，教育程度方面學員最好有初中程度或以上，及必須具備基本中文閱讀、書寫、會話及理解能力。

註：根據香港酒牌制度的相關法例規定，食肆若售賣和提供含酒精飲品服務給顧客，提供服務的相關員工必須年滿 18 歲或以上。

## 導師要求

在中式飲食業擁有最少 5 年實際工作或培訓經驗，及持有香港資歷架構第 4 級相關資歷或過往資歷認可資歷。

## 教學器材及設施

- 教室或實習中式酒樓食肆
- 視像器材
- 圓枱、方枱
- 每課需要的基本餐具、設備、食品及其它要求

## 示範短片

示範短片下載/ 觀看網址：

1	使用叉匙作分菜的技巧	示範短片將於稍後上載於資歷架構網頁
2	使用筷子作分菜的技巧	示範短片將於稍後上載於資歷架構網頁
3	常用餐巾摺花的技術	示範短片將於稍後上載於資歷架構網頁
4	托盤服務技巧	示範短片將於稍後上載於資歷架構網頁
5	斟酒技巧	示範短片將於稍後上載於資歷架構網頁
6	斟茶技巧	示範短片將於稍後上載於資歷架構網頁

## 參考書目及網上資料（部份舉例）

- 蘇芳基（2013），《餐飲服務技術》。台北：楊智文化事業股份有限公司。
- 許順旺（2003），《宴會管理—理論與實務》。台北：楊智文化事業股份有限公司。
- 餐館服務實用手冊 <http://www.bookschina.com.tw/1202635.htm>
- 中餐廳服務規範和服務程式  
<http://doc.mbalib.com/view/cffffe82de165baaa4a92d100a1c992c.html>
- 粵菜的十八种调味汁；职业餐饮网，  
<http://chushi.canyin168.com/peifang/201201/38140.html>

## 圖像/相片來源

1. 商务坊
2. 御苑皇宴

## V. 附件

附件 1：中式飲食業能力標準說明能力單元 CCZZSS204A 全文

附件 2：中式飲食業能力標準說明能力單元 CCZZSS205A 全文

附件 3：中式飲食業侍應生服務觀察核對表

## 附件 1：中式飲食業能力標準說明能力單元 CCZZSS204A 全文

1. 名稱	掌握中式酒樓食肆食品服務技巧
2. 編號	CCZZSS204A
3. 級別	2
4. 學分	9
5. 能力	<p style="text-align: center;"><u>表現要求</u></p> <p>5.1 瞭解中式服務的概念</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 明白中式餐桌服務種類、規則等</li> <li>• 明白中式食肆分段主題服務</li> </ul> <p>5.2 認識中式食物汁醬的配搭及種類</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 瞭解各種類中菜常用的汁醬、味道、特性等</li> <li>• 懂得汁醬盛載的器皿名稱</li> <li>• 認識汁醬的配搭、服務先後次序及儲存方法</li> </ul> <p>5.3 掌握各式樓面部用具的使用方法 及技巧</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 懂得中式餐具的名稱及應用技巧、如：中式匙、勺等</li> <li>• 使用匙及筷子作分菜的技巧</li> <li>• 掌握餐廳常用餐巾摺花的技術</li> </ul> <p>5.4 認識服務流程及各式技巧</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 明白中式餐桌服務流程</li> <li>• 認識不同餐桌及餐具擺設之標準</li> <li>• 熟悉早、午、晚市及各式宴會於不同營業時間的一般擺枱要求</li> <li>• 掌握各種服務技巧、服務先後次序、座位安排等</li> <li>• 瞭解班地厘的運作及功能</li> </ul> <p>5.5 應用中式食品服務技巧</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 為顧客提供中式食品服務</li> <li>• 協助中式樓面部工作</li> </ul>
6. 應用範圍	於酒樓食肆或相關的工作地點，能夠按照工作指引，提供中式食肆的食品服務。
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 能夠在指導下，清楚明白中式餐飲的服務技巧，並能掌握各類中式食物汁醬的配搭及儲存方法，協助中式飲食業樓面部有關工作。</p>
8. 備註	此能力單元適用於中式飲食業樓面部的從業員。



附件 2：中式飲食業能力標準說明能力單元 CCZZSS205A 全文

1. 名稱	掌握中式飲食業宴會服務技巧
2. 編號	CCZZSS205A
3. 級別	2
4. 學分	9
5. 能力	<p style="text-align: center;"><u>表現要求</u></p> <p>5.1 認識中式宴會服務的概念及程序</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 明白中式餐桌服務種類、規則等</li> <li>• 明白婚宴、壽宴、彌月及各式喜慶宴會的分別</li> <li>• 明白各式宴會設備、服務的需要</li> <li>• 懂得各式宴會禮堂及相關的佈置</li> <li>• 懂得各式宴會所配合的服務環境</li> </ul> <p>5.2 掌握中式宴會服務技巧</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 掌握婚宴、壽宴、彌月及各式喜慶宴會的程序</li> <li>• 掌握各式宴會設備擺設的技巧及所需的服務</li> <li>• 掌握宴會菜單的內容等</li> </ul> <p>5.3 應用中式宴會服務</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 為顧客提供優質宴會服務</li> </ul>
6. 應用範圍	於酒樓食肆或相關的工作地點，能夠按照工作指引，為顧客提供中式宴會服務。
7. 評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： (i) 能夠在指導下，懂得各式宴會的服務技巧、場地佈置、菜單內容等，為顧客提供優質宴會服務。
8. 備註	此能力單元適用於中式飲食業樓面部的從業員。

附件 3：中式飲食業侍應生服務觀察核對表（供酒樓食肆於日常輔導員工參考用，不適用於課程設計）

中式飲食業侍應生服務觀察核對表（舉例）

分店 \_\_\_\_\_ 被觀察的侍應生 \_\_\_\_\_  
 日期 \_\_\_\_\_ 評分者 \_\_\_\_\_  
 時間 \_\_\_\_\_

專業形像	執行			備註
	有	沒有	不適用	
展現專業形像和儀態				
眼神接觸				
挺身而立，適當步伐				
歡迎及招呼	執行			備註
	有	沒有	不適用	
以友善的笑容去招呼客人				
運用禮貌，慇懃的語言				
展示技巧	執行			備註
	有	沒有	不適用	
熟悉擺枱、擺餐具				
熟悉使用匙筷				
熟悉分菜技巧				
熟悉不同時段的服務				
熟悉斟茶技巧				
熟悉斟酒技巧				
熟悉汁醬與菜餚的配搭				
熟悉宴會的流程				
熟悉宴會的佈置擺設				
為客人提供優質宴會服務				
結賬及送客	執行			
	有	沒有	不適用	
覆述交易總數和所收金額				
使用恰當的動作將收據、找續零錢、信用咭交給客人				
以友善的笑容多謝顧客				

需要留意的地方： \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
 上級/指導員簽署

\_\_\_\_\_  
 日期

## G. 附錄

### 附錄 1：編撰團隊

教材套由餐飲業行業培訓諮詢委員會督導「商务坊有限公司」按資歷架構機制，進行廣泛調研及業界諮詢而撰寫。

### 附錄 2：鳴謝

御苑皇宴 – 提供場地協助拍攝