

餐飲業 《 能力標準說明 》 能力單元

「樓面部專業技能」職能範疇

名稱	清理餐桌
編號	109635L2
應用範圍	此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。
級別	2
學分	1
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 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、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 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，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 3. 展示專業能力 <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

餐飲業 《能力標準說明》 能力單元

「樓面部專業技能」職能範疇

評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： (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 (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
備註	