



資歷架構
Qualifications
Framework

餐飲業 - 教材套

西餐侍應生(初階)

QF Level 1



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 (佔算時數)	11
4.4 學習模式詳解	12

第五章 教材套內容	13
 5.1 遵從基本食物安全與衛生 (109674L1)	13
5.1.1 單元概要	13
5.1.2 面授課程內容	13
5.1.2.1 對食物安全與衛生的認識.....	13
5.1.2.2 遵從基本食物安全與衛生.....	16
5.1.2.3 專業精神.....	26
5.1.3 課堂活動參考	26
5.1.4 課外自修建議	26
 5.2 認識基本顧客溝通技巧 (109627L1)	27
5.2.1 單元概要	27
5.2.2 面授課堂內容	27
5.2.2.1 對顧客溝通技巧的認識.....	27
5.2.2.2 認識基本顧客溝通技巧.....	31
5.2.2.3 專業精神.....	32
5.2.3 課堂活動參考	32
5.2.4 課外自修建議	33
 5.3 認識基本食品服務 (108342L1)	34
5.3.1 單元概要	34
5.3.2 面授課堂內容	34
5.3.2.1 對食品服務的認識.....	34
5.3.2.2 認識基本食品服務.....	42
5.3.2.3 專業精神.....	43

5.3.3 課堂活動參考	44
5.3.4 課外自修建議	44
5.4 遵守餐桌服務禮儀 (109630L1)	45
5.4.1 單元概要	45
5.4.2 面授課堂內容	45
5.4.2.1 遵守餐桌服務禮儀的所需知識	45
5.4.2.2 遵守餐桌服務禮儀	49
5.4.2.3 專業精神	51
5.4.3 課堂活動參考	51
5.4.4 課外自修建議	52
5.5 於西式食肆執行基本餐桌佈置 (109631L1)	53
5.5.1 單元概要	53
5.5.2 面授課堂內容	53
5.5.2.1 認識如何佈置西式食肆餐桌	53
5.5.2.2 於西式食肆佈置餐桌	58
5.5.2.3 專業精神	61
5.5.3 課堂活動參考	61
5.5.4 課外自修建議	62

第六章 教材套的(建議)評核指引及方法.....	63
6.1. 評核概要.....	63
6.2. 建議評核方法.....	63
6.3. 試題結構及評分安排.....	64
6.4. 模擬評核題目及建議評分.....	67
第七章 附件.....	77
7.1 附件一：「遵從基本食物安全與衛生」能力單元全文	77
7.2 附件二：「認識基本顧客溝通技巧」能力單元全文	78
7.3 附件三：「認識基本食品服務」能力單元全文	79
7.4 附件四：「遵守餐桌服務禮儀」能力單元全文	80
7.5 附件五：「於西式食肆執行基本餐桌佈置」能力單元全文	81
參考資料：	82

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(諮詢委員會)，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。

餐飲業諮詢委員會於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。內容包括5個「能力單元」，合共9個資歷學分。5個「能力單元」包括：

- a) 能力單元名稱：遵從基本食物安全與衛生（單元編號：109674L1）

單元內的表現要求	細項
1. 掌握食物安全與衛生的知識	<ul style="list-style-type: none">明白食物安全與衛生對食肆、顧客及員工的影響明白食物安全與衛生相關的基本法例及指引認識一般細菌對食物的基本影響認識一般引致食物中毒的成因及預防措施認識防止食物交叉感染的方法瞭解前線與後勤部分處理冠狀病毒爆發的詳細指引

2. 遵從基本食物安全與衛生	<ul style="list-style-type: none"> ● 通過上司的指引及個人的努力學習正確認識食物安全與衛生的內容 ● 掌握細菌對食物的影響 ● 掌握引致食物中毒的成因及預防措施 ● 認識並應用防止食物交叉感染的方法 ● 在可行的範圍內，向上級報告懷疑有違食物安全與衛生的地方
3. 專業精神	<ul style="list-style-type: none"> ● 於工作期間，能全心全意地去遵從基本食物安全與衛生，以維護個人、員工及顧客等的健康，及機構以至整體行業的聲譽

b) 能力單元名稱：認識基本顧客溝通技巧（單元編號：109627L1）

單元內的表現要求	細項
1. 對顧客溝通技巧的認識	<ul style="list-style-type: none"> ● 掌握基本溝通的原理 ● 明白溝通的障礙 ● 掌握基本溝通的技巧 ● 掌握餐飲業從業員工作的特殊性，及與顧客溝通交流的重要性
2. 認識基本顧客溝通技巧	<ul style="list-style-type: none"> ● 於工作期間本著服務概念和原則，並以所學知識遵從指示來進行基本的日常工作 ● 應用簡單的溝通技巧 ● 協助樓面部為顧客提供服務，及保持良好的關係
3. 專業精神	<ul style="list-style-type: none"> ● 經常利用與顧客溝通的良好技巧，全心全意為顧客提供服務。

c) 能力單元名稱：認識基本食品服務（單元編號：108342L1）

單元內的表現要求	細項
1. 對食品服務的認識	<ul style="list-style-type: none">• 認識基礎服務概念• 認識基本顧客服務流程• 認識餐桌基本服務技巧• 掌握餐前基本準備工作• 認識餐飲業從業員工作的特殊性，及服從和團隊精神的重要性
2. 認識基本食品服務	<ul style="list-style-type: none">• 於工作期間本著服務概念和原則• 充分配合餐飲業侍應的工作性質、時間、環境、範圍等• 維持餐飲業從業員所須具備的談吐、禮儀等• 應用食品服務技巧，協助樓面部為顧客提供服務
3. 專業精神	<ul style="list-style-type: none">• 經常利用對基本食品服務的認識及修養，全心全意來為顧客提供服務

d) 能力單元名稱：遵守餐桌服務禮儀（單元編號：109630L1）

單元內的表現要求	細項
1. 遵守餐桌服務禮儀的所需知識	<ul style="list-style-type: none">• 對餐桌設置的規範有基本認識• 熟練掌握當地語言，能夠與客人有效溝通• 對不同類型的餐桌服務有基本認識• 對預定的餐單、主要食品及其烹飪方式有基本認識• 對職業健康及安全有基本認識
2. 遵守餐桌服務禮儀	<ul style="list-style-type: none">• 熟悉組織的服務標準及禮儀• 熟悉接待顧客的服務程序• 熟悉清理桌面的規範及標準• 經常遵循組織訂定的禮儀規範

3. 專業精神	<ul style="list-style-type: none"> ● 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
---------	--

e) 能力單元名稱：於西式食肆執行基本餐桌佈置（單元編號：109631L1）

單元內的表現要求	細項
1. 認識如何佈置西式食肆餐桌	<ul style="list-style-type: none"> ● 基本認識西式食肆服務基本技巧 ● 基本認識西式食肆的一般餐桌規矩 ● 具備待人以禮的態度 ● 具備盡心盡力服務的基本工作熱誠
2. 於西式食肆佈置餐桌	<ul style="list-style-type: none"> ● 於工作期間，經常按既定程序指引，及所掌握的知識技能來工作 ● 工作前檢查餐桌的穩固性，再妥善鋪放合適的檯布 ● 按指定原則佈置餐桌 ● 按照要求進行不同形態的餐桌佈置 ● 依從一般餐桌餐具擺設的定位 ● 對上述準則及程序，隨時按實際情況及上級的指示而加以調整
3. 專業精神	<ul style="list-style-type: none"> ● 經常全心全意、緊依程序、不疏懶地進行佈置西式食肆餐桌的工作 ● 珍惜和維護作為餐飲行業人員的形象

1.3 教學地點及設備要求

- 課室面積以能夠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。
- 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，包括教授內容、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詢委員會選出的，五個代表西餐侍應(初階)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
- 以達至能提升西餐侍應的專業形象，從而吸引更多人士入職
- 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. 遵從基本食物安全 與衛生 (109674L1)	能清楚明白食物衛生標準的指引；及能確保食物安放、保存及加工等均符合要求。
2. 認識基本顧客溝通 技巧 (109627L1)	能夠認識基本溝通的原理，運用簡單的溝通技巧，接待顧客及嘗試滿足顧客需要。
3. 認識基本食品服務 (108342L1)	懂得一般餐飲業服務流程及餐桌的基本服務知識，在指導下，協助樓面部為顧客提供服務；及能認識餐飲業侍應的工作性質、時間、環境、範圍等。
4. 遵守餐桌服務禮儀 (109630L1)	遵循組織訂定的禮儀規範，令顧客在食肆中用餐時有舒適的體驗；及在正確的位置及正確的時間上菜及收拾碗碟。
5. 於西式食肆執行基 本餐桌佈置 (109631L1)	能正確有序地佈置西式食肆餐桌和擺放餐具；及能使顧客通過整齊清潔的餐桌佈置感受到良好的初步印象。

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： 授課/練習時間 (註1)	在職訓練： 輔導/實習時數 (註2)
1. 遵從基本食物安全與 衛生 (109674L1)	10 小時 (共3小節, 每節時數 3至3.5 小時)	
2. 認識基本顧客溝通技 巧 (109627L1)	7 小時 共2小節, 每節時數約 3.5 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)
3. 認識基本食品服務 (108342L1)	7 小時 (共2小節, 每節時數約 3.5 小時)	
4. 遵守餐桌服務禮儀 (109630L1)	4 小時 (共2小節, 每節時數 2 小時)	
5. 於西式食肆執行基本 餐桌佈置 (109631L1)	4 小時 (共2小節, 每節時數 2 小時)	
建議總時數		32 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
A. 遵從基本食物安全 與衛生 (109674L1)	a) 掌握食物安全與衛生的 知識 b) 遵從基本食物安全與衛 生	<u>形式：</u> 課堂
B. 認識基本顧客溝通 技巧 (109627L1)	a) 對顧客溝通技巧的認識 b) 認識基本顧客溝通技巧	<u>形式：</u> 課堂、角色扮演
C. 認識基本食品服務 (108342L1)	a) 對食品服務的認識 b) 認識基本食品服務	<u>形式：</u> 課堂、示範、學員 練習
D. 遵守餐桌服務禮儀 (109630L1)	a) 遵守餐桌服務禮儀的所 需知識 b) 遵守餐桌服務禮儀	<u>形式：</u> 課堂、示範、學員 練習
E. 於西式食肆執行基 本餐桌佈置 (109631L1)	a) 認識如何佈置西式食肆 餐桌 b) 於西式食肆佈置餐桌	<u>形式：</u> 課堂、示範、學員 練習

4.3 建議學習模式 (佔算時數)

「能力單元」名稱及 編號	資 歷 級 別	建議學習模式 (佔算時數) 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 自修	評核		
1. 遵從基本食物安全 與衛生 (109674L1)	1級	8 小時	1 小時	17 小時	筆試 (1 小時)	10 : 17	3 學分 (27 小時)
2. 認識基本顧客溝通 技巧 (109627L1)	1級	4 小時	2 小時	13 小時	筆試 (1 小時)	7 : 13	2 學分 (20 小時)
3. 認識基本食品服務 (108342L1)	1級	3 小時	3 小時	13 小時	筆試 (0.5 小時) 實操試 (0.5 小時)	7 : 13	2 學分 (20 小時)
4. 遵守餐桌服務禮儀 (109630L1)	1級	2 小時	1 小時	6 小時	筆試 (0.5 小時) 實操試 (0.5 小時)	4 : 6	1 學分 (10 小時)
5. 於西式食肆執行基 本餐桌佈置 (109631L1)	1級	2 小時	1 小時	6 小時	筆試 (0.5 小時) 實操試 (0.5 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. 面授課堂內容:

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，學員能够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：

- 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 遵從基本食物安全與衛生 (109674L1)

(此「能力單元」屬資歷架構第一級，3個資歷學分)

5.1.1 單元概要

- 預期學習成效：
能清楚明白食物衛生標準的指引；及能確保食物安放、保存及加工等均符合要求。
- 單元涵蓋的技能包括：
 - a) 掌握食物安全與衛生的知識
 - b) 遵從基本食物安全與衛生
 - c) 展示專業能力

5.1.2 面授課程內容

5.1.2.1 對食物安全與衛生的認識

1. 明白食物安全與衛生對食肆、顧客及員工的影響

A. 餐飲業僱主及從業員的責任

- 符合發牌或持牌條件
- 任何僱員在其受僱期間的任何作為，亦視為是其僱主的作為，如觸犯《食物安全條例》，可被裁定犯相關罪行，和因犯該罪行而受處罰。

B. 食物安全與衛生對顧客的重要性

- 食品的生產、製造直至被人攝食為止的各個階段中，為保證其安全性、有益性和完好性而採取的全部措施。
- 食品在人們的日常生活中一直佔有主要的位置，食品安全問題也是人們關注的焦點問題之一，隨著顧客飲食安全意識的加強，以及相關制度的監督規範，食物安全與衛生越來越受到重視。

C. 食物安全與衛生對食肆名譽的影響

- 餐飲經營活動環節眾多，飲食安全涉及的方面很多，是最具複雜性的一項業務活動。做好餐飲管理是經營管理的重要環節。
- 食品安全、食品質量，為餐飲業內人士非常看重的重要環節，同時亦是顧客享用每口美饌之質素的重要關鍵，如餐廳提供有食物安全與衛生隱患的出品給顧客享用，除了有法律責任之外，還會對食客的信心有嚴重的影響及衝擊，亦會對生意額有負面的影響。

2. 明白食物安全與衛生相關的法例及指引

A. 香港食物法例摘要（以下列出部分食物法例及指引，更多資料可瀏覽食物安全中心網頁）

- 香港的基本食物法例載於公眾衛生及市政條例（第 132 章）第 V 部。其主要條文涵蓋對食物購買人的一般保障、與出售不宜食用的食物和攬雜食物有關的罪行、食物成分組合及標籤、食物衛生，檢取及銷毀不宜食用的食物。
 - 食物及藥物摘要
 - 食物內染色料規例
 - 食物內甜味劑規例
 - 食物攬雜（金屬雜質含量）規例
 - 食物業規例
 - 食物及藥物（成分組合及標籤）規例
 - 冰凍甜點規例
 - 食物內有害物質規例
 - 進口野味、肉類、家禽及蛋類規例
 - 奶業規例
 - 食物內礦物油規例
 - 食物內防腐劑規例
 - 《食物內除害劑殘餘規例》
- 另一項與食物有關的法例是食物安全條例（第 612 章），條例包括實施新的食物安全管制措施，如設立食物進口商和食物分銷商登記制度，以及規定食物商須妥為保存食物進出紀錄，以加強食物溯源能力。

- 這個機制包括食物進口商和食物分銷商登記制度及備存食物進出紀錄兩個部分。
 - **登記制度**
 - 食物進口商和食物分銷商登記制度
 - 網上食物進口商/食物分銷商
 - 食物進口商及食物分銷商登記申請
 - 「食物進口商和食物分銷商登記制度指引」
 - 登記制度的常見提問
 - 登記食物進口商和登記食物分銷商登記冊
 - 以業務名稱及 / 或主要食物類別查詢已登記食物進口商和食物分銷商名單
 - **備存食物進出紀錄**
 - 備存食物進出紀錄的規定
 - 「備存食物紀錄的實務守則」
- **相關文件**
 - 香港入口食物指引
 - 食物回收指引
 - 食物安全命令實務守則

B. “食物衛生標準” 指引

- **業界指引 (以下列出部分指引，完整內容可瀏覽食物安全中心網站)**
 1. 牛肉漢堡- 紿食物業的食物安全指引
 2. 預防及減少花生受黃曲霉毒素污染的業界指引
 3. 使用煎炸油業界指引
 4. 在餐牌上就高風險食物向消費者作出食用忠告的業界指引
 5. 安全製作麵包和三文治的業界指引
 6. 安全製作甜品的業界指引
 7. 紿食物業界和零售點的指引-奉行良好食物衛生守則 慎防甲型和戊型肝炎
 8. 使用即棄餐盤墊紙的指引
 9. 用完即棄塑膠容器使用指引
 10. 備存食物紀錄的實務守則

3. 認識一般細菌對食物的影響

凡食物所含的物質或媒介，具有對消費者健康構成不良影響的潛力，均歸類為 "危害"。食物危害可分為生物、化學和物理三大類，現集中討論生物危害。

- 生物危害

➤ 生物危害指能夠對人造成不良影響的生物媒介。常見的生物危害包括細菌、病毒和寄生物。

4. 認識一般引致食物中毒的成因及預防措施

病原體及病徵

- 食物中毒通常由進食受污染食物或飲用受污染食水所引致。食物或食水會受細菌、病毒、寄生蟲、生物毒素或化學物污染。

5. 認識防止食物交叉感染的方法

交叉感染

- 事實上，交叉污染是經常被忽略但可以預防食物中毒原因之一。
- 處理生海鮮的食肆員工佩戴同一雙手套來處理煮熟的配料，又使用清潔工作枱的毛巾來抹手，而工作枱則同時用於處理生海鮮及熟食。因此，交叉污染很可能就是以上食物中毒個案的成因。
- 把未經烹煮的海產置於處理即食食物的地方，把未有蓋好的生介貝類與可供即時食用的雞一同存放於雪櫃的同一貯存格內，以及食物處理人員雙手衛生欠佳，都可能是交叉污染的途徑。

5.1.2.2 遵從基本食物安全與衛生

1. 通過上司的指引及個人的努力學習正確認識食物安全與衛生的內容

- 香港各大機構提供很多各類型的衛生課程，如食品衛生經理課程，食品安全系統危害分析原理及實踐課程 (HACCP)，「英國環境衛生協會--高級食品衛生證書」課程。
- 食肆一般擁有一位或以上管理層員工持有衛生證書或相關資格，而資深員工除擁有相關學歷以外，他們的工作經驗也能揮作用，因此管理層可以給予僱員適當的指引，在衛生工作上做得更好。
- 食肆亦需要提供時間或訓練給予僱員，無論訓練是餐廳提供或是讓僱員在別的機構受訓，僱員應努力學習正確食物安全與衛生的知識，應用在日常的工作上，提高顧客對餐廳的信心。

2. 掌握細菌對食物的影響

A. 食物基本細菌學

- 微生物包括：細菌、病毒、真菌以及一些小型的原生生物、顯微藻類等在內的一大類生物羣體，它個體微小。
- 微生物具有極高的生長繁殖速度。
- 細菌細胞形狀細短，結構簡單，胞壁堅韌，有球形、杆形、螺旋形，多以二分裂方式繁殖。
- 細菌多在溫暖，潮濕和富含有機質的地方生長。

B. 引致食物中毒的細菌種類及特性(如：沙門氏菌、大腸桿菌等)

- 常見引致食物中毒的細菌
 - 沙門氏菌
 - 在家養及野生動物中廣泛存在，亦常見於食用動物（例如家禽、豬和牛）和寵物。
 - 普遍來源在未熟透的肉類、家禽、未經加熱殺菌處理的奶、生的蛋及蛋製食品。
 - 症狀包括嘔吐、腹瀉及腹痛，或有發燒。若未能及時接受適當治療，可能出現致命的嚴重併發症。
 - 金黃葡萄球菌
 - 常被發現之處在喉嚨、鼻腔、皮膚、切傷及傷口。
 - 經由有皮膚感染或鼻內帶有該種細菌的食物處理者處理過之食物，特別是涉及人手處理而其後並無翻熱的食物。
 - 其他食物污染的來源包括用作預備食物的用具和工作枱。金黃葡萄球菌可產生引致食物中毒的腸毒素。
 - 症狀包括嘔吐、腹瀉及腹痛，或有發燒。若未能及時接受適當治療，可能出現致命的嚴重併發症。
 - 副溶血性弧菌
 - 常被發現之處在海產。
 - 經由未熟透的海產、受生海產交叉污染的已煮熟食物。
 - 症狀包括嘔吐、腹瀉及腹痛，或有發燒。若未能及時接受適當治療，可能出現致命的嚴重併發症。
 - 病原性大腸桿菌
 - 常被發現之處在飲水、土壤，及人體腸胃道中，會藉由已受感染的人員或動物糞便而污染食品或水源

- 經由受交叉污染、未徹底煮熟或在不適當的溫度貯存過久的肉類及肉類食品。
 - 症狀包括有發燒、全身溶血、出血、甚至急性尿毒症。
- 肉毒桿菌
- 在製罐時殺菌不完全或烹飪不充分，在厭氧的環境下此菌會產生毒素，現在常見於肉類罐頭或發酵的豆類食品中出現，是最劇毒性的神經毒素之一。
 - 症狀從便秘開始、昏睡、倦怠、食慾不振、眼瞼下垂、吞嚥困難、失去頭部控制、肌肉張力低下及全身性虛弱，有時會發展至呼吸無力衰竭而死亡。

C. 危險性高與低的食物

- 容易有食品危害菌滋生的食物稱為高風險食物，反之則為低風險食物。
- 具有較高水活性的食物因為容易滋生食品危害菌，因此為高風險食物，如生鮮水果及肉類。
- 水活性低的食物，例如：乾穀物，則不易滋生細菌，屬於低風險食物。
- 酸鹼值方面，當 pH 值小於 4.6 時食品危害菌不會滋長，因此酸鹼值須低於 4.6 時才屬於低風險食物。
- 營養源較多的食物也屬於高風險食物，例如肉類平均的營養密度比青菜多，所以肉類更容易腐敗。
- 食物中所含天然抗菌物質較少時也容易滋生病菌，像大蒜和洋蔥因含有天然抗菌成份，較不容易滋生食品危害菌。

D. 環境衛生對食物的影響

- 食物處於危險溫度帶 (攝氏 4 至 60 度，細菌能在此溫度區間快速增生，所以冷藏或冷凍可大幅減緩細菌的生長速度，可降低食物風險。)
- 冷藏的優格，其中乳酸菌會分泌乳酸，使食物呈酸性，除此之外也會分泌抑菌物質使食物不易腐壞，再加上冷藏溫度，所以也屬於風險較低的食物。
- 環境濕度高易令細菌滋生，反之如處低濕度環境，食物風險較低。

E. 應用防止食物被細菌感染的方法

- 對於高風險食物，管控上就需要更加嚴格，如罐頭大多屬於高蛋白質食物，再加上厭氧環境，容易造成肉毒桿菌滋生的問題，因此屬於高風險食物，需要管控滅菌程度，一定要達到能讓肉毒桿菌孢子死滅的程度才能上市。
- 實踐食物安全可預防食物中毒。「食物安全五要點」是五個簡單而有效的要點，藉以預防由食物傳播的疾病。
 - 精明選擇（選擇安全的原材料）
 - 保持清潔（保持雙手及用具清潔）
 - 生熟分開（分開生熟食物）
 - 烹熟食物（徹底煮熟食物）
 - 安全溫度（把食物存放於安全溫度）

F. 掌握消毒的方法

- 除害劑俗稱農藥，是指任何用於防治、殺滅、驅趕或減少有害生物的物質或混合物。在農作物生長期間常用的除害劑可以分為三類：
 - 用作控制蟲害的除蟲劑
 - 用作控制真菌傳播的除真菌劑
 - 用作控制雜草競生情況的除草劑。
- 減低從蔬果中攝入過量的除害劑
 - 向可靠的來源選購蔬果。
 - 處理蔬菜時，用清水沖洗蔬菜數遍洗淨；或用沸水把蔬菜焯一分鐘，並棄掉用過的水。
 - 處理水果時，以流動的清水沖洗外皮然後擦淨。
 - 如希望進一步減少蔬果中的除害劑含量，可去掉蔬果的外葉或削去外皮。
 - 注意均衡飲食，進食各類蔬果，以免因只進食某幾類蔬果而攝入過量的除害劑。
- 巴士德消毒
 - 由於生乳可能含有引致疾病或腐壞的微生物，因此必須先經加熱處理。

- 巴士德消毒是一種較溫和的熱處理方法，通常在攝氏 100 度以下進行。目的是減少食物中的有害微生物，對食物的營養價值和味道沒有顯著的影響。由於這種處理方式不會殺死所有微生物，因此經巴士德消毒的奶類，應冷藏於攝氏 4 度或以下。
- 消毒是一種較劇烈的熱處理方法，以高溫殺死食物中所有能在一般貯存條件下繁殖的微生物，食物的營養和味道可能會因而受到影響。經超高溫法消毒而未開封的奶類，可在室溫下貯存。

3. 掌握引致食物中毒的成因及預防措施

A. 引致食物中毒的成因、中毒的徵狀

- 食物中毒通常由進食受污染食物或飲用受污染食水所引致。
- 食物或食水會受細菌、病毒、寄生蟲、生物毒素或化學物污染。
- 食物中毒的症狀可能從輕度到非常嚴重，依據吞下不同的細菌，症狀可能有所不同，一般食物中毒的最常見症狀是胃部不適、胃痙攣、噁心、嘔吐、腹瀉、發熱。
- 吃下受污染的食物或飲料後，可能會數小時或數天才會出現食物中毒的症狀，如果有上述食物中毒的症狀，初期記得多喝水以防止脫水，若是出現 5 種危急情況，一定要盡快就醫。
- 5 種食物中毒危急症狀
 - 大多數人只有輕度症狀，持續數小時至數天，但若出現下列 5 種食物中毒危急症狀，一定要盡快就醫。
 - 出血性腹瀉
 - 高燒（溫度超過 39.5°C）
 - 持續嘔吐，無法攝取水份（將可能導致脫水）
 - 出現脫水跡象：包括排尿很少或沒有排尿、口腔和喉嚨非常乾燥、站立時感到頭暈
 - 腹瀉持續超過 3 天
 - 嚴重的食物中毒需要住院治療，因食物中毒可能引發慢性關節炎、腦和神經損傷、溶血性尿毒症綜合徵（HUS）引起的腎衰竭，若輕忽食物中毒恐導致死亡。

B. 認識容易引致食物中毒的食物

- 未成熟的番茄
 - 未熟透的番茄口感生澀，這是因為未完全成熟的茄科植物一般都帶有毒性。有研究顯示，半青半紅的番茄中含有一種叫龍葵素的毒性物質，食用後會在胃中分解成次鹼，引發食物中毒。
 - 中毒症狀表現為咽喉麻癢、胃部灼痛、噁心嘔吐、頭暈、胃腸炎等，因此應儘量少食或不食。
 - 在挑選番茄時，應首選徹底紅透，不帶青斑的品類，食用時，其酸味應正常無澀味，如果有明顯苦澀味，最好不要食用。
- 未炒熟的四季豆（豆角）
 - 四季豆中含有的皂甙、亞硝酸鹽、胰蛋白酶抑制物等成分都具有部分毒性，如果烹調方法不當，毒性未能破壞，就可能引起中毒。
 - 進食未炒熟煮透、外表尚呈青色的四季豆 4 小時內就有可能出現頭暈、噁心、嘔吐、腹脹等中毒症狀。但四季豆中的有害物質在高溫下容易被破壞分解，因此炒制四季豆時，應力求炒熟炒透，也可加少量水，蓋鍋燜煮直至豆粒酥軟。
- 發芽綠薯仔
 - 含有一種被稱為叫龍葵鹼的物質，成熟薯仔中的龍葵鹼含量一般為 $7 \sim 10 \text{ mg} / 100 \text{ g}$ ，不會對人體造成危害。但當薯仔變綠或發芽後，龍葵鹼的含量就會迅速增加至 $500 \text{ mg} / 100 \text{ g}$ ，超過安全標準（馬鈴薯中龍葵素含量安全標準為 $20 \text{ mg} / 100 \text{ g}$ ）。
 - 研究表明，人體進食 200 mg 龍葵鹼就會引發中毒，輕者咽喉發癢、胸口悶熱、發燒、上吐下瀉、重者呼吸困難、抽搐昏迷甚至麻痺心臟。一般情況下，不建議食用發芽或霉變薯仔。
- 醃製不透的酸菜
 - 白菜中含有豐富的硝酸鹽成分，醃製時一旦受到細菌侵染就會產生對人體有害的亞硝酸鹽，據測定，醃菜在第 3 天到第 20 天之間亞硝酸鹽含量最高，溫度高而鹽度低時，亞硝酸鹽高峰出現的時間會更早一些，20 天後亞硝酸鹽含量會明顯降低。

- 進食尚未醃透的酸菜容易導致亞硝酸鹽中毒，從而引發心慌頭暈、噁心嘔吐、頭痛無力、血壓降低、血管擴張和皮膚青紫等症狀，甚至導致死亡。
- 隔夜菜和久存蔬菜
 - 隔夜菜與久存蔬菜的危險性同樣來源於亞硝酸鹽。絕大部分蔬菜，尤其是白菜、菠菜中都含有大量硝酸鹽，無論是煮熟後隔夜存放還是新鮮蔬菜長久存放，由於酶和細菌的作用，其中的硝酸鹽都會被細菌，如大腸桿菌、梭形芽孢桿菌等還原成有毒的亞硝酸鹽，亞硝酸鹽進入人體會使人體血液中的血紅蛋白氧化為高鐵血紅蛋白，從而失去攜帶氧氣的能力，導致缺氧發疳、呼吸急促、心悸頭痛、口唇乾燥等，指甲也會呈青紫色。
 - 不僅如此，蔬菜長期存放還會造成營養流失，實驗證明，在30°C條件下，綠葉蔬菜存放超過24小時，其中的維生素C含量幾乎全部損失，而亞硝酸鹽含量會迅速躡升至原來的幾十倍。因此，蔬菜應以新鮮為主，最好現買現吃。
- 蟲豆
 - 蟲豆中含有大量蛋白質、鈣、鉀、鎂、維生素C等營養物質，胺基酸種類較為齊全，特別是能促進人體發育、增強免疫功能的賴氨酸含量豐富。
 - 然而，由於蟲豆中含有有毒的β-氨基丙氨酸和L-3·4-二羥基苯丙氨酸，β-氨基丙氨酸是一種神經毒素，中毒後會出現肌肉無力、腿腳麻痹等症狀；L-3·4-二羥基苯丙氨酸是「蟲豆病」的致病因子。通常情況下，進食蟲豆時建議加熱烹製使其熟透。
- 野蘑菇
 - 野蘑菇通常可分為食用野蘑菇、條件可食用野蘑菇和有毒野蘑菇三大類，蘑菇中毒常發生在夏秋多雨季節，主要是因誤採、誤食有毒野蘑菇而引起。
 - 有毒野蘑菇的種類多，所含毒素成分複雜，一般情況下，蘑菇形狀越特殊，色彩越鮮艷，毒性越大，其味麻、辣、苦，含有多種毒素。

- 誤食後經常表現為多汗、心跳緩慢、呼吸困難，或產生嘔吐、腹瀉等，一旦毒素侵入肝臟就會破壞肝細胞，引起急性肝功能衰竭，有的毒素甚至能破壞細胞產生急性溶血性貧血，嚴重者可誘發尿毒症而危及生命。

C. 明白“添加劑”對食物的影響

- 食品添加劑是保持食品新鮮或者提升他們的顏色，味道或質地口感的化學製品。食品添加劑幾乎沒有營養價值的物質。
- 添加物包括「天然物質」與「化學合成物質」兩大項。
- 就健康危險性而言，食品添加劑的危險度排名甚後，不及
 - 細菌污染(如沙門氏菌)
 - 不適宜的衛生和飲食習慣
 - 環境污染物
 - 食物所含之毒素對人體健康之危害影響之巨
- 有小部份的人會對一些食品添加劑起過敏反應
 - 腹瀉和絞痛
 - 焦慮不安、失眠和激動
 - 會有呼吸問題如氣喘病、鼻炎或鼻竇炎
 - 有皮膚過敏、紅腫發癢等現象
- 色素
 - 食物或飲料使用色素的主要目的，在於美化食品色澤，以增進食慾。攝取多量的人工色素對人體並沒有任何的好處，使用不合格的色素甚至有害。我們選用食品，應儘量避免選擇色彩鮮艷或有奇異色澤的食品。
- 硝
 - 為「硝酸鹽」或「亞硝酸鹽」用來醃肉，製作香腸、火腿、臘肉等已歷史長久。硝可抑制細菌的腐化作用，還可使肉類產生特殊的紅色和風味。
 - 硝使用過量，可能有致癌的危險性。每公斤香腸或火腿等肉製品，硝酸鹽或亞硝酸鹽的量應少 0.07 公克。

D. 明白食物衛生的管理

- 食品或食品添加物如有下列情形，不得製造、加工、調配、包裝、運送、貯存、販賣、輸入、輸出、作為贈品或公開陳列。
 - 變質或腐敗
 - 未成熟而有害人體健康
 - 有毒或含有害人體健康之物質或異物
 - 染有病原性生物，或經流行病學調查認定屬造成食品中毒之病因
 - 殘留農藥或動物用藥含量超過安全容許量
 - 受放射能污染，其含量超過安全容許量
 - 逾有效日期或假冒

4. 掌握防止食物交叉感染的方法

A. 明白細菌傳播的途徑

- 依傳染途徑分類
 - 直接傳染
 - 細菌、病毒等致病原直接進入宿主體內造成感染，不是頻藉其他媒介物，依照入侵途徑可分成
 - a) 直接接觸
 - 致病原經由直接的皮膚、生殖器、黏膜接觸進入宿主體內。
 - b) 飛沫
 - 咳嗽、打噴嚏時，將致病原直接噴入宿主眼睛或口鼻。
 - c) 垂直感染三種方式
 - 致病原經由胎盤血液進入胎兒體內。
 - 間接傳染
 - 透過特定的媒介進入宿主體內，依媒介的種類亦可分三種
 - a) 媒介物
 - 吃到被污染的食物或飲水而感染。
 - b) 昆蟲和動物
 - 以蚊子、蟲、蚤等昆蟲或老鼠、狗等動物為媒介而感染的疾病。

c) 空氣中的灰塵或霧

- 致病原附在飄浮空氣中的灰塵或霧而傳播。

B. 瞭解處理生、熟食物的正確方法，以避免受細菌染污

- 熟食放上層、生食放下層
 - 冷藏、冷凍的方式雖可減緩微生物的生長，並殺滅食品中可能存在的寄生蟲卵，但不能完全達到殺菌的效果。
 - 冷凍、冷藏儲存食品時，應妥善包覆，並將生食放置於下層，避免滴液污染熟食，並避免食品重覆解凍與冰箱存放過多食品，影響降溫功能。

C. 明白不同食物材料合適儲存的溫度、條件、工具

- 原材料送抵食物業處所後，須盡快貯存在適當地方。
 - 貯存地方必須清潔，以減少所貯存的食物遭受不潔物及食物碎屑污染的機會。
 - 貯存乾貨的地方應沒有蟲鼠侵擾，並且空氣流通。
- 原材料須依照下列方法貯存，使能防止腐壞或受污染，以及減低損壞的機會。
 - 食物須貯存在適當及已蓋好的食物容器內。
 - 採取"先入先出"的原則定期調動食物存貨，可用標記辨識不同時間收取的食物。
 - 分開貯存即食食物和未煮的食物(最好放在不同的雪櫃內)。
 - 如須貯存在同一雪櫃，未煮的食物須放在即食食物下面。
 - 貯存食物的位置須離地面至少 300 毫米。
- 有潛在危害的食物
 - 須貯存在攝氏 4 度或以下，或攝氏 60 度以上。
 - 需要冷藏貯存的食物必須處於冷藏的狀態(最好貯存在攝氏零下 18 度或以下)。

5. 在可行的範圍內，向上級報告懷疑有違食物安全與衛生的地方

- 遇上緊急情況，僱員可以自己的知識及經驗先處理，然後再向上級報告，因此培訓是非常重要。
- 如情況許可，員工可先向上級報告懷疑有違食物安全與衛生的地方，再行妥善處理。

5.1.2.3 專業精神

於工作期間，能全心全意地去遵從基本食物安全與衛生，以維護個人、員工及顧客等的健康，及機構以至整體行業的聲譽。

- 食物安全與衛生，影響了顧客的生命安全，因此絕對不能掉以輕心。
- 衛生安全不僅僅關乎個人的專業操守，更關乎餐廳的聲譽，甚至整個行業的形象，因此食物安全與衛生至關重要。

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：

- 學員分成小組，導師以食物中毒的個案為本，每組獲分配不同的個案，學員討論食物中毒的成因，預防及解決方法，然後與全班分享。
- 學員分成小組，討論防止食物交叉感染的方法，然後與全班分享。
- 學員分成小組，討論如有懷疑有違食物安全與衛生的地方，如何處理，然後與全班分享。
- 培訓機構的導師可因應課堂需要設計其他模式的活動給學員於課堂內參與。

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，觀察各種西式餐廳的衛生和清潔狀況。
- 觀察學員本身的工作環境或其他餐廳，收集與衛生有關的良好操作或有欠衛生的事件，用作課堂討論及分享。
- 溫習課文內容，閱讀參考書籍及網上資料。

資料參考網站

食物環境衛生署

https://www.fehd.gov.hk/tc_chi/

5.2 認識基本顧客溝通技巧 (109627L1)

(此「能力單元」屬資歷架構第一級，2個資歷學分)

5.2.1 單元概要

■ 預期學習成效：

能夠認識基本溝通的原理，運用簡單的溝通技巧，接待顧客及嘗試滿足顧客需要。

■ 單元涵蓋的技能包括：

- a) 對顧客溝通技巧的認識
- b) 認識基本顧客溝通技巧
- c) 展示專業能力

*教材內容使用說明

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例子與案例，以編訂完整的教材，導師亦應該在課堂內解釋及示範相關例子與案例。

5.2.2 面授課堂內容

5.2.2.1 對顧客溝通技巧的認識

1. 明白基本溝通的原理

A. 明白正式及非正式的溝通模式

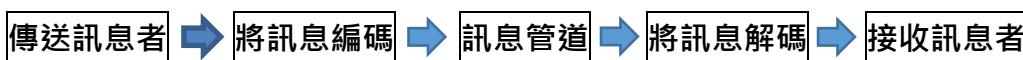
- 正式溝通一般指在組織系統內，依據組織明文規定的原則進行的信息傳遞與交流。例如組織與組織之間的公函來往、組織內部的文件傳達、召開會議、上下級之間的定期資訊交換等。
- 非正式溝通，是指在正式溝通渠道以外信息的自由傳遞與交流。非正式溝通，就是我們常說的小道消息、傳言。它一方面滿足了員工的需求，另一方面也補充了正式溝通系統的不足。

B. 理解人與人溝通的相互關係

- 溝通是雙方互動彼此相互了解、相互回應、並且期待經由溝通的行為與歷程，建立接納及共識。
- 人際溝通是與其他人經由不同的訊息管道進行訊息的交換與互動。

C. 明白溝通的過程

- 訊息傳送者將訊息編碼後，經由各種不同的溝通管道，將訊息傳送給接收訊息者，訊息接收者再進行解碼譯讀其訊息。



- 例如一位侍應需要解釋餐牌內容給顧客，他會避免使用餐飲業行內術語，應該使用顧客能明白的語言，以清晰、有說服力的語調面對面解釋給顧客，顧客接收到訊息後亦會解讀侍應的話語意思，從而作出決定，要注意訊息不限於語句內容，侍應的語氣、表情、站姿等也會影響顧客的解讀。

D. 說話內容以外可以影響溝通的重要因素

- 說話內容必然是影響溝通最重要的因素，除此之外，眼神、身體語言和說話語氣皆對溝通起重要作用。
- 面對面與顧客溝通要用正確禮貌用語，如早晨、晚安等。
- 眼神在溝通起了重大作用，如在整個對話過程中侍應與顧客完全沒有眼神接觸，顧客只會感覺被無禮對待，完全不受尊重。
- 身體語言對溝通的影響也大，立正而微微向前的站姿表現尊重，相反倚牆而站便表現不專業了。
- 說話語氣也大大影響了溝通效果，相同詞句運用不同的語氣來表達，效果可以南轍北轍。

2. 明白溝通的障礙

A. 認識溝通的媒體元素

- 溝通者

訊息發送者的情緒、傾向、個人感受、表達能力、判斷力、語文能力等都會影響訊息的完整傳遞。在餐廳的環境下可以是侍應、經理等服務人員。

- 溝通訊息

溝通所傳達的內容就是「溝通訊息」，訊息並非單純的由一人傳至另一人，其過程極為複雜，必須先將欲傳達的內容意義予以結構化成為訊息，通常這是傳訊者的表達能力，而接收者將所接收到的訊息解構成自己認同的意思，接收者對訊息的了解能力有不同程度的差異。

- 溝通管道

溝通管道是訊息傳送的媒介，是訊息來源與接收者彼此互通的橋樑。在溝通過程中，通常是經由一個以上的管道來進行的。例子如侍應說話內容及/或平板電腦等。

- 溝通環境

人與人溝通所處的情境，將會影響人說什麼及如何說，溝通的情境有多個面向。例如有沒有旁人、環境背景聲量大小等。

B. 認識產生溝通障礙的成因

- 外在干擾

- 環境中之干擾
- 對於訊息理解的障礙

- 內在干擾

- 情感的阻礙
- 溝通的意願與期望

- 回饋

接收訊息者對傳送訊息者沒有對訊息接收進行確認

C. 瞭解溝通障礙對溝通的影響

- 溝通者

- 心理上的差異
- 生理上的差異
- 性別的差異
- 文化上的差異
- 經驗上的差異
- 知識和技能方面的差異

- 溝通訊息
 - a) 語言和非語言的訊息意義，如眼神、站姿、與顧客距離等
 - b) 字詞運用和解讀
 - c) 訊息的組成和結構，語句的組織等
- 溝通管道
 - a) 以口述形式
 - b) 以文字形式
 - c) 以感官或知覺的非語言形式
- 溝通環境
 - a) 心理處境
 - b) 過去經歷
 - c) 文化背景
 - d) 物理環境
 - e) 個人地位
 - f) 個人特質條件
- 以上的溝通障礙對溝通做成很大的影響，如因此引起顧客的誤會，會對公司有不良的影響。

3. 掌握基本溝通的技巧

A. 明白有效的溝通技巧

- 尊重對方
 - a) 培養良好的態度。只有具有良好的態度，才能讓人接受你
 - b) 談話過程中，應保持良好的姿態
- 傾聽技巧

專心致志地傾聽讓溝通對象感覺到你對他的接受和認可
- 提問技巧

如遇不明白對方所表達的內容，應該以適當的問題在適當的時刻向對方提問，以確認對方表達的訊息
- 反饋技巧
 - a) 談話對方需要了解你對此的看法和意見。
 - b) 紿出回應，特別是建設性的回應，會增強雙方的認同感，容易達成一致。

B. 認識良好溝通的要素

- 溝通的基本問題是心態
- 一開始就確定好溝通目標
- 溝通要建立統一標準
- 用對方能聽懂的語言溝通
- 有效溝通要學會傾聽
- 溝通是為了讓事情變得更好

4. 認識餐飲業從業員工作的特殊性，及與顧客溝通交流的重要性

- 顧客在餐廳用餐時購買的不僅是食物及飲品，還有侍應提供的服務。員工的質素和他們提供服務的方法，往往較有形的產品更直接影響款待體驗。

5.2.2.2 認識基本顧客溝通技巧

1. 於工作期間本著服務概念和原則，並以所學知識遵從指示來工作

- 服務概念和原則
 1. 主動
 2. 準確
 3. 簡單
 4. 快速
 5. 靈活

2. 運用簡單的溝通技巧

A. 能與顧客作簡單溝通

- 簡單溝通的準則
 - a) 清晰
 - b) 簡潔
 - c) 具體
 - d) 準確
 - e) 連貫
 - f) 完備

B. 能滿足顧客的需要

- 把服務做好，運用有效的溝通技巧與顧客交流，滿足顧客的需要，務求他們再度光臨。
 - a) 清楚溝通的對象是誰
 - b) 運用非語言影響力
 - c) 詢問對方是否有任何疑問
 - d) 再次總結顧客需求的重點

C. 協助樓面部為顧客提供服務，及保持良好的關係

- 款待業非常倚賴回頭客去維持經營。與顧客建立長遠關係，有助機構獲得穩定的收入及建立品牌聲譽。

5.2.2.3 專業精神

經常利用與顧客溝通的良好技巧，全心全意為顧客提供服務。

- 要提升客戶服務質素，先學會客戶溝通技巧。除了耳熟能詳的保持良好服務態度、一切以顧客為先的基本原則之外，還有良好的顧客溝通技巧，如快速回應顧客的要求，懂得傾聽顧客真正的需要。

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：

- 個別學員向全體學員分享其個人曾經遇上工作上溝通失敗的事件，並提供自己的解決方法，亦引出其他學員的意見。
- 小組技巧練習，以小組各組員單向傳遞信息遊戲，由第一位組員把秘密不公開的信息以一傳一不公開的方式傳遞至最後一位組員，最後一位組員再把接收到的信息和原本信息比較，以了解溝通障礙。
- 學員分成小組，導師以餐廳顧客投訴的個案為本，學員獲分配不同的角色，扮演個案中人，提供解決方案。
- 導師分享真實溝通失敗個案，學員分成小組討論，分析誤會原因，解決方案，並向全體學員分享討論結果。
- 培訓機構的導師可因應課堂需要設計其他模式的活動給學員於課堂內參與。

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，觀察各種西式餐廳的員工與員工、員工與顧客的溝通。
- 觀察學員本身的工作環境，收集與員工或顧客的溝通事件，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。
- 溫習課文內容，閱讀參考書籍及網上資料。
- 於不明白的內容與困難，可以請教工作環境裏的上司或同事，參考各人的處理方法，從而吸取更多經驗。

5.3 認識基本食品服務 (108342L1)

(此「能力單元」屬資歷架構第一級，2 個資歷學分)

5.3.1 單元概要

■ 預期學習成效：

懂得一般餐飲業服務流程及餐桌服務的基本知識，在指導下，協助樓面部為顧客提供服務；及能認識餐飲業侍應的工作性質、時間、環境、範圍等。

■ 單元涵蓋的技能包括：

- a) 對食品服務的認識
- b) 認識基本食品服務
- c) 展示專業能力

5.3.2 面授課堂內容

5.3.2.1 對食品服務的認識

1. 認識基礎服務概念

A. 服務的定義

- 服務一般指社會成員之間相互提供方便的一類活動，通常可分為有償的、直接或間接的提供方便的經濟性勞動服務。註 1
- 經濟學意義上的服務，是指以等價交換的形式，為滿足企業、公共團體或其他社會公眾的需要而提供的勞務活動，它通常與有形的產品聯繫在一起。
- 市場營銷學專家菲利普·科特勒 (Philip Kotler) 給服務下的定義是：“一方提供給另一方的不可感知且不導致任何所有權轉移的活動或利益，它在本質上是無形的，它的生產可能與實際產品有關，也可能無關。” 註 2
- 服務就是本着誠懇的態度，為別人着想，為別人提供方便或幫助。

B. 顧客服務的基本原則

- 誠實經營，侍應在介紹推廣時應實事求是，不弄虛作假，因應顧客需求而提供建議。

- 以同理心向顧客提供他們需要的服務。
- 主動配合顧客的需求而不是被動的回應。

2. 認識基本顧客服務流程

A. 優質服務的定義

- 服務質量、服務水準的高低不僅關係著食肆的效益、聲譽，更關乎食肆的生存與發展。
- 服務制度化、程序化、標準化是提高服務質素的重要手法。
- 服務流程標準化可使侍應有更大機會提供相同水平的服務，另一方面顧客亦較能夠接收滿意的服務。註 3

B. 標準服務流程

標準服務流程包含很多步驟如：

1. 迎賓
2. 帶位
3. 入座
4. 打開餐巾
5. 送水
6. 送餐牌
7. 點菜（點菜前，侍應應該介紹推介菜式的材料名稱、來源、特色、煮法、配菜、汁醬等，亦必須詢問各顧客有沒有對食材敏感的情況。）
8. 麵包服務
9. 點餐酒
10. 飲品服務
11. 頭盤服務
12. 主菜服務
13. 甜品服務
14. 茶啡服務
15. 結帳服務
16. 送客服務
17. 清理桌面
18. 重新佈置桌面

C. 既定服務先後次序

- 點菜後更換適當餐具
- 飲品應該在食品送達前提供給客人

D. 食肆各部門的功能及運作情況

- 主要分前堂部門及出品部門
 - a) 前堂部門可再細分為酒吧部門及用餐服務部門
 - b) 出品部門可分為醬汁製作，冷盤製作，主菜製作，包餅製作，肉類處理等多個部門。

3. 認識餐桌基本服務技巧，包括掌握：

A. 基本餐具名稱

- 可分為四類餐具
 - a) 碟
 - b) 刀叉匙
 - c) 玻璃杯
 - d) 其他項目

B. 基本托盤的方法

- 托盤是運送各種物品的基本工具，正確使用托盤是每個餐廳侍應的基本操作技能，同時還可以提高工作效率和提高服務質量。
- 長方形托盤一般用於運送數量較多的菜點和盤碟，圓形托盤一般用於對客服務，如上菜等。



圖1 托盤動作

- 在長方形托盤旁邊屈曲腳部，身體沉向下，不彎腰，以腿力支撐身體降下，左手放盤底，右手抓盤邊，升起長方形托盤至肩膀上方，注意平衡。
- 托長方形托盤時，侍應左手屈曲貼身，手掌向天，乎指從指向身旁轉動至指向身後。
- 此外亦可以雙手握兩邊盤邊，把盤置在胸前的位置。

- 托盤要求動作熟練，優雅和準確，選擇合適的托盤，根據物品的形狀，體積和使用先後進行合理安排。
- 輕托起盤時要求左手五指分開掌心向上，左手的前臂與上臂形成 90 度角，五指分開與手掌形成受力點托住托盤，掌心懸空，左手的手肘部與腰部有一拳的距離，以便保持平衡，右手可用於服務，也可做保護托盤的姿勢，便於一旦出現意外，能及時躲閃避讓。



圖2 前臂與上臂
形成90度



手掌應張開托着手盤中心位置或手盤的重心位
Tray should be placed in the middle of the hand
Hand remains open as holding a tray

圖3 五指分開與手掌形成受力點



高身物品例如杯及重身物品例如碟仔應該放近自己身位置
High and heavy items such as wine glasses or stacks of plates should be placed towards the body

圖4 高身物品例如杯及重身物品例如蝶仔應
該放近自己身位置

C. 檯椅和檯布的佈置

- 檯應平穩放置，不應上下搖擺，如出現搖擺情況，應調較至平穩，否則令顧客產生不良印象及會產生意外。
- 椅子應放置在檯邊中心位置。
- 桌墊用來直接鋪設在桌面上，這樣就可以起到保護桌面的作用，同時也能避免檯布的滑動，減少放置餐具時發出聲音。
- 侍應應站在餐檯的一側，將檯布鋪好，檯布中間的折線要對準主位，十字取中，四面下垂部分要對稱並且遮住檯腳的大部分，檯布自然下垂至餐椅邊為最適合。



- 如果長檯過於長，需要兩個人協力配合才能完成。檯布如果不夠長，需要拼鋪時，應該注意兩塊檯布之間的折縫部分吻合，並且做到折縫居中，平整無皺，兩頭和左右下垂部分對稱。

D. 餐巾的摺法-主教帽

- 折疊得漂亮的餐巾使用餐環境變得高雅，餐檯的佈置更美麗。
- 餐巾摺法有很多，比較普遍的款式如主教帽和金字塔。
 - 把餐巾對，餐巾正面朝下平放在面前，下面的兩個角對齊上面的兩個角摺疊，張開的一邊朝上。
 - 把右上角往下摺向底部中心點。
 - 把左下角往上摺向頂部中心點。
 - 把餐巾翻轉，其中一個三角形的尖角朝上，另一個三角形的尖角則朝下。
 - 把餐巾底部向上摺，保留左邊尖角朝下的三角形。



- 把右側三角形的尖角展開。
- 把右側三角形的尖角往上舉起，打開右側的三角形。
- 把左側三角形的尖角對摺，抓着最左邊的角往內對摺，在底部尖角的中間形成一個縫隙。
- 把剛才打開的三角形頂端尖角向下摺回去。

- 把餐巾布翻轉，現在可以看見主教帽的雛形，餐巾頂端有兩個尖角，最右邊也有一個角。
- 把最右邊的尖角往內摺，把它拉到左側並塞進左側三角形的袋裏，右側三角形尖角的中間會形成一個縫隙。
- 把餐巾底部拉圓並站起來。

餐巾的摺法-金字塔



- 將餐巾對摺。把餐巾正面朝下平鋪在你的面前，沿著對角線折半，讓張開的角朝上，形成尖朝上的三角形。
- 把左右兩角摺疊好。將左右兩角折向頂部，一次摺疊一角，和中間朝上的尖角對齊。現在，餐巾看起來像個正方形或菱形。
- 將餐巾翻過來。各角方向保持不變，依然是張開的角朝上。
- 再次把餐巾折半。將上面的尖角和下面的尖角對摺。
- 再摺疊一次。沿著中間的縫隙摺疊餐巾。這將形成最終的金字塔。金字塔摺法是餐廳常用的餐巾摺法，摺好的餐巾通常放在展示碟上。

E. 服務叉匙使用

- 在餐廳為客人分菜是相當重要的一種服務，因此侍應必須具備相當熟練的服務叉匙的操作技巧。
- 手夾式叉匙拿法，無名指在上，中指及小指在下夾住服務匙柄的後段。



圖5 無名指在上，中指及小指在下夾住服務匙柄

- 拇指和食指的指尖握住服務叉柄的中段。
- 須視所夾取食物之大小軟硬及有無湯汁，而有不同的操作方法。
- 夾取大塊圓形的食物，如麵包時，可將服務叉翻面，叉齒向下夾取食物。
- 如食物有湯汁，下方服務匙可取湯汁。
- 每服務一道菜應更換一套乾淨的服務叉匙。



圖6 拇指和食指的指尖握住服務叉柄



圖7 左手拿起公勺

F. 如何同一時間拿取三隻碟

- 侍應左手以拇指放在第一隻碟邊緣上方，但注意不要深入覆蓋太多碟面位置而留下指紋及接觸到食物。
- 左手食指及中指放在第一隻碟邊底部作支撐。
- 左手無名指及尾指伸出碟邊外，並沒有觸摸第一隻碟。
- 侍應用右手拿起第二隻碟，平穩地放在左手上方，左手以拇指邊緣、拇指指根肌肉、無名指及尾指支撐著第二隻碟。
- 注意第二隻碟不要碰到第一隻碟的食物。
- 右手拿起第三隻碟。

4. 掌握餐前基本準備工作

A. 餐前準備工作須知

- 餐前準備做得好，用餐服務就會更流暢。
 - 開啟工作照明，檢查設備運轉正常。
 - 檢查店面現金及設施安全。
 - 如發現有問題應該及時上報，抓緊維修或更換時機以確保正常運作。
 - 餐前簡報會宣佈當天任務，昨日營業情況的分析，以及工作狀況的檢討，員工的培訓與溝通，鼓勵員工及激發工作熱情，當天推介及缺貨項目等。
 - 很多餐廳是閉店時將衛生打掃恢復到餐前狀態，如果是晚間進行衛生打掃，餐前的工作就是將衛生檢查一遍，對於不合格的地方要及時清理乾淨，同時要在衛生檢查表上做好備註。

B. 收拾和清潔的重要性及方法

- 顧客離開後才可以進行清理工作。
- 如顧客遺下物品在餐廳內，侍應應把物品交給經理及接待處處理。
- 先清潔桌面，再清潔座椅，最後檢查地面。
- 更換檯布並重新佈置餐桌。

5. 認識餐飲業從業員工作的特殊性，及服從和團隊精神的重要性

A. 餐飲業工作的特殊性

餐飲業從業員要克苦工作，從業員每天站立十多小時，不停勞動，工時長假日輪休兼輪班制，沒有肯捱肯搏的精神，很難做得長久。

B. 服從和團隊精神的重要性

- 公司制定出來的各種規章制度不能成為空無用處的口號。管理層應當用有效的手段保證其得以貫徹落實，一旦發現有人違規便應加以糾正，否則不能提供滿意的顧客服務，導致餐廳的失敗。
- 擁有一個共同而明確的目標，對於任何團隊來說都非常重要。在實踐過程中，可能會有不同的因素妨礙團隊合作。比如下屬抱怨上司不想理解他們的問題，上司對下屬的態度也頗有微詞。由此可見，有了明確的目標，並且在組織內部形成緊密合作的團隊，才能取得餐廳和個人的雙贏。

- 一個人是無法把所有的事完成，要解決這個問題，一個有效的辦法是把工作分類，然後找團隊中勝任的人分頭完成。

5.3.2.2 認識基本食品服務

1. 於工作期間本著服務概念和原則，招待顧客時能：

A. 照顧不同種類、國籍的顧客的需要、忌宜等

- 不同顧客群有不同的特性及要求，如普遍來說中國內地顧客較喜歡菜式一齊上檯。
- 以公平對待每一位客人的態度工作。
- 除了留意服務細節，侍應不時被客人問及有何推介，要迎合客人口味，如某些人嗜辣，愛點菜吃飯，最重要有魚有湯水。某些人則喜好甜酸、香脆、無骨的食物如魚柳，又愛點紅酒、雞尾酒慢慢享用。年輕女性因西式甜品而慕名而來，她們愛點前菜，不點主菜，留肚吃甜品。
- 某些顧客愛點多於需要的份量以示面子，某些人則點選剛足夠的份量。
- 避免使用帶歧視性的用語描述客人如“鬼佬”。

B. 使用恰當的應對用語

- 禮貌語言接待賓客介紹飯菜和解答詢問，不僅有助於提高服務質量，而且有助於增強顧客的用餐體驗，使餐廳生意得益。
- 於服務時多用禮貌用語，使顧客有賓至如歸的感覺。
- 如得悉顧客的姓氏，請使用顧客的姓氏稱呼顧客，不應只用先生、小姐的稱謂，除了不得已無法取得顧客的姓氏。
- 多用早晨、午安、晚安等詞語和顧客打招呼。

C. 做好落單、寫單的基本內容、方法、注意事項

- 侍應應該對菜單的內容充分了解，否則難以解答顧客的詢問。
- 掌握顧客的需求、人數、和預算等。
- 了解當天缺貨和促銷項目等。
- 菜單內容要營養均衡。
- 烹調方法與材料盡可能不要重複。
- 亦要顧及餐廳生意額和利潤。

2. 充分配合餐飲業侍應的

A. 工作性質

- 餐廳侍應工作要面對很多顧客，因此要把服務工序精簡，如非必要的工序應刪減以給予侍應更多時間和空間照料顧客其他的需要。

B. 時間

- 因餐廳服務時間性是非常緊迫，因此服務要有效率，服務要直接，令顧客滿意。

C. 環境

- 顧客在餐廳用膳，除了享受美味的食物之外，用餐環境也是享受的環節之一，餐廳環境既要優美之餘，亦要考慮工作流程。
- 餐廳設計不應只考慮美觀，亦必須考慮顧客和僱員的流動，為侍應提供可有效率工作的環境。

D. 範圍

- 侍應在餐廳要兼顧很多的工作，這情況在現今的經濟環境下尤為重要，要懂不同的知識及技能是必須的，因此服務程序應精簡有效率。

3. 維持餐飲業從業員所須具備的談吐、禮儀

- 說話要文雅、簡練、明確，不要含糊、噜嗦。文雅就是彬彬有禮；簡練，就是要簡潔、明了，一句話能說清楚，不用兩句話；明確是要交待清楚，使人能一聽就懂。
- 除了客人要保持餐桌禮儀外，侍應亦要熟悉禮儀和款客技巧，以便設身處地瞭解客人的想法及需要。

4. 應用食品服務技巧，協助樓面部為顧客提供服務

- 良好精簡的服務流程，能給予侍應一個標準，侍應較容易依據標準來提供水準穩定的服務予顧客，用餐經驗也較能預期。

5.3.2.3 專業精神

- 經常利用對基本食品服務的認識及修養，全心全意來為顧客提供服務。
 - 標準服務流程是很實用的工具，對侍應提供清晰的工作依據。

- 標準服務流程亦提升顧客的用餐經驗，顧客較能產生相似的服務預期。
- 標準服務流程為管理層提供清晰的訓練和評核指引，使服務標準化。
- 侍應雖依據標準服務流程工作，但要緊記保持靈活性，因為顧客的需要每次也可以不同。

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：

- 導師展示各種餐具，學員應能夠說出餐具名稱。
- 導師示範基本托盤的方法，全體學員分組練習。
- 導師示範如何以正確方法整理檯椅和鋪設檯布，全體學員分組練習。
- 導師示範摺不同餐巾款式的程序，每位學員皆需要熟習不同的摺法。
- 導師示範如何使用服務叉匙，學員必須使用服務叉匙熟練地夾起道具並服務予組員。
- 分組角色扮演餐前簡報會的程序與注意事項。
- 分小組討論餐廳衛生檢查表的內容並制訂完整檢查表。
- 導師帶領學員討論收拾和清潔餐桌的步驟與注意事項。
- 培訓機構的導師可因應課堂需要設計其他模式的活動給學員於課堂內參與。

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，觀察各種西式餐具的特徵及用途。
- 外出進餐時，觀察各種西式餐具的擺放方式。
- 留意西式食肆侍應使用托盤的姿勢。
- 學員自己練習不同餐巾款式的摺法。
- 學員自己練習服務叉匙的運用技巧。
- 溫習課文內容，閱讀參考書籍及網上資料。

5.4 遵守餐桌服務禮儀 (109630L1)

(此「能力單元」屬資歷架構第一級，1 個資歷學分)

5.4.1 單元概要

■ 預期學習成效：

遵循組織訂定的禮儀規範，令顧客在食肆中用餐時有舒適的體驗；及在正確的位置及正確的時間上菜及收拾碗碟。

■ 單元涵蓋的技能包括：

- a) 遵守餐桌服務禮儀的所需知識
- b) 遵守餐桌服務禮儀
- c) 展示專業能力

5.4.2 面授課堂內容

5.4.2.1 遵守餐桌服務禮儀的所需知識

1. 對餐桌設置的規範有基本認識

- 迂迴曲折的活動路線會造成員工的工作負擔，也會讓顧客產生混亂感，活動路線設計要以直線為主，儘可能除去不必要的曲折，使工作效率提升。
- 數張餐桌可集合成一個較小的區域，設置餐具櫃，以小組形式工作，提高工作效率。
- 餐桌可排列成直線，使外觀更整齊，亦方便員工工作。
- 侍應應牢記餐桌號碼。

2. 熟練掌握當地語言，能夠與客人有效溝通

- 在餐廳工作，部門之間必須緊密聯繫，團隊合作自然少不了
 - 侍應必須掌握當地通用語言，才能與顧客溝通。
 - 除了顧客外，與餐廳其他成員有效溝通亦是必須的。
 - 除了禮貌用語外，餐廳術語也是可促進溝通的語言。如“打貓”、“飛單”、“叫起”等

3. 對不同類型的餐桌服務有基本認識

- A. 美國式：顧客從餐單中選擇食物後，職員便會在廚房中烹製主菜並放在碟上，然後上桌
- B. 法國式：服務時需要充足的空間，因為職員會在餐桌旁的烹調車（guéridon）上為顧客準備食物
- C. 英國式：服務的特點是侍應從主人開始，個別地從一個大盤中為每一名客人提供食物

4. 對預定的餐單、主要食品及其烹飪方式有基本認識

A. 餐單是餐飲業與消費者之間的橋樑

- 餐單決定了餐廳成本，設計與服務形式等等，是顧客了解餐廳的重要工具。
- 餐單是餐飲業重要的宣傳工具之一。
- 顧客訂座，點菜雖然可透過其他渠道，但是主要還是透過餐單來輔助決定，對生意額有著很大的影響。
- 因此侍應必須對餐單內容熟悉，否則顧客會對餐廳的形象大打折扣。

B. 西餐主要菜系

- 西餐大致可分為法國菜、英國菜、意大利菜、俄國菜、美國菜、德國菜和其他菜系如地中海菜餚等，以下介紹部分菜系。

➤ 法式菜系

- 法式菜餚的特點是選料廣泛，加工精細，烹調考究，滋味有濃有淡，重視調味。
- 法國菜被視為西菜之首。

➤ 英式菜系

- 英式菜餚的特點是油少、清淡，調味較少用酒，調味品大都放在餐台上由客人自己選用。烹調講究鮮嫩，口味清淡，選料注重海鮮及各式蔬菜，菜量要求少而精。英式菜餚的烹調方法多以蒸、煮、燒。
- 英式名菜有炸魚薯條。

➤ 美式菜系

- 美國菜是在英國菜的基礎上發展起來，繼承了英式菜簡單、清淡的特點。美國人一般喜歡牛扒，常用水果作為配料與菜餚一起烹調。

- 美國人對飲食要求並不高，只要營養、快捷，講求的是原汁鮮味。但對肉質的要求很高，如燒牛柳配龍蝦便選取來自美國安格斯的牛肉。只有半生的牛肉才有美妙的牛肉原汁。

C. 西餐烹飪方式

- 西餐的主要烹飪方式有以下幾種：
 - 生吃，這個比較常見，主要是一些海鮮和牛肉的菜品。
 - 煎這種方法被廣泛的應用在各種類別的菜品當中，是最古老的烹飪方式之一。
 - 炸這種方法在各個國家的烹飪中都可以看到，因為炸出的菜餚可以有香、酥、焦、脆、嫩的不同特點。
 - 焗這種烹飪方式來源於法國，是將牛油或者調味醬汁蓋在易熟或半熟的原料上，放入特製的焗爐，短時間內高溫加熱，待牛油或調味醬汁融化沸騰後取出上盤。焗在保證菜餚新鮮度的同時，還賦予菜餚濃郁的香味和表面亮麗的色澤，是高階廚房不可或缺的烹飪方式。
 - 燴是典型法國式的烹飪方法，一般在西餐烹飪當中的燴是煎，煮和燜的結合：先將主料煎熟，然後加入鮮湯或醬料，煮沸後用中到小火燜至酥爛，最後旺火收湯。
 - 烹在西餐當中也會有燙的菜品，主要特點是原汁原味，軟香酥爛，易於消化。在原材料的選取上面主要以家禽類和肉類為主。
 - 燒烤這種方法是人類史上最為原始的方法，任何國家的烹飪都有此種方法。隨著時間的推移，被不斷的改進和發展，現在此種方法根據不同的用具又細化為：鐵板、烤箱、扒架，這幾種用具烤製出的菜品各具特色，而且此種烹飪方法在西餐中得到很多食客的歡迎。
 - 真空低溫慢煮法，是一種利用較低溫度長時間加熱的烹飪方法，目的是要帶出原料（尤其是肉類）的最佳效果。基本方法是將食物放入一個塑膠袋並真空密封，然後將整個袋子放入熱水中長時間烹調（溫度通常約為 50°C 至 80°C 之間，時間有時候甚至超過 24 小時）。

5. 對職業健康及安全有基本認識

飲食業最常發生下列的意外，意外率非常高，每當意外發生，餐廳人手安排會受影響，生意及金錢損失亦難免，顧客服務受影響，員工士氣會受損，更可能引起訴訟，影響食肆的運作及生存，因此不能掉以輕心。

(導師請於課堂教材及活動中加入適當的例子。)

A. 使用刀子

- 刀傷在餐飲服務業很普遍，常見的意外包括割傷或插傷。侍應應戴上適當防護手套及穿上防護圍裙。
- 刀子應經常保持鋒利，並只用於適當的用途，並妥為存放。
- 千萬不可用刀子開罐頭或櫃桶。

B. 灼傷

- 灼傷通常由於觸及高溫的鍋子或爐，以及被熱水或油濺射而起。
- 盛載熱水或油的容器應擺放妥當，不可盛載過滿。
- 鍋子的手柄不可伸出行走通道。
- 廚工應穿上適當工作服、保護手套及圍裙。
- 運送熱的東西時應向他人發出警告。

C. 跌傷

- 跌傷的原因大部分是由於滑倒或絆倒。
- 地板應時常保持清潔乾爽、沒有垃圾及障礙物。倒瀉了食物或水後，要立刻進行清理。
- 應該使用防滑階磚鋪設地面，同時亦要設有良好排水系統以防止積水。
- 待應應該穿著防滑鞋子。
- 使用合適的工作平台/設施進行離地工作，千萬不要站在箱子或簍子上往高處拿取物件。

D. 工作噪音

- 在廚房內工作，噪音主要來自煮食爐及抽風系統等。長時間在過量噪音環境下工作可導致永久性失聰。
- 最好的控制措施是針對噪音來源，用減音工程方法。
- 適當地保養機械工具也可以減低噪音。
- 如有需要，應配戴適當的聽覺保護器。

E. 使用電力

- 勿用不合安全標準的電器。
- 電器應設有良好妥當接地地線及對地漏電斷路器，以防止觸電。
- 電力設備等都應該由合資格的電器技師正確地安裝、檢查及維修。
- 有足夠的插座，以避免引致電力負荷過高。

F. 化學品的儲存及使用

- 最常見的化學品，包括去污劑、漂白劑及高度腐蝕性溶液，它們會引起皮膚炎或眼部受傷；也包括易燃液體，例如火水及柴油，如果處理不當，亦會引致火警。
- 化學品的容器應加上清楚而明確的標籤，說明其名稱、危險分類、危險情況及需要採取的安全措施。
- 勿在使用或儲存化學品的地方飲食或吸煙。
- 應佩戴適當個人防護裝備，例如合適的防護手套、眼罩。

G. 消防安全

- 要定期清潔排氣系統及排氣管道上的油漬。
- 滅火設備應定期檢查。
- 各出口應清楚標明，且須保持暢通無阻。
- 烹食爐具的燃料供應系統失靈時，立即將其關閉，同時，召喚維修人員檢查及修理發生故障的系統，千萬不可自行修理。

H. 體力處理操作

- 餐飲服務業中，很多背部受傷的意外都是由於人力搬運的方法不正確所致。
- 避免背部受傷的最有效方法，是在可行情況下利用機械輔助設備搬運及處理物件。各類型的車仔可以利用作運送。用正確的姿勢工作。

5.4.2.2 遵守餐桌服務禮儀

1. 熟悉組織的服務標準及禮儀

- 餐飲服務是餐飲業的核心，餐廳侍應每天與賓客面對面的接觸，其服務態度、業務水平、操作技能等都直接受到賓客的檢驗；侍應的隻言片語都有可能給賓客產生深刻的印象。

- 餐飲侍應除了一般意義上的服務之外，禮貌禮儀服務亦十分重要。可以想像，客人在餐廳品嘗色、香、味、形俱佳的頗具特色的風味的同時，又能感受到侍應熱情、主動、耐心、周到的禮貌服務，顧客的需求一定能夠得到極大的滿足。

2. 引領顧客至餐桌之前，正確設置餐桌

- 餐廳如接受訂座，服務團隊務必在顧客到達前按訂座人數擺設適量的餐具，切勿在顧客到達餐桌旁才設置。

3. 歡迎顧客，指示並引領顧客至餐桌，協助顧客就坐，並提供餐巾服務

- 盡量以顧客的姓氏尊稱來熱情打招呼。
- 以適當步伐引領顧客至餐桌。
- 打開餐巾放在客人大腿上。

4. 展示食物及飲品的餐單，並提供產品資訊，為顧客提供飲食建議。為顧客解釋餐單項目時，使用具描述性的形容詞，並且對餐單上不同口味的食物有充分的認識

- 侍應除了對餐單內容熟悉外，亦必須掌握當天的推廣項目與及缺貨項目。
- 侍應不可只記錄顧客要求的食物，應在適當時作出專業建議，切記不要硬推銷某些項目。
- 侍應以生動形容詞推銷餐飲項目，下單時要顧及營養、平衡、材料烹調不重複等原則。
- 侍應完成下單程序後必須把餐單內容重複給顧客，以確認內容正確。

5. 根據組織訂立的程序，下單、確認選取的項目，並操作下單系統。下單的次序，與上菜的次序相同

- 侍應清晰地寫下顧客的食物選項於傳統手寫單上，注意內容及次序要準確，字體端正、清晰、易於辨認。
- 如餐廳是應用銷售時點信息系統 (POSS)，侍應清楚輸入內容，並於輸入後再次核實，然後傳送致各相關部門。
- 侍應叫菜和上菜的次序應該相同。

6. 傳統上，服務的次序是由名譽嘉賓開始，接著是女士、男士、女主人及最後是男主人。如果不確定次序，則先為最年長的女士提供服務，然後到次年長的，一直到最後是最年青的男士

- 在某些特定文化，應該先服務老年的男性高層主人，然後才到較年輕及較初級的女職員

7. 食物應從左邊奉上，除非受不同地區的習俗影響，或當顧客靠牆而坐，只有另一邊有空間
 - 不同形式的服務方法有不同的要求，奉上食物的方向因而有所不同。
8. 清理桌面應從右邊進行，除非出現像上述提供食物時的情況
 - 如顧客靠牆而坐，侍應應該隨機應變。
9. 通常食物應該同時上桌，碗碟應該同時清理。部分食肆中，侍應會在顧客吃完後馬上把碗碟收起，這可能會給人催趕顧客的感覺。但另一方面，顧客也可能會不想在等待其他人吃完的時候，面對著骯髒碗碟
 - 所以侍應應該先跟隨餐廳的服務標準行事，但仍需觀察顧客的需要而應變。
10. 可能需要注意一些文化的規範，例如不要用左手處理食物。因此，經常遵循組織訂定的禮儀規範
 - 跟隨餐廳的服務標準，如遇上特殊情況，在可接受的情況下與及得到上司的同意而作適當的改變從而遷就顧客的要求。

5.4.2.3 專業精神

1. 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。
 - 禮貌是服務性行業的基本條件，無論餐廳的定位是高級或大眾化，保持禮貌是必須的。
 - 穿著制服應達至餐廳的標準。
 - 服務顧客需要百分之百專注投入，否則顧客會感覺到服務不專業，影響餐廳的形象。
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。
 - 餐廳服務是團隊工作，與其他工作人員合作無間也是一種禮儀，如此才能為顧客提供令人滿意的服務。

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：

- 導師對不同類型的餐桌服務作深入講解，然後學員分成小組，以小組練習各種服務形式。

- 各學員成小組，導師分配一個西餐菜系，討論並整理特別菜式的例子、材料、烹調法、典故等，然後與全班分享。
- 各學員成小組，導師以餐廳意外個案為本，學員討論意外成因，預防及解決方法，然後與全班分享。
- 導師把各學員成小組，安排各人輪流飾演不同角色，從而練習服務程序。
- 各學員個別練習手寫落單的方法及程序。
- 各學員成小組，各組員交流工作上遇到顧客的文化忌宜事項，然後與全班分享。
- 培訓機構的導師可因應課堂需要設計其他模式的活動給學員於課堂內參與。

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，觀察各種西式服務方式在實際環境的應用。
- 觀察學員本身的工作環境，收集餐廳意外個案，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。
- 溫習課文內容，閱讀參考書籍及網上資料。

5.5 於西式食肆執行基本餐桌佈置 (109631L1)

(此「能力單元」屬資歷架構第一級，1個資歷學分)

5.5.1 單元概要

■ 預期學習成效：

能正確有序地佈置西式食肆餐桌和擺放餐具；及能使顧客通過整齊清潔的餐桌佈置感受到良好的初步印象。

■ 單元涵蓋的技能包括：

- a) 認識如何佈置西式食肆餐桌
- b) 於西式食肆佈置餐桌
- c) 展示專業能力

5.5.2 面授課堂內容

5.5.2.1 認識如何佈置西式食肆餐桌

1. 瞭解西式食肆服務基本技巧

A. 各餐具名稱

- 可分為四類餐具
 - 碟
 - 頭盤碟
 - 大盤碟
 - 麵包碟
 - 展示碟
 - 甜品碟
 - 魚碟
 - 湯碗
 - 茶啡杯
 - 特濃咖啡杯
 - 各式底碟
 - 刀叉匙



圖8 各式碟



圖9 各式底碟

- 頭盤刀叉
- 大盤刀叉
- 魚刀叉
- 牛油刀
- 牛排刀
- 甜品刀叉匙
- 服務叉匙
- 湯匙
- 茶匙
- 特濃咖啡匙
- 蛋糕叉
- 玻璃杯
 - 香檳杯
 - 白酒杯
 - 紅酒杯
 - 水杯
 - 雞尾酒杯
 - 古典杯
 - 高球杯
 - 烈酒杯
- 其他項目
 - 調味瓶
 - 糖盅
 - 花瓶
 - 糖夾
 - 冰夾
 - 油醋瓶
 - 蠟燭臺



圖10 調味瓶

B. 托盤的方法

- 托盤是運送各種物品的基本工具，正確使用托盤是每個餐廳侍應的基本操作技能，同時還可以提高工作效率和提高服務質量。
- 長方形托盤一般用於運送數量較多的菜點和盤碟，圓形托盤一般用

於對客服務，如上菜等。

- 托盤要求動作熟練，優雅和準確，選擇合適的托盤，根據物品的形狀，體積和使用先後進行合理安排。
- 輕托起盤時要求左手五指分開掌心向上，左手的前臂與上臂形成 90 度角，五指分開與手掌形成受力點托住托盤，掌心懸空，左手的手肘部與腰部有一拳的距離，以便保持平衡，右手可用於服務，也可做保護托盤的姿勢，便於一旦出現意外，能及時躲閃避讓。

C. 檯椅和檯布的佈置

- 檯與檯應相隔適當的距離，如是高級餐廳，距離應較遠。
- 椅子應放置在檯邊中心位置，不應把椅子推至檯下被檯布覆蓋。

2. 瞭解西式食肆的一般餐桌規矩

A. 上菜方式

- **美國式：顧客從餐單中選擇食物後，職員便會在廚房中烹製主菜並放在碟上，然後上桌**
 - 美式服務是快速和廉價的服務方式，一個侍應可以同時為多個餐枱服務，尤其適用於西餐咖啡廳的服務。
 - 對侍應的技術要求相對較低，非專業的侍應經過短期的訓練就能勝任，因而較能節省人工成本。
 - 顧客得到的個人化服務較少，美式服務較適合於中低檔的西餐廳，而不太適合於傳統高檔西餐廳，如傳統高檔西餐廳希望提升服務質量，便需要在美式服務上加添別的元素。
- **法國式：服務時需要充足的空間，因為職員會在餐桌旁的烹調車 (guéridon) 上為顧客準備食物**
 - 法式服務是所有餐廳服務方式中最繁複、人工成本最高的一種服務，每道菜的最後加工工序都會在顧客餐桌旁邊完成。
 - 在法式服務中，準備工作很重要，營業前應準備好餐具和服務用具。
 - 侍應必須接受專業培訓，需要長時間訓練。
 - 法式服務注重服務程序、禮貌、烹調和表演，每位顧客都能得到充分的照顧。

- 英國式：服務的特點是侍應從主人開始，個別地從一個大碟中為每一名客人提供食物
 - 侍應以右手持空餐碟，由顧客右側放置於餐桌。
 - 侍應以左手持銀菜盤，由顧客左側展示菜餚。
 - 侍應以左手持銀菜盤，在顧客左側由侍應持服務叉匙挾派食物。
 - 由侍應挾派食物，服務迅速，菜餚分配份量均勻，可讓顧客得到很高的享受。
 - 侍應必須接受專業培訓，需要掌握服務叉匙的使用技術。
- 以上是普遍餐桌服務方式的例子，但除了餐桌服務外，上菜方式還有其他種類。
 - 西餐常用的另一種就餐方式為自助式服務，將各式食品、飲品放置在佈置精美的食物檯上，客人自己從安排得非常吸引人的食物檯上選取自己喜歡的食品和飲品，客人採用自助的形式，或有站在食物檯後面的廚師幫助夾取食品、切配肉類或即席烹調顧客所需的食物。

B. 上菜次序

- 侍應清晰地寫下顧客的食物選項於傳統手寫單上，注意內容及次序要準確，字體端正、清晰、易於辨認。
- 如餐廳是應用銷售時點信息系統 (POSS)，侍應清楚輸入內容，並於輸入後再次核實，然後傳送致各相關部門。
- 侍應叫菜和上菜的次序應該相同。
- 傳統上，服務的次序是由名譽嘉賓開始，接著是女士、男士、女主人及最後是男主人。如果不確定次序，則先為最年長的女士提供服務，然後到次年長的，一直到最後是最年青的男士。
- 在某些特定文化，應該先服務老年的男性高層主人，然後才到較年輕及較初級的女職員。

C. 檯布的鋪放

- 桌墊用來直接鋪設在桌面上，這樣就可以起到保護桌面的作用，同時也能避免檯布的滑動，減少放置餐具時發出聲音。

- 侍應應站在餐檯的一側，將檯布鋪好，檯布中間的折線要對準主位，十字取中，四面下垂部分要對稱並且遮住檯腳的大部分，檯布自然下垂至餐椅邊為最適合。
- 如果長檯過於長，需要兩個人協力配合才能完成。檯布如果不夠長需要拼鋪時，應該注意兩塊檯布之間的折縫部分吻合，並且做到折縫居中，平整無皺，兩頭和左右下垂部分對稱。
- 在高級餐廳，侍應可能需要用熨斗把檯布摺痕熨平。

D. 餐具的擺設

- 侍應用托盤盛載餐具進行擺設。
- 餐具的擺設應整齊，餐具之間相隔平均距離，而餐具與檯邊的距離應一致。
- 摆在中央的稱為展示碟，用來裝飾。
- 餐巾一般是置於展示碟的上面。
- 展示碟旁邊擺刀、叉、湯匙等。依相反用餐次序：肉類、魚類、湯、前菜、視所需由內而外佈置。
- 左手邊是麵包碟和牛油刀。
- 右上角會擺設玻璃杯類的餐具。
 - 最大的是裝水用的高腳杯。
 - 次大的是紅葡萄酒所用的。
 - 略細的玻璃杯是盛載白葡萄酒所用。
 - 視情況也會擺上香檳杯。

3. 具備待人以禮的態度

- 侍應很多時候在沒有顧客的情況下佈置餐桌，在準備工作的時段，很多時是數人一起合作佈置整個餐廳，因此應以禮待人，因合作的同事們也會一起服務顧客，保持良好的合作關係非常重要。
- 在準備工作時段也有很多顧客詢問或到訪，保持適當的禮貌是必需的。

4. 具備盡心盡力服務的工作熱誠

- 良好的準備工作是優良餐廳服務的先決條件，如準備工作沒有做好，侍應提供的服務必有拖延甚至不能達至標準，顧客是很容易發現沒有周全的準備，對餐廳的形象有很大的影響。

5.5.2.2 於西式食肆佈置餐桌

1. 於工作期間，經常按既定程序指引，及所掌握的知識技能來工作

- 有規模、有水準的餐廳必然會建立工作程序指引，員工有必要按定下來的指引完成工作，否則餐廳的運作會受影響。
- 一間有質素的食肆應該定期為員工進行各式培訓，員工在學習新知識技能後應該應用在日常的工作上。

2. 工作前檢查餐桌的穩固性，再妥善鋪放合適的檯布

- 一張上下搖擺的檯或椅子，絕對會影響顧客對餐廳服務水準的評價，看似微不足道的瑕疵，無論餐桌怎麼豪華也是不能掩蓋。
- 檯應平穩放置，不應上下搖擺，如出現搖擺情況，應調較至平穩，否則令顧客產生不良印象及會產生意外。
- 椅子應放置在檯邊中心位置，椅子也跟檯一樣不應上下搖擺及鬆脫，否則嚴重影響顧客對餐廳的印象。
- 不應用損壞破洞的檯布，合適大小的檯布是非常重要，太小影響外觀，太大則易發生絆倒意外。

3. 按指定原則佈置餐桌

A. 菜單內容

- 侍應應依據顧客所點的菜式預備餐具，再依照上菜次序放置在顧客的位置上。
- 如顧客已預先決定了菜單，侍應應在顧客來臨前完成餐桌的佈置，包括餐具及人數。

B. 用餐方式

- 不同用餐方式也有不同的餐桌佈置方式，如散餐或套餐便有不目的方式。
- 不同市場定位的餐廳也有不同的佈置餐桌原則，如一些比較大眾化的餐廳會把所有餐具放置在抽屜，檯面，或長方形小籃子裏讓顧客自己拿。

C. 顧客安全衛生的考慮

- 如餐具是應用在早餐時段，因侍應沒有足夠時間在開市前預備，因此一些必需的餐具如咖啡杯便會在一天前的準備中放在檯面上，但

因為衛生的考慮，侍應會把咖啡杯上下倒置在咖啡底碟上。

D. 顧客舒適便利的考慮

- 因顧及顧客舒適便利的考慮，餐廳制訂標準時應放顧客便利這因素在考慮之列，餐具位置排列應以顧客舒適便利為先。

4. 按照要求進行不同形態的餐桌佈置

A. 美式早餐擺設

- 美國是移民國家，因此美式早餐匯集了歐洲各國的早餐精華，內容多而被稱為「全早餐」(full breakfast)。
- 美式早餐中，除了與歐陸式早餐相同的項目如咖啡或茶、牛油、果醬、麵包和果汁外，還包括英式早餐中的焗豆、德式早餐中的香腸，還有麥片、穀物粥類、雞蛋類、肉食類等食品。
- 美式早餐之餐桌擺設：
 - 美式早餐的一般餐桌擺設包含餐巾、頭盤刀叉、咖啡杯、底碟、咖啡匙羹、糖盅、奶勺、麵包碟、牛油刀等。

B. 歐陸早餐擺設

- 歐陸早餐(Continental Breakfast)的概念來自英格蘭，不過，隨著時間的演變，「歐陸式早餐」一詞的含義現在已經演變成「簡單式早餐」，因此，在很多星級酒店的西餐廳中，「歐陸式早餐」所指代的概念，是一種只提供咖啡、茶、牛奶、牛油、果醬、麵包和果汁的簡單早餐，酒店中的這類早餐通常不提供穀物粥類、肉類、香腸類和雞蛋類食物。
- 歐陸式早餐之餐桌擺設：
 - 所需之餐桌擺設有：甜品碟(8吋)、餐巾、頭盤刀叉、咖啡杯、底碟、咖啡匙羹、糖盅、奶勺等。

C. 單點餐桌擺設

- 單點的意義為顧客就座後才落單叫菜，不是預先確定菜單。
- 單點餐桌擺設：
 - 中央有展示碟、餐巾、兩旁有大盤刀叉、麵包碟、牛油刀等。
 - 水杯放在大盤刀尖指著的位置，酒杯則依據餐廳的標準而決定是否安放。

D. 套餐 / 全餐餐桌擺設

- 常見的套餐內容有：
 - 前菜、湯、主菜、甜品、飲料
 - 中央有展示碟、餐巾、兩旁有大盤刀叉、湯匙、頭盤刀叉、麵包碟、牛油刀等。
 - 甜品叉匙橫放在展示碟上方對出的空間，注意叉匙的上下位置及指著的方向。
 - 水杯放在大盤刀尖指著的位置，酒杯則依據餐廳的標準而決定是否安放。



圖11 套餐 / 全餐餐桌擺設

E. 自助餐餐桌擺設：

- 自助餐之餐桌擺設
 - 中央有餐巾、兩旁有大盤刀叉、頭盤刀叉、麵包碟、牛油刀等。
 - 甜品叉匙橫放在展示碟上方對出的空間，注意叉匙的上下位置及指著的方向。
 - 水杯放在大盤刀尖指著的位置。

5. 依從一般餐桌餐具擺設的定位

- 左叉，右刀匙，餐具置餐碟兩邊。
- 佈置餐具先內後外。
- 摆設力求整齊，餐具間則要等矩。
- 酒杯左上右斜，由大而小順序排列。

6. 對上述準則及程序，隨時按實際情況及上級的指示而加以調整

- 如有特殊情況，像宴會晚宴，檯面空間不夠應用，麵包碟和牛油刀可以移至最頂端，而不是顧客的左邊，以節省空間。
- 特殊情況應詢問上級的指示。

5.5.2.3 專業精神

1. 經常全心全意、緊依程序、不疏懶地進行佈置西式食肆餐桌的工作。

- 飲食業工作時間長，人手亦吃累，因此侍應必需全心全意、緊依程序來佈置食肆餐桌，為顧客準備舒適用餐環境。
- 要提供優質顧客服務，充足的準備工作是先決條件，否則服務程序必不順暢。
- 優雅整齊的餐檯佈置會使顧客對餐廳的觀感有正面提升作用。

2. 珍惜和維護作為餐飲行業人員的形象。

- 整齊制服能提升侍應的外觀，而優雅整齊的餐檯佈置則能夠提升用餐環境，兩者也是餐廳的一部分，是構成優質服務的重要元素。

5.5.3 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：

- 導師展示各種餐具，學員應能夠說出餐具名稱。
- 導師示範基本托盤的方法，全體學員分組練習，達至熟練。
- 導師示範如何以正確方法整理檯椅和鋪設檯布，全體學員分組練習。
- 導師示範摺不同餐巾款式的程序，每位學員皆需要熟習不同的摺法，能夠說出款式的名稱，及在沒幫助的情況下成功完成。
- 導師示範如何擺設餐具，學員能以正確次序及位置快速擺設各式不同形態的餐桌佈置。
- 培訓機構的導師可因應課堂需要設計其他模式的活動給學員於課堂內參與。

5.5.4 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，觀察各種西式餐廳不同形式及菜式的餐具擺放方法。
- 外出進餐時，觀察各種西式餐具的特徵及用途。
- 留意西式食肆侍應使用托盤的姿勢。
- 學員自己練習不同餐巾款式的摺法。
- 學員自己練習不同形式及菜式的餐具擺放方法。
- 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）	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	
遵從基本食物安全與衛生 (3 學分)	30 題選擇題 10 題問答題	此部分總分 100 分/ 及格 50 分	不設實務評估	不適用	合計總分 100 分
認識基本顧客溝通技巧 (2 學分)	30 題選擇題 10 題問答題	此部分總分 100 分/ 及格 50 分	不設實務評估	不適用	合計總分 100 分
認識基本食品服務 (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
遵守餐桌服務禮儀 (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
於西式食肆執行基本餐桌佈置 (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	單元預期學習成效
遵從基本食物安全與衛生	筆試 (1 小時)	✓	✓	✓	--	1) 掌握及遵從食物安全與衛生的知識 2) 明白食物安全與衛生相關的法例及指引 3) 明白食物安放、保存及加工等符合要求
	實務評估	不設實務評估				
認識基本顧客溝通技巧	筆試 (1 小時)	✓	✓	✓	--	1) 認識基本溝通的原理 2) 認識及運用基本顧客溝通技巧 3) 接待顧客及嘗試滿足顧客需要
	實務評估	不設實務評估				
認識基本食品服務	筆試(1 小時)	✓	✓	✓	--	1) 認識基本食品服務 2) 懂得一般餐飲業服務流程 3) 認識餐桌的基本服務知識及技巧
	實務評估 (1 小時)		✓	✓	--	

評核單元	評核項目	1	2	3	4	單元預期學習成效
遵守餐桌服務禮儀	筆試 (1 小時)	✓	✓	✓	✓	1) 遵守餐桌服務禮儀的所需知識 2) 認識餐桌的基本服務知識及技巧 3) 對預定的餐單、主要食品及其烹飪方式有基本認識 4) 對職業健康及安全有基本認識
	實務評估 (1 小時)	✓	✓	✓		
於西式食肆執行基本餐桌佈置	筆試 (1 小時)	✓	✓	✓		1) 瞭解西式食肆服務基本技巧 2) 瞭解西式食肆的一般餐桌規矩 3) 認識如何佈置西式食肆餐桌和擺放餐具 4) 按照要求進行不同形態的餐桌佈置

6.4. 模擬評核題目及建議評分

遵從基本食物安全與衛生 (109674L1)

筆試 - 理論知識試題

(一) 選擇題

1) 食物安全與衛生於下列那一個階段並沒有關連？

- A. 食品被人攝食
- B. 食品的生產
- C. 食品的貯存
- D. 食品的棄置

2) 食物危害可分為甚麼類型？

- A. 顏色危害
- B. 生物危害
- C. 機械危害
- D. 變質危害

(二) 問答題

1) 請列出微生物包括甚麼生物羣體。

認識基本顧客溝通技巧 (109627L1)

筆試 - 理論知識試題

(一) 選擇題

1) 以下那個不是組織的正式溝通 ?

- A. 組織內部的會議
- B. 午膳時在食堂內員工之間的對話
- C. 組織與組織之間的公函來往
- D. 組織內上下級之間的定期情報交換

2) 以下那一個排序是正確的溝通過程 ?

I. 訊息管道

II. 訊息解碼

III. 傳送訊息者

IV. 訊息編碼

A. I → II → IV → III

B. II → III → I → IV

C. III → IV → I → II

D. IV → I → III → II

(二) 問答題

1) 請簡述何謂溝通管道。

認識基本食品服務 (108342L1)

筆試 - 理論知識試題

(一) 選擇題

1) 甚麼不是服務的定義 ?

- A. 提供者能永遠供應標準恆常不變的服務
- B. 服務的生產可能與實際產品有關，也可能無關
- C. 一方提供給另一方的不可感知且不導致任何所有權轉移的活動或利益
- D. 服務本質上是無形的

2) 甚麼是優質服務 ?

I. 標準化

II. 程序化

III. 制度化

A. I 和 II

B. II 和 III

C. I 和 III

D. 以上皆是

(二) 問答題

1) 請列出四大類餐具的名稱及其用途。

遵守餐桌服務禮儀 (109630L1)

筆試 - 理論知識試題

(一) 選擇題

1) 以下那一個答案**不是**適當防止跌倒的措施 ?

- A. 保持地面清潔乾爽
- B. 使用防滑階磚
- C. 侍應只是避開地面油污
- D. 穿著防滑鞋

2) 以下哪一種是較普遍的西餐餐桌服務方式 ?

- A. 西班牙式服務
- B. 美國式服務
- C. 德國式服務
- D. 意大利式服務

(二) 問答題

1) 請描述餐廳侍應在展示食物及飲品的餐單給顧客前應完成的服務程序 。

於西式食肆執行基本餐桌佈置 (109631L1)

筆試 – 理論知識試題

(一) 選擇題

1) 托盤時前臂與上臂形成多少度角 ?

- A. 45度
- B. 90度
- C. 135度
- D. 180度

2) 以相同牌子及設計系列來比較，以下那一款酒杯的容量最大？

- A. 紅酒杯
- B. 香檳杯
- C. 烈酒杯
- D. 白酒杯

(二) 問答題

1) 請形容單點用餐的食具擺設要求。

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：	遵從基本食物安全與衛生	1) D 2) B
	認識基本顧客溝通技巧	1) B 2) C
	認識基本食品服務	1) A 2) D
	遵守餐桌服務禮儀	1) C 2) B
	於西式食肆執行基本餐桌佈置	1) B 2) A
問答題：	遵從基本食物安全與衛生	<ul style="list-style-type: none">➤ 細菌➤ 病毒➤ 真菌➤ 小型的原生生物➤ 顯微藻類
	認識基本顧客溝通技巧	<ul style="list-style-type: none">➤ 訊息傳送的媒介➤ 訊息來源與接收者彼此互通的橋樑➤ 溝通過程中經由一個以上的管道來進行
	認識基本食品服務	<ul style="list-style-type: none">➤ 碟，用於盛載食物➤ 刀叉匙，用於切割及進食食物➤ 玻璃杯，用於盛載飲品➤ 其他項目，用於裝飾或盛載調味料
	遵守餐桌服務禮儀	<ul style="list-style-type: none">➤ 引領顧客至餐桌之前，正確設置餐桌➤ 服務團隊務必在顧客到達前按訂座人數擺設適量的餐具，切勿在顧客到達餐桌旁才設置

		<ul style="list-style-type: none"> ➤ 指示並引領顧客至餐桌 ➤ 協助顧客就坐 ➤ 提供餐巾服務 ➤
	於西式食肆執行基本餐桌佈置	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 單點用餐食具擺設 ➤ 中央有展示碟、餐巾 ➤ 兩旁有大盤刀叉 ➤ 左邊有麵包碟和牛油刀 ➤ 水杯放在大盤刀尖指著的位置 ➤ 酒杯則依據餐廳的標準而決定

認識基本食品服務 (108342L1)

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)	訂位表 1 張	4)	餐巾 4 條
5)	水杯 4 隻	6)	水勺 1 個
7)	餐牌 5 張	8)	檯布 1 張

試題正文：模擬執行由迎賓至點菜的標準服務流程。

項目	要求和評分標準	時間	滿分、得分
迎賓	微笑，歡迎語，眼神(各 1 分)	30 秒	3 分
帶位	身體語言，步伐，問候語(各 1 分)	30 秒	3 分
入座	拉椅，手勢，自我介紹(各 1 分)	30 秒	3 分
打開餐巾	手勢，方向，放下的位置(各 1 分)	30 秒	3 分
送水	手勢，方向，份量(各 1 分)	30 秒	3 分
送餐牌	方向，姿勢，餐牌檢測(各 1 分)	30 秒	3 分
點菜	語氣(2 分) · 次序(2 分) · 介紹菜單(3 分)	3 分鐘	7 分
總分			25 分

遵守餐桌服務禮儀 (109630L1)

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)	餐牌 5 張	4)	單表 1 份
5)	食物名稱牌 8 張	6)	筆 1 支
7)	湯碗 2 隻	8)	湯底碟 2 隻
9)	頭盤碟 2 隻	10)	大盤碟 4 隻
11)	湯匙 2 隻	12)	頭盤刀 4 支
13)	頭盤叉 4 支	14)	大盤刀 4 支
15)	大盤叉 4 支	16)	牛油刀 4 支
17)	麵包碟 4 隻	18)	圓托盤 1 個
19)	檯布 1 張		

試題正文：以合乎標準的服務禮儀執行落單至介紹菜式的美式兩度菜服務。

項目	要求和評分標準	時間	滿分、得分
落單	微笑，介紹菜單，眼神，敬語，次序(各 2 分)	4 分鐘	10 分
轉餐具	托盤手勢(1 分)，身體語言(1 分)，次序(1 分)，餐具準確性(2 分)	3 分鐘	5 分
美式服務, 兩度菜	方向，次序，手勢，放碟位置，食物準確性，食物位置	4 分鐘	6 分
介紹菜式	微笑，聲線，語調，用餐敬語(各 1 分)	1 分鐘	4 分
		總分	25 分

於西式食肆執行基本餐桌佈置 (109631L1)

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)	餐巾 4 條
5)	餐牌 1 張	6)	頭盤刀 4 支
7)	頭盤叉 4 支	8)	大盤刀 4 支
9)	大盤叉 4 支	10)	牛油刀 4 支
11)	麵包碟 4 隻	12)	圓托盤 1 個
13)	花瓶 1 個	14)	調味架 1 對
15)	水杯 4 隻		

試題正文：以標準程序模擬檯布的鋪放及設置4套兩度菜套餐餐位。

項目	要求和評分標準	時間	滿分、得分
檯布的鋪放	位置，手勢，平整，對稱，流暢度(各1分)	2分鐘	5分
摺同款餐巾 4 條	程序正確(5分)，成品美觀(2分)	3分鐘	7分
放置 4 套兩度菜套餐位	整齊(2分)，對稱(2分)，托盤手勢(2分)，次序(2分)，餐具準確性(2分)	6分鐘	10分
放置檯中心器具及佈置	方向，托盤手勢，放置位置(各1分)	1分鐘	3分
		總分	25分

第七章

附件

7.1 附件一：「遵從基本食物安全與衛生」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	遵從基本食物安全與衛生
2. 編號	109674L1
3. 應用範圍	此能力單元適用於所有在各類食肆工作的從業員。於食肆或相關的工作地點，能夠明白食物衛生標準的指引，確保食物安放、保存及加工符合要求。
4. 級別	1
5. 學分	3
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 掌握食物安全與衛生的知識：</p> <ul style="list-style-type: none">● 明白食物安全與衛生對食肆、顧客及員工的影響，例如：<ul style="list-style-type: none">- 餐飲業僱主及從業員的責任- 食物安全與衛生對顧客的重要性- 食物安全與衛生對食肆名譽的影響等● 明白食物安全與衛生相關的基本法例及指引，例如：<ul style="list-style-type: none">- 香港食物法例摘要- “食物衛生標準”指引等● 認識一般細菌對食物的基本影響● 認識一般引致食物中毒的成因及預防措施● 認識防止食物交叉感染的方法● 瞭解前線與後勤部分處理冠狀病毒爆發的詳細指引 <p>6.2 遵從基本食物安全與衛生：</p> <ul style="list-style-type: none">● 通過上司的指引及個人的努力學習正確認識食物安全與衛生的內容● 掌握細菌對食物的影響，包括：<ul style="list-style-type: none">- 食物基本細菌學- 引致食物中毒的細菌的基本種類及特性(如：沙門氏菌、大腸桿菌等)- 危險性高與低的食物- 環境衛生對食物的基本影響- 應用防止食物被細菌感染的基本方法- 掌握消毒的方法等● 掌握引致食物中毒的成因及預防措施，包括：<ul style="list-style-type: none">- 引致食物中毒的成因、中毒的徵狀等- 認識容易引致食物中毒的食物- 明白“添加劑”對食物的影響- 明白食物衛生的管理等● 認識並應用防止食物交叉感染的方法，包括：<ul style="list-style-type: none">- 明白細菌傳播的途徑- 瞭解處理生、熟食物的正確方法，以避免受細菌染污- 明白不同食物材料合適儲存的溫度、條件、工具等● 在可行的範圍內，向上級報告懷疑有違食物安全與衛生的地方 <p>6.3 專業精神</p> <ul style="list-style-type: none">● 於工作期間，能全心全意地去遵從基本食物安全與衛生，以維護個人、員工及顧客等的健康，及機構以至整體行業的聲譽

7. 評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： (i) 能清楚明白食物衛生標準的指引；及 (ii) 能確保食物安放、保存及加工等均符合要求
8. 備註	

7.2 附件二：「認識基本顧客溝通技巧」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	認識基本顧客溝通技巧
2. 編號	109627L1
3. 應用範圍	此能力單元適用於餐飲業需和顧客溝通的從業員。適用於食肆或相關的工作，範圍包括：樓面、外賣、傳菜、收銀等。具此能力者，能夠認識基本溝通的原理，運用簡單的溝通技巧接待顧客及滿足顧客需要。
4. 級別	1
5. 學分	2
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 對顧客溝通技巧的認識：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 掌握基本溝通的原理，包括： <ul style="list-style-type: none"> - 明白正式及非正式的溝通模式 - 理解人與人溝通的相互關係 - 明白溝通的過程等 ● 明白溝通的障礙，包括： <ul style="list-style-type: none"> - 認識溝通的媒體元素 - 認識產生溝通障礙的成因 - 瞭解溝通障礙對溝通的影響等 ● 掌握基本溝通的技巧，包括： <ul style="list-style-type: none"> - 明白有效的溝通技巧，並加以練習 - 認識良好溝通的要素等 ● 掌握餐飲業從業員工作的特殊性，及與顧客溝通交流的重要性 <p>6.2 認識基本顧客溝通技巧：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 於工作期間本著服務概念和原則，並以所學知識遵從指示來進行基本的日常工作 ● 應用簡單的溝通技巧，包括： <ul style="list-style-type: none"> - 能與顧客作簡單溝通及 - 能通過溝通，盡量嘗試滿足顧客的需要等 ● 協助樓面部為顧客提供服務，及保持良好的關係 <p>6.3 專業精神</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 經常利用與顧客溝通的良好技巧，全心全意為顧客提供服務。
7. 評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： (i) 能運用簡單的溝通技巧，接待顧客及嘗試滿足顧客需要。
8. 備註	

7.3 附件三：「認識基本食品服務」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	認識基本食品服務
2. 編號	108342L1
3. 應用範圍	此能力單元適用於餐飲業樓面部工作的從業員。於食肆或相關的工作地點。能懂得基本食品服務，包括一般服務流程、餐桌的基本服務及餐前準備工作，在指導下，能協助樓面部為顧客提供服務。
4. 級別	1
5. 學分	2
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 對食品服務的認識：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 認識基礎服務概念，例如明白： <ul style="list-style-type: none"> - 服務的定義 - 顧客服務的基本原則等 • 認識基本顧客服務流程，包括明白： <ul style="list-style-type: none"> - 優質服務的定義 - 標準服務流程 - 既定服務先後次序 - 食肆各部門的功能及運作情況等 • 認識餐桌基本服務技巧，包括掌握： <ul style="list-style-type: none"> - 基本餐具名稱 - 基本托盤的方法 - 檯椅和檯布的佈置等 - 餐巾摺法、分匙羹使用等 • 掌握餐前基本準備工作，包括明白： <ul style="list-style-type: none"> - 餐前準備工作須知 - 收拾和清潔的重要性、方法等 • 認識餐飲業從業員工作的特殊性，及服從和團隊精神的重要性 <p>6.2 認識基本食品服務：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 於工作期間本著服務概念和原則，招待顧客時能： <ul style="list-style-type: none"> - 照顧不同種類、國籍的顧客的需要、忌宜等 - 使用恰當的應對用語 - 做好落單、寫單的基本內容、方法、注意事項等 • 充分配合餐飲業服務員的： <ul style="list-style-type: none"> - 工作性質 - 時間 - 環境 - 範圍等 • 維持餐飲業從業員所須具備的談吐、禮儀等 • 應用食品服務技巧，協助樓面部為顧客提供服務 <p>6.3 專業精神</p> <ul style="list-style-type: none"> • 經常利用對基本食品服務的認識及修養，全心全意來為顧客提供服務。
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 懂得一般餐飲業服務流程及餐桌的基本服務知識，在指導下，協助樓面部為顧客提供服務；及</p> <p>(ii) 能認識餐飲業服務員的工作性質、時間、環境、範圍等。</p>
8. 備註	

7.4 附件四：「遵守餐桌服務禮儀」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	遵守餐桌服務禮儀
2. 編號	109630L1
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。
4. 級別	1
5. 學分	1
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 遵守餐桌服務禮儀的所需知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 對餐桌設置的規範有基本認識 ● 熟練掌握當地語言，能夠與客人有效溝通 ● 對不同類型的餐桌服務有基本認識，包括： <ul style="list-style-type: none"> - 美國式：顧客從餐單中選擇食物後，職員便會在廚房中烹製主菜並放在碟上，然後上桌 - 法國式：服務時需要充足的空間，因為職員會在餐桌旁的烹調車 (<i>gueridon</i>) 上為顧客準備食物 - 英國式：服務的特點是侍應從主人開始，個別地從一個大碟中為每一名客人提供食物 ● 對預定的餐單、主要食品及其烹飪方式有基本認識 ● 對職業健康及安全有基本認識 <p>6.2 遵守餐桌服務禮儀</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 熟悉組織的服務標準及禮儀 ● 引領顧客至餐桌之前，正確設置餐桌 ● 歡迎顧客，指示並引領顧客至餐桌，協助顧客就坐，並提供餐巾服務 ● 展示食物及飲品的餐單，並提供產品資訊，為顧客提供飲食建議。為顧客解釋餐單項目時，使用具描述性的形容詞，並且對餐單上不同口味的食物有充分的認識 ● 根據組織訂立的程序，下單、確認選取的項目，並操作下單系統。下單的次序，與上菜的次序相同 ● 傳統上，服務的次序是由名譽嘉賓開始，接著是女士、男士、女主人及最後是男主人。如果不確定次序，則先為最年長的女士提供服務，然後到次年長的，一直到最後是最年青的男士 ● 食物應從左邊奉上，除非受不同地區的習俗影響，或當顧客靠牆而坐，只有另一邊有空間 <p>6.3 專業精神</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 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> <ul style="list-style-type: none"> (i) 遵循組織訂定的禮儀規範，令顧客在食肆中用餐時有舒適的體驗 (ii) 在正確的位置及正確的時間上菜及收拾碗碟
8. 備註	

7.5 附件五：「於西式食肆執行基本餐桌佈置」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	於西式食肆執行基本餐桌佈置
2. 編號	109631L1
3. 應用範圍	此能力單元適用於西式食肆樓面部的前線從業員。於西式食肆或相關的工作地點，能按既定指引及在指導下，正確有序地佈置餐桌和擺放餐具，使顧客感受良好的初步印象。
4. 級別	1
5. 學分	1
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 認識如何佈置西式食肆餐桌：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 基本認識西式食肆服務基本技巧，包括懂得： <ul style="list-style-type: none"> - 各餐具名稱 - 托盆的方法 - 檯椅和檯布的佈置 - 餐巾的摺法等 ● 基本認識西式食肆的一般餐桌規矩，包括： <ul style="list-style-type: none"> - 上菜方式 - 上菜次序 - 檯布的鋪放 - 餐具的擺設等 ● 具備待人以禮的態度 ● 具備盡心盡力服務的基本工作熱誠 <p>6.2 於西式食肆佈置餐桌：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 於工作期間，經常按既定程序指引，及所掌握的知識技能來工作 ● 工作前檢查餐桌的穩固性，再妥善鋪放合適的檯布 ● 按指定原則佈置餐桌，包括： <ul style="list-style-type: none"> - 菜單內容 - 用餐方式 - 顧客安全衛生的考慮 - 顧客舒適便利的考慮等 ● 按照要求進行不同形態的餐桌佈置，例如： <ul style="list-style-type: none"> - 美式早餐擺設 - 歐陸早餐擺設 - 單點餐桌擺設 - 套餐 / 全餐餐桌擺設 - 自助餐餐桌擺設等 ● 依從一般餐桌餐具擺設的定位，例如： <ul style="list-style-type: none"> - 左叉，右刀匙，餐具置餐盤上方 - 主餐具先外後內，餐具先內後外 - 摆設力求整齊劃定，餐具間則要等矩 - 酒杯左上右斜，由大而小順序排列等 ● 對上述準則及程序，隨時按實際情況及上級的指示而加以調整 <p>6.3 專業精神</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 經常全心全意、緊依程序、不疏懶地進行佈置西式食肆餐桌的工作 珍惜和維護作為餐飲行業人員的形象
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 能正確有序地佈置西式食肆餐桌和擺放餐具；及</p> <p>(ii) 能使顧客通過整齊清潔的餐桌佈置感受到良好的初步印象。</p>
8. 備註	

參考資料：

本教材套乃參考多方面資料而成，使用機構可自行參閱下列參考資料以豐富其課堂／訓練內容。

客務關係及服務

https://www.edb.gov.hk/attachment/tc/curriculum-development/kla/pshe/references-and-resources/tourism/Customer_Chinese_2014_01_28.pdf

款待導論

https://www.edb.gov.hk/attachment/tc/curriculum-development/kla/pshe/references-and-resources/tourism/Hospitality_Chi_21_June.pdf

第612章《食物安全條例》

<https://www.elegislation.gov.hk/hk/cap612!zh-Hant-HK>

香港的食物法例

https://www.hkctc.gov.hk/tc/tcsector/ba/food_d.html

食物衛生守則

https://www.fehd.gov.hk/tc_chi/publications/code/allc_4.html

食物環境衛生署 – 食物安全

https://www.fehd.gov.hk/tc_chi/food_safety/index.html

職業安全健康局

<https://www.oshc.org.hk/tchi/search-results.html?q=%E9%A3%B2%E9%A3%9F%E6%A5%AD>

優質旅遊服務協會 – 餐飲業培訓短片

<https://www.youtube.com/user/TheQTSA>

註1

<https://baike.baidu.hk/item/%E6%9C%8D%E5%8B%99/10393123>

註2

<https://lgsuniversity.com/blog/introduction-to-service-marketing>

註3

<https://baike.baidu.hk/item/%E5%84%AA%E8%B3%AA%E6%9C%8D%E5%8B%99/9751900>