

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	遵守餐桌服務禮儀
編號	109630L1
應用範圍	此能力單元適用於所有食肆及餐飲業的從業員。
級別	1
學分	1
能力	表現要求 1. 遵守餐桌服務禮儀的所需知識 - 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： - 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 (gueridon) 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 2. 遵守餐桌服務禮儀 - 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 - 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 - 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 - 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 3. 專業精神 - 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

餐飲業 《能力標準說明》 能力單元

「樓面部專業技能」職能範疇

	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
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： (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
備註	