

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	應用及展示西式餐飲服務技巧
編號	109638L3
應用範圍	此能力單元適用於西式食肆及組織之樓面部工作的從業員。具此能力者於西式食肆或相關的工作地點，能獨立地掌握英、美、法等國家的一般西式飲食服務禮儀和西式酒類服務技巧，以招待顧客。
級別	3
學分	6
能力	表現要求 - 對西式餐飲服務技巧的認識： - 熟識、瞭解及展示各式西式飲食服務技巧，包括： - 瞭解西式飲食服務不同類型 - 懂得西式飲食服務技巧，例如：英、美、法等服務方式 - 熟悉一般西式服務的禮儀 - 懂得處理與相關部門配合服務等 - 熟識並能展示各式西式酒類的服務技巧，包括： - 葡萄酒的種類、製作及產地來源 - 一般葡萄酒的知識及術語 - 葡萄酒釀析方法及招待顧客的流程及技巧 - 認識基本餐酒對菜式配搭，並展現對此的良好認識等 - 熟識及應用在不同用餐時間對於不同類型的菜單所使用的服務技巧 - 熟識西方各國不同的飲食需要、文化及宗教對飲食的影響，以及素食主義 - 展示、執行及應用西式餐飲服務技巧： - 在日常工作中，經常以所擁有的知識及技巧來提供西式餐飲服務 - 使用西式餐飲服務技巧來服務顧客，包括酒類的提供 - 與顧客保持良好的溝通及關係，令他們： - 增強對食肆機構的信心 - 更滿意所提供的餐飲服務 - 向其他潛在顧客作口碑式的推介等 - 專業精神 - 在發揮西式餐飲服務技巧的同時，能盡力維持其飲食文化特色，不單純考慮成本支出。
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： (i)展示、執行及應用英、美、法等國家的飲食一般服務技巧；及 (ii)懂得各種西式酒類（葡萄酒）的種類及招待顧客的流程及技巧。
備註	