

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	執行樓面餐桌服務
編號	109639L3
應用範圍	此能力單元適用於食肆內樓面部的從業員。此能力單元著眼於在食肆或相關的工作地點，能按機構既定指引及程序，及所掌握的專業技巧來執行樓面服務，令顧客感到滿意及享受所提供的服務。
級別	3
學分	2
能力	表現要求 1. 對樓面餐桌服務的認識： ● 充分掌握食肆對樓面餐桌服務訂定的水平、指引及規定等 ● 充分通曉如何妥善地去準備及整理： ○ 就餐的區域或範圍 ○ 樓面餐桌服務所需的設備及用具 ○ 餐桌、餐椅、檯布及餐桌擺設等的整潔 ● 充分通曉如何妥善地去招待顧客，包括： ○ 呈遞菜單及落單 ○ 詢問任何飲食要求、文化及宗教限制，以及素食主義等。 ○ 提供調味品和配菜 ○ 送遞食品和飲料等 ● 充分通曉如何進行其他相關的服務，例如： ○ 按顧客的指示服務 ○ 整理維護餐桌等 ● 具備與不同階層及文化人士溝通及作良性接觸的技巧 2. 執行樓面餐桌服務： ● 於工作期間，發揮上述通曉的能力及專業態度，執行樓面餐桌服務的細節工作 ● 進行並應用準備及整理的工作，包括： ○ 確保服務區域的衛生和清潔，方便顧客的使用 ○ 確保有足夠可用，完好無損的設備及餐具 ○ 準備調味品，配菜和食品等，並根據要求妥善地儲存 ○ 整理或重置餐桌，以方便新一批的顧客 ○ 將垃圾和殘羹以安全和衛生的方式放置於正確地方等 ● 進行並應用招待顧客的工作，包括： ○ 在餐桌上向顧客呈遞菜單，並介紹和解釋內容 ○ 記錄和與顧客確認所點的菜式和飲品 ○ 按既定程序處理和跟進顧客的點單 ○ 按點單內的菜式和飲品，為顧客提供適當餐具 ○ 送遞顧客所點的食品和飲料等 ● 進行並應用其他相關的樓面服務，包括：

餐飲業 《能力標準說明》 能力單元

「樓面部專業技能」職能範疇

	○ 樓面服務的方式顧及顧客的安全，並最大限度地減少闖入顧客的個人空間 ○ 清理餐桌污物及殘羹，和移走不需要東西時，盡量減少對顧客的滋擾 ○ 於整個服務過程中均保持供應清潔的餐具，調味品和配菜 ○ 時刻準備應對顧客的要求，注意顧客的飲食需要及與食品生產同事溝通等 3. 專業精神 ● 經常保持服務的態度和專業操守，全心全意地為食肆顧客提供優質的樓面餐桌服務 ● 珍惜和維護餐飲行業樓面工作人員的形象
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： (i)能按機構既定指引及程序，正確執行樓面餐桌服務。 (ii)所提供樓面餐桌服務能令顧客感到滿意及享受。
備註	