第五章 營業前準備工作

一、營業前準備事項

1. 包含：場地的清潔、設備的清潔、各式餐具的清潔、工作檯的清潔準備、布品類的整理、及＿＿＿＿＿＿（Briefing）。

2. 營業前的準備工作，英文稱Preparation/Put in Place，法文常以：＿＿＿＿＿＿表示。

二、場地及設備的清潔

|  |  |
| --- | --- |
| 場地或設備 | 清潔方式 |
| 地板 | 1. 清掃次數：每天至少＿＿次 2. 清掃方式：由＿＿往＿＿掃。拖地時，要放告示牌「＿＿＿＿」（Caution wet floor） |
| 家具類 | * 包含餐桌椅、門窗、門框、扶手、窗檯、茶几、沙發、燈具及玻璃等等   1. 木製的家具類使用＿＿＿＿由上而下擦拭，清洗完後要上蠟。  2. 布類、玻璃類及燈具使用＿＿＿＿擦拭。 |

三、餐具清潔

|  |  |
| --- | --- |
| 餐具 | 清潔方式 |
| 玻璃類 | 1. 自動洗碗機烘乾難免有水漬，可以利用＿＿＿薰蒸方式，透過擦拭去除。  2. 擦杯子的順序：抓杯角（底）→＿＿＿→先擦杯＿再擦杯＿→往光亮處檢視。 |
| 盤碟類 | 1. 擦拭順序：用服務巾拿盤子→先擦盤＿＿→再擦盤＿＿→最後擦盤＿＿→檢視有無乾淨。 |
| 刀、叉、匙類 | 1. 留意餐具的齒痕或凹處有沒有藏垢。  2. 刀、叉、匙擦乾淨後要分門別類放好。 |

請回答下列問題：

1.（C）法文的「Mise en Place」指的是　(A)標準作業程序　(B)清潔工作　(C)服務準備　(D)美食餐館

2.（D）餐廳服務中，專有名詞「Mise en Place」是指　(A)服務人員敬業的工作態度　 (B)營業後的清潔整理工作　(C)營業時的正式服務工作　(D)營業前的服務準備工作

3.（C）餐廳的清潔工作中，何者不屬於「場地」的清潔？　(A)地面　(B)牆面　 (C)桌椅　(D)洗手間

4.（B）有關餐具擦拭的敘述，何者正確？　(A)為講求時效一次擦拭整把餐具　(B)應注意叉齒凹下處是否留有殘垢　(C)擦好的餐具，注意用手握住餐具的柄放置整齊　(D)杯子茶垢用嘴巴哈氣來擦拭

5.（B）如餐具出現破損時　(A)只是個小缺口沒關係　(B)為避免藏污納垢，應立即停止使用　(C)雖會藏污納垢但為了控制成本還是會繼續使用　(D)等它真正不能用再說

四、工作檯（＿＿＿＿ ＿＿＿＿）



|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1.水壺  (\_\_\_\_\_\_\_\_\_) | 2.麵包籃  (\_\_\_\_\_\_\_\_\_) | 3.奶油  (\_\_\_\_\_\_\_\_\_) |
| 4.托盤  (\_\_\_\_\_\_\_\_\_) | 5.菜單  (\_\_\_\_\_\_\_\_\_) |  |

|  |
| --- |
| 1.刀、叉、匙類(\_\_\_\_\_\_\_\_\_) |

|  |  |
| --- | --- |
| 1.玻璃器皿  (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_) | 2.調味料/雜項  (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_) |
| 3.盤碟類  (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_) | 4.陶瓷器皿 |
| 4.桌布/布品類  (\_\_\_\_\_\_\_\_\_) | 5.口布/服務巾  (\_\_\_\_\_\_\_\_\_) |

請回答下列問題：

1.（A）下列哪一項物品，不是一般餐廳「工作檯」（service station）的固定必備品？　 (A) chafing dish　(B) service cloth　(C) tabasco　(D) dinner knife

2.（B）下列何項物品最不適合放置於餐廳Service Station的抽屜內？　(A)味碟　 (B)水杯　(C)刀、叉　(D)筷子

3.（B）餐廳裡兼具儲存櫃與工作櫃功能，縮短服務距離的設備為　(A)Reception Desk　(B)Service Station　(C)Side Table　(D)Flambé Trolley

4.（C）以工作檯之擺放位置而言，下列物品由上而下排列順序應該為　甲、布巾類　乙、餐盤類　丙、扁平餐具類　丁、杯類　(A)甲→乙→丙→丁　(B)乙→丙→丁→甲　(C)丙→丁→乙→甲　(D)丁→丙→乙→甲

5.（C）餐廳工作檯（service station）的抽屜，適合放置下列何種物品？　(A)punch bowl　(B)service tray　(C)table spoon　(D)water pitcher

6.（B）所謂的「Condiments」是指　(A)玻璃餐具　(B)調味品　(C)杯盤類　(D)布巾類

五、服務前會議（＿＿＿＿＿）

1. 是一天開工前的工作事項交代及政令宣導。

2. 會議主持人：通常會由＿＿＿（Manager）主導。

3. 宣傳內容：

(1)政令宣導：餐廳有什麼優惠措施、促銷策略，告知每位服務人員。

(2)訂餐狀況：明確告知今天餐廳的訂席和預約狀況，訂席者有特殊餐點也要告知。

(3)責任分配：餐廳外場分成若干區，將責任區分配給是日上班的服務人員。

(4)檢查服儀：大家的制服有沒有統一。

(5)其他事項：介紹新人、鼓舞人心（互相鼓勵）、檢討前日過失…

請回答下列問題：

1.（C）下列何者不是服務前會議（Briefing）的內容事項？　(A)檢查服裝儀容　(B)VIP名單及注意事項　(C)明日食物材料之採購　(D)今日促銷活動

2.（D）關於餐廳在營業前所召開的「服務前會議」之敘述，下列何者正確？　(A)英文稱之為Belifing　(B)向已訂位的顧客做電話確認　(C)主要說明當日餐廳訂席狀況及特殊顧客需求　(D)通常由主廚召開並對服務人員解說今日菜單特色

3.（D）餐廳舉行的「服務前會議」，其英文名稱為何？ (A)Believing　(B)Blini　(C)Breathing　(D)Briefing。

4.（B）下列何者不是餐廳Briefing 的主要作用？ (A)說明當日促銷菜單與注意事項　 (B)於餐廳前列隊迎接第一位顧客光臨　(C)分配工作及責任區域 　(D)檢討前一日營業狀況

5.（C）關於餐廳在營業前所召開的「服務前會議」之敘述，下列何者正確？ (A)英文稱之為belifing　(B)向已訂位的顧客做電話確認　(C)主要說明當日餐廳訂席狀況及特殊顧客需求　(D)通常由主廚召開並對服務人員解說今日菜單特色