第八章 餐飲服務方式

一、餐桌服務（＿＿＿＿ Service）

（一）定義：

1. 指客人到餐廳用餐，由領檯帶領入座，服務人員進行點菜、服務菜餚的一連串服務。

2. 講究用餐環境、用餐氣氛、重視服務態度、餐應設施等…。

（二）餐桌服務的種類

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 服務名稱 | 英文 | 別稱 | |
| 美式服務 | ＿＿＿＿＿ Service | ＿＿＿＿服務（＿＿＿ Service）、＿＿＿服務（＿＿ Service） | |
| 英式服務 | ＿＿＿＿＿ Service | 家庭式服務(＿＿＿＿\_\_ Service)  或＿＿＿服務 | 又稱為：　＿＿＿服務 |
| 法式服務 | ＿＿＿＿＿ Service | ＿＿＿服務(＿＿＿ Service)  或獻菜服務 |
| 俄式服務 | ＿＿＿＿＿ Service | ＿＿＿＿＿＿服務 |
| 旁桌服務 | ＿＿＿＿＿ Service | ＿＿＿服務、＿＿＿＿＿＿服務 | |
| 中式服務 | ＿＿＿＿＿ Service | 合菜服務、菜盤上桌式服務 | |

※共通原則

|  |  |
| --- | --- |
| 左右要分 | 從右邊服務：＿＿＿、＿＿＿、＿＿＿＿、＿＿＿  從左邊服務：＿＿＿＿、＿＿＿＿、英式服務的＿＿＿、＿＿＿（Pass Sauce） |
| 遠手原則 | 從右邊提供服務，使用＿手服務；左邊提供服務，使用＿手服務。 |
| 順逆時鐘 | 從右側服務，前進方向為＿時針；左側服務，前進方向為＿時針。 |

**美式服務**

|  |  |
| --- | --- |
| 服務方式 | 餐食在廚房烹調完成，將份量＿＿＿＿＿在＿＿＿＿，由服務人員直接端上桌的服務方式。 |
| 原則 | 1. ＿＿＿＿＿：由服務人員持托盤或是直接持盤上桌服務。  2. ＿＿＿＿＿：菜餚一律＿手持盤，右側服務。除了＿＿、＿＿。（傳統美式服務是＿上＿下。） |
| 優點 | 1. ＿＿＿＿＿：簡單、快速、便捷的服務方式。  2. 節省人力成本，一位服務員可以服務多桌客人。  3. 可以提高＿＿＿＿。※  4. 專業人員的服務技術不用那麼高超，容易培訓。  5. 餐點品質和份量容易掌控。 |
| 缺點 | 1. 與客人的互動比較少，不是親切的服務。  2. 內場人力要比較多。 |

※翻桌率（＿＿＿＿＿ Rate）

1. 又稱為：＿＿＿＿、＿＿＿＿。

2. 翻桌率公式＝

3. 翻桌率的數值越高，代表來店的客人數越＿，與收入會成＿＿＿。

4. 例題：

八方遊龍餐飲店設有餐桌15張，每張桌子提供4個座位。某日，該餐廳每人平均消費150元，並獲得31,500元的營收。請問當日轉桌率為何？

**英式服務**

|  |  |
| --- | --- |
| 緣由 | 早期英國家庭的傳統用餐方式，主人菜餚料理完成後，將菜餚切割好，並分送到客人的桌上。所以稱：＿＿＿＿服務。 |
| 服務流程 | ＿＿＿＿→菜餚＿＿＿完成→放在＿＿＿上→＿＿＿→＿＿＿ |
| 原則 | 1. 右側服務：＿＿＿＿、＿＿＿＿、＿＿＿＿＿  2. 左側服務：＿＿＿＿＿＿、＿＿＿ |
| 優點 | 1. 歐洲餐飲的第一流服務方式，也是歐洲宴會常見服務方式。  2. 可以提供＿＿＿＿服務，但也不需要太多的服務員。  3. 切割菜餚在＿＿＿進行，外場服務人員提供＿＿＿服務。 |
| 缺點 | 1. 菜餚服務受到限制，如：＿＿＿＿、＿＿＿＿就不適合英式服勤。  2. 需要比較專業的服務人員，無法立即上線。 |

**法式服務**

|  |  |
| --- | --- |
| 緣由 | 早期法國中產階級的家族聚會，料理好的菜餚，客人可以依據自己的喜好自行挾取需要的份量。所以稱：＿＿＿＿服務。 |
| 服務流程 | ＿＿＿＿→菜餚＿＿＿完成→放在＿＿＿上→＿＿＿→自行取菜 |
| 原則 | 服務方式同於英式服務，僅在分菜時由＿＿＿自行挾取。 |
| 優點 | 1. 不提供分菜服務，服務人員不用太多的技巧。  2. 客人可以根據自己的需求，選擇要吃的量。 |
| 缺點 | 1. 分菜＿＿＿＿。  2. 客人取菜速度慢，菜餚溫度容易散失。 |

**俄式服務**

|  |  |
| --- | --- |
| 緣由 | 17世紀末，俄羅斯帝國沙皇在學習法式宮廷餐點服務時所發展出來的新款服務。所以稱：＿＿＿＿＿＿服務。 |
| 服務流程 | ＿＿＿＿→菜餚整塊放在＿＿＿上→＿＿＿→＿＿＿＿＿→＿＿＿ |
| 原則 | 服務方式同於英式服務，僅在切割時由＿＿＿＿在＿＿＿切割。 |
| 優點 | 1. 是與客人互動密切的服務方式，可以提供＿＿＿＿服務。  2. 菜盤上剩餘的食材可以再回廚房做其他菜餚的利用。 |
| 缺點 | 1. 菜餚在＿＿＿＿＿，服勤上會增加服務時間。  2. 服務員需要較高超的技巧，訓練時間較長。  3. 切割菜餚需要＿＿＿＿＿＿，可容納餐桌座位少。 |

**旁桌服務**

|  |  |
| --- | --- |
| 緣由 | 20世紀初，法國César Ritz提供的＿＿＿＿服務（Service à La Ritz），食材大多是半成品呈現，推到客人面前做＿＿＿＿＿（Guéridon Service），堪稱是西餐最高級、且具有＿＿＿性質的服務。 |
| 服務流程 | ＿＿＿＿→菜餚半成品放在＿＿＿上→＿＿＿→＿＿＿＿＿＿＿→＿＿＿→＿＿＿ |
| 服務方式 | 1. ＿＿＿（Making）：＿＿＿＿（Shrimp Cocktail）、 火腿哈密瓜（＿＿ & ＿＿＿）、酪梨鮮蝦（Avocado Shrimp）、＿＿＿＿＿＿（Salmon Tartare）  2. ＿＿＿（Tossing）：＿＿＿＿＿（Caesar Salad）  3. ＿＿＿（Carving）：＿＿＿＿＿（Smoked Salmon）、＿＿＿＿＿（Roasted Chicken Carving）、＿＿＿＿＿水果盅。  4. ＿＿＿（Flaming）：＿＿＿＿＿（Crêpes Suzette）、＿＿＿＿＿（Cherry Jubilee）  ★通常使用Flambé的酒類多為＿＿＿酒。   |  |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | 圖片搜尋結果 | 「grand marnier」的圖片搜尋結果 | 「Cointreau」的圖片搜尋結果 | 「Kirsch」的圖片搜尋結果 | 「Calvados」的圖片搜尋結果 | 「Triple Sec」的圖片搜尋結果 | 「Kahlua」的圖片搜尋結果 | |  |  |  |  |  |  |  |   5. ＿＿＿（Filleting）：＿＿＿＿＿（Fillet Fish） |
| 優點 | 1. 服務內容具有＿＿＿＿，顧客可以親眼看到菜餚的烹調。  2. 提供個人化的服務，與客人的互動密切。  3. 保持菜餚的熱度，客人即時享用。  4. 是所有服務中最高級，且最有價值的方式。 |
| 缺點 | 1. 一桌需要兩個服務員，＿＿＿＿＿＿（Commis de Rang）需協助＿＿＿＿（Chef de Rang）做桌邊烹調服務。  2. 服務員需要較高超的技巧，訓練時間較長。  3. 切割菜餚需要＿＿＿＿＿＿，可容納餐桌座位少。  4. 翻桌率＿＿，且價格＿＿。 |

**中式服務**

|  |  |
| --- | --- |
| 緣由 | 傳統：中餐服務是將料理好的大盤菜，由服務人員直接端到客人桌的中央，由顧客自行夾取，不做分菜服務。  現代：融入＿＿＿服務及＿＿＿概念，在菜餚旁邊擺放＿＿＿＿＿。 |
| 服務流程 | 倒茶→＿＿菜→＿＿菜→＿＿菜→＿＿菜 |
| 服務類型 | 1. 宴會服務：又稱為＿＿＿服務，由服務人員分菜，分好的菜餚放在客人的＿＿＿上。（早期是放＿＿＿用）  2. 小吃服務：事由客人自行夾取餐食，比較適合人數較少的聚會場合。餐具大多是＿＿＿＿＿。  3. 餐桌派菜：又稱為＿＿＿＿＿服務，服務人員將菜餚放在轉檯上，介紹菜餚後，在客人旁邊分菜。適用於＿＿＿。  4. 旁桌分菜：將料理好的菜餚，先端上轉檯上秀菜，再端到服務桌上分菜，並將分好的菜餚派送到客人桌上。 |

請回答下列問題：

1.（D）法式服務的基本原則下列何者正確？　(A)由客人的右手邊將菜餚讓客人過目　(B)以順時鐘方向進行　(C)多選用精美瓷盤　(D)服務方式以左手托盤。

2.（A）關於「Plate Service」之敘述，下列何者正確？　(A)又稱為American Service　(B)由顧客的左方上菜與收拾餐盤　(C)屬於Silver Service 的一種　(D)以左手持匙，右手持叉方式服務。

3.（A）下列有關餐飲服務方式的敘述，何者錯誤？　(A)法式服務是由服務人員，將已在廚房中完成分菜的菜餚，直接服務給客人　(B)英式服務是指服務員用服務匙挾派菜餚至客人餐盤上　(C)美式服務即俗稱的餐盤式服務　(D)傳統的中式服務是指合菜服務。

4.（B）「Guéridon Service」指的是什麼？　(A)食物從廚房取出後，直接端到餐桌上　 (B)食物從廚房取出後，先在顧客餐桌旁的餐車上依顧客人數分菜，再分送給顧客食用　(C)提供顧客葡萄酒的服務　(D)提供顧客自助式的服務。

5.（C）下列關於餐桌服務（table service）操作原則的敘述，何者錯誤？　(A)提供一致性的服務　(B)不跨越顧客的正前方進行服務　(C)由顧客左側放置餐盤、右側分送菜餚　(D)收拾餐盤時，以服務人員的右手收拾再傳遞至左手。

6.（A）請選出法式服務流程正確之順序　1.領引入席就座；2.接受點菜；3.結帳；4.供應飲料；5.在客人面前完成最後烹調；6.餐食端入餐廳　(A)1 → 2 → 4 → 6 → 5 → 3　(B)1 → 2 → 6 → 5 → 3 → 4　(C)1 → 2 → 3 → 4 → 5 → 6　(D)1 → 4 → 2 → 6 → 5 → 3。

7.（A）服務中餐宴席菜餚，以lazy Susan方式進行秀菜時，上菜之最佳位置在何處？　(A)主人右側　(B)主人左側　(C)主賓右側　(D)主賓左側。

二、自助式服務（＿＿＿ ＿＿＿＿）

（一）定義

1. 將各式菜餚、餐點置於餐檯上，由客人自行夾取，再端回餐桌上享用。

2. 自助式服務可以節省＿＿＿＿＿，並且在短時間內服務大數量的客人。

（二）分類

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 方式 | 計價方式及服務方式 | 優點 | 外帶 | 舉例 |
| 自助餐  ＿＿＿＿＿ | 1. ＿＿＿＿＿＿＿＿  2. 以＿＿計價，費用固定，外加＿%S/C | 可以花較少的費用，享用到多樣的餐食。 |  |  |
| 速簡餐  ＿＿＿＿＿ | 1. 顧客自己在餐食區取用餐點，再到櫃檯結帳。  2. 以＿＿計價，不加收S/C | 服務快速，價格較經濟實惠。 |  |  |
| 半自助式  ＿＿＿＿＿ | 1. 除了＿＿＿為服務人員點叫外，其餘和自助餐自行取用。 | 成本難以掌握的做點叫，能夠控制。 |  |  |
| 沙拉吧  ＿＿＿＿＿ | 1. 將生菜、配料、醬汁擺放在吧檯上，供客人自行取用。  2. 通常會擺設在自助餐服務之下。 | 客人可以依據自己喜好作搭配。 |  |  |

（三）優缺點

|  |  |
| --- | --- |
| 比較 | 說明 |
| 優點 | 1. 服務人員訓練容易，僅需端盤子與撤餐，人事成本相對＿。  2. 可以同時服務大量的客人，且客人等候時間＿。  3. 提供多樣的菜色供用餐者選擇。 |
| 缺點 | 1. 需要的樓地板空間大，造成＿＿＿＿＿增加。  2. 客人來源不穩定時，容易造成食材的過度預估。  3. 供餐區要特別注意衛生概念，所以大部分的自助餐菜餚都會有 ＿＿＿＿＿，防灰塵。  4. 用餐環境較為吵雜。 |

三、櫃檯式服務（＿＿＿＿ Service）

（一）定義

★客人自行到櫃檯點叫餐點取餐，或在櫃檯點叫及用餐的服務方式。

（二）服務方式及流程

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 類別 | 流程說明 | 舉例 |
| 櫃檯點餐和取餐 | 1. 流程：迎客→＿＿→結帳→＿＿  2. 大多是顧客自己前往櫃檯點餐及取餐，拿到餐食後，再自行找座位。  3. 又稱為：＿＿＿＿＿＿（Open Kitchen） |  |
| 櫃檯點餐和用餐 | 1. 櫃檯前設有座位，顧客就定位後直接向服務人員或廚師點叫餐點。並在櫃檯前方的廚房做烹調。  2. 即時供應餐點（＿＿＿＿＿＿）  3. 櫃檯大多採＿＿＿設計。  4. 廚師的烹調技術、衛生習慣、互動技巧頗為重要。 |  |

（三）優缺點

|  |  |
| --- | --- |
| 比較 | 說明 |
| 優點 | 1. 供餐速度快，單價偏低，一個人也適合用餐的場所。  2. 可以欣賞廚師的烹調技術，並滿足個人化需求。  3. 服務人員需求＿＿。 |
| 缺點 | 1. 餐點選擇有限。  2. 服務項目也有限制，僅能提供簡單的服務。 |

四、宴會服務（＿＿＿＿ Service）

（一）定義

1. 針對某特定族群顧客，或是某個聚餐形式，提供正式的餐飲服務。

2. 通常國際觀光旅館會設有宴會廳（＿＿＿＿＿＿），大多是空間大，可以隨機應變的空間，可視案件需求調整。

3. 通常會有詳細規劃的服務單位。

（二）宴會的分類

|  |  |
| --- | --- |
| 依據 | 舉例 |
| 宴會目的 | 國宴、喜宴、生日宴（＿＿＿）、歡迎宴、歡送宴、商務宴會、慶典宴會、節慶宴會… |
| 宴會形式 | 正式餐會、茶會、自助餐會、園遊會  ★酒會：適用在＿＿＿＿＿的場合中  1. 酒會餐點  (1)配酒點心（＿＿＿＿）：洋芋片、蔬菜棒（＿＿＿）、乳酪條、堅果  (2)宴會鹹點（＿＿＿＿）：一口食物（＿＿＿＿＿＿）、＿＿＿＿（Petits Fours）  (3)餐檯點心：大型酒會用，多為較正式的餐點。  2. 餐具：要準備顧客數＿＿-＿＿倍的量。 |
| 宴會時間 | 早餐會、午宴、晚宴、宵夜宴會 |
| 宴會規模 | 大型餐會（＿桌以上）、中型餐會（10-30桌間）、小型餐會（10桌以下） |
| 宴會菜式 | 西式宴會、中式宴會 |

（三）宴會服務（分成：＿＿＿和＿＿＿兩大組）

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 單位 | 業務內容 | 說明 |
| 業務 | ＿＿生意 | 大多是顧客打電話詢問，或是親自登門拜訪。 |
| ＿＿＿＿ | 洽談共識後，填寫預約訂席紀錄。 |
| ＿＿＿＿  ＿＿＿＿ | 1. 預定時會簽訂＿＿＿＿＿＿，並收取＿％-＿％的訂金。  2. 合約內容：  (1) 最低開桌數：支付保證桌數的全額費用。  (2) 擬定＿＿＿＿＿或其他供應餐食內容。  (3) 因故取消的處理、收款方式、會場佈置  (4) 雙方禁止或約定事項：eg:禁帶外食、自備酒類需酌收開瓶費…等。 |
| 發送  ＿＿＿＿ | 俗稱：＿＿＿（Event Over/ Function Order），列出個相關部門的工作職責。 |
| ＿＿＿＿ | 1. 此為宴會結束後的服務  2. 與客戶主動聯繫，詢問滿意度及改進之處，做成記錄歸檔，以便日後的參考 |
| 服務 | 場地規劃 | 1. 餐會型  (1) 36人以下（小型餐會）：用＿、＿、＿字型  (2) 36-60人（中型餐會）：使用＿、＿字型  (3) 60人以上（大型餐會）使用＿、＿字型  C:\Users\userA\AppData\Local\LINE\Cache\tmp\1510043798390.jpg  2. 會議型  (1)＿＿＿模式（Theater Style/ Auditorium Style）：適合人數多的會議或伸展台發表秀。  (2)＿＿＿模式（Classroom Style）：架設IBM長桌和椅子，適合上課或學術演討會。  (3)＿＿＿模式（Conference Style）：多採＿字型處理。  3. 酒會型：輕鬆場合，不擺放桌椅，會提供＿＿＿（Cocktail Table），供客人擺放使用過的杯具。 |
| 會場佈置 | 1. 會場規模、佈置所需時間  2. 舞台佈置需求… |
| 宴會服務 | 迎賓、帶位、服務、撤收… |
| ＿＿＿ | 由餐廳出納員會同外場主管結算，多用＿＿＿或＿＿＿支付。 |

請回答下列問題：

1.（C）下列何者不是自助餐服務的特點？ (A)需較大的用餐空間來擺設餐檯 (B)人力成本比較低 (C)較容易控制成本 (D)無固定菜單

2.（C）宴會服務的業務部門，其工作內容包含下列何項？甲、招攬業務　乙、場地布置　丙、預約訂席　丁、簽訂合約及收取訂金　戊、確認訂席及發送宴會通知單　(A)甲丙丁　(B)甲乙丁戊　(C)甲丙丁戊　(D)甲乙丙丁戊

3.（D）鐵板燒餐廳之製備餐點處就是顧客用餐的地方，原則上是屬於哪一種服務方式？　(A)Cafeteria Service　(B)Carving Service　(C)Catering Service　(D)Counter Service

4.（B）有關會議場地的布置，下列敘述何者錯誤？　(A)教室型排列法，桌子前後之間的距離應有 90公分　(B)教室型排列法，桌子左右間應有 90公分的距離　(C)戲院型排法，椅子和椅子並排之間應有約 10公分的距離　(D)戲院型排法，走道須有 120公分的距離

5.（A）下列何者不適合放在酒會的餐檯上？　(A)玉米濃湯　(B)港式點心　(C)烤牛肉　(D)水果切盤

6.（B）西式自助餐菜單中，下列何者會提供現場切割服務？　(A)Cold Cuts　(B)Roast Beef　(C)Hot Items　(D)Salads

7.（B）在自助餐檯的擺設中，下列哪一項菜餚不適合與其他三項放在同一區？　 (A)葡萄乾　(B)爐烤牛肉　(C)千島醬　(D)蘿蔓

8.（A）「無固定菜單，業者可隨食材的季節性或成本考量調整餐食內容」主要是下列何者之特點？　(A)自助餐服務　(B)櫃檯服務　(C)外帶服務　(D)餐桌服務

9.（B）針對一群顧客，提供比較正式、講究的餐飲服務，通常是有重要的人物或特殊的聚會，我們稱為　(A)Dinner　(B)Banquet　(C)Supper　(D)Garden party

五、客房餐飲服務（＿＿＿ ＿＿＿＿）

|  |  |
| --- | --- |
| 定義 | 旅館針對住宿房客提供的餐食或飲料的服務。 |
| 負責單位 | ＿＿＿部。 Room Service ≠ Housekeeping（＿＿＿部負責） |
| 提供時段 | 全天候都有供應，但以＿＿＿和＿＿＿為主。 |
| 點叫方式 | ＿＿＿叫單（Telephone）或是＿＿＿＿＿（Door Menu/Hanger）。 |
| 服務流程 | 1. 接受點餐：  ★開立「＿＿＿＿＿＿＿＿＿（Room Service Captain Menu）」，並送到廚房備餐。  ★餐飲服務員備餐  (1) 使用＿＿＿＿＿托盤及＿＿＿＿＿＿送餐。  (2) 使用＿＿＿（Individual Package）產品，如：果醬包、奶油包、奶油球、砂糖包、奶精粉包、代糖包…等。  (3) 餐點要以餐盤蓋罩住，防灰塵。  2. 送餐：輕敲房門3下，喊「＿＿＿ ＿＿＿＿」，待房客回應後，將餐點做確認動作，並約時間收餐。  3. 善後：約定時間或電話等候通知。 |

六、其他服務

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 服務方式 | 英文 | 說明 |
| ＿＿＿服務 | Institutional Food Service | 1. 通常是有一個團隊專門供應大量食物的菜單設計、食物採購、烹調製作與供應。  2. 通常給團體膳食，如：＿＿＿、＿＿＿、＿＿＿。 |
| 外燴服務 | ＿＿＿ ＿＿＿＿ Service | 1. 台灣特有的餐飲服務方式，俗稱「＿＿＿」  2. 依據顧客需求，將簡易廚房烹調設備及餐桌椅搬到顧客指定場所，進行烹調服務等工作。 |
| 外送服務 | ＿＿＿ ＿＿＿＿ Service | 顧客以電話或app點購食物後，由餐廳服務人員送到顧客指定的地點。舉例：＿＿＿＿ |
| 外賣服務 | ＿＿＿-＿＿  /＿＿＿-＿＿  /To Go Service | 顧客以電話或親自到店點購食品後，將食物帶離餐廳外食用的服務方式。舉例：＿＿＿＿ |
| 汽車餐飲  服務 | ＿＿＿ ＿＿ Service | 1. 源自於＿＿＿。  2. 大多設立於公路旁邊，供開車的人士各式餐飲。 |
| 汽車道餐飲服務 | ＿＿＿ ＿＿＿＿ Service | 1. 俗稱：＿＿＿＿。  2. 顧客不必下車即可得到餐飲服務。舉例：＿＿＿。 |
| 自動販賣機 | ＿＿＿＿＿＿＿ Service | 在自動販賣機中挑選要購買的飲料、食品或其他商品，投幣後取得的服務。採＿＿＿式。 |
| 流動餐車  服務 | Mobile Canteen  /＿＿＿＿＿ Service | 利用車子改裝成流動的簡易廚房，製作餐食的服務，可以機動更換地點。舉例：＿＿＿＿＿＿＿。 |
| 便利食品 服務 | Convenience Food Service | 在便利商店或超級市場取得的便利型食品，大多只需要＿＿＿或微波後就可以食用。 |
| 機艙餐飲 服務 | ＿＿＿＿＿  /＿＿＿ Catering Service | 在飛行途中提供機艙內客人的餐飲及飲料服務。 |

請回答下列問題：

1.（B）下列有關客房餐飲服務的敘述，何者正確？　(A)確認房號後，先輕敲房門3下，說聲「Housekeeping」，靜候回音　(B)將餐食放在房客指定的地點　 (C)請房客確認餐食無誤後，詢問結帳方式　(D)在客房內服務房客用完餐後，才能收拾離去

2.（A）所謂“Room Service”是指　(A)旅館提供給房客之餐飲服務　(B)提供餐廳中包廂之餐飲服務　(C)提供醫院中病房之餐飲服務　(D)提供旅館中客房之清潔服務

3.（A）一般國際觀光旅館所提供的客房餐飲服務（Room Service），以下列哪一個用餐時段居多？　(A)早餐　(B)午餐　(C)下午茶　(D)晚餐

4.（D） Door Hanger基本上是以下何種餐飲的專門用品？　(A)Table Service　(B)Counter Service　(C)Buffet Service　(D)Room Service