第六章 基本服務技巧

一、口布（＿＿＿＿，又稱為「餐巾」。）

（一）口布折疊的技（記）法：＿、＿、＿、＿、＿、＿、＿、＿。

（二）口布的折疊法分類

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 分類 | 舉例 | 分類 | 舉例 |
| 二摺法 |  | 四摺法(長方) |  |
| 三摺法 |  | 六摺法 |  |
| 四摺法(正方) |  | 對角摺法 |  |

（三）口布的形式

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 分類 | 功能 | 舉例 |
| 顧客用 | 造型簡單、容易拆的 |  |
| 觀賞用 | 較複雜、能凸顯氣氛 |  |
| 服勤用 | 服務人員專用 |  |

（四）口布的樣式

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| (A) https://lh3.googleusercontent.com/IVpwfJBdKZF8KmBDWbR1XsqZQ3QtZrKe5ENAAf4uE4opCWzYgQF-wblLMaMwCPQSJti1d6uyW1Q29Am_GJH03QKVEc5Lc-tEwyY15-ppNx9rf0URDimGmOMAi1Q1tdDUGA  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | (B) https://lh4.googleusercontent.com/cMBMaANIlQ40aLPs4Kva8UZexyqmLbzh4DJPJJ4VpGVQmSufXKNg9Z9JXrkGMRKS1z7TLY9Q4MLHXyG2uuHmWpAJHqTZSC1DAZoXX6Zdqol7SJ4y7FKQCrICtsGZs8tzQA  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | (C) https://lh5.googleusercontent.com/l0atxATwvSB21WYDeh7onPgi3v-ZkTXOugxL8OvbwrI8fugiEbDpqBTTyII0eJsxCbYXGd7738G24Prlbul3ANXpe_SvtR4E8fMSMG_hFqK7J3TkZMMOUbWhRXeinf7-yg  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | (D) https://lh6.googleusercontent.com/j976t-Ebv_xc_vxo4iClipptudQNSwZum4gVUJKQs_mmDQqeO19KaKVMHVfI19p_1pYM2x8PvQmMuaMEeAiw-6r-l_GmT6VyJaAKGTx97a8LV9ugMnwY8cxbzY0uFCy6bQ  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | (E) https://lh5.googleusercontent.com/-w15P7S-HG6nXh6VeArymfSveuYUZjTE_JU8XhVYnYFAKSwjjWg-gst7xQ9_PDsBVOkQef_XvzgbEfNv-Z1kBMiMU3UsufUg0E_i8k6s94quotJ4tzZzrIAQfcaGuLAU_g  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | (F) https://lh3.googleusercontent.com/B8RrxoX6cZcuu8kiRf_LaUnc8pCW8b82spHWItmaFxq_zUk9SoPnx38r0WsHNlnaKjvh7Koilv88aiCzXT8bZ60Vl7hTjLYgIajxg9rQq1Lufd5cC-1k4jHI59710yzw_Q  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| (G) https://lh3.googleusercontent.com/lS852eWP6NqD0K_trz14Ebdh5yQuXgrlIkEWQCldEnppdNVmvn5zpkBCB1jY8op3aED_tfLgyfCuXJALIu77uMLGd4FJFQN75GDxWKYMImkC176RVRPO9uYyXp9PD7yj5g  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | (H) https://lh6.googleusercontent.com/oOxu4BbrLG52cFoIk5wERqPSRr8sH727Xpa2L3oLpuGfQOIR5PzuumaZbiqs_CkokgT2IBKoUQXxcCjtGR2nOKQ36Rqfd13VcCWXBkMmN6haipPtybXURDmsewiSAvs3vg  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | (I) C:\Users\userA\Desktop\1554168742354.jpg  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | (J) https://lh6.googleusercontent.com/j3GrEMa2f2zjBuEeXr9PSG367jVz4IOMet-ah5efPLOSZ-i25lqLzTxZYFAeBw9vl1AMEXMeXCAQPiS_fmMsFyFG7SV-RaE0uPKSijdsx7rmy3MS_uleFRGseVfy8N2lsQ  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | (K) https://lh6.googleusercontent.com/LpSbBh5ONzaKE24HZ_NXGbV4HCi19Nd4vxYGCAA4G7lJb3F4Rd8BodowwqYITWx5K8F4GKPGHF7t6osinnhT6vNsMKNtE-BGsROQlUxAgckQSr4G6xjdW0jHPEeh_DvasA  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | (L) 相關圖片  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| (M) 「口布 圓錐帽」的圖片搜尋結果  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | (N) 「口布 金魚」的圖片搜尋結果  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | (O) 「口布 靴子」的圖片搜尋結果  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | (P) 「麵包籃口布」的圖片搜尋結果  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | (Q)  「餐具袋 口布」的圖片搜尋結果  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | (R) 「花蝴蝶 口布」的圖片搜尋結果  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| (S) 「金字塔 口布」的圖片搜尋結果  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | (T)  「帆船 口布」的圖片搜尋結果  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | (U)  「蓮花座 口布」的圖片搜尋結果  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | (V) C:\Users\userA\Desktop\LINE_P2017323_111350.jpg  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | (W)  「大星光口布」的圖片搜尋結果  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | (X) C:\Users\userA\Desktop\1490239863813.jpg  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| (Y)  C:\Users\userA\Desktop\S__107167749.jpg  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | (Z)  C:\Users\userA\Desktop\S__107167750.jpg  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | (α)  C:\Users\userA\Desktop\S__107167751.jpg  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | (β)  C:\Users\userA\Google 雲端硬碟\IMG_3366.JPG  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | (γ)  C:\Users\userA\Desktop\S__107175939.jpg  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | (ε) C:\Users\userA\Desktop\S__107175938.jpg  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |

請回答下列問題：

1.（C）下列何種餐巾型式，摺疊時運用到「捲」的技法？　甲、蠟蠋　乙、公蝴蝶　丙、星光燦爛　丁、芭蕉扇　(A)甲、乙、丙、丁　(B)甲、乙、丙　(C)甲、乙　 (D)丙、丁

2.（D）下列何者適合做為觀賞用口布的摺疊方式？　(A)金字塔　(B)法國摺　(C)蓮花座　(D)天鵝

3.（A）某餐廳應用三種口布摺疊，包括（甲）「大蓮花」　（乙）「小蓮花」　（丙）「野玫瑰」。下列關於這三種口布功能的說明，何者正確？　(A)甲：服勤用、乙：服勤用、丙：觀賞用　(B)甲：服勤用、乙：顧客用、丙：觀賞用　(C)甲：觀賞用、乙：顧客用、丙：服勤用　(D)甲：顧客用、乙：服勤用、丙：服勤用

4.（D）下列口布摺疊方式與其主要功能的配對，何者最適當？　摺疊方式：甲、花蝴蝶；乙、濟公帽；丙、大蓮花　主要功能：ㄅ、服勤用；ㄆ、顧客用；ㄇ、觀賞用　(A)甲ㄅ、乙ㄆ、丙ㄇ　(B)甲ㄆ、乙ㄅ、丙ㄇ　(C)甲ㄇ、乙ㄅ、丙ㄆ　 (D)甲ㄇ、乙ㄆ、丙ㄅ

5.（D）下列何者屬於餐巾摺疊的杯花造型？　(A)雨後春筍　(B)野玫瑰　(C)蓮花座　 (D)金魚

二、抬布更換

（一）抬布摺法：＿＿、＿＿、＿＿、＿＿。

（二）請寫出鋪換抬布的步驟（用條列式）：

三、長抬布更換

（一）長抬布慣用摺法：＿＿面朝上。

（二）請寫出鋪換長抬布的步驟（用條列式）：

請回答下列問題：

1.（C）關於鋪檯布時的優先動作應該是　(A)檯布下垂桌緣30公分　(B)檯布放置在桌面的正中央　(C)選擇形狀、大小適合的檯布　(D)檯布中心線對準桌面中央

2.（D）有關檯心布的敘述，下列何者有誤？　(A)一般大小都與桌面一樣大　(B)正鋪時將桌面完全蓋住　(C)斜鋪時與桌面成對角　(D)斜鋪時的顏色一般都與檯布同顏色

3.（C）當長方桌的尺寸為120 cm×90cm時，鋪設檯布的最適宜尺寸應為　(A)140cm×110cm　(B)150cm×120cm　(C)180cm×150cm　(D)210cm×180cm

4.（C）使用圖釘及大頭釘圍鋪桌裙，下列敘述何者錯誤？　(A)以圖釘固定檯布與長檯　(B)頭尾接合處應在內側　(C)頭尾針應以活針別上　(D)大頭針固定檯布與桌裙之間隔距離以15～20公分為宜

三、托盤（＿＿＿）

（一）托盤種類

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 類別 | 尺寸 | 使用時機及特性 |
| 圓形托盤  （＿＿＿＿ Tray） | 12-18吋 | 1. 以＿＿吋最常見，俗稱的小圓托盤。  2. 從服務桌派送餐食到客人餐桌上時使用。  3. 酒吧、飲料店遞送飲料、酒水時使用。  4. 托盤重心在＿＿＿。比較高或比較重的材料要放在托盤的＿＿＿；比較矮或比較輕的材料放在托盤的＿＿＿。 |
| 長方托盤  （＿＿＿＿＿ Tray） | 10-25吋 | 1. 以16×22吋最常見。  2. 大多使用在要運送大量餐具或菜餚使用，另外此托盤常使用在＿＿＿＿＿＿（Room Service）。  3. 可以使用手托式或肩托式持盤。  4. 此托盤只能運送到＿＿＿＿，不可運送到 ＿＿＿＿。  5. 可以搭配＿＿＿＿（Tray Stand）使用，成為小型的服務台。 |
| 橢圓形托盤  （Oval Tray） | 12-18吋 | 1. 高級餐廳運送餐具或餐食飲料使用，也可以搭配Tary Stand使用。  2. 使用時機類似長方形托盤。 |

（二）托盤操作方法

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 托盤方法 | 托盤使用方式 | 圖示 |
| 手托式  （＿＿＿＿） | 1. 單手持托盤時，手臂跟手肘呈現＿＿角，掌心朝上，五指分開，用＿＿托住托盤中心點。托盤離腰部約有3公分距離。單手持盤適用在＿＿＿＿。  2. 雙手持托盤適用在長方托盤，較少使用。 | 「王品盃 托盤照片」的圖片搜尋結果 |
| 肩托式  （＿＿＿＿）  （＿＿＿＿＿） | 1. 靠著肩膀跟手臂共同承受托盤內的重量，可以裝比較多的物品。但需要蹲下提起托盤。  2. 若不穩時，可以使用右手幫忙穩定托盤重心。  3. 懸空托時，比較適合在＿＿＿場合使用；靠肩托適合托比較重的物品。 | 「上肩托」的圖片搜尋結果 |

四、端餐盤

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 方式 | 說明 | |
| 持盤原則 | 1. 一個人一次持盤最多不超過＿盤。  2. 持盤時，要拿盤＿，避免留下指紋。  3. 持盤要維持盤面的水平，避免餐食滑動。 | |
| 單手持單盤 | 左手持盤，除大拇指扣住＿＿＿外，其他四指分散托住盤底。 | |
| 雙盤手腕式 | 無名指與小指指尖朝上，第二盤利用手腕及兩只托住餐盤。 |  |
| 雙盤手心式 | 大拇指與小指朝上夾盤，第二盤靠大拇指與小指支撐餐盤，方式比較不正式，但容易上手。 |  |
| 雙盤夾盤式 | 利用大拇指和食指夾住第一個餐盤，第二盤再用手掌夾住。這種方法可以單手持三盤。 |  |
| 單手持三盤 | 使用雙手夾盤的方式，第三盤再藉由手腕、手臂及第二盤的盤緣支撐維持水平。 |  |
| 持熱盤 | 在持盤時，手上方要墊一層服務巾。 | |
| 收拾殘盤 | ★收拾方式：  使用＿＿＿式持盤法，利用＿＿＿刮除殘渣，並把餐具放在最外盤。  ★3S順序：  1. ＿＿＿＿（＿＿＿）：先把殘渣刮到同一盤中。  2. ＿＿＿＿（＿＿＿）：把同樣的餐具堆在一起。  3. ＿＿＿＿＿＿（＿＿＿）：不同類的餐具分別放置。 | |

五、服務叉匙

（一）拿法：（匙＿叉＿）

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 方法 | 特色 | 圖示 |
| 手握式 | 1. 叉匙握柄都在手掌內，是西餐的標準服務方法。  2. 技巧比較高，不容易上手。 | 「服務叉匙 拿法」的圖片搜尋結果 |
| ＿＿＿式 | 1. 服務匙由＿＿＿指夾住固定。  2. 叉匙比較穩固，且利於操作。 | 「服務叉匙 拿法」的圖片搜尋結果 |
| 左叉右匙 | 1. 雙手操作服務叉匙。  2. 適用＿＿＿＿＿＿＿。 |  |

（二）不同的食物有不同的叉匙派送方式：

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 麵包 |  | Sauce |  | 玉米粒 |  |
| 煙燻鮭魚 |  | Omelet |  | 魚菲力 |  |

六、服務架/＿＿＿＿＿（＿＿＿ ＿＿＿＿或＿＿＿＿ ＿＿＿＿）：

（一）輔助服務人員在放置菜餚或收拾餐盤，搭配＿＿＿＿使用。

（二）適用餐廳＿＿＿餐廳

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1. 左手托盤＿＿＿式  2. 右手拿托盤架 | 1. 右手撐開托盤架  2. 確認已經穩定 | 1. 蹲下  2. 將托盤推至托盤架上 |

請回答下列問題：

1.（A）服務人員為顧客收拾殘盤運用3S處理原則，其操作順序為　(A)Scrape→Stack→Separate　(B)Separate→Scrape→Stack　(C)Stack→Scrape→Separate　(D)Separate→Stack→Scrape

2.（C）收拾殘盤的步驟，下列敘述何者有誤？　(A)拇指壓住餐叉，餐刀垂直置於餐叉下　(B)第2盤置於手腕上　(C)利用餐叉刮除殘渣　(D)刀長不可超過盤面者，適合徒手收盤

3.（D）大型托盤在使用時應　(A)托盤的中心點靠在肩膀處　(B)左手可扶助托盤的前緣　(C)東西較多較重時可先彎腰將托盤拉出靠在肩上後站起　(D)搭配托盤架使用時，需要用右手提拿托盤架

4.（D）如果要夾取魚排，應如何使用服務叉匙？　(A)服務匙在下，匙面朝上，服務叉在上，叉齒朝上　(B)服務匙在下，匙面朝上，服務叉在上，叉齒朝下　(C)服務匙在上，匙面朝下，服務叉在下，叉齒朝上　(D)服務匙與服務叉並排，匙面與叉齒皆朝上