第一章 餐飲服務緒論

一、餐飲商品

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 餐飲商品 | 英文 | 細項 |
| 有形商品 | ＿＿＿＿＿ Products | 1.實質商品（＿＿＿商品/Facilitating Goods）：也就是＿＿＿＿＿＿。  2.支援設施（Supporting Facilities）：支持餐廳營業的任何硬軟體設施。 |
| 無形商品 | ＿＿＿＿＿ Products | 1.＿＿＿＿服務（Explicit Services）：經由人類 ＿＿＿＿而感受到的項目。  2.＿＿＿＿服務（Implicit Services）：純粹＿＿＿的感受。 |

※請將20項商品填入下方適當的圓桶中：

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| (1)餐食 | (2)幸福感 | (3)專業素養 | (4)桌巾 | (5)餐桌椅 |
| (6)衛生 | (7)體貼 | (8)吸管 | (9)建築 | (10)尊重 |
| (11)制服 | (12)飲料 | (13)菜單 | (14)清潔 | (15)關心 |
| (16)布巾 | (17)裝潢 | (18)方便性 | (19)服務 | (20)尊重 |

**實質商品**

**支援設施**

**外顯服務**

**內隱服務**

**★請回答以下問題：**

1.（C）下列何者屬於餐飲商品中的促成商品？　(A)建築物本身的地理位置與交通網絡　(B)色、香、味等的感官效益　(C)餐食、飲料和紙巾、杯墊等消耗品　 (D)服務人員親切熱忱的態度

2.（B）下列何者屬於支援設施「Supporting Facilities」？　(A)Food & Beverage　 (B)Archite cture、Decoration　(C)Clean　(D)Well-being、Comfortable

3.（B）下列何者屬於支援設施（Supporting Facilities）？　(A)餐點、飲料　(B)建築物、裝潢　(C)色香味、清潔　(D)幸福感、舒適

二、穿著禮儀

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |
|  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 項目 | 女生 | 男生 |
| 頭髮 | 長短髮不拘，過肩應盤起。 黑色頭髮為佳。 | 前額不過眉為原則，可以裝飾，不宜太誇張。以短髮、黑髮色為宜。 |
| 面容 | 可以化淡妝，不宜濃妝艷抹。 | 要＿＿＿。 |
| 口腔衛生 | 1. 工作前避免吃有強烈異味的食物，如：洋蔥、韭菜、蒜頭、檳榔…等  2. 可以先刷牙漱口，或是嚼食口香糖（不能亂丟）。 | |
| 身體 | 1. 保持乾淨  2. 香水可以噴，以淡香為主，不宜噴過於濃郁的香水。 | |
| 制服 | 1. 以＿色調制服為主，白色襯衫搭配。  2. 要配戴名牌 | 同女生。 丙檢服裝需再多：＿＿＿。 |
| 手部 | 1. 業界可以配戴手錶，但其他飾品應避免。  2. 指甲應修剪整齊，保持乾淨。指甲油也應避免。 | |
| 鞋襪 | 1. 穿著＿＿＿絲襪。  2. 鞋子以＿色為主，可以穿高跟鞋，鞋跟不宜太高。 | 1. 穿著＿＿＿襪子。  2. 黑色皮鞋，保持光亮。 |

三、合宜的禮儀

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **禮儀** | **說明** | |
| 站姿 | 1. 雙手應該交握於＿＿前。  2. 女生站姿角度可以往右前或左前＿＿度角。  3. 勿靠牆壁、37步、手插腰、手環抱胸前…。 | C:\Users\userA\Desktop\+（三）走姿.jpg |
| 走姿 | 1. 步伐正常，若有急事只能＿＿＿＿＿＿，切忌跑步。  2. 與賓客行走時，一定要走在賓客的＿＿＿方。  3. 迎面遇上賓客時，要往右靠邊禮讓賓客先通過，不可以背對客人。 |
| 表情 | 1. ＿＿＿＿：嘴角上揚，微露牙齒。  2. 表情輕鬆自然。 |
| 手勢 | 1. 手指併攏，掌心朝＿＿。手臂傾斜＿＿度角。  2. 禁忌：用手指去指賓客！ |
| 問候 | 1. 多使用「您好！」「請…」「謝謝您！」  2. 常使用字句：「有什麼需要為您服務的？」「您好！為您送上OOXX。」「您好！需要為您效勞嗎？  3. 兩眼注視客人，要稍微點頭或鞠躬，以示尊重。 | |
| 行禮 | 1. 見面禮：台灣＿＿＿＿＿、東南亞＿＿＿＿＿＿、歐洲＿＿＿＿.吻手禮.擁抱禮。  2. 鞠躬禮：15度＿＿＿＿＿、30度＿＿＿＿＿＿、45度＿＿＿＿＿＿  3. 握手禮：先伸手的＿＿＿、女士、賓客、主人。 | |
| 引導 | 1. 樓梯： 上樓＿＿＿、＿＿＿、＿＿＿走在前方；下樓反之。  2. 電梯：  賓客只有1人→＿＿＿先進電梯  賓客2人以上→＿＿＿先進電梯  出電梯→＿＿＿先出電梯  3. 口語化的引導：「這邊請」「請往這邊走」「請往右邊走！」 | |
| 談話 | 重點、講話速度、音量、語氣、眼睛直視、動作與表情。 | |
| 介紹 | ★★★順序  1. 先介紹：＿＿＿＿、＿＿＿＿、＿＿＿、＿＿＿＿＿、個人、＿＿＿  2. 再介紹：＿＿＿＿、＿＿＿＿、主人或主管、＿＿＿、團體、＿＿＿ | |
| 名片 | 1. 遞名片時＿＿＿＿要先主動遞送。但有上司時，下屬要後遞送。  2. 名片拿法：自己的名字要朝向＿＿＿＿；而且要雙手接應。  3. 接收者收到名片後，應該要輕聲唸出對方姓名和頭銜。 | |
| 電話 | 1. 接電話的時機：電話大約響＿＿聲接起。  2. 掌握5W2H原則  ☎5W：＿＿＿、＿＿＿、＿＿＿、＿＿＿、＿＿＿  ☏2H：＿＿＿＿＿、＿＿＿ | |

請回答下列問題：

1.（A）關於旅館服務人員與賓客同搭電梯時的禮儀，下列敘述何者錯誤？　(A)服務人員應先進入電梯背對門，再請賓客進入　(B)服務人員應站在電梯控制開關旁，為賓客服務　(C)電梯內遇到賓客，應點頭問候或打招呼　(D)欲到達同一樓層時，應請賓客先步出電梯

2.（D）介紹禮儀的順序，何種組合正確？　甲、將位低者介紹給位高者　乙、將年長者介紹給年輕者　丙、將主人介紹給賓客　丁、將服務人員介紹給賓客　戊、將女士介紹給男士　(A)甲、乙、丙、丁、戊　(B)甲、乙、丁、戊　(C)乙、丙、戊　(D)甲、丁

3.（D）服務人員與顧客電話應對時，應充分把握5W和2H的原則來掌握談話內容，下列何者不屬於5W？　(A)人　(B)事　(C)時　(D)多少

4.（B）遞送名片的禮儀是　(A)名片依文字閱讀方向朝向對方，以右手遞上　(B)名片依文字閱讀方向朝向對方，以雙手遞上　(C)名片放在對方桌上　(D)由身分較高者先呈遞名片

5.（C）餐旅服務人員須為顧客做引導時，下列敘述何者錯誤？　(A)以右手或左手手掌併攏傾斜45°，手臂伸直，指示前進方向　(B)走路步伐應配合顧客步伐之快慢行走　(C)快步走，引導顧客快速到達目的地　(D)遇有轉彎或樓梯，應提醒顧客注意

四、餐廳外場編制

外場

餐廳經理

主任

領班

服務員

服務生

傳菜生

葡萄酒侍酒師

接待員/領檯

副主廚

副主廚

各部門廚師

各部門廚師

總經理

總監

內場

中餐廳

西餐廳

行政主廚

行政主廚

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 人員名稱 | 英文/法文 | 主要工作及職責 |
| 餐廳經理 | Restaurant ＿＿＿＿＿ / Directeur de Restaurant | 1. 訂定營運目標和訂價策略  2. 制訂＿＿＿＿＿＿＿＿（Standard Operation Procedure, ＿＿＿）  3. 員工甄選和培訓、訓練。  4. 處理顧客抱怨事件 |
| 主任  (副理) | ＿＿＿＿＿ /  Premier Maître d’hôtel | 1. 員工的工作績效考核。  2. ＿＿＿＿＿＿編排，安排執勤內容。  3. 召開＿＿＿＿＿＿＿（Briefing） |
| 領班 | ＿＿＿＿＿ /  Maître d’hôtel de Carré | 1. 再細分為＿＿＿領班（Senior Captain）和 ＿＿＿領班（Junior Captain，組長）  2. 負責區域的人員調派。  3. 處理第一線突發狀況，並報主管。  4. 瞭解訂席狀況和菜單內容。  5. 掌控供餐速度。 |
| 服務員 | 男＿＿＿＿＿ /  女＿＿＿＿＿ /  Chef de Rang / Serveur | 1. 第一線服務人員，是餐飲服務的＿＿＿＿＿。  2. 分為資深服務員跟資淺服務員。  3. 負責＿＿＿＿＿＿＿＿＿（Mise en Place）  4. 瞭解菜單內容，並做促銷。  5. 隨時注意賓客動向，且要執行桌邊服務工作。 |
| 服務生 | Busperson /  男＿＿＿＿＿ /  女＿＿＿＿＿ /  Commis de Rang | 1. 剛入行的基層服務人員，協助服務員。  2. 負責餐後的收拾工作（Bus有＿＿＿的意思，可以代表其工作內容）  3. 桌邊烹調的材料補充和清潔。 |
| 傳菜生 | Expediter / Runner / Back Waiter | 1. 非正式人員。執行與顧客間接接觸的工作（遞送菜餚到服務桌、把盤碟送回廚房）  2. 大部分都是使用＿＿＿＿＿（計時人員）  3. 和學校合作，使用＿＿＿＿＿（Apprentice） |
| 接待員  (領檯) | 男＿＿＿＿＿ /  女＿＿＿＿＿ /  ＿＿＿＿＿＿ / Greeter | 1. ＿＿＿＿＿和安排訂位。  2. 執行迎賓、接待和安排桌次服務。  3. 賓客寄放衣物或是失物招領登記。  4. 餐廳外接待區的環境整潔。 |
| 葡萄酒侍酒師 | Wine Butler/Wine Steward  ＿＿＿＿＿ /Chef de Vin | 1. 使飲酒精緻化及專業化的象徵。  2. 葡萄酒的採購、管理及儲存方式。  3. 推薦客人餐點搭配的酒類(水、咖啡、雪茄) |

**請回答下列問題：**

1.（D）下列何者不是餐廳外場的正職服務人員？　(A)Senior Captain　(B)Junior Waiter　(C)Receptionist　(D)Apprentice

2.（A）下列各工作職責的敘述，何者不是Wine Butler的職責？　(A)檢討菜單，精準控制菜餚成本　(B)注意葡萄酒的儲存方式與溫度控制　(C)辦理餐酒活動，推廣侍酒服務　(D)推薦賓客搭配菜餚的酒類

3.（A）甲、Supervisor，乙、Expediter，丙、Junior Waiter，丁、Senior Waiter。上列職稱大小的排序為　(A)甲丁丙乙　(B)丁甲乙丙　(C)甲乙丙丁　(D)甲丁乙丙

4.（C）一般餐飲使用之Captain Order，原則上不會送至何處？　(A) Bar　(B) Cashier　 (C) Concierge　(D) Kitchen

5.（A）下列何者非餐廳的葡萄酒服務員之職位稱呼？　(A)Bartender　(B)Sommelier　(C)Wine Butler　(D)Chef de Vin

6.（B）大型宴會場所實際督導整體作業的是　(A)董事會成員　(B)餐飲部協理　(C)行政總主廚　(D)接待員

7.（C）餐具的擺設工作應由誰負責？　(A)餐務部門人員　(B)廚房工作人員　(C)餐廳服務人員　(D)房務部門人員