

旅遊與款待科



款待導論

(微調中文版)

課題二：款待導論

（微調中文版）

陳文亮博士香港理工大學香港專上學院；麥康
其先生香港理工大學酒店旅遊業管理學院及
課程發展處個人、社會及人文教育組滙編

版權

© 香港特別行政區政府

版權

香港特別行政區政府

本手冊版權為香港特別行政區政府所擁有，不得作商業用途，違者須負法律責任。

學校可以複印本手冊部分或全部內容作非牟利教育或研究用途。所有其他用途必須先獲得書面允許。如欲申請，請致函：

香港灣仔皇后大道東 213 號胡忠大廈十三樓 1319 室教育局個人、社會及人文教育組

鳴謝

教育局謹對下列機構批准本局在製作此課程支援教材時使用其相片及資料致謝：

駐港旅遊局代表協會

食物環境衛生署食物安全中心

FreeDigitalPhotos.net

序言

為支援高中旅遊與款待科(中四至中六) 微調課程的推行，教育局製作了一套旅遊與款待科的學與教資源。教材套共包括五本手冊，旨在擴闊學生對旅遊與款待科五個單元的基本知識。

本手冊內容 - 款待導論，可加強學生了解這個充滿動力的旅遊與款待業。此外，手冊內設計的學習活動除可讓學生深入認識及應用本科的理論和概念外；他們更可透過參與，發展探究、解決問題及決策思維的能力。

如對本教材套有任何意見及建議，請致函：

香港灣仔皇后大道東 213 號胡忠大廈 13 樓 1319 室
教育局課程發展處個人、社會及人文教育組
總課程發展主任(個人、社會及人文教育)

二零一三年六月

目錄

第一章 — 款待業	p.10
1.1. 款待業簡介	p.11
1.1.1. 款待業的性質	p.11
1.1.2. 款待業的特點	p.15
1.1.3. 款待業與旅遊業之間的關係	p.19
1.1.4. 款待業就業前景	p.22
第二章 — 住宿業	p.27
2.1. 住宿業簡介	p.28
2.1.1. 住宿的分類	p.28
2.1.2. 酒店及其分類方法	p.28
2.1.3. 住宿類型	p.31
2.1.4. 香港常見的酒店類型	p.36
2.1.5. 世界各地的特色酒店	p.38
2.1.6. 酒店評級系統	p.42
2.1.7. 住宿產品	p.51
2.1.8. 酒店顧客的類別	p.65
2.1.9. 顧客需求的種類	p.67

2.2. 酒店運作簡介	p.69
2.2.1. 酒店的產權	p.69
2.2.2. 酒店的管理模式	p.70
2.2.3. 酒店部門	p.73
2.2.4. 客務部	p.80
2.2.5. 前堂部	p.82
2.2.6. 管家部	p.116
第三章 — 餐飲業	p.143
3.1. 餐飲業簡介	p.144
3.1.1. 餐飲部的運作 (酒店)	p.144
3.1.2. 餐飲服務的分類	p.170
3.2. 餐飲服務原理	p.189
3.2.1. 餐單的基本知識	p.189
3.2.2. 餐飲服務的基本知識	p.216
3.2.3. 餐廳的佈局及環境氣氛	p.228
3.2.4. 不同餐飲服務的廚房佈局	p.237
3.3. 食物安全及個人衛生	p.247
3.3.1. 食物污染的種類	p.247
3.3.2. 食物安全	p.261
3.3.3. 食物安全的處理程序	p.263

3.3.4. 飲食從業員的個人衛生	p.283
3.3.5. 消防安全	p.290
參考書目	p.294

第一章 — 款待業

內容大綱：

1.1. 款待業簡介	
1.1.1. 款待業的性質 1.1.2. 款待業的特點 - 產品服務組合 - 雙向溝通 - 建立關係 - 文化多樣性 - 勞工密集	1.1.3. 款待業與旅遊業之間的關係 1.1.4. 款待業就業前景 - 正面觀點 - 負面觀點

1.1 款待業簡介

1.1.1 款待業的性質

何謂**款待**？現階段，沒有一個簡單的定義能夠解釋「款待」一詞。不少人曾嘗試以不同方式描述款待業，有人嘗試總結款待業的範疇，以及其在提供服務的流程中同時涉及的有形和無形這方面的特性；也有人試圖透過探究涉及的持分者、由此產生的共同利益，以及對社會和經濟的影響來描述款待業。



一般而言，款待是指歡迎顧客或外來人士、照顧他們的基本需要的善意行為，主要涉及飲食與住宿方面。時至今日，款待的意思是指客人與主人之間的關係過程。當我們談到「款待業」時，我們是指為「**離家在外**」的人提供食物及／或飲品及／或住宿的公司或組織。但是，這個對「款待業」的定義只適用於大部分情況。

因此，本章將簡要概述款待業的特點和範疇。



度假酒店

活動 1.1

將學生分成多個小組，以香港的款待業為研究對象，就款待業中的不同界別進行討論。（提示：一個款待業的界別可以屬於牟利或非牟利性質。）並列出款待業中某些企業的名稱。下表中已舉出一個例子。看看你們班裡哪個小組能夠列出最多合適的例子。

香港款待業			
界別	所提供的產品／服務	例子	企業／組織名稱
餐飲	食物及飲品	快餐	麥當勞

活動 1.2

A. 將你們小組剛填好的表格，與其他小組的答案作比較。

1. 你到過上述任何企業或組織嗎？
2. 你獲得他們提供的甚麼服務？
3. 對於該企業或其員工款待你的方式，你感到滿意嗎？
4. 他們知道你需要甚麼服務嗎？
5. 他們是否迅速及準確地滿足你的要求？
6. 員工表現友善抑或無禮？

B. 根據以上討論，提出款待業中的優秀員工應具備的五種品格或特質。

1. 你或你的組員是否具備任何有關的品格或特質？

活動 1.3

現在以兩人為一組，並按照以下指示：

遊客 A：你是來自北京的 18 歲學生。今年夏天，你會與同樣來自北京的表親首次到訪香港。由於身為學生，你的行程需要按預算而定，並計劃在前往香港及回程時均會乘搭火車。你計劃在香港停留 5 日 4 夜。

遊客 B：你是來自瑞典的商人。你所屬的企業是一家汽車生產商。你前往香港是為了參加一個國際汽車展。你將乘搭飛機前往香港並停留兩晚，然後將乘搭飛機前往新加坡參加另一個商業會議。你將在新加坡停留兩晚後回國。

在兩分鐘內，盡可能寫下你在旅程中希望從旅遊業的不同界別取得的產品及服務。把你的答案與你的組員的答案比較。你們的答案是否不同或相似？你寫下的重點有多少與你的組員所寫下的相似？

填寫下表：

年青學生（遊客 A）	商業旅客（遊客 B）

在活動 1.3，我們知道有不同類型的遊客。但無論是哪一類遊客，他們在旅遊過程內的所有環節，包括在目的地，都需要住宿及飲食這些基本的款待服務。這就是款待被稱為旅遊業的一個主要領域的原因，就如交通、特色商店及休閒活動。

1.1.2 款待業的特點

透過完成活動 1.1-1.3，了解到款待業所提供的不同種類產品及服務，並探究了成為款待業中專業員工的一些主要特質後，我們知道款待領域的工作頗具挑戰性。與其他行業不同，款待業的本質獨特，傾向以服務為主導，而且在提供服務的流程中非常重視人與人的交流。下圖 1.1 概述了款待業的主要特點：

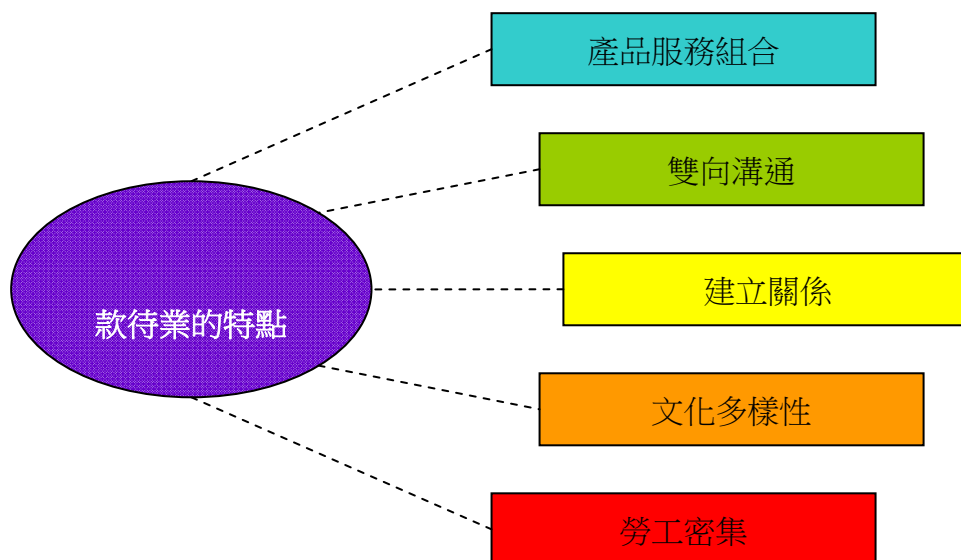


圖 1.1 — 款待業的特點

1. 產品服務組合

細想一下，當你作為餐廳的顧客或酒店的顧客時所獲得的體驗，除餐廳的食物及酒店房間的設施外，還有甚麼會使你感到稱心滿意？

在款待業中，顧客往往不單只消費產品，而是消費產品及服務的組合。例如，顧客在餐廳用餐時購買的不僅是食物及飲品，還有侍應提供的服務。帳單中已涵蓋有形及無形的體驗。

有形特質- 如主菜的牛扒，一杯餐酒，打扮得體的服務員工和餐廳的裝潢。

無形特質- 如舒適的用餐環境或員工的友善態度。

由此看來，成功的款待業務不只限於其產品及服務，更包括如何提供有關產品及服務。員工的質素和他們提供服務的方法，往往較有形的產品更直接影響款待體驗是令人滿意抑或未如人意。因此，有形和無形特質在提供服務的流程中共同構成完整的體驗。

由於產品及其他有形特質很容易被競爭對手模仿，故致力贏取高級顧客和提供高質素服務的款待機構已逐漸投放更多資源去提高服務水準，以作為與別區分的一種策略。

2. 雙向溝通



在款待業，要提供優質服務，雙向溝通是提供服務流程之中最重要的一環。雙向溝通需要顧客和服務員工雙方的投入及參與。服務員工可透過與顧客互動，了解有關他們需求及期望的有關重要信息，從而立即採取行動，令顧客稱心滿意。由於顧客在使用住宿或餐飲服務時的整體體驗通常涉及機構內部的團隊合作及資訊交流，因此員工之間或各部門之間的互動亦非常重要。

3. 建立關係

款待業非常倚賴回頭客去維持經營。與顧客建立長遠關係，有助機構獲得穩定的收入，減低季節性不穩定因素的影響。同時，回頭客的正面口碑，亦有助建立品牌聲譽。目前，住宿及餐飲服務業採取多種方法建立品牌忠誠度，例如向回頭客提供優待及獎賞的會員計劃。然而，機構高級管理層認為，透過對每一位顧客關心備至及提供度身訂做的服務等非正式途徑，使前線員工和顧客之間建立起「友好關係」，有助長期贏得顧客的忠誠度。



4. 文化多樣性

由於款待業與旅遊業息息相關，因此無論是顧客還是員工，當與他人互動時，自然會體驗到多樣的文化。在款待機構任職的員工很多時候需接觸不同地區的顧客，亦需與來自不同背景或文化的同事共事。基於顧客和同事的信仰或價值觀的不同，可能會容易出現一些分歧或誤解，故員工應持開放態度，共同找出解決方法。例如：



於顧客方面－有些顧客因基於本身的信仰或習慣，只會茹素。餐廳應該提供素食膳食予素食者，以滿足他們的需要。

於員工方面－當有同事是回教徒時，便應避免在他們面前進食豬肉或任何豬肉產品，以示尊重。

由此可見，由於文化多樣性的存在，本地員工大概需要認識不同的文化，繼而靈活地為顧客提供符合他們國家文化的服務，及能與不同國籍的同事和睦相處。

5. 勞工密集

款待業本質是以服務為主導，因此款待業，尤其是以高級顧客為服務對象的企業，需要大量勞工來為顧客創造難忘的體驗。例如，高級餐廳及五星級酒店的員工與顧客的比率相當高，以求為顧客提供一對一的服務。雖然科技進步取代了整體服務流程中若干的簡單工序，但對那些在服務中重視「關心」元素的顧客，通常期望在消費體驗中有較多與人的接觸及得到個人化的服務。正因如此，款待業對勞工的需求向來較為旺盛，亦樂於投入時間及資源來訓練及招聘有潛質的應徵者加入款待業。



活動 1.4—有關文化差異的問題

假設你是一家度假酒店的侍應，你的經理通知你今天早上將有一名來自印度的新同事前來報到和加入團隊。

指示：

- 參閱課程支援教材（課題四）—「客務關係及服務」第 36 頁有關印度風俗的內容。
- 說明你與新同事共事時可能遇到的三種情況。
- 提出三個與新同事溝通時的「應做」及「不應做」事項，並將你的答案填在下表。

情況例子	不應做	應做
1.		
2		
3.		

1.1.3 款待業與旅遊業之間的關係

款待業的範疇

「顧客」指離家在外的人，因而產生了款待業在某程度上應包括旅遊業或與之部分重疊的一種觀念。款待業的範疇並無明確定義，有人認為除了一切住宿和餐飲服務運作，款待業亦應包括其他與旅遊業相關的運作，如航空公司和主題公園。此外，也有人考慮將款待及旅遊業合併為一個行業。圖 1.2 顯示一個分類例子。

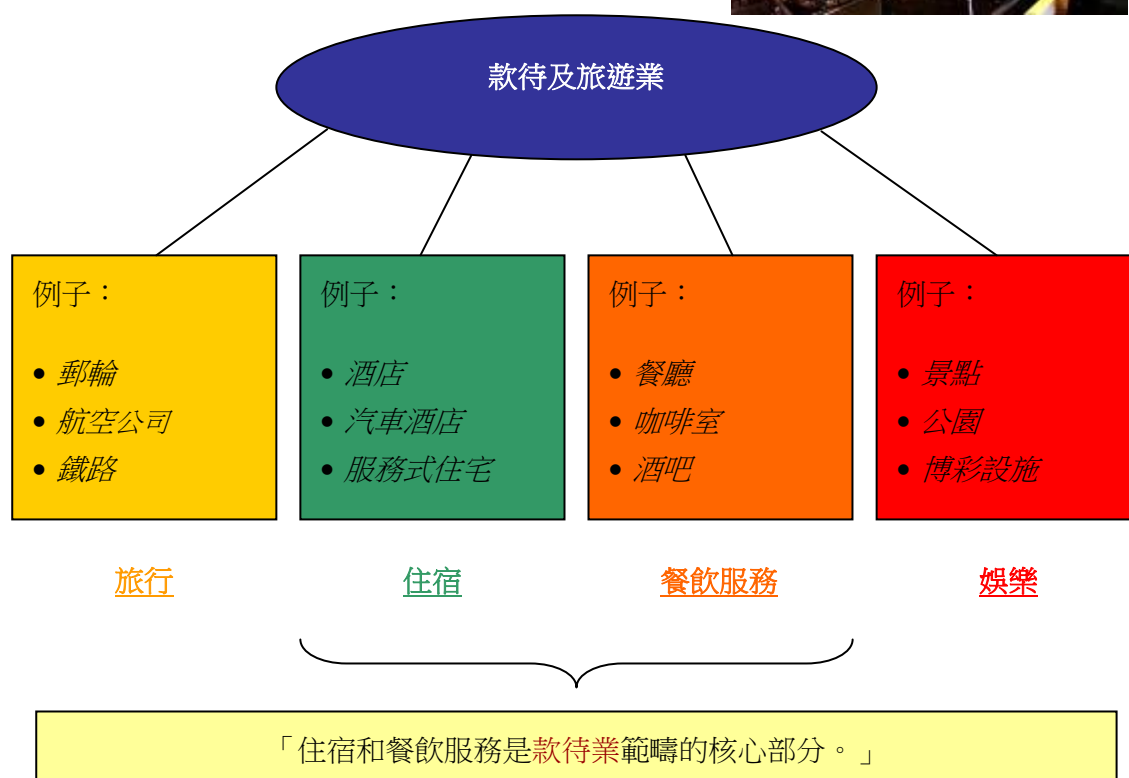


圖 1.2－款待及旅遊業的範疇

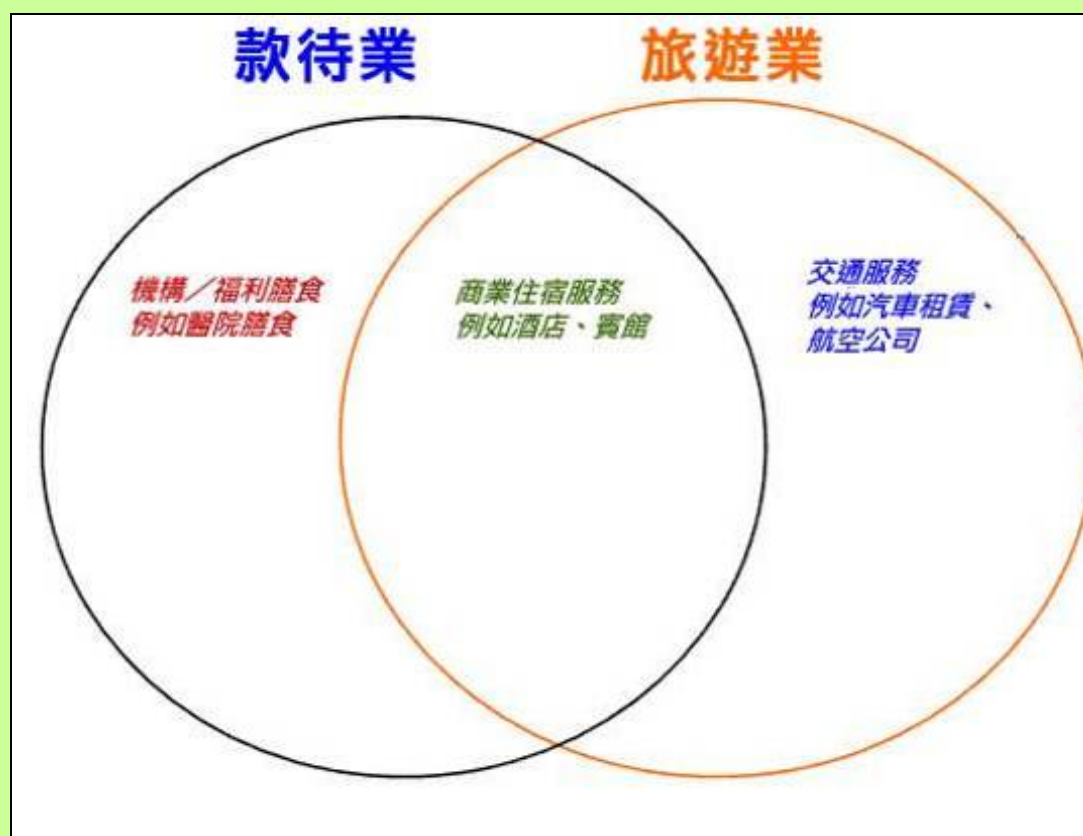
活動 1.5—款待業服務體驗

根據你過往使用住宿或餐飲服務的體驗，和你的同學（四人一組）進行討論，並提出四項成為款待業專業員工的重要要求。

但有別於旅遊業，款待業可滿足遊客及非遊客的需要。為了加強你對款待與旅遊業之間關係的認識，請完成活動 1.6.

活動 1.6

下圖顯示了款待與旅遊業之間的關係。你能想到更多服務並在圖內加入實例嗎？



在活動 1.6，我們知道款待業是被稱為旅遊業的一個更廣泛經濟活動類別的一部分。此外，並非所有款待業務都屬於牟利性質的業務。

而在本單元，我們會知道款待業可分為兩大業務範圍：

- **住宿**－為無論任何原因而離家在外的人提供住宿（通常連帶飲食）
- **餐飲**－為本地、短途往返、過境顧客及遊客提供餐飲。

這兩個範圍將分別在單元 2 及單元 3 詳細說明。

正如我們所見，款待業包括酒店及餐廳，以及提供食物、飲品、住宿及其他相關服務的許多其他類型的組織或機構。這些產品及服務不但提供予離家在外的人，也提供予本地的顧客。因此，款待業的管理人員必須時刻緊記以下三個目標：

1. 令顧客感到賓至如歸；
2. 令顧客感到一切稱心如意；及
3. 確保所屬業務能為顧客繼續提供服務，以及符合其預算。

1.1.4 款待業就業前景

投身款待業總有利弊。一個職位是否適合你，主要取決於你的性格及個人興趣。下文總結了一些有關款待業就業前景的普遍觀點，既有正面觀點亦有負面觀點，以供有意加入這個獨特而充滿挑戰的行業之人士作為參考。

1. 正面觀點

a) 職業選擇非常豐富

款待業及旅遊業蓬勃發展，為迎合遊客及本地顧客的需要，大量新酒店及餐廳落成營業，令市場（特別是一些發展中國家）對勞工的需求大增。除香港以外，部分國際連鎖集團亦提供於其他國家就業的機會，工作性質也很廣泛，包括款待業前線到後勤的各種職位。表 1.1 列出一些持有款待業相關證書或文憑畢業生可考慮選擇的職位：



住宿業	餐飲服務業	其他相關行業
• 款接員 • 房務員 • 電話接線生 • 訂房部 • 禮賓部 • 門僮 • 商務中心服務員	• 侍應 • 接待主管 • 出納員 • 傳菜員 • 調酒員 • 學廚 • 助理廚師 • 宴會服務員	• 導遊 • 旅行團領隊 • 旅行代理商 • 主題公園工作人員 • 會議宴會銷售員 • 其他「顧客服務」職位

表 1.1 — 款待課程畢業生的就業機會

活動 1.7－你喜歡的款待業職位

指示：

- 以四至五人為一組。
- 提出你和同學有興趣在未來進行體驗的 2 個不同的款待業職位。
- 說明選擇所選的職位作為未來事業能獲得的好處。
- 所選職位有甚麼要求或缺點？
- 2 個選擇中，你較喜歡哪一個？哪個選擇更適合你？
- 與班上其他小組分享並比較你們的結論。

b) 有機會接觸不同背景的人士

如之前所述，款待服務的成功十分倚賴員工與顧客的接觸。有機會在這個行業中任職，尤其是任職前線職位的員工，都有不少機會與來自不同背景及文化的人接觸及溝通。例如，酒店款接員可視自己為旅遊大使，這是一個充滿樂趣和挑戰的職位。贏得顧客笑容所帶來的工作上的成就感，以及互動性質，令款待業能夠吸引性格外向的年輕人加入。



c) 長期職業發展

大部分人的職業生涯都是從初級階層的工作做起，這種情況相當普遍。然而，對於員工而言，事業發展的前途卻相當清晰。以經驗及表現為準則，員工時常獲有晉升並躋身管理層的機會。這個行業有無數成功故事，即使是房務員出身的人，最後亦可以晉升為酒店總經理。圖 1.3 顯示一家在香港設有分店的知名連鎖快餐店為員工提供的事業發展圖。

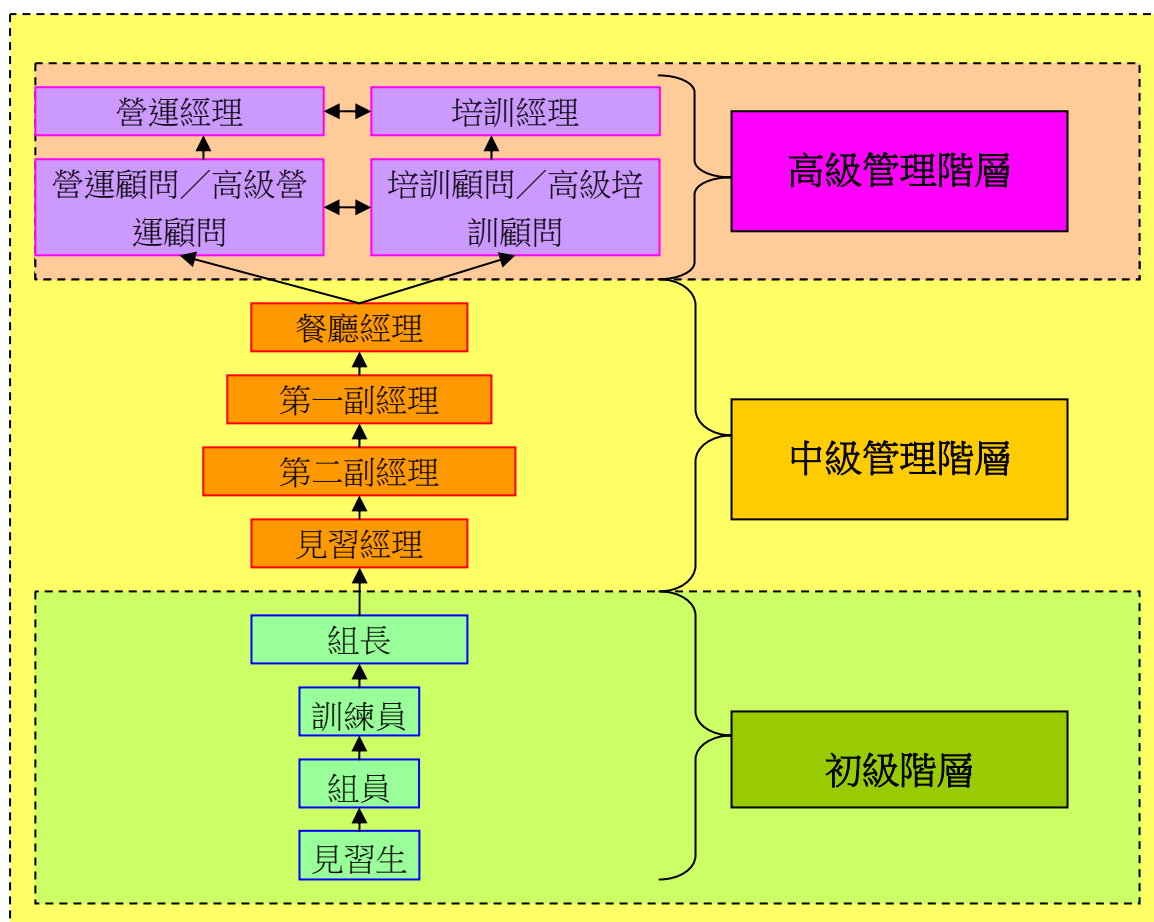


圖 1.3－某連鎖快餐店的員工事業發展圖

d) 員工附帶福利

與其他行業或服務機構不同，除底薪、年終花紅及保險外，在酒店及餐飲服務機構任職的員工通常還享受一些額外福利。例如，酒店及餐廳員工一般能在工作日獲得兩餐員工膳食，某些酒店的員工更能以折扣價或員工價訂房，這種福利甚至適用於該品牌在全球各地的其他酒店。



2. 負面觀點

a) 工作時間長且不規律

餐廳及住宿機構普遍須輪班工作。儘管有早更及夜更，但仍有部分職位要求員工通宵工作，如款接部的夜間核數員及保安主任。這個行業沒有公眾假期，員工通常需要在週末或特殊日子工作，如聖誕節及復活節等節日。「長工時」似乎是款待業不少職位的不明文行規，運作部門員工和經理均經常因人手不足及業務旺季而須加班工作。有些人會因為擔憂此類工作對個人健康及家庭生活造成不利影響，而對投身款待業有所猶豫。



b) 於壓力下工作



在大部分情況下，員工須提供「迅速」和「優質」的服務，不能讓顧客久等。尤甚在高峰期，要保持服務效率及水平，員工壓力十分巨大。另外，由於前線員工需要與顧客有較緊密的溝通，他們所面對的壓力甚大。需要接受投訴或處理憤怒的顧客，都使不少人卻步，這兩種因素繼而成為了投身這行業的阻力。

c) 起薪低

款待業提供相當多的低技能的工種。除了管理層或要求語言流利或特殊技能的職位，沒有經驗的員工的起薪通常較低。大型酒店和小型酒店或餐飲服務機構之間亦存在差異，進一步擴大員工薪酬幅度。

d) 職業地位低微的觀念

如上所述，款待業的不少職位對技能的要求較低，部分人認為，相較如銀行及金融等其他行業的員工，其職業地位較低。中國文化中「為奴為婢」的錯誤觀念，加上前面講及的其他負面觀點，令不少畢業生不願加入這個行業。

活動 1.8—於款待業發展事業是否值得？**案例：**

瑪麗是一名大學生，現正修讀款待及旅遊管理學位。今年夏天，她被分派到一家酒店當實習侍應生，為期三個月。瑪麗期望日後從事活動策劃工作，她覺得實習中所做的事情似乎與她的事業目標毫無關係。由於侍應的工時長，收入低，且體力工作量繁重，她並不喜歡這個職位。

指示：

- 以四至五人為一組。
- 透過回答以下問題，與你的同學討論及評價瑪麗的實習經驗：
 - 根據你在餐廳或酒店的餐飲體驗，你認為侍應的工作量繁重嗎？你覺得全職侍應的月薪可以有多少？侍應每天應工作多少個小時？
 - 如果你是瑪麗的實習督導，你會如何說服並鼓勵瑪麗珍惜本案例中的實習機會？

第二章 — 住宿業

內容大綱：

2.1. 住宿業簡介	
2.1.1. 住宿的分類	2.1.6. 酒店評級系統
2.1.2. 酒店及其分類方法	2.1.7. 住宿產品
2.1.3. 住宿類型	2.1.8. 酒店顧客的類別
2.1.4. 香港常見的酒店類型	2.1.9. 顧客需求的種類
2.1.5. 世界各地的特色酒店	
2.2. 酒店運作簡介	
2.2.1. 酒店的產權	2.2.6. 管家部
2.2.2. 酒店的管理模式	- 管家部的運作
2.2.3. 酒店部門	- 管家部的職能
- 酒店部門分類	- 管家部組織架構
- 酒店部門的組織架構及其職能	- 主要崗位的職責
2.2.4. 客務部	- 管家部與其他部門之間的關係
2.2.5. 前堂部	- 清潔工作
- 前堂部的運作	- 客房的物料供應及客人用品
- 前堂部組織架構	- 客房狀況的代碼
- 主要崗位的職責	- 保安程序
- 前堂部與酒店其他部門之間的關係	
- 款接部的的主要工作	
- 顧客流程	
- 客房銷售收入及計算指標	

2.1 住宿業簡介

2.1.1 住宿的分類

住宿設施如何劃分尚未有全球通用的準則，其中一個辦法是把住宿設施分為兩大類：

- 非商業；
- 商業。

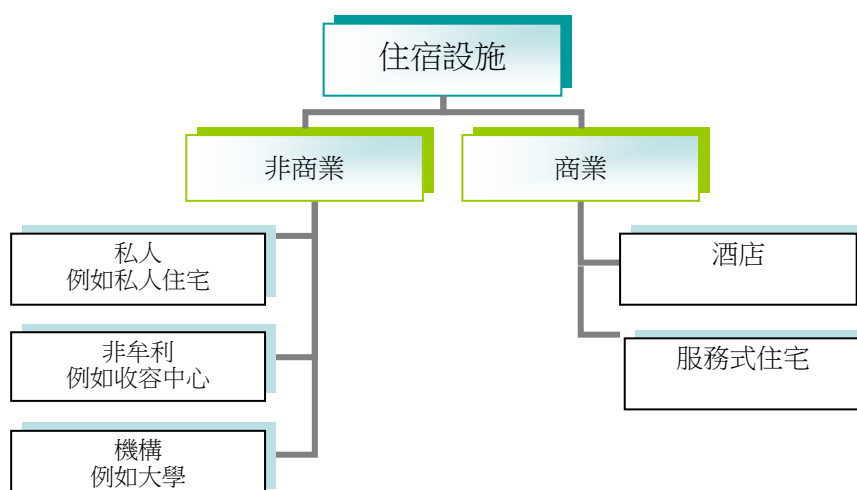


圖 2.1－住宿架構

2.1.2 酒店及其分類方法

由於**酒店**是香港的最主要商業住宿類型，因此我們將深入討論酒店能如何劃分。

香港法例第 158 章《酒店東主條例》對酒店的定義作出了清晰的闡釋：

“酒店”(hotel)指任何場所，其東主顯示該場所是一處向到臨該場所的任何人提供住宿的地方，而該人看似是有能力並願意為所提供的服務及設施繳付合理款項，而且是在宜於予以接待的狀況的。



酒店房間

具體而言，**酒店**意指提供住宿、餐飲，以及其他顧客服務的商業機構。過往顧客只有兩種酒店住宿選擇：

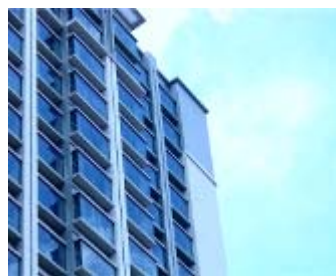
- 豪華型；或
- 經濟型酒店。

一些國家隨後開辦了專為中產階級家庭而設的酒店，並當經濟漸趨繁榮、房間供應增加時，酒店經營者開始提供各具特色的住宿，切合下列人士的不同需要：

- 大型會議的代表；
- 商務團體；及
- 特別的週末及家庭住宿優惠。

隨著酒店邁向多元化的發展，競爭和品牌忠誠度亦隨之出現。任何人只要付得起（合理的）房租，都可以在酒店住宿。酒店的風格和服務迥異，包括豪華型、商務型、度假型、別墅型、精品型和經濟型。標準客房通常備有床、浴室設施、沐浴間、電話、電視、休息室和迷你酒吧。此外，還有洗衣和乾洗等管家部服務，顧客亦可享受無線上網，以及使用酒店商務中心的權利。多數大型酒店還有餐廳和酒吧，供顧客使用。酒店若是位於大城市，則一般靠近商業區、旅遊景點和機場。

根據 2012 年旅遊業統計數據 (至三月為止)，全港共有 196 家酒店，可提供超過六萬間不同規模的客房。酒店分類系統多不勝數，當中有一部分是為進行評估而制定的。圖 2.2 概述一些常用於酒店分類的普遍因素或標準。



客房

酒店可按以下準則劃分：



圖 2.2－酒店分類因素

分類能突顯不同酒店的特色，讓遊客訂房前簡要知道有甚麼酒店可供選擇，並作出比較。請看以下的例子：

- 富豪機場酒店**位於**機場附近，其主要**服務對象**為過境旅客、商務旅客及機組人員，是一家五星**級**酒店。**酒店規模**龐大，可提供超過 1,100 間客房。

2.1.3 住宿類型

下表列出了旅客所使用的不同類型的住宿，以及有關設施的特點：

名稱	特點
市中心酒店	這些酒店位於市中心，但類型可能有很大分別，因為酒店性質可能屬於商務、套房、住宅式、實惠、中等規模或豪華。 本地實例：_____
近郊酒店	近郊酒店一般是面積較小的物業，通常提供全面的服務，位於近郊地點。 本地實例：_____
機場酒店	專門為航機乘客提供住宿的酒店，並提供一系列設施及優質設備。大多數機場酒店為顧客提供往返機場的交通工具。 本地實例：_____
公路酒店或汽車旅館	為以駕車方式旅行的旅客提供隔夜停留的酒店，一般擁有最基本的設施。房間通常可直接通往露天停車場。規模較大部分酒店為小，位於市鎮或城市的外圍地點。 本地實例：_____

會議酒店	這類酒店可以提供大量房間。這類酒店除提供住宿外，亦可提供大量的會議及活動空間，以滿足舉行會議的團體的需要。在酒店設施內及毗鄰均有可供舉行宴會的地方。大多數會議酒店自設洗衣服務、商務中心、機場穿梭專車服務，以及24小時客房餐飲服務。它們通常與會議中心及其他的會議酒店十分接近。 本地實例：_____
商務酒店	這類酒店大多位於鬧市區，一般較會議酒店為小。可用作進行會議及活動的空間較小，可供舉行宴會的地方亦較少。 本地實例：_____
度假酒店	一般位於風景如畫但可能較為偏遠的地點。許多顧客要長途跋涉才能到達度假村，因此他們一般會停留較長時間。度假酒店一般提供種類全面的優質康樂設施，以及不同種類的餐飲設施，由氣氛輕鬆的食店到環境高雅的食府，均一應俱全。 本地實例：_____
水療酒店	一般位於度假類型的地點，或作為城市水療酒店的一部分。它們提供水療服務、療程、飲食及住宿。酒店提供的療程各具特色，可以包括鬆弛／減壓、健身、纖體、傷痛／生活改造、普拉提／瑜伽、鬆馳為目標。水療酒店的專業員工通常包括營養師、治療師、按摩師、運動生理學家，在若干情況下甚至包括醫生。 本地實例：_____
賭場酒店	酒店經營博彩業務，並以此作為主要收入來源。它們通常會提供即時娛樂。賭場酒店擁有許多不同種類的豪華設施及酒店服務，包括環境高雅的食府及氣氛輕鬆的食店，而酒店內一般會備有購物設施。 本地實例：_____
全套房酒店	這類酒店的客房會比普通的酒店房間為大，劃分有工作、就寢及鬆馳的範圍。起居範圍或起居室一般獨立於臥室以外，而若干酒店還會在房間內設有廚房設

	施。不同酒店的設施及服務可能有很大分別。這類酒店可以座落於城市、近郊或住宅區等各種地點。 本地實例：_____
精品酒店	精品酒店有別於傳統酒店及汽車旅館，所提供的是個性化的住宿及服務／設施，因此會被稱為「設計酒店」或「生活品味酒店」。精品酒店的價格差異很大，需要視乎個別酒店而定。它們的「觀感」與傳統的住宿設施截然不同，因為它們會表現出更親密及可以（但並非必然）很豪華的感覺，並且突出獨有個性。酒店的設施很大程度上視乎其環境及採用的主題而有較大分別。例如，一家著重舒適及靜環境的精品酒店，可能不會提供Wi-Fi網絡、空調或有線／收費電視等設施。 本地實例：_____
分時度假或假期擁有權	這是一種分享擁有權的形式，買家購買物業於每年某時段的使用權。在許多情況下，當買家購買分享時間後，會收到一份契據，說明買家可以根據契據所定的年期，在每年的指定時間使用物業，而所購買的分享時間可由買家的後人繼承。 本地實例：_____
舊式建築改建酒店	這些住宿設施具有重要的歷史意義，它們已被改建為住宿地點並保留其歷史特色。 本地實例：_____
長期住宅式酒店或酒店式服務住宅	這類住宿設施適合於停留時間較長的顧客。它們通常會提供齊備的廚房設施、購物服務、商業服務及有限的管家服務。 本地實例：_____
民宿旅館(B&Bs)	通常由家族擁有；它們是私人居所，而擁有人則居住在此旅館或附近，並將房間出租給留宿的顧客。這種收費住宿形式通常包括早餐，常被稱為「B&Bs」（即提供住宿及早餐）。東主通常會為顧客提供有關旅程路向的資料，以及有關當地的資訊，包括觀光建議。

	民宿旅館通常位於郊外地點或鄉村。 本地實例：_____
賓館	賓館可以類似民宿旅館，而級別則可以涵蓋廉價房間以至豪華公寓不等。它們通常好像大城市中的小酒店；雖然設施有限，但大多數房間都有空調，並在房間內配備沐浴間及洗手間。 本地實例：_____
旅舍	非常廉價的住宿設施。就寢設施通常是宿舍形式，在旅舍內亦可能有自助煮食設施。 本地實例：_____
客艙	船隻或火車上為乘客而設的臥室。 本地實例：_____
別墅或度假屋(通常設於滑雪及海灘度假村)	私人平房，備有自助煮食和住宿設施，通常出租給身分顯赫或知名的顧客。在許多情況下，是指海濱度假村中懸掛式屋頂的鄉村小屋，例如海灘大屋。 本地實例：_____

表 2.1－住宿的類型

活動 2.1

瀏覽互聯網，並找出香港／澳門一家五星級酒店推介其服務及設施給顧客的中英文錄像。

2.1.4 香港常見的酒店類型

章節 2.1.3 列出了所有常見的酒店類型及其詳細介紹。須知道，儘管香港是著名的旅遊目的地，但某些類型的酒店在香港並不普遍，甚至沒有供應。請完成下一頁的活動 1.10，以進一步了解這個問題。



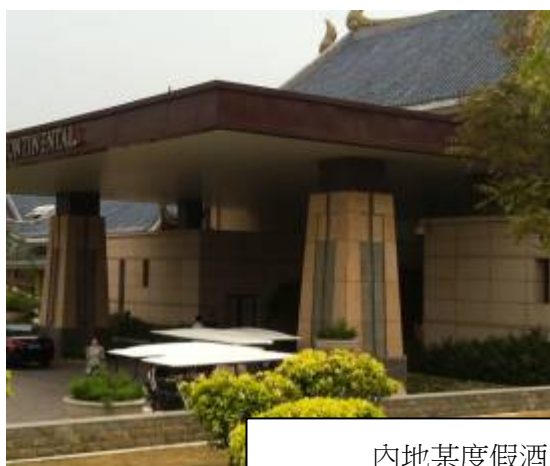
香港某商務酒店



新加坡某賭場酒店



日本某附設溫泉的民宿旅館



內地某度假酒店

馬來西亞某舊式建築改建酒店



墾丁某別墅

活動 2.2—可在香港找到的旅客住宿類型

利用網上資料，調查能否在香港找到下列類型的旅客住宿。請就每類旅客住宿舉出一本港例子，如本港沒有該類住宿，則舉出海外的例子。

旅客的住宿類型	香港有沒有這類住宿？ (如果有，請填「✓」，否則請填「X」)	舉例 (如果本港設有該類住宿，請舉例，否則請舉出海外住宿作為例子)
市中心酒店		
近郊酒店		
機場酒店		
公路酒店或汽車旅館		
會議酒店		
商務酒店		
度假酒店		
水療酒店		
分時度假或假期擁有權		
賭場酒店		
全套房酒店		
精品酒店		
長期住宅式酒店或店式服務住宅		
舊式建築改建酒店		
民宿旅館(B&B)		
賓館		
旅舍		
客艙		
別墅或度假屋(通常設於滑雪及海灘度假村)		

2.1.5 世界各地的特色酒店

除上一節提到的酒店外，亦有一些酒店與眾不同，特色、功能或設計別具一格。下文列舉不同國家的一些奇趣酒店：

1. 膠囊酒店

這種酒店起源於日本，向顧客提供的房間空間狹小，僅有一張床，大小約為 2 米 x 1 米 x 1.25 米。這種酒店主要為當地因為無法乘車歸家，而需要廉價住宿的人士而設。其服務和配套設施有限，例如有些酒店不設餐廳，顧客需要共用酒店內的公共洗手間。

連結－<http://zh.wikipedia.org/wiki/膠囊酒店>

活動 2.3－在香港發展膠囊酒店是否可行？

指示：

- － 以四至五人為一組。
- － 嘗試利用上文提供的連結和其他網上搜集得來的資料，回答下列問題：
 - 膠囊酒店提供哪些服務及設施？
 - 膠囊酒店的單位與一般酒店客房有何分別？
 - 為何這類酒店適合日本市場？它們的目標客群是誰？
- － 討論－從顧客的角度，你認為膠囊酒店適合香港市場嗎？為甚麼？
- － 總結你們的意見並與班上其他小組分享。

2. 冰酒店

顧名思義，冰酒店主要以冰雪建造而成。首家冰酒店建於瑞典，其後加拿大及歐洲其他一些國家相繼仿效，建造自己的冰酒店來吸引遊客。與其他一般酒店相比，冰酒店屬於臨時建築，會由藝術家及設計師於不同季節拆卸重建，因此，如果同一名顧客在不同季節入住同一間冰酒店，他／她會感受完全不一樣的住宿體驗。

連結－ http://en.wikipedia.org/wiki/Ice_hotel （英文）；

<http://www.icehotel.com/> （英文）

活動 2.4－住客在冰酒店可以做甚麼？

指示：

- 以四至五人為一組。
- 討論下列問題：
 - 如果入住這類酒店，你預計會發生甚麼問題？
 - 利用冰酒店的特色及環境，可以提供甚麼特別服務、設施或活動？
 - 除酒店外，哪些行業可以利用「冰」這個概念？

3. 洞穴酒店

在土耳其可以找到典型的洞穴酒店，酒店原本是古時人們的棲身之所，他們以洞穴為居，以避開野獸的騷擾和襲擊。這些古老的洞穴部分被重新利用，改建成不同酒店，吸引喜歡深入體驗東道國文化和傳統的旅客入住。這些酒店亦深受尋找環保住宿的遊客歡迎，更讓他們在旅途中親近自然。另外，一些洞穴酒店建於地下，例如南澳洲庫伯派蒂(Cooper Pedy)當地由蛋白石礦改建而成的酒店。

鏈接－ <http://www.cappadociaturkey.net/cavehotels.htm> （英文）

4. 樹屋或樹中酒店

這兩類酒店主要位於鄉郊，尤其在森林中。房間主要根據當地樹屋的建築方法建成，與樹木融為一體。當中最寶貴的體驗並非來自屋內「平實」的設施，而是在於各式各樣的觀光團和遊客活動，例如森林漫步、觀賞夜行動物及探訪原居民民居等，遊客可藉著這些活動親近自然環境。在哥斯達黎加、肯尼亞、巴西及亞馬遜等，都能找到樹屋酒店。

連結－http://en.wikipedia.org/wiki/Treehouse_hotel#Treehouse_hotels（英文）；

http://en.wikipedia.org/wiki/Treetops_Hotel（英文）

5. 水底酒店

水和酒店的聯想，令勇於將客房建於水底的創新酒店得以發展，例子有位於美國佛羅里達州的水底酒店，其顧客必須持有潛水牌照，這樣才能潛水進入他們的房間。有些旅客對住在水裡有負面印象，他們傾向選擇其他房間，例如浮在水面的房間及建在水上的房間。

連結－

http://www.associatedcontent.com/article/2187453/4_underwater_hotels_plus_alternatives.html?cat=16（英文）；

http://www.poseidonresorts.com/poseidon_main.html（英文）

活動 2.5－環保酒店

環保酒店指運用不同做法減少破壞自然環境的酒店。試參考上文提及的洞穴酒店、樹屋酒店及水底酒店，討論下列問題：

1. 建造這些類型的酒店會否破壞自然環境？如會，請舉例說明。
2. 探究酒店管理層在經營這些類型的酒店的同時，可以做甚麼來保護環境。試想想以下方面：
 - － 經營實踐；
 - － 可對酒店顧客進行的教育。

活動 2.6—其他世界各地的特色酒店

除本節介紹的特色酒店外，還有一些因獨特設計和特點，而被指為「另類」的特色酒店。嘗試在任何網上搜索引擎輸入下列關鍵詞，找出更多的實例，並說明這些酒店的特別之處，以及評論在香港發展有關酒店的可行性。

特色酒店—關鍵詞

1. 水上酒店 —特色： _____
 —在香港開業
 的可行性： _____
2. 箱型睡艙 —特色： _____
 —在香港開業
 的可行性： _____
3. 飛機酒店 —特色： _____
 —在香港開業
 的可行性： _____

2.1.6 酒店評級系統

酒店評級系統一般分為兩個不同類別：「官方」及「商業」。官方評級系統指由政府部門實施的評級系統，例如香港官方機構香港旅遊發展局（旅發局）自設的酒店評級系統。商業性質的評級系統通常會由協會或私人企業設立。

1. 香港旅遊發展局（旅發局）評級系統

旅發局自設評級系統，作為反映香港酒店質素及服務的指標。系統將酒店分為四個不同級別：

1. 甲級高價酒店；
2. 乙級高價酒店；
3. 中價酒店；及
4. 旅客賓館。

評級乃根據五個主要指標的表現而釐定，各指標的比重如表 2.2 所示。

指標	比重
◆ 設施(A)	0.25
◆ 地點(B)	0.20
◆ 職員與客房的比例(C)	0.20
◆ 實際房租(D)	0.20
◆ 商務組合(E)	0.15
總分	1.00



表 2.2－酒店評級的五個指標

酒店的綜合分數按以下公式計算得出：

$$\text{綜合分數} = (A) \times 0.25 + (B) \times 0.20 + (C) \times 0.20 + (D) \times 0.20 + (E) \times 0.15$$

根據得出的綜合分數，酒店會根據以下準則分為不同類別：

酒店類別	綜合分數
— 甲級高價酒店	3.00 – 3.99
— 乙級高價酒店	2.00 – 2.99
— 中價酒店	1.00 – 1.99
— 旅客賓館	不適用*

* 附註：根據評級系統計算所得的綜合分數不適用於「旅客賓館」。

表 2.3—香港不同酒店類別的綜合分數。

一般情況下，旅發局僅會將評級結果通知個別酒店，以供參考，並不會公開酒店的分數或類別，與私人評級系統有所不同。後者會提供實用的參考結果，以便旅客安排行程及選擇住宿。

有關旅發局評級系統的詳情請參考第 45-47 頁的附加資料。

活動 2.7－本港酒店的評級

ABC Hotel 是一家市區酒店，地處銅鑼灣，共有 350 間客房及 225 名員工。酒店錄得實際房租 1100 港元，超過 50% 的酒店住客為商務旅客。請參考第 45-47 頁有關計算綜合分數的附加資料，完成下表：

指標	分數	比重	綜合分數
設施	1.00	0.25	
地點			
職員與客房的比例			酒店類別
實際房租			
商務組合			

附加資料一

2010 年香港旅遊發展局酒店分類制度

1. 香港旅遊發展局於 2001 年修訂酒店分類制度，並於 2009 年向各酒店進行檢討，務求更準確地反映香港酒店的質素和服務。
2. 酒店分類制度涵蓋了 5 個主要指標，當中包括酒店實際房租、員與客房的比例、酒店地點、設施及商務組合。
3. 酒店分類制度選用新的評分制度。上述指定的各項主要指標乃根據調查結果評分，而平均房租的分數則會根據每月酒店入住率的調查結果計算。

4. 以下列舉各指標的計算方法：

a) 設施－酒店設施將根據下列組別個別計算。以下列舉各設施分類的計算方法。

設施分類	分數	
飲食設施 〔 0.09 〕	0 to 8	計算酒店內所提供的餐飲場地的數目。
電訊設施 〔 0.05 〕	0 to 4	計算酒店內所提供的電訊設施：包括可租借手提電腦、寬頻上網、無綫上網以及室內資料輸入插口。
商務設施 〔 0.06 〕	0 to 4	計算酒店內所提供的商務設施：包括商務中心、宴會設施、會議設施以及行政樓層。
康樂及其他設施 〔 0.05 〕	0 to 6	計算酒店內所提供的康樂及相關設施：包括健身室、游泳池、運動設施、按摩服務、桑拿室／水療設施以及為殘疾旅客而設的房間。

b)

地區	分數
尖沙咀、中環、金鐘、銅鑼灣及國際主題公園。	5
佐敦、旺角、油麻地、灣仔及大樓設有或鄰近出入境管制站或國際會議及展覽場地。	4
北角、上環、西區、紅磡、沙田及荃灣	3
其他九龍及香港地區	2
其他新界地區及離島	1

c)

職員與客房數目比例〔SRR〕	分數
SRR $\geq$ 1.00	3
1.00 > SRR $\geq$ 0.50	2
SRR < 0.50	1

d)

酒店實際房租〔ARR〕	分數
實際房租 $\geq$ 1,350	3
1,350 > 實際房租 $\geq$ 750	2
實際房租 < 750	1

備註：實際房租數字會根據酒店問卷調查之結果作出修訂。

e)

商務組合〔BM〕	分數
商務旅客比率 $\geq$ 20%	2
商務旅客比率 < 20%	1

備註：數字會根據旅遊發展局之離境旅客問卷調查之結果作出修訂。

5. 各間酒店的綜合分數乃根據酒店各項指標的得分所得，指標得分則按照該標的重要性釐定。這些指標的比重是參考調查所得的酒店業意見，然後用酒店分類制度：

指標	比重
設施	0.25
地點	0.20
職員與客房的比例	0.20
房租	0.20
商務組合	0.15
總分	1.00

6. 酒店的綜合分數主要根據各項指標所得的分數及指標的加權數計算，是反映酒店分類級別的最全面方法。根據上述評分及加權數計算方法，酒店的綜合分數可分為 1 至 4 級。

7. 酒店的分類級別乃根據綜合分數計算，並分為以下的級別：

酒店類別	綜合分數
甲級高價酒店	3.00 或以上至 3.99
乙級高價酒店	2.00 或以上至 2.99
中價酒店	1.00 或以上至 1.99
旅客賓館	- 不另加說明 -

備註：旅客賓館乃根據民政事務總署提供的名單分類。

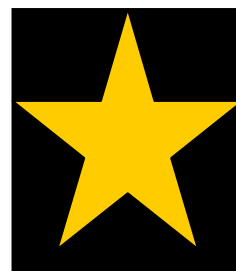
8. 香港旅遊發展局不會公開酒店的分類名單，卻會通知個別酒店所得的級別，酒店可參照香港旅遊發展局公佈的酒店業研究報告，將酒店的表現與其平均類別互作比較。

9. 根據新修訂的分類制度，酒店的分類級別必需作出修改，惟本局會待至暫緩期完畢才更改酒店的分類級別，務求能貫徹一致地比較各項資料。

資料來源－香港旅遊發展局（2011）。2010 年香港旅遊發展局酒店分類制度。

2. 星級及鑽石評級系統

兩個商業性的評級系統例子是由美孚旅遊指南(於 2009 年重新命名為福布斯旅遊指南)及美國汽車協會所設立。這兩大酒店評級機構根據客觀準則，如設施、規模及職員與客房的比例等，對酒店進行評級。美孚旅遊指南使用「星級」系統，而美國汽車協會則使用「鑽石級」，概念與星級系統相近，定期按 1 至 5 五個級別就參與酒店進行評級，評分者通常是由行內專家及旅行常客組成的「神秘顧客」。兩者相比，世界各地的旅客較為熟悉私人機構的評級系統，這些系統是旅客參考酒店質素時的標準指標。。



欲知更多有關美孚旅遊指南及美國汽車協會的背景資料，請參考下列連結：

福布斯旅遊指南－

http://en.wikipedia.org/wiki/Forbes_Travel_Guide (英文)

美國汽車協會－

http://en.wikipedia.org/wiki/American_Automobile_Association (英文)

活動 2.8

香港旅遊發展局(旅發局)已建立了其酒店分類系統。從香港旅業網(<http://partnernet.hktb.com/pnweb/jsp/comm/index.jsp>)查閱有關資訊，並回答下列問題：

1. 旅發局如何界定香港酒店的分類？
2. 旅發局是否有公佈按類別劃分的酒店名錄？

活動 2.9—比較不同星級的酒店

指示：

- 以四至五人為一組。
- 利用以下連結，找出這些香港的五星級及四星級酒店。
(<http://www.forbestravelguide.com/star-awards-2011.htm>)
- 分別選出一間五星級及四星級酒店進行比較。
- 可從下列方面進行比較：
 - 地點及可達度
 - 客房數量
 - 客房類型及房價（只比較標準房價）
 - 餐廳數量
 - 設施及服務
 - 集團在香港或世界各地的酒店（如有）
- 從顧客的角度，你較喜歡入住哪家酒店？為甚麼？
- 總結你們的意見並與班上其他小組分享。

上文運用了位置、市場定位、評級及酒店規模等分類標準，向顧客呈現酒店的特色。試完成活動 2.10，找出 3 家香港本地酒店有何相似或相異之處。

活動 2.10—酒店分類

指示：

- 選擇 3 家不同的香港酒店；
- 利用網上搜集的資料填寫下表；
- 留意觀察酒店間是否有任何相似或相異之處。

酒店	分類標準
(1) _____	- 功能 _____ - 位置 _____ - 評級 _____ - 市場定位 _____ - 價格（標準價格） _____
(2) _____	- 功能 _____ - 位置 _____ - 評級 _____ - 市場定位 _____ - 價格（標準價格） _____
(3) _____	- 功能 _____ - 位置 _____ - 評級 _____ - 市場定位 _____ - 價格（標準價格） _____
相似：	
相異：	

2.1.7 住宿產品

住宿是酒店業務最大的收入來源之一，同時亦是酒店提供的主要產品。

住宿產品指客房及其他酒店顧客於入住期間會消費的其他相關產品或服務。前線職員，尤其是款接員和訂房部職員，必須了解產品，以向顧客推薦或解釋酒店的產品。本節會介紹一些關於住宿產品的基本概念，包括睡床類型、客房類型及房價。

1. 客房類型

酒店的客房類型眾多，等級、特色及功能各有不同。款接員及訂房部職員應熟悉不同類型的客房及其特色，為顧客精心挑選最合適的房間。



a) 客房等級的差異

客房等級一般分為三類。表 2.4 舉例說明典型的酒店如何釐定不同房間的等級。

等級	景觀	傢俬／設施／用品	額外服務／產品
標準客房	普通景觀， 如：園景、停車場景	基本陳設，如：松木傢俬、備有毛氈的床、即棄紙拖鞋等	無
特級客房	上乘景觀， 如：城市景、海景	上級陳設，如：花梨木傢俬、備有棉被的床、布拖鞋等	如：免費報章、免費早餐等
豪華客房	迷人景觀，	豪華陳設，如：古董傢	如：免費進入行政樓層休

	如：高層海景、名勝景觀	俚、備有羽絨被的床、皮拖鞋等	息室並享用其服務、特快登記、歡迎飲品、免費早餐、免費房內互聯網及 wi-fi 網絡服務、免費豪華轎車機場接送服務
--	-------------	----------------	--

表 2.4—酒店客房等級實例

(撰改自 www.sleeping-around.com/practical/hotel_room_types.shtml)**b) 常見客房類型**

除手冊提及的客房類型外，還有很多不同類型的客房可供顧客選擇，滿足他們的需要及喜好。表 2.5 全面列出世界各地的酒店一般都會提供的客房類型。



客房類型	說明
單人房	只供一人住宿的房間，並備有一張單人床、雙人床或大床。
雙人房（兩張床）	可供二人住宿的房間，並備有兩張單人床。
雙人房（一張床）	可供二人住宿的房間，並備有一張雙人床或大床。
四人房	可供二至四人住宿的房間，並備有兩張單人床、雙人床或大床。
三人房	可供三人住宿的房間，並備有三張單人床、一張雙人

	床加一張單人床或兩張雙人床。
荷里活式雙人房	可供二人住宿的房間，並備有兩張以共用床頭板連接的單人床。中價及經濟型酒店偏向提供較多這類型的客房，一方面供情侶入住，另一方面滿足雙人入住的要求。
工作室房／摺疊床房	備有梳化床或摺疊床（即摺疊後可隱藏於牆壁或壁櫥的活動床），夜晚可作臥室，白天可作客廳。
套房	設有一個或多個臥室及起居室的房間。臥室可以是單人房、雙人房或四人房。
總統套房	酒店內收費最昂貴的客房。通常一間酒店只會有一間總統套房。像一般套房，總統套房通常擁有一個或多個臥室，房間著重奢華的裝修、高品質的設施及用品，以及度身訂造的服務（例如入住期間獲得私人管家）。
別墅	一種特色住宿，見於一些度假酒店。別墅為獨立的房子，可為酒店顧客提供更多私隱和空間。一所設備齊全的別墅，除了臥室及客廳，更設有私人游泳池、按摩浴池及陽台，適合情侶、家庭及多人群體入住。
無障礙客房	這類客房專為殘疾顧客而設，根據法律規定，酒店必須提供一定數量的無障礙客房，以避免歧視。無障礙客房的設計方便住客，有別於其他標準客房。一般特色包括在臥室及浴室安裝安全扶手及緊急按鈕、輕觸式地燈、火警顯示燈，以及於浴室安裝向外開的門等。客房應位於地下或較低樓層，並靠近升降機，方便殘疾顧客出入。此外，這類客房亦適合長者入住。
陽台客房	設有陽台的客房。
行政客房	位於「行政樓層」的客房，方便顧客出入行政休息室。此外，有酒店基於安全和保安理由，推出專為女性顧

	客而設的「女性行政樓層」。
長期住宅式客房	這類客房可見於服務式公寓及酒店，這些公寓及酒店的對象為長期入住的顧客（例如外派僱員）。客房往往設有開放式廚房或烹飪工具，其中一些更會定期（例如每星期一次）提供管家服務。
吸煙／不吸煙客房	許多酒店都為顧客提供吸煙及不吸煙客房。為降低二手煙對不吸煙顧客的影響，一些酒店會將所有吸煙客房設於特定樓層，與不吸煙客房分隔開來。
相鄰房	相隔較近或隔著走廊、但並非相連的房間。
相連房	相連但沒有相通房門的房間。
相通房	相連且有相通房門的兩個房間。

表 2.5－酒店客房類型

活動 2.11－顧客的客房分配

將顧客與最適合他們的客房類型配對起來。

顧客		客房類型	
1.	朋友二人一起去東京度假。		
2.	獅子會的女主席想出席在新加坡舉行的會議。	A.	總統套房
3.	一名美國人被老闆派駐香港一年。	B.	別墅
4.	一個大家庭計劃往泰國度假，希望入住度假村，享受較多私隱和休閒設施。	C.	長期住宅式客房
		D.	女性行政樓層
5.	一名商務旅客希望在私隱度極高的環境下與潛在合作夥伴舉行會議。他在尋找價格合理的酒店客房。	E.	雙人房
		F.	工作室房／摺疊床房
6.	美國總統將前往北京參加一個國際金融會議。		

2. 睡床類型

酒店擁有不同類型的客房及睡床，可供顧客挑選。由於顧客可能並不熟悉酒店用語，因此酒店員工應向顧客清楚解釋有關用語。

睡床類型	尺碼大小 (例如)
單人床	39" x 75"
雙人床	54" x 75"
大床	60" x 80"
特大床	78" x 80"

表 2.6—類型及規格

睡床的尺碼種類繁多，可滿足酒店顧客不同的需要，其中一些專為特定類型的客房而設，下表 2.7 會作出介紹。



睡床類型	標誌／代號	尺碼大小	說明
單人床／雙人床（兩張單人床）	S / T	39"x75"	僅供一人使用；單人床及雙人床 (twin) 的大小相同；「雙人床」指有兩張床，這類房間通常標為「雙人房」。
雙人床（一張床）	D	54"x75"	可供兩人使用；易與「twin beds」的中文譯名混淆。
大床	Q	60"x80"	可供兩人使用；比雙人床（一張床）更長更寬更舒適。

特大床	K	78"x80"	可供兩人使用；比大床更寬更舒適。
荷里活式床	T	78"x75"	兩張單人床並排，共用一塊床頭板，可供兩人使用。
梳化床	H	48"x75"	工作室房配備梳化床，滿足商務旅客須在客房舉行商務會議的需要。
摺疊床	M	60"x80"/ 78"x80"	摺疊床的性質與梳化床相似，摺疊後可隱藏於牆壁或壁櫥，方便顧客在客房舉行商務會議。
加床	/	30"x72"/ 34"x75"	根據顧客要求臨時加設的床，需額外收費。
幼兒床	/	/	為帶同幼兒的顧客而設，通常由顧客預先於預訂房間時作出要求。

表 2.7－酒店不同類型的睡床



雙人房（兩張床）



雙人房（一張床）

3. 房價

顧客預訂住宿所獲得的，並不只是一個房間和一張床，還包括酒店員工所提供的設施及服務。由於顧客在購買前一般無法查驗酒店的產品，因此前堂員工須對住宿產品瞭如指掌，並能準確清晰地向顧客說明。例子包括：

- 房價；
- 睡床大小；
- 常客優惠計劃；或
- 為顧客提供的其他服務。

款接人員需要瞭解房價是如何計算。下列因素將會影響向顧客收取的房價：

- 房間的類型、大小、佈置及位置；
- 餐膳安排；
- 季節及季節性事件；
- 顧客的類別；及
- 住宿的時間長短，以及於一星期內的那一日入住。

a) 房價種類

所有酒店的房價類別均有所分別。不少酒店提供多種不同的房價，藉此吸引能為酒店不斷帶來業務的不同顧客，此舉有助達到百分百的入住率。以下為不同房價的例子：

(i) 正價

只就客房收取的標準價格。

(ii) 公司價

提供予屬於常客的行政人員或公司僱員的房價，這些公司與酒店之間訂有合約價，而合約價則反映該公司給酒店帶來的業務量。

(iii) 商務價

提供予並非頻密入住的企業行政人員的房價。

(iv) 航空公司價

個別航空公司與酒店之間協定的價格，是根據酒店從航空公司獲得的業務量而釐定。

(v) 團體價

旅行代理商或專業機構為人數較多的旅客訂房，從而獲得的房價。

(vi) 小童價

每家酒店對免費或以象徵式價格讓小童與父母同房的安排，都會對小童的年齡設有限制。

(vii) 套票價

包括用品、服務及房租的房價，是酒店在銷售淡季推出以吸引顧客的價格。

(viii) 免費房

顧客無需支付費用即可入住酒店。酒店管理人員可將免費房提供予的顧客包括：旅遊董事、當地顯要、酒店總辦事處的行政人員等。

附加資料 - 常客優惠計畫

酒店會建立顧客歷史紀錄（通常稱為顧客檔案），其中記錄顧客的喜好，令酒店能夠為顧客提供度身訂做的服務。忠誠度計畫讓最尊貴的顧客能夠在酒店得到高度重視，而這個計畫一直是連鎖酒店品牌表現出如何吸引及留住最好顧客的核心

元素。在游說酒店東主成為特許權經營者或將經營酒店的管理合約批授予特定的酒店品牌時，忠誠度計畫都是一個重要的因素。部分研究發現，計畫的會員希望禮品的換領程序簡單快捷，及計畫的分數不設期限。一個酒店計畫中的最重要特點是客房升級及飛行里數，其次是免費酒店住宿及各種類型的酒店優惠及服務。但是，不論里數或分數有多少，永遠都無法取代親切的歡迎及作為一個常客而受到酒店高度重視的感覺。

註－酒店往往以不同價格銷售客房，例如豪華客房一定貴於特級客房及標準客房。

活動 2.12

請列出一個例子，說明連鎖酒店如何利用常客優惠計畫，為常客提供度身訂做的酒店體驗。

活動 2.13－影響房價的因素

指示：

- － 以四至五人為一組。
- － 提出五個可能影響酒店房間定價的因素，例如上述的客房等級因素。
- － 舉例說明每個因素導致的房價差異，例如在客房等級因素的影響下，特級客房比標準客房貴。
- － 根據提出的五個因素對房間定價的重要性進行排序。
- － 與班上其他小組分享並比較彼此的結論。

活動 2.14－房價的不同類別

將房價類別與正確的描述配對起來。

房價類別	描述
1. 正價	A 適用於機組人員，例如在工作期間需要住宿的機艙服務員及駕駛員
2. 公司價	B 為業務夥伴的員工且不常入住酒店者提供的折扣價
3. 商務價	C 等同標準價及自來客人價
4. 航空公司價	D 攜同小童入住酒店的父母享受的折扣價
5. 團體價	E 酒店與企業協議的折扣價，合約中保證每年的最少入住天數
6. 小童價	F 旅行代理商或機構透過大量訂房獲得的折扣價
7. 套票價	G 酒店所屬連鎖集團的高級管理層如因工作事宜須入住該酒店，可提供此折扣價
8. 免費房	H 通常是在銷售淡季提供給顧客的折扣價，房價包括一系列其他產品或服務

b) 包括在房價內的餐飲選擇

部分酒店在顧客訂房時提供餐飲選擇。下表 2.8 描述了四種常見的餐飲選擇。

餐膳選擇	描述
歐式計價(EP)	只包括房間
歐陸式計價(CP)	包括房間及早餐
修正美式計價(MAP)	包括房間及兩餐；兩餐通常為早餐及晚餐
美式計價(AP)	包括房間及三餐（即早餐、午餐及晚餐），部分酒店的房價同時包括下午茶

表 2.8—已包括在房價內的餐飲選擇

c) 其他相關產品及服務

支付了房價的顧客不僅有權入住客房，也有權使用其他相關產品及服務。以下顯示部分通常房價已包括的產品及服務例子。

- 來電喚醒服務；
- 保險箱；
- 免費互聯網及 Wi-Fi 網絡服務；
- 清潔房間服務；
- 開床服務；
- 游泳池；
- 健身室；
- 代客泊車服務；



- 免費穿梭專車服務；
- 行李服務；
- 房內免費食品和飲品（如茶包及即溶咖啡包）；
- 特快登記服務；
- 免費進入行政樓層休息室；
- 免費報章；或
- 於酒吧或大堂酒廊享用歡迎飲料等。



d) 酒店小冊子及價目表

酒店小冊子及價目表是酒店使用的銷售及市場推廣工具，從而為顧客提供有關房價（正價）及所提供設施及服務的資料。一般而言，小冊子載有客房、餐廳及其他設施的圖片。由於價格可能每季或每年均有變動，因此價目表通常會獨立印製成插頁。

活動 2.15－住宿產品比較

指示：

- 以四至五人為一組。

第一步：

- 選擇兩家不同的香港酒店，並瀏覽其官方網站。
- 找出以下資料：
 1. 酒店有多少種客房類型？
 2. 網站上提供了哪些類別的房價？
 3. 房價中包括甚麼？房價包括餐膳、服務或產品嗎？
- 評論兩家酒店的客房定價及目標客群。

第二步：

- 使用網絡搜尋器找出若干網上訂房代理。
例如，www.hotel.hk；
www.hotel-hong-kong.com；
www.hongkonghotels.com
- 選擇一個網上代理，查看第一步選擇的兩家酒店的房價。
- 查看酒店官方網站及網上訂房代理顯示的資料是否有差異。
例如，房價；
客房類型選擇；或
房價包括的配套服務或產品。
- 評論兩種不同來源顯示的資料差異。

2.1.8 酒店顧客的類別

酒店顧客可按以下準則分類：

- 行程目的 — 休閒或商務旅客
- 人數 — 一個人或團體旅客
- 原居地 — 本地或海外旅客

1. 休閒旅客

屬於個人旅客，而旅遊的目的是參與休閒活動、戶外娛樂、放鬆、探訪親友或參加體育或文化活動。

2. 公司商務旅客

屬於個人旅客，其頻密的訂房安排通常是由公司以較低房價進行。商務旅客的旅行目的是從事業務相關活動、參加商務會議或工作坊，以及參與買賣產品工作。

3. 散客

有時候亦被稱為「自助遊旅客」（“foreign independent travelers”）。散客是指自行購買住宿及自行作出旅程安排的國際遊客。

4. 團體旅客

參加旅行團一同旅行的多名旅客，他們會透過旅行代理商預訂住宿，以及可能會預訂膳食。團體旅客往往花費較少，並會為消費支出制訂預算。

5. 本地旅客

為特別事件及活動而在酒店住宿的本地居民。

6. 參加會議人士

為參加會議而旅行的個人旅客，他們住宿的客房通常由他們本人、所屬企業或會議主辦單位在他們抵埗前預訂。

7. 重要人物(VIPs)

重要人物(VIPs)可包括名流、常客、入住昂貴客房的顧客、具保安風險的顧客，以及企業的高級行政人員。

8. 匿名住客

為免他人注意而以隱藏身份入住酒店的顧客。

2.1.9 顧客需求的種類

1. 有特別需要的顧客

- 輪椅；及
- 傷殘人士設施。

2. 商務旅客

- 寬頻互聯網服務；
- 國際直撥電話服務；
- 本地及國際報章；
- 洗衣或泊車服務；
- 擦鞋服務；
- 其他商務設施，例如商務中心、行政樓層、傳真機、手提電腦、會議設施。

3. 消閒旅客及度假旅客

- 摺疊床或幼兒床；
- 相連客房；
- 房內自選收費電影；
- 運動設施，例如健身室，游泳池；
- 美容及保健護理水療設施，例如按摩、水療、面部護理及深層手足療程；
- 保姆服務。

4. 其他要求

- 客房餐飲服務；

- 醫生服務；
- 禁煙客房；
- 客房清潔服務；
- 改衣及縫補服務；
- 維修及保養服務；
- 餐飲查詢，例如用餐時間及地點。

2.2 酒店運作簡介

2.2.1 酒店的產權

酒店的其中一種分類方法是按其產權區分，可分為：

1. 私人

由個人、合伙人或私人企業擁有的獨立酒店，例如新樂酒店。

2. 本地集團

由一家本地企業擁有的幾家酒店，例如由海逸國際酒店集團擁有的港島海逸君綽酒店、九龍酒店、海逸酒店、都會海逸酒店、北角海逸酒店及嘉湖海逸酒店。

3. 國際集團

作為跨國連鎖酒店集團成員的酒店，例如香港 JW 萬豪酒店就是萬豪國際酒店集團的一部分。

2.2.2 酒店的管理模式

酒店可以按照下列其中一種方式經營：

1. 獨立擁有及經營

這些酒店可能是沒有聯營機構的獨立酒店，由物業的擁有人管理。

2. 管理合約

管理合約是由酒店管理企業經營屬於其他企業的物業。在某些情況下，酒店擁有人可能會透過管理合約，安排專門管理酒店的企業來營運他們的物業。這個做法的原因可能是擁有人並不：

- 具備所需的專業知識；或
- 願意參與酒店的營運。

以下歸納了管理合約對酒店擁有人及管理企業的好處及壞處。

	管理合約的好處	管理合約的壞處
酒店擁有人	- 獲得營運所需的專業知識，以減少失敗風險及提升服務水準； - 如由著名的管理企業負責經營，則可提升酒店在本地或國際的知名度； - 擁有人無需參與酒店的營運。	- 失去控管營運的權力； - 在經濟上對酒店所有的成本、費用及損失負上責任； - 如管理企業只收取定額的管理費用而沒有分紅，士氣或許會較低。
管理企業	- 無論在合約期內的酒店業績如何，均能收取管理費用；	- 過於倚賴擁有人提供所需資金作營運； - 對產權決定，例如將產權轉讓

	- 很少或沒有需要參與前期融資或投股； - 物業管理合約可長達五年、十年或二十年之久。	給其他買家時，管理企業不可作任何干預； - 若合約以繳費形式訂立而沒有獎賞制度，那麼當生意好的時候也沒有額外的賞金。
--	--	---

表 2.8 - 管理合約對酒店擁有人及管理企業的好處及壞處

3. 特許經營

某些投資者在經營酒店時傾向採用特許經營概念。款待業中的特許經營概念即：

- 允許有興趣的投資者，採用某一企業（特許經營權擁有者）的名稱及業務模式；
- 特許經營者同意按照特許經營權擁有者設定的嚴格準則所經營的酒店組成；及
- 允許某一企業運用他人的資金，而進行快速擴張。

以下歸納了特許經營對特許經營者及特許經營權擁有者的好處及壞處。

	Advantages of franchising	Disadvantages of franchising
特許經營者	- 從特許經營權擁有者取得營運業務的專業知識，例如選址、規劃、開業前培訓、經營手冊、資訊管理、中央訂房系統、現場支援、品質控制、採購、廣告、營銷、新產品及概念； - 獲得地區性或國際性具知名的品牌使用權； - 特許經營者對物業的日常營運，擁有絕對控制權及責任。	- 需遵循特許經營所定的標準，不容任何修改； - 需要支付加盟費和持續經營費用，這表示需要犧牲一些收入； - 需擔當終止合約或如不獲續約特許經營權擁有者收回經營權的風險。
特許經營權	- 向特許經營者收取加盟	- 特許經營者可能不遵循特許經

擁有者	費，以及持續經營費用，作為回報。	營擁有者所定的標準，這可能會影響客戶服務的質素； - 不稱職的加盟者可能令品牌受損； - 特許經營權擁有者需披露機密信息給加盟者，這可能對業務構成風險。
-----	------------------	--

表 2.9 - 特許經營對特許經營者及特許經營權擁有者的好處及壞處

4. 轉介

轉介聯盟，例如 Leading Hotels of the World，向酒店提供類似特許經營的得益，但成本則較低。若干酒店選擇成為轉介物業，這意味著該酒店將與若干連鎖酒店聯盟，但仍以獨立酒店方式經營。這些酒店互相向顧客推薦其他酒店，並共用中央訂房系統、相同的標誌、形象或廣告口號。酒店須支付加盟費以加入轉介聯盟，並根據所需服務而支付其他費用。由於酒店實際上已建成，因此擁有人可能只希望在營銷、廣告、管理或訂房轉介方面取得協助。此外，顧客會認為轉介酒店的規模及外觀可能各異，而不會如特許經營酒店般對這些住宿設施設定嚴格的準則。但是，每家酒店都會進行定期評估及查核，以確保酒店保持最高的水準。

活動 2.16

列出特許經營者加入特許經營企業的 2 個缺點。

活動 2.17

瀏覽互聯網以找尋 2 家向酒店擁有人提供管理合約，以及特許經營服務的國際連鎖酒店。

2.2.3 酒店部門



1. 酒店部門分類

除上一節所述，根據職能劃分單位或部門外，有兩種分類方法亦常用表示酒店部門的性質：

1. 「收入中心」與「成本中心」部門；及
2. 「前線」與「後勤」部門。

a) 收入中心與成本中心部門

一些酒店並非根據部門職能劃分酒店架構，而是將部門或單位分成兩個不同類別：收入中心及成本中心。



「收入中心」部門指透過向顧客提供商品及服務，直接為酒店產生收益的部門或單位，例如款接部、餐廳、客房餐飲服務、禮品店及商務中心。



「成本中心」部門亦可詮釋為「支援中心」部門，主要協助收入中心部門運作，不會為酒店產生任何直接收益，例如人力資源部、採購部、會計部及工程部。這種分類法尤其能方便會計部總括兩個類別下各單位的業績。

b) 前線與後勤部門

除收入中心及成本中心分類法外，酒店將其單位或領域分為「前線」及「後勤」部門的做法亦頗為普遍。

「前線」部門指可被顧客接觸及看見的部門或領域，例如款接部櫃檯、餐廳、禮賓部及行李服務。這些部門都是服務接觸點，其職員往往直接與顧客接觸和互動。



相反，「後勤」部門指員工極少與顧客互動的部門或領域，例如廚房、管家部、人力資源部及工程部。要強調的是，一些「後勤」職位亦會遇到顧客和與顧客互動。例如，一名房務員可能在清潔客房時遇見顧客。然而，這些職位並不被視為「前線」職位，因為他們的主要職責是清潔房間，而不是與顧客溝通。

活動 2.18—酒店部門的分類

問題：

根據以下提供的照片：

1. 指出它們是「收入中心」（收入）還是「成本中心」（成本）單位。
2. 指出它們是「前線」（前）還是「後勤」（後）單位。



(a) 廚房



(b) 酒吧



(c) 免費機場穿梭巴士



(d) 工程部



(e) 款接部



(f) 保安部

2. 酒店部門的組織架構及其職能

酒店的日常經營關乎其服務的成敗。因此，我們必須明白酒店的架構，才能理解整個機構如何互相配合。

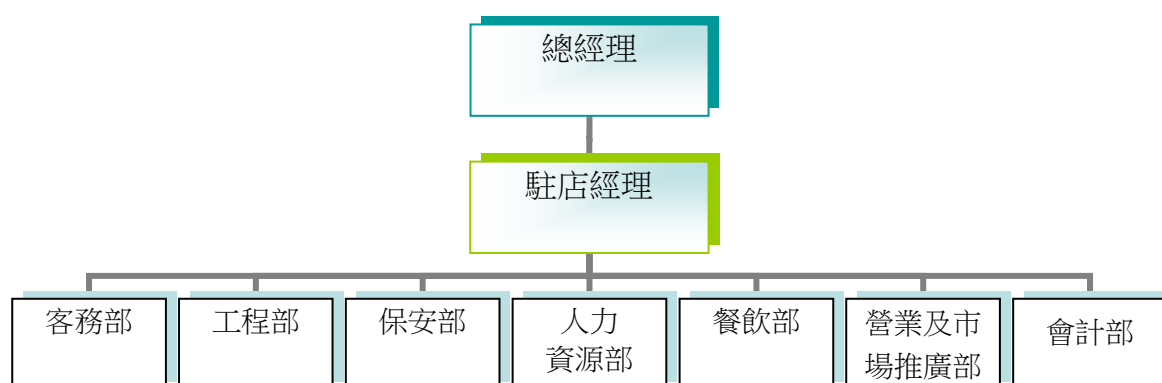


圖 2.3 — 一家五星級酒店的主要部門

無論酒店的規模大小，其組織架構基本上相同，通常分為各有特定工作範圍的獨有部門。酒店越大、所提供的設施越多，則各部門會變得越專門。例如，前堂部及管家部是由客務總監管轄。

a) 主要行政人員的職責

(i) 總經理

總經理(GM)的主要職責包括：

- 領導管理團隊；
- 協調所有部門的工作；
- 參與制訂酒店政策及策略；
- 領導酒店員工履行財務、環境及社區責任；及
- 對酒店的整體表現，承擔全部責任。

(ii) *駐店經理*

駐店經理的主要職責包括：

- 主要負責制訂及執行由擁有人、總經理及管理團隊其他成員所制訂的計劃；
- 查核經營狀況，在有需要時作出回應及提供協助；
- 完成、審核及總結統計報告，並將報告提交總經理；及
- 履行酒店日常經營及管理的責任。

b) 酒店主要部門的職能

(i) *工程部*

工程部負責酒店的實質設備，例如電力、水管、空調、暖氣及升降機系統，並負責監察酒店的所有機械及技術設備。

(ii) *保安部*

保安對任何酒店都是非常重要的事務。保安部負責實施旨在保障酒店顧客、訪客、酒店僱員及酒店本身安全及保安的程序，例子包括監察監測設備、巡視酒店範圍及保護警報系統。

(iii) *人力資源部*

人力資源（人事及培訓）部負責招聘、迎新、培訓、工資及福利管理、勞資關係、僱員關係及員工發展。

(iv) *餐飲部*

餐飲部(F&B)透過多個不同店鋪及設施／服務，為酒店顧客及訪客提供餐飲服務。例子包括酒廊、酒吧、咖啡店、餐廳、宴會服務、客房餐飲服務 (room service /in-room dining)及糕餅店。

(v) 營業及市場推廣部

營業及市場推廣部的主要職能包括為酒店發展新業務、協調廣告活動，以及用以提升酒店形象的銷售推廣及公關活動。

(vi) 會計部

會計部由財務總監領導。財務總監作為管理團隊的主要成員，可以透過更有效的控制及資產管理，指引酒店提高盈利能力。此外，該部門負責監察酒店的所有財務活動，例子包括監督酒店的應收帳款、應付帳款、薪酬及成本控制系統，紀錄酒店的資產、負債及財務交易記錄，編製每月損益報表，協調採購部及資訊科技部，以及處理顧客的帳單查詢要求。

客務部的職能將在單元 2.2.4 詳細說明。

要研究一家酒店的運作方式，其中一種有效方法是了解其組織架構及不同部門的職能。試參閱章節 2.2.3 去完成活動 2.19，測試你對一些酒店部門職能的了解。

活動 2.19—主要酒店部門的職能

試閱讀右側的案例，想想不同情況發生時應負責的部門，適當地進行連線配對。

酒店部門	案例
1. 客務部	A. 一名顧客發現放在房內的手錶不翼而飛。
2. 工程部	B. 一名顧客剛抵達酒店，希望預訂當晚客房。
3. 保安部	C. 一名顧客想預訂客房餐飲服務。
4. 人力資源部	D. 一名顧客投訴房內電話失靈。
5. 餐飲部	E. 一家酒店打算推出俱樂部會籍計劃，以吸引更多顧客。
6. 營業及市場推廣部	F. 一家酒店的總經理希望了解酒店過去三個月的業績。
7. 會計部	G. 一名酒店員工於入職第一天接受培訓。

2.2.4 客務部

客務部簡介

「客房」為酒店業務的核心產品，由「客務部」進行管理。然而，由於客房數量及人力資源有限，並非所有的酒店都設有客務部，尤其是小型酒店。圖 2.5－客務部的組織架構提到，客務部通常由兩個主要部門組成－前堂部及管家部。事實上，客務部的典型架構還包括其他屬下單位，如下圖 2.4 所示：

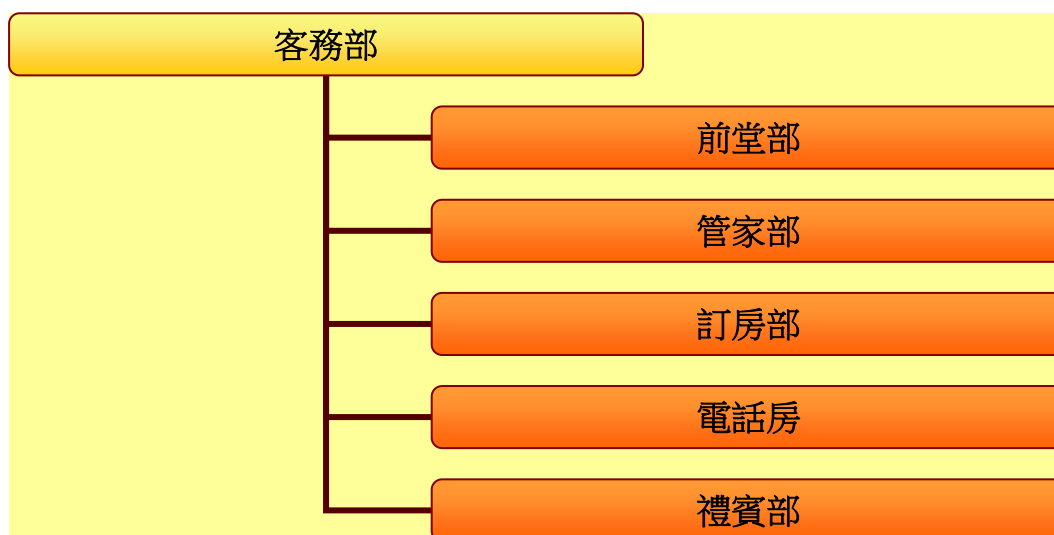
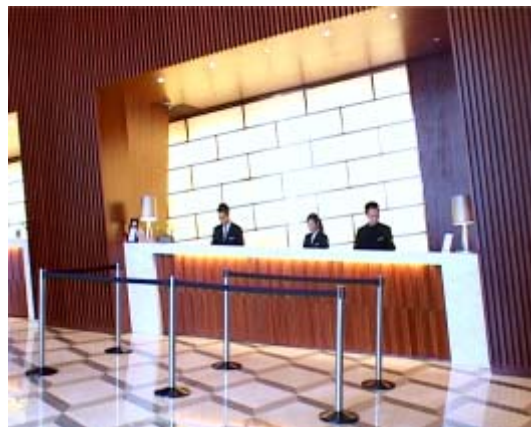


圖 2.4－客務部部門架構

與圖 2.5－客務部的組織架構進行比較，可以看到上圖的客務部另外增加了三個屬下單位：訂房部、電話房及禮賓部。有時為了簡化結構，這三個部門會被歸類到前堂部（請參閱圖 2.6－一家大型酒店前堂部的組織架構圖）。

一般而言，客務部由兩個主要部門組成，分別是前堂部及管家部，兩者從事對顧客銷售客房或提供客房服務。



圖 2.5－客務部的組織架構

另一方面，酒店傾向將前堂部和管家部合併為一個部門也是有原因的。由於前堂部必須倚賴管家部清潔房間，才能向顧客供應客房，因此兩個部門的員工經常出現矛盾，承受不少壓力。兩個主要部門的經理要解決問題可能有一定困難，而且顯然他們有時存有偏見，偏袒他們部門的員工。客務部主管一職有助解決這類問題，因為他／她是兩個部門的唯一主管。這個職位要求主管在前堂部及管家部均有實際經驗，能夠充分理解這兩個部門的運作及策略，以處理兩個部門之間的矛盾。

活動 2.20－前堂部與管家部之間的矛盾

細想以下情況如何可能引發前堂部及管家部之間的矛盾。

情況	可能後果
1. 一位重要人物(VIPs)在一天內多次向前堂部要求更換客房。	
2. 一位顧客在登記入住後發現他／她的房間並無清潔過的痕跡。	
3. 下午兩時半，有許多自來客人要求入住酒店，而當時沒有足夠的已清潔客房。	
4. 款接員早上忘記更新並輸入一位顧客的「請勿打擾」要求。	

註－客務部總監負責客務部轄下所有部門的領導工作及確保順利營運，並向總經理負責。



前堂櫃檯

2.2.5 前堂部

1. 前堂部的運作

前堂部是酒店的中樞神經或樞紐，是給予顧客第一個及最後一個印象的部門，亦是顧客逗留在酒店期間，獲取資訊及服務的地方。



款接員

前堂部的三個主要功能如下：

- 銷售客房；
- 確保顧客帳戶資料得到不斷更新；及
- 為顧客提供服務及資訊。

2. 前堂部組織架構

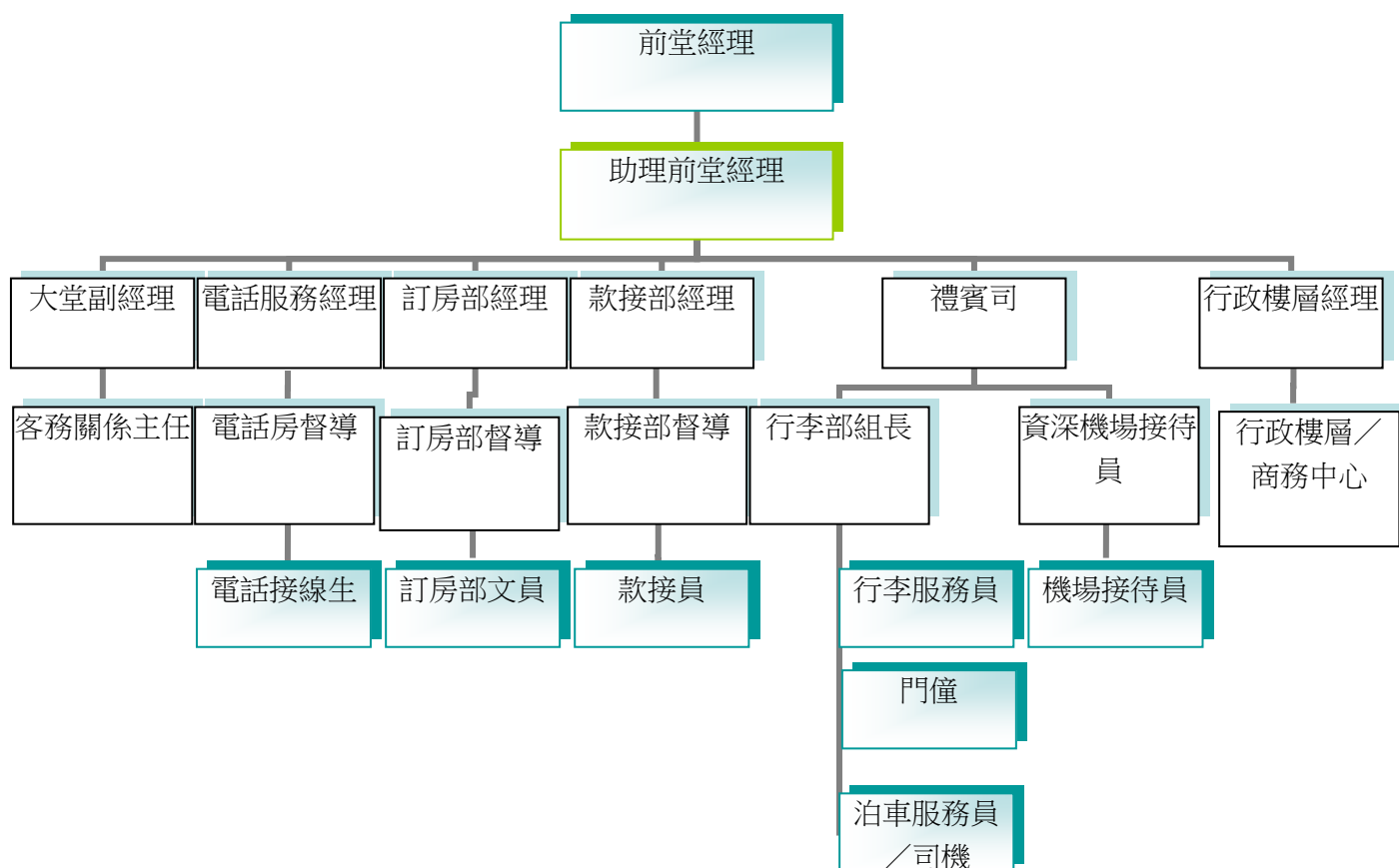


圖 2.6—一家大型酒店前堂部的組織架構圖

圖 2.6 展示了前堂部的組織架構圖，描繪前堂部內實施的溝通架構及渠道。

3. 主要崗位的職責

a) 前堂經理

前堂部由前堂經理(FOM)擔任主管，其主要職責是透過不斷發展服務，以提升顧客服務水平，從而滿足顧客的需要。前堂經理履行的職責包括：

- 監察訂房情況；
- 研究市場組合並預測入住率；
- 確定房價的架構，並監督房價政策的實施；
- 審核昨晚的入住情況及平均房價；
- 審核當日及翌日的顧客抵埗及離開情況；
- 根據顧客抵埗及離開情況，進行必要的員工調配；及
- 審核重要人物(VIPs)名單、檢查重要人物(VIPs)的客房、款待重要人物(VIPs)。

b) 大堂副經理及客戶關係主任

大堂副經理及客戶關係主任亦會在設於酒店大堂的獨立櫃檯，為顧客提供服務。

(i) 大堂副經理

大堂副經理代表管理層處理酒店的日常運作，在某些酒店更可直接向總經理匯報，其職責包括：

- 歡迎登記入住的重要人物(VIPs)；
- 發揮客戶關係的角色；
- 以有效的方式處理顧客的所有查詢及投訴；及
- 確保酒店內所有部門運作暢順。

(ii) 客戶關係主任

客戶關係主任向大堂副經理匯報，其職責包括：

- 迎接所有抵埗的個人顧客，特別是使用商業帳戶的顧客；
- 為顧客提供當地資訊；
- 推廣酒店的活動、設施及服務；及
- 在款接部員工忙碌時提供協助，以及協助顧客結帳退房。

c) 電話房

電話房由電話服務經理擔任主管。電話房督導及電話接線生透過酒店電話總機，處理所有撥入及撥出的電話。該部門的員工普遍具備良好的語言及溝通技巧，他們需要：

- 透過電話向顧客提供關於酒店或當地景點的一般資訊；
- 按照顧客需要撥打國際電話、提供早晨來電喚醒及一般來電喚醒服務；
- 管理酒店的內部傳呼系統，為並非經常在辦公室的若干酒店員工與管理層之間，提供通訊服務；
- 管理酒店的房內自選收費電影系統；
- 緊記酒店的重要人物(VIPs)姓名；
- 保障顧客私隱，不會洩露客房號碼、顧客資料，並舉報可疑人士；
- 將天氣突變情況通知管理層、工程部、保安部和顧客；及
- 在遇著緊急事件時，擔當通訊中心的角色。

為了提供更好的服務，某些酒店已推出「一站式服務」，令顧客的所有要求均可透過電話房傳達。例如，以往顧客撥入電話及希望在咖啡室預訂座位，則電話接線生將會把線路轉駁至咖啡室；但有了「一站式服務」後，電話接線生將會接受顧客的預訂。這做法可加快訂位程序，給顧客留下良好印象。

d) 訂房

訂房部經理負責管理該部門，並在酒店客房被全部預訂時決定應否接受訂房／預訂，即停止接受訂房或批准接受超額預訂客房。

訂房部督導將會密切監察已接受的所有訂房，並在發生異常情況時向訂房部經理報告，例如取消訂房的數目多於一般情況。

訂房部文員

職責包括：

- 處理訂房要求，並編製訂房確認單；
- 要求顧客確認或核實(保證)其訂房指示；
- 記錄每項訂房要求的詳細資料，以及每晚接受的訂房數目；
- 向前堂部提供翌日抵埗的訂房詳細資料；
- 編製重要人物(VIPs)名單；及
- 更新顧客歷史紀錄檔案。

訂房指示可能來自不同的渠道，例如：

- 透過電話、傳真、郵件、電郵或互聯網而直接訂房；
- 透過例如 Leading Hotels of the World 的訂房網絡系統；
- 旅行代理商；
- 旅行團經營商；
- 會議籌辦人；或
- 自來客人。

當訂房要求獲接納後，有關的詳細資料，例如顧客姓名、停留時間、客房類型、客房價格、付款方式、顧客聯絡資料及特別要求等，將會記錄於如圖 2.7 所示的訂房表格及電腦中。

由於部分顧客可能不會出現，因此酒店在旺季時往往會接受超額預訂，從而達到百分百的入住率。超額預訂是指當酒店接受的訂房數目，高於其可容納預訂數目客房的情況。通常，訂房文員會在旺季時要求顧客核實(保證)其預訂指示。

對於已確認的訂房指示，由於顧客已為客房預繳費用，而顧客即使並無出現亦不獲退款，因此酒店將會隔夜或在確認期限內為顧客保留客房。

相反，一項未獲核實的訂房指示意味著酒店將保留客房至既定的取消時間（一般為抵埗日期的下午 6 時），假如顧客並未有出現，則酒店會重新銷售該客房。

訂房表格	
稱謂	姓氏 名字
抵達日期： 航班／時間：	離開日期： 航班／時間：
人數：	客房數目／類型：
房價： _____ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ 公司折扣 旅行代理商折扣 航空公司折扣 特惠折扣 旅行團	
所需接送服務： ☐ ☐ ☐ 機場往酒店 酒店往機場 往返酒店至機場	
付款指示： ☐ ☐ ☐ ☐ 客人自行結帳 公司支付房價 公司支付所有開支 其他： _____	
保證方式： ☐ ☐ ☐ 公司信函／傳真／電郵 傳真 按金 ☐ 信用卡號碼： _____ 有效日期： _____	
公司名稱：	
電話／傳真號碼： 電郵地址：	訂房人：
確認通知：需要／不需要 備註：	
批准人：	經辦人： 日期：

圖 2.7－訂房表格

e) **款接部**

款接部由**款接部經理**擔任主管，其主要職責是確保酒店的客房入住率達到最高水平，以及獲得最多的收入。

(i) *款接部督導*

職責包括：

- 監督和確保款接部的運作順利；
- 編製輪值表；
- 迎接重要顧客（重要人物 VIPs）；
- 為顧客分配房間；
- 處理抵埗的團體旅客；及
- 處理顧客要求，例如轉換客房及下屬無法處理的投訴。

(ii) *款接員*

職責包括：

- 迎接顧客；
- 為顧客提供酒店設施及服務的資訊，並向他們推銷上述設施及服務；
- 為顧客登記入住客房；
- 確保顧客帳戶資料得到不斷更新；
- 為顧客結帳退房；
- 管理酒店的保險箱系統；及
- 為顧客提供外幣兌換服務。

f) **禮賓部**

禮賓部由大批穿著統一制服的員工組成，其中包括：

- 禮賓司；
- 機場接待員；
- 司機；
- 泊車服務員；
- 門僮；
- 行李部組長；及
- 行李服務員。

(i) *禮賓司*

禮賓司全面管理這個部門，他／她通常會在大堂櫃檯工作。禮賓司為顧客提供以下服務：

- 提供有關酒店產品／服務、娛樂、景點、觀光旅遊及當地餐廳的資訊／建議；
- 確認航班航程及購買機票；
- 預訂餐廳座位及表演門票；
- 安排酒店轎車及其他交通服務，例如私人飛機的租賃；及
- 處理顧客的要求及查詢，例如購物要求及前往當地銀行的路線查詢。

(ii) *機場接待員*

職責包括：

- 在機場迎接酒店顧客；
- 為顧客安排從機場到酒店的酒店接送服務；
- 回答顧客查詢有關從機場到酒店可使用的不同交通工具，例如機場快線列車、機場穿梭巴士及巴士；

- 接受酒店客房預訂；
- 在機場協助離開的顧客；及
- 聯絡航空公司作出特別安排（例如為顧客安排輪椅），以及處理遭航空公司遺失的顧客行李。

(iii) 司機

職責包括：

- 接送顧客來回機場；及
- 要求（例如將顧客接送至他的辦公室或進行觀光旅遊）而擔任顧客的私人司機。

(iv) 泊車服務員

職責包括：

- 為光臨酒店的顧客停泊車輛；及
- 協助門僮確保酒店主要入口的交通暢順。

(v) 門僮

一般情況下，門僮在酒店入口以外工作。

職責包括：

- 迎接所有抵埗的顧客；
- 為顧客提供開門服務；
- 傳召行李服務員協助抵埗的顧客；
- 召喚計程車及代顧客提供酒店地址卡；
- 為沒有當地貨幣的酒店顧客支付計程車車資；及
- 指揮酒店主要入口的交通及車輛停泊。

(vi) 行李部組長

職責包括：

- 回覆顧客要求酒店派人到客房搬運行李的電話；
- 指派行李服務員搬運顧客的行李；
- 收取來自外界的顧客物件（例如訂制襯衫），並指派行李服務員將物件送到顧客房間；及
- 處理顧客有關郵遞服務的要求，例如收取顧客郵寄包裹的費用。

(vii) 行李服務員

職責包括：

- 搬運顧客行李進出酒店；
- 陪同登記入住的顧客，由款接部前往他們的客房，並介紹房內設施；
- 代行政部門及酒店顧客辦理瑣事，例如前往郵局購買郵票／寄出包裹、購買雜貨及代顧客領取文件簽證；
- 將報紙、郵件、傳真、訊息及包裹等送至顧客房間；及
- 負責儲存顧客的行李／財物，以便顧客延遲退房、下次抵埗或由他人代取。



酒店入口

g) 行政樓層

行政樓層經理負責監督行政樓層及商務中心能夠暢順運作。

(i) *行政樓層*

對於要求所置身的環境有利於進行商務活動，並享有私隱的商務旅客而言，他們會選擇支付額外費用，以享受行政樓層的高級服務。行政樓層通常位於酒店的頂層。行政樓層的顧客將可享用多種免費的專屬權利及優惠，但具體優惠要視乎不同酒店而有所分別。例如：

- 行政樓層的特快入住登記及結帳退房服務；
- 行政樓層酒廊提供的免費自助早餐、下午茶、雞尾酒、晚宴點心及全天候茶點服務；
- 免費在客房提供本地電話及高速互聯網接駁服務；
- 熨衣服務；
- 免費使用酒店健身中心、泳池，以及每次住宿可私人使用會議室一小時；及
- 個人化的商務及禮賓服務，例如確認航班及酒店轎車安排。

(ii) *商務中心*

不少酒店向其商務及休閒顧客提供商務中心。所提供的服務及設施種類可以包括商務設備、演示工具、電腦、配備有線或無線互聯網接駁服務的會議及活動場地、秘書及翻譯服務。價格實惠的酒店一般提供有限度的商務服務，以及自助方案可供選用。

4. 前堂部與酒店其他部門之間的關係

由於前堂部是酒店處理顧客交易的中心，因此該部門亦經常作為收集及分發顧客資料的中心。這些資料有助其他部門在顧客流程的不同階段中，為顧客提供最優質的服務。

a) 管家部

管家部需要款接部提供以下資料：

- 登記入住、已入住及結帳退房的資料，以便安排清潔房間；及
- 顧客的特別要求，例如嬰兒床或另加被等，以便為顧客提供專用設施及服務。

反之，管家部會向款接部提供實際的客房狀況，以確保款接部在核對電腦記錄後，對客房狀況的了解準確無誤。若發現任何偏差，將由大堂副經理再次核對。

b) 工程部

工程部負責適當地維護前堂部轄下的酒店設施，例如客輦的正常運作。

c) 保安部

在緊急狀態情形下，前堂部需要提供顧客資料給保安部；例如火警，電源故障等等。當顧客向前堂部報告財物遺失，保安部將被通知與前堂部的大堂副經理一起處理事件。

d) 人力資源部

人力資源部為前堂部提供員工培訓和招聘服務。它也設定了員工的儀表和紀律標準以便員工跟隨。

e) 餐飲部

款接部會向餐飲部提供客房特別需要的清單，餐飲部則會作出相應的安排，例如盛有水果、朱古力及洋酒的歡迎果籃。在團體顧客方面，餐飲部需要款接部提供有關餐膳安排的資料，以便在餐廳或會議室預留座位，供顧客用膳。

f) 營業及市場推廣部

營業及市場推廣部在處理團體旅客、旅行團及企業的訂房時，需與款接部及訂房部緊密合作。款接部會向營業及市場推廣部提供最新的客房分配名單（請參考圖 2.8－客房分配名單的例子），並在旅行團或團體旅客抵埗時，一併提供客房號碼。

g) 會計部

訂房部所收取的預繳按金，以及款接部所收取款項的資料，必須予以記錄及轉交會計部，而會計部則負責監察顧客帳戶、核對賒帳最高金額及清繳顧客帳戶。會計部須編製核准賒帳企業的名單，以供訂房部及款接部在接受訂房時使用。

森信貿易有限公司的客房分配名單（2009 年 5 月 1 日至 12 日）

顧客姓名	職銜	國籍	護照號碼	停留時間	喜好	房間類別	客房號碼
Wong Mei Bo 女士	聯絡主任	中國	G45889246	5 月 1 日 - 5 月 12 日	不吸煙客房	標準客房	804
Chen Wei Kit 先生	副總裁	中國	G27205533	5 月 1 日 - 5 月 10 日	吸煙客房	海景套房	1811
Peter Gibbs 先生	財務總監	澳洲	E2007201	5 月 1 日 - 5 月 5 日	不吸煙客房	豪華客房	1501
Patricia Sand 女士	貿易部經理	澳洲	E6572458	5 月 4 日 - 5 月 12 日	不吸煙客房	豪華客房	1503
Bill Lewis 先生	項目部經理	美國	107225422	5 月 4 日 - 5 月 12 日	吸煙客房	豪華客房	1410
Devon Morton 女士	市場推廣部 經理	澳洲	E4470237	5 月 5 日 - 5 月 10 日	不吸煙客房	豪華客房	1504
Dan Morris 先生	市場推廣部 經理	澳洲	E4589632	5 月 5 日 - 5 月 10 日	不吸煙客房	豪華客房	1505
Anthony Beer 先生	庫務部經理	美國	197520409	5 月 5 日 - 5 月 9 日	不吸煙客房	豪華客房	1506
Tey Wing Fatt 先生	銷售部經理	新加坡	S7127001H	5 月 5 日 - 5 月 8 日	不吸煙客房	豪華客房	1507
Yetty Thomson 女士	銷售部經理	澳洲	E2477082	5 月 5 日 - 5 月 8 日	不吸煙客房	豪華客房	1508
Jason Herrick 先生	技術支援部 經理	澳洲	E7142355	5 月 5 日 - 5 月 8 日	不吸煙客房	特級客房	1112
Jill Steward 女士	技術支援部 經理	澳洲	E7568933	5 月 5 日 - 5 月 8 日	不吸煙客房	特級客房	1113

圖 2.8－客房分配名單

5. 款接部的主要工作

a) 入住登記程序

大部分酒店允許顧客在兩點或之後登記入住。款接員應快捷、準確地完成入住登記程序，以於顧客抵達後第一時間留下良好印象。圖 2.9 顯示於前堂櫃檯進行的標準入住登記程序：

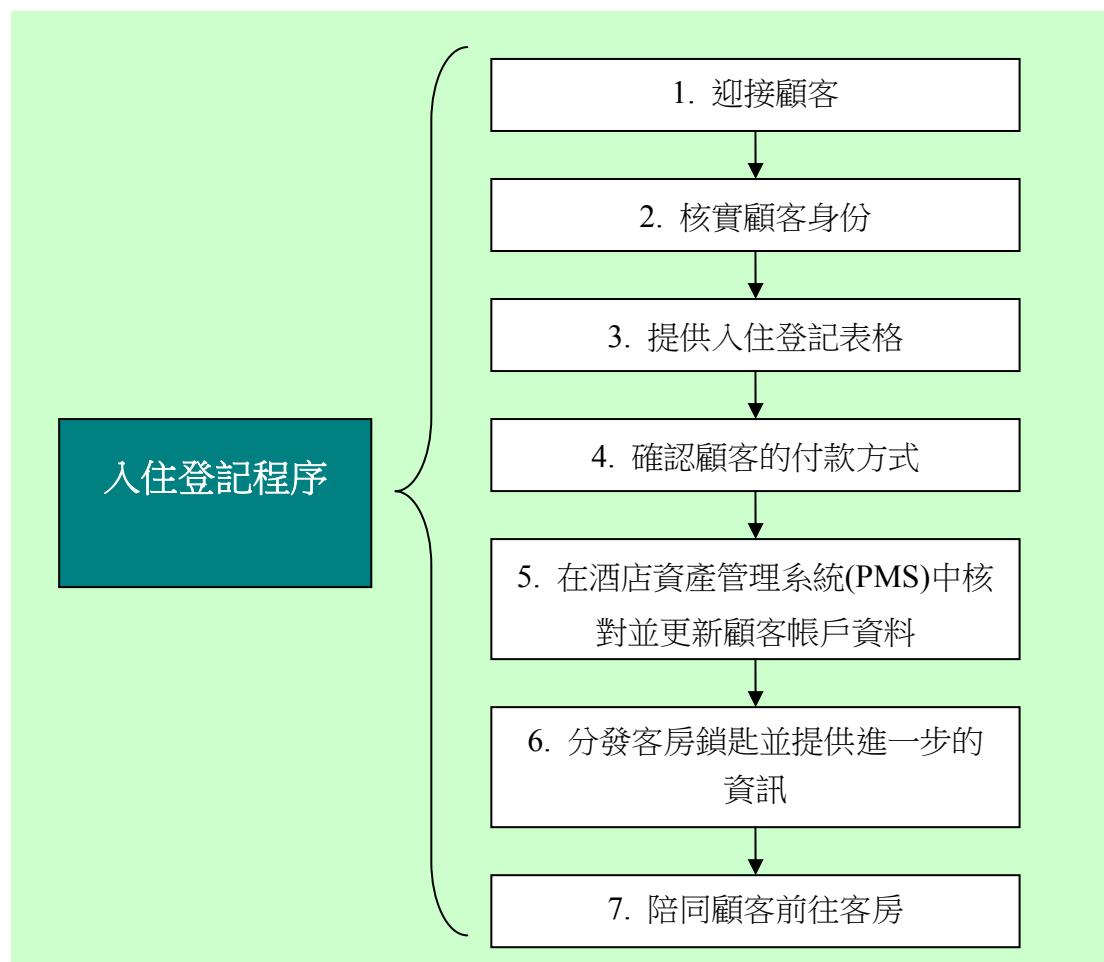


圖 2.9—入住登記程序

(i) 迎接顧客

款接員應時刻留意出現在前門及大堂區域的顧客，在顧客走向前堂時應熱情迎接。

(ii) 核實顧客身份

詢問顧客是否要登記入住。核對顧客的護照、訂房憑證及確認編號，以核實他／她的身份。



(iii) 向顧客提供入住登記表格

向顧客確認入住登記表格上所印的訂房資料，如客房類型、房價、住宿日數及特殊要求（如有）。如果顧客同意住宿協議上的條款，便請他／她填妥入住登記表格並在表上簽名。



(iv) 確認顧客的付款方式

若顧客使用信用卡，便核對顧客的姓名、信用卡的有效性及其有效日期。如顧客欲以現金付款，須確保其已預先支付(PIA)現金按金。此外，還須提醒顧客，如他們未有於入住登記時提供信用卡，便不能將任何費用計入顧客帳戶。處理其他類別付款的程序，例如個人支票或掛帳時，亦必須格外小心。



(v) 在酒店資產管理系統(PMS)中核對並更新顧客帳戶資料

檢查是否有在顧客抵埗前收到的郵件、訊息或物品。根據顧客的訂房資料，選擇並分配合適的客房。



(vi) 分發客房鎖匙並提供進一步的資訊

款接員在向顧客分發客房鎖匙及提供房間的方向指示時，應趁機提供更多關於酒店的資訊，例如早餐安排、酒店餐廳及設施的運作時間，以及在入住期間聯絡酒店員工要求協助的方法等。

*(vii) 陪同顧客前往客房*

詢問顧客是否需要行李服務員的協助，讓行李服務員幫助顧客搬運行李並陪同其前往客房。



附加資料 - 團體登記入住的不同程序

團體顧客（例如旅行團和活動參加者）的登記入住程序有別於一般個別顧客。為了加快服務過程，避免顧客在大堂久等，酒店款接員通常會採取下列程序。

(i) 事先登記

款接員可在團體顧客光臨之前完成某些準備工作，包括確認房號和可供團體入住的房間數量。款接員須根據旅行代理商或活動策劃者提供的客房分配名單，事先準備好鎖匙咭。

*(ii) 團體入住登記*

某些酒店設有團體入住登記櫃檯，專門為團體顧客服務。領隊或活動策劃者可在團體入住登記櫃檯辦理入住登記手續，而毋須逐個登記每位顧客。



必要時，某些酒店亦會利用會議室設立大型團體集合處，這樣便能夠控制酒店大堂的人流量，使顧客到達酒店時倍感舒適。



活動 2.21 – 在登記入住過程中追加銷售

觀察款接員的入住登記程序，然後和同學討論並回答下列問題：

- 登記入住時，款接員應在哪個階段追加銷售？
- 追加銷售時，款接員可以推薦哪些種類的產品或服務？
- 在哪些情況下，款接員應放棄追加銷售？

圖 2.10 顯示已填妥的入住登記表格樣本。在登記入住的過程中，款接員將會要求顧客出示身份證或護照（假如顧客為外國人）以作核實用途。在辦妥所有手續後，款接員將會向顧客分發客房門匙。行李服務員隨即會為顧客搬運行李，並帶領顧客前往客房。

入住登記表格

歡迎蒞臨 Parkside Hotel

客人姓名：		Brent David Ritchie 先生		房號：	1718
地址：		8200 River Road Richmond BC Canada V6X 3P8		出生日期：	77 年 10 月 11 日
				國籍：	加拿大
電話／傳真號碼：				護照號碼：	JP089556
電郵地址：		britchie201@yahoo.com		下一目的地：	加拿大
職業：		工程師		抵達日期：	07 年 9 月 12 日
				航班／時間：	CX 839/20:55
公司名稱：				離開日期：	07 年 9 月 14 日
				航班／時間：	CX838/16:35
房間類型：		豪華套房		入住晚上數目：	2
房價：		2300 (港 元) 房價另加 10%的服務費及 3% 的政府稅		客人數目： (成人／兒童)	1/0
付款方式：	☐ VISA	☐ MASTE R	☐ AMEX	☐ JCB	☐ DINERS
	☐ CUP	☒ 現金	☐ 其他：_____		
簽署： Brent D. Ritchie _____ 本人明白登記表格上的客人簽名已獲授權，可使用紀錄中的信用卡，以支付本人帳戶內因今次及將來住宿而產生的款項。本人同意有責任支付本帳單的款項，並同意假如獲發帳單的指明人士、公司或其他第三方未能支付任何部分或全部有關費用，則本人會以個人身分承擔有關責任。					
特快結帳服務：		本人茲授權 Parkside Hotel 從本人的信用卡扣除涉及本人住宿的所有開支。			
信用卡持有人簽署：_____				*特快結帳可供使用信用卡付款的客人使用。	
本人明白 Parkside Hotel 無需對被誤放、盜竊或遺留於客房、會議室、公共地方及家庭及／或酒店車輛的金錢、珠寶首飾或其他貴重物品負責。款接部設有保險箱可供使用。					

圖 2.10—填妥的入住登記表格

註－對於未經預訂而抵達酒店的顧客，業內稱為自來客人。酒店員工的慣常做法是，在為顧客登記入住酒店前，向顧客收取一筆大額按金或從信用咭預扣款項。

活動 2.22

Christie 先生是一位自來客人，將會在你的酒店停留一晚，並且負責支付所有費用。你身為一名款接員，應如何向顧客解釋你需要向他收取一晚房價（2,000.00 港元）+ 10%的服務費 + 現時的政府房間稅（例如 3%）+ 可享受酒店記帳服務的額外 1,000.00 港元，作為登記入住的按金？

活動 2.23

角色扮演

請分成二人一組，一名學生將扮演款接員，協助由另一名學生扮演的客人辦理入住登記手續。請回答客人在辦理入住登記手續時提出的下列問題：

問題 1：假如在酒店的標準結帳退房時間後兩小時才退房，我可否不用繳付額外費用？

問題 2：是否有任何表演或音樂會可向我推薦？

問題 3：我在哪裡可獲得外幣兌換服務？

問題 4：您會向我推薦哪些中式美食？

b) 結帳退房程序

標準的結帳退房時間通常定為下午 12 時或之前。由於顧客都希望離開酒店時帳單不會「出現差錯」，因此結帳退房程序和入住登記同樣重要。收款、提供協助和在顧客離開時留下正面印象，都是十分重要的事項，款接員必須格外留神。圖 2.11 說明顧客離開時為他們結帳退房的一般程序：

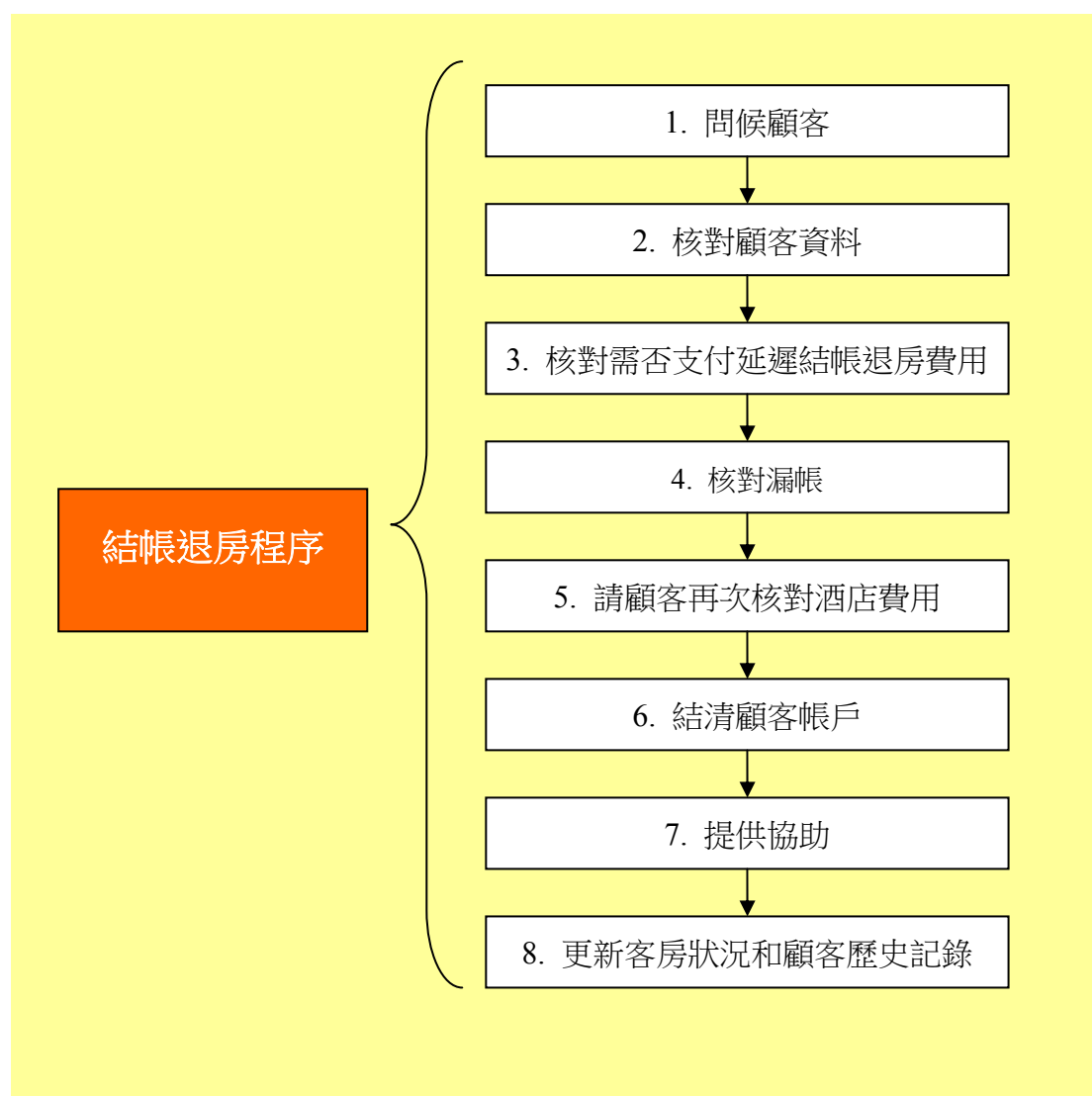


圖 2.11—結帳退房程序

(i) 問候顧客

跟登記入住程序一樣，要向顧客提供高質素的服務，問候顧客是服務的基本。問候時，款接員亦能趁機詢問顧客對入住酒店的評價。

(ii) 核對顧客資料

核對顧客資料（例如顧客姓名和房號）是非常重要的。如有同名或姓名相近的顧客，須格外小心，避免結帳退房程序出錯。

倘顧客突然須提前離開，款接員需要通知其他部門，及須與顧客再次核對帳單，以確保酒店在顧客入住期間是否提供了稱心的服務。請顧客歸還房間鎖匙，倘酒店仍使用「舊式」的金屬鎖匙，則須核對相應房號。



(iii) 核對是否應收取任何延遲結帳退房費用

正常情況下，酒店規定顧客在下午 12 時前結帳退房。款接員須根據酒店的政策處理延遲結帳退房的情況。某些酒店會向下午 6 時前結帳退房的顧客加收單日房價的 50%，下午 6 時後結帳退房則加收當日的全額房價。

(iv) 核對延遲結帳退房費用

顧客結帳退房時，款接員有責任詢問顧客有否使用收費服務。例如，顧客可能在餐廳享用早餐後立即結帳退房，倘餐廳員工當時忙於為其他餐桌的顧客服務，可能來不及將早餐費用計入顧客帳戶。另一常見的漏帳是迷你酒吧物品的消費，款接員在房務員的幫忙下才能在結帳退房時檢查迷你酒吧的狀況。任何出入都可能導致酒店收入蒙受不必要的損失。



(v) 請顧客再次核對酒店費用

出示住客帳戶以供顧客查閱，以及出示總帳戶以供旅行團領隊查閱。款接員須列印帳單正本，供顧客在付清帳單前核對。倘顧客有任何問題，款接員有責任為其解釋收費內容，並於必要時作出更正。

*(vi) 結清顧客帳戶*

再次確認付款方式，因為某些顧客，尤其是商務旅客和旅行團，會將消費分開在**總帳戶(總帳單)**和**雜項費用帳戶(雜項費用帳單)**兩張帳戶(帳單)上。

一般而言，**總帳戶(總帳單)**僅包括客房及早餐費用，屬於應由企業為出差員工支付的必要費用，或旅行代理商已事先在團費中向遊客收取的款項。其他個人開支，如電話、水療和房內自選收費電影等，會歸類為顧客自負的**雜項費用帳戶(雜項費用帳單)**當中。

*(vii) 提供協助*

詢問顧客是否需要行李服務、穿梭巴士或其他交通安排。某些顧客可能會要求款接部在他離境前，看管他們的行李一段時間。如顧客有需要，款接員亦應藉此機會幫助顧客預訂房間，特別是預訂同一連鎖酒店集團內其他酒店的客房。

*(viii) 更新客房狀況和顧客歷史記錄*

為顧客結帳退房後，確保已更新客房狀況（即從 OD 改為 VD），以便儘快清潔房間，使客房可供出售。編制顧客歷史記錄須傳輸顧客基本資料、客人偏好和消費記錄。藉助新的資訊科技，酒店資產管理系統(PMS)能夠自動建立「顧客歷史」檔案，並在結帳退房時更新記錄。

活動 2.24—發單錯誤

通話計算系統記錄顯示 608 號房曾撥出長途電話，然而，顧客在離開時稱自己在入住期間從未撥出任何電話。

和同學討論款接員在這種情況下應如何應對。想想下列因素對你的決定有甚麼影響：

- 入住同一客房的人數；
- 顧客類型，例如重要人物(VIPs)、經常外遊人士或公司商務旅客等；
- 客房類型和房價；
- 顧客歷史記錄。

活動 2.25

你身為款接員，獲告知 Schneider 先生現在決定離開酒店，時間上較預期提早了一天。他是自行支付住宿費用的常客，而酒店亦會為他送上每日報章及果籃。請填寫以下的原因一欄，說明為何需要通知下列部門。最後一欄已填妥，作為你參考的例子。

部門	原因
管家部	
禮賓部	
客房餐飲服務	於翌日停止為顧客送上果籃

c) 處理超額預訂

當酒店接受預訂的客房數量超過可供銷售的客房數量時，便會出現超額預訂的情況。酒店業一般以這種方法盡量提高酒店客滿的機會，同時降低因訂房後顧客沒有出現及臨時取消訂房而造成的損失。但是必須注意超額預訂所導致的一些主要問題，包括損害商譽、顧客不滿及投訴增加等。

一般而言，款接員須能夠預計超額預訂的情況，並在顧客到達前採取適當行動。有時也許能在酒店內找到可供銷售的客房，例如確認工程部能否即時修好 OOO 房 (參閱表 2.13 內對 OOO 房的解釋)，或有沒有雙重訂房的記錄，即同一顧客誤訂兩間客房。



倘無房間可供出售，則須根據酒店政策的優先次序為預期會到達的顧客分配客房，例如優先分配客房予重要人物(VIPs)、保證預訂顧客和常客。在顧客到達前聯繫姊妹酒店或附近酒店並預留房間。

對於到達時沒有客房供其入住的顧客，酒店不得不「轉送顧客」，則在顧客已訂房的情況下拒絕他們入住。酒店一旦需要轉送理應入住的顧客，已違反合約，顧客可以就此採取法律行動，因此，「轉送顧客」須由經驗豐富的款接員或款接部經理親自處理。適當程序包括下列各項：

(i) 向顧客致歉

超額預訂屬酒店本身的過錯，酒店員工不能以藉口逃避，並須向顧客致歉。

(ii) 提供其他選擇

酒店往往會提供賠償，以安撫不滿的顧客，這些賠償一般包括：

- 於替代酒店入住的首晚免房租；
- 免費提供前往替代酒店的交通服務；
- 免費長途電話；
- 果盤；
- 將來入住可享受免費客房升級；或
- 食品和飲品消費的折扣券等。

如果顧客在酒店訂房不止一晚，倘得悉有客房可供出售，可嘗試邀請顧客在剩餘的時間回來入住。

(iii) 提供行李服務和交通

倘顧客同意酒店的安排，款接員須安排行李員處理顧客的行李，並安排到指定酒店的交通。

(iv) 跟進服務

致電替代酒店，請有關方面特別照顧不滿的顧客。某些酒店會要求當值經理或款接部經理親自致電不滿的顧客，以確保他們入住替代酒店的房間沒有問題。

活動 2.26—超額接受訂房的利與弊

指示：

- 以四至五人為一組。
- 討論下列問題：
 1. 超額接受訂房對酒店有甚麼利處？
 2. 超額接受訂房對酒店有甚麼弊處？
 3. 怎樣才能將超額接受訂房引起的問題減至最少？
- 總結你的觀點並與班上其他小組分享。

6. 顧客流程

前堂部的業務主要於圖 2.12 顯示，以及如下列顧客流程顯示的四個不同階段所進行的顧客交易類型及數量決定：

- **抵埗前**—顧客預訂客房的階段。
- **抵埗**—顧客抵達酒店的時刻。
- **入住**—顧客在酒店停留的期間。
- **離開**—顧客結帳退房並離開酒店的時刻。

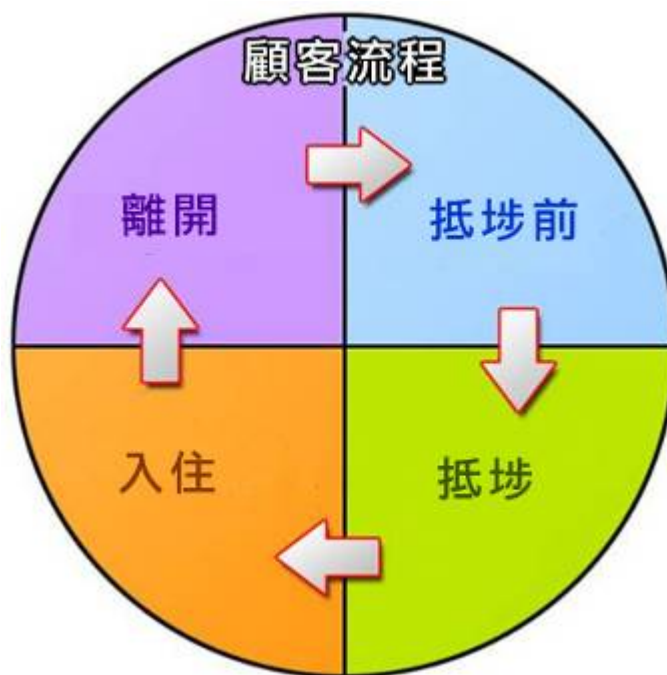


圖 2.12—顧客流程

請完成活動 2.27，以加強你對顧客流程中不同階段，顧客與酒店間可以出現的不同類型交易及服務的理解。

活動 2.27

請確定下列顧客交易或服務可以在顧客流程的哪個（些）階段出現。

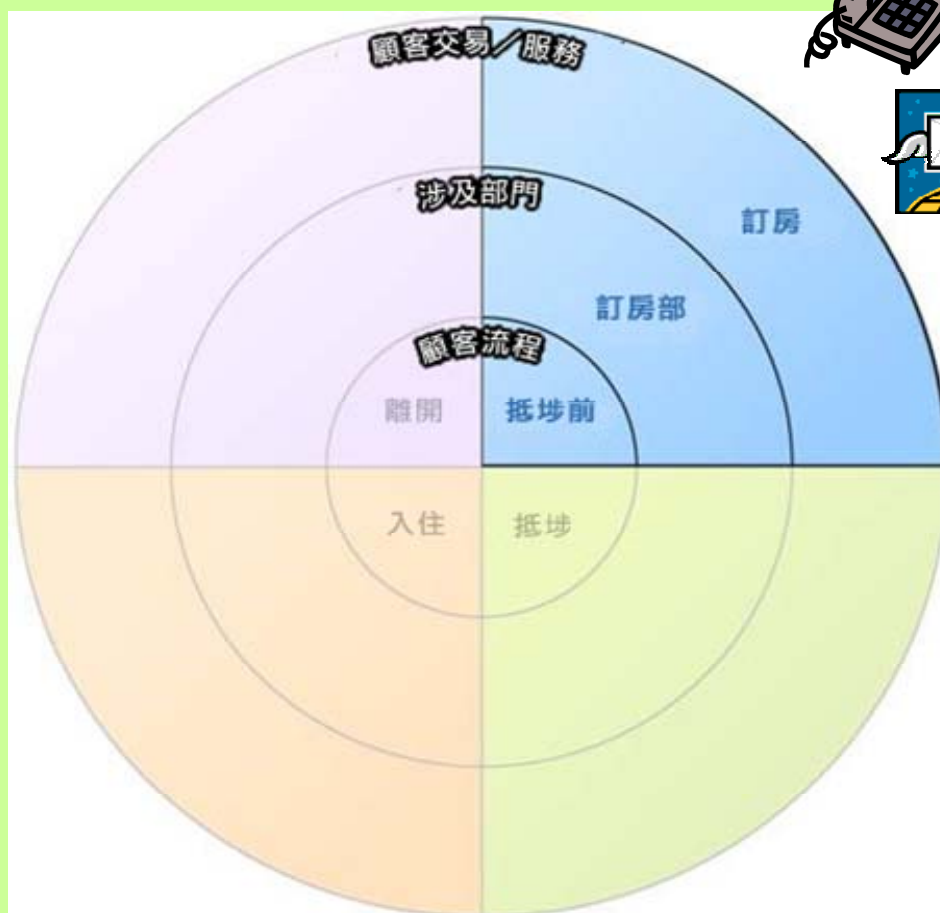
a) 在以下**答案**欄中填入代表顧客流程四個不同階段的正確字母(A-D)。

A - 抵埗前	B - 抵埗
C - 入住	D - 離開

第一項已填入，作為例子。

項目	顧客交易或服務	答案
1.	訂房	A
2.	郵件及資訊	
3.	交通	
4.	電話及訊息	
5.	入住登記	
6.	確認航班	
7.	分配房間	
8.	保險箱	
9.	分發門匙	
10.	搬運行李	
11.	持續更新顧客帳戶資料	
12.	結清帳單	
13.	派發早餐券	
14.	兌換貨幣	
15.	來電喚醒	
16.	結帳退房	
17.	預訂戲票	

- b) 當你完成研習第 2.2.4 節有關前堂的業務時，請使用以下提供的顧客流程圖，再次嘗試填寫本活動的答案。



我們透過活動 2.27，已明白在顧客流程的四個不同階段中，主要由前堂部處理可能出現的不同類型顧客交易及服務。以下章節將解釋前堂部的不同部門架構，它們如何處理這些顧客交易。

7. 客房銷售收入及銷售指標

a) 客房銷售收入

圖 2.13 列示 2010 年香港的酒店收入比例分佈。房間銷售一般佔酒店收入的大部分，其次是餐飲部銷售，情況與世界各地其他酒店相似。不同單位的收入貢獻視乎酒店類型而有所不同。舉例來說，賭場酒店的收入主要來自博彩單位，房間及餐飲服務收費相對較低，甚至會補貼這些費用來吸引更多顧客。一般而言，會議酒店及以舉辦活動為主的酒店，相比其他酒店，其在宴會及會議設施消費方面能賺取更多的收益；沒有餐廳的小型酒店主要靠房間銷售維持經營。

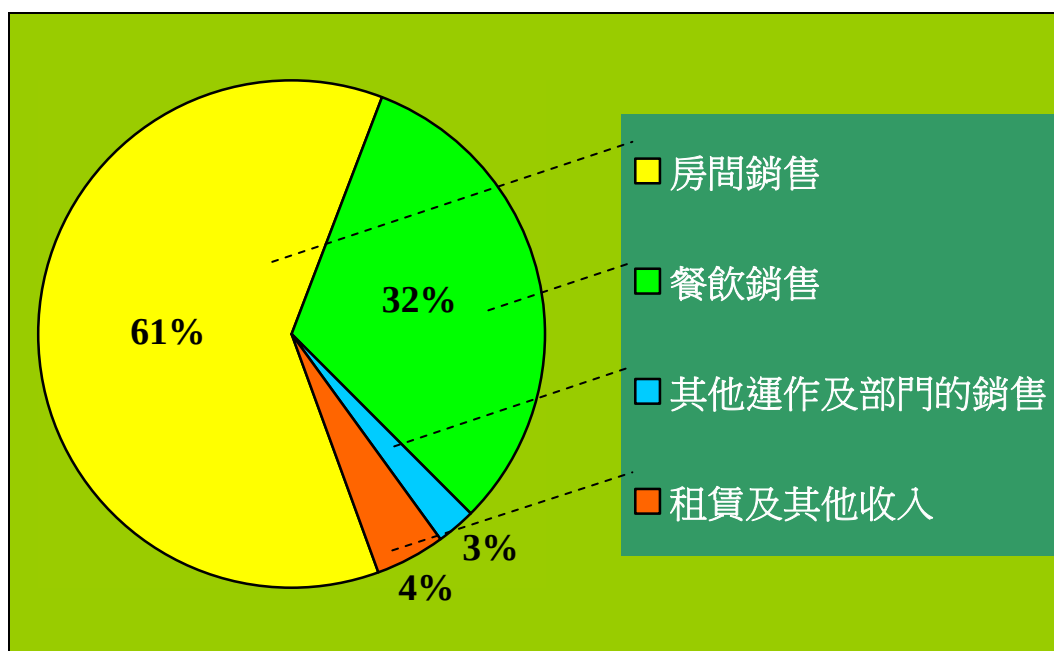


圖 2.13—香港酒店收入來源（2010 年）



b) 銷售指標

銷售指標指酒店計算及衡量其營運業績的指標。下文為酒店使用的一些基本指標：

(i) 入住率

「入住率」顯示酒店利用客房資源盡量賺取利潤的程度，是一項常見的銷售指標。酒店永遠以客滿為目標，即當晚所有房間均已售出，達到 100% 入住率。在香港，酒店的入住率保持在 80% 至 87%（2006 至 2010 年）。入住率的計算公式如下：

$$\text{入住率} = \frac{\text{已售出房間數目}}{\text{酒店房間總數}} \times 100\%$$

(ii) 每入住房顧客人數



「每入住房顧客人數」指入住酒店人數與入住房數目的比率。不管酒店提供甚麼類型的客房，比率能大概顯示每間客房的房客數目，對不同部門都具有其實用價值，例如管家部可參考顧客比率，估計顧客用品供應的消耗率。每入住房顧客人數的公式如下：

$$\text{每入住房顧客人數} = \frac{\text{酒店入住顧客人數}}{\text{入住房數目}}$$

(iii) 每日平均房價 (APR)

入住率可反映業務的「數量」，同時高級管理層亦有興趣知道業務的「質素」，也就是一間酒店客房的收費是多少。計算「每日平均房價」，在不顧及客房的類型和房價的前提下便可大概估計酒店收取的平均房價。每日平均房價的公式如下：



$$\text{每日平均房價} = \frac{\text{客房收入}}{\text{入住房數目}}$$

(iv) 每間可銷售房收入 (REVPAR)

「每間可銷售房收入」與「每日平均房價」相似，均反映酒店業績，兩者唯一的分別是分母不同。計算每間可銷售房收入時，酒店傾向使用所有可供出售的房間數目，而不會單單考慮實際售出客房的數目，意思是酒店計算時會包括所有待售客房、待修客房及「酒店內部用途」房間。其數值通常小於每日平均房價，能有效反映管理層利用所有客房資源，盡量為酒店賺取收入的能力。每間可銷售房收入的公式如下：



$$\text{每間可銷售房收入} = \frac{\text{客房收入}}{\text{酒店客房總數}}$$

活動 2.23－計算銷售指標

一間商務酒店共有 310 間客房，某晚有 405 名旅客登記入住。酒店資產管理系統(PMS)顯示已入住客房共有 265 間，產生 424,500 港元的客房收入。根據以上資料，請計算：（附註－如有需要，請將答案計算至小數點後兩個位）

1. 入住率
2. 每入住房顧客人數
3. 每日平均房價
4. 每間可銷售房收入

2.2.6 管家部

1. 管家部的運作

管家部負責清潔及保養客房、公共地方、辦公室及為酒店後勤部門區域提供支援，使酒店光潔如新並擁有如同開業第一天般的吸引力。因為對入住酒店的商務及休閒旅客而言，客房潔淨是最基本的要求。根據酒店行業所進行的多項調查均一貫顯示，潔淨程度是顧客挑選酒店的首要因素。顯而易見，假如酒店沒有潔淨的客房出租，便不能吸引顧客光臨。

因此，管家部及其員工在酒店賺取盈利及管理成功中扮演著關鍵的角色。一般而言，管家部保持客房及公共地方潔淨，可反映出酒店對追求卓越標準的承諾。在許多酒店中，管家部是酒店內規模最大的部門。

活動 2.28

集思廣益 -根據你在過往章節所學懂的資料，假設你本人為一名遊客或商務旅客，你會喜歡入住哪一類型的酒店？請你在三分鐘內，與你的組員討論一家理想酒店應具備的各種特質，並盡可能使用最多形容詞或短語描述你的理想酒店。以下是一些句子的範例，可用於展開這個集思廣益的過程：

一家理想的酒店應該是...

一家理想的酒店應該設有...

2. 管家部的職能

管家部作為一支援中心的部門，主要職責為保持酒店清潔，包括前台和後台區域。對客房及公共地方清潔訂立嚴格標準，便能確保酒店顧客和物業內的員工享有舒適、安全和衛生的環境。管家部的責任詳情包括以下範疇：

清潔客房樓層
• 客房 • 走廊 • 送貨升降機和樓層儲物區
清潔公共地方
• 大堂和升降機 • 公共洗手間 • 休閒設施，例如網球場、游泳池、健身室、俱樂部 • 顧客自助洗衣處 • 商務中心 • 禮賓部 • 餐飲業務，例如餐廳和酒吧 • 會議室和宴會廳
清潔員工區域
• 各部門辦公室 • 員工食堂 • 更衣及儲物櫃室 • 儲物區

其他功用
• 洗衣服務 • 制服及布草房 • 園藝 • 蟲害防治 • 花店

表 2.10—管家部的責任

3. 管家部組織架構

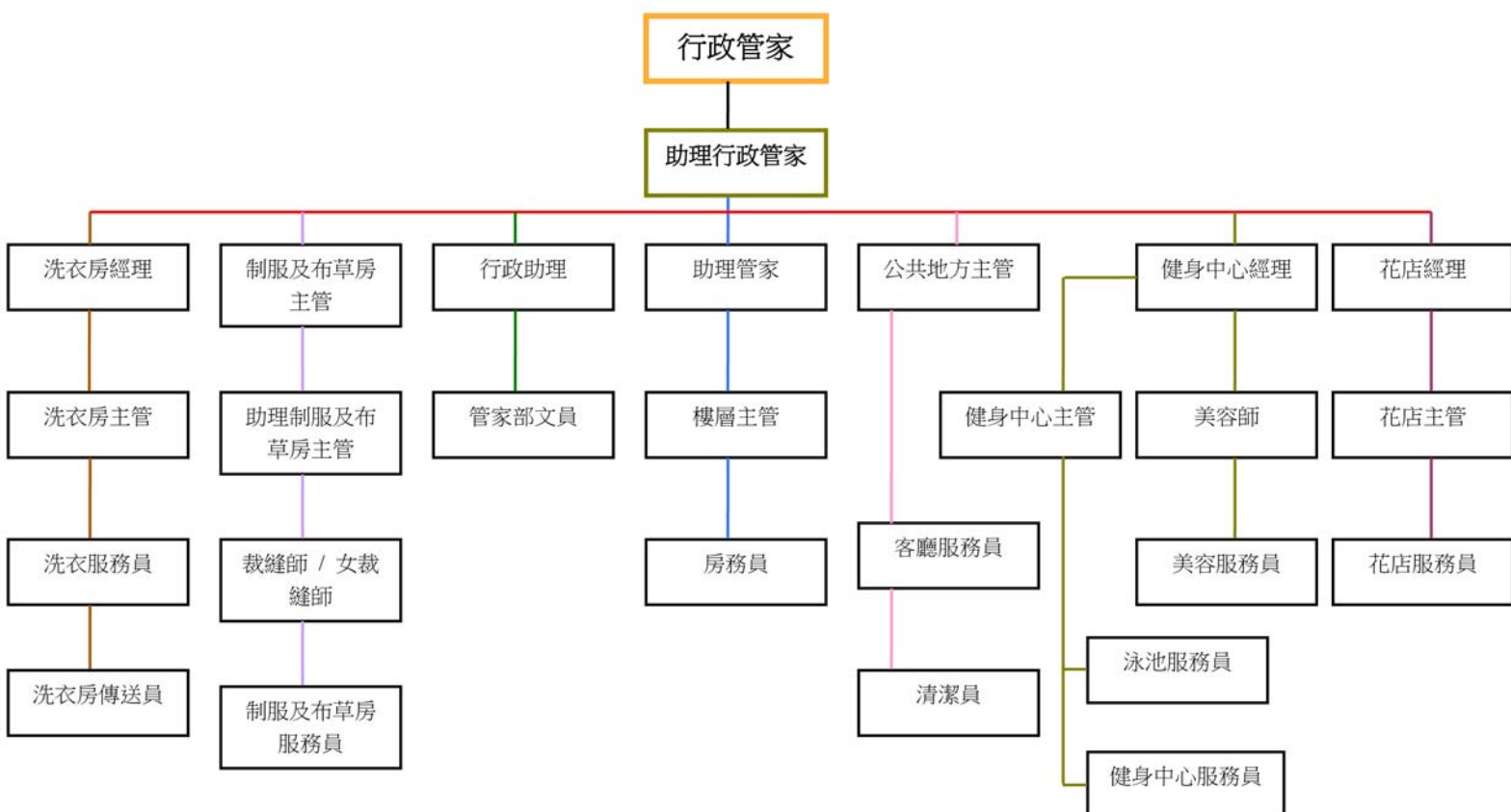


圖 2.14—一家大型酒店管家部的組織架構圖

每家酒店的管家部組織架構各有不同，會視乎客房數目及酒店管理層而定。這個部門通常由行政管家領導，而行政管家通常由一名助理及數名主管協助。小型酒店的行政管家未必一定聘用助理，且協助的主管人數亦會較少。愈來愈多酒店的管理層會精簡酒店的組織架構及聘用臨時僱員，因此，許多酒店已大幅削減管家部員工的人數及所扮演角色。儘管這個做法有助降低成本，但卻有可能犧牲既定標準，而員工亦須承擔更大的職責。

一家大型酒店的管家部，看圖 2.14，包括以下部分：

- 洗衣房
- 制服及布草房
- 管家部辦公室
- 樓層
- 公共地方
- 健身中心
- 花卉和植物安排

洗衣房為顧客提供洗衣、乾洗和熨衣服務。部分酒店自設洗衣房，而其他酒店則借助商業機構提供相關服務。無論是哪一種情況，都需要緊密的團隊合作，以確保餐廳、宴會區域、樓層儲物室和消遣區域的布草處理流程保持穩定。以下是布草的例子：

- 毛巾
- 氈
- 床單
- 枕袋
- 床褥保護墊
- 枱布
- 餐巾及

- 潔布

活動 2.29

假設你是一家大型酒店的行政管家。由於近期的金融海嘯，你任職的酒店決定透過精簡組織架構以削減成本。身為行政管家，你將如何重新設計你所屬部門的組織架構圖（見上文圖 2.14）以配合酒店的需要？

4. 主要崗位的職責

如上文所述，管家部在酒店運作中一般是最大的部門，一家具有相當規模的香港酒店通常會聘請超過100名員工。由於管家部的組織架構有時候會相當複雜，因此每名員工能夠清楚了解自己的職責是非常重要的，從而為顧客提供最具效率的服務。

請詳閱管家部員工的下列工作內容說明列表。你認為管家部某一職位的若干職責是否可以由另一職位接手？可以或不可以的原因會是甚麼？

a) 行政管家

職責包括：

- 與人力資源經理共同面試、挑選及聘請員工；
- 培訓；
- 調配人手；
- 制訂工作安排、工作程序及工作內容說明；
- 編製輪值表、休假表等；
- 人事紀錄；
- 安排監督工作；
- 員工福利；

- 訂購及管理設備、材料及布草；
- 處理投訴；及
- 管理鎖匙。

b) 助理行政管家

職責包括：

- 在日常運作中協助行政管家；
- 在行政管家缺勤的情況下承擔其職責；
- 根據入住情況修訂日常工作安排；
- 編製用於清潔地氈、窗簾等的總清單；
- 檢查清潔工作以確保潔淨程度符合規定標準；
- 檢查客房、大堂及餐廳的潔淨程度，並決定是否有需要進行翻新及提供建議；
- 與前堂部進行協調；及
- 遴選求職者、培訓新員工及建議作出紀律行動或解僱。

c) 助理管家

職責包括：

- 在日常運作中協助行政管家；
- 指派房務員及樓層主管至指定樓層；
- 檢查設備及建議購買新設備；
- 檢查客房、大堂及後樓梯；
- 記錄管家部執行的額外工作；
- 盤點；及
- 編製考勤記錄。

d) 樓層主管

職責包括：

- 檢查員工的工作情況；
- 重新調配人手；
- 督導員工；
- 填寫客房檢查清單，檢查特定區域或樓層的客房；
- 提供入職培訓及一般培訓；
- 訂購及分發清潔材料；
- 布草檢查；
- 保養檢查；及
- 對於顧客的抵埗及離開與款接部保持聯絡。

e) 房務員

職責包括：

- 清潔客房、浴室及套房；
- 整理未清潔及已清潔的布草；
- 提供開床服務；及
- 報告故障、維修及不尋常的狀況。

f) 公共地方主管

職責包括：

1. 檢查已清潔的公共地方，查看清潔工作是否足夠、公共地方的物品是否符合標準及需要即時維修的地方是否經已報告；
2. 就餐廳或需要維修的項目作出保養報告，並作出跟進以確保工作妥善完成；
3. 監督有關公共地方、走廊及辦公室的清潔工作；

4. 培訓清潔員，若其表現未如理想時告知行政管家；及
5. 就清潔安排與餐飲部等其他部門保持聯絡。

g) 清潔員

職責包括：

- 保持酒店範圍潔淨整齊；
- 使用吸塵機、掃把及清洗機清潔小地氈、地氈及裝飾傢具；
- 保持走廊一塵不染；
- 移動及整理傢俬；及
- 執行公共地方主管分派的特別工作。

h) 裁縫師及女裁縫師

職責包括：

- 修改及修補布草、制服、窗簾及掛幔；
- 為新員工量度尺寸及分發制服並留存紀錄；
- 丟棄制服、客房及餐檯布草；
- 紀錄所有丟棄的物品；
- 編製存貨清單；及
- 修補顧客衣物。

i) 制服及布草房服務員

職責包括：

- 分類及點算未清潔的布草及制服；
- 檢查及點算已清潔的布草及制服；
- 分發及收取布草及制服；及

- 協助編製所有布草或制服的存貨清單。

5. 管家部與其他部門之間的關係

不論酒店的種類或旅客的類型為何，酒店都屬於服務性行業，它們的目的是滿足顧客的期望。為有助達到這個目標，酒店全體員工須本著團隊精神，提供一貫的高質素服務，藉此提升顧客的忠誠度。例子之一就是當管家部與前堂部作為一個團隊的方式緊密合作，確保客房已清潔並可供抵埗的顧客入住。若管家部未能迅速提供已清潔的客房予前堂部進行銷售，特別在旺季的情況下，結果將會是銷售額及顧客流失。

除前堂部之外，你還能想出有哪些部門與管家部緊密合作？假如管家部與這些部門之間缺乏溝通將會產生甚麼後果？下圖展示了管家部與其他部門之間的關係：

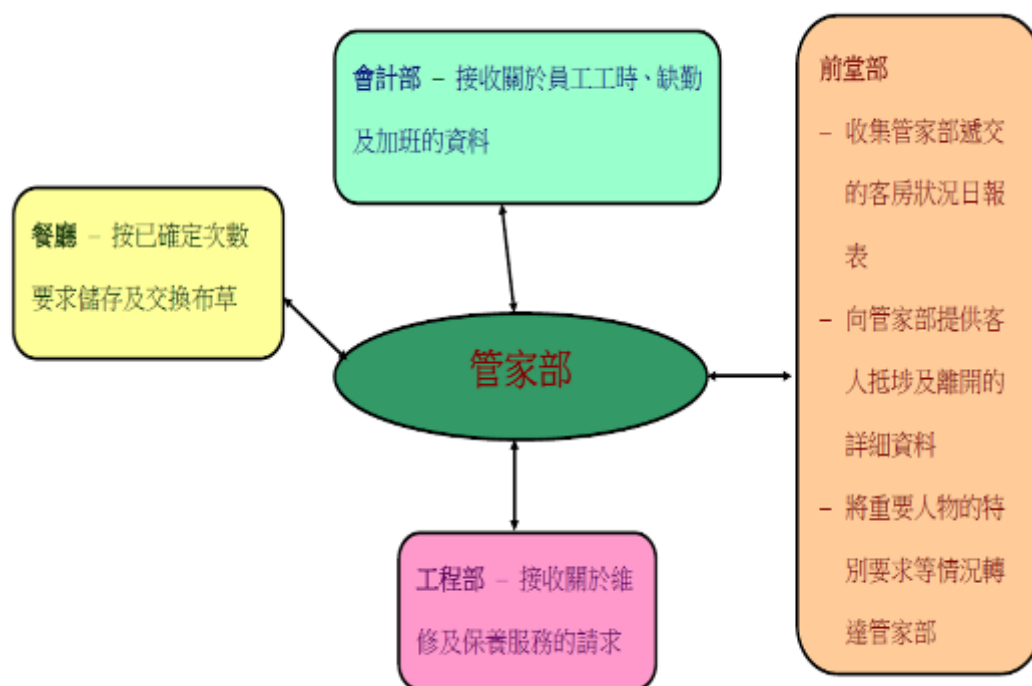


圖 2.15—管家部與其他部門的關係

以下是管家部與其他部門之間關係的扼要描述：

a) 前堂部

客房是兩個部門最關注的環節。他們必須不斷交換有關房間狀況的資料，使已退房的房間能夠盡快交回使用。此外，翻新、維修及保養工作可安排在入住率較低的時候進行。一旦發現顧客出現任何異常行為而可能導致酒店收入損失或損害酒店聲譽時，管家部須向前堂部報告。

b) 工程部

管家部員工有責任要求工程部進行一些較輕微的維修工作，以避免出現嚴重故障。他們必須緊密合作，在進行預防性的保養及翻新工作時，盡可能將對顧客的干擾減至最低。工程部亦預期管家部員工共同參與關於節約暖氣和水電的行動。

c) 保安部

保安部的責任包括巡視酒店物業、監察監控設備，並在一般情況下，保護顧客、訪客及員工在酒店內的安全及穩妥。由於管家部人員需要在酒店內每個角落工作，因此，他們可以對酒店的保安工作作出重要貢獻。例如，在清潔客房時，房務員通常負責鎖上及固定玻璃敞門、連接門和窗戶。

d) 人力資源部

人力資源部和管家部之間的關係是與先前已提及與前堂部的關係相約。

e) 餐飲部

管家部及餐飲部的關係涉及供應餐廳布草及制服，以及關於餐廳的清潔工作。宴會部尤其需要就其預計要求向管家部提供建議，因為宴會業務的需要變化較大，因此需要制訂特別計畫，以確保備有足夠數量及狀況良好的布草供應。餐飲部有責任分隔需要進行特別處理的污損布草。管家部與客房餐飲服務部之間應保持良好關係，以確保提供及時的管家服務，例如將餐盤和餐桌從走廊搬到服務升降

台、迎接重要人物(VIPs)的準備工作等。在某些酒店，管家部亦要負責補充迷你酒吧的飲品，雖然有關收入會撥歸餐飲部。

f) 營業及市場推廣部

市場及營業推廣部極為需要管家部的協助，以便及時向顧客提供所承諾的產品或服務。他們共同面臨的問題（尤其在大型的酒店），是接待連綿不絕的會議和團體。前堂部、市場及營業推廣部及管家部均有責任確保為抵埗的顧客準備可入住及潔淨的房間。

g) 採購部

採購部負責購買所有清潔及顧客用品。採購部與管家部的關係明顯不過。在決定應該儲備的用品 — 不論項目是洗衣粉或床褥 — 的品牌、質素或大小時，行政管家和採購員必須運用所掌握的一切知識去考慮產品的特徵、成本及可用程度。

h) 會計部

會計部由酒店的財務總監管理，該部門負責監控酒店物業的財務活動。由於管家部保存清潔用品、設備、布草、制服及其他顧客設施，行政管家必須與需要向酒店財務總監匯報的人員例如倉務經理等緊密合作。

活動 2.30

下表列舉了幾種情況，涉及顧客的不同需要，請在右欄填上負責處理這些需要的相關酒店部門（一個或多個）或員工：

情況	涉及的部門／員工
1. 一位顧客想要預訂一束鮮花及一些朱古力，祝賀女友生日。	
2. 一位顧客致電管家部，投訴浴室沒有熱水供應。	
3. 一位顧客召喚客房餐飲服務。	
4. 一位商務旅客發現自己留在客房內的個人電腦被盜。	
5. 一名年長女士在房間內感到不適。	

6. 清潔工作

管家部的主要職能是保持酒店物業清潔。清潔工作主要分為兩大類：

1. 客房清潔；及
2. 公共地方清潔。

a) 客房清潔

客房清潔指酒店物業內所有客房的清潔工作。房務員有責任遵循清潔客房的適當程序，為顧客在入住期間提供一間合適的客房，故房務員需確保客房是：

- 整潔；
- 乾淨；及
- 舒適。

(i) 早會

一般而言，由於結帳退房往往在中午 12 時之前的進行，因此大多數房務員須值早班（例如上午 8 時）。在日常工作開始前，房務員須參加行政管家或主管舉行的早會。早會為房務員提供下列重要資訊：

- 當日須清潔多少客房；
- 會否有大型團體或旅行團提前到達，要求入住客房；及
- 有否任何特別清潔要求，如在顧客到達前加床？



如有特別事項，如收到投訴、與操守或工作程序等有關的問題，主管亦會於早會上提出。

(ii) 客房分配

早會上，房務員會獲發客房分配表和鎖匙咭。在香港，每位房務員清潔的客房數目介乎 10 至 15 間不等，視乎客房面積、客房等級、客房陳設（例如提供的客人用品及客人設施）的複雜程度，以及酒店要求的清潔標準而定。正常情況下，清潔一間標準結帳退房客房的標準時間約為 30 分鐘，而清潔有顧客入住的客房所需的時間較清潔結帳退房的客房為短。主管必須考慮此因素，確保工作量能公平分配給所有員工。



(iii) 清潔前的準備

在開始清潔工作前，房務員須完成的準備工作包括補充房務車和劃分客房的清潔次序。房務車須裝載充足的布草和當日所需的客人用品。房務員通常按下列邏輯順序清潔客房：

- 第一位 一顧客要求「優先服務」的客房
- 第二位 一禁止來賓進入的已結帳退房的客房
- 第三位 一已結帳退房的客房
- 第四位 一有顧客入住的客房



(iv) 清潔客房

在不同酒店物業，清潔客房的標準程序大致是相同的。沒有經驗的房務員往往會獲提供培訓，學習完成客房清潔職責的方法和技巧。表 2.11 概述房務員在客房清潔程序中須採取的主要步驟。



客房清潔程序	
1.	進入客房 • 遵循行業標準，在進入客房前敲門並告知進行客房清潔三次 • 在門前停穩房務車
2.	進行初次檢查並打開客房 • 打開所有燈、電視、空調、冰箱，檢查上述能否正常運作 • 檢查冰箱內的物品 • 確認已結帳退房的客房內沒有遺留任何個人物品
3.	鋪床 • 用乾淨的布草替換用過的布草
4.	清理垃圾並打掃客房 • 收拾客房內的垃圾 • 如有煙灰缸，應將所有煙灰及垃圾清空並進口清潔
5.	清潔浴室 • 打掃浴室並進行消毒 • 換上乾淨毛巾 • 補充客人用品，例如廁紙、牙刷和沐浴露
6.	吸塵 • 從房間內側至外側吸塵
7.	最後檢查客房並回復待售狀態 • 離開前，檢查客房內的所有物品和陳設 • 使用房內電話系統將客房回復待售狀態 • 更新客房分配表

表 2.11－客房清潔程序

b) 公共地方清潔

公共地方指酒店物業內所有前台和後台區域。一般而言，每層平面圖會再細分為多個部分，以便向清潔員或公共地方清潔員分配工作。清潔的時間安排和頻率，主要取決於人流量以及員工和顧客的便利和安全。



舉例而言，大堂的深入清潔工作只能由夜班進行，因為此時酒店的人流量較低。白天，公共地方的清潔員只能進行輕微和例行清潔，避免打擾顧客，並維持酒店在顧客心目中的良好印象。下文表 2.12 列出一些公共地方清潔員日常須負責清潔的酒店區域。

由公共清潔員清潔的「前台」區域	由公共清潔員清潔的「後台」區域
• 大堂 • 升降機和扶手電梯 • 洗手間 • 泊車處 • 餐廳 • 宴會廳和會議室 • 健身室和游泳池 • 商務中心	• 員工更衣室 • 送貨升降機 • 員工餐廳或自助食堂 • 廚房 • 各部門辦公室 • 樓梯 • 儲物間 • 洗衣及制服房

表 2.12—由公共地方清潔員清潔的區域

但有部分地方，如餐廳、廚房、宴會廳等，是由這些地方所屬的侍應、廚師和宴會服務員負責清潔的。各部門員工須負責在營業時間內為顧客和其他員工保持清潔、安全的環境，而管



家部往往扮演支援的角色，幫助該等部門在下班後進行一些深入或例行清潔。



活動 2.31－升降機內的地毯

香港某些酒店在升降機內採用「平日」或「週末」樣式的地毯。試想想這類地毯對酒店經營有甚麼作用。



7. 客房的物料供應及客人用品

酒店提供各式各樣的客人用品及客人設施，以滿足顧客所需及方便顧客隨時使用。客人用品指顧客入住酒店所需用品，例如衛生紙及衣架等。客人設施則指顧客住酒店期間額外提供的非必需品，例如房內保險箱等。不論是客人用品還是客人設施，均由管家部負責儲存、分發、控制及存置適量存貨。

顧客可能會要求管家部員工提供特別的物品及顧客租借用品，以滿足顧客要求。這些物品包括顧客可能忘記攜帶的日常用品，或熨斗及熨衫板（如並非客房提供的標準服務）等用品，以及個人護理用品。

視乎酒店嘗試接觸及滿足的市場環節，每家酒店所提供的物品均有所分別。下表 2.13 列舉了某些物品的例子：

● 壓器 ● 額外傢俬，例如餐檯、椅子 ● 空氣清新機 ● 床板 ● 嬰兒／幼兒床 ● 抽濕機 ● 拖板 ● 額外床上用品，例如枕頭、毛氈	● 風扇 ● 暖爐 ● 放濕機 ● 熨斗及熨衫板 ● 梳洗套裝（牙刷及牙膏等） ● 摺疊床* ● 變壓器 ● 花瓶 ● 膠紙
--	--

***指須收費用品**

表 2.13—客房的物料供應及客人用品



文具及服務指南



熨斗及熨衫板

以上大部分用品均會按要求免費供應。但如果顧客要求在客房內加設摺疊床，某些酒店或會向顧客收費。須注意某些酒店只會為顧客提供基本的客人用品項目，但另一些酒店卻為顧客提供生果及鮮花等額外物品。除了這些用品外，顧客亦可能向管家部要求提供其他服務。假若你是酒店顧客，你會要求或期望酒店提供哪些其他服務？

活動 2.32

瀏覽香港酒店網站，在下表的欄內填入三項合適的客人用品及客人設施。第一個項目已預先分類，作為例子。

客人用品	客人設施
浴巾	迷你酒吧
1.	1.
2.	2.
3.	3.

8. 客房狀況的代碼

為加強部門間的溝通，酒店會大量使用特別的代碼及詞彙。客房狀況的代碼主要用於管家部和前堂部之間的口頭或書面溝通，亦常見於客務部報告和電腦系統中。

一個使用這些特別代碼及詞彙的典型例子就是顧客在前堂部結帳退房後，前堂部的電腦系統會自動將客房狀況更改為「未清潔待售房間」或「VD」。這樣，管家部員工便會立即為即將抵埗的顧客打掃客房。當「未清潔待售房間」可以出售時，管家部會透過更改客房狀況為「已清潔待售房間」(「VC」)或「已檢查房間」(「I」)通知前堂部。

若干常見的例子和其詳情說明見下表 2.14：

詞彙	代碼	說明
已清潔的入住房	OC	客房現時有顧客入住，房務員已進行清潔
未清潔的入住房	OD	客房現時有顧客入住，房務員尚未進行清潔
已清潔待售房間	VC / VR	客房現時無顧客入住，房務員已進行清潔或待售。
未清潔待售房間	VD	客房現時無顧客入住，房務員尚未進行清潔
請勿打擾	DND	顧客要求請勿打擾
待修	OOO	客房正進行維修、翻新或全面清潔
加床	XB	客房已加床
少量行李	LB	客房現時有顧客入住，無大件行李，如行李箱
沒有行李	NB	客房現時有顧客入住，無行李
不需服務	NNS	顧客要求客房「不需服務」

外宿	SO	雖然顧客理應入住客房，但床上並無使用痕跡
結帳退房	CO	顧客已支付費用並退房
預定離開	ED	與「即將退房」相同，指顧客將於次日結帳退房時間之前離開
已檢查房間	I	在房務員清潔客房後，房務督導已重覆檢查客房
未退房	DNCO	顧客已結帳或作出付款安排，但未完成退房程序，或離開時沒有通知款接部
延遲結帳退房	/	顧客要求在標準結帳退房時間後退房，要求已獲得批准
逃帳住客	/	顧客未付款，並在未有通知款接部的情況下離開
免費	/	客房免費入住
續住房	/	顧客今天不會離開，並會繼續入住一晚或以上。
反鎖房	/	住有顧客的客房已反鎖，除非顧客聯繫酒店員工說明情況，否則無法再次進入

表 2.14－客房狀況的代碼和詞彙

現實中，在不同的連鎖酒店集團和物業中，酒店從業員使用的客房狀況代碼及詞彙可能有所不同。遇有某些特殊客房狀況，酒店從業員須格外留神，如 DND、

LB/ NB、SO 以及可能變為「逃帳住客」的「反鎖房」，這些狀況都有可能導致酒店的收入和名譽受損。

活動 2.31－客房狀況

根據下列提供的案例，提供正確的客房狀況代碼或詞彙。

案例	代碼／詞彙
1. 房務員進入有顧客入住的客房，發現顧客在客房內僅留下一個小手袋。	
2. 款接員剛與房務員再次確認，618 號客房的顧客未結帳退房便已離開。	
3. 顧客在上午致電電話房，要求延長一晚住宿，表示當日下午不會離開。	
4. 工程部連續三天封閉 810 號客房進行地毯更換。	
5. 酒店總經理為地區主管訂房，該名地區主管將入住酒店進行觀察和會見酒店員工。	

管家部客房狀況報告

日期

代碼：

CO	結帳退房	NB	沒有行李	OOO	待修	VD	未清潔待售房間
DND	請勿打擾	NNS	不需服務	OOT	留房遠行	XB	加床
ED	預計退房	OC	已清潔的入住房	SO	外宿		
LB	少量行李	OD	未清潔的入住房	VC	已清潔待售房間		

樓層 房號		樓層 房號		樓層 房號		樓層 房號		樓層 房號		樓層 房號	
01		01		01		01		01		01	
02		02		02		02		02		02	
03		03		03		03		03		03	
04		04		04		04		04		04	
05		05		05		05		05		05	
06		06		06		06		06		06	
07		07		07		07		07		07	
08		08		08		08		08		08	
09		09		09		09		09		09	
10		10		10		10		10		10	
"		"		"		"		"		"	
"		"		"		"		"		"	
"		"		"		"		"		"	
18		18		18		18		18		18	

由_____檢查

圖 2.16－管家部客房狀況報告

9. 保安程序

不論酒店規模大小，保安問題都十分重要。保安部負責維持系統及執执行程序，從而保障顧客及僱員的個人財產及酒店本身的安全。每間酒店都有其本身的程序及指引，讓員工知道如何處理顧客的貴重物品、鎖匙及電話。酒店員工在未經授權的情況下向任何人洩露顧客資料，都會被視為行為不檢。酒店員工不得向任何來訪人士洩露顧客資料，例如顧客姓名及客房號碼。

a) 處理顧客的貴重物品

房務員若在清潔時發現客房內有任何顧客的貴重物品，必須向管家部寫字樓報告。房務員必須在大堂副經理、樓層主管及保安主任到達現場前逗留在客房。有關事件屆時須在管家部的工作日誌內非常清楚地記錄，並註明時間、客房號碼、所發現物品、發現者的姓名及收到報告和處理有關事件的人士，以便日後參考。其後必須將客房雙重緊鎖，直至顧客返回為止。

b) 鎖匙管理

客房鎖匙是管家部員工用作進入客房及履行職責的重要工具。所有鎖匙必須妥善保管及適當分發。每位房務員負責保管由他們管理的鎖匙，及不得讓其他任何人取用其鎖匙。所有鎖匙均放置於管家部寫字樓的上鎖的鎖匙櫃內及加上適當編號。管家部文員負責分發及管理鎖匙。所有鎖匙在發出時必須有正式簽署證明，並在歸還時註銷。房務員須填妥或簽署「簽入及簽走(The sign in and out)」記錄簿，列出所發出鎖匙的數目。

在每一更開始及在將鎖匙移交下一更的主管前，管家部文員會保管鎖匙。鎖匙櫃必須於任何時間均上鎖。向僱員發出的鎖匙須由有關僱員自行保管，並不得任由其懸掛在手推車或門鎖上。所有鎖匙必須慣常交回管家部寫字樓。

鎖匙絕對不得帶出酒店範圍以外。誤放或遺失鎖匙是十分嚴重的事件，必須立即向行政管家或助理經理及保安主任報告。有關人士須立即展開搜索，直到發現鎖匙為止。

管家部的每名員工必須經過培訓，以便懂得如何處理不同的鎖匙，及在他人要求開啟客房時採用正確的程序。

c) 可疑人士

管家部員工遇有任何可疑人士在客房樓層及公共地方遊蕩時，必須向管家部寫字樓報告。管家部文員將繼而通知房務督導／助理管家、助理經理及保安主任。

d) 失物認領處

「失物認領處」是指：

- 保管在酒店內所發現任何物品的地方或辦事處；或
- 保存及跟進不論是由顧客或員工作出的遺失物品報告的地方或辦事處。

不論所發現物品的價值多少，所有員工必須將有關物品交出。大部分酒店將這項職責指派由管家部或保安部執行。所有資料必須記錄在「失物認領記錄簿」(Lost and Found Logbook)，以便有顧客查詢失物時可以即時方便查閱。由顧客及員工發現的所有物品應儲存於空氣流通的房間及保管三個月，其後如無人認領則歸發現者所有。部分物品如容易變壞的食品或飲品，則可能只會保管一段較短時間。儲存範圍必須嚴加看管。

活動 2.32

試討論以下情況：一名顧客查詢在其房內遺失的一項物品，但失物認領記錄簿並無有關物品的記錄。假如您是助理行政管家，您會如何處理這個情況？

第三章 — 餐飲業

內容大綱：

3.1. 餐飲業簡介	
3.1.1 餐飲部的運作 (酒店) - 餐飲部的職能 (酒店) - 餐廳組織架構及主要崗位的職責 - 廚房組織架構及主要崗位的職責 - 餐飲部與其他酒店部門之間的關係	3.1.2 餐飲服務的分類 - 根據市場劃分 / 顧客類別作分類 - 不同的營運模式 - 常見的餐飲服務例子及其特性
3.2 餐飲服務原理	
3.2.1 餐單的基本知識 - 五大食物種類 - 餐單種類 - 不同餐單種類之比較 - 餐單的目標 - 餐單的規劃 - 餐單規劃的考慮因素 - 釐定餐單價格 - 餐牌設計	3.2.2 餐飲服務的基本知識 - 餐桌擺設及用具 3.2.3 餐廳的設計及佈局 - 餐廳佈局於功能上的考慮 - 餐廳的環境氣氛 3.2.4 不同餐飲服務的廚房佈局 - 有規劃的廚房必須具備的優點 - 影響廚房設計的因素 - 廚房的設計及佈局範例 - 廚房用具
3.3 食物安全及個人衛生	
3.3.1 食物污染的種類 - 什麼是食物中毒？ - 本港食物中毒情況 - 食物中毒及食物污染之分別 - 污染種類 3.3.2 食物安全 3.3.3. 食物的安全處理程序 - 細菌的生長條件	- 溫度控制 - 何謂「食物安全五要點」？ - 食物處理工序流程圖 - 如何將「食物安全五要點」應用於「食物處理工序流程圖」 - 安全的食物處理操守 3.3.4 飲食從業員的個人衛生 3.3.5 消防安全

3.1 餐飲業簡介

3.1.1 餐飲部的運作 (酒店)

1. 餐飲部的職能 (酒店)

對眾多酒店業務而言，除客房銷售收入外，提供餐飲服務所賺取的利潤是另一項主要收入來源。

「餐飲」是款待業對活動、宴會或到會中，所需食物及飲品的一個統稱。酒店餐飲部包括多個部門及大量員工，以滿足酒店以內和以外顧客的需求。廣範來說，餐飲服務的提供不僅局限於酒店內所經營的餐廳及酒吧，事實上亦涉及其他酒店常見的職能單位。



酒店餐飲部有關之部門或範疇：

- 廚房
- 餐廳
- 到會（內部和外部）
- 宴會（內部和外部）
- 客房餐飲服務
- 迷你酒吧
- 酒廊
- 管事部
- 員工餐廳



餐飲設施

a) 廚房

廚房是儲存及準備食物的地方。部分酒店會有多個廚房，為早餐、午餐、晚餐及活動如晚宴及會議等提供各種食物。能招待顧客的數目，亦會因應餐飲設施及廚房的規模、員工數量，以及使用的設備，而有所不同。

廚房的主要任務是有效利用員工、設備及物料，確保準時製作出足夠份量的優質食物，供特定人數的顧客享用。

酒店廚房可以分為以下不同區域，一些例子如下：

- 製作廚房；
- 宴會廚房；
- 自選餐廚房；
- 扒房廚房；
- 糕餅廚房；及
- 備餐區。

有時候，酒店需要設有不同種類的廚房及烹調區，特別是一些規模較大、擁有多過一個餐廳或餐飲部門的酒店。不同種類的廚房/ 區域都有著各自的獨有功能，現以「製作廚房」的功能作為一個參考例子。

製作廚房的功能

製作廚房為酒店各個服務環節製作食物，其製作的食物數量，既可以如航空公司或大型活動中心一樣，多達數百份，亦可以如櫃檯區一樣，只為少數的顧客提供少量的食物。



b) 餐廳

大部份酒店至少擁有一間可以提供早餐、午餐和晚餐的餐廳。有些酒店沒有餐廳的設施，在這種情況下，顧客們只能在當地的餐廳用膳。一些大型高檔酒店可能有幾間餐廳和餐飲設施，其數量和風格取決於酒店的風格和服務，例如早餐和咖啡店餐廳、高級餐廳，以及宴會設施。通常這類餐飲設施由**餐廳經理**負責管理。

- 一間大型連鎖酒店通常有兩所餐廳：一所特色或高級餐廳，以及一所普通咖啡店式餐廳。
- 這些餐廳為酒店顧客和公眾提供服務。酒店會向顧客宣傳其轄下的餐廳，酒店在某些情況下，也會允許一家名牌餐廳在酒店內經營，以減低酒店的餐飲成本。



香港迪士尼好萊塢酒店內的米奇廚師餐廳，環境氣氛較為輕鬆。



東京麗思卡爾頓酒店的高級餐廳，其裝潢有著傳統的格調。

餐廳通常提供某種特定類型或主題的菜式，例如海鮮餐廳、素食餐廳及民族餐廳。總體而言，供應「本地」菜式的餐廳簡稱為餐廳，提供外國菜式的餐廳會根據其來源而命名，如**泰國餐廳**或**法國餐廳**。

酒店會開設多家餐廳，以迎合不同場合及時間的需要。例如，早餐和午餐通常由同一間餐廳供應，晚餐則在佈置較為隆重的餐廳供應。

活動 3.1

香港有很多不同形式的餐廳，供應各式各樣的食物，展現不同的餐飲文化。部分餐廳更提供來自不同國家的特色食品。透過 eatdrinkhongkong.com 及 www.vibesasia.com/restaurants/search.htm 網站，列出香港有多少種來自各國不同類型的食物。

c) 宴會及到會服務

宴會、慶典或活動意指以議定的價格，在特定的時間及地點，為特定的顧客提供食物及飲品服務。宴會是指大型的正式場合，如中式婚禮。款待活動的其他例子包括：

- **商務活動**：大型會議、工作早餐、午宴、晚宴及會議。
- **社交活動**：聚餐晚會、週年紀念及婚禮。

香港大部分酒店都設有宴會設施。活動室採用多用途設計，方便顧客舉辦不同餐飲活動，包括個人婚宴乃至公司週年晚宴。有些酒店更將餐飲服務延伸至酒店物業以外，按顧客要求在遠離酒店的地方，例如在會所舉行的私人派對內提供餐飲服務。





宴會服務與每天經營的酒店餐廳不同，只按需要提供，顧客必須提前預訂。員工需求相對餐廳較不穩定，宴會部門內可能需要招聘較多臨時員工，特別是在活動旺季。

在香港，於酒店舉辦餐飲活動的形式通常有幾種。而大部分餐飲活動一般偏向選擇套餐餐單。有些主辦單位則選擇自助餐形式，特別是當天有全日活動，時間緊逼之下早餐及午餐時段便可作此安排，以便供應食物。



附加資料：

自助餐是一種顧客自助選餐的餐飲服務形式，尤其適合以最少量員工，服務大量客人的需要。客人從供應的食物中自行挑選，可選擇以就坐或站立形式進餐。自助餐有多種形式，其中一種是將固定份量的食物，置於一連串的食物供應區上，客人在供應區內自由走動，根據喜好任意挑選食物，最後按每件食品的價錢付款。自助食堂就是一個很好的例子。

- (i) 而香港比較著名的是**任食** (*all-you-can-eat*) **自助餐**。客人只需支付固定的價錢，便可在用餐時段隨意享用食物。這種類型的自助餐可以是早餐、午餐或晚餐，常見於餐廳，尤其是香港酒店內的餐廳。

在自助服務與全套餐桌服務兩者之間，亦有另一類安排，即由侍應為自助餐顧客提供服務。用餐者帶著各自的餐碟前往自助餐食物供應處，每個食物供應處均有一名侍應負責分發食物。由於這種方式有助減少浪費食物，因此逐漸在香港普及起來。

- (ii) 另一種風格的自助餐是瑞典的**傳統自助餐** (*smörgåsbord*)，意思為**擺滿三文治的桌子**。

(iii) 餐櫃、自助食堂或自助服務

顧客從服務櫃檯起步，取得托盤或餐碟，沿著餐櫃挑選食物，然後付款，並拿取合適的餐具。顧客可選擇以就坐或站立形式進餐，亦可以將食物包起帶走。學校及企業的自助食堂就是很好的例子。

(iv) 托盤線

顧客排隊經過服務櫃檯前，選擇所需菜餚。



香港的自助餐

活動 3.2

描寫你最近一次在香港或外國吃自助餐的情形。

1. 餐廳供應多少種食物？
2. 餐廳提供什麼服務？
3. 整個自助餐過程中，食物供應充足嗎？



香港餐廳提供的甜品自助餐

除此之外，酒店亦可提供雞尾酒會，這是另一種較為常見但非正式的餐飲活動，活動期間只提供手指食物及飲料，佈置場地時毋須擺放正式的餐桌及座椅。

提供宴會設施及服務的酒店，通常亦配備宴會廚房（廚房平面圖的例子會在稍後章節中提供並作進一步解釋）。宴會廚房空間應較為寬敞，足以為每一個活動大量製作所需的食物。有些酒店的宴會廚房旁亦附設特別製作區（見圖 3.1），作為食物製作最後階段上碟裝飾之用。前往宴會廳上菜前，廚房通常使用流動保溫櫃運送食物並將其保持於最佳狀態。



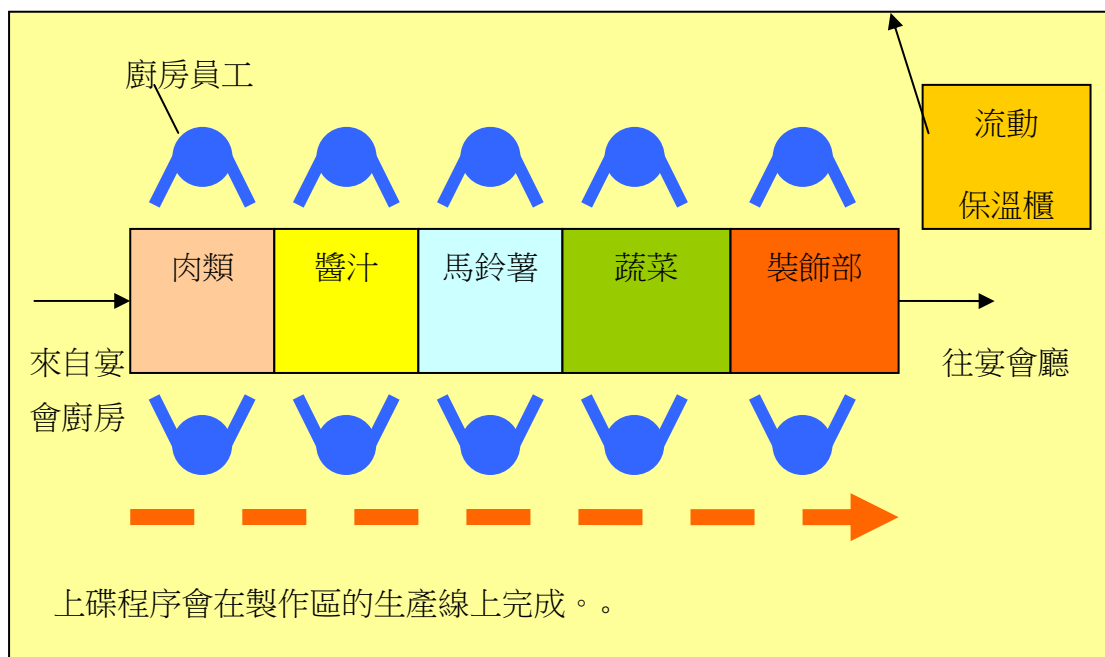


圖 3.1－宴會製作區

註一部分酒店可在酒店以外，提供活動或宴會的餐飲服務。酒店會使用配備冷凍設施的貨車運送食物。



在酒店舉行的會議



在香港一間酒店舉行的特別活動

活動 3.3

下表各項中，哪些是活動、宴會或盛事？

服務類型	活動	宴會	盛事
中式婚禮			
香港酒店業協會舞會			
梁朝偉主演新電影的首映禮			
一款新車在香港市場推出			
旅發局管理人員的會議晚宴			

活動 3.4

你可知道香港有些活動是需要安排戶外到會服務嗎？例如每年的赤柱龍舟比賽，設有大帳篷或攤位提供餐飲服務。請列出三項在香港舉行的活動，是你認為可以提供戶外到會服務，並且有利可圖。瀏覽以下網址尋找更多的例子：

www.discoverhongkong.com



戶外到會服務

d) 客房餐飲服務

這是酒店提供的一項服務，顧客可以要求將食物及飲品送到自己的房間。

雖然並非所有酒店都為住客提供客房餐飲服務，但是這種服務的確能方便住客，提升他們的滿意度。顧客要求將食物和飲料送到房間，在用餐時便能享受高度私隱及個人化的服務。

為了提升客房餐飲服務效率，服務部門應設於廚房及員工升降機附近。部分酒店提供 24 小時客房餐飲服務，顧客可以隨時訂餐，包括早餐到宵夜。訂餐電話一般由客房餐飲服務員接聽，有些酒店則由電話接線生負責接聽，以便中央處理一切內部及對外電話。



為確保點選的食物新鮮，熱食在送達房間前，會存放在餐車的保溫櫃內。另外，客房餐飲服務必須與管家部保持緊密溝通，確保用過的碗碟器皿均不會被放置到客房之外。客房餐飲服務職員亦會定時巡查樓層，確保酒店各層走廊保持清潔和衛生，以減輕房務員的工作量。

而大部分酒店是否提供客房餐飲服務，取決於

以下幾項因素：

- 通常在較大型的市區酒店，尤其是機場酒店，會有此類服務提供；
- 服務水準及菜單不盡相同；
- 挑戰：
 - 準時送餐；
 - 令客房餐飲服務成為餐飲部中具有盈利成效的部門；
 - 避免投訴，如食物太冷或送餐不準時等；及
 - 預測一天或一週內的繁忙時段。



客房餐飲服務

活動 3.5—比較酒店不同類型的餐飲服務

根據你的用餐經驗及手冊或本輔助資料所載內容，以四人為一組進行小組討論，並嘗試根據下述性質，就不同類型的餐飲服務作出評價。

	餐廳服務	宴會服務	客房餐飲服務
餐單類型，如自選餐餐單或套餐餐單（如有提供）			
服務員工與顧客在用餐時的交流或溝通程度			
服務員工之間的團隊合作程度			

e) 酒吧管理

酒吧管理的職責包括策劃、組織、員工調配、領導及監控各範疇。酒吧經理亦經常需要協調、培訓及評核其職員。酒吧經理對葡萄酒、啤酒及烈酒的製造、釀製及蒸餾過程，要有充份的認識，而且懂得調製含酒精及不含酒精的雞尾酒。酒吧經理的其他工作包括：

- 監督各類酒的訂購及儲存；
- 編製每週的餐酒清單；
- 監察員工、輪班安排及培訓；
- 制定員工的值勤安排；
- 控制成本；
- 協助顧客挑選合適的酒；
- 正確地斟酒；及
- 對其他飲品有所認識。



酒店酒吧



香港餐廳的酒吧



香港酒店的大堂酒吧

f) 管事部

要預防病菌的散播及交叉感染，最重要的是確保用於準備及烹飪食物的設備，得到妥善的清潔、烘乾及儲存。

總管事的責任：

- 確保食物準備區保持清潔；
- 清洗烹飪用具及其他廚房設備；
- 保持玻璃器具、瓷器及餐具清潔；
- 管理化學物品的存貨記錄；
- 保養洗碗機；及
- 必要時進行滅蟲。

g) 員工餐廳

多數酒店都內設員工餐廳，餐廳一般由餐飲部負責管理，也會聘用外判合約餐飲承辦商管理及提供員工飲食。有些員工餐廳會全日 24 小時運作，為不同時間值班的員工提供免費膳食。有關經營成本不會列作餐飲部開支，酒店財務總監會將開支計入人力資源部的成本當中。除了為員工提供膳食套餐外，有些酒店的員工餐廳會提供自助餐形式的膳食，讓員工選擇食物時有更大的彈性及更多的選擇。



2. 餐廳組織架構及主要崗位的職責

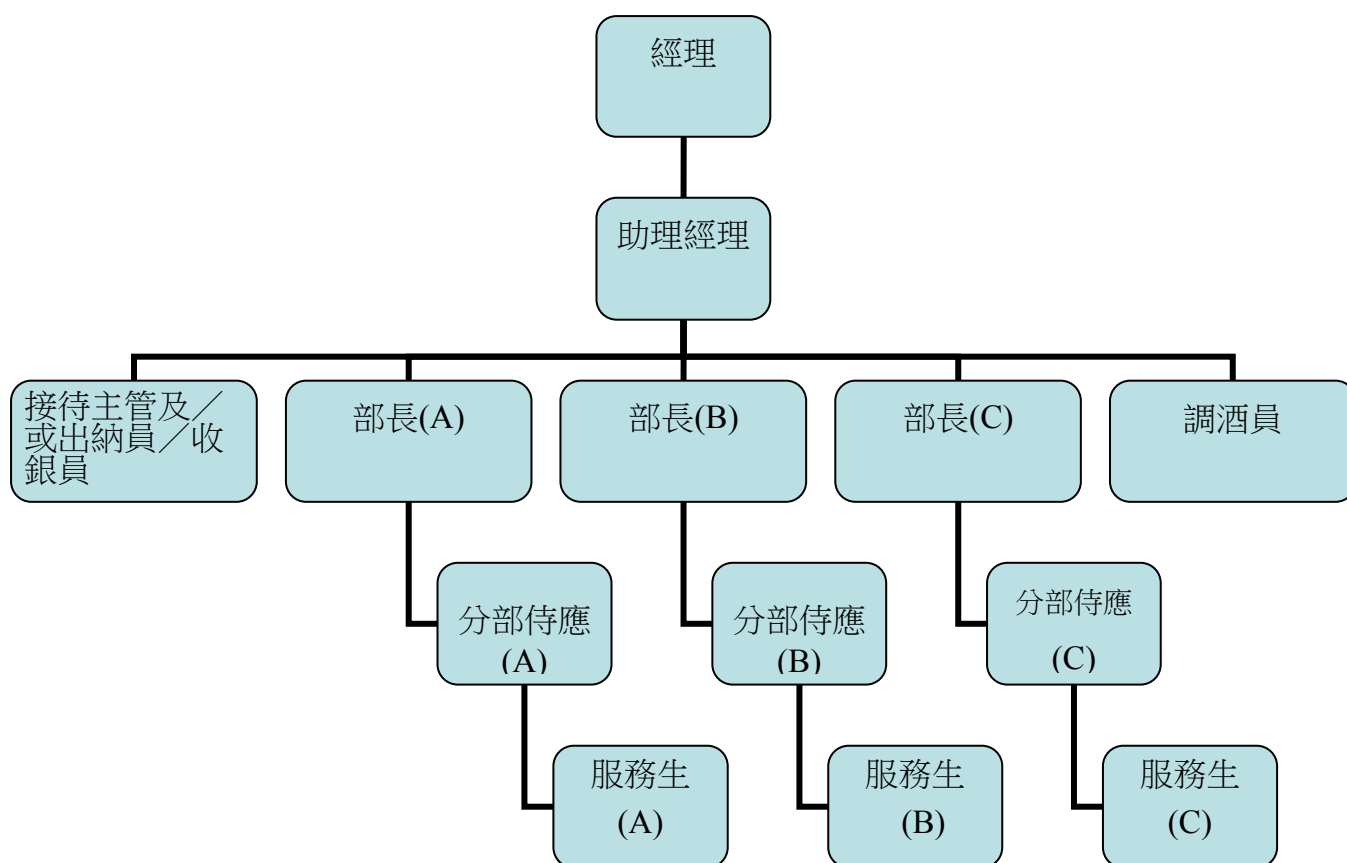


圖3.2—餐廳架構

- 主要崗位的職責

a) 餐飲部經理

餐飲部經理的責任通常包括以下領域：全權負責餐飲部的日常運作、控制部門的預算及監督餐飲方面的定價與採購環節。他們亦參與招聘及管理一支高度熟練的餐飲團隊，還有負責制定及執行不同季節的餐飲推廣策略，包括為菜單添加新菜式。他們的責任還包括：

- 處理所有關於烈酒、葡萄酒及啤酒的事宜；
- 確保餐廳盈利達標；
- 負責採購、接收、儲存及分發各種酒類，並監管酒及啤酒的存貨；
- 面試及挑選員工；
- 培訓主任級別的員工；
- 參與餐飲部的市場推廣活動；

- 協調酒店其他部門的要求；
- 確保部門運作遵守健康及安全條例；及
- 定期與屬下各分部的主管舉行會議，以確保所有分部的有效運作。

活動 3.6

假如你受聘為香港一間大型酒店的餐飲部經理，請列出你認為自己每週須負責的各項職責。

活動 3.7

假如你受聘為香港一間大型酒店的酒吧經理，請列出你認為自己每週須負責的各項職責。

b) 餐廳經理

餐廳經理亦被稱為「maitre d'」（法語「*maitre d'hotel*」的縮寫，意思是「大廳主管」）。在具規模的餐廳或酒店內，餐廳經理負責為顧客分配餐桌，並把用餐區劃分為不同區域，由不同的當值侍應負責。餐廳經理也接受並記錄訂位的要求、處理顧客投訴，並確保所有侍應皆妥善完成其任務。在某些地區或根據某些傳統，尤其是獨立餐廳等小型設施，這個職位又被稱為侍應總管、接待主管或餐廳經理。他們的職責包括餐廳的日常運作、員工調配及人力資源、與業務相關的法律事宜、會計、財務安排、市場推廣、廣告及公關工作。他們的工作還包括：

- 對顧客的責任；
- 對僱主的責任；
- 健康及安全方面的責任；
- 培訓員工的責任；及
- 面試及挑選新員工。

c) 助理餐廳經理

助理餐廳經理協助餐廳經理組織和營運設施，並在餐廳經理繁忙、休假或缺席時，全權代理其職務。助理餐廳經理的職能包括餐廳的日常運作和員工安排，其他職責有：

- 對顧客的責任；
- 對僱主的責任；
- 健康及安全方面的責任；
- 培訓員工的責任；及
- 協助餐廳經理面試及挑選新員工。

d) 分部侍應總管或分部主任

在一間餐廳或一次活動中，特定數目的餐桌稱為**分部**，分部侍應總管或分部主任的責任就是管理一個分部轄下的員工。

e) 分部侍應

這類員工在規模較大的酒店被稱為 *chef de rang*，他們在分部侍應總管的領導下，為顧客服務。

f) 侍應或女侍應

這類員工在分部侍應的領導下工作，一般都是剛入行的學徒。

活動 3.8

試描述以下職位從屬於誰：

職位	從屬於：
餐廳經理	
助理經理	
分部侍應主任／總管	
分部侍應	
侍應／服務生	



工作中的侍應



為顧客提供服務

3. 廚房組織架構及主要崗位的職責

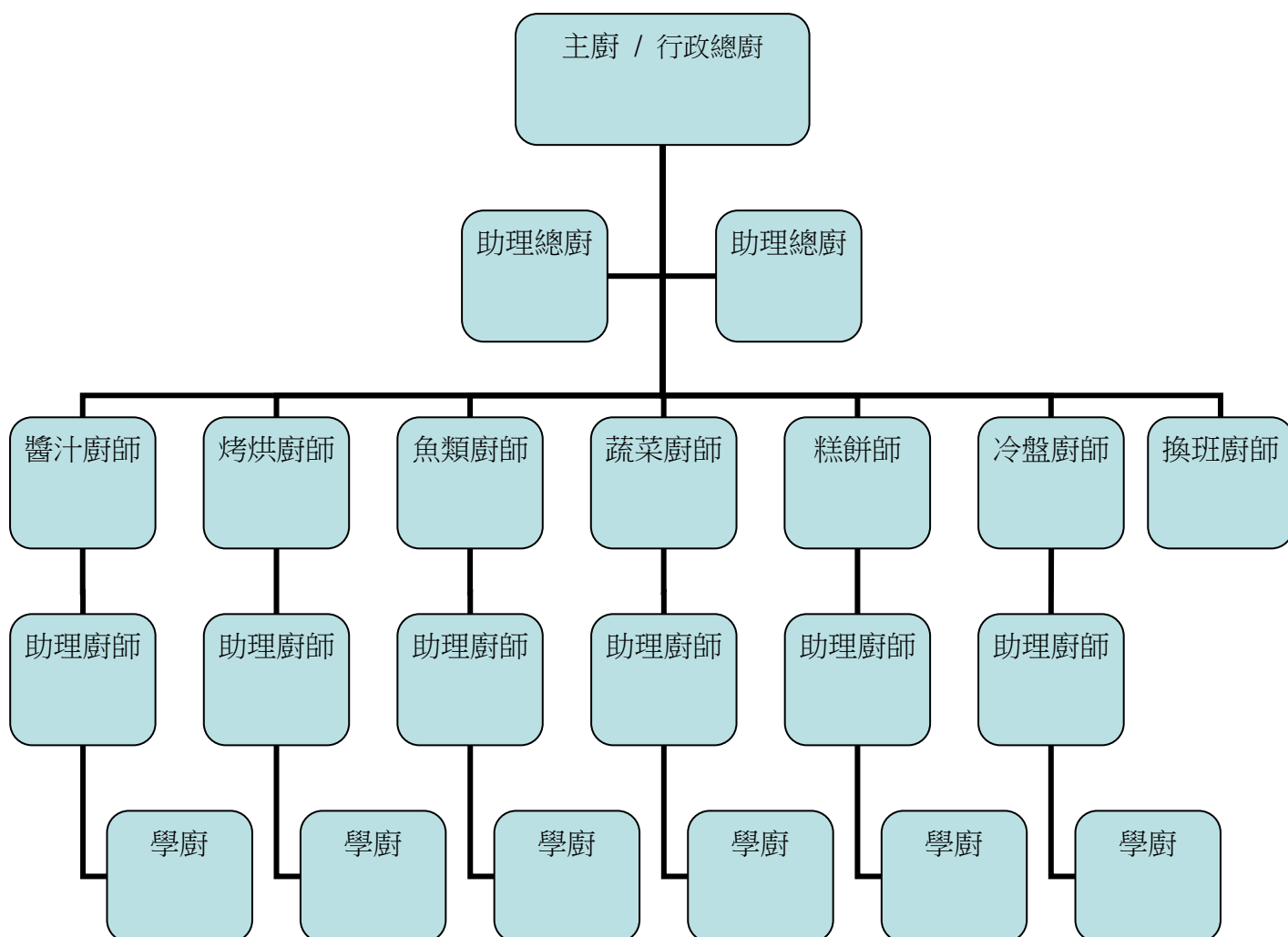


圖 3.3－大型酒店廚房分組的例子

- 主要崗位的職責

a) 主廚 / 行政總廚



行政總廚向員工提供指導



工作中的廚師

在規模較大的餐廳，主廚 / 行政總廚的職責主要是在行政方面；只有在小規模的餐廳，主廚才需要親自下廚。主廚 / 行政總廚的職責包括：

- 安排廚房的工作；
- 編寫菜單；
- 採購原材料；
- 訂定利潤目標；
- 鼓勵員工積極投入工作；
- 監督廚房（特別是在服務時間）；
- 就購置設備，提出建議；
- 往往需要全權或負責部分的貨倉、儲藏室以及銀器和陶器的清洗工作等；
- 負責保證顧客滿意；及
- 確保食品的質量和保持應有的水準。

主廚 / 行政總廚還需與下列員工通力合作：

- 其他廚師；
- 餐飲服務員；
- 職能人員；及
- 廚房管事。

註—19 世紀末期，由於歐洲充斥著大量相對薪金低廉、技術純熟的勞動人口，而且食客要求經過精心準備的菜式，種類亦要豐富。因應這些需要，當時最受尊敬的廚師之一 *Auguste Escoffier* 制定了著名的分組（*partie*）系統。分組的數量和每個分組所需的員工數目，取決於餐廳的規模。該系統一定程度上仍應用在現今大型酒店的廚房內。



主廚正在指導員工

b) 助理總廚

當主廚不在時，助理總廚負責執行其職務，是主廚的「左右手」。其主要職責是監督廚房的工作，確保廚房按照主廚的要求下暢順運作。在大型廚房裏，可能會有多位助理總廚，負責個別的服務範疇，例如宴會和扒房。

c) 部門主廚 (Station Chef)

每位部門主均是資深廚師並負責廚房各部門，則‘Station’的工作，例如湯和醬汁、魚、蔬菜、烤烘或糕餅。這是專業廚師的工作，各部門廚師管理各自的分組、分配助理的工作，實際上是廚房的「支柱」。



廚房員工工作中

以下簡述了各部門主廚的職責：

醬汁廚師	負責煎炒部分及準備大部分的醬汁
烤烘廚師	負責所有燒烤或烤烘食物
魚類廚師	負責所有魚類及貝殼類海產
蔬菜廚師	負責所有熱食頭盤、湯和蔬菜/澱粉/麵食
冷盤廚師	負責所有冷食頭盤、小點及沙律
換班廚師	意思是「替班」的廚師，用以填補任何的崗位
糕餅師	負責所有烘焙食品和甜品

d) 助理廚師

助理廚師專職協助資深廚師，其數目因應部門工作量而有所不同，例如由於工作量不同，蔬菜部比魚類部大，因此蔬菜部的助理廚師數目會更多。第一助理廚師通常承擔大部分的責任，當資深廚師不在時，甚至需要管理整個部門。

g) 學廚

學廚是指正在學習期間的員工，他們會被派往廚房各個部門學習。

對於想要成為廚師的同學而言，最重要的是實踐，以及烹飪藝術教育。你可以透過中學時期在餐廳工作，盡早獲得實踐的經驗。

即使沒有參與實際的烹飪工作，你仍然有機會透過觀察，了解到為大量顧客準備食物需要具備的條件，從而決定自己是否有志於成為一名廚師。



活動 3.9

解釋助理總廚與資深廚師的區別。他們在廚房分別扮演甚麼角色？

活動 3.10

列舉現今香港大型酒店裏行政總廚所扮演的角色？根據上述的標準，描述你認為該職位的**六個重要職能**。

4. 餐飲部與其他酒店部門之間的關係

a) 客務部

餐飲部與客務部需要時常聯繫以執行不同的工作。例如，一些酒店的電話房會替餐飲部接客房餐飲服務訂單，有些管家部也會協助餐飲部回收每個樓層客人於房內用餐後的托盤及餐具。此外，餐飲部也負責為行政樓層酒廊提供小吃和飲料的服務。

b) 工程部

工程部需要負責保持所有餐廳和廚房設施處於良好狀態。在一般情況下，工程人員都與餐飲部有密切聯繫，並履行其職責，定期或在有需要時為所有的廚房設備進行維修及保養。

c) 保安部

餐飲部在很大程度上需要依賴保安部的協助，以確保其營運之安全及保安性。例如，當有大型會議或宴會活動於酒店舉行前，餐飲部會預先通知保安部，以便制定和執行相關的安全及保安措施，減少任何風險及不確定性。

d) 人力資源部

人力資源部與餐飲部之間的關係與先前已提及與前堂部及管家部的關係相約。特別是餐飲部在旺季及大型宴會的情況下需要招聘大量的臨時員工，這都需要依靠人力資源部的幫助。

e) 營業及市場推廣部

餐飲部與營業及市場推廣部應保持密切溝通，以實現酒店每個財政年度所定的營業及市場推廣目標。例如，餐飲部需提供宴會菜單和酒店內所有餐廳的菜單予營業及市場推廣部，以制定銷售及推廣策略，為公司帶來更多生意。

f) 採購部

餐飲部在日常運作中需要依賴採購部代其訂購食材，例如決定訂購食材之數量、種類及價格等均有賴兩個部門之間的緊密協調。

g) 會計部

會計部會為餐飲部的預算及營運表現提供意見，餐飲部的主管應與會計部保持應緊密合作，按月或按年地訂立銷售、盈利及成本控制的目標。

3.1.2 餐飲服務的分類

餐飲服務泛指於不同類型場所為客人提供各種菜餚及飲料服務。然而，由於餐飲服務的範圍十分廣泛，故其分類之方法也頗為繁多，兼且沒有一定的標準。以下舉例介紹一些常見的餐飲服務分類方法。

1. 根據市場劃分 / 顧客類別作分類

比較簡單的分類方法，是以不同類型的市場劃分或目標顧客類別作為餐飲服務的分類。圖 3.4 顯示了餐飲服務所針對的不同市場劃分或顧客類別。

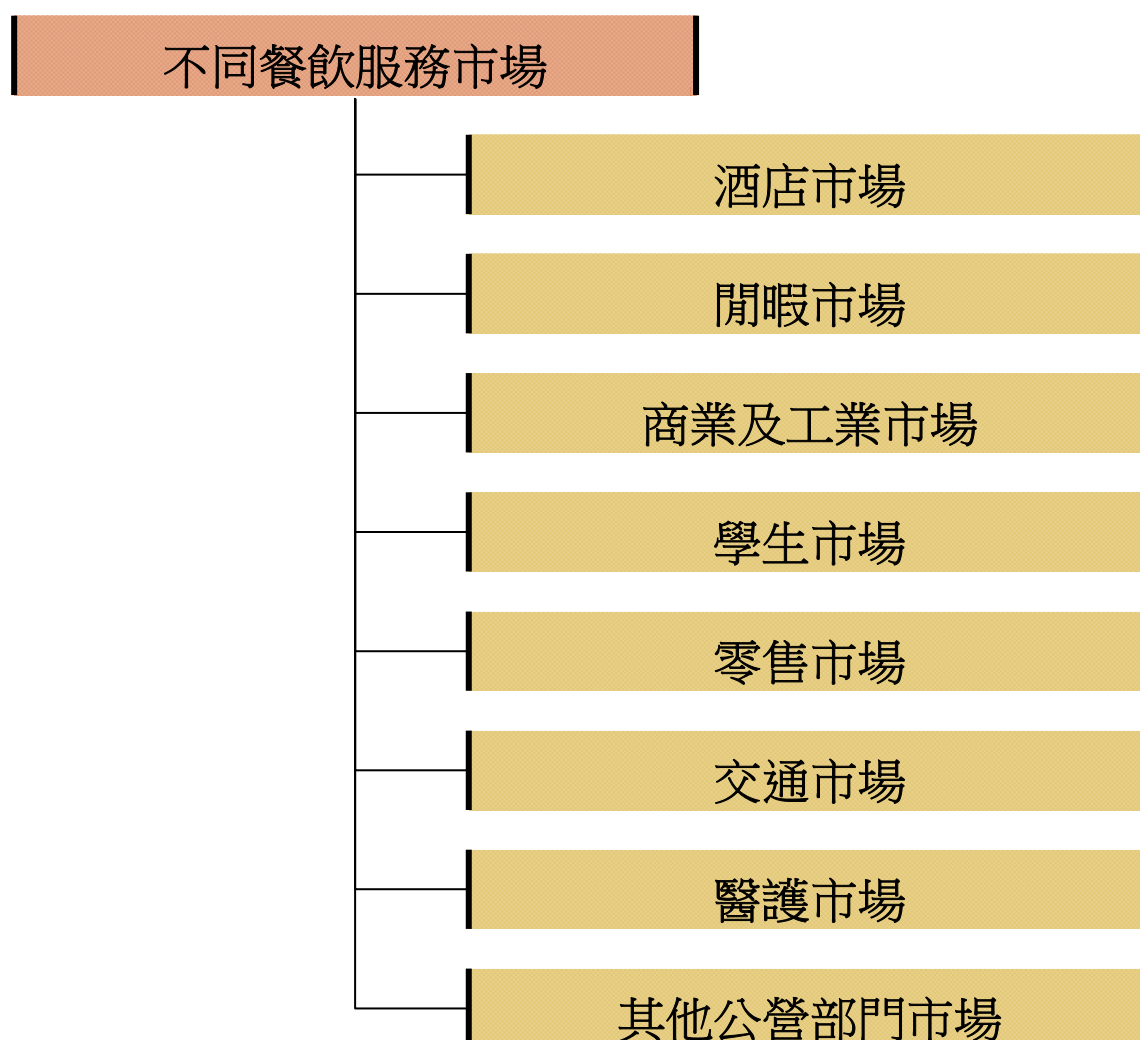


圖 3.4— 餐飲服務所針對的不同市場劃分或顧客類別

a) 酒店市場

酒店市場的餐飲服務供應商是指位於酒店物業內，為顧客提供餐飲服務的餐廳或店舖。它們大部分由酒店所擁有，屬於酒店的附屬單位，為酒店住客提供服務同時，亦為酒店賺取額外收入。



b) 閒暇市場

閒暇市場泛指一般在旅遊景點或休閒場所經營的餐飲服務供應商，如旅遊景點區域、主題公園內、會所如高爾夫球會內的餐飲服務或海灘的小食店。

c) 商業及工業市場

大部分特地建於商棟大廈內工作的人



業或工業大廈內，為在他們提供方便的用餐地方。



d) 學生市場

於學校或大學經營的自助食堂或餐廳，為學生及物業內員工提供便宜的餐飲服務。

e) 零售市場

一般指自助式經營，出售供「場內用餐」（翻檯快）或「場外用餐」（外賣）的餐飲項目的供應商，如百貨公司的美食廣場、便利店或自助售賣機。



f) 交通市場

指在飛機、鐵路及郵輪等交通工具上提供的餐飲服務。位於交通工具終點站，如機場及郵輪碼頭等地方的餐廳，亦均屬於交通市場類別。



g) 醫護市場

醫護市場餐飲服務主要是指醫院及療養院內提供的食物。由於目標客群主要包括病人或注重健康的人士，所以這個市場更著重於食品控制，選用適合用餐者的食材。



h) 其他公營部門市場

由政府擁有、或由政府批准的合約餐飲承辦商所經營的餐飲業務，可歸類為公營部門市場，例子包括在監獄、警局及軍校內的餐飲服務。這些服務大部分獲政府資助，屬非牟利性質，它們的主要目標是將成本降至最低。

2. 不同的營運模式

除了以市場或顧客類別作為餐飲服務的劃分外，不同餐飲服務亦可根據其營運模式劃分為：

- 「獨立經營」或「連鎖經營」的餐飲服務；並同時定位為「以盈利為宗旨」或「非以盈利為宗旨」來運作。

a) 獨立經營

通常由家族成員經營的小型餐飲服務，東主擁有絕對控制權。在連鎖式餐飲服務出現之前，原本這是唯一的經營方式，但這種餐飲服務的結業率卻是最高。顧客類型會視乎其所處位置而有所分別，但生意卻通常需要依靠當地或其附近地區的顧客。在香港，獨立經營的餐飲服務例子肯定是由家族成員擁有並經營的。

b) 連鎖經營

在香港、內地、亞洲以至世界各地，均有許多連鎖式的餐飲服務。這類連鎖可進一步分類為單一概念連鎖及多元概念連鎖。普羅大眾通常並不知道多元概念餐飲連鎖是由同一家企業擁有。

- **單一概念連鎖**：包括麥當勞、MOS Burger、Subway、Burger King及肯德基家鄉雞（KFC）。
- **多元概念連鎖**：包括美心食品有限公司 – 經營快餐店及高級中西食肆；蘭桂坊 – 經營酒吧及高級食肆；景樂集團（King Parrot Group）及 Igor's – 經營酒吧、主題式及特色餐廳。這類連鎖店通常設有中央訂位系統，而部分餐飲服務連鎖更會提供特許經營的商機。

由於這類餐飲服務連鎖通常擁有極高的本地及國際品牌知名度，因此宣傳推廣的機會亦隨之而大增。一般情況下，銷售額的某一百分比會自動撥作廣告宣傳用途。同樣地，視乎餐飲服務連鎖所處的位置，顧客類型亦會有所分別。由於這類連鎖的品質及服務能夠保持一貫水準，因此許多並不勇於嘗試的遊客均會選擇光顧。

國際及本地餐飲服務連鎖的例子，包括：

- **國際餐飲服務連鎖** – 麥當勞、Burger King、肯德基家鄉雞（KFC）、MOS Burger、必勝客（Pizza Hut）、Subway、譚魚頭火鍋、COVA、Haagen-Dazs及Outback Steakhouse、星巴克（Starbucks Coffee）、TGI Friday's。
- **本地餐飲服務連鎖** – 美心食品有限公司、蘭桂坊、Igor's、Cafe Habitu、景樂集團（King Parrot Group）、大家樂。

c) 以盈利為宗旨

市面上絕大部分商業性之餐飲服務，都是以盈利為首要目標，包括一般餐廳、酒店餐廳、快餐店、酒吧及會所餐廳等。

d) 非以盈利為宗旨

非以盈利為宗旨的餐飲服務，大部分屬資助或福利性質為主，其營運以盡量減低並控制成本為原則，故其食物價格亦相比以盈利為宗旨的商業性餐飲服務為低，一些更甚至是免費提供。這類餐飲服務的常見例子包括：公司飯堂、學校飯堂及醫院飯堂等。

圖 3.5 將餐飲服務以「獨立經營」或「連鎖經營」方式；以及「以盈利為宗旨」或「非以盈利為宗旨」作詳細劃分。



圖 3.5—「以盈利為宗旨」及「非以盈利為宗旨」下的餐飲服務分類

資料來源: Davis, B. *et, al* (2008). *Food and Beverage Management*. 4th ed. Burlington, Mass: Elsevier Butterworth-Heinemann

3. 常見的餐飲服務例子及其特性

由於餐飲服務的類別實在多不勝數，故本節只集中介紹四種較為常見的餐飲服務例子：

- 高級餐廳
- 休閒餐廳
- 快餐店
- 酒吧

不同類型的餐飲服務例子都有其特別之處，並可從其餐單、服務以及主題等因素反映出來，它們的分別如下。

a) 高級餐廳

高級餐廳泛指在所有範疇中提供極高服務水平的餐廳 – 例如：多選擇的自選餐餐單、以銀器為餐具、優質設施、高貴裝潢及其他依附在服務上的細節等。這類餐廳可於四星及五星級酒店中找到，或是屬獨立經營的一類。表 3.1 顯示了高級餐廳於菜式、服務及主題上的一些特性。



高級餐廳的服務員

類型	特色
高級餐廳	<u>餐單</u> • 提供自選餐餐單； • 提供的飲品餐單與主餐單分開，當中的餐酒及酒精飲料種類繁多； • 食物「即點即煮」； • 可因應顧客喜好製作食物； • 著重使用高質素及新鮮食材； • 餐牌定價高。 <u>服務</u> • 職員對顧客比率高； • 翻檯率低； • 部分只准會員進入，並有衣著要求； • 要求遵守餐桌禮儀； • 工作人員訓練有素，打扮得體； • 全套餐桌服務，正式的餐桌擺設； • 支付小費是不成文的規定； • 須收取 10%的服務費； • 可能要求顧客預先訂檯。 <u>主題</u> • 講究裝潢； • 地方間隔寬敞，在一定程度上能保障顧客私隱； • 用餐環境安靜舒適； • 營造高貴、典雅的氣氛。

表3.1－高級餐廳

b) 休閒餐廳

休閒餐廳是指提供中價食物及輕鬆環境氣氛的餐廳。這類餐廳通常會提供餐桌服務，其所針對的市場細分界乎於快餐與高級餐廳之間。這種餐廳在餐單、服務及主題上有以下的特性：

休閒餐廳	<u>餐單</u> • 提供自選餐餐單、自助餐及健康食品； • 還有些會在特定時段提供套餐，例如午餐及下午茶餐； • 飲品餐單與主餐單合併或分開，與高級食府相比，其啤酒選擇較葡萄酒多； • 菜式價格適中； • 與高級食府及快餐店相比，一般提供較多菜式選擇； • 食物可能已預先煮好，或即點即煮。 <u>服務</u> • 與高級食府相比，職員對顧客比率較低； • 對顧客衣著或餐桌禮儀沒有嚴謹的要求； • 全套餐桌服務，餐桌擺設簡單，顧客在櫃檯點食物，用餐完畢後再付款 • 大部份須收取 10%的服務費。 <u>主題</u> • 裝修不如高級餐廳般正規化； • 營造輕鬆的氣氛。
-------------	---

表3.2－休閒餐廳

在休閒餐廳之下，可再伸延出三種於香港較常見的餐廳類別，包括：(i) 咖啡室；(ii) 特色餐廳；及 (iii) 自助食堂。它們與傳統的休閒餐廳在特性上皆有相異之處，以下可作比較：

(i) 咖啡室 (Cafe)

咖啡室指出售食物和飲品的小型社交聚會地點（商店）。

咖啡室	<u>餐單</u> • 餐單簡單，顧客的選擇十分有限； • 主要提供飲品，食物種類較少； • 只提供小食或易於製作的食物； • 採用書本摺疊式餐牌，或只顯示於銷售櫃檯處； • 顧客可選擇在店內進食或外賣帶走食品。 <u>服務</u> • 職員與顧客比率低； • 自助形式：顧客須自行前往櫃檯點餐及取餐； • 顧客可自由選擇座位，毋須提前預訂； • 無餐桌擺設； • 普遍不收取服務費； • 侍應生對咖啡有一定認識，如有需要會為顧客提供建議。 <u>主題</u> • 座位舒適，以鼓勵顧客逗留較長時間，進行不同種類的社交活動，包括洽談商務及朋友聚會； • 家庭式裝潢，色彩及燈光使用暖調，營造輕鬆的氣氛； • 開放式廚房，營造隨和的環境，食物製作透明度高。
-----	--

表3.3－咖啡室

(ii) 特色餐廳 (Specialty restaurants)

特色餐廳可定義為以單一食物或一種地方菜作主打及宣傳的餐廳。

特色餐廳	<u>餐單</u> ● 菜式選擇普遍局限於其特色； ● 菜式種類由國家性至健康文化不等； ● 一般側重於以小眾市場為目標客群，例如為注重健康人士提供沙律或有機食物及飲品的餐飲設施；傳統 / 當地食物 – 例如較辣的四川菜、傳統美式餐廳所提供的熱狗及奶昔等； ● 採用書本摺疊式餐牌，或只顯示於銷售櫃檯處。 <u>服務</u> ● 低職員對顧客比率以致全套的餐桌服務皆可。 <u>主題</u> ● 餐飲裝潢和設施則盡量發揮其餐飲概念的獨特之處，故其裝潢和設施則由簡單至講究不等； ● 營造舒適的環境；
--------------------	---

表3.4－特色餐廳

(iii) 自助食堂 (Cafeteria)

自助食堂是提供很少或完全沒有餐桌服務的一種飲食服務場所。部分餐廳安排顧客在櫃檯選擇所需食物，用托盤盛好食物後付款（如有需要），再到餐桌上進食，這類餐廳亦屬於自助食堂。一間機構的餐飲設施，讓顧客可以在櫃檯選擇膳食、付款，亦可在這些場所食用從其他地方購買的食物，此類機構也屬於自助食堂。

自助食堂	<u>餐單</u> • 菜式選擇多數有限； • 一般包括各種口味的食物，例如飯或麵、蔬菜、肉類或魚類。還有湯、甜品和飲品。 • 顧客只需看著櫃檯附近的圖片餐牌燈牌來點選食物。 • 顧客可選擇在店內進食或外賣帶走食品 <u>服務</u> • 職員對顧客比率極低； • 翻檯率高； • 櫃檯式：顧客在服務櫃檯排隊，選擇所需食物，放在托盤上帶往收銀處付款； • 自由流動式：顧客可隨意到不同的櫃檯選擇食物，然後到收銀處付款； • 超級市場式：顧客可隨意到不同的島嶼式服務點選食物。 • 無餐桌擺設； • 不收取服務費； • 顧客可自由選擇座位，毋須提前預訂； • 職員與顧客間互動較少。 <u>主題</u> • 裝潢簡約； • 地方間隔狹窄，顧客私隱度很低。
------	--

表3.5－自助食堂

c) 快餐店 (Fast food restaurants)

顧客的需求殷切，令香港快餐店迅速發展。各種快餐店提供的食物，價格合理、食品選擇由有限至多元化俱備。部分快餐店規模很小，僅提供適合當地人口味的美食，部分則是主題式的或國際性連鎖快餐店。快餐店所提供的食物種類，以及可供選擇的品種，視乎該店的類別及地理位置。

快餐店	<u>餐單</u> ● 菜式選擇通常很有限； ● 一般提供製作簡易、方便帶走的「快餐」，例如漢堡包、熱狗、炸雞、薄餅、三文治及飯盒； ● 與其他類型餐廳相比，其食物營養價值一般較低； ● 菜式便宜，普羅大眾也能負擔； ● 快餐店不提供書本摺疊式餐牌，顧客只需看著櫃檯附近的圖片餐牌燈牌來點選食物； ● 食材在運送至餐廳之前已在中央廚房進行半加工； ● 食物可在店內食用或外用。 <u>服務</u> ● 職員對顧客比率極低； ● 自助形式：顧客須自行前往櫃檯點選及提取食物； ● 顧客自由選擇座位，毋須提前預訂； ● 無餐桌擺設。 ● 不收取服務費； ● 職員與顧客間互動較少； ● 幾乎無需花時間等待； ● 營業時間長：有些全日 24 小時營業。 <u>主題</u> ● 裝修屬現代風格；
-----	---

	• 經常使用豔麗色彩及標誌，以營造獨特品牌形象； • 員工制服醒目，有助加強餐廳品牌形象。
--	---

表3.6－快餐店



香港的快餐

d) 酒吧 (Bars)

酒吧可以是大型餐廳的一部分，亦可以是一所獨立經營的設施。室內佈置是酒吧營造氣氛和不同主題的關鍵所在。顧客可以在酒吧進行商務會晤或消遣娛樂。香港的旅遊區如蘭桂坊、荷南美食區、尖沙咀及灣仔，山頂以及海濱沿途，均設有很多酒吧。大多數酒吧都會提供多款小吃，供顧客選擇。酒吧出售飲品的利潤比例，較食物為高；飲品的存放期亦較食物長。

酒吧	<u>餐單</u> ● 主要提供飲品，特別是酒精飲品，例如啤酒、雞尾酒及葡萄酒； ● 酒吧所提供的食物比較次要，一般易於製作，包括零食及手指食物等； ● 有些酒吧會在非繁忙時段提供折扣（歡樂時光優惠），以吸引更多顧客。 <u>服務</u> ● 大部分於晚上營業； ● 只招待 18 歲以上人士； ● 有些酒吧僅限會員進入； ● 調酒員及侍應生均擁有與飲品有關的專業技能及知識。 <u>主題</u> ● 通常設有吧檯，顧客觀看調酒員調製飲品； ● 與其他餐廳相比，燈光較昏暗； ● 主題主要視乎所提供的娛樂而有所不同，例如的士高通常設有大型舞池，並聘請唱片騎師或現場樂隊為顧客演奏；運動酒吧通常配備大型電視屏幕，供顧客收看體育賽事。
----	--

表3.7－酒吧



蘭桂坊



酒吧內的吧檯

活動 3.11－餐飲業的各種市場

圖 3.4 列出了餐飲業的範疇，試參考該圖，將以下例子與正確的市場配對起來。

例子	市場
1. 志強在 7-Eleven 買可樂。	A. 酒店市場
2. 美兒決定不外出，留校午膳。	B. 閒暇市場
3. 國邦去春夏秋冬酒店吃聖誕自助餐。	C. 商業及工業市場
4. 小善想知道手上的火車票是否已包括餐飲。	D. 學生市場
5. 志力不喜歡老人院提供的食物。	E. 零售市場
6. 美蘭今天工作很忙，所以只能到辦公室附近的餐廳午膳。	F. 交通市場
7. 德成覺得海洋公園裡售賣的食物偏貴。	G. 醫護市場

活動 3.12

試解釋獨立經營和連鎖經營餐廳的分別，並列舉兩種類型餐廳於香港的例子。

活動 3.13

你能列舉在酒店內經營的三個香港大型名牌餐廳的例子嗎？

活動 3.14

1. 解釋自助食堂和咖啡室有什麼差異？
2. 你喜歡哪一種？為什麼？
3. 兩者分別採用哪種服務形式？

活動 3.15

香港有很多主題酒吧。搜索以下地區，找出四種不同主題的酒吧：

1. 蘭桂坊
2. 荷南美食區
3. 尖沙咀
4. 灣仔

活動 3.16－香港西式餐飲業業務研究

根據上表對香港餐飲業不同類型的餐廳作出的描述，試與同學討論，並根據你自己的用餐體驗或從網上收集的資料，與同學進行討論，並完成下表。

餐廳類型	高級食府	休閒餐廳	快餐店	酒吧
一個本地例子				
目標客群				
餐單菜式特點				
服務質素				
價錢或人均消費				

3.2 餐飲服務原理

3.2.1 餐單的基本知識

餐單最初用來羅列顧客經常選擇的菜式，是一份隨意排列食物、原材料或烹調菜式的清單。直至 19 世紀，餐單才開始以獨立形式出現，並列出不同的菜餚。隨著餐單的形成，各種因素亦開始影響餐單的架構，包括不同烹飪方法的藝術，以及創造不同風格或以名人命名的菜式，例如，蜜桃奶昔（Peach Melba）便是以當時著名的戲劇歌唱家 Dame Nellie Melba 命名的。

隨著國與國之間人民的遷移越來越頻繁，這些移民也為定居地帶來了不同的食物和服務風格，各種供應民族特色菜餚的餐廳，亦隨之出現。香港餐廳的食物、服務風格及菜式種類繁多，可以滿足不同口味和價格需要。

1. 五大食物種類

餐單須將下列五組食物包括在內，確保食物的營養搭配均衡。餐單上須包含以下各個類別中，最少一種食物：

- **澱粉質食物**：馬鈴薯、麵食、飯或麵等。
- **水果和蔬菜類**：芒果、西瓜或西蘭花等。
- **肉類、魚類及其他非乳類蛋白質食物**：肉類包括豬肉、牛肉或雞肉等，魚包括石斑、鯛魚等。非乳類蛋白質食物包括豆腐、紅豆或大豆類製品等。
- **牛奶、雞蛋和乳製食物**：奶油、芝士、乳酪或酸奶。
- **含脂肪及含糖份的食物**：芝士、煙肉、雞蛋和脂肪比例較高的肉類。乾果、罐頭水果、醬汁及湯、含糖份的雪糕。

人們要保持健康的生活，方法之一是維持均衡的飲食。下圖詳述五大食物種類的資料：

註－甚麼是份量？ 作為每餐一部分的一人數量食物或飲料及供一人食用或一客的食物或飲料。

	麵包、粟米片、米、麵食 人們需要每日進食適當份量，以維持飲食均衡，因此類食品為身體提供能量。
牛奶、乳酪、芝士 人們需要每日進食適當份量，以維持飲食均衡，因此類食品為我們提供鈣，維持骨骼和牙齒的健康發展。	
	水果 人們需要每日進食適當份量，以維持飲食均衡，因此類食品有各種維他命，維持我們身體健康。
肉類、家禽、魚 人們需要每日進食適當份量，以維持飲食均衡，因此類食品為我們提供蛋白質，強健體魄。硬殼果、豆類屬於這類別，因為它們亦提供蛋白質。	
	蔬菜 人們需要每日進食適當份量，以維持飲食均衡，因此類食品如水果一樣能為身體提供各種維他命。

表 3.8－五大食物種類

請瀏覽下列網址，獲取更多關於健康飲食的資料：

<http://www.choosemyplate.gov/food-groups/>

活動 3.17

從上述 5 組食物中，每組選出 **2 種** 食品，設計一份營養均衡的餐單：

1. 含澱粉質食物
2. 水果
3. 蔬菜
4. 肉類
5. 魚類
6. 非乳類蛋白質食物
7. 牛奶
8. 乳類食物
9. 低脂肪食物
10. 低糖食物

活動 3.18

假如這個週末有幾位朋友到你家吃晚飯，請利用你從活動 3.16 列出的食物，準備一份營養均衡的晚餐餐單，其中要包括一款不含酒精的飲品。

2. 餐牌種類

餐牌的種類繁多，一般包括以下類別：

a) 自選餐餐牌 (A la carte menu)

這種餐牌上的所有食物，都有獨立的價格。餐牌列出的食物，都是按顧客需要而準備及烹調。

b) 套餐餐牌 (Table d'hôte menu)

套餐餐牌只提供特定數目的菜餚，而每組食物類別中的選擇皆有限，並通常以固定價格提供給客人。



套餐餐牌

c) 是日精選餐牌 (Carte du jour)

餐廳當日推介的菜式，可寫在一張卡紙並放在餐檯上、寫於黑板或以侍應口述的形式展示。這種餐牌以固定的價格，供應一組固定的菜式，並每天作出更新。

d) 兒童餐牌

這類餐牌可以是自選餐或套餐餐牌，隨同成人餐牌一起提供。餐牌上通常印有謎語和圖畫。菜餚的製作過程迅速快捷，份量較成人餐單少，而且價格較便宜。主題餐廳通常會提供兒童餐牌。

瀏覽以下網址以增加對兒童餐牌的認識：

www.joetheismanns.com

<http://allears.net/menu/menus.htm>

e) 宴會餐牌

宴會餐牌亦是**套餐餐牌**的一種（有固定價格的餐單），即一群人士同時聚在一起用膳，服務人員將菜餚逐一呈上；婚宴就是最佳例子。

f) 雞尾酒會餐牌 (手指食物)

這類餐牌所提供的食物很袖珍（不超過兩口），通常選擇的是西式點心、開胃點心。服務人員會用托盤盛載著食物，來回招呼站立的顧客。

- 通常沒有餐牌卡；及
- 可以是冷盤或熱盤

瀏覽以下網址以增加對雞尾酒會食物的認識：

http://entertaining.about.com/od/horsdoeuvres/Hors_DOeuvres_Canapes_and_Finger_Foods.htm

g) 周期餐單

周期餐單是一系列供輪流替換的套餐餐單，使用期為一至三個星期不等，故較每日變化的餐單更易製作。這些餐單通常用於工業型餐飲設施、自助食堂、醫院、監獄及大學的食堂。其使用周期長短取決於：

- 管理政策；
- 季節；
- 可用的食物；及
- 準備食物的成本。

周期餐單的好處包括以下各點：

- 減少餐單規劃所花時間；
- 簡化採購程序；
- 有助食品生產系統化；
- 有助增加餐飲服務效率。

以下為周期餐單的例子：



圖 3.6 - 周期餐單的例子

3. 不同餐單種類之比較

從以上所見，不同類別的餐單都有著其獨特性。然而，它們也受著不同因素之影響而有「選擇性」與「非選擇性」之別。

- 非選擇性的餐單是指每項食物類別只有單一選擇的餐單。
- 選擇性的餐單則是每項食物類別都有多個選擇，比較前者，顧客在選擇上有較大的自由度。

<u>非選擇性餐單於營運上帶來的好處</u>	<u>選擇性餐單於營運上帶來的好處</u>
● 製作過程無須額外增加員工； ● 食物的採購更簡單、容易監控； ● 所需食物種類有限，可減少開支；及 ● 更易於控制食物份量。	● 餐單可以採用較廉價的食物，平衡較貴價的材料，往往有助節省成本； ● 由於選擇種類豐富，食物的份量不需要太大；及 ● 因應飲食潮流及季節改變，菜餚的種類可經常改變來刺激目標客群的消費。

表 3.9 –選擇性與非選擇性餐單之好處

各類餐單於「選擇性」這範疇上之比較，可參閱表 3.10。

	「選擇性」vs「非選擇性」
<u>自選餐餐單</u>	選擇性高
<u>套餐餐單</u>	選擇性低，甚至沒有選擇
<u>是日精選餐單</u>	選擇性低，甚至沒有選擇
<u>兒童餐單</u>	選擇性極低，甚至沒有選擇
<u>宴會餐單</u>	沒有選擇，或需要作預先訂餐安排
<u>雞尾酒會餐單</u>	沒有選擇，皆因餐單是預先確定的。而在服務過程中，通常也沒有提供餐單的需要。
<u>周期餐單</u>	選擇性低至中度

表 3.10 – 比較各類餐單之選擇性程度

活動 3.19

餐廳在農曆新年，會選擇以套餐餐單，為顧客提供服務？請列出三個理由。

活動 3.20

你知道或最近去過的餐廳中，哪些是採用套餐餐單的？看看你能列出多少家。



活動 3.21

你知道或最近去過的餐廳中，哪些是採用自選餐餐單的？看看你能列出多少

活動 3.22

請列出兩個理由，為何有些餐廳或酒店會採用周期餐單。

活動 3.23

在你知道或最近去過的餐廳中，你能否說出哪一家採用**周期餐單**？

活動 3.24

選擇性餐單和非選擇性餐單有什麼分別？

活動 3.25

配對餐單（右欄）和其正確的描述（左欄）

- | | |
|--------------------|----------|
| 1. 「是日推介」餐單 | A. 自選餐餐單 |
| 2. 在特定的時間後，重複使用餐單 | B. 套餐餐單 |
| 3. 以獨立價格提供個別食物 | C. 是日精選餐 |
| 4. 以固定價格，提供特定數目的菜餚 | D. 周期餐單 |

4. 餐單的目標

- 餐單的項目除了要滿足顧客要求外，還要為商業餐飲機構達到賺取盈利的目標；
- 確定餐廳所提供食物及飲品的種類及所需的份量；
- 確定餐廳採購餐飲材料的數量及質量；
- 餐單對餐廳的形象影響鉅大；及
- 倘若餐單設計時考慮到目標市場所需，則會成為有效的市場推廣工具（見 8. – 餐單設計）。

活動 3.26

思考：

1. 有甚麼因素影響或限制餐單所提供的菜式選擇，以及餐單將如何影響餐廳設施的其他活動？
2. 假設你打算為朋友舉行一次晚宴派對，在決定晚宴中的食物時，你會考慮哪些因素？

活動 3.27

假如你要為位於跑馬地或尖沙咀的新的休閒餐廳擬定一份餐單，請列舉你需要考慮的四個目標。

5. 餐單的規劃

餐單是：

- 餐飲運作的基本文件；
- 印製的餐單亦可以讓顧客了解餐廳所供應的菜餚；及
- 與餐廳設施的其他功能，息息相關。

餐廳的一切都始於餐單。餐單在相當程度上主導了你應如何組織及管理業務、實現目標的程度，甚至乎餐廳的建築物本身（當然是指內部）應如何設計及建造。它是餐廳佈局及其他設計功能所依據的基礎。餐單影響餐飲服務機構內每項基本營運活動，亦影響管理層對以下方面作出的決定：

- 餐單項目如何平衡盈利能力和受歡迎程度，是餐飲管理人員須作出的重要決定之一；
- 餐飲設施的用途、空間及設備要求；
- 製作方式；及
- 食物來源及主要原料供應商。

因此，餐單有兩大用途：

- 作為餐廳後勤部門〈廚房〉的一份工作文件；及
- 為顧客提供菜餚資訊的文件。



書本式餐單

6. 餐單規劃的考慮因素

簡單來說，餐單是餐飲服務機構用以實現盈利目標，並滿足顧客需求的計劃。而**餐單規劃**的主要目標在於讓餐廳能夠賺取利潤之餘，同時運用所有現存食材、設備、實際環境及僱員技巧，以合理的成本滿足顧客的需求。



因此，設計餐單時，餐廳高層應考慮各方面後，才決定餐單上的餐飲項目、列出項目的方式及定價。下表列出了周詳的考慮清單，當中考慮因素分為**四類**：

考慮因素	描述
1. 與顧客有關之因素 所吸引的顧客類型	目標客群的類型會影響餐廳決定提供的食物種類，舉例來說，如果餐廳主要以長者為對象，餐廳便會注重提供較健康的食物。
消費能力	餐飲項目標價要按顧客的消費能力及餐廳的市場定位作決定。
用餐次序	食品項目應根據顧客的用餐次序排列，一般由前菜開始，再到主菜，然後到甜品。
特別要求	餐廳亦應考慮會否有需要滿足顧客的一些特別要求，例如餐廳經常會遇到一些有宗教信仰的酒店住客提出特別要求，如猶太教徒會要求食物中沒有豬肉。



菜套餐	
11時至晚上10時半	
京蔥爆牛肉	\$45
宮保雞丁	\$45
咸魚煎肉餅	\$45
咕嚕雞球	\$45
咕嚕蒸腩	\$45
時菜炒蝦球	\$48

2. 與食物有關之因素 - 食材成本及價格 - 食材供應 - 食物營養價值 - 選擇種類和數目 - 食物衛生及安全	• 除考慮目標客群的消費能力外，高層管理人員亦應詳細考慮食材成本及其他連帶成本，以確保能獲取一定比例的利潤。 • 擬定餐單時，經理應確保食材供應穩定，並特別留意只在特定季節供應的食材，必要時將這些食品載於季節性餐單，而不是正常餐單之中。 • 在香港這個步伐急促的現代都市，人們非常重視飲食的均衡，故食物營養價值亦是一項考慮因素。在擬定餐單時，需要考慮人們對低脂、高纖及素食食品的要求。(book p. 125) • 特別是快餐店，這類餐廳現在需要向公眾披露食物的成份或健康價值。 • 經理應清楚是否已為目標客群提供足夠選擇。站在顧客角度，餐廳應檢視不同的食物種類，考慮是否需要增減食物，保持餐單的平衡。 • 為避免發生食物中毒，餐廳應檢視擬定採用的餐單，看能否在餐單設計階段避開任何高風險食材。
---	--

3. 與營運有關因素

- 廚房大小及設施

- 餐廳應檢討廚房的工作程序，確保現有廚房設施能妥善處理及貯存擬選用的食材。



- 餐廳位置

- 餐廳位置與其目標客群有密切關係。座落於商業區的休閒餐廳應考慮選擇製作簡便的餐單項目，以應付午餐時段的大量客流，所以快餐店及咖啡室在商業區較普及。至於座落於商業區的高級餐廳，因其目標客群定位有關，所以其餐單的改動較小。

- 營業時間

- 有些餐廳會在不同時段提供不同餐單，例如早餐、午餐、晚餐及下午茶餐單。這些餐單的內容普遍不同，例如早餐一般供應製作簡易快捷的食物，方便該時段行色匆忙的顧客。



- 廚房員工的技能

- 必須就擬定採用的餐單項目與廚房員工交流意見，確保廚房團隊擁有足夠的技巧和能力製作擬採用的餐單項目，並且能夠保持菜式水準一致。



4. 與市場有關之因素 - 同行的做法 - 餐廳裝潢 - 以餐單設計作為市場推廣工具 - 使用語言	● 餐廳可借鑑同行做法，了解相近競爭對手目前為顧客提供的餐飲項目，此舉亦為餐廳的餐單設計提供理想的參考資料。 ● 供應的餐單項目應能配合餐廳的裝潢，以達至統一。例如：「麥當勞」，它是一間快餐店，其特色是方便快捷，故相對於一般餐廳，其餐單項目的選擇性少，如漢堡包、薯條等。而其裝潢都十分簡潔，如設計簡單的桌椅及樸素的裝飾等。 ● 餐牌的設計應具有吸引力，且方便閱覽，這可發揮市場推廣工具的作用，吸引潛在目標客群。 ● 管理層應顧及目標客群，在餐牌使用他們所用的語言。如餐廳同時以本地及外國人士為對象，更應提供相關語言餐牌。
--	---

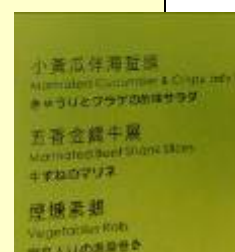


表 3.11－餐單規劃過程的考慮因素

透過考慮上述四種因素，高層管理人員所設計的餐單**應能**：

- 迎合顧客需要及喜好，按顧客預期的份量及價錢提供合適的食物；
- 透過維持成本與價格平衡，確保商業利潤；
- 善用所有資源，包括餐廳及廚房設施、所訂購食材、以及侍應與廚房人員；
- 成為有效的市場推廣工具，突出餐廳與其他競爭對手的差別；
- 協助餐廳達到品質目標及質量標準：
 - － 菜式的味道、口感、顏色、形狀、風味；
 - － 濃淡程度、入口感覺、視覺吸引力；及
 - － 食物的香味及溫度。

活動 3.28—為主題餐廳設計餐單

A. 每四人一組，按照以下指示設計餐單：

1. 為你的餐廳設計一個合適香港市場的主題；
2. 根據你所設計的主題及鎖定的目標客群，試考慮以下因素來設計餐單：
 - 使用的顏色；
 - 會否加上任何圖片或圖形；
 - 使用的語言；
 - 提供的餐單項目種類（只須在主要類別舉出數例）；
 - 適合的餐單格式類型（例如自選餐餐單或套餐餐單；書本摺疊式或窗口摺疊式）
3. 在班上介紹你的構思，並討論其他小組提供的建議。

B. 寫下你設計的餐單將對下列工序，產生甚麼影響：

- 採購材料
- 儲存材料
- 烹製餐單的項目
- 餐單項目的上菜安排

7. 釐定餐單價格

成功經營餐廳的其中一個關鍵，在於釐定餐單價格，它決定了餐廳會賺取的利潤，並對顧客願意於這家餐廳作出的消費作出了假設。餐單定價並無標準方式，但是業界就不同目的，而有數個常用的方法。下文將介紹兩種不同的餐單定價方法：

a) 成本法

成本法是餐廳最常用的食物定價方法。基本上，銷售價是以所售產品的成本為基礎再標高的價格。餐廳會計算食物成本的百分比，以反映餐單項目成本與實際售價之間的差異，公式如下：



$$\text{食物成本百分比} = \frac{\text{食物成本}}{\text{售價}} \times 100\%$$

一般情況下，餐廳的食物成本百分比介乎 20%至 30%，但也有高於上述範圍的例外情況，如牛扒及海鮮食物，這種情況在高級食府中較為普遍和合理。與食品相比，飲料的食物成本一般較低，這意味著餐廳向顧客售賣飲料及酒精飲品，往往能賺取較高的邊際利潤。

現實中的成本計算更加複雜，餐廳經理必須考慮一切開支，以得出經營餐廳的實際利潤。除食物成本外，員工及其他間接成本等開支也必須計算在內。員工成本包括向廚房及樓面的全職或兼職員工支付工資。間接費用包括店舖及設備租金、電費及煤氣費、桌布洗熨費及一般保養成本等。

b) 主觀法

本定價方法考慮其他因素，並非以食物製作成本為基礎。舉例來說，高級食府為了強調其餐飲服務質素高，會調高餐單項目的定價至高於所有其他競爭對手。這種方法能為餐廳營造奢華的形象，以吸引高級顧客。

此外，有些快餐店亦會使用主觀法，將部分餐單項目的定價調至低於市價（有時甚至低於成本）以吸引顧客。這種「最低價」方法特別有助增加市場份額，餐廳會假設前來購買「低價」項目的顧客會同時購買其他項目，效果通常亦十分理想。

活動 3.29－餐單定價

某休閒餐廳將於下月開業，下表是該餐廳部分餐單項目的擬定售價及食物成本。

項目	擬定售價	食物成本	食物成本百分比
法式芝士薯條	\$25.00	\$6.00	
雞翼（4 隻）	\$45.00	\$7.00	
招牌沙律	\$18.00	\$6.50	
芝士漢堡（配薯條）	\$50.00	\$20.00	
泰式炒麵	\$60.00	\$18.00	
士多啤梨新地	\$30.00	\$9.00	

1. 計算各項目的食物成本百分比，並填在表上。
2. 評論所有項目的擬定售價。根據表內所示資料，你認為有沒有項目需要更改擬定售價嗎？試解釋之。

活動 3.30

設計下列餐單時，須考慮哪些因素？請在合適處填上（√）號

擬定餐單	客人	價格	所提供的 菜式	服務員的 技能	現有的設施
自助餐餐單					
主題餐單					
自選餐餐單					
套餐餐單					

8. 餐牌設計

餐牌是你與潛在顧客溝通的工具，藉以推廣你餐廳的產品。餐牌有不同的類型，包括傳統手持式餐牌、精美印刷而成的餐牌、餐牌板、甚至口述餐牌。餐牌不僅在市場定位及顧客期望中，擔當重要的角色，而且可能是你**唯一擁有、最有效的推廣工具**。然而，大部分餐廳經營者，卻低估了餐牌能影響顧客選擇的作用，結果錯失了許多銷售及獲利的機會。

事實上，餐廳內的所有工作，以及在目標市場中的定位，均與食物和餐牌息息相關。餐牌在很大程度上塑造了餐廳的形象，而且能提高或降低顧客對餐廳的期望。一份殘舊、佈滿污漬的餐牌，會為顧客帶來惡劣的第一印象，影響其餐飲體驗。

因此，第一印象非常重要；餐牌的設計，需要與餐廳的服務相輔相成。部分餐牌圍繞著餐廳或所在地區的歷史、文化背景、食品的風味或主題而設計。

- 餐牌的封面，需要反映出餐廳的特質或裝修風格，同時能有效展示餐廳的主題，以營造理想的形象。
- 餐牌需要選擇高品質、重磅、耐用、防污及防油的紙張或卡紙製作。
- 餐牌的設計必須獨特、簡單、容易辨認，並能吸引顧客。餐牌的設計及餐廳標誌均須細心選擇，務求能吸引鎖定的目標客群。
- 字體需要方便閱讀，空間安排亦須恰當。顧客通常對顏色有著不同的認知和理解；顏色往往令人聯想到典雅、財富、深度和其他標誌，如船舶及飛機的導航燈：紅燈向左，綠燈向右。透過顏色的應用，快餐店可設計出能迅速吸引顧客的餐牌。
- 餐牌作者及設計者的任務，是吸引顧客將注意力，集中在餐廳希望推廣的菜式上。顧客閱讀餐牌時，一般會遵循以下規律：當顧客打開窗口摺疊式餐牌時，他們會首先留意到餐牌的中間內頁，因此，應使用該頁來推廣你最想推銷的項目。若採用書本摺疊式餐牌，顧客會首先留意右下方的版面，然後順序瀏覽至左上方的版面。
- 夾式及插入式的附頁，可用於推廣每日精選菜式，以及活動預告。
- 若餐牌沒有包含任何資料及說明，一般難以吸引顧客。餐牌需要準確並如實地描述各項菜式，而最重要的是能符合顧客的期望。



書本摺疊式餐牌



窗口摺疊式餐牌



書本摺疊式餐牌

活動 3.31

根據以上的資料，請列出六項能令你的餐單獨一無二的因素，從而在競爭對手中脫穎而出。

活動 3.32

假設你正在籌備一次晚宴派對。先定下一個你喜歡的主題，並根據這個主題設計你認為適合你朋友口味的餐單。

設計餐單時須考慮以下因素：

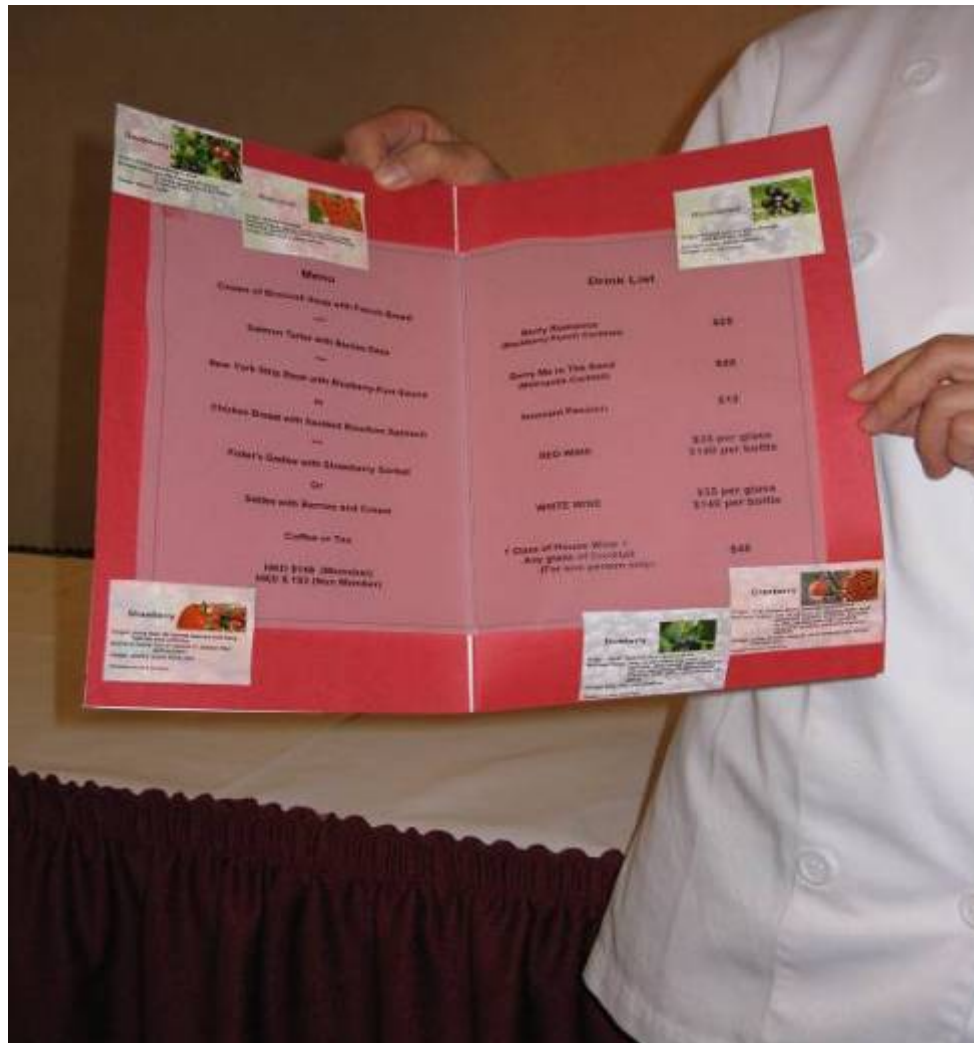
- 書本摺疊式餐單或單張餐單
- 顏色
- 所用的卡紙或紙張類型
- 採用的語言、字體大小及類型
- 餐單的大小
- 封面設計
- 設計所用的美術元素



書本摺疊式餐牌

活動 3.33

餐單可否作為餐廳的推廣工具？請提出三項建議，改善下列餐單的「推廣潛力」。



書本摺疊式餐牌

活動 3.34

參觀一些餐廳或酒店，或瀏覽它們的網站以閱讀它們的餐單，指出其優點及缺點。提出改善的建議，以提升餐單作為餐廳推廣工具的潛力。將餐單根據以下方面，作出評價：

- 餐單類型
- 頁面設計
- 顏色
- 語言
- 大小
- 封面設計
- 紙張
- 形狀及形式
- 美術元素

3.2.2 餐飲服務的基本知識

1. 餐桌擺設及用具

a) 餐桌擺設程序

根據短片「多媒體系列－酒店」，正確的餐桌擺設程序有以下步驟（以一個座位為例）：



1. 視乎餐廳所定，決定是否需要鋪上桌布。有些餐廳在擺設餐桌時會使用桌墊代替桌布。



2. 在桌墊左面擺放旁碟或牛油碟。如圖所示，將牛油刀置於牛油碟右面，刀鋒向左。



3. 將托碟放在桌墊中心，注意有些酒店的餐桌擺設中並沒有托碟。



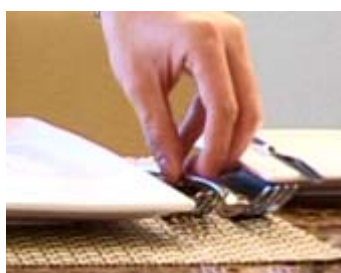
4. 如圖所示，將主刀或主菜刀放在托碟右側，刀鋒向左，然後在托碟左側放置主叉或主菜叉。



5. 如圖所示，將湯匙放在主菜刀右側。



6. 如圖所示，將副刀或沙律刀放在湯匙右側，刀鋒向左。



7. 將副叉或沙律叉放在主菜叉左側。



8. 將甜品匙放在托碟上方，匙口向左，然後將甜品叉放在甜品匙及旁碟之間，叉頭向右。



9. 將玻璃水杯放在桌墊右上角。



10. 最後，將餐巾放在托碟中間。

b) 不同形式的餐桌擺設

餐桌擺設亦可反映餐廳的形象及用餐區的氣氛。擺設應包括中心裝飾品，發揮裝飾的功能。要注意中心裝飾品不可過大，以確保有足夠的空間上菜。

高級酒店及餐廳通常擺放白色的亞麻桌布及餐巾。餐巾可折疊成許多不同的圖案及形狀，為餐廳裝飾增添氣氛。

根據餐桌的大小，餐具會擺放於離餐桌邊約一英寸的位置，一個接一個地排列好。酒杯擺放於離餐刀約一英寸的位置，白酒、紅酒、甜酒，以及清水的酒杯會按使用的次序擺放。雅緻的餐桌擺設，可以為餐廳增添氣氛。



正式晚餐的餐具擺設



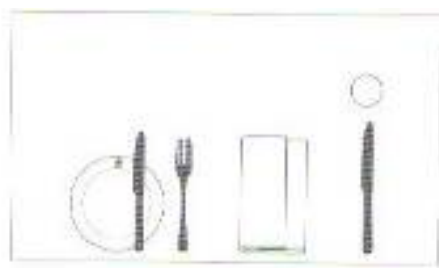
香港餐廳的午餐餐具擺設



午餐餐具擺設

(i) 自選餐餐具擺設

- 自選餐：餐牌上的所有菜餚均獨立定價，照單烹調。菜餚列成清單。
- 餐桌擺設：大型的刀叉。

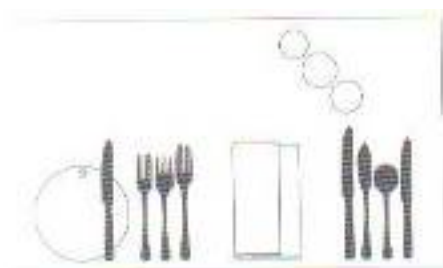


A la carte cover/basic cover

自選餐／基本餐具擺設

(ii) 套餐餐具擺設

- **套餐餐牌：**餐牌設有固定價格，通常包括兩至三道菜。價格固定。



Set menu cover, with no dessert gear

套餐、沒有甜品餐具擺設



Set menu cover, with dessert gear

套餐、包括甜品餐具擺設



Set menu cover, with small spoon

套餐、包括小匙的餐具擺設

- **餐桌擺設：**



正式晚餐的餐具擺設



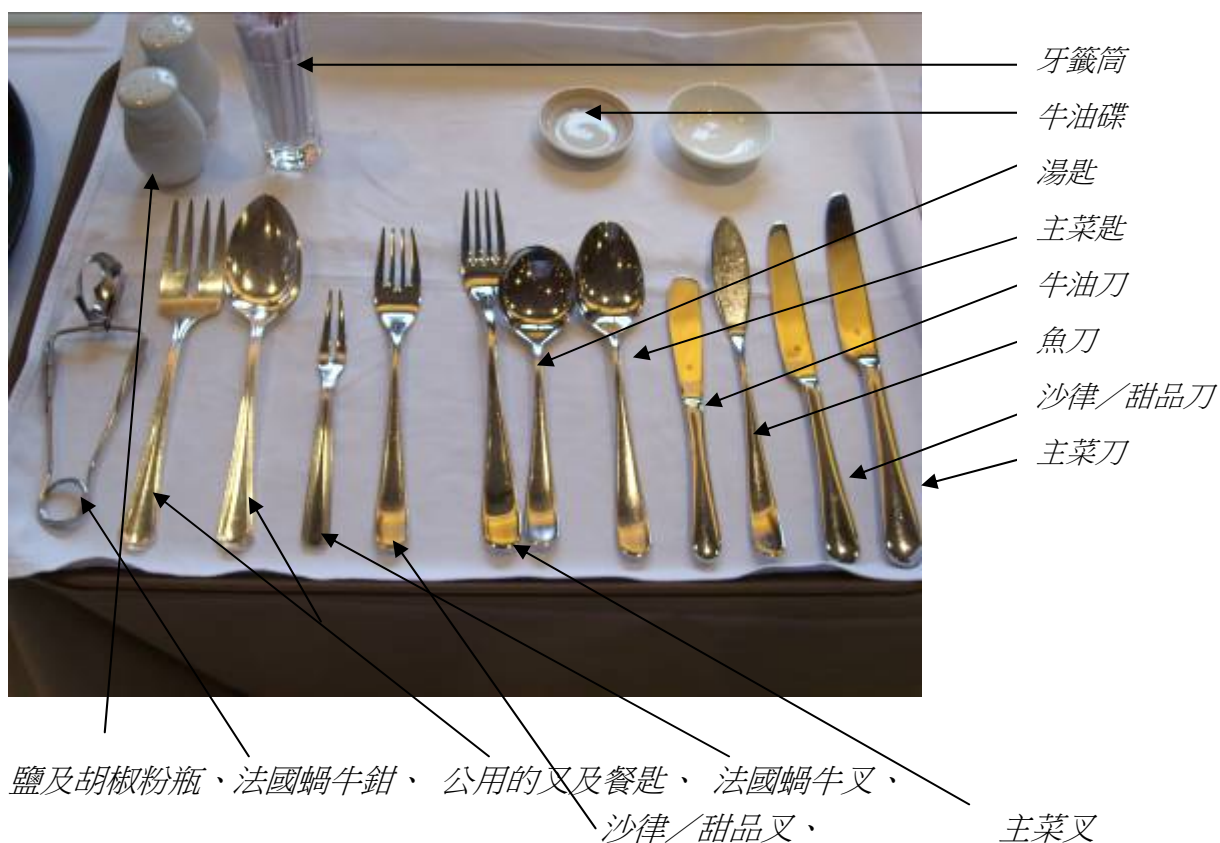
香港餐廳的正式晚餐餐具擺設



午宴餐具擺設

c) 酒店及獨立餐廳使用的各種銀器、餐桌用具及玻璃器皿

(i) 銀器及餐桌用具





頭盤碟

湯碗

花瓶

湯杯和碟

麵包及牛油碟

沙律、麵食、甜品、主菜



小型咖啡杯及碟

咖啡杯及碟

糖盅

牛奶壺

熱水壺、

茶壺、咖啡壺

(ii) 玻璃器皿



白酒玻璃杯

高腳水杯

胡椒磨

鹽及胡椒粉瓶

糖盅

花瓶

牙簽筒

紅酒玻璃杯



傳統香檳酒杯

啤酒杯

瑪格利特酒杯

特製雞尾酒杯

馬天尼酒杯

愛爾蘭咖啡杯



高腳水杯

葡萄酒杯

香檳酒杯

白蘭地酒杯

甜酒酒杯

砵酒杯

(iii) 酒吧用具



調酒器

測量壺

冰桶及鉗

波士頓調酒器

量酒器

葡萄酒瓶塞、斟酒器、開瓶器、剝皮器、過濾器、冰勺、

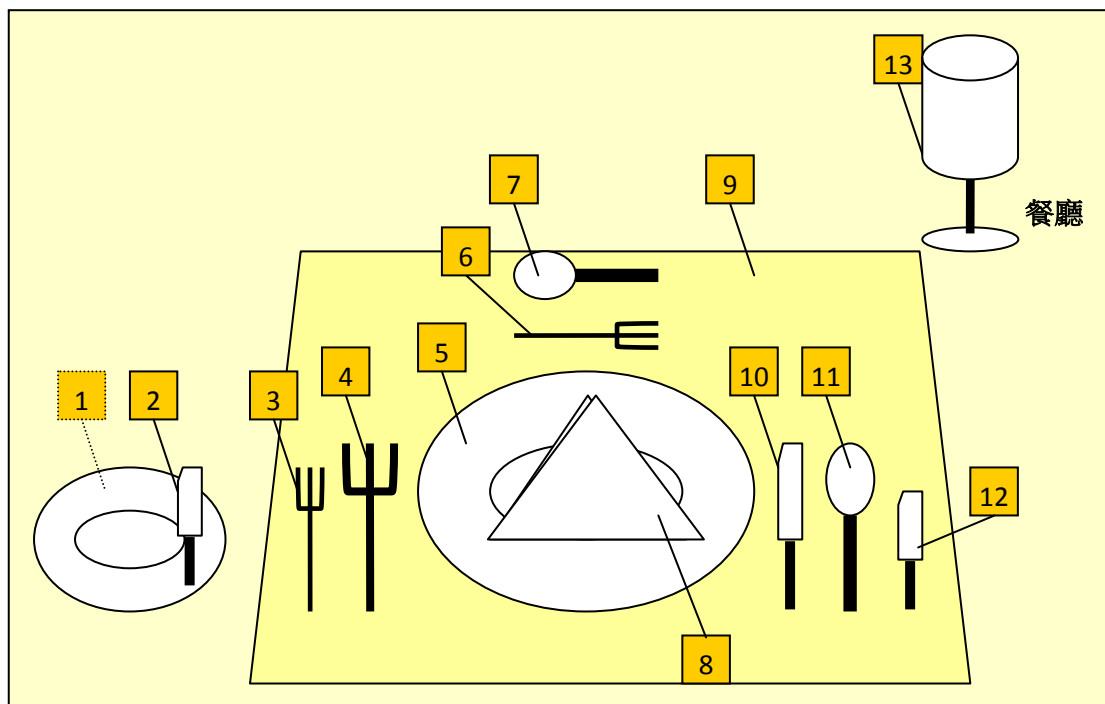
酒吧用刀、餐匙



酒桶及酒桶架

活動 3.35－餐桌擺設

參考下圖，試指出正式餐桌擺設用到的物品 (1-13)。



- | | |
|----------|-----------|
| 1. _____ | 8. _____ |
| 2. _____ | 9. _____ |
| 3. _____ | 10. _____ |
| 4. _____ | 11. _____ |
| 5. _____ | 12. _____ |
| 6. _____ | 13. _____ |
| 7. _____ | |

活動 3.36

- 請描述高級餐廳自助餐的餐具擺設。
- 請描述一家本地餐廳套餐的餐具擺設。

3.2.3 餐廳的佈局及環境氣氛

影響餐廳佈局的因素有很多，其中包括餐廳主題、服務風格、菜式起源、職員對顧客比率及鋪面的佈局與面積等。圖 3.7 是一間中型餐廳的樓層平面圖實例，當中不包括廚房部分，廚房部分會於在稍後章節中再作講解。

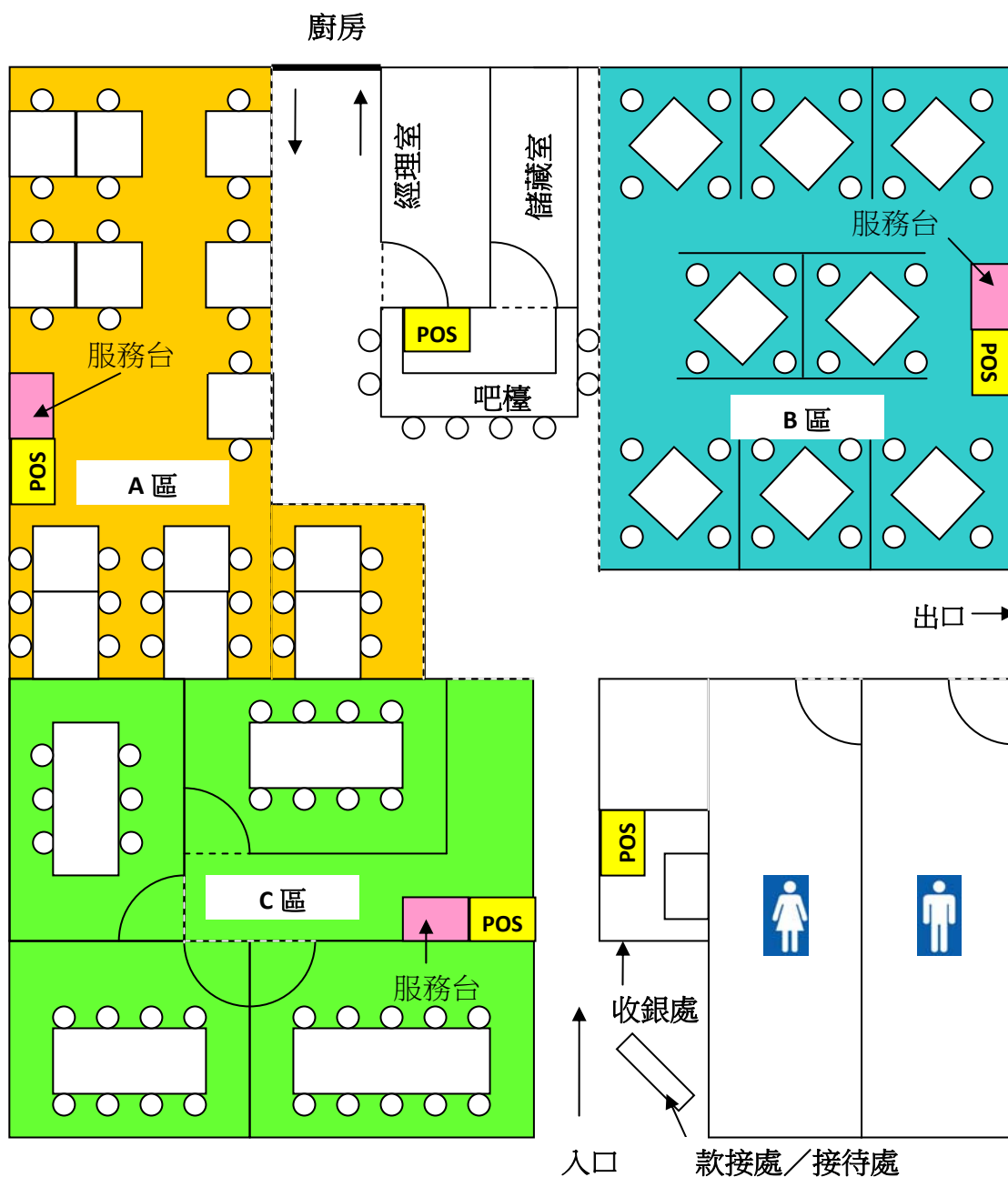


圖 3.7—中型餐廳平面圖（用餐區）

1. 餐廳佈局於功能上的考慮

在開設餐廳時的規劃階段，高層管理人員應詳細考慮應將鋪面劃分作多少個區域，以及如何盡用空間，藉以提升業務利潤及經營效率。不同餐飲服務之佈局可以很大的差異，例如酒吧及咖啡室一般只有細小或甚至沒有處理食物的廚房；傳統餐廳的座位距離比快餐店及飯堂較為寬敞。

a) 用餐區

中型或大型餐廳通常被劃分成多個區域，以便管理和分配人手。根據圖 3.7，我們可看到整間餐廳主要由三個不同區域組成，每個區域平均有 32 個座位，而視乎餐廳經理所定的員工對顧客比例，每個區域需要一至三名侍應生以提供服務。



三個用餐區域的佈置各有其特色和用途，以滿足不同類型顧客的餐飲需求。A 區的餐桌主要供四至六人一組的顧客使用。此外，這些餐桌亦可拆分成供兩人使用的小型餐桌，使餐廳能有更大彈性。餐廳只須根據當日顧客的需要作出簡單調整，便能招待不同類型的顧客。

與 A 區不同，B 區的餐桌佈置是固定的。該區主要招待四人為一組的顧客，桌與桌間有隔板分隔，目的是為顧客提供較高私隱度及舒適的空間。

C 區由四個獨立房間組成，與 A 區及 B 區開放式的用餐環境截然不同。C 區適合注重私隱及舒適的顧客，特別適合活動的舉行，例如聚會及商業會議等，而不會受餐廳內其他顧客所打擾。有些餐廳會為重要人物(VIPs)留房，這些重要人物(VIPs)一般都願意花費較多在餐飲上。餐廳有時會就使用房間定下最低消費額，並一般會建議顧客提早預訂。

b) 水吧區

水吧區位於整個用餐區的中央，負責為餐廳提供一切飲料。同時，水吧區亦設有適合兩人或單人享用的座位，讓顧客可與調酒員有更多接



觸。水吧區後方的貯存室，主要用於存放不須中央貯存的飲料及餐桌小食，以方便調酒員取用。

c) 其他附屬單位及設施



所有區域均設有使用銷售點 (POS) 系統，用於輸入食物及飲料訂單。POS 系統往往與服務台相鄰而設，服務台用於暫時存放垃圾，並同時存放乾淨及用過的餐具。現實中，有些餐廳的侍應生須兼負簡單的收銀工作，例如利用 POS 系統的功能處理信用卡付款。收

銀員的工作能減輕侍應生處理各種付款（包括現金及信用卡）的工作量。酒店餐廳收銀員還有另一個職責，就是將酒店住客的餐飲消費計入住宿帳目內。

餐廳前門的款接員，負責控制餐廳客流量及翻檯率，責任重大。將用餐區劃分成不同區域，有助款接員平均分配顧客到各區域，合理分攤全體侍應生的工作量。

最後，將經理室設於用餐區與廚房之間是適當的，這能方便經理與顧客、餐廳的前線及後勤員工溝通。

2. 餐廳的環境氣氛

氣氛是指餐廳內給人的整體感覺，以及它在顧客、餐牌及服務類型方面給人留下的印象。特定的餐廳環境所創造的特別格調或情調便是餐廳的**氣氛**。柔和的燈光令環境變得幽暗，並可營造出親密的氣氛，更能給人浪漫的感覺，而明亮的燈光則可營造出令人心情愉快的歡樂氣氛。此外，燈光的色彩能影響格調及顧客的感覺。餐廳內播放的音樂亦能影響人們的情緒；悲傷或愉快的歌曲、雄壯或輕柔的音樂可以在餐廳內營造低沉、拘謹或不拘小節的情景及格調。氣味是另一種營造餐廳動人氣氛的方法；即磨咖啡、新鮮烘焙的麵包、糕餅或朱古力所散發的誘人香氣，總是讓顧客難以抗拒，有時更會喚起他們兒時的快樂回憶。

其他同樣能夠影響餐廳氣氛的**因素**包括：

a) 裝修風格

一間酒店或餐廳的裝修風格，意指其室內陳設的風格。它們要在款待業立足，除了要確保食物及服務令顧客滿意外，每一處細節均須達到令客人感覺舒適及愉快的要求。裝修風格與其他範疇一樣，都是酒店及餐廳業務不可缺少的一部分。許多酒店的室內陳設，與其設計理念一致。每一間酒店或餐廳均可按各自需要，分別裝修成傳統、古典或現代風格。



香港餐廳的入口



香港餐廳的休閒區

b) 員工制服

制服是款待機構的僱員在參與機構活動時穿著的一套標準衣服。款待機構使用制服的原因，通常是為了希望在顧客心目中樹立品牌及建立一個標準形象，而這個做法對必須穿著制服的僱員亦有重要影響。為了保持餐廳的高水準及氣氛，必須要透過制服的顏色、簇新及潔淨程度反映餐廳的形象及品牌身分。某些餐廳會設有洗衣部，可以為僱員清洗工作制服或衣物。否則，洗衣工作都會外判處理。

c) 感官

- 視覺—顧客對可見空間的觀感，有賴燈光、裝飾及色彩的配合。餐廳應該令顧客在心理及實際上感覺到無拘無束、自由自在。
- 觸覺—顧客置身餐廳內所獲得的舒適感覺，包括與餐檯、餐具、座位及地氈的實際接觸。
- 聽覺—對整體聲浪水平的感覺，包括顧客的對話、室內音樂、廚房聲響、機器及設備（空調、咖啡機、微波爐）的聲響、侍應生的對話及外間聲浪（汽車、購物人士、裝修工程）。
- 嗅覺—對烹調過程所產生的香味、通風系統效能及附近地區空氣污染的感覺。
- 溫度—對特定戶外用餐時的氣溫（泳池旁用餐，露天地地方用餐）、烹調所產生的熱力及相對濕度的感受。

活動 3.37

1. 請描述餐廳環境氣氛及裝修風格之間的差異。
2. 兩者是否會影響客人對餐廳服務及質素的期望？

著重環境氣氛元素的例子 - 主題餐廳

主題餐廳是指將餐廳概念凌駕一切事物的餐廳，並會影響餐廳的建築設計、食物、音樂以至整體的「感覺」。這類餐廳通常強調娛樂及幻想，將某些活動，例如運動、旅遊、某個時刻甚至任何事物美化或浪漫化（Walker，2005 年）。食品的吸引程度較所表現之主題為次要，這類餐廳純粹以主題本身吸引顧客。根據 Martin Pegler（Pegler，1997 年）的理論，主題餐廳分為六個類別：

1. 荷里活及電影；
2. 運動及體育賽事；
3. 時間－懷舊；
4. 唱片、電台及電視；
5. 旅遊－火車、飛機及輪船；及
6. 生態及圍繞我們的世界。

香港著名的主題餐廳（不包括民族美食餐廳）有：

1. Hard Rock Café－唱片；
2. Charlie Brown's－電視／懷舊；
3. TGI Friday's－娛樂主題；
4. 珍寶及太白海鮮舫－旅遊；及
5. 便所主題餐廳（Modern Toilets）－娛樂主題。

部份餐廳及酒店會在個別的場合，推出特別主題，例如在聖誕節、農曆新年或中秋節等喜慶節日的時候，或舉辦各項推廣活動時，為酒店進行別開生面的裝飾。餐飲設施在舉辦一些特別活動的時候，例如各種美食／美酒節，或者新書／新產品發佈會、企業活動及私人活動，酒店都會進行相應的裝飾佈置。



主題餐牌



農曆新年

活動 3.38

香港有多少間主題餐廳？在搜尋器輸入「香港餐廳」，將屬於主題餐廳的餐飲設施找出來。

活動 3.39

要成為一間優秀的「主題餐廳」，需要具備哪 **3 種** 條件？

活動 3.40—快餐店的佈局

以四人為一組，畫出學校附近快餐店的平面圖。試觀察你所選擇的快餐店，在設計上與圖 3.7 的佈局是否有任何不同。透過自行觀察及分析，試解釋圖 3.7 與你的組別所描畫的平面圖之間出現差異的原因。

所選快餐店的平面圖

觀察出的設計差異	原因

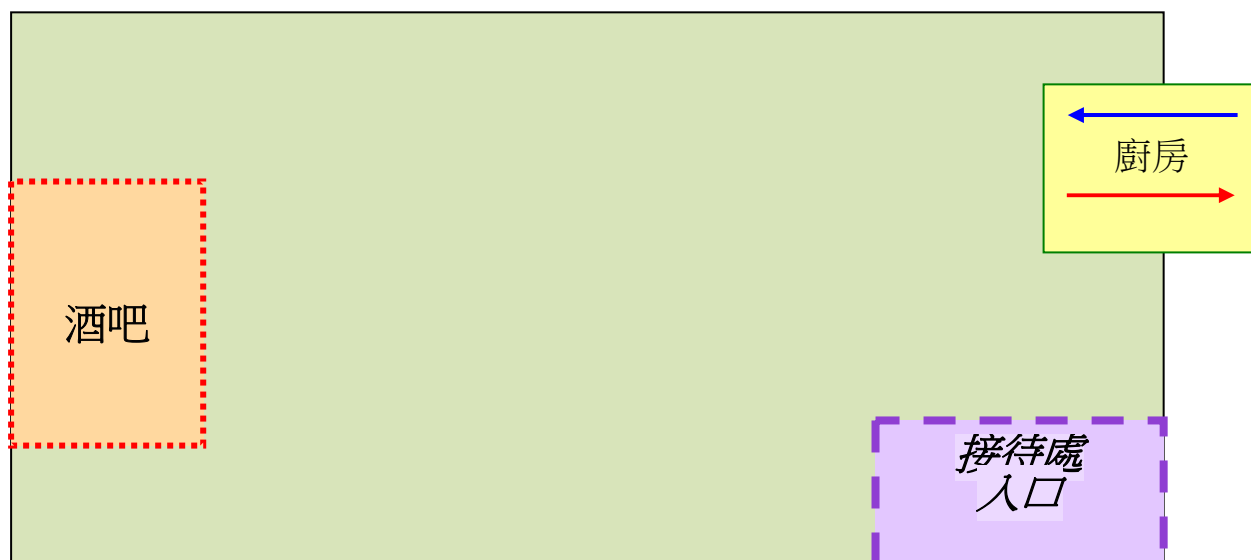
活動 3.41

假如你受聘為一間能容納 56 人餐廳的**餐廳經理**，你的任務是設計餐廳於晚上的座位安排。餐廳有：

1. 4 張供兩個人使用的餐桌
2. 3 張供四個人使用的餐桌
3. 3 張供 6 個人使用的圓餐桌
4. 3 張供 6 個人使用的長餐桌

將餐廳分為三個分部，每個分部設一名分部主任

1. 每個分部設三名分部侍應
2. 每個分部設兩名侍應／女侍應



3.2.4 不同餐飲服務的廚房佈局

管理層在進行廚房規劃前，必須考慮與市場推廣策略相關的目標及任務。而餐單將決定所需設備的類型、聘請員工的數量、業務的定位，以及目標客群。

有規劃地設計及佈置廚房，可大大提高食物的衛生情況。好的工作條件亦可加強員工對工作、自身及工作環境的自豪感，從而提升其工作表現。廚房的每個流程，均需要足夠的工作空間。生、熟、乾淨及未洗淨的食物，必須分開處理，以降低食物受感染的風險。

1. 有規劃的廚房必須具備的條件

- 良好的設計以方便管理；
- 管理人員可以隨時進入其管轄區域，並能清楚監察該區域的情況；
- 產品－從原材料到製成品的製作流程，必須暢通無阻；
- 員工－廚房員工的運作流程必須暢順，以便更有效地利用時間；
- 容器／設備／餐具－在可行的情況下，應分類放於所屬的備餐區，以提高效率、衛生情況及改善工作流程；及
- 儲物區必須保持清潔及整潔，必要時進行溫度監控，位置靠近製作區有助管理時間。



一個有規劃的廚房有助提供員工良好的工作環境

2. 影響廚房設計的因素

廚房的設計須符合方便管理的原則，營商對象、餐廳風格（包括餐單結構）均為考慮因素之一。其他考慮包括：

1. 員工的能力；
2. 員工的工作方式；
3. 在適用情況下，還要考慮用餐區的大小；
4. 員工數目及技能水平；
5. 運作模式，如早餐、午餐、晚餐；
6. 化學物品及設備、易變質或不易變質食物的儲存區。
7. 員工安全－佈局應消除潛在風險，保障員工安全；
8. 走動－佈局應有利於物料及人員的走動，及盡量減少走動路線交錯的情況；
9. 餐廳的定位：
 - － 快餐店；
 - － 可容納 150 人的高級餐廳；
 - － 可容納 500 人的宴會餐廳；
 - － 家庭餐廳；
10. 可供使用的設備及有效運用設備；
11. 餐單的範圍及大小；及
12. 服務方式－提供服務或自助方式：
 - 服務設施包括：
 - － 餐桌服務；
 - － 櫃檯服務－日式壽司餐廳、沙律專門店、雪糕店及糕餅店；
 - － 客房服務－主要適用於酒店；
 - 自助式設施包括：
 - － 外賣；

- 自助餐廳（主要適用於大學及醫院）；
- 快餐；及
- 自助售賣機（小食及汽水）。



廚房設計



中式廚房



西式廚房

活動 3.42

影響廚房設計的因素眾多。以家中的廚房為例，你能否說出一些可以影響其設計的因素，例如面積及形狀對你的廚房設計有何影響？

活動 3.43

若在香港中環興建一家新的酒店，請列出四個你認為會影響廚房設計的因素。主廚房將會建在四樓，試想像一下酒店的位置，並想想你會遇到哪些問題？

3. 廚房的設計及佈局範例

中型至大型餐廳的廚房一般會劃分成不同的區域。它們的佈局亦受多種因素，包括向顧客提供的食物類型及種類、不同職位的工作流程、食物衛生及工作安全等影響而各有不同。下圖 3.8 是中型至大型餐廳廚房佈局的例子：

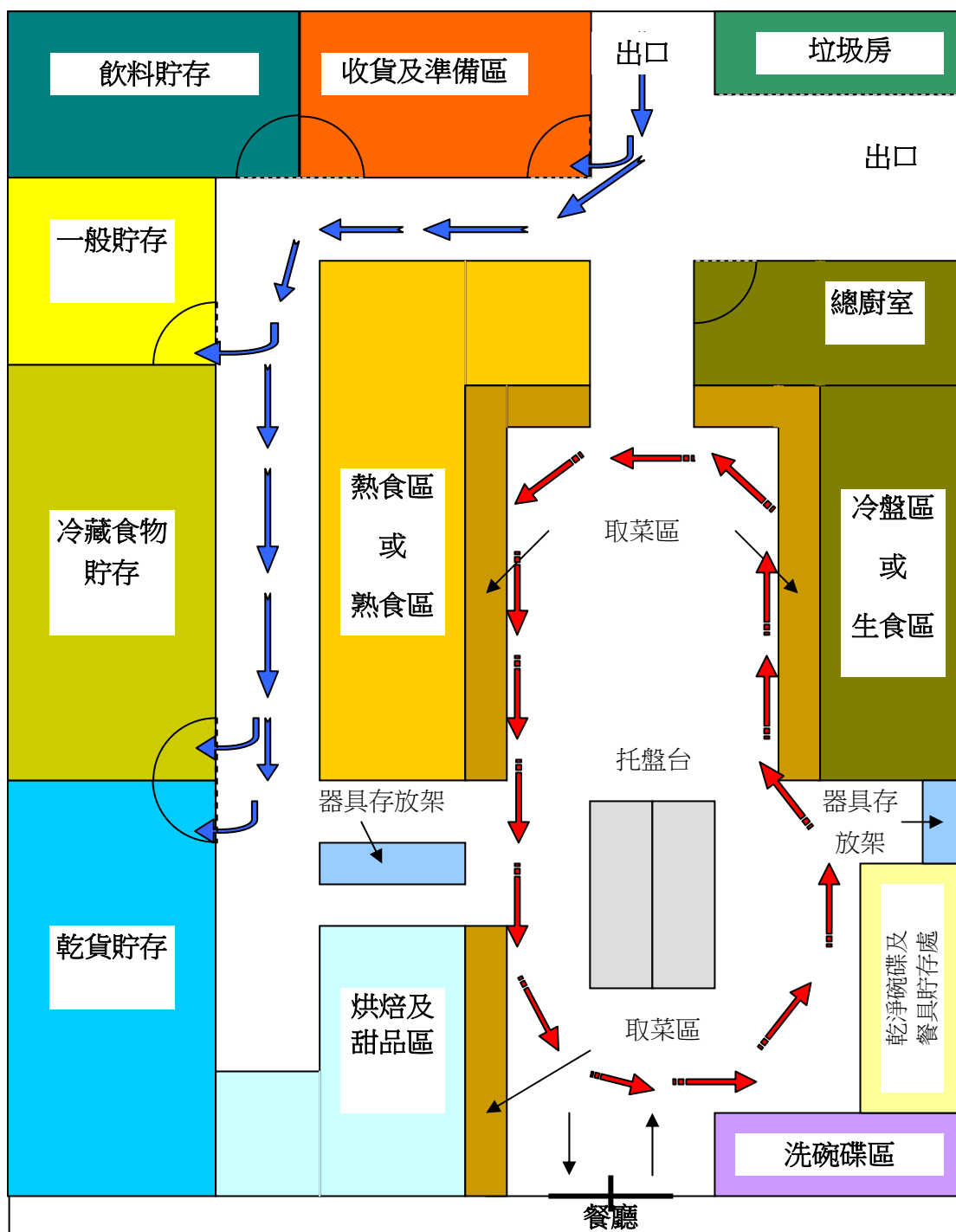


圖 3.8—中型至大型餐廳的廚房平面圖

廚房的佈局並無固定標準，可因應空間、菜式、可容納顧客人數及餐廳的廚房投資預算等不同因素而有所不同。除此之外，廚房規劃的過程須遵守若干原則。工作安全是廚房佈局的先要條件，而確保食物從處理、出菜，以至上檯的工作流程順暢，亦十分重要。圖 3.8 提供了廚房工作流程的範例，並在以下段落作出解釋。



a) 食物製作區

上圖中，食物烹煮或處理區的佈局乃根據餐單及用餐次序而定，從冷盤區開始至熱食區，然後到甜品區（如紅色箭嘴所示）。廚師製作食物後會將食物放在各區的取菜區，讓侍應生取菜。為顧客上菜前，侍應生會在托盤台將食物放在托盤上。器具存放架在廚師工作區旁，方便廚師補充及更替煮食用具。用過的碗碟及餐具，收拾後會馬上送往洗碗碟區，碗碟清洗後會存放在洗碗碟區旁。由於酒店運作中須使用大量的碗碟及餐具，部分大型酒店的餐飲部轄下增設名為「管事部」的部門，以便管理此等事務。



b) 食物貯存區

在圖 3.8，藍色箭嘴代表訂購食材後的處理程序。食材從供應商處運來後，首先會進入收貨及準備區，有些食材可能需要經過一定處理才能貯存。只有中型至大型餐廳才會如圖 3.8 所示，獨立存放不同類型的食物，貯存的分類包括飲料貯存、一般貯存、乾貨貯存及冷藏食物貯存。此外亦只有在中型至大型餐廳才設有總廚室。



有些酒店內設多間餐廳，酒店餐飲部亦

會為顧客提供宴會服務，供應食物、酒水項目，因此有些酒店必須設有多個廚房以支援不同餐飲設施的運作，包括視乎設施需要而設的製作廚房或宴會廚房。

活動 3.44－廚房運作的安全及衛生措施

在不參考有關食物安全及個人衛生章節之下，嘗試自行定出十條所有廚房運作一般應遵守的工作規則（其中五項與食物安全有關，五項與個人衛生有關）。與同學一組，總結一張清單，並向全班匯報。

食物安全規則	個人衛生規則
1.	1.
2.	2.
3.	3.
4.	4.
5.	5.

4. 廚房用具

除較早前所提及的銀器、餐桌用具及玻璃器皿之外，餐廳亦斥巨資購買不同的廚房用具，表 3.12 是其中的一些例子：

		
抽油煙機或油煙過濾裝	鐵板	平底鍋
		
炸鍋	烤爐	攪拌機
		
冰箱	蒸爐	切片機

		
熱水機	爐頭	砧板
		
保溫櫃	POS 的訂單列印機	冷藏庫

表 3.12－廚房用具例子

活動 3.45－其他廚房用具

試試從網上找出其他廚房員工在日常工作中常用的廚房用具或器皿，並說明用途。

廚房用具／器皿	功能／用途
1.	
2.	
3.	
4.	

3.3 食物安全及個人衛生

3.3.1 食物污染的種類

1. 什麼是食物中毒？

- 食物中毒是因進食了受污染的食物或飲品所引致的急性疾病。污染的物質或病原體，包括細菌、病毒及寄生蟲，亦可能是細菌性或生化性毒素，或是有毒的化學品。
- 潛伏期：由數小時至數日不等。
- 出現的症狀：如肚痛、嘔吐、腹瀉等，但一般都很輕微。而部分疾病可對嬰兒、孕婦、長者和病患者帶來嚴重的影響。
- 可分為細菌性和非細菌性。

2. 本港食物中毒情況

自二零零六年起，食物中毒事件總數持續下降。但二零一一年數字較二零一零年輕微上升。(見圖 3.9)

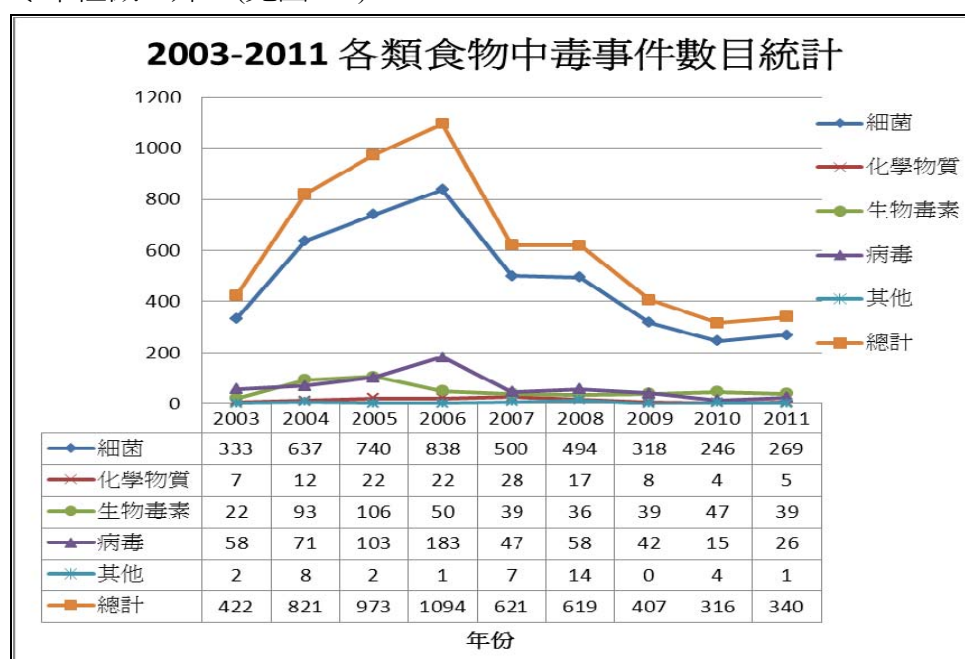


圖 3.9—本港食物中毒事件數目的統計數字 (2003-2011 年)

資料來源：HKSAR 衛生署

註－ 生物性污染：細菌，化學物質及生物毒素
化學性污染：病毒
物理性污染：其他

- 2011 年總共有 340 宗食物中毒個案，涉及人數達 1284 人。
- 細菌性食物中毒事件數目約佔總數的 80%。

尚有不少沒有報告的個案，故實際數字是超過統計數字。

3. 食物中毒及食物污染之分別

- **食物中毒**—是進食了受污染食物而導致的急性疾病。
- **食物污染**—是指任何並非故意加入食物內的有害物質，這些物質可能來自天然途徑、環境污染或在食物加工過程中產生。

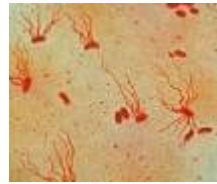
4. 污染種類

I 生物性污染 (包括細菌病毒及寄生物)

- 源頭：
 - － 人、未經處理的食物、蟲鼠、灰塵和泥土。



1. 細菌



a) 細菌性食物中毒例子：

細菌性例子	源頭 / 受污染的食物	細菌特性
沙門氏菌	生的肉類及製品、 未經煮熟的蛋及蛋類製品	- 不能形成孢子 - 攝氏 70 度細菌會死亡
金黃葡萄球菌	人的皮膚、毛髮、鼻腔、咽喉、傷口	不能形成孢子，但細菌毒素可抵抗高溫
副溶血性弧菌	海產、介貝類水產動物	高溫煮 10 分鐘死亡
李斯特菌	軟芝士、蔬菜、即食肉類及沙律	可在低溫攝氏 0 度生長，及在攝氏 70 度死亡
臘樣芽孢桿菌	剩餘的飯、炒飯、肉類製品及蔬菜	可以形成孢子抵受高溫

表 3.13－細菌性食物中毒例子



b) 細菌性食物中毒常見病徵：

副溶血性弧菌	噁心、發燒、肚痛、腹瀉及嘔吐
沙門氏菌	發燒、頭痛、肚痛、腹瀉及嘔吐
金黃葡萄球菌	噁心和嘔吐、腹瀉及腹痛
李斯特菌	腦膜炎，尤其是初生嬰兒、老人及免疫能力受損者；孕婦若受感染可致流產或死胎
肉毒梭狀芽孢桿菌	嘔吐、便秘／腹瀉，視線不清、言語困難、口乾、麻痺

表 3.14－細菌性食物中毒常見病徵

c) 經食物傳播的疾病：

疾病例子	傳播途徑
甲型肝炎	進食受糞便污染的食物、飲品及介貝類海產，或人傳人
霍亂	食用受污染的食水，生或未熟透的海產
桿菌性痢疾	直接經患者或帶菌者的糞便傳播，或間接經受污染的食物和食水傳播
傷寒與副傷寒	進食受糞便污染的食物、飲品及介貝類海產(尤其是蠔)。

表 3.15－經食物傳播的疾病

d) 引致細菌性食物中毒及經食物傳播疾病的常見原因：

(i) 配製食物

- 使用來源不安全的食物材料；
- 食物未經徹底煮熟；
- 冷藏的食物於烹煮前未徹底解凍；
- 過早配製食物；及
- 熟食翻熱不足。

(ii) 貯存食物

- 熟食遭污染；及
- 不適當貯存—長時間存放在攝氏 4 度至 60 度之間。

(iii) 從業員及進食習慣

- 從業員不注重個人衛生或感染腸道傳染病患；
- 進食生的食物；及
- 使用吃剩的食物。

註—高危人士：幼兒、老年人、長期病患者、孕婦

e) 預防細菌性食物中毒及經食物傳播疾病的方法：

- 避免食物受污染；
- 防止細菌繁殖；及
- 消滅食物中的細菌。

2. 病毒 (Virus)

- 特徵：

- 比細菌細 10 倍甚至 100 倍；
- 由於病毒只可在細胞內複製，故無法在食物和水中生長，亦不能令食物腐壞；及
- 病毒不能在受污染食物中複製，數目不會增加，不能令食物腐壞，但大部分病毒只需很少數目便可傳播疾病（10 至 100 個可致病的病毒粒子）。

- 源頭：

- 主要是貝類或由受感染食物從業員所處理的食物。

- 預防：

- 向信譽良好及可靠的來源購買；
- 高溫徹底烹煮；及
- 處理食物人員如有嘔吐或肚瀉等症狀，不應處理或接觸食物；並須在痊癒後至少兩日，才可處理食物。

- 例子：

諾如病毒 (Norovirus)

- 諾如病毒，舊譯「諾沃克病毒」，是本港食物中毒個案中最常見的病毒媒介，非細菌性腸胃炎爆發的主要致病原。通常透過進食受污染的食物和水、人與人之間的接觸、接觸受污染的物件及經氣霧化的嘔吐物而傳播。
- 在香港，生蠔被認為是最常引起諾如病毒食物中毒事故爆發的食物。諾如病毒傳染性高，約 10-100 顆粒，已具傳染性。而高風險人士因進食海產而引致的諾如病毒腸胃炎的染病率可達 90%。

甲型肝炎病毒 (Hepatitis A Virus)

- 甲型肝炎通常透過進食受糞便污染的飲料、食物如貝類海產傳播，或由人傳人的途徑直接傳播。

3. 寄生物 (Parasites)

寄生蟲是居於宿主身上或體內以求本身得益或損害宿主利益的生物。肉類、海產和生的農作物等不同種類食物都可找到寄生蟲。主要分為原蟲和蠕蟲兩大類。

(i) 原蟲 (Protozoa)

- 與細菌相似，是單細胞生物；
 - 不能在食物中生長，但卻能夠在人體內繁殖；及
 - 一般相信只需很少數目便可引致原蟲感染。
- 例子：
 - 生或未經徹底煮熟的肉類中的弓形蟲；或
 - 受污染的水中的藍氏賈第鞭毛蟲。

(ii) 蠕蟲 (Helminths)

- 多細胞生物；及
- 不會在人體內繁殖。

- 例子：

吸蟲

- 中華肝吸蟲 (例子：生的鯪魚片)
- 牛羊肝吸蟲 (例子：西洋菜)

- 衛氏並殖吸蟲 (例子：醉蟹)

蛔蟲

- 廣州管圓線蟲 (例子：福壽螺華肝吸蟲)
- 旋毛形線蟲 (例子：豬肉)

II 化學性污染

包括食物添加劑、殘餘農藥、獸藥、殺蟲劑、化學清潔劑、容器材料、生化毒素等。

- **源頭：**
 - 為達到某些技術用途而在食物加工過程中刻意添加的食物添加劑；
 - 在食物鏈中屬於污染物的環境污染物；
 - 在某些食物加工或烹煮過程中產生的化學物；及
 - 因生產和貯存食用農作物及動物期間，所使用的除害劑和獸用藥物而殘留下來的農用化學物。

1. 食物添加劑

- **違規例子：**

a) 二氧化硫

- 二氧化硫是一種廣泛使用的食物添加劑，包括常用於涼果、果汁及其他食物內作防腐劑。可導致氣喘等過敏性反應，部分人士或會感到頭痛及噁心。
- 常見於新鮮和冷藏肉類，以保存其鮮肉的顏色，但切勿購買或進食鮮紅的肉類。

b) 人造染色料 (紅 2G、蘇丹紅等)

- 紅 2G 是人造染色料，穩定性極高，可令食物呈現不同深淺的紅色，具基因毒性。常見於瓜子和臘腸等食物。

- 蘇丹紅是一組工業染色料，為了增加和保持產品的顏色，可能令實驗室動物患癌。常見於混合調味料及辣椒製品，蛋類及蛋類製品等食物。

2. 殘餘農藥、獸藥

• 違規例子：

a) 殘餘農藥

- 用以除蟲、除真菌及除雜草的三類除害劑。如甲胺磷、滴滴涕等，須以清水洗淨及浸泡，以便去除。

b) 獸藥

抗生素

- 孔雀石綠，原為人造染料，水產養殖業長期以來使用孔雀石綠為抗真菌劑。可長時間存留在魚類組織內，食用有致癌風險。常見於養殖水產、淡水魚等。
- 硝基呋喃，用作獸藥的抗菌劑，曾於罐頭豬肉製品、午餐肉出現。

人造激素

- 鹽酸克崙特羅又名瘦肉精，令某些食用動物品種加速生長，增加瘦肉。非常耐熱，可出現急性中毒。以往常見於豬肉及豬內臟。不過，近年已鮮見。
- 雌激素，有研究發現，香港雞肉雌激素較其他肉類高，雞皮的含量更較雞肉高出五至六倍。

3. 化學清潔劑

- 違規例子：

清潔劑、消毒劑

- 不適當濃度或清潔、消毒完畢後，未清洗乾淨的食具，都可能有殘留的化學品。除食物中毒外，亦會留有異味。

4. 容器材料

- 違規例子：

a) 塑膠容器

- 塑膠容器，如發泡膠或百折膠等，遇上高溫及酸性食物，有機會釋出化學物，如單體殘餘重金屬及其他雜質如雙酚 A。

b) 即棄餐盤墊紙

- 即棄餐盤墊紙與食物接觸時，墊紙上的印墨有機會釋出化學物。食物不應直接放在餐盤墊紙上，以盡量減低對健康造成的風險。

5. 生化毒素

- 例子：

a) 藻類毒素

- 由某些微藻類所產生，並經過食物鏈積聚在部分珊瑚魚及貝類等海洋生物體內。可引致腸胃及神經系統不適，現時並無解毒劑。非常耐熱，而且不帶異常的味道或氣味。
- **雪卡毒素**—常見於東星斑、老虎斑等斑類及蘇眉等珊瑚魚。
- **貝類毒素**—常見於蠔、扇貝、蛤（蜆蚶）、青口及蜆等貝類。

- 預防：

- 向信譽良好及領有牌照的店舖購買（例如：來自安全養殖區的珊瑚魚）；
- 避免進食珊瑚魚的卵、肝臟、腸臟、魚頭或魚皮；及
- 介貝類水產在烹煮前先除去內臟及生殖器，並避免吃下烹調汁

液，因為部分貝類毒素可溶於水中。

b) 細菌毒素

組胺(Histamine)

- 某些魚類（吞拿魚及鯖魚）本身帶有組胺酸，若由捕捉後至進食期間因貯存溫度不當，某些細菌會轉化成組胺。組胺非常耐熱，食後引致鯖魚中毒，病徵為面紅、心跳加速、眩暈、嘔吐和腹瀉。
- **預防：**
 - 防止魚類腐壞，冰鮮魚類應貯存在攝氏 4 度或以下，而冷藏魚類則貯存在攝氏零下 18 度或以下。

6. 其他天然毒素

a) 河豚毒素

- 一種毒性強烈的海洋生物毒素，非常耐熱，應避免自行割洗及烹煮河豚。

b) 植物性毒素

- 如已發芽的馬鈴薯中的耐熱的甙生物鹼；北杏及竹筍中可產生氰化物的化合物。它們可透過浸泡、切成小塊及徹底煮熟消除其毒素。植物性毒素可引致急性中毒或慢性中毒，病徵由輕微的腸胃不適至嚴重的中樞神經系統症狀。
- **化學性污染之預防：**
 - 應向可靠的供應商採購。如有疑問，應要求查閱有關付運文件和衛生證明書等；
 - 仔細觀察食物之色澤、氣味等；及
 - 向食物容器的供應商查詢容器的用途及特性。

III 物理性污染

一些非化學性的雜物或物體，稱為物理性污染。雖然有的可能並不威脅顧客的健康，但是可能對顧客構成傷害，如利器、竹籤、玻璃碎片、裝飾等，以及嚴重影響了食品的感官和顧客的印象。

- 例子：
 - 包括蟲鼠屍體、包裝物料、飾物、碎片、頭髮、膠布等
- 源頭：
 - 食物原材料中或在生產、貯存、運輸及陳列時被污染。
- 預防：
 - 檢驗食物原材料、小心清洗及處理，並在生產的各步驟中保護食物。
- 污染途徑：
 - 直接污染：污染源頭和食物直接接觸。
 - 交叉污染：污染源頭經過活動或固定媒體到達食物。
 - a.) 常見的活動媒體有手、設備、衣服等。
 - b.) 常見的固定媒體有與食物及雙手接觸的表面等。

活動 3.46—食物污染的種類

1. 以下哪一項不是細菌污染食物的主要途徑？

- | | |
|----------|----------|
| A) 蟲鼠 | B) 人 |
| C) 煮熟的食物 | D) 灰塵和泥土 |

2. 海產、介貝類水產動物有機會被什麼細菌污染？

- | | |
|-------------|-----------|
| A) 沙門氏菌 | B) 副溶血性弧菌 |
| C) 肉毒梭狀芽胞桿菌 | D) 金黃葡萄球菌 |

3. 以下哪項屬於污染？

- | | |
|--------------|---------------------------|
| A) 微生物 | B) 化學品 |
| C) 毛髮、釘書釘等物體 | D) 以上(A), (B), (C) 三項都是答案 |

4. 以下哪種不屬於生物性污染？

- | | |
|-------|---------|
| A) 細菌 | B) 生化毒素 |
| C) 病毒 | D) 寄生物 |

5. 以下那一項可以用高溫去除或消滅？

- | | |
|---------|---------|
| A) 細菌 | B) 清潔劑 |
| C) 雪卡毒素 | D) 貝類毒素 |

6. 以下哪一種細菌可以在接近 0°C 生長?

- A) 李斯特菌
- B) 金黃葡萄球菌
- C) 臘樣芽胞桿菌
- D) 副溶血性弧菌

7. 顏色異常鮮紅的新鮮肉類中，通常是因為什麼污染引致?

- A) 孔雀石綠
- B) 沙門氏菌
- C) 蘇丹紅
- D) 二氧化硫

8. 以下哪一項不屬於物理性污染?

- A) 油漆碎
- B) 毛髮
- C) 清潔劑
- D) 釘書釘

9. 選用膠布覆蓋傷口時，最好選用什麼顏色?

- A) 白色。
- B) 透明。
- C) 藍色。
- D) 肉色。

3.3.2 食物安全

- **食物安全**一是指食物中沒有存在任何造成危害的東西。
- **食物衛生**一是指保持設備、工作場地環境清潔和員工保持個人衛生，以符合衛生標準。處理食物時，遵守防止食品被污染、減低細菌的繁殖機會及徹底消滅食品中的細菌的操作守則。

1. 本港食品業的簡介

本地飲食業的轉變及衛生的重要：

- 社會進步，人的生活質素不斷提高，對食物的安全和衛生要求亦不斷提升；
- 飲食方面，到食肆用膳或購買加工食品的機會增加。當食肆或食品工場在食物的生產過程中發生問題，但未能察覺，並到達消費者時，會對消費者的健康做成威脅；
- 食物安全和衛生已成為社會關注及討論的話題，傳媒爭相報導，變成公眾焦點。面對消費者及社會的訴求，業界須加強對食物質素及安全的監控；及
- 作為業界精英，如能遵守良好的衛生守則和習慣，不但可確保所生產的食物符合衛生和安全，增加消費者的信心，亦可大大提高香港飲食業的專業形象，令向來有「美食天堂」國際美譽的香港，更添吸引。

2. 良好食物衛生的效益和惡劣食物衛生的代價

	良好食物衛生的效益	惡劣食物衛生的代價
規例	● 符合法例要求 ● 遵守發牌及持牌條件 ● 減低食物中毒事故的發生	● 違法及受檢控 ● 罰款或負擔法律訴訟費用 ● 受害者可能提出民事訴訟

業務	● 商譽提高、生意興旺 ● 提高生產力	● 喪失商譽 ● 減低生產力 ● 生意或會倒閉
員工	● 士氣提高 ● 流失率減少 ● 良好工作環境	● 損失工作天 ● 流失率增加 ● 失業因業務結束
食物	● 延長食物的保貯期 ● 保障食物質素	● 浪費食物

表 3.16－良好食物衛生的效益和惡劣食物衛生的代價

作為飲食業，確保所銷售的食物符合衛生和安全是十分重要的，除了改善食物的水準和質素，亦須注重顧客和市民的飲食健康。若食物出現問題，引致食物中毒，這會危害市民健康，及令公眾失去信心。因此，要增進業務，建立良好商譽，食物與店舖衛生同樣重要。

3.3.3. 食物安全的處理程序

食物來源控制、接收及處理工序之溫度控制，當中牽涉運送、預備、烹調等步驟。

1. 細菌的生長條件

a) 食物

細菌需要食物支持生長。有豐富水份和蛋白質的食物，如奶類、肉類等，便非常適合細菌滋生。例如：禽畜肉類，介貝類及海產，奶類製品。這類食物亦稱為「高風險食物」。

b) 水

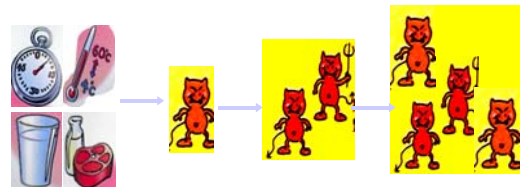
細菌在乾的食物處於休息狀態，不利於生長。但只需少量水份，細菌便能回復活潑狀態。

c) 溫度

在適合的溫度下(危險溫度範圍：攝氏 4 度至 60 度)，細菌會迅速生長和繁殖。

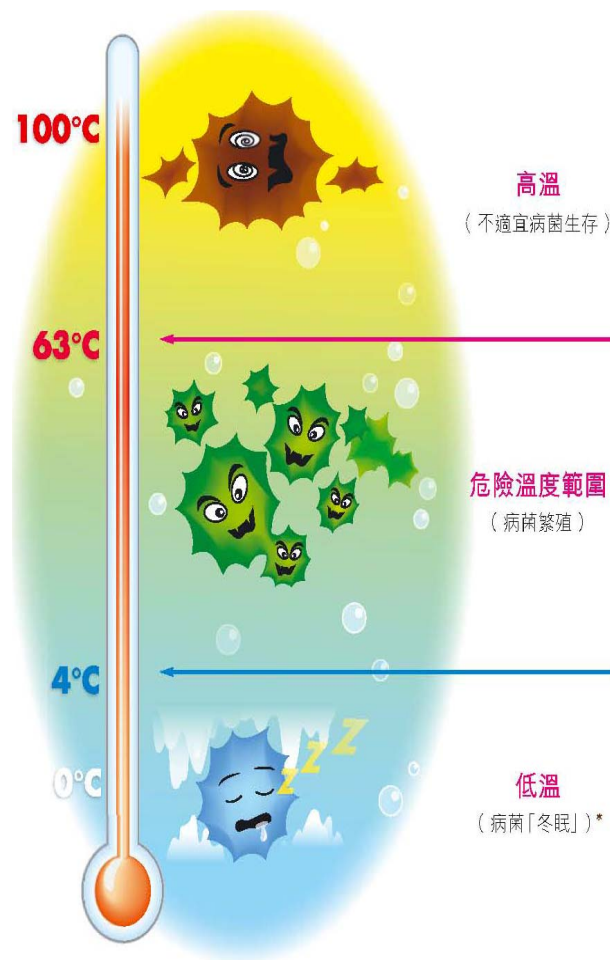
d) 時間

一般細菌普遍能在 10 至 20 分鐘增加一倍。舉例來說，如食物開始時含有 1,000 個細菌，這些細菌便能在 1 小時 40 分鐘內達到 1,000,000 個細菌份量。每克食物若含有這個數量的細菌，便能致病。



本港食物中毒個案約有 7-8 成是細菌性食物中毒，食物處理工序之溫度控制不當，是引致細菌性食物中毒的常見原因。

2. 溫度控制



食物應貯存在攝氏四度或以下或63度或以上，以免病菌快速繁殖。

- **最適合細菌生長的溫度**
 - 稱為最適溫度：介乎攝氏20度至45度
 - 金黃葡萄球菌、副溶血性弧菌、李斯特菌等的最適溫度是攝氏37度＝人體的溫度
- **危險溫度區**
 - 攝氏 4 度至 60 度 之間
 - 食物放置在危險溫度區不應超過 2 小時
 - 李斯特菌可在接近冰點的溫度(攝氏 0 度)中滋生及繁殖
- **高溫對細菌的影響**
 - 攝氏 60 度以上：大部份細菌將會停止生長
 - 超過攝氏 60 度：開始死亡，而越高溫所需要殺死細菌的時間便越短
 - 細菌可產生孢子，可在高溫中生存
 - 煮熟食物，中心溫度達攝氏 75 度維持至少 15 秒
 - 中心溫度達攝氏 75 度維持至少 15 秒

a) 冷凍

- 不能夠殺死食物中的細菌，但可減緩其繁殖速度；
- **攝氏 4 度或以下**—只適合短期的貯存(如冰鮮及冷凍)及速涼或冷凍食物；
- **攝氏零下 2 度以下**—冰凍甜點(軟雪糕除外)；
- **攝氏 10 度以下**—奶類或奶類飲品。

b) 冷藏

- **攝氏零下 20 度以下**—雖不能夠殺死食物中的細菌，但能夠使它們停止繁殖；
- **攝氏零下 18 度或以下**—只適合長期的貯存(如急凍及冷藏)，冷藏食物(不包括雪糕)；
- **攝氏零下 23 度或以下**—雪糕。

c) 檢查食物的溫度

- 量度食物溫度，特別是有潛在危害的食物，能確保品質良好，以供安全食用。

- 常見的食物溫度計

(i) 雙金屬棒狀溫度計

- 適合量度厚身食物(厚度超過 76 毫米)的中心溫度，因為溫度計的整個感溫範圍都能插入食物。這種溫度計可於 20 秒至 2 分鐘之內顯示讀數，視乎類別而定。



(ii) 熱電偶溫度計和熱敏電阻溫度計

- 感應器設在棒尖，可量度薄身或厚身食物的溫度，而且很快便有結果(10 秒之內)，甚為方便。這些溫度計一般使用數字顯示器顯示量度得到的溫度，因此也稱為“數字食物溫度計”。



(iii) 紅外線溫度計

- 適合檢查冷藏櫃和雪櫃的貯存溫度、熱存設備盛載的食物溫度，以及接收的食物產品溫度。
- 手提式紅外線溫度計可於1秒內量度食物和食物包裝的表面溫度。這種溫度計可透過量度物件表面放射出來的輻射能量而得知其溫度，故無須接觸食物和食物包裝的表面。
- 並不適合用作量度正在烹煮或冷卻的食物的中心溫度，因為這種溫度計只是量度表面的溫度。
- 這種溫度計不能準確地量度金屬表面和反射箔紙的溫度。



註—玻璃溫度計內有水銀或酒精，不宜用作量度食物溫度。

- 檢查溫度計的準確度

- 每年至少一次安排溫度計製造商或分銷商校準食物溫度計；及
- 至少每三個月一次自行檢查食物溫度計的準確度。

(i) 冰點方法

- 混合幼細碎冰和清潔自來水，並於容器內攪勻；
- 5分鐘後，把食物溫度計的尖端(至少50毫米)浸入冰水內，不要觸及容器內壁或底部；



- 約2分鐘後記錄溫度；及

溫度計的讀數應為攝氏0度，如讀數的誤差值相差超過1度，便須調校溫度計。

(ii) 沸點方法

- 把清潔的自來水煮沸，然後把食物溫度計的尖端(至少 50 毫米)浸入沸水；
- 等候數分鐘，讓溫度穩定下來；
- 記錄食物溫度計的溫度；及
- 如處所位於水平線，溫度應為攝氏 100 度(如處所位於地勢較高的位置，便須相應地調低沸點)。如食物溫度計的讀數相差超過 1 度(即讀數是攝氏 101 度以上或 99 度以下)，便須調校或視乎需要，維修或更換溫度計。

d) 量度及記錄溫度

- 把食物溫度計存放在清潔衛生的環境；
- 溫度計如有電池顯示燈，須檢查有沒有顯示電量不足，如有，則須更換電池；
- 使用食物溫度計前，須先閱讀製造商的說明書，知道應把食物溫度計插進食物多深，才能取得準確的讀數；
- 使用食物溫度計前，須用暖水和清潔劑清洗，然後消毒和風乾；
- 要消毒食物溫度計，可把探頭放進熱水(至少攝氏77度或以上)內6秒，或用蘸了酒精的棉花球抹淨，或用製造商建議的其他合適消毒劑；
- 量度湯及醬汁的溫度前，須把湯及醬汁攪勻；
- 把探頭插進食物的中心(或最厚部分)，以探測食物中心的溫度；
- 不要讓溫度計的尖端觸及食物容器的四周及底部；
- 等候10秒(或製造商建議的時間)才讀取溫度，然後將讀數記錄；
- 食物溫度計如用以量度熱和冷的食物，每次量度後須等待溫度計的讀數回復室溫，才可使用；及
- 量度預先包裝或冷藏食物的表面溫度時，須把食物溫度計的探頭放進兩包預先包裝或冷藏食物的包裝之間，並避免損壞預先包裝食物的包裝。

資料來源：

如何選擇及使用食物溫度計。取自

http://www.fehd.gov.hk/tc_chi/publications/code/allc_ap2.htm

食物衛生守則。取自 http://www.fehd.gov.hk/tc_chi/publications/code/code_all.pdf

3. 何謂「食物安全五要點」？

世界衛生組織推廣下列五個簡單而有效的要點，讓食物處理人員遵從，藉以預防由食物傳播的疾病：

1. 精明選擇 (選擇安全的原材料)
2. 保持清潔 (保持雙手及用具清潔)
3. 生熟分開 (分開生熟食物)
4. 煮熟食物 (徹底煮熟食物)
5. 安全溫度 (把食物存放於攝氏 4 度或以下，或攝氏 60 度或以上)

4. 食物處理工序流程圖

食物安全中心的「食物處理工序流程圖」，有助業界人士在日常運作中，把「食物安全五要點」應用在每個食物處理步驟當中，從而有效地避免可能出現的問題，確保食物安全。

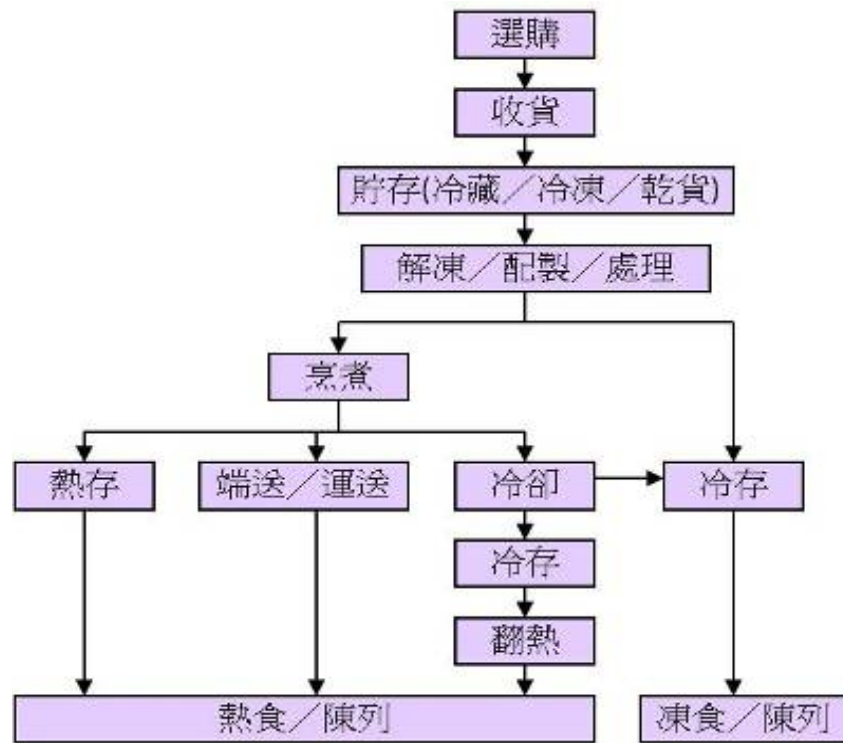


圖 3.10—食物處理工序流程圖

5. 如何將「食物安全五要點」應用於「食物處理工序流程圖」

食物安全中心根據「食物安全五要點」規劃出「食物處理工序流程圖」，這有助業界人士在日常生活中，把「食物安全五要點」應用於「食物處理工序流程圖」上，讓顧客食得開心又放心。

	精明選擇 <u>選擇安全的</u> <u>原材料</u>	保持清潔 <u>保持雙手及</u> <u>用具清潔</u>	生熟分開 <u>分開生熟</u> <u>食物</u>	煮熟食物 <u>徹底煮熟</u> <u>食物</u>	安全溫度 <u>把食物存放</u> <u>於攝氏 4 度</u> <u>或以下，或</u> <u>攝氏 60 度或</u> <u>以上</u>
選購	✓				
收貨	✓	✓			
貯存 (冷藏／冷凍／乾貨)		✓	✓		✓
解凍／配製／處理		✓	✓		✓
烹煮				✓	✓
熱存		✓			✓
冷卻		✓	✓	✓	✓

冷存		✓	✓		✓
烹煮後冷存		✓	✓	✓	✓
翻熱		✓		✓	✓
端送／運送		✓	✓		✓
陳列 (熱食／凍食)		✓	✓		✓

表 3.17—於食物處理工序流程圖中運用「食物安全五要點」

6. 安全的食物處理操守

a) 選購

- 從認可和可靠的供應商購買食物及食物配料，例如：
 - 持牌食品店所製造的本地食物；或
 - 在香港出售的進口食品。
- 確保供應商領有相關及有效的食物環境衛生署牌照；
- 訂購適量的原材料以減少因貯藏大量存貨而可能出現的問題；及
- 下列**禁售的食物**不得在食品店售賣或作配製食物用途，故不能選購：
 - 中國式魚生；
 - 並非在政府屠房或食物環境衛生署批准的屠房屠宰的動物的新鮮或冷肉，但如該等肉類是合法輸入香港，則屬例外；及
 - 從海港或香港仔海港採集的介貝類水產動物。
- 肉類方面應選擇一些有信譽的供應商、進口商、持牌新鮮食品店及街市攤檔購買肉食，亦可要求供應商或進口商出示單據或有效衛生證明書。
- 購買活魚及介貝類海產時，應留意盛載的容器及養水是否清潔衛生。應購買新鮮和無異味的海產。

b) 收貨

(i) 檢查食物

- 必須檢查清楚來貨的品質及安全，包括食物保質期、食物包裝情況、食物狀況、冷藏產品溫度等。例如：
 - **食物保質期**：「此日期或之前食用」、「此日期前最佳」。
 - **包裝**：完好，沒有損壞。罐頭沒有發漲、碰凹或生鏽。
 - **狀況**：沒有腐壞的跡象(如色澤、氣味)。
 - **冷藏產品溫度**：將有潛在危害的食物保存在攝氏 4 度或以下或攝氏 60 度或以上，及確保有潛在危害並在接收時需要冷藏的食物，仍處

於冷藏的狀態。

註—切勿使用已逾食物保質期的原材料配製食物。

- 如發現來貨不合格時，應與其他食物分隔，避免交叉污染；
- 小心開啟食物的包裝，避免包裝用的金屬釘、紙張、橡皮圈及其他包裝物料意外地掉進食物，或因沒有去除那些物料而殘留在食物裡；及
- 檢查完畢後，盡快安排貨物貯存在適當和合乎溫度標準的環境。



(ii) 產品識別

- 須確保能清楚及妥善識別食物業處所內的所有食物，並在視察人員要求時，提供有關賣方、供應商、製造商、包裝商或進口商的名稱及地址的資料，以供查閱。
- 某些特定食物類別，包括燒味和滷味、活家禽／經處理的家禽／冰鮮家禽、活水禽、鮮肉或冷藏肉類、經加工的肉類和肉類製品(例如肉丸、火腿、香腸)，以及供調配分售機作配製冰凍甜點以便直接零售的預製配料，必須把載有購入這些食物的**日期、種類、數量、供應來源或最終目的地**等資料記錄，**至少保留 60 天**(供調配分售機作配製冰凍甜點以便直接零售的預製配料的記錄，則須**至少保留 90 天**)，以便當局要求查核時，可立即出示。

c) 貯存

- 所有食物必須貯存於清潔、蓋好或受保護及適當溫度和濕度的環境下；
- 須將存貨依次序取用，以免存放的時間過長；
- 食物應放置於離地面 300 毫米或以上之食物架上，切勿放置在地面；



- 切勿使用報紙、不潔紙張或有顏色的膠袋包裹食物；
- 不應將生和熟的食物放在一起；
- 切勿存放過多；
- 如非即時食用的熟食，須存放於攝氏 4 度或以下或 60 度或以上；
- 需要冷藏貯存的食物必須處於冷藏的狀態(最好貯存在攝氏零下 18 度或以下) ；及
- 貯藏魚生的冷藏櫃不可用來存放其他食物。

存貨流轉

- 為防止食物腐壞應使用先入先出的存貨原則；
- 應檢查食品包裝上的食用限期；
- 每日檢查冷藏櫃中壽命較短的食物；
- 應適當標籤各種食物 （如加上收貨日期及食用期限）；及
- 使用活動的貯物架方便進出。



- 此日期或之前食用(Use By)

容易變壞的食物如麪包、牛奶

- 此日期前最佳 (Best Before)

能長期保存的食物如罐頭食物



d) 解凍

適當的解凍方法：

- 有潛在危害的冷藏食物必須在細菌不會迅速繁殖的溫度下解凍，以及以最短時間解凍，避免這些細菌大量繁殖至危險水平。
- 把食物放於溫度保持在攝氏 8 度或以下的雪櫃或解凍櫃；



- 放在流動的凍自來水中；
- 利用微波爐解凍，但須在解凍後立即烹煮；
- 魚生應放在攝氏 4 度或以下的冷藏櫃解凍；
- 切勿將食物放在室溫下解凍；
- 食物解凍時應避免有水滴下，污染其他食物；及
- 除非立即處理，否則已解凍的食物應存放在溫度保持在攝氏 8 度或以下(最好是攝氏 4 度或以下)的地方，直至取用。

註—切勿重複解凍及冷藏程序。

e) 配製 (如清洗、切碎、醃製等)

(i) 人手：

- 食物配製區應盡可能只容許食物處理人員進入。如訪客(包括管理及維修人員)必須進入食物配製區，食物業處所應採取所有可行措施，確保食物免受污染；
- 雙手應該經常保持清潔；
- 盡可能避免用手直接接觸即食食物無遮蓋的部分；處理這些食物時應盡可能使用清潔和已消毒的鉗子、鏟等用具或其他食物調配器具；
- 在處理食物時應戴上用後即棄的手套和口罩；及
- 用防水膠布或戴上手套，以覆蓋手上的損害部分或切割傷口；

(ii) 設備及用具：

- 用不同顏色區分用來處理生和熟食的設備或用具，如器皿、砧板和刀；
- 使用清洗和消毒過的設備和用具；
- 必須使用清潔和經過消毒的用具來試味，試味後應立即把用具清潔和消毒。為另一種或再為剛才的食物試味，也須先把用具清潔和消毒；及
- 適當註明用具的用途。

f) 處理

- 摘除介貝類內臟，徹底浸洗蔬果；
- 水果及未煮的蔬菜須先用可飲用的水徹底清洗，沖去泥塵和其他污染物，才可切開、與其他材料混合、烹煮及端送給顧客，或以即食方式供人食用；
- 專供處理燒味和滷味的區域應遠離魚缸，或用以割洗海鮮或家禽的區域；
- 處理魚生應在食物房內指定的區域進行；
- 應在食物房內指定的獨立部份處理生吃食物，並以專用的砧板和刀配製生吃食物；
- 避免過早處理食物；
- 在準備沙律或涼拌菜等混合食品時，要待經烹煮的部份冷卻後，才加入其他成分；及
- 存放化學品的地方須與食物處理區分開。

g) 烹煮

- 食物要徹底煮熟，尤其是肉類和海產；
- 必須有足夠時間讓食物達到可消滅細菌的溫度，及確保已完全熟透；及
- 烹煮生肉(例如家禽、豬肉、免治碎肉)時，肉的中心部分須在**攝氏75度**烹煮**至少15秒**或以其他有效的時間與溫度組合來烹煮(例如在攝氏65度烹煮10分鐘或攝氏70度烹煮2分鐘)。

- 微波烹煮

- 在烹煮期間或整個過程中，轉動或攪拌食物，讓熱力平均分布；
- 把食物的各部分加熱至攝氏75度，並維持至少15秒；及
- 烹煮後把食物蓋好至少2分鐘，使各部分能達到所需溫度。

h) 熱存

- 有潛在危害的食物經過配製和煮熟後，如供熱食，食物溫度應保持在至少攝氏 60 度。

i) 冷卻 (已煮熟的食物)

- 食物經煮熟後，如在供食用前須冷凍貯存，應使用以下方法冷卻：
 - 先在2小時或更短時間內，把食物的溫度從攝氏60度降至攝氏20度；
 - 然後在其後4小時或更短時間內，把食物的溫度從攝氏20度降至攝氏4度。

快速冷卻食物的方法：

- 把食物分為若干份，以縮小食物的體積；
- 放在較淺及傳熱較快的容器內；
- 把大塊的肉類和家禽切成小塊；
- 食物容器旁留有空間，讓雪櫃或冷凍室內的冷氣可流通；及
- 放進凍水或冰的盤內。

j) 冷存

- 所有生吃食物應貯存在獨立的雪櫃或雪櫃內指定的專用部份。冰鮮食物要貯存於攝氏四度或以下，冷藏食物則在攝氏零下十八度或以下。
- 切勿貯存食物過久，以保持新鮮。另外，應立即加工處理經解凍後的生吃食物及材料，以減低受污染的風險。
- 應特別為生吃食物及材料保存一份存貨記錄，以便監察其新鮮和流動情況。

k) 翻熱

- 已煮熟及冷卻的食物，如須翻熱，應盡快煮熟至攝氏75度或以上。翻熱所需的時間通常不應超過2小時；及
- 已翻熱的食物，不應再進行冷卻及重新翻熱。

l) 端送

負責把食物端送給顧客的食物處理人員，必須遵守下列衛生守則：



- 經常徹底洗手；
- 熱的食物須保持在攝氏 60 度或以上，冷凍食物的溫度則應保持在攝氏 4 度或以下；
- 盡量避免用手直接接觸即食食物；
- 如戴上手套處理即食食物，手套只可作單一用途，即只可在一個工序中使用，例如配製或處理即食食物，不得在其他工序中使用。手套如有損毀、弄污或員工因暫停工作(例如如廁或休息)而把手套除下，應把手套丟掉；
- 用作調製食物及飲品的冰粒，切勿用手直接拿取，只可以勺子、鉗子等清潔用具或其他適當的用具取用，也不可作其他用途；
- 用來拿取冰粒的用具須擺放在清潔的檯面或器皿上，如放在冰粒上，用具的柄須不會接觸冰粒；
- 手指不應直接碰到杯子、玻璃杯、盤子或碟的邊緣。多利用托盤傳送食物；
- 拿取刀、叉、湯匙等餐具時，應握着餐具的柄；
- 端送食物時，盡量避免把玻璃杯、杯子或碟疊起；
- 要清除盤子或用具的塵埃或碎屑，切勿用口吹；
- 杯子、玻璃杯或其他用具如有污漬(例如唇膏印)，或這些物品已受污染(例如掉到地上)，便應重新清洗和消毒；
- 碟、用具和玻璃杯等如有裂紋或崩裂，必須丟掉；
- 切勿用圍裙、弄污了的布、不潔的毛巾或雙手擦拭用具；

- 可能的話，安排一名員工專責看管陳列供顧客自取的食物，以防有顧客不適當地處理或擾弄沒有遮蓋的食物，並迅速拿走受污染的食物。
- 只可用一次的物品，例如飲管、紙巾、即棄杯碟等，切勿重複使用；及
- 顧客所進食後剩餘的食物，不得再給他人食用。

m) 陳列

- 確保預先包裝食物的包裝完整無缺；
- 蓋好沒有包裝的即食食物，或以食物護罩保護；
- 必須把食物放在攝氏 4 度或以下，或攝氏 60 度或以上的環境；
- 冷藏食物必須處於**冷藏**的狀態(最好是在**攝氏零下 18 度或以下**)；
- 供售賣的燒味及滷味，必須放在燒味滷味陳列櫃內；
- 切勿將熟及即食生的食物同時陳列；
- 陳列魚生時，要妥善包裝以免污染；
- 迴轉運送形式出售的魚生，應適當地覆蓋好，而且不宜放在運送帶上太久；及
- 所有食物應經常保持新鮮。如果發現經已變質，必須立即棄掉。



- 自助餐

- 冷凍食物要存放在冷凍櫃內或冰面上(保持在攝氏 4 度或以下)；
- 熱食要保存在攝氏 60 度或以上；
- 確保陳列的食物由受過安全運作程序訓練的員工妥為看管；
- 生熟食物應妥善分開，為每類食物提供個別和合適的調配用具，例如鉗子、勺子等；
- 調配用具須經常更換，保持清潔；

- 設置陳列櫃、食物護罩(如沙律櫃檯的防噴嚏護罩)，防止食物受污染。食物應每次以小量展示。當補充陳列的食物時，須整盤換上，盡量避免把原有食物與新加添的食物混在一起；及
- 確保放在自助餐陳列櫃內用作冷卻的冰，是由可飲用的水製成。

n) 運送

- 運送食物的工具(包括車輛、手推車、箱、托盤、簍等)的設計、結構、保養和使用方式，均能保護食物免受污染；
- 用易於清洗、保養及不含毒性物料製造的設備運送食物，例如不銹鋼和適宜盛載食物的塑膠容器；
- 須將食物完全包裹或盛載在有蓋容器內，或利用密封式設計的车辆運送，以免食物在運送途中被塵埃、碎屑或廢氣所污染；
- 如使用同一車輛同時運送食物和非食物產品，須把兩者妥為分隔(例如包好或裹好)，確保不會因濺溢或接觸而可能污染食物；
- 如車輛同時運送不同種類食物，須避免交叉污染。例如車輛同時運送生肉和即食食物，所有食物須分別包好，或以不同的有蓋容器盛載和放在不同位置，以免交叉污染。
- 必須保存食物在攝氏 4 度或以下或攝氏 60 度或以上的溫度範圍；
- 必須確保應該冷藏運送的食物，在運送期間保持冷藏狀態；及
- 最好使用裝有冷凍設備的車輛來運送有潛在危害的食物。

o) 棄置

- 如發現或懷疑食物不可安全食用或不適宜食用，便應立即把食物退回給供應商或加以識別(例如加上標記或標籤，存放在獨立容器或隔離的地方)，並分開擺放及盡速棄置，切勿供人食用。

活動 3.47－食物安全

1. 以下哪一項是細菌的必須生存條件？

- A) 氧氣。
- B) 水份。
- C) 毒素。
- D) 陽光。

2. 以下哪一種溫度計不適宜用作量度食物溫度？

- A) 玻璃溫度計。
- B) 紅外線溫度計。
- C) 數字食物溫度計。
- D) 雙金屬棒狀溫度計。

3. 食物煮熟時中心溫度須達到：

- A) 攝氏 60 度維持至少 10 秒。
- B) 攝氏 75 度維持至少 10 秒。
- C) 攝氏 60 度維持至少 15 秒。
- D) 攝氏 75 度維持至少 15 秒。

4. 危險溫度區是：

- A) 攝氏 0 度至 60 度。
- B) 攝氏 0 度至 75 度。
- C) 攝氏 4 度至 60 度。
- D) 攝氏 4 度至 75 度。

5. 食物不應放置在危險溫度區超過：

- A) 30 分鐘。
- B) 一小時。
- C) 90 分鐘。
- D) 兩小時。

6. 以下哪一項是適當的解凍方法?

- A) 放於攝氏 10 度的凍櫃解凍。
- B) 微波爐解凍。
- C) 放於一桶靜止的水中解凍。
- D) 室溫解凍。

7. 以下哪一類食物會以「此日期前最佳」標示?

- A) 鮮橙汁。
- B) 麵包。
- C) 罐裝汽水。
- D) 蛋糕。

8. 以下哪一項在處理食物時的操守是正確的?

- A) 用不同顏色用具分開處理生或熟食
- B) 把熱存食物直接放進雪櫃。
- C) 重複解凍及冷藏食物。
- D) 在同一地方處理燒味和清洗鮮魚。

9. 交叉污染可發生於以下哪一個情況?

- A) 生和熟食用不同的砧板。
- B) 生肉貯存在熟肉下方。
- C) 處理食物人員未遵守正確的洗手程序。
- D) 烹煮好的食物放在已清潔消毒的器皿內。

3.3.4 飲食從業員的個人衛生

人體是眾多污染的源頭，亦是造成交叉污染的常見媒體。個人衛生除了影響食物安全外，亦影響顧客對食肆之印象。

1. 儀容方面

- 不宜留長頭髮；
- 不應留長指甲及塗指甲油；
- 不可配戴飾物，以免掉進食物及造成污染；及
- 避免化濃妝及濃烈的香水或鬚後水。

2. 個人習慣

在配製食物的區域，不得做出一些或會污染食物的行為，包括：

- 把手袋、鞋襪、雨傘和骯髒衣服等私人物品存放在配製食物的區域；
- 吸煙或吸食煙草；
- 吐痰；
- 在沒有蓋好的食物或會與食物接觸的表面上咀嚼、進食、打噴嚏或咳嗽；
- 坐、卧或站於在會與食物接觸的設備的表面上；
- 用手直接觸摸即食食物或用手指試味；及
- 梳理頭髮或觸摸頭髮、鼻、眼睛、耳朵或身體其他部位。



註一處理食物的員工不得同時處理現金和食物。

食物處理人員難免會在配製食物的地方打噴嚏或咳嗽。遇到這種情況，食物處理人員應轉身背離食物，以紙巾或手帕遮掩口鼻，然後立即徹底洗淨雙手。

3. 健康狀況

a) 個人健康

- 有腹瀉、嘔吐等急性腸道傳染病或咽喉痛的症狀，均不應處理食物；
- 應向僱主或主管報告病情或病徵及向醫生求診；及
- 立即暫停所有可能會直接或間接接觸食物的工作，包括接觸食物用具或設備。
- 被衛生主任勒令停止參與食物業工作的員工，須先獲得衛生主任的書面批准，才可再次處理食物。

b) 損傷

- 當身體外露部分如有切割傷口或損傷，須戴上防滲或防水手套或以膠布徹底保護傷口；
- 最好選用並非肉色的繃帶或膠布，以便脫落時容易察覺；
- 定期更換傷口的繃帶和膠布；
- 身體外露部份有不能妥為覆蓋的脫皮、流血或流膿傷口，便應停止工作，直至傷口痊癒；及
- 如眼、耳、口及牙肉有流血或含膿的傷口，便應停止工作；

4. 健康管理

應包括新入職員工的健康檢查及現職員工的健康狀況記錄。

a) 新入職人員健康檢查

主管應視乎該申請者過往的健康狀況，例如曾否患有食物傳染病、是否某些疾病的帶菌者等因素，從而考慮該人士是否適合處理食物，以避免在日常工作時傳播有害病菌到食物。

要求申請者填寫有關個人健康的問卷及聲明。如有需要，可在申請者的同意下，抽取其血液和糞便樣本作進一步化驗。

b) 在職人員的健康監察

現職的從業員如若患病（包括以下任何一項），尤其是一些傳染性較高及與食物中毒有關的疾病時，必須向主管報告健康情況，並停止處理食物。

- 傳染性肝炎
- 腹瀉
- 嘔吐或胃部不適
- 發燒或感冒
- 喉嚨發炎
- 皮膚疹或其他皮膚傷患，例如膿瘡或傷口
- 耳、眼、鼻有排出物

而主管亦應禁止患有腸道傳染病的員工處理食物，直至有醫生證明他／她已完全康復為止，或病徵已停止出現於 48 小時。此外，員工的病歷記錄須妥善保存，以便有需要時可供翻查。

基本上如能安排員工作入職前檢查及保存員工患病記錄，便可視乎情況或特別需要來安排員工作定期健康檢查。

5. 手部衛生

為防止細菌由食物處理人員工作時接觸周圍後再污染食物，食物處理人員應特別留意在以下的情況下，必須洗手：

- 開始工作前
- 處理食物前
- 如廁後
- 處理未煮的食物後
- 處理弄污的設備或飲食用具後
- 咳嗽、打噴嚏、吸煙、飲食或擤鼻子後
- 處理動物或廢物後
- 觸摸耳朵、鼻子、頭髮、口腔或身體其他部位後
- 從事任何可能會污染雙手的活動後(例如處理金錢、執行清潔職務)

a) 洗手步驟

經常利用洗手盆設施徹底洗淨雙手，洗手時應採取下列程序：

1. 在水龍頭下先用水(最好是溫水)把雙手弄濕
2. 塗上梘液
3. 雙手互相搓擦 20 秒(徹底洗淨雙手，包括前臂、手腕、手掌、手背、手指和指甲縫)。如有需要，以乾淨衛生的指甲刷清潔指甲縫
4. 徹底沖洗雙手
5. 以清潔的抹手紙、抹手布機供應的卷軸式清潔抹手布或電動乾手機弄乾雙手
6. 最後以抹手紙包裹著水龍頭關掉水源



b) 如何確保員工已清潔雙手?

- 定期檢查或不時抽查員工雙手的清潔狀況；
- 在進入工作間的必經之路加設洗手設施，方便員工進出時洗手；及
- 洗手盆須經常保持清潔，有足夠自來水供應，有熱水更佳，並備有洗手液和適當的乾手設施。

6. 工作服

- 淺色、清潔、合適；
- 避免穿着有鈕扣的衣服，以免鈕扣脫落，掉進食物；
- 戴上清潔的工作帽或髮網，並束起長髮；
- 處理即食食物時，應配戴用後即棄的手套。手套如有損壞、弄污或食物處理人員因暫停工作而把手套除下，便應把手套丟掉。
- 處理食物時應盡量配戴口罩。口罩如有損壞、弄污或經長時間使用後，便應把口罩丟掉；及
- 穿著密頭的鞋。



內容重點：飲食從業員的個人衛生及個人健康

個人衛生
• 身體健康的人的皮膚和鼻子，經常沾有病原體，搔抓頭部及挖鼻會讓細菌經雙手帶到食物，令顧客生病。在食物室內吸煙，煙蒂、煙灰和雙手可能會污染食物。 • 要防止經食物傳播的疾病，應由食物處理人員做起。他們應注意個人衛生，養成良好習慣，以免病原體污染食物。
個人健康
• 現時有多種傳染病可經由食物感染人類。食物處理人員應杜絕病原微生物經食物傳染給顧客的機會。 • 食物處理人員可能成為傳染病的帶菌者，尤其是當他們本身受到細菌感染。他們的切割傷口或損傷部分經常會有導致食物中毒的病菌。如果容許染病或傷口沒有覆蓋的食物處理人員繼續處理食物，便會把疾病傳染給顧客。

表 3.18－內容重點：飲食從業員的個人衛生及個人健康

來源：食物衛生守則。取自

http://www.fehd.gov.hk/tc_chi/publications/code/code_all.pdf

活動 3.48－餐飲業從業員之個人衛生

1. 洗手時，應用梘液互相摩擦雙手至少多少秒??

- A) 5 秒。
- B) 10 秒。
- C) 15 秒。
- D) 20 秒。

2. 以下哪一項關於飲食從業員的行為是錯誤的？

- A) 開工前除下耳環。
- B) 在休息室進食。
- C) 患感冒時開工。
- D) 接觸金錢後洗手。

3. 有以下哪一項的情況，須暫停處理食物及與食物接觸之食具及設備？

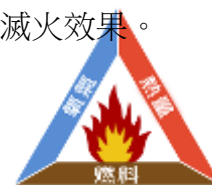
- A) 咳嗽。
- B) 手部傷口已用膠布覆蓋及帶上防水手套。
- C) 胃痛。
- D) 以上 A、B 及 C 的情況都須暫停處理食物。

3.3.5 消防安全

食肆使用明火、電爐、油炸爐等烹煮設備，容易造成火警。如缺乏妥善保養、清潔，油污積聚，特別是油煙槽的油漬積聚，更大大增加火警的風險。

1. 滅火原理

- 物件要燃燒，必須具備三種元素，分別是可燃物、氧（空氣）及熱能（溫度）；
- 因此只要把任何一種元素移除，這場火方能成功撲滅；
- 使用不同之滅火用具，可移除其中一種或多種元素，以達致滅火效果。



2. 消防設施及用具

因食肆之火警風險較高，對消防設施及用具的要求也較嚴謹。以下為食肆常見之消防設施及用具。

- 滅火筒
- 滅火氈
- 沙桶
- 滅火喉
- 消防花灑系統
- 應急照明系統
- 視象警報系統

3. 火的類別

A 類火： 固定體有機物質燃燒的火，通常燃燒後會形成熾熱的餘燼。

B 類火： 液體或可熔化固體燃燒的火。

C 類火： 氣體燃燒的火。

D 類火： 金屬燃燒的火。

E 類火： 燃燒時物質帶電的火。

可在滅火筒上識別該滅火筒的代碼符號。

4. 滅火筒

手提式滅火筒的作用，是在火警發生的初段，工作人員可盡快在安全的情況及距離下嘗試撲滅小火，避免火警蔓延至不可收拾的地步，造成更嚴重的財產和人命的損失。因此，滅火筒的有效性是重要的，例如可撲滅哪種類型的火、有效噴射時間及距離等。

a) 二氧化碳氣體式滅火筒

把空氣排擠，令火失去氧氣而熄滅。

適用於： 電火、燃燒中之任何易燃液體、電子儀器或文件等。

注意： 二氧化碳可以令人窒息，使用滅火筒後，應走往空曠地方。

b) 水式滅火筒

對燃料表面降溫

適用於： 燃燒中之木料、膠料、紡織品或紙張等。

切勿： 用以灌救電火、燃燒中之易燃液體或金屬品。

c) 乾粉式滅火筒

利用化學品，吸收火的熱力或阻隔燃燒表面與氣體的熱力傳送。

適用於： 大多數火警，包括電火或燃燒中之易燃液體。

注意： 噴出的乾粉會減低能見度，令人難以辨別方向及對金屬有腐蝕性。

d) 淨劑滅火筒

不會殘留之滅火劑，如氬氟化碳

適用於：電火或燃燒中之易燃液體、電子儀器或文件等。

注意：使用滅火筒後，應走往空曠地方。

e) 泡沫式滅火筒

泡沫能浮在燃燒中的液體之上，隔絕燃燒表面。

適用於：燃燒中之易燃液體。

切勿：用以撲滅電火。

5. 滅火氈

適用於：燃燒中之易燃液體，例如在廚房或實驗室發生之小火。

6. 沙桶

適用於：小火或燃燒中之金屬。

注意：可用於清理濺落在地面上的易燃液體。

活動 3.49－消防安全

1. 以下哪一項不是燃燒所必須的元素之一？

- A) 氧氣。
- B) 燃料。
- C) 火。
- D) 高溫或能量。

2. 水式滅火筒的滅火原理是？

- A) 把燃料沖走。
- B) 阻隔燃料接觸氧氣。
- C) 使物件降溫。
- D) 利用化學反應滅火。

3. 二氧化碳氣體式滅火筒的滅火原理是？

- A) 把燃料沖走。
- B) 阻隔燃料接觸氧氣。
- C) 使物件降溫。
- D) 利用化學反應滅火。

4. 在以下哪一項的情況不適宜使用水式滅火筒滅火？

- A) 燃燒中的液體。
- B) 燃燒中的電器。
- C) 燃燒中的金屬品。
- D) 以上 A、B 及 C 的情況都不適宜。

5. 燃燒中的電器，可以使用哪一款滅火筒滅火？

- A) 泡沫型滅火筒。
- B) 乾粉式滅火筒。
- C) 水式滅火筒。
- D) 以上三款滅火筒都可。

參考書目

- Angelo, R. M. & Vladimir, A. N. (2001). *Hospitality today: an introduction*, 4th ed. Lansing, Michigan: Education Institute of the American Hotel & Motel Lodging Association.
- Baker, S & Bradley, P (1990). *Front Office Operations*. Hong Kong: The Hong Kong Polytechnic
- Baker, S., Huyton, J. & Pradley, P. (2000). *Principles of hotel front office operations*, 2nd ed. New York, US: Continuum.
- Berberoglu, H., Candido, J. & Marrack, M. (1999). *Designing Restaurants and Hotels*. Toronto, Ont. : Food and Beverage Consultants.
- Brown, G.. & Hepner, K. (2009). *The Waiter's Handbook*, 4th ed. Frenchs Forest, N.S.W. : Pearson Education Australia.
- Chon, K. & Sparrowe, R T (2000). *Welcome to Hospitality...an Introduction*. United States: Thomson Learning
- Dahmer, S. J. & Kahl, K. W. (2009). *Restaurant Service Basics*. Hoboken, N.J. : John Wiley & Sons.
- Foskett, D., Ceseriani, V., & Kinton, R. (2004). *The Theory of Catering* (10th ed.). London: Hodder & Stoughton
- Katz., Jeff.B. (1997). *Restaurant Planning, Design, and Construction: A survival manual for owners, operators, and developer*. United States: John Wiley & Sons, Inc.
- Kazarian, E. (1989). *Foodservice facilities planning* (3rd ed.). United States: John Wiley & Sons, Inc.

- Kivela, J. (1994). *Menu Planning for the Hospitality Industry*. Melbourne: Hospitality Press Pty Ltd.
- Kotschevar, L. H., & Tanke, M. L. (1996). *Managing Bar and Beverage Operations*. Michigan: Educational Institute of the American Hotel & Lodging Association
- Lillicrap, D., & Cousins, J. (2006). *Food and beverage service*. (7th ed.). London: Hodder
- Marchiony, A. (2004). *Food-Safe Kitchens*. New Jersey: Pearson Education Ltd.
- McSwane, D., Rue, N. R., & Linton, R. (2003). *Food Safety and Sanitation*. New Jersey: Prentice Hall
- Ninemeier, J. D., & Hayes, D. K. (2006). *Restaurant Operations Management Principles and Practice*. New Jersey: Pearson Education Inc.
- Pegler, Martin. (1997). *Theme Restaurant Design – Entertainment and Fun in Dining*. New York: Reporting Corporation
- Schneider, M., Tucker, G. & Scoviak, M. (1999). *The professional housekeeper*. New York, US: John Wiley & Sons.
- Walker, J R., & Lundberg, Donald. E. (2005). *The restaurant: from concept to operation*. New Jersey: John Wiley & Sons, Inc.
- Walker, J R. (2006). *Introduction to Hospitality*. United States: Prentice Hall
- Walker, J. R. (2010). *Introduction to Hospitality*, 3rd ed. Upper Saddle River, NJ: Pearson Prentice-Hall.
- Vallen, G K & Vallen, J J (2000). *Check-In Check-Out*. United States: Prentice Hall
- Vallen, G. K., & Vallen, J. J. (2005). *Check-in, check-out: managing hotel operations*, 7th ed. Upper Saddle River, NJ: Pearson Education.

