

# 旅游与款待科



## 款待导论

微调中文版

---

## 课题二：款待导论

---

(2024 年 7 月)

陈文亮博士香港理工大学香港专上学院；麦康  
其先生香港理工大学酒店旅游业管理学院及  
课程发展处个人、社会及人文教育组汇编

## 版权

© 香港特别行政区政府

版权

香港特别行政区政府

本手册版权为香港特别行政区政府所拥有，不得作商业用途，违者须负法律责任。

学校可以复印本手册部分或全部内容作非牟利教育或研究用途。所有其他用途必须先获得书面允许。如欲申请，请致函：

香港湾仔皇后大道东 213 号胡忠大厦十三楼 1319 室教育局个人、社会及人文教育组

## 鸣谢

教育局谨对下列机构批准本局在制作此课程支持教材时使用其相片及数据致谢：

驻港旅游局代表协会

食物环境卫生署食物安全中心

FreeDigitalPhotos.net

## 序言

为支援高中旅游与款待科(中四至中六) 微调课程的推行，教育局制作了一套旅游与款待科的学与教资源。教材套共包括五本手册，旨在扩阔学生对旅游与款待科五个单元的基本知识。

本手册内容 - 款待导论，可加强学生了解这个充满动力的旅游与款待业。此外，手册内设计的学习活动除可让学生深入认识及应用本科的理论和概念外；他们更可透过参与，发展探究、解决问题及决策思维的能力。

如对本教材套有任何意见及建议，请致函：

香港湾仔皇后大道东 213 号胡忠大厦 13 楼 1319 室  
教育局课程发展处个人、社会及人文教育组  
总课程发展主任(个人、社会及人文教育)

二零二四年七月

# 目录

<b>第一章 - 款待业</b>	<b>p.10</b>
<b>1.1. 款待业简介</b>	<b>p.11</b>
1.1.1. 款待业的性质	p.11
1.1.2. 款待业的特点	p.15
1.1.3. 款待业与旅游业之间的关系	p.19
1.1.4. 款待业就业前景	p.22
<b>第二章 - 住宿业</b>	<b>p.27</b>
<b>2.1. 住宿业简介</b>	<b>p.28</b>
2.1.1. 住宿的分类	p.28
2.1.2. 酒店及其分类方法	p.28
2.1.3. 住宿类型	p.31
2.1.4. 香港常见的酒店类型	p.36
2.1.5. 世界各地的特色酒店	p.38
2.1.6. 酒店评级系统	p.42
2.1.7. 住宿产品	p.51
2.1.8. 酒店顾客的类别	p.65
2.1.9. 顾客需求的种类	p.67

<b>2.2. 酒店运作简介</b>	<b>p.69</b>
2.2.1. 酒店的产权	p.69
2.2.2. 酒店的管理模式	p.70
2.2.3. 酒店部门	p.73
2.2.4. 客务部	p.80
2.2.5. 前堂部	p.82
2.2.6. 管家部	p.116
<b>第三章 - 餐饮业</b>	<b>p.143</b>
<b>3.1. 餐饮业简介</b>	<b>p.144</b>
3.1.1. 餐饮部的运作 (酒店)	p.144
3.1.2. 餐饮服务的分类	p.170
<b>3.2. 餐饮服务原理</b>	<b>p.189</b>
3.2.1. 餐单的基本知识	p.189
3.2.2. 餐饮服务的基本知识	p.216
3.2.3. 餐厅的布局及环境气氛	p.228
3.2.4. 不同餐饮服务的厨房布局	p.237
3.2.5. 消防安全	p.246
<b>3.3. 食物安全及个人卫生</b>	<b>p.251</b>
3.3.1. 食物污染的种类	p.251
3.3.2. 食物安全	p.265



3.3.3. 食物安全的处理程序	p.267
3.3.4. 饮食从业员的个人卫生	p.287
参考书目	p.294

# 第一章 – 款待业

内容大纲：

1.1. 款待业简介	
<p>1.1.1. 款待业的性质</p> <p>1.1.2. 款待业的特点</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 产品服务组合</li> <li>- 双向沟通</li> <li>- 建立关系</li> <li>- 文化多样性</li> <li>- 劳工密集</li> </ul>	<p>1.1.3. 款待业与旅游业之间的关系</p> <p>1.1.4. 款待业就业前景</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 正面观点</li> <li>- 负面观点</li> </ul>

## 1.1 款待业简介

### 1.1.1 款待业的性质

何谓**款待**？现阶段，没有一个简单的定义能够解释「款待」一词。不少人曾尝试以不同方式描述款待业，有人尝试总结款待业的范畴，以及其在提供服务的流程中同时涉及的有形和无形这方面的特性；也有人试图透过探究涉及的持分者、由此产生的共同利益，以及对社会和经济的影响来描述款待业。



一般而言，款待是指欢迎顾客或外来人士、照顾他们的基本需要的善意行为，主要涉及饮食与住宿方面。时至今日，款待的意思是指客人与主人之间的关系过程。当我们谈到「款待业」时，我们是指为「**离家在外**」的人提供食物及 / 或饮品及 / 或住宿的公司或组织。但是，这个对「款待业」的定义只适用于大部分情况。

因此，本章将简要概述款待业的特点和范畴。



度假酒店

### 活动 1.1

将学生分成多个小组，以香港的款待业为研究对象，就款待业中的不同界别进行讨论。（提示：一个款待业的界别可以属于牟利或非牟利性质。）并列出具款待业中某些企业的名称。下表中已举出一个例子。看看你们班里哪个小组能够列出最多合适的例子。

香港款待业			
界别	所提供的产品 / 服务	例子	企业 / 组织名称
餐饮	食物及饮品	快餐	麦当劳

## 活动 1.2

### A. 将你们小组刚填好的表格，与其他小组的答案作比较。

1. 你到过上述任何企业或组织吗？
2. 你获得他们提供的甚么服务？
3. 对于该企业或其员工款待你的方式，你感到满意吗？
4. 他们知道你需要甚么服务吗？
5. 他们是否迅速及准确地满足你的要求？
6. 员工表现友善抑或无礼？

### B. 根据以上讨论，提出款待业中的优秀员工应具备的五种品格或特质。

你或你的组员是否具备任何有关的品格或特质？

### 活动 1.3

现在以两人为一组，并按照以下指示：

**游客 A：**你是来自北京的 18 岁学生。今年夏天，你会与同样来自北京的表亲首次到访香港。由于身为学生，你的行程需要按预算而定，并计划在前往香港及回程时均会乘搭火车。你计划在香港停留 5 日 4 夜。

**游客 B：**你是来自瑞典的商人。你所属的企业是一家汽车生产商。你前往香港是为了参加一个国际汽车展。你将乘搭飞机前往香港并停留两晚，然后将乘搭飞机前往新加坡参加另一个商业会议。你将在新加坡停留两晚后回国。

在两分钟内，尽可能写下你在旅程中希望从旅游业的不同界别取得的产品及服务。把你的答案与你的组员的答案比较。你们的答案是否不同或相似？你写下的重点有多少与你的组员所写下的相似？

填写下表：

年青学生（游客 A）	商业旅客（游客 B）

在活动 1.3，我们知道有不同类型的游客。但无论是哪一类游客，他们在旅游过程内的所有环节，包括在目的地，都需要住宿及饮食这些基本的款待服务。这就是款待被称为旅游业的一个主要领域的原因，就如交通、特色商店及休闲活动。

### 1.1.2 款待业的特点

透过完成活动 1.1-1.3，了解到款待业所提供的不同种类产品及服务，并探究了成为款待业中专业员工的一些主要特质后，我们知道款待领域的工作颇具挑战性。与其他行业不同，款待业的本质独特，倾向以服务为主导，而且在提供服务的流程中非常重视人与人的交流。下图 1.1 概述了款待业的主要特点：

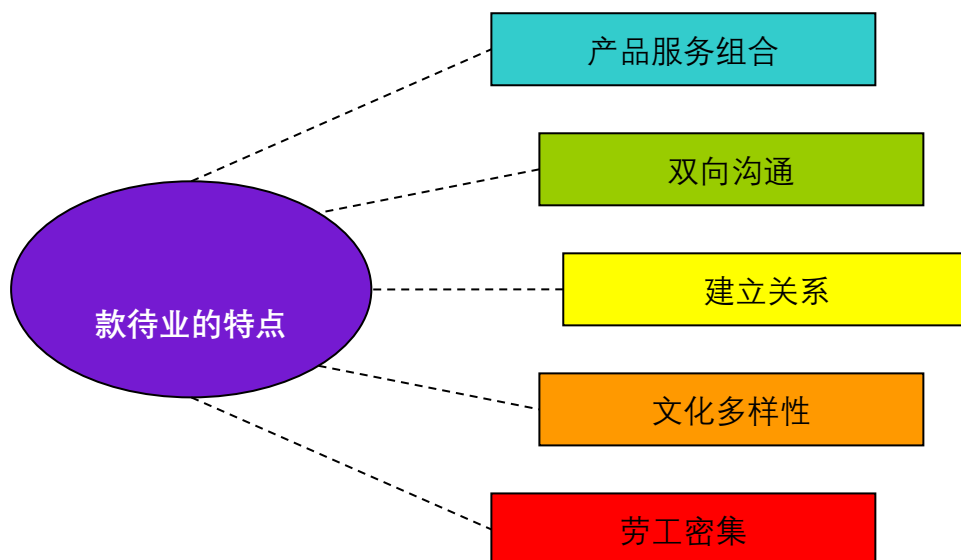


图 1.1 – 款待业的特点

#### 1. 产品服务组合

细想一下，当你作为餐厅的顾客或酒店的顾客时所获得的体验，除餐厅的食物及酒店房间的设施外，还有甚么会使你感到称心满意？

在款待业中，顾客往往不单只消费产品，而是消费产品及服务的组合。例如，顾客在餐厅用餐时购买的不仅是食物及饮品，还有侍应提供的服务。账单中已涵盖有形及无形的体验。

**有形特质-** 如主菜的牛扒，一杯餐酒，打扮得体的服务员工和餐厅的装潢。

**无形特质-** 如舒适的用餐环境或员工的友善态度。

由此看来，成功的款待业务不只限于其产品及服务，更包括如何提供有关产品及服务。员工的质素和他们提供服务的方法，往往较有形的产品更直接影响款待体验是令人满意抑或未如人意。因此，有形和无形特质在提供服务的流程中共同构成完整的体验。

由于产品及其他有形特质很容易被竞争对手模仿，故致力赢取高级顾客和提供高质素服务的款待机构已逐渐投放更多资源去提高服务水平，以作为与别区分的一种策略。

## 2. 双向沟通



在款待业，要提供优质服务，双向沟通是提供服务流程之中最重要的一环。双向沟通需要顾客和服务员工双方的投入及参与。服务员工可透过与顾客互动，了解有关他们需求及期望的有关重要信息，从而立即采取行动，令顾客称心满意。由于顾客在使用住宿或餐饮服务时的整体体验通常涉及机构内部的团队合作及信息交流，因此员工之间或各部门之间的互动亦非常重要。

## 3. 建立关系

款待业非常倚赖回头客去维持经营。与顾客建立长远关系，有助机构获得稳定的收入，减低季节性不稳定因素的影响。同时，回头客的正面口碑，亦有助建立品牌声誉。目前，住宿及餐饮服务业采取多种方法建立品牌忠诚度，例如向回头客提供优待及奖赏的会员计划。然而，机构高级管理层认为，透过对每一位顾客关心备至及提供度身订做的服务等非正式途径，使前线员工和顾客之间建立起「友好关系」，有助长期赢得顾客的忠诚度。



## 4. 文化多样性

由于款待业与旅游业息息相关，因此无论是顾客还是员工，当与他人互动时，自然会体验到多样的文化。在款待机构任职的员工很多时候需接触不同地区的顾客，亦需与来自不同背景或文化的同事共事。基于顾客和同事的信仰或价值观的不同，可能会出现一些分歧或误解，故员工应持开放态度，共同找出解决方法。例如：





**于顾客方面**－有些顾客因基于本身的信仰或习惯，只会茹素。餐厅应该提供素食膳食予素食者，以满足他们的需要。

**于员工方面**－当有同事是回教徒时，便应避免在他们面前进食猪肉或任何猪肉产品，以示尊重。

由此可见，由于文化多样性的存在，本地员工大概需要认识不同的文化，继而灵活地为顾客提供符合他们国家文化的服务，及能与不同国籍的同事和睦相处。

## 5. 劳工密集

款待业本质是以服务为主导，因此款待业，尤其是以高级顾客为服务对象的企业，需要大量劳工来为顾客创造难忘的体验。例如，高级餐厅及五星级酒店的员工与顾客的比率相当高，以求为顾客提供一对一的服务。虽然科技进步取代了整体服务流程中若干的简单工序，但对那些在服务中重视「关心」元素的顾客，通常期望在消费体验中有较多与人的接触及得到个人化的服务。正因如此，款待业对劳工的需求向来较为旺盛，亦乐于投入时间及资源来训练及招聘有潜质的应征者加入款待业。



### 活动 1.4 – 有关文化差异的问题

假设你是一家度假酒店的侍应, 你的经理通知你今天早上将有一名来自印度的新同事前来报到和加入团队。

#### 指示：

- 参阅课程支持教材（课题四）- 「客务关系及服务」第 36 页有关印度风俗的内容。
- 说明你与新同事共事时可能遇到的三种情况。
- 提出三个与新同事沟通时的「应做」及「不应做」事项，并将你的答案填在下表。

情况例子	不应做	应做
1.		
2		
3.		

### 1.1.3 款待业与旅游业之间的关系

#### 款待业的范畴

「顾客」指离家在外的人，因而产生了款待业在某程度上应包括旅游业或与之部分重叠的一种观念。款待业的范畴并无明确定义，有人认为除了一切住宿和餐饮服务运作，款待业亦应包括其他与旅游业相关的运作，如航空公司和主题公园。此外，也有人考虑将款待及旅游业合并为一个行业。图 1.2 显示一个分类例子。

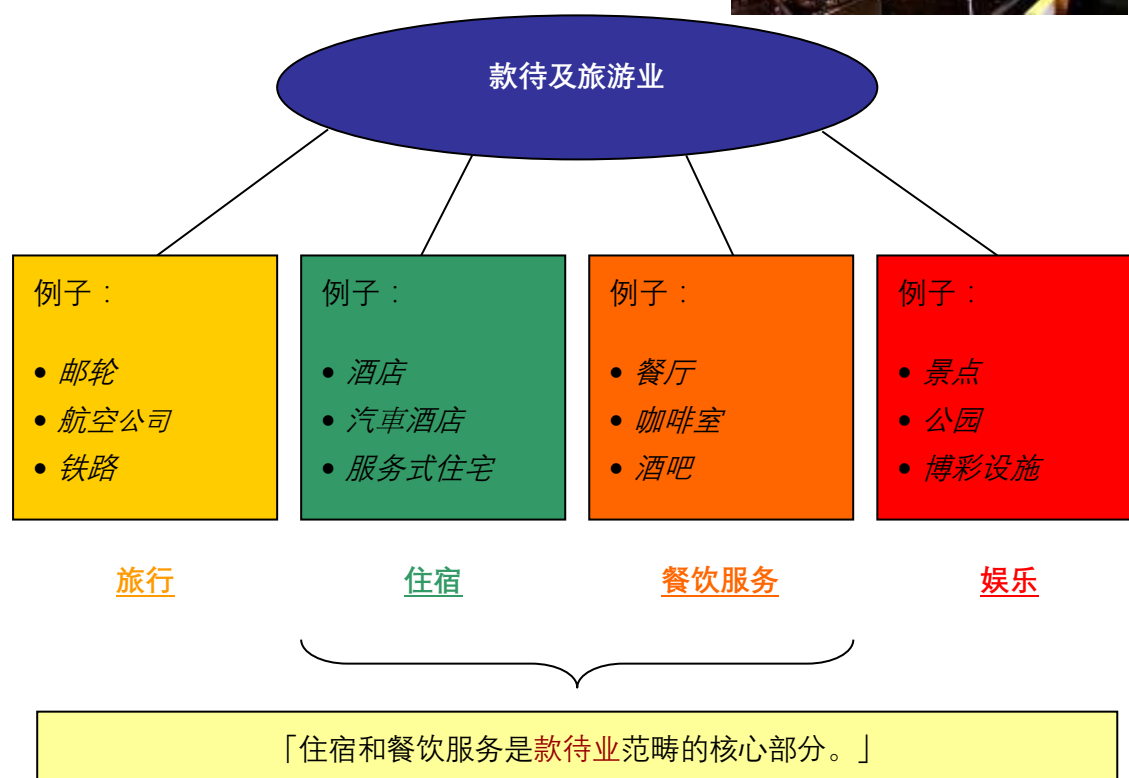


图 1.2 – 款待及旅游业的范畴

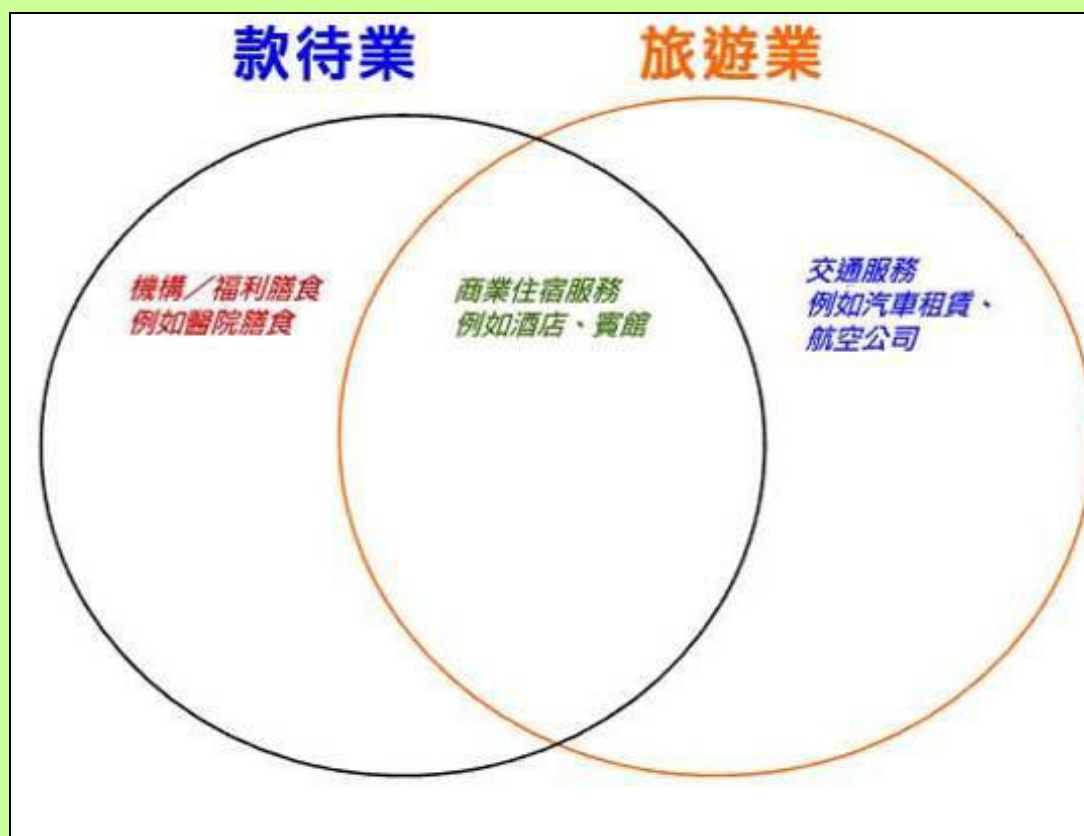
**活动 1.5 – 款待业服务体验**

根据你过往使用住宿或餐饮服务的体验，和你的同学（四人一组）进行讨论，并提出四项成为款待业专业员工的重要要求。

但有别于旅游业，款待业可满足游客及非游客的需要。为了加强你对款待与旅游业之间关系的认识，请完成活动 1.6.

**活动 1.6**

下图显示了款待与旅游业之间的关系。你能想到更多服务并在图内加入实例吗？



在活动 1.6，我们知道款待业是被称为旅游业的一个更广泛经济活动类别的一部分。此外，并非所有款待业务都属于牟利性质的业务。

而在本单元，我们会知道款待业可分为两大业务范围：

- **住宿** – 为无论任何原因而离家在外的人提供住宿（通常连带饮食）
- **餐饮** – 为本地、短途往返、过境顾客及游客提供餐饮。

这两个范围将分别在单元 2 及单元 3 详细说明。

正如我们所见，款待业包括酒店及餐厅，以及提供食物、饮品、住宿及其他相关服务的许多其他类型的组织或机构。这些产品及服务不但提供予离家在外的人，也提供予本地的顾客。因此，款待业的管理人员必须时刻紧记以下三个目标：

1. 令顾客感到宾至如归；
2. 令顾客感到一切称心如意；及
3. 确保所属业务能为顾客继续提供服务，以及符合其预算。

### 1.1.4 款待业就业前景

投身款待业总有利弊。一个职位是否适合你，主要取决于你的性格及个人兴趣。下文总结了一些有关款待业就业前景的普遍观点，既有正面观点亦有负面观点，以供有意加入这个独特而充满挑战的行业之人士作为参考。

#### 1. 正面观点

##### a) 职业选择非常丰富

款待业及旅游业蓬勃发展，为迎合游客及本地顾客的需要，大量新酒店及餐厅落成营业，令市场（特别是一些发展中国家）对劳工的需求大增。除香港以外，部分国际连锁集团亦提供于其他国家就业的机会，工作性质也很广泛，包括款待业前线到后勤的各种职位。表 1.1 列出一些持有款待业相关证书或文凭毕业生可考虑选择的职位：



住宿业	餐饮服务业	其他相关行业
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 款接员</li> <li>• 房务员</li> <li>• 电话接线生</li> <li>• 订房部</li> <li>• 礼宾部</li> <li>• 门僮</li> <li>• 商务中心服务员</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 侍应</li> <li>• 接待主管</li> <li>• 出纳员</li> <li>• 传菜员</li> <li>• 调酒员</li> <li>• 学厨</li> <li>• 助理厨师</li> <li>• 宴会服务员</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 导游</li> <li>• 旅行团领队</li> <li>• 旅行代理商</li> <li>• 主题公园工作人员</li> <li>• 会议宴会销售员</li> <li>• 其他「顾客服务」职位</li> </ul>

表 1.1 – 款待课程毕业生的就业机会

### 活动 1.7 – 你喜欢的款待业职位

#### 指示：

- 以四至五人为一组。
- 提出你和同学有兴趣在未来进行体验的两个不同的款待业职位。
- 说明所选的职位作为未来事业能获得的好处。
- 所选职位有甚么要求或缺点？
- 两个选择中，你较喜欢哪一个？哪个选择更适合你？
- 与班上其他小组分享并比较你们的结论。

#### b) 有机会接触不同背景的人士

如之前所述，款待服务的成功十分倚赖员工与顾客的接触。有机会在这个行业中任职，尤其是任职前线职位的员工，都有不少机会与来自不同背景及文化的人接触及沟通。例如，酒店款接员可视自己为旅游大使，这是一个充满乐趣和挑战的职位。赢得顾客笑容所带来的工作上的成就感，以及互动性质，令款待业能够吸引性格外向的年轻人加入。



#### c) 长期职业发展

大部分人的职业生涯都是从初级阶层的工作做起，这种情况相当普遍。然而，对于员工而言，事业发展的前途却相当清晰。以经验及表现为准则，员工时常获有晋升并跻身管理层的机会。这个行业有无数成功故事，即使是房务员出身的人，最后亦可以晋升为酒店总经理。图 1.3 显示一家在香港设有分店的知名连锁快餐店为员工提供的事业发展图。

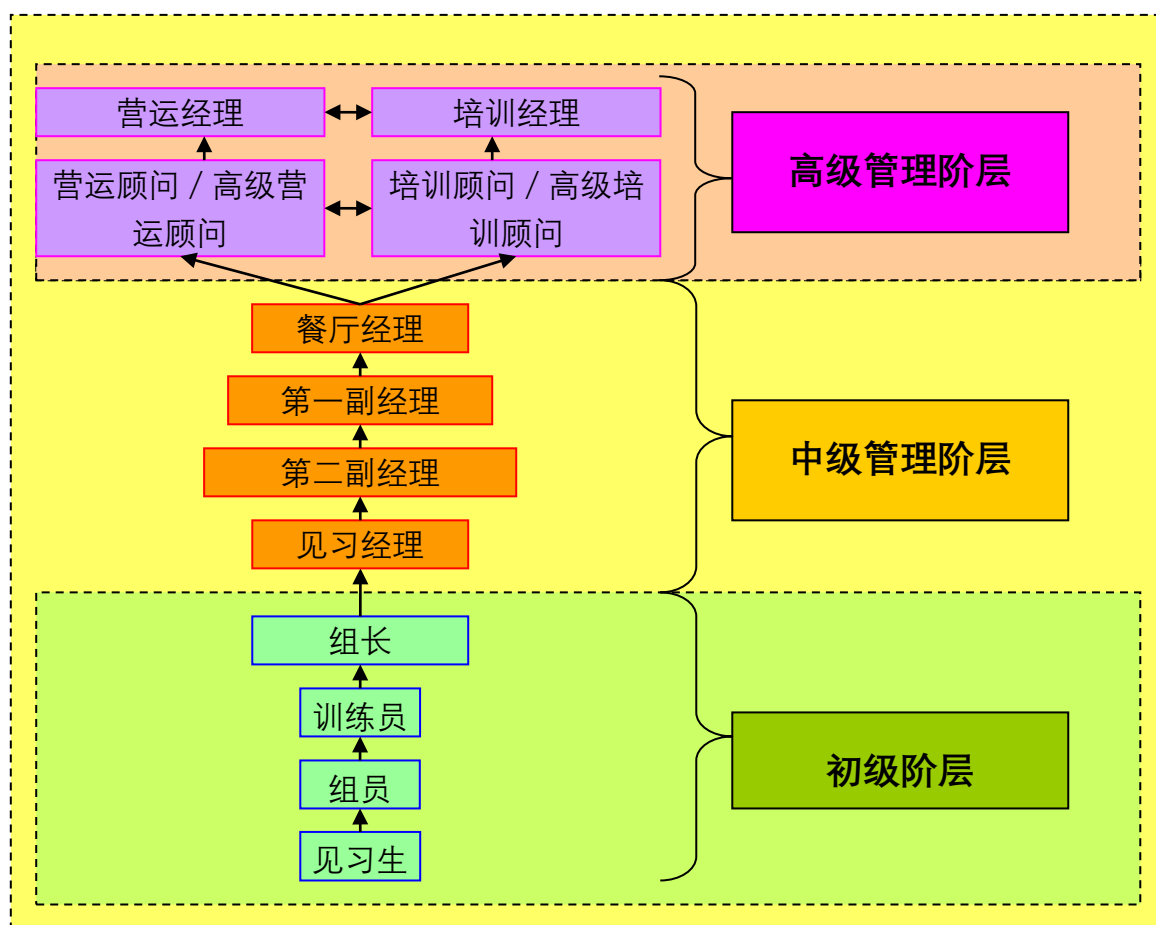
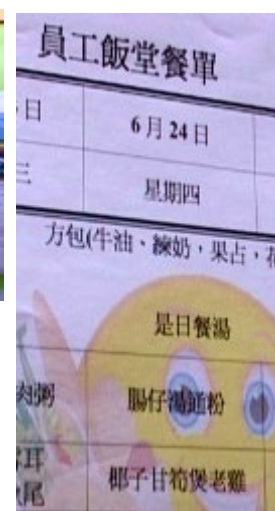


图 1.3 – 某连锁快餐店的员工事业发展图

#### d) 员工附带福利

与其他行业或服务机构不同，除底薪、年终花红及保险外，在酒店及餐饮服务机构任职的员工通常还享受一些额外福利。例如，酒店及餐厅员工一般能在工作日获得两餐员工膳食，某些酒店的员工更能以折扣价或员工价订房，这种福利甚至适用于该品牌在全球各地的其他酒店。





## 2. 负面观点

### a) 工作时间长且不规律

餐厅及住宿机构普遍须轮班工作。尽管有早更及夜更，但仍有部分职位要求员工通宵工作，如款接部的夜间核数员及保安主任。这个行业没有公众假期，员工通常需要在周末或特殊日子工作，如圣诞节及复活节等节日。「长工时」似乎是款待业不少职位的不明文行规，运作部门员工和经理均经常因人手不足及业务旺季而须加班工作。有些人会因为担忧此类工作对个人健康及家庭生活造成不利影响，而对投身款待业有所犹豫。



### b) 于压力下工作



在大部分情况下，员工须提供「迅速」和「优质」的服务，不能让顾客久等。尤甚在高峰期，要保持服务效率及水平，员工压力十分巨大。另外，由于前线员工需要与顾客有较紧密的沟通，他们所面对的压力甚大。需要接受投诉或处理愤怒的顾客，都使不少人却步，这两种因素继而成为了投身这行业的阻力。

### c) 起薪低

款待业提供相当多的低技能的工种。除了管理层或要求语言流利或特殊技能的职位，没有经验的员工的起薪通常较低。大型酒店和小型酒店或餐饮服务机构之间亦存在差异，进一步扩大员工薪酬幅度。

**d) 职业地位低微的观念**

如上所述，款待业不少职位对技能的要求较低。部分人认为，相较如银行及金融等其他行业的员工，其职业地位较低，加上前面讲及的其他负面观点，令不少毕业生不愿加入这个行业。

**活动 1.8 – 于款待业发展事业是否值得？****案例：**

玛丽是一名大学生，现正修读款待及旅游管理学位。今年夏天，她被分派到一家酒店当实习侍应生，为期三个月。玛丽期望日后从事活动策划工作，她觉得实习中所做的事情似乎与她的事业目标毫无关系。由于侍应的工时长，收入低，且体力工作量繁重，她并不喜欢这个职位。

**指示：**

- 以四至五人为一组。
- 透过回答以下问题，与你的同学讨论及评价玛丽的实习经验：
  - 根据你在餐厅或酒店的餐饮体验，你认为侍应的工作量繁重吗？你觉得全职侍应的月薪可以有多少？侍应每天应工作多少个小时？
  - 如果你是玛丽的实习督导，你会如何说服并鼓励玛丽珍惜本案例中的实习机会？

## 第二章 – 住宿业

内容大纲：

2.1. 住宿业简介	
2.1.1. 住宿的分类	2.1.6. 酒店评级系统
2.1.2. 酒店及其分类方法	2.1.7. 住宿产品
2.1.3. 住宿类型	2.1.8. 酒店顾客的类别
2.1.4. 香港常见的酒店类型	2.1.9. 顾客需求的种类
2.1.5. 世界各地的特色酒店	
2.2. 酒店运作简介	
2.2.1. 酒店的产权	2.2.6. 管家部
2.2.2. 酒店的管理模式	- 管家部的运作
2.2.3. 酒店部门	- 管家部的职能
- 酒店部门分类	- 管家部组织架构
- 酒店部门的组织架构及其职能	- 主要岗位的职责
2.2.4. 客务部	- 管家部与其他部门之间的关系
2.2.5. 前堂部	- 清洁工作
- 前堂部的运作	- 客房的物料供应及客人用品
- 前堂部组织架构	- 客房状况的代码
- 主要岗位的职责	- 保安程序
- 前堂部与酒店其他部门之间的关系	
- 款接部的主要工作	
- 顾客流程	
- 客房销售收入及计算指标	

## 2.1 住宿业简介

### 2.1.1 住宿的分类

住宿设施如何划分尚未有全球通用的准则，其中一个办法是把住宿设施分为两大类：

- 非商业；
- 商业。

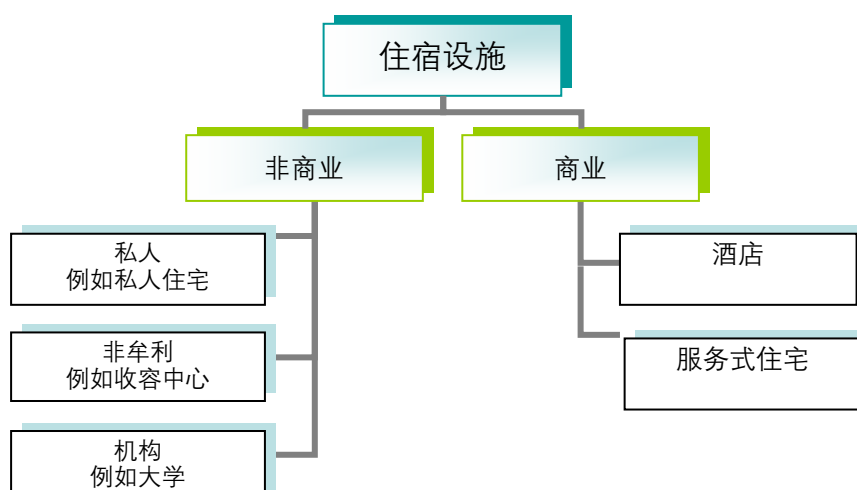


图 2.1 – 住宿架构

### 2.1.2 酒店及其分类方法

由于**酒店**是香港的最主要商业住宿类型，因此我们将深入讨论酒店能如何划分。

香港法例第 158 章《酒店东主条例》对酒店的定义作出了清晰的阐释：

“酒店”(hotel)指任何场所，其东主显示该场所是一处向到临该场所的任何人提供住宿的地方，而该人看似是有能力并愿意为所提供的服务及设施缴付合理款项，而且是在宜于予以接待的状况的。



酒店房间

具体而言，**酒店**意指提供住宿、餐饮，以及其他顾客服务的商业机构。过往顾客只有两种酒店住宿选择：

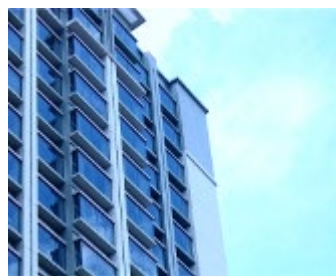
- 豪华型；或
- 经济型酒店。

一些国家随后开办了专为中产阶级家庭而设的酒店，并当经济渐趋繁荣、房间供应增加时，酒店经营者开始提供各具特色的住宿，切合下列人士的不同需要：

- 大型会议的代表；
- 商务团体；及
- 特别的周末及家庭住宿优惠。

随着酒店迈向多元化的发展，竞争和品牌忠诚度亦随之出现。任何人只要付得起（合理的）房租，都可以在酒店住宿。酒店的风格和服务迥异，包括豪华型、商务型、度假型、别墅型、精品型和经济型。标准客房通常备有床、浴室设施、沐浴间、电话、电视、休息室和迷你酒吧。此外，还有洗衣和干洗等管家部服务，顾客亦可享受无线上网，以及使用酒店商务中心的权利。多数大型酒店还有餐厅和酒吧，供顾客使用。酒店若是位于大城市，则一般靠近商业区、旅游景点和机场。

根据 2023 年旅游业统计数据 (至十二月为止), 全港共有 321 间酒店, 可提供超过九万间房间。不同规模的客房。酒店分类系统多不胜数, 当中有一部分是为进行评估而制定的。图 2.2 概述一些常用于酒店分类的普遍因素或标准。



客房

酒店可按以下准则划分：

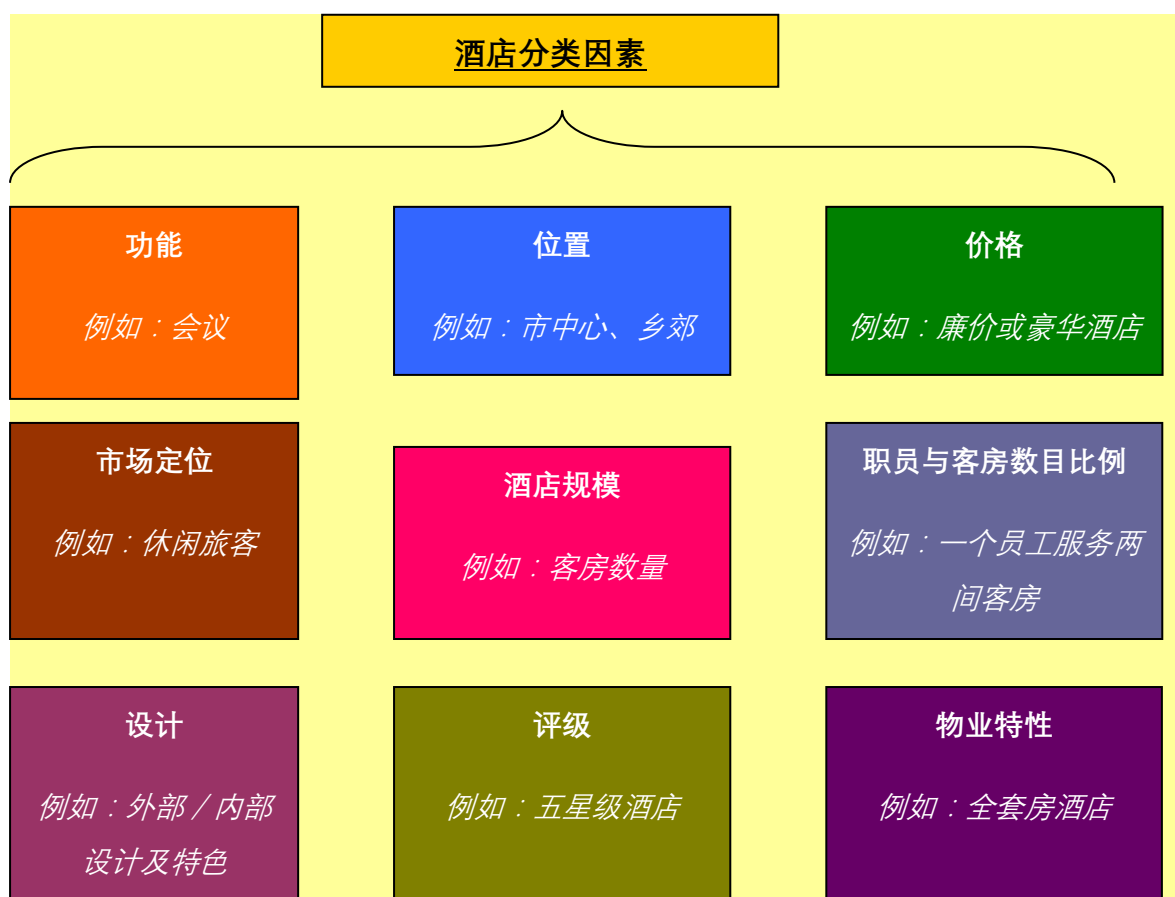


图 2.2 – 酒店分类因素

分类能突显不同酒店的特色，让游客订房前简要知道有甚么酒店可供选择，并作出比较。请看以下的例子：

- 富豪机场酒店 **位于**机场附近，其主要**服务对象**为过境旅客、商务旅客及机组人员，是一家五星**级**酒店。**酒店规模**庞大，可提供超过 1,100 间客房。

### 2.1.3 住宿类型

下表列出了旅客所使用的不同类型的住宿，以及有关设施的特点：

名称	特点
市中心酒店	这些酒店位于市中心，但类型可能有很大分别，因为酒店性质可能属于商务、套房、住宅式、实惠、中等规模或豪华。  本地实例：_____
近郊酒店	近郊酒店一般是面积较小的物业，通常提供全面的服务，位于近郊地点。  本地实例：_____
机场酒店	专门为航机乘客提供住宿的酒店，并提供一系列设施及优质设备。大多数机场酒店为顾客提供往返机场的交通工具。  本地实例：_____
公路酒店或汽车旅馆	为以驾车方式旅行的旅客提供隔夜停留的酒店，一般拥有最基本的设施。房间通常可直接通往露天停车场。规模较大部分酒店为小，位于市镇或城市的外围地点。  本地实例：_____

<b>会议酒店</b>	<p>这类酒店可以提供大量房间。这类酒店除提供住宿外，亦可提供大量的会议及活动空间，以满足举行会议的团体的需要。在酒店设施内及毗邻均有可供举行宴会的地方。大多数会议酒店自设洗衣服务、商务中心、机场穿梭专车服务，以及24小时客房餐饮服务。它们通常与会议中心及其他的会议酒店十分接近。</p> <p>本地实例：_____</p>
<b>商务酒店</b>	<p>这类酒店大多位于闹市区，一般较会议酒店为小。可用作进行会议及活动的空间较小，可供举行宴会的地方亦较少。</p> <p>本地实例：_____</p>
<b>度假酒店</b>	<p>一般位于风景如画但可能较为偏远的地点。许多顾客要长途跋涉才能到达度假村，因此他们一般会停留较长时间。度假酒店一般提供种类全面的优质康乐设施，以及不同种类的餐饮设施，由气氛轻松的食店到环境高雅的食府，均一应俱全。</p> <p>本地实例：_____</p>
<b>水疗酒店</b>	<p>一般位于度假类型的地点，或作为城市水疗酒店的一部分。它们提供水疗服务、疗程、饮食及住宿。酒店提供的疗程各具特色，可以包括松弛 / 减压、健身、纤体、伤痛 / 生活改造、普拉提 / 瑜伽、松弛为目标。水疗酒店的专业员工通常包括营养师、治疗师、按摩师、运动生理学家，在若干情况下甚至包括医生。</p> <p>本地实例：_____</p>
<b>赌场酒店</b>	<p>酒店经营博彩业务，并以此作为主要收入来源。它们通常会提供实时娱乐。赌场酒店拥有许多不同种类的豪华设施及酒店服务，包括环境高雅的食府及气氛轻松的食店，而酒店内一般会备有购物设施。</p> <p>本地实例：_____</p>
<b>全套房酒店</b>	<p>这类酒店的客房会比普通的酒店房间为大，划分有工作、就寝及松弛的范围。起居范围或起居室一般独立于卧室以外，而若干酒店还会在房间内设有厨房设施。</p>



	<p>不同酒店的设施及服务可能有很大分别。这类酒店可以座落于城市、近郊或住宅区等各种地点。</p> <p>本地实例：_____</p>
<b>精品酒店</b>	<p>精品酒店有别于传统酒店及汽车旅馆，所提供的是个性化的住宿及服务 / 设施，因此会被称为「设计酒店」或「生活品味酒店」。精品酒店的价格差异很大，需要视乎个别酒店而定。它们的「观感」与传统的住宿设施截然不同，因为它们会表现出更亲密及可以（但并非必然）很豪华的感觉，并且突出独有个性。酒店的设施很大程度上视乎其环境及采用的主题而有较大分别。例如，一家着重舒适及憩静环境的精品酒店，可能不会提供Wi-Fi网络、空调或有线 / 有线电视等设施。</p> <p>本地实例：_____</p>
<b>分时度假或假期拥有权</b>	<p>这是一种分享拥有权的形式，买家购买物业于每年某时段的使用权。在许多情况下，当买家购买分享时间后，会收到一份契据，说明买家可以根据契据所定的年期，在每年的指定时间使用物业，而所购买的分享时间可由买家的后人继承。</p> <p>本地实例：_____</p>
<b>旧式建筑改建酒店</b>	<p>这些住宿设施具有重要的历史意义，它们已被改建为住宿地点并保留其历史特色。</p> <p>本地实例：_____</p>
<b>长期住宅式酒店或酒店式服务住宅</b>	<p>这类住宿设施适合于停留时间较长的顾客。它们通常会提供齐备的厨房设施、购物服务、商业服务及有限的管家服务。</p> <p>本地实例：_____</p>
<b>民宿旅馆(B&amp;Bs)</b>	<p>通常由家族拥有；它们是私人居所，而拥有人则居住在此旅馆或附近，并将房间出租给留宿的顾客。这种收费住宿形式通常包括早餐，常被称为「B&amp;Bs」（即提供住宿及早餐）。东主通常会为顾客提供有关旅程路向的数据，以及有关当地的信息，包括观光建议。</p>

	<p>民宿旅馆通常位于郊外地点或乡村。</p> <p>本地实例：_____</p>
<b>宾馆</b>	<p>宾馆可以类似民宿旅馆，而级别则可以涵盖廉价房间以至豪华公寓不等。它们通常好像大城市中的小酒店；虽然设施有限，但大多数房间都有空调，并在房间内配备沐浴间及洗手间。</p> <p>本地实例：_____</p>
<b>旅舍</b>	<p>非常廉价的住宿设施。就寝设施通常是宿舍形式，在旅舍内亦可能有自助煮食设施。</p> <p>本地实例：_____</p>
<b>客舱</b>	<p>船只或火车上为乘客而设的卧室。</p> <p>本地实例：_____</p>
<b>别墅或度假屋（通常设于滑雪及海滩度假村）</b>	<p>私人平房，备有自助煮食和住宿设施，通常出租给身分显赫或知名的顾客。在许多情况下，是指海滨度假村中悬挂式屋顶的乡村小屋，例如海滩大屋。</p> <p>本地实例：_____</p>

表 2.1 – 住宿的类型

### 活动 2.1

浏览互联网，并找出**香港 / 澳门**一家五星级酒店推介其服务及设施给顾客的中英文录像。

### 2.1.4 香港常见的酒店类型

章节 2.1.3 列出了所有常见的酒店类型及其详细介绍。须知道，尽管香港是著名的旅游目的地，但某些类型的酒店在香港并不普遍，甚至没有供应。请完成下一页的活动 2.2，以进一步了解这个问题。



香港某商务酒店



新加坡某赌场酒店



日本某附设温泉的民宿旅馆



内地某度假酒店



马来西亚某旧式建筑改建酒店



垦丁某别墅

### 活动 2.2 – 可在香港找到的旅客住宿类型

利用网上资料，调查能否在香港找到下列类型的旅客住宿。请就每类旅客住宿举出一本港例子，如本港没有该类住宿，则举出海外的例子。

旅客的住宿类型	香港有没有这类住宿？ (如果有，请填「✓」，否则 请填「X」)	举例 (如果本港设有该类住宿， 请举例，否则请举出海外住 宿作为例子)
市中心酒店		
近郊酒店		
机场酒店		
公路酒店或汽车旅馆		
会议酒店		
商务酒店		
度假酒店		
水疗酒店		
分时度假或假期拥有权		
赌场酒店		
全套房酒店		
精品酒店		
长期住宅式酒店或店式服务住宅		
旧式建筑改建酒店		
民宿旅馆(B&B)		
宾馆		
旅舍		
客舱		
别墅或度假屋 (通常设于滑雪及 海滩度假村)		

### 2.1.5 世界各地的特色酒店

除上一节提到的酒店外，亦有一些酒店与众不同，特色、功能或设计别具一格。下文列举不同国家的一些奇趣酒店：

#### 1. 胶囊酒店

这种酒店起源于日本，向顾客提供的房间空间狭小，仅有一张床，大小约为 2 米 x 1 米 x 1.25 米。这种酒店主要为当地因为无法乘车归家，而需要廉价住宿的人士而设。其服务和配套设施有限，例如有些酒店不设餐厅，顾客需要共享酒店内的公共洗手间。

连结 – <http://zh.wikipedia.org/wiki/胶囊酒店>

#### 活动 2.3 – 在香港发展胶囊酒店是否可行？

##### 指示：

- 以四至五人为一组。
- 尝试利用上文提供的连结和其他网上搜集得来的资料，回答下列问题：
  - 胶囊酒店提供哪些服务及设施？
  - 胶囊酒店的单位与一般酒店客房有何分别？
  - 为何这类酒店适合日本市场？它们的目标客群是谁？
- 讨论 – 从顾客的角度，你认为胶囊酒店适合香港市场吗？为甚么？
- 总结你们的意见并与班上其他小组分享。

## 2. 冰酒店

顾名思义，冰酒店主要以冰雪建造而成。首家冰酒店建于瑞典，其后加拿大及欧洲其他一些国家相继仿效，建造自己的冰酒店来吸引游客。与其他一般酒店相比，冰酒店属于临时建筑，会由艺术家及设计师于不同季节拆卸重建，因此，如果同一名顾客在不同季节入住同一间冰酒店，他 / 她会感受完全不一样的住宿体验。

连结 – [http://en.wikipedia.org/wiki/Ice\\_hotel](http://en.wikipedia.org/wiki/Ice_hotel) （英文）；

<http://www.icehotel.com/> （英文）

### 活动 2.4 – 住客在冰酒店可以做甚么？

#### 指示：

- 以四至五人为一组。
- 讨论下列问题：
  - 如果入住这类酒店，你预计会发生甚么问题？
  - 利用冰酒店的特色及环境，可以提供甚么特别服务、设施或活动？
  - 除酒店外，哪些行业可以利用「冰」这个概念？

## 3. 洞穴酒店

在土耳其可以找到典型的洞穴酒店，酒店原本是古时人们的栖身之所，他们以洞穴为居，以避开野兽的骚扰和袭击。这些古老的洞穴部分被重新利用，改建成不同酒店，吸引喜欢深入体验东道国文化和传统的旅客入住。这些酒店亦深受寻找环保住宿的游客欢迎，更让他们在旅途中亲近自然。另外，一些洞穴酒店建于地下，例如南澳洲库伯派蒂(Cooper Pedy)当地由蛋白石矿改建而成的酒店。

链接 – <http://www.cappadociaturkey.net/cavehotels.htm> （英文）



#### 4. 树屋或树中酒店

这两类酒店主要位于乡郊，尤其在森林中。房间主要根据当地树屋的建筑方法建成，与树木融为一体。当中最宝贵的体验并非来自屋内「平实」的设施，而是在于各式各样的观光团和游客活动，例如森林漫步、观赏夜行动物及探访原居民民居等，游客可借着这些活动亲近自然环境。在哥斯达黎加、肯尼亚、巴西及亚马逊等，都能找到树屋酒店。

连结 – [http://en.wikipedia.org/wiki/Treehouse\\_hotel#Treehouse\\_hotels](http://en.wikipedia.org/wiki/Treehouse_hotel#Treehouse_hotels) （英文）；

[http://en.wikipedia.org/wiki/Treetops\\_Hotel](http://en.wikipedia.org/wiki/Treetops_Hotel) （英文）

#### 5. 水底酒店

水和酒店的联想，令勇于将客房建于水底的创新酒店得以发展，例子有位于美国佛罗里达州的水底酒店，其顾客必须持有潜水牌照，这样才能潜水进入他们的房间。有些旅客对住在水里有负面印象，他们倾向选择其他房间，例如浮在水面的房间及建在水上的房间。

连结 –

[http://www.associatedcontent.com/article/2187453/4\\_underwater\\_hotels\\_plus\\_alternatives.html?cat=16](http://www.associatedcontent.com/article/2187453/4_underwater_hotels_plus_alternatives.html?cat=16) （英文）；

[http://www.poseidonresorts.com/poseidon\\_main.html](http://www.poseidonresorts.com/poseidon_main.html) （英文）

#### 活动 2.5 – 环保酒店

环保酒店指运用不同做法减少破坏自然环境的酒店。试参考上文提及的洞穴酒店、树屋酒店及水底酒店，讨论下列问题：

1. 建造这些类型的酒店会否破坏自然环境？如会，请举例说明。
2. 探究酒店管理层在经营这些类型的酒店的同时，可以做甚么来保护环境。试想想以下方面：
  - 经营实践；
  - 可对酒店顾客进行的教育。



## 活动 2.6 – 其他世界各地的特色酒店

除本节介绍的特色酒店外，还有一些因独特设计和特点，而被指为「另类」的特色酒店。尝试在任何网上搜索引擎输入下列关键词，找出更多的实例，并说明这些酒店的特别之处，以及评论在香港发展有关酒店的可行性。

### 特色酒店 – 关键词

1. 水上酒店
  - 特色： \_\_\_\_\_
  - 在香港开业的可行性： \_\_\_\_\_
2. 箱型睡舱
  - 特色： \_\_\_\_\_
  - 在香港开业的可行性： \_\_\_\_\_
3. 飞机酒店
  - 特色： \_\_\_\_\_
  - 在香港开业的可行性： \_\_\_\_\_

## 2.1.6 酒店评级系统

酒店评级系统一般分为两个不同类别：「官方」及「商业」。官方评级系统指由政府部门实施的评级系统，例如香港官方机构香港旅游发展局（旅发局）自设的酒店评级系统。商业性质的评级系统通常会由协会或私人企业设立。

### 1. 香港旅游发展局（旅发局）评级系统

旅发局自设评级系统，作为反映香港酒店质素及服务的指标。系统将酒店分为四个不同级别：

1. 甲级高价酒店；
2. 乙级高价酒店；
3. 中价酒店；及
4. 旅客宾馆。

评级乃根据五个主要指标的表现而厘定，各指标的比重如表 2.2 所示。

指标	比重
◆ 设施(A)	0.25
◆ 地点(B)	0.20
◆ 职员与客房的比例(C)	0.20
◆ 实际房租(D)	0.20
◆ 商务组合(E)	0.15
<b>总分</b>	<b>1.00</b>



表 2.2 – 酒店评级的五个指标

酒店的综合分数按以下公式计算得出：

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

根据得出的综合分数，酒店会根据以下准则分为不同类别：

酒店类别	综合分数
– 甲级高价酒店	3.00 – 3.99
– 乙级高价酒店	2.00 – 2.99
– 中价酒店	1.00 – 1.99
– 旅客宾馆	不适用*

\* 附注：根据评级系统计算所得的综合分数不适用于「旅客宾馆」。

表 2.3 – 香港不同酒店类别的综合分数。

一般情况下，旅发局仅会将评级结果通知个别酒店，以供参考，并不会公开酒店的分数或类别，与私人评级系统有所不同。后者会提供实用的参考结果，以便旅客安排行程及选择住宿。

有关旅发局香港酒店分类制度评级系统的详情请参考第 45-47 页的附加数据。

### 活动 2.7 – 本港酒店的评级

ABC Hotel 是一家市区酒店，地处铜锣湾，共有 350 间客房及 225 名员工。酒店录得实际房租 1100 港元，超过 50% 的酒店住客为商务旅客。请参考第 45-47 页有关计算综合分数的附加数据，完成下表：

指标	分数	比重	综合分数
设施	1.00	0.25	
地点			
职员与客房的比例			酒店类别
实际房租			
商务组合			

## 附加数据 –

## 2024 年香港旅游发展局酒店分类制度

1. 香港旅游发展局于 2001 年修订酒店分类制度，并定期向各酒店进行检讨，务求更准确地反映香港酒店的质素和服务。
2. 酒店分类制度涵盖了 5 个主要指标，当中包括酒店实际房租、员与客房的比例、酒店地点、设施及商务组合。
3. 酒店分类制度选用新的评分制度。上述指定的各项主要指标乃根据调查结果评分，而平均房租的分数则会根据每月酒店入住率的调查结果计算。
4. 以下列举各指标的计算方法：

a) 设施 – 酒店设施将根据下列组别个别计算。以下列举各设施分类的计算方法。

设施分类	分数	
饮食设施 [ 0.09 ]	0 to 8	计算酒店内所提供的餐饮场地的数目。
电讯设施 [ 0.05 ]	0 to 4	计算酒店内所提供的电讯设施：包括可租借手提电脑、宽带上网、无线上网以及室内数据输入插口。
商务设施 [ 0.06 ]	0 to 4	计算酒店内所提供的商务设施：包括商务中心、宴会设施、会议设施以及行政楼层。
康乐及其他设施 [ 0.05 ]	0 to 6	计算酒店内所提供的康乐及相关设施：包括健身室、游泳池、运动设施、按摩服务、桑拿室 / 水疗设施以及为残疾旅客而设的房间。

b)

地区	分数
尖沙咀、中环、金钟、铜锣湾及国际主题公园。	5
佐敦、旺角、油麻地、湾仔及大楼设有或邻近出入境管制站或国际会议及展览场地。	4
北角、上环、西区、红磡、沙田及荃湾	3
其他九龙及香港地区	2
其他新界地区及离岛	1

c)

职员与客房数目比例 [ SRR ]	分数
SRR $\geq$ 0.60	3
0.60 > SRR $\geq$ 0.40	2
SRR < 0.40	1

d)

酒店实际房租 [ ARR ]	分数
实际房租 $\geq$ 1,480	3
1,480 > 实际房租 $\geq$ 900	2
实际房租 < 900	1

备注：实际房租数字会根据酒店问卷调查之结果作出修订。

e)

商务组合 [ BM ]	分数
商务旅客比率 $\geq$ 16%	2
商务旅客比率 < 16%	1

备注：数字会根据旅游发展局之离境旅客问卷调查之结果作出修订。

5. 各间酒店的综合分数乃根据酒店各项指标的得分所得，指标得分则按照该目标重要性厘定。这些指标的比重是参考调查所得的酒店业意见，然后用酒店分类制度：

指标	比重
设施	0.25
地点	0.20
职员与客房的比例	0.20
房租	0.20
商务组合	0.15
总分	1.00

6. 酒店的综合分数主要根据各项指针所得的分数及指针的加权数计算，是反映酒店分类级别的最全面方法。根据上述评分及加权数计算方法，酒店的综合分数可分为 1 至 4 级。

7. 酒店的分类级别乃根据综合分数计算，并分为以下的级别：

酒店类别	综合分数
甲级高价酒店	3.00 或以上至 3.99
乙级高价酒店	2.00 或以上至 2.99
中价酒店	1.00 或以上至 1.99
旅客宾馆	– 不另加说明 –

备注：旅客宾馆乃根据民政事务总署提供的名单分类。

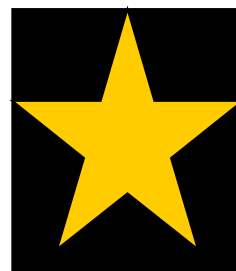
8. 香港旅游发展局不会公开酒店的分类名单，却会通知个别酒店所得的级别，酒店可参照香港旅游发展局公布的酒店业研究报告，将酒店的表现与其平均类别互作比较。

9. 根据新修订的分类制度，酒店的分类级别必需作出修改，惟本局会待至暂缓期完毕才更改酒店的分类级别，务求能贯彻一致地比较各项数据。

数据源 – 香港旅游发展局，2024 年香港旅游发展局酒店分类制度。

## 2. 星级及钻石评级系统

两个商业性的评级系统例子是由美孚旅游指南（于 2009 年重新命名为福布斯旅游指南）及美国汽车协会所设立。这两大酒店评级机构根据客观准则，如设施、规模及职员与客房的比例等，对酒店进行评级。美孚旅游指南使用「星级」系统，而美国汽车协会则使用「钻石级」，概念与星级系统相近，定期按 1 至 5 五个级别就参与酒店进行评级，评分者通常是由行内专家及旅行常客组成的「神秘顾客」。两者相比，世界各地的旅客较为熟悉私人机构的评级系统，这些系统是旅客参考酒店质素时的标准指标。。



欲知更多有关美孚旅游指南及美国汽车协会的背景资料，请参考下列连结：

福布斯旅游指南 –

[http://en.wikipedia.org/wiki/Forbes\\_Travel\\_Guide](http://en.wikipedia.org/wiki/Forbes_Travel_Guide) （英文）

美国汽车协会 –

[http://en.wikipedia.org/wiki/American\\_Automobile\\_Association](http://en.wikipedia.org/wiki/American_Automobile_Association) （英文）

### 活动 2.8

香港旅游发展局(旅发局)已建立了其酒店分类系统。从香港旅业网 (<http://partnet.hktb.com>) 查阅有关信息，并回答下列问题：

1. 旅发局如何界定香港酒店的分类？
2. 旅发局是否有公布按类别划分的酒店名录？



## 活动 2.9 – 比较不同星级的酒店

### 指示：

- 以四至五人为一组。
- 利用以下连结，找出这些香港的五星级及四星级酒店。  
<https://www.forbestravelguide.com/destinations/hong-kong-china>
- 分别选出一间五星级及四星级酒店进行比较。
- 可从下列方面进行比较：
  - 地点及可达度
  - 客房数量
  - 客房类型及房价（只比较标准房价）
  - 餐厅数量
  - 设施及服务
  - 集团在香港或世界各地的酒店（如有）
- 从顾客的角度，你较喜欢入住哪家酒店？为甚么？
- 总结你们的意见并与班上其他小组分享。

上文运用了位置、市场定位、评级及酒店规模等分类标准，向顾客呈现酒店的特色。试完成活动 2.10，找出 3 家香港本地酒店有何相似或相异之处。

### 活动 2.10 – 酒店分类

#### 指示：

- 选择 3 家不同的香港酒店；
- 利用网上搜集的数据填写下表；
- 留意观察酒店间是否有任何相似或相异之处。

酒店	分类标准
(1) _____	- 功能 _____ - 位置 _____ - 评级 _____ - 市场定位 _____ - 价格（标准价格） _____
(2) _____	- 功能 _____ - 位置 _____ - 评级 _____ - 市场定位 _____ - 价格（标准价格） _____
(3) _____	- 功能 _____ - 位置 _____ - 评级 _____ - 市场定位 _____ - 价格（标准价格） _____
相似：	
相异：	

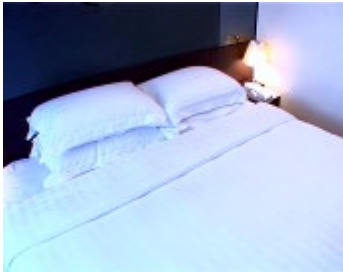
2.1.7 住宿产品

住宿是酒店业务最大的收入来源之一，同时亦是酒店提供的主要产品。

住宿产品指客房及其他酒店顾客于入住期间会消费的其他相关产品或服务。前线职员，尤其是款接员和订房部职员，必须了解产品，以向顾客推荐或解释酒店的产品。本节会介绍一些关于住宿产品的基本概念，包括睡床类型、客房类型及房价。

1. 客房类型

酒店的客房类型众多，等级、特色及功能各有不同。款接员及订房部职员应熟悉不同类型的客房及其特色，为顾客精心挑选最合适的房间。



a) 客房等级的差异

客房等级一般分为三类。表 2.4 举例说明典型的酒店如何厘定不同房间的等级。

等级	景观	家俬 / 设施 / 用品	额外服务 / 产品
标准客房	普通景观， 如：园景、停车场景	基本陈设，如：松木家俬、备有毛毡的床、即弃纸拖鞋等	无
特级客房	上乘景观， 如：城市景、海景	上级陈设，如：花梨木家俬、备有棉被的床、布拖鞋等	如：免费报章、免费早餐等
豪华客房	迷人景观，	豪华陈设，如：古董家	如：免费进入行政楼层休

	如：高层海景、名胜景观	俚、备有羽绒被的床、皮拖鞋等	息室并享用其服务、特快登记、欢迎饮品、免费早餐、免费房内互联网及 wi-fi 网络服务、免费豪华轿车机场接送服务
--	-------------	----------------	--

表 2.4 – 酒店客房等级实例

(撰改自 [www.sleeping-around.com/practical/hotel\\_room\\_types.shtml](http://www.sleeping-around.com/practical/hotel_room_types.shtml))**b) 常见客房类型**

除手册提及的客房类型外，还有很多不同类型的客房可供顾客选择，满足他们的需要及喜好。表 2.5 全面列出世界各地的酒店一般都会提供的客房类型。



客房类型	说明
单人房	只供一人住宿的房间，并备有一张单人床、双人床或大床。
双人房（两张床）	可供二人住宿的房间，并备有两张单人床。
双人房（一张床）	可供二人住宿的房间，并备有一张双人床或大床。
四人房	可供二至四人住宿的房间，并备有两张单人床、双人床或大床。
三人房	可供三人住宿的房间，并备有三张单人床、一张双人

	床加一张单人床或两张双人床。
<b>荷里活式双人房</b>	可供二人住宿的房间，并备有两张以共享床头板连接的单人床。中价及经济型酒店偏向提供较多这类型的客房，一方面供情侣入住，另一方面满足双人入住的要求。
<b>工作室房 / 折迭床房</b>	备有沙发床或折迭床（即折迭后可隐藏于墙壁或壁橱的活动床），夜晚可作卧室，白天可作客厅。
<b>套房</b>	设有一个或多个卧室及起居室的房间。卧室可以是单人房、双人房或四人房。
<b>总统套房</b>	酒店内收费最昂贵的客房。通常一间酒店只会有一间总统套房。像一般套房，总统套房通常拥有一个或多个卧室，房间着重奢华的装修、高质量的设施及用品，以及度身订造的服务（例如入住期间获得私人管家）。
<b>别墅</b>	一种特色住宿，见于一些度假酒店。别墅为独立的房子，可为酒店顾客提供更多私隐和空间。一所设备齐全的别墅，除了卧室及客厅，更设有私人游泳池、按摩浴池及阳台，适合情侣、家庭及多人群体入住。
<b>无障碍客房</b>	这类客房专为残疾顾客而设，根据法律规定，酒店必须提供一定数量的无障碍客房，以避免歧视。无障碍客房的设计方便住客，有别于其他标准客房。一般特色包括在卧室及浴室安装安全扶手及紧急按钮、轻触式地灯、火警显示灯，以及于浴室安装向外开的门等。客房应位于地下或较低楼层，并靠近升降机，方便残疾顾客出入。此外，这类客房亦适合长者入住。
<b>阳台客房</b>	设有阳台的客房。
<b>行政客房</b>	位于「行政楼层」的客房，方便顾客出入行政休息室。此外，有酒店基于安全和保安理由，推出专为女性顾客而设的「女性行政楼层」。

<b>长期住宅式客房</b>	这类客房可见于服务式公寓及酒店，这些公寓及酒店的对象为长期入住的顾客（例如外派雇员）。客房往往设有开放式厨房或烹饪工具，其中一些更会定期（例如每星期一次）提供管家服务。
<b>吸烟 / 不吸烟客房</b>	许多酒店都为顾客提供吸烟及不吸烟客房。为降低二手烟对不吸烟顾客的影响，一些酒店会将所有吸烟客房设于特定楼层，与不吸烟客房分隔开来。
<b>相邻房</b>	相隔较近或隔着走廊、但并非相连的房间。
<b>相连房</b>	相连但没有相通房门的房间。
<b>相通房</b>	相连且有相通房门的两个房间。

表 2.5 – 酒店客房类型

### 活动 2.11 – 顾客客房分配

将顾客与最适合他们的客房类型配对起来。

顾客		客房类型	
1.	朋友二人一起去东京度假。		
2.	狮子会的女主席想出席在新加坡举行的会议。	A.	总统套房
3.	一名美国人被老板派驻香港一年。	B.	别墅
4.	一个大家庭计划往泰国度假，希望入住度假村，享受较多私隐和休闲设施。	C.	长期住宅式客房
		D.	女性行政楼层
5.	一名商务旅客希望在私隐度极高的环境下与潜在合作伙伴举行会议。他在寻找价格合理的酒店客房。	E.	双人房
		F.	工作室房 / 折迭床房
6.	美国总统将前往北京参加一个国际金融会议。		

2. 睡床类型

酒店拥有不同类型的客房及睡床，可供顾客挑选。由于顾客可能并不熟悉酒店用语，因此酒店员工应向顾客清楚解释有关用语。

睡床类型	尺码大小 (例如)
单人床	39” x 75”
双人床	54” x 75”
大床	60” x 80”
特大床	78” x 80”

表 2.6 – 类型及规格

睡床的尺码种类繁多，可满足酒店顾客不同的需要，其中一些专为特定类型的客房而设，下表 2.7 会作出介绍。



睡床类型	标志 / 代号	尺码大小	说明
单人床 / 双人床 (两张单人床)	S / T	39”x75”	仅供一人使用；单人床及双人床 (twin) 的大小相同；「双人床」指有两张床，这类房间通常标为「双人房」。
双人床 (一张床)	D	54”x75”	可供两人使用；易与「twin beds」的中文译名混淆。
大床	Q	60”x80”	可供两人使用；比双人床 (一张床) 更长更宽更舒适。



特大床	K	78”x80”	可供两人使用；比大床更宽更舒适。
荷里活式床	T	78”x75”	两张单人床并排，共享一块床头板，可供两人使用。
沙发床	H	48”x75”	工作室房配备沙发床，满足商务旅客须在客房举行商务会议的需要。
折迭床	M	60”x80”/ 78”x80”	折迭床的性质与沙发床相似，折迭后可隐藏于墙壁或壁橱，方便顾客在客房举行商务会议。
加床	/	30”x72”/ 34”x75”	根据顾客要求临时加设的床，需额外收费。
幼儿床	/	/	为带同幼儿的顾客而设，通常由顾客预先于预订房间时作出要求。

表 2.7 – 酒店不同类型的睡床



双人房（两张床）



双人房（一张床）

### 3. 房价

顾客预订住宿所获得的，并不只是一个房间和一张床，还包括酒店员工所提供的设施及服务。由于顾客在购买前一般无法查验酒店的产品，因此前堂员工须对住宿产品了如指掌，并能准确清晰地向顾客说明。例子包括：

- 房价；
- 睡床大小；
- 常客优惠计划；或
- 为顾客提供的其他服务。

款接人员需要了解房价是如何计算。下列因素将会影响向顾客收取的房价：

- 房间的类型、大小、布置及位置；
- 餐膳安排；
- 季节及季节性事件；
- 顾客的类别；及
- 住宿的时间长短，以及于一星期内的那一日入住。

#### a) 房价种类

所有酒店的房价类别均有所分别。不少酒店提供多种不同的房价，藉此吸引能为酒店不断带来业务的不同顾客，此举有助达到百分百的入住率。以下为不同房价的例子：

##### (i) 正价

只就客房收取的标准价格。

##### (ii) 公司价

提供予属于常客的行政人员或公司雇员的房价，这些公司与酒店之间订有合约价，而合约价则反映该公司给酒店带来的业务量。

(iii) 商务价

提供予并非频密入住的企业行政人员的房价。

(iv) 航空公司价

个别航空公司与酒店之间协议的价格, 是根据酒店从航空公司获得的业务量而厘定。

(v) 团体价

旅行代理商或专业机构为人数较多的旅客订房, 从而获得的房价。

(vi) 小童价

每家酒店对免费或以象征式价格让小童与父母同房的安排, 都会对小童的年龄设有限制。

(vii) 套票价

包括用品、服务及房租的房价, 是酒店在销售淡季推出以吸引顾客的价格。

(viii) 免费房

顾客无需支付费用即可入住酒店。酒店管理人员可将免费房提供予的顾客包括: 旅游董事、当地显要、酒店总办事处的行政人员等。

---

附加数据 - 常客优惠计划

酒店会建立顾客历史纪录(通常称为顾客档案), 其中记录顾客的喜好, 令酒店能够为顾客提供度身订做的服务。忠诚度计划让最尊贵的顾客能够在酒店得到高度重视, 而这个计划一直是连锁酒店品牌表现出如何吸引及留住最好顾客的核心

元素。在游说酒店东主成为特许权经营者或将经营酒店的管理合约批授予特定的酒店品牌时，忠诚度计划都是一个重要的因素。部分研究发现，计划的会员希望礼品的换领程序简单快捷，及计划的分数不设期限。一个酒店计划中的最重要特点是客房升级及飞行里数，其次是免费酒店住宿及各种类型的酒店优惠及服务。但是，不论里数或分数有多少，永远都无法取代亲切的欢迎及作为一个常客而受到酒店高度重视的感觉。

---

**注 – 酒店往往以不同价格销售客房，例如豪华客房一定贵于特级客房及标准客房。**

### 活动 2.12

请列出一个例子，说明连锁酒店如何利用常客优惠计划，为常客提供度身订做的酒店体验。

### 活动 2.13 – 影响房价的因素

#### 指示：

- 以四至五人为一组。
- 提出五个可能影响酒店房间定价的因素，例如上述的客房等级因素。
- 举例说明每个因素导致的房价差异，例如在客房等级因素的影响下，特级客房比标准客房贵。
- 根据提出的五个因素对房间定价的重要性进行排序。
- 与班上其他小组分享并比较彼此的结论。

**活动 2.14 – 房价的不同类别**

将房价类别与正确的描述配对起来。

房价类别	描述
1. 正价	A 适用于机组人员，例如在工作期间需要住宿的机舱服务员及驾驶员
2. 公司价	B 为业务伙伴的员工且不常入住酒店者提供的折扣价
3. 商务价	C 等同标准价及自来客人价
4. 航空公司价	D 携同小童入住酒店的父母享受的折扣价
5. 团体价	E 酒店与企业协议的折扣价，合约中保证每年的最少入住天数
6. 小童价	F 旅行代理商或机构透过大量订房获得的折扣价
7. 套票价	G 酒店所属连锁集团的高级管理层如因工作事宜须入住该酒店，可提供此折扣价
8. 免费房	H 通常是在销售淡季提供给顾客的折扣价，房价包括一系列其他产品或服务

## b) 包括在房价内的餐饮选择

部分酒店在顾客订房时提供餐饮选择。下表 2.8 描述了四种常见的餐饮选择。

餐膳选择	描述
欧式计价(EP)	只包括房间
欧陆式计价(CP)	包括房间及早餐
修正美式计价(MAP)	包括房间及两餐；两餐通常为早餐及晚餐
美式计价(AP)	包括房间及三餐（即早餐、午餐及晚餐），部分酒店的房价同时包括下午茶

表 2.8 – 已包括在房价内的餐饮选择

## c) 其他相关产品及服务

支付了房价的顾客不仅有权入住客房，也有权使用其他相关产品及服务。以下显示部分通常房价已包括的产品及服务例子。

- 来电唤醒服务；
- 保险箱；
- 免费互联网及 Wi-Fi 网络服务；
- 清洁房间服务；
- 开床服务；
- 游泳池；
- 健身室；
- 代客泊车服务；



- 免费穿梭专车服务；
- 行李服务；
- 房内免费食品和饮品（如茶包及速溶咖啡包）；
- 特快登记服务；
- 免费进入行政楼层休息室；
- 免费报章；或
- 于酒吧或大堂酒廊享用欢迎饮料等。



#### **d) 酒店小册子及价目表**

酒店小册子及价目表是酒店使用的销售及市场推广工具, 从而为顾客提供有关房价（正价）及所提供设施及服务的数据。一般而言, 小册子载有客房、餐厅及其他设施的图片。由于价格可能每季或每年均有变动, 因此价目表通常会独立印制或插页。

## 活动 2.15 – 住宿产品比较

### 指示：

- 以四至五人为一组。

### 第一步：

- 选择两家不同的香港酒店，并浏览其官方网站。
- 找出以下数据：
  1. 酒店有多少种客房类型？
  2. 网站上提供了哪些类别的房价？
  3. 房价中包括甚么？房价包括餐膳、服务或产品吗？
- 评论两家酒店的客房定价及目标客群。

### 第二步：

- 使用网络搜寻器找出若干网上订房代理。  
例如，[www.hotel.hk](http://www.hotel.hk)；  
<https://hk.trip.com/hotels>；  
<https://zh.hotels.com/en/>
- 选择一个网上代理，查看第一步选择的两家酒店的房价。
- 查看酒店官方网站及网上订房代理显示的数据是否有差异。  
例如，房价；  
客房类型选择；或  
房价包括的配套服务或产品。
- 评论两种不同来源显示的数据差异。



### 2.1.8 酒店顾客类别

酒店顾客可按以下准则分类：

- 行程目的 — 休闲或商务旅客
- 人数 — 一个人或团体旅客
- 原居地 — 本地或海外旅客

#### 1. 休闲旅客

属于个人旅客，而旅游的目的是参与休闲活动、户外娱乐、放松、探访亲友或参加体育或文化活动。

#### 2. 公司商务旅客

属于个人旅客，其频密的订房安排通常是由公司以较低房价进行。商务旅客的旅行目的是从事业务相关活动、参加商务会议或工作坊，以及参与买卖产品工作。

#### 3. 散客

有时候亦被称为「自助游旅客」（“foreign independent travelers”）。散客是指自行购买住宿及自行作出旅程安排的国际游客。

#### 4. 团体旅客

参加旅行团一同旅行的多名旅客，他们会透过旅行代理商预订住宿，以及可能会预订膳食。团体旅客往往花费较少，并会为消费支出制订预算。

#### 5. 本地旅客

为特别事件及活动而在酒店住宿的本地居民。

## 6. 参加会议人士

为参加会议而旅行的个人旅客，他们住宿的客房通常由他们本人、所属企业或会议主办单位在他们抵埗前预订。

## 7. 重要人物(VIPs)

重要人物(VIPs)可包括名流、常客、入住昂贵客房的顾客、具保安风险的顾客，以及企业的高级行政人员。

## 8. 匿名住客

为免他人注意而以隐藏身份入住酒店的顾客。

## 2.1.9 顾客需求的种类

### 1. 有特别需要的顾客

- 轮椅；及
- 伤残人士设施。

### 2. 商务旅客

- 宽带互联网服务；
- 国际直拨电话服务；
- 本地及国际报章；
- 洗衣或泊车服务；
- 擦鞋服务；
- 其他商务设施，例如商务中心、行政楼层、传真机、手提电脑、会议设施。

### 3. 消闲旅客及度假旅客

- 折迭床或幼儿床；
- 相连客房；
- 房内自选收费电影；
- 运动设施，例如健身室，游泳池；
- 美容及保健护理水疗设施，例如按摩、水疗、面部护理及深层手足疗程；
- 保姆服务。

### 4. 其他要求

- 客房餐饮服务；
- 医生服务；

- 禁烟客房；
- 客房清洁服务；
- 改衣及缝补服务；
- 维修及保养服务；
- 餐饮查询，例如用餐时间及地点。

## 2.2 酒店运作简介

### 2.2.1 酒店的产权

酒店的其中一种分类方法是按其产权区分，可分为：

#### 1. 私人

由个人、合伙人或私人企业拥有的独立酒店，例如新乐酒店。

#### 2. 本地集团

由一家本地企业拥有的几家酒店，例如由海逸国际酒店集团拥有的港岛海逸君绰酒店、九龙酒店、海逸酒店、都会海逸酒店、北角海逸酒店及嘉湖海逸酒店。

#### 3. 国际集团

作为跨国连锁酒店集团成员的酒店，例如香港 JW 万豪酒店就是万豪国际酒店集团的一部分。

## 2.2.2 酒店的管理模式

酒店可以按照下列其中一种方式经营：

### 1. 独立拥有及经营

这些酒店可能是没有联营机构的独立酒店，由物业的拥有人管理。

### 2. 管理合约

管理合约是由酒店管理企业经营属于其他企业的物业。在某些情况下，酒店拥有人可能会透过管理合约，安排专门管理酒店的企业来营运他们的物业。这个做法的原因可能是拥有人并不：

- 具备所需的专业知识；或
- 愿意参与酒店的营运。

以下归纳了管理合约对酒店拥有人及管理企业的好处及坏处。

	管理合约的好处	管理合约的坏处
酒店拥有人	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 获得营运所需的专业知识，以减少失败风险及提升服务水平；</li> <li>- 如由著名的管理企业负责经营，则可提升酒店在本地或国际的知名度；</li> <li>- 拥有人无需参与酒店的营运。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 失去控管营运的权力；</li> <li>- 在经济上对酒店所有的成本、费用及损失负上责任；</li> <li>- 如管理企业只收取定额的管理费用而没有分红，士气或许会较低。</li> </ul>
管理企业	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 无论在合约期内的酒店业绩如何，均能收取管理费</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 过于倚赖拥有人提供所需资金作营运；</li> </ul>

	用； - 很少或没有需要参与前期融资或投股； - 物业管理合约可长达五年、十年或二十年之久。	- 对产权决定，例如将产权转让给其他买家时，管理企业不可作任何干预； - 若合约以缴费形式订立而没有奖赏制度，那么当生意好的时候也没有额外的赏金。
--	--	--

表 2.8 - 管理合约对酒店拥有人及管理企业的好处及坏处

### 3. 特许经营

某些投资者在经营酒店时倾向采用特许经营概念。款待业中的特许经营概念即：

- 允许有兴趣的投资者，采用某一企业（特许经营权拥有者）的名称及业务模式；
- 特许经营者同意按照特许经营权拥有者设定的严格准则所经营的酒店组成；及
- 允许某一企业运用他人的资金，而进行快速扩张。

以下归纳了特许经营对特许经营者及特许经营权拥有者的好处及坏处。

	特许经营的好处	特许经营的坏处
特许经营者	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 从特许经营权拥有者取得营运业务的专业知识，例如选址、规划、开业前培训、经营手册、信息管理、中央订房系统、现场支持、质量控制、采购、广告、营销、新产品及概念；</li> <li>- 获得地区性或国际性具知名的品牌使用权；</li> <li>- 特许经营者对物业的日常营运，拥有绝对控制权及责任。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 需遵循特许经营所定的标准，不容任何修改；</li> <li>- 需要支付加盟费和持续经营费用，这表示需要牺牲一些收入；</li> <li>- 需担当终止合约或如不获续约特许经营权拥有者收回经营权的风险。</li> </ul>

<b>特许经营权 拥有者</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 向特许经营者收取加盟费，以及持续经营费用，作为回报。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 特许经营者可能不遵循特许经营拥有者所定的标准，这可能会影响客户服务的质素；</li> <li>- 不称职的加盟者可能令品牌受损；</li> <li>- 特许经营权拥有者需披露机密信息给加盟者，这可能对业务构成风险。</li> </ul>
----------------------	--	---

表 2.9 - 特许经营对特许经营者及特许经营权拥有者的好处及坏处

表 3.0 - 延伸学习 (仅作参考)

### 转介

转介联盟，例如 *Leading Hotels of the World*，向酒店提供类似特许经营的得益，但成本则较低。若干酒店选择成为转介物业，这意味着该酒店将与若干连锁酒店联盟，但仍以独立酒店方式经营。这些酒店互相向顾客推荐其他酒店，并共享中央订房系统、相同的标志、形象或广告口号。酒店须支付加盟费以加入转介联盟，并根据所需服务而支付其他费用。由于酒店实际上已建成，因此拥有人可能只希望在营销、广告、管理或订房转介方面取得协助。此外，顾客会认为转介酒店的规模及外观可能各异，而不会如特许经营酒店般对这些住宿设施设定严格的准则。但是，每家酒店都会进行定期评估及查核，以确保酒店保持最高的水平。

### 活动 2.16

列出特许经营者加入特许经营企业的 2 个缺点。



### 活动 2.17

浏览互联网以找寻 2 家向酒店拥有人提供管理合约，以及特许经营服务的国际连锁酒店。

## 2.2.3 酒店部门



### 1. 酒店部门分类

除上一节所述，根据职能划分单位或部门外，有两种分类方法亦常用表示酒店部门的性质：

1. 「收入中心」与「成本中心」部门；及
2. 「前线」与「后勤」部门。

#### a) 收入中心与成本中心部门

一些酒店并非根据部门职能划分酒店架构，而是将部门或单位分成两个不同类别：收入中心及成本中心。



「收入中心」部门指透过向顾客提供商品及服务，直接为酒店产生收益的部门或单位，例如款接部、餐厅、客房餐饮服务、礼品店及商务中心。



「成本中心」部门亦可诠释为「支持中心」部门，主要协助收入中心部门运作，不会为酒店产生任何直接收益，例如人力资源部、采购部、

会计部及工程部。这种分类法尤其能方便会计部总括两个类别下各单位的业绩。

## b) 前线与后勤部门

除收入中心及成本中心分类法外，酒店将其单位或领域分为「前线」及「后勤」部门的做法亦颇为普遍。

「前线」部门指可被顾客接触及看见的部门或领域，例如款接部柜台、餐厅、礼宾部及行李服务。这些部门都是服务接触点，其职员往往直接与顾客接触和互动。



相反，「后勤」部门指员工极少与顾客互动的部门或领域，例如厨房、管家部、人力资源部及工程部。要强调的是，一些「后勤」职位亦会遇到顾客和与顾客互动。例如，一名房务员可能在清洁客房时遇见顾客。然而，这些职位并不被视为「前线」职位，因为他们的主要职责是清洁房间，而不是与顾客沟通。

## 活动 2.18 – 酒店部门的分类

问题：

根据以下提供的照片：

1. 指出它们是「收入中心」（收入）还是「成本中心」（成本）单位。
2. 指出它们是「前线」（前）还是「后勤」（后）单位。



(a) 厨房



(b) 酒吧



(c) 免费机场穿梭巴士



(d) 工程部



(e) 款接部



(f) 保安部

## 2. 酒店部门的组织架构及其职能

酒店的日常经营关乎其服务的成败。因此，我们必须明白酒店的架构，才能理解整个机构如何互相配合。

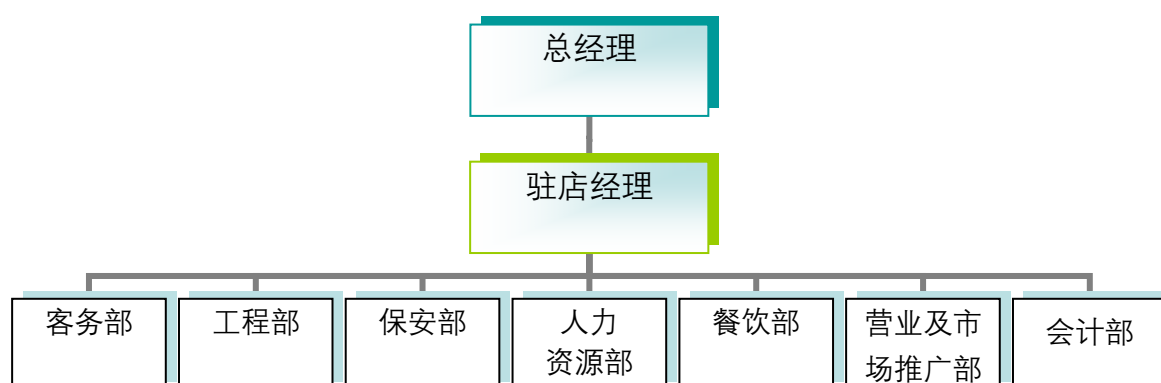


图 2.3 – 一家五星级酒店的主要部门

无论酒店的规模大小，其组织架构基本上相同，通常分为各有特定工作范围的独有部门。酒店越大、所提供的设施越多，则各部门会变得越专门。例如，前堂部及管家部是由客务总监管辖。

### a) 主要行政人员的职责

#### (i) *总经理*

总经理(GM)的主要职责包括：

- 领导管理团队；
- 协调所有部门的工作；
- 参与制订酒店政策及策略；
- 领导酒店员工履行财务、环境及小区责任；及
- 对酒店的整体表现，承担全部责任。

*(ii) 驻店经理*

驻店经理的主要职责包括：

- 主要负责制订及执行由拥有人、总经理及管理团队其他成员所制订的计划；
- 查核经营状况，在有需要时作出响应及提供协助；
- 完成、审核及总结统计报告，并将报告提交总经理；及
- 履行酒店日常经营及管理责任。

**b) 酒店主要部门的职能**

*(i) 工程部*

工程部负责酒店的实质设备，例如电力、水管、空调、暖气及升降机系统，并负责监察酒店的所有机械及技术设备。

*(ii) 保安部*

保安对任何酒店都是非常重要的事务。保安部负责实施旨在保障酒店顾客、访客、酒店雇员及酒店本身安全及保安的程序，例子包括监察监测设备、巡视酒店范围及保护警报系统。

*(iii) 人力资源部*

人力资源（人事及培训）部负责招聘、迎新、培训、工资及福利管理、劳资关系、雇员关系及员工发展。

*(iv) 餐饮部*

餐饮部(F&B)透过多个不同店铺及设施 / 服务，为酒店顾客及访客提供餐饮服务。例子包括酒廊、酒吧、咖啡店、餐厅、宴会服务、客房餐饮服务 (room service /in-room dining)及糕饼店。

*(v) 营业及市场推广部*

营业及市场推广部的主要职能包括为酒店发展新业务、协调广告活动，以及用以提升酒店形象的销售推广及公关活动。

*(vi) 会计部*

会计部由财务总监领导。财务总监作为管理团队的主要成员，可以透过更有效的控制及资产管理，指引酒店提高盈利能力。此外，该部门负责监察酒店的所有财务活动，例子包括监督酒店的应收帐款、应付帐款、薪酬及成本控制系统，纪录酒店的资产、负债及财务事务历史记录，编制每月损益报表，协调采购部及信息科技部，以及处理顾客的账单查询要求。

**客务部**的职能将在单元 2.2.4 详细说明。

要研究一家酒店的运作方式, 其中一种有效方法是了解其组织架构及不同部门的职能。试参阅章节 2.2.3 去完成活动 2.19, 测试你对一些酒店部门职能的了解。

### 活动 2.19 – 主要酒店部门的职能

试阅读右侧的案例, 想想不同情况发生时应负责的部门, 适当地进行联机配对。

酒店部门	案例
1. 客务部	A. 一名顾客发现放在房内的手表不翼而飞。
2. 工程部	B. 一名顾客刚抵达酒店, 希望预订当晚客房。
3. 保安部	C. 一名顾客想预订客房餐饮服务。
4. 人力资源部	D. 一名顾客投诉房内电话失灵。
5. 餐饮部	E. 一家酒店打算推出俱乐部会籍计划, 以吸引更多顾客。
6. 营业及市场推广部	F. 一家酒店的总经理希望了解酒店过去三个月的业绩。
7. 会计部	G. 一名酒店员工于入职第一天接受培训。



2.2.4 客务部

客务部简介

「客房」为酒店业务的核心产品，由「客务部」进行管理。然而，由于客房数量及人力资源有限，并非所有的酒店都设有客务部，尤其是小型酒店。图 2.5 – 客务部的组织架构提到，客务部通常由两个主要部门组成 – 前堂部及管家部。事实上，客务部的典型架构还包括其他属下单位，如下图 2.4 所示：

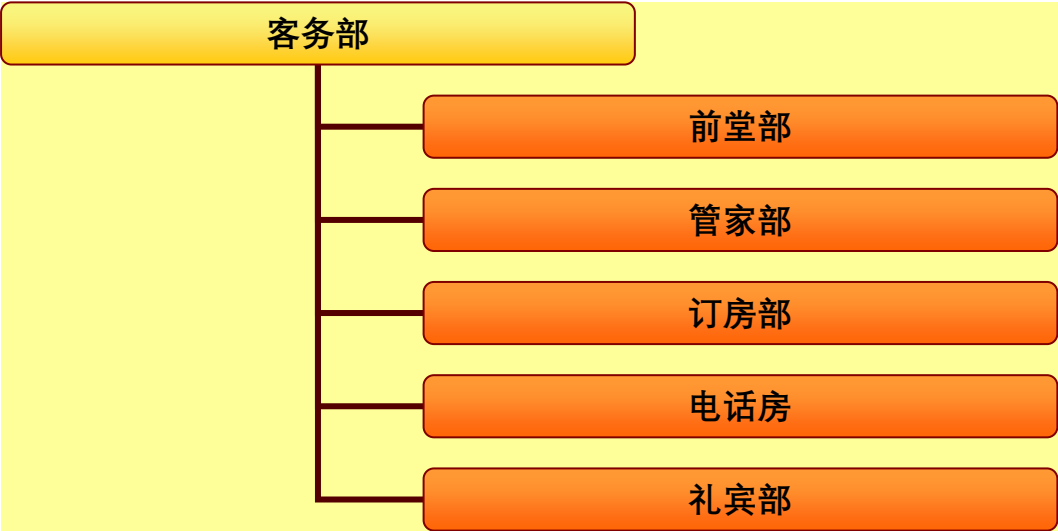


图 2.4 – 客务部部门架构

与图 2.5 – 客务部的组织架构进行比较，可以看到上图的客务部另外增加了三个属下单位：订房部、电话房及礼宾部。有时为了简化结构，这三个部门会被归类到前堂部（请参阅图 2.6 – 一家大型酒店前堂部的组织架构图）。



一般而言，客务部由两个主要部门组成，分别是前堂部及管家部，两者从事对顾客销售客房或提供客房服务。



图 2.5 – 客务部的组织架构

另一方面，酒店倾向将前堂部和管家部合并为一个部门也是有原因的。由于前堂部必须倚赖管家部清洁房间，才能向顾客供应客房，因此两个部门的员工经常出现矛盾，承受不少压力。两个主要部门的经理要解决问题可能有一定困难，而且显然他们有时存有偏见，偏袒他们部门的员工。客务部主管一职有助解决这类问题，因为他 / 她是两个部门的唯一主管。这个职位要求主管在前堂部及管家部均有实际经验，能够充分理解这两个部门的运作及策略，以处理两个部门之间的矛盾。

### 活动 2.20 – 前堂部与管家部之间的矛盾

细想以下情况如何可能引发前堂部及管家部之间的矛盾。

情况	可能后果
1. 一位重要人物(VIPs)在一天内多次向前堂部要求更换客房。	
2. 一位顾客在登记入住后发现他 / 她的房间并无清洁过的痕迹。	
3. 下午两时半，有许多自来客人要求入住酒店，而当时没有足够的已清洁客房。	
4. 款接员早上忘记更新并输入一位顾客的「请勿打扰」要求。	

**注 - 客务部总监负责客务部辖下所有部门的领导工作及确保顺利营运, 并向总经理负责。**



前堂柜台

## 2.2.5 前堂部

### 1. 前堂部的运作

前堂部是酒店的中枢神经或枢纽, 是给予顾客第一个及最后一个印象的部门, 亦是顾客逗留在酒店期间, 获取信息及服务的地方。



款接员

前堂部的三个主要功能如下：

- 销售客房；
- 确保顾客帐户数据得到不断更新；及
- 为顾客提供服务及信息。

## 2. 前堂部组织架构

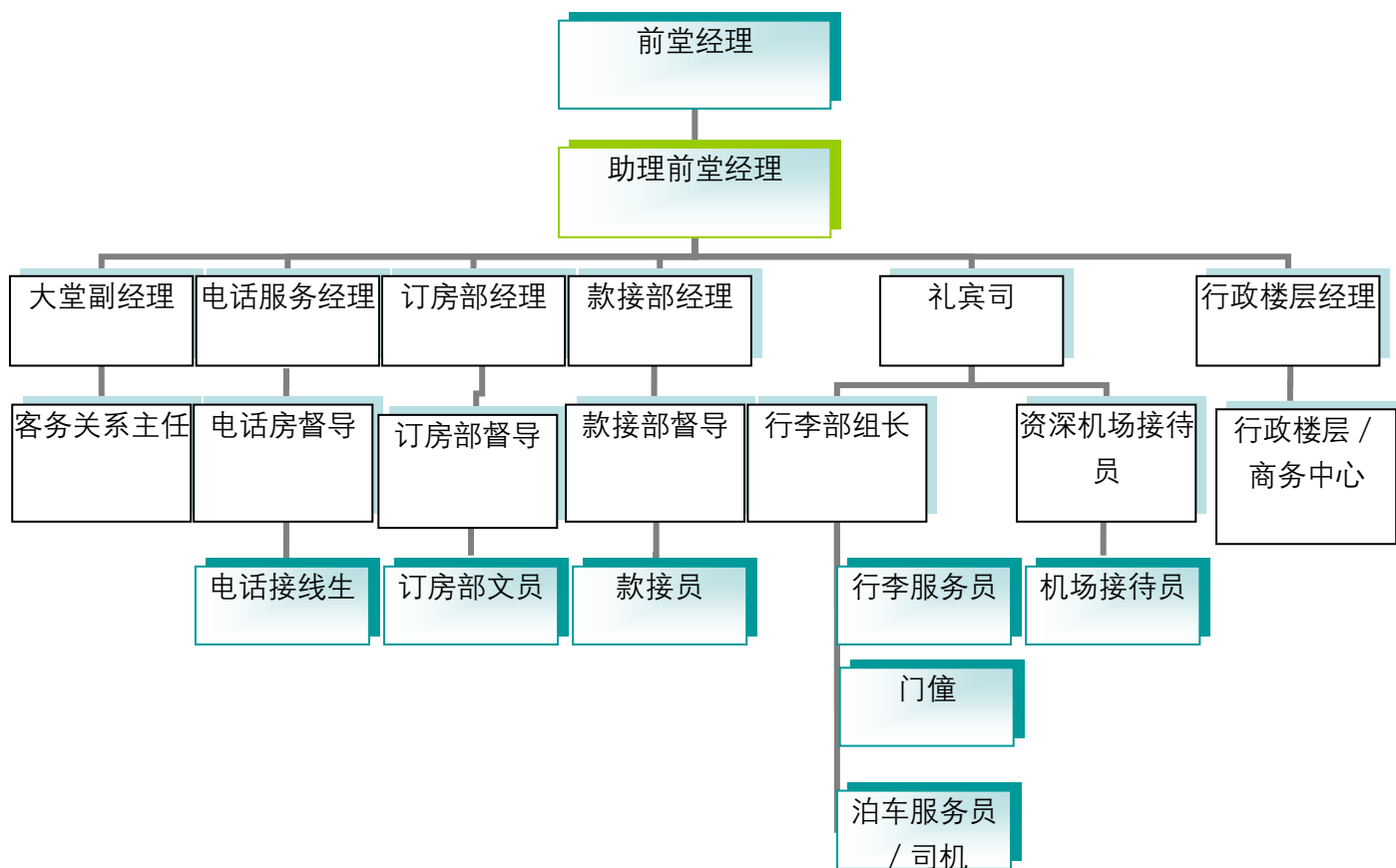


图 2.6 – 一家大型酒店前堂部的组织架构图

图 2.6 展示了前堂部的组织架构图，描绘前堂部内实施的沟通架构及渠道。

### 3. 主要岗位的职责

#### a) 前堂经理

前堂部由前堂经理(FOM)担任主管，其主要职责是透过不断发展服务，以提升顾客服务水平，从而满足顾客的需要。前堂经理履行的职责包括：

- 监察订房情况；
- 研究市场组合并预测入住率；
- 确定房价的架构，并监督房价政策的实施；
- 审核昨晚的入住情况及平均房价；
- 审核当日及翌日的顾客抵埗及离开情况；
- 根据顾客抵埗及离开情况，进行必要的员工调配；及
- 审核重要人物(VIPs)名单、检查重要人物(VIPs)的客房、款待重要人物(VIPs)。

#### b) 大堂副经理及客户关系主任

大堂副经理及客户关系主任亦会在设于酒店大堂的独立柜台，为顾客提供服务。

##### *(i) 大堂副经理*

大堂副经理代表管理层处理酒店的日常运作，在某些酒店更可直接向总经理汇报，其职责包括：

- 欢迎登记入住的重要人物(VIPs)；
- 发挥客户关系的角色；
- 以有效的方式处理顾客的所有查询及投诉；及
- 确保酒店内所有部门运作畅顺。

##### *(ii) 客户关系主任*

客户关系主任向大堂副经理汇报，其职责包括：

- 迎接所有抵埗的个人顾客，特别是使用商业账户的顾客；
- 为顾客提供当地信息；
- 推广酒店的活动、设施及服务；及
- 在款接部员工忙碌时提供协助，以及协助顾客结账退房。

### c) 电话房

电话房由电话服务经理担任主管。电话房督导及电话接线生透过酒店电话总机，处理所有拨入及拨出的电话。该部门的员工普遍具备良好的语言及沟通技巧，他们需要：

- 透过电话向顾客提供关于酒店或当地景点的一般信息；
- 按照顾客需要拨打国际电话、提供早晨来电唤醒及一般来电唤醒服务；
- 管理酒店的内部传呼系统，为并非经常在办公室的若干酒店员工与管理层之间，提供通讯服务；
- 管理酒店的房内自选收费电影系统；
- 紧记酒店的重要人物(VIPs)姓名；
- 保障顾客私隐，不会泄露客房号码、顾客数据，并举报可疑人士；
- 将天气突变情况通知管理层、工程部、保安部和顾客；及
- 在遇着紧急事件时，担当通讯中心的角色。

为了提供更好的服务，某些酒店已推出「一站式服务」，令顾客的所有要求均可透过电话房传达。例如，以往顾客拨入电话及希望在咖啡室预订座位，则电话接线生将会把线路转驳至咖啡室；但有了「一站式服务」后，电话接线生将会接受顾客的预订。这做法可加快订位程序，给顾客留下良好印象。

### d) 订房

订房部经理负责管理该部门，并在酒店客房被全部预订时决定应否接受订房 / 预订，即停止接受订房或批准接受超额预订客房。

订房部督导将会密切监察已接受的所有订房，并在发生异常情况时向订房部经理报告，例如取消订房的数目多于一般情况。

### 订房部文员

职责包括：

- 处理订房要求，并编制订房确认单；
- 要求顾客确认或核实(保证)其订房指示；
- 记录每项订房要求的详细数据，以及每晚接受的订房数目；
- 向前堂部提供翌日抵埗的订房详细资料；
- 编制重要人物(VIPs)名单；及
- 更新顾客历史纪录档案。

订房指示可能来自不同的渠道，例如：

- 透过电话、传真、邮件、电邮或互联网而直接订房；
- 透过例如 Leading Hotels of the World 的订房网络系统；
- 旅行代理商；
- 旅行团经营商；
- 会议筹办人；或
- 自来客人。

当订房要求获接纳后，有关的详细资料，例如顾客姓名、停留时间、客房类型、客房价格、付款方式、顾客联络数据及特别要求等，将会记录于如图 2.7 所示的订房表格及计算机中。

由于部分顾客可能不会出现，因此酒店在旺季时往往会接受超额预订，从而达到百分百的入住率。超额预订是指当酒店接受的订房数目，高于其可容纳预订数目客房的情况。通常，订房文员会在旺季时要求顾客核实(保证)其预订指示。

对于已确认的订房指示，由于顾客已为客房预缴费用，而顾客即使并无出现亦不获退款，因此酒店将会隔夜或在确认期限内为顾客保留客房。

相反，一项未获核实的订房指示意味着酒店将保留客房至既定的取消时间（一般为抵埗日期的下午 6 时），假如顾客并未有出现，则酒店会重新销售该客房。



### e) 款接部

款接部由**款接部经理**担任主管，其主要职责是确保酒店的客房入住率达到最高水平，以及获得最多的收入。

#### (i) *款接部督导*

职责包括：

- 监督和确保款接部的运作顺利；
- 编制轮值表；
- 迎接重要顾客（重要人物 VIPs）；
- 为顾客分配房间；
- 处理抵埗的团体旅客；及
- 处理顾客要求，例如转换客房及下属无法处理的投诉。

#### (ii) *款接员*

职责包括：

- 迎接顾客；
- 为顾客提供酒店设施及服务的信息，并向他们推销上述设施及服务；
- 为顾客登记入住客房；
- 确保顾客帐户数据得到不断更新；
- 为顾客结账退房；
- 管理酒店的保险箱系统；及
- 为顾客提供外币兑换服务。



**f) 礼宾部**

礼宾部由大批穿着统一制服的员工组成，其中包括：

- 礼宾司；
- 机场接待员；
- 司机；
- 泊车服务员；
- 门僮；
- 行李部组长；及
- 行李服务员。

*(i) 礼宾司*

礼宾司全面管理这个部门，他 / 她通常会在大堂柜台工作。礼宾司为顾客提供以下服务：

- 提供有关酒店产品 / 服务、娱乐、景点、观光旅游及当地餐厅的信息 / 建议；
- 确认航班航程及购买机票；
- 预订餐厅座位及表演门票；
- 安排酒店轿车及其他交通服务，例如私人飞机的租赁；及
- 处理顾客的要求及查询，例如购物要求及前往当地银行的路线查询。

*(ii) 机场接待员*

职责包括：

- 在机场迎接酒店顾客；
- 为顾客安排从机场到酒店的酒店接送服务；
- 回答顾客查询有关从机场到酒店可使用的不同交通工具，例如机场快线列车、机场穿梭巴士及巴士；

- 接受酒店客房预订；
- 在机场协助离开的顾客；及
- 联络航空公司作出特别安排（例如为顾客安排轮椅），以及处理遭航空公司遗失的顾客行李。

(iii) 司机

职责包括：

- 接送顾客来回机场；及
- 要求（例如将顾客接送至他的办公室或进行观光旅游）而担任顾客的私人司机。

(iv) 泊车服务员

职责包括：

- 为光临酒店的顾客停泊车辆；及
- 协助门僮确保酒店主要入口的交通畅顺。

(v) 门僮

一般情况下，门僮在酒店入口以外工作。

职责包括：

- 迎接所有抵埗的顾客；
- 为顾客提供开门服务；
- 传召行李服务员协助抵埗的顾客；
- 召唤出租车及代顾客提供酒店地址卡；
- 为没有当地货币的酒店顾客支付出租车车资；及
- 指挥酒店主要入口的交通及车辆停泊。

(vi) 行李部组长

职责包括：

- 回复顾客要求酒店派人到客房搬运行李的电话；
- 指派行李服务员搬运顾客的行李；
- 收取来自外界为顾客对象（例如订制衬衫），并指派行李服务员将对象送到顾客房间；及
- 处理顾客有关邮递服务的要求，例如收取顾客邮寄包裹的费用。

(vii) 行李服务员

职责包括：

- 搬运顾客行李进出酒店；
- 陪同登记入住的顾客，由款接部前往他们的客房，并介绍房内设施；
- 代行政部门及酒店顾客办理琐事，例如前往邮局购买邮票 / 寄出包裹、购买杂货及代顾客领取文件签证；
- 将报纸、邮件、传真、讯息及包裹等送至顾客房间；及
- 负责储存顾客的行李 / 财物，以便顾客延迟退房、下次抵埗或由他人代取。



酒店入口

### g) 行政楼层

行政楼层经理负责监督行政楼层及商务中心能够畅顺运作。

#### (i) 行政楼层

对于要求所置身的环境有利于进行商务活动，并享有私隐的商务旅客而言，他们会选择支付额外费用，以享受行政楼层的高级服务。行政楼层通常位于酒店的顶层。行政楼层的顾客将可享用多种免费的专属权利及优惠，但具体优惠要视乎不同酒店而有所分别。例如：

- 行政楼层的特快入住登记及结账退房服务；
- 行政楼层酒廊提供的免费自助早餐、下午茶、鸡尾酒、晚宴点心及全天候茶点服务；
- 免费在客房提供本地电话及高速互联网接驳服务；
- 熨衣服务；
- 免费使用酒店健身中心、泳池，以及每次住宿可私人使用会议室一小时；及
- 个人化的商务及礼宾服务，例如确认航班及酒店轿车安排。

#### (ii) 商务中心

不少酒店向其商务及休闲顾客提供商务中心。所提供的服务及设施种类可以包括商务设备、演示工具、计算机、配备有线或无线互联网接驳服务的会议及活动场地、秘书及翻译服务。价格实惠的酒店一般提供有限度的商务服务，以及自助方案可供选用。

#### 4. 前堂部与酒店其他部门之间的关系

由于前堂部是酒店处理顾客交易的中心，因此该部门亦经常作为收集及分发顾客资料的中心。这些数据有助其他部门在顾客流程的不同阶段中，为顾客提供最优质的服务。

##### a) 管家部

管家部需要款接部提供以下数据：

- 登记入住、已入住及结账退房的数据，以便安排清洁房间；及
- 顾客的特别要求，例如婴儿床或另加被等，以便为顾客提供专用设施及服务。

反之，管家部会向款接部提供实际的客房状况，以确保款接部在核对计算机记录后，对客房状况的了解准确无误。若发现任何偏差，将由大堂副经理再次核对。

##### b) 工程部

工程部负责适当地维护前堂部辖下的酒店设施，例如客轮的正常运作。

##### c) 保安部

在紧急状态情形下，前堂部需要提供顾客数据给保安部；例如火警，电源故障等等。当顾客向前堂部报告财物遗失，保安部将被通知与前堂部的大堂副经理一起处理事件。

##### d) 人力资源部

人力资源部为前堂部提供员工培训和招聘服务。它也设定了员工的仪表和纪律标准以便员工跟随。

##### e) 餐饮部

款接部会向餐饮部提供客房特别需要的清单，餐饮部则会作出相应的安排，例如盛有水果、朱古力及洋酒的欢迎果篮。在团体顾客方面，餐饮部需要款接部提供有关餐膳安排的数据，以便在餐厅或会议室预留座位，供顾客用膳。

**f) 营业及市场推广部**

营业及市场推广部在处理团体旅客、旅行团及企业的订房时，需与款接部及订房部紧密合作。款接部会向营业及市场推广部提供最新的客房分配名单（请参考图 2.8 – 客房分配名单的例子），并在旅行团或团体旅客抵埗时，一并提供客房号码。

**g) 会计部**

订房部所收取的预缴按金，以及款接部所收取款项的数据，必须予以记录及转交会计部，而会计部则负责监察顾客账户、核对赊账最高金额及清缴顾客账户。会计部须编制核准赊账企业的名单，以供订房部及款接部在接受订房时使用。

森信贸易有限公司的客房分配名单（2024 年 5 月 1 日至 12 日）

顾客姓名	职衔	国籍	护照号码	停留时间	喜好	房间类别	客 房 号码
Wong Mei Bo 女士	联络主任	中国	HI45889246	5 月 1 日 - 5 月 12 日	不吸烟客房	标准客房	804
Chen Wei Kit 先生	副总裁	中国	G27205533	5 月 1 日 - 5 月 10 日	吸烟客房	海景套房	1811
Peter Gibbs 先生	财务总监	澳洲	E2007201	5 月 1 日 - 5 月 5 日	不吸烟客房	豪华客房	1501
Patricia Sand 女士	贸易部经理	澳洲	E6572458	5 月 4 日 - 5 月 12 日	不吸烟客房	豪华客房	1503
Bill Lewis 先生	项目部经理	美国	107225422	5 月 4 日 - 5 月 12 日	吸烟客房	豪华客房	1410
Devon Morton 女士	市场推广部 经理	澳洲	E4470237	5 月 5 日 - 5 月 10 日	不吸烟客房	豪华客房	1504
Dan Morris 先生	市场推广部 经理	澳洲	E4589632	5 月 5 日 - 5 月 10 日	不吸烟客房	豪华客房	1505
Anthony Beer 先生	库务部经理	美国	197520409	5 月 5 日 - 5 月 9 日	不吸烟客房	豪华客房	1506
Tey Wing Fatt 先生	销售部经理	新加坡	S7127001H	5 月 5 日 - 5 月 8 日	不吸烟客房	豪华客房	1507
Yetty Thomson 女士	销售部经理	澳洲	E2477082	5 月 5 日 - 5 月 8 日	不吸烟客房	豪华客房	1508
Jason Herrick 先生	技术支持部 经理	澳洲	E7142355	5 月 5 日 - 5 月 8 日	不吸烟客房	特级客房	1112
Jill Steward 女士	技术支持部 经理	澳洲	E7568933	5 月 5 日 - 5 月 8 日	不吸烟客房	特级客房	1113

图 2.8 – 客房分配名单

## 5. 款接部的主要工作

### a) 入住登记程序

大部分酒店允许顾客在两点或之后登记入住。款接员应快捷、准确地完成入住登记程序，以于顾客抵达后第一时间留下良好印象。图 2.9 显示于前堂柜台进行的标准入住登记程序：

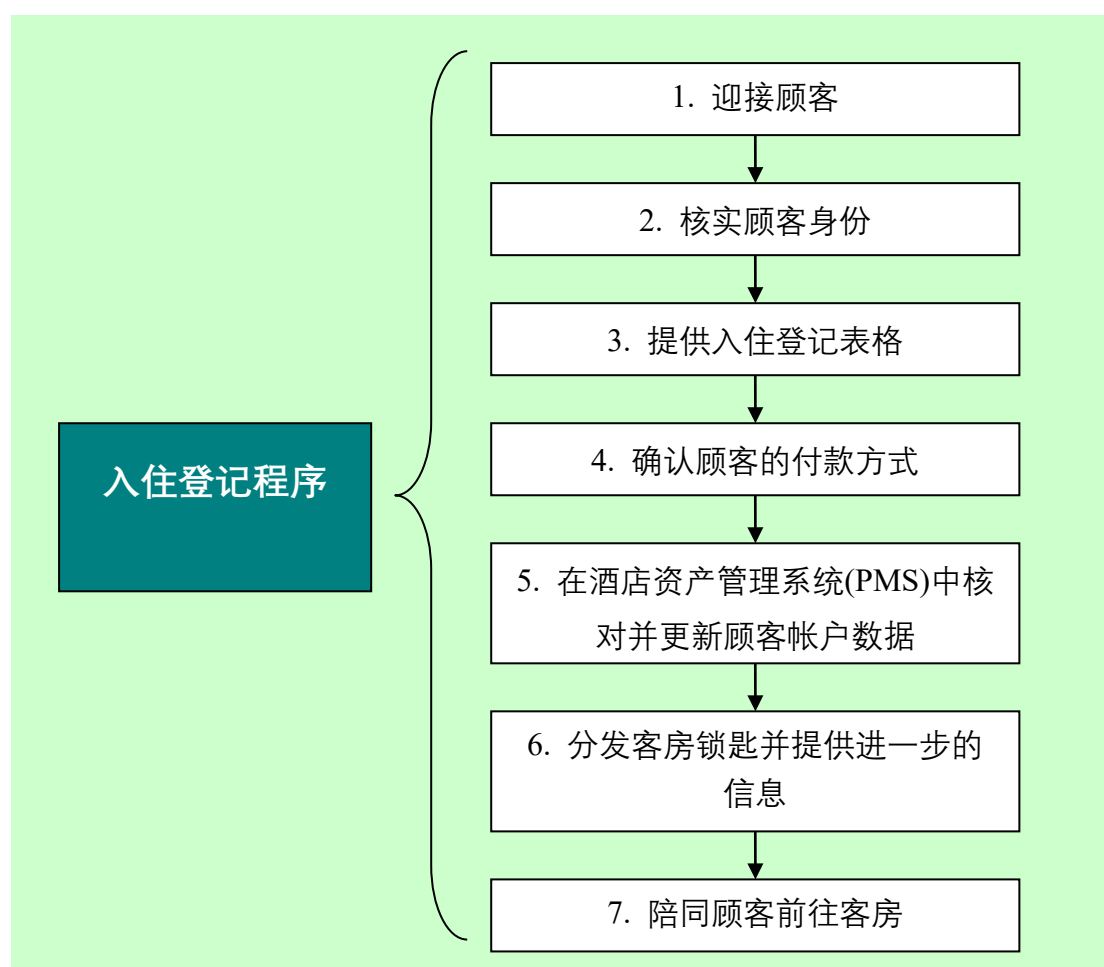


图 2.9 – 入住登记程序

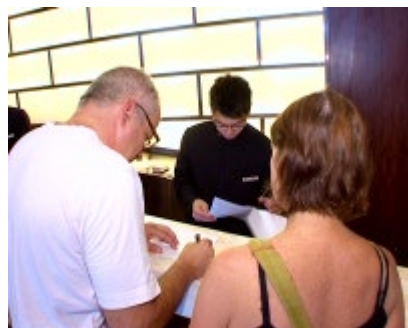


*(i) 迎接顾客*

款接员应时刻留意出现在前门及大堂区域的顾客，在顾客走向前堂时应热情迎接。

*(ii) 核实顾客身份*

询问顾客是否要登记入住。核对顾客的护照、订房凭证及确认编号，以核实他 / 她的身份。



*(iii) 向顾客提供入住登记表格*

向顾客确认入住登记表格上所印的订房数据，如客房类型、房价、住宿日数及特殊要求（如有）。如果顾客同意住宿协议上的条款，便请他 / 她填写入住登记表格并在表上签名。



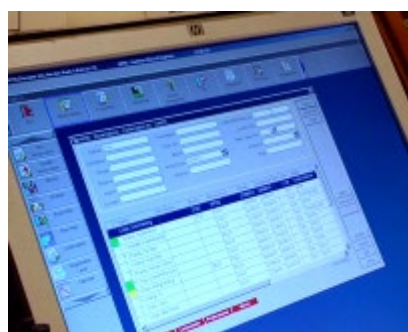
*(iv) 确认顾客的付款方式*

若顾客使用信用卡，便核对顾客的姓名、信用卡的有效性及其有效日期。如顾客欲以现金付款，须确保其已预先支付(PIA)现金按金。此外，还须提醒顾客，如他们未有于入住登记时提供信用卡，便不能将任何费用计入顾客账户。处理其他类别付款的程序，例如个人支票或挂帐时，亦必须格外小心。



*(v) 在酒店资产管理系统(PMS)中核对并更新顾客帐户数据*

检查是否有在顾客抵埗前收到的邮件、讯息或物品。根据顾客的订房资料，选择并分配合适的客房。



*(vi) 分发客房锁匙并提供进一步的信息*

款接员在向顾客分发客房锁匙及提供房间的方向指示时，应趁机提供更多关于酒店的信息，例如早餐安排、酒店餐厅及设施的运作时间，以及在入住期间联络酒店员工要求协助的方法等。

*(vii) 陪同顾客前往客房*

询问顾客是否需要行李服务员的协助，让行李服务员帮助顾客搬运行李并陪同其前往客房。




---

**附加数据 - 团体登记入住的不同程序**

团体顾客（例如旅行团和活动参加者）的登记入住程序有别于一般个别顾客。为了加快服务过程，避免顾客在大堂久等，酒店款接员通常会采取下列程序。

*(i) 事先登记*

款接员可在团体顾客光临之前完成某些准备工作，包括确认房号和可供团体入住的房间数量。款接员须根据旅行代理商或活动策划者提供的客房分配名单，事先准备好锁匙咭。

*(ii) 团体入住登记*

某些酒店设有团体入住登记柜台，专门为团体顾客服务。领队或活动策划者可在团体入住登记柜台办理入住登记手续，而毋须逐个登记每位顾客。



必要时，某些酒店亦会利用会议室设立大型团体集合处，这样便能够控制酒店大堂的人流量，使顾客到达酒店时倍感舒适。



**活动 2.21 – 在登记入住过程中追加销售**

观察款接员的入住登记程序，然后和同学讨论并回答下列问题：

- 登记入住时，款接员应在哪个阶段追加销售？
- 追加销售时，款接员可以推荐哪些种类的产品或服务？
- 在哪些情况下，款接员应放弃追加销售？

图 2.10 显示已填妥的入住登记表格样本。在登记入住的过程中，款接员将会要求顾客出示身份证或护照（假如顾客为外国人）以作核实用途。在办妥所有手续后，款接员将会向顾客分发客房门匙。行李服务员随即会为顾客搬运行李，并带领顾客前往客房。

## 入住登记表格

## 欢迎莅临 Parkside Hotel

客人姓名：		Brent David Ritchie 先生		房号：	1718
地址：		8200 River Road Richmond BC Canada V6X 3P8		出生日期：	77 年 10 月 11 日
				国籍：	加拿大
电话 / 传真号码：				护照号码：	JP089556
电邮地址：		<a href="mailto:britchie201@yahoo.com">britchie201@yahoo.com</a>		下一目的地：	加拿大
职业：		工程师		抵达日期：	07 年 9 月 12 日
				航班 / 时间：	CX 839/20:55
公司名称：				离开日期：	07 年 9 月 14 日
				航班 / 时间：	CX838/16:35
房间类型：		豪华套房		入住晚上数目：	2
房价：		2300 ( 港 元 ) 房价另加 10% 的服务费及 3% 的政府税		客人数目： (成人 / 儿童)	1/0
付款方式：	<input type="checkbox"/> VISA	<input type="checkbox"/> MASTE R	<input type="checkbox"/> AMEX	<input type="checkbox"/> JCB	<input type="checkbox"/> DINERS
	<input type="checkbox"/> CUP	<input checked="" type="checkbox"/> 现金	<input type="checkbox"/> 其他：_____		
签署： <b>Brent D. Ritchie</b> _____ 本人明白登记表格上的客人签名已获授权，可使用纪录中的信用卡，以支付本人账户内因今次及将来住宿而产生的款项。本人同意有责任支付本账单的款项，并同意假如获发账单的指明人士、公司或其他第三方未能支付任何部分或全部有关费用，则本人会以个人身分承担有关责任。					
特快结账服务：		本人兹授权 Parkside Hotel 从本人的信用卡扣除涉及本人住宿的所有开支。			
信用卡持有人签署：_____				*特快结账可供使用信用卡付款的客人使用。	
本人明白 Parkside Hotel 无需对被误放、盗窃或遗留于客房、会议室、公共地方及家庭及 / 或酒店车辆的金钱、珠宝首饰或其他贵重物品负责。款接部设有保险箱可供使用。					

图 2.10 – 填妥的入住登记表格

**注 – 对于未经预订而抵达酒店的顾客，业内称为自来客人。酒店员工的惯常做法是，在为顾客登记入住酒店前，向顾客收取一笔大额按金或从信用卡预扣款项。**

### 活动 2.22

Christie 先生是一位自来客人，将会在你的酒店停留一晚，并且负责支付所有费用。你身为一名款接员，应如何向顾客解释你需要向他收取一晚房价 (2,000.00 港元) + 10% 的服务费 + 酒店房租税 3% (生效日期：2025 年 1 月 1 日) + 可享用酒店记账服务的额外 1,000.00 港元，作为登记入住的按金？

### 活动 2.23

#### 角色扮演

请分成二人一组，一名学生将扮演款接员，协助由另一名学生扮演的客人办理入住登记手续。请回答客人在办理入住登记手续时提出的下列问题：

**问题 1：**假如在酒店的标准结账退房时间后两小时才退房，我可否不用缴付额外费用？

**问题 2：**是否有任何表演或音乐会可向我推荐？

**问题 3：**我在哪里可获得外币兑换服务？

**问题 4：**您会向我推荐哪些中式美食？

**b) 结账退房程序**

标准的结账退房时间通常定为下午 12 时或之前。由于顾客都希望离开酒店时账单不会「出现差错」，因此结账退房程序和入住登记同样重要。收款、提供协助和在顾客离开时留下正面印象，都是十分重要的事项，款接员必须格外留神。图 2.11 说明顾客离开时为他们结账退房的一般程序：

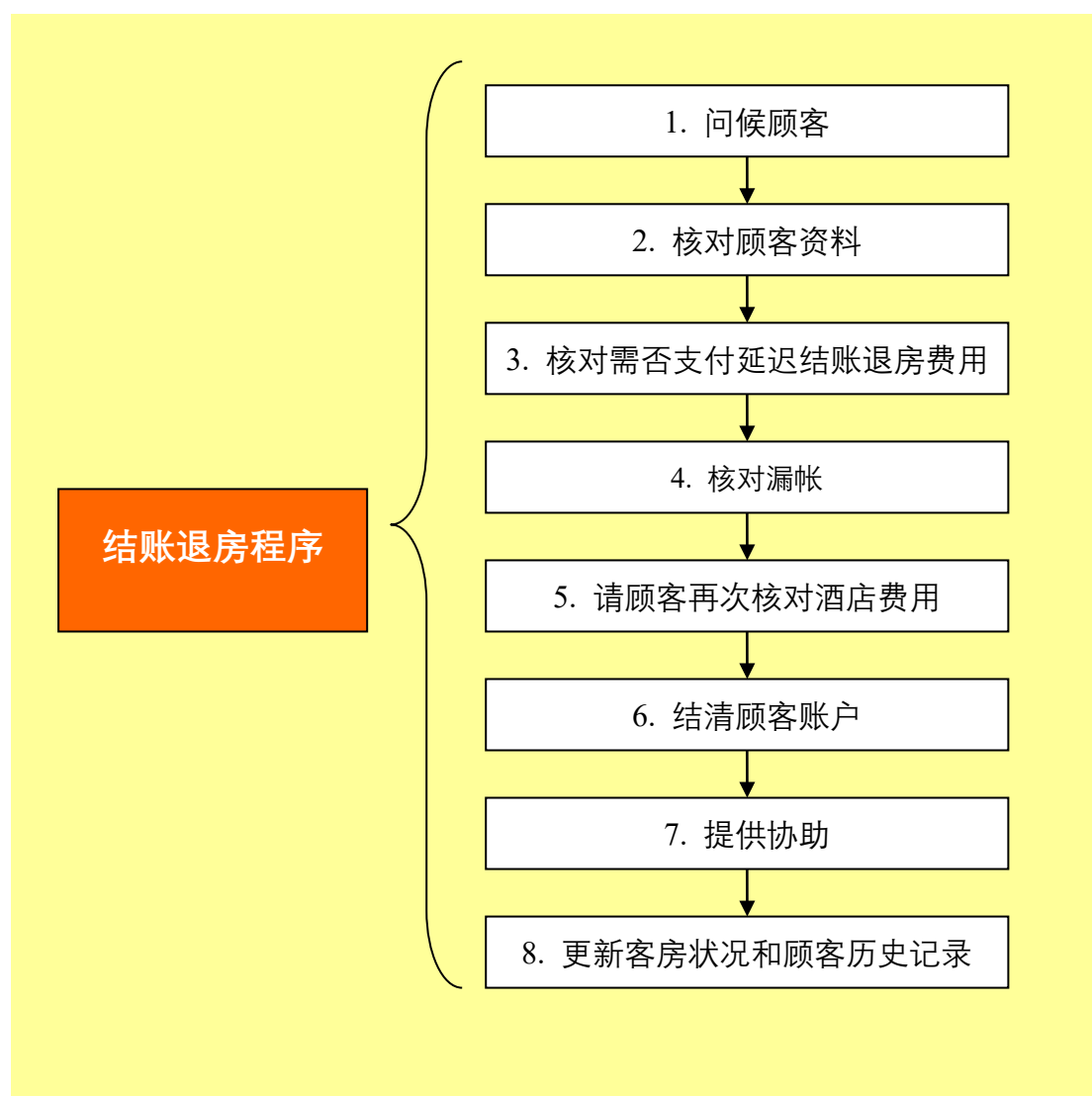


图 2.11 – 结账退房程序



*(i) 问候顾客*

跟登记入住程序一样，要向顾客提供高质素的服务，问候顾客是服务的基本。问候时，款接员亦能趁机询问顾客对入住酒店的评价。

*(ii) 核对顾客资料*

核对顾客数据（例如顾客姓名和房号）是非常重要的。如有同名或姓名相近的顾客，须格外小心，避免结账退房程序出错。

倘顾客突然须提前离开，款接员需要通知其他部门，及须与顾客再次核对账单，以确保酒店在顾客入住期间是否提供了称心的服务。请顾客归还房间锁匙，倘酒店仍使用「旧式」的金属锁匙，则须核对相应房号。

*(iii) 核对是否应收取任何延迟结账退房费用*

正常情况下，酒店规定顾客在下午 12 时前结账退房。款接员须根据酒店的政策处理延迟结账退房的情况。某些酒店会向下午 6 时前结账退房的顾客加收单日房价的 50%，下午 6 时后结账退房则加收当日的全额房价。

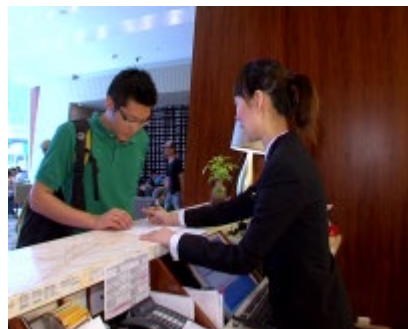
*(iv) 核对延迟结账退房费用*

顾客结账退房时，款接员有责任询问顾客有否使用收费服务。例如，顾客可能在餐厅享用早餐后立即结账退房，倘餐厅员工当时忙于为其他餐桌的顾客服务，可能来不及将早餐费用计入顾客账户。另一常见的漏帐是迷你酒吧物品的消费，款接员在房务员的帮忙下才能在结账退房时检查迷你酒吧的状况。任何出入都可能导致酒店收入蒙受不必要的损失。



### (v) 请顾客再次核对酒店费用

出示住客账户以供顾客查阅，以及出示总账户以供旅行团领队查阅。款接员须打印账单正本，供顾客在付清账单前核对。倘顾客有任何问题，款接员有责任为其解释收费内容，并于必要时作出更正。



### (vi) 结清顾客账户

再次确认付款方式，因为某些顾客，尤其是商务旅客和旅行团，会将消费分开在**总账户(总账单)**和**杂项费用帐户(杂项费用账单)**两张账户(账单)上。

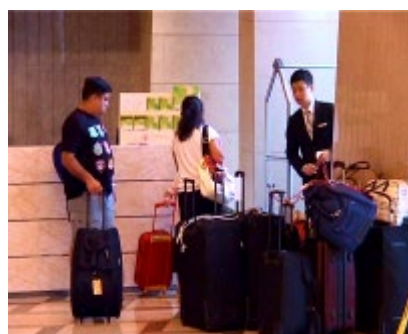
一般而言，**总账户(总账单)**仅包括客房及早餐费用，属于应由企业为出差员工支付的必要费用，或旅行代理商已事先在团费中向游客收取的款项。其他个人开支，如电话、水疗和房内自选收费电影等，会归类为顾客自负的**杂项费用帐户(杂项费用账单)**当中。



### (vii) 提供协助

询问顾客是否需要行李服务、穿梭巴士或其他交通安排。某些顾客可能会要求款接部在他离境前，看管他们的行李一段时间。如顾客有需要，

款接员亦应藉此机会帮助顾客预订房间，特别是预订同一连锁酒店集团内其他酒店的客房。



### (viii) 更新客房状况和顾客历史记录

为顾客结账退房后，确保已更新客房状况（即从 OD 改为 VD），以便尽快清洁房间，使客房可供出售。编制顾客历史记录须传输顾客基本数据、客人偏好和消费记录。藉助新的信息科技，酒店资产管理系统(PMS)能够自动建立「顾客历史」档案，并在结账退房时更新记录。



**活动 2.24 – 发单错误**

通话计算系统记录显示 608 号房曾拨出长途电话，然而，顾客在离开时称自己在入住期间从未拨出任何电话。

和同学讨论款接员在这种情况下应如何应对。想想下列因素对你的决定有甚么影响：

- 入住同一客房的人数；
- 顾客类型，例如重要人物(VIPs)、经常外游人士或公司商务旅客等；
- 客房类型和房价；
- 顾客历史记录。

**活动 2.25**

你身为款接员，获告知 Schneider 先生现在决定离开酒店，时间上较预期提早了一天。他是自行支付住宿费用的常客，而酒店亦会为他送上每日报章及果篮。请填写以下的原因一栏，说明为何需要通知下列部门。最后一栏已填妥，作为你参考的例子。

部门	原因
管家部	
礼宾部	
客房餐饮服务	于翌日停止为顾客送上果篮

### c) 处理超额预订

当酒店接受预订的客房数量超过可供销售的客房数量时,便会出现超额预订的情况。酒店业一般以这种方法尽量提高酒店客满的机会,同时降低因订房后顾客没有出现及临时取消订房而造成的损失。但是必须注意超额预订所导致的一些主要问题,包括损害商誉、顾客不满及投诉增加等。

一般而言,款接员须能够预计超额预订的情况,并在顾客到达前采取适当行动。有时也许能在酒店内找到可供销售的客房,例如确认工程部能否实时修好 OOO 房(参阅表 2.13 内对 OOO 房的解释),或有没有双重订房的记录,即同一顾客误订两间客房。



倘无房间可供出售,则须根据酒店政策的优先次序为预期会到达的顾客分配客房,例如优先分配客房予重要人物(VIPs)、保证预订顾客和常客。在顾客到达前联系姊妹酒店或附近酒店并预留房间。

对于到达时没有客房供其入住的顾客,酒店不得不「转送顾客」,则在顾客已订房的情况下拒绝他们入住。酒店一旦需要转送理应入住的顾客,已违反合约,顾客可以就此采取法律行动,因此,「转送顾客」须由经验丰富的款接员或款接部经理亲自处理。适当程序包括下列各项:

#### (i) *向顾客致歉*

超额预订属酒店本身的过错,酒店员工不能以借口逃避,并须向顾客致歉。

*(ii) 提供其他选择*

酒店往往会提供赔偿，以安抚不满的顾客，这些赔偿一般包括：

- 于替代酒店入住的首晚免房租；
- 免费提供前往替代酒店的交通服务；
- 免费长途电话；
- 果盘；
- 将来入住可享受免费客房升级；或
- 食品和饮品消费的折扣券等。

如果顾客在酒店订房不止一晚，倘得悉有客房可供出售，可尝试邀请顾客在剩余的时间回来入住。

*(iii) 提供行李服务和交通*

倘顾客同意酒店的安排，款接员须安排行李员处理顾客的行李，并安排到指定酒店的交通。

*(iv) 跟进服务*

致电替代酒店，请有关方面特别照顾不满的顾客。某些酒店会要求当值经理或款接部经理亲自致电不满的顾客，以确保他们入住替代酒店的房间没有问题。

### 活动 2.26 – 超额接受订房的利与弊

#### 指示：

- 以四至五人为一组。
- 讨论下列问题：
  1. 超额接受订房对酒店有甚么利处？
  2. 超额接受订房对酒店有甚么弊处？
  3. 怎样才能将超额接受订房引起的问题减至最少？
- 总结你的观点并与班上其他小组分享。

## 6. 顾客流程

前堂部的业务主要于图 2.12 显示，以及如下列顾客流程显示的四个不同阶段所进行的顾客交易类型及数量决定：

- **抵埗前** – 顾客预订客房的阶段。
- **抵埗** – 顾客抵达酒店的时刻。
- **入住** – 顾客在酒店停留的期间。
- **离开** – 顾客结账退房并离开酒店的时刻。

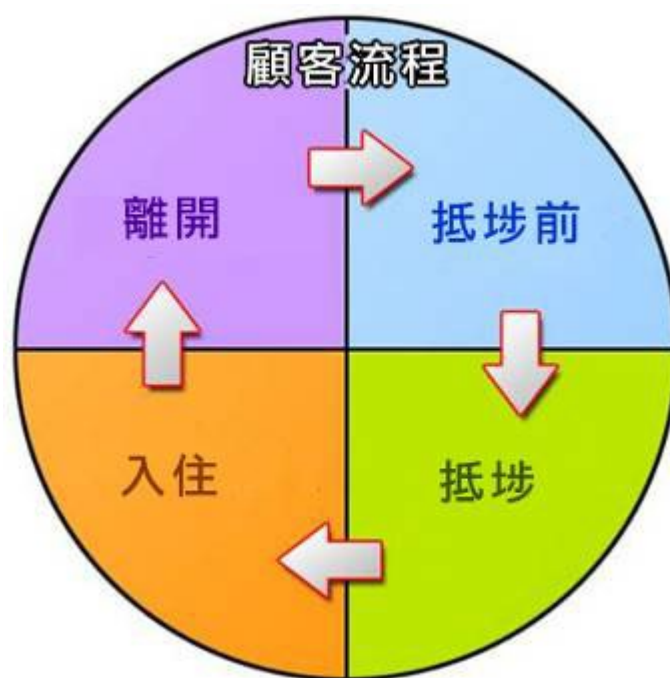


图 2.12 – 顾客流程

请完成活动 2.27，以加强你对顾客流程中不同阶段，顾客与酒店间可以出现的不同类型交易及服务的理解。

**活动 2.27**

请确定下列顾客交易或服务可以在顾客流程的哪个（些）阶段出现。

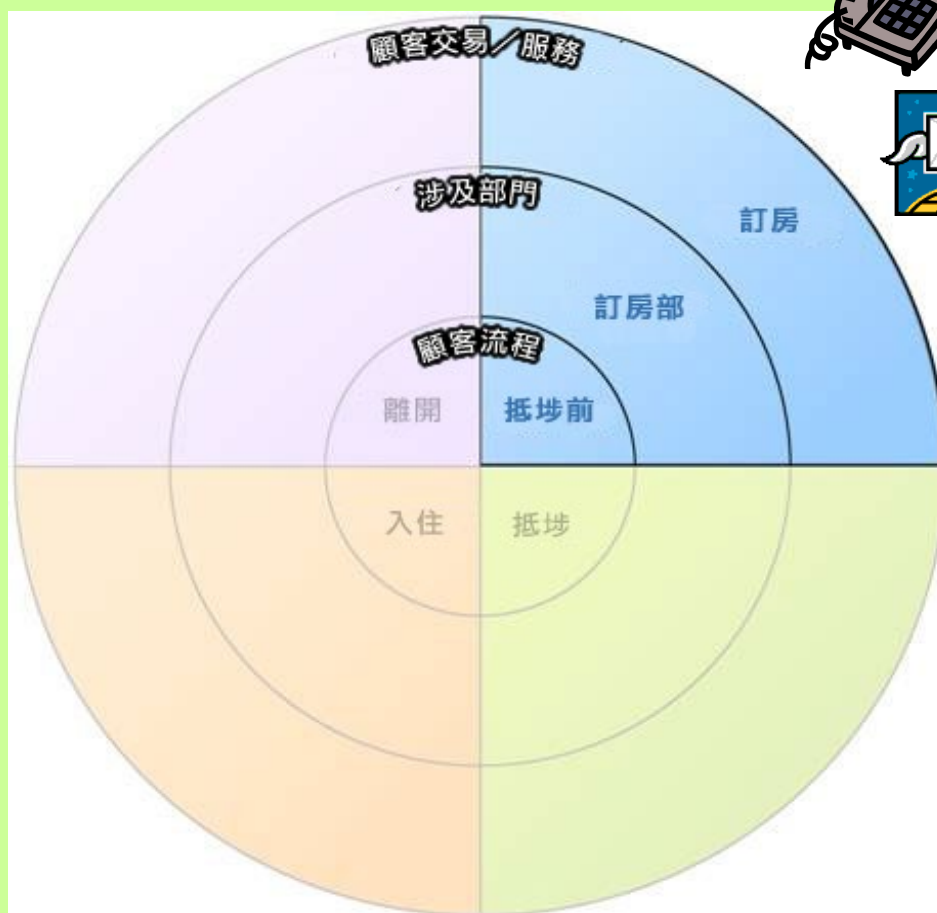
a) 在以下**答案**栏中填入代表顾客流程四个不同阶段的正确字母(A-D)。

A - 抵埭前	B - 抵埭
C - 入住	D - 离开

第一项已填入，作为例子。

项目	顾客交易或服务	答案
1.	订房	A
2.	邮件及信息	
3.	交通	
4.	电话及讯息	
5.	入住登记	
6.	确认航班	
7.	分配房间	
8.	保险箱	
9.	分发门匙	
10.	搬运行李	
11.	持续更新顾客帐户数据	
12.	结清账单	
13.	派发早餐券	
14.	兑换货币	
15.	来电唤醒	
16.	结账退房	
17.	预订戏票	

b) 当你完成研习第 2.2.4 节有关前堂的业务时，请使用以下提供的顾客流程图，再次尝试填写本活动的答案。



我们透过活动 2.27，已明白在顾客流程的四个不同阶段中，主要由前堂部处理可能出现不同类型顾客交易及服务。以下章节将解释前堂部的不同部门架构，它们如何处理这些顾客交易。

## 7. 客房销售收入及销售指标

### a) 客房销售收入

图 2.13 列示 2010 年香港的酒店收入比例分布。房间销售一般占酒店收入的大部分，其次是餐饮部销售，情况与世界各地其他酒店相似。不同单位的收入贡献视乎酒店类型而有所不同。举例来说，赌场酒店的收入主要来自博彩单位，房间及餐饮服务收费相对较低，甚至会补贴这些费用来吸引更多顾客。一般而言，会议酒店及以举办活动为主的酒店，相比其他酒店，其在宴会及会议设施消费方面能赚取更多的收益；没有餐厅的小型酒店主要靠房间销售维持经营。

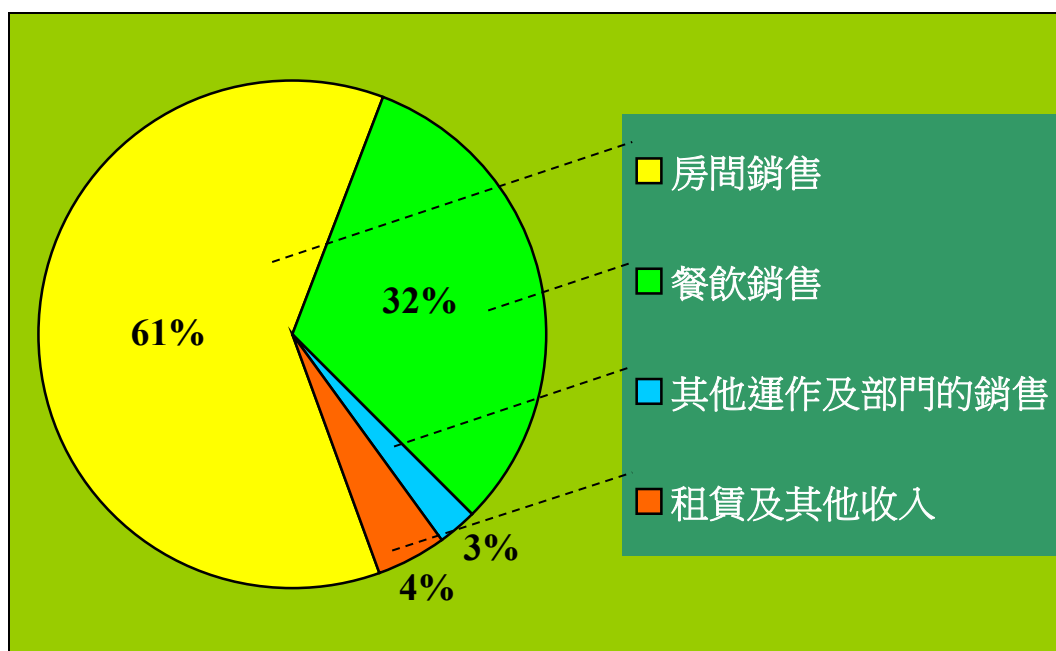


图 2.13 – 香港酒店收入来源（2010 年）





## b) 销售指标

销售指标指酒店计算及衡量其营运业绩的指标。下文为酒店使用的一些基本指标：

### (i) 入住率

「入住率」显示酒店利用客房资源尽量赚取利润的程度，是一项常见的销售指标。酒店永远以客满为目标，即当晚所有房间均已售出，达到 100%入住率。在香港，酒店的入住率保持在 76%至 85%（2023 年 4 月至 2024 年 4 月）\*。入住率的计算公式如下：

$$\text{入住率} = \frac{\text{已售出房间数目}}{\text{酒店房间总数}} \times 100\%$$

\*[https://partnernet.hktb.com/tc/research\\_statistics/tourism\\_performance/index.html](https://partnernet.hktb.com/tc/research_statistics/tourism_performance/index.html)

### (ii) 每入住房顾客人数



「每入住房顾客人数」指入住酒店人数与入住房数目的比率。不管酒店提供甚么类型的客房，比率能大概显示每间客房的房客数目，对不同部门都具有其实用价值，例如管家部可参考顾客比率，估计顾客用品供应的消耗率。每入住房顾客人数的公式如下：

$$\text{每入住房顾客人数} = \frac{\text{酒店入住顾客人数}}{\text{入住房数目}}$$

## (iii) 每日平均房价 (APR)

入住率可反映业务的「数量」，同时高级管理层亦有兴趣知道业务的「质素」，也就是一间酒店客房的收费是多少。计算「每日平均房价」，在不顾及客房的类型和房价的前提下便可大概估计酒店收取的平均房价。每日平均房价的公式如下：



$$\text{每日平均房价} = \frac{\text{客房收入}}{\text{入住房数目}}$$

## (iv) 每间可销售房收入 (REVPAR)

「每间可销售房收入」与「每日平均房价」相似，均反映酒店业绩，两者唯一的分别是分母不同。计算每间可销售房收入时，酒店倾向使用所有可供出售的房间数目，而不会单单考虑实际售出客房的数目，意思是酒店计算时会包括所有待售客房、待修客房及「酒店内部用途」房间。其数值通常小于每日平均房价，能有效反映管理层利用所有客房资源，尽量为酒店赚取收入的能力。每间可销售房收入的公式如下：



$$\text{每间可销售房收入} = \frac{\text{客房收入}}{\text{酒店客房总数}}$$

**活动 2.28 – 计算销售指标**

一间商务酒店共有 310 间客房，某晚有 405 名旅客登记入住。酒店资产管理系统(PMS)显示已入住客房共有 265 间，产生 424,500 港元的客房收入。根据以上资料，请计算：（附注 – 如有需要，请将答案计算至小数点后两个位）

1. 入住率
2. 每入住房顾客人数
3. 每日平均房价
4. 每间可销售房收入

## 2.2.6 管家部

### 1. 管家部的运作

管家部负责清洁及保养客房、公共地方、办公室及为酒店后勤部门区域提供支持，使酒店光洁如新并拥有如同开业第一天般的吸引力。因为对入住酒店的商务及休闲旅客而言，客房洁净是最基本的要求。根据酒店行业所进行的多项调查均一贯显示，洁净程度是顾客挑选酒店的首要因素。显而易见，假如酒店没有洁净的客房出租，便不能吸引顾客光临。

因此，管家部及其员工在酒店赚取盈利及管理成功中扮演着关键的角色。一般而言，管家部保持客房及公共地方洁净，可反映出酒店对追求卓越标准的承诺。在许多酒店中，管家部是酒店内规模最大的部门。

#### 活动 2.29

集思广益 -根据你在过往章节所学懂的资料，假设你是一名游客或商务旅客，你会喜欢入住哪一类型的酒店？请你在三分钟内，与你的组员讨论一家理想酒店应具备的各种特质，并尽可能使用最多形容词或短语描述你的理想酒店。以下是一些句子的范例，可用于展开这个集思广益的过程：

一家理想的酒店应该是...

一家理想的酒店应该设有...

## 2. 管家部的职能

管家部作为一支持中心的部门, 主要职责为保持酒店清洁, 包括前台和后台区域。对客房及公共地方清洁订立严格标准, 便能确保酒店顾客和物业内的员工享有舒适、安全和卫生的环境。管家部的责任详情包括以下范畴：

清洁客房楼层
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 客房</li> <li>• 走廊</li> <li>• 送货升降机和楼层储物区</li> </ul>
清洁公共地方
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 大堂和升降机</li> <li>• 公共洗手间</li> <li>• 休闲设施, 例如网球场、游泳池、健身室、俱乐部</li> <li>• 顾客自助洗衣处</li> <li>• 商务中心</li> <li>• 礼宾部</li> <li>• 餐饮业务, 例如餐厅和酒吧</li> <li>• 会议室和宴会厅</li> </ul>
清洁员工区域
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 各部门办公室</li> <li>• 员工食堂</li> <li>• 更衣及储物柜室</li> <li>• 储物区</li> </ul>

其他功用
<ul style="list-style-type: none"><li>• 洗衣服务</li><li>• 制服及布草房</li><li>• 园艺</li><li>• 虫害防治</li><li>• 花店</li></ul>

表 2.10 – 管家部的责任

### 3. 管家部组织架构

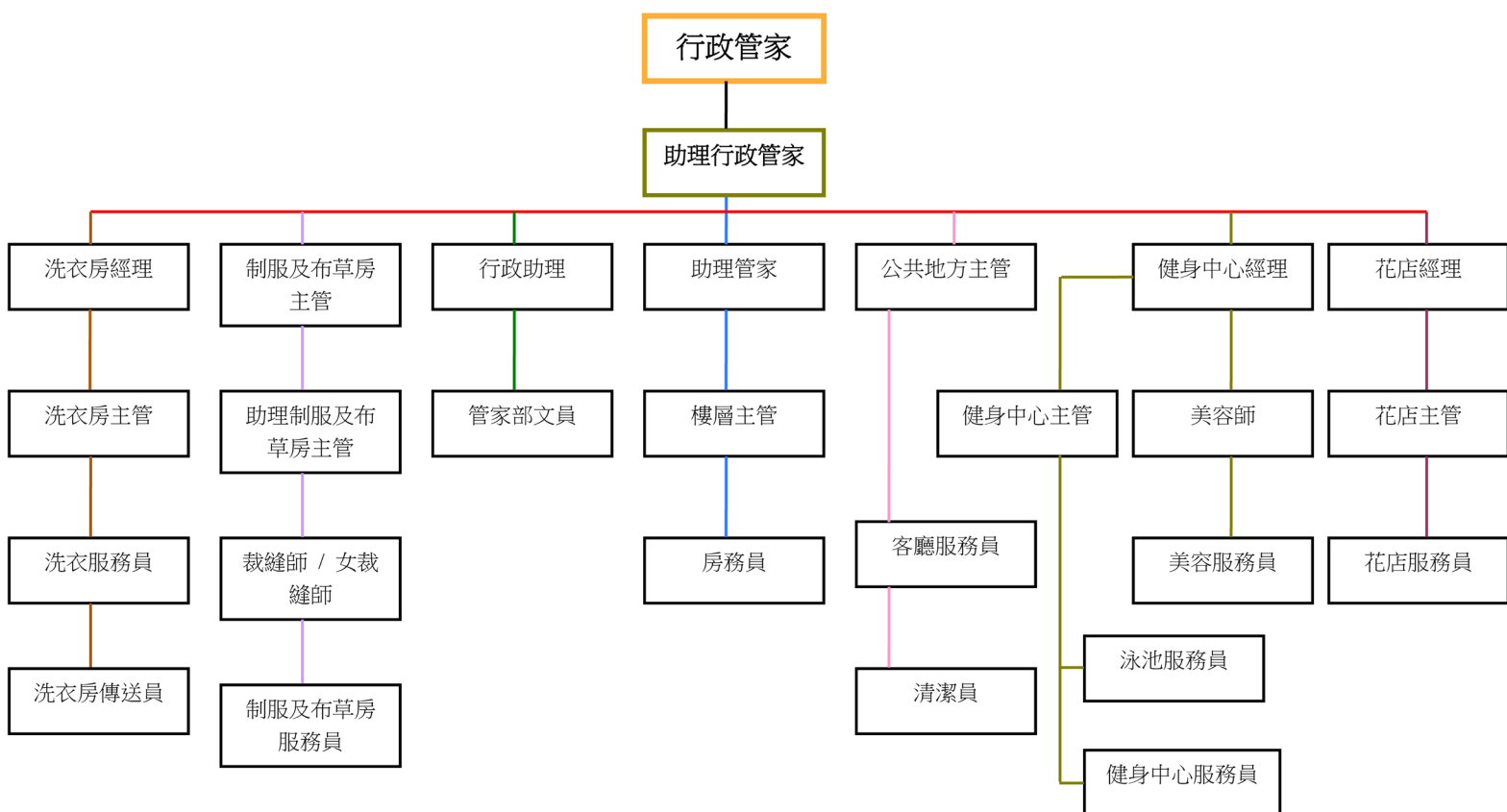


图 2.14 – 一家大型酒店管家部的组织架构图

每家酒店的管家部组织架构各有不同，会视乎客房数目及酒店管理层的而定。这个部门通常由行政管家领导，而行政管家通常由一名助理及数名主管协助。小型酒店的行政管家未必一定聘用助理，且协助的主管人数亦会较少。愈来愈多酒店的管理层会精简酒店的组织架构及聘用临时雇员，因此，许多酒店已大幅削减管家部员工的人数及所扮演角色。尽管这个做法有助降低成本，但却有可能牺牲既定标准，而员工亦须承担更大的职责。

一家大型酒店的管家部，看图 2.14，包括以下部分：

- 洗衣房
- 制服及布草房
- 管家部办公室
- 楼层
- 公共地方
- 健身中心
- 花卉和植物安排

洗衣房为顾客提供洗衣、干洗和熨衣服务。部分酒店自设洗衣房，而其他酒店则借助商业机构提供相关服务。无论是哪一种情况，都需要紧密的团队合作，以确保餐厅、宴会区域、楼层储物室和消遣区域的布草处理流程保持稳定。以下是布草的例子：

- 毛巾
- 毡
- 床单
- 枕袋
- 床褥保护垫
- 枱布
- 餐巾及



- 洁布

**活动 2.30**

假设你是一家大型酒店的行政管家。由于在疫情期间，你任职的酒店决定透过精简组织架构以削减成本。身为行政管家，你将如何重新设计你所属部门的组织架构图（见上文图 2.14）以配合酒店的需要？

**4. 主要岗位的职责**

如上文所述，管家部在酒店运作中一般是最大的部门，一家具有相当规模的香港酒店通常会聘请超过100名员工。由于管家部的组织架构有时候会相当复杂，因此每名员工能够清楚了解自己的职责是非常重要的，从而为顾客提供最具效率的服务。

请详阅管家部员工的下列工作内容说明列表。你认为管家部某一职位的若干职责是否可以由另一职位接手？可以或不可以的原因会是甚么？

**a) 行政管家**

职责包括：

- 与人力资源经理共同面试、挑选及聘请员工；
- 培训；
- 调配人手；
- 制订工作安排、工作程序及工作内容说明；
- 编制轮值表、休假表等；
- 人事纪录；
- 安排监督工作；
- 员工福利；

- 订购及管理设备、材料及布草；
- 处理投诉；及
- 管理锁匙。

**b) 助理行政管家**

职责包括：

- 在日常运作中协助行政管家；
- 在行政管家缺勤的情况下承担其职责；
- 根据入住情况修订日常工作安排；
- 编制用于清洁地毯、窗帘等的总清单；
- 检查清洁工作以确保洁净程度符合规定标准；
- 检查客房、大堂及餐厅的洁净程度，并决定是否有需要进行翻新及提供建议；
- 与前堂部进行协调；及
- 遴选求职者、培训新员工及建议作出纪律行动或解雇。

**c) 助理管家**

职责包括：

- 在日常运作中协助行政管家；
- 指派房务员及楼层主管至指定楼层；
- 检查设备及建议购买新设备；
- 检查客房、大堂及后楼梯；
- 记录管家部执行的额外工作；
- 盘点；及
- 编制考勤记录。

**d) 楼层主管**

职责包括：

- 检查员工的工作情况；
- 重新调配人手；
- 督导员工；
- 填写客房检查列表，检查特定区域或楼层的客房；
- 提供入职培训及一般培训；
- 订购及分发清洁材料；
- 布草检查；
- 保养检查；及
- 对于顾客的抵埗及离开与款接部保持联络。

**e) 房务员**

职责包括：

- 清洁客房、浴室及套房；
- 整理未清洁及已清洁的布草；
- 提供开床服务；及
- 报告故障、维修及不寻常的状况。

**f) 公共地方主管**

职责包括：

- 检查已清洁的公共地方，查看清洁工作是否足够、公共地方的物品是否符合标准及需要实时维修的地方是否经已报告；
- 就餐厅或需要维修的项目作出保养报告，并作出跟进以确保工作妥善完成；
- 监督有关公共地方、走廊及办公室的清洁工作；

- 培训清洁员，若其表现未如理想时告知行政管家；及
- 就清洁安排与餐饮部等其他部门保持联络。

**g) 清洁员**

职责包括：

- 保持酒店范围洁净整齐；
- 使用吸尘机、扫把及清洗机清洁小地毯、地毯及装饰家具；
- 保持走廊一尘不染；
- 移动及整理家俬；及
- 执行公共地方主管分派的特别工作。

**h) 裁缝师及女裁缝师**

职责包括：

- 修改及修补布草、制服、窗帘及挂幔；
- 为新员工量度尺寸及分发制服并留存纪录；
- 丢弃制服、客房及餐台布草；
- 纪录所有丢弃的物品；
- 编制存货清单；及
- 修补顾客衣物。

**i) 制服及布草房服务员**

职责包括：

- 分类及点算未清洁的布草及制服；
- 检查及点算已清洁的布草及制服；
- 分发及收取布草及制服；及

- 协助编制所有布草或制服的存货清单。

## 5. 管家部与其他部门之间的关系

不论酒店的种类或旅客的类型为何，酒店都属于服务性行业，它们的目的是满足顾客的期望。为有助达到这个目标，酒店全体员工须本着团队精神，提供一贯的高质素服务，藉此提升顾客的忠诚度。例子之一就是当管家部与前堂部作为一个团队的方式紧密合作，确保客房已清洁并可供抵埗的顾客入住。若管家部未能迅速提供已清洁的客房予前堂部进行销售，特别在旺季的情况下，结果将会是销售额及顾客流失。

除前堂部之外，你还能想出有哪些部门与管家部紧密合作？假如管家部与这些部门之间缺乏沟通将会产生甚么后果？下图展示了管家部与其他部门之间的关系：

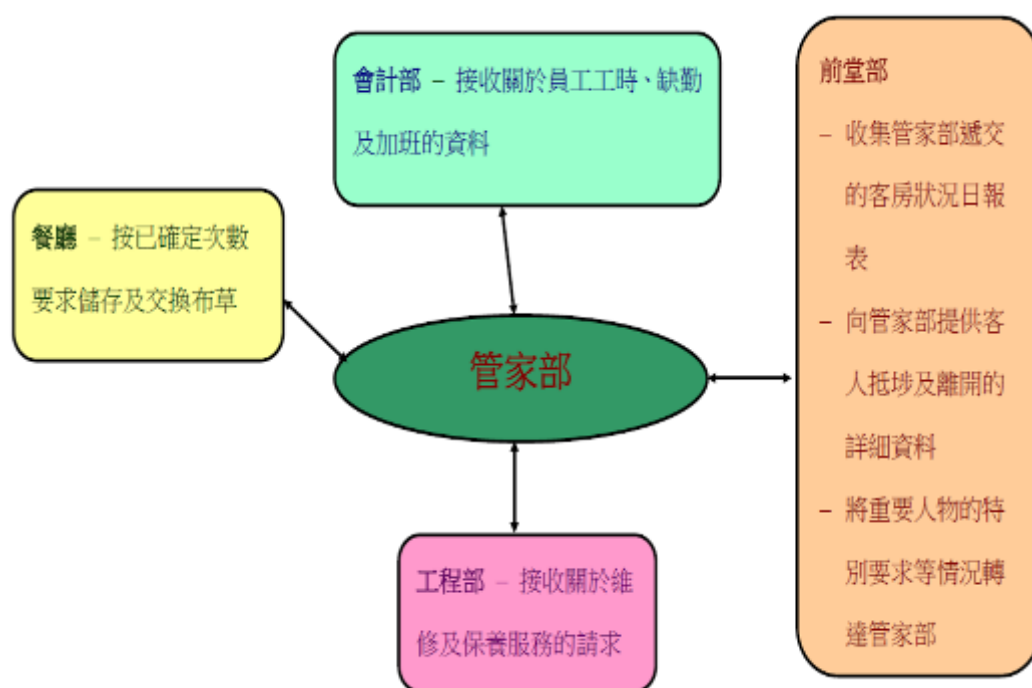


图 2.15 – 管家部与其他部门的关系

以下是管家部与其他部门之间关系的扼要描述：

**a) 前堂部**

客房是两个部门最关注的环节。他们必须不断交换有关房间状况的数据，使已退房的房间能够尽快交回使用。此外，翻新、维修及保养工作可安排在入住率较低的时候进行。一旦发现顾客出现任何异常行为而可能导致酒店收入损失或损害酒店声誉时，管家部须向前堂部报告。

**b) 工程部**

管家部员工有责任要求工程部进行一些较轻微的维修工作，以避免出现严重故障。他们必须紧密合作，在进行预防性的保养及翻新工作时，尽可能将对顾客的干扰减至最低。工程部亦预期管家部员工共同参与关于节约暖气和水电的行动。

**c) 保安部**

保安部的责任包括巡视酒店物业、监察监控设备，并在一般情况下，保护顾客、访客及员工在酒店内的安全及稳妥。由于管家部人员需要在酒店内每个角落工作，因此，他们可以对酒店的保安工作作出重要贡献。例如，在清洁客房时，房务员通常负责锁上及固定玻璃敞门、连接门和窗户。

**d) 人力资源部**

人力资源部和管家部之间的关系是与先前已提及与前堂部的关系相约。

**e) 餐饮部**

管家部及餐饮部的关系涉及供应餐厅布草及制服，以及关于餐厅的清洁工作。宴会部尤其需要就其预计要求向管家部提供建议，因为宴会业务的需要变化较大，因此需要制订特别计划，以确保备有足够数量及状况良好的布草供应。餐饮部有责任分隔需要进行特别处理的污损布草。管家部与客房餐饮服务部之间应保持良好的关系，以确保提供及时的管家服务，例如将餐盘和餐桌从走廊搬到服务升降台、

迎接重要人物(VIPs)的准备工作等。在某些酒店，管家部亦要负责补充迷你酒吧的饮品，虽然有关收入会拨归餐饮部。

#### **f) 营业及市场推广部**

市场及营业推广部极为需要管家部的协助，以便及时向顾客提供所承诺的产品或服务。他们共同面临的问题（尤其在大型的酒店），是接待连绵不绝的会议和团体。前堂部、市场及营业推广部及管家部均有责任确保为抵埗的顾客准备可入住及洁净的房间。

#### **g) 采购部**

采购部负责购买所有清洁及顾客用品。采购部与管家部的关系明显不过。在决定应该储备的用品——不论项目是洗衣粉或床褥——的品牌、质素或大小时，行政管家和采购员必须运用所掌握的一切知识去考虑产品的特征、成本及可用程度。

#### **h) 会计部**

会计部由酒店的财务总监管理，该部门负责监控酒店物业的财务活动。由于管家部保存清洁用品、设备、布草、制服及其他顾客设施，行政管家必须与需要向酒店财务总监汇报的人员例如仓务经理等紧密合作。

**活动 2.31**

下表列举了几种情况，涉及顾客的不同需要，请在右栏填上负责处理这些需要的相关酒店部门（一个或多个）或员工：

情况	涉及的部门 / 员工
1. 一位顾客想要预订一束鲜花及一些朱古力，祝贺女友生日。	
2. 一位顾客致电管家部，投诉浴室没有热水供应。	
3. 一位顾客召唤客房餐饮服务。	
4. 一位商务旅客发现自己留在客房内的个人计算机被盗。	
5. 一名年长女士在房间内感到不适。	



## 6. 清洁工作

管家部的主要职能是保持酒店物业清洁。清洁工作主要分为两大类：

1. 客房清洁；及
2. 公共地方清洁。

### a) 客房清洁

客房清洁指酒店物业内所有客房的清洁工作。房务员有责任遵循清洁客房的适当程序，为顾客在入住期间提供一间合适的客房，故房务员需确保客房是：

- 整洁；
- 干净；及
- 舒适。

#### (i) 早会

一般而言，由于结账退房往往在中午 12 时之前的进行，因此大多数房务员须值早班（例如上午 8 时）。在日常工作开始前，房务员须参加行政管家或主管举行的早会。早会为房务员提供下列重要信息：

- 当日须清洁多少客房；
- 会否有大型团体或旅行团提前到达，要求入住客房；及
- 有否任何特别清洁要求，如在顾客到达前加床？



如有特别事项，如收到投诉、与操守或工作程序等有关的问题，主管亦会于早会上提出。

## (ii) 客房分配

早会上，房务员会获发客房分配表和锁匙咭。在香港，每位房务员清洁的客房数目介乎 10 至 15 间不等，视乎客房面积、客房等级、客房陈设（例如提供的客人用品及客人设施）的复杂程度，以及酒店要求的清洁标准而定。正常情况下，清洁一间标准结账退房客房的标准时间约为 30 分钟，而清洁有顾客入住的客房所需的时间较清洁结账退房的客房为短。主管必须考虑此因素，确保工作量能公平分配给所有员工。



## (iii) 清洁前的准备

在开始清洁工作前，房务员须完成的准备工作包括补充房务车和划分客房的清洁次序。房务车须装载充足的布草和当日所需的客人用品。房务员通常按下列逻辑顺序清洁客房：

- 第一位 – 顾客要求「优先服务」的客房
- 第二位 – 禁止来宾进入的已结账退房的客房
- 第三位 – 已结账退房的客房
- 第四位 – 有顾客入住的客房



## (iv) 清洁客房

在不同酒店物业，清洁客房的标准程序大致是相同的。没有经验的房务员往往会获提供培训，学习完成客房清洁职责的方法和技巧。表 2.11 概述房务员在客房清洁程序中须采取的主要步骤。



客房清洁程序	
1.	<b>进入客房</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>遵循行业标准，在进入客房前敲门并告知进行客房清洁三次</li> <li>在门前停稳房务车</li> </ul>
2.	<b>进行初次检查并打开客房</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>打开所有灯、电视、空调、冰箱，检查上述能否正常运作</li> <li>检查冰箱内的物品</li> <li>确认已结账退房的客房内没有遗留任何个人物品</li> </ul>
3.	<b>铺床</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>用干净的布草替换用过的布草</li> </ul>
4.	<b>清理垃圾并打扫客房</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>收拾客房内的垃圾</li> <li>如有烟灰缸，应将所有烟灰及垃圾清空并进口清洁</li> </ul>
5.	<b>清洁浴室</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>打扫浴室并进行消毒</li> <li>换上干净毛巾</li> <li>补充客人用品，例如厕纸、牙刷和沐浴露</li> </ul>
6.	<b>吸尘</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>从房间内侧至外侧吸尘</li> </ul>
7.	<b>最后检查客房并回复待售状态</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>离开前，检查客房内的所有物品和陈设</li> <li>使用房内电话系统将客房回复待售状态</li> <li>更新客房分配表</li> </ul>

表 2.11 – 客房清洁程序

b) 公共地方清洁

公共地方指酒店物业内所有前台和后台区域。一般而言，每层平面图会再细分为多个部分，以便向清洁员或公共地方清洁员分配工作。清洁的时间安排和频率，主要取决于人流量以及员工和顾客的便利和安全。



举例而言，大堂的深入清洁工作只能由夜班进行，因为此时酒店的人流量较低。白天，公共地方的清洁员只能进行轻微和例行清洁，避免打扰顾客，并维持酒店在顾客心目中的良好印象。下文表 2.12 列出一些公共地方清洁员日常须负责清洁的酒店区域。

由公共清洁员清洁的「前台」区域	由公共清洁员清洁的「后台」区域
<ul style="list-style-type: none"><li>大堂</li><li>升降机和扶手电梯</li><li>洗手间</li><li>泊车处</li><li>餐厅</li><li>宴会厅和会议室</li><li>健身室和游泳池</li><li>商务中心</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>员工更衣室</li><li>送货升降机</li><li>员工餐厅或自助食堂</li><li>厨房</li><li>各部门办公室</li><li>楼梯</li><li>储物间</li><li>洗衣及制服房</li></ul>

表 2.12 – 由公共地方清洁员清洁的区域

但有部分地方，如餐厅、厨房、宴会厅等，是由这些地方所属的侍应、厨师和宴会服务员负责清洁的。各部门员工须负责在营业时间内为顾客和其他员工保持清洁、安全的环境，而管



家部往往扮演支持的角色，帮助该等部门在下班后进行一些深入或例行清洁。



### 活动 2.32 – 升降机内的地毯

香港某些酒店在升降机内采用「平日」或「周末」样式的地毯。试想想这类地毯对酒店经营有甚么作用。



7. 客房的物料供应及客人用品

酒店提供各式各样的客人用品及客人设施，以满足顾客所需及方便顾客随时使用。客人用品指顾客入住酒店所需用品，例如卫生纸及衣架等。客人设施则指顾客住酒店期间额外提供的非必需品，例如房内保险箱等。不论是客人用品还是客人设施，均由管家部负责储存、分发、控制及存置适量存货。

顾客可能会要求管家部员工提供特别的物品及顾客租借用品，以满足顾客要求。这些物品包括顾客可能忘记携带的日常用品，或熨斗及熨衫板（如并非客房提供的标准服务）等用品，以及个人护理用品。

视乎酒店尝试接触及满足的市场环节，每家酒店所提供的物品均有所分别。下表 2.13 列举了某些物品的例子：

<ul style="list-style-type: none"><li>• 压器</li><li>• 额外家俬，例如餐台、椅子</li><li>• 空气清新机</li><li>• 床板</li><li>• 婴儿 / 幼儿床</li><li>• 抽湿机</li><li>• 拖板</li><li>• 额外床上用品，例如枕头、毛毡</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 风扇</li><li>• 暖爐</li><li>• 放湿机</li><li>• 熨斗及熨衫板</li><li>• 梳洗套装（牙刷及牙膏等）</li><li>• 折迭床*</li><li>• 变压器</li><li>• 花瓶</li><li>• 胶纸</li></ul>
---	--

**\*指须收费用品**

表 2.13 – 客房的物料供应及客人用品





文具及服务指南



熨斗及熨衫板

以上大部分用品均会按要求免费供应。但如果顾客要求在客房内加设折迭床，某些酒店或会向顾客收费。须注意某些酒店只会为顾客提供基本的客人用品项目，但另一些酒店却为顾客提供生果及鲜花等额外物品。除了这些用品外，顾客亦可能向管家部要求提供其他服务。假若你是酒店顾客，你会要求或期望酒店提供哪些其他服务？

### 活动 2.33

浏览香港酒店网站，在下表的栏内填入三项合适的客人用品及客人设施。第一个项目已预先分类，作为例子。

客人用品	客人设施
浴巾	迷你酒吧
1.	1.
2.	2.
3.	3.



## 8. 客房状况的代码

为加强部门间的沟通，酒店会大量使用特别的代码及词汇。客房状况的代码主要用于管家部和前堂部之间的口头或书面沟通，亦常见于客务部报告和计算机系统中。

一个使用这些特别代码及词汇的典型例子就是顾客在前堂部结账退房后，前堂部的计算机系统会自动将客房状况更改为「未清洁待售房间」或「VD」。这样，管家部员工便会立即为即将抵埗的顾客打扫客房。当「未清洁待售房间」可以出售时，管家部会透过更改客房状况为「已清洁待售房间」(「VC」)或「已检查房间」(「I」)通知前堂部。

若干常见的例子和其详情说明见下表 2.14：

词汇	代码	说明
已清洁的入住房	OC	客房现时有顾客入住，房务员已进行清洁
未清洁的入住房	OD	客房现时有顾客入住，房务员尚未进行清洁
已清洁待售房间	VC / VR	客房现时无顾客入住，房务员已进行清洁或待售。
未清洁待售房间	VD	客房现时无顾客入住，房务员尚未进行清洁
请勿打扰	DND	顾客要求请勿打扰
待修	OOO	客房正进行维修、翻新或全面清洁
不需服务	NNS	顾客要求客房「不需服务」

表 2.14 – 客房状况的代码和词汇

词汇	代码	说明
少量行李	LB	客房现时有顾客入住，无大件行李，如行李箱

没有行李	NB	客房现时有顾客入住，无行李
加床	XB	客房已加床
外宿	SO	虽然顾客理应入住客房，但床上并无使用痕迹
结账退房	CO	顾客已支付费用并退房
预定离开	ED	与「即将退房」相同，指顾客将于次日结账退房时间之前离开
已检查房间	I	在房务员清洁客房后，房务督导已重复检查客房
未退房	DNCO	顾客已结账或作出付款安排，但未完成退房程序，或离开时没有通知款接部
延迟结账退房	/	顾客要求在标准结账退房时间后退房，要求已获得批准
逃帐住客	/	顾客未付款，并在未有通知款接部的情况下离开
免费	/	客房免费入住
续住房	/	顾客今天不会离开，并会继续入住一晚或以上。
反锁房	/	住有顾客的客房已反锁，除非顾客联系酒店员工说明情况，否则无法再次进入

表 2.15 – 客房状况的代码和词汇 (延伸学习，仅作参考)

现实中，在不同的连锁酒店集团和物业中，酒店从业员使用的客房状况代码及词汇可能有所不同。遇有某些特殊客房状况，酒店从业员须格外留神，如 DND、LB/NB、SO 以及可能变为「逃帐住客」的「反锁房」，这些状况都有可能导致酒店的收入和名誉受损。

### 活动 2.34 – 客房状况

根据下列提供的案例，提供正确的客房状况代码或词汇。

案例	代码 / 词汇
1. 房务员进入有顾客入住的客房，发现顾客在客房内仅留下一个小手袋。	
2. 款接员刚与房务员再次确认，618 号客房的顾客未结账退房便已离开。	
3. 顾客在上午致电电话房，要求延长一晚住宿，表示当日下午不会离开。	
4. 工程部连续三天封闭 810 号客房进行地毯更换。	
5. 酒店总经理为地区主管订房，该名地区主管将入住酒店进行观察和会见酒店员工。	

# 管家部客房狀況報告

日期

代碼：

CO 結帳退房

DND 請勿打擾

NNS 不需服務

OC 已清潔的入住房

OD 未清潔的入住房

000 待修

VC 已清潔待售房間

VD 未清潔待售房間

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

图 2.16 – 管家部客房状况报告

## 9. 保安程序

不论酒店规模大小，保安问题都十分重要。保安部负责维持系统及执行程序，从而保障顾客及雇员的个人财产及酒店本身的安全。每间酒店都有其本身的程序及指引，让员工知道如何处理顾客的贵重物品、锁匙及电话。酒店员工在未经授权的情况下向任何人泄露顾客数据，都会被视为行为不检。酒店员工不得向任何来访人士泄露顾客资料，例如顾客姓名及客房号码。

### a) 处理顾客的贵重物品

房务员若在清洁时发现客房内有任何顾客的贵重物品，必须向管家部写字楼报告。房务员必须在大堂副经理、楼层主管及保安主任到达现场前逗留在客房。有关事件届时须在管家部的工作日志内非常清楚地记录，并注明时间、客房号码、所发现物品、发现者的姓名及收到报告和处理有关事件的人士，以便日后参考。其后必须将客房双重紧锁，直至顾客返回为止。

### b) 锁匙管理

客房锁匙是管家部员工用作进入客房及履行职责的重要工具。所有锁匙必须妥善保管及适当分发。每位房务员负责保管由他们管理的锁匙，及不得让其他任何人取用其锁匙。所有锁匙均放置于管家部写字楼的上锁的锁匙柜内及加上适当编号。管家部文员负责分发及管理锁匙。所有锁匙在发出时必须有正式签署证明，并在归还时注销。房务员须填妥或签署「签入及签走(The sign in and out)」记录簿，列出所发出锁匙的数目。

在每一更开始及在将锁匙移交下一更的主管前，管家部文员会保管锁匙。锁匙柜必须于任何时间均上锁。向雇员发出的锁匙须由有关雇员自行保管，并不得任由其悬挂在手推车或门锁上。所有锁匙必须惯常交回管家部写字楼。

锁匙绝对不得带出酒店范围以外。误放或遗失锁匙是十分严重的事件，必须立即向行政管家或助理经理及保安主任报告。有关人士须立即展开搜索，直到发现锁匙为止。

管家部的每名员工必须经过培训，以便懂得如何处理不同的锁匙，及在他人要求开启客房时采用正确的程序。

### c) 可疑人士

管家部员工遇有任何可疑人士在客房楼层及公共地方游荡时，必须向管家部写字楼报告。管家部文员将继而通知房务督导 / 助理管家、助理经理及保安主任。

### d) 失物认领处

「失物认领处」是指：

- 保管在酒店内所发现任何物品的地方或办事处；或
- 保存及跟进不论是由顾客或员工作出的遗失物品报告的地方或办事处。

不论所发现物品的价值多少，所有员工必须将有关物品交出。大部分酒店将这项职责指派由管家部或保安部执行。所有数据必须记录在「失物认领记录簿」(Lost and Found Logbook)，以便有顾客查询失物时可以实时方便查阅。由顾客及员工发现的所有物品应储存于空气流通的房间及保管三个月，其后如无人认领则归发现者所有。部分物品如容易变坏的食品或饮品，则可能只会保管一段较短时间。储存范围必须严加看管。

#### 活动 2.35

试讨论以下情况：一名顾客查询在其房内遗失的一项物品，但失物认领记录簿并无有关物品的记录。假如您是助理行政管家，您会如何处理这个情况？

## 第三章 – 餐饮业

### 内容大纲：

3.1. 餐饮业简介	
3.1.1 餐饮部的运作 (酒店) <ul style="list-style-type: none"> <li>- 餐饮部的职能 (酒店)</li> <li>- 餐厅组织架构及主要岗位的职责</li> <li>- 厨房组织架构及主要岗位的职责</li> <li>- 餐饮部与其他酒店部门之间的关系</li> </ul>	3.1.2 餐饮服务的分类 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 根据市场划分 / 顾客类别作分类</li> <li>- 不同的营运模式</li> <li>- 常见的餐饮服务例子及其特性</li> </ul>
3.2 餐饮服务原理	
3.2.1 餐单的基本知识 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 五大食物种类</li> <li>- 餐单种类</li> <li>- 不同餐单种类之比较</li> <li>- 餐单的目标</li> <li>- 餐单的规划</li> <li>- 餐单规划的考虑因素</li> <li>- 厘定餐单价格</li> <li>- 餐牌设计</li> </ul>	3.2.2 餐饮服务的基本知识 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 餐桌摆设及用具</li> </ul> 3.2.3 餐厅的设计及布局 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 餐厅布局于功能上的考虑</li> <li>- 餐厅的环境气氛</li> </ul> 3.2.4 不同餐饮服务的厨房布局 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 有规划的厨房必须具备的优点</li> <li>- 影响厨房设计的因素</li> <li>- 厨房的设计及布局范例</li> <li>- 厨房用具</li> </ul> 3.2.5 消防安全
3.3 食品安全及个人卫生	
3.3.1 食物污染的种类 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 什么是食物中毒？</li> <li>- 本港食物中毒情况</li> <li>- 食物中毒及食物污染之分别</li> <li>- 污染种类</li> </ul> 3.3.2 食物安全           3.3.3. 食物的安全处理程序 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 细菌的生长条件</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 温度控制</li> <li>- 何谓「食物安全五要点」？</li> <li>- 食物处理工序流程图</li> <li>- 如何将「食物安全五要点」应用于「食物处理工序流程图」</li> <li>- 安全的食物处理操守</li> </ul> 3.3.4 饮食从业员的个人卫生

## 3.1 餐饮业简介

### 3.1.1 餐饮部的运作 (酒店)

#### 1. 餐饮部的职能 (酒店)

对众多酒店业务而言，除客房销售收入外，提供餐饮服务所赚取的利润是另一项主要收入来源。

「餐饮」是款待业对活动、宴会或到会中，所需食物及饮品的一个统称。酒店餐饮部包括多个部门及大量员工，以满足酒店以内和以外顾客的需求。广范来说，餐饮服务的提供不仅局限于酒店内所经营的餐厅及酒吧，事实上亦涉及其他酒店常见的职能单位。



酒店餐饮部有关之部门或范畴：

- 厨房
- 餐厅
- 到会（内部和外部）
- 宴会（内部和外部）
- 客房餐饮服务
- 迷你酒吧
- 酒廊
- 管事部
- 员工餐厅



餐饮设施



### a) 厨房

厨房是储存及准备食物的地方。部分酒店会有多个厨房，为早餐、午餐、晚餐及活动如晚宴及会议等提供各种食物。能招待顾客的数目，亦会因应餐饮设施及厨房的规模、员工数量，以及使用的设备，而有所不同。

厨房的主要任务是有效利用员工、设备及物料，确保准时制作出足够份量的优质食物，供特定人数的顾客享用。

酒店厨房可以分为以下不同区域，一些例子如下：

- 制作厨房；
- 宴会厨房；
- 自选餐厨房；
- 扒房厨房；
- 糕饼厨房；及
- 备餐区。

有时候，酒店需要设有不同种类的厨房及烹调区，特别是一些规模较大、拥有多过一个餐厅或餐饮部门的酒店。不同种类的厨房/ 区域都有着各自的独有功能，现以「制作厨房」的功能作为一个参考例子。

#### 制作厨房的功能

制作厨房为酒店各个服务环节制作食物，其制作的食物数量，既可以如航空公司或大型活动中心一样，多达数百份，亦可以如柜台区一样，只为少数的顾客提供少量的食物。



## b) 餐厅

大部份酒店至少拥有一间可以提供早餐、午餐和晚餐的餐厅。有些酒店没有餐厅的设施，在这种情况下，顾客们只能在当地的餐厅用膳。一些大型高档酒店可能有几间餐厅和餐饮设施，其数量和风格取决于酒店的风格和服务，例如早餐和咖啡店餐厅、高级餐厅，以及宴会设施。通常这类餐饮设施由**餐厅经理**负责管理。

- 一间大型连锁酒店通常有两所餐厅：一所特色或高级餐厅，以及一所普通咖啡店式餐厅。
- 这些餐厅为酒店顾客和公众提供服务。酒店会向顾客宣传其辖下的餐厅，酒店在某些情况下，也会允许一家名牌餐厅在酒店内经营，以减低酒店的餐饮成本。



香港迪斯尼好莱坞酒店内的米奇厨师餐厅，环境气氛较为轻松。



东京丽思卡尔顿酒店的高级餐厅，其装潢有着传统的格调。

餐厅通常提供某种特定类型或主题的菜式，例如海鲜餐厅、素食餐厅及民族餐厅。总体而言，供应「本地」菜式的餐厅简称为餐厅，提供外国菜式的餐厅会根据其来源而命名，如**泰国餐厅**或**法国餐厅**。

酒店会开设多家餐厅，以迎合不同场合及时间的需要。例如，早餐和午餐通常由同一间餐厅供应，晚餐则在布置较为隆重的餐厅供应。

### 活动 3.1

香港有很多不同形式的餐厅，供应各式各样的食物，展现不同的餐饮文化。部分餐厅更提供来自不同国家的特色食品。

透过 <https://www.discoverhongkong.com/hk-tc/plan/qts/international-food.html> 及 <https://www.chinadiscovery.com/hong-kong/hong-kong-food.html> 网站，列出香港有多少种来自各国不同类型的食物。

### c) 宴会及到会服务

宴会、庆典或活动意指以议定的价格，在特定的时间及地点，为特定的顾客提供食物及饮品服务。宴会是指大型的正式场合，如中式婚礼。款待活动的其他例子包括：

- **商务活动**：大型会议、工作早餐、午宴、晚宴及会议。
- **社交活动**：聚餐晚会、周年纪念及婚礼。

香港大部分酒店都设有宴会设施。活动室采用多用途设计，方便顾客举办不同餐饮活动，包括个人婚宴乃至公司周年晚宴。有些酒店更将餐饮服务延伸至酒店物业以外，按顾客要求在远离酒店的地方，例如在会所举行的私人派对内提供餐饮服务。





宴会服务与每天经营的酒店餐厅不同，只按需提供，顾客必须提前预订。员工需求相对餐厅较不稳定，宴会部门内可能需要招聘较多临时员工，特别是在活动旺季。

在香港，于酒店举办餐饮活动的形式通常有几种。而大部分餐饮活动一般偏向选择套餐餐单。有些主办单位则选择自助餐形式，特别是当天有全日活动，时间紧逼之下早餐及午餐时段便可作此安排，以便供应食物。



#### 附加数据：

**自助餐**是一种顾客自助选餐的餐饮服务形式，尤其适合以最少量员工，服务大量客人的需要。客人从供应的食物中自行挑选，可选择以就坐或站立形式进餐。自助餐有多种形式，其中一种是将固定份量的食物，置于一连串的食物供应区上，客人在供应区内自由走动，根据喜好任意挑选食物，最后按每件食品的价钱付款。自助食堂就是一个很好的例子。

- (i) 而香港比较著名的是**任食** (*all-you-can-eat*) **自助餐**。客人只需支付固定的价钱，便可在用餐时段随意享用食物。这种类型的自助餐可以是早餐、午餐或晚餐，常见于餐厅，尤其是香港酒店内的餐厅。

在自助服务与全套餐桌服务两者之间，亦有另一类安排，即由侍应为自助餐顾客提供服务。用餐者带着各自的餐碟前往自助餐食物供应处，每个食物供应处均有一名侍应负责分发食物。由于这种方式有助减少浪费食物，因此逐渐在香港普及起来。

- (ii) 另一种风格的自助餐是瑞典的**传统自助餐** (*smörgåsbord*)，意思为**摆满三文治的桌子**。



(iii) 餐柜、自助食堂或自助服务

顾客从服务柜台起步，取得托盘或餐碟，沿着餐柜挑选食物，然后付款，并拿取合适的餐具。顾客可选择以就坐或站立形式进餐，亦可以将食物包起带走。学校及企业的自助食堂就是很好的例子。

(iv) 托盘线

顾客排队经过服务柜台前，选择所需菜肴。



香港的自助餐

**活动 3.2**

描写你最近一次在香港或外国吃自助餐的情形。

1. 餐厅供应多少种食物？
2. 餐厅提供什么服务？
3. 整个自助餐过程中，食物供应充足吗？



香港餐厅提供的甜品自助餐

---

除此之外，酒店亦可提供鸡尾酒会，这是另一种较为常见但非正式的餐饮活动，活动期间只提供手指食物及饮料，布置场地时毋须摆放正式的餐桌及座椅。

提供宴会设施及服务的酒店，通常亦配备宴会厨房（厨房平面图的例子会在稍后章节中提供并作进一步解释）。宴会厨房空间应较为宽敞，足以为每一个活动大量制作所需的食物。有些酒店的宴会厨房旁亦附设特别制作区（见图 3.1），作为食物制作最后阶段上碟装饰之用。前往宴会厅上菜前，厨房通常使用流动保温柜运送食物并将其保持于最佳状态。



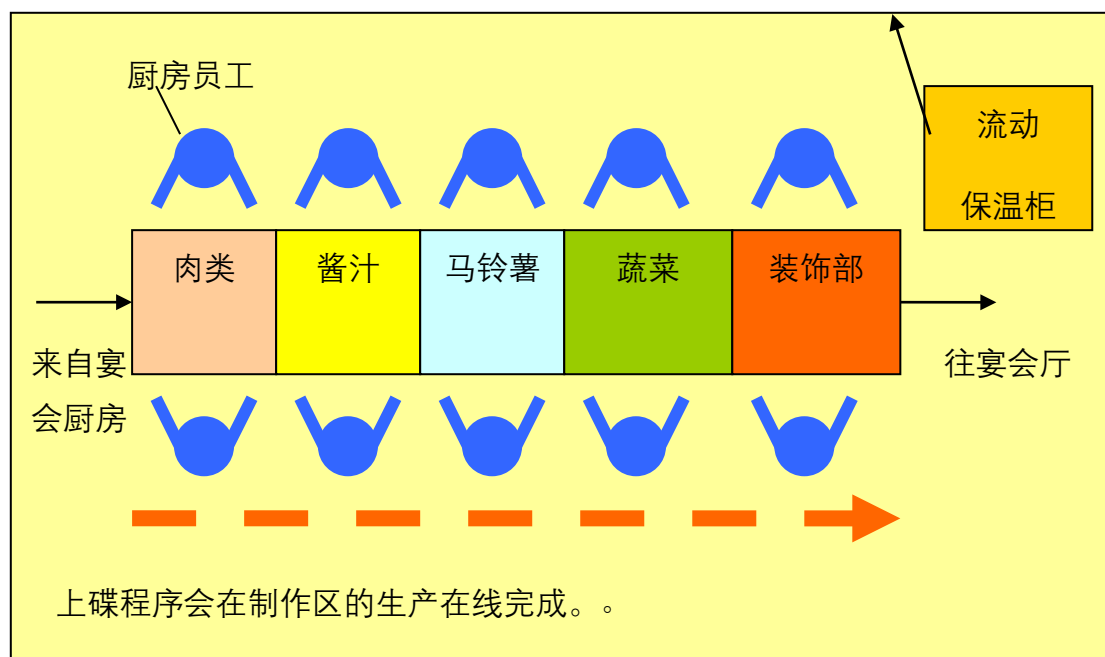


图 3.1 – 宴会制作区

注 – 部分酒店可在酒店以外，提供活动或宴会的餐饮服务。酒店会使用配备冷冻设施的货车运送食物。



在酒店举行的会议



在香港一间酒店举行的特别活动

活动 3.3

下表各项中，哪些是活动、宴会或盛事？

服务类型	活动	宴会	盛事
中式婚礼			
香港酒店业协会舞会			
梁朝伟主演新电影的首映礼			
一款新车在香港市场推出			
旅发局管理人员的会议晚宴			

活动 3.4

你可知道香港有些活动是需要安排户外到会服务吗？例如每年的赤柱龙舟比赛，设有大帐篷或摊位提供餐饮服务。请列出三项在香港举行的活动，是你认为可以提供户外到会服务，并且有利可图。浏览以下网址寻找更多的例子：  
[www.discoverhongkong.com](http://www.discoverhongkong.com)



户外到会服务



#### d) 客房餐饮服务

这是酒店提供的一项服务，顾客可以要求将食物及饮品送到自己的房间。

虽然并非所有酒店都为住客提供客房餐饮服务，但是这种服务的确能方便住客，提升他们的满意度。顾客要求将食物和饮料送到房间，在用餐时便能享受高度私隐及个人化的服务。

为了提升客房餐饮服务效率，服务部门应设于厨房及员工升降机附近。部分酒店提供 24 小时客房餐饮服务，顾客可以随时订餐，包括早餐到宵夜。订餐电话一般由客房餐饮服务员接听，有些酒店则由电话接线生负责接听，以便中央处理一切内部及对外电话。



为确保点选的食物新鲜，热食在送达房间前，会存放在餐车的保温柜内。另外，客房餐饮服务必须与管家部保持紧密沟通，确保用过的碗碟器皿均不会被放置到客房之外。客房餐饮服务职员亦会定时巡查楼层，确保酒店各层走廊保持清洁和卫生，以减轻房务员的工作量。

而大部分酒店是否提供客房餐饮服务，取决于

以下几项因素：

- 通常在较大型的市区酒店，尤其是机场酒店，会有此类服务提供；
- 服务水平及菜单不尽相同；
- 挑战：
  - 准时送餐；
  - 令客房餐饮服务成为餐饮部中具有盈利成效的部门；
  - 避免投诉，如食物太冷或送餐不准时等；及
  - 预测一天或一周内的繁忙时段。



客房餐饮服务

### 活动 3.5 – 比较酒店不同类型的餐饮服务

根据你的用餐经验及手册或本辅助资料所载内容，以四人为一组进行小组讨论，并尝试根据下述性质，就不同类型的餐饮服务作出评价。

	餐厅服务	宴会服务	客房餐饮服务
餐单类型，如自选餐餐单或套餐餐单（如有提供）			
服务员工与顾客在用餐时的交流或沟通程度			
服务员工之间的团队合作程度			

### e) 酒吧管理

酒吧管理的职责包括策划、组织、员工调配、领导及监控各范畴。酒吧经理亦经常需要协调、培训及评核其职员。酒吧经理对葡萄酒、啤酒及烈酒的制造、酿制及蒸馏过程，要有充份的认识，而且懂得调制含酒精及不含酒精的鸡尾酒。酒吧经理的其他工作包括：

- 监督各类酒的订购及储存；
- 编制每周的餐酒清单；
- 监察员工、轮班安排及培训；
- 制定员工的值勤安排；
- 控制成本；
- 协助顾客挑选合适的酒；
- 正确地斟酒；及
- 对其他饮品有所认识。



酒店酒吧



香港餐厅的酒吧



香港酒店的大堂酒吧

#### f) 管事部

要预防病菌的散播及交叉感染，最重要的是确保用于准备及烹饪食物的设备，得到妥善的清洁、烘干及储存。

**总管事**的责任：

- 确保食物准备区保持清洁；
- 清洗烹饪用具及其他厨房设备；
- 保持玻璃器具、瓷器及餐具清洁；
- 管理化学物品的存货记录；
- 保养洗碗机；及
- 必要时进行灭虫。

### g) 员工餐厅

多数酒店都内设员工餐厅，餐厅一般由餐饮部负责管理，也会聘用外判合约餐饮承办商管理及提供员工饮食。有些员工餐厅会全日 24 小时运作，为不同时间值班的员工提供免费膳食。有关经营成本不会列作餐饮部开支，酒店财务总监会将开支计入人力资源部的成本当中。除了为员工提供膳食套餐外，有些酒店的员工餐厅会提供自助餐形式的膳食，让员工选择食物时有更大的弹性及更多的选择。



## 2. 餐厅组织架构及主要岗位的职责

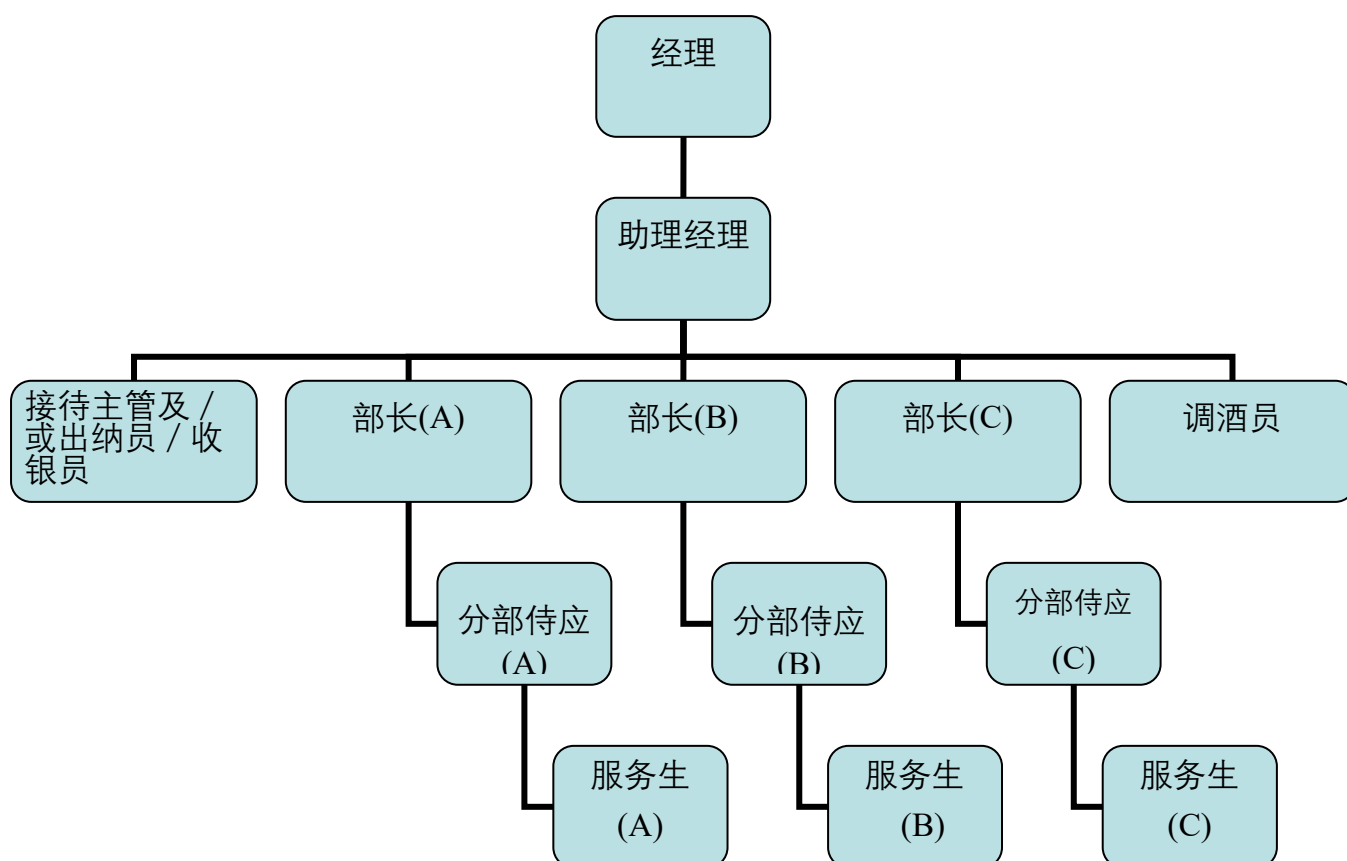


图3.2 – 餐厅架构

### - 主要岗位的职责

#### a) 餐饮部经理

餐饮部经理的责任通常包括以下领域：全权负责餐饮部的日常运作、控制部门的预算及监督餐饮方面的定价与采购环节。他们亦参与招聘及管理一支高度熟练的餐饮团队，还有负责制定及执行不同季节的餐饮推广策略，包括为菜单添加新菜式。他们的责任还包括：

- 处理所有关于烈酒、葡萄酒及啤酒的事宜；
- 确保餐厅盈利达标；
- 负责采购、接收、储存及分发各种酒类，并监管酒及啤酒的存货；
- 面试及挑选员工；
- 培训主任级别的员工；
- 参与餐饮部的市场推广活动；

- 协调酒店其他部门的要求；
- 确保部门运作遵守健康及安全条例；及
- 定期与属下各分部的主管举行会议，以确保所有分部的有效运作。

### 活动 3.6

假如你受聘为香港一间大型酒店的餐饮部经理，请列出你认为自己每周须负责的各项职责。

### 活动 3.7

假如你受聘为香港一间大型酒店的酒吧经理，请列出你认为自己每周须负责的各项职责。

## b) 餐厅经理

餐厅经理亦被称为「maitre d'」（法语「*maitre d'hotel*」的缩写，意思是「大厅主管」）。在具规模的餐厅或酒店内，餐厅经理负责为顾客分配餐桌，并把用餐区划分为不同区域，由不同的当值侍应负责。餐厅经理也接受并记录订位的要求、处理顾客投诉，并确保所有侍应皆妥善完成其任务。在某些地区或根据某些传统，尤其是独立餐厅等小型设施，这个职位又被称为侍应总管、接待主管或餐厅经理。他们的职责包括餐厅的日常运作、员工调配及人力资源、与业务相关的法律事宜、会计、财务安排、市场推广、广告及公关工作。他们的工作还包括：

- 对顾客的责任；
- 对雇主的责任；
- 健康及安全方面的责任；
- 培训员工的责任；及
- 面试及挑选新员工。

**c) 助理餐厅经理**

助理餐厅经理协助餐厅经理组织和营运设施，并在餐厅经理繁忙、休假或缺席时，全权代理其职务。助理餐厅经理的职能包括餐厅的日常运作和员工安排，其他职责有：

- 对顾客的责任；
- 对雇主的责任；
- 健康及安全方面的责任；
- 培训员工的责任；及
- 协助餐厅经理面试及挑选新员工。

**d) 分部侍应总管或分部主任**

在一间餐厅或一次活动中，特定数目的餐桌称为分部，分部侍应总管或分部主任的责任就是管理一个分部辖下的员工。

**e) 分部侍应**

这类员工在规模较大的酒店被称为 *chef de rang*，他们在分部侍应总管的领导下，为顾客服务。

**f) 侍应或女侍应**

这类员工在分部侍应的领导下工作，一般都是刚入行的学徒。



## 活动 3.8

试描述以下职位从属于谁：

职位	从属于：
餐厅经理	
助理经理	
分部侍应主任 / 总管	
分部侍应	
侍应 / 服务生	



工作中的侍应



为顾客提供服务

### 3. 厨房组织架构及主要岗位的职责

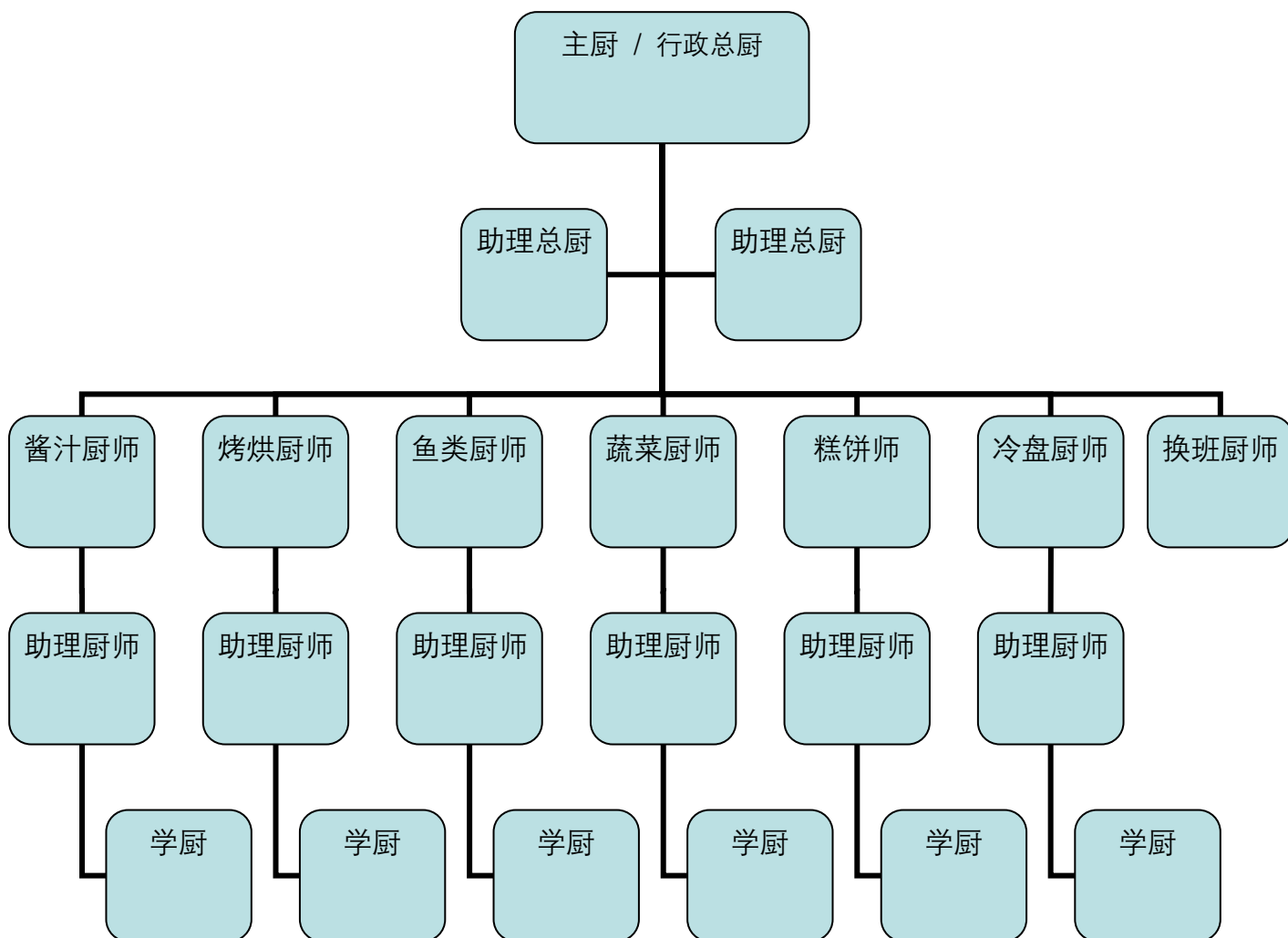


图 3.3 – 大型酒店厨房分组的例子

- 主要岗位的职责

a) 主厨 / 行政总厨



行政总厨向员工提供指导



工作中的厨师

在规模较大的餐厅，主厨 / 行政总厨的职责主要是在行政方面；只有在小规模餐厅，主厨才需要亲自下厨。主厨 / 行政总厨的职责包括：

- 安排厨房的工作；
- 编写菜单；
- 采购原材料；
- 订定利润目标；
- 鼓励员工积极投入工作；
- 监督厨房（特别是在服务时间）；
- 就购置设备，提出建议；
- 往往需要全权或负责部分的货仓、储藏室以及银器和陶器的清洗工作等；
- 负责保证顾客满意；及
- 确保食品的质量和保持应有的水平。

主厨 / 行政总厨还需与下列员工通力合作：

- 其他厨师；
- 餐饮服务员；
- 职能人员；及
- 厨房管事。

*注 - 19 世纪末期，由于欧洲充斥着大量相对薪金低廉、技术纯熟的劳动人口，而且食客要求经过精心准备的菜式，种类亦要丰富。因应这些需要，当时最受尊敬的厨师之一 Auguste Escoffier 制定了著名的分组 (partie) 系统。分组的数量和每个分组所需的员工数目，取决于餐厅的规模。该系统一定程度上仍应用在现今大型酒店的厨房内。*



主厨正在指导员工

#### **b) 助理总厨**

当主厨不在时，助理总厨负责执行其职务，是主厨的「左右手」。其主要职责是监督厨房的工作，确保厨房按照主厨的要求下畅顺运作。在大型厨房里，可能会有多位助理总厨，负责个别的服务范畴，例如宴会和扒房。

### c) 部门主厨 (Station Chef)

每位部门主均是资深厨师并负责厨房各部门，则‘Station’的工作，例如汤和酱汁、鱼、蔬菜、烤烘或糕饼。这是专业厨师的工作，各部门厨师管理各自的分组、分配助理的工作，实际上是厨房的「支柱」。



厨房员工工作中

以下简述了各部门主厨的职责：

酱汁厨师	负责煎炒部分及准备大部分的酱汁
烤烘厨师	负责所有烧烤或烤烘食物
鱼类厨师	负责所有鱼类及贝壳类海产
蔬菜厨师	负责所有热食头盘、汤和蔬菜/淀粉/面食
冷盘厨师	负责所有冷食头盘、小点及沙律
换班厨师	意思是「替班」的厨师，用以填补任何的岗位
糕饼师	负责所有烘焙食品和甜品

#### **d) 助理厨师**

助理厨师专职协助资深厨师，其数目因应部门工作量而有所不同，例如由于工作量不同，蔬菜部比鱼类部大，因此蔬菜部的助理厨师数目会更多。第一助理厨师通常承担大部分的责任，当资深厨师不在时，甚至需要管理整个部门。

#### **g) 学厨**

学厨是指正在学习期间的员工，他们会被派往厨房各个部门学习。

对于想要成为厨师的同学而言，最重要的是实践，以及烹饪艺术教育。你可以透过中学时期在餐厅工作，尽早获得实践的经验。

即使没有参与实际的烹饪工作，你仍然有机会透过观察，了解到为大量顾客准备食物需要具备的条件，从而决定自己是否有志于成为一名厨师。



### 活动 3.9

解释助理总厨与资深厨师的区别。他们在厨房分别扮演甚么角色？

### 活动 3.10

列举现今香港大型酒店里行政总厨所扮演的角色？根据上述的标准，描述你认为该职位的**六个重要职能**。

## 4. 餐饮部与其他酒店部门之间的关系

### a) 客务部

餐饮部与客务部需要时常联系以执行不同的工作。例如，一些酒店的电话房会替餐饮部接客房餐饮服务订单，有些管家部也会协助餐饮部回收每个楼层客人于房内用餐后的托盘及餐具。此外，餐饮部也负责为行政楼层酒廊提供小吃和饮料的服务。

### b) 工程部

工程部需要负责保持所有餐厅和厨房设施处于良好状态。在一般情况下，工程人员都与餐饮部有密切联系，并履行其职责，定期或在有需要时为所有的厨房设备进行维修及保养。

### c) 保安部

餐饮部在很大程度上需要依赖保安部的协助，以确保其营运之安全及保安性。例如，当有大型会议或宴会活动于酒店举行前，餐饮部会预先通知保安部，以便制定和执行相关的安全及保安措施，减少任何风险及不确定性。

### d) 人力资源部

人力资源部与餐饮部之间的关系与先前已提及与前堂部及管家部的关系相约。特别是餐饮部在旺季及大型宴会的情况下需要招聘大量的临时员工，这都需要依靠人力资源部的帮助。

### e) 营业及市场推广部

餐饮部与营业及市场推广部应保持密切沟通，以实现酒店每个财政年度所定的营业及市场推广目标。例如，餐饮部需提供宴会菜单和酒店内所有餐厅的菜单予营业及市场推广部，以制定销售及推广策略，为公司带来更多生意。



**f) 采购部**

餐饮部在日常运作中需要依赖采购部代其订购食材，例如决定订购食材之数量、种类及价格等均有赖两个部门之间的紧密协调。

**g) 会计部**

会计部会为餐饮部的预算及营运表现提供意见，餐饮部的主管应与会计部保持应紧密合作，按月或按年地订立销售、盈利及成本控制的目标。

### 3.1.2 餐饮服务的分类

餐饮服务泛指于不同类型场所为客人提供各种菜肴及饮料服务。然而，由于餐饮服务的范围十分广泛，故其分类之方法也颇为繁多，兼且没有一定的标准。以下举例介绍一些常见的餐饮服务分类方法。

#### 1. 根据市场划分 / 顾客类别作分类

比较简单的分类方法，是以不同类型的市场划分或目标顾客类别作为餐饮服务的分类。图 3.4 显示了餐饮服务所针对的不同市场划分或顾客类别。

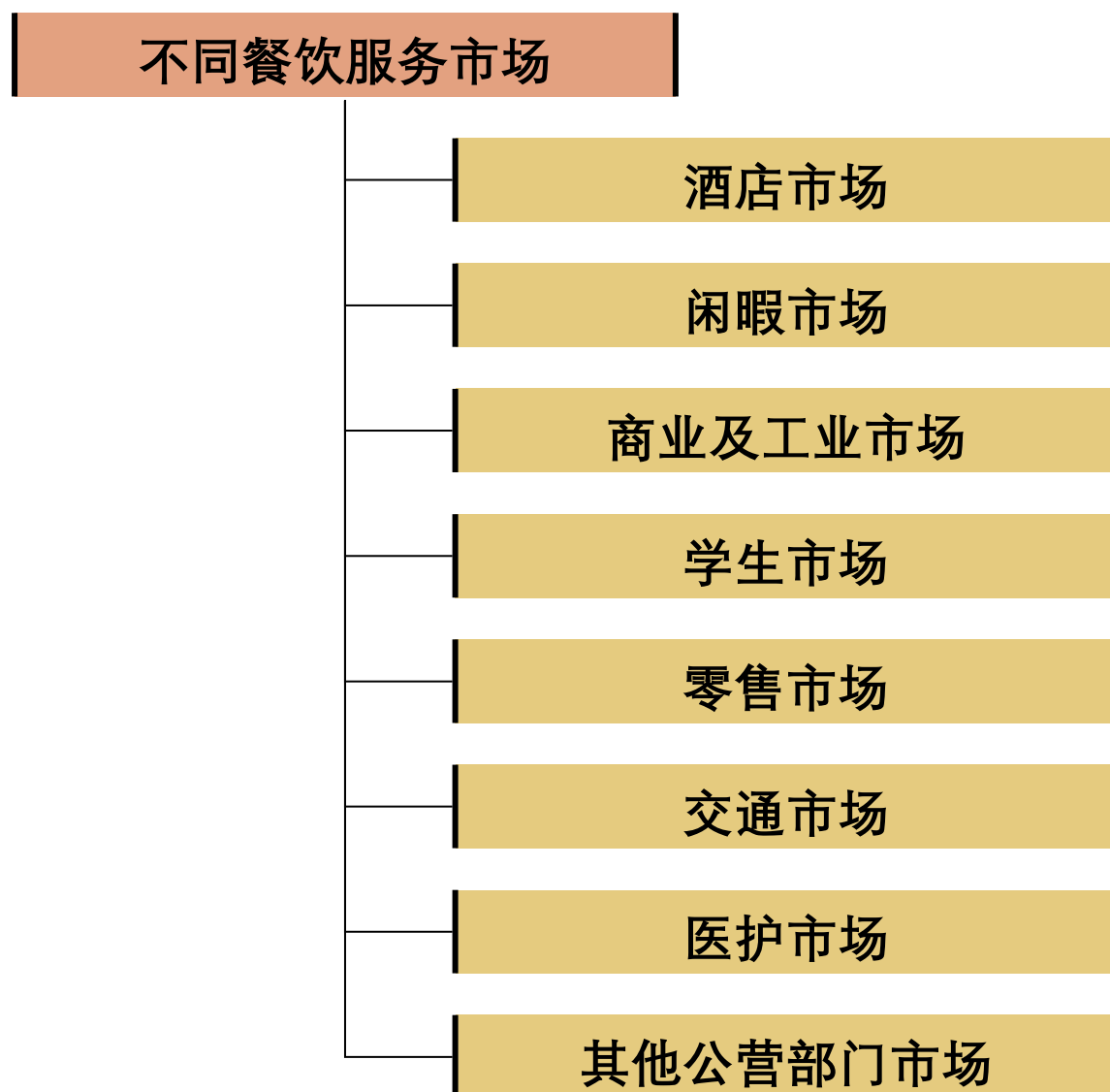


图 3.4 – 餐饮服务所针对的不同市场划分或顾客类别

### a) 酒店市场

酒店市场的餐饮服务供货商是指位于酒店物业内，为顾客提供餐饮服务的餐厅或店铺。它们大部分由酒店所拥有，属于酒店的附属单位，为酒店住客提供服务同时，亦为酒店赚取额外收入。



### b) 闲瑕市场

闲瑕市场泛指一般在旅游景点或休闲场所经营的餐饮服务供货商，如旅游景点区域、主题公园内、会所如高尔夫球会内的餐饮服务或海滩的小食店。

### c) 商业及工业市场

大部分特地建于商业或工业大厦内，为在同栋大厦内工作的人们提供方便的用餐地方。



### d) 学生市场

于学校或大学经营的自助食堂或餐厅，为学生及物业内员工提供便宜的餐饮服务。

### e) 零售市场

一般指自助式经营，出售供「场内用餐」（翻台快）或「场外用餐」（外卖）的餐饮项目的供货商，如百货公司的美食广场、便利店或自助售卖机。



### f) 交通市场

指在飞机、铁路及邮轮等交通工具上提供的餐饮服务。位于交通工具终点站，如机场及邮轮码头等地方的餐厅，亦均属于交通市场类别。



### g) 医护市场

医护市场餐饮服务主要是指医院及疗养院内提供的食物。由于目标客群主要包括病人或注重健康的人士，所以这个市场更着重于食品控制，选用适合用餐者的食材。



### h) 其他公营部门市场

由政府拥有、或由政府批准的合约餐饮承办商所经营的餐饮业务，可归类为公营部门市场，例子包括在监狱、警局及军校内的餐饮服务。这些服务大部分获政府资助，属非牟利性质，它们的主要目标是将成本降至最低。

## 2. 不同的营运模式

除了以市场或顾客类别作为餐饮服务的划分外，不同餐饮服务亦可根据其营运模式划分为：

- 「独立经营」或「连锁经营」的餐饮服务；并同时定位为「以盈利为宗旨」或「非以盈利为宗旨」来运作。

### a) 独立经营

通常由家族成员经营的小型餐饮服务，东主拥有绝对控制权。在连锁式餐饮服务出现之前，原本这是唯一的经营方式，但这种餐饮服务的结业率却是最高。顾客类型会视乎其所处位置而有所分别，但生意却通常需要依靠当地或其附近地区的顾客。在香港，独立经营的餐饮服务例子肯定是由家族成员拥有并经营的。

### b) 连锁经营

在香港、内地、亚洲以至世界各地，均有许多连锁式的餐饮服务。这类连锁可进一步分类为单一概念连锁及多元概念连锁。普罗大众通常并不知道多元概念餐饮连锁是由同一家企业拥有。

- **单一概念连锁**：包括麦当劳、MOS Burger、Subway、Burger King及肯德基家乡鸡（KFC）。
- **多元概念连锁**：包括美心食品有限公司 – 经营快餐店及高级中西食肆；兰桂坊 – 经营酒吧及高级食肆；景乐集团（King Parrot Group）及 Aqua Restaurant Group – 经营酒吧、主题式及特色餐厅。这类连锁店通常设有中央订位系统，而部分餐饮服务连锁更会提供特许经营的商机。

由于这类餐饮服务连锁通常拥有极高的本地及国际品牌知名度，因此宣传推广的机会亦随之而大增。一般情况下，销售额的某一百分比会自动拨作广告宣传用途。同样地，视乎餐饮服务连锁所处的位置，顾客类型亦会有所分别。由于这类连锁的质量及服务能够保持一贯水平，因此许多并不勇于尝试的游客均会选择光顾。

国际及本地餐饮服务连锁的例子，包括：

- **国际餐饮服务连锁** – 麦当劳、Burger King、肯德基家乡鸡（KFC）、MOS Burger、必胜客（Pizza Hut）、Subway、谭鱼头火锅、COVA、Haagen-Dazs及Outback Steakhouse、星巴克（Starbucks Coffee）、TGI Friday's。
- **本地餐饮服务连锁** – 美心食品有限公司、兰桂坊、Cafe Habitu、景乐集团（King Parrot Group）、大家乐、大快活。

### c) 以盈利为宗旨

市面上绝大部分商业性之餐饮服务，都是以盈利为首要目标，包括一般餐厅、酒店餐厅、快餐店、酒吧及会所餐厅等。

### d) 非以盈利为宗旨

非以盈利为宗旨的餐饮服务，大部分属资助或福利性质为主，其营运以尽量减低并控制成本为原则，故其食物价格亦相比以盈利为宗旨的商业性餐饮服务为低，一些更甚至是免费提供。这类餐饮服务的常见例子包括：公司饭堂、学校饭堂及医院饭堂等。

图 3.5 将餐饮服务以「独立经营」或「连锁经营」方式；以及「以盈利为宗旨」或「非以盈利为宗旨」作详细划分。

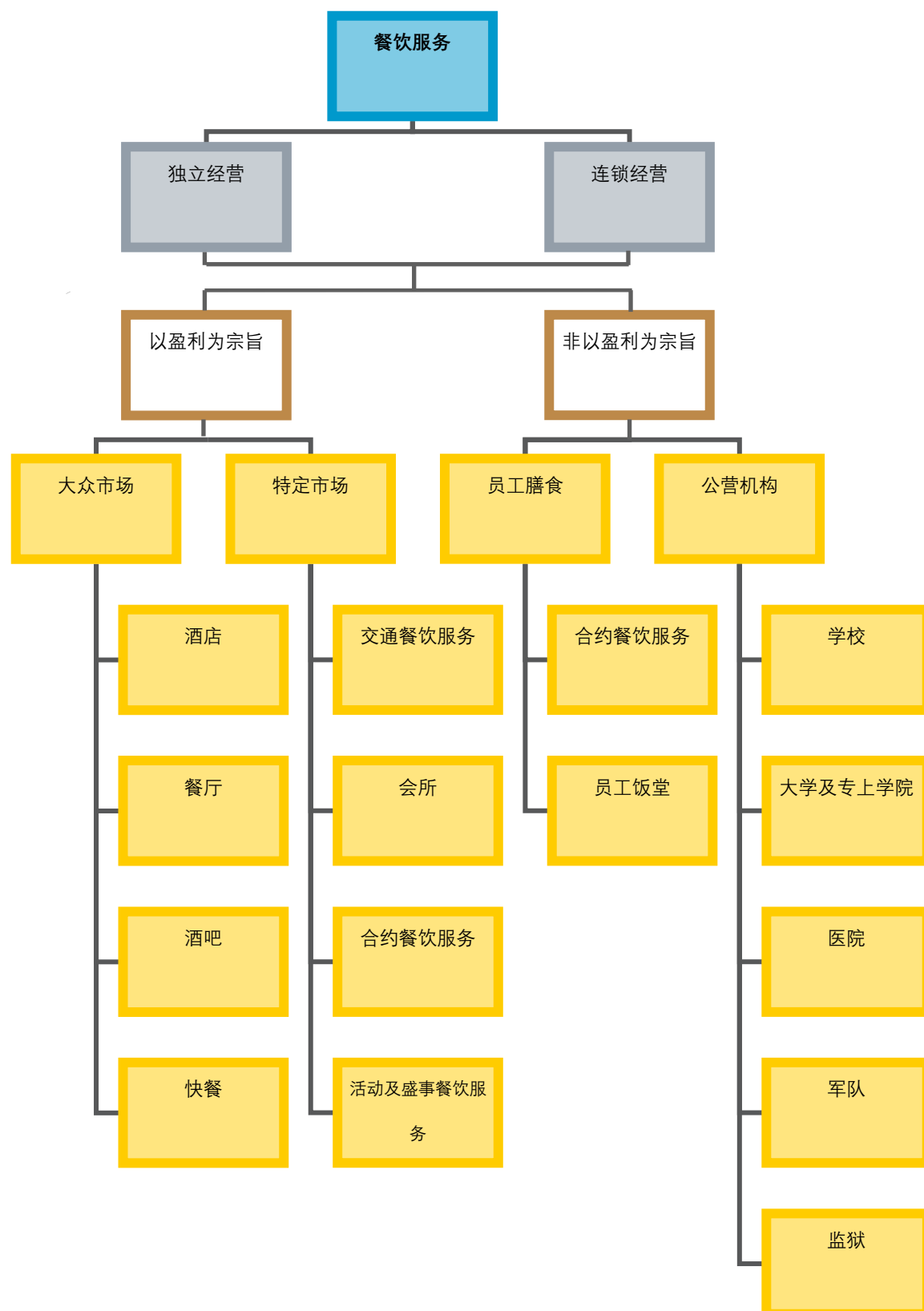


图 3.5 – 「以盈利为宗旨」及「非以盈利为宗旨」下的餐饮服务分类

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

### 3. 常见的餐饮服务例子及其特性

由于餐饮服务的类别实在多不胜数, 故本节只集中介绍四种较为常见的餐饮服务例子 :

- 高级餐厅
- 休闲餐厅
- 快餐店
- 酒吧

不同类型的餐饮服务例子都有其特别之处, 并可从其餐单、服务以及主题等因素反映出来, 它们的分别如下。

#### a) 高级餐厅

高级餐厅泛指在所有范畴中提供极高服务水平的餐厅 - 例如 : 多选择的自选餐单、以银器为餐具、优质设施、高贵装潢及其他依附在服务上的细节等。这类餐厅可于四星及五星级酒店中找到, 或是属独立经营的一类。表 3.1 显示了高级餐厅于菜式、服务及主题上的一些特性。



高级餐厅的服务员



类型	特色
高级餐厅	<p><u>餐单</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 提供自选餐餐单；</li> <li>• 提供的饮品餐单与主餐单分开，当中的餐酒及酒精饮料种类繁多；</li> <li>• 食物「即点即煮」；</li> <li>• 可因应顾客喜好制作食物；</li> <li>• 着重使用高质素及新鲜食材；</li> <li>• 餐牌定价高。</li> </ul> <p><u>服务</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 职员对顾客比率高；</li> <li>• 翻台率低；</li> <li>• 部分只准会员进入，并有衣着要求；</li> <li>• 要求遵守餐桌礼仪；</li> <li>• 工作人员训练有素，打扮得体；</li> <li>• 全套餐桌服务，正式的餐桌摆设；</li> <li>• 支付小费是不成文的规定；</li> <li>• 须收取 10% 的服务费；</li> <li>• 可能要求顾客预先订台。</li> </ul> <p><u>主题</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 讲究装潢；</li> <li>• 地方间隔宽敞，在一定程度上能保障顾客私隐；</li> <li>• 用餐环境安静舒适；</li> <li>• 营造高贵、典雅的气氛。</li> </ul>

表3.1 – 高级餐厅

b) 休闲餐厅

休闲餐厅是指提供中价食物及轻松环境气氛的餐厅。这类餐厅通常会提供餐桌服务，其所针对的市场细分界乎于快餐与高级餐厅之间。这种餐厅在餐单、服务及主题上有以下的特性：

休闲餐厅	<p><u>餐单</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 提供自选餐餐单、自助餐及健康食品；</li> <li>• 还有些会在特定时段提供套餐，例如午餐及下午茶餐；</li> <li>• 饮品餐单与主餐单合并或分开，与高级食府相比，其啤酒选择较葡萄酒多；</li> <li>• 菜式价格适中；</li> <li>• 与高级食府及快餐店相比，一般提供较多菜式选择；</li> <li>• 食物可能已预先煮好，或即点即煮。</li> </ul> <p><u>服务</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 与高级食府相比，职员对顾客比率较低；</li> <li>• 对顾客衣着或餐桌礼仪没有严谨的要求；</li> <li>• 全套餐桌服务，餐桌摆设简单，顾客在柜台点食物，用餐完毕后再付款</li> <li>• 大部份须收取 10% 的服务费。</li> </ul> <p><u>主题</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 装修不如高级餐厅般正规化；</li> <li>• 营造轻松的气氛。</li> </ul>
------	---

表3.2 – 休闲餐厅

在休闲餐厅之下，可再延伸出三种于香港较常见的餐厅类别，包括：(i) 咖啡室；(ii) 特色餐厅；及 (iii) 自助食堂。它们与传统的休闲餐厅在特性上皆有相异之处，以下可作比较：

(i) 咖啡室 (Cafe)

咖啡室指出售食物和饮品的小型社交聚会地点（商店）。

咖啡室	<p><b><u>餐单</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 餐单简单，顾客的选择十分有限；</li> <li>• 主要提供饮品，食物种类较少；</li> <li>• 只提供小食或易于制作的食物；</li> <li>• 采用书本折迭式餐牌，或只显示于销售柜台处；</li> <li>• 顾客可选择在店内进食或外卖带走食品。</li> </ul> <p><b><u>服务</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 职员与顾客比率低；</li> <li>• 自助形式：顾客须自行前往柜台点餐及取餐；</li> <li>• 顾客可自由选择座位，毋须提前预订；</li> <li>• 无餐桌摆设；</li> <li>• 普遍不收取服务费；</li> <li>• 侍应生对咖啡有一定认识，如有需要会为顾客提供建议。</li> </ul> <p><b><u>主题</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 座位舒适，以鼓励顾客逗留较长时间，进行不同种类的社交活动，包括洽谈商务及朋友聚会；</li> <li>• 家庭式装潢，色彩及灯光使用暖调，营造轻松的气氛；</li> <li>• 开放式厨房，营造随和的环境，食物制作透明度高。</li> </ul>
-----	--

表3.3 – 咖啡室

(ii) 特色餐厅 (Specialty restaurants)

特色餐厅可定义为以单一食物或一种地方菜作主打及宣传的餐厅。

特色餐厅	<p><u>餐单</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 菜式选择普遍局限于其特色；</li> <li>● 菜式种类由带有异国风味的特色食品到健康食谱不等；</li> <li>● 一般侧重于以小众市场为目标客群，例如为注重健康人士提供沙律或有机食物及饮品的餐饮设施；传统 / 当地食物 – 例如较辣的四川菜、传统美式餐厅所提供的热狗及奶昔等；</li> <li>● 采用书本折迭式餐牌，或只显示于销售柜台处。</li> </ul> <p><u>服务</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 低职员对顾客比率以致全套的餐桌服务皆可。</li> </ul> <p><u>主题</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 餐饮装潢和设施则尽量发挥其餐饮概念的独特之处，故其装潢和设施则由简单至讲究不等；</li> <li>● 营造舒适的环境；</li> </ul>
------	--

表3.4 – 特色餐厅

## (iii) 自助食堂 (Cafeteria)

自助食堂是提供很少或完全没有餐桌服务的一种饮食服务场所。部分餐厅安排顾客在柜台选择所需食物，用托盘盛好食物后付款（如有需要），再到餐桌上进食，这类餐厅亦属于自助食堂。一间机构的餐饮设施，让顾客可以在柜台选择膳食、付款，亦可在这些场所食用从其他地方购买的食物，此类机构也属于自助食堂。

自助食堂	<p><b><u>餐单</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 菜式选择多数有限；</li> <li>• 一般包括各种口味的食物，例如饭或面、蔬菜、肉类或鱼类。还有汤、甜品和饮品。</li> <li>• 顾客只需看着柜台附近的图片餐牌灯牌来点选食物。</li> <li>• 顾客可选择在店内进食或外卖带走食品</li> </ul> <p><b><u>服务</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 职员对顾客比率极低；</li> <li>• 翻台率高；</li> <li>• 柜台式：顾客在服务柜台排队，选择所需食物，放在托盘上带往收银处付款；</li> <li>• 自由流动式：顾客可随意到不同的柜台选择食物，然后到收银处付款；</li> <li>• 超级市场式：顾客可随意到不同的岛屿式服务点选择食物。</li> <li>• 无餐桌摆设；</li> <li>• 不收取服务费；</li> <li>• 顾客可自由选择座位，毋须提前预订；</li> <li>• 职员与顾客间互动较少。</li> </ul> <p><b><u>主题</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 装潢简约；</li> <li>• 地方间隔狭窄，顾客私隐度很低。</li> </ul>
------	---

表3.5 – 自助食堂

c) 快餐店 (Fast Food Restaurants)

顾客的需求殷切，令香港快餐店迅速发展。各种快餐店提供的食物，价格合理、食品选择由有限至多元化俱备。部分快餐店规模很小，仅提供适合当地人口味的美食，部分则是主题式的或国际性连锁快餐店。快餐店所提供的食物种类，以及可供选择的品种，视乎该店的类别及地理位置。

快餐店	<p><u>餐单</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 菜式选择通常很有限；</li> <li>• 一般提供制作简易、方便带走的「快餐」，例如汉堡包、热狗、炸鸡、薄饼、三文治及饭盒；</li> <li>• 与其他类型餐厅相比，其食物营养价值一般较低；</li> <li>• 菜式便宜，普罗大众也能负担；</li> <li>• 快餐店不提供书本折迭式餐牌，顾客只需看着柜台附近的图片餐牌灯牌来点选食物；</li> <li>• 食材在运送至餐厅之前已在中央厨房进行半加工；</li> <li>• 食物可在店内食用或外用。</li> </ul> <p><u>服务</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 职员对顾客比率极低；</li> <li>• 自助形式：顾客须自行前往柜台点选及提取食物；</li> <li>• 顾客自由选择座位，毋须提前预订；</li> <li>• 无餐桌摆设。</li> <li>• 不收取服务费；</li> <li>• 职员与顾客间互动较少；</li> <li>• 几乎无需花时间等待；</li> <li>• 营业时间长：有些全日 24 小时营业。</li> </ul> <p><u>主题</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 装修属现代风格；</li> </ul>
-----	--

	<ul style="list-style-type: none"><li>• 经常使用艳丽色彩及标志，以营造独特品牌形象；</li><li>• 员工制服醒目，有助加强餐厅品牌形象。</li></ul>
--	---

表3.6 – 快餐店



香港的快餐

d) 酒吧 (Bars)

酒吧可以是大型餐厅的一部分，亦可以是一所独立经营的设施。室内布置是酒吧营造气氛和不同主题的关键所在。顾客可以在酒吧进行商务会晤或消遣娱乐。香港的旅游区如兰桂坊、荷南美食区、尖沙咀及湾仔，山顶以及海滨沿途，均设有很多酒吧。大多数酒吧都会提供多款小吃，供顾客选择。酒吧出售饮品的利润比例，较食物为高；饮品的存放期亦较食物长。

酒吧	<p><u>餐单</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 主要提供饮品，特别是酒精饮品，例如啤酒、鸡尾酒及葡萄酒；</li> <li>• 酒吧所提供的食物比较次要，一般易于制作，包括零食及手指食物等；</li> <li>• 有些酒吧会在非繁忙时段提供折扣（欢乐时光优惠），以吸引更多顾客。</li> </ul> <p><u>服务</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 大部分于晚上营业；</li> <li>• 只招待 18 岁以上人士；</li> <li>• 有些酒吧仅限会员进入；</li> <li>• 调酒员及侍应生均拥有与饮品有关的专业技能及知识。</li> </ul> <p><u>主题</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 通常设有吧台，顾客观看调酒员调制饮品；</li> <li>• 与其他餐厅相比，灯光较昏暗；</li> <li>• 主题主要视乎所提供的娱乐而有所不同，例如的士高通常设有大型舞池，并聘请唱片骑师或现场乐队为顾客演奏；运动酒吧通常配备大型电视屏幕，供顾客收看体育赛事。</li> </ul>
----	---

表3.7 – 酒吧





兰桂坊



酒吧内的吧台

### 活动 3.11 – 餐饮业的各种市场

图 3.4 列出了餐饮业的范畴，试参考该图，将以下例子与正确的市场配对起来。

例子	市场
1. 志强在 7-Eleven 买可乐。	A. 酒店市场
2. 美儿决定不外出，留校午膳。	B. 闲暇市场
3. 国邦去春夏秋冬酒店吃圣诞自助餐。	C. 商业及工业市场
4. 小善想知道手上的火车票是否已包括餐饮。	D. 学生市场
5. 志力不喜欢老人院提供的食物。	E. 零售市场
6. 美兰今天工作很忙，所以只能到办公室附近的餐厅午膳。	F. 交通市场
7. 德成觉得海洋公园里售卖的食物偏贵。	G. 医护市场

### 活动 3.12

试解释独立经营和连锁经营餐厅的分别，并列举香港两种类型餐厅的例子。

### 活动 3.13

你能列举在酒店内经营的三个香港大型名牌餐厅的例子吗？

### 活动 3.14

1. 解释自助食堂和咖啡室有什么差异？
2. 你喜欢哪一种？为什么？
3. 两者分别采用哪种服务形式？

### 活动 3.15

香港有很多主题酒吧。搜索以下地区，找出四种不同主题的酒吧：

1. 兰桂坊
2. 荷南美食区
3. 尖沙咀
4. 湾仔

### 活动 3.16 – 香港西式餐饮业业务研究

根据上表对香港餐饮业不同类型的餐厅作出的描述，试与同学讨论，并根据你自己的用餐体验或从网上收集的数据，与同学进行讨论，并完成下表。

餐厅类型	高级食府	休闲餐厅	快餐店	酒吧
一个本地例子				
目标客群				
餐单菜式特点				
服务质素				
价钱或人均消费				

## 3.2 餐饮服务原理

### 3.2.1 餐单的基本知识

餐单最初用来罗列顾客经常选择的菜式，是一份随意排列食物、原材料或烹调菜式的清单。直至 19 世纪，餐单才开始以独立形式出现，并列不同的菜肴。随着餐单的形成，各种因素亦开始影响餐单的架构，包括不同烹饪方法的艺术，以及创造不同风格或以名人命名的菜式，例如，蜜桃奶昔（Peach Melba）便是以当时著名的戏剧歌唱家 Dame Nellie Melba 命名的。

随着国与国之间人民的迁移越来越频繁，这些移民也为定居地带来了不同的食物和服务风格，各种供应民族特色菜肴的餐厅，亦随之出现。香港餐厅的食物、服务风格及菜式种类繁多，可以满足不同口味和价格需要。

#### 1. 五大食物种类

餐单须将下列五组食物包括在内，确保食物的营养搭配均衡。餐单上须包含以下各个类别中，最少一种食物：

- **淀粉质食物**：马铃薯、面食、饭或面等。
- **水果和蔬菜类**：芒果、西瓜或西兰花等。
- **肉类、鱼类及其他非乳类蛋白质食物**：肉类包括猪肉、牛肉或鸡肉等，鱼包括石斑、鲷鱼等。非乳类蛋白质食物包括豆腐、红豆或大豆类制品等。
- **牛奶、鸡蛋和乳制食物**：奶油、芝士、奶酪或酸奶。
- **含脂肪及含糖份的食物**：芝士、烟肉、鸡蛋和脂肪比例较高的肉类。干果、罐头水果、酱汁及汤、含糖份的雪糕。

人们要保持健康的生活，方法之一是维持均衡的饮食。下图详述五大食物种类的资料：

注 - 甚么是份量？ 作为每餐一部分的一人数量食物或饮料及供一人食用或一客的食物或饮料。

	<p><b><u>面包、粟米片、米、面食</u></b></p> <p>人们需要每日进食适当份量，以维持饮食均衡，因此类食品为身体提供能量。</p>
<p><b><u>牛奶、奶酪、芝士</u></b></p> <p>人们需要每日进食适当份量，以维持饮食均衡，因此类食品为我们提供钙，维持骨骼和牙齿的健康发展。</p>	
	<p><b><u>水果</u></b></p> <p>人们需要每日进食适当份量，以维持饮食均衡，因此类食品有各种维他命，维持我们身体健康。</p>
<p><b><u>肉类、家禽、鱼</u></b></p> <p>人们需要每日进食适当份量，以维持饮食均衡，因此类食品为我们提供蛋白质，强健体魄。硬壳果、豆类属于这类别，因为它们亦提供蛋白质。</p>	
	<p><b><u>蔬菜</u></b></p> <p>人们需要每日进食适当份量，以维持饮食均衡，因此类食品如水果一样能为身体提供各种维他命。</p>

表 3.8 – 五大食物种类

请浏览下列网址，获取更多关于健康饮食的资料：

<https://www.myplate.gov/>(只有英文版)

### 活动 3.17

从上述 5 组食物中，每组选出 **2 种** 食品，设计一份营养均衡的餐单：

1. 含淀粉质食物
2. 水果
3. 蔬菜
4. 肉类
5. 鱼类
6. 非乳类蛋白质食物
7. 牛奶
8. 乳类食物
9. 低脂肪食物
10. 低糖食物

### 活动 3.18

假如这个周末有几位朋友到你家吃晚饭，请利用你从活动 3.16 列出的食物，准备一份营养均衡的晚餐餐单，其中要包括一款不含酒精的饮品。

## 2. 餐单种类

餐单的种类繁多，一般包括以下类别：

### a) 自选餐餐单 (A la carte menu)

这种餐单上的所有食物，都有独立的价格。餐单列出的食物，都是按顾客需要而准备及烹调。

### b) 套餐餐单 (Table d'hote menu)

套餐餐单只提供特定数目的菜肴，而每组食物类别中的选择皆有限，并通常以固定价格提供给客人。



套餐餐单



### c) 是日精选餐单 (Carte du jour)

餐厅当日推介的菜式，可写在一张卡纸并放在餐台上、写于黑板或以侍应口述的形式展示。这种餐单以固定的价格，供应一组固定的菜式，并每天作出更新。

### d) 儿童餐单

这类餐单可以是自选餐或套餐餐单，随同成人餐牌一起提供。餐牌上通常印有谜语和图画。菜肴的制作过程迅速快捷，份量较成人餐单少，而且价格较便宜。主题餐厅通常会提供儿童餐单。

浏览以下网址以增加对儿童餐单的认识：

<https://kidsmealsphuket.com/yue/weekly-menu-plan-adults/>

<https://www.spaghetthouse.com/html/tch/menu/kids.jsp>

### e) 宴会餐单

宴会餐单亦是**套餐餐单**的一种（有固定价格的餐单），即一群人士同时聚在一起用膳，服务人员将菜肴逐一呈上；婚宴就是最佳例子。

### f) 鸡尾酒会餐单（手指食物）

这类餐单所提供的食物很袖珍（不超过两口），通常选择的是西式点心、开胃点心。服务人员会用托盘盛载着食物，来回招呼站立的顾客。

- 通常没有餐牌卡；及
- 可以是冷盘或热盘

浏览以下网址以增加对鸡尾酒会食物的认识：

<https://brideandbreakfast.hk/zh-hant/12-fun-food-bar-ideas-for-your-wedding/>

### g) 周期餐单

周期餐单是一系列供轮流替换的套餐餐单，使用期为一至三个星期不等，故较每日变化的餐单更易制作。这些餐单通常用于工业型餐饮设施、自助食堂、医院、监狱及大学的食堂。其使用周期长短取决于：

- 管理政策；
- 季节；
- 可用的食物；及
- 准备食物的成本。

周期餐单的好处包括以下各点：

- 减少餐单规划所花时间；
- 简化采购程序；
- 有助食品生产系统化；
- 有助增加餐饮服务效率。

以下为周期餐单的例子：



图 3.6 - 周期餐单的例子

3. 不同餐单种类之比较

从以上所见，不同类别的餐单都有着其独特性。然而，它们也受着不同因素之影响而有「选择性」与「非选择性」之别。

- 非选择性的餐单是指每项食物类别只有单一选择的餐单。
- 选择性的餐单则是每项食物类别都有多个选择，比较前者，顾客在选择上有较大的自由度。

<u>非选择性餐单于营运上带来的好处</u>	<u>选择性餐单于营运上带来的好处</u>
<ul style="list-style-type: none"><li>• 制作过程无须额外增加员工；</li><li>• 食物的采购更简单、容易监控；</li><li>• 所需食物种类有限,可减少开支；及</li><li>• 更易于控制食物份量。</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 餐单可以采用较廉价的食物,平衡较贵价的材料,往往有助节省成本；</li><li>• 由于选择种类丰富,食物的份量不需要太大；及</li><li>• 因应饮食潮流及季节改变,菜肴的种类可经常改变来刺激目标客群的消费。</li></ul>

表 3.9 –选择性与非选择性餐单之好处

各类餐单于「选择性」这范畴上之比较，可参阅表 3.10。

	「选择性」vs「非选择性」
<u>自选餐餐单</u>	选择性高
<u>套餐餐单</u>	选择性低，甚至没有选择
<u>是日精选餐单</u>	选择性低，甚至没有选择
<u>儿童餐单</u>	选择性极低，甚至没有选择
<u>宴会餐单</u>	没有选择，或需要作预先订餐安排
<u>鸡尾酒会餐单</u>	没有选择，皆因餐单是预先确定的。而在服务过程中，通常也没有提供餐单的需要。
<u>周期餐单</u>	选择性低至中度

表 3.10 – 比较各类餐单之选择性程度

### 活动 3.19

餐厅在农历新年，会选择以套餐餐单，为顾客提供服务？请列出三个理由。

### 活动 3.20

你知道或最近去过的餐厅中，哪些是采用套餐餐单的？看看你能列出多少家。



### 活动 3.21

你知道或最近去过的餐厅中，哪些是采用自选餐餐单的？看看你能列出多少

### 活动 3.22

请列出两个理由，为何有些餐厅或酒店会采用周期餐单。

### 活动 3.23

在你知道或最近去过的餐厅中，你能否说出哪一家采用**周期餐单**？

## 活动 3.24

选择性餐单和非选择性餐单有什么分别？

## 活动 3.25

## 配对餐单（右栏）和其正确的描述（左栏）

- |                    |          |
|--------------------|----------|
| 1. 「是日推介」餐单        | A. 自选餐餐单 |
| 2. 在特定的时间后，重复使用餐单  | B. 套餐餐单  |
| 3. 以独立价格提供个别食物     | C. 是日精选餐 |
| 4. 以固定价格，提供特定数目的菜肴 | D. 周期餐单  |

## 4. 餐单的目标

- 餐单的项目除了要满足顾客要求外，还要为商业餐饮机构达到赚取盈利的目标；
- 确定餐厅所提供食物及饮品的种类及所需的份量；
- 确定餐厅采购餐饮材料的数量及质量；
- 餐单对餐厅的形象影响巨大；及
- 倘若餐单设计时考虑到目标市场所需，则会成为有效的市场推广工具（见 8. – 餐单设计）。

### 活动 3.26

思考：

1. 有甚么因素影响或限制餐单所提供的菜式选择，以及餐单将如何影响餐厅设施的其他活动？
2. 假设你打算为朋友举行一次晚宴派对，在决定晚宴中的食物时，你会考虑哪些因素？

### 活动 3.27

假如你要为位于跑马地或尖沙咀的新的休闲餐厅拟定一份餐单，请列举你需要考虑的四个目标。



## 5. 餐单的规划

餐单是：

- 餐饮运作的基本文件；
- 印制的餐单亦可以让顾客了解餐厅所供应的菜肴；及
- 与餐厅设施的其他功能，息息相关。

餐厅的一切都始于餐单。餐单在相当程度上主导了你应如何组织及管理业务、实现目标的程度，甚至乎餐厅的建筑物本身（当然是指内部）应如何设计及建造。它是餐厅布局及其他设计功能所依据的基础。餐单影响餐饮服务机构内每项基本营运活动，亦影响管理层对以下方面作出的决定：

- 餐单项目如何平衡盈利能力和受欢迎程度，是餐饮管理人员须作出的重要决定之一；
- 餐饮设施的用途、空间及设备要求；
- 制作方式；及
- 食物来源及主要原料供货商。

因此，餐单有两大用途：

- 作为餐厅后勤部门〈厨房〉的一份工作文件；及
- 为顾客提供菜肴信息的文件。




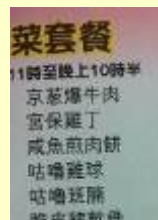
书本式餐单

## 6. 餐单规划的考虑因素

简单来说，餐单是餐饮服务机构用以实现盈利目标，并满足顾客需求的计划。而**餐单规划**的主要目标在于让餐厅能够赚取利润之余，同时运用所有现存食材、设备、实际环境及雇员技巧，以合理的成本满足顾客的需求。



因此，设计餐单时，餐厅高层应考虑各方面后，才决定餐单上的餐饮项目、列出项目的方式及定价。下表列出了周详的考虑清单，当中考虑因素分为**四类**：

考虑因素	描述														
<b>1. 与顾客有关之因素</b> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>所吸引的顾客类型</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>目标客群的类型会影响餐厅决定提供的食物种类，举例来说，如果餐厅主要以长者为对象，餐厅便会注重提供较健康的食物。</li> </ul> </li> <li><b>消费能力</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>餐饮项目标价要按顾客的消费能力及餐厅的市场定位作决定。</li> </ul> </li> <li><b>用餐次序</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>食品项目应根据顾客的用餐次序排列，一般由前菜开始，再到主菜，然后到甜品。</li> </ul> </li> <li><b>特别要求</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>餐厅亦应考虑会否有需要满足顾客的一些特别要求，例如餐厅经常会遇到一些有宗教信仰的酒店住客提出特别要求，如犹太教徒会要求食物中没有猪肉。</li> </ul> </li> </ul>	  <table border="1"> <caption>菜套餐</caption> <thead> <tr> <th colspan="2">11時至晚上10時半</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>京基爆牛肉</td> <td>\$45</td> </tr> <tr> <td>宮保雞丁</td> <td>\$45</td> </tr> <tr> <td>咸魚煎肉餅</td> <td>\$45</td> </tr> <tr> <td>咕嚕雞球</td> <td>\$45</td> </tr> <tr> <td>咕嚕蒸腩</td> <td>\$45</td> </tr> <tr> <td>脆皮炸子雞</td> <td>\$48</td> </tr> </tbody> </table>	11時至晚上10時半		京基爆牛肉	\$45	宮保雞丁	\$45	咸魚煎肉餅	\$45	咕嚕雞球	\$45	咕嚕蒸腩	\$45	脆皮炸子雞	\$48
11時至晚上10時半															
京基爆牛肉	\$45														
宮保雞丁	\$45														
咸魚煎肉餅	\$45														
咕嚕雞球	\$45														
咕嚕蒸腩	\$45														
脆皮炸子雞	\$48														

<p><b>2. 与食物有关之因素</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>食材成本及价格</b></li> <li>- <b>食材供应</b></li> <li>- <b>食物营养价值</b></li> <li>- <b>选择种类和数目</b></li> <li>- <b>食物卫生及安全</b></li> </ul>	<div data-bbox="1082 215 1348 427" data-label="Image"> </div> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 除考虑目标客群的消费能力外，高层管理人员亦应详细考虑食材成本及其他连带成本，以确保能获取一定比例的利润。</li> <li>• 拟定餐单时，经理应确保食材供应稳定，并特别留意只在特定季节供应的食材，必要时将这些食品载于季节性餐单，而不是正常餐单之中。</li> <li>• 在香港这个步伐急促的现代都市，人们非常重视饮食的均衡，故食物营养价值亦是一项考虑因素。在拟定餐单时，需要考虑人们对低脂、高纤及素食食品的要求。</li> <li>• 特别是快餐店，这类餐厅现在需要向公众披露食物的成份或健康价值。</li> <li>• 经理应清楚是否已为目标客群提供足够选择。站在顾客角度，餐厅应检视不同的食物种类，考虑是否需要增减食物，保持餐单的平衡。</li> <li>• 为避免发生食物中毒，餐厅应检视拟定采用的餐单，看能否在餐单设计时间避开任何高风险食材。</li> </ul> <div data-bbox="1106 694 1327 981" data-label="Image"> </div>
--	---

### 3. 与营运有关因素

#### - 厨房大小及设施

- 餐厅应检讨厨房的工作程序，确保现有厨房设施能妥善处理及贮存拟选用的食材。



#### - 餐厅位置

- 餐厅位置与其目标客群有密切关系。座落于商业区的休闲餐厅应考虑选择制作简便的餐单项目，以应付午餐时段的大量客流，所以快餐店及咖啡室在商业区较普及。至于座落于商业区的高级餐厅，因其目标客群定位有关，所以其餐单的改动较小。

#### - 营业时间

- 有些餐厅会在不同时段提供不同餐单，例如早餐、午餐、晚餐及下午茶餐餐单。这些餐单的内容普遍不同，例如早餐一般供应制作简易快捷的食物，方便该时段行色匆忙的顾客。



#### - 厨房员工的技能

- 必须就拟定采用的餐单项目与厨房员工交流意见，确保厨房团队拥有足够的技巧和能力制作拟采用的餐单项目，并且能够保持菜式水平一致。



<p><b>4. 与市场有关之因素</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 同行的做法</li> <li>- 餐厅装潢</li> <li>- 以餐单设计作为市场推广工具</li> <li>- 使用语言</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 餐厅可借鉴同行做法, 了解相近竞争对手目前为顾客提供的餐饮项目, 此举亦为餐厅的餐单设计提供理想的参考数据。</li> <li>● 供应的餐单项目应能配合餐厅的装潢, 以达至统一。例如: 「麦当劳」, 它是一间快餐店, 其特色是方便快捷, 故相对于一般餐厅, 其餐单项目的选择性少, 如汉堡包、薯条等。而其装潢都十分简洁, 如设计简单的桌椅及朴素的装饰等。</li> <li>● 餐牌的设计应具有吸引力, 且方便阅览, 这可发挥市场推广工具的作用, 吸引潜在目标客群。</li> <li>● 管理层应顾及目标客群, 在餐牌使用他们所用的语言。如餐厅同时以本地及外国人士为对象, 更应提供相关语言餐牌。</li> </ul>
--	--

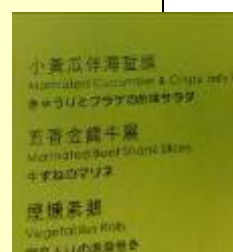


表 3.11 – 餐单规划过程的考虑因素

透过考虑上述四种因素，高层管理人员所设计的餐单**应能**：

- 迎合顾客需要及喜好，按顾客预期的份量及价钱提供合适的食物；
- 透过维持成本与价格平衡，确保商业利润；
- 善用所有资源，包括餐厅及厨房设施、所订购食材、以及侍应与厨房人员；
- 成为有效的市场推广工具，突出餐厅与其他竞争对手的差别；
- 协助餐厅达到质量目标及质量标准：
  - － 菜式的味道、口感、颜色、形状、风味；
  - － 浓淡程度、入口感觉、视觉吸引力；及
  - － 食物的香味及温度。

### 活动 3.28 – 为主题餐厅设计餐单

#### **A. 每四人一组，按照以下指示设计餐单：**

1. 为你的餐厅设计一个合适香港市场的主题；
2. 根据你所设计的主题及锁定的目标客群，试考虑以下因素来设计餐单：
  - 使用的颜色；
  - 会否加上任何图片或图形；
  - 使用的语言；
  - 提供的餐单项目种类（只须在主要类别举出数例）；
  - 适合的餐单元格式类型（例如自选餐餐单或套餐餐单；书本折迭式或窗口折迭式）
3. 在班上介绍你的构思，并讨论其他小组提供的建议。

#### **B. 写下你设计的餐单将对下列工序，产生甚么影响：**

- 采购材料
- 储存材料
- 烹制餐单的项目
- 餐单项目的上菜安排

## 7. 厘定餐单价格

成功经营餐厅的其中一个关键, 在于厘定餐单价格, 它决定了餐厅会赚取的利润, 并对顾客愿意于这家餐厅作出的消费作出了假设。餐单定价并无标准方式, 但是业界就不同目的, 而有数个常用的方法。下文将介绍两种不同的餐单定价方法：

### a) 成本法

成本法是餐厅最常用的食物定价方法。基本上, 销售价是以所售产品的成本为基础再标高的价格。餐厅会计算食物成本的百分比, 以反映餐单项目成本与实际售价之间的差异, 公式如下：



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

一般情况下, 餐厅的食物成本百分比介乎 20%至 30%, 但也有高于上述范围的例外情况, 如牛扒及海鲜食物, 这种情况在高级食府中较为普遍和合理。与食品相比, 饮料的食物成本一般较低, 这意味着餐厅向顾客售卖饮料及酒精饮品, 往往能赚取较高的边际利润。

现实中的成本计算更加复杂, 餐厅经理必须考虑一切开支, 以得出经营餐厅的实际利润。除食物成本外, 员工及其他间接成本等开支也必须计算在内。员工成本包括向厨房及楼面的全职或兼职员工支付工资。间接费用包括店铺及设备租金、电费及煤气费、桌布洗熨费及一般保养成本等。



### b) 主观法

本定价方法考虑其他因素，并非以食物制作成本为基础。举例来说，高级食府为了强调其餐饮服务质素高，会调高餐单项目的定价至高于所有其他竞争对手。这种方法能为餐厅营造奢华的形象，以吸引高级顾客。

此外，有些快餐店亦会使用主观法，将部分餐单项目的定价调至低于市价（有时甚至低于成本）以吸引顾客。这种「最低价」方法特别有助增加市场份额，餐厅会假设前来购买「低价」项目的顾客会同时购买其他项目，效果通常亦十分理想。

#### 活动 3.29 – 餐单定价

某休闲餐厅将于下月开业，下表是该餐厅部分餐单项目的拟定售价及食物成本。

项目	拟定售价	食物成本	食物成本百分比
法式芝士薯条	\$25.00	\$6.00	
鸡翼（4 只）	\$45.00	\$7.00	
招牌沙律	\$18.00	\$6.50	
芝士汉堡（配薯条）	\$50.00	\$20.00	
泰式炒面	\$60.00	\$18.00	
草莓新地	\$30.00	\$9.00	

1. 计算各项目的食物成本百分比，并填在表上。
2. 评论所有项目的拟定售价。根据表内所示资料，你认为有没有项目需要更改拟定售价吗？试解释之。

**活动 3.30**

设计下列餐单时，须考虑哪些因素？请在合适处填上（√）号

拟定餐单	客人	价格	所提供的 菜式	服务员的 技能	现有的设施
自助餐餐单					
主题餐单					
自选餐餐单					
套餐餐单					

## 8. 餐牌设计

餐牌是你与潜在顾客沟通的工具，藉以推广你餐厅的产品。餐牌有不同的类型，包括传统手持式餐牌、精美印刷而成的餐牌、餐牌板、甚至口述餐牌。餐牌不仅在市场定位及顾客期望中，担当重要的角色，而且可能是你**唯一拥有、最有效的推广工具**。然而，大部分餐厅经营者，却低估了餐牌能影响顾客选择的作用，结果错失了許多销售及获利的机会。

事实上，餐厅内的所有工作，以及在目标市场中的定位，均与食物和餐牌息息相关。餐牌在很大程度上塑造了餐厅的形象，而且能提高或降低顾客对餐厅的期望。一份残旧、布满污渍的餐牌，会为顾客带来恶劣的第一印象，影响其餐饮体验。

因此，第一印象非常重要；餐牌的设计，需要与餐厅的服务相辅相成。部分餐牌围绕着餐厅或所在地区的历史、文化背景、食品的风味或主题而设计。

- 餐牌的封面，需要反映出餐厅的特质或装修风格，同时能有效展示餐厅的主题，以营造理想的形象。
- 餐牌需要选择高质量、重磅、耐用、防污及防油的纸张或卡纸制作。
- 餐牌的设计必须独特、简单、容易辨认，并能吸引顾客。餐牌的设计及餐厅标志均须细心选择，务求能吸引锁定的目标客群。
- 字体需要方便阅读，空间安排亦须恰当。顾客通常对颜色有着不同的认知和理解；颜色往往令人联想到典雅、财富、深度和其他标志，如船舶及飞机的导航灯：红灯向左，绿灯向右。透过颜色的应用，快餐店可设计出能迅速吸引顾客的餐牌。
- 餐牌作者及设计者的任务，是吸引顾客将注意力，集中在餐厅希望推广的菜式上。顾客阅读餐牌时，一般会遵循以下规律：当顾客打开窗口折迭式餐牌时，他们会首先留意到餐牌的中间内页，因此，应使用该页来推广你最想推销的项目。若采用书本折迭式餐牌，顾客会首先留意右下方的版面，然后顺序浏览至左上方的版面。
- 夹式及插入式的附页，可用于推广每日精选菜式，以及活动预告。
- 若餐牌没有包含任何数据及说明，一般难以吸引顾客。餐牌需要准确并如实地描述各项菜式，而最重要的是能符合顾客的期望。



书本折迭式餐牌



窗口折迭式餐牌



书本折迭式餐牌

### 活动 3.31

根据以上的资料，请列出六项能令你的餐牌独一无二的因素，从而在竞争对手中脱颖而出。

### 活动 3.32

假设你正在筹备一次晚宴派对。先定下一个你喜欢的主题，并根据这个主题设计你认为你朋友喜欢的餐牌餐单。

设计餐牌时须考虑以下因素：

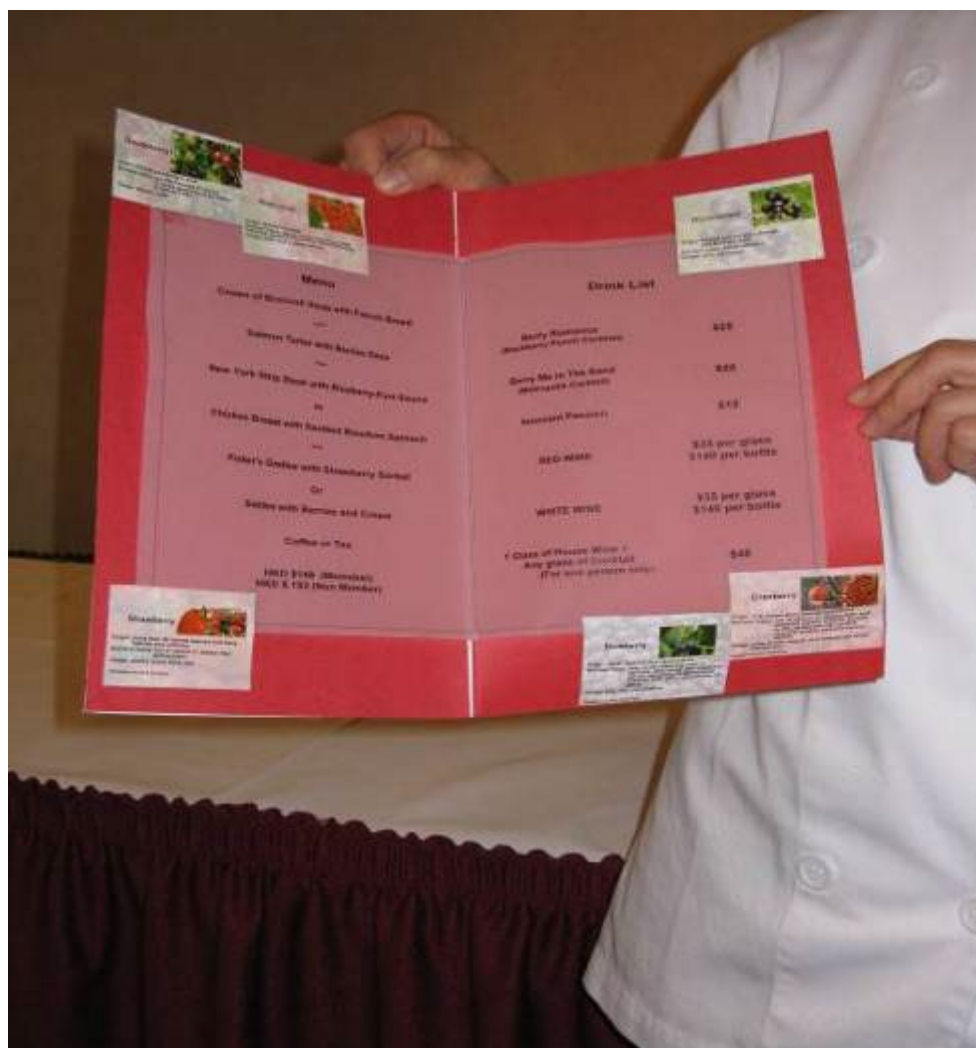
- 书本折迭式餐牌或单张餐牌
- 颜色
- 所用的卡纸或纸张类型
- 采用的语言、字体大小及类型
- 餐牌的大小
- 封面设计
- 设计所用的美术元素



书本折迭式餐牌

## 活动 3.33

餐牌可否作为餐厅的推广工具？请提出三项建议，改善下列餐牌的「推广潜力」。



书本折迭式餐牌

**活动 3.34**

参观一些餐厅或酒店，或浏览它们的网站以阅读它们的餐牌，指出其优点及缺点。提出改善的建议，以提升餐牌作为餐厅推广工具的潜力。将餐牌根据以下方面，作出评价：

- 餐牌类型
- 页面设计
- 颜色
- 语言
- 大小
- 封面设计
- 纸张
- 形状及形式
- 美术元素

## 3.2.2 餐饮服务的基本知识

### 1. 餐桌摆设及用具

#### a) 餐桌摆设程序

根据短片「多媒体系列－酒店」，正确的餐桌摆设程序有以下步骤（以一个座位为例）：



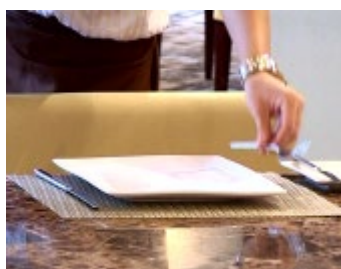
1. 视乎餐厅所定，决定是否需要铺上桌布。有些餐厅在摆设餐桌时会使用桌垫代替桌布。



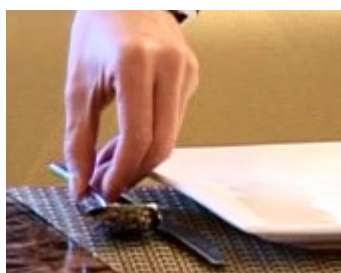
2. 在桌垫左面摆放旁碟或牛油碟。如图所示，将牛油刀置于牛油碟右面，刀锋向左。



3. 将托碟放在桌垫中心，注意有些酒店的餐桌摆设中并没有托碟。



4. 如图所示，将主刀或主菜刀放在托碟右侧，刀锋向左，然后在托碟左侧放置主叉或主菜叉。

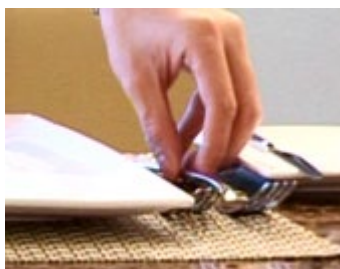


5. 如图所示，将汤匙放在主菜刀右侧。

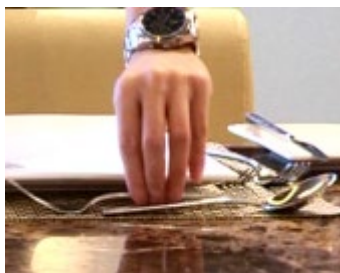




6. 如图所示，将副刀或沙律刀放在汤匙右侧，刀锋向左。



7. 将副叉或沙律叉放在主菜叉左侧。



8. 将甜品匙放在托碟上方，匙口向左，然后将甜品叉放在甜品匙及旁碟之间，叉头向右。



9. 将玻璃水杯放在桌垫右上角。



10. 最后，将餐巾放在托碟中间。

## b) 不同形式的餐桌摆设

餐桌摆设亦可反映餐厅的形象及用餐区的气氛。摆设应包括中心装饰品，发挥装饰的功能。要注意中心装饰品不可过大，以确保有足够的空间上菜。

高级酒店及餐厅通常摆放白色的亚麻桌布及餐巾。餐巾可折迭成许多不同的图案及形状，为餐厅装饰增添气氛。

根据餐桌的大小，餐具会摆放于离餐桌边约一英寸的位置，一个接一个地排列好。酒杯摆放于离餐刀约一英寸的位置，白酒、红酒、甜酒，以及清水的酒杯会按使用的次序摆放。雅致的餐桌摆设，可以为餐厅增添气氛。



正式晚餐的餐具摆设



香港餐厅的午餐餐具摆设



午餐餐具摆设

(i) 自选餐餐具摆设

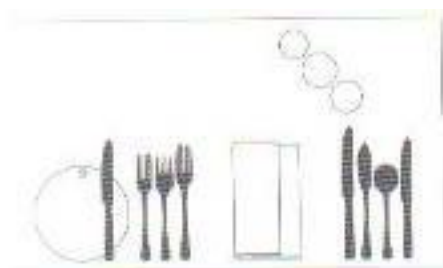
- **自选餐**：餐牌上的所有菜肴均独立定价，照单烹调。菜肴列成清单。
- **餐桌摆设**：大型的刀叉。



自选餐 / 基本餐具摆设

(ii) 套餐餐具摆设

- **套餐餐牌：**餐牌设有固定价格，通常包括两至三道菜。价格固定。



Set menu cover, with no dessert gear

套餐、没有甜品餐具摆设



Set menu cover, with dessert gear

套餐、包括甜品餐具摆设



Set menu cover, with small spoon

套餐、包括小匙的餐具摆设

- **餐桌摆设：**



正式晚餐的餐具摆设



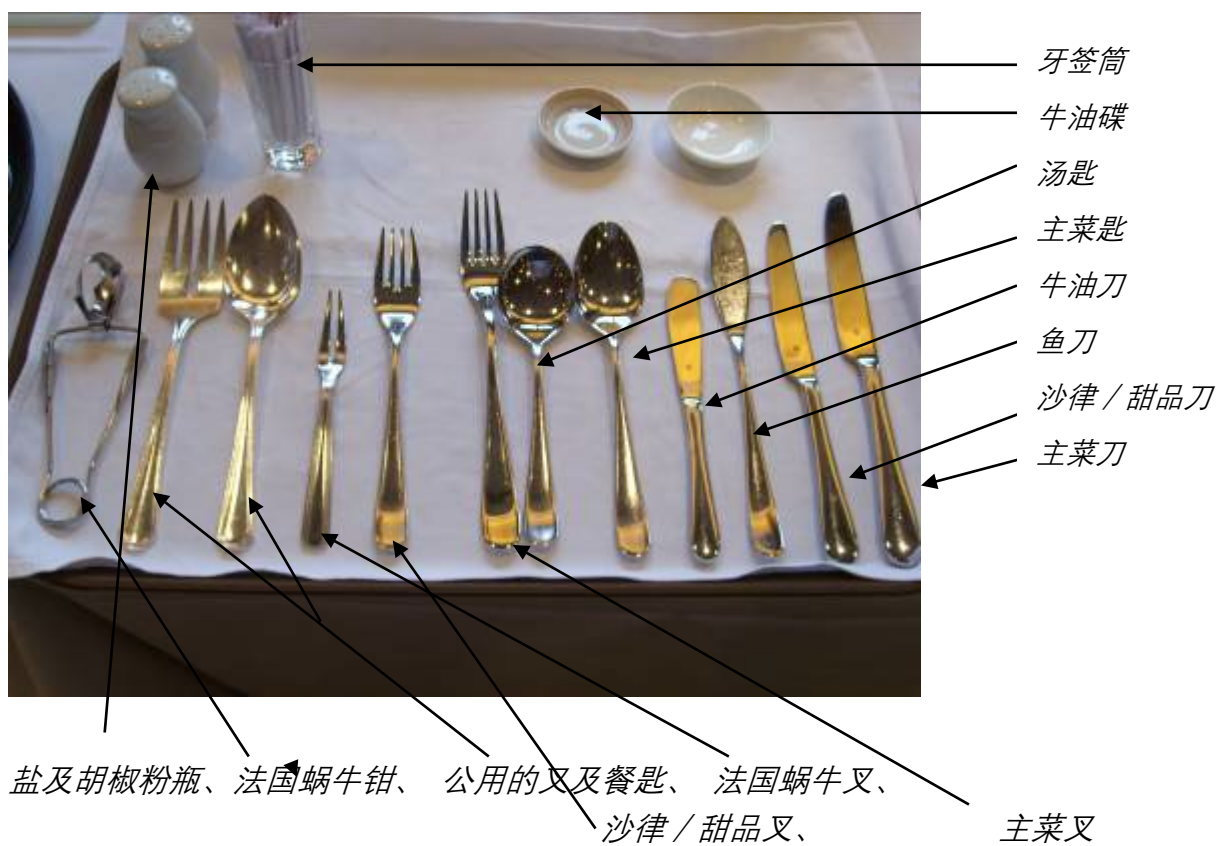
香港餐厅的正式晚餐餐具摆设



午宴餐具摆设

c) 酒店及独立餐厅使用的各种银器、餐桌用具及玻璃器皿

(i) 银器及餐桌用具







头盘碟

汤碗

花瓶

汤杯和碟

面包及牛油碟

沙律、面食、甜品、主菜



小型咖啡杯及碟

咖啡杯及碟

糖盅

牛奶壶

热水壶、

茶壶、咖啡壶

(ii) 玻璃器皿



白酒玻璃杯

高脚水杯

胡椒磨

盐及胡椒粉瓶

糖盅

牙签筒

花瓶

红酒玻璃杯





传统香槟酒杯

啤酒杯

玛格利特酒杯

特制鸡尾酒杯

马天尼酒杯

爱尔兰咖啡杯



高脚水杯

葡萄酒杯

香槟酒杯

白兰地酒杯

甜酒酒杯

砵酒杯

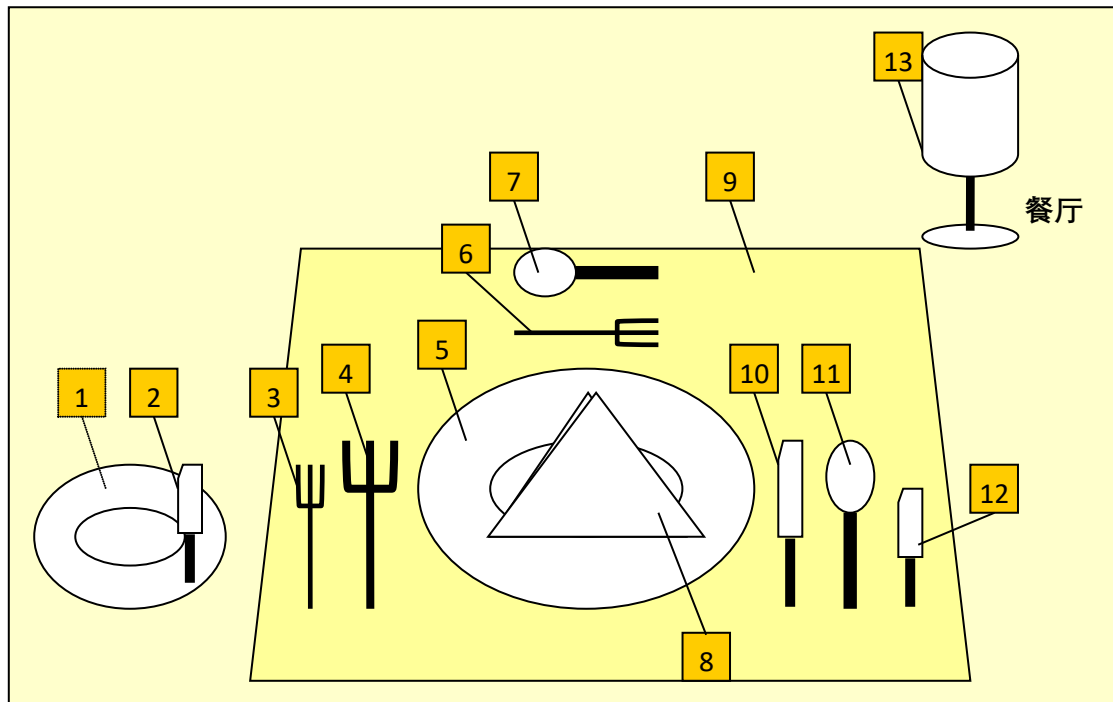
(iii) 酒吧用具



酒桶及酒桶架

### 活动 3.35 – 餐桌摆设

参考下图，试指出正式餐桌摆设用到的物品 (1-13)。



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

### 活动 3.36

1. 请描述高级餐厅自选餐的餐具摆设。
2. 请描述一家本地餐厅套餐的餐具摆设。

### 3.2.3 餐厅的布局及环境气氛

影响餐厅布局的因素有很多，其中包括餐厅主题、服务风格、菜式起源、职员对顾客比率及铺面的布局与面积等。图 3.7 是一间中型餐厅的楼层平面图实例，当中不包括厨房部分，厨房部分会于在稍后章节中再作讲解。

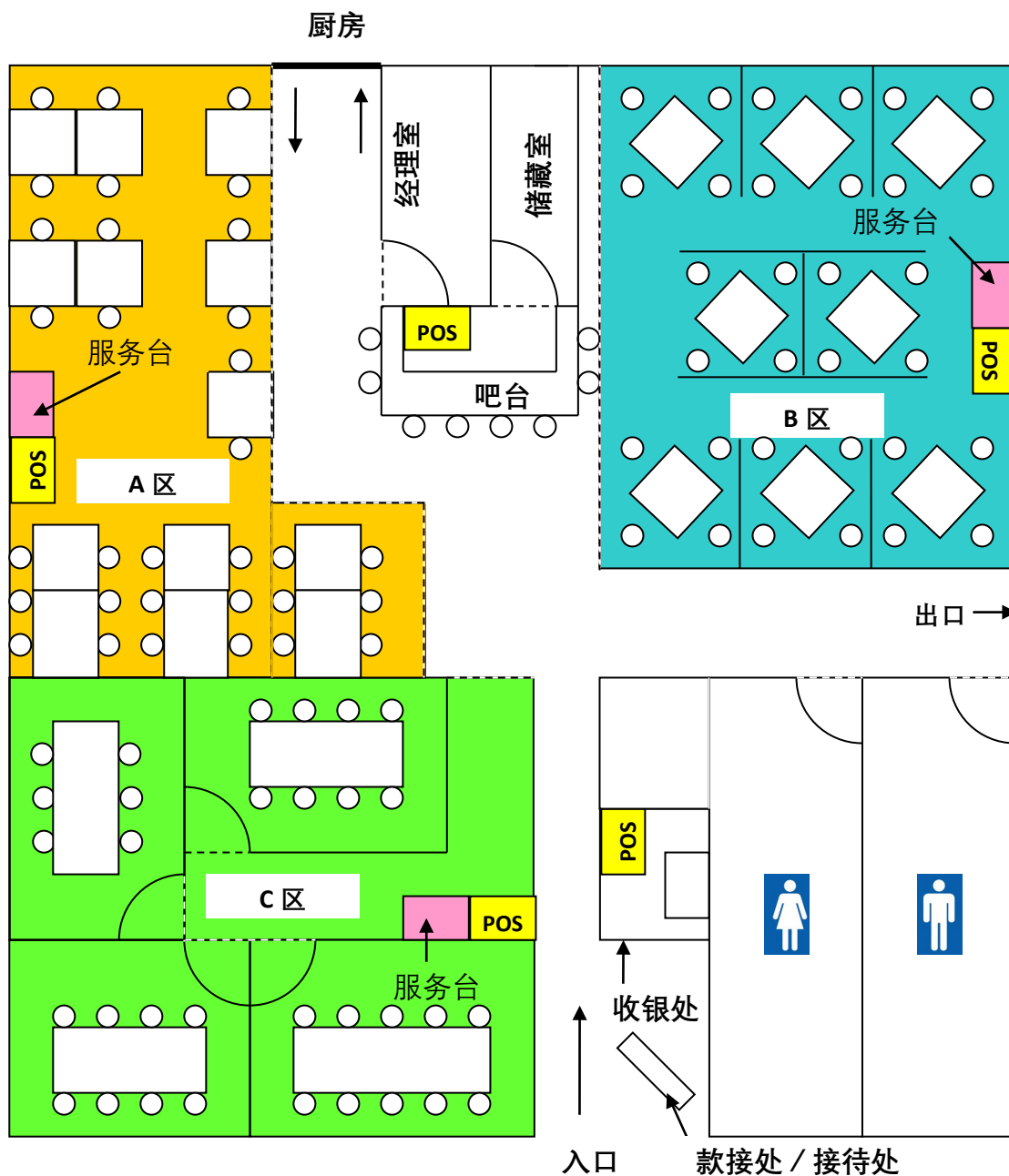


图 3.7 – 中型餐厅平面图（用餐区）

## 1. 餐厅布局于功能上的考虑

在开设餐厅时的规划阶段，高层管理人员应详细考虑应将铺面划分作多少个区域，以及如何尽用空间，藉以提升业务利润及经营效率。不同餐饮服务之布局可以很大的差异，例如酒吧及咖啡室一般只有细小或甚至没有处理食物的厨房；传统餐厅的座位距离比快餐店及饭堂较为宽敞。

### a) 用餐区

中型或大型餐厅通常被划分成多个区域，以便管理和分配人手。根据图 3.7，我们可看到整个餐厅主要由三个不同区域组成，每个区域平均有 32 个座位，而视乎餐厅经理所定的员工对顾客比例，每个区域需要一至三名侍应生以提供服务。



三个用餐区域的布置各有其特色和用途，以满足不同类型顾客的餐饮需求。A 区的餐桌主要供四至六人一组的顾客使用。此外，这些餐桌亦可拆分成供两人使用的小型餐桌，使餐厅能有更大弹性。餐厅只须根据当日顾客的需要作出简单调整，便能招待不同类型的顾客。

与 A 区不同，B 区的餐桌布置是固定的。该区主要招待四人为一组的顾客，桌与桌间有隔板分隔，目的是为顾客提供较高私隐度及舒适的空间。

C 区由四个独立房间组成，与 A 区及 B 区开放式的用餐环境截然不同。C 区适合注重私隐及舒适的顾客，特别适合活动的举行，例如聚会及商业会议等，而不会受餐厅内其他顾客所打扰。有些餐厅会为重要人物(VIPs)留房，这些重要人物(VIPs)一般都愿意花费较多在餐饮上。餐厅有时会就使用房间定下最低消费额，并一般会建议顾客提早预订。

### b) 水吧区

水吧区位于整个用餐区的中央，负责为餐厅提供一切饮料。同时，水吧区亦设有适合两人或单人享用的座位，让顾客可与调酒员有更多接





触。水吧区后方的贮存室，主要用于存放不须中央贮存的饮料及餐桌小食，以方便调酒员取用。

### c) 其他附属单位及设施



所有区域均设有使用销售点 (POS) 系统, 用于输入食物及饮料订单。POS 系统往往与服务台相邻而设, 服务台用于暂时存放垃圾, 并同时存放干净及用过的餐具。现实中, 有些餐厅的侍应生须兼负简单的收银工作, 例如利用 POS 系统的功能处理信用卡付款。收银员的工作能减轻侍应生处理各种付款 (包括现金及信用卡)

的工作量。酒店餐厅收银员还有另一个职责, 就是将酒店住客的餐饮消费计入住宿账目内。

餐厅前门的款接员, 负责控制餐厅客流量及翻台率, 责任重大。将用餐区划分成不同区域, 有助款接员平均分配顾客到各区域, 合理分摊全体侍应生的工作量。

最后, 将经理室设于用餐区与厨房之间是适当的, 这能方便经理与顾客、餐厅的前线及后勤员工沟通。

## 2. 餐厅的环境气氛

气氛是指餐厅内给人的整体感觉, 以及它在顾客、餐牌及服务类型方面给人留下的印象。特定的餐厅环境所创造的特别格调或情调便是餐厅的**气氛**。柔和的灯光令环境变得幽暗, 并可营造出亲密的气氛, 更能给人浪漫的感觉, 而明亮的灯光则可营造出令人心情愉快的欢乐气氛。此外, 灯光的色彩能影响格调及顾客的感觉。餐厅内播放的音乐亦能影响人们的情绪; 悲伤或愉快的歌曲、雄壮或轻柔的音乐可以在餐厅内营造低沉、拘谨或不拘小节的情景及格调。气味是另一种营造餐厅动人气氛的方法; 即磨咖啡、新鲜烘焙的面包、糕饼或朱古力所散发的诱人香气, 总是让顾客难以抗拒, 有时更会唤起他们儿时的快乐回忆。

其他同样能够影响餐厅气氛的因素包括：

### a) 装修风格

一间酒店或餐厅的装修风格，意指其室内陈设的风格。它们要在款待业立足，除了要确保食物及服务令顾客满意外，每一处细节均须达到令客人感觉舒适及愉快的要求。装修风格与其他范畴一样，都是酒店及餐厅业务不可缺少的一部分。许多酒店的室内陈设，与其设计理念一致。每一间酒店或餐厅均可按各自需要，分别装修成传统、古典或现代风格。



香港餐厅的入口



香港餐厅的休闲区

### b) 员工制服

制服是款待机构的雇员在参与机构活动时穿着的一套标准衣服。款待机构使用制服的原因，通常是为了希望在顾客心目中树立品牌及建立一个标准形象，而这个做法对必须穿着制服的雇员亦有重要影响。为了保持餐厅的高水平及气氛，必须要透过制服的颜色、簇新及洁净程度反映餐厅的形象及品牌身分。某些餐厅会设有洗衣部，可以为雇员清洗工作制服或衣物。否则，洗衣工作都会外判处理。

**c) 感官**

- 视觉 – 顾客对可见空间的观感，有赖灯光、装饰及色彩的配合。餐厅应该令顾客在心理及实际上感觉到无拘无束、自由自在。
- 触觉 – 顾客置身餐厅内所获得的舒适感觉，包括与餐台、餐具、座位及地毯的实际接触。
- 听觉 – 对整体声浪水平的感觉，包括顾客的对话、室内音乐、厨房声响、机器及设备（空调、咖啡机、微波炉）的声响、侍应生的对话及外间声浪（汽车、购物人士、装修工程）。
- 嗅觉 – 对烹调过程所产生的香味、通风系统效能及附近地区空气污染的感觉。
- 温度 – 对特定户外用餐时的气温（泳池旁用餐，露天地地方用餐）、烹调所产生的热力及相对湿度的感受。

**活动 3.37**

1. 请描述餐厅环境气氛及装修风格之间的差异。
2. 两者是否会影响客人对餐厅服务及质素的期望？



---

### 着重环境气氛元素的例子 - 主题餐厅

主题餐厅是指将餐厅概念凌驾一切事物的餐厅，并会影响餐厅的建筑设计、食物、音乐以至整体的「感觉」。这类餐厅通常强调娱乐及幻想，将某些活动，例如运动、旅游、某个时刻甚至任何事物美化或浪漫化（Walker, 2005 年）。食品的吸引程度较所表现之主题为次要，这类餐厅纯粹以主题本身吸引顾客。根据 Martin Pegler（Pegler, 1997 年）的理论，主题餐厅分为六个类别：

1. 荷里活及电影；
2. 运动及体育赛事；
3. 时间－怀旧；
4. 唱片、电台及电视；
5. 旅游－火车、飞机及轮船；及
6. 生态及围绕我们的世界。

香港著名的主题餐厅（不包括民族美食餐厅）有：

1. Café 8－海洋主题；
2. 火土烧肉－；户外露营及生态主题
3. Bistrotcity－怀旧主题；
4. Urban Coffee Roaster－文青主题；及
5. 便所主题餐厅（Modern Toilets）－娱乐主题。

部份餐厅及酒店会在个别的场合，推出特别主题，例如在圣诞节、农历新年或中秋节等喜庆节日的时候，或举办各项推广活动时，为酒店进行别开生面的装饰。餐饮设施在举办一些特别活动的时候，例如各种美食 / 美酒节，或者新书 / 新产品发布会、企业活动及私人活动，酒店都会进行相应的装饰布置。

---



主题餐牌



农历新年

### 活动 3.38

香港有多少间主题餐厅？在搜寻器输入「香港餐厅」，将属于主题餐厅的餐饮设施找出来。

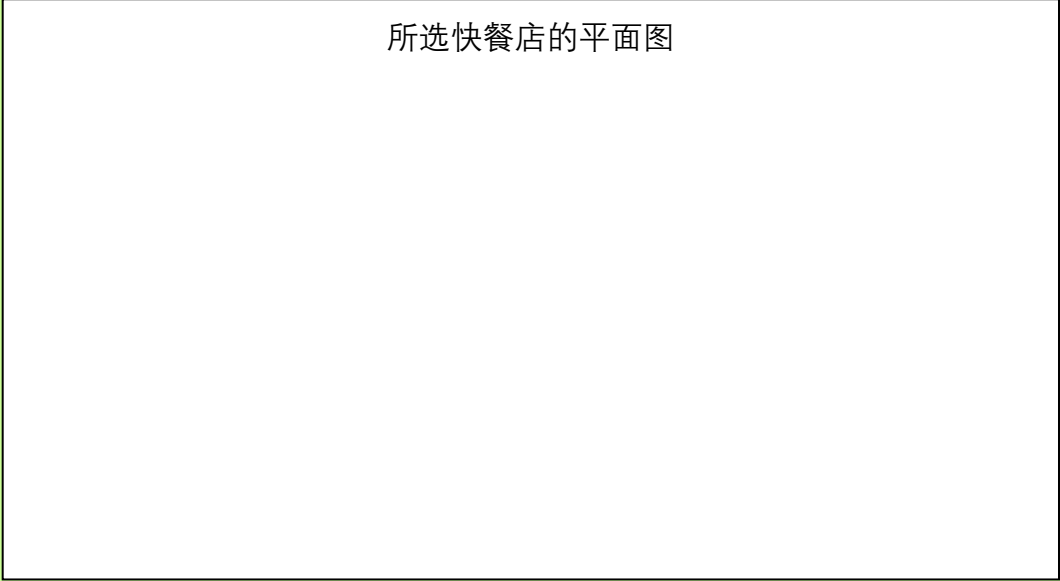
### 活动 3.39

要成为一间优秀的「主题餐厅」，需要具备哪 3 种条件？

### 活动 3.40 – 快餐店的布局

以四人为一组，画出学校附近快餐店的平面图。试观察你所选择的快餐店，在设计上与图 3.7 的布局是否有任何不同。透过自行观察及分析，试解释图 3.7 与你的组别所描画的平面图之间出现差异的原因。

所选快餐店的平面图



观察出的设计差异	原因

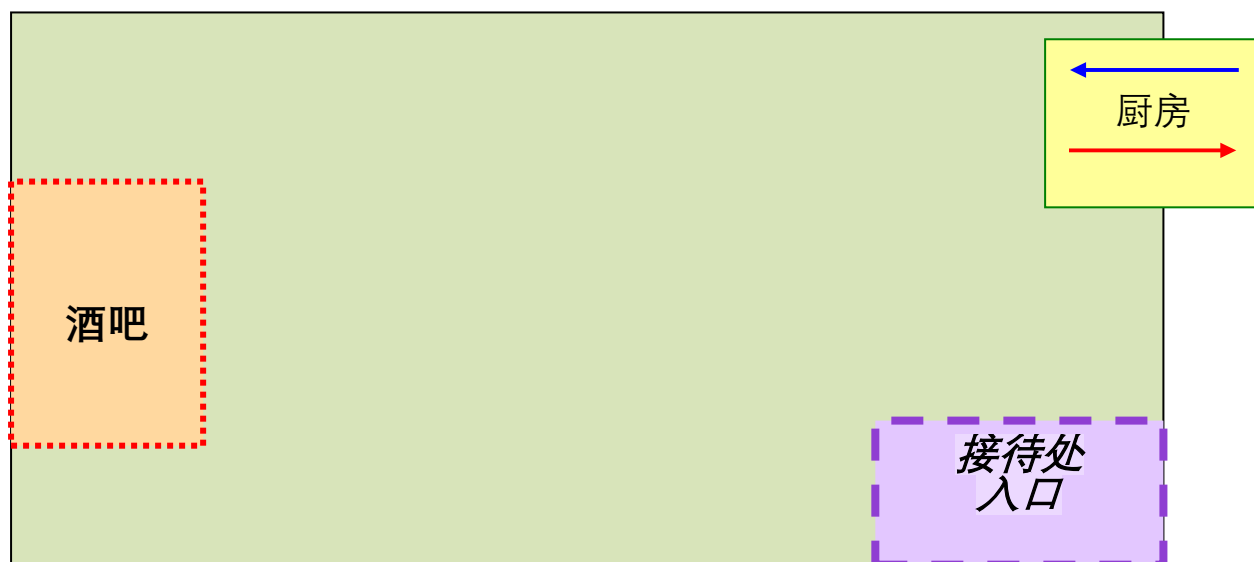
**活动 3.41**

假如你受聘为一间能容纳 56 人餐厅的**餐厅经理**，你的任务是设计餐厅于晚上的座位安排。餐厅有：

1. 4 张供两个人使用的餐桌
2. 3 张供四个人使用的餐桌
3. 3 张供 6 个人使用的圆餐桌
4. 3 张供 6 个人使用的长餐桌

**将餐厅分为三个分部，每个分部设一名分部主任**

1. 每个分部设三名分部侍应
2. 每个分部设两名侍应 / 女侍应



### 3.2.4 不同餐饮服务的厨房布局

管理层在进行厨房规划前，必须考虑与市场推广策略相关的目标及任务。而餐单将决定所需设备的类型、聘请员工的数量、业务的定位，以及目标客群。

有规划地设计及布置厨房，可大大提高食物的卫生情况。好的工作条件亦可加强员工对工作、自身及工作环境的自豪感，从而提升其工作表现。厨房的每个流程，均需要足够的工作空间。生、熟、干净及未洗净的食物，必须分开处理，以降低食物受感染的风险。

#### 1. 有规划的厨房必须具备的条件

- 良好的设计以方便管理；
- 管理人员可以随时进入其管辖区域，并能清楚监察该区域的情况；
- 产品 – 从原材料到制成品的制作流程，必须畅通无阻；
- 员工 – 厨房员工的运作流程必须畅顺，以便更有效地利用时间；
- 容器 / 设备 / 餐具 – 在可行的情况下，应分类放于所属的备餐区，以提高效率、卫生情况及改善工作流程；及
- 储物区必须保持清洁及整洁，必要时进行温度监控，位置靠近制作区有助管理时间。



一个有规划的厨房有助提供员工良好的工作环境

## 2. 影响厨房设计的因素

厨房的设计须符合方便管理的原则，营商对象、餐厅风格（包括餐单结构）均为考虑因素之一。其他考虑包括：

1. 员工的能力；
2. 员工的工作方式；
3. 在适用情况下，还要考虑用餐区的大小；
4. 员工数目及技能水平；
5. 运作模式，如早餐、午餐、晚餐；
6. 化学物品及设备、易变质或不易变质食物的储存区。
7. 员工安全－布局应消除潜在风险，保障员工安全；
8. 走动－布局应有利于物料及人员的走动，及尽量减少走动路线交错的情况；
9. 餐厅的定位：
  - － 快餐店；
  - － 可容纳 150 人的高级餐厅；
  - － 可容纳 500 人的宴会餐厅；
  - － 家庭餐厅；
10. 可供使用的设备及有效运用设备；
11. 餐单的范围及大小；及
12. 服务方式－提供服务或自助方式：
  - **服务设施包括：**
    - － 餐桌服务；
    - － 柜台服务－日式寿司餐厅、沙律专门店、雪糕店及糕饼店；
    - － 客房服务－主要适用于酒店；
  - **自助式设施包括：**
    - － 外卖；



- 自助餐厅（主要适用于大学及医院）；
- 快餐；及
- 自助售卖机（小食及汽水）。



厨房设计



中式厨房



西式厨房

### 活动 3.42

影响厨房设计的因素众多。以家中的厨房为例，你能否说出一些可以影响其设计的因素，例如面积及形状对你的厨房设计有何影响？

### 活动 3.43

若在香港中环兴建一家新的酒店，请列出四个你认为会影响厨房设计的因素。主厨房将会建在四楼，试想像一下酒店的位置，并想想你会遇到哪些问题？



### 3. 厨房的设计及布局范例

中型至大型餐厅的厨房一般会划分成不同的区域。它们的布局亦受多种因素，包括向顾客提供的食物类型及种类、不同职位的工作流程、食物卫生及工作安全等影响而各有不同。下图 3.8 是中型至大型餐厅厨房布局的例子：

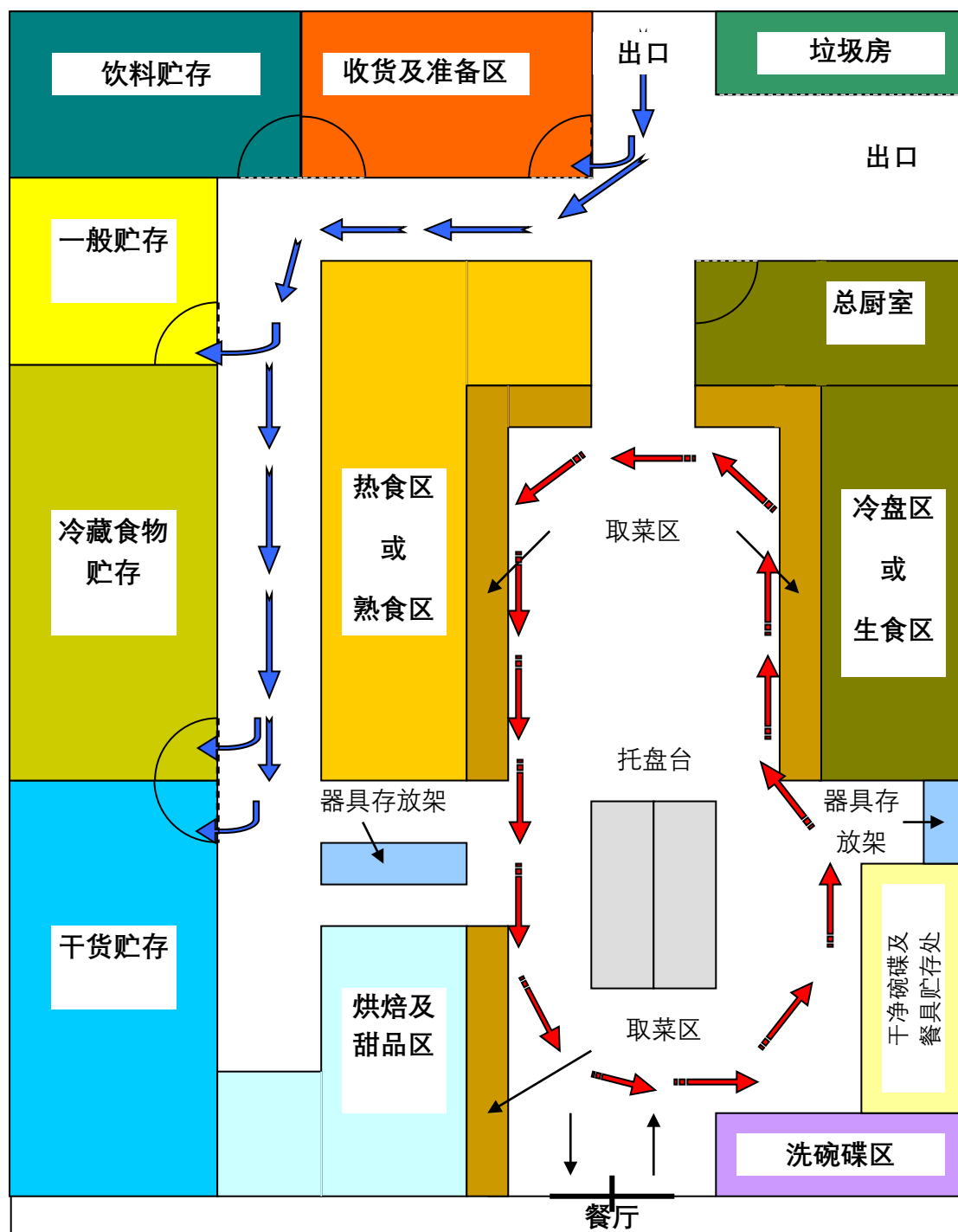


图 3.8 - 中型至大型餐厅的厨房平面图

厨房的布局并无固定标准，可因应空间、菜式、可容纳顾客人数及餐厅的厨房投资预算等不同因素而有所不同。除此之外，厨房规划的过程须遵守若干原则。工作安全是厨房布局的先要条件，而确保食物从处理、出菜，以至上台的工作流程顺畅，亦十分重要。图 3.8 提供了厨房工作流程的范例，并在以下段落作出解释。



### a) 食物制作区

上图中，食物烹煮或处理区的布局乃根据餐单及用餐次序而定，从冷盘区开始至热食区，然后到甜品区（如红色箭嘴所示）。厨师制作食物后会将食物放在各区的取菜区，让侍应生取菜。为顾客上菜前，侍应生会在托盘台将食物放在托盘上。器具存放架在厨师工作区旁，方便厨师补充及更替煮食用具。用过的碗碟及餐具，收拾后会马上送往洗碗碟区，碗碟清洗后会存放在洗碗碟区旁。由于酒店运作中须使用大量的碗碟及餐具，部分大型酒店的餐饮部辖下增设名为「管事部」的部门，以便管理此等事务。



### b) 食物贮存区

在图 3.8，蓝色箭嘴代表订购食材后的处理程序。食材从供货商处运来后，首先会进入收货及准备区，有些食材可能需要经过一定处理才能贮存。只有中型至大型餐厅才会如图 3.8 所示，独立存放不同类型的食物，贮存的分类包括饮料贮存、一般贮存、干货贮存及冷藏食物贮存。此外亦只有在中型至大型餐厅才设有总厨房。



有些酒店内设多间餐厅，酒店餐饮部亦会

为顾客提供宴会服务，供应食物、酒水项目，因此有些酒店必须设有多个厨房以支持不同餐饮设施的运作，包括视乎设施需要而设的制作厨房或宴会厨房。










### 活动 3.44 – 厨房运作的安全及卫生措施

在不参考有关食物安全及个人卫生章节之下，尝试自行定出十条所有厨房运作一般应遵守的工作规则（其中五项与食物安全有关，五项与个人卫生有关）。与同学一组，总结一张清单，并向全班汇报。

食物安全规则	个人卫生规则
1.	1.
2.	2.
3.	3.
4.	4.
5.	5.

#### 4. 厨房用具

除较早前所提及的银器、餐桌用具及玻璃器皿之外，餐厅亦斥巨资购买不同的厨房用具，表 3.12 是其中的一些例子：

		
抽油烟机或油烟过滤装	铁板	平底锅
		
炸锅	烤炉	搅拌机
		
冰箱	蒸炉	切片机

		
热水机	炉头	砧板
		
保温柜	POS 的订单打印机	冷藏库

表 3.12 – 厨房用具例子



### 活动 3.45 – 其他厨房用具

试从网上找出其他厨房员工在日常工作中常用的厨房用具或器皿，并说明用途。

厨房用具 / 器皿	功能 / 用途
1.	
2.	
3.	
4.	

## 3.2.5 消防安全

食肆使用明火、电炉、油炸炉等烹煮设备，容易造成火警。如缺乏妥善保养、清洁，油污积聚，特别是油烟槽的油渍积聚，更大大增加火警的风险。

### 1. 灭火原理

- 对象要燃烧，必须具备三种元素，分别是可燃物、氧（空气）及热能（温度）；
- 因此只要把任何一种元素移除，这场火方能成功扑灭；
- 使用不同之灭火用具，可移除其中一种或多种元素，以达致灭火效果。



## 2. 消防设施及用具

因食肆之火警风险较高，对消防设施及用具的要求也较严谨。以下为食肆常见之消防设施及用具。

- 灭火筒
- 灭火毡
- 沙桶
- 灭火喉
- 消防花洒系统
- 应急照明系统
- 视象警报系统

## 3. 火的类别

**A 类火：** 固定体有机物质燃烧的火，通常燃烧后会形成炽热的余烬。

**B 类火：** 液体或可熔化固体燃烧的火。

**C 类火：** 气体燃烧的火。

**D 类火：** 金属燃烧的火。

**E 类火：** 燃烧时物质带电的火。

可在灭火筒上识别该灭火筒的代码符号 。

## 4. 灭火筒

手提式灭火筒的作用，是在火警发生的初段，工作人员可尽快在安全的情况及距离下尝试扑灭小火，避免火警蔓延至不可收拾的地步，造成更严重的财产和人命的损失。因此，灭火筒的有效性是重要的，例如可扑灭哪种类型的火、有效喷射时间及距离等。

**a) 二氧化碳气体式灭火筒**

把空气排挤，令火失去氧气而熄灭。

**适用于：**电火、燃烧中之任何易燃液体、电子仪器或文件等。

**注意：**二氧化碳可以令人窒息，使用灭火筒后，应走往空旷地方。

**b) 水式灭火筒**

对燃料表面降温

**适用于：**燃烧中之木料、胶料、纺织品或纸张等。

**切勿：**用以灌救电火、燃烧中之易燃液体或金属品。

**a) 干粉式灭火筒**

利用化学品，吸收火的热力或阻隔燃烧表面与气体的热力传送。

**适用于：**大多数火警，包括电火或燃烧中之易燃液体。

**注意：**喷出的干粉会减低能见度，令人难以辨别方向及对金属有腐蚀性。

**b) 净剂灭火筒**

不会残留之灭火剂，如氯氟化碳

**适用于：**电火或燃烧中之易燃液体、电子仪器或文件等。

**注意：**使用灭火筒后，应走往空旷地方。

**c) 泡沫式灭火筒**

泡沫能浮在燃烧中的液体之上，隔绝燃烧表面。

**适用于：**燃烧中之易燃液体。

**切勿：**用以扑灭电火。



## 5. 灭火毡

**适用于：**燃烧中之易燃液体，例如在厨房或实验室发生之小火。

## 6. 沙桶

**适用于：**小火或燃烧中之金属。

**注意：**可用于清理溅落在地面上的易燃液体。

**活动 3.46 – 消防安全**

1. 以下哪一项 不是 燃烧所必须的元素之一？

- A) 氧气。
- B) 燃料。
- C) 火。
- D) 高温或能量。

2. 水式灭火筒的灭火原理是？

- A) 把燃料冲走。
- B) 阻隔燃料接触氧气。
- C) 使物件降温。
- D) 利用化学反应灭火。

3. 二氧化碳气体式灭火筒的灭火原理是？

- A) 把燃料冲走。
- B) 阻隔燃料接触氧气。
- C) 使物件降温。
- D) 利用化学反应灭火。

4. 在以下哪一项的情况不适宜使用水式灭火筒灭火？

- A) 燃烧中的液体。
- B) 燃烧中的电器。
- C) 燃烧中的金属品。
- D) 以上 A、B 及 C 的情况都不适宜。

5. 燃烧中的电器，可以使用哪一款灭火筒灭火？

- A) 泡沫型灭火筒。
- B) 干粉式灭火筒。
- C) 水式灭火筒。
- D) 以上三款灭火筒都可。

### 3.3 食品安全及个人卫生

#### 3.3.1 食物污染的种类

##### 1. 什么是食物中毒？

- 食物中毒是因进食了受污染的食物或饮品所引致的急性疾病。污染的物质或病原体，包括细菌、病毒及寄生虫，亦可能是细菌性或生化性毒素，或是有毒的化学品。
- 潜伏期：由数小时至数日不等。
- 出现的症状：如肚痛、呕吐、腹泻等，但一般都很轻微。而部分疾病可对婴儿、孕妇、长者和病患者带来严重的影响。
- 可分为细菌性和非细菌性。

##### 2. 本港食物中毒情况

二零二二年食物中毒病原体统计数字\*

(资料截至二零二四年三月八日)

月份	病原体											
	细菌		化学物质		生物毒素		病毒		其他*		总计	
	个案数字	受影响人数	个案数字	受影响人数	个案数字	受影响人数	个案数字	受影响人数	个案数字	受影响人数	个案数字	受影响人数
一至三月	3	10	0	0	2	2	2	4	0	0	7	16

四至六月	13	37	0	0	6	11	4	10	5	21	28	79
七至九月	34	199	0	0	8	14	0	0	3	14	45	227
十至十二月	33	155	0	0	4	5	15	90	1	2	53	252
总数	83	401	0	0	20	32	21	104	9	37	133	574

图 3.9

附注：

1. 所有数字包括证实及怀疑个案。
2. \*其他病原体包括细菌、化学物质、生物毒素、病毒以外的病原体、混合病原体、未明病原体及有待分类个案。

数据源：HKSAR 卫生署

注－ 生物性污染：细菌，化学物质及生物毒素  
化学性污染：病毒  
物理性污染：其他

尚有不少没有报告的个案，故实际数字是超过统计数字。

\*<https://www.chp.gov.hk/en/statistics/data/10/26/43/7002.html>

### 3. 食物中毒及食物污染之分别

- **食物中毒**－是进食了受污染食物而导致的急性疾病。
- **食物污染**－是指任何并非故意加入食物内的有害物质，这些物质可能来自天然途径、环境污染或在食物加工过程中产生。

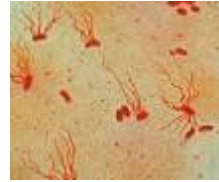
### 4. 污染种类

#### I 生物性污染 (包括细菌病毒及寄生虫)

- **源头：**
  - － 人、未经处理的食物、虫鼠、灰尘和泥土。



## 1. 细菌



### a) 细菌性食物中毒例子：

细菌性例子	源头 / 受污染的食物	细菌特性
沙门氏菌	生的肉类及制品、 未经煮熟的蛋及蛋类制品	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 不能形成孢子</li> <li>- 摄氏 70 度细菌会死亡</li> </ul>
金黄葡萄球菌	人的皮肤、毛发、鼻腔、咽喉、伤口	不能形成孢子，但细菌毒素可抵抗高温
副溶血性弧菌	海产、介贝类水产动物	高温煮 10 分钟死亡
李斯特菌	软芝士、蔬菜、即食肉类及沙律	可在低温摄氏 0 度生长，及在摄氏 70 度死亡
腊样芽孢杆菌	剩余的饭、炒饭、肉类制品及蔬菜	可以形成孢子抵受高温

表 3.13 – 细菌性食物中毒例子



**b) 细菌性食物中毒常见病征：**

<b>副溶血性弧菌</b>	恶心、发烧、肚痛、腹泻及呕吐
<b>沙门氏菌</b>	发烧、头痛、肚痛、腹泻及呕吐
<b>金黄葡萄球菌</b>	恶心和呕吐、腹泻及腹痛
<b>李斯特菌</b>	脑膜炎，尤其是初生婴儿、老人及免疫能力受损者；孕妇若受感染可致流产或死胎
<b>肉毒梭状芽孢杆菌</b>	呕吐、便秘 / 腹泻，视线不清、言语困难、口干、麻痹

表 3.14 – 细菌性食物中毒常见病征

**c) 经食物传播的疾病：**

<b>疾病例子</b>	<b>传播途径</b>
<b>甲型肝炎</b>	进食受粪便污染的食物、饮品及介贝类海产，或人传人
<b>霍乱</b>	食用受污染的食水，生或未熟透的海产
<b>杆菌性痢疾</b>	直接经患者或带菌者的粪便传播，或间接经受污染的食物和食水传播
<b>伤寒与副伤寒</b>	进食受粪便污染的食物、饮品及介贝类海产(尤其是蚝)。

表 3.15 – 经食物传播的疾病

**d) 引致细菌性食物中毒及经食物传播疾病的常见原因：**

**(i) 配制食物**

- 使用来源不安全的食物材料；
- 食物未经彻底煮熟；
- 冷藏的食物于烹煮前未彻底解冻；
- 过早配制食物；及
- 熟食翻热不足。

**(ii) 贮存食物**

- 熟食遭污染；及
- 不适当贮存 – 长时间存放在摄氏 4 度至 60 度之间。

**(iii) 从业员及进食习惯**

- 从业员不注重个人卫生或感染肠道传染病患；
- 进食生的食物；及
- 使用吃剩的食物。

**注 – 高危人士：幼儿、老年人、长期病患者、孕妇**

**e) 预防细菌性食物中毒及经食物传播疾病的方法：**

- 避免食物受污染；
- 防止细菌繁殖；及
- 消灭食物中的细菌。

## 2. 病毒 (Virus)

- 特征：

- 比细菌细 10 倍甚至 100 倍；
- 由于病毒只可在细胞内复制，故无法在食物和水中生长，亦不能令食物腐坏；及
- 病毒不能在受污染食物中复制，数目不会增加，不能令食物腐坏，但大部分病毒只需很少数目便可传播疾病（10 至 100 个可致病的病毒粒子）。

- 源头：

- 主要是贝类或由受感染食物从业员所处理的食物。

- 预防：

- 向信誉良好及可靠的来源购买；
- 高温彻底烹煮；及
- 处理食物人员如有呕吐或肚泻等症状，不应处理或接触食物；并须在痊愈后至少两日，才可处理食物。

- 例子：

### 诺如病毒 (Norovirus)

- 诺如病毒，旧译「诺沃克病毒」，是本港食物中毒个案中最常见的病毒媒介，非细菌性肠胃炎爆发的主要致病原。通常透过进食受污染的食物和水、人与人之间的接触、接触受污染的对象及经气雾化的呕吐物而传播。
- 在香港，生蚝被认为是最常引起诺如病毒食物中毒事故爆发的食物。诺如病毒传染性高，约 10-100 颗粒，已具传染性。而高风险人士因进食海产而引致的诺如病毒肠胃炎的染病率可达 90% 。



### 甲型肝炎病毒 (Hepatitis A Virus)

- 甲型肝炎通常透过进食受粪便污染的饮料、食物如贝类海产传播，或由人传人的途径直接传播。

### 3. 寄生物 (Parasites)

寄生虫是居于宿主身上或体内以求本身得益或损害宿主利益的生物。肉类、海产和生的农作物等不同种类的食物都可找到寄生虫。主要分为原虫和蠕虫两大类。

#### (i) 原虫 (Protozoa)

- 与细菌相似，是单细胞生物；
  - 不能在食物中生长，但却能够在人体内繁殖；及
  - 一般相信只需很少数目便可引致原虫感染。
- 例子：
    - 生或未经彻底煮熟的肉类中的弓形虫；或
    - 受污染的水中的蓝氏贾第鞭毛虫。

#### (ii) 蠕虫 (Helminths)

- 多细胞生物；及
- 不会在人体内繁殖。

#### ● 例子：

##### 吸虫

- 中华肝吸虫      (例子：生的鲩鱼片)
- 牛羊肝吸虫      (例子：西洋菜)

- 卫氏并殖吸虫（例子：醉蟹）

### 蛔虫

- 广州管圆线虫（例子：福寿螺华肝吸虫）
- 旋毛形线虫（例子：猪肉）

## II 化学性污染

包括食品添加剂、残余农药、兽药、杀虫剂、化学清洁剂、容器材料、生化毒素等。

### • 源头：

- 为达到某些技术用途而在食品加工过程中刻意添加的食物添加剂；
- 在食物链中属于污染物的环境污染物；
- 在某些食品加工或烹煮过程中产生的化学物；及
- 因生产和贮存食用农作物及动物期间，所使用的除害剂和兽用药物而残留下来的农用化学物。

### 1. 食物添加剂

#### • 违规例子：

#### a) 二氧化硫

- 二氧化硫是一种广泛使用的食物添加剂，包括常用于凉果、果汁及其他食物内作防腐剂。可导致气喘等过敏性反应，部分人士或会感到头痛及恶心。
- 常见于新鲜和冷藏肉类，以保存其鲜肉的颜色，但切勿购买或进食鲜红的肉类。

#### b) 人造染色料 (红 2G、苏丹红等)

- 红 2G 是人造染色料，稳定性极高，可令食物呈现不同深浅的红色，具基因毒性。常见于瓜子和腊肠等食物。

- 苏丹红是一组工业染色料，为了增加和保持产品的颜色，可能令实验室动物患癌。常见于混合调味料及辣椒制品，蛋类及蛋类制品等食物。

## 2. 残余农药、兽药

### • 违规例子：

#### a) 残余农药

- 用以除虫、除真菌及除杂草的三类除害剂。如甲胺磷、滴滴涕等，须以清水洗净及浸泡，以便去除。

#### b) 兽药

##### 抗生素

- 孔雀石绿，原为人造染料，水产养殖业长期以来使用孔雀石绿为抗真菌剂。可长时间存留在鱼类组织内，食用有致癌风险。常见于养殖水产、淡水鱼等。
- 硝基呋喃，用作兽药的抗菌剂，曾于罐头猪肉制品、午餐肉出现。

##### 人造激素

- 盐酸克仑特罗又名瘦肉精，令某些食用动物品种加速生长，增加瘦肉。非常耐热，可出现急性中毒。以往常见于猪肉及猪内脏。不过，近年已鲜见。
- 雌激素，有研究发现，香港鸡肉雌激素较其他肉类高，鸡皮的含量更较鸡肉高出五至六倍。

## 3. 化学清洁剂

### • 违规例子：

#### 清洁剂、消毒剂

- 不适当浓度或清洁、消毒完毕后，未清洗干净的餐具，都可能残留的化学品。除食物中毒外，亦会留有异味。

#### 4. 容器材料

- 违规例子：

- a) 塑料容器

- 塑料容器，如发泡胶或百折胶等，遇上高温及酸性食物，有机会释出化学物，如单体残余重金属及其他杂质如双酚 A。

- b) 即弃餐盘垫纸

- 即弃餐盘垫纸与食物接触时，垫纸上的印墨有机会释出化学物。食物不应直接放在餐盘垫纸上，以尽量减低对健康造成的风险。

#### 5. 生化毒素

- 例子：

- a) 藻类毒素

- 由某些微藻类所产生，并经过食物链积聚在部分珊瑚鱼及贝类等海洋生物体内。可引致肠胃及神经系统不适，现时并无解毒剂。非常耐热，而且不带异常的味道或气味。
- **雪卡毒素** – 常见于东星斑、老虎斑等斑类及苏眉等珊瑚鱼。
- **贝类毒素** – 常见于蚝、扇贝、蛤（蜆蚶）、青口及蜆等贝类。

- 预防：

- 向信誉良好及领有牌照的店铺购买（例如：来自安全养殖区的珊瑚鱼）；
- 避免进食珊瑚鱼的卵、肝脏、肠脏、鱼头或鱼皮；及
- 介贝类水产在烹煮前先除去内脏及生殖器，并避免吃下烹调汁液，因为部分贝类毒素可溶于水中。

- b) 细菌毒素

- 组胺(Histamine)

- 某些鱼类（吞拿鱼及鲭鱼）本身带有组胺酸，若由捕捉后至进食期

间因贮存温度不当，某些细菌会转化成组胺。组胺非常耐热，食后引致鲭鱼中毒，病征为面红、心跳加速、眩晕、呕吐和腹泻。

- **预防：**

- 防止鱼类腐坏，冰鲜鱼类应贮存在摄氏 4 度或以下，而冷藏鱼类则贮存在摄氏零下 18 度或以下。

## 6. 其他天然毒素

### a) 河豚毒素

- 一种毒性强烈的海洋生物毒素，非常耐热，应避免自行割洗及烹煮河豚。

### b) 植物性毒素

- 如已发芽的马铃薯中的耐热的甙生物碱；北杏及竹笋中可产生氰化物的化合物。它们可透过浸泡、切成小块及彻底煮熟消除其毒素。植物性毒素可引致急性中毒或慢性中毒，病征由轻微的肠胃不适至严重的中枢神经系统症状。

- **化学性污染之预防：**

- 应向可靠的供货商采购。如有疑问，应要求查阅有关付运文件和卫生证明书等；
- 仔细观察食物之色泽、气味等；及
- 向食物容器的供货商查询容器的用途及特性。

## III 物理性污染

一些非化学性的杂物或物体，称为物理性污染。虽然有的可能并不威胁顾客的健康，但是可能对顾客构成伤害，如利器、竹签、玻璃碎片、装饰等，以及严重影响了食品的感官和顾客的印象。

- **例子：**
  - 包括虫鼠尸体、包装物料、饰物、碎片、头发、胶布等
- **源头：**
  - 食物原材料中或在生产、贮存、运输及陈列时被污染。
- **预防：**
  - 检验食物原材料、小心清洗及处理，并在生产的各步骤中保护食物。
- **污染途径：**
  - **直接污染：** 污染源头和食物直接接触。
  - **交叉污染：** 污染源头经过活动或固定媒体到达食物。
    - a.) 常见的活动媒体有手、设备、衣服等。
    - b.) 常见的固定媒体有与食物及双手接触的表面等。

**活动 3.47—食物污染的种类**

1. 以下哪一项不是细菌污染食物的主要途径？

- A) 虫鼠
- B) 人
- C) 煮熟的食物
- D) 灰尘和泥土

2. 海产、介贝类水产动物有机会被什么细菌污染？

- A) 沙门氏菌
- B) 副溶血性弧菌
- C) 肉毒梭状芽胞杆菌
- D) 金黄葡萄球菌

3. 以下哪项属于污染？

- A) 微生物
- B) 化学品
- C) 毛发、钉书钉等物体
- D) 以上(A), (B), (C) 三项都是答案

4. 以下哪种不属于生物性污染？

- A) 细菌
- B) 生化毒素
- C) 病毒
- D) 寄生物

5. 以下那一项可以用高温去除或消灭？

- A) 细菌
- B) 清洁剂
- C) 雪卡毒素
- D) 贝类毒素

6. 以下哪一种细菌可以在接近 0C°生长?

- A) 李斯特菌
- B) 金黄葡萄球菌
- C) 腊样芽胞杆菌
- D) 副溶血性弧菌

7. 颜色异常鲜红的新鲜肉类中，通常是因为什么污染引致?

- A) 孔雀石绿
- B) 沙门氏菌
- C) 苏丹红
- D) 二氧化硫

8. 以下哪一项不属于物理性污染?

- A) 油漆碎
- B) 毛发
- C) 清洁剂
- D) 钉书钉

9. 选用胶布覆盖伤口时，最好选用什么颜色?

- A) 白色。
- B) 透明。
- C) 蓝色。
- D) 肉色。



### 3.3.2 食物安全

- **食物安全** – 是指食物中没有存在任何造成危害的东西。
- **食物卫生** – 是指保持设备、工作场地环境清洁和员工保持个人卫生，以符合卫生标准。处理食物时，遵守防止食品被污染、减低细菌的繁殖机会及彻底消灭食品中的细菌的操作守则。

#### 1. 本港食品业的简介

本地饮食业的转变及卫生的重要：

- 社会进步，人的生活质素不断提高，对食物的安全和卫生要求亦不断提升；
- 饮食方面，到食肆用膳或购买加工食品的机会增加。当食肆或食品工场在食物的生产过程中发生问题，但未能察觉，并到达消费者时，会对消费者的健康做成威胁；
- 食物安全和卫生已成为社会关注及讨论的话题，传媒争相报导，变成公众焦点。面对消费者及社会的要求，业界须加强对食物质素及安全的监控；及
- 作为业界精英，如能遵守良好的卫生守则和习惯，不但可确保所生产的食物符合卫生和安全，增加消费者的信心，亦可大大提高香港饮食业的专业形象，令向来有「美食天堂」国际美誉的香港，更添吸引。

#### 2. 良好食物卫生的效益和恶劣食物卫生的代价

	良好食物卫生的效益	恶劣食物卫生的代价
规例	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 符合法例要求</li> <li>● 遵守发牌及持牌条件</li> <li>● 减低食物中毒事故的发生</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 违法及受检控</li> <li>● 罚款或负担法律诉讼费用</li> <li>● 受害者可能提出民事诉讼</li> </ul>

<b>业务</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 商誉提高、生意兴旺</li> <li>• 提高生产力</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 丧失商誉</li> <li>• 减低生产力</li> <li>• 生意或会倒闭</li> </ul>
<b>员工</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 士气提高</li> <li>• 流失率减少</li> <li>• 良好工作环境</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 损失工作天</li> <li>• 流失率增加</li> <li>• 失业因业务结束</li> </ul>
<b>食物</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 延长食物的保贮期</li> <li>• 保障食物质素</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 浪费食物</li> </ul>

表 3.16 – 良好食物卫生的效益和恶劣食物卫生的代价

作为饮食业，确保所销售的食物符合卫生和安全是十分重要的，除了改善食物的水平和质素，亦须注重顾客和市民的饮食健康。若食物出现问题，引致食物中毒，这会危害市民健康，及令公众失去信心。因此，要增进业务，建立良好商誉，食物与店铺卫生同样重要。

### 3.3.3. 食品安全的处理程序

食物来源控制、接收及处理工序之温度控制，当中牵涉运送、预备、烹调等步骤。

#### 1. 细菌的生长条件

##### a) 食物

细菌需要食物支持生长。有丰富水份和蛋白质的食物，如奶类、肉类等，便非常适合细菌滋生。例如：禽畜肉类，介贝类及海产，奶类制品。这类食物亦称为「高风险食物」。

##### b) 水

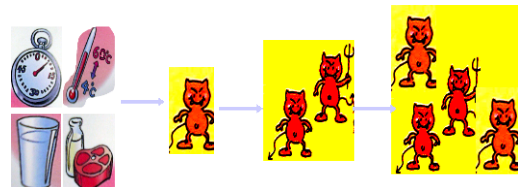
细菌在干的食物处于休息状态，不利于生长。但只需少量水份，细菌便能回复活泼状态。

##### c) 温度

在适合的温度下(危险温度范围：摄氏 4 度至 60 度)，细菌会迅速生长和繁殖。

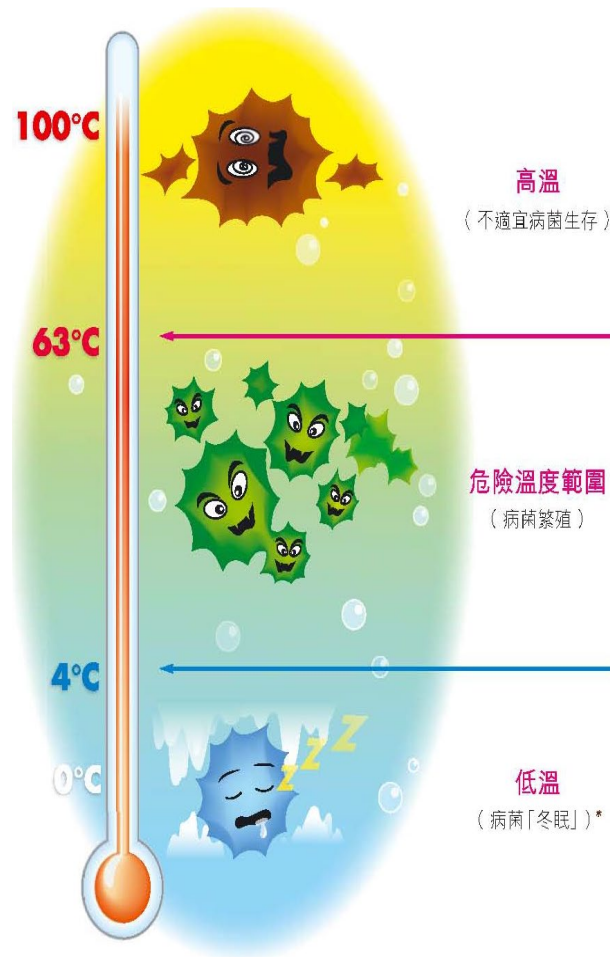
##### d) 时间

一般细菌普遍能在 10 至 20 分钟增加一倍。举例来说，如食物开始时含有 1,000 个细菌，这些细菌便能在 1 小时 40 分钟内达到 1,000,000 个细菌份量。每克食物若含有这个数量的细菌，便能致病。



本港食物中毒个案约有 7-8 成是细菌性食物中毒，食物处理工序之温度控制不当，是引致细菌性食物中毒的常见原因。

## 2. 温度控制



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。

- **最适合细菌生长的温度**
  - 称为最适温度：介乎摄氏20度至45度
  - 金黄葡萄球菌、副溶血性弧菌、李斯特菌等的最适温度是摄氏37度 = 人体的温度
- **危险温度区**
  - 摄氏 4 度至 60 度 之间
  - 食物放置在危险温度区不应超过 2 小时
  - 李斯特菌可在接近冰点的温度(摄氏 0 度)中滋生及繁殖
- **高温对细菌的影响**
  - 摄氏 60 度以上 :大部份细菌将会停止生长
  - 超过摄氏 60 度 :开始死亡，而越高温所需要杀死细菌的时间便越短
  - 细菌可产生孢子，可在高温中生存
  - 煮熟食物，中心温度达摄氏 75 度维持至少 15 秒
  - 中心温度达摄氏 75 度维持至少 15 秒

### a) 冷冻

- 不能够杀死食物中的细菌，但可减缓其繁殖速度；
- **摄氏 4 度或以下** – 只适合短期的贮存(如冰鲜及冷冻)及速凉或冷冻食物；
- **摄氏零下 2 度以下** – 冰冻甜点(软雪糕除外)；
- **摄氏 10 度以下** – 奶类或奶类饮品。

### b) 冷藏

- **摄氏零下 20 度以下** – 虽不能够杀死食物中的细菌，但能够使它们停止繁殖；
- **摄氏零下 18 度或以下** – 只适合长期的贮存(如急冻及冷藏)，冷藏食物(不包括雪糕)；
- **摄氏零下 23 度或以下** – 雪糕。

### c) 检查食物的温度

- 量度食物温度，特别是有潜在危害的食物，能确保质量良好，以供安全食用。

#### - 常见的食物温度计

##### (i) 双金属棒状温度计

- 适合量度厚身食物(厚度超过 76 毫米)的中心温度，因为温度计的整个感温范围都能插入食物。这种温度计可于 20 秒至 2 分钟之内显示读数，视乎类别而定。



(ii) 热电偶温度计和热敏电阻温度计

- 传感器设在棒尖，可量度薄身或厚身食物的温度，而且很快便有结果(10 秒之内)，甚为方便。这些温度计一般使用数字显示器显示量度得到的温度，因此也称为“数字食物温度计”。



(iii) 红外线温度计

- 适合检查冷藏柜和雪柜的贮存温度、热存设备盛载的食物温度，以及接收的食物产品温度。
- 手提式红外线温度计可于1秒内量度食物和食物包装的表面温度。这种温度计可透过量度对象表面放射出来的辐射能量而得知其温度，故无须接触食物和食物包装的表面。
- 并不适合用作量度正在烹煮或冷却的食物的中心温度，因为这种温度计只是量度表面的温度。
- 这种温度计不能准确地量度金属表面和反射箔纸的温度。



**注 - 玻璃温度计内有水银或酒精，不宜用作量度食物温度。**

**- 检查温度计的准确度**

- 每年至少一次安排温度计制造商或分销商校准食物温度计；及
- 至少每三个月一次自行检查食物温度计的准确度。

(i) 冰点方法

- 混合幼细碎冰和清洁自来水，并于容器内搅匀；
- 5分钟后，把食物温度计的尖端(至少50毫米)浸入冰水内，不要触及容器内壁或底部；



- 约2分钟后记录温度；及

温度计的读数应为摄氏0度，如读数的误差值相差超过1度，便须调校温度计。

#### (ii) 沸点方法

- 把清洁的自来水煮沸, 然后把食物温度计的尖端(至少 50 毫米)浸入沸水；
- 等候数分钟，让温度稳定下来；
- 记录食物温度计的温度；及
- 如处所位于水平线，温度应为摄氏 100 度(如处所位于地势较高的位置，便须相应地调低沸点)。如食物温度计的读数相差超过 1 度(即读数是摄氏 101 度以上或 99 度以下)，便须调校或视乎需要，维修或更换温度计。

#### d) 量度及记录温度

- 把食物温度计存放在清洁卫生的环境；
- 温度计如有电池显示灯，须检查有没有显示电量不足，如有，则须更换电池；
- 使用食物温度计前，须先阅读制造商的说明书，知道应把食物温度计插进食物多深，才能取得准确的读数；
- 使用食物温度计前，须用暖水和清洁剂清洗，然后消毒和风干；
- 要消毒食物温度计，可把探头放进热水(至少摄氏77度或以上)内6秒，或用蘸了酒精的棉花球抹净，或用制造商建议的其他合适消毒剂；
- 量度汤及酱汁的温度前，须把汤及酱汁搅匀；
- 把探头插进食物的中心(或最厚部分)，以探测食物中心的温度；
- 不要让温度计的尖端触及食物容器的四周及底部；
- 等候10秒(或制造商建议的时间)才读取温度，然后将读数记录；
- 食物温度计如用以量度热和冷的食物，每次量度后须等待温度计的读数回复室温，才可使用；及
- 量度预先包装或冷藏食物的表面温度时，须把食物温度计的探头放进两包预先包装或冷藏食物的包装之间，并避免损坏预先包装食物的包装。

数据源：

如何选择及使用食物温度计。取自

[https://www.fehd.gov.hk/tc\\_chi/publications/code/allc\\_ap2.html](https://www.fehd.gov.hk/tc_chi/publications/code/allc_ap2.html)

食物卫生守则。取自 [http://www.fehd.gov.hk/tc\\_chi/publications/code/code\\_all.pdf](http://www.fehd.gov.hk/tc_chi/publications/code/code_all.pdf)

### 3. 何谓「食物安全五要点」？

世界卫生组织推广下列五个简单而有效的要点，让食物处理人员遵从，藉以预防由食物传播的疾病：

1. 精明选择 (选择安全的原材料)
2. 保持清洁 (保持双手及用具清洁)
3. 生熟分开 (分开生熟食物)
4. 煮熟食物 (彻底煮熟食物)
5. 安全温度 (把食物存放于摄氏 4 度或以下，或摄氏 60 度或以上)

### 4. 食物处理工序流程图

食物安全中心的「食物处理工序流程图」，有助业界人士在日常运作中，把「食物安全五要点」应用在每个食物处理步骤当中，从而有效地避免可能出现的问题，确保食物安全。



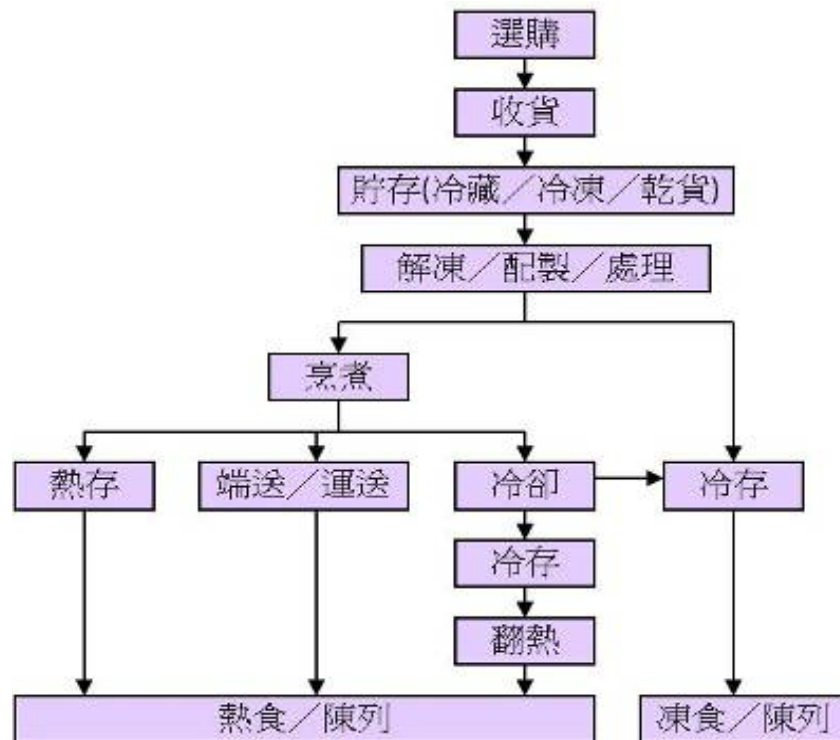


图 3.10 – 食物处理工序流程图

## 5. 如何将「食物安全五要点」应用于「食物处理工序流程图」

食物安全中心根据「食物安全五要点」规划出「食物处理工序流程图」，这有助业界人士在日常生活中，把「食物安全五要点」应用于「食物处理工序流程图」上，让顾客食得开心又放心。

	精明选择 <u>选择安全的</u> <u>原材料</u>	保持清洁 <u>保持双手及</u> <u>用具清洁</u>	生熟分开 <u>分开生熟</u> <u>食物</u>	煮熟食物 <u>彻底煮熟</u> <u>食物</u>	安全温度 <u>把食物存放</u> <u>于摄氏 4 度</u> <u>或以下，或</u> <u>摄氏 60 度或</u> <u>以上</u>
选购	✓				
收货	✓	✓			
贮存 (冷藏 / 冷冻 / 干货)		✓	✓		✓
解冻 / 配制 / 处理		✓	✓		✓
烹煮				✓	✓
热存		✓			✓
冷却		✓	✓	✓	✓

冷存		✓	✓		✓
烹煮后冷存		✓	✓	✓	✓
翻热		✓		✓	✓
端送 / 运送		✓	✓		✓
陈列 (热食 / 冻食)		✓	✓		✓

表 3.17 – 于食物处理工序流程图中运用「食物安全五要点」

## 6. 安全的食物处理操守

### a) 选购

- 从认可和可靠的供货商购买食物及食物配料，例如：
  - 持牌食品店所制造的本地食物；或
  - 在香港出售的进口食品。
- 确保供货商领有相关及有效的食物环境卫生署牌照；
- 订购适量的原材料以减少因贮藏大量存货而可能出现的问题；及
- 下列**禁售的食物**不得在食品店售卖或作配制食物用途，故不能选购：
  - 淡水鱼生；
  - 并非在政府屠房或食物环境卫生署批准的屠房屠宰的动物的新鲜或冷肉，但如该等肉类是合法输入香港，则属例外；及
  - 从海港或香港仔海港采集的介贝类水产动物。
- 肉类方面应选择一些有信誉的供货商、进口商、持牌新鲜食品店及街市摊档购买肉食，亦可要求供货商或进口商出示单据或有效卫生证明书。
- 购买活鱼及介贝类海产时，应留意盛载的容器及养水是否清洁卫生。应购买新鲜和无异味的海产。

### b) 收货

#### (i) 检查食物

- 必须检查清楚来货的质量及安全，包括食物保质期、食物包装情况、食物状况、冷藏产品温度等。例如：
  - **食物保质期**：「此日期或之前食用」、「此日期前最佳」。
  - **包装**：完好，没有损坏。罐头没有发涨、碰凹或生锈。
  - **状况**：没有腐坏的迹象(如色泽、气味)。
  - **冷藏产品温度**：将有潜在危害的食物保存在摄氏 4 度或以下或摄氏 60 度或以上，及确保有潜在危害并在接收时需要冷藏的食物，仍处

于冷藏的状态。

**注 – 切勿使用已逾食物保质期的原材料配制食物。**

- 如发现来货不合格时，应与其他食物分隔，避免交叉污染；
- 小心开启食物的包装，避免包装用的金属钉、纸张、橡皮圈及其他包装物料意外地掉进食物，或因没有去除那些物料而残留在食物里；及
- 检查完毕后，尽快安排货物贮存在适当和合乎温度标准的环境。



## (ii) 产品识别

- 须确保能清楚及妥善识别食物业处所内的所有食物，并在视察人员要求时，提供有关卖方、供货商、制造商、包装商或进口商的名称及地址的数据，以供查阅。
- 某些特定食物类别，包括烧味和卤味、活家禽 / 经处理的家禽 / 冰鲜家禽、活水禽、鲜肉或冷藏肉类、经加工的肉类和肉类制品(例如肉丸、火腿、香肠)，以及供调配分售机作配制冰冻甜点以便直接零售的预制配料，必须把载有购入这些食物的**日期、种类、数量、供应来源或最终目的地**等数据记录，**至少保留 60 天**(供调配分售机作配制冰冻甜点以便直接零售的预制配料的记录，则须**至少保留 90 天**)，以便当局要求查核时，可立即出示。

## c) 贮存

- 所有食物必须贮存于清洁、盖好或受保护及适当温度和湿度的环境下；
- 须将存货依次序取用，以免存放的时间过长；
- 食物应放置于离地面 300 毫米或以上之食物架上，切勿放置在地面；



- 切勿使用报纸、不洁纸张或有颜色的胶袋包裹食物；
- 不应将生和熟的食物放在一起；
- 切勿存放过多；
- 如非实时食用的熟食，须存放于摄氏 4 度或以下或 60 度或以上；
- 需要冷藏贮存的食物必须处于冷藏的状态(最好贮存在摄氏零下 18 度或以下)；及
- 贮藏鱼生的冷藏柜不可用来存放其他食物。

### 存货流转

- 为防止食物腐坏应使用先入先出的存货原则；
- 应检查食品包装上的食用限期；
- 每日检查冷藏柜中寿命较短的食物；
- 应适当标签各种食物（如加上收货日期及食用期限）；及
- 使用活动的贮物架方便进出。



#### - 此日期或之前食用(Use By)

容易变坏的食物如面包、牛奶

#### - 此日期前最佳 (Best Before)

能长期保存的食物如罐头食物



### d) 解冻

适当的解冻方法：

- 有潜在危害的冷藏食物必须在细菌不会迅速繁殖的温度下解冻，以及以最短时间解冻，避免这些细菌大量繁殖至危险水平。
- 把食物放于温度保持在摄氏 8 度或以下的雪柜或解冻柜；



- 放在流动的冻自来水中；
- 利用微波炉解冻，但须在解冻后立即烹煮；
- 鱼生应放在摄氏 4 度或以下的冷藏柜解冻；
- 切勿将食物放在室温下解冻；
- 食物解冻时应避免有水滴下，污染其他食物；及
- 除非立即处理，否则已解冻的食物应存放在温度保持在摄氏 8 度或以下(最好是摄氏 4 度或以下)的地方，直至取用。

**注 – 切勿重复解冻及冷藏程序。**

**e) 配制 (如清洗、切碎、腌制等)**

**(i) 人手：**

- 食物配制区应尽可能只容许食物处理人员进入。如访客(包括管理及维修人员)必须进入食物配制区，食物业处所应采取所有可行措施，确保食物免受污染；
- 双手应该经常保持清洁；
- 尽可能避免用手直接接触即食食物无遮盖的部分；处理这些食物时应尽可能使用清洁和已消毒的钳子、铲等用具或其他食物调配器具；
- 在处理食物时应戴上用后即弃的手套和口罩；及
- 用防水胶布或戴上手套，以覆盖手上的损害部分或切割伤口；

**(ii) 设备及用具：**

- 用不同颜色区分用来处理生和熟食的设备或用具，如器皿、砧板和刀；
- 使用清洗和消毒过的设备和用具；
- 必须使用清洁和经过消毒的用具来试味，试味后应立即把用具清洁和消毒。为另一种或再为刚才的食物试味，也须先把用具清洁和消毒；及
- 适当注明用具的用途。

## f) 处理

- 摘除介贝类内脏，彻底浸洗蔬果；
- 水果及未煮的蔬菜须先用可饮用的水彻底清洗，冲去泥尘和其他污染物，才可切开、与其他材料混合、烹煮及端送给顾客，或以即食方式供人食用；
- 专供处理烧味和卤味的区域应远离鱼缸，或用以割洗海鲜或家禽的区域；
- 处理鱼生应在食物房内指定的区域进行；
- 应在食物房内指定的独立部份处理生吃食物，并以专用的砧板和刀配制生吃食物；
- 避免过早处理食物；
- 在准备沙律或凉拌菜等混合食品时，要待经烹煮的部份冷却后，才加入其他成分；及
- 存放化学品的地方须与食物处理区分开。

## g) 烹煮

- 食物要彻底煮熟，尤其是肉类和海产；
- 必须有足够时间让食物达到可消灭细菌的温度，及确保已完全熟透；及
- 烹煮生肉(例如家禽、猪肉、免治碎肉)时，肉的中心部分须在**摄氏75度**烹煮**至少15秒**或以其他有效的时间与温度组合来烹煮(例如在摄氏65度烹煮10分钟或摄氏70度烹煮2分钟)。

### - 微波烹煮

- 在烹煮期间或整个过程中，转动或搅拌食物，让热力平均分布；
- 把食物的各部分加热至摄氏75度，并维持至少15秒；及
- 烹煮后把食物盖好至少2分钟，使各部分能达到所需温度。



## h) 热存

- 有潜在危害的食物经过配制和煮熟后，如供热食，食物温度应保持在至少摄氏 60 度。

## i) 冷却 (已煮熟的食物)

- 食物经煮熟后，如在供食用前须冷冻贮存，应使用以下方法冷却：
  - 先在2小时或更短时间内，把食物的温度从摄氏60度降至摄氏20度；
  - 然后在其后4小时或更短时间内，把食物的温度从摄氏20度降至摄氏4度。

### 快速冷却食物的方法：

- 把食物分为若干份，以缩小食物的体积；
- 放在较浅及传热较快的容器内；
- 把大块的肉类和家禽切成小块；
- 食物容器旁留有空间，让雪柜或冷冻室内的冷气可流通；及
- 放进冻水或冰的盘内。

## j) 冷存

- 所有生吃食物应贮存在独立的雪柜或雪柜内指定的专用部份。冰鲜食物要贮存于摄氏四度或以下，冷藏食物则在摄氏零下十八度或以下。
- 切勿贮存食物过久，以保持新鲜。另外，应立即加工处理经解冻后的生吃食物及材料，以减低受污染的风险。
- 应特别为生吃食物及材料保存一份存货记录，以便监察其新鲜和流动情况。

### k) 翻热

- 已煮熟及冷却的食物，如须翻热，应尽快煮热至摄氏75度或以上。翻热所需的时间通常不应超过2小时；及
- 已翻热的食物，不应再进行冷却及重新翻热。

### l) 端送

负责把食物端送给顾客的食物处理人员，必须遵守下列卫生守则：



- 经常彻底洗手；
- 热的食物须保持在摄氏 60 度或以上, 冷冻食物的温度则应保持在摄氏 4 度或以下；
- 尽量避免用手直接接触即食食物；
- 如戴上手套处理即食食物，手套只可作单一用途，即只可在一个工序中使用，例如配制或处理即食食物，不得在其他工序中使用。手套如有损毁、弄污或员工因暂停工作(例如如厕或休息)而把手套除下，应把手套丢掉；
- 用作调制食物及饮品的冰粒，切勿用手直接拿取，只可以勺子、钳子等清洁用具或其他适当的用具取用，也不可作其他用途；
- 用来拿取冰粒的用具须摆放在清洁的台面或器皿上，如放在冰粒上，用具的柄须不会接触冰粒；
- 手指不应直接碰到杯子、玻璃杯、盘子或碟的边缘。多利用托盘传送食物；
- 拿取刀、叉、汤匙等餐具时，应握着餐具的柄；
- 端送食物时，尽量避免把玻璃杯、杯子或碟迭起；
- 要清除盘子或用具的尘埃或碎屑，切勿用口吹；
- 杯子、玻璃杯或其他用具如有污渍(例如唇膏印)，或这些物品已受污染(例如掉到地上)，便应重新清洗和消毒；
- 碟、用具和玻璃杯等如有裂纹或崩裂，必须丢掉；
- 切勿用围裙、弄污了的布、不洁的毛巾或双手擦拭用具；

- 可能的话，安排一名员工专责看管陈列供顾客自取的食物，以防有顾客不适当地处理或扰弄没有遮盖的食物，并迅速拿走受污染的食物。
- 只可用一次的物品，例如饮管、纸巾、即弃杯碟等，切勿重复使用；及
- 顾客所进食后剩余的食物，不得再给他人食用。

#### m) 陈列

- 确保预先包装食物的包装完整无缺；
- 盖好没有包装的即食食物，或以食物护罩保护；
- 必须把食物放在摄氏 4 度或以下，或摄氏 60 度或以上的环境；
- 冷藏食物必须处于**冷藏**的状态(最好是在**摄氏零下 18 度或以下**)；
- 供售卖的烧味及卤味，必须放在烧味卤味陈列柜内；
- 切勿将熟及即食生的食物同时陈列；
- 陈列鱼生时，要妥善包装以免污染；
- 回转运送形式出售的鱼生，应适当地覆盖好，而且不宜放在运送带上太久；及
- 所有食物应经常保持新鲜。如果发现经已变质，必须立即弃掉。



#### - 自助餐

- 冷冻食物要存放在冷冻柜内或冰面上(保持在摄氏 4 度或以下)；
- 热食要保存在摄氏 60 度或以上；
- 确保陈列的食物由受过安全运作程序训练的员工妥为看管；
- 生熟食物应妥善分开，为每类食物提供个别和合适的调配用具，例如钳子、勺子等；
- 调配用具须经常更换，保持清洁；

- 设置陈列柜、食物护罩(如沙律柜台的防喷嚏护罩), 防止食物受污染。食物应每次以小量展示。当补充陈列的食物时, 须整盘换上, 尽量避免把原有食物与新加添的食物混在一起; 及
- 确保放在自助餐陈列柜内用作冷却的冰, 是由可饮用的水制成。

#### n) 运送

- 运送食物的工具(包括车辆、手推车、箱、托盘、簍等)的设计、结构、保养和使用方式, 均能保护食物免受污染;
- 用易于清洗、保养及不含毒性物料制造的设备运送食物, 例如不锈钢和适宜盛载食物的塑料容器;
- 须将食物完全包裹或盛载在有盖容器内, 或利用密封式设计的车辆运送, 以免食物在运送途中被尘埃、碎屑或废气所污染;
- 如使用同一车辆同时运送食物和非食物产品, 须把两者妥为分隔(例如包好或裹好), 确保不会因溅溢或接触而可能污染食物;
- 如车辆同时运送不同种类的食物, 须避免交叉污染。例如车辆同时运送生肉和即食食物, 所有食物须分别包好, 或以不同的有盖容器盛载和放在不同位置, 以免交叉污染。
- 必须保存食物在摄氏 4 度或以下或摄氏 60 度或以上的温度范围;
- 必须确保应该冷藏运送的食物, 在运送期间保持冷藏状态; 及
- 最好使用装有冷冻设备的车辆来运送有潜在危害的食物。

#### o) 弃置

- 如发现或怀疑食物不可安全食用或不适宜食用, 便应立即把食物退给供货商或加以识别(例如加上标记或卷标, 存放在独立容器或隔离的地方), 并分开摆放及尽速弃置, 切勿供人食用。

**活动 3.48 – 食品安全**

1. 以下哪一项是细菌的必须生存条件？

- A) 氧气。
- B) 水份。
- C) 毒素。
- D) 阳光。

2. 以下哪一种温度计不适宜用作量度食物温度？

- A) 玻璃温度计。
- B) 红外线温度计。
- C) 数字食物温度计。
- D) 双金属棒状温度计。

3. 食物煮熟时中心温度须达到：

- A) 摄氏 60 度维持至少 10 秒。
- B) 摄氏 75 度维持至少 10 秒。
- C) 摄氏 60 度维持至少 15 秒。
- D) 摄氏 75 度维持至少 15 秒。

4. 危险温度区是：

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

5. 食物不应放置在危险温度区超过：

- A) 30 分钟。
- B) 一小时。
- C) 90 分钟。
- D) 两小时。

6. 以下哪一项是适当的解冻方法？

- A) 放于摄氏 10 度的冻柜解冻。
- B) 微波炉解冻。
- C) 放于一桶静止的水中解冻。
- D) 室温解冻。

7. 以下哪一类食物会以「此日期前最佳」标示？

- A) 鲜橙汁。
- B) 面包。
- C) 罐装汽水。
- D) 蛋糕。

8. 以下哪一项在处理食物时的操守是正确的？

- A) 用不同颜色用具分开处理生或熟食物。
- B) 把热存食物直接放进雪柜。
- C) 重复解冻及冷藏食物。
- D) 在同一地方处理烧味和清洗鲜鱼。

9. 交叉污染可发生于以下哪一个情况？

- A) 生和熟食用不同的砧板。
- B) 生肉贮存在熟肉下方。
- C) 处理食物人员未遵守正确的洗手程序。
- D) 烹煮好的食物放在已清洁消毒的器皿内。

### 3.3.4 饮食从业员的个人卫生

人体是众多污染的源头，亦是造成交叉污染的常见媒体。个人卫生除了影响食物安全外，亦影响顾客对食肆之印象。

#### 1. 仪容方面

- 不宜留长头发；
- 不应留长指甲及涂指甲油；
- 不可配戴饰物，以免掉进食物及造成污染；及
- 避免化浓妆及浓烈的香水或须后水。

#### 2. 个人习惯

在配制食物的区域，不得做出一些或会污染食物的行为，包括：

- 把手袋、鞋袜、雨伞和肮脏衣服等私人物品存放在配制食物的区域；
- 吸烟或吸食烟草；
- 吐痰；
- 在没有盖好的食物或会与食物接触的表面上咀嚼、进食、打喷嚏或咳嗽；
- 坐、卧或站于在会与食物接触的设备的表面上；
- 用手直接触摸即食食物或用手指试味；及
- 梳理头发或触摸头发、鼻、眼睛、耳朵或身体其他部位。



**注－处理食物的员工不得同时处理现金和食物。**

**食物处理人员难免会在配制食物的地方打喷嚏或咳嗽。遇到这种情况，食物处理人员应转身背离食物，以纸巾或手帕遮掩口鼻，然后立即彻底洗净双手。**

### **3. 健康状况**

#### **a) 个人健康**

- 有腹泻、呕吐等急性肠道传染病或咽喉痛的症状，均不应处理食物；
- 应向雇主或主管报告病情或病征及向医生求诊；及
- 立即暂停所有可能会直接或间接接触食物的工作，包括接触食物用具或设备。
- 被卫生主任勒令停止参与食物业工作的员工，须先获得卫生主任的书面批准，才可再次处理食物。

#### **b) 损伤**

- 当身体外露部分如有切割伤口或损伤，须戴上防渗或防水手套或以胶布彻底保护伤口；
- 最好选用并非肉色的绷带或胶布，以便脱落时容易察觉；
- 定期更换伤口的绷带和胶布；
- 身体外露部份有不能妥为覆盖的脱皮、流血或流脓伤口，便应停止工作，直至伤口痊愈；及
- 如眼、耳、口及牙肉有流血或含脓的伤口，便应停止工作；



## 4. 健康管理

应包括新入职员工的健康检查及现职员工的健康状况记录。

### a) 新入职人员健康检查

主管应视乎该申请者过往的健康状况，例如曾否患有食物传染病、是否某些疾病的带菌者等因素，从而考虑该人士是否适合处理食物，以避免在日常工作时传播有害病菌到食物。

要求申请者填写有关个人健康的问卷及声明。如有需要，可在申请者的同意下，抽取其血液和粪便样本作进一步化验。

### b) 在职人员的健康监察

现职的从业员如若患病（包括以下任何一项），尤其是一些传染性较高及与食物中毒有关的疾病时，必须向主管报告健康情况，并停止处理食物。

- 传染性肝炎
- 腹泻
- 呕吐或胃部不适
- 发烧或感冒
- 喉咙发炎
- 皮肤疹或其他皮肤伤员，例如脓疮或伤口
- 耳、眼、鼻有排出物

而主管亦应禁止患有肠道传染病的员工处理食物,直至有医生证明他/她已完全康复为止,或病征已停止出现于 48 小时。此外,员工的病历记录须妥善保存,以便有需要时可供翻查。

基本上如能安排员工工作入职前检查及保存员工患病记录,便可视乎情况或特别需要来安排员工定期健康检查。

## 5.手部卫生

为防止细菌由食物处理人员工作时接触周围后再污染食物,食物处理人员应特别留意在以下的情况下,必须洗手:

- 开始工作前
- 处理食物前
- 如厕后
- 处理未煮的食物后
- 处理弄污的设备或饮食用具后
- 咳嗽、打喷嚏、吸烟、饮食或擤鼻子后
- 处理动物或废物后
- 触摸耳朵、鼻子、头发、口腔或身体其他部位后
- 从事任何可能会污染双手的活动后(例如处理金钱、执行清洁职务)

### a) 洗手步骤

经常利用洗手盆设施彻底洗净双手,洗手时应采取下列程序:

1. 在水龙头下先用水(最好是温水)把双手弄湿
2. 涂上视液
3. 双手互相搓擦 20 秒(彻底洗净双手,包括前臂、手腕、手掌、手背、手指和指甲缝)。如有需要,以干净卫生的指甲刷清洁指甲缝
4. 彻底冲洗双手
5. 以清洁的抹手纸、抹布机供应的卷轴式清洁抹布或电动干手机弄干双手
6. 最后以抹手纸包裹着水龙头关掉水源



#### b) 如何确保员工已清洁双手？

- 定期检查或不时抽查员工双手的清洁状况；
- 在进入工作间的必经之路加设洗手设施，方便员工进出时洗手；及
- 洗手盆须经常保持清洁，有足够自来水供应，有热水更佳，并备有洗手液和适当的干手设施。

#### 6. 工作服

- 浅色、清洁、合适；
- 避免穿着有钮扣的衣服，以免钮扣脱落，掉进食物；
- 戴上清洁的工作帽或发网，并束起长发；
- 处理即食食物时，应配戴用后即弃的手套。手套如有损坏、弄污或食物处理人员因暂停工作而把手套除下，便应把手套丢掉。
- 处理食物时应尽量配戴口罩。口罩如有损坏、弄污或经长时间使用后，便应把口罩丢掉；及
- 穿着密头的鞋。



**内容重点：饮食从业员的个人卫生及个人健康**

个人卫生
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 身体健康的人的皮肤和鼻子，经常沾有病原体，搔抓头部及挖鼻会让细菌经双手带到食物，令顾客生病。在食物室内吸烟，烟蒂、烟灰和双手可能会污染食物。</li> <li>• 要防止经食物传播的疾病，应由食物处理人员做起。他们应注意个人卫生，养成良好习惯，以免病原体污染食物。</li> </ul>
个人健康
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 现时有多种传染病可经由食物感染人类。食物处理人员应杜绝病原微生物经食物传染给顾客的机会。</li> <li>• 食物处理人员可能成为传染病的带菌者，尤其是当他们本身受到细菌感染。他们的切割伤口或损伤部分经常会有导致食物中毒的病菌。如果容许染病或伤口没有覆盖的食物处理人员继续处理食物，便会把疾病传染给顾客。</li> </ul>

表 3.18 – 内容重点：饮食从业员的个人卫生及个人健康

来源：食物卫生守则。取自

[http://www.fehd.gov.hk/tc\\_chi/publications/code/code\\_all.pdf](http://www.fehd.gov.hk/tc_chi/publications/code/code_all.pdf)

### 活动 3.49 – 餐饮业从业员之个人卫生

1. 洗手时，应用视液互相摩擦双手至少多少秒??

A) 5 秒。 B) 10 秒。

C) 15 秒。 D) 20 秒。

2. 以下哪一项关于饮食从业员的行为是错误的？

A) 开工前除下耳环。 B) 在休息室进食。

C) 患感冒时开工。 D) 接触金钱后洗手。

3. 有以下哪一项的情况，须暂停处理食物及与食物接触之餐具及设备？

A) 咳嗽。 B) 手部伤口已用胶布覆盖及带上防水手套。

C) 胃痛。 D) 以上 A、B 及 C 的情况都须暂停处理食物。

## 参考书目

- Angelo, R. M. & Vladimir, A. N. (2001). *Hospitality today: an introduction*, 4<sup>th</sup> 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*, 2<sup>nd</sup> 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*, 4<sup>th</sup> 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* (3<sup>rd</sup> 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*, 3<sup>rd</sup> 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*, 7<sup>th</sup> ed. Upper Saddle River, NJ: Pearson Education.

