

10

餐飲業簡介

想一想

香港的餐廳五花八門，由粵式酒樓至西式餐廳；由世界星級食府至大眾化的快餐店均遍佈港九大街小巷。試指出一些餐廳的餐飲服務特點，包括服務形式、菜式、收費水平和主要的顧客類別。

本章目標

完成本章後，學生能夠

1. 說明酒店餐飲部的職能及組織架構；
2. 描述酒店餐飲部員工的主要職責；
3. 概述餐飲部與酒店其他部門的關係；
4. 解釋餐廳的不同分類，包括營運規模和顧客類別；
5. 解釋各類餐飲服務的特點，包括餐廳的位置、餐單項目及餐廳的主題。

10.1 餐飲業簡介

香港餐飲業發展蓬勃，中西美食匯聚，「美食天堂」的美譽每年吸引了不少遊客來港。據香港政府統計處2009年的數據顯示，香港有超過一萬一千間食肆，提供接近二十四萬個就業職位，總業務收益每年超過一百億港元。

餐飲業是所有地區的旅遊業一個重要的部分。餐飲業須為不同飲食要求的旅客提供膳食服務。此外，餐飲業的服務對象也包括本地的居民。

餐飲業是一個專門提供食物及/或飲料與相關服務(例如娛樂)的營銷行業。常見的例子包括餐廳、酒樓、快餐店、咖啡店、酒吧、會所和外賣店等等。各地區亦因應其獨特的飲食文化而產生不同形式的食肆；在香港，具本土特色的例子有粥麵店、茶餐廳、大排檔和涼茶舖。

除了以食品的種類分類外，餐飲服務亦可以服務的形式分類，下表是常見的餐飲服務形式。

服務形式	服務特色	例子
餐桌服務 Table Service	顧客可安坐席內獲得侍應生的招待。	餐廳、酒樓
自助餐 Buffet	大部分自助餐為單一收費，顧客可自由選取在餐吧內提供的食物。顧客須自行到供應點選取食物。	酒店自助餐吧
簡速服務 Cafeteria Service	一般為提供簡便和有限種類食物的食肆，經營方式與餐廳相似，但店內桌椅較一般餐廳簡單，服務形式可以是餐桌服務或櫃台式，顧客逗留時間亦較短。	咖啡店、甜品屋
櫃台式服務 Counter Service	顧客須先在櫃台購票，然後再到指定地點提取食物。	快餐店、漢堡飽店
吧台服務 Bar Service	顧客坐於吧台周圍，向吧台服務員提出要求，服務員即時提供所需飲食，並負責收費工作。	酒吧
外賣 Takeaway Service	提供即點即取的飲食服務，此類食肆規模較小，大多不設座位。部分外賣店亦會提供送貨上門服務。	速遞薄餅店、外賣快餐店
自動販賣服務 Vending Machine Service	大多設於商場或人流較多的街道旁，主要售賣預先包裝的食品和飲品。	汽水販賣機
汽車外賣服務 Drive-In Service	顧客可直接駕駛汽車到馬路旁的櫃位購票，然後再駛往另一櫃位取走食品。	外國公路旁的快餐店

本 樣



圖10.1 自助餐服務



圖10.2 汽車外賣服務

活動

- 食肆是指任何一間銷售已配製的食物或飲品供即時享用，或提供任何飲食供應服務的地方。以下商店應否被界定為食肆？為甚麼？
 - 卡拉OK

 - 商業性質燒烤場

 - 售賣燒烤包的肉食公司

- 試舉出三項在香港近年新興的食肆類別。

深入探討

餐飲業與旅遊業內其他行業的異同

在旅遊業，餐飲業與其他的行業有很多共通之處，一般情況下，它們的經營業績都受到以下因素影響：

- 地區和環球經濟環境
- 季度性旅客人數週期

然而，餐飲業有其獨特性，令其經營情況有異於其他行業，例如：

- 需要在特定用餐時段提供飲食產品及服務；
- 食材容易腐壞，不能儲存太久；
- 由於食材供應、品質和價格受季節性、收成情況和其他因素影響，食肆須不停修訂餐牌的內容，同時，亦須確保食物品質符合標準和受顧客歡迎。

10.2 酒店餐飲部運作

10.2.1 酒店餐飲部的職能

酒店的餐飲部(Food & Beverage Division)主要為酒店客人提供膳食、飲料及其他相關服務。大多數具規模的酒店都設有各式餐廳、咖啡室、酒吧和客房餐飲服務。為確保酒店客人在任何時間都獲得飲食服務，部分酒店的餐飲設施，例如酒吧和客房餐飲服務均是24小時營業的。

★ 小提示

具規模的酒店餐飲部的收入可佔酒店近30%的盈利。

除了餐廳和酒吧等設備，較具規模的酒店大多設有宴會廳，提供大型的宴會餐飲服務，例如婚宴、商務會議和團體聚餐等等。



圖10.3 酒店宴會廳



圖10.4 客房餐飲服務

酒店的餐飲部一如普通食肆，需要定期調整餐點選項、價格定位和服務水平，並定期推出特色活動，例如聖誕自助餐、海鮮美食嘉年華會和紅酒試飲會等，推廣酒店及增加酒店餐飲服務的收入。

10.2.2 酒店餐飲部的組織架構

不論酒店的規模多大，酒店餐飲部的工作一般可分為廚房烹調、餐廳酒吧服務和食物原材料採購供應三個主要部分，並由以下餐飲部的七個部門分擔工作：

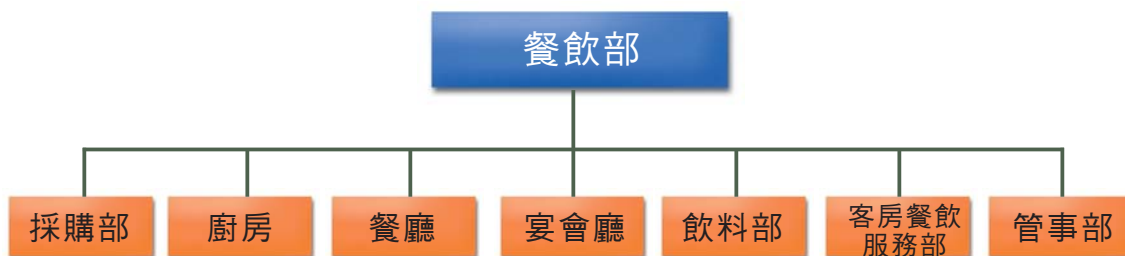


圖10.5 餐飲部架構

樣本

餐飲部部門	功能
採購部	負責餐飲部所有的物資供應，適時適量地採購各種食材和日常用品，然後進行分類入倉存放，以維持各餐廳的日常運作。
廚房	負責所有餐飲的準備及烹調，並須不斷創新菜式及須控制餐飲成本。具規模的酒店設有多個不同功能的廚房： 製作廚房：酒店最主要準備食材和製作食物的場所。 宴會廚房：與製作廚房配合，製作大型宴會的餐飲。 自助餐廚房：與製作廚房配合，製作自助餐的飲食。 糕點廚房：替酒店各餐廳和宴會廳製作甜品和糕點。
餐廳	為客人提供用餐場地和餐飲服務，同時亦提供小型私人宴會場所。酒店一般設有多間餐廳，供應不同類型的餐飲。
宴會廳	承辦各式的宴會、酒席及公關活動，例如婚宴、商務會議等。除了提供場地外，酒店更可安排各式宴會餐飲。
飲料部 (酒吧)	製作各式飲料和酒精飲品，供應酒店宴會廳、餐廳和客房餐飲服務。
客房餐飲 服務部	負責記錄酒店客房住客的餐飲要求，並把指示轉給廚房。客房餐飲服務員會把製成的餐飲送上客房。
管事部	負責餐飲部所有公共場所及廚房內的環境清潔及衛生。



圖10.6 酒店的中式廚房



圖10.7 採購部文員運用電腦系統檢查物資的存量。

深入探討

不同規模酒店餐飲部的架構異同

大型酒店的餐飲部的廚房部分為主廚房(或稱為中央廚房, Main Kitchen)和輔助廚房(Associated Kitchen)。主廚房主要負責製作餐單上的主菜餐點和複雜菜式，供應給酒店內多間餐廳和宴會廳；輔助廚房一般是設於各餐廳之內，負責製作前菜、沙律、湯類、麵包和甜品等食物，以減輕主廚房的工作壓力和縮短上菜的等候時間。

某些小型酒店的餐飲部不設採購部，一切採購工作交由總廚管理。

10.2.3 餐飲部員工的職責

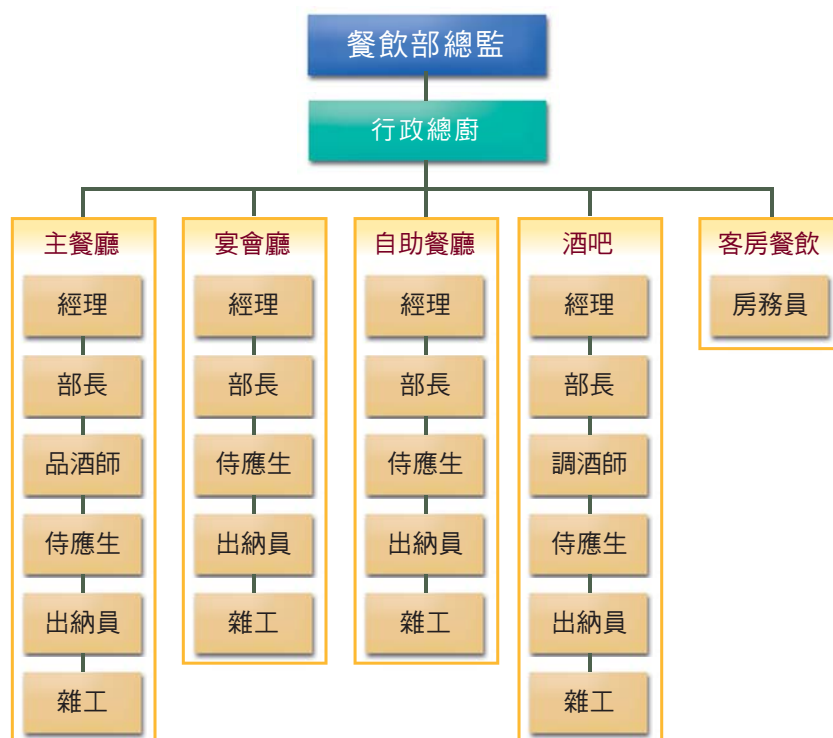


圖 10.8 酒店餐飲部員工架構

酒店餐飲部需要營運多間餐廳和照顧住客飲食。它的工種細密，員工眾多，部門人數僅次於房務部。在不同規模和經營模式的酒店，餐飲部的組織架構以至員工分配都有所不同。一般的酒店餐飲部均設有下列的職位：

職位	職能
餐飲部總監 Director of Food & Beverage	<ul style="list-style-type: none"> 負責餐飲部的日常事務統籌； 提高業績並落實執行公司政策； 安排各餐廳的人力資源分配； 成本監控； 協調與酒店其他部門的關係； 訂立服務標準，並定期向各餐廳進行服務評估工作； 監管員工服務； 提供在職培訓； 與廚房部溝通，反映餐點質量及客人對食物的意見。
行政總廚/ 主廚 Executive Chef	<ul style="list-style-type: none"> 管理酒店內各廚房的日常工作； 採購及管理食材原料和重要的廚房用具； 監控食物質素； 設計創新餐單，並策劃宴會菜式； 培訓廚師。