

11

餐飲服務原理

想一想

2008年衛生署的資料顯示，約有20%中學生屬於肥胖(身體質量指標BMI>23)，香港男士和女士屬於超重和肥胖的百分率約分別為41%和27%。不良的飲食習慣是形成這現象的主要原因。你能指出一些健康飲食的原則嗎？

香港人生活忙碌，出外用膳的次數甚多。你認為餐廳的餐單應加入甚麼餐飲選擇，讓顧客可享用更健康的飲食？為甚麼一般餐廳的餐單內只有少數菜式是符合健康飲食原則？

本章目標

完成本章後，學生能夠

1. 分辨餐飲服務中不同類型的餐單；
2. 比較及說明不同餐桌服務的風格和特點；
3. 指出餐廳的環境氣氛對餐廳的重要性；
4. 分析營造餐廳氣氛的要素；
5. 指出餐單的功能；
6. 描述擬定餐單的程序及要素；
7. 描述設計餐單的過程和基本知識；
8. 分辨釐定餐單價格的要素，並分析彼此間的相互關係。

11.1 餐單的類型

餐飲服務五花八門，各適其式，餐廳會考慮本身的特色，因應不同客人的需求、飲食喜好以及不同的時節，制訂不同類型的餐單。

11.1.1 套餐餐單

套餐餐單(Table d'hotê Menu)只提供十分有限的餐飲組合。這些餐飲組合一般包括餐廳最受歡迎和普及的菜式。一份豐富的套餐通常有前菜、餐湯、主菜、甜品和飲品；不同的餐廳會因應本身的風格、食品類型、食品成本和顧客消費力等因素擬定套餐的餐飲組合。

製作套餐的成本較散餐為低，其原因包括：

- 食材種類較少、數量較多；
- 製作工序重複性高，減低烹調的技術要求，可聘請經驗較淺的廚師；
- 可大量生產相同的食品。

因此，套餐的收費一般較散餐餐單的菜式低。除了少數食肆外，大部分餐廳都同時提供套餐和散餐的餐單。



圖 11.1 午餐套餐餐單

11.1.2 散餐餐單

餐廳的散餐餐單(La Carte Menu 或 Non-selective Menu)列出餐廳提供所有餐點及其訂價，客人可隨意選擇及配搭。由於不同顧客所選的菜餚不盡相同，廚師需在顧客點菜後才會開始烹調客人所選的餐點。



圖 11.2 中式散餐餐單

縱使是相同餐飲，散餐的餐點價格總較一般套餐為高，其原因包括：

- 單點菜式需更多時間準備及烹調；
- 需更富經驗的廚師處理；
- 預備的食物材料種類繁多，但份量小，直接影響餐點的成本。

中式散餐一般是以每款菜式計算。西式散餐則多是以每人每份計算，供多人一起享用的菜式則例外(例如海鮮大雜會“Seafood Platter”)。

小提示

套餐亦稱為定餐(Selective Menu 或 Set Menu)。

小提示

散餐餐單的英文的釋名為 Non-Selective Menu。

散餐餐單亦稱為自選餐餐單。

餐
單

本 餐

11.1.3 周期餐單

大型機構如大學、醫院和大型工廠內的食堂、客棧和郵輪等設施一般會於指定時間內輪流替換預設的周期餐單(Cycle Menu)，例如，大學的食堂設計了三十款固定餐單，每天供應一款，一個月後循環使用。循環周期一般由一周至三個月不等，主要視乎顧客逗留的時間。周期餐單亦會因應不同季節而添進合時食材。



圖 11.3 美國航空商務客位的餐單

周期餐單可為餐廳或營辦食堂的機構帶來以下效益：

優點	缺點
省時	由於餐單是循環使用，因此可減少設計餐單及準備餐點的時間。
減低成本	可以在特定時間內，準確和大量地採購食材以製作周期餐單上的餐點，有效運用廚房設施及餐具配備。
提升水準	周期性重複製作相同食品可提升烹調效率和餐膳質素。

活動

以四人一組，討論以下問題。

- 試就以下的食肆類別各舉一間食品水平和種類相若的食肆例子。
 - 使用周期餐單的食肆 _____
 - 主要使用散餐餐單的餐廳 _____
- 比較這兩間食肆的餐飲服務：

服務	使用周期餐單的食肆	使用散餐餐單的食肆
菜式數量		
食物質素		
等候時間		
服務方式		
消費水平		

11.1.4 健康餐單

隨生活改善，人們愈來愈注重健康飲食，社會積極提倡「活得健康、吃得健康」的生活方式。不少食肆也會特別設計健康餐單 (Health Food Menu)，迎合支持健康飲食的顧客的需要。健康餐單內的餐飲應以低油、低鹽、低糖及高纖為主，並需注意以下各項：

營養價值

針對不同食材的效益，並參照營養師的建議，設計出既美味又營養豐富的餐膳。健康餐單應避免包括含高鈉的食品，烹調時亦應多使用精煉的橄欖油及脂肪較低的肉類。

HEALTH FOOD SELECTIONS	
Served with White Rice	
STEAMED MIX VEGGIE	蒸時什蔬 7.95
STEAMED TOFU w. MIX VEGGIE	蒸時豆腐 8.95
STEAMED CHICKEN w. MIX VEGGIE	蒸時雞 8.95
STEAMED CHICKEN w. SNOW PEAS	蒸時雞 8.95
STEAMED CHICKEN w. BROCCOLI	蒸時雞 8.95
STEAMED SHRIMP w. MIX VEGGIE	蒸時蝦 11.95
STEAMED SHRIMP w. BROCCOLI	蒸時蝦 11.95
STEAMED SEAFOOD COMBINATION	蒸時海鮮 15.95

VEGETABLES & TOFU	
Served with White Rice	
MIX VEGGIE IN BROWN SAUCE	蒸時什蔬 7.95
SALTED STRING BEANS	乾燒四季豆 8.95
TOFU HOME STYLE	家常豆腐 8.95
TOFU w. THREE KIND OF MUSHROOMS	三菇豆腐 8.95
MIX VEGGIE IN GARLIC SAUCE	蒸時什蔬 8.95
BROCCOLI w. GARLIC SAUCE	蒸時菜膽 8.95
BROCCOLI, SNOW PEAS & STRING BEANS w. GARLIC SAUCE	蒸時三素 8.95
MA PO TOFU	麻婆豆腐 8.95

圖 11.4 健康餐單例子

針對都市人的飲食習慣

上班人士出外用膳的機會較多，有時更吃得太過豐富。因此，健康餐單的餐飲主要以少油、少鹽、少糖和低脂為主，減低食用者患上高膽固醇、高血壓及血糖過多的風險。

創意烹調方式

健康餐單上不會有煎炸的食物。廚師大多會利用蒸、焗、烤及水煮方式加上創意，烹調出不同口味的健康飲食。



圖 11.5 沙律是常見的健康菜式

色香味俱全

要吃得健康不等於只可吃素，亦不表示只可選擇淡而無味的餐點。健康菜式大多是採用質量較佳的原材料來帶出食物的鮮味，味道與賣相皆可媲美一般出色的菜餚。

為了讓客人可享用最合他們口味的健康美食，餐飲部的員工需具備下列技能或知識：

- 廚師須接受營養學培訓，學習各樣食材的特質和對身體健康的影響；
- 廚師須學習或研究新的烹調方法，創製健康的菜式；
- 侍應生須熟悉餐牌上每道健康菜式的特性，向顧客作出合適的推介。



圖 11.6 色香味俱全的健康菜式

11.1.5 宴會餐單

小提示
如屬招待國家元首級的國宴，餐廳須參考主辦國的宴會標準。

餐

宴會餐飲是專為某些特定的大型活動如婚嫁、祝壽、畢業禮、大型會議和公司培訓等安排的餐飲服務。由於參與宴會的人數較多，主辦宴會的顧客會與餐廳擬定固定的菜式和價格。當設計宴會餐單(Banquet Menu)時，須考慮以下因素：

- 來賓所屬的國家、民族、地位、宗教信仰甚至身體狀況；
- 盡量使用不同的食材，以配搭出不同的菜式，兼顧不同來賓的口味；
- 使用當造的食材，並配合不同季節或節日而製作富特色的菜式；
- 可圍繞一個特定的主題設計餐單。

當然，在擬定宴會餐單時還須考慮餐廳的類型及其可提供的菜餚。以下是一般西式和傳統粵式宴會餐單的內容：

西式宴會餐單例子	傳統粵式宴會餐單例子
1. 頭盤：可包括冷熱食品，以開胃菜為主	1. 餐前小吃
2. 前菜：湯	2. 拼盤
3. 主菜：一般有兩道或更多主菜	3. 海鮮(例如：白灼蝦)
4. 甜品	4. 熱葷
5. 咖啡或茶	5. 主菜(例如：湯、雞、魚及蔬菜)
	6. 主食(例如：各式粉麵飯)
	7. 飯後甜品
	8. 飯後水果拼盤

由於宴會的人數眾多，因餐飲菜式固定，餐廳能有效地控制採購食材和製作的成本，從中獲得較大的利潤。

深入探討

成功宴會需要的其他元素

要辦好一個宴會，不單在餐單設計及選料方面花上心思，宴會場地的安排及招待賓客方面亦須留意：

- 宴會場地備有可應付宴會餐飲的廚房；
- 賓客的座位安排尤其重要，須避免陌生或意見不合的賓客共坐；
- 餐單設計須顧及不同賓客的飲食習慣與禁忌；
- 恰當地擺放餐桌；
- 上菜的路線亦須仔細安排，縮短上菜時間；
- 安排充足的人手和器材，例如侍應生和影音器材。

深入探討

其他常見餐單分類

很多餐廳針對不同的顧客喜好、宗教背景和特質等從而設計不同的餐單。以下是常見的例子：

餐單	特色	餐廳例子
混合式餐單 Combination Menu	<ul style="list-style-type: none"> • 結合套餐餐單和散餐餐單； • 顧客選擇套餐後可額外點選獨立標價的項目例如精選餐湯、甜品和餐酒。 	酒店餐廳、中級及高級西式餐廳
兒童餐	<ul style="list-style-type: none"> • 以容易進食、營養均衡的食物為主； • 須配合有趣的包裝或食物造型； • 食物份量較一般套餐少。 	一般西式餐廳、連鎖快餐店
早餐餐單、午餐餐單、晚餐餐單	<ul style="list-style-type: none"> • 利用套餐形式來推銷食品，以簡單、快捷為目的，配合節奏快速的顧客； • 晚餐餐單一般以經濟實惠的套餐為推銷重點。 	一般西式餐廳、連鎖快餐店、港式茶餐廳
宗教餐單	<ul style="list-style-type: none"> • 針對不同宗教背景和飲食禁忌而設計的餐單，例子包括： <ul style="list-style-type: none"> 素食餐 餐飲不包括肉類、動物油甚至蛋類食材。 回教餐 餐飲不包括豬肉及相關食材，所有食用的動物在屠宰前須進行特定的宗教儀式。 印度教餐 只限用魚和蔬菜類食材，禁用其他禽畜肉類。 	素食菜館、清真菜館、印度菜館