

樹德家商 108 學年度 觀光事業科 學習歷程檔案記錄

課程名稱：餐飲服務技術

班級： 116 姓名： 葉庭安 學號： 10810565

壹、學習時間

一學年，每周三節。

貳、學習目標：

- 一、實際完成口布摺疊技能。
- 二、能正確持用托盤。
- 三、認識餐廳服務流程。
- 四、瞭解旁桌服務-水果盅。

參、學習心得

<p>餐飲服務技術這門課對我來說是十分的不熟悉，而且也有一點難度，實做課程比較多一點，部分都要保持優雅。在這堂課的一開始，我了解到了服務人員在</p>
<p>外表需要保持乾淨整潔，除了維持專業的服務外，也要保持笑容及良好的態度去</p>
<p>服務顧客，服務人員無論是站姿、走姿，亦或是說話時的方式及語調，都需要特</p>
<p>別注意，對一間餐廳來說，顧客對服務人員的印象會影響他對整間餐廳的感覺。</p>
<p>在高一上時，我們學會了口布摺疊、正確持用托盤及餐桌服務流程，在口布</p>
<p>摺疊的課程中，我們知道口布的作用分為三類：顧客用、服勤用以及觀賞用，各</p>
<p>種樣式的口布皆有不同摺法，需多練幾次後才會記得住。在練習持用托盤時，我</p>
<p>學會了拿托盤的訣竅，托盤可分為圓托盤及長托盤，拿法可分為單手托法、雙手</p>
<p>托法以及肩托法。在餐桌服務流程的課程中，我們知道了要先鋪檯布，接著將展</p>
<p>示盤及餐具還有奶油盤定位後，再擺上酒水杯，然後才會將口布放置在展示盤上。</p>
<p>在下學期的課程中，我們學會了水果切割，香吉士及葡萄柚的切法類似，都</p>
<p>是先去除果皮後，接著果膜及果肉分離，最後將果肉呈盤，而蘋果的話，需盡量</p>
<p>一刀將果皮消下，將果核去除，切片後才可放置在盤子上，無論何種水果，都應</p>
<p>將果皮、果核、果膜去除，最後以完整的果肉呈盤。</p>
<p>我曾經看過一篇文章，內容寫道：「餐廳服務人員 7 要素：微笑、精通、準</p>
<p>備、重視、細膩、創造、真誠。」雖然這門課對我來說雖然稍微難了一點點，不</p>
<p>過我還是會認真學習，克服所遇到的困難，或許現在所學的東西能運用在將來出</p>
<p>社會後的工作中。</p>

肆、學習成果

一、口布摺疊技能

➤ 學習重點:

口布的作用：1.置於大腿上，可以擦去嘴上或手指的油污 2.可防止菜汁、酒水弄髒衣服 3.口布造型多樣化，發展成藝術可供裝飾與觀賞。

依功能可分為：1.客用口布，例如法國摺、圓錐帽、濟公帽、土地公、雨後春筍、鐵甲武士 2.觀賞用口布，例如蝸牛、星光燦爛、花蝴蝶、燦爛火花 3.服勤用口布：例如服務墊布、刀叉口袋、麵包籃、蓮花。

➤ 活動剪影



➤ 心得感想：

左邊的照片是我們在進行口布摺疊的考試，一開始學的時候覺得十分困難，但在一次次的練習之下，漸漸地就會熟悉摺法，雖然有幾個造型的步驟很類似，會容易搞混，但只要多摺幾次就會記得了。

右邊的照片則這是我們分組身著科制服，進行口布摺疊練習，我們分別摺出了 8 種不同造型的口布，有星光燦爛、濟公帽、西裝、靴子、三明治等等的。

二、 正確持用托盤

➤ 學習重點:

托盤持法可以分為(一)單手托法 (二)雙手托法 (三)肩托法。托盤內擺放的位置要考量到平衡性。較高、較重及較大的物品應放置在中央或靠近身體內側，較矮、較輕及較小的物品應放在外側。端送物品過程中，隨著托盤重心位置的改變，托盤的手指也要跟著稍做移動，以保持托盤的平穩。

➤ 活動剪影:



➤ 心得感想：

這是我們在操場邊練習持托盤走路，當老師一開始訓練我們單手拿托盤時，我以為會很簡單，就是像一般走路那樣，不過在拿著托盤走一圈後，我才能真正的體會到餐廳服務員的辛苦，在還未放上東西之前，走起來沒有什麼大問題，只要有自信的走，手部保持 90 度持托盤就好，不過一旦放上玻璃杯，我就走得很慢，深怕一個手抖玻璃杯就會墜落，這不只是訓練體力，更像是在訓練我們的手部力氣，幸好在幾次的練習之下，即使在托盤上放滿玻璃杯，我也能夠很穩的拿著走。

三、 餐廳服務流程

➤ 學習重點:

西餐的擺設之餐具需配合顧客所點的餐食內容進行適當的選取與擺設，原則上每一道皆有一副餐具，不重複使用。因此服務員應具備認識菜單、辨識器具以及餐桌擺設的基本技能。透過菜單及餐具的認識，依序整齊的擺放備客使用之設備。

➤ 活動剪影:



➤ 心得感想：

這是在進行餐桌擺設時的練習，在這堂課中，我們需要依照不同的菜單去擺放不同的餐具，起初我沒想這麼多，以為就跟一般去外面吃飯一樣有刀、叉、匙而已，沒想到對於不同的菜色，要拿的餐具也有所不同，例如：一把刀子就有分成牛排刀、沙拉刀、魚刀、奶油刀等等的，由於不同的菜色都有屬於各自的餐具，所以我們就必需記清楚每一道菜要搭配哪種餐具，而且擺放餐具、展示盤及酒水杯的位置也是十分的重要，除此之外，我們更要記清整個服務流程，不可將順序顛倒了。

四、 旁桌服務-水果盅

➤ 學習重點:

水果盅屬於旁桌服務中的切割服務，主要是切割香吉士、葡萄柚或蘋果，柑橘類水果須先插入切下的蒂頭後再插入水果，接著在底部輕輕劃一圈，然後以直刀或螺旋切割的方式進行削皮，最後要將果膜及果肉分離，確認無種籽後，才能將果肉擺放至餐盤上。

➤ 活動剪影



➤ 心得感想：

這是我們在餐服課所學的水果切割，左邊的是蘋果，有兩種不同的切法，在切的過程中，我覺得最有挑戰性的便是在去頭及削皮的部分，去頭必須要是錐形的，而去皮就需要非常大的耐心，盡可能的讓它不會斷掉。

右邊的則是香吉士切割，我覺得去皮還有果肉與果膜分離都有一點小挑戰，要讓自己練到在削皮的過程中，可以將皮去的乾淨，又不會消除太多果肉，在果膜與果肉分離的部分，就是要將果肉保留完整不能帶有一點纖維。