

14 生涯規劃 Career

香港作為美食之都，據統計，本港食肆過萬間，去年全港的餐飲消費高達一千億元。畢業生如投身餐飲行業，累積一定經驗後，可擔任顧客關係經理、餐廳經理、宴會服務經理等職位，晉升途徑明確。一般人對餐飲業的印象都是「辛苦工」，但在主題公園餐廳工作，卻是另一番景象——款待員感染樂園的歡樂氣氛，與賓客一起製造奇妙時刻。

鄭嘉敏 (Carmen)，修讀香港專業教育學院 (IVE) 酒店及餐飲業高級文憑 (現稱酒店及餐飲業管理高級文憑)，曾在賽馬會餐飲部實習，後考獲 Cultural Representative Programme 獎學金到美國迪士尼實習一年，回港後順理成章到香港迪士尼樂園酒店內的華特餐廳任職，且跳了一級直接成為一級款待專員，至今三年。



主題公園酒店餐飲款待員 一眼關七 製造歡樂時刻



● Carmen 的日常工作包括處理訂枱事宜、餐桌擺位及招待賓客等。

主動迎合客人需要 觀察要入微

爸爸是西廚，自己又愛吃，中學畢業思考前路，Carmen 自覺性格外向，喜歡跟其他人溝通和認識新朋友，加上認為香港酒店業有發展潛力，於是選擇了酒店餐飲，並報讀相關課程。

在美國實習期間，Carmen 在快餐 (quick service) 和餐廳餐桌服務 (table service) 方面均有兼顧，令她見識到快餐亦可乾淨企理，以及國內國外工作的不同。回港後，Carmen 由侍應做起，慢慢熟悉日常運作，學習基本知識和食物資料等；現時主力負責接待，日常工作包括安排訂枱和確認訂座、餐桌擺位、準備餐牌、招呼賓客和部分行政工作，「餐飲業須要一眼關七，觀察力強，留意



客人的需要，包括宗教上的不同，如留意賓客衣着，對方是穆斯林的話，可以主動提出餐廳提供清真食物，配合他們的要求，讓他們賓至如歸。」

文：區美玲 攝：陳耀剛 部分圖片：被訪者提供

代入小朋友角色 溝通無難度

在主題公園工作，於上班前會有二至三日的內部培訓，讓員工了解公司背景和文化、溝通技巧、運作、職責等。Carmen 指出，和其他酒店餐飲部最大不同的是，他們的客人以「家庭客」為主，職員更加須要注重與客人的互動和溝通，特別是小朋友客，「有時客人會把樂園紀念品即買即用，比如在餐廳門口看到小朋友，留意他們的打扮和使用的物件，已經開始跟他們聊天說『你係咪XX公嘢呀？』，小男孩穿了美國隊長的衫，又會說『captain，你今日好嗎？』，他們會很開心的。」

另一個分別是，由於客人多為度假心態，心情比較放鬆和期待。在食肆用餐，有些客人會嫌小朋友吵耳，Carmen 倒覺得餐廳熱鬧是正常，但如果情況有點失控，或明顯騷擾到其他客人，她就會對小客人說：「公主，你今日好乖喎，可以細聲少少說話的。」跟着「magical moment」就會出現，小孩都會安靜下來。Carmen 指這招十分管用，「萬試萬靈」，小朋友代入了主題公園的氛圍，員工如果了解故事背景，就會多一點話題，方便與他們溝通。當然，兒童座椅、彩色餐具、顏色筆、畫紙等，亦是不可或缺。



● Carmen (右一) 曾到美國迪士尼主題公園實習，了解當地行業發展並認識不同國家文化。

學懂多國語言 入職有優勢

Carmen 任職的餐廳還有一個特別之處，就是特別多求婚和生日會舉行，款待員的應變能力一定要高，「須安排好生日會的座位位置，在餐廳內自成一角，亦會主動詢問是否要訂蛋糕之類；又如求婚，先致電和男賓客溝通，對方想有甚麼特別安排，我們會提供協助，如何時端出花和戒指，或在蛋糕上的糖牌加上『will you marry me』等，務求流程順暢和安排圓滿，似足搞小型活動。」

Carmen 笑言，因為氣氛和環境影響，每日都是懷着愉快心情上班。公司亦提供在職培訓和獎學金供申請，讓員工修讀與工作相關的課程，Carmen 正準備進修餐酒及咖啡的課程。她提醒，如果懂得多國語言，就算是基本的招呼語，對入職酒店餐飲業亦有優勢。另外，餐飲服務行業，須輪班工作，有意入行的同學要有心理準備。



● 主題公園提供培訓課程，Carmen 說可從中了解公司文化，方便工作。

酒店餐飲款待員 入行小檔案

起薪點：根據 IVE 資料，投身餐飲業的高級文憑畢業生，平均月薪約 \$11,000-13,000。

晉升途徑 (以主題公園餐廳為例)：

二級款待專員——一級款待專員——組長——助理餐廳經理——餐廳經理

性格：外向、喜歡與人接觸、心思細密、臉上常掛笑容。

課程：本港不同院校都有提供與酒店管理相關的課程，以 IVE 的「酒店及餐飲業管理高級文憑」為例，屬二年制課程。