

# 如何給餐飲服務業打分數

餐廳評鑑:

Definition of Quality:品質之定義:

Degree of different between Reality and Expectation. 期望與實質之差異

Measurement between Targeted Standard and Actual achievement.評量“目標”與“達標”之距離

# 餐廳評鑑

**Expectation**期望 V.S. **Reality** 實質

**Expectation through**期望來自溝通  
**Communication.**

**Reality from Experience.**實質結果來自經驗

**Targeted Standard V.S. Actual**  
**achievement**

**Target / Standard from Challenge**目標來自  
挑戰

**Actual Achievement from Commitment**結  
果來自承諾

# 餐廳評鑑

## 餐廳評鑑之目的:

- 對內: 管理,稽核,品牌保護  
瞭解競爭對手,市調
- 對外: 評鑑,認證,推薦

•Announced 明查

•Unannounced Evaluation 暗訪

# 餐廳評鑑

餐廳名稱: \_\_\_\_\_ 編號 # \_\_\_\_\_ 日期 \_\_\_\_\_ 時間: \_\_\_\_\_

店長/督導: \_\_\_\_\_ 直營/加盟: \_\_\_\_\_

當班主管: \_\_\_\_\_ 評鑑者: \_\_\_\_\_

# 餐廳評鑑

- 色
- 香
- 味
- 營養
- 服務
- 衛生
- 價格

# 餐廳評鑑

- 衛生
- 營養
- 服務
- 味
- 香
- 色

# 餐廳評鑑

衛生與安全:

- 衛生:
- 安全

# 餐廳評鑑

不衛生與不安全:

- 不衛生: 不良個人衛生習慣.  
不清潔
- 不安全: 農藥, 殺虫劑, 重金屬

# 餐廳評鑑

## 食品安全知識:

- 宣導食品安全標準---以身作則
- 核心工作崗位
- 有效資源之運用
- 執行食安標準
- 督導作業步驟
- 移動式管理
- 主管對各工作站之食品衛生及安全之評估

# 餐廳評鑑

- **洗手:**
  - 是否依標準步驟
  - 設施是否標準
- **個人衛生(頭髮/指甲)**
  - 衛生習慣
- **餐具清洗:**
  - 餐具清潔
  - 備餐工具用具清潔
  - 風乾/存放
  - 洗劑/清水/消毒水/(200 ppm)
  - 清洗前存放

# 餐廳評鑑

## 餐品製作:

- 器皿清潔
  - 手套之正確使用
  - 工作檯
  - 整潔/ 歸定位
  - 雙色抹布(生食熟食區)
- 出餐前檢查
  - 無交叉污染
- 溝通
  - 鼓勵良好行爲
  - 糾正錯誤

# 餐廳評鑑

## 工作檯:

- 整潔/ 歸定位
- 雙色抹布(生食熟食區)
- 出餐前檢查
- 無交叉污染
- 溝通
- 鼓勵良好行爲
- 糾正錯誤

# 餐廳評鑑

## 食品安全日誌

- 冰箱溫度,
- FIFO.
- HACCP
- 食品安全設備
- 化學物品之使用,儲存,標示
- 虫鼠活動蹤跡, (蒼蠅, 蟑螂, 老鼠)
- 食品安全人員証照
- 政府法令

# 給餐飲服務業打分數---量化/加權法

<small>衛生總分</small> 1. 食品安全- 主管/ 員工行爲/習慣			Value		Score		Comments
食品安全知識	宣導食品安全標準/以身作則	核心崗位	3	3			
有效資源之運用	執行食安標準	督導作業步驟	3	3			

# 餐廳評鑑

## 整體作業系統

當班主管：

- 人力安排
- 目標責任
- 資源利用
- 有效督導
- 立即溝通

# 餐廳評鑑

## 食物品質:

- 菜單, 菜色
- 營養均衡
- 外觀呈現
- 份量
- 溫度
- 味道
- 缺貨/售罄
- 一致性

# 餐廳評鑑

## 服務:

- 即刻迎賓
- 直現,微笑
- 衣著整潔
- 瞭解菜色內容
- 專業的建議
- 正確點餐
- 有禮貌
- 一致性

# 餐廳評鑑

## 整潔:

- 門
- 窗
- 地板,踏腳板
- 招牌
- 廁所
- 收銀檯
- 一致性