

內容：經濟日報編輯隨HKUE學生一起到全澳洲最大的職業培訓學院，參加HKUE與南澳專科技術學院合辦的『澳洲交流計劃』，一起完成酒店及旅遊高級文憑課程的其中一個單元。



大專生澳洲行，學餐飲管理



大專生澳洲行，學餐飲管理

自啟德郵輪碼頭落成後，區內在一年間開了四間新酒店，未來數年，附近亦將有八間酒店落成，令酒店業求才若渴，吸引不少同學爭相報讀相關的學位及文憑課程，其中餐飲管理課程更是不少人的心水之選。早前，小記就跟一班香港環球集團（HKUE）的酒店及旅遊系高級文憑二年級學生，一起到澳洲的TAFE SA學院上了幾天的餐飲管理課程，今期不妨一起重溫，看看他們學了甚麼，順道了解這一行。

撰文、攝影（部分）：包建文、美術：阿魚



上課前，先實地視察

TAFE SA學院是全澳洲最大的職業培訓學院，開辦超過70個實用學科課程，其中以餐飲管理課程尤為有名，資歷獲當地多間大學認可。而同學來到這學院，就是要體驗開設和管理一間餐廳，一嘗當老闆的滋味。課程的顧問兼導師Kumar說：「餐飲課程着重理論與實踐，這次要同學運用學過的餐飲和管理學知識，設定營運策略，妥善經營餐廳。」

事前，Kumar就帶同學到下列的旅舍附近做資料搜集，並講解澳洲的餐廳分類：「跟香港不同，澳洲的餐廳不以菜色分類，而是按價錢、服務、食物質素等分為Café、Bistro和Fine Dining三個等級。」說時，他一邊指着沿途的餐廳講解，一邊叫同學留意餐廳的餐牌、定價、門面裝潢等，為開餐廳做足準備。

認識Café、Bistro和Fine Dining

Café
收費最便宜，一份午餐只需十多元澳幣；多是家族式經營。餐廳的格局和營運模式像Super Sandwiches，實賣的食物以扒類、薯條、薄餅為主。

Bistro
菜色以歐洲菜為主，且有侍應捧餐。店面着重裝潢和擺設，部分會以主題包裝，人均消費數十元。

Fine Dining
收費最貴，每枱食客都有專人服務；菜色講求色香味，以及不同餐酒的配搭，但分量不多。在澳洲的餐廳中，約有一成屬於此類。

堂上直擊 開餐廳不簡單

這次模擬開餐廳，校方會將每組預算的人手、宣傳和維修等開支，以及餐牌的食物和定價輸入電腦分析，並分四季運算餐廳的季度盈利、食物銷量和顧客意見，要求同學運用所學調整每一季的策略。而在十組同學中，關穎兒同學一組最終錄得數十萬元盈利，成為贏家。同學經營得如此成功，背後原來有不少考慮！

1. 起名要深思



每組同學以抽籤決定營運的餐廳類別，其中關同學一組與另外三組抽中營運Cafe。她們將餐廳命名為Mr. & Mrs. Bean，贏得導師Donato歡心。「餐廳的名字要易讀易記，同學借澳洲人熟悉慧豆先生而起名，有心思，同時亦緊扣餐廳的使命：用好的咖啡豆沖咖啡，有想頭！」

2. 定價要計數



Donato指澳洲的餐廳，牛扒一般配薯條，但餐牌不會列明，「這些都是成本，定價時同學也要計算在內」。

之後擬定餐牌和定價，另一位導師Lorraine指澳洲餐廳的食物和飲料比例多是7:3，「至於食物和飲料的收費，同學可參考之前觀察所得定價」。說時，關同學已拿起筆邊寫邊說：「Cafe一份牛扒的售價應在\$30澳幣（下同）以下，一杯啤酒大約售\$8。」

不過，有組員考慮到這次校方會模擬每組在同一條街營運餐廳，所以她們的Cafe要跟三組同學競爭。「要爭取市場佔有率，價錢就要比別人便宜」，但同時又要確保有一定利潤，於是左計右計：1公斤牛肉成本\$83，一份牛扒250克，毛利率至少要25%……最後一致決定一份牛扒賣\$26。

3. 季節會影響銷售

Mr. & Mrs. Bean
第一季（秋季）營運報告（部分）

接待的顧客數量：32,760人
餐桌平均使用率：86.2%
人均消費：\$26.14
毛利：\$135,166.18

顧客意見
地方整潔；氣氛很好但收費很貴；員工看來太多；餐桌的設計很好

拿到第一季的營運報告後，同學即密鑼緊鼓商討下一季的策略。期間，Donato教路：「踏入冬季天氣冷，燃料開支和菜類食材的價格都會上漲，加上人們會減少外出用膳，所以顧客人數會大幅減少，如何維持盈利，大家要想辦法。」討論過後，同學決定加推熱食，並趁聖誕節加價賺一筆。

4. 調整餐牌靠分析



關同學一組的首季業績不錯，但顧客的意見有讚有彈。對此，關同學建議下一季削減人手以節省開支，並拿出首季的食物銷量及盈利報表，建議調整餐牌。她說：「數據顯示素食最少人買，毛利又不高，應該剔出餐牌，或者提高售價，增加毛利。而薄餅最受歡迎，本小利大，應多加宣傳。」

同學：這一行有甜也有辣。

這次的澳洲課程，同學要取得合格成績才可畢業。不過，以她們的課堂表現來看，理應不成問題，反而同學應為入行好好盤算。豈料細問下，原來同學都在酒店的餐飲部任職。那麼，未知同學投身後又覺得這一行如何？



曾雪榮同學
任職港麗酒店宴會部

做酒店很多時要加班，稱為「留屋」。即使是侍應，有時也要做洗地清潔倒垃圾等職責以外的的工作，有同事很介意，但只能硬著頭皮做。



劉佩妍同學
任職洲際酒店宴會及餐飲部

在酒店工作講求實務，課程都有教相關技能，所以我們很容易適應。我認為只要勤力做，多賺取經驗，總有出頭天。不過，行行都有是非，做酒店也如是，所以要有所成就，人際關係很重要。



譚詠言同學
任職四季酒店宴會及餐飲部

初入行，經理多數會分派我們做勞動工作，即使是女孩子，也要搬、抬、托。有一定資歷後，部分員工可負責接待貴賓，工作輕鬆得多。不過有些資深員工會恃着地位比我們高，態度強硬，我們看眼裏也只能忍。