

餐飲服務調查

劉慧俐 高醫醫社系副教授

為了給長輩準備溫馨的餐飲、點心；長青綜合服務中心一樓聞香軒（含咖啡廳及茶藝館）及二樓自助餐廳，自八十六年十月至八十七年九月，採外包式經營，自八十八年度起還將辦理苓雅地區老人餐食服務（含餐食外送）。因此中心針對前來中心活動或上課長輩，實問卷調查及餐食服務評鑑，結果如下：在受訪的 79 位長輩有 78.5% 為長青學苑學員，年齡在 65 歲以上佔 75.9%，多數為女性（68.4%），其中曾在二樓自助餐廳消費者有 68 人（86.0%），他們對於餐廳之場地設施設備、環境衛生及服務態度皆有頗高的滿意度（65% 左右）。唯對於供應之菜色及烹調口味，略表不滿（30% 左右），其次認為販售價格偏高者有（20% 左右）。至於一樓聞香軒，曾消費者唯 58 人（73%）針對其所提供之簡餐、飲料及點心多數表適合（50%），唯對簡餐則有較多的人（20%）表示不適合。針對價格上，多數表示適中，唯對點心價格表示傾貴（10.3%），然對環境衛生、服務態度及場地設施則有近 60% 表示滿意。未至聞香軒或自助餐廳消費之理由以「不需要」最多（19%），其次是「不滿意菜色」（12.7%）及「不滿意價格」（10.1%）。

因此評鑑結果建議：

- 1、長輩們應多吃高纖蔬菜，二樓自助餐廳青菜選擇性不夠應增加；魚類烹調方式應以清蒸為主，燉或水煮為輔，盡量表持原味，並附贈水果以保持營養均衡。
- 2、自助餐餐廳可考慮每道菜價格，並考慮推出套式午餐，例如：一客售價 50 元，以一主菜、三副菜，白飯不計，由長者自由選擇。
- 3、餐廳內、外場人員建議配戴帽子、口罩，內場打菜人員亦可主動介紹菜色，以提昇服務品質。
- 4、平日應多主動與長輩溝通互動，瞭解長者實際需求並改善缺失，進而建立口碑以吸引客源。
- 5、長者反應價格太貴，可考慮以出售餐卷及優待優惠長青中心員工、志工等。
- 6、一樓聞香軒西點價格比市面便宜，簡餐宜再加強，多開發新產品，商品之製造、保存日期應註明，另外點心櫥櫃須加溫度及夾子以免食品二次污染。
- 7、廚房應加紗窗，增加油煙機清洗次數，工作人員可不戴手錶、飾物等。廚房地面有積水亦應隨時予以清除。
- 8、未來還應充分利用現有空間舉辦飲食講座，提供食用健康飲食之觀念，以為其他老人活動中心之示範。
- 9、有關意見調查之方式可由經營者自行設計問卷，來讓長輩們票選菜色，以提供經營之參考。