

21世纪饭店服务专业
职业教育与培训系列教材

李荣耀 洪锦怡 曾淑凤 编著
黄文波 主审

西餐烹饪实务



职业教育与
培训用书

 南开大学出版社

《西餐烹饪实务》

李荣耀, 洪锦怡, 曾淑凤 编著; 黄文波 主审

本书为(台湾地区)五南图书出版股份有限公司授权南开大学出版社在大陆地区独家出版发行中文简体字版, 未经出版者书面许可, 不得以任何方式复制或抄袭本书的任何部分。

版权所有, 翻印必究。

天津市版权局著作权合同登记号: 图字 02—2004—14 号

图书在版编目(CIP)数据

西餐烹饪实务 / 李荣耀, 洪锦怡, 曾淑凤编著. —天津: 南开大学出版社, 2005. 1

(21 世纪饭店服务专业职业教育与培训系列教材)

ISBN 7-310-02204-1

I. 西... II. ①李... ②洪... ③曾... III. 西餐—烹饪—高等学校: 技术学校—教材 IV. TS972.118

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2004)第 109121 号

版权所有 侵权必究

南开大学出版社出版发行

出版人: 肖占鹏

地址: 天津市南开区卫津路 94 号 邮政编码: 300071

营销部电话: (022)23508339 23500755

营销部传真: (022)23508542 邮购部电话: (022)23502200

*

河北昌黎太阳红彩色印刷有限责任公司印刷

全国各地新华书店经销

*

2005 年 1 月第 1 版 2005 年 1 月第 1 次印刷

787×1092 毫米 16 开本 25.5 印张 499 千字

定价: 42.00 元

如遇图书印装质量问题, 请与本社营销部联系调换, 电话: (022)23507125

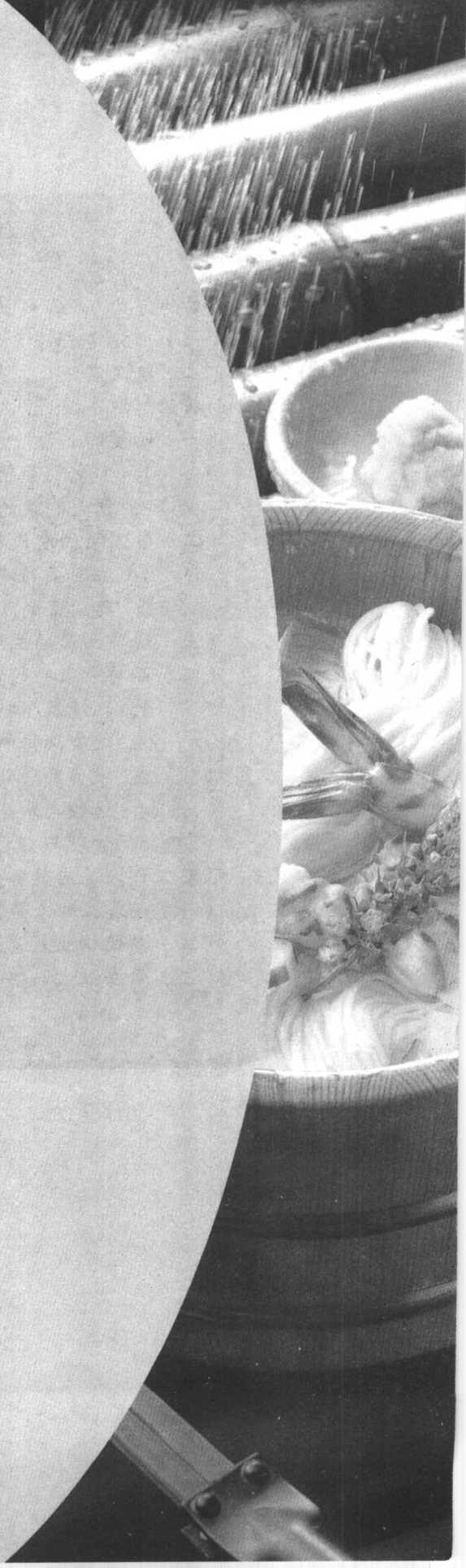
目 录

第一章	概论	1
第一节	西餐的定义	3
第二节	西餐的起源、演进及发展趋势	4
第三节	西餐工作人员应具备的条件	13
第二章	认识厨房	23
第一节	认识厨房设备与工具	25
第二节	厨房组织编制与职责	42
第三节	厨房运作区域及工作内容	45
第三章	度量衡、温度、重量及容积单位换算	51
第一节	度量衡的认识与运用	52
第二节	温度、重量、容积单位的换算	57
第四章	食品简介	63
第一节	西餐常用食品原料分类	64
第二节	西餐调味料及香料分类	73
第三节	新鲜香料及调味香料介绍	75
第五章	酒的应用	83
第一节	西餐与酒的搭配	85
第二节	烹调用酒的认识	91
第六章	基本西餐烹饪术语	99
第一节	基本烹饪专用术语	101
第二节	菜单相关用语	102
第三节	常用食品原料名称	104
第七章	切割法介绍	113
第一节	蔬菜类切割法练习	115
第二节	猪肉类切割法练习	124
第三节	牛肉类切割法练习	127
第四节	羊肉类切割法练习	129

第五节	家禽类切割法练习·····	131
第六节	海鲜类切割法练习·····	133
第八章	菜单设计·····	139
第一节	西餐菜单的基本内容·····	141
第二节	西餐菜单的种类·····	144
第三节	西餐菜单设计要点·····	147
第四节	西餐菜单举例·····	149
第五节	认识西餐食谱·····	150
第九章	基本烹饪法(1)·····	155
第一节	过水、过油·····	159
第二节	煮·····	165
第三节	低温煮·····	169
第四节	蒸·····	173
第五节	炸·····	178
第六节	煎·····	184
第七节	炒·····	187
第八节	干烧·····	189
第九节	铁扒(网/铁板)·····	191
第十节	焗·····	195
第十一节	烘烤·····	201
第十章	基本烹饪法(2)·····	213
第一节	烧烤练习·····	214
第二节	焖练习·····	220
第三节	上亮胶练习·····	224
第四节	炖练习·····	231
第十一章	西式早餐·····	235
第一节	西式早餐分类与特色·····	236
第二节	蛋类的认识与用途·····	238
第三节	西式早餐热食的种类与制作方法·····	252
第四节	西式早餐谷物类介绍及制作方法·····	258

第十二章	三明治的制作	271
第一节	三明治的起源	272
第二节	三明治的种类	273
第三节	三明治材料的选择	274
第四节	三明治制作注意事项	276
第十三章	高汤的制作	299
第一节	高汤的基本分类	301
第二节	高汤制作过程说明	303
第十四章	基本沙司	317
第一节	沙司的分类及演变	318
第二节	基本沙司的制作过程	321
第十五章	配菜	361
第一节	配菜的认识	363
第二节	配菜与主菜的搭配	366
第三节	配菜的制备与排盘	367
附录		393
参考书目		402

第一章 概 论



重点提示

一、西餐的定义

(一) 广义定义

(二) 狭义定义

二、西餐的起源、演进及发展趋势

(一) 西餐的起源

1. 意大利菜的兴起

2. 意大利菜的蓬勃发展

(二) 各国菜的演进及发展

1. 法国菜的演进及发展

2. 英国菜的演进及发展

(三) 现代西餐的主流

(四) 西餐未来的趋势

1. 环境及科技的变迁

2. 健康环保新主张

3. 服务和营销方式的变化

4. 连锁与加盟体系的盛行

5. 管理与经营理念的转变

三、西餐工作人员应具备的条件

(一) 西餐工作人员应具备的特点

(二) 餐饮从业人员卫生法规

(三) 厨房卫生与安全维护



第一节 西餐的定义

“西餐”的发展由于地理位置、文化及种族之间的差异，造就出不同于东方的饮食文化。就东方而言，因地理环境使我们一直以大米为主食；但西方的地理环境则使其饮食文化和小麦有关。当提及西餐时，大多数的人常会联想到使用刀叉进食，用餐时间长，较注重用餐礼节，同时气氛也是较罗曼蒂克的（图 1-1）。

上述只是一般人对西餐粗浅的认识，其实西餐的含义并非只是如此。所谓的西餐，泛指“西洋的餐点”，也就是西方人的饮食内容及方式。就一般而言，大多是以欧洲菜系为主。依区域的不同，又可简分为欧式与美式。

更详细的定义可区分为：

1. 广义上来说，泛指一切来自西方的餐点。
2. 狭义的解释，它指的是几个拉丁语系的国家所制作的菜肴组合而成，如有西餐之母之称的意大利菜、现今西餐之主流的法国菜等。以下就代表性国家深入探讨。

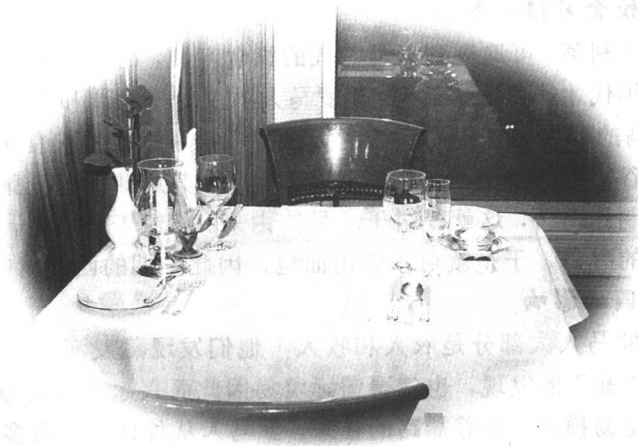
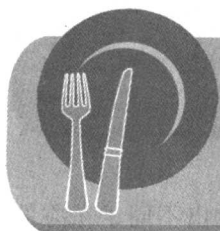


图 1-1 西餐即西方人的饮食内容及方式



第二节 西餐的起源、 演进及发展趋势

一、西餐的起源

(一) 意大利菜的兴起

意大利原是古罗马文化的发源地，地处欧洲大陆南边，三面环海，一面靠山，造就了海陆交通上的便利。在如此得天独厚的条件之下，提供了意大利菜发展上的良好环境。

1. 受罗马饮食习惯的影响

要谈意大利菜，可追溯到罗马时代的饮食习惯，而罗马的烹饪艺术也是历经长久的年代才培养出来的。早期罗马人的主食是由粟和小麦等谷物所煮成的粥。罗马的军人就是用烤焦后的谷物磨成粉末制成口粮食用的。将这些磨成粉末的谷物加热水混合，成糊后即可食之，其风味更胜于粥。再将糊状物晒干就可制作出饼，这就是饼干最早的由来。将饼干磨成粉，再加上酿造啤酒所使用的酵母，于是就可以做出面包，因此早期的西餐厨师可说是面包师。

2. 罗马帝国的影响

早期的罗马人大部分是农人和牧人，他们发现蒸发河流入海处的水可得海盐。而“盐”的发现，也使得国际贸易因此而兴起，商业的往来是“以物易物”的交易模式。借着盐路的往来，罗马人从外地带了很多蔬菜和水果的种子回来栽种，使其烹饪的材料有了更多的选择，并且从中学习了古希腊文化，其中包括饮食的艺术。同时，由售盐得到的财富，使罗马人足以建构罗马帝国，在此盛世下，也使得人们有闲情逸致追求饮食之道。

到了公元前二世纪，罗马已经是个强盛的帝国，从此烹饪成为一种艺术。但好景不长，古罗马人对西餐的贡献，因帝国的没落再加上中古世纪蛮族的入侵，而迫于停顿，意大利菜的发展由此进入了黑暗时期。

3. 中国饮食文化中找到灵感

在意大利的餐饮史中,某些食品和中国食品颇有渊源,如经由阿拉伯人把中国的冰淇淋制法传给意大利人,同时也传入了以蔗糖、蜂蜜与杏仁为原料的甜点。再如马可·波罗东游中国后带回面条、葱油饼的制法,使意大利人在中国饮食文化中找到灵感,进而研发出意式的“干燥面条”和比萨饼。

(二) 意大利菜的蓬勃发展

11 世纪十字军东征给意大利饮食文化带回了一些影响,而都市的建立则是促使其蓬勃发展的重要因素。在众多都市中,以佛罗伦萨最为出色。在当时,佛罗伦萨的王宫贵族们以烹饪技术的研发和拥有高超厨艺的大师,来展现自己的实力与权力。当时有由十二位名士组成的烹饪研究会,每次集会每人都须展示一款别出心裁的菜。如此的风气使得意大利由北到南,由东到西,完全沉醉在研发烹饪及创新菜式的乐趣中。加上之后由东方传入的香料、新的烹饪技术及新的果菜品种,使得意大利的烹调技术更上一层楼。到后来新鲜葡萄引入菜单中,橄榄油的发现,酱汁的制作,更使得意大利菜进入鼎盛时期。

到 16 世纪末,意大利几乎可以说具备了现在的意大利菜使用的所有材料,其中包含了世界各国的食品原料。发展至此,意大利的烹饪技术以及饮食习惯已定型。

意大利菜的发展过程如图 1-2 所示。

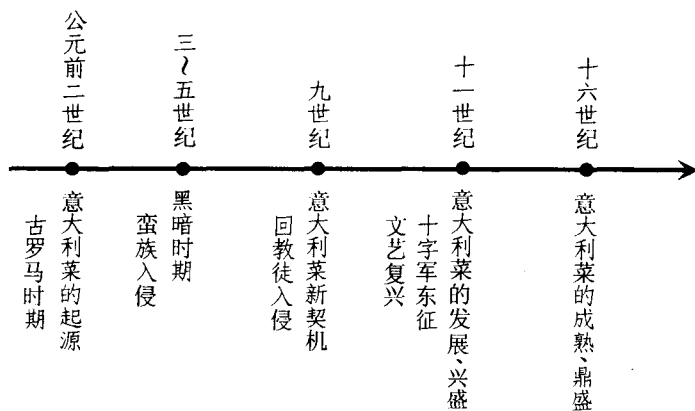


图 1-2 意大利菜发展过程

二、各国菜的演进及发展

（一）法国菜的演进及发展

法国地处欧洲大陆中心，三边临海，两边依山，加上境内有河流、高山、台地、平原，如此先天优良的环境下，气候格外的温和舒适，且在地形、温度、湿度等方面，都非常适合各种农产品的种植及畜牧业的发展，加上海洋鱼类的资源丰富，使得法国境内的物产丰富，更因承袭了意大利的烹饪文化，经过创新、改进，法国菜最终成为西餐的主流。

1. 凯瑟琳引进意大利菜

要谈法国菜，就必须先了解意大利菜，因为法国菜是得到成熟后的意大利菜的真传才发展起来的，尽管在这之前法国的王室也很重视美食，但真正促使法国菜更上一层楼的便要归功于凯瑟琳（Catherine de Médici）公主。

1533 年意大利佛罗伦萨城美第西斯家族十四岁的凯瑟琳，在她的叔父出于政治的考虑下，嫁给了后来成为亨利二世的十五岁王子。事实上，凯瑟琳自己也是一位美食主义者，因此下嫁亨利二世时，其陪嫁的人员中有整班的厨师，这些厨师为法国带来了当时最佳的烹饪技术。

在凯瑟琳前后摄政的二三十年间，也就是约 15 世纪中叶，法国国势日渐强大，王宫贵族间彼此炫耀自己的实力，除了比管辖领土的范围、居住城民的多寡外，更以宴客排场的大小及谁拥有的厨师手艺最好、名气最大为荣。因此他们纷纷寻找意大利名厨来显示自己的能力与威望。而凯瑟琳便借此将意大利的餐桌礼节介绍给法国的贵夫人，此举提升了法国贵族社会的社交生活，其风范也为英国的伊丽莎白一世所模仿。

凯瑟琳的风范，未因她的去世而消失，因亨利四世（凯瑟琳的女婿）的王后没有生育，而于 1600 年，从意大利的美第西斯家族娶了一位名叫玛莉的女子为王妃，恰巧这位王妃也是美食主义者，使得凯瑟琳的风范得以延续到路易十三。所以到了 1600 年，法国厨师的手艺已经发展到能与意大利厨师相媲美的地步，甚至可说是有过之而无不及。就连路易十三闲暇时都喜欢下厨，据有关文献记载，他会一百种煮蛋的变化，并且首创在餐桌上铺台布。

2. 法国路易十四时期

取代意大利菜之后的法国菜，其演进并没有因此而终止，反而持续地发展着。有“太阳王”之称的路易十四，正处于法国经济的最佳时期之一，他的每一餐都有举行仪式的排场，每次宴会都有“仪式与庆祝”的形式。另外，他针对凡尔赛宫的厨师及侍膳人员举办烹饪比赛，对于手艺精良者，赐予“蓝带

奖章”，而且此比赛持续至今。路易十四的风范一直延续到路易十五，一般认为路易十四至路易十五的三十年间，所有的法国人都关心饮食之道，并且专注烹饪方面的研究与发明，还有不少名厨开始著书立说，其中最有影响力的，是由 Francois Pierre de la Varenne 于 1651 年出版的《法国厨师》一书。此书不但系统地记录了当时法国菜的全部烹饪事项，同时还首次介绍了“油糊”的使用和各种“沙司”的食谱，并且摒弃了注重香料调味的烹饪模式，改以使用食物本身的原汁来调味。

3. 法国菜流传于民间

到了路易十六，法国的经济开始走下坡路。王室为了财务问题，提高了人们的赋税，再加上连续三年气候不佳使农民欠收，于是 1789 年引发法国大革命，从此法国皇室、贵族日渐没落。由于封建体制的瓦解，皇室贵族的制度解体，许多家厨只好到富有的政治新贵处从事家厨工作或到民间自营餐馆，因而法国出现了许多餐馆，而法国平民也得以享受原本只有贵族家庭才能享用的美食。为了适应平民的生活方式，加上无财力上的支持，这些名厨为了求生存，不得不将原本擅长的奢华排场的烹调手法转变为务实、平凡的方法，并朝着经济、实惠、合乎民情的方向演进。这一变化，使得法国菜走进了新的纪元。

4. 法国菜的代表人物

法国革命之后先后出现了几位传统烹饪及新式烹饪的重要人物。所谓传统烹饪是以“宴会菜”见称，讲求宴会的排场、菜色的华丽和调味料的使用，代表人物有玛丽·A. 卡雷姆 (Marie Antoine Careme) 及乔治·A. 爱司可飞 (Georges Auguste Escoffier)。而新式烹饪则是选用最佳品质的食物材料，尊重食物材料的原味，不局限于传统的规矩与食谱，而可以发挥个人的风格。代表人物有费侬·博安 (Fernand Point)、保罗·博古兹 (Paul Bocuse) 及亚兰·杜卡斯 (Alain Ducasse) 等几位。

法国菜的发展过程如图 1-3 所示。

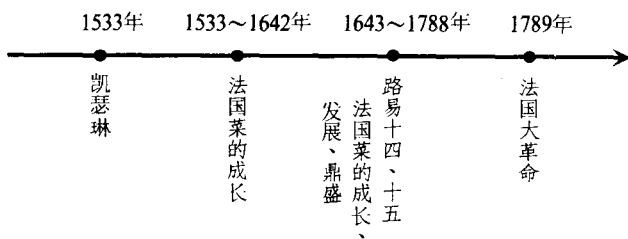


图 1-3 法国菜的发展过程

(1) 玛丽·A.卡雷姆 (Marie Antoine Careme)

玛丽·A.卡雷姆于 1784 年出生于法国一个有十五个兄弟姐妹的贫穷家庭。从小在厨房当学徒,五年后应征到一家出名的糕点店工作,而后得到拿破仑一世的外交大臣赏识,被请到他家做家厨。当时人们仍向往革命前的大排场烹饪,于是卡雷姆将在糕点店研究的建筑结构原理与美感,应用到餐点的展示上。他主张除餐桌布置外,还须将食物装饰得非常吸引人。

当拿破仑一世在滑铁卢战败被捕后,卡雷姆被征调到巴黎的沙皇亚历山大一世的家中做家厨工作,并且主办过联军的大宴会。后来先后到英国摄政王和英国驻奥地利大使的家中做家厨工作,最后回到巴黎为讲究美食的罗斯乔得(Rothschild)男爵做家厨。

卡雷姆的著作有《19 世纪法国菜烹饪的艺术》(L' Art de la Cuisine au dix-Neuvieme Siecle),为后世留下了数百种食谱与烹饪的技术,并且指出烹饪艺术引人入胜之所在。而在《巴黎皇家糕点》(Le Patissier Royal Parisien)一书中,他不但搜集了许多食谱,而且把有关厨房的事项详细地记录下来,其中还包括如何消除蟑螂、何种木材可制作出好的厨房用桌等,可说是后人的厨房事项百科全书。另外在《法国的餐厅主任》一书中,提到了举行宴会时应采用流行于俄国的吃完一道菜再上一道菜的上菜法,避免餐点不能趁热食用,同时就餐者也能免于只吃到有限的菜肴。而且,现今重要场合的冰雕、糖像,甚至蛋糕等装饰,都是由他所始创的。

由于卡雷姆严谨的个性及务实的处世态度,他为了将烹饪提升到艺术的境界,对于餐食制作的过程、完成后的呈现方式,甚至会场的布置,都有高标准的规范与要求。若称卡雷姆为“厨师之王”(King of Cooks)一点也不为过。

(2) 乔治·A.爱司可飞 (Georges Auguste Escoffier)

被称为近代厨师之父的爱司可飞生于 1846 年。十三岁跟随其叔父学习厨艺,人生的转折点是他认识了后来被称为“旅馆大王”的凯撒·里兹。爱司可飞所处的年代,正是国际间观光活动盛行之时。由于里兹所经营的旅馆实在太出名了,因而带动了全世界的豪华旅馆都模仿里兹的旅馆设置法国餐厅,使得爱司可飞在他的一生中,往返于各国的法国餐厅当顾问,使法国菜征服了全世界,也将法国菜正式推向 20 世纪,让我们讲到西餐就会联想到法国菜。

爱司可飞也写下不少至今仍有厨师在使用的书籍,包括《菜单之书》(Le Livre des Menus)。该书详细说明如何规划设计餐食,被称为烹饪圣经的“烹饪指南”(Le Guide Culinaire);还提及专业厨师的基本规范、材料

的认识等。爱司可飞最大的贡献莫过于将厨房工作予以重新组织规划,使得厨房内的分工更为明确,同时也利用这种分工合作的方法,在厨房规划出不同的部门或工作站。在大型厨房中,每一部门会由一位师傅率领数名助理。在这种编制体系下,可依实际需要加以规划,至今许多大型旅馆与传统厨房仍然沿用类似的人员组织架构。

(3) 费依·博安 (Fernand Point)

费依·博安被认为是继爱司可飞后影响法国菜最深远的人。虽然博安接受过传统的烹饪训练,但他并不局限于传统烹饪的做法,他敢于向传统挑战,使法国菜的烹饪向“清淡”与“简化”迈进。这正如博安所说:“对我们而言,最简单的是最难的,也是最好的。”因此博安创造出来的简化被定位为“简单的完美”。

除了烹饪不局限于传统的规矩外,博安很早就在他的餐厅中采用餐盘服务。自从新式烹饪得势以后,这种银器餐盘服务便成了高级餐厅的主要服务方式。

此外,古博兹在《市场的烹饪》(La Cuisine du Marche)一书中,转述了博安的观点:没有爱心就做不出好菜,做菜时必须预留一点“即兴创作”的空间。换句话说,厨师必须喜欢做菜给人吃,并且要时时创新,不可拘泥于前人的食谱。博安的论点,后来都被新式烹饪的厨师奉为信条,其影响力至今都不曾消失。

(二) 英国菜的演进及发展

英国地处欧洲大陆西北方,由一群岛屿所组成,其中包括英格兰、苏格兰、爱尔兰、北爱尔兰及威尔士,因为地处北方,气候较湿较冷,所以英国菜有别于欧洲其他国家。

英国人一般较喜爱的烹饪方式是烩、烧烤、煎和油炸。对肉类、海鲜、野味的烹调方式独到,且对牛肉有特别的喜好。因为英国人喜好食物的原味,对于利用复杂的烹调技术所制作出的食物反而不太有兴趣。

英国菜的烹饪技术虽有悠久的历史,但直到印度成为其殖民地之后才有了改变。印度是一个盛产各种香料的,国家,这些香料能除去肉类腥味。在不影响肉类质量和特性的情况下,既能保留传统的饮食习惯,又提升了饮食的质感,正好符合英国人喜好食物原味的特点。

英国人对早餐也很讲究,包括果汁、水果、蛋类、肉类、麦粥类、面包、咖啡及果酱等。而时下流行的下午茶也来自英国,其小点心包罗万象。而晚餐对英国人来说非常重要,通常用餐时间较晚,且边吃边喝,往往一顿晚餐常需花数小时。

值得一提的是,英国人有饮酒御寒的习惯,所生产的谷类作物多是用来制酒,

每年花费在饮酒上的费用占其收入相当大的比例。其中苏格兰威士忌和琴酒都是非常有名的(图 1-4, 图 1-5)。



图 1-4 苏格兰威士忌



图 1-5 琴酒

三、现代西餐的主流

西餐经过几个世纪的演变及发展,不论是在专业知识上,还是在烹饪技术上,可说已达到成熟的境界。法国大革命之后,传统烹饪法趋于没落,取而代之的是新式烹饪法;西餐不再是以以前的大排场,也不再是复杂、华丽的烹饪技术,而是强调淡雅、自然以及较简单的厨艺。

科技的进步,使各种复杂的厨房设备不断地被研发出来,不但简化了烹饪的制作程序,而且让厨师能够制作出新的菜品。而其中影响最大的是冷藏设备的问世,再加上便捷的运输系统,以往不容易保存的食物原料,如今在一年四季中都可获得。由于食品保存方式的进步,带动了“便利型食品”的发展,如现今到处林立的快餐店等。这样的改变使得专业厨师不得不重新的去思考西餐未来的主流是什么。

伴随着时代的进步,微生物学与营养学问世。厨师们对于食物中毒的预防、食品营养的知识有了更深的了解,因此关注消费大众的饮食健康,给大众提供营养的菜单,也将成为西餐未来的主流。

上述的种种因素,直接或间接地影响了烹饪的型态、菜单的设计以及饮食的习惯。因此一个强调简化、摒除过度繁杂的制作过程和无谓的装饰、提倡天然原味与新鲜的食物,将是未来西餐的主流。

四、西餐未来的趋势

餐饮业从意大利起源开始,至今差不多有三个世纪的时间,虽然其中经历了经济不景气的阶段,但餐饮业依旧兴旺发达。在 21 世纪,餐饮业者面临的不仅是外来竞争者的压力,同时也面临内部人才流失的窘态。如何才能让餐饮业继续生存下去,就有赖于业者对餐饮趋势的了解和远见,掌握住时代的潮流及脉动,多方研究来突破现有的经营方式,才能让餐饮业经久不衰。现今西餐的趋势大致可分为以下几个方向:

品(一)环境和科技的变迁

1. 经济的不景气

现在我们所面临的正是全球经济最低迷的时期。物价的膨胀、经济增长的迟滞、人力成本的增加,使得人们的消费倾向有所改变。因此一个有远见的餐饮业者,应该时时刻刻创新产品,以求变求新的积极态度,找寻最适合的经营方式,提高服务品质,才能顺应时代的发展。

2. 信息的快速传递

由于信息传播的快速与方便,餐饮业的类型将日趋多元化与创新化。例如:各国风味餐饮的引进、对流行的判断等,将是业者引进新型餐饮并改良成符合本地市场需求的重要参考。

3. 原料来源的变迁

因为科学技术的发达与运用,餐饮业原料越来越符合需求,且品质越来越好。如因为海产养殖业的发达,而能提供更多种类且新鲜的海鲜材料;因为农业技术的不断提升,而能供应各种不同季节的蔬菜,这些都有助于餐饮业追求更高的品质。

品(二)健康环保新主张

现代人追求健康、环保,表现在饮食习惯上,即对天然食品及养生食品的重视,利用天然的素材,制造有利于人体健康的食品。且在制造食品的生产或加工过程中,寻找不污染环境、不过度包装的材料,如前一阵子餐饮业兴起的药膳食补(图1-6)、有机食品等,便是反映民间需要的最佳实例。可以预料的是,以此为导向的餐饮业在未来仍将是流行的一大趋势。



图 1-6 药膳饮食是餐饮业的趋势之一

品(三)服务和营销方式的变化

简单、方便、迅速的服务方式,是因现代人紧张忙碌的生活而延伸的服务方式。例如外卖及外送服务、麦当劳的速购餐车道等(图1-7)。这些改变除了满足消费者实际的需求之外,还可减少人力与店面租金的支出。



图 1-7 购餐车道提供简单、方便、迅速的服务

而对于特殊需求的顾客层或特殊背景与兴趣的顾客层,必须提供符合他们要求的服务。譬如:为残疾人士提供无障碍环境空间,或针对肥胖人士准备低热量食品与特大号桌椅,或针对糖尿病患者准备低糖、低盐的食物等。

在营销方式上有别于传统的方式。由于互联网的发展,消费方式有了变化。无论产品的宣传、订货、付款都可直接在网络上完成,符合了快速、简单、方便的原则。业者可将餐厅的特色、用餐的时段、价钱、预订及菜单资料公布在互联网上,供消费者在网络上预订或咨询。

(四) 连锁与加盟体系的盛行

因为标准的生产系统、科学化的管理制度,以及采购量大、价格较低,可节省成本,所以较容易复制出另一家成功的分店。这就是目前连锁店或加盟体系盛行的原因了。而针对这些餐厅的产生,食物的料理、运送、采购等,都必须有所改进,才能符合需求。

(五) 管理与经营理念的转变

1. 消费者的角度

餐饮业是个与“人”息息相关的行业,因此无论在制造、销售、服务上,餐饮从业人员都应该从消费者的角度出发,提供适当的服务与产品,并运用精确的科学方法分析市场,建立制度,维持品质,这样才可事半功倍,获得成功。

2. 团队的精神

餐饮工作者因工作的环境、时间等因素,流动性较大,这样的团队,员工之间便无默契可言,更不用说团队精神了;这样所延伸出来的服务品质一定不好,那就无法吸引顾客上门了。所以一个好的高层管理者,必须以“尊重”人性、用“服务”管理的理念来带领员工,这样员工才会对公司产生信心与认同感,才能使员工在工作岗位上安心工作,自然对客人的服务品质就会提高,顾客就会源源不绝,餐厅自然就可生存下去。

3. 将无形转换为有形

服务是无形的,难以达到一定的标准,因此就必须使用一些有形的事物(如环境的营造、菜单的改进、亲切的问候等)使顾客加深印象,进而使之对餐厅产生好感。