



北京市读书益民工程
中国旅游饭店业协会推荐

农家乐（乡村游）服务宝典

农家乐

乡村游

之餐饮服务



农家乐（乡村游）服务宝典编委会 / 编



旅游教育出版社



【北京市读书惠民工程
中国旅游饭店业协会推荐】

农家乐（乡村游）服务宝

农家乐

乡村游

之餐饮服务

农家乐（乡村游）服务宝典编委会 / 编

策划编辑:景晓莉

责任编辑:何玲

图书在版编目(CIP)数据

农家乐(乡村游)之餐饮服务/农家乐(乡村游)服务宝典编委会编. -北京:旅游教育出版社,2011.9

(农家乐(乡村游)服务宝典)

ISBN 978-7-5637-1630-2

I. ①农… II. ①农… III. ①乡村—饮食业—商业服务 IV. ①F719.3

中国版本图书馆CIP数据核字(2011)第033977号

农家乐(乡村游)服务宝典
农家乐(乡村游)之餐饮服务
农家乐(乡村游)服务宝典编委会 编

出版单位	旅游教育出版社
地 址	北京市朝阳区定福庄南里1号
邮 编	100024
发行电话	(010)65778403 65728372 65767462(传真)
本社网址	www.tepcb.com
E-mail	tepfx@163.com
印刷单位	北京市京东印刷厂
经销单位	新华书店
开 本	787×960 1/16
印 张	9
字 数	122千字
版 次	2011年9月第1版
印 次	2011年9月第1次印刷
定 价	16.00元

(图书如有装订差错请与发行部联系)

出版说明

农家乐是近年来发展迅速、深受游客喜爱的旅游项目。广大农民朋友通过利用农村庭院、果园、花圃等田园景观和自然生态、乡村人文资源,为游客提供以农业体验为特色的观光、娱乐、劳动、住宿、饮食旅游服务。

随着农家乐、乡村游的大力发展,有关农家乐、乡村游的餐饮、住宿服务问题也日益凸显,为了规范服务,由中国旅游饭店业协会推荐,由我社组织行业专家编写了《农家乐(乡村游)服务宝典》,旨在为社会主义新农村建设出谋划策。

农家乐(乡村游)经营场所是重要的旅游服务窗口,如何规范服务、严格执行安全卫生标准,事关重大。

对于那些刚刚起步或已经走上正轨的农家乐(乡村游)经营者而言,他们也迫切需要指导经营、培训员工的专业实用的工具书。

策划和出版《农家乐(乡村游)之餐饮服务》,符合“读书益民工程”把文化建设直接扎根农村基层、服务广大农民的精神,通过为农民朋友提供切实可行的经营指导方案,使更多农民朋友从“读书益民工程”中受益。

全书共分为三大部分,即餐饮服务管理、餐饮知识必备、餐饮服务妙招。分步骤介绍了如何节省食材能源成本、如何进行原材料成本核算、如何应对餐饮服务的特殊情况、如何进行餐饮促销,以及从事餐饮服务须知的饮食卫生常识、餐厅服务

安全知识、中国各大菜系、烹饪常识、酒水知识、饮食习惯与风俗、餐饮服务常识、餐饮促销须具备的心理学常识等针对性非常强的实用知识。

相信本书的出版一定会得到广大农民朋友和农家乐(乡村游)经营者的喜爱。

旅游教育出版社

目 录

餐饮服务管理	1
第一步:节省食材、能源成本有绝招	3
第二步:学会原材料成本核算	10
第三步:了解一点儿食品卫生常识	29
第四步:餐厅服务安全知识早知道	37
餐饮知识必备	43
第五步:认识中国各大菜系	45
第六步:了解一点儿烹饪常识	51
第七步:了解一点儿酒水常识	59
第八步:了解一点儿饮食习惯与风俗	76
餐饮服务妙招	89
第九步:熟悉餐饮服务常识	91
第十步:餐饮服务特殊情况巧应对	97
第十一步:清楚餐饮促销必备的心理学常识	110

第十二步:餐饮促销小妙招	116
附录	125
附录一:餐饮业食品卫生管理办法	127
附录二:食品卫生许可证管理办法	132



餐饮服务管理

第一步：节省食材、能源成本有绝招

1. 批发环节：科学地采购进货

有些农家乐餐馆并不是以食材的独特而著称，而是其加工具有地方特色，因而其食材的批发得注意节省成本。可就近取材，在餐馆附近寻找合适的蔬菜种植和家禽圈养基地。餐馆选址的时候也可注意这个问题，既能照顾生意，又能节省成本。现在网店发达，因其没有实体店面的租金、人员需要的也少等特点，直接成本相对较低，所以价格也比较便宜。农家乐餐馆可以在网站上寻找合适的网店进行长期合作。

采购人员制订合理、符合实际的采购计划非常重要。应详细列出原材料的品种、规格、单位、数量、单价、结算方式、到货时间等。采购要适量，做到不积压、不脱销。采购要做到货比三家，以最合理的价格购买优质的原材料；要多渠道采购，以保证原材料的供应。所用的采购人员必须熟悉业务，熟悉市场供需情况，掌握有关原料的种类、用途，能鉴别原材料的品质优劣。而且，还必须对采购人员进行经常性的职业道德教育，使其加强责任感，树立成本观念，使其在采购中，处处精打细算，减少费用损耗，且购进的原材料价格合理并符合烹调的质量要求。采购人员的任用非常重要，农家乐餐馆尤其要注重选用专业又可靠的人。

2. 控制菜量要适量

菜量在餐馆成本中占的比重比较大，在这方面控制的话能节省一笔不小的成本。

首先，从服务对象来看。我们服务的对象是顾客，因而我们要针对顾客的需求来制定我们菜量的标准。因为现代都市人一般消耗的体力少、脑力多，热量不需要太多，重要的是营养均衡，所以农家乐餐馆可以采取菜量少些、种类多些的方式，既符合现代都市人的消费口味，也节省了成本，减少了浪费。针对顾客追求营养均衡的需求来制定菜量标准，这个标准符合一般顾客感觉刚好合适的菜量即可。这里所说的“合适”要让顾客品尝出菜肴滋味，同时要让他们的意犹未尽的感觉，让他

们有胃口再次品尝或是品尝其他菜肴。也许顾客在品尝之后觉得好会打包带一些回家,所以菜量控制好还可以引来更多的生意。

再者,从每份菜肴食材的搭配来看。制定标准食谱,确定制作每份菜肴不同食材所占的用量及调味料的用量,这样可以有效控制食材用量,防止因个人随意而造成的食材浪费。每次配菜和装盘时,厨房人员必须了解每份菜肴的分量,必须使用量具、量勺、量标、量杯等分量控制工具。

3. 制定标准菜谱

标准菜谱,是指厨房对每个菜品所规定的各项质量标准的文件,是质量和成本的控制工具,包括:菜肴的名称、菜肴的标准烹制份数、菜肴的标准份额、标准的原料组成及用量、标准的制作程序及每份菜肴的成本等内容。

(1) 菜肴名称。菜肴名称是菜肴质量的基础。一个高水平的菜肴,其名称必须符合生产该产品所使用的食品原料品种和规格,符合该菜肴的制作方法,符合该菜肴的特点,还可以用菜肴的名称说明其寓意。

(2) 菜肴的标准份额。菜肴的标准份额,是指每盘菜肴在价格固定前提下规定的各种原料的数量或重量。每份菜肴成品每次销售给顾客的数量或重量必须是一致的。这样,不仅使顾客产生信任和公平感,还有利于菜肴的成本控制。

(3) 菜肴的标准烹制份数。在菜肴的生产过程中,有的菜品只适合一份一份地单独烹制,有的菜品则可数份同时烹制。为了保证菜肴质量、保证标准份额、保证每份菜肴的标准成本,必须对菜肴的标准烹制份数有明确的规定。

(4) 标准原料组成及用量。标准原料组成及用量,是指规定生产某种菜肴所需的各种主料、配料、调味品及标准数量。标准原料组成及用量是菜肴成品质量的基础。

(5) 标准的制作程序。菜肴的标准制作程序,是保证菜肴色、香、味、形的重要控制措施。它规定了菜肴的原料加工切配方法、烹调的程序方法、烹调的温度和时间、菜肴生产使用的工具和设备,以及菜肴盛装的餐具和菜品拼摆方法等。

(6) 每份菜肴的标准成本。每份菜肴的标准成本,是控制成本的工具,是菜品定价的基础。其计算公式为:

每份菜肴的标准成本 = Σ (各种配料成本单价 × 各配料数量) ÷ 烹制份数
每份菜肴的标准成本率为标准成本额占菜肴售价的比例。即:

每份菜肴的标准成本率 = 标准成本额 ÷ 售价

标准菜谱是餐饮产品生产成本控制的重要手段。它列明某一菜肴在生产过程中所需的原料、配料和调料的名称、数量、操作方法、每份分量和盛装工具、装饰原料配用剩余的使用方法及其他必要信息。制定标准菜谱,对于运用电脑等现代化手段进行成本控制,避免和减少客人对菜肴的味道变化产生反感甚至投诉,避免和减少生产过剩的问题会起到减少监控费用、降低管理费用和培训费用及销售损失,便于标准量控制和进行针对性服务。为更好地理解标准菜谱及其作用,下面介绍两个标准菜谱以供参考,见表1、表2。

表1 标准菜谱

菜品:滑溜里脊

总成本:5.10元

类别:宴会、零点

总售价:15.00元

每批量:

成本率:34%

配料名称	用量/克	日期:		日期:		日期:	
		单价 (元)	金额 (元)	单价 (元)	金额 (元)	单价 (元)	金额 (元)
猪里脊肉	200						
鸡蛋清	30						
淀粉	25						
玉兰片	15						
青豆	100	6.00	1.20				
猪油	50	12.00	1.20				
鸡汤	50	4.00	0.20				
精盐	2	2.10	0.70				
料酒	10	2.50	0.50				
味精	2	3.00	0.30				
葱	1	2.00	0.20				
姜	0.5		0.80				
成本总额		5.10					

续表

配料名称	用量/克	日期:		日期:		日期:	
		单价 (元)	金额 (元)	单价 (元)	金额 (元)	单价 (元)	金额 (元)
生产规程 1. 把猪里脊肉切成薄片,放入蛋清和淀粉糊中上浆。葱、姜切成丝,玉兰片切成片 2. 用鸡汤、盐、料酒、味精和淀粉兑白汁 3. 勺内放入猪油,烧至 50 度(五成热),放入里脊片,用筷子划开,倒入漏勺内 4. 勺内放底油,用葱姜丝炆锅,放入玉兰片和青豆煸炒后下入里脊片,倒入事先兑好的白汁,颠翻两下,淋明油出勺即成 成品特点:色泽洁白,汁清芡亮,咸鲜味							

表 2 标准菜谱

总成本:42 元

菜名:生鱼片

用途:宴会、零点

每批量:1000 克

总售价:84 元

用料名称	数量	制作过程	余料用途与存放	使用工具	盛装说明
鱼肉	200 克	宰杀剔除内脏,剔骨去皮,鱼肉切片	内脏鱼子存入冰箱,皮、头骨做汤	剪子、刀、案板	将切好的片码放在垫好生菜叶的盘内
生菜叶	100 克		放在盘上衬托鱼肉		铺在盘上
菠菜叶	100 克	切细丝过油		撒在盘的四周	
芥末酱	40 克	装入小碟与盘同上			

4. 主打绿色牌

食材一般就地取材,以山货、当地特产、自家种植的蔬菜水果、自家养殖的鸡牛羊鱼等为主,省却运输、仓储等费用。

有效利用当地环境和场地,让食客自种、自采、自摘、自做,不但节约了用工成本,还开发了经济项目,可谓一举多得。在好的体验下,有效激励食客将食材、已加工食品或厨具等直接带回家,这样还省却了商品的宣传、运输等成本。这种经济模式是最绿色最环保的。

5. 会用电冰箱

电冰箱使用得当可以节约不少用电成本。以下几个小妙招有利于延长冰箱寿命,节约用电,从而节约成本。

- (1) 放置冰箱要选择室内温度最低、空气流通、不受阳光直射的地方。
- (2) 尽量减少开门次数,并尽量缩短存取食品的时间。
- (3) 存放食品要适量,食品和食品之间,食品和箱壁之间要留有一定的空隙,这样有利于空气畅通。
- (4) 存放热的食品,要待凉到室温后再存入冰箱内。
- (5) 要及时化霜,让冷凝器、冷冻室保持清洁,以利散热,延长冰箱寿命。
- (6) 除霜可以采用热毛巾或塑料膜。目前大部分冰箱都有自动融霜功能,冷冻室不会有太多陈冰,只需要用热毛巾“热敷”一下,薄冰就能融化。或者采用一个更简单的方法。在除掉冰箱结冰后,等冰箱运转一段时间,在易结冰的地方贴一层塑料膜或者薄塑料布,下次除霜时直接撕膜就可以轻松除冰了。
- (7) 茶叶、水果皮巧除异味。冰箱使用时间长而未做及时清理,难免出现难闻的异味,我们可以在冰箱放入柚子或橘子皮以祛除异味。将柚子或橘子皮晾干,分别放置在冷藏室的各层上,每层 100 克左右,每半个月换一次。泡过的茶叶沥干水分后,用小碟子盛着放在冰箱里,也可以吸收难闻的气味。

6. 会用空调

既然是餐厅,就会用到空调。空调如果应用不当,也是很耗电的。下面就教你几个小妙招来省电吧。

- (1) 细心调节室温。制冷时,室温调高 1℃,制热时,室温调低 2℃,均可省电 10% 以上。使用空调时,夏季温度设定在 26℃ ~ 28℃,冬季设定在 16℃ ~ 18℃。

这样既能让客人感觉舒适,又能节电,一举两得。

(2) 定期清扫滤清器。灰尘会堵塞滤清器网眼,降低冷暖气效果,应半月清扫一次。餐馆的空调工作时间较长,应及时清扫。

(3) 空调不用时,应随手切断电源。

(4) 空调运行时,尽量少开门窗可以减少房内外热交换,利于省电。农家乐餐馆在开启空调后,迎客服员可以开启大门迎接顾客,随时关好门,既可以显示服务的热情,同时又能节省电能花销。

(5) 配合电风扇低速运转可使室内冷空气加速循环,冷气分布均匀,可不需降低设定温度,而达到较好的降温效果。餐馆内菜品热气腾腾,空调负担更重,如能配合电风扇使用,既能照顾到各个角落的顾客,又能节省不少电。

(6) 使用空调的睡眠功能可以起到 20% 的节电效果。在顾客不多时可以启用此功能。

(7) 选择适宜出风角度。冷气流比空气重,易下沉,暖气流则相反,所以制冷时出风口向上,制热时则向下。

7. 会用消毒柜

一次性碗筷杯盘不仅费用开支大,而且也污染环境,如果使用消毒柜,可以节约不少成本。而且,由于农家乐餐馆的特色,可以开发出独具一格的餐具,不仅吸引顾客前来餐饮,还能让一些有兴趣的顾客购买带回家。

服务员一定要了解消毒柜具备哪些功能、如何使用及一些注意事项以正确使用消毒柜。

(1) 应先将餐具洗净,并将餐具上的积水倒掉,等餐具上的水沥干后,再放入合适的高、低温层架上进行消毒,这样能缩短消毒时间,降低电能消耗。应注意千万不要将不耐高温的餐具放入高温柜中消毒,否则高温会使餐具变形甚至熔化。

(2) 塑料等不耐高温的餐具不能放在高温消毒柜内,以免损坏食具;彩瓷器皿放入消毒柜进行消毒时会释放有毒的铅、镉等重金属,危害人体健康。因为陶瓷碗、盘、缸等在上彩釉时,其釉质、颜料都含有有毒的铅、镉等重金属。平时,这些物质是比较稳定的,但遇到高温则容易溢出。而食具消毒柜在工作状态下,内部温度可高达 200℃。经常在这些消毒过的彩瓷里放置食品,会使食品受到污染,危害健康。

(3)碗、碟、杯等餐具应竖直放在层架上,餐具之间应有适当的间隔,以便通气和尽快消毒。

(4)在进行臭氧消毒的时候,严禁打开柜门,以免臭氧泄露。因为此时柜内的臭氧已经达到了一定的浓度,若打开柜门臭氧就会全部释放出来,而高浓度的臭氧虽然能消毒,但对人、环境也是非常有害的。如果在使用中闻到了臭氧的气味,可能是消毒柜的密封性出了问题,应该及时维修。在使用消毒柜臭氧消毒时要注意臭氧发生器工作是否正常,凡听不到高压放电的吱吱声或看不到放电蓝光的,说明臭氧发生器可能出现故障,应及时维修。其他类型的消毒柜消毒期间也最好别开门,以避免被高温灼伤等不良后果产生。

(5)在使用紫外线消毒柜消毒时要注意紫外线是否透露出来,紫外线也会对人体造成伤害,如果消毒柜门损坏就应及时维修。

(6)消毒结束后不要马上打开柜门,应等待20分钟后再打开柜门,一来可使消毒的效果更佳,二来可以使消毒柜内的臭氧还原。打开柜门时会有少量臭氧味溢出,但这时的臭氧浓度已无碍人体的健康。

(7)要定期将柜身下端集水盒中的水倒出抹净。使用一段时间后要定期清洁柜内及外表面,使消毒柜保持干净卫生。一些用户把带水的食具放入柜内又不经常通电,致使消毒柜的各电器元件及金属表面受潮氧化。如在红外发热管管座处出现接触电阻,易烧坏管座或其他部件,缩短消毒柜的使用寿命。

(8)消毒柜是专门为消毒餐饮具而生产的,其他东西不能放进消毒柜内消毒,以避免发生危险。

(9)每日通电一次,这样既能起到杀菌消毒的作用,又能延长消毒柜的使用寿命。

8. 节约用水

水是珍贵的自然资源,我们要节约每一滴水。因而我们要充分利用每一滴水来满足我们的生产和生活。农家乐餐馆可以一水多用,将水的用途分类,然后进行合理有效的利用。比如蔬菜先用淘米水洗一遍,再用清水清洗,不仅节约水,而且能有效清除蔬菜上的残存农药;淘米水、煮过面条的水,用来洗碗筷,除油又节水;将卫生间里水箱的浮球向下调整2厘米,每次冲洗可节水近3升,按餐馆每天使用100次算,一年就可节约水109.5吨。

9. 充分开发沼气、太阳能等天然能源

农家乐餐馆所在地方一般为农村或城乡结合处,可以充分利用当地有利环境,开发好沼气、太阳能等天然能源。像一般自己种植、圈养或放养食材的餐馆,就可以将腐烂的叶子、禽畜的粪便等废物集合在一个大池子里用来生产沼气。农家乐餐馆所在的地方不像城里边,阳光被高楼挡住,一般都阳光充足,因而可以利用这个特点充分使用太阳能。能源一般都占餐馆成本很大一部分,如果能充分开发沼气、太阳能等天然能源,能节省一大笔经费。

第二步:学会原材料成本核算

1. 净料成本的核算

所谓净料是经过加工出来,可用来直接配制成品的原料,如光鸡、光鸭、净全鱼、净肉、已涨发的干货、经过拣洗的蔬菜等等。而毛料是指没有经过加工处理,不能用以直接配制成品的原料,如活鸡、活鸭、活鱼、干货、未经拣洗的蔬菜等。净料成本的高低,直接影响着菜肴成本的高低。影响净料成本的因素有:一是原料的购进价格、质量优劣程度和加工处理前的损耗程度;二是净料率(出料率)的高低,同一种原料净料率越高,其成本就越低,反之成本就越高。根据加工处理过程的不同,毛料转化为净料后,其原有数量都将发生相应的变化,一般来说,鲜货原料经过拣洗、宰杀、拆卸等过程后将减少重量;干货原料经过清洗、涨发等过程后则会增加重量。在进行净料的成本核算时应考虑到这些因素。

毛料经过加工形成净料的过程叫生料加工。生料加工是对生原料或者鲜活原料进行整理、拣洗、宰杀、分档、出肉、切形、腌制以及干货涨发等。这是一门技术活,也需要很强的责任心。如果是有负责的态度和娴熟的技术,原料的可用部分即出料率就高些;如果是责任心差、技术不到家,原料的可用部分就少些,浪费就多一些,即出料率就低些。例如,宰杀鸭子,有的师傅将鸭血、鸭内脏、鸭身、鸭头脚分放全要,而有的师傅就只要鸭身,使其他部分得不到充分利用。