

餐飲叢書①

最新餐飲實務

中國餐飲學會／編著

沈松茂／主編



最新餐飲實務

沈松茂 主編
中國餐飲學會 編著

揚智文化事業股份有限公司

最新餐飲實務

編 著 / 中國餐飲學會

出 版 / 揚智文化事業股份有限公司

發行人 / 李 厚

副總編輯 / 葉忠賢

地 址 / 台北市新生南路三段88號5樓之6

電 話 / (02)366-0309 366-0313

傳 真 / (02)366-0310

登記證 / 局版臺業字第4799號

印 刷 / 偉勵彩色印刷股份有限公司

初 版 / 1993年8月

I S B N / 957-9091-25-0

價 / 500元

有破損、缺頁、裝訂錯誤,請寄回更換。



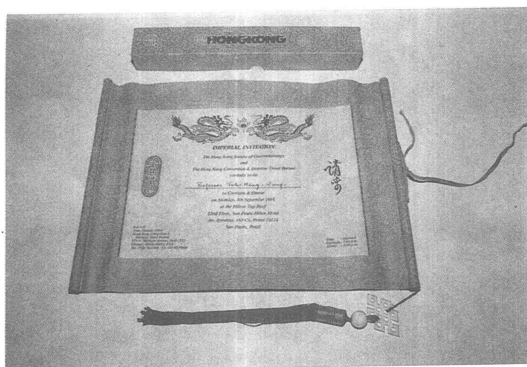
全國餐飲管理科老師夏大進修期間拜會北
事務協調會左處長同時合影留念
省立淡水商工台中高農台南高農



小滿漢的服務



中國式捏麵人手藝



請柬的系列



沈理事長松茂先生與阮博士大年先生在金山機場合影留念



冰雕



蚺餐的用具

目 錄

第 一 章	導論.....	1
第 二 章	餐飲管理.....	6
第 三 章	餐廳類別.....	13
第 四 章	餐廳設備與佈置.....	36
第 五 章	菜單 (MENU).....	102
第 六 章	烹調.....	106
第 七 章	餐飲表報.....	152
第 八 章	職稱與職掌.....	175
第 九 章	廚房.....	184
第 十 章	餐前準備工作規劃.....	215
第 十一 章	餐飲作業準則.....	220
第 十二 章	餐飲工作規範.....	238
第 十三 章	服務.....	243
第 十四 章	宴會禮節.....	269
第 十五 章	顧客心理與推銷術語.....	273
第 十六 章	餐飲主管應具備的工作規範.....	278
第 十七 章	餐飲人員基本守則.....	284
第 十八 章	成本分析與控制.....	297
第 十九 章	餐飲行銷計劃.....	331
第 二十 章	餐廳作業及顧客.....	348
第二十一章	衛生與安全.....	366
第二十二章	飲料管理.....	373
第二十三章	飲料.....	418
第二十四章	菜單的參考資料.....	469
第二十五章	餐飲專業有關法令.....	508
第二十六章	結論.....	555

第一章 導論

科技發展快速，人類生活品質不斷的提升，我觀光事業發達的今天國際人士陸續不斷來華觀光。一方面可以促進外國人對我國固有文化之瞭解，另一方面更可以加深外國人對我國倫理、民主、自由真相之認識，所以今日觀光事業的貢獻，不僅使國家經濟來源增加，國民就業機會增多，更在無形上的外交獲得了無法估計的價值與宣揚我國固有文化的作用。

觀光事業乃是服務業，是現代的一項新興企業之無煙火的工業，而實際的發展促進了國際商業的興盛，達成了人與人之間的認識與瞭解，只要是國與國之間互相能砥勵與合作，將來可以達成世界大同之理想，因此其牽涉範圍甚大，除了食、衣、住、行之外，一切遊樂等行業都包括在內。從事觀光旅館事業是專門供應旅遊者的食、衣、住、行，與遊樂的綜合體，也是觀光事業之主幹，沒有旅館之存在就談不上觀光，沒有餐飲的供應與服務更會寸步難行。觀光飯店大致分為三大部門，再分出數小部門，各司其責互相合作與協調，共同為飯店之利益而努力，然而，餐飲服務業是與人類關係最密切的行業。

餐飲部、客房部、管理部，同為旅館不可缺少之骨幹，茲將餐飲部分析如下：

一、餐飲的重要性——餐飲是一項非常複雜的工作，餐飲技能也多方面的在進步中，其作業的極終目的為好的服務，而服務的對象為人，其目標則是餐廳生意蒸蒸日上而達到成功賺錢之目的。

在餐飲的理論說餐與飲具有不可分開的因素，所謂餐飲，即是我們平時所謂的吃、喝，也是人體內不可缺少食物與飲料。餐即為果腹之物是人類維持生命的原動力，由於人類生活的環境及背景不同，而且與天候及土質的關係情況下形成各種不同的餐飲種類，然而更使餐飲消費者得到物質及精神所發費金錢的代價、合理，所以要有餐飲服務。

二、反之餐飲部在旅館業中所佔的地位之所以重要，是因其利益不但頗大，而且餐廳的服務，將直接影響到飯店本身之身價，其所留給顧客的印象，將永留不滅，如果每個服務員均能以誠懇的態度，以最高的熱誠服務顧客，則不但能使顧客心曠神怡，流連忘返，走後亦將念念不忘，永留去思。要知道飯店之繁榮，亦即工作者本身的光榮。良好的服務是無窮的，時時用功學習，以增加專業化的知識，提高本身之品格，予客人適當的好意，以殷勤、理解、誠懇的態度，並以「榮譽」的心情服務賓客是最好的方法。

三、餐飲服務業

中華民國餐飲學會理事長沈松茂所說：「我們無法離棄歷史」。想了解餐飲服務業在全人類的日常生活上扮演何種角色，就得從其開端和隨後的發展著眼：如何由遙遠模糊之過去，躍昇成提供千萬離家工作族之食物供給者；如何在衆多之零食業成爲提供就業機會之佼佼者；如何便沒沒無聞之食品飲料一夕成名，並成爲消費寵兒；如何讓白手起家之企業人功成名就。引人的事實使得餐飲服務業之歷史令人興趣盎然。

四、觀光旅遊與餐飲服務

當原始的人們離家時，無論是作戰、游牧、貿易或探險，他們都需要地方飲食和休息。從那時起，餐飲服務就已經是旅遊人們的夥伴了。因此，過去以往的二十世紀，激增之旅遊人口也相對的擴展了餐飲服務業之重要性。

遠古民族之戰爭中，食物毫無疑問地分配給戰士，久而久之，「戰士靠著胃使之有力前進。」成了軍中公認之邏輯，軍人之食物配量就此而來

水上之旅遊亦需食物之貯備，不單爲全船工作人員，亦是爲乘客。從最早的木筏、小舟、帆船至今日之自動潛艇，食物是不可或缺之航行裝備。過去數十年之公路進步，便發展出餐車，今天不論國內外，搭乘私人轎車、公共汽車或飛機，都可隨時看見餐飲服務出現在休息站、車站。

五、餐廳的起源（Restaurant）

此字的原意爲恢復元氣，給予營養的食物與飲料及稍息。它是提供餐飲與休憩的場所，是可以使顧客恢復元氣的地方。餐廳是起源於羅馬時代，當時在羅馬市有名的「喀拉喀拉」浴場，可容納1,600人其間有許多休息室、娛樂所，並供應餐食及飲料，此即爲早期餐廳的雛形，後來有客棧之設立，供應商旅餐食住所，漸而獨立發展爲現今之餐館。

在英國餐館之出現是在十七世紀，當時的餐館是在一定時間內供應定食客人不得任意擇食，與現代餐館有別。

一七六五在法國有一位Bon先生，開設一餐館，供應一種叫Restaurant soup極爲有名後來就以Restaurant作爲餐館之名稱，而被人廣泛採用迄今。

我國有五千多年的歷史文化，從古代人類生食到熟食，餐食不斷的

變化及改進，至於我國古代餐館又當時稱為旗、酒家、酒肆、客棧，這是我國早期餐館的由來。

六、定義：

廣義：在汽車、輪船、公司、工廠、餐館、飛機上等固定場所提供餐食和飲料製作之作業及服務。

狹義：是一種設席待客，提供餐食與飲料的設備與服務之一種企業，必須下列各要件：

(1)以營利為目的的事業。

(2)服務性事業——包括人力與機械的服務。

(3)具備固定的營業場所。

--成功之餐飲應該要提供美酒佳餚，週全親切地服務，合理的價格。

七、餐廳之種類（以美國為例）

1. Restaurant 餐廳
2. Coffee shop 咖啡室（快餐廳）
3. Cafeteria 自助餐館
4. Lunch Counter 午餐櫃台
5. Refreshment Stand 小吃店
6. Drive-In 可開車進入的餐館（顧客可坐在自己車中購物、進餐）
7. Dining Car 餐車（車上供應各種餐飲的服務）
8. Dining Room 餐室
9. Grill Room 烤肉館
10. Drug Store 雜貨店
11. Department Store Restaurant 餐廳部門倉庫
12. Industrial Restaurant 企業化餐廳

(一)以服務方式來分

1. Table Service Restaurant（餐桌邊服務式餐廳）

餐廳有桌椅的設備，按客人的訂單由服務人員端菜到餐桌，如飯店中各種餐廳即是此類型，如：Restaurant coffee Shop Club Night club。

2. Counter Service Restaurant（櫃台服務式餐廳）

餐廳中設置開放廚，其前擺設服務台直接供應餐

餐廳中設置開放廚房，其前擺設服務台直接供應餐飲：

優點：(1)節省小費

(2)目睹廚師的烹調技術

(3)可即時得到餐飲，節省供應時間。

3. Self-Service Restaurant (自助服務餐廳)

客人可在固定的自助檯枱上自由選擇其所愛之食物，再移到餐桌用餐，是一種自助之餐廳。

優點：(1)價廉物美

(2)不用小費

(3)可自由選擇所喜愛之餐

(二)按所提供之餐食內容來分

1. 綜合餐廳：中西混合供應之餐廳

2. 特種餐廳：如專賣牛排、羊肉等之餐廳

(三)按經營形式來分

1. 獨資經營

2. 合夥經營

3. 連鎖經營

我們的餐飲教育勝況



第一章 習題

- 1 何謂餐廳的定義？
- 2 餐飲的重要性請述之？
- 3 就讀觀光科系的您對餐飲的初步認識？請簡述之。

中餐的服務



第二章 餐飲管理

一、管理之目的

簡單的說從購買貨品到處理、製作、服務等等隨時都有問題產生，所以需要管理與控制「食物和飲料」，因關係整個餐館之財務收入甚鉅，如不善於做合理的控制，勢必造成增加成本，甚至虧損。餐飲部部門應由餐飲部經理全責控制、調節及決定食品的採購、儲備及調製的方法。茲將餐飲部廚房內各細節詳加分析說明如下：

廚房內於肉類及蔬菜經過處理洗淨之後，乃進入烹調製作程序，此時應由餐飲部經理決定，即出菜至餐廳部服務生手中而立刻送到顧客面前，出菜以後再進一步就是服務生從客人處收到帳款後，送到櫃台結帳，以避免其中的漏洞。

要有嚴格的控制系統：

其目的：為避免增加成本，必須減少浪費及其他可能的損失至最低限度，而又不致影響到食物的品質及數量，並且有助於計畫烹製高級菜餚及低價格的菜餚而得到相當利潤。



成院長中英博士與作者留影于高雄

仿古的服務



(1)



(2)

這裏我們討論關於菜單的事項。我們每天只要提出一、二種菜式，以客飯方式，在菜單中主菜只需五、六種，或兩種湯可以供客人選擇，最後點心也只要一、二種。我們可以依此準備少量菜蔬，而不致增加儲存的困難及減少損耗。例如魚蝦都是難以保持新鮮且容易腐壞的食物，如意大利麪我們通常都不準備，因烹調此麪加上肉汁等物，假如今天無人點此食物，麪雖可以不壞，但肉汁却不能存放，必須拋棄，這種損失，無形中增加了一般食物的成本，所以任何大飯店，每天只照菜單準備指定的三、五樣菜品，如此就可以避免浪費，減低成本，而能提供價格低廉、最高品質的菜品，並且可以得到相當的利潤。

二、採購（Purchasing）

在採購方面除非有極稱職精明的人員及方法，否則無法採購良好的品質和低廉的價格。

採購人員必須能分辨物品的品種、優劣及價格的漲落，須知物品的季節，須知食物是否符合飯店的需要，物品儲存的情況，儲存的有效時間及適當溫度等。

辨別各種食物的分類，就是牌子、容量、重量等。至於種類，仍由經理按菜單及實際需要來決定，須了解各種食物烹調後之收縮情況，此外採購員必須有良好品德，否則一切的制度方法都成為紙上談兵。

至於品種的決定，就是根據預定菜單及經營財務狀況而定。

三種程序分析如下：

(一)計畫：著重在預計菜品的提供以避免浪費。

(二)比較：與其他飯店交換資料比較。

(三)改進：經常做適當的市場調查，加以改進。

這三種程序並沒有時間性，必須是不斷的繼續實行，才能奏效。

採購標準

第一、購買菜餚的標準，依菜單的定價及內容之需要。

第二、菜品配量的標準，按單價之金額配置份量之標準。

第三、標準烹調菜餚之技術：由主廚提供。

所有標準應由經理來決定，而不是主廚所能決定的。

關於採購的標準，應採取下列步驟：

（烹、煎、調製）一出菜一餐桌服務一結帳。

有效的採購方法、及步驟是（一）熟悉幾家以上蔬菜商的價格，比較那一家

最合理，(一)抽查採購的物品是否合乎要求，(二)比較價格；各飯店之間應互相查詢物品採購的價格，(三)分析我們所花的錢是否值得。經理可隨時到廚房或倉庫巡視以明瞭實情。

三、驗收 (Receiving)

廚房要負驗收的責任。

食物驗收的目的就是要確實知道所採購的食物及其價格是否合乎要求。換言之，驗收人員必須檢查其價格、品質等，所以該驗收員必須對貨物的辨別甚為熟悉，否則就無法擔任此一任務

驗收程序

驗收員並不能固定某種人員、主廚或經理等都可以擔任，驗收時，應打開箱子逐一查收，並記載品種、採購日期、重量等帳上，並將在物件上訂上標籤，記載(一)售貨處(二)收貨日期(三)重量(四)價格。如購進幾塊大肉，每塊肉上都須附上標籤，特別是肉類儲存的時間久暫對於烹飪有密切關係，所以標籤對於食物的管理提供三種有價值的資料：

- (1)記有購買的時間：避免其儲存過久而未加使用之弊。
- (2)記有購買的價格。
- (3)記帳時之便利、食物記帳有則明確的資料，可以一目了然不必常常盤查存貨。

四、儲存 (Storing)

儲存的主要目的就是要保存足夠的食物，以減少食物因腐敗或被偷盜而損失至最低的限度。也可以因有優良的儲存設備，而能在某種食物最低價格時，作適時的預先購存，以減低我們的食物成本增加利潤。

為要達成此項目的，必須要有足夠的冷藏、儲存設備，對於冷藏箱庫的設備中最重要的一項是鎖，每個大小冷凍庫都應配有良好的鎖，沒有鎖就等於任何人都可以取用東西。更重要的是管鎖匙的人選，必須是誠實可靠。

雖然有了各種冷凍冷藏及乾燥儲存倉庫，但仍有食物因儲存的不適當而遭到破損。

儲存不當原因

- (一)不適當的溫度。造成食物的變質致破損。
- (二)儲藏的時間不適當，不作輪流調用。我們常常把食物大量的堆存，當取用時就在表面，或由外面逐漸的取用，因此常常致使某項物品堆存數月，甚