

新 餐 饮 操 作 手 册

林香君 高仪文 著

餐饮经营丛书



南方日报出版社

新 餐 饮 操 作 手 册

林香君 高仪文 著



南方日报出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

新餐饮操作手册 / 林香君 高仪文 著. —广州: 南方日报出版社, 2002.

ISBN 7-80652-149-6

I. 新... II. ①林... ②高... III. 饮食业—基本知识
IV. F719.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2002) 第 049007 号



·本书经由台湾扬智文化事业股份有限公司授权独家出版·

新餐饮操作手册

林香君 高仪文 著

出版发行: 南方日报出版社

地 址: 广州市广州大道中 289 号

电 话: (020) 87373998-8502

经 销: 广东新华发行集团股份有限公司

印 刷: 广东邮电南方彩色印务有限公司

开 本: 850mm×1168mm 大 32 开 印张 10.375

字 数: 180 千字

印 数: 6000 册

版 次: 2002 年 8 月第 1 版第 1 次印刷

定 价: 20.00 元

作者热线: (020) 87373998-8503 读者热线: (020) 87373998-8502

如发现印装质量问题, 影响阅读, 请与承印厂联系调换。

序

餐饮市场蓬勃发展的结果，使消费者能有更丰富多样的餐饮选择。同时，也造成餐饮业经营处于竞争激烈的态势下，各式餐厅迅速崛起后又暗淡衰退。如何使经营立于不败之地，除了经营特色的优势外，有健全的餐饮经营体制是餐饮业者生存最根本的因素。这包含餐厅经营者在相关作业流程上的良好控制与餐饮服务人员在专业知识与技术上的良好表现，才能达到永续经营的目标。为了使餐饮相关从业人员与学习者能对此餐饮操作实务的内容有所认识与了解，本书便应运而生。

本书的范围，涵盖整个餐饮的操作内容及服务技巧。首先概述餐饮业的定义、特性及组织，帮助学习者掌握餐饮业的发展及特性，对之先有概括性的了解。其他部分包括厨房作业、饮料管理、餐饮采购与验收、餐饮库存管理、餐饮成本控制、餐厅服务基本概念、餐厅服务事前准备、餐厅服务作业、宴会作业、餐厅规划与设计、餐饮行销等 12 章，以深入浅出的文字探讨餐饮业在实务上操作的原理与技巧，让阅读者能轻松地学

习。

本书得以完成，应感谢高崇伦同学在拍摄照片时的协助，以及郭琼徽、吴静怡同学在搜集餐饮实务操作资料上的细心，是他们丰富了本书的内容。

最后更要感谢台湾“中国文化大学”观光事业研究所李铭辉教授在本书编写的每一过程所给予的指导和协助。同时也感谢家人及同学在精神上的支持与鼓励。本书的编纂经过再三斟酌，但恐仍有疏漏之处，尚祈诸位先生能不吝指正，提供宝贵意见，以作为修订时之参考。

此书的出版，除了希望能让读者了解餐饮实务的知识与操作技巧外，更希望通过本书使大众了解目前餐饮学术界与餐饮业者的状况，并对追求高品质的餐饮业有更多的期待与肯定。

林香君 高仪文 谨识

2002年6月

目 录

序 1

第一章 概 论 1

第一节 餐饮业的定义与发展 2

第二节 餐饮业的种类 5

第三节 经营餐饮业的特性 12

第四节 餐饮业的组织 14

第二章 厨房作业 19

第一节 厨房设备的基本条件 20

第二节 中 餐 21

第三节 西 餐 37

第三章 饮料管理 51

第一节 饮料的种类 52

第二节 茶 54

第三节 咖 啡 66

第四节 酒 类 74



第五节	调 酒	80
第四章	餐饮采购与验收	89
第一节	餐饮采购的本质	90
第二节	餐饮采购人员的选择及职责	94
第三节	餐饮采购方式	96
第四节	餐饮验收管理	107
第五节	餐饮验收原则	111
第六节	餐饮验收方法	116
第五章	餐饮库存管理	119
第一节	餐饮库存管理的意义	120
第二节	餐饮储存原则	123
第三节	物料发放	133
第六章	餐饮成本控制	137
第一节	餐饮成本概论	138
第二节	餐饮成本控制范围	143
第三节	餐饮食品成本计算	153
第七章	餐饮服务的基本概念	159
第一节	餐饮服务的基本认识	160
第二节	餐饮服务的特性	163
第三节	餐饮服务人员的基本条件与态度	166
第八章	餐厅服务事前准备	171
第一节	餐厅整备作业	172

第二节	菜单的制定	178
第三节	餐巾折法	184
第四节	餐桌摆设	192
第九章	餐厅服务作业	201
第一节	餐厅服务方式的种类	202
第二节	中餐餐桌服务	222
第三节	西餐餐桌服务	229
第十章	宴会作业	235
第一节	宴会的种类	236
第二节	宴会服务前置作业	243
第三节	中式宴会服务	251
第四节	西式宴会服务	264
第五节	宴会后客人追踪方式	272
第十一章	餐厅规划与设计	275
第一节	餐厅规划	276
第二节	餐厅外观设计	280
第三节	餐厅内部设计	282
第十二章	餐饮行销	303
第一节	餐厅行销的形式	304
第二节	特殊行销活动	318
第三节	筹划行销活动注意事宜	321
参考书目		323

第一章 概 论



第一节 餐饮业的定义与发展

第二节 餐饮业的种类

第三节 经营餐饮业的特性

第四节 餐饮业的组织



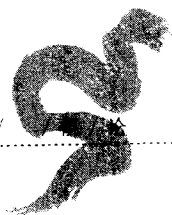
饮食是人生大事，更是维持生命的基本要素。而提供饮食的餐饮业是服务业的一环，不同于一般企业，所经营的范畴包含有形的餐饮与无形的服务。针对餐饮经营的特殊性质，本章将作概念性分析，先介绍餐饮不同的定义，再介绍东西方餐饮业的历史沿革，并说明餐厅的种类、经营的特性以及餐饮业的组织。

第一节 餐饮业的定义与发展

欲了解餐饮业的实务，首先应清楚餐厅的定义，其次还要了解东西方餐饮的历史沿革。

一、餐厅的定义

18 世纪，法国巴黎有一位餐厅老板，自制了一种名为“恢复之神”（le restaurant divon）的汤给客人食用，之后，陆续增加多种菜肴供客人选用。这种方式在当地大受欢迎。在多人仿效下，因口耳相传，促使“restaurant”成为现代餐厅的代号。就 restaurant 的定义而言，可从两个不同角度进行探讨：



（一）字面上的意义

根据《法国大百科全书》的解释，“餐厅”为恢复元气，提供营养、膳食、休息的场所。

（二）实质上的意义

餐厅是在一定的场合，对一般大众提供餐饮服务、宴席款客，而收取合理报酬的服务性企业。因此，完善的餐厅应具备以下条件：

1. 必须是以营利为目的的商业组织。
2. 餐食种类、餐厅环境和服务人员态度，皆在服务范畴之内。
3. 必须要有固定的营业地点。

二、餐饮业的发展沿革

在餐饮业的发展沿革方面，将我国及西方分别叙述如下：

（一）我国餐饮业的发展

中国古代，为方便商人或官宦在长途跋涉之后，有短暂休息的场所，在较大乡镇或交通要塞处设有驿或亭，以供膳食、住宿。之后，交通媒介愈来愈多，在地方上逐渐有所谓的酒楼、餐馆等私人经营场合，以提供



游客休息、饮食等服务。这种简陋且为家族式的经营方式可称得上是今日餐厅的雏形。伴随历史的变迁、外食需求的增加，至清朝末期，北京才有具现代化设备的餐厅出现。

发展至今，物质充沛的现代社会，餐厅除了提供膳食之外，更成为家族聚会、联络情感的场合，亦是举办大型活动及会议的地点。为了满足多元化的需求，各大型观光饭店的经营主力，渐渐由客房部门转向餐饮部门。由此可见，餐饮业发展的潜力无穷。

（二）西方餐饮业的发展

西方古罗马、古希腊人民，常因宗教、健康、爱好体育运动等因素，出远门从事观光旅行，虽然当时外食习惯频繁，但真正具有规模、系统的餐饮经营，则至文艺复兴之后才出现。西餐出自意大利，1295年马可·波罗（Marco Polo）将面条等面食从中国带回意大利，导入了调味香料。发明叉子的也是意大利人，但现今西餐的主流是法国菜，意大利菜反而居次。1650年英国牛津出现咖啡屋，可算是餐饮现代化的前身。直到1850年巴黎 Grand Hotel 设立开始，才真正出现现代化的餐饮设施。到了现代，美国餐饮业发展成国际性的连锁餐厅，遍及全球，为餐饮业注入新气象。目前小型的快餐厅、咖啡馆及大型的西餐厅随处可见。



第二节 餐饮业的种类

餐饮业的种类，可从餐厅的分类和餐食的种类来区分。兹就以下类别为主体，将目前餐饮业经营形态分别陈述之。

一、餐厅的分类

关于餐厅的分类方面，兹就服务方式、经营方式及提供餐食的种类叙述如下：

（一）以服务方式区分

以不同的服务方式，可将餐厅区分为：餐桌服务型餐厅（table service restaurant）、柜台服务型餐厅（counter service restaurant）、自助式餐厅（self service restaurant）、机关团体型餐厅（feeding）及其他类型的餐厅。分别说明如下：

■餐桌服务型餐厅

餐桌服务型餐厅讲求餐饮环境的高雅与提供设备的完整性。在顾客光临前须将桌椅配置完善，接受客人指定的菜单，由服务人员将菜肴和饮品端至桌上。此类流



程亦是现阶段餐厅最常见的服务方式，重视服务与技术。这类以餐桌服务为主的餐厅有：咖啡厅、酒吧及饭店内的餐厅等。

■柜台服务型餐厅

柜台服务型餐厅设有开放性厨房，并于前面设置服务台及桌椅，食品直接由服务台人员送至客人手中。服务台更可充当餐桌使用，快速且不收取小费是此类餐饮的特色。顾客可一眼即瞧见餐厅运作情况，一般为饮料供应站、点心店、小吃店等。

■自助式餐厅

自助式餐厅设置有长条桌摆置菜肴，由客人自行动手选择所喜爱的食物。自主性高、迅速、便宜是此类餐饮的最大特色。近几年来因深受各阶层人士的喜好，许多观光大饭店，也相继推出自助性餐食，吸引一般大众前来消费。

■机关团体型餐厅

一般于大型机关所附设的餐厅皆属于此种类型，主要目的在于提供简便、卫生、价格合理的膳食，供机关单位的人员享用。此一类型餐厅大多不以营利为主要的目的。因设置地点的不同，可以分为员工餐厅（industry feeding）、学校餐厅（school feeding）、医院餐厅（hospital feeding）、工厂餐厅（feeding in plant）及空中厨房餐厅（fly kitchen）五种。

1. 员工餐厅：一般公司或企业团体设置的员工餐



厅。

2. 学校餐厅：学校内提供餐食给学生和教师的餐厅。

3. 医院餐厅：医院内设置的餐饮机构。

4. 工厂餐厅：工厂里设置的餐饮机构。

5. 空中厨房：一般为航空公司或机场提供饮食业务的单位。

■其他服务方式

其余尚有自动贩卖机的服务方式（vending machine）或投币于餐食机中，自行选择食物的自动化餐厅（automatrestaurant）等。

（二）以经营方式区分

以餐饮业的经营方式而言，主要有两种基本形态，分别是独立经营的餐厅（independent restaurant）和连锁经营的餐厅（chain restaurant）。

■独立经营的餐厅

独立经营的餐厅可能为单独一人投资或数人合伙拥有的形态，其特色在于每家餐厅无论投资者是否相同，皆分别独立营运，毫无连锁相关性，且各自拥有自行的餐饮操作流程、膳食供应方式与供餐内容等。因属于各自为政的方式，其投资者可视餐厅属性调配投资金额大小，随时更换菜单，举办各类行销活动，或为餐厅硬件及软件设施作不定期性的调度。





■连锁经营的餐厅

对于立志开设餐厅却又碍于知名度或口碑不足的投资人来说，加盟大型连锁型餐厅体系，不失为达到其理想的好方法。

从19世纪美国西部一位餐厅连锁业者开设第一家餐厅开始，以连锁加盟的经营方式大肆攻占传统型独立经营市场，以快餐业起家的“麦当劳”即是一个成功案例。

投资者于事前应支付一笔特定的权利金，或约定将利润某部分比例回馈给连锁系统公司，尔后即可获取代理商资格，拥有连锁企业名号，运用其知名度营运。投资者必须配合企业经营理念和策略等营运方式，无法独立自行决定餐厅取向。优点是借用连锁企业丰富的资源，可以节省广告费用、人事支出、研发与行政等开支。

（三）以提供餐食的种类区分

就台湾目前较受欢迎的餐食类型来分，可分为综合餐厅和主题餐厅两种。

■综合餐厅

综合餐厅指的是菜色的花样繁多，且不限只有一种餐食提供的餐厅。依口味的不同可分为中餐厅、西餐厅和日本餐厅三种。

1. 中餐厅：中餐厅基本上以提供中国各地区膳食



和饮品如著名的江浙菜、四川菜、广东菜等为主，以此类饮食为服务主题的餐厅。

2. 西餐厅：提供欧美各国的餐食，以西方服务方式为主的餐厅。供餐顺序有其固定流程，大致可分为前菜、浓汤、主菜、甜点及最后的饮料。

3. 日本餐厅：日本料理的特色是精致、清爽可口且较不油腻。无论是简单的寿司吧还是高级的日本餐厅，都具有日式的装潢，涵盖浓厚的日本文化风格，无怪乎有极大的顾客群。

■主题餐厅

所谓主题式的餐厅是以某一主题为主的餐厅，如专门販售牛排、羊排等，或以雪茄、冰淇淋等为号召的餐厅。

二、餐食的分类

餐食的分类可从供餐时间和菜肴配置的方式来分。

（一）以供餐时间来分

按供餐时间可分为早餐（breakfast）、午餐（bruch）、早午餐（lunch）、下午茶（afternoon tea）、晚餐（dinner）及宵夜（supper）等6个时段，另外也有24小时都供餐的快餐餐厅，如吉野家。