

餐飲經營學

沈松茂 著

餐
旅
教
育
專
業
叢
書

13

沈松茂 主編



51.8
中國餐飲管理教育技藝專業教材系列

餐飲經營學

沈松茂 編著

中華民國餐飲學會 出版

餐飲經營學

作 者：沈松茂

出 版：中國餐飲學會

發行人：沈松茂

登記證：局版台業第 4575 號

局版台業第 6163 號

地 址：台北縣新莊市仁愛街 44 號

電 話：(02)9937250 • 9939538 • 9937786

傳 真：(02)9941440 • 9911410

郵劃帳號：12969569

印刷裝訂：立聯印刷有限公司

初版一刷：1996 年 7 月

總 經 銷：永續圖書公司

地 址：台北市南港區重陽路 278 巷 4 號

電 話：6518720

本書如有破損，裝訂錯誤，寄回更換。

定 價：新台幣 600 元

「餐飲教育專業叢書」序

自餐飲學會成立以來，經吾人之苦心奔走催生下，餐飲科系終於誕生了，同時在 84 年 10 月國立餐旅專科學校也成立並招生。同時編著完成一系列的教科書，在在顯示出餐飲技藝文化交流的活動中，體認到廚師資格之認定已為世人所共識，此乃因其關係到消費者的權利與健康。然而究竟要如何著手於提升廚師文化水平及管理人員的素質。

在工商業發達，人類要求高品質生活的今日，餐飲的經營日趨受重視。在食物方面，除了色、香、味、形、質感外，還要衛生營養並重，且具有食療的效果，以及廚師的文化水平的提昇，這是必然與必需的。吾人建議落實廚師證照管理制度，並同時編著完成學科教材及術科教材之錄音帶、錄影帶，希望能為有心考取證照及餐飲專業經營者之進修與參考資料。

而隨著社會進步與人民生活品質的提昇，以及飲食習慣的改變，外食人口越來越多，更迫使西式速食進入國內市場，使得餐飲業者對用餐環境的設計與廚師設計及環保觀念逐漸改變。消費者要求衛生、可口、安全與營養，同時餐飲業在無形的競爭中，不斷追求更好的服務與管理，以及提昇廚師的文化教育及技藝的水平，以及為永續經營之本。

三十年前，本人身為餐飲從業人員，從事最基層的工作做起，並在民國六十九年著作完成《最新餐飲實務上、下冊》，此乃國內第一套餐飲專業叢書。隨著知識領域拓廣，在國外五年六個月學習研究期間，針對國內餐飲的需求，陸續不斷的整理與出版有關餐飲管理與實務的專業教材，如中西餐教材、調酒、泡沫飲料及國際餐飲技藝等。

民國七十八年為首位學者專家應中國大陸的邀請，於上海對千餘名的特級廚師演講及座談，並於其中體會到烹飪不但要實務，同時在技藝烹調中，理論的基礎是不能欠缺的。因此回國後就針對中國人對餐飲叢書的需求階段及領域，實際實驗編定教材及將多年研究茶點、茶飲料及中餐速食連鎖的管理教材一一完成。其間除感謝全體會務人員日夜的整理及細心校對始能提出外，並感謝我的小孩佑霖、佑諭可以自行管理自己，使我有時間讓我的理想實現，而陸續出版餐飲專業叢書系列。茲因匆促付梓，內容或有錯誤遺漏，煩請諸位先進學者專家多予提攜賜教。

沈松茂 謹識

中華民國八十五年六月三日

中華民國餐飲學會出版部

CHINESE FOOD AND BEVERAGE INSTITUTE

負責人：沈松茂

Chief Exevutive: Shen Sung-Mao

新莊市仁愛街 4 4 號

No. 44 Jenai Street, Shin Chuang, Taipei Hsien, Taiwan, R.O.C.

TEL:(02)993-7250 • 993-9538 FAX:994-1440 • 991-1410

學會出版部簡介

本會以研究餐飲學術，經營管理技藝訓練，餐飲專業教材出版，為提升餐飲服務品質推廣餐飲衛生，經營管理資訊，成立中國廚藝教育推廣中心，培訓未婚女性婚前烹飪教育，家庭主婦烹調技術，泡沫紅茶飲料調配技術，廚師考照輔導專業教材、學科、術科測驗題庫，術科錄影帶及錄音帶講解，甲、乙、丙級各級教材。

本會是世界中國烹飪聯合會常務理事會，同時沈松茂理事長是創會發起人，同時也協助教育部編著完成餐飲科、家政科、食品科之全部教材。並在台灣首次舉辦滿漢全席文化展示活動北、中、南，及在北京發表滿漢全席源流，頗受世界各國餐飲業的肯定，而餐飲專業著作共有 30 餘套，並設餐飲專業圖書館，烹飪教室，中國廚師考照培訓中心，服務社會大眾。

(Exhibitor Description)

The Food and Beverage Institute is engaged in the research of food

11/12/93/03

and beverage techniques, the training of management personnel, the publication of professional food and beverage literature, to raise the quality of food and beverage service and dining hygiene, towards these goals, the institute is actively involved in the business of management information, including the establishment of the educational center for Cooking Art, which offers Pre-marital, culinary training for women and cooking courses for housewives. While the training center for Cook Licence provides specialized training material for the chef licence examination, offers testquestion banks for academic and rote examinations, supplies video and audio tapes for the explanation of rote examinations, as well as advanced, intermediate and beginning level teaching materials.

The Chinese Food and Beverage Institute is the administrative agency for the International Chinese Culinary Association; at the same time, the president of the agency, Mr. Shen, Sung-Mao, is the founder of the institute, who has assisted the Ministry of Education in Completing the editing and writing of the teaching materials for the food and beverage, home economics and foods subjects.

In addition, the institute is the pioneer of publically displaying the cultural art of the Man Han Imperial Feast all across Tajwan as well as in Beijing, a feat that has been recognized as the hallmark of culinary achievement in the food and beverage field worldwide. Furthermore, the institute is credited with over 30 titles on food and beverage topics, has set up a specialized library for the food and beverage industry, a culinary classroom, and the Training Center for Chinese Cook Licence, all to serve the public.

餐 飲 感 賦

沈松茂 82.7.10

晨起窗外旭日出，朝霞四射照陋室。
歷書難危固酸辛，向不計較得與失。
私衷尚存小願望，天借餘年完著述。
腹藏餐飲之專業，端賴從容好執筆。
雜花燦爛夏已臨，醒來居然發狂吟。
養生之道有妙訣，營養均衡與衛生。
餐廳經營靠管理，服務品質佔優先。
烹調菜餚講技術，證照考試要落實。
終日獻身與研究，始能成果獻大眾。
若能溫飽常自慶，何須多賺銀和金。
餐飲學會名與就，共同努力始有成。
世界華人常共研，餐飲教育與衛生。
餐飲之首是中菜，廿一世紀是中國。

沈松茂座右銘

～飲和食德六大信念～

- 一、要有良好的職業道德。
- 二、要有良好的管理制度。
- 三、要有良好的技藝佳餚。
- 四、要有良好的衛生習慣。
- 五、要有良好的公道價格。
- 六、要有良好的敬業樂群。

中國餐飲學會十大工作目標

- 一、選定計劃方針、發揚本會宗旨。
- 二、強化質量並重、塑造本會形象。
- 三、擴大活動聯誼、激勵會員教育。
- 四、增員服務大眾、提昇餐飲素質。
- 五、促進餐飲行銷、奠定管理方針。
- 六、研究培訓方案、奠定專業技能。
- 七、建立專業教育、塑造餐飲人才。
- 八、加強衛生管理、保障個人健康。
- 九、參與國際活動、增強國際友誼。
- 十、促進國際交流、達成國際水平。

序 言

「餐飲經營學」一書是爲了使經營管理的餐飲服務行業提供一本入門書。但是這本書不像一般的入門書籍。它用獨特的方法論述與飲食服務企業經理有關的各項課題。簡單說來，就是今天的餐飲業必須更加重視用餐客人，由於認識到它的重要性，在收集資料和編寫的過程中，我從營銷的角度，對它進行了研究。如果營銷就是“生意來自於顧客的看法”，那麼，在餐飲業的計劃、經營和評價等所有的活動中，必須把研究的主要課題即顧客放在首位。

說明本書目的的最好方法也許首先要說明這本書不可能使您學會做什麼，也就是說任何人學完了這本書就懂得如何管理餐飲業，這是不太可能的。實際上企業管理很複雜，因此絕大多數的專業人員差不多以畢生的時間去學習和掌握管理方法的技能。

然而，本書的目的又是什麼呢？我寫這本書時，考慮四個主要目標：(1)對有志於在餐飲業有所成就的人士提供一個基本的介紹；(2)對立志要成爲飲食服務企業管理人員者提供一些有關技術方面的信息；(3)爲飲食服務業培訓規劃提供信息的資料來源。(4)對從事餐飲科系教育者提供資訊。

研究、編寫、修訂和評論這本書的內容，對我來說，是一種挑戰，也是一種樂趣。確切地說，這本書是由松茂在美國時編寫的。也在75年陸續發表了文章，同時有很多同好共同把知識和經驗奉獻給本書。我在編寫中，曾得到美國評審委員會的指導，美國夏威夷大學旅遊管理學院及企業管理學院的師長及考評委員會表示謝意。

作者於1986年 謹識於美國夏威夷

另外，在我學習、寫作、研究、教學、咨詢和閱讀時曾經接觸到的很多餐飲業的專家們，也特別致以無限的感謝。

我還要向美國夏威夷飯店和汽車旅館太平洋學院教育規劃部，對他們卓越指導為我能順利完成編寫工作所作的努力表示謝意。

給全世界的有興趣餐飲的同學管理經營及教育者，做為參考，並請指正。

沈松茂 敬筆

1984年1月2日



沈松茂

學歷

- 美國夏威夷大學旅遊管理學院
- 美國太平洋大學餐旅管理碩士
- 餐飲教育博士
- 1948年出生於台南縣六甲鄉

經歷

- 世界中國烹飪聯合會發起人
- 中國餐飲學會創辦人
- 中國廚師考照培訓中心創辦人
- 國際烹飪大賽評委
- 國際調酒大賽評委
- 中正國際機場餐廳承租審查委員
- 教育部餐飲科系教材編輯委員
- 餐飲教育出版部發行人
- 國家乙、丙級廚師執照合格
- 中國大陸高級廚師執照合格
- 著作餐飲專業及廚師考照教材共32套

中國餐飲學會沈松茂先生，推廣餐飲教育三十年如一日，從理論到實務，沒有一項教材不是經過實驗證明而完成的。沈先生的著作，從學校到家庭主婦、研究所、餐飲老板、經營管理者而言，都是重要的參考及教育藍本。沈先生總共出版了32套書、錄音帶、教學錄影帶，由初學者的觀點、經營者的角度、投資者的看法、教育者的觀點、從學生、廚師、服務人員，甚至社會大眾、家庭主婦無不稱讚這系列的專業教育叢書。沈先生是洗碗工出身的農家子弟，他將畢生所學，全奉獻在餐飲教育上，為著作完整的餐飲專業教材，犧牲了家庭的幸福，現在除了全心培育小孩外，就是專心的寫作出書，為的是推廣環保、餐飲衛生安全、營養均衡、道德職業觀，落實廚師考照的宏願，使社會大眾吃出健康、吃得長壽。



沈松茂先生畢生研究餐飲管理烹飪營養學，數十年來的經驗心得，歸納各種餐飲的特點及餐飲材料的特性，整理出一系列的保健叢書。由於沈先生是專業學者，也是目前華人世界中，唯一一位的餐飲業改革的改革者，主張推動教育落實福利有保障。

沈先生共出版下列書籍，計有：

1. 餐飲概論 2. 餐飲實務 3. 餐飲人力資源管理學 4. 餐飲成本實務學 5. 在家做好菜(中餐烹調) 6. 如何烹煮好菜(中餐烹調) 7. 糕餅製作實務 8. 泡沫飲料與調酒實務 9. 食物營養學 10. 食品原料與烹飪技術 11. 中國烹飪美學與刀工 12. 中國米、麵食加工實務 13. 餐飲經營學 14. 烹飪原料衛生與化學 15. 中國烹飪學 16. 最新中國食雕藝術學 17. 中國餐飲學 18. 餐飲專用字彙 19. 中國飲食文化論文專集(一、二、三) 20. 廚房設計學 21. 如何辦好年菜(素食篇)(葷食篇) 22. 寶島美食台灣菜 23. 觀光心理學 24. 速食快餐(中餐烹調) 25. 旅館實務學 26. 健康素食 27. 西餐烹飪 28. 滿漢全席 29. 護理實務學 30. 養生秘膳寶典。

以上教材，對於從事廚師考照、餐飲專業、研究所、餐飲業者、餐飲管理者，以及家庭主婦所必備的好書，這一系列的書，深入淺出，讓人容易理解。

目錄

第一章	為顧客管理飲食服務.....	3
第二章	深入了解餐飲業.....	17
第三章	為進入餐飲業作準備.....	47
第四章	飲食服務的管理要求.....	75
第五章	餐飲業的營銷.....	97
第六章	菜單起領先作用.....	121
第七章	標準食譜提供一致性.....	151
第八章	營養、食品服務業及顧客.....	177
第九章	衛生是個關鍵問題.....	205
第十章	飲食服務的安全.....	239
第十一章	為顧客服務.....	273
第十二章	採購及收驗程序.....	305
第十三章	倉儲及發料食品製作前的準備工作.....	339
第十四章	製作顧客需要的食品.....	367
第十五章	飲料服務程序.....	399
第十六章	財務管理手段.....	431
第十七章	設計、布局和設備的設想.....	475

第一部分 餐飲業總論

餐飲業非常廣泛，非常複雜。我們將參考查餐飲業存在的原因，即從爲顧客服務著手對這個行業進行研究。”爲顧客而管理”這句話不僅作爲第一章的標題，也定爲全書的基調。我們將注意力集中於企業內部的人（企業主、經理的職工）以及對企業有影響的供應者、社會和政府管理部門，以考查飲食服務經營的“人”的這一方面。如果不同時考慮到食品和飲料部門在經營中與其他部門的關係，我們的研究也將是不完整的。

在著重研究爲顧客服務的需要以後，我們將詳細地考查飲食服務這個行業本身。儘管它是複雜多樣的，你將會注意到在飲食服務的組成結構、經營步驟、目標和戰略中的相通之處。

其次，我們將考查在餐飲業工作，需要事先作些什麼準備。你必須懂得如何與人們相處，熟悉有關專業開展的多項活動。這些，當你作出適當的計劃以後，都會對你發生終身影響。

在管理方面有些基本要求，我們將在各種活動的內容中加以探索，而作爲經理，是你必須執行的。當經理部門作出決定時，永遠不能忘掉顧客，每項管理部門的活動直接關係到爲市場服務的一個或多個部門。你的工作的一部份就是經常從顧客的角度來看待經營活動。

第一章 爲顧客管理飲食服務

要求

1. 明瞭你自己和你的職工們都需要具備一種堅定不移的殷勤接待的態度。這種態度是承認顧客對你的飲食服務經營取得成功的壓倒一切的重要性。

2. 理解“要求和需要”的概念並了解關於評定不同顧客的願望與餐飲服務經營關係的重要性。

當我們在本書使用“餐飲服務”這一名詞時，是指涉及爲離開家庭的人們供應餐飲的接待行業的一部份。什麼是接待行業呢？接待行業有三個不同的組成部份，即餐飲服務、住宿和旅行。由於飲食服務常常是住宿設施的一部份（如在旅館、汽車旅館內的餐廳和其他飲食銷售處），同時，由於還有向旅行者們供應餐食的其他經營形式，所以可以把餐飲服務看成整個接待行業不可缺少的一部份。

當你考慮到接待時，你會想到什麼？字典上的定義可能是指豐盛的、熱誠的、愉快的招待客人。接待的這個概念從最初旅行者們住進一個小客棧，受到熱誠的歡迎，分享家中所有的一切，到今天，它已經擴展到很多業務之中。當客人進入大門，受到男女接待人員的歡迎；或者有時，受到老闆或經理的歡迎。

你可以明白特別重視顧客是接待行業各部門的要素，同時也是餐飲業每個組成部份的要素。顯然，在一家餐廳式飯店中，顧客對於餐飲服務經營的成功是非常重要的。食品和飲料的銷售取