

茶餐廳、酒吧、夜總會

經營與管理

酒類飲料的經管

趙國良編



678925

F 717
2312

茶餐廳、酒吧、夜總會

經營與管理 ——酒類飲料的經管

趙國良編



隨着社會進步，人們對飲食更進一步講求了、除三餐之外，飲食的習性乃因人之體質、嗜好、環境之不同，又有正餐以外的飲茶、宵夜之飲食方式的改變。加上社會繁榮，人際關係密切、人事的交往、業務的接洽、社交活動的頻繁，交際應酬，使餐飲業成為人們生活、工作空間的一部份。

本書就飲食業中的茶餐廳經營、酒吧經營、旅館客房餐飲經營、夜總會經營及管理作了詳盡的介紹，以提供給餐飲業者的現代化經營理念，管理方法、烹飪的新技能，幫助讀者解決所遇的困難或作為借鏡。

678925

F 717
2342

茶餐廳、酒吧、夜總會

經營與管理 ——酒類飲料的經管

趙國良編



出版・發行

樹敦有限公司（圖書部）

香港灣仔譚臣道105號20樓A座

*

印刷

樹敦有限公司（印刷部）

香港灣仔譚臣道105號20樓A座

1988年1月15日出版

定價：港幣HK\$ 33

序

「民以食爲天」，而西方人謂之「麵包問題」。人之自始至終，均全賴食物與水份維持生命，因之食飲不可一日缺失。但隨着社會進步，人們對食飲更進一步的講求了。由於人們一日三餐之外，飲食的習性乃因人之體質、嗜好、環境之不同，又有正餐以外的飲茶、宵夜之飲食方式的改變。再加上社會的繁榮、人際關係密切、人事的交往、業務的接洽；社交活動的頻繁，人們忙於交際應酬，選擇經濟時效之餐飲場所，隨之餐廳成爲生活空間的一部份了。

由此，飲料消費市場需求量大，而且成本低而利潤高，現金交易風險性小，本書作者就茶餐廳的經營法、冷熱飲料的調製與沖泡、酒類的經營與設置，雞尾酒的調製、酒會的營業、旅館餐飲營業及高級社交、餐飲、演藝的夜總會經營作了詳盡的介紹，以提供給餐飲從業者有所憑藉。

餐飲市場日新月異的進步，目前與未來的變數頗多，新的事物的挑戰性亦大。因此建立現代化的經營理念，培養新的餐飲人材和新知技能的烹飪廚師就顯得更重要了。本書向你提供此方面的專業知識、助你事業成功。

惟編者學識有限，本書內容錯誤之處，在所難免，祈盼同業先進給予批評指教！

目錄

一、現代餐飲業的發展.....7

- 1、餐飲對人生中的重要地位7
- 2、餐飲業促使旅遊業的發展 9
- 3、現代餐飲業的要求及發展.....10
- 4、現代餐飲業經營的要求12
- 5、成功的餐飲業在於成功的管理16

二、茶餐廳的經營與管理.....19

- 1、飲茶與熱飲的經營19
- 2、咖啡泡煮法及經營 31
- 3、牛奶的調製及飲用 47
- 4、冷飲的種類及沖製法 50
- 5、飲料的選購與保存方法 68

三、酒吧的經營與管理 69

- 1、酒的經營與特性 69
- 2、酒吧的裝置及管理 74
- 3、如何控制酒的成本 82
- 4、如何掌握酒的特性 90
- 5、酒的選購及貯存方法 122
- 6、酒吧中的服務技巧 131
- 7、如何調製雞尾酒 152
- 8、如何承辦各類型的酒會 172

四、夜總會的經營與管理 181

- 1、夜總會如何建立及管理 181
- 2、夜總會的前台佈置及管理 188
- 3、如何籌辦夜總會中的舞台節目 193
- 4、夜總會的舞台設計、佈置及管理 ... 207

11/15/82

五、酒戶客房餐飲的 經營與管理…………… 223

1、酒店客房餐飲的服務設施…………… 223

2、酒店客房餐飲的服務技巧…………… 226

六、餐飲業的經營前景……………244

1、餐飲業隨着社會發展而繁榮……………244

2、建立現代化的經營與管理方式……………248

3、利用餐飲業的固本培元功能……………253

七、餐飲業的專用名詞 (漢英對照)……………259

一、現代餐飲業的發展

1、餐飲對人生中的重要地位

餐飲本為人生大事，人之自始至終，全賴食物與水份維持生命，因之餐飲不可一日缺失；西方人謂之「麵包問題」，在我國則早已進步而表徵在文化制度上，民以食為天，以民生為首要。而今富裕的社會，人們的生活豐衣足食，對餐飲之事是要吃得好，均在作進一步之講求，注重餐飲之藝術境地。

就個人言：

個人之餐飲，雖則可自由自在的吃喝，然不可濫，若吃喝到含有毒性或不潔之物，小則影響健康，大則危及生命，要吃得安心，此即關乎衛生營養之道。吃的方式，在何時（季節性）？在何地（地域性）？吃何物？如何吃法？要吃得稱心，這關乎食物選配、烹飪化學及心理學之餐飲藝術；又如花多少錢能吃到什麼食物，要吃得公道，這又關乎社會經濟之學等問題；所以說要「吃得好、吃得對、吃得不浪費」，才是美食（Gourmet）之學。

就家庭及團體言：

家務主持炊膳籌辦，開門七件事柴、米、油、鹽、醬、醋、茶等，從購買至烹飪，一家老少各有飲食嗜好與所禁忌、質量的選擇，費用的樽節，要處理得全家適意煞費週章，確實不是容易之事。至於團體之如學校、機關、工廠、醫院、軍營之團體伙食、膳食勤務從餐具籌集，作業人員調配、主副食配當、菜單計劃、採購、製作、出菜、配份，均需嚴密的組織與操作，才能使全體就伙人員皆稱滿意。

綜上所述，餐飲之事固為吾人每日所必需，而并非是「飯來張口、茶來張嘴」之便宜，故無論就個人、家庭及團體膳食處理，時至今日已演變為人生重要的餐飲之學。

就餐飲業而論：

餐飲業是要把食物與飲料處理給顧客（Clientele）們來吃喝的，那就更非容易之事；無論是開設何種類型的餐廳飯（店）館，隨着生活的進步，顧客的要求不僅是美食可口，兼要有樂於享用之意味，要做到使惠顧的客人能安心地、舒服地吃，而均有感於滿意（Satisfaction）、欣慰（Pleasure）、享受（enjoyed），進而達到本身營利之目的，那豈是一蹴可成之事，故而現代餐飲業之經營，其管理與實務之講求至為重要；至於如何從事，本書之各章節分別論之。

2、餐飲業促使旅遊業的發展

一事業之長成，必有其背景因素的，就餐飲業論之，它本是一古老行業，在以往并不依賴觀光活動而生存的，近年來，國際觀光事業 (Tourist Industry) 的興起，由於觀光活動是為整體性的事業，它牽涉範圍頗廣，舉凡食、衣、住、行、育、樂等行業均包括在內；對於一個觀光旅行者，來到一個人地生疏的陌生環境，如食之不快、住之不安，將成為旅行中之煩惱的問題，勢必裹足不前，視為畏途；無疑地，若以號召國際觀光旅客，首先需要解決的是食與住兩大問題。而就發展觀光事業而言，一須有優良的觀光資源，二須有道路可通達，三須有足夠的觀光設施；我們台灣無論自然與人文觀光資源極為豐富、交通亦稱便利，故能帶動國內休閒旅遊，吸引國際旅客來台觀光；而在觀光設施方面，在大量的觀光需求上，歷年來新型之餐廳鱗次櫛比的成長，顯然地餐飲業亦形成觀光事業重要之一環。

「吃」亦為觀光旅行者主要活動之部份，身處異地，到那裡去吃？而在台灣論「吃」又是那麼複雜，百味紛陳，真不知如何選擇才能吃得好，吃得舒適；而又懂得換吃口味，品嚐到異味美饌，才算是一種享受；市上所呈現的餐飲業有中西菜式的餐廳，南北風味的飯館，在選擇上觀光旅客乃以喜愛中國菜，因我國傳統精美之烹飪技藝，夙已蜚譽全球，吃中國菜已成為來華觀光旅客所嚮往觀光目的之一；據國際觀光旅客在華觀光活動調查統計，最讚賞中國菜者佔 85.6%，喜愛菜餚食品味美類多 (The food in Various — and delicious)；更有駐華國際人士曾組成「斷筷俱樂部」，亦以嚐遍中國菜為樂趣。在在地證明餐飲業為觀光旅客提供所需餐飲的服務，佔有相當重要

的地位。

凡觀光旅客大多具有消費之經濟能力，其就膳食，非為溫飽，進而對膳食之內容與形式均較講求；故而現代餐飲業之經營，應勿固步自封，宜將我國固有獨特之美食烹飪術發揚光大，融匯現代企業管理原則，科學化的經營方法，藝術化的設計，在「求新」的共同目標下，提高餐飲品質，充實其內容，改善服務形式，才能適存於觀光的行列中；凡能接受新的事物者，必使近悅遠來，為餐飲業將帶來可觀之財源，方可稱之為具有新的生命之新興行業。

3、現代餐飲業的要求及發展

現代餐飲業生存之道，正如其他企業之生產，亦應把握着「市場的需要、生產的特質，作業的能力、設備的利用、預期的利潤」等五個基本因素，以期對資金、設備、物料、人員等作全部佈置。而在經營觀念中，摒除舊習染與搶熱門的盲目投資，避免迷信運氣注定失敗的命運。故必須尋求市場之需求，從而決定今後開設餐廳的經營方式、型態、等級，用以拓展營業領域，才符合近代企業經營的精神。

首就餐廳市場趨勢說明之，按美國所作食物及飲料業的調查，幾乎四分之一是消費在家庭以外的地方，致使餐飲在零售業中佔第四位，一年間的消費量約在二百億美元以上，并計劃未來擴展為 870 億美元。再迴顧我國情形，依七十四年的統計資料顯示，僅台北市一地登記有案的餐飲業之營業額達新台幣 3088 百萬元，其他未登記的餐飲販賣尚未計其數。隨有引進了美國異味「麥當勞」麵包夾牛肉餅式的漢堡速食店的衝擊，以其一家店面之營業額每天平均百萬元，後生可畏，亦是國內的六千八百家速食店掌握國人傳統口味食品的優點，而改善經營方法的挑戰；固然其經營品質衛生標準化，但其對市場開闢的市場調查，是認為台灣餐飲市場有其發展前途；為何餐飲市場有

這麼大的發展潛力？茲分析說明于下：

一、國民所得的提高：

在三民主義的生活方式中，經濟結構的改善、就業機會的普遍、國民所得的不斷提高（1985年國民平均每人所得至3,142美元），反映在消費型態變動上，可自由在地吃，每年飲食費佔41.1%的支出比重？加之近代人們隨著「可自由處分所得」的價值觀念，故而選擇餐飲業去調劑口味是所必然之趨勢。

二、都市人口的增加：

由於農業社會轉型進入工業社會，人口趨向於都市，在緊張繁忙的生活環境中，為求工作效率的提高，重視時間的利用，以台灣地區在外用午餐的人估計有七百萬至一仟萬人（學生約有45萬人）之多，而對於食飲的方式與內容之所需時間的節省，不得不就便於餐飲業。

三、休閒時間的增多：

由於工業機械化的結果，工作時間的縮短，休閒與假期的時間增多，充分利用休閒時間就食於餐飲業恢復疲勞；以及年輕人與老年人的休閒情調漸濃，「便宜又好吃的地方」，漸成為休閒人們的最佳去處。

四、社會關係的改善：

由於社會的繁榮，人際關係密切，人事的交往，業務的接洽，社交活動的頻繁，人們忙予交際應酬，選擇經濟時效之餐飲場所，隨之餐廳成為生活空間的一部份。

五、家庭結構的變更：

由於小家庭制度，婦女亦外出工作，過去每消耗於備餐時間為6小時之多，而今約1.5小時；加之公寓式的空間有限，請客酬酌安排困難，移座餐廳為自然之事。

六、飲食習性的改變：

由於人們一日三餐之外，飲食的習性乃因各人之體質、嗜好、環境之不同，又有正餐以外的飲茶、宵夜之飲食等方式的改變。

綜之社會愈趨向工業化，現在人們的飲食生活與過去迥然不同，而在家庭以外的大小餐飲場所用餐的習氣也就愈盛；由於餐飲業能提供理想的備餐計劃，完善的設備與佈置、衛生的環境、美味的菜餚、遇到的服務等；於是餐廳本身積極地是社會的一種貢獻，而成為大眾生活空間的一部份，亦因如是市場需求對餐飲業是具有潛力發展之前途的。

4、現代餐飲業經營的要求

就餐飲業之發展是樂觀的，然其經營失敗的比例一向又很高，有的明明看來生意興隆，却又關門大吉；探究其失敗的原因：其一為經營者缺乏專業的知識與能力；其二為過度投資於裝潢與不動產；其三為地點不良、設計不妥等；非主其事者不得其堂奧，一般說來，經營餐廳之主要條件，一要資金充足，二要地位適中，三要技藝專精，四要人事協調，五要佈置藝術氣氛，六要招徠有術，七要服務週到，八要研究發展；故凡經營一事業，必先研察其特性，期能把握其重點及特性，以運用在發展的途徑上，樂觀其成；茲將餐飲經營之特性分述于下：

一、投資之適切性：

按經營生意的要素，結合資本、土地、人力為一經營體；投資目的在於賺錢，過度相信財務槓桿原理，時下有不乏在創業之初，即投下鉅資在裝潢與器物設備上，以致資金短絀週轉失靈而被迫停業。殊不知一家餐廳開業後的知名度和成本回收，利潤報酬率是需要一段時

日的。故所一味的講求豪華作些不必要的派場，設備過大或過多都是浪費，務要作最適當的計算，最適切購辦於便利顧客與生產的設備，保持營業發展的彈性；一般經驗顯示，一家新開餐廳的週轉資金，要具單獨支應最初六個月之一切開銷，才能在穩定的營運中求發展；總之，要把投注的資金抑低到最低限度，目的是爲了提高週轉率，才是成功的最大支柱。

二、地區之適中性：

餐飲業座落的位置，對營業的關係重大，如果選擇理想的地理位置，是在一個富於可實性的適中地區，將收地靈人傑之效，在營運上勢必佔盡便宜；所謂之適中的地區位置，而是交通便利、接近市場、人口集中流動量大等。交通便利，使得人們不費時不費力惠顧；接近市場，便予原料的供應；人口集中或流動量大，是構成人們的集結所在，則可造成大量的消費者；同時再將每地區的特殊因素亦列入考慮，如人口密度與性別比率，職業與平均所得額，尤以社團資料工商業、工廠、機關、學校、以及遊樂場所等現在和將來的發展趨勢，這些都是餐廳繁榮的附着力；又如靠近球場、球賽對餐廳有利；雨天對車站附近的餐廳亦可增加營業；有遊樂場所，在假期或休閒時段，適於用正餐以外小吃快餐或宵夜的客人；還有就是「就近的顧客佔有七成」，在經營理念是要與社區居民緊密的結合在一起，提供真誠的服務獲得他們的好感，當他們一有餐飲聚會，往往選定附近有特色與體面的餐廳。所以說地區和客人的數量在距離的平方成反比，亦是決定做什麼人的生意關鍵所在地。

三、同業之競爭性：

餐飲業市場隨著顧客的分散，同業的競爭亦激烈；如無謀之以初，將同業行情考慮在前，他們現在的容納量將來的發展量？每家的設備水準？經營的方式？所供應的餐飲商品是中式的？或是西式的？採取何種口味？售價標準？顧客取決是高收入的抑是普通收入的？這些資料是決定新店經營規模與營運的方針；同業的競爭，獲利相對的雖會減低，但是本身商品要具有獨特相異性為取勝條件，能有超越其他競爭對手的機率；幾家餐廳聚集在一起，往往反而更加有利，因為這種「飲食街」或區域的結合，在宣傳上而會收到更大的效果。

四、員工之專業性：

餐飲技藝訣竅，非局外人所能盡知，其本是一種專業性組織，全部經營機能所涉及很多技術性的（如經營管理者、會計、廚師、調酒師、餐務人員、維護技工等），半技術性的（如服務員生、洗滌工、櫃台接待員、出納、倉庫管理、安全人員等），都須各具專長，各司其事，尤以廚幫員工，自有其成規慣例，亦有其自豪的專業知識和技能，很多是超乎常識的，自亦非短期修習有所成就的；故必需集結技藝專精和有餐飲生意熱忱及敬業精神的專長人才，作長期的培養，使人與事專業化，效率自然提高，運用到生產和銷售服務均井然有序，不受情感愛憎來變更所形成的良好規制。所以說餐飲經營者是集工、商、行政管理實務於一體，方足以勝任斯業。

五、經營之集體性：

餐飲業經營管業是極為複雜，非一般管業概念所能適應；對外人際關係，對內組織之生產圈運用，由廚房加工至出菜到顧客面前，稍有意外致有損商品的滿意程度；故所餐務作業是一連串的工作程序與導向是集體性的，是動與靜的結合，各種工作重疊循環，必需相互依