



台湾饭店
餐饮管理经典

餐饮概论

[台湾] 萧玉倩 / 著

Introduction to Food and Beverage



Hunan Science & Technology Press



湖南科学技术出版社



餐饮概论

〔台湾〕萧玉倩 / 著

Introduction to Food and Beverage

Hunan Science & Technology Press 湖南科学技术出版社

《餐饮概论》版权声明：

© 1999 扬智文化事业股份有限公司

本书经由扬智文化事业股份有限公司授权湖南科学技术出版社
在中国大陆地区独家出版发行。

著作权登记号：18-2001-04

版权所有 侵权必究

台湾饭店餐饮管理经典

餐饮概论

著 者：[台湾] 萧玉倩

责任编辑：戴 涛

出版发行：湖南科学技术出版社

社 址：长沙市湘雅路280号

<http://www.hnstp.com>

邮购联系：本社直销科 0731-4375808

印 刷：湖南省新华印刷三厂

(印装质量问题请直接与本厂联系)

厂 址：长沙市韶山路158号

邮 编：410004

经 销：湖南省新华书店

出版日期：2001年6月第1版第1次

开 本：787mm×1092mm 1/18

印 张：10

插 页：2

字 数：220000

书 号：ISBN 7-5357-3127-9/F·343

定 价：19.00元

(版权所有·翻印必究)

自序

有句俗语说“开门七件事，柴、米、油、盐、酱、醋、茶”，无怪乎“食、衣、住、行、育、乐”的日常生活当中，“食”会被排在第一位，而从“民以食为天”更可以看出饮食对社会大众的重要性。那么，我们就不难去理解为何餐饮业会是一个恒古至今的行业，因为不论在何时何地，只要是有人地方，就会有饮食的需求，而餐饮业也就能继续地生存下去。

由于中国人对“吃”的情有独钟，使得中国人对各式各样的饮食有着极大的包容性，因此现今餐饮业市场中，不论是中式餐饮或是西式餐厅，都能够受到消费者的喜爱。而由于时代的进步、生活水准的提高、人民收入的增加、社会分工的精细、职业妇女人口的增多以及实行双休等因素的影响，使得餐饮业被有兴趣的投资经营者视为是一个极具发展潜力的市场。而另一方面，我们却也可以很清楚地看到，餐饮业是一个“进出”颇为频繁的市场，今天你或许在甲地看到有人热热闹闹地开张营业，明天你却可能在乙地看到有人因倒闭而落寞地离开。但是，既然餐饮业是一个极具发展空间的市场，为什么会有如此的现象产生呢？归究其原因，或许是投资经营者对餐饮业的认识不够完整，只看到它好的地方，却未曾真正地去了解它的特性。而本书即希望能以浅显易懂的文字及说明介绍，让读者对餐饮业能有正确的认识与了解。

本书共分为8个章节，首先以介绍餐厅的过去与未来作为序幕，让读者先了解中、西餐厅的发展历程。之后介绍目前餐饮业市场中不同的餐厅种类以及餐饮的组织结构，帮助读者了解餐饮业的现况与行业的特性。接着针对餐厅与厨房的格局设计及设备两部分作介绍，并说明服务人员应有的工作基本观念。最后介绍餐饮服务的种类以及餐厅中各式饮料的制备。希望经过这一连串的文字说明与图表解释后，能建立读者对餐饮业清晰且正确的概念。

本书得以完成要感谢许多人。谢谢同窗黄孟淑为我提供许多相关的参考资料；吴介仁大哥（立麦有限公司经理）提供了餐饮设备的相关图片，使得本书因有丰富的参考图片而增色不少；高秋英老师是我餐饮知识的启蒙老师，因为有她活泼生动且认真的教学方式，才使得我对餐饮产生学习的兴趣；孙瑜华老师则让我对餐饮业的经营与管理有更进一步的认识与了解；杨海诠老师精通各式饮料制备的方法与技巧，帮助我建立了饮料制备方面的知识及技能；王英杰老师与掌庆琳老师则在课余时间以轻松闲谈的方式，向我传授他们丰富的餐饮知

识与经验。

此外，还要感谢奠定我独立写作基础及能力的论文指导教师——曹胜雄教授（中国台湾文化大学观光事业研究所所长、系主任），及在本书写作期间以渊博的学识及丰富的经验为我提供写作方向及内容建议的李铭辉教授。最后，我要谢谢我亲爱可爱的家人，谢谢他们的鼓励与支持。

知识是累积了先人的智慧所结晶而成，而本书只是浩瀚的餐饮知识领域中的入门书籍，而笔者以餐饮界晚辈学生的身份撰写此书，虽以严谨的态度及虚心求教的方式写作，但难免有所谬误，尚祈前辈老师们能不吝指正，笔者衷心感激。

萧玉倩 谨志

出版说明

旅游业的发展是一个国家国际化和现代化的标志，发展中国家依靠它赚取外汇，创造就业机会，现代化的发达国家以这个服务业为主流，带动其他产业的发展。

随着人们休闲时间的增加、可自由支配收入的提高、交通工具的进步和回归自然意识的增强，我国的旅游业也取得了长足的进步。通过丰富的自然人文景观，我国大力发展旅游业这一“无烟工业”，不仅促进了经济的发展，而且还进一步提升了我国的国际形象，提高了国际知名度。

饭店餐饮业是旅游业的重要组成部分，在当今也面临着许多机遇和挑战。进一步提高服务管理水平、提高获利能力是我国饭店餐饮业的当务之急。

随着旅游观光业的发展，我国台湾省的饭店餐饮业也取得了长足的进步，特别是由于众多国际知名饭店公司、餐饮公司落户台湾，使中式餐饮与国际的先进管理模式融为一体，大大提高了台湾的饭店餐饮管理水平，而扬智文化事业有限公司精心组织出版的《扬智观光丛书》则以其全面、新颖、操作性强的特点，反映了台湾饭店餐饮界的最高水平。

为此，我们对《扬智观光丛书》进行精心挑选，形成了现在这套《台湾饭店餐饮管理经典》丛书。该套丛书的特点是：

1. 新颖。本丛书所有的品种都是近两年最新出版的，反映了台湾饭店餐饮管理方面的最新成果和最新潮流。

2. 实用。在选取书目的过程中，我们非常注重实用原则，保证每本书都能使读者现看现用。

3. 图表说明。为了增强实际操作性，本套书配有大量的图片和表格，以管理过程和实际操作过程进行具体形象的说明和展示。

我们衷心希望这套书能对广大饭店餐饮从业人员和在校师生有所帮助，并希望能对提高饭店餐饮业的管理水平略尽绵薄之力。

湖南科学技术出版社

NAH68/10-07

目 录

第一章 概 论 2

- 第一节 餐厅的定义 2
 - 第二节 餐厅的发展史 3
 - 第三节 现代餐厅文化的特性与趋势 4
-

第二章 餐厅的种类 7

- 第一节 餐厅的类别 8
- 第二节 中餐厅与日本料理餐厅 13
- 第三节 西餐厅与咖啡厅 16
- 第四节 酒吧与特种餐厅 18
- 第五节 自助餐厅与宴会厅 19
- 第六节 快餐店 22
- 第七节 公路餐厅与娱乐场所餐厅 22
- 第八节 铁板烧与蒙古烤肉 24
- 第九节 会员餐厅 25

第三章 餐饮组织 27

- 第一节 餐厅组织的基本原则与形态 28
 - 第二节 餐厅组织系统 30
 - 第三节 餐厅工作人员的职责与工作时间 34
 - 第四节 厨房工作人员的职责 37
 - 第五节 各部门的沟通协调 39
-

第四章 餐厅与厨房的格局设计 41

- 第一节 餐厅的格局设计 42
 - 第二节 厨房的格局设计 45
 - 第三节 仓库的格局设计 53
-

第五章 餐厅与厨房的设备 57

- 第一节 餐厅的设备 58
 - 第二节 厨房的设备 70
 - 第三节 厨房的刀具与锅具 79
 - 第四节 冷冻与冷藏设施 86
-

第六章 餐饮服务的基本概念 91

- 第一节 服务的概念 92
- 第二节 餐饮服务业的特性 93
- 第三节 餐饮服务人员应具备的条件 96
- 第四节 餐饮服务须知 98
- 第五节 服务人员与顾客的关系 100

- 第六节 同事间的关系 101
- 第七节 紧急事件的处理 102
- 第八节 顾客抱怨的处理 107

第七章 餐饮服务的种类 109

- 第一节 法式服务 110
- 第二节 美式服务 112
- 第三节 英式、俄式及自助餐式服务 114
- 第四节 中餐服务 117
- 第五节 宴会服务 119
- 第六节 客房送餐服务 126
- 第七节 飞机上的餐饮服务 128

第八章 饮料的制备 131

- 第一节 咖啡的种类与煮泡法 132
- 第二节 茶的种类与冲泡 142
- 第三节 冷饮的类别与调制 151
- 第四节 认识洋酒与中国酒 158
- 第五节 鸡尾酒的调制与服务 166
- 第六节 酒与食物 170

参考文献 173

第一章

概 论

餐厅的定义

文字的原始定义

现今引申的定义

餐厅的发展史

欧美餐厅的发展史

中国餐厅的发展史

现代餐厅文化的特性与趋势

现代餐厅文化的特性

餐饮业未来的发展趋势

民以食为天，从古至今饮食就是人民生活最基本的需求。而随着文明的进步、社会的变迁及经济的繁荣，饮食的目的不再仅是满足人类基本生理需求的饱足感而已，人们开始注重食物的色、香、味。而所谓的美食，除了要能让食用者在视觉上、嗅觉上及味觉上获得满足外，更要能满足其精神上的需求。

而人类生活方式的改变也影响了饮食的形态。从农业社会的自给自足，到工商社会的分工合作，饮食也从完全以家庭为主的形态而逐渐出现了专门供应餐食的地方。虽然家庭中的饮食形态不至于被取代，但社会分工越细，餐饮业势必越兴盛。

餐饮业是一种兼具制造业及零售业特性的行业，而在我们对餐饮业作深入介绍之前，我们必须先对餐厅的定义、发展的历程、特性以及它未来发展的趋势作一个概括性的认识，以作为往后继续学习的基础，这也是本章的主旨。

第一节 餐厅的定义

餐厅一词的英文是“restaurant”，而这个字是由法文“restaurer”衍生而来的，它有恢复精神元气的意思。但是餐厅被称为“restaurant”，则是起源于1765年的法国巴黎。当时一位名字叫做布朗杰（Mon Boulanger）的先生在他所经营的餐馆中制作了一道叫做“Le Restaurant Divin”（意思是指可令人恢复精神元气的神品）的汤供客人享用，由于这道汤吸引了许多顾客前来餐馆消费，而使得餐馆声名远播。在这之后，布朗杰先生又增加了其他的菜肴供顾客点选食用。这种餐饮的形式在当地开始被人模仿，而且逐渐盛行起来。后来人们就将这一类型的餐饮场所称为“restaurant”，并且一直沿用到今天。

因此，我们可以从文字的原始定义及现今引申的定义二方面来对餐厅加以定义。

一、文字的原始定义

餐厅是提供可以令人恢复精神元气餐食的场所。

二、现今引申的定义

在美国则是将餐厅定义为“一个营业场所，在这场所中为了现场的消费而准备食物、供应食物及销售食物”。而另一个定义则将餐厅定义为“对一般大

众随时提供餐食。而这份餐食是依据每一位顾客的要求，以‘一份’为区别，用盘子装盛起来供应给顾客，而且它的价格是固定的”。综合上面的叙述，本书将餐厅定义为“为了满足消费者的饮食需求，提供餐饮的场所、服务及设备，并以此赚取合理利润的企业形态”。根据这个定义，可以进一步归纳出设立餐厅所应具备的5项基本条件：

- 需要具备一个固定而且是对一般大众公开的营业场所；
- 提供餐食及饮料等服务与设备；
- 提供的餐食及饮料可以依据顾客的需求制作；
- 顾客必须为自己所要求的餐饮食物向餐厅支付一定的费用；
- 是一个以赢利为目的的企业。

第二节 餐厅的发展史

不论是在中国或是欧美地区，饮食业是一种自古就存在的行业，而它之所以形成，则与人类的迁徙活动有着密不可分的关系。不论是因为宗教活动、经济活动甚至是旅行，餐饮对旅行者而言，都是在活动过程中最基本的需求，因此饮食业便在这样的需求下产生。本节将针对欧美及中国餐厅的发展史分别加以叙述。

一、欧美餐厅的发展史

欧洲餐厅的起源可以追溯到古罗马帝国时代，由于当时宗教活动与经济活动的频繁，使得旅途中的人们对外食产生需求。为了满足这项需求，一种为旅行者提供基本餐食的小客栈便应运而生，但是真正较具有餐厅规模及形式的餐厅则是以17世纪在英国出现的“咖啡屋”为代表。从此之后，这种类型的咖啡屋便纷纷成立。至于所使用的“餐厅”一词，则是起源于1765年的法国巴黎。

美国则是在1634年由山米尔·寇斯（Samuel Coles）在波士顿设立了第一家酒馆，这也是美国的第一家餐厅。而一直到1670年美国才出现了第一家咖啡屋，同时美国人也开始学习法国菜的烹调。戴蒙尼克（Delmonico）则是美国第一家专业的法式美国餐厅，1827年开始正式营业，一直到1923年才歇业。而随着工商业的发达，20世纪60年代美国的连锁快餐店开始发展，并且

以提供标准的食物品质及快速的服务为特色持续地成长。一直到今天，美国的快餐业不但遍布全球，更成为国际性的餐饮企业。

二、中国餐厅的发展史

中国最早专门提供餐饮的地方，主要是为了满足王室或诸侯的需求而设置。在《愈绝外传》中曾提及“休谋石室，食于冰厨……冰室者，所以备膳羞也”。由此可知，在夏、商、周时代除了已经知道要利用低温来保存食物外，更设置了称之为“冰室”的荫凉餐厅供应餐食。

秦汉时期，商业兴起，为了满足往来贸易商人的饮食需求，出现了提供餐饮的谒舍（客栈）。唐、宋、明、清时期由于经济繁荣，水陆交通运输发达，使得往来贸易频繁。唐代除了设置货栈及邸店供存货与住宿外，也有店肆可以满足商人们餐饮的需求。而随着交易市场的兴盛及驿道的发展，中国的餐饮业也日益繁荣起来。

到了宋代，街巷中开始出现小食担，同时为了满足各种类型旅客的需求，还出现了南食店、北食店、川食店、羊食店及素食店等不同的菜肆和小食摊。随着时代的演进及清朝末年中西文化冲击交流的影响，在北京出现了现代化的西餐厅。时至今日，由于教育普及、经济快速成长及女性就业机会增高，使得人们外食次数增多，餐饮业也出现了一片欣欣向荣的景象。

第三节 现代餐厅文化的特性与趋势

一、现代餐厅文化的特性

从餐厅的发展史我们可以了解到，过去的餐厅主要是以满足人们生理的基本需求为主。但是随着时代的演进，现代的餐厅除了依据消费者的需求提供精致或快速的餐饮外，它也开始兼具聚会、洽谈、休息及娱乐等功能。而经营者为了满足消费大众的需求，不但力求菜单设计的新颖，对餐厅的诸项硬件设施，例如餐厅的外观、内部的装潢、灯光、音响及员工的制服等，也都力求设计的完善及风格的统一。同时，餐饮经营者也开始注重软件的服务品质，并且对服务人员的服务态度也都加以严格的要求。这一切的努力都是为了营造及凸显出餐厅特有的风格，并希望能借此吸引消费大众前来消费，也因此形成了现

今餐厅经营的特有文化。

二、餐饮业未来的发展趋势

近年来由于经济繁荣、人民收入提高、人们生活形态的改变及职业妇女与单身人口的增加,使得外食人口增多,而餐饮业的发展空间也因此大增,再加上实施每周双休的政策,使得业者们对市场前景看好,纷纷投入,想要分食这块市场的蛋糕。然而在这竞争日趋激烈的市场中,业者除了应该随时注意消费者的需求变化外,更应该对未来潮流的发展趋势有所了解。而餐饮业未来大致将朝精致与速便两极化、主题专门化、复合式经营三个方向发展。

(一) 精致与速便两极化

目前餐饮经营的形态已逐渐趋向精致与速便两极化发展。也就是说,其中一种的发展趋势是向精致餐饮、高价位及高品质服务的餐厅发展,而且在餐厅的硬件设备,例如外观设计、内部装潢、餐具器皿及桌椅等,也都极为讲究,希望顾客能有被视为上宾及宾至如归的感觉。另外一种则是提供快速、方便、卫生而且价格较低廉的连锁快餐店,它除了提供标准化的制式餐饮外,也根据营业的特色,提供外卖或外送等服务。由于这种餐厅具有快速方便而且经济实惠的特性,所以在现今的消费市场中颇受消费者的喜爱。

(二) 主题专门化

以往餐厅经营的形式多半是以“大小通吃”为目标,只要是顾客喜欢的餐饮种类,餐厅都尽其所能地网罗在菜单中。但是这样的经营方式不但造成原料采购及储存上的麻烦,也加重了厨房人力的负担,同时也使得餐厅缺乏个性与特色。在现今的餐饮业市场中,这类餐厅正被快速地淘汰,取而代之的则是能善于将现有的菜色加以组合变化,推出套餐、特餐或商业午餐的餐厅。这类餐厅不但简化了原料的采购及储存,同时也能精简厨房的人力。除此之外,未来餐厅所销售的餐饮种类势必将日趋简单化,并以专门化经营为经营理念。例如目前在餐饮市场中出现的墨西哥餐厅、清粥小菜、澳洲岩烧牛排等,不但产品主题明确,同时还可以成为消费者在选择餐饮时的依据。

(三) 复合式经营

这种经营模式主要是指餐厅与其他行业的结合。例如健身房或俱乐部附设

的餐厅，或是由于电脑网络的兴起而产生的网络餐厅以及可以利用餐厅现有的设备开设烹饪教室课程等。这种结合主要是以方便顾客、开拓客源及充分利用现有设备为前提，并以增加营业收入为最终目的。

由上述三点可知，未来餐厅的经营者除了要能掌握最新的消费趋势外，更应该时时吸收经营管理新知，结合并利用最新信息，以适时调整餐厅的经营方向。只有这样，餐厅经营者才能在竞争激烈的餐饮市场中击败竞争对手，脱颖而出。

第二章

餐厅的种类

餐厅的类别

- 联合国世界观光组织的分类
- 中国台湾省“交通部观光局”的分类
- 欧美的分类
- 经营方式的分类
- 服务方式的分类

中餐厅与日本料理餐厅

- 中餐厅
- 日本料理餐厅

西餐厅与咖啡厅

- 西餐厅
- 咖啡厅

酒吧与特种餐厅

- 酒吧
- 特种餐厅

自助餐厅与宴会厅

- 自助餐厅
- 宴会厅

快餐店

- 餐食特色
- 经营特色

公路餐厅与娱乐场所餐厅

- 公路餐厅
- 娱乐场所餐厅

铁板烧与蒙古烤肉

- 铁板烧
- 蒙古烤肉

会员餐厅

- 餐食特色
- 经营特色

近年来，由于中西文化的快速交流，再加上中国人对“吃”的特别偏好，使得目前中国的餐饮业市场可以用“百家争鸣”来形容。各式各样的餐厅纷纷出现，闹市区有各式流行新颖的餐厅，郊区山中有所谓的“土鸡城”、“野菜品尝”等山产餐食店，港口则有现捞现煮的美味海鲜海产餐厅，湖滨河畔则是有“活鱼三吃”。不但展现出中国人对各式餐饮的包容性，更可以看出中国人“靠山吃山，靠水吃水”的民族性。而现代人对餐饮的需求及讲究也可以由此看出端倪。

第一节 餐厅的类别

餐厅的种类繁多，而它的分类方法也因为对象的不同而有所区别。在国际间，联合国世界观光组织（WTO）对餐饮业有一套全球统一性的分类。在中国台湾省，基于管理及监督上的考虑，也对餐饮业的种类制定了一套符合当地实情的分类方法。而我们也可以再从餐厅所提供的餐食内容、经营方式及服务方式等来对餐厅分门别类。各种分类法将在后面分别说明。

一、联合国世界观光组织的分类

联合国世界观光组织将旅馆、餐厅等列在“H大分类 55 中分类”下，其中的“5520”是餐厅的小分类，在这个分类中则将餐厅细分为 6 类。

（一）酒吧和其他饮酒场所

主要是指无论是否提供娱乐节目，专门以卖酒或兼卖餐饮产品而对大众开放的酒吧或其他饮酒的场所。

（二）提供各项服务的餐厅

主要是指无论是否卖酒或是否提供娱乐性节目，专门为大众开放且附有席位的餐厅。

（三）快餐店与自助餐厅

主要是指专门为大众提供食物服务，但仅有柜台却没有席位的快餐店、自助餐厅。