

酒店管理與培訓系列叢書

HOTEL MANAGEMENT

餐飲管理學

(上册)

香港《酒店管理》雜誌社 選編
廣州虹橋酒店管理培訓中心

目 錄

第一篇 概 論	1
第一章 餐廳概念	1
第二章 餐廳種類	3
第三章 經營餐廳的特性	6
第四章 中西餐的差異	8
第一節 在烹調方面	8
第二節 在座次方面	9
第三節 在方式方面	10
第四節 在程序及佈菜方面	10
第二篇 餐飲部門	12
第一章 旅館各廳的介紹	12
第一節 咖啡廳	12
第二節 西餐廳	14
第三節 中餐廳	15
第四節 酒 吧	16
第五節 日本料理	17
第六節 訂席組	18
第二章 餐飲部的任務	20
第一節 如何完成餐飲部的任務	22
第二節 澄清某些錯誤觀念	22

第 三 節 餐飲生意是大生意	23
第三章 如何不使餐飲生意失敗	26
第 一 節 好的環境	26
第 二 節 好的服務	28
第 三 節 好的餐飲	30
第 四 節 好的評價	30
第 五 節 好的經營管理	31
第 六 節 旅館組織系統範例	32
第四章 筵席部門	34
第 一 節 宴會合約	36
第 二 節 營業訂單	37
第 三 節 通信檔案	37
第五章 餐廳及酒館	40
第 一 節 餐廳營運的基本作業	42
第 二 節 菜單的計劃	42
第 三 節 採 購	45
第 四 節 貨品接收	52
第 五 節 餐飲補給品的儲藏及發放	56
第六章 菜餚的製作生產	59
第 一 節 食物調配	59

第二節 總廚師	62
第三節 廚務部門	63
第四節 廚房	64
第五節 廚房設備介紹	68
第七章 飲料部	82
第一節 飲料部的監督管理	82
第二節 調製飲料	86
第三節 飲料的銷售及推廣	87
第八章 餐飲主計	90
第一節 背景說明	90
第二節 餐飲主計員的職責	92
第三節 食物成本的調和	96
第四節 食物成本及營業額	98
第五節 飲料成本及營業額	99
第六節 食物試驗	101
第九章 人員薪津費用及主計	104
第一節 人員薪津費用過高的原因	107
第二節 管制人員薪津費用基本計劃	108
第三節 生產標準	110
第四節 其他費用項目	111

第十章 餐飲部經理	114
第一節 菜單設計與選配	114
第二節 瞭解客人的需要	115
第三節 團隊精神	115
第十一章 餐廳領班的職責	117
第十二章 服務生一般守則	120
第一節 服務生與顧客的關係	120
第二節 儀態方面	121
第三節 合作精神	122
第四節 瞭解烹飪時間	123
第五節 助理服務生之工作	124
第六節 點 菜	124
第七節 點菜的次序	125
第八節 記錄客人點菜的方法	125
第九節 客人點錯菜時	127
第十節 食品推銷術	127
第十一節 托盤的方法	128
第十三章 一般性餐廳介紹	129
第一節 特種餐廳	129
第二節 商用的小型旅館或客棧中的餐廳	130
第三節 大眾化餐廳	130

第 四 節	自助餐廳	131
第 五 節	小吃酒吧	132
第 六 節	速簡餐廳	132
第 七 節	娛樂場所的餐廳	133
第 八 節	公路餐廳	133
第 九 節	公路咖啡店	134
第 十 節	餐廳地點及建築樣式	134
第十一節	往來進出通道	135
第十二節	服 務	135
第十四章	一般性酒吧介紹	137
第 一 節	酒 店	137
第 二 節	特別飲料店	139
第 三 節	酒館的建築結構	139
第 四 節	酒館的供飲服務	140
第 五 節	啤酒窖	141
第 六 節	店外銷售	144
第 七 節	酒店其他問題	145
第十五章	飲料介紹	146
第 一 節	洋酒的種類	146
第 二 節	市面流行洋酒介紹	150
第 三 節	雞尾酒調製方法與材料	155
第 四 節	雞尾酒	159

第十六章 咖啡的沖煮藝術	174
第一節 一門獨特的藝術	174
第二節 芬芳可口三原則	175
第三節 咖啡泡煮法四式	175
第四節 咖啡品質的鑑別	179
第五節 歐美咖啡食譜	179
第六節 咖啡的混合品味	180

第三篇 中華烹飪

第一章 中華的烹飪知識與技巧	181
第一節 烹調原料的選擇與處理	181
第二節 掌握刀工和火候	184
第三節 菜肴的調味及配色	187
第四節 菜單的設計	190

第二章 中華烹飪的方法	192
--------------------------	-----

第三章 炒、燒、蒸、炸的方法與要訣	197
第一節 炒的方法與要訣	197
第二節 燒的方法與要訣	198
第三節 蒸的方法與要訣	200
第四節 炸的方法與要訣	201

第四章 中華烹飪的特點	204
第一節 中華烹調按時序進行	204
第二節 中華烹調因環境而異	204
第三節 中華烹調與醫療相結合	206
第五章 中華茶藝	207
第一節 茶藝	207
第二節 「茶藝」與「茶道」	208
第三節 飲茶地理	209
第四節 飲茶須知	210
第五節 茶葉品質的鑑定	211
第六節 漫談茶壺	212
第四篇 餐飲服務	217
第一章 客房內餐飲服務	218
第一節 如何去服務	218
第二節 關於房內服務應注意事項	219
第三節 客房內的餐飲服務應注意事項	219
第二章 美式服務	224
第一節 餐桌佈置	224
第二節 美式服務	225
第三章 法式服務	228

第一節	法式餐桌及餐具佈置	229
第二節	準備工作	230
第三節	服務工作	231
第四節	湯 道	232
第五節	主 菜	232
第六節	端盤的正確方法	233
第七節	收拾餐具	233
第八節	收拾盤碟	233
第九節	洗手盅	234
第十節	特別菜道的餐具	234
第十一節	點火焰	235
第十二節	烹調蘇式烤餅的順序	236
第四章	俄式服務	238
第五章	自助餐服務	241
第一節	佈置自助餐的場所	242
第二節	餐桌佈置	243
第三節	菜餚佈置	245
第四節	菜餚補充	246
第五節	客人的疏忽	247
第六章	宴會服務	248
第一節	安置宴會餐桌	248

第 二 節 美式宴會服務	249
第 三 節 俄式宴會服務	250

第一篇 概 論

第一章 餐廳概念

一、餐廳的起源：

飲食業從古代以來就存在著的一種行業，從最簡單之路邊攤、小吃店、飯館、大飯店之餐廳，都是飲食業之一種，而且世界各國均相同。

餐廳 (Restaurant) 一詞：根據法國百科大辭典之記載，其語源為 *de restaurer*，是恢復精神氣力的意思，這種意思慢慢演變而成為對顧客提供場所、食物、休息、及恢復體力及精神之所在，一直演變至今而形成今日所稱之餐廳。

餐廳在西方始於羅馬時代，英國十七世紀已有“Restaurant”之出現，當時的餐廳是定餐的場所，很多人圍在一桌用餐，並沒有選菜之自由。

我國古代時期就有飯館、酒樓，在清朝末年在北平才出現了西餐廳。以後隨着時代的進步，餐廳愈來愈規模愈大，也愈來愈豪華，目前台灣的餐廳除了大飯店的餐廳及夜總會之外，還有一種變相的西餐廳，裝璜十分豪華內有節目表演，如歌唱、雜耍、清音樂等，為一般客人所愛好。另外還有一種酒廊，專為一些男客而設立生意也非常好。

日本的西餐廳始於公元 1821 年，在江戶出現，江戶即現在之東京。

英文的餐廳 (Restaurant) 解釋為：在一定的場所公開的對一般大眾提供食物及飲料等設施或公共餐飲屋。

一般來說餐廳必須具備下列三項條件：

1. 一定的場所，設有招待顧客的客廳及供應餐飲的設備。
2. 供應餐飲及提供良好的服務。
3. 以營利為目的的企業。

二、酒吧的起源：

酒吧 (BAR) 是一種專門出售各種飲料的場所，通常所出售的飲料

以酒精為主，所以一般人稱之為酒吧。最早酒吧起源於美國，早期的酒吧沒有桌椅甚至連吧台都不讓客人靠近。BAR 這個字意即為阻礙物，即橫木也。酒吧的老闆為了保護自己生命財物不隨便受人侵害，就用橫木或其他阻礙物來做為阻擋，後來慢慢的經過改變與進步，才成為今天的吧台，目前台灣各大觀光飯店均有酒吧的設備，就是為了滿足觀光客喝酒習慣特別在一樓大庭或二樓餐廳某處，如統一大飯店、環亞大飯店等。

早期的酒吧設備非常簡陋，當時英國清教徒移民美洲時，來自各國的人，都帶了各色各樣的酒，當時酒源又不充足，只要有酒精飲料喝就滿足了，因此在不知不覺中喝慣了混合酒，於是而成了美式酒吧的特色。本來雞尾酒只是混合酒的一種，後來由於大部份的人都叫混合酒為雞尾酒，於是雞尾酒就成為混合酒的代名詞。雞尾酒名稱的來源傳說很多，有人說美洲原住民就有飲用混合酒的習慣，其音近 Cock Tail 故叫作此名字，傳說雞尾酒來源與公雞尾巴有關。

美國的工業革命始於十九世紀，隨著都市文化的發展，美式酒吧也開始發達。

三、餐飲在旅館所扮演的角色

雖然在20世紀的前期，餐飲設備在旅館經營者的腦中所佔的份量極微，只是供給住宿旅客用餐方便而設，每天只供應一些早餐及少量的菜色而已。

到了本世紀的後期，由於旅館不斷增加的結果，競爭激烈，龐大的設備費用，只靠有限的房租不易維持，因此，旅館為了生存及免於破產，就不得不開發收入彈性較大的餐飲收入來彌補客房收入之不足，更由於人民生活水準的提高，有能力到各地旅行及享受各地不同的口味，同時航空事業的發展，旅客逗留在旅館的時間延長，旅館中的餐廳於是就變得更為重要。

餐飲設備的增加而改變了營業的型態，更維持了旅館的開支使得旅館得以生存下去，於是在旅館中就有了快速服務的咖啡廳（coffee shop）、小吃酒店（snack bar）雞尾酒廊（cocktail lounge）等，同時以前那種傳統的餐室服務已被人遺忘。

近年來餐飲在旅館中成為正式的一個部門，而且收入一天比一天增加，任何一個旅館中的經理都知道餐飲的重要性，因此旅館經營的重點也從客房部門轉移到餐飲部門，有的旅館甚至以餐飲來決定勝敗。

台灣早期的旅館都是以客房為主營業的旅館，直至民國70年開幕的來來大飯店，72年開幕的環亞大飯店，及73年將開幕的福華大飯店，才以客房與餐廳並重的大型國際觀光大飯店出現，因而使得本國的觀光事業更上一層樓，最近高雄開幕的金世界大飯店更是餐飲多於客房。因此沒有多久即生意欣隆。

第二章 餐廳種類

一、以服務的方式分類：

在歐美各國，因用人費用很高，故餐廳的分類法，首先提到的，是以服務方式作標準的分類法，有下列五種：

① Table Service Restaurant:

此種即餐廳內已擺設好桌椅，應顧客的訂菜，服務生將餐飲送到桌上。目前旅館內的餐廳，均採用此法。

此類尚有飯館、Coffee shop、Night Club 等。

② Counter Service Restaurant:

廚房向外開放，在廚房前設有櫃台及座椅，櫃台可當作餐桌使用的餐廳。此類餐廳首重供餐的快速，且能讓顧客親眼看到廚師正準備自己所訂的菜，忘掉等待上菜的感覺，其特點在於不收取小費。

如：Soda fountain, Luncheonette, Refreshment Stand, Coffee Stand,

Snack Bar 等。

③ Self-Service Restaurant:

餐廳雖然設有餐桌、椅，但餐飲須由顧客自己端上的餐廳。

迅速及便宜是其特點，如 Cafeteria Viking 等。

④ Feeding:

機關、團體所設的餐廳，如 School Feeding, Hospital Feeding, Feeding-in-plant 等。

⑤ 其他的服務方式：

用自動銷售機 (Vending Machine) 。最近不僅是飲料、糖果能自動銷售，更進一步，連餐食、酒類都能自動銷售。

二、以經營的方式分類：

① 獨立經營。

② 連鎖經營餐廳。

在歐美各國，Chain Restaurant 很盛行，如 Howard Johnson 及日本的不二家等。有一點特別要提的是，美國有名的連鎖餐廳在世界各地都設分支機構，但却打不進本省餐飲業的市場。

三、以供應品來分類：

本省目前所供應的餐食，大致可分為：

① 中餐：包括我國各省的餐食。

② 西餐：包括歐美各國的餐食。

③ 日本料理。

四、以供餐的時間分類：

① Breakfast:

早餐可分為美式 (American Breakfast) 與歐洲式 (Continental Breakfast) 兩種，這兩種是以加或不加蛋來區分。

美式早餐：果汁 (Orange Juice)

蛋類並附帶火腿或鹹肉 (eggs with ham or Bacon)

土司麵包 (Toast and Bread)

咖啡或茶 (Coffee or tea)

歐洲式早餐：咖啡或牛奶 (Coffee or Milk)

牛角型麵包 (Croissant)

果 汁

② Brunch:

Breakfast 及 Lunch 的併寫，是為晚睡晚起的觀光客所設，係早餐與午餐的兼用餐。

③ Lunch:

午餐，又可稱為 Tiffin

④ Afternoon tea:

英國的傳統用餐習慣，是在中餐與晚餐之間的點心餐。

⑤ Dinner:

晚餐，依照世界性的用餐習慣，即 Night Lunch, heavy Dinner。晚餐的內容豐富，用餐時間較長。

⑥ Supper:

正式而重禮節的晚餐，目前在美國，可當宵夜稱之。

五、以點菜的方式分類：

① Table d'hôte:

定食菜單：Soup, Fish, Entree, Dessert, Beverage 等，固定一套的菜譜。

② A la carte

點菜

③ Buffet:

以特定的固定人數為對象的自助餐。

第三章 經營餐廳的特性

一、生產上的特點：

1 個別訂製生產：

餐廳所銷售的餐菜是顧客進入餐廳後，由顧客個別訂菜，然後作菜為成品。與一般商店所銷售的商品，依照規格或標準大量生產的現成品不同。

2 生產過程時間很短：

經營餐廳從購進原料、生產、銷售、收款等連續過程，都在同一地點完成，且其生產過程的時間很短。如顧客進餐廳後訂菜、烹飪、消費、收帳等一連串的過程，僅須一兩小時左右。

3 銷售量預估困難：

餐廳是顧客上門才算有生意作，顧客的人數及其所要消費的餐食很難預估，而且產品原料的種類多，多種原料作成一種成品，其原料用量又不能劃一，尤其調味原料的計算更加困難。同一種材料有各種不同的用法，工資攤銷予成品的計算亦不易，故不能與工業成品一樣，預定製造多少成品，就準備多少材料及員工。餐廳成本的計算較困難，所計算出來的成本也不一定正確。

4 成品容易變質、腐爛：

經過烹飪的產品過了幾小時就會變味、變質，甚至腐爛不能食用。熱的餐食變冷，或冷的冷度不夠，就失去了成品價值。所以成品不能有庫存，生產過剩就是損失。

二、銷售上的特點：

1 銷售量受場所大小之限制：

餐廳收容用餐顧客的人數，受餐廳地方的大小、桌椅數量之限制。客滿了就無法再提高銷售額。如何提高桌椅利用週轉率，或不必使用桌椅也可提高銷售額，是值得研究的課題。

2 銷售量受時間上的限制：

一般人一日三餐，其用餐時間大致相同，用餐時間一到，餐廳裏擠滿了顧客，時間一過則空無一人。如何提高用餐時間外的銷售額，是經營餐廳需要探討的課題。

3 餐廳設備要豪華、有高尚的氣氛供人享受。

一般人在商店購貨，停留的時間不多，只要貨品滿意，店內的設備不太注意。在餐廳用餐的顧客，除了要求可口的餐食及親切的服務外，希望在設備豪華的餐廳，有舒服的享受，因此餐廳的佈置、桌椅、音樂之演奏及其他娛樂設備，要投入相當可觀的資金。

4 銷售收現金為原則，資金週轉快：

餐廳的銷售收入中小額交易多以收現為原則，因此資金週轉快，用現金買進的原料款，當天或過一兩天就可以收回現金。

5 毛利多：

餐廳收入減去原料成本，稱為餐飲銷售毛利。酒類飲料約有七成，西餐類約有四到五成，中菜類有三、四成的毛利，只要其他費用能節省，且經營得法，盈餘的機會很大。