

現代觀光旅館叢書

餐飲管理學

Food & Beverage
Management



編著者：孫武彥 謝明城 合著

現代觀光旅館叢書

餐 飲 管 理 學

Food & Beverage Management

編著者：謝 明 城 合著
孫 武 彦

餐 飲 管 理 學

版權所有
翻印必究

台內著字第29178號

著作者：謝 明 城 • 孫 武 彥

本名（謝黔）

發行者：謝 明 城

地 址：台北市敦化北路120巷52號7樓

電 話：7128786

總經銷：衆 文 圖 書 公 司

地 址：台北市重慶南路一段9號

電 話：3118167, 3118168

印刷所：文洲打字印刷行

地 址：台北市重慶南路三段4巷10號

電 話：3054629

刊期：再版：民國77年5月1日

定價：新台幣280元

序 言

台灣的觀光事業自民國 68 年以後，觀光旅館與餐廳均達飽和狀態，因而造成了基層人員的大量欠缺，編者爲了使旅館與餐廳訓練基層工作人員及大專院校、高職設有觀光科（系）者，能有一份更新的參考資料，利用公餘之暇完成此著作。

本書特點除了專門講解旅館餐廳及酒吧之管理服務，並同時介紹中國傳統的烹飪方法，對餐飲營業推廣方面更直接介紹美國最新的方法。使學者不但對面餐部門的全部作業有一個完整的瞭解，對於中國菜烹飪以刀工、火工見長的技巧，亦能體會而加以熟練之運用。另外對一些目前正在從事這門行業的青年好學者，因爲能夠讀到這一本書而對他們的事業有所幫助，此乃編者之期望也。

惟編者之學識有限，本書內容謬誤之處在所難免，尙祈專家先進及社會廣大讀者多加批評指教爲幸！

編者 謝明城
孫武彥

謹誌

目 錄

第一篇 概論	1
第一章 餐廳概念	1
第二章 餐廳種類	2
第三章 經營餐廳的特性	5
 第二篇 餐飲部門	8
第一章 旅館各廳的介紹	8
第一節 咖 啡 廳	8
第二節 西 餐 廳	10
第三節 中 餐 廳	11
第四節 酒 吧	12
第五節 日 本 料 理	13
第六節 訂 席 組	14
 第二章 餐飲部的任務	16
第一節 如何完成餐飲部的任務	18
第二節 澄清某些錯誤觀念	18
第三節 餐飲生意是大生意	19
 第三章 如何不使餐飲生意失敗	22
第一節 好的環境	22
第二節 好的服務	24

第三節	好的餐飲·····	26
第四節	好的評價·····	26
第五節	好的經營管理·····	27
第六節	旅館組織系統範例·····	28
第四章	筵席部門·····	30
第一節	宴會合約·····	32
第二節	營業訂單·····	33
第三節	通信檔案·····	33
第五章	餐廳及酒館·····	36
第一節	餐廳營運的基本作業·····	38
第二節	菜單的計劃·····	38
第三節	採購·····	41
第四節	貨品接收·····	48
第五節	餐飲補給品的儲藏及發放·····	52
第六章	菜餚的製作生產·····	55
第一節	食物調配·····	55
第二節	總廚師·····	58
第三節	廚務部門·····	59
第四節	廚 房·····	60
第五節	廚房設備介紹·····	64
第七章	飲 料 部·····	78
第一節	飲料部的監督管理·····	78
第二節	調製飲料·····	82

第三節 飲料的銷售及推廣.....	83
第八章 餐飲主計.....	86
第一節 背景說明.....	86
第二節 餐飲主計員的職責.....	88
第三節 食物成本的調和.....	92
第四節 食物成本及營業額.....	94
第五節 飲料成本及營業額.....	95
第六節 食物試驗.....	97
第九章 人員薪津費用及主計.....	100
第一節 人員薪津費用過高的原因.....	103
第二節 管制人員薪津費用基本計劃.....	104
第三節 生產標準.....	106
第四節 其他費用項目.....	107
第十章 餐飲部經理.....	110
第一節 菜單設計與選配.....	110
第二節 瞭解客人的需要.....	111
第三節 團隊精神.....	111
第十一章 餐廳領班的職責.....	113
第十二章 服務生一般守則.....	116
第一節 服務生與顧客的關係.....	116

第 二 節	儀態方面.....	117
第 三 節	合作精神.....	118
第 四 節	瞭解烹飪時間.....	119
第 五 節	助理服務生之工作.....	120
第 六 節	點 菜.....	120
第 七 節	點菜的次序.....	121
第 八 節	記錄客人點菜的方法.....	121
第 九 節	客人點錯菜時.....	123
第 十 節	食品推銷術.....	123
第十一節	托盤的方法.....	124
第十三章	一般性餐廳介紹.....	125
第一節	特種餐廳.....	125
第二節	商用的小型旅館或客棧中的餐廳.....	126
第三節	大衆化餐廳.....	126
第四節	自助餐廳.....	127
第五節	小吃酒吧.....	128
第六節	速簡餐廳.....	128
第七節	娛樂場所的餐廳.....	129
第八節	公路餐廳.....	129
第九節	公路咖啡店.....	130
第十節	餐廳地點及建築樣式.....	130
第十一節	往來進出通道.....	131
第十二節	服 務.....	131

第十四章 一般性酒吧介紹	133
第一節 酒 店.....	133
第二節 特別飲料店.....	135
第三節 酒館的建築結構.....	135
第四節 酒館的供飲服務.....	136
第五節 啤 酒 客.....	137
第六節 店外銷售.....	140
第七節 酒店其他問題.....	141
 第十五章 飲料介紹	142
第一節 洋酒的種類.....	142
第二節 市面流行洋酒介紹.....	146
第三節 雞尾酒調製方法與材料.....	151
第四節 雞 尾 酒.....	155
 第十六章 咖啡的沖煮藝術	170
第一節 一門獨特的藝術.....	170
第二節 芬芳可口三原則.....	171
第三節 咖啡泡煮法四式.....	171
第四節 咖啡品質的鑑別.....	175
第五節 歐美咖啡食譜.....	175
第六節 咖啡的混合品味.....	176

第三篇 中華烹飪

第一章 中華的烹飪知識與技巧	177
-----------------------------	-----

第一章 烹調原料的選擇與處理·····	177
第二章 掌握刀工和火候·····	180
第三章 菜肴的調味及配色·····	183
第四章 菜單的設計·····	186
 第二章 中華烹飪的方法 ·····	188
 第三章 炒、燒、蒸、炸的方法與要訣·····	193
第一節 炒的方法與要訣·····	193
第二節 燒的方法與要訣·····	194
第三節 蒸的方法與要訣·····	195
第四節 炸的方法與要訣·····	197
 第四章 中華烹飪的特點·····	200
第一節 中華烹調按時序進行·····	200
第二節 中華烹調因環境而異·····	200
第三節 中華烹調與醫療相結合·····	202
 第五章 中華茶藝·····	203
第一節 茶 藝·····	203
第二節 「茶藝」與「茶道」·····	204
第三節 飲茶地理·····	205
第四節 飲茶須知·····	206
第五節 茶葉品質的鑑定·····	207
第六節 漫談茶壺·····	208

第四篇 餐飲服務	213
第一章 客房內餐飲服務	214
第一節 如何去服務	214
第二節 關於房內服務應注意事項	215
第三節 客房內的餐飲服務應注意事項	215
第二章 美式服務	220
第一節 餐桌佈置	220
第二節 美式服務	221
第三章 法式服務	224
第一節 法式餐桌及餐具佈置	225
第二節 準備工作	226
第三節 服務工作	227
第四節 湯 道	228
第五節 主 菜	228
第六節 端盤的正確方法	229
第七節 收拾餐具	229
第八節 收拾盤碟	229
第九節 洗 手 盅	230
第十節 特別菜道的餐具	230
第十一節 點 火 焰	231
第十二節 烹調蘇式烤餅的順序	232

第四章 自助餐服務	234
第一節 佈置自助餐的場所.....	235
第二節 餐桌佈置.....	236
第三節 菜餚佈置.....	238
第四節 菜餚補充.....	239
第五節 客人的疏忽.....	240
第五章 宴會服務	241
第一節 安置宴會餐桌.....	241
第二節 美式宴會服務.....	242
第六章 酒與酒吧服務	244
第一節 酒 單.....	244
第二節 釀酒與售酒.....	245
第三節 酒的儲藏.....	246
第四節 白及淡紅葡萄酒.....	247
第五節 如何倒紅葡萄酒.....	249
第六節 香濱酒的服侍方法.....	250
第七節 飯前酒及點心酒.....	253
第七章 餐廳工作人員必須具備的條件	255
第八章 餐廳物品應注意事項	257
第九章 餐飲出售記錄與管理	261

第一節	核察制度	261
第二節	核査制度的形態與方法	261
第三節	服務生的責任	264
第四節	餐廳會計(出納)	264
第十章	酒 杯	266
第一節	酒杯的擺法	266
第二節	酒杯的形狀	266

第五篇 餐飲管理

第 一 章	管理之目的	269
第 二 章	採 購	271
第 三 章	驗 收	274
第 四 章	儲 存	276
第 五 章	物品的配發	278
第 六 章	飲料管理	280
第 七 章	飲料部門的職掌	282
第 八 章	酒庫安全與宴會用酒	284
第 九 章	食物烹製	286
第 十 章	包辦筵席與集會	289
第十一章	餐飲主計員	291
第十二章	餐飲衛生與安全	294
第一節	個人衛生與公共衛生	294
第二節	一般共同維護環境衛生	296
第三節	餐廳衛生	297

第四節	厨房衛生	297
第五節	餐具衛生	298
第六節	飲水衛生	299
第七節	旅館餐廳的安全問題	300
第七篇	會員俱樂部(金融家聯誼會)	304
第一章	來來大飯店會員俱樂部介紹	305
第一節	十七樓平面圖與各廳的介紹	205
第二節	十八樓平面圖與各廳的介紹	307
第二章	環亞大飯店金融家聯誼會	309
第三章	旅館會員俱樂部簡則	315
第四章	旅館會員俱樂部入會手續	318
第五章	會員俱樂部申請入會程序	319
附錄		
附錄一	餐桌佈置	320
附錄二	切烤肉	323
附錄三	餐巾的摺疊方法	326
附錄四	在高級餐廳所常用的銀餐具	332

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爲對顧客提供場所、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，爲一般客人所愛好。另外還有一種酒廊，專爲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) 解釋爲：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. 以營利爲目的的企業。

二、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，旅館爲了生存及免於破產，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爲重要。

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爲正式的一個部門，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爲主營業的旅館，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：