

現代觀光旅館叢書

餐飲管理學

Food & Beverage
Management



編著者：孫武彥 合著
謝明城

現代觀光旅館叢書

餐 飲 管 理 學

Food & Beverage Management

編著者：謝明城 孫武彥 合著

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：台北市長春路 432 號（大來大飯店）

電 話：7160011

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：台北市金山南路二段 230 號一樓

電 話：3224139

刊期：再版：民國 79 年 6 月 1 日

定價：新台幣 300 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，編者為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，因為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，尚祈專家先進及社會廣大讀者多加批評指教為幸！

編者 謝明城
係武彥

謹誌

11/27/01

現代觀代旅館叢書介紹

旅館管理學 定價：NT\$280

編著者：謝明城 吳健祥合著

餐旅市場行銷 定價：NT\$320

編著者：謝明城 張順程合著

餐旅經營管理 定價：NT\$280

編著者：謝明城著

餐旅英語會話 定價：NT\$200

編著者：謝明城著

購書請劃撥台北郵局0151972-7帳戶陳怡如小姐即寄書。



內政部著作權執照

餐旅管理學

全壹冊

著作名稱

本書係根據作者多年教學經驗及參考國內外最新資料編纂而成

中華民國八十二年一月五日

第一版

著者

謝明城

吳健祥

合著

台北

作人

孫武

房

合著

台北

所

謝明城

吳健祥

合著

台北

人

孫武

房

合著

台北

字號

謝明城

吳健祥

合著

台北

有限

謝明城

吳健祥

合著

台北

字號

謝明城

吳健祥

合著

台北

字號

謝明城

吳健祥

合著

台北

字號

謝明城

吳健祥

合著

台北

字號

謝明城

吳健祥

合著

台北

字號

謝明城

吳健祥

合著

台北

字號

謝明城

吳健祥

合著

台北

字號

謝明城

吳健祥

合著

台北

字號

謝明城

吳健祥

合著

台北

字號

謝明城

吳健祥

合著

台北

字號

謝明城

吳健祥

合著

台北

字號

謝明城

吳健祥

合著

台北

字號

謝明城

吳健祥

合著

台北

字號

謝明城

吳健祥

合著

台北

字號

謝明城

吳健祥

合著

台北

字號

謝明城

吳健祥

合著

台北

字號

謝明城

吳健祥

合著

台北

字號

謝明城

吳健祥

合著

台北

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	大眾化餐廳	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 窖	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	餐飲成本控制	294
第一節	餐飲成本內容	294
第二節	定期盤點法	295
第三節	主要材料法	299

第四節	標準餐飲成本控制法	300
第十三章	餐飲衛生與安全	307
第一節	個人衛生與公共衛生	307
第二節	一般共同維護環境衛生	309
第三節	餐廳衛生	310
第四節	廚房衛生	310
第五節	餐具衛生	311
第六節	飲水衛生	312
第七節	旅館餐廳的安全問題	313

第七篇 會員俱樂部(金融家聯誼會) 317

第一章	來來大飯店會員俱樂部介紹	318
第一節	十七樓平面圖與各廳的介紹	318
第二節	十八樓平面圖與各廳的介紹	320
第二章	環亞大飯店金融家聯誼會	322
第三章	旅館會員俱樂部簡則	328
第四章	旅館會員俱樂部入會手續	331
第五章	會員俱樂部申請入會程序	332

附錄

附錄一	餐桌佈置	333
附錄二	切烤肉	336
附錄三	餐巾的摺疊方法	339
附錄四	在高級餐廳所常用的銀餐具	345

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，裝潢十分豪華內有節日表演，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: