

PROFESSIONAL
DINING ROOM
MANAGEMENT

AND
BARTENDING

餐厅与酒吧服务

(美) 卡罗尔 A.金 等著

● 现代旅游饭店管理丛书

现代旅游饭店管理丛书
MODERN HOTEL MANAGEMENT SERIES

餐厅与酒吧服务

PROFESSIONAL DINING ROOM MANAGEMENT AND BARTENDING

〔美〕卡罗尔 A.金 等著
徐继川 编译

浙江摄影出版社

(浙) 新登字 8 号

本书根据以下版本编译出版

THE PROFESSIONAL HOST

CBI Publishing, Company Inc.

WINE SERVICE PROCEDURES

Cahners Books International, Inc.

PROFESSIONAL DINING ROOM

MANAGEMENT

Hayden Book Company, Inc.

BEVERAGE MANAGEMENT AND

BARTENDING

CBI Publishing Company, Inc.

〔美〕 卡罗尔 A. 金 等著

餐厅与酒吧服务 徐继川 编译

浙江摄影出版社出版发行
(杭州葛岭路 1 号)

浙江新华印刷厂印刷
(杭州环城北路天水桥)

浙江省新华书店经销

开本 850×1168 1/32 印张 8.25 字数 178 千字 印数 3501—7000

1991 年 8 月第 1 版 1992 年 2 月第 2 次印刷

ISBN7-80536-100-2 / Z · 57

定 价：5.40 元

现代旅游饭店管理丛书编委会

顾问：钱 炜

主编：吕建中

编委：（以姓名笔划为序）

吕建中	陈妙林	张金山	沈学均
张明樑	陈愈润	经长宽	周建华
金维东	贺 起	祝炳松	徐义铭
郭开中	徐秉文	徐炳生	徐崇云

编译: 徐继川

审校: 徐炳生 张金山

吕建中 贺 起

封面设计: 王义钢

制 图: 岳 秀

责任编辑: 贺 起

序

随着我国国际旅游事业的蓬勃发展，我国现代旅游饭店行业迅速兴起，在短短的10年间旅游饭店无论在数量建设或设施水平方面都已取得长足进展。然而，毕竟由于发展时间较短和缺乏现代化管理理论和方法的指导，又兼我国饭店向为事业型、接待型的历史渊源，我国旅游饭店的管理水平与旅游业发达国家相比，尚有明显差距。因此，加强旅游饭店经营管理理论和方法的研究，大力培养饭店管理人才，努力提高饭店企业的管理水平，是当前乃至今后若干年内我国饭店管理理论研究工作、教学工作者和饭店经营者所面临的严峻任务。

在我国社会主义现代化建设进程中，合理地吸取和借鉴国外现代化企业管理理论、方法和经验是提高我国企业管理水平的重要途径。旅游饭店业是国际性的行业。我国的旅游饭店与世界各地的饭店不仅共处同一国际市场，而且在经营管理方面也颇具相同特点，因而，引进和利用饭店业发达国家的现代化饭店管理理论、技术、方法和经验就显得十分必要。

当今世界，美国是旅游业和饭店业最为发达的国家之一。从30年代起，美国的饭店业在世界上崭露头角，半个世纪以来久盛不衰，不仅出现了蜚声全球的假日(Holiday Inns Inc.)、希尔顿(Hilton Hotels Corp.)、谢拉顿(Sheraton

Corp.)、凯悦(Hyatt Hotels Corp.)等国际性的饭店集团公司,而且也涌现出一批如埃尔斯沃思·斯塔特勒(Ellsworth Startler, 1863—1928)、凯蒙斯·威尔逊(Kemmons Wilson, 1913—)、康拉德·希尔顿(Conrad N. Hilton, 1887—1979)、欧内斯特·亨德森(Ernest Henderson, 1897—1967)以及威拉德·马里奥特(J. Willard Marriott, 1900—)等杰出的饭店企业家。他们的创业精神和管理经验为全世界饭店业界所传颂。先进的饭店管理专业教学是美国饭店业取得成功并遥遥领先的坚实基础。在美国,饭店管理专业教学已有近百年历史,而今,各级水平的专业教学结构完整,各种专业院校星罗棋布,而各类专业书籍更是汗牛充栋。发达的饭店管理专业教学不仅提高了饭店行业从业人员的素质,而且保证了饭店行业人才辈出。

我国发展旅游饭店管理专业教学尚不到 10 年时间,课程设置和教材建设未臻完善,目前已出版的一些专业书籍远远不能满足学校教学和饭店从业人员进修学习的需要。为此,我们编译了这套丛书,目的是为了引进现代化旅游饭店管理理论、技术、方法和经验,丰富我国旅游饭店管理专业用书,为发展饭店管理专业教学,提高我国饭店管理水平作出贡献。

旅游饭店经营管理是一门从微观角度研究和总结饭店企业经营管理理论、方法和技术的学问,具有较强的务实性。这套丛书主要根据美国 CBI 出版公司最新版本编译而成。原书作者几乎皆为饭店管理权威、学者,他们不仅学富五车,而且都具有相当丰富的实践管理经验,其中包括已为我国旅游业界熟悉的美国加利福尼亚州立理工大学饭店管理学院院长唐纳德·

伦德博格(Donald E. Lundberg)、专门研究饭店成本控制的迈克尔·考脱曼(Michael Coltman)、擅长饭店管理理论研究的詹姆斯·凯萨(James Keiser)、以研究饭店电脑系统、管理信息系统著称的迈克尔·卡萨瓦纳(Michael L. Kasavana),以及极受美国当代饭店建筑设计大师威廉·泰勃勒(William Tabler)推崇的理查德·庞纳(Richard H. Penner),而在我国旅游业开始腾飞的1979年曾来北京讲学的美国饭店建筑设计家华尔特·罗茨(Walter A. Rutes),当然也值得一提。

整套丛书共十二种,其书目为:《旅游饭店管理概论》、《旅游饭店营销管理》、《旅游饭店与餐馆经营管理》、《旅游饭店前厅管理》、《旅游饭店客房管理》、《旅游饭店餐饮管理》、《旅游饭店人事管理》、《旅游饭店管理会计》、《菜单设计与制作》、《餐厅与酒吧服务》、《旅游饭店建筑规划与设计》、《旅游饭店工程设备维修管理》。丛书内容广博,可以说涉及了旅游饭店所有主要业务部门的管理。由于原著本身具有较强的理论性和实践性,丛书的质量便从根本上得到了保证。而我们采用编译方法的目的在于取其精华,删除不适合我国国情的内容,同时,增补符合旅游饭店业发展趋势的内容。这样,使得本丛书的内容具有较大的适用性和一定的超前性,因而既适合作为高等院校旅游专业和饭店管理教学及理论研究参考用书,也可资中等旅游职业学校教学参考,当然也可作为旅游饭店广大从业人员的培训进修教材。

正因为如此,本丛书的编译出版得到了国家旅游局教育司的热情鼓励并推荐,与此同时也得到了浙江省旅游局、杭州望湖宾馆、新侨饭店、华侨饭店、杭州香格里拉饭店、黄龙饭

店、萧山宾馆等单位的大力支持。浙江摄影出版社旅游编辑室承担编辑工作并给予诸多具体帮助。参加本丛书编译的作者与译者大部分是大专院校的师资，也有不少从事实际管理工作的专家与经理。本丛书的编译虽称不上浩繁，但如果没有多方支持和所有参与者的共同努力，其出版问世断断不会如此顺利，谨在此一并表示诚挚谢意。

吕建中

1989年3月于杭州

目 录

序

第一章 餐饮业发展概况	1
第一节 国外餐饮业的发展	4
第二节 中国餐饮业的发展	14
第二章 餐厅服务组织与管理	19
第一节 餐厅类型和菜单知识	22
第二节 餐厅服务组织	27
第三节 餐厅管理	43
第三章 餐厅安全与卫生	57
第一节 餐厅安全	59
第二节 餐厅环境与个人卫生	70
第四章 餐厅服务	75
第一节 餐前准备工作	77
第二节 餐厅服务方式	105
第三节 餐厅服务原则	109

第四节 餐饮服务	111
第五节 餐厅酒类与饮料服务	129
第五章 宴会服务	143
第一节 宴会预订	145
第二节 宴会服务	149
第六章 结帐与核算	161
第一节 结帐	163
第二节 核算	172
第七章 餐厅促销与预订	179
第一节 餐厅促销	181
第二节 预订	192
第八章 酒的历史与品类	197
第一节 酒类知识	199
第二节 酒的品类及其特色	204
第九章 酒吧类型与服务	223
第一节 酒吧分类和酒吧用具	225
第二节 酒吧服务	231
第三节 酒吧控制	244

餐饮业发展概况

1

本章提要：
国外餐饮业的发展
中国餐饮业的发展

第一章

餐饮业发展概况

俗语说，“民以食为天。”饮食是人类赖以生存的最重要的物质条件之一。餐饮业的发展可以追溯到猿人向人转变的时期，至今约有三千至四千万年的历史。早期的猿人主要是将猎物咬碎叼在嘴中带回洞中或者慢慢地将它们拖回洞里食用。稍后，人类通过逐步进化，可以直立行走，这样就能腾出手来拿食物，还会通过投掷石块和摇曳树枝来获取食物。大约在公元前七万五千年，人类已能组织较大规模的狩猎活动。在这个时期的史迹中，已发现有仪典、祭祀的痕迹，表明了社团意识的增强，在这种情况下，共享或分配食物已成为不可缺少的工作。

到公元前一万年至公元前三千年，人们开始从狩猎发展到饲养家畜，从单纯的采集植物发展到耕种作物，并且建立了原始的村庄。居住在村庄里的人们很少再过游牧生活，开始更有效地生产和管理自己的食物。例如在我国现今的浙江河姆渡遗址、河北武安县磁山遗址等地的大量考古发现，都证明了这一点。

以历史学观点看，人们一开始是为了生存而获得食物。简单地说，人类的祖先是为了活而吃。随着人类的进化 and 生产水平的逐步提高，尤其是学会熟练地使用工具以后，寻找和获取食物变得更为有效，先前关于吃的观念习俗、礼仪和消耗量也

发生了根本性的改变，最明显的是人类从为活而吃逐渐向为吃而活转化了。长期来，人类开始致力于如何吃，何时吃，与谁吃，吃什么，不吃什么以及为什么要吃等等问题的研究。随之而来就产生了一系列与吃有关的科学。

当然，由于自然的和社会的种种条件限制，如气候状况、土壤状况、地理位置、食品种类、人口多寡，会给一个民族的吃的行为带来自己的特点。但是吃的行为越来越带有人类的感情色彩，成为一种文明、财富、身份、地位的象征。对于今天的餐饮业从业人员来说，简单地回顾一下历史是十分有益的。

第一节 国外餐饮业的发展

一、古埃及

古代埃及人崇尚节制和俭朴，他们吃得很简单，但是十分好客。与后来的情况不同，古埃及人允许与陌生人一起进餐，如遇男客，则由妇女陪伴着进餐。

古埃及的等级观念可在餐厅的装修和家具上得到充分反映。农夫与普通艺人只使用简单的陶器，坐在未修饰过的长凳上，在低矮的泥屋中进餐。而富人的餐厅如同宫殿，外面由水池和花园环绕，室内装修得富丽堂皇，餐桌上使用绣花织物，家具中有镶嵌着金子或大理石的软垫扶手椅，储存室内有精美的雕花木勺或象牙勺，盛器有玻璃杯和用金银或最珍贵的铜制成的碗。

二、古希腊

古希腊的食物主要由谷类、牛奶、奶酪、橄榄和无花果组成。猪肉和羊肉比较少。希腊盛产橄榄和葡萄酒，从公元前 5 世纪至公元 1 世纪，克里特(Crete)岛和伯罗奔尼撒(Peloponnese)是当时世界上最好的葡萄酒产地。遵循古埃及人的习俗，这种甜而浓的葡萄酒在饮用前一般都用水稀释。

生活在公元前 4 世纪的阿契斯特劳塔斯(Archestratus)被称为希腊烹调著作之父，他为了实现品尝各地美味佳肴的愿望，跋山涉水走遍了当时所有能到达的陆地与海岛。但是，在他写的关于烹调的杰作中却掩饰了日常餐饮的真相。因为当时的雅典人只能吃到腌咸鱼或鱼干，阿契斯特劳塔斯却说只有从拜占庭运进来的新鲜鱼类才可以食用。

十年后，这种品尝变得更为奢侈。一只由于暴食而死去的猪是最好的美味。鹅为了上桌而用浸湿的谷物加以催肥。公元前 3 世纪，雅典人发明了第一个冷盘手推车，厨师把大蒜、海胆，用甜葡萄酒浸过的面包片、海扇贝和鲟鱼盛在盘子里放在车上，推进餐厅供人们享用。

三、古罗马

富裕的罗马人在吃的方面十分讲究排场，食物的耗费量、家具的华丽程度都是主人地位高低的标志。而且，他们还十分重视食物的造型。例如一只用翅膀装饰过的野兔看上去象希腊神话中的飞马，又例如，将一只野猪，在其体内填塞了调过味的鸟，外表用槲寄生树的有刺的枝干加以装点，则看上去象一只

大的海胆（一种有壳的呈圆球形的海里的动物，其周身有长长和的硬刺——编注）。古罗马人的食品原料也很丰富，有从西班牙进口的多种泡菜，从法国高卢进口的火腿，从朱拉进口的葡萄酒、利比亚进口的石榴、英国进口的牡蛎和印度尼西亚进口的香料，应有尽有。蜗牛是用牛奶喂养催肥的，一直使它肥到钻不出壳为止。

参加罗马的宴会时，客人们首先由奴隶脱去表示他们身份的衣服，换上专门为他们准备的长袍和拖鞋。为了表示对主人的尊敬，客人小心翼翼地用右脚跨入宴会厅，坐在单人睡椅上。客人少至3人，多至30人，但总是3的倍数——一个满足于神所要求的数字。在罗马时代已开始使用餐巾，但都是客人自己携带的。勺是餐桌上使用的主要餐具。

参加古罗马宴会只限于男人，能进入宴会厅的女人不是舞女就是妓女。只有在奥古斯都皇帝赐给妇女社会地位后，才能邀请夫人们与丈夫一起参加宴会。当时，在餐桌边闲谈是十分流行的，如果主人在餐桌上放一朵玫瑰花，则表明在席间所谈的任何话今后都不得重复或扩散。它后来成为一种习俗，在餐桌上放一朵玫瑰以表示谈话是“秘密的”或者是“推心置腹”的这种习俗目前仍在沿用，尽管好多人不知道它的真实含意。

罗马人的进餐过程与现在大致相仿，一般分为3道。第1道是色拉、海鲜和鸡蛋，类似于今天西餐中的开胃菜；第2道是肉类品；第3道是蜂蜜蛋糕和奶酪甜饼。

随着罗马帝国的兴盛，用餐也越来越奢侈。在重要的典礼上都要上一道用百鸟做成的菜，这几乎已成定俗。为了使客人能够尽情地唱歌和谈话，还要上一只用鸟的舌头做成的馅饼。每次宴会都上许多酒，每上一种新酒都要用喇叭通告它的名字