

高等院校旅游(餐旅)类专业大专教材

GAODENG YUANXIAO LÜYOU

CANLÜLEI ZHUANYE DAZHUAN JIAOCAI

餐饮管理

Canyin Guanli

黄文刚 主编



四川大学出版社

高等院校旅游(餐旅)类专业大专教材

餐 饮 管 理

主 编 黄文刚

四川 大学 出版 社

2005 年·成都

责任编辑:曾春宁
责任校对:石荣新
封面设计:何东琳设计工作室
责任印制:杨丽贤

图书在版编目(CIP)数据

餐饮管理 / 黄文刚主编. —成都:四川大学出版社,
2005.3

ISBN 7-5614-3039-6

I. 餐... II. 黄... III. 饮食业—企业管理—高等
学校—教材 IV. F719.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2005) 第 017195 号

书名 餐饮管理

主 编 黄文刚
出 版 四川大学出版社
地 址 成都市一环路南一段 24 号(610065)
发 行 四川大学出版社
印 刷 郫县犀浦印刷厂
开 本 787mm×960mm 1/16
印 张 20
字 数 355 千字
版 次 2005 年 3 月第 1 版
印 次 2005 年 3 月第 1 次印刷
印 数 0 001~5 000 册
定 价 29.50 元

◆读者邮购本书,请与本社发行科
联系。电 话:85408408/85401670/
85408023 邮政编码:610065

◆本社图书如有印装质量问题,请
寄回出版社调换。

◆网址:www.scupress.com.cn

版权所有◆侵权必究

序

我校酒店管理系教师编写的餐饮管理和服务系列教材即将付印,这是一件影响深远的事。

进入新世纪,餐饮业的竞争加剧,竞争的核心是高层次人才的竞争,但都表现为菜品和服务质量的竞争。其实,管理就是服务,而服务应在客人开口之前想到、准备好,同时应具有娴熟的技艺。这是我校学生一进校就应牢固树立的观念,在学习和工作中孜孜不倦地实践之。

本系列教材除体现科学性外,主要特色是其实用性和可操作性,因为参与编写的教师既长期在教学一线,又是餐饮企业的管理者或服务技师,他们具有丰富的餐饮企业管理经验和精湛的服务技艺。教材在编写中充分体现了学以致用原则。

我热情地向大家推荐这套书,并希望读者指出书中的不足,以便将来修订。

卢一 教授

2004年7月29日于成都清江东路65号
四川烹饪高等专科学校小鲜书屋

目 录

第一部分 餐饮管理总论

第一章 餐饮业行业概览	(3)
第一节 餐饮业的发展	(3)
第二节 餐饮业的构成	(16)
第三节 餐饮业的特点	(24)
第二章 餐饮企业管理导论	(33)
第一节 餐饮企业管理的内涵	(33)
第二节 管理学基础理论及其运用	(39)
第三节 现代餐饮管理的基本职能	(48)
第四节 现代餐饮管理者素质与技能	(61)
第五节 现代餐饮管理的目标与内容	(65)

第二部分 餐饮管理分论

第三章 餐饮企业组织机构管理	(79)
第一节 餐饮组织机构管理职责	(79)
第二节 餐饮组织机构设计	(82)
第三节 餐饮岗位职责设计	(89)
第四节 餐饮联系与沟通	(94)
第四章 餐饮企业菜单管理	(98)
第一节 菜单的价值和种类	(98)
第二节 菜单内容的设计	(104)
第三节 菜单价格的设计	(115)
第四节 菜单制作与评估	(130)
第五章 餐饮企业食品原料管理	(140)
第一节 食品原料采购管理	(140)
第二节 食品原料验收管理	(148)

第三节 食品原料贮存管理	(151)
第四节 食品原料发放管理	(158)
第六章 餐饮企业厨房业务管理	(161)
第一节 厨房业务管理概要	(161)
第二节 厨房业务组织管理	(165)
第三节 厨房设计与布局	(169)
第四节 厨房设备与用具管理	(175)
第五节 厨房生产控制与产品创新	(180)
第六节 厨房卫生与安全管理	(188)
第七章 餐饮企业服务管理	(192)
第一节 服务管理概要	(192)
第二节 零点服务管理	(199)
第三节 宴会服务管理	(211)
第四节 酒吧服务管理	(221)
第五节 服务质量管理	(229)
第八章 餐饮企业餐务管理	(234)
第一节 餐务管理概要	(234)
第二节 日常餐务工作管理	(240)
第三节 餐务物资管理	(245)
第四节 餐务工作质量管理	(253)
第九章 餐饮企业促销管理	(256)
第一节 餐饮促销概述	(256)
第二节 客户资料管理	(260)
第三节 餐饮促销方式	(264)
第四节 美食节促销	(275)
第五节 餐饮促销策划管理	(278)
第十章 餐饮企业连锁经营管理	(283)
第一节 连锁经营概述	(283)
第二节 餐饮连锁经营概要	(294)
第三节 餐饮企业连锁组织结构设计	(297)
第四节 餐饮企业连锁经营管理	(302)
参考书目	(308)
后记	(310)

第一部分

餐饮管理总论

导 言

餐饮管理,特别是现代餐饮管理,是一项实用性、专业化的经营管理实践活动,其内涵非常丰富。我们既可从宏观抽象的角度探讨其管理含义与管理体系,也可以从微观具体的方面分析其管理环节与管理技术。餐饮管理紧密围绕餐饮市场的需求和餐饮行业的发展,动态管理与静态管理相结合。其管理内容从体系的角度涉及行业概貌、管理理论、经营计划、组织建设、人力资源、食品原料、物资设备、生产服务、产品质量、经营效益、成本控制、市场营销、卫生安全和计算机系统等众多层面。其中,人力资源、市场营销和成本控制是其管理的关键问题,它们贯穿了经营管理活动的始终。正因为如此,全面系统的餐饮科学管理理论与面向市场的餐饮现代管理技术,对餐饮业的发展起到至关重要的作用。

餐饮管理在经营上涉及多层面不同类型的综合技术,其管理的实践性和操作性较强。作为该课程的学习者——未来餐饮企业管理的实践者,要有效把握餐饮管理的综合技术,必须对餐饮行业的基本情况、餐饮企业经营管理的基本知识、基础理论、基本思路有比较完整和清晰的认识,并具备相应的现代的管理思想、营销观念、服务意识、心理认识和行为模式,才能有效地指导管理实践。

基于此,餐饮管理总论是餐饮企业管理的宏观理论体系,是本课程的基础理论。其内容将对第二部分餐饮管理分论起到提纲挈领、纲举目张的作用。总论共分两部分:第一部分为餐饮业行业概览,分别介绍了餐饮业的发展、基本构成和综合特点;第二部分为餐饮企业管理导论,全面、细致地阐述了餐饮企业管理的内涵、管理学基础理论及其在餐饮中的运用、现代餐饮企业管理的基本职能、餐饮管理者素质与技能以及餐饮企业管理的内容和目标。

第一章 餐饮业行业概览

随着我国市场经济的迅速发展,人民综合生活水平的逐步提高,餐饮消费意识与餐饮消费习惯的逐渐改变,作为我国第三产业重要行业的餐饮业也随之全面发展。近几年来,伴随餐饮业快速发展和日趋成熟的过程,多元化的社会投入持续不减,行业产业规模不断扩大,餐饮业作为率先按市场机制运行的“朝阳产业”,已成为国内经济发展速度最快、营业额增长幅度最高的行业之一。餐饮业在满足社会需求,改善人民的生活,实现家务劳动社会化及其他方面发挥着越来越重要的作用,其发展必将成为本世纪我国经济增长的新热点。同时,餐饮业在蓬勃发展的进程中,也面临日趋激烈的同行竞争与严峻挑战。要把握餐饮管理的内容、原理、方法与技能,必须首先熟悉餐饮业的基本情况。本章就餐饮业的形成与历史发展及进步过程,加以概括性回顾,旨在切实把握当代餐饮发展的趋势;同时,较为系统地阐述餐饮业的基本构成、餐饮业的行业综合特点。

第一节 餐饮业的发展

“人以食为本,民以食为天”。饮食是人类生存与发展的基本条件,也是人类最重要和最基本的消费。饮食作为人类自己创造的第一重要活动,伴随烹饪的产生,经济的发展,更随着文明的昌盛,社会的进步,在漫长的历史长河中,逐步演绎成当今璀璨的餐饮。了解国内外餐饮的历史发展,对于认识当今餐饮业及其发展具有重要的意义。

一、餐饮的形成与餐饮的含义

餐饮的形成有其特定的历史条件。餐饮形成后的进步与发展,赋予了其丰富的内涵。

(一) 餐饮的形成

史书云:“炮生为熟,燔而食之”。远古人类学会用火烹食,最初是将猎获和采

集的食物,如飞禽走兽、蚌蛤鱼虫和茎叶果实等,直接放在火上烤熟食用,即为“火烹”;或借用石材料传热,将食物放在烧烫的石子、石头、石板上烤熟食用,即为“石烹”。火的发现和运用,使人类进化发生了划时代的变化,彻底摆脱了生吞活剥、茹毛饮血的蒙昧时代。远古人类从生食过渡到熟食,是人类发展史上的重大飞跃,它孕育了人类最原始的烹饪与最古老的饮食。原始餐饮形成于人类最古老的用火熟食的烹饪时期。

(二)餐饮的含义

餐饮的内涵十分丰富,从字面上理解,“餐”即进餐的顿数,“饮”即饮用和食用;一定程度上也可理解为饮食的同义语。在人类文明发展的进程中,烹饪是人类自身的生存、发展所必需的,是独具特色的文化创造,积淀了博大精深的文化遗产,包括绚丽多彩的食风、食俗;餐饮是人们对烹饪产品特定与理性的消费,它是在特定的社会民族文化氛围中所形成的消费观念、饮食习俗、饮食哲学及礼仪、规范、制度,以及反映这些方面积淀的系列饮食文化遗产,具有浓郁的文化涵义,是饮食物质成果与精神成果的总和。烹饪及烹饪所蕴涵的文化、科学、艺术属性及其成果,在人类文明的发展中,培育和丰富了餐饮;餐饮作为烹饪的有形载体,在人类政治、经济、文化的发展中,又有力地促进了烹饪及烹饪文化、艺术、科学的发展。从烹饪文化和餐饮文化的性质和关系上讲,烹饪文化是生产文化,餐饮文化是消费文化。

二、国内餐饮业的历史发展

中国是历史悠久的世界四大文明古国之一。祖先为我们留下了宝贵丰富的历史文化遗产。中国餐饮在历史发展中所积累的特定文化、艺术与技术成果,是我们民族文化中极其重要的一部分。中国餐饮内容博大精深,其菜系海纳百川且自成体系;中国餐饮的历史发展,是以社会生产力发展水平和综合烹饪技艺发展水平作为进步的标志的。中国传统餐饮业伴随历史的发展而不断发展。

国内餐饮业的历史发展主要经历了旧石器时期、新石器时期、青铜器时期和铁器时期。

(一)旧石器时期

旧石器时期,即为史前无文字记载的时期,时间约从二百万年前开始至1万年前结束。“火烹”与“石烹”的出现,使远古人类进入了熟食时代,形成了原始的烹饪与古老的饮食方法。用火熟食彻底结束了人类生食的状态,使人类的体质与智力得到了迅速发展。旧石器时期所形成的原始餐饮,奠定了人类餐饮史上的一次大飞跃的物质基础。

(二)新石器时期

新石器时代,大约始于公元前 6000 年,延续至公元前 2000 年左右。中国餐饮进入漫长的陶器烹饪时代,即所谓的“陶烹”时期。火的发现与运用,使古人学会了制作陶器,如盛水煮食的陶罐、陶鼎、陶釜,以及蒸熟食物的陶甑和煮粥的陶鬲等。这标志着蒸、煮等烹调方法的问世。同时,此时期采集渔猎与农耕畜牧并用,奠定了最早主副食品的餐饮生活格局。烹饪加工工具的初步发展,如出现石磨盘、石磨棒、陶刀、石刀及俎案等,丰富了餐饮饭菜品种;人工酿酒的出现,更使人类懂得了以酒助兴,以肴佐酒,促进了原始宴饮的形成。《吕氏春秋·古乐篇》载:“昔葛天氏之乐,三人操牛尾,投足以歌八阕。”聚餐的餐饮品比平时多并有一定的进餐程序。中国最早有文字记载的筵宴,是虞舜时代的养老宴。新石器时期农耕、畜牧、磨石、制陶等的出现,是中国经济、文化向前发展的新起点,在中国餐饮史上具有划时代的意义。

(三)青铜器时期

青铜器时代,始于公元前 21 世纪,止于公元前 5 世纪,大致为夏、商、周至春秋战国时期。此时期,中国饮馔器进入金属时代,烹饪技术得到大力发展和提高,中国烹饪进入了青铜器烹饪时期,即所谓的“铜烹”时期。此时期对中国餐饮的发展产生了巨大的影响。

1. 餐饮品种逐渐丰富,分类较细,初步形成了南北餐饮风味

据史籍《周礼》、《礼记》记载,当时的饮食已分为食、饮、膳、羞、珍,或饭、膳、饮、酒、羞等类别,说明饮食生活逐步丰富。《周礼》、《礼记》所载的餐饮产品皆为中原及北方名食,初步形成了以黄河流域为中心的北方风味菜点,其中以周代的“八珍”最为著名;《楚辞》所载的饮食产品主要为中南名馐,形成了以长江流域为中心的南方风味菜系,其中以楚宫名食最为著名。

2. 原始宴饮得到了初步发展,筵宴程序、礼仪颇为复杂讲究

筵宴源于原始的聚会和祭祀。殷商时代祭祀后的筵宴日益增多。至周代,筵宴已发展到国家政事与社会生活的各个方面,朝会、朝聘、游猎、出兵、班师及民间往来等,均要举行宴会。而各种宴会按相应制度,都要举行礼仪,史籍《礼记》载有士冠礼、士昏礼、士相见礼、乡饮酒礼等。乡饮酒礼宴,举行一次就有 24 项程序。

3. 饮食店铺增多,一定的竞争开始出现,餐饮市场初步形成

此时期,由于社会生产力的发展,开始了一定的剩余产品交换,兴起了原始的贸易,形成了市场。据史料记载,商代的都邑市场,出现了制作饮食产品的经营者和店铺,如当时的孟津市粥、齐鲁市脯、宋城酤酒等,都是有影响的餐饮经营活动。到周代,在都邑之间,还出现了供人饮食和留宿的客栈。《周礼·地官·遗人》言:“凡园野之道,十里有庐,庐有饮食。”这是中国早期的客栈式餐饮。至春秋、战国时期,

各种饮食店铺和专门以烹饪为业的专业厨师不断增加,并展开了相应竞争。如《韩非子·外储说右上》言:“宋人有酤酒者,斗概甚平,遇客甚谨,为酒甚美,悬旗甚高,然而不售。”虽为形容,足以说明饮食店铺要生存,必须提供优质的食品和服务,并要有招揽客人的方式。这同时表明烹饪专业分工逐渐增多,并越来越细。

(四)铁器时期

铁器时代,是从秦汉开始,经历了魏晋、南北朝、隋唐、两宋、元代及明清。铁器的发明与广泛应用,推动了餐饮业的蓬勃发展。此时期,是中国餐饮业历史发展的逐步成熟时期,也是中国烹饪物质文化发展的逐步成熟时期。

1. 地方风味流派逐步稳定,“四大菜系”基本形成

秦汉以后,区域性的地方风味菜系表现出明显的差异性。隋唐时有“东南佳味”;两宋时有“南食”与“北食”等风味体系;发展至明清,由于原料丰富,炊餐器具众多,能源有所改进,烹饪技艺全面提高,菜点品种数量繁多,品质有别且风味各异,加之长期受政治、经济、文化、地理位置和物质、习俗等不同因素的持续影响,众多风味流派基本形成稳定格局。在此基础上,黄河流域的山东菜点,长江流域的四川菜点,珠江流域的广东菜点,江淮流域的江苏菜点,已基本形成。当今享誉世界餐饮的“川、鲁、粤、苏”四大菜系,正是在此基础上发展而来。

2. 筵宴日益兴旺,规模空前盛大

从秦汉至南北朝,不断发展的筵宴日益盛行,宫廷、商贾及平民均有大摆筵宴的习俗。《梁书》描述了当时的奢华情景:“今之燕喜,相竞夸豪,积累如山岳,列肴如绮绣。”到隋唐、两宋时期,筵宴大力发展,其形式多样,种类繁多,规模宏大,菜点精美,如唐代的“游宴”、五代的“船宴”、宋代的“皇寿宴”都极负盛名,《东京梦华录》、《梦粱录》均有详细记载。至明清,由满菜和汉菜组成的108碟或110碟等规格的清代著名满汉全席,更是规模空前,技艺精湛,菜点极其丰富。当今餐饮业众多的宫廷菜、官府菜、仿膳菜、秘宗菜等,正是由此演绎而来。

3. 餐饮市场逐步繁荣发展,餐饮行业逐步形成规模,向前推进

自两汉开始,随着政治、经济、文化的兴盛,农业与手工业快速发展,带来了都市的扩大和商业的繁荣。汉代史籍《盐铁论·散不足》载:“熟食遍列,肴旅城市。”到南北朝时,餐饮市场网点设置相对集中,出现了少数民族经营的酒肆。至北魏,西域的少数民族很多在中原地区经营餐饮,《羽林郎》所载:“胡姬年十五,春日独当垆。”从隋唐到两宋,餐饮市场快速发展,形成不同经营业态、档次和规模的餐饮店铺、酒馆和客栈,且营业时间打破昼夜局限。《东京梦华录》描述宋代的餐饮市场,不仅有综合性经营的酒楼,如“正店”;也有中小型酒馆,如“脚店”;还有分类经营的面店、酒馆、茶肆和专营小吃的食店、食摊,并且经营方式灵活,打破了时间限制,夜

市开至三更,五更时又出现早市。《梦梁录·夜市》中言:“杭城大街,昼夜不绝。夜交三四鼓,游人始稀;五鼓钟鸣,卖早市者又开店矣。”著名的《清明上河图》更是形象而生动地描绘了宋代东京(今开封)欣欣向荣的各色食楼、酒肆、食摊与小贩。至明清,随着手工业、商业、农业、畜牧业、交通运输业的快速发展,中外贸易日益增多,餐饮市场呈现较为繁荣的局面,并形成了能满足各地区、各民族、各类消费层次及习惯的市场格局。当代中国许多著名的百年老店,也正是在此时期产生,如清代已在北京出现“全聚德”烤鸭馆。

4. 著名典籍、文献形成,理论研究成果丰富

北魏贾思勰的《齐民要术》是中国完整保存至今的最早一部农书,也是一部饮食、烹饪典籍。此书较系统地记载和总结了北魏以前黄河流域的餐饮综合发展情况。元代宫廷钦膳太医忽思慧编著的《饮膳正要》是一部将餐饮营养卫生与烹饪调和紧密结合的学术专著。明代李时珍的医学巨著《本草纲目》所载餐饮资料十分丰富,其系统地研究了养生与健身、食疗与食治和烹饪原料、性味功能等。清代著名文士、老饕袁枚所著《随园食单》更是中国古代最优秀的餐饮理论专著。该专著介绍了 306 种菜肴与饭点,高级如山珍海味,普通如一粥一饭,其所载南北风味与明清菜式对当代餐饮业影响深远。

三、国外餐饮业的历史发展

国外餐饮业的历史发展,与一个国家、地区、城市的旅游餐饮、酒馆餐饮、教会餐饮、餐馆餐饮和酒店餐饮的形成与发展密切相关。把握国外餐饮业的历史发展现状与特征,对我们认识当今世界餐饮业的变化与发展,具有重要的指导意义。

下面主要介绍对世界餐饮具有积极影响的早期中东地区餐饮的形成;古埃及、古希腊、古罗马帝国时代餐饮的历史发展;15 世纪至 19 世纪晚期西欧国家餐饮的历史发展;美国早期与 19 世纪餐饮的历史发展。

(一) 早期中东地区,最早餐饮形成

约公元前 4000 年,生活在波斯湾美索布达米亚地区的苏美尔人(The Sumerians),发明了货币和文字,推动了商业的发展。当时出现了苏美尔人开创的最原始的苏美尔小酒馆,主要为附近居民提供啤酒服务。到公元前 2000 年,中东地区各国间贸易往来频繁,出现了东方商队旅店(caravanserai),它们是客栈餐饮的雏形,仅为当时的生意人提供最简单的食物和住宿服务。

(二) 帝国时代,旅馆餐饮、餐馆餐饮向前发展,其发达状态影响全欧洲

公元前 3200 年至公元 476 年间,波斯地区文明兴盛,地中海地区各大文明国家蓬勃发展,此时期,历史上称为帝国时代。古埃及、古希腊、古罗马是世界著名的

三大帝国,其高度发达的文明,对全欧洲早期酒店餐饮的发展有着直接而深刻的影响。此时期,古埃及人是最早开展宗教及其他组织庆祝活动的,也是最早为参加此类活动的个人和团体提供饮食和旅游住宿服务的。人类第一个人造旅游胜地——古埃及金字塔,促进了旅游食宿的发展。同期,古希腊各大城市相继出现设施良好的餐馆式小酒店,主要为旅行者提供食宿服务。同时,古希腊人的宴会已形成标准,餐具的摆放和上菜方式有一定的规定。有关西方用餐场面的最早文字描述出现在《旧约全书》与《荷马史诗》中的《奥德赛》和《伊利亚特》之中。此外,古希腊的宗教圣地如特尔斐(Delphi)和奥林匹亚(Olympia)的影响,极大地刺激了旅游活动。这对饮食、住宿服务业提出了更高的要求。而在古罗马,酒馆、旅店更是处处可见。罗马的餐饮场所被称作 triclinium,由 3 个沙发组成,每个沙发坐 3 个人,排成 U 型。由于罗马的饮食堪称一流,罗马富人喜欢在与公共浴场相毗邻的宴会厅享用美味佳肴;而公共餐馆只为大众提供普通食物,特别是很多小餐馆建筑设计单一,制作出售相同食品,与现代的餐饮连锁经营十分相似。

(三)中世纪时期,欧洲教会餐饮盛行,旅店、酒馆、餐馆餐饮几乎终止

公元 470 年至 1300 年,欧洲步入从衰落到复兴的时期。此时期,古罗马帝国所在的欧洲地区战争连绵不断,欧洲进入黑暗的中世纪。商业贸易及城市旅行均已中断,欧洲大小旅馆、餐馆、酒馆所剩无几,酒店业几乎消亡。由于战争的影响,教会通过它的修道院、教堂,为不畏艰险去罗马和“圣地”朝圣的旅行者提供食宿,出现了大大小小的寺院客栈。如成立于 1048 年的宗教团体——耶路撒冷圣约翰骑士团(the knights of saint of Jerusalem)就属此类。

(四)文艺复兴时期,教会餐饮受到限制,欧洲几乎没有公共餐馆设施

1350 年至 1600 年。欧洲进入文艺复兴时期。此时期,由于 1539 年英格兰议会通过一项决议案,查禁了约 600 个宗教性质的处所,修道院、教堂几乎被封,小酒馆、小旅馆开始为中产阶级及各类旅行者提供服务,因而较大地刺激了住宿业餐饮的发展。同时期,由于当地居民,特别是中、上层社会人员极力避免进入公共餐饮,故公共餐厅几乎没有。

(五)近代时期,西欧餐饮从复苏到发展,公共餐饮设施增加

欧洲近代时期是指 1600 年至 1800 年这段时期,由于城市道路交通的快速发展,公共餐饮设施开始增加,社会餐馆发展迅速。18 世纪后期,英格兰出现较多的咖啡屋,为人们提供咖啡、啤酒、小吃餐饮服务。而小酒馆则提供以固定价格出售的家常便餐,此类餐饮设施是国外早期社会餐饮的一种类型。1765 年,法国巴黎饮食服务业发展较快,出现了售卖各类汤点的营养餐馆,公共餐馆开始发展,顾客可挑选饮食,并就坐进餐。法国喜剧院,是巴黎至今仍留存下来的最古老的咖啡

屋。法国大革命时期,由于很多贵族被处死,众多厨师失业,为谋生,很多厨师开始经营餐馆,从而加快了餐饮业的发展。

(六)工业时代的来临,西欧酒店业快速发展,酒店餐饮、餐厅餐饮迅速提升

近代工业革命始于18世纪中叶的英格兰。此时期,一些大的科学发明不断涌现,机器与工厂的出现,改变了人类对完成工作的观念和方式。随着道路运输网络的发展、火车站的建立,马车线路开始消失,马车旅馆失去传统客源,因而各式旅馆、饭店及酒店相继出现,极大地促进了酒店餐饮消费。此期间著名的酒店有苏格兰的格科拉斯酒店(Stpancreas Hotel),英国伦敦的查利十字酒店(Charring Cross Hotel)等。19世纪末期,西欧酒店业餐饮消费观念和形式发生重大变化,本地居民开始进入酒店内的餐厅进餐。到1880年,许多著名酒店的餐饮普遍向社会各层次男女开放。同时,特指酒店内餐厅的“饭店”(restaurant)一词,开始在英格兰普遍使用。此时期,在英国伦敦创建的,具有良好住宿服务设施和美味佳肴的豪华酒店,已初步具有现代酒店的意义,为人们提供餐饮服务和住宿服务相结合的整体服务。在豪华酒店中,最著名的是萨伦伏酒店(Savoy),并由此产生了享誉世界的酒店管理专家恺撒里兹和奥古斯·爱斯柯菲。此时期,餐饮服务形式呈现多样化。

(七)17世纪至18世纪时期,美国早期小酒馆式餐饮发展迅速

从17世纪到18世纪,美国餐饮开始逐步发展,这种发展主要表现为小酒店式餐饮、也被称为客栈式餐饮的发展上。此时期,出现了众多小酒店、小酒馆和小旅馆,主要为顾客提供单纯性餐饮服务或食宿性餐饮服务。1684年,在弗吉尼亚州,出现了美国历史上的第一家小酒馆,也是第一家小旅馆,其持续经营了25年。殖民地时期,ordinary一词特指向旅行者和当地居民提供食物、饮料和住宿等服务的经营场所,即小酒店。此类餐饮消费顾客无任何选择余地,食物品种均由经营者决定。此时期,美国众多小酒馆的营业时间由清教徒规定,并强调进餐者饮酒严禁超量,否则将受严惩。新英格兰殖民地时期,小酒馆发展很快的原因,是相关法律规定了无小酒馆的城镇均要建立小酒馆。如1644年殖民时期的史籍记载:“凡有足够数量居民的城镇,都要有一小酒馆,否则陌生人(主要指旅行者)的饮食与娱乐需求均要受到限制。”始建于1762年的弗朗西斯酒馆(Fraunces Tavern),是至今仍在经营的美国最古老的小酒馆。1794年,创建于纽约华尔街的都市酒店(City Hotel),是美国第一座酒店建筑。进入该酒店住宿的客人,仅消费两美元即可享受以下服务:一个单人间、八点钟早餐、下午三点钟正餐、六点钟茶餐和晚上九点钟晚餐。这是典型的美国早期酒店餐饮。同时,美国酒店与欧洲酒店还存在重大区别,即美国的酒店,无论是都市酒店,还是当地社区小酒店,均是人们聚集的中心,而欧洲酒店直到20世纪,才成为当地人聚会的场所。因而这极大加快了美国酒店餐饮

的发展。

(八)19 世纪时期,美国酒店餐饮和餐馆餐饮蓬勃发展

19 世纪,是美国酒店餐饮发展的高峰时期。由于铁路运输网络的扩展,诞生了很多优秀的都市酒店,快速推动了酒店式餐饮的发展。此时期,美国酒店餐饮的发展,突出表现在城市酒店公寓化的特征上。在这些酒店中,50%的客房被一些当地居民租用。此类酒店被称为“大众殿堂”(palaces of the public),环境幽雅,大众性强。城市酒店每日向顾客提供 20 多个小时的就餐服务。美国第一家具有现代意义的大酒店,是 1829 年在波士顿开业的特里蒙特酒店(The Tremont Hotel)。酒店餐厅一次性可容纳 200 人进餐,出现了酒店餐饮的第一张点菜单。19 世纪初,在美国酒店餐饮蓬勃发展的同时,餐馆式餐饮也大力发展。ordinary 一词几乎消失,而具有食品服务含义的 restaurant(餐馆)完整融入了美国社会中。19 世纪后半叶,各类餐饮形态快速发展,出现了许多街边食品小摊、午餐手推车、午餐和晚餐小酒馆、民族特色餐馆和三明治专卖店等,其中以各类牡蛎馆(Oyster House)最为有名。此时期,餐馆餐饮的服务方式和营业时间发生变化,更有利于顾客消费。19 世纪末期,美国很多城市涌现了众多优秀餐馆,如旧金山的牡蛎馆、新奥尔良的 1840 年开业的安托万餐馆、纽约 1827 年建立的德尔肯尼克餐馆等。同时,出现了美国餐饮史上最早的连锁餐饮企业——哈威连锁企业,即“火车站餐馆”。该企业由来自英格兰的移民弗雷德·哈威创办。其第一家餐馆于 1876 年在肯萨斯州开业,到 1883 年已发展为 17 家。哈威连锁具有统一的经营菜单,统一的服务服装,统一的供应时间和严格的质量控制,由此奠定了现代餐饮连锁经营的基础。

四、当代餐饮业的发展

随着人类物质文化的发展,世界餐饮步入 20 世纪,并在 20 世纪后期迎来了繁荣和兴盛。在国外,以美国为代表的发达国家餐饮已翻开了新的一页,其经营策略、经营模式、营销手段及计算机应用快速向前推进,形成了新的特点,特别是特色连锁餐饮得到迅速发展。在国内,伴随餐饮时代浪潮的冲击与社会经济的发展,人们的生活条件和消费观念发生改变,餐饮市场逐渐扩大。特别是经过 20 世纪最后 20 多年的改革与调整,我国餐饮业正以崭新的格局与面貌进入 21 世纪。把握当代餐饮业的发展趋势,必须面向世界,熟悉当代餐饮业在发展中所形成的重大变化、基本特征和在发展中所存在的突出问题。

(一)当代餐饮业发展的重大变化

1. 多种经济成分并存,餐饮企业所有制结构改变

现阶段,我国餐饮业同时存在国有、集体、个体、股份有限责任、股份有限和中

外合资等经济成分。其中国有、集体餐饮企业比重下降,民营餐饮企业比重大幅度上升,特别是股份制经济和混合经济餐饮企业呈增长势头,餐饮业多种经济成分的所有制结构已基本形成。

2. 对外开放扩大,国内餐饮步入世界

随着中国对外开放的快速推进,许多世界著名餐饮企业,特别是连锁企业集团,已在国内餐饮市场占有一定份额。同时,国内知名品牌企业与名牌企业,也积极把投资领域拓展到国外发展中国家和发达国家中,输出中国餐饮服务产品和美食文化。

3. 新型企业业态形成,多种饮食风味共融

现行餐饮企业,既有传统的老字号酒楼、饭庄、面馆、小吃店、早点铺和大排档等社会式餐饮业态,也有日益发展的各式商务宾馆、旅游饭店和度假别墅村等宾馆式餐饮业态,更有日益兴盛的咖啡、酒吧、扒房、茶艺式休闲餐饮业态和美食广场、小吃食街、风味快餐和展示展销大卖场等新型餐饮业态。特别是“都心 mall”(城市购物中心)式的购物美食大厨房,在发达城市快速形成与发展。餐饮企业业态的发展,带来了跨地域、跨菜系和跨国界的饮食风味大融合,新的地方风味名菜、风味菜系不断涌现。

4. 餐饮企业带动地区经济发展,受到各地政府普遍重视

餐饮企业的规模化快速发展,不仅有效地推动了消费,培育和繁荣了市场,提高了人民的生活水平,而且与种植业、养殖业、食品加工业、制造业和交通运输业等密切联系。餐饮业的综合作用有效带动了地方经济的发展,得到了各地政府的普遍重视。各地、各级人民政府着眼社会和经济全局,一定程度上给予了餐饮业政策配套和部门配合的大力扶持和支持。“早餐工程”、“便民工程”和“绿色餐饮工程”等相继涌现,餐饮消费与投资环境有效改善,餐饮质量逐步提高。以大众化经营为主,大众化与高中档经营并存的局面初步形成。

(二)当代餐饮业发展的基本特征

1. 餐饮经营社会化程度逐步提高

餐饮经营社会化程度逐步提高,主要表现在三个方面:第一,餐饮企业通过目标市场的不断细化,尽量充分满足各类消费者日益明显的,由单纯性餐饮消费向综合性餐饮消费的转变;其次,餐饮企业各类经营活动逐步走上市场化的道路,如食品原料采购、食品原料粗加工、人力资源选拔和各类庆典等企业业务活动,逐步由供应商、经销商、劳务机构和专业化公司完成;再有,企业资本吸纳面向社会,一些国资餐饮企业通过资产重组、股份改造,大量吸纳民间资本,形成了投资结构的多元化。