



劳动和社会保障部职业技能鉴定推荐教材

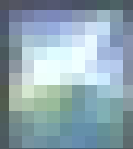
21世纪 | 规划教材
高等职业教育 | 双证系列

现代餐饮企业 经营与管理

主编 \ 李辉作

上海交通大学出版社

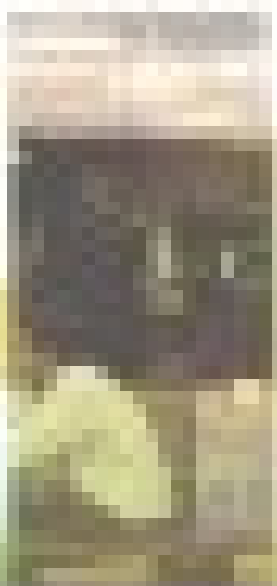




现代餐饮企业 经营与管理

（第二版）

1984年4月



劳动和社会保障部职业技能鉴定推荐教材

21 世纪高等职业教育

规划教材
双证系列

现代餐饮企业 经营与管理

主 编 李辉作

副主编 臧良运 林红梅

上海交通大学出版社

内 容 提 要

本教材立足适应 21 世纪对餐饮人才培养的需要,使学生掌握餐饮企业经营管理的基本知识、基本理论、基本技能。全书内容共分 11 章,以餐饮管理的理论为基础,以业务经营活动为中心,注重内容的系统性、科学性、实用性和先进性,深入浅出,循序渐进,通过案例有效地将理论知识与实践结合起来,增强了知识性与趣味性。主要内容包括:餐饮管理基础理论、餐饮市场分析与调研、餐饮企业营销管理、餐厅与菜单管理、餐饮原料管理、餐饮生产管理、餐饮服务质量管理、餐饮成本控制、餐饮管理新趋势等。

本书可作为高等职业院校烹饪、旅游、餐饮管理等专业教材,也可作为烹饪技师培训和餐饮行业职工培训教材。

图书在版编目(CIP)数据

现代餐饮企业经营与管理/李辉作主编. —上海:
上海交通大学出版社,2008
(21 世纪高等职业教育规划教材双证系列)
ISBN978-7-313-05119-6

I. 现... II. 李... III. 饮食业—企业管理—
高等学校;技术学校—教材 IV. F719.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2008)第 016263 号

现代餐饮企业经营与管理

李辉作 主编

上海交通大学出版社出版发行

(上海市番禺路 877 号, 邮政编码 200030)

电话:64071208 出版人:韩建民

常熟文化印刷有限公司印刷 全国新华书店经销

开本:787mm×960mm 1/16 印张:19.25 字数:363 千字

2008 年 5 月第 1 版 2008 年 5 月第 1 次印刷

印数:1~2050

ISBN978-7-313-05119-6/F·751 定价:30.00 元

版权所有 侵权必究

前 言

随着我国国民经济的持续发展和人民生活水平的日益提高,旅游业和餐饮业已成为国民经济的重要支柱产业。因而,加强对旅游业和餐饮业的科学引导和管理,以及对旅游业和餐饮业从业人员进行高水准的正规教育迫在眉睫。本教材正是为了适应上述需要而精心编写的 21 世纪高等职业教育烹饪专业双证系列教材。

中国素有“美食大国”之称,“食文化”有着悠久的历史,可谓源远流长,枝繁叶茂。改革开放以来,餐饮业作为我国第三产业中的一个传统支柱产业,又具有了无穷的生命力和广阔的发展空间,同时餐饮业又是一个全新的“复合”行业,在推动社会与经济发展,美化和提高人民生活水平上,发挥着越来越重要的推动作用。特别是进入 21 世纪以来,中国的餐饮业进入了“素质化经营”时代,其经营的成败,关键在于从业人员的素质。而从业人员素质的提高又有赖于旅游和餐饮业教育的发展。

本教材在参考吸收了国内外大量有关餐饮经营与管理研究成果的基础上,结合我国餐饮业的实践活动,系统地阐述了餐饮经营与管理的基础知识、基本理论和基本方法。在教材内容的选取上以“宽”、“新”、“实”并举,注重内容的科学性、系统性和创新性;深入、系统地阐述餐饮企业经营与管理的基本理论和方法,其内容包括:餐饮经营管理概述、餐饮企业管理的基础理论、餐饮市场分析和市场调研、餐饮企业营销管理、餐饮企业组织机构与人力资源管理、餐厅与菜单管理、餐饮原料管理、餐饮生产管理、餐饮服务质量管理、餐饮成本控制、餐饮管理新趋势等。

本教材在编写内容上突出以下几个特点:

(1) 针对性强。主要是根据专业知识和学生特点要求加以编写,力求让学生掌握基本观点、思想和方法,又尽力使教师有可以探讨和发挥的余地。

(2) 实用性强。在内容安排上,尽可能结合餐饮企业管理的实际,力求具有较强的可操作性。注重学生实际管理能力的提高。

(3) 传统性与科学性相融合。对待餐饮这个十分悠久的历史范畴概念,在编写时采取了兼收并蓄的办法,注重传统性与现代科学性的统一。不但对中外餐饮发展演化过程进行了必要的回顾,还对传统的餐饮业管理思想进行了阐述。更为重要的是把许多现代科学的管理思想和技术,努力融入到餐饮企业的管理活动中。这样可以使学生在系统学习的同时,掌握国内外餐饮管理的先进经验,体验餐饮业管理实践和研究的新成果。

本书由齐齐哈尔大学李辉作老师任主编,并负责拟定编写提纲、统稿和定稿;齐齐哈尔大学臧良运老师和广东农工商职业技术学院林红梅老师任副主编;杨凌职业技术学院李小明老师、郑州牧业工程高等专科学校胡东平老师和西安欧亚外国语学院旅游系刘晓莉老师参与编写。具体分工为:第1章、第2章由李辉作编写,第3章、第11章由刘晓莉编写,第4章、第5章由臧良运编写,第6章由林红梅编写,第7章、第10章由胡东平编写,第8章、第9章由李小明编写。

为方便教师授课与学生学习,交大出版社免费提供上课的课件、三套模拟试卷和复习与思考题的标准答案,使用者可直接在上海交通大学出版社网站下载(www.jiaodapress.com.cn)。本书在编写过程中参考了大量相关著作、教材、案例资料,谨在此向作者、译者表示由衷的感谢。参考的相关领域的文献已列示于书后的参考文献。

由于编者水平所限,书中难免有疏漏和不妥之处,敬请广大读者和专家批评指正,编者将不胜感激。

编 者

2008年1月

目 录

第1章 餐饮经营管理概述	1
1.1 餐饮业发展概况	3
1.2 餐饮企业的类型	10
1.3 现代餐饮企业职业经理人	19
复习与思考题	26
第2章 餐饮管理基础理论	28
2.1 管理基础理论	29
2.2 餐饮经营管理的内容	45
2.3 餐饮企业常用的管理方法	50
复习与思考题	53
第3章 餐饮市场分析和市场调研	54
3.1 餐饮营业环境分析	54
3.2 餐饮市场调研	58
3.3 餐饮市场顾客购买行为分析	63
3.4 餐饮企业选址	72
复习与思考题	77
第4章 餐饮企业营销管理	79
4.1 现代餐饮企业营销管理概述	80
4.2 餐饮产品策略	88
4.3 餐饮产品价格策略	96
4.4 促销策略	100
复习与思考题	108
第5章 餐饮企业组织机构与人力资源管理	110
5.1 组织管理概述	111

5.2 组织设计	114
5.3 组织制度	117
5.4 餐饮企业人力资源管理	123
复习与思考题	135
第6章 餐厅与菜单管理	137
6.1 餐厅设计	137
6.2 菜单概述	143
6.3 菜单的设计与制作	154
6.4 菜单的定价	160
复习与思考题	165
第7章 餐饮食品原料管理	168
7.1 餐饮食品原料的采购管理	169
7.2 餐饮食品原料验收管理	180
7.3 餐饮食品原料的库存管理	184
复习与思考题	194
第8章 餐饮生产管理	197
8.1 厨房的设计与布局	198
8.2 餐饮生产的特点及餐饮生产管理的任务	204
8.3 厨房业务管理	211
复习与思考题	223
第9章 餐饮服务质量管理	225
9.1 餐饮服务质量管理	226
9.2 餐饮服务人员的素质要求	232
9.3 餐饮服务质量衡量标准与评价体系	242
复习与思考题	249
第10章 餐饮成本控制	251
10.1 餐饮成本的内容	252
10.2 餐饮成本的控制	258
10.3 餐饮成本核算	262

复习与思考题	273
第 11 章 餐饮管理新趋势	275
11.1 餐饮企业管理新趋势	278
11.2 餐饮企业的品牌化战略与连锁经营	282
11.3 计算机网络在餐饮管理中的应用	294
复习与思考题	299
参考文献	300

第1章 餐饮经营管理概述

[学习目标]

知识点 了解餐饮业发展状况,掌握中国传统餐饮市场的发展阶段和特点,熟悉我国现代餐饮市场的特征,明确我国常见餐饮企业的类型及特点,懂得餐饮企业管理的基本特点、原则及任务,餐饮管理的历史过程。

技能点 结合理论知识对餐饮企业进行分类并能理解管理的相关内容。

[导入案例]

Benihana 餐馆的成功与发展^①

Benihana 餐馆是美国一家著名的专门供应牛排的连锁餐饮企业。1964 年它还只是位于曼哈顿市中心的只有 40 个座位的小餐馆,如今成为遍布整个美国拥有 15 家连锁店的大型餐饮企业。目前,Benihana 餐饮企业每年的盈利超过 1 200 万美元。

Benihana 的创始人是日裔的前奥林匹克摔跤运动员洛奇。Benihana 餐馆的起源实际可追溯到 1935 年。那时,洛奇的父亲在日本开了日本连锁店中的第一家餐馆,称之为 Benihana 餐馆,这是以该餐馆门前附近生长的红色小野花命名的。

1959 年,20 岁的洛奇随同大学的摔跤队来美国旅行。到达纽约时,他一眼就爱上了这个城市,并确信在美国一定比在日本有更多的商业机会。洛奇决定报名到城市大学的餐饮管理系学习,这主要因为洛奇知道从事餐饮行业永远不会挨饿。早些年他刷盘子、开卡车送雪糕、做导游赚了些钱。最重要的是,洛奇用 3 年的时间对美国的餐馆市场进行了系统的了解与分析。他发现美国人喜欢在异国环境下用餐,却极不相信异国食品,因此非常希望看到食品的烹调过程。所以,洛奇拿出了到 1963 年为止所存的 1 万美元,又借了 72 万美元在美国西部开了第一家餐馆,试图将所学全部应用于实践。

洛奇的第一家在纽约西部的餐馆非常成功,才 6 个月就收回了成本。Benihana 餐馆经营主要注重:

^① 陈觉,何贤满. 餐饮管理经典案例及点评[M]. 沈阳:辽宁科学技术出版社,2003.

一、选址与布局

考虑到午餐的重要性,在餐馆地段的选择上,Benihana 餐馆的基本信条就是把餐馆建在交通拥挤和人流集中处。管理者要确保餐馆附近有较大人流量,许多餐馆都坐落在繁华的商业区。

餐厅装饰十分注重历史的真实性。Benihana 餐馆的墙壁、顶棚、梁、人工制品、装饰灯具都来自日本。建筑材料是来自日本的旧房子,经仔细地拆开再装船运至美国,由洛奇父亲的日本木匠同事来重新组装。

Benihana 经营的中心在餐厅。“teppanyaki”桌中间是一个钢盘,周围是木质边缘扶手,使用燃气加热。每个桌子上方都有一个排气的烟囱来除烟、气味和钢盘的热气。主厨和侍者直接向每个顾客提供服务,每组通常负责两个桌子。

二、菜单与销售

Benihana 餐馆提供以牛排为主的餐食。菜单品种不多,主要有四种食品:牛排、牛肉卷、鸡肉、虾。它们可以单独成为主菜也可组合。完整的晚餐有三道菜,虾作为正餐前的开胃品。副食基本保持不变:豆芽、西葫芦、鲜蘑菇、洋葱、米饭。

三、生产运作管理

厨师(一般是日本本土厨师)直接走到顾客的“hibichi”桌前,把生牛排放放在顾客的面前让其检查自己点的牛肉是否是新鲜的、切得最好的,并询问顾客要什么样的牛排。然后将肉切成小块。并用小刀熟练地、有节奏地切洋葱,再向烤架上撒胡椒。在烹调时加入了所有的日本调料,最后将热滋滋的牛排直接放入顾客的盘内。

这种直接的制作及服务方式,给原料供应和厨房人员管理提出了较高要求。

四、人员培训

洛奇认为厨师是 Benihana 经营成功的关键,因此厨师要经过很严格的培训,所有的厨师都是日本单身青年,并且都是经过两年的正式学徒学习后“注册”的厨师。厨师要在日本接受 3~6 个月的培训,学习英语、美国生活方式以及 Benihana 的特色烹调方式,在签定“商业协议”后,被送到美国。

到了美国,餐馆还要不断地对厨师进行培训。在厨师间存在着激烈的竞争,谁都想使自己的厨艺更加完美、脱颖而出成为主厨。另外还有一种流动厨师,他们定期检查每个餐馆并参与新餐馆的开业。

五、组织和控制

Benihana 公司的每个餐馆都有简明的管理机构。包括一名经理(年薪15 000 美元)、副经理(年薪12 000 美元),可能还有些类似总管的 2~3 个前台(年薪 9 000 美元),另外还有正在接受培训的潜在的经理。所有的经理向运作经理艾伦(Allen)作汇报,他再向负责运作和业务开发的副总裁比尔(Bill)汇报情况。

比尔工作的主要任务就是设定目标,建立目标体系,通过引进销售目标和预算

来建立控制系统。要求各餐馆经理提出年销售目标,并将其分解为月、周、日目标,与每位经理达成协议后再提出奖励计划。任何餐馆只要超过日、周、月、年目标中的任何一个,经理和工作人员都可以按比例分摊到奖金。餐馆也让会计人员和审计员来严格监控成本,这是一个完整而严肃的管理控制的过程。

六、未来扩张

Benihana 餐馆从一家只有 40 个座位的小店发展到拥有 15 家连锁店的大型餐饮企业,其成功的原因是多方面的。首先,它提供了一种特色服务产品,迎合了美国人喜爱在异国风格的环境中就餐的市场特点;其二,制定了相应的具有特色的经过精简的菜单,既能吸引顾客,又能简化生产流程,方便了生产管理;其三,成功的选址和富有特色的店堂布局以及装修;其四,严格的生产管理;其五,良好的培训,有效的激励,成功地将日本式人事管理与美国技术结合起来;其六,合理的组织机构造就了高效率;最后,连锁经营策略加速了公司的发展。

可以看出,一个餐饮企业的成功是多方因素共同作用而产生的结果。餐饮管理者只有从全局出发,对企业的选址布局、菜单计划、生产流程、组织人事等各方面都实施严格细致的管理,才能实现企业的成功发展。

1.1 餐饮业发展概况

俗话说,“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。人类饮食的发展同人类本身的发展一样历史悠久,经历了漫长的从简单到复杂、从蒙昧到文明的过程。伴随着这个过程,饮食中的礼仪、礼节、观念和习俗也同时应运而生,饮食也从人类的自然行为逐渐衍变成为了一种经济业态——餐饮业。而今天的饭店餐饮最能体现现代饮食状况,从中能窥视饮食中的美味食品、精点餐具、礼仪、礼节、观念和习俗。

1.1.1 餐饮业的基本定义

餐饮,词面上有两个含义,《辞海》解释:餐为“饮食”,饮为“喝”、为“饮料”。中国古代指餐饮为“饮食”,是最恰当了。因为食指“吃”,也指“食物”,饮指“喝”,又指“饮料”,故“饮食”也就是“喝酒(古时除水以外,酒是主要饮料)、吃食物”。

在改革开放之前,中国的酒楼称饮食店,餐饮业称饮食业。随着饭店的增多,新词汇的丰富,诞生了餐饮一词。又据说餐饮来源于餐馆(Restaurant)一词,按照《法国百科大辞典》的解释,是使人恢复精神与气力的意思。顾名思义,可以帮人恢复精神与消除疲劳的方法,不外乎进食和休息。于是人们开始以 Restaurant 为名称,在特定场所提供餐食、点心、饮料,使客人在此场所中得到充分休息,而且能够

恢复精神,使场所经营者在这种方式下进行经营并获利,这就是西方餐饮业的雏形。

由此可见,餐饮业是一个历史悠久的行业,是指利用餐饮设备、场所和餐饮原料,从事饮食烹饪加工,为社会服务的生产经营性服务行业。古今中外,餐饮业为客人提供饱食就餐服务的社会职能并没有改变。随着社会生产力的发展,人民的生活水平不断提高,各个领域的交流日益频繁,家务劳动社会化程度日益提高,旅游和休闲的需求不断增加,现代餐饮业也发生了极大的变化,正朝着设备先进、环境优美、产品特色突出、服务质量优良的方向发展。

如今餐饮业主要包括以下三大类:

- a. 饭店(度假村、招待所、旅社、汽车旅馆)所属的餐饮部。
- b. 各类独立经营的餐饮服务机构。
 - 社会餐厅、餐馆、酒楼、餐饮店
 - 快餐店、小吃店
 - 茶馆
 - 酒吧、咖啡屋、冷饮吧
- c. 企事业单位的食堂以及一些社会保障与服务部门的餐饮服务机构。
 - 企事业单位食堂、餐厅
 - 学校、幼儿园的餐厅
 - 医院的餐厅
 - 监狱的餐厅
 - 军营的餐饮服务机构

1.1.2 外国餐饮业的发展概况

饮食业经历了由单一到多元的逐步发展进步的过程,逐步形成了今天的餐饮业。当代餐饮业的火热场面,又向人类社会展示了其未来更为广阔的发展趋势。

1.1.2.1 中世纪前

公元前 2500 年,尼罗河流域土地肥沃,盛产粮食,高度文明的社会创造了灿烂的艺术和文化,其中也包括西餐的出现。据记载古埃及人崇尚节制和俭朴,吃得较简单,但十分好客,如遇男客在家中用餐,则由妇女陪伴进餐。古埃及的等级观念在餐厅的装修和家具上得以充分反映。农夫与普通艺人只使用简单的陶器,坐在未经修饰的长条凳上,在低矮的泥屋中进餐。而富人的餐厅如同宫殿,有水池和花园环绕,室内富丽堂皇,餐桌上使用绣花织物,家具中有镶嵌着黄金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,盛器中有玻璃杯和用金银做的碗,用的食物要经过精心制作。菜单上已经出现了烤羊肉、烤牛肉和水果等菜肴。

公元后,希腊受埃及文化的影响成为欧洲文化的中心。经济的发展带来了丰富的农产品、纺织品、陶器、酒和油。当时希腊的贵族很讲究饮食,日常食物已经有羊肉、牛肉、鱼类、奶酪、面包和鹅肉等,其中为了使用作菜品原料的鹅足够肥硕,喂养时用浸湿的谷物进行填食,与我们今天北京的填鸭极其相似;餐厅服务用具也制作得更加精细,还出现了冷盘手推车,厨师将大蒜、海带、用甜葡萄酒浸过的面包片、海扇贝和鲟鱼等装在盘子里放在车上,推入餐厅供人们选择、享用。这些都对今天的餐饮业产生了巨大的影响。

大约在公元200年,古罗马的文化和社会高度发达,烹调方式汲取了希腊烹调的精华。古罗马人对当今文明的最大贡献之一,就是创造了西餐的雏形。最早的西餐起源于意大利,如比萨饼和面条仍享誉世界。从专业角度看,就餐时人们使用餐巾也是由古罗马人引入餐馆的。除此之外,在餐馆的餐桌上放置玫瑰花,重大宴会时叫报每道菜菜名的做法等,均由古罗马人最早在餐厅使用。

1.1.2.2 中世纪

中世纪法国的诺曼底人侵占了大英帝国,使当时说英语的人们在生活习惯、语言和烹调方法等各方面都受到法国人的影响。1183年,伦敦出现了第一家出售以鱼类、牛肉、鹿肉、家禽为原料制作菜肴的小餐馆。

在16世纪末,意大利几乎已具备了现在意大利菜肴所使用的原料,其烹饪技术以及饮食习惯也已基本定型。意大利的烹调方法传到法国后,由于历史上路易王朝中好几位国王对西餐烹饪、服务的重视和讲究,使得法式餐具有宫廷华贵、高雅的气度与风格。

1.1.2.3 中世纪后

1650年英国牛津出现了第一家咖啡厅。此后,咖啡厅如雨后春笋般地在英国接连出现,到1700年仅伦敦就有200余家。

1765年法国巴黎出现了第一家法式餐厅,当时这家餐厅已具备了现在经营西餐厅的很多条件。18世纪以来,法国涌现了许多著名的西餐烹饪大师,这些大师们设计并制作了许多著名的菜肴(至今在菜单上都受到顾客的青睐),使西餐的发展达到顶极程度。由于法国有好的食品材料、好的厨师、好的烹饪环境和好的美味欣赏者,使得西餐的发展达到了极高程度。当今法式西餐的选料、烹饪,甚至法式西餐的服务在全世界都无人可及。

1920年,美国开始了汽车窗口餐饮服务。1950年以后,西式快餐首先在美国发展起来,而后遍及世界。当今的西餐更讲究营养、卫生与实用性。

一个国家的餐饮业发展,除了受传统影响外,也受到社会的科学技术、经济发展的影响。20世纪以来,随着交通工具的发展,人们越来越多地走向世界,各种不同的餐饮习惯相互交融。目前中餐的烹饪、调味以及服务中许多行之有效的方法

和规程就是从国外餐饮业中学习借鉴的,极大地促进了中餐烹饪及服务的发展。因此,了解并熟悉各国的餐饮历史和习惯,对餐饮从业人员无疑是十分有益的。

[小思考 1.1]

西餐对今日中餐发展有何影响? 具体有哪些表现?

答:今日中餐的发展在一定程度上受到西餐的影响,尤其是广东菜,具体表现在选料、调味方式、烹饪方法等方面,广东菜在发展中兼收并蓄了西餐的优点,受到人们的普遍欢迎。如在选料上,除继续保证原料的新鲜、营养外,又引进了许多烹饪原料,像蔬菜中的西芹、荷兰豆、西兰花,海鲜中的三文鱼、鳕鱼等,均首先在粤菜中使用。

1.1.3 中国餐饮业的发展概况

中华餐饮文化博大精深,餐饮业在我国已有几千年的发展历史,近年来随着我国经济快速发展,对外开放进一步扩大,餐饮业急速发展,已经成为一个与人民群众生活密切相关的、潜力巨大的朝阳产业。

1.1.3.1 火的使用

考古工作者经过考证,揭示了大约在 170 万年前,生活在中国这块土地上的人类祖先已经开始有意识地利用火来加工、烧烤食物,并用来取暖驱寒,有了最初的餐饮烹饪活动。

公元前 6000 年至公元前 3500 年左右的新石器时代,出现了陶器,使人们有了炊具、餐具和盛器。大约在六七千年之前,生活在今日浙江省余姚市河姆渡地区的先人,已经大面积地种植水稻并饲养牲畜。同时,人工酿酒开始出现,使得人们能以酒助兴,以肴佐酒。火的使用及原始种植业和畜牧业的发展改善了人们的物质生活,并为餐饮业的形成奠定了物质基础。

1.1.3.2 筵席的出现

唐朝以前的古人席地而坐,“筵”和“席”都是铺在地上的坐具。《周礼·春官·司几筵》的注疏说:“铺陈曰筵,藉之曰席。”这两句话的意思是说:铺在地上的叫做“筵”,铺在“筵”上供人坐的叫做“席”。所以“筵席”两字是坐具的总称,酒席菜肴置于筵席之上。《礼记》有这样的记载:“铺筵席,陈尊俎,列笾豆。”其中的“尊”、“俎”、“笾”、“豆”都是古代用于祭祀和宴会的礼器,分别用来盛放酒、牛羊或果脯、腌菜、酱菜。这样,筵席又含有进行隆重、正规的宴饮的意思。“筵席”这个名词在这个意义上沿用下来的,后来演变为“宴席”,专指酒席。

1.1.3.3 饮食业的出现

夏、商、周三代餐饮已发展为一个独立的行业,菜肴的丰盛与精致程度足以

使现代人叹服。从周代起,中国出现了烹调食谱,《周礼·天官》中记录了我国最早的名菜——八珍。从《楚辞》中,我们可以看到所举的酒类和食品已相当丰富,如《招魂》篇中所列的一份菜单记有:红烧甲鱼、挂炉羊羔、炸烹天鹅、红焖野鸭、铁扒肥雁和大鹤、卤汁油鸡、清炖大鱼等。由于生产力的提高,食物进一步丰富,在王室及诸侯国,筵席发展到国家政事各方面。周代的就餐礼仪与方式是极其讲究的,从就餐垫座的筵席数量和动用的鼎数多少就能反映出来:就垫座的筵席而言,规定天子之席五重,诸侯之席三重,大夫之席二重;就盛装菜肴的鼎而言,天子九鼎,诸侯七鼎,大夫五鼎,士三鼎。后来,鼎不仅是盛装食物的用具,也成了王权的象征。

商周时期,音乐助餐已经出现。《周礼·天官》云:“以乐侑食,膳大受祭,品尝食,王乃食,卒食,以乐彻于造。”可见,餐后将剩余的食品撤入厨房这一过程,也是在音乐伴奏下完成的。应该说饮食业人员最早是出现在宫廷中,宫廷宴会由尚食、尚酒等内侍人员担任服务,为防止下毒,他们先尝食而后献食。据专家统计,周朝王室管理饮食的机构就有22个,管理人员有2332人。

1.1.3.4 餐饮业的发展

自汉代以来,饮食业有了很大发展,“熟食遍地,穀旅成市”。汉朝与西域的通商贸易使西部少数民族的饮食习俗传入中原,又将中原的饮食文化带至西部。长安市内为少数民族客商所建的高档客栈附近出现了大批的饮食店。另外,铁器大量出现并用于烹饪之中。还有,瓷器被广泛用于餐饮活动,使餐饮业在炊、餐具方面也大为讲究。

唐宋时期尤其是南宋时期餐饮业已具相当规模。唐朝以后的餐饮宴席,已从席地而坐发展成为坐椅就餐。北宋名画家张择端的《清明上河图》以不朽的画卷向后人展示了当时汴梁人的市井生活,酒楼、茶馆成为画面的重要组成部分。当时的酒店可将三五百人的酒席立即办妥,可见规模之大、分工之细、组织之健全。南宋时期,杭州的各类餐饮店从服务内容分:有直卖店(只卖酒)、分茶酒店、包子酒店、散酒店(普通酒)、巷酒店(有娼妓服务的酒店)、面食店、荤素从食店、茶坊、北食店、南食店、川饭店、罗酒店(山东、河南风味)等;从等级上讲有高级酒店、花园酒店、普通酒店、低档酒店和走街串巷的饮食挑子。当时在西湖上已出现了提供餐食的游船,其中最大的游船可同时提供百十人的宴会,这种把宴会与旅游结合在一起的做法一直保留到今天。

元、明、清时期,国内民族大融合,中国宴席已经成熟,并走向鼎盛。清代,创造了“满汉全席”,标志着近代中国餐饮的最高水平。此外,民族的大交融使饮食市场不仅有汉族饮食,还有回族饮食、维吾尔茶饭、满族饮食,形成能满足各地区、各民族、各种消费水平及习惯的多层次、多方位、较完善的市场格局。在具有各地特色

的饮食风格基础上,清代形成了较稳定的地方风味流派,成为各大菜系形成发展的基础。

晚清时期在通商口岸及沿海城市出现了西菜馆。西方列强进入中国之后,西方的经济、文化、生活习惯如潮而来,西菜在中国的沿海城市,如广州、福州、厦门、宁波、上海以及大都市北京、天津等地纷纷登场。

中国现代的餐饮业是朝阳行业中蓬勃发展的一种新兴古老产业。说她古老是因为自从产生了社会分工就有了餐饮业,有了从业人员,可以说伴随了整个人类社会发展的每一个阶段。说她新兴,今天的餐饮业已经与以前的餐饮业有了很大的不同,无论从功能上、经营模式上都有了极大的变化。从解决肚子问题到社会交往、到人生享受;经营模式也是百家争鸣、异彩纷呈。新中国成立后至 20 世纪 80 年代,由于经济的原因,饮食业发展速度较慢,总体情况可以概括为数量少、设施陈旧、功能单一、条件简陋和服务水平低。自改革开放以来,发展的速度惊人。随着我国国民经济的快速发展,居民的收入水平越来越高,餐饮消费需求日益旺盛,营业额一直保持较强的增长势头。据统计,近 5 年来,我国餐饮业每年都以 18% 左右的速度增长,是 GDP 发展速度的 2 倍,可以说整个餐饮市场发展态势良好。

1.1.3.5 中国餐饮业的发展趋势

伴随着新科学时代的到来,餐饮业也出现了许多崭新的发展态势,主要有四个方面。一是产品、经营创新化;二是服务两极化;三是企业连锁化;四是设备自动化。有理性 and 有远见的餐饮经营者应敏锐地把握这些新动向,在提高餐饮管理水平的前提下,一方面提高餐饮竞争力,另一方面赢得经营主动权,为企业创造更多的社会效益与经济效益。

(1) 产品、经营创新化

现代餐饮的创新,需要人们运用新的理念、手段和方法来整合餐饮资源,以创造一种新的餐饮经营模式。餐饮创新的根本目的,在于迎合市场,满足顾客需求,最终赢得较好的社会效益和经济效益。餐饮的创新就是要去寻找产品的卖点、营造亮点、制造热点,敢为人先,走特色经营之路,这是餐饮企业成功经营的基本保障。

(2) 服务两极化

当物价指数不断上涨,餐厅的经营成本也相对增高,加之劳动力成本的提高,餐饮的费用更要大幅提高。但为了适应社会的需求,餐饮的经营势必会走向两极化的发展。这种两极化的餐饮趋势是以服务方式的复杂性来区分。

注重气氛与突出服务规格的高档次餐厅。在必须保留传统精华的基础上,引进先进的设备,在软硬件的配套和管理上下真工夫,营造高雅文化气氛,自然展现