

Textbooks Series For High Colleges of Business



茶馆经营管理实务

周爱东 主编



中国商业出版社



饭店管理系列

- 餐厅经营与管理
- 中国饮食文化概论
- 外国饮食文化
- 中国烹饪概论
- 酒吧经营与管理
- 茶馆经营管理实务
- 中餐烹饪基础
- 饭店营销学
- 饭店管理概论
- 中餐烹调
- 西餐烹调
- 烹饪原料学
- 客房服务与管理
- 前厅运行与管理
- 康乐服务与管理
- 餐饮企业经营与管理

ISBN 978-7-5044-6003-5



9 787504 460035 >

定价 : 16.00 元

— 高等商科系列教材

茶馆经营管理实务

周爱东 主 编

中国商业出版社

图书在版编目(CIP)数据

茶馆经营管理实务/周爱东主编. —北京: 中国商业出版社, 2007. 8

ISBN 978 - 7 - 5044 - 6003 - 5

I. 茶… II. 周… III. 茶馆 - 商业经营 - 高等学校 - 教材 IV. F719.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2007)第 117597 号

责任编辑: 刘树林

中国商业出版社出版发行

(100053 北京广安门内报国寺1号)

新华书店总店北京发行所经销

国防工业出版社印刷厂印刷

*

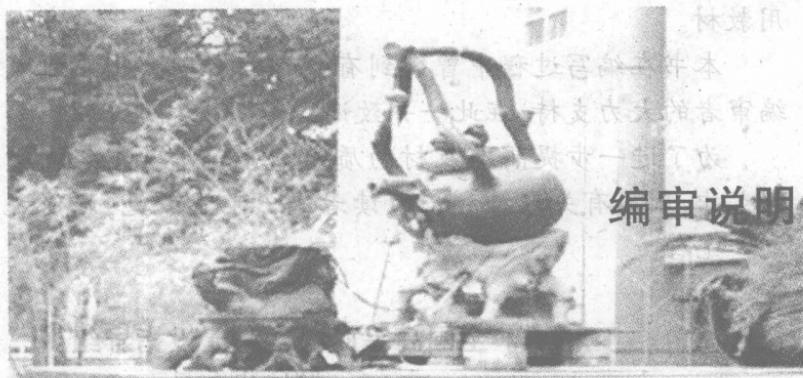
850 × 1168 毫米 32 开 11 印张 274 千字

2007 年 8 月第 1 版 2008 年 1 月北京第 1 次印刷

定价: 16.00 元

* * * *

(如有印装质量问题可更换)



编审说明

随着我国社会主义市场经济体制的建立与完善,高等教育改革的深化,要求对教学内容进行充实和调整,以反映我国改革开放出现的新经验,吸收近年来本学科发展的新成果,经研究,决定对原部编的“高等商科教材”饭店管理系列进行配套建设和全面修订。

根据我国已经加入世贸组织的客观实际,面对 21 世纪经济全球化、信息化、网络化的时代要求,吸收国内外饭店管理的新经验,我们组织力量精心编写了《客房服务与管理》、《前厅服务与管理》、《康乐服务与管理》、《中餐烹饪基础》、《中国饮食文化概论》、《外国饮食文化》、《餐饮企业经营与管理》、《茶馆经营管理实务》、《酒吧经营与管理》等新书,使本系列教材内容新、突出管理运行实际,从结构体系和理论知识等多方面都有新的提高。

本书是为高等院校饭店(酒店)管理、旅游管理、烹饪等专业本、专科编写的教材,也可作为同层次成人教育、函授、自考及高等职业技术学院和本行业管理人员培训

用教材。

本书在编写过程中曾得到有关部门、院校、出版社及编审者的大力支持,在此一并致谢。

为了进一步提高本教材的质量,培养 21 世纪经济管理人才,望各有关院校和广大读者提出宝贵意见,以使之更加完善。

全国高等商科建设指导组

2007 年 5 月



茶文化是近十几年来渐行渐热的话题,茶馆是现代餐饮业中越来越受追捧的休闲地,相比较之下,关于茶馆的经营管理的研究却没有跟上这种形势。编者从十年前开始接触茶文化,同时也开始了对茶馆的研究,这次承高等商科教材编委会委托,编写这本书,还承对本书的大纲颇多指点,在此表示感谢。

关于茶馆,前人做了一些工作:关于茶馆的装饰、设计,这是从建筑艺术的角度来研究的;关于茶馆的历史和功能的研究,这是从社会学的角度来研究的;关于茶艺、茶餐的研究,这些是茶馆经营的重要内容。这些就像一颗颗珍珠散落在那里,串起这些珍珠的就是茶馆的经营管理。可能是茶馆的业态一直比较模糊,对于茶馆的经营管理的内容的争论一直就没停止过,比如有人就讨论过茶馆是不是可以用打麻将来招揽客人的问题,从现在的发展来看,茶馆的经营项目中有的岂止是麻将,足浴、按摩等都开始进了茶馆。这其实是符合休闲业的发展趋势的,只是人们对这个趋势的认识有些滞后,或者部分不认同。模糊的业态使得茶馆有着众多的可以开发的盈利点,但同时也说明茶馆将面临着众多的竞争者,存在着迷失经营方向,丢失定位的危险。编者认为,在主体的文化精神上,茶馆还是应当坚持雅文化的路子,这是中国茶馆区别于其

他饮食企业的最关键的地方,不过俗文化也应在茶馆中有它的一席之地,只有做到雅俗共赏,茶馆才能在饮食业激烈的竞争中立于不败之地。编者的这些想法及现实茶馆的经营状况都在本书中有所体现。

在编写本书的提纲时,想尽量地在书中再增加一些可操作的内容,使本书与同类其他书籍有所区别,于是将本书定名为《茶馆经营管理实务》,在后来的内容组织上,也尽力地朝这个方面去做的,书中的图表基本上来自于作者的第一手资料,我想这样会对读者的帮助大一些。鉴于目前茶馆业态模糊的情况,我们还参考了相关的休闲业的经营情况,甚至还调查了一些原本与茶馆无关的行业,看看它们当中是否有茶馆的生存发展的空间,这样做是希望能使本书有一定的前瞻性,但不多,它的准确性可能就要靠茶馆业以后的发展情况来打分了。

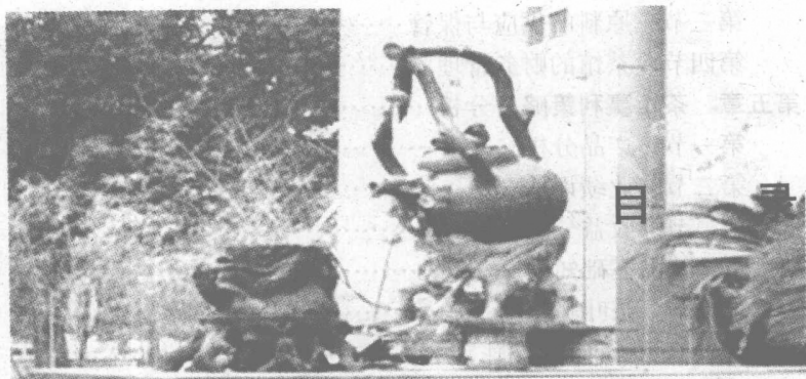
本书由周爱东任主编,还约请了长期在第一线工作的餐饮管理方面的专家——张建军先生编写了第三章与第六章。成稿后编委会又聘请杨雨峰先生进行了校订和文字润饰。

在编这本书之前,编者曾详细地阅读了大量的相关资料,大陆的台湾的都有,都受到很大的启发,也对这本教材产生了较大的影响。主要的参考资料已列于书后,还有一些是平时读书时随手记下来的,量大且杂,恕不能一一列出。书中部分案例来自于网络或其他媒体,不是第一手资料,无从联系作者,如原作者您在书中发现了引用的您的大作,务请告知,一定奉寄稿酬。在此,对所有这些资料的原作者表示感谢。

本书内容还很不成熟,热切希望业内人士和读者给予指正。

编者

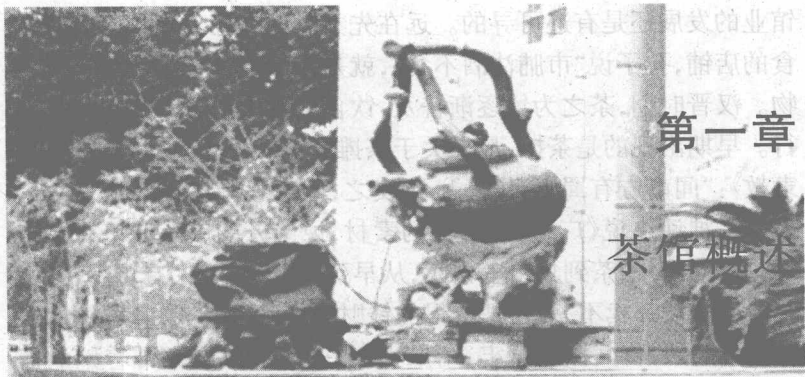
2007年5月



编审说明.....	1
前 言.....	1
第一章 茶馆概述.....	1
第一节 茶馆的起源与发展.....	1
第二节 茶馆的功能.....	8
第三节 现代茶馆的类型	10
第二章 茶馆的策划	14
第一节 茶馆的定位	14
第二节 茶馆内外景的布置	24
第三节 茶馆开业活动的组织	32
第三章 茶馆人力资源管理	36
第一节 茶馆的组织结构及岗位要求	36
第二节 茶馆员工的招聘	55
第三节 茶馆员工的培训	63
第四节 茶馆员工的管理	73
第四章 茶馆物控与理财	89
第一节 设施与设备的管理	89
第二节 低值易耗品的管理.....	108

第三节	原料的供应与保管	112
第四节	茶馆的财务管理	121
第五章	茶馆赢利策略与分析	130
第一节	产品分析	130
第二节	业绩评估	143
第三节	收益分析	149
第六章	饮品基础知识	158
第一节	茶叶和花草茶	158
第二节	咖啡、软饮料	179
第三节	酒精饮料	185
第四节	茶与咖啡的调配	191
第七章	茶馆饮食产品的生产	201
第一节	茶餐点的开发	201
第二节	茶菜单的设计	213
第八章	茶馆服务质量管理	236
第一节	常规服务	236
第二节	特色服务	246
第三节	客人投诉的处理	250
第九章	茶艺馆的运营	258
第一节	茶艺馆情境设计	258
第二节	茶艺程式的编制	264
第三节	茶艺人员的素质要求	283
第四节	茶艺馆的营销策略	288
第十章	大众茶馆的运营	295
第一节	茶餐厅的运营	296
第二节	地方风情茶馆的运营	302
第三节	大型茶楼的运营	310

第十一章 个性茶馆的运营	320
第一节 陶茶馆的运营	320
第二节 棋茶馆的运营	324
第三节 茶酒馆的运营	330
主要参考书目	338



第一章

茶馆概述

茶馆出现于唐代,兴盛于宋代,至明清时期蔚为大观。在一千多年的发展过程中,茶馆承载了太多的文化、社会、教化、休闲等或重于泰山或轻于鸿毛的担子,人们在这里沟通信息、议论国事、联络感情、消磨时光。发展到今天,茶馆的类型由简朴到华丽、从古典到现代,应有尽有。改革开放二十多年来,中国的茶文化迎来了一个复兴的春天,中国的茶馆业也迎来了一个发展的时代。

通过本章的学习,应该对茶馆的发展概况有简要的了解,尤其是一些重要的历史阶段。了解茶馆发展的历程,才可以理解中国茶馆的功能与类型之间的关系,才可以使我们对今天茶馆业的发展趋势有个大概的把握。

在本章里,将从茶馆的历史、功能以及类型三个方面介绍茶馆业的概况。

第一节 茶馆的起源与发展

一、从茶摊到茶馆

陆羽说:“茶之为饮,发乎神农氏。”年代久远,渺茫难考,但茶

馆业的发展还是有迹可寻的。远在先秦时期就已经出现了经营饮食的店铺,孔子说“市脯沽酒不食”,就是指不吃从市场上买来的食物。汉晋时期,茶之为饮逐渐普及,饮食市场上也就多了茶馆这一行。早期出现的是茶摊,最早关于茶摊的记载见于晋代傅咸的《司隶教》:“闻南方有蜀姬,作茶^①粥卖之,廉事毁其器具。”这件事后来成了神话小说《广陵耆老传》的素材,说南方的广陵城里有一老姬,每日提一桶茶到集市上去卖,从早到晚,无论客人有多少,老姬茶器里的茶都卖不完,还把所得的钱财去接济贫苦人,惹得衙门老爷们不高兴,将其抓进监牢,结果当夜月黑风高,老姬带着她的器具从牢房的窗子飞走了。

汉晋时期的茶是饼状的,饮用时要先上火炙烤,再碾成粉末,放入碗中,浇入开水,还要加葱、姜,应该说饮用十分不便。有了路边的茶摊方便了很多行人。在茶摊的经营过程中,茶具、煮茶的方法以及服务的程式也都渐渐定型,为以后茶馆的出现打下了基础。

二、唐代的茶馆

唐代,经济的发展、喝茶的普及使得茶馆迅速发展起来。这一时期,喝茶不仅成了产茶地及中原地区的习俗,还远播塞外。唐人封演将喝茶的流行归功于禅教的流行,说“开元年间,泰山灵岩寺的降魔师大兴禅教,学禅务于不寐,又不许夕食,皆许其饮茶”,信徒们于是揣着茶饼及煮茶的器具,到处煮茶,因此形成风俗。这使得茶馆业迅速发展起来,“自邹、齐、沧、棣,渐至京邑城市,多开店铺,煎茶卖之。不问道俗,投钱取饮。”邹、齐、沧、棣是今天的河南、山东、河北、陕西,京邑是指长安,这些不产茶的北方地区都开了很多茶馆,产茶的南方茶馆的数量就一定更加可观了。

唐代的茶馆形式有茶肆、茶亭、茶寮、土店等。

^① 注:唐代之前“茶”字没有定形,多用“荼”字。

茶肆 茶肆从名称上看与酒肆相类似,大概除茶水之外还供应些简单的饭菜。《旧唐书·王涯传》记载李训之乱时,榷茶使王涯出逃“至永昌里茶肆,为禁兵所擒”,《太平广记》也有关于唐代茶肆的记载。

茶亭 茶亭或为百姓所建,或为文人所筑,多于路侧、庙旁,方便行人、香客休息。最著名的是建在湖州妙喜寺旁的“三癸亭”,亭成于癸年、癸月、癸日,为茶圣陆羽所建,书法家颜真卿题名书匾,诗僧皎然题诗。茶亭常常是寺院施茶的地方。

茶寮 茶寮主要是指僧寮。据钱易《南部新书》所载,唐宣宗大中三年,东都洛阳有一个和尚活了120岁,皇帝问他为何如此长寿,他说没什么秘诀,只是每天喝茶百碗,喝得少的时候也有四五十碗。宣宗觉得和尚有些灵异,于是赐了他50斤茶,让他住在保寿寺,还把他饮茶的地方命名为“茶寮”。在茶寮喝茶的人大都是僧人和一些文人、官僚。

土店 土店是乡村老百姓在交通要道口开的简陋的供应茶水的小店,间或供应饭菜。《入唐求法行礼行记》载,唐会昌四年六月九日,日本僧人圆仁在郑州“见辛长史走马赶来,三对行官遇道走来,遂于土店里任吃茶。”

三、宋代的茶馆

唐代的茶馆还处于形成期,往往是茶饭同卖。到了宋代,开始出现了专业的茶馆,有的规模较大,档次高中低档不等,如唐代那样的茶馆也还有,并且也得到了很好的发展。这与宋代茶业经济和茶文化的繁荣是分不开的。这里面,宋皇室的崇茶,尤其是宋徽宗更亲自作《大观茶论》,对朝野的饮茶活动起到了推波助澜的作用。从唐朝开始,茶就成了北方少数民族的生活必需,到了宋朝,与周边地区的茶业贸易更加频繁,即使是处于战争状态时也没有中断。宋代的城市发展是茶馆业迅速发展的另一个重要原因。宋

代的城市比唐代的城市更多、更大,经济更加发达,加上众多的人口,茶馆之类的服务业迅速地发展起来。

宋代的茶馆有专营茶水的如清茶坊、艺茶坊、人情茶坊、花茶坊等;有兼营饭菜的分茶酒店;还有一些流动的茶摊和提壶上门点茶的人。一般来说,宋代的茶馆大都有固定的客源,面向不同的社会阶层。在营业时间和内容上都很灵活,《梦梁录》载:“(汴京及杭州的茶肆)四时卖奇异茶汤,冬月添卖七宝擂茶、馓子、葱茶,或卖盐豉汤,暑天添卖雪泡梅花酒,或缩脾饮暑药之属。”为了吸引客人,不少茶馆还有说书人讲古论今。据《东京梦华录》记载,潘楼街东巷的茶坊,每天早晨五更天就点灯做生意,还有一些专供仕女夜游吃茶的夜茶坊。宋代是中国茶馆发展过程中的一个高峰,茶馆的类型与功能已经基本齐备,后来元明清的茶馆基本上没有突破宋人的模式。

清茶坊 是专营的茶馆,来此的客人主要目的就是喝茶。《摭青杂记》载:“京师樊楼畔有一小茶肆甚潇洒清洁,皆一品器皿,桌椅皆济楚,故卖茶极盛。”这茶馆不大,连名字都没留下,但它以高档的茶具和周到的服务赢得了顾客。

艺茶坊 是茶客们交流、学习音乐的地方。《梦梁录》载:“大凡茶楼,多有富室子弟、诸司下直等人会聚,习学乐器上教曲赚之类,谓之挂牌儿。”

人情茶坊 也叫人情茶肆,《梦梁录》说这样的茶肆“本非以点茶汤为业,但将此为由,多觅茶金耳。”似是一个闲聊休闲的场所。

花茶坊 也叫水茶坊,《都城记胜》载:“水茶坊乃娼家聊设桌凳,以茶为由,后生辈甘于费钱,谓之干茶钱。”《梦梁录》载:“(汴京)大街有三五家开茶肆,楼上专安妓女,名曰花茶坊。”

行业茶坊 《梦梁录》载:“又有茶肆,专是五奴打聚处,亦有诸行借工卖伎人会聚,行老谓之市头。”这些地方人员复杂,三教九流的都有,一般的有身份的人是不会来此勾留的。“大街车儿茶肆,

蒋检阅茶肆,皆士大夫期朋约友会聚之处。”大街车儿茶肆与蒋检阅茶肆应该是环境较好的而且不太吵闹的地方。这些行业茶坊与后来的俱乐部非常相似。

分茶酒店 是一种类似于现代的茶餐厅的快餐店,“凡点索茶食,大要及时。”在分茶酒店里谋生的人也较杂,有无业的闲汉,有下等妓女,还有些卖果子、香药的百姓。在宋代分茶是一种流行的饮茶游戏,当时的大城市有许多的分茶店,后渐演变成分茶酒店。

四、明清时期的茶馆

元代的统治者受汉族文化的影响较小,对于茶的热爱不及前朝。元朝茶馆的经营情况在李德载的十首散曲《赠茶肆》中可略见一斑,总的来说还是继承了宋人的风格。

明代茶馆无论是在数量、规模还是经营内容上都比唐宋时期有了很大的发展。《杭州府志》记载,嘉靖二十一年三月,有位李姓商人在杭州开了一家茶馆,开张之后,生意兴隆,财源滚滚,引得人们竞相仿效,旬月之间,杭州城里新开茶馆 50 余家。明朝初年,朱元璋诏令停止进贡团茶,使散茶在历史上第一次成为茶馆经营的主角,而散茶与团茶截然不同的饮用方式使得明代的茶馆比前代更多了一份自由的气氛。散茶没有了团饼茶复杂的烹煮过程,人们的注意力渐渐放到了煮茶用水和茶具上面。明朝万历年间,南京有一茶馆,以炭火煮雨水,精具泡银针;明朝末年绍兴有一家茶馆,“泉实玉带,茶实兰雪,汤以旋煮,无老汤,器以时涤,无秽器”,十分讲究择水、火候与器皿。散茶的流行也推动了茶具的改革,宋元时期的黑瓷茶具渐渐退出,白瓷和紫砂渐成时尚。茶点也很丰富,《金瓶梅》中提到的茶点有 40 多种。

清朝是中国茶馆真正的鼎盛时期。清朝北京城里有名的茶馆有 30 多家,上海有 60 多家,而太仓的璜泾镇居民数千家,茶馆却多达百家。扬州城的茶馆更多且奢华,《扬州画舫录》说:“吾乡茶

肆,甲于天下,多有以此为业者,出金建造茶园,或鬻故家大宅废园为之。楼台亭舍,花木竹石,杯盘匙箸,无不精美。”受此浓郁茶风影响,乾隆帝还在圆明园里开了一家同乐园茶馆。据《清稗类钞》记载,清代茶肆所卖的茶有红茶、绿茶两大类,“红者曰乌龙、曰寿眉、曰红梅;绿者曰雨前、曰明前、曰本山”,饮茶也很随意,可用壶,可用碗,可自备茶叶,八旗官员与贩夫走卒杂坐闲话也不觉得丢了身份。中国茶馆的传统文化精神在明清茶馆里得到了充分的展示。

明清时期的茶馆有清茶馆、书茶馆、野茶馆、茶餐馆等。

清茶馆 以卖茶为主,景雅器洁,来此喝茶的人大多是文人雅士。明末的张岱特别喜欢一家清茶馆,还曾取米芾“茶甘露有兄”之句为其题名曰“露兄”。南京城里有一家和尚开的茶舍,摆设高档的宣壶锡瓶,每天只接待几个人,当然来的都是当时的名士公卿。来这样的地方品茶是身份的象征。

书茶馆 卖茶之外,兼有艺人说书唱曲,时间久了,茶馆戏园合而为一。最早的戏馆统称茶园,是朋友聚会喝茶谈话的地方,看戏不过是附带性质,而且一开始戏馆不卖门票,只收茶钱。

野茶馆 此类茶馆多开在郊外道边,简陋随意,来此喝茶的大多数是社会下层人,因其环境自然多野趣,对文人雅士也有吸引力。

茶餐馆 清代北京将茶餐馆叫做“二荤铺”,与宋代的分茶酒店类似,除了卖茶,也卖些酒水饭菜,但一般不卖宴席,虽然茶已经不是这类酒店主要的挣钱渠道,但基本上还保留着茶文化的简单朴素的特点。

五、近现代的茶馆

近现代的茶馆继承了明清茶馆的诸多特点,又有自己鲜明的时代特色。晚清以后,中国近入了半殖民地社会,社会动荡,百业