

TRAVEL



普通高等教育“十二五”规划教材
全国高职高专规划教材·旅游系列

现代餐饮 管理（第二版）

XIANDAI CANYIN GUANLI

戴桂宝 编 著



北京大学出版社
PEKING UNIVERSITY PRESS



普通高等院校“十二五”规划教材
全国高职高专规划教材·旅游系列

现代餐饮管理（第二版）

戴桂宝 编著



北京大学出版社
PEKING UNIVERSITY PRESS

内 容 简 介

本书分四个部分, 共计 12 章。基础概述篇, 讲述餐饮的发展、餐饮的分类、餐饮组织机构以及餐饮部的重要性。产销规范篇, 从原料的采购至加工烹饪, 再到餐饮服务的产销流程作了规范的标准化的陈述。设计策划篇, 针对厨房和餐厅的设计布局、餐厅的文化设计、菜单和台型设计、美食活动的策划作了一系列的说明。最后的监控管理篇, 讲述了餐饮部在运作过程中的安全卫生、服务质量等方面的控制。

本书内容紧贴实际, 不仅是高校旅游专业、酒店管理专业的学生首选教材, 也是社会酒店管理职业经理人、餐饮管理人员的必备书籍。

图书在版编目 (CIP) 数据

现代餐饮管理/戴桂宝编著. —2 版. —北京: 北京大学出版社, 2012. 10

(全国高职高专规划教材·旅游系列)

ISBN 978-7-301-21274-5

I. ①现… II. ①戴… III. ①饮食业—经济管理—高等职业教育—教材

IV. ①F719.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2012) 第 225500 号

书 名: 现代餐饮管理 (第二版)

著作责任者: 戴桂宝 编著

策 划 编 辑: 李 玥

责 任 编 辑: 李 玥

标 准 书 号: ISBN 978-7-301-21274-5/G · 3504

出 版 发 行: 北京大学出版社

地 址: 北京市海淀区成府路 205 号 100871

电 话: 邮购部 62752015 发行部 62750672 编辑部 62765126 出版部 62754962

网 址: <http://www.pup.cn>

电 子 信 箱: zyjy@pup.cn

印 刷 者: 北京世知印务有限公司

经 销 者: 新华书店

787 毫米 × 1092 毫米 16 开本 16.5 印张 399 千字

2006 年 3 月第 1 版

2012 年 10 月第 2 版 2012 年 10 月第 1 次印刷 总第 4 次印刷

定 价: 34.00 元

未经许可, 不得以任何方式复制或抄袭本书之部分或全部内容。

版权所有, 侵权必究

举报电话: 010-62752024 电子信箱: fd@pup.pku.edu.cn

第二版前言

《现代餐饮管理》自2006年出版以来，得到了广大师生和餐饮管理者的厚爱，使本书得以多次重印，期间也得到广大阅读者的来函来电致贺，并得到了许多宝贵的意见，在此表示感谢。

六年来，全国餐饮市场发生了很大的变化，餐饮管理水平得以普遍提升。去年北京大学出版社多次约我修定再版，因我个人原因没能如期完成。今年连续考察长江三角洲及全国一些饭店餐饮和餐饮企业，得到了许多企业朋友的支持和帮助，对本书修定作出了建设性的意见，提供不少新的管理信息。特别是得到了杭州西湖国宾馆、杭州雷迪森大酒店、杭州黄龙饭店、浙江外婆家餐饮有限公司等餐饮专家的帮助，在此表示衷心地感谢。同时，在第一版的撰写和第二版的修定过程中，都得到了我妻子的无私帮助和照顾，借此机会一并感谢。

本次再版修定幅度较大，除文字、语句修改外，还弱化了吸烟室等不合时宜的内容，增加了餐厅等候区，电子点菜系统新的管理内容。但仍然保持本书原有的内容紧贴实际，步骤明了清晰，阐述完整规范的特点。

今天《现代餐饮管理》以第二版的形式又和大家见面了，特别希望企业朋友和专业教师一如既往地给我支持和鼓励，并多赐宝贵建议。

编 者
2012年7月

第一版前言

现代旅游事业蓬勃发展,全国各地旅游管理人员明显紧俏,特别是餐饮管理人员的奇缺,已成为餐饮界亟待解决的问题。餐饮行业需要大批年轻的、有文化的管理人员,为此要加快餐饮管理人才的培养,加快餐饮管理教材的更新,紧跟餐饮发展的时代步伐。

《现代餐饮管理》就是围绕着餐饮运行中的采购、生产、销售和安全而展开的各项事务管理而讲述的。本书分为基础概述、产销规范、策划、监控管理四个部分。第一部分讲述餐饮的发展、餐饮的分类、餐饮组织机构以及餐饮部的重要性;第二部分,按产销流程的先后次序,比较全面、完整地阐述了食品原料的采购、烹饪加工和餐饮服务的规范化、标准化内容;第三部分,针对厨房和餐厅的设计布局、餐厅的文化设计、菜单和台型设计、美食活动的策划作了一系列的说明;第四部分,讲述了餐饮部在运作过程中的安全卫生、服务质量等方面的控制。在编排上根据高校学生的特点,充分吸取了其他教材之所长,具有较强的科学性和系统性。具体体现在以下几个方面。

1. 适用性强。本教材定位于高校学生,在编写中多为管理知识点,但根据入学的学生基础不同,也编写了操作技能知识,适合各层次的应用型人才的培养模式。

2. 内容规范。本教材所涉及的餐饮管理内容规范、定义准确、操作明细,且与行业标准相符合。设计新颖合理,且符合分块教育。

3. 图文并茂。本教材内容紧贴实际,多用图片和表格说明,并附有明晰的操作流程图,使读者对知识内容有个直观的、清晰的了解。

4. 知识平衡。原先众多餐饮教材都把餐饮前台的运作作为教材的重点,本教材打破框框,把餐饮部所属部门如餐厅、厨房管理知识的篇幅作了相对的平衡。并在会议接待、结账与成本控制等方面增加了新的篇幅。

综上所述,本教材是一本规范实用、新颖直观的餐饮管理教材,既可作为高校教材,又可作为社会职业经理人、餐饮管理员自学的必备读物。

在编写过程中,为了使本教材有较全面、完整的体系,本人独自承担了编写任务,并得到了许多同人的帮助,同时也参阅和引用了中外学者、专家的著作和成果,在此一并表示感谢。由于时间仓促与本人水平有限,本书内容如有缺点错误,敬请专家及广大读者予以指正赐教。

编者
2005年12月

第一部分 基础概述篇

第1章 餐饮发展概述	2
1.1 餐饮概述	2
1.1.1 餐饮业的基本定义	2
1.1.2 餐饮业的基本特征	3
1.2 中外餐饮发展历史	4
1.2.1 中国餐饮业发展概况	4
1.2.2 外国餐饮业发展概况	5
1.3 未来餐饮发展趋势	6
1.3.1 产品、经营创新化	6
1.3.2 服务两极化	7
1.3.3 企业连锁化	7
1.3.4 设备自动化	8
第2章 餐饮种类与经营管理	9
2.1 餐饮部与其经营环节	9
2.1.1 餐饮服务的意义和作用	9
2.1.2 餐饮部经营环节	10
2.2 饭店餐饮的分类	11
2.2.1 以服务方式分类	12
2.2.2 以经营方式分类	12
2.2.3 以供应品种分类	12
2.2.4 以就餐时间分类	13
2.2.5 以点菜方式分类	13
2.3 餐饮经营策略与管理理念	13
2.3.1 餐饮经营策略	14
2.3.2 餐饮管理理念	15

2.4 餐饮管理体系	15
2.4.1 餐饮部下属部门	16
2.4.2 餐饮部常见的管理形式	17
2.4.3 餐饮部的内外沟通	18
第3章 餐饮部组织机构与职能	22
3.1 餐饮组织机构	22
3.1.1 组织机构设置的原则	22
3.1.2 餐饮组织机构及职能	23
3.2 行政管理层的职责	26
3.2.1 前台管理层的职责	26
3.2.2 后台管理层的职责	30
3.3 餐厅组织机构及岗位职责	31
3.3.1 餐厅组织机构	31
3.3.2 餐厅岗位职责	32
3.4 厨房组织机构及岗位职责	37
3.4.1 厨房组织机构	37
3.4.2 厨房岗位职责	38

第二部分 产销规范篇

第4章 厨房餐厅原材料管理	48
4.1 食品原材料采购管理	48
4.1.1 食品原材料采购意义和方式	48
4.1.2 原材料采购的程序	49
4.1.3 采购方法和种类	50
4.1.4 采购合同的签订	51
4.2 食品原材料验收管理	53
4.2.1 食品原材料验收的	

要求	53	5.5 点心厨房的运行管理	82
4.2.2 食品原材料验收的 一般程序	54	5.5.1 和面作业的管理	82
4.2.3 原材料验收的方法	55	5.5.2 拌料作业的管理	83
4.3 食品原材料库房管理	55	5.5.3 造型作业的管理	84
4.3.1 干货原材料的储存	56	5.5.4 烘烤和烹制作业的 管理	84
4.3.2 冷藏冷冻原材料储存 要求	56	5.6 西餐厨房的运行管理	85
4.3.3 水产品活养原材料 的管理要求	58	5.6.1 西餐原材料的选择 管理	85
4.3.4 合理库存量的确定	59	5.6.2 西餐原材料初加工 管理	86
4.4 原材料的发放与盘存管理	60	5.6.3 西餐原材料的切配 管理	86
4.4.1 原材料的发放管理	61	5.6.4 西餐厨房各部门作业 功能	88
4.4.2 原材料的调拨管理	61	第6章 餐厅服务规范	90
4.4.3 原材料的盘存管理	62	6.1 餐厅运行流程与设施	90
第5章 厨房生产运行管理	64	6.1.1 餐厅运行流程	90
5.1 厨房生产流程管理	64	6.1.2 餐厅运行的内容	90
5.2 原材料初加工的运行管理	65	6.1.3 餐厅礼宾设施	91
5.2.1 原材料初加工的质量 标准	66	6.1.4 餐厅分区设施	91
5.2.2 原材料的出净标准	66	6.2 中餐厅服务	92
5.2.3 初加工作业过程的 管理	69	6.2.1 餐桌台面布置	92
5.2.4 初加工的标准作业 流程	70	6.2.2 餐桌台面步骤	93
5.3 热菜厨房的运行管理	73	6.2.3 餐厅早茶服务	95
5.3.1 砧板规范作业程序 与质量标准	74	6.2.4 餐厅零点服务	99
5.3.2 打荷规范作业程序与 要求	75	6.2.5 餐厅套餐服务	102
5.3.3 烹调规范作业程序与 要求	76	6.2.6 团队用餐服务	103
5.3.4 热菜烹调技法的 种类	77	6.2.7 宴会服务	105
5.4 冷菜厨房的运行管理	78	6.3 西餐厅服务	108
5.4.1 冷菜烹制工作程序	79	6.3.1 西式餐台摆设	108
5.4.2 冷菜装盘的要求	79	6.3.2 西式餐位餐具摆放 标准	109
5.4.3 冷菜制作技法种类	80	6.3.3 西式宴会的餐桌 服务	111
5.4.4 单碟装盘的形式	81	6.3.4 西餐服务要领	113
		6.3.5 西餐的服务流程	114
		6.4 自助餐与酒会服务	119
		6.4.1 鸡尾酒会的摆设与	

服务	119
6.4.2 自助餐的摆设与 服务	123
6.4.3 自助宴会的摆设与 服务	124
6.5 特殊服务	126
6.5.1 送房服务	126
6.5.2 会议服务	128
6.5.3 会议课间餐服务	129
6.5.4 签字仪式	129

第三部分 设计策划篇

第7章 厨房餐厅布局设计	134
7.1 餐饮企业的空间划分	134
7.1.1 餐饮生产场所布局 的基本要求	134
7.1.2 餐饮企业的功能 区域	135
7.1.3 厨房与餐厅的空间 确定	135
7.2 餐厅的设计布局	137
7.2.1 餐厅设计的原则	137
7.2.2 餐厅设计的布局的 要点	138
7.2.3 餐厅座位设计与 布局	139
7.2.4 餐厅氛围设计	141
7.2.5 餐厅营业区域 设计	143
7.3 厨房规划布局	144
7.3.1 厨房设计要求	144
7.3.2 厨房各部位设计 要点	145
7.3.3 厨房作业区规划	146
7.4 其他区块设计布局	148
7.4.1 餐厅公用区域	148
7.4.2 储物仓库	148

7.4.3 备餐洗碗区域	149
第8章 文化建设与菜单设计	150
8.1 餐饮企业文化建设	150
8.1.1 餐饮企业文化 内涵	150
8.1.2 餐饮企业文化 功能	152
8.2 菜单文化	153
8.2.1 菜单定义	153
8.2.2 菜单的作用	154
8.3 菜单的种类	155
8.3.1 零点菜单	155
8.3.2 套菜菜单	162
8.3.3 宴席菜单	162
8.3.4 特种菜单	163
8.3.5 酒水单	166
8.3.6 混合式菜单	166
8.4 菜单策划与设计	167
8.4.1 菜单内容设计的 原则	167
8.4.2 菜单内容的编排	168
8.4.3 菜单装帧制作	169
第9章 美食卖场策划与台型设计	172
9.1 节庆专案策划	172
9.1.1 情人节促销专案	172
9.1.2 端午五黄宴专案	172
9.1.3 谢师宴专案	173
9.1.4 中秋团圆宴专案	173
9.1.5 圣诞节促销专案	173
9.1.6 除夕年夜饭专案	173
9.1.7 年终团拜及春酒 专案	174
9.2 美食节策划与运作	174
9.2.1 美食节主题的 策划	174
9.2.2 美食节的运作 步骤	176
9.2.3 美食活动的方案 编写	178

9.3 宴会场地布置	182
9.3.1 宴会厅场地布置整体 要求	182
9.3.2 中餐宴会餐桌 布局	182
9.3.3 西式宴会与酒会餐桌 布局	187
9.3.4 冷菜会与自助餐餐桌 设计	190
9.4 宴会台面设计	192
9.4.1 宴会台面的种类	192
9.4.2 宴会台面的装饰 方法	192
9.4.3 花台设计	193

第四部分 监控管理篇

第10章 结账规范与成本控制	198
10.1 原材料采购保管控制	198
10.1.1 原材料采购质量 控制	198
10.1.2 原材料采购价格 控制	198
10.1.3 采购环节的漏洞 控制	199
10.1.4 原材料验收保管 的漏洞控制	200
10.2 点菜程序的控制	200
10.2.1 点菜的程序	201
10.2.2 点菜联的内容	202
10.2.3 点菜联的作用	202
10.2.4 点菜联的控制	202
10.3 菜品的质量控制	203
10.3.1 出菜的一般程序	203
10.3.2 菜品的质量控制	203
10.3.3 出菜常见的差错 和舞弊现象	204

10.4 结账收银的控制	205
10.4.1 收银的基本程序	205
10.4.2 收银常见的舞弊与 差错	205
10.4.3 收银漏洞的防范 措施	207
10.4.4 酒吧收银控制	209
第11章 生产卫生与安全管理	210
11.1 食品生产卫生的管理	210
11.1.1 食品卫生的管理 要求	210
11.1.2 餐饮食品卫生 控制	211
11.1.3 食品变质的成因	212
11.1.4 食品有毒的成因	213
11.1.5 食物中毒事故的概念 与特点	215
11.1.6 食物中毒事故的种类预 防	215
11.2 环境与设备的卫生管理	218
11.2.1 环境卫生管理	218
11.2.2 设备卫生管理	220
11.2.3 操作卫生管理	221
11.2.4 从业人员卫生 要求	226
11.3 餐饮设备与安全管理	228
11.3.1 防盗措施	228
11.3.2 火灾预防措施	229
11.3.3 安全管理制度	231
11.4 意外事件的预防与处理	231
11.4.1 意外事件的一般 种类	231
11.4.2 意外事故及预防	232
11.4.3 意外事故的处理	233
第12章 合理定员与服务质量的 控制	236
12.1 合理定员	236
12.1.1 影响人员配置的 因素	236

12.1.2 合理定员的方法 ...	237	12.3.1 服务质量的预先 控制	242
12.1.3 合理编班	239	12.3.2 服务质量的现场 控制	245
12.1.4 岗位人员的选择 ...	241	12.3.3 服务质量的反馈 控制	246
12.2 厨房用人模式	241	12.4 菜点异物的控制	246
12.2.1 承包负责制模式 ...	241	12.4.1 菜品异物的类型 ...	247
12.2.2 承包负责制的 优势	242	12.4.2 有效控制菜点异物 的措施	247
12.2.3 承包负责制的 劣势	242	参考文献	249
12.2.4 优化承包模式	242		
12.3 服务质量管理与控制	242		



第一部分

基础概述篇

第1章 餐饮发展概述

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—种经济业态——餐饮业。而今天的饭店餐饮部和餐饮企业已能全面反映现代饮食状况，我们能从中窥视中国饮食中的美味、美器、礼仪、礼节、观念和习俗。

1.1 餐饮概述

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”、“饮料”。中国古代指餐饮为“饮食”，是最恰当不过了。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，从中获利，这就是西方餐饮的雏形。

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、场所和餐饮原材料，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，餐饮业一直具有为顾客提供饱食就餐服务的社会职能。随着人类社会生产力的迅速发展，人民生活水平的不断提高，在各个领域的交流日益频繁，家务劳动社会化程度日益提高，旅游和休闲的日程增加，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。同时餐饮的发展也反映着一个地区或国家在开发和利用自然资源方面的能力，而且也标志着一个国家和民族的物质文明和精神文明程度。

如今餐饮业主要包括以下几个类型。

（1）饭店所属的餐饮部。

① 饭店、度假村中的餐饮部。

② 会议中心、培训中心的餐饮部。

③ 便捷旅社和汽车旅馆的餐饮部。

（2）各类独立经营的餐饮服务机构。

① 社会餐馆、酒楼、餐饮店。

② 快餐店、小吃店。

- ③ 茶馆、茶餐厅。
- ④ 酒吧、咖啡屋、冷饮吧。
- (3) 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。
 - ① 企事业单位食堂、餐厅。
 - ② 学校、幼儿园的食堂、餐厅。
 - ③ 医院的食堂、餐厅。
 - ④ 监狱的食堂、餐厅。
 - ⑤ 军营的餐饮服务机构。
- (4) 公司会所、私人会所中的餐厅。
- (5) 休闲场所中的餐饮。
 - ① 高尔夫球场中的餐厅。
 - ② 浴场中的餐厅。
 - ③ 歌厅中的餐厅。
 - ④ 游乐场、赌场中的餐厅。

1.1.2 餐饮业的基本特征

现代餐饮业具有以下几个特征。

(1) 客源市场的广泛性。第一, 餐饮业的客源十分广泛, 国内外各种类型的旅游者, 相关团体、企事业单位、政府机构及当地居民等各行各业的人们都可以成为餐饮企业的接待对象。第二, 餐饮业的经营范围也十分广泛, 其经营规模、经营结构、经营方式、产品风味和花色品种各不相同。第三, 各种类型的餐饮业之间可以互相替代的产品十分丰富, 餐饮产品又缺乏专利性, 因此餐饮业市场产品流通广泛, 竞争十分激烈。第四, 餐饮行业入行门槛较低, 各种形式的餐饮企业相继出现, 更加扩大了市场范围。所以餐饮经营者必须充分了解它的广泛性, 时刻摸准市场的脉搏, 跟上社会潮流, 推出深受消费者喜爱的产品, 来获取利润。

(2) 对国民经济发展的依赖性。餐饮业是旅游业中食、住、行、游、购、娱6大要素的重要组成部分, 其发展规模和速度在一定程度上是建立在旅游发展基础上的。一个国家、一个地区、一个城市的旅游业越发达, 各种类型的客源就越多, 对餐饮产品的需求量就越大。同时, 国民收入水平越高, 人们的社会交往活动就越频繁, 当地居民和社会各界人士对餐饮产品的需求量也就越大。因此, 餐饮业的兴衰与旅游业的发展速度、国民收入水平成正比, 它对国民经济的发展存在着依赖性。

(3) 产品风味的民族地方性。餐饮业是在长期的历史发展过程中, 随着人类对饮食的不断追求而逐步发展的。不同国家、不同地区、不同民族的地理、气候和生活环境、生活习惯不同, 各地物产不同, 食品原材料的种类也不同, 就是同一民族的不同地区, 上述各方面的区别也往往很大, 从而使餐饮产品形成各种不同风味, 具有鲜明的民族性和地方性。比如, 西餐有法式、俄式、英式、美式之分; 中餐有川菜、鲁菜、粤菜、淮扬菜、浙菜等不同风味。所以餐饮经营管理的关键是既要突出菜肴的风味特点, 又要博采众长, 坚持以产品质量和服务质量取胜。

(4) 餐饮服务的不可储存性。餐饮服务不能预先储存以备后用。虽然仓库可以储存数月内所需的食品原材料, 但厨房却不能预先生产一周营业所需的菜肴。同样, 人力资源也

不能储存，餐厅服务员由于平时空闲无事而浪费时光，不可能把人力储存到周末。由于企业的接待能力在一定时期内是固定不变的，而客人的需求量每天却在变化，因而造成了厨房、餐厅的工作量有所波动。特别是当就餐宾客突然大量增加时，会不可避免地给厨房、餐厅带来紧迫感。根据餐饮服务的不可储存性特点，企业必须要想方设法采取措施，尽量使餐厅的接待能力接近顾客的需求量，降低因接待能力不足或宾客量的不足所造成的影响。

(5) 餐饮服务的差异性。由于餐饮业的餐饮服务包含着大量的手工劳动，又由于从业人员的工作态度、身体状况、技能技巧各有好坏和高低，因此，餐饮服务便不可避免地产生质量和水平上的差异。服务的差异性并非指一家酒店和另一家酒店的服务之间存在着差异，而是指同一家酒店所提供的服务存在着差异。有时同一职工在不同的时间、不同的场合对于不同的对象所提供的同一餐饮产品往往水平不一，质量不同。厨师和服务员在制作和服务的过程中，由于受体力、情绪变化的影响，难以自始至终提供同一质量的服务。所以企业必须制定严格的质量标准，加强员工的培训教育，提高操作技能，减少餐饮服务的差异性。

1.2 中外餐饮发展历史

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。从当代餐饮的火热场面，它又向人类社会展示了未来餐饮业更为广阔的发展趋势。

1.2.1 中国餐饮业发展概况

1. 火的使用

考古工作者经过考古发掘，揭示了在史前时代，中国古人类过着茹毛饮血的生食生活，经过漫长的岁月，原始人渐渐发现被火烧熟的肉类和坚果焦香扑鼻，而且容易咀嚼，这就成为人类结束生食时代的信号，用火烹饪成为人类区别于其他动物的重要标志之一。距今40万年前的北京人开始懂得使用火，有了最初的烹饪活动。公元前6000年至公元前2000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。

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”这个名词正是在这个意义上沿用下来的，后来演变为“宴席”，专指酒席。

3. 饮食业的出现

商、周以及春秋战国时期，随着青铜器的出现，又进一步促进了烹饪技术的发展和提高。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,且对宴会的仪式和内容都有详细的规定,这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。

该时期,宫廷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、卤汁油鸡、清炖大鱼等。

商、周时期,音乐助餐已经出现。《周礼·天官》云:“以乐侑食,膳夫受祭,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。

4. 餐饮业的发展

汉代餐饮业有了很大的发展。一方面,汉朝与西域的通商贸易使原产西域的各种原材料传入中原,各种新原材料的开发和引进丰富了食物的品种,促进了中原与西域饮食文化的交流。另一方面,铁器大量出现并用于烹饪之中;同时,瓷器的产生也被广泛用于餐饮活动中,使餐饮业在炊、餐具方面也大为讲究。

唐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为: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。

元代、清代的民族大融合更加丰富了餐饮业的发展。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,形成了“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,成为各大菜系发展形成的基础。

晚清时期在通商口岸及沿海城市出现了西菜馆。西方列强用坚船利炮打开了中国的国门之后,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。

1.2.2 外国餐饮业发展概况

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。据记载古埃及法老们的餐厅如同宫殿一般,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、面包和经过填食后足够肥硕的鹅肉等;餐厅服务用具也制作得更加精细,还出现了冷盘手推车,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。古罗马人尤其擅长制作面食,至今意大利的比萨饼和面条仍享誉世界,就餐时人们使用餐巾也是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,也是古罗马人最早在餐厅运用。

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、家禽为原材料制作菜肴的小餐馆。

至公元16世纪末为止,意大利几乎已具备了现在意大利菜肴所使用的原材料,其中包括引自世界各国与新大陆的材料,其烹饪技术以及饮食习惯也已基本定型。

公元16—17世纪,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。

3. 中世纪后

1650年英国牛津出现第一家咖啡厅,此后咖啡厅雨后春笋般地接连出现,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,当时这家餐厅都已具备了当代西餐厅的很多条件。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,至今都在扒房菜单上受到顾客的青睐。由于法国有好的材料、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饮食服务。1950年以后,西式快餐首先在美国发展起来,而后遍及世界。直到当今的西餐更讲究营养、卫生与实用性。

1.3 未来餐饮发展趋势

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,一方面可以提高餐饮竞争力,另一方面可以赢得经营主动权,为企业创造更多的社会效益与经济效益。

1.3.1 产品、经营创新化

创新是时代的主流,餐饮业也不例外,为了盈利,经营者只有不断地创新。有些是因时代的更新,客户的需求而创新,有些是在产品的原材料上、制作方法上创新,有些是在营养保健上、在原材料搭配上创新,有些是在经营开发思路上的创新。创新的目的在于适应发展的潮流,争取更大的客源市场。创新的需求主要存在以下几个方面。

(1) 国际市场开放, 导致各国的外国人来华经商, 而他们的膳食, 需要适应他们的口味, 这就势必在目前西欧餐、日本菜、韩国菜的基础上引进泰国菜、越南菜、俄罗斯菜等。加上原材料的不断开发, 使得菜肴新品种不断出现。

(2) 高层次人群的产生, 必然会产生家庭宴请。因家庭宴请是至亲宴请, 酒店与它是无法比拟的, 但这些家庭不可能家家配备厨师, 这就需要酒店提供厨师携带配好菜肴为他们服务。现在已经出现了餐饮加工生产基地, 只备厨师、不设堂口, 为企业的庆贺及家庭聚会提供服务。

(3) 健康是人们的首选, 所以营养保健食品也是人们一直所向往的。经营绿色食品、无污染食品、低卡高纤食品的餐饮, 将受到人们的特别青睐。加上新一代厨师的合理配伍, 餐饮企业以健康为口号的宣传, 必将更受人们的欢迎。

1.3.2 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简繁性来区分。

一种是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功夫, 营造高雅文化气氛, 自然展现整体和谐的饮食文化品位, 进而在当地形成精品口碑, 引导高档消费, 迎合社会中的一批高层次人才。预计未来高档餐饮发展的趋势会有如下优势。

(1) 形成极具影响的极品餐饮, 往往在当地能接待最高档次的消费群体, 吸引商务客人。

(2) 在高档化餐厅消费或享受其他服务会增添消费者的自豪感, 成为他们应酬、聚餐的不二选择。

(3) 高档餐饮易为当地政府官方认可, 被选中作为接待嘉宾、展现本地经济实力的窗口, 从而带来丰厚回报。

另一种是强调制作迅速、服务自助的餐厅, 它包括大众餐厅、快餐厅。在传统餐厅的基础上, 优化设备、提高效率、增加自助项目、减少人力资源, 以此来降低运行成本和菜肴价格以适应工薪阶层和大众消费。迎合大众消费的微利经营市场有以下几个优势。

(1) 从市场细分的角度讲, 真正有实力的高档消费和高规格接待活动毕竟不多, 而一般性的中低档交往应酬和填饱肚子仍是社会的主流。

(2) 快节奏的工作方式、生活方式, 导致一大批白领、蓝领选择快餐。

(3) 人民生活水平的提高, 节奏的加快, 一般家庭都会选择在餐厅用餐, 把耗在做家务的时间剩下来, 用于旅游、娱乐和学习, 开始启动真正的家庭消费, 使大众消费越来越受人青睐。

1.3.3 企业连锁化

美国快餐店麦当劳、肯德基依靠国际连锁的威力, 横扫中国餐饮市场, 对业内人士造成极大的震撼。在我国很多企业也开起了连锁店, 目前虽还不成规模, 但走的是一条品牌经营的路子。连锁经营更能建立自己的管理系统、自己的品牌目标, 随着知名度的普及、各地资源的充分交流以及管理经验的相互传承, 可使餐饮企业能轻易地扩散各地, 得到发