

北京市中等职业学校选修课教材

FANDIAN  
WENHUA

# 饭店文化



主编 赵志磊 李华



北京工业大学出版社

北京市中等职业学校选修课教材

# 饭店文化

策 划 袁 晓

主 编 赵志磊 李 华

副主编 杜 红 李树魁

北京工业大学出版社

**图书在版编目 (CIP) 数据**

饭店文化 / 赵志磊, 李华主编. —北京: 北京工业大学出版社, 2006.3

ISBN 7-5639-1645-8

I. 饭… II. ①赵…②李… III. 饭店—文化—专业学校—教材 IV. F719.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2006) 第 003926 号

**饭店文化**

主编 赵志磊 李华

\*

北京工业大学出版社出版发行

邮编: 100022 电话: (010) 67392308

各地新华书店经销

徐水宏远印刷厂印刷

\*

2006年3月第1版 2006年3月第1次印刷

787mm × 960mm 16开 13印张 160千字

ISBN 7-5639-1645-8/G · 814

定价: 19.50元

# Foreword

近年来，在国务院《关于大力推进职业教育改革与发展》文件精神指导下，北京市的中等职业教育取得了长足的发展。为了更好地满足首都经济建设、科技进步和社会发展的需要，职业教育在人才培养的数量和质量方面还需进一步发展、提高。为此，特别需要加强课程开发和教材建设的针对性与适应性。

职业教育教材建设体现着职业学校专业设置与课程开发的新理念，关系到教学水平和人才培养的规格与质量。因此，在职业教育教材的开发与设计贯彻教育改革的思路，为职业教育的课程改革与人才培养服务。教材的理论研究和开发编写的实践使我们认识到：中等职业学校的教材开发、编写要遵循“以就业为导向，能力为本位，全面素质为基础”的职业教育新理念。进而言之，就是要从中等职业学校的培养目标和教学实际出发，教材的编写不能单一地以学科系统为设计思路，而要建立以能力的训练与形成为目标的、体现职教教学新理念的综合化、模块化的职教教材观。

论及中职学校文化基础课教材的编写思路，我们认为要结合培养目标进行改革和创新：既要开发、编写和讲授与学生生活、社会实践紧密联系的学科理论知识，体现能力训练与形成的主体教材，为学生的继续学习打基础，又要开发、编写为学生学好专业知识、掌握职业技能提供帮助的辅助教材。依照上述思路开发、编写的文化基础课教材将会较好地满足学生适应未来职业岗位和终身学习的需要。

为此，我们组织编写了供中等职业学校旅游服务与管理、饭店服务与管理专业学生选修的文化基础课辅助教材，即《旅游文学》与《饭店文化》。开发、编写这两本教材的目的是：在系统的文化课学习的基础

上,增加与旅游、饭店服务专业相关的文学、文化知识的学习,使学生在  
学习语文基础知识、培养语文基本能力的同时,向相关专业课程延伸,  
获得有关的文学修养和文化熏陶,提高他们的综合职业能力和人文素  
质水平。

《旅游文学》和《饭店文化》作为旅游服务与管理、饭店服务与管  
理专业选修课教材供北京市各类中等职业学校选用。希望各学校领导和  
教师在使用过程中提出宝贵意见,以使这两本教材能够不断完善、提  
高,成为水平较高又有特色的职教教材。

北京市职教成教教材建设领导小组办公室

2005年7月

为实现“以就业为导向，能力为本位，全面素质为基础”的职业教育理念，尽快构建适应市场经济发展、社会进步和青少年全面发展的职业教育课程体系，开发新型课程模式以及与之相配套的教材，北京市职教教材建设领导小组办公室领导我们对北京市中等职业教育部分专业教材建设的状况、新型教材开发的理论与实践进行了深入研究。随着首都市场经济的发展和2008年北京奥运会的申办成功，作为首都窗口行业的旅游服务业对所需人才的质量要求不断提高，从业人员不仅要具有良好的旅游服务职业技能，还要具备一定水平的文化和文学修养。为适应这种社会职业岗位的需求，为首都的旅游服务与管理行业培养高素质的专门人才，经北京市教育委员会批准，我们研究、开发并编写了《饭店文化》这本教材，供职业学校商贸类专业选用。

### 1. 编写指导思想

本教材以旅游服务业的发展及其对中等专业人才的需求为依据，以旅游服务业的发展及其对中等专业人才的需求为依据，以“就业为导向，能力为本位，全面素质为基础”的教学思想确定教材内容，弘扬中华民族传统文化为宗旨，本着“人文性、开放性和趣味性”的原则编写。

#### (1) 人文性原则

中国文化源远流长，是世界上最古老而又连续发展的文化。饭店文化是中国文化的重要组成部分，通过学习，不仅可以培养学生高雅的审美情趣和人文素质，形成良好的艺术修养，增强民族自豪感，还可以在今后的服务工作中更好地弘扬中华民族优秀的传统文化，为学生发展奠定良好的基础。

### (2)开放性原则

本教材在内容的选择和编排上,本着开发性的原则,给学生的主动学习提供必要的机会,留出自由表达思想和情感的空间,每一模块都设计出能够引起学生自由观察、收集资料和思考的活动。

### (3)趣味性原则

“兴趣是最好的老师。”本教材在内容的选择上注重知识的趣味性,尽量做到通俗易懂,“浅”而不浮,由浅入深,层次适中,适应学生的文化知识基础和认知水平,以激发学生的学习动机和学习兴趣,调动学生自主性学习、研究性学习的积极性。

## 2.教学内容和教学建议

### (1)教学内容

模块序号	模块内容	教学时数
模块一	饭店文化	8
模块二	环境篇	10
模块三	员工篇	6
模块四	餐饮篇	10
模块五	礼俗篇	2
合计	36 学时	

### (2)教学建议

第一,教学中要树立以学生为中心、能力为本位的教学思想。

第二,本教材在内容和体例上有新的尝试,要注意激发学生的学习兴趣,强化教学情景创设。同时,本教材具有很强的开放性,给教师提供了发挥创造性的机会,教师可以根据自己对文化的理解和本校的实际情况,开发课程资源,丰富教学内容。

第三,教学过程中要处理好本教材与专业知识的结合,培养学生人

文素养的同时,注重弘扬祖国优秀的传统文化,以加强对学生爱国主义教育和爱岗敬业的职业道德教育,为学生今后的良性发展奠定坚实基础。

第四,教学时数安排可根据教学实际灵活掌握。为学生深刻领会中国传统文化的精妙所在,可利用一定的课时引导学生活动,以加深学生对中华优秀传统文化的理解。教学方法上可采用行动导向教学法和案例教学法。

本教材由赵志磊、李华担任主编,杜红、李树魁担任副主编。参加编写的人员有:北京市农业职业学院杨永杰老师,北京水利水电学校王冬琨、田艳清老师,北京市酒店管理学校冯燕、李锐老师,北京市宣武第一职业学校吕钢老师,北京现代职业技术学院解桂萍老师,北京市延庆第一职业学校王利荣老师。

本教材的编写过程中还得到了保利大厦酒店人事部于丽泓、郭青女士,以及退休教师李名勤、李克秋先生的大力支持和帮助,在此表示感谢。

本教材的编写是一次开拓性的尝试。由于时间紧迫,困难较多,加上我们的水平有限,虽然全体编者付出了很大努力,也难免有缺陷和疏误的地方,请广大教师和业内专家给以指正。

编者  
2006年2月



# Contents

## 目 录

<b>模块一 饭店文化</b> .....	(1)
<b>专题一 饭店文化概说</b> .....	(2)
一、众说纷纭的饭店文化 .....	(3)
二、饭店文化溯源 .....	(4)
三、饭店文化的发展 .....	(7)
四、饭店文化与生活艺术 .....	(9)
五、文化——饭店永恒的主题 .....	(12)
<b>专题二 饭店文化与职业选择</b> .....	(14)
一、饭店业的职业机会 .....	(14)
二、饭店业的工资水平 .....	(16)
三、饭店业的工作环境 .....	(16)
四、饭店业的工作时间 .....	(17)
五、饭店业的升迁机会 .....	(18)
<b>专题三 金钥匙</b> .....	(20)
一、什么是金钥匙 .....	(20)
二、中国饭店金钥匙 .....	(21)
三、金钥匙在服务中的作用 .....	(24)
<b>模块二 员工篇</b> .....	(29)
<b>专题一 员工素质</b> .....	(31)
一、职业道德 .....	(32)

二、文化素养	(34)
三、工作能力	(36)
<b>专题二 员工形象</b>	(38)
一、员工的气质	(38)
二、员工的服饰	(40)
三、员工的化妆	(45)
<b>专题三 员工礼仪</b>	(45)
一、优雅的举止	(46)
二、礼貌的语言	(50)
<b>模块三 环境篇</b>	(57)
<b>专题一 饭店建筑</b>	(58)
一、饭店建筑的风格	(59)
二、饭店建筑的形式	(62)
三、饭店建筑的点缀——庭园	(64)
四、中西风格的结合	(65)
<b>专题二 饭店装饰</b>	(66)
一、装饰的风格	(67)
二、装饰色彩的运用	(71)
三、艺术摆件的运用	(74)
<b>专题三 饭店不同区域的布置</b>	(77)
一、前厅布置	(77)
二、客房布置	(82)
三、餐厅布置	(85)
四、茶室布置	(86)
<b>模块四 餐饮篇</b>	(91)
<b>专题一 食文化</b>	(93)

一、中华食文化的特点	(93)
二、饭店中的食文化	(96)
三、中西食文化比较	(102)
<b>专题二 酒文化</b>	(104)
一、中国酒	(104)
二、外国酒	(110)
三、酒吧	(118)
<b>专题三 茶文化</b>	(119)
一、渊源	(120)
二、茶叶	(122)
三、民族饮茶习俗	(124)
四、国外饮茶习俗	(128)
五、茶艺馆	(132)
<b>模块五 礼俗篇</b>	(137)
<b>专题一 饮食之邦</b>	(137)
一、中华饮食文化基本内涵	(137)
二、中国饮食文化对周边国家的影响	(140)
<b>专题二 风物典故</b>	(143)
一、何为国宴	(143)
二、古今五大名宴	(147)
三、五味、五色和五香	(148)
四、筷子——智慧的结晶	(150)
五、饮食与养生	(155)
六、北京的传统小吃	(157)
七、少数民族的风味菜肴	(161)
<b>专题三 民俗禁忌</b>	(163)
一、汉族	(163)

二、回族	(164)
三、藏族	(164)
四、蒙古族	(166)
五、维吾尔族	(167)
六、壮族	(169)
七、朝鲜族	(170)
八、满族	(170)
九、苗族	(171)
十、傣族	(172)
十一、土家族	(173)
十二、白族	(174)
十三、瑶族	(174)
十四、彝族	(175)
十五、侗族	(175)

#### 专题四 范例经典

一、文化铸就品牌 文化成就经典	
——保利大厦酒店的文化特色	(176)
二、含蓄的奢华	
——北京东方君悦大酒店	(178)
三、殷情好客亚洲情	
——香格里拉国际饭店管理集团	(181)
四、中国饭店集团化经营的领头羊	
——锦江(集团)有限公司	(185)

## 模块一 饭店文化

### 学习目标

知识目标：了解饭店文化的概念及发展过程。

能力目标：通过学习，提高对中华优秀传统文化的鉴别能力和欣赏水平。

情感目标：提高学习兴趣，培养学生的民族自豪感以及团结协作精神。

假设你现在从事着这样一种职业：它可以给你提供机会让你在世界上任何一个地方工作，使你得以接触众多名流——影视明星、艺术家、政界领袖等；它可以给你提供豪华舒适的工作环境，让你得以通过自己的努力攀上成功的阶梯，步步高升。不要以为这只是一种梦想，对于那些像你一样决心投身于饭店业的人们来说，这是一个不折不扣的事实。饭店业在现代世界经济中是一个焕发着蓬勃生机的行业，为人们提供着广阔的就业机会。如果你想从事饭店业及其相关行业的工作，那就要了解饭店文化，它会缩短你与梦想实现的距离。



## 自我评量

### ● 填一填

1. 世界四大文明古国是指\_\_\_\_\_、\_\_\_\_\_、\_\_\_\_\_、\_\_\_\_\_。
2. 饭店业是一种非常古老的行业，在\_\_\_\_\_多年前已出现。
3. 中国丰富悠久的\_\_\_\_\_、\_\_\_\_\_和\_\_\_\_\_并称中国三大特色文化。

### ● 选一选

1. 在我国古代的迎宾馆，从事翻译工作的人员叫做\_\_\_\_\_。  
①道事      ②庖正      ③幕人
2. \_\_\_\_\_是中国现代意义上的首家饭店。  
①北京饭店      ②长城饭店      ③中国大饭店
3. 迎宾馆是古代官方来款待外国使者、外民族代表及商客的地方，“迎宾馆”之称始于\_\_\_\_\_。  
①汉朝      ②唐朝      ③清朝

## 专题一

### 饭店文化概说

在现代社会，跨国旅游不断增多，流动的人潮把各自的信仰爱好、风俗习惯、民族文化带到异地，又把异地的人文风情、地域文化带回家。饭店显然成为中西方文化交流的集散地，成为中外宾客了解中国文化的窗口。人们到饭店去已不仅仅是为了住宿、吃饭，更重要的是去寻求一种精神上的享受，这种能带来享受的根源就来自于文化。从某种意义上来说，宾客来到饭店消费，是购买文化、消费文化、享受文化。



## 一、众说纷纭的饭店文化

文化有广义和狭义之分,从广义上说,文化是指人类社会实践过程中所创造的物质财富和精神财富的总和。从狭义上看,文化是指社会的知识和意识形态以及与之相适应的制度和组织机构。文化是一个由多方面内容组合起来的整体,它包括知识、信仰、艺术、道德、法律、风俗以及人类在改造社会、改造自然过程中所表现出来的能力和习惯。文化是一种历史现象,它随着社会物质生产的发展而发展。文化具有民族性、时代性和历史继承性,凡是有人存在的地方就有文化。

什么是饭店文化呢?饭店文化就是中外宾客在饭店中所感受到的文化的总和,是从20世纪80年代末开始受到大家关注的一个新概念,它是继承中国传统文化“以人为本”与“以和为贵”的基本精神,同时受外来文化影响,强调“宾客至上”为核心价值观的一种体现于饭店行业中的文化。不同的群体对饭店文化有广义和狭义的不同理解。

### 1. 对饭店业的界定

业内人士认为,饭店业是指饭店、酒店、宾馆、旅店等。酒家(饭庄)、酒吧、冷(热)饮、快餐等提供餐饮服务的行业属于餐饮业。

社会学者认为,饭店业是指为旅客提供住宿、餐饮及多种综合服务的行业,特别是现代化的大饭店是一个具有多种功能的综合服务场所,拥有客房、餐厅、会议厅、酒吧、舞厅、商店、健身设施、车队等,涵盖了旅游业的食、住、行、游、购、娱六大要素。而且从饭店业的业态形式看,除了饭店外,还有酒店、宾馆、旅馆、家庭旅舍、汽车旅馆、招待所、客栈等,不一而足。

### 2. 对饭店文化的认识

饭店文化是饭店的灵魂,是企业文化在饭店行业中的具体表现形式,是指以饭店经营理念和饭店精神为核心,以特色经营为基础,以标

记性文化载体和超前性的服务产品为形式,在对员工、客人及社区公众的人文关怀中形成的共同的价值观、行为准则和思维模式的总和。饭店作为一种以人与人的组合为基础的劳动密集型行业,其经营活动必然最终都要人格化,也就是说,饭店是人格化的饭店,饭店经营管理中的一切制度安排、战略选择等,最终都必须体现在人的价值理念中,以饭店文化的形式表现出来。

饭店文化是中国传统文化渗透在饭店业,并随着饭店业的不断发展,慢慢从中国文化中游离出来的一个分支,它不仅包含了饭店企业文化,同时也涵盖了部分中华饮食文化、礼仪文化、民俗文化等不同层面上的内容。

从根本上讲,饭店文化是饭店的“生命”所在,建设具有鲜明特色的饭店文化,能增强员工的凝聚力,自觉规范思维、道德和行为,促进员工自我价值的实现,保证服务的标准化、个性化、情感化和高效化,从而使客人在饭店得到物质和精神的满意享受,也使饭店在经济效益和社会效益上获得双丰收。

## 二、饭店文化溯源

饭店文化是随着饭店的产生而形成的文化,与我国饭店业的兴起和发展密切相关。

饭店业是一种非常古老的行业,远在3000多年前的商朝就出现了。当时官办的“驿传”,就是专供传递公文和来往官员居住的旅馆。到了周朝,为了便于诸侯国向王室纳贡和朝见,在交通要道处,修筑了供客人投宿的“客舍”。春秋战国时,由于民间商人日益增多,民营的具有商业性的“客馆”出现。秦、汉两朝是中国古代商业较为发达的时期,民间旅店大量出现。唐朝盛世,经济繁荣,社会安定,市场兴旺,旅店



业得到了较大发展。及至明、清两朝，民间旅店更加兴旺。

值得一提的是“迎宾馆”，“迎宾馆”是古代官方款待外国使者、外民族代表及商客的地方。历代曾有“四夷馆”、“四方馆”、“会同馆”等各种称谓，“迎宾馆”之称始于清末。

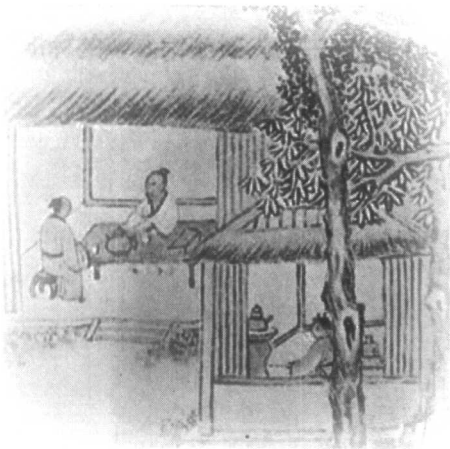
为了便于主宾对话，宾馆里有“道事”（翻译）；为了料理好宾客的食宿生活，宾馆里有厨师和服务人员。如，“庖正”，相当于厨师长兼总经理；“膳夫”，负责烹制菜肴；“酒人”，负责酒水饮料；“浆人”，负责调味品供应；“冪人”，专司餐具。

翻译是迎宾馆的重要工作人员，我国早期宾馆的这种设置，培养了一代又一代精通各种语言文字的翻译，留下了一本又一本的翻译书籍，丰富了中国古代文化史，对中国古代的政治、经济和文化交流起到了不可忽视的作用。

这个时期的饭店文化，具有以下几方面的特点。

## 1. 建筑特点

“便于投宿”是我国早期旅馆重要的建馆思想。我国早期旅馆除了坐落在城市的一定地区以外，还坐落在交通要道和商旅往来的码头附近，此外，亦常坐落在名山胜境附近。人们在重视选择坐落方位的同时，还注意选择和美化旅馆的周围环境，许多旅馆的前前后后，多栽种绿柳花草



以为美化。

我国早期旅馆也同当时的其他建筑一样，受封建等级制度和宫室制度的制约。在这些制度的制约下，依据开办者的身份、财力和接待对象