

商业技工学校试用教材

龙祖钊 编写

餐旅业基础知识

SHANG YE CHU BAN SHE

中国商业出版社

商业技工学校试用教材

餐 旅 业 基 础 知 识

中国商业出版社

商业技工学校试用教材

餐旅业基础知识

龙祖钊 编写

•
中国商业出版社出版发行

新华书店科技发行所经销

北京二二〇七工厂印刷

•
787×1092毫米 32开 6.5印张 142千字

1989年5月第1版 1990年4月北京第3次印刷

印数：25,000—32,000册 定价 2.60元

ISBN 7—5044—0212—5/F·133

编 审 说 明

《餐旅业基础知识》是商业技工学校烹饪、餐旅服务专业的专业基础课。这本书是按照商业部系统技工学校以上两个专业的教学计划和教学大纲的要求编写的。主要讲述“烹饪”、“餐旅服务”业的发展、组织机构、类型、经营、管理、服务、经济核算等业务基础知识。经审定，作为“烹饪”、“餐旅服务”专业教材；可作为职业中专、职业高中教学用书；也可作为烹饪、餐旅行业干部职工自学或职工岗前培训用书。

本书由广西桂林商业技工学校讲师龙祖钊编写；经广西商业专科学校副教授马世俊审稿。在编写中，还吸收了商业部教育司召开的各技工学校、业务单位代表讨论会对编写提纲提出的宝贵意见。

这是一门新课，编这样一本概述“烹饪”、“餐旅服务”业基础知识的教材也是第一次尝试，难免出差错，请各校在教学中注意总结经验并提出修改意见，使之日臻完善。

中华人民共和国商业部教材编审委员会

一九八八年三月

目 录

第一章 餐旅业的发展、特点和作用.....	(1)
第一节 餐旅业的发展.....	(1)
第二节 餐旅业的特点.....	(14)
第三节 餐旅业在国民经济中的地位 和作用.....	(16)
第二章 餐旅企业的组织结构.....	(22)
第一节 餐旅企业组织结构的原则.....	(22)
第二节 餐旅企业的机构设置.....	(23)
第三章 餐旅企业的类型与网点设置.....	(30)
第一节 餐旅企业类型.....	(30)
第二节 餐旅业的网点设置.....	(35)
第三节 餐馆旅馆的设计和设 备.....	(39)
第四章 采购与储存.....	(47)
第一节 采购.....	(47)
第二节 储存与保管.....	(59)
第五章 市场营销策略.....	(66)
第一节 市场营销.....	(66)
第二节 餐旅市场营销.....	(69)
第三节 市场竞争策略.....	(77)
第六章 厨房生产.....	(81)
第一节 厨房在餐旅企业中的地位和作用.....	(81)
第二节 厨房布局和设备.....	(82)

第三节	厨房生产业务·····	(92)
第四节	厨房管理·····	(96)
第五节	厨房生产的现代化·····	(112)
第七章	餐厅销售与服务·····	(115)
第一节	餐厅与布局·····	(115)
第二节	餐厅的设备和用具·····	(125)
第三节	餐厅销售·····	(129)
第四节	餐厅服务·····	(138)
第五节	顾客需求分析·····	(155)
第八章	客房销售与服务·····	(160)
第一节	旅馆业的销售构成·····	(160)
第二节	客房销售·····	(161)
第三节	客房服务·····	(165)
第四节	综合服务·····	(171)
第五节	微电子计算机在饭店的应用·····	(173)
第九章	餐旅企业经营责任制·····	(176)
第一节	餐旅企业管理的基本制度·····	(176)
第二节	推行经营责任制的意义·····	(179)
第三节	餐旅企业经营责任制的原则·····	(181)
第四节	经营责任制的内容和形式·····	(183)
第十章	餐旅企业的经济核算和经济效益·····	(189)
第一节	餐旅企业的经济核算·····	(189)
第二节	餐旅企业的经济效益·····	(193)

第一章 餐旅业的发展、 特点和作用

第一节 餐旅业的发展

餐旅业是随着商品经济的发展而逐步形成的。它是社会分工深化的产物，是人类生活方式演变的必然需要。人类最初的商品交换是在两个相邻部落的交界处进行的，随着商品生产的发展，商品交换的规模从小到大，人们交换商品的地点与居住的距离由近及远。那时，部落成员往往为了增加商品经济的收入到远离本部落的地方从事交易活动，从而产生了在外饮食及住宿的需要。于是，为商旅客人提供食宿的餐旅业就应运而生；并随着商品生产日益增多和商品交换的发展而蓬勃发展起来。

一、餐旅业的概念

餐旅业是指餐馆、旅馆业，二者是饮食服务业中两个业务关系密切的自然行业。

随着社会生产的日益发展，人们的消费水平也逐步提高，对公共饮食业和服务业的需求迅速增长；饮食服务业就成为现代社会生活中不可缺少的行业。饮食服务业的范围很广，在不同国家又有不同的解释。在我国，饮食业是指专门从事加工烹制饮食品，提供消费设备、场所和服务性劳动，供顾客就地消费的行业。饮食业具有商品购销、加工和服务三种职能，主要包括各种类型的酒馆、饭馆、面食店、小吃店、冷热饮店、早点铺、夜宵店以及流动饮食摊等。我国服

务业是指利用一定的场所、设备和工具，通过服务性劳动为满足消费者生活上某些需要而为之服务的行业。服务业包括的范围甚广，可以细分为许多行业。我国国营商业部门经营的服务业有旅店、浴池、理发、洗染、修补和照相等行业。

我国的餐馆业，是饮食业中拥有比较完善的消费设备、场所，以经营主食（饭、面）、副食（菜肴）和饮料（酒及其它饮料）为主，以满足消费者外出就餐、喜庆聚会等需要的专门行业。就餐有个别和聚会筵席等方式。餐馆的类型有饭馆、面馆、酒馆及各类不同规模的综合馆（店）。

我国的旅馆业，先是服务业中专门经营客房商品出租，为旅客提供住房为主，并辅以服务性劳动的行业。客房商品是区别于一般商品的一种特殊商品。直到现在，遍布我国城市集镇的大、中饭店、酒家（店）、旅馆（店）、宾馆及招待所等，不仅解决旅客的住宿，一般都同时解决吃饭问题。这样就把食、宿两大相关的问题有机地结合起来了；既方便了旅客，又扩大了经营范围。食和宿是旅客生活中头等大事，随着我国商品经济的发展和对外开放，发展以解决食宿为旅客服务的餐旅业；培养从事这两个专业服务的专门人才，对繁荣我国社会主义经济具有极其重要的战略意义。

二、我国饮食业和餐馆业的发展

（一） 饮食业萌芽于商代

我国的饮食业，是在商品交换初步发展的商代萌芽的。据璠周的《古史考》记载，周武王的军师姜太公吕望曾“屠牛于朝歌，卖饮于孟津”。这说明商代的城邑已出现了杀牛卖肉的小贩和出卖肉食酒饭的市肆。到了西周，出现了更多较大的都邑，市肆上不仅有珠宝象牙之类的贵重货物，也有普通的饮食店和熟食品供应。春秋时期，经济贸易往来的增

多，促进了城市的发展，贩卖熟肉等食品的饮食市肆日渐普遍。因此，《论语·乡党》中就有了“沽酒市脯不食”（不吃街上卖的不卫生的酒和熟肉）的说教。

（二）秦汉时期饮食业初具规模

秦汉时期，饮食业作为一个行业已初具规模，酒楼、饭店在城市中日益兴旺。西汉《盐铁论·散不足》中有“熟食遍列，殍旅成市”的记载，意思是说当时的饮食店铺到处都是，菜肴多得排列成闹市一样。这时期甚至出现卖冷食的“冰室”。

（三）隋唐五代饮食业已相当发达

隋唐五代的饮食业相当发达，不仅表现为饮食品种丰富多彩，制作的技术较高，而且经营方式灵活多样。从品种看，饭有“黄粱饭”、“大麦饭”、“团油饭”等；粉面食品有：饼、酥、糕、包子、饺子、馄饨、面条等；菜肴更是名目繁多，有用生虾烹的“光明虾炙”，用羊、鹿舌拌的“升平炙”，以及“鲜鲫银丝脍”，“镂金龙凤蟹”、“玲珑牡丹鲊”等。从技术看，面点制作技艺已达到“饼可映字”、“面可穿结带”；烹饪技艺不但讲究色、香、味，还重视刀功和菜肴形式美。从经营方式看，有作坊、店肆、摊贩，也有推车、肩挑叫卖的小贩，灵活多样，十分方便。

唐玄宗执政后，唐代的饮食店肆更是遍布各地。《通典·食货典》记载：以长安为中心，“东至宋汴，西至岐州……南诣荆襄，北至太原、范阳，西（南）至蜀川、凉府”，“夹路列店肆，待客酒饌丰溢以提供商旅”。杜牧《清明》诗中“借问酒家何处有？牧童遥指杏花村”的名句，则印证了唐代不仅城市和交通要道上设有饮食摊市、食馆，就连乡村，也有酒店。

（四）南、北宋是饮食业史上的重要时期

宋代的饮食业和餐馆业在我国饮食业发展史上占有极重要的地位。由于北宋王朝的建立，结束了五代十国战乱割据的局面。这期间，国家统一、政治稳定、生产发展，是我国封建经济继唐之后又一兴盛时期。随着都市的繁荣，宋代的饮食业比起过去年代有了更大的发展。特别是京都汴梁，为了适应统治阶级穷奢极欲的享乐生活，以及维持庞大数量的城市人员和往返京城流动人口的饮食需要，逐渐形成了一个繁盛的餐馆行业。据史书记载，当时汴梁的著名饮食店和餐馆上百家，在京城街巷、酒楼、食店、饭馆比比皆是。北宋著名画家张择端的《清明上河图》生动而真实地描绘了北宋汴京沿汴河自“虹桥”到水东门内外的生活面貌和酒楼、餐馆的繁荣景象。北宋汴梁的高级酒楼和大型酒店称为“正店”。著名的有“樊楼”、“遇仙正店”、“乐楼”、“会仙楼正店”等。据《东京梦华录》记载：樊楼“三层相高，五楼相向，各有飞桥栏槛，明暗相通。珠帘绣额，灯烛晃耀。”经常在那里饮酒的多至千人。自公元965年，宋太祖诏令开封府三鼓以后的夜市不禁，于是餐馆的营业时间不再受限制，夜市自日暮开始“直至三更尽”，“如耍闹去处，通晓不绝。”南宋京城临安最有名的大酒楼共有17家。官办的有八家，即“和乐楼”，“和丰楼”，“中和楼”，“春风楼”，“西楼”，“太平楼”，“丰乐楼”，“涌金楼”；民办的有九家，即“三元楼”、“五间楼”，“熙春楼”，“花月楼”，“日新楼”，“尝心楼”，西子湖畔的“望湖楼”和“丰乐楼”等。除了“酒楼正店”外，宋代都市里还有许多中小型的食店餐馆，有的称作“分茶”，有的称作“脚店”。著名的有：曹婆婆肉饼，薛家羊饭，万家馒头，

张家饼店等等。无论“正店”还是“脚店”，都有周到的服务。客人进店后，店伙先是打招呼，安排坐次，然后摆上筷子及擦筷子纸，问客所需酒菜，即刻报知厨房，须臾便将酒菜送到桌上，全部服务程序井然。

值得一提的是宋代的水上餐馆——“餐船”。据《梦粱录·湖船》所载：“杭州左江右湖，最为奇特，湖中大小船只，不下数百舫……买卖羹汤时果。掇酒瓶，……有卖鸡儿，湖渣、海蜇、螺头及点菜……”，餐船经营的菜点逐渐形成自己的独特风格。至今，“船点”仍为中式点心的一枝奇葩。

宋代京都讲究饮食的习尚及其繁盛的餐馆业，导致各地“效学京师”，促进了全国餐馆业和烹调技术的发展。南宋时期，随着政治中心的南迁，原来汴梁的许多酒楼、食店也迁至临安开业。据耐得翁《都城纪胜》中称：“京城(临安)食店多是旧京城(汴梁)人开设”。北方餐馆业的南迁，推动了我国历史上最大的一次饮食习俗和烹饪技术的交流，影响十分深远。南宋的餐馆在经营上也多仿学汴京，不仅店堂设备仿汴京，就连唱卖也都仿汴京声调。临安餐馆业的繁荣，是北宋汴京餐馆业的延续和发展。南、北宋餐馆业的形成和发展，是我国饮食业史上重要的一页。

(五) 明代的官办餐馆业

明代，中国资本主义萌芽，商品经济有了较大发展，工商业日益繁荣，出现了一批工商业城市，如河南的朱仙镇，湖广的汉口镇，江西的景德镇和广东的佛山镇等工商业都较发达。据统计，全国较大的工商业城市，明初就有30多处，明末增至50多处。^①其中大部分是商业城市。城里“人烟稠

^①林文益：《中国商业简史》第294页。

集，金粉楼台”，“华区锦肆，坊市棋列”，往来商人“丰筵华服，竞侈相高”。为了促进餐馆业的繁荣，以适应封建统治阶级享乐的需要，明代兴建了一批官办酒楼。明洪武廿七年八月，工部奉钦命在南京先后兴建酒楼15座。落成之日，“诏赐文武百官钞，命宴于醉仙楼。”官办餐馆业带动了民间餐馆业的进一步发展。

(六) 我国近代餐馆业技术与经营并重

清代，城市市场更加繁荣，商业网点稠密。据统计，到鸦片战争前夕，仅北京、苏州、武汉三个城市的商业铺户已超过百万家。^①各地的饮食业、餐馆业也相应发展。以江浙地区为例，南京的饮食业已很发达。秦淮河一带集中了许多茶食店、酒店、饭店以及“市人担而卖之”的小吃。著名的餐馆有利涉桥的“便宜馆”和淮青桥的“新顺馆”，经营盘饌和“扣肉、徽园、荷包蛋、咸鱼、焖肉、煮面筋、螺羹……”。此外，江浙地区还有以“烹鱼煮笋”闻名的扬州“扑江春”酒店，以“酒果珍馐咸备”而闻名的杭州“五柳居”酒楼，以“冰盘牙箸，美酒精肴”闻名的苏州“三山馆”。这个时期，满菜已成为餐馆经营的重要品种。顾禄《桐桥倚櫂录》卷十中收录了当时餐馆所卖满汉大菜及汤炒小吃的菜单。

1840年，鸦片战争之后，清政府被迫与帝国主义列强签订不平等条约，五口通商，国门大开，欧美各国的商人纷至沓来，西餐的技艺相继传入，沿海城市及北京出现了中西合璧的餐馆，但始终为数不多。清末明初，北京的一些餐馆，利用御厨的外流，经营起清宫菜和官府菜，各地相继形成了一批经营高级菜肴的名餐馆。有些名店一直维持到建国

^①林文益：《中国商业简史》第349页。

后，如北京的“同和居”、“沙锅居”、“致美楼”、“便宜坊”；上海的“杏花楼”；广州的“陶陶居”。老字号餐馆的存在和发展，是因为这些店不仅拥有精湛的烹饪技术，形成自己独特风格，而且有较高的经营管理水平。这些名店的经营发展史，反映了我国近代餐馆业技术与经营管理并重的发展趋向。

（七） 新中国餐馆业经历了三个发展阶段

中华人民共和国成立后，我国餐馆业的发展经历了三个阶段。第一阶段为新中国成立到1956年。这一阶段，餐馆主要由私人经营，国营餐馆不多。建国初期，餐馆业曾出现过畸形繁荣，经过打击投机倒把，稳定市场物价的斗争，这种虚假繁荣很快消失。第二阶段为1956年以后。这一阶段，餐馆业实行全行业公私合营，从而使我国餐馆业进入一个新的时期。国家采取措施大力恢复失传技术，重视行业技术人员的培训，发扬优良传统，恢复传统名菜，迅速提高了餐馆业的技术水平。例如，江苏扬州的饮食业职工有2000人，其中厨师有100多人。其它城市大型饭店一般都有一两个一级或特级厨师。上海“新雅饭店”三级以上厨师占人员总数的20%。后来，由于“左”的思想影响，国民经济比例失调，加之“文化大革命”，餐馆业网点数大幅度下降，传统烹饪技艺被说成“四旧”。青年职工不敢学技术、学业务，经营品种简单化，致使我国餐馆业发展一度缓慢。

粉碎“四人帮”以后为第三阶段。在这个时期中，尤其是党的十一届三中全会后，认真贯彻大力发展商品生产和商品交换的方针，餐馆业迅速恢复和发展起来，网点、人员逐年有所增加。1978年，国家恢复了技术职称制度。各地为培养技术人员，办起了技术培训班，大多数省、市、自治区相

继恢复和开办了饮食服务技工学校，为餐馆业输送大批烹饪服务人材。1983年11月7日至11月14日，全国烹饪名师技术表演鉴定会在北京召开。来自全国28个省、自治区、直辖市的83名厨师、点心师大显身手，当场献艺，表演了名菜276种，点心84种，冷拼盘24种，共384种。这次技术表演鉴定会，检阅了新中国成立以来烹饪技艺的发展水平，是中国烹饪史上的光辉篇章，对于中国烹饪技术的进步和餐馆业的发展，有着深远的影响。

第六个五年计划期间，认真贯彻对外开放，对内搞活的方针，国营饮食服务业进行了调整。实行国营、集体、个体一齐上，促进了餐馆业的进一步发展。到1984年底，全国饮食服务业营业额达266.57亿元，网点总数达243.4万个，比1957年的75万个增加两倍多；从业人员619.6万人，也比1957年的192.5万人增加两倍多。1984年下半年起，各地对国营小型餐馆进行了以改、转、租为内容的改革，大中型餐馆则进一步推行经营责任制，调动了职工积极性，增强了企业活力。经济体制改革使我国餐馆业的发展进入一个崭新的时期。

三、我国旅馆业的历史

（一）古代的旅馆

我国旅馆业有悠久的历史。旅馆的出现与商品交换的不断扩大，交通旅游的发展，纳贡与朝觐的需要有着密切的关系。根据甲骨文的记载，早在三千多年前的商代就实行了“遽传”制度，即由专差驾车或骑马奔驰在都邑之间的官道上，传送奴隶主贵族所需要的信息、情报和政令。西周（约公元前11世纪——前771年）初期出现的“驺置”，就是专供传递信息或公文的人员及车马歇宿的旅店。据考证，当时

每隔30里便设一个驛置，即后世的驛站。

中国从奴隶社会起就实行君主专制制度，西周时的分封制形成天子、诸侯、卿大夫、士各种上下从属的等级。天子以下的各等级受封者都分别对天子负有朝覲、进贡、保卫的义务。各诸侯国之间也互相聘问、盟会及交往。这些活动，在春秋战国时期更为频繁，为安排这些往来者旅途中的食宿，馆舍制度相应产生并迅速发展起来。这种官立馆舍制度规定：通往城乡的道路上，每隔十里、三十里、五十里分别设有各种不同的馆舍，备有饮食和宿舍供应旅客。馆舍制还规定了对客人的接待方式，宾客的迎送，出入的向导，居住的招待都设专人负责。各馆舍都是设备齐全，服务周到，接待工作井然有序，使客人“不患寇盗，而亦不患燥湿”（《左传》襄公卅一年）“宾至如归”“莫不怀爱”（《国语·周语中》）。

战国时期，由于商业的繁荣，民间商人的增多，交通往来的发展，私人经营的民间旅店——“客舍”也相应出现并形成一定的规模。为了加强对客舍的管理，秦国在商鞅变法时明文规定，客舍不可收留没有官府凭证的客人，否则店主要与客人一同受法律制裁。“商君之法，舍人无验者坐之。”（《史记·商君列传》）。

及至唐代，旅馆业空前发展，主要表现为私营旅舍的增加。唐代旅馆业兴盛的原因，除了生产和交换的发展外，科举制度的推行也是一个因素。唐代科举文科的科目很多，每年举行，参加考试的人员来往奔波，成为旅店的重要客源。唐代的驛道两旁，私人旅舍“夹路列市肆待客”，并且开始出现“馆”这一名称。唐代诗人杜牧《旅宿》一诗中有“旅馆无良伴，凝情悄自然。”的诗句，说明“馆”一词至晚唐代

已出现。当时长安等大城市，有旅舍、寄舍、旅馆、旅邸、馥舍、客坊、车坊等不同名目的旅店。还有专供外国人住宿的旅店，如长安有波斯邸，专供波斯人居住和存放货物。有些高级旅店，也同时接待外宾。由于唐、宋时期中外贸易往来甚盛，在广州、泉州、宁波、扬州等口岸城市，都有专供外国客商聚居的“蕃坊”。

（二）近代的旅馆业

鸦片战争后，19世纪40年代，帝国主义列强侵入我国，他们在沿海大城市陆续兴建了许多规模较大、设备豪华的旅馆，附有餐厅和酒吧的亦称作大酒店或饭店。例如，北京饭店是1900年由外国人建立起来的。本世纪三十年代，在上海、广州等沿海大城市，中国人也集资兴建了一批规模较大的酒店。例如，上海的新亚大酒店，就是解放前上海最早由中国人自己集资、自行设计、自行施工和管理的综合性大型饭店，拥有305间客房，声誉卓著，影响较大。

（三）新中国的旅馆业

中华人民共和国成立后，对旅馆业进行了整顿，彻底根除了旧旅馆的各种恶习。为了适应国内外经济文化交流的需要，对一些旧饭店进行了改造改建。例如，1954年在北京饭店旧楼西边建起了7层新大楼，增加240间客房，还建有可容两千多人的宴会大厅。1956年，对全国旅馆业进行了社会主义改造，使之成为公私合营企业；同时，将一些小旅店组织成合作店。1956年至1976年间，由于“左”的思想影响，“文化大革命”的破坏，我国旅馆业停滞不前，全国普遍出现旅客“住店难”的现象。党的十一届三中全会后，贯彻“对外开放，对内搞活”的方针，外国人来华洽谈生意，进行各种交流的人数大为增加，回国探亲、旅游的华侨、港澳

台同胞也逐步增多，这种情况促使我国的旅游饭店有了一个很大的发展。与此同时，随着国内经济的活跃，人民生活水平的提高，各行各业的公出人员和国内旅游者人数也逐年增加，促使普通旅店有了更大规模的发展。数量众多的中小型旅店遍布全国大、中、小城市和集镇，根本改变了旅客“住店难”的局面，从而使我国旅馆业进入了一个崭新的发展时期。

四、 香港餐旅业

特别值得一提的是香港餐旅业。随着香港旅游观光业的发展，到港旅游者不断增加。80年代初，每年到港游客（包括过境客）人次已超过300万。香港的旅店近30年来不断增加，并且在质量上越来越现代化，多数旅游旅店都达到国际一流水平。旅店房间利用率也越来越高，1979年为91%，达到世界最高水平。根据香港旅游协会的统计，截至1982年7月底，共有旅游酒店46家，客房17,308间，此外另有旅游招待所及宾馆5家，有客房733间，共计拥有旅游旅店51家，客房18,041间。香港旅游旅店的特点是规模大，等级高。最大的是九龙尖沙咀的“美丽华酒店”，有客房1,198间。全港46家旅游酒店中，高级房间占83.72%，中级房间占12.02%，一般房间占4.26%。^① 纽约《企业投资者》杂志选出了1986年世界四大高级酒店，依序为曼谷的东方酒店，香港的文华酒店，日本的大仓酒店，香港的丽晶酒店。四大高级酒店，香港占了两家。^② 香港的餐馆业具有中西兼备，选料讲究，注重口味，就餐方便，店堂优雅的特点，近年来获得了“食在香港”的美誉。

① 《香港经济考察》中山大学经济系编，广东人民出版社出版，第132页。

② 《海外星云》1987年第6期，第3页。