

中华饮食文库

中国餐饮服务
大典



国家“八五”重点图书

陈光新 主编

中华饮食文库

青岛出版社

国家“八五”重点图书

中华饮食文库

中国餐饮服务大典

陈光新 主编

青岛出版社

鲁新登字 08 号

图书在版编目(CIP)数据

中国餐饮服务大典/陈光新主编. —青岛:青岛出版社,1999.7
(中华饮食文库)

ISBN 7-5436-1772-2

I. 中… II. 陈… III. 饮食业-商业服务-中国-指南 IV. F719-62

中国版本图书馆 CIP 数据核字(98)第 13689 号

责任编辑 郭东明

装帧设计 钟 意

中 华 饮 食 文 库
中国餐饮服务大典
陈光新 主编

*

青 岛 出 版 社 出 版

(青 岛 市 徐 州 路 77 号)

邮 政 编 码:266071

新华书店北京发行所发行

青岛新华出版照排公司排版

胶南市印刷厂印刷

*

1999 年 8 月第 1 版 1999 年 8 月第 1 次印刷

16 开(787×1092 毫米) 75.75 印张 4 插页 2350 千字

印数 1—600

ISBN 7-5436-1772-2/TS·161

定价:248.00 元

《中华饮食文库》编辑委员会

顾 问： 陈丕显 陈慕华 胡 平
曾宪林 张世尧 沈治平

主 任： 姜 习

副主任： 萧 帆 林则普 乔淑华
徐 诚 聂凤乔

委 员：（以姓氏笔画为序）

王义民	王子辉	王仁湘	乔淑华
孙世增	李正权	李新堂	邱庞同
陈光新	林则普	张廉明	柯日桓
姜 习	聂凤乔	徐 诚	陶文台
陶振纲	萧 帆	熊四智	

本书编撰人员

主 编： 陈光新

撰 稿：（按词条多少顺序）

陈光新 曾凡琪 魏 峰

向家方 姚 褪 文 枫

自序

1993年7月,我们将《餐厅服务指南》书稿送交湖北科技出版社时,曾在《代序》中写过这样几段话:

我们是武汉商业服务学院长期从事烹饪专业(含餐厅服务)教学、研究、培训、考核工作的教师,在与烹饪行业和餐厅服务人员的接触中,经常遇到一些耐人深思的问题:

——有些餐厅招收新职工,只注重长相和身高,极少进行文化测试;他们对服务员的要求,多是注重“应会”而忽略了“应知”。有些女孩子只满足于如何摆台、上菜、倒茶、斟酒,而对相关的饮食文化知识一知半解,经常闹出一些不应有的笑话。

——不少地方的餐厅服务教学,低、中、高级都用一本资料,授课者大多数仅有高中文化程度;服务人员晋级考核的项目,低、中、高级也没有明显区别,而且试题很不规范,答案的游移性较大。由于文化程度和身体素质上的差异,还经常出现老师傅考不赢新徒弟的尴尬局面。

——关于晋级标准,国家虽早有明文规定,但一些地区执行时常打折扣。特别是晋升特一、特二级宴会设计师时,调酒、瓜果切雕、席单与宴会设计、外语、经营管理等项目,或是免考,或是走过场,标准降得很低、很低。

——餐饮服务中专统编教材中,没有餐厅服务教材。烹饪大专教学计划中,未列餐厅服务课程。权威性的《中国烹饪辞典》和《中国烹饪百科全书》,不设餐厅服务辞条。4次全国烹饪大赛,也没有餐厅服务的比赛项目……

这些现象说明:

1. 餐厅服务人员文化素质普遍偏低。
2. 餐厅服务教育远远落后于形势。
3. 餐厅服务考核与晋级很不规范。
4. 社会与行业对此还未引起足够的重视。

作为烹饪教育工作者,由于没有尽到应尽的责任,我们也深感内疚。

所以,1995年12月,青岛出版社决定在“中华饮食文库”丛书中增出《中国餐饮服务大典》,并约请我们编写此书时,尽管时间紧、要求高、难度大,我们还是义无反顾地签定了出版合同。此无它,可以为餐饮服务人员聊尽一份绵力,了却我们一桩多年的心愿。

说实话,很早以前我们就为编写此书做准备工作了。1982年,我们编写过湖北省特级宴会设计师考核复习的全套资料,后来辑成《厨师(含宴会设计师)考核问答》,由湖北科技出版社出版。1988年,我们承担湖北省金牌服务员考核培训任务,为此曾编出《烹饪概述》、《烹饪原料》、《营养卫生》、《烹饪工艺美术》、《餐厅服务工艺》、《筵席设计》、《餐饮心理》、《食俗礼节》、《餐饮服务英语》、《餐饮管理》等一整套教材。后来这套教材经过充实、修改、加工,又以《烹饪专业(含面点、餐饮服务)高级工技术培训教材》(共5本、16种的

名义,于1994年由中国商业出版社出版(其中3种由四川烹专组织编写)。这15年中,我们还陆续编写出版过《饮食企业管理学》、《中国烹饪史话》、《中国筵席八百例》、《菜篮子与全家福》、《中华淡水鱼鲜谱》、《餐饮服务技艺》、《餐厅服务指南》等书籍,发表过与之有关的数十篇论文,从不同的角度收集和积累了资料与经验。所以,5年前在《餐厅服务指南》的后记中公开说出心愿:“我们还有个打算,两三年之后在本书的基础上编一部《餐厅服务百科全书》,进一步使餐厅服务工作科学化、规范化。”

天遂人愿,机遇幸运地降临。但是,从签约到交稿的780多个日夜里,我们并不轻松。首先,我们想尽一切方法,基本上搜集了解放后出版的与翻译的300多种餐饮服务书籍和其它有关著述,从头至尾认真翻阅,尽量吸收其中的长处,并按照出版社对《大典》的要求和我们的设想,重新构筑全书的框架。中间历时4个月,5易其稿,方才形成现今的结构模式。其次,用了15个月时间分头整理资料、撰写词条、设计表格、筛选插图和编排附录。有些章节,资料丰富,写起来比较顺手;有些章节,相当生疏,只有先学、先领悟,然后才能下笔。一部分词条反复修改过多次,其中的酸辣苦甜,写过书的朋友都是深有体会的。最后又用7个月时间会稿、誊抄、整理、复印和装订,更为忙碌与操劳。有的累病了,有的春节不休息,有的推掉了出差和会议,有的放弃了外出讲课挣钱的机会。大家心朝一处想、劲朝一处使,终于在1998年9月16日完成了书稿。

明天,“女儿”就要“出嫁”了,抚今追昔,心中更不平静。在即将交邮的前夕,大家想得很多很多。这里面既有欣喜,更多担忧:“丑媳妇能通过公婆这一关吗?”“她能得到三亲六眷的认同吗?”人们常说:影视是遗憾的艺术,编书亦然。所幸的是,我们对这部《大典》确实确实尽了心,也尽了力;如果说,她仍有不尽人意之处,那只能怪我们的水平和功力不够。非不为也,实不能矣!但是,我们坚信,专家、学者和本行业的朋友们,会爱护她、关心她、帮助她的,会矫正她的差错,会辅导她的成长,会指引她沿着正确的道路一步一步稳健地向前走去。

编著者

1998年9月18日于武汉市墨水湖畔

导论:餐饮服务

在经济学中,将提供活劳动(劳务)的形式满足他人的某种特殊需要,称为服务;将为他人服务、使他人生活上得到方便的行业,称为服务行业。餐饮业属于服务行业,餐饮服务是服务中的一种类型,即在宾馆、饭店、酒楼、茶肆、小吃摊群或招待所中,服务人员接待宾客宴饮就餐的具体服务性工作。由于餐厅及其设施是提供这种服务的主要场所,故而亦称餐厅服务。

餐饮服务是随着筵宴和饮食行业的产生而出现的,在中国有着悠久的历史。它的特征、要素、地位与作用,在国民经济和社会生活中具有重要的意义。作为本书的导论,这里首先解析餐饮服务的沿革、餐饮服务的意义、餐饮服务现代化等3大问题,以便对餐饮服务形成一个明晰的认识。

一、餐饮服务的沿革

(一)餐饮业的缘起和繁盛

我国早期集市萌芽于夏代。从大禹至夏桀的500余年间,原始商业的轮廓逐渐分明。到商代,在贵族聚居的政治中心和军事据点里,有了买卖活动的场所“肆”。商汤的宰相伊尹年轻时做过“酒保”;相传姜太公发迹之前,也曾“负饭于朝歌”、“卖饮于孟津”。进入周代,诸侯重视经商。齐桓、晋文谋求霸业,均以通商作为经济支柱;名相管仲也是商贾出身。《论语》中讲:“沽酒市脯不食”,这说明集市上的酒肉供应已较为充裕。战国时期,临淄、大梁、洛阳、郢都,商贾云集,“屠狗、卖浆之徒”甚多。处士薛公曾在邯郸“卖醪”者家隐居,剑客荆轲也“日与狗屠及高渐离饮于燕市”,当时的餐饮业已初具规模。

秦始皇统一中国后,加快了城镇的发展。汉初,饮食市场日趋活跃。就连刘邦的家乡——一个并不显眼的小邑,也拥有屠贩、沽酒、卖饼、斗鸡、蹴鞠等餐饮游乐业。文景之治后,大江南北“熟食遍地,殷旅成市”,“酒家开肆,待客设酒垆”,出现正规的酒楼。大将栾布穷困时“赁佣于齐,为酒家保”;辞赋家司马相如也在临邛开过“酒舍”,夫妻双双“与保庸杂作”。魏晋南北朝时洛阳大市“周回八里”,其中的通商、达货二里,“尽皆工巧、屠贩为生”;延酤、治觞二里,“多酿酒为业”。在其宾馆区的高级酒店里,“洛鲤伊鲂,贵于牛羊”,还有殊风别韵的“胡姬酒肆”,以西域的肴肴、歌舞和少女迎候宾客。至于其它地方,也是“舟车所通,足迹所履,莫不商贩焉”,不仅广集四乡名饌,还有了专卖冷饮的“冰室”。

降及隋唐宋元,由于驿道的普遍开通,“夹路列店肆,待客酒饌丰溢,以提供商旅”。隋炀帝为了宣扬声威,下令商人整修市容,接待“胡客”,外域客商逢店则饮,醉饱出门,不收分文。《国史补》还记载,唐德宗任命吴凑为京兆尹,要求立即上任。等他会齐同僚,酒席早已摆好,原来是“两市日有礼席,举铛釜而取之,故三五百人之饌可立办也”。这都反映出隋唐酒肆的规模之大和应变能力之强。到了宋辽金元,更是“集四海之珍奇,皆归市易,会寰

区之异味,悉在庖厨”了。像汴京(今开封)的72家“正店”(高级酒楼),多为2~3层楼房,使用银质餐具,可同时开出近百桌筵席;临安(今杭州)的西湖上游船如织,每个画舫都是一座浮动的酒楼,大者可容纳100人酣宴;而在大都(今北京)的酒肆中,汉、兀吾尔、回回、西夏、女真、高丽、南蕃、西天的美食琳琅山积,成为当时世界名食的汇展橱窗。

明清两代,随着封建经济的发展,许多城镇出现壮观的食街。这些地方,小商食贩蜂攒蚁聚,茶楼酒肆鳞次栉比,“一客已开十丈筵,客客对列成肆市”,并且饮食业与运输业、娱乐业、旅游业紧密结合。不仅深山古刹有众多“香积厨”接待斋客,租界内外出现咖啡厅和西餐馆,水上风景区船宴大盛,鲁、苏、川、粤等风味流派崛起;而且苏州虎丘有旺季开业、淡季歇工的旅游餐馆,镇江城外有可容千人的剧场酒楼,南北码头开设了难以数计的茶社,旅舍、驿站、邸店、客馆等同时提供食宿服务的行业大兴。当时的杭州是“五步一楼,十步一阁。卖酒的青帘高扬,卖茶的红炭满炉,仕女游人,络绎不绝,真是三十六家花酒店,七十二家管弦楼”。当时的南京是“大街小巷,合共起来,大小酒楼有六七百座,茶社有一千余处;当年说每日进来有百牛千猪万担粮,到这时候,何止一千头牛、一万头猪,粮食更无其数”。

有了如此繁华的众多都会,有了如此兴旺的饮食市场,中国烹饪自然风云际会,餐饮服务势必龙腾虎跃了。

(二)古代餐饮市场的构成

古代餐饮市场的构成,有广狭二义。狭义的饮食市场仅只提供餐饮宴会服务,如酒楼、茶社、面摊、食贩之类;广义的饮食市场,除膳食外,还提供住宿、车马、仓储和迎宾服务,如旅舍、驿站、邸店、客馆之类。这些行业的分工尽管有所不同,但是都以服务为宗旨,互相配合,构成一个比较完整的饮食市场网络。

1. 酒楼。

自古以来,为了祭祀神祖和观赏风景,先民就有在悬岩峭壁或岛屿高台上修造亭台楼阁的习惯。黄帝曾盖“五城十二楼”,恭候神人光临;殷纣王曾建“摘星楼”,企望羽化登仙。后来人们发现,视野开扩的高楼不仅可以礼拜神祇、远眺河山,还能愉情悦志、饮酒高歌,于是筑楼宴客渐成风气,出现了姑苏台、章华台、歌风台、柏梁台等景观。到了魏晋南北朝,不少高楼开始以“青楼”的形式参与饮食市场的经营;进入唐宋,许多餐馆便以楼命名了,如唐代的“红楼”和“张家楼”,宋代的“樊楼”和“和丰楼”等。由元至清,私营酒楼大量兴办,“杏花楼”、“莲香楼”、“松鹤楼”、“楼外楼”等层出不穷,它们成为高级餐厅的泛称,在社会上享有盛誉。举凡楼者,大多有宏伟的门面、一流的装修、精美的饭菜和优质的服务,是古代餐饮市场中的主体。这一传统延续至今,仍在发挥作用。

2. 茶社。

茶社亦称茶肆、茶馆、茶坊或茶铺,始萌于晋,当时有“芳茶冠六情,溢味播九区”之说。南北朝时,品茗清谈之风兴起,那时的“茶寮”便是后世茶社的雏型。正式记述茶社的是唐代的《封氏闻见记》:“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。其茶自江淮而来,舟车相继,所在山积,色额甚多。”入宋,茶肆繁胜,《梦粱录》等书说,“今之茶肆,刻花架,安顿奇松异桧等物于其上,装饰店面,敲打响盏歌卖”,“夜市于大街,有车担设浮铺点茶汤以便游观之人”。到了明清,茶社日趋精致,不仅“有好事者开茶馆,泉实玉带,茶实兰雪,汤以旋煮,无老汤,器以时涤,无秽器,其火候、汤候亦

时有天合之者”，而且出现“二荤铺”、“二厘馆”、“清茶馆”、“野茶馆”等名目，形成京津、苏杭、巴蜀、闽粤 4 大茶肆中心，成为饮食市场上一支活跃的生力军。

3. 面摊。

面摊即小食店，大多以出售地方风味小吃为主，兼营大路酒菜，遍及南北城乡。它的历史比酒楼早，数量比酒楼大，分布比酒楼广，客流比酒楼多，在饮食市场上有着举足轻重的地位。特别是在早市和夜市中，它占据着更大的份额，是城镇居民和流动人口吃早餐和宵夜的主要处所。面摊的档次较低，主要面向平民百姓，在集镇、边陲、驿道、郊野发挥出重要的作用，现今星罗棋布的私营小餐馆，大多也具有面摊的属性。

4. 食贩。

食贩是指饮食市场上的流动网点。他们或是就地设摊，高声叫卖，或是挑担推车，串街走巷，能够做到“市食点心，四时皆有，任便索唤，不误主顾”。根据《东京梦华录》、《燕京岁时记》等书的记载，古代的食贩经营有 4 个与众不同的特色：(1)供应的品种充足，特别爱做娃娃们的生意；(2)节令食品推销及时，善于组织货源和精细加工；(3)网点密布，全天候营业，早市、夜市尤为兴隆；(4)服务态度主动热情，其高亢悠扬的吟叫，形成特殊的“市声”。他们“装饰车担盘盒器皿，新洁精巧”，“寒宵担卖，锣声铿然”。我国许多著名的小吃，都是通过他们而声名远播的。

5. 旅舍。

旅舍即旅馆，古代别名甚多，如传舍、客舍、客棧、客店、火房、旅社、驛马大店、鸡毛小店之类，主要解决过路客人的食宿问题，店址多选在闹市或水陆交通要道。

不少旅舍都以精美的食饌招徕主顾，尤其是接待应试秀才的“连升店”、安寓巨商大贾的“兴隆店”，一日三餐，不敢懈怠。古时旅舍住宿要验行凭证，进行登记，并向政府纳税；它的店小二，“眼观六路，耳听八方”，嘴甜心细，善于应对，在礼貌服务方面常有许多“绝活”，受到赞扬。

6. 驿站。

驿站是古代专供传递公文的信息差或来往官员途中歇宿或换马的地方，大多备有较好的酒食。投宿驿站，需要官方凭证，战国时期用的是“龙节”或“铜虎节”，汉代是“木牍”和“符卷”，唐代改为“过所”与“驿卷”。与私营旅舍不同的是，驿站是官办的，免费的，组织严密，并备有车、马、轿、船等交通工具。它常以京城为中心，呈辐射状向全国散开，连结各州府郡县。西周时期是沿路十里有庐，备有酒食；三十里有宿，筑有路室；五十里有市，设有候馆。唐代，全国有官驿 1587 所，遍布天涯海角；还出现与之竞争的收费的“民驿”，“备驴供客租用”。那时从长安到西域，虽然万里迢迢，也是逢站有驿，可供行人食宿。元代的水陆驿站有 1300 余处，也甚方便，根据来者的身份，提供不同等级的服务。到了清末，驿站方才一分为二，接待官宦多由宾馆承担，传送信函便改为邮局办理了。

7. 邸店。

又称邸舍或邸阁，起源于汉代，是城镇中供客商堆货、寓居和进行交易的场所。唐代长安等大的都邑中，市场四周都设有邸店，少则几十处，多则数百处。邸店为客商说合买卖，还兼营旅馆、酒楼与堆棧，附设寄存钱财的“柜房”，获利甚丰。邸店的住客，或同乡，或同宗，或故旧好友，或多年客户，因此店主接待他们分外热情。他们亦愿意以大事相托，有时一住便是数月。邸店发展到明代，有一些演变为“会馆”——同业或同乡组成的封建性

团体,其目的是团结内部,共同对外。会馆多设在京城或行省首府,内有不少精致客房,供来往人等居住。其服务项目周全,经常客满。光绪年间,仅北京便有17个省所设的会馆367所。各地名流进京,大都愿在这里下榻,一则利于熟悉情况,二则遇事有人相帮,三则可以到家乡的美食。

8. 客馆。

客馆是专门接待使节、外商和贵宾的政府招待所,出现在周,这便是“主国待客,出入三积,饩客于舍”之说。后来的蔺相如带着和氏璧到秦国谈判,所住的“广成传”;汉代的“平津侯自以布衣为相,乃开东阁,营客馆,以召天下之士”;唐宋时期,广州、泉州、明州、扬州等地为外商专营的“蕃坊”,都具有客馆的性质。到了元代,又在南北朝的“四夷馆”、金国“四方馆”的基础上,创设了分民族、分国籍居住的“会同馆”。它不仅有官员和士兵列队迎宾,住所舒适,饮饌精致,而且还提供翻译、导游和警卫人员,并负责点收贡品,组织外商在馆内进行贸易。对此,马可·波罗在《东方见闻录》中多有记载。会同馆延续600余年,直到光绪二十九年(1903年)才被废除。

酒楼、茶社、面摊、食贩和旅舍、驿站、邸店、客馆,每朝每代不知接待过多少客人!它们既是名厨巧师的演武之地,又是培育餐饮服务技艺的肥沃土壤。

(三)古代餐饮服务人员和服务方式

1. 古代餐饮服务人员。

古代餐饮服务人员的称谓甚多。先秦时期大多叫做“膳夫”(兼管做菜与服务)、“酒人”(专管奉酒)、“浆人”(专管奉送调味品)、“冾人”(专管食品和食具的罩护)或“酒保”(从事各项服务工作)。汉魏六朝时期,改称“酒官”、“汤官”(专门奉汤)或“佣”、“佣保”、“酒家保”、“酒家胡”(专指胡姬酒肆中侍宴的西域少女)。隋唐宋元时期,则叫“行菜”(传菜者)、“下番人”(下等人)、“茶饭量酒博士”(打酒送菜者)、“煨糟”(上汤斟酒者)、“闲汉”(跑腿取物者)、“撒暂”(推销小食者)、“香婆”(供应炉香者)、“厮波”(唱曲助兴者)、“赶趁”(同前)、“割客”(陪客谈笑者)、“擦坐”(陪客宴乐者)或“卖客”(应召的娼妓)。明清时期,多叫“店小二”、“店伙”、“小伙计”、“堂倌”、“么师”(四川等地的叫法)、“斗户”(同前)或“坐柜”(兼管收银)。民国时期,习称“茶房”、“糟房”、“招待”、“侍者”、“包艾”(英语 Boy 的音译,意为听使唤的小子)或“苦力”。

古代餐饮服务人员,同“官私奴婢、娼优乞丐”一样,历来被看作“贱民”而备受歧视。由汉至唐,他们只准穿未经染色的本色粗麻裁制的衣服;宋代起,只准穿白、皂二色;明清两代,只准穿皂色,禁止使用绫罗和锦纱。历代法律中,还有不准他们“越级”通婚、参加科举考试和当官的规定;甚至他们的子孙也不准入考捐监出仕,一经发现,不但革除功名,甚至“杖一百”(打100大棍)。尽管他们每天辛劳14个小时以上,笑脸承迎食客,还不时受到责骂、鞭笞,乃至丢掉饭碗。在历史上,他们和厨师被肆意虐杀者,也屡见不鲜,像殷纣王、晋灵公、晋平公、鱼赞等权贵,都曾有过这样的暴行。尤其是石崇为了与晋武帝的舅父王恺斗富,常用美女劝酒,如果客人饮酒不尽,当场就将美女砍死,残忍至极。同时,古代的服务人员中,只有极少数侍宴是由老板发一点相当微薄的工资;而绝大多数人维持生计仅靠食客的“赏赐”,故而他(她)们不但出卖劳力和技艺,有时还得出卖肉体 and 灵魂,境遇相当悲苦。

2. 古代的餐厅设施和装潢布局。

古代餐厅多为砖木结构,1~5个开间,简陋的为平房,中高档的为楼房,最豪华的大概是北宋汴京的“樊楼”,站在3楼顶的眺台上,连御花园也尽收眼底。关于古代餐厅的设施和装潢布局情况,《水浒传》中有详尽的描绘,很有代表性,下面摘选4例:

一是高档的九江“浔阳楼”：“雕檐外一面牌额，上有苏东坡大书‘浔阳楼’三字……只见门边朱红华表上，两面白粉牌，各有五个大字，写道：‘世间无比酒，天下有名楼。’……雕檐映日，画栋飞云。碧阑干低接轩窗，翠帘幕高悬户牖……消磨醉眼，倚青天万叠云山（指庐山）；勾惹吟魂，翻瑞雪一江烟水（指长江）……整齐肴馔，济楚器皿。”

二是中等的孟州东门外“快活林酒店”：“丁字路口一个大酒店，檐前立着望竿，上面挂着一个酒望子，写着四个大字道：‘河阳风月’……门前一带绿油栏干，插着两把销金旗，每把上五个金字，写道：‘醉里乾坤大，壶中日月长。’一壁厢肉案，砧头、操刀的家生，一壁厢蒸着馒头烧柴的厨灶；去里面一字摆着三只大酒缸，半截埋在地里，缸里面各有大半缸酒；正中间装列着柜身子，里面坐着一个年纪小的妇人。”

三是再低一级的“青州山镇酒肆”：“门迎溪涧，山映茅茨。疏篱畔梅开玉蕊，小窗前松偃苍龙。乌皮桌椅，尽列着瓦钵瓷瓿；黄土墙垣，都画着诗仙酒客。一条青旗舞寒风，两句诗词招过客。端的是走骠骑闻香须住马，使风帆知味也停舟。”

最差的是“五台山村酒店”：“傍村酒肆已多年，斜插桑麻古道边。白板凳铺宾客坐，矮篱笆用棘荆编。破瓮榨成黄米酒，柴门挑出布青帘。更有一般堪笑处，牛屎泥墙画醉仙。”

规格如此不同，价位自然悬殊。据《东京梦华录》等书记载，宋代的“造羹”每碗10文，“血羹”、“粉羹”和“鲙鱼包子”每份不到15文，“粥饭”加一两件小点心只要20文。这算是“下里巴人”。如果领略“阳春白雪”，到“遇仙正店”小酌，那么“银瓶酒”一杯72文，“羊羔酒”一杯81文；若是品尝名菜，银子少则一二两，多则七八两；十多石谷“不足供一筵”的情况比比皆是，“一饭千金”在古代也不稀罕。

3. 古代的摆台艺术。

摆台艺术源自先秦祭仪中的摆供。早期的供品除了整齐排放的整畜、整禽、整鱼、瓜果、酒水和“礼器”（瓦制的祭器）之外；还有相当数量的“饎”，即是将“五色小饼，作花卉禽珍宝形，按抑盛之盒中累积”。夏商周宫廷将此略加改造，便出现摆台艺术的雏型：“王日一举，鼎十有二，物皆有俎”，“食前方丈，罗致珍馐，陈馈八簋，味列九鼎”，并且“以乐侑食”。由于当时没有桌椅，只有竹草编织的“筵”（直接铺在地上）和“席”（铺在筵上），故而酒菜用鼎、簋、壶、杯盛装分门别类地摆放在一丈见方的筵席上，王侯们都只能“跽坐”（两膝跪地、臀部落在脚后跟上）就餐。因为“手长莫及”，所以一人吃饭常要数名奴隶侍候，为其取酒取菜。对此，《管子·弟子职》中有详尽介绍，参阅“重教养老食礼”条。

进入汉魏六朝，出现了食案、食几。它们类似现代的长方形茶几，高矮宽窄不一。再加上较为小巧的漆质餐具逐步取代高大而笨重的陶质、铜质餐具，这样，饭菜就可以摆到几案上，宾主们正坐在圆形厚座垫上，能够比较舒服地用餐。此时除了讲究盘碗筷匙的摆放位置外，还习惯在高堂上敷设帷帐，酒筵摆在锦幕之中，形成一个祥和、温暖的“人造空间”。降及南北朝，几案的制作更为考究，漆质餐具多为盖、盘（碗）配套，座垫常由锦缎包裹或绣花镶边，帷帐也系多层掩映，并且夏置冰盆（或由仕女打扇），冬备火箱（或配毛皮座垫），金银玉牙餐具日见增多，摆台技艺便更上一层楼了。还值得一提的是，这时的游宴很注重山水景物的烘托，如北魏宝光寺的游宴就是凭借石塔、古井或清池，“葭茨被岸，菱

荷覆水,青松翠竹,笋生其旁”,颇得大自然的真趣。

隋唐宋元时期,摆台艺术发展很快,增添了许多新的内容。一是出现了高桌(多为长方形或正方形)和交椅,铺桌帷,垫椅单,人们可以凭桌而食,符合人体工程学的原理,不仅舒适,而且有利于身体健康。对此,《韩熙载夜宴图》中提供了生动的例证。二是餐具更为精美。唐代的邢窑白瓷和越窑青瓷,宋代的官窑纹片青釉瓷、钧窑红紫斑瓷、景窑影青瓷和哥窑水裂纹黑胎青瓷,元代的北窑釉里红瓷和南窑釉下彩瓷先后问世,为摆台提供了更为精美的餐具。特别是宋代的高级酒楼普遍使用银质餐具,使得席面银光闪烁,富丽堂皇。三是宫廷大宴很重铺排,如唐代御厨进膳,则以“牙盘九枚装食味于其间,置上前”,直接将祭神的“饎”转化为享人的“香食”。而宋宫大宴,仅摆设便有仰尘、徽壁、单帟、搭席、帘幕、屏风、绣额、书画等 10 多种,而且红木桌上围着青色桌幔,配黑漆坐凳,皇帝用弯把的玉杯,使节和大臣用镂花的金杯,其它人等用古朴的银杯,餐具全系名窑精品和高雅的漆器,别具一格。四是在胡姬酒肆中特别突出异域情调,地面铺设产自西域的猩红毛毯,墙上挂着伊斯兰教风情的壁毯和西域乐器及弓箭,座墩上铺着珍贵毛皮,使用回民工匠制作的金壶玉杯与银盘牙筷,还有镶嵌珠宝的兀吾尔式餐刀以及朱红大漆盘,颇有魅力。五是元代酒楼中出现“可置酒数石”的玉质大“酒海”,台面上增设小果盒、大香炉、花瓶、毛翎等饰物,注意显示草原气息和游牧生活色彩,迎合“蒙古人”和“色目人”的审美需要。六是更为讲究“借景为用”,如唐宫的临光宴,官衙的争春宴,水上的游筵宴,中秋的高阁宴,或观灯,或赏花,或泛舟,或玩月,注重台面与自然景观的调适,追求一种高雅的情调。至于用铜钱串成长龙悬挂组成帘幔的“钱龙宴”,长安贵家女眷解下花裙在野外围成幕帐的“裙幄宴”,更是别开生面了。七是在筵宴承办中,饮食市场上有了专司餐厅美化与台面美化的“帐设司”与“排办局”,有人集中精力研究和负责摆台艺术,出现专业化的迹象,这是一个可喜的开端。

摆台艺术发展到明清,一方面追求华丽、高雅,一方面又强调方便、实用。从承具看,这时时兴红木八仙桌、大圆桌、太师椅与鼓形凳,桌披椅套缝制讲究,不少都是丝绸锦缎绣品。明代有对号入座的“席图”;清代在主宾席位背后陈放雕漆或螺钿屏风,其对面摆放大穿衣镜,以示尊重。从餐具看,此时盛行成龙配套的全席餐具(即型制、颜色、花饰、风格、生产厂家都一样,仅只是大小与用途不同),如山东孔府的“满汉宴·银质点铜锡仿古象形水火餐具”,全套共计 404 件,可上 196 道菜品。从器物排放看,明代出现“看席”,饰物有糖果山和糖“五老”各 5 座,4 色水果,以及上百枝高顶花、双插花、肘件花、果罩花、定胜插花、绒戴花等。清代使用八仙桌时,多用一字排开的“高装 4 扎碟”,内放瓜果、点心等物,堆叠成宝塔状,置于首座对面的桌沿上,以壮观瞻。所以《清稗类钞》说:“今俗燕会,黏果列席前,曰看席钉坐,古称钉坐,谓钉而不食……俗且谓宴享大宾,一吃席,一看席也。”至于乾隆四十一年(1776)的清宫除夕宴,花台的摆设更令人叹为观止,共计松棚果罩 4 座、花瓶 1 对、一字高头点心和圆肩高头点心各 9 品、雕漆看果盒 2 副、苏糕鲍螺 4 座以及各色膳品 40 道,还有众多的金银玉牙雕漆餐具及筷套、手布、纸花等等,一派富丽堂皇的大宴风光。从饮宴环境的选择看,大多是春在花榭、夏在乔林、秋在高阁,冬在温室,有防暑御寒和人工通风换气设备,追求“开琼筵以坐花、飞羽觞而醉月”的情趣。像当时的“钱塘观潮宴”、“布衣浪游宴”、“竹林精舍宴”、“柳荫赏莲宴”、“木兰秋狝宴”和“秦淮河船宴”,在摆台上都有精心的设计。

摆台常与席位的多少与宾客的主次相关,在这方面,古今变化亦大。

首先从席位的多少看,大体上可分为3个阶段。第一阶段是从先秦到两汉,基本上是一人一席,采取分食制,菜点相对较少,但由于餐具的体积大,席面显得较大,摆放的饰物一般不多。第二阶段是从魏晋到宋元,基本上是2~6人一席,以2~3人居多,采用小合餐制,菜点相对增加,但由于餐具较多,又多使用长方条台,须空出一面以便临台服务,所以席面较为紧凑,仅能摆放少许饰物。第三阶段是明清,基本上是6~12人一席,以8~10人居多,采用的是大合餐制,菜点常在8~20道之间,因为使用的是大圆台和大八仙桌,又往往采取“流水上菜法”,吃完一道再上一道,台面上有较大的空隙,这时每客便可配备小餐具5~15种,席上能容纳较多的饰物,使摆台技艺日益精细与复杂。

其次从宾客的主次看,主宾、随从、陪客和主人的尊卑定位历来都有讲究。首先是定桌次,即坐第几席;然后是定位次,即坐在什么地方。对此,社交礼仪中称为“次序礼”(参见“次序礼”条);个人食礼修养中称为“谦让入座”(参阅“谦让入座”条)。从古代席位主次的传统习俗看,基本上是两种类型。一种是“奉席如桥衡,所奉席头,令左昂右低”,“南乡(即向,下同)以西为右,北乡以西为左,东乡以南为右,西乡以南为左,布席无常以其顺之也”。这种左尊右卑的席礼,至今仍在民间流行。(不过,现今的国宴和专宴,则是右上左下,主人在左,主宾在右。)另一种是为了体现“客大主小”或“礼贤下士”,常请主宾坐上首席,主人坐下首席,形成宾主正面相对的格局,其它人等则散布两侧。这种礼序也被一些地方所承袭。

由于席位的多少和宾客的主次不同,摆台上便有种种讲究。如第一席的桌面应大于其它桌面,并置于宴会厅最主要、最醒目的位置;同时台上饰物要多一些,花台要更气派一些,甚至承具与餐具、布巾都要高出一等。又如每一桌的首席花饰要特别突出,上菜、分菜、敬酒、奉茶都应从其开始,“依尊卑而献”;“凡头牲各分面前、头尾,胸肤献于长者,腿翼净肉献于中者,所剩者并散于支应等人。”

4. 古代值台服务。

古代的值台服务,集中表现在分阁坐席、摆器点菜、传菜巡台和其它服务等4个方面,下面仍以两宋为例,分别说明。

分阁坐席。宋代的酒楼大多辟为两个部分,前厅或楼下散置台位,称为“门床马道”,主要接待零客;后厅或楼上分隔成许多包厢,称为“小阁子”、“暖阁”或“座次”,相当于雅座。其设施通常是“店门首彩画欢门,设红绿杈子,绯绿帘幕,贴金红纱梔子灯,装饰厅院廊庑,花木森茂,酒座潇洒……入其门,一直主廊,约一二十步,分南北两廊,皆济楚阁儿、稳便坐席。向晚灯烛荧煌,上下相照,浓妆妓女数十,聚于主廊檐面上,以待酒客呼唤,望之宛如神仙”。故“大凡入店,不可轻易登楼上阁,恐饮燕浅短。如买酒不多,则只就楼下散坐”。分阁坐席的目的实质上是分档服务,“门床马道”一般只提供酒食和曲艺;而“暖阁”中往往“暗藏卧床”,“有娼妓在内,可以就欢”。还有些大店的暖阁,亦以“一山”、“二山”、“三山”分等次,此处的“山”是酒的代称,也含有肴馔的品位和服务的级别之意。

摆器点菜。宋代的高级酒楼(通称“正店”)一般都有百十个餐位,“动使各各足备,不尚少阙一件”。它们通常是客人坐定后,再摆餐具,而且气魄很大:“凡酒店中不问何人,止两人对坐饮酒,亦须用注碗一副,盘盏两副,果菜碟各五片,水菜碗三五只,即银近百两矣。虽一人独饮,碗遂亦用银盃之类。”这是说,仅小件餐具便有十多种,价值近百两银子。

摆器完毕,“酒家人先下看菜(只供观赏的花色冷拼),问买多少,然后别换菜蔬(用客人点的菜换下‘看菜’)。亦有生疏不惯人,便忽下箸(指品尝看菜),被笑多矣!”当时的酒楼常常是“自有食牌(即菜品目录),以便点供”。由于消费水平不同,点菜情况也不一样:“大抵店肆饮酒,在人出著如何,只如食次,谓之下汤水。其钱少,止百钱五千者,谓之小分下酒。若命妓,则此辈多是虚驾骄贵;索唤高价细食,全要出著经贯,不被所侮也。如煮酒,或有先索到十瓶,逐旋开饮,少顷只饮五六瓶佳者,其余退回,亦是搜弊之一诀。”这里面提到低消费、高消费和酒店欺客等情形,反映出当时的消费风尚和经营风尚。

传菜巡台。此乃古代餐饮服务人员的过硬功夫。《东京梦华录》中有一段生动的描述:“客坐,则一人(堂倌)执筯(筷)、纸遍问坐客。都(京城)人侈纵,百端呼索,或冷或热,或温或整,或绝冷、精浇、膘浇之类。人人索唤(点菜)不同。行菜得之,近局(厨房)次立,从头唱念,报与局内(此称“喊堂”)。当局者谓之铛头(掌作厨师),又曰着案(红白两案)。须臾,行菜者左手杈三碗,右臂自手至肩驮叠约二十碗,散下尽合各人呼索,不容差错。一有差错,坐客白(告)之主人,必加叱骂,或罚工价(工资),甚至逐之。”从这段文字看,那时的堂倌兢兢业业,技艺娴熟。不仅能将数百种菜名背得滚瓜烂熟,一经点定,传唱如流,而且左手能端3碗,右臂可以托起20碗,分送毫无错乱。这种水平现今也极罕见。在客人就餐时,堂倌还须小心侍候,不时敬茶、斟酒、上菜、撤盘,来回跑动,一方面应对老客人,一方面迎接新客人,相当辛劳。因为古代酒楼的专职服务员甚少,通常是一人负责一个大厅或七八个包间,工作量很大。

其它服务。古代酒楼的其它服务范围极广,客人需要什么就得干什么,这通常由一批社会闲杂人员充当。他们的报酬由客人随意赏付,酒店老板仅是准其“上门打工”而已。如街坊妇人腰系青花布手巾,绾危髻,为酒客换汤斟酒,称为“煊糟”;百姓入酒肆见子弟少辈饮酒,近前小心供过,使令买物命妓,取送钱物,称为“闲汉”;又有人向前换汤斟酒歌唱,或献果子香药之类,客散得钱,称为“厮波”;还有下等妓女,不呼自来,筵前歌唱,临时给点小钱物谢之而去,称为“札客”;也有卖药或果实萝卜之类,不问酒客买与不买,散与坐客,然后得钱,称为“撒暂”;更有老姬以小炉炷香为供者,称为“香婆”;还有吹箫、弹唱、杂耍的民间艺人(此称“赶趁”),以及时妆艳服的青楼女子(此称“卖客”)等等。凡此种种,构成了封建时代饮食市场的特殊“风情画”,反映出人世间的不平。

5. 古代出堂服务。

古代出堂服务有流动推销、送菜上门、承包筵席和水上餐船等多种形式,都带有鲜明的时代特征。

在流动推销方面,有的是酒楼运作,有的是食贩打点,有的是酒楼与食贩相配合。例如入伏之后,街市上大量出售消暑食品,“皆用青布伞当街列床凳堆垛”,出售冰雪者“悉用银器”。由于冰雪是从高山取来或前冬贮存的,故“价等金璧”,牟利亦丰。其所以能赚钱,是因为“都人最重三伏”,往往“风亭水榭,峻宇高楼,雪槛冰盘,浮瓜沉李,流杯曲沼,苞鲇新荷,远迓笙歌,通夕而罢。”

在送菜上门方面,不仅讲究质地,而且更重盛器。《东京梦华录》说:“其正酒店户(指大酒店),见脚店(指小酒店)三两次打酒(指批发),便敢借于三五百两银器(指餐具)。以至贫下人家,就店呼酒,亦用银器供送。有连夜饮者,次日取之。诸妓馆只就店呼酒而已,银器供送,亦复如是。其阔略大量,天下无之也。”这一传统被承袭下来,直到民国年间,许

多高级酒楼不仅送菜上门,还送服务上门,直接侍候客人吃喝。

在承包筵席方面,宋代有专门的机构叫“四司六局”。四司,是指布置厅堂、设计席面的“帐设司”;迎接宾客、供应茶酒的“茶酒司”;安排菜单、烹制肴馔的“厨司”;端酒上茶、清洗盘碗的“台盘司”。六局,包括筹办瓜果的“果子局”,供应蜜饯的“蜜煎局”,采购蔬菜的“蔬菜局”,掌管照明的“油烛局”,提供醒酒料物的“香药局”,负责桌椅用具的“排办局”。有了这四司六局,“便省宾主一半力”,“虽广席盛设,亦可咄嗟办也”。这类人员由于常年经办“筵会假赁”业务,“支应惯熟”。“凡民间吉凶筵会,椅桌陈设,器皿盒盘,酒樽动使之类,自有茶酒司管赁。吃食下酒,自有厨师”。人们“欲就园馆亭榭寺院游赏命客之类,举意便办;亦各有地分,承揽排备,自有例则,亦不敢过越取钱。虽百十份,厅馆整肃,主人只出钱而已,不用费力”。可惜的是,这种服务方式后世未能很好发扬,现今酒楼办席多是等客上门了。

在水上餐船方面,我国历史久远(参见“旅游观光宴会接待礼仪”条)。它的盛行在明清。那时杭州西湖、无锡太湖、扬州瘦西湖、南京秦淮河、苏州野芳浜等地,有一种专供游客酒食的“沙飞船”。这种船陈设雅丽,大小不一,大者可以载客,摆两三桌酒席;小者不过丈余,艄舱有灶,牵引在画舫后面供应酒食。关于餐船,古代留下不少诗词,如朱彝尊《虹桥》:“行到虹桥转深曲,绿阳如荠酒船来”;沈朝初《忆江南》:“苏州好,载酒卷艄船。几上博山香篆细,筵前水碗五侯鲜,稳坐到山前”。餐船酒馔精美,它可预订筵席,也可现点酒菜。除了鸡猪鱼肉、时鲜蔬菜,还有风味浓郁的“船点”。但最能吸引食客的还是现捕捞现烹制的食品,如湖蟹、母油船鸭、馄饨菱、蓑衣饼之类,“家庖为之,皆不可及”。至于服务人员,多由渔姑、船嫂或水上老嫗充当。她们在风波上行走自如,以朴实的乡情和体察入微的照应给游客留下深刻的印象。

6. 古代服务规范。

古代服务规范可以归纳成5个方面:

第一,重视餐室的美化。按照清代学者张文瑞的主张,便是“冬则温密之室,焚名香,燃兽炭;春则柳堂花榭;夏则或临水,或依竹,或荫乔林之阴,或坐片石之上;秋则晴窗高阁。皆所以顺四时之序,又必远尘埃,避风日。帘幙当施,则围坐斗室;轩窗当启,则远见林壑”。

第二,讲究餐桌的布局。应当均衡持中,构成规整的对称图案;尽量坐北朝南,做到左尊右卑;突出首席和主宾的位置,造成众星捧月之势;各桌之间留有相应的过道,互不干扰,便于筵间服务。

第三,强调台面的装饰。普通台面要求清洁整齐,餐具完备;艺术台面应当利用餐具、台布、花卉、果点等物巧妙点缀,要有民族文化情味,突出喜庆色彩,符合筵宴主旨,寓意吉祥。

第四,注意上菜的程序。通常是先茶后巾、先酒后菜、先冷后热、先咸后甜、先干后湿、先浓后淡、先荤后素、先菜后饭、先果后茶;同时还须讲究分菜和斟酒的顺序、方法以及巡回照应、相机处置等。

第五,突出服务的礼节。要求服务人员把顾客当做“衣食父母”,无条件地满足他们进餐中的各种要求;对不同的客人采用不同的接待方法;对不同的酒宴,在服务礼仪上各有侧重;以客人满意为宗旨,以酒楼盈利为归宿。

以上这些,对于搞好今天的餐饮服务,应当说是有一定的借鉴意义的。

二、餐饮服务的意义

餐饮服务属于服务的范畴。而在国际旅游界和餐饮界,通常将“服务”一词写成英语 SERVICE,并且认为这 7 个字母的不同含义,实际上就是服务的全部要求。其中第一个字母 S,即 Smile,指微笑,意为服务员应当对每位顾客都提供微笑服务;第二个字母 E,即 Excelent,指出色,意为服务程序和服务质量应当是第一流的,无可挑剔;第三个字母 R,即 Ready,指准备充分,意为服务场所应当随时待命,一有接待任务便可立即启动;第四个字母 V,即 Viewing,指看待,意为服务员应当把每个客人都看作是“上帝”;第五个字母 I,即 Inviting,指邀请,意为每次服务结束后服务员应该用敬意和诚意邀请宾客再次光临;第六个字母 C,即 Creating,指创造,意为在服务设施、服务项目与服务方式上都应该不断改进,推陈出新;第七个字母 E,即 Eye,指目光,意为服务员要通过和善的眼神与顾客进行感情交流与心灵沟通,使之感受到温馨及关怀。这 7 个字母确实概括了服务工作的精髓,它启发人们应对餐饮服务的意义(含特征、要素、作用、地位等)进行深入的探讨和深刻的认识。

(一)餐饮服务的特征

马克思曾经指出:“服务这个名词,一般地说,不过是指这种劳动所提供的特殊使用价值,就像其他一切商品也提供自己的特殊使用价值一样;但是,这种劳动的特殊使用价值在这里取得了‘服务’这个特殊名称,是因为劳动不是作为物,而是作为活动提供服务的。”(《马克思恩格斯全集》,第 26 卷,第 435 页)由此而来,服务劳动就必然会具有下述 4 个本质的属性:

第一,服务劳动是一种生产性劳动,是一种可以为社会创造积累的劳动。

这首先是因为从事服务劳动的人员为消费者所提供的任何服务活动,都要支付出一一定的物质消耗与活劳动消耗。这两种消耗,它们对消费者的作用或效用,都是物质的,都具有使用价值,能满足消费者的某种需要。从这个意义上讲,服务劳动与其它劳动一样也是生产性劳动,能够为社会创造积累。

第二,服务劳动必须以相应的设施、设备和产品质量为依托,并由一系列的劳务生产活动所构成。

客人前来酒楼、饭店消费,同时追求物质享受和精神享受。前者主要依赖设施、设备和产品质量,后者主要凭借服务劳动。更重要的是,服务劳动经常要有“物质”作为依托,如敬茶要有名茶、斟酒要有好酒、调温要有空调、照明要有灯具之类;而摆台、折花、调酒、插花等服务技艺,如果离开相应的工具和用物,更是无法施展。所以,没有一定的物质条件作为保证,服务劳动就难以体现。

与此同时,服务劳动作为一种特殊的商品,它是由一系列的具体劳务生产活动构成的。这些生产活动体现在酒楼、饭店的各个部门、各个环节、各个岗位上,贯穿于业务经营过程的始终,要由广大服务人员(如领班员、迎宾员、导引员、值台员、传菜员、酒水员、收银员等等)一次又一次的具体服务活动来完成。这些活动尽管是分散的、零星的、琐碎的,但可以汇成一个整体,就像由许许多多的零部件构合成为一个庞大的机器一样。因此,只