

21

世纪普通高等院校系列规划教材

ERSHIYI SHIJI
PUTONG GAODENG
YUANXIAO
XILIE GUIHUA JIAOCAI

主 编 王瑛 王向东
副主编 孟悦

餐饮管理

Canyin Guanli



西南财经大学出版社
Southwestern University of Finance & Economics Press

21

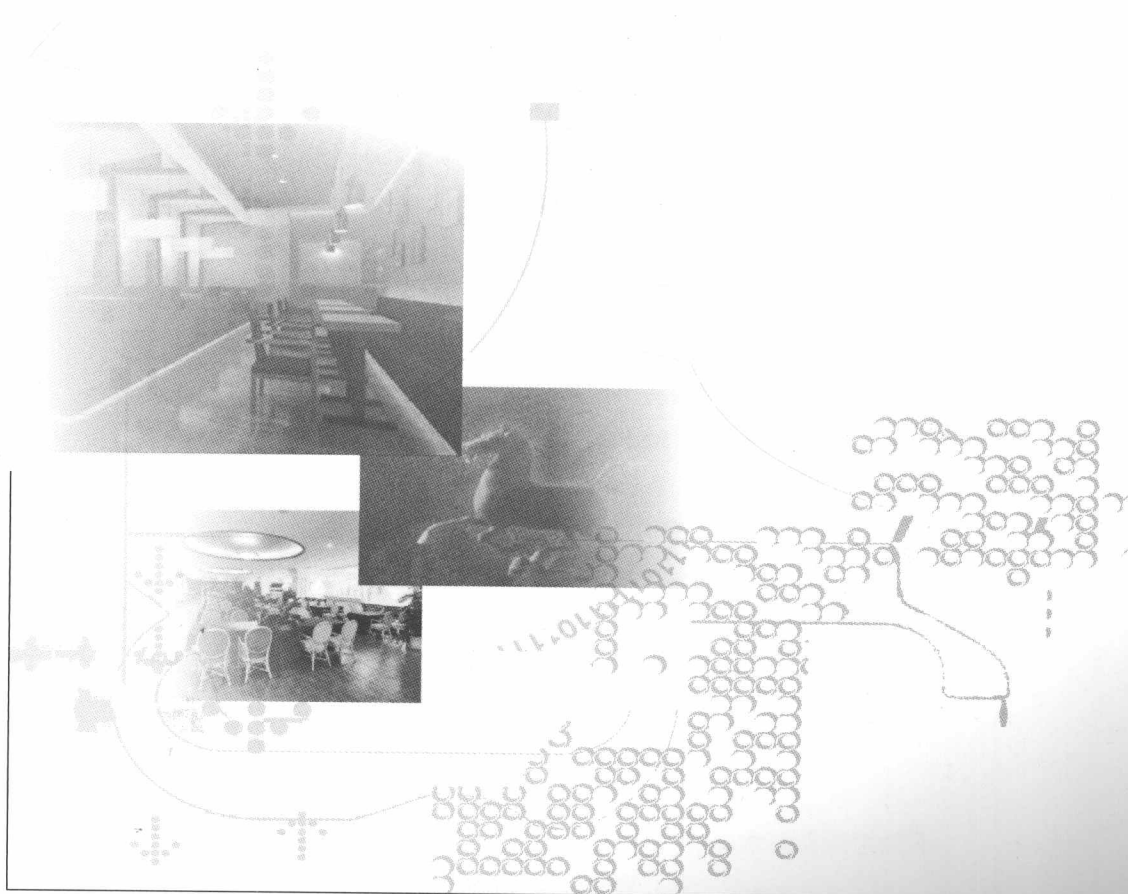
世纪普通高等院校系列规划教材

ERSHIYI SHIJI
PUTONG GAODENG
YUANXIAO
XILIE GUIHUA JIAOCAI

主 编 王瑛 王向东
副主编 孟悦

餐饮管理

Canyin Guanli



西南财经大学出版社
Southwestern University of Finance & Economics Press

图书在版编目(CIP)数据

餐饮管理/王瑛,王向东主编. —成都:西南财经大学出版社,
2009.8

ISBN 978 - 7 - 81138 - 243 - 3

I. 餐… II. ①王…②王… III. 饮食业—经济管理
IV. F719.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2009)第 139005 号

餐饮管理

主 编:王 瑛 王向东

副主编:孟 悦

策 划:肖 勋

责任编辑:王 利

封面设计:杨红鹰

责任印制:封俊川

出版发行:	西南财经大学出版社(四川省成都市光华村街 55 号)
网 址:	http://www.bookcj.com
电子邮件:	bookcj@foxmail.com
邮政编码:	610074
电 话:	028 - 87353785 87352368
印 刷:	四川森林印务有限责任公司
成品尺寸:	185mm × 260mm
印 张:	18
字 数:	395 千字
版 次:	2009 年 8 月第 1 版
印 次:	2009 年 8 月第 1 次印刷
印 数:	1—3000 册
书 号:	ISBN 978 - 7 - 81138 - 243 - 3
定 价:	32.80 元

1. 如有印刷、装订等差错,可向本社营销部调换。
2. 版权所有,翻印必究。
3. 本书封底无本社数码防伪标志,不得销售。

总序

为推进中国高等教育事业可持续发展，经国务院批准，教育部、财政部启动实施了“高等学校本科教学质量与教学改革工程”（下面简称“质量工程”）。这是深入贯彻落实科学发展观，落实“把高等教育的工作重点放在提高质量上”的战略部署，在新时期实施的一项意义重大的本科教学改革举措。“质量工程”以提高高等学校本科教学质量为目标，以推进改革和实现优质资源共享为手段，按照“分类指导、鼓励特色、重在改革”的原则，加强课程建设，着力提升我国高等教育的质量和整体实力。为满足本科层次经济类、管理类教学改革与发展的需求，培养高素质有特色应用型创新型人才，迫切需要普通本科院校经管类教学部门开展深度合作，加强信息交流。值得庆幸的是，西南财经大学出版社给我们搭建了一个平台，协调组织召开了普通本科院校经管院系的院长（主任）联席会议，就教学、科研、管理、师资队伍建设、人才培养等方面问题进行了广泛而深入的研讨。

为了切实推进“质量工程”，第一次联席会议将“课程、教材建设与资源共享”作为讨论、落实的重点。与会同志对普通本科的教材内容建设问题进行了深入探讨，认为目前各高校使用的教材存在实用性和实践性不强、针对性不够等问题，需要编写一套高质量的普通本科教材，以促进课程体系和教学体系的合理构建，推动教学内容和教学方法的创新，形成具有鲜明特色的教学体系，有利于普通本科教育的可持续发展。通过充分的研讨和沟通，会议一致同意，共同打造切合教育改革潮流、深刻理解和把握普通本科教育内涵特征、贴近教学需求的高质量的21世纪普通高等院校系列规划教材。

鉴于此，本编委会与西南财经大学出版社合作，组织了乐山师范学院旅游与经济管理学院、西南科技大学经济管理学院、西华师范大学管理学院、西华师范大学历史文化学院、宜宾学院经济管理系、成都大学管理学院、成都大学经济政法学院、成都大学旅游文化产业学院、攀枝花学院经管学院、吉林农业科技学院经济管理学院、内江师范学院经济与管理学院、成都理工大学商学院、成都信息工程学院商学院、成都信息工程学院管理学院、西华大学管理学院、四川农业大学经济管理学院、四川理工学院经济管理学院、佛山科技大学经济管理学院、西昌学院经管系等院系的老师共同编写本系列规划教材。

本系列规划教材编写的指导思想：在适度的基础知识与理论体系覆盖下，针对普通

本科院校学生的特点，夯实基础，强化实训。编写时，一是注重教材的科学性和前沿性，二是注重教材的基础性，三是注重教材的实践性，力争使本系列教材做到“教师易教，学生乐学，技能实用”。

本系列规划教材以立体化、系列化和精品化为特色，包括教材、辅导读物、讲课课件、案例及实训等；同时，力争做到“基础课横向广覆盖，专业课纵向成系统”；力争把每本教材都打造成精品，让多数教材能成为省级精品课教材、部分教材成为国家级精品课教材。

为了编好本系列教材，在西南财经大学出版社的支持下，编委会经过了多次磋商、讨论。首先，成立了由西南财经大学副校长、博士生导师丁任重教授任名誉主任，西华大学管理学院院长章道云教授任主任，西南科技大学经济管理学院院长王朝全教授、宜宾学院经济管理系主任李成文教授、成都理工大学商学院院长龚灏教授、四川理工学院经济管理学院院长彭礼坤教授、佛山科技大学经济管理学院院长傅江景教授任副主任，其他院系院长（主任）参加的编委会。在编委会的组织、协调下，第一批规划了公共基础、工商管理、财务与会计、旅游管理、电子商务、国际商务、专业实训、金融、综合类九大系列 70 余种教材。下一步根据各院校的教学需要，还将组织规划第二批教材，以补充、完善本系列教材。其次，为保证教材的编写质量，在编委会的协调下，由各院校具有丰富教学经验并有教授或副教授职称的老师担任主编，由各书主编拟出大纲，经编委会审核后再编写各教材。同时，每一种教材均吸收多所院校的教师参加编写，以集众家之长，取长补短。

经过多方努力，本系列规划教材终于与读者见面了。值此之际，我们对各院系领导的大力支持、各位作者的辛勤劳动以及西南财经大学出版社的鼎力相助表示衷心的感谢！

21 世纪普通高等院校系列规划教材编委会

2008 年 12 月

前言

随着人们物质文化生活水平的不断提高,餐饮业近年来得到了迅猛发展,其增长幅度在国民经济各行业中名列前茅。在餐饮业快速发展的同时,行业竞争亦日趋激烈,餐饮企业在生产和经营过程中遇到了不少新的问题和挑战。

餐饮管理课程是高等教育旅游管理专业学生必修的专业课之一,编写一本更能适应餐饮业经营管理发展需要的、既有理论又有实践价值、更为系统的餐饮经营管理教材是当务之急。鉴于此,我们在集体讨论和研究的基础上,分工合作编写了本书。本书以餐饮经营活动的运作流程为中心线索,整体内容结构设计循序渐进,全面地阐述了餐饮事业发展的概况、餐饮服务中的基本技能及餐饮事业各环节的管理理论和基本要求,特别强调了餐饮成本控制过程和餐饮营销这两个餐饮经营管理上的关键问题。在编写过程中,本书力求做到基础理论简明扼要,业务内容具体形象,操作方法简单实用,结构层次系统连贯。在本书每章前后分别设置有学习目的、基本内容和本章小结、案例分析及相关训练题,以方便学生学习。

本书适合培养旅游企业、饭店管理和餐饮管理人才培养目标、培养模式和培养方法的需要,除可作为旅游管理院校教材外,对旅游饭店和独立经营的餐饮企业也有很强的适用性。

本书的第一章、第八章、第九章由王向东(西昌学院)、邱亚莉(西昌学院)编写,第二章由杨艳蓉(宜宾学院)、王瑛(乐山师范学院)编写,第三章由尹奇凤(宜宾学院)、杨艳蓉编写,第四章由王瑛编写,第五章由尹奇凤编写,第六章、第七章、第十章由熊金银(西昌学院)、孟悦(西昌学院)编写,全书由王瑛统稿,是众多学者集体智慧的结晶。

本书在编写过程中参考了大量有关餐饮管理与营销的国内外书籍和文献,特在此向这些书籍和文献的作者表示诚挚的感谢;对为本书的出版付出了艰辛劳动的西南财经大学出版社的老师们表示衷心的感谢。

鉴于编者的学识及能力,书中不足之处在所难免,为更好地服务于教学,我们恳请广大专家、同行和读者批评指正。

王瑛

2009年4月于乐山

目 录

第一章 餐饮概述	(1)
第一节 餐饮业的发展概况	(1)
第二节 餐饮管理的内容与要素	(7)
第三节 餐饮管理的基本要求	(13)
第四节 餐饮经营和管理的发展趋势	(14)
本章小结	(17)
复习思考题	(17)
案例分析与思考：风波庄武侠餐厅	(17)
第二章 餐饮经营策划	(19)
第一节 餐饮市场定位	(20)
第二节 餐饮经营范围	(25)
第三节 餐饮企业选址	(28)
第四节 餐饮企业名称、标志和招牌	(33)
第五节 餐饮经营计划	(38)
本章小结	(46)
复习思考题	(46)
案例分析与思考：高校周边餐饮蓬勃发展	(46)
第三章 菜单的设计与制作	(48)
第一节 菜单概述	(49)
第二节 菜单的策划	(54)
第三节 菜单的设计与制作	(61)
本章小结	(68)
复习思考题	(68)
案例分析与思考：营养专家特别推荐的春节菜单	(68)
第四章 食品原材料采购供应管理	(70)
第一节 食品原材料的采购管理	(71)
第二节 食品原材料的验收管理	(81)

第三节 食品原材料的储存管理	(86)
第四节 食品原材料的发放管理	(92)
第五节 食品原材料的盘存管理	(95)
本章小结	(98)
复习思考题	(98)
案例分析与思考: 采购员问题、经营模仿、核心员工离职	(98)
第五章 厨房组织与生产管理	(99)
第一节 厨房管理概述	(100)
第二节 厨房的设计与布局	(108)
第三节 厨房的组织机构	(116)
第四节 厨房生产流程管理	(125)
第五节 厨房产品质量管理	(130)
第六节 厨房卫生与安全管理	(135)
本章小结	(143)
复习思考题	(143)
案例分析与思考: 把餐馆厨房变成流水线	(144)
第六章 餐饮产品销售管理	(145)
第一节 餐饮产品销售计划和销售控制	(146)
第二节 餐饮产品定价	(153)
第三节 餐饮产品销售分析	(159)
第四节 餐饮企业常用的促销方法	(161)
本章小结	(170)
复习思考题	(171)
案例分析与思考: 15 条小毛巾	(171)
第七章 餐饮酒水销售服务管理	(173)
第一节 餐厅酒水管理的作用	(174)
第二节 中外酒水知识	(176)
第三节 酒水销售服务过程管理	(189)
本章小结	(195)

复习思考题	(195)
案例分析与思考：存酒“存”住回头客	(196)
第八章 餐饮服务管理	(197)
第一节 餐饮服务的功能与特点	(198)
第二节 餐饮服务环境的布置与安排	(201)
第三节 餐饮服务基本技能与服务程序	(205)
第四节 餐饮服务质量控制方法	(219)
第五节 餐饮服务质量的监督检查	(222)
本章小结	(226)
复习思考题	(226)
案例分析与思考：帮忙剥虾的启示	(227)
第九章 宴会组织与管理	(228)
第一节 宴会的预订	(229)
第二节 宴会菜单设计	(233)
第三节 宴会台面设计	(237)
第四节 宴会管理	(242)
本章小结	(247)
复习思考题	(247)
案例分析与思考：不愉快的婚宴	(247)
第十章 餐饮产品成本控制	(248)
第一节 餐饮产品成本构成和成本分类	(249)
第二节 餐饮成本核算的方法	(252)
第三节 餐饮管理的成本控制	(259)
本章小结	(274)
复习思考题	(275)
案例分析与思考：餐饮成本分析会	(275)
参考文献	(277)

第一章 餐饮概述

【学习目的】

了解餐饮业发展的历史和现状；
掌握餐饮管理的内容、要素、要求；
明确餐饮经营和管理的发展趋势。

【基本内容】

★餐饮业的发展状况：
国内餐饮业的发展历程；
国内餐饮业现存的主要问题；
国外餐饮业发展简介。

★餐饮管理的内容与要素：
餐饮管理的内容；
餐饮管理的要素。

★餐饮管理的基本要求：
掌握客源，以销定产；
注重食品卫生，确保客人安全；
正确掌握毛利，维护供求双方利益；
适应多种需求，提供优质服务。

★餐饮经营和管理的发展趋势：
餐饮经营发展趋势；
餐饮管理发展趋势。

【教学指导】

本章以教师讲述为主，同时安排学生通过市场调查或通过网络查找来掌握本章的主要内容。

第一节 餐饮业的发展概况

餐饮业是利用餐饮设备、经营场所，为客人提供饮食产品和消费服务的生产经营服务性行业。餐饮业的发展追随着社会经济的发展和人类文明的进程，从最初生理上

的果腹需求发展到今天精神上、文化上的享受，而餐饮业也随着这个进程完成了从低级到高级、从简单到复杂、从无序化到行业化的蜕变，成为了人类社会活动的重要组成部分。

一、国内餐饮业的发展历程

我国餐饮业的发展历程见图 1-1。

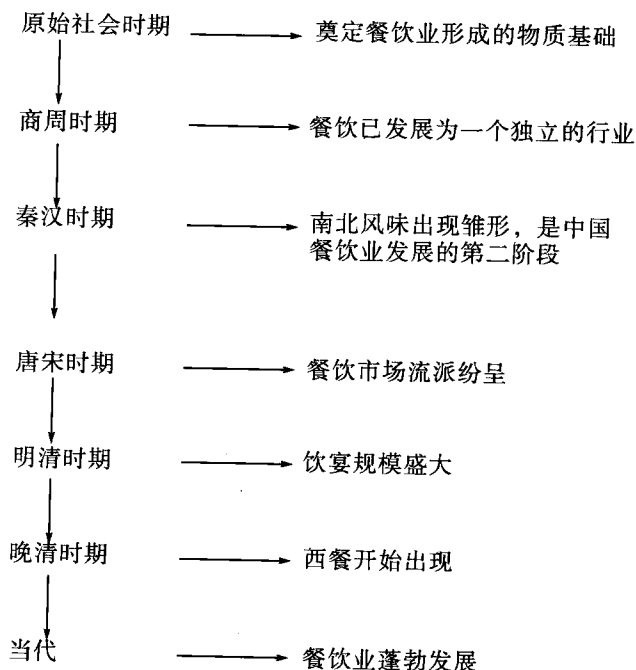


图 1-1 我国餐饮业的发展历程

（一）萌芽与积累阶段

50 万年前的北京人已经知道用火烧熟的食物其味道比生食好，烹饪由此发端。

商周时期，餐饮业的萌芽已见端倪。随着社会生产力的发展，出现了剩余产品，以商品交换为目的的外出活动逐渐增多。外出者常借宿于寺庙或民家，且由其提供简陋的饭食，只偶尔支付一点微薄的酬劳。

秦汉时期，餐饮业开始具有商业目的。生产力的发展，使得商人、官宦往来络绎不绝，在各地通商大邑出现了“客舍”或“亭棧”等小旅店，为来往的官宦和客商提供基本食宿，换取一些利润。餐饮业主已经有了经营意识，开始采取一些取悦客人的经营方法。此时中国已开始与西域进行通商贸易，这不但使原产西域的各种原料传入中原，而且繁荣的商业也促进了餐饮业的发展。

到了唐宋，餐饮业进入了一个鼎盛时期，餐饮业的体系结构、档次更加健全，除了提供普通饮食服务的店家，还出现了只卖酒或面食的“专卖店”；有的店家开始在饮食服务中添加其他内容，如西湖游船将游览带入用餐过程；档次方面也进行了细化，

如接待达官贵人的是高级酒店，接待普通民众的是普通酒店，而为社会底层服务的就是走街串巷的饮食挑子。

晚清时期，餐饮业的发展百花齐放。列强入侵，为中国的餐饮业带来了多元化的元素，在通商口岸及沿海城市出现了西菜馆。随着封建统治的灭亡，我国进入了军阀混战时期，人员的大量流动使得各地方的菜式快速融合交流。

总的来看，历经千年，虽然餐饮业得到了一定的发展，表面上形成了行业的格局，但从现实意义上来说，它只是弱、小、散的个体企业，只是家庭谋生的手段，并且没有行业规范和管理法规。

（二）餐饮行业的发展与繁荣阶段

新中国成立初期，国内经济开始缓慢复苏，餐饮业的发展基本处于停滞状态，直到改革开放后才迅速加快发展步伐。改革开放以来，国家政策的放开、社会经济的发展、行业协会的规范、外资和国际品牌的进入以及消费观念和消费方式的转变等因素推动了餐饮行业的快速扩张和发展。时至今日，我国餐饮业已经成为国民经济发展新的增长点，是扩大内需、吸纳社会就业的重要途径，更是发展我国外向型经济的一个重要领域。改革开放 30 多年来，我国餐饮业的发展经历了起步、发展、腾飞三个阶段。

1. 起步

20 世纪 70 年代末至 80 年代，我国经济政策率先在餐饮业上放开，允许个体私营经济形态的存在。市场的开放催生了一大批个体私营饭馆，普遍以家庭经营为主，呈现为规模小、档次低、烹饪技术含量不高（以家常为主）的特点，它们以价格优势和方便实惠的定位赢得了市场的认可。社会餐饮的大量产生虽然使传统的公有制餐馆受到了不小的冲击，但它们活跃了市场，丰富了行业结构，为餐饮业的行业构建和长足发展打下了坚实的基础。正是在这样的背景下，经万里、王震、习仲勋等党和国家领导同志的倡导，原商业部部长刘毅精心策划，中国烹饪协会于 1987 年正式宣告成立，地方餐饮行业协会也如雨后春笋般建立。这意味着中国的餐饮市场从此走上了行业化发展道路，有了正规的行业规范和管理法规。

2. 发展

20 世纪 90 年代，随着收入水平的提高和消费观念的改变，人们对餐饮的需求量不断攀升，并且在档次、风味和服务上有了更高的要求。餐饮投资大幅增加，国际品牌纷纷进入，外资和合资企业涌现。一些本土品牌和国际品牌在全国范围内实施连锁经营，以扩大规模、占领市场。这些餐饮企业以不同的服务档次和风格各异的经营特色充实了餐饮业的行业架构。餐饮市场愈加繁荣，从业人员数量剧增，餐饮收入逐年上升，带动了大批相关行业的发展。餐饮业已开始成为国民经济新的增长点，是拉动内需的重要方式。

3. 腾飞

进入 21 世纪以来，我国餐饮业增长势头不减，发展更加成熟，而市场的竞争也更加激烈。餐饮企业在进行外延发展的同时，更加注重内涵文化建设，努力打造企业形

象、培育企业品牌,积极推进产业化、国际化和现代化进程,开始输出品牌与经营管理,品牌创新和连锁经营力度增强,现代餐饮发展步伐加快。如果说连锁经营是数量上的扩张,那么品牌竞争就是质量上的提升。在这样的发展态势下,“北京全聚德”、“内蒙古小肥羊”、“重庆小天鹅”等一大批餐饮企业不断提升自我、发展品牌,竞相扩大经营规模,足迹也延伸至国外。

2008年,我国餐饮业尽管受到南方低温雨雪冰冻、汶川大地震等严重自然灾害以及物价上涨、劳动力成本提高的影响,企业经营出现了一定程度的波动,但餐饮市场仍呈现出平稳增长的良好态势。

我国餐饮业在社会需求和经济发展的大背景下,行业总体规模日益扩大,拉动消费、繁荣市场、安置就业和带动产业发展的能力越来越突出,在国民经济中的地位和作用得到不断提升和加强。

二、国内餐饮业现存的主要问题

(一) 发展不平衡

1. 地区发展不平衡

我国东部、东南部以及大中城市餐饮业较为发达;中部、西部和东北地区的部分省(区)餐饮业发展滞后。

2. 不同规模企业发展不平衡

连锁经营的餐饮企业发展较快,中小餐饮企业发展较慢。

(二) 竞争无序

行业运作缺乏规范,存在低价竞争、恶性竞争的现象;饭菜质量不高、餐饮企业环境卫生较差、服务质量较低等问题突出。

(三) 人才匮乏

餐饮从业人员整体素质不高,缺少管理人才、高水平的专业技术人才和优秀的服务人员,复合型人才更是奇缺。

(四) 经营雷同

不少餐饮企业自身产品特色不明显,跟风经营现象突出,这直接导致餐饮企业不难以突出自身的经营主题、经营特色,经济效益也很难有大的提高。

(五) 餐饮生产缺乏标准化、产业化

传统餐饮企业缺乏标准化和规范化的餐饮生产,存在以手工操作为主、主观随意性强、单店作坊式经营、生产技术以师傅带徒弟为主等特征。这种生产模式与不断扩大的市场需求和餐饮生产社会化、国际化、工业化和产业化发展要求之间存在较大的差距。

(六) 行业利润水平不高

近些年来,影响餐饮企业生产的粮、油、蔬菜等原料以及水、电、气的价格涨幅

较大,提高了企业的产品成本。虽然餐饮企业的营业额有所增长,但行业利润水平增幅不高。这在档次不高的餐饮企业中表现得更为明显。

三、国外餐饮业发展简介

国外餐饮业起源于古代地中海沿岸的繁荣国家,基本定型于中世纪,其发展除受本土因素影响外,还受到世界科学技术、经济发展的影响,它的步伐追随着整个西方的文明进程,在不同历史时期涌现出的中心国家的餐饮业最具代表性。

公元前 3000 年,埃及成为统一的国家。当时宫廷饮食十分丰富,法老每餐进食 30 种菜肴,并饮用啤酒、葡萄酒、果酒等酒水。公元前 1700 年,古埃及已有酒店存在,考古发现了同一时期或更早时期的菜单,上面记载的基本是面包、禽类、羊肉、烤鱼和水果等食物。

继古埃及之后,古希腊成为西方文明的中心。酒店多设在各种庙宇旁边,体现了浓厚的宗教色彩。牲畜首先被送到庙宇中敬奉神灵,祭祀之后再吧牲畜抬到酒店烹制,让大家分享。煎、炸、焖、蒸、烤、煮、炙等多种烹调方法已出现,技艺高超的名厨深受人们尊敬。约在公元前 3 世纪,雅典人发明了第一辆冷盘手推车,厨师把用甜葡萄酒浸过的面包片、海扇贝和鲟鱼装在盘子里,推入餐厅供人们选择享用,这对今天的餐饮业仍有影响。当时古希腊的酒店主已经开始向旅行者提供食品和饮料,主要包括地中海地区的谷物、橄榄油、葡萄酒、奶酪、蔬菜和肉食等。

受希腊文化的影响,古罗马逐渐重视烹饪文化,餐饮业的发展颇具规模。庞贝古城的考古发现表明当时的客栈、餐馆和酒店十分兴盛,至今仍能分辨出 118 家此类遗址。

14 世纪,随着奥斯曼帝国的扩张和伊斯兰教传播的影响,土耳其形成了以食羊肉为主、以烤羊肉为其传统名菜的独特烹饪风格,对形成和发展伊斯兰教国家的餐饮习俗和餐饮业有重大影响,因而土耳其被公认为世界三大烹饪王国之一。

16 世纪中叶,意大利成为欧洲文艺复兴的中心,艺术、科学的繁荣和商业经济的发展,使烹饪技艺博采众长,吸收世界各地烹饪精华,形成了追求奢华、注重排场、典雅华丽的风格,意大利因此而被誉为“欧洲烹调之母”,同时也被认为是西餐的发源地。

18 世纪中期,法国成为欧洲政治、经济和文化中心。法国发达的农牧渔业为烹饪和餐饮业的发展创造了优越的物质条件。法国菜选料广泛,烹饪方法考究,大量使用复合调料,使菜肴味道浓郁、丰富多彩,烹饪技艺和菜肴组合比较科学,并注意保留食品的热量和营养成分,形成了独具特色的法国餐饮风格。20 世纪 60 年代,法国又提出“自由烹饪”的口号,改革传统烹饪工艺,力求烹制时间短、味道鲜,以适应现代生活的要求。法国菜受到人们的普遍欢迎,在世界上广为传播,法国也被公认为是世界烹饪王国。

20 世纪,美国成为世界第一工业强国,它的烹饪和餐饮是世界各地移民(主要来自欧洲、非洲和亚洲)和土著印第安人传统习惯的大融合。为适应社会经济迅速发展、生活节奏加快的需求,餐饮业出现了革新性的变化,注重营养、求新、求快。至今,

其“营养丰富、快速简便”的餐饮特色，随着国际经贸交流的迅猛发展推向世界各地。如麦当劳快餐就是在欧、亚各国小吃基础上的新创造，以营养丰富、快速简便、口味统一的特色在世界各地得到普遍认可。

如今，在全球影响较大的应是美国餐饮业。以麦当劳、肯德基为代表的美国快餐企业凭借雄厚的资本优势和先进的管理模式，以连锁经营的方式，在国际餐饮市场上不断扩张，占据了相当可观的份额，成为了国际餐饮市场的绝对主流。其中，麦当劳是世界零售食品服务业的领先者，在全球超过 118 个国家和地区拥有 31 000 多家餐厅，每天为 5 600 万顾客提供优质食品。麦当劳于 1990 年进入中国大陆市场，2008 年 11 月 14 日，麦当劳在中国大陆的第 1 000 家餐厅正式开业。到目前为止，开店总数达到 1 000 家，拥有员工 60 000 多名。

〔补充阅读 1-1〕西餐发展简史

据有关史料记载，早在公元前 5 世纪，在古希腊的西西里岛上，就出现了高度发达的烹饪文化。在当时很讲究烹调方法，煎、炸、烤、焖、蒸、煮、熏等烹调方法均已出现，而技术高超的名厨师在社会上很受尊重。许多王公贵族在自己家中试做调味品，每种调味品都由多种原料复合而成。尽管当时烹饪文化有了相当的发展，但人们的用餐方法仍是以手抓食为主。西餐餐桌上的刀、叉、匙都是由厨房用的工具演变而来的。

15 世纪时出现了餐桌共用餐刀。个人用的餐刀，大约出现在 17 世纪。那时的餐刀是尖头形。后来，据说法国红衣主教黎希留，看到有的就餐者在宴会上用餐刀尖剔牙，觉得很不好看。于是，他便下令将餐刀由尖头形改为圆头形，于是圆头形餐刀一直沿用到现在。

勺子作为厨房用具，在远古时期早已被人们使用，餐桌上用的汤匙是在 17 世纪才出现的。至于茶匙，则是红茶传入欧洲后的产物。

叉子原来只在厨房中使用。10 世纪拜占庭时期，餐桌上曾出现过较小型的银质叉子，但只是昙花一现。直到 1894 年，英国还不允许水兵使用餐叉和餐匙，据说使用这些餐具给人的感觉不像男子汉。

餐巾早在古罗马时期就出现了，不过一直没有被大多数人接受。15 世纪，人们习惯于用舌头舔手，或用上衣揩手，还有的用面包片擦手。在上层社会仍有部分人有用手抓食的习惯。在当时，就餐桌旁几乎都有狗的存在，这是因为人们就餐时用手抓食后，就用面包片擦手，然后把脏面包片丢给狗，故而出现了人在桌上用餐、狗在桌下吞食面包片及残骨、碎肉的场面。

15 世纪中叶是欧洲的文艺复兴时期，饮食同文艺一样，以意大利为中心发展起来，在贵族举行的宴会上涌现出各种名菜、细点，驰名世界的空心面就是在那时出现的。

到了 16 世纪中叶，法国安利二世的王后卡特利努·美黛希斯非常喜欢研究烹调方法。她从意大利雇用了 7 批技艺高超的烹调大师，在贵族中传授烹调技术，不仅使宫廷的菜点质量显著提高，同时使烹饪技法广为流传，促使法国的烹饪业迅速发展起来。与此同时，她为了改变不文明的用餐陋习，还明文规定了用餐规则，规定用手抓食、舔手或用上衣擦手都是不文明行为，只有用餐巾才是有礼貌的表现。

后来,法国有位叫蒙福特的人,在举行宴会时,为了让客人预先知道宴席的所有菜品,让管家在宴会前用羊皮纸写好菜名,放置在每个座位前。据说这就是最初的西餐菜单。

在这期间,伟大的艺术家达·芬奇的油画杰作《最后的晚餐》描绘了餐桌上的面包、仔牛肉、冷盘、葡萄酒、餐刀及玻璃杯等物。这个当时基督教徒欢度复活节的圣餐场面,已经大体具备了现代西餐的雏形。

1638—1715年,由于讲究饮食而被人们称为“美食家”的法国国王路易十四在宫廷中发起了烹饪大赛,给予优胜者奖章及奖赏,从而推动了烹饪业的蓬勃发展,一时间宫廷内佳肴层出不穷。当时研制出来的菜肴称为宫廷菜,独成一系,在宫廷举行宴会时,一餐往往有60多道菜肴。在宫廷的影响下,上层社会盛行大摆宴席,菜单上有冷盘、汤、肉食、禽类、水果、点心,品种已接近现代西餐,西餐逐步趋于完善。

宫廷和上层社会的烹饪热,直接推动了整个社会的烹饪业发展,1765年法国出现了餐厅。1789年法国大革命后,面对一般顾客的餐厅像雨后春笋般发展起来,供餐形式采取每人一份的方法。不久出现了零点的菜肴,但只是简化了的宫廷菜。19世纪初期,餐桌上的规矩大致与现在相同。第二次世界大战以后,才出现了许多新的餐具,不仅配套,而且还有着严格的摆放及使用方法。

现在的西餐中大量使用精美的瓷器餐具,包括菜盘、汤盘、点心盘、面包盘、茶盘、茶碗、咖啡碗及双耳清汤碗等。事实上,在中国青花瓷器传入欧洲之前,西餐中使用的用具只有金属器皿、玻璃器皿和软质陶器。陶器在西餐中广泛使用,和瓷器相比显得粗糙、厚重、丑陋。到了16世纪,淡雅、精美的中国青花瓷传入欧洲,受到了欧洲人的喜爱,于是欧洲人便开始了瓷器的研制。1710年德国多列士典地方出现了欧洲最早的瓷窑——曼斯密。1717年,法国建起了赛尔密。接着,英国烧制出了洁白的骨灰瓷器,造型、质地不断更新,目前世界十大名骨瓷全在英国。美国、意大利随后也开始生产瓷器,逐渐地,瓷器餐具便在西餐中安家落户了。

[资料来源] www.xici.net/u7350054/d45248667.htm.

第二节 餐饮管理的内容与要素

管理其实是一种抽象概念。何谓管理?管,即管人、管物、管目标;理,即理财、理物、理关系。餐饮管理是对餐饮企业整个产、供、销运营环节的组织、监控和管理,通过对企业各类资源的有效配置、对员工工作的监管、对各项经营指标的控制来保障企业顺利运转。

一、餐饮管理的内容

(一) 餐饮企业人力资源管理

员工是餐饮企业运行的前提条件,对人力资源的管理是餐饮管理的首要任务,包

括人员的选配、培训、考核、激励等具体内容。

1. 人员数量配备

管理人员应根据企业的规模、档次和经营特点来确立组织机构、管理层次和管理幅度,配备合理数量的管理人员和一线员工。应对企业内各岗位进行分工界定并明确工作职责,切实做到以岗定人,避免因编制不够影响服务质量和人员冗余导致成本浪费的情况发生。

2. 人员质量配备

在为企业选拔人才的时候,需要先确定岗位人员的职能条件,依据条件通过合适的渠道招聘新员工,按科学的方法和程序对应聘人员进行资格审核和能力测试,力求让正确的人在正确的岗位上工作。新员工的就职培训、老员工的继续培训、培训主题与方式的确定、培训活动的组织与实施等工作都是餐饮企业人力资源管理人员的工作内容。

3. 考核与激励

餐饮管理人员应建立科学合理的考核激励机制,提高管理和服务技能,促进服务质量的提升。具体内容包括:设计企业各级别、各岗位的考核内容、考核方式和考核频率,适时组织实施考核,对考核结果进行分析评价并提出可行性建议;以制度形式明确奖惩条例,为员工提供进修或晋级的机会,建设企业文化,营造良好团队氛围,以企业精神激励员工,提高员工忠诚度。

4. 保持员工队伍的动态平衡

餐饮业因其行业特点,是一个员工流动性较大的行业。管理者应以一定的方式方法将人员流动控制在适当的幅度内,保持企业员工的相对稳定。在工作中不能单纯地靠制度留人,应该从员工的角度为其考虑,根据实际情况以情留人、以薪留人、以发展空间留人。对于在职员工,也要适时进行优化组合,以使企业的人力资源发挥更大效用。

(二) 物资原料管理

餐饮企业的生产和服务对设备设施和原材料的依赖性很强。设备设施的投入与维护,餐具、用具的使用以及原材料的管理都是餐饮管理的重要内容。这是餐饮企业运营的最根本的保障,管理的好坏直接影响到经营的成败或经营的连续性。

1. 设施设备管理

餐饮管理人员应该对能够提高餐饮生产及服务质量方面的新的设施、设备提出合理化建议,对陈旧的设备、设施提出更新或完善计划。具体包括对拟新增或改造的设施、设备进行成本收益分析,充分掌握产品资讯,以高性价比作为选择的主要指标,在设施、设备投入使用前,要对具体操作者进行培训,要建立设施、设备的维护和保养机制,确保责任落实到人。

2. 餐具、用具管理

餐具、用具在餐饮生产和服务中的使用频率极高,对它的选择和使用直接影响到产品的质量。对餐具、用具的配备,正常损耗的核定,添补、调整的计划,以及此类