

旅游要兴旺美食须先行

—杭州饮食业现状调查

谷幼英 高小平

俗话说：“游四海，吃八方”。旅游与品尝是紧密相联的。杭州是全国重点风景旅游城市，西湖景色优美闻名中外，但湖光山色再美，如果没有发达的饮食业来配合，就会影响旅游者的情趣，削弱西湖的吸引力。“旅游要兴旺，美食须先行”，这是很值得杭州市饮食业重视的问题。

(一)

纵观杭州饮食业，在“对外开放，对内搞活”的方针指导下，近几年来发展较快。尤其是饮食业的网点有了较快的恢复和发展。据统计，1985年9月，杭州市饮食网点已达2,324多个，比1984年的1,744个增加33.2%；1979年的556个增加三倍。饮食的营业收入更是大幅度增长，仅以杭州市第二旅游公司所属饮食业为例：1985年营业额达2,838万元，比1984年的2,289万元增长24%；比1979年的1,669万元增长70%。营业设备和技术状况有了很大的改善，仍以杭州市第二旅游公司为例，1979年以来，先后翻建了天香楼、多益处、海丰西餐社；改建、扩建了杭州酒家、知味观、奎元馆、素春斋、新会酒家、岳湖楼、之江酒家、回族菜馆等，改善了这些店的门面装潢、内部设施和就餐条件。先后恢复45个杭州的名菜名点品种，挖掘出了数十种仿宋菜肴。研制成了上百种具有地方风味的创新菜肴。还根据杭州市府指示，着手组建了吴山小吃一条街，先后开设了淮扬风味的老正兴菜馆、上海风味的美味斋猪油菜饭馆、温州风味的品香小吃店；恢复了宁波风味的宁波汤团店，北方风味的黎明水饺店；在湖滨路、延安路和城站，新增了四川菜系的成都酒家、扬帮风味的功德标素菜馆，苏州菜系的湖滨“得月餐厅”、北京风味的便宜坊烤鸭店，浙、闽两系并有的太和园酒家。新泰饭店新开设了天津风味餐厅及欧美风味的咖啡厅。还从国外引进了两套快餐设备，开设了两个快餐厅。现在，二旅公司已拥有“川、粤、鲁、苏、京、浙、闽”七大菜系。按口味划分，已有北京、天津、济南、镇江、无锡、苏州、上海、湖州、绍兴、宁波、温州、广东、成都、福建、清真等17种口味。与此同时，杭州市饮食业的技术力量发展也较快，新秀辈出，培养了一批有技术职称的厨师。

杭城饮食市场虽有较快发展，但随着“对外开放，对内搞活”方针的进一步贯彻和消费需求的不断变化，还有急待解决的几个问题：

1、特色不特，质量不稳。杭州名菜需要进一步发掘、整理，提高烹调技术，充分发挥传统特色。外地引进的风味菜，有好多没有充分发挥其固有的特色。经营品种也比较杂乱，“专业不专”。少数地方菜点，如北京菜馆的名菜、天津菜馆的津菜馆冀鲁菜馆的山东菜已被本帮菜系同化，口味上不能区别，有的菜名存实亡。还有菜点质量不稳定，不过硬、时好时差。

2、网点不足，设备落后。目前饮食网点增长速度虽较快，现在杭州的饮食网点数跟1957年商业经济“黄金时代”的网点数基本持平，仍然适应不了形势的需要，特别是中、低档网点明显不足，饮食业的小商品生产基本上停留不前。网点普遍陈旧、设备条件差。与人民生活水平与旅游事业发展的需要尚有一定的距离。

产生上述问题的主要原因有：

1、经营思想不够明确。有的企业的领导和职工习惯于操旧业，守摊摊。只满足于让顾客吃上饭，而不从吃得舒服、惬意上

去考虑。有的单位，做生意重大轻小，片面追求经济效益，供应品种挂牌价格水平偏高。没摆正供应品种高、中、低，售价品种大、中、小的关系，使低档品种逐步减少。

2、管理水平不高。部分基层店的领导大多是来自生产第一线的厨师、服务员，技术上有一手，但管理经验不足，工作方法比较简单，影响菜点发展。如引进外地菜系，有的领导往往认为没杭州的菜好，怕外地口味不能适应杭州人需要。有的即使引进了，一时生意不好，就马上收兵改换品种，使引进的菜系中途夭折。

3、技术力量不足。1978年以来，由于各级领导的重视和关怀，培养和选拔了不少技术人才。以杭州市第二旅游公司所属饮食业为例，现拥有技术职称的红案厨师 255 人，白案点心师 49 人，服务员 97 人。但只占职工总数的 11.04%。如果从全市饮食业计算，比例更小，跟不上发展的需要。此外，许多厨师技术不够全面，基本功不扎实，偏重冷盘造型、食品雕刻而忽视口味，多面手的很少。

(二)

大力发展饮食业，是科学技术不断进步，旅游事业不断发展，人民生活逐步改善的客观要求，也是发展国内外贸易，充分发挥现代化旅游城市各种功能的前提。因此，这就需要各部门、各行业都采取措施来支持这个行业。根据杭州城市的性质和实际情况，杭州应该如何发展饮食业呢？

一、调整、发展饮食网点，适应不同顾客的需要。

饮食业包括各种类型的酒家、饭店、菜馆、小吃店及流动摊等。它们一般是购进农副产品原料，加工烹制成各种食品供应消费者，兼有加工、销售、服务等三种职能。饮食业一般手工劳动比重较大，是向消费者提供活的劳务和现做现卖的劳动产品，具有服务的直接性，因此要求服务网点多而分散，以接近消费者。

当前杭城饮食消费需求，大体上可以分为三种类型：一是享受型。顾客进店就餐，不仅仅是为了吃饱，主要是为了享受。他们要求较高档的风味食品，除色、香、味、形要求较高外，还要讲营养，讲格调，讲高水平服务，就餐环境也要求幽雅舒适。二是实惠型。顾客多数是中等消费水平。要求既要好，又要快；既讲营养、味道，又讲实惠、方便省时。三是方便型的，顾客多数是出门办事的，要求方便省时。根据不同的消费需求，我们饮食业在网点的布局上和经营管理上，应该适应上述各类旅客的不同需求。

从杭州市饮食消费情况和杭州城市规划来看，我们认为饮食业网点可分三级设置：一级网点，主要是分布在湖滨路、解放路、延安路、风景区等消费力较高地段的一些高、中档菜馆及有特色的一些风味小吃店。同时，开设快餐厅，供应快餐也要选料精、制作细、烹调技术高，就餐环境好。二级网点，主要是分布在各区的商业中心，以中、低档为主，以适应第二、三种类型的顾客需要。三级网点，应设在居民区和生活小区之中，以方便本市人民生活 and 消费水平较低的来往顾客。目前这三类网点均需大力发展。但在发展过程中，应根据不同需要，建造不同等级、不同格调的大、中、小饮食店，并在发展的同时，积极改造老企业，改进装潢，更新设施，加强经济核算，提高经营水平。

二、加强经济核算，改善饮食企业经营管理。首先要合理组织劳动力，搞好定额管理，加强经济核算。制定人员、劳动效率、营业收入、费用水平和利润率等五项定额。企业内部的经济指标也可下放到各班组、楼层及服务人员个人。其次是减少管理层次，逐步扩大企业经营管理自主权。建立和健全各项规章制度，如建立岗位责任制、清洁卫生、考勤、安全、采购、验收、保管、领发、销售、生产、财务管理等必要的规章制度。第三要加强物价管理，正确执行价格政策，坚持按质论价的原则，既要照顾广大群众利益和负担能力，又要保持企业的合理利润的积累。第四要加强质量管理。应当根据不同等级企业，确定相应的技术操作规范和服务规范，加强质量检查。凡不符合质量、规范要求的，应重做或另做。各饮食店都应有专人负责把质量关，

并用重赏重罚管理质量。

三、办出饮食特色，丰富饮食市场。

饮食业具有一定的地方性。我国幅员辽阔、民族众多，各地区的生活习惯和风俗不同，人民群众对饮食的要求也不完全相同，因此形成了各具不同风味和特色的浙江、山东、四川、广东、福建、湖南、安徽、江苏等八大菜系及上百种地方口味。杭州作为重点风景旅游城市应逐步向菜系门类齐全、地方口味多样、本地风味特出的方向发展。为此，首先要破除不适应饮食业发展的老框里、老观念、老办法。整顿杭帮名菜名点和在杭各帮菜系，使店有分工、各具特色。市内的一些大店、名店应充分发挥技术力量雄厚的优势，向高、中档发展。如杭州酒家、天香楼的杭帮菜肴，知味观的传统名点、奎元馆的特色面条等都应该有独到之处。已引进的在杭名帮菜肴要加强与来源地的联系、交流、以提高质量，与此同时，积极挖掘以仿南宋菜肴为主的一些古代菜肴、传统名点，开发一些药膳滋补食品。积极引进目前缺门的“徽菜、湘菜”和一些有名的地方风味。力争让游客在杭能“吃尽天下食”。积极创新菜肴品种，丰富杭菜内容。杭州菜肴应以本地原料为主制作，并具有淡雅、清新、细嫩、爽脆的特点，有些应以西湖景致和杭州典故传统命名，使之富有情趣。创新出来的菜肴，要积极扶植，坚持供应，不断完善。有关部门应组织力量，认真鉴定、逐步定型，然后编入《杭州创新菜谱》。

另外，还需大力开拓省外市场，到外地设立“窗口”。增强杭州名菜、名点的辐射力，扩大杭州旅游城市在外地的影响，增加吸引力。

四、加强技术培训，提高职工队伍素质。

我国饮食业的烹饪技术闻名于世界，是我国灿烂历史文化的重要组成部分。菜肴的花色品种不计其数。各种菜又有其选料、切配、调味、火候等方面的不同。有拉、切、斩、拍、制、排、批等几十种刀法和烧、爆、炒、炸、溜、烤、烩、扒等几十种烹制方法。讲究食品的色、香、味、形。这不仅为我国广大人民所喜爱，并在国际上享有很高的声誉。要发展饮食业，烹饪技术当然是个重要因素。现杭州饮食业普遍反映技术人员青黄不接，尤其是厨师，后继乏人。如不抓紧培训，有些技艺，将要失传。因此，必须加强对职工的技术培训，开办专业、业余培训班，有计划、有步骤地轮训服务员、厨工，和业务管理干部以促进服务水平和水平的提高。办好饮食业技工学校和中专学校，培养业务骨干。同时，在日常工作中采取以师带徒、岗位练兵、操作示范、巡回辅导等方法培训技术人才，对有发展前途的中青年职工，要组织他们去外地学习和考察，扩大视野，增长知识，提高才干，使广大饮食业职工和干部继承和发扬祖国传统的烹调技艺，更好地为国内外顾客服务。