



中等职业教育国家规划教材
全国中等职业教育教材审定委员会审定

Hotel 餐饮服务与管理

(饭店服务与管理专业)

主编 郭敏文



高等教育出版社



中国石化出版社
CHINA UNIVERSITY OF PETROLEUM PRESS

Hotel

餐饮服务与管理

第2版 中国石化出版社

主编：王明华

中国石化出版社

中等职业教育国家规划教材
全国中等职业教育教材审定委员会审定

餐饮服务与管理

(饭店服务与管理专业)

主 编 郭敏文
责任主审 李 曦
审 稿 胡德斌 杜建华

高 等 教 育 出 版 社

内 容 提 要

本书是中等职业学校饭店服务与管理专业教材,是国家规划教材。

本书共十二章,内容包括餐饮概述,中餐厅服务,西餐厅服务,酒水知识,酒吧服务,中餐宴会服务,西餐宴会服务,餐饮部组织机构设置,餐厅员工管理,餐饮设备、用品管理、餐饮服务质量和餐饮安全管理。本书内容丰富,层次清楚,适用面广,理论联系实际,可操作性强。

本书可作为旅游职业高中、中专、技工学校饭店服务与管理专业教材,也可作为饭店岗位培训教材和饭店服务员等级考试用书。

图书在版编目(CIP)数据

餐饮服务与管理/郭敏文主编. —北京:高等教育出版社, 2001.12(2005 重印)
中等职业学校饭店服务与管理专业教材
ISBN 7-04-010248-X

I. 餐… II. 郭… III. ①饮食业-商业服务-专业学校-教材②饮食业-企业管理-专业学校-教材
IV. F719.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2001)第 091887 号

餐饮服务与管理
郭敏文 主编

出版发行 高等教育出版社
社 址 北京市西城区德外大街 4 号
邮政编码 100011
总 机 010-58581000

经 销 北京蓝色畅想图书发行有限公司
印 刷 化学工业出版社印刷厂

开 本 787×1092 1/16
印 张 13.75
字 数 310 000

购书热线 010-58581118
免费咨询 800-810-0598
网 址 <http://www.hep.edu.cn>
<http://www.hep.com.cn>
网上订购 <http://www.landraco.com>
<http://www.landraco.com.cn>

版 次 2001 年 12 月第 1 版
印 次 2005 年 4 月第 18 次印刷
定 价 20.80 元

本书如有缺页、倒页、脱页等质量问题,请到所购图书销售部门联系调换。

版权所有 侵权必究

物料号 10248—01

中等职业教育国家规划教材出版说明

为了贯彻《中共中央国务院关于深化教育改革全面推进素质教育的决定》精神,落实《面向21世纪教育振兴行动计划》中提出的职业教育课程改革和教材建设规划,根据《中等职业教育国家规划教材申报、立项及管理意见》(教职成[2001]1号)的精神,我们组织力量对实现中等职业教育培养目标和保证基本教学规格起保障作用的德育课程、文化基础课程、专业技术基础课程和80个重点建设专业主干课程的教材进行了规划和编写,从2001年秋季开学起,国家规划教材将陆续提供给各类中等职业学校选用。

国家规划教材是根据教育部最新颁布的德育课程、文化基础课程、专业技术基础课程和80个重点建设专业主干课程的教学大纲(课程教学基本要求)编写,并经全国中等职业教育教材审定委员会审定通过。新教材全面贯彻素质教育思想,从社会发展对高素质劳动者和中初级专门人才需要的实际出发,注重对学生的创新精神和实践能力的培养。新教材在理论体系、组织结构和阐述方法等方面均作了一些新的尝试。新教材实行一纲多本,努力为教材选用提供比较和选择,满足不同学制、不同专业和不同办学条件的教学需要。

希望各地、各部门积极推广和选用国家规划教材,并在使用过程中,注意总结经验,及时提出修改意见和建议,使之不断完善和提高。

教育部职业教育与成人教育司

二〇〇一年十月

前 言

第三次全国教育工作会议以后,党中央、国务院提出了“全面推进素质教育”的要求,各级各类教育都加快了改革的步伐,相继出台了不少具体政策和措施。中等职业教育提出了“以提高学生全面素质为目的,培养学生创新精神和实践能力为重点”的教学改革指导思想。根据中等职业教育教学改革指导思想和中等职业学校饭店服务与管理专业餐饮服务与管理课程教学基本要求,我们编写了《餐饮服务与管理》。

“餐饮服务与管理”是中等职业学校(3年制)饭店服务与管理专业的专业课程。通过本课程的学习和按实习教学基本要求安排学生到饭店实习,使学生具备中级餐饮服务员及餐饮部基层管理人员所必需的基本知识和基本技能,熟悉饭店餐饮部运转的基本程序与方法,具有熟练的清洁保养和对客服务技能,热爱并胜任餐饮服务及基层管理工作。本教材具有符合中国特色的创意,能体现饭店服务与管理专业中等职业教育的特色,对于学生掌握餐饮服务与管理的专业知识和专业能力,形成综合职业能力、创新能力以及今后的职业发展,能够发挥重要作用。

《餐饮服务与管理》的特点是:以培养学生餐饮服务与管理过程中所需的职业素质与职业能力为主,遵循认知规律,以模块的形式编写教材,增强教学内容的实用性,教材中专业理论知识以实用、够用为度;给出了学生所必须学习的知识、能力、态度以及相应的教学要求,有针对性,旨在培养学生的创新精神和创新能力;以强化应用为教学重点,淡化理论,注重融会贯通,内容与饭店餐饮工作的实际相结合;内容与职业资格鉴定衔接,增强了适用性。

由于各地区旅游教育发展水平和教学实习环境存在差距,在本课程的教学可根据本地区的实际情况,有选择地进行学习,具体学时安排建议如下(总学时 136):

章 名	课程内容	学 时
第 一 章	餐饮概述	6
第 二 章	中餐厅服务	24
第 三 章	西餐厅服务	20
第 四 章	酒水知识	12
第 五 章	酒吧服务	12
第 六 章	中餐宴会服务	16
第 七 章	西餐宴会服务	8
第 八 章	餐饮部组织机构设置	12
第 九 章	餐厅员工管理	6
第 十 章	餐饮设备、用品管理	8
第十一章	餐饮服务质量管理	6
第十二章	餐饮安全管理	6

参加本书编写的人员有：浙江省旅游学校沈建龙（第一章、第七章、第八章、第九章、第十章、第十一章、第十二章）、南京旅游学校樊平（第二章、第三章、第六章）、北京外事服务职业高中郑春英（第四章、第五章）。郭敏文主编。

在本书的编写过程中，得到了教育部、国家旅游局、江苏省教委、浙江省旅游局有关领导和专家的指导和帮助，作者所在的学校的领导和同事也给予了热情地帮助，在此一并表示感谢。

由于编写者水平所限，加之时间仓促，书中的问题和不足在所难免，祈望专家和读者不吝赐教。

编 者

2001 年 6 月

目 录

第 一 章 餐饮概述.....	(1)
第一节 餐饮部的地位与作用	(1)
第二节 餐饮产品特点及其发展趋势	(2)
第三节 餐厅的设施种类及服务项目	(6)
第四节 餐饮服务人员的素质要求	(8)
思考与练习	(11)
第 二 章 中餐厅服务	(12)
第一节 中餐简介	(12)
第二节 中餐服务基本技能	(15)
第三节 中餐厅服务	(41)
第四节 中餐服务用语	(46)
思考与练习	(54)
第 三 章 西餐厅服务	(55)
第一节 西餐简介	(55)
第二节 西餐服务基本技能	(61)
第三节 西餐服务	(71)
第四节 西餐服务用语	(84)
思考与练习	(95)
第 四 章 酒水知识	(96)
第一节 酒的特性与分类	(96)
第二节 酿造酒	(99)
第三节 蒸馏酒	(103)
第四节 配制酒	(106)
第五节 软饮料	(108)
思考与练习	(110)
第 五 章 酒吧服务.....	(111)
第一节 酒吧简介	(111)
第二节 鸡尾酒调制	(115)
第三节 酒吧服务	(120)
第四节 酒吧服务用语	(127)
思考与练习	(130)
第 六 章 中餐宴会服务	(131)
第一节 中餐宴会预订	(131)

第二节 宴会准备工作	(133)
第三节 中餐宴会服务	(141)
思考与练习	(146)
第七章 西餐宴会服务	(147)
第一节 宴会前准备	(147)
第二节 西餐宴会服务规程	(149)
思考与练习	(151)
第八章 餐饮部组织机构设置	(152)
第一节 餐饮部组织机构	(152)
第二节 餐饮部各岗位职责	(154)
第三节 餐饮部与其他部门的业务关系	(168)
思考与练习	(169)
第九章 餐厅员工管理	(170)
第一节 员工的合理安排	(170)
第二节 员工培训	(171)
第三节 员工的日常管理	(173)
思考与练习	(176)
第十章 餐饮设备、用品管理	(177)
第一节 餐饮设备、用品简介	(177)
第二节 餐饮设备、用品管理	(187)
思考与练习	(192)
第十一章 餐饮服务质量管理	(193)
第一节 餐饮服务质量管理的内容与特点	(193)
第二节 餐饮服务质量的分析与控制	(198)
第三节 餐饮生产质量控制	(202)
思考与练习	(203)
第十二章 餐饮安全管理	(204)
第一节 安全管理的目的与任务	(204)
第二节 餐饮安全防范	(205)
思考与练习	(211)

第一章

餐 饮 概 述

餐饮是人类生存与发展的基础,人类生活中最基本、最重要的活动是餐饮。随着社会生产力的发展及人们价值观的改变,人类对餐饮及其服务的要求越来越高。餐饮业的发展水平不仅反映着一个国家或地区的经济发展水平及开发、利用自然资源等方面的能力,而且也体现着该国家或地区的物质文明和精神文明的程度。因此,努力提高餐饮服务与管理的水平,不仅是餐饮工作者关注的重要课题,也是所有人密切关心的一件大事。

第一节 餐饮部的地位与作用

一、餐厅及餐饮服务的概念

(一) 餐厅的概念

餐厅是通过出售服务、菜肴来满足客人饮食需求的场所。餐厅必须具备下列三项条件:

- (1) 具有一定的场所。即具有一定的接待能力的餐饮空间和设施。
- (2) 能够为客人提供菜肴、饮料和服务。菜肴、饮料是基础,而餐饮服务是保证。
- (3) 以盈利为目的。餐厅是饭店的利润中心之一,餐饮工作者应致力于开源节流,增加盈利。

(二) 餐饮服务

餐饮服务构成内容如下:

- (1) 辅助性设备设施。如桌椅、餐具、服务用品等。
- (2) 使餐饮服务易于实现的产品。如菜肴、酒水等。
- (3) 明显的服务。即消费者感觉到的各种利益。
- (4) 隐含的服务。即消费者的心理感受或附属于服务的特征。

二、餐饮部在饭店中的地位和作用

尽管世界上存在不同的民族,有着不同的肤色和语言,但对于维持人类生存和发展的饮食的需求是基本一致的,只不过世界上各民族因食品原料、烹调方法、饮食传统和习惯的不同而有所差异。

世界各地的客人在星级饭店的餐饮部不仅可以品尝具有异国(地)风味的美酒佳肴,还可以领略异国(地)情调的饮食文化,这不仅能使客人得到必要的营养补充,也能从中受到艺术感染,从而得到精神上的享受和满足。

(一) 餐饮部是星级饭店的重要组成部分

星级饭店餐饮部的管辖范围包括各类餐厅、酒吧等传统的餐饮设施,有些饭店的餐饮部还管理歌厅、舞厅、茶座等娱乐设施,一些饭店的餐饮部甚至管理各种会议设施。所有这些设施均是客人经常活动的场所,是客人在饭店的活动中心。因此,餐饮部是星级饭店的重要组成部分。

(二) 餐饮服务直接影响饭店声誉

餐饮部工作人员,特别是餐厅服务人员为客人提供面对面的服务,其一举一动、一言一行都会在客人的心目中留下深刻的印象。客人可以根据餐饮部为他们提供的餐饮产品的种类、质量以及服务态度等来判断饭店服务质量的优劣及管理水平的高低。因此,餐饮服务的好坏不仅直接影响餐饮部的经济效益,更会直接影响饭店的形象和声誉。

(三) 餐饮部为饭店创造可观的经济效益

我国星级饭店的餐饮收入约占饭店总收入的1/3,餐饮经营有特色的饭店,其餐饮收入超过客房收入。因此,通过扩大宣传、推出有特色的餐饮产品、增加服务项目、严格控制餐饮成本和费用、增收节支等手段,可为饭店创造可观的经济效益。

(四) 餐饮部的工种多、用工量大

餐饮部的业务环节众多而复杂,从餐饮原料的采购、验收、储存、发放,到厨房的初步加工、切配、烹调,再到餐厅的各项服务工作,需要许多员工共同配合才能做好。因此,餐饮部的多工种和用工量大的特点为社会创造了众多的就业机会。

第二节 餐饮产品特点及其发展趋势

一、餐饮产品的特点

餐饮产品的生产、销售与其他工商企业相比存在一定的区别,因此,餐饮管理也有其自身的特点。

(一) 餐饮生产特点

餐饮企业既生产有形的实物产品(如各种美味佳肴),又生产无形的服务产品(如优良的就餐环境和热情周到的接待服务)。与其他产品的生产相比,具有不同的特点。

1. 餐饮产品规格多,每次生产批量小

只有客人进入餐厅点菜后,餐饮企业才能组织菜肴的生产与销售。菜肴与其他工业产品大批量、统一规格的生产是明显不同的。这给餐饮产品标准的统一和质量管理带来了许多困难。

2. 餐饮生产过程时间短

餐饮产品的生产、销售与客人的消费几乎同时进行,客人从点菜到消费的时间相当短暂,因而对厨师的技艺要求较高,同时对厨师的经验与技术是一个很大的考验。

3. 生产量难以预测

就餐客人何时来、来多少、消费什么餐饮产品等是一个无法预测的问题。因此,客人的消费

需求很难准确预估,生产的随机性强,产量难以预测。

4. 餐饮原料及产品容易变质

相当一部分餐饮产品是用鲜活的餐饮原料制作的,具有很强的时间性和季节性,若处理不当极易腐烂变质。因此,必须加强管理才能保证产品质量并控制餐饮成本。

5. 餐饮产品生产过程环节多,管理难度大

餐饮产品的生产从餐饮原料的采购、验收、储存、加工、烹制、餐厅服务到收款,整个生产过程的业务环节较多,任一环节的差错都会影响餐饮产品的质量及企业的效益,因此,餐饮产品生产过程的管理难度较大。

(二) 餐饮销售特点

餐饮产品具有不可储存的特点,因此,与其他工业产品相比,其销售有其自身的特点。

1. 餐饮销售量受餐位数量的限制

餐饮企业接待的客人数量受营业面积大小、餐位数多少的限制。因此,餐饮企业必须改善就餐环境,提高餐位利用率,增加就餐客人的人均消费额。

2. 餐饮销售量受进餐时间的限制

人们的就餐时间有一定的规律。就餐时间一到,餐厅高朋满座,而就餐时间一过,餐厅则门可罗雀。餐饮的销售具有明显的间歇性。因此,餐饮企业应通过增加服务项目、延长营业时间等方法来努力提高餐饮销售量。

3. 餐饮固定成本及变动费用较高

餐饮企业的各种餐厨设备、用品的投资较大,且人力资源费用、能源费用、原料成本等的支出也较高。所以,餐饮企业应想方设法努力控制固定成本与变动费用,以提高企业的经济效益。

4. 餐饮经营的资金周转较快

餐饮企业的经营毛利率较高,且相当一部分餐饮销售收入以收取现金为主,而大部分餐饮原料为当天采购、当天销售,因此,餐饮企业的资金周转较快。

(三) 餐饮服务特点

餐饮服务是餐饮企业的员工为就餐客人提供餐饮产品的全过程。餐饮服务可分为直接对客的前台服务和间接对客的后台服务。前台服务是指餐厅、酒吧等餐饮营业点面对面为客人提供的服务;而后台服务则是指仓库、厨房等客人视线不能触及的部门为餐饮产品的生产、服务所做的一系列工作。前台服务与后台服务相辅相成,后台服务是前台服务的基础,前台服务是后台服务的继续与完善。餐饮服务的特点如下:

1. 无形性

餐饮服务与其他任何服务一样不能够量化。餐饮服务的无形性是指就餐客人只有在购买并享用餐饮产品后,才能凭借其生理与心理满足程度来评估其优劣。

2. 一次性

餐饮服务的一次性是指餐饮服务只能当次享用,过时则不能再使用。这就要求餐饮企业应接待好每一位客人,提高每一位就餐客人的满意程度,才能使他们不断光临。

3. 直接性

餐饮服务的直接性是指餐饮产品的生产、销售、消费几乎同步进行,即企业的生产过程就

是客人的消费过程。这就要求餐饮企业既要注重产品生产的质量和服务过程,还要重视就餐环境。

4. 差异性

餐饮服务的差异性主要表现为两个方面:一方面,不同的餐饮服务人员由于年龄、性别、性格、受教育程度及工作经历的差异,他们为客人提供的服务不尽相同;另一方面,同一服务员在不同的场合、不同的时间,其服务态度、服务效果等也会有一定的差异。这就要求餐饮企业应制定服务标准,并加强服务人员的培训和对服务过程的控制。

二、餐饮发展趋势

1982年,约翰·奈斯比特在他那部即使今天看来都“能够准确把握时代发展脉搏”的《大趋势》中写道:“饮食将走向多元化的时代。过去曾经有一个时期,芥末只有两种风味,法国芥末和荷兰古尔登芥末,面包圈只有一种,醋有两种——红醋和白醋。如今你可以找到各种不同味道的芥末。”

20世纪末期以来,中国的餐饮业进入了史无前例的大发展时期,软件和硬件的建设日新月异,市场竞争日益激烈。随着东西方饮食文化的交汇,饭店餐饮市场异彩纷呈,美食节的兴起、菜肴的创新、经营模式的变异、餐饮市场的进一步细化,使得人们能随时、随地、随心、随意地享受美食带来的欢愉;另一方面,经济实力的增长,传播媒介的积极引导,营销的合理组合,使人们可支配的收入有了大幅度增加,也使得我国餐饮市场的消费潜力不断壮大。总之,我国的餐饮业将走向餐饮多元化、地方化和国际化阶段,出现百花齐放、百舸争流的局面。

(一) 餐饮超市的涌现与发展

餐饮超市以全天候的客源市场、多功能的经营布局、全方位的周期循环为基础,融地方风味、外国风味、乡土风味于一体,实施“明厨、明炉、明档、明价”的全透明经营模式。在餐饮超市里,客人对自己所点的菜肴从规格、分量、定价到加工、烹调、销售等一条龙服务均能一目了然;客人自称斤两、自定口味、主随客便、因人而异;不设最低消费,价格面向大众,实行超市价格。餐饮超市集中各行业的优势,促成餐饮、购物、旅游、休闲、娱乐等消费活动相互牵连、相互渗透,逐步形成规模经营,获得巨大的效益。

(二) 餐饮企业的地理位置日趋重要

饭店业先驱埃尔斯沃思·斯塔特勒曾说过:“对任何饭店来说,取得成功的三个根本要素是地点、地点、地点。”现代餐饮企业在进行全方位、深入细致的市场调查的基础上,根据地区经济、区域规划、文化环境、消费时尚、竞争状况、经济成本、地点特征、地点面积、餐饮企业的形象特征、旅游资源、交通流量、社区服务等诸多因素来综合分析、预测本餐饮企业所占的市场份额,制定可行性经营计划方案,确定目标市场,进行餐饮定位,并付诸实施。选择餐饮场所的地点和确定营业区域要考虑以下因素:

(1) 餐饮场所的地点要设在交通便捷之处,但并不一定要位于城市中心、经济中心、旅游中心或文化中心。餐饮场所必须具备广阔的停车空间,增设代客泊车、免费代客洗车服务。

(2) 在不断扩大餐厅营业面积的同时必须配备优良的中央空调系统,以改善就餐环境,提高服务工作效率。在餐厅中系统安排高、中、低档消费区域,例如上海最大的餐厅红子鸡,可容纳2500人同时用餐,服务员均脚蹬旱冰鞋,穿梭于客人之间,使客人在品尝美食的同时,也能

观赏服务人员的“溜冰”技巧。当然,这也是提高服务效率的措施之一。

(3) 餐饮市场的区域分布,由中心向周边辐射(这里的中心是指地区或城市中的餐饮龙头企业或餐饮企业相对集中的区域),这样有助于加强餐饮企业之间的沟通协调,从而提高餐饮市场的总体经营管理水平。例如,早在20世纪80年代末,广州环市东路一带就成了饭店业、餐饮业的高度集中地区;香港的兰桂坊,早先是专营兰花、桂花等花卉买卖的花店,如今却变成了全球餐馆密度最高的地区,促进了香港旅游业和餐饮业的繁荣;北京凯宾斯基饭店对面的食街,有北京的“万国料理”之称,意、日、韩、德式菜等应有尽有,中餐更是名目繁多,不胜枚举。

(三) 快餐业将迅速发展

1987年11月12日,在北京前门的繁华商业地段出现了中国第一家肯德基餐厅。截至目前,肯德基连锁店在中国的分店早已超过500家,遍布中国130多个城市。现在,我国专业性快餐企业逾300家,不同形式连锁经营的加盟企业亦超过千家,呈现出海内外、高中低、传统与现代并存,取长补短,互相竞争,共谋发展的市场格局。据统计,快餐业营业收入约占全国食品营业额的1/3。

洋快餐秉承标准化质量监控系统,做到口味独一无二、始终如一;以营造温馨的氛围作为其服务主题,以儿童作为目标和市场的基准点,在中国迅速掀起快餐旋风。上海人民公园的肯德基分店以39万元的日营业额刷新了当时的肯德基的全球纪录。

洋快餐值得学习的地方很多,尤其是它的经营管理理念、文化气氛和严格的产品质量监控。快餐帝国麦当劳把Q. S. C. V(即品质、服务、清洁和价值)作为神圣不可侵犯的信条。对于产品质量控制,麦当劳规定:巨无霸汉堡包“肉饼的直径为98.5毫米,厚度为5.65毫米,重47.32克”;炸薯条“炸出7分钟,如果还未出售,即不允许出售”。相比之下,中式快餐经营品种单调、产品质量较低、卫生状况令人担忧、服务态度呆板冷漠、不注重塑造企业形象、后劲不足等问题正是需要改进的。

(四) 餐饮企业经营方式日趋多样

餐饮企业除独立经营之外,还可以连锁经营、租赁经营或特许经营。

1. 连锁经营

餐饮企业的连锁经营有以下特点和长处:

(1) 管理模式统一。连锁店以主店为大本营,在中央管理系统严格的管理下进行投资、采购、出品、服务、销售、业务推广等一系列经营活动,在成本投入方面能够有效地加以控制。

(2) 连锁企业经营的产品可以说是主店产品的“克隆品”,其餐饮产品和餐饮服务能够保持主店的水准,遇到问题时又能及时得到主店管理系统的帮助和解决。

(3) 连锁经营可不断增强本餐饮系统集团在市场上的竞争能力。由于其分布地点大多位于新城旺地和繁华的商业地带,加之企业品牌鲜明,传播速度极快,能迅速拓展业务,可形成规模经营。

(4) 营销计划和促销活动同步展开。各连锁经营店分摊广告宣传费用,能在进一步挖掘潜在客源市场的同时,有效调节各店之间的需求平衡,使本系统在市场的调节和引导下良性发展。

2. 特许经营

通过出让特许经营权,一些餐饮娱乐公司得以在全球推广它们的产品,并统一规格,统一

市场形象,统一服务方式。大多数特许经营店为本地企业或私人投资,它们在母公司购得商标使用权,母公司有责任对投资者在可行性研究、地点选择、资金筹措、建筑设计、人员培训、广告宣传、原料采购、管理方法、操作规程和服务质量等方面给予咨询。目前,在我国的麦当劳、肯德基、硬石餐厅、星期五餐厅等都是特许经营的餐饮企业。

(五) 未来餐饮企业的运转和管理中的科技含量越来越高

可以想像未来提供计算机服务餐厅的情形:客人到达餐厅后,只要轻轻按动计算机的键盘,计算机屏幕上就会出现正在供应的菜肴和酒水的品种、风味、特色、规格、价格、营养分析等具体信息资料;客人选定具体品种后,可通过自动收款机交款;客人交款后,计算机就会立刻指示厨房配菜。另外,客人还可通过上网,及时了解全球美食信息,如因特网上已开辟了“网上名厨”栏目。

(六) 高、中、低档餐饮企业各具个性,和平共处

大众化消费比较稳定,并且具备极其丰富的消费潜力。事实证明,谁赢得了大众,谁也就赢得了市场。市场风云变幻莫测,只有及时研究市场运作规律,掌握餐饮需求的动态趋势,适时调整定位,灵活主动地提高市场竞争能力,才能稳操胜券。餐饮企业在获得最大经济效益的同时,还扮演着向大众传播餐饮文化的角色,让人们了解美食,钟情美食,享受美食。民以食为天,经营以民为本,所以,从现实和长远的观念来看,大众化永远是餐饮消费市场的主旋律。目前,许多中、低档餐饮场所已占据了较大比例的市场份额,它们凭借着充足的客源市场、合理的定价策略、整洁宽松的就餐环境、可口卫生的菜肴、优良快捷的服务、诚实可靠的信誉,走上了良性发展的轨道。

高档饭店的餐饮经营,其规模和经营水准,代表了我国目前餐饮界的最高水平,在当地发挥着领导美食潮流、影响餐饮时尚的巨大作用;注重追求文化品位、体现个性魅力、升华美食理念,是它们的共同特点。它们的菜肴制作赋特色创新于传统经典,款客服务赋超常超值于标准规范,营造气氛赋主题概念于典雅装潢,宣传促销赋承诺回报于“上帝”。高档餐饮企业设备设施先进,技术力量雄厚,信息来源广泛,形象设计完美,这些明显的行业优势有利于加强地区之间和国家之间的餐饮企业合作。美食节的成功策划与举办,一方面为餐饮市场注入了新鲜的血液,扩大了客源市场;另一方面又有效地推动了餐饮文化多元化的发展进程。高档饭店餐饮客源市场以社会名流、专家学者、高档商务客人为主。他们在消费的同时也潜移默化地带动了其他领域的经济增长。所以说,高档餐厅在社区的政治、经济、文化活动中扮演着重要的角色。

综上所述,餐饮业的发展趋势客观存在。对于餐饮服务与管理者来说,应不断地研究餐饮市场需求的发展规律,树立危机意识,积极参与竞争,把握机遇,迎接未来餐饮业的挑战!

第三节 餐厅的设施种类及服务项目

餐厅设施种类名目繁多。不仅餐厅与餐厅种类之间的区域界限模糊,而且各个国家、各个地区的分类也不尽相同。

一、餐厅设施种类

以四、五星级饭店为例,中华人民共和国国家标准《旅游涉外饭店星级的划分与评定》规定

应有下列餐饮设施：

1. 餐厅设施

(1) 有布局合理、装饰豪华的中餐厅。至少提供两种风味中餐。晚餐结束客人点菜时间不早于 22 时。

(2) 有布局合理、装饰豪华、格调高雅的西餐厅，配有专门的西餐厨房（五星级饭店必备）。

(3) 有独具特色、位置合理的咖啡厅（简易西餐厅）。能提供自助早餐、西式正餐。咖啡厅（或有一餐厅）营业时间不少于 18 小时并有明确的营业时间。

(4) 有适量的宴会单间或小宴会厅。能提供中、西式宴会服务。

(5) 餐厅及酒吧的主管、领班和服务员能用流利的英语提供服务。餐厅及酒吧至少能用三种（四星级饭店要求两种）外语（英语为必备语种）提供服务。

2. 酒吧设施

四、五星级饭店应具有位置合理、装饰高雅、具有特色、独立封闭式的酒吧。

3. 厨房设施

四、五星级饭店最少应具备下列厨房设施：

(1) 位置合理、布局科学，保证传菜线路短且不与其他公共区域交叉。

(2) 墙面铺满瓷砖，用防滑材料铺满地面，有吊顶。

(3) 冷菜间、面点间独立分隔，有足够的冷气设备。冷菜间内有空气消毒设施。

(4) 粗加工间与操作间隔离，操作间温度适宜，冷气供给应比客房更为充足。

(5) 有充足的冷库。

(6) 洗碗间位置合理。

(7) 有专门放置临时垃圾的设施并保持其封闭。

(8) 厨房与餐厅之间，有起隔音、隔热和隔气味作用的进出分开的弹簧门。

(9) 采取有效的消灭蚊蝇、蟑螂等虫害措施。

二、餐厅服务项目

服务项目指的是向客人提供的服务内容，以满足客人在饭店中的需求。服务项目是随着客人的需要而变化的，任何一家饭店都不可能百分之百地满足客人的要求，所以要尽量协调好成本和客人需求这对矛盾。

饭店中的餐饮服务项目大致可分为普通服务项目与特殊（色）服务项目两类：

（一）普通服务项目

普通服务项目按餐饮场所及设施的功能又可分为：

(1) 中餐早餐、正餐服务（零点、套餐）。

(2) 中式宴会服务。

(3) 西餐早餐、正餐服务（零点、套餐）。

(4) 西式宴会、冷餐会、鸡尾酒会服务。

(5) 自助早餐、自助正餐服务。

(6) 会议服务。

(7) 酒吧服务。

（二）特殊（色）服务项目

1. 客房送餐(room service)

客房送餐服务是星级饭店为方便客人、迎合客人的生活习惯或特殊要求(如起早、患病、会客、夜宵、聚会等需要)而提供的服务项目。此项服务不仅可以增加饭店的经济收入、减轻餐厅压力,而且能体现饭店的档次。客房送餐部通常是饭店餐饮部下属的一个独立部门,一般提供不少于18小时的服务;中小型星级饭店的客房送餐组常设置于咖啡厅。客房送餐服务的主要项目有:早餐、全天候送餐、下午茶点、各种酒水饮料、房间酒会、VIP客人赠品等。

2. 外卖服务(outside catering)

外卖服务是指饭店根据客户需求派员工到客人驻地或客人指定的地点提供宴请服务。常见的外卖形式有冷餐酒会、鸡尾酒会、中西餐宴会等。外卖服务是体现高星级饭店经营水准的一个标志,体现饭店餐饮的最高技术水平和服务水平。外卖服务从开始策划、实地调查、组织人力物力到实施计划、现场督导、圆满结束,自始至终都要求饭店各部门通力协作,保证各个环节顺利完成。

3. 主题庆祝活动(theme parties)

主题庆祝活动是指饭店根据客人提出的确切主题或为了营造节日气氛而精心策划和组织的餐娱活动,通常称之为“Party”。主题庆祝活动常常充满丰富的想像和无穷的乐趣并带有新奇的内容。无论是菜肴饮品的制作、菜单的装帧设计、环境的装饰布置、服务人员和客人的服饰要求等都应与主题相符。主题庆祝活动将餐饮和娱乐巧妙地结合在一起,充分体现饭店餐饮艺术的水平和全方位多元化的餐饮服务,如圣诞新年晚会、化装狂欢舞会、国庆晚会等。主题庆祝活动也可根据客人的旨意在客人指定的家中、公司、户外、使馆等地举行。

第四节 餐饮服务人员的素质要求

随着竞争的日趋激烈和消费者自我保护意识的增强,客人对餐饮服务质量的的要求越来越高。而餐饮服务质量的提高有赖于高素质的员工。因此,餐饮服务人员应树立正确的观念与意识,改善服务态度,更新本职工作所需的知识,提高管理与服务能力,从而提高餐饮服务质量。餐饮服务人员的素质要求主要有以下几个方面:

一、思想政治素质要求

良好的思想政治素质是做好服务工作的基础。餐饮服务人员应具备的思想政治素质主要为:

1. 政治上坚定

餐饮服务人员应确立正确的政治立场,坚持党的基本路线,认真学习马列主义、毛泽东思想和邓小平建设有中国特色社会主义理论。在服务工作中,严格遵守外事纪律,讲原则、讲团结、识大体、顾大局,不做有损国格、人格的事。

2. 思想上敬业

餐饮服务人员必须树立牢固的专业思想,充分认识到餐饮服务知识对提高服务质量的重要作用,热爱本职工作,在工作中不断努力学习,奋发向上,开拓创新;自觉遵守文明礼貌、助人