

高职院校旅游与酒店管理专业教材

# 餐饮服务与管理

CANYIN FUWU YU GUANLI

李佳龙 主编



高职院校旅游与酒店管理专业教材

# 餐饮服务与管理

CANYIN FUWU YU GUANLI

主 编 李佳龙  
副主编 石增业 纪志华  
编 委 周向辉 户明亮 王 鹏



江苏工业学院图书馆  
藏书章

青岛出版社

## 图书在版编目(CIP)数据

餐饮服务与管理/李佳龙主编. —青岛:青岛出版社, 2008. 8

高职院校旅游与酒店管理专业教材

ISBN 978-7-5436-4852-4

I. 餐… II. 李… III. ①饮食业—商业服务—高等学校:  
技术学校—教材②饮食业—商业管理—高等学校:技术学校—教材 IV. F719.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2008)第 107875 号

书 名 餐饮服务与管理  
主 编 李佳龙  
出版发行 青岛出版社  
社 址 青岛市徐州路 77 号(266071)  
本社网址 <http://www.qdpub.com>  
邮购电话 13335059110 (0532)85840228 80998641  
传 真 (0532)85814750  
责任编辑 曹永毅 E-mail: cyyx2001@sohu.com  
责任校对 周 莉  
封面设计 于文涛  
照 排 青岛海讯科技有限公司  
印 刷 青岛双星华信印刷有限公司  
出版日期 2008 年 8 月第 1 版 2008 年 8 月第 1 次印刷  
开 本 16 开(787mm×1092mm)  
印 张 14.5  
字 数 300 千  
书 号 ISBN 978-7-5436-4852-4  
定 价 26.00 元  
编校质量、盗版监督电话 (0532)80998671

青岛版图书售出后如发现印装质量问题,请寄回青岛出版社印刷物资处调换。

电话 (0532)80998826

# 高职院校旅游与酒店管理专业教材

## 编委会

总主编 崔学勤

副总主编 石增业 张峰

编委 (按姓氏笔画排列)

王保松	王超	王赫男	石媚山
孙丽钦	孙诗靓	刘迎华	刘菲菲
朱雅青	纪志华	许文素	李佳龙
李娜	张立俭	张伟	张明
张明洪	张圆	杨明义	杨栋
杜彦超	周林	周海磊	赵德银
胡友宇	姜文魁	徐莉	龚伟
康传德	郭亚军	焦念涛	蒋婷
董全悦	程彬	薛陆	穆林
魏龙吉	魏有广		

随着我国经济结构的调整,第三产业特别是旅游业在国民经济中所占的比重越来越大,我国政府制定了《中国旅游业发展第十一个五年规划纲要》,全力推进旅游业发展,计划到2010年实现入境过夜旅游人数达到6880万人次,国内旅游人数达17.8亿人次,旅游总收入达到1565亿美元的总体目标,力争早日把中国建成世界旅游强国。中国旅游业的迅速发展,使酒店业面临着前所未有的机遇和挑战,中国酒店业已成为最具活力和潜力的新兴产业之一。

与星级酒店数量的快速发展相比,酒店管理专业人才供给形势却不容乐观。这一现象在酒店餐饮部门尤为突出。一般而言,酒店餐饮部门的员工占整个酒店员工数量的40%~50%。从统计的数据来看,在酒店餐饮部门主管以上人员中,具有相关行业经验的人员占50%,专业院校毕业的占18%,社会非相关人员占18%。据统计,酒店从业人员高中学历者约占七成,在中层管理人员中也是高中学历的人占了大部分,社会餐饮从业人员构成状况则更令人担忧。为了在激烈的市场竞争中谋得一席之地,所有的企业都越来越重视对人才的引进或培训,特别是针对一线服务人员和基础管理人员。

本教材从基层服务人员和管理人员的培养出发,根据酒店职业人才的能力及素质要求,结合专业岗位群及相关行业延伸岗位群能力的培养需求,以培养具备基层管理督导素质和能力的应用型专业人才为目标。在教材内容上,注重实际操作

的同时，引入一些新的理论和方法，开拓学生的视野；系统介绍餐饮服务与管理各种要素的内在联系及运行流程，力求做到结果层次系统连贯、基础理论简明扼要、业务内容切实可行、操作方式具体先进。本教材不仅可以作为高职高专酒店管理专业教材，也可作为酒店管理人员的培训教材。

本教材共分十章，由李佳龙任主编，石增业、纪志华任副主编，并由李佳龙统稿。全书的编写分工如下：李佳龙负责编写第六、七章；石增业负责编写第一、八章；纪志华负责编写第十章；周向辉负责编写第三、四章；卢明亮负责编写第二章；王鹏负责编写第五、九章。

本书在编写过程中，得到了许多同仁的帮助，同时注重集思广益，参阅和引用了中外学者、专家的著作和成果，在此一并表示感谢。由于编者学识所限，书中不足之处恳请有关专家及广大读者予以指正赐教，以便日后修订，使之更加完善。

编者

# CONTENTS

# 目录

餐饮服务与管理

## 前言 /1

## 第一章 酒店餐饮概述 /1

- 第一节 餐饮概述 /1
- 第二节 餐饮业的发展历程及趋势 /5
- 第三节 餐饮经营特点及从业人员的素质要求 /9

## 第二章 餐饮管理人员编制和组织 /12

- 第一节 餐饮管理的组织机构 /12
- 第二节 餐饮管理的人员编制 /16
- 第三节 餐饮管理的人员组织 /20
- 第四节 餐饮部各岗位的职责 /23

## 第三章 餐饮原料物流管理 /41

- 第一节 餐饮原料的采购管理 /41
- 第二节 餐饮原料的验收管理 /49
- 第三节 食品原料的库存管理 /54

## 第四章 厨房、餐厅布局设计 /61

- 第一节 餐饮企业的空间划分 /61
- 第二节 餐厅的设计布局 /65
- 第三节 厨房规划布局 /73
- 第四节 其他区块设计布局 /77

## 第五章 菜单设计 /79

- 第一节 菜单简介 /79
- 第二节 菜单设计与制作 /81

## 第六章 餐饮生产管理 /87

- 第一节 餐饮生产管理概述 /87
- 第二节 餐饮生产组织机构及人员配置 /89
- 第三节 餐饮生产场所的安排与布局 /109
- 第四节 餐饮生产质量控制 /113
- 第五节 饮品生产管理 /124

**第七章 餐饮销售与成本控制 /127**

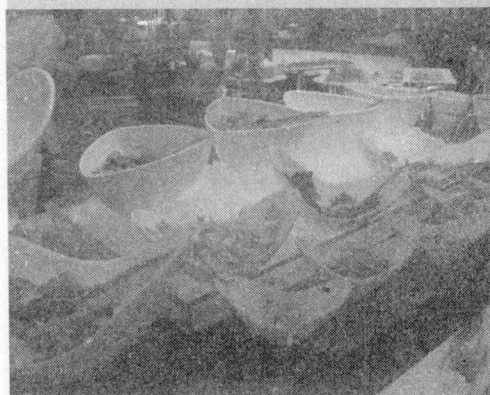
- 第一节 销售控制 /127
- 第二节 菜单价格策略 /136
- 第三节 餐饮成本控制 /139
- 第四节 餐饮成本管理 /143
- 第五节 成本计算方法 /147

**第八章 餐饮服务内容 /152**

- 第一节 零点餐服务 /152
- 第二节 团体餐服务 /156
- 第三节 宴会概述 /158
- 第四节 中餐宴会服务 /174
- 第五节 冷菜酒会和鸡尾酒会 /176

**第九章 餐饮服务规范 /180****第十章 餐饮服务质量管理 /207**

- 第一节 餐饮服务质量管理概述 /207
- 第二节 餐饮质量管理理念 /212

**参考文献 /223**



# 第一章 酒店餐饮概述

## 第一节 餐饮概述

俗话说“民以食为天”，饮食是人类赖以生存的最重要的物质条件之一。人类饮食的发展同人类本身的发展一样历史悠久，经历了漫长的从简单到复杂、从蒙昧到文明的过程。伴随着这个过程，饮食中的礼仪、礼节、观念和习俗应运而生。饮食也从人类的自然行为逐渐衍变成成为一种经济业态——餐饮业。而今天的酒店餐饮最能体现现代饮食状况，从中能领略饮食中的美味、美器、礼仪、礼节、观念和习俗。

### 一、餐饮业的基本定义

餐饮，字面上有两个含义，《辞海》解释：餐为“饮食”，饮为“喝”、“饮料”。中国古代指餐饮为“饮食”，是最恰当了。因为食指“吃”，也指“食物”，饮指“喝”，又指“饮料”，故“饮食”也就是“喝酒（古时除水以外，酒是主要饮料）、吃食物”。

中国的酒楼称饮食店，餐饮业称饮食业。随着酒店的增多、新词汇的丰富，诞生了餐饮一词。又据说餐饮来源于餐馆(Restaurant)一词，按照法国百科大辞典的解释，是使人恢复精神与气力的意思。顾名思义，可以帮人恢复精神与疲劳的方法，不外乎进食和休息。于是人们开始以 Restaurant 为名称，在特定场所提供餐食、点心、饮料，使客人在此场所中得到充分休息，而且能够恢复精神，以这种方式获利，这就是西方餐饮的雏形。

由此可见，餐饮业是一个历史悠久的行业，是指利用餐饮设备、场所和餐饮原料，从事饮食烹饪加工，为社会服务的生产经营性服务行业。古今中外，餐饮业为客人提供饮食、就餐服务的社会职能并没有改变。随着人类社会生产力的迅速发展，人民生活水平不断提高，各个领域的交流日益频繁，家务劳动社会化程度日益提高，旅游和休闲的日程增加，现代餐饮业也发生了极大的变化，正朝着设备先进、环境优美、产品特色突出、服务质量优良的方向发展。同时，餐饮的发展也反映着一个地区或国家在开发和利用自然资源方面的能力，标志着一个国家和民族的物质文明和精神文明程度。

### 二、餐饮企业的类型

餐饮企业的类型日趋多样化和专门化，已形成了餐饮种类繁多、丰富多彩的局面。

餐饮企业类型是餐饮经营、投资决策的重要方面。餐饮企业的类型不同,所面对的市场就有差异,就会导致在经营管理上各具特点。常见的餐饮企业类型,主要有以下几种:

### (一) 商业综合性餐饮企业

这类餐饮企业的突出特点是不仅经营餐饮业务,而且经营内容还包括住宿、娱乐、健康体检等多种项目,体现了服务的综合性特点。

### (二) 商业单纯性餐饮企业(商业餐厅)

餐厅的种类繁多,风格各异,各国各地区分类不尽相同。常用的餐厅分类方式有:

#### 1. 餐厅依产品口味的不同,可分为中餐厅、西餐厅

##### (1) 中餐厅

主要为客人提供中式口味的饮食产品。中国幅员辽阔,民族众多,民俗殊异,往往基于地理、气候、风俗、民情、经济等因素,塑造了多样的文化性格,形成了独特的饮食习惯与奇妙的烹饪方法。有所谓的“南甜、北咸、东辣、西酸”,随地域而变化万端,各地区均形成自己独特的菜系,且既有小吃,又有大菜,如川菜、鲁菜、浙菜、粤菜、皖菜、苏菜、湘菜、滇菜、京菜、东北风味等等,不一而足。

##### (2) 西餐厅

西餐厅是指装潢西化、供应欧美餐饮及以西式服务为主的餐厅。为方便大量不谙西餐的消费者,大部分的西餐厅都供应套餐,例如 A 餐和 B 餐,其顺序大致是汤、沙拉、主菜、甜点及饮料。有些西餐厅为吸引更多的客人,甚至还会供应排骨饭、鸡腿饭等中式菜让客人选用。因此现在吃西餐并非大款人士的专利,也没有特别讲究的餐饮礼仪,其休闲娱乐的性质大于正餐的性质。目前,除了大酒店和高级牛排馆还保持传统西餐的风味外,一般的西餐厅已经是形式多样,追求情调和个性了。

#### 2. 以就餐的主要方式不同,可分为零点餐厅、宴会厅、自助餐厅

##### (1) 零点餐厅

零点餐厅是指宾客随点随吃,自行付款的餐厅。零点餐厅的主要任务是接待零散宾客就餐。

##### (2) 宴会厅

宴会厅一般有高雅华丽的装饰,是接受宾客委托组织各种消费水平的宴会,及礼仪要求都较高的聚餐活动场所。

##### (3) 自助餐厅

自助式餐厅的雏形源自 1891 年美国密苏里州堪萨市的 YWCA(基督教女青年会)。1893 年汤姆逊(John R. Thompbom)在芝加哥购买一家餐厅,并且成功地引进这种服务理念,由顾客自己到餐台选取其所喜爱的食物,成为第一家自助式餐厅,同时也是第一家使用电动输送带及中心配给来控制食物供需的餐厅。

#### 3. 其他分类方式

##### (1) 以服务方式分类

① 餐桌式服务餐厅 ② 柜台式服务餐厅 ③ 自助服务式餐厅

(2) 以供应时间分类

① 早餐餐厅 ② 午餐餐厅 ③ 晚餐餐厅 ④ 宵夜餐厅 ⑤ 早、午茶餐厅

⑥ 早、午餐餐厅

(3) 以点菜方式分类

① 套餐餐厅 ② 零点餐厅 ③ 自助餐餐厅

(4) 星级酒店餐厅的分类

① 中餐厅 ② 西餐厅 ③ 咖啡厅 ④ 自助餐厅 ⑤ 宴会厅 ⑥ 多功能厅

⑦ 特色餐厅

(5) 餐饮市场餐厅按风味特色分类

① 专门经营某一类菜肴的餐厅 ② 突出某一地方菜系的餐厅 ③ 突出某一民族或国家风味的餐厅

### (三) 非商业性餐饮服务企业

① 工商企业餐饮企业

② 医院餐饮企业

③ 学校餐饮企业

## 三、餐饮业的基本特征

### (一) 客源市场的广泛性

餐饮业的服务对象是由各种不同的消费群体组成的,具有极强的广泛性。其中既包括国内外旅游者,也包括机关团体、企事业单位和当地居民。客源分布的广泛性创造了多样化的需求,从而为餐饮企业创造特色和进行差异化竞争创造了条件。

### (二) 对国民经济发展的依赖性

餐饮业的发展规模和速度,在一定程度上是建立在社会经济和旅游发展基础上的。餐饮的市场基础是当地居民,因此所在地区的居民可支配收入越多,他们外出用餐的频率和消费水平就越高;商务活动和社会交往越频繁,对餐饮产品的需求量就越大。一个地区、城市的旅游业越发达,作为旅游业食、住、行、游、购、娱六大要素中重要组成部分的餐饮业就越发达。

### (三) 产品风味的地方性

餐饮业带有强烈的地域文化特点,主要体现在餐饮企业的经营,尤其是餐饮产品,必须适应当地的饮食习惯和口味特点。尽管由于目前各地交往的增加、各种文化的交融,各地的餐饮呈现出多样化的特点,但是各地区的餐饮消费仍然带有很强的地方性特点,仍然存在着主流餐饮的现象。适应当地的饮食文化习惯和口味特点是餐饮产品创新的

“灵魂”，也是搞好餐饮经营的重要法则。

#### （四）餐饮服务的不可储存性

餐饮服务是一次性的，不能预先储存以备后用。虽然仓库可以储存数月内所需的食品原料，但厨房却不能预先生产一周营业所需的菜肴。同样，人力资源也不能储存，餐厅服务员由于平时空闲无事而浪费时光，不可能把人力储存到周末。由于酒店的接待能力在一定时期内是固定不变的，而客人的需求量每天却在变化，因而造成了厨房、餐厅的工作量有所波动。特别是当就餐宾客突然大量增加时，不可避免地给厨房、餐厅带来紧迫感。根据餐饮服务的不可储存性特点，酒店必须要想方设法采取措施，尽量使餐厅的接待能力接近顾客的需求量，降低因接待能力不足或宾客量不足所造成的负面影响。

#### （五）餐饮服务的差异性

由于餐饮业的餐饮服务包含着大量的手工劳动，又由于从业人员的工作态度、身体状况、技能技巧各有好坏和高低，因此，餐饮服务不可避免地产生质量和水平上的差异。服务的差异性并非指一家酒店和另一家酒店的服务之间存在着差异，而是指同一家酒店所提供的服务存在着差异。有时同一职工在不同的时间、不同的场合，向不同的对象提供的同一餐饮产品往往水平不一，质量不同。又因为厨师和服务员在制作和服务的过程中受体力、情绪变化的影响，难以自始至终提供同一质量的服务，所以酒店必须制订严格的质量标准，加强对员工的培训教育，提高其操作技能，减少餐饮服务的差异性。

#### （六）餐饮市场的可进入性

餐饮市场的可进入性是餐饮业的一个很显著的业态特点。从投资角度看，餐饮企业一般投入的资金量不是很大，从几万元到几十万元都可以建成一个餐饮企业，当然具有相当规模和档次的餐饮企业也可能需要几百万元或上千万元。因此餐饮业没有太大的资金壁垒；从技术条件看，餐饮企业并非高技术产业，直到今天依然是一个以手工劳动为主的产业，并且带有一定的经验性和模糊性，所以没有很强的技术壁垒；从市场情况看，餐饮市场的需求量很大，并且具有较高的投资回报率。总之，餐饮业是既有市场吸引力又具有很强的可进入性的行业。这一点决定了餐饮业在未来几年内仍是投资的热点。

#### （七）餐饮市场投资的风险性

餐饮业是一种可进入性比较强的行业，但同时也具有较高的风险。由于客源市场的需求动向、需求方式以及需求数量受到多种因素的影响，对餐饮市场的把握和适应就变得比较困难；餐饮供给一旦形成，往往具有一定的刚性；餐饮产品本身具有很强的模仿性，很少有专利，因此餐饮企业间的竞争往往是在短暂的创新后，相互争夺共同的目标市场，必然导致一部分餐饮企业倒闭或转手；餐饮业受外界影响和制约非常明显。以上因素对餐饮企业都构成很大风险。根据日本、我国台湾省餐饮业内人士统计，当地餐饮企业的破产率为50%左右。

## 四、餐饮业的作用

### (一) 餐饮业是国民经济的重要行业

目前,餐饮业已经逐步发展成为国民经济生活中的一个重要行业。它的重要性首先表现在餐饮业能够为社会创造大量财富。餐饮业通过自身的生产活动和服务销售增加了产品的价值,为国家创造了大量的税收。2007年我国餐饮业零售额实现9973.6亿元,占社会消费品零售总额的比重达到14.4%,全年实现营业税金618.3亿元。同时,餐饮业的发展也带动了相关行业的发展。这种带动主要表现在建筑、养殖、种植、饮料等行业。

### (二) 餐饮业是旅游业的重要基础设施和文化旅游资源

作为旅游业食、住、行、游、购、娱六大要素中的重要组成部分,餐饮业是旅游业必不可少的支持。人类文明的发展造就了餐饮文化。餐饮作为一种重要的社会文化现象,它本身就是一种重要的旅游资源,吸引着各地的旅游者。餐饮业不仅仅是一种旅游的基础设施,而且又是一种重要的文化旅游资源。

### (三) 餐饮业能够改变人们的生活方式

餐饮业的发展逐步改变了人们的日常消费模式和消费结构,越来越多的人把外出就餐作为一种新的生活方式,把外出就餐作为一种娱乐。经济越发达,社会交往越频繁,家务劳动社会化程度越高,餐饮越能发挥其改变人们的生活方式和消费结构的作用。

### (四) 餐饮业能大量增加劳动就业机会

餐饮业的不断壮大为社会提供了大量的就业机会,并为解决再就业问题作出了积极的贡献。

## 第二节 餐饮业的发展历程及趋势

饮食经历了由单一到多元逐步发展、进步的过程,形成了今天的餐饮。当代餐饮的火热场面又向人类社会展示了未来餐饮业更为广阔的发展空间。

### 一、餐饮业的起源和发展

餐饮业大约起源于人类文明的初期,伴随着人类文明的进步和城市的出现而逐渐发展起来。餐饮业的发展受到历史文化、气候环境、经济发展水平、宗教信仰和传统习惯等诸多因素的影响。中外餐饮业有各自的发展历史,并相互渗透、促进和推动。

#### (一) 中国餐饮业发展历史

中国餐饮业具有悠久的历史、灿烂的文化,是东方文明的重要组成部分。中国餐饮业的每个发展阶段都有其突出的特点,每个发展阶段也就有自己独特的表现内容。

### 1. 原始社会时期

距今 50 万年前的北京人已开始用火烧熟食物,烹饪由此发端。大约在六七千年前的河姆渡人已经大面积种植水稻并饲养牲畜。食物的生产改善了人们的物质生活,并为餐饮业的形成奠定了物质基础。

### 2. 商周时期

商周时期,金属工具、原始瓷器、酿酒作坊的出现为餐饮业的形成创造了条件。当时的人们已经开始掌握刀工与火候技术,烹饪方法有烧、烤、煎等多种。由于当时尚未产生餐桌椅,人们都是席地而坐(用芦苇或其他植物编成筵铺在地上,用较细的材料编成席铺在筵上供人坐),酒食菜肴置于筵席之前。“筵席”虽是坐具的称谓,但含有进行隆重、正规宴饮的意思。所以古人将设宴待客或聚会称为“筵席”,这一阶段称为筵席阶段。在筵席阶段,宴会活动主要是奴隶主、贵族举办。

### 3. 秦汉时期

秦汉时期的农业、手工业、商业有了很大发展,对外交往日益频繁。“丝绸之路”引进了国外食品、饮品及文化,中国餐饮业博采众长,取得了长足的发展。

### 4. 唐宋时期

唐宋时期餐饮业的发展一是表现在食源继续扩大,瓷餐具风行,工艺菜新兴,风味流派显现,烹饪技法也有长进,热菜制作进入成熟期。二是表现在餐饮形式发生了变化,如唐朝以后的餐饮宴席已从席地而坐发展到座椅而餐,并且形成了主次分明的宴会气氛,“宴会”一词在这一时期被正式使用。南宋时期,在西湖上还出现了提供餐食的游船,其中最大的游船可举行百十人的宴会。这种把宴会与旅游结合在一起的做法一直保留到今天。三是表现在宴席的规模变化,北宋时的酒店已经可以将三五百人的酒席立即办妥。

### 5. 明清时期

明清时期我国餐饮业继续发展,技术更加精湛,菜点更为丰富,以豪华宫廷大宴为标志的中国烹饪达到封建时代的最高水平。以乾隆时的“千叟宴”和满汉燕翅烧烤全席最为典型。

### 6. 晚清时期

晚清时期,中国的国门被西方列强冲开后,西方的经济、文化、生活习惯蜂拥而至,西餐在广州、厦门、福州、宁波、上海等沿海城市以及北京、天津等地纷纷登场。鸦片战争以后,进入我国的西方人越来越多,对东方饮食口味的不习惯使得西方人在东来的同时也带来了自己家乡的各种美食。西方的烹饪技术也在此时逐渐传入我国。到光绪年间,广州、上海等地已经出现以营利为目的的西餐厅(当时称为“番菜馆”),附之还有咖啡厅和面包房等。最早是西方人为自己的同胞们开设的餐馆,后来中国人加入了开办西餐馆的行业。从此,我国就有了西餐业。

### 7. 当代餐饮发展

当代,中国餐饮业经过 20 世纪最后 20 年的改革与调整,已经以新的格局和面貌出

现。不仅是餐饮企业的数量、餐饮从业人员的数量有了大幅增加,而且营业额也保持了快速增长势头。餐饮业已经成为国民经济各行业中增长速度最快的行业。尤其是在企业经营和发展战略上,正在向着科学、系统、理性、强大的方向稳步前进。

中国餐饮业的发展深受儒家思想的影响,在礼仪上讲究席位排座、尊卑有别、长幼有序、男女分席,餐饮过程严格有序。菜点的设计十分注重造型,并且取名也有讲究,这些均包蕴了儒家的思想观念。

## (二) 国外餐饮业发展概况

国外餐饮业起源于古代地中海沿岸的繁华国家,基本定型于中世纪,主要体现在综合型的酒店餐饮、餐馆餐饮、非商业性餐饮的形成与发展上。这些不同的餐饮方式在不同的历史阶段、不同国家各具特色。

### 1. 古埃及

早在公元前 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。

### 2. 古希腊

古希腊早期的酒店多设在各种庙宇旁边。牲畜首先被人们送到庙宇中敬奉神灵,祭扫之后把牲畜抬到酒店举行宴会,让大家分享,并开怀畅饮。约在公元前 3 世纪,雅典人发明了第一辆冷盘手推车,厨师将大蒜、海胆、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。

### 3. 古罗马

古罗马创造了西餐的雏形,餐饮业在古罗马已颇具规模。最早的西餐源于今日的意大利。就餐时使用餐巾,在餐桌上放置玫瑰花,重大宴会时叫报每道菜的菜名等做法,均由古罗马人最早在餐厅中使用。庞贝古城的考古发现表明,当时客栈、餐馆和酒店十分兴盛,至今仍能分辨出 119 家酒店或餐馆酒吧的遗址。

### 4. 法国

18 世纪中期,法国成为欧洲政治、经济和文化中心,其物产丰富,农牧业发达,餐饮业迅速发展。法国菜选料广泛、烹饪方法讲究、烹饪技艺和菜肴组合比较科学,形成独具特色的法国菜肴风格。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,力求更符合人们的要求。法国被公认为世界烹饪王国,法国菜在世界上广为传播。

### 5. 美国

美国餐饮业形成于 18 世纪末,移民进入美洲,促进了美洲大陆餐饮业的迅速形成和发展。20 世纪初,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,餐饮业已成为美国重要的服务产业之一。

## 二、餐饮业未来的发展趋势

### (一) 多元化、集团化、特色化的发展方向

随着社会生产力的发展,生活水平不断提高,人类在政治、经济、商贸、旅游、科技、文化等方面的交流日益频繁,这对餐饮业有着重大的影响。其表现为国际化的、跨地区的商务、公务活动越来越频繁,商务宴请成为主要的餐饮消费;世界旅游市场不断升温,旅游餐饮消费已经在餐饮市场中占有重要的位置;家务劳动社会化程度日益提高,人们对营养、卫生和服务,以及更高层次的饮食文化的要求越来越高,现代餐饮业正朝着透明化、多元化、集团化、特色化的方向发展。

① 餐饮经营特色化:餐饮企业在围绕一定主题营造特有文化氛围的同时,设计、推出并保持具有某种风格的产品,依此经营,依此立业。其主要体现在围绕寻找、开发差异化产品,精心设计、潜心打造主题独特、别具风格的餐饮产品。

② 企业发展集团化:餐饮企业在经营、管理上实行资源共享,优势互补,全面、系统、联动生产经营管理的方式。

③ 经营功能多样化:餐饮企业开始向一业为主、多种经营的多元化方向发展。

④ 管理手段现代化:充分运用现代科技手段进行企业运作管理,注重与企业相关信息的搜集、整理和运用;计算机的应用已经非常普及,应用范围也日趋广泛。

⑤ 管理理念日趋先进:在强调以人为本的基础上,强调效率管理、组织结构优化管理,注重战略管理。

### (二) 服务两极化的发展方向

随着物价指数上涨,餐厅的经营成本也相对增高,加之劳动力成本的提高,餐饮的费用大幅提高。为了适应社会的需求,餐饮的经营势必会走向两极化的发展。这种两极化的餐饮趋势以服务方式的复杂性来区分。

#### 1. 注重气氛与突出服务规格的高档次餐厅

在必须保留传统精华的基础上,引进先进的设备,在软硬件的配套和管理上下工夫,营造高雅的文化气氛,自然展现整体和谐的饮食文化品位,进而在当地形成精品口碑,引导高档消费,迎合社会中的一批高层次人群。预计未来高档餐饮发展的趋势会有如下优势:

① 形成极具影响力的极品餐饮,往往在当地能接待最高档次的消费群体,吸引商务客人。

② 在高档化餐厅消费或享受其他服务会增添消费者的优越感,成为他们应酬、聚餐的理想选择。

③ 高档餐饮易为当地政府官方认可,被选中作为接待嘉宾、展现本地经济实力的窗口,从而带来丰厚的回报。



## 2. 强调制作迅速、服务简单的餐厅,包括大众餐厅、快餐厅

在传统餐厅的基础上,降低运行成本,如降低设备和餐具的档次,降低服务的要求,来适应工薪阶层和大众消费。迎合大众消费的微利经营市场广阔,它有以下几个优势:

① 从市场细分的角度讲,真正有实力的高档消费和高规格接待活动毕竟不多,而一般性的中低档交往应酬仍是社会的主流。

② 快节奏的工作方式、快节奏的生活方式导致一大批白领、蓝领选择快餐。

③ 人民生活水平提高,生活节奏加快,一般家庭都会选择在餐厅用餐,把耗在做家务的时间节省下来,用于旅游、娱乐和学习。开始启动真正的家庭消费,使大众消费越来越普及。

## 第三节 餐饮经营特点及从业人员的素质要求

### 一、餐饮的经营特点

#### (一) 生产特点

- ① 个别订制生产,产品规格多、批量小。
- ② 生产过程时间短。
- ③ 生产量难以控制。
- ④ 原料、产品容易变质。
- ⑤ 生产过程的管理难度大。

#### (二) 销售特点

- ① 销售量受餐饮经营空间大小的限制。
- ② 销售量受就餐时间的限制。
- ③ 经营毛利率较高,资金周转较快。
- ④ 硬件投资和日常费用较大。

#### (三) 服务特点

① 无形性:餐饮服务很难量化,餐饮服务只能在就餐宾客购买并享用后,凭生理和心理的满足程度来评价质量的优劣。

② 一次性:餐饮服务只能当次使用,当场享受。

③ 同步性:直接性,绝大多数餐饮产品的生产、销售、消费几乎是同步的。

④ 差异性:不同服务员的服务存在差异;同一服务员的服务在不同场合、时间和情绪中也存在差异。

⑤ 主观性:顾客对购买餐饮产品的认同,在很大程度上受其经历、经验的影响,因此对餐饮产品质量的认定具有相当大的主观性。