

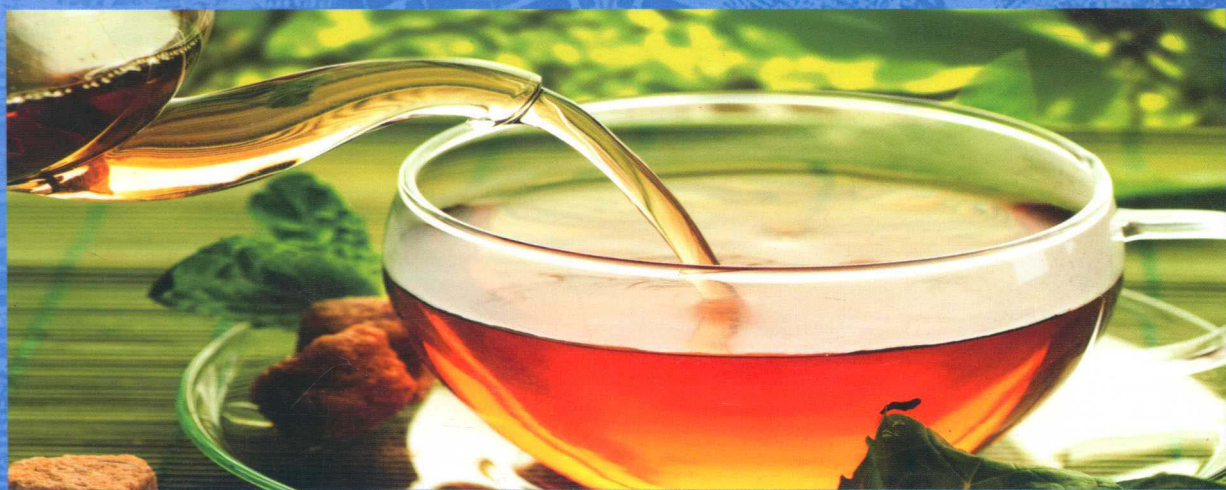


普通高等学校旅游管理教材

餐厅服务与管理

(第2版)

谢 民 主编 何喜刚 副主编



清华大学出版社 • 北京交通大学出版社



普通高等学校旅游管理教材

餐厅服务与管理

(第2版)

主 编 谢 民

副主编 何喜刚

清华大学出版社
北京交通大学出版社

· 北京 ·

内 容 简 介

本书用翔实的内容和深入浅出的文字介绍了餐饮服务业的基本特点与要求,内容涉及餐厅服务员素质、交往礼仪、餐厅服务技能、中餐与西餐服务流程、菜点与酒水知识、餐厅常见问题处理、餐厅管理知识等餐厅服务与管理的各个方面,重点强调操作技能及服务技巧,让学习者能够轻松地掌握从业知识与技能。

本书可以作为高等学校旅游管理专业的教材,也可供餐饮相关从业人员参考和借鉴使用。

本书封面贴有清华大学出版社防伪标签,无标签者不得销售。

版权所有,侵权必究。侵权举报电话:010-62782989 13501256678 13801310933

图书在版编目(CIP)数据

餐厅服务与管理 / 谢民主编. — 2 版. — 北京:清华大学出版社;北京交通大学出版社, 2012.4

(普通高等学校旅游管理教材)

ISBN 978-7-5121-0962-9

I. ① 餐… II. ① 谢… III. ① 饮食业-商业服务-高等学校-教材 ② 饮食业-经济管理-高等学校-教材 IV. ① F719.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2012)第 060059 号

策划编辑:吴嫦娥

责任编辑:王晓春 特邀编辑:林 欣

出版发行:清华大学出版社 邮编:100084 电话:010-62776969 <http://www.tup.com.cn>
北京交通大学出版社 邮编:100044 电话:010-51686414 <http://press.bjtu.edu.cn>

印刷者:北京鑫海金澳胶印有限公司

经 销:全国新华书店

开 本:185×260 印张:18 字数:449 千字

版 次:2012 年 7 月第 2 版 2012 年 7 月第 1 次印刷

书 号:ISBN 978-7-5121-0962-9/F·1001

印 数:1~4 000 册 定价:32.00 元

本书如有质量问题,请向北京交通大学出版社质监组反映。对您的意见和批评,我们表示欢迎和感谢。

投诉电话:010-51686043, 51686008; 传真:010-62225406; E-mail: press@bjtu.edu.cn

前 言

餐厅服务与管理是高校旅游专业和酒店管理专业的主干课程，担负着为旅游酒店餐饮实践及人才培养提供理论依据和技能指导的责任。《餐厅服务与管理》自2006年面世以来，教材使用者在对内容给予认可的同时也提出了不少宝贵意见与建议。在此基础上，我们结合教学需要和市场需求，在注重吸收新观点、新思想的前提下重新编写了教材。

本书在体系上依旧注重结合课程的教学需要和酒店的实际应用，按照酒店餐厅服务和管理的两个模块，以教学为主线，组织了餐厅概述、人员素质、礼节礼貌、服务技能、中餐服务流程、西餐服务流程、菜点知识、酒水知识、餐厅常见问题处理及管理涉及餐厅服务与管理的各个方面知识，通篇贯穿了以人为本的酒店餐厅服务与管理的指导思想，有利于学生重点掌握相关知识，具备操作技能，熟悉业务流程和常见问题、突发事件的处置办法，了解餐饮管理的基本要点，为个人在行业内的发展提供保障。

本书在编写过程中，借鉴了许多酒店同仁的观点和已出版的著作，在此深表感谢。

编者

2012年6月

目 录

第1章 餐厅概述	(1)
1.1 餐厅的概念	(1)
1.1.1 餐厅的定义	(1)
1.1.2 现代人对餐饮的需求	(1)
1.1.3 餐厅的种类及功能	(2)
1.2 餐厅的经营特点	(4)
1.2.1 餐饮生产的特点	(5)
1.2.2 餐饮产品的销售特点	(6)
1.2.3 餐厅的任务	(7)
1.3 餐厅服务的作用	(7)
1.3.1 餐厅服务满足了宾客的就餐需要	(8)
1.3.2 餐厅服务树立了酒店的良好形象	(8)
1.3.3 餐厅服务创造了企业的经济效益	(9)
1.3.4 餐厅服务弘扬了民族餐饮文化	(10)
1.4 餐厅服务的特性和基本原则	(10)
1.4.1 餐厅服务的特性	(10)
1.4.2 餐厅服务的基本原则	(12)
1.4.3 餐饮服务特点	(12)
1.4.4 优质服务	(13)
1.5 餐饮业的发展趋势与经营成功的要素	(14)
1.5.1 餐饮业的发展趋势	(14)
1.5.2 餐饮经营成功的六个要素	(16)
小贴士：新餐饮管理十法	(18)
第2章 餐厅的组织机构与职责	(19)
2.1 餐厅组织决策	(19)
2.1.1 餐厅组织形式决策	(19)
2.1.2 餐厅组织设置决策原则	(19)
2.2 餐厅各部门的职能界定	(20)

2.2.1	餐厅各部门的职能界定	(20)
2.2.2	餐厅与酒店其他部门的关系	(21)
2.3	餐厅经理	(22)
2.3.1	餐厅经理的职权	(22)
2.3.2	餐饮经理的职责	(23)
2.3.3	餐饮经理职责提要	(23)
2.3.4	餐饮经理的素质要求	(24)
2.3.5	餐饮经理的日常工作安排	(24)
2.4	餐厅岗位职责	(25)
2.4.1	餐厅主管领班职责	(25)
2.4.2	预订员职责	(26)
2.4.3	迎送员职责	(26)
2.4.4	值台服务员职责	(26)
2.4.5	送菜服务员职责	(26)
2.4.6	酒水服务员职责	(27)
2.4.7	收银员岗位职责	(27)
	小贴士:大型餐厅组织结构图	(28)
第3章	餐厅服务礼仪	(29)
3.1	礼仪概述	(29)
3.1.1	什么是礼貌、礼节和礼仪	(29)
3.1.2	礼仪的特性	(29)
3.1.3	礼仪的作用	(29)
3.1.4	礼貌修养的基本准则	(30)
3.1.5	服务礼仪的基本理论	(30)
3.2	无声的礼仪	(32)
3.2.1	端庄的仪表仪容	(32)
3.2.2	优雅的举止动作	(32)
3.2.3	见面礼节	(35)
3.2.4	交往礼节	(37)
3.3	文明的礼貌用语	(38)
3.3.1	礼貌用语的基本要求	(39)
3.3.2	礼貌用语的内容与形式	(39)
3.3.3	礼貌用语的实践	(40)
3.3.4	礼貌用语的基本原则	(42)
3.4	餐厅服务人员素质和基本准则	(44)
3.4.1	餐厅服务人员素质	(44)
3.4.2	餐厅服务人员的服务规则	(45)

小贴士：餐厅服务八荣八耻	(47)
第4章 餐厅操作技能	(48)
4.1 托盘	(48)
4.2 摆台	(49)
4.3 斟酒	(51)
4.4 上菜	(54)
4.5 中餐分菜	(56)
4.6 撤换餐具	(58)
4.7 撤菜盘	(59)
4.8 收拾台面	(60)
4.9 餐巾折花	(60)
小贴士：职业技能鉴定餐饮中餐摆台操作要求	(62)
第5章 中餐服务	(63)
5.1 零点餐厅服务的特点与布置	(63)
5.1.1 零点餐厅服务的特点与要求	(63)
5.1.2 零点餐厅的布置	(64)
5.2 零点餐厅的服务程序	(66)
5.2.1 餐前准备	(66)
5.2.2 开餐服务	(67)
5.2.3 就餐服务	(70)
5.2.4 餐后结束工作	(72)
5.3 团体包餐服务	(73)
5.3.1 团体包餐的种类与特点	(73)
5.3.2 团体包餐的服务程序	(74)
5.4 自助餐服务	(75)
5.4.1 自助餐的特点	(76)
5.4.2 自助餐台布置	(76)
5.4.3 自助餐服务程序	(77)
小贴士：中餐服务程序口诀	(79)
第6章 宴会	(81)
6.1 宴会概述	(81)
6.1.1 宴会的种类和特点	(82)
6.1.2 宴会部的经营特点	(83)
6.2 中餐宴会	(84)
6.2.1 宴会前的组织准备工作	(84)
6.2.2 宴会前的迎宾工作	(86)
6.2.3 宴会中的就餐服务	(87)

6.2.4	宴会后的结束工作	(88)
6.2.5	宴会服务应注意的问题	(89)
6.3	如何设计宴会菜单	(90)
6.3.1	厨师长了解宴会菜点的特点和厨房生产情况	(90)
6.3.2	采购人员了解市场供应情况,熟知原材料成本	(91)
6.3.3	宴会厅主管了解宴会服务人员情况及宴会厅接待能力	(92)
6.3.4	宴会预订员掌握顾客的相关信息,熟知顾客的种种需求	(92)
	小贴士:利兹卡尔顿宴会要求	(94)
第7章	西餐服务	(100)
7.1	西餐服务概述	(100)
7.1.1	西餐的主要特点	(100)
7.1.2	西餐的组成	(102)
7.1.3	西餐与酒水的搭配	(103)
7.1.4	西餐服务方式	(103)
7.2	零点餐厅服务	(105)
7.2.1	早餐服务	(105)
7.2.2	午晚餐服务	(106)
7.2.3	扒房服务	(109)
7.2.4	鸡尾酒会服务	(113)
7.2.5	冷餐酒会服务	(114)
7.3	我国主要客源国的饮食习惯	(115)
7.3.1	日本客人的饮食习惯	(115)
7.3.2	英国客人的饮食习惯	(116)
7.3.3	法国客人的饮食习惯	(116)
7.3.4	美国客人的饮食习惯	(117)
7.3.5	德国客人的饮食习惯	(117)
7.3.6	意大利客人的饮食习惯	(118)
7.3.7	俄罗斯客人的饮食习惯	(119)
	小贴士:西餐的点菜顺序和常见礼仪	(121)
第8章	餐厅服务中常见问题的处理	(125)
8.1	处理问题的指导思想	(125)
8.1.1	树立主人翁和宾客至上的思想	(125)
8.1.2	具备良好的职业道德和公关意识	(126)
8.1.3	注重语言艺术	(126)
8.1.4	掌握丰富的社会知识和业务知识	(126)
8.2	餐厅服务中常见问题的处理	(126)
8.2.1	处理宾客投诉	(127)

8.2.2	处理订餐服务中的问题	(129)
8.2.3	处理就餐服务中的问题	(130)
8.2.4	处理餐厅安全方面的问题	(131)
8.2.5	处理结账服务中的问题	(132)
8.3	树立餐厅服务中的公关意识	(133)
8.3.1	什么是公关意识	(133)
8.3.2	餐厅服务公关关系意识的内容	(133)
8.3.3	树立餐厅服务公关意识的方法和途径	(134)
8.4	菜肴的促销	(134)
8.4.1	餐厅服务中推销的作用与要求	(135)
8.4.2	餐厅服务中推销的具体方式	(135)
8.4.3	餐厅服务中进行推销的注意事项	(138)
8.5	推销技巧	(139)
8.5.1	不同年龄、职业、就餐目的宾客的饮食习惯与要求	(139)
8.5.2	不同气质宾客的饮食习惯与要求	(140)
8.6	我国主要地区的饮食习惯	(142)
8.6.1	我国主要地区的饮食习惯	(142)
8.6.2	我国主要少数民族的饮食习惯	(144)
第9章	菜点知识	(147)
9.1	中国的菜系	(147)
9.1.1	地方风味菜的形成原因	(148)
9.1.2	中国烹饪的特点	(149)
9.2	四大菜系	(150)
9.2.1	川菜	(150)
9.2.2	鲁菜	(152)
9.2.3	粤菜	(153)
9.2.4	苏菜	(155)
9.3	其他菜系	(156)
9.3.1	浙菜	(156)
9.3.2	闽菜	(158)
9.3.3	湘菜	(160)
9.3.4	徽菜	(161)
9.3.5	京菜	(162)
9.3.6	上海菜	(164)
9.4	其他菜种	(164)
9.4.1	宫廷菜	(164)
9.4.2	谭家菜	(166)

9.4.3	孔府菜	(168)
9.4.4	满汉全席	(169)
9.4.5	素菜	(171)
9.4.6	清真菜	(172)
第10章	酒水知识	(174)
10.1	酒与饮料知识	(174)
10.1.1	酒的起源	(174)
10.1.2	酒的定义	(175)
10.1.3	酒的功能	(176)
10.2	中国酒	(177)
10.2.1	中国酒的分类和特点	(177)
10.2.2	中国名酒简介	(178)
10.3	外国酒	(181)
10.3.1	外国酒的分类	(182)
10.3.2	外国烈酒简介	(182)
10.3.3	外国酿造酒、配制酒	(185)
10.3.4	酒的保管与贮藏	(187)
10.4	鸡尾酒	(188)
10.4.1	鸡尾酒的特点	(188)
10.4.2	鸡尾酒的调制	(188)
10.4.3	调制鸡尾酒的注意事项	(191)
10.5	非酒精饮料	(192)
10.5.1	茶	(193)
10.5.2	咖啡	(195)
10.5.3	可可	(197)
10.5.4	牛奶	(198)
10.5.5	冰淇淋	(198)
10.5.6	汽水	(198)
10.5.7	果汁	(199)
10.5.8	矿泉水	(199)
第11章	餐厅设备物品与卫生安全管理	(200)
11.1	常用物品的正确使用与保管	(200)
11.1.1	木质餐台椅	(200)
11.1.2	金银器餐具	(200)
11.1.3	玻璃器皿	(201)
11.1.4	陶瓷器皿	(201)
11.1.5	地毯	(201)

11.2	餐厅常用设备的保养知识	(202)
11.2.1	吸尘器	(202)
11.2.2	洗碗机	(202)
11.2.3	消毒柜	(203)
11.2.4	电冰箱	(203)
11.2.5	制冰机	(203)
11.2.6	空调器	(204)
11.2.7	电风扇	(205)
11.2.8	加湿机	(205)
11.2.9	电视机	(205)
11.3	卫生知识	(206)
11.3.1	食品卫生	(206)
11.3.2	餐具卫生	(208)
11.3.3	环境卫生	(208)
11.3.4	个人卫生	(208)
11.4	安全消防知识	(209)
11.4.1	安全用电、用煤气	(209)
11.4.2	防火与灭火常识	(209)
11.4.3	财产安全	(212)
第12章	餐厅生产管理	(213)
12.1	菜单概述	(213)
12.1.1	菜单在餐厅服务中的作用	(213)
12.1.2	菜单的种类及其表现形式	(214)
12.1.3	研究熟悉菜单	(215)
12.1.4	制定菜单的依据	(218)
12.1.5	菜肴选择的原则	(218)
12.1.6	菜单的内容与设计制作	(220)
12.2	餐饮原料的采购管理	(222)
12.2.1	采购的意义	(222)
12.2.2	采购的目标	(223)
12.2.3	食品原料和材料的分类	(224)
12.2.4	食品采购人员的职责	(224)
12.2.5	采购的指导思想	(225)
12.2.6	采购的原则	(225)
12.2.7	采购程序	(225)
12.2.8	餐饮采购方式选择	(225)
12.3	食物原料的供应	(229)

12.3.1	验收	(229)
12.3.2	储存	(230)
12.3.3	领料	(233)
12.3.4	盘点	(234)
12.3.5	销售控制	(235)
12.4	成本控制	(237)
12.4.1	餐饮业成本结构	(237)
12.4.2	直接成本的控制	(238)
12.4.3	间接成本的控制	(239)
12.5	餐饮产品质量控制	(240)
12.5.1	有形的实物价值——产品	(240)
12.5.2	无形的外围价值——环境与服务	(242)
12.5.3	客人用餐的心理需求和情感需求	(244)
12.5.4	全面质量管理	(245)
12.5.5	全面质量管理的具体要求	(246)
	小贴士：餐厅降本升利十八法	(248)
附录 A	插花知识	(249)
附录 B	餐厅综合问答	(252)
附录 C	餐厅服务常用英语	(264)

第 1 章

餐厅概述

1.1 餐厅的概念

餐厅是销售酒店饮食产品和客人用餐的特定场所。其主要任务首先是按照一定的规格和标准，用娴熟的服务技能，及时对宾客供餐，满足宾客的饮食需要；其次是推销餐饮产品，扩大销售服务，正确计算和收取价款，保证经济效益的实现。

RESTAURANT 一词出自拉丁语，原意为滋补、提神。1765 年法国一位开肉汤店的老板将其制成招牌悬于店外，表示吃了其可以获得精力、体力的恢复，从而慢慢演变为为顾客提供场所、食物、休息及恢复体力和精神之所在。

1.1.1 餐厅的定义

今天我们谈及的餐厅，是指在一定的场所公开对普通大众提供膳食、饮料及服务的经营性设施。它具有如下三个特征。

- (1) 拥有一定的营业场所，设有接待就餐者的空间及生产供应餐食的设备。
- (2) 供应膳食、饮品等并配有相应的服务。
- (3) 受政府核准，所有行为均以经营为最终目的。

1.1.2 现代人对餐饮的需求

随着社会经济的迅猛发展，人们的价值观发生了很大的改变，对餐饮的要求也是越来越高。餐厅作为酒店生产实物产品的部门，要想顺利实现餐饮企业经营目标，提高服务质量，必须掌握现阶段人们对餐饮的需求，生产适销对路的餐饮产品，以满足宾客不断变化的餐饮要求。

1. 对食品质量的要求

食品科学的进步和生产力的发展，使人们越来越重视食品的营养性，而营养水平与膳食结构是否合理有着很大的关系。人们希望餐厅能够提供低脂肪、高营养的健康食物。在众多的食品中，鱼类的营养价值较高，其蛋白质生化价值及消化率较高，而且鱼类含有多种维生素和人体必需的微量元素，因此各类海鲜餐厅纷纷涌现。

人们对食品除了重视其营养成分外还很重视其保健功能，特别是在广东民间，“食”与“药”相互补益、相互渗透的历史源远流长。“药膳”早已堂而皇之地登上了餐厅、茶楼乃



至五星级酒店的“大雅之堂”。

人们喜爱美味佳肴，色、香、味、型、器之美，不但能使人胃口大开、心情愉悦，更能令人进入物质享受和精神享受、生理满足和心理满足融合为一体的艺术境界。因此，低脂肪且营养丰富，既能欣赏又可品尝的食物越来越受到人们的欢迎。

2. 对餐厅环境和气氛的要求

餐厅外形的美，可以起到先声夺人的效果。而餐厅内部的环境布置，则伴随宾客就餐的全过程，烘托出宾客的就餐气氛。因此，不同风格情调的餐厅，配合其独特风格的菜肴，吸引着各方的宾客。健康卫生是人们最基本的生理需求，宾客总是不自觉地打量周边的环境卫生情况，并以此来衡量所购买餐饮产品的质量。

3. 对餐厅服务质量的要求

美味佳肴还需配备良好的服务才会受到宾客的欢迎。人们外出用餐，不仅仅是为了满足生理上的需求，而且还想从中获得精神上的享受。同时，市场竞争日趋激烈，服务业自身对质量的要求也愈来愈高，为了表达对宴请对象的尊重，那些餐品质量比较稳定的餐厅也越来越被看好。服务质量的好坏会直接影响酒店的声誉，影响客人对酒店的信心和选择，服务质量的优劣是餐饮经营的关键。餐厅除了要以规范化的服务满足宾客的共性需求之外，还要以个性化的服务满足宾客的个性需求，更要用细微服务来树立餐饮产品的市场形象，展开差异化竞争，以优质的服务赢得客人的好评。

1.1.3 餐厅的种类及功能

餐厅的种类繁多、风格各异，世界各地的餐厅分类方法与结果不尽相同。在我国，根据餐厅的经营特色、服务方式、规格水平的不同，大致可分为以下几类。

1. 以服务方式分类

在发达国家和地区，由于人工费用较高，故餐厅分类方法中首当其冲的是以服务方式为标准。

(1) 餐桌式餐厅 (TABLE SERVICE RESTAURANT)。这是全世界使用最多的服务方式，餐厅向就餐者提供的所有服务，从点菜、上菜、分派菜等都围绕餐桌进行。

(2) 柜台式服务餐厅 (COUNTER SERVICE RESTAURANT)。这多见于日式餐厅，在长条形柜台的两侧，分别是就餐者和提供膳食及服务的厨师。就餐者从点菜、等候直到就餐始终位于柜台的一侧，餐厅为就餐者的烹饪过程是在就餐者的注视下完成的。此类餐厅注重供餐的速度，并且让就餐者亲自目睹自己的菜肴被加工出来，对厨师也是一种激励和鞭策。

(3) 自我服务式餐厅 (SELF-SERVICE RESTAURANT)。这是快餐厅常用的服务方式。就餐者从点菜、取菜直到用餐均由其独立完成。

2. 以民族风格分类

(1) 中餐餐厅 (CHINESE RESTAURANT)。此类餐厅供应中华民族喜食的中餐，多分

布于中国大陆、台湾、香港及华人聚集的地区。

(2) 西餐餐厅 (WESTERNFOOD RESTAURANT)。此类餐厅以欧美人为主要服务对象, 供应西式餐饮产品, 多分布于发达国家及地区。

(3) 其他餐厅 (OTHERS)。这些餐厅主要是具备浓郁的国家民族风格的餐食, 如日本料理、韩国餐、印度餐、越南菜等, 利用异国情调吸引食客。

3. 以点菜方式分类

(1) 套餐餐厅 (TABLE D'HOT), 套餐又称定餐或公司菜。套餐餐厅的主要就餐者为公务或会议宾客。餐食以组合的形式出现, 数量以 3 ~ 5 个菜为常见。就餐者在付款结账时, 以组合餐为计量单位, 而不是每个单一菜肴价格的总和。

(2) 零点餐厅 (A LA CARTE)。这是使用最多、也是人们最熟悉的餐厅。就餐者根据餐厅提供的菜单, 实施点菜, 餐厅根据客人的选择提供相应的烹饪及餐饮服务。就餐者在付款结账时, 支付的是每个单一菜肴价格的总和。

(3) 自助餐餐厅 (BUFFET)。自助餐餐厅是根据当时、当地的市场状况, 将几十种餐食品种 (菜肴、汤、点心、水果、饮料等) 按一定的规律和艺术性置于若干个大餐台上, 供宾客自行挑选、自我取用、自我服务, 部分饮料也是自斟自饮。就餐者自由自在地选取自己喜爱的食物, 不受品种、数量的限制。就餐者在付款结账时, 以人次为计量单位。自助餐厅是一种快餐餐厅, 将事先准备好的中、西菜品陈列在餐台上。自助餐厅具有用餐手续简便、价格便宜、就餐时间可自我调节的特点。这类餐厅既节约劳动力成本, 减少浪费; 同时因为可以自由选择菜品, 节省时间, 因而颇受宾客的欢迎, 所以发展较快。

4. 宾馆酒店中常见的餐厅形式

(1) 零点餐厅。零点餐厅是酒店的主要餐厅, 供应中西菜点, 接待零星宾客。宾客通常是随到随吃, 服务也是按先到者优先的原则进行。中餐零点餐厅经营午、晚餐饮食, 以供应菜点、酒水为主; 部分粤式酒楼经营早、午茶及夜宵, 以供应中国特色的茶品、点心为主。

(2) 宴会厅。宴会厅是高雅、华丽的豪华餐厅, 提供制作讲究的配套菜肴, 可供中餐宴会和西餐宴会、鸡尾酒会、冷餐酒会等使用。大型的宴会厅可容纳数百上千宾客, 小型的仅可接待十至几十名宾客。宴会厅接受宾客的委托, 组织各种消费水平及礼仪要求都较高的聚餐活动。

(3) 团队餐厅。团队餐厅是接待会议、旅游、演出、比赛等团体宾客就餐的餐厅。我国的团队餐厅主要供应中式团队包餐, 也安排适当的西式菜点。

(4) 法式餐厅 (GRILL ROOM)。法式餐厅亦称“扒房”, 以供应法式菜为主, 属高档西餐厅, 多见于高星级酒店。其采用法式服务, 餐厅布置豪华优雅, 富有浪漫情调, 设备与设施配备精良、一流, 相当一部分菜肴在宾客面前当面烹制。

(5) 咖啡厅 (COFFEE SHOP)。这是一种规格较低的小型西餐厅, 根据不同设计形式, 有的叫咖啡屋、咖啡廊等。咖啡厅供应的食品比较简单, 如面包、三明治、色拉和一些地方小吃。在我国的咖啡厅亦增加了一些中式小吃。咖啡厅服务迅速, 服务时间较长, 宾客即来即食, 服务节奏较快。

(6) 酒吧 (BAR)。酒吧按所处位置的不同可分为大堂酒吧、泳池酒吧、健身房酒吧、宴会厅酒吧、客房小酒吧等。有时也与娱乐场所融为一体,如舞厅酒吧、迪斯科酒吧、卡拉 OK 酒吧、录像酒吧,琴吧等,以销售各种酒类和饮料为主,兼营各种下酒的小食品,是宾客饮酒、消遣、娱乐的场所。

(7) 多功能厅 (FUNCTION ROOM)。多功能厅多见于具备食宿功能的综合性酒店,可根据宾客的需求变化及功能,将餐厅面积自由分合,做到一厅多用,节约场地,扩大经营范围。既可接待零星散客,也可接待团体包餐宾客,还可用于举行各种宴会、酒会、冷餐会,亦可兼作会议厅、展览厅、舞厅、电影或录像的放映厅等。

(8) 风味特色餐厅 (SPECIALITIES ROOM)。

① 突出地方菜肴的特色餐厅:川菜馆、粤菜厅、本帮餐厅、日本料理等。这些餐厅主要经营某一国家、某一地区、某一民族的地方特色菜肴,并按其地方传统方式进行服务,餐厅环境、所营造的氛围也体现出特定的风格。

② 突出食品原料和烹饪方法的特色餐厅:以鲜活的海、河鲜产品为主要原料烹制食品的海鲜餐厅;以山珍及野生动物为食品原料的野味餐厅;以牛羊肉为食品主要原料,并按照回民即伊斯兰教的风俗习惯来经营或服务的清真餐厅;专门经营各式火锅,备有空调,一年四季不受天气影响而品尝火锅的火锅厅;还有备有烧烤炉和排油烟设备,供应各式烧烤的烧烤屋等。

③ 突出就餐环境的特色餐厅:旋转餐厅、露天餐厅、食街等。旋转餐厅是建在高层酒店顶层的观景餐厅,一般是一个小时左右旋转一圈,宾客一边就餐,一边可以欣赏窗外景色;露天餐厅即室外餐厅,在夏季,宾客进餐、纳凉、观景同时进行;食街是供应家常小吃的餐厅,以品种多、供应快、消费低而受到宾客的普遍欢迎。

④ 集娱乐、欣赏、饮食为一体的特色餐厅:音乐茶座除提供点心、茶品外,还设有音响或乐队,宾客可欣赏音乐或点奏曲目,一般还另设小舞池,使宾客在轻松愉快的气氛中既可餐又可舞;卡拉 OK 餐厅备有伴奏及演唱设备,宾客可以点菜品尝,也可以点歌演唱,边吃边娱乐;沙龙餐厅除了提供有特色的饮食外,还不定期举办各种集会,如文艺演出、时装表演、演唱比赛、信息发布等。

(9) 客房送餐 (ROOM SERVICE)。下榻在酒店内的宾客,由于生活习惯或特殊要求,需要在客房内用餐,为了满足宾客的这方面需求,酒店设置了客房送餐服务,宾客可以通过电话或服务人员进行订餐。大型酒店的客房送餐由餐饮部送餐组负责,中小型酒店一般由餐厅服务员兼任。

1.2 餐厅的经营特点

餐厅的经营主要是根据市场需求,利用一定的生产设备和进餐场所,配合餐饮服务,按一定程序即制即销加工烹制的食品和饮料,通过满足宾客需求,实现企业的经济效益和社会效益,完成企业经营目标的过程。因此,餐饮产品在生产、销售和服务上都独具特点。

1.2.1 餐饮生产的特点

1. 个别定制生产，批量生产少，产品规格多

首先，餐厅所销售的产品，除了一部分点心外，其余大部分是在宾客进入餐厅后，按照客人的要求进行制作生产的，不可能提前大量生产贮存待售。否则，生产的数量太多或因花色品种不对路而卖不出去，企业将蒙受严重的损失。因此，餐饮产品不能与一般商品一样，依照一定的规格或标准进行大批量的生产。餐饮产品的花色品种有数千种，如中餐有不同菜系，西菜也有法、意、英、德、俄等国家的菜。每一个菜系都有数百到数千个品种，而每一产品的制法又各不相同。用同一种原料生产出来的菜肴，其品种、菜式规格也是多种多样的。

2. 餐饮产品生产时间短

餐饮产品的生产、销售、收款等连续过程在同一地点完成。一般从粗加工、细加工，到烹制出各种产品，从服务、消费到结账收款的整个过程所花费的时间只要一两个小时就足够了。客人一旦点菜，就希望菜品能够快速上桌，有的餐厅规定，客人的第一道菜品上桌时间不得超过3分钟。产品烹制出来，必须马上出售，这样才能保证产品的色、香、味、型的特点，所谓“热炒热卖”是餐饮产品的重要特点。这就要求从业人员有紧迫的时间观念，把生产和销售结合在一起，在最短的时间内生产、销售符合客人要求的菜式品种。

3. 餐饮产品的生产量难以控制

每日每市（指早、中、晚市等）到餐厅进餐的客人及其消费额都是一个未知数，很难有一个准确的预测，因此，餐厅的生产量随机性很强。餐厅只能按照现有设备和接待能力，以及保本点进行粗略的推算，再根据淡旺两季预测最低销售量、最高销售量和一般销售量来调整生产，以保证食物原料的充足又不会造成浪费。

4. 餐饮产品及其原材料易变质、腐烂

餐饮产品大多选用鲜活原料，具有时间性和季节性特点，部分原料还极易变质、腐烂，特别是在炎热的夏天，有的原料几小时内就开始变质变味，所以成品不宜库存，最多只能预制成半成品。而产品烹制成成品后如果不马上出售，其色、香、味、型都易改变，因此，在餐饮生产中生产过剩就会造成浪费和损失。

5. 餐饮生产过程的管理难度较大

餐厅的生产从食品原料的采购到验收、贮存、保管、领用，以及粗加工、切配、烹饪、销售服务和收款，整个过程业务环节多，任何一个环节出现差错都会影响产品的质量，所以也就带来管理上的困难。

针对以上特点，要想搞好生产过程的管理，必须注意以下3个方面。

- (1) 掌握客源，以销定产。
- (2) 合理核定食品原料的需要量。