

GAOZHIGAOZHUAN
JIUDIANGUANLI
XILIE JIAOCAI

高职高专酒店管理系列教材

餐饮服务与管理

主编 李国茹 杨春梅

Canyin Fuwu yu Guanli



中国人民大学出版社

GAOZHIGAOZHUAN
JIUDIANGUANLI
XILIEJIAOCAI

高职高专酒店管理系列教材

餐饮服务与管理

主编 李国茹 杨春梅

Canyin Fuwu yu Guanli



图书在版编目 (CIP) 数据

餐饮服务与管理/李国茹, 杨春梅主编

北京: 中国人民大学出版社, 2007

(高职高专酒店管理系列教材)

ISBN 978-7-300-07824-3

I. 餐…

II. ①李…②杨…

III. ①饮食业-商业服务-高等学校: 技术学校-教材

②饮食业-企业管理-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 (2007) 第 002125 号

高职高专酒店管理系列教材

餐饮服务与管理

主编 李国茹 杨春梅

出版发行 中国人民大学出版社

社 址 北京中关村大街 31 号

邮政编码 100080

电 话 010-62511242 (总编室)

010-62511398 (质管部)

010-82501766 (邮购部)

010-62514148 (门市部)

010-62515195 (发行公司)

010-62515275 (盗版举报)

网 址 <http://www.crup.com.cn>

<http://www.ttrnet.com> (人大教研网)

经 销 新华书店

印 刷 河北三河汇鑫印务有限公司

规 格 170mm×228mm 16 开本

版 次 2007 年 1 月第 1 版

印 张 19.5

印 次 2007 年 1 月第 1 次印刷

字 数 313 000

定 价 23.00 元

版权所有 侵权必究

印装差错 负责调换

前 言

进入 21 世纪,随着我国经济的发展,我国的餐饮业取得了长足的进步。2008 年北京奥运会、2010 年上海世界博览会等大型国际性盛会的举办无疑将进一步推动我国餐饮业的发展。作为餐饮业的组成部分,无论是社会餐饮,还是酒店餐饮都面临着激烈的市场竞争。而所有的竞争归根结底都是人才的竞争,人才的竞争不仅仅体现在高层管理人员的竞争层面,以往被忽视的餐厅的一线服务人员及督导层面的人才竞争也逐渐受到餐饮专业人士的重视。

本教材从基层服务人员和督导层面人员的培训管理出发,面向酒店管理专业高职高专学生。在教材的内容上,注重教材实际操作性的同时,将一些新的理论和方法引入教材,目的是开拓学生的视野;在教材的形式上,力求通俗易懂,并设计了相关链接、情景练习等,以帮助学生加强理解与掌握所学知识。本教材不仅可以作为高职高专酒店管理专业教材,也可以作为酒店管理人员的培训教材。

本教材由李国茹、杨春梅担任主编,并由杨春梅统稿。全书的编写分工如下:李婵(第一章),李国茹、王莎莎(第二章),杨春梅(第三章、第六章),蔡杰(第四章),潘素华(第五章、第八章),郑海霞(第七章)。

本书在编写过程中,参考了大量国内外同行们的有关教材和报刊文献,借鉴了中国旅游饭店管理网、最佳东方网站等相关网站的资料,吸收了国内外学者最新的研究成果,在此谨向各位专家、学者表示衷心的感谢。本书的编写与出版得到了中国人民大学出版社的大力支持与帮助,在此一并致谢。

由于时间有限,加之作者学识有限,教材难免有不足和疏漏之处,敬请读者不吝赐教,以便再版时修改。

编 者

2006 年 9 月

目 录

第一章 餐饮概述

- 第一节 餐饮业的发展及特点 2
- 第二节 餐饮部的地位及组织结构 14
- 第三节 餐饮服务用具的使用及消毒方法 25

第二章 餐饮服务基本技能

- 第一节 托盘的使用 40
- 第二节 斟酒服务 44
- 第三节 餐巾折花 48
- 第四节 摆台 71
- 第五节 上菜与分菜 80
- 第六节 撤换餐具 85

第三章 餐饮服务程序

- 第一节 餐饮服务基本流程 91
- 第二节 中餐服务基本程序和方法 98
- 第三节 西餐服务基本程序和方法 110

第四章 餐饮成本管理

- 第一节 采购管理 127
- 第二节 验收管理 137
- 第三节 库存管理 144
- 第四节 餐饮成本控制 150

第五章 餐饮销售管理

- 第一节 餐饮销售概述 163
- 第二节 餐饮产品及其策略 172

第三节 餐饮促销	180
第四节 餐饮公共关系销售	189

第六章 餐饮质量管理

第一节 餐饮质量管理概述	198
第二节 餐饮质量管理理念	212
第三节 餐饮质量管理的方法和工具	217

第七章 中外菜点知识

第一节 中国菜肴知识简介	229
第二节 西方菜肴知识简介	246
第三节 中西式面点知识	250
第四节 菜单的设计	254

第八章 我国主要客源国的饮食习俗

第一节 亚洲主要客源国的饮食习俗	261
第二节 欧洲主要客源国的饮食习俗	269
第三节 美洲主要客源国的饮食习俗	275
第四节 大洋洲主要客源国的饮食习俗	281
第五节 非洲主要客源国的饮食习俗	283
附录一 餐饮服务常用语中英文对照	288
附录二 美国餐厅服务人员服务效果鉴定检查标准	297

参考书目	302
------------	-----

hotel

高职高专酒店管理系列教材

第一章 餐饮概述



学习目标

学完本章，你应该掌握：

1. 我国餐饮业的发展趋势；
2. 国外餐饮业的发展概况；
3. 餐饮业的服务特点和经营特点；
4. 餐饮部的地位及组织机构；
5. 餐饮服务用具的使用方法及消毒方法。



导入案例

山东一家酒店产业集团的某设计师,在该集团下属的一家四星级酒店的土地设计图纸中看到,20层楼的酒店仅有两部电梯,远远不能满足客人的需求,而且在大堂总服务台与客梯之间还有一道顶天立地的剪力墙,将仅有的两部电梯全部遮挡,客人办理完入住登记手续后,必然会不约而同地询问服务人员:“请问电梯在什么地方?”设计师发现这个问题后,立即与该饭店的主管人员联系,提出了合理化建议:第一,增设一部电梯;第二,在剪力墙上开了一个高2.7米,宽2.5米的洞口,使客人办理完入住手续后,不用引导就可以找到电梯。

同样是这家酒店产业集团的一位设计师,他在设计餐厅包房时,将餐桌上方的吊灯的灯光设计与该酒店提供的特色菜肴的颜色搭配起来,增加了菜肴的吸引力,使每个包房每天的最低收入达到了1万元。

本案例中,了解酒店服务程序的设计师和了解菜肴特点的设计师在设计过程中有什么样的绝招?科技的进步、人本的管理方式在现代饭店和餐饮管理中起着什么样的作用?

饮食是一种文化,它能反映出人类的智慧和文明。中国的饮食文化源远流长,各地不同的饮食风格,风格迥异的特色菜点,以及由来已久的饮食礼仪等,交织成多姿多彩的饮食文化。随着饮食文化的不断发展,餐饮业也应运而生。酒店餐饮部在餐饮业的发展中发挥着重要的作用。了解餐饮业的发展概况,酒店餐饮部的组织结构及服务用具的使用等是学习酒店管理的基础和前提。

第一节 餐饮业的发展及特点

一、餐饮业的发展

餐饮业属于第三产业,随着社会的进步以及现代化程度的不断提高,餐饮业的发展有着巨大的潜力。同时科学技术的进步也为餐饮业的蓬勃发展提供了良好的条件,餐饮企业的经营管理也将日益科学化、专业化。

(一) 国外餐饮业的发展概况

国外餐饮业起源于古代地中海沿岸经济繁荣的国家,其发展除受传统

影响外,也受到了科学技术、经济发展的影响。主要经历了四个重要阶段:一是在14世纪,以土耳其菜系为中心,以伊斯兰教餐饮及烹饪为主要代表。二是在16世纪中叶,以意大利菜为代表的菜品,追求豪华,注重排场、典雅华丽的风格。三是18世纪前后,以法国菜肴为中心,标志着“自由烹饪”时代的到来。四是20世纪,以美国菜为中心,轻造型、重营养的菜肴风格基本形成;同时,以日本菜为中心,传统与现代生活相结合的菜肴也受到了人们的喜爱和欢迎。

如今餐饮业在许多发达国家的第三产业中,占据着重要的地位。随着社会的发展和人们生活水平的提高,餐饮业已经成为竞争激烈的服务行业之一,是以使每位食客都能够得到满足为目的行业。为了适应快节奏的生活方式和人们不断变化的需求,一些快餐企业、餐饮连锁企业、大型综合餐饮企业等纷纷出现,并朝着国际化运营的方向发展。



相关链接

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,就出现了高度的烹饪文化。在当时就很讲究烹调方法,煎、炸、烤、焖、蒸、煮、熏等烹调方法均已出现,而且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。厨房的菜刀,最早可追溯到石器时代。

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。那时的餐刀尖如匕首。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,觉得很是不雅观。于是,他便下令将餐刀尖改为圆形,于是圆头形餐刀一直延用到现在。

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

叉子原来只在厨房使用,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,英国水兵还不许使用餐



叉和匙，据说使用这些餐具不像男子汉。

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。在上层社会中仍有部分人有抓食的习惯。此外在当时凡宴会和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，故而就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。如驰名世界的空心面就是那时出现的。

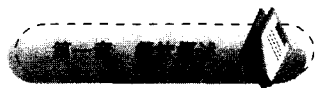
到了16世纪中叶，法国安利二世王后卡特利努·美黛希斯，喜欢研究烹调方法，她从意大利雇用了大批技艺高超的烹调大师，在贵族中传授烹调技术，不仅使宫廷的菜点质量显著提高，同时使烹饪技法广为流传，促使法国的烹饪业迅速发展起来。与此同时，她为了改变不文明的用餐陋习，还明文规定了用餐规则，规定用手抓食、舔手或用上衣擦手都是不文明行为，只有用桌布擦手才是有礼貌的表现。

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

在这期间，伟大的艺术家达·芬奇的油画杰作《最后的晚餐》真实地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年~1715年，由于讲究饮食而被人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，优胜者给予奖章及奖赏，从而推动了烹饪业的蓬勃发展，一时间宫廷内佳肴美饌迭出。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，一餐往往有六十多道菜肴。在宫廷的影响下，上层社会盛行大摆宴席，当时的菜单上有冷盘、汤、肉食、禽类、水果、点心，品种已接近现代西餐，从此西餐逐步趋于完整。

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



厅像雨后春笋般地发展起来。供餐形式是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。

用于西餐餐桌的瓷器餐具，于 18 世纪中叶在欧洲普及，当时只有茶具和咖啡用具。自从哥伦布发现新大陆之后，西方出现了航海热，世界各地的食品先后传入欧洲。到了 16 世纪，中国和印度的茶叶、阿拉伯的咖啡，成为欧洲人的日常饮品，后来中国的瓷制餐具逐步普及全欧洲。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。淡雅、精美的中国青花瓷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，而且造型、质地不断更新，于是瓷器餐具在西餐中安家落户了。

资料来源：佚名：《西餐发展简史》，载中国食通商务餐饮网 (<http://rest.tw128.com>)。

（二）我国餐饮业的发展

我国已成功加入了世界贸易组织，在这种形势下，我国餐饮业面临着国际化竞争，同时这也为我国餐饮业的发展创造了前所未有的良好机遇。比如快餐、主题餐厅等休闲餐饮的兴起，洋快餐大举进入中国，西餐逐渐被人们所接受，传统的中式餐饮和烹饪受到很大挑战。传统菜系的概念越来越模糊，各种菜系的融合更加紧密，烹饪原料更加丰富。目前我国餐饮业的发展主要有下述几个特点。

1. 行业规模大

我国餐饮业的行业规模大，市场前景好。2002 年，我国餐饮业营业额达 3 752 亿元，占社会消费品零售总额的 11%，人均年消费 300 元左右，从业人员 1 000 万人。目前，我国餐饮消费额每年正以超过 15% 的速度递增，发展潜力巨大，其主要原因有：

- （1）消费者需求发生变化，需求更具有特殊性。
- （2）餐饮经营个性化特色突出，更注重时尚、健康和特色品牌。
- （3）节假日市场和旅游市场对餐饮业的拉动作用明显。
- （4）社会经济的发展，商务活动的日益活跃以及居民家庭可支配收入的增长，为外出就餐比重的增加提供了有力支撑。



2. 连锁化经营

连锁经营作为一种新的企业组织形式和经营方式,产生于美国。由于它既不受国家和地区的限制,又不受文化传统、商业习惯的限制,还不受行业、零售业态的限制,所以很快便风靡全世界。连锁化经营为传统餐饮业带来了强大的生命力。目前,我国有麦当劳连锁店 300 多家、肯德基 400 多家,中式正餐和快餐也发展了不少连锁经营企业,并取得了很好的业绩。连锁经营是餐饮业发展的方向,经过几十年的发展,已成为餐饮业普遍应用的经营方式和组织形式,显示出强大的生命力和发展潜力。

近年来,餐饮业快速改变多年沿用的单店经营模式,积极发展连锁、配送、网络经营,在全国涌现了一大批多业态的餐馆、快餐连锁企业。在国家统计局和中国饭店协会公布的中国“餐饮百强”企业中,实行连锁经营的企业有 79 家,营业额占“百强”企业总营业额的 85.6%。连锁经营对餐饮业发展起着决定性作用。



相关链接

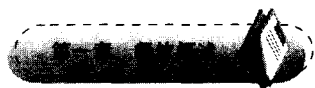
“韩美味”连锁

随着韩国电视剧《大长今》的热播,新一轮的韩国“食”尚飓风登陆中国内地市场,韩国餐饮企业也不失时机地在中国内地开拓市场。在韩国家喻户晓的韩美味国际餐饮管理公司第一次走出国门,开始在中国开拓市场。韩美味集团创始于 1985 年,它主要从事韩式特色食品的研制、开发及餐饮设备的销售。“韩美味”在韩国首家推出众多美食配方,如“韩国参鸭(鸡)煲”、“韩国泡菜”、“石锅拌饭”、“韩式冷(汤)面”、“韩式烧烤”等,并率先导入“1+N”经营模式,由集团总部负责新菜品的开发、新服务项目的确立与推广,赢得最强的抵御风险能力。“韩美味”从韩式餐饮的菜品、秘方、营养、环境、设备、营销和渠道等七大特色入手,巧妙应对中式酒楼、西式快餐和乡土菜馆三大竞争对手的锋芒,也为餐饮企业品牌的发展提供了经验。

资料来源:佚名:《“韩美味”连锁》,载东北餐饮网(<http://meal.northeast.cn>)。

3. 主题酒店兴起

主题酒店的概念来源于主题餐厅,最早在美国出现。在美国具有代表性的主题酒店有原始森林酒店、米高梅电影主题酒店、拉斯维加斯金字塔



酒店等等。所谓的主题酒店就是特色酒店，它是以某一特定的主题来体现酒店的建筑风格和装饰艺术，体现特定的文化氛围，让顾客获得富有个性化的文化享受。我国著名旅游学专家魏小安曾用三句话来概括主题酒店，即“以文化为主题，以酒店为载体，以客人的体验为本质”。目前国内也涌现出了一批主题酒店，如成都京川宾馆、四川九寨天堂、广东温泉谷等，这些主题酒店有着一个共同的发展创新亮点，那就是顺应经济发展的要求，结合富有特色的文化主题，为中国酒店业发展树立了一个极具“个性化”特点的样板。它们在构建特色文化方面作出了有益的探索，也为中国主题酒店的建设起到了示范引领的作用。

当然，目前我国主题酒店打出的是“文化牌”。由于我国在主题酒店的建设上起步比较晚，而且建主题酒店投资比较大，所以现在的发展还不是很快。但是，主题酒店这一形式在我国已初露头角。相比于传统酒店那种单一的服务形式、千篇一律的设施设备和模式化的服务，主题酒店具有传统酒店无法比拟的优势。它从自己的主题入手，把服务项目融入到主题中去，以个性化的服务代替刻板的模式，体现出对客人的信任与尊重。历史、文化、城市、自然等都成了酒店借以发挥的主题。从此酒店不再是单纯的住宿、餐饮设施，而是寻求欢乐和刺激的天堂。



相关链接

主题酒店之都——拉斯维加斯

在美国，拉斯维加斯被称为“酒店之都”。据统计，在世界最大的16家酒店中仅拉斯维加斯就占15家，现有酒店房间数超过102 000间。其实拉斯维加斯也是主题酒店之都。传统酒店的概念在这里已发生了转变，主题是拉斯维加斯酒店的灵魂与生命。一座座主题酒店就是一个个景点，它们交相呼应，组成拉斯维加斯的一道风景线，吸引着无数的游客。

拉斯维加斯的主题酒店大约分以下几类：

1. 模拟城市氛围的酒店。这类酒店通常以历史悠久、有浓厚的文化特点的城市为蓝本。设计人员以局部模拟的形式，用微缩仿造的方法再现了城市的风采。其中比较著名的有纽约酒店，它把曼哈顿的标志性建筑——自由女神像，以1:1的比例搬到了门前。



2. 模拟神话、传说的酒店。这类酒店以人们熟悉的神话故事为背景,使人走进酒店就像进入了童话世界一样,抛开一切现实中的烦恼,尽情享受这眼前的一切。

3. 模拟历史遗迹、自然风光的酒店。这类酒店充分展现出人文环境与自然风光的魅力。有的主题酒店像一座花园,里面盛开着各种鲜花,一朵朵鲜花娇嫩欲滴。漫步在酒店中,身边弥漫着阵阵花香,使人仿佛进入了绿色的世界。有的主题酒店模仿古代帝王的宫殿,使人觉得仿佛进入了皇宫一般。还有的酒店以海市蜃楼、火山爆发等自然现象为主题,让人觉得很新奇。

拉斯维加斯的主题酒店具有规模大、层次多、变化快的特点,这类酒店还常充分利用空间和高科技的手段,配合大型的演出,为酒店增色不少。旅游酒店业是国民经济的晴雨表,主题酒店之所以能在拉斯维加斯如此红火,也是美国经济高度发达的体现。

资料来源:佚名:《主题酒店之都——拉斯维加斯》,载《华东旅游报》,2001-03-22。

4. 多元化经营

经过多年的摸索和实践,许多餐饮企业经营者发现,单一的餐饮产品经营已经不适应行业快速发展的需要,发展集团化、产业化、多元化一条龙产业链经营,“几只脚”一起走路,才能越走越宽。目前,餐饮企业主要靠精美、华丽的装潢,品质上乘的菜肴,以及别具一格的企业文化招揽客人。多元化经营是餐饮企业经营长盛不衰的法宝之一。

5. 绿色管理

我国的餐饮业正向着环保、绿色、营养、社会化等国际化的发展方向迈进。目前,我国餐饮业蓬勃发展的背后也存在许多问题,如餐饮行业整体发展缺乏统一规划,市场准入缺乏统一标准;市场秩序不规范,不少餐饮企业污染严重,环境卫生不符合标准,食品不安全等。这需要提高餐饮企业的整体素质,净化整个餐饮市场环境,使餐饮符合人们绿色消费的需求。从原料的选购到最后的烹饪都需要严格把关,以保证食品的“绿色”。目前,中国饭店协会借鉴国外的经验,在国内推行了“绿色饭店”。它按照国际标准将饭店分为五个等级,达不到标准的饭店就不能挂牌营业。按照绿色饭店标准运行,企业可以实现全方位的效益。企业直接的效益是节能5%~10%,节水10%~20%,同时还可以在消费者心中树立绿色企业的形象,从而赢得广大消费者的信任,继而赢得市场。



绿色饭店

“绿色饭店”至今还没有一个被广泛认同的明确定义。“绿色饭店”一词是用“绿色”来修饰饭店，这是目前一种很通行的做法。在提倡环保的年代，“绿色”往往用来比喻“环境保护”、“回归自然”、“生命”等，当一个与绿颜色无关的名词被“绿色”修饰时，就表示该事物与环境保护有关。“绿色饭店”可以简单翻译为“Green Hotel”，但国际上又把“绿色饭店”翻译为“Eco-efficient Hotel”，意为“生态效益型饭店”，由于“Eco”也是“Economy”的前缀，这个词也隐含着“经济效益”的含义，意思是充分发挥资源的经济效益。也有人将“绿色饭店”翻译为“Environmental-friendly Hotel”，即“环境友好型饭店”。应该说，“绿色饭店”或“Green Hotel”只是一种比喻的说法，如果用来指导饭店在环境管理方面的发展方向。它可以理解为与可持续发展类似的概念，即指能为社会提供舒适、安全、有利于人体健康的产品，并且在整个经营过程中，以一种对社会、对环境负责的态度，坚持合理利用资源，保护生态环境的饭店。

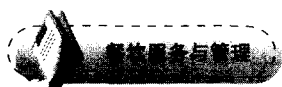
20世纪90年代中期，“绿色饭店”的理念传入我国，在北京、上海、广州等一些大城市的外资、合资饭店，以及一些国外管理集团管理的饭店开始实施“绿色行动”，其他酒店也开始行动。但这一阶段的行动大部分局限于降低物资消耗和减少固体废弃物。

1999年，“中国生态旅游年”开幕，保护环境成为1999年中国旅游业的主题，为配合这一主题，浙江省旅游局、浙江省计划与经济委员会、浙江省环境保护局共同发起在浙江省范围内开展创建“绿色饭店”的活动。这是国内首次在全省行业内开展的创建“绿色饭店”活动，这一活动得到了广泛的响应，浙江全省有100多家饭店提出了申请。经过一年多的努力，2000年6月5日，浙江省评出了第一批“绿色饭店”。

资料来源：佚名：《绿色饭店》，载最佳东方网站（<http://www.veryeast.cn>）。

6. 不断创新

餐饮形式多样、产品兼容并蓄，餐饮市场百花齐放。在传统流行菜肴如生猛海鲜、四川火锅风靡不衰的时候，杭帮菜、川菜等菜系取各家之



长,逐渐成为创新菜的精品,并在全中国各城市餐饮市场上走俏。



相关链接

吉 菜

“吉菜”是植根于吉林大地而创立的一个新菜系。“吉菜”主要是指利用吉林特产原料和特有的烹饪工艺,结合当地各民族饮食文化和习俗形成的菜系。吉菜主要包括民族菜、民俗菜、宫廷菜和山珍菜。吉菜既是源于吉林省的菜系,又包含着吉祥、吉庆、吉利等喜庆之意。吉菜适应新世纪的饮食消费时尚,具有“天然、绿色、营养、健康”的突出特色。

吉林省位于长白山脚下、松花江江畔,自然资源丰富,如长白山山珍、野菜、人参等,为吉菜提供了得天独厚的原材料。吉菜以清香、可口、味纯、香酥、汁浓、养生为特点。菜肴香而不腻,鲜而不腥,瘦而不柴,口味以淡咸为主,甜、酸、辣、苦、嫩为辅。

吉菜的烹饪方法也很多样,有煎、炒、烹、炸、煮、熘、蒸、炖、炆、拌、卤,且注重刀工,选料严格、制作精细。如今,吉菜已成为很重要的新菜系,在全国各地开花结果。

资料来源:李延林:《同达生态园首创生态餐饮模式》,载中国饭店协会网站 (<http://www.chinahotel.org.cn>)。

7. 行业竞争激烈

餐饮市场竞争激烈,在国内,餐饮企业经营较好的、经营一般的、赔钱的都分别占到了30%,由此可见竞争已达到白热化。在这样的情况下要求餐饮业经营要将多样化和个性化结合起来,不少城市的餐饮企业已经开始进行市场细分和定位,以适应家庭、假日、休闲、会展、旅游等多种消费需求。



相关链接

“特色”是竞争的获胜法宝

成都餐饮业在追求特色化经营中,可以说是八仙过海,各显神通。特色经营和竞争主要体现在以下几个方面:

以菜品特色见长。如成都卞氏菜根香,以自己开发的泡椒系列、菜

根老坛子泡菜系列等数百道独创菜肴的特色经营来占领市场。

以文化特色见长。巴国布衣酒楼以古巴国文化的装饰和菜品特色来吸引客人，并在酒楼外立有“巴蜀鬼才”魏明伦写的《美食铭》。

以装饰特色见长。成都的老房子川菜酒楼，以其营造的水乡居民风情画廊和独创的民间风味菜来吸引客人。周大妈夕阳红老菜馆则以中西合璧的装饰风格，以及味美可口的周大妈家常菜的特色，名扬蓉城。

以经营特色见长。炎黄世家大酒楼，服务人员脚穿旱冰鞋，手执托盘，服务于食客的餐桌旁；它的包间随客人的姓氏而取名为“张府”、“赵府”、“李府”等。红杏酒楼清一色的光头服务人员。私房菜馆内清一色40岁以上下岗男服务员。这些都给人一种经营上的特色感、新奇感。

以生态特色见长。占地200多亩的南田水乡，其开发创新的“水乡菜”均为生态菜品，餐厅屋顶是通透的玻璃，屋顶上养殖着鱼虾，客人俨然置身于水族馆中用餐。真是独具匠心，美食生态，天人合一。

资料来源：黄立中：《成都高档餐饮市场研究》，载搜房网（<http://www.soufun.com>）。

二、餐饮业的特点

餐饮经营的实质是吸引顾客，最大限度地满足客人的需求，扩大产品销售。因此，餐饮企业必须研究市场的动向、市场特点、客源结构、销售方式、产品价格等，根据市场变化及时调整产品结构，进行合理市场定位，通过优质服务，吸引客人光顾。对于餐饮企业经营者来讲，掌握餐饮经营特点是增强企业竞争能力，创造经济效益最大化的主要方法。

（一）餐饮服务特点

餐饮业务经营活动主要表现在两个方面：一是为宾客提供食品、饮料等有形产品；二是在提供上述有形产品的同时，为宾客提供面对面的餐饮服务。后者是通过餐饮工作人员热情周到的服务态度和娴熟的服务技能技巧，使顾客获得精神上的满足。餐饮服务具有下述几个特点。

1. 无形性

餐饮服务的好与坏是不能量化的，只有消费者在购买并享受到餐饮产品后，通过亲身的体验来进行判断。这一特点加大了餐饮产品的销售困难。餐饮服务质量的提高是没有上限的，这需要整个餐饮部门的各个岗位共同努力，全方位提高服务水平，使前来就餐的客人愿意购买有形产品和享受无形的服务。