



高等职业学校餐饮管理与服务专业教材

餐饮管理实务

Practices of Food and
Beverage Management

张丽萍 主编



中国轻工业出版社 | 全国百佳图书出版单位



高等职业学校餐饮管理与服务专业教材

餐饮管理实务

Practices of Food and
Beverage Management

张丽萍 主 编

段喜莲 鄢志芳 副主编



中国轻工业出版社

图书在版编目(CIP)数据

餐饮管理实务 / 张丽萍主编. —北京: 中国轻工业出版社, 2016.9

高等职业学校餐饮管理与服务专业教材

ISBN 978-7-5184-0928-0

I. ①餐… II. ①张… III. ①饮食业-经济管理-高等职业教育-教材 IV. ①F719.3

中国版本图书馆CIP数据核字(2016)第119876号

策划编辑: 史祖福

责任编辑: 史祖福 曾 娅 责任终审: 劳国强 封面设计: 锋尚设计

版式设计: 锋尚设计 责任校对: 吴大鹏 责任监印: 张 可

出版发行: 中国轻工业出版社(北京东长安街6号, 邮编: 100740)

印 刷: 三河市万龙印装有限公司

经 销: 各地新华书店

版 次: 2016年9月第1版第1次印刷

开 本: 787×1092 1/16 印张: 20.5

字 数: 462千字

书 号: ISBN 978-7-5184-0928-0 定价: 45.00元

邮购电话: 010-65241695 传真: 65128352

发行电话: 010-85119835 85119793 传真: 85113293

网 址: <http://www.chlip.com.cn>

Email: club@chlip.com.cn

如发现图书残缺请直接与我社邮购联系调换

160106J2X101ZBW

随着餐饮行业的蓬勃发展,行业对专业餐饮从业人员的需求日益迫切,高职餐饮管理专业担负着培养高素质餐饮专业人才的神圣使命。近年来,高职院校积极推进项目化课程教学改革,本书蕴含了大量的“餐饮服务与管理”精品课程建设与项目化课程改革的成果。

本教材采用项目化的编写思路,以餐饮职业岗位群的工作任务和能力需求为依据,结合我国餐饮业发展的实际情况,以“工作任务项目化”为途径,对餐饮企业在生产、经营、管理和销售过程中应用的理论与实务进行阐述。

在编写中,本教材突出职业教育以能力为本位的理念,进一步加强实践性教学,以满足餐饮行业从业人员和毕业生所从事职业的实际需要。与同类教材相比,本教材具有以下特点。

1. 体例新颖,编排美观

本教材符合高职教育的培养目标,侧重技能传授,弱化理论,强化实践内容。在编写上打破传统教材的编写框架,设计了引导案例、任务情境、任务工单、知识准备、案例阅读、知识链接、任务实施、任务评价相关栏目,知识与能力培养体系完善,体现了行动导向、学生主体、教学一体化的项目教学理念和实施能力培养的体验式学习模式。同时,教材中配有多种形式的增强学生学习兴趣的内容和图片,这种编排更符合老师的教学要求,也方便学生透彻地理解理论知识在实践中的运用。

2. 任务引领,项目教学

本教材结合我国餐饮业发展的实际,以职业领域工作任务为参照,以“工作任务项目化”为途径来编排,通过引导学生完成一个个项目任务,使学生掌握现代餐饮服务与经营管理的基本理论,熟悉餐饮运行与管理的基本程序和方法,掌握熟练的餐饮服务技能,胜任餐饮服务与基层管理工作。同时本教材注重培养学生的综合职业能力,为学生的可持续发展奠定基础。

3. 内容丰富,逻辑缜密

本教材以餐饮岗位群的工作任务和能力需求为依据来选取教学内容,并将职业技能考试标准、企业先进的工作流程和标准、职业技能竞赛规程等融入教学内容。本教材共分基础篇、技能篇、服务篇、经营篇和管理篇五个部分,共十一个项目,分别是:认识餐饮业、餐饮服务基本技能、餐饮对客服务、餐厅设计、主题宴会设计、菜单设计与制作、厨房设计与管理、餐饮原材料采购与贮存、餐饮服务质量管理、餐厅人力资源管理、餐饮销售管理。在每个项目的编写中引入国内外典型案例进行分析,教材内容丰富,逻辑缜密,遵循

学生的学习规律，具有很强的科学性和创新性。

本教材由长沙环境保护职业技术学院张丽萍担任主编，长沙环境保护职业技术学院段喜莲、长沙商贸旅游职业技术学院鄢志芳担任副主编，湖南女子学院李先跃担任主审。具体编写分工如下：项目一、项目二、项目九由长沙环境保护职业技术学院段喜莲编写；项目三由湖南工业职业技术学院刘昕渝编写；项目四、项目六、项目七、项目八由长沙环境保护职业技术学院张丽萍编写；项目五由湖南省岳阳民族职业学院常新利编写；项目十由四川文化产业职业学院侯冠华编写；项目十一由重庆工程职业技术学院罗达丽编写；附录1、附录2由湖南省邵阳职业技术学院陈佳佳编写。全书由张丽萍、段喜莲进行审阅、修改和定稿。

本教材既是高等职业院校酒店管理、旅游管理、餐饮管理专业的专业教材用书，也可作为酒店从业人员、餐饮从业人员的自学用书。本教材的编写参考和借鉴了国内外一些论著和教材及网络资源等，作者在此表示诚挚的谢意。由于时间仓促，加之编者水平有限，难免有疏漏之处，希望读者在使用过程中提出宝贵的意见和建议，以便日后修订。

编者

2016年1月

01

基础篇

项目一 认识餐饮业	2
任务1 认识餐饮业发展概况	3
任务2 认识餐饮产品的特点	13
任务3 认识餐厅的组织机构	19
任务4 认识餐厅的岗位职责及任职要求	27

02

技能篇

项目二 餐饮服务基本技能	40
任务1 托盘	41
任务2 餐巾折花	46
任务3 铺台布	56
任务4 中餐摆台	61
任务5 西餐摆台	67
任务6 斟酒	72
任务7 上菜与分菜	78
任务8 撤换餐具	85

03

服务篇

项目三 餐饮对客服务	92
任务1 中餐零点服务	93
任务2 中餐宴会服务	104
任务3 西餐零点服务	115
任务4 西餐宴会服务	123
任务5 自助餐服务	128
任务6 团队用餐服务	132

04

经营篇

项目四 餐厅设计	140
任务1 餐厅选址	141
任务2 餐厅布局	149
项目五 主题宴会设计	160
任务1 中餐主题宴会设计	161
任务2 西餐主题宴会设计	167
项目六 菜单设计与制作	172
任务1 设计与制作零点菜单	174
任务2 设计与制作宴会菜单	187
项目七 厨房设计与管理	197
任务1 设置厨房组织机构	198
任务2 设计厨房格局及环境	202
任务3 控制厨房生产质量	212
项目八 餐饮原材料采购与贮存	220
任务1 餐饮原材料采购与验收	221
任务2 餐饮原材料贮存与控制	231

05

管理篇

项目九 餐饮服务质量管理	240
任务1 控制餐饮服务质量	241
任务2 监督餐饮服务质量	247
项目十 餐厅人力资源管理	255
任务1 招聘餐厅员工	256
任务2 培训餐厅员工	266
任务3 激励餐厅员工	274
项目十一 餐饮销售管理	284
任务1 制定餐饮产品价格	285
任务2 策划餐厅促销活动	291
附录1 餐饮服务常用语中英文对照	306
附录2 餐厅服务员国家职业技能标准	312
参考文献	320

01

基础篇

项目一 | 认识餐饮业

知识目标

- 了解国内外餐饮业的发展历史及餐饮业的发展趋势
- 明确餐饮部在旅游饭店中的地位和作用
- 掌握餐饮产品的特点
- 熟悉餐饮部的组织机构、岗位职责及任职要求

能力目标

- 能够针对餐厅实际选择正确的组织结构类型并画出组织机构图
- 能够制定餐饮部主要岗位的岗位职责

引导案例

中国国际食品和饮料展览会展现新热点

2014年5月13-15日在上海浦东新国际博览中心隆重举行了第十五届中国国际食品和饮料展览会（SIAL CHINA 2014）。此次展览共有海内外2400家企业参展，展厅面积达到10万平方米。土耳其、意大利、瑞士、美国、葡萄牙、加拿大、法国等二十多个国家派团参展。此次中食展展出了食品和饮料行业的所有相关产品与服务，无论从展品的数量、质量、品种还是创新上都令观者耳目一新。在专业发展方向上，中食展和国内外业界合作，在食品安全、饮食健康等方面引入了丰富多彩的海外食文化，并弘扬了博大精深的中国食文化，推动了中国饮食现代化，满足大众对食品消费越来越高的需求。

（资料来源：中食展十五周年，2014-05-12，中国供应商：<http://cn.china.cn/>）

评析：食品安全、饮食健康、丰富多彩的饮食文化是未来餐饮发展的新热点，也是消费大众对食品消费的新需求。

任务1 认识餐饮业发展概况

任务情境

小吴毕业后到一家餐饮企业上班，上班第一天，老板要求小吴去其他餐饮企业调研，了解其他餐饮企业的发展现状，并判断餐饮业的发展趋势，撰写一份完整的调研报告。

任务工单

任务名称	餐饮企业调研				
班级		小组		小组成员	
工作任务	以组为单位，深入餐饮企业进行调研，了解餐饮企业的发展情况与发展趋势，将调研了解到的情况撰写成一份完整的调研报告				
任务目的	了解餐饮企业的发展情况与发展趋势，学会分析餐饮企业的经营状况				
任务实施要求	(1) 调研对象为酒店餐饮部和知名社会餐饮企业 (2) 小组成员全体参与，共同完成任务 (3) 调研过程要有记录（文字、图片或视频） (4) 调研时要注意职业形象，维护学校形象 (5) 调研报告内容包含调研时间、调研对象、调研方法、餐饮企业的发展情况、调研总结（即餐饮企业发展趋势）等				
任务实施步骤	(1) 小组成员分工 (2) 上网浏览餐饮企业网站，确定要调研的餐饮企业 (3) 深入餐饮企业现场调研 (4) 汇总现场调研情况 (5) 小组共同决策，形成餐饮企业调研报告 (6) 课堂汇报、小组互评 (7) 教师点评、总结				
任务成果形式	调研报告				
实施过程记录	从以下3个方面记录：搜集的资料、过程记录、实施中遇到的问题及解决办法				

知识准备

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。随着经济的发展，人们收入水平提高，生活节奏加快，社会交往日益频繁，餐饮业的发展也日新月异。人们对餐饮的需求也从最初的吃饱，转向现代的吃好、吃得有营养、吃得有文化、吃得有情趣，现代餐饮业应以产品为载体、以体验为核心、以情感为诉求，在创造美味的基础上，丰富不同的文化、情感价值，为消费者塑造胃、眼、心的满足。



主题餐厅

主题餐厅往往围绕一个特定的主题对餐厅进行装饰,食品也与主题相配合,为顾客营造出一种或温馨或神秘、或怀旧、或热烈的气氛。它的最大特点是赋予一般餐厅某种主题,围绕既定的主题来营造餐厅的经营气氛,餐厅内所有的产品、服务、色彩、造型以及活动都为主题服务,使主题成为顾客容易识别餐厅的特征和产生消费行为的刺激物。

在中国,主题餐厅是一种新兴的餐厅经营形式。例如“知青餐厅”,突出餐厅的乡村装饰,餐厅内悬挂着当年“老三届”上山下乡的物品,绿黄草帽、军用水壶、毛主席纪念章、旧照片等,服务员均衣着知青服饰,包间也以村名来命名,时代特色鲜明,仿佛回到了上山下乡的知青时代。它能够令食客重温往日的岁月,这一类主题餐厅尤其受“50后”“60后”的青睐。

主题餐厅的优势在于它有一个主题环境,可以在比较短的时间内打响知名度。随着人们生活水准和文化水平的进一步提高,今后主题餐厅无疑也是餐饮业发展的一个方向。

(资料来源:好搜百科, <http://baike.haosou.com/doc/>)

一、中国餐饮业发展概况

(一) 考古发现

考古工作者经过考古发掘,大约在170万年前,生活在中国这块土地上的人类祖先已经开始有意识地利用火来加工、烧烤食物。长江中下游地区的考古发现进一步显示,大约在六七千年之前,生活在今日浙江省余姚市河姆渡地区的先人已经大面积地种植水稻并饲养牲畜,食物的生产改善了人们的物质生活,并为饮食业的形成奠定了物质基础。

(二) 最早的聚餐形式——筵席

唐朝以前的古人席地而坐,“筵”和“席”都是铺在地上的坐具。《周礼·春官宗伯第三》的注疏说:“铺陈曰筵,藉之曰席。”其意为铺在地上的叫做“筵”,铺在“筵”上供人坐的叫“席”。所以“筵席”两字是坐具的总称,酒食菜肴置于筵席之前。《礼记》记载:“铺筵席,陈樽俎,列笾豆”,其中的“樽”“俎”“笾”“豆”都是古代用于祭祀和宴会的礼器,分别用来盛放酒、牛羊肉或果脯、腌菜、酱菜的。因此,筵席又含有进行隆重、正规的宴饮的意思。“筵席”正是在这个意义上沿用下来的,后来专指酒席。

(三) 夏、商、周三代——餐饮业已发展成为一个独立的行业

夏、商、周三代之后,餐饮业逐渐成为一个独立的行业。菜肴的丰盛与精致程度足以使现代人叹服。从周代起,中国出现了烹调食谱,《周礼·天官冢宰第一》记载了我国最早的名菜——

八珍。从《楚辞》中，我们可以看到所列举的食品已经相当丰富，如《招魂》篇中所列的一份菜单，记有：红烧甲鱼、挂炉羊羔、炸烹天鹅、红焖野鸭、铁扒肥雁、卤汁油鸡、清炖大鱼等。

周代的用餐礼仪与程式是极其讲究的，从就餐垫坐的筵席数量和动用的鼎数多少可以反映出来。就垫坐的筵席而言，规定天子之席五重、诸侯之席三重、大夫之席二重；就盛装菜肴的鼎而言，天子九鼎、诸侯七鼎、大夫五鼎、士三鼎。后来，鼎不仅是盛装食物的用具，也成了王权的象征，故有“问鼎”之说。

商周时期，音乐助餐已经出现。《周礼·天官冢宰第一》云：“以乐侑食。膳夫受祭，品尝食，王乃食，卒食，以乐彻于造。”连最后将剩余的食品撤入厨房这一过程，也是在音乐伴奏下完成的。夏朝宫廷里已设有“庖正”职位；周朝宫廷中已出现专职服务人员和服务机构，“膳夫”专门负责制作菜肴，“酒人”专门负责酒水饮料服务，“浆人”负责提供调味品，“冢人”专管餐具卫生。



知识链接

最早宫廷宴——周代八珍

《周礼·天官冢宰第一》列出的八珍如下。

淳熬：肉酱油浇早稻米饭。淳母：肉酱油浇黄米饭。炮豚：煨、烤、炸、炖乳猪。炮脾：煨、烤、炸、炖羔羊。捣珍：烧牛、羊、鹿里脊。熬珍：烘制的肉脯，类似今天的五香牛肉干。渍：酒糖牛羊肉。肝膋：网油烤狗肝。

（资料来源：最早宫廷宴——周代八珍，中华美食网 <http://www.ccnt.com.cn/>）

（四）汉代与西域的交往促进了餐饮业发展

自汉代以来，饮食业有了很大发展。汉朝与西域的通商贸易使西部少数民族的饮食习俗传入中原，又将中原的饮食文化带至西部。长安城内为少数民族客商所建的高档客栈附近出现了大批的饮食店。

（五）唐宋时期餐饮业已具相当规模

唐代，由于社会稳定、经济繁荣，饮食店铺遍布全国各地。李白在《金陵酒肆留别》诗中写道“吴姬压酒劝客尝”，“吴姬”就是当时江浙一带在酒店内做服务工作的女子。宋代著名画家张择端的《清明上河图》，以不朽的画卷向后人展示当时汴梁人的市井生活，酒楼、茶馆成为画面的重要组成部分。据《东京梦华录》记载，当时酒楼、饭店的服务人员具有相当高的服务技艺，行菜者左手权三碗、右臂自手至肩驮叠约二十碗，散下尽合各人呼索，不容差错。

（六）晚清以后的五口通商使沿海城市出现西菜馆

西方列强用坚船利炮冲开了中国的国门后，西方的经济、文化、生活习惯也逐渐“入侵”中

国，西菜馆在中国的沿海城市如广州、福建、厦门、宁波、上海等地以及大都市天津、北京等城市纷纷登场。



知识链接

分食制——中国人的就餐革命

中国人和西方人的就餐方式有所不同，主要表现为：我们拿的是筷子，实行共食制；而西方人拿刀叉，实行的是分食制。据说，当年美国总统尼克松访华前夕，曾在白宫练习拿筷子，对这两根小棒棒大伤脑筋。从卫生角度看，分食制比共食制干净、卫生，是一种健康的用餐形式。

新中国成立后，在重大宴会中开始推行分食制，特别是改革开放后，分食制逐步自上而下走向民间。目前，国内分食制大致可分为两种形式：一种是高档宴席，虽然仍坐圆桌，但每桌的服务员至少有两三人，上菜时，先由为首的服务员把菜端到餐桌中央，让宾主观赏，并稍作介绍，然后把菜端下来，在席旁分割，再分配给每一位就餐者。若是羹汤，则用小盅每人一份。这种分食制比较完善，但是餐具更换频繁，服务成本比较高；另一种则是在餐桌上配备公筷、公匙，由就餐者自行分食，这种方式比较简便，完全可以在家庭里推行。

（资料来源：桂佳、吴升扬．餐饮服务与管理[M]．对外经济贸易大学出版社，2013:1-2.）

二、西方餐饮业发展概况

（一）西餐的概念

西餐是西式餐饮的统称，也可以说是西方餐饮文化的统称。实际上，西方各国的餐饮文化也都有其各自的风味特点，菜式也不尽相同。例如法国人会认为他们做的是法国菜，英国人则认为他们做的菜是英国菜。随着东西方文化的不断撞击、渗透与交融，东方人已经逐渐了解到西餐中各个菜式的不同特点，并开始区别对待。一些高级饭店也分别开设了法式餐厅、意式餐厅等，西餐作为一个笼统的概念逐渐趋于淡化，但西方餐饮文化作为一个整体概念还是会继续存在的。

（二）西方饮食文化的发展

1. 古代西餐的发展

西方饮食文化的发展是和整个西方文明史分不开的，西方文明是在地中海沿岸地区发展起来的。公元前3100年，地中海南岸的埃及就形成了统一的国家，创造了灿烂的古埃及文明。在埃及众多的宫殿和陵墓壁画中，有一幅壁画展示了公元前1175年底比斯城的宫廷中制作面包和蛋糕的情景，说明有组织的烘焙作坊和模具在当时已经出现，据记载当时的面包和蛋糕的品种已有

16种之多。

公元前5世纪，古希腊的属地西西里岛上也出现了烹饪，技术高超的名厨很受社会的尊敬。现在的人们知道的最早的蛋糕是一种被称为西姆尔的水果蛋糕，据说它来源于古希腊，其表面装饰的12个杏仁球代表罗马神话中的众神，今天欧洲有的地方仍用它来庆祝复活节。据称，古希腊是世界上最早在食物中使用甜味剂的国家，其中也包括以面粉为原料的烘焙食品，早期糕点所用的甜味剂是蜂蜜，蜂蜜蛋糕曾一度风行欧洲。

古罗马的烹饪文化较为落后，后来受到了希腊文化的影响，渐渐重视起烹饪文化。当时，古罗马宫廷膳房分工很细，由面包、菜肴、果品、葡萄酒四个专业部分组成，厨师总管的身份与贵族大臣相同。另外，古罗马人还制作了最早的奶酪蛋糕。尽管当时烹饪文化有了相当大的发展，但人们的用餐方式仍以抓食为主，餐桌上的餐具还不完备，餐刀、餐叉、汤匙、餐巾等都没有出现。

2. 近代西餐的发展

15世纪中叶是欧洲文艺复兴时期，西餐同文艺一样，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、名点及餐具。至今驰名世界的空心面就是那时出现的。在法国，当时安利二世王后卡特利努·美黛斯喜欢研究烹调方法，她从意大利雇佣了大批技艺高超的烹调大师，在贵族中传授烹调技术，使法国的烹饪得到了迅速发展，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，如用手抓食、舔手或用上衣擦手都是不文明行为，只有用桌布擦手才有礼貌，文雅而复杂的用餐礼仪渐渐形成和完善起来。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全宴的菜品，就让管家在宴会开始前用羊皮纸写好菜名，放置在每个座位前，据说这就是西餐菜谱的开始。

18世纪到19世纪，在西方政体改革、近代自然科学和工业革命的影响下，西餐发展到了一个崭新阶段，用于西餐餐桌上的瓷器餐具普及于欧洲，社会上出现了西餐餐厅，供餐形式是每人一份，餐桌上的规矩大致与现在相同。第二次世界大战以后出现了许多新的成套餐具，并有着严格的摆放及使用方法。

20世纪是西餐发展的鼎盛时期，一方面，上层社会豪华奢侈的生活反映到西餐的制作上；另一方面，西餐也朝着个性化、多样化的方向发展，品种更加丰富多彩。同时，西餐开始从作坊式的生产步入到现代化的工业生产，并逐渐形成了一个完整和成熟的体系。



知识链接

吃西餐的6个“M”

第一个是“Menu”（菜谱）：菜谱被视为餐厅的门面，餐厅一般采用最好的材料做菜谱的封面，有的甚至用软羊皮打上各种美丽的花纹，显得格外典雅精致。看菜谱点菜已成了吃西餐的一个必不可少的程序，是一种优雅生活方式的表现。

第二个是“Music”（音乐）：豪华高级的西餐厅，通常会有乐队演奏一些柔和的乐曲，

一般的西餐厅也播放一些美妙、典雅的乐曲。声音要达到“似听到又听不到的程度”，要集中精力和友人谈话就听不到，在休息放松时就听得到。

第三个是“Mood”(气氛)：吃西餐讲究环境雅致，气氛和谐。要有音乐相伴，桌台整洁干净。如遇晚餐，要灯光暗淡，桌上要有红色蜡烛，营造一种浪漫、迷人、淡雅的气氛。

第四个是“Meeting”(会面)：也就是说和谁一起吃西餐，这是要有选择的。吃西餐的伙伴最好是亲朋好友或是趣味相投的人，吃西餐主要是为联络感情，最好不要在西餐桌上谈生意。所以在西餐厅内，氛围一般都很温馨，少有面红耳赤的场面出现。

第五个是“Manner”(礼节)：这一点指的是“吃相”和“吃态”。既然是吃西餐就应遵循西方的习俗，勿有唐突之举，特别是在手拿刀叉时，若手舞足蹈，就会“失态”。刀叉的拿法一定要正确，应是右手持刀，左手拿叉。用刀将食物切成小块，然后用叉送入口内。西餐宴会，主人都会安排男女相邻而坐，讲究“女士优先”的西方绅士，都会表现出对女士的殷勤。

第六个是“Meal”(食品)：一位美国美食家曾这样说：“日本人用眼睛吃饭，料理的形式很美；吃我们的西餐，是用鼻子的，所以我们鼻子很大；只有中国人才懂得用舌头吃饭。”中餐是以“味”为核心，西餐则以营养为核心，至于味道那是无法与中餐相提并论的。

(资料来源：2010年06月17日，新华网，<http://news.xinhuanet.com/>)

3. 西餐在中国的传播和发展

1840年鸦片战争以后，西方列强用武力打开了中国门户，来华的西方人与日俱增，从而把西方饮食的烹饪技艺带入中国。外国的领事馆、教堂、兵营、商店等，一切有外国人的地方都有自制的西式菜肴和糕点。起初，只是自制自食，有时也用来招待客人。随着时间的推移，到清代光绪年间，在外国人较多的上海、北京、天津、广州、哈尔滨等地，社会上出现了以营利为目的的专门经营西餐的番菜馆、咖啡厅、面包房等。自此，我国有了西餐行业。

在我国，西餐几经盛衰，到新中国成立前，由于连年战乱，西餐业已濒临绝境。新中国成立后，随着我国国际地位的提高，世界各地与我国的友好往来日益频繁，又陆续建起了一些经营西餐的餐厅、饭店，如北京饭店、和平宾馆、友谊宾馆等都设有西餐厅，由于当时我国与苏联为首的东欧国家交往密切，所以20世纪50年代至60年代我国的西餐以俄式菜发展较快。到20世纪90年代，西餐在我国城市餐饮市场已经占有一定地位，几乎所有的中等以上城市，甚至在沿海城市的县城都有数量不等的西餐馆，或是中式餐馆兼有西餐经营。

近年来，我国餐饮业年营业额连续高速增长，其中有相当数量是日益兴起的西餐业的贡献。西餐业在近几年出现了比以往任何时候都快速发展的趋势，并迅速成为一个产业，在餐饮经济发展中发挥着重要的作用。



案例阅读

本土西餐品牌——爱必胜

长期以来,我国的西餐市场一度处于被麦当劳、肯德基两大西式快餐巨头垄断的状态。然而,随着近几年的发展,越来越多的本土企业开始进军西餐市场掘金。在这些本土企业中,发展较好的有爱必胜。爱必胜西餐厅经营美食丰富多样,囊括了比萨、牛扒、意大利面、铁板烧、盖饭、焗烤、沙拉、咖啡、冰淇淋、冷热饮品、商务套餐等十二大类200多种产品,深受白领阶层、时尚人士以及年轻人的喜爱。

在比萨的制作上,爱必胜西餐厅继承了传统的意大利手工制作工艺,以确保每个比萨的口味纯正、鲜美、口感一流。爱必胜在口味、种类上并不亚于必胜客等一线西餐品牌,而在价位上却远远低于国际一线西餐品牌。爱必胜是国内第一家,也是唯一一家推出“平价西餐”概念的企业,爱必胜开创了中国平价化西餐市场的先河。

(资料来源:爱必胜_好搜百科: <http://baike.haosou.com/>)

三、餐饮业的发展趋势

伴随着现代科学技术的发展,餐饮业也出现了许多崭新的发展态势。

(一) 业态多元化、经营特色化

随着越来越多的国际资本和实力雄厚的餐饮企业不断进入中国,在抢食市场“蛋糕”的同时,国际餐饮品牌也带来了很多先进经营管理理念与餐饮运营方式,丰富了国内市场餐饮经营业态。本土餐饮企业经过市场竞争的洗礼,都在想办法站在更高的层次上来提高自己的竞争力,都在想办法如何更好地适应与满足消费者消费需求的变化。而消费需求的升级也在一定程度上刺激了餐饮业朝多元化、细分化趋势发展。随着人们餐饮需求的日益多元化,餐饮经营形式也随之在不断变化,休闲餐饮、旅游餐饮、娱乐餐饮、网络餐饮等不同业态的餐饮将会更多地进入现代人的日常生活。

可以预见,未来餐饮业在经营特色化、业态多元化等方面的特点将体现得更加明显。



案例阅读

餐饮流行“无店铺模式”,黑马“笨熊造饭”异军突起

笨熊造饭是一个餐饮外卖品牌,隶属于食千家快餐管理(北京)有限公司,上线于2014年年底。笨熊造饭生产快、配送快、复制快,每天能提供4000份快餐,覆盖北京1000万用户后,马上进驻上海市场,定位于广大城市白领,提供15元左右的盒饭;采用“无店

铺模式”，在网上注册虚拟店铺，消费者在网上下单，一小时内等待用餐。

笨熊造饭实行生产网、销售网、配送网三网融合，对研发生产端、物流配送端及终端销售三大环节进行综合布局。其整个运作流程分为四个环节：一是厨师在中央厨房研发加工餐品；二是半成品的餐品运往仓储加热中心；三是餐品在加热中心处理加热后运往最后一公里驿站；四是最后一公里配送人员在接到订单后直接配送。

（资料来源：舌尖上的重庆网，<http://www.sjsdcq.com/>）

（二）品牌成制胜关键

品牌是吸引消费者最为关键的因素，随着人们对就餐环境、体验、服务等方面的要求越来越高，很多人都喜欢选择到一些“名气大”“品牌响”的餐厅就餐，既能享受良好的就餐体验，又很有面子，同时也吃得放心。所以说，品牌是否具有足够的影响力决定了餐饮企业在市场竞争中是否能够胜出，没有形成知名品牌的餐饮企业，最终将很难改变被市场、被消费者所淘汰的命运。

（三）快餐空间广阔

“方便”“快捷”的快餐业是人们生活节奏不断加快的产物，麦当劳、肯德基就是在这样的社会背景下诞生的。在我国，随着生活节奏不断加快、收入水平不断提高，人们对快餐的需求量在日趋增大，快餐行业具有十分广阔的市场空间。据相关部门统计，在北京、上海、江苏、浙江等经济比较发达的省市，快餐已经占到餐饮市场份额的50%以上。快餐正成为餐饮行业的一匹“黑马”，一支蓬勃发展的“生力军”。

（四）大众餐饮受宠

目前，餐饮市场竞争转向产品质量、企业口碑、经营特色。产业组织呈现“三小三大”新特征，即小店面大后台、小产品大市场、小群体大众化。小而美的餐厅将继续盛行，大众化餐饮将成为市场新宠。

（五）连锁加盟助推快速扩张

连锁加盟模式所带来的利益与强大威力在市场早已被证明，如小天鹅、小肥羊等品牌就充分验证了连锁加盟模式的优势，餐饮业连锁加盟模式也正逐步走向成熟。

对于餐饮企业来说，实行连锁加盟模式的一大优势就在于可以有效整合社会资源，而不是单靠企业的一己之力去“单打独斗”。如果运作得当，通过连锁加盟可以迅速让“红旗”插遍全国，实现区域性品牌到全国性品牌的飞跃，占领全国市场。从品牌发展的长远角度来看，自营模式必然受到资金、人力、管理、资源等条件的限制，品牌要进一步扩大规模，迅速占领市场，连锁经营模式无疑具备更大的优势。