



中等职业教育 酒店服务与管理专业系列教材(项目课程)

# 餐饮服务

CANYIN FUWU

主 编 麦毅菁  
副主编 夏 薇



重庆大学出版社

<http://www.cqup.com.cn>

广州市哲学社会科学“十一五”规划课题研究成果——  
中等职业教育酒店服务与管理专业系列教材(项目课程)

# 餐饮服务

麦毅菁 主 编  
夏 薇 副主编

广东大学 出版社

## 内容提要

本书是中等职业学校酒店管理专业主干课程教材。依据项目课程的相关理论进行构建,教材内容设计突出体现餐饮服务岗位职业能力,以酒店餐饮实际服务过程为主线,紧密结合行业和岗位的实际情况,突出餐饮服务的岗位技能和能力要求。全书分成餐饮入门须知、中餐零点服务、中餐宴会服务、西餐服务四大项目,选取了中、西餐服务的典型工作任务,以岗位工作任务为引领,每个项目由若干个子项目组成,子项目下设有若干任务;以中餐、西餐服务工作过程为主线,将完成服务工作任务所涉及的相关知识和技能贯穿起来进行讲解和介绍,同时辅以有针对性的学习或工作任务,让学生在完成任务的过程中对知识进行消化和理解,力求突出知识和技能的实用性,切实提高学生的专业素质与工作能力。教学内容注重与酒店餐饮工作的实际结合,并与职业资格鉴定要求相衔接,因此具有科学性、实用性和操作性强的特点。

本书是中等职业学校酒店服务与管理专业项目课程系列教材之一,也可作为中专学校相关专业及在职员工的自学用书。

### 图书在版编目(CIP)数据

餐饮服务/麦毅菁主编. —重庆:重庆大学出版社,2012.11

中等职业教育酒店服务与管理专业项目课程系列教材  
ISBN 978-7-5624-6767-0

I. ①餐… II. ①麦… III. ①饮食业—商业服务—中等专业学校—教材 IV. ①F719.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2012)第 110197 号

## 餐饮服务

麦毅菁 主编

夏 薇 副主编

责任编辑:范 莹 版式设计:范 莹

责任校对:谢 芳 责任印制:赵 晟

\*

重庆大学出版社出版发行

出版人:邓晓益

社址:重庆市沙坪坝区大学城西路 21 号

邮编:401331

电话:(023) 88617183 88617185(中小学)

传真:(023) 88617186 88617166

网址:<http://www.cqup.com.cn>

邮箱:fxk@cqup.com.cn(营销中心)

全国新华书店经销

四川省内江市兼升印务有限公司印刷

\*

开本:787×960 1/16 印张:13 字数:234千  
2012年11月第1版 2012年11月第1次印刷  
印数:1—3 000

ISBN 978-7-5624-6767-0 定价:24.00 元

---

本书如有印刷、装订等质量问题,本社负责调换

版权所有,请勿擅自翻印和用本书

制作各类出版物及配套用书,违者必究

## ◎ 系列教材编委会 ◎

**主 任:**付红星(广州市旅游商务职业学校党委书记、高级教师,中国烹饪协会餐饮行业指导委员会委员,广东省职教学会旅游专业指导委员会副主任,广州市旅游教研会会长)

**副主任:**苏敏琦(广州市旅游商务职业学校旅游管理系党支部书记、高级教师,餐饮服务高级技师,广州市旅游教研会秘书长)

**委 员**(以姓氏笔画为序):

麦毅菁 李伟慰 李绮华 张粤华

陈丽敏 陈桂昭 范浩然 郑穗燕

夏 薇 黄 丹 黄爱时

# 【总序】

广州旅游业的地域优势,给酒店业发展创造了巨大的想象空间。目前国际排名前十位的国际酒店集团已陆续进入广东省,酒店行业形成了国际化的群雄纷争的局面。酒店业的迅速发展,给“酒店服务与管理”专业提出了新的要求,这种新要求不仅仅体现在对于酒店业人才的巨大需求上,更突出体现在对于酒店业人才“质”的要求上。

## 1. 酒店业的经营导向发生转变

酒店业已从提供基本的服务功能为主的产品导向,发展到以满足不同层次、类型需求为主的市场导向,进而趋向塑造服务品质为主的品质导向的高层次质量竞争,酒店的经营服务发展方向趋向综合性、多元化、多功能,以满足宾客追求更高层次的需求,如希望在酒店文化氛围中得到自尊和满足。以往,酒店企业需要的是“按部就班”完成接待任务的守纪员工,而现在更多的要求是“全才”型员工。

## 2. 现代科技成果运用于酒店的设备设施和服务方式

酒店行业科技含量正日趋提高,这就要求酒店业人才培养方面,在新课程的构建上突出对于新技术的应用,使学生符合行业科技发展的要求。

## 3. 酒店接待服务不仅要求规范化,更是个性化服务的竞争

中国饭店“金钥匙”组织的服务理念是要“在客人的惊喜中找到富有的人生”,中职学校酒店服务与管理专业的学生就不仅要掌握规范的专业服务能力,而且还要具备良好的职业道德素养和结合专业的个性化服务,这样才能为宾客提供更加优质的服务。

酒店业发展的国际化竞争,对人才培养提出了更高要求,现有课程的设置与实施,由于注重技能训练而有利于标准化的学习程序,却忽视工作情境的创设,因而满足不了个性化、综合化服务的实践需要。因此,课程建设的方向就是让学生在创设的工作情境中开展以真实服务内容为主体的实践性学习,明确岗位指向,厘清职业标准,使教学与企业实际紧密结合,搭建人才培养与使用的“供应链”。

《旅游商贸类项目课程研究》是广州市哲学社会科学“十一五”规划课题,笔者作为广州市旅游商务职业学校课题主持人,在4个专业开展了深入研

究,其中《酒店服务与管理专业项目课程研究》荣获教育部全国“十一五”规划课题一等奖。该套教材作为课题研究的成果终于和大家见面了。

该套教材的特点是以培养职业能力为目标,通过对酒店服务领域的系统分析,按照酒店服务岗位的工作结构及岗位间的逻辑关系和课程结构作整体的设计,在完成学习与工作任务时达到职业能力的提升。课程内容以服务过程中知识结构关系组织,教师通过服务过程中设计的服务实践任务,有机融合实践与理论知识。由于理论知识的学习是建立在工作任务完成基础上,能够激发学生学习的成功感,提高学习兴趣,在完成工作任务的过程中,需要自主学习,小组合作,共同制订完成任务的方案,讨论任务实施的程序,培养学生合作、探究、研讨的能力,在真实服务任务的学习过程中完成了学生综合职业能力的培养。

该套教材在开发过程中得到了许多酒店行业专家的参与和支持,在此表示深深的谢意。

广州市旅游商务职业学校

付红星

2012年5月

# 【前 言】

现代酒店业需要具有专业知识、技能以及具有创新能力的专业服务人才,中等职业学校传统的教育方式已不能满足现代酒店业对实用型人才的需求,教育课程改革的精神促使教育观念、教学方法、教学手段等方面的改革。本书是以项目课程为指导,以服务为宗旨,以能力为本位,以项目为线索,针对培养和提高餐饮服务人员的操作技能和综合素质而编写的中等职业学校教材。在项目课程课题组的指导下,根据新的职业标准编写的符合新课程标准的教材,融入了餐饮备课小组教师们多年的课堂教学实践经验,是对餐饮服务项目课程教学的实践总结,也是项目课程研究的成果之一。

本书内容立足于中职层次学生的学习特点,以学生就业为导向、以能力培养为本位、以岗位需要和职业标准为依据,致力于培养学生的职业能力,适应酒店行业发展和科技进步的需要。本书突出了学生在教学过程中的主体地位,老师在教学过程中的主导地位,使学生在实践中学习。通过对本书的学习,使学生在熟练掌握餐饮服务技能的基础上,掌握不同类型的中、西餐的服务规程以及对客户服务等技巧,具有胜任餐厅服务以及餐厅基层管理工作的能力,使学生具备较强的实践能力、创新能力。此外,在相关知识的延伸学习中,学生还可以拓展更多的餐饮服务及相关知识,为晋升高级餐厅服务师和从事餐饮行业相关工作奠定基础。

本书由广州市旅游商贸职业学校麦毅菁负责统编和修改。麦毅菁和夏薇负责本书具体内容的编写,具体分工如下:麦毅菁负责编写项目一、项目二;夏薇负责编写项目三、项目四。本书在编写的过程中,得到了广州市旅游商贸职业学校党委书记付红星女士、黄国庭主任、酒店服务与管理专业学科组组长苏敏琦先生、餐饮服务专家张粤华女士以及餐饮行业协会的大力帮助与支持,同时也获得了众多同行的鼓励与帮助,在此谨致衷心的感谢。

本书的编写人员在撰写的过程中走访了一些酒店,也参考了一些国内外的资料,由于编者水平有限,书中难免存在疏漏之处,敬请广大读者批评指正。

编 者  
2011年6月



## 项目一 餐饮服务入门常识

任务一 认识餐饮服务业

任务二 认识餐饮设施的分类及其服务项目

任务三 餐饮组织及服务人员

项目小结

## 项目二 中餐零点服务

子项目一 认识零点餐厅

子项目二 餐前准备

任务一 做好餐前准备工作

任务二 摆台及其所需相关技能

任务三 餐巾折花

任务四 摆台

子项目三 开餐服务

任务一 受理宾客预订

任务二 迎宾服务

任务三 入座服务

子项目四 就餐服务

任务一 点菜服务

任务二 酒水服务

任务三 菜肴服务

任务四 席间服务

子项目五 餐后服务

任务一 结账

任务二 送客及结束工作

子项目六 中餐早餐及团体餐服务

项目小结





### 项目三 中餐宴会服务

任务一 认识宴会种类与特点

任务二 宴会预订

任务三 宴会前的准备工作

任务四 中餐宴会服务

项目小结

### 项目四 西餐服务

任务一 认识西餐

任务二 迎宾服务

任务三 西餐餐前准备工作

任务四 认识西式早餐

任务五 认识西式正餐

任务六 接受点菜

任务七 酒水服务

任务八 席间服务

任务九 上菜分菜服务

任务十 雪茄服务

任务十一 客前分割与烹制服务

任务十二 结账、送客服务

任务十三 自助餐服务

任务十四 酒会服务

任务十五 送餐服务

项目小结

### 参考文献

# 项目一 餐饮服务入门 常识

## 学习目标

- 了解餐饮服务业，知道餐饮服务的定义；
- 能阐述餐厅的分类及其特点；
- 能履行餐饮从业人员岗位职责，初步规划职业生涯。

## 任务一 认识餐饮服务业

### 【前置作业】

活动:以学习小组为单位,讨论当你听到“餐饮服务”一词时,你的脑海中会展现出怎样的情景?人们日常生活的改善对餐饮服务提出了哪些要求?

要求:各小组在讨论的基础上,用几个关键词概括对中国餐饮业的认识,并在课堂上派出组员对关键词进行解说,同时与其他小组交流意见与看法。

### 【相关知识】

#### 一、餐厅

餐饮是人类生存与发展的基础,是人类生活中最基本、最重要的活动之一。而“餐饮”一词通常指食物、菜肴与酒类、饮料,而出售这些产品并提供相关服务的地方,如餐馆或酒店的餐厅等就属于餐饮行业。餐饮服务业是一个由各类餐饮服务企业构成的规模巨大的行业,它为离家外出的人们,甚至居家的人们提供各种饮食与服务。

餐厅(restaurant)一词出自拉丁语,原意为滋补、提神。1765年,法国巴黎一位开肉汤馆的老板将“restaurant”写在招牌上悬于店外,寓意吃了此家肉汤馆的菜肴能获得精力、体力的恢复,以此招揽客人。restaurant一词的内涵后来逐渐扩展演变成为为顾客提供食物、休息及恢复精神与元气等相关服务的场所。后来,巴黎的餐饮同行纷纷效仿,“restaurant”首先在法国,继而在欧洲,最终在全世界成为餐厅的专用名词。

随着社会的进步、人们生活水平的提高以及旅游业的发展,各类餐厅应运而生。尽管各家餐厅的主题定位不同,餐厅的设施或简单或豪华,但都必须具备向消费者提供膳食的能力。因此,餐厅被定义为:公开地为一般大众提供食物及饮料的设施和公共就餐场所。餐厅的设施、服务是构成餐厅的基本条件。因此,餐厅就是在一定的场所公开对普通大众提供膳食及饮料等的经营性设施,它必须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。它供应膳食、饮品等,并配有相应的服务,它的所有行为均以经营获得利润为最终目的。

由此可见,餐厅是通过出售服务、菜肴来满足客人饮食需求的场所。餐厅必须具备以下3个条件:

①一定的场所。即拥有一定的接待能力的餐饮空间和设施。它既要保证交



通和停车方便,还能一般为一般社会大众提供食物与饮料及休息场所。

②提供食物(菜肴)、饮料和服务。食物、饮料是基础,而餐饮服务是保证。

③以赢利为目的。餐厅是饭店的利润中心之一,所有行为均以赢利为最终目的。作为餐厅工作者应致力于节约成本,扩大客源,适应不断改变的竞争市场,为企业提高经济效益。

## 二、服务

服务(service)一词在法语中本来是指菜单中一组菜式,后来转变为提供餐点上桌服务客人的方式。要求服务人员在客人到达前,铺好餐桌,摆好餐具,做好餐厅的清洁工作;当顾客到达餐厅后,引导顾客入座,为顾客点菜、端菜、分菜、倒酒及设法让顾客很开心地在服务人员的服务之下用餐,并使顾客以怀念的心情,高高兴兴地离开餐厅。

而《牛津英语词典》中将“服务”一词阐述为“一种助人或济人的行为、乐善友好行为的具体表现”以及“关心他人福利或利益的行为”。要求服务人员以最亲切与礼貌的态度去服务顾客,而且处处为顾客着想,随时为顾客提供必要的帮助,使顾客享受到宾至如归的舒适气氛。

## 三、餐饮服务

餐饮服务是餐饮服务人员为就餐客人提供食品、饮料的一系列行为的总和。它包括与客人面对面的前台服务和客人视线所不能到达的厨房、洗涤、采购、财务等地方的后台服务。后台服务是前台服务的基础,前台服务是后台服务的继续和完善,两者相辅相成,缺一不可。

从服务功能的视角上看,规范化和标准化始终是餐饮服务的程序特征。服务过程要体现及时服务、针对性服务和心理服务。及时服务指在服务时间上减少宾客的等候,不断提高服务效率;针对性服务强调对不同的顾客要灵活服务,不能采用千篇一律的方式;心理服务属于餐饮服务的高级形式,包括个性服务和无干扰服务等创新形式,要求餐饮服务人员具有较高的服务素质与能力,在了解宾客心理需求的前提下,通过体现科学与新颖特点的服务方式去满足宾客的精神需求。

### 【知识拓展】

#### 餐饮部在酒店中的地位与作用

##### 1. 餐饮部是酒店的一个重要组成部分

酒店是向旅游者提供就餐、住宿等多项综合性服务的企业。旅游者最基本的

需求是:食、住、行、游、乐、购,而饮食在六大需求中为首位。有人说:到北京不吃烤鸭等于没到北京。可见,餐饮也是旅游活动中的一个重要内容。因此,对于旅游者来说,不为他们提供餐饮服务的酒店算不上真正的旅游酒店。搞好餐饮服务与管理,不但能以美味可口的饮食和热情周到的服务满足客人的需求,也为酒店创造经济效益和社会效益。

餐饮部除了接待国内外旅游者、商人、各种办事人员外,当地的一些居民,他们可能从未在酒店住宿,但常常会在酒店的餐厅就餐或参加宴会。因此,一间稍具规模的酒店都有若干个形式各异的餐厅,以满足各种客人的需求,客人也能够根据自己的需求来选择适合各自饮食习惯的餐厅,同时也增加住店客人的信心。

因此,向顾客提供食物饮料、用膳场所和服务的餐饮部,是酒店的一个重要组成部分,是必不可少的业务部门。

## 2. 餐饮服务直接影响整个酒店的声誉

餐饮部服务的对象不仅是本酒店的住客,还包括大量的当地居民或外来观光的客人。因此,餐饮服务质量的的好坏,其影响广泛深远。它不但影响餐厅的声誉,还对整个酒店的声誉产生极其重要的影响。

餐饮客人不但对菜品的味道加以品评,而且对上菜方法、服务好坏都进行评论,有些不满意的客人很少提出批评,他们干脆走掉而以后再也不来了。因此,服务员既能为企业招揽顾客,也能使企业失掉生意。由此所产生的后果也就可想而知了。

美国旅游酒店业的先驱斯达特勒先生曾说过:“酒店从根本上说,只销售一样东西,那就是服务。提供低劣服务的酒店是失败的酒店,而提供优质服务的酒店则是成功的酒店。”酒店的目标应是向宾客提供最佳服务,而酒店的根本经营宗旨也就是为了使宾客得到舒适和便利。因此,只有通过提供精美的食品、优雅的环境、良好的服务,使顾客进入美好的饮食境地,感受意想不到的满足,给客人留下良好的印象,在客人中形成口碑,才能提高酒店的声誉。

## 3. 餐饮部收入是酒店的重要来源之一

随着现代酒店的发展,餐饮部在酒店中的地位与餐饮部获得的收入利润已成正比。餐饮收入一般占酒店总收入的30%~40%,在旅游淡季,餐饮部通过各种促销活动,如举办食品节、推出特惠价格等吸引当地居民和旅客,使餐饮部收入甚至可以超过平时占主体的客房收入。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、节约开支等手段,可为酒店创造可观的经济效益,它也成为平衡酒店经营季节性差异的重要手段之一。

到目前为止,餐饮部以多层次的经营手段吸引不同类型的消费对象,使餐饮部成为具有仅次于客房租金收入的进账、销售方式多样化的部门。



#### 4. 餐饮部的工种多,用工量大

酒店是个劳动密集型企业,而餐饮部的业务环节众多而复杂,生产过程从餐厅原材料的采购、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。

由此可见,餐饮部在满足各类宾客的需求,提高酒店的经济效益和社会效益等方面都发挥了重要的作用。

#### 【思考与练习】

现代餐饮服务有哪些改革创新?请举例说明。

## 任务二 认识餐饮设施的分类及其服务项目

#### 【想一想】

本地区有哪些不同类型的餐饮企业,并指出其经营特点。

#### 【前置作业】

活动:选择有代表性的你所喜爱的两个餐厅,注意收集这些餐厅的特点及详细情况说明。

要求:在独立思考的基础上,在学习小组内进行讨论与交流,各组代表阐述讨论结果并交流观点,演讲的最后部分需涵盖对餐饮业发展趋势的看法。

#### 【相关知识】

##### 一、餐饮设施种类

餐饮部是酒店重要的赢利部门,其餐厅的设施配备、装饰布局、服务项目等因素是否让宾客满意,是决定酒店星级评定的必要条件。

作为一名餐厅服务员,要在不同的服务岗位上,根据客人的个性化需求,为客人提供优质的服务。按照国际惯例,餐厅可以根据其不同的服务方式、经营方式、供应品种、供应时间以及它的点菜方式等进行分类。根据餐饮产品的特点,常见的餐饮企业类型有:

中餐厅,也称为酒家、酒楼(gourmet restaurant)。中餐厅是星级酒店的主要就餐场所,一般经营粤、川、鲁、苏、湘、京等中国菜系,向客人提供不同规格档次的餐

饮服务。中餐厅除了向客人提供中式菜点外,其就餐氛围和服务方式,一般都体现出中国浓厚的餐饮文化特色,如图 1.1 所示。

西餐厅(western restaurant)。在西餐厅,多以经营法、意、德、美、俄式菜系为主,同时兼容并蓄,其中又以高档法式餐厅最为典型。高档法式餐厅,又称扒房,主要以法式大餐为菜品核心,美食佳酿,相映生辉,烹饪技术水平高超精湛,擅长客前烹饪,以渲染气氛,如图 1.2 所示。



图 1.1 中餐厅

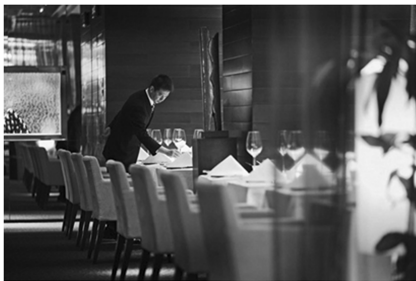


图 1.2 西餐厅



图 1.3 咖啡厅

咖啡厅(coffee shop)。咖啡厅属于小型西餐厅,主要经营咖啡、酒类饮料、甜品点心、小吃、时尚美食等。咖啡厅的营业时间较长,一般 24 小时全天营业,服务快捷,价格适中,经营面向大众群体,如图 1.3 所示。

主题餐厅(theme restaurant)。以不同民族和不同地域的餐饮文化为主的餐厅,具有鲜明的地域性、宗教性、历史性和文化等特性,无论在传统餐饮文化的继承和发展方面,还是在服务员的民族特色服饰和业务技能水平上都别具特色。

风味店(specialty restaurant)。

快餐厅(fast-food restaurant)。

酒吧(bar/pub)。

饭堂(canteen)。

## 二、餐饮服务项目

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



酒店中的餐饮服务项目大致分为普通服务项目与特色服务项目两类。

### 1. 普通服务项目

按餐饮场所设施的功能可分为：

- ①中餐早餐、零点餐、套餐。
- ②中式宴会服务。
- ③西餐早餐、正餐。
- 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。

### 2. 特色服务项目

- ①客房送餐(room service)。
- ②外卖服务(outside catering)。
- ③主题庆祝服务(theme parties)。

## 【知识拓展】

餐饮部的经营,除了餐饮服务之外,还承担着即制即销加工烹制的食品和饮料的业务。这些实物产品,需一定的生产设备和销售场所,并通过服务的各个环节按程序配合完成。

### 一、餐饮生产特点

#### 1. 产品规格多、批量少

餐饮产品的花色品种有数千种,而每一品种的烹制方法各不相同。用同一种原料生产出来的菜肴,其品种规格也是多种多样。如,中国菜可分为地方菜、宫廷菜、官府菜、民族菜、寺院菜、药膳等;按流派可分为京、川、苏、粤、鲁、湘、闽、皖等;按地理位置可分为山东菜、四川菜、江浙菜、广东菜。

另一方面,餐厅所销售的产品,除一部分点心外,其余大部分是在客人进入餐厅后,按照客人的要求烹制生产,否则,生产数量太多或花色品种不对路而卖不出去,企业将蒙受损失。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。

#### 2. 生产时间较短

餐饮产品的生产、销售、消费、收款等连续过程是在同一地点完成的,整个过程所花费的时间大约一两个小时就足够了。

再者,产品烹制出来必须马上出售,所谓“现炒现卖”,这样才能保证产品的



色、香、味、形。因此,要求餐饮从业人员要有紧迫的时间观念,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肴品种。

### 3. 生产量难以控制

每日每市到餐厅进餐的客人及消费额都是一个未知数,很难预测,因此,餐饮部的生产量随机性很强。餐厅只能按照现有设备的接待能力,以及保本点做粗略的推算,再根据淡旺季预测最低、最高和一般销售量,以保证食物原料的充足又不造成浪费。

### 4. 产品原材料易变质、腐烂

餐饮产品大多选用鲜活原料,具有较强的时间性和季节性等特点。部分原料还极易变质、腐烂,特别是在炎热的夏天,有的原料几小时就开始变质变味。因此,原料的购买一定要以精心设计的菜单来控制,根据菜单为分析,研究菜点的销售、成本和利润情况,从而购买相应的原料,以避免浪费而造成的成本增加。

### 5. 生产过程管理难度较大

餐饮部的生产,从食品原料的采购,到验收、贮存、保管、领用、粗加工、切配、烹饪、销售服务和收款,整个过程中业务环节多,任何一个环节出现差错都会影响产品质量,所以给生产管理带来较大的困难。

要搞好生产过程的管理,应注意以下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;
- ③严格把关,合理加工。

## 二、餐饮产品销售特点

### 1. 销售量受经营场所大小限制

餐饮生产的最终目的是销售,并且不仅需要客人到餐厅来购买,而且需要客人就地消费。但餐厅的销售量受生产设备、经营场所大小的限制。特别是在客人进餐时,不能催促客人,即使用餐完毕也不能要求客人马上离开,因而客满时,就很难提高翻台率,销售量也就受到了限制。餐厅必须采取积极的措施,加速菜点的供应,提高服务效率和服务水平,加强促销,提高餐厅翻台率和客人的消费量。

### 2. 销售量受进餐时间限制

一般人一日三餐,其就餐时间大致相同,就餐时间一到,餐厅挤满了客人,就餐时间一过,餐厅冷落空寂。因此,应积极引导客人消费,充分利用正常用餐以外的时间,才能使餐饮部的销售量得以提高。

### 3. 销售量受顾客饮食需求变化的影响

随着生活水平的提高,价值观的改变,人们对饮食的需求也在不断变化。而