



 新世纪高职高专旅游服务类专业规划教材

餐饮服务与管理

CANYIN FUWU YU GUANLI

主编 李贤政



高等教育出版社
HIGHER EDUCATION PRESS

新世纪高职高专旅游服务类专业规划教材

餐饮服务与管理

主 编 李贤政
副主编 阮秀梅 王 瑛

高等教育出版社

内容提要

本书是新世纪高职高专旅游服务类专业规划教材之一。

本书的主要内容包括饭店餐饮概述、餐饮服务基本技能、菜肴与酒水知识、中餐厅服务、宴会服务、西餐及酒吧服务菜单设计、采购与库存管理、厨房生产与管理、餐饮销售管理。书中特设了资料链接一栏,提供各种有趣、有用的小知识。

本书可以作为高职高专院校旅游服务类专业的教材,也可作为企事业单位相关从业人员培训、自学的参考用书。

图书在版编目(CIP)数据

餐饮服务与管理 / 李贤政主编. —北京:高等教育出版社, 2005.6

新世纪高职高专旅游服务类专业规划教材

ISBN 7-04-016667-4

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-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(2005)第065730号

责任编辑 李 芸

封面设计 吴 昊

责任印制 蔡敏燕

出版发行 高等教育出版社

社 址 北京市西城区德外大街4号

邮政编码 100011

总 机 010-82028899

传 真 021-56965341

购书热线 010-58581118

021-56964871

免费咨询 800-810-0598

网 址 <http://www.hep.edu.cn>

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

<http://www.hepsh.com>

排 版 南京理工出版信息有限公司

印 刷 上海市印刷七厂

开 本 787×960 1/16

印 张 15.5

字 数 300 000

版 次 2005年7月第1版

印 次 2005年7月第1次

定 价 20.50元

凡购买高等教育出版社图书,如有缺页、倒页、脱页等质量问题,请在所购图书销售部门联系调换。

版权所有 侵权必究

新世纪高职高专旅游服务类专业规划教材

编 委 会

(按姓氏笔画排列)

主任委员:

李 刚 无锡商业职业技术学院党委书记 教授

副主任委员:

马元兴 无锡商业职业技术学院副院长

张立彬 黑龙江旅游职业技术学院副院长

赵恒伯 江西旅游商贸职业学院院长

曹少华 长沙商贸旅游职业技术学院院长

委员:

刘叶飙 九江学院旅游系主任

李贤政 浙江商业职业技术学院烹饪旅游系主任

吴 玲 江西旅游商贸职业学院旅游系党总支书记

张志宇 山西财贸职业技术学院旅游系主任

林增学 桂林旅游高等专科学校管理系主任

郭 胜 无锡商业职业技术学院旅游管理系主任

姜福金 青岛职业技术学院旅游学院院长

徐桥猛 无锡商业职业技术学院旅游管理系副主任

黄明亮 江西旅游商贸职业学院旅游系主任 教授

编写说明

21 世纪,旅游业进入蓬勃发展时期,根据世界旅游组织的预测,2020 年我国将成为世界最大的旅游目的地和第四大旅游客源国。旅游业表现出的科技含量高、经济效益好、资源消耗低、环境污染少、人力资源得到充分发挥等显著特征以及旅游业强劲增长的势头,已经成为我国国民经济新的增长点和许多地区国民经济的支柱产业。

我国旅游教育事业和我国改革开放同步。二十多年来,旅游教育事业的发展迅猛,到 2002 年末,全国高、中等旅游院校有约 113 所,在校学生达到 41.7 万人,形成了以中等职业教育为起点,并有高职高专教育、普通本科教育和研究生教育与各类型人才培养相结合的多层次、多渠道教育体系,为我国旅游业的发展作出了重要的贡献。党的十六大确定的全面建设小康社会的目标和加入 WTO 后旅游业发展的新形势,对旅游教育提出了新的要求。研究和解决旅游业发展过程中的现实问题,从而为旅游业的持续健康发展贡献力量,是各类旅游教育院校义不容辞的重要任务。

旅游学科是一门新兴学科,教材建设是旅游教育的主要任务,是旅游教学管理和旅游专业建设的重要环节,也是保证旅游学科教学质量的重要途径。全国高职高专旅游服务类专门课开发指导委员会在全国高职高专旅游服务类院校的专业建设,取得了可喜的成绩。本套新世纪高职高专旅游服务类专业规划教材就是全国高职高专旅游服务类专门课开发指导委员会的成果之一。

本套规划教材包括三个专业共 27 本,分别是,旅游管理专业 11 本:《旅游学概论》、《旅游经济学》、《中国旅游景观》、《导游实务》、《模拟导游》、《旅游营销》、《导游情景英语》、《旅游信息管理技术》、《旅行社经营管理》、《旅游服务心理学》、《中国旅游地理》。酒店管理专业 9 本:《现代酒店管理》、《酒店营销学》、《康乐服务与管理》、《现代酒吧服务与管理》、《酒店前厅运转与管理》、《餐饮服务与管理》、《客房服务与管理》、《餐饮企业经营管理》、《酒店英语会话》。烹饪工艺专业 7 本:《中餐烹调工艺》、《西餐烹调工艺》、《烹饪原料学》、《面点制作工艺》、《烹饪营养学》、《烹饪卫生与安全》、《食品雕刻与冷拼工艺》。我们计划用两年左右的时间完成全套教材的编写出版工作。

充分体现职业技术学院培养目标和办学特色是这套教材的重要指导思想。为了把握这一指导思想,编者的选择以位于职业院校教学一线的、富有教学经验的双师型专任教师为主,教材的内容遵循理论与实践相结合原则、实用性原则、针对性原则,大

胆引入最新旅游管理的科研成果和成功的实践经验,使这套教材具有时代特色和职业教育的气息。这是一种尝试,同时,我们坚信这是我国旅游服务高等职业教学的发展方向。

这套新世纪高职高专旅游服务类专业规划教材是旅游高等职业教育工作者的大胆的教学改革实践,不可避免地存在许多问题,我们真诚请求专家、学者、广大教师和学生提出宝贵的意见,我们将认真收集意见,修改完善,使这套教材成为旅游服务类高等职业教育的“品牌”教材。

新世纪高职高专旅游服务类专业
规划教材编写委员会
2004年3月

前 言

酒店业是中国改革开放后与国际接轨最早、国际化程度最高的行业之一。作为旅游业三大支柱之首,中国现代酒店业 20 多年来取得了长足的发展。到 2003 年末,全国共有星级饭店 9 751 家,拥有客房 99.28 万间,床位 188.77 万张,营业收入总额为 983.16 亿元,上缴营业税 49.52 亿元,从业人员达到 135.06 万人。

2004 年 12 月 21 日,由中国烹饪协会联合主办的“中国餐饮业:2004 盘点和 2005 展望研讨会”在北京召开。2004 年,我国餐饮产业呈现出经营规模化、服务同步化、主题多元化、企业巨大化、消费理性化、洋快餐本地化的趋势,市场进一步细分化,企业之间的重组步伐不断加快。与此同时,我国的餐饮业存在着发展不平衡、扩张盲目化、竞争无序化、餐品同质化、人才匮乏、原材料涨价等制约产业进一步发展的问題。2005 年,中国餐饮业将继续保持两位数的增长,全年销售额最终将突破 8 000 亿元;规模化、连锁化、规范化和信息化仍然是餐饮产业发展的主题;洋快餐会加快进入中等城市(甚至小城市)的步伐,尝试在正餐方面与中资企业在局部市场争夺核心客户资源;职业经理人成为行业争夺的热点;国内某些扩展过快的餐饮企业将出现崩溃,引发新一轮的洗牌。尤其是加入 WTO 后,在全球经济一体化的背景下,国内市场国际化,国际竞争国内化的态势将进一步加剧,面对餐饮消费日益多样化和个性化需求,如何将现代餐饮管理理念、方法和服务技术贯彻到酒店餐饮的各个经营实践环节中去,是任何一家酒店都无法回避和迫切需要解决的重要课题。

正是在这种背景下,我们编写了这本教材,以适应旅游教育对专业课程教材和酒店业界对专业人才培养的需要。本教材有两个特点:一是紧跟餐饮业发展形势,使其有较强的时效性、针对性和指导性;二是根据高职高专学生的特点,以酒店餐饮基本知识介绍和能力培养为主线,穿插了大量的资料和案例,既有助于学生对关键知识点的把握和理解,又起到引导学生发现问题、分析问题和解决问题的能力。

本教材由浙江商业职业技术学院李贤政副教授任主编,江西旅游商贸职业学院阮秀梅和青岛职业技术学院王瑛任副主编。教材共10章,具体分工为:李贤政负责编写第1、9章,阮秀梅负责编写第4、5章,王瑛负责编写第6章,山西财贸职业技术学院的张志宇副教授负责编写第2、3章,青岛职业技术学院的李成负责编写第7、8章,青岛酒店管理学院的王赫南编写第10章,全书由李贤政编写提纲并总纂定稿。本教材在编写过程中,得到了浙江商业职业技术学院旅游管理教研室各位同仁的大力支持,在此向他们表示衷心的感谢。

由于编者水平与能力有限,缺点与疏漏难免,恳请读者提出批评与建议,以便日后改正和补充完善。

编者

2005.7

目 录

第一章 饭店餐饮概述	1
第一节 餐饮部的地位与作用.....	1
第二节 餐饮种类、设施和产品	3
☞【资料链接 1-1】 21 世纪中国餐饮业的发展趋势	4
☞【资料链接 1-2】 不同星级饭店的餐饮设施	6
第三节 餐饮部组织机构及岗位职责.....	9
☞【资料链接 1-3】 大中小型饭店的餐饮组织机构	10
☞【资料链接 1-4】 北京长城饭店餐饮部主要岗位职责	11
☞【资料链接 1-5】 酒店餐饮 VS 社会餐饮	16
 第二章 餐饮服务基本技能	21
第一节 托盘	21
第二节 餐巾折花	23
第三节 摆台	28
☞【资料链接 2-1】 餐具盛器在餐饮服务中的应用	33
第四节 斟酒	36
第五节 上菜	39
☞【资料链接 2-2】 客人吃正宗川菜	40
 第三章 菜肴与酒水知识	44
第一节 中国菜	44
第二节 外国菜	47
第三节 中国酒	49
☞【资料链接 3-1】 中国传统八大名酒	52
第四节 外国酒	53

第五节 非酒精饮料	57
☞【资料链接 3-2】 中国十大名茶及鉴别方法	59
第四章 中餐厅服务	63
第一节 中餐厅环境设计	63
第二节 零点餐服务	64
☞【资料链接 4-1】 过于热情的服务	74
第三节 团体餐服务	75
☞【资料链接 4-2】 两家火锅店	77
第五章 宴会服务	80
第一节 宴会概述	80
第二节 宴会预订	84
☞【资料链接 5-1】 大型宴会预订的要点	87
第三节 宴会的筹划与设计	88
第四节 中餐宴会服务	91
第五节 冷餐酒会与自助餐酒会	94
☞【资料链接 5-2】 如何控制餐饮服务质量	97
第六章 西餐及酒吧服务.....	100
第一节 西餐服务.....	100
☞【资料链接 6-1】 一次成功的服务	105
第二节 酒吧服务.....	106
☞【资料链接 6-2】 几种常见鸡尾酒的调制	110
☞【资料链接 6-3】 一次灵活的酒吧服务	113
第七章 菜单设计.....	116
第一节 菜单的作用与种类.....	116
第二节 菜单设计的依据.....	121
第三节 菜单制作.....	125

☞【资料链接 7-1】“小天地”酒家的春节特别菜单	130
第八章 采购与库存管理	133
第一节 餐饮原料采购管理	133
第二节 餐饮原料验收管理	141
第三节 餐饮原料库存与发放管理	146
☞【资料链接 8-1】干货原料的类型	149
☞【资料链接 8-2】餐饮原材料的采购策略	151
第九章 厨房生产与管理	154
第一节 厨房布局	154
☞【资料链接 9-1】厨房设计应充分考虑餐饮的经营风格	160
第二节 厨房生产管理	162
☞【资料链接 9-2】如何进行餐厅与厨房的协调	169
第三节 厨房卫生与安全	170
☞【资料链接 9-3】厨房承包的利与弊	177
第十章 餐饮销售管理	181
第一节 宾客就餐动机	181
☞【资料链接 10-1】餐饮消费数据的应用	185
第二节 定价策略与方法	187
第三节 餐饮人员销售	192
☞【资料链接 10-2】餐饮业的推销技巧	195
第四节 餐饮营业推广	196
☞【资料链接 10-3】如何利用 Internet 进行餐饮销售	201
附录 1 餐饮技能考核基本要求	204
附录 2 20 种常见的餐巾花型折法	207
附录 3 常用餐饮英汉词汇对照	221
参考文献及网站	233

第一章

饭店餐饮概述

学习目标

- 了解餐饮部在饭店中的地位与作用
- 掌握餐饮的种类、餐饮设施和餐饮产品的特点
- 了解和掌握大中型饭店餐饮部的组织机构、岗位职责和对服务人员的素质要求

第一节 餐饮部的地位与作用

改革开放以来,中国现代饭店经过近 30 年的发展,已经成为集住宿、餐饮、休闲、商务、会议、展销、购物等于一体的功能齐全的综合性公共场所,被称为“城中之城”,但提供“吃”和“住”依然是其不可或缺的两大功能。餐饮部作为现代饭店的一个重要部门,不仅要满足宾客对餐饮产品和服务的要求,为饭店创造良好的经济效益,同时也是饭店对外形象的一个窗口和社交场所;餐饮产品作为饮食文化的载体之一,成为所在城市和区域旅游资源的重要组成部分。餐饮部的地位与作用主要体现在以下几个方面:

一、餐饮部是饭店最重要的部门之一

首先,餐饮部主要是解决宾客“饮食”的问题,而饮食是一个人最基本的需求。饭店(Hotel)作为旅游者的“家外之家”,没有饮食提供就不是完整意义上的“家”。无论是对住店客人还是对就餐客人,烹制各种可口美味的菜肴,提供体贴周到的服务,创造一个优美的就餐环境,满足宾客对餐饮产品和服务的要求,都是饭店经营的基本内容。

其次,从经济效益方面,餐饮收入是饭店收入的重要组成部分。饭店业作为旅游业的支柱产业,其餐饮收入在整个饭店收入中占有多大比例,受饭店的地理位置、经营思路、产品定位、规格档次等诸多主客观因素影响。就目前国内不完全统计,餐饮部的营业收入约占饭店整体营业收入的 1/3 左右,有的地区还要更高,与客房收入、

商场收入并称为饭店收入的三大支柱。另外,与客房收入相比较,餐饮部的营业收入是个变量,呈现出较大的弹性特征。尽管受场所面积和餐位数量的限制,但餐饮经营可以通过推出特色菜肴、改变服务方式和采取各种营销手段,提高餐位周转率和人均消费水平,从而使餐饮营业收入最大化。

同时,餐饮部也是饭店用工最多的部门。饭店属于劳动密集型行业,而餐饮部的业务环节多而复杂,从原料的采购、验收、储存、发放,到厨房的初加工、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,因此餐饮部为社会提供了众多就业岗位,在一定程度上减轻了就业压力。

二、餐饮服务代表饭店的管理水平及声誉

美国旅游饭店业的先驱斯塔特勒(Statler)曾经说过:“饭店从根本上来讲,只销售一样东西,那就是服务(Services)。”饭店的目标应是提供最佳服务,想方设法满足宾客需要,给宾客带去舒适和便利。

餐饮产品从总体上讲由三个部分组成,即餐饮环境、餐饮实物(菜肴、酒水、点心)和餐饮服务。随着人们生活水平的提高,消费者在物质满足的同时,越来越注重精神、心理方面的享受,从这个意义上讲,与其说宾客在消费一份“餐食”,不如说是在消费“环境、技艺和服务”。

与前厅部的“短暂服务”、客房部的“暗服务”相比较,餐饮部员工提供的服务更直接、与宾客的接触更深、时间更长、环节更复杂。从就餐前的预订、迎领、点菜、点酒,到就餐中的上菜、斟酒、分菜、换碟,到就餐后的结账、送别等,服务人员的仪容仪表、行为举止、语言谈吐、服务技能以及处理问题的能力都会给宾客留下深刻的印象,宾客也会据此来判断一个饭店服务质量的优劣和管理水平的高低。

另外,从营销角度来说,在日趋激烈的饭店市场竞争中,餐饮部占有极其重要的地位。不同饭店的客房基本类同,创新余地不大,但餐饮部则表现出较强的灵活性、多变性和可塑性,可以在环境氛围、菜肴种类、特色菜品、服务方式、烹调手法等方面进行设计、创新和再造。餐饮经营好,不仅能留住住店客人,还会吸引本地居民,同时带动饭店其他部门如娱乐部、会议部、商场部等的销售。因此,餐饮服务的水平、餐饮经营的好坏,不仅直接影响饭店的经济效益和形象,也影响饭店的声誉和品牌建设。

三、餐饮产品是一项宝贵的旅游资源

中国饮食文化源远流长、博大精深,具有浓烈的民族风情和文化特色,如今更是进入了一个崭新的历史时期。饭店业提供的各种餐饮产品,从菜系历史之悠久、食品种类之繁多、烹饪技术之精湛、加工配料之讲究、色香味形之丰富、雕刻造型之逼真,到餐厅环境之优雅、餐具有品之别致、餐饮设施之先进,都达到了一个新的高度。广大国内外旅游

者在品尝各种菜肴的同时,领略中国和地方的食文化、酒文化、茶文化,了解有关饮食方面的人物轶事、文献典籍、文学艺术、历史典故、诗文佳作等,增长了阅历,陶冶了情操。

所以说,餐饮产品不单是旅游得以顺利进行的必要手段,也是旅游的目的之一,具有旅游设施和旅游资源(Tourist Resources)的双重性质。随着人类保健意识的加强,各种餐饮旅游如美食旅游、减肥旅游、食疗旅游已经逐步成为一种时尚。饭店餐饮部应适时开发名菜名点和设计特种餐饮,以丰富餐饮旅游资源,吸引更多的宾客。

第二节 餐饮种类、设施和产品

一、餐饮种类

现今的餐饮业发展迅猛,饭店餐饮只是整个餐饮市场的一个组成部分,我们需要从整体餐饮市场的基础上去把握和分析饭店的餐饮种类。

1. 按餐饮产品分类

(1) 正餐餐饮:正餐餐饮能提供比较全面的菜肴,如各类冷菜、热炒、海鲜、煲类、汤类和各种酒水饮料,菜单结构和菜肴种类比较丰富,顾客选择余地大。大部分餐饮属于此种餐饮。

(2) 快餐餐饮:由各类洋式快餐(如麦当劳、肯德基)和中式快餐(如永和豆浆)组成,随着工作及生活节奏的加快,快餐餐饮在餐饮市场中占有越来越大的比例。

(3) 茶点餐饮:主要是各类茶坊和茶馆,经营的产品从简单的茶饮到讲究的茶道,通常也会供应一些简单的小吃和菜肴。茶点餐饮店目前已经成为人们休憩放松和商谈闲聊的好去处。

(4) 酒吧餐饮:酒吧(Bar)主要供应各类酒水和食品。在有些城市,各种形式的酒吧(如静吧、动感吧、咖啡吧、陶吧、演艺吧等)形成酒吧一条街,如北京的三里屯、杭州的南山路等。作为城市餐饮和夜文化的重要组成部分,酒吧正被越来越多的人尤其是年轻人所接受。

2. 按就餐时间分类

(1) 早点餐饮:以提供早餐为主的餐饮。如饭店的各类早茶、自助早餐,以及遍布市巷的早餐店和街头摊位。

(2) 正餐餐饮:以提供午餐和晚餐为主的餐饮。一般情况下,有一定规模和档次的饭店餐饮、纯餐饮店均属此种类型。

(3) 休闲餐饮:包括各类茶点、小吃和饮品,在供应时间上通常与正餐时间错开。

(4) 宵夜餐饮:为宵夜者提供各类菜肴、茶点和小吃,供应时间通常在晚餐后至凌晨甚至通宵。

需要指出的是,有些企业只做早点餐饮,有些只做正餐餐饮,有些只做休闲餐饮,但也有的早点、正餐、休闲和宵夜都做,甚至 24 小时不停业。

3. 按餐饮方式分类

(1) 餐桌式餐饮:该种就餐方式是服务人员为宾客提供从引座、上茶、点菜、上菜、斟酒、桌边服务直至结账、送客的全过程服务。正餐基本上都属于餐桌式餐饮。

(2) 自助式餐饮:自助式餐饮(Cafeteria)是将各类菜肴、点心、酒水和餐具事先准备好,收费标准固定,客人根据自己的口味自行选择,服务人员无需在桌边服务,只需提供引导和辅助的服务。自助式餐饮最早在西餐中比较流行,目前越来越受到广大消费者的喜爱和欢迎。

(3) 外卖式餐饮(Take-out):即宾客将提供的菜肴带出店外或由服务人员根据客人预订将所点菜肴送到指定地点。外卖式餐饮是家庭厨房的延伸,由于便利,呈现市场日趋增大之势。

4. 按餐饮组织形式分类

(1) 独立经营:指具有独立注册资本和法人资格的单体餐饮企业。

(2) 依附经营:指旅游星级饭店的餐饮系统,即餐饮部。

(3) 连锁经营:由连锁餐饮经营企业组成,有特许、直营和合同经营三种具体形式。

【资料链接 1-1】 21 世纪中国餐饮业的发展趋势

改革开放 20 多年来,我国餐饮业发展迅猛,日新月异。各种风味特色、各种经营形式、各种组织结构的餐饮企业星罗棋布。纵观 21 世纪的餐饮业,将呈现以下发展趋势:

1. 21 世纪餐饮业的格局会发生变化

目前,我国餐饮业正处于调整市场定位、转变大众化经营的过渡时期,经营方式的多样化蔚然成风,借鉴西方经验发展餐饮集团,餐饮超市和连锁快餐的经营模式占据了一定的市场。

建立和发展餐饮集团,是搞活餐饮企业和抵御市场风险的可取途径。所谓餐饮“集团化”是指单体餐饮采取联号合作的形式,拥有、经营或管理两个以上的企业或系统,其优势在于发挥群体作用,建全多方位、多层次的餐饮系统。而快餐连锁作为“集团化”的先锋,已经形成了强劲的内在潜力。在 21 世纪我国必然克服体制上的制约,以直营连锁、特许连锁、加盟连锁或自愿连锁等形式,实现内涵、外延双向扩张,形成品牌性的连锁餐饮集团。

超市餐饮将补充连锁快餐构成大众化市场。纵观国内餐饮市场的需求变化,“公款”的减少,“公款高消费”状况明显改善,餐饮市场趋于大众化。大众化经营意味

着廉价,但不等于低水平的经营,它是一种拥有较高服务标准和质量,而价格相对较低的经营,连锁快餐和连锁超市正好适应这种经营需要。与西方发达国家的餐饮作比较,日本平均每人一年在外就餐花费 950 美元,欧洲平均每人 435~860 美元,而我国平均每人一年在外就餐 300 元人民币左右,约合 28 美元。餐饮超市因其就餐自由,形式自由,价格适中,面向工薪阶层,在我国得到了普及和发展,同时也满足了消费者求奇、求全、求便、求廉的消费心理,成为 21 世纪的饮食新时尚。

2. 科学化是 21 世纪餐饮业的主流

掌握高新技术人才和具备管理和营销理念的人才将推动 21 世纪的餐饮业发展。运用现代化的手段形成标准化生产、全天性服务、科学化管理、多元化销售,以及发展餐饮信息网的“现代餐饮”。

比较多的学者倾向把 21 世纪称为信息时代,应用高新技术以及发展信息网络可以帮助我国餐饮业在促销过程中取得巨大突破,与国际餐饮业接轨。目前,越来越多的工薪族们购买个人计算机、数字电视、移动电话和其他通信设备,以适应信息化潮流。发展餐饮网、传递餐饮业以及相关行业的市场信息、企业状况、政策法规、饮食文化知识、技术设备、原料供需情况和人才交流等方面的内容是行业发展必然的需要。根据著名心理学家马斯洛的需求层次论,未来社会人们越来越注重精神满足和自我实现,建立配有计算机网络及计算机控制程序的科学化餐厅,运用计算机点菜,电视点钞,建立国际网址进行全方位服务,缩短上菜时间,优化企业经营管理,以及增强厨房的透明度成为必然趋势。对于经营外卖业务的企业来说,跨国连锁上网尤为重要,如“全聚德”烤鸭店、上海“绿波廊”已经领先一步建立网络,又如天津的“集贤”大酒店推出了“厨房实况监视”的绝招,颇具成效。

餐饮产品的科学化是中国餐饮业发展的又一方向。科学化的食品主要包括:一是健美食品,主要是指能预防肥胖以及胆固醇升高,保持人体营养均衡的食品;二是“绿色食品”,即安全、无害、受污染少、新鲜的食品;三是营养食品,即能补充人体所缺乏的各种微量元素、能增强体力和开发智力的产品。“健康”不仅仅是一种流行,它是科技文明时代的产物,是 21 世纪人类必然面临的时代要求。但由于我国科技水平的局限,人们所消费的食品中营养远远不及日本和美国,80%的大学开设了营养学,而日本已有 3 万名营养师了,在差距中找出适合我国国情的路子:首先,推销健康食品,采用“合理改变菜单”或“增加健康食谱”的策略,设计出各具特色的营养餐;其次,引进健康信息,搭配“互补”原料,借鉴西方理论,进口“科学”产品;再次,引进先进机械,以机械生产逐步代替手工制作,制作标准化产品,尽量减少食品污染。

3. 不断优化企业的经营和管理

在计划经济时期餐饮业曾一度出现经营官商化、管理混乱等问题,而 21 世纪的消费者绝不会满足于简单化的服务、单一的品种,培养管理和营销人才是从封闭式的

单纯销售管理型向开放式的经营管理型转变的关键,树立生产销售流水线的品牌意识,加强人才的竞争无疑会取得更好的经济效益。

全面提高员工素质和管理者管理水平是搞活餐饮企业的根本出路。按照马克思主义的观点,管理具有双重性。一方面管理是人类共同劳动的需要,具有与生产力和社会化大生产相联系的自然属性;另一方面又具有与生产关系、社会制度相联系的社会属性。智能化的管理系统包括通信设备、信息处理、设备运行、后勤物资、人事管理、财务处理、状态控制、安全控制、楼房管理等,而这些人、财、物的管理中人是第一位的因素。强调“人本管理”,即以人为本的管理,而这个“人”由管理人员、员工和顾客三者组成,应理顺这三者关系。作为管理人员应在工作中给员工灌输文化常识,提高劳动者的素质,加强厨师队伍的建设,建立知识化、专业化、品质良好的餐饮系统。

21世纪餐饮功能不再是单一的饮食功能,为满足消费者对餐饮更高层次的需要,经营多元化道路为各方认同并成为一种发展趋势。在经营中引入娱乐形式是主途径,这也是由我国的基本国情决定的,这会在一定程度上丰富餐饮经营的内容,使原本具有饮食功能的餐厅,也具有社交功能、商业功能和娱乐功能。对餐饮经营者而言,餐饮毛利在50%以上,而歌舞厅的毛利高达80%以上。现在娱乐与餐饮经营相结合的形式较多,如卡拉OK厅、舞厅、豪华酒吧等,而时装表演、曲艺、歌舞、展览艺术也是可拓展的经营渠道。不过娱乐和餐饮一体化尚处于尝试期,属于新生事物,不可盲目崇外,出现问题要合理解决。

二、餐饮设施

现今的饭店餐饮设施一般有三层含义:一是指餐厅类型,如在中餐厅的基础上是否还拥有西餐厅、宴会厅、酒吧、咖啡厅等;二是饭店是否提供自助早餐、客房送餐、外卖等服务项目和菜单出菜率的高低;三是各餐厅环境、餐饮设施所营造的氛围及豪华、整洁程度。

【资料链接 1-2】 不同星级饭店的餐饮设施

根据中华人民共和国国家标准《旅游饭店星级的划分与评定》制度,不同星级档次的饭店,餐饮设施及服务项目也是不同的。

1. 一星级饭店

- (1) 有桌椅、餐具、灯具配套及照明充足的就餐区域;
- (2) 能够提供早餐服务;
- (3) 餐饮加工区域及用具保持整洁、卫生。

2. 二星级饭店

- (1) 有照明充足的就餐区域,桌椅、餐具、灯具配套;