



高等职业教育  
旅游与酒店管理类课程规划教材

# 餐饮服务与管理

新世纪高等职业教育教材编审委员会组编

主编 姜红 主审 赵丹



大连理工大学出版社



新世纪

高等职业教育旅游与酒店管理类课程规划教材

# 餐饮服务与管理

新世纪高等职业教育教材编审委员会组编

主 审 赵 丹

主 编 姜 红 副主编 肖红艳 赵永慧 查爱苹

CANYIN FUWU YU GUANLI

大连理工大学出版社

DALIAN UNIVERSITY OF TECHNOLOGY PRESS

© 大连理工大学出版社 2006

图书在版编目(CIP)数据

餐饮服务与管理 / 姜红主编. — 大连: 大连理工大学出版社, 2006.1

高等职业教育旅游与酒店管理类课程规划教材

ISBN 7-5611-3057-0

I. 餐… II. 姜… III. ①饮食业—商业服务②饮食业—企业管理  
IV. F719.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2005)第 040383 号

大连理工大学出版社出版

地址: 大连市软件园路 80 号 邮政编码: 116023

发行: 0411-84708842 邮购: 0411-84703636 传真: 0411-84701466

E-mail: dutp@dutp.cn URL: <http://www.dutp.cn>

大连业发印刷有限公司印刷

大连理工大学出版社发行

---

幅面尺寸: 185mm×260mm

印张: 16.5

字数: 367 千字

印数: 1~5 000

2006 年 1 月第 1 版

2006 年 1 月第 1 次印刷

---

责任编辑: 李 丽 张继兰

责任校对: 郭宇鹏

封面设计: 波 朗

---

定 价: 25.00 元

# 前 言

《餐饮服务与管理》是新世纪高等职业教育教材编审委员会组编的旅游与酒店管理类课程规划教材之一。

《餐饮服务与管理》是为了适应 21 世纪旅游和酒店业的发展以及方兴未艾的中国高等职业技术教育而编写的高职高专旅游与酒店管理专业系列教材,是高职高专旅游与酒店管理等专业开设的一门专业主干课程。

参加本书编写的人员都是各院校旅游与酒店管理专业的一线教师。他们具有深厚的理论基础和丰富的实践经验,保证了本教材理论与实践充分结合的特点。

全书依据酒店餐饮服务与经营管理的客观规律,以管理理论为指导,以餐饮实际业务活动为基础,以当前最新最实用的管理方法与操作为主要内容,坚持理论与实际相结合、定性研究与定量分析相结合,全面、系统地阐述了酒店餐饮服务与管理的各种要素及其运行的程序与内在联系,力求做到基础理论简明扼要、业务内容切实可行、结构层次系统连贯、操作方式具体先进。全书包括餐饮服务与餐饮管理两部分内容,将餐饮服务的基本知识和技能与餐饮管理的基本理论融合在一起,既培养了学生的服务技能,又为学生将来的发展奠定了理论基础。本书既是高职高专旅游与酒店管理及相关专业的教材,也可作为现代酒店在岗人员培训和自学的参考书。

全书内容分为上下两篇。上篇:餐饮服务,包括第一章餐饮概述、第二章餐饮部的组织机构与职能、第三章餐饮服务基本技能、第四章中餐厅服务、第五章西餐厅服务。下篇:餐饮管理,包括第六章餐厅、酒吧运行与管理、第七章菜单的设计与制作、第八章宴会部运行与管理、第九章餐饮服务质量管理、第十章餐饮营销管理、第十一章餐饮人力资源管理。

本教材在编写过程中,曾多次听取有关专家、教师的意见,并得到诸多酒店的支持和帮助,在此一并表示感谢。

本教材由上海商学院姜红任主编,内蒙古财经学院肖红艳、大连商务职业学院赵永慧、上海商学院查爱苹任副主编。大连商务职业学院卢海平参加了本书编写。具体分工如下:



肖红艳(第一章、第二章、第三章、第四章);查爱苹(第五章、第十章);赵永慧(第六章、第七章);卢海平(第八章);姜红(第九章、第十一章)。

本教材是各相关高职院校倾力合作与集体智慧的结晶。尽管我们在《餐饮服务与管理》教材的特色建设方面已经做出了很大的努力,但由于高职教育的发展尚处于起步阶段,教材建设还处于探索阶段,因此不足之处在所难免,恳请各相关高职院校和读者在使用本教材的过程中给予关注,并将意见及时反馈给我们,以便于修订完善。

所有意见、建议请寄往:gzjckfb@163.com

联系电话:0411-84707492

编 者

2006年1月



|                        |     |
|------------------------|-----|
| <b>上篇——餐饮服务</b>        | 1   |
| <b>第一章 餐饮概述</b>        | 3   |
| 第一节 餐饮业发展概况            | 4   |
| 第二节 餐厅的种类及服务项目         | 9   |
| 第三节 餐饮经营的特点            | 14  |
| <b>第二章 餐饮部的组织机构与职能</b> | 17  |
| 第一节 餐饮部的组织机构与职能        | 18  |
| 第二节 餐饮服务人员的素质要求        | 24  |
| <b>第三章 餐饮服务基本技能</b>    | 27  |
| 第一节 托盘                 | 28  |
| 第二节 餐巾折花               | 30  |
| 第三节 斟酒                 | 39  |
| 第四节 摆台                 | 40  |
| 第五节 上菜和分菜服务            | 48  |
| 第六节 结账服务               | 52  |
| 第七节 其他服务技能             | 53  |
| <b>第四章 中餐厅服务</b>       | 59  |
| 第一节 中餐简介               | 60  |
| 第二节 中餐厅的早茶服务           | 63  |
| 第三节 中餐厅午晚餐服务           | 65  |
| 第四节 团体餐服务              | 68  |
| <b>第五章 西餐厅服务</b>       | 73  |
| 第一节 西餐常识               | 74  |
| 第二节 西餐服务方式             | 79  |
| 第三节 西餐早餐服务             | 85  |
| 第四节 西餐正餐服务             | 88  |
| 第五节 扒房午晚餐服务            | 92  |
| 第六节 自助餐服务              | 100 |
| <b>下篇——餐饮管理</b>        | 107 |
| <b>第六章 餐厅、酒吧运行与管理</b>  | 109 |
| 第一节 餐饮经营场所的设计与布置       | 110 |
| 第二节 餐厅运行与管理            | 114 |
| 第三节 酒吧运行与管理            | 116 |

|                            |            |
|----------------------------|------------|
| 第四节 饮品简介 .....             | 121        |
| <b>第七章 菜单的设计与制作 .....</b>  | <b>131</b> |
| 第一节 菜单的作用和种类 .....         | 132        |
| 第二节 菜单的设计 .....            | 136        |
| <b>第八章 宴会部运行与管理 .....</b>  | <b>155</b> |
| 第一节 宴会部经营特点 .....          | 156        |
| 第二节 宴会部门组织 .....           | 158        |
| 第三节 宴会销售与预订 .....          | 160        |
| 第四节 大型宴会的筹划与运行 .....       | 167        |
| <b>第九章 餐饮服务质量管理 .....</b>  | <b>183</b> |
| 第一节 餐饮服务质量概述 .....         | 184        |
| 第二节 餐饮服务质量的内容 .....        | 185        |
| 第三节 餐饮服务现场质量管理 .....       | 187        |
| 第四节 餐饮服务质量控制 .....         | 190        |
| <b>第十章 餐饮营销管理 .....</b>    | <b>199</b> |
| 第一节 餐饮营销概述 .....           | 200        |
| 第二节 影响餐饮营销的因素 .....        | 205        |
| 第三节 餐饮内部营销策略与技巧 .....      | 210        |
| 第四节 餐饮外部营销策略与技巧 .....      | 219        |
| <b>第十一章 餐饮人力资源管理 .....</b> | <b>229</b> |
| 第一节 餐饮人力资源管理概述 .....       | 230        |
| 第二节 餐饮员工招聘 .....           | 232        |
| 第三节 餐饮员工培训 .....           | 236        |
| 第四节 餐饮员工考核 .....           | 242        |
| 第五节 餐饮劳动报酬 .....           | 246        |
| <b>参考文献 .....</b>          | <b>254</b> |

上 篇



餐饮服务





# 第

## 餐饮服务与管理 第一章

### 一

### 章

## 餐饮概述

### 课前导读

旅游饭店、旅行社和旅游交通是现代旅游业的三大支柱,而餐饮部是旅游饭店最重要的部门之一。本章主要介绍餐饮业的发展概况及发展趋势,餐厅的种类、服务项目和生产经营特点。

### 教学目标

- 了解国内外餐饮业的发展历史和现状
- 掌握餐厅的概念、分类和服务项目
- 掌握餐饮经营的特点



## 第一节 餐饮业发展概况

餐饮业大约起始于人类文明的初期,并且伴随着人类文明的进步和城市的出现而逐渐发展起来。餐饮业的发展受国家的历史文化、气候环境、经济发展水平、宗教信仰和传统习惯等诸多因素的制约,中外餐饮业有各自的发展历史,并互相渗透、促进和推动。

### 一、国内外餐饮业发展概况

#### (一)我国餐饮业发展概况

中国餐饮业历史久远,距今 50 万年前的北京人已开始用火烧熟食物,烹饪由此发端。早在商周时期,金属工具、原始瓷器、酿酒作坊和食盐的出现,为餐饮业的形成创造了条件。当时的人们开始掌握刀功与火候技术,烹饪方法有烧、烤、煎等多种。这些都反映了我国先秦时期的烹饪技术已发展到相当高的水平。但是当时生产力水平低,餐饮业也相对落后,尚未产生餐桌座椅,所以用芦苇或其他植物编成筵,用较细的料编成席,设宴待客或聚会。在《周礼》中记载了设筵之说:“先设者日筵,后加者日席。”这一阶段称为筵席阶段,筵席阶段宴会活动方式多样,主要为奴隶主、贵族所享用。

秦汉时期是中国餐饮发展的第二阶段。由于当时农业、手工业、商业有了很大的发展,对外交往日益频繁,在中央集权的封建国家里,餐饮文化不断出现新的特色。这一时期,“丝绸之路”引进了国外食品、饮品及文化,中国餐饮业在社会大变革中博采各民族饮饌的精华,取得了长足的发展。

唐宋时期是我国餐饮史上的黄金时期之一,具体表现在:食源继续扩大,瓷餐具风行,工艺菜新兴,风味流派显现。这一时期的烹饪技法也有长进,热菜的制作工艺进入了成熟期,传统烹饪趋于定型。谢讽的《食经》为中国烹饪、餐饮理论的研究开创了先河。随着生产力的发展,餐饮生产有了进步,用餐时的器具也发生了变化,产生了小餐桌和条案。民间多用方桌,而宫廷、官府的宴会活动则用条案举行,食品放在条案上,主人在上,宾客在四周围案而坐,形成主次分明的宴会气氛。“宴会”这一名词在这一时期也正式使用。

明清时期,我国餐饮业继续发展,技术更加精湛,菜点更为丰富,以豪华宫廷大宴为标志的中国烹饪达到了封建时代的最高水平。期间食谱原料已近千种,灶具式样增多,设计更精巧。烹饪技术经过数千年的积累、提炼,得到了升华,已初步形成有原则、有规律、有程序、有标准的烹饪工艺。这一时期的筵宴规模宏大,格式多样。宴会采用圆桌,餐厅讲究台型设计、台面布置,斟酒、上菜注重服务程序和服务质量。菜点的组合、席面的铺排、接待礼仪、乐舞的配合,都呈现出新的特色,以乾隆时“千叟宴”和满汉燕翅烧烤全



席最为典型,为近代中国餐饮业的发展画了一个圆满的句号。

中国餐饮业的发展主要是在封建社会阶段完成的。在中国封建社会,儒家的思想占统治地位达三千年,其行为规范和道德准则成为整个社会的精神支柱和灵魂。中国餐饮业中的“礼”、“序”,乃至许多菜点的设计和品名,无不浸透着儒家思想。中餐在礼仪上讲究席次排座、尊卑有别、长幼有序、男女分席,餐饮过程严格有序。菜点的设计十分注重造型,并且取名亦有讲究,这些均包蕴了儒家的思想观念。

由于中国餐饮业长期受农业经济的影响,食物的植物性食品成分过大,动物性食品比例太少,显得不甚合理。随着经济的发展和人民生活水平的提高,在餐饮业“营养、卫生、科学、合理”的原则指导下,具有中国风味又符合现代科学营养标准的膳食结构正在迅速形成。中国烹饪的特点是:原料广博,菜品繁多;选料严谨,因材施教;刀功精湛,艺术性强;善于调味,注重火候;技法多样,盛器讲究。在此基础上,形成了以鲁菜、川菜、粤菜和淮扬菜为代表的中国四大菜系。现代中国餐饮业继承和发扬了民族文化,走开拓创新之路,使传统工艺更符合现代饮食的科学要求,用科学烹饪创造出科学美食。与此同时,烹饪的繁荣也促进了中国餐饮业的发展,中国的餐饮业正在走向世界。

## (二)国外餐饮业发展概况

国外餐饮业起源于古代地中海沿岸的繁荣国家,基本定型于中世纪,其发展由于受诸多因素的制约,在不同的历史阶段、不同的国家各具特色。

在古埃及,早在公元前1700年,已有酒店存在。考古发现了同一时期或更早期时期的菜单,菜单上写的基本上是面包、禽类、羊肉、烤鱼和水果等。在当时,妇女和儿童不准进入各种酒店和餐馆,但到公元前400年时,妇女和儿童已成为各种酒店和餐馆中不可缺少的一部分。通常,只有男孩可以随同父母一起去酒店和餐馆,而女孩必须等到结婚以后才能进入酒店和餐馆。



在古希腊,早期的酒店多设在各种庙宇旁边。牲畜首先被人们送到庙宇中敬奉神灵,祭扫之后把牲畜抬到酒店里举行宴会,让大家分享,并开怀畅饮。当时,古希腊的酒店主已经开始向旅行者提供食品和饮料,主要包括地中海地区的谷物、橄榄油、葡萄酒、奶酪、蔬菜和肉食等。

古罗马时期,餐饮业已颇具规模。庞贝古城的考古发现表明当时客栈、餐馆和酒店十分兴盛,至今仍能分辨出有118家酒店或餐馆酒吧的遗址。16世纪中期,意大利成为欧洲文艺复兴的中心,艺术、科学的繁荣和商业经济的发展,使烹饪技术博采众长,吸收世界各地烹饪精华,形成了追求奢华、讲究排场、典雅华丽的特色,意大利因此被誉为“欧洲烹调之母”。

18世纪中期,法国成为欧洲政治、经济和文化中心,由于其物产丰富、农牧渔业发达,餐饮业迅速发展。法国菜选料广泛,烹饪方法考究,大量使用复合调料,使菜肴味道浓郁、丰富多彩。烹饪技艺和菜肴组合比较科学,并注意保留食品的热量和营养成分,形成独具特色的法国餐饮风格。20世纪60年代,法国又提出“自由烹饪”的口号,改革传统烹饪工艺,力求更符合人们的要求。法国因此被公认为世界烹饪王国,法国菜受到人们的普遍欢迎,在世界上广为传播。

美国餐饮业形成于18世纪末。随着大量移民进入美洲,美洲大陆餐饮业迅速形成和发



展。20 世纪初,为适应社会经济迅速发展、社会节奏加快的需求,餐饮业出现了革新性的变化,注重营养、求新、求快。至今,美国餐饮业已成为美国重要的服务产业之一,其“营养丰富、快速简便”的餐饮特色,随着国际经贸交流的迅猛发展而推向世界各地。

由于西方经济的高速发展,发达国家的餐饮业形成了以获取人体所需的营养为主、过分讲求营养质量的风格,其食品结构有“高热量、高蛋白、高脂肪”的特点,使许多人营养过剩,体型过胖,这已成为现代营养科学关注的焦点。

纵观中、外餐饮业的发展概况,世界餐饮业是随着人类经济活动的出现和文明程度的提高而产生和发展的。中外餐饮业在发展过程中既各自独立,又互相渗透。中餐向西餐借鉴增加蛋白质的比重,学习西餐的烹饪方法,引进了咖啡、可可、洋酒等;西餐向中餐借鉴,增加碳水化合物比重,学习中餐的烹饪方法,吸收了中餐特有的饮料——茶。中西餐的餐具和服务程序也都在相互补充,相得益彰。中西餐相互交流、相互促进、共同发展,创造了世界餐饮业的新局面。

## 二、餐饮业的发展趋势

1982 年,约翰·奈斯比特在《大趋势》一书中写道:“饮食将走向多元化的时代。过去曾经有一个时期,芥末只有两种风味,法国芥末和荷兰古尔登芥末……如今你可以找到各种不同味道的芥末。”

20 世纪末以来,中国的餐饮业进入了史无前例的大发展时期,软件 and 硬件的建设日新月异。随着东西方饮食文化的交汇,餐饮市场异彩纷呈,美食节的兴起、菜肴的创新、企业经营变异、餐饮市场的进一步细化,使得人们能随时、随地、随心、随意享受美食带来的欢愉。同时,由于经济的增长、传播媒介的积极引导、营销的合理组合等,也使得我国餐饮市场的消费潜力不断壮大。总之,我国的餐饮业将从餐饮主流阶段走向餐饮多元化、地方化和国际化阶段,从而出现百花齐放、百舸争流的局面。

### (一) 餐饮场所的地理位置日趋重要

饭店业先驱埃尔斯沃思·斯塔特勒曾说过:“对任何饭店来说,取得成功的三个根本要素是地点、地点、地点”。现代餐饮企业应在进行全方位、深入细致的市场调查的基础上,根据地区经济、区域规划、文化环境、消费时尚、竞争状况、经济成本、地点特征、地点面积、餐饮企业的形象特征、旅游资源、交通流量、社区服务等诸多因素来综合分析,预测本餐饮企业所占的市场份额,制定可行性经营计划方案,确定目标市场进行餐饮定位,并付诸实施。选择餐饮场所的地点和确定营业区域要考虑以下因素:

1. 餐饮场所的地点要设在交通便捷之处,但并不一定位于城市中心、经济中心、旅游中心或文化中心;必须具备广阔的停车空间,还可增设代客泊车、免费洗车等服务。

2. 餐饮市场的区域分布,由中心向周边辐射(这里的中心是指地区或城市中的餐饮龙头企业或餐饮企业相对集中的区域),这样有助于加强餐饮企业之间的沟通协调,从而提高餐饮市场的总体经营管理水平。例如,早在 20 世纪 80 年代末,广州环市东路一带就成了饭店业、餐饮业的高度集中地区;香港的兰桂坊是全球餐馆集中密度最高的地区;北京凯宾斯基饭店对面的食街,有北京的“万国料理”之称,意、日、韩、德等各式菜样应有尽有,中餐更是名目繁多,不胜枚举。





## (二) 餐饮超市大量涌现

餐饮超市是借鉴零售市场原理而推出的一种新颖的餐厅模式,如北京全聚德烤鸭店如意厅、杭州银泰百货大楼顶层的餐饮超市等。它的主要特征是千品汇一、菜品陈列、自由选择、现场加工、气氛热闹、富有情趣,是消费者聚会、休闲的好去处。

餐饮超市将采取全天候的顾客服务、多功能的经营布局、全品位的周期循环,集地方风味、外国风味、乡土风味于一体,采用“明厨、明炉、明档、明价”的全透明经营模式。在餐饮超市里,客人对自己所点的菜肴,从规格、分量、定价、加工、烹调、销售等一条龙服务均能一目了然;客人自称斤两、自定口味;不设最低消费,价格面向大众,实行超市价格。餐饮超市集中各行业的优势,促成餐饮、购物、旅游、休闲、娱乐等消费活动相互牵连、相互渗透,逐步形成规模经营,获得巨大的效益。



## (三) 快餐业将迅速发展

1987年11月12日,在北京前门的繁华商业地段出现了中国第一家肯德基餐厅。之后,国内相继出现了本地快餐业。现在,我国专业的大型快餐企业逾300家,呈现出海内外、高中低、传统与现代并存,取长补短,互相竞争,共谋发展的市场格局。据统计,快餐业营业收入约占全国食品营业额的1/3。

西方快餐业采用标准化的质量监控系统,做到口味独一无二、始终如一;以营造温馨的氛围作为其服务主题,以儿童作为目标和市场的基准点,在中国迅速占领并扩大了市场。如上海人民公园的肯德基分店曾以39万元的日营业额刷新了肯德基的全球记录。

西方快餐业的经营管理信条、文化气氛和严格的产品质量监控体系等都值得国内餐饮企业学习。快餐帝国麦当劳把品质、服务、清洁和价值作为经营信条,对于产品质量控制,麦当劳规定:巨无霸汉堡包“肉饼的直径为98.5毫米,厚度为5.65毫米,重47.32克”;炸薯条“炸出7分钟,如果还未出售,即不允许出售”。相反,中式快餐业则存在经营品种单调、产品质量低劣、卫生状况不尽如人意、服务态度呆板冷漠以及不注重塑造企业形象、后劲不足等问题,急需改善。



## (四) 经营方式日趋多样

独立经营是餐饮企业最主要的经营方式,除此之外,还有连锁经营、租赁经营和特许经营等方式。

### 1. 连锁经营

餐饮企业的连锁经营在经营管理及开拓市场等方面有以下特点和优势:

(1) 管理优势。连锁经营的总店一般具有先进、完善的管理系统,因而能为所属连锁店制定统一的经营管理方法和程序,为各连锁店的建筑设计、内部装饰、硬件设施和菜单等规定严格的标准,为服务与管理制定统一的操作规程,以使各连锁店的经营管理达到所要求的水平。

(2) 技术优势。连锁经营的总店有能力向所属的连锁店提供各种技术上的服务和帮助。例如:总店为分店提供集中采购,即使各店设备与产品具有统一规格和标准,也会使经营成本降



低,因为集中大批量采购能获得较大的价格折扣。

(3)财务优势。一般来说,独立经营的餐饮企业不易得到金融机构的信任,在筹措资金时有可能遇到困难。参与连锁经营的餐饮企业则可使金融机构对其经营成功的信任度增加,从而更容易得到贷款。

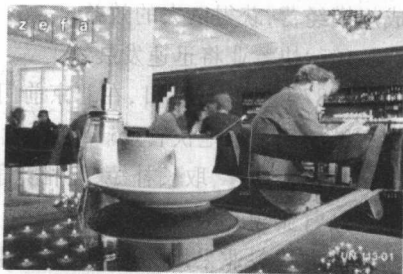
(4)营销优势。连锁经营因其规模较大,一旦经营成功就会在公众中有较好的口碑,这就容易使客人对该企业餐饮产品产生信任感,从而也能更吸引客人。

### 2. 租赁经营

有些餐饮企业的业主因各种原因不愿自己经营,而将企业租赁给专业的管理公司或有经验的个人,即企业的所有权与经营权是分离的,业主方按合同收取租金或与经营方进行利润分成。经营方承担经营风险,一旦经营失败,由于企业的大多数固定资产属于业主,所以对经营方来说,可以受到保护,减少风险。

### 3. 特许经营

通过出让特许经营权,一些餐饮娱乐公司得以在全球推广他们的产品,并统一规格,统一市场形象,统一服务方式。大多数特许经营店为本地企业或私人投资,他们从母公司购得商标使用权,母公司有责任对投资者在可行性研究、建设前的选址、资金筹措、建筑设计、人员培训、广告宣传、原料采购、管理方法、操作规程和服务质量等方面给予咨询、指导和监督。目前在我国的麦当劳、肯德基、必胜客等都是特许经营的餐饮企业。



### (五)科技含量越来越高

宾客到达餐厅后,只要轻轻按动计算机的键盘,计算机屏幕上就会出现正在供应的菜肴和酒水的品种、风味、特色、规格、价格、营养成分与分析等具体信息资料,选定具体品种后,可通过自动收款机交款,交款后,计算机就立刻指示厨房配餐并出品,这也许就是未来餐厅的情形。

### (六)高、中、低档餐饮企业全面发展

高档餐饮企业的经营规模和经营水准代表了我国目前餐饮界的最高水平,在当地发挥着领导美食潮流、影响餐饮时尚的巨大作用,并有效地推动了餐饮文化多元化的发展进程。高档餐饮企业的客源市场以社会名流、专家学者、高档商务客人为主,他们在消费的同时也潜移默化地带动了其他领域的经济增长,所以说高档餐厅在社区的政治、经济、文化活动中扮演着重要的角色。



大众化消费比较稳定,并且具备极其丰富的消费潜力。餐饮企业应及时研究市场运动规律,掌握餐饮需求的动态趋势,适时调整定位,以变制变,灵活主动地提高市场竞争能力,以便稳操胜券。另一方面,餐饮企业在获得巨大经济效益的同时,还扮演着向大众传播餐饮文化的角色,让人们了解美食,钟情美食,享受美食。民以食为天,经营以民为本,所以,从现实和长远的角度来看,大众化永远是餐饮消费市场的主旋律。目前,许多中、低档餐饮场所已占据了较大比例的市场份额,他们凭借充足的客源市场、合理的定价策略、整洁宽松的就餐环境、可口卫生的菜肴、优良快捷的服务、诚实可靠的信誉,步入了良性发展的轨道。



## 第二节 餐厅的种类及服务项目

### 一、国外常见餐厅的种类

旅游饭店中的餐厅(Restaurant)源于拉丁语,原意为滋补、提神。1765年,法国巴黎一位开肉汤店的老板布朗将这一词语制成招牌悬挂于肉汤店外,其用意十分明显,吃了此家肉汤店的菜肴能获得精力、体力的恢复。这种意思慢慢演变成为顾客提供场所、食物、休息及恢复体力和精神之所在。从那以后,巴黎的餐饮同行纷纷效仿布热朗,Restaurant这个词首先在法国,继而在欧洲,最终在全世界成为餐馆的专用名词。至此,我们可以把餐厅理解为:为客人提供食物、饮料及休闲设施,使客人补充体力、恢复精神的公共就餐场所。

一般来说,餐厅必须具备三个条件:有一定的生产(供应)食品、饮料的设施和空间;以公众为服务对象,以食品、饮料为有形产品,以服务为无形产品;以营利为目的,追求合理利润。

餐厅的种类繁多,风格各异,各国各地区有关餐厅的分类不尽相同。

#### (一)以服务方式分类

在发达国家和地区,人工费用较高,故餐厅的分类法中,最常见的就是以服务方式为标准分类法。

##### 1. 餐桌式服务餐厅(Table Service Restaurant)

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,接受点菜、上菜、分派菜等均围绕餐桌进行。我们今天所讲的餐饮服务,绝大多数以餐桌式服务为研究对象。

##### 2. 柜台式服务餐厅(Counter Service Restaurant)

许多日本餐厅采用此种服务方式。在一长条形的柜台两侧,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,而餐厅为就餐者所提供膳食的烹饪加工过程就在就餐者的注视之下完成。此类餐厅注重供餐的速度,而且能让就餐者亲眼目睹自己所点菜肴的加工过程,这对厨师也是一种激励和鞭策。

西方国家的饮料站(Soda Fountain)、小餐馆(Luncheonette)、茶点室(Refreshment Stand)、咖啡屋(Coffee Stand)、快餐店(Snack Bar)等也常采用此种服务形式。

##### 3. 自助服务式餐厅(Self-Service Restaurant)

快餐厅常见的服务方式。就餐者从点餐、取菜直到用餐均由他自己独立完成。美国的麦当劳、肯德基采用的就是此种服务方式。

#### (二)以经营方式分类

社会的发展、进步使社会分工越来越细致、明确,以各种方式经营的餐馆,也随之多了起来。

##### 1. 独立经营的餐厅

相对于连锁或连号经营而言。





### 2. 连锁经营的餐厅

这是近几十年来餐饮经营发展的趋势。全球有名的麦当劳、肯德基等均靠此种经营方式在世界范围内得以长足发展,他们依靠统一的标识、装修、产品、服务及质量,获取一个又一个新高地。

### (三)以供餐时间分类

现代生活节奏的加快,外出就餐的增多,使餐厅的专业分工愈加精细,从供餐时间上也能找到佐证。这种分类方式在西方国家较为多见。

#### 1. 早餐餐厅(Breakfast Restaurant)

#### 2. 午餐餐厅(Lunch Restaurant)

#### 3. 晚餐餐厅(Dinner Restaurant)

#### 4. 宵夜餐厅(Supper Restaurant)

5. 早、午茶餐厅(Tea Restaurant)。此类餐馆流行于英国及英联邦地区,在早、午餐之间,午、晚餐之间向人们提供餐饮服务,品种以点心、糕饼等为主,辅以茶水。

6. 早、午餐餐厅(Brunch Restaurant)。这是一种特殊的餐饮企业形式。这种餐饮企业在早餐与午餐之间的某一时刻,通常为上午 10:00 或 10:30 左右,向就餐者提供餐饮服务。膳食的内容,既有早餐的品种,又有午餐的菜肴。在西方国家,人们习惯将其称为“早吃的午餐,晚吃的早餐”。这种餐饮服务形式在周末很受欢迎。

### (四)以点菜方式分类

生活节奏的加快,生活方式的多样化,促使餐厅在点菜形式上谋求各自的市场定位。

#### 1. 套餐餐厅

套餐餐厅又称定餐或公司餐餐厅,主要就餐者为公务客或会议客。餐食以组合的形式出现,数量以三至五个菜为常见,就餐者结账付款时,以组合餐为计算单位,而非一个个单一的菜肴。

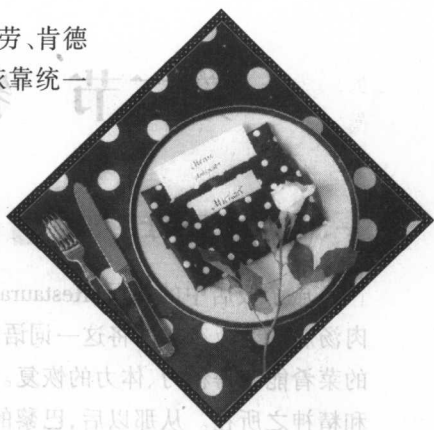
#### 2. 零点餐厅

零点餐厅使用最多,也是人们最熟悉的餐厅。就餐者依据餐厅提供的菜单,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。

#### 3. 自助餐餐厅

自助餐餐厅较受就餐者欢迎的一种餐厅。餐厅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,就餐者在以个人作为消费单位交付一定的金额后,便可自由自在地选取自己喜爱的食物,食物的品种、数量不限。

需要注意的是:自助餐的就餐及结账方式同自助服务式餐厅不一样,后者在结账时以选取的食物品种、数量多少计算金额。



## 二、我国星级饭店和餐饮市场常见餐厅的种类

### (一)饭店中的各种餐厅

饭店是由客房、餐厅、酒吧、商场以及宴会、会议、通讯、娱乐、健身等设施组成,能够满足客人在旅行目的地的吃、住、行、游、购、娱、通讯、商务、健身等多种需求的综合性的服务设施。饭店内的餐厅种类各异,常见的餐厅类别有:

