



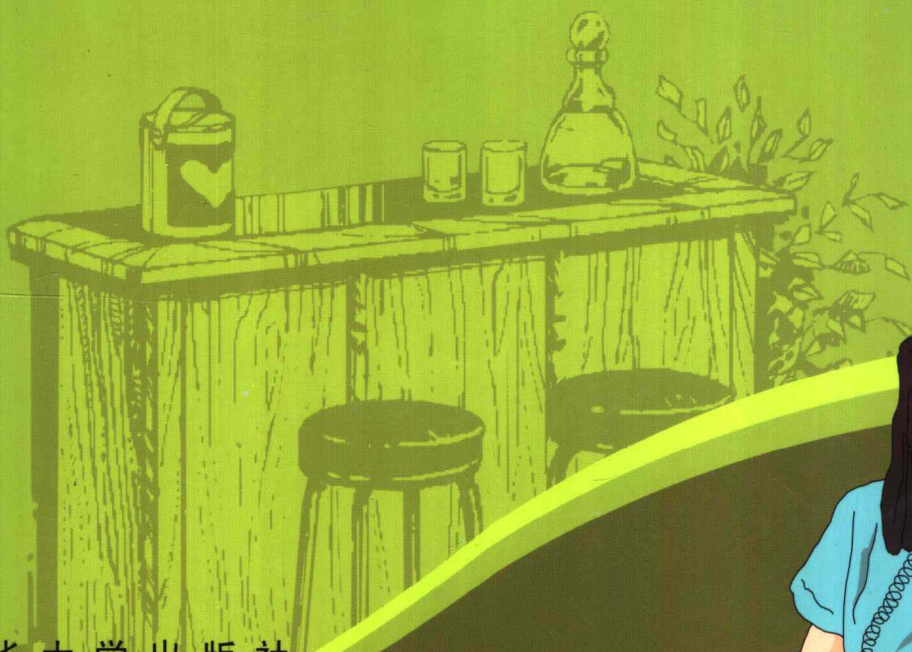
21世纪高职高专规划教材

旅游酒店类系列

餐厅

服务与管理

谢 民 何喜刚 编著



清华大学出版社

<http://www.tup.tsinghua.edu.cn>



北京交通大学出版社

<http://press.bjtu.edu.cn>

21 世纪高职高专规划教材·旅游酒店类系列

餐厅服务与管理

谢 民 何喜刚 编著

清华大学出版社
北京交通大学出版社
· 北京 ·

内 容 简 介

本书内容涵盖了整个餐饮的操作内容及服务技巧,涉及餐厅服务员素质、餐厅服务员交往礼仪、餐厅服务技能、中餐与西餐服务流程、菜点与酒水知识、餐厅常见问题处理、餐厅管理知识等餐厅服务与管理的各个方面。

本书的特点是:用深入浅出的文字说明了餐饮业在实务操作上的原理与技巧,让学习者能够轻松地掌握从业知识与技能。本书可以作为高职高专旅游专业的教材,也可供餐饮相关从业人员参考和借鉴使用。

版权所有,翻印必究。举报电话:010-62782989 13501256678 13801310933

本书封面贴有清华大学出版社防伪标签,无标签者不得销售。

本书防伪标签采用特殊防伪技术,用户可通过在图案表面涂抹清水,图案消失,水干后图案复现;或将表面膜揭下,放在白纸上用彩笔涂抹,图案在白纸上再现的方法识别真伪。

图书在版编目(CIP)数据

餐厅服务与管理/谢民,何喜刚编著. —北京:清华大学出版社;北京交通大学出版社,2006.7

(21世纪高职高专规划教材·旅游酒店类系列)

ISBN 7-81082-744-8

I. 餐… II. ①谢… ②何… III. ①饮食业-商业服务-高等学校:技术学校-教材 ②饮食业-经济管理-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(2006)第051586号

责任编辑:吴嫦娥

出版者:清华大学出版社 邮编:100084 电话:010-62776969

北京交通大学出版社 邮编:100044 电话:010-51686414

印刷者:北京东光印刷厂

发行者:新华书店总店北京发行所

开本:185×230 印张:16.5 字数:370千字

版次:2006年8月第1版 2006年8月第1次印刷

书号:ISBN 7-81082-744-8/F·160

印数:1~4000册 定价:25.00元

本书如有质量问题,请向北京交通大学出版社质监组反映。对您的意见和批评,我们表示欢迎和感谢。
投诉电话:010-51686043、51686008;传真:010-62225406;E-mail:press@center.bjtu.edu.cn。

出版说明

高职高专教育是我国高等教育的重要组成部分，它的根本任务是培养生产、建设、管理和服务第一线需要的德、智、体、美全面发展的高等技术应用型专门人才，所培养的学生在掌握必要的基础理论和专业知识的基础上，应重点掌握从事本专业领域实际工作的基本知识和职业技能，因而与其对应的教材也必须有自己的体系和特色。

为了适应我国高职高专教育发展及其对教学改革和教材建设的需要，在教育部的指导下，我们在全国范围内组织并成立了“21世纪高职高专教育教材研究与编审委员会”（以下简称“教材研究与编审委员会”）。“教材研究与编审委员会”的成员单位皆为教学改革成效较大、办学特色鲜明、办学实力强的高等专科学校、高等职业学校、成人高等学校及高等院校主办的二级职业技术学院，其中一些学校是国家重点建设的示范性职业技术学院。

为了保证规划教材的出版质量，“教材研究与编审委员会”在全国范围内选聘“21世纪高职高专规划教材编审委员会”（以下简称“教材编审委员会”）成员和征集教材，并要求“教材编审委员会”成员和规划教材的编著者必须是从事高职高专教学第一线的优秀教师或生产第一线的专家。“教材编审委员会”组织各专业的专家、教授对所征集的教材进行评选，对所列选教材进行审定。

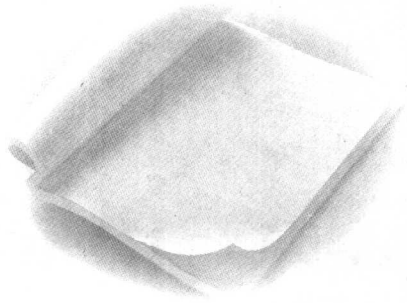
目前，“教材研究与编审委员会”计划用2~3年的时间出版各类高职高专教材200种，范围覆盖计算机应用、电子电气、财会与管理、商务英语等专业的主要课程。此次规划教材全部按教育部制定的“高职高专教育基础课程教学基本要求”编写，其中部分教材是教育部《新世纪高职高专教育人才培养模式和教学内容体系改革与建设项目计划》的研究成果。此次规划教材按照突出应用性、实践性和针对性的原则编写并重组系列课程教材结构，力求反映高职高专课程和教学内容体系改革方向；反映当前教学的新内容，突出基础理论知识的应用和实践技能的培养；适应“实践的要求和岗位的需要”，不依照“学科”体系，即贴近岗位，淡化学科；在兼顾理论和实践内容的同时，避免“全”而“深”的面面俱到，基础理论以应用为目的，以必需、够用为度；尽量体现新知识、新技术、新工艺、新方法，以利于学生综合素质的形成和科学思维方式与创新能力的培养。

此外，为了使规划教材更具广泛性、科学性、先进性和代表性，我们希望全国从事高职高专教育的院校能够积极加入到“教材研究与编审委员会”中来，推荐“教材编审委员会”成员和有特色的、有创新的教材。同时，希望将教学实践中的意见与建议，及时反馈给我们，以便对已出版的教材不断修订、完善，不断提高教材质量，完善教材体系，为社会奉献更多更新的与高职高专教育配套的高质量教材。

此次所有规划教材由全国重点大学出版社——清华大学出版社与北京交通大学出版社联合出版，适合于各类高等专科学校、高等职业学校、成人高等学校及高等院校主办的二级职业技术学院使用。

21世纪高职高专教育教材研究与编审委员会

2006年7月



前 言

“餐厅服务与管理”是高校旅游专业和酒店管理专业的主干课，是旅游管理专业的必修课。本着为旅游酒店餐饮业的实际及人才培养提供理论依据和技能指导的初衷，在多年从事这门课程教学和研究的基础上，我们综合研究了现有多本此类教材的优缺点，在注重吸收新观点、新思想的前提下编写了这本教材。

本书在体系上注重结合本课程的教学需要和应用实际，按照旅游酒店餐厅服务和旅游酒店餐厅管理两大模块，以餐厅服务体系分类为主线，比较系统化地设置了编写提纲，有别于同类教材的编写体例，有利于学生系统地掌握其基本思想和方法，突出了理论性与实践性的有机结合。

全书在结构上分为11章，内容涉及了餐厅服务与管理概述、餐厅的组织机构、餐厅操作技能、中餐服务、中餐宴会、西餐、菜单知识与菜肴促销、餐厅服务中常见问题的处理、菜点知识、酒水知识、餐厅设备物品与卫生安全管理的各个方面。本书通篇贯穿了以人为本的旅游酒店餐厅服务与管理的思想，有利于学生重点掌握旅游酒店餐厅服务与管理的基本知识和基本技能要点。

本书在编写过程中，参考了许多同仁的观点和已出版的教材，在此深表感谢。由于时间仓促，书中难免有不足之处，敬请读者提出批评。

编 者
2006年7月

目 录

第1章 概述	(1)
1.1 餐厅的概念	(1)
1.1.1 现代人对餐饮的需求	(1)
1.1.2 餐厅的种类及功能	(2)
1.2 餐饮部的经营特点	(4)
1.2.1 餐饮生产特点	(4)
1.2.2 餐饮产品销售特点	(6)
1.3 餐厅服务的作用	(7)
1.4 餐厅服务的特性和基本原则	(10)
1.4.1 餐厅服务的特性	(10)
1.4.2 餐厅服务的基本原则	(11)
1.4.3 餐饮服务的特点	(12)
复习思考题	(14)
第2章 餐厅的组织机构与交往礼仪	(15)
2.1 餐饮部组织决策	(15)
2.1.1 餐饮部组织形式决策	(15)
2.1.2 餐饮部组织设置决策原则	(16)
2.1.3 餐饮部组织结构决策	(16)
2.2 餐饮部各部门的职能界定与岗位职责	(17)
2.2.1 餐饮部各部门的职能界定	(18)
2.2.2 餐饮部与酒店其他部门的关系	(18)
2.2.3 餐饮部员工岗位职责	(20)
2.3 餐厅交往礼节	(22)
2.3.1 见面礼节	(22)
2.3.2 交往礼节	(25)
2.3.3 餐厅服务员素质	(26)
2.3.4 餐厅服务员的服务规则	(27)
2.4 仪态训练	(29)

2.4.1 站立	(29)
2.4.2 行走	(30)
2.4.3 体态语	(31)
复习思考题	(34)
第3章 餐厅操作技能	(35)
3.1 托盘	(35)
3.2 摆台	(36)
3.3 斟酒	(38)
3.4 上菜	(42)
3.5 中餐分菜	(45)
3.6 撤换餐具与撤菜盘	(48)
3.6.1 撤换餐具	(48)
3.6.2 撤菜盘	(49)
3.7 收拾台面	(50)
复习思考题	(50)
第4章 中餐服务	(51)
4.1 零点餐厅服务特点与布置	(51)
4.1.1 零点餐厅服务的特点及要求	(51)
4.1.2 零点餐厅的布置	(52)
4.2 零点餐厅的服务程序	(55)
4.2.1 餐前准备	(55)
4.2.2 开餐服务	(56)
4.2.3 就餐服务	(59)
4.2.4 餐后结束工作	(61)
4.3 团体包餐服务	(62)
4.3.1 团体包餐的种类与特点	(62)
4.3.2 团体包餐的服务程序	(64)
4.4 自助餐服务	(66)
4.4.1 自助餐的特点	(66)
4.4.2 自助餐台布置	(67)
4.4.3 自助餐服务程序	(68)
复习思考题	(69)

第5章 中餐宴会	(70)
5.1 宴会概述	(70)
5.1.1 宴会的种类和特点	(71)
5.1.2 宴会部的经营特点	(72)
5.2 中餐宴会概述	(73)
5.2.1 宴会前的组织准备工作	(74)
5.2.2 宴会前的迎宾工作	(75)
5.2.3 宴会中的就餐服务	(76)
5.2.4 宴会结束工作	(78)
5.2.5 宴会服务应注意的问题	(78)
复习思考题	(79)
第6章 西餐	(80)
6.1 西餐服务概述	(80)
6.1.1 西餐的主要特点	(80)
6.1.2 西餐的组成	(81)
6.1.3 西餐中酒水的搭配	(82)
6.1.4 西餐服务方式	(83)
6.2 零点餐厅服务	(85)
6.2.1 早餐服务	(85)
6.2.2 午晚餐服务	(87)
6.2.3 扒房服务	(90)
6.3 西餐宴会	(95)
6.3.1 宴会服务程序	(95)
6.3.2 鸡尾酒会服务	(97)
6.3.3 冷餐酒会服务	(99)
6.4 我国主要客源国的饮食习惯	(100)
6.4.1 日本人的饮食习惯	(100)
6.4.2 英国人的饮食习惯	(101)
6.4.3 法国人的饮食习惯	(102)
6.4.4 美国人的饮食习惯	(102)
6.4.5 德国人的饮食习惯	(103)
复习思考题	(103)
第7章 菜单知识与菜肴促销	(104)
7.1 菜单知识	(104)

7.1.1 菜单在餐厅服务中的作用	(104)
7.1.2 菜单的种类	(105)
7.1.3 研究熟悉菜单	(107)
7.2 菜肴的促销	(110)
7.2.1 餐厅服务中推销的作用与要求	(110)
7.2.2 餐厅服务中推销的具体方式	(111)
7.2.3 餐厅服务中进行推销的注意事项	(114)
7.3 推销技巧	(115)
7.4 我国主要地区和少数民族的饮食习惯	(118)
7.4.1 我国主要地区人们的饮食习惯	(118)
7.4.2 我国主要少数民族的饮食习惯	(121)
复习思考题	(124)

第8章 餐厅服务中常见问题的处理

8.1 处理问题的指导思想	(125)
8.2 常见问题的处理	(127)
8.2.1 处理宾客投诉	(127)
8.2.2 处理订餐服务中的问题	(130)
8.2.3 处理就餐服务中的问题	(131)
8.2.4 处理餐厅安全方面的问题	(132)
8.2.5 处理结账服务中的问题	(133)
8.3 餐厅服务中的公关意识	(134)
8.3.1 公关意识的概念	(134)
8.3.2 餐厅服务公关意识的内容	(134)
8.3.3 树立餐厅服务公关意识的方法和途径	(135)
复习思考题	(136)

第9章 菜点知识

9.1 中国的菜系	(137)
9.1.1 地方风味菜的形成原因	(138)
9.1.2 中国烹饪的特点	(139)
9.1.3 八大菜系概述	(141)
9.2 四大菜系	(142)
9.2.1 川菜	(142)
9.2.2 鲁菜	(144)
9.2.3 粤菜	(146)

9.2.4 苏菜	(147)
9.3 其他菜系	(149)
9.3.1 浙菜	(149)
9.3.2 闽菜	(151)
9.3.3 湘菜	(153)
9.3.4 徽菜	(154)
9.3.5 京菜	(156)
9.3.6 上海菜	(157)
9.4 其他菜种	(158)
9.4.1 宫廷菜	(158)
9.4.2 满汉全席	(161)
9.4.3 谭家菜	(162)
9.4.4 孔府菜	(164)
9.4.5 素菜	(166)
9.4.6 清真菜	(167)
9.4.7 少数民族菜	(169)
复习思考题	(169)

第10章 酒水知识	(170)
10.1 酒与饮料知识	(170)
10.1.1 酒的起源	(170)
10.1.2 酒的定义	(171)
10.1.3 酒的功能	(172)
10.2 中国酒	(173)
10.2.1 中国酒的分类和特点	(173)
10.2.2 中国名酒简介	(176)
10.3 外国酒	(179)
10.3.1 外国酒的分类	(180)
10.3.2 外国烈酒简介	(180)
10.3.3 外国酿造酒、配制酒	(184)
10.3.4 酒的保管与储藏	(186)
10.4 鸡尾酒	(187)
10.4.1 鸡尾酒的特点	(187)
10.4.2 鸡尾酒的调制	(188)
10.4.3 调制鸡尾酒的注意事项	(192)
10.5 非酒精饮料	(193)

10.5.1 茶	(193)
10.5.2 咖啡	(197)
10.5.3 可可	(199)
10.5.4 其他	(200)
复习思考题	(202)
第11章 餐厅设备物品与卫生安全管理	(203)
11.1 常用物品的正确使用与保管	(203)
11.1.1 木质餐台椅	(203)
11.1.2 金银器餐具	(204)
11.1.3 玻璃器皿与陶瓷器皿	(205)
11.1.4 地毯	(205)
11.2 餐厅常用设备保养知识	(206)
11.2.1 吸尘器	(206)
11.2.2 洗碗机与消毒柜	(206)
11.2.3 电冰箱与制冰机	(207)
11.2.4 空调、电风扇与加湿机	(209)
11.2.5 电视机	(210)
11.3 卫生知识	(211)
11.3.1 食品卫生	(211)
11.3.2 餐具卫生	(213)
11.3.3 环境卫生与个人卫生	(214)
11.4 安全消防知识	(214)
11.4.1 安全用电、用煤气	(215)
11.4.2 防火与灭火常识	(215)
11.4.3 财产安全	(218)
复习思考题	(219)
附录A 插花知识	(220)
附录B 餐厅服务与管理综合问答	(225)
附录C 餐厅服务常用英语	(238)
参考文献	(252)



第1章

概 述

1.1 餐厅的概念

餐厅是销售酒店饮食产品和客人用餐的特定场所。其主要任务是：按照一定的规格和标准，用娴熟的服务技能及时对宾客供餐，满足宾客的饮食需要；推销餐饮产品，扩大销售服务；正确计算和收取价款，保证经济效益的实现。

1.1.1 现代人对餐饮的需求

随着社会生产力的提高和人们价值观的改变，人们对餐饮的要求越来越高。餐饮部作为酒店生产实物产品的部门，要完成企业的任务和提高服务质量，必须掌握现阶段人们对餐饮的要求，生产适销对路的餐饮产品，以满足客人不断变化的餐饮要求。

1. 对食品质量的要求

食品科学的进步和生产力的发展，使人们越来越重视食品的营养性，而营养水平与膳食结构是否合理有着很大的关系，人们希望餐厅供应低脂肪、高营养的食物。在众多的食品中，鱼类的营养价值较高，其蛋白质价值及消化率比较高，而且鱼类含有多种维生素和人体必需的微量元素，因此各类海鲜食肆纷纷涌现。

人们对食品除了重视其营养成分外，还很重视其保健功能，特别是在民间，“食”与“药”相互补益、相互渗透的历史源远流长，“药膳”早已堂而皇之登上了酒家、茶楼乃至五星级酒店的“大雅之堂”。

人们喜爱美味佳肴，其色、香、味、形、器之美，不但能使人们胃口大开、心情愉悦，更能令人进入物质享受和精神享受、生理满足和心理满足融为一体的艺术境界。因此，低脂肪且营养丰富、既能欣赏又可品尝的食物越来越受到人们的欢迎。

2. 对餐厅环境和气氛的要求

餐厅外形的美,可以起到先声夺人的效果。而餐厅内部的环境布置,则伴随宾客就餐的全过程,烘托出就餐气氛。因此,不同风格情调的餐厅,配合其独特风格的菜肴,吸引着各方的宾客。

3. 对餐厅服务质量的要求

美味佳肴还需配备良好的服务才会受到宾客的欢迎。人们外出用餐,不仅仅是为满足生理上的需求,而且还想从中获得精神上的享受。同时,市场竞争日趋激烈,服务业自身对质量的要求也愈来愈高。服务质量所引起的效果,会影响酒店的声誉,影响客人对酒店的信心和选择,服务质量的优劣是餐饮经营的关键。因此餐饮部如何以优质的服务赢得客人,一直是餐饮管理人员面临的重大课题。

1.1.2 餐厅的种类及功能

餐厅的种类繁多、风格各异,全国各地餐厅的分类是不尽相同的。在我国,根据餐厅的经营特色、服务方式、规格水平的不同,大致可分为以下几类。

1. 零点餐厅

零点餐厅是酒店的主要餐厅,供应中西菜点,接待零星宾客,宾客通常是随到随吃,服务也是按先到者优先服务的原则进行。

中餐零点餐厅经营午、晚餐饮食,以供应菜点、酒水为主;经营早、午茶及夜宵,以供应中国特色的茶品、点心为主。高档西餐零点餐厅,又称扒房,其布置豪华,服务讲究,以供应法式西餐为最多。

零点餐厅要求菜点品种多样,服务周到、及时。因此,零点餐厅服务员应具有良好的服务意识、熟练的服务技术和高质量的服务水平。

2. 宴会厅

宴会厅是高雅、华丽的豪华餐厅,提供制作讲究的配套菜肴,可供中餐宴会和西餐宴会、鸡尾酒会、冷餐酒会等使用。大型的宴会厅可容纳数百上千名宾客,小型的仅可接待十至几十名宾客。

宴会厅接受宾客的委托,组织各种消费水平及礼仪要求都较高的聚餐活动。因为标准的不同、人数的不同,有时用餐方式的不同,所以宴会厅食物的准备、环境的布置、

宴会服务和程序都应根据具体情况而确定。

3. 团队餐厅

团队餐厅是接待会议、旅游、演出、比赛等团体宾客就餐的餐厅。我国的团队餐厅主要供应中式团队包餐，也安排适当的西式菜点。团体餐厅在安排菜点时要尽量做到每餐的菜点各有特色，并注意安排地方风味菜点，给宾客留下深刻的印象。

4. 特色餐厅

此类餐厅按其经营特色的不同，又可分为以下几种。

(1) 突出地方菜肴的特色餐厅

例如川菜馆、粤菜厅、本帮餐厅、日本料理等。这些餐厅主要经营某一国家、某一地区、某一民族的地方特色菜肴，并按其地方传统方式进行服务。

(2) 突出食品原料和烹饪方法的特色餐厅

例如：以鲜活河鲜、海鲜产品为主要原料烹制食品的海鲜餐厅；以山珍及野生动物为食品原料的野味餐厅；以牛羊肉为食品主要原料，并按照回民（即伊斯兰教）的风俗习惯来经营或服务的清真餐厅；专门经营各式火锅，备有空调，一年四季都能不受天气影响而品尝火锅的火锅厅；备有烧烤炉和排油烟设备，供应各式烧烤的烧烤屋；等等。

(3) 突出就餐环境的特色餐厅

例如旋转餐厅、露天餐厅、食街等。旋转餐厅是建在高层酒店顶层的观景餐厅，一般是一个多小时左右旋转一圈，宾客一边就餐，一边欣赏窗外景色；露天餐厅即室外餐厅，在夏季，宾客进餐、纳凉、观景同时进行；食街是供应家常小吃的餐厅，以品种多、供应快、消费低而受宾客的普遍欢迎。

(4) 集娱乐、欣赏、饮食为一体的特色餐厅

音乐茶座除提供点心、茶品外，还设有音响或乐队，宾客可欣赏音乐或点奏曲目，一般还另设小舞池，使宾客在轻松愉快的气氛中既可餐又可舞。卡拉 OK 餐厅备有伴奏及演唱设备，宾客可以点菜品尝，也可以点歌演唱，边吃边娱乐；沙龙餐厅除了提供有特色的饮食外，还不定期地举办各种集会，如：文艺演出、时装表演、演唱比赛、信息发布等。

(5) 多功能餐厅

多功能餐厅能根据宾客的需求而变化其功能，具有多种用途。它既可接待零客，也可接待团体包餐宾客，还可用于举行各种宴会、酒会、冷餐会，也可兼作会议厅、展览厅、舞厅，或用来作为放映电影或录像的场所等。多功能餐厅可按需求将餐厅面积自由分合，做到一厅多用，既节约场地又扩大经营范围。

(6) 自助餐厅

自助餐厅是一种快餐餐厅,将事先准备好的中、西菜品陈列在餐台上,供宾客自行挑选、自我取用、自我服务,饮料也是自斟自饮。自助餐厅具有用餐手续简便、价格便宜、就餐时间可自我调节的特点。这类餐厅既节约劳动力成本,又颇受宾客的欢迎,所以发展速度较快。

(7) 酒吧

酒吧以销售各种酒类和饮料为主,兼营各种下酒的食品,是宾客饮酒、消遣、娱乐的场所。按所处位置的不同,酒吧可分为:大堂酒吧、泳池酒吧、走廊酒吧、健身房酒吧、宴会厅酒吧、客房小酒吧等。现代酒吧往往与娱乐场所融为一体,形成综合性酒吧。如:舞厅酒吧、迪斯科酒吧、卡拉OK酒吧、录像酒吧、琴吧等。宾客在酒吧不仅可以享用酒类饮料,还可自娱自乐。

(8) 咖啡厅

咖啡厅是一种规格较低的小型西餐厅,根据不同设计形式,有的叫咖啡屋、咖啡廊等。咖啡厅供应的食品比较简单,如:面包、三明治、色拉及一些地方小吃。在我国的咖啡厅也增加了一些中式小吃。咖啡厅服务迅速,服务时间较长,宾客即来即食,服务节奏较快。

(9) 客房送餐

下榻在宾馆内的宾客,由于生活习惯或特殊要求,需要在客房内用餐,为了满足宾客这方面的需求,宾馆设置了客房送餐服务。宾客可以通过电话或客房服务员进行订餐。大型宾馆的客房送餐由餐饮部送餐组担任;中小型宾馆由餐厅服务员或客房服务员兼任送餐服务工作。

1.2 餐饮部的经营特点

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业务。这些实物产品,不可能按照工业生产的标准进行大批量生产和储存,而需一定的生产设备和进餐场所,并通过服务的各个环节按一定程序配合完成。因此,餐饮产品在生产、销售和服务上都独具特点。

1.2.1 餐饮生产特点

1. 产品规格多、批量生产少

餐饮产品的花色品种有数千种,如中菜就有山东菜(鲁菜)、四川菜(川菜)、江

苏菜（苏菜）及广东菜（粤菜）四大菜系之分，也有八大菜系之说。西菜也有法、意、英、德、俄等国菜。每一个菜系都有数百到数千个品种，而每一产品的制法又各不相同。用同一种原料生产出来的菜肴，其品种、菜式规格也是多种多样的。

另一方面，餐厅所销售的产品，除了一部分点心外，其余大部分是在客人进入餐厅后，按照客人的要求进行制作生产的；否则，生产的数量太多或因花色品种不对路而卖不出去，企业将蒙受严重的损失。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. 餐饮产品生产时间短

餐饮产品的生产、销售、收款等连续过程在同一地点完成。一般从粗加工、细加工到烹制出各种产品，从服务、消费到结账收款的整个过程所花费的时间只要一两个小时就足够了。

此外，产品烹制出来，必须马上出售，这样才能保证产品的色、香、味、形的特点，所谓“热炒热卖”是餐饮产品的重要特点。这就要求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式品种。

3. 餐饮产品的生产量难以控制

每日每市（指早、中、晚市等）到餐厅进餐的客人及其消费内容、消费额都是一个未知数，很难有一个准确的预测，因此餐饮部的生产量随机性很强。餐厅只能按照现有设备、接待能力及保本点进行粗略的推算，再根据淡旺两季预测最低销售量、最高销售量及一般销售量来调整生产，以保证食物原料的充足而又不造成浪费。

4. 餐饮产品及其原材料易变质、腐烂

餐饮产品大多选用鲜活原料，具有时间性和季节性特点，部分原料还极易变质、腐烂，特别是在炎热的夏天，有的原料几小时内就开始变质变味。而产品烹制成成品后必须马上出售，因其色、香、味、形都易改变，因而成品不宜储存，最多只能预制成半成品；否则，在餐饮生产中生产过剩就会造成浪费和损失。

5. 餐饮生产过程的管理难度较大

餐饮部的生产从食品原料的采购到验收、储存、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，管理要求不尽相同，任何一个环节出现差错都会影响到产品的质量，所以也就带来了管理的困难。

要搞好生产过程的管理，应注意以下三个方面：

- 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。

1.2.2 餐饮产品销售特点

餐饮产品销售特点如下。

(1) 经营场所的大小限制着餐饮产品的销售量

餐饮生产的最终目的是销售, 并且不仅需要顾客到餐厅来购买, 而且需要顾客就地消费。但餐厅的销售量受生产、营业场所的大小和桌椅数量多少的限制。特别是当客人进餐时, 不能催促客人, 即使其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。餐厅只有采取一些积极的措施, 一方面提高菜点的供应速度, 提高服务效率和服务水平, 加强促销从而提高翻台率和客人的消费量; 另一方面积极调整产品结构, 通过半成品成品乃至成品与服务的外卖打破营业面积的限制, 拓展市场。

(2) 进餐时间限制了餐饮产品的销售量

一般人一日三餐, 其就餐时间大致相同, 因而时间一到餐厅里挤满了客人, 出现部分客人没有位置的现象; 而时间一过餐厅冷落空寂, 出现产能过剩。因此, 必须积极引导客人消费, 充分利用正常用餐时间以外的时间推出新的组合产品, 才能使餐饮部的销售量得以提高。

(3) 销售毛利率高, 资金周转快

餐饮部的毛利率一般在 50% ~ 60% 之间, 因此营业利润高。而餐厅的销售收入, 大多以现金交易为主, 产品现生产现销售; 相当部分的原料是当天采购, 当天生产销售, 因此资金回笼快, 周转快。

(4) 成本构成复杂, 固定成本高, 开支比重较大

餐饮产品除主食外, 成本构成一般都比较复杂, 包括主料成本、配料成本和调料成本, 而每一种产品使用的主料、配料和调料都有多种。

从加工过程看, 原材料有鲜活产品、半成品、蔬菜瓜果等, 其拣洗、宰杀、拆卸、涨发、切配等加工方法和比例各不相同, 耗损量也各不相同; 再加上市场供应情况经常变动, 进价随之变化, 使原材料成本构成十分复杂且经常处于变化之中。

此外, 除原料成本外, 还有一种固定成本, 即餐厅、厨房的固定资产折旧、劳动报酬、燃料动力消耗、家具与用具摊销等费用开支。随着就餐人们对环境的要求越来越高, 这部分投入越来越大, 影响到餐饮部的利润。

要想提高餐饮部门的经济效益, 必须尽量减少消耗, 降低各项费用指标, 提高各级人员的工作效率。