



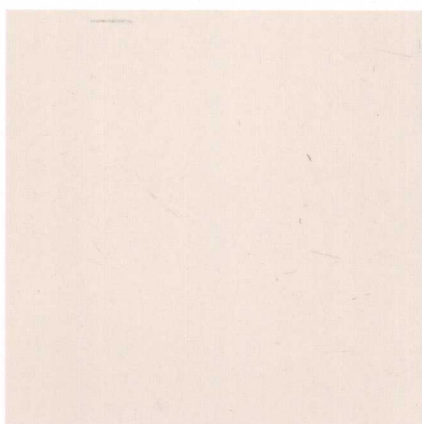
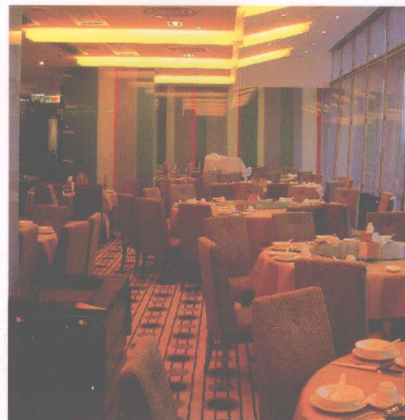
湖北高职“十一五”规划教材

湖北省高教学会高职专委会研制

餐厅服务与管理

Canting Fuwu yu Guanli

主编 马艳平 王 玲



WUHAN UNIVERSITY PRESS

武汉大学出版社



湖北高职“十一五”规划教材
HUBEI GAOZHI “SHIYIWU” GUIHUA JIAOCAI

总策划 李友玉 策划 屠莲芳

餐厅服务与管理

主 编 马艳平 王 玲

副主编 邓念梅 黄美忠

吴新民 李 萍

教材参研人员：(以姓氏笔画为序)

卫亚堃 马艳平 王 玲

邓念梅 李 萍 吴新民

何文婷 胡照富 黄美忠

蒋丽娟 覃 芹 谭远景

樊丽娟



WUHAN UNIVERSITY PRESS

武汉大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

餐厅服务与管理/马艳平,王玲主编. —武汉:武汉大学出版社, 2009.1

湖北高职“十一五”规划教材

ISBN 978-7-307-06827-8

I. 餐… II. ①马… ②王… III. ①饮食业—商业服务—高等学校—教材 ②饮食业—经济管理—高等学校—教材 IV. F719.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2009)第 010338 号

责任编辑:易瑛 卢伟

责任校对:黄添生

版式设计:马 佳

出版发行:武汉大学出版社 (430072 武昌 珞珈山)

(电子邮件: cbs22@whu.edu.cn 网址: www.wdp.com.cn)

印刷:武汉中科兴业印务有限公司

开本: 720 × 1000 1/16 印张: 16.625 字数: 311 千字 插页: 2

版次: 2009 年 1 月第 1 版 2009 年 1 月第 1 次印刷

ISBN 978-7-307-06827-8/F · 1227 定价: 28.00 元

版权所有, 不得翻印; 凡购我社的图书, 如有缺页、倒页、脱页等质量问题, 请与当地图书销售部门联系调换。

凝聚集体智慧 研制优质教材

教材是教师教学的脚本，是学生学习的课本，是学校实现人才培养目标的载体。优秀教师研制优质教材，优质教材造就优秀教师，培育优秀学生。教材建设是学校教学最基本的建设，是提高教育教学质量最基础性的工作。

高职教育是中国特色的创举。我国创办高职教育时间不长，高职教材存在严重的“先天不足”，目前使用的教材多为中专延伸版、专科移植版、本科压缩版等，这在很大程度上制约着高职教育教学质量的提高。因此，根据高职教育培养“高素质技能型专门人才”的目标和教育教学实际需求，研制优质教材，势在必行。

2005年以来，湖北省高教学会高职高专教育管理专业委员会（简称“高职专委会”）高瞻远瞩，审时度势，深刻领会国家关于“大力发展职业教育”和“提高高等教育质量”之精神，准确把握高职教育发展之趋势，积极呼应全省高职院校发展之共同追求；大倡研究之风，大鼓合作之气；组织全省高职院校开展“教师队伍建设、专业建设、课程建设、教材建设”（简称“四个建设”）的合作研究与交流，旨在推进全省高职院校进一步全面贯彻党的教育方针，创新教育思想，以服务为宗旨，以就业为导向，工学结合、校企合作，走产学研结合发展道路；推进高职院校培育特色专业、打造精品课程、研制优质教材、培养高素质的教师队伍，提升学校整体办学实力与核心竞争力；促进全省高职院校走内涵发展的道路，全面提高教育教学质量。

湖北省教育厅将高职专委会“四个建设”系列课题列为“湖北省教育科学‘十一五’规划专项资助重点课题”。全省高职院校纷起响应，几千名骨干教师和一批生产、建设、服务、管理一线的专家，一起参加课题协同攻关。在科学研究过程中，坚持平等合作，

相互交流；坚持研训结合，相互促进；坚持课题合作研究与教材合作研制有机结合，用新思想、新理念指导教材研制，塑造教材“新、特、活、实、精”的优良品质；坚持以学生为本，精心酿造学生成长的精神食粮。全省高职院校重学习研究、重合作创新蔚然成风。

这种以学会为平台，以学术研究为基础开展的“四个建设”，符合教育部关于提高教育教学质量的精神，符合高职院校发展的需求，符合高职教师发展的需求。

在湖北省教育厅和湖北省高教学会领导的大力支持下，在湖北省高教学会秘书处的指导下，经过两年多艰苦不懈的努力和深入细致的工作，“四个建设”合作研究初见成效。高职专委会与长江出版传媒集团、武汉大学出版社、复旦大学出版社等知名出版单位携手，正陆续推出课题研究成果：“湖北高职‘十一五’规划教材”，这是全省高职集体智慧的结晶。

交流出水平，研究出智慧，合作出成果，锤炼出精品。凝聚集体智慧，共创湖北高职教育品牌——这是全省高职教育工作者的共同心声！

湖北省高教学会高职专委会主任

黄木生

2009年1月

前 言

“食、住、行、游、购、娱”是旅游的六大要素，饮食文化的交流是旅游的主要目的之一，一个城市或地区旅游业的蓬勃发展往往伴随着饮食文化的繁荣及传播。中国是世界公认的美食王国，据中国烹饪协会的统计资料显示，2007年，我国餐饮行业再创佳绩，餐饮消费持续快速增长，在国民经济各行业中继续保持领先地位，全国餐饮业零售额累计实现12 352亿元，同比增长19.4%。但是，应该承认，我们对中华饮食文化的研究还很不足，餐厅的服务质量还有待进一步提高，对饮食文化的主要载体——餐厅的管理仍然十分薄弱。本着繁荣饮食文化、加快餐厅技能性人才培养和强化餐厅管理的目的，在湖北省高等教育学会高职高专教育管理专业委员会的组织下，我们编写了这本教材。

湖北省高等教育学会副秘书长、湖北省科学研究所高等教育研究中心主任李友玉研究员，湖北省高等教育学会高职高专教育管理专业委员会教学组组长李家瑞教授、秘书长屠莲芳，负责本教材研制队伍的组建、管理和本教材研制标准、研制计划的制订与实施。本书由三峡电力职业学院马艳平、湖北三峡职业技术学院王玲任主编，三峡大学邓念梅、武汉商业服务学院黄美忠、武汉财税职业技术学院吴新民、襄樊职业技术学院李萍任副主编。全书总计十章，其中第一章由马艳平（三峡电力职业学院）、何文婷（武汉财税职业技术学院）编写；第二章由覃芹（三峡电力职业学院）、谭远景（湖北三峡职业技术学院）编写；第三章由胡照富（恩施职业技术学院）编写；第四章由李萍（襄樊职业技术学院）编写，第五章由吴新民、蒋丽娟（武汉财税职业技术学院）编写；第六章由邓念梅（三峡大学）编写；第七章由黄美忠（武汉商业服务学院）编写；第八章由樊丽娟（武汉职业技术学院）编写；第九章由卫亚堃（湖北荆州职业技术学院）编写；第十章由王玲（湖北三峡职业技术学院）编写。全书由马艳平进行总纂定稿。本书在编写过程中参考和借鉴了国

内外众多专家和学者的最新研究成果，同时也得到了很多业内专家和领导的帮助，在此一并表示感谢！由于编者的水平有限，书中的疏漏与错误在所难免。真诚希望各位专家学者、广大同仁和读者批评指正。

湖北高职“十一五”规划教材

《餐厅服务与管理》研制组

2009年1月

目 录

基 础 篇

第一章 概述

1

- 第一节 餐厅的涵义与类型 1
- 第二节 餐厅服务的特点与质量 6
- 第三节 餐厅服务人员的作用和岗位职责 14

技 能 篇

第二章 餐厅服务的操作技能

19

- 第一节 托盘 19
- 第二节 铺台布 24
- 第三节 餐巾折花 26
- 第四节 摆台 30
- 第五节 斟酒 38
- 第六节 上菜与分菜 44
- 第七节 插花技艺 48
- 第八节 其他技能 50

第三章 餐厅服务规范

56

- 第一节 零点服务规范 56
- 第二节 宴会服务规范 67

第四章 其他服务规范

80

- 第一节 酒会服务规范 80
- 第二节 酒吧服务规范 81

第三节 常见失误及紧急情况的处理	87
------------------------	----

管 理 篇

第五章 餐厅服务管理	98
------------------	----

第一节 餐饮服务人员的素质	98
第二节 餐厅服务环境的布置	107
第三节 餐厅服务质量的控制	115
第四节 零点餐厅的收银控制	126

第六章 餐厅营销管理	133
------------------	-----

第一节 餐厅营销组合策略	133
第二节 餐厅产品价格策略	142
第三节 餐厅产品促销策略	151

第七章 菜单设计与管理	167
-------------------	-----

第一节 菜单及其作用	167
第二节 菜单的种类	169
第三节 菜单的策划	176
第四节 菜单的内容编排与设计	182

相关知识篇

第八章 菜点介绍	193
----------------	-----

第一节 中国名菜介绍	193
第二节 外国名菜介绍	203
第三节 中西式面点简介	206

第九章 酒水知识	213
----------------	-----

第一节 中国名酒简介	214
第二节 外国名酒简介	220
第三节 基础调酒知识	228

第十章 客源国（地区）的饮食习惯	235
第一节 欧洲主要客源国的饮食习惯	235
第二节 北美洲主要客源国的饮食习惯	241
第三节 亚洲主要客源国的饮食习惯	244
第四节 大洋洲主要客源国的饮食习惯	250
主要参考文献	254

第一章 概 述

【学习目标】

1. 了解餐厅的涵义和类型
2. 理解餐厅服务的特点、基本原则和质量要求
3. 掌握餐厅服务人员的分工与岗位职责

俗话说“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。人类饮食的发展同人类本身的发展一样历史悠久，它经历了由低档饮食活动向高档饮食活动、由简单粗糙的饮食产品向复杂讲究的饮食产品逐步发展进步的过程。餐厅是经营餐饮业的主体部门，担负着接待各方来客、弘扬餐饮文化、创造经济效益、扩大餐饮企业影响的重任。

第一节 餐厅的涵义与类型

一、餐厅的涵义

餐厅是通过出售食品、饮料及服务来满足顾客餐饮需要的场所，是供人们饮食的房舍，又是饮食企业的一个组成部分。它的概念包含三层意思：

（一）餐厅是餐厅服务必须依赖的物质条件之一

餐厅由一定的空间、设施和协助进餐的器具构成。有的作为企业的名称，如“红房子餐厅”、“白天鹅餐厅”等，有的附属于大酒店、饭店和宾馆等，作为该企业的一个组成部分。

（二）餐厅为宾客提供餐饮服务

为宾客提供餐饮服务，是餐厅经营的中心，包含两方面的内容：一是为宾客提供食品和饮料，二是为宾客就餐提供服务。餐厅为宾客提供的餐饮服务，是由服务员完成的，并且是与消费者面对面进行的。餐厅为宾客提供美味的餐饮，能使宾客得到物质上的享受；提供优质的服务，能使宾客得到精神上的满足。

（三）餐厅是企业组织

餐厅是企业的一种形式，它具有一般企业的特征，属于餐饮企业，与其他企业的区别在于其职能和经营方式的不同。餐饮企业利用主、副食原料，运用各种烹饪技术，加工制作各种食品并向消费者提供消费场所和消费服务。因此，餐饮企业主要是从事饮食的生产、销售和服务活动的，具有加工生产、商品销售和消费服务三种职能，不同于工业企业，也不同于商业企业。具体地说，餐厅就是在国民经济中，从事饮食生产、销售和服务的具有法人资格和权利的自主经营、自负盈亏的经济实体。

二、餐厅的类型

（一）按餐厅功能分类

1. 零点餐厅

有些地区又叫散座餐厅。是为接待零散客人进餐设置的。这种餐厅一般面积稍大，可容纳三五十人到一百人，不可过大，否则不易管理。为适应宾客不同的心理需求，可将餐厅隔成若干区域；隔栏可高1~2米，使之自成空间，形成一个相对独立的环境，但不封闭，客人在进餐中便可免受他人干扰。

2. 宴会厅

宴会厅是专门为举行各种大型宴会设置的。它的要求首先是面积大，一般可容纳几十人、几百人，甚至一两千人同时进餐。由于不可能天天有宴会，也不可能总是举行大型宴会，因此，为充分提高厅堂利用率，在设计上可以将大厅用隔扇门隔成若干理想的空间，打开隔扇门，可以举行电影招待会、学术报告会、舞会或小型展示会等，所以不少酒店、饭店又把宴会厅称为多功能厅。它的特点是：第一，平面地板，便于摆放桌椅，区别于影剧院。第二，面积大，多在100~500平方米。第三，因为同时进出大厅人员众多，所以宴会厅大门应和大厅连接。第四，辅助设施必须既便于宾客活动，又便于工作人员操作。

3. 特色餐厅

是向顾客提供有代表性的地方风味菜点的餐厅，具有独特的风格。此类餐厅按其经营特色的不同可分为：

（1）突出地方菜肴的特色餐厅，如川菜馆、粤菜馆、韩式餐厅、日本料理等，这些餐厅主要经营某一国家或某一地区或某一民族的地方特色菜肴。

（2）突出食品原料和烹饪方法的特色餐厅，如：以鲜活海产品为主要原料烹调食品的海鲜餐厅；以山珍及野生动物（国家保护动物除外）为食品原料的野味餐厅；以牛、羊肉为食品原料，并按照穆斯林的风俗习惯进行服务的清真餐厅；专门经营各式火锅，备有空调，一年四季都能不受天气影响的火锅

店；备有烧烤炉和排油烟设备，供应各式烧烤的烧烤屋等。

(3) 突出就餐环境的特色餐厅，如旋转餐厅、露天餐厅、食街等。旋转餐厅是建在高层饭店顶层的观景餐厅，一般是一小时左右旋转一圈，宾客可以一边就餐，一边欣赏窗外景色；露天餐厅即室外餐厅，在夏季，宾客可以同时进餐、乘凉、观景；食街是供应家常小吃的餐厅，以品种多、供应快、消费低而受到宾客的普遍欢迎。

(4) 集娱乐、欣赏、饮食于一体的特色餐厅，如：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、愉快的气氛中既可以进餐又可以跳舞；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，还定期或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。

4. 团队餐厅

团队餐厅是接待会议、旅游、演出、比赛等团体宾客包餐的餐厅，我国的团队餐厅主要供应中式包餐，也安排适当的西式菜点。餐厅每天按用餐标准及要求供餐，在客人离店前由旅行社、会务组等统一结账。团体包餐客人因抵离时间、外出活动时间及会议长短不同，在用餐时间上各有其特殊性。因此，团队餐厅的服务须及时做好各项准备工作，按不同情况灵活接待，迅速供餐。

5. 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。酒吧按所设位置的不同可分为大堂酒吧、泳池酒吧、走廊酒吧、健身房酒吧、宴会厅酒吧、客房小酒吧等。设在餐厅内的酒吧，宾客不直接在吧台上用酒，而是通过服务员开票，由吧台服务员调制后，再送给宾客饮用；一般的酒吧，宾客可坐在吧台前的高吧椅上饮酒，吧台服务员站在吧台内直接面对宾客进行调酒操作。

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、棋吧、网吧等，宾客在酒吧不仅可以享用酒类饮料，还可以自娱自乐。

6. 自助餐厅

自助餐厅是一种快餐厅。在这里，服务员事先将准备好的中、西菜点陈列在餐台上，宾客可先付款再进餐，进餐时可以自由选食，饮料也是自斟、自饮，但不得带食品出餐厅。自助餐厅的宾客也可以先取食，然后通过收款机计价付款，再把食品带进餐厅食用。自助餐厅具有用餐手续简便、价格便宜、就餐时间可自由调节等特点，这类餐厅既节约劳动成本，又颇受宾客的欢迎，所以其发展速度很快。

7. 咖啡厅

咖啡厅是一种规格较低的小型西餐厅，根据不同的设计形式，有不同名称，如咖啡屋、咖啡间、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，有些咖啡厅亦有一些中式小吃。咖啡厅服务迅速，服务时间较长。

8. 扒房

酒店里正规的高级西餐厅，为高消费水准的客人提供扒烤类食品和名酒，也是反映一个酒店西餐水平的部门。

（二）按供餐品种分类

1. 中餐厅

提供中式菜点、饮料和服务的餐厅，此类餐厅主要分布于中国内地、台湾地区、香港地区以及有华人聚居的其他地区。

由于中国地大物博、人口众多，中国菜也有多种；不同的种类，亦有不同的烹调风格。大致可分为：广东菜、四川菜、北京菜、江浙菜、湖南菜、台湾菜等。

中餐大都采用圆桌，客人围桌而坐。为了实用与经济起见，中餐厅可采用双用型餐桌，即平时为方形，大小可与西餐桌相同，四边装有拉起的弧形活板，拉起后成为圆桌，一桌多用。

中国菜好吃，享誉全球，到处都有中国餐馆。但中国菜制作不易，工艺工夫传授也困难，要多培养年轻的厨师。厨房设备要现代化，淘汰落后的烹调工具。中餐一定要注意厨房卫生和厨师的个人卫生。

2. 西餐厅

提供西式菜点、饮料和服务的餐厅，如供应美式、法式、英式或俄式餐。这类餐厅主要分布于大中城市和较高级别的酒店，以欧美人作为首要服务对象。

西餐厅的餐桌一般都铺有台布，台布颜色应与餐厅的装饰色彩搭配柔和，边缘应垂下12英寸；较高级的餐厅，在台布上要再铺一块罩布，其大小与桌面相同，用以保持台布清洁。西餐厅应先布置餐桌，使餐厅有气氛。每张桌上放置鲜花；晚餐时在每张桌上放一根蜡烛，于客人入座时点燃。一般每台坐4个客人，餐具的摆法要规范。

3. 其他餐厅

主要提供除中餐、西餐以外的世界其他国家民族风格的餐食和我国民族风味的餐厅。餐种主要有外来的日本餐、韩国餐、印度餐、拉美餐等，以及我国的清真菜等。

（三）按供餐时间分类

1. 早餐餐厅

以供应早餐为主。早班的服务人员要精神振作，礼貌待客，向客人问好，表现出热情愉快的气氛，给客人一个良好的印象。

2. 正餐餐厅

提供午餐和晚餐，有各种风味和菜系，是最常见的一种餐厅。

3. 茶点餐厅

在早、午餐之间和午、晚餐之间向人们提供以点心、糕饼为主的餐食服务，辅以茶水。这类餐厅比较流行于英国及英联邦地区。

4. 宵夜餐厅

主要为夜生活顾客和上夜班的人员提供餐食服务的餐厅，所提供的菜品相对比较简单。

（四）按服务方式分类

1. 餐桌式服务餐厅

世界上绝大多数餐厅都采用餐桌式服务。此种餐厅有男女服务员随时接待客人，设有餐桌，如圆台、方台、长台等，气氛高雅，菜肴供应齐全，服务周到。餐厅向宾客提供的所有服务，从接受点菜、上菜、分派菜等均围绕餐桌进行。中餐厅、西餐厅、咖啡厅等基本上都属于餐桌式服务餐厅。

2. 柜台式服务餐厅

许多日本餐厅采用此种服务形式。在一长条形的柜台两侧，分别是消费者和提供膳食及服务的厨师。消费者从点菜、守候直到就餐，始终位于柜台的一侧，而厨师为消费者所需菜肴的烹饪加工过程就在消费者的注视下完成。此类餐厅注重供餐的速度，且能让消费者亲眼目睹自己的菜肴被加工出来，对厨师也是一种激励和鞭策。

3. 自助服务式餐厅

自助服务式餐厅一般服务人员较少，菜肴置于长台上或前厅上，宾客从点菜、取菜直到用餐均由他自己独立完成。这种方式节省时间，便利客人，各取所需。

4. 客房送餐

下榻在饭店内的宾客，由于生活习惯或特殊要求，需要在客房内用餐，宾客可以通过电话或客房服务员进行订餐。大型饭店的客房送餐工作由餐饮部送餐组担任；中、小型饭店由餐厅服务员或客房服务员兼任。

5. 自动餐厅

此种餐厅装有自动化机器，餐饮的提供由机器来实现，客人只需将钱币掷进机器，就能取到所需的食品或饮料。

三、餐厅的经营形式

随着社会的发展和进步,社会分工越来越明晰和细致,餐厅的经营方式也越来越多,主要有独家经营、依附经营和连锁经营三种形式。

(一) 独家经营

由一人或数人合伙拥有一家或数家餐厅,但各餐厅之间没有连锁的关系,菜单制作、采购流程、操作手续都各自独立。

(二) 依附经营

即餐厅没有自己的注册资本,不具有法人资格,而是从属于其他企业,例如酒店、饭店内的餐厅。

(三) 连锁经营

连锁经营主要有三种形式:直营连锁、特许连锁、自由连锁。直营连锁是指连锁公司的店铺均由公司总部全资或控股开设,在总部的直接领导下统一经营。特许连锁是指特许者将自己所拥有的商标、商号、产品、专利和专有技术、经营模式等以特许经营合同的形式授予被特许者使用。自由连锁是指连锁公司的店铺均为独立法人,各自的资产所有权关系不变,在公司总部的指导下共同经营。

连锁经营是近几十年来餐厅经营发展的趋势。全球有名的麦当劳、肯德基均靠此种经营方式在世界范围内得以长足发展。目前,国内餐饮业的连锁经营方式也得到很大的发展,很多餐饮企业依靠统一的标志、装修风格,统一的产品、服务及质量,统一的管理方式和员工培训,以及集中采购带来的成本优势攻占了餐饮市场的一个又一个新高地。但这种经营方式也有其缺点,例如连锁店无法独立经营,不能改变菜单和菜式,失去地域性的独特风格,一家不好导致其他餐厅信誉下降,等等。

第二节 餐厅服务的特点与质量

餐厅服务主要是指餐厅的前台服务。我国的餐厅服务,是在传统酒馆服务的基础上逐步发展,近代又吸收了西方餐厅服务的一些形式和内容而形成的。餐厅服务的优劣,关系到餐厅经营的成败和餐饮企业的声誉。

一、餐厅服务的重要性

(一) 餐厅服务是社会总劳动的一部分

餐厅服务对于社会的发展和进步,与其他劳动有着同等重要的作用。在人类社会中,服务历来是相互的,在餐厅你为别人服务,而在另一种场合,别人

则又为你服务。这种相互服务，是社会劳动分工的表现和结果。因而不能把餐厅服务看做是孤立的劳动或微小的贡献而予以轻视。

（二）餐厅服务是生产和实现服务产品的基本途径

服务产品是在餐厅服务中生产和实现的。没有服务劳动，服务产品不能生产，宾客的消费需求不能满足，服务商品的价值也就无从实现。服务商品的价值，是由其所包含的社会必要劳动量来决定的。宾客在消费其“使用价值”的同时，餐厅在实现其价值。服务产品是社会总产品的一部分，它同样为社会创造财富，为国家和企业积累资金。

（三）餐厅服务是维护国家和企业声誉，增强餐厅竞争力的重要方面

服务员与客人接触最多，服务的好坏直接关系到服务质量的高低，而服务质量的高低又直接关系到餐厅的声誉和经济效益。在对外交往中，它还影响着国家的声誉。特别是在行业竞争激烈的情况下，如果服务质量不高，就会失去竞争力，从而导致经营失败。在某种程度上来说，提高餐厅服务质量，是餐厅生存和发展的重要条件之一，是餐厅服务的生命线。因此，餐厅经营应该把餐厅服务摆在重要的位置上，并始终把提高餐厅服务质量放在第一位。

二、餐厅服务的特点和基本原则

（一）餐厅服务的特点

餐厅服务，从其形式看，是餐厅工作人员通过自己的劳动，为来餐厅的宾客提供食品和饮料等物质生活资料，供宾客消费，经营的是物质产品；而实际上，通过这一形式，或者说借助于餐厅的服务设施，同时为宾客生产和向宾客销售着另外的、看不见摸不着却切实存在的很重要的产品，即精神产品。这种产品是抽象的，不能计算出经济价值，但对来餐厅的消费者来说，消费了这种产品以后，确实得到了精神上的满足，因而它又是相当有价值的。所以说，餐厅服务是劳动，又是产品，是一种无形的而又切实存在的特殊产品。它与实物产品相比，具有以下特点：

1. 服务方法灵活多变

在餐厅就餐的宾客可能来自不同国家、不同地区、不同民族、不同层次，或处于不同的社会文化背景之下。他们有着不同的年龄、不同的职业、不同的道德意识和道德规范，并具有不同的宗教信仰、风俗礼仪、饮食习惯、生活禁忌，不同的就餐目的、就餐心理，以及不同的个人特性、口味爱好，从而在就餐过程中有着不同的需求。这就要求餐厅服务人员应从多方面满足宾客的不同需求。

餐厅服务人员要对来自不同国家或地区的宾客运用不同的接待语言，并要注意宾客的风俗习惯；对于不同职业和年龄的宾客，要有针对性地介绍菜点；