

高职高专旅游与酒店
管理专业规划教材

餐饮运行与管理

蔡 杰 主编



吉林教育出版社

高职高专旅游与酒店管理专业规划教材

餐饮运行与管理

主 编：蔡 杰
副主编：顾 静 贾绪红 王贺瑜
编 委：王 敏 张晓霞 殷艳苓

吉林教育出版社

图书在版编目(CIP)数据

餐饮运行与管理/蔡杰主编. —长春:吉林教育出版社,
2009.7

ISBN 978-7-5383-5700-4

I. 餐… II. 蔡… III. 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(2009)第 107334 号

餐饮运行与管理

蔡 杰 主编

责任编辑 孙华群

装帧设计 王洪义

出版 吉林教育出版社(长春市同志街 1991 号 邮编 130021)

发行 吉林教育出版社(www.jleph.com)

印刷 长春市恒源印务有限公司

开本 787 毫米×1092 毫米 16 开 **印张** 16.75 **字数** 385 千字

版次 2009 年 8 月第 1 版 2009 年 8 月第 1 次印刷

书号 ISBN 978-7-5383-5700-4

定价 34.00 元

前 言

自我国改革开放以来,随着经济的强势发展和人民生活水平的不断提高,我国餐饮业得到了前所未有的发展。我国餐饮业市场规模从1980年发展至今的近30年中,其销售额每年都以两位数的增幅高速增长,预计2010年将超过2万亿元。中国餐饮业可谓前程似锦!

但随着我国餐饮业的快速发展,对餐饮专业人才的需求也越来越大,而且随着经营网点的增多,特别是外来餐饮兵团的强劲进入,餐饮业竞争日趋激烈,这对餐饮业人才的素质要求亦越来越高。

《餐饮运行与管理》是高职高专旅游管理和酒店管理专业学生的一门专业主干课程。本教材从酒店餐饮各岗位的任务和职业能力分析入手,以各岗位实际工作任务为引领,以岗位职业能力为依据,确定编写的内容。

本书以能力培养为主线,以传授“必需、够用、实用”知识为原则,分为角色入门篇、服务技能篇、运营管理篇和知识拓展篇四部分。对餐厅服务与管理的基础理论、餐厅服务的基本技能、餐厅管理的基本内容和餐厅服务的相关知识进行了全面系统地阐述。其内容与体例的设计体现了高等职业教育的应用性、技术性与实用性特色。

本书由蔡杰主编,顾静、贾绪红、王贺瑜任副主编,由蔡杰对全书进行统稿。全书分别由蔡杰(第一单元、第四单元)、顾静(第二单元、第十二单元)、贾绪红(第三单元、第六单元)、王贺瑜(第五单元、第八单元)、王敏(第七单元、第十一单元)、张晓霞(第九单元、第十单元)编写。

在编写过程中我们参阅了众多专家、学者的相关论著,并得到许多业内专家同行的指导,在此一并表示由衷的感谢。同时,对为此书的出版付出了艰辛劳动的吉林教育出版社的各位老师表示衷心的感谢。

本教材的编写力求完美,契合实际,但由于编者的水平有限,难免存在不足和疏漏,敬请广大读者和专家批评指正,不胜感激。

编者

2009年4月

目 录

角色入门篇

单元一 认知餐饮部

学习任务一 餐饮部的地位与任务	(1)
学习任务二 餐饮部经营特点	(4)
学习任务三 餐厅种类及餐饮服务	(9)

服务技能篇

单元二 餐饮服务基本技能

任务一 托盘	(14)
任务二 斟酒	(17)
任务三 餐巾折花	(21)
任务四 摆台	(30)
任务五 上菜与分菜	(36)
任务六 撤换餐用具	(40)

单元三 中餐服务

任务一 零点餐厅服务	(45)
任务二 团体包餐服务	(50)
任务三 自助餐服务	(52)
任务四 中餐宴会服务	(55)

单元四 西餐服务

任务一 西餐服务认知	(64)
任务二 西餐服务方式	(70)
任务三 西餐零点服务	(73)
任务四 西餐宴会服务	(77)

运营管理篇

单元五 餐厅选址与设计

任务一 餐厅选址	(84)
任务二 厨房设计	(88)
任务三 餐厅气氛设计	(92)
任务四 餐厅空间布局	(98)

单元六 餐饮组织构建

任务一 组织机构	(103)
任务二 岗位职责	(108)

任务三 人员配备	(116)
任务四 班次安排	(120)
单元七 菜单筹划与设计	
任务一 认识菜单	(124)
任务二 菜单筹划	(128)
任务三 菜单设计	(131)
任务四 菜单制作	(137)
单元八 餐饮原料控制	
任务一 采购控制技术	(142)
任务二 验收控制技术	(150)
任务三 贮存控制技术	(153)
任务四 发料与库存盘点控制	(157)
任务五 餐饮成本核算与控制	(161)
单元九 餐饮服务质量管理	
任务一 餐饮服务质量认知	(169)
任务二 餐饮服务质量分析	(174)
任务三 餐饮服务质量控制	(177)
任务四 餐饮服务投诉处理	(181)
单元十 餐饮营销策划	
任务一 价格促销策略	(188)
任务二 餐饮内部促销	(192)
任务三 餐饮外部促销	(199)
任务四 促销活动策划	(202)
知识拓展篇	
单元十一 菜点知识	
学习任务一 中国菜系	(208)
学习任务二 四大菜系	(213)
学习任务三 其他菜系	(216)
学习任务四 其他菜种	(220)
单元十二 酒水知识	
学习任务一 酒的基本知识	(224)
学习任务二 中国酒	(226)
学习任务三 外国酒	(229)
学习任务四 鸡尾酒	(235)
学习任务五 非酒精饮料	(238)
附录: 餐厅服务技巧	(244)
参考文献	(259)

角色入门篇

单元一 认知餐饮部

【课前导读】

人类生活中最基本、最重要的活动是餐饮。随着社会生产力的发展及人们价值观的改变,人类对餐饮及其服务的要求越来越高。餐饮业的发展水平不仅反映着一个国家或地区的经济发展水平及开发、利用自然资源等方面的能力,而且体现着该国家或地区的物质文明和精神文明的程度。作为饭店内唯一生产实物产品的部门,餐饮部具有管理环节多、分工细、管理运作难度较大的特点。只有正确认识餐饮部,才能将这样一个复杂的部门管理好。

【学习目标】

知识目标

1. 了解餐饮部的地位,明确餐饮部的任务;
2. 掌握餐饮部的经营特点;
3. 熟悉餐厅类型、餐厅服务项目。

能力目标

1. 能够辨析餐饮部的地位、任务;
2. 能够把握餐饮部经营特点,并处理好其中的相互关系。

素质目标

1. 认识餐饮服务工作的重要性,树立良好的服务意识;
2. 培养学生具有良好的职业素养。

学习任务一 餐饮部的地位与任务

餐饮部是现代饭店中的一个重要部门。它不仅要满足客人对餐饮产品和服务的要求,为饭店在社会上树立良好的企业形象提供一个窗口,而且要为饭店创造良好的经济效益,其经营管理的好坏,直接关系到饭店经营的成败。

一、餐饮部在饭店中的地位

(一) 餐饮部生产满足人们基本生活需要的产品

饭店作为旅游者的“家外之家”，餐饮场所是宾客的主要用餐地点。现代饭店的餐饮部不仅拥有中餐厅、西餐厅、宴会厅、咖啡厅、自助餐厅，还有酒吧、音乐茶座、KTV包房、房内用餐服务等餐饮设施与服务项目，这些都为饭店所在地的各行各业、各种阶层、各种消费层次的人们提供了良好的餐饮消费环境。因此，拥有一个完善的、与饭店经营定位和客人要求相适应的餐饮部，是搞好饭店经营的基本要求。

(二) 餐饮收入是饭店收入的重要组成部分

我国星级饭店的餐饮收入约占饭店总收入的三分之一，一些发达地区的饭店餐饮收入甚至会超过客房收入，占整个饭店收入的二分之一左右。因为饭店客房数量是基本固定不变的，其最高收入是一个常量。而餐饮部的最高收入则是变量，虽然餐位数是固定不变的，但餐饮部可通过提高工作效率、提高服务质量、提高菜肴质量等措施，使餐位的周转率和人均消费水平得以提高，最终使餐饮部的营业收入达到最大值。

【小思考】

为什么西方国家和中国南方发达地区的饭店，餐饮收入会超过饭店客房的营业收入？

提示：试分析造成这种状况的原因，比如生活水平、消费需求、服务项目、服务质量等。

(三) 餐饮部的服务水平影响饭店的声誉

餐厅服务员为宾客提供面对面的服务，一举一动、一言一行都会在宾客的心目中留下深刻的印象，宾客可以根据餐饮部为他提供的餐饮产品的种类、质量以及服务态度等来判断该饭店服务质量的优劣及其管理水平的高低。因此，餐饮部的服务水平不仅直接影响餐饮部的经济效益，更会影响整个饭店的形象和声誉。

【小资料】

被誉为“饭店管理之父”的美国现代饭店业的先驱斯塔特勒先生曾说过：“饭店从根本上说，只销售一样东西，那就是服务。”

(四) 餐饮部是向国内外宾客介绍和宣传中国饮食文化的重要场所

随着我国经济的迅猛发展，饮食文化也呈现出前所未有的更新、更丰富、更加活跃的发展趋势。中国的美味佳肴，代表了中华民族五千年的文明史，中国的烹饪艺术闻名遐迩，为世人所称道。它将在继承民族优秀传统文化的基础上，多方面吸纳现代科学技术的成果，不断完善自身，展示出更加迷人的饮食文化风采。

针对国内饮食市场的特点,餐饮部在经营方式上,应适应不同的消费需要,不拘一格。通过举办“美食节”等活动,通过美食文化的弘扬,来宣传自己。餐饮肩负着弘扬中国饮食文化的重任,在饭店中有着极其特殊的地位。

(五)餐饮部是饭店吸纳劳动力最多的部门

增加就业机会,广泛吸纳劳动力是餐饮行业的主要特点之一。近年来随着我国社会经济的稳步发展和人民生活水平的不断提高,餐饮业也保持着持续快速发展的态势,行业规模、从业人员和经营领域日益扩大。由于餐饮业对员工需求量大,而且这些岗位对员工文化程度要求并不高,使这一行业的可进入性相对较强,很受社会上普通劳动力的欢迎。

【小资料】

目前,我国餐饮业的就业职工已达到 2000 万人左右。今后,随着我国餐饮业的发展,还将会为越来越多的人提供就业机会。

二、餐饮部的主要任务

餐饮部的任务是以市场开发和客源组织为基础,以经营计划为指导,利用餐饮设施、场所和食品原料,科学合理地组织餐饮产品的生产和销售,满足国内外客人日益增长的、多层次的物质和文化生活的需要。

(一)掌握市场需求,合理制定菜单

要满足宾客对于餐饮服务的各种需求,必须首先了解饭店目标市场的消费特点和餐饮需求,掌握不同年龄、不同性别、不同职业、不同民族和宗教信仰的宾客的饮食习惯和需求,并在此基础上制定出能够迎合广大宾客的菜单,作为确定餐厅种类和规格、餐饮内容和特色、选购设备、配备人员的依据和指南。

(二)开发餐饮新品种,创造经营特色

餐饮部的餐饮产品要具有吸引宾客并与其他饭店餐厅、餐馆竞争的能力,最重要的是必须具有自己的特色。如果自己的餐饮产品毫无独特之处,那么其附近甚至较远的饭店、餐馆便能轻而易举地吸引走它的宾客。所以餐饮部应该努力挖掘潜力,积极继承优良传统,研究开发新品种、新项目,独树一帜,从而形成自己的经营特色。

(三)保持并不断提高食品质量和服务质量

能否保持并不断提高食品质量是餐饮部经营管理成败的关键之一。因此,餐饮部管理者可以考虑以岗位责任制为中心,建立相应的规章制度,制定各岗位的操作规程和质量标准,严格检查制度。仓库应抓好采购、验收、储藏、发过程中的原料质量检查,以保证原料符合食品加工烹调的要求;厨房应抓好原料粗加工、细加工和烹调的质量技术,督促厨师严格按照菜谱要求操作,并努力改进烹调技术,做好生产过程的组织工作,不断提高食品质量;餐厅服务应坚持按照服务规程进行,不断改善服务细节,提高餐饮产品的内在质量。

（四）加强餐饮推销，增加营业收入

餐厅的推销活动是饭店营销活动的一个重要组成部分，也是对餐饮部人员提出的更高要求。即在饭店营销计划的指导下，研究客人的需求特征，选择推销目标，制定外部和内部推销计划，开展促销活动，积极招徕各种宴会，抓好节假日和特种餐饮的宣传推销，以争取更多的宾客并提高宾客平均消费额。

（五）合理组织人力，提高劳动生产率

餐饮部应做好营销量预测，并据此作出厨房生产计划和餐厅接待计划，根据劳动定额指标合理组织人力和安排员工工作时间，在保证食品质量和服务质量的前提下，最经济地使用资源，以降低人工费用，提高盈利水平。

（六）控制成本，增加利润

餐饮成本控制是降低食品成本、增加酒店盈利的必要措施，也是餐饮管理的重要内容。成本控制涉及一系列的业务环节，因此，餐饮部应根据制定的标准成本率，确定合理的食品销售价格；控制食品原料采购价格；加强原料验收、储藏、发放管理，以避免和降低原料损耗浪费；抓好原料粗加工环节，控制原料加工损耗率；厨房要严格按照标准菜谱操作，并作好成本核算和成本分析，在保证食品质量、数量符合标准的前提下，尽量减少损耗，降低成本，使酒店增加盈利。

（七）确保食品卫生和饮食安全

餐饮卫生和安全在餐饮管理中占据重要位置，卫生工作的好坏，不仅直接关系到客人的身心健康，而且也关系到酒店的声誉和经济效益。因此，餐饮部工作人员必须遵循饭店制定的餐饮操作程序、操作规范，接受经常性的食品卫生教育，确保餐厅食品的卫生和安全。

学习任务二 餐饮部经营特点

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饪的食品和饮料业务。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，需要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，餐饮产品在社会生产、销售和服务上都独具特点。

一、餐饮生产特点

（一）种类多、批量小

餐饮部为客人提供的食品、饮料的品种多达几十种甚至数百种，但客人需要的数量较小，而且大多数产品不能成批生产，这给餐饮产品的质量管理和标准的统一带来诸多不

便。因此要求在生产中严格地按照标准食谱操作,把产品质量的误差减小到最低限度,同时还要保证产品生产成本的一致性。

(二)生产时间短

餐饮产品的生产、销售、服务等连续过程是在同一地点完成。一般从粗加工、细加工到烹饪出各种产品,从服务、消费到结账收款的整个过程所花费的时间很短,这给餐饮产品的生产带来了一定困难。这就要求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,缩短客人的进餐时间,可增加单位时间内的营业收入。

(三)缺乏专利性

餐饮产品没有专利性。一款特色菜肴或点心一经出现,很快就会有其他餐厅的人来学习,并在原来的基础上进行改良,使原来的餐饮产品失去了竞争的优势。因此,企业应加强对品牌的保护,同时在竞争中必须时刻跟上社会潮流,摸准市场脉搏,不断更新菜点。另外,菜点虽然可以照搬、模仿,但文化与服务是复制不了的,所以餐饮部可在菜点的服务上想办法,赋予菜点、餐厅更多的文化内涵。

【小资料】

现在社会上出现了专门的品菜师,这些人多是厨师出身,有超强的记忆力和较高的分析能力,专门到各餐厅,特别是新开张的餐厅去就餐,将其招牌菜、特色菜的标准菜谱破译出来,然后提供给其他餐厅以获利。

(四)生产量难以预测

每日进餐的客人多少不一,消费品种各不相同,消费量也各不相同,因此餐饮部的生产量随机性很强。餐饮生产量难以预测给餐饮生产的计划性带来很大困难。餐厅只能根据淡旺季预测最低销售量、最高销售量及一般销售量来调整生产,以保证食物原材料的充足而又不造成浪费。要保持相对稳定的客源并不断吸引客人,除了提供物美价廉的菜肴和优质的服务外,还要进行积极的产品促销,如扩大销售渠道、实行优惠供应、延长销售的高峰时间等,从而增加销售额。

(五)原材料不易保存

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。而餐饮产品烹制成成品后必须马上出售,因其色、香、味、形都易改变,不易保存。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,避免因浪费而造成的成本增加。

(六)产品质量评价复杂性

餐饮产品在生产过程中大都借助手工操作来完成,在相当一段时期内,都不可能用机械化生产来替代,因而餐饮产品本身质量具有不稳定性;另外宾客的口味也会影响对菜点质量的评价,因此餐饮产品质量评价具有复杂性。只有加强技术培训,提高技艺和熟练程

度,才能保证产品质量,缩短产品生产所需要的劳动时间,降低成本,从而增加经营利润。

(七)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很多,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,所以就带来了管理的困难。只有进行有效地管理,不断改善生产、经营和服务状况,充分发挥人、财、物力的积极作用,才能提高质量,扩大收入,增加利润。

二、餐饮销售特点

(一)餐饮销售量受经营场所的限制

餐饮销售量受经营场所的限制主要包括餐厅的面积、餐位数;餐厅的可进入性;停车场的大小等。因此在既定的硬件接待条件下,必须努力改善就餐环境,提高服务质量,提高餐桌的利用率和上座率,增加餐饮的销售量。

【小知识】

餐厅的可进入性,主要指餐厅的交通便利程度。目前私家车越来越多,停车也就越来越困难,停车场容量大的餐厅生意越来越好就慢慢成了一种趋势。

(二)餐饮销售量受时间的限制

餐饮的就餐时间和经营状况具有明显的间歇性。具体表现在:

第一,菜点的生产时间。一份菜点的制作往往只需要几分钟或十几分钟,即使是一次宴会也不过几小时。

第二,销售量受进餐时间的限制。餐饮产品的销售量主要限定在早餐、午餐、晚餐的时段,其他时间一般没有销售量。

第三,每周的波动。周一的客人少些,周五和周六、周日的生意又会达到高峰,其他时间相对稳定。

第四,销售量受淡旺季的影响。

因此餐厅必须积极引导客人消费,合理确定餐厅营业时间,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。

【小知识】

餐饮企业可根据经营的时间限制特点,采用灵活的用工制度,即不仅要聘用合同工,也要聘用季节工、临时工、半日工和钟点工等。灵活的用工制度可以支持灵活的时间营销。

（三）餐饮销售受就餐环境的影响

就餐环境是现代消费者选择就餐场所的一个重要因素。客人在就餐过程中，除了购买食品、饮料等实物产品外，还领略了餐厅的餐饮实物所特有的色、香、味、形，接受了服务员的服务，体验了餐厅的环境、气氛等，在生理、心理和感官上都得到了不同程度的满足，才会对整个餐饮服务水平做出一个完整的评价。因此在努力提高餐饮产品和服务质量的同时，必须要注意就餐环境的布置，尽量给客人提供一个干净、整洁、明亮、舒适的就餐环境，使每一位客人在享受精美食品和周到服务的同时，能对餐厅环境产生深刻印象，乐于再次光临。

（四）餐饮销售毛利率高，资金周转较快

餐饮部的毛利率一般都较高，在 50% ~ 60% 之间，因此营业利润率高。餐厅的销售收入，大多以现金交易，产品现生产现销售，而且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。

【小知识】

餐厅由于规模限制，再加上市场竞争，造成餐饮利润率、利润额都不太高。目前我国餐饮业属于微利行业。

（五）餐饮经营中固定成本高，变动费用比例较大

餐厅、厨房的设备、贮存设备的投资，使得餐饮经营活动中固定成本占有一定比重。另外，餐饮变动费用如员工的报酬，水、电、煤等消耗，餐饮原料的支出等均占有相当幅度。要想提高餐饮部的经济效益，必须尽量减少原材料的消耗，降低各项费用指标，提高各级人员的工作效率，以节支的方法达到增收的目的。

三、餐饮服务的特点

餐饮服务可分为直接对客的前台服务和间接对客的后台服务。前台服务与后台服务相辅相成，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。只有高质量的菜点，没有良好的服务不行；只有良好的服务，没有高质量的食物也不行。因此美味佳肴只有配以恰到好处的服务，才会受到宾客的欢迎。餐饮服务大致有如下特点：

（一）无形性

餐饮服务的无形性是指餐饮服务只能在就餐宾客购买并享用了餐饮产品后，凭生理和心理满足程度来评估其质量的优劣。餐饮服务的无形性给餐饮部经营带来了诸多困难，况且餐饮服务质量的提高是永无止境的。这就要求我们前台、后台一起抓，服务态度、服务技能一起抓，全方位提高餐饮服务水平。

（二）一次性

餐饮服务的一次性是指餐饮服务只能当次使用、当场享用。这同饭店的客房、客机的

座位一样,如当日租不出去,或当班没满座,那么饭店或航空公司所失去的收入是无法弥补的。因此餐饮部应接待好每位宾客,在接待中注意自己的每一个言行举止,给客人留下美好的印象,从而使宾客再次光临,成为常客。

(三)同步性

餐饮服务的同步性是指餐饮部绝大多数产品的生产、销售、消费几乎是同步的,餐饮产品的生产过程,也就是就餐者的消费过程。同步性决定了餐饮部应搞好餐饮销售环境,使每位餐饮服务人员上岗之后全身心投入到推销与服务中去,为企业售出更多的产品。

(四)差异性

餐饮服务的差异性是指同一饭店的餐饮部提供的服务存在着差异,主要从三个方面反映出来:

第一,餐饮服务人员由于受到年龄、性别、性格、受教育程度、培训程度及工作经历等不同条件的限制,他们为就餐者提供的服务肯定不尽相同;

第二,同一名服务人员在不同的场合、不同的时间和不同的情绪中,其服务方式、服务态度等也会出现一定的差异;

第三,由于客人的差异性,导致不同的客人对同样服务的评价不同。

因此,餐饮部应制订出餐饮服务质量标准 and 操作程序标准,并对每位员工进行职业培训,使餐饮达到服务规范化,质量标准化,管理制度化;要求服务人员头脑机灵,能够随机应变。

优质服务是指热情地接待、礼貌地微笑和周到地照料;是服务于客人还没有开口之前时;是迅速的、及时的服务。它不仅体现在服务人员的仪容仪表上,也体现在服务人员的礼貌语言上,同时还体现在服务人员之间的工作协调上和互相帮助上。

【小资料】

广州五星级酒店之一的花园酒店就是以 SERVICE 这 7 个字母来要求全体员工,并将它的内容编成顺口溜便于记忆。

S——Smile(微笑)

E——Efficiency(效率)

R——Receptiveness(诚恳)

V——Vitality(精力)

I——Interest(兴趣)

C——Courtesy(礼貌)

E——Equality(平等)

微笑服务效率高,诚恳接待精神好;

敬业乐业有干劲,一视同仁齐高兴。

学习任务三 餐厅种类及餐饮服务

餐饮部是饭店主要经营收入部门之一，负责经营中、西餐厅、酒吧等，向宾客提供优质服务，承担着中餐、西餐、自助餐、团体包餐、宴会、客房送餐及酒吧等各项任务。其经营管理的好坏，直接关系到饭店经营的成败。

一、餐厅

(一) 餐厅的概念

餐厅是通过出售服务、菜肴来满足客人饮食需求的场所。餐厅必须具备下列三项条件：

1. 具有一定的场所

即具有一定的接待能力的餐饮空间和设施。

【小资料】

《旅游涉外饭店星级的划分及评定标准》中规定，三星级饭店的餐厅要求具有与客房接待能力相适应的中餐厅、西餐厅、咖啡厅和宴会厅(或多功能兼用宴会厅)。

2. 能够为客人提供菜肴、饮料和服务

菜肴、饮料是基础，餐饮服务是保证，是宾客评价餐厅的主要依据之一。对宾客来说，优良的服务并不能掩盖或完全弥补餐饮质量所造成的问题。因此餐厅提供的食品和饮料应做到质量、数量、价格和服务的统一。

3. 以盈利为目的

餐厅是饭店的利润中心之一，餐饮工作者应致力于扩大客源市场，开源节流，适应市场变化与竞争形势，使自己的企业办得更具有特色和魅力，从而增加盈利。

(二) 餐饮市场常见餐厅的种类

餐厅的种类繁多、风格各异，各国各地餐厅的分类不尽相同。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. 中餐厅

我国星级饭店和餐饮市场上最主要的餐厅类型。所谓中餐厅，主要是指提供中式菜点和中式服务的餐厅。中餐厅的菜肴以中国传统的“八大菜系”为基础，经营鲁菜、川菜、粤菜、苏菜、湘菜、徽菜、闽菜、浙菜等。很多中餐厅还经营素菜、少数民族菜、宫廷菜、仿膳菜等特色菜品，同时经营各种中式面点。中餐厅的环境氛围、装潢特点、服务方式也同样体现了中国的传统和特色。

【小资料】

绿色餐厅应具备的条件:

1. 餐厅有无烟标志, 设有无烟区。
2. 餐厅内有良好的通风系统, 无油烟味。
3. 保证出售检疫合格的肉食品, 严格蔬菜、果品等原材料的进货渠道, 确保食品安全。在大厅显著位置设置外购原料告示牌, 标明主要原料的品名、供应商、电话、质检状况、进货时间、保质期和原产地等内容。
4. 积极采用绿色食品、有机食品和无害蔬菜。
5. 不出售国家禁止销售的野生保护动物。
6. 制订绿色服务规范, 倡导绿色消费, 提供剩余食品打包、存酒等服务。
7. 不使用一次性发泡塑料餐具、一次性木制筷子, 积极减少使用一次性毛巾。
8. 餐厅内有男女分用卫生间, 洁净无异味, 卫生间面积及厕位与餐厅面积成恰当比例, 卫生间各项用品齐全并符合环保要求。

2. 西餐厅

主要提供西式菜点和西式服务的餐厅。西餐厅大都以经营法国菜、意大利菜、德国菜、美国菜、俄式菜为主, 同时兼容并蓄, 博采众长。

3. 咖啡厅

小型的西餐厅, 主要经营咖啡、各种酒水饮料、甜品点心、小吃、时尚美食以及简单西餐等。咖啡厅在装潢装饰、灯光氛围等方面凸显优雅、浪漫的情调, 特别适合热恋中的男女共饮以及商务人士的商务洽谈。咖啡厅营业时间一般较长, 一般都是 24 小时全天候营业, 服务快捷, 并以适中的价格面向大众经营。

4. 自助餐厅

所有菜点酒水都陈列在餐台上, 宾客根据自己的喜好, 各取所需, 自由进食的餐厅形式。我国四、五星级饭店一般都设有自助餐厅, 一日三餐以经营自助餐为主, 零点为辅。这类自助餐厅的自助餐台通常是固定的, 装饰精美, 极具艺术渲染力, 配以调光射灯, 使菜点更具美感和质感, 从而增进宾客的食欲。自助餐厅中西菜点丰富, 装盘注重装饰, 盛器注重个性, 摆放注重层次。烤肉等大菜的服务常配有值台厨师, 帮助宾客烹制、切割、装盘。自助餐厅通常也是饭店举办美食节、冷餐会、鸡尾酒会的场所。

5. 大宴会厅和多功能厅

饭店宴会部的重要组成部分, 是宴会部经营活动的重要场所。通常以一个大厅为主, 周围还有数个不同风格的小厅, 与之相通或相对独立, 一般可根据客户的要求, 用隐蔽式的活动板墙调节其大小。这一类宴会厅是多功能的, 活动舞台、视听同步翻译、会议设备、灯光音响设备等应有尽有, 为宴会部经营各种大型宴会活动、会议、展览、文娱演出等提供了良好的条件。

6. 特色餐厅

餐饮文化发展、传播到一定阶段的产物。它具有鲜明的地域、宗教、历史、文化等人

文特征。它对餐饮文化或是继承,或是发展,或是反思,代表了目前菜肴制作水平和餐饮企业经营策略的较高水准,也体现了管理者的经营思想和对市场的敏感程度。

【小资料】

北京来今雨轩饭庄——红楼菜。在北京中山公园内有一个有着 90 多年历史的中华老字号——来今雨轩饭庄。它始建于 1915 年,饭庄以优越的地理位置、优美的就餐环境、厚重的文化历史底蕴,在今天众多酒楼餐馆中独树一帜。作为国家一级饭庄,来今雨轩主营红楼菜和川贵风味。

北京饭店云来堂——谭家菜。历史悠久的北京饭店独家经营的谭家菜,拥有“食界无口不夸谭”的美称,堪称饮食界一绝。谭家菜是清末民初由谭宗俊父子始创,迄今已有近百年的历史,是唯一流传保存下来的最典型的官邸士大夫菜。谭家菜以广东风味为基础,博采各方菜点之长,成为一种独特的具有官邸风味的菜肴。与其他地方菜相比,谭家菜有与众不同的三大特点:一是甜咸适度,南北均宜;二是火候足,下料狠,菜肴软烂,易于消化,尤其适合老年人享用;三是讲究原汁原味,很少使用味精等调味品。其菜肴多以烧、烤、烩、焖、蒸为主,是民族饮食文化的宝贵遗产。

北京御膳饭店——宫廷菜。于 1989 年 8 月开业,是北京特级饭庄和旅游定点餐馆,主要经营宫廷菜肴,可制作高、中、低档 800 多种菜肴,但以“满汉全席”为正宗,集中了中国南北大菜之精华,禽八珍、海八珍、山八珍、草八珍应有尽有。

二、餐饮服务

(一)餐饮服务概念

餐饮服务是餐饮部员工为就餐宾客提供菜肴、饮品等服务的全过程。餐饮服务的主要任务是按照规范化的服务程序和服务标准,采用一定水平的服务技巧,及时为顾客供餐,满足不同客人对餐饮的各种需求,努力扩大餐饮销售量,实现饭店经营收入的目标。

餐饮服务的构成内容如下:

1. 辅助性设备设施。如桌椅、餐具、服务用品等。
2. 使餐饮服务易于实现的产品。如菜肴、酒水等。
3. 明显的服务。即消费者感觉到的各种利益。
4. 隐含的服务。即消费者心理感受或附属于服务的特征。

(二)餐饮服务项目

餐饮服务项目是指餐饮企业向宾客提供的用以满足其饮食方面的物质和精神需求的服务,也就是餐厅向宾客提供的服务内容。服务项目是随着宾客的需求而变化的。服务项目的多少以及质量的高低都要以满足宾客的不同需求为目标。餐饮服务项目大致可以分为两大类:普通服务项目和特殊服务项目。