

HOTEL

全国高等职业教育规划教材·旅游与酒店管理专业



餐饮服务与管理实务

田 哩 朱世蓉 苟兴功 主编



电子工业出版社
PUBLISHING HOUSE OF ELECTRONICS INDUSTRY

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

全国高等职业教育规划教材（旅游与酒店管理专业）

餐饮服务与管理实务

田 哩 朱世蓉 苟兴功 主 编
刘 俊 副主编

電子工業出版社

Publishing House of Electronics Industry

北京 • BEIJING

内 容 提 要

餐饮服务与管理课程是高等职业学院酒店管理专业的核心专业课程,也是培养餐饮企业基层服务与管理
人员的必需的技能课程。本教材以餐饮部的经营活动和工作过程为主线设计学习过程,将餐饮服务与管理活
动划分为认识餐饮企业、餐饮服务、餐饮企业经营管理和自主创业开餐厅等四个模块十二个项目,全面
的展示了现代餐饮业的概况和业务流程。全书每个项目任务里都设计了项目描述、任务要求、知识或能力拓
展、自我测试、实战训练和能力鉴定等内容,增强了本书的可读性和可操作性。

本书可作为高职高专院校旅游、酒店专业学生教材,也可供从业人员参考使用。

未经许可,不得以任何方式复制或抄袭本书之部分或全部内容。

版权所有,侵权必究。

图书在版编目(CIP)数据

餐饮服务与管理实务 / 田哩, 朱世蓉, 苟兴功主编. —北京: 电子工业出版社, 2012.6

全国高等职业教育规划教材·旅游与酒店管理专业

ISBN 978-7-121-17162-8

I. 餐… II. ①田…②朱…③苟… III. ①饮食业—商业服务—高等职业教育—教材②饮食业—商业管理—
高等职业教育—教材 IV. F719.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2012) 第 107082 号

策划编辑: 张云怡

责任编辑: 郝黎明

印 刷: 三河市鑫金马印装有限公司
装 订:

出版发行: 电子工业出版社

北京市海淀区万寿路 173 信箱 邮编 100036

开 本: 787×1 092 1/16 印张: 20.25 字数: 538 千字

印 次: 2012 年 6 月第 1 次印刷

印 数: 3 000 册 定价: 33.50 元

凡所购买电子工业出版社图书有缺损问题, 请向购买书店调换。若书店售缺, 请与本社发行部联系, 联
系及邮购电话: (010) 88254888。

质量投诉请发邮件至 zltz@phei.com.cn, 盗版侵权举报请发邮件至 dbqq@phei.com.cn。

服务热线: (010) 88258888。

前 言

当前,工作过程导向的课程开发思想已经为广大高职教育战线的人们所认同,并且也取得了一定的研究成果。本教材在编写上,以教育部[2006]16号文件精神为指导,坚持“学习的内容就是今后工作的内容”的原则,注重突出工作过程,按照餐厅实际工作过程和任务将教学内容进行了整合和序化,达到了两个融合,即餐饮服务的基本知识技能与餐饮管理的基本理论相融合,教材的知识性、实践性与适应性相融合。本书主要特色如下:

1. 教学内容选取。根据行业需求和学生的实际,以任务引领、能力本位为思路重构教学内容,改革传统教材中以知识为主体构建的模式,重视学生能力培养和知识积累。全书设计了大量的知识链接和知识拓展,利于帮助学生启迪思维、开拓视野和培养学习能力。

2. 教学内容整合。以行业工作过程为主线整合教学内容,打破以章节划分内容的模式,充分体现任务引领、工作过程导向为教材编写的指导思想。依据企业工作实际和学生认知规律,将教材内容划分为由简单到复杂的四个模块,模块下按餐饮服务和管理岗位的工作要求和标准程序将任务分设为若干项目和任务,以项目为单位组织教学活动。每个项目和任务都有具体的要求、完成的目标和能力检测,将理论讲授和实践训练相结合,完全实现理实一体化教学,提高学习效率,突出学生能力素质的培养。

3. 教材注重实用性和可操作性。教材在编写过程中,参阅了大量本专业最新的行业规范、服务程序和方法,使教材更加贴近本专业的发展和实际工作的需要,实用性强。同时,教材中设计的学生实战训练内容注重学生的参与和兴趣,具有较强的操作性。

4. 教材以学生为本,为提高学生兴趣,在编排上注重图文并茂,直观生动。

5. 内容全面,能满足各种不同层次的人才需求。全书涵盖了餐饮企业服务和岗位群的工作任务和能力要求,并将职业资格证书的考核要求和餐饮服务的基本知识技能与餐饮管理的基本理论进行了有机的融合,故本教材既可作为职业院校旅游、饭店服务与管理专业的教学用书,又可以作为酒店行业人员培训和职业资格考试的辅助教材。

本教材由重庆城市管理职业学院旅游系田哩副教授、朱世蓉副教授和苟兴功老师共同主编,负责了全书总体框架的设计和编写提纲的撰写;刘俊老师任副主编。参加本书编写的人员均为来自学院教学、管理一线的教师,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。全书共分四个模块十二个项目若干任务,具体编写分工为:苟兴功:项目一,八;朱世蓉:项目二,九;田哩:项目三,四;杨雨卓:项目五;段娟、王伟、邓人芬:项目六;田哩、黄曦涟:项目七;刘俊:项目十,十一;邓人芬:项目十二;胡柏翠:模块四。此外,辽宁广播电视大学的杨迪老师也参与了教材部分内容的编写工作。

本教材在编写过程中,听取了有关专家、教师的意见,得到了相关酒店的支持,也参考和引用了其他同行的研究结果,在此一并表示感谢。在此,要特别感谢来自重庆市金佛山旅业(集团)发展有限公司金佛山假日酒店总经理黄彬先生,他为本教材的编写提出了有价值的意见,为校企合作共同编写教材迈出了可喜的一步。

按行业实际工作过程编写教材是一种新的尝试,鉴于编者能力与水平有限,书中难免出现缺点与疏漏,恳请读者提出批评意见,以便日后改进完善。

编 者

反侵权盗版声明

电子工业出版社依法对本作品享有专有出版权。任何未经权利人书面许可，复制、销售或通过信息网络传播本作品的行为，歪曲、篡改、剽窃本作品的行为，均违反《中华人民共和国著作权法》，其行为人应承担相应的民事责任和行政责任，构成犯罪的，将被依法追究刑事责任。

为了维护市场秩序，保护权利人的合法权益，我社将依法查处和打击侵权盗版的单位和个人。欢迎社会各界人士积极举报侵权盗版行为，本社将奖励举报有功人员，并保证举报人的信息不被泄露。

举报电话：(010) 88254396; (010) 88258888

传 真：(010) 88254397

E-mail: dbqq@phei.com.cn

通信地址：北京市万寿路 173 信箱

电子工业出版社总编办公室

邮 编：100036

目 录

模块一 餐饮企业认知

项目一 餐饮概述	(1)	二、餐饮组织机构设置的原则、 依据与方法	(22)
任务一 餐饮业的发展历史及趋势	(1)	三、餐饮部在酒店的地位及其与酒店其他 部门的关系	(24)
一、国内外餐饮业的发展概述	(2)	四、餐饮部的下属部门及其职能	(25)
二、餐饮业发展趋势	(4)	任务二 餐饮部人员	(30)
任务二 认识餐厅	(14)	一、餐饮人员的配置	(30)
一、餐厅的种类	(15)	二、餐饮从业人员岗位职责	(31)
二、餐饮经营的特点	(17)	三、餐饮从业人员的素质要求	(34)
项目二 餐饮企业组织机构	(20)	四、餐饮部员工关系管理	(38)
任务一 餐饮部组织机构设置	(20)		
一、餐饮部组织机构	(20)		

模块二 餐饮企业服务模块

项目三 餐饮服务基本技能	(48)	项目四 餐前准备	(107)
任务一 托盘	(48)	任务一 中餐厅餐前准备	(107)
一、认识托盘	(48)	一、中餐简介	(107)
二、托盘服务的程序	(49)	二、中餐厅服务	(112)
三、托盘操作要求	(50)	任务二 西餐厅餐前准备	(124)
任务二 餐巾折花	(53)	一、西餐简介	(124)
一、认识餐巾	(53)	二、西餐零点服务	(133)
二、餐巾花折叠的基本技法	(56)	三、西餐宴会服务	(134)
三、餐巾花折叠示例	(59)	四、冷餐会服务	(135)
任务三 斟酒	(65)	五、酒会服务	(136)
一、斟酒前的准备	(65)	项目五 开餐服务	(140)
二、斟酒程序和要领	(66)	任务一 中餐开餐服务	(140)
任务四 摆台	(71)	一、零点餐厅服务	(140)
一、摆台要求	(71)	二、宴会服务	(147)
二、准备工作	(72)	三、团体包餐服务	(148)
三、餐具拿取规范与要求	(72)	任务二 西餐厅开餐服务	(149)
四、中餐摆台	(72)	一、零点餐厅服务	(149)
五、西餐摆台	(78)	二、宴会服务	(152)
任务五 上菜和分菜	(88)	三、酒会服务	(152)
一、中餐的上菜和分菜	(88)	四、冷餐会服务	(154)
二、西餐的上菜和分菜	(92)	项目六 席间服务	(157)
任务六 其他服务	(95)	任务一 酒水服务	(157)
一、客房送餐服务	(95)	一、认识酒水	(157)
二、投诉	(99)	二、酒精饮料席间服务	(158)
三、餐厅服务突发事件处理	(101)	三、非酒精饮料席间服务	(164)

四、其他饮料的席间服务 (168)	五、清理台面 (177)
任务二 菜肴服务 (170)	项目七 结束工作 (180)
一、中餐菜肴服务 (170)	任务一 结账服务 (180)
二、西餐菜肴服务 (172)	一、结账服务 (180)
任务三 其他服务 (175)	二、食品打包 (183)
一、香烟服务 (175)	任务二 结束工作 (187)
二、更换烟灰缸 (176)	一、送客服务 (187)
三、换骨碟服务 (176)	二、清理台面服务 (187)
四、小毛巾服务 (176)	三、收尾工作 (188)
模块三 餐饮企业经营管理	
项目八 餐厅厨房布局规划 (191)	任务二 原料存放 (247)
任务一 餐厅规划布局设计 (191)	一、原材料仓储 (247)
一、餐厅设备用品 (191)	二、原材料发放 (250)
二、餐厅气氛营造 (192)	项目十一 餐饮产品服务质量管理 (252)
三、餐厅布局 (194)	任务一 餐饮服务质量概述 (252)
任务二 厨房规划布局设计 (203)	一、餐饮服务质量描述 (252)
一、厨房设备用品 (203)	二、餐饮服务质量内容及意义 (253)
二、厨房布局设计 (206)	任务二 餐饮服务质量管理与控制与分析 (259)
项目九 菜单的设计与制作 (210)	一、现场质量管理 (259)
任务一 认识菜单 (210)	二、质量监督与管理 (266)
一、菜单的种类及作用 (210)	三、餐饮服务质量分析 (267)
二、菜品选择依据 (214)	项目十二 餐饮产品营销及成本控制管理 (270)
三、菜单的定价 (216)	任务一 餐饮产品营销 (270)
任务二 菜单的设计与制作 (222)	一、餐饮产品营销概述 (270)
一、食品营养与菜单制作 (222)	二、餐饮产品营销策略 (273)
二、菜单的设计与制作技巧 (222)	三、美食节促销 (279)
项目十 餐厅原材料采保 (229)	任务二 餐饮产品成本核算及成本控制 (283)
任务一 原料采购 (229)	一、餐饮产品成本构成及特点 (283)
一、采购人员素质要求 (229)	二、餐饮产品成本核算及成本控制 (285)
二、采购计划 (230)	
二、原材料验收 (240)	
模块四 自主创业开餐厅	
任务一 市场定位与餐厅选址 (292)	任务三 人才招聘和培训 (305)
一、市场定位 (292)	一、员工招聘 (305)
二、选址要求 (294)	二、员工培训 (307)
三、经营方式的选择 (296)	任务四 开业准备 (310)
任务二 资金投入及运用 (302)	一、物品采购 (310)
一、资金要求 (302)	二、证照办理 (311)
二、资金的筹措 (303)	参考文献 (315)

模块一 餐饮企业认知

项目一

餐饮概述

● 项目描述:

学习掌握国内外餐饮业发展概况、餐饮业未来发展趋势、餐厅分类、餐饮经营的特点等有关餐饮的基础理论知识, 使学生对餐饮服务与管理形成总体的认识。

● 任务要求:

1. 通过学习, 熟悉和掌握餐饮业的定义、国内外餐饮业发展历史、餐饮业未来发展趋势及餐饮经营的特点等有关餐饮的基础理论知识。
2. 培养学生热爱餐饮服务与管理的态度与意识。

任务一 餐饮业的发展历史及趋势

餐饮,《辞海》中解释:餐为“饮食”;饮为“喝”,为“饮料”。中国古代称餐饮为“饮食”,非常恰当。因为饮指“喝”,又指“饮料”;食指“吃”,也指“食物”,故“饮食”也就是“喝酒(古时除水以外,酒是主要饮料)、吃食物”。在改革开放之前,中国的酒楼称饮食店,餐饮业称饮食业。随着饭店的增多,新词汇的丰富,诞生了餐饮一词。又据说,餐饮来源于餐厅(Restaurant)一词,按照《法国百科大辞典》的解释,餐厅一词的词源为 derest-aurer,是“恢复精神气力”之意,后被注释为“为宾客提供休息和食物饮料以恢复体力、精神的地方”。顾名思义,可以帮人恢复精神与体力的方法,不外乎与进食和休息有关,于是开始有人以“Restaurant”为名称,在特定场所提供餐食、点心、饮料,使客人在此场所中得到充分休息,而且能够恢复精神,在这种方式下进行获利,便是西方餐饮的雏形。

餐饮业是指利用餐饮设备、场所和餐饮原料,从事饮食烹饪加工,为社会服务的生产经营性服务行业。餐饮业是一个古老而又充满活力且具有现代气息的行业。说它古老,是因为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,餐饮催生了人类的文明;说它充满活力,是因为它伴随着历史的推进,菜品日益增多,服务日臻精良,规模不断扩大,内涵越发丰富,积淀渐趋丰厚;说它现代,是因为它越来越体现着健康、科学、积极有益的就餐及生活方式。可以说,餐饮的发展水平反映了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,也体现了该国家或地区的物质文明和精神文明的程度。

餐饮业主要包括三大类:一是饭店(度假村、招待所、旅社、汽车旅馆)所属的餐饮部;二是各类独立经营的餐饮服务机构,包括社会餐厅、餐馆、酒楼、餐饮店、快餐店、小吃店、茶馆、酒吧、咖啡屋、冷饮吧等;三是企事业单位的食堂以及一些社会保障与服务部门的餐饮服务机构,包括企事业单位的食堂、餐厅,学校、幼儿园的餐厅,医院的餐厅,监狱的餐厅,军营的餐饮服务机构等。

一、国内外餐饮业的发展概述

餐饮业大约起源于人类文明的初期,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。餐饮业的发展受到历史文化、气候环境、经济发展水平、宗教信仰和传统习惯等诸多因素影响,中外餐饮业有各自的发展历史,并相互渗透、促进和推动。

1. 中国餐饮业发展概况

(1) 火的使用。考古工作者经过考古发掘,揭示了大约在 170 万年前,中国原始人发现用火烤熟的肉类和坚果美味可口,而且容易咀嚼,开始有意识地用火来加工、烧烤食物,这就成为人类结束生食时代的信号,用火烹饪成为人类区别于其他动物的重要标志之一。公元前 6000 年到公元前 2000 年的新石器时代,出现了陶器,使人们有了炊具、餐具和盛器。在六七千年之前,生活在今浙江省余姚市河姆渡地区的先人,已经大面积种植水稻并饲养牲畜。同时,人工酿酒开始出现,使得人们能以酒助兴,以肴佐酒。火的使用及原始种植业和畜牧业的发展改善了人们的物质生活,并为餐饮业的形成奠定了物质基础。

(2) 筵席的出现。唐朝以前的人都是席地而坐,“筵”和“席”都是铺在地上的坐具。《周礼·春官·司几筵》的注疏说:“铺陈曰筵,藉之曰席。”即铺在地上的叫做“筵”,铺在“筵”上供人坐的叫做“席”。所以“筵席”两字是坐具的总称,酒水菜肴置于筵席之上。《礼记》中记载:“铺筵席,陈尊俎,列笾豆。”其中的“尊”、“俎”、“筵”、“豆”都是古代用于祭祀和宴会的礼器,分别用来盛放酒、牛羊肉或果脯、腌菜、酱菜。这样,筵席又含有进行隆重、正规的宴饮的意思。后演变为“宴席”,专指酒席。

(3) 餐饮业的出现。夏、商、周时期,青铜器的出现,进一步促进了烹饪技术的发展和提高。由于生产力的提高,酒类和食品进一步丰富,菜肴的精致程度足以令现代人叹服。从周代起,中国出现了烹调食谱,《周礼·天官》中记录了我国最早的名菜——八珍,是北方菜的代表。周代的就餐礼仪与程式非常讲究,从就餐垫座的筵席数量和动用的鼎数多少就能反映出来。就垫座的筵席而言,规定天子之席五重,诸侯之席三重,大夫之席二重;就盛装菜肴的鼎而言,天子九鼎,诸侯七鼎,大夫五鼎,士三鼎。后来,鼎不仅是盛装食物的用具,也成了王权的象征。商周时期,音乐助餐已经出现。《周礼·天官》云:“以乐侑食,膳夫受祭,品尝食,王乃食。卒食,以乐彻于造。”宫廷中专职的饮食服务人员和服务机构已具相当规模,宫廷宴会由尚食、尚酒等内侍人员担任服务工作,为防止下毒,他们先尝食而后献食。据专家统计,周朝王室管理饮食的机构就有 22 个,管理人员有 2332 人。

(4) 餐饮业的发展。汉代餐饮业有了很大的发展。一方面,汉朝与西域的通商贸易促进了中原与西域饮食文化的交流;另一方面,铁器的大量出现和瓷器的产生,使餐饮业在炊具、餐具方面也大为讲究。唐宋时期尤其是南宋时期餐饮业已具相当规模。唐朝以后的餐饮宴席,已从席地而坐发展成为坐椅就餐,并且形成主次分明的宴会气氛,“宴会”一词在这一时期被正

式使用。北宋名画家张择端的《清明上河图》以不朽的画卷向后人展示了当时汴梁人的市井生活，酒楼、茶馆成为画面的重要组成部分。南宋时期，在西湖上还出现了提供餐食的游船，其中最大的游船可同时提供百余人的宴会，这种把宴会与旅游结合在一起的做法一直保留到今天。

元代、清代的民族大融合更加丰富了餐饮业的发展。元、明、清时期，国内民族大融合，中国宴席已经成熟，并走向鼎盛。清代，创造了“满汉全席”，标志着近代中国餐饮的最高水平。

晚清时期，中国的国门被西方列强冲开后，西方的经济、文化、生活习惯蜂拥而至，西餐在广州、福州、厦门、宁波、上海沿海城市及北京、天津等地纷纷登场。

当代，中国餐饮业经过近 30 多年的改革与调整，已经以新的格局和面貌出现。不仅餐饮企业、餐饮从业人员的数量有了大幅增加，而且营业额也保持了快速增长势头，餐饮业已经成为国民经济各行业中增长速度最快的行业。

2. 国外餐饮业发展概况

(1) 中世纪前。古埃及人崇尚节制俭朴的生活，吃得虽简单，但十分好客，如遇男客在家中用餐，则由妇女陪伴进餐。古埃及的等级观念在餐厅装修和家具制作上得以充分体现。普通人只使用简单的陶器，坐在未修饰过的长凳上，在低矮的泥屋中进餐。然而，富人餐厅却如同宫殿，富丽堂皇，室外有水池和花园环绕，室内餐桌上使用绣花织物，家具中有镶嵌着金子和大理石的软垫扶手椅，储存室内有精美的雕花木勺和象牙勺，盛器中有用金、银或铜制的碗。

古罗马人对当今餐饮业的最大贡献之一，就是创造了西餐的雏形。最早西餐起源于今天的意大利。从专业角度讲，就餐时人们使用餐巾也是由古罗马人引入餐馆的。除此之外，在餐馆的餐桌上放置玫瑰花，在重大宴会时叫报每道菜的菜名等做法，都是由古罗马人最早在餐厅中使用。

古希腊人对餐饮业的发展也做出了自己的贡献。其主要表现在两个方面：一是为了让食用的鹅长得足够肥硕，喂养时用浸湿的谷物进行填食，与今天北京的填鸭喂养方式极其相似；二是约在公元前 3 世纪，雅典人发明了第一辆冷盘手推车，厨师将大蒜、海胆和用葡萄酒浸过的面包片、海扇贝和鲟鱼装在盘子里放在车上，推入餐厅供人们选择、享用。这些做法对今天的餐饮业仍有影响。

(2) 中世纪。中世纪法国的诺曼底人侵占了大英帝国，使当时说英语的人们在生活习惯、语言和烹调方法等各方面都受到法国人的影响。1183 年，伦敦出现了第一家出售以鱼类、牛肉、鹿肉、家禽为原料制作菜肴的小餐馆。

至 16 世纪末为止，意大利几乎已具备了现在意大利菜肴所使用的原料，其中包括引自世界各国与新大陆的材料在内，其烹饪技术以及饮食习惯也已基本定型。

16 世纪至 17 世纪，意大利的烹调方法传到法国后，由于历史上路易王朝中好几位国王对西餐烹饪、服务的重视和讲究，使得法式餐具有宫廷华贵、高雅的气度与风格。

(3) 中世纪后。1650 年，英国牛津出现第一家咖啡厅，此后咖啡厅如雨后春笋般地出现，到 1700 年仅伦敦就有 200 多家。

1765 年，法国巴黎出现了第一家法式餐厅，当时这家餐厅都已具备了现在经营西餐厅的很多条件。18 世纪以来，法国涌现了许多著名的西餐烹饪大师，这些大师设计并制作了许多著名的菜肴，至今都在扒房菜单上受到顾客的青睐。法国人使西餐的发展达到了顶级程度，当今法式西餐的选料、烹饪，甚至法式西餐的服务在全世界首屈一指，法国被公认为世界烹饪王国。

20 世纪 50 年代，西餐快餐业首先在美国发展起来，而后遍及世界。美国对我国餐饮业的发展影响较大，而今麦当劳、肯德基、必胜客等快餐店在中国比比皆是、家喻户晓。

二、餐饮业发展趋势

1. 大众化

随着城乡居民收入水平提高、生活节奏加快及消费观念的改变,家庭餐饮社会化和外出就餐经常化得到进一步发展,婚宴、生日宴、喜庆宴、节日团圆宴等越来越多的家庭便宴从家庭走向了社会,引爆以家庭消费为代表的大众化餐饮消费规模的不断扩大,大众化日渐成为我国餐饮市场的主流。大众化餐饮具有制售快捷、食用便利、经济实惠、价廉物美、营养卫生的特点,日益成为学生、上班族、旅游者和家庭用膳的主要方式之一。由于餐饮大众化需求的增加,促进了餐饮业走大众化经营的道路。一些饭店餐饮利用其优雅的就餐环境和独特的服务品牌,创建食街、大众美食广场,提供各地风味小吃吸引顾客。开设外卖业务,也是一些高星级饭店餐饮经营的一种方式。例如,广东国际大酒店是一家楼宇高耸、场面壮丽、声誉卓越的五星级旅游酒店,为解决写字楼内白领的午晚餐问题,投巨资兴建了一个可容 1500 人一起就餐的白领餐厅。虽然是工作餐,价位不高,但品质不凡:一荤一素一饭一汤,外加水果一份,客人可从菜肴品种中按规定进行选择组合。一客 8 元,价廉物美,凭卡就餐,每月一结,十分方便。

2. 品牌化

在改革开放初期,餐饮企业之间主要是打价格战,打品种、服务、装修战。现在情况发生了变化,消费者用餐既要满足生理需求,又要满足心理需求。因此,越来越多的经营者把注意力转向打造自己的品牌,提高企业的文化品位,由单纯的价格竞争、产品质量的竞争,发展到产品与企业品牌的竞争,文化品位的竞争。这是一种更高水平的竞争。

3. 信息化

餐饮业是传统产业,也是在变革中不断蜕变的朝阳产业,现代信息技术的出现与应用推动餐饮业不断进行产业升级。目前,信息技术已经渗透到企业采购、点餐、人员考核管理、客户关系管理等多个方面,对企业流程再造和管理水平提升发挥了积极的作用。从纸质手写菜单到无线 PDA 点餐,再到触摸屏自助点餐,餐饮业服务经历着螺旋式上升,不仅提高了效率,而且更方便管理。特别是电子采购平台的搭建,降低了企业库存成本,提高了信息透明度和采购效率,能够很好地保证品质、降低成本。信息技术在未来对餐饮业的渗透将更加深入。

4. 人性化

20 世纪中叶,中国餐饮业吸收西方的服务方式,强调服务的规范化、标准化。而今,人们开始提倡人性化服务,如爱心服务、亲情服务、无干扰服务、贴身管家服务等。餐饮服务已成为一门艺术,人们不再只追求温饱,而在享受美味的同时,希望得到舒适的服务和“温馨如家”的感受。人性化服务是餐饮业竞争的产物。餐饮企业应当把人性化服务作为提高服务质量的重要阶段,在餐饮服务工作中应当根据客人的性格各有侧重,这样才能吸引更多的回头客。人性化服务是社会发展、消费需求提高的必然结果。

5. 灵活化

现代餐饮企业的经营方式十分灵活,除传统方式外,超市餐饮、外卖餐饮、无店铺餐饮等新型经营方式不断出现。超市餐饮是以“餐饮商品”为经营内容的超级市场,借鉴于零售业中

超市的布局——开架陈列、自我服务的方式，其基本特征是：菜品陈列、超市自选、廉价销售、连锁经营。外卖餐饮是指把餐馆烹制好的餐饮食品，采用保温式运输设备，按顾客要求的时间送到指定就餐场所的经营方式，主要有电话订餐、公司用餐、零点外卖三种。无店铺餐饮销售是指没有提供固定就餐场所的餐饮销售形式，只需一间办公室，一个原料加工车间，无需餐位店堂，应顾客预约，以标准化的菜单向顾客提供上门服务，在顾客家中厨房现场烹制。

6. 健康化

现代人对健康越来越重视，而健康来自于合理的膳食营养结构。因此，人们在进餐时越来越关心所吸收的热量和营养。人们普遍忌讳太多的脂肪，崇尚鲜美和健康可口的自然美味和乡野天然食品。因此，菜品的设计开发必须分析自身的档次、经营条件及目标客户群的消费习惯，除需要兼顾菜品的“色、香、味、形、器”外，还要考虑“养”，即按照人体的不同需求，根据各类食品中营养元素的类别含量和每个人的适应性进行搭配，不仅营养需要齐全、比例合理，而且还能有效达到膳食平衡的目的，使其在功能上更具竞争力。

7. 低碳化

随着国家践行低碳经济，餐饮行业的低碳环保也势在必行，这不但有利于节省大量资源。同时，也可以让大家吃得更放心、更安全。低碳环保必将带来餐饮厨房的一场革命，如燃气、燃油这些耗能产品应该尽早被天然清洁的产品所代替，环保而且安全。2010年，在北京举办的“首届国际餐饮低碳环保经济论坛”，大力提倡各类厨房采用更环保、健康、高效、安全的，符合绿色标准的厨房设备。与会嘉宾一致表示，餐饮企业重视绿色后厨是对食客负责，更是对自身负责，广大餐饮企业应不断进行研发创新，致力于为消费者打造经济效益与生态环境可持续发展的和谐共处的空间。餐饮行业践行低碳还要养成健康饮食、合理饮食的习惯，提倡节约点餐，减少浪费，并尽量不使用木制的一次性餐具和一次性湿毛巾。

8. 国际化

中国加入WTO后，一些国际名牌企业不断涌进我国餐饮市场，使我国餐饮业面临强大挑战。另外，我们也应看到，经济全球化为我国餐饮业发展带来新的生机，随着大量外资、外企的进入，不同饮食习惯和文化背景的外国人汇聚我国，国外先进的管理经验、科学的运作模式和经营理念等更深深地融入我国餐饮企业。与此同时，中餐也正在加快“走出去”的步伐，北京奥运会的成功举办及上海世博会等大型活动的举办，为弘扬中华餐饮文化提供了新舞台。《全国餐饮业发展规划纲要（2009—2013）》已正式提出要加快我国餐饮国际化的进程，“要把中国餐饮文化的优良传统与世界先进的餐饮文化结合起来，吸收国外先进的经营理念、先进技术，建设有中国特色的现代化餐饮，提升中餐国际竞争力。重点引导有实力、品牌效应好的中餐企业到国外开办餐馆，占领国际餐饮市场”。



小资料

一些国家的饭局

中国饭局：最繁文缛节的饭局

中国人的饭局讲究最多，这在世界上没有哪一个国家能够比肩。从座位的排放到上菜的顺

序,从谁先动第一筷到什么时候可离席,都有明确的规定,把“中国是礼仪之邦”这个概念诠释得淋漓尽致。

在中国人的饭局上,靠里面正中间的位置要给最尊贵的人坐,上菜时依照先凉后热、先简后繁的顺序。吃饭时,须等坐正中间位置的人动第一筷后,众人才能跟着各动其筷。

中国历来都是无酒不成席,劝酒是中国饭局最有特色的部分。饭局开始时,主人常要讲上几句话,之后便开始劝酒。主人先将杯中的酒一饮而尽,客人一般也要喝完。不但主人要劝酒,客人与客人之间也要敬酒,为了使对方多饮酒,敬酒者会找出种种必须喝酒的理由,若被敬酒者无法找出反驳的理由,就得喝酒。罚酒是中国人敬酒的一种独特方式,罚酒的理由也是五花八门,最为常见的可能是对酒席迟到者的“罚酒三杯”。

吃完饭后,人们并不是马上就散去,往往还要聊上一会儿,以增进感情。等坐中间位置的人流露出想走的意思后,众人才能随之散去。

俄罗斯饭局:酒的代名词

伏特加是俄罗斯的名酒,俄罗斯人干脆把伏特加当成了饭局的代名词,因为无论谁设的饭局,席上都少不了伏特加酒。

在饭局上,俄罗斯人先在每人的酒杯里倒上一杯伏特加。第一杯通常是一齐喝下,以后各人按自己的酒量随意酌饮。不过,俄罗斯人在饭局上喝酒从不像中国人那样耍滑头,都极为诚实,一般不劝酒,有多少量喝多少。因为在俄罗斯人看来,不喝酒的男人就不是真正的男子汉。俄罗斯的大街上随处可见踉踉跄跄找不着家门的醉汉。俄罗斯男人常把伏特加比喻成自己的“第一个妻子”。

在饭局上几杯伏特加下肚,能歌善舞的俄罗斯人就会雅兴大发,或翩翩起舞,或尽展歌喉,妙趣横生。朋友间的饭局一般要持续3~4个小时,每隔1小时休息10分钟,烟民可出去过会儿烟瘾。席上的祝酒词也很有意思,第一杯为相聚,第二杯祝愿健康,第三杯为爱——对祖国的爱、对家庭的爱、对妻子的爱。接下来便是祝愿和平、祝愿友谊等。如果是在朋友家里设的饭局,最后一杯要献给女主人,表示对她高超厨艺的赞赏和辛勤劳动的感谢。

俄罗斯人的饭局不太讲究菜的质量和多少,只要有酒喝就行。喝口酒,吃口面包,再来一小口奶酪就是一桌绝佳的饭局。在俄罗斯的一些餐馆里,通常也可以看到成群的人围着桌子干喝酒,那是俄罗斯的穷人在设饭局,没钱买菜,喝一口酒后就把油腻的袖口贴近鼻子闻一闻,权当吃菜。尽管如此,饭局的气氛仍然在酒精的作用下热烈而快乐。

日本饭局:最吃不饱的饭局

日本人的饮食一贯朴实简单,饭局上也是如此,常让人有一种吃不饱的感觉。如果在早上设饭局,不过是一杯牛奶、一份热狗而已。中午可能稍微丰富一点儿,有大米饭、鱼、肉、咸菜和西红柿等。晚餐相对来说是最丰富的,有饭、菜、汤,最重要的是日本人通常只有晚上请客吃饭时才会有酒。因此,日本人的饭局一般都设在晚上,他们习惯下班后三五成群地去饭馆。

日本饭局上的气氛相对来说随和且轻松。吃饭前都互相为对方倒酒,他们喜欢喝的酒是啤酒、清酒、威士忌、餐酒和烧酒。第一杯一起饮过后,大家就可以随意开吃了。在一般人的观念中,日本食品只有鱼肉,其实不然,日本饭局上许多新推出的食品于近年来已世界闻名,如生鱼片。日本人自称为“彻底的食鱼民族”,每年人均吃鱼100多斤,超过大米消耗量。日本人吃鱼有生、熟、干腌等各种吃法,而以生鱼片最为名贵。一般来说,自己在家是舍不得吃的,只有在设饭局时才会叫上这么一道菜来待客,因为在日本人的饭局上,生鱼片象征着最高礼节。开宴时,从鱼缸里现捞现杀,剥皮去刺,切成如纸的透明状薄片,端上餐桌,蘸着作料细细咀嚼,滋味美不可言。但客人不能放开肚皮吃,因为菜的数量极少。

新加坡饭局：最谨慎的饭局

新加坡人对饭局持非常谨慎的态度，他们一般不会邀请初次见面的客人吃饭，需等主人对客人有所了解后，才可能设饭局来款待。而且新加坡的政府官员不得接受社交性饭局的邀请，不然就会被有关单位严加处理。

新加坡人喜欢清淡，爱微甜味道，饭局上的主食以米饭为主，常有炸板虾、香酥鸡、番茄白菜卷、鸡丝豌豆、手抓羊肉等风味菜肴。新加坡人在饭局上爱喝啤酒、东北葡萄酒等饮料，对中国粤菜也十分喜欢。去赴饭局的时候，男士必须穿西装、系领带，女士则要穿晚礼服，这样主人家会觉得受到尊重。

如果饭局是设在主人的家里，吃完饭后，客人不能立即就走，要帮主人做清洁工作，否则就会被视为对主人家的不尊重。而且在赴饭局时，客人通常还要随身携带一份礼物，因为新加坡人有赠送礼品的习惯。在饭局上礼物仍原封不动地被搁在一边，客人散去后主人才会打开。

德国饭局：啤酒的天下

德国人吃得比较简单。早餐主要是面包、黄油、果酱和咖啡。午餐和晚餐一般只有一个汤或一道菜。只有赴饭局时，餐桌上才相对丰富一些，但通常也不过是香肠和蛋糕等。德国人在饭局上主要是喝啤酒，数量达到惊人地步，平均每人每年饮啤酒 145 升。

德国人的饭局是名副其实的“大块吃肉、大碗喝酒”——吃猪肉喝啤酒。德国每人每年的猪肉消耗量为 65 公斤，居世界首位。饭局上的菜大部分都是猪肉制品，最有名的一道菜是“黑森林火腿”，它可以切得跟纸一样薄，味道奇香无比。饭局上的主菜就是在酸卷心菜上铺满各式香肠及火腿，有时用整只猪后腿代替香肠和火腿。那烧得熟烂的一整只猪腿，德国人在饭局上可以面不改色地一人干掉它。

美国饭局：最单调的饭局

美国是全世界最“自由”的民族，吃也不例外，不像中国有那么多繁文缛节，一件 T 恤衫、一条破牛仔褲就可以轻轻松松去赴饭局了。

美国人吃饭最单调，早上喝点牛奶燕麦片，吃些面包或果酱，中午吃个夹肉的三明治或夹香肠的热狗，喝杯咖啡就算了事。一年到头，吃的总是那两种饭菜。即使设饭局请客吃饭，也无非是咖啡、牛奶、可乐、面包、热狗、三明治、汉堡包、煎牛排之类。

在饭局开始时，美国人通常先要喝一杯冰水或者一小碗汤，然后是一盘沙拉，接着才开始吃一道主菜牛排或牛肉饼。主菜吃完后吃西瓜或水果，不饱的话，再吃块甜点心。在美国的饭局上，一般是由服务员或主人将每道菜送到餐桌旁供宾客取用。一个人取完后再传给旁边的人。面包等食物也放在大盘子里根据需要自取，可在餐中任何时候取用。

一贯开放的美国人把个性自由带到了饭局上，虽说少了许多礼仪的束缚，但吃的却是全世界最单调的饭局。

● 自我测试：

1. 简述国内外餐饮业发展的历史。
2. 简述我国餐饮业未来发展趋势。

● 实战训练：

以小组为单位，参观考察本地区一家餐饮企业，对其发展现状和趋势进行分析并形成书面考察报告。

● 能力鉴定:

本地区餐饮业发展现状调查能力鉴定表

日期:

被鉴定人:

鉴定人:

鉴定场所:

鉴定项目	能力标准	是否具备能力	
		是	否
制订调查方案、设计调查问卷	10 人为一组,以小组为单位制订调研方案、设计调查问卷。调查方案、调查问卷设计科学、合理、可行,考虑周全		
实地调查	态度端正,工作认真,当场发放、回收问卷,并与调研单位相关人员深入交流,详细了解调研单位的基本情况,较多地获取相关信息		
撰写调查报告	整理、统计调查资料,组织小组成员讨论,形成一份完整的调查报告。调查报告结构完整、格式规范、内容全面		
小组汇报	各组选派一名代表进行汇报,其他同学补充		
被鉴定者能力: 满意: 不满意:			
你的意见或建议:			



延伸阅读

《全国餐饮业发展规划纲要(2009—2013)》

餐饮业是重要的服务业,直接关系到人民的生命健康和生活水平。科学发展餐饮业,对于提高生活质量、扩大市场消费、拉动相关产业、增加社会就业、促进社会和谐等具有十分重要的作用。

为促进我国餐饮业科学发展,根据党的十七大精神和《国民经济和社会第十一个五年规划纲要》的要求,特制定本纲要。

一、我国餐饮业发展取得的成就

改革开放 30 年来,我国餐饮业发展经历了起步阶段、数量型发展阶段、规模化发展阶段和品牌建设阶段,初步形成了投资主体多元化、经营业态多样化、经营方式连锁化、品牌建设特色化、市场需求大众化、从传统产业向现代产业转型的发展新格局。当前我国餐饮业发展正处于中华人民共和国成立以来最好的时期,呈现出蓬勃发展的良好态势。

1. 行业规模持续扩大,产权形式趋于多元化

餐饮业在国民经济各行业中保持领先地位,2007 年,餐饮业实现零售额 12352 亿元,占全国 GDP 总额的 5%,同比增长 19.4%,连续 17 年保持两位数的高速增长;全年上缴利税逾 1155 亿元,占全国财政收入的 2.25%。

餐饮市场细分不断深化,中餐、西餐、中西合璧餐,正餐、快餐,火锅、休闲餐饮、主题餐饮等业态快速发展。随着民营资本和国际资本不断涌入、风险投资和股票上市的成功运作,我国餐饮业产权形式趋于多元化。

2. 品牌经营效应凸显,现代化步伐加快

越来越多的餐饮企业注重品牌经营,餐饮连锁经营扩张步伐加快。2007 年,我国限额以上连锁餐饮企业集团共有 410 家,平均拥有门店数量为 41 家,平均零售额为 1.8 亿元。全聚德、小肥羊等知名餐饮企业通过加盟、合资等方式走向海外。现代科技成果不断融入餐饮的产品加

工、管理经营、产品开发等各个环节,加速了餐饮业标准化和工业化进程,促使餐饮业从传统手工生产转向现代化生产。

3. 促进消费作用明显,扩大内需贡献突出

餐饮业是居民休闲消费、社交消费、喜庆消费、会展消费和旅游消费的重要组成部分,也是从事商务活动的重要场所。强劲的餐饮消费对化解收入存量、拉动经济发展效果显著。1991—2007年,餐饮业零售额年均增长22.3%,比同期社会消费品零售总额年均增长高7.2个百分点,增幅位居国民经济各行业前列。2007年,餐饮业零售额占全社会消费品零售总额的1/7。

4. 吸纳就业的主渠道,改善民生的着力点

餐饮业是劳动密集型产业,是农业和工业转移剩余劳动力的主要途径,在吸纳劳动力就业方面发挥着重要作用。目前,餐饮就业人数逾2000万,每年新增就业岗位200多万个。很多城市将发展餐饮业作为改善民生的工作抓手,大力兴建便民餐饮网点和美食街区,创造性地开展大众化餐饮和早餐工程等工作,促进居民生活水平不断提高。

5. 推进城市化进程,助推新农村建设

发展餐饮业,有利于转移农村剩余劳动力、提高农民收入,推动建立现代化的原料种植、养殖基地,促进农业结构调整,带动食品加工业发展,加快城乡一体化进程,推动社会主义新农村建设。

二、我国餐饮业发展面临的机遇与挑战

1. 历史机遇

(1) 国家扩大内需的方针为餐饮业发展带来新空间。未来一段时期,我国宏观经济形势将继续保持平稳健康运行,大力发展餐饮业符合中央扩大内需的方针。随着社会经济的发展和人民生活水平的提高,城乡居民生活方式不断变革,对餐饮业的发展提出了新要求,健康、环保和绿色消费成为时尚。我国餐饮市场将进一步扩大,并带动种植业、养殖业、食品加工业、建筑装饰业、制造业、教育培训业等相关产业联动发展,更好地发挥扩大内需的积极作用。

(2) 国家加快服务业发展战略为餐饮业发展带来新机遇。目前,我国服务业总量相对较小,2007服务业产值比重不到40%,与全球服务业产值平均比重60%(发达国家超过70%)相距甚远。党的十七大报告提出“加快发展现代服务业,提高服务业的比重和水平”。国务院《关于加快发展服务业的若干意见》及国务院办公厅《关于加快发展服务业若干政策措施的实施意见》,为服务业加快发展奠定了良好的政策基础,为餐饮业发展带来难得的机遇。

(3) 经济全球化为餐饮业发展带来新生机。中国加入WTO后,大量的外资、外企进入我国,不同饮食习惯和文化背景的外国人汇聚我国,为我国餐饮业发展提供更大空间。我国对外开放加速,世界知名的餐饮企业将更多地进入我国市场,国外先进的管理经验、科学的运作模式和经营理念等更深地融入我国餐饮企业。与此同时,中式餐饮正在加快“走出去”步伐,北京奥运会的成功举办及上海世博会等大型活动的举办,为弘扬中华餐饮文化提供了新舞台。

2. 主要挑战

我国餐饮业发展面临的挑战既有行业自身发展过程中伴随的问题,也有来自国外餐饮的竞争压力。

(1) 法规建设滞后。目前,我国餐饮行业缺乏规划引导,在快速发展中有盲目、无序和低水平发展的现象。尚未建立适用于餐饮业的国家级法规,缺乏系统严格的市场准入制度和强制性标准,餐饮企业的标准参差不齐,内容不全面、技术知识含量低,缺乏全国统一性。

(2) 市场秩序有待规范。我国餐饮业缺乏统一的行业执法,市场秩序不规范,餐饮环境不卫生,食品安全问题时有发生,市场管理和行业管理跟不上形势发展需要。

(3) 餐饮结构失衡。由于竞争加剧、经营成本不断上涨,大众化餐饮在一些地区发展很不平衡。行业内高档餐饮势头强劲,中低档餐饮服务明显不足。

(4) 产业化程度偏低。我国餐饮业总体仍处于小、散、弱的状态,90%以上的餐饮企业为小企业,2007年规模最大的100家餐饮企业营业额仅占整个餐饮市场的8.5%。与国际知名餐饮公司相比,中国知名餐饮公司的企业规模、赢利能力、管理水平和经验等差距较大。此外,餐饮业上游供货商不成熟,农业、牧业、农副产品食品初加工过于分散、生产初级,物流配送体系不健全。

(5) 餐饮人才不济。餐饮教育科研滞后,全国没有本科烹饪院校,餐饮职业经理人队伍培养和专业培训工作滞后。行业人员素质不高,缺乏高层管理人才和烹饪技术人才。尤其是厨师资格认证混乱,名师大师认证失范,出现花钱买证现象。外资餐饮企业以各种优惠条件吸引中餐技术、管理、服务、文化等方面人才,导致中餐企业人才大量流失。

(6) 中外餐饮企业竞争加剧。与国外餐饮相比,国内餐饮企业在硬件、软件,尤其是在管理、服务方面的差距较大。中国加入WTO后,更多外资餐饮企业的进入加剧我国餐饮行业的竞争。国外餐饮企业进入中国,对我国餐饮经营理念、服务质量标准、文化氛围、饮食结构、从业人员素质要求等都产生深刻影响。而中国本土品牌餐饮“走出去”步伐较慢,竞争力不强。在国外,中餐企业大多表现为规模小、环境不佳、服务不到位,中餐特色不明显。在国内,中餐企业面临着外国品牌餐饮企业的挤压。

三、餐饮业发展指导思想、发展目标和主要任务

1. 指导思想

以科学发展观为指导,坚持以人为本,在传承、创新的基础上,大力发展大众化餐饮、绿色餐饮,统筹城乡餐饮发展,拓展现代经营方式,提高产业集聚度,逐步形成各类餐饮业态互为补充、相互渗透,高、中、低档餐饮协调发展,中外餐饮相互融合,区域餐饮特色鲜明,大众化餐饮较为普及的现代化餐饮发展新格局,不断满足人们日益增长的餐饮需求,为全面建设小康社会、构建和谐社会作贡献。

2. 发展原则

(1) 以人为本。努力提供丰富多样的餐饮产品,搞好食品安全,注重营养保健,满足人民群众不断增长的餐饮需求。

(2) 因地制宜。坚持从实际出发,突出地方特色,发挥比较优势,形成不同地域的差异化餐饮风格。

(3) 突出重点。明确发展重点,狠抓餐饮龙头企业,培育餐饮品牌,力求重点突破。

(4) 分类指导。各地针对不同餐饮业态的不同特点,制定不同的标准规范,予以分类指导,促进其科学发展。

(5) 传承创新。要在弘扬中华餐饮文化精髓的同时,不断进行管理、服务和产品创新,改良创新菜系、菜品,满足餐饮消费需求。

3. 发展目标

到2013年,全国餐饮业将保持年均18%的增长速度,零售额达到3.3万亿元;培育出地方特色突出、文化氛围浓烈、社会影响力大、年营业额10亿元以上的品牌餐饮企业集团100家;全国餐饮业吸纳就业人数超过2500万;在全国大中城市,建设800个主食加工配送中心和16万个连锁化、标准化的早餐网点,规范一批快餐品牌,初步形成以大众化餐饮为主体,各种餐饮业均衡发展,总体发展水平基本与居民餐饮消费需求相适应的餐饮业发展格局。