

高等职业教育
饭店服务与管理专业教学用书



HOTEL

饭店餐饮管理

F A N D I A N C A N Y I N G U A N L I

国家旅游局人事劳动教育司推荐教材

MANAGEMENT



陈增红 / 主编
王 莉 唐志国 / 副主编

旅游教育出版社

高等职业教育饭店服务与管理专业教学用书

饭店餐饮管理

陈增红 主 编

王 莉 副主编
唐志国

TOURISM

 旅游教育出版社

·北 京·

责任编辑:张瑞芳

图书在版编目(CIP)数据

饭店餐饮管理/陈增红主编. - 北京:旅游教育出版社,2010.7

高等职业教育饭店服务与管理专业教学用书

ISBN 978 - 7 - 5637 - 1966 - 2

I. ①饭… II. ①陈… III. ①饭店—餐饮业—经济管理—高等学校:技术学校—教材 IV. ①F719.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2010)第 050893 号

高等职业教育饭店服务与管理专业教学用书

饭店餐饮管理

主编 陈增红

副主编 王莉 唐志国

出版单位	旅游教育出版社
地 址	北京市朝阳区定福庄南里 1 号
邮 编	100024
发行电话	(010)65778403 65728372 65767462(传真)
本社网址	www. tepcb. com
E - mail	tepx@163. com
印刷单位	北京中科印刷有限公司
装订单位	河北省三河市金星装订厂
经销单位	新华书店
开 本	787 × 960 1/16
印 张	16.5
字 数	261 千字
版 次	2010 年 7 月第 1 版
印 次	2010 年 7 月第 1 次印刷
印 数	1 - 5000 册
定 价	25.00 元

(图书如有装订差错请与发行部联系)

出版说明

为配合职业教育体制改革,受国家旅游局人事劳动教育司委托,我社组织业内专家,根据高等职业教育要求和旅游行业的特点,精心编写出版了这套旅游高等职业教育系列教材。这套系列教材自2000年7月出版以来,以其准确的定位和科学的编排受到广大师生的普遍好评,成为业内影响最广、备受欢迎的专业化教材。

此次再版,在充分听取广大读者意见的基础上,根据国家最新的职业教育改革精神,征求了教育部旅游职业教育教学指导委员会有关专家委员的意见,并在杜江等业内专家主持下,确定了修订原则和修订方案,目的是在保持原教材特色的基础上,进一步完善该系列教材,使其更加贴近教学实际。

新版高职教材在保持原教材优势的基础上,以方便教师教学和学生学习为宗旨,增设了课前导读、学习目标、案例分析、本章小结等模块,目的是在教师和学生之间搭建一个互动的平台,使教师能够更好地和学生沟通。文中示例、公式一律突出显示,目的是让读者花最少的时间掌握最有用的信息。与原版教材相比,本版教材在编排上主要具有以下显著特征:

精简优化了内容。在初版中,有些教材花大量篇幅介绍某些工种的岗位职责及主要任务,既占课时,又不便于教师教学。再版时,将这部分内容置于附录中,既便于教师灵活运用,又有利于学生分清主次。同时,针对旅游学科实践性强的特点,修订后的教材特别注意增补了一些案例,目的是强化案例教学的作用。在案例的处理上,有些案例有评析,可以帮助学生进一步掌握每章重点;有些案例没有评析,既给教师布置作业留下了余地,也可供学生自学使用。

更新增补了资料。根据旅游业最新发展情况,此次修订增补了最新行业法规,补充了我国加入世贸组织后的相关内容,更新了旧的材料和数据,使本版教材能充分反映行业的最新发展和业内最新的研究成果。

加强了权威性和专业性。本版教材的作者均为业内专家,有着丰富的教学经验及旅游企业的管理经验,能将教材中的“学”与“用”这两个方面很好地统一起来。在此基础上,经杜江等业内权威专家把关和专业编辑审读加工,确保了本版教材的权威性和专业性。

贴近教学的全新编排。增课前导读,帮助读者更好地理解各章内容;拟学习目标,帮助学生与教师更好地沟通;补有用信息、案例分析、思考与练习,让学生尽快消化所学知识;改目录风格,人性化的设计,面面俱到,全书内容一览无余。

作为全国唯一的旅游教育专业出版社,有着丰富的旅游教育专业教材的编辑出版经验和庞大的专业作者队伍,我们将不负众望,力求把最专业权威的教材奉献给广大读者,为发展我国旅游教育事业作出更大贡献。

旅游教育出版社

前言

改革开放 30 多年,中国旅游业的飞速发展带来了饭店业的全面繁荣,饭店业完成了从数量扩张竞争到质量竞争的转变。随着旅游饭店业的发展,对饭店从业人员的需求量日益增多,对员工素质的要求越来越高。为饭店业培养一大批应用型的专业人才是我们高职院校义不容辞的责任。

本教材根据国内外饭店餐饮发展现状,按照高等职业教育培养高素质技能型人才的总体要求,本着“以学生为主体,以项目为载体,以实训为手段,突出能力目标”的原则,以“工学结合”为切入点撰写而成。

在内容选取上,融入当前行业的需求和最新变化,坚持理论与实际紧密结合,充分体现专业特点。本教材共分七章:第一章餐饮概述(陈增红、唐志国编写)、第二章中餐服务与管理(王莉、杨佳丽编写)、第三章西餐服务与管理(牟青编写)、第四章宴会设计(秦娜编写)、第五章厨房生产管理(赵建民编写)、第六章餐饮服务质量管理(马继明编写)、第七章餐饮销售管理(周彦编写)。每章都设有课前导读、学习目标、案例分析、思考与练习、相关链接、参考资料等,内容全面、系统、新颖,具有较强的可操作性;在便于学生学习和巩固所学内容的同时,融知识性、技术性、实用性于一体,既培养学生的服务技能,又培养学生掌握运用所学知识 with 技能创造性地独立从事相关专业工作的能力,为学生将来的发展奠定一定的基础。

本教材在编写过程中,参考了许多同人的观点和已出版的教材,在此深表感谢;同时也感谢王方老师带领学生精益求精地创造、设计出餐巾折花等相关图片。由于时间仓促,书中难免有不足之处,敬请读者提出宝贵意见和建议,以使本书不断完善。

编者

目 录

第1章 餐饮概述	1
课前导读	1
学习目标	1
第一节 餐饮业的发展及特点	1
一、餐饮业的发展	1
二、餐饮业发展的趋势	4
三、饭店餐饮的特点	7
第二节 餐饮部的组织机构	10
一、组织机构设置的原则	11
二、餐饮部组织机构的设置	13
第三节 饭店职业经理人的素养	16
一、饭店职业经理人的概念	16
二、饭店职业经理人的素养	16
思考与练习	26
案例分析	26
第2章 中餐服务与管理	27
课前导读	27
学习目标	27
第一节 中餐简介	28
一、中国菜的特点	28
二、中国菜的分类	29
三、中餐厅的分类及服务特点	33
第二节 中餐服务基本技能	34
一、托盘	34
二、斟酒	36
三、餐巾折花	38
四、中餐摆台	47
五、上菜、分菜	51

第三节 中餐服务程序	53
一、早餐服务程序	53
二、宴会服务程序	55
三、零点餐厅午、晚服务流程	64
思考与练习	65
案例分析	65
第3章 西餐服务与管理	66
课前导读	66
学习目标	66
第一节 西餐概述	66
一、西餐的定义及发展简史	66
二、西餐的特点	67
三、西餐的主要菜系及特点	68
四、西餐的上菜顺序及名菜名点	70
五、西餐菜品与酒水的搭配	71
第二节 西餐餐具	75
一、西餐餐具的分类	75
二、西餐餐具的摆放	78
第三节 西餐服务方式	83
一、法式服务	83
二、俄式服务	85
三、美式服务	86
四、英式服务	87
五、大陆式服务	88
六、自助餐服务	88
第四节 咖啡厅服务与管理	89
一、西餐早餐服务	89
二、咖啡厅西餐零点服务	92
三、客房送餐服务	94
第五节 西餐扒房服务与管理	97
一、餐前准备	98
二、餐中服务	99
三、餐后服务	101
四、扒房午、晚餐服务注意事项	102
第六节 西餐宴会服务与管理	102

一、西餐宴会前的组织准备工作	102
二、西餐宴会服务程序	105
三、宴会后的收尾工作	106
第七节 自助餐及酒会服务与管理	106
一、自助餐的服务与管理	106
二、冷餐酒会的服务与管理	108
三、鸡尾酒会的服务与管理	110
思考与练习	111
案例分析	111
第4章 宴会设计	113
课前导读	113
学习目标	113
第一节 宴会的特点及发展趋势	113
一、宴会的特点	113
二、宴会的经营特点	116
三、宴会经营的重要性	116
四、宴会的种类	117
五、宴会的发展趋势	119
第二节 宴会设计概述	122
一、宴会设计的作用	122
二、宴会设计的要求	123
三、宴会设计的内容	124
第三节 宴会场景设计	125
一、宴会场景设计的原则	125
二、宴会场景设计的内容	125
第四节 台面设计	127
一、宴会台面类型	128
二、宴会台面设计的作用	128
三、宴会台面设计的要求	129
四、宴会台面设计的步骤与方法	129
第五节 宴会的菜单设计	131
一、宴会菜单的作用	131
二、宴会菜单设计的原则	132
三、宴会菜单的种类	132
四、宴会菜单的内容	133

五、宴会菜单的菜肴类型组成	134
六、宴会菜单设计的注意事项	134
七、宴会菜单的设计、制作	135
思考与练习	137
案例分析	137
第5章 厨房生产管理	138
课前导读	138
学习目标	138
第一节 厨房生产业务流程	138
一、原料初加工阶段的管理	139
二、菜肴生产作业管理	142
第二节 厨房生产质量管理与控制	148
一、菜点质量的含义	148
二、菜点质量的特点	151
三、生产过程质量控制	152
四、菜点质量检查与质量监督	156
第三节 食品成本控制	159
一、食品成本控制的重要性	159
二、食品成本的构成	161
三、食品原料成本核算	164
四、生产过程中的成本控制	168
第四节 食品卫生与安全管理	170
一、厨房环境卫生	170
二、厨房生产设备与用具卫生	171
三、菜点食品卫生	172
四、菜品加工过程的卫生要求	173
五、厨房工作人员的卫生要求	174
六、厨房安全管理	176
七、厨房常见的事故	179
思考与练习	180
案例分析	180
第6章 餐饮服务质量管理	181
课前导读	181
学习目标	181
第一节 餐饮服务质量的內容与特点	181

一、餐饮服务质量的内涵	181
二、餐饮服务质量的内容	182
第二节 餐饮服务质量控制	185
一、餐饮服务质量控制的基础	185
二、餐饮服务质量控制方法	194
第三节 餐饮服务质量监督检查	196
一、现场巡视与指导	196
二、质量监督检查内容	196
三、质量监督检查的注意事项	198
第四节 餐饮服务质量管理方法	199
一、服务质量分析法	199
二、PDCA 循环工作法	201
第五节 特殊情况的处理	205
一、客人投诉的处理	205
二、餐厅失窃的处理	209
三、火警的处理	210
四、其他情况的处理	211
思考与练习	212
案例分析	212
第7章 餐饮营销管理	213
课前导读	213
学习目标	213
第一节 餐饮营销概述	213
一、餐饮营销的概念	213
二、餐饮营销的意义	214
三、餐饮市场营销观念及其演变	214
四、餐饮营销方式	216
第二节 点菜师	220
一、客人对餐饮的需求	220
二、客人饮食消费分析	221
三、点菜师的作用	223
四、点菜师的岗位职责和基本素质	223
五、销售技巧与应用	224
六、销售注意事项	225
第三节 美食节策划与运作	226

一、美食节的作用	226
二、美食节的特点	227
三、美食节主题的策划	228
四、美食节的运作	231
第四节 餐饮客户关系管理	236
一、客户关系管理的意义	236
二、客户分类	237
三、客户基础资料的内容	237
四、搜集客户资料的方法	238
五、客史档案的建立	239
六、饭店销售访问	241
七、餐饮客户信用调查	245
八、客户信用管理	247
思考与练习	247
案例分析	248
主要参考书目	249

第 1 章

餐 饮 概 述

课前导读

餐饮业是一个古老的行业,伴随着人类社会经济的发展而逐步壮大。近二十年来,餐饮业的发展速度极其显著,并呈现出许多新的特点。其中饭店餐饮业依托饭店业既服务住宿客人,又服务所在地居民,是餐饮业的重要组成部分。餐饮经营成功与否,与经营管理人员的素质密不可分,饭店职业经理人成为餐饮业、酒店业发展的新亮点。本章主要介绍餐饮业发展历程、饭店餐饮的特点、餐饮部的机构设置、饭店职业经理人的必备素质。

学习目标

【知识目标】

- 1. 了解国内外餐饮业的发展简史
- 2. 掌握饭店餐饮的生产、销售以及服务的特点
- 3. 了解餐饮组织机构设置的基本原则
- 4. 了解作为职业经理人应具备的基本素质

【技能目标】

- 1. 掌握餐饮从业人员的基本素质要求
- 2. 能够根据饭店规模设计餐饮部门组织机构

第一节 餐饮业的发展及特点

一、餐饮业的发展

中国的餐饮业历史源远流长,孕育出了鲁菜、苏菜、粤菜、川菜、浙菜、闽菜、湘菜、徽菜“八大菜系”,各地的面点、米食、汤饮、酒水、小吃、茶饮更是名目繁多、异彩纷呈,诞生了许多享誉世界的名宴、名菜、名酒、名茶,“吃在中国”成为世人之共识。

(一) 中国餐饮业的起源与发展

从史前时代的生食到发现食物可以煮熟后食用,餐食烹调一直不断在变化。在史前时代,中国古人类过着茹毛饮血的生食生活。经过漫长的岁月,原始人渐渐发现被火烧熟的野兽和坚果焦香扑鼻,而且容易咀嚼,从那时起用火烹饪标志着人类进入文明时代。距今40万年前的北京人开始使用火,一万年以前的新石器时代开始有了我们现在常用的烹饪方法,江西万年仙人洞的新石器遗址里发现的陶釜、鼎等烹饪器具是世界上最早的炊具。春秋战国时期,青铜器的出现使餐饮的炊、餐具进入金属器具时代。

秦汉时期,烹饪方法更加多样,同时各种新的食品原料的开发极大地丰富了食物品种。例如汉代淮南王刘安,在炼丹的过程中摸索出了做豆腐的方法。

相关链接

古代饮食:“五谷”,古代有多种不同说法,最主要的有两种:一种指稻、黍、稷、麦、菽;另一种指麻、黍、稷、麦、菽。“五牲”,指五种动物,一般说法是指牛、羊、猪、犬、鸡。“五味”,指酸、咸、甜(甘)、苦、辣(辛)五种味道。烹调上讲究“五味调和”。“六畜”,指六种家畜:马、牛、羊、猪、狗、鸡。“八珍”,指古代八种珍贵的食品。其具体所指随时代和地域而不同。陶宗仪《南村辍耕录》卷九云:“所谓八珍,则醍醐、麋沔、野驼蹄、鹿唇、驼乳糜、天鹅炙、紫玉浆、玄玉浆也。”后世以龙肝、凤髓、豹胎、鲤尾、鸛炙、猩唇、熊掌、酥酪蝉为八珍。

唐、宋两代,封建社会进入鼎盛时期,由于交通发展迅速,各处通商大邑都设有“客舍”与“亭驿”,方便来往的官宦与客商有个落脚解决食宿的地方,大街小巷到处都可看到肉店、酒店、熟食店,烹调技艺较秦汉时期更为讲究。元代,由于战乱、生态环境改变,加上多民族的融合,国内各民族及中外饮食文化进行了大交流,蒙、回、女真等各族菜肴出现在同一食谱上,丰富了中国传统饮食,并深深影响了民间烹调方式。进入明、清时期,厨房分工更细,烹饪技术迅速提高,出现了许多名厨、食谱,还有美食家,如撰写《随园食单》的袁枚。而“满汉全席”则代表着近代中国餐饮的最高水平。

相关链接

满汉全席是我国具有浓郁民族特色的一种巨型宴席。既有宫廷菜肴之特色,又有地方风味之精华;突出满族菜点特殊风味,烧烤、火锅、涮锅是其几乎不可缺少的菜点,同时又展示了汉族烹调的特色,扒、炸、炒、熘、烧等兼备,实乃中华菜系文化的瑰宝。满汉全席原是官场中举办宴会时满人和汉人合坐的一种全席。满汉全席上菜一般108种(南菜54道和北菜54道),分三天吃完。满汉全席菜式有咸有

甜,有荤有素,取材广泛,用料精细,山珍海味无所不包。

新中国成立后,我国餐饮业进入了新的发展时期,餐饮业继承和发扬我国民族饮食文化的传统,形成了以鲁菜、川菜、粤菜和淮扬菜等菜系为代表的中国菜,我国被誉为世界烹饪王国之一。改革开放以来,国民经济持续稳定发展,人民生活水平显著改善,中国餐饮业出现前所未有的兴旺景象。根据有关部门统计,中国居民人均餐饮消费支出 1978 年还不到 6 元钱,到 2005 年已经增至 680 元,增长了 100 多倍。现在,全国城乡分布着大大小小的 200 多万家餐饮服务企业。大小城镇里,餐馆、饭店、酒楼、酒吧、茶楼、美食城、快餐店比比皆是,餐饮一条街、小吃一条街、酒吧一条街成了许多城市的风景线,年夜宴、婚庆宴、寿诞宴、满月宴、金榜宴、白喜宴纷纷从家庭“移师”大酒店。红红火火的餐饮业市场,还吸引来许许多多的“洋”店家,麦当劳、肯德基、比萨店、寿司店等随处可见。

餐饮业的蒸蒸日上,带动我国与餐饮相关的许多行业步入兴盛,农业、牧业、果菜业、酒水业、调料业、餐具业、厨具业、装饰业、餐饮食品设备加工业等,都是“一荣俱荣”的受益者。特别是餐饮业的持续走红,吸纳了社会上大量的劳动力,为许多人提供了就业的岗位。据保守统计,目前全国餐饮业的就业人员已经超过了 2 000 万。可以说,餐饮业为我国社会的稳定和发展立下了汗马功劳。

(二) 国外餐饮业的起源与发展

西方餐饮业的发展受整个西方文明进程的影响。公元前 3000 年,埃及成为统一的国家,宫廷饮食十分丰富。随后,希腊文明替代了埃及文明,这时多种烹调方法出现,技艺高超的厨师深受人们的尊重。同时期,古罗马受到希腊文化的影响也逐渐重视烹饪文化,在当时就有了我们现在服务当中的报菜名。西方餐饮业源于客栈的出现,最早被发现在赫冈兰城的废墟中,16、17 世纪以后,客栈经营者开始讲究精致烹调,使用较好的餐具招徕顾客。16 世纪中叶,意大利成为文艺复兴运动的中心,意大利人把吃视为一桩大事,其烹调技艺在国际上也享有盛名,意大利也被认为是西餐的起源地。18 世纪前后,法国成为欧洲政治、经济、文化中心,其烹饪技术和菜肴居欧洲之首位。法国烹饪精巧细腻,味道清淡,口味鲜美、浓郁,品种繁多。

相关链接

法国菜以其美味可口出名,且菜肴种类繁多,烹调方法独特。欧洲的佳肴几乎都是法国人烹制的,这是因为欧洲第一流的大饭店或餐馆所雇佣的大厨师多半是法国人。法国菜具有选料广泛、用料新鲜、装盘美观、品种繁多的特点。菜肴一般较生,还有吃生菜的习惯。在调味上,用酒较重,并讲究什么原料用什么酒。他们

的口味喜肥浓、鲜嫩而忌辣。他们比较喜欢吃猪肉、牛肉、羊肉(肥嫩的)、鸡、鱼、虾、鸡蛋和各种烧卤肠子、素菜、水果。名菜有:马赛鱼羹、雀肉会利、巴黎龙虾、焗蜗牛、红酒山鸡、沙福罗鸡、鸡肝牛排、牡蛎杯、马令古鸡。法国餐的每一道菜与饮品搭配是一门“艺术”。餐前1杯开胃酒不可缺少。就餐期间酒的种类甚至颜色都非常讲究。点肉类食品要配红葡萄酒。吃鱼虾一类的海味要喝白葡萄酒,有些人用餐后还喜欢喝一点白兰地一类的烈性酒。每种酒所用的酒杯也不同。

18世纪末期,由于英国工业革命的影响,整个欧洲交通运输事业发达昌盛,火车、轮船等公共运输工具尤其发展快速,更带动旅游风潮,餐饮业与旅馆业因而发展快速;又随着商业贸易与观光业的盛行,餐饮业者为迎合顾客需求以壮大竞争力,在质量上开始讲究,在服务上开始出现桌边服务,大大提升西方文化吃的艺术层次。同时,美国在承传了欧洲饮食文化色彩的基础上,经历了西部拓荒史的荒野简餐以及牛仔酒吧,本土化的饮食模式逐渐发展出来,形成美国餐食特色。美式烹饪不太讲究造型,但却重视营养价值,以其求新、求快的特色迅速在世界各地流行。麦当劳快餐就是在这种理念下筹创而生的,如今风靡全球,男女老少无人不晓,可说是颇具代表性的美式餐食文化。

相关链接

1987年11月12日,中国大陆第一家肯德基餐厅在北京前门开业。从而开始了它在这个世界人口最多的国家的发展史。1992年10家,1996年100家,2004年1000家,2007年2000家。截至2009年2月4日,肯德基在中国餐厅数量达到2500多家。我们不得不说,肯德基在中国已取得了巨大的成功。在如此竞争激烈的快餐服务业,为何肯德基能始终保持强劲的发展势头呢?主要的战略为全新的快餐服务体系和餐饮理念。①统一标志、统一服装、统一配送方式的全新连锁经营模式,最终依靠其优质的产品、快捷亲切的服务、清洁卫生的餐饮环境确立了在中国市场的地位。②一直坚持员工100%的本地化并不断投入资金人力进行多方面各层次的培训。③肯德基“以速度为本”的快餐业企业精神使其特别注重发挥团队精神,依靠团队合作达到高效率,从而保证了营业高峰期服务的正确和迅速。④优质的服务,在肯德基,你得到的服务会比你原来希望得到的服务要多。

二、餐饮业发展的趋势

近年来,在大力发展餐饮业、扩大内需的大环境下,餐饮业有了良好的发展势头。未来餐饮业将在三方面有较大突破。首先,大力发展大众化餐饮。其次,重点关注和解决餐饮行业的放心消费问题,严把食品原料进货关。第三,积极推进节能

环保工作,推动行业节能减排纵深发展。

目前中国餐饮业已经十分注重品牌的塑造和企业规模的扩大。通过连锁经营和特许经营等多种方式,中国餐饮业正积极进军海外市场。中国的餐饮市场中,正餐以中式正餐为主,西式正餐逐渐兴起,但目前规模尚小;快餐以西式快餐为主,肯德基、麦当劳、必胜客等,是市场中的主力,中式快餐已经蓬勃发展,但当前尚无法与“洋快餐”相抗衡。随着中国经济及旅游业的发展,餐饮行业的前景看好,在未来几年内,中国餐饮业经营模式将多元化发展,国际化进程将加快,而且绿色餐饮必将成为时尚。

(一) 消费大众化的发展趋势

随着家庭厨房社会化和外出就餐经常化的消费观念的转变,以家庭消费为代表的大众化餐饮市场和节假日市场不断扩大,快餐、小吃、家常菜和风味酒楼市场继续看好,餐饮食品加工领域不断拓宽。据调查,家庭私人消费在很多餐馆的消费比重中已占到80%,企业节假日市场的经营额较平日普遍增长20%以上。家庭消费中食品消费的比重继续攀升,节假日市场和旅游市场对餐饮业的拉动作用将更加明显。

(二) 消费个性化的发展趋势

伴随着餐饮市场的蓬勃发展,消费者的选择范围更加广泛,人们开始注重卫生、环境、服务、特色等方面的需求,消费者更加理性,追求品牌店、特色店和名牌餐饮企业的势头更加明显。为满足消费者的需求,餐饮经营者的经营策略向打造经营环境、提高服务质量和树立品牌形象等方面转变。餐饮市场上个性化特色经营突出的特色餐饮备受青睐。例如,杭州的麒麟阁餐厅,每天供应二三十种时令野菜,鲜花也成了他们的主要菜品,像“凉拌栀子花”等;再比如,北京东直门外大街的ABC主题餐厅,那里的每个服务员都会变魔术。

(三) 餐饮经营多样化的发展趋势

随着国外资本、管理和品牌的大举进入,中国餐饮市场的饱和度将越来越高,餐饮的多元化、细分化和个性化趋势增强。在中国传统菜系越来越淡化的同时,国外的菜系却得到强化和突出,法国菜、俄罗斯菜、意大利菜、土耳其菜、越南菜、日本料理、韩国料理等均逐渐被人们所接受。随着社会生活日益多元化,餐饮形式也与之相应日趋多元化,休闲餐饮、浪漫餐饮、沙龙餐饮、旅游餐饮、娱乐餐饮、会展餐饮、网络餐饮、邮递餐饮等将会更多地进入人们的生活。餐饮企业在品牌特色化、运营产业化、业态多样化、店面小型化等方面的特点将更加明显。

相关链接

对于星级饭店餐饮来说,最大的挑战来自社会餐厅。随着餐饮市场竞争日趋激烈,许多社会餐厅甚至专门选址在星级饭店附近,主动挑战星级饭店的餐饮服务。他们不仅抢走了星级饭店餐厅的一些固定客户,甚至连住店的消费者,也越来越少在饭店内用餐。社会餐饮带来的冲击,暴露出饭店餐饮业的许多不足。首先是饭店餐饮在经营环境上没有社会餐饮灵活,管理层众多,体制落后,若想变革或出新品等,需层层审批;其次是星级饭店餐饮因追求高档次、高消费,将很大一部分人拒之门外,以至于现在提到星级饭店餐厅,有人就会觉得华而不实,“太贵”。此外,星级饭店尽管名厨云集,但因饭店餐饮缺乏相对独立的宣传而无人知晓……如此严峻形势下,星级饭店餐饮出路何在?以索菲特、大河锦江等四星级酒店为例,他们除继续保持西餐独有特色外,重点对中餐厅进行了改革:区域化承包,原则上管理和人事归饭店所有,但考核和工资及福利发放均由餐厅负责,极大激发员工的积极性;增加采购的灵活度,每周除了从供应商处采购以外,厨房和采购经理亲自到市场采购,以达到合理的成本和菜品的新鲜度;创新菜品,分析现有菜品的点击率,及时推陈出新;依托酒店优势,吸收领先的设计理念,不断改造餐厅装潢,不断推出新品菜式,紧跟市场步伐;推出储值优惠卡,培养客户的忠诚度,做好客人口味档案等。专家认为,星级饭店,在挑战与机遇并存的现代社会中,必须抓住机遇,根据自身条件和环境条件的要求,看清餐饮市场的发展趋势,选择适当的营销方式,想方设法打响品牌,以奇制胜,纳百家之味,从多个方面去迎合顾客的需求,才有可能在激烈的市场竞争中获得成功;否则,就会被日益激烈的市场竞争所淘汰。

(四) 餐饮连锁经营发展趋势

“麦当劳”、“肯德基”的成功经验,使国内餐饮业看到了连锁经营的种种好处,纷纷将连锁作为主攻方向。经过几十年的发展,已成为餐饮业普遍应用的经营方式和组织形式,显示出强大的生命力和发展潜力。近年来,在中国涌现了一大批多业态的餐馆、快餐连锁企业。如创办于1996年的四川“谭鱼头”火锅等。至今“谭鱼头”火锅已遍布全国57个大中城市。在国家统计局和中国饭店协会公布的中国餐饮“百强”企业中,实行连锁经营的企业有79家,营业额占百强的85.6%。连锁经营对餐饮业发展起着决定作用。国家经贸委已将特色餐馆连锁经营、快餐送餐连锁经营、配送中心和中心厨房建设、厨房工程建设等,列入国债贴息项目给予重点支持。公安部、国家工商总局、财政部、国家税务总局也已经制定了相应的政策,引导餐饮连锁经营的健康发展。

(五) 餐饮品牌经营发展趋势

当今餐饮市场的竞争归根到底是品牌之争。餐饮企业品牌的树立,包括经营