

走近数字化餐饮业

学习目标

【知识目标】

1. 了解数字化餐饮行业。
2. 掌握餐饮企业的类型。
3. 了解多样化的餐饮生产。
4. 掌握餐饮服务的特点。
5. 了解数字化餐厅。
6. 掌握餐厅的作用和类型。

【能力目标】

1. 能分析现代人对餐饮的需求。
2. 能辨别餐饮企业类型。
3. 能归纳餐饮生产、餐饮服务的特点。
4. 能正确认识餐厅的概念。
5. 能分析餐厅的作用和类型。

【素质目标】

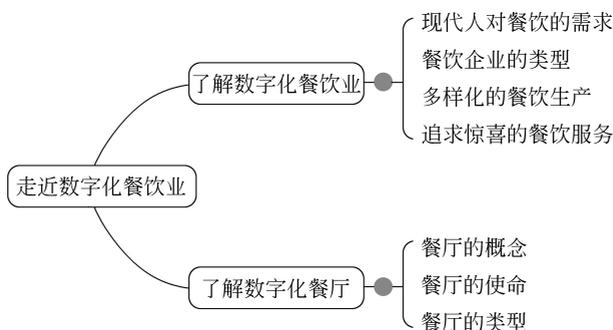
1. 培养分析问题能力。
2. 培养解决问题能力。
3. 培养团队合作能力。
4. 培养人际沟通能力。
5. 培养信息整合能力。
6. 培养自主学习能力。

【课程思政】

1. 准确进行角色定位，树立正确的职业心态和职业意识。
2. 尊重各地饮食习俗，弘扬我国传统饮食文化。



学习导图



任务一 了解数字化餐饮业

任务描述

小艾在某高校学习酒店管理专业，已经毕业七年，现在一家高星级酒店任餐饮部总监。一天，小艾的高中同学魏铭打来电话，说自己刚从国外回来，前些年一直从事贸易工作，这次回国打算开一家高档餐厅，但是他对餐饮行业不是很了解，想找小艾学习一下。小艾欣然答应。

任务分析

魏铭刚从国外回来，他以前从事的工作和餐饮行业关联很少，因此，小艾要带魏铭从餐饮行业及餐厅开始了解，进行餐饮创业分析。

知识储备

餐饮业是利用餐饮设施为顾客提供餐饮实物产品和餐饮服务的生产经营性行业。餐饮业是指以商业赢利为目的的餐饮服务机构。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，积淀渐趋深厚；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。

在数字经济大潮下，餐饮业正在拥抱新的数字化经营主场，打造新的增长曲线。数字化餐饮业就是把餐饮行业涉及的复杂多变的实体店业务信息，转化成可以衡量评估的可观数据，通过对这些数据进行梳理与总结，推测未来的发展方向和具体措施，使业务更加精准，优化行业发展。这个转变过程，也称餐饮业的数字化转型。

一、现代人对餐饮的需求

当前，中国餐饮业所面临的主要矛盾仍然是市场供应的传统方式与社会需求之间的差距，餐饮供给难以满足民众日渐增长的餐饮消费需求体验而形成的结构性不平衡。在“互联网+”、大数据、云计算的时代背景下，餐饮业通过现代服务理念和互联网技术渗透，跨界产业深度融合，必将迎来新的机遇。餐饮业要实现经营的目标和提高服务质量，必须掌握现阶段人们对餐饮的需求，生产适销对路的餐饮产品，以满足顾客不断变化的餐饮需求。

（一）对餐厅环境和氛围的要求

随着生活水平的不断提高，人们对外出就餐的要求也越来越高，已经不单单是享受美味的食物，也更加注重就餐环境和氛围，要求环境场景化、情绪化，从而更好地满足他们的感性要求，因此，强调营销环境的氛围也就成为餐饮业发展的趋势之一。

近几年来，各地纷纷出现了诸如阿凡提风味餐厅、傣家大酒楼、苗族村楼、水上渔村民族餐厅、边疆风情园、民族歌舞美食城等以经营民族风味佳肴为主的餐饮企业。这些餐厅在布置环境、营造氛围上下了很大的功夫，营造出各种格局和特色，力图吸引消费者的注意，或新奇别致，或温馨浪漫，或清静高雅，或热闹刺激，或富丽堂皇，或小巧玲珑。有的呈现都市风貌，有的展示乡村风情。有中式风格的，也有西式风情的，更有中西合璧的。从就餐环境到极富浪漫色彩的店名、菜名，使顾客能在大快朵颐之际，感受千古风韵的雅兴和一派温馨的人和之情。餐饮氛围的营造，更体现了消费者的感性要求，不仅要求吃饱吃好，价廉物美，而且需要获得良好的精神享受。



知识小看板：影响餐厅氛围的因素

（二）对餐饮产品质量的要求

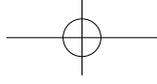
世界已进入“绿色时代”和“环保时代”。“绿色时代”的到来对世界经济发展产生巨大影响，餐饮业也不例外。人们在生产和消费过程中，越来越关注资源与环境保护。随着人们对环境污染、生态平衡、自身健康等问题的关注程度日益提高，人们对餐饮产品的质量也越来越重视。无公害、无污染的绿色食品、保健食品受到了广大消费者的欢迎。许多餐饮企业为适应这种需求，纷纷推出了自己的绿色保健食谱，并增加保健设施，营造保健环境。例如，西贝莜面村、海底捞、东道煮火锅等。

（三）对餐厅服务质量的要求

餐饮行业一直都遵循“顾客是上帝”的原则，每位餐饮经营者都希望来店的顾客用餐愉快，不断留住老顾客、吸引新顾客，店铺生意越来越好。真正的服务是针对顾客的需求精心设计出来的，通过系统分析顾客的消费行为，发现顾客的实际需求，进而针对性地提供服务。换句话说，因为有需要，才有服务。针对需求的服务才是好服务。顾客在对饮食的追求上总是喜欢经常变化，所以许多餐饮经营者在衡量经营是否成功的标准中，也总是把顾客的满意度放在第一位。

（四）对餐厅数字化的要求

随着餐饮业数字化的转型，顾客已经习惯数字化带来的便捷、高效、优质服务。越来越



越多的餐厅经营者投身于数字化领域的建设和创新，以满足不断变化的顾客消费习惯。例如，开发餐厅的 App、小程序，使顾客可以更加方便快捷地下单、支付，或是提前下单，顾客到店里的時候，餐厅已经准备好餐食，顾客可以直接食用或者打包带走，这大大节约了顾客等候菜肴的时间。此外，餐厅 App、小程序中的积分、特别礼物、优惠券等功能，也非常受顾客欢迎。

二、餐饮企业的类型

餐饮企业类型是餐饮经营、投资决策的重要因素。餐饮企业的类型日趋多样化，不同类型的餐饮企业在经营管理上各具特点。常见的餐饮企业类型主要有以下几种。

（一）商业综合性餐饮企业

商业综合性餐饮企业多指酒店中的餐厅，突出特点是酒店经营不仅包括餐饮，还包括住宿、娱乐、康体健身等多种项目，体现了服务的综合性特点。

（二）商业单纯性餐饮企业

1. 连锁餐饮企业

连锁餐饮企业指拥有 2 家以上的直营店之后，用连锁的方式进行市场拓展的餐饮企业。一般可分为中式与西式。中式有永和大王、真功夫、大娘水饺等；西式有肯德基、麦当劳、必胜客等。

2. 风味、主题餐饮企业

风味、主题餐饮企业主要经营具有地方特色或民族特色的菜品，并以特定风味来吸引目标顾客。风味餐饮企业可分为经营风味菜系、经营风味菜肴、经营地方或民族风味小吃等类，具有明显的地域性，强调菜品的正宗、地道；主题餐饮企业是通过特殊环境布置、特殊装饰或娱乐安排等，全方位创造出具有特定文化主题的餐饮企业。它为顾客提供一种整体感觉，而不单纯是餐饮，更强调一种文化的氛围。

3. 外卖餐饮企业

随着餐饮外卖行业的发展，市面上出现了一种不做堂食，只提供网络餐饮服务的餐饮店，业内称之为“外卖厨房”。外卖餐饮企业是新生事物，通常规模小、变化快、制作快。这类企业有时会在备餐场所安装摄像头等监控设备，通过互联网，让消费者和监管人员可以在线上对加工现场、制作过程进行观看和监督，这在很大程度上消除了顾客在制作是否卫生、食材是否新鲜等方面的顾虑。

（三）非商业性餐饮服务企业

除了商业性餐饮企业外，还有很多不是单纯以营利为目的的服务性餐饮企业，如医院的食堂、学校的食堂、普通公司的员工餐厅等。

三、多样化的餐饮生产

餐饮业经营不同于其他行业，餐饮产品生产与其他产品生产相比，有其自身的特点。

（一）生产过程短，具有即时性与及时性的特点

餐饮产品生产是通过对食品原材料的加工、切配、烹调制作用来完成的。餐饮生产的过程短，随产随销。即时性是指生产的速度快；及时性是指在顾客点菜后立即生产，即最大限度地缩短顾客的等候时间。制作一份产品往往只需要几分钟或十几分钟，即使是一次宴会所需全部产品的生产时间也不会超过几个小时。产品烹饪完成后，必须马上销售，否则菜品的色、香、味、形、温度等都将受到影响，从而大大降低顾客的满意度。

（二）品种多，批量小，技术要求高

餐饮产品具有各种不同的风味，在长期的发展历史中又形成各种菜系和派别，如中餐有川菜、鲁菜、粤菜、淮扬菜等菜系，每一种菜系又能烹饪出成百上千种菜肴。就一个具体的餐厅而言，菜单上一般要包括几十种品种。随着季节和顾客需求的变化，这些品种也不断调整。

餐饮产品生产属于个别的订制生产，每个品种每次生产的份数也比较少，事实上餐饮产品生产是一个多品种、小批量的生产管理过程。餐饮生产是等顾客上门之后，根据顾客需求烹调所需的成品，与一般企业依照规格大批量、标准化生产产品的方法是完全不同的，这就给餐饮产品的质量管理和统一标准带来了一定的难度。

从技术要求的角度来看，餐厅的每一个品种的主料、配料、调味料和烹制方法各有不同，产品的质量取决于厨房的硬件设施和厨师的技艺水平。因此，餐厅管理必须合理选择经营风味和菜色品种，加强技术力量的培训，发扬优良传统，树立应变思想和竞争观念，坚持继承和发展相结合，扬长避短，推陈出新，合理安排和适时调整菜肴品种，烹制独具特色的风味菜品，创建自己的经营品牌。

（三）生产原料构成复杂，管理控制难度较大

餐厅的食品原料品种繁多，在生产过程中，各种原料的择洗、处理、切配方法和配制比例各不相同，原料耗损程度差别很大，它们在不同的餐饮品种中既可作为主料，也可作为配料或调料。

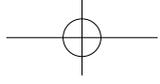
此外，生产原料要经过采购、贮藏、领料、发料、粗加工、切配等过程，容易发生腐烂、丢失、耗损、报废等现象，使原料不易管理。

（四）生产原料易变质，产品具有不可储存性

餐厅的生产原料种类繁多，而且很多属于鲜活原料，具有很强的时间性，一旦保存处理不当，就很容易腐烂变质，不仅严重影响产品质量，而且会使餐饮成本增加。餐厅的生产特点非常鲜明，生产技艺比较复杂，顾客对服务的要求较高，这对餐厅原料的配备、贮藏、使用等提出了较高的要求，餐厅必须严格管理生产原料及产品，否则很容易造成原料的大量浪费，增加实际成本。

（五）智能科技代替人工比例加大

人工智能系统和设备的应用，给餐厅带来了更多的科技感，在解决传统餐饮行业营养均衡的问题上具有明显的优势，不仅可以提高餐厅的工作效率，还可以减少餐厅的人力成



本，是未来餐饮业发展的趋势。

四、追求惊喜的餐饮服务

顾客认为在餐厅享受到的一切，都是他们应该得到的东西。除非顾客有意外的收获，也就是说顾客在付出金钱购买服务与享受时，超出顾客的期望标准，才能感到惊喜。管理专家说：“顾客没有不满意，就等于不满意。”顾客如果对餐厅出售的服务没有较大的认同，就会“见异思迁”，当有其他消费选择的时候，便会离去，到顾客期望最值得消费的地方。久而久之，顾客就会越来越少。

（一）服务态度的价值性

在餐饮服务中，“态度”是一种服务因素，它本身具有价值，同时也为餐厅带来效益。微笑是服务态度的重要组成部分，也是积极态度的表现形式，因而备受餐饮管理者的重视。微笑作为无言的服务，可以有效引导顾客的积极情绪。在服务中，微笑是必不可少的情感交流，是服务人员内心情感的表露，也是一种服务的表现方式。

（二）服务对象的广泛性

餐饮企业的客源来自不同国家、地区和民族，由于不同的顾客处于不同的社会文化背景之中，有着不同的道德意识和道德规范，顾客的社会文化、风俗、习惯、禁忌以及个人特性等方面的差异，使餐饮服务的标准及其适用性表现出不同的特征和特殊的行为规范，以适应不同顾客的需求。

（三）服务标准的相对性

我国餐饮服务的形成与发展经历了一个漫长的过程，它与人民生活、社会环境、外来文化、顾客需求等都有着密切的关系。我国目前餐饮服务规范是中西餐饮服务的融合。因此，餐饮服务既有已经形成的方式和标准，同时又在不断发展变化之中，特别是西餐服务方式不断渗透于中餐服务之中，所以我国的餐饮服务又具有相对性。

（四）餐饮服务的时空性

餐饮服务的时空性是指在一定时间和空间内为顾客提供服务。时间问题涉及营业时间、特定时间内顾客的人数和需求，由此还涉及上菜的时间、座位安排、顾客就餐时间长短等一系列问题。时间性往往还指餐饮产品即时生产、即时销售的特点。

（五）餐饮服务的统一性

餐饮服务的统一性是指餐饮服务是直接服务与间接服务的统一，使前台服务对顾客的照顾与接待、后台食品的制作、卫生与安全等相统一。顾客一般到某餐厅就餐往往含有信赖的因素。餐厅则应本着对顾客负责的原则，把前台与后台操作有机地统一起来。

（六）餐饮服务的差异性

餐饮服务的差异性是指同一餐厅的餐饮部提供的服务存在差异，主要反映在以下三个

方面。

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限制，为顾客提供的服务也不尽相同。

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下，其服务方式、服务态度等也会出现一定的差异。

第三，顾客的差异性导致不同的顾客对同样服务的评价不同。

（七）餐饮服务的数字化

随着大数据时代的到来，餐饮服务呈现数字化趋势。通过大数据分析，店内服务人员可以快速读取每位顾客的消费习惯和用餐习惯，针对性地提供顾客需要的更高水准的服务。通过数据管理，餐厅可以实现从备料、清理库存，到销售数据分析等各方面的高效管理，实现营销的动态优化。餐厅菜单可从之前几个月优化一次，到未来每小时优化一次，对每位顾客进行菜品个性化推荐，这都是数字化带来的餐厅服务转化与提升。

任务实施

小艾和魏铭一起进行餐饮创业分析。

步骤一：分析现阶段我国餐饮概况。

民以食为天，中国是餐饮大国，拥有丰富的食材资源、广阔的消费市场和良好的文化基础……餐饮市场细分不断深化，各类业态快速发展，呈现国际化趋势，中餐、西餐、快餐、火锅、休闲餐饮、主题餐饮等快速发展。了解这些对于自己的项目非常重要，同时也能体现出创业者良好的大局意识。

步骤二：看到餐饮市场的局限性。

比如在多元化饮食格局转变下，快餐外卖细分市场异军突起，而西式快餐并不符合国人传统饮食需求的观念，同时价格也决定西式快餐大众化发展的局限性，另外，快餐作坊式加工乱象仍然严重。这些对机遇和挑战的分析，都能成为自己商业计划书的亮点。

步骤三：清楚餐饮项目必要性及特色。

比如基于快餐市场的局限性，经营计划中需要提出符合国人快餐营养需求的新理念，以及坚持以直营连锁形式+标准化生产+中央厨房配送等方式提供高质量产品及服务，这些都是当今餐饮业发展的主流方向。

步骤四：拟经营项目对餐饮业发展的促进作用。

拟经营项目计划要着重对强化餐饮业管理、加快传统餐饮业向现代餐饮业的转变步伐进行具体分析，任何一个餐厅，只要把握好了行业大趋势，就能顺势而为，有取得成功的可能。这样的分析既能给予投资人信心，也能让创业者自己心里有数。

能力训练

认知餐饮行业

训练目标：通过训练，使学生深入了解餐饮行业。

训练方式：以小组为单位完成任务。



训练内容：讲述你了解的餐饮行业，学生轮流在组内讲解，然后推选出本组代表去其他小组讲解。

训练步骤：学生自由分组→按人数编好序号→依次在本组内讲解→推选本小组最优秀的成员→去其他小组讲解（抽签决定去哪组）→撰写实训报告。

训练要求：内容全面，知识完整，语言流利。

任务二 了解数字化餐厅

任务描述

通过和小艾的交流，魏铭初步了解了餐饮行业，但是对于具体开一家什么样的餐厅还是很模糊，紧接着他又向小艾请教餐厅方面的知识，小艾捋了一下思绪，决定先从人们眼中的餐厅开始讲起。

任务分析

魏铭对于开一家什么样的餐厅比较迷茫，因此，小艾要让魏铭了解餐厅的概念、餐厅的使命、餐厅的类型，帮助魏铭明确选择一种适合经营的餐厅类型。

知识储备

餐厅是让顾客购买及享用烹调好的食物及饮料的地方。餐厅一词涵盖了处于不同地点及提供不同烹调风格的饮食场所。随着我国经济及旅游业不断发展，人民生活水平不断提高，城市人口不断增多，餐饮业也在不断发展、完善、壮大。在未来一段时间内，餐厅市场发展潜力依然巨大，但同时也面临着“适者生存”的考验与竞争。因此，餐厅要加快发展的脚步，跟上数字化转型的步伐。餐厅作为餐饮服务的一种载体，不仅要提高自己的硬件设施，研制特色菜肴，而且还要重视人性化管理和数字化服务。

一、数字化餐厅的概念

数字化餐厅是指可以提供数字化、智能化服务的餐厅，通常是搭载了数字影像技术，集声、光、电于一体的创意视觉体验的全息数字餐厅。

二、餐厅的使命

（一）营造良好的就餐环境和就餐氛围

餐厅的消费环境往往对顾客的消费情绪产生某种影响。这种影响主导了顾客对餐饮产

品的选择，要么提高顾客购买的可能性，要么降低顾客购买的可能性。归结起来，环境主要会对营销产生以下三方面的影响。

1. 能够引起顾客的注意和好奇

现在一些餐厅会推出主题餐厅，通过一些文化元素的结合来形成一种特定的文化氛围。这种特定的文化氛围往往能够勾起顾客的好奇心，引起顾客的注意。

2. 向顾客传递某种信息

环境气氛能够向顾客传递某种信息。这种信息可能是多方面的，它既可能是产品消费方面的信息，也可能是文化元素方面的信息，还可能是其他消费方面的信息，总之，环境气氛的营造会对消费者的餐饮消费活动产生影响。

3. 创造某种感觉

气氛能够创造某种感觉。现在的顾客到餐厅吃饭，是为了追求某种特殊的经历，这种经历的最终结果是一种感觉。这种感觉大多数是一种心理体验和心理表现。

（二）按照一定的规格和标准满足顾客美食需要

餐厅服务是指餐厅服务人员为顾客的一种服务。作为前台服务的餐厅，直接为顾客服务，其服务水平的高低，一方面影响着顾客的饮食效果，另一方面影响着餐厅的声誉。即使后台工作人员的烹饪水平很高，制作的饭菜相当可口，若前台服务不热情、不周到、丢三落四，甚至对顾客冷言冷语，顾客也是不会满意的。因此，做好餐厅服务工作，按照一定的规格和标准，用娴熟的服务技能及时为顾客供餐，满足顾客美食需要，具有十分重要的意义。

（三）推销餐饮产品

餐厅管理人员要根据餐厅的特色、主题、产品的特点制订产品推销方案，按照具体经营状况选择并充分利用不同的推销形式来帮助餐厅实现经营目标。

（四）弘扬中华民族的饮食文化

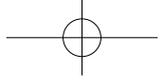
餐厅应坚持以弘扬中华民族饮食文化为己任，积极将中国博大精深、历史悠久的中华饮食文化传播到世界各地，将来自五湖四海的特色口味，源源不断端上消费者的餐桌，成为向世界消费者展示中国饮食文化的重要窗口。



思政小课堂：餐厅需要爱岗敬业的员工

（五）创新经营方式，紧跟时代前沿

在当前的数字化时代，随着科技的进步和经营理念的更新，越来越多的餐饮企业开始思考如何跳出传统框架，改善顾客体验，增强自身竞争力。通过创新，餐饮企业不仅可以降低成本，而且可以为顾客提供更好的服务，进而在使顾客得到满足的同时，获得更高的经营收入。因此，餐厅要顺应时代创新经营方式，紧跟餐饮业的发展前沿。



三、餐厅的类型

(一) 国外常见餐厅类型

1. 以服务方式分类

(1) 豪华餐厅。豪华餐厅建筑装潢豪华奢侈,就餐气氛高雅浪漫,菜单设计精美考究;菜肴由具有高技术水平的营养师和大厨亲手配制烹调,价格高昂;卫生设施高档齐全;配备训练有素、服务技术全面、敬业精神强的资深服务人员;名酿贮存丰富。现今,豪华餐厅的规模趋向小型化。

(2) 餐桌服务型餐厅。餐桌服务型餐厅各具特色,建筑装潢上乘,就餐环境舒适,卫生状况优良,菜单内容丰富,菜肴口味体现时尚,价格适中,烹饪技术全面,餐饮服务规格化、标准化、程序化;餐厅在经营管理上,注重宣传促销,以提高座位周转率和回头率;主要客源市场以团体、商务顾客为主。

(3) 柜台型餐厅。柜台型餐厅厨房向外开放,采取全透明式操作。在厨房四周设有餐台和餐椅,顾客能亲眼看见厨师制作菜肴的全过程,而忽略上菜的等待时间。

(4) 自助式餐厅。自助式餐厅有以下两种形式。第一种形式是自助餐厅,该类餐厅常将菜品和餐具按用餐顺序分类摆放在布置装饰精美、台形设计考究的自助餐餐台上,由顾客自取餐具,自行挑选自己喜爱的菜品,并划分就餐区域。第二种形式是点菜式自助餐厅,类似于快餐厅,大部分菜品在顾客点菜后烹制。菜肴价格较低,采取无菜单式经营,顾客共用餐桌,自助用餐,空间紧凑,客流量大。我国目前在餐饮市场上异军突起的餐饮超市,其实质就是一种点菜式自助餐厅。

2. 以供应时间分类

国外餐厅按时间又分为:早餐餐厅,午餐餐厅,晚餐餐厅,宵夜餐厅,早、午茶餐厅,早、午餐餐厅。

(二) 我国常见餐厅类型

1. 中餐厅

中餐厅(图 1-1)通常是我国饭店的主要形式,是饭店餐饮部门主要的销售服务场所。我国的星级饭店一般会设置一个到几个不同风味的中餐厅,主营粤、川、苏、鲁、湘、徽、闽、京、沪等菜系,向顾客提供不同规格档次的重点服务和宴会服务。中餐厅除了向顾客提供中式菜点外,其环境气氛和服务方式也均能体现中华民族文化和历史传统特色。



图 1-1 中餐厅