

论当代中餐产品的经营管理

王天佑 (中国旅游管理干部学院 天津 300074)

摘要 中餐是我国重要的旅游资源,它有着悠久的历史,名誉世界。近年来,随着我国改革开放、经济和社会的飞速发展,国内外的旅游者及广大顾客对中餐产品(菜肴与服务)的需求不断的变化。为了满足和适应国内外中餐市场的需求,加速提高我国的中餐产品经营管理水平,我们应该学习和总结国内外成功的中餐经营管理经验,并结合旅游发达国家的餐饮管理理论,提出当代中餐产品经营管理的理论和策略。

关键词 中餐菜肴 餐饮管理 旅游资源

1 当代中餐产品经营管理的含义和内容

当代中餐产品经营管理指中国菜肴和酒水的制作和销售(服务)的管理。而完整的中餐产品包括有形的菜肴、餐具和设备,和无形的餐饮服务。中餐经营管理的核心内容是菜肴生产管理和餐饮服务管理。菜肴的开发、设计、生产工艺、质量控制、成本管理及生产菜肴的组织、人员、厨房的布局、生产线、卫生和安全等都是菜肴生产管理的重要内容。中餐服务是重要的中餐产品,尽管它是无形的,看不到的,然而,它是很容易被顾客感受到的。顾客到餐厅用餐除了为了享受美味佳肴外,还为了享受优质的服务。因此,中餐服务是不容忽视的内容。中餐厅是销售产品的地方,中餐厅的设计、布局、装饰、风格、温度、色调等都会直接影响中餐的销售量。根据统计,许多中餐厅每天经营二至三餐,它们是早餐、午餐和晚餐。这三个餐次的菜单筹划、服务的设计、服务人员的组织、产品的价格计划等的管理是中餐经营成功与失败的关键。酒水是不可轻视的餐饮产品。酒水产品不仅每年为中餐厅带来巨大的利润,还带来了声誉。因此,酒水的开发和造型、酒水的生产和配制、酒水的服务都是中餐经营管理的重要内容。

2 现代中餐产品经营管理的发展趋势

当前,中餐企业内部的规模愈来愈完善,中餐经营和管理工作的专业化程度愈来愈高。在现代的中餐经营管理中,餐饮管理学、市场营销学、财务管理学、服务心理学、中餐烹饪学、中餐服务设计与管理等都是中餐经营管理人员必须掌握的专业知识。当代的中餐经营管理要求中餐厅的菜肴和酒水的制作和服务必须具有特色和风格。并且,现代的中餐经营和管理工作的程序比传统的工作复杂化。因此,在餐饮市场的激烈竞争中,为了防范投资的风险并推动企业的发展,加强对管理人员的培训和开发,将被动的人事管理转变为面向市场的人力资源管理。根据我国各地中餐产品发展的调查与分析,中餐产品的

全国Mini-MBA职业经理双证班



精品课程 权威双证 全国招生 请速充电

你可能准备跳槽或者求职, 却为缺少行业经验和专业证书而被用人单位百般挑惕!

你可能目前衣食无忧, 但随着年龄的增长和社会竞争压力的增大, 因为得不到专业的全新培训而失去竞争的机会和面临被淘汰的危机。

美华教育携手中国经济管理大学面向全国举办迷你 MBA 职业经理双证书班, 毕业颁发双证书。

招生专业及其颁发证书

认证项目	颁发双证	学费
全国《职业经理》MBA 高等教育双证书班	高级职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《人力资源总监》MBA 双证书班	高级人力资源总监职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修证书	1280 元
全国《生产经理》MBA 高等教育双证班	高级生产管理职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《品质经理》MBA 高等教育双证班	高级品质管理职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《营销经理》MBA 高等教育双证班	高级营销经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《物流经理》MBA 高等教育双证班	高级物流管理职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育结业证书	1280 元
全国《项目经理》MBA 高等教育双证班	高级项目管理职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《市场总监》MBA 高等教育双证书班	高级市场总监职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《酒店经理》MBA 高等教育双证班	高级酒店管理职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《企业培训师》MBA 高等教育双证班	企业培训师高级资格认证毕业证书+2 年制 MBA 高等教育研修证书	1280 元
全国《财务总监》MBA 高等教育双证班	高级财务总监职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《营销策划师》MBA 双证书班	高级营销策划师高级资格认证证书+2 年制 MBA 高等教育研修证书	1280 元
全国《企业总经理》MBA 高等教育双证班	全国企业总经理高级资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《行政总监》MBA 高等教育双证班	高级行政总监职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育结业证书	1280 元
全国《采购经理》MBA 高等教育双证班	高级采购管理职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育结业证书	1280 元
全国《医院管理》MBA 高等教育双证班	高级医院管理职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育结业证书	1280 元
全国《企业管理咨询师》MBA 双证班	高级企业管理咨询师资格证书+2 年制 MBA 高等教育结业证书	1280 元



【授课方式】 全国招生、函授学习、权威双证

我校采用国际通用3结合的先进教育方式授课（远程函授+教学电子光盘自修+网络学院持续视频学习）



【颁发证书】 学员毕业后可以获取权威双证书与全套学员学籍档案

- 1、毕业后可以获取相应专业钢印《高级职业经理资格证书》；
- 2、毕业后可以获取2年制的《MBA研究生课程高等教育研修结业证书》；



【证书说明】

1. 证书加盖中国经济管理大学钢印和公章（学校官方网站电子注册查询、随证书带整套学籍档案）；
2. 毕业获取的证书与面授学员完全一致，无“函授”字样，与面授学员享有同等待遇，证书是学员求职、提干、晋级的有效证明；。



【学习期限】 3个月（允许有工作经验学员提前毕业，毕业获取证书后学校仍持续辅导2年）



【收费标准】 全部费用1280元（含教材光盘、认证辅导、注册证书、学籍注册等全部费用）

函授学习为你节省了大量的宝贵的学习时间以及昂贵的MBA导师的面授费用，是经理人首选的学习方式。



【招生对象】

- 1、对管理知识感兴趣，具有简单电脑操作能力（有2年以上相应工作经验者可以申请提前毕业）。
- 2、年龄在20—55岁之间的各界管理知识需求者均可报名学习。



【教程特点】

- 1、完全实战教材，注重企业实战管理方法与中国管理背景完美融合，关注学员实际执行能力的培养；
- 2、对学员采用1对1顾问式教学指导，确保学员顺利完成学业、胸有成竹的走向领导岗位；
- 3、互动学习（专家、顾问24小时接受在线咨询，第一时间回答学员的提问和咨询）



【考试说明】

1. 卷面考核：毕业试卷是一套完整的情景模拟试卷（与工作相关联的基础问卷）
2. 论文考核：毕业需要提交2000字的论文（学员不需要参加毕业论文答辩但论文中必修体现出5点独特的企业管理心得）
3. 综合心理测评等问卷。



【颁证单位】

中国经济管理大学经中华人民共和国香港特别行政区批准注册成立。目前中国经济管理大学课程涉及国际学位教育、国际职业教育等。学院教学方式灵活多样，注重人才的实际技能的培养，向学员传授先进的管理思想和实际工作技能，学院会永远遵循“科技兴国、严谨办学”的原则不断的向社会提供优秀的管理人才。



【承办单位】

美华管理人才学校是中国最早由教委批准成立的“工商管理MBA实战教育机构”之一，由资深MBA教育专家、教育协会常务理事徐传有教授担任学校理事长。迄今为止，已为社会培养各类“能力型”管理人才近10万余人，并为多家企业提供了整合策划和企业内训，连续13年被教委评选为《优秀成人教育学校》《甲级先进办学单位》。办学多年来，美华人独特的教学方法，先进的教学理念赢得了社会各界的高度赞誉和认可。



【咨询电话】13684609885 0451--88342620

【咨询教师】王海涛 郑毅

【学校网站】<http://www.mhjy.net>

【咨询邮箱】xchy007@163.com



【报名须知】

- 1、报名登记表格下载后详细填写并发送邮件至 xchy007@163.com (入学时不需要提交相片，毕业提交试卷同时邮寄4张2寸相片和一张身份证复印件即可)
- 2、交费后请及时电话通知招生办确认，以便于收费当日学校为你办理教材邮寄等入学手续。



【证书样本】(全国招生 函授学习 权威双证 请速充电)

(高级职业经理资格证书样本)

(两年制研究生课程高等教育结业证书样本)



【学费缴纳方式】可以选择以下任意一种方式缴纳学费

方式一	学校地址	邮寄地址：哈尔滨市道外区南马路 120 号职工大学 109 室 邮政编码：150020 收件人：王海涛
方式二	学校帐号	学校帐号：184080723702015 账号户名：哈尔滨市道外区美华管理人才学校 开户银行：哈尔滨银行龙江支行 支付系统行号：313261018018
方式三	交通银行 (太平洋卡)	帐号：40551220360141505 户名：王海涛 开户行：交通银行哈尔滨分行信用卡中心
方式四	邮政储蓄 (存折)	帐号：602610301201201234 户名：王海涛 开户行：哈尔滨道外储蓄中心
方式五	中国工商银行 (存折)	帐号：3500016701101298023 户名：王海涛 开户行：哈尔滨市道外区靖宇支行
方式六	建设银行帐户 (存折)	中国人民建设银行帐户 (存折)： 1141449980130106399 用户名：王海涛
方式七	农业银行帐户 (卡号)	农业银行帐户 (卡号)： 6228480170232416918 用户名：王海涛 农行卡开户银行：中国农业银行黑龙江分行营业部道外支行景阳支行

可以选择任意一种方式缴纳学费，建议使用第五种方式（中国工商银行，比较方便快捷）收到学费的当天，学校就会用邮政特快的方式为你邮寄教材和考试问卷。

<http://www.mhgy.net>

生命周期正朝着愈来愈短的趋势发展,为了适应中餐市场的这一变化,中餐经营管理人员加大了对市场的调查和研究,注重中餐产品的营销,树立了现代化的经营意识,不断开发出受顾客欢迎的中餐菜肴和酒水。

近来,顾客对餐饮产品的价格更加敏感,中餐成本控制已成为当代中餐经营管理的关键。目前,许多饭店的中餐成本控制的新概念包括两个含义:首先是控制企业的实际餐饮成本,将它控制在饭店既定的标准成本中。然后是密切观察和分析其它饭店或中餐厅执行的中餐实际成本,将本企业制定的食品原料成本略高于其它饭店的实际食品成本,从而提高本企业中餐产品的竞争力。当代的中餐经营宗旨已经完全脱离了传统的,仅以提供菜肴和酒水为目的的经营思想。当代的中餐经营除了提供高质量的和有特色的中餐菜肴和饮品外,还要为顾客提供满意的服务和优秀的用餐环境,并使顾客感受到不同的民俗和文化。表现在讲究餐厅的服务、讲究餐厅的外观和内部的装饰,讲究摆设的艺术品和装饰品,讲究宫殿或花园为背景的造型等。当代的中餐厅已经不仅是供应餐饮产品的场所,更是一个包括休闲、宴会、交际等多元化的场所。因此,不论在空间、家具、照明、色彩、风格方面的设计,还是在音乐、温度等安排都考虑到中餐厅的特色和使用效果。

根据餐饮管理学专家和餐饮企业家的预测,未来的中餐厅菜单将朝向特色化和有限的品种化方向发展,这样可以突出餐厅的精品和特色,减少不必要的人工成本和经营费用,使中餐产品的价格更有竞争力。未来的中餐经营方向将朝着两大方向发展:一个是体现各种风味的中餐厅,另一个是各种形式的中式快餐厅。

3 当代中餐经营管理的“五要素”

当代的中外中餐经营要想取得成功和较大的突破,就必须随时总结经营管理经验,实事求是,面向市场,不断地开发出受顾客欢迎的中餐产品。总结国内外成功的饭店或餐厅的经验,中餐经营应具备以下5个要素。

3.1 优秀的环境

优秀的环境指中餐厅坐落的地点优秀。根据成功的中餐经营者的经验,优秀的餐厅环境是餐饮经营成功的一半。所谓优秀的餐厅环境是:餐厅必须在交通方便的地方,并且不同经营特色的中餐厅应与它的周围环境相协调。同时,优秀的餐厅环境还指中餐厅的建筑特色、停车场、外观、内部的气氛与情调、内部的装饰与家具、菜单、餐具、酒具与摆台、职工的仪表仪容等。

3.2 优秀的服务

优秀的服务指顾客受到亲切、热情和真诚的接待,得到顾客理想的服务程序和方法。中餐厅的服务要达到优秀,首先是中餐管理人员必须要以身作则,重视服务态度,服务中的礼节礼貌,服务的程序和方法,对职工亲切友善,对顾客热情和亲切。然后,职工对顾客的服务才能热情和真诚。同时,管理人员应加强餐饮服务方面的培训和评估,使职工能够发自内心地为顾客服务并应用礼貌语言和顺道语言,记住顾客的姓名,尽量称呼顾客的姓氏,甚至可以和顾客寒暄两句,体现宾至如归。

3.3 优秀的菜肴和酒水

菜肴和酒水是中餐厅最基本的产品。所谓优秀的菜肴和酒水的标准首先是卫生的、

有营养的、有特色的,热菜是非常热的,冷菜是凉爽的,然后,菜肴和酒水的数量和重量、菜肴和酒水的的气味和味道、菜肴和酒水的颜色和造型、菜肴和酒水的装饰和包装都应达到顾客的理想,以达到饭店和中餐厅的标准。

3.4 优秀的评价

优秀的评估来自顾客的满意。许多饭店和中餐厅的消费水平很高,但是,生意很好,回头客很多,并且带来了许多新的顾客。顾客认为尽管这家饭店或中餐厅的菜肴和酒水的价格表面上高了一些,其实,根据它的菜肴和酒水的质量,根据餐厅优秀的服务等,它的价格并不高;而有些饭店和中餐厅的菜肴和酒水的价格很经济,但是餐厅的经营效果却很不理想,原因是顾客觉得它们的价格与产品的质量不符,因此,对这家饭店或中餐厅的产品质量不满意,不再光顾这家企业。饭店或中餐厅受到好的评价常来自各个方面的总和。例如,来自干净的停车场和停车方便,来自清洁和方便的卫生间,来自餐厅的气氛、情调和装饰,来自菜肴和酒水的特色和价格,来自亲切和诚心诚意的服务等。

3.5 优秀的经营管理

一个成功的中餐厅必须依靠优秀的经营管理。所谓优秀的经营管理包括许多方面。首先是人力资源的开发和管理,中餐企业需要各种人才,企业的成功和发展依靠人才。如何开发人才,培训人才,组织和管理好职工是企业经营管理的最基本的工作。其次,中餐成本和质量的管理是中餐经营的根本。成本控制是企业赢利的基本保证。中餐产品的质量是企业的信誉、企业的形象,全面餐饮产品的质量管理是企业成功的必要手段。最后,优秀的经营管理还要依靠现代的营销策略。

4 当代中餐的经营管理决策

中餐经营决策是中餐经营管理的核心。它包括中餐厅的地点和名称决策、中餐厅的外观和广告决策、中餐厅的环境经营决策、中餐厅的营销与清洁决策、中餐厅的菜单和服务决策等。

4.1 中餐厅的地点和名称决策

中餐厅的地点在中餐经营中占有重要的地位。餐饮业与制造业不同,它们不是将产品从生产地向消费地输送,而是将顾客吸引到餐厅购买餐饮产品,因此,中餐厅的地点是餐饮经营的关键。在筹建中餐厅时应做好选址工作。通常,中餐厅建立在方便顾客到达的地区。此外一个优秀的有特色的中餐厅,它的名称只有符合其目标顾客,符合餐厅的经营宗旨,符合餐厅的消费水平,符合餐厅的菜单,餐厅才能有营销力。一个有营销力度的餐厅的名称必须易读、易写、易听和易记等特点。通常,中餐厅名称字体的设计应美观、容易辨认、容易引起顾客注意,并且易于加深顾客对餐厅名称的印象和记忆。容易听懂。中餐厅的名称必须符合菜单和餐厅的特色,符合餐厅的级别和消费水平。

4.2 中餐厅的外观和广告的决策

中餐厅的外观是非常重要的经营手段。餐厅外观必须突出餐厅的特色,使顾客识别和判断餐厅的菜肴风格及消费水平。中餐厅外观决策包括餐厅的建筑风格、餐厅外观的色调、餐厅门前的绿化、餐厅门前的装饰品、餐厅门前的停车场及餐厅外观的清洁卫生等方面。中餐厅的建筑风格应当有特色,应当体现餐厅的经营特点,是快餐、大众餐、还是风

味餐,是广东菜、北京菜、还是四川菜等。中餐厅广告指餐厅的招牌、橱窗、菜肴照片、菜肴说明、菜单、信函广告、广告宣传单等。中餐厅广告在餐饮营销中扮演着重要作用。餐厅广告可以创造餐厅的形象,使顾客明确餐厅的风味和产品特点,增强了顾客的购买信心和决心。利用中餐厅广告营销要注意营销技巧。例如,不要把新开发的菜肴和酒水与普通的菜肴和酒水混在一起作广告。中餐厅广告应放在有明显营销效果的位置。中餐厅招牌的设立应讲究它的位置、高度、字体、照明和可视性。并且方便乘车的人观看,使他们从较远的地方能看到餐厅的名字。餐厅招牌必须配有灯光照明,使它在晚上也要起到营销的效果。当中餐厅新开业,餐厅重新装修后的开业,餐厅举办的美食节和周年活动,餐厅推出新产品,新季节到来时等可以用信函广告。交通广告是捕捉流动顾客的好方法。

4.3 中餐厅的环境和清洁经营决策

创作中餐厅的特色环境是餐饮营销的关键之一。中餐厅是人们用餐的地方。但是人们用餐的目的,除了为了优秀的有特色菜肴和酒水外,还有许多其它的需求。例如,对用餐环境的需求、对餐厅情调的需求、对文化的需求、对音乐的需求、对交际的需求、对卫生的需求等。当代中餐厅满足顾客对餐厅空间的需求,它们为顾客提供了轻松、舒适、宽敞和具有风格的环境。例如,高高的天花板中透过自然的光线,餐厅内的绿树和鲜花郁郁葱葱。有些餐厅设计和建造了几间开放式的、雅致恬静的小单间既增加餐厅的气氛,又满足了顾客的商务、约会和聚会的目的。有的地方风味餐厅收集一些古旧和历史文物、当地的民俗物品供顾客欣赏。这些措施都是有效的经营方法。中餐厅的设计与布局应方便社交。餐厅的座位、吧台和柜台不要太高,并且采用开放式,方便交谈。面向街道的一面装上清爽的玻璃,使顾客能够观赏街景。

清洁已成为衡量现代餐饮产品质量的标准之一。因此,清洁是餐厅的形象,是餐厅的产品,是餐厅的命脉。清洁不仅含有它本身清洁的含义,它还代表着尊重和高尚。当今,清洁是顾客选择餐厅的重要要素。中餐厅的清洁经营策略内容包括餐厅的外观和装饰的清洁,餐厅、灯饰和内部装饰的清洁,餐台、餐椅、餐台上摆放的花瓶或花篮、调料等的清洁,餐厅服务设施、餐具、酒具与服务用餐的清洁,菜肴、酒水及其装饰品的清洁,餐厅洗手间及其服务设施的清洁,厨房、菜肴生产设备和工具的清洁,餐厅工作人员和厨师的清洁及制定餐厅清洁质量的具体标准,按时进行检查等。当代餐厅的卫生间再也不是人们的传统观念中的“不洁之处”,而成为“休息处”和“营销媒介”。当代的中餐厅卫生间都讲究装饰与造型,配备冷热水系统和卫生纸、抽风装置和空气调节器、明亮的镜子、液体香皂,擦手用的纸巾、干手用的烘干器、干净的垃圾桶、花篮与盆景并制造新鲜的空气等。

4.4 中餐厅的营销决策

当今,中餐产品市场的竞争非常激烈。其表现形式为,产品的生命周期在缩短,过去许多中餐厅引进一种特色菜肴或地方菜肴能够经营 10 年的周期或更长的时间,现在可能缩短为两年左右,甚至几个月。传统的、被动的坐在餐厅等待顾客上门的落后观念已经一去不复返了。因此,中餐的营销管理非常重要。它包括员工营销、举办营销活动、食品与菜肴展示等。员工营销指餐厅和厨房每一个成员都是中餐产品营销员。因此,他们的生产和服务,他们的服装和仪表仪容,他们的语言和举止行为都要与中餐经营联系在一起。

工作服是餐饮业重要的营销工具,它反映了餐厅形象和特色。因此,工作服必须整齐、干净、得体,并根据餐厅、厨房和各种岗位的特点精心设计和制作。

中餐工作人员的仪表和仪容是餐饮经营的基础。不严肃和不整洁的仪表仪容会严重地影响餐厅的人座率。礼貌和语言是中餐经营的基本工具。举办各种餐饮营销活动,不断地开发新的餐饮产品是现代中餐经营策略之一。例如,节假日营销活动、特色菜肴营销活动、特色服务营销活动、清淡季节营销活动等。根据经验,中餐厅举办任何营销活动都应当具备新闻性、新潮性、非日常性、简单性、视觉性和参与性,突出中餐厅的装饰和菜肴的特色,简化活动程序,使餐厅的营销活动产生话题,产生现代气息,能引起人们的兴趣和注意。避免陈词滥调,呆板平淡,烦琐复杂。

同时,食品原料与菜肴展示也是有效的营销方法,它是通过在餐厅的门口和餐厅内陈列新鲜的食物原料、半成品菜肴或成熟的菜肴、点心、水果及酒水增加产品的视觉效应,使顾客更加了解餐厅销售的餐饮产品特色和质量,并对产品产生信任感。从而增加餐饮产品的销售量。许多中餐厅在它的门口附近的地方,门口内或门口内陈列新鲜的海鲜或活的海鲜原料,并且明码标价,随顾客挑选,然后按顾客的要求进行制作,并免收加工费,从而,促进了菜肴的销售。在广东餐厅,明档上挂着当天制作的叉烧肉、烤鹅,及新鲜的小青菜、红辣椒等,另一些中餐厅在餐厅内摆放着开放式的冷藏柜,里面装有半成品。

4.5 中餐厅菜单和服务决策

菜单是中餐经营的最基本工具。顾客通过菜单可了解餐厅全部餐饮产品的种类、特点和价格,因此,在中餐产品的菜单筹划和制作非常重要。固定菜单和零点菜单上的菜肴是中餐厅的著名产品,也是企业的拳头产品,它代表餐厅的规格、经营特色、餐厅的形象,是餐饮经营成功与失败的关键。因此,必须认真筹划。套餐菜单和宴会菜单在餐饮营销中起着不可磨灭的作用。中餐厅的许多营业收入来自套餐菜单和宴会菜单。套餐菜单和宴会菜单的营销作用主要来自于它们的菜肴搭配技术和优惠的价格。因此,在筹划套餐菜单和宴会菜单时,一定要根据顾客不同的消费需求和消费目的进行设计。每日特菜菜单、季节菜单、节假日菜单、循环式菜单、特色菜单等是中餐厅不可缺少的营销工具,是它们增加了中餐厅的活力。因此,在中餐厅营销中不要忽视对每日特菜菜单、季节菜单、节假日菜单、循环式菜单和特色菜单等的筹划。

餐饮服务是无形的餐饮识别特征,尽管它是无形的,可是,它是容易被顾客感受到的。因此,为了显示餐厅的服务特色,必须将无形的餐饮服务有形化、特色化、程序化和标准化,使餐饮服务成为餐厅经营中的识别特征展示给顾客。例如,在广东早茶服务中,各种手推服务车装着点心、粥、小菜等直接推向餐桌销售。中餐的早餐服务中,在餐厅煎鸡蛋服务、煮粥服务。在中餐的午餐和正餐中,手推服务车装着各种开胃菜、甜点到餐桌推销。在宴会中,服务员在顾客的面前片烤鸭,片烤好的乳猪,现场烹调基围虾等。一些西餐服务方法和程序也常用于中餐服务,它给用餐的顾客留下了深刻的印象,增加了中餐用餐气氛,带来了回头客,从而,促进了中餐产品的销售。

(收稿日期:1998-01-02)