

高职高专院校咖啡师专业系列教材

咖啡馆经营管理

Cafe Management

李建忠

编著



暨南大学出版社
JINAN UNIVERSITY PRESS

高职高专院校咖啡师专业系列教材

Cafe Management

咖啡馆经营管理

李建忠 编著



暨南大学出版社
JINAN UNIVERSITY PRESS

中国·广州

图书在版编目 (CIP) 数据

咖啡馆经营管理/李建忠编著. —广州: 暨南大学出版社, 2015. 8

(高职高专院校咖啡师专业系列教材)

ISBN 978 - 7 - 5668 - 1446 - 3

I. ①咖… II. ①李… III. ①咖啡馆—商业经营—高等职业教育—教材

IV. ①F719. 3

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2015) 第 121054 号

出版发行: 暨南大学出版社

地 址: 中国广州暨南大学

电 话: 总编室 (8620) 85221601

营销部 (8620) 85225284 85228291 85228292 (邮购)

传 真: (8620) 85221583 (办公室) 85223774 (营销部)

邮 编: 510630

网 址: <http://www.jnupress.com> <http://press.jnu.edu.cn>

排 版: 广州良弓广告有限公司

印 刷: 深圳市新联美术印刷有限公司

开 本: 787mm × 960mm 1/16

印 张: 11

字 数: 210 千

版 次: 2015 年 8 月第 1 版

印 次: 2015 年 8 月第 1 次

印 数: 1—3000 册

定 价: 45.00 元

(暨大版图书如有印装质量问题, 请与出版社总编室联系调换)

高职高专院校咖啡师专业系列教材编写委员会

主任兼主审：

张岳恒 广东创新科技职业学院院长、管理学博士，二级教授，博士研究生导师，1993年起享受国务院特殊津贴专家

副主任兼主编：

李灿佳 广东创新科技职业学院副院长、广东省咖啡行业协会筹备组长，曾任硕士研究生导师、省督学

委 员：

谭宏业 广东创新科技职业学院经管系主任、教授

丘学鑫 香港福标精品咖啡学院院长、东莞市金卡比食品贸易有限公司董事长、国家职业咖啡师考评员、职业咖啡师专家组成员、SCAA 咖啡品质鉴定师、金杯大师、烘焙大师

吴永惠 （中国台湾）国家职业咖啡讲师、考评员，国际咖啡师实训指导导师，粤港澳拉花比赛评委，国际 WBC 广州赛区评委，IIAC 意大利咖啡品鉴师，国际 SCAA 烘焙大师，国际 SCAA IDP 讲师，东莞市咖啡师职业技能大赛评委。从事咖啡事业 30 年，广州可卡咖啡食品公司总经理

邓艺明 深圳市九号咖啡餐饮管理有限公司总经理、广东东莞九号学院实业投资有限公司董事长、省咖啡师大赛评委、省咖啡师考评员、高级咖啡师

李伟慰 广东创新科技职业学院客座讲师、硕士研究生、广州市旅游商务职业学校旅游管理系教师、省咖啡师大赛评委、世界咖啡师大赛评委

李建忠 广东创新科技职业学院经管系教师、高级咖啡师、省咖啡师考评员、东莞市咖啡师技术能手

周妙贤 广东创新科技职业学院经管系教师、高级咖啡师、2014 年广东省咖啡师比赛一等奖获得者、广东省咖啡师技术能手、省咖啡师考评员

张海波 广东创新科技职业学院经管系讲师、硕士研究生、高级咖啡师、省咖啡师考评员

逯 铮 广东创新科技职业学院经管系讲师、硕士研究生、高级咖啡师、省咖啡师考评员

总 序

改革开放以来，中国咖啡业进入了一个快速发展时期，成为中国经济发展的一个新的增长点。

今日的咖啡已经成为地球上仅次于石油的第二大交易品。咖啡在世界上的每一个角落都得到普及。中国咖啡业伴随着国内对世界的开放、经济的繁荣，得到迅速发展。星巴克（Starbucks）、咖世家（Costa）、麦咖啡（McCafe）、咖啡陪你（Caffebene）等众多世界连锁咖啡企业纷纷进驻中国的各大城市，已成为人们生活中必不可少的部分，咖啡文化愈演愈浓。

近十年来，咖啡行业在广东也得到迅猛的发展。广州咖啡馆的数量从最初的几十家发展到现在的一千多家，且还有上升的势头；具有一定规模的咖啡培训机构有数十家；咖啡供应商比比皆是。民间组织每年还不定期举办各类的咖啡讲座、展览会或技能比赛。享有“咖啡奥林匹克”美誉的世界百瑞斯塔（咖啡师）比赛（World Barista Championship，简称 WBC）选择广州、东莞、深圳作为选拔赛区，旨在引领咖啡界的时尚潮流，推广咖啡文化，为专业咖啡师提供表演和竞技的舞台。

随着咖啡馆的不断增多，作为咖啡馆灵魂人物的“专业咖啡师”也日渐紧俏。咖啡馆、酒吧的老板们对高级专业咖啡师求贤若渴。但从市场的需求来看，咖啡师又处于紧缺的状态。据中国咖啡协会的资料显示，上海、广州、北京、成都等大中城市的咖啡师每年缺口约 2 万人。

顺应社会经济发展的需求，努力培养咖啡行业紧缺的咖啡师人才，是摆在高职高专院校面前的重要任务。广东创新科技职业学院精心组织了著名的教育界专家、优秀的咖啡专业教师、资深的咖啡行业专家一起编写了这套“高职高专院校咖啡师专业系列教材”，目的是解决高职高专院校开设咖啡师专业的教材问题；为咖啡企业培训咖啡人才提供所需的教材；为在职的咖啡从业人员提升自我、学习咖啡师相关知识提供自学读本。

本系列教材强调以工作任务带动教学的理念，以工作过程为线索完成对相关知识的传授。编写中注重以学生为本，尊重学生学习理解知识的规律；从有利于学生参与整个学习过程，在做中学、在做中掌握知识的角度出发，注意在学习过程中调动学生学习的积极性。

在本系列教材的编写过程中，编者尽力做到以就业为导向，以技能培养为核心，突出知识实用性与技能性相结合的原则，同时尽量遵循高职高专学生掌握技能的规律，让学生在学习过程中能够熟练掌握相关技能。

本系列教材全面覆盖了国家职业技能鉴定部门对考取高级咖啡师职业技能资格证书的知识体系要求，让学生经过努力学习，能顺利考取高级咖啡师职业技能资格证书。

本系列教材在版式设计上力求生动实用，图文并茂。

本系列教材的编写得到了不少咖啡界资深人士的热情帮助，在此，一并表示衷心的感谢！

广东创新科技职业学院
高职高专院校咖啡师专业系列教材编写委员会
2015 年 3 月

前 言

随着中国社会经济发展水平的提高,以及第三波中国咖啡热潮的开始,咖啡文化以及咖啡饮品已经融入我们的生活之中。如今,社会上出现了众多中小型咖啡馆连锁品牌,也有许多对咖啡有浓厚兴趣的咖啡爱好者,以及梦想拥有一家个人专属特色咖啡馆的人群,纷纷涌入开店的热潮中来。为了适应咖啡行业的快速发展,社会急需一批拥有咖啡馆经营管理理论知识与实践能力的人才,本教材就是为了培养这样的高级人才而编写的。

本教材的主要教学对象是高职高专院校的学生,因而在编写过程中,编者本着“教、学、做”一体化的原则,以项目驱动应用为主旨,以理论性和应用性为特征,在构建课程与教学内容体系上,充分考虑本教材教学对象的实际情况,使教材内容来自实践又能够指导实践,力图将实用的咖啡馆经营管理方法传授给学生。

本教材共分八大项目,以咖啡馆经营管理活动的基本过程为主线,系统论述了咖啡馆的营销管理、物料管理、人力资源管理、产品与服务质量管理、财务管理、设备维修保养管理、安全管理等环节的理论知识与实际操作方法。同时,在具体项目内容的编写上,本教材突出互动性,强调教师传授和学生主动思考的结合。每个项目有一个总的项目总述,每个项目下又设置了具体的任务,每个任务均以“课堂活动”导入开篇,启发学生主动思考,然后在“理论加油站”部分讲述理论知识,最后在“实训任务”中由教师指导学生完成实训任务。

本教材在编写过程中参考和吸取了相关教材和著作的部分成果,未能一一列明,在此谨向有关作者表示诚挚的谢意。由于水平有限,加之时间仓促,本教材中肯定存在不足之处,恳请读者批评指正。

李建忠

2015年6月25日

目 录

Contents

- 总 序 001
- 前 言 001
- 项目一 咖啡馆经营管理概述 001
- 项目二 咖啡馆市场营销管理 011
 - 任务一 咖啡馆营销环境 / 013
 - 任务二 咖啡馆市场调查 / 021
 - 任务三 咖啡馆市场细分及目标市场确定 / 030
 - 任务四 咖啡馆营销组合策略 / 038
- 项目三 咖啡馆物料管理 049
 - 任务一 咖啡馆物料采购管理 / 051
 - 任务二 咖啡馆物料验收管理 / 061
 - 任务三 咖啡馆物料储存管理 / 067
- 项目四 咖啡馆人力资源管理 075
 - 任务一 咖啡馆人力资源管理概述 / 077

任务二 咖啡馆员工招聘和甄选 / 085

任务三 咖啡馆员工培训 / 093

任务四 咖啡馆员工绩效考评与薪酬管理 / 100

• 项目五 咖啡馆产品与服务质量管理 109

• 项目六 咖啡馆财务管理 123

任务一 咖啡馆财务管理概述 / 125

任务二 咖啡馆成本费用管理 / 130

任务三 咖啡馆资产、营业收入和利润管理 / 137

任务四 咖啡馆财务分析 / 144

• 项目七 咖啡馆设备维修保养管理 149

• 项目八 咖啡馆安全管理 157

• 参考文献 167

项目一

咖啡馆经营管理概述



项目总述

管理是社会化大生产的客观要求和直接产物，是每一种集合的社会生产方式中必不可少的活动。咖啡馆是一个以提供咖啡饮品为主，同时提供其他类饮品及西点食品等餐饮服务的经营场所，其经营活动的有效组织和运行也离不开科学的管理。咖啡馆经营管理就是以现代酒店、饭店管理理论为指导，结合市场营销学与管理学等学科的相关理论，综合运用现代科学技术和多学科知识，分析和揭示咖啡馆经营管理活动的客观规律和特点，对咖啡馆进行科学的管理。

● 课堂活动

一、课堂活动描述

在学习具体的咖啡馆经营管理知识之前，作为咖啡馆的一名经营管理者，应该对整个中国的咖啡行业现状及发展情况有一定的了解，因为只有在整个大环境的需求下才会有各式各样咖啡馆的出现，相继而来的才是对咖啡馆经营管理人才的需求。所以这节课的课堂活动主要是带领同学们对中国的咖啡行业、咖啡馆及咖啡馆经营管理方面的问题展开思考。

二、课堂活动实施

步骤1：同学们分组交流，结合自己住所附近的商业圈，谈谈近几年咖啡行业的发展情况。

步骤2：与同学们分享你最想开的一家咖啡馆是什么样的。

步骤3：探讨一下作为咖啡馆的一名经营管理者，咖啡馆经营管理应涉及哪些内容，要掌握哪些基本的技能。

步骤4：总结以上三个问题，每组派一名代表向全班同学介绍你们的讨论结果。



三、任务评价 （评价计分表如下）

组别	姓名	交流咖啡 行业发展 (25 分)	理想咖啡馆 的描述 (25 分)	经营管理 内容和技能 (25 分)	总结与汇报 成果 (25 分)	总分

● 理论加油站

一、咖啡馆经营管理的概念

咖啡馆经营管理的概念有广义和狭义之分，要真正理解这一概念，必须掌握其经营和管理的差别。

所谓咖啡馆经营，是指以市场为中心，面向消费者，进行市场调查和预测，遵循市场规律，合理选择目标市场，确定咖啡馆的经营方向、经营目标和经营策略的全部活动。因而，经营的重点是研究咖啡馆如何与变化的外部环境保持动态的平衡，并适应市场的发展变化，从而促使咖啡馆健康、持续地发展。

所谓咖啡馆管理，则是以实现咖啡馆的经营目标为出发点，对咖啡馆的各种资源要素进行合理而有效的配置，以实现最佳的经济效益，达到咖啡馆经营目标的要求。

因此，咖啡馆经营和管理是既相互联系又有区别，相互交叉和渗透的一对概念。一方面，经营是管理的前提。经营不仅要面向市场，要确定咖啡馆未来经营发展的方向和目标，而且要为管理活动的进行提出相应的标准和要求。因而，如果只重视管理而忽视经营，必然是一种盲目的、无效的管理。另一方面，管理是经营的手段和保障。通过科学的管理，不仅能够有效地实现咖啡馆经营的目标，而且能够提高咖啡馆经营的效率和效益。因此，如果只重视经营而忽视管理，则经营目标就无法实现。所以，作为咖啡馆的一名经营管理者，必须既懂得经营，

又懂得管理，并把经营和管理有机地结合起来，贯穿于咖啡馆的各项工作中，才能真正提高咖啡馆的经营管理水平和工作效率。

所以，咖啡馆经营管理是指咖啡馆经营管理人员根据市场需要，对咖啡馆的全部经济活动进行计划、组织、指挥、协调和控制，充分利用咖啡馆的资源和设施，进行优化配置，以形成最大接待能力，达到最佳服务水平，满足消费者需求，提高咖啡馆经济效益，实现咖啡馆经营目标的全部活动。

二、咖啡馆经营管理的特征

要更好地理解咖啡馆经营管理的概念，必须掌握其以下的基本特征：

（一）咖啡馆经营管理是与市场经济的发展密切相关的

在现代社会中，咖啡馆是一个独立的经济实体，它的经营是自负盈亏的，没有市场经济就没有咖啡馆经营管理。所以咖啡馆必须以市场为导向，面向消费者，提供优质的咖啡馆产品与服务，于是搞好咖啡馆经营管理成为咖啡馆发展的重大课题。因此，市场经济的发展是咖啡馆加强经营管理的前提。

（二）咖啡馆经营管理是咖啡馆追求经济效益目标的客观要求

咖啡馆作为一个独立的经济实体，其生存和发展的根本目的在于通过经营咖啡馆取得预期的经济效益。经济效益不仅是咖啡馆追求的经济目标，也是评价咖啡馆经营好坏的重要标志。任何一家咖啡馆要取得良好的经济效益，就必须加强经营管理。只有不断降低成本，提供高质量的、令消费者满意的咖啡馆产品与服务，才能取得较好的经济效益。

（三）咖啡馆经营管理是咖啡馆适应环境变化、不断发展的需要

从系统观的角度出发，咖啡馆是外部大系统的一个子系统。咖啡馆经营所需的资金、人才、设备及各种原材料都来自外部环境，而咖啡馆产品与服务的销售也离不开外部环境。因此，咖啡馆只有主动地适应外部环境的变化，努力提高自己的应变能力，才能求得咖啡馆的生产和发展，取得更好的经济效益。可见，咖啡馆经营管理也是在外部环境不断变化的大背景下，促使咖啡馆努力实现与外部环境动态平衡而必须采取的措施和手段。

三、咖啡馆经营管理的任务

咖啡馆经营管理的任务，是在不断提高咖啡馆经营管理水平的基础上，合理组织咖啡馆经营业务，正确处理各方面关系，有效配置各种资源，不断提高咖啡馆的经济效益和社会效益。具体来讲，咖啡馆经营管理的任务有以下几个方面：



（一）合理组织咖啡馆经营业务，不断满足社会需求

咖啡馆经营管理活动的中心是经营。从字义上理解，“经”是谋划，“营”是目的，“经营”就是通过谋划达到一定的目的。因此，咖啡馆必须以市场为中心，面向消费者，按照消费者需求来运筹谋划咖啡馆的经营业务，确定咖啡馆的发展方向、经营目标、经营战略和重点。同时，在此指导下，合理组织人力、财力、物力，向消费者提供物美价廉、适销对路的咖啡馆产品及相关的服务，不断满足社会的需求。

为了组织好咖啡馆的经营业务，咖啡馆经营管理者必须根据市场需求和预测结果，结合自己的经营条件，制订经营计划，把各种资源有效地配置和组合，取得应有的经济效益。

（二）加强咖啡馆的综合管理，提高经济效益和社会效益

咖啡馆的生存和发展，最终取决于咖啡馆经济效益的好坏。咖啡馆的经济效益，是指咖啡馆经营管理的有效成果同取得这一成果的劳动消耗和占用时间的比例关系。追求经济效益，不仅是市场经济规律的客观要求，也是改善咖啡馆经营管理、促进咖啡馆持续发展的内在动力。要提高咖啡馆的经济效益，就必须加强咖啡馆的综合管理，建立健全各种规章制度，采用科学合理的工作方法并使用现代化的手段。

咖啡馆在追求经济效益的同时，还必须重视咖啡馆的社会效益。咖啡馆的社会效益，是指咖啡馆对社会需求的满足及对咖啡文化的影响。因为，一方面咖啡馆满足了公众对休闲生活及各种咖啡饮品消费的需求；另一方面咖啡馆作为“咖啡文化”的一个传播站，反映着社会经济、咖啡文化及意识形态的状况。因而咖啡馆的社会效益不仅对咖啡馆自身的经济效益产生影响，而且对所处地区或城市的咖啡文化产生着重要影响。倘若在经营管理中只重视经济效益而不顾社会效益，最终还是会阻碍咖啡馆及咖啡行业自身的健康发展。

（三）积极学习、借鉴国外先进的咖啡馆经营管理经验

咖啡业在国外是一个很成熟的行业，因而咖啡馆经营管理也具有国际性与成熟性。尤其是我国在经济、文化等发展上的差距，使得我们在咖啡馆经营管理及传播咖啡文化方面的基础十分薄弱。因此，必须更新观念，积极学习、借鉴和引进国外咖啡馆经营管理的先进方法和经验，结合我国咖啡行业的实际情况，探索建立既与国外咖啡馆经营管理理念接轨，又能充分体现中华民族特色的咖啡馆经营管理科学体系，迅速提高咖啡馆的经营和管理水平，促进我国咖啡业的不断发展。



四、咖啡馆经营管理的内容

咖啡馆经营管理的目的是通过对咖啡馆制定的经营方针和计划的实施,满足顾客对咖啡馆产品与服务的各种需求,从而获取利润。具体内容包括以下几个方面:

(一) 熟悉营销环境与市场定位

随着咖啡行业的发展,咖啡馆的数量越来越多,咖啡消费的选择权已从卖方市场转入买方市场。因此,作为咖啡馆的经营管理者,在进行经营管理之前,必须明确咖啡馆面向的市场领域、顾客类型、顾客收入水平、顾客偏好以及自身拥有的资源与顾客需求的适应度,这是经营管理者开展各项经营管理活动的前提条件。

(二) 建立健全各项管理制度

规范的咖啡馆经营管理工作,必须建立健全各项管理制度、标准与规程,以便对整个生产与经营过程进行监督和控制,如制定标准成本、产品制造操作规程、产品质量标准、服务规范、劳动定额等,从而加强成本与质量控制,树立产品形象与咖啡馆的整体形象,使咖啡馆取得良好的经济效益与社会效益。

(三) 保持并不断提高产品质量和服务质量

能否保持并不断提高产品及服务的质量是决定咖啡馆经营管理成败的关键之一。因此,咖啡馆经营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。物料仓库应抓好采购、验收、储藏、发放过程中的原料质量检查,以保证原料符合食品加工要求;吧台应抓好原料加工的规范流程,保证产品供应的快速、稳定及产品卫生;咖啡馆外围服务应坚持按照服务规程进行,不断改善服务细节,提高咖啡馆外围服务质量。

(四) 控制成本,增加盈利

咖啡馆成本控制是降低食品成本、增加咖啡馆盈利的必要措施,是咖啡馆经营管理的重要内容。成本控制涉及一系列的业务环节,因此,咖啡馆管理者应做好销量预测,并据此制订物料的采购计划,根据劳动定额指标合理组织人力和安排员工工作时间,在保障产品质量和服务质量的前提下,最经济地使用人力,以降低人工费用,增加盈利。

(五) 加强营销活动管理,增加营业收入

营销活动管理是衡量咖啡馆经营管理者经营管理内容的重要组成部分。咖啡馆经营管理者应在充分了解顾客对象的情况下,研究顾客的需求,制订营销活动方案与实施计划,开展促销活动,抓好节假日活动和店长推荐产品的宣传,以争取更多的顾客和提高顾客平均消费额。



(六) 确保食品卫生和设备安全

产品的卫生质量是衡量咖啡馆服务质量的重要指标。咖啡馆是为广大顾客服务的公共场所，负有相应的社会责任，因而产品卫生和设备安全是否符合标准直接影响到咖啡馆的声誉和经济利益。因此，必须加强产品卫生和设备安全管理，加强预防措施，确保产品卫生、环境卫生和员工个人卫生都符合标准要求，以杜绝食品污染、食物中毒等事故的发生。

(七) 组织员工培训，提高从业人员素质和技术水平

咖啡馆应根据自身发展的具体情况，制订职工发展和培训计划，对员工进行思想品德、职业道德和咖啡文化的教育，并开展有针对性的咖啡技术培训，以不断提高员工的行业素质和业务水平，形成稳定、训练有素的员工队伍。事实上，加强员工的培训教育是咖啡馆克服服务质量不稳定，保持和不断提高服务质量的唯一有效途径。

● 实训任务

使用已学过的基本知识，采访一位咖啡馆店长，并填好以下表格，记下他经营管理一家咖啡馆的工作内容，并且总结要完成这些工作需要掌握哪些技能。

_____店长经营管理一家咖啡馆的工作采访汇总表

序号	日常工作	具备的技能	重要指数（5星）
1			☆☆☆☆☆
2			☆☆☆☆☆
3			☆☆☆☆☆
4			☆☆☆☆☆
5			☆☆☆☆☆
6			☆☆☆☆☆
7			☆☆☆☆☆
8			☆☆☆☆☆
9			☆☆☆☆☆
10			☆☆☆☆☆
11			☆☆☆☆☆