


下册 餐饮企业运营

杨铭铎 主编

餐饮企业管理研究

“中国餐饮企业发展研究”国家教育部人文社会科学研究“十五”规划项目（01JA630063）

中国烹饪协会专家工作委员会推荐全国餐饮业高级管理人员读物

 高等教育出版社

“中国餐饮企业发展研究” 国家教育部
人文社会科学研究“十五”规划项目 (01JA630063)

中国烹饪协会专家工作委员会推荐全国餐饮业高级管理人员读物

餐饮企业管理研究

下册

餐饮企业运营

杨铭铎 主编

高等教育出版社

内容简介

本书是《餐饮企业管理研究》的下册,分为八章。第一、二章是分别导言和餐饮企业理念的建立,介绍餐饮企业运营的相关概念、运营的特点、运营的设计原则和设计目标以及如何构建与实施餐饮企业理念;第三、四、五章分别是餐饮企业组织结构设计、组织功能界定及作业流程规范,介绍餐饮企业组织结构的特点、设计原则,重点研究组织结构设计的内容,分析组织结构与功能的关系,提出餐饮企业组织功能界定的原则,并在此基础上,对餐饮企业组织的系统功能和部门功能进行了界定,重点研究了餐饮企业结构、功能、流程的三维立体关系,提出餐饮企业作业流程规范与优化的设计原则,并对餐饮企业组织系统和部门作业流程进行了规范设计;第六、七章分别是餐饮企业表单体系设计和运营控制,主要对餐饮企业的各类表单体系进行了示范设计,将餐饮企业运营系统控制分为内部控制系统和预警机制建立,并进行了详细阐述;第八章是餐饮企业运营系统的评估与应用,从理论和实证两方面对餐饮企业运营系统的应用进行了研究。

本书可作为旅游高等院校、旅游与餐饮研究机构、高等职业学校等餐饮管理类专业教师及学生的阅读参考资料,也可作为旅游管理、烹饪、管理工程、企业策划等相关人员的参考用书。

图书在版编目(CIP)数据

餐饮企业管理研究. 下册, 餐饮企业运营/杨铭铎主编.
—北京: 高等教育出版社, 2007. 2
ISBN 978 - 7 - 04 - 020346 - 2

I. 餐… II. 杨… III. 饮食业 - 企业管理 IV. F719.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2007) 第 008420 号

策划编辑 张冬梅 责任编辑 李 氏 封面设计 张志奇 责任绘图 朱 静
版式设计 王艳红 责任校对 王 超 责任印制 朱学忠

出版发行	高等教育出版社	购书热线	010 - 58581118
社 址	北京市西城区德外大街 4 号	免费咨询	800 - 810 - 0598
邮政编码	100011	网 址	http://www.hep.edu.cn
总 机	010 - 58581000		http://www.hep.com.cn
经 销	蓝色畅想图书发行有限公司	网上订购	http://www.landaco.com
印 刷	山东省高唐印刷有限责任公司		http://www.landaco.com.cn
		畅想教育	http://www.widedu.com
开 本	787 × 960 1/16	版 次	2007 年 2 月第 1 版
本册印张	13	印 次	2007 年 2 月第 1 次印刷
总 印 张	32.75	定 价	55.00 元(三册)
本册字数	240 000		

本书如有缺页、倒页、脱页等质量问题,请到所购图书销售部门联系调换。

版权所有 侵权必究

物料号 20346 - 002

编 委 会

主 编：杨铭铎

副主编：董丛文 周 游 周福仁 姚凤阁

编 委：易加斌 陈丽莉 刘雪莲 邵 雯

刘浩宇 刘 硕

郑重声明

高等教育出版社依法对本书享有专有出版权。任何未经许可的复制、销售行为均违反《中华人民共和国著作权法》，其为人将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，保护读者的合法权益，避免读者误用盗版书造成不良后果，我社将配合行政执法部门和司法机关对违法犯罪的单位和个人给予严厉打击。社会各界人士如发现上述侵权行为，希望及时举报，本社将奖励举报有功人员。

反盗版举报电话：(010) 58581897/58581896/58581879

传 真：(010) 82086060

E - mail：dd@hep.com.cn

通信地址：北京市西城区德外大街4号

高等教育出版社打击盗版办公室

邮 编：100011

购书请拨打电话：(010)58581118

目 录

第一章 导言

第一节 餐饮企业运营系统相关概念的界定	1
一、餐饮企业运营系统的内涵	2
二、餐饮企业运营系统框架	3
第二节 餐饮企业运营系统的特点	3
一、理论基础先进	4
二、学习优势独特	4
三、应用操作性强	5
四、操作灵活度高	6
第三节 餐饮企业运营系统的设计原则	6
一、战略性原则	6
二、系统性原则	6
三、规范性原则	7
四、开放性原则	7
第四节 餐饮企业运营系统的设计目标	7
一、建立科学的组织结构	8
二、明确管理的基本准则	8
三、构造标准的作业流程	9
四、提供创新经营的途径	10
五、提高从业人员的素质	10
六、增强防范风险的能力	12

第二章 餐饮企业理念的建立

第一节 企业理念理论概述	13
一、企业理念的内涵	13
二、企业理念的特征	14
三、企业理念的功能	15
第二节 餐饮企业建立科学理念的必要性	16
一、适应外部环境的根本性变化	17
二、有针对性地从容应对行业竞争环境	17
三、适应餐饮企业向集团化或连锁化环境的转换过程	17

四、保证市场定位的正确制定	18
五、形成餐饮企业特色, 增强竞争力	18
六、为提高餐饮从业人员的商业素质培训提供方向	18
第三节 餐饮企业理念的构建与实施	19
一、餐饮企业理念的构建	19
二、餐饮企业理念的实施	23
第三章 餐饮企业组织结构设计	25
第一节 餐饮企业组织理论发展	25
一、组织的含义及特征	25
二、企业组织理论的演进	25
三、美国餐饮组织理论的发展	28
第二节 餐饮企业组织结构的特点	29
一、有效性	29
二、选优性	30
三、稳定性与动态性	30
四、抗风险性	31
五、其他	31
第三节 餐饮企业组织结构的设计原则	31
一、任务、目标原则	31
二、精干高效原则	32
三、相对封闭原则	32
四、统一指挥、分级管理原则	33
五、管理幅度和层次原则	33
六、权责对等和才职相称原则	34
七、相对平衡原则	35
第四节 餐饮企业组织结构设计的内容	35
一、餐饮企业组织结构设计的程序	36
二、餐饮企业组织结构设计模型	36
三、餐饮企业组织结构体系	40
第四章 餐饮企业组织功能界定	46
第一节 餐饮企业组织功能的内涵	46
一、业务技术层面	46
二、制度结构层面	46
三、人的管理层面	47
四、权威层面	47
第二节 餐饮企业组织结构与功能的关系	47
一、逻辑上的决定与反作用关系	48

二、运作时的相互支撑	48
第三节 餐饮企业组织功能界定的原则	49
一、简化性原则	49
二、适用性原则	49
三、有效性原则	50
四、高效性原则	50
五、可容性原则	51
第四节 餐饮企业组织系统功能的界定	51
一、制度规范功能	51
二、管理协调功能	53
三、文化建设功能	55
四、组织变革与创新功能	57
第五节 餐饮企业组织部门功能界定	58
一、采购部组织功能界定	59
二、餐饮部组织功能界定	61
三、市场营销部组织功能界定	64
四、财务部组织功能界定	65
五、后勤保障部组织功能界定	67
六、人力资源部组织功能界定	68
第五章 餐饮企业作业流程规范	71
第一节 餐饮企业作业流程规范的理论基础	72
一、企业流程的含义及特性	72
二、企业流程的类型	73
三、企业作业流程的功能	75
四、企业流程设计的一般步骤	76
第二节 餐饮企业结构、功能、流程的三维立体关系	78
一、依次决定与反作用关系	78
二、以流程为核心驱动力推动功能及结构的优化	79
三、三者之间的有机系统, 构建餐饮企业的全面运营机制	80
第三节 餐饮企业作业流程规范与优化的设计原则	81
一、战略性原则	81
二、普遍性原则	81
三、价值创造原则	81
四、流程管理原则	82
五、技术推动原则	82
六、以人为本原则	82
第四节 餐饮企业作业流程规范设计	83

一、餐饮企业组织系统流程规范设计	83
二、餐饮企业部门作业流程规范的示范设计	88

第六章 餐饮企业表单体系 105

第一节 餐饮企业表单的含义及作用	105
一、记录信息作用	106
二、管理规范作用	106
三、控制手段作用	106
第二节 餐饮企业表单体系设计的原则	107
一、制定目标原则	107
二、考虑系统和程序原则	107
三、加强管理和控制原则	108
第三节 餐饮企业表单体系示范	109
一、原料采购、验收、库存、发放运转表单	109
二、餐饮运转表单	117
三、其他运转表单	132

第七章 餐饮企业运营系统控制 141

第一节 餐饮企业运营系统的控制概述	141
一、运营系统控制的含义及特点	141
二、运营系统控制的设计原则	142
三、运营系统控制的设计内容	144
第二节 餐饮企业内部控制系统设计	144
一、内部控制系统设计的基本原理	145
二、内部控制系统设计的原则	147
三、内部控制系统设计的程序	148
四、内部控制系统设计的具体内容	150
第三节 餐饮企业运营系统的预警机制建立	157
一、餐饮企业运营系统预警机制建立的意义	157
二、餐饮企业运营系统预警机制的功能	158
三、餐饮企业运营系统预警机制的建立原则	159
四、餐饮企业运营系统预警机制建立的目标	160
五、餐饮企业运营系统预警机制建立的具体内容	161
六、餐饮企业运营系统预警机制的运行	170

第八章 餐饮企业运营系统的评估与应用 172

第一节 餐饮企业运营系统的评估	172
一、评估原则	172
二、评估目标	173

三、评估体系的建立	174
第二节 餐饮企业运营系统的应用	177
一、运营系统应用对象	177
二、运营系统应用原则	178
第三节 餐饮企业运营系统应用的实证研究	178
一、快餐连锁餐饮企业的运营系统应用	178
二、大中型酒店集团的运营系统应用	186
参考文献	196
后记	197



第一章 导言

餐饮企业模式和运营系统都是研究如何有效地调配餐饮企业的各种资源并获得最佳的经济效益，但两者又各有侧重，餐饮企业模式侧重于研究餐饮企业管理所包含的要素是什么，而运营系统则侧重于如何调配这些要素并形成一套科学的方法。因此，餐饮企业模式与餐饮企业运营系统之间存在一定的内在逻辑联系，也正是这种内在的逻辑联系，才使得餐饮企业模式与运营系统之间建立起了能够衔接与支撑的关系，同时也使我们对餐饮企业运营系统的研究建立在扎实的理论与实践基础之上。具体而言，餐饮企业模式与餐饮企业运营系统的内在逻辑联系表现在以下三方面：

- 第一，餐饮企业模式的范畴为运营系统设计提供了基本内容。
- 第二，运营系统设计为餐饮企业模式提供了可执行的方案与方法。
- 第三，餐饮企业模式与运营系统共同构建起了科学的餐饮企业经营管理

体系。在理论层面上，餐饮企业模式的各种理论为运营系统设计提供了基本的逻辑思路，而运营系统本身在实际应用过程中，根据环境和企业实际的变化又会不断调整、不断更新，从而为丰富餐饮企业模式理论提供了素材和要求。

在实践层面上，餐饮企业模式理论指导运营系统的设计和执行的科学化，并通过餐饮企业运营系统的执行促进餐饮企业的发展壮大。同时，运营系统在实际层面上的运作，又会对餐饮企业模式管理水平的提高、科学管理体系的建立起到一定的促进作用。

第一节 餐饮企业运营系统相关概念的界定

所谓企业运营系统，就是指企业生产经营过程中建立起来的具有自己特点的一种系统的经营和管理程序，其目的是企业生产和管理的规范化。

在企业的运营过程中，实现利润最大化和健康发展是所有企业经营管理活动中追求的目标，也是许多管理者工作的主题。对正处于工业化进程中的

中国企业，关键是建立现代企业的产权制度和管理制度，而建立完善的企业管理制度和高效务实的运营系统是每一个企业应该认真做好的基础工作。一些大中型的企业，在其长期发展过程中建立起来了多种管理制度，逐步形成了较为严密的和具有自己特点的管理运营系统，为企业的发展奠定了坚实的基础。在现实中，一些企业由于缺少管理经验和人才，只能边经营边摸索，在发展过程中由于管理不规范，缺少严格的管理体系，给企业经营造成了许多损失。因此，通过整合并初步建立适合本企业发展的管理系统和运营机制，以及提供一套企业规范化管理模式，对企业的发展有着十分重要的意义。

一、餐饮企业运营系统的内涵

(一) 内涵

餐饮企业运营系统是餐饮企业各部门日常运作的“圣经”。它不仅包括了各部门的职能、组织机构及其设计，也包括了操作部门从小到大各种作业程序的细节步骤以及各部门的各种政策性规定。运营系统对操作部门来说尤为重要，它是各部门工作的指导性标准。

通常在一家餐饮企业的筹备工作中，首先必须完成的是企业运营系统的建立。一家大的餐饮企业集团可能会有它完整的体系化的运营系统，一些独立的餐饮企业则需要开业前花费大量的时间去建立这样一套运营系统，这对于一家实行标准化管理的餐饮企业来说是必不可少的。无论一家餐饮企业有多大，其内部的运营体系应该是有共性的。在现代管理的餐饮企业中，越来越要求企业程序的简单化和机构的精简。在这样的潮流下，就要求每一个企业部门有一套完整的运营系统，并根据企业变革的要求不断改进其运营系统。

餐饮企业运营系统的核心思想是建立以流程为核心驱动力、按职能划分部门的餐饮企业组织，通过组织的有效运转建立起餐饮企业的全面运营机制。

(二) 研究内容

1. 整体规划

整体规划主要包括餐饮企业运营理念的建立、运营系统内涵的界定、设计原则、设计目标、内容框架及运行控制系统。

2. 结构设计

餐饮企业运营系统的结构主要包括：运作系统和运行控制系统。

运作系统的内容设计主要遵循组织结构→组织功能→作业流程→表单体系的逻辑关系，然后对各部分进行研究。

对组织结构的研究是重点，内容主要包括餐饮企业组织结构的特点分析，归纳餐饮企业组织结构的设计原则，从而设计出餐饮企业一般性的组织结构。

组织功能研究主要包括：组织结构与组织功能的关系研究、功能界定的原

则、餐饮企业组织系统功能和各职能部门的功能。

作业流程研究主要包括：结构、功能、流程的三维立体关系研究，作业流程优化的设计原则等。

餐饮企业表单体系研究主要包括：表证单据的整理归类、票证单据的设计原则、典型票证单据的设计示例等。

餐饮企业运营系统控制的功能是保障整个运营系统的高效有序运作，包括内部控制系统和预警机制的建立两部分。

3. 实证研究

餐饮企业运营系统是系统化、共性化的规范型模型，具体的餐饮企业在实际运用此模型时有一个与企业的自身情况相匹配的过程。本着共性与个性相结合的原则，本部分选取两类具有行业代表性的餐饮企业，就模式的具体操作进行研究，详尽地阐述该模式的实用价值。

二、餐饮企业运营系统框架

餐饮企业运营系统设计主要考虑两部分内容，即组织结构和运行机制，组织结构主要解决组织框架和模块功能设计，而运行机制主要解决作业流程和表单体系。餐饮企业运营系统框架图，如图 1-1 所示。

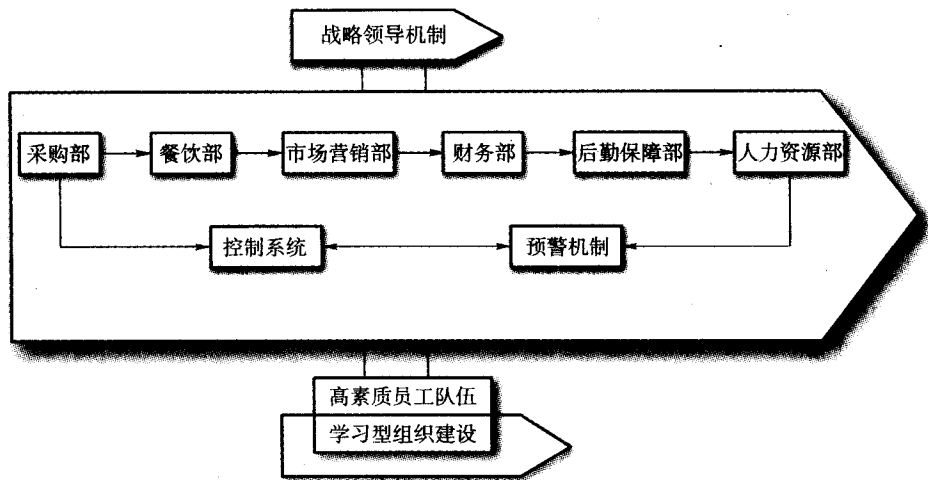


图 1-1 餐饮企业运营系统框架图

第二节 餐饮企业运营系统的特点

餐饮企业运营系统是在继承与发展的基础上设计出来的，随着时代的发

展，餐饮企业运营系统主要表现出以下特点：

一、理论基础先进

传统上把餐饮企业管理等同为内部管理，看成只是餐饮企业内部的事，仅限于企业的范围来研究企业管理。但随着餐饮企业进入市场经济的大环境，企业成了自主经营、自我决策、自负盈亏、自担风险的经营主体、决策主体、投资主体和市场主体，企业管理的内涵和实质必然随之发生变化，企业管理不只是企业内部的事情，而成为与市场密切联系、与市场环境相适应的管理科学概念。餐饮企业运营系统运用科学的理论，具有先进的理论性的特点，具体表现在：

（一）实行权变组织结构的管理

传统餐饮企业管理的组织结构是为适应生产型管理的需要而设置的，一般长期固定不变，导致企业缺乏应变能力。餐饮企业管理的组织结构要适应市场经济的需求，面对市场的千变万化，根据企业环境的变化、科学技术发展和人员素质的提高，灵活机动地变化组织结构，加强经营决策和市场销售机构，建立经济技术信息管理机构和开发性机构，以适应市场变化的需要。

（二）强调以人为中心的管理

传统的餐饮企业管理，是以物为中心，忽视对人的心理和行为规律的研究；餐饮企业管理要以人为中心，研究人的心理和行为的规律，根据员工的个性特征和兴趣，合理安排他们的工作，用激励的方法，调动他们的积极性、主动性和创造性，形成内在的动力，并在工作过程中尽量满足他们的合理要求。

（三）运用三级管理为主的管理

传统餐饮企业管理一般是家长式的管理而忽视基层管理的作用，餐饮企业管理是发挥餐饮企业高层管理的核心作用、中层管理的控制作用以及班组的督导作用。在企业统一战略指导下，协调各基层单位的管理活动，形成系统的整体运行机制。

（四）提倡培育企业精神的管理

传统餐饮企业管理一般始终是在企业的全体员工中进行职业素质教育，忽视企业精神培养。餐饮企业管理重视职业素质教育与企业精神培养相结合，提高企业内部凝聚力，建设企业文化，培养与发扬主人翁精神。根据餐饮企业特点，概括出本企业精神，进行企业形象设计，在社会上突出企业的鲜明个性，树立起独特的形象，扩大社会知名度，提高市场竞争力。

二、学习优势独特

面对日新月异的技术变革、突如其来的规则改变、瞬息万变的市场格局以



及愈演愈烈的竞争压力，餐饮企业靠什么获得永续发展的动力？实践证明，学习、全面而持久的学习，是企业不断适应环境变化、保持竞争力的根本途径。

作为管理理念的一次革命，管理大师彼得·圣吉在其代表作《第五项修炼》中提出了“学习型组织”的概念。该理论认为：人具备自我超越的天性，强调通过个人修炼来激活组织的细胞；通过团队学习将个人的力量凝聚为组织的力量；通过开放自由的深度交流来检视和修炼组织的心智模式，谋求组织智慧的升华；描绘组织的共同愿景来激发个人和组织神圣的使命感；以系统思考为方法论，探寻对问题系统、长远、深刻的解决之道。在这里，学习已不仅仅指单纯的吸纳知识、增进技艺，而在于改变个人的思维和行为方式，促进个人理解、交流、判断等全面素质的提升，并最终促进组织目标的实现。

餐饮企业运营系统是以流程为核心驱动力的现代企业组织结构。该模式一改过去那种以“管理、组织和控制”为信条的管理思想，取而代之的是以“愿景、价值观和心智模式”为理念的新思想。其目的在于依托个人和团队的知识，增强组织主动适应外部变化和自我发展的能力。一个企业只有当它成为学习型组织的时候，才能获得绵延不绝的发展动力，才能促使创新源源不断地出现，才能具备快速应变的能力，才能充分发挥员工知识资本的作用，也才能实现企业满意、顾客满意、员工满意、投资者满意和社会满意的最终目标。

三、应用操作性强

餐饮企业运营系统设计时应充分考虑模式的可操作性，它为餐饮企业规范化管理提供了可应用、可操作的模本。餐饮企业运营系统的应用操作性表现在：

第一，餐饮企业运营系统的设计不是生搬硬套教科书上的理论模型。餐饮企业运营系统是结合书本上的理论知识，在进行了大量的行业研究工作和实际的餐饮企业跟踪调查后完成的。企业在应用操作该系统的时候，要在信息获得能力的基础上，做出切合自己企业特点的规范化管理。

第二，做好经营目标和运营系统的结合。虽然运营系统具有可操作性，但经营目标是企业的灵魂，具有很强的指导性，因此经营目标和运营系统的结合就显得更为重要。餐饮企业在应用该系统时，要根据自己的经营目标适当地调整模式内容，以更好地完成自己的经营目标。

第三，有科学的组织结构的支持。经过多年的企业管理的实践和组织理论的发展，目前我国的企业组织结构设计比较规范。随着企业管理理论的发展和市场竞争的日趋激烈，规范化管理越来越被我国企业所重视。本书设计的运营系统就是为餐饮企业提供一种规范化的管理。因此，餐饮企业在应用该系统的时候，应建立起科学的组织结构以支持现代餐饮运营系统的实现，从而保证该

系统的可操作性。

四、操作灵活度高

餐饮企业运营系统为各个档次的餐饮企业提供了适合的运营模式，具有很高的灵活性，能结合不同企业的情况提出可行性建议并配合目前餐饮业者现行作业的需求，结合各成功企业的实战经验，提出具体规划方法与步骤，并制定出所遵循的工作规范及流程，以最有经济效率的方式，达到指导餐饮企业成功运营的目的。

餐饮企业运营系统在为餐饮企业提供规范化管理的基础上，针对不同经营方式提出不同的管理方式，并为各个餐饮企业形成自己的特色提出建议，从而使餐饮企业既规范化又特色化，既科学化又合理化。餐饮企业在运用该系统时需灵活使用，只有以“万变不离其宗”为核心才能在激烈的市场竞争中立于不败之地。

第三节 餐饮企业运营系统的设计原则

在设计餐饮企业运营系统时，一般要遵循如下原则：

一、战略性原则

餐饮企业运营系统的设计应遵循战略性原则。传统企业管理以日常的各种具体的活动管理为主，而对影响企业发展的中长期发展方向和经营决策、计划缺乏研究，常出现短期行为。现代企业管理则把重点放在战略管理方面，如企业发展方向、经营规模、经营方式、科技进步、人才素质和现代管理等，制定中长期计划，以指导企业的日常管理。餐饮企业运营系统从战略的高度提出规范化管理的重要性，使规范化管理从日常工作提升到战略日程上来。

二、系统性原则

餐饮企业运营系统的设计应遵循系统性原则。所谓系统是指由相互作用和相互依赖的若干组成部分结合成的、具有特定功能的有机整体。系统本身又是它从属的另一个更大的系统的组成部分。

餐饮企业是一个由各种要素组成的有机整体，在设计运营系统时应做到从整体上把握管理对象，把各方面联系起来；从整体上把握管理过程，搞好战略决策，在动态中把各环节连接起来；从整体上把握管理要素，处理各要素之间的关系；从整体上把握管理层次，建立各层次之间的内在联系；从整体上把握

管理目标，使各方面为实现整体目标而努力；从整体上把握与外部的关系，正确处理宏观与微观的关系。因此，整个运营系统的各个部分被有机地联系起来，使其成为一个有机的系统。

三、规范性原则

餐饮企业运营系统的设计应遵循规范性的原则。该运营系统本身就是一种规范，它包括企业组织机构设计、职能部门划分及职能分工、工作或作业流程、管理表单等内容。餐饮企业运营系统要求管理者和员工在职务行为中按照企业经营、生产、管理相关的规范与规则来统一行动、工作，如果企业没有统一的规范性的企业管理制度，就不可能在企业管理制度体系正常运行下，实现企业的发展战略。因此有人说，规则 = 规范 + 程序。

规范实施餐饮企业运营系统需要规范性的环境或条件：第一，企业的制度是规范的，符合企业管理科学原理和企业行为涉及的每一个事物的发展规律或规则；第二，实施规范性模式的全过程是规范的，而且全员的整体职务行为或工作程序是规范的。只有这样，餐饮企业运营系统的整体运作才有可能规范的，否则将导致其实施的结果呈现不规范的状态。

四、开放性原则

餐饮企业运营系统的设计应遵循开放性原则。餐饮企业本身是一个系统，但它又是社会系统的组成部分，因此，它在不断地与外部社会环境进行物质、能力和信息的交换。传统的企业管理，是一种完全封闭式的小生产式的管理，它既不与同行业和其他行业的企业发生分工协作关系，也不与外地企业和国外企业发生分工协作关系。现代企业管理要依据我国餐饮企业，实行全方位的开放式的管理。

未来的企业经营仰赖于开放与联结的运作体系，因此企业必须加速整合公司内外的各种系统。餐饮企业运营系统设计了开放的操作系统，其组织结构的设计和作业流程的构造都应充分考虑与外部环境的适应性，该系统还设计了运行控制系统，从而使系统的运作更加可行。

第四节 餐饮企业运营系统的设计目标

餐饮企业运营系统设计的根本目标是促进餐饮企业的发展，在这一根本目标的指导下，要力求达到一些具体的目标。餐饮企业运营系统设计的具体目标表现在：