

教育部中等职业教育“十二五”国家规划立项教材  
中等职业教育中餐烹饪与营养膳食专业系列教材



# 〈 餐饮企业运营与管理 〉

CANYIN QIYE YUNYING  
YU GUANLI

主编 向跃进



重庆大学出版社  
<http://www.cqup.com.cn>

## 内容提要

本书共分为7个模块、12个项目、20个任务,内容涉及现代餐饮企业经营与管理,现代中餐厨房布局设计与运行管理,中央厨房运行管理,餐饮企业前台服务运行管理,现代餐饮业成本构成,中餐厨房常用设备使用和基础维护以及厨房安全管理等。每个模块以“项目导学—教学目标—案例导入—任务布置—任务实施—课后思考”的体例来编写;以现代餐饮企业在生产经营过程中的任务运行流程、基本管理方法和理论知识为重点,兼顾实践操作技能;以培养能够胜任现代餐饮业工作,满足餐饮职业岗位要求的中等技能型人才为目标。

本书主要供中等职业学校烹饪专业和酒店服务专业师生使用,也可作为职工培训教材。

### 图书在版编目(CIP)数据

餐饮企业运营与管理 / 向跃进主编. — 重庆: 重庆大学出版社, 2015.8

中等职业教育中餐烹饪与营养膳食专业系列教材  
ISBN 978-7-5624-9333-4

I. ①餐… II. ①向… III. ①饮食业—企业管理—中等专业学校—教材 IV. ①F719.3

中国版本图书馆CIP数据核字(2015)第162961号

## 中等职业教育中餐烹饪与营养膳食专业系列教材 餐饮企业运营与管理

主 编 向跃进

副主编 陈 勇 王述彭

策划编辑: 沈 静

责任编辑: 文 鹏 版式设计: 沈 静

责任校对: 关德强 责任印制: 赵 晟

\*

重庆大学出版社出版发行

出版人: 邓晓益

社址: 重庆市沙坪坝区大学城西路21号

邮编: 401331

电话: (023) 88617190 88617185 (中小学)

传真: (023) 88617186 88617166

网址: <http://www.cqup.com.cn>

邮箱: [fxk@cqup.com.cn](mailto:fxk@cqup.com.cn) (营销中心)

全国新华书店经销

重庆紫石东南印务有限公司印刷

\*

开本: 787×1092 1/16 印张: 8.75 字数: 218千

2015年8月第1版 2015年8月第1次印刷

印数: 1—3 000

ISBN 978-7-5624-9333-4 定价: 21.00元

---

本书如有印刷、装订等质量问题,本社负责调换  
版权所有,请勿擅自翻印和用本书  
制作各类出版物及配套用书,违者必究



## 中等职业教育中餐烹饪与营养膳食专业

### 国规立项教材主要编写学校

北京市劲松职业高中

北京市外事学校

上海市商贸旅游学校

上海市第二轻工业学校

广州市旅游商务职业学校

扬州商务高等职业学校

扬州大学旅游烹饪学院

河北师范大学旅游学院

青岛烹饪职业学校

海南省商业学校

宁波市鄞州区古林职业高级中学

云南省通海县职业高级中学

安徽省徽州学校

重庆市旅游学校

重庆市商务高级技工学校



2012年3月19日，教育部印发了《关于开展中等职业教育专业技能课教材选题立项工作的通知》（教职成司函〔2012〕35号）。根据通知精神，重庆大学出版社高度重视，认真组织申报，与全国40余家职教教材出版基地和有关行业出版社展开了激烈竞争。同年6月18日，教育部职业教育与成人教育司发函（教职成司函〔2012〕95号）批准重庆大学出版社立项建设“中等职业教育中餐烹饪与营养膳食专业系列教材”，立项教材经教育部审定后列为中等职业教育“十二五”国家规划教材。这一选题获批立项后，作为国家一级出版社和教育部职教教材出版基地的重庆大学出版社积极协调，统筹安排，主动对接全国餐饮职业教育教学指导委员会（以下简称“全国餐饮行指委”），在作者队伍的组织、主编人选的确定、内容体例的创新、编写进度的安排、书稿质量的把控、内部审稿及排版印刷上认真对待，投入大量精力，扎实有序地推进各项工作。

2013年12月6—7日，在全国餐饮行指委的大力支持和指导下，我社面向全国邀请遴选了中餐烹饪与营养膳食专业课程标准制定专家、餐饮行指委委员和委员所在学校的烹饪专家学者、骨干教师，以及餐饮企业专业人士，在重庆召开了“中等职业教育中餐烹饪与营养膳食专业国规划教材编写会议”，来自全国15所学校30多名校领导、餐饮行指委委员、专业主任和骨干教师出席了会议，会议依据“中等职业学校中餐烹饪与营养膳食专业课程标准”，商讨确定了25种立项教材的书名、主编人选、编写体例、样章、编写要求，以及教学配套电子资源制作等一系列事宜，启动了书稿的编写工作。

2014年4月25—26日，为解决立项教材各书编写内容交叉重复、编写样章体例不规范统一、编写理念偏差等问题，以及为保证本套国规划教材的编写质量，我社又在北京召开了“中等职业教育中餐烹饪与营养膳食专业系列教材审定会议”，邀请了全国餐饮行指委秘书长桑建、扬州大学旅游与烹饪学院路新国教

授、北京联合大学旅游学院副院长王美萍教授和北京外事学校高级教师邓柏庚组成专家组对各书课程标准、编写大纲和初稿进行了认真审定，对内容交叉、重复的教材，在内容、侧重点以及表述方式上作了明确界定，并要求各门课程的知识内容及教学课时，要依据全国餐饮行指委研制、教育部审定的《中等职业学校中餐烹饪与营养膳食专业教学标准》严格执行。会议还决定在出版此套教材之后，将各本教材的《课程标准》汇集出版，以及配套各本教材的电子教学资源，以便各校师生使用。

2014年10月，本套立项教材的书稿按出版计划陆续交到出版社，我们随即安排精干力量对书稿的编辑加工、三审三校、排版印制等全过程出版环节严格把控，精心工作，以保证立项教材出版质量。此套立项教材于2015年5月陆续出版发行。

在本套教材的申请立项、策划、组织和编写过程中，我们得到了教育部职成司的信任，把这一重要任务交给重庆大学出版社，也得到了全国餐饮职业教育教学指导委员会的大力帮助和指导，还得到了桑建秘书长、路新国教授、王美萍教授、邓柏庚老师等众多专家的悉心指导，更得到了各参与学校领导和老师们的大力支持，在此一并表示衷心的感谢！

我们相信此套立项教材的出版会对全国中等职业学校中餐烹饪与营养膳食专业的教学和改革产生积极的影响，也诚恳地希望各校师生、专家和读者多提改进意见，以便我们在今后不断修订完善。

重庆大学出版社

2015年5月





根据《国务院关于加快发展现代职业教育的决定》和各产业、行业规划及教育部《现代职业教育体系建设规划（2014—2020）》精神，中等职业学校要坚持科学发展观，以服务为宗旨，以就业为导向，以学生为中心，面向市场，面向社会，面向未来。根据经济结构转型升级和就业市场的需要，调整专业结构，加快发展新兴产业和现代服务业的相关专业，改革职业教育课程模式、结构和内容，开发新的课程和教材。为了适应当今职业教育发展的要求，适应用人单位的实际需要，我们编写了《餐饮企业运营与管理》这本书。

《餐饮企业运营与管理》是烹饪专业一门重要的专业基础课程。它包括了现代餐饮经营与管理，现代中餐厨房布局设计与运行管理，中央厨房运行管理，餐饮企业前台服务质量管理，餐饮企业成本核算与成本控制管理，中餐厨房常用设备使用和基本维护，厨房安全管理7个模块的内容，20项管理任务。本书以“模块”的形式来编写，每个“模块”都是一个独立的内容，便于讲授和学习。每个模块以“项目导学—教学目标—案例导入—任务布置—任务实施—课后思考”的体例来编写；以现代餐饮企业在生产经营过程中的任务运行流程、基本管理方法和理论知识为重点，兼顾实践操作技能；以培养能够胜任现代餐饮业工作，满足餐饮职业岗位要求的中等技能型人才为目标。本书根据中等职业学校烹饪专业学生的认知特点，对教材内容的深度、难度作了较大程度的调整；在理论上做到精当，以够用为度，与行业资格考试的深度和岗位的实际要求接轨。本书编写中，尽可能使用图表将各个知识点生动地展示出来，力求给学生营造一个更加直观的认知环境。

本书由重庆市商务高级技工学校正高级教师向跃进担任主编；重庆市商务高级技

工学校高级教师陈勇、青岛烹饪职业学校王述彭担任副主编；重庆市商务高级技工学校蔡顺林、邱澄、李晓菊、宋纯夫、杨远俊和重庆市旅游学校高级教师余德平、程利以及海南三亚高级技工学校高级教师温学利担任参编。全书由重庆市商务高级技工学校高级教师廖明江和重庆市旅游学校高级教师聂海英负责主审，重庆市商务高级技工学校高级教师谭洁和张春分别担任校对和排版工作。

因时间仓促，水平有限，书中难免有错误之处，希望各位专家学者、广大同仁和读者批评指正。

编者

2015年5月



# 目 录

## contents

<b>模块 1</b>	<b>现代餐饮经营与管理</b>	<b>1</b>
项目 1	现代餐饮企业 .....	3
任务 1	现代餐饮企业的类型、地位与作用 .....	4
任务 2	餐饮企业的任务 .....	8
任务 3	餐饮企业业务运作过程和经营特点 .....	10
项目 2	餐饮企业组织结构及主要岗位的职责 .....	15
任务 1	餐饮企业的组织结构及主要岗位的职责 .....	16
项目 3	餐饮企业管理的特点、原则与任务 .....	21
任务 1	餐饮企业管理的特点、原则与任务 .....	22
<b>模块 2</b>	<b>现代中餐厨房布局设计与运行管理</b>	<b>25</b>
项目 4	中餐厨房规划布局 .....	27
任务 1	中餐厨房规划布局 .....	28
项目 5	厨房原材料管理 .....	33
任务 1	食品原材料采购管理 .....	34
任务 2	食品原材料验收管理 .....	38
任务 3	食品原材料库房管理 .....	41
项目 6	厨房生产运行管理 .....	47
任务 1	厨房生产运行管理 .....	48
<b>模块 3</b>	<b>中央厨房运行管理</b>	<b>53</b>
项目 7	中央厨房运行管理 .....	55
任务 1	中央厨房主要功能、组织结构与工作流程 .....	56
任务 2	中央厨房生产流程管理 .....	59



# 目 录

## contents

### 模块 4 餐饮企业前台服务质量管理 61

- 项目 8 餐饮企业前台服务运行管理 ..... 63  
任务 1 餐饮企业前台服务运行管理 ..... 64

### 模块 5 现代餐饮业成本及构成 73

- 项目 9 现代餐饮业成本构成 ..... 75  
任务 1 现代餐饮业成本构成 ..... 76  
任务 2 成本核算与成本控制管理 ..... 82

### 模块 6 中餐厨房常用设备使用和基本维护 101

- 项目 10 中餐厨房常用设备的使用 ..... 103  
任务 1 中餐厨房常用设备的使用 ..... 104  
项目 11 中餐厨房常用设备的维护保养 ..... 111  
任务 1 中餐厨房常用设备的维护保养 ..... 112

### 模块 7 厨房安全管理 119

- 项目 12 厨房安全管理 ..... 121  
任务 1 炉具、液化气安全管理 ..... 122  
任务 2 员工损伤与预防 ..... 124  
任务 3 电气设备事故、火灾的预防与灭火 ..... 126  
参考文献 ..... 128



# **模块 1**

## **现代餐饮经营与管理**







# 项目 1

## 现代餐饮企业

餐饮业是一个历史悠久的行业，是利用餐饮设备、场所和餐饮原材料，从事饮食烹饪加工，为社会服务的生产经营性服务业。随着社会、经济、文化的发展，当今餐饮企业有哪些类型？在国民经济和社会生活中有着怎样的地位和作用？现代餐饮企业的主要工作任务是什么？现代餐饮企业业务运作过程和经营特点如何？作为中等职业学校中餐烹饪与营养膳食专业的一名学生，首先必须要弄清这些问题。

### 知识教学目标

- ◇ 弄清当今我国餐饮企业的类型。
- ◇ 明确餐饮企业在国民经济、社会生活中的地位和作用。
- ◇ 了解餐饮企业的主要工作任务。
- ◇ 了解餐饮企业业务运作过程和经营特点。

### 能力培养目标

- ◇ 能够区分不同类型餐饮企业的特性。
- ◇ 能够正确理解餐饮企业在国民经济中的地位、作用以及在社会生活中的作用。
- ◇ 能够正确掌握餐饮企业的主要工作任务。
- ◇ 能够正确掌握餐饮企业业务运作过程和经营特点。

### 职业情感目标

- ◇ 正确认识餐饮企业在国民经济中的地位、作用以及在社会生活中的作用，增加对本专业的情感。
- ◇ 通过对餐饮企业主要工作任务、业务运作过程和经营特点的掌握，激发学习兴趣，引起学习动机，明确学习目的，进入学习情景。



## 任务1 现代餐饮企业的类型、地位与作用

### [案例导入]

什么是“餐饮”？当你听到“餐饮”一词时，一定会想到豪华的餐厅、酒店或咖啡厅，或者是街头形形色色的快餐店、小吃店，或是各企事业单位和其他机构的食堂等。这些形形色色的餐饮机构构成了当今规模巨大的行业——餐饮业，它为人们提供一日三餐所需的各类食品和服务，极大地丰富了人们的物质文化生活，为人们的社交活动提供了重要的场所，创造了大量的就业机会，对国民经济的发展起到了积极的推动作用。

随着社会经济的发展、人们生活节奏的加快和生活水平的提高，人们在消费观念和饮食习惯等方面发生了较大的变化，餐饮业在经营方向、经营项目、产品及服务质量、管理模式等方面也随之进行了调整，由传统生产经营管理模式向现代企业生产经营模式进行了转变。

### [任务布置]

本次课的主要任务是弄清餐饮业的概念和当今我国餐饮企业的类型及基本特性；其次是通过了解现代餐饮业在国民经济中的地位和作用，加深对现代餐饮企业的理解。

### [任务实施]

#### 1.1.1 现代餐饮企业的类型

餐饮业是集即时加工制作、商业销售和服务性劳动于一体，向消费者专门提供各种食品、酒水、消费场所、服务和设施的食品生产经营行业。餐饮业范围广阔，经营形式多样。一般来说，餐饮业主要包括各种类型的餐馆以及娱乐场所中的餐饮部门。从广义上讲，餐饮业还应包括各类社会团体及企事业单位的食堂。

时至今日，餐饮业已成为我国国民经济中增长速度最快的行业之一，它在国民经济中的地位显著提升。以家庭私人消费为代表的餐饮大众化市场和节假日市场不断扩大，大众化餐饮成为主流，传统餐饮业向现代餐饮的转化日益加快，其经营形式更加灵活、多元化。现代餐饮业正朝着科学、系统、理性的方向稳步前进。

根据对当今中国餐饮市场的调查研究，我国现代餐饮企业的类型主要表现形式有：高档酒楼会所、酒店（宾馆）餐厅、家庭餐馆、火锅店、快餐店、食街和小吃店、团体供餐企业、西餐厅、饮品店和茶餐厅等。

##### （1）高档酒楼（会所）

高档酒楼（会所）是以高端消费者为主要客户群体的就餐场所。商务宴请、私人盛宴是此类酒楼（会所）的主要业务。此类餐饮企业设施设备一流、装修装饰富丽堂皇而典雅，餐饮产品和服务极具特色，消费标准较高。

##### （2）酒店（宾馆）餐厅

酒店（宾馆）餐厅是设在酒店（宾馆）内的用餐场所。酒店型餐饮经营的表现形式较复杂，通常有：咖啡厅、中餐零点餐厅、西餐零点餐厅、中西餐宴会厅、自助餐厅和其他种类餐厅等。



酒店餐饮的业务一般为酒店所在地的行政机关、企事业单位的业务宴请，高档婚宴，接待暂住酒店的中外宾客等。酒店型餐饮的硬件设施设备齐全、庄严大气、高档正式，提供的餐饮产品和服务质量具有规范、高档、温馨的特点，消费水平一般较高。

### （3）家庭餐馆

家庭餐馆是以私人或家族为主要经营管理主体，以大众消费为销售对象的餐饮机构。此类餐饮机构多经营中档及中档偏下家庭风味的菜点，菜肴质量尚可、价格适中，环境基本舒适、整洁。

### （4）火锅店

火锅店是以燃料加热锅具内的汤汁使之沸腾，再放入食品原料涮食的餐饮经营场所。中式火锅店的经营场所面积由几十平方米至上千平方米不等，汤汁的味型多样，但以辣为主旋律，尤以重庆风味的火锅店最受欢迎。火锅店经营的产品较单一，经营管理与服务相对简单，价格也普遍能为大众所接受。发展扩张时，多以连锁形式进行。

### （5）快餐店

快餐店是以为急于解决吃饭问题的过客提供餐食服务的餐饮场所。通常位于交通要道，如车站、码头、机场、主要商业街区等。其提供的餐食简捷、方便，价格便宜、低廉，餐饮产品基本是预先制作的食品，服务极其简单。

### （6）食街和小吃店

经营场所一般位于主要商业街区或闹市中心的商业大楼内。其经营特点是将某一地区乃至全国的名优小吃集于一个空间之内，使食客们能够非常方便地挑选自己中意的美食，产品的价格一般较公道。

### （7）团体供餐企业（也称机构性餐饮企业）

它是专为团体单位提供餐食服务的餐饮机构。操作时，由提供此种服务的餐饮企业派出经营管理者和服务人员，进入被服务的单位主持生产服务工作；也可以是提供此种服务的餐饮企业在自己的生产场所将餐饮产品加工好，运送到被提供服务的单位进行服务。这种形式的最大优点是提高了被服务单位的餐饮服务质量，降低了单位的运行成本开支。

### （8）西餐馆

西餐馆是主要提供西式菜肴产品的餐饮机构，集中于我国的大、中城市。其表现形式分为酒店西餐厅与社会西餐厅两种。一般而言，国内传统西餐厅提供的西餐菜式比较落伍，服务较为简单，而酒店内西式餐厅提供的西式产品能反映当今国际西餐的发展潮流，服务也较为规范。

### （9）饮品店

饮品店是以提供各类饮料、甜品、商务套餐等为基本特征的餐饮机构。这是最近几年兴起的一种餐饮形式，多开设在商业较发达的中心城市的主要商业街区或闹市中心的商业大楼内。其主要消费群体是谈生意的商务客人或交朋友的青年男女，环境舒适，产品质量较高，服务规范，产品价格不菲。

### （10）茶餐厅

与饮品店类似，茶餐厅也是最近几年新出现的餐饮形式，源于香港地区。主要经营中、低档菜点，但比快餐厅层次略高，通常可供选择的餐饮品种有几十种，由中餐、西餐和香港特色的餐食组成，价格为一般用餐者所接受，基本做到现点、现烹、现卖。经营地点多选择

在主要商业街区、闹市中心的商业大楼内或商务办公区域，营业时间较长。

以上是当今我国餐饮业最主要的类型，其表现形式随着社会经济的发展还在不断地变化。近年来，各大餐饮企业纷纷进入社区与各购物中心，开设中、小型餐馆和厨电餐饮，为食客提供一些物美价廉的菜点和快捷的服务。在各大高校周围也涌现出一批专门为大学生提供送餐服务的送餐公司，特别是“互联网+餐饮”的模式。这些都是新型的餐饮业表现形式。

## 1.1.2 现代餐饮企业的地位和作用

### 1) 现代餐饮企业在国民经济中的地位

“民以食为天”，人们每天都离不开饮食，现代餐饮业的经营活动同工农业生产以及人们的生活息息相关。餐饮业是创造社会财富的经济部门，在国民经济中属于第三产业的流通部门，处于第一层次。所以，餐饮业是国民经济的重要组成部分，是实现国民收入再分配的重要环节，也是贯彻改革开放方针、实现现代化建设的一个重要方面，在国民经济中占有重要的地位。

### 2) 现代餐饮企业在国民经济中的作用

随着经济的发展、人民生活水平的提高和旅游事业的兴旺，餐饮业在国民经济中发挥着越来越重要的作用。

#### (1) 有利于餐饮劳动社会化

社会分工是生产发展的客观要求，是社会进步的表现。社会越进步，分工也就越细。随着我国现代化建设事业的快速发展，生产专业化、社会化的程度越来越高，人们生活节奏加快，时间观念加强，也就对社会分工提出了新的要求。我国城乡家庭的一日三餐是一项繁重的家务劳动，而搞好餐饮业，让它承担人们的日常饮食供应任务，可把人们从做饭中解脱出来，把家务劳动变为社会化劳动，从而使人们有更多时间和精力致力于生产、科研、教育、文艺、体育和休闲。

目前，餐饮服务还走进了各企事业单位，承担起各企事业单位食堂和招待所的饮食产品供应和服务工作，促使企事业单位餐饮服务的劳务社会化。

#### (2) 繁荣经济，活跃市场，促进相关行业发展

餐饮业发展的规模、速度和水平往往直接反映一个国家、一个地区的经济繁荣水平和市场活跃程度。它是国民收入和人民生活水平迅速提高、消费方式和消费结构发生深刻变化的重要体现。经济的繁荣、市场的活跃为餐饮业的发展开辟了广阔天地，而餐饮业的发展又进一步推动了经济的繁荣和市场的活跃。同时，餐饮业的迅速发展，需要国民经济提供基础设施、生产技术设备、物资用品和各种食品原材料，这必然促进轻工、建筑、装修、交通、农业、养殖业和副食品生产加工等相关行业的发展。

#### (3) 创造社会财富，实现国民收入再分配

餐饮业利用餐饮设备、烹饪技术，通过把食品原材料烹制成饮食产品，从而增加产品价值，创造社会财富。涉外餐饮业在为海外旅游者服务过程中可以吸收外汇，将其他国家的国民收入转化为我国的国民收入。餐饮业在为国内旅游者、当地居民和各种企事业单位服务，处于国民收入再分配环节，可以大量回笼货币，从而对国民经济的发展起到积极的推动作用。



#### （4）为劳动就业广开门路

餐饮业的发展能够创造大量的就业机会。饮食业由于手工操作的比重大，需要较多的劳动力，属于劳动密集型行业，投资又较少。因此，能以较少的资金安排较多的就业岗位。此外，餐饮业还需要其他厂商提供设备、食品、燃料、水电以及其他大量的消费品；而生产这些商品又将产生大量的就业机会，因此，餐饮业还为其相关行业创造了间接的就业机会。

### 3) 现代餐饮企业在社会生活中的作用

#### （1）极大地丰富了人们的物质文化生活

人们的饮食消费主要在家庭、工作单位和社会餐饮服务业中进行。经济越发达，国民收入水平越高，人们的对外交流活动越频繁，家务劳动社会化程度就越高。餐饮业的迅速发展，为人们的餐饮消费创造了条件，可以减轻人们的家务劳动，促进其消费方式和消费结构的改变。同时，随着社会的进步和生产的发展，人们对物质文化生活提出了越来越高的要求。人们已不满足一日三餐在家吃的单一生活方式了，不用说婚丧嫁娶等大型活动，就是生日、招待亲友、节假日，人们也希望选择一处理想的就餐场所，品尝在家里无法吃到的菜点，享受一种在家里无法享受的乐趣，从而更加丰富了人们的日常饮食生活。此外，现代的餐饮业不仅仅是就餐的场所，它同时也提供娱乐的内容，增加娱乐的功能。亲友家人在休闲的日子里，来到饭店一边品尝美味佳肴，一边欣赏轻歌曼舞，怡然自得，同时使人们得到了物质和精神上的享受。因此，餐饮业的发展极大地丰富了人们的物质文化生活。

#### （2）为人们进行社交活动提供了重要场所

随着社会的进步、经济的发展，人们的社会交往活动越来越广泛，各种聚会日益频繁。各类型的餐饮企业成为人们进行社会活动的理想场所，既方便又舒适，能够满足不同层次的人的需要。因此，人们越来越多地把饭店、酒店作为社交活动的理想场所而加以利用。各企事业单位、政府机关的一些重要活动往往也是在饭店举行，如开业庆典、新闻发布以及各种庆祝活动。餐饮业在人们的社会交往活动中发挥着越来越重要的作用。

## 【练习与思考】

### 一、课后思考

1. 当今中国餐饮企业的类型有哪些？
2. 分析现代餐饮企业的地位和作用。

### 二、实践活动

以小组为单位，调查学校附近的餐饮企业的类型，并说明其特点，写一份调研报告。





## 任务 2 餐饮企业的任务

### [案例导入]

餐饮企业的主要任务可以概括为 4 个方面：向宾客提供以菜肴等为主要代表的有形产品；向宾客提供满足需要的并且恰到好处的服务；增收节支、开源节流，做好生产经营管理；为企业树立良好的社会形象。

### [任务布置]

本次课的主要任务是弄清餐饮企业的主要工作任务；其次是通过对比餐饮企业主要工作任务的了解，加深对餐饮企业的理解和对餐饮企业的热爱。

### [任务实施]

#### 1.2.1 向宾客提供以菜肴等为主要代表的任务

向宾客提供以菜肴等为主要代表的有形产品是餐饮企业最基本、最核心的任务。各种不同风格、档次的餐饮企业根据自己的市场定位，确定自己的经营策略和饮食产品，并向市场提供能满足客人所需的优质产品。

#### 1.2.2 向宾客提供满足需要的相应服务的任务

餐饮企业加工生产的各类有形产品，需要餐饮服务人员向就餐者提供满意的服务才能实现产品最终的经济价值和社会价值。在用餐过程中，就餐者注重的是菜肴质量、服务质量和用餐环境，所以就餐者在购买餐饮产品时，期望得到与有形产品相适应的配套服务，从而获得方便、周到、舒适、友好、愉快等精神方面的享受。同时，这种配套的服务和精神享受必须是恰如其分和恰到好处的，只有这样的服务才是有效的。恰到好处的服务应是充满人性化、具有及时性和针对性的服务。

#### 1.2.3 增收节支，开源节流，做好生产经营管理的任务

增加餐饮收入与利润是餐饮企业的主要目标。餐饮企业应在充分了解所在地的市场变化及相关情况的基础上，结合自身实际，找准市场定位，设定经营范围、服务项目、产品品种和就餐环境设置等，充分利用各种节假日、重大活动等进行营销。通过举办各种当季食材、特殊食材和特定食品活动，推出新颖的餐饮产品和用餐方式，促进食品、饮料的销售；也可以通过扩大用餐场所，增加接待能力，扩大经营；用外卖、上门服务等方法扩大餐饮服务的外延，提高销售量；积极引入团购、微信等网络平台，扩大企业知名度，增加人流量和销售量。同时，餐饮企业还应加强企业在生产经营管理过程中的成本控制，通过制定科学规范的管理制度和操作技术规范来降低物料成本、人力成本，从而达到增收节支、开源节流的目标任务。

#### 1.2.4 树立良好的社会形象和社会效益的任务

餐饮企业与客人的接触面广、接触人数众多，并且又是直接接触，面对面的服务时间长，

