



中国旅游协会推荐教材



旅游管理专业新视野教材

谢彦君·主编

# 餐饮管理

李 虹 王焕宇 程玉贤 等·编著



## FOOD & BEVERAGE MANAGEMENT

中国旅游出版社



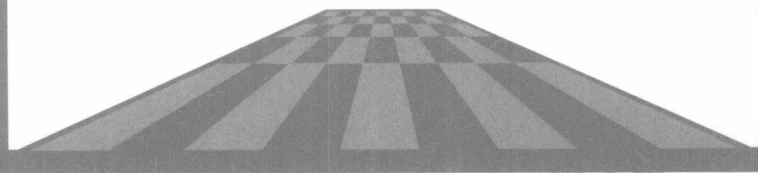
中国旅游协会推荐教材



旅游管理专业新视野教材

# 餐饮管理

李 虹 王焕宇 程玉贤 等·编著



中国旅游出版社

责任编辑：王建华 杨沛武

装帧设计：谭雄军

责任印制：冯冬青

---

图书在版编目 (CIP) 数据

餐饮管理/李虹等编著. —北京：中国旅游出版社，  
2009. 1

(旅游管理专业新视野教材丛书/谢彦君主编)

ISBN 978 - 7 - 5032 - 3610 - 5

I. 餐… II. 李… III. 饮食业 - 经济管理 - 高等  
学校 - 教材 IV. F719.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2009) 第 000569 号

---

书 名：餐饮管理

---

编 著：李 虹 王焕宇 程玉贤等

出版发行：中国旅游出版社

(北京建国门内大街甲 9 号 邮编：100005)

<http://www.cttp.net.cn> E-mail: [cttp@cmta.gov.cn](mailto:cttp@cmta.gov.cn)

发行部电话：010 - 85166507 85166517

排 版：北京中文天地文化艺术有限公司

经 销：全国各地新华书店

印 刷：北京新魏印刷厂

版 次：2009 年 1 月第 1 版 2009 年 1 月第 1 次印刷

开 本：720 毫米 × 970 毫米 1/16

印 张：18

印 数：1 - 6000 册

字 数：350 千字

定 价：28.00 元

I S B N 978 - 7 - 5032 - 3610 - 5

---

版权所有 翻印必究

如发现质量问题，请直接与发行部联系调换

# 《旅游管理专业新视野教材》丛书

## 编写委员会

主 编 谢彦君

编委会委员 (按姓氏笔画排序)

- |     |                        |
|-----|------------------------|
| 马 林 | 大连民族学院经济管理学院院长、教授      |
| 王晓军 | 沈阳大学旅游与地理科学学院院长、教授     |
| 石长波 | 哈尔滨商业大学烹饪与旅游学院院长、教授    |
| 朱若男 | 哈尔滨理工大学旅游系主任、副教授       |
| 刘继祥 | 渤海大学旅游学院院长、教授          |
| 李秀霞 | 吉林师范大学旅游学院副院长、教授       |
| 李 昕 | 大连大学旅游学院院长、教授          |
| 肖 升 | 辽宁大学工商管理学院副院长、教授       |
| 何 力 | 中国旅游出版社社长              |
| 佟玉权 | 大连海事大学旅游系主任、教授         |
| 邹瑞凯 | 大连外国语学院旅游学院院长、教授       |
| 张树青 | 北华大学旅游系主任、教授           |
| 张润生 | 中国旅游出版社副总编辑            |
| 孟庆杰 | 东北财经大学旅游与酒店管理学院副院长、副教授 |
| 姜文宏 | 辽东学院旅游学院院长、教授          |
| 夏学英 | 沈阳师范大学旅游学院院长、教授        |
| 黄金山 | 中国旅游出版社总编辑             |
| 谢春山 | 辽宁师范大学历史文化旅游学院副院长、教授   |
| 谢彦君 | 东北财经大学旅游与酒店管理学院院长、教授   |

# 《旅游管理专业新视野教材》丛书

## 序 言

中国旅游出版社发起的编写《旅游管理专业新视野教材》丛书的倡议，主要是基于对目前旅游管理专业学科发展的状况和大学教材的状况而提出的，旨在推进大学旅游教育向更加成熟的方向发展，并在一定程度上推进旅游管理的学科建设。此倡议甚为及时，立意也比较高远。作为这个项目中的一员，我个人认为，值得我们用两年的时间投身于这项工作，为旅游学科发展添砖加瓦。

中国旅游出版社委托我就这套丛书做一些具体的铺垫性的工作，盛情之下，只好不揣鄙陋，勉强充当这个角色。值此丛书出版之际，我谈一谈我对目前旅游管理专业所使用的教材的几点看法。这些见解，当初曾作为我们编写教材时的一种思路上的依据，今天也可以作为反省编写成果时的一种参考。

### —

中国的旅游教育已经开展了将近三十年，现在的教育总体规模已经相当大，2005年底教育部统计的全国设有旅游管理专业的高等院校总数已经达到355所。从我们能够在短短的三十年时间里便构建了这样一个庞大的专业教育体系而言，旅游高等教育所取得的成就是有目共睹的。

但是，我们不得不承认，旅游高等教育发展的质量远远没有跟上数量上的急剧扩张。这种落后尽管表现在方方面面，但其中一个重要环节也体现在教材建设上。就目前情况看，旅游管理专业的教材建设可能存在以下一些问题：

（一）有些教材是传统学科的简单移植。在这些可以找到传统学科渊源的领域，基本上是照搬原有学科的框架和内容，没有总结出旅游现象的特殊性，因此难免显得知识牵强，观点肤浅，与传统的渊源学科相比，还显得幼稚。致使很多人甚至认为，这样的学科在教学组织上，干脆将“旅游”二字去掉算了。我个人同意这种看法。如果不能将旅游现象的特殊性抓住，这些学科的存在就没有意义。勉强移植一些概念和命题，只能误导学生。因此，对于这样的学科，新教材的编写，一定要重在发掘旅游现象的特殊性。而这一点能否做到，又和旅游学基础理论研究水平密切相关。

（二）旅游基础理论研究目前似乎还没有找到自己的研究对象，人们对于旅游现象的理解，知道的主要是“综合”这种特征，这一认识导致旅游管理专业最主

要的一门课程总是以“概论”的形式出现,这就是《旅游学概论》目前的状况。当前的多数旅游学概论课程,不能不说是一个浅薄知识的大杂烩,在作为学科这一点上,由于缺乏足够独立的概念、系统的理论、专门的方法,使得这门课程在传授知识方面捉襟见肘。我个人认为,在这类教材中,有为数不少的版本所传达的知识都存在老旧、琐细(但不是精致)、虚假、无用或者不系统等问题。这些问题表面上看似乎可以忽略不计,但长此以往,必然影响整个学科的发展和教育的质量,也影响这个专业的社会声誉。另外,旅游学概论课程与其他分支学科的课程也存在严重的重复现象。

(三) 旅游企业管理类课程的视角全都是一个模式,《饭店管理》、《旅行社管理》、《风景区管理》等,全都是一样的“管理”套路,都是由营销管理、财务管理、人力资源管理等内容外加一点部门知识介绍构成,而涉及的相关知识又往往蜻蜓点水,学生学了照样不会做、不明白。毋庸置疑,这些课程的建设,都没有抓住相关领域研究的核心地带,从而总是不能确立一个特殊而独立的研究领域。其实,这种状况大家心里都很明白,但却无力改变,于是一推就是若干年。摆脱这种状况的出路,我感觉就是为每一门课程探讨新的认识视角,从而有可能重构课程的内容框架,并以此为基点,推动相关知识的深化和系统化。比如,在旅行社管理领域最重要的知识,莫过于旅行社产品设计,而这种产品与传统以及其他类型的旅游产品最突出的区别,就在于产品形式的柔性化特征。抓住了这一点,旅行社管理的框架结构就有机会重新整合。但是,到目前为止,还很少有人从这个角度去考虑,即使有也没有做深入的研究,没有提出一个合适的框架。

(四) 有些领域,教材写了不少,但至今似乎人们对该领域最核心、最基本的范畴都没有弄清楚。比如《旅游文化学》,现在可以肯定地说,为数不少的相关教材其实并不是旅游文化学。人们常犯的一个错误,是把“旅游文化”与“文化(民族或种族)旅游”以及“文化旅游资源”混为一谈,结果,永远也难以构建一个适当的旅游文化学体系。我个人的看法,在旅游文化这个问题上,典型地存在着前旅游文化时期、旅游文化时期和后旅游文化时期(这个时期是旅游文化经过沉淀而成为文化旅游对象的时期),但人们没有注意到这一点。

(五) 旅游管理专业的教材,也始终没有处理好理论和实践的关系问题。很多人误认为,旅游管理是操作性的专业,所以,教材要注重实践上的操作指导。实际上,操作性是有层次的,基础理论也是操作性的(马克思是通过研究商品二重性而发展出社会冲突范式的),是针对应用理论的操作性指导,而应用理论是对具体操作实践的理论指导。将不同层次的理论相提并论甚至予以混淆,并用“理论脱离实践”这样冠冕堂皇的理由讥讽扎实的基础理论研究,是没有意义的,也表现为方法论上的无知,结果也只能误导他人。作为学科或专业而存在的一个知

识领域，如果没有扎实的基础理论作为前沿、先导和根基，其应用就会变得非常浅薄。这样的结果，直接的受害者是学生，间接的受害者是产业部门以及政府决策者。

## 二

实际上，对国内旅游高等教育中教材所存在的上述问题，大家都看得比较清楚。可是，为什么这些年来问题并没有得到根本性的解决呢？我觉得，一方面是问题的复杂性不可能轻易在短短三十年中完全解决；另一方面，或许我们在解决问题的思路和角度上，存在着值得改进的地方。

詹宁斯（Jennings）曾在他的《旅游研究方法》中提到，雷珀（Leiper）认为我们需要为旅游现象寻找到一个共同的基础，一个内在的核心。这种认识，显然是出自对旅游学科体系构建的关切而提出的富有见地的观点。所以，要想克服旅游专业各个分支学科之间存在的重复问题，最根本的方法，是深化对旅游现象本质属性的认识，通过寻找这种现象的硬核，借以整合各种相关分支学科的知识体系。这个使命任重而道远，但绝非遥不可及，只要我们伏下身来聆听、揣摩、求索，是能够走到这一步的。

根据我的粗浅理解，教科书的知识（这些知识一般应该属于那种得到多数人认同的带有结论性的知识），是来自足够数量的专著的积累，而专著的积累，又离不开更多数量的探索性学术论文的积累，即：论文→专著→教科书。学术论文是根基和前提。如果这个理解有些道理的话，我们再来反观中国旅游学术界的状况，就会发现一个很明确的现象：这三者之间的转换的链条是很不确切的。有时，一个研究领域——由此构筑了一个分支学科——所积累的学术论文的数量少得可怜，而专著几乎是空白，比如旅游心理学就是这样。在这种情况下，不难想象，用在大学课堂上的旅游心理学教科书，如果不从普通心理学上照搬各种适合一般人的命题和理论，它就几乎玩不转了。有时，某个研究领域可能积累了不少的学术论文，但是，一方面有些论文的质量使引用者视若垃圾；另外，有些人又不能驾驭其中数量可观的优秀论文。因此，倘若出现了有限的几本专著，也往往不能够完全反映当前的研究成果。这时，教科书的编写人员还是没有多少可以直接凭借的材料，而自己又不能跨越专著的阶段深入到林林总总的学术论文中去梳理、提炼。结果，教科书的知识来源，还是在教科书之间抄来抄去。这两种情况，在根本上影响了教科书的质量。我认为，中国旅游教育中存在的教科书质量不高的问题，大抵是这个根由。一句话，论文撰写者的研究深度不够，专著撰写者的整合能力不强，导致教科书撰写者取材无门，是教科书质量不高的系统性症结所在。

如果这个结论是真的，我们其实没有多大希望能在近期解决教科书的质量问题！

### 三

中国旅游出版社组织的这套教材，初衷体现在视角的创新上。但是，这实在是一个不易应对的挑战。我在这里将这种困难略作剖析，或可供今后人们在做这方面探索时的一个垫脚的台阶或歧路的警示。

首先，对一个学科而言，倘若存在一个可通用的视角，那么，这种通用性应该直抵各个分支学科。但是，旅游学研究，大家都知道，从最初的散兵游勇式的独立作战，到后来的群贤毕至式的多学科介入，再到后来如同存在于人们的梦想中的跨学科状态，这个有些怪诞的学科演进史一直都未能向我们呈现一个可以为大多数人所用的审视旅游现象的通用视角，自然也就更难以俘虏各个分支学科的研究人员“那颗独特的心”。在这种情况下，要编撰一套丛书，并使它们统一在某一视角下，其实很难。

其次，基本上，我们的研究人员还没有对“统一的视角”的价值有足够的重视。到底旅游这个在大学里向人们传道的专业知识体系是否需要有一个共同的视角，并不是所有人都持有一个相互认同的结论，甚至可以说，肯定的观点可能仅仅存在于极少数人的头脑中，并且是一种模糊的状态，一种与潜意识比较接近的状态，一种难以与人交代的理念性的东西。在这种情况下，寻找新视野的动力，本身就成了一个问題。

再次，即使我们认同视角的重要性，但是，我们每个人由于各自的背景的差异，又会截然不同地看到事物的不同方面。于是，视角的统一最终仍然不是一件容易的事情。

### 四

但是，毕竟我们是把目标提出来了。于是，读者会看到，在这套丛书里，或直或曲地，或明或晦地，有着某种变化的努力，甚至是挣扎着的努力。根据策划者的想法，只要有机会，我们这套书就会努力向着既定的目标靠近——当我们在一路前行的时候，能够看清目标的时候。

是为序。

谢彦君

2007年4月12日凌晨于灵水湖畔

## 目 录

|                         |         |
|-------------------------|---------|
| 第1章 餐饮管理概述 .....        | ( 1 )   |
| 第1节 餐饮业及其发展历程 .....     | ( 2 )   |
| 第2节 餐饮经营管理的内容与特点 .....  | ( 7 )   |
| 第3节 餐饮经营模式及特征 .....     | ( 11 )  |
| 第4节 餐饮业发展趋势 .....       | ( 14 )  |
| 第2章 厨房与菜单 .....         | ( 23 )  |
| 第1节 厨房组织结构及岗位职责 .....   | ( 24 )  |
| 第2节 菜 单 .....           | ( 30 )  |
| 第3章 餐饮原料管理 .....        | ( 48 )  |
| 第1节 采购管理 .....          | ( 49 )  |
| 第2节 入库和出库管理 .....       | ( 60 )  |
| 第3节 库房贮存管理 .....        | ( 70 )  |
| 第4章 餐饮生产管理 .....        | ( 77 )  |
| 第1节 餐饮生产管理概述 .....      | ( 78 )  |
| 第2节 餐饮生产流程管理 .....      | ( 88 )  |
| 第3节 食品卫生与安全管理 .....     | ( 97 )  |
| 第5章 菜品成本核算及餐饮价格管理 ..... | ( 109 ) |
| 第1节 菜品成本核算 .....        | ( 110 ) |
| 第2节 餐饮产品价格管理 .....      | ( 127 ) |
| 第6章 宴会设计与控制 .....       | ( 142 ) |
| 第1节 宴会概述 .....          | ( 143 ) |
| 第2节 宴会设计 .....          | ( 151 ) |
| 第3节 宴会的组织与控制 .....      | ( 162 ) |

|                           |       |
|---------------------------|-------|
| <b>第 7 章 餐饮信息管理</b> ..... | (172) |
| 第 1 节 餐饮信息的特征与传递 .....    | (173) |
| 第 2 节 餐饮信息的收集与利用 .....    | (180) |
| 第 3 节 客史档案的管理 .....       | (187) |
| 第 4 节 餐饮管理信息系统的应用 .....   | (191) |
| <b>第 8 章 餐饮创新</b> .....   | (196) |
| 第 1 节 观念创新 .....          | (197) |
| 第 2 节 管理创新 .....          | (205) |
| 第 3 节 经营创新 .....          | (210) |
| 第 4 节 菜肴创新 .....          | (217) |
| 第 5 节 营销创新 .....          | (222) |
| <b>第 9 章 绿色餐饮</b> .....   | (230) |
| 第 1 节 绿色餐饮的概念及特征 .....    | (231) |
| 第 2 节 绿色餐饮的原则 .....       | (233) |
| 第 3 节 绿色餐饮的实施 .....       | (237) |
| <b>第 10 章 餐饮文化</b> .....  | (249) |
| 第 1 节 餐饮文化的内涵与作用 .....    | (250) |
| 第 2 节 物质文化 .....          | (254) |
| 第 3 节 精神文化 .....          | (256) |
| 第 4 节 菜品文化 .....          | (261) |
| <b>主要参考文献</b> .....       | (276) |
| <b>后 记</b> .....          | (278) |

# 第1章 餐饮管理概述

## 【学习目标】

通过本章的学习，清楚餐饮业的概念、特征、作用、餐饮工作性质与特点、餐饮业的发展历程；知晓餐饮经营管理的内容与特点；熟悉外包经营模式；了解餐饮业发展的趋势。

## 【重要概念】

餐饮业 外包经营

## 第1节 餐饮业及其发展历程

餐饮业是指利用餐饮设备、场所和餐饮原料为社会生活提供餐饮产品的生产经营性的服务行业。

餐饮业既包括宾馆、酒店、度假村、公寓等（英语里所称的 Hotel、Motel、Guesthouse）场所内部的餐饮部，也包括企事业单位的餐厅及一些社会保障与服务部门的餐饮服务机构。宾馆、酒店、度假村、公寓等场所内部的餐饮部及独立经营的餐饮服务机构属营利性质的餐饮服务机构，也称商业性餐饮服务机构。而企事业单位的餐厅及一些社会保障与服务部门的餐饮服务机构属非营利性质的餐饮服务机构，也称非商业性的餐饮服务机构。本书所研究的餐饮经营管理的对象主要是指商业性的餐饮服务机构，即餐饮企业。

### 一、我国餐饮业的发展历程

我国餐饮业是一个历史悠久的行业，它的发展经历了四个历史阶段。

#### （一）初步形成时期

据记载，商朝的都邑已经开始有饮食店铺，出售酒肉饭食，有饮食品的经营者、专业厨师与服务员。当时，朝歌屠牛、孟津市粥、宋城酤酒、齐市脯等，都是很有影响的餐饮经营活动。商朝名相伊尹曾经是一名厨师，有资料还说他当过“酒保”，即酒店的服务员。姜太公吕尚也曾在都城朝歌和重要城市孟津干过屠宰和卖饮之事，谯周《古史考》记载道：吕尚“屠牛于朝歌，卖饮于孟津”。到了西周时期，商业发展较快，为满足来往客商的需要，餐饮有了极大的发展，甚至在都邑之间出现了供人餐饮与住宿的店铺。《周礼·地官司徒·遗人》言：“凡国野之道，十里有庐，庐有饮食。”发展到春秋战国之时，各种饮食店铺不断增多，专业厨师的烹饪技艺不断提高。

#### （二）蓬勃发展时期

汉朝时期，随着农业、手工业和商业的发展，城市逐渐扩大，餐饮也逐渐兴旺起来。汉朝桓宽在《盐铁论·散不足》中描绘道：“熟食遍列，肴施成市。”到南北朝，餐饮网点设置已相对集中，出现了少数民族经营的酒肆。据《洛阳伽蓝记》等史料载，在北魏的洛阳，东市的通商、达货二里之人专以“屠贩为生”；西市的延酤、治觞二里之人“多酿酒为业”。一些来自西域的少数民族在中原经营饮食店铺，出现了“胡姬年十五，春日独当垆”的景象。

从隋唐到两宋,尤其是宋朝突破了坊(住宅区)与市、昼与夜的界限后,餐饮高速发展。从《东京梦华录》、《梦粱录》、《武林旧事》等史料可以看出,当时的餐饮具有三大特点:一是经营档次齐全,网点星罗棋布。如北宋开封,从城内的御街到城外的八个关厢,处处店铺林立,形成了二十余个餐饮聚集地。其中,既有大型的酒楼“正店”,也有中小型的“分茶”、“脚店”,还有微型的饭馆和流动食摊,遍布城市的各个角落,形成一个饮食网,满足各种档次的饮食需求;二是经营方式多样灵活,昼夜兼营。宋朝的餐饮,有综合经营的酒楼如“正店”,有分类经营的面店、酒馆、茶肆等,还有专营小吃的食店、食摊,经营方式十分灵活,而且没有昼夜限制,夜市开至三更,五更时早市又开张;三是服务周到,分工精细。当时的都城中已出现了上门服务、承办筵席的“四司六局”,各司各局分工细致、各司其职,服务周到,无须顾主操心。此外,还出现了专门为水上游览者备办饮食的“餐船”和专门为富贵之家烹饪菜点的厨娘。这些厨娘一般都技艺精绝,身价极高。

### (三) 成熟定型时期

我国古代餐饮市场成熟定型时期基本上贯穿元、明、清三个朝代。在这一时期,餐饮业更加繁荣和兴盛。专业化饮食行业异彩纷呈,综合性饮食种类繁多、档次齐全,它们之间激烈竞争、互补,形成了能够满足各地区、各民族、各种消费水平及习惯等多层次、全方位、较完善的格局。

#### 1. 专业化饮食行的增多

专业化饮食行主要依靠专门经营与众不同的著名菜点而生存发展,具有风味超群、价格低廉、经营灵活等特点,在全国各地餐饮中数量不断增多,占据着越来越重要的地位。如清朝时,在北京出现的专营烤鸭的便宜坊、全聚德,烤鸭技艺独占鳌头,名扬天下;上海有专营糕团的糕团铺,专营酱肉、酱鸭、火腿的熟食店,专营猪头肉、腌鸭蛋的腌腊店;在成都,有许多著名的专业化食品店及名食,《成都通览》有详细记载,有澹香斋之茶食、抗饺子之饺子、大森隆之包子、开开香之蛋黄糕、陈麻婆之豆腐、青石桥观音阁之水粉等。

#### 2. 综合性饮食店的完善

综合性饮食店种类繁多、档次齐全,在当时的餐饮业中有着举足轻重的地位。它们有的以雄厚的烹饪技术实力、周到细致的服务、舒适优美的环境、优越的地理位置吸引顾客,有的以方便灵活、自在随意、丰俭由人而受到欢迎。如明朝南京有十余个官建民营的大酒楼,富丽豪华,巍峨壮观,且有歌舞美女佐宴。清朝天津的“八大成饮庄”,庭院宽阔,内有停车场、花园、红木家具、名人字画等,主要经营“满汉全席,南北大菜”,接待的多是富商显贵。成都的饮馆、炒菜馆等,经营十分灵活,非常大众化。《成都通览》言,炒菜馆菜蔬方便,咄嗟可办;饭馆可自备菜蔬交灶上代炒,只给少量加工费。

除了高中低档餐馆外,还有一些风味餐馆和西餐厅。如《杭俗怡情碎锦》载,清末时杭州有京菜馆缪同和、番菜馆聚丰园及广东店、苏州店、南京店等,经营着各种别具一格的风味菜点。上海在西方饮食文化的渗入影响下出现了数家中西兼营的餐馆和西餐厅。

#### (四) 繁荣创新时期

从辛亥革命至今,中国社会的政治、经济和文化都发生了翻天覆地的变化,使得中国餐饮市场进入了繁荣创新时期。

中国一直是农业大国,人口众多,历代统治者都实行“重农抑商”的政策,因此作为商业组成部分的餐饮业虽然在不断走向繁荣,但时常受到轻视,不能理直气壮地发展。从20世纪初到20世纪80年代以前,由于各种原因,当时的餐饮市场仅仅继承了明、清时期的特色,没有太大发展。20世纪80年代以后,随着市场经济的持续、深入发展,第三产业蓬勃兴起,餐饮业也受到前所未有的重视和青睐,不断打破常规,迅速发展为第三产业的一支中坚力量,餐饮市场呈现出空前繁荣的局面,其突出特点是餐饮企业数量繁多、类型丰富、个性鲜明。

餐饮企业数量呈现出直线上升的趋势,餐饮企业类型也越来越丰富,且表现出鲜明的个性。餐饮企业鲜明个性主要表现在三个方面:一是丰厚的文化底蕴,即将悠久而丰富的文化融入菜点制作和企业的装修、经营之中;二是强烈的品牌意识,即从主题确定、市场定位、形象包装到菜点和筵席的设计、制作以及经营管理等方面,努力塑造自己独具特色的品牌;三是新颖的经营理念与模式,即在媒体上定期或不间断地做广告、发布信息,开展各种促销活动,改变过去“小而散、低起点、手工作坊式”的经营模式,实行规模化、连锁化、多元化的集约型发展。如北京的全聚德、杭州的楼外楼、四川的巴国布衣酒楼等是其中的部分代表。

## 二、餐饮业基本特征

### (一) 对旅游业和国民收入的依赖性

餐饮业是旅游业中食、住、行、游、购、娱六大要素的重要组成部分,其发展规模和速度在一定程度上依赖于旅游业的发展水平。一个国家、一个地区、一个城市的旅游业越发达,各种类型的客源越多,对餐饮产品的需求量就越大。同时,国民收入水平越高,人们的社会交往活动越频繁,当地居民和社会各界人士对餐饮产品的需求量也越大。

### (二) 行业特征的多元性

餐饮业与其他行业最显著的区别是将生产、销售、服务、消费在同一时空完成。它既具备了生产企业的特征,又具备了零售业的特征,还具备了服务业的特征。生产企业的特征主要表现在原料的采购、验收、处理、储藏、烹调、配膳直到

出品的整个生产流程；零售业的特征主要表现为将烹制好的产品以合理的价格出售给消费者；服务业的特征主要表现为将服务作为产品进行出售，而且餐饮业属于服务业范畴。由于餐饮业行业多元性的特征，决定了餐饮管理的复杂性和综合性。

### （三）产品生产与供应及消费的同时性

餐饮企业对产品的生产是从客人入座点菜后开始的，也是产品销售和客人消费的开始。没有客人进入餐厅消费，就没有餐饮产品的生产。而一般商品的生产、销售、消费是各自独立且可以分离的过程，可以发生在不同的时间、不同的地点。餐饮产品是当场生产、销售与消费的。这种产、供、销的同时性，给餐饮产品与服务质量的控制提出了更高的要求。

### （四）产品的不可储存性

餐饮产品与其他行业的产品一个最大不同就是不可储存性，对于餐饮企业而言，即使知道明天会有大量的客人就餐，而今天又有更多的厨师及餐厅服务员闲着无事可做，也不可以把明天客人需要的产品事先做出来，只能等第二天客人来到之后才可以即时生产，尽管第二天生产人员处于紧缺的状况。这就需要餐饮管理者有较强的组织能力和应变能力，使餐饮企业的生产能力保持一定的弹性。

## 三、餐饮业在国民经济中的作用

餐饮业是服务业的重要组成部分，它主要为国民经济的发展提供社会生活服务，其作用主要表现在以下几个方面。

### （一）餐饮业的发展有助于促进相关行业的繁荣

餐饮业的发展，需要大量的基础设施、生产技术设备、物资用品和食品原材料等，这必然会促进轻工业、建筑、装修、交通、食品原材料和副食品生产等相关行业的繁荣。具体而言，可以促进上游生产制造业的繁荣，例如食品加工业、陶瓷业、餐饮设备制造业等；可以促进横向相关行业的繁荣，例如装潢业、广告业、印刷业、劳动人员培训服务业、环保处理业等；可以促进下游企业的繁荣，如餐饮顾问公司、餐厅清洁消毒公司等。行业的繁荣会促使国民经济的繁荣。

### （二）餐饮业的发展可以促进大批劳动人员就业

餐饮业的迅速发展，为人们的社会饮食消费创造了条件，可以减轻人们的家务劳动，促使其消费方式和消费结构的改变。与此同时，由于餐饮业是劳动密集型的行业，在为人们提供社会餐饮的同时，也需要大批提供餐饮服务的人员，例如需要大批的厨师、服务员等，从而为大批人员提供了就业机会，成为解决我国就业问题的重要出路之一。

### （三）餐饮业的发展有助于促进外汇的吸收

随着我国对外开放大门的打开，大批海外人士前来旅游观光、探亲访友、从

事科学考察活动,在此期间,他们离不开对异域饮食风味的品尝,以领略当地人民的生活情趣。餐饮业以其高超的烹饪艺术、独具特色的饮食产品、丰富的饮食文化为他们提供了风味独特、环境优美和服务优良的餐饮产品。餐饮业在满足海外人士饮食需求的同时,也吸收了大量的外汇,从而对国民经济的发展起到了积极的推动作用。

## 四、餐饮工作性质及特点

### (一) 餐饮工作性质

餐饮工作性质主要表现在它的系统性和综合性。餐饮工作是一项系统性的工作,这个系统包括采购、验收、贮存、发放、生产、服务、核算等环节,其中任何环节出现问题,都会给餐饮企业带来影响。餐饮工作又是一项综合性的工作,它既包括生产,也包括零售工作,还包括服务工作。餐饮工作一方面要对饮食品进行生产和零售,另一方面又要提供饮食服务。

### (二) 餐饮工作特点

#### 1. 工作时间长

为了配合市场需求,餐饮企业通常营业时间比较长,有些餐饮企业还采取了24小时营业的工作制。

#### 2. 劳动强度大

餐饮工作是一项劳动强度很大的工作,而许多工作又无法用机器取代。如餐馆门前的迎宾员和室内的服务员需要长时间的站立工作;跑菜员需要手托数斤的托盘在餐厅中来回无数次的穿行。如果没有较强体力的支持是难以胜任这项工作的。

#### 3. 工作内容烦琐

餐饮工作是一项十分烦琐的工作。当客人入座后,服务人员要为客人提供上茶、点菜、斟酒、清理客人桌边及盘中杂物等工作,而且每项工作可能要进行数次,或数十次。如果遇到就餐时间较长的客人,或有特殊要求的客人,可能还会使工作内容增加,烦琐性加大。

#### 4. 具有一定风险

在餐饮经营中,始终伴随着经营风险、食物中毒风险和事故风险。餐饮企业的生存与发展受外界因素影响非常大,如当经济、政策和社会时尚等发生变化时,都可能会使企业兴旺或倒闭。餐饮工作关系到人的饮食健康及生命安全问题,如果发生食物中毒事件,就可能对客人的生命安全构成威胁。另外,员工在工作中也存在着事故危险,如在生产与服务中工作人员发生烫伤、撞伤及火灾等事故。

## 第2节 餐饮经营管理的内容与特点

### 一、餐饮经营管理的内容

#### （一）对餐饮企业资源进行有效配置

餐饮经营管理无论是效益目标还是品牌目标，都是为了直接或间接地获得经营收入。餐饮企业经营管理的內容不能只局限在菜肴制作和厨房管理环节上，而是应该把可利用的各种资源整合起来，通过有效地利用人力、物力、财力等生产要素，赋予资源更大的价值，以此实现餐饮企业的经营目标。

人力资源配置。是指餐饮企业管理者要根据餐饮企业规模，对人员数量进行有效配置；根据餐饮经营类型，构建相应的人员结构；根据餐饮经营内容，配置与之相适应的人员。

财力资源配置。是指餐饮企业管理者根据本企业的规模，对资金的投入数量做决策；根据企业类型，对资金使用的结构做决策。

物力资源配置。是指餐饮企业管理者根据生产品种及数量，对食品原料采购量做决策；根据餐饮企业类型，对厨房设备配备做决策；根据餐饮企业经营风格，对餐厅的装潢设计风格做决策；根据餐饮企业档次，对餐厅的餐具、家具的档次做决策。

#### （二）对餐饮工作各环节进行有效管理

餐饮工作是一项系统性的工作，它主要包括八个环节，任何一个环节出了问题都会给餐饮企业造成损失。因此，作为餐饮管理者必须对每个环节进行有效管理。餐饮工作的八个环节如下：

##### 1. 制定菜单

即根据餐饮企业的经营范围、生产能力及目标市场的消费特点和饮食需求确定菜单上的菜品，在此基础上制定出能够迎合广大顾客消费水平的菜单。

##### 2. 食品原料的采购

即要根据菜单上的菜品，对其原料进行采购。在采购工作中，要以原料质量好，价格合理为基准。

##### 3. 食品原料的保管

即对库存食品原料的保管。食品原料的保管要采用科学的管理方法，确保食品原料的质量不变。