

THEORETICAL AND EMPIRICAL RESEARCH ON  
NEW CATERING SERVICE SYSTEM OF MODERN UNIVERSITIES



# 现代高校 新型餐饮服务体系

——理论与实证研究——

黄永胜 武原红 著

 北京理工大学出版社  
BEIJING INSTITUTE OF TECHNOLOGY PRESS

# 现代高校新型餐饮服务体系 ——理论与实证研究

黄永胜 武原红 著

 **北京理工大学出版社**  
BEIJING INSTITUTE OF TECHNOLOGY PRESS

版权专有 侵权必究

---

### 图书在版编目 (CIP) 数据

现代高校新型餐饮服务体系：理论与实证研究/黄永胜，武原红著. —北京：北京理工大学出版社，2013. 10

ISBN 978 - 7 - 5640 - 8140 - 9

I. ①现… II. ①黄… ②武… III. ①高等学校-膳食-后勤管理-研究-中国 IV. ①G647. 4

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2013) 第 188437 号

---

出版发行 / 北京理工大学出版社有限责任公司

社 址 / 北京市海淀区中关村南大街 5 号

邮 编 / 100081

电 话 / (010) 68914775 (总编室)

82562903 (教材售后服务热线)

68948351 (其他图书服务热线)

网 址 / <http://www.bitpress.com.cn>

经 销 / 全国各地新华书店

印 刷 / 保定市中华美凯印刷有限公司

开 本 / 710 毫米 × 1000 毫米 1/16

印 张 / 13.5

字 数 / 224 千字

版 次 / 2013 年 10 月第 1 版 2013 年 10 月第 1 次印刷

定 价 / 46.00 元

责任编辑 / 刘 娟

文案编辑 / 刘 娟

责任校对 / 周瑞红

责任印制 / 王美丽

---

图书出现印装质量问题，请拨打售后服务热线，本社负责调换

## 编 委 会

编委会主任	齐利平	乔建华		
编委会副主任	董力	杨学成	赵新平	闫二旺
编委	刘林	邢永生	李文进	赵振波
	武建平	高维宁	孔剑平	张文基
	侯华	常剑斌	赵志全	梁耿霞
	杨晨	卫友芝	常原生	王国庆

# 序言（一）

黄永胜先生毕业于天津商学院餐旅企业管理专业，自我院成立以来，就一直从事学校的餐饮管理工作，先后任饮食服务中心副主任、后勤集团副总经理。武原红先生毕业于山西农业大学食品检验专业，长期从事后勤管理工作，拥有丰富的管理经验，对后勤管理拥有独到的见解与诠释。二位作者以“学院师生满意、中心员工满意”的双满意理论为指导，在我院饮食服务中心实施了“六统一、一专”的食堂管理模式，树立了“学校统一管理、厨房承包经营”的榜样，而且他们实施的食堂管理模式被太原市卫生局在省城高校中进行了推广。我院饮食服务中心行知餐厅首批获得山西省食品卫生量化分级 A 级单位，曾代表山西省高校接受了教育部、卫生部等国务院八部委“食品放心工程”检查，为山西高校添了彩。我院饮食服务中心实施了“产前检测、产中督查、产后留样”食品安全管理模式，保证了食品安全和校园稳定，且曾代表山西省餐饮业接受了“国家产品质量和食品安全专项整治验收组”的检查，为山西省争得了荣誉。我院饮食服务中心创建了省级“青年文明号”，提升了食堂形象和组织文化。我院饮食服务中心经受住了 SARS 疫情的考验，承担了本科教学评估、申硕建设的宴会接待服务工作，承办了山西省大学生运动会和山西省高考评卷工作的就餐工作，圆满完成了学院安排的各项任务。在日常餐饮服务工作中，教职工就餐满意率达到 85% 以上，受到教职工的好评。十多年的前线工作经验为作者的写作积累了丰富的实践素材。工作中，作者善于总结前人的经验和方法并加以创新和发展，在《高校后勤研究》等专业刊物上发表论文十多篇，主持并完成了山西省软科学研究课题“基于科学发展观的山西高校现代新型餐饮服务体系构建”。

党的十八大报告对高等教育赋予了新的历史使命。“中国梦”的实现，需要高等教育更好地发挥人才培养、科学研究、社会服务和文化传承创新四大功能，我国的现代化建设事业，需要高等教育提供强有力的人才保障和智力支撑。这对高校是一个新的课题，对高校后勤也是一个挑战。这本由太原师范学院后勤管理处黄永胜、武原红先生撰写的《现代高校新型餐饮服务体系——理论与实证研究》，是对高等教育新的历史使命、建设现代高校新型餐饮服务体系的探讨。《现代高校新型餐饮服务体系理论与实证研究》将理论和实践相结合，以高校自主经营实体的发展为主线，以体制和机制改革为重点，构建现代高校新型餐饮服务体系及其战略。该书结合中国中部省份代表——山西省

高校餐饮的现状，从运行机制、管理体系和保障体系三方面构建了山西高校新型餐饮服务体系。它是理想化的高校新型餐饮服务体系与现实的高校餐饮服务体系的结合，是东部高校餐饮服务体系与西部高校餐饮服务体系的结合，是重点高校的餐饮服务体系与普通高校餐饮服务体系的结合，是一线城市的高校餐饮服务体系与二、三线城市高校餐饮服务体系的结合，是对我院餐饮管理实践与理论的总结与升华。该书的出版是我院后勤发展历史上的一件大事，它标志着我院后勤管理理论和管理水平已经上升到了一定的高度，在全省乃至全国后勤理论研究领域也占有了一席之地。

本书是武原红先生依据多年的管理经验对全书进行总体把握，黄永胜先生在山西省软科学课题“基于科学发展观的山西高校现代新型餐饮服务体系构建”研究报告的基础上，结合其硕士学位论文《高校餐饮服务社会化战略研究》进行拓展研究而形成的。该书回顾了高校餐饮改革的实践与历程，总结了改革的经验与做法，凝练了改革的理论与思路，对于深化和推进高校餐饮社会化改革、建立和完善现代高校新型餐饮服务体系具有十分重要的意义。现代大学后勤管理是一门综合“学科”，需要高校后勤同行及专家学者深入研究，共同探讨。随着高校后勤社会化改革的不断深入，高校后勤领域需要研究的问题越来越多。本书以现代高校餐饮管理理论和实践为例，希望吸引更多人投身到现代大学新型餐饮服务体系的理论研究和经验总结中，为深化高校后勤改革贡献自己的力量。

王尚义

2013年5月

# 序言（二）

高校餐饮作为高校后勤社会化改革的先行者，走在了高校后勤其他行业的前面。在全国高校餐饮轰轰烈烈进行改革的同时，山西高校餐饮也在探索中向前发展。近来，食品安全问题、饭菜价格问题成为影响高校稳定与发展，甚至影响社会稳定与发展的重要因素。只有通过改革，才能解决这些问题。改革是“摸着石头过河”，改革需要理论支持。高校餐饮在改革过程中，如能以理论指导实践，必将促进其发展。随着山西转型发展、跨越发展的展开，山西高校作为为山西发展提供智力支持的主阵地，其发展就显得尤为重要。高校餐饮作为高校发展的重要保障，越来越显示出其重要性。

在山西经济转型和跨越式发展过程中，能推出一部高校餐饮改革的理论专著，不仅是山西高校后勤社会化改革实践的骄傲，而且是山西学术界对理论改革与创新的探索。本书二位作者拥有十多年的从业经验，又有较强的理论功底。作者所在单位实施的“六统一、一专”管理模式，曾被太原市卫生局在太原市高校中进行推广。他们不仅实战经验丰富，观念也非常超前。特别是 MBA 管理理念的运用，使该书的理论和实践紧密结合，极具可操作性。

“十年磨一剑”，本书是作者对十多年工作的思考与总结。本书许多观点来源于实践，还有许多观点具有前瞻性，具有很强的实践和指导意义。愿本书的出版能为山西高校同人及全国高校同人提供借鉴，愿本书的出版能为高校餐饮的理论研究添砖加瓦。

乔建华

2013年4月

# 前言

2010年6月，国务院颁布了《国家中长期教育改革和发展规划纲要（2010—2020年）》，继续明确了高校“后勤社会化”的改革方向。2011年，教育部又发布了《高校后勤中长期改革发展规划纲要（征求意见稿）》，其“着眼于构建适应市场经济体制、符合现代大学制度要求的‘新型高校后勤保障体系’，着眼于提升高校后勤管理水平、保障能力和服务质量，促进高校后勤科学发展，为高等教育改革与发展提供强有力的支撑”。高校餐饮服务是高校后勤服务的重要组成部分。近年来，随着高校后勤“社会化”的发展，高校餐饮服务取得了较大进展，但仍存在着一些问题。如不能满足师生的消费需求，不能适应高等教育发展需求等。从2006年下半年开始，市场物价持续上涨，肉、蛋、油等副食品价格屡创新高。物价上涨使得饭菜成本增加，而饭菜价格不变，这就造成高校餐饮组织的多数单位出现亏损，经营困难、举步维艰。部分高校餐饮组织为改善经营的窘境不得不对饭菜价格进行微调。但高校食堂涨价立即引起舆论的高度关注，也引发了部分学生的质疑和不满，这不利于校园稳定。因此，如何使高校食堂的获利职能和学校（政府）的助学职能分离，解决学生就餐公益化与高校食堂社会化的矛盾，成为高校餐饮组织发展中亟须解决的问题。

党的十八大报告提出，在我国进入全面建成小康社会的决定性阶段，要高举中国特色社会主义伟大旗帜，以邓小平理论、“三个代表”重要思想、科学发展观为指导，解放思想，改革开放，凝聚力量，攻坚克难，坚定不移沿着中国特色社会主义道路前进，为全面建成小康社会而奋斗。“科学发展观”重要思想指导地位的确立，为高校餐饮服务的发展提供了新的思路和方法。高校餐饮也只有在学习、贯彻、落实科学发展观的基础上构建现代高校新型餐饮服务体系，才能解决发展中存在的问题，才能健康、快速、稳定地发展。高校餐饮服务“科学发展”的精神实质就是坚持社会化方向，遵循市场经济规律，用“市场化”方法、“开放式”思路、“人文关怀”的精神去配置资源；优化餐饮“生态环境”，提高“发展质量”，追求社会效益、经济效益和员工价值最大化，从而实现资源效用最大化；建立和谐、高效、节约型高校餐饮组织，实现高校餐饮全面、协调、可持续发展，满足学校发展、师生消费日益增长的服务需求。<sup>①</sup>

<sup>①</sup> 皮光纯：《浅谈高校后勤“科学发展”的精神实质》，《高校后勤研究》，2008（3），第12页。



本书以科学发展观为指导，分析了高校餐饮社会化过程中存在的问题及原因，构建了现代高校新型餐饮服务体系，提出了该体系的战略与实施途径；针对我国中部省份的代表——山西高校餐饮服务发展中面临的内外部环境，对省内外具有代表性的高校餐饮服务案例进行了分析，并运用层次分析法对调研结果进行了定量分析评价；在此基础上构建了山西高校新型餐饮服务体系，提出了推进和完善该体系的对策。希望能够为国内高校餐饮服务的科学发展提供借鉴和思考。

# 目 录

<b>第一章 高校餐饮服务概述</b> .....	1
<b>第一节 高校餐饮服务</b> .....	1
一、高校餐饮服务的特征 .....	1
二、高校餐饮服务的发展趋势 .....	3
<b>第二节 高校餐饮服务的定位</b> .....	3
一、传统观念下高校餐饮服务的定位 .....	3
二、科学发展观下高校餐饮服务的定位 .....	4
<b>第三节 高校餐饮改革</b> .....	5
一、高校餐饮服务改革的目的 .....	5
二、对国内高校餐饮服务改革历程的回顾 .....	7
三、国外高校餐饮服务现状 .....	9
<b>第二章 高校餐饮服务社会化</b> .....	12
<b>第一节 高校餐饮服务社会化的背景及意义</b> .....	12
一、高校餐饮服务社会化的概念 .....	12
二、高校餐饮服务社会化改革的背景 .....	14
三、高校餐饮服务社会化改革的意義 .....	15
<b>第二节 我国高校餐饮服务社会化现状与问题</b> .....	16
一、国内高校餐饮服务社会化经营管理模式 .....	16
二、高校餐饮服务社会化存在的问题 .....	19
三、高校餐饮服务社会化的制约因素 .....	20
<b>第三节 国内高校餐饮服务社会化典型案例</b> .....	22
一、餐饮服务托管承包, 高校后勤监督检查 .....	23
二、引入竞争机制, 服务高校师生 .....	26
三、目标管理为主, 整体承包为辅 .....	28
四、自主经营, 精细化服务校内市场, 规模化拓展校外市场 .....	30

五、经营机制多元化,丰富了校内餐饮服务主体 .....	34
六、公司化运营,连锁式发展 .....	36
七、社会餐饮进军校内市场,股份制企业快速扩张 .....	40
<b>第三章 现代高校新型餐饮服务体系 .....</b>	<b>45</b>
<b>第一节 现代高校新型餐饮服务体系的建立 .....</b>	<b>45</b>
一、明晰产权,构建现代高校新型餐饮服务体系 .....	45
二、连锁经营,促进现代高校新型餐饮服务体系的构建 .....	50
三、标准化管理,完善现代高校新型餐饮服务体系 .....	55
<b>第二节 现代高校新型餐饮服务体系的战略选择 .....</b>	<b>62</b>
一、外部环境分析 .....	62
二、内部条件分析 .....	69
三、现代高校新型餐饮服务体系 SWOT 分析 .....	73
四、现代高校新型餐饮服务体系战略 .....	75
<b>第三节 现代高校新型餐饮服务体系的战略实施 .....</b>	<b>78</b>
一、股份制改造,完善现代高校新型餐饮服务体系 .....	78
二、实施“以人为本”的人力资源管理 .....	82
三、建立新型的企业组织结构 .....	84
四、开发和提升核心竞争力 .....	86
五、营造和发展企业文化 .....	88
六、引入 JIT 生产方式 .....	90
<b>第四章 山西高校餐饮服务社会化 .....</b>	<b>94</b>
<b>第一节 山西高校餐饮服务社会化概况 .....</b>	<b>94</b>
一、山西高校餐饮服务现状 .....	94
二、山西高校餐饮服务社会化发展中存在的问题 .....	95
三、问题产生的主要原因 .....	97
<b>第二节 山西高校餐饮服务社会化改革的模式 .....</b>	<b>99</b>
一、自主经营模式 .....	99

二、承包经营模式 .....	101
三、混合经营模式 .....	106
第三节 山西高校餐饮服务社会化改革 .....	109
一、山西高校餐饮服务社会化改革的环境分析 .....	110
二、山西高校餐饮服务社会化优化模式 .....	114
第五章 山西高校新型餐饮服务体系构建 .....	115
第一节 构建山西高校新型餐饮服务体系的基本原则 .....	115
一、科学发展,确立山西高校餐饮发展的新方向 .....	115
二、以人为本,树立山西高校餐饮管理新理念 .....	116
三、统筹兼顾,形成山西高校餐饮和谐发展新思维 .....	117
四、可持续发展,构建山西高校餐饮服务新体系 .....	118
第二节 构建山西高校新型餐饮服务体系的依据 .....	119
一、山西高校餐饮服务综合评价体系 .....	119
二、山西高校餐饮服务综合评价 .....	126
第三节 山西高校新型餐饮服务体系 .....	131
一、山西高校新型餐饮服务体系内容与特点 .....	131
二、山西高校新型餐饮服务体系的适用对象 .....	136
三、山西高校新型餐饮服务体系的实施方案 .....	137
第六章 山西高校新型餐饮服务体系实施保障 .....	139
第一节 改善外部环境,促进体系实施 .....	139
一、政府培育餐饮市场服务主体 .....	139
二、伙专会发挥行业协会作用 .....	140
三、高校引导校内餐饮市场形成竞争 .....	141
四、食品监管组织服务于餐饮经营单位 .....	143
第二节 完善运行机制,构建新型体系 .....	144
一、明确管理主体,划小核算单位 .....	144
二、完善承包机制,顺应科学发展要求 .....	145

三、发展自主经营，扩大规模效益 .....	146
第三节 理顺价格机制，推行联合采购 .....	147
一、理顺餐饮价格机制 .....	147
二、实施区域联合采购 .....	150
第四节 引进先进管理方法，规范日常管理 .....	154
一、“五常”管理，创造良好的工作场所 .....	155
二、“ISO 9000”认证，强化生产流程管理 .....	156
三、“ISO 14000”认证，强化环境流程管理 .....	157
第五节 依法应对用工短缺，塑造企业文化留人 .....	159
一、强化人力资源管理，缓减用工紧张的状况 .....	159
二、以“青年文明号”为载体，丰富企业文化 .....	163
第六节 科学设置和管理硬件，保障餐饮服务体系运行 .....	167
一、科学设计食堂建筑 .....	167
二、规范管理餐饮设备 .....	174
第七节 充分发挥山西面食在山西高校餐饮中的作用 .....	180
一、山西高校餐饮中山西面食发展存在的问题 .....	180
二、山西高校餐饮中山西面食发展的对策 .....	181
附录一 高校后勤中长期改革发展规划纲要 .....	183
附录二 教育部 国家发展改革委 财政部 国家食品药品监督管理局 国家税务总局关于进一步加强高等学校学生食堂工作的意见 .....	189
参考文献 .....	193
后记 .....	197
致谢 .....	199

# 1

## 第一章 高校餐饮服务概述



高校餐饮服务业是指为高校师生这个特定对象提供餐饮产品和服务的行业。它是随着方便大学校园师生就近用餐的要求而产生和发展起来的。高校餐饮服务业不同于社会餐饮服务业，其服务对象、经营思想以及管理体制都具有特殊性，具有自身独特的形成和发展规律。深入了解餐饮业的特征、掌握餐饮业发展的动态和规律、借鉴国内外高校餐饮业改革和发展的成功经验，是推动高校餐饮服务业改革和发展的重要基础。

### 第一节 高校餐饮服务

餐饮业属于传统的服务行业，以向顾客提供餐饮服务产品来实现其经营目标。餐饮企业主要是指现时烹调、加工、销售饮食制品，并为消费者提供就餐场所和消费服务的企业。服务是一种顾客作为共同生产者的、随时间消逝的、无形的经历。高校餐饮服务就是为高校师生烹制、加工、销售饮食制品并为其提供就餐场所和消费经历的服务。从餐饮业的传统分类来看，高校餐饮服务属于非商业性餐饮服务，但事实上，现在的高校餐饮服务是以微利经营为目标的。目前，高校餐饮服务的提供者虽然实现了企业化经营，但大都不是法人，故还不能被称为餐饮服务企业，只能被称为餐饮服务组织。

#### 一、高校餐饮服务的特征

高校餐饮服务形成于12世纪后半叶，当时英国牛津大学和剑桥大学的学生虽在校园里居住，但却不得不在佣人的帮助下自己烧饭。校方为方便

学生，在这些大学中开设了公共食堂，并提供非正规的晚餐。到1776年，美国建立了10所大学，每所大学都提供风格各异的餐饮服务<sup>①</sup>。早期大学层面的学校餐饮服务表现为餐桌服务方式，现在的高校则更青睐自助食堂服务方式。高校餐饮服务是在高校这个特定的区域内，为高校师生这个特定对象提供餐饮产品的服务。与社会餐饮企业相比，高校餐饮有其独有的特征：

### （一）高校餐饮的日常性

高校餐饮是学校的餐饮，它的主要任务是为全体教职工和学生的工作、学习、生活提供后勤服务，为学校的教学、科研提供保障；其服务对象大都以本校师生为主，其中学生占绝大多数，就餐者只是希望花钱少、吃得饱、清洁卫生、有一点特色即可，经营者不能期盼有太多的利润。因此，高校餐饮业的服务标准大都比较低，环境设施、菜点质量和接待礼仪等方面的水准也不是很高。由于是“关起门来做生意”，它只有寒暑假是淡季（现今由于假期内高校中各类培训、考试频繁，所以淡季也不是十分明显）。如果不准社会餐饮进入高校，高校餐饮就几乎没有竞争对手，故其经营的风险性微乎其微，日子过得比较“安逸”。

### （二）消费群体的稳定性

高校是育人的场所，高校餐饮在本质上具有服务育人的属性，这决定了其任务是为广大师生提供优美、舒适、良好的就餐环境。因此，高校餐饮业的服务对象比较单一，流动性和变异性都较少，正所谓“早不见面晚见面，四年都是老面孔”；再加上教职工多半只吃工作餐，学生经济来源也有限，这就很难依照“新潮、丰美、高标准”的市场模式进行运作。所以高校餐饮往往落后于社会餐饮，软硬件条件也相对较差，菜式与经营手段较为僵滞，常常给人以平平淡淡、昏昏沉沉的感觉。

### （三）经营的国有性

高校餐饮组织绝大多数是国有公办，也有部分是私人代理或承包。这里的“绝大多数”，至今依然承袭计划经济时期事业单位福利食堂的不少规矩，例如，不交租，不上税，不得辞退不得力的员工等。食堂因经营不善而严重亏损时，如果没有贪赃枉法的行为，主要责任人最多也只是“下课”，而不会破产“跳楼”。高校餐饮改革必须始终保障贫困生的利益，而学生一般没有工资收入，又处在长身体的时期，所以一日三餐都要吃饱吃好。为了校园教学秩序的稳定，高校餐饮只能是保本微利，在低价位上运营。

<sup>①</sup> 马开良：《餐饮管理与实务》，高等教育出版社，2003，第6页。

## 二、高校餐饮服务的发展趋势

随着我国市场经济的发展、人民生活水平的提高、普通家庭生活收入的增加、高校餐饮服务的主体——师生的消费观念已经发生了重大变化，从吃饱发展到吃好、吃卫生，再到营养搭配和对就餐环境的体验。高等院校是高知、高智和高能力人才高度集中的地方，也是物质文明和精神文明高度统一的地方。他们在“吃饱”的基础上追求“吃好”，也就是讲究吃营养，吃健康，吃文化，吃品位，吃享受，这是21世纪广大师生员工饮食消费的新需求和新特点。高校餐饮应该与高校浓郁的知识氛围相协调，应该体现出高度的饮食文明和知识经济的时代特征。

高等院校是高校餐饮的依托平台和服务市场，高校餐饮的改革和发展必须始终以高校办学规模和办学层次以及服务对象（师生员工）的需求为基础。高校办学规模层次的多样性和高校餐饮服务对象的多样性，要求高校餐饮思维方式、经营形式和管理模式的多元化，强调以“和而不同”的兼容性落实多元化的经营模式、餐饮结构、规格档次、食物品种、菜点风味等。重视以“与时俱进”的时代性有效满足广大师生多样化的饮食消费需求。总而言之，彰显交融并举的多元意识，是高校餐饮改革和发展的市场要求和时代需要，办学规模层次的多样性也要求餐饮格局的多元化。

## 第二节 高校餐饮服务的定位

改革开放以来，广大人民群众物质文化生活水平普遍提高。受市场经济和社会消费观念影响，高校餐饮市场消费需求的个性化、多样化和层次化的趋势越来越明显。这就在客观上要求高校餐饮服务要改变计划经济时期形成的“满足基本生理需要，实现社会效益”的功能定位，高校餐饮服务要以科学发展观为指导，适应市场经济规律和经济增长的要求，重新对高校餐饮服务的功能进行定位，不断拓展高校餐饮服务业的服务内容和范围，加快高校餐饮服务改革的进程，更好地发挥高校餐饮业在满足师生需求、建设和谐校园中的重要作用。

### 一、传统观念下高校餐饮服务的定位

传统观念下高校餐饮服务在高校服务中的定位，可以概括为“满足基本生理需要，实现社会效益”，主要是解决师生、员工吃饭的问题，为其更好地工作、学习提供最基本的支持，而对于是否满足他们除温饱以外的对饮食更高层次的需要则不是很注重。此外，我国高校餐饮建设都是由国



家投资、学校使用的国有资产，因此高校餐饮服务的特点是非经营性和非营利性的，是提供一种公益性的服务，强调的是学校的稳定、姓“教”原则和社会效益，目的不在于创造经济价值，而在于创造服务条件，保证学校教学、科研、管理工作的顺利进行。

## 二、科学发展观下高校餐饮服务的定位

在师生需求不断升级、高校餐饮发展举步维艰、资源环境问题严峻的现实状况下，人们不得不重新审视高校餐饮业的功能和作用。在科学发展观的指导下，高校餐饮服务的职能定位必须要符合实现高校餐饮的可持续发展、构建和谐校园与和谐社会的基本原则。科学发展观下的高校餐饮服务在高校中的定位较之于传统观念下的定位也更符合社会发展和师生生活的需要，即“满足高层次、多样化需求，获得社会效益和经济效益的双赢，实现高校餐饮的可持续发展”。

### （一）满足高层次、多样化需求

高校餐饮服务业以高校师生的饮食需求为出发点，主要任务是满足他们日益增长的多样化的消费需求；满足他们在餐饮口味、品质、品种、营养搭配、服务、卫生、文化等方面的需求；满足来自不同地域、不同民族、不同经济基础的师生的餐饮服务需求，营造“和谐、卫生、健康”的餐厅环境。

### （二）获得社会效益和经济效益的双赢

高校餐饮服务组织要正确处理高校餐饮服务在社会主义市场经济条件下的公益与营利之间的关系。在明确高校餐饮服务“公益性、服务性”的基础上，应充分肯定高校餐饮服务的营利性。没有经济效益，高校餐饮组织就无法生存和参与竞争，社会餐饮企业就没有进入高校食堂的动力，高校餐饮服务业也就无法实现其发展。因此，高校餐饮服务组织在提倡高校餐饮“公益性、服务性”的同时，也应提高其“竞争性”和“微利性”<sup>①</sup>，从而实现高校餐饮服务社会效益和经济效益的平衡，为其提供发展动力，促进其发展。

### （三）实现高校餐饮服务的可持续发展

高校餐饮服务业的可持续发展是高校餐饮服务改革的基本要求，基本思路包括以下两个方面：

<sup>①</sup> 李平金：《对高校餐饮工作的几点建议》，湖南高校后勤基建信息网，2009-05-13。