

国家级精品课程配套用书



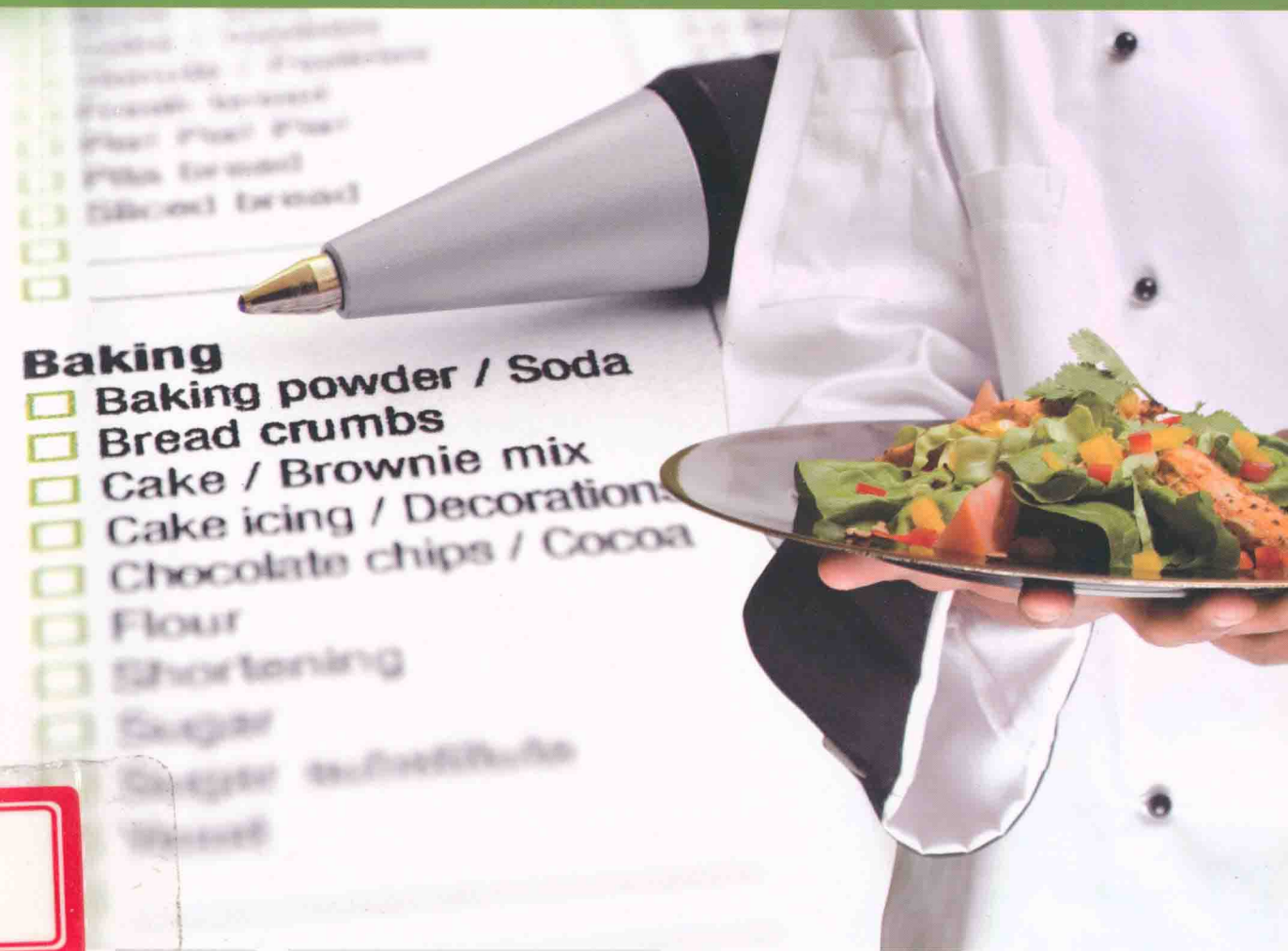
GAODENG ZHIYE JIAOYU JIAOCAI


• 高等职业教育教材 •

# 餐饮经营管理

CANYIN JINGYING GUANLI

钟 华 刘致良 编著



 中国轻工业出版社

国家级精品课程配套用书  
高等职业教育教材

# 餐饮经营管理

钟 华 刘致良 编著

 中国轻工业出版社

## 图书在版编目 (CIP) 数据

餐饮经营管理/钟华, 刘致良编著. —北京: 中国轻工业出版社, 2011. 7

高等职业教育教材

ISBN 978 - 7 - 5019 - 8264 - 6

I. ①餐… II. ①钟…②刘… III. ①餐饮业 - 经营管理 - 高等职业教育 - 教材 IV. ①F719.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2011) 第 101689 号

责任编辑: 白 洁

策划编辑: 白 洁 责任终审: 孟寿萱 封面设计: 锋尚设计

版式设计: 宋振全 责任校对: 杨 琳 责任监印: 张 可

出版发行: 中国轻工业出版社 (北京东长安街 6 号, 邮编: 100740)

印 刷: 北京君升印刷有限公司

经 销: 各地新华书店

版 次: 2011 年 7 月第 1 版第 1 次印刷

开 本: 787 × 1092 1/16 印张: 17.75

字 数: 450 千字

书 号: ISBN 978 - 7 - 5019 - 8264 - 6 定价: 30.00 元

邮购电话: 010 - 65241695 传真: 65128352

发行电话: 010 - 85119835 85119793 传真: 85113293

网 址: <http://www.chlip.com.cn>

Email: [club@chlip.com.cn](mailto:club@chlip.com.cn)

如发现图书残缺请直接与我社邮购联系调换

081437J2X101ZBW

## 前 言

为了加强餐饮企业经营管理理论实际应用的研究,提高餐饮企业的管理水平,培养更多的餐饮经营管理者,针对当前餐饮经营管理的现状和高职教育的特点,我们在高职类国家精品课程“餐饮经营管理”的教学研究和经验总结的基础上,编著了本教材。

本教材力图打破传统的以知识传授为主要特点的学科课堂模式,而将其转变为以工作任务为核心的项目课程模式,让学生通过完成具体项目来构建相关理论知识,并发展职业能力。

在教材内容的选取上,紧紧围绕餐饮经营管理工作过程的需要来进行,同时又充分考虑到高职教育对理论知识学习的要求,在结构上采用了模块和项目的编排方式,共设计了十大模块的教学内容,包括餐饮经营管理概述、餐厅选址、厨房设计与管理、厨房日常管理、餐厅设计与管理、餐厅日常管理、餐饮成本控制、菜单设计与管理、餐饮营业推广、餐饮企业连锁经营管理,在每个模块下又分三至五个项目。

在教材的编写上强调学生管理技能的训练和职业素质的培养。在教学中,要求学生完成“某一主题餐厅的策划”,学生必须从最先的市场调研、目标定位、餐厅类型、餐厅选址开始,到厨房、餐厅、菜单设计与管理,到最后的餐厅营业推广,在仿真的模块教学下,以餐饮管理者的身份,完成餐饮企业从筹建开始到营业推广的整个业务流程和所有工作任务的项目学习。这些内容的学习,都要求学生有良好的团队合作意识,培养学生自我管理能力和资料收集与分析能力、策划能力、沟通能力及创新、创业的职业素质和能力。

本教材既适用于高职院校酒店管理专业、餐饮管理专业、烹饪专业以及其他旅游相关专业和培训机构的教材,又可作为广大餐饮企业的各级管理人员或技术人员自修的参考教材。

本书在编写过程中得到了餐饮业和有关专家的大力支持和指导,参考和借鉴了国内外众多专家和学者的最新研究成果和技术文献,直接或间接采用了许多专家学者的观点和看法,在此谨致诚挚的谢意!由于作者水平有限,书中疏漏和错误之处在所难免,希望各位专家学者和读者批评指正。

作 者



## “餐饮经营管理”课程教学建议

“餐饮经营管理”是一门实用性很强的课程，通过本课程的教学，具体掌握餐饮管理业务操作流程，培养解决餐饮管理实际问题的能力，同时进一步培养学生的创新及创业的能力。

### 一、教学内容

在教学内容的选取上，以能力培养为宗旨，紧密结合生产实际，体现岗位能力要求，以促进学生实践操作能力培养的优质核心课程为目标，将课程的教学内容分解为十大模块的教学内容，包括餐饮经营管理概述、餐厅选址、厨房设计与管理、厨房日常管理、餐厅设计与管理、餐厅日常管理、餐饮成本控制、菜单设计与管理、餐饮营业推广、餐饮企业连锁经营管理。

### 二、教学设计

在教学设计中建议做到：

- (1) 基于餐饮经营管理工作过程组织教学内容体系；
- (2) 以项目导向和任务驱动组织教学；
- (3) 采用工学结合的模式，强化实践能力的培养。

在教学中，要求学生完成“某一主题餐厅的策划”，学生必须从最先的市场调研、目标定位、餐厅类型、餐厅选址开始，到厨房、餐厅、菜单设计与管理，到最后的餐厅营业推广，在仿真的模块教学下，以餐饮管理者的身份，完成餐饮企业从筹建开始的整个业务流程和所有工作任务的项目学习。同时，每一模块之间都是相辅相成的，学生需要从成本、人力资源、营销等中、高层餐饮管理者的角度，综合考虑一个餐饮企业的运营。例如，通过市场调研、目标定位，决定了投资规模，就决定了企业的类型和选址；通过对厨房、餐厅的布局、氛围的设计，就决定了餐厅的产品即菜单的类型、内容及价格的确定和营业推广的方式。

### 三、教学组织与安排

在教学的组织与安排上，应按照“课堂实践一体化”的教学模式，教、学、做结合，理论与实践一体化，要合理安排实训、实习教学环节。

在教学中，建议采用“项目引导”——“分组实训”——“小组研讨”——“作品展示”——“项目评价”的教学组织模式。

每一模块的课程教学中都设计有3~4个项目和4~5个任务，以项目为导向和任务驱动，进行具体教学设计。学生以实训项目为指导，进行分组实训，完成相应的任务。在“分组实训”环节，学生可以组合成4~6人的实训小组，在实训基地或生产第一线，在兼职教师、行业专家的指导下，完成实训和本小组实训作品的调查研究工作；在“小组研讨”环节，在老师的指导下，小组内部应进行多次调研，自由讨论，最终达成共识，完成资料汇总。所有实训项目必须以“任务报告”和“任务作品”的形式来完成。在“作品展示”环节，小组成员向全班展示并讲述小组作品；每一个实训模块都有相应的

“评价标准”，建议可以由小组互评和教师评价两部分共同形成该小组模块作品的成绩。

#### 四、教学方法的运用

应充分运用多种教学方法，使教师与同学之间产生充分的互动。

本教学方法建议采用：

(1) 现场教学法。由于每一个项目的学习都要求以典型产品为载体设计的活动来进行，为此，必须通过校企合作、校内实训基地建设等多种途径，采取工学结合的形式，给学生提供丰富的实践机会。

(2) 案例教学法。教师对项目基本内容可采用案例教学法进行讲解。本教材每一个模块都有一个“引导案例”，项目中还穿插了许多小案例，教师可根据情况选取相应的案例，在课堂上组织学生讨论、分析。在分析案例的同时穿插基本理论知识的讲解。

(3) 分组讨论法。在教学中尽量培养同学们的团队精神，对案例的讨论、餐饮经营管理的策划，都要求集中讨论。在讨论过程中，教师给予相应的启发和引导，使同学们在讨论中去思考、去学习，综合运用所学知识，最终达成小组共识。

(4) 角色扮演法。在教学环节采取角色扮演的方式，增强教学效果。主讲教师以企业经理人，学生以企业各部门员工的角色，融会贯通所需掌握的理论和实际技能的要求。

(5) 网络自主学习法。在课程建设中应加强网络课程的建设，给学生一个完善的自主学习和交流的平台。学生可通过网络课程，自主学习课程内容、教学案例、行业信息等内容，并发起讨论交流，提交作业。

#### 五、考核

建议课程考核采用形成性的考核方式，使整个教学过程形成一整套完整的评价体系。同时通过不同的考察形式、不同的考察内容，着重学生能力的培养 and 考察，而对学生能力的培养和考察是分阶段、递进式的。

在“项目引导”环节主要考察学生对“学习餐饮经营管理基本知识的能力。”

在“分组实训”环节，学生要在企业实地进行实训，同时完成本组实训作品的调查和资料收集，主要考察学生“发现问题、分析问题和解决餐饮管理实际问题的能力”。

“小组研讨”环节，需要小组成员的充分合作，考察学生“计划、组织、沟通、协调等管理方面的能力”。

“作品展示”环节，学生汇报小组作品，考察学生“独立自主创业、创新的能力”。

每一个模块实施应完成一个报告，共完成10个报告。10个报告后，要求学生将所学知识融会贯通，综合考虑每一环节，最终完成一个主题餐厅设计的大作业，组成一个综合报告。通过平时能力的考察，及课程结束时给出的综合评价，最终形成课程的综合评价。

以单元能力培养形式组织整体的教学内容

教学内容组成	培养能力	学时安排	考核方式
模块一	餐饮经营管理概述	6	调查报告
模块二	餐厅选址	6	实训报告
模块三	厨房设计与管理	6	实训报告
模块四	厨房日常管理	6	实训报告



续表

教学内容组成	培养能力	学时安排	考核方式
模块五	餐厅设计与管理	6	实训报告
模块六	餐厅日常管理	6	实训报告
模块七	餐饮成本控制	6	实训报告
模块八	菜单设计与管理	6	实训报告
模块九	餐饮营业推广	3	实训报告
模块十	餐饮企业连锁经营管理	3	实训报告
合计		54	



# 目 录

<b>模块一 餐饮经营管理概述</b> .....	1
项目1 餐饮业的特征 .....	3
项目2 我国餐饮业的发展现状 .....	6
项目3 餐厅类型 .....	13
项目4 餐饮经营管理的内容 .....	19
思考题 .....	21
<b>模块二 餐厅选址</b> .....	22
项目1 商圈分析 .....	24
项目2 市场调查 .....	27
项目3 目标定位 .....	36
项目4 餐厅筹建 .....	43
思考题 .....	48
<b>模块三 厨房设计与管理</b> .....	49
项目1 厨房总体设计 .....	51
项目2 厨房环境设计 .....	56
项目3 各类厨房设计 .....	60
思考题 .....	72
<b>模块四 厨房日常管理</b> .....	73
项目1 厨房组织结构与人员配备 .....	76
项目2 厨房生产计划管理 .....	82
项目3 产品质量控制 .....	86
项目4 原料采购与验收管理 .....	93
项目5 原料储存与发放管理 .....	101
思考题 .....	107
<b>模块五 餐厅设计与管理</b> .....	108
项目1 餐厅的设计规划 .....	110
项目2 餐厅店面设计 .....	113
项目3 餐厅空间布局 .....	115
项目4 餐厅氛围设计 .....	121
项目5 餐厅设备管理 .....	126
思考题 .....	132
<b>模块六 餐厅日常管理</b> .....	133
项目1 餐厅的组织结构 .....	137
项目2 餐厅的人员配备 .....	142
项目3 餐厅服务管理 .....	148
项目4 员工培训及考核 .....	155
思考题 .....	159





<b>模块七 餐饮成本控制</b> .....	160
项目1 餐饮成本构成及特点 .....	162
项目2 餐饮成本核算 .....	165
项目3 餐饮成本控制 .....	175
思考题.....	183
<b>模块八 菜单设计与管理</b> .....	184
项目1 菜单类型设计 .....	186
项目2 菜单内容设计 .....	193
项目3 菜单定价设计 .....	198
项目4 菜单管理 .....	201
思考题.....	205
<b>模块九 餐饮营业推广</b> .....	206
项目1 餐饮产品策略 .....	208
项目2 餐饮价格策略 .....	211
项目3 餐饮促销策略 .....	215
项目4 客户关系营销 .....	225
思考题.....	229
<b>模块十 餐饮企业连锁经营管理</b> .....	230
项目1 餐饮连锁经营概述 .....	233
项目2 餐饮特许经营的加盟管理 .....	240
项目3 餐饮特许经营加盟店的管理 .....	249
思考题.....	255
<b>附录 学生作业——机舱主题餐厅设计</b> .....	256
<b>参考文献</b> .....	271



# 模块一 餐饮经营管理概述



## 学习目标:

1. 了解餐饮业分类、基本特征和地位
2. 了解我国餐饮业的发展现状
3. 掌握餐饮企业的类型划分
4. 掌握餐饮经营管理的主要内容

## 模块内容:

- 项目 1 餐饮业的特征
- 项目 2 我国餐饮业的发展现状
- 项目 3 餐厅类型
- 项目 4 餐饮经营管理的内容

## 模块任务:

各实训小组通过实地调研和查阅相关资料,了解本地区餐饮业总体发展水平,主要业态、特征,分析存在的问题及发展趋势,并初步确定本实训小组模拟组建的餐厅类型。

### 任务 1 收集资料

- 要求:①小组成员分工合作;  
②收集实地调研的一手资料;  
③调查资料和数据力求详尽、准确(注明出处)。

### 任务 2 分析讨论

- 要求:①小组成员根据各自收集的资料分析讨论;  
②记录讨论过程。

### 任务 3 得出结论

- 要求:①小组达成统一意见;  
②得出小组调查结论。

### 任务 4 完成调查报告

- 要求:①按时完成调查报告和 PPT 汇报材料;  
②调查报告规范、完整。

任务评价:评价计分方法见表 1-1

表 1-1 模块一 餐饮经营管理概述评价表(总分 100)

组别	姓名 学号	收集资料 满分 25 分	分析讨论 满分 25 分	得出结论 满分 25 分	调查报告 满分 25 分	总分

## 【引导案例】

### 一茶一坐 中餐的另类玩法

一茶一坐是一个连锁经营的中式休闲餐厅,菜品以煲类为主,搭配各种休闲小食、各式健康时尚的茶品,以及多种特色可口的甜品饮料,加上时尚、休闲的店堂氛围,成为沪上众

多小资和商务人士约会、休憩的热门场所。

一茶一坐在餐品的开发方面颇有特色，比如用豆浆煮火锅、用咖啡烹制牛排，除了口味吸引人，创意也出人意料。然而，天下美食繁多，绝不仅仅是美味这一个原因就可以吸引四五家投资机构总金额达千万美元以上的投资。

### 赚钱能手

一茶一坐的独特之处在于，首先它的餐厅里面没有厨师，所有的菜品都是在中央厨房加工，配送到店里只需简单地进行加热和组合。第二，它成功地塑造了一个休闲餐饮的强势品牌，提高了产品附加值。一茶一坐总经理林盛智介绍，目前餐品已经初步形成成熟品牌，要着重塑造茶及饮料的品牌形象，提高此类产品的销售量。餐品约为50%的毛利润而茶及饮料的毛利润高达90%，故而其销售额的增长，对于提升利润率贡献显著。

一茶一坐的品牌形象定位是成为“大家的客厅”，用良好品牌的茶和饮料来吸引追求时尚、注重消费体验的都市白领，可以显著提高非就餐时段的上座率。店堂内播放轻松舒缓的背景音乐，三三两两的年轻人坐在舒适的餐桌前，点上一份饮料，用笔记本计算机上网、工作。目前其下午非就餐时段的上座率已经达到三成，而热门地段如上海徐家汇的港汇店，则超过六成。

### 中餐标准化制造

“为什么各种各样的餐馆遍地都是，也有不少百年老店，可只有麦当劳等几家餐厅变成了世界级的企业？”这个问题指出了制约中国餐饮企业规模扩张的瓶颈：餐品的烹饪质量依赖于厨师的个人技艺，难以进行标准化、规模化生产。

麦当劳能够把餐厅开到世界各地，不是因为它的餐品特别好吃，而是因为它能够几十年如一日地在遍布全球的数万家餐厅提供统一质量的服务。能做到如此高度的标准化、规模化生产，中央厨房功不可没。

借鉴麦当劳的中央厨房模式，一茶一坐逐步摸索出一套食品加工、保鲜储藏及还原加热的工艺流程，并在上海郊区建立了自己的中央厨房生产基地，可以为24h车程内的餐厅配送几乎全部品种菜式的半成品。在餐厅内，操作工只需按照操作规范将半成品进行简单的加热和组合，即成为诱人美味。因而餐厅可以抛弃厨房和厨师，代之以操作间和操作工，把复杂、艺术化的中餐烹饪变成了标准化的工业制造过程。

一茶一坐很可能是世界上第一家真正实现中餐标准化制造的企业，并且独有的技术能够克服一般的中央厨房工艺所加工出的产品品种单一、色香味形逊色的弊端。中央厨房模式为一茶一坐带来了显著的效益：降低成本、品质稳定，最重要的是获得长期新开门店的高复制能力，使得经营规模能够迅速扩张。

一家初具规模的中餐厅，厨房的面积一般占总面积的40%~50%，而一茶一坐的厨房面积仅用一半左右，意味着每家餐厅的营业面积比同类餐厅增加50%，这对于房租成本居高不下的餐饮企业来说，成本无疑被大大摊薄。另一方面，由于设有高工资的厨师，同档次其他餐厅的人工成本要比一茶一坐高50%~100%。此外，由于中央厨房的全流程标准化、规模化生产，使得一茶一坐的直接成本可以控制在营业额的30%以内，而其他中餐厅，含厨师的直接成本要占到营业额的60%左右。

餐饮企业经营成败，厨师是至关重要的因素。同一个餐品，经不同的厨师烹调或者同一个厨师在不同时间烹调，味道都可能有很大差别，难以保证餐品品质的统一、稳定，也难以树立良好的品牌形象。对于采取连锁运营的餐饮企业，这个问题尤其重要。而中央厨房的运作模式可以很好地解决这个问题。

中央厨房的模式，把中餐烹饪变成了制造性行业，因此理论上连锁式餐厅规模扩张的速





度是由工业化生产的规模扩张速度来支持，而非传统模式下骨干厨师的养成速度。在中央厨房能力足够的前提下，扩张速度只受门店的选址、人员培训及资本形成几个因素的影响，在建立了一套成熟的连锁运营体系之后，这几个因素的制约性会显著降低。

### 休闲溢价

一茶一坐的定位是休闲餐饮，所谓休闲餐饮是一种以“休闲、舒适、情趣、品位”为核心的主题餐饮模式，通常菜品比较简单轻松，实时吃用，品种不多，但是甜品饮品很多，占菜单的很大一部分。简单理解，与中式正餐不同，消费者光顾休闲餐饮店，“吃饭”已经不是唯一的目的，享受店中休闲、典雅的气氛已经是一个至少与“吃饭”同等重要的目的。

经营休闲餐饮的关键点，一个是产品开发能力，烹调出独特的餐品味道，能够树立鲜明的市场形象，并且竞争对手不易模仿。再一个是塑造休闲而独具特色的店堂气氛，包括店面装修风格、餐饮用具的精心搭配、体贴到位的人员服务，甚至菜品的名称和形态也都经过精心设计，塑造出风格一致而个性鲜明的市场形象，给消费者带来在“吃饭”之外的附加体验。由于提供了更多的附加值，与其他经营同等品质餐品的餐厅相比，休闲餐厅的定价能力更强，可以赚取高额的“休闲溢价”。在一茶一坐，“休闲溢价”的特点体现得非常清晰，比如一杯豆浆在一茶一坐的售价为25元；一般快餐店的调味饮品在10元以内，而在一茶一坐要达到30元左右。相对于一般快餐店的人均消费20元以内，一茶一坐的人均消费50~60元，与中档正餐餐厅的消费档次相差不远（必胜客的人均消费为70~80元）。

### 【案例分析】

随着民营资本和国际资本不断涌入，风险投资和股票上市的成功运作，我国餐饮业产权形式趋于多元化。“一茶一坐”在经营过程中注重品牌经营、标准化管理、产品和经营模式的创新，有效地降低了经营成本，扩大了市场份额，同时赢得了风险投资，使得企业在良性发展的同时得以快速扩张。

## 项目1 餐饮业的特征

### 一、餐饮业的概念

餐饮业是重要的服务业，对提高人民生活质量、扩大市场消费、拉动相关产业、增加社会就业、促进社会和谐等具有十分重要的作用。

餐饮业是指利用餐饮设备、场所和餐饮原料，从事饮食烹饪加工，为社会生活服务的生产经营性服务行业。餐饮业基本上应该涵盖三个组成要素：①必须要有餐食或饮料提供；②有足够令人放松精神的环境或气氛；③有固定场所，能满足顾客差异化的需求与期望，并使经营者实现特定的经营目标与利润。而提供餐饮的场所，古今中外有很多称呼，如酒馆、餐馆、菜馆、饮食店、餐厅等。

如今餐饮业主要包括以下三大类：

(1) 宾馆、酒店、度假村、公寓等（即英语里所称的 Hotel、Motel、Guesthouse）场所内部的餐饮部系统，包括各种风味的中西式餐厅、酒吧、咖啡厅等。

(2) 各类独立经营的餐饮服务机构，包括社会餐厅、餐馆、酒楼、快餐店、小吃店、茶馆、酒吧和咖啡屋等。

(3) 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,包括企事业单位的食堂、餐厅,学校、幼儿园、医院的餐厅及餐饮服务机构。

## 二、现代餐饮业的基本特征

现代餐饮业具有以下几个特征。

### (一) 对旅游业和国民收入的依赖性

餐饮是旅游业中食、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发展的水平。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。因此,餐饮业的发展必须根据旅游业和国民收入的发展规模、水平和速度做好规划,搞好网点布局,坚持多类型、多层次、多结构,以适应旅游业和社会各界人士的需求。

### (二) 市场客源的广泛性

餐饮业的客源十分广泛。国内外各种类型的旅游者、相关团体、企事业单位、政府机构、当地居民等都可以成为餐饮企业的接待对象。因此,餐饮企业经营对象的范围十分广泛,各企业的经营规模、经营结构、经营方式、产品风味和花色品种也各不相同。

另一方面,各种类型的餐饮企业之间可以互相替代的产品十分丰富。同一批客人对餐饮产品风味的需求并不是固定不变的,他们既可选择这种风味,也可享受另一种风味,且由于目前餐饮产品缺乏专利性,因此,餐饮业市场竞争十分激烈。餐饮业经营者若想在市场竞争中始终立于不败之地,就必须时刻跟上社会潮流,摸准市场脉搏,不断更新餐饮产品,以自己富有特色和优质的餐饮产品,在满足广大消费者需求的同时,获得良好的经济效益。

### (三) 餐饮产品的风味性

一方水土养一方人,不同国家、不同地区、不同民族的地理、气候和生活环境、生活习惯不同,各地物产不同,食品原材料的种类也不同,就是同一民族的不同地区,上述各方面的区别也往往很大,从而使餐饮产品形成各种不同风味,具有鲜明的民族性和地方性。比如,西餐有法式、俄式、英式、美式之分;中餐有川菜、鲁菜、粤菜、淮扬菜等不同风味(或菜系)。餐饮经营管理的关键在于突出风味特点,办出特色,坚持以产品质量和服务质量取胜。

### (四) 餐饮服务的不可储存性

餐饮服务的不可储存性是指服务不能被储存以备后用。虽然仓库可以储存酒店在数月内所需的食品原料,但厨房却不能一天内生产一周营业所需的餐饮产品。同样,餐厅服务员由于闲着无事而浪费掉的时光,不可能延迟到第二天再使用。同时,由于餐厅的接待能力在一定时期内一般都固定不变,而客人的需求量却在不断地变化,因而造成了厨房、餐厅应付需求波动的困难,特别是当就餐宾客突然大量增加时,会不可避免地给厨房、餐厅带来压力。餐饮服务的不可储存性要求餐馆业者必须采取措施,主动地引导顾客的需求波动,使顾客的需求量尽量接近餐厅的接待能力,减少因接待能力不足或宾客量的不足所造成的损失。

### (五) 餐饮产品产、供、销的同时性

当宾客入座点菜时,既是宾客消费的开始,也是餐饮产品生产与销售的开始。宾客用餐的过程,也是服务生产与提供的过程。没有宾客进餐厅消费,就没有餐饮菜点与服务的生产与销售。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。餐饮产品与服务是生产者与消费者直接接触,不经过中间环节,当场生产、销售与消费。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很高的要求。





## （六）餐饮服务的差异性

由于餐饮服务包含着大量的手工劳动，又由于职工的工作态度、技能技巧各有好坏和高低，因此，餐饮服务便不可避免地产生质量和水平上的差异。因此，制定严格的质量标准，坚持执行质量标准，加强职工培训教育，不断地改善、端正服务态度，提高技术技能，是餐饮业餐饮服务取得成功的必要手段。

## 三、餐饮业的地位与作用

餐饮业是一个国家商品零售业的重要组成部分，主要为国民经济的发展提供社会生活服务，其地位和作用主要表现在以下几个方面。

### （一）餐饮是旅游业“六大”要素的重要组成部分

食、住、行、游、购、娱是旅游业的六大要素。现代社会中，一个国家的餐饮早已成为吸引国际旅游者的重要旅游资源。中国的饮食文化、中国的烹饪艺术，博大精深、历史悠久、享誉天下，已成为吸引众多外宾来华旅游的因素之一。广泛宣传饮食文化可以不断提升中国旅游在国际市场上的吸引力，也可以激发国内居民的旅游热情。

### （二）餐饮业是活跃经济、繁荣市场、促进相关行业发展的行业

餐饮业的发展规模、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。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，这必然促进轻工业、建筑、装修、交通、食品原材料和副食品生产等相关行业的发展。

### （三）餐饮业是创造社会财富、实现国民收入再分配的重要服务行业

餐饮业利用餐饮设备技术，通过食品原材料加工制造产品，本身可以增加产品价值，创造社会财富。餐饮业同时为国内旅游者、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。

### （四）餐饮业是促进社会消费方式和消费结构变化、扩大内需的重要行业

人类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越高，越能促进餐饮业的发展。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，促进其消费方式和消费结构的改变。强劲的餐饮消费对化解收入存量、拉动经济发展效果显著。1991—2009年，我国餐饮业零售额年均增长20%，2009年全社会餐饮业零售额达到17998亿元，占社会消费品零售总额的14.4%，餐饮消费拉动社会消费品零售总额增长2.4%，对社会消费品零售总额的增长贡献率为15.4%，是拉动经济增长的重要力量。

### （五）餐饮业是扩大劳动就业的重要行业

餐饮业作为劳动密集型的行业，是农业和工业转移剩余劳动力的主要途径，在吸纳劳动力就业方面发挥着重要作用。由于一般的餐饮服务不需要太多的技能，也不需要太多的投资，入门费比较低，投入少、就业多，特别适宜于城镇下岗再就业人员和农村剩余劳动力等群体，这对于解决我国当前日益突出的就业矛盾和“三农”问题具有重要的现实意义。目前，我国餐饮业的从业人员已达到2200万人左右。餐饮业每年新增就业岗位200多万个，潜力很大。如果考虑因餐饮业发展而带动的农业种植业、养殖业、农副产品加工业、食品饮料业和商业等相关产业的从业人员，其对就业的带动作用就更大。今后，随着我国餐饮业的发展，还将会为越来越多的人提供就业机会。

## 项目 2 我国餐饮业的发展现状

餐饮业作为我国第三产业中一个传统服务性行业，其发展经历了改革开放起步阶段、数量型扩张阶段、规模连锁化发展阶段和品牌提升战略阶段，初步形成了投资主体多元化、经营业态多样化、经营方式连锁化、品牌建设特色化、市场需求大众化、从传统产业向现代产业转型的发展新格局。当前我国餐饮业发展呈现出蓬勃发展的良好态势。

### 一、我国餐饮业发展特点分析

#### (一) 餐饮业规模保持高速增长，行业集中度进一步加强

2009 年全社会餐饮业零售额达 17000 亿元，已连续 19 年保持两位数的增长（见表 1-2）。人均餐饮消费 1348.4 元，餐饮业的平均利润为 10.43%。目前，全国已有餐饮网点 400 万个，超大规模企业涌现，有 11 家企业的营业额超过 10 亿元，有 34 家企业的营业额超过 5 亿元，其中前十强的营业额达到 336.76 亿元，同比增长 18.4%，占百强营业额总量的近五成，达到 49.34%。2009 年，我国餐饮行业百强企业营业额首次突破 1200 亿元，比 2008 年增长 22.6%，占全国餐饮业零售总额的 6.94%，餐饮百强企业资产总额 447.37 亿元，利润总额超百亿元，从业人员约 100 万人。百强企业的整体规模稳步提升，行业集中度进一步加强。2009 年中国餐饮百强企业前十名名单见表 1-3。

表 1-2 1991—2009 年中国餐饮业零售额与增速表

年份	零售额/亿元	增速/%
1991	492	17.20
1992	589.7	19.90
1993	800.1	35.70
1994	1579.2	46.90
1995	1579.2	34.40
1996	202.49	28.20
1997	243.33	20.20
1998	2816.4	15.70
1999	3199.6	13.60
2000	3752.6	17.30
2001	4368.9	16.40
2002	5092.3	16.60
2003	6066	11.60
2004	7486	21.60
2005	8887	17.70
2006	10345.5	16.40
2007	12352	19.40
2008	15390	16.40
2009	17000	16.80



表 1-3

2009 年中国餐饮百强企业前十名名单

1. 百胜餐饮集团中国事业部
2. 美心食品有限公司
3. 内蒙古小肥羊餐饮连锁有限公司
4. 内蒙古小尾羊餐饮连锁股份有限公司
5. 上海锦江国际酒店股份发展有限公司
6. 天津顶巧餐饮服务咨询有限公司
7. 重庆陶然居饮食文化(集团)有限公司
8. 重庆德庄实业(集团)有限公司
9. 中国全聚德集团
10. 重庆市毛哥食品开发有限公司

## (二) 投资主体与市场格局呈现多元化

餐饮行业规模持续扩大, 产权形式趋于多元。当前, 餐饮企业层次多样, 阶段特征明显。小企业开始从生存求发展, 中型企业从发展到注重品牌建设, 大企业则开始从品牌建设进入投融资阶段。随着民营资本和国际资本不断涌入, 风险投资和股票上市的成功运作, 我国餐饮业产权形式趋于多元化(近年品牌餐饮企业投融资情况见表 1-4, 中国餐饮企业上市融资情况见表 1-5)。

表 1-4

近年品牌餐饮企业投融资情况

业态	企业名称	融资时间 /年	投资方	融资金额
中式快餐 (8家)	永和大王	1997	李嘉诚旗下的加怡新亚	200 万美元
		2002	霸菱亚洲投资基金	1100 万美元
		2004	快乐蜂	2250 万美元
	广东真功夫	2007	今日资本、联动	3 亿元人民币
	大娘水饺	2007	平安证券	—
	重庆乡村基	2007	红杉、海纳亚洲投资	2000 万美元
	丽华快餐	2008	美国私募基金辰兴科技	1200 万美元
	新疆百富烤霸	2008	深圳创新投资集团	10 亿元人民币
	盛记一品锅贴	2009	美亚投资	3000 万元人民币
老娘舅	2009	复星集团旗下复星平耀	5600 万元人民币	
休闲餐饮 (3家)	一茶一坐	2005	台湾顶新集团、美国海纳亚洲 SIG 基金、 美国 IDGVC、沈南鹏、台湾东元集团	1260 万美元
		2006	寰慧投资 (GGV)	1068 万美元
		2008	美国橡树投资 (OAK)	2300 万美元
	迪欧咖啡	2007	凯雷集团	2100 万美元
	两岸咖啡	2008	高盛集团及国际私募基金华生资本	3000 万美元
火锅 (4家)	内蒙古小肥羊	2006	3i 集团、普凯基金	2500 万美元
	重庆小天鹅	2007	红杉、海纳	2500 万美元
	北京呷哺呷哺 连锁快餐	2008	英联投资	5000 万美元
	重庆奇火锅	2008	美国 IDGVC	500 万元人民币





续表

业态	企业名称	融资时间 /年	投资方	融资金额
中式 正餐 (3家)	北京“巨鲸肚 黑暗餐厅”	2008	香港中夏投资(ZII)	1000万港元
	菜根香	2008	中美桥梁资本	5632万美元
	俏江南饮食集团	2008	鼎晖投资和中国国际金融有限公司	3亿元人民币

表 1-5 中国餐饮企业上市融资情况

序号	企业名称	上市时间	上市地点	发售价	筹资净额
1	上海新亚食品股份有限公司	1993年5月	上海	32.8元	—
2	西安饮食股份有限公司	1997年4月	深圳	3.15元	1.2亿元
3	福记食品服务控股有限公司	2006年12月	香港	3.11港元	3.14亿港元
4	味千拉面(中国)控股有限公司	2007年3月	香港	5.47港元	15亿港元
5	中国全聚德股份有限公司	2007年11月	深圳	11.39元	3.88亿元
6	内蒙古小肥羊饮食连锁公司	2008年6月	香港	3.18港元	4.62亿港元
7	北京湘鄂情股份有限公司	2009年11月	深圳	18.9元	约8亿元

### (三) 品牌经营效应凸显, 现代化步伐加快

餐饮业经过多年的竞争和发展, 市场日益细分, 个性化消费得到彰显, 消费者在进行消费选择时日益重视品牌, 多业态、多品牌经营成为很多餐饮集团的战略选择。现代科技成果不断融入餐饮的产品加工、管理经营、产品开发等各个环节, 加速了餐饮业标准化和工业化进程, 促使餐饮业从传统手工生产转向现代化生产。随着企业规模的扩张, 从节约成本、加强食品安全建设等角度出发, 很多品牌企业根据产品自身特点, 独立或联合建立了特色鲜明的上下游产业链, 未来这种趋势将更加明显。

### (四) 连锁经营成为餐饮业发展的主导模式

餐饮业是我国最早实行连锁经营的行业之一, 也是餐饮业发展的大趋势。在2009年餐饮业百强企业中, 约有九成以上企业实行连锁经营。中国大型餐饮连锁经营尤其是直营连锁业务发展势头强劲, 快餐、送餐外卖、火锅连锁店、团体供餐发展迅速, 连锁经营已经成为许多地区餐饮业的主导经营模式。其中, 东部省市快餐营业规模明显超过正餐。中国连锁餐饮业主要集中在东部地区和大城市, 但是向西部地区 and 中型城市渗透的速度在加快。2007年, 中国限额以上连锁餐饮集团(企业)数量共计12743个, 营业面积共计629.2万 $m^2$ , 从业人数共计62.6万人, 餐位数共计280万个, 餐费及商品销售收入共计639.3亿元。

### (五) 节能减排、低碳环保将成为餐饮业发展主流和新的利润源

能源环境是经济社会发展的重要物质基础和外部条件。目前我国的现代化建设对能源的需求持续增加, 环境的承载能力不断受到挑战。餐饮业作为高能耗产业, 在人力成本、原料成本、能源价格不断上涨的形势下, 餐饮企业的利润在不断下滑, 企业必须开拓新的利润增长点来保持一定的盈利能力。采用新的节能设备、加强节能减排技术改造以降低成本和费用, 得到餐饮业的一致认同。据统计, 如果能耗下降10%~20%, 就能极大提高餐饮企业赢利水平。

