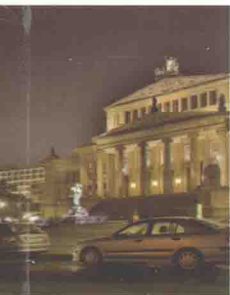


全国高等职业教育酒店服务专业精品系列教材



餐饮服务与管理

CANYIN FUWU YU GUANLI

严金明 任明哲 © 主 编



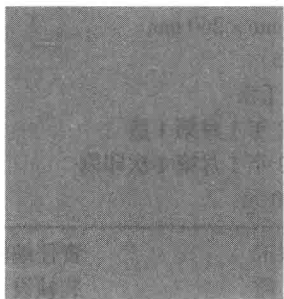
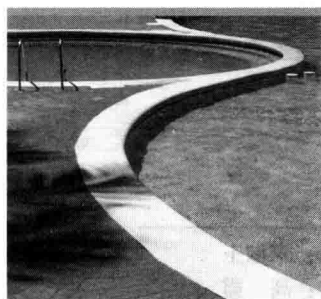
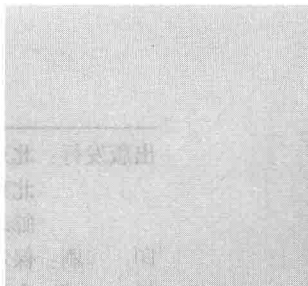
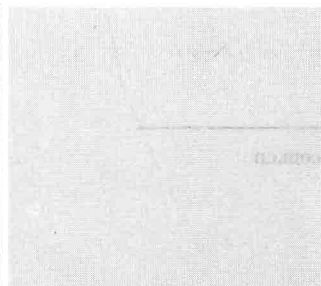
北京师范大学出版集团
BEIJING NORMAL UNIVERSITY PUBLISHING GROUP
北京师范大学出版社

全国高等职业教育酒店服务专业精品系列教材

餐饮服务与管理

CANYIN FUWU YU GUANLI

严金明 任明哲 ◎ 主 编
张 艺 梁湘萍 马利容 ◎ 副主编



北京师范大学出版集团
BEIJING NORMAL UNIVERSITY PUBLISHING GROUP
北京师范大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

餐饮服务与管理 / 严金明, 任明哲主编. —北京: 北京师范大学出版社, 2012.1

(全国高等职业教育酒店服务专业精品系列教材)

ISBN 978-7-303-13049-8

I. ①餐… II. ①严…②任… III. ①饮食业—商业服务—教材②饮食业—商业管理—教材 IV. ①F719.3

中国版本图书馆CIP数据核字(2011)第149621号

出版发行: 北京师范大学出版社 www.bnup.com.cn

北京新街口外大街19号

邮政编码: 100875

印 刷: 保定市中国画美凯印刷有限公司

经 销: 全国新华书店

开 本: 184 mm × 260 mm

印 张: 10.25

字 数: 192千字

版 次: 2012年1月第1版

印 次: 2012年1月第1次印刷

定 价: 22.80元

策划编辑: 宋淑玉

责任编辑: 宋淑玉

美术编辑: 高霞

装帧设计: 高霞

责任校对: 李菡

责任印制: 孙文凯

版权所有 侵权必究

反盗版、侵权举报电话: 010—58800697

北京读者服务部电话: 010—58808104

外埠邮购电话: 010—58808083

本书如有印装质量问题, 请与印制管理部联系调换。

印制管理部电话: 010—58800825

全国高等职业教育酒店服务专业精品系列教材
基于高职高专旅游管理课程教学与教材改革成果实践教材

编审委员会名单

主任委员：

- 赵克禹** 广州大学中法旅游管理学院教授
广州大学旅游研究与规划中心副主任
广州旅游规划研究中心研究员、副总规划师
- 林龙飞** 湘潭大学旅游管理学院教授，院长助理，博士
湖南省红色旅游研究中心常务副主任
- 肖 星** 广州大学中法旅游管理学院院长
广州大学旅游研究与规划策划中心主任
广州市人文历史重点研究基地副主任
广州大学体育产业研究中心副主任
2008—2009 年度全国旅游院校最具影响十大名师
- 赵莹雪** 教育部教职委餐饮教学指导委员会委员
北京师范大学出版社旅游、酒店、餐饮系列教材总主编

■编审委员会名单(排名不分先后)

- | | | | |
|-----|--------------|-----|--------------|
| 邵小慧 | 海口经济学院 | 徐 斌 | 江门职业技术学院 |
| 刘雨涛 | 广州铁路职业技术学院 | 陈丽敏 | 广州市旅游学校 |
| 杜长淳 | 海南职业技术学院 | 黄秀微 | 廊坊师范学院 |
| 卢志海 | 广东农工商职业技术学院 | 刘 艳 | 河南职业技术学院 |
| 苏 英 | 广州城建职业学院 | 黄国庭 | 广州市旅游学校 |
| 杨红霞 | 河源职业技术学院 | 谭荣璋 | 广州城建职业学院 |
| 陈爱梅 | 海口经济学院 | 温建新 | 广州工商职业技术学院 |
| 孙苏苏 | 海口经济学院 | 曾昭涛 | 广东工贸职业技术学院 |
| 周义龙 | 海口经济学院 | 王 娟 | 广东科学技术职业学院 |
| 陈 翀 | 广州华夏职业技术学院 | 王 燕 | 广州市旅游商贸职业学校 |
| 李贵录 | 广东科学技术职业学院 | 庄雨清 | 白云学院 |
| 石玉秋 | 佛山职业技术学院 | 曾昭涛 | 广东工贸职业技术学院 |
| 周书云 | 佛山职业技术学院 | 郑坤丹 | 海口经济学院 |
| 邱旭辉 | 河源职业技术学院 | 黄兆明 | 广东女子职业技术学院 |
| 舒光美 | 广州康大职业技术学院 | 王丽霞 | 广州康大职业技术学院 |
| 罗春科 | 广东工贸职业技术学院 | 杨 亮 | 河源职业技术学院 |
| 朱 智 | 河源职业技术学院 | 刘 伟 | 江门职业技术学院 |
| 郝志阔 | 广东环境保护工程职业学院 | 梁滔滔 | 南华工商学院 |
| 陈祖群 | 海口经济职业技术学院 | 郭卫娜 | 广东科学技术职业学院 |
| 武 旻 | 广东科学技术职业学院 | 邓凤珠 | 佛山广播电视大学 |
| 黎 超 | 海口经济职业技术学院 | 徐 燕 | 广州工程职业技术学院 |
| 李华丽 | 海口经济学院 | 王应霞 | 广州工程职业技术学院 |
| 廖海利 | 广州科技职业技术学院 | 伍 锋 | 江门职业技术学院 |
| 冯淑玲 | 广东科学技术职业学院 | 白 露 | 江门职业技术学院 |
| 吴晓山 | 广西师范大学 | 廖慧娟 | 清远职业技术学院 |
| 吴 迪 | 广东科学技术职业学院 | 冯 惠 | 黄埔军校旧址纪念馆副馆长 |
| 罗 晖 | 海南职业技术学院 | 严金明 | 广东轻工职业技术学院 |
| 林鹂森 | 广州大学 | 梁湘萍 | 广东科学技术职业学院 |
| 胡晓晶 | 河源职业技术学院 | 李慧新 | 广州工商职业技术学院 |
| 高恒冠 | 松山职业技术学院 | 谭金凤 | 南华工商学院 |
| 韩长河 | 肇庆科技职业技术学院 | 冯荣辉 | 肇庆科技职业技术学院 |
| 周 亚 | 新疆职业大学 | 武友兰 | 海口经济学院 |
| 张 艺 | 广东农工商职业技术学院 | 李 丽 | 海口经济学院 |
| 欧越男 | 番禺职业技术学院 | 申琳琳 | 海口经济学院 |
| 余一明 | 广东女子职业技术学院 | 沈为林 | 广州工程职业技术学院 |
| 周可华 | 广东农工商职业技术学院 | 李雅婷 | 东莞职业技术学院 |

卢书欣 广州工程职业技术学院
丘巴比 广州工程职业技术学院
杨国民 广东工贸职业技术学院
符金莹 海口经济学院
唐继旺 河源职业技术学院
周群群 惠州学院
徐秀玉 南华工商学院
史万莉 河源职业技术学院
陈 辉 江门职业技术学院
彭 琳 广东女子职业技术学院
李 霜 广州城建职业学院
范高羽 海口经济职业技术学院
彭文娟 广东女子职业技术学院
陈时星 海口经济学院
颜 燕 海南职业技术学院
高午阳 广州工商职业技术学院

陈 秀 广东商学院华商学院
林潮芬 广州工程职业技术学院
曾丽华 广州城建职业学院
袁其玲 广州城建职业学院
华广兰 广州市旅游学校
张晓红 江门职业技术学院
黄蔚红 河源职业技术学院
张瑞怡 江门职业技术学院
李宝玉 广东农工商职业技术学院
雷石标 海口经济学院
雷凯华 海南职业技术学院
劳 俊 海口经济学院
黄 莉 海南经贸职业技术学院
赵广孺 海南师范大学
熊庆荣 海口经济学院

本书编审委员会

主 编：

严金明 广东轻工职业技术学院
任明哲 广州工商高级技工学校

副主编：

张 艺 广东农工商职业技术学院
梁湘萍 广东科学技术职业学院
马利容 华南理工大学

参 编：

李慧新 广州工商职业技术学院
黄国庭 广州市旅游商贸职业学校
谭金凤 广州南华工商学院

前言

欢迎来到餐饮管理的新时代。当前,西方管理学与经济学对中国的企业管理影响越来越深远,餐饮行业作为传统行业,那种粗放式的管理方法已经成为历史,科学的管理方法开始大行其道,“管理就是效率”,科学管理就是成功。现代组织结构代替了家族结构;沟通代替了劳资双方的对立;自我价值实现代替了命令;营销代替了推销;餐饮企业期待的是情商高、有商业伦理道德而不只是技术熟练的员工。餐饮企业不再是一张桌子、两个板凳的路边小吃店,规模、资本、市场营销、商业伦理道德、组织沟通成为现代餐饮企业的特征。餐饮组织需要更多的复合型人才,以适应规模的扩大、功能的健全。

《餐饮服务与管理》正是基于餐饮业这样一种全新的商业环境而诞生的。这本书独辟蹊径首先解释了餐饮经营管理中最基本的问题——商业伦理道德的问题,在我们从事酒店管理工作逾二十年的时间里,接触到众多的餐饮企业的管理者或所有者,当我们问到他们招聘人才的标准时,他们第一句的回答基本都是一样的:“要忠诚”;其次,从管理者的角度出发,对餐厅服务、厨房管理、营销管理、组织内部的管理加以分析;以往学习餐饮服务的学生对厨房管理有排斥的心理,而学习厨房管理的学生对餐饮服务也有排斥心理,将二者对立是不对的,二者是联系的、统一的,绝不是对立的。针对实习生参加实习工作后面临的最大问题——如何适应新的工作生活?本书用了较少的篇幅对实习生如何适应酒店的新环境加以解释,希望能给予一点点帮助。我们的几名在广州花园酒店、翡翠皇冠假日酒店、广州白天鹅宾馆等企业实习的学生回母校时说的最多的一句话是:“老师,我在酒店的人际关系很好,大家都很喜欢我,肯让我学习新技术”。为了加深对理论的理解,本书举了大量的案例,大多来自于我们多年的工作实践,也有一些案例来自于前人的总结和新闻媒体。

本书借鉴了现代或曾经活跃在管理知识舞台上的亚当·斯密、彼得·德鲁克、Kotler、Steven L. McShane、Linda K. Trevino 等各位先贤哲人的思想、理论和研究成果,在此表示崇高的敬意与深深的感谢!感谢他们呕心沥血的科研成果!感谢广东轻工职业技术学院的同事!最后还要感谢我们家人的支持,是他们为本书的写作提供了大量宝贵的时间!

严金明 任明哲
2011年11月

教学支持说明

建设立体化精品教材，向高校师生提供系列化教学解决方案和教学资源，是北京师范大学出版集团“服务教育”的重要方式。为支持相应课程的教学，我们向采用本书作为教材的教师免费提供教学资源。

为保证该资源仅为教师获得，烦请授课教师填写如下开课情况证明，扫描后寄至下面地址或发送电子邮件到邮箱 shenwei@bnup.com.cn。

我们的联系方式：

地址：北京市海淀区新街口外大街 19 号北京师范大学出版社职教分社 204 室

邮编：100875

电话：010—58804236

E-mail: shenwei@bnup.com.cn

证 明

兹证明_____大学(学院/学校)_____系/院
第_____学年开设的_____课程，采用北京师范
大学出版社出版的_____ (书名和作者)作为本课程教材，授
课教师为_____，学生_____个班共_____人。

授课教师需要与本书配套的教学课件为：_____

地址：_____

邮编：_____

电话：_____

E-mail: _____

系/院主任_____ (签字)

(系/院办公室盖章)

20____年____月____日

目 录

第一章 餐饮商业伦理	(1)
第一节 商业伦理概述	(2)
第二节 如何管理餐饮企业的商业伦理	(4)
第二章 餐饮管理概述	(11)
第一节 餐饮业概述	(11)
第二节 餐饮管理基础理论	(13)
第三节 餐饮管理职能	(18)
第四节 管理方法	(22)
第三章 餐饮组织管理	(26)
第一节 组织设计	(26)
第二节 冲突管理	(32)
第三节 沟通管理	(37)
第四章 餐饮决策与计划管理	(43)
第一节 餐饮决策管理	(43)
第二节 餐饮计划管理概述	(45)
第五章 餐饮服务管理	(50)
第一节 餐饮服务概述	(50)
第二节 餐饮服务	(53)
第三节 如何保持持续稳定的服务质量	(59)
第六章 餐饮营销管理	(68)
第一节 营销概述	(68)
第二节 餐饮企业营销市场细分及目标市场确定	(69)
第三节 营销策略组合	(73)
第七章 餐饮原料采购管理	(89)
第一节 原料采购的基本问题	(89)
第二节 进货价格的决策分析和方法	(93)
第三节 采购过程的管理	(97)
第四节 验收控制	(102)
第八章 餐厅布局技巧	(107)
第一节 餐厅环境是一种“感觉商品”	(107)

第二节 餐厅空间布局	(109)
第三节 餐厅平面布局	(116)
第九章 菜单设计技巧	(121)
第一节 认识菜单	(121)
第二节 菜单的厘订	(123)
第十章 人员配置方案	(131)
第一节 人员配置的考虑因素	(131)
第二节 厨房和餐厅的人员配置	(133)
第十一章 餐饮经营分析	(138)
第一节 数据分析	(138)
第二节 客源、菜肴、服务分析	(143)
参考文献	(147)
教学支持说明	(149)

第一章

餐饮商业伦理

“个人和组织的信任账户就像是银行账户。诚实的行为和信守承诺就是向信任账户内存款，增加自己的储备金。”

如果陈女士不和海口新××康乐园有限公司发生法律纠纷，该公司不和陈女士签订劳动合同这种不道德的商业行为会继续发生，可以预见会有越来越多的员工利益受到伤害。2006年6月陈女士受聘于新××康乐园有限公司，当时担任仓管兼审核之职。2007年7月至2010年3月间，她在新××康乐园有限公司度假酒店从事仓管工作。“在我任职期间，该酒店没有与我签订劳动合同。”陈女士说，“我曾多次向酒店负责人反映此事，他们不但没有与我签订劳动合同，而且没有为我办理养老、工伤、医疗、失业以及生育等相关保险。”陈女士认为，该酒店的做法侵犯了她的合法权益，致使她本人从2006年6月至2010年3月期间(3年9个月)的合法权益受到损害。因此，陈女士将该酒店告上海市劳动仲裁部门，要求该酒店按国家规定标准补办3年9个月的五项社保。另外，陈女士还要求该酒店支付其加班工资、补偿金等共5万余元……

海口新××康乐园有限公司度假酒店认为，他们已经为3名辞职员工支付了相应保险金，在2009年6月至该批员工今年辞职期间为他们支付了“双份保险金”。酒店方表示，原来的保险金包含在薪水里，直接发给了员工；2009年6月后，直接发放给员工的薪水已包含310元保险金，酒店方还到社保部门为员工缴纳了相应保险金。在庭审的过程中，酒店方要求辞职员工退回相应的保险金。

辞职的员工们则认为，酒店方称直接发放给员工的薪水包含保险金的说法，是不切实际的。至于酒店方出示的工资表上显示的“社保”等明细分项，有涂改或者篡改的痕迹。“根据他们提供的工资表，发放给员工的工资总量是事实，但他们在数据上进行了分解。”辞职员工王先生说。这是一则来自“中国网”的酒店与员工之间关于劳动纠纷的新闻。

在员工入职将近三年的时间里，酒店方竟然不与员工签合同、不为员工买社保。我们

国家的劳动法明确规定——“已建立劳动关系，未同时订立书面劳动合同的，应当自用工之日起一个月内订立书面劳动合同。”酒店公然违背国家法律；更让人难以相信的是酒店竟然辩称已将保险金发放到员工的薪水里，这是不道德的行为，是违反伦理道德的商业行为。酒店到底有没有将保险金发放到员工的薪水里，我们不得而知，但有一点是明确的，即酒店为员工购买社保是保证员工 60 岁以后失去劳动力后，可以从国家获得养老金，维持 60 岁以后的生活；假设酒店真的将保险金发放到了员工的工资里，那么就说明没有给员工买保险，员工 60 岁以后的生活谁来负责呢？如果没有将保险金发放到工人的工资里，说明酒店方在说谎，这是更严重的违反商业伦理道德的行为。更让人不可思议的是员工反映“……酒店方出示的工资表上显示的社保等明细分项，有涂改或者篡改的痕迹。”这是一种欺骗行为，这还是违反商业伦理道德的行为。

第一节 商业伦理概述

一、商业伦理概念

商业伦理是指在商业活动中组织或个人的伦理行为。餐饮商业伦理是指餐饮企业在商业活动中的餐饮组织和个人的伦理行为。这些商业伦理行为包括：贿赂、胁迫、欺骗、盗窃和歧视五个方面的内容。下面我们将从餐饮企业的角度对这五方面加以论述：

（一）贿赂

贿赂(Bribery)是通过购买影响力而操纵别人。其被定义为提供、给予、接受或要求有价值之物，以达到影响相关人员履行商业职责时所做行为的目的。有价值之物可以是现金或其他资产，也可以是交易完成后的回扣，还可以是旅游机会等。曼纽尔·维拉斯奎兹(Manuel Velasquez)把商业贿赂描述为“企业外部人士给企业雇员的一种报酬(Ompensation)，双方达成共识，当这位雇员为企业进行交易时，会给那位外部人士或其企业带来好处”。

餐饮业的贿赂行为经常发生在采购问题上，供应商为了得到餐饮企业的订单，对关键人员提供一定的利益，这种利益可以是金钱、可以是旅游的机会、可以是物品等。采购人员获得了好处之后，采购的原料要么价格高、要么质量差。

（二）胁迫

胁迫(Coercion)是指用暴力或威胁控制他人。其被定义为“用武力、武器或威吓进行强制、限制、威胁……可以是实际的、直接的或明确的，诸如用武力强迫他人做违背其意愿的事；也可以是暗示的、合法的或推定的，诸如一方受另一方压力的制约去做依其本意不会做的事。”如餐厅经理无条件的要求员工加班，员工不肯加班，经理会在工作中采取胁迫的手段处处刁难服务员，甚至威胁在绩效评估时给其评很低的分数，减少奖金。

（三）欺骗

欺骗(Deception)是通过误导来操纵他人或某个公司。其被定义为“欺骗性的行为；以虚假的语言或行动蓄意误导……明知故犯地做虚假的关于现在或过去的报道或描述。”这种不诚实行为是违反商业伦理的最常见形式。欺骗包括对研究数据或会计数据进行歪曲或作假，做误导性广告，以及不真实地描述产品。“名酒店辞职员工状告老东家”案例中的酒店的工资条出现了涂改、篡改的痕迹是典型的欺骗例子。利益相关方中的一方为了自身的

利益,而采用涂改的欺骗手段,违反了商业伦理。

(四) 盗窃

盗窃(Theft)就是拿走不属于自己的东西。约瑟夫·诺兰(Joseph Nolan)和杰奎琳·诺兰-黑利(Jacqueline Nolan-Haley)把它定义为“盗窃的行为,即在未经主人同意的情况下取得其财产。”如员工盗窃案例中的酒店员工盗窃顾客的钱物。盗窃行为还会发生在酒店员工盗窃酒店财物上,如盗窃酒店的酒水、厨房贵重原材料等。除了盗窃财物之外还有信息盗窃,很多酒店的经营信息是保密的,如一些外资品牌酒店的内部网站上有很多关于本集团内部的工作资料,员工很容易进行下载然后将一些秘密信息向外公开。盗窃行为是严重违反酒店商业伦理的行为,是酒店不能容忍的不道德的行为。

(五) 歧视

歧视(Discrimination)被定义为“不平等待遇;或因种族、年龄、性别、国籍或信仰等而拒绝给予某人通常的权利……或在受优待者和不受优待者之间难以找到合理的区别的情况下不能平等地对待所有人。”这种歧视是不公平的。例如:在餐厅中经理认为A工作表现好,对A有好感,虽然B的工作也不坏,但出于个人原因经理对B心存不满,当A请假时,经理爽快地答应了,而到B请假时经理以各种理由拒绝B的请假要求。我们这里所说的经理对服务员的评价仅仅是经理自身主观的评价,没有经过任何科学的考证而得出的结果。这是对员工的不公平歧视;服务员看到衣着华丽的客人就表现出热情,见到衣着寒酸的客人就表现出不屑一顾,这也是对客人的不公平歧视的一种表现。

二、商业伦理的重要性

作为即将步入餐饮行业的学生来讲,我们必须关注我们的雇主有没有遵守伦理道德,这包括有没有按国家标准支付我们的加班工资;有没有使用“地沟油”为我们的顾客烹饪菜肴;有没有收受供应商的贿赂;有没有为了使菜肴更具吸引力,在烹制时添加了不该添加的色素。在以“人是利己的”思想指导下的市场经济,越来越多的通过损害其他利益相关者的利益来为自己谋取不正当利益的行为正在日渐增多。这种行为伤害了顾客、员工、股东、企业主、社会等各方利益,使企业或个人信誉扫地。《商业周刊》曾经说过:“社会关于其伦理标准的评价对于商业有着重大的影响。”丑闻对企业和个人有着重大的影响,会让企业付出很高的财务代价,个人会面临信任危机,甚至法律的惩罚。

近年来因商业伦理的缺失引发的最有影响力的事件莫过于发生在食品行业的“三鹿奶粉事件”。三鹿奶粉因三聚氰胺而臭名昭著,这个有着52年历史的奶粉品牌最终被仅有11年历史的“三元食品有限公司”收购。

但三鹿奶粉事件的负面影响还远不止这些。更深远的影响则是顾客对国产奶粉的信任危机。“据《北京晨报》报道,记者在北京市一些超市和母婴用品专卖店对消费者进行采访,近7成被采访者都表示不愿意选择国产品牌的奶粉。店内工作人员称,店里国产和进口的加起来一共30多个品牌,现在的销售情况是进口奶粉占到7成左右,国产奶粉占到3成左右”。“另外,春节前后,内地民众在香港大量购买婴幼儿奶粉,使得香港一度出现奶粉供应紧张的局面,其中一种婴幼儿奶粉甚至断货超过一个星期。此后,澳门也出现了内地民众大量购买婴幼儿奶粉,导致澳门市场出现奶粉短缺。此事引起公众普遍关注。”(中国经营网)

“……据东方艾格农业咨询中心统计显示，三聚氰胺事件前，国产奶粉市场份额占国内市场份额近二分之一，外资品牌奶粉占二分之一多一点，但优势并不明显。而三聚氰胺事件后，国产奶粉市场份额迅速下降，外资品牌的市场份额迅猛增长到70%~80%。乳业专家王丁棉表示，总体来看，洋品牌奶粉市场销售份额增加30%左右，而国产奶粉减少30%左右。值得注意的是，洋品牌奶粉对于婴幼儿市场的抢占更猛烈了，目前市场销售前五名的已牢牢被洋品牌占据。……王丁棉认为，国产奶粉欲重新获得生机，首要是树立消费信心……”(网易)

甚至在2011年3月10日的香港发生了来自内地的顾客为了抢购外资品牌奶粉与香港采购奶粉的顾客大打出手的事件。消费者宁可远赴香港采购奶粉也不愿采购国产品牌的奶粉，国产奶粉信任危机空前严重。而这一切皆源于企业的违反商业伦理的行为——在奶粉中添加三聚氰胺。

因个别企业的不道德的伦理行为导致这个有着13亿人口大国的奶粉行业面临前所未有的公众信任危机，不能不说是为了创造财富的商业活动的极大讽刺。企业为了追求短期利润，牺牲了企业的声誉，我们可以想象一下13亿人口的奶粉市场有多大？就是因为个别企业的商业伦理的缺失导致企业、行业付出如此惨重的代价。可见伦理道德在商业活动中的重要性。难怪一些有着悠久历史的西方公司对于因技术导致的事故的处理严厉程度要小于因伦理而导致的不道德行为。现在您认为商业伦理重要吗？

第二节 如何管理餐饮企业的商业伦理

一、餐饮企业伦理中的利益相关者

在解释利益相关者之前有必要对我们经常听到的利益一词的词义加以延伸，通常我们说利益是可以给我们带来好处的事物，可以是金钱、健康、愉悦的心情、舒适的居住环境等。在餐饮商业伦理学中的利益可以延伸为努力的一种利息，或是对应该得到的事物的一种要求或权利。利益相关者可以分为主要利益相关者群体和次要利益相关者群体，主要利益相关者群体是指那些和组织有着密切契约(契约是两人以上相互间在法律上具有约束力的协议)性关系的群体，多数情况下是指顾客、雇员、股东或餐饮企业所有者、供应商。次要利益相关者群体是指组织对其具有义务的其他个体或者群体，但是他们是非正式或者非契约性的合作者。显然餐饮组织应实现对主要利益相关者的义务，同时要让他们的次要利益相关者满意。在本书中针对主要利益相关者进行论述。

餐饮行业利益相关者包括：

(一) 顾客

餐厅依靠顾客的口碑与回头率而生存。顾客是餐厅的利润提供者，与餐厅的经营息息相关。餐厅由于自身的伦理缺失可以给顾客带来巨大的损失。

顾客的健康危险来自油

“不知道从什么时候起，城市的下水道成了一些人发财致富的地方。他们每天从那里捞取大量暗淡混浊、略呈红色的膏状物，仅仅经过一夜的过滤、加热、沉淀、分离，就能让这些散发着恶臭的垃圾变身为清亮的“食用油”，最终通过低价销售，重返人们的餐桌。

这种被称作“地沟油”的三无产品，其主要成分仍然是甘油三酯，却又比真正的食用油多了许多致病、致癌的毒性物质。

每年吃掉两三百万吨地沟油

“你一定也吃过地沟油。”武汉工业学院食品科学与工程学院教授何东平对记者这样说，他的另一个身份是全国粮油标准化委员会油料和油脂工作组组长。据他估计，目前我国每年返回餐桌的地沟油有200万~300万吨。而中国人一年的动、植物油消费总量大约是2250万吨——也就是说，按照比例，你吃10顿饭，可能有1顿碰上的就是地沟油。

在一个注重食品安全的时代，理想的状态是，你下馆子，随手掏出一张试纸浸到菜里，过一会儿拿出来跟谱表比比，然后大叫：“掌柜的，换油！”但现实是，截至目前，科学家们还没有找到一种理想的检测和鉴别地沟油的手段。

地沟油毒性是砒霜的100倍

据了解，从餐饮业的餐厨垃圾中提炼1吨地沟油，成本仅300元左右。掏地沟油的人看似不起眼，实际上平均掏一桶油就能挣上七八十元。一个人通常每天能掏4桶，回收提炼之后，就算只按食用油市场价格的一半出售，每月也能赚1万多元，相当于高级白领的收入。

而在中国数百个城市中，但凡有餐饮业的地方就有回收地沟油的。医学研究的成果显示，长期摄入地沟油会对人体造成明显伤害，如发育障碍、易患肠炎，并有肝、心和肾肿大以及脂肪肝等病变。而地沟油中的主要危害物之一黄曲霉素是一种强烈的致癌物质，其毒性是砒霜的100倍。……何东平教授从事地沟油的研究已有7年，……据这位一辈子都在“搞油”的科学家估计，中国要彻底禁绝地沟油，可能还需要10年左右的时间。（《中国青年报》）

顾客是餐饮企业的消费者，当餐饮企业因为节约成本而使用有毒的原料时，就严重损害了顾客的健康利益。顾客此时成了被害者。顾客没有得到他应该得到的健康——利益。通常大家认为这种地沟油大多会在小型餐饮企业使用，大型的、口碑好的餐饮企业很少使用或不会使用，因此无论有没有用过地沟油的小型餐饮企业还是受到了收入减少的威胁，没有人统计过有多少小型餐饮企业受到了这种威胁，可以想象一下，假设你得知某间餐厅在使用地沟油，而你还有其他你认为没有使用地沟油的餐厅可选，你还会去那家你认为在使用地沟油为顾客烹制菜肴的餐厅就餐吗？相信大多数人都会选择不去。餐饮企业为了降低成本，而牺牲了自己的信誉，更牺牲了企业的长期利润。“个人和组织的信任账户就像是银行账户。诚实的行为和信守承诺就是向信任账户内存款，增加自己的储备金。”而不诚实的行为就是透支自己的信任账户。

（二）雇员

雇员是餐饮企业的产品提供者，餐饮企业依靠员工的技术与勤劳而赚取利润，餐饮企业理应善待员工，但我们在海口陈女士和海口新××康乐园有限公司发生法律纠纷的案例中可以看出，企业并没有善待我们的员工，使员工的自身经济利益受到了侵害，伦理的缺失导致事件上了媒体，成了大众的关注点，关注的原因是不给员工买社保的丑闻，丑闻会让企业付出高昂的财务代价。

(三) 股东或餐饮企业所有者

股东与企业所有者是餐饮企业的资产所有者，是餐饮企业的最高责任人，承担着经济、法律责任。由于员工的不道德行为可以导致股东收益减少、资产在短时间内缩水甚至蒸发殆尽。重庆希尔顿酒店因违反中国相关法律而被查封。希尔顿重庆营运总监彼得·鲁格的致歉信被置于酒店门前。

彼得在致歉信中称，“由于接受例行安全检查，从今日(21日)开始所有酒店营业点、客房及相关设施将暂停营业。在住客人撤离酒店的时间为今日6月21日(周一)上午10点。为了减少由此给您带来的不便，我们已经为您预订了其他五星级酒店并安排了交通车辆。

对于因此给您带来的不便，本人谨代表酒店向您致以最真挚的歉意……”(中国广播网2010年6月25日报道)

这次事件在希尔顿酒店管理公司的股东们蒙受巨大经济损失的同时，还给“希尔顿”这个有着103年历史的品牌带来了名誉上的损失。作为一家国际酒店管理公司，声誉是其发展的动力之一，希尔顿的股东们不想看到酒店因商业伦理上的错误行为给酒店带来损失。

(四) 供应商

供应商为餐饮企业提供各种原料、物料、设备、设施等。供应商一直以来都是一个非常敏感的群体，众多的贿赂行为发生在供应商和采购之间，广受媒体关注的食品安全行为背后也隐藏着供应商的身影。供应商的不道德行为可以诋毁企业的信誉。

1. 供应商的贿赂问题

“香港朗廷酒店前采购主任黄华乐(四十六岁)，2001—2005年间收受冻肉商刘楚林六万多元贿款，作为提供订单的报酬，早前承认两项代理人接受利益罪，被判囚十个月，及须向朗廷酒店归还六万五千元。

法官邱智立判刑时表示，香港经三十多年努力打击贪污，现为全世界最廉洁城市之一，不容贪污分子把反贪污努力付诸流水。”(开封旅游网)这是一个关于供应商贿赂采购人员的典型案例。贿赂行为不仅给企业带来损失还给个人、家庭带来灾难。贿赂改变了采购人员进行决策的条件，因而减少了酒店采购选择的自由。贿赂使一个选择对采购人员者更具吸引。这种吸引的产生是由于选择采购某种物品会带来不劳而获的利益。采购人员通过选择行贿者要他选择的物品而获得利益，这说明被选择的物品本身吸引力通常小于其他选择对象，而且带来的总满意度较低。否则为什么要行贿呢？因此贿赂造成较多的资源被配置给较差的对象。通常，该选择对象的总成本比其他供选择对象的总成本要高，这是因为贿赂的花费必须得到补偿。

2. 供应商的安全问题

肯德基苏丹红事件

2005年2月18日

英国在食品中发现苏丹红，下架食品达500多种。

2005年2月23日

中国国家质检总局发出紧急通知，重点检控进口产品中的苏丹红一号，以防进入国内流通渠道。肯德基所属百胜餐饮集团立即要求供应商对相关调料进行检测，并提供书面确认。