

文章编号: 1001-148x(2000)05-0067-03

当代我国中餐业经营管理探析

王天佑

(中国旅游管理干部学院 饭店管理系, 天津 300074)

摘要: 中餐是我国重要的旅游资源,它有着悠久的历史,名震世界。近年来随着我国改革开放、经济和社会的飞速发展,中餐业发展非常迅速,表现在企业内部的规模愈来愈完善,专业化程度愈来愈高。当代的中餐业要想取得成功,必须借鉴国内外中餐业的先进管理经验,实事求是面向市场,不断开发出受顾客欢迎的中餐产品。

关键词: 中餐业; 经营管理; 管理决策

中图分类号: F719.3 **文献标识码:** A

一、当代我国中餐业经营管理的发展趋势

当前我国的中餐业发展非常迅速,表现在企业内部的规模愈来愈完善,专业化的程度愈来愈高。我国中餐业近年来正在脱离传统的,仅以提供菜肴和酒水为目的的经营宗旨。当代的中餐经营除了提供高质量的和有特色的菜肴和饮品外,还要为顾客提供满意的服务和优美的用餐环境,并使顾客感受到不同的民俗和文化,表现在讲究餐厅的服务,讲究餐厅的外观、停车场、餐厅内部的装饰,讲究餐厅摆设的艺术品和装饰品,讲究宫殿或花园为背景的餐厅造型等,使餐厅成为一个休闲、宴会和交际等多元化的场所。因此许多现代的中餐企业不论在空间、家具、照明、色彩、风格方面的设计,还是在音乐、温度等安排都考虑到中餐厅的特色和使用效果。当代的中餐业经营要求中餐企业的用餐环境、菜肴、酒水和

服务必须具有特色和风格。根据我国各地中餐企业的调查与分析,当代的中餐产品的生命周期正朝着愈来愈短的趋势发展,为了适应中餐市场的这一变化,我国中餐业经营管理人员树立了现代化的经营意识,加大了对市场的调查和研究,注重产品的开发和营销,不断开发出受顾客欢迎的中餐菜肴和酒水。根据我国和国际上的餐饮管理专家和企业家的预测,未来的中餐风味餐厅理想的地点不是商业区,而是空气好、比较安静的城郊,这是由于人们对生活的高质量的追求,住宅区将会远离闹市区的缘故。未来的中餐业菜单将朝着特色化和有限的品种化方向发展,这样可以突出餐厅的精品和特色,减少不必要的人工成本和经营费用,使中餐菜肴和酒水的价格更有竞争力。未来的中餐业经营将朝着两大方面发展,一个是具有各地方和民族风味的中餐企业,另一个是具有各种形式的中式快餐业。

收稿日期: 1999-11-29

因非审计事项不属于审计范围,审计人员对其不了解,因此无权加以评价。

(二)对审计证据不足的审计事项不作评价

因证据不足,不能充分说明该审计事项的真实状态,审计人员就不可能对此审计事项作出客观公正的评价。因此对审计证据不足的审计事项,在评价前需补充取证,确因某种原因无法补充取证的,宁可放之不作评价。

(三)注意分清主观与客观因素再作评价

虽然一个单位经济工作、经营管理的好坏,主要取决于主观因素,但绝不能否定客观因素,尤其是企业更是如此,有时政策性因素直接决定企业的盈亏。因此评价时要分清是客观因素造成

的问题还是主观因素造成的问题,然后再作评价。

(四)注意分清是改革失误还是失职渎职,即区分问题的性质再作评价

在探索改革过程中不可能永远一帆风顺没有任何失误,失误是难免的。因此在评价审计事项时,要分清是改革失误还是失职渎职,然后再作评价。

(五)注意区分主管责任和直接责任

凡是领导干部直接决定的事情出了问题,该领导干部应当负直接责任,而其所属的下级部门出了问题,领导干部应负主管责任。

(责任编辑: 张淑莲)

全国Mini-MBA职业经理双证班



精品课程 权威双证 全国招生 请速充电

你可能准备跳槽或者求职, 却为缺少行业经验和专业证书而被用人单位百般挑惕!

你可能目前衣食无忧, 但随着年龄的增长和社会竞争压力的增大, 因为得不到专业的全新培训而失去竞争的机会和面临被淘汰的危机。

美华教育携手中国经济管理大学面向全国举办迷你 MBA 职业经理双证书班, 毕业颁发双证书。

招生专业及其颁发证书

认证项目	颁发双证	学费
全国《职业经理》MBA 高等教育双证书班	高级职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《人力资源总监》MBA 双证书班	高级人力资源总监职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修证书	1280 元
全国《生产经理》MBA 高等教育双证班	高级生产管理职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《品质经理》MBA 高等教育双证班	高级品质管理职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《营销经理》MBA 高等教育双证班	高级营销经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《物流经理》MBA 高等教育双证班	高级物流管理职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育结业证书	1280 元
全国《项目经理》MBA 高等教育双证班	高级项目管理职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《市场总监》MBA 高等教育双证书班	高级市场总监职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《酒店经理》MBA 高等教育双证班	高级酒店管理职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《企业培训师》MBA 高等教育双证班	企业培训师高级资格认证毕业证书+2 年制 MBA 高等教育研修证书	1280 元
全国《财务总监》MBA 高等教育双证班	高级财务总监职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《营销策划师》MBA 双证书班	高级营销策划师高级资格认证证书+2 年制 MBA 高等教育研修证书	1280 元
全国《企业总经理》MBA 高等教育双证班	全国企业总经理高级资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《行政总监》MBA 高等教育双证班	高级行政总监职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育结业证书	1280 元
全国《采购经理》MBA 高等教育双证班	高级采购管理职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育结业证书	1280 元
全国《医院管理》MBA 高等教育双证班	高级医院管理职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育结业证书	1280 元
全国《企业管理咨询师》MBA 双证班	高级企业管理咨询师资格证书+2 年制 MBA 高等教育结业证书	1280 元



【授课方式】 全国招生、函授学习、权威双证

我校采用国际通用3结合的先进教育方式授课（远程函授+教学电子光盘自修+网络学院持续视频学习）



【颁发证书】 学员毕业后可以获取权威双证书与全套学员学籍档案

- 1、毕业后可以获取相应专业钢印《高级职业经理资格证书》；
- 2、毕业后可以获取2年制的《MBA研究生课程高等教育研修结业证书》；



【证书说明】

1. 证书加盖中国经济管理大学钢印和公章（学校官方网站电子注册查询、随证书带整套学籍档案）；
2. 毕业获取的证书与面授学员完全一致，无“函授”字样，与面授学员享有同等待遇，证书是学员求职、提干、晋级的有效证明；。



【学习期限】 3个月（允许有工作经验学员提前毕业，毕业获取证书后学校仍持续辅导2年）



【收费标准】 全部费用1280元（含教材光盘、认证辅导、注册证书、学籍注册等全部费用）

函授学习为你节省了大量的宝贵的学习时间以及昂贵的MBA导师的面授费用，是经理人首选的学习方式。



【招生对象】

- 1、对管理知识感兴趣，具有简单电脑操作能力（有2年以上相应工作经验者可以申请提前毕业）。
- 2、年龄在20—55岁之间的各界管理知识需求者均可报名学习。



【教程特点】

- 1、完全实战教材，注重企业实战管理方法与中国管理背景完美融合，关注学员实际执行能力的培养；
- 2、对学员采用1对1顾问式教学指导，确保学员顺利完成学业、胸有成竹的走向领导岗位；
- 3、互动学习（专家、顾问24小时接受在线咨询，第一时间回答学员的提问和咨询）



【考试说明】

1. 卷面考核：毕业试卷是一套完整的情景模拟试卷（与工作相关联的基础问卷）
2. 论文考核：毕业需要提交2000字的论文（学员不需要参加毕业论文答辩但论文中必修体现出5点独特的企业管理心得）
3. 综合心理测评等问卷。



【颁证单位】

中国经济管理大学经中华人民共和国香港特别行政区批准注册成立。目前中国经济管理大学课程涉及国际学位教育、国际职业教育等。学院教学方式灵活多样，注重人才的实际技能的培养，向学员传授先进的管理思想和实际工作技能，学院会永远遵循“科技兴国、严谨办学”的原则不断的向社会提供优秀的管理人才。



【承办单位】

美华管理人才学校是中国最早由教委批准成立的“工商管理MBA实战教育机构”之一，由资深MBA教育专家、教育协会常务理事徐传有教授担任学校理事长。迄今为止，已为社会培养各类“能力型”管理人才近10万余人，并为多家企业提供了整合策划和企业内训，连续13年被教委评选为《优秀成人教育学校》《甲级先进办学单位》。办学多年来，美华人独特的教学方法，先进的教学理念赢得了社会各界的高度赞誉和认可。



【咨询电话】13684609885 0451--88342620

【咨询教师】王海涛 郑毅

【学校网站】<http://www.mhjy.net>

【咨询邮箱】xchy007@163.com



【报名须知】

- 1、报名登记表格下载后详细填写并发送邮件至 xchy007@163.com (入学时不需要提交相片，毕业提交试卷同时邮寄4张2寸相片和一张身份证复印件即可)
- 2、交费后请及时电话通知招生办确认，以便于收费当日学校为你办理教材邮寄等入学手续。



【证书样本】(全国招生 函授学习 权威双证 请速充电)

(高级职业经理资格证书样本)

(两年制研究生课程高等教育结业证书样本)



【学费缴纳方式】可以选择以下任意一种方式缴纳学费

方式一	学校地址	邮寄地址：哈尔滨市道外区南马路 120 号职工大学 109 室 邮政编码：150020 收件人：王海涛
方式二	学校帐号	学校帐号：184080723702015 账号户名：哈尔滨市道外区美华管理人才学校 开户银行：哈尔滨银行龙江支行 支付系统行号：313261018018
方式三	交通银行 (太平洋卡)	帐号：40551220360141505 户名：王海涛 开户行：交通银行哈尔滨分行信用卡中心
方式四	邮政储蓄 (存折)	帐号：602610301201201234 户名：王海涛 开户行：哈尔滨道外储蓄中心
方式五	中国工商银行 (存折)	帐号：3500016701101298023 户名：王海涛 开户行：哈尔滨市道外区靖宇支行
方式六	建设银行帐户 (存折)	中国人民建设银行帐户 (存折)： 1141449980130106399 用户名：王海涛
方式七	农业银行帐户 (卡号)	农业银行帐户 (卡号)： 6228480170232416918 用户名：王海涛 农行卡开户银行：中国农业银行黑龙江分行营业部道外支行景阳支行

可以选择任意一种方式缴纳学费，建议使用第五种方式（中国工商银行，比较方便快捷）收到学费的当天，学校就会用邮政特快的方式为你邮寄教材和考试问卷。

<http://www.mhgy.net>

二、当代我国中餐业经营管理的关键任务和要素

综上所述,当今餐厅市场对中餐业的产品需求已经不是陈旧的和片面的产品,而是需要即完整又完美的产品。因而当代的中餐业经营管理的任务再也不是传统的“餐饮服务管理”,而是环境、设施、菜肴、酒水、生产和服务的全过程管理。根据当今市场对中餐产品的需求,笔者认为当代的中餐业经营管理的关键任务是厨房和菜肴的生产管理、餐厅内外环境和餐饮服务的管理、餐次的筹划与运行管理、酒水的配制和营销管理。在这四项关键工作中首要的内容是菜肴的生产和厨房管理,包括菜肴的开发和设计、菜肴的生产工艺、菜肴的质量控制、菜肴的成本及厨房组织和人员的管理、厨房的布局、菜肴的生产线、生产卫生和安全管理等。然后是餐厅环境和服务的管理,包括餐厅设计、布局、装饰、风格、温度和色调的管理,服务设计和服务标准化的管理及服务礼节礼貌的管理。在中餐业经营中,尽管服务是无形的,看不到的,然而它是容易被顾客感受到的无形资产,因此非常重要。餐次是中餐企业每天经营的餐数,中餐企业通常经营二至三餐:早餐、午餐和晚餐。这三个餐次的菜单筹划、服务的设计、服务人员的组织、产品的价格计划等的管理都是中餐业不可忽视的关键。最后中餐业的酒水配制和销售是不可轻视的管理工作。酒水产品不仅每年为中餐业带来巨大的利润,还为中餐业带来了很高的声誉。因此当代的中餐业要重视酒水的开发、酒水的生产和配制,并且应当开发和配制一些以我国生产的酒水为主要原料,具有中餐业特色的并符合各中餐厅目标市场需求的酒水,同时重视酒水的营销服务方法。当代的中餐业要想取得成功和较大的突破,就必须随时总结经营管理经验,实事求是面向市场,不断的开发出受顾客欢迎的中餐产品。总结国内外中餐业成功的经验,中餐业经营必须具备五个要素:优秀的环境、优秀的服务、优秀的菜肴和酒水、优秀的评价、优秀的经营管理。

三、当代中餐企业个性化经营战略

当今中餐企业产品同化倾向加剧,中餐的市场竞争日益尖锐和激烈。在这种前提下,仅仅依靠企业的标示、商标、传统的菜肴和服务已不能充分为企业带来经济效益。因此我国中餐业应当采取个性化经营战略以区别其他企业的产品和服务,使企业经营走向成功之路。当代中餐业个性化经营战略是中餐业将它的有形产品和无形产品统筹设计,使它们特色化、专有化、个性化、一贯化、统一化和标准化,从而创作具有自己企业产品个性和特征的经营活动。中餐业个性化经营战略实际上是企业形象管理的深化、充实和理性

化的过程,也是将中餐企业的经营理念、经营行为和企业视觉等的个性经过统一化的整备成为有机联系的整体以提高企业知名度和信赖度的过程。当代中餐业个性化战略由企业的经营理念个性、行为个性和视觉个性等三大要素组成。它们有机的结合,相互作用,共同塑造特定的饭店个性。经营理念是当代中餐业经营管理的观念,它包括中餐业的文化、道德、经营理论等方面的内容。在发达国家中越来越多的餐饮业日益重视经营理念。中餐企业的行为是经营理念具体化的一系列活动,行为个性就是通过对全体员工的组织管理、教育培训,创造良好的工作环境,开发特色产品和控制产品质量,加强市场营销、公关和宣传,使更多的人认知企业,对企业产生好感和信赖,从而达到树立良好的形象的目的。中餐业的视觉个性是一种静态的个性化经营战略,它包括企业的名称、建筑物、菜肴、酒水、服务、标示、设施、办公用品、车辆和工作服等。企业的视觉能够充分表现经营特色和产品的个性,使顾客能一目了然地掌握经营个性。

四、当代中餐业的营销管理决策

中餐业营销决策是中餐经营管理的核心。它包括中餐企业的营销地点和名称决策、中餐企业的外观和广告决策、中餐企业的环境和清洁决策、中餐企业的营销活动决策、中餐企业的菜单和服务决策等。

中餐业的地点在中餐经营中占有重要的地位。餐饮业与制造业不同,它们不是将产品从生产地向消费地输送,而是将顾客吸引到餐厅购买餐饮产品,因此,中餐业的地点是餐饮经营的关键。在筹建中餐企业时应做好选址工作,将中餐业建立在方便顾客到达的地区。此外一个优秀和有特色的中餐企业,它的名称只有符合其目标顾客,符合餐厅的经营宗旨,符合餐厅的消费水平,符合餐厅的菜单,餐厅才能有营销力。一个有营销力度的中外企业的名称必须有易读、易写、易听和易记等特点。其名称字体的设计应美观、容易辨认、容易引起顾客注意,并且易于加深顾客对企业名称的印象和记忆。

中餐企业的外观是非常重要的营销手段。企业外观必须突出经营特色,使顾客识别和判断企业的菜肴风格及消费水平,包括企业的建筑风格、企业外观色调、门前的绿化和装饰品、门前的停车场及外观的清洁卫生等方面。中餐企业的建筑风格应当有特色,应当体现经营特点,是快餐、大众餐、还是风味餐,是广东菜、北京菜、还是四川菜等。中餐企业广告指企业的招牌、橱窗、菜肴照片、菜肴说明、菜单、信函广告、广告宣传单等,在餐饮营销中起着重要作用。利用中餐企业广告营销要注意营销技巧,招牌的设立应讲

究它的位置、高度、字体和可视性，并配有灯光照明，使它在晚上也能起到营销的效果。当企业新开业，重新装修后的开业，举办的美食节和周年活动，推出新产品，新季节到来时等可以用信函广告。

创作中餐企业的特色环境是餐饮营销的关键之一。中餐企业是人们用餐的地方。人们用餐，除了需要优秀和有特色的菜肴和酒水外，还有许多其它的需求。例如，对用餐环境的需求、对餐厅情调的需求、对文化的需求、对音乐的需求、对交际的需求、对卫生的需求等。当代中餐企业满足顾客对餐厅空间的需求，它们为顾客提供了轻松、舒适、宽敞和独具风格的环境。例如，高高的天花板中透过自然的光线，餐厅内的绿树和鲜花郁郁葱葱。有些餐厅设计和建造了几间开放式的、雅致恬静的小单间，既增加餐厅的气氛，又满足了顾客的商务、约会和聚会的要求。有的地方风味餐厅收集一些古旧和历史文物、当地的民俗物品供顾客欣赏，这些措施都是有效的经营方法。餐厅的设计与布局应方便社交。餐厅的座位、吧台和柜台不要太高，并且采用开放式，方便交谈。面向街道的一面装上清爽的玻璃，使顾客能够观赏街景。

清洁已成为衡量现代餐饮产品质量的标准之一。因此清洁是中餐企业的形象，是企业的产品，是企业的命脉。清洁不仅含有它本身清洁的含义，它还代表着尊重和高尚。当今清洁是顾客选择餐厅的重要要素。中外企业的清洁经营策略内容包括餐厅的外观及外观和装饰的清洁，餐厅、灯饰和内部装饰的清洁，餐台、餐椅、餐台上摆放的花瓶或花篮、调料等的清洁，餐厅服务设施、餐具、酒具与服务用具的清洁，菜肴、酒水及其装饰品的清洁，餐厅洗手间及其服务设施的清洁，厨房、菜肴生产设备和工具的清洁，餐厅工作人员和厨师的清洁及制定餐厅清洁质量的具体标准，按时进行检查等。当代中餐企业的卫生间再也不是人们的传统观念中的“不洁之处”，而成为“休息处”和“营销媒介”。当代的中餐企业卫生间都讲究装饰与造型，配备冷热水系统和卫生纸、抽风装置和空气调节器、明亮的镜子、液体香皂，擦手用的纸巾、干手用的烘干器、干净的垃圾桶、花篮与盆景并制造新鲜的空气等。

当今中餐产品市场的竞争非常激烈，产品的生命周期正在缩短，传统的、被动的坐在餐厅等待顾客上门的落后观念已经一去不复返了。因此中餐业的营销活动管理非常重要。它包括员工营销、举办各种营销活动、食品与菜肴展示等。员工营销指餐厅和厨房每一个成员都是产品营销员。因此他们的生产和服务，他们的服装和仪表仪容，他们的语言和举止行为都要与中餐业营销

联系在一起。工作服是当代中餐业重要的营销工具，它反映了企业形象和特色。因此工作服必须整齐、干净、得体，并根据餐厅、厨房和各种岗位的特点精心设计和制作。中餐工作人员的仪表和仪容是餐饮经营的基础，不严肃和不整洁的仪表仪容会严重的影响餐厅的人座率。礼貌和语言是中餐经营的基本工具。举办各种营销活动，不断的开发新的餐饮产品是现代中餐业营销策略之一。例如，节假日营销活动、特色菜肴营销活动、特色服务营销活动、清淡时间营销活动等。根据国内外成功的餐饮业的营销经验，中餐企业举办任何营销活动都应当具备新闻性、新潮性、非日常性、简单性、视觉性和参与性，突出中餐用餐环境的装饰和菜肴的特色，简化活动程序，使餐厅的营销活动产生话题，产生现代气息，能引起人们的兴趣和注意。避免陈词滥调，呆板平淡，烦琐复杂。同时食品原料与菜肴展示也是有效的营销方法，它可以使顾客更加了解餐厅销售的产品特色和质量并对产品产生信任感，从而增加餐饮产品的销售量。

当今菜单是中餐企业营销的最基本工具。顾客通过菜单可了解餐厅全部餐饮产品的种类、特点和价格，因此中餐企业对菜单筹划和制作非常重要。根据优秀企业的经验，固定菜单和零点菜单上的品种应当是企业的著名产品和拳头产品，它代表企业的规格、经营特色和形象，是企业经营成功与失败的关键，必须认真筹划。套餐菜单和宴会菜单在营销中起着不可磨灭的作用。中餐企业的许多营销收入来自套餐菜单和宴会菜单。套餐菜单和宴会菜单的营销作用主要来自于它们的菜肴搭配技术和优惠的价格。因此在筹划套餐菜单和宴会菜单时，一定要根据顾客不同的消费需求和消费目的进行设计。每日特菜菜单、季节菜单、节假日菜单、循环式菜单、特色菜单等是中餐企业不可缺少的营销工具，是它们增加了餐厅的活力。因此在营销中不要忽视对每日特菜菜单、季节菜单、节假日菜单、循环式菜单和特色菜单等的筹划。

餐饮服务是无形的餐饮识别特征，尽管它是无形的，可是它是容易被顾客感受到的。因此为了显示企业的服务特色，必须将无形的餐厅服务有形化、特色化、程序化和标准化，使中餐服务成为企业经营中的识别特征展示给顾客。例如，在广东早茶服务中，各种手推服务车装着点心、粥、小菜等直接推向餐桌销售。许多中餐企业在早餐服务中，有餐厅煎鸡蛋服务、煮粥服务。在午餐和正餐中，手推服务车装着各种开胃菜、甜点到餐桌推销，从而促进了中餐企业的营销。

(责任编辑：舒畅)