

第 1 章

饭店餐饮管理概述



本章导读

饭店是人们住宿、用餐、进行商务与会展活动及休闲的场所，是销售住宿产品、会展产品、餐饮产品、商务产品等的综合型企业。现代饭店餐饮管理要求管理人员掌握不同饭店的餐饮经营原则和菜点制作原理，具有菜点和酒水开发和经营能力。通过本章学习可了解饭店餐饮管理的发展趋势，掌握饭店餐饮管理的基本内容及餐饮经营成功的要素等。

1.1 饭店餐饮管理内容与要素

1.1.1 饭店餐饮管理含义

饭店是人们住宿、用餐、进行商务与会展活动及休闲的场所，是销售住宿产品、会展产品、餐饮产品、商务产品等的综合型企业。饭店应当具有设备完善的建筑物并具有不同种类和规格的客房和餐饮设施、各种会议室及康乐设施并可满足不同主题的餐饮产品。根据市场需求，不同种类的饭店，其餐饮经营组织、内容和方法不同。

现代饭店餐饮管理是指菜点和酒水的生产和营销管理。多年来人们一直认为在餐饮经营中，顾客购买的是餐饮服务产品，因此许多管理人员只抓餐饮服务质量，而忽视菜点生产和酒水经营，造成了餐饮产品质量不能满足顾客的期望，影响了经营效果。现代饭店餐饮管理要求管理人员必须掌握菜点制作原理，具有菜点和酒水开发和经营能力。由于餐饮经营不同于工业，其特点是生产和销售在同一地方，这样饭店必须吸引顾客到餐厅购买餐饮产品，因此餐厅坐落位置、交通的便利程度、餐厅外观和装饰、餐厅内部的环境特色和服务质量、菜点和酒水价格等只有符合目标顾客的需求，才能对顾客有吸引力。当今，许多大型饭店在营销部内成立了餐饮营销部以加强餐饮产品的营销，并取得了一定的效果。

1.1.2 饭店餐饮管理内容

1. 菜单与酒单筹划和设计

当今菜单和酒单已经成为饭店销售餐饮的主要工具和管理工具。一份合格的菜单和酒单应反映餐厅和酒吧的经营目标和特色,衬托餐厅的环境和气氛,为饭店带来收入和利润,为顾客留下美好的印象。因此,菜单和酒单的筹划和设计已成为现代饭店餐饮管理的关键内容。

2. 厨房生产管理

通常,餐饮管理的首要内容是厨房生产管理。菜点是餐饮产品的核心内容,其开发与设计、生产与安全、质量与成本是餐饮管理的基础内容。此外,厨房的组织管理、生产设备布局、厨师与工作人员培训等都是厨房管理不可忽视的因素。

3. 餐厅服务管理

服务是重要的餐饮产品,尽管是无形产品,然而很容易被顾客识别或体验。一般而言,顾客到餐厅用餐除了享受美味佳肴,还为了享受优质的服务,因此服务也有质量标准。此外,餐饮服务还是餐饮推销的过程。服务质量关系到菜点和酒水的销售量,关系到饭店和餐厅的经营收入,关系到饭店和餐厅的生存和发展。服务管理是餐饮管理的主要内容之一。此外,餐厅设计、服务设施与设备布局、布件与艺术品等装饰、风格、温度和色调等因素直接影响餐饮产品的质量和销售量,因此,餐厅服务是餐饮管理不可忽视的内容。

4. 餐次筹划与安排

餐次筹划与安排是饭店餐饮管理的基础工作之一。所谓餐次,是指饭店各餐厅每天销售的餐数。根据统计,许多饭店每天经营4~6个餐次。包括早餐、早午餐(常从早上10点至12点)、午餐、下午茶、正餐和夜餐。在饭店餐次筹划与安排中,各餐厅的餐次安排、菜单筹划、服务设计及价格设计管理等工作是饭店餐饮成功的关键。

5. 酒水经营管理

酒水是不可轻视的餐饮产品,酒水产品每年不仅为饭店带来很高的收入和利润,还为饭店带来了声誉。在餐饮经营中酒的品种非常多,不同种类的酒有着不同的饮用温度、饮用时间及服务方法。水是餐饮经营中的术语,它是指不含乙醇的任何饮品,包括各种果汁、软饮料、茶和咖啡等。酒单设计和筹划、酒水开发、酒水生产和配制及酒水服务等都是餐饮管理的重要内容。

6. 餐饮成本控制

餐饮成本控制是餐饮经营管理的基本内容之一。由于餐饮成本制约着餐饮价格,而菜点和酒水价格又影响餐饮需求及饭店经营效果,因此餐饮成本管理是餐饮经营成功的关键。在餐饮经营中,应保持合理的或有竞争力的成本费用。同时,在餐饮价格保持不变的前提下,适当提高食品原料成本的比例,使餐饮及其价格更有效地反映其价值。

7. 人力资源管理

现代餐饮人力资源管理应通过餐饮市场和餐饮产品确定人事,重视餐饮职工的构成,重视选拔生产、服务和管理人才,重视职工关系与培训管理工作,并用一切科学管理和激励职工的手段发挥职工的积极性、主动性和创造性。现代饭店业与餐饮业人力资源管理不仅应强调顾客第一,还必须强调职工第一。

8. 餐饮质量管理

现代餐饮产品质量建立在满足顾客的需求上,使菜点、酒水、设施、服务和环境总体具有满足目标顾客需求的质量水平。现代餐饮产品质量不仅代表着饭店经营管理水平,而且还反映饭店的形象和特色,因此是饭店经营管理的重要内容。随着饭店业的竞争,餐饮产品质量管理水平不断提高,全体职工的产品质量意识不断加强,管理人员不仅注重餐饮产品的适用性,而且关注产品形成的全过程质量管理并制定了食品原料标准、生产质量标准、服务质量标准等并严格执行。此外,全体职工在餐饮产品质量管理的理念是以预防为主,防检结合,运用多种方法提高产品质量。

9. 餐饮营销管理

现代饭店餐饮营销管理不同于传统的销售管理,它包括营销计划、产品生产与开发、餐饮销售和服务等全过程管理。现代饭店餐饮市场营销必须具备创新意识并付诸行动。由于饭店餐饮产品市场需求不断地变化和发展,竞争对手不断地出现,市场上的新品种不断地增多,因此饭店餐饮经营要求管理人员不断地创造更加满足各细分市场的和有特色的产品。同时,采用个性化的经营战略以展示本饭店餐饮产品的功能和特色,使餐饮经营走向成功之路。

10. 企业伦理管理

企业伦理管理是关于饭店及其职工在餐饮经营行为的职业道德管理,是正确处理企业与社会及相关利益者关系的规范管理,是在饭店长期经营实践中积累并涵盖企业内外道德关系而形成的伦理理念、道德意识、道德规范、道德精神和道德传统及其道德实践的总和。其中,“伦”是指人、群体和社会及他们之间的关系;而“理”是指道理、规范和原则等。企业伦理管理应渗透于饭店餐饮经营活动的全过程和各环节,外现于餐饮产品及服务,对内贯穿于餐饮的营销目标、经营理念、规章制度和产品质量中。

11. 知识资本管理

当今,饭店或餐饮企业不仅是劳动密集型企业,更是知识型企业和创意型企业。知识资本管理已成为饭店提高竞争力的有效途径。同时,知识经济时代对饭店的餐饮经营提出了新的要求,特别是基于知识资本管理使餐饮经营获得持续的竞争力等。在这种背景下,餐饮经营和发展的一种崭新的思路是知识资本管理,其职能是将各种无形的经营要素,经过适当的组合与转化,生产出市场需要的餐饮产品和服务以满足顾客的消费需求。因此,饭店业通过对人才和技术的培养、知识的创造和积累、原料和生产设施等的开发和使用及创新生产方法和服务途径等实现其市场竞争力。

1.1.3 餐饮经营成功要素

1. 优秀的营销环境

环境是指事物外界的情况和条件。任何饭店和餐饮企业都生存在一定的环境中。这种环境实质是一种社会的生态环境,而优秀的营销环境是指饭店坐落地点必须适合企业的餐饮销售。因此,饭店必须在交通方便的地方并且与它的周围环境相协调。同时,其建筑特色、停车场、餐厅外观、内部气氛与情调、餐厅装饰与家具等都应符合目标顾客的需求以利于餐饮营销。根据成功的饭店管理经验,优秀的餐饮经营环境是其经营成功的一半。

2. 优秀的餐饮服务

优秀的餐饮服务是指顾客受到亲切、热情和真诚的接待,得到顾客理想的接待程序和方法。餐饮服务要达到优秀,首先是管理人员以身作则,管理人员重视服务态度、礼节礼貌、服务程序和方法,管理人员对职工亲切友善,对顾客热情和亲切。同时,管理人员应加强餐饮服务技术的培训和质量的评估,使职工能发自内心为顾客服务,并用礼貌语言和职业语言,使顾客感到宾至如归。

3. 优秀的菜点和酒水

菜点和酒水是餐饮产品的核心。优秀的菜点和酒水的质量标准首先是安全、卫生,有营养,热菜是热的,冷菜是凉爽的。然后,菜点和酒水的数量和重量、气味和味道、颜色和造型、装饰和包装都应达到目标顾客的期望,达到饭店的产品标准。

4. 优秀的质量评价

优秀的质量评价来自顾客的满意。许多饭店消费水平很高,生意很好,回头客多,并且新的顾客不断出现。顾客认为,尽管这家饭店菜点和酒水的价格高一些,但是根据菜点和酒水的质量和服务水平,其价格并不高;而有些饭店菜点和酒水的价格比较经济,但是其经营效果很不理想,其原因是产品价格与产品质量不符,顾客对这家饭店餐饮质量不满意,不再光临这家饭店。此外,饭店餐饮受到好的评价还来自方便的停车场、理想的用餐环境及诚心诚意的餐饮服务等。

5. 优秀的经营管理

优秀的餐饮经营管理包括许多方面,首先是人力资源的开发和培养,餐饮经营需要各种人才,餐饮的成功和发展依靠人才。因此开发人才,培养人才,组织和管理好人才是饭店餐饮经营管理最基本的工作。其次,餐饮成本和质量管理是餐饮经营的根本,餐饮成本控制是饭店质量的保证、品牌的保证和盈利的基本保证。餐饮产品质量代表饭店的信誉、形象和特色,全面质量管理是饭店餐饮成功的必要手段。

1.2 饭店餐饮管理发展趋势

1.2.1 餐饮经营规模的发展

近年来,根据学者对饭店餐饮经营规模的研究,现代饭店餐饮经营规模在不断地扩大。传统上,一个中等规模的三星级或四星级商务饭店的餐饮设施常包括一个中餐厅、一个咖啡厅和一个宴会厅及酒吧等;而现在,同等规模和级别商务饭店餐饮设施通常设立2个不同风味的中餐厅、一个咖啡厅和数个不同大小的多功能厅或宴会厅等。同时,酒水经营设施更加实用化,包括大厅酒吧、主酒吧或音乐酒吧及客房小酒吧等。其原因是满足市场对各种餐饮产品的需求。

1.2.2 餐饮产品种类的发展

当代饭店或餐饮企业的餐饮经营要求菜点和酒水制作与服务更加特色化和风格化。因此,现代饭店的餐饮管理工作比传统的运营管理更加具体与明确。同时,企业为了适应不同目标市场的需求,管理人员加大对市场的调查和分析并注重餐饮产品及其文化内涵的开发、

创新和营销并连续不断地创作出受顾客欢迎的休闲餐饮、商务餐饮、主题餐饮等产品。当然,一些著名的经典餐饮和风味餐饮,在调整了那些不适合现代人们健康的原料、调料和工艺后,经过改进,使其更受顾客的青睐。

1.2.3 餐饮经营理念的发展

当今,饭店餐饮经营已脱离了仅以提供菜肴和酒水为目的的传统经营方式,除了提供高质量和有特色的餐饮外,还要为顾客提供满意的服务、优秀的用餐环境并使顾客感受到不同的餐饮文化内涵。例如,饭店西餐厅的外观和内部装饰以欧式风格为主,注重摆设艺术品和装饰品;绘画、雕刻和著名的酒水、特色面包和著名的奶酪等来体现欧洲餐饮文化。中餐厅以中国宫殿式或中国花园为背景,餐厅陈设中国传统的字画和艺术品,使顾客领略到中国传统的餐饮文化。同时,现代餐厅已不仅仅是供应餐饮的场所,更是一个包括休闲、宴会、交际等多元化的场所。因此,现代的餐厅不论在空间、家具、照明、色彩和装饰灯的设计,还是在音乐、室内温度和风格等安排上都考虑到餐厅的特色和应用效果。当今,顾客对餐饮产品的价格愈加敏感,因此餐饮成本控制是餐饮管理的关键之一。许多饭店关注餐饮成本的竞争力及本企业实际成本的执行情况。综上所述,现代饭店餐饮管理人员不仅需要较高的学历和丰富的工作经验,而且应当具有较高的个人素质、职业道德水平和一定的才能与应变能力。

1.2.4 餐饮管理专家的预测

根据世界餐饮管理专家和学者的预测,未来的风味餐厅的理想地点不仅是城市的商务区,更是空气好、比较安静和交通便利的旅游目的地和城乡接合部。此外,饭店的菜单将朝向专业化、特色化、主题化和有限的精品化方向发展,这样可以突出饭店及不同餐厅的经营特色,减少不必要的人工成本和经营费用,使餐饮价格更具有竞争力。一些企业家认为,未来的饭店餐饮经营方向将朝着两大方向发展:一是体现专业化的经典餐饮产品和休闲餐饮产品的经营企业;二是适合日常大众消费的快餐厅和普通的中餐、西餐和会议团队用餐。由于这两类企业的产品特色分明,实用性强,因此会受到餐饮市场的欢迎。

1.3 饭店餐饮经营原则

1.3.1 商务饭店

商务饭店(Commercial Hotel)是为了满足商务、事务、会展、旅游和休闲顾客而设计的,通常是坐落在商务区域,交通便利,设施齐全(见图1.1)。除了饭店所要求的各种客房、会议室、通信设备、商务中心和健身场所等,还要具备宴会厅、风味餐厅、咖啡厅和酒吧等。由于商务饭店是商务顾客和旅游观光者停留的理想地方,其顾客来自全国各地和世界各国。因此,餐饮经营对饭店的整体经营起着重要的作用。当然,不同规模和级别的商务饭店,其餐饮设施的种类和规模也不同。例如,高星级的商务饭店可能有扒房(传统西餐厅)、风味中餐厅和不同类型的酒吧,包括大厅酒吧、主酒吧和商务楼层酒吧等;而经济型和三星级商务饭店应当具备咖啡厅、多功能和大众化的中餐厅等。



图 1.1 商务饭店

1.3.2 度假饭店

度假饭店 (Resort Hotel) 一般都坐落在交通方便的风景区或名山及秀水附近。其主要的客源为度假、休闲和会议团队。度假饭店除了应具备舒适的房间、适合休闲的设施, 如良好的沙滩、游泳池、游乐设施和运动场所等, 广泛而有特色的菜点和酒水也是该类饭店经营成功的关键。目前, 许多度假饭店除了经营适合各地游客需求的餐饮外, 还开发了当地的传统菜肴和民族菜肴以满足顾客对地区和民族餐饮文化和餐饮旅游的需求。

1.3.3 长住饭店

长住饭店 (Residential Hotel) 是适应长期住宿顾客需求而开设的饭店。通常, 坐落在交通方便的城市或郊区。其房间的特点为套房, 包括客厅、卧室、厨房、卫生间和洗衣房等。其房间设施比商务饭店齐全, 包括各种炉灶、冷藏箱、洗衣机和烘干机等。长住饭店的套房包括各种类型。例如, 单人套房、越层套房、家庭套房和豪华套房等。长住饭店的经营策略、计价方法和服务方式都比较灵活, 房间价格可根据天、周、月、季度或年为计算单位。清扫客房可以是每天、隔天或顾客自己清扫, 房间用品可以由饭店提供, 也可自己准备。长住饭店除了提供以上各项服务和健身中心等设施外, 其餐饮经营与客房销售紧密相关。根据调查, 入住长住饭店的顾客基本是带有家属或不带家属的企业家、工程师、会计师和教授等, 这些人员工作繁忙, 不可能在公寓中自己烧饭, 通常在公寓楼中的餐厅用餐。因此, 长住饭店的餐饮经营不可忽视。许多长住饭店为顾客提供免费的早餐和自助晚餐。一些长住饭店把餐饮设施外包给专业餐饮企业以增加经营特色和提高客房入住率。

1.3.4 汽车饭店

汽车饭店 (Motel) 通常坐落在城郊、高速公路和飞机场附近, 其目标市场为长途驾车的旅客, 是以提供住宿产品为主要业务的中型和小型饭店。传统的汽车饭店客房数常在 50 间以下。它仅提供简单的预订和住宿服务, 房间价格实惠。现代汽车饭店的房间数可以在 200 间以上, 除了经营住宿产品外, 还提供大众化的餐饮服务, 提供免费的大陆式早餐, 一些汽车饭店的餐饮服务完全可与三星级商务饭店媲美。

1.3.5 会议饭店

会议饭店（Convention Hotel）是以接待会议顾客为主要客源的饭店，也接待一些展览活动人员及旅游团体等。会议饭店通常建立在风景名胜或旅游区，有些会议饭店建立在交通方便的城乡接合部。会议饭店通常是中型或大型饭店，房间从 300 间到 3 000 间不等，一些会议饭店的客房数达到 3 000 间以上。据统计，世界上客房数最多的会议饭店达 5 000 间客房。会议饭店的会议室种类齐全，可满足各种展览、会议和商务谈判的需要。会议饭店常配备健身和娱乐设施。例如，高尔夫球场、保龄球馆和游泳池等。一些会议饭店称为会议中心，平均每 20 个房间有一个会议室。当今，会议饭店非常重视餐饮经营管理，大型会议饭店配备多个宴会厅或多功能厅，可以同时接待各种主题宴会、自助宴会和鸡尾酒会等。会议饭店常配备著名国家的风味餐厅、咖啡厅和带有各国小吃的食街，讲究餐厅装饰和餐饮文化以满足各国来宾的需求（见图 1.2）。



图 1.2 会议饭店

1.3.6 机场饭店

机场饭店（Airport Hotel）通常建立在飞机场附近，其经营设施和服务与中等规模的三星级或四星级商业饭店很相似，它的主要客源是转机与被延误飞行的旅客及机组人员。通常机场饭店的规模为小型至大型，客房从 100 间至 600 间，现代大型机场饭店客房数可在 600 间以上。饭店餐饮设施常有咖啡厅、中餐厅、大型或中型规模的多功能厅以及酒吧和各种小吃店。经济、实惠、快速和卫生的餐饮特色及安静的休息场所是机场饭店的经营目标。当今，机场饭店的目标顾客已扩展到国际会展团队、商务团队和休闲顾客。因此，多功能和多种类的餐饮产品是现代机场饭店餐饮经营发展的新趋势。

1.3.7 休闲饭店

休闲饭店（Lodge）通常是小型饭店，常坐落在旅游区和度假区，客房数常在 100 间以下，其主要客源是度假和休闲顾客，主题娱乐活动及特色餐饮是休闲饭店的成功关键。休闲饭店的主题娱乐活动包括高尔夫球、网球、滑雪、骑马、钓鱼等，其客房设施与长住饭店很相似。然而，休闲饭店顾客常在饭店住宿 1 天至 7 天。休闲饭店餐饮经营特色对客房入住率

有直接影响。因此,休闲饭店的餐饮既要有地方特色,满足休闲顾客的需求,还要兼顾不同顾客的饮食习惯。所以,餐饮经营对休闲饭店管理是严峻的挑战,要求管理人员紧跟度假旅游者对餐饮需求的变化,全面掌握餐饮原料和菜点的制作工艺。

1.3.8 经济型饭店

经济型饭店(Bed-and-breakfast)通常坐落在城市中心区或城郊,其规模从30间至300余间客房。经济型饭店主要经营住宿业务。同时,为了方便顾客,提供简易的和大众化的餐饮服务。经济型饭店特点是,节省顾客的住宿与餐饮费用,并使顾客领略到当地的历史文化和餐饮习俗,尽管这种饭店服务比较简单,但是餐饮经营也不可忽视,因为优秀而实惠的餐饮服务可增加经济型饭店的客房入住率,提高饭店声誉。此外,近年来,在欧洲一些国家出现的经济型饭店拥有近600间客房。餐饮设施包括多功能厅,咖啡厅和大厅酒吧等,并且还提供国际会议服务。

1.3.9 培训中心

培训中心(Training Center)相当于一个中型或小型的商务饭店,通常有100间至300间客房。大型培训中心的客房数可达600间。其住宿设施和商务饭店很相似。此外,培训中心具备多个教室,可同时为多个企业的职工进行培训。培训中心常坐落在风景区或离企业总部不远的区域。其餐饮特色通常为实惠而有特色,并适合不同顾客的餐饮习惯,以生产与服务具有营养的各种菜肴与面点为主。培训中心常配备不同规模的多功能厅、咖啡厅、中餐厅和酒吧等。

本章小结

现代饭店餐饮管理是指菜点和酒水的生产和营销管理。多年来人们一直认为在餐饮经营中,顾客购买的是餐饮服务产品。因此,许多管理人员只抓餐饮服务质量,而忽视菜点的生产和酒水经营,造成餐饮产品质量不能满足顾客的期望,影响了经营效果。现代饭店餐饮管理内容包括菜单与酒单筹划和设计、厨房生产管理、餐厅服务管理、餐次筹划与安排、酒水经营管理、餐饮成本控制、人力资源管理、餐饮质量管理、餐饮营销管理和餐饮个性化经营。

现代饭店餐饮经营成功的要素包括优秀的营销环境、优秀的餐饮服务、优秀的菜点和酒水、优秀的质量评价和优秀的经营管理。此外,不同种类的饭店和餐饮企业,根据其市场定位,餐饮经营原则与方法不同。

练习题

1. 名词解释

饭店 餐次

2. 多项选择

- (1) 饭店是销售 () 等综合型企业。
- A. 住宿产品 B. 商务产品 C. 会展产品 D. 餐饮产品
- (2) 餐饮经营成功的要素包括 ()。
- A. 优秀的营销环境 B. 优秀的餐饮服务
C. 优秀的菜点和酒水 D. 优秀的质量评价
- (3) 商务饭店 ()。
- A. 为了满足商务、事务、会展、旅游和休闲顾客而设计
B. 通常坐落在商务区域并交通便利
C. 只强调饭店的房务和会展功能
D. 应具备各种餐厅、咖啡厅和酒吧
- (4) 当今, 饭店餐饮经营 ()。
- A. 已脱离了传统的仅以提供餐饮服务为目的的经营方式
B. 必须提供高质量的和有特色的餐饮
C. 为顾客提供满意的服务和优秀的用餐环境
D. 使顾客感受到不同的民俗和文化

3. 判断对错

- (1) 优秀的菜点和酒水的质量标准首先是安全、卫生, 有营养, 热菜是热的, 冷菜是凉爽的。 ()
- (2) 优秀的餐饮服务是指顾客受到亲切、热情和真诚的接待, 得到顾客理想的服务程序和方法。 ()
- (3) 餐次筹划与安排是饭店餐饮管理的基础工作之一。餐次是指饭店中的各餐厅每天销售的餐数。 ()
- (4) 现代餐饮人力资源管理仅强调顾客第一, 而忽视职工第一。 ()
- (5) 现代饭店餐饮经营要求菜点及酒水制作和服务更具有特色化和风格化。 ()

4. 思考题

- (1) 论述饭店餐饮管理的内容。
- (2) 论述餐饮经营成功的要素。
- (3) 论述饭店餐饮管理的发展趋势。
- (4) 论述不同饭店的餐饮经营原则。

主要参考文献

- [1] 格里芬. 管理学 [M]. 刘伟, 译. 9 版精要. 北京: 中国市场出版社, 2020.
- [2] 姚丽娜. 新编现代企业管理 [M]. 北京: 北京大学出版社, 2012.
- [3] 戴德锋, 窦德强, 熊雯. 管理学 [M]. 北京: 北京邮电大学出版社, 2016.
- [4] 李启明. 现代企业管理 [M]. 4 版. 北京: 高等教育出版社, 2011.
- [5] 谢品, 肖霖岳. 现代企业管理 [M]. 成都: 电子科技大学出版社, 2017.
- [6] 卢进勇, 刘恩专. 跨国公司经营与管理 [M]. 北京: 机械工业出版社, 2013.

- [7] 克拉耶夫斯基, 里茨曼. 运营管理流程与价值链 [M]. 刘晋, 向左春, 译. 7 版. 北京: 人民邮电出版社, 2007.
- [8] 曾国军. 旅游企业战略管理 [M]. 北京: 中国旅游出版社, 2017.
- [9] 胡春森, 董倩文. 企业文化 [M]. 武汉: 华中科技大学出版社, 2018.
- [10] 王天佑, 张威. 饭店管理概论 [M]. 3 版. 北京: 北京交通大学出版社, 2015.
- [11] 李建华, 刘霞. 现代企业文化理论与实务 [M]. 北京: 机械工业出版社, 2012.
- [12] 杨劲松. 酒店战略管理 [M]. 北京: 机械工业出版社, 2020.
- [13] 陆力斌. 生产与运营管理 [M]. 北京: 高等教育出版社, 2013.
- [14] 赖利. 管理者的核心技能 [M]. 徐中, 梁红梅, 译. 北京: 机械工业出版社, 2014.
- [15] 布鲁斯, 汉佩尔, 拉蒙特. 经理人绩效管理指南 [M]. 陈秋苹, 译. 北京: 电子工业出版社, 2012.
- [16] 科特. 总经理 [M]. 耿帅, 译. 北京: 机械工业出版社, 2013.
- [17] 鲁, 拜厄斯. 管理学技能与应用 [M]. 刘松柏, 译. 13 版. 北京: 北京大学出版社, 2013.
- [18] 王天佑. 宴会运营管理 [M]. 北京: 清华大学出版社, 2019.
- [19] WOOD R C. Strategic questions in food and beverage management [M]. MA: Elsevier Ltd., 2000.
- [20] RUSSELL R S. Operations management [M]. 4th ed. New Jersey: Prentice Hall, Inc, 2003.
- [21] KOTAS R, JAYAWARDENA C. Food & beverage management [M]. London: Hodder & Stoughton, 2004.
- [22] WALKER J R. The restaurant from concept to operation [M]. 5th ed. New Jersey: John Wiley & Sons, Inc., 2008.
- [23] DOPSON L R, HAYES D K, MILLER J E. Food & beverage cost control [M]. 4th ed. New Jersey: John Wiley & Sons, Inc., 2008.
- [24] BARROWS C W, POWERS T, REYNOLDS D. Introduction to management in the hospitality industry [M]. 9th ed. New Jersey: John & Sons Inc., 2009.
- [25] JACK NINEMEIER. DAVID HAYES. Restaurant operations management: principles and practices [M]. Essex: Pearson Education, 2005.
- [26] OKUMUS F, ALINAY L, CHATHOTH P. Strategic management for hospitality and tourism [M]. Ma: Elsevier Ltd., 2010.
- [27] REID R D, BOJANIC D C. Hospitality marketing management [M]. 5th ed. New Jersey: John Wiley & Sons, Inc., 2009.
- [28] DAVIS B, LOCKWOOD A, ALCOTT P. Food and beverage management [M]. 5th edition. New York: Routledge Taylor & Francis Groups, 2012.
- [29] WOOD R C. Hospitality management: a brief introduction [M]. London: Saga Publications Ltd., 2015.