内容目录

一、前言 3

二、2023-2028 年高校食堂市场前景及趋势预测 3

2.1 餐饮消费升级背景下的高校餐饮发展研究 4

2.1.1 餐饮行业消费升级与高校师生需求 4

2.1.2 高校餐饮的特点和问题 5

2.1.3 改进策略 5

2.2 大学食堂怎么让学生吃得更称心 6

2.2.1 标准化如何推动校园餐饮提质 6

2.2.2 标准化如何助力菜品保供稳价 7

2.2.3 标准化如何兼顾个性化特色化 7

2.3 高校智慧食堂发展及经营服务模式探讨 8

2.3.1 高校智慧食堂，餐饮服务多元化发展 8

2.3.2 高校餐饮“智慧化+”经营服务模式探讨 9

（一）高校餐饮经营服务现状 9

（1）高校餐饮的特点和难点 9

（2）高校餐饮面临的冲击 10

（3）高校餐饮经营服务主要模式 10

（二）智慧化模式及其应用 10

（1）“智慧化+”模式的优势 11

（2）智慧食堂 11

（3）智慧化应用示例 11

2.4 高校食堂经营策略及建议 12

2.4.1 产品——提高核心竞争力的一大利器 13

2.4.2 快捷——要求档口出餐速度快 13

2.4.3 便宜——控制成本，客单价不能超过可接受消费最高水平 13

2.4.4 打造差异化，增加超值买赠服务 13

2.4.5 菜品、环境追求个性鲜明 14

2.5 提升高校学生食堂餐饮服务工作质量研究 14

2.5.1 高校学生食堂餐饮服务管理的重要性 14
2.5.2 现阶段存在的学生食堂餐饮服务问题 14
2.5.3 提高高校学生食堂餐饮服务工作质量的有效措施 15
2.6 新时代高校食堂建设的若干思考 16
2.6.1 高校食堂建设过程中需要面对的全新形势 17
2.6.2 高校食堂建设过程中实施创新的主要方向 18
2.6.3 高校食堂建设过程中尚需注意的几个方面 19
2.7 高校餐饮服务管理模式创新研究 20
2.7.1 传统高校餐饮服务管理模式的不足分析 20
2.7.2 基于互联网的高校餐饮服务管理模式创新 21
2.8 案例：高校“网红餐厅” 23
2.9 2023-2028 年餐饮市场前景预测 25

让每个人都能成为 行业专家、管理专家、营销专家、战略专家、成功企业家……

2.9.1 市场发展前景 25
2.9.2 市场规模展望 25
2.10 2023-2028 年餐饮发展趋势预测 26
2.10.1 市场趋势预测 26
2.10.2 消费趋势预测 28
2.10.3 企业发展趋势 28
2.10.4 营销与经营趋势 29
三、新餐饮核心是智能营销 31
3.1 餐饮零售化、销售数据化成为刚需 31
3.2 “智能营销”将会给餐饮商家门店和商业中心带来什么？ 32
3.3 智能营销运营商突破方向在哪？ 33
四、高校食堂智慧餐饮智能营销策略 34
4.1 智慧餐饮的本质 34
4.1.1 智慧餐厅是复合化业态模式 34
4.1.2 智慧餐厅是标准化解决方案 34
4.1.3 智慧餐厅是生态化服务平台 35
4.1.4 智能餐厅是全场域服务系统 35
4.1.5 智慧餐厅是“黑科技”体验场 35
4.2 紧扣新消费脉搏 35
4.2.1 新消费群体雄起 36
4.2.2 新消费潮流涌动 36
（1）科技型消费 36
（2）信息型消费 36
（3）定制化消费 36
（4）责任化消费 37
（5）移动消费 37
4.3 需增强体验营销 37
4.3.1 趣玩性体验 37
4.3.2 自助式体验 38
4.3.3 个性化体验 38
4.3.4 愉悦化体验 38
4.3.5 便利化体验 38

五、高校食堂《打造智能营销策略》制定手册 39

5.1 动员与组织 39

5.1.1 动员 39

5.1.2 组织 40

5.2 学习与研究 40

5.2.1 学习方案 41

5.2.2 研究方案 41

5.3 制定前准备 42

5.3.1 制定原则 42

5.3.2 注意事项 43

5.3.3 有效战略的关键点 44

5.4 战略组成与制定流程 46

让每个人都能成为 行业专家、管理专家、营销专家、战略专家、成功企业家……

5.4.1 战略结构组成 46
5.4.2 战略制定流程 47
5.5 具体方案制定 48
5.5.1 具体方案制定 48
5.5.2 配套方案制定 49
六、高校食堂《打造智能营销策略》实施手册 50
6.1 培训与实施准备 50
6.2 试运行与正式实施 50
6.2.1 试运行与正式实施 50
6.2.2 实施方案 51
6.3 构建执行与推进体系 51
6.4 增强实施保障能力 52
6.5 动态管理与完善 53
6.6 战略评估、考核与审计 54
七、总结：商业自是有胜算 54

一、前言

餐饮行业的竞争是流量、服务体验、供应链、零售终端、场景等全方位竞争，未来只有打通餐饮商家从线上到线下、从店外到店内、从前厅到后厨，从消费前、中、后的“全链路”业务数据的打通，才能实现“智能餐饮”。

但是由于餐饮业准入门槛并不高，不同市场定位对应着不同购买力和消费偏好的人群，相当考验线下门店的营销功力和经营效率，惨淡经营情况依然大量存在，消费者体验要求日益苛刻，品牌化、连锁化运营加剧餐饮市场洗牌，亟需精细、系统的营销解决方案，而谁能更好地服务餐饮门店及从业者经营痛点，谁就能拥有海量客户的刚需级餐饮业企业服务平台。

那么，智慧餐饮的本质是什么？如何打造智慧营销策略呢？

下面，我们先从高校食堂行业市场进行分析，然后重点分析并解答以上问题。

相信通过本文全面深入的研究和解答，您对这些信息的了解与把控，将上升到一个新的台阶。这将为您经营管理、战略部署、成功投资提供有力的决策参考价值，也为您抢占市场先机提供有力的保证。

二、2023-2028 年高校食堂市场前景及趋势预测

近年来，国民教育水平有了很大提升，全国有高等学校 3000 多所，普通、职业本专科招生

让每个人都能成为 行业专家、管理专家、营销专家、战略专家、成功企业家……

1000 多万人。平均每个学校都有 3000 多人，观察这些数据就知道，校园餐饮市场规模非常庞大，前景一直都很好。不只是校园餐饮，学校周围的地区发展也有优势。

校园餐饮市场潜力十足，现在人都注重学历，学生人数只会多不会少，市场发展越来越大，加上餐饮业也在蓬勃发展，有许多热门的项目已经进入校园，增加学生对餐厅喜爱程度。

2.1 餐饮消费升级背景下的高校餐饮发展研究

随着高校师生对餐饮需求的不断升级，传统高校餐饮市场面临重大的挑战。本文就消费升级背景下高校师生的需求变化为出发点，结合高校餐饮的实际情况，提出了行之有效的建议，以期对高校餐饮服务改革提供新的思路。

2.1.1 餐饮行业消费升级与高校师生需求

随着中国经济的迅速发展，社会财富的不断增加，人民生活水平得到了持续的提升。作为消费市场的重要分支，全国每年餐饮收入也在持续增长。而餐饮行业的消费升级并不能仅仅局限于消费者对餐饮需求的增加，而是多元化和定制化的消费需求，以及餐饮消费观念的转变。针对消费者需求和观念的变化，新兴餐饮模式在资本的加持下迅速崛起。在“互联网+”的帮助下，传统的餐饮销售模式发生了改变，从而涌现了一批新兴企业，如“饿了么”“美团外卖”等企业的出现促使消费者改变原有的餐饮消费习惯。与传统的到店就餐不同，当今消费者可以通过更加丰富的途径享受到各式各样的美食。

高校餐饮与传统的社会餐饮一样也面临着同样的问题，那就是高校师生不断升级的餐饮需求。尽管高校食堂在食品质量和品类上不断地寻求进步和改善，但就目前的情况而言，高校餐饮发展仍然远滞后于社会餐饮的发展速度。这也让不少高校师生对校内食堂餐饮产生了不满。越来越多的高校师生选择通过网络点餐或校外就餐来满足日常的餐饮需求。那么，在餐饮消费升级后，更加深入地了解高校师生的消费需求是目前的重中之重。

高校师生的消费升级体现在以下几个方面。

第一，购买力的升级。依赖于全国的经济迅速发展和人均财富的增加，人们将更多的金钱投入到购买餐饮服务之中，高校师生也不例外。更强的购买力意味着更高的产品要求。尽管相较于社会

餐饮，高校餐饮能够提供更加适宜的价格，但是师生们对价格的敏感性越来越低，而是将更多的注 意力放在菜品的品质上。

让每个人都能成为 行业专家、管理专家、营销专家、战略专家、成功企业家……

第二，消费方式的升级。正如前文指出的那样，高校师生已不满足于去校内食堂“打饭”，而是通过其他渠道来满足他们对餐饮便利性和多样性的需求。其中，“线上订餐+送餐上门”的新兴就餐模式逐渐进入人们的生活，并在资本力量的影响下快速地改变了人们的就餐习惯。

第三，消费观念的升级。人们对餐饮的需求从“填饱肚子”发展到“享受美食”。高校师生往往来自五湖四海，他们对餐饮的品类要求是多样化的，以往受制于较差的经济状况和较小的选择面，高校师生们只能将“填饱肚子”作为目标。而如今，随着餐饮资源的丰富，多样化需求得到了激发，高校师生们希望品尝到全国各地的美食。除单一化到多样化的观念转变以外，高校师生们对餐饮整体品质的要求也得到了升级，这种品质需求体现在就餐环境、等候时间、餐品口味、餐后服务等多个方面。师生们希望能在校内食堂中体验到更好的就餐体验，而不仅仅是“填饱肚子”。

2.1.2 高校餐饮的特点和问题

针对高校师生的餐饮消费升级，许多高校食堂寻求转变，对就餐品质进行了提升，如结账系统优化、食堂室内装饰升级等。但是，受制于高校餐饮自身固有的特点，高校食堂在面对消费升级后的师生们仍然存在许多现实问题。

第一，集中的就餐时间造成拥挤的就餐环境和较低的服务效率。由于高校内师生们的上课和下课时间相对固定，导致就餐时间非常集中。而高峰时间段过后，就餐师生的数量如退潮一般，迅速下降。不仅如此，许多高校还会出现就餐人流不均的现象，如许多地理位置较远的食堂相对冷清。这种现象无形地造成高校餐饮服务资源的浪费。

第二，高校師生的总体就餐人数大，难以保证较高的服务质量。高校食堂在面对庞大的就餐人群时，难以保证每名师生都得到良好的服务。此外，由于高校师生来自于全国各地，口味相差较大，通过大伙饭的形式很难满足众多师生的口味。

第三，高校的特殊工作时间难以创造长期稳定的餐饮员工队伍。高校餐饮全年的工作时间往往只有 10 个月，在剩余的两个月里，许多餐饮服务人员会寻求其他的工作机会。这导致高校餐饮服务人员的流动性远远高于社会餐饮工作人员。

2.1.3 改进策略

基于高校师生日益升级的餐饮需求与高校食堂目前的实际情况和问题，本文将提出以下三点建议。

第一，创造智能化的就餐体验。由于就餐时间集中、就餐人数巨大，对高校餐饮就餐效率的优

让每个人都能成为 行业专家、管理专家、营销专家、战略专家、成功企业家……

化显得尤为重要。首先，智能化的就餐流程可以迅速地降低就餐的时间成本，如优化餐品品类分区、快速取餐、智能结算等。此外，优化前端服务，帮助高校师生做出正确的就餐选择。例如，可以通过网络平台公开发布各食堂内实时就餐人数，帮助广大高校师生避开高峰时段和拥挤的食堂，有效地对人员进行分流，从而提高就餐效率。不仅如此，高校食堂还应该从餐饮的附加服务着手，提高就餐效率，如在线充值、在线办卡等。

第二，升级就餐模式。由于社会餐饮的迅速进步，高校师生逐渐适应了在线下单+送餐上门的就餐模式。为了满足高校师生的这一需求，高校食堂可以与社会企业合作，开展网络订餐和送餐的服务。同时，食堂需建立专门的网络订餐窗口，帮助送餐员迅速取餐和送餐。在建立全新就餐模式的同时，加强相关工作的开展，如新模式宣传、人员培训等

第三，系统化的餐饮管理。基于现有的工作流程，梳理餐饮管理和服务的工作内容，优化管理和服务流程，将内部人员管理、采购管理、备餐管理、以及就餐管理集成为一体，开发高效的餐饮管理和服务信息系统。实现管理和服务信息化，降低餐饮服务的人员流失率，增强校内餐饮服务的品质，同时减少食品浪费，增加食品安全。

2.2 大学食堂怎么让学生吃得更称心

2023 年，《上海学校食堂标准化菜谱（高校版）》发布，菜谱由全市近 50 所高校参与讨论和实践，含有 138 道菜品，从菜品名称、成品菜重量、主料和辅料及其毛重、调味品、烹饪过程、烹饪方式、菜肴特色和营养成分等 8 个方面进行标准化界定。

菜谱标准化后高校食堂会发生怎样的变化？价格会上涨吗？个性化、特色化能否保留？如何让学生吃饱又吃好？记者对此进行了采访。

2.2.1 标准化如何推动校园餐饮提质

2022 年，在一次上海高校后勤服务质量感知测评中，上海现代高校智慧后勤研究院发现：“餐饮服务在后勤服务中的关注度最高，但满意度的评分还不够理想。”来自 14 所高校的 5130 份有效问卷和 15 位专家的评分数据显示，饭菜价格、品种、品质以及餐厅的环境与空间布局，在餐厅服务中的权重最高，但满意度评分不甚理想。

如何提升高校食堂餐饮管理和服务供给的能级，更好地满足师生需求？

“标准化餐饮将是我们发展的方向。”上海市教委学校后勤保卫处处长张旭表示，上海一直以

让每个人都能成为 行业专家、管理专家、营销专家、战略专家、成功企业家……

来都非常关注学校餐饮的标准化建设，多年来坚持“6T”（天天处理、天天整合、天天清扫、天天规范、天天检查、天天改进）实务现场管理规范标准，为学校食堂标准化建设奠定基础。经过长期推进与实施，学校达标食堂和示范食堂创建达到 80%以上。

“红烧肉（85　克 / 份）：食用材料、营养成分、烹饪过程、菜品特色……”翻开《上海学校食堂标准化菜谱（高校版）》，记者发现，每一道菜都有着详细的介绍。统一的标准之下，在所有推进标准化菜谱的学校保障性食堂，不管哪名厨师烧的菜，都能够保质保量。

制定标准化菜谱只是上海推动校园保障性餐饮高质量发展的第一步。记者了解到，去年 12 月，“上海高校餐饮标准化体系建设”项目成功立项为上海市市场监督管理局标准化试点项目，并被列为市级标准化重点推进项目。接下来，上海还将发布一系列高校餐饮标准化建设的地方标准，包括采购与溯源、生产与监管、销售与支付、回收与洗消以及第三方测评等标准。

2.2.2 标准化如何助力菜品保供稳价

2.5 元的大排、0.6 元的荷包蛋……如今，上海高校保障性食堂里的菜品依然价廉物美。

“这个确实是亏本销售。”一名高校后勤负责人坦言，在各种成本急剧上升的情况下，确保价格稳定很不容易。在保供稳价方面，上海市委、市政府非常重视，市教委每年有财政补贴，学校还有平抑基金，从政策机制上确保价格稳定。

价格不能改变的情况下，如何做好保供、创新提质？上海高校餐饮标准化体系的建设正是指向这个难题。

“有了标准化菜谱，就为后续食材定量化、菜品系列化、配送集约化、烹饪标准化、成本透明化、营养科学化打下很好的基础。”上海市学校后勤协会相关负责人告诉记者，高校餐饮标准化是一个系统工程，今年上海将完成首批 7 到 10 个高校标准化食堂的试点，通过食材供应、加工生产、后厨布局、点餐结算等 8 个标准体系的打造，推动未来标准化食堂的建设。

“标准化餐饮体系的推行，通过现代化治理进一步推动学校餐饮体系发展的集约化，有助于促进学校保供稳价、消费帮扶等工作协调发展。”张旭说，只有真正做到集约化，质量才能上去，价格才能下来，最终惠及广大师生。另外，有了标准化体系，辅以智能化转型，学生的消费情况和营养情况都有了大数据，家庭经济困难学生的消费帮扶工作也会更加精准。

让每个人都能成为 行业专家、管理专家、营销专家、战略专家、成功企业家……

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：https://d.book118.com/215003011330012031