

达城北汽绅宝4S店老板“失联”

16名员工为工资发愁

6版

为爱“脱单” 爱情不应为年龄妥协

8版

达州市报业旅行社“旅游专列”火爆抢位

9版

# 达州餐饮业， 如何突破“用工荒”瓶颈？

“

日前，记者从达州市食品药品监督管理局了解到，2017年的达州餐饮业有这样一组数据：全市餐饮服务单位共计14000余家，其中持证9500家、小餐饮4500家（备案），A级84家，B级457家。比2012年增加5500家；从业人员45000余人，比2012年增加16000余人。

记者调查

从以上数据可以看到，如今的达州餐饮业发展势头迅猛，竞争也趋白热化。中央八项规定出台之后，在我市商务局、食药局的政策管控与引导创新升级中，达州餐饮业的经营态势逐步回落，稳中有升，大众化、品质化、连锁化在行业中形成普遍共识。尤其是近几年出现的规模小而精致的个性化特色餐饮业，凸显出这个时期全市餐饮业发展的多元化和创新意识的明显提升。

餐饮从业人员45000余人，按平均每月每人2500元工资计算，达州餐饮业每月人力成本现金支出在1.125亿元，加上包吃包住的开销，实际支出成本接近2亿元。以目前14000家餐饮服务单位来看，平均到每个企业也就4人不到，这里面还包括后厨、管理人员，服务餐饮一线的人力资源还远远不够。随着人们日益增长的物质、精神文化需要的提高，未来我市餐饮业对服务型人才将会有更高的需求。

十年前，我市餐饮服务人员非常之多，年龄结构普遍在18到30岁之间，而现在的一些传统型的餐饮门店，30到50岁者占了多数。从多家传统型餐饮业的用工情况来看，达州餐饮业服务人员较之十年前相比，人员少，且明显趋向大龄化，而且流动频繁。

与2012年相比，餐饮企业和从业人员的成长反映了我市餐饮业发展的持续繁荣和消费能力的提升。而行业服务人才的匮乏、频繁流动，也是当今达州餐饮业转型升级过程中急需突破的瓶颈。

达州餐饮业出现“用工荒”，这与经济结构优化调整拓展了更多就业渠道不无关系。同时，互联网的飞速发展，信息化加剧，90后年轻人思维活跃，受教育程度和接收的新事物较之80、70后更高、更多，其择业观发生了明显变化。再者，部分餐饮经营者原地踏步，一味走传统老路线，与时代脱节，其工作氛围、节奏与年轻人期望的不相符合。

据记者调查，达城一些餐饮门店除了不停地营业，还有两个“不停”，就是随时都在不停地招人、不停地招人。这样的餐企，服务人员流动性大，服务质量下降。餐企顶层思维与底层服务目的不一致，这些餐饮企业缺乏对服务一线人员的综合素质培训，个别餐饮企业用工制度有失公允。这样的结果是服务者感受不到企业的“体温”，消费者也不会感受到来自服务一线的贴心服务。



图片由达州御鼎餐饮提供

随着社会的不断进步与和谐，人们已经充分认识到我们的生活与工作领域是相互服务、依存的关系，工种没有高低贵贱之分，只有服务优劣之别。未来餐饮业的竞争，在回归产品本身的同时，核心就是服务人才的竞争，尤其是一线综合技能型服务人才的竞争。

互联网联通全球，信息化的加剧让生活、工作变得更加透明，年轻一代从事自己喜欢的就业门路更为广阔。作为90后青年一代，接收的新鲜事物多，思维活跃，除了对应在高学历、高技术的专业岗位上以外，一些初、高中学历者，更愿意投身于销售、电子商务或是职业技术领域，相比餐饮服务的单一和重复，他们觉得前述职业更能体现自身的价值和积累阅历。

近几年，达州兴起的小而精的时尚、个性化餐饮企业不在少数，就餐环境、就餐方式、就餐人群，都凸显出新时代年轻一族的消费元素和特征。这些个性化的餐饮业集聚了更多年轻的服务人员，服务氛围和服务方式更适合属于他们这个充满朝气的群体。此类新生代餐饮业虽然对于传统中餐

业是一个冲击，但相互交替竞争必然是好事，这就要求传统中餐行业在传承“味道记忆”的同时，还要循着潮流的蹊径，交融创造属于新时代、新消费群、新服务人的个性化餐饮企业，提高企业的核心竞争力，吸纳优质服务人才。

达城有部分传统中餐酒楼，早前就借助互联网+，已经开启了经营的新模式。从其就餐的群体、一线服务人员的精神面貌可见端倪，企业管理实现了制度化、人性化、精细化，充分运用信息科技，融合关联产品，引进各地美食与传统川菜相互交融，既在传承，又在创新，不故步自封，不自娱自乐，以满足消费者需求为重点，形成了多元化的经营业态，常年宾客盈门，在业界显赫一方。其内部管理人才稳固，一线服务人员全面年轻化，体现出当代餐饮企业的朝气与活力。

其他餐饮一线服务人员普遍大龄化，主要是女性从业者，她们尽心尽职，多是从事从厨房后台到餐桌的传菜、上菜工作，客人就餐完毕后，再收拾餐具，工作时间不算长，劳动强度不算大。因多方原因，比如孩

子教育、老人生病赡养等等，不能在较长时期在同一个门店上班，流动性相对较大。加之缺乏行业服务的系统培训，不能更好地向消费者传递企业的服务内涵。比如，在一些传统型的中餐酒楼，环境、菜品的样式、品类都堪称一绝，服务很是谦和，单单不能介绍美食赋予的寓意。由于人员少，一个一线服务者担当了传菜、上菜、拿酒、倒水等多种服务工作，工作效率不强，客人满意度不高。

有部分小餐饮门店的人手更显紧缺，特别是一些小面馆、家庭作坊式小餐馆，服务一线人员的年龄甚至到了60岁左右。

达州餐饮业的发展速度有目共睹，其对社会的贡献包括解决就业、方便就餐和区域经济的协调发展都不容小觑。而今，行业经营透明化、消费者消费理性化让二者的关系变得越来越融洽。餐饮服务一线人员也充分感受到了来自消费者的文明风尚，自身的成就感、获得感越来越多。他们在这个领域收获了事业和爱情，与众多行业一道，一同分享、见证了属于达州城市的繁荣和幸福。

随着收入的不断提高，未来人们对于餐饮、旅游休闲消费的需求也会与日俱增，这是大众百姓对于美好生活向往的最直接的消费期望和体验。

当前，达州已成为八纵八横高铁线交汇的城市，形成了公路、铁路、水路、航空立体联运发展的格局，这为达州下一步的发展提供了广阔的空间；结合城市用地功能布局、轨道交通线网、骨架路网走向以及现状地下空间分布，市区规划将形成“一环五轴六核多点”的地下空间总体结构。达州形象和知名度在国民心中迅速“拔高”，便捷的交通将催生我市旅游业的兴盛热潮，餐饮服务也将同步迎来前所未有的发展机遇。

达州在迅速崛起，达州餐饮业在发展的历史当口必定要有深度作为，与“达州名片”并驾齐驱。不管是体现达州民俗风情的特色美食街打造，还是个体餐饮门店的提档升级，作为餐饮经营者，都要继续以大众化、个性化、多元化的精致特色店为发展导向，在传承地方美食文化的同时，还要更进一步借鉴“他山之‘食’”，融会贯通，挖掘创造更多属于这个新时代、新潮流的达州特色餐饮业，全面提升服务质量和水平，满足当今达州市民和游客就餐的新需求。如此，行业必将更新旺，服务人才更广阔。

(本报记者 戚劲松)