

# 不同餐饮企业的信息化通道

□ 李国忠

**编者按** 本刊2003年第2期刊登了《当今餐饮业需要怎样的管理系统》一文后，该文章作者李国忠接到了很多来自餐饮企业的咨询。他没想到这篇文章在业界引起了如此大的反响，问题多得应接不暇；同时也惊喜于中国餐饮业的发展速度之快和企业对信息化的渴求程度。为此，这位作者再度投稿本刊，进一步阐述餐饮业信息化的管理理念和方法。

中餐是全世界公认的美食，可是从企业管理的角度却无法与品种单一的洋快餐进行抗衡。显然，中餐的管理水平限制了中餐的规模化经营。现在我们将现代工业企业管理的理论和方法引入传统餐饮业管理中加以分析，形成了一套现代餐饮管理模式，其具体体现为以现代网络信息技术为主导、目标管理为结果、全面流程管理为基础、标准化管理为手段的现代餐饮管理模式。

## 西餐：上海维加斯无线点菜高品位

在上海维加斯餐厅，习惯用笔和纸为客人点菜的服务员小李怎么也没想到，以后上班拿着一个遥控器模样的东西就行了。操作这个机器，厨房就知道做什么菜，该怎么做；收银台知道哪桌点了什么菜，该收多少钱。更令她惊讶的是，她半小时内就学

会了如何操作，两三天后已经操作自如了。

位于上海广场三楼的上海维加斯餐厅是一家集巴西烧烤、Pizza和中西菜肴点心于一身的自助式餐厅，总投资在600万元以上。该餐厅的人事经理贺广慧介绍说，维加斯708平方米的营业场所内均匀分布着三个通信基站。在任何一角，服务员都可以通过掌上无线点菜器将客户点的酒水内容传送到收银台和吧台，整个下单过程不到1秒钟。

贺广慧原先做的工作是IT维护，现在除了保证餐厅电脑管理系统和设备的正常运行外，就是要对小李这样的服务员进行无线点菜器的操作培训。整套无线餐饮管理系统的操作和维护都十分简便，稍微培训一下，即使不懂电脑操作的人也能很快上手。

像维加斯这样的自助餐厅，点菜部分主要是酒水饮料。一般的操作是：手持点菜器的服务员来到客人台前或包房内，只需做数字的输入和YES/NO等简单操作就能在点菜器上显示客人所点的菜，并计算所点菜的金额，客人确认后点菜操作即完成。此时，服务员只需按一下点菜器上的发送键，客人的菜单瞬间即被传送到收银管理系统中，并由系统发出指令给设在吧台的打印机，打印出相应的酒水单，由调酒师按单配制。与此同时，收银台也打印

出一张同样的酒水单放在客人桌上，以备客人查询以及做结账凭据。

在维加斯最近一项针对客户满意度的调查中发现，除了餐厅的环境和口味，无线点菜器也是令客人满意的内容之一。一方面它与餐厅的时尚品位相匹配，另一方面它真正做到使客人明明白白消费。维加斯显然深知在服务上花心思的重要性，无线点菜器已经为这家餐饮新秀增色不少，也是其与“必胜客”、“达伽玛”等同类餐厅叫板的“秘密武器”之一。据悉，上海维加斯已经筹划在上海四川北路开第二家分店，显然，无线点菜是必不可少的。

## 中餐：常州太阳港餐饮ERP带出高效益

常州太阳港饭店于2002年12月开业，坐落在常州市人民公园对面。他们对餐饮管理系统的要求并不局限在用无线设备点菜、做统计，而是力求设计成餐饮ERP系统。

太阳港饭店的理念是，技术是手段，处于从属地位，而理念和管理是目标，处于主导地位。计算机技术应用于餐饮业，在世界发达的国家和地区已是比较成熟，管理同技术的结合在餐饮企业尤显重要。餐饮企业要想实现管理现代化，除了要引进先进的信息管理技术，更重要的是依靠先进、科学的管理思想、管理体制和管理方式。在管理手段实施之前，要针对企业本身情况建立全新的企

业经营理念、组织结构、信息流程、决策方式和管理模式。

要做到所谓的餐饮 ERP, 有几个问题不能回避, 一是质量和成本如何控制, 二是厨师和服务员的绩效如何评估, 三是库存如何优化。

成本在制造行业很容易计算, 但在餐饮业就未必。比如 5 万元销售额, 到底需要多少材料, 猪肉、牛肉、蔬菜各需要多少, 很难计算清楚。因为餐饮业的用料管理和一般生产企业很不一样, 由于采购的物品和使用的材料不是完全相同的, 所以存在毛料和净料、一品多料等问题。

太阳港饭店在选择餐饮管理软件之前做了很多调研, 发现很多管理软件不能利用原料利用率和一品多料来比较精确地计算材料的消耗。比如, 若统计一天共卖出多少份含精肉的菜肴, 就需将每份菜肴中精肉的规范含量相加, 它们的和就是当天精肉的应有消耗; 然而在餐饮业中, 一般采购的是通肉, 而不是精肉。这就需要软件提供一定的换算功能, 才能比较精确地计算和分析用料成本。

质量在餐饮业体现为菜肴质量和服务质量。利用商品标准化管理技术和自动采集技术, 菜肴质量可以管理到一个出品的制作时间和制作人。服务质量可通过实行信息化的流程管理解决传统餐饮管理中的许多顽疾, 从而提高顾客满意度。员工工作绩效管理可通过信息化的流程管理提供基础的统计数据, 并在此基础上实施员工的激励机制, 最大程度发挥员工的能力。

餐饮业属劳动密集型企业, 固定成本在总成本中所占的比例较大。损益平衡点的销售额达到之后, 企业每接待一位客人的利润率都较高。对于常州太阳港这样的新店来说, 几乎不用担心前三个月的生意, 关键在于能不能留住老客人。餐饮业竞争已经发展到了客户竞争, 体现在如何把客户管理起来和管理到什么程度上。一般的饭店能管到 5% 左右的大客户, 但是太阳港要做的是全员客户管理。他们利用智能卡技术解决了这个问题: 给在饭店消费的每一个客户都发一张用户卡, 客户可以根据意愿储值消费, 每次的消费记录和消费金额都储存在系统里, 达到一定消费额便可晋升一个等级并奖励积分; 饭店提供消费打折等优惠, 并根据不同的持卡人实施不同的公关活动; 饭店还可以定期给客户发送促销信息。据太阳港反馈的信息, 这种方法给饭店带来了不错的效益。

### 餐饮集团: 石家庄新燕春集团 信息化管理整体解决方案

最近, 石家庄新燕春集团正在探讨如何将新燕春旗下的全聚德、烧鹅仔、沈记靓汤等 9 家餐饮企业实施全面餐饮信息化管理。石家庄全聚德去年 7 月安装了无线餐饮管理系统, 对点菜、下单、制作、出品、结账全流程实行信息化管理, 并配合后台实施库存、客户、报表的信息化管理。到目前为止, 运转情况良好, 管理和

服务水平明显得到提升, 因而新燕春董事长于冰希望在集团其他 8 家餐饮企业也能尽快实施信息技术的应用, 并提出了做集团层面的信息化管理解决方案的要求。

根据 2001 年的统计, 新燕春已经排进中国餐饮集团 15 强之列。餐饮企业的连锁化、规模化、跨地区经营显然是大势所趋, 餐饮管理系统如何来迎合这一新需求呢?

首先, 集团应设立数据中心, 以满足各门店营业数据的汇总、集团实现集中采购配送的要求。此外, 远程数据访问也是餐饮信息化管理不可缺少的一部分, 这一点对于连锁餐饮企业的集团化管理尤为重要。老总要想及时了解各门店经营数据, 通过 Internet 是最好的方法。各级领导在授权范围内可以随时随地查阅各种营业数据资料。

因此, 新燕春集团导入的利用无线餐饮管理手段实现标准化和自动化的流程管理是最佳方案, 不仅可满足连锁经营各站点资料汇总和集中采购配送的数据中心功能, 也可使企业高层领导在异地能对企业经营状况进行监管。该方案还有满足餐饮业管理的各种功能模块, 有能灵活应用的卡管理模块。

(作者单位: 上海石川科技有限公司)



#### 北京爱必克微电子技术 有限公司迁至

地址: 北京市海淀区西外大街 168 号  
腾达大厦 21 层 2102 室  
邮编: 100044  
电话: 010-88577788  
传真: 010-88576746