

# “互联网+”时代餐饮管理人员 电子商务素养提升对策

高功步<sup>1</sup>, 毕缘媛<sup>1</sup>, 林仁状<sup>2</sup>

(1. 扬州大学 商学院, 江苏 扬州 225009; 2. 浙江旅游信息中心有限公司, 浙江 杭州 310007)

**摘要:** 自“互联网+”战略提出以来, 各行各业加快了“互联网+”融合的步伐。互联网与信息技术的普及, 也推动着各行各业电子商务的迅猛发展。面临互联网+电子商务带来的新变化和新机遇, 针对当前餐饮管理人员电子商务素养存在的问题, 提出了提高互联网驾驭能力, 培养混合式技能; 提高电子商务技术运用能力, 完善生产管理体系; 推进线上运营多元化, 多渠道扩大宣传效果; 提高互联网趋势把握能力, 形成信息化建设的长效机制等对策建议。

**关键词:** 互联网+; 餐饮企业; 企业管理; 电子商务; 提升对策

**中图分类号:** TS 972.3      **文献标识码:** A      **文章编号:** 2095-8730(2018)04-0022-04

自“互联网+”战略在2015年政府工作报告中提出以来, “互联网+”逐步渗透到各行各业, 餐饮行业也实现了从传统餐饮向“互联网+餐饮”的转变, 出现了一批如“饿了么”“美团外卖”“百度外卖”的电子商务平台。随着信息技术以及人工智能的发展, 餐饮业还有很大的发展空间, 但大量资本涌入餐饮业以及互联网餐饮模式的不断涌现, 也导致了餐饮供应大幅增加, 行业竞争越来越激烈, 企业营收增幅变慢、成本增加、利润下滑等困难和挑战。<sup>[1]</sup> 积极实施电子商务战略, 推动餐饮企业电子商务的发展已经成为企业赢得市场竞争的重要途径, 餐饮企业与电子商务融合需要一个过程, 而企业管理者在这个过程中起到至关重要的作用, 餐饮管理人员电子商务素养的提升是应对时代发展的前提条件。

## 1 “互联网+”时代餐饮业电子商务发展现状

### 1.1 “互联网+”时代餐饮业发展现状

2017年中国餐饮业市场规模达到39644亿

元, 全国餐饮门店数量达581万个, 比上年下降3.48%。<sup>[2]</sup> 辰智餐饮大数据中心调查数据显示, 在每天的就餐时间段中, 相比于午餐, 食客更倾向于晚餐时间外出就餐; 在餐饮折扣这一块, “50岁以上”及“女性”以及蓝领关注的相对较多一些, 大学生对折扣的关注度反而较低一些。<sup>[3]</sup> 当前, 由于年轻群体消费升级以及互联网与餐饮业的融合, 餐饮业整体发展的态势较好。“互联网+”时代下, 餐饮业整体呈现多元化、智能化的发展趋势。

### 1.2 餐饮业电子商务的发展现状

当前餐饮业主要还是以O2O的方式开展电子商务, 近两年随着大批传统餐饮业的转型, 整体发展迅速, 2017年餐饮业O2O市场规模达到7799.6亿元, 较去年同期增长87%。<sup>[4]</sup> 而在开展餐饮O2O的商户当中, 中端商户最受消费者的欢迎, 因为中端商户可以提供价格适中、品类多样的服务。近两年在线餐饮行业也迅速发展并逐渐走向正规化。2017年中国在线订餐用户规模突破3亿人, 相比2016年用户规模增长率为19.1%, 市场规模达2052.7亿元。<sup>[5]</sup> 在线外卖市场由前期的

收稿日期: 2018-07-30

基金项目: 教育部产学合作协同育人项目(201701066001、201701042001、201702067001); 江苏省研究生教育教学改革课题(JGLX\_092); 浙江省科技计划项目(2017C01016); 扬州大学创新创业改革项目(yzucx2016-9C); 2017年扬州大学教改课题(YZUJX2017-57C); 扬州大学本科专业品牌化建设与提升工程资助项目(ZYPP2018C025)

作者简介: 高功步(1972-), 男, 河南南阳人, 扬州大学商学院副教授, 从事电子商务研究;

毕缘媛(1994-), 女, 安徽合肥人, 扬州大学商学院硕士研究生, 从事电子商务研究。

极速生长到增速放缓,三四线城市外卖订单增速高于一二线城市,餐饮品类不再单一化。《2017年在线外卖发展报告》显示,四分之一的订单来自于知名品牌商家,随着竞争对手的增加和产品同质化,在线外卖发展增速放缓,用户量也趋于稳定,在线餐饮外卖整体呈现高品质、多品类、多元化服务的发展趋势。<sup>[5]</sup>

## 2 “互联网+”时代餐饮管理人员电子商务素养的基本内涵

### 2.1 餐饮管理人员电子商务素养概述

在信息技术迅速发展的时代,人们普遍认为只要投资引入信息技术,就会给企业带来利润,但是结果却不像人们期望的那样。其根源在于,能给企业带去竞争优势的并不是技术本身,而是企业随着发展而形成自身独特的信息技术能力。同样,在电子商务迅猛发展的今天,企业只有在引入相关的技术后,调动多方面资源,形成相应的电子商务能力,才能获取竞争优势。对于企业来说,电子商务能力的形成,企业管理人员发挥着核心作用,管理人员的整体素养会带动企业的整体发展。而对于受到电商冲击较大的餐饮企业,管理人员更应该具备相关的电子商务素养,快速响应当前的形势。餐饮管理人员要掌握商务智能,利用电子商务实现企业内外部合理高效化管理,提高管理效率。<sup>[6]</sup>餐饮企业管理人员电子商务素养可以概括为:管理人员能根据企业内外部环境的变化,利用电子商务实现企业内外部电子智能管理,对管理数据进行合理分析,集合企业内外部电子商务相关资源进行规划,从而推动企业发展。

### 2.2 餐饮管理人员电子商务素养的理论框架

“互联网+”时代下,餐饮企业与电子商务的融合不是简单的半电子化半手工管理,餐饮管理人员对餐饮企业的发展起到至关重要的作用。针对“互联网+”时代餐饮管理人员电子商务素养的要求,我们划分了餐饮管理人员电子商务素养的维度,分别是:电子商务驾驭能力、电子商务技术能力、互联网运营能力、互联网趋势能力,并将四个维度进行细分如表1所示。

餐饮管理人员自身要有丰富的知识结构,餐饮企业电子商务的发展需要全方面的配合,管理人员只有在原有知识结构的基础上快速扩充知识面,掌握电子商务的相关知识,才能驾驭电子商

务。拥有丰富的知识结构是前提,掌握电子商务技术是基本,利用电子商务的智能化,实施各个环节的电子化管理,提高管理的效率以及质量,达到管理电子智能化、生产加工标准化。运营是关键,餐饮管理人员做好正确的战略统筹,指引好企业的发展方向,准确的品牌定位、产品分析以及合适运营渠道的选择至关重要。管理人员要有敏锐的嗅觉,及时发现内外部环境的变化,实现管理系统数据化,根据准确的数据作出发展分析。电子商务快速发展的时代,管理人员应快速推进餐饮企业与电子商务企业的合作,在合作中实现共赢。另外,合适的人才才是企业发展的基石,管理人员应该适时招聘合适的人才,配合企业发展。

表1 餐饮管理人员电子商务素养维度及细分

电子商务素养维度	电子商务素养维度细分
电子商务驾驭能力	互联网思维、跨文化管理、混合式技能
电子商务技术能力	管理电子智能化、生产加工标准化
互联网运营能力	战略统筹、品牌定位、产品分析、运营渠道
互联网趋势能力	管理系统数据化、招聘高素质人才、推进合作

## 3 餐饮管理人员电子商务素养存在的主要问题

### 3.1 驾驭能力不够,混合式技能差

我国传统的餐饮行业入职门槛较低,从业者的整体素质不高,而管理人员基本是从基层到管理层,对餐饮管理形成了自己的思维定势,对现代信息技术的运用经验比较匮乏。在“互联网+”时代下,电子商务在餐饮业中的运用,要求管理人员迅速将餐饮企业与电子商务真正地融合在一起,能够兼备高专业素养和餐饮技能。<sup>[7]</sup>当下餐饮管理人员对于互联网驾驭的能力还是不够,混合式技能也需要快速提高。

### 3.2 技术能力欠缺,生产管理体系不完善

餐饮企业与电子商务融合的过程中,技术含量的增加是前提,只有增加技术含量,才能使从原材料的采购、加工到产品进入餐厅的流程更加便捷、高效和标准化。目前,餐饮业电子商务的发展被消费者和经营者接受,但是大部分餐饮管理人员对人员管理、财务管理以及业绩管理等没有系

统的电子化,只是将电子商务作为辅助管理的工具,没有真正地将电子商务技术能力结合到餐饮管理的具体业务流程中。

### 3.3 互联网运营能力不足,线上运营效果差

电子商务的快速发展,使得商家和消费者把焦点都集中到了线上。当前,餐饮企业即使开展了线上的活动,但是由于管理人员缺乏互联网运营的能力,没有战略统筹,缺乏品牌意识,在有限的成本中,不能抢占流量先机。大部分商家也只是局限于建立自己的网站以及推出线上送券、满减的活动,运营方式单一,缺少线上维护意识。虽然餐饮管理人员已经有了利用网络意识,但是对于网络作用的挖掘、对网络销售优势的运用还远远不够,需要提高线上运营的能力。

### 3.4 互联网趋势能力偏弱,信息化建设力度低

管理人员如果只是低头做自己的管理,即使管理得再面面俱到也会失败。餐饮管理人员需要能够时刻洞悉周边大环境的变化及趋势,调动一切资源来积极回应,并加强同行业间的交流合作。现阶段餐饮管理人员尚未能用发展的眼光应用电子商务技术,充分发挥电子商务的信息资源共享优势,共享客户资源。

## 4 “互联网+”时代餐饮管理人员电子商务素养提升的策略

餐饮业电子商务的快速发展,行业内部竞争的加剧也加快了餐饮业的变革,要求餐饮管理人员提升自身的电子商务素养,在管理意识和经营理念上要有一定的转变。<sup>[8]</sup>

### 4.1 丰富知识结构,培养混合式技能

“互联网+”时代下,餐饮企业与电子商务的融合,管理人员单一的知识结构已经满足不了餐饮企业发展的需要,餐饮管理人员要提升自身知识结构,提高电子商务驾驭能力,培养终身学习的意识,掌握云计算、大数据、综合移动互联等新技术。相对于其他行业来说,餐饮业还是具有一定的传统性,这就要求管理人员提升自己的知识结构,带动企业的快速转变。“互联网+”时代下,餐饮管理人员不仅要掌握管理方面的知识,如跨文化管理、公共关系处理、心理学等,还要掌握与技术数据相关的知识,如统计学、管理信息系统、企业资源计划(ERP)等,以及营销和电子商务相关的内容,如网络营销、电子商务物流管理、电子

支付、移动商务技术与应用、客户关系管理等。管理人员作为企业发展的核心,其拥有的知识结构对企业管理和决策产生着重要的影响,尤其是在电子商务快速发展的今天,更要求餐饮管理人员有较强的学习能力以及丰富的知识结构,起好“领头羊”作用,充分发挥电子商务在传统餐饮企业的优势,从而适应电子商务的快速发展。

### 4.2 提高电子商务技术运用能力,完善生产管理体系

餐饮企业的管理人员应充分提高电子商务技术的运用能力。首先,用高科技的标准化生产体系来提高销售服务的准确性。通过对原材料的采购、生产加工到产品进入餐厅各个环节的优化来提升服务水平,提高客户满意度。<sup>[9]</sup>比如利用电子智能实现生产加工过程自动化、烹饪技术现代化。其次,餐饮管理人员要对餐饮企业的人员管理、财务管理及员工绩效管理等方面实施系统的电子化管理,收集各个环节相关的数据并全面系统地进行分析,提高内部管理效率的同时对市场进行合理的预判,提前做好相应的规划。最后,针对企业生产成本难以控制、人力资源缺乏、线上订餐频繁爆雷等问题,管理人员应该利用电子商务的智能、精准的优势,在各个环节严格把关,建立电子商务一体化服务。

### 4.3 推进线上运营多元化,多渠道扩大宣传效果

餐饮管理人员要规划好线上宣传工作,面对不同层次的消费者,根据不同顾客的需求,利用电子商务组织多元化的营销,不能局限于发放线上优惠券,推送满减活动等,还可采取不同的营销方式:如利用时下流行的微视频、自媒体平台等进行宣传,也可以设立社区营销、博客论坛,更好地了解消费者的需求,根据消费者的需求来调整整个企业的运营方向和改进方向,选择机制健全的网上订餐和团购平台。管理人员要进行战略统筹,准确地进行品牌定位,提升品牌的曝光度,选择合适的渠道进行宣传,抢占流量先机,准确定位客户,采用不同的营销方式,全方位提升营销效果。

### 4.4 提高互联网趋势把握能力,形成信息化建设的长效机制

电子商务与餐饮企业的融合并不是一蹴而就的,需要一个过程。管理人员要提高互联网趋势的把握能力,合理准确地利用信息。首先,强化信息化管理系统建设,如种类繁多的原材料信息管

理系统、仓储管理信息系统、人员登记管理信息系统等。把管理系统数据库化,提高对数据的敏感度和分析能力,通过电子商务使得企业运行得更计算机化,提高准确性和规划性。其次,重视培训,提高入职门槛,招聘有电子商务经验的高素质人才。合适的人才能够将企业运转与电子商务信息技术快速有机结合起来,管理人员能通过整个系统来控制企业的运转,及时发现问题并解决问题。最后,管理人员要有敏锐的嗅觉以及长远的眼光,根据整个系统的运转,结合数据的采集、整理、分析以及餐饮企业所处的内外部环境,作出合理性的发展规划,关注其他企业尤其是电子商务企业的发展动向,积极寻求合作,优化各个环节的管理,提高客户满意度。<sup>[10]</sup>

餐饮管理人员电子商务素养的形成是一个长期的、复杂的过程,涉及企业的内部和外部诸多因素。管理人员对企业的发展起到核心的作用,结合“互联网+”时代以及餐饮业电子商务发展的要求,制订合理的管理人员电子商务素养提升方案,从“有意识培养”到“成为一种习惯,乃至成为自然”的过程,可以有效帮助餐饮管理人员电子商务素养快速提升,推动企业电子商务能力的形成,增强企业的市场适应力和品牌竞争力。

#### 参考文献:

- [1] 成丽娜. “互联网+”给我国传统餐饮业发展带来的挑战与机遇[J]. 民营科技, 2015(9): 258.
- [2] 张海芳. “互联网+”时代下餐饮业的转型与逆袭[N]. 包头日报, 2018-01-24(7).
- [3] 辰智餐饮大数据研究中心. 2018 中国团餐产业餐饮大数据研究报告 [EB/OL]. [2018-05-21]. [https://www.sohu.com/a/232330330\\_531549](https://www.sohu.com/a/232330330_531549).
- [4] 许田田, 赵立黎, 吴琼, 等. 餐饮业 O2O 模式的发展现状、问题与对策的调查研究[J]. 电子商务, 2017(12): 7-8+13.
- [5] 艾媒咨询. 2017Q3 中国在线餐饮外卖市场研究报告[J]. 中国连锁, 2017(4): 68-72.
- [6] 冯超颖. 餐饮业商务智能现状与人才需求研究[J]. 四川旅游学院学报, 2016(6): 33-35.
- [7] 齐春微, 郑鑫, 徐维维. “互联网+”时代下餐饮业存在的问题及创新研究[J]. 当代经济, 2017(13): 38-40.
- [8] 徐甜, 王紫荆, 王晗. “互联网+”背景下的工作变迁及其应对——以餐饮服务为例[J]. 中国商论, 2018(13): 20-21.
- [9] 正品贵德. 餐饮业突围拼管理, 精细化成竞争关键[J]. 信息与电脑(理论版), 2015(13): 11-12.
- [10] 黄露君. 电子商务能力、供应链协同与供应链绩效关系研究[D]. 杭州: 浙江工商大学, 2018.

## Countermeasures for improvement of catering management personnel's e-commerce quality in internet + era

GAO Gongbu<sup>1</sup>, BI Yuanyuan<sup>1</sup>, LIN Renzhuang<sup>2</sup>

(1. School of Business, Yangzhou University, Yangzhou, Jiangsu 225127, China;

2. Zhejiang Tourism Information Co., LTD, Hangzhou, Zhejiang 310007, China)

**Abstract:** Since the “internet +” strategy was put forward, the pace of “internet +” integration have been accelerated in various industries. The popularity of the internet and information technology has promoted the rapid development of e-commerce as well. Being faced with the new changes and opportunities brought by internet + e-commerce, countermeasures were proposed for the catering management personnel to improve their ability of mastering the internet to cultivate mixed skills, applying e-commerce to consummate the production management system, propelling diversification of online operations to expand the effectiveness of publicity through multiple channels, grasping the trend of the internet to construct informatization with a long-term mechanism.

**Key words:** Internet +; catering enterprise; enterprise management; e-commerce; improvement measures

(责任编辑: 王芙蓉)