

信息化背景下餐饮服务与管理方式创新分析

张小兵

北京和芳苑餐饮服务中心, 中国·北京 100033

【摘要】现如今全世界范围内信息化建设水平越来越高,给各行业领域带来了巨大的发展和革新机遇。在餐饮服务领域中同样也实现了信息化的有效创新。基于此,本文针对信息化背景下餐饮服务与管理方式的创新开展深入的分析与讨论,希望能够对当前我国餐饮行业发展进步提供必要的参考和借鉴。

【关键词】信息化; 餐饮服务; 管理方式; 创新

引言

随着我国社会发展水平的显著提升,人们越发追求高品质的生活,这也使得我国很多餐饮酒店、服务场所以及各类高档酒店不断涌现,此类场所大多设备齐全、装修豪华,有较多的服务人员,但是在此类餐饮酒店以及餐饮服务行业经营管理和发展进程中,仍旧存在服务与管理方式等方面创新不足的问题,因此本文针对信息化背景下餐饮服务与管理方式的创新进行深入的分析与讨论有较强的作用与实践价值。

1 餐饮服务与管理方式概述

1.1 主要内涵

餐饮服务与管理方式主要指的是以酒店为基础载体,旨在为广大消费者和客户更加优质的服务。现有餐饮服务中主要包括有形和无形两种服务类别,这也是衡量餐饮服务与管理效果的主要依据,当前餐饮企业需要不断提升其服务方式和管理方式,促进自身服务价值不断提升,并为广大消费者提供更加热情周到的服务,以进一步满足当前市场对于餐饮企业的需求。

1.2 主要特征

对餐饮服务与管理方式进行评价,主要通过有形化的产品以及无形化的服务进行共同呈现,其中提供餐饮服务的餐厅或酒店装修、设施、服务质量、餐饮产品质量等综合要素都会成为餐饮服务的具体评价标准,并体现为一系列的流程化服务。从消费者进入酒店或餐厅开始直至其用餐结束,各个用餐和服务环节都会体现出餐饮服务的特点和质量,各个要素都可以直接影响消费者的用餐体验,一旦中间出现服务质量问题,不仅会影响消费者的用餐心情,同样也会对提供餐饮服务的酒店或餐厅造成负面影响。在客人用餐期间,服务人员或餐厅管理人员每一次的话语或动作都可以直接影响到客户的心情和情绪,因此服务人员使用文明用语及时反馈并回复客户提出的需求等等,旨在为广大客户提供更加高质量的餐饮服务,提高服务的舒适性。

另一方面餐饮服务与管理有其特殊性,表现主要集中于顾客的唯一决定性,对餐饮服务与管理方式进行评价时期,往往没有更加具体外化的标准,只能依靠顾客的体验或反馈对其进行决定,而此类体验或反馈往往带有强烈的主观性色彩,每个人因、爱好、需求都不尽相同,这也使得顾客所作出的餐饮服务评价往往会站在个人的角度进行判断。

2 现阶段餐饮服务与管理方式存在的主要问题

2.1 餐饮服务与管理方式系统认知不强

当前我国很多餐厅以及酒店在餐饮服务以及管理工作方面存

在缺少系统化认知的问题。因为餐饮服务质量和效果评估需要从多个维度进行判断和考量,因此这也代表了餐饮服务管理的效果评价有较强的综合性色彩,餐厅及酒店的管理人员需要全方面的系统化服务,对现有餐饮服务与管理形势进行客观有效的评价,以此得到更加多维度多层次的评价信息,帮助酒店以及餐厅对现有餐饮服务以及管理方式进行有效的评估和改进。但不容忽视的是,很多酒店餐厅在餐饮服务管理方面仍然没有全面的了解和认知,甚至在开展餐饮服务与管理时所采取的各项手段与实际工作不符。

2.2 部分餐饮服务人员缺少必要的服务意识

餐饮行业同样也属于服务行业,这就需要餐饮服务人员需要不断提高服务意识,为客户提供更加优质贴心的服务,但是在实际我国餐饮服务领域发展进步。很多服务人员缺少必要的服务意识,顾客和消费者反馈餐饮领域问题存在服务水平较低、服务人员态度不佳等诸多问题。例如在有些餐厅或酒店的用餐高峰期,部分服务人员受到工作压力强度等方面的影响,对消费者表现相对冷淡,甚至存在不礼貌的行为,这也直接会引起消费者对该餐饮服务与管理方式的极大不满,甚至对餐饮企业造成严重的负面影响。

2.3 餐饮环境以及设施存在不完善的问题

在新时代背景下人们对于餐饮领域的要求越来越高,这也使得无数餐饮企业需要为顾客提供质量更高的服务,并不断完善餐饮环境以及各类基础设施,但是仍旧有一部分餐饮企业存在设施落后的问题。此外用餐环境不佳同样也无法收获顾客的好评和满意度,有一些餐饮公司和企业一味节约成本,在用餐环境设置和改善方面始终与消费者的需求差距甚远,特别是在环境颜色、灯光氛围、用餐用具等方面无法强化消费者的体验感,这也导致餐饮企业难以广泛吸引回头客,提高企业的经济收益。

2.4 餐饮服务与管理缺少与顾客的沟通协调

在为广大顾客提供餐饮服务与管理服务是其重点,服务质量水平的高低能够直接影响顾客对于餐饮企业的印象与好评,顾客对各类服务的满意程度同样也直接体现了对现有餐饮服务与管理质量、用餐质量等的综合评价。如果顾客的满意程度较高,同样也代表了餐厅和酒店所提供的餐饮服务与管理水平较高,但是在实际服务过程中,很多工作人员与消费者之间缺少必要的沟通与联系,这也导致无法第一时间对消费者的需求及其反映的问题进行沟通解决,久而久之造成消费者满意程度的不断下降,并进一步影响了餐饮服务的质量与水平。此外,很多酒店或餐厅的消费

者投诉及沟通机制并未发挥作用或并未建立,此类问题导致顾客投诉或反映问题无处可去,并进一步导致了负面印象的蔓延。

3 信息化背景下餐饮服务与管理方式创新举措

3.1 应用各类信息化手段提高餐饮服务与管理的个性化特征

当前我国各地区餐饮服务与管理质量的显著提升,可以充分应用现代化信息技术的发展背景,利用信息化手段搭建更有针对性的数据系统,以更加全面的了解消费者的主要服务需求,方便为消费者提供更具有个性化色彩的服务。首先,餐饮企业可以在现有消费者群体的基础上应用微信、抖音等平台,创建消费者联络群,同时也可以根据现有会员基础,搭建会员分享群等等,通过此类信息分享平台,不仅能够及时掌握顾客反映的各类需求以及评价,同样也可以将餐饮企业的各类新产品及时推送给顾客。应用信息化交流系统能够有效提高对顾客各类动态需求的了解程度,同时也能帮助餐饮企业从需求出发,创建更有针对性并带有创新色彩的服务类别和项目,并根据不同消费者的喜好,为其提供预约、预订、私人定制等多维度的个性化服务。现如今信息化背景使得广大消费者能够与商家紧密联系并强化沟通,同时也可以帮助餐饮企业及时了解顾客的需求,并着力实施创新举措,不断提高消费者的满意程度,助力餐饮企业的发展^[1]。

3.2 不断提高餐饮服务意识和管意识

从事餐饮行业的相关管理人员,首先要不断提升管理意识,真正实现以身作则,不仅要提高个人综合能力和素养,同时也要注重职业道德修养,为广大餐饮服务人员以及各个员工树立榜样并发挥榜样作用。管理人员不仅需要提高管理意识及服务意识同样也要切实增强,如果其本身存在服务意识不佳的问题,则难以实施有效的服务和管理理念,无法保证广大员工对自身的信服,也会导致管理工作缺少必要的支持^[2]。除此之外,餐饮企业的管理者同样也要帮助广大服务人员提高服务意识,健全和完善服务理念,真正认识到为顾客提供优质服务的重要作用和价值,并以此作为提高餐饮企业在市场竞争中的综合竞争实力的重要要素之一。针对服务意识和管意识提升可以强化监督,并根据监督的结果作为提高服务和管理质量的重要媒介,例如企业可以应用现代化信息技术手段,让员工能够在信息平台中进行交流和学习,强化信息反馈并将消费者对服务人员及管理人员所做出的各类评价作为执行监督管理的必要参考要素^[3]。

3.3 促进餐饮服务人员综合服务水平提升

餐饮服务人员的服务质量与水平能够直接影响餐饮企业的整体服务质量,为了适应餐饮市场的发展,餐饮企业需要确保其服务人员具备与岗位相适配的能力和素质,其中爱岗敬业的职业精神为核心要素。餐饮服务人员不仅要真正认识到为顾客提供优质服务的重要意义,同样也要明确个人的服务质量与餐饮企业的正常运营之间的关系,从本职工作出发,真充分发挥主观能动性,爱岗敬业,不仅要端正餐饮服务态度,同样也要积极提升个人能力修养以及自律意识,在日常工作中取得良好的成绩,为餐饮企业的未来发展奠定良好的基础。与此同时,餐饮企业可以针对服务人员的仪表形象进行统一的搜索和规划,例如为服务人员配备制服等等,通过服务人员的仪表形象体现餐饮企业的良好文化,并通过软服务的形式,让顾客的用餐心情不断转变,特别是在信

息化发展的前提之下,可以在提供餐饮服务时增加信息化技术,例如应用二维码扫码或平板点单等新型方式,既能够显露出餐饮企业的现代化水平,同样也能满足广大消费者的用餐需求^[4]。

3.4 不断优化餐饮服务与管理环境

餐饮的服务与管理环境与顾客的满意度息息相关,同样也能够直接体现餐饮企业的服务效果。当消费者进入酒店或餐厅用餐时,能够通过周边的用餐环境留下第一印象,如果整体环境优美,餐厅整体风格有机统一,则往往会给消费者留下较好的印象,并进一步提高对餐饮服务与管理的满意效果。因此对于餐饮企业而言,需要不断优化餐饮服务与管理环境,并充分应用现代信息化的手段与背景,在餐厅环境中融入更具科技感的特色元素,同时也可以开发各类新型特色产品,为广大消费者提供更加新鲜的食材,既满足了消费者的用餐需求,同样也能够为其带来更具新鲜感的体验。除此之外,要全面保证餐饮环境的有机统一,也可以在同一餐饮空间风格的基础上,打造特色空间,不仅能够提高餐饮企业的独特魅力效果,同样也能进一步吸引潜在消费群体。

3.5 应用信息化手段畅通与顾客的沟通和联系

餐饮企业不仅需要着力提升企业服务质量和水平,应用信息化手段提高了顾客之间的沟通和交流,首先可以在现有信息化平台的基础上,不断强化与消费者之间的沟通,既可以针对顾客用餐的反馈进行收集,也可以及时了解顾客对此次餐饮服务和管理质量的意见和建议,并以此作为提高餐饮服务和管理方式创新的主要参考依据。在顾客反馈系统之中,能够第一时间了解餐饮服务所存在的主要问题和不足,帮助餐饮企业进一步了解顾客的想法,强化问题改进和创新,提高顾客的满意度。除此之外,餐饮企业需要进一步完善各类管理制度,并将提升服务质量和管质量作为主要目标,通过健全管理制度的形式,吸收借鉴其他餐饮企业以及酒店餐厅的先进管理经验,深入分析自身的发展优势和主要劣势,及时解决餐饮企业日常工作中所存在的各类问题,真正实现服务性管理体系建设,与此同时要强化对制度执行效果的监督和检查,促进餐饮企业的全面发展。

总结:总而言之,在现代化的发展进程中,各类餐饮企业迅速发展,不仅推动了整体社会经济的发展进程,同样也带领了我国餐饮行业的迅速崛起,但是在餐饮服务与管理过程中仍然存在较多问题。本文首先论述了餐饮服务与管理方式的内涵及特征,其次分析现阶段餐饮服务与管理方式存在的主要问题,最后结合信息化背景探索餐饮服务与管理方式的创新举措,希望能够进一步助推我国餐饮行业的发展和进步。

参考文献:

- [1] 孙晓莉. 信息化背景下餐饮服务创新方法研究[J]. 商展经济, 2021(02): 77-79.
- [2] 张强. 信息化背景下餐饮服务与管理方式的创新研究[J]. 中国管理信息化, 2020, 23(20): 54-55.
- [3] 芮婷婷. 信息化背景下餐饮服务与管理方式的创新[J]. 黑龙江科学, 2019, 10(23): 140-141.
- [4] 张丹花. 信息化背景下高职“餐饮服务与管理”课程教学模式改革探析[J]. 新课程研究(中旬刊), 2017(11): 69-71.