

生意虽有但招不到服务员

# “用工荒”来临 餐饮业用人现状严峻

春节期间,餐饮业迎来了来之不易的“开门红”,然而很多餐饮老板却笑不出来——生意虽是有了,但是店面人手却不足,有心无力。据了解,由于疫情冲击、劳动力短缺、成本上涨等因素,今年餐饮业的“用工荒”更加雪上加霜了。

“月薪5000元,谁也别想招到人!”

“奉劝大家不要做餐饮行业的人事,哀求着过来面试,来了还留不住,太难受了!”

近日,餐饮业严峻的用人现状再次引发社会关注。有餐饮人更是直接向记者哀叹,“未来十年,餐饮业将长期缺人!”



## 月薪5000元 招不到年轻人



前不久,中国就业培训技术指导中心公布的全国招聘大于求职“最缺工”的100个职业排行中,前五名均来自服务业,其中,餐厅服务员排第五。

餐饮业缺人早已是常态,但记者观察发现,餐饮业的“用工荒”“招人难”,在2021年更加严峻了。

以刚刚过去的春节为例,春节期间,大量餐馆门前都张贴着招聘广告,在这些招聘的职位中,最短缺的就是服务员、传菜生、收银员、小时工等岗位。

春节后,招人难的现象更是普遍。

“服务员岗位即使开5000元一个月并包吃住,依然都招不到人。连洗碗工都5000元一个月了。我们团队招服务员开6500元的工资,还是没人应聘。”常驻上海的餐饮资深实战导师赖林萍向记者透露。

在广州番禺的一条小吃街,大批门店也在门口贴出了A4纸打印的招工启事。“招全职/兼职厨房女工、前台服务员,男女不限,学生也可!”

一家韩餐馆老板向记者透露:“刚过完春节,暂时没几个来应聘的。人手实在太缺,我们把侄子都叫来后厨帮工了。”

深圳某湘菜馆老板则对记者说:“一个月5千,谁也招不到人,想找年轻的女服务员更是难上加难!”

上海某餐饮店大量缺人,其在招聘网上刊登的招聘启事显示:“招聘服务员、厨师,待遇从优;月薪5200元起,8小时工作制,月休5-6天,并依法缴纳社保及公积金。”

即便条件看起来不算太差,但依然鲜有人问津,该店至今仍在苦苦招工。

基层员工难招,研发人员更是紧缺。某包点品牌创始人对记者表示,“我们是比较重视研发的,目前开出30万至40万(年薪)招面点研发人员。但即便开出高薪条件,也很难找到人才”。

## 三大现实矛盾致使“无人可用”

相比多年前,餐饮行业的待遇已经高了不少,但每年求职的人数仍寥寥,餐企既招不到人也留不下人,究竟是什么原因?

记者采访了多位专业人士、餐饮老板以及求职者,总结出以下3个主要矛盾。疫情,让餐饮业招工更难——

“这两年由于疫情的影响,有些员工春节返乡需要隔离,来来回回耽误个十几天无法到岗。再加上现在小城市也有不少就业机会,很多员工返乡之后干脆就不回店里工作了,在当地另谋出路。”

一位不愿透露姓名的餐饮老板告诉记者,前两天他的店里,就有一位服务生返乡之后“不辞而别”了。

职业歧视仍根深蒂固,年轻人不乐意干餐饮——

在众人根深蒂固的传统观念中,“后厨帮工”“服务生”“洗碗工”等职业,依旧是低端职业、受人歧视的代名词。

豪虾传创始人蒋毅告诉记者,“60后,70后之前那么辛苦努力,就是为了自己的孩子不做服务员,都靠体面的工作挣钱。对于家长来说,多少会觉得小孩儿

在餐厅里面当服务员伺候人,是一件有点不光彩的事情。”

记者在知乎上搜索“做服务生是什么体验”时,抱怨工作累、钱少的话题相对较少,众网友的不满基本都集中于工作环境、工作体验以及社会尊严感。

从一份“年轻人最向往的职业”调查报告看得出,现在20岁出头的年轻人找工作,做得开心、舒服是首选,很多人宁可月薪拿小几千去做办公室文员、网络主播或是网红kol等,也不考虑去餐厅端盘子做服务员“受气”。

某大二在读女生接受采访时就表示,虽然自己曾经在头部奶茶品牌门店做过兼职,但以后绝不会再踏入这一行。“老是被不停地使唤、挑刺儿,稍微有一些差错就要疯狂道歉,很容易受委屈。”

年轻人不太乐意干餐饮,不少餐企也把招聘对象的年龄放宽到了四五十岁。

然而,年纪大的餐饮从业者对互联网不如年轻人熟悉,他们较少用招聘网站找工作,更加倾向于熟人介绍工作,餐企

招聘往往也只能看“天意”。

人口红利消失,餐饮业数量激增,工作岗位供大于求——

“餐饮业出现用工荒,是人口数量的问题。人口红利消失后,人口断层了,90后都不结婚,不要孩子,国家再怎么鼓励生二胎,哪怕是三胎,年轻人的生育欲望都很小。以后这种情况只会愈演愈烈。餐饮业未来十年肯定是长期缺人的。”这是赖林萍对用工荒的看法。

杭州好鲜活鱼料理创始人刘鹏则认为,除了人口结构发生改变之外,餐饮业数量的爆发式增长也造成了招工缺口。

数据显示,餐饮行业解决了中国3千万人口的就业问题。餐饮品牌的爆发式增长,使得用工需求同样成比例上升。

豪虾传创始人蒋毅也表示,“餐饮行业的用工,从观念、从人数来说它在减少,但是餐饮行业对人的需求取得增加,这个一正一反两者对冲的情况下,行业所面临的问题就很严峻了。现在餐饮业采用扫码点餐也好,智能机器人也好,都是为了应对接下来的用工荒问题。”

## 餐饮业的用工难题将如何演变

未来,餐饮业劳动力整体紧张,是不争的事实。用工荒、招工难的困局一直都在,只是这一问题在疫情的冲击下,变得更为棘手。

这也提醒广大餐饮企业,陈旧的用工理念与模式需要改变了。如何提升员工待遇、用人保障,转变用工模式,给员工提供发展空间等,应该成为研究的重要课题。

在未来餐饮用工这一块,记者也有几点思考和建议,和大家分享:

薪资水平提高是必然——

从业人员减少,岗位多的情况下,必然结果是薪资水平会水涨船高。未来的餐饮业要找到员工、留住员工,薪酬和福利的提高是必然的,企业要做好心理准备,不要停留在过去3000块钱随便招人的臆想中。

据记者观察,每一年餐饮一线从业者的收入水平,实际上都在成倍增加。其增长幅度相对其他很多工厂而言,比例都要大很多。

灵活采用全职+兼职用工模式——

“我们对员工招新,基本不做高要求了,哪怕是大学生兼职,只要有人来干活就行。肯德基、麦当劳不是大部分都兼职吗?”这是刘鹏接受采访时表露的想法。

“全职+兼职”,灵活用工,是未来餐饮业的必然趋势。

餐饮行业不可能一直是旺季,不可能每天都忙。只有饭点、周末的时候比较缺人手,这个时候兼职到店两三个小时,即使工资给高点,整体的用工成本也会降低了。

提升综合实力,品牌做大好招工——

餐饮招聘也会有品牌鄙视链,也要比拼品牌势能。

品牌势能更强、调性更符合年轻人审美,更容易招人,比如一些网红店和知名连锁餐企。

在机器与人力之中寻求平衡——

加华资本宋向前曾表示,在招工压力之下,餐饮行业机器化、智能化的趋势会越来越明显,特别是火锅、烤串这类有限服务的场景面临着提质增效的挑战。

现在许多餐厅已经普及了扫码支付,推出了机器人送餐等服务,不过机器不能完全替代人,餐饮是一个对“温度”要求很高的行业,除了菜品的温度,员工的服务也要让顾客感觉到温暖。

因此,接下来的几年,随着机器化程度越来越高,餐企最终也要尝试在机器和人的结合上寻求平衡。

招人难,留人难是餐企长期面临的共性问题,未来的5-10年,这些问题也会更加严峻。

如何优化用人机制,提升员工对企业的好感和口碑,让更多优秀的员工留下来,推动企业的发展,这张考卷正等待着每一位餐饮人来作答。

(华闻)