

互联网时代下高校后勤经营面临的挑战与对策

——以西南大学为例

杨富梅¹, 刘 玥²

(1. 西南大学 后勤集团, 重庆 400715; 2. 西南大学 园林园艺学院, 重庆 400715)

摘 要: 随着信息时代的发展, 互联网对高校后勤经营的影响越来越大。学生饮食结构和消费途径的变化, 以及物价高位运行, 人力成本持续增长, 社会劳动力偏紧, 高校后勤在食堂经营管理上面临挑战。本文以西南大学食堂为例, 分析高校食堂经营面临的挑战, 并提出面对新形势下经营环境的变换, 变革经营模式和加强食堂成本控制等在校食堂经营管理的重要举措。

关键词: 互联网; 高校后勤经营; 挑战; 对策

中图分类号: G475

文献标识码: A

文章编号: 2095-414X(2016)01-0078-03

随着信息时代的发展, 互联网对高校后勤经营的影响巨大。近年来, 食品价格和劳动力等经营成本的刚性上涨以及互联网的影响, 对高校食堂经营带来日益明显的冲击^[1]。作为独立经营、自负盈亏的高校食堂, 始终以为师生做好服务和为学校做好后勤保障为己任, 把“三服务、两育人”作为后勤宗旨^[2]。因此, 互联网时代下, 如何坚持高校后勤社会化改革方向, 投身于市场经济的潮流, 实现社会效益和经济效益的双丰收, 成为高校后勤工作乃至高校维稳工作的重中之重。

一、目前高校食堂经营面临的挑战

(一) 高校食堂经营受互联网的影响, 营业额及利润大幅下降

2014年1月, 美团外卖的母公司美团网获得1亿美元的融资, 用于开拓多项业务, 其中之一就是外卖。2014年8月, “饿了么”也获得大众点评8000万美元融资^[3]。随后, 两家网站开始激烈争夺外卖市场, 而竞争采取的主要模式就是打价格战。自2014年9月开学以来, 饿了么、美团网两大在线外卖网站开始抢占重庆高校市场, 并在多所高校打起了价格战。大学生们通过两大网站订外卖, 都可获得不同金额的补贴。重庆多家高校食堂的营业额及利润大幅下降, 食品安全受到很大影响。我校2014年9月学生每天在网上定外卖10000多份(两餐), 占总学生人数50000多人的1/10还多, 而且学生每天在网上定外卖的数量还在不断增加, 这严重影响了高校的食堂收入和食品安全。

(二) 学生饮食结构的变化加剧了互联网对高校食堂的冲击

当今大学生是90年代后出生的, 他们的饮食习惯深受西方美食的诱惑, 饮食习惯西方化; 其次, 学校生源来自全国各地, 其饮食结构深受地方特色美食的影响, 当来到一个陌生的生活环境, 多少有些对当地饮食的不习惯。互联网的发展能有效满足各自的需求, 从而分散学校的就餐人数, 降低食堂的营业份额。当前形势充分暴露了食堂经营模式的单一化、传统的使学生“吃饱”模式已不能适应当今学生的需求。

(三) 物价高位运行, 成本居高不下

2012年以来, 主要农副产品价格总体上涨(表1), 生产劳动用具价格上涨, 高校食堂经营成本加大, 影响了高校食堂的盈利能力。从近三年的部分物价变化看, 食品原材料总体呈现快速上涨趋势, 其价格的上涨是食堂经营利润下滑的主要原因。

表 1 物资价格变动情况表

物资名称	2013 年	2014 年	2015 年	涨幅（15-13 年）	涨幅(15-14 年)
大米	1.77	1.65	1.98	11.86%	20.00%
面粉	1.70	1.78	1.88	10.59%	5.62%
色拉油	7.10	6.75	6.20	-12.68%	-8.15%
瘦肉	8.50	8.00	12.80	50.59%	60.00%
槽头	4.10	4.20	6.00	46.34%	42.86%
三线	7.50	7.00	12.30	64.00%	75.71%
千排	8.50	7.50	12.50	47.06%	66.67%
淀粉	2.00	1.80	2.20	10.00%	22.22%
白糖	2.71	2.25	2.75	1.48%	22.22%
鸡大胸	8.42	7.89	6.84	-18.73%	-13.27%
鸭大胸	5.75	4.00	4.50	-21.74%	12.50%
半边鸭	3.82	4.12	4.71	23.30%	14.32%

注：色拉油：元/L，其它食品：元/斤

（四）人力成本（内外聘员工）持续增长

（1）内聘员工参照学校绩效工资，津贴大幅提高

2012 年学校对在编在职职工实行生活补贴，2013 年开始执行绩效工资，我校食堂的内聘员工参照学校的工资改革标准，津贴大幅提高。

（2）外聘员工工资及养老等五险费用大幅上升

2012 年重庆市的外聘员工最低工资标准是 1050 元，2015 年达到 1250 元，增幅 19.05%。使得高校食堂的外聘人员支出大幅度增加。同时社保基数逐年提高，养老保险费用也不断增加，学生食堂的经营遇到前所未有的困难。2012 年国家强制要求各单位购买五险，2013 年重庆市单位承担五险由 2012 年的每人每月 363.13 元提高到 487.19 元，2014 年提高到 547.74 元，2015 年提高到 898.40 元，单位承担部分从 2012 年到 2015 年增长 147.40%。

（3）规范用工环境，用工费用增加。一是辞退外聘员工的经济补偿金，使用工成本增加 10%；二是节假日的加班工资也增加了用工费用。

（4）安全生产费用增加。食堂的安全是关系到食品安全生产的重要环节，是关系到学校稳定的重要窗口。我校学生食堂严格以《食品安全法》为标准组织安全生产，定期接受食品及药品监督管理局的检查，还主动请消防、安监等管理部门开展各类检查。

二、高校学生食堂经营的对策

（一）锐意改革，实施规模化、规范化生产，提高效率

我校有各类学生 50000 余名，用餐人数相对稳定。原有的以食堂为单位的经营模式不利于提高效率与质量。为此寻找新的生产方式势在必行。部分环节引进现代化经营管理模式，建立了集中加工生产车间，实施规模化生产。经过 1 年多的论证，2010 年到 2012 年，学生食堂建立起了荤菜、部分素菜集中加工车间；引进米饭生产线，改革原来由各食堂自己生产的局面；建立自动洗消中心，改变原来分散清洗，用工较多，清洗效果不好，人工费用较大的情况。这样不仅提高了生产效率，同时也保障了食品的安全生产。

（二）加强管理，实施专业化服务，提高效益

（1）把好原材料进口关，建立专业化的采购队伍。高校食堂不断深化内部改革，成立采购中心，建立总库。将传统的由各食堂保管分散采购改为集中采购、集中加工、统一配送；建立、健全、优化“农校（农业生产基地与学校食堂）、商校（销售商与学校食堂）”间的对接，不仅保证了质量，有效降低了采购成本，更为安全生产提共了保障。如：①大米、鲜肉、调辅料通过招标，直接与生产者和屠宰场建立供销关系。②米线、面条、鸡蛋等直接与生产者、饲养场建立供销关系。③面粉、油、干副食、水产

品等一般在大型的一级批发市场或代理商那里购买。④鲜活蔬菜购买采取生产基地和一级批发市场互补的购买模式,即:当季菜尽量直接到生产基地购买,基地没有的或用量小的菜品,直接到一级批发市场自行采购。

(2) 做好过程控制,实行逐级成本核算制。学生食堂管理按生产流程实施逐级成本控制,分别实施了采购成本核算——集中加工成本核算——学生食堂成本核算——销售收入核算。严格控制每个流程的成本支出,确保质量达标,经营良好。

(3) 建立信息对称的消费结构。由于学生消费结构的变化,而传统的食堂经营方式的滞后,严重影响消费人群数的稳定。其突出的现象:不能满足不同民族用餐习惯,不同地缘生源的美食偏好,不同进餐时间的需求等。针对消费结构的变化,为满足不同特色需求的进餐人群,建立了民族特色餐厅、特色服务窗口、异国异地专营、分时段服务等经营模式。如:自 2013 年初我校学生食堂增设夜餐供应;2014 年将部分学生食堂向社会餐饮企业开放,开展多元经营竞争;在各食堂开设地域风味窗口,为不同消费层次、不同消费习惯的学生提供特色服务。

(4) 职能结构调整。作为高校教学的后勤保障,食堂必须具有高效的管理、职能明确的服务队伍^[4]。我校后勤集团实施内涵式管理,分门别类成立专业队伍、专业化服务,精炼服务岗位的职能定位模式。食堂管理人员高度重视员工队伍建设,建立了内部、社会职业培训结合的队伍建设模式,不断提高员工的专业技术水平;营造一个敬业的工作环境,给予员工合理的工作报酬和福利待遇,引进先进的现代企业管理制度和激励机制,学生食堂按关键岗位、重要岗位、一般岗位定编定岗,按岗位定酬。建立多劳多得,不劳不得,奖勤罚懒的薪酬机制^[5];为培养、引进懂管理、会经营、专业知识精又有实践经验的复合型人才,充实到重要岗位,实施了公开招聘大学生、职业技能者充实不同岗位;为搞好职业技能的传承,建立传帮带的制度,在内部培养一大批专业骨干力量,熟练掌握岗位知识,在实践操作中不断提高服务技能。

(三) 利用互联网技术,打造校园美食文化

(1) 开放学生食堂后厨,让同学们了解生产加工,吃得放心。每学期集团定期组织 2-3 次学生生活权益部的同学或者是学生干部到学生食堂参观,了解食堂生产情况,及时在微信、校园网等媒体上公开。

(2) 加强饮食文化宣传。集团实施了评选食堂招牌菜、经理每月推荐菜等,及时把时令菜品向同学们推荐,形成正确的饮食文化。

(3) 利用新媒体,广泛接受同学们监督。学生食堂建立了微博、微信,安排专人管理,定期制作舆情通报。普遍性的问题,集团集中解决,个别问题个别解决。通过校园美食文化的建设,有效地建立其服务人与服务对象间的信息互通,及时快捷地了解学生的饮食需求,为更好的提供服务做好前瞻性的预测,避免了盲目生产带来的学生不满意,消费流失的严重后果。

参考文献:

- [1] 耿微. 新形势下高校食堂应对物价上涨的经营对策[J]. 中国管理信息化, 2014, (10): 120-121.
- [2] 张友昌. 高校餐饮行业成本控制研究[J]. 教育财会研究, 2012, (10): 30-36.
- [3] 美团、饿了么 开打“砸钱战” [EB/OL]. http://www.hbqnb.com/html/2014/bendi_1021/29824.html.
- [4] 张银华. 高校学生食堂餐饮成本控制研究[J]. 投资理财, 2012, (10): 72-108.
- [5] 马艳,王琪. 人本理论视域下高校食堂管理的调查与分析——以南京 N 高校为例[J]. 科技创新导报, 2014, (22): 168-169.

Challenges and Measures of College Logistics in the Era of Internet

YANG Fu-mei¹, LIU Yue²

(1. Logistic Services, South West University, Chongqing 400715, China;

2. College of Horticulture and Landscape, South West University, Chongqing 400715, China)

Abstract: Under the impact of the Internet, the student diet structure change, the operation of high prices and increasing labor costs, college logistics meet challenges. In current situation, it is very important for the running cost control of college canteen, changing running environment and management mode. This paper mainly analyzes the difficulties in the management of South West University cafeteria, and puts forward the corresponding countermeasures.

Key words: internet; logistics; challenge; measures