

外卖运营师： 懂大数据更要懂吃

新华社记者 张辛欣

水煮鱼要用熟蒜点缀、豆芽不要烫太软、油温降低一定比例才能盖盖子……出锅、装盒、打包，一份外卖的出品要经历数十项标准，在方绪虎眼中，这不亚于打磨一份艺术品。

突如其来的疫情加速了很多餐饮企业的变革。今年春天，北京一些以前专注做堂食的餐厅上线了外卖服务，“80后”方绪虎，就是其中一家小龙虾品牌餐厅——胡大饭店的一名外卖运营师。

这是个全新的职业，个中规律需要在实践中摸索。决定开展外卖业务、选择外卖菜品、调试餐食口感、选择打包工具、用好平台流量、考虑堂食运营……看似简单的外卖，过程复杂且艰辛。作为外卖运营师，方绪虎全程投入其中。

追求完美 注重提升食物品质

“干我们这行，懂大数据，更要懂吃！”方绪虎说。

在方绪虎看来，这里的“吃”不

是简单地指品尝美食，其中有很深的学问。

“我们测算过，从餐品装盒到顾客用餐一般需要40分钟。就说小龙虾吧，汤汁经过这么长时间浸泡，很难确保和堂食一个口感。”他说，做饭馆，就是服务顾客的“味蕾”，差一丝一毫都不能算完美。

从决定做外卖起，方绪虎所在的餐厅就有了一支由经营负责人、主厨、外卖运营师等组成的“试吃小分队”，为保证吃的品质，方绪虎下了不少功夫。“我们把要上线的每道餐品都做出装盒，放40分钟，大家一起吃，看看味道有没有变化。我们也买别家的外卖，学学人家是怎么做的。”方绪虎说，起初一天吃个十几顿都是常事，一度老板电话一打来，就往会议室走，不用说准是试吃。

汤汁浸泡时间长了味道重，外卖调料就要少放；炒好的辣椒运输过程容易发黑，馋嘴蛙等就要做好再点缀；油炸餐品装盒上下都要放吸油纸，吸油吸水才能保证酥脆……外卖与堂食，同一个菜同样的口感，却有着不同的做法。

“我们做外卖是为了给更多的顾客服务，不能把招牌砸了。”方绪虎说，从下锅炒到送上餐车，每一份外卖都要经历数十项标准。

借助大数据 实现外卖精细化运营

要保证吃的品质，也要懂得吃的运营。哪家店做外卖，每天做多少外

卖，怎样在平台上争取流量，也是外卖运营师的“分内之事”。

在相同区域有多家分店，都上线外卖服务会不会“自己跟自己打架”？如何避免厨房“满负荷”作业影响出单品质？诸如此类的问题，方绪虎都要一一考量。单独开辟一家门店做外卖、研究探索共享厨房等解决方案……方绪虎笑称，每天都在迎接“考试”。

上线平台，也要用好资源。“美团有专门的工作人员对接我们，给我们设计页面，导入数据，推送流量。”方绪虎说。

“这个是多少人点击门店、多少人加入购物车，这个是最终多少转化为订单”“顾客点击量低了，我们就要增加活动，曝光次数不够，就要提升”……从一开始看数据就“头大”，到现在谈及数据头头是道，方绪虎笑称大数据让他“更懂吃”。

3月初上线，订单单日就超过100单。现在，胡大饭店平均每天外卖订单约230单。尽管堂食还未达到之前状态，但外卖的补充让餐厅生意红火。

需求量大 外卖运营师成就业新选择

传统餐饮的数字化转型是大势所趋，只有更懂线上运营，才能在新的阶段更快“排兵布阵”。

调查显示，在2019年餐饮业总营收与总利润的增量中，分别有75%和65%由外卖拉动。第三方数据显示，许多餐饮企业在经过专业的运营指导后，门店外卖交易额增长超过50%。在很多城市，外卖运营师相关岗位需求量较大，成为就业新选择。

方绪虎坦言，以前从未想过自己会成为外卖运营师，现在却越做越起劲，越做越喜欢。以前担心外卖会影响口感，现在看来更加倒逼对品质的追求。“这里面有很多门道，也能带来很多可能性。”他说，懂吃、懂数据，将会是餐饮人未来要掌握的基本功。



就业问答

问：公司拖欠工资多久劳动者可以要求赔偿？

答：根据《劳动法》第五十条规定，工资应当以货币形式按月支付给劳动者本人。不得克扣或者无故拖欠劳动者的工资。因此，用人单位应当及时足额发放劳动者的劳动报酬，劳动报酬发放的周期为一个月。

问：哪些情况属于用人单位克扣或者无故拖欠劳动者工资的行为？

答：根据劳动部关于印发《对〈工资支付暂行规定〉有关问题的补充规定》的通知，“无故拖欠”系指用人单位无正当理由超过规定付薪时间未支付劳动者工资。不包括：1.用人单位遇到非人力所能抗拒的自然灾害、战争等原因无法按时支付工资；2.用人单位确因生产经营困难、资金周转受到影响，在征得本单位工会同意后，可暂时延期支付劳动者工资，延期时间的最长限制可由各省、自治区、直辖市劳动行政部门根据各地情况确定。其他情况下拖欠工资均属无故拖欠。

问：用人单位拖欠工资，劳动者如何维权？

答：劳动者可与用人单位协商，也可以请工会或者第三方共同与用人单位协商，达成和解协议。如果协商不成或者达成和解协议后不履行的，可以向企业劳动争议调解委员会，依法设立的基层人民调解组织，在乡镇、街道设立的具有劳动争议调解职能的组织申请调解。

因支付拖欠劳动报酬、工伤医疗费、经济补偿或者赔偿等事项达成调解协议，用人单位在协议约定期限内不履行的，劳动者可以持调解协议书依法向人民法院申请支付令。

如果调解不成未达成调解协议，劳动者可向劳动行政部门投诉，由劳动行政部门责令限期支付。劳动者还可以直接向当地劳动争议仲裁委员会申请仲裁，需要注意的是，虽然在劳动关系存续期间因拖欠劳动报酬发生争议的，不受仲裁时效期间的限制；但是，劳动关系终止的，应当自劳动关系终止之日起一年内提出。

经劳动仲裁后任何一方不服的，可以向人民法院提起诉讼。对于已经生效的劳动仲裁裁决，如果用人单位拒不执行，劳动者可以向法院申请强制执行。

(作者：重庆立源律师事务所温霏霏)



长江流域禁捕退捕渔民 将接受免费职业技能培训

为做好退捕渔民职业技能培训，人力资源和社会保障部办公厅近日印发《关于做好长江流域禁捕退捕渔民职业技能培训工作的通知》(以下简称《通知》)，将长江流域退捕渔民纳入职业技能提升行动免费培训范围。

《通知》指出，迅速将长江流域退捕渔民纳入职业技能提升行动免费培训范围，按照“应培尽培，应补尽补”的原则和退捕渔民的培训需求，至少提供1次职业技能培训，并按规定给予

职业培训补贴。对符合条件的贫困人员给予生活费补贴(含交通费)。

《通知》强调，要分类施策开展技能培训，推荐退捕渔民参加急需紧缺职业就业技能培训，提高其转移就业能力。对技能比较单一的大龄渔民，开展水产养殖、水产品加工等实用技能培训，或推荐参加家政、养老、保安等职业技能培训；对中青年退捕渔民，围绕电商、汽修、电工等开展职业技能培训。充分发挥新职业新业态吸纳就

业的作用，面向退捕渔民开展直播销售员、网约配送员、快递员等职业技能培训。

《通知》要求，各地人社部门要积极做好培训组织管理，及时跟踪培训进展，为退捕渔民提供培训报名、培训组织、培训补贴发放等全流程便捷高效培训服务。要做好调度宣传工作，重点宣传退捕渔民培训的政策措施，引导帮助渔民实现技能就业创业。

(本报综合)