

摊煎饼、炒菜、送菜……

机器人“大厨”会完全代替人工吗？

近日,在北京牛街地铁站口附近出现的一台煎饼机器人吸引众多市民围观体验。

随着技术的进步,机器人在餐饮行业的应用越来越广泛。这一定程度上缓解了用工紧缺的现状,也给餐厅省下一笔钱。但同时,将一部分体力劳动交给机器后,餐饮从业者也需要不断提升服务质量,形成机器不可替代的价值。



2月10日,厨师在天津市和平区南营门街道的老年人“智慧食堂”后厨操作炒菜机器人。 新华社记者 赵子硕 摄



顾客从机器人“贝拉”身上取下菜品。 新华社记者 郑焕松 摄

机器人“出摊”卖煎饼

早高峰在北京牛街地铁站口,煎饼机器人前排起长队,扫码付款下单,机器人便开始工作。和面、摊饼、加蛋液、翻面、刷酱、撒配料……约3分钟后,热乎乎的煎饼被装入袋中,送到出餐口。

机器人做的煎饼口味如何?几位买过的市民表示,尝起来和人工制作的差不多。“不过

有的地方酱料没涂匀。”一位市民表示。

上午近11点,机器人煎饼售罄,工作人员开始维护机器。“目前还在试运营,每天制作数量有限。”这位工作人员说,机器人每天工作结束后能根据已有的数据进行分析和学习,正常营业之后一天可以制作400份煎饼。

降本增效缓解人工短缺

除了摊煎饼,炒菜机器人也在一些餐厅上岗。中午时分,位于北京银河SOHO的一家数字健康餐厅里接连传来外卖订单提示声,一中午就送出100多份。这样的出餐量放在普通快餐店,后厨至少需要配一到两名厨师和出餐员,但在这家餐厅,3个店员和2个小时工就能胜任,餐食制作则由一台炒菜机器人全部包揽。

电脑控制程序启动后,机器人自动往锅里喷油,炒锅翻转5秒后下葱姜蒜,再转5秒,肉和菜也依次加进去。“最简单的菜1分半就能出锅,耗时最长的咖喱鸡也只需要5分钟,一次最多能出20份。”餐厅创始人陈芸介绍,选择使用炒菜机器人的初衷是制作健康餐,后来在使用中发现,机器人炒菜还省了一大笔开销。

机器人炒菜能省多少钱?陈芸算了一笔账:“买一台炒菜机器人大约花费5万元左右,但如果招聘厨师,一个月6000元工资包吃包住都不一定好招人,一个人一年的成本需要将近10万元。这台机器现在的工作量远远没有

饱和,如果出餐量增加到目前的三四倍也能应付得过来。”

一家互联网企业的内部餐厅也引入了5台炒菜机器人,并设立了4个出餐档口,据测算,相比人工炒菜,平均每月可节省人力成本超2万元,一年下来,节省人力成本20万元以上。每台机器购置成本为5万元,约8个月可以收回成本。

在海底捞中骏世界城智慧店,传菜机器人在前厅分桌送餐,智慧机械臂在后厨自动拿取菜品,智能配锅机则根据订单要求,自动调节着麻、辣、鲜、香、油、水等比例,为顾客进行私人定制。店里相关负责人介绍,原来门店上菜需要将近20个人,现在就算是 busiest 的时候,至多8个人就能轻松搞定。

记者从海底捞方面了解到,自动配锅机目前已在70多家门店应用,传菜机器人已在1000多家门店部署,大大提升了一线员工的工作效率。“传菜机器人一天配送数量在300盘以上,我们也有更多精力关注顾客的其他需求。”店员王婷说。

来回穿梭传菜成亮点

相比于“藏”在后厨的炒菜机器人,人们最常见到的还是在前厅来回穿梭的传菜机器人。“请取走第二层餐品,取餐后,请触摸我的头部或点击屏幕确认,祝您用餐愉快。”在北京羊坊路附近一家菜馆,一个外形小巧可爱的传菜机器人在餐厅中来回穿梭,三层餐盘上分别放着不同的菜品。到达指定餐桌后“萌萌的”提示声响起,引得不少食客围观拍照。

“传菜机器人挺有意思”“小朋友很喜欢”,传菜机器人已经成了许多餐厅共同的亮点,不仅提高了餐厅的服务效率,而且还拉来了不少生意。“上次来吃过一回之后,孩子老想着再来看机器人,我们就又过来了。”一名顾客说。

比“溜达”的传菜机器人更新颖的,还有在顾客头顶上传菜的“轨道”。在位于合生汇的“失重餐厅”,一份份菜碟“坐”在小车上,从后厨的轨道顺着螺旋形的架杆送上天花板,沿着轨道横穿整个餐厅后,又顺着另一组螺旋轨道旋转而下,最终稳稳地停在顾客餐桌旁边的轨道上,由食客们自行拿取。点餐用自助扫码,上菜用“轨道定点发送”,餐厅工作人员基本都集中在后厨,前厅的服务员比其他餐馆要少一半。

记者调查了解到,虽然不少消费者吐槽质疑这种上菜方式“形式大于内容”“容易让人忽略菜品本身”,但还是有不少消费者表示就是来为体验这种新颖的用餐形式。

问题 “煎炒烹炸”仍离不开人工

从最初的小心试水,到如今大范围走向市场,各式各样的自动化设备应用在餐饮行业中,不仅为餐饮企业提高服务效率、节省人力成本,也让顾客感受到全新的消费体验。

一位研发人员谈到,如果研发空气炸锅的难度是1,那么研发炒菜机器人的难度就是50,其公司在炒菜机器人的研发中已投入上亿元,不仅攻克了“稳压”核心技术,还研发出多功能合一的锅体材质与机芯,从而实现精准控温,让机器还原出炒制时的“锅气”。

目前来看,餐饮机器人还不能完全取代人工,大多以人机协同的方式工作。例如,煎饼机器人就需要人工提前投放配料,炒菜机器人需要人工投放食材,传菜机器人也需要人工帮忙。在许多餐厅,分量较大、温度较高的菜品送到指定餐位后,还是需要服务员动手端上餐桌;顾客在就餐过程中加水、加菜、询问等各种需求,也需要服务员及时回应。

尽管如此,使用自动化设备还是可以将人力从繁重枯燥的工作中解放出来。“前厅服务员一天走两三万步是常态,遇上节假日生意繁忙,四五万步也不在话下,一周就能穿废一双鞋。后厨切菜是每个人专职负责一个摊位,最开始不太适应的时候,站一天下来脚都肿了。”王婷至今还对刚进入餐饮行业时的场景记忆深刻。

一家火锅连锁店的技术创新中心项目负责人说,传统餐饮行业向智能化发展,新技术的运用功不可没,不仅为消费者带来更多元和丰富的体验,改善了从业者工作环境,也重塑着企业的经营理念。“餐饮是一个很苦很累的行业,存在大量的高强度体力劳动,引进新技术其实就是把这部分简单重复的工作交给机器,减轻人的压力和负担。”

(北京晚报)