





《大学生创业基础》课程期末考核评阅											
题 号	一	二	三	四	五	六	七	八	九	十	总分
得 分											

创业计划书



项目 名称	机器人餐厅			
所在 学院		年级专业		
序号	姓 名	学 号	分工及撰写章节	本人签名
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				

一项目摘要（10 分）

随着我国人口红利渐失，人工成本明显增高，餐饮企业面临着高成本经营风险。智能互联网时代，餐饮行业要如何改变创新颠覆？随着智能机器人人工智能浪潮的到来，机器人和餐厅的有机结合将为餐饮行业另辟蹊径。

当前，整个餐饮行业已经从 10 时代的吃饱 20 时代的吃好 30 时代的好看好吃好玩等基本诉求，转向 40 时代的场景化体验需求。为应对互联网浪潮的冲击，众多餐饮企业开始迈出升级改造的步伐，借助互联网手段的创新应用，力求把智能创新升级的核心融入到品牌的血液中，以博取在行业中立于不败之地。

产品与服务

机器人餐厅，是以机器人为主题，餐厅为核心的一种经营模式，由机器人来提供完成点餐，上菜，结账，清洁的特色服务。

12 管理团队

本项目团队设定一名主要负责人，带领创业团队走向性创新与服务，结合财务，营销，机器人技术部，人力及后勤生产五个部门，以负责人占大头股份的股份制，多劳多得制管理和激励创业人员共同努力。

13 行业及市场

2024 年，中国餐饮业的整体市场规模已经超过了两万亿元大关。但是，随着我国劳动力价格的上升，餐饮业的利润下降。越来越多的餐厅不再考虑如何大肆扩张，而是努力控制成本，提高效率，使利润回升。在我国劳动力成本逐渐增长，劳动力出现结构性短缺的当下，机器人代替人工从做“人做不到的事情”到做“人不愿意做的事情”已经成为一种趋势。

14 营销策略

餐饮部在盈利的前提下，处理好美食的高品位和低价位的问题。

15 财务计划及分析

由于政策支持，大学生创业三年免税，故税收成本不计算在内。

主要成本为：房屋租金，装修费用，员工工资，机器人租用费用，用具费用，宣传费用，水电费，原材料费等。主要收入：顾客消费。

16 风险因素

包括市场风险，技术风险，团队管理风险，财务风险，现金流风险等。

二市场分析（10 分）

2024 年，中国餐饮业的整体市场规模已经超过了两万亿元大关。但是，随着我国劳动力价格的上升，餐饮业的利润却下降。越来越多的餐厅不再考虑如何大肆扩张，而是努力控制成本，提高效率，使利润回升。在我国劳动力成本逐渐增长，劳动力出现结构性短缺的当下，机器人代替人工从做“人做不到的事情”到做“人不愿意做的事情”已经成为一种趋势。

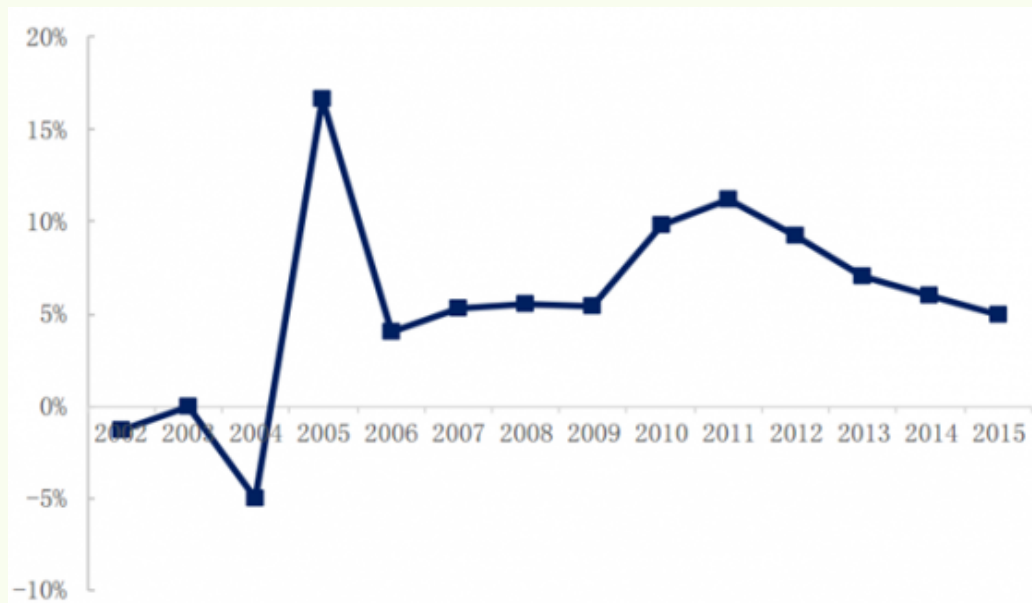


图 1 餐饮业销售增长趋于平缓

餐厅机器人其实是机器人餐厅中的服务角色，按其功能分为迎宾机器人送餐机器人烹饪（炒菜料理）机器人三种。分别担任前台迎宾接待点菜和送餐 加工炒菜及料理等工作。目前较常见的餐厅机器人以送餐机器人为主，一个餐厅不论引进了何种形态的服务机器人，都会被冠以“机器人餐厅”的名号。

据调查，近年在我国风靡一时的机器人餐厅，不少都“半途夭折”，仅存下来的几十家，大多是艰难维持。现将行业市场现状分析如下。

① 技术不成熟，投入变累赘。

机器人餐厅的工业级双臂机器人本身很稳定，但是用于取餐环节，特别是在和点餐系统进行对接时候，还不够协调，经常出现故障。魔力机器人餐厅主营刀削面，餐厅里有迎宾机器人做刀削面的机器人送餐机器人。但机器人削面时手不稳，只能做简单的操作，例如端菜迎宾等服务。而且机器多沿着轨道走，餐厅面积不大，人多拥挤易占用轨道，一言不合系统也容易死机，维修师傅还需随时待命。

由于目前国内餐厅机器人技术还未成熟，且国内各家机器人制造商水平参差不齐，质量难以保障。因此，实际工作人员并未减少，过高的维护费用导致成本提升。另一方面，大多数的消费者尝鲜过后，对这些只会端菜的铁疙瘩便失去了兴趣。

② 成本过高，盈利艰难。

机器人餐厅一台双臂机器人的价格约为 80 万元，而整套机器人系统的售价在 200 万元左右。每天的营业额多的时候两三万，最少的时候才一千元左右。同时，采购和维修成本加起来，完全可以请好几个服务员了。

③ 核心岗位难驾驭，机器换人成难题。

目前，餐厅机器人主要应用于迎宾切菜送餐点餐等较为简单的环节上。无法实现服务员的所有功能，不具备自主服务能力，距离真正意义上的智能化还存在技术门槛。

由此可知，机器人餐厅在现阶段的发展中问题多于机会。另外，中餐以味为核心，而味道主要由厨师通过自身对美味的理解来巧妙掌控，从而取悦于人。中餐讲究吃的档次和吃的文化，这些核心内容即使在未来通过科技创新也难以实现。

我们团队认为，目前国内的服务业机器人主要还是噱头，实用型服务机器人并不多。餐饮业虽然噱头营销必不可少，但光靠机器人吸引眼球远远不够，并且也要充足的资金链才有足够保障。另外，还考虑到国内技术不够成熟，因此建议谨慎选择机器人的引进。餐饮企业若想长远发展，最重要的是苦练核心竞争力，打造优质产品。机器人作为工具，可以让餐厅如虎添翼，但是餐厅生意好坏更多地取决于其自身实力。

虽然餐厅机器人还存在不足，离大众化的普及还有很长的距离，但是这依然不妨碍大家对它市场前景的看好。

对于餐饮行业而言，最为吸引人们眼球的的就是餐饮机器人。除了外观上呆萌的形象，不仅替代服务员为顾客上菜，而且还博得顾客的欢颜，带来欢笑。餐饮机器人无疑是引导这个行业发展的新趋势。

据业内专家预测，中国在 2024 年前后将会进入一个拐点，其中最显著的影



响是，人口红利的消失会使自动化水平大幅度提高，对于工业自动化的需求，
会在今后几年大规模的增长，这种增长，其中就包括了机器人。机器人的存在不
仅限于在工业产业，随着技术的创新发展，它覆盖的领域就有汽车电子服务等行
业，已经是非常广泛了。

而如今单独来看餐饮行业，这个行业也是竞争非常激烈，企业管理者一方面
要保证食品安全且能抓住消费者的味蕾，另一方面还要降低餐馆运营成本。但是
这之间的平衡是很难把控的。

国内一直都存在食品安全的隐患，要完全去铲除这些隐患目前是不可能的。
加上随着国内人口红利的渐失，不仅餐饮行业面临着人工成本增长和劳动力缺失
的风险，很多行业也正面临着这样的问题。

但在新的市场经济和趋势下，机器人的研发，让机器人更好的融合相对应产
业，像餐厅就是个很好的例子，机器人与餐厅的有机结合，为餐饮行业开拓了一个
新的突破口。未来餐厅机器人一定是一个朝阳行业，未来的餐厅机器人也肯定
是基于“更好的为人服务”这一宗旨。

我们应用 SWOT 分析方法分析行业现状，如下表。

	优势（Strengths）	劣势（Weaknesses）
内部因素	中国劳动力下降，出现“用工荒”；	核心技术缺乏
外部因素	智能机器人发展前景广阔	市场认可度亟待提高； 我国机械工业基础薄弱， 各方面的水平不够
机会 (Opportunities)	SO	WO
政府特别支持自动化行业的发展； 中国餐饮行业转型迫在眉睫；	在政府支持下，大力推动我国的自动化服务产业的发展，提高国内自动化产业的知名度和品牌；餐饮行业的转型要结合当下热门行业的成果。	在服务培训方面投入更多的精力与人力，在这个大趋势下制定出适合的行业模式； 产业要对自身进行不足的认识，向先进企业学习
风险（Threats）	ST	WT

中国拥有的服务机器人数量少，技术水平不高； 餐饮行业市场变动大； 核心技术缺乏；	利用我国市场优势吸引 外企对我国进行技术支持， 改变我国技术落后的局面； 在推出机器人餐厅的同时加大技术宣传；	行业在这个扎实自身基础， 慢慢提升，吸纳更多新鲜血液， 改善运营方式，牢牢抓住国内大市场；
--	--	---

表 1 机器人餐厅 SWOT 发展现状分析模型

目前，我国在机器人餐厅这一块还不是很成熟，它面临很多挑战，同时也有很多机遇。市场现状问题多于机会，服务行业的转型也需要进行对接，从技术层面来讲，核心技术的缺乏就是一个很大的劣势，其中还有机械工业基础薄弱等问题需要克服。国内市场庞大是我国发展的机遇，政府的大力支持是我国自动化发展的优势。相信我国在此环境中未来在机器人餐厅行业能取到一个很好的成绩。

根据以上分析结果，可得出目标如下：

① 短期：解决技术和服务问题，提升市场认可度

随着中国步入老龄化社会，也会面临欧美和日本等发达国家同样的问题。人力成本居高不下，深处‘用工荒’境地的餐饮企业，已经谈不上筛选人才，更多时候是“来就行”。长期的用工荒，导致餐饮业的人力交易从买方市场变成卖方市场。因此在餐饮行业，机器人进入餐厅，替代服务员是大势所趋。

在餐厅发展初期，联合技术开发企业解决机器人问题是重中之重，然后设计全套智能餐饮服务，一步步提高市场认可度。

② 中期：打造“机器人+餐厅”成熟模式

虽然国内机器人餐厅少有成功案例，并且由于它前期投入成本较高，而导致普及速度缓慢。但近几年，诸多发达国家在工业机器人方面都取得了许多了不起的成就。很多企业，已经能够实现生产半自动化，甚至是全自动化。随着智能硬件侵入到人类生活的各个层面，逐渐改变了人们的生产生活方式，互联网发展也将进入以智能硬件为载体的全新时代。机器人和餐饮业的有机结合在为餐厅带来特色服务的同时，更是餐饮行业实现智慧化标准化高利润运营的全新途径。因此“机器人+餐厅”模式是一种全球化的必然趋势，前景十分广阔。

③ 长期：标准化高效率助力餐饮业智慧升级

除了为餐厅节约人力成本，机器人在餐饮中的普及还对餐饮产品标准化起到积极作用。餐饮机器人的专业称呼为烹调用机械设备，此类产品的优势在于复制力强生产速度快，适合菜式种类固定客流量大且用工成本高的餐企选择。此外，烹调用机械设备的普及对企业在生产环节把控菜品标准统一方面起到了积极作用，未来还将带动餐饮上游原料环节的标准化进程，而在新的市场经济下，机器人和餐厅的有机结合也将为餐厅开拓一个新的创新点。

三产品或服务（10 分）

31 产品定位

机器人餐厅，即以机器人为主题餐厅为核心的一种经营模式。一种从进门迎宾，引导就坐，点菜，上菜，结账，到最后的清洁都是使用机器人完成的一家科技化智能化和特色化的餐厅。当然在初期我们的菜品依然是由专业的厨师来完成，再由端菜机器人送至顾客的餐桌。

我们的机器人餐厅分两种进行服务：

32 机器人来源和分类

目前餐厅机器人来源多样，对于要求不是很高的从网上就可以购买到，而我们目前要使用的机器人可以有两种方式得到：一是租，二就是购买。在前期的时候我们可以从外面的公司租借机器人以减少前期投入，目前机器人租赁的价格是比较低的，基本就是 2000 元每月，相比较 3500 元的平均人工，首先是基本工资上的优势。其次，一个餐饮业的真人员工不单是需要基本工资，可能还需要五险一金，甚至是需要包吃包住，这部分费用是巨大的。而 2000 元的机器人租赁却是全部的价格，甚至不需要加班费用，在显性的工资上就有了很大的优势。此外租赁机器人，能够最大化的降低餐饮店的使用门槛和风险，餐饮机器人刚刚兴起，购买机器人成本相对较高，通过租赁的方式，企业减少了固定资产投资的风险，对于餐饮机器人生产制造不熟悉的餐饮店，将机器人的所有权留给租赁商，自己保留使用权，更能发挥了送餐机器人的价值。由机器人租赁商提供机器人的更新换代和正常的维修维护功能，商家可以更多的时间精力花费在餐厅运营上面，效率和效果都是十分显著的。在经营过一段时间之后我们就可以主要从专门制造机器人的公司进行购买或者定制。我们餐厅的机器人一般可以分为迎宾机器人，引导点菜机器人，端菜机器人，收账机器人，清洁工机器人。



对于任何一个餐厅来说，良好的菜品口感实惠的价格才是留住顾客最好的方法，食谱可以根据我们的调查决定并且根据顾客的建议改进。我们的目的就是机器人的服务模式来吸引顾客，用美味的食物来留住顾客。

下面引用一段话描述我们机器人餐厅最终的理想的一个服务状态：

当用餐的顾客走到餐厅门前时，那穿着应时的机器人小姐，彬彬有礼还十分客气地说“欢迎光临”，并推开大门，请顾客进入餐厅，进入餐厅以后，机器人侍应小姐，随即上前请顾客入座，并摆好经过消毒的碗筷刀叉酒具，之后又拿出菜单请顾客点菜，顾客点过之后，机器人侍应小姐，将顾客点的菜名送到后厨，后厨的炒菜机器人开始配菜炒菜，白案机器人开始配主食，送菜机器人，陆续给顾客送菜和主食；勾兑鸡尾酒的机器人把勾兑好的鸡尾酒或把顾客索要的世界名酒，送到顾客的桌上；顾客用过餐之后，请机器人侍应小姐结账，账结出之后，顾客拿出“一卡通”交给侍应小姐，瞬间机器人侍应小姐从收款处取回发票，连同“一卡通”一并交给顾客。为不使剩菜浪费，顾客要求打包时，机器人侍应小姐迅速而又麻利地将剩菜装入精制的环保菜盒内，交给顾客，并客气地说“请您慢走，欢迎下次再来”。当顾客离开餐厅以后，清洗餐具机器人，就会将餐桌上的各种餐具酒具一一装筐，并把筐子装在小推车上，缓步推向餐具酒具清洗消毒工作间，到这个工作间后，清洗餐具机器人将整筐的餐具酒具送入清洗消毒机内，该机器的程序是清洗消毒烘干，之后，包装机器人将烘干后的餐具酒具分别用塑料薄膜封好，并送餐酒具库内，以备顾客到时，拿出使用。凡到这里用餐的顾客，犹如进入了一个机器人世界，并无需办理签证，就可品味到世界各国的美味佳肴和世界名酒，真是一种精神和物质上的享受。

四商业模式（10 分）

客户细分 一般的客户 对机器人有兴趣的顾客 小孩及其家庭等	价值主张 吸引客户 节约成本	关键业务 送餐机器人 多种多样的菜品
核心资源 人工智能系统	重要合作 食材供货商	客户关系 了解有价值的客户

大数据优化分析系统	机器人企业	吸引和保持更多的客户 精简成本增加营业额
渠道通路 大数据分析 精心推荐 优质服务	收入来源 食品出售 小玩具售卖 机器人展览表演	成本结构 直接成本 间接成本

表 2 机器人餐厅商业模式

41 客户细分

普通的用餐客户: 一些只是因为饥饿而选择餐厅就餐的人，机器人餐厅可为他们提供丰富的食物选择，并且机器人餐厅会让他们有更多的意愿来就餐。

对机器人有兴趣的顾客: 对于机器人有所热爱或者从事这方面的人，他们更有兴趣来了解机器人是怎样来服务顾客的。

孩子及其家人: 机器人餐厅与普通餐厅的不同之处在于机器人餐厅可通过机器人这种新颖的方式吸引小孩，间接方面小孩则会要求家里人带他们来体验这个新奇的餐厅。

42 价值主张

机器人餐厅可以做到以下两点

吸引顾客: 随着经济水平的提高，人们对吃的好，吃得饱有要求之外，也有对吃饭的环境，氛围有需求，机器人餐厅以一种新奇的方式吸引顾客，满足顾客对与众不同的餐厅的一种要求

节约成本: 机器人餐厅里面机器人负责传菜，而工作人员则负责厨房的配餐等等，可以减少人员的使用，达到节约成本的目的。

43 关键业务

机器人餐厅可以提供送餐机器人进行送餐，同时与人工相互配合。机器人能完成一些人力的简单工作，餐厅可将人力放在重要位置上，发挥其最大价值，餐厅机器人吸引顾客，同时餐厅将菜品做到使顾客满意。这样机器人餐厅能给大众带来有意思的同时又不会因菜品服务差而抛弃餐厅，从而实现长期营销。

44 核心资源

人工智能系统 机器人的核心内容,保证机器人在工作过程中更加贴近人类,来近顾客。

大数据分析优化系统 将餐厅中的热门菜品被统计出来,并分析是由哪些类型顾客所选,在下次有此类顾客可以为其推荐。

45 重要合作

食材供货商:为餐厅提供做菜所需要的食材,这是每个餐厅必要的合作。

机器人企业:可与某些生产机器人的企业合作,租用企业生产的机器人。

46 客户关系

了解有价值的客户:通过对不同顾客的分析,得出哪些顾客对于餐厅来说是至关重要的,经过细致的分析,可以对顾客的信誉度有清晰的了解,这样在顾客有赊账要求的时候,服务人员可以现场做出判断。

吸引和保持更多的顾客:机器人传菜可以吸引各种各样的客户,而大数据分析优化系统,餐厅能够从顾客数据库中了解他们的各种信息,并在此基础上进行一对一的服务,从而使服务人员尽早熟悉客人,并提供个性化的亲情服务,以便更好地满足客人要求,从根本上提高餐厅服务水平,以此建立餐厅的服务核心竞争力。

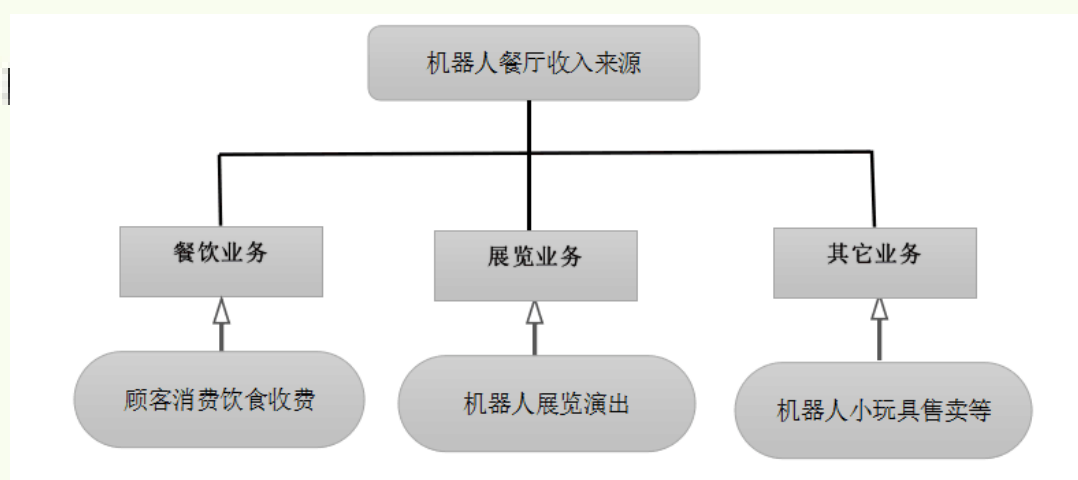
精简成本增加营业额:企业能够依据不同客户过去的消费行为,分析他们的不同偏好,预测他们未来的消费意向,据此分别对他们实施不同的营销活动,避免大规模广告的高额投入,从而使企业的营销成本降到最低。

47 渠道通路

通过大数据分析,餐厅可以建立起对顾客的信息的各种记录,通过这些数据分析顾客的口味爱好等等,因此可以向顾客推荐类似的其他菜品。而顾客也享受到了餐厅优质的服务,从而能够与客户保持良好的关系。

48 收入来源

餐厅收入来源很大部分都是顾客应付的餐饮费用,除此之外还有机器人展览的收费,传菜机器人等小玩具的售卖收入等等。



49 成本关系

直接成本: 食品材料费用, 食物饮料成本, 小玩具制造费用, 机器人租用费, 房屋租金, 税金, 保险等等。

间接成本: 员工工资食宿培训, 餐厅设备的装修水电, 机器人的维护培养等等。

五创业团队 (10 分)

六与经营计划 (10 分)

61 公司使命与愿景:

我们致力于成为一家在自动化餐饮领域内的知名公司和行业先行者, 利用合理有效的管理和投资, 建立成一个大型的机器人自动化餐饮连锁公司。我们相信我们的餐厅模式将会对餐饮业的标准化发展起到巨大的促进作用, 并为传统中式餐饮的传承提供了条件。我们将以严格的餐品品质要求最贴心的服务相结合, 最终求得个人企业和社会服务的进步。

62 公司:

621 餐饮绿色健康多样化:

机器人餐厅中“餐厅”功能是最重要的, “机器人”是为了能给顾客以新奇的感受和更周到的服务, 而餐厅是否能留住顾客的先决条件是菜品质量。所以我们要严格保证食品卫生, 把好质量关, 让顾客吃得放心, 吃得舒心;

622 更新与服务多样性:

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。

如要下载或阅读全文，请访问：

<https://d.book118.com/687002126056006141>