

加强职工餐厅精细化管理 提升后勤服务科学化水平

宋鲁超

(山东潍坊烟草有限公司 山东 潍坊 261300)

[摘要]注重职工餐厅管理标准化,作为职工餐厅的先进管理理念和方法,是提高餐厅管理水平和经营效率、防范经营风险、提高职工用餐质量和档次的重要手段。通过对职工餐厅从原材料到加工生产等方面提出制度化、流程化的指标要求,能大大有效的提升职工餐厅服务管理水平和服务质量。

[关键词]餐厅;精细化;科学化

[DOI] 10.12252/j.issn.2096-6288.2021.03.1489

一、引言

随着经济的飞速发展、物类的种类齐全和人民生活水平的提高,企业员工对餐厅服务的要求和期望也越来越高。如何更好地满足员工不断变化的饮食需求,是餐厅工作人员不断的追求。只有实行标准化管理,使每一个工作环节专业化、规范化、流程化,加快企业职工餐厅由量效向质效转变的步伐,确保餐厅经营和服务的整体水平提升。从根本上提升餐厅服务质量,进一步提高职工满意度和幸福感。

二、存在问题

1. 餐厅管理体制不完善

许多企业为了人员结构方便和短期效益,将餐厅转包给个体。从表面上看,这是一种市场化运作,有利于提高服务质量。然而,一些企业管理人员对餐厅管理过于宽松,给承包商提供了偷工减料等违反道德规定的机会,导致食品卫生难以达标,价格偏高,而且很难满足人体营养的需要。同时,硬件设施投资不足,如没有厨房、没有食品仓库等,一些必要的安全防火措施也很不完善,构成了很大的隐患,影响非常恶劣。

2. 管理制度明确

只有严格、清晰的管理制度,才能充分保障餐厅的有序管理,为职工提供更优质的餐饮服务。但是,国家有关餐厅管理的相关法律法规没有认真落实,没有建立起一套完整的管理方针和行为规范。采购、烹饪、销售、卫生检验、清洁等全过程都没有任何限制,导致投机行为盛行,公共财产损失严重。例如,一些在食材采购过程中没有按照规定从供应商处取得证书。他们想购买没有QS标志的廉价散装食品和其他不符合食品标签规定的定型包装食品。严重损害职工的切身利益,也有一些虽然建立了一套比较完善的管理规定,但由于缺乏必要的执行机制,很多规定都是徒劳的。此外,餐厅管理部门在职工餐厅监督上也存在不少问题。在监管方式、频次、惩戒措施等方面都没有做好,即便发现了一些问题,也是缺乏闭环的,往往对于问题的追溯、源头没有根治。

三、强化理念,加强素质培养

通过调研、研讨、职工培训、意见征集等形式,大力弘扬职工餐厅标准管理理念和食品安全、健康饮食、文明用餐、杜绝浪费等良好风尚。从根本上提高管理人员的思想认识,营造规范化餐饮管理氛围,调动广大干部职工参与的积极性,为深入推进规范化餐厅管理奠定坚实基础。

1. 建立制度体系

根据新修订的《中华人民共和国食品安全问题》等相关法律法规的要求,结合企业餐厅管理实际,及时制定和更新该制度。需要制定和修订切合实际的管理制度,主要包括食品安全管理、食品供应商管理、食品原料采购验收、仓储管理、膳食营养管理等。同时,明确各级人员职责,规范各级人员行为,进一步提高餐厅服务效能。

2. 建立风险预防机制

食品原料采购、食品供应商管理、食堂食品原料检验与储存、食品加工生产、食品添加剂使用、餐具清洗消毒、食品

样品留样、贮藏、卫生等影响食品安全的关键因素和防疫等,建立明确、完备的管理标准;明确完整的食品安全检验项目检验标准,让工作人员知道什么该做,什么不该做;让餐厅管理人员知道检查什么、怎么检查,确保食品安全得到有效预防控制。

3. 建立管理机制

一是借助按需配菜制度,制定详细、规范的职工餐厅营养配餐工作指导书和膳食食谱营养评价指南,指导食堂更好地开展特色营养配餐工作,使营养膳食工作更科学合理地满足不同人群的饮食需要。二是在职工餐厅充分发挥食物营养师的专业作用,加强源头把关,从而为职工能提供出营养合理的膳食,提高营养配餐的科学性,并能增强职工保持充足的能量,提高工作效率。同时,通过讲座、知识答疑、发放问卷、宣传栏、海报、传单等方式,向广大职工宣传健康营养知识,提高职工的健康饮食意识和能力。

4. 环境建设

服务质量标准体系首先是按照以客户为中心的产品质量管理原则,针对职工餐厅的各种功能、原材料条件、加工工艺、生产方式、成品特点,通过完善一系列严格的操作规程,规范厨房生产加工过程的标准化,有效控制产品的生产和质量,确保产品质量的稳定性。从现场标识、卫生环境、服务态度、外观等方面入手,进一步提高标准化服务水平。按照以客户为中心的质量管理原则,规范消费服务流程。同时,加强职工满意度调查,了解职工对标准化服务的具体感受和对餐饮产品质量的具体评价。基于对调查结果的分析,我们寻求持续改进,一切工作都以让职工满意,使得职工从心里接受餐厅各项元素,从根本上提升服务形象为中心。

5. 从员工出发

提高企业职工餐厅的管理水平,也要求企业注重细节,更多地为员工着想。例如,在炎热的夏天,餐厅的厨师要给员工煮一些绿豆汤来解暑;在寒冷的冬天,多煮些热汤;职工生病时,餐厅应根据患者的实际情况准备特定的餐食,从而提高员工的积极性。此外,为提高员工餐厅管理的整体水平,企业还应结合实际发展情况,为员工营造良好的就餐环境,结合现代科技不断创新管理方式,加强员工与员工之间的沟通与协作。以提高员工的整体水平为食堂的管理水平奠定了坚实的基础。

四、结束语

提高职工餐厅管理服务质量的现状,短期内无法解决。这是一个循序渐进的过程,需要企业管理者制定完整的管理体系。餐厅工作人员要加强责任感,将职工餐厅作为自己家的餐厅,以对每一位“家庭成员”满意为指导思想,从而对企业每一位员工的安全舒适负责,实质提高了企业员工的工作效率。

参考文献

[1]韩涛,李宁.浅谈化工企业职工餐厅运营安全管理[J].中小企业管理与科技,2018,(26):19-20.