

高校餐饮质量管理研究

刘继国

(金陵科技学院, 江苏南京 211100)

摘要: 在后勤服务管理中, 餐饮质量管理是高校后勤工作的重要组成部分, 是高校教学科研的可靠保障。这不仅关系到高校的发展和师生的健康, 也关系到国家教育政策的贯彻落实。因此, 本文将采用文献研究法、实证分析法, 以相关理论为基础, 通过问卷调查法等, 与广大师生进行沟通、访谈等, 对高校餐饮经营模式和餐饮质量管理现状进行研究, 了解师生对餐饮质量的满意度, 分析高校餐饮质量管理现状, 找出高校餐饮质量管理存在的问题, 分析质量管理滞后的原因, 以改进服务工作, 提高餐饮服务的质量。

关键词: 高校餐饮; 质量研究; 管理分析; 策略途径

高校的餐饮质量管理研究对于全体教职工和学生的伙食保障方面具有重要的作用。餐饮的质量和其面向的服务群体有一定的特殊性, 因此其对于质量的把控尤其重要。

高校餐饮质量体系是否完善, 关乎每一个师生的身体健康和生命安全, 以及其对于学校整体评价的高低。餐饮质量的好坏同样也是确保学校正常的教学活动是否能够顺利开展的关键所在。

然而, 由于各种原因, 如高校食堂的餐饮原料较为复杂及多元化, 导致食材的加工过程和运输过程等具有一些不可控的因素在其中, 因此其存在一定的质量安全问题。

此外, 高校食堂通常都很大, 用餐人数非常聚集, 这也为餐饮质量安全问题带来了很大压力。所以, 笔者认为进行高校餐饮质量管理的研究十分必要。

一、高校餐饮质量管理研究的目的

多年以来, 我国的高等教育大环境持续改善, 各大高校为了自身能够快速发展, 都在校园的基础建设方面投入了很大的精力和资金, 然而, 我国高校目前食堂的餐饮质量问题依然存在, 造成了高校食堂餐饮质量管理方面出现一定的漏洞, 因此其基础和质量管理内容相对较为薄弱。

对于高校的餐饮质量管理是一个复杂而又庞大的任务。为了能够做好高校餐饮质量管理的相关内容和工作的, 校方不仅需要和社会各界机构和人员进行通力合作, 还需要根据自身的实际情况来建立一套适合自身发展状况的餐饮质量管理制度。

笔者在本文中的主要目的就是为了在高校目前的餐饮环境下, 结合相关的理论和实践内容, 通过对现如今的高校餐饮体系进行透彻分析研究, 来研究出来现阶段我国高校在餐饮质量管理方面具有的一系列漏洞和不妥之处, 进而能够通过利用相关的质量管理标准内容和体系, 再通过具体的研究推理和实践, 来进行高校餐饮质量管理条例的制定和完善, 以期能够使得我国高校餐饮质量管理进一步巩固提升, 以此来让师生都能够吃上放心饭, 提升师生的幸福感和满意度。

二、高校餐饮质量管理研究的意义

在一系列后勤保障之中, 对于餐饮体系的安全管理方面是后勤保障中最重要的一环, 其关乎着全校师生的安全与可靠。高校的餐饮质量管理是需要校方迫切进行关心和投入注意力的问题, 其不仅关乎高校校园的大众评价, 还关乎校园内师生的生命安全。

此外, 校园食品质量问题也是国家大力进行政策监督和关照的内容点。由此可以看到, 对于高校餐饮质量的提升, 也是高校教学质量的有效提升。

需要社会大众注意的一点是, 高等学府是为社会和国家输送

人才的主要根据地, 因此高校在对学生进行培养时, 对学生的知识教育、素质教育、后勤保障等都是不可或缺的一环, 三者必须相互协调、相互一致。

对于学生的教学任务, 其目的是培养学生的素质水平、知识能力等, 然而餐饮质量就是关乎学生的身体健康、顺利进行学业的完成的重要基础和保障。

因此大力提升高校的餐饮质量管理服务是促进高校发展和高校进步的必然阶段。拥有良好的校园就餐环境和良好的教学管理内容, 以及奋发浓厚的校园学术氛围, 及良好的后勤质量是一个优秀的高校所要必须具备的条件。

倘如无法提供良好的后勤保障而导致高校餐饮质量频频出现问题, 以至于引发师生的食品安全问题, 都会极大损害学校的声誉和评价水平。

因此, 确保高校餐饮质量能够稳步提升, 是师生都迫切需求的关键点, 也是对于我国精神文明建设的重要补充和发展。高校师生能够共同促进餐饮质量提升, 将高校食堂办成素质过硬的餐饮机构, 是当前高校教职工都应共同奋进的内容和方向。

三、高校餐饮质量管理研究的现状

我国教育事业的快速发展, 深化了高校后勤管理的社会化。推动高校后勤社会化改革步伐。1999年以后, 我国高校逐步建立了后勤服务集团, 改革开放以来, 我国高校后勤改革经历了十多年的发展。

餐饮业是高校后勤社会化改革的核心, 也是高校后勤社会化改革的难点, 在发展机遇的范围内也面临着严峻的挑战。以往我国高校的餐饮质量管理方式是在传统垄断下进行的, 但在我国高校, 对于餐饮业来说, 并没有充分发挥自身优势, 盘活校园市场。

这主要是由于大学餐饮质量管理太过于统一, 有次造成了工作量的分配不均和工作人员的主动性不足, 高校餐饮机构基本不顾采购原材料的成本, 再加上对于餐饮机构的经营管理不善, 导致了高校餐饮机构人力和财力资源利用极度不足。

高校后勤社会化改革在全国范围内开展以来, 许多高校融入了社会餐饮市场, 打破了原来自办食堂的封闭性质, 积极不断地开放校园餐饮市场, 允许餐饮企业以合同或受托人的形式参与校园餐饮市场的竞争, 以调动餐饮管理者的积极性, 活跃校园餐饮市场。

现在已经形成了具有高校特色的大型餐饮体系, 能够有效保障中国高校餐饮体系的健康、发展和稳定。令人遗憾的是, 高校餐饮体系的社会化变革虽然顺利得到了开展, 但是在开展的过程中也逐渐出现了一些问题。

比如：这几年的高考扩招之后，各大高校的办学规模都得到了急速扩张，学校师生的就餐人数不断增长，学生人数也在不断增加，尤其是师生的用餐需求也在随之水涨船高，因此其给食堂的餐饮服务带来了很大压力，导致高校餐饮体系有些顾此失彼，忽略了餐饮基础设施的更新，导致餐饮质量不同程度的下降。

由于高校餐饮服务有着很大的刚需性、师生的就餐地点和就餐时间过于堆积、且师生对于就餐的种类和形式要求多样化，再加上校外餐饮服务机构在高校周边社会的效益在一定程度上凸显，导致社会化竞争日益激烈，这些因素都对高校的餐饮质量管理工作造成了一定的压力和影响。

四、高校餐饮质量管理研究的策略

高校餐饮质量管理关系到高校的安全、稳定和可持续发展，要完善相应的管理制度，加强管理和咨询，建立管理制度和岗位责任制，建立健全激励机制，对餐饮质量管理进行量化评价。

高校餐饮机构可以通过加强员工培训，提高全体员工的素质和专业技能。通过多种形式的宣传等一系列措施，设计校园餐饮文化，营造高质量的高校餐饮文化环境。

（一）以学生为关注焦点

学生的就餐满意度是评价高校餐饮质量的基础，高校餐饮部门应当定期对师生的需求和对餐饮服务的期望进行检查和考核，高校餐饮部门也应当总结调查结果并采取有效措施加以实现，将学生满意度理念渗透到餐饮质量管理的全过程中，以获得师生的满意，赢得市场竞争和争取师生到高校餐饮机构就餐的意愿。

（二）充分发挥领导作用

最高管理者在决策和领导中起着关键的作用，要控制好和组织好餐饮质量管理体系，就必须做好相应的餐饮质量管理计划，确定管理的目标和方向，进而创造良好的内部就餐环境，建立和保持高效的餐饮质量管理体系，使所有参与方和相关方都能够得到益出。确保高校餐饮质量工作良好进行是师生生活的基本前提，如果管理者不重视餐饮质量管理，将影响基础设施投资和专业人才的输出，管理者应在餐饮质量管理中发挥重要作用，将自身当作餐饮管理的领头羊，起到餐饮管理改革的先锋模范作用。

（三）大力鼓励全员参与

高校餐饮机构的全体职工是组织质量管理的基础，职工都要有足够的知识、技能和经验，积极参与工作，通过相互之间通力合作，餐饮质量管理才能取得成功。高校餐饮从业人员的结构比较复杂，要对他们进行质量意识、职业培训和职业道德教育。

（四）完善过程管理方法

现代质量管理是以过程为导向的管理，它识别和管理每一个过程，特别是关键的过程要素，以实现周期性的持续改进，来让师生都能够对餐饮达到一定的满意程度。高校餐饮的质量管理是通过一系列过程来实现的，其质量控制、成本控制、效益实现是过程的结果。

（五）餐饮管理持续改进

对于学校的餐饮质量进行持续不断的更新和改进是餐饮质量得到稳步提升的关键内容，也是高校餐饮发展并增强市场竞争力的重要条件。随着高校师生的需求在不断变化，其对于餐饮的期望值也随着不断提升，高校餐饮质量管理体系必须从经营理念、运行机制、人员素质等方面不断完善，满足师生日益增长的饮食需求。

（六）餐饮管理基于事实

对餐饮质量管理数据和信息进行逻辑分析，可以为科学决策提供有效依据，能够让决策者通过科学有效的数据分析来通过经验和直觉判断防止决策失误。

高校餐饮部面向全校师生，要经常与师生沟通，开展调查，满足和了解师生的真实需求；决策者应该加强对于一线职工的沟通和交流，最了解餐饮质量实践情况的非工作在第一线的职工莫属，其对于餐饮质量给出的意见和建议往往都能够一阵见血，只有及时收集各方意见和建议，并通过周密的分析，才能提高餐饮质量。

（七）发展互利供方关系

供应商交付的产品对高校餐饮部门能否为师生提供满意的食品有着重要的影响。餐饮部门能否为师生提供满意的服务。高校餐饮部门提供的食品并不是由一个部门独立完成的，从原料采购、食品加工到食品供应，往往需要几个环节的衔接，为了完成分工，只有妥善处理好供应商关系，特别是在重点供应商之间建立互利关系，才能为师生提供优质食品，确保师生满意。

（八）落实餐饮质量监督

实施餐饮质量监控是保障食品安全和食品质量的关键，各高校的餐饮部门都设立了专职和兼职的餐饮质量和食品安全监管机构，负责采购人员采购的食品原材料和主辅材料的安全质量控制和验收，所有可能导致食品安全事故的食品原材料严禁进入学生食堂。

管理人员应负责各餐厅所售食品的质量控制，严禁销售不合格、劣质或可能导致食品安全事故的食品；同样也负责管理食堂食品加工，杜绝非法经营，保证餐饮服务的质量。

（九）满足需求确保安全

食品安全是高校餐饮工作的核心，一切餐饮工作都要紧紧围绕食品安全展开，质量管理和认证体系是一个完善的体系。保证高校餐饮质量和食品安全。

明确每一道工序，为每一个项目建立标准化的操作条件，并以此作为餐饮工作的基本标准，通过对餐饮工作的每一个地点、每一个环节进行详细、全面的覆盖，通过对采购、仓储、管理等环节的监控落实到工作中。

了解师生需求，推动餐饮部门不断改进产品和工艺，实现餐饮质量的稳定和提高，提高师生的满意度，同时避免人员变动对餐饮质量的影响，使高校餐饮工作更加科学化，更加规范高效，进而让高校餐饮质量管理在食品安全工作中发挥重要作用。

参考文献：

- [1] 毛海燕. 高校食堂餐饮满意度研究 [J]. 四川旅游学院学报, 2020 (01): 28-30.
- [2] 胡兵. 高校食堂经营管理现状及改革路径探析 [J]. 中国市场, 2019 (32): 107-108.