

高校餐饮管理服务中精细化服务思考

林 辉

南京工业大学 江苏 南京 210000

【摘要】：自从高校扩招之后，高校餐饮服务开始向市场化方向发展，从某种程度上来说，规避了以往管理模式存在的弊端，但很多问题依然难以改变，比如物资得不到利用、服务水平难以提升等。因此，应该将精细化管理的理念引入到高校餐饮服务中，不断推动高校餐饮服务朝着更加合理、规范的方向发展，这样才能满足创新发展的需求。基于此，本文对精细化管理进行了简单概述，对实施精细化管理的重要作用进行了梳理，最后提出了关于精细化服务在高校餐饮管理中应用的一些思考，希望可以为高校餐饮管理与服务水平的提升提供一些帮助。

【关键词】：高校；餐饮管理；精细化服务；精细化管理

Thinking on Fine Service in University Catering Management Service

Hui Lin

Nanjing Tech University Jiangsu Nanjing 210000

Abstract: Since the expansion of colleges and universities, university catering services began to develop to the market direction of recruitment, to some extent, to avoid the disadvantages of the previous management mode, but many problems are still difficult to change, such as materials can not be used, service level is difficult to improve. Therefore, the concept of fine management should be introduced into the university catering service, and constantly promote the development of the university catering service in a more reasonable and standardized direction, so as to meet the needs of innovation and development. Based on this, this paper gives a simple overview of fine management, sorts out the important role of implementing fine management, and finally puts forward some thoughts on the application of fine service in university catering management, hoping to provide some help for the improvement of catering management and service level in universities.

Keywords: University; Catering management; Fine service; Fine management

随着近年来我国教育水平的提升，很多高等院校的餐饮管理也开始有了较大转变，逐步与市场接轨，开始实行市场化管理模式。这样不仅运营成本显著降低，同时也节省了大量资源。虽然市场化变革规模了以往管理模式存在的弊端，但很多问题也不可避免地存在，这种情况下将精细化管理服务引入高校餐饮服务中，可以使这项工作向合理化、规范化的方向发展，不仅可以满足高校建立新型餐饮保障体系的需求，同时也可以更好地实现创新发展。

1 对精细化管理的概述

精细化管理的关键在于企业需要根据自身业务特征，对管理工作内容、责任进行严格划分，同时企业员工在工作中应依据自身管理职责，将工作内容深入落实下去，并且确保一次性达标。从中可以看出，精细化管理的重要原则是在规定时间内如果有问题出现，必须及时采取措施进行解决。之所以传统管理模式下多数企业效率低下，其关键在于对工作责任、内容的划分不清晰，缺乏量化思想与目标意识，因此很难按照既定计划完成指标和业务。总之，精细化管理的关键之处在于对传统管理模式的弊端和不足进行优化，以达到提升管理效率的目的。

2 精细化管理的重要作用

2.1 有利于提升效率

在以往的管理模式下，由于对工作职责、内容划分不清晰，很多管理人员都无法发挥出个人能力，在缺乏工作目标与绩效考核机制的前提下，员工的积极性也会受到打击，因此从整体来看企业的效率比较低。但应用精细化管理模式后，企业员工都能对自己的工作内容、考核标准有一个清晰的认知，为工作效率的提升奠定了良好前提。高校餐饮工作中需要解决的问题非常多，比如人员调度、物资采购、餐饮供应流程的安排等，而且多数学生都在早中晚三个时段集中就餐，人流量集中下为人员工作增加了压力。这种情况下使用传统管理模式，对流程安排不合理，势必会难以满足高峰期的餐饮供应需求。采用精细化管理模式对于提升管理精确度、优化就餐流程具有显著作用。

2.2 有利于节约成本

日常运营中企业需要消耗大量人力、时间以及物资完成工作任务。高校餐饮工作的运营成本主要通过采购、运输以及加工等方面体现出来，如果管理模式不够精细，那么物资利用上势必很难达到理想水平，同时对降低成本也极为不利。高校餐厅主要是为学生供应多样化的菜品类型，同时确保有充足的供

应量,因此物资采购与存储体系需要完成对大量物资的清点、核对,还要做好食材的分类存放等工作。上述工作中哪一个环节出现了问题,都可能会造成成本控制问题的出现。比方说,在物资数量上,一旦发生了清点错误,就需要额外付出成本。因此,应用精细化管理模式后,管理人员就会更加谨慎的清点物资、存储和售卖。另外,管理成本、经营效益也会由于这些措施的落实而获得非常显著的成效。

3 当前高校餐饮服务中存在的问题

3.1 服务管理不到位

现在,很多高校餐饮服务中都存在着大量问题,比方说采用的管理方式落后,服务机制不完善、质量不合格等。通过调查研究可以看出,当前很多餐饮食品依然处在手工制作的层面上,从总体上来看生产效率比较低,并且缺乏规范性。同时,高校餐饮服务存在公共性特征,投资资本又是逐利的,这二者形成了非常鲜明的矛盾,加上平时的管理措施跟不上,为了达到投资效益最大化的目的,投资方可能会在食材采购、加工以及存放等方面有所疏忽,因此在餐饮质量上暴露出了很大的隐患和问题,为食品安全事件的发生提供了前提。

3.2 缺乏完善的组织体系

在餐饮工作中,必须配备专门人员落实物资采购、运输等相关事务,同时食材进入校园后,要专门安排人员做好数量清点、登记、存储、防腐等相关工作。常规工作还包含菜品选择与制作、售卖等内容。通过调查得知,当前很多高校餐饮部门为了控制人工成本,可能会出现让餐饮员工同时承担多项工作的情况,由于对工作职责的划分不清晰,加上组织体系也不够健全,严重限制了餐饮服务的整体质量。当接到学校师生提出的投诉和意见后,不能及时采取整改措施,另外,人力资源紧张、组织体系不完善等问题的存在,也极大地影响了高校餐饮工作人员的反应速度。

3.3 整体服务意识不强

高校餐饮服务企业需要面对大量学生人群,其工作强度、重复性都非常大,在这种客观情况的影响下,很多高校餐饮领域的一线人员并未足够的服务意识。自从高校承包档口后,销售客源都比较稳定,在获得了这些优质条件和客源后,餐饮企业及人员多少在工作上有了些松懈。此外,由于缺乏改进和学习的意识,加上安于现状思想的影响,企业员工在管理以及餐饮服务中开始出现了一些不注重学生的问题,为学生就餐带来了不愉快的体验。

3.4 缺乏监督力度

餐饮类企业都要求一线员工统一着装,并且系统落实厨具清洁、工作环境消毒等相关工作,并且对以上工作内容实施严格监督,确保达到相应的落实效果。监督制度的执行情况与人员素质、服务质量以及工作态度等直接相关,但是一些企业并

未制定出严格的监督管理制度,也没有对这些制度的落实提出严格要求。还有一些企业虽然要求人员每天参加早会,或者通过现场检查的方法监督食品安全与卫生,但是从整体上来看,系统性检查的力度仍然有所欠缺。

4 高校餐饮管理服务中精细化服务策略

4.1 完善餐饮服务制度

在精细化管理模式下,管理人员应该积极转变自身的管理观念,将精细化管理的细节内容落实到工作中。由于学校餐厅具有公共性特征,应该充分借鉴中心厨房的工作经验,构建中心厨房以从最大程度上确保口味与质量,根据精细化、标准化要求制作食品,按照季节、时令、民族等不同,在现有水平基础上丰富菜品、提升口味。具体来说,可以构建一条龙追溯体系,从食材采购、生产以及消费等方面开展一体化的整合服务,实现高效协作的效果,开发出精细化管理系统,并将其投入到高校餐饮之中,从采购、成本控制以及销售数据等方面做好数据统计工作,为餐饮智能化管理与数字化决策提供参考。另外,还要加强对食品质量的监测与管理,及时了解师生在餐饮方面的需求,并且做出积极的反应。市场监督管理部门、学校相关部门应对餐饮情况进行抽查,以排除食品隐患与安全问题,建立健全针对食品安全事件的应急预案。

4.2 组织精细化管理学习

要想达到较好的精细化管理效果,企业员工必须深入了解精细化管理的理解,形成系统性的认知。同时,该管理模式需要构建严格的工作流程、详尽的制度建设,还要有非常严密的监督体制,所有员工都要积极参加培训和学习,以尽快掌握精细化管理的工作流程,明确各项制度措施。高校餐饮员工每天的工作强度大,时间长,这种情况的客观存在导致他们的服务态度不佳,为学生带来了不好的就餐体验。面对此类问题,应该定期组织其参加培训和学习,对其餐饮服务提出明确的要求。例如要求其每天上班前都要参加一次10分钟的早会,会议主要针对管理服务中存在的问题进行考评,并且做好工作重点的部署,强调工作要求以及相关注意事项。通过持续性的学习可以建立学习型组织,将精细化管理理念渗透到人员任免、服务态度以及卫生安全等方面,这些方面工作目标的实现都要通过严密的培训制度为员工提供指导。

4.3 强化餐饮服务工作流程

在具体工作中,精细化管理的理念需要内化到每一个管理流程之中。例如,高校学生每天的就餐时间集中于早中晚三个时段,因此餐饮服务也应该根据其制定每天制作餐品、售卖以及结束的时间。在制作、售卖餐品时,要按照工作特点与内容制定流程,现做餐品要加强档口排队管理工作。学生就餐后要回收餐具,并且做好餐具的消毒以及场地的打扫工作。员工进入作业环境之后,应该依据有关流程规范言行,迟到要接受处

罚,环境卫生等都要在流程管理中得以体现。比方说,每天工作结束后,要对所有餐具和厨具进行消毒,整齐地摆放好。如果收到了校方、学生的投诉和意见,应及时组织员工反思,并且根据师生给出的意见积极整改服务内容。要在熟知各项管理制度基础上制定工作流程,在制定工作流程时应该依照作业内容对其可操作性进行衡量,这样即可避免一些不合理、不合乎实际流程的出现,对员工利益造成侵害。在制定工作流程时,可以参照7S管理理念,合理设计好成本节约、卫生清洁、安全作业等内容。

4.4 注重卫生及食品安全管理

高校学生数量众多,食品卫生、食品存储工作将会对广大师生的身体健康带来重要影响。具体来说,首先,一线管理人员应该统一着装,在制作餐品时要佩戴塑料手套与简易口罩等卫生防护性用品。餐品烹饪现场应该配备好处于垃圾桶,并且做好垃圾分类,分别存放好食物残余垃圾与塑料垃圾等。当员工完成了餐品制作后,要及时对工作台、厨具以及环境进行清洁;其次,每天都要对用过的刀具、餐盘以及碗筷等进行消毒,并且记录好每天的消毒记录,即消毒清洁工作开始和结束的时间;最后,要建立健全定期检查制度,每天加强对食品卫生、人员着装以及餐具消毒等方面的监督与管理,如果检查过程中发现了问题,应该及时组织有关人员做好安全、卫生等方面整改工作。在高校餐饮工作中落实精细化管理制度,需要将其管

理理念渗透到物资采购、防腐等相关工作中。

4.5 加强监督,提升员工执行力

在任何工作中,就算再好的制度,缺乏执行力也会名存实亡。因此必须按照制定好的规章制度,对一体化管理系统进行充分利用,严格执行各项流程一体化落实,确保工作职责和内容都能落实到人,建立起食材采供报检制度,每日、每周、每月以及每个解读都要做好检查。同时还要强化绩效考核的力度,达到考核量化的程度,并且针对日常服务工作实施量化评分,不断提升服务人员的安全与责任意识。通过强化精细化成本管控、积极创新细节内容,可以减少各项资源的浪费。通过集中的、对口的采购落实,可以降低采购、流通成本,这样才能将高校餐饮的公益性特征体现出来。

5 结语

综上,目前高校餐饮服务工作中存在着大量问题,要求管理人员对精细化管理的内涵进行深入的理解,并且科学把控好这项管理模式,不断完善餐饮服务与培训制度,加强量化考核,促进一线服务人员执行力的提升。总之,在落实精细化管理模式时,应该科学划分工作职责与内容,下大力气规范员工的行为,以促进服务质量的提升。精细化管理的实施为高校餐饮服务提供了崭新的思路,可以全面提升服务质量与水平,为食品安全提供保证。

参考文献:

- [1] 张秋菊.“互联网+”时代高校图书馆精细化服务研究[J].河南图书馆学刊,2018,38(07):57-59.
- [2] 李莹露.精细化管理服务对中国物业管理服务行业的积极推动作用[J].商业文化,2022(10):128-130.
- [3] 何卫,黄一睿,张李琦.检验窗口精细化服务培训过程分享[C]//2015浙江省检验医学学术年会论文汇编.[出版者不详],2015:215.
- [4] 戚红,刘兵民,吴兆国.军队干休所开展卫生工作精细化服务与管理的体会[J].中华保健医学杂志,2014,16(05):398.
- [5] 周晓丽,熊欣欣,杨蓉.打造精细化服务品牌的探索与实践--以北京工商大学图书馆为例[J].图书馆学刊,2013,35(10):72-75.
- [6] 王冬梅,潘芙蓉,李东峰,张少峰.精细化服务对血液透析患者焦虑抑郁、院感并发症及满意度的影响[J].解放军预防医学杂志,2019,37(05):185-186+195.
- [7] 徐雅.北京蓝海钟鼎楼食府(石景山)精细化服务体系的构建与优化策略[J].福建质量管理,2015(12):40-41.

作者简介:林辉,出生年月日:1980年11月28日,性别:男,籍贯:南京,地区:鼓楼区,学历:本科,职称:初级,