

单位员工餐厅整体保障服务方案

为满足员工就餐需要，做好员工食堂规范化、专业化的运行管理工作，达到管理科学、服务优良，使员工享有安全、卫生、舒适的就餐环境和价廉物美、经济实惠的就餐服务，为单位提供良好的后勤保障，我司特制定本服务方案。具体如下：

1、服务目标、管理要素和标准

1. 服务目标

我们的服务理念是：密切配合贵公司相关部门工作，不断追求品质的提高与菜式的创新，

使公司员工生活满意，管理者工作省心。

我们的服务承诺是：奉献优质服务，提供全面营养，保持清洁卫生，提高膳食质量。

2. 管理十要素

1) 要坚持实事求是的思想路线，一线实际出发，力戒教条主义。

2) 要相信员工，团结员工，依靠员工。

3) 要有“议大事，懂全局，管本行”的管理理念，把自己的本职工作做好。

4) 要把首要事情做好，兼顾好一般性的事情。

5) 要做到既坚持原则，以灵活解决问题，处理问题不能绝对化，搞一刀切。

6) 要不断总结经验教训，发扬优点纠正不足，避免范重复性错误。

7) 要合理授权，实施层级管理，分级负责，不搞一言堂，越级批示。

8) 要以激励为主，鞭策为辅，尊重员工的首创精神，事情以表扬为主，批评为辅。

9) 要用于承担责任，不能将功补过，出现问题按权限分担责任，不搞上推下卸。

10) 要关心员工工作，生活和研究中的实际问题，做员工的贴心朋友。

1. 3管理十标准

服务标

准：

工作标

准：

做到顾客满意

要精益求精

质量标

准：

管理标

准：

用人标

准：

进修标

准：

培训标

准：

质检标

准：

协作标

准：

营销标

准：

稳定、精细、新颖

要敢管、严管、会管

德才兼备，突出特长

勤学，活用

满足工作需要，兼顾长远发展

严格、公平、公正

从公司整体利益出发，全力配合

培育友谊，实现双赢

2、整体服务方案

2. 整体服务标准

1) 整体要求：我方具备完善的餐饮管理体系、强大的管理团队和服务团队、严明的内部管理制度、严格的质量管理制度、庞大的物流配送团队，卓越管理、优质服务和本土化的营销策略，完善、高效、系统的组织机制和优秀的管理团队；

2) 食材选用：多种食材选料考究，我方具备原材料蔬菜供给链，确保原材料天然、有机、安全。食品加工制作每个环节控制严格，高标准、严要求；食品安全监测设备先进、完全，确保产物质量安全、卫生；

3) 配餐方面：力图丰富多样，结合现有的基础条件，科学配置响应的人员及设备设施，在有限地空间和时间内，尽量提供更加多样的选择。在兼顾各种营养要素的同时，坚持以当季时令蔬菜为主，适时开展美食节等活动，为领导和员工用餐提供优质的用餐服务和用餐环境，不断的提升菜品品质和服务质量，包管员工就餐舒心、用餐宁神；

4) 其他要求：所有的产品（食品）都经过专业的高级营养师精心设计，制定菜谱依据《最新中国居民膳食指南》进行编制。做到菜肴粗细搭配、食物多样、营养丰富，达到合理膳食平衡。

2.2整体服务内容

负责贵方员工的日常就餐、招待餐、会议餐、外卖等服务；

2.3整体服务模式

食堂全面对外开放，社会化经营，在满足员工就餐需求前提下，对外界开放就餐窗口，依照每个人口味随意点菜，按点菜金额前台刷卡结账，每月按甲方提供充值人员名单进行充值，按餐费统一充值到餐卡上，员工可自由选择在不同档次及不同品种的窗口消费，也可以到副食区购买饮料及零食，卡内余额月底清零。外界就餐直接充值或转账结算。

1) 打造健康食堂，通过张贴海报、使用营养餐牌等方式宣传健康食堂理念,制作菜肴时遵循健康饮食理念，对食堂油盐糖用量进行记录和控制。

2) 甲方免费提供用餐场合及响应配套就餐环境设施，如餐桌、餐椅、灭蚊器、消防器材、水、电、燃料费用等。

3) 食堂每日推出特价菜品，限时抢购；

4) 传统节日增加荤菜及应节菜品；

5) 建立厨房开放日，打造“明厨亮灶”透明化食堂，让员工吃的放心、舒心；

6) 甲方成立伙食委员小组对食堂食品安全、环境卫生、消防安全等进行抽查、监督、管理，对食堂的菜品质、口味等进行不定期的满意度调查，及时整改。

7) 按照食品安全事情流程制定良好的操作规范，严格履行食品安全事情标准。

8) 合理编配食谱，制作员工早、中、晚三餐，确保所提供的餐食及菜肴种类进行多样化调解，在每周五前交下周食谱供甲方审核。

9) 根据公务接待、会议规定，制定不同的接待服务标准，结合季节适时拟订具有特色的招待菜单，并及时制做，跟进并提供相应优质服务。

10) 做好节沐日期间各项值班、临时安排等用餐服务需求。

11) 以厉行节省为前提，按份结算，按需取量。

2. 4供餐品种

1) 员工早餐品种

提供小菜 2 种，热菜（1 荤 1 素）2 种，面点（含杂粮）3 种，粥品 2 种,鸡蛋；

2) 员工午饭种类

提供热菜（2 荤 2 素）4 种，面点（含杂粮）2 种，汤品 2 种，面条、馄饨、饺子等明档加工 1 个；

3) 员工晚餐品种

提供热菜（1荤1素）2种，面点（含杂粮）2种，汤品2种。

4) 外卖

自制面点及卤制品，每周举行两次特色卤制品或糕点外卖。

2. 5人力配置

满足300人以内的一日三餐，服务管理提供以下岗位标准的人员保障：包括食堂经理1人，卡机充值1人，服务员4人，炒锅2人、砧板1人、打荷1人、面点2人，洗刷粗加工2人，合计：14人，由我方综合菜价及外卖服务，自行承担人力成本。

2.6食堂设备操作流程

1) 食堂设备要做到责任到人，有专人负责。

2) 设备操作人员要熟练掌握设备的使用方法。使用时要严格按照设备的操作规程进行操作，使设备处于最佳运行状态。对违反操作规程造成的后果有个人承担。

3) 定期对设备进行维护保养，每半年检查一次设备易损件的磨损情况。

4) 每次清洗前, 要先切断电源。严格按设备说明进行一样平常清洗。清洁时不准用水冲, 应用洁净抹布沾上不带腐蚀性清洁剂进行擦拭, 擦完后要再用干布擦干。

5) 柴油灶要注意检查燃烧器的使用情况, 常常清算炉头里的杂物, 避免堵塞, 影响炉灶的运行。

6) 食堂所有设备不得用于其他用途, 以免造成设备损坏及人身伤亡。

7) 严禁自行改装、拆卸设备避免产生之外变乱。

8) 如设备出现故障, 应及时通知维修部门, 确保出产正常运行。

9) 定期对操作人员进行操作考核。

2.7开餐时段

为妥善安排食堂的供餐时间, 以保障甲方的用餐需求, 设置用餐时间: 早餐 7:30-8:30,午餐 12: 00-13: 00,晚餐 17: 30-19: 00。

3、项目组织机构及岗位职责

3.1项目组织机构图

3.2岗位职责

3. 2. 项目经理岗位职责

1) 食堂经理全面负责食堂的卫生管理工作。

2) 树立和完善食堂的各项规章制度及服务步伐。

3) 安排食堂人员的培训和实施，确保工作人员按职责开展工作。

4) 审核原料采购价格和菜肴定价，监督前台及后厨清点事情，并进行有效的成本控制。

□ 根据市场需求，定期同各厨师长研究新菜点，总结经验，不断推出新菜,调节员工口味。

6) 其他必须 111 本公司办理的有关事宜。

7) 巡视和检查食堂的事情情况，发现问题及时解决。

8) 做好各项安全及消防事情。

9) 管理和维护好各种厨具、器具，修旧利废，厉行节省，减少开支。

10) 以按劳分配为原则发放奖金，不搞平均主义，做到多劳多得；对于消极怠工者则根据情节少发或不发奖金。

11) 谦虚听取大众意见，及时解决发现的问题，按时公开食堂有关的进出，并张贴在公开栏内。

12) 完成领导交给的其他任务。

3. 2. 食堂经理岗位职责

1) 建立和完善食堂各项规章制度及服务程序与标准，并指挥实施。

- 3) 全面督导组织食堂的员工培训工作，不断提高员工素质。
- 4) 每日检查厨房设备、餐桌、餐具的摆放及其完好情况。
- 5) 检查每日清洁卫生情况。每周组织食堂进行一次大扫除，保证食堂卫生清洁，做好食堂防虫防蝇工作。
- 6) 定期检查食堂库存，清算临期、过期食品。
- 7) 配合财务做好每月库存盘点工作。
- 8) 检查员工仪容仪表。
- 9) 合理安排当天工作分配。保证就餐高峰期员工正常就餐。
- 10) 每日总结工作中所遇到的问题，做好记录，并及时改进。
- 11) 妥善处理就餐员工提出的问题及建议，重大问题应及时上报。
- 12) 做好员工考勤事情，严格员工告假制度。
- 13) 就餐时间必需在食堂，包管员工有序就餐。
- 14) 重要客人用餐要在服务现场，必要时亲自服务。
- 15) 和厨师长协商拟定好每周菜谱，做到合理搭配。

霉、生虫、有毒有害、掺假、质量不新鲜的食品。

17) 根据每日采购成本合理定价。

18) 员工刷卡应做到及时准确，严禁少打、多打或漏打卡现象。

19) 下班前仔细检查食堂水、电、气等阀门关闭情况，杜绝安全隐患。

20) 完成领导安排的其他事务。

3. 2. 食品安全管理员岗位职责

1) 配合市场监督管理部门对本食堂食品安全进行监督检查，并照实提供有关情况；

2) 定期协助组织本单位从业人员进行食品安全法律法规和食品安全知识培训；

3) 制定本单位食品安全管理制度及岗位责任制度，并对执行情况进行督促检查；

4) 检查食品出产经营过程的食品安全状况并记录，对检查中发现的不符合要求的行为及时制止并提出处理意见；

5) 对食品安全检验工作进行管理；

6) 对本单位从业人员进行健康管理，实施健康检查，督促患有有碍食品安全疾病和病症的人员调离相关岗位；

8) 协助所在单位定期向市场监督管理部门上交本单位的食品安全综合自查报告，食品安全综合自查报告样式由市场监督管理部门另行制定；

9) 与包管食品安全有关的其他管理事情。

3. 2. 消防安全管理员岗位职责

在食堂经理的领导下，负责监督、检查食堂日常主产安全、治安、消防等工作。

1) 树立对个人生命财产高度负责的精神，提高警惕，严防火灾、机械伤害、触电、投毒、盗窃等事件产生。

2) 熟悉食堂的内部和外部的环境设施，每日对食堂的门窗等进行细致的巡查。发现可疑情况，立即调查并上报给食堂经理。

3) 周密注意到食堂的陌生人，绝不允许陌生人进入食堂制作间，发现可疑行为立刻制止并上报。

4) 熟悉食堂内的燃气、水、电等设施及管线的位置和结构特点。每日对其进行细致、严格的检查，发现问题立即解决，绝不留隐患。

期对其检查，防止丢失、损坏。熟练掌握消火栓、灭火器等消防器材的使用方法，并能对食堂员工进行详细的讲解。

6) 定期组织食堂员工进行安全教育研究，并做好记录。

7) 牢记火警：119、匪警：110、手机保持全天候畅通，随时应对突发事件。

3. 2. 厨师长职责

1) 在食堂经理督导下，全面负责后厨的组织、指挥和烹饪工作。

2) 了解掌握各岗人员技术水平和工作特点，根据各人专长，合理安排技术岗位。

3) 熟知各种原料种类、产地、特性、价格、淡旺季，落实采购部货源购进的验收和贮存。

4) 控制食品成本，合理使用各种原材料，减少浪费。

5) 做到稳定和不断提高出品质量的基础上，不断研制、创新菜式，通过改进提高技术水平、烹调方法，推出各种特色食品和时令菜式。

6) 做好每月的事情打算，材料领用和月事情总结。

7) 抓好厨房的技术培训事情，提高厨师技术水平。

动态，吸取众家之长,树立自己的风格。

9) 严格履行消防操作规程，预防火灾变乱产生。

10) 负责组织厨房设备、事情器具的一样平常维护和颐养事情。

11) 负责厨房员工值班、加班的调配工作，严格做好考勤记录。

12) 负责菜肴的烹制和局部原料的加工处理。

13) 负责菜肴制品质量。

14) 制定每周周餐谱，保证一周之内餐品不重复。

13) 假如菜量不够，及时加菜，包管员工能全部就餐。

16) 每日按时点名，主持召开班前会；检查员工仪容仪表，事情器具，做好考勤。

17) 密切注意就餐人数的变化，及时安排厨房做好菜品的调整和控制工作。

18) 督促员工做好食堂卫生清洁事情。

19) 积极主动征询用餐客人意见，并及时反馈。

20) 及时处理客人投诉，并反馈领导；有贵宾时亲自跟踪服务，确保服务质量。

21) 严格贯彻履行《食品卫生法》，抓好厨房卫生事情。

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/297050133161006043>