

高校食堂操作流程关节点控制及问题与对策研究

张锦雄

(西安石油大学, 陕西 西安 710065)

摘要: 文章综合分析了高校食堂操作流程过程中的关键控制点, 包括食品采购、存储流程、烹饪与食品安全、以及师生服务与反馈机制。指出供应链管理的风险、烹饪过程中的食品安全挑战, 以及服务质量的不一一致性的问题。提出了实施综合管理信息系统、更新维护设备、优化人力资源管理、强化食品安全措施以及建立有效的师生反馈系统的一系列对策。旨在通过这些措施提升运营效率, 确保食品安全, 增强师生满意度。

关键词: 高校食堂; 运营管理; 食品安全; 师生满意度; 供应链风险; 服务质量改进

随着中国高等教育的快速发展, 高校食堂的运营管理已成为影响学生日常生活品质的关键因素。高校食堂不仅要满足学生日益增长的饮食需求, 更承担着促进健康饮食、提供社交空间的重要角色^[1]。然而, 在实际运营过程中, 诸如食品安全、服务质量、效率优化等问题日益凸显, 这些问题的解决程度直接关系到学校整体运营的效率和师生的满意度^[2]。流程管理作为提升组织效能的重要工具, 在高校食堂管理中的应用受到了广泛关注。现有研究指出, 优化操作流程、确保流程中关键控制点的有效管理是提升服务质量的重要策略^[3]。例如, 持续改进在食堂采购、存储、加工、分发等环节的应用, 能够显著提高食品安全保障水平和服务响应速度^[4]。然而, 这些研究大多停留在理论探讨层面, 缺乏针对高校食堂特定背景下的实证研究和细化操作^[5, 6]。研究旨在通过深入分析高校食堂操作流程的各个环节, 识别关键控制点, 探索存在问题的根本原因, 并在此基础上提出切实可行的对策和建议, 期待能够对高校食堂的管理模式进行改进, 以促进其服务质量的整体提升, 更好地服务于高校师生。

一、高校食堂操作流程的现状分析

(一) 采购与存储流程

高校食堂的采购与存储流程是确保整个餐饮服务能够平稳运行的关键环节。在实际操作中, 食堂通过市场调研来把握师生的饮食偏好和对季节性食材的需求变化, 据此制定采购计划。食堂与多个供应商建立稳定的供货关系, 以确保食材的连续供应和质量。在食材验收环节, 按照食品安全标准进行严格的质检, 并根据食材属性进行合理分类和存储。然而, 在实际操作中, 食堂面临着一系列挑战。如存储空间不足, 尤其是在校园空间有限的情况下, 这一问题更为突出。此外, 食材的库存管理若不够精细, 将可能导致食材过剩或短缺, 造成食材浪费。食材价格的波动和供应商的可靠性也可能影响到食堂的采购成本和食品质量。

(二) 烹饪与食品安全

烹饪过程是食堂运营中至关重要的一环, 它直接关系到食品的质量和师生的满意度。食堂的厨师团队不仅需要掌握良好的烹饪技艺, 还需具备食品安全的相关知识。为了保障食品安全, 食堂制定了一系列的安全措施, 包括员工的健康检查、厨房设备的清洁消毒以及对食品加工过程中温度的严格控制。即便如此, 食堂在日常运作中仍然面临多方面的挑战。例如, 如何在保障食品安全的同时, 提升烹饪效率和提高菜品的质量是一大难题。环保问题, 特别是厨房油烟排放和废油脂的处理, 同样考验着食堂的管理水平。这要求食堂在烹饪设备和技术上进行投入, 以实现环境保护和食品安全的双重目标。

(三) 顾客服务与反馈机制

顾客服务的质量是检验高校食堂运营成败的直观标准。在高峰时段, 食堂需要有效地管理师生流量, 确保师生能够在有限的时间内顺利用餐。食堂还需建立一个高效的师生反馈系统, 通过多种渠道收集师生的意见和

作者简介: 张锦雄(1982-), 男, 本科, 助理工程师, 研究方向: 高校餐饮。

建议,并根据这些反馈调整服务流程和菜品。尽管建立了反馈机制,但食堂在实际操作中仍存在不少问题。例如,在高峰时段师生可能会面临较长时间的排队等候,这影响了就餐体验。就餐环境的舒适度和设施的完善程度也有待提高。此外,尽管建立了反馈机制,但食堂在收集和处理这些反馈的过程中仍显不足。食堂管理层往往未能充分重视和利用这些反馈信息,导致服务改进不够及时或不切中要害,无法有效地提升师生满意度。在某些情况下,师生可能因为感觉反馈无果而选择不再参与反馈过程,这就削弱了反馈机制的意义和价值。

二、关键控制点的识别与分析

在高校食堂的运营管理中,识别和分析关键控制点对于确保服务质量和食品安全至关重要。以下是对三个关键控制点的风险点分析:

(一) 食品采购与供应链管理

食品采购阶段的风险点主要集中在供应链的不稳定性和食材品质控制上。若供应商选择不当或供应商的可靠性不足,可能会导致食材供应中断或食材质量不达标,从而影响食堂的正常运营。在运输和储存环节,如果食材未在适宜的温度和环境条件下运输和储存,会增加食品变质和污染的风险。此外,若验收标准执行不严格,不合格的食材可能流入食堂,带来健康风险。因此,食堂必须确保供应商的选择过程中具备透明的质量评估机制,同时,建立严格的食材验收流程和质量监控系统,以减少由食材品质不稳定带来的风险。

(二) 食品处理与烹饪过程控制

食品处理与烹饪过程中的风险点包括交叉污染、个人卫生管理不当以及不恰当的温度控制。在日常运营中,如果生食和熟食处理区域未严格分离,或是使用同一工具处理不同食材,都可能导致交叉污染。员工若未遵循个人卫生规范,如未在操作食品前后洗手,也会增加食品被污染的风险。此外,不正确的食品存储和烹饪温度可能导致食物中毒。食堂需定期对员工进行食品安全培训,确保每位员工都能遵守操作规程,同时,实施严格的温度监控和食品安全检查,确保食品处理过程符合安全标准。

(三) 师生满意度与反馈回应

在师生服务方面,风险点主要涉及服务质量不一、食品口味与多样性不足、就餐环境差以及反馈机制不完善。食堂可能因服务人员培训不足或员工流动率高而导致服务质量参差不齐。食品选择如果缺乏多样性,或者菜品口味不能满足广大师生的需求,同样会影响师生满意度。就餐环境的不舒适,如拥挤、噪音过大或卫生状

况不佳,都会影响师生的就餐体验。此外,如果食堂缺乏有效的反馈渠道和及时响应机制,就难以捕捉师生的真实感受和改进的方向。因此,食堂需要建立一套完整的应急预案,不断通过师生反馈进行自我完善,并适时调整服务与菜品,以提高师生的整体满意度。

三、高校食堂操作流程的问题及其成因

(一) 管理效率与决策问题

在管理层面,高校食堂常常面临诸如决策不当、资源分配不均、信息沟通不畅等问题。这些问题可能由于缺乏有效的管理制度和科学的决策流程导致。例如,食堂管理可能没有及时收集和分析师生的就餐反馈,导致菜品不符合师生需求,浪费现象严重。另外,管理层可能没有实施有效的成本控制措施,造成运营成本过高。这些问题的成因可能包括管理层经验不足、缺乏专业知识、决策层与执行层沟通不畅,以及没有建立起以数据为支撑的决策制度。为了解决这些问题,食堂管理需要强化管理培训,建立和完善决策流程,优化资源配置,并实施以师生为中心的服务理念。

(二) 设施老化与维护不足

设施问题主要表现在食堂硬件设施老化、维护不足或设计不合理。老旧的厨房设备、破损的餐具、不足的就餐空间等都会直接影响食堂的运营效率和食品安全。例如,陈旧的烹饪设备不仅效率低下,还可能存在安全隐患。就餐区域的拥挤会导致就餐体验下降,也可能影响食品卫生。设施问题的成因可能是资金不足、缺乏长期的维护和更新计划,或者是在食堂设计阶段没有充分考虑实际运营的需要。解决这些问题需要食堂管理层制定合理的设备更新和维护计划,争取学校或外部资金支持,并在食堂设计和改造时考虑到可持续发展和未来需求。

(三) 人力资源与培训不足

人员问题通常关系到食堂员工的素质、态度和专业技能。在日常运营中,员工可能由于缺乏必要的培训和激励而表现出服务质量低下、工作效率不高。此外,员工流动率高也会给食堂带来持续的人力资源压力。人员问题的成因可能包括薪酬待遇不足、工作环境差、缺乏职业发展机会、以及不完善的招聘和培训体系。为了解决这些问题,食堂管理层需要完善员工的福利待遇,改善工作环境,提供职业发展路径,以及实施系统的培训计划,提高员工的服务意识和专业技能。

四、高校食堂操作流程关键点控制对策

(一) 管理层面的优化

面对管理效率和决策制定方面的挑战,高校食堂管

理层可以考虑采纳一套综合性的管理信息系统。这样的系统能够整合采购、库存、销售及师生反馈等多个关键业务流程，从而提供一个全面的数据支持平台，辅助管理层做出更加明智的决策。此外，定期的专业培训可以增强管理团队的能力，而标准操作程序的建立则有助于规范管理活动，确保各项业务按既定流程高效运作。通过这些措施，管理层能够更好地把握顾客需求，精准调整供应链管理，并根据数据分析结果优化菜单设计，这不仅能显著提升食堂的运营效率，还能减少食材的浪费，最终提高师生的满意度。通过实施这一系列的策略，预计将为食堂带来运营成本的下降和服务质量的整体提升。

（二）设施现代化与维护

针对高校食堂设施老化及维护的问题，关键在于制定和实施一个全面的设备更新与维护计划。通过这个计划，不仅可以确保旧设备得到及时更换和升级，还可以引进更加节能高效的现代化厨房设备。这样的更新不仅是物理设备的改良，也是对工作流程的优化，可以显著提升工作效率和食品安全水平。同时，对就餐区域进行扩建或设计优化，也同样重要。通过增加就餐空间或改善布局，食堂可以为师生提供更加宽敞和舒适的就餐环境。这些措施的实施预计将大幅度降低设备因老化引发的故障率，增加食品制备的效率，从而在提高就餐效率的同时，也提升了师生的整体就餐体验。通过这些综合性的改进，食堂将能在提供优质服务的同时，确保设施的现代性和功能性。

（三）人员管理与发展

面对人力资源的挑战，高校食堂需构建一个全面的人力资源管理体系，该体系应涵盖公正的薪资结构、有吸引力的员工激励方案以及清晰的职业成长轨迹。通过这种方式，不仅能够激发员工的工作热情，还能够鼓励他们积极参与到定期培训中，从而在专业技能和服务质量上持续进步。此外，营造一个积极向上的工作氛围对于提升员工满意度和忠诚度也至关重要。预期通过这些人力资源策略的执行，食堂将有效降低员工的流失率，并显著提升顾客服务的质量。最终，这将导致师生满意度的整体提升，为食堂带来更稳定的客源和更好的市场声誉。

（四）食品安全与质量控制

在高校食堂的运营中，食品安全占据着核心的地位，它直接关系到师生的健康与福祉。为了保障食品安全，食堂必须实施一套严格的食品安全管理体系，这包括了定期的内部审核以确保所有安全流程得到遵守，以及第

三方食品安全检查，以提供一个客观的安全保障。这些审计和检查作为一个重要的监督机制，不仅有助于及时发现并纠正潜在的安全隐患，还能够提升整个食堂团队对食品安全的认识和执行力度。通过这些细致周到的措施，食堂能够显著降低食品安全事故的发生率，进而增强师生对食堂的信任感，构建一个安全、健康、可靠的就餐环境。这不仅是对学校责任的履行，也是对师生服务承诺的体现。

（五）师生反馈与持续改进

为了提高师生满意度，高校食堂应当建立并维护一个高效的反馈系统。这一系统旨在鼓励师生积极提出意见，无论是通过数字化平台还是传统的意见箱。管理层有责任定期收集和分析这些反馈，基于所得信息对服务流程和菜单进行相应调整。此外，定期开展师生满意度调查是监控食堂服务水平和发现服务改进点的有效手段。这些举措不仅能够帮助食堂管理者更快地识别和满足师生的需求，还能促进服务质量的持续提升和菜品多样性的增加。长期而言，这些策略将有效提高师生对食堂的满意度和忠诚度，为食堂赢得良好的口碑和稳定的基础。

五、结语

通过对高校食堂关键控制点的深入分析与对策实施，可以预见食堂服务质量的显著提升。管理层必须认识到持续改进的重要性，并投入必要的资源以确保每项措施得到有效执行。长期而言，这些努力将塑造出一个更加安全、高效、师生友好的食堂环境。维持和提升食堂的服务水平不仅增加了师生的满意度，也提高了学校的整体形象。最终，一个成功的食堂管理模式需要结合实际情况，不断适应变化，确保所有利益相关者的需求得到满足。

参考文献

- [1] 王雨见. 高校食堂开展立德树人的探索与实践 [J]. 高校后勤研究, 2023(09):20-22+26.
- [2] 刘朝辉. 高校食堂食品安全管理风险的防范与控制策略研究 [J]. 现代食品, 2023, 29(13):134-136.
- [3] 罗明芳. 高校食品安全问题现状及对策思考 [J]. 现代食品, 2023, 29(10):76-78.
- [4] 周强. 高校食堂食品安全管理存在的问题及控制措施 [J]. 现代食品, 2023, 29(09):116-118.
- [5] 王海波. 高校食堂食品安全风险控制管理探讨 [J]. 食品安全导刊, 2023(12):4-6.
- [6] 王雨见. 高校食堂学生满意度现状与影响因素研究——基于 SPSS 的数据分析 [J]. 高校后勤研究, 2023(03):23-27.