专注于心 执着于行 服务育人永远在路上

--在总务部“育人为本 匠心服务”职工经验交流会上的发言

**饮食服务中心教工餐厅经理 王一凡**

**（2017年11月8日下午2:00 建筑与设计学院报告厅）**

大家下午好！我是南湖教工餐厅的王一凡。今天，很荣幸代表我的团队来到这里，介绍我们教工餐厅近年来在立足餐饮服务保障、践行“三服务三育人”服务宗旨的工作过程和做法。报告厅对我来说并不陌生，开会来过几次，坐在下面聆听领导讲话。但是，今天来到这里意义不同，我是抱着向兄弟班组学习的心态来参加交流的，说的有不到位的地方，还请大家谅解！

教工餐厅共有员工 40 人，其中事业编制正式职工 1 人，人事代理和编外用工39人，平均年龄39岁，是一支年轻有活力的团队。

我们承担着全校师生一日三餐的保障任务。在这里，我们用自已的热情和专业知识服务着每一位师生，在各级领导的关怀和指导下，教工餐厅立足服务岗位，以实践行动跟践行“三服务三育人”的服务宗旨，专注提高伙食质量、专注细节管理、专注团队建设，有效调动班组员工的工作热情，不断提高自身素质、积极学习、餐厅经营管理工作得到了学校各级领导和同志们的认可。

今天交流的主题是“育人为本、匠心服务”， 在餐饮服务保障工作中，我理解的“匠心服务”就是专注于学校饮食服务中的每一件工作、一项事情、一道菜肴，用一丝不苟的精神或者说是一种精益求精的敬业精神，把它做到极致，做到别人无可替代。

我是2002年转行来到后勤服务集团饮食服务中心的，在饮食一干就是15年，从切菜工干起，到后来做了9年保管员，2013年担任二食堂一层经理，说实话，当时领导找我谈话时，我对大伙食堂的管理心里是没有多少底的，领导把这样一个大食堂交给我去管理，是对我的信任。这样的工作角色转换，对我来说就是一种挑战，也是一种考验。

负责食堂经营管理工作的四年时间里，我把“**专注**”做为自己的行动准则，**专注**伙食质量的不断提高、**专注**管理细节的不断精进、**专注**团队素质的不断提升、**专注**师生沟通的不断紧密。

下面我从四个方面向大家交流一下我们的做法：

**一、专注伙食质量的不断提高**

在菜的品种和品质上下功夫，以专业的姿态打造服务。“煎炸烹煮是我们的强项,色香味美是我们的梦想”。这是我们“饮食之歌”中的歌词，道出了我们所有饮食人的心里话。我们每餐都要保证菜品40种以上，主食花样10种，汤粥类8种，大家平时去农贸市场都会有这种感觉吧：每天都是那几种菜……，不知道今天给孩子买什么菜做什么吃。是的，小家如此，大食堂岂不更难，市场上原料不外乎就是鸡、鸭、鱼、猪、牛、羊，白菜、萝卜、小青菜那十几种，在我们这里，就是要以专业的态度研究烹制出更多口味、更多款式的菜品，就是要变着花样地琢磨怎么做好吃，怎么做吃得营养。所以说，“以专业的姿态打造服务”不是一句口号，是吃上做学问，我们教工餐厅的工作信念！我最喜欢矿大微信公众号上大学生们“做一枚矿大吃货” 的说法，我以为，那是对我们矿大餐饮服务水平最接地气的点赞。

在专注伙食质量上，我们主要做了：

1.坚持所有原材料采购保证新解，采购渠道和品质安全永远是第一位。

2.餐厅的菜品每周制定菜谱计划，做到营养搭配、口味大众，周周见新品。

3.烹饪加工强调精细，用料、刀功、配菜、口味、火候第一道工序都不含糊。

4.将安全贯穿于烹饪始终，安全安全安全，重要的事情说三遍。

**二、专注管理细节的不断精进**

在管理细节和水平上下功夫，以极致的标准完善服务。在教工餐厅，无论是餐厅、后厨的环境上，还是烹调操作流程规范上，追求细致、追求极致是我们的工作标准。餐桌上纸巾盒的LOGO设计、牙签筒、存放雨伞的伞架、售餐台上的射灯安装、功能间、责任区、设备架上的责任牌、库房内物资摆放、工作记录上的每一笔记录无一不渗透着教工餐厅每一名员工的踏心、用心和细心。管理无小事、管理无止境，特别是餐饮管理，上到国家食品安全法、食品安全管理规范，下到饮食中心日常检查100条，几百条的条条框框、每个月不同层级的现场监督检查，那不是靠临时突击可以应付的，而是靠我们每天扎实的一件事一件事地去做的。在此，我感谢我们教工餐厅的全体员工，是他们把每一件小事、每一道工序做到规范，做到完美，才有了我今天代表教工餐厅在这里交流的机会。

在专注管理细节上，我们主要做了：

1.强调责任拒绝观望，餐厅的每一个功能间、每一块地面、每一台设备、每一个用具都有明确的责任人，明确的工作规范。只有做到每一名员工都承担起应尽责任，专注于本职，做到岗位有职责、工作有规范、责任有追究。

2.强调踏实拒绝浮燥。这一点就要求我们餐厅经理和各班组管理人员要善于自检，学会自省，不做甩手掌柜，亲力亲为才能看到不足，有所作为才能不断精进。有人说，员工的干劲是夸出来的，我还想补充一句，就是员工的干劲是带动出来的。

**三、专注团队素质的不断提升**

在团队素质和活力上下功夫，以敬业的精神主动服务。作为教工餐厅的经理，我始终觉得我最大的幸运是身边有一个充满活力、高效执行力的团队，从他们身上我也学到了很多。他们的乐观善良、他们的吃苦耐劳，他们的默默奉献，是这些能量把我们凝聚在一起。他们说不上什么大道理，但他们在工作中的每一个动作无不体现出敬业的品质。

在提升团队素质上，我们主要围绕：沟通、理解、学习、激励四个方面进行。

1.**沟通：**晨会是我们最重要的沟通形式，在每天的晨会上，我们要总结前一天工作得失、布置当天工作要点、点评表现突出的员工、一起工操等等，晨会虽然是一个形式，利用这个会议，可以达到快速、高效沟通的目的。

2.**理解：**员工之间建立相互体谅、相互理解、相互信任的关系，才能共同合作。教工餐厅通过组织员工参加中心的文娱活动、户外活动，增进员工之间的友情，增加员工的认同感和归属感。

3.**学习：**团队整体素质提升基干不断的学习，我们除了利用晨会时间定期组织管理规范、制度学习外，还通过师傅带徒弟的做法，老员工带新员工，工作中学、边干边学。

4.**激励：**虽然由于体制原因，我们不能实施更实惠的激励措施，但是我们经常在晨会上、在工作中，及时发现工作亮点、及时发现表现突出的员工给予肯定和表扬

**四、专注师生沟通的不断紧密**

在师生沟通上下功夫，以家人的情感关注师生的需求。

在这一点上，我的体会只有一点，以家人的情感关注师生需求，所有的沟通都会水到渠成。

下雨了，关注打伞的师生进餐厅会打湿地面，门口铺上一块地毯、一个伞巢让雨天的餐厅多了一点踏实；

传统的节气里，一份腊八粥、一份绿豆汤、一份果盘，无不透着家人般的亲情；

大年三十，一盘热气腾腾的饺子让留校的学生有了家的味道；

每周更新的菜谱，让每天忙碌于讲台、工案前的老师们关于吃的心情有了盼头；

厨艺课堂的一道水煮鱼，让美味登上了老师的自家餐桌；

沟通从点滴入手，不来虚的，不摆架子，用心去想、真心去做，真情自会流露。

各位领导、同事们，以上是教工餐厅服务保障工作的一些做法和我个人的一点感悟，尽管我们餐饮服务工作得到了各级领导的认可，但我们也清醒地认识到，对比先进的管理理念、对比兄弟高校的餐饮管理，我们还有很多差距，原地跑步就是落后，所以，我们将始终专注于餐饮服务，做好服务、发挥餐饮服务育人作用。

没有最好，只有更好，服务育人我们永远在路上。

感谢各位的聆听！