

周长征  
徐健  
/ 编著  
/

# 山 大 舌 尖 上 的



山东大学出版社

# 舌尖上的山大

周长征 徐 健 编著

山东大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

舌尖上的山大/周长征,徐健编著. — 济南:山东大学出版社,2016.8  
ISBN 978-7-5607-5593-9

I. ①舌… II. ①周… ②徐… III. ①高等学校—食堂—学校  
管理—研究—济南 IV. ①G647.85

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2016)第 203163 号

责任编辑:刘森文

封面设计:牛 钧

---

出版发行:山东大学出版社

社 址 山东省济南市山大南路 20 号

邮 编 250100

电 话 市场部(0531)88364466

经 销:山东省新华书店

印 刷:济南华林彩印有限公司

规 格:787 毫米×1092 毫米 1/16

14 印张 275 千字

版 次:2016 年 8 月第 1 版

印 次:2016 年 8 月第 1 次印刷

定 价:56.00 元

---

版权所有,盗印必究

凡购本书,如有缺页、倒页、脱页,由本社营销部负责调换

## 序 一

俗话说：民以食为天。而食以安为先，食品安全关系着每个人的健康和生命，能否保证食品安全，对师生来说是“天大的事”。高校食堂是师生校园生活的重要场所之一，食品质量直接影响到学校的稳定发展和师生的身心健康。

山东大学饮食管理服务中心全体员工依靠他们的勤劳和智慧，给全校师生“做”出了一份满意的答卷，用行动打开了高校饮食安全、饭菜质量的谜局，用事实打破了长期以来制约我校发展的一个瓶颈。到山大餐厅用餐，不必考虑食品安全问题，处处窗明几净、桌椅整齐，所有食材进货渠道阳光绿色、检测到位、环保安全；不用担心吃不好的问题，菜品、菜品种类琳琅满目，应有尽有，各种小吃，地方风味，南方的、北方的，香的、辣的、酸的、甜的，中餐、西餐，民族的、大众的一应俱全；更不需害怕价格问题，食堂充分考虑师生的各种需求，从免费汤到一元菜，从四角钱一个的馒头到小份米饭，论斤论两、按个按份，按需所取。特别是考虑家庭经济困难学生和女生的需求，一元钱可以选择两个菜品，既经济又实惠。大家都说，在山大吃好很简单，也很方便，浪费很困难。

山大餐厅在得到全校师生称赞的同时，也得到了媒体的大力支持。《齐鲁晚报》用“爱她就带她去吃山大食堂”的标题进行了报道。一时间“舌尖上的山大”走红网络，成为山大校园的新词语。山大饮食员工更是信心倍增，总结经验，不断改进、创新、提高，把“舌尖上的山大”做成山大的一张名片。他们还开办了“生活课堂”，走上了山大讲台，为山大师生讲授食品安全知识，进行美食教育。

“舌尖上的山大”说的是吃的问题，实际上是个管理问题，是个观念意识问题，是个创新和发展的问题。在创建世界一流大学、创建世界一流学科的进程中，这种创新尤为重要。我们期望在不久的将来会出现更多“学科上的山大”“学术上的山大”“管理上的山大”“校园上的山大”和“世界一流的山大”。

山东大学党委书记



2016年7月

## 序 二

“爱她，就带她去吃山大食堂！”这是山大学子的微信感言，也是山大学子对山大食堂的客观评价和真情流露。这句话向读者、向山大人、向社会传达了学子们对山大食堂暖暖的爱、深深的情。

山大食堂究竟有怎样的魅力，让山大学子如此偏爱、情有独钟？怀着好奇，我翻阅了《舌尖上的山大》这部书稿。这里有团结拼搏、务实创新、专业高效的管理团队；这里有科学规范、奖罚分明、细致可行的规章制度；这里有爱岗敬业、埋头苦干、乐于奉献的员工队伍；这里有宽敞明亮、整洁卫生、气氛温馨的就餐环境；这里有品种繁多、营养丰富、物美价廉的美味佳肴；这里有和蔼可亲、忠于职守、笑脸相迎的亲情服务；这里有“学校发展的要求和师生员工的需求，就是我们的追求”的工作目标；这里还有一支传播生活技能的教学团队……太多的故事，太多的感慨，太多的感动，更多的还是佩服与敬重。

我从事餐饮教学和管理四十余年，深知干餐饮难，干食堂更难，干高校食堂难上加难。面对师生的意见和不满，经常用于自我安慰的话就是：“众口难调，一人难称百人心。”我们知道，像山大这样的高校，老师和学生来自世界各地，四面八方，他们的生活习惯不同，饮食习惯各异，消费观念有别，消费水平不一。特别是现代的大学生，见多识广，猎奇求新，时尚多变，极易挑剔。但山大食堂却做到了随心所欲，老少咸宜，内外兼顾，人人称赞，读着书稿便产生了去山大食堂的冲动。在食堂人员的引领下，我漫步于食堂的每个楼层，仿佛徜徉于风味美食博览会，那攒动的人头，涌动的人流，飘香的饭菜，温馨的气氛，多元的价格，丰富的品种，热情的服务，满意的笑容，朵颐的吃态，简直让我羡慕至极。基本保障食品一年四季不变价，一元四角吃饱饭，运用各种烹调方法烹饪的食品，应有尽有，应接不暇，美不胜收。此时此刻，我耳边又浮现了学生们的感言：“我终于见到了它——八个白胖的小笼包静静地窝在蒸笼里，不疾不徐地冒着热气，一碗清爽的小米粥和一碟小凉菜已经配好，不吵不闹地衬托着旁边的主食。当得知这些一共只需五块钱时，不由得沉醉在这美好的人间。”现在我明白了，为什么学生们会发出“爱她，就带她去吃山大食堂”的感叹了！学子们所说的爱，就是山大中心食堂全体员工用智慧和汗水谱写的真情大爱。

本书还有一个不能不说的亮点，就是作者把山大食堂多年的管理经验和成熟的经营

## 舌尖上的山大

品种作了详细的介绍,从制度建设、人文关怀、食堂文化到饭菜质量、品种设计、制作方法、成本核算、营养搭配、安全卫生等方面一一解读,可谓内容丰富,图文并茂。既有知识性又有趣味性和可读性,可称得上是一本内容丰富的大学食堂管理指南和烹饪美食教科书。

好诱人的山大食堂啊!爱她,就带她去吃山大食堂吧!

是为序。

杨勇

2016年7月

(杨勇:中国烹饪协会理事,山东省烹饪协会副会长,济南公共营养师协会会长,济南快餐协会会长,济南市高技能人才评审委员会专家委员,教授)

## 《舌尖上的山大》编委会

主 编	周长征	徐 健				
顾 问	李旭新	刘学祥	殷录民	沈 红	杨惠清	刘培平
	赵增科	罗司军	潘福振	石忠义	石廷顺	周茂林
	邓传真	肖 勇	刘士强	许 军	路长福	郝在安
	刘 岩	毛 震	张其学	翟洪奎	张 杰	
参编人员	杨晓宁	王长军	王洪振	周万众	赵甲林	耿庆浩
	周剑来	任文宁	陈希伟			
营养分析	张 琪					
摄 影	周剑来	唐愈新				

## “生活课堂”主讲人员

主食理论	耿庆浩		
主食技术指导	赵甲林	王金玲	
副食理论	王长军		
副食技术指导	王 卓	隋赵君	

# 目 录

山东大学饮食管理服务中心 \ 1

## 第一篇 齐园餐厅——管理篇

- 第一章 齐园餐厅的新型管理模式 \ 5
- 第二章 齐园餐厅的管理制度 \ 14
- 第三章 齐园餐厅的组织机构与岗位职责 \ 27
- 第四章 齐园餐厅的员工培训 \ 33
- 第五章 齐园餐厅的产品质量 \ 43
- 第六章 齐园餐厅的文化建设 \ 51

## 第二篇 齐园餐厅——特色与风味

- 第一章 特色美食 \ 63
- 第二章 风味食品 \ 80

## 第三篇 齐园餐厅——生活课堂

- 第一章 “生活课堂”的缘起 \ 113
- 第二章 主食 \ 116
- 第三章 副食 \ 142
- 第四章 西餐西点 \ 174

## 第四篇 齐园餐厅——荣誉

- 第一章 媒体报道 \ 185
- 第二章 荣誉 \ 192
- 第三章 附录 \ 197



舌尖上的 **山大**

第二餐饮管理部	\ 205
第三餐饮管理部	\ 206
第四餐饮管理部	\ 207
第五餐饮管理部	\ 208
第六餐饮管理部	\ 209
清真食堂	\ 210
校外餐饮管理部	\ 211
青岛校区餐饮管理部	\ 212
主要参考文献	\ 213
后 记	\ 214

# 山东大学饮食管理服务中心

## 一、概述

山东大学饮食管理服务中心(以下简称“中心”)成立于2005年,隶属学校后勤保障部,是公益性服务实体。按照学生食堂“公益性、非营利”的原则,实行中心—餐饮管理部—食堂三级管理。中心设有物流部、监控部、事业部、财务部、人力资源部等职能部门和七个餐饮管理部、一个生活超市管理部、一个培训中心管理部。现有员工1200余人,担负着学校和校外托管单位6万师生职工的餐饮服务任务。



多年来,中心紧紧围绕学校的长远规划和改革与发展的整体战略,坚持“以人为本,依法办伙,科学办伙,民主办伙”的发展理念,不断追求管理创新、服务创新、发展创新,努力创建了与学校发展要求和师生生活需求相适应的“一体(学生基本大伙)两翼(学生辅助伙食和学生生活服务拓展)”的发展构架,逐步形成了独具特色的学生伙食工作保障机制。抓管理、重服务,率先导入了ISO9000质量管理体系,各校区食堂均成为济南市食品卫生量化A级单位和食品安全示范单位。近年来,中心先后获得“中国高等学校伙食工作先进单位”“山东省高校伙食工作先进单位”“山东省高校学生食堂管理示范单位”“山东省食品安全诚信承诺单位”“全国食品放心工程综合检查标兵单位”“全国高校百佳食堂”等称号;2015年,山东大学中心校区和趵突泉校区食堂获得省级“清洁厨房”称号,为学校的教学、科研、生活提供了安全有力的后勤餐饮保障。

经过多年的努力探索和创新,中心建立了完善的学生食堂有效控制管理机制、可靠平

衡的供需机制、合理浮动的价格机制、公平有序的竞争机制和多位一体的监管机制,进一步构架起符合学校学生食堂工作实际的新型学生伙食保障服务体系。同时,实现了从校内市场向校外市场的战略扩张,充分发挥管理要求严、技术力量精、服务意识强的山大精神,履行承诺、恪守合同,以先进的理念、良好的运行机制,获得了合作单位的一致好评,提升了山大饮食的社会形象,为创建山大饮食的品牌打下了良好的基础。

## 二、重要部门职责

中心的每一位管理者和生产者都担负着山东大学食品安全管理的重要责任。各岗位职责明确,食品安全责任到人,以保证食品生产的安全。

重要部门的职责如下:

物流部负责所有餐饮产品生产和销售部门的食品原料采购工作。

监控部负责所有食品原料的抽样安全检测以及各部门生产过程中的操作规程和食品安全检查。

事业部负责质量体系运行的管理和餐饮产品质量的监控。

财务部负责严格执行学校财务制度,监督管理各食堂一卡通的消费服务和售票食堂的现金回笼。

人力资源部负责中心人力资源的规划与招聘、录用与辞退、考勤与工资、档案与培训的管理和中心规章制度的制定,并监督各部门落实执行。

餐饮管理部负责餐饮产品的加工与销售,为师生提供优质的服务。

各部门职责明确,相互配合,同心协力,以确保山大师生“舌尖上的安全”。



党委书记李守信(左二)、校长张荣(右三)、校办主任王君松(左一)、饮食中心主任徐健(右一)陪同教育部副部长朱之文(左三)、山东省常务副省长孙伟(右二)到齐园餐厅视察工作

舌尖上的山大


第一篇

---

齐园餐厅——管理篇



被誉为史上最严的《食品安全法》于 2015 年 10 月 1 日正式实施了。习近平总书记在 2015 年 5 月 29 日中共中央政治局就健全公共安全体系进行第 23 次集体学习时指出：食品安全，首先是“产”出来的，也是“管”出来的，要形成覆盖从田间到餐桌全过程的监管制度，建立更为严格的食品安全监管责任制和责任追究制度，使权力和责任紧密挂钩，用最严谨的标准、最严格的监管、最严厉的处罚、最严肃的问责，确保广大人民群众“舌尖上的安全”。齐园餐厅各岗位职责明确，全体员工恪尽职守，始终把师生的饮食安全作为工作的重中之重。可以说，齐园餐厅的“舌尖上的安全”是齐园餐厅全体员工“做”出来的。



## 第一章

# 齐园餐厅的新型管理模式

齐园餐厅隶属第一餐饮管理部,位于山东大学中心校区,靠近宿舍区和教学区,地理位置优越,布局合理。设有三个学生食堂、两个教工餐厅和一个辅助保障部,建筑面积 2.8 万平方米,由五个不同层次不同口味的供餐层面组成。餐厅实行“五个统一”的新型管理模式,独立核算,共有员工 310 余名,为山大 19 个院所的 15000 余名师生职工提供餐饮服务。

齐园餐厅是一个功能齐全的综合餐饮服务体,囊括了各种风味小吃,各地特色菜品、主食,西餐糕点等几百个餐饮品种。近年来,以不断满足师生需求为目标,创新性地解决供需矛盾问题,在供餐结构调整创新成果的基础上,通过引进高水平人才、研发新品种、丰富内涵等多种方式,带动校区餐饮整体有了巨大突破,学生自发给予“舌尖上的山大”“爱她,就带她来山大食堂”之美誉。先后被评为“济南市食品卫生量化 A 级单位”“食品安全示范单位”和省级“清洁厨房”,并荣获了中国高等学校餐饮服务行业“百佳食堂”称号。

齐园餐厅作为中心的重要生产加工部门也随之设立了与之相对应的单位和管理人员,在取得国家职能部门所颁发的《卫生许可证》的前提下,遵循中心制定的“公益性、非营利”的原则,以“学校发展的要求和师生生活的需求,就是我们的追求”为目标,负责生产师生员工的生活必需品——餐饮食品,以保证广大师生“舌尖上的安全”。

齐园餐厅这个年轻的集体通过近十二年三个阶段的不断探索创新,积累了丰富的工作经验,创建了新型管理模式,形成了切合实际工作的管理方法。

第一阶段(2004 年 10 月至 2007 年 9 月)。2004 年 10 月 6 日,四个层面同时开业的齐园餐厅,严格执行杨惠清主任制定的“四个统一”的管理模式(伙食物资存储统一管理,主副食加工统一配送,餐具清洗消毒统一配用,专业化维修保全统一服务),以保证食品安全和满足师生需求。

第二阶段(2007 年 10 月至 2012 年 2 月)。四年多的探索拼搏,齐园餐厅管理人员用团结战胜了困难,用方法克服了难题,四层一多餐厅(2006 年 9 月 8 日开业)的加入使齐园餐厅的餐饮服务项目更加齐全。为使这个 28000 平方米的大食堂运转有序,我们在结构调整和人员稳定上下工夫,进一步完善管理职能,推行了“五个统一”的管理模式(人力资源的统一管理,伙食物资存储的统一管理,主副食加工和餐具洗消的统一管理,厨房烹调的统一管理,

维修保养的统一管理),确保了“保证低消费,引导高消费”的服务理念得以落实。

第三阶段(2012年3月至2015年8月)。在徐健主任“保证低消费,满足高消费和个性消费”的服务理念指引下,齐园餐厅以一层为基本保障食堂,提出“让就餐者一元四角吃饱饭”的服务口号,其他四个层面以个性化服务、地方小吃、花样面食、西餐西点等食品全面开花,形成区域性、多样性、差异性、季节性的综合服务体。在保证食品安全的前提下,满足了不同地域、不同层次、不同口味、不同需求的就餐者。

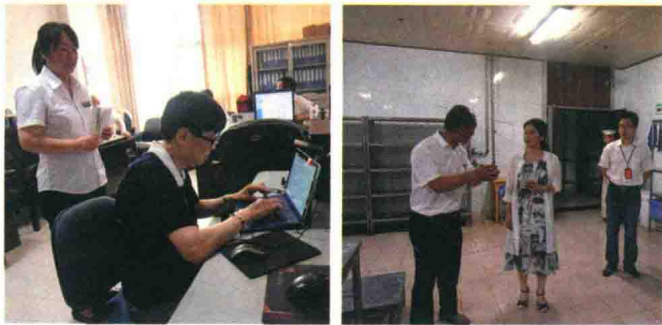
### 一、制定新型管理模式的指导思想、原则、目标

高校餐饮的改革和发展是一个具有重要理论意义和现实意义的专项研究课题,需要我们保持严谨求实的作风和有容乃大的胸怀,不断探索,勇于创新,借鉴社会餐饮发展的有益经验,结合高校餐饮的自身特点,努力建设独具特色的新型高校餐饮模式。

因此,制定这一新型管理模式的指导思想是以食品安全为前提,以科学发展观为指导,一切从实际出发,因地制宜。坚持“以人为本,依法办伙,科学办伙,民主办伙”的发展理念;坚持学校食堂管理以“公益性非营利,全成本核算,社会效益和经济效益双目标考核”的原则;坚持以提升服务质量为主线,以节约发展为主题,以整体化、规范化、标准化体系建设为载体;实现“学校发展的要求和师生生活的需求,就是我们的追求”的工作目标。

### 二、新型管理模式的体制机制

餐饮服务管理始终围绕着食品安全和服务质量而进行,并制作高质量的食物和提供高质量的服务。因此,这既需要一支高素质、懂管理、有先进理念的管理队伍,也需要一支热爱餐饮服务、技术熟练、积极向上的员工队伍。齐园餐厅有8个核算单位,310余名员工。为使这个庞大的集体运转良好,做到令行禁止,更好地推行中心制定的管理制度并达成工作目标,齐园餐厅由9名管理人员组成办公会,实行周一例会制度,统一思想,讨论解决问题;由6名安全管理员组成的安检组和6名食品品尝员组成的质量监督组,积极配合中心监控部、事业部的工作,实行每周专项检查制度,从加工质量、成品质量和服务质量进行监控检查,及时纠正工作中出现的问题,促进了员工的食品安全意识;改变管理方



ISO9000 质量体系认证现场



式,推行阶梯式管理,即部主任—食堂主任—安全管理员—厨师长—班组长—员工,上级为下级服务,下一级对上一级负责;明确了岗位职责,使员工树立了高度的责任心和整体观念。形成了“在检查中发现问题,在例会中研讨问题,在工作中解决问题”的管理理念。

### 1. 创新信息管理模式

信息是管理工作的一项重要资源,信息管理部负责齐园餐厅的信息管理工作,即人力资源信息的汇总上报,员工培训,文件资料的收集、发放、管理,内外部信息沟通处理等工作。并将各种有用的信息资源合理汇总,及时上报给相关部门,为各项任务的完成提供了有力的保证,实现人力资源信息的统一管理。

(1)新劳动合同法的实施,使齐园餐厅实现了人力资源统一管理。为顺利完成此项工作,信息管理部在员工招录方面做了大量的信息采集工作。对于审核合格,符合录用标准的人员,我们严格执行中心的录用程序,组织好新员工的健康查体和岗位技能培训工作,并将填制好的新员工信息表及劳动合同整理上报中心人事部门。

(2)为使新录用员工了解餐饮服务工作和掌握操作技能,老员工提高操作水平和服务意识。信息管理部协同各单位的食品安全管理员组织新员工进行食品安全知识的培训,并根据其工种安排操作技能培训;组织老员工定期进行卫生知识、质量管理体系文件、操作规范、消防安全知识和技能比武等内容的培训。

(3)ISO9000 质量管理体系的运行,给我们餐饮服务工作注入了活力。为切实让各单位做好质量记录的填制工作,信息管理部上传下达,按程序文件要求发放各类表格,组织食品安全管理员检查各项记录的填制情况,并做好本部门文件的发放、登记、整理和日常保存工作。



山东大学校长张荣(中)与学生亲切交流



(4)为稳定员工队伍,避免齐园餐厅各单位工资差异过大,办公会根据各单位实际情况进行有效调配,各单位管理人员再根据员工的实际表现核定绩效工资标准,再由信息管理部统一审核制表,上报中心人事部门。

(5)为加强与广大师生的沟通和交流,信息管理部通过电子显示屏及时宣传各层食堂服务信息,公开伙食物资价格和饭菜价格,介绍特色菜品,推出创新品种,发布失物招领信息等;组织发放就餐满意率调查表;通过查看电子信箱,对师生所提问题和意见及时反馈。

## 2. 创新仓储管理模式

仓储部以中心物流部采购的安全食品原料为前提,实行电子化管理和“大仓储,小周转”的仓储方式,分为保管组和核算组。保管组负责食品原料的申购、验收、储存、分料工作;核算组负责各单位的周转库、吧台、日报和月底核算工作。这一工作方式,明确了责任、任务,保证了能及时向各单位提供食品原料和可靠的成本核算数据,实现了中心制定的伙食物资集中存储、统一管理的目标。



仓储部工作场景及仓库内景

(1)仓储部采用物流财务软件管理,极大地提升了库房管理水平,优化了业务流程,消除人为因素产生的错误。按照软件管理要求,各单位制定次日用料计划下传核算组,核算组核对并统计出采购量;再由仓储组与主副食车间及时联系,主、副食车间再根据应采购