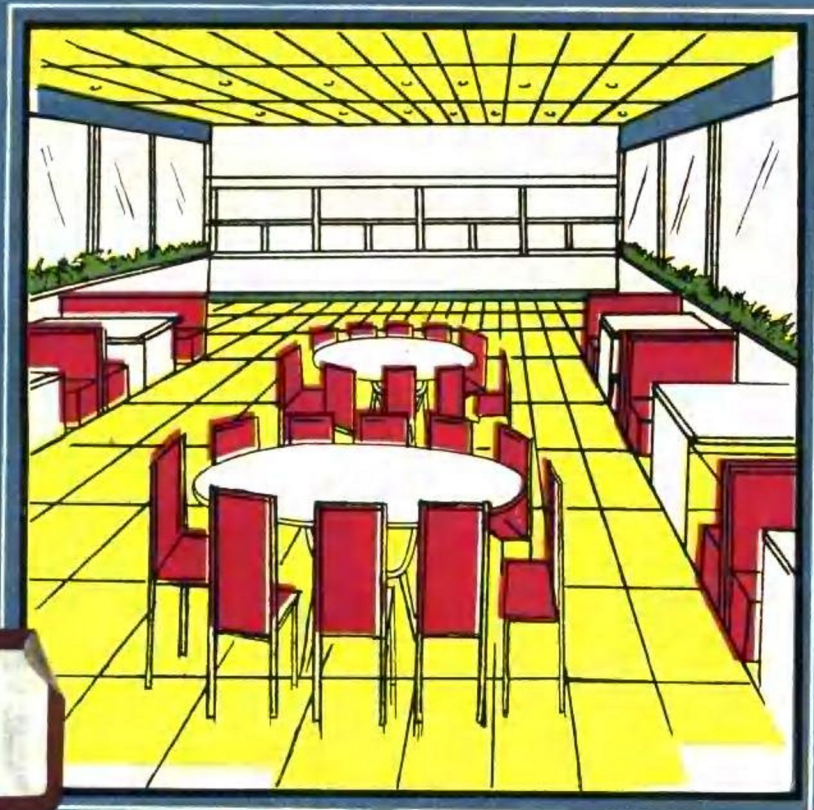


企事业食堂管理

王新权 编著



上海科学技术出版社

F719
107
3

B50117

企事业食堂管理

王新权 编著

上海科学技术出版社

663911

企事业食堂管理

王新权 编著

上海科学技术出版社出版

(上海瑞金二路 450 号)

新华书店上海发行所发行 上海中华印刷厂印刷

开本 787×1092 1/32 印张 7.5 字数 159000

1989 年 11 月第 1 版 1989 年 11 月第 1 次印刷

印数 1—11,900

ISBN 7-5323-1765-X/F·43

定价: 2.80 元

前言

食堂是企事业单位的重要组成部分。食堂工作质量关系到职工饮食生活的切身利益。食堂在企事业单位中的地位和作用越来越被全社会所重视。因此，食堂被称为企事业单位物质文明与精神文明的窗口。

怎样管理好食堂，如何能使食堂办得越来越好，让就餐者高兴进食堂，满意出食堂，处处夸食堂，是企事业单位政治、经济、文化生活中应该列入研究的一项内容。

民以食为天。食堂办好了，让就餐者能吃好饭，人的身体素质就会提高，情绪就会高涨，积极性就会自然形成，工作与学习质量和效率一定会好。从这种意义上讲，食堂工作是间接的生产力，饮食生活是企事业单位联系群众的必要纽带之一。

然而，在我们国家，食堂还尚未建立起科学的管理体系和办法，没有形成统一的管理标准与模式，造成许多食堂在基本条件相同的情况下，有的服务质量高，饭菜质量好；有的则服务质量低，饭菜质量差，伙食成本高，就餐者意见大。究其原因，关键在于管理。

属于食堂性质的伙食单位在全国究竟有多少万个，没有确切的统计数字。据报载，全国大约有一亿多人在各类食堂就餐。因而，食堂搞得好与差，较之饭店、餐馆等，更直接关系到人民的身体健康。况且，这一亿多人又是我国各项建设的主力军。而为这一亿多人做饭的炊事员有几百万人，对这支庞大队伍的思想素质、烹调技术、工作质量和服务态度的管理

是非常必要的。如果就餐者一顿吃不好，一人吃不好，食堂就能听到很多怨言。因此，食堂需要建立一个系统的管理体系，形成或探索出一个科学合理的管理模式。所以，企事业食堂管理作为食堂工作的一项重要内容，便应运而生了。

企事业食堂管理涉及的内容是相当广泛的。食堂管理，就是研究食堂，把食堂作为一个完整的、独立的管理体系来进行研究。其中包括：食堂在企事业中的地位与作用；食堂管理项目、内容与方法；食堂人、财、物管理与产品（饭菜）质量管理；就餐者的饮食消费水平与消费层次；饮食需求与饮食心理；食堂管理与经济效益；特殊职业者的营养与合理膳食等等。这些管理内容，互相密切联系，相辅相成，构成了食堂管理独立的科学体系。

当然，不同的行业，不同的单位，食堂大小不一，千差万别，其管理的特点也各不相同。但是食堂管理的目的和任务是相同的，就是立足现有条件，实行科学管理，以保证最大限度地满足就餐者的饮食生活要求。

本书是在参考了有关资料，结合作者前些年食堂管理的经验与近年来的教学实践，为食堂管理者与广大炊事员提供一些有益的启示而编写的。本书在编写过程中，得到了编者单位领导的大力支持，借此深表谢意。由于作者知识浅薄和工作范围的局限性，再加上目前对企事业食堂管理的研究没有展开，因而书中缺点与错误很难避免，敬请广大读者与有志于研究食堂管理的同志不吝赐教。

编 者

1989年8月于微山湖畔

目 录

第一章 概述	1
第一节 企事业食堂的兴起.....	1
第二节 食堂及其作用.....	2
一、食堂的概念.....	2
二、食堂的种类.....	4
三、食堂的作用.....	5
第三节 食堂工作的意义、任务与炊管人员的职责.....	7
一、食堂工作的意义.....	7
二、食堂工作的任务.....	9
三、炊管人员的职责.....	10
第四节 食堂的特点和前景.....	13
一、食堂的特点.....	14
二、食堂的前景.....	17
第五节 食堂管理的概念.....	19
一、食堂管理的基本概念.....	19
二、食堂管理的职能.....	20
三、食堂管理的基本方法.....	22
第六节 食堂的组织机构.....	24
一、食堂组织机构的作用.....	24
二、食堂的设置及组织形式.....	26
三、食堂组织机构建立原则.....	29
第七节 食堂管理的基本制度.....	32
一、领导管理制度.....	32

二、民主管理制度	33
三、岗位责任制	34
四、目标管理制	36
第二章 企事业食堂管理目标	38
第一节 食堂计划管理	38
一、计划管理的意义	38
二、计划管理的任务	39
三、计划的制订	41
四、计划管理的程序	48
第二节 食堂原材料管理	51
一、原材料管理的总要求	51
二、原材料的分类	52
三、原材料的采购	53
四、原材料的验收	56
五、原材料的保管	57
六、原材料的领用	60
七、原材料的盘点	61
八、原材料的使用	62
第三节 食堂销售管理	65
一、销售管理的原则	65
二、组织销售业务的基本方法	66
三、销售业务的管理	69
第四节 食堂质量管理	72
一、食品质量管理	72
二、服务质量管理	74
第五节 食堂价格管理	78
一、严格执行物价政策	78
二、核算和制订售价的方法	81
三、体现福利性质	84

第六节 食堂财务管理	85
一、财务管理的概念	85
二、财务管理的地位和任务	86
三、资金管理	87
四、费用管理	91
五、财务分析	92
第七节 食堂劳动管理	95
一、劳动管理的任务	95
二、劳动组织	96
三、劳动定额与定员	100
四、劳动力的保护	102
五、劳动力的培训	104
六、劳动报酬	105
七、提高劳动效率	108
第八节 食堂副业管理	109
一、副业管理的意义	110
二、副业管理的任务	110
三、废弃料的收集利用	111
第三章 企事业食堂的服务质量管理	113
第一节 食堂服务的概念	113
一、机能性服务	113
二、情绪性服务	114
三、机能性和情绪性的配合	116
第二节 食堂提高服务质量的意義	116
一、食堂服务质量的含义	117
二、提高服务质量的意義	119
三、食堂全面质量管理的概念和内容	120
第三节 食堂服务质量标准的制订与分析	122
一、服务质量标准的制订	123

二、食堂服务质量分析	125
第四节 食堂饭菜质量管理	125
一、原料初步加工	125
二、原料细加工	127
三、合理烹调	128
四、实行中、小锅炒菜	130
第五节 食堂卫生质量管理	132
一、食品卫生管理	132
二、厨房和贮藏室的卫生管理	135
三、操作卫生管理	136
四、餐厅卫生管理	136
五、餐具和厨房用具卫生管理	137
六、环境卫生管理	139
七、个人卫生管理	139
第六节 常见食物中毒及其预防	140
一、食物中毒的概念	140
二、食物中毒的分类	141
三、食物中毒的原因	142
四、食物中毒的预防	143
第四章 企事业食堂机械设备管理	145
第一节 食堂机械设备管理的意义和任务	145
一、机械设备管理的意义	145
二、机械设备管理的任务	146
三、机械设备的选购配置标准	148
第二节 食堂炉灶的种类、使用与管理	149
一、炉灶的种类	149
二、炉灶的使用	151
三、炉灶的管理	153
第三节 食堂炊餐具分类、使用与管理	155

一、炊餐具的分类	155
二、炊餐具的使用	156
三、炊餐具的管理	158
第四节 食堂冷冻机械的使用与维修	159
一、冷冻机械的使用	159
二、冷冻机械的检查维修	161
第五节 食堂烤炉机械的分类、使用与维修管理	162
一、烤炉机械的分类	162
二、烤炉机械的使用	163
三、烤炉机械的维修与管理	164
第六节 食堂原料加工机械的种类、使用与维修管 理	165
一、原料加工机械的种类	165
二、原料加工机械的使用	165
三、原料加工机械的维护管理	168
第七节 食堂清洁卫生机械的分类、使用与维护管理	169
一、清洁卫生机械的分类	169
二、清洁卫生机械的使用	170
三、清洁卫生机械的维护管理	171
第八节 食堂面点加工机械的分类、使用与维护管理	171
一、面点加工机械的分类	172
二、面点加工机械的使用	173
三、面点加工机械的维护管理	175
第五章 特殊职业者的饮食营养需要	178
第一节 煤矿职工的饮食营养需要	178
一、煤矿工人的劳动特点	179
二、煤矿工人的营养需要	180
三、煤矿工人的合理膳食	184
第二节 化工作业职工的饮食营养需要	189

一、铅作业人员的饮食营养需要	190
二、苯作业人员的饮食营养需要	192
三、磷作业人员的饮食营养需要	194
四、化工作业人员的营养与膳食调配原则	195
第三节 振动噪音环境中作业人员的饮食营养需要	198
一、特殊营养需要原因及饮食调理	199
二、车辆驾驶员的饮食调理	200
第四节 运动员的饮食营养需要	202
一、供给足够的糖类物质	202
二、主要营养素的比例应搭配合理	204
三、适量地增加维生素的供给量	205
四、要有严格的膳食制度	206
五、注意食物的选择与加工方法	208
六、科学安排赛前饮食	209
七、膳食营养调配要有区别	210
第五节 脑力劳动者的饮食营养需要	213
一、普通脑力劳动者的饮食营养需要	213
二、大学生的饮食营养需要与合理膳食	217
三、中学生的饮食营养需要	220
第六节 飞行与航海人员的饮食营养需要 与合理膳食	223
一、飞行人员的饮食营养需要与合理膳食	223
二、航海人员的饮食营养需要与合理膳食	226

第一章 概 述

企事业食堂是从事加工烹制饮食品,并提供场所和设备,专门为本行业、本部门、本单位内部人员服务的饮食场所。它不同于商业性饭店、餐馆、宾馆和招待所,是一种集团性消费形式,带有福利性质,一般无盈利,仅为本单位干部职工提供饮食服务。食堂在现代社会里属于“第三产业”,在企事业内部属于生活后勤部门。食堂不能直接创造经济价值,但它是企事业内部机制的重要组成部分,是企事业职工饮食生活必不可少的部门。办好食堂,对于改善职工饮食生活,提高劳动者身体素质,促进社会生产、建设和各项工作任务顺利完成,加速四化建设,都具有极其重要的意义。

第一节 企事业食堂的兴起

我国是一个具有五千多年文明历史的古国,固定的饮食店是伴随着城市的发展,为适应城市人口集中的生活需要而兴起的,这种商业性饮食活动在商代就有了。

食堂这个特定的集团消费形式,在我国形成的萌芽最先应该是在军队。集体开伙,平等饮食,有利统一,可以说,有了军队就产生了集团消费。十九世纪末,在我国一些大中城市资本家开设的工厂和股份公司以及较大的工矿企业,大部分内部都设有“大厨房”或饮食作房。这些大厨房或饮食作房,有的是专为资本家或股东少数人服务的,实行的是包餐制;有

的则是为普通产业工人提供较为简单的饮食品，还不能称为较为完备的食堂，与今日各行各业的食堂不能相提并论。至于在宋代就有的“四司六局”，与今日的食堂更有本质的区别。

我国企事业食堂作为一种集团消费形式的起步较晚，历史较短，大致是解放以后的事，是伴随着企事业的发展而兴起的。

企事业食堂由少到多，由小到大，由简陋到设施齐全，成为企事业不可一日缺少的部门，中间虽几经曲折，但都有较大程度的发展。尤其是在党的十一届三中全会以后，企事业食堂的规模空前扩大，门面翻新、摆设讲究、机械化程度逐步提高、服务态度热情、管理水平也有明显提高，有的企业食堂有数千人就餐，工作有条不紊，显示了企事业食堂的独特性和生命力。

企事业食堂发展的历史表明，食堂的发展同生产力的发展分不开，同经济的发展分不开，同党和各级政府的关怀分不开，同各行各业领导的重视程度也分不开。随着生产力和商品经济的发展，人们对饮食生活多方面的需求不断增长，物资原料日益丰富，炊事队伍不断壮大，烹饪技艺不断提高，从而促进了食堂饮食业的不断发展，成为一个完整的、独立的体系，是企事业各项正常活动不可缺少的一个部门。

第二节 食堂及其作用

一、食堂的概念

企事业食堂是一个担负集团性消费的饮食品加工、销售、服务的物质生活部门，它是社会化大生产的产物，是适应社

会经济发展的需要而产生和发展起来的，它是企事业中的重要后勤部门。社会中的各类企事业都是有不同的部门所组成，专门从事饮食品加工供应的部门叫做食堂。企事业食堂必须同时具备下列四个特征：第一，食堂在企事业内部必须是一个独立的经济组织。食堂有买卖商品(饮食品)的自由，有为本单位干部职工提供饮食服务的任务，有决定销售饮食品方式和条件的权力，并且在企事业中以采购者、加工者、出售者和服务者四种身份交替出现，参与采购、加工、出售和服务的全过程。具有独立性、专职性，是企事业食堂的基本特征。第二，企事业食堂必须拥有一定的生产资料(即设施设备)和劳动力(炊管人员)，并有权力支配和使用，这是实现与完成食堂任务和权力的物资保证。经济的独立性和饮食品买卖的自由性，又必须以满足本单位干部职工对饮食品消费需求为前提，脱离了食堂的服务性质，就背离了服务的方向，与商业性饮食服务混同，就完全失去了单位办食堂的意义。第三，食堂以服务为主，等量等价交换，劳动力是企事业无偿提供的，经营无盈利，企事业也不补贴，是一个带有福利性质的部门。这是企事业食堂的特点，也是食堂和其它饮食服务行业相区别的一个重要标志。第四，企事业食堂还必须具有法定地位，虽然食堂以服务为主，没有盈利，但是食堂必须向所在地的卫生防疫部门申请登记，经审查批准，取得卫生执照，才能成为合法的饮食品加工组织。食品卫生许可证意味着国家在法律上承认食堂进行食品加工的合法性，接受卫生监督的自觉性，同时要求食堂对所采购、加工、出售的饮食品负责，保证质量。总之，企事业食堂是企事业内部相对独立的经济组织，是以服务为主、经营无盈利、带有福利性质的饮食品加工和出售场所，是有指定任务和服务于干部职工的饮食部门。

企事业食堂同商业性饭店所生产的饮食品虽然大体一样，但两者之间确具有本质的区别。企事业食堂的劳动力与就餐者有一定的比例，一般为 1:35，服务对象是本单位职工，一般不对外，经营无盈利，设备的更新、维修都有单位无偿提供，营业的时间具有固定性和集中性。与此相反，商业性饭店服务的对象广至社会全体成员，实行独立的经济核算，自负盈亏，必须具有自我完善、自我发展的能力，经营的风险性明显大于企事业食堂。

二、食堂的种类

企事业食堂是个总的概念。按照企事业食堂的不同特点、规模、服务的对象、范围等，可分为很多种类。

(一) 按所有制形式分 有全民所有制企事业食堂，集体所有制企事业食堂，中外合资企业食堂和个体企业食堂。此外，还有全民与全民、集体与集体、全民与集体合办的企业食堂，以及搭伙食堂、城市居民食堂，等等。

(二) 按经营形式分 有自费食堂、国家补贴食堂（大专院校、人民解放军、各类疗养院等）。

(三) 按规模大小分 有特大型、大型、中型和小型企事业食堂。企事业食堂规模的大小，主要按就餐的人数、食堂建筑使用面积、营业额以及服务条件来确定。有五千人以上就餐的食堂为特大型食堂，有三千人以上就餐的食堂为大型食堂，有一千人以上就餐的食堂为中型食堂，一千人以下就餐的食堂为小型食堂。

(四) 按营业(开饭)时间分 有 24 小时昼夜连续营业的食堂(工矿企业较多)，有白天营业的食堂，有三餐营业的食

堂,有午、晚两餐营业的食堂等。

(五) 按服务对象分 企事业食堂,有的服务于工矿、建筑、交通、轻纺、商业等企业的干部职工,有的服务于国家机关、事业单位的干部职工,有的服务于人民解放军指战员,有的服务于大中专、中小学学生,有的服务于幼儿园和托儿所的孩子,有的服务于病员、休养员,有的服务于街道居民,有的服务于大宾馆、饭店、酒楼的工作人员。此外,还有专门服务汉族的食堂、服务于少数民族的食堂、服务于信仰宗教的人的食堂等。

(六) 按食堂直接归属分 可分为企业食堂、事业食堂和综合性食堂三种。

总之,企事业食堂是个大的概念,它可以从许多方面来划分,在实际工作中,可以根据需要,加以科学地分类,以便摸索它的规律,更好地把各类食堂管理好。

三、食堂的作用

中国有句古话:“民以食为天”。就是说,吃饭最重要,人人天天离不开饮食。陈云同志讲:“一要吃饭,二要建设”,也是把吃饭放在第一位。近代有识的学者提出:人类文明始于饮食。为集团性消费提供服务的企事业食堂,在我国的企事业中占有很重要的地位,在国民经济和四个现代化建设中具有十分重要的作用,因为它是企事业保证生产力从事再生产活动的最基本最重要的保障。企事业食堂的作用主要表现在以下几个方面:

(一) 有利于改善和提高在食堂就餐者的生活水平 随着生产的发展,经济的繁荣,企事业职工经济收入的增加,在各类食堂就餐的人数愈来愈多,广大就餐者对饮食生活的要

求也愈来愈高。为此,企事业食堂加强管理,培养壮大炊事队伍,提高烹饪技术,增添饭菜花色品种,增加服务网点和服务项目,以及改变服务方式,改善设施设备条件,开展最佳服务、优质服务竞赛活动等,既可提高企事业食堂的服务效果,适应和满足企事业职工对饮食生活多方面的需要,改善和提高就餐者的饮食生活,又直接关系着就餐者的身体素质,促进生产的发展和各项工作任务地完成。

(二) 有利于生活福利社会化,解放家务劳动力 目前,我国广大职工特别是女职工,仍然被做饭烧菜、洗衣缝补等诸多繁重琐碎的家务劳动缠身。这种家庭式生活方式,远远不能适应改革的形势,不利于四化建设,与现代文明极不吻合。恩格斯曾说过:“可以大胆的假设,有了公共食堂和公共服务所,从事这一工作的三分之二的人就会很容易地解放出来,而其余的三分之一也能够更好、更专心地完成自己的工作”。因此,办好企事业食堂既可以解除广大职工的后顾之忧,调动职工的积极性,又能使广大职工(尤其是女职工)从繁重的家务劳动中解放出来,有利于学习、生产和工作,还可以减轻商业性饮食饭店的负担,缓解大中城市吃饭难或就餐时拥挤等问题,使生活福利事务社会化,让人们专心致志、集中精力投入四化建设。

(三) 有利于调动职工群众的积极性,提高劳动者的身体素质 食堂工作是个群众性很强的工作,它涉及到每个就餐者的切身利益,一个单位的食堂办得好与差,就餐者会直接了当地说出来。因为饮食是每个人维持生命所必须的。职工群众的劳动积极性有很大程度是从领导关心其生活调动起来的,尤其是食堂办得好坏,与劳动者的积极性有直接的关系。另外,食堂办好了,职工能吃好饭,身体素质必然提高,职工的工