

政府机关餐饮服务组织架构设置、人员 配备及培训管理

目录

第一节 管理机构设置.....	1
一、项目管理组织机构.....	1
二、项目组织机构图.....	2
三、项目机构人员一览表.....	2
第二节 项目人员配备.....	3
一、本项目管理、技术、服务人员配备表.....	3
二、本项目管理、技术、服务人员资质一览表.....	4
第三节 岗位职责.....	5
一、项目经理.....	5
二、仓管.....	6
三、财务人员.....	7
四、现场管理主管.....	8
五、主厨.....	9
六、厨师.....	9
七、食堂采购、验收员.....	10
八、保洁消毒人员.....	12
九、洗消工.....	12
十、烹调岗.....	13
十一、蒸饭岗.....	13

十二、切料、配料岗.....	14
十三、面点师岗.....	15
十四、服务员.....	15
第四节 项目人员管理.....	16
一、总则	16
二、适用范围.....	16
三、健康管理制度.....	16
四、人员培训制度.....	17
五、个人卫生管理制度.....	18
六、人员工作服管理制度.....	19
第五节 人员培训.....	20
一、培训目标.....	20
二、培训对象.....	20
三、岗位基本要求.....	20
四、培训内容.....	21
五、培训的组织与实施.....	23

第一节 管理机构设置

一、项目管理组织机构

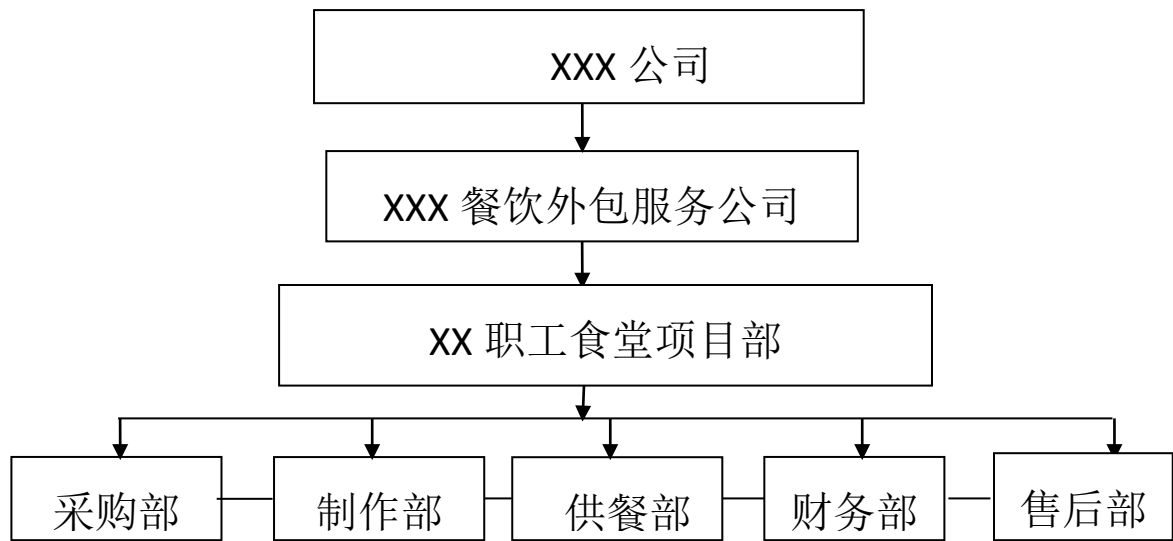
在我单位的管理层面上，组织强有力的项目管理领导班子，由总经理亲自挂帅担任总指挥。成立项目经理部，项目经理部由单位总部授权管理，按照企业管理模式标准建立项目质量、职业健康安全、环境保证体系。形成以全面质量、职业健康、安全、环境管理为中心环节，以专业技术管理和计算机管理相结合的科学化管理体制。

项目经理部按照单位颁布的《管理手册》、《程序文件》、《作业指导书》执行，具体项目组织管理机构职责分工，落实服务责任，各岗位各行其职。

针对本项目的特殊性及其重要性，在项目中心人员的挑选、考评及确定中，单位选择管理经验、技术水平及业务水平均非常突出的管理人员作为本工程的项目经理及项目副经理、执行经理。

单位机构设置分别为：财务部、采购部、制作部、供餐部、采购方服务部、应急处理中心，由项目经理作为总负责人。

二、项目组织机构图



三、项目机构人员一览表

针对本项目特点，单位将组成专业的服务人员服务于该项目。

本项目主要由项目人员相互配合。

部门	姓名	性别	身份证明	证件名称	证书编号	职责

第二节 项目人员配备

一、本项目管理、技术、服务人员配备表

项目名称：

采购项目编号：

序号	岗位分配	人数	主要工作职责
1	项目经理		

			全面负责×××食堂项目部整体工作
2	现场管理人员		配合项目经理负责×××食堂整体工作
3	微机操作、设备维护维修人员		负责×××食堂的设施设备维护维修工作
4	财务人员		负责×××食堂项目部的财务管理工作
5	档案管理人员		负责×××食堂项目部的档案管理工作
6	厨师(中级厨师)		负责厨房菜品制作
7	切菜员		负责厨房洗、切、配菜工作
8	洗碗工		负责厨房洗刷工作
	窗口服务员		负责布菜窗口的服务
9	服务员(含保洁)		负责食堂及厨房的清洁卫生工作
10	仓管人员		负责仓储管理、食材保管工作
11	食材采购人员		负责食堂食材采购工作
	共计		

二、本项目管理、技术、服务人员资质一览表

职务	姓名	持何种资格证件		已承担项目情况
		证书名称	级别	

现场管理 人员				
会计				
出纳				
主管				
班长				
主厨				
厨师				
班长				
服务员				
服务员				
服务员				
服务员				
服务员				
服务员				

投标人名称（盖章）：

法定代表人或授权代表（签字）：

投标日期：

（备注：根据采购文件要求进行修改调整，同时附上相应人员的资格证明材料，证件资料等）

第三节 岗位职责

一、项目经理

（一）认真执行公司下达的各项工作任务和工作指标，制订管理区年、月度营销计划，拟定负责食堂每年的预算方案和营业指标，分析报告，进行营业分析，领导食堂员工积极完成各项经营指标。

（二）参加公司的行政例会及业务协调会议，主持日常管理区的部门会议，传达公司的各项会议精神，协调各部门的日常工作，督导各项工作能顺利实施。

（三）不断提高管理水平，负责制定食堂推销策略、服务规范和程序并组织实施，及时检查食堂服务规范及各项规章制度的执行情况，发现问题及时采取措施。

（四）督导完成食堂日常经营工作，编制员工出勤表，检查员工的出勤状况；负责检查食堂的清洁卫生工作，保持环境卫生整洁，抓好餐具、用具的清洁消毒工作；加强现场管理，及时发现和纠正生产经营中出现的问题。

（五）全面抓好安全工作，包括设备安全、生产安全，及时检查食堂设备的情况，抓好部门设备、设施的日常维修和保养，确保各种设施设备处于完好状态；对员工进行安全教育，并加大检查力度，杜绝安全 事故发生。

（六）热情待客、态度谦和，与消费者保持良好沟通，妥善处理消费者的投诉，及时听取消费者意见与建议，充分了解经营服务不足之处，积极改进，不断改善服务质量，并与经营机关单位、相关监管部门建立良好的公共关系。

（七）重视属下员工的培训工作，定期组织员工学习相关业务技能，对员工进行服务意识的训练，定期检查并做好培训记录，使负责的机关单位的服务档次得以提高。

（八）定期召开食堂员工会议，检查近期服务情况，及时通报检查结果及尚需改进的工作，并对下属进行绩效评估，并按奖惩制度实施奖惩。

二、仓管

规范厨房管理，使作业标准化，提高服务质量。

（一）食堂所有物品必须登记，注明购买日期、价格和数量等。

（二）进入仓库的物品须分类码放在货架之上，标明物品名称、数量、保质时间。

（三）除领料人和库管负责人以外食堂其他员工不许到仓库乱窜。

（四）领料人必须签名，从仓库领出的物品要让负责人进行登记，领出的物品只能公用，一律不能私用。

（五）领料人必须按规定的时间进行领料、也要对自己所领的物品进行监督与负责。

（六）库管负责人要对领料人进行监督，对于不该领的

物品一律不领并对领料人所领的物品进行认真审势登记。

（七）库管负责人必须定时盘点，如发现物品短缺，要立即通知食堂项目经理购买和查找原因，及时解决问题和制定相应的防范措施。

（八）仓库必须保持干净、整洁、整齐、注意防霉、防潮、防火、防鼠、防毒等工作。

三、财务人员

（一）做好仓库保管工作，材料出入库要认真及时做好记录，要做到帐物相符；

（二）严格管理流动资金，现金收支要票据齐全并及时登记，不得挪用资金；

（三）严格验收。各种原材料购进后，应根据票据所列的品种、规格、单价、数量、金额等认真细致的逐一点收，要做到各类品种重新清点、重量复称、金额复核，对于定型的包装产品要查验合格证、出厂日期、保质期等，质量不符合、很差甚至霉烂变质的材料拒绝验收，不得入库。

（四）每日清理、核对当天就餐人员的刷卡金额，数据要及时反馈给食堂负责人，更新“食堂日报表”、“食堂现金收支表”、“食堂收入表”等电子表格，并及时保存到共享文档。每周进行一次自查，根据各项开支进行结算，以便及时平衡盈亏。月底做好盘库工作（财务人员、食堂负责人同时参加），并根据各项收支数据和实际库存进行核算，并将“食堂月度盈亏报表”和装订好的各项票据凭证一起上报上级领导。

（五）做好食堂员工的考勤记录工作，协助食堂负责人

做好其他管理工作。

四、现场管理主管

（一）我方有多年单位食堂服务经验的公司经理担任本项目的现场管理主管，具有较强的亲和力、沟通能力；十分熟悉餐饮管理流程及服务流程，有较强的处理突发情况的能力，较强的团队合作精神，热爱服务工作，工作踏实、认真，有较强的奉献精神。

（二）负责食堂日常生产、服务和管理工作，了解、制定每日工作计划和实施过程。加强经济（成本）核算，做到所属条块的工作协调、监督和调设工作。

（三）负责食堂人员的考勤、劳动纪律、职业道德教育和业务培训工作，树立团队意识和互助友爱的好风气，保证各项规章制度和经营工作目标的贯彻落实。

（四）完成机关职工食堂交给的其他有关工作，参加组织的业务交流和会议等，做到“上传下达，下情上报”。在工作中不断发现新问题，解决新问题，经常听取机关职工（消费者）的意见和建议，不断改进食堂的各项工作，使公司的品牌得以发展。

五、主厨

（一）负责督促厨房人员认真执行其岗位工作流程，保证饭、菜质量，掌握供需环节的切入口，防止饭菜供需脱节和过量的剩余。严格控制原料进货渠道的验收和保证质量，杜绝假冒伪劣霉变原料流入生产（加工）领域和严防食物中毒事故苗子的发生。

（二）负责生产（加工）场所的卫生监督管理，认真落实和检查生产（加工）场所的环境卫生，做到墙面、灶台、台面、地面、水池、下水道及窗口服务、就餐区域的卫生整洁管理工作和检查，要求工作人员做到“三白四勤”和落手清的责任要求。负责每天各岗位区域的卫生打扫和组织每周一次大扫除的工作及检查等。

（三）负责做好食堂的水、电、煤等设施的安全使用和检查维护工作，定期对厨具设备进行保养和清洗。严禁违章操作，全权负责食堂消防安全、治安保卫的责任。

六、厨师

（一）由我方具有 XX 年以上的大机关、酒店大厨工作经验的厨师担任。

（二）了解当日生产（加工）品种、数量，负责上灶烹饪制作，食物烹饪严格按工艺要求进行操作，与切配人员密切配合和合作，保证生产有序、出品优良和统筹出品的速度及量能。

（三）负责出品生产（加工）的质量，严格色、香、味、形的具体标准。合理使用主、副料的配比及调料类的用品品种，在保证质量的前提下，降低成本和对原料及余料的多用途利用，杜绝浪费和严防低质量的出品变化。

（四）注重个人仪容仪表和卫生要求，严格执行“三白四勤”

规定，对岗位区域的墙面、灶面等卫生负责；认真执行出品生产（加工）工作流程，对炉灶设备及用具做到安全使用和维护、保养，合理利用能源、确保安全、严防有关事故苗子的发生。

（五）热锅起油必须严格控制温度，不得擅自离开操作台；油锅过火时，合理使用防范措施和压火方法，注意自我保护和严防火苗蔓延，严禁“火上加油”或“火上浇水”，严格执行“两关一盖”。

（六）严格执行机关食堂的各项规章制度和工作休息时间，服从分配，力求搞好各岗位间的工作配合，严禁不合格出品的出售；使生产管理，服务工作不脱节和有序的正常运作。

七、食堂采购、验收员

（一）采购的食品必须符合国家有关卫生标准与规定。采购的食品必须新鲜、卫生、清洁，严禁采购有害、有毒、腐烂变质、酸败、霉变、生虫、污垢不洁、混有异物或其他感官性状异常的食品。

（二）肉类食品采购必须有检验合格证明；禁止采购无检验合格证明的肉类食品。

（三）采购定型包装食品，食品包装上必须标明：食品名称、厂址、生产日期、保质期限、规格等，缺一不可；禁止采购超过保质期限及用其他不符合食品标签规定的定型包装食品。

（四）禁止采购无食品卫生许可证的食品生产经营者供应的食品。

（五）采购的食品不得放置或存放在有害、有毒的容器内。

（六）食品采购人员定人、定责、定位、定岗、每次、每天采购的食品都要登记记录，注明名称、数量等事项。

（七）食品验收定人、定责、定位、定岗；必须指派有高度责任感，懂得食品卫生基本常识的人作为食品验收人；必须规范食品进货、验收的程序。

机关食堂对进货的每样食品都必须进行验收，每次验收，验收人都必须认真、仔细检验每样食品的各项卫生要求，对达不到食品卫生标准和不符合食品卫生要求的食品要坚决清退。每次对每样食品的验收都要在采购登记记录上签明意见和验收人的名字及日期。

八、保洁消毒人员

（一）讲究个人卫生，注意文明行为，树立良好的服务形象。

（二）做好各自卫生责任区的清洁、保洁工作，桌椅三餐三擦，地面三餐必拖，保持地面、门窗玻璃、桌椅等洁净。

（三）坚持双休日大扫除制度，对桌腿、凳腿、门窗全面清擦，地面冲洗，做到窗明几净，地面无痰迹，墙面无灰尘。

（四）做好食堂所有设施的保管工作，发现损坏，及时报修，做好节水、节电、除尘滤布防蝇防鼠工作。

（五）搞好食堂

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/948070074067006051>