

影响学生午餐满意率的原因分析及管理对策



海曙区石碶街道冯家小学 马霖霞

【摘要】学校管理中,午餐是一天中的能量保障环节,既要让小学生吃得有营养,又要满意率高,还可以从午餐中学习饮食文化,需要学校管理者调查研究影响午餐质量的原因,了解小学生的饮食需求,掌握食堂管理技巧,加强教师管理水平。让午餐管理成为学校管理中不可缺的一部分。

【关键词】调查研究;午餐管理;就餐环境

学校日常巡视,看孩子们的午餐,发现:孩子们一边说话、一边就餐,剩菜剩饭严重,餐盘七零八落。又听到学生家长的抱怨声:“学校午餐吃得不够好,一到晚上孩子就说饿,午餐太难吃,不好吃。”又听总务处抱怨:“这么好的虾,学生都不爱吃,午餐真难搞。”一顿美好的午餐,学校嫌麻烦,学生说难吃,家长抱怨投诉。提高学校的午餐满意率也是办学的一项内容,高质量午餐既保障孩子身体健康,又肯定学校管理效率,高质量午餐不仅对学生的成长受益,更是办好家门口的学校的重要指标。

如何提高学校午餐满意率?首先调查研究入手,寻找影响满意率原因;其次对症下药,从管理入手,制定餐饮制度,参与餐饮劳作,评价午餐质量;后续升华到学校管理文化,午餐管理不仅促进教师的师德师风,而且弘扬中华优秀传统文化饮食文化,更锤炼中层干部的管理能力。

一、调查研究:影响午餐满意率的原因分析

本人在自己所在的学校开展了一场关于午餐满意度的问卷调查。调查结果显示:总体满意率75%左右。下面是调查后的各个班级的真实数据:(参考图)

班 级	1班	2班	3班	4班	5班	6班
一年级	95%	80%	90%	83%	100%	100%
二年级	100%	100%	100%	86%	75%	95%
三年级	78%	95%	100%	83%	100%	83%
四年级	93%	81%	63%	80%	81%	85%
五年级	30%	58%	43%	34%	65%	26%
六年级	39%	81%	86%	79%	100%	100%

粗看,似乎没什么问题。细看发现:每个班级的满意率差距很大,学校继续召开学生座谈会,发现几个问题:

(一)学生饮食满意率与饮食观有关。走访100%满意的9个班级,班主任经常进行健康饮食教育,经常开展饮食班队活动,经常叮嘱孩子要感恩食堂的叔叔阿姨。

(二)学生饮食满意率与菜谱有关。从学生的心理出发,孩子们喜欢红烧的鸡翅、酥软的鸡米花、番茄炒蛋、蛋炒饭等,不喜欢红烧南瓜、硬的豆类、要动手剥壳的虾等。

(三)学生饮食满意率与就餐方式有关。餐厅就餐的班级满意率高,因为餐厅可以重复打饭,餐厅环境好,教室就餐的学生普遍认为米饭偏冷,小菜偏少。

(四)学生饮食满意率与食堂管理有关。孩子们反映经常吃到清洁球丝、小虫子等,影响食欲,所以不喜欢学校的午餐。

结论:看来办好食堂还得多方面综合考虑。既有学校管理上的问题,也有学生不健康的饮食观的问题,还有班级的饮食教育问题……

二、管理改革:提高午餐满意率的实践探索

学校管理不是单纯的命令指挥,而应不断发现问题,研究问题,进而解决问题。就学生午餐这个问题,以问题研究为导向开始工作研究,多方了解,多次调研,找到午餐问题的症结:午餐问题既有学校管理上的问题,也有学生不健康的饮食观的问题,更是目前幸福生活与学校餐饮不匹配的矛盾问题所致。因此我们需要理清思路,改变意识,多头工作并进。

(一)从学校管理改革入手。成立午餐管理领导小组,定期召开领导小组会议,总结午餐工作的得失,理清思路,分析对策;组建学校膳管会,膳管会由教

师、家长、行政等组成,不定期进校检查午餐情况;落实校长陪餐制,由校长或者行政值周与学生共进午餐,记录午餐的卫生、口味等情况,并以钉钉形式公布于众;增加午餐菜谱公示,通过学校的微信公众号公布每周菜谱。

(二)从午餐菜谱设计入手。学校召开学生座谈会,征询学生午餐建议,了解学生的需求,也知晓了学生不正确的营养观(学生喜欢蛋炒饭、油炸品等)。确定一荤、一荤素、一素、一汤四个组合的午餐,并结合学生年龄特点,菜系增加颜色,适当多些菜,便于学生加菜。结合下午的长时间托管,增加午点;酸奶

和面包。

(三)从班级文明就餐养成入手。各班开展饮食健康教育活动,纠正学生不健康的饮食观,要求孩子安静就餐,实行光盘行动,懂得自我管理,自己打饭、自主整理餐盘。并安排少先队做光盘行动志愿者,监督学生的就餐文明和考核。

(四)从厨房工人管理入手。理清厨师和帮厨的工作内容及考核要求,增加工人的考核薪酬,考核薪酬与学生的午餐的满意率、投诉等有关,将满意率与工人的薪酬挂钩,提高员工的归属感和责任感。

(五)从就餐环境改变入手。餐厅大白墙刷新,明黄色与白色间隔,增进食欲,充分利用学校的非遗特色,将灰雕、瓷画等非遗作品上墙,既美化餐厅,又让学生有自豪感。

(六)从家长意识改变入手。学校召开教育议事会,让家长代表品尝学生午餐,参观厨房配餐间、储藏室等;举行家长开放日,让家长亲眼看看孩子的就餐环境、午餐质量。开放餐厅,让家长进来,只有这样,才能真正让家长放心,并通过家长到来督促食堂规范的提升,也让食堂好口碑得以广泛宣传。

三、后续升华:影响午餐管理的文化思考

学生午餐看似与教育无关,其实跟教育有很大的关联。午餐管理培养中层的管理能力,午餐管理渗透教师的师德师风,午餐管理开发学校的饮食校本课程,午餐管理也反映了一所学校的精神文化。

(一)午餐管理——锤炼中层干部管理能力

老子云“天下难事必作于易,天下大事必作于细。”要把“小事做细,细事做精”,就要从大事着眼小处入手,把一件事做精做细,才能达到管理的高效率。午餐管理,锻炼中层干部精细化的管理能力。

午餐管理锤炼中层干部的执行力。每年开学前厨房、餐厅的安全检查,设施设备的查漏补缺,补充购置损坏的餐具等,这需要中层干部的细致和耐心;

午餐管理锤炼中层干部的沟通力。每年开学总务主任开好后勤人员会议,精选细选厨师长,总务主任要用好食堂

职工,招聘好厨师长,发挥职工的积极性,让厨师、帮厨乐在其中,合理分配职工的工作量、工作内容,并能精准考核。

午餐管理锤炼中层干部的创新力。发挥餐厅的育人功能,中层干部要规划餐厅布置,设计人员流动走向,甚至录制学生就餐模拟视频,供师生学习。

(二)午餐管理——弘扬教师师德师风

午餐管理中,教师与孩子们一起就餐,享受饮食的快乐,当孩子胃口不好时,老师会关注;当孩子暴饮暴食时,老师会耐心劝说;当孩子因身高不够不到餐台打菜时,老师会主动帮忙,午餐的场面,让我们看到师生温暖的一面。

下面是来自家长参观食堂后的一段话:“今天是我们参观食堂的日子,偏偏天公不作美,下着小雨,这样也影响不了我们参观食堂的心情。在学校主管食堂教师的率领下参观了学校食堂。总体感

受学校对食堂非常重视,食堂卫生很干净,对学生的饮食很照顾,作为家长我放心。我们学校不光有很好的食堂内部环境,严格的规章管理办法,更主要的是有一支热爱孩子,为孩子身心安康着想的教师队伍。家长想到的,教师们也都做到了;家长没想到的,教师们也都做到了。学校教师对孩子们的付出,那真的不是一般的敬业。作为一名家长,我真的很欣慰。”可见,一顿好的午餐管理,让家长看到了教师对学生的关爱。

(三)午餐管理——传承中华优秀传统文化

中国作为一个有着悠久历史的礼仪之邦,久远的古代就有了相对完善的就餐

礼仪制度。就餐礼仪是人成长的一部分,是一个人自我修养和素质的体现。

为传承中华优秀传统文化,学校收集中国的就餐礼仪、饮食文化、饮食健

康等知识,汇编成册,作为学校饮食校本课程。校本课程内容可以分成:食物来源,食物营养,就餐礼仪,当地特产,饮食健康,简单食物制作等。

为培养学生的自我管理能力,每学期举行“今天我当家”的活动,学生自主购置蔬菜等,在父母的帮助下学会烧饭、烧简单饭菜等。学校也利用农场基地,组织学生参与挖土豆、摘番茄等农活,并将采摘到的农作物到厨房加工,或组织学生野炊活动,锻炼学生的动手能力,在劳动中爱上美食。

民以食为天,一顿午餐,保障师生一天的学习和工作。从师生健康出发,学校做好后勤服务;从教育的初衷出发,弘扬中华优秀的饮食文化,饮食也是教育的一部分;从管理的深度着手,不断激发教师的爱心,让午餐成为学校管理中不可缺的一部分,让午餐提高社会对学校总体的满意率。