

# Discussion on the Management Technology Problems and Countermeasures of the Staff Canteen in the Coal Mine Enterprise

Xiaoxu Huo

Kuqa Kexing Coal Industrial Co., Ltd., Kuqa, Xinjiang, 842000, China

## Abstract

With the development of social economy, people's demand for energy has increased and their requirements have been raised, which has promoted the development of coal mining enterprises. With the expansion of scale and economic growth, the per capita income level of coal mining enterprises continues to increase, and employees have higher requirements for the types of food and service quality in the canteen. In order to meet the needs of employees, it is necessary for enterprises to strengthen canteen management, introduce advanced management techniques based on the overall management needs and current situation of the enterprise, scientifically analyze the problems existing in traditional management techniques, conduct in-depth analysis of problems, formulate scientific decision-making strategies, and provide employees with delicious food and high-quality services. The paper mainly discusses the management technology issues and countermeasures of the staff canteen in coal mining enterprises, aiming to do a good job in logistics support and improve management level.

## Keywords

coal mining enterprises; staff dining hall; management technology; problem; countermeasure

## 煤矿企业职工食堂的管理技术问题及对策探讨

霍晓旭

库车市科兴煤炭实业有限责任公司, 中国·新疆 库车 842000

## 摘要

在社会经济的发展下,人们对能源的需求增加、要求提高,推动了煤矿企业的发展。煤矿企业在规模扩大、经济增长的前提下,人均收入水平也不断提高,企业职工对食堂的伙食类别和服务质量的要求提高。为了满足员工的需求,需要企业加强食堂管理,根据企业整体管理需求和现状,引进先进的管理技术,并科学分析传统管理技术中存在的问题,深入分析问题,制定科学的决策对策,为员工提供鲜美的食物和优质的服务。论文主要浅谈煤矿企业职工食堂的管理技术问题及对策,旨在做好后勤保障工作,提高管理水平。

## 关键词

煤矿企业; 职工食堂; 管理技术; 问题; 对策

## 1 引言

在当前市场经济的发展下,企业之间的竞争加剧,企业想要提高自身的市场影响力、竞争力,就需要加强内部管理,做好后勤服务保障工作。煤矿企业性质特殊,是国有企业,员工数量多、结构层次不同,对食堂伙食的要求和需求也不同。为了满足员工要求,达到相关指标,发挥其作用,做好物质保障的同时也需要彰显人文关怀,为了达到以上这一点,需要企业加强管理。

## 2 煤矿企业职工食堂管理要求

组织生活委员会对食堂的食材采购、食品卫生、三餐质量等内容进行全程监督,利用政工例会打分、职工例会测评、生活监督委员会检查,每月对食堂进行测评,通过评比和奖惩的方式让食堂成为维系队伍稳定保障员工利益最坚固的民生堡垒。对于食物而言,在满足员工吃得好的基础上,不断在就餐环境和后勤保障上深耕细作,根据调查结果,对自助餐食堂和外包食堂的饭菜质量、食品卫生进行改革,对菜品进行改善,按职工们的味蕾需求进行“刷新”。

在管理上要引入精细化管理模式,确保管理更加规范、专业、细致,比如职工食堂从食材的采购、验收、入库,到食品加工制作、储存、留样等环节进行严格把控,确保购买的食材新鲜无污染;组织服务人员进行专业知识学习培训,

【作者简介】霍晓旭(1986-),女,中国河南汝州人,从事职工食堂管理研究。

提高服务人员业务素质；组织服务人员进行健康体检，保证服务人员持健康合格证上岗；对食品储藏室、食品加工区、就餐区、餐具清洗和消毒等区域进行全面清理、消毒，对餐具、容器等用具进行定位存放；严禁非食堂工作人员随意进入食品加工操作间及食品存放间，确保职工吃上卫生、优质、放心的饭菜，保障职工舌尖上的安全<sup>[1]</sup>。

### 3 煤矿企业职工食堂管理技术存在的问题

#### 3.1 食堂设备设施落后

调查发现，当前煤矿企业职工食堂现有的设施设备落后、使用时间久，设备能耗高、性能不稳定，无法满足实际需求，存在运行不畅、突发故障、效率不高的问题，影响了食堂的正常运行，为员工就餐、用餐体验产生了较大的影响。分析原因具体体现在以下几个方面：第一，管理不到位。食堂设备管理不善会导致设备设施的损耗加快，磨损加剧。出现老化、异常振动、噪声、高能耗、突发故障等问题，严重影响其使用寿命缩短，进一步影响施工的整体生产效能。第二，投入有限。企业若长期没有足够的资金投入设备设施建设中，没有及时引进先进的设备设施、更新升级和维护设备，导致设备能耗高、成本高、效率低质，影响了食堂工作的正常进行，进而影响员工的正常用餐。第三，技术水平落后。随着时代不断进步，技术水平也不断更新，企业若不能及时掌握和运用新的技术和工艺，没有引进高性能、高等级的设备设施，会影响正常运行、影响生产效率、影响食堂的服务效率，进一步影响员工满意度。

#### 3.2 食堂消费系统落后

食堂是煤矿企业不可或缺的一部分，消费系统一直是重点关注的对象，调查发现，煤矿企业当前食堂消费系统普遍存在长时间排队、等待时间过长、结账不便捷等问题。仍然以传统的人工收银模式为主，无法满足大规模消费场景下的需求、满足大规模的高效服务需求，具体表现在以下两个方面：一方面，员工长时间排队、等待时间过长。在用餐高峰期，食堂的长队现象时有发生，不仅增加了员工的用餐等待时间，也影响了用餐体验度和出餐效率。另一方面，结账不便捷。传统的人工收银模式需要消费者排队结账，造成了时间成本的浪费，也增加了员工的不满，同时也会出现延时进账、进账不提醒、账单错误、网络中断等问题。

#### 3.3 职工需求无法满足

调查发现，当前煤矿企业职工食堂管理还存在较大的问题，在食堂管理上仍然以食堂内部运营为主，注重经济效益提升、环境改善，不重视满足员工的个人需求，没有倾听员工的想法、心声，在食品和菜品上还存在单一、质量不佳的问题。这种情况是因为食堂管理较为粗放、落后，没有引入精细化、人本化管理模式，没有从员工最关心的食品价格、种类、新鲜度入手。没有深入实际调查和记录，对员工的饮食习惯、需求、年龄、身份信息不了解，忽视了员工个体的需

求。食堂只注重装修风格，环境卫生，忽视了员工个人味蕾、饮食习惯、就餐习惯的满足，导致员工对价格、菜品、排队情况不满意。在这种情况下员工无法感受到温馨，对食堂存在意见，食堂缺乏特色，不具备吸引力，也无法留住员工，导致食堂整体满意度不高。

#### 3.4 企业劳动力减少

当前煤矿企业在人才队伍上面临的问题包括：人才断档，技术人员流失；采煤机械化智能化；安全事故仍然不可避免的频发；企业经营困难等等，这些问题的存在导致煤矿企业劳动力减少，分析原因，具体体现在以下几个方面：第一，企业在配置人员时不重视考核，投入不足，人员专业能力、经验、意识都达不到企业用人标准。第二，当前煤矿企业在技术管理上十分薄弱，调查发现我国煤矿企业的总工程师普遍学历不高，这种情况并不少见。因此技术力量薄弱、人才短缺是当前煤矿企业在用人上的主要问题。第三，在当前煤矿企业的发展带来的环境污染负面问题，导致煤矿收入低，技术骨干大量流失。随着国家的重点管控，煤矿企业兼并重组整合矿多，摊薄了本身并不丰厚的人才家底，在这种情况下更加剧了人才的流失，导致人才队伍结构不稳定。第四，煤矿大型化、开采机械化、智能化，对人才提出了更高的要求，传统的人才结构已经无法满足需求。煤矿信息化、智能化建设取得新进展，煤炭生产效率大幅提升，全员劳动效率要求更高，在这一现状下对煤矿企业人才队伍带来了挑战<sup>[2]</sup>。

### 4 煤矿企业职工食堂管理技术问题的解决对策

#### 4.1 提升食堂设备设施

第一，建立规范的设备管理制度。食堂现有的各种设备使用寿命和性能与其后期管理息息相关，因此，食堂管理人员要加强设备管理，建立科学、合理的设备保养、维护、使用和更新等制度。定期进行设备检修和维护，能有效提高设备的使用寿命和性能，避免因设备老化引起的生产效率低下。第二，适当增加投入。稳定的资金是煤矿企业食堂正常运转、管理进行的物质基础，也是食堂健康发展的保障。煤矿企业应根据实际情况适当增加食堂设备设施的资金投入，加强设备设施建设和升级，增强生产技术和生产力，提升企业的竞争力和市场占有率。第三，保持技术更新。煤矿企业应时刻关注技术创新，要求食堂管理人员和食堂工作人员学习和掌握新技术、新工艺，引进先进的设备和技术，不断提升自身的技术实力，以顺应市场的发展和变化。

#### 4.2 更新食堂消费系统

对于以上食堂消费系统落后，无法满足员工需求，引起员工不满的问题要引起企业的重视，企业要更新升级食堂消费系统，实现食堂消费系统的智能化与数字化建设。例如，煤矿企业可以引入智能点餐系统、数字化支付系统及数据分析系统，对食堂消费的全流程管理。其中智能点餐系统可以

帮助员工快速选择菜品,减少等待时间,提高用餐效率;其中数字化支付系统则方便员工结账,减少现金交易带来的麻烦,同时也可以实现财务数据的自动化统计;其中数据分析系统可以通过分析员工的消费习惯,为企业提供更精准的食物供应以及员工福利管理。

此外,食堂也可以引入现代化的支付和结账技术,实现食堂消费系统的智能化管理,可以引入移动支付、刷卡支付等现代支付方式,减少现金交易,提高支付效率;可以引入食堂预订系统,帮助消费者提前选餐、预订座位,避免等待时间过长的问题;引入自助结账系统,让消费者自主结账,提高结账效率,减少排队时间,通过以上举措可以推动食堂消费系统更加智能化、便捷化。另外,在未来,食堂消费系统也可以引入人脸识别技术、语音识别技术等,实现更加智能的点餐和结账体验。并在创新改进的过程中将食堂消费系统与企业内部的员工管理系统进行整合,实现消费信息和员工信息的关联,为企业管理提供更多的数据支持。并在食堂消费系统智能化管理下提高食堂的服务效率。

### 4.3 满足职工各项需求

对于以上职工食堂存在的本质和内在问题需要管理人员重视,可以从细节入手,通过实际调查、访谈了解本质问题、内在问题,把握问题的特点,可以从最紧迫、最重要的问题入手,一一解决,改善食堂管理现状,提高食堂管理的精细化水平,具体可以从以下几个方面进行:

第一,丰富食堂菜品种类。食堂管理人员要根据职工口味特点、需求等定期增加菜品种类和口味选择,根据职工需求进行调查和市场调研,可以引入季节性食材,推出季节菜单,提供特色菜品和主题日,增加菜品的多样性,有效满足职工需求,提高其幸福感。

第二,增加食堂座位,改善用餐环境。食堂管理人员要根据人流量、用餐时间、现场空间布局等适当地增加座位数量,根据用餐高峰时段进行分时段安排,充分利用空间资源。为了精准确定座位情况,可以安装计数器,根据客流量进行用餐时间的预测和调整,优化座位布局,增加私密性和舒适度。

第三,提高食堂服务效率。食堂管理人员要根据食堂实际情况适当地增加服务人员数量,提高服务效率和响应速度,定期进行员工培训,提升服务技巧和态度。可以引入自助点餐系统,优化点餐和结账流程;推广预订服务,提前安排用餐,减少员工的等待时间。

第四,调整食堂价格。管理人员要加强成本控制,可以在长期的实践中找到适当的物料、用料和工艺等平衡点,以降低成本,比如食堂食材采购人员可以与供应商谈判,争

取更合理的价格。并在特定的时间段推出经济套餐和优惠活动,增加顾客的实惠感。提供明细价格清单,增加透明度。

### 4.4 加强劳动力建设

当前,中国煤炭的黄金十年离我们而去,人们将迎来的是去产能,下岗分流,欠薪欠保等问题,在这一大趋势下,需要煤矿企业加强人才队伍建设,提高劳动力生产水平,解决人才难题,优化人才队伍结构,具体可以从以下几个方面进行:第一,聚焦党建引领,夯实基层基础。加强党组织建设,实现煤炭企业党组织全覆盖。煤矿企业可以从企业班组和一线工人中发展党员,把劳模工匠、技术能手、优秀工人等吸收到党组织中来。落实“三会一课”等党的组织生活制度,加强党员日常教育管理、加强理想信念教育,引领团结工人拥护“两个确立”、践行“两个维护”,践行社会主义核心价值观,筑牢煤炭产业工人团结奋斗的思想基础。第二,聚焦民主管理,提高政治站位。煤矿企业要依法依规提高工人在党代表、人大代表、政协委员中的比例,实现推进工会组织全覆盖,落实民主管理制度,推进各项工作公开、业务公开。定期召开会议,研究职工诉求、待遇等相关事宜。完善煤炭企业职工董事制度、职工监事制度,鼓励煤炭产业工人有序参与企业治理。第三,聚焦典型选树,激发职业荣誉感。召开工人表扬激励大会,提升工人职业荣誉感和社会尊崇感,增加煤炭党员先锋岗、工人先锋号、青年文明号等名额,培育、宣传技能大师、技术能手、工匠、金牌工人等优秀技能人才典型。第四,聚焦人才建设,加大培养力度。引进高技能人才、给予补助,增加煤炭产业工人比例,提高“双师型”教师比例。开展校企合作或参与办学,提升煤炭产业工人职称学历,加强安全知识和技能培训,落实煤特种作业人员持证上岗制度,实现煤矿的一线作业人员、班组长、特种作业人员安全教育培训全覆盖<sup>[9]</sup>。

## 5 结语

煤矿企业性质特殊,为了做好食堂管理,煤矿企业可以将三餐的主动权交给职工,将食堂管理纳入“和谐矿区”创建工作,通过调查问卷真实了解职工意见,对食堂饭菜质量和食品安全等情况进行监督测评。

### 参考文献

- [1] 黄敏,周艳飞,易亮.加强中学食堂食品安全管理的策略探析[J].食品安全导刊,2024(29):21-23.
- [2] 付昕昊,郭镇伟,安鑫磊.集体食堂集体管[N].石油管道报,2024-08-15(003).
- [3] 许可.企事业单位食堂的成本管理要点探讨[J].中国产经,2024(14):152-154.