# 总体服务方案

# 1、服务项目标准

以振达多年的团餐运营经验和企业规范化管理的优势，结合贵单位现场条件，打造具有贵单位特色的餐饮服务品牌。

1、根据贵单位餐厅条件，合理有效的布置餐厅环境，对餐厅内张贴企业管理制度、节约宣传海报、健康食堂标准等标识等，进行整体更换升级，为贵方用餐人员提供一个舒适、温馨的就餐环境。

2、振达餐饮专业的菜品研发中心及专职营养师将竭诚为用餐人员服务，将生产营养、安全、可口的餐品，请领导和用餐人员放心。

**3、丰富供餐品种**：

为用餐人员提供精品小锅菜品,保证丰富菜品的选择。

4、对餐品进行细致化加工，根据现场条件，满足不同需求，根据数据分析，建立在详细的用餐人员的口味和习惯分析表，进行有针对性的加工制作，确保用餐人员的满意。

**5、原材料操作规范**：

所有蔬菜一律**“先浸泡”、“ 再摘”，“ 后洗”**，**蔬菜现炒、现洗、现切**。保证素菜的营养成分不流失。

**6、餐厅采用4D现场管理法则：**

* 天天工作整理到位
* 环境事物责任到位
* 全体员工培训到位
* 人人事事执行到位

**7、无水厨房：**

振达所有项目实行星级分类管理，项目达到星级标准最重要的一点便是无水厨房，公司选派技术总监及运营总监前往专业机构进行学习，之后在一个项目试点实施，用时半年时间，将试验项目打造成符合标准的无水厨房，之后在全公司项目内进行推广，目前公司已有40多个项目达到无水厨房，其中10多的项目达到了洗碗间、初加工间无水，全体员工穿布鞋上班。

如有幸中标，进驻项目后，第一件事，便是将贵项目打造程振达四星级标准项目，逐步提升，年内达成五星标准。

**8、食谱提交：**

振达负责提供食谱，食谱以贵项目特点为基础，打造出具有特色的供餐方案。每周公布食谱，同时征求意见，如有问题及时改正，不断提高饭菜质量。为保证饭菜质量，振达定期调整食谱，推出创新菜品。遵守招标方的要求，接受对食谱的监管。对发现不合理的配菜，及时进行修改食谱。

**9、拟派工作人员：**

1、振达将选派优秀技术力量，为贵项目提供后勤保障工作，抽调目前运营的各项目精干力量，选派项目经理具有5年以上工作经验，持有高级服务经理证书，选派的厨师长具备国家颁发的厨师资格证书，并且从事相关工作10年以上经验。

2、为贵方配备高级营养师，负责每天食品搭配，更科学的运用美食，服务用餐人员。

3、专为贵方配备藏餐厨师，具备全系藏餐制作水平，具备5年以上工作经验。

4、专为贵方配备藏语服务人员，确保服务工作无障碍。

5、工作人员统一着装，工服款式按季节更换。

6、定期为贵方调换厨师和服务人员，保证菜品常吃常新。

# 2、服务保障计划及供餐模式

本着安全第一、营养为本的原则为贵项目提供餐饮服务，内容包括：早餐、午餐、晚餐、周六、日节假日餐、夜宵和招待餐、外卖等餐饮服务。充分考虑用餐人员的用餐习惯，做好伙食调剂、营养配餐。

开设自制主副食、熟食售卖窗口，售卖自制主食、酱货等，备好环保保鲜袋及环保餐盒，方便购买拿取。

派专业营养师，为项目制作菜品提供技术指导，提供少盐少油、清淡可口、精致美观、健康营养的菜品。

现场采用4D 管理法进行管理，规范各岗位职责，节约水电气能源费用，保障食品安全，满足不同用餐人员需求。

**服从管理，听从安排：**

服从甲方管理，听从安排，严格遵照甲方提出的各项管理规定。

**运作方法——人员配备：**

以保障优质的服务为基准，委派16人的管理运营团队，项目在遇有大型宴会或年会等活动时，振达将派遣宴会专组进行增援。配合项目原有技术力量，共同保质保量的完成大型宴会任务。

**运作方法——配备人员资格：**

1、项目经理1人，须具备400人以上机关食堂餐饮从业经历（5年以上管理经验）需具备餐饮业食品安全管理证书等职称。

2、厨师长（管理员）1人，具有专业技术学校毕业或具有5年（含5年）以上担任机关食堂厨师长（管理员）的工作经验，有高级（含）以上厨师资格证书，掌握三种以上风味菜系的制作，能保证厨房的正常运转，熟知成本核算与控制。

3、厨房各类厨师9人，具备专业技术学校毕业或相等水平，并具有5年以上工作经验，具备中级（含中级）以上厨师资格，掌握两种以上及风味菜系的制作。面点师须具备中式面点（含酸奶）制作技能。

厨师团队中配备2名以上藏餐厨师人员，技师1名以上，面点、烹调、冷荤高级厨师各1名，中级（含）以上厨师5名以上，营养师（营养配餐员）1名。

4、库管1人，具备2年以上库管经历，会成本核算；洗消2人。

5、服务员4人，应有1名会藏语服务人员。

6、藏餐厨师应具备全系藏餐制作水平，并具有5年以上工作经验，若中标藏餐厨师及面点师需经招标方认可后方可上岗。

**运作方法——餐品种类及标准：（后附详细菜单）**

**经师、学员餐厅**（全天餐费为经师每人50元、学员每人40元）

（1）周一至周日（含法定调休工作日）就餐。早餐、中餐、晚场为全自助餐；法定假日及民族节日提供加餐服务。

（2）早餐：以中西结合为主，主食花色品种不少于二十种，汤粥流食不少于四种含五谷豆浆、咖啡。包括必须要提供的藏餐：奶茶、酥油茶、奶渣、糌粑、酥油。

午餐：主食花色不少于八种；菜品花色七种：荤菜二种；半荤菜二种；素菜三种；凉菜二种；特色小吃二种；水果三种及饮料。保证每餐必有牦牛肉或藏羊肉。

晚餐：荤菜二种、半荤菜二种、素菜二种；主食粗粮花样四种；汤粥二种；水果一种；必须提供西北特色面食类二种，保证藏厨藏味。保证每人一杯自制藏式酸奶的供应。