

零售食品服務經理檢驗員工健康結果的指南

也許您是一個成功的餐廳老闆，也許您還是餐廳的認證食品經理。您知道如何制定成功的政策並訓練您的員工。那麼為什麼還有員工健康違規呢？

現在可能是檢驗您餐廳的員工健康政策是否得到遵循的時候了。

首先，什麼是檢驗，如何檢驗您的員工健康政策是否得到遵循？

檢驗是定期檢驗食品安全程序。使用您的檢驗程序來獲取反饋，以決定是否需要重新訓練員工或者修改政策。

當您創建檢驗程序以確保您的員工健康政策得到遵循時，請問自己這些重要問題：

如何檢驗您的政策和訓練是否得到遵循？

您在檢驗中記錄什麼嗎？

您有監控日誌嗎？

您的日誌監控員工出勤嗎？

您口頭測試您的員工嗎？

他們知道什麼症狀需要打電話向經理請病假嗎？他們知道哪些疾病需要向經理報告嗎？

您觀察員工是否遵循政策嗎？

多久觀察一次？在廚房哪個區域觀察？員工相互關照組成一個成功的團隊嗎？

您多久一次檢驗政策是否得到遵循？

您每天監督員工的狀況嗎？頻繁的檢驗有助於提供及時反饋。

如果政策沒有得到正確的遵循，或者某個項目違規，您該怎麼辦？

對違規的地方為您的員工提供針對性的訓練。

您如何記錄改正措施？

完成AMC循環來進行持續性的改進

如果您在餐廳中發現有違規的地方，例如員工在生病時上班，請尋找問題發生的根源。是員工需要額外的訓練嗎？還是政策有漏洞需要完善？

思考如何防止這個問題再次發生。

這個問題與什麼有關？

政策	訓練
哪些症狀需要給經理打電話的指南不完整或缺失	員工不清楚什麼時候應該打電話請病假
生病時如何正確聯繫經理的指南不完整或缺失	員工不知道不舒服時應該聯繫誰
沒有帶薪病假政策，或者不允許員工彌補損失的時間	員工不知道有帶薪病假，或者在康復後可以彌補損失的時間

如果問題與政策不完善有關，您可以考慮以下措施。

某些情況下，您需要編寫完全獨立的政策。例如，識別需要打電話請病假的癥狀的說明不同于生病時報告經理的說明。您可以為各流程單獨編寫政策，每個流程都有明確的說明，以避免混淆。

如果問題與訓練有關，您可以考慮以下干預措施。

員工可能在某些地方需要額外的訓練。請記住，向員工提供反饋意見須盡快，不要讓員工養成不良習慣。

誰不能遵循政策？也許您的訓練重點是新員工，但老員工也需要複習訓練。

也許您需要更頻繁的食品安全檢查或訓練。簡單來說，頻繁的訓練比一次性的食品安全講座更有效。

您可能需要重點訓練改正措施。有時員工看到問題，卻不採取行動，因為他們認為那是別人的責任。也有可能員工覺得他們無權對某些問題採取行動。例如，新員工可能會認為他們無權提醒同事生病時不能工作。一定要向員工解釋您的改正措施程序，例如說明食品保護需要團隊合作，成功需要整個團隊的相互提醒。由於生病的員工而導致的疫情可能對業務造成破壞性的影響，包括關閉業務和失業。

您的員工知道在有員工健康問題時應向誰諮詢嗎？確保每個班次都有人可以回答食品安全問題。

經理檢驗程序的最後一部分是審閱檢驗文件和日誌，以尋找問題模式和出現問題的地方。這可能是員工不正常地頻繁去洗手間。總結您的審閱意見，向您的食品安全團隊建議改進，並修改您的員工健康政策。

總而言之，以下是所有檢驗程序應考慮的關鍵步驟：

- 使用檢驗程序獲得反饋信息，來觀察您的政策是否得到遵循
- 使用日誌能很好地檢驗您的系統是否工作
- 發現問題時，應盡快反饋員工
- 定期審閱日誌和檢驗結果，以查找問題模式和問題區域
- 尋找所發現問題的根本原因。是政策還是訓練？
- 根據您在檢驗中收集的信息，修改政策或計劃附加訓練。

請記住，修改您的員工健康政策後，請務必重新訓練您的員工。您可能需要重讀“創建策略指南”和“員工訓練指南”。