



SỞ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO HÀ NỘI

GIÁO TRÌNH

Tổ chức lao động và cơ sở vật chất kỹ thuật của bộ phận bếp

DÙNG TRONG CÁC TRƯỜNG TRUNG HỌC CHUYÊN NGHIỆP



NHÀ XUẤT BẢN HÀ NỘI

SỞ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO HÀ NỘI

VŨ THỊ BÍCH PHƯƠNG

**GIÁO TRÌNH
TỔ CHỨC LAO ĐỘNG
VÀ CƠ SỞ VẬT CHẤT KỸ THUẬT
CỦA BỘ PHẬN BẾP**

(Dùng trong các trường THCN)

NHÀ XUẤT BẢN HÀ NỘI - 2007

Lời giới thiệu

*N*ước ta đang bước vào thời kỳ công nghiệp hóa, hiện đại hóa nhằm đưa Việt Nam trở thành nước công nghiệp văn minh, hiện đại.

Trong sự nghiệp cách mạng to lớn đó, công tác đào tạo nhân lực luôn giữ vai trò quan trọng. Báo cáo Chính trị của Ban Chấp hành Trung ương Đảng Cộng sản Việt Nam tại Đại hội Đảng toàn quốc lần thứ IX đã chỉ rõ: “Phát triển giáo dục và đào tạo là một trong những động lực quan trọng thúc đẩy sự nghiệp công nghiệp hóa, hiện đại hóa, là điều kiện để phát triển nguồn lực con người - yếu tố cơ bản để phát triển xã hội, tăng trưởng kinh tế nhanh và bền vững”.

Quán triệt chủ trương, Nghị quyết của Đảng và Nhà nước và nhận thức đúng đắn về tầm quan trọng của chương trình, giáo trình đối với việc nâng cao chất lượng đào tạo, theo đề nghị của Sở Giáo dục và Đào tạo Hà Nội, ngày 23/9/2003, Ủy ban nhân dân thành phố Hà Nội đã ra Quyết định số 5620/QĐ-UB cho phép Sở Giáo dục và Đào tạo thực hiện đề án biên soạn chương trình, giáo trình trong các trường Trung học chuyên nghiệp (THCN) Hà Nội. Quyết định này thể hiện sự quan tâm sâu sắc của Thành ủy, UBND thành phố trong việc nâng cao chất lượng đào tạo và phát triển nguồn nhân lực Thủ đô.

Trên cơ sở chương trình khung của Bộ Giáo dục và Đào tạo ban hành và những kinh nghiệm rút ra từ thực tế đào tạo, Sở Giáo dục và Đào tạo đã chỉ đạo các trường THCN tổ chức biên soạn chương trình, giáo trình một cách khoa học, hệ

thống và cập nhật những kiến thức thực tiễn phù hợp với đối tượng học sinh THCN Hà Nội.

Bộ giáo trình này là tài liệu giảng dạy và học tập trong các trường THCN ở Hà Nội, đồng thời là tài liệu tham khảo hữu ích cho các trường có đào tạo các ngành kỹ thuật - nghiệp vụ và đông đảo bạn đọc quan tâm đến vấn đề hướng nghiệp, dạy nghề.

Việc tổ chức biên soạn bộ chương trình, giáo trình này là một trong nhiều hoạt động thiết thực của ngành giáo dục và đào tạo Thủ đô để kỷ niệm “50 năm giải phóng Thủ đô”, “50 năm thành lập ngành” và hướng tới kỷ niệm “1000 năm Thăng Long - Hà Nội”.

Sở Giáo dục và Đào tạo Hà Nội chân thành cảm ơn Thành ủy, UBND, các sở, ban, ngành của Thành phố, Vụ Giáo dục chuyên nghiệp Bộ Giáo dục và Đào tạo, các nhà khoa học, các chuyên gia đầu ngành, các giảng viên, các nhà quản lý, các nhà doanh nghiệp đã tạo điều kiện giúp đỡ, đóng góp ý kiến, tham gia Hội đồng phản biện, Hội đồng thẩm định và Hội đồng nghiệm thu các chương trình, giáo trình.

Đây là lần đầu tiên Sở Giáo dục và Đào tạo Hà Nội tổ chức biên soạn chương trình, giáo trình. Dù đã hết sức cố gắng nhưng chắc chắn không tránh khỏi thiếu sót, bất cập. Chúng tôi mong nhận được những ý kiến đóng góp của bạn đọc để từng bước hoàn thiện bộ giáo trình trong các lần tái bản sau.

GIÁM ĐỐC SỞ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO

Lời nói đầu

Kinh doanh khách sạn là một hoạt động kinh tế tổng hợp mang lại lợi nhuận cao trong hoạt động kinh doanh du lịch, trong đó kinh doanh dịch vụ ăn uống đóng vai trò quan trọng như những nhà sản xuất, cung cấp sản phẩm trực tiếp cho khách du lịch nhằm thoả mãn những nhu cầu thiết yếu của con người. Do vậy công việc sản xuất chế biến sản phẩm ăn uống chiếm một vị trí rất quan trọng trong kinh doanh du lịch, vì thông qua du lịch mà con người có thể thưởng thức được những món ăn đặc sản đảm bảo chất lượng với giá cả hợp lý và được phục vụ nhanh chóng, kịp thời, chu đáo, ngoài ra còn giúp cho cơ sở kinh doanh đạt hiệu quả.

Đứng trước những yêu cầu cần thiết đó, Trường Trung học Thương mại và Du lịch Hà Nội đã biên soạn giáo trình “Tổ chức lao động và cơ sở vật chất kỹ thuật của bộ phận bếp” với sự giúp đỡ tận tình của các nhà khoa học khoa Du lịch khách sạn Trường Đại học Kinh tế quốc dân và các đồng nghiệp, các cán bộ trong ngành du lịch. Giáo trình này biên soạn để giảng dạy cho các chuyên ngành trung học kỹ thuật chế biến ăn uống và các chuyên ngành khác có liên quan, đồng thời là tài liệu tham khảo cho các cơ sở kinh doanh trong ngành khách sạn du lịch.

Bộ giáo trình này được biên soạn trên cơ sở những kiến thức cơ bản, cập nhật tình hình thực tiễn và đón bắt xu hướng phát triển của ngành kinh doanh du lịch trong tương lai. Nội dung giáo trình nhằm cung cấp cho người học một hệ thống kiến thức cần thiết nhất về tổ chức lao động, tổ chức quá trình cung ứng dự trữ, bảo quản nguyên liệu để sản xuất chế biến và những kỹ năng thực hành cơ bản trong việc sử dụng các trang thiết bị cơ sở vật chất kỹ thuật của bộ phận bếp trong khách sạn nhà hàng để vận dụng vào thực tế sau này. Giáo trình gồm: Bài mở đầu và 4 chương. Tuỳ theo từng hoàn cảnh, đối tượng cụ thể, tuỳ theo thời lượng của môn học mà có thể bổ sung và lựa chọn các chuyên đề phục vụ giảng dạy.

Đây là giáo trình được tổ chức biên soạn lần đầu nên không tránh khỏi những thiếu sót. Vì vậy, chúng tôi rất mong nhận được sự đóng góp ý kiến của quý độc giả để giáo trình lần xuất bản sau được hoàn thiện hơn.

TÁC GIẢ

Bài mở đầu

I. VỊ TRÍ MÔN HỌC

1. Giới thiệu chung về môn học

Kinh doanh khách sạn là một hoạt động kinh tế tổng hợp mang lại lợi nhuận cao trong hoạt động kinh doanh du lịch. Có thể nói, ở bất kỳ nơi nào trên thế giới muốn phát triển du lịch nhất thiết phải phát triển hệ thống các cơ sở kinh doanh khách sạn nhằm cung cấp các dịch vụ để thoả mãn những nhu cầu thiết yếu trong thời gian đi du lịch của con người. Tỷ trọng doanh thu của loại hình kinh doanh khách sạn, đặc biệt là kinh doanh dịch vụ ăn uống luôn chiếm ưu thế trong tổng doanh thu của toàn ngành du lịch. Thông qua du lịch mà con người có thể thưởng thức được những món ăn đặc sản tại điểm du lịch, hơn nữa còn tăng thêm sự hiểu biết về những nét văn hoá ẩm thực của các nước, vùng, miền trên thế giới. Nhưng để khách hàng thưởng thức được những món ăn đó đảm bảo chất lượng, giá cả hợp lý, được phục vụ nhanh chóng kịp thời, chu đáo, cơ sở kinh doanh đạt hiệu quả thì đòi hỏi các khách sạn, nhà hàng phải biết cách tổ chức các hoạt động trong đơn vị mình một cách hợp lý, nhịp nhàng thì mới đáp ứng được những yêu cầu đó.

Thực tiễn đó đã đặt ra những yêu cầu đòi hỏi môn học "*Tổ chức lao động và cơ sở vật chất kỹ thuật của bộ phận bếp*" trong khách sạn, nhà hàng thuộc chương trình đào tạo chuyên ngành nghiệp vụ kỹ thuật chế biến ăn uống phải trang bị cho học sinh những kiến thức cơ bản về mặt tổ chức quản lý lao động, tổ chức nơi sản xuất chế biến, tổ chức cung ứng nguyên liệu trong bộ phận bếp khoa học, hợp lý để đảm bảo chất lượng sản phẩm và hạch toán kinh doanh đạt hiệu quả. Đồng thời môn học này còn cung cấp cho học sinh những kỹ năng sử dụng, bảo quản các trang thiết bị dụng cụ hiện đại đang được sử dụng trong quá trình sản xuất chế biến sản phẩm ăn uống ở nhiều khách sạn, nhà hàng trong nước cũng như trên thế giới; từ đó giúp cho học sinh vận dụng thành thạo vào quá trình thực hành sản xuất chế biến sản phẩm ăn uống nhằm nâng cao

năng suất lao động, hạ giá thành sản phẩm nhưng vẫn đảm bảo chất lượng, đáp ứng kịp thời về thời gian, nhu cầu ăn uống của khách.

2. Vị trí môn học

Môn học “*Tổ chức lao động và cơ sở vật chất kỹ thuật của bộ phận bếp*” nhằm nghiên cứu những hoạt động của con người trong việc tổ chức quản lý, sử dụng cơ sở vật chất kỹ thuật trong quá trình sản xuất chế biến sản phẩm ăn uống nhằm nâng cao chất lượng sản phẩm và kinh doanh đạt hiệu quả.

Môn học này là môn cơ sở chuyên ngành đào tạo nghiệp vụ kỹ thuật chế biến món ăn. Vì vậy học sinh cần phải có kiến thức cơ bản của các môn học như Tổng quan du lịch, Sinh lý dinh dưỡng, Khoa học hàng hoá, Văn hoá ẩm thực, Marketing du lịch, Bảo vệ môi trường... trước khi học môn này.

II. ĐỐI TƯỢNG, NỘI DUNG NGHIÊN CỨU MÔN HỌC

1. Đối tượng nghiên cứu môn học

Môn học “*Tổ chức lao động và cơ sở vật chất kỹ thuật của bộ phận bếp*” cung cấp cho học sinh chuyên ngành đào tạo nghiệp vụ kỹ thuật chế biến ăn uống những kiến thức tổng quát về toàn bộ quá trình tổ chức lao động, tổ chức quá trình sản xuất chế biến, tổ chức cung ứng, dự trữ, bảo quản nguyên liệu để phục vụ cho sản xuất - chế biến trong bộ phận bếp khách sạn - nhà hàng; trên cơ sở đó giúp học sinh tìm ra các giải pháp tổ chức hợp lý nhằm kinh doanh đạt được hiệu quả cao. Như vậy, khách sạn - nhà hàng bên cạnh tổ chức quản lý tốt còn đòi hỏi người lao động phải biết tiếp cận những tiến bộ khoa học kỹ thuật để áp dụng vào các quy trình sản xuất. Do đó môn học này còn giúp cho người học biết cách sử dụng thành thạo những công cụ lao động, trang thiết bị, dụng cụ, máy móc hiện đại trong quá trình thực hành sản xuất chế biến nhằm không ngừng nâng cao năng suất lao động, tăng chất lượng sản phẩm ăn uống, phục vụ tốt khách hàng.

Môn học còn rèn luyện cho học sinh tính cẩn thận trong mọi công việc và có ý thức kỷ luật cao, say mê nghề nghiệp góp phần nâng cao tính tự chủ trong sản xuất kinh doanh sau này.

2. Nội dung môn học

Kết cấu nội dung của giáo trình bao gồm:

- Bài mở đầu: Giới thiệu về môn học, vị trí, đối tượng, nội dung và phương pháp nghiên cứu môn học.

- *Chương 1:* Khái quát về cơ cấu tổ chức lao động của bộ phận bếp.
- *Chương 2:* Lựa chọn quá trình sản xuất và thiết kế khu vực sản xuất của bộ phận bếp.
- *Chương 3:* Trang thiết bị dụng cụ sản xuất của bộ phận bếp.
- *Chương 4:* Kế hoạch sản xuất và cung ứng nguyên liệu của bộ phận bếp.

III. PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU MÔN HỌC

Môn học “*Tổ chức lao động và cơ sở vật chất kỹ thuật của bộ phận bếp*” là môn học mang tính khoa học xã hội cụ thể. Vì vậy khi nghiên cứu môn học cần phải kết hợp giữa lý thuyết do giáo viên giảng dạy ở trên lớp bằng các phương pháp dạy học thuyết trình, phương pháp hệ thống, phương pháp nhóm kết hợp với minh hoạ bằng các tranh ảnh, băng hình liên quan đến bài giảng với việc hướng dẫn học sinh đọc giáo trình và các tài liệu tham khảo có liên quan đến nghiệp vụ chuyên ngành. Trên cơ sở đó, học sinh có thể vận dụng vào thực hành nghiệp vụ chuyên ngành kỹ thuật chế biến sản phẩm ăn uống của mình.

Trong quá trình nghiên cứu và học tập môn học này, người học cần bổ sung những kiến thức thực tế qua việc xem băng hình video, tham quan một số khách sạn tại địa phương để từ đó giúp cho người học có được các kỹ năng và phương pháp giải quyết những vấn đề phát sinh trong thực tế quá trình sản xuất chế biến; đồng thời cần liên hệ với kiến thức của các môn học có liên quan khác như: Sinh lý dinh dưỡng, Văn hoá ẩm thực, Marketing du lịch, Khoa học hàng hoá, Bảo vệ môi trường...

Có phòng học thực hành, có đầy đủ các thiết bị dụng cụ dùng trong quá trình sản xuất chế biến để học sinh tiếp cận và thực hành.

Chương 1

KHÁI QUÁT VỀ CƠ CẤU TỔ CHỨC LAO ĐỘNG CỦA BỘ PHẬN BẾP

Mục tiêu

- Hiểu rõ được cơ cấu tổ chức trong khách sạn nói chung và bộ phận bếp trong nhà hàng khách sạn nói riêng.
- Hiểu rõ vị trí, chức năng và nhiệm vụ của bộ phận bếp trong nhà hàng khách sạn.
- Hiểu được các yếu tố ảnh hưởng đến năng suất lao động và biện pháp nâng cao năng suất lao động.
- Xác định được nhiệm vụ của từng chức danh và các yêu cầu đối với nhân viên trong bộ phận bếp cho phù hợp với đặc điểm lao động; trên cơ sở đó giúp người lao động có điều kiện để nâng cao năng suất lao động.
- Hiểu rõ được mối quan hệ giữa bộ phận bếp với các bộ phận có liên quan trong khách sạn nhà hàng để hoàn thành tốt chức năng, nhiệm vụ của mình.
- Rèn luyện cho học sinh có phẩm chất đạo đức, có ý thức tổ chức kỷ luật lao động cao trong công việc.
- Rèn luyện tốt kỹ năng giao tiếp trong quan hệ với các thành viên của nhà hàng, khách sạn.

Nội dung tóm tắt

Chương I nhằm đi sâu nghiên cứu hệ thống tổ chức lao động của khách sạn và bộ phận bếp để từ đó xác định được chức năng, nhiệm vụ từng chức danh và mối quan hệ của bộ phận bếp với các bộ phận khác có liên quan trong nhà hàng, khách sạn.

Nắm được đặc điểm lao động và các yêu cầu cơ bản đối với bếp để tổ chức phân công lao động hợp lý và phù hợp với tình hình thực tế. Đồng thời nắm vững được các yếu tố ảnh hưởng đến năng suất lao động, trên cơ sở đó đưa ra các biện pháp nhằm nâng cao năng suất lao động.

I. KHÁI QUÁT VỀ CƠ CẤU TỔ CHỨC KHÁCH SẠN VÀ BỘ PHẬN BẾP

1. Khái niệm cơ cấu tổ chức bộ máy

Cơ cấu tổ chức khách sạn là sự sắp xếp về nhân sự và phân công nhiệm vụ, trách nhiệm đối với từng nhân viên giúp khách sạn hoạt động thống nhất để đạt được hiệu quả cao và hoàn thành tốt mục tiêu đề ra.

Hiện nay do sự khác nhau về vị trí, chức năng, quyền hạn, trách nhiệm của từng bộ phận, từng cá nhân và mối quan hệ trong công việc cho nên mỗi khách sạn đều xây dựng cho mình một cơ cấu tổ chức riêng sao cho quản lý thông suốt, đảm bảo tính linh hoạt năng động của doanh nghiệp; từ đó đi đến mục tiêu chung là mọi khách hàng đều được hưởng những dịch vụ tốt nhất, đồng thời tăng thu nhập của các bộ phận cũng như của toàn doanh nghiệp.

2. Cơ cấu tổ chức khách sạn

Trong thực tế, tùy thuộc vào quy mô loại hình và chức năng, nhiệm vụ của từng bộ phận mà cơ cấu tổ chức của các khách sạn khác nhau. Tuy nhiên người ta vẫn tìm ra được những điểm chung cơ bản về cơ cấu tổ chức mà các khách sạn thường áp dụng.

- Cơ cấu trực tuyến: Nguyên tắc chủ yếu của mô hình này là mỗi bộ phận hay người thừa hành chỉ có một người lãnh đạo trực tiếp. Người này phải hiểu hết và làm được công việc của nhân viên thuộc quyền. Thường mỗi người lãnh đạo có một số nhân viên nhất định. Ưu điểm của mô hình này là mỗi nhân viên đều biết rõ người lãnh đạo trực tiếp và duy nhất của mình, đảm bảo giải quyết công việc nhanh chóng từ trên xuống dưới cũng như nắm chắc tình hình thực tế từ dưới lên trên; trách nhiệm, quyền hạn được xác định rất rõ ràng. Nhược điểm chính của mô hình này là những người lãnh đạo phải am hiểu và thông thạo chuyên môn của đơn vị (bộ phận) do mình phụ trách, điều này rất khó thực hiện trong điều kiện các hoạt động kinh doanh, quy trình công nghệ phức tạp. Cơ cấu tổ chức theo mô hình trực tuyến chủ yếu được áp dụng cho các khách sạn có quy mô nhỏ.

- Cơ cấu chức năng: Theo mô hình này, người lãnh đạo là những chuyên gia theo từng lĩnh vực cụ thể. Lãnh đạo của từng bộ phận hoặc người thừa hành (nhân viên) thường có từ 2 - 3 thủ trưởng hay nói cách khác lãnh đạo của đơn vị gồm một số người, mỗi người chịu trách nhiệm từng lĩnh vực cụ thể, có trình độ chuyên môn về lĩnh vực mình phụ trách (ví dụ các phó giám đốc khách sạn). Thay vì phải cần một thủ trưởng (giám đốc) thật toàn diện mà trong thực tế hiếm tìm được một người như vậy, người ta bổ nhiệm một số người lãnh đạo và những chuyên gia chịu trách nhiệm về một phần hoạt động của đơn vị. Nhược điểm chính của mô hình này là người lãnh đạo ở cấp thấp hơn hoặc nhân viên không phải chỉ có một, mà có một số thủ trưởng trực tiếp. Về lý thuyết có thể xảy ra tình trạng như sau: Hai người lãnh đạo cấp trên đều yêu cầu cấp dưới phải làm hai việc khác nhau ở cùng một thời điểm. Tuy nhiên trong thực tế, khả năng này ít xảy ra do có sự phối hợp tốt trong công việc của từng người lãnh đạo.

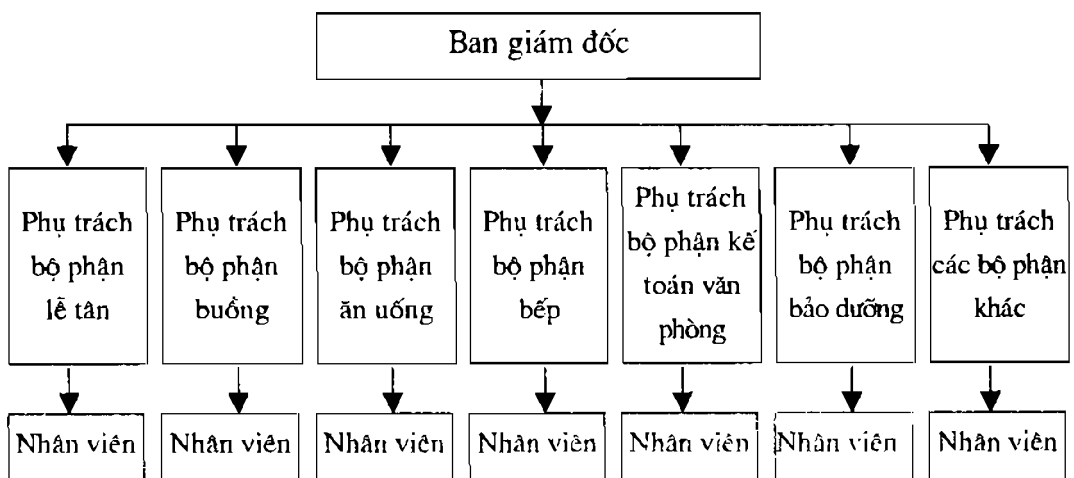
- Cơ cấu trực tuyến chức năng (cơ cấu hỗn hợp): Cơ cấu này có nguyên tắc cơ bản là: Các bộ phận cấp thấp hoặc những người thừa hành chỉ có một người lãnh đạo trực tiếp, còn các bộ phận trung gian (các cấp khác) có một số người lãnh đạo là chuyên gia về từng lĩnh vực nhất định. Ưu điểm của mô hình này là chuyên môn hoá các cán bộ lãnh đạo cấp trung gian và đảm bảo nguyên tắc thủ trưởng (một người lãnh đạo) đối với những người trực tiếp thực hiện; cho phép sử dụng đúng đắn quyền hạn của cán bộ lãnh đạo, phân định rõ ràng nghĩa vụ và trách nhiệm của từng bộ phận trong đơn vị. Với tính chất ưu việt trên, cơ cấu hỗn hợp được áp dụng rộng rãi trong công tác quản lý các công ty du lịch và khách sạn có quy mô lớn.

Ở Việt Nam, các khách sạn thường được chia theo quy mô: khách sạn nhỏ, khách sạn vừa, khách sạn lớn và vì thế mỗi khách sạn có cơ cấu tổ chức khác nhau.

2.1. Cơ cấu tổ chức của khách sạn quy mô nhỏ

Khách sạn có quy mô nhỏ là khách sạn có từ 5 đến 40 buồng nhưng nguyên tắc hoạt động thì tương tự nhau. Cơ cấu tổ chức của nó thường đơn giản và được tổ chức theo mẫu điển hình như sơ đồ 1.1.

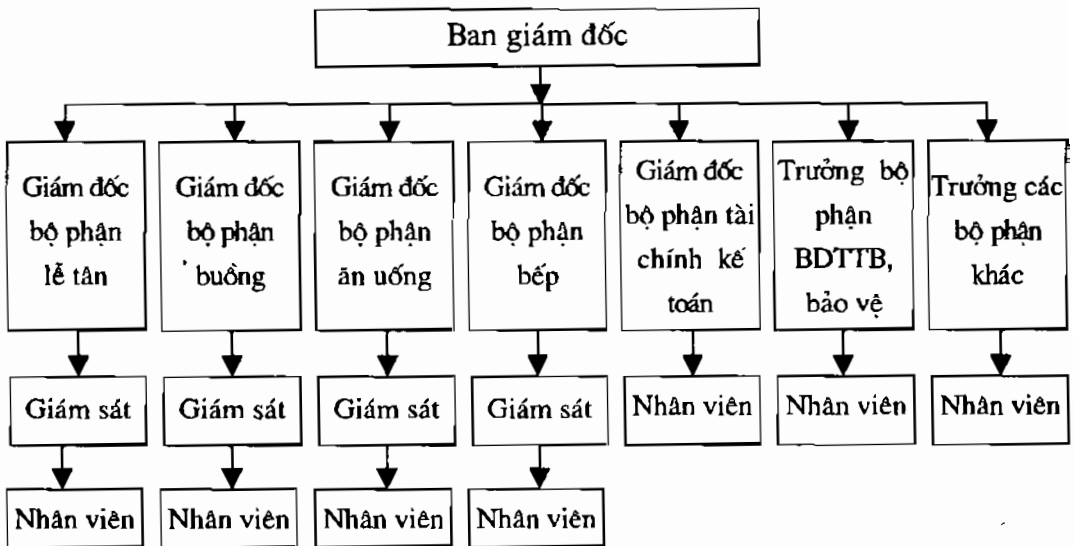
Khách sạn chỉ có một giám đốc chịu trách nhiệm điều hành mọi bộ phận trong khách sạn. Mỗi bộ phận có một tổ trưởng phụ trách và chịu trách nhiệm trước giám đốc về tình hình hoạt động kinh doanh của bộ phận đó. Do khối lượng công việc của khách sạn quy mô nhỏ không nhiều nên mỗi nhân viên có thể đảm nhiệm nhiều công việc khác nhau.



Sơ đồ 1.1. Cơ cấu tổ chức của khách sạn nhỏ

2.2. Cơ cấu tổ chức của khách sạn quy mô vừa

Khách sạn có quy mô vừa là loại hình khách sạn có từ 40 đến 150 buồng ngủ. Cơ cấu quản lý theo quy mô của khách sạn và chất lượng dịch vụ được chuyên môn hoá ở mức đủ để giúp hoạt động giám sát và điều hành có hiệu quả. Cơ cấu tổ chức của khách sạn có thể phân thành các phòng ban, các phận rõ ràng. Các công việc được chia và bố trí thành các khu vực cụ thể và tổng giám đốc sẽ phân công đội ngũ giám sát viên trực tiếp điều hành từng khu vực. Mức độ biên chế nhân sự tăng lên theo quy mô và các loại dịch vụ ở khách sạn (sơ đồ 1.2).

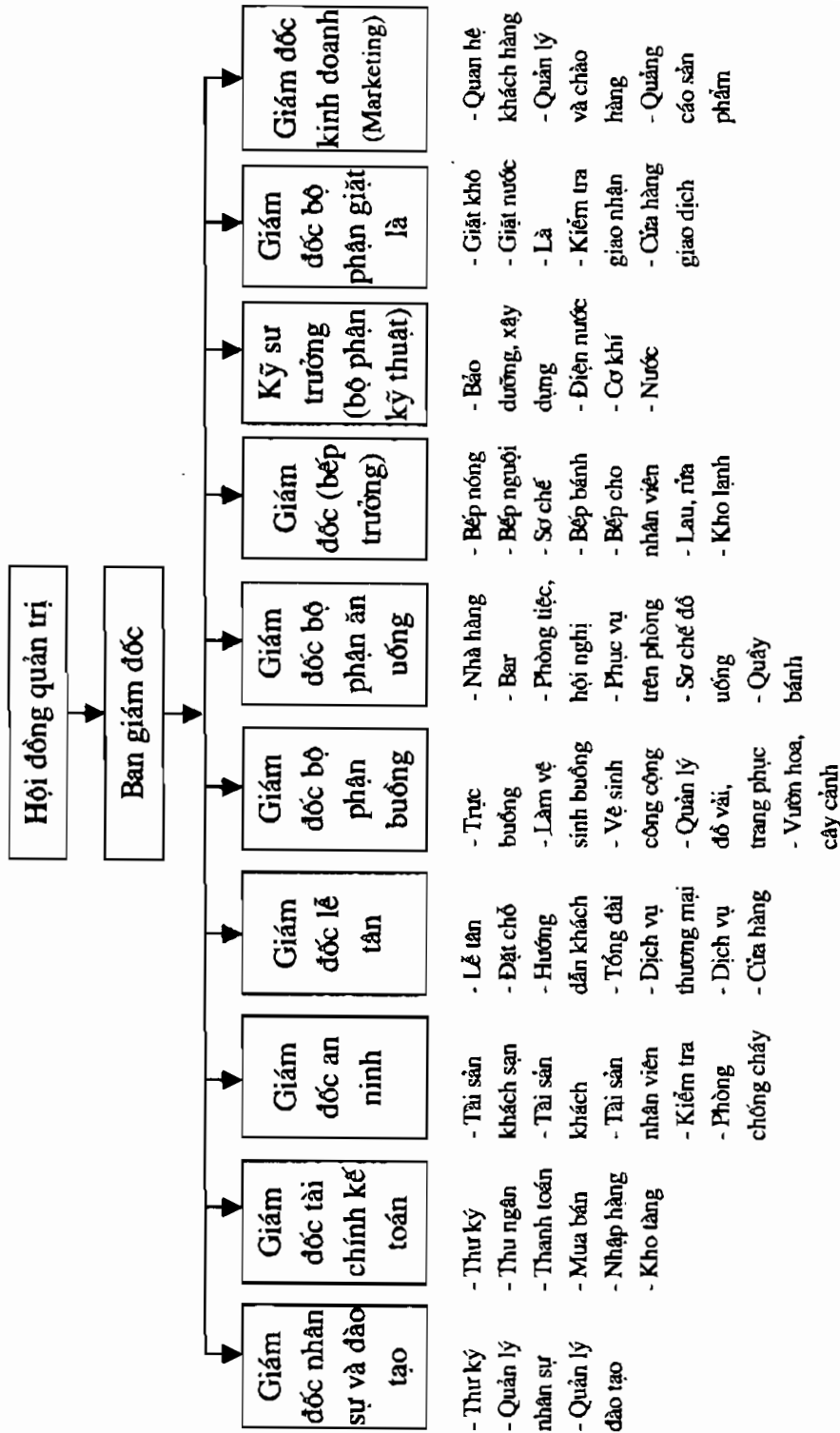


Sơ đồ 1.2. Cơ cấu tổ chức của khách sạn vừa

2.3. Cơ cấu tổ chức của khách sạn quy mô lớn

Khách sạn có quy mô lớn là loại hình khách sạn có trên 150 buồng ngủ. Ở khách sạn lớn, người ta dễ dàng tiến hành việc chuyên môn hoá cơ cấu tổ chức (sơ đồ 1.3). Loại hình khách sạn này thường thuê kế toán và giám đốc nhân sự làm việc cả ngày do đó có thể thấy rõ sự chuyên môn hoá trong các phòng ban, bộ phận. Hai bộ phận có doanh thu lớn nhất trong khách sạn là: Bộ phận kinh doanh buồng và bộ phận dịch vụ ăn uống.

Như vậy ở mỗi khách sạn khác nhau sẽ áp dụng những cơ cấu tổ chức khác nhau nhưng nhìn chung hầu hết các khách sạn đều tổ chức thành một số bộ phận như sau:



Sơ đồ 1.3. Cơ cấu tổ chức của khách sạn có quy mô lớn

- Đứng đầu khách sạn là tổng giám đốc, đây là người chỉ huy cao nhất được hội đồng quản trị công ty chỉ định, có nhiệm vụ trực tiếp chỉ đạo mọi hoạt động kinh doanh của khách sạn. Bên cạnh tổng giám đốc là phó tổng giám đốc, đây là người trực tiếp chịu trách nhiệm quản lý việc kinh doanh, chế biến thức ăn, tổ chức các cuộc họp... tiến hành các công việc do tổng giám đốc phân công và thường xuyên làm việc với các bộ phận có liên quan để đảm bảo công việc được tiến hành có hiệu quả.

Dưới sự chỉ đạo của hai người lãnh đạo cao nhất của khách sạn là các bộ phận với cơ cấu chức năng, nhiệm vụ riêng nhằm luôn thực hiện tốt mọi công việc được giao.

- Bộ phận nhân sự: Đứng đầu bộ phận nhân sự là giám đốc nhân sự. Quy mô bộ phận này không lớn nhưng có chức năng rất quan trọng trong khách sạn. Bộ phận này có nhiệm vụ tuyển dụng lao động; nghiên cứu, phân tích vị trí nhân viên; quản lý dự kiến nhân lực, quản lý về số lượng, chất lượng nhân sự; tham mưu cho ban giám đốc công tác tổ chức quản lý nhân lực; giải quyết các thủ tục hành chính, làm các chế độ bảo hiểm xã hội, bảo hiểm y tế cho tất cả các nhân viên trong khách sạn.

- Bộ phận tài chính kế toán: Đứng đầu là kế toán trưởng, dưới đó là các nhân viên làm theo sự chỉ đạo của kế toán trưởng. Bộ phận này tham mưu cho ban giám đốc về tình hình tài chính của khách sạn. Nhiệm vụ của bộ phận này là mua tất cả các nguyên vật liệu, đồ dùng cần thiết cho hoạt động của khách sạn, theo dõi thực hiện phần thu chi của khách sạn, theo dõi cập nhật hàng hoá xuất của khách sạn... (lưu giữ hồ sơ giấy tờ kiểm soát thu nhập và mua bán, lập các khoản tiền nộp ngân hàng, thu hồi các khoản nợ chậm, bảo quản tiền mặt...)

- Bộ phận kỹ thuật: Có nhiệm vụ khắc phục các trang thiết bị trong khách sạn mỗi khi có sự cố. Đảm nhận việc lắp đặt các trang thiết bị âm thanh, ánh sáng trong các hội trường, phòng họp...

- Bộ phận kinh doanh: Chịu trách nhiệm xây dựng các chiến lược marketing, khai thác các nguồn thu mới, quảng cáo một số dịch vụ của khách sạn...

- Bộ phận lễ tân: Đứng đầu là giám đốc lễ tân, trợ lý giám đốc, trưởng ca, sau đó là các nhân viên. Nhiệm vụ chính của bộ phận này là đón tiếp và làm thủ tục đăng ký buồng cho khách đến, trả buồng; đồng thời bộ phận này còn chịu trách nhiệm về đặt buồng, điện thoại, khăn vải, trực ban.

- Bộ phận buồng: Có nhiệm vụ chăm lo sự nghỉ ngơi của khách và phục vụ các dịch vụ bổ sung mà khách yêu cầu thuộc phạm vi tổ buồng. Cung cấp đầy đủ các dịch vụ bổ sung thuộc phạm vi bộ phận buồng theo quy định của khách sạn như: giặt là, chăm sóc người ốm, cho thuê đồ dùng sinh hoạt... Quản lý tốt các buồng khách về tiện nghi, trang thiết bị, khu vực buồng trực, hành lang, cầu thang máy và các khu vực được phân công phụ trách. Tổ chức quản lý và giữ gìn hành lý khách bỏ quên, kịp thời thông báo với lễ tân để tìm biện pháp trao trả tài sản kịp thời cho khách hàng.

- Bộ phận nhà hàng: Đứng đầu là giám đốc nhà hàng và quầy bar, dưới có các giám sát, các trưởng ca và các nhân viên cùng phục vụ. Bộ phận này có nhiệm vụ cung cấp nhiều thực đơn phong phú, tổ chức các bữa tiệc trong khách sạn cũng như khi đi lưu động.

- Bộ phận bếp: Đứng đầu là bếp trưởng các bếp Âu, Á, dưới có các giám sát, trưởng ca và nhân viên chế biến. Bộ phận này có nhiệm vụ sản xuất chế biến các sản phẩm ăn uống phục vụ tại nhà hàng, phục vụ tiệc cũng như khi đi lưu động, đảm bảo kịp thời gian, giá cả phù hợp, chất lượng cao, đảm bảo vệ sinh an toàn thực phẩm.

- Bộ phận giám sát và bảo dưỡng trang thiết bị: Bộ phận này chịu trách nhiệm sửa chữa và duy trì toàn bộ trang thiết bị và các tiện nghi của khách sạn, thực hiện các chương trình bảo dưỡng thường xuyên để tránh hỏng hóc các trang thiết bị.

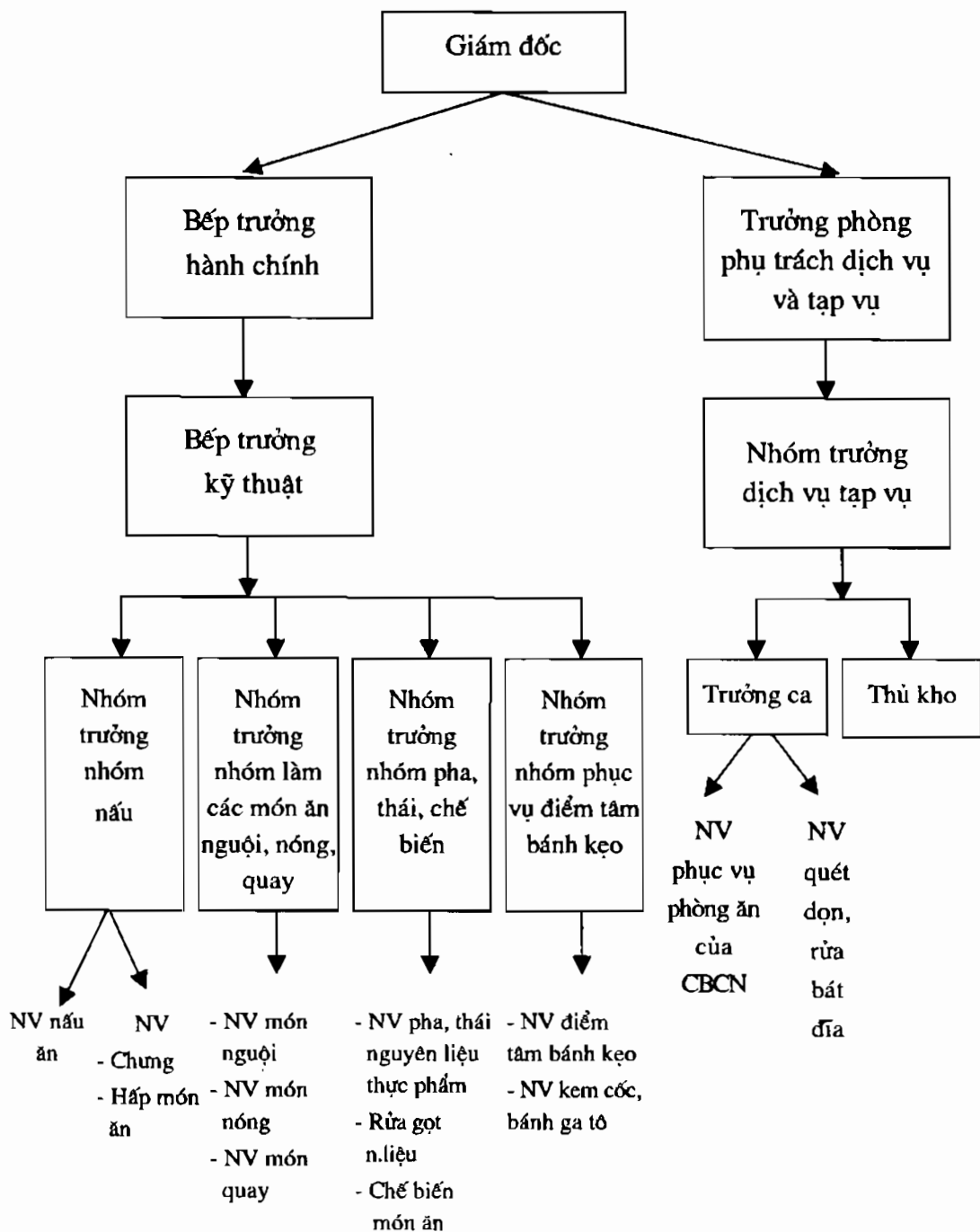
- Bộ phận an ninh: Chịu trách nhiệm bảo vệ an ninh, an toàn tính mạng, tài sản của khách và các cán bộ nhân viên trong khách sạn.

3. Cơ cấu tổ chức bộ phận bếp nhà hàng - khách sạn

Tùy theo quy mô của khách sạn và chức năng, nhiệm vụ, quá trình sản xuất của bộ phận bếp mà cơ cấu tổ chức của bộ phận này trong mỗi nhà hàng - khách sạn có sự khác nhau, nhưng nguyên tắc hoạt động thì tương tự nhau. Mỗi bộ phận đều có trưởng bộ phận chuyên trách điều hành toàn bộ nhân viên trong bộ phận mình, nhân viên làm việc dưới sự điều hành của nhóm trưởng và nhân viên đều được chuyên môn hoá, do đó năng cao được chất lượng trong sản xuất - chế biến món ăn.

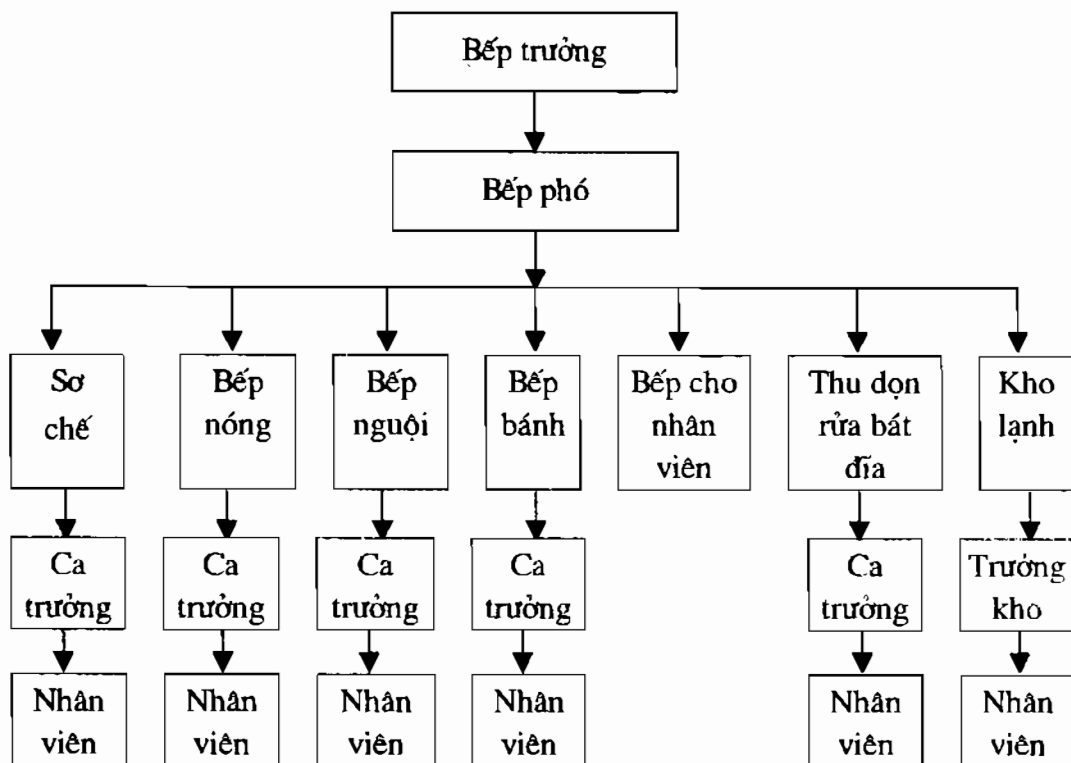
3.1. Cơ cấu tổ chức bộ phận bếp tại nhà hàng - khách sạn quy mô lớn

Cơ cấu tổ chức bộ phận bếp tại nhà hàng - khách sạn quy mô lớn bao gồm các bộ phận như sơ đồ 1.4.



Sơ đồ 1.4. Cơ cấu tổ chức của bộ phận bếp tại nhà hàng - khách sạn quy mô lớn

3.2. Cơ cấu tổ chức bộ phận bếp tại nhà hàng, khách sạn quy mô vừa và nhỏ



Sơ đồ 1.5. Cơ cấu tổ chức bộ phận bếp tại nhà hàng khách sạn quy mô vừa và nhỏ

II. CHỨC NĂNG, NHIỆM VỤ VÀ MỐI QUAN HỆ CỦA BỘ PHẬN BẾP TRONG KHÁCH SẠN - NHÀ HÀNG

1. Chức năng chung của bộ phận bếp

Bộ phận sản xuất chế biến trong các cơ sở kinh doanh ăn uống là khâu đầu tiên của quá trình kinh doanh ăn uống, là nơi trực tiếp sản xuất ra sản phẩm ăn uống phục vụ thoả mãn nhu cầu của mọi đối tượng khách hàng. Chất lượng và giá thành của các sản phẩm có tính chất quyết định đến sự tồn tại và phát triển của nhà hàng- khách sạn, vì vậy bộ phận sản xuất - chế biến là bộ phận quan trọng nhất trong nhà hàng - khách sạn và các cơ sở kinh doanh ăn uống khác. Bộ phận này thực hiện các chức năng cơ bản sau:

- Chức năng sản xuất: Sản xuất, chế biến các sản phẩm ăn uống.
- Chức năng tiêu thụ: Tiêu thụ hàng hoá và các sản phẩm ăn uống sản xuất ra.
- Chức năng phục vụ: Phục vụ ăn uống cho người tiêu dùng kết hợp tuyên truyền quảng cáo đối ngoại.

Ba chức năng này có liên quan với nhau, cùng được thực hiện tại chỗ trong nhà hàng - khách sạn. Chức năng, đặc điểm của bộ phận bếp sẽ quyết định nhiệm vụ, cơ cấu, bộ máy và lễ lối làm việc của các bộ phận khác trong nhà hàng - khách sạn.

2. Nhiệm vụ chung

- Phải xây dựng được kế hoạch sản xuất, kinh doanh cho nhà hàng - khách sạn trong từng thời điểm, từng thời kỳ một cách khoa học nhằm không ngừng nâng cao doanh số và lợi nhuận.
- Trên cơ sở kế hoạch đã xây dựng phải tính toán và đảm bảo các yếu tố cần thiết: nhân lực, thiết bị, dụng cụ, nguyên liệu... để thực hiện các mục tiêu của kế hoạch đã đề ra.
- Bố trí dây chuyền sản xuất, thời gian biểu làm việc hợp lý sao cho khai thác hết năng lực sản xuất, đảm bảo an toàn lao động.
- Tổ chức quản lý tốt quá trình sản xuất, tránh hiện tượng hư hỏng, hao hụt, mất mát, thất thoát lãng phí nguyên liệu hàng hoá, trang thiết bị và nhân lực.
- Phải thường xuyên nghiên cứu áp dụng các tiến bộ kỹ thuật để cải thiện, nâng cao chất lượng sản phẩm nhằm đáp ứng nhu cầu của người tiêu dùng và từng bước cải thiện điều kiện làm việc của công nhân.
- Phải xây dựng bộ phận sản xuất - chế biến thành một tập thể đoàn kết nhất trí, hoàn thành tốt kế hoạch công việc được giao.
- Thực hiện cân, đong, đo, đếm chính xác từ nguyên liệu đến thành phẩm, tổ chức và làm tốt khâu hạch toán ban đầu.

3. Chức năng, nhiệm vụ của từng chức danh

3.1. Chức năng, nhiệm vụ của bếp trưởng hành chính

- Quản lý công việc hàng ngày, bảo đảm nhà bếp vận hành bình thường, cung cấp các món ăn có chất lượng tốt, khống chế giá nguyên liệu thực phẩm, hoàn thành chỉ tiêu kinh doanh do giám đốc bộ phận kinh doanh ăn uống giao.
- Phối hợp với giám đốc bộ phận phục vụ ăn uống lập dự toán, phương châm, sách lược và phương pháp kinh doanh cả năm.

- Bám sát sự thay đổi trên thị trường ăn uống, căn cứ vào thời vụ và các dịp lễ, tết để đặt kế hoạch kinh doanh.
- Tăng cường liên hệ với phòng ăn, kịp thời nắm được nhu cầu và ý kiến của khách để không ngừng nâng cao chất lượng và đổi mới món ăn.
- Phối hợp với bếp trưởng kỹ thuật và các nhân viên nấu ăn bảo đảm thao tác nấu ăn đúng kỹ thuật, món ăn đạt tiêu chuẩn quy định (số lượng, chất lượng), đảm bảo vệ sinh an toàn thực phẩm.
- Chịu trách nhiệm hạch toán giá thành bếp ăn, tăng cường khống chế và quản lý các gia vị, điện nước, chất đốt.
- Tăng cường quản lý nhân sự nhà bếp, lập và thực hiện kế hoạch bồi dưỡng, đào tạo, quy chế, điều lệ cho nhân viên. Định kỳ đánh giá kết quả công việc của nhân viên, đưa ra đề nghị thưởng, phạt.
- Thường xuyên tham gia hội nghị đại biểu khách hàng, hội nghị bộ phận phục vụ ăn uống để xây dựng thực đơn mới, thẩm duyệt các thực đơn mới, tính toán giá thành để xác định giá bán.
- Phụ trách công tác duyệt mua thực phẩm, dụng cụ, thiết bị của nhà bếp.
- Phụ trách công tác tổ chức theo dõi, bảo dưỡng và sửa chữa thiết bị.
- Phối hợp với phòng phụ trách dụng cụ và tạp vụ làm tốt công tác vệ sinh nhà bếp.
- Phối hợp với giám đốc bộ phận phục vụ ăn uống, các bếp trưởng kỹ thuật, trưởng phòng nhà ăn cùng thực hiện những buổi tiệc lớn, bảo đảm không để xảy ra sai sót.
- Kiểm tra tình hình chấp hành quy chế, điều lệ của cán bộ, nhân viên dưới quyền, làm tốt công tác tư tưởng đối với nhân viên, hoàn thành các công việc khác do cấp trên giao phó.

3.2. Chức năng, nhiệm vụ của bếp trưởng kỹ thuật

- Phối hợp với bếp trưởng hành chính phụ trách công tác quản lý hàng ngày đối với nhà bếp dưới quyền, nâng cao chất lượng món ăn, khống chế giá thành thành phẩm.
- Tìm hiểu sự thay đổi trên thị trường ăn uống với ý kiến phản ánh của khách về các món ăn, không ngừng sáng tạo món ăn mới và nâng cao chất lượng món ăn.
- Đôn đốc, chỉ đạo nhân viên chế biến cấp dưới thao tác kỹ thuật đúng chuẩn mực, bảo đảm món ăn chế biến ra đúng quy cách, chất lượng tốt.

- Nắm chắc tình hình sử dụng nguyên liệu để lập kế hoạch dự trữ cho phù hợp, nắm vững tiêu chuẩn chất lượng giá cả nguyên liệu để làm tốt công tác nghiệm thu nguyên liệu.

- Làm tốt công tác hạch toán giá thành các món ăn đảm bảo có lãi.

- Bố trí ca kíp cho nhân viên dưới quyền, kiểm tra trang phục, tình hình chấp hành quy chế, điều lệ, có quyền đề nghị thưởng phạt đối với nhân viên dưới quyền.

- Kiểm tra vệ sinh cá nhân của nhân viên nấu ăn dưới quyền, nắm chắc khâu vệ sinh thực phẩm, phối hợp với bộ phận tạp vụ làm tốt công tác vệ sinh nhà bếp.

- Tăng cường chỉ đạo nghiệp vụ đối với các nhân viên nấu ăn, tổ chức công tác bồi dưỡng kỹ thuật, đào tạo, kiểm tra sát hạch.

- Phụ trách công tác bảo quản, bảo dưỡng và tổ chức theo dõi sửa chữa bếp, thiết bị, dụng cụ của nhà bếp.

- Khi phục vụ những bữa tiệc lớn phải kết hợp với giám đốc bộ phận phục vụ ăn uống, bếp trưởng hành chính, trưởng phòng ăn, bảo đảm không để xảy ra sai sót.

- Kiểm tra tình hình chấp hành quy chế, điều lệ của nhân viên dưới quyền, luôn quan tâm đến đời sống của nhân viên, hoàn thành các nhiệm vụ khác do cấp trên giao phó.

3.3. Chức năng, nhiệm vụ của nhóm trưởng nhóm nấu các món ăn Âu - Á

- Phụ trách công tác quản lý bếp lò, làm tốt công tác chế biến món ăn.

- Chấp hành mệnh lệnh của bếp trưởng kỹ thuật, làm tốt công tác quản lý các bếp lò.

- Bố trí công việc cho các nhân viên nấu bếp theo cấp bậc, sở trường của từng người, phụ trách, theo dõi sát hạch đối với nhân viên nấu bếp và đưa ra kiến nghị thưởng phạt.

- Trước giờ mở cửa phòng ăn, bố trí nhân viên nấu ăn làm tốt việc chuẩn bị gia vị, dầu mỡ, sơ chế, gia công nguyên liệu.

- Thực hiện quản lý tại chỗ để các món ăn được làm theo đúng quy trình thao tác và đạt yêu cầu về chất lượng.

- Nắm chắc công tác vệ sinh an toàn thực phẩm trong quá trình chế biến món ăn, phòng ngừa sự cố.

- Chú ý khống chế hao phí nguyên liệu, điện nước và các đồ gia vị để giảm chi phí sản xuất, hạ giá thành sản phẩm.

- Chú trọng công tác bồi dưỡng, đào tạo, không ngừng nâng cao kỹ thuật thao tác xào, rán, hầm, nướng, quay, hấp của các nhân viên nấu ăn.

- Thường xuyên liên hệ với phòng ăn, kịp thời tiếp thu ý kiến của khách để không ngừng cải tiến công tác chế biến món ăn đảm bảo chất lượng cao.

- Thực hiện tốt quy chế, điều lệ của khách sạn, tăng cường đoàn kết, hợp tác giữa các nhân viên nấu ăn, hoàn thành các công việc khác do cấp trên giao.

3.4. Chức năng, nhiệm vụ của nhân viên nấu món ăn Âu - Á

- Nấu các món ăn theo tiêu chuẩn đã quy định.

- Căn cứ vào thực đơn và các yêu cầu đặt món ăn hàng ngày để chuẩn bị sẵn đồ gia vị và dụng cụ, nguyên liệu.

- Đảm bảo nấu các món ăn theo đúng quy trình thao tác, thực hiện tốt các yêu cầu sử dụng nguyên liệu, mắm, muối, gia vị vừa đủ và chính xác, điều khiển nhiệt lượng trong quá trình nấu phù hợp, đảm bảo yêu cầu về chất lượng thành phẩm, đúng quy định, biết trình bày món ăn đẹp mắt.

- Thực hiện tốt vệ sinh cá nhân, vệ sinh thực phẩm, vệ sinh môi trường xung quanh nơi chế biến.

- Biết bảo quản, sử dụng thành thạo, đúng quy trình kỹ thuật các thiết bị, dụng cụ ở bộ phận bếp đảm bảo an toàn, thực hiện tiết kiệm điện, nước, chất đốt.

- Tích cực tham gia học tập, bồi dưỡng chuyên môn nghiệp vụ để không ngừng nâng cao chất lượng món ăn.

- Đoàn kết nội bộ, thực hiện tốt nội quy, điều lệ của nhà hàng - khách sạn, hoàn thành tốt các công việc khác do cấp trên giao.

3.5. Nhân viên chưng hấp món ăn

- Thực hiện công việc chưng hấp cơm, các món ăn điểm tâm và các món ăn khác theo sự chỉ huy của nhóm trưởng.

- Thành thạo phương pháp chưng hấp, có kỹ năng, kỹ xảo gia công món ăn, nắm được các yêu cầu về quá trình chế biến, thời gian chưng hấp để làm những món ăn chưng hấp bảo đảm tiêu chuẩn chất lượng món ăn đã quy định.

- Trước giờ mở cửa nhà hàng phải gia công, chế biến nguyên liệu, làm vệ sinh dụng cụ nồi và lồng hấp.

- Gia công món ăn theo trình tự thao tác chung hấp, bảo đảm chất lượng món ăn.

- Tiết kiệm điện, nước, chất đốt để hạ giá thành sản phẩm.

- Thành thạo trong việc sử dụng, bảo quản, bảo dưỡng, sửa chữa các thiết bị, dụng cụ.

- Thực hiện tốt vệ sinh cá nhân, môi trường, vệ sinh thực phẩm, vệ sinh dụng cụ.

- Thực hiện tốt điều lệ của khách sạn, đoàn kết nội bộ.

- Thường xuyên học tập để nâng cao nghiệp vụ chuyên môn, tay nghề.

3.6. Nhóm trưởng nhóm chế biến các món ăn nguội, nướng, quay

- Quản lý việc chế biến các món ăn nguội, nướng, quay.

- Chấp hành mệnh lệnh của bếp trưởng kỹ thuật, làm tốt công tác quản lý bếp làm các món ăn nguội, nướng, quay.

- Phân công bố trí nhân viên nấu ăn cho phù hợp với sở trường, tay nghề và theo dõi kiểm tra nhân viên nấu ăn để đưa ra đề nghị thưởng phạt.

- Nắm chắc tình hình và yêu cầu phục vụ ăn trong ngày để linh thực phẩm, hoa quả và các nguyên liệu khác nhưng phải chú ý quản lý về chất lượng.

- Làm tốt công tác chuẩn bị: Sơ chế, cắt thái, chế biến, ngâm tẩm, ướp, nướng, quay trước giờ mở cửa phòng ăn.

- Chấp hành nghiêm túc vệ sinh an toàn thực phẩm, vệ sinh môi trường, vệ sinh thực phẩm, vệ sinh cá nhân để phòng sự cố ngộ độc thực phẩm.

- Quản lý tại chỗ, bảo đảm các món ăn được sản xuất theo đúng quy trình thao tác và đạt yêu cầu về chất lượng.

- Thực hiện tốt công tác hạch toán giá thành, sử dụng nguyên liệu một cách hợp lý.

- Thường xuyên liên hệ với bộ phận bàn lắng nghe ý kiến của khách hàng, để cải tiến công tác chế biến đảm bảo món ăn có chất lượng tốt.

- Thường xuyên học tập, bồi dưỡng nâng cao trình độ chuyên môn, tay nghề chế biến món ăn và trang trí món ăn.

- Thực hiện tốt quy chế, điều lệ của khách sạn, tăng cường đoàn kết nội bộ hợp tác giữa nhân viên nấu ăn, hoàn thành tốt các công việc khác do cấp trên giao cho.

3.7. Nhân viên chế biến món ăn nguội

- Làm các món ăn nguội theo đúng tiêu chuẩn đã quy định.
- Căn cứ vào thực đơn hàng ngày để lĩnh thực phẩm, hoa quả, chuẩn bị đầy đủ gia vị. Trước giờ mở cửa nhà hàng phải làm sẵn, ngâm tẩm các thành phẩm và bán thành phẩm món ăn nguội.
- Nghiêm túc chấp hành quy định về vệ sinh an toàn thực phẩm, vệ sinh cá nhân, vệ sinh môi trường và sát trùng khử độc nơi chế biến món ăn nguội.
- Thao tác đúng trình tự chế biến món ăn, đạt yêu cầu về số lượng, chất lượng, cảm quan (màu sắc, mùi, vị), trang trí trình bày món ăn.
- Sử dụng nguyên liệu phù hợp, tiết kiệm nhằm giảm hao phí, hạ giá thành.
- Làm tốt công tác sử dụng, bảo dưỡng, bảo quản, sửa chữa trang thiết bị, dụng cụ.
- Thực hiện tốt quy chế, điều lệ của nhà hàng - khách sạn, đoàn kết nội bộ để cùng nhau hoàn thành tốt nhiệm vụ được giao.
- Tích cực tham gia học tập, bồi dưỡng nghiệp vụ chuyên môn, tay nghề để nâng cao chất lượng phục vụ.

3.8. Nhân viên chế biến món ăn nướng, quay

- Căn cứ vào nhu cầu ăn hàng ngày của bộ phận phục vụ bàn để lĩnh các loại thịt gia cầm, gia súc đảm bảo đúng quy cách chất lượng.
- Làm tốt công tác bảo quản, sơ chế, ngâm tẩm ướp gia vị cho phù hợp với từng món ăn.
- Nướng, quay món ăn theo đúng quy trình thao tác kỹ thuật để đảm bảo món quay nướng có chất lượng tốt; sử dụng nhiệt độ thích hợp, đúng lúc để đảm bảo yêu cầu về cảm quan (màu sắc, mùi vị) phù hợp với nguyên liệu.
- Làm tốt công tác vệ sinh môi trường, vệ sinh cá nhân, vệ sinh an toàn thực phẩm.
- Tiết kiệm điện, nước, chất đốt, sử dụng hợp lý đồ gia vị, đảm bảo hạ giá thành món ăn.
- Đảm bảo an toàn lao động trong quá trình chế biến.
- Tích cực tham gia học tập bồi dưỡng nghiệp vụ chuyên môn, tay nghề, thực hiện tốt những quy chế, điều lệ của khách sạn, đoàn kết nội bộ để cùng nhau hoàn thành tốt công việc được giao.

3.9. Nhóm trưởng nhóm pha, thái, chế biến

- Liên hệ chặt chẽ với bộ phận cung ứng, cùng nhau phối hợp, kịp thời trao đổi thông tin, cùng quản lý khâu chế biến thực phẩm, nguyên liệu mua vào.
- Chịu trách nhiệm bố trí công việc, kiểm tra, theo dõi đối với nhân viên pha, thái, chế biến để đề nghị thưởng, phạt.
- Quản lý, đôn đốc, chỉ đạo nhân viên pha, thái, chế biến nguyên liệu theo đúng trình tự thao tác kỹ thuật, đảm bảo yêu cầu về chất lượng.
- Thực hiện tốt các yêu cầu: rửa sạch, lựa chọn nguyên liệu pha, thái, chế biến một cách chuẩn xác, sử dụng nguyên liệu một cách hợp lý, tiết kiệm, gia công kỹ lưỡng.
- Thường xuyên kiểm tra sổ ghi chép gia công nguyên liệu.
- Đôn đốc chỉ đạo, kiểm tra nhân viên làm tốt công tác vệ sinh tủ lạnh bảo quản thực phẩm, dụng cụ vệ sinh môi trường nơi sơ chế, gia công nguyên liệu, vệ sinh cá nhân, bảo đảm nguyên liệu thực phẩm tươi ngon và phù hợp để chế biến món ăn.
- Tăng cường mối liên hệ với nhân viên sơ chế, gia công, nấu bếp để đảm bảo cung ứng nguyên liệu kịp thời cho chế biến món ăn.
- Thường xuyên tổ chức, bồi dưỡng, đào tạo nghiệp vụ chuyên môn, tay nghề cho nhân viên.
- Thực hiện tốt quy chế, điều lệ của khách sạn, tăng cường đoàn kết giữa các nhân viên để cùng hoàn thành tốt công việc cấp trên giao cho.

3.10. Nhân viên pha, thái nguyên liệu thực phẩm

- Phục tùng sự phân công của nhóm trưởng, làm tốt công tác pha thái nguyên liệu thực phẩm đạt tiêu chuẩn quy định.
- Pha, thái nguyên liệu theo đúng quy trình thao tác kỹ thuật và phù hợp với yêu cầu về chất lượng, chế biến bảo đảm nguyên liệu tươi ngon, đồng đều, phải tận dụng nguyên liệu để giảm hao phí.
- Làm tốt việc ghi chép sổ sách theo dõi việc gia công pha thái nguyên liệu.
- Giữ gìn vệ sinh môi trường, vệ sinh dụng cụ, thiết bị, vệ sinh cá nhân.
- Phải có mối liên hệ chặt chẽ với bộ phận gọt, rửa nguyên liệu và nhân viên nấu bếp để đảm bảo cung ứng nguyên liệu kịp thời.
- Thực hiện đúng các quy chế, điều lệ của khách sạn, đoàn kết nội bộ để cùng nhau hoàn thành tốt công việc cấp trên giao.

- Thường xuyên tự học tập, bồi dưỡng nghiệp vụ chuyên môn, tay nghề để nâng cao chất lượng món ăn.

3.11. Nhân viên rửa - gọt nguyên liệu

- Chuẩn bị sẵn dụng cụ rửa, gọt, đồ đựng và làm vệ sinh trước khi sử dụng.
- Kiểm tra kỹ chất lượng nguyên liệu động, thực vật trước khi sơ chế gọt, rửa.
- Thực hiện thành thạo kỹ thuật gọt, rửa các loại nguyên liệu thực phẩm bảo đảm đúng yêu cầu gia công và kịp thời cho nhà bếp có đủ nguyên liệu để chế biến.

- Thực hiện tốt công tác vệ sinh cá nhân, vệ sinh môi trường, vệ sinh nguồn nước, mặt đất, dụng cụ gọt, rửa, thu dọn rác kịp thời vào đúng nơi quy định.

- Thực hiện tốt quy chế, điều lệ của khách sạn, đoàn kết nội bộ, cùng nhau hoàn thành tốt nhiệm vụ được giao.

- Thường xuyên học tập bồi dưỡng chuyên môn nghiệp vụ, tay nghề để nâng cao hiệu quả công việc.

3.12. Nhân viên chế biến món ăn

- Hàng ngày phải kiểm tra chất lượng các loại nguyên liệu, bảo đảm tươi ngon, đề phòng nguyên liệu bị biến chất.

- Thường xuyên lau chùi sạch sẽ bàn chế biến món ăn và dụng cụ, vệ sinh cá nhân.

- Chế biến món ăn theo đúng quy trình kỹ thuật và tiêu chuẩn đã quy định, phải cân đong nguyên liệu chính và nguyên liệu phụ để đảm bảo đủ số lượng và chất lượng của món ăn.

- Phải phối hợp chặt chẽ với nhân viên pha, thái nguyên liệu và nhân viên nấu ăn để chế biến, làm món ăn theo đúng trình tự.

- Hết giờ làm việc phải làm vệ sinh môi trường, lau rửa dụng cụ, bảo quản riêng từng loại nguyên liệu dự trữ và dư thừa.

- Thực hiện tốt mọi điều lệ của khách sạn, học tập bồi dưỡng nghiệp vụ chuyên môn, đoàn kết hợp tác nội bộ để hoàn thành các công việc cấp trên giao cho.

3.13. Nhóm trưởng nhóm phục vụ điểm tâm và nhóm làm bánh kẹo

- Quản lý thợ làm món ăn điểm tâm và làm bánh kẹo.

- Thành thạo kỹ thuật làm các món ăn điểm tâm, bánh kẹo, không ngừng sáng tạo, đổi mới món ăn theo sự thay đổi trên thị trường ăn uống và theo yêu cầu của khách.

- Bố trí, phân công công việc hàng ngày cho nhân viên hợp lý.
- Nắm chắc tình hình sử dụng nguyên liệu hàng ngày để dự trữ và kiểm tra nhận nguyên liệu, sử dụng hợp lý nguyên liệu để đảm bảo hạ giá thành.
- Kiểm tra, theo dõi quy trình kỹ thuật chế biến món ăn của nhân viên để đảm bảo yêu cầu về chất lượng thành phẩm.
- Tăng cường mối liên hệ với phòng ăn, kịp thời nắm bắt ý kiến của khách để cải tiến chất lượng món ăn.
- Thực hiện tốt công tác vệ sinh môi trường, vệ sinh cá nhân, vệ sinh an toàn thực phẩm.
- Sử dụng và bảo quản, bảo dưỡng, sửa chữa thiết bị, dụng cụ theo đúng quy định.
- Thực hiện điều lệ của khách sạn, học tập nghiệp vụ, đoàn kết nội bộ để hoàn thành tốt nhiệm vụ được giao.

3.14. Nhân viên làm các món điểm tâm và bánh kẹo

- Làm các món ăn điểm tâm, bánh kẹo thành thạo, đúng trình tự kỹ thuật để đảm bảo yêu cầu số lượng, chất lượng, yêu cầu về cảm quan, hình thức hấp dẫn.
- Sử dụng nguyên liệu hợp lý nhằm hạ giá thành sản phẩm.
- Thực hiện tốt vệ sinh môi trường, vệ sinh cá nhân, vệ sinh an toàn thực phẩm.
- Thực hiện tốt công tác bảo quản, bảo dưỡng, sửa chữa thiết bị và dụng cụ.
- Thực hiện tốt điều lệ khách sạn, đoàn kết nội bộ, học tập bồi dưỡng nghiệp vụ để hoàn thành tốt công việc được giao.

3.15. Nhân viên làm kem cốc và làm bánh gatô kem (bếp làm món ăn Âu)

- Căn cứ vào lượng đặt hàng từ phòng ăn, quầy bar của khách để dự trữ nguyên liệu và tiếp nhận nguyên liệu đảm bảo đúng tiêu chuẩn chất lượng đã quy định.
- Làm các loại kem cốc và bánh gatô kem yêu cầu đúng quy trình kỹ thuật, pha chế chuẩn xác, đúng quy cách, khẩu vị, hình thức đã quy định.
- Thực hiện quản lý chặt chẽ nguyên liệu để hạ giá thành sản phẩm.
- Trước khi gia công phải rửa sạch và khử trùng các thiết bị, dụng cụ để đề phòng ngộ độc.
- Thực hiện tốt vệ sinh cá nhân, vệ sinh môi trường, vệ sinh thiết bị dụng cụ.

- Làm tốt công tác sử dụng, bảo quản, bảo dưỡng, sửa chữa thiết bị máy móc, dụng cụ để đảm bảo an toàn khi sử dụng.

- Tích cực học tập bồi dưỡng chuyên môn, thực hiện tốt điều lệ khách sạn, đoàn kết và hợp tác với mọi người để hoàn thành tốt nhiệm vụ được giao.

3.16. Trưởng phòng phụ trách dụng cụ và tạp vụ

- Tổ chức cung ứng, bảo quản, lau rửa dụng cụ nhà bếp và các thiết bị đồ dùng của bộ phận phục vụ ăn uống.

- Tổ chức phân công ca kíp, kiểm tra công việc của nhân viên.

- Thường xuyên kiểm tra vệ sinh môi trường, kiểm tra nhà bếp, nơi để dụng cụ, nơi chứa rác, thực hiện rửa và lau chùi dụng cụ nhà bếp.

- Tổ chức kiểm kê dụng cụ nhà bếp, các chất tẩy rửa và tình hình tồn kho của dụng cụ bộ phận bếp để lên kế hoạch dự trữ mua sắm bổ sung trên nguyên tắc tiết kiệm và đảm bảo đủ số lượng, chất lượng cần thiết.

- Có mối quan hệ chặt chẽ với bộ phận bếp, bộ phận bàn về tình hình sử dụng dụng cụ để kịp thời cung cấp theo yêu cầu.

- Tăng cường bồi dưỡng, đào tạo nhân viên, nhắc nhở nhân viên sử dụng chất tẩy rửa và máy móc thiết bị một cách chính xác nhằm hạn chế việc hư hỏng thiết bị, dụng cụ, gây độc hại cho người sử dụng đồng thời góp phần hạ giá thành sản phẩm.

- Tổ chức bảo dưỡng, sửa chữa thiết bị nhà bếp.

- Kiểm tra tình hình chấp hành quy chế, điều lệ của nhân viên, định kỳ báo cáo tình hình công việc lên giám đốc bộ phận.

- Đoàn kết nội bộ để hoàn thành tốt công việc khác do cấp trên giao cho.

3.17. Nhóm trưởng các nhóm phụ trách dụng cụ và tạp vụ

- Phối hợp với trưởng phòng phụ trách dụng cụ và tạp vụ thực hiện cụ thể các chế độ quản lý.

- Bố trí ca làm việc trong tháng cho nhân viên.

- Định kỳ kiểm kê dụng cụ và các chất tẩy rửa, kiểm tra tình hình sử dụng dụng cụ, chất tẩy rửa để có kế hoạch đề nghị mua sắm.

- Trực tiếp kiểm tra vệ sinh môi trường, vệ sinh nơi để rác, thường xuyên kiểm tra tình hình quét dọn.

- Có kế hoạch bảo dưỡng, sửa chữa thiết bị dụng cụ.

- Điều hành công việc khi trưởng phòng vắng mặt.

3.18. Trưởng ca phụ trách dụng cụ và tạp vụ

- Phối hợp với nhóm trưởng tổ chức công tác quét dọn hàng ngày do ca mình phụ trách.
- Hướng dẫn nhân viên trong ca lau rửa nhà bếp, dụng cụ theo đúng quy trình kỹ thuật.
- Theo dõi tình hình sử dụng dụng cụ và chất tẩy rửa để kịp thời dự trữ bổ sung.
- Làm tốt công tác bảo dưỡng, sửa chữa máy móc, thiết bị.

3.19. Nhân viên quét dọn và nhân viên rửa bát đĩa

- Làm vệ sinh môi trường nhà bếp, rửa bát đĩa và tẩy độc dụng cụ nhà bếp.
- Sử dụng thành thạo máy rửa bát và các dụng cụ quét dọn, các chất tẩy sạch để đảm bảo an toàn và có hiệu quả khi sử dụng, hạn chế đổ vỡ.
- Hoàn thành đủ số lượng, đúng chất lượng công việc quét dọn hàng ngày. Thường xuyên liên hệ với bộ phận bếp, bàn ăn để kịp thời bổ sung đồ dùng cho phòng ăn và dụng cụ nhà bếp.
- Thực hiện tốt quy chế, điều lệ của khách sạn, đoàn kết nội bộ, tích cực học tập nghiệp vụ chuyên môn để nâng cao trình độ thao tác.

3.20. Thủ kho

- Làm các công việc quản lý kho như tiếp nhận hàng nhập kho, bảo quản, xuất kho, kiểm kê hàng hoá trong kho, đề nghị mua bổ sung hàng hoá, thiết bị, dụng cụ, chất tẩy sạch.
- Giữ gìn vệ sinh, an toàn kho, sắp xếp kho trật tự, vào sổ xuất nhập kho chính xác.
- Làm tốt công tác ghi chép sổ sách xuất - nhập kho và thực hiện đúng nguyên tắc xuất, nhập kho (hàng nhập trước xuất trước và hàng nhập sau xuất sau, phải có phiếu xuất kho mới xuất).
- Định kỳ kiểm kê dụng cụ, chất tẩy sạch để kịp thời báo cáo lên trưởng phòng và đề nghị mua những thứ cần thiết để tránh tồn kho và lãng phí.
- Kiểm tra kỹ hàng hoá nhập kho về chủng loại, số lượng, quy cách, chất lượng và giá cả hàng nhập kho phải khớp với phiếu nhập kho.
- Những thiết bị, đồ dùng đắt tiền phải được bảo quản riêng và sắp xếp gọn gàng để tránh gây hư hỏng, đổ vỡ.

4. Mối quan hệ của bộ phận bếp với các bộ phận khác trong nhà hàng - khách sạn

Mỗi bộ phận, mỗi phòng ban trong khách sạn có chức năng, nhiệm vụ riêng, song mục đích chung là đều phục vụ tối đa các nhu cầu của khách hàng nhằm mang lại doanh thu cho khách sạn. Chính vì vậy, các bộ phận, phòng ban phải liên hệ chặt chẽ với nhau như mắt xích không thể tách rời. Sự thất bại hay sự thành công của hoạt động kinh doanh khách sạn phụ thuộc vào sự phối hợp chặt chẽ, nhịp nhàng trong hoạt động của các bộ phận trong khách sạn - nhà hàng. Thành công của một bộ phận là sự thành công chung của cả khách sạn - nhà hàng. Trong phần này, giáo trình chỉ đề cập đến một số mối quan hệ giữa các bộ phận có liên quan đến hoạt động phục vụ khách ăn uống.

4.1. Mối quan hệ giữa bộ phận bếp với bộ phận lễ tân

- Bộ phận lễ tân có vai trò quan trọng trong công tác bán hàng, giới thiệu, tiếp nhận và chuyển yêu cầu của khách về các dịch vụ ăn uống có trong khách sạn - nhà hàng cho bộ phận bếp chế biến và bàn phục vụ khách nhằm thoả mãn nhu cầu của khách.

- Bộ phận bếp căn cứ vào các yêu cầu của khách để chế biến và phục vụ kịp thời, đảm bảo chất lượng sản phẩm ăn uống nhằm phục vụ tốt khách hàng và mang lại lợi nhuận kinh doanh cho khách sạn - nhà hàng.

- Hàng ngày bộ phận bếp phải cung cấp cho lễ tân thực đơn trong ngày để bộ phận lễ tân biết và có thể giới thiệu, gợi ý cho khách chọn món.

- Đồng thời bộ phận lễ tân còn là cầu nối giữa khách hàng với nhà hàng để tiếp nhận những phàn nàn của khách về chất lượng món ăn đồ uống và phản ánh với bộ phận bếp. Trên cơ sở đó, lễ tân sẽ hỗ trợ và phối hợp với bộ phận bếp để xây dựng những thực đơn phù hợp, đảm bảo chất lượng món ăn, góp phần phục vụ tốt nhu cầu của nhiều đối tượng khách khác nhau.

Lễ tân phối hợp cùng với bộ phận bếp để tổ chức tốt các bữa tiệc.

4.2. Mối quan hệ giữa bộ phận bếp với bộ phận bàn, bar

Hai bộ phận này có mối quan hệ khăng khít với nhau và đều trực tiếp phục vụ khách nhiều nhất, trong đó có thể coi bộ phận bếp là nội dung, bộ phận bàn, bar là hình thức. Mối quan hệ này được thể hiện như chất lượng chế biến món ăn của bộ phận bếp có sự đóng góp quan trọng từ chất lượng phục vụ của bộ phận bàn.

- Nếu món ăn chế biến xong được đưa ra phục vụ đúng lúc, kịp thời sẽ làm tăng giá trị của món ăn đó và ngược lại nếu đưa món ăn không kịp thời sẽ làm giảm chất lượng, giảm giá trị cảm quan như màu sắc, mùi vị, độ nóng, giòn... của sản phẩm. Do vậy cả hai bộ phận phải cùng phối kết hợp để phục vụ theo thứ tự của thực đơn, tránh để khách phải chờ đợi lâu và ảnh hưởng đến năng suất lao động.

- Bộ phận bàn, ngoài nhiệm vụ phục vụ khách ăn, còn lắng nghe ý kiến của khách, nắm được yêu cầu, tâm lý, khẩu vị ăn của từng đối tượng khách khác nhau, thông qua đó kịp thời phản ánh với bộ phận bếp để chế biến cho phù hợp, góp phần nâng cao giá trị và chất lượng món ăn.

- Bộ phận bàn phối hợp với bộ phận bếp để xây dựng thực đơn của khách sạn - nhà hàng cho phù hợp, đảm bảo thoả mãn nhu cầu đa dạng của khách đồng thời đảm bảo cho kinh doanh đạt hiệu quả cao.

4.3. Mối quan hệ giữa bộ phận bếp với bộ phận buồng

Khi khách đang lưu trú tại khách sạn - nhà hàng có nhu cầu ăn kiêng, ăn tại phòng thì bộ phận bếp cần phối hợp với bộ phận buồng để chế biến theo yêu cầu của khách, kịp thời gian và đảm bảo chất lượng.

4.4. Mối quan hệ giữa bộ phận bếp với bộ phận kỹ thuật sửa chữa bảo dưỡng

Trong bộ phận bếp, ngoài các dụng cụ thô sơ dùng để sơ chế chế biến còn có rất nhiều các trang thiết bị, dụng cụ máy móc hiện đại, vì vậy hai bộ phận này hàng ngày phải có mối quan hệ chặt chẽ với nhau. Điều này sẽ góp phần nâng cao hiệu quả sử dụng các trang thiết bị, dụng cụ đó đồng thời kéo dài tuổi thọ của chúng, giảm chi phí, giảm cường độ lao động, giúp bộ phận bếp có điều kiện nâng cao năng suất lao động. Bộ phận sửa chữa bảo dưỡng phải có trách nhiệm thường xuyên kiểm tra bảo dưỡng các trang thiết bị và bộ phận bếp phải sử dụng theo đúng sự chỉ dẫn của kỹ thuật viên.

4.5. Mối quan hệ giữa bộ phận bếp với bộ phận kho nguyên liệu

Hàng ngày tổ bếp căn cứ vào số lượng khách đặt ăn, tiệc, thực đơn của khách sạn - nhà hàng để dự trù nguyên liệu đồng thời bộ phận kho căn cứ vào đó để cung cấp nguyên liệu cho bộ phận bếp đảm bảo đúng thời gian, chất lượng nguyên liệu và đủ số lượng để kịp thời chế biến món ăn cho khách.

4.6. Mối quan hệ giữa bộ phận bếp với bộ phận quản lý, tài vụ

- Bộ phận bếp phải dự toán thu, chi hàng năm của bộ phận mình và nộp lên bộ phận tài vụ để bộ phận tài vụ kịp thời cung cấp.

- Khi phát hiện ra hiện tượng không khớp giữa sản xuất chế biến với số sách thì phải đối chiếu, kiểm tra.

- Hai bên thực hiện công tác kiểm kê, cùng quản lý tốt tài sản của nhà hàng - khách sạn.

- Hàng ngày bộ phận bếp và các bộ phận khác phải làm tốt công tác báo cáo người quản lý để có biện pháp cải tiến cho phù hợp với tình hình kinh doanh của khách sạn - nhà hàng, đồng thời là cơ sở giúp cho bộ phận quản lý xây dựng chiến lược kinh doanh của đơn vị.

4.7. Mối quan hệ giữa bộ phận bếp với bộ phận y tế

- Bộ phận bếp thực hiện tốt vệ sinh môi trường, đảm bảo an toàn trong sản xuất, chế biến sản phẩm.

- Bộ phận y tế kiểm tra, giám sát toàn bộ vệ sinh trong bộ phận bếp cả về môi trường và vệ sinh an toàn thực phẩm; định kỳ có kế hoạch khử trùng xung quanh để đảm bảo vệ sinh môi trường, không ảnh hưởng đến sức khỏe của khách hàng.

III. ĐẶC ĐIỂM LAO ĐỘNG VÀ CÁC YÊU CẦU CƠ BẢN ĐỐI VỚI NHÂN VIÊN BẾP

1. Khái niệm lao động của bộ phận bếp

Lao động của bộ phận bếp là quá trình biết vận dụng hợp lý giữa 3 yếu tố: sức lao động, công cụ lao động, đối tượng lao động, trong đó sức lao động có vai trò quyết định vì con người là nhân tố quan trọng để phát triển lực lượng sản xuất.

Lao động của bộ phận sản xuất chế biến là áp dụng các biện pháp sử dụng có kế hoạch và hiệu quả nhất sức lao động, đảm bảo công việc thông suốt, chạy đều, tạo điều kiện sử dụng hợp lý nhất thời gian làm việc.

Trình độ lao động hợp lý biểu hiện bằng số thời gian tiết kiệm được và sự giảm nhẹ cường độ lao động của công nhân mà chất lượng phục vụ vẫn được nâng cao.

2. Đặc điểm lao động của bộ phận bếp

Dịch vụ chế biến sản phẩm ăn uống là một dịch vụ cơ bản của hoạt động kinh doanh khách sạn, vì vậy nó cũng mang đầy đủ những đặc điểm của khách

sạn. Tuy nhiên dịch vụ ăn uống cũng có những đặc điểm riêng của bộ phận sản xuất - chế biến bếp.

- Sản phẩm là dịch vụ chiếm tỷ trọng lớn, vì vậy lao động trong bộ phận bếp chủ yếu là lao động dịch vụ.

- Tính chuyên môn hoá cao dẫn đến khó thay thế lao động.

- Khó có khả năng cơ khí hoá, tự động hoá dẫn đến số lượng lao động nhiều trong cùng một thời gian và không gian (chưa kể sự có mặt của người tiêu dùng), thuộc nhiều loại chuyên môn khác nhau, gây khó khăn trong tổ chức, quản lý điều hành.

- Thời gian làm việc của hầu hết các bộ phận trong khách sạn phụ thuộc vào thời gian tiêu dùng của khách, ý thức lao động tự giác cao, cường độ lao động nặng nhọc mang tính thời điểm, đa dạng và phức tạp, phải chịu nhiệt độ nóng nực, do đó đòi hỏi mọi nhân viên đều phải có sức khoẻ tốt.

- Các đặc điểm về độ tuổi, giới tính, trình độ chuyên môn, nghiệp vụ, ngoại ngữ, có năng khiếu, khéo léo về nghề nấu ăn.

- Các đặc điểm của quy trình tổ chức lao động (giờ trong ngày, ngày trong tuần, tuần trong tháng, tháng trong năm).

Tất cả các đặc điểm trên đòi hỏi công tác quản lý nguồn lực lao động của bộ phận bếp phải đáp ứng được các yêu cầu sau:

- Thứ nhất, vừa tiết kiệm lao động, vừa đảm bảo chất lượng lao động trong khi lao động trong khách sạn có hệ số luân chuyển cao, có xu hướng tăng và lớn hơn so với các lĩnh vực khác.

- Thứ hai, định mức lao động, xác định nhiệm vụ cụ thể chính xác cho từng chức danh, bảo đảm tính hợp lý, công bằng trong phân phối lợi ích cả về vật chất và tinh thần.

3. Các yêu cầu cơ bản đối với nhân viên bếp

3.1. Yêu cầu đối với người quản lý điều hành

Đây là người đứng đầu bộ phận, chịu trách nhiệm trước giám đốc về quản lý và điều hành toàn bộ hoạt động sản xuất kinh doanh trong bộ phận mình quản lý. Để trở thành người quản lý và điều hành phải đáp ứng các yêu cầu sau:

- Phải là người có tay nghề cao nhất.

- Phải có kinh nghiệm thực tế trong quản lý và điều hành sản xuất kinh doanh.

- Phải là người có uy tín, tinh thần trách nhiệm cao đối với tập thể mình quản lý và lãnh đạo.

3.2. Các yêu cầu đối với bếp trưởng hành chính và kỹ thuật

- Bếp trưởng là nam, độ tuổi 30, có sức khoẻ tốt, có phẩm chất đạo đức tốt.
- Đã tốt nghiệp các trường THCN hoặc có bằng về chuyên ngành kỹ thuật chế biến món ăn.
- Thành thạo nghiệp vụ và hạch toán giá thành, tinh thông trong chế biến nhiều món ăn, có ý thức đổi mới và có năng lực quản lý.
- Có 5 năm trở lên làm nhân viên nấu ăn tại khách sạn, có tay nghề bậc 2 trở lên, có kinh nghiệm trong chế biến.

3.3. Các yêu cầu cơ bản đối với nhóm trưởng, trưởng ca bếp

- Có thể là nam hoặc nữ, đã qua các lớp chuyên ngành về kỹ thuật chế biến ăn uống.
- Có sức khoẻ tốt, có phẩm chất đạo đức tốt.
- Có 2 năm trở lên làm nhân viên nấu ăn tại khách sạn, có tay nghề từ bậc 3 trở lên.
- Có tay nghề thành thạo, nghiệp vụ tinh thông các món ăn, có năng lực thực hiện các món ăn và thực hiện các công việc thực tế, có năng lực quản lý và năng động.

3.4. Các yêu cầu cơ bản đối với nhân viên chế biến món ăn

- Có thể là nam hoặc nữ, độ tuổi từ 18 trở lên.
- Đã qua các lớp đào tạo về nghiệp vụ kỹ thuật chế biến món ăn.
- Có sức khoẻ tốt, không dị tật, không mắc bệnh truyền nhiễm.
- Có tay nghề thành thạo, biết sơ chế, chế biến các món ăn ngon đảm bảo chất lượng, kịp thời gian, theo cấp bậc.
- Biết trình bày, trang trí món ăn và phục vụ đảm bảo chất lượng.
- Có ý thức tổ chức kỷ luật, có phẩm chất đạo đức tốt, yêu nghề.

3.5. Yêu cầu đối với nhân viên sơ chế

Để hoàn thành nhiệm vụ của mình đòi hỏi người công nhân sản xuất phải có những phẩm chất cơ bản sau:

- Phải yêu nghề.
- Phải có sức khoẻ tốt, có phẩm chất đạo đức tốt, cần cù chịu khó, cần kiệm, liêm chính.

- Hàm học hỏi, cầu tiến bộ
- Tác phong nhanh nhẹn, tháo vát, gọn gàng, ngăn nắp.
- Có ý thức tổ chức kỷ luật cao.
- Nhân viên chế biến phải có trình độ về chuyên ngành nấu ăn, nhân viên sơ chế cần có trình độ sơ cấp chuyên ngành chế biến ăn uống trở lên.
- Các nhân viên nhà bếp cần có kiến thức về vệ sinh an toàn thực phẩm, am hiểu quy trình kỹ thuật chế biến các món ăn đồ uống, có tinh thần đoàn kết hợp tác lao động.

IV. TỔ CHỨC PHÂN CÔNG LAO ĐỘNG BỘ PHẬN BẾP TRONG KHÁCH SẠN - NHÀ HÀNG

1. Khái niệm phân công lao động

- Phân công lao động là sự tách biệt các loại lao động khác nhau về công cụ lao động, đối tượng lao động, nội dung của quá trình lao động.
- Phân công lao động gắn liền với chuyên môn hoá nghề nghiệp của từng người vì quá trình này cũng chính là quá trình phân định những chức năng khác nhau trong lao động.
- Phân công lao động đúng đắn là cơ sở để tổ chức lao động hợp lý, tạo ra những người lao động lành nghề là điều kiện cần thiết để nâng cao năng suất lao động. Mặt khác, phân công lao động càng cụ thể, chuyên môn hoá lao động càng cao, đòi hỏi sự hợp tác giữa những người lao động trong một đơn vị công tác càng mở rộng, trở nên cần thiết và không thể coi nhẹ.

2. Tổ chức phân công lao động bộ phận bếp trong khách sạn - nhà hàng

2.1. Các căn cứ để phân công lao động

- Yêu cầu thực tế của công việc, định mức khối lượng, chất lượng công việc.
- Năng lực, trình độ tay nghề, sở trường của người lao động.
- Thể trạng và tính cách của người lao động.
- Môi trường làm việc, thiết bị hiện có.
- Các quy định của Nhà nước về lao động.

2.2. Yêu cầu của việc phân công lao động

- Khi phân công lao động đảm bảo thực hiện được mục tiêu chung của khách sạn - nhà hàng.

Mục tiêu của khách sạn - nhà hàng là thu lợi nhuận và nâng cao chất lượng phục vụ khách hàng. Muốn vậy, phân công lao động phải hợp lý, đúng khả năng và sở trường của người lao động, tạo điều kiện tăng năng suất lao động, đẩy mạnh tốc độ sản xuất - kinh doanh, tăng doanh thu, giảm chi phí, tăng lợi nhuận của khách sạn - nhà hàng, đồng thời đáp ứng nhu cầu đa dạng của người tiêu dùng, nâng cao chất lượng phục vụ khách hàng.

- Phải làm cho mỗi người ngày càng phát huy được năng lực, sở trường, tri thức và kinh nghiệm của mình, luôn luôn có đủ khối lượng công việc, không để tình trạng lao động nhàn rỗi. Muốn vậy, cần phải bố trí đúng ngành nghề họ đã được đào tạo, đúng chức vụ họ phải đảm nhiệm và hợp sở trường của họ (như công việc làm lâu nhất, môi trường quen thuộc, kinh nghiệm công tác và khả năng...). Chỉ có như vậy đơn vị kinh doanh mới có thể phát huy được khả năng của người lao động, tránh sự bỡ ngỡ, mò mẫm đối với công việc. Phân công đúng năng lực, sở trường còn làm cho người lao động có điều kiện tự bồi dưỡng, đồng thời cần phải ổn định sự phân công hợp lý, giúp người lao động nhanh chóng tích lũy kinh nghiệm nghề nghiệp. Sự thay đổi nhiều lần về công việc của người lao động sẽ không có lợi về năng suất lao động và cả về tâm lý, tư tưởng của họ.

- Tăng cường được trách nhiệm cá nhân và sự hợp tác lao động: Yêu cầu này đòi hỏi khi giao việc hoặc đề bạt, cất nhắc cán bộ nhân viên phải dựa vào trình độ chính trị, nghiệp vụ chuyên môn, thậm chí cả tác phong sinh hoạt, phong cách của từng người. Phong cách của cán bộ nhân viên ảnh hưởng rất lớn đến kết quả công việc của họ. Ví dụ người làm công tác kho phải có tính thận trọng tỉ mỉ, người làm công tác mua hàng tiếp phẩm phải nhanh nhẹn tháo vát, nhân viên chế biến phải có tác phong nhanh nhẹn, gọn gàng, cần cù chịu khó và cẩn thận.

Lựa chọn cẩn thận đội ngũ lao động có trình độ chuyên môn cao, có sức khỏe và phẩm chất đạo đức tốt sẽ đáp ứng được yêu cầu sản xuất - kinh doanh của cơ sở, sẽ đảm bảo cho họ hoàn thành công việc được giao, quản lý được cơ sở vật chất, tài sản, tránh được những thiếu sót gây tổn thất và không an toàn do trình độ chuyên môn kém gây ra.

- Sử dụng có hiệu quả phương tiện, trang thiết bị, dụng cụ và điều kiện làm việc cho công nhân.

Hiệu quả sử dụng thiết bị của cơ sở phụ thuộc vào trình độ thành thạo của người sử dụng. Do vậy, cần phải phân công sử dụng thiết bị thích hợp, nhất là các thiết bị kỹ thuật phức tạp, đồng thời cần phân công ca kíp hợp lý để tận dụng tối đa năng suất và thời gian làm việc của thiết bị.

Nâng cao hiệu quả sử dụng thiết bị sẽ làm tăng năng suất lao động ở cơ sở, ngược lại tăng năng suất lao động đòi hỏi phải nâng cao hiệu quả sử dụng trang thiết bị dụng cụ.

- Bảo đảm thực hiện đúng pháp luật, chính sách, chế độ đối với người lao động.

+ Căn cứ hệ thống tiền lương, tiền thưởng đúng đắn nhằm ổn định, cải thiện đời sống của người lao động và khuyến khích tích cực và tài năng của từng cá nhân trong cơ sở.

+ Hoàn thiện công tác tổ chức chỗ làm việc, xây dựng chế độ làm việc và nghỉ ngơi phù hợp với điều kiện thực tế của từng cơ sở và chính sách lao động của Nhà nước.

+ Duy trì nghiêm ngặt kỷ luật lao động.

+ Không ngừng bồi dưỡng, đào tạo để nâng cao trình độ chuyên môn, tay nghề cho cán bộ công nhân viên.

+ Tổ chức các phong trào thi đua phát huy sáng kiến, cải tiến kỹ thuật.

+ Làm tốt công tác bảo vệ và an toàn lao động.

2.3. Các hình thức phân công lao động

Tùy thuộc vào quy mô nhà hàng, khách sạn và mặt hàng sản xuất - kinh doanh, đội ngũ công nhân sản xuất được sử dụng theo hướng chuyên môn hoá trong sản xuất. Do vậy nhà hàng - khách sạn khi tổ chức lao động sẽ tiến hành phân công lao động và hợp tác lao động như sau:

- Phân công theo tính chất, nội dung công việc: Là phân công lao động theo công việc chính, phụ khác nhau trong khách sạn nhà hàng. Mục đích của hình thức phân công này là nhằm bố trí lao động hợp lý cho các công việc khác nhau của khách sạn nhà hàng. Cần tăng cường lực lượng lao động trực tiếp, làm những công việc chính, bảo đảm tỷ lệ thích đáng lao động gián tiếp. Theo hình thức này, lao động trong khách sạn nhà hàng được phân ra bộ phận quản lý, bộ phận trực tiếp, bộ phận phục vụ.

- Phân công theo nghiệp vụ chuyên môn: Là thực hiện chuyên môn hoá việc sản xuất chế biến theo từng món ăn khác nhau (nóng, nguội, Âu, Á). Hình thức này giúp cho người lao động khi chế biến món ăn có điều kiện nghiên cứu sâu và thành thạo trong việc lựa chọn nguyên liệu, sử dụng trang thiết bị, kỹ thuật chế biến để nâng cao chất lượng sản phẩm ăn uống.

- Phân công theo cấp bậc, quản lý trình độ nghề nghiệp: Là phân biệt cấp bậc nghề nghiệp của lao động theo học vị được đào tạo và năng lực thực tế,

chất lượng tay nghề của họ để từ đó phân công công việc cho phù hợp. Hình thức phân công này sẽ nâng cao được trách nhiệm của từng cá nhân và có tác dụng khuyến khích người lao động chăm lo bồi dưỡng chuyên môn, nâng cao tay nghề của mình.

2.3.1. Phân công lao động trong phạm vi toàn nhà hàng - khách sạn

Đội ngũ công nhân sản xuất được phân chia thành các tổ, quầy sản xuất:

- + Tổ bếp.
- + Tổ sản xuất bánh.
- + Tổ phở hoặc tổ kinh doanh điểm tâm.
- + Quầy bar.
- + Tổ kem.

2.3.2. Phân công lao động trong phạm vi từng tổ sản xuất, quầy kinh doanh

- Tổ bếp được phân chia thành các nhóm công nhân sau:

- + Người quản lý: bếp trưởng, bếp phó.
- + Công nhân sơ chế.
- + Công nhân đứng bếp.
- + Công nhân trang trí món ăn.
- Tổ bánh bao gồm:
 - + Người quản lý và điều hành.
 - + Người phụ trách kỹ thuật.
 - + Công nhân sản xuất làm chín bánh (nướng, hấp, luộc...).
 - + Công nhân bao gói, vận chuyển, bảo quản.
- Tổ phở (hoặc sản xuất hàng điểm tâm) bao gồm:
 - + Người quản lý (tổ trưởng) phụ trách kỹ thuật.
 - + Công nhân sản xuất.
 - + Người giao hàng.
 - + Nhân viên phục vụ.
 - + Nhân viên rửa dụng cụ.
- Tổ kem bao gồm:
 - + Người quản lý: tổ trưởng, quầy trưởng.
 - + thợ kỹ thuật gồm công nhân vận hành và sửa chữa.
 - + Công nhân sản xuất.
 - + Nhân viên bán hàng và phục vụ.

+ Tạo điều kiện cho nhà hàng, khách sạn phát huy hết công suất.

- Nhược điểm:

+ Khó theo dõi, quản lý lao động (do phải mất thời gian trong việc bố trí và theo dõi thời gian làm việc của từng người lao động).

+ Khó hỗ trợ lẫn nhau trong quá trình lao động.

Ví dụ: Một nhà hàng ăn uống mở cửa phục vụ sản xuất chế biến gồm 12 người. Kể cả chuẩn bị và kết thúc công việc, hàng ngày nhà hàng có thời gian biểu làm việc lệch giờ nhau như sau (sơ đồ 1.6).

Số người làm việc trong ngày	Nghỉ giữa giờ	Thời gian biểu làm việc																			
		4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20			
Tổ trưởng sản xuất	1	—————																			
Tổ phó sản xuất	1											—————									
Ng Văn Quân	1	—————																			
Ng Văn Ánh	1	—————																			
Ng Đức Khánh	1	—————																			
Ng Thị Oanh	1											—————									
Phạm Thị Thảo	1											—————									
5 NV phục vụ																					
Ng Thị Bình	1							—————													
Vũ Văn Anh	1							—————													
Dương Bình Minh	1							—————													
Vân Thị Thơ	1											—————									
Ng Thế Dũng	1											—————									

Ghi chú: Giờ làm việc ————— ; giờ không có mặt - - - - -

Sơ đồ 1.6. Thời gian biểu làm việc lệch giờ nhau

Khi sử dụng thời gian biểu này phải chú ý những điểm sau:

- + Tập trung nhân lực trong những giờ cao điểm.
- + Phải phân bổ đều đội ngũ công nhân có tay nghề cao trong từng thời điểm.
- + Phải có kế hoạch dự phòng các bất trắc có thể xảy ra khi bố trí lao động.

2.4.3. Thời gian biểu làm việc tổng cộng số giờ

Là loại thời gian biểu xác định lượng thời gian làm việc giữa các ngày trong tuần và tháng không cố định của mỗi công nhân (dài ngắn khác nhau trong ngày) sao cho tổng số thời gian làm việc trong tháng của mỗi công nhân phải đủ số thời gian làm việc theo chế độ hiện hành quy định (ngày làm việc 8 giờ).

- Loại thời gian biểu này thường áp dụng trong các cơ sở sản xuất - kinh doanh chỉ tập trung vào một số ngày trong tuần, trong tháng hoặc vào một thời gian trong năm.

Ví dụ: Các nhà hàng, khách sạn ở những nơi có danh lam thắng cảnh, ở những khu nghỉ mát, khu vui chơi giải trí... thường áp dụng loại thời gian biểu này.

- Khi sử dụng loại thời gian biểu này cần lưu ý:
 - + Phải đảm bảo số giờ làm việc trong một tuần, một tháng theo đúng quy định của Nhà nước.
 - + Theo chế độ làm việc trong tuần phải có một ngày nghỉ.
 - + Đủ khối lượng công việc trong ngày.
 - + Thời gian làm việc trong một ngày không vượt quá xa thời gian làm việc theo quy định của Nhà nước.

Số người	Phân bổ số giờ làm việc trong tuần							Tổng thời gian làm việc trong tuần
	2	3	4	5	6	7	C N	
A	N	5	10	7	7	10	9	48h
B	4	N	8	10	8	8	10	48h
C	8	8	N	8	7	8	9	48h
D	8	8	8	N	7	8	9	48h
Tổng số thời gian làm việc trong ngày	20	21	26	25	29	34	37	192h

Sơ đồ 1.7. Thời gian biểu làm việc tổng cộng số giờ

V. ĐỊNH MỨC LAO ĐỘNG VÀ NĂNG SUẤT LAO ĐỘNG Ở BỘ PHẬN BẾP TRONG KHÁCH SẠN - NHÀ HÀNG

1. Định mức lao động bộ phận bếp

1.1. Khái niệm

Định mức lao động là sự quy định lượng thời gian lao động hao phí cần thiết để người lao động tạo ra số lượng sản phẩm ăn uống nhất định hoặc hoàn thành khối lượng công việc trong một đơn vị thời gian và trong điều kiện làm việc nhất định.

1.2. Ý nghĩa

- Định mức lao động là mục tiêu phấn đấu cụ thể của người công nhân, có tác dụng thúc đẩy họ hoàn thành công việc được giao với chất lượng tốt.

- Định mức lao động là công cụ để quản lý lao động có hiệu quả, đồng thời nó cũng là một căn cứ quan trọng để xây dựng kế hoạch nhân lực lao động trong từng khâu, từng bộ phận và chế độ tiền lương (tính toán chi phí cần phải trả cho người lao động phù hợp với những hao phí do người công nhân bỏ ra), thực hiện đúng đắn nguyên tắc phân phối theo lao động.

1.3. Phương pháp xác định định mức lao động

Căn cứ vào cách biểu hiện của định mức lao động, người ta có hai phương pháp xác định định mức lao động:

- + Định mức lao động theo sản phẩm, theo doanh số.
- + Định mức lao động theo thời gian.

Tuỳ theo đặc điểm hoạt động sản xuất kinh doanh của từng cơ sở mà người ta sử dụng phương pháp xây dựng định mức cho thích hợp.

Ví dụ:

- Định mức lao động theo doanh số thường áp dụng với tổ bếp, tổ phở, tổ bar.
- Định mức lao động theo thời gian, theo số lượng sản phẩm thường áp dụng trong tổ sản xuất bánh, mứt...

Định mức lao động khoán theo sản phẩm, theo doanh số là cơ chế khoán mà mức doanh thu doanh nghiệp cần đạt được. Cách định mức này sẽ làm cho người lao động quan tâm đến kết quả lao động của mình (kích thích người lao động). Hạn chế của nó là chỉ phù hợp trong điều kiện thị trường tương đối ổn định, giá cả ít biến động, các điều kiện khác phải ổn định; đồng thời người lao

động chỉ quan tâm đến kết quả, không quan tâm đến hiệu quả sản xuất kinh doanh (chất lượng sử dụng, chất lượng phục vụ).

2. Năng suất lao động ở bộ phận bếp

2.1. Khái niệm

Năng suất lao động là mức độ kết quả hoạt động có ích của con người thể hiện bằng số lượng sản phẩm hoặc khối lượng công việc hoàn thành trong một đơn vị thời gian.

2.2. Các yếu tố ảnh hưởng đến năng suất lao động

Năng suất lao động ở bộ phận bếp chịu sự ảnh hưởng của nhiều yếu tố, có nhân tố tác động trực tiếp, có nhân tố tác động gián tiếp, có nhân tố chủ quan, có nhân tố khách quan. Quá trình lao động bao gồm 3 yếu tố là sức lao động, công cụ lao động, đối tượng lao động. Vì vậy, có thể nghiên cứu các nhóm nhân tố liên quan đến ba thành phần cơ bản của quá trình lao động ảnh hưởng đến năng suất lao động.

2.2.1. Nhân tố chủ quan

- Sức khỏe, tâm sinh lý của người lao động là tiêu chuẩn quan trọng đối với công nhân sản xuất - chế biến bếp do đặc điểm lao động nặng nhọc, nóng bức, độc hại. Người lao động phải có sức khỏe tốt, tâm sinh lý tốt sẽ đảm bảo sản xuất - chế biến tốt và trên cơ sở đó có điều kiện để nâng cao năng suất lao động.

- Lao động trong bộ phận bếp là lao động đòi hỏi kỹ thuật và sự khéo léo cao vì vậy đòi hỏi người lao động phải có trình độ chuyên môn và trình độ ngoại ngữ nhất định. Mặt khác lao động trong bộ phận bếp phải có hiểu biết chung về văn hoá, hiểu được tâm lý khách hàng, phải có lập trường chính trị, tư tưởng vững vàng, giữ gìn được bản sắc dân tộc, yêu nghề.

- Tổ chức quản lý kinh doanh trong nhà hàng, khách sạn có ảnh hưởng quyết định đến hiệu quả kinh tế của cơ sở đó. Do vậy người lãnh đạo phải có năng lực, phẩm chất nhất định để tổ chức quản lý điều hành tốt mọi hoạt động của bộ phận bếp trong nhà hàng - khách sạn.

- Chế độ khuyến khích lợi ích vật chất, tinh thần đối với người lao động là vô cùng quan trọng nhưng cần chú ý phải kịp thời và đúng mức mới đem lại kết quả.

- Mức độ và hiệu quả sử dụng trang thiết bị, công cụ lao động, máy móc, dụng cụ chuyên dùng có ảnh hưởng đến năng suất lao động, bởi vì hoạt động

kinh doanh du lịch khách sạn là hoạt động mà khả năng cơ giới hoá là rất hạn chế nhưng đối với nghiệp vụ kinh doanh ăn uống thì việc áp dụng các máy móc mới vào sản xuất - chế biến khả quan hơn. Vì vậy trong bộ phận bếp nếu được trang bị đầy đủ về trang thiết bị, về cơ sở vật chất với chất lượng tốt, phù hợp với quy mô sản xuất - chế biến và được bố trí hợp lý theo dây chuyền sản xuất sẽ góp phần giảm nhẹ lao động nặng nhọc trong sản xuất chế biến, sẽ tốn ít nhân lực, tạo điều kiện cho việc phục vụ tốt kế hoạch, giảm hao phí, bảo quản được chất lượng sản phẩm, tạo điều kiện để nâng cao năng suất lao động và nâng cao trình độ văn minh của cơ sở kinh doanh.

2.2.2. Nhân tố khách quan

- Nguồn hàng, việc tổ chức cung ứng nguyên liệu.
- Giá cả.
- Sức mua và sự thay đổi nhu cầu tiêu dùng theo thời vụ của khách.

Việc tổ chức cung ứng nguyên liệu để phục vụ sản xuất chế biến, cung ứng hàng hoá để bán phải được quan tâm đảm bảo chất lượng sản phẩm, giảm chi phí, ổn định giá cả và nguồn nguyên liệu cho sản xuất - chế biến để sản xuất chế biến đạt hiệu quả nhất, hạn chế việc tồn kho ứ đọng, ảnh hưởng tới vốn kinh doanh. Vì vậy đòi hỏi trong quá trình sản xuất chế biến, đơn vị kinh doanh cần phải làm tốt việc nghiên cứu nhu cầu tiêu dùng của khách hàng một cách toàn diện về số lượng, chất lượng, thời gian, địa điểm, giá cả, hình thức...

Trên cơ sở nghiên cứu thị trường, đơn vị kinh doanh sẽ đưa ra những sản phẩm chế biến phù hợp tâm lý, khẩu vị, sở thích của người tiêu dùng và đảm bảo mục tiêu lợi nhuận của doanh nghiệp trong kinh doanh đạt hiệu quả.

2.3. Biện pháp nâng cao năng suất lao động ở bộ phận bếp trong khách sạn - nhà hàng

Để nâng cao năng suất lao động ở bộ phận bếp trong khách sạn - nhà hàng đòi hỏi tất cả những người quản lý phải:

- Thực hiện đúng đắn phân công lao động và mở rộng hiệp tác lao động, định mức lao động phù hợp với người lao động.

Cơ sở kinh doanh cần tuyển chọn đội ngũ lao động có trình độ chuyên môn cao, có sức khoẻ và phẩm chất đạo đức tốt, đáp ứng được yêu cầu sản xuất kinh doanh của cơ sở. Việc tuyển chọn nhân lực đúng, chính xác, phù hợp với yêu cầu của thực tế sẽ tăng được mức lưu chuyển hàng hoá.

Bố trí, sắp xếp, điều động lao động một cách hợp lý nhằm phát huy hết năng lực, sở trường của mỗi cá nhân và tạo nên một tập thể đoàn kết thống nhất.

Mở rộng hợp tác lao động trong tổ sản xuất - chế biến sẽ làm cho các nhân viên có thể giúp đỡ, thay thế nhau phục vụ, nhất là khi nhà hàng đông khách nhằm tạo điều kiện nâng cao hiệu suất công tác và chất lượng phục vụ khách hàng, khách hàng không phải chờ đợi lâu.

Định mức lao động phù hợp với người lao động phải là mốc phấn đấu và là căn cứ để đánh giá năng suất lao động. Cần phải định mức lao động đúng đắn cho từng cấp bậc kỹ thuật, từng nhóm sản xuất chế biến khác nhau.

- Sử dụng hiệu quả nhất thời gian làm việc của người lao động trong quá trình sản xuất chế biến, phải hợp lý hoá kết cấu thời gian làm việc của người lao động trong một ca (ngày) sản xuất chế biến từ khâu chuẩn bị, tiếp nhận nguyên liệu, sơ chế, chế biến tạo thành sản phẩm, kể cả thời gian nghỉ ngơi (chế độ không có khách đến, thời gian nghỉ ngơi tự nhiên...). Trên cơ sở phân tích để tăng tỷ lệ thời gian làm công việc chính, giảm tỷ lệ thời gian làm công việc phụ, hạn chế đến mức thấp nhất thời gian lãng phí bằng các biện pháp cụ thể, phải làm tốt công tác chuẩn bị trước khi sản xuất chế biến đồng thời phải tổ chức hợp lý quy trình sản xuất để rút ngắn thời gian, đảm bảo sản phẩm có chất lượng tốt.

- Tăng cường kỷ luật lao động, tăng số ngày làm việc trung bình trong tháng, năm.

- Hoàn thiện công tác tổ chức chỗ làm việc, xây dựng chế độ làm việc, nghỉ ngơi phù hợp với điều kiện thực tế của từng cơ sở và chính sách lao động của Nhà nước, hợp lý hoá thời gian làm việc của cơ sở bao gồm: Bố trí thời gian đóng mở cửa, thời gian biểu làm việc của người lao động và phân công ca kíp hợp lý, phù hợp với giờ khách đến nhà hàng để kéo dài thời gian phục vụ của nhà hàng trong ngày và trong giờ cao điểm.

- Tiến hành tốt việc quảng cáo, nghiên cứu nhu cầu của khách một cách toàn diện về khẩu vị, sở thích, tâm lý, thị trường, giá cả, tính thời vụ, hình thức phục vụ, thái độ... để mở rộng mặt hàng sản xuất chế biến và xây dựng thực đơn cho phù hợp nhằm đa dạng hoá sản phẩm chế biến, đẩy mạnh tốc độ bán ra và phục vụ tốt khách hàng.

- Không ngừng cải tiến, đổi mới, hoàn thiện các trang thiết bị dụng cụ và điều kiện làm việc cho người lao động sẽ tạo điều kiện để giảm cường độ lao

động. Đây là biện pháp quan trọng để tăng năng suất lao động, tăng khả năng phục vụ. Vì vậy phải thiết kế nơi sản xuất chế biến hợp lý, lựa chọn trang thiết bị, dụng cụ phù hợp nhằm tăng hiệu quả sử dụng các trang thiết bị, dụng cụ trong sản xuất chế biến.

- Thực hiện tốt công tác bảo hộ lao động (ánh sáng, thông hơi, người lao động, vệ sinh môi trường, an toàn trong lao động) có tác dụng đảm bảo sức khoẻ cho người lao động nhằm tái sản xuất sức lao động.

- Có hệ thống tiền lương, tiền thưởng đúng đắn nhằm ổn định, cải thiện đời sống của người lao động và khuyến khích tính tích cực và tài năng của từng cá nhân trong cơ sở, làm cho người lao động yêu ngành, nghề và có tinh thần trách nhiệm. Mặt khác phải tạo điều kiện cho người lao động có điều kiện làm việc và nghỉ ngơi hợp lý.

- Không ngừng bồi dưỡng, đào tạo để nâng cao trình độ, chuyên môn, tay nghề cho người lao động.

- Tổ chức tốt các phong trào thi đua phát huy sáng kiến, cải tiến kỹ thuật làm cho mọi người hoàn thành công việc tốt và có năng suất cao.

Câu hỏi ôn tập

1. Cơ cấu tổ chức khách sạn và bộ phận bếp là gì? Anh (chị) hãy cho biết các loại hình cơ cấu tổ chức của khách sạn và bộ phận bếp?

2. Anh (chị) hãy cho biết chức năng, nhiệm vụ chung của bộ phận bếp trong khách sạn - nhà hàng?

3. Anh (chị) hãy cho biết chức năng, nhiệm vụ của từng chức danh trong bộ phận bếp ở khách sạn - nhà hàng? Để sản xuất chế biến và phục vụ tốt khách hàng thì bộ phận bếp phải có mối quan hệ với các bộ phận nào trong khách sạn?

4. Lao động trong bộ phận bếp là gì? Anh (chị) hãy cho biết lao động ở bộ phận bếp có những đặc điểm gì? Căn cứ vào đặc điểm này đòi hỏi nhân viên bếp cần phải có những yêu cầu cơ bản gì?

5. Phân công lao động là gì? Để phân công lao động cho phù hợp phải dựa vào các căn cứ, yêu cầu, hình thức phân công lao động nào? Anh (chị) hãy cho biết các hình thức bố trí thời gian biểu làm việc ở bộ phận bếp và ưu nhược điểm của chúng?

6. Định mức lao động là gì? Định mức lao động hợp lý sẽ có ý nghĩa gì? Anh (chị) hãy cho biết các phương pháp xác định định mức lao động ở bộ phận bếp?

7. Năng suất lao động là gì? Anh (chị) hãy cho biết các yếu tố ảnh hưởng đến năng suất lao động? Để nâng cao năng suất lao động ở bộ phận bếp cần phải có những biện pháp gì?

Hướng dẫn thực hành

1. Thảo luận các hình thức phân công lao động hiện nay trong khách sạn nhà hàng.
2. Thảo luận, phân tích các yếu tố ảnh hưởng đến năng suất lao động và đưa ra các biện pháp để nâng cao năng suất lao động ở bộ phận bếp.
3. Thực hành lập phân công thời gian biểu làm việc ở bộ phận bếp.

Chương 2

LỰA CHỌN QUÁ TRÌNH SẢN XUẤT VÀ THIẾT KẾ KHU VỰC SẢN XUẤT CỦA BỘ PHẬN BẾP

Mục tiêu

- Hiểu được các căn cứ lựa chọn phương án sản xuất, các quá trình sản xuất của bộ phận bếp.
- Nắm được các yêu cầu tổ chức nơi làm việc của bộ phận bếp.
- Biết cách tổ chức khu vực sản xuất của bộ phận bếp hợp lý, khoa học nhằm đảm bảo an toàn cho người và sản phẩm, góp phần nâng cao năng suất lao động.
- Rèn luyện cho học sinh có ý thức đúng đắn trong việc lựa chọn, tổ chức hợp lý các quá trình sản xuất để mang lại hiệu quả.

Nội dung tóm tắt

- Lựa chọn phương án sản xuất của bộ phận bếp để thực hiện quá trình sản xuất cho phù hợp.
- Biết cách tổ chức các khu vực làm việc trong bộ phận bếp sao cho hợp lý, khoa học để đảm bảo chất lượng sản phẩm và góp phần nâng cao năng suất lao động.
- Thiết kế dây chuyền sản xuất để có các hình thức bố trí sản xuất của bộ phận bếp cho phù hợp, đảm bảo cho quá trình sản xuất được liên tục, đáp ứng được nhu cầu của khách hàng.

I. LỰA CHỌN PHƯƠNG ÁN SẢN XUẤT CỦA BỘ PHẬN BẾP

1. Đặc điểm sản phẩm của bộ phận bếp

Mỗi ngành nghề kinh doanh đều có những đặc điểm riêng biệt so với các ngành khác. Muốn kinh doanh có hiệu quả đòi hỏi người kinh doanh phải nắm vững những đặc điểm sau đây:

- Các cơ sở kinh doanh ăn uống khác với các cơ sở sản xuất công nghiệp, các cơ sở kinh doanh thương mại thuận tuý là cùng một lúc chúng phải thực

hiện 3 chức năng: Sản xuất, tiêu thụ và tổ chức phục vụ tiêu dùng sản phẩm. Quá trình thực hiện 3 chức năng này gắn liền với nhau, tác động lẫn nhau và ảnh hưởng trực tiếp tới kết quả kinh doanh chung của cơ sở.

- Quá trình sản xuất ra các sản phẩm ăn uống chủ yếu bằng phương pháp thủ công, công thức chế biến luôn biến đổi, sản xuất ra phải tiêu thụ ngay, không bảo quản lâu được.

- Bán hàng và tổ chức phục vụ tiêu dùng trong các nhà hàng, khách sạn chủ yếu thực hiện thông qua thực đơn, quá trình bán hàng diễn ra trong khoảng thời gian dài.

- Tổ chức phục vụ tiêu dùng các sản phẩm đòi hỏi phải có những tiện nghi, điều kiện phục vụ tương ứng với các sản phẩm. Quá trình tiêu dùng của khách hàng luôn gắn liền với các dịch vụ khác mà nhà hàng có khả năng đáp ứng.

Những đặc điểm trên sẽ quyết định trực tiếp đến hình thức tổ chức quản lý, ảnh hưởng đến nội dung cụ thể của quá trình sản xuất kinh doanh trong từng cơ sở kinh doanh riêng biệt. Do đó mỗi người công nhân dù làm ở bất cứ vị trí nào cũng phải hiểu rõ những đặc điểm này để từ đó có ý thức đúng đắn trong mỗi công việc của mình.

2. Các căn cứ lựa chọn phương án

Nhu cầu của xã hội về các sản phẩm ăn uống rất đa dạng và luôn luôn biến động, phát triển. Muốn thoả mãn nhu cầu đó đòi hỏi cơ sở sản xuất kinh doanh phải không ngừng đổi mới các hình thức sản xuất kinh doanh thì mới có thể đáp ứng được sự phát triển của nhu cầu xã hội.

Để tạo điều kiện cho công tác quản lý sản xuất kinh doanh và nghiên cứu cải tiến hoặc đưa ra những phương án mô hình sản xuất kinh doanh mới có hiệu quả kinh tế hơn, người ta phải tiến hành phân loại các hình thức tổ chức sản xuất kinh doanh sản phẩm ăn uống dựa vào những căn cứ sau:

2.1. Căn cứ vào vốn đầu tư và mức độ hạch toán kinh tế

2.2. Căn cứ vào mặt hàng sản xuất kinh doanh trong khách sạn - nhà hàng

Tất cả các cơ sở sản xuất kinh doanh thường được chia ra 2 loại:

- Nhà hàng sản xuất kinh doanh tổng hợp: Là nhà hàng sản xuất kinh doanh tất cả các sản phẩm ăn uống, bao gồm phục vụ ăn điểm tâm và các bữa ăn chính

trong ngày, kể cả các bữa ăn đặc biệt, liên hoan, tiệc. Ngoài ra còn phục vụ uống (trong bữa ăn, giải khát, quây bar...).

Loại hình này thường áp dụng trong các khách sạn lớn, nhà hàng đặt ở đầu mối giao thông (nhà ga, bến xe...).

- Nhà hàng sản xuất chuyên doanh: Là nhà hàng chuyên sản xuất kinh doanh một hoặc một nhóm mặt hàng nào đó, nói chung không làm nhiệm vụ phục vụ các bữa ăn chính trong ngày. Ta thường thấy các hình thức sản xuất chuyên doanh sau:

- + Sản xuất chuyên doanh 1 mặt hàng
- + Sản xuất chuyên doanh 1 nhóm hàng
- + Sản xuất chuyên doanh các mặt hàng chế biến từ 1 loại nguyên liệu chính.
- + Sản xuất chuyên doanh các mặt hàng có cùng nguồn gốc (hoặc xuất xứ).

2.3. Căn cứ vào tính chất mặt hàng sản xuất kinh doanh và các điều kiện phục vụ

Đây là tiêu thức cơ bản giúp các cơ quan quản lý nhà nước phân loại các cơ sở sản xuất kinh doanh ăn uống, từ đó mà quyết định mức thuế.

- Đối với nhà hàng: Tiêu thức này chia thành 2 loại nhà hàng:

+ Nhà hàng bình dân: Sản xuất chế biến phục vụ các món ăn bình dân (phở, cháo, bún, miến các loại, cơm bình dân), không có tiện nghi phục vụ sang trọng.

+ Nhà hàng đặc sản: Sản xuất chế biến phục vụ các món ăn được chế biến từ các loại nguyên liệu quý hiếm, đòi hỏi kỹ thuật chế biến cầu kỳ; hoặc chuyên phục vụ một số mặt hàng đặc sản địa phương (bánh tôm, chả cá, cơm tám giò chả...), tiện nghi phục vụ văn minh.

- Đối với khách sạn: Được phân theo các cấp hạng của khách sạn từ 1 sao cho đến 5 sao. Tùy theo cấp hạng và các dịch vụ trong khách sạn này mà lại có các nhà hàng, cơ sở sản xuất chế biến khác nhau.

+ Nhà hàng ăn Âu: Chuyên sản xuất, chế biến, phục vụ các món ăn Âu, tiện nghi phục vụ sang trọng và khách được phục vụ theo trình tự thực đơn, khách ăn theo từng suất riêng và sau mỗi món ăn lại được thay đặt dụng cụ mới để ăn.

+ Nhà hàng ăn Á: Sản xuất chế biến phục vụ các món ăn Á, tiện nghi phục vụ sang trọng và khách được phục vụ ăn theo mâm, thức ăn được bày sẵn, trang trí trên đĩa to và khách sẽ sử dụng ăn chung, trong quá trình ăn không phải thay đặt dụng cụ.

+ Nhà hàng phục vụ khách ăn theo kiểu tự phục vụ, buffet.

+ Nhà hàng phục vụ khách ăn theo kiểu chọn món.

+ Nhà hàng phục vụ ăn điểm tâm Âu - Á.

+ Nhà hàng giải khát, quán bar... chuyên phục vụ các nhà hàng uống hoặc có thể chuyên kinh doanh bia, rượu kèm theo một số món ăn nguội, món chế biến nhanh để nhấm.

+ Xưởng thu mua, dự trữ, sản xuất các loại bán thành phẩm ăn uống và một số loại bánh, kẹo: Là loại hình cơ sở kinh doanh có nhiệm vụ thu mua, dự trữ, sản xuất các loại bán thành phẩm ăn uống và một số loại bánh kẹo (sản xuất, tiêu thụ ngay) để cung cấp cho các cơ sở kinh doanh ăn uống khác theo kế hoạch và hợp đồng đã ký. Không làm nhiệm vụ trực tiếp tiêu thụ và phục vụ người tiêu dùng.

2.4. Căn cứ vào đối tượng phục vụ

- Tùy theo đối tượng phục vụ mà có khách sạn quốc tế hoặc khách sạn nội địa. Ngoài phục vụ ăn điểm tâm, bữa ăn chính còn có phòng nghỉ qua đêm. Tùy theo yêu cầu của khách mà có mức phục vụ khác nhau.

- Nhà hàng bình dân: Phục vụ tất cả mọi đối tượng.

- Nhà hàng tập thể: Chuyên phục vụ cán bộ, công nhân viên của một đơn vị hoặc một tổ chức nào đó, cơm suất, cơm món.

- Nhà ăn công nghiệp: Chuyên phục vụ bữa ăn chính và ăn ca cho cán bộ, công nhân viên của các nhà máy xí nghiệp công nghiệp theo suất.

- Nhà khách: Là nhà ăn chuyên phục vụ cho khách đến làm việc, giao dịch với cơ quan chủ quản của nhà khách đó.

2.5. Căn cứ vào dịch vụ kinh doanh chính của cơ sở

Đối với những cơ sở kinh doanh này thì sản xuất kinh doanh ăn uống chỉ là một phần gắn liền với quá trình kinh doanh các dịch vụ đó. Người ta chia thành các loại hình:

+ Khách sạn.

+ Nhà nghỉ.

+ Vũ trường.

+ Câu lạc bộ.

+ Nhà hàng karaoke.

3. Lựa chọn phương án sản xuất của bộ phận bếp

- Bộ phận sản xuất chế biến trong các cơ sở kinh doanh ăn uống là khâu đầu tiên của quá trình kinh doanh, là nơi trực tiếp sản xuất ra sản phẩm có tính chất quyết định đến sự tồn tại và phát triển của nhà hàng. Vì vậy bộ phận sản xuất chế biến là bộ phận quan trọng nhất trong các nhà hàng, khách sạn và các cơ sở kinh doanh ăn uống.

- Khi tiến hành lựa chọn phương án sản xuất kinh doanh bất cứ sản phẩm nào cũng phải đảm bảo hoàn thành được chức năng (sản xuất, tiêu thụ và tổ chức phục vụ tiêu dùng sản phẩm) và nhiệm vụ (tổ chức sản xuất, chế biến những món ăn, đồ uống nhằm thoả mãn nhu cầu ngày càng tăng lên của người tiêu dùng) của cơ sở mình.

- Phải khai thác tối đa năng lực sản xuất kinh doanh của nhà hàng - khách sạn, tạo ra năng suất lao động cao, chất lượng sản phẩm tốt, phù hợp với nhu cầu của người tiêu dùng.

- Để quyết định lựa chọn phương án sản xuất của bộ phận bếp thì các cơ sở kinh doanh phải dựa vào các căn cứ sau để lựa chọn:

+ Căn cứ quy mô, loại hình kinh doanh và vốn đầu tư của doanh nghiệp.

+ Căn cứ vào chức năng, nhiệm vụ của tổ chức sản xuất.

+ Phải xác định được đối tượng khách phục vụ của cơ sở kinh doanh đồng thời phải tìm hiểu nhu cầu tiêu dùng của các đối tượng khách một cách toàn diện (nhu cầu, sở thích, khẩu vị, khả năng thanh toán, nghề nghiệp...), tìm hiểu thị trường, nguồn nguyên liệu, tìm hiểu các đối tác. Trên cơ sở đó doanh nghiệp lựa chọn phương án sản xuất của bộ phận bếp cho phù hợp để đảm bảo thoả mãn nhu cầu của khách hàng đồng thời giúp cho cơ sở kinh doanh đạt được hiệu quả cao.

+ Lựa chọn vị trí, địa điểm để tổ chức sản xuất kinh doanh đồng thời phải tính toán và chuẩn bị tốt các điều kiện thiết yếu cho sản xuất như: hệ thống chiếu sáng, cấp thoát nước, diện tích nhà xưởng để sơ chế, sản xuất, chế biến, hệ thống kho để bảo quản nguyên liệu, hàng hoá, diện tích phục vụ khách, diện tích để bố trí trang thiết bị dụng cụ đảm bảo thuận tiện cho quy trình sản xuất và đạt hiệu quả cao.

+ Tính toán và trang bị đầy đủ các dụng cụ chuyên dùng, máy móc, thiết bị cần thiết cho quá trình sản xuất để sắp xếp dây chuyền sản xuất, thời gian biểu làm việc một cách khoa học.

+ Phải dựa vào nguồn nhân lực, đội ngũ cán bộ, công nhân viên của cơ sở kinh doanh về trình độ chuyên môn nghiệp vụ, tay nghề của nhân viên, trình độ tổ chức quản lý, sức khoẻ, hình thức...

II. LỰA CHỌN QUÁ TRÌNH SẢN XUẤT CHẾ BIẾN CỦA BỘ PHẬN BẾP

1. Các loại quá trình sản xuất của bộ phận bếp

Tuỳ theo quy mô và loại hình kinh doanh của các cơ sở mà bộ phận sản xuất thường được chia thành các bộ phận nhỏ sau:

- Bộ phận chế biến nóng được chia thành:
 - + Bộ phận chế biến món ăn Việt Nam và châu Á.
 - + Bộ phận chế biến món ăn Âu.
- Bộ phận chế biến món ăn nguội, lạnh.
- Bộ phận chế biến món ăn bằng phương pháp vi hoá sinh.
- Bộ phận pha chế đồ uống.
- Bộ phận chế biến món ăn điểm tâm.
- Bộ phận chế biến kem, bánh...

2. Các căn cứ để lựa chọn quá trình sản xuất của bộ phận bếp

- Quy mô của khách sạn, điều kiện vốn, vị trí nhà hàng - khách sạn nằm ở khu trung tâm hay không, giao thông đi lại thuận lợi không.
- Tính chất mặt hàng sản xuất kinh doanh.
- Dịch vụ kinh doanh chính của cơ sở.
- Điều kiện cơ sở vật chất, trang thiết bị, nhà xưởng của doanh nghiệp.
- Đối tượng khách phục vụ là đối tượng nào.
- Trình độ tay nghề của nhân viên, nguồn lao động.
- Nguồn nguyên liệu cung cấp cho cơ sở.

Các cơ sở kinh doanh sẽ dựa trên những căn cứ này để lựa chọn quá trình sản xuất của bộ phận bếp cho phù hợp với điều kiện kinh tế, phù hợp với cơ sở vật chất cũng như điều kiện hạch toán kinh tế của cơ sở mình.

3. Lựa chọn quá trình sản xuất của bộ phận bếp

- Bộ phận sản xuất kinh doanh của bộ phận bếp trong khách sạn - nhà hàng sẽ căn cứ vào tình hình cụ thể của doanh nghiệp để lựa chọn quá trình sản xuất của bộ phận bếp nhưng yêu cầu phải phù hợp với vị trí, quy mô của nhà hàng - khách sạn.

- Nếu khách sạn quy mô lớn thì quá trình sản xuất của bộ phận bếp trong nhà hàng - khách sạn phải được phân thành nhiều bộ phận khác nhau và mang tính chất tổng hợp.

- Nếu là nhà hàng quy mô nhỏ thì có thể lựa chọn quá trình sản xuất của bộ phận bếp chỉ mang tính chất đơn giản, hoặc sản xuất chuyên doanh một mặt hàng, nhóm hàng nào đó.

Nhưng dù quá trình sản xuất của bộ phận bếp theo quy mô nào cũng phải đáp ứng được những yêu cầu chung của sản xuất là phải đảm bảo không gây ảnh hưởng đến môi trường, chất lượng sản phẩm và phải an toàn cho người lao động, kinh doanh đạt hiệu quả cao.

III. TỔ CHỨC CÁC BỘ PHẬN TRONG KHU VỰC SẢN XUẤT CHẾ BIẾN CỦA BỘ PHẬN BẾP

1. Yêu cầu chung

1.1. Phải thoáng mát, đủ ánh sáng, cấp và thoát nước tốt

- Bộ phận sản xuất, chế biến hay nhà bếp là nơi tập trung nhiều hơi nước, mùi thực phẩm, thức ăn, nhiệt độ cao, do đó rất nóng, không khí không trong sạch. Vì vậy, khi xây lò phải bố trí cửa lò cho hợp lý để tiện việc cho than vào lò, lấy xỉ ra, không gây bụi bẩn, làm ảnh hưởng đến sức khỏe của công nhân và ảnh hưởng đến phẩm chất món ăn.

- Phải bố trí ánh sáng và độ chói thích hợp cho nhà bếp, tốt nhất là ánh sáng tự nhiên, nếu dùng ánh sáng nhân tạo phải chú ý đến ba đặc tính:

+ Tiện lợi

+ Màu sắc

+ Sự chói sáng

Do đó phải chọn loại bóng đèn thích hợp, tránh dùng ánh sáng mờ, khi chế biến khó nhìn, hại mắt công nhân, ảnh hưởng tới khả năng nhận màu sắc món ăn.

- Nước ăn và nước dọn rửa rất cần cho bộ phận sản xuất, chế biến vì vậy phải có bể dự trữ, có hệ thống cấp thoát nước tốt.

1.2. Diện tích bộ phận sản xuất, chế biến phải phù hợp với yêu cầu của sản xuất

Bộ phận sản xuất, chế biến là nơi làm nhiều công việc từ sơ chế cắt thái, tẩm ướp đến chế biến nóng và chia thức ăn, rửa dụng cụ. Do đó, phải có đủ diện tích

để các bộ phận trên hoạt động thuận tiện, liên tục, tránh tình trạng quá chật hẹp, bộ phận này chông chéo lên bộ phận kia, gây lộn xộn, mất vệ sinh.

1.3. Dụng cụ, thiết bị phải đầy đủ, sắp xếp gọn gàng, ngăn nắp

Dụng cụ cần thiết phục vụ cho bộ phận sản xuất, chế biến phải đầy đủ, tùy thuộc vào yêu cầu sản xuất, chế biến mà mua sắm cho thích hợp.

Dụng cụ phải được sắp xếp gọn gàng, ngăn nắp, có nơi để nhất định và thuận tay, dễ thấy, dễ lấy, tránh động tác thừa, không để luộm thuộm mất vệ sinh, làm đầu bỏ đó, không sử dụng lẫn lộn giữa dụng cụ dùng cho thực phẩm sống và chín, giữa bẩn và sạch.

1.4. Cấu trúc, kiến trúc nhà cửa phải đảm bảo thuận tiện cho sản xuất

Lắp đặt các trang thiết bị, dụng cụ đảm bảo an toàn lao động, an toàn vệ sinh thực phẩm. Muốn hoạt động liên tục, đều đặn, đảm bảo vệ sinh, khi thiết kế bộ phận này phải xây ở nơi khô ráo, sạch sẽ, nền nhà bằng phẳng, có độ dốc vừa phải để thoát nước, tránh lồi lõm gây đọng nước bẩn mất vệ sinh. Tốt nhất nền lát gạch hoặc láng xi măng kê ô vuông, tường nên lát gạch tráng men có độ cao 1,50m đến 1,60m hoặc láng xi măng để dễ cọ rửa.

Riêng nhà ăn nên chọn hướng đông nam, các kho dự trữ thực phẩm, nơi chế biến có thể chọn hướng bắc.

Địa điểm xây dựng của một bộ phận sản xuất, chế biến, bảo quản, dự trữ thực phẩm và ăn uống phải được đặt ở nơi xa các công trình vệ sinh công cộng, nơi ô ứ có mùi hôi thối, khói và hơi độc bay ra, xa khu lầy của bệnh viện ít nhất từ 100 đến 500m. Khi xây dựng một xí nghiệp kinh doanh ăn uống công cộng phải dùng một khu đất rộng để làm sân và có lối cho các loại xe ra vào theo một đường riêng, không đi qua nơi giao thức ăn và khách hàng ăn.

2. Yêu cầu tổ chức từng khu vực sản xuất chế biến của bộ phận bếp

2.1. Sơ đồ tổ chức khu sản xuất - chế biến theo nguyên tắc một chiều

Do đặc thù của quá trình sản xuất chế biến là sản xuất cùng một lúc, cùng một nơi nhiều mặt hàng và quy trình sản xuất chế biến phải qua nhiều công đoạn khác nhau nên dễ ảnh hưởng đến chất lượng của sản phẩm và vệ sinh an toàn thực phẩm. Do đó cần thúc đẩy quá trình chuyên môn hoá và hợp tác trong lao động, góp phần nâng cao năng suất lao động, đảm bảo chất lượng sản phẩm, giữ được vệ sinh thực phẩm, tạo nên một sự trật tự, ổn định trong khu vực sản xuất, giúp người quản lý dễ điều hành công việc. Khi tổ chức sản xuất chế biến bất cứ sản phẩm ăn uống nào cũng phải tuân thủ theo nguyên tắc riêng rẽ và một chiều.

- Nguyên tắc riêng rẽ: Theo nguyên tắc này, các mặt hàng có quá trình sản xuất hoàn toàn khác nhau, có tính chất lý hoá khác nhau để ảnh hưởng đến chất lượng của nhau phải tách thành những bộ phận riêng biệt, không được bố trí cùng một vị trí.

Ví dụ:

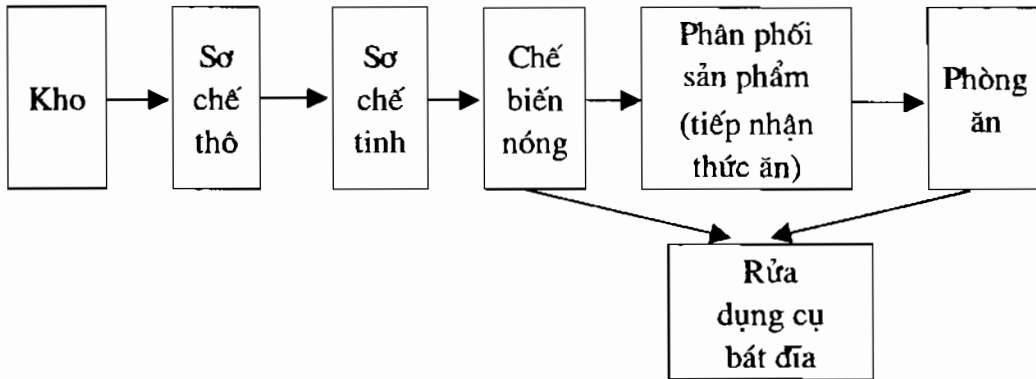
+ Trong nhà hàng - khách sạn, người ta tách thành các bộ phận sản xuất khác nhau như: bếp Âu, bếp Á, tổ phở, tổ bánh, tổ kem...

+ Trong bộ phận bếp người ta phải tách thành các bộ phận nhỏ riêng biệt như: kho, nơi sơ chế thô, sơ chế tinh, chế biến nóng, phân phối sản phẩm, rửa dụng cụ...

- Nguyên tắc một chiều: Sau khi phân chia nơi sản xuất thành những bộ phận riêng biệt rồi, ta phải sắp xếp chúng ở những vị trí nhất định. Khi sắp xếp các bộ phận phải tuân thủ nguyên tắc một chiều, tức là sau khi nguyên liệu ra khỏi kho sẽ lần lượt đi qua thứ tự các khâu của quá trình chế biến cho đến khi tạo thành sản phẩm mà không quay lại những nơi đã đi qua.

Ví dụ: Bố trí sắp xếp nơi chế biến rau quả củ.

Rau, quả củ → Sơ chế thô → Sơ chế tinh → Chế biến nóng → Thành phẩm → Phòng ăn



Ghi chú: (→) Hướng vận động của nguyên liệu và sản phẩm, dụng cụ

Sơ đồ 2.1. Tổ chức khu sản xuất chế biến theo nguyên tắc riêng rẽ một chiều

2.2. Tổ chức khu vực sơ chế nguyên liệu

Căn cứ vào tính chất, đặc điểm kỹ thuật sơ chế của từng loại nguyên liệu và lượng nguyên liệu cần sơ chế hàng ngày mà người ta thường tách bộ phận

sơ chế thành các bộ phận riêng biệt theo từng nhóm nguyên liệu: Sơ chế rau củ quả, sơ chế thủy sản, sơ chế thịt gia súc, gia cầm.

2.2.1. Tổ chức sơ chế rau, củ, quả

- Đặc điểm:

+ Quá trình sơ chế rau, củ, quả rất đơn giản: Lượng rau, củ, quả cần sơ chế trong các nhà hàng phụ thuộc vào loại hình của nhà hàng.

+ Rau, củ, quả khó bảo quản, dễ dập nát, quá trình sơ chế đòi hỏi nhiều nước để làm sạch các tạp chất.

- Lựa chọn vị trí:

+ Chọn nơi rộng rãi, thoáng mát, xa các khu vực bảo quản thực phẩm khô, không gần phòng ăn.

+ Cấp thoát nước tốt.

- Các loại trang thiết bị cần có:

+ Dụng cụ cắt thái: Dao, kéo...

+ Dụng cụ chứa đựng: Rổ, rá, kệ, xô, chậu...

+ Dụng cụ rửa: Hệ thống bể rửa, xô, chậu...

2.2.2. Tổ chức nơi sơ chế thủy sản

- Đặc điểm:

+ Các loại thủy sản đưa vào sơ chế phải còn đang sống hoặc bảo quản đông lạnh.

+ Khi sơ chế thải ra nhiều loại phế liệu chứa nhiều vi sinh vật gây bệnh, dễ bị phân huỷ các chất dinh dưỡng tạo ra mùi hôi tanh rất khó khử.

+ Thời gian chờ chế biến ngắn.

- Lựa chọn vị trí sơ chế:

+ Phải chọn một vị trí riêng biệt cách xa khu vực tiêu dùng, cuối nguồn nước thải.

+ Có thể kết hợp việc bảo quản thực phẩm sống với trang trí quảng cáo.

+ Cấp, thoát nước tốt.

- Diện tích cần thiết: Phụ thuộc vào số lượng, loại thủy sản cần bảo quản phục vụ sơ chế hàng ngày.

- Các trang thiết bị dụng cụ cần thiết:

+ Dụng cụ bảo quản: Bảo quản lạnh đông (đối với sản phẩm biển và những

loại thủy sản khó bảo quản sống): tủ lạnh, tủ đá... Bảo quản thủy sản sống: hệ thống bể xi măng, bể kính, xô, chậu, thiết bị cung cấp oxy...

+ Dụng cụ phục vụ, sơ chế: Vợt, rổ, rá...

+ Dụng cụ sơ chế: Dao, thớt, kéo..

+ Dụng cụ chứa đựng: Xô, chậu, rổ, rá..

- Yêu cầu: Sơ chế nhanh chóng, đảm bảo tươi mới, không được để ảnh hưởng đến vệ sinh môi trường, vệ sinh thực phẩm.

2.2.3. Nơi sơ chế gia súc, gia cầm

Các loại gia súc, gia cầm sử dụng trong chế biến các sản phẩm ăn uống rất đa dạng, phong phú: Trâu, bò, lợn, gà, ngan, ngỗng, chim, thỏ... Mỗi loại đòi hỏi một kỹ thuật sơ chế hoàn toàn khác nhau.

- Quá trình sơ chế chú ý có những đặc điểm sau:

+ Quy trình sơ chế rất phức tạp.

+ Thải ra một lượng lớn các loại tạp chất, phế liệu, các chất hữu cơ dễ gây ô nhiễm môi trường.

- Lựa chọn vị trí:

+ Trong những nhà hàng lớn khi sơ chế các loại đại gia súc người ta phải tách ra một khu vực cách biệt xa nhà hàng.

+ Sơ chế các loại gia súc, gia cầm nhỏ thông thường thì tổ chức ngay tại nhà hàng nhưng cũng phải tách thành một khu riêng biệt cách xa nơi sản xuất, tiêu dùng.

+ Đặt ở những khu vực cấp và thoát nước tốt nhất.

- Diện tích khu vực sơ chế:

+ Phụ thuộc vào lượng và loại gia súc, gia cầm cần sơ chế.

+ Phụ thuộc vào điều kiện thực tế của từng cơ sở.

- Các loại dụng cụ thiết bị cần trang bị:

+ Dụng cụ đo lường

+ Dụng cụ giết mổ, pha lọc: Dao các loại, thớt, bếp, xoong, chảo...

+ Dụng cụ chứa đựng: bàn, ghế, giá treo, rổ, rá, xô, chậu...

+ Dụng cụ vận chuyển

+ Dụng cụ bảo quản

+ Dụng cụ chứa đựng, làm vệ sinh...

- Yêu cầu:

+ Sơ chế phải đảm bảo yêu cầu vệ sinh thực phẩm

+ Tỷ lệ thu hồi cao, chất lượng tốt

+ Tốc độ sơ chế nhanh, cung cấp cho bộ phận chế biến kịp thời.

+ Không làm ô nhiễm môi trường nơi sơ chế và khu vực xung quanh.

2.3. Tổ chức khu vực chế biến nóng (gia công nhiệt)

- Đặc điểm:

+ Gia công nhiệt là khâu cuối cùng để tạo thành sản phẩm vì vậy nó là bộ phận quan trọng nhất trong quy trình chế biến nóng.

+ Nó là nơi tập kết tất cả các nguyên liệu đã sơ chế sạch về chờ chế biến.

+ Là nơi tập trung hầu hết các loại dụng cụ thiết bị cần thiết cho chế biến.

+ Là nơi tập trung toàn bộ nhân lực trong giờ cao điểm.

- Tổ chức cụ thể: Bộ phận này được chia thành 3 khu vực.

+ Khu vực tập kết nguyên liệu đã sơ chế sạch và tiếp tục các công đoạn tiếp theo: Cắt thái, phối hợp nguyên liệu để chờ chế biến theo từng món ăn, từng suất ăn.

+ Khu vực trực tiếp chế biến gồm hệ thống các bếp, được tiến hành chuyên môn hoá sản xuất đối với từng bếp một và người ta thường gọi theo thứ tự của bếp: bếp 1 (chảo 1), bếp 2 (chảo 2)...

+ Khu vực trang trí món ăn và giao hàng cho nhân viên phục vụ: Nhận món ăn chế biến từ bếp ra, trang trí lại món ăn (mạ sản phẩm), giao hàng cho nhân viên phục vụ.

- Tính toán diện tích: Yêu cầu diện tích phải đủ để bố trí các loại thiết bị dụng cụ, thuận lợi cho quá trình thao tác của công nhân. Khi tính toán diện tích người ta dựa vào các căn cứ cơ bản sau: Ghế ngồi trong phòng ăn, diện tích chiếm chỗ của các loại thiết bị dụng cụ chủ yếu, loại hình kinh doanh...

- Tính toán các loại trang thiết bị cần thiết:

+ Thiết bị nhiệt: Lò, bếp..

+ Dụng cụ chế biến: Xoong, chảo, nồi, muôi...

+ Dụng cụ chứa đựng: Bát, đĩa, âu, ang, khay, xô, chậu, rổ, rá, giá, tủ...

+ Dụng cụ cắt thái: Dao, kéo, thớt...

+ Dụng cụ đo lường: Cân, ống đong...

+ Dụng cụ vận chuyển...

- Yêu cầu:

+ Phải bố trí sắp xếp thật khoa học, tận dụng hết diện tích và không gian của bộ phận bếp.

+ Phải chuẩn bị đầy đủ các trang thiết bị dụng cụ và các điều kiện cần thiết cho quá trình sản xuất.

+ Phải đảm bảo sản xuất nhanh chóng, kịp thời và chất lượng sản phẩm đáp ứng được nhu cầu người tiêu dùng.

2.4. Khu vực tiếp nhận và phân phối thức ăn

Trong các nhà hàng, khách sạn lớn, nhà ăn tập thể, nhà ăn công nghiệp việc sản xuất phục vụ bữa ăn hàng ngày, các buổi liên hoan sinh nhật, hội nghị mang tính chất sản xuất hàng loạt. Do vậy khi sản xuất xong thì đòi hỏi cần có một phòng trung gian để tập kết, phân chia sản phẩm thành những phần nhỏ trước khi chuyển đến người tiêu dùng. Khu vực này gọi là bộ phận phân phối sản phẩm.

Bộ phận này chủ yếu được trang bị hệ thống bàn, giá để thức ăn, tủ đựng dụng cụ, các dụng cụ để chứa đựng thức ăn...

2.5. Tổ chức khu vực rửa dụng cụ, bát đĩa

Dụng cụ sử dụng trong quá trình sản xuất, phân phối, tiêu dùng các sản phẩm ăn uống được tập trung lại và rửa sạch trong một khu vực riêng biệt gọi là bộ phận rửa dụng cụ.

- Vị trí: Bộ phận này được bố trí ngay cạnh phòng sản xuất và phòng ăn.

- Diện tích: Tùy thuộc vào quy mô của phòng ăn, lượng dụng cụ (bằng máy hoặc bằng phương pháp thủ công).

- Các dụng cụ cần thiết:

+ Hệ thống bể rửa 3 ngăn, hoặc máy rửa dụng cụ.

+ Dụng cụ chứa đựng thức ăn thừa

+ Giá để dụng cụ, bát đĩa

+ Thiết bị hoặc phương tiện sấy khô, khử trùng dụng cụ...

IV. THIẾT KẾ KHU VỰC SẢN XUẤT CHẾ BIẾN CỦA BỘ PHẬN BẾP

1. Đặc điểm sản phẩm và công nghệ sản xuất

- Sản phẩm ăn uống sản xuất ra rất đa dạng và phong phú, luôn luôn biến động và phát triển, đáp ứng yêu cầu cao của khách hàng.

- Sản phẩm sản xuất ra tiêu dùng tại chỗ, không thể lưu kho, cất giữ được. Quá trình “sản xuất” và “tiêu dùng” các dịch vụ khách sạn - nhà hàng gần như trùng nhau về không gian và thời gian. Hay nói cách khác, sản phẩm ăn uống có tính “tươi sống” cao.

- Sản phẩm chỉ được sản xuất trong những điều kiện cơ sở vật chất kỹ thuật nhất định. Cơ sở vật chất kỹ thuật này phụ thuộc vào quy mô và vốn đầu tư của nhà hàng - khách sạn, phụ thuộc vào mặt hàng sản xuất kinh doanh, đối tượng phục vụ.

- Các nhà hàng - khách sạn có thể có mặt hàng sản xuất, quy mô đối tượng phục vụ khác nhau nhưng những nghiệp vụ cơ bản được tiến hành trong các bộ phận bếp của nhà hàng - khách sạn cơ bản đều giống nhau. Vì vậy yêu cầu khi thiết kế khu vực sản xuất của bộ phận bếp đều phải dựa vào những căn cứ quy định chung để thiết kế.

2. Các căn cứ thiết kế khu vực sản xuất trong bộ phận bếp

2.1. Căn cứ vào mức lưu chuyển, doanh thu của hoạt động sản xuất chế biến trong bộ phận bếp

- Muốn vậy cơ sở sản xuất kinh doanh phải tìm hiểu xem loại nhà hàng, quy mô bếp nhà hàng, khách sạn như thế nào? Quy mô của nhà hàng - khách sạn thường được biểu hiện trên các mặt:

- Mức lưu chuyển, mức tiêu thụ (cơ cấu sản phẩm tiêu thụ) của nhà hàng khách sạn.

- Diện tích nơi sản xuất chế biến.

- Số lượng nhân viên trong bộ phận bếp.

- Số lượng khách trong một thời gian nhất định.

Trong đó mức tiêu thụ, cơ cấu sản phẩm tiêu thụ là yếu tố quyết định, vì mức tiêu thụ sản phẩm càng lớn thì quy mô diện tích nhà hàng khách sạn càng lớn.

- Cơ cấu sản phẩm và mức tiêu thụ, hình thức phục vụ không chỉ quyết định diện tích nơi sản xuất chế biến mà còn quyết định diện tích các phòng nghiệp vụ khác và phòng hành chính sinh hoạt của bộ phận bếp.

- Tùy theo mặt hàng, nhóm hàng sản xuất kinh doanh đơn giản hay phức tạp sẽ đòi hỏi diện tích bảo quản, chuẩn bị và sản xuất chế biến đơn giản hay phức tạp tương ứng để phù hợp với tính chất của chúng.

2.2. Căn cứ vào quá trình sản xuất chế biến được tiến hành trong bộ phận bếp của nhà hàng, khách sạn

- Quá trình sản xuất chế biến sẽ quyết định các cơ cấu tổ chức trong bộ phận bếp.

- Quá trình sản xuất chế biến được tiến hành trong bộ phận bếp ở nhà hàng - khách sạn có nhiều loại, mỗi loại hình sản xuất này có tính chất khác nhau, do đó đòi hỏi thiết kế diện tích của quá trình sản xuất này cũng khác nhau.

Ví dụ: - Nhà hàng chế biến món ăn Âu

- Nhà hàng chế biến món ăn Á

- Nhà hàng chế biến đặc sản

- Nhà hàng sản xuất chế biến bánh, kẹo, kem...

2.3. Căn cứ vào phương pháp chế biến, hình thức phục vụ.

2.4. Căn cứ vào trang thiết bị, dụng cụ, máy móc phục vụ cho quá trình sản xuất chế biến.

2.5. Căn cứ vào các khu vực sản xuất chế biến trong quá trình sản xuất của bộ phận bếp.

3. Lựa chọn phương án thiết kế dây chuyền công nghệ sản xuất trong bộ phận bếp

Bên cạnh việc dựa vào các căn cứ trên, nhà hàng - khách sạn phải căn cứ vào mặt hàng sản xuất chế biến, chức năng nhiệm vụ của doanh nghiệp mình để lựa chọn phương án thiết kế công nghệ sản xuất trong bộ phận bếp cho phù hợp.

Khi thiết kế dây chuyền công nghệ sản xuất trong bộ phận bếp cho bất cứ sản phẩm nào cũng phải đảm bảo được các yêu cầu cơ bản là:

- Đảm bảo nâng cao chất lượng sản phẩm, góp phần nâng cao năng suất lao động, hạ giá thành sản phẩm.

- Nâng cao hiệu suất tiết kiệm nguyên liệu, sử dụng hiệu quả trang thiết bị dụng cụ.

- Dây chuyền công nghệ phải phù hợp với mặt hàng sản xuất chế biến.

Ví dụ: Thiết kế dây chuyền công nghệ sản xuất bánh Âu, đồ ăn nhanh hay nơi sản xuất mứt: Hoa quả → sơ chế → khử axit → ướp đường → nấu mứt → thành phẩm → bao gói → bảo quản.

4. Các yêu cầu thiết kế khu vực sản xuất trong bộ phận bếp

4.1. Đảm bảo nâng cao chất lượng sản phẩm và phục vụ khách hàng nhanh chóng

Vì vậy, khi thiết kế khu vực sản xuất của bộ phận bếp phải có đầy đủ diện tích các khu vực sản xuất bao gồm:

- Diện tích kho để dự trữ và bảo quản nguyên liệu (khô, kho chứa các loại thịt, cá, củ quả tươi, gia vị...)
- Diện tích nơi sơ chế thô, nơi sơ chế tinh.
- Có diện tích nơi chế biến nóng.
- Diện tích nơi tiếp nhận thức ăn, phòng ăn
- Diện tích rửa dụng cụ bát đĩa
- Diện tích để chất thải...

Đặc biệt diện tích dành cho nhân viên nấu bếp phải đảm bảo thuận tiện cho người lao động đi lại, vận chuyển, chế biến.

- Phải có đủ diện tích để các trang thiết bị, dụng cụ, phụ cụ cho quá trình chế biến.

4.2. Đảm bảo không ngừng nâng cao năng suất lao động của nhân viên đặc biệt là nhân viên chế biến

- Muốn thoả mãn nhu cầu này khi thiết kế cần phải bố trí diện tích các bộ phận trong nhà hàng, khách sạn hợp lý nhất, sao cho nguyên liệu hàng hoá từ khi nhập vào kho → đưa ra sơ chế → chế biến → phân phối (giao nhận) → bán (phục vụ) được thuận tiện nhất, hao phí lao động ít nhất, từ đó sẽ góp phần nâng cao được năng suất lao động và chất lượng phục vụ khách hàng.

- Thiết kế nơi sản xuất phải tạo điều kiện cho nhân viên trong nhà hàng khách sạn, nhất là nhân viên sản xuất chế biến có thể sử dụng được các thiết bị, dụng cụ một cách thuận tiện nhất để có thể giảm nhẹ cường độ lao động trong quá trình chế biến.

- Mặt khác thiết kế nơi sản xuất chế biến phải chú ý đến sức khoẻ của người lao động về nhiệt độ, ánh sáng, độ ẩm, an toàn trong lao động.

4.3. Đảm bảo yêu cầu dự trữ, bảo quản nguyên liệu, hàng hoá phục vụ cho công tác chế biến đạt được chất lượng sản phẩm cao

- Dự trữ nguyên liệu, hàng hoá đầy đủ cả về số lượng và chất lượng có tác dụng rất lớn trong việc đảm bảo cho quá trình sản xuất chế biến được liên tục, nhất là vào những thời điểm đông khách.

- Diện tích này rộng hay hẹp tùy theo mức tiêu thụ sản phẩm nhiều hay ít, tùy thuộc vào tính chất mặt hàng, nguyên liệu để dự trữ nhiều hay ít.

- Để giữ gìn nguyên vẹn phẩm chất nguyên liệu, hàng hoá dự trữ thì khi thiết kế khu vực này phải căn cứ vào tính chất lý, hoá, sinh vật học của hàng hoá nguyên liệu mà có phương án xử lý kỹ về nền, trần, tường, mái... để đề phòng nóng, ẩm, bẩn, bị côn trùng gặm nhấm ở trong kho.

V. BỐ TRÍ KHU VỰC SẢN XUẤT CHẾ BIẾN TRONG BỘ PHẬN BẾP

1. Khái niệm, ý nghĩa

1.1. Khái niệm

Bố trí khu vực sản xuất trong bộ phận bếp là bố trí các bộ phận sản xuất chế biến liên tiếp nhau theo nguyên tắc riêng rẽ và một chiều. Nơi đó được bố trí đầy đủ các loại trang thiết bị dụng cụ và các điều kiện cần thiết để một hoặc một nhóm công nhân phục vụ cho quá trình sản xuất chế biến sản phẩm.

1.2. Ý nghĩa

- Bố trí khu vực sản xuất trong bộ phận bếp hợp lý sẽ giúp cho quá trình sản xuất chế biến được liên tục, nhanh chóng, không bị chông chéo nhau.

- Đảm bảo vệ sinh an toàn thực phẩm cao.

- Tạo nên một trật tự ổn định trong khu vực sản xuất, giúp cho người quản lý dễ điều hành công việc.

- Thúc đẩy quá trình chuyên môn hoá và hợp tác hoá trong lao động, góp phần nâng cao năng suất lao động.

2. Các hình thức bố trí sản xuất chủ yếu của bộ phận bếp

- Để giảm được những hao phí lao động không cần thiết trong quá trình lao động của người công nhân, góp phần nâng cao năng suất lao động, khi tiến hành tổ chức sản xuất người ta phải chú trọng công tác tổ chức bố trí nơi làm việc.

- Cần xác định được diện tích tối thiểu của nơi sản xuất. Nếu diện tích làm việc không đủ sẽ cản trở công việc của người lao động, nếu thừa thì lãng phí và dễ sinh ra tính tùy tiện của người lao động.

- Muốn xác định được diện tích cần thiết bố trí cho từng loại hình sản xuất phải dựa vào:

+ Diện tích chiếm chỗ của các dụng cụ.

+ Diện tích để nguyên liệu, thành phẩm.

+ Khoảng trống cần thiết để thao tác công việc.

+ Lối đi lại giữa các chỗ làm việc.

- Phải xác định được chủng loại, số lượng dụng cụ mà người công nhân cần sử dụng trong quá trình lao động và sắp xếp chúng sao cho dễ tìm, dễ thấy, dễ lấy.

- Phải đảm bảo tốt các điều kiện cơ bản cho sản xuất: Cấp điện, cấp nước, thoát nước, chiếu sáng.

- Phải làm tốt công tác phục vụ chỗ làm việc sao cho người công nhân vào vị trí làm việc liên tục, không bị gián đoạn.

- Các hình thức bố trí sản xuất chủ yếu của bộ phận bếp bao gồm:

+ Bố trí theo quá trình

+ Bố trí theo sản phẩm

+ Bố trí cố định

+ Bố trí hỗn hợp

Câu hỏi ôn tập

1. Để lựa chọn phương án sản xuất phải dựa vào căn cứ nào?
2. Anh (chị) cho biết các loại quá trình sản xuất của bộ phận bếp? Để lựa chọn quá trình sản xuất của bộ phận bếp phải dựa vào căn cứ nào?
3. Anh (chị) hãy cho biết để tổ chức các bộ phận trong khu vực sản xuất của bộ phận bếp phải đảm bảo yêu cầu chung gì? Hãy trình bày yêu cầu tổ chức nơi làm việc của bộ phận bếp?
4. Tổ chức khu sản xuất chế biến theo nguyên tắc riêng rẽ và một chiều là gì? Anh (chị) hãy vẽ sơ đồ và cho biết tác dụng của nguyên tắc tổ chức này?
5. Anh (chị) cho biết các căn cứ thiết kế khu vực sản xuất trong bộ phận bếp. Khi thiết kế khu vực sản xuất phải đảm bảo các yêu cầu gì?

Hướng dẫn thực hành

1. Thảo luận các căn cứ để lựa chọn phương án sản xuất của bộ phận bếp.
2. Thảo luận cách tổ chức khu vực sản xuất chế biến theo nguyên tắc một chiều cho các quá trình sản xuất chế biến các sản phẩm khác nhau trong bộ phận bếp sao cho hợp lý.
3. Thực hành bố trí sắp xếp sơ đồ tổ chức khu vực sản xuất chế biến nóng, nguội, sản xuất bánh Âu...