

**SỞ LAO ĐỘNG - THƯƠNG BINH VÀ XÃ HỘI HÀ NỘI**  
**TRƯỜNG TRUNG CẤP CÔNG NGHỆ VÀ DU LỊCH HÀ NỘI**

---



**GIÁO TRÌNH**  
**MÔN ĐƠN: QUẢN TRỊ TÁC NGHIỆP**  
**NGHỀ: KỸ THUẬT CHẾ BIẾN MÓN ĂN**  
**TRÌNH ĐỘ TRUNG CẤP**

*(Ban hành kèm theo Quyết định số: 79/QĐ-CNDL ngày 03 tháng 06 năm 2019 của Hiệu trưởng Trường Trung cấp Công nghệ và Du lịch Hà Nội )*

**Hà Nội, năm 2019**

## LỜI GIỚI THIỆU

Vài nét giới thiệu xuất xứ giáo trình :

Quá trình biên soạn: Trên cơ sở tham khảo các giáo trình, tài liệu của các chuyên gia về lĩnh vực quản trị, lĩnh vực chế biến món ăn kết hợp với yêu cầu thực tế của nghề chế biến món ăn, Giáo trình này được biên soạn có sự tham gia tích cực có hiệu quả của các giáo viên có kinh nghiệm trong giảng dạy môn Quản trị tác nghiệp.

Mối quan hệ của tài liệu với chương trình môn học : Căn cứ vào chương trình dạy nghề và thực tế hoạt động nghề nghiệp, phân tích nghề, tiêu chuẩn kỹ năng nghề, Quản trị tác nghiệp là môn học chuyên môn nghề của hệ cao đẳng nghề chế biến món ăn, giúp cho người học sau khi ra trường có thể ứng dụng tốt kiến thức, kỹ năng về tổ chức, quản lý và điều hành bộ phận chế biến tại các doanh nghiệp kinh doanh sản phẩm ăn uống.

Cấu trúc chung của giáo trình Quản trị tác nghiệp bao gồm 8 chương:

Chương 1: Những vấn đề chung về quản trị bộ phận chế biến món ăn.

Chương 2: Quản trị kế hoạch sản xuất chế biến món ăn.

Chương 3: Quản trị quy trình sản xuất chế biến món ăn.

Chương 4: Quản trị cơ sở vật chất kỹ thuật.

Chương 5: Quản trị nhân sự bộ phận chế biến món ăn.

Chương 6: Quản trị nguyên vật liệu và năng lượng sản xuất chế biến món ăn.

Chương 7: Quản trị chi phí sản xuất chế biến món ăn.

Chương 8: Quản trị quá trình tiêu thụ và lợi nhuận sản phẩm chế biến.

Sau mỗi chương đều có hệ thống các câu hỏi và bài tập để củng cố kiến thức cho người học.

Cuốn giáo trình được biên soạn dựa trên cơ sở các giáo trình quản trị, giáo trình nghề chế biến món ăn và tham khảo nhiều tài liệu liên quan có giá trị trong nước. Song chắc hẳn quá trình biên soạn không thể tránh khỏi những thiếu sót nhất định. Ban biên soạn mong muốn và thực sự cảm ơn những ý kiến nhận xét, đánh giá của các chuyên gia, các thầy cô đóng góp cho việc chỉnh sửa để giáo trình ngày một hoàn thiện hơn.

## MỤC LỤC

<b>LỜI GIỚI THIỆU .....</b>	<b>1</b>
<b>MỤC LỤC.....</b>	<b>2</b>
<b>CHƯƠNG 1. NHỮNG VẤN ĐỀ CHUNG VỀ QUẢN TRỊ BỘ PHẬN CHẾ BIẾN MÓN ĂN .....</b>	<b>17</b>
1. CÁC CƠ SỞ CHẾ BIẾN SẢN PHẨM ĂN UỐNG VÀ ĐỐI TƯỢNG PHỤC VỤ.....	17
1.1. Các loại hình kinh doanh, chế biến sản phẩm ăn uống .....	17
1.1.1. Nhà hàng ( Restaurant).....	17
1.1.2. Khách sạn(Hotel).....	18
1.1.3. Các loại hình kinh doanh, chế biến các sản phẩm ăn uống khác.....	18
1.2. Đối tượng phục vụ.....	19
1.2.1. Khách du lịch.....	19
1.2.2. Các tổ chức, cá nhân trong khu vực lân cận.....	19
1.2.3. Các hội nghị, tiệc cưới, liên hoan.....	19
1.2.4. Các đối tượng khác.....	20
2. VAI TRÒ CỦA BỘ PHẬN CHẾ BIẾN MÓN ĂN TRONG NHÀ HÀNG, KHÁCH SẠN .....	20
2.1. Tăng hiệu quả kinh doanh của doanh nghiệp.....	20
2.2. Nâng cao chất lượng phục vụ của doanh nghiệp.....	20
3. CHỨC NĂNG, NHIỆM VỤ CỦA BỘ PHẬN CHẾ BIẾN MÓN ĂN .....	20
3.1. Chức năng .....	20
3.1.1. Sản xuất, chế biến sản phẩm ăn uống.....	21
3.1.2. Phục vụ nhu cầu đa dạng của con người về ăn uống.....	21
3.1.3. Bảo tồn, phát triển và tuyên truyền văn hóa ẩm thực.....	21
3.2. Nhiệm vụ.....	22
3.2.1. Xây dựng, thực hiện kế hoạch sản xuất chế biến .....	22
3.2.2. Hoàn thiện quy trình, công nghệ sản xuất chế biến phù hợp.....	22
3.2.3. Xây dựng chiến lược sản phẩm và tập hợp ngân hàng thực đơn.....	22
3.2.4. Không ngừng nâng cao chất lượng phục vụ khách hàng .....	22
3.2.5. Đảm bảo vệ sinh thực phẩm và an toàn lao động.....	23

3.2.6. Đảm bảo hiệu quả kinh doanh.....	23
<b>4. QUẢN TRỊ BỘ PHẬN CHẾ BIẾN MÓN ĂN .....</b>	<b>23</b>
4.1. Khái niệm.....	24
4.2. Đối tượng.....	24
4.3. Chức năng.....	24
4.3.1. Hoạch định kinh doanh chế biến các sản phẩm ăn uống.....	24
4.3.2. Tổ chức kinh doanh chế biến.....	24
4.3.3. Lãnh đạo kinh doanh chế biến.....	25
4.3.4. Kiểm soát sản xuất kinh doanh chế biến.....	25
4.4. Nội dung quản trị bộ phận chế biến món ăn.....	25
<b>CÂU HỎI ÔN TẬP .....</b>	<b>27</b>

## **CHƯƠNG 2. QUẢN TRỊ KẾ HOẠCH SẢN XUẤT CHẾ BIẾN MÓN ĂN<sup>28</sup>**

<b>1. KHÁI QUÁT VỀ QUẢN TRỊ KẾ HOẠCH SẢN XUẤT CHẾ BIẾN .....</b>	<b>28</b>
1.1. Các khái niệm.....	28
1.1.1..... Kế hoạch sản xuất chế biến.....	28
1.1.2. Quản trị kế hoạch sản xuất chế biến.....	29
1.2..... Vai trò của quản trị kế hoạch sản xuất chế biến.....	34
1.2.1. Quản trị kế hoạch là biện pháp hữu hiệu trong việc giám sát sự phối hợp nỗ lực của các thành viên trong bộ phận.....	34
1.2.2. Quản trị kế hoạch sản xuất có tác dụng làm giảm tính bất ổn của hoạt động sản xuất.....	34
1.2.3. Quản trị kế hoạch sản xuất giảm được sự chòng chéo và những hoạt động lãng phí.....	34
1.2.4. Quản trị kế hoạch sản xuất thiết lập lên những tiêu chuẩn tạo điều kiện cho công tác kiểm tra.....	34
<b>2. PHÂN LOẠI KẾ HOẠCH SẢN XUẤT CHẾ BIẾN .....</b>	<b>34</b>
2.1. Căn cứ theo thời hạn thực hiện.....	34
2.1.1. Kế hoạch ngắn hạn (Kế hoạch thường kỳ- dưới 1 năm).....	34
2.1.2. Kế hoạch trung hạn (Kế hoạch từ 1 - 3năm).....	35
2.1.3..... Kế hoạch dài hạn (Kế hoạch từ 3 - 5 năm trở lên).....	35

2.2.	Căn cứ theo mục tiêu.....	36
2.2.1.	Kế hoạch về số lượng và chủng loại sản phẩm .....	36
2.2.2.	Ke hoạch về doanh thu và lợi nhuận .....	36
3.	<b>QUẢN TRỊ KẾ HOẠCH SẢN XUẤT CHẾ BIẾN</b> .....	36
3.1.	Quản trị kế hoạch về số lượng và chủng loại sản phẩm .....	36
3.2.	Quản trị kế hoạch doanh thu và lợi nhuận của doanh nghiệp.....	37
3.2.1.	Quản trị kế hoạch doanh thu: .....	37
3.2.2.	Quản trị kế hoạch lợi nhuận: .....	39
3.3.	Quản trị kế hoạch thực đơn và ngân hàng thực đơn.....	41
3.4.	Quản trị định mức các yếu tố sản xuất .....	42
3.4.1.	Tập hợp thực đơn và nguyên, phụ liệu và năng lượng (nguyên, vật liệu)42	
3.4.2.	Quản trị kế hoạch các yếu tố sản xuất chế biến.....	45
3.5.	Quản trị kế hoạch điều độ sản xuất chế biến .....	49
3.5.1.	Thiết lập dây chuyền sản xuất chế biến.....	50
3.5.2.	Phân công lao động phục vụ sản xuất chế biến.....	50
3.5.3.	Tập kết nguyên vật liệu và trang thiết bị, dụng cụ phục vụ sản xuất chế biến.....	51
3.5.4.	Bảo quản thực phẩm và trang thiết bị, dụng cụ.....	51
4.	<b>TỔ CHỨC THỰC HIỆN</b> .....	53
4.1.	Kiểm tra, giám sát tình hình hoạt động sản xuất chế biến.....	53
4.1.1.	về tiếp nhận nguyên liệu: .....	54
4.1.2.	về sơ chế nguyên liệu:.....	54
4.1.3.	về chế biến sản phẩm: .....	55
4.2.	Đánh giá hiệu quả hoạt động bộ phận sản xuất chế biến.....	55
	<b>CÂU HỎI ÔN TẬP</b> .....	<b>60</b>
	<b>BÀI TẬP THỰC HÀNH</b> .....	<b>61</b>
	<b>CHƯƠNG 3. QUẢN TRỊ QUI TRÌNH SẢN XUẤT CHẾ BIẾN MÓN ĂN</b> 63	
1.	<b>CƠ SỞ KHOA HỌC CỦA VIỆC XÂY DỰNG QUI TRÌNH SẢN XUẤT CHẾ BIẾN MÓN ĂN</b> .....	63
1.1.	.....	Cơ sở kinh tế..... 63
1.2.	Cơ sở vệ sinh an toàn thực phẩm và bảo vệ môi trường.....	64
1.3.	Cơ sở thẩm mỹ.....	64
1.4.	Cơ sở kỹ thuật và an toàn lao động.....	64

<b>2. XÂY DỰNG QUI TRÌNH SẢN XUẤT CHẾ BIẾN</b> .....	64
<b>2.1. Nguyên tắc riêng rẽ</b> .....	65
<b>2.2. Nguyên tắc một chiều</b> .....	65
<b>2.3. Nguyên tắc hỗn hợp</b> .....	66
<b>3. THIẾT LẬP MẶT BẰNG VÀ KHU VỰC SẢN XUẤT CHẾ BIẾN MÓN ĂN</b> .....	67
<b>3.1. Vị trí khu vực sản xuất chế biến món ăn trong nhà hàng, khách sạn</b> .....	67
<b>3. THIẾT LẬP MẶT BẰNG VÀ KHU VỰC SẢN XUẤT CHẾ BIẾN MÓN ĂN</b> .....	68
3.1. ....	Vị
trí khu vực sản xuất chế biến món ăn trong nhà hàng, khách sạn .....	68
3.1.1. Khu vực sơ chế nguyên liệu .....	68
3.1.2. Khu vực chế biến.....	70
3.1.3. Khu vực trang trí và phân phối sản phẩm .....	71
3.1.4. Khu vực rửa dụng cụ, bát đĩa .....	72
3.2. Thiết kế dây chuyền công nghệ sản xuất chế biến món ăn.....	72
3.2.1. Khái niệm .....	72
3.2.2. Các loại dây chuyền công nghệ sản xuất chế biến .....	72
3.2.3. Các căn cứ thiết lập dây chuyền sản xuất chế biến .....	74
3.3. Bố trí mặt bằng khu vực sản xuất chế biến món ăn.....	75
3.3.1. Khái niệm .....	75
3.3.2. Các nguyên tắc và yêu cầu bố trí mặt bằng sản xuất chế biến món ăn .....	76
3.3.3. Các kiểu bố trí mặt bằng .....	77
3.4. Một số sơ đồ mặt bằng khu vực sản xuất chế biến .....	80
3.4.1. Sơ đồ mặt bằng nhà bếp tại khách sạn Trường Cao đẳng nghề Du lịch Dịch vụ Hải Phòng.....	80
3.4.2. Sơ đồ mặt bằng nhà bếp tại khách sạn Harbour View - Hải Phòng .....	84
3.4.3. Sơ đồ mặt bằng nhà bếp (tầng 1) của Khách sạn Hilton Opera Hanoi 85	
3.4.4. Sơ đồ mặt bằng nhà bếp (tầng 2) của Khách sạn Hilton Opera Hanoi....	86
<b>4. QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG CHẾ BIẾN MÓN ĂN THEO HỆ THỐNG HACCP</b> .....	85
4.1. Chất lượng và hệ thống HACCP .....	85
4.2. Kiểm soát chung đối với cơ sở chế biến thực phẩm.....	86
4.3. Kiểm soát nguồn nước và nguyên liệu.....	87

4.4. Kiểm soát các phòng chuẩn bị và sơ chế thực phẩm.....	87
4.5. Kiểm soát phương tiện vận chuyển và dự trữ thực phẩm.....	88
4.6. Kiểm soát dụng cụ, máy móc và thiết bị chế biến.....	89
4.7. Kiểm soát việc xử lý chất thải và vệ sinh môi trường khu vực chế biến.....	89
4.8. Kiểm soát vệ sinh cá nhân người chế biến .....	90
4.9. Kiểm soát bảo hộ lao động.....	90
4.10. Kiểm soát bao bì và vật dụng chứa đựng thực phẩm .....	91
<b>CÂU HỎI ÔN TẬP .....</b>	<b>92</b>
<b>BÀI TẬP THỰC HÀNH.....</b>	<b>93</b>
<b>CHƯƠNG 4. QUẢN TRỊ CƠ SỞ VẬT CHẤT KỸ THUẬT .....</b>	<b>94</b>
1. KHÁI QUÁT VỀ CƠ SỞ VẬT CHẤT KỸ THUẬT .....	94
1.1. Khái niệm.....	94
1.2. Vai trò.....	94
2. QUẢN TRỊ NHÀ XƯỞNG VÀ MẶT BẰNG SẢN XUẤT CHẾ BIẾN.....	95
2.1. Quản trị khu vực tiếp nhận thực phẩm, hàng hóa.....	96
2.2. Quản trị khu vực dự trữ và bảo quản thực phẩm.....	97
2.3. Quản trị khu vực sơ chế cắt thái .....	98
2.4. Quản trị khu vực chế biến .....	99
2.5. Quản trị khu vực chia và xuất thức ăn.....	100
2.6. Quản trị khu vực vệ sinh .....	100
3. QUẢN TRỊ THIẾT BỊ SẢN XUẤT CHẾ BIẾN .....	101
3.1. Khái quát chung về thiết bị sản xuất chế biến.....	102
3.2. Quản trị thiết bị lạnh.....	104
3.2.1. Nguyên lý hoạt động .....	104
3.2.2. Phân loại, cấu tạo .....	104
3.2.3. Lắp đặt, vận hành, sử dụng và bảo dưỡng.....	106
3.2.4. Vệ sinh an toàn.....	107
3.3. Quản trị thiết bị nhiệt .....	107
3.3.1. Các loại bếp:.....	108
3.3.2. Các loại lò .....	114
3.4. Quản trị thiết bị cơ .....	118
3.4.1. Nguyên lý hoạt động .....	118

3.4.2. Phân loại.....	118
3.4.3. Cấu tạo của một số thiết bị cơ:.....	119
3.4.4. Lắp đặt và sử dụng .....	120
3.4.5. Vệ sinh và an toàn:.....	120
<b>4. QUẢN TRỊ DỤNG cụ VÀ THIẾT BỊ PHỤ TRỢ KHÁC .....</b>	<b>121</b>
4.1. Quản trị công cụ, dụng cụ .....	121
4.1.1. Các công cụ dụng cụ bằng gỗ .....	121
4.1.2. Các công cụ dụng cụ bằng gốm, sứ, thủy tinh .....	122
4.1.3. Các công cụ dụng cụ bằng kim loại .....	122
4.2. Quản trị các thiết bị phụ trợ .....	124
4.2.1. Thiết bị thông hơi, thông gió:.....	124
4.2.2. Thiết bị chiếu sáng:.....	124
4.2.3. Thiết bị cấp thoát nước: .....	124
<b>CÂU HỎI ÔN TẬP .....</b>	<b>127</b>
<b>CHƯƠNG 5. QUẢN TRỊ NHÂN SỰ BỘ PHẬN CHẾ BIẾN MÓN ĂN... 128</b>	
<b>1. KHÁI NIỆM, VAI TRÒ, NGUYÊN TẮC VÀ NỘI DUNG QUẢN TRỊ NHÂN SỰ BỘ PHẬN CHẾ BIẾN MÓN ĂN.....</b>	<b>128</b>
1.1. Khái niệm.....	128
1.2. Vai trò quản trị nhân sự bộ phận chế biến món ăn.....	129
1.2.1. Hợp lý hóa phân công lao động trong khu vực sản xuất, chế biến .....	129
1.2.2. Phát huy tính tự chủ và năng lực sáng tạo của người lao động .....	129
1.2.3. Giúp nhà quản lý điều hành và giám sát việc sử dụng lao động.....	129
1.3 Nguyên tắc quản trị nhân sự bộ phận chế biến món ăn.....	130
1.3.1. Đảm bảo phù hợp với chiến lược kinh doanh, phục vụ .....	130
1.3.2. Đảm bảo hiệu quả kinh tế.....	131
1.3.3. Đảm bảo tính chuyên nghiệp và phân công lao động cao .....	131
1.3.4. Đảm bảo tính linh hoạt, mềm dẻo.....	132
1.3.5. Đảm bảo tính pháp lý.....	132
1.4. Nội dung .....	133
1.4.1. Quản trị số lượng nhân sự bộ phận chế biến món ăn.....	133
1.4.2. Quản trị chất lượng chuyên môn bộ phận chế biến .....	135



1.4.3. Tổ chức và phân công lao động bộ phận chế biến.....	136
<b>2. CƠ CẤU TỔ CHỨC NHÂN SỰ TRONG BỘ PHẬN CHẾ BIẾN MÓN ĂN</b>	
.....	137
2.1. Khái niệm và đặc điểm nhân sự trong bộ phận chế biến món ăn.....	138
2.1.1. Khái niệm nhân sự.....	138
2.1.2.....	Đặc
điểm nhân sự bộ phận chế biến sản phẩm ăn uống.....	138
2.2. Cơ cấu tổ chức nhân sự trong bộ phận chế biến món ăn.....	139
2.2.1. Bộ phận quản lý.....	139
2.2.2. Các bộ phận chức năng cụ thể.....	139
2.3. Các chức danh trong bộ phận chế biến món ăn.....	141
2.3.1. Bếp trưởng.....	141
2.3.2. Bếp phó.....	142
2.3.3. Tổ trưởng, ca trưởng.....	143
2.3.4. Thợ nấu ăn chính.....	144
2.3.5. Phụ bếp.....	145
2.3.6. Người phụ việc.....	146
2.3.7. Tiếp phẩm.....	146
2.3.8. Kế toán tiêu chuẩn.....	147
2.3.9. Thủ kho.....	147
<b>3. HOẠCH ĐỊNH NHÂN SỰ TRONG BỘ PHẬN CHẾ BIẾN MÓN ĂN</b>	<b>147</b>
3.1. Khái niệm, vai trò và nội dung của hoạch định nhân sự.....	148
3.1.1. Khái niệm.....	148
3.1.2. Vai trò.....	148
3.1.3. Nội dung hoạch định nhân sự.....	148
3.2. Kế hoạch nhân sự.....	149
3.2.1. Khái niệm.....	149
3.2.2. Quy trình xây dựng kế hoạch nhân sự.....	149
3.3. Tuyển dụng nhân sự.....	150
3.3.1. Chuẩn bị và thông báo tuyển dụng:.....	156
3.3.2. Nhận đơn và sàng lọc bước đầu:.....	157
3.3.3. Phỏng vấn người xin việc:.....	158

3.3.4. Kiểm tra sức khỏe: .....	162
3.3.5. Ra quyết định tuyển dụng: .....	162
3.4. Đào tạo, bồi dưỡng và phát triển nhân sự: .....	163
3.4.1. Đào tạo, bồi dưỡng nhân sự .....	163
3.4.2. Phát triển nhân sự:.....	165
3.5. Kiểm tra và đánh giá:.....	166
3.5.1. Kiểm tra.....	166
3.5.2. Đánh giá .....	169
<b>4. TỔ CHỨC VÀ PHÂN CÔNG NHÂN SỰ TRONG BỘ PHẬN CHẾ BIẾN</b>	
.....	180
4.1. Khái quát về tổ chức và phân công nhân sự.....	180
4.1.1. Khái niệm .....	180
4.1.2. Mô hình tổ chức nhân sự.....	180
4.2. Các hình thức phân công nhân sự .....	182
4.2.1. Phân công nhân sự theo cấp độ quản lý: .....	183
4.2.2. Phân công nhân sự theo trình độ chuyên môn: .....	183
4.2.3. Phân công nhân sự theo công đoạn sản xuất, chế biến.....	183
4.2.4. Phân công nhân sự theo cường độ và điều kiện lao động .....	183
4.2. Các biện pháp quản lý nhân sự .....	183
4.2.1. Căn cứ theo hình thức quản lý .....	183
4.2.2. Căn cứ theo dây chuyền và nhóm sản phẩm .....	184
4.2.3. Căn cứ theo cơ chế đòn bẩy kinh tế .....	184
<b>CÂU HỎI ÔN TẬP .....</b>	<b>187</b>
<b>BÀI TẬP THỰC HÀNH .....</b>	<b>188</b>
<b>CHƯƠNG 6. QUẢN TRỊ NGUYÊN, VẬT LIỆU VÀ NĂNG LƯỢNG SẢN XUẤT CHẾ BIẾN .....</b>	<b>190</b>
<b>1. LẬP KẾ HOẠCH CUNG ỨNG NGUYÊN VẬT LIỆU SẢN XUẤT CHẾ BIẾN .....</b>	<b>190</b>
1.1. Căn cứ xây dựng kế hoạch cung ứng nguyên vật liệu .....	190
1.2. Kế hoạch hàng ngày và ngắn hạn .....	191
1.3. Kế hoạch dài hạn .....	201
1.3.1. Dự trữ thường xuyên .....	201

1.3.2. Dự trữ bảo hiểm.....	202
1.3.3. Dự trữ theo mùa.....	203
<b>2. QUẢN TRỊ NGUỒN CUNG ỨNG NGUYÊN VẬT LIỆU SẢN XUẤT CHẾ BIẾN .....</b>	<b>203</b>
2.1. Nguồn thường xuyên:.....	207
2.2 Nguồn không thường xuyên: .....	207
<b>3. QUẢN TRỊ NGUYÊN VẬT LIỆU DỰ TRỮ SẢN XUẤT CHẾ BIẾN... ..</b>	<b>207</b>
3.1. Tổ chức tiếp nhận nguyên vật liệu .....	208
3.2. Tổ chức quản lý kho.....	212
3.3. Tổ chức cấp phát nguyên vật liệu.....	213
<b>4. QUẢN TRỊ NĂNG LƯỢNG SẢN XUẤT CHẾ BIẾN .....</b>	<b>217</b>
4.1. Lập kế hoạch sử dụng năng lượng.....	217
4.2. Quản trị sử dụng năng lượng.....	217
<b>CÂU HỎI ÔN TẬP .....</b>	<b>219</b>
<b>BÀI TẬP THỰC HÀNH.....</b>	<b>220</b>
<b>CHƯƠNG 7. QUẢN TRỊ CHI PHÍ SẢN XUẤT CHẾ BIẾN .....</b>	<b>221</b>
<b>1. CƠ CẤU VÀ QUẢN TRỊ CHI PHÍ SẢN XUẤT .....</b>	<b>221</b>
1.1. Chi phí cố định (Ff) .....	222
1.1.1. Khái niệm .....	222
1.1.2. Phân loại và cách xác định .....	222
1.1.3. Quản trị chi phí cố định .....	227
1.2. Chi phí biến đổi (Fv) .....	227
1.2.1. Khái niệm .....	227
1.2.2.....	Phân
loại và cách xác định.....	227
1.2.3. Quản trị chi phí biến đổi .....	234
<b>2. QUẢN TRỊ CÁC NHÂN TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN CHI PHÍ SẢN XUẤT CHẾ BIẾN .....</b>	<b>235</b>
2.1. Nhóm các nhân tố chủ quan .....	235
2.1.1. Khả năng khai thác nguồn nguyên liệu thực phẩm, năng lượng và sử dụng trang thiết bị .....	235
2.1.2.....	Trình
độ quản lý của trưởng bộ phận sản xuất, chế biến .....	236

2.1.3.....	Năng lực chuyên môn của từng cá nhân trong bộ phận.....	236	
2.1.4.....	Các nhân tố chủ quan khác.....	236	
2.2.	Nhóm các nhân tố khách quan .....	236	
2.2.1.	Quan hệ cung cầu về hàng hóa, dịch vụ, hàng hóa sức lao động.....	236	
2.2.2.	Các chính sách vĩ mô .....	237	
2.2.3.	Các nhân tố khách quan khác.....	237	
2.3.	Nhóm các nhân tố đặc thù của sản phẩm chế biến.....	238	
2.3.1.	Sản xuất và tiêu dùng gắn liền với nhau về không gian và thời gian.....	238	
2.3.2.	Tính đa dạng và phong phú.....	238	
2.3.3.	Tính văn hóa và tôn giáo .....	238	
2.3.4.	Tính thời vụ và tính địa phương.....	238	
	<i>CÂU HỎI ÔN TẬP.....</i>	<i>240</i>	
	<i>BÀI TẬP THỰC HÀNH.....</i>	<i>241</i>	
	<b>CHƯƠNG 8. QUẢN TRỊ QUÁ TRÌNH TIÊU THỤ VÀ LỢI NHUẬN SẢN PHẨM CHẾ BIẾN.....</b>	<b>242</b>	
1.	<b>ĐẶC TÍNH SẢN PHẨM CHẾ BIẾN.....</b>	<b>242</b>	
1.1.	Đặc tính cơ - lý.....	242	
1.2.	.....	Đặc tính hóa - sinh.....	242
1.3.	Đặc tính tiêu thụ sản phẩm chế biến.....	243	
2.	<b>GIÁ THÀNH VÀ LỢI NHUẬN TỪ SẢN PHẨM CHẾ BIẾN.....</b>	<b>243</b>	
2.1.	Giá thành sản phẩm chế biến .....	243	
2.1.1.	Khái niệm.....	243	
2.1.2.	Vai trò .....	244	
2.1.3.	Cách xác định.....	244	
2.2.	Giá bán.....	247	
2.2.1.	Khái niệm:.....	248	
2.2.2.	Vai trò của giá bán: .....	248	
2.2.3.	Phương pháp xác định giá bán sản phẩm .....	248	
2.3.	Lợi nhuận .....	253	
2.3.1.	Khái niệm.....	254	

2.3.2. Vai trò của lợi nhuận.....	254
2.3.3. Cách tính lợi nhuận .....	255
<b>3. QUẢN TRỊ QUÁ TRÌNH TIÊU THỤ VÀ LỢI NHUẬN KINH DOANH SẢN PHẨM CHẾ BIẾN.....</b>	<b>258</b>
3.1. Quản trị tiêu thụ và doanh thu.....	259
3.1.1. Khái niệm tiêu thụ.....	259
3.1.2. Quản thị tiêu thụ.....	260
3.2. Quản trị lợi nhuận .....	265
<b>CÂU HỎI ÔN TẬP .....</b>	<b>268</b>
<b>BÀI TẬP THỰC HÀNH.....</b>	<b>269</b>
<b>TRẢ LỜI CÁC CÂU HỎI VÀ BÀI TẬP .....</b>	<b>270</b>
<b>TÀI LIỆU THAM KHẢO .....</b>	<b>274</b>

# MÔN HỌC QUẢN TRỊ TÁC NGHIỆP

Mã môn học: MD 12

## Vị trí, tính chất, ý nghĩa và vai trò của môn học:

- Môn học quản trị tác nghiệp cần được bố trí học trước môn học thương phẩm hàng thực phẩm và sau môn học tiếng anh chuyên ngành.

- Quản trị tác nghiệp là môn học lý thuyết nghề nhằm trang bị hệ thống kiến thức, kỹ năng cơ bản, cần thiết nhất về quản trị chế biến để hình thành kỹ năng quản lý cho học sinh chuyên ngành chế biến món ăn.

Môn học quản trị tác nghiệp là một môn khoa học cung cấp các kiến thức và kỹ năng cơ bản cho sinh viên chuyên ngành chế biến món ăn hệ cao đẳng có khả năng quản lý và điều hành bộ phận chế biến tại các doanh nghiệp kinh doanh các sản phẩm ăn uống, các kiến thức cơ bản về quản trị một nhà bếp tại nhà hàng, khách sạn với chức trách là người bếp trưởng. Ngoài ra, giáo trình này còn là tài liệu học tập, nghiên cứu, tham khảo cho các học sinh, sinh viên hệ đại học, trung học, các nhà quản lý...có quan tâm đến nghiệp vụ quản trị chế biến món ăn

Môn học này giới thiệu, cung cấp các kiến thức cơ bản về quản trị trong hoạt động sản xuất, chế biến món ăn. Môn học còn cung cấp một số kỹ năng quan trọng cho các quản trị viên và một số tình huống điển hình thường phát sinh trong công tác quản trị bộ phận chế biến món ăn.

Việc nghiên cứu môn học quản trị tác nghiệp có ý nghĩa cực kỳ quan trọng đối với sinh viên chuyên ngành chế biến món ăn hệ cao đẳng và giáo trình này cũng là tài liệu tốt cho các nhà quản lý nhà hàng, khách sạn cần tìm hiểu, tham khảo những kiến thức về quản trị chuyên ngành chế biến món ăn. Giáo trình này đã vận dụng các kiến thức, nguyên lý chung của quản trị học, các kiến thức của quản trị sản xuất, quản trị dịch vụ kết hợp sự nghiên cứu, đúc kết thực tiễn trong quá trình quản trị bộ phận chế biến món ăn tại nhà hàng, khách sạn và các cơ sở kinh doanh các sản phẩm ăn uống khác. Do vậy giáo trình này vừa có tính khoa học lại vừa có tính thực tiễn cao.

## Mục tiêu của môn học:

- Trình bày được các kiến thức tổng quan về quản trị bộ phận chế biến món ăn như: các loại hình cơ sở chế biến sản phẩm ăn uống và đối tượng phục vụ; vai trò, chức năng, nhiệm vụ của bộ phận chế biến món ăn trong Nhà hàng, Khách sạn.

- Vẽ được sơ đồ cơ cấu tổ chức nhà bếp.

- Xác định được chức năng, nhiệm vụ của các chức danh trong nhà bếp.

- Lập kế hoạch và quản trị được kế hoạch sản xuất chế biến.

- Xây dựng được quy trình sản xuất chế biến món ăn và thiết lập được mặt bằng các khu vực sản xuất chế biến.

- Tổ chức các công việc thuộc chức năng quản trị nhân sự; quản trị trang thiết bị, dụng cụ; quản trị nguyên vật liệu và năng lượng; quản trị doanh thu, chi phí và đánh giá hiệu quả sản xuất kinh doanh của đơn vị.

- Chủ động, sáng tạo, tác phong chuyên nghiệp, nhiệt tình trong công việc. Tích cực rèn luyện, học tập để cập nhật kiến thức thường xuyên và nâng cao trình độ quản trị.

**Nội dung chính của môn học:**

Số TT	Tên chương/ mục	Thời gian			
		Tổng số	thuyết	Thực hành Bài tập	Kiểm tra * (LThoặc TH)
1.	Những vấn đề chung về quản trị bộ phận chế biến món ăn Các cơ sở chế biến sản phẩm ăn uống và đối tượng phục vụ Vai trò của bộ phận chế biến món ăn trong Nhà hàng, Khách sạn Chức năng, nhiệm vụ của bộ phận chế biến món ăn Quản trị bộ phận chế biến món ăn	5	5		
2.	Quản trị kế hoạch sản xuất chế biến món ăn Khái quát về quản trị kế hoạch sản xuất chế biến. Phân loại kế hoạch sản xuất chế biến Quản trị kế hoạch sản xuất chế biến Tổ chức thực hiện	15	10	5	
3.	Quản trị quy trình sản xuất chế biến món ăn	20	13	5	2

	<p>Cơ sở khoa học của việc xây dựng quy trình sản xuất chế biến món ăn</p> <p>Xây dựng quy trình sản xuất chế biến món ăn</p> <p>Thiết lập mặt bằng và khu vực sản xuất chế biến món ăn</p> <p>Quản lý chất lượng chế biến món ăn theo hệ thống HACCP</p>				
4.	<p>Quản trị cơ sở vật chất kỹ thuật</p> <p>Quản trị nhà xưởng và mặt bằng sản xuất chế biến</p> <p>Quản trị thiết bị sản xuất chế biến</p> <p>Quản trị dụng cụ và thiết bị phụ trợ khác</p>	15	15		
5.	<p>Quản trị nhân sự bộ phận chế biến món ăn</p> <p>Vai trò, nguyên tắc và nội dung quản trị nhân sự</p> <p>Cơ cấu tổ chức nhân sự trong bộ phận chế biến món ăn</p> <p>Hoạch định nhân sự trong bộ phận chế biến món ăn</p> <p>Tổ chức, phân công nhân sự trong bộ phận chế biến món ăn</p>	20	13	5	2
6.	<p>Quản trị nguyên, vật liệu sản xuất chế biến</p> <p>Lập kế hoạch cung ứng nguyên vật liệu sản xuất chế biến</p> <p>Quản trị nguồn cung ứng</p>	15	8	5	2



	<p>nguyên vật liệu sản xuất chế biến</p> <p>Quản trị nguyên vật liệu dự trữ sản xuất chế biến</p> <p>Quản trị năng lượng sản xuất chế biến</p>				
7.	<p>Quản trị chi phí sản xuất chế biến</p> <p>Cơ cấu và quản trị chi phí</p> <p>Quản trị các nhân tố ảnh hưởng đến chi phí sản xuất chế biến</p>	15	13	2	
8.	<p>Quản trị quá trình tiêu thụ và lợi nhuận sản phẩm chế biến</p> <p>Đặc tính sản phẩm chế biến</p> <p>Giá thành và lợi nhuận từ sản phẩm chế biến</p> <p>Quản trị quá trình tiêu thụ và lợi nhuận kinh doanh sản phẩm chế biến</p>	15	10	3	2
	Tổng cộng	120	87	25	8

# CHƯƠNG 1

## NHỮNG VẤN ĐỀ CHUNG VỀ QUẢN TRỊ

### BỘ PHẬN CHẾ BIẾN MÓN ĂN

**Mã chương: M16-01**

#### **Giới thiệu:**

Bộ phận chế biến món ăn 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 các sản phẩm ăn uống để phục vụ thỏa mãn nhu cầu của mọi đối tượng khách hàng. Chất lượng, 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 quản trị bộ phận chế biến món ăn là bộ phận quan trọng trong nhà hàng- khách sạn và các cơ sở kinh doanh ăn uống khác.

#### **Mục tiêu:**

- Trình bày được các loại hình kinh doanh, chế biến các sản phẩm ăn uống và đối tượng phục vụ.
- Xác định rõ vai trò, chức năng và nhiệm vụ của bộ phận chế biến món ăn.
- Nhận thức đúng một số kiến thức cơ bản về quản trị bộ phận chế biến món ăn: khái niệm, đối tượng và nội dung.
- Xây dựng ý thức trách nhiệm, chủ động, hợp tác trong công việc.

#### **Nội dung chính:**

### **1. CÁC CƠ SỞ CHẾ BIẾN SẢN PHẨM ĂN UỐNG VÀ ĐỐI TƯỢNG PHỤC VỤ**

#### *Mục tiêu*

- Liệt kê được các loại hình kinh doanh, chế biến các sản phẩm ăn uống.
- Mô tả được các loại hình kinh doanh, chế biến các sản phẩm ăn uống và đối tượng phục vụ.
- Xây dựng ý thức trách nhiệm, chủ động, hợp tác trong công việc.

#### **1.1. Các loại hình kinh doanh, chế biến sản phẩm ăn uống**

##### *1.1.1. Nhà hàng (Restaurant)*

Nhà hàng là cơ sở kinh doanh ăn uống phục vụ các nhu cầu ăn uống và giải trí của khách.

Đây là loại hình kinh doanh chế biến và phục vụ các sản phẩm ăn uống phổ biến nhất. Nó đảm bảo cả nhu cầu sinh học (ăn no) và nhu cầu xã hội (thưởng thức, giao lưu) của người ăn. Tùy theo mức độ đáp ứng các nhu cầu khác nhau của người ăn mà các nhà hàng có các đặc điểm khác nhau về quy mô,

số lượng nhân viên, đặc điểm các món ăn, diện tích cho một chỗ ngồi, cách sử dụng màu sắc, ánh sáng .....

Khách hàng của nhà hàng rất đa dạng và phong phú. Khách đến nhà hàng với nhiều lý do khác nhau như ăn những món ăn khác lạ với những món ăn gia đình, tiết

kiệm thời gian hay giao lưu bạn bè hoặc thưởng thức, tìm hiểu văn hóa ẩm thực của các vùng, miền, đất nước khác và phong cách phục vụ của nhân viên phục vụ

### 1.1.2. Khách sạn (Hotel)

Khách sạn là cơ sở cung cấp các dịch vụ lưu trú (với đầy đủ tiện nghi), dịch vụ ăn uống, dịch vụ vui chơi giải trí và các dịch vụ bổ xung khác cho khách như tổ chức các cuộc hội nghị, hội thảo, vui chơi giải trí, chữa bệnh, quan hệ, ngoại giao....

Khách sạn nhằm phục vụ nhu cầu ăn uống đa dạng của nhóm khách lưu trú trong khách sạn nên trong khách sạn bao giờ cũng có nhà hàng chế biến phục vụ những món ăn địa phương, dân tộc. Bên cạnh đó, để thỏa mãn nhu cầu ăn uống của khách du lịch người ta thường xây dựng các nhà hàng kinh doanh chế biến và phục vụ những món ăn quen thuộc của nhóm khách đó.

Đối tượng phục vụ chủ yếu của khách sạn là khách lưu trú tại khách sạn. Đối với một số khách sạn ngoài sự phục vụ khách lưu trú tại khách sạn họ còn đặt mục tiêu phục vụ cả những đối tượng khách không lưu trú tại khách sạn.

### 1.1.3. Các loại hình kinh doanh, chế biến các sản phẩm ăn uống khác

#### \* **Căng tin ( Canteen)**

Đây là hình thức kinh doanh chế biến sản phẩm ăn uống có quy mô nhỏ. Loại hình này thường được xây dựng trong phạm vi các cơ quan, trường học. Đối tượng khách của căng tin thường là nhân viên, học sinh hay khách của cơ quan trường học đó. Sản phẩm ăn uống được chế biến kinh doanh phục vụ ở loại hình này thường là các loại sản phẩm chế biến phục vụ đơn giản. Trong đó chủ yếu là cơm suất, cơm hộp, các món ăn nhanh và đồ uống.....

#### \* **Quán ăn nhanh (Fastfood)**

Đây là hình thức kinh doanh chế biến sản phẩm ăn uống có quy mô nhỏ. Loại hình này chuyên chế biến những loại thức ăn được chế biến nhanh và làm sẵn, có thể ăn trong thời gian ngắn, thậm chí tranh thủ vừa đi vừa ăn. Thức ăn nhanh được thiết kế từ những thực phẩm giàu năng lượng nhằm cung cấp dinh dưỡng cần thiết cho một ngày lao động nhẹ. Đây là một đặc trưng của lối sống công nghiệp hiện đại bận rộn, việc ăn uống cần ít thời gian và công sức. Một số thức ăn nhanh đặc trưng du nhập từ nước ngoài vào Việt nam là bánh hamburger McDonald's, gà rán KFC - Kentucky Fried Chicken, khoai tây chiên, bánh pizza, bánh mì sandwich kẹp đồ nguội, hotdog, ... Và các loại thức ăn nhanh ít phổ biến hơn, được Việt Nam hóa như cơm trộn, mì trộn, xôi mặn...

#### \* **Nhà ăn tập thể**

Là một cơ sở chế biến món ăn lấy mục tiêu phục vụ là chính. Đối tượng ăn uống ở loại hình này thường là nhân viên, thành viên của một tổ chức có chế độ ăn uống đồng đều như trường học, nhà máy, xí nghiệp, doanh trại quân đội....Hình thức chế biến, phục vụ ăn uống này chủ yếu là cung cấp các món ăn, đồ uống đơn giản nhưng được quan tâm nhiều về giá trị dinh dưỡng, còn người tham gia các bữa ăn phải tự phục vụ.

#### \* **Quầy phục vụ trên các phương tiện giao thông**

Hình thức kinh doanh chế biến, phục vụ các sản phẩm ăn uống gần giống như căng tin nhưng nó được đặt trên các phương tiện giao thông như: tàu hỏa, ô tô đường

dài. Khách hàng của các quầy phục vụ này chủ yếu là khách hàng trên các phương tiện này. Các món ăn đồ uống thường là các loại đơn giản, dễ chế biến, cách thức phục vụ không cầu kỳ.

## **1.2. Đối tượng phục vụ**

### *1.2.1. Khách du lịch*

Khách du lịch được coi là khách quan trọng nhất của ngành kinh doanh các sản phẩm ăn uống của nước ta trong thời kỳ mở cửa mà du lịch được coi là ngành kinh tế mũi nhọn. Khách du lịch bao gồm:

\* Khách trong nước

Khách du lịch trong nước có tập quán, khẩu vị ăn uống quen thuộc tương đối ổn định, nhu cầu ở mức trung bình, mức cao cấp hoặc bình dân chiếm tỷ lệ không cao.

\* Khách quốc tế

Khách du lịch quốc tế rất đa dạng, phong phú về quốc tịch, nền văn hóa, mục đích chuyến đi... Do đó nhu cầu ăn uống cũng đa dạng, phức tạp về tập quán, khẩu vị ăn uống, về mức chi tiêu và cấp chất lượng phục vụ...

### *1.2.2. Các tổ chức, cá nhân trong khu vực lân cận*

Các tổ chức, cá nhân trong khu vực lân cận bao gồm:

- Các tổ chức, cá nhân là người trong nước đang lưu trú hoặc làm việc tại các khu vực lân cận. Đây là nguồn khách tương đối ổn định về số lượng, các tập quán, khẩu vị ăn uống và các nhu cầu tương đối quen thuộc với doanh nghiệp.

- Các tổ chức, cá nhân là người nước ngoài đang làm việc tại Việt Nam hoặc là những đối tượng đi công vụ. Đối tượng khách này quyết định nhiều đến doanh thu của doanh nghiệp.

### *1.2.3. Các hội nghị, tiệc cưới, liên hoan...*

Đối tượng khách này thường là những người có nhu cầu tổ chức tiệc hội nghị, hội thảo, tiệc cưới, liên hoan... nhằm thỏa mãn nhu cầu giao lưu công việc hoặc chia sẻ niềm vui với khách của họ. Yêu cầu các món ăn, đồ uống phục vụ cho đối tượng này là phải đảm bảo về cơ cấu món ăn đa dạng, phong phú; giá thành hợp lý và các món ăn được trang trí, trình bày với tính thẩm mỹ cao...

### *1.2.4. Các đối tượng khác*

Ngoài các đối tượng khách trên thì còn khách là các học sinh, sinh viên, cán bộ công nhân viên chức... có nhu cầu hoặc vì một lý do nào đó không thể ăn ở nhà. Nhu cầu ăn uống của họ chủ yếu là các món ăn, đồ uống bình dân nhằm thỏa mãn nhu cầu ăn no là chính.

## **2. VAI TRÒ CỦA BỘ PHẬN CHẾ BIẾN MÓN ĂN TRONG NHÀ HÀNG, KHÁCH SẠN**

### *Mục tiêu*

- Xác định rõ vai trò của bộ phận chế biến món ăn.
- Xây dựng ý thức trách nhiệm, chủ động, hợp tác trong công việc.

## 2.1. Tăng hiệu/ quả kinh doanh của doanh nghiệp

Nhu cầu về sản phẩm ăn uống là một trong những nhu cầu lớn, liên tục và không ngừng tăng trưởng trong xã hội. Do vậy việc kinh doanh chế biến các sản phẩm ăn uống sẽ không bao giờ ngừng phát triển. Bên cạnh đó kinh doanh sản xuất chế biến và phục vụ ăn uống là một ngành kinh doanh có vòng quay của vốn ngắn, vốn đầu tư thấp và tỷ suất lợi nhuận lớn. Đây là lợi thế mà không phải ngành kinh doanh sản xuất nào cũng có được. Thực tế cho thấy khi sản xuất chế biến món ăn thì lượng nguyên liệu lưu kho không nhiều, sản xuất chế biến theo nhu cầu trực tiếp của khách hàng, sản phẩm sau khi chế biến được tiêu dùng trực tiếp, tại chỗ và thu hồi vốn ngay. Vì vậy một cơ sở kinh doanh sản xuất chế biến các sản phẩm ăn uống nếu có chiến lược kinh doanh phù hợp, đón bắt được nhu cầu tiêu dùng của khách hàng về chất lượng món ăn, hình thức tổ chức bữa ăn và chất lượng phục vụ thì sẽ không ngừng lớn mạnh và đạt được hiệu quả kinh doanh rất cao .

## 2.2. Nâng cao chất lượng phục vụ của doanh nghiệp

Trong một số doanh nghiệp mà chế biến món ăn chỉ là một bộ phận cấu thành thì việc sản xuất chế biến món ăn cũng đóng vai trò không nhỏ trong việc nâng cao chất lượng phục vụ của doanh nghiệp. Trong trường hợp này, sản phẩm món ăn chỉ là một bộ phận quan trọng cấu thành nên sản phẩm của doanh nghiệp. Một sản phẩm ăn uống được chế biến đảm bảo thời gian, được trang trí đẹp, hấp dẫn và phù hợp khẩu vị của người ăn với giá cả hợp lý là mục tiêu của nhiều doanh nghiệp, trong nhiều trường hợp những yếu tố này quyết định hoàn toàn đến chất lượng phục vụ của toàn doanh nghiệp.

## 3. CHỨC NĂNG, NHIỆM VỤ CỦA BỘ PHẬN CHẾ BIẾN MÓN ĂN

### Mục tiêu

- Xác định rõ chức năng và nhiệm vụ của bộ phận chế biến món ăn.
- Xây dựng ý thức trách nhiệm, chủ động, hợp tác hăng công việc.

### 3.1. Chức năng

Bộ phận chế biến món ăn có thể là bộ phận của một đơn vị kinh doanh, hoặc có thể tồn tại độc lập. Nhưng bất kỳ ở trường hợp nào, bộ phận này cũng có 2 chức năng cơ bản : chức năng sản xuất, chế biến và chức năng phục vụ.

#### 3.1.1. Sản xuất, chế biến sản phẩm ăn uống

Đây là chức năng cơ bản và quan trọng nhất của một cơ sở sản xuất chế biến và kinh doanh sản phẩm ăn uống. Các cơ sở này có chức năng sử dụng các loại thực phẩm, thực hiện các thao tác kỹ thuật cần thiết để biến các thực phẩm này thành những món ăn đồ uống đảm bảo vệ sinh và an toàn.

#### 3.1.2. Phục vụ nhu cầu đa dạng của con người về ăn uống

Cùng với sự phát triển về kinh tế, thu nhập của mọi tầng lớp trong xã hội tăng lên, chất lượng cuộc sống được cải thiện, nhu cầu về các sản phẩm ăn uống cũng tăng lên về số lượng và đa dạng về chủng loại. Đáp ứng nhu cầu này các cơ sở sản xuất chế biến món ăn ngày càng được mở rộng và chuyên sâu. Đồng thời, với sự tác động ngược trở lại, các cơ sở kinh doanh chế biến sản phẩm ăn uống thường xuyên phát triển và đa dạng sản phẩm góp phần kích thích sự phát triển của các nhu cầu làm cho nhu cầu ăn uống

trong xã hội ngày càng phong phú hơn.

### *3.1.3. Bảo tồn, phát triển và tuyên truyền văn hóa ẩm thực*

#### *\* Bảo tồn và phát triển nền văn hóa ẩm thực truyền thống*

Món ăn- sản phẩm của các cơ sở chế biến là một trong những hàng hóa tương đối đặc biệt. Bên cạnh đặc tính về cung cấp chất dinh dưỡng, món ăn còn thể hiện tính văn hóa truyền thống riêng của mỗi cộng đồng dân cư, mỗi dân tộc về màu sắc, mùi vị, đặc tính của nguyên liệu, đặc biệt trong quá trình tiêu thụ là các nghi thức trong ăn uống và cách thức ăn uống. Do vậy sản phẩm món ăn còn được gọi là một sản phẩm văn hóa, nghệ thuật. Với các đặc tính này của sản phẩm món ăn, các cơ sở kinh doanh chế biến các sản phẩm ăn uống được đánh giá là những hạt nhân, cầu nối giữa các nền văn hóa ăn uống khác nhau. Đây là nơi duy trì văn hóa ăn uống truyền thống của các dân tộc bản xứ thông qua việc chế biến, phục vụ các món ăn cổ truyền đồng thời phổ biến các món ăn, cách thức ăn của các dân tộc, vùng miền khác trên thế giới. Sự kết hợp của hai yếu tố này sẽ dẫn tới các món ăn được chế biến ngày càng đa dạng về chủng loại, sử dụng nhiều loại nguyên liệu, phương pháp chế biến và cách thức ăn uống khác nhau.

#### *\* Tuyên truyền và phổ biến nghệ thuật ẩm thực của nhân loại*

Các cơ sở chế biến món ăn nói chung và các cơ sở chế biến món ăn trong du lịch nói riêng là những thành viên tích cực trong việc tuyên truyền quảng bá nghệ thuật ẩm thực của nhân loại. Cũng xuất phát từ mục tiêu của việc đi du lịch, đặc biệt trong việc thỏa mãn những nhu cầu bổ xung và mở rộng mà các món ăn với cách chế biến, các loại gia vị đặc trưng bao giờ cũng là mục tiêu của khách du lịch. Thông qua các cơ sở này người châu Á có thể biết, hiểu và thưởng thức được những đặc trưng của nghệ thuật ẩm thực các nước châu Âu và các vùng, miền khác trên thế giới. Ngược lại các loại nguyên liệu, cách chế biến món ăn và cách thức ăn uống của người châu Á nói chung cũng như Việt Nam nói riêng được quảng bá, tuyên truyền trên khắp thế giới. Trên cơ sở đó nhân loại sẽ tìm được tiếng nói chung trong cách sử dụng nguyên liệu, sử dụng các phương pháp chế biến và cách thức ăn uống, tập hợp được những yếu tố ưu việt của các nền văn hóa ẩm thực khác nhau và hoàn thiện nghệ thuật ăn uống của một vùng, miền, dân tộc.

## **3.2. Nhiệm vụ**

Nhằm thực hiện đầy đủ các chức năng, thể hiện rõ ràng các vai trò, các cơ sở kinh doanh chế biến các sản phẩm ăn uống cần thực hiện đầy đủ và triệt để các nhiệm vụ sau đây:

### *3.2.1. Xây dựng, thực hiện kế hoạch sản xuất chế biến*

Xây dựng kế hoạch và thực hiện kế hoạch sản xuất chế biến là nhiệm vụ quan trọng, thông suốt cả quá trình hoạt động sản xuất kinh doanh của cơ sở chế biến. Khi thực hiện nhiệm vụ này các cơ sở đã xác định được mục tiêu của quá trình kinh doanh, các yếu tố ảnh hưởng trực tiếp đến hiệu quả của quá trình thực hiện sản xuất chế biến. Đồng thời cũng có các phương án giải quyết thích hợp cho các tình huống có thể xảy ra.

### *3.2.2. Hoàn thiện quy trình, công nghệ sản xuất chế biến phù hợp*

Nhiệm vụ tất yếu mà bất kỳ một cơ sở kinh doanh nào cũng cần phải thực hiện là dựa vào hoàn cảnh cụ thể mà có biện pháp điều chỉnh và hoàn thiện quy trình sản xuất. Trong kinh doanh chế biến sản phẩm ăn uống nhiệm vụ này còn quan trọng hơn bởi vì

đặc điểm lao động trong các cơ sở này là lao động thủ công mang tính nghệ thuật, nên với những lực lượng lao động có trình độ tay nghề cụ thể thì cần phải có những điều chỉnh hợp lý để sao cho tiết kiệm được lao động nhiều nhất mà mang lại năng suất lao động cao nhất. Mặt khác, đặc điểm của nhu cầu ăn uống cũng thường xuyên có sự vận động, thay đổi nên một cơ sở sản xuất chế biến món ăn nếu tồn tại và phát triển thì không thể không có điều chỉnh và hoàn thiện quy trình sản xuất chế biến.

### 3.2.3. *Xây dựng chiến lược sản phẩm và tập hợp ngân hàng thực đơn*

Sự phát triển của một doanh nghiệp kinh doanh nói chung và doanh nghiệp kinh doanh chế biến sản phẩm ăn uống nói riêng không thể ổn định và bền vững nếu cơ sở kinh doanh đó không có chiến lược sản phẩm, chính sách phát triển sản phẩm trong kế hoạch dài hạn. Để thực hiện được nhiệm vụ này, cơ sở kinh doanh ăn uống cần phải có chính sách tiếp cận thị trường, các khảo sát và phân tích thị trường trọng điểm....Chỉ có bằng cách thực hiện tốt các công tác trên, các cơ sở kinh doanh chế biến sản phẩm ăn uống mới có thể xây dựng được chiến lược sản phẩm, tập hợp ngân hàng thực đơn phù hợp với đối tượng khách hàng của cơ sở, được khách hàng chấp nhận và cơ sở mới có thể tồn tại và phát triển.

### 3.2.4. *Không ngừng nâng cao chất lượng phục vụ khách hàng*

Kinh doanh chế biến sản phẩm ăn uống là một trong những ngành kinh doanh có mức độ cạnh tranh rất gay gắt. Yếu tố khách quan này đặt ra cho các cơ sở kinh doanh và chế biến sản phẩm ăn uống không được phép tự thỏa mãn với những thành tựu hiện có. Muốn giữ chân được nhóm khách hàng thường xuyên, các cơ sở kinh doanh chế biến phải thường xuyên nâng cao không chỉ chất lượng các món ăn mà còn cả chất lượng những dịch vụ phục vụ. Trong rất nhiều trường hợp chất lượng phục vụ quyết định đến sự tồn vong của các cơ sở kinh doanh chế biến sản phẩm ăn uống.

### 3.2.5. *Đảm bảo vệ sinh thực phẩm và an toàn lao động*

Sản phẩm ăn uống là sản phẩm hàng hóa đặc biệt, khi tiêu dùng nó cung cấp các chất dinh dưỡng cần thiết nhưng nó cũng có thể ảnh hưởng xấu đến sức khỏe người tiêu dùng. Đây là một trong những thước đo để đánh giá uy tín của cơ sở kinh doanh. Do vậy đảm bảo vệ sinh, an toàn thực phẩm là rất cần thiết. Nhiệm vụ này của các cơ sở kinh doanh chế biến các sản phẩm ăn uống cần phải được thực hiện thường xuyên, liên tục tại tất cả các công đoạn của quy trình sản xuất chế biến. Việc kiểm soát vệ sinh an toàn không chỉ được thực hiện trong quá trình sản xuất chế biến và tiêu thụ mà cần phải được thực hiện trong cả các công đoạn: nuôi trồng, thu hoạch, vận chuyển và bảo quản thực phẩm.

Sản xuất chế biến các sản phẩm ăn uống là một công việc mang tính kỹ thuật, công nghiệp, vừa sử dụng máy móc thiết bị vừa mang tính thủ công. Trong quá trình sản xuất chế biến có thể xảy ra những rủi ro, trục trặc máy móc thiết bị, ảnh hưởng tới sức khỏe, tính mạng của người lao động. Nhiệm vụ của những nhà quản trị cơ sở chế biến này là phải làm sao ngăn chặn, hạn chế những rủi ro này nhằm mục đích đảm bảo an toàn cho người lao động và duy trì phát triển quá trình kinh doanh.

### 3.2.6. *Đảm bảo hiệu quả kinh doanh*

Hiệu quả kinh doanh là một trong những nhiệm vụ quan trọng của các cơ sở kinh

doanh chế biến sản phẩm ăn uống. Nó là cơ sở cho quá trình tái sản xuất chế biến đồng thời đem lại động lực và một khoản thu nhập nhất định cho người lao động và nhà đầu tư. Muốn thực hiện được nhiệm vụ sống còn này đòi hỏi nhà quản trị phải tính toán mọi tình huống kinh doanh sao cho sản phẩm sản xuất ra có chất lượng và giá cả được thị trường tiêu dùng chấp nhận đồng thời bù đắp được mọi chi phí sản xuất và đảm bảo có lãi.

#### **4. QUẢN TRỊ BỘ PHẬN CHẾ BIẾN MÓN ĂN**

##### *Mục tiêu*

- Trình bày được khái niệm quản trị bộ phận chế biến món ăn,
- Liệt kê được các đối tượng và nội dung của quản trị quá trình sản xuất chế biến.
- Giải thích rõ 4 chức năng cơ bản của quản trị quá trình kinh doanh chế biến các sản phẩm ăn uống.
- Xây dựng ý thức trách nhiệm, chủ động, hợp tác trong công việc.

##### *4.1. Khái niệm*

Kinh doanh chế biến các sản phẩm ăn uống là việc thực hiện một hoặc một vài công đoạn của quá trình sản xuất chế biến, tiêu thụ các sản phẩm ăn uống, đáp ứng các nhu cầu ăn uống về sản phẩm ăn uống của toàn xã hội nhằm mục đích thu lợi nhuận.

Quản trị là sự tác động của chủ thể quản trị lên đối tượng bị quản trị nhằm đạt được mục tiêu đặt ra trong điều kiện các yếu tố môi trường thường xuyên bị biến động, thay đổi.

Từ cách tiếp cận trên có thể hiểu: *Quản trị quá trình kinh doanh chế biến sản phẩm ăn uống là sự tác động liên tục, có tổ chức, có mục đích của chủ thể doanh nghiệp lên tập thể những người lao động trong doanh nghiệp, sử dụng một cách tốt nhất mọi nguồn lực, cơ hội và tiềm năng nhằm đạt được mục tiêu đề ra theo pháp luật và qui định hiện hành.*

##### **4.2. Đối tượng**

Với cách nhìn nhận quản trị quá trình kinh doanh chế biến sản phẩm ăn uống như trên, có thể dễ dàng nhận thấy đối tượng của quản trị quá trình sản xuất chế biến là:

- Lực lượng lao động của doanh nghiệp.
- Các trang thiết bị.
- Sản phẩm hàng hóa của doanh nghiệp.
- Thị trường tiêu thụ sản phẩm.
- Hiệu quả của quá trình kinh doanh.

##### **4.3. Chức năng**

Quản trị quá trình kinh doanh chế biến các sản phẩm ăn uống bao gồm bốn chức năng cơ bản đó là: hoạch định, tổ chức, lãnh đạo và kiểm soát.

##### *4.3.1. Hoạch định kinh doanh chế biến các sản phẩm ăn uống*

Hoạch định kinh doanh chế biến các sản phẩm ăn uống đó là việc xây dựng mục tiêu, chiến lược, chính sách kinh doanh trong điều kiện nhất định, trong bối cảnh thị



trường biến động và có tính đến sự tác động của môi trường kinh doanh. Từ chiến lược và mục tiêu kinh doanh chung mà xây dựng kế hoạch kinh doanh cho từng thời kỳ cụ thể. Hoạch định trong kinh doanh chế biến các sản phẩm ăn uống thành công có nghĩa là đề ra được những bước đi thích hợp, các mục tiêu khả thi, giảm thiểu rủi ro và cuối cùng là phát triển được doanh nghiệp.

#### 4.3.2. Tổ chức kinh doanh chế biến

Tổ chức kinh doanh chế biến có nghĩa là quá trình hình thành, bố trí sắp xếp, là quá trình tổ chức đầu vào, đầu ra phù hợp với từng điều kiện cụ thể. Nói cách khác, tổ chức sản xuất kinh doanh đó là tổ chức CO' cấu bộ máy và tổ chức quản trị hoạt động sản xuất kinh doanh.

#### 4.3.3. Lãnh đạo kinh doanh chế biến

Lãnh đạo kinh doanh chế biến là một nội dung của quản trị kinh doanh. Lãnh đạo là một quá trình tác động đến con người sao cho họ tự nguyện làm việc để hoàn thành mục tiêu của tổ chức. Lãnh đạo là quá trình chỉ huy, phối hợp điều hành, gây ảnh hưởng để hoàn thành công việc theo kế hoạch.

#### 4.3.4. Kiểm soát sản xuất kinh doanh chế biến

Kiểm soát sản xuất kinh doanh là quá trình so sánh giữa chỉ tiêu kế hoạch với kết quả thực tế, sao cho đảm bảo sự phù hợp giữa thực tế và kế hoạch. Nhờ sự kiểm soát mà đánh giá được thực trạng của quá trình sản xuất kinh doanh, nếu có khó khăn, sai sót mới có thể đưa ra giải pháp khắc phục kịp thời. Do vậy kiểm soát sản xuất kinh doanh là chức năng quan trọng trong quản trị sản xuất kinh doanh.

### 4.4. Nội dung quản trị bộ phận chế biến món ăn

Quá trình kinh doanh chế biến các sản phẩm ăn uống là một quá trình bao gồm hai hoạt động chính: sản xuất chế biến và kinh doanh các sản phẩm ăn uống.

Hoạt động sản xuất, chế biến bao gồm các quá trình sử dụng cơ sở vật chất kỹ thuật, năng lượng, nguyên liệu thực phẩm và lao động để tạo ra các sản phẩm là món ăn.

Hoạt động kinh doanh là hoạt động mua sắm trang thiết bị dụng cụ nguyên liệu và thực hiện tiêu thụ sản phẩm đem lại lợi nhuận để thực hiện quá trình tái sản xuất.

Với cách hiểu quá trình kinh doanh chế biến các sản phẩm ăn uống như trên, quản trị quá trình kinh doanh chế biến sản phẩm ăn uống bao gồm các nội dung sau:

- Quản trị kế hoạch sản xuất chế biến món ăn
- Quản trị quy trình sản xuất chế biến và chất lượng sản phẩm món ăn
- Quản trị cơ sở vật chất kỹ thuật
- Quản trị nhân sự tham gia vào quá trình sản xuất chế biến món ăn
- Quản trị nguyên vật liệu và năng lượng sản xuất chế biến
- Quản trị chi phí sản xuất chế biến
- Quản trị quá trình tiêu thụ và lợi nhuận sản phẩm chế biến.

#### **Yêu cầu về đánh giá kết quả học tập**

- Nội dung đánh giá

- + Các cơ sở chế biến sản phẩm ăn uống và đối tượng phục vụ
- + Vai trò, chức năng, nhiệm vụ của bộ phận chế biến món ăn trong nhà hàng-khách sạn

#### 4- Quản trị bộ phận chế biến món ăn

- Cách thức và phương pháp đánh giá

Kiểm tra miệng

Thang điểm: 10

## CÂU HỎI ÔN TẬP

1. Kinh doanh ăn uống có bao nhiêu loại hình? Loại hình nào phổ biến nhất hiện nay?
2. Các loại hình kinh doanh ăn uống nhằm phục vụ những đối tượng nào? Hãy nêu đặc điểm của từng đối tượng đó.
3. Hãy phân tích rõ vai trò, chức năng và nhiệm vụ của bộ phận chế biến? Trong đó chức năng và vai trò nào là quan trọng nhất? Tại sao?
4. Quản trị bộ phận chế biến món ăn là gì? Hãy trình bày chức năng của quản trị chế biến món ăn. Liên hệ trách nhiệm của bếp trưởng với các chức năng trên.
5. Hãy phân biệt quản trị bộ phận chế biến món ăn với quản trị kinh doanh nói chung.

## CHƯƠNG 2

### QUẢN TRỊ KẾ HOẠCH SẢN XUẤT CHẾ BIẾN MÓN ĂN

**Mã chương:** M16-02

*Giới thiệu*

Quản trị kế hoạch là một công cụ quản lý quan trọng nhằm thực hiện mục tiêu, phương hướng các hoạt động sản xuất kinh doanh chế biến, từ đó xác định hướng phát triển và đầu tư mở rộng hoặc thu hẹp, chuyển hướng kinh doanh thích ứng với thị trường khách du lịch

*Mục tiêu:*

- Trình bày được khái niệm, vai trò của quản trị kế hoạch sản xuất chế biến.
- Phân biệt được các loại kế hoạch của cơ sở kinh doanh chế biến món ăn.
- Xây dựng, tổ chức thực hiện và đánh giá được các loại kế hoạch cụ thể của cơ sở kinh doanh chế biến món ăn.
- Có thái độ làm việc cụ thể, chi tiết, logic, đúng thời hạn, tiến độ trong xây dựng và thực hiện kế hoạch.

*Nội dung chính:*

#### 1. KHÁI QUÁT VỀ QUẢN TRỊ KẾ HOẠCH SẢN XUẤT CHẾ BIẾN

*Mục tiêu*

- Trình bày được khái niệm kế hoạch sản xuất chế biến và quản trị kế hoạch sản xuất chế biến.
- Xác định rõ vai trò của quản trị kế hoạch sản xuất chế biến .
- Có thái độ làm việc cụ thể, chi tiết, logic, đúng thời hạn, tiến độ trong xây dựng và thực hiện kế hoạch.

##### 1.1. Các khái niệm

###### 1.1.1. Kế hoạch sản xuất chế biến

Kế hoạch sản xuất chế biến là những chỉ tiêu, con số được dự kiến và ước tính trước trong việc thực hiện một nhiệm vụ sản xuất chế biến cụ thể nào đó sao cho phù hợp với yêu cầu của thị trường, với pháp luật và khả năng thực tế của doanh nghiệp kinh doanh các sản phẩm ăn uống.

Các doanh nghiệp nhà hàng khách sạn hoạt động trong môi trường cạnh tranh gay gắt thì công tác kế hoạch càng không thể xem thường, việc xây dựng kế hoạch phải xuất phát từ yêu cầu của thị trường, từ khả năng thực tế của doanh nghiệp, phù hợp với các chính sách kinh tế xã hội của địa phương và pháp luật của nhà nước...Xuất phát từ các cơ sở chủ yếu này, kế hoạch mới thực sự trở thành một công cụ quản lý quan trọng nhằm xác định mục tiêu, phương hướng các hoạt động sản xuất kinh doanh, từ đó xác định hướng phát triển và đầu tư mở rộng hoặc thu hẹp, chuyển hướng kinh doanh thích ứng với thị trường khách du lịch. Như vậy, trong lĩnh vực sản xuất kinh doanh, kế hoạch đóng vai trò:

- Là trang tâm cho các hoạt động tổ chức, quản lý, kinh doanh....của doanh nghiệp kinh doanh ăn uống.

- Tạo thể chủ động trên lĩnh vực thị trường: thiết kế, đổi mới món ăn, nguyên liệu, tiếp cận thị trường, tổ chức bán hàng, phục vụ...theo nhu cầu của thị trường.
- ứng phó với những yếu tố thay đổi của môi trường bên trong, bên ngoài doanh nghiệp.
- \* **AT***ững điểm cần lưu ý khi xây dựng kế hoạch:*
  - Các con số dự kiến ước tính trong kế hoạch phải có cơ sở khoa học và sát với tình hình thực tế của doanh nghiệp, thị trường.
  - Các con số dự kiến ước tính trong kế hoạch chỉ là khả năng, muốn cho các khả năng đó trở thành hiện thực phải được tiến hành thông qua công tác tổ chức chỉ đạo thực hiện.
  - về nội dung kế hoạch được thực hiện thông qua hệ thống biểu mẫu bao gồm các chỉ tiêu được cụ thể hóa bằng các con số, định lượng.

### 1.1.2. *Quản trị kế hoạch sản xuất chế biến*

Quản trị kế hoạch sản xuất chế biến là sự tác động liên tục, có tổ chức, có hướng đích của chủ thể lên những chỉ tiêu, con số trong việc thực hiện một nhiệm vụ sản xuất chế biến cụ thể nào đó.

Quản trị kế hoạch sản xuất chế biến bao gồm các hoạt động: xây dựng kế hoạch, tổ chức thực hiện kế hoạch và kiểm tra đánh giá kế hoạch kinh doanh nhằm đảm bảo doanh nghiệp kinh doanh ăn uống luôn tận dụng mọi cơ hội cũng như hạn chế hoặc xóa bỏ được các đe dọa ảnh hưởng đến việc thực hiện mục tiêu.

#### \* **Tổ chức xây dựng kế hoạch**

- Phân công xây dựng kế hoạch: kế hoạch của các doanh nghiệp kinh doanh ăn uống gồm nhiều bộ phận kế hoạch hợp thành và do các phòng ban chức năng đảm nhận. Do đó, cần phải có sự phân công cụ thể cho từng phòng ban chức năng và các bộ phận trực tiếp sản xuất, chế biến đảm nhận.

- Xác định các căn cứ để xây dựng kế hoạch. Trong thực tế, việc xác định đúng các căn cứ để xây dựng kế hoạch là nhân tố quan trọng quyết định chất lượng và tính khả thi của kế hoạch đó.

- Xác định trình tự xây dựng kế hoạch: tiến hành qua 3 bước sau

Bước1: chuẩn bị xây dựng kế hoạch

Bước2: xây dựng kế hoạch dự thảo

Bước3: xây dựng kế hoạch chính thức. Bước này phải xây dựng trong trước năm kế hoạch.

- Phân chia kế hoạch ra từng thời gian và cho các bộ phận trực tiếp thực hiện.

#### *Tóm lại khi xây dựng kế hoạch sản xuất chế biến cần phải tính đến:*

- Các yếu tố tác động đến kế hoạch sản xuất chế biến:

+ Tính thời vụ của kinh doanh: đây là yếu tố mà nhiều ngành nghề cũng chịu ảnh hưởng. Đối với ngành kinh doanh ăn uống trong lĩnh vực du lịch thì tính thời vụ càng rõ ràng và chi phối càng mạnh, thậm chí có nơi, có lúc nó mang tính quyết định.

+ Tính thời vụ của các nguồn thực phẩm: nó tạo ra “ mùa nào thức ấy”, thực phẩm sẽ phong phú, đa dạng và chất lượng ngon hơn.

+ Thời tiết ảnh hưởng nhiều đến tập quán và khẩu vị ăn.

+ Tác động của đặc tính riêng của mỗi nguồn khách: yếu tố này bao gồm tập quán sinh hoạt, nhu cầu ăn, đặc điểm văn hóa ẩm thực, tôn giáo .... của khách.

- Các căn cứ xây dựng kế hoạch sản xuất chế biến:

+ Các định hướng, chỉ tiêu kế hoạch chiến lược của doanh nghiệp.

+ Kết quả nghiên cứu, phân tích thị trường và nhu cầu của thị trường khách.

+ Kết quả phân tích những thành bại của năm trước, các kinh nghiệm, bài học để xác định vị trí hiện tại đang “ở đâu” của doanh nghiệp.

+ Khả năng liên doanh, liên kết, ký hợp đồng dài hạn, ngắn hạn với các đối tác, bạn hàng cũ, mới....

+ Các hoạt động, các lễ hội...liên quan đến khách du lịch.

- Thời gian xây dựng kế hoạch:

Các quyết định về kế hoạch của bộ phận sản xuất chế biến món ăn phụ thuộc chủ yếu vào thị trường và nhà hàng hay khách sạn đang tham gia. Thời gian xây dựng kế hoạch có thể trong vài tháng khi bắt đầu mùa du lịch hoặc mùa thấp điểm hoặc có thể chỉ 1 hoặc vài tuần vào các dịp lễ hội, festival...nhưng hầu hết ở các khách sạn, nhà hàng đều lập kế hoạch sản xuất chế biến món ăn vào tháng 6 năm trước cho năm sau. Các kế hoạch xây dựng theo định kỳ năm, quý, tháng để định hướng hoạt động và xác định nhiệm vụ cho bộ phận chế biến và phục vụ.

- Xác định thị trường kinh doanh, phục vụ:

+ Phân loại và phân đoạn thị trường

Thị trường khách trong lĩnh vực kinh doanh ăn uống nói chung và phục vụ du lịch nói riêng là rất rộng và đa dạng, có thể chia thành một số thị trường khách chủ yếu sau:

Khách tại chỗ

Khách vắng lai

Khách du lịch: trong nước và quốc tế

+ Lựa chọn thị trường mục tiêu:

Thị trường ăn uống luôn sôi động và cạnh tranh ngày càng gay gắt. Để tồn tại và phát triển, người lập kế hoạch cần có biện pháp tiếp cận thị trường “ bao gồm tìm hiểu xem khách hàng cần gì? cung cấp cái mà khách cần ? nhưng vẫn đảm bảo có lãi”. Để lựa chọn thị trường mục tiêu cho doanh nghiệp người ta căn cứ vào nhiều tiêu thức khác nhau nhưng thường phải đáp ứng một số yêu cầu sau đây:

Xác định thị trường và thị phần mong đợi: thị trường trong và ngoài nước; thị trường khách du lịch quốc tế/ nội địa...

Phát triển những ý tưởng về các sản phẩm, các món ăn và giá cả sản phẩm ăn uống có thể rất nhiều ý tưởng khác nhau như:

Các sản phẩm chế biến sẵn: món ăn được chuẩn bị sẵn, món ăn chế biến sẵn, suất ăn nhanh...

Các sản phẩm ăn uống cung cấp cho các phương tiện giao thông, các căng tin,

nhà ăn tập thể...

Các sản phẩm phục vụ ăn tại chỗ

Tìm ra những đối thủ cạnh tranh, xác định điểm mạnh, điểm yếu của họ.

Đề ra các phương án phân phối, phục vụ hiệu quả:

Các phương án phân phối: hệ thống đại lý phân phối, bán lẻ và việc tiếp thị, khuyến mại...

Hệ thống phục vụ tại chỗ: các nhà hàng, các phòng ăn....

+ Tiếp cận thị trường đã chọn:

Trong quá trình kinh doanh, phục vụ, các doanh nghiệp kinh doanh trong lĩnh vực ăn uống tham gia vào nhiều thị trường khác nhau ( dù có chủ ý hay không), trong đó phổ biến là một số thị trường sau:

Các doanh nghiệp kinh doanh trong lĩnh vực ăn uống thường cung cấp các món ăn đồ uống cho khách hàng, do đó tham gia vào một thị trường kinh doanh ăn uống. Người lập kế hoạch phải xác định “đoạn” thị trường nào sẽ được kế hoạch “nhắm tới” và thị phần ở mức nào? Các sản phẩm và cung cách phục vụ nào sẽ mang lại hiệu quả cạnh tranh?

Các doanh nghiệp kinh doanh trong lĩnh vực ăn uống thường sử dụng nguyên liệu thực phẩm và thực phẩm tham gia vào thị trường các sản phẩm.

Người lập kế hoạch phải kế hoạch hóa nguồn cung cấp thực phẩm, cần có sự cam kết về số lượng, chủng loại, chất lượng, thời gian...của các nhà cung cấp hàng.

Các doanh nghiệp kinh doanh trong lĩnh vực ăn uống thường phải sản xuất chế biến các món ăn và phục vụ các món ăn, đồ uống cho khách hàng, do đó tham gia vào một thị trường thiết bị, các vật dụng nhà bếp chuyên nghiệp và phục vụ nhà hàng. Người lập kế hoạch phải kế hoạch hóa nguồn cung cấp chuyên nghiệp, cần có sự cam kết về số lượng, chủng loại, chất lượng, thời gian...của các nhà cung cấp hàng.

Các doanh nghiệp kinh doanh trong lĩnh vực ăn uống sử dụng lượng lao động tương đối đông đảo nên tham gia vào thị trường lao động. Doanh nghiệp có thể trực tiếp tuyển dụng hoặc thông qua các trường đào tạo, các nhà cung cấp, các hội chợ việc làm....

Như vậy, việc lựa chọn thị trường mục tiêu là việc xác định số lượng, chủng loại, đặc điểm văn hóa các nhu cầu ăn uống của khách hàng theo thời gian để cung cấp một hoặc nhiều sản phẩm và cung cách phục vụ, nhằm thỏa mãn các nhu cầu đó với giá có thể chấp nhận được đối với khách hàng mà nhà hàng, khách sạn vẫn có lãi.

- Xác định tiêu chuẩn chất lượng sản phẩm và phục vụ:

Một trong những yếu tố quan trọng trong cạnh tranh thị trường ăn uống là chất lượng sản phẩm và cung cách phục vụ (gọi chung là chất lượng dịch vụ ăn uống). Nếu chất lượng dịch vụ kém thì dù giá thấp khách hàng cũng không chấp nhận nhưng ngược lại, với những dịch vụ hoàn thiện về chất lượng thì dù giá cao khách vẫn hài lòng. Do đó, mục tiêu của doanh nghiệp là phải xác định chủng loại món ăn trên thực đơn, cung cách phục vụ cùng với tiêu chuẩn chất lượng món ăn, cách thức phục vụ và các dịch vụ liên quan để kích “câu”. Trong quá trình lập kế hoạch, căn cứ vào “đoạn” thị trường mà doanh nghiệp đã lựa chọn để xác định và trả lời câu hỏi:

+ Phải xây dựng ngân hàng thực đơn với bao nhiêu loại món ăn? Chu kỳ thực đơn theo thời gian nào phù hợp?

+ Thực đơn cho từng phòng ăn với cấp chất lượng món ăn, giá cả như thế nào?

+ Cung cách và cấp chất lượng phục vụ nào phù hợp?

+ Có/ không dịch vụ bổ xung? Dịch vụ gì? Thời gian nào?

Trong kinh doanh, mọi doanh nghiệp đều muốn đạt sự hoàn hảo nhất về chất lượng sản phẩm và phục vụ. Nhưng có mối liên quan hiên nhiên giữa chất lượng và các yếu tố khác sẽ đẩy giá lên cao, như:

Liên quan đến trình độ tay nghề và nghiệp vụ chuyên môn của nhân viên; muốn đẩy chất lượng món ăn lên thì cần nhân viên giỏi và phải trả lương cao...

Liên quan đến việc đầu tư nhà xưởng, phòng ăn, trang thiết bị...do đó cần vốn lớn hơn và khấu hao tăng lên.

Đáp ứng nhanh mọi nhu cầu ăn uống của khách thì phải tăng lượng hàng dự trữ, bảo quản...do đó làm tăng thêm sự tồn đọng vốn và chi phí bảo quản.

Việc xác định cấp chất lượng phục vụ, nhóm khách hàng và kiên trì với cấp chất lượng là vấn đề rất quan trọng khi xây dựng kế hoạch chiến lược.

#### **\* *To chức thực hiện kế hoạch***

Thực chất của công tác này là quá trình đề ra kế hoạch hành động để thực hiện các mục tiêu của kế hoạch đã đề ra hay đó chính là việc lập một hành trình để đi đến mục tiêu. Cách tiếp cận đối với việc tổ chức thực hiện kế hoạch có nhiều cách khác nhau, không có cách nào tốt nhất hoặc hoàn toàn không có hạn chế; việc lựa chọn phụ thuộc vào nhiều yếu tố khác nhau, trong đó có tính chất của mục tiêu, nguồn lực hiện có, thời hạn, khả năng của người quản lý....một số cách tiếp cận tổ chức thực hiện kế hoạch điển hình như sau:

- Tổ chức thực hiện công việc theo trình tự: là việc tổ chức thực hiện theo từng bước tuần tự, công việc sau muốn thực hiện được phải xong công việc trước.

- Tổ chức làm đồng thời các việc: có thể cùng một thời gian tiến hành làm đồng thời một số công việc.

- Tổ chức làm theo tiến độ: cơ sở để tổ chức triển khai là tiến độ thời gian với các mục tiêu con của mục tiêu kế hoạch.

- Cây các giải pháp: tổ chức xây dựng các giải pháp chính với các giải pháp con để thực hiện từng mục tiêu, từng giai đoạn.

Việc tổ chức thực hiện các mục tiêu kế hoạch có thể sử dụng một số cách tiếp cận như nêu trên và nên hoạch định thành các giai đoạn:

- Nghiên cứu tình hình và lựa chọn phương pháp thực hiện mục tiêu.

- Trình bày phương án, tìm sự chia sẻ và đồng tình ủng hộ.

- Nghiên cứu và triển khai kế hoạch hành động để thực hiện mục tiêu.

- Nhận xét và kiểm chứng kế hoạch nhằm rút ra ưu, nhược điểm mà điều chỉnh.

- Tổ chức thực hiện.

- Theo dõi việc thực hiện.



Công tác này, ở các doanh nghiệp nước ta được thể hiện thông qua kế hoạch tác nghiệp và các phương án điều hành sản xuất chế biến, phục vụ.

**\* Tổ chức kiểm tra đánh giá tình hình thực hiện kế hoạch**

Việc kiểm tra đánh giá tình hình thực hiện kế hoạch là cực kỳ quan trọng, nó là một chức năng quan trọng của công tác quản trị, nó nhằm ngăn ngừa những sai lệch và kịp thời có các điều chỉnh cần thiết.

Việc kiểm tra đánh giá tình hình thực hiện kế hoạch có thể được phân chia ra từng khoảng thời gian: tháng, quý, năm....Nội dung của công tác kiểm tra đánh giá tình hình thực hiện kế hoạch là đối chiếu, so sánh giữa các nhiệm vụ, chỉ tiêu...được giao với tình hình thực hiện các chỉ tiêu, nhiệm vụ; đánh giá mức độ thực hiện và các nguyên nhân thành công hoặc không thành công trong việc thực hiện kế hoạch. Điều C1 quan trọng là sau kiểm tra, đánh giá phải đề ra các giải pháp thúc đẩy thực hiện kế hoạch.

**1.2. Vai trò của quản trị kế hoạch sản xuất chế biến**

Quản trị kế hoạch là một công cụ quản lý quan trọng nhằm thực hiện mục tiêu, phương hướng các hoạt động sản xuất kinh doanh, từ đó xác định hướng phát triển và đầu tư mở rộng hoặc thu hẹp, chuyên hướng kinh doanh thích ứng với thị trường khách du lịch

*1.2.1. Quản trị kế hoạch là biện pháp hữu hiệu trong việc giám sát sự phối hợp nỗ lực của các thành viên trong bộ phận. Lập kế hoạch cho biết hướng đi của bộ phận. Khi tất cả những người có liên quan biết được bộ phận mình sẽ đi đâu và họ sẽ phải đóng góp gì để đạt được mục tiêu đó, thì đương nhiên họ sẽ phối hợp, hợp tác với nhau và làm việc một cách có tổ chức.*

*1.2.2. Quản trị kế hoạch sản xuất có tác dụng làm giảm tính bất ổn của hoạt động sản xuất. Quản trị kế hoạch buộc những người quản lý phải nhìn về phía trước, dự đoán được những thay đổi trong nội bộ của bộ phận cũng như ngoài môi trường, cân nhắc ảnh hưởng của chúng và đưa ra những phản ứng đối phó thích hợp.*

*1.2.3. Quản trị kế hoạch sản xuất giảm được sự chồng chéo và những hoạt động lãng phí. Hiển nhiên là khi mục tiêu và những phương tiện đã rõ ràng thì những yếu tố phi hiệu suất cũng được bộc lộ.*

*1.2.4. Quản trị kế hoạch sản xuất thiết lập lên những tiêu chuẩn tạo điều kiện cho công tác kiểm tra. Hay nói cách khác Quản trị kế hoạch sản xuất giúp cho nhà quản lý biết được bộ phận mình phải đạt được cái gì? đạt tới bằng cách nào? có thực hiện được mục tiêu hay chưa? có gì phải điều chỉnh hay không? ....*

**2. PHÂN LOẠI KẾ HOẠCH SẢN XUẤT CHẾ BIẾN**

*Mục tiêu*

- Liệt kê được các loại kế hoạch của cơ sở kinh doanh chế biến món ăn.
- Có thái độ làm việc cụ thể, chi tiết, logic, đúng thời hạn, tiến độ ương xây dựng và thực hiện kế hoạch.

**2.1. Căn cứ theo thời hạn thực hiện**

*2.1.1. Kế hoạch ngắn hạn (Kế hoạch thường kỳ- dưới 1 năm)*

Kế hoạch ngắn hạn thường được xây dựng cho thời gian ngắn hạn dưới 1 năm, như kế hoạch ngày, tuần, tháng...Kế hoạch ngắn hạn thường do những nhà quản trị ở bộ phận bép xây

dựng được gắn với kế hoạch tiêu thụ và được gọi là kế hoạch sản xuất và tiêu thụ sản phẩm. Các nhà quản trị căn cứ vào kế hoạch tổng hợp trung hạn được giao mà phân bổ công việc cho từng tuần, tháng để thực hiện.

### 2.1.2. Kế hoạch trung hạn (Kế hoạch từ 1 - 3 năm)

Kế hoạch trung hạn chỉ được bắt đầu xây dựng sau khi đã có quyết định về huy động công suất dài hạn. Đối với loại kế hoạch này, nhà quản trị phải ra quyết định có liên quan đến chiến lược theo đuổi, kế hoạch tổng hợp cho thời gian 3 tháng, 6 tháng đến 3 năm. Kế hoạch tổng hợp phải phù hợp với những chủ trương kế hoạch dài hạn mà ban quản lý cấp cao của doanh nghiệp đề ra.

### 2.1.3. Kế hoạch dài hạn (Kế hoạch từ 3-5 năm trở lên)

Thực chất loại kế hoạch này là các quyết sách phát triển sản xuất kinh doanh của doanh nghiệp cho tương lai từ 3 -5 năm trở lên hoặc xa hơn nữa với nội dung thường gắn với công tác nghiên cứu và phát triển, các chương trình phát triển sản phẩm mới, hoạt động đầu tư mở rộng sản xuất. Kế hoạch này nằm trong nội dung triển khai thực hiện chiến lược kinh doanh. Khi xây dựng loại kế hoạch này phải căn cứ vào các dự báo chiến lược về tình hình thị trường du lịch, vào xu hướng phát triển kinh tế- xã hội của địa phương, quốc gia và tình hình du lịch quốc tế.

Nội dung cơ bản của kế hoạch này phải nêu rõ:

- Sứ mạng kinh doanh tuyên bố “lý do tồn tại” và các định hướng phát triển để xác định “sẽ ở đâu?” trên thị trường kinh doanh, phục vụ ăn uống.

- Mục tiêu, nhiệm vụ cơ bản phải hoàn thành: mức tăng trưởng, mặt hàng chiến lược, thị trường hướng tới, trách nhiệm với nhà đầu tư và cộng đồng....

- Chính sách tài chính, đầu tư, lợi nhuận, chất lượng, nhân lực...

Tuy vậy, việc xây dựng kế hoạch này phải được diễn ra ở các cấp quản lý và thực hiện theo qui trình từ cao xuống thấp, mỗi cấp có quyền hạn và nội dung cụ thể kế hoạch khác nhau.

Các cấp xây dựng kế hoạch dài hạn:

- Cấp tổng công ty, tập đoàn (du lịch, khách sạn hoặc nhà hàng): những kế hoạch dài hạn sẽ tập trung giải quyết các vấn đề như: thị trường trọng điểm, cơ cấu kinh doanh, hướng phát triển mặt hàng, dịch vụ mới, nhịp độ tăng trưởng, chính sách lợi nhuận, chính sách phân phối vốn đầu tư và mối liên kết giữa các công ty con....

- Cấp công ty du lịch, khách sạn hoặc công ty nhà hàng: lập các phương án khả thi để thực hiện các quyết sách của tổng công ty, tập đoàn như: xây dựng các phương án tốt nhất để cạnh tranh trên thị trường của công ty, xây dựng các chính sách tiếp cận thị trường khách hiệu quả, chính sách sản phẩm, phương thức phục vụ, chính sách phát triển cơ cấu và số lượng khách hàng, chính sách nhân lực....

- Cấp bộ phận (nhà hàng, nhà bếp): xây dựng các phương án thực thi các chiến lược của công ty. Chiến lược ở cấp bộ phận thường là mục tiêu hàng năm và là những chiến lược ngắn hạn.

Trong thực tế kinh doanh, nhiều doanh nghiệp có quyết sách chiến lược phát triển đúng đắn đã tạo ra thành công lớn trên thị trường.

## **2.2. Căn cứ theo mục tiêu**

### *2.2.1. Kế hoạch về số lượng và chủng loại sản phẩm*

Kế hoạch về số lượng là kế hoạch đưa ra số liệu cụ thể đối với từng sản phẩm cần sản xuất trong thời kỳ kế hoạch để đạt được mục tiêu của bộ phận.

Kế hoạch về chủng loại là kế hoạch cắt giảm hay gia tăng thêm mặt hàng cần sản xuất cho phù hợp với nhu cầu thị trường nhằm đảm bảo cắt giảm chi phí không cần thiết đối với sản phẩm bán chậm và gia tăng doanh thu đối với những sản phẩm đang được người tiêu dùng ưa thích.

### *2.2.2. Kế hoạch về doanh thu và lợi nhuận*

Kế hoạch về doanh thu là kế hoạch đưa ra các mục tiêu doanh thu cụ thể đối với từng bộ phận, từng loại sản phẩm trong kỳ kế hoạch.

Kế hoạch lợi nhuận là kế hoạch đưa ra các mục tiêu lợi nhuận cụ thể và còn bao gồm cả kế hoạch cắt giảm chi phí và kế hoạch tăng doanh thu trong từng thời kỳ cụ thể.

## **3. QUẢN TRỊ KẾ HOẠCH SẢN XUẤT CHẾ BIẾN**

### *Mục tiêu*

- Phân biệt được các loại kế hoạch của cơ sở kinh doanh chế biến món ăn.
- Xây dựng, tổ chức thực hiện và đánh giá được các loại kế hoạch cụ thể của cơ sở kinh doanh chế biến món ăn.
- Có thái độ làm việc cụ thể, chi tiết, logic, đúng thời hạn, tiến độ trong xây dựng và thực hiện kế hoạch.

### **3.1. Quản trị kế hoạch về số lượng và chủng loại sản phẩm**

Xác định và lựa chọn sản phẩm là vấn đề cực kỳ C1uan trọng và khó khăn vì nó liên quan đến thương hiệu, thị trường, các yếu tố bên trong...cần nhận thức rằng, sản phẩm là dành cho một tầng lớp (hoặc nhóm) người cụ thể và với những đặc trưng riêng của nó. Nếu không có đặc trưng của sản phẩm thì không có thương hiệu riêng. Nhưng cần lưu ý rằng: một loại sản phẩm mà dành cho mọi người tuy không được ưa chuộng nhưng lại thành công về mặt sản lượng.

Lựa chọn sản phẩm có tính độc đáo cũng tạo ra lợi thế kinh doanh và doanh số bán không nhỏ khi được quan tâm.

Do đó khi xây dựng kế hoạch sản lượng các nhà quản trị cần phải xác định rõ sản phẩm của doanh nghiệp mình là những loại sản phẩm gì? số lượng từng loại sản phẩm cần đạt được là bao nhiêu ? trong kỳ kế hoạch.

Để xây dựng kế hoạch về số lượng và chủng loại sản phẩm cần lưu ý:

- Các yếu tố liên quan đến cầu: quốc tịch, nền văn hóa...của các khách hàng như: tập quán khẩu vị ăn của họ, những kỳ vọng của khách trong ẩm thực của chuyến đi du lịch hoặc khi đến với nhà hàng....
- Các yếu tố liên quan đến cung: mức độ cạnh tranh của các doanh nghiệp, khả năng cung cấp thực phẩm, các yếu tố bên trong...
- Các yếu tố thể chế: đặc điểm của các điểm tham quan giải trí cho khách, cơ sở hạ tầng, hệ thống kiểm soát giá cả, chất lượng, các chính sách của địa phương, trung ương....

- Các yếu tố liên quan đến nguyên liệu chế biến: nguồn cung cấp, thời vụ, số lượng, chủng loại nguyên liệu, gia vị....

Khi quản trị kế hoạch về số lượng và chủng loại sản phẩm các nhà quản trị cần phải xem xét, nghiên cứu và xác định rõ mục tiêu của kế hoạch về số lượng và chủng loại sản phẩm là gì? sau đó tiến hành quyết định các giải pháp để đạt mục tiêu đã đề ra.

- Mục tiêu của kế hoạch về số lượng và chủng loại sản phẩm: số lượng sản phẩm lớn, cơ cấu sản phẩm đa dạng và phong phú nhưng phải đảm bảo chất lượng và nên tập trung chất lượng cao vào những sản phẩm có vai trò quan trọng, có tính chiến lược đối với doanh nghiệp để lấy thương hiệu.

- Giải pháp để đạt mục tiêu:

+ Phương án nghiên cứu nhu cầu của khách.

+ Phương án nghiên cứu khả năng cung ứng nguyên liệu của thị trường.

+ Phương án nghiên cứu về các chính sách của địa phương, trung ương.

+ Phương án nghiên cứu đối thủ cạnh tranh.

### **3.2. Quản trị kế hoạch doanh thu và lợi nhuận của doanh nghiệp**

#### *3.2.1. Quản trị kế hoạch doanh thu:*

Kế hoạch doanh thu nhằm xác định doanh thu dự kiến mà quá trình hoạt động kinh doanh sẽ mang lại trong kỳ kế hoạch.

Kế hoạch doanh thu là một chỉ tiêu tài chính quan trọng, nó cho biết khả năng về việc tiếp tục quá trình tái sản xuất của doanh nghiệp. Kế hoạch này lập ra có chính xác hay không sẽ ảnh hưởng trực tiếp tới kế hoạch lợi nhuận và các kế hoạch khác của doanh nghiệp. Chính vì vậy cần phải quan tâm và không ngừng cải tiến việc lập chỉ tiêu kế hoạch này. Khi xây dựng kế hoạch về doanh thu các nhà quản trị cần phải tính đến các nhân tố ảnh hưởng tới doanh thu như:

- Khối lượng sản phẩm hàng hóa tiêu thụ: Khối lượng sản phẩm sản xuất ra có ảnh hưởng trực tiếp đến khối lượng sản phẩm tiêu thụ. Sản phẩm sản xuất ra càng nhiều thì khả năng về doanh thu sẽ càng lớn.

- Chất lượng sản phẩm hàng hóa tiêu thụ: Việc sản xuất kinh doanh gắn liền với việc đảm bảo và nâng cao chất lượng sản phẩm, chất lượng sản phẩm có ảnh hưởng lớn tới giá cả sản phẩm do đó có ảnh hưởng trực tiếp tới doanh thu.

- Cơ cấu sản phẩm hàng hóa tiêu thụ: Mỗi doanh nghiệp có thể sản xuất nhiều loại sản phẩm khác nhau, giá cả của chúng cũng khác nhau. Những sản phẩm có vai trò quan trọng, có tính chiến lược đối với doanh nghiệp sẽ đem lại doanh thu lớn cho doanh nghiệp.

- Giá cả sản phẩm hàng hóa tiêu thụ: Trong trường hợp các nhân tố khác không thay đổi thì việc thay đổi giá bán có ảnh hưởng trực tiếp tới doanh thu. Việc thay đổi giá bán (cao hay thấp) một phần quan trọng do quan hệ cung cầu trên thị trường quyết định. Để đảm bảo được doanh thu doanh nghiệp phải có những quyết định về giá cả. Giá cả phải bù đắp được chi phí đã tiêu hao và tạo nên lợi nhuận thỏa đáng để thực hiện tái sản xuất mở rộng.

- Thị trường tiêu thụ và phương thức tiêu thụ: Thị trường tiêu thụ có ảnh hưởng rất lớn đến doanh thu tiêu thụ sản phẩm của doanh nghiệp. Nếu sản phẩm của doanh nghiệp có thị trường tiêu thụ rộng lớn không chỉ trong nước mà cả thị trường quốc tế; khả năng cạnh tranh

của sản phẩm doanh nghiệp cao ngay tại những thị trường đòi hỏi chất lượng sản phẩm cao và có sức mua lớn thì doanh nghiệp có điều kiện tăng doanh thu nhanh. Vì vậy việc khai thác và mở rộng thị trường tiêu thụ là một nhân tố quan trọng để tăng doanh thu của doanh nghiệp.

Việc lựa chọn phương thức tiêu thụ và thanh toán tiền hàng cũng có ảnh hưởng tới doanh thu. Thông thường trong tiêu thụ sản phẩm sự vận động của hàng hóa và sự vận động của tiền vốn là đồng thời. Song trong điều kiện cạnh tranh thị trường các doanh nghiệp bán hàng thường phải dành sự ưu đãi nhất định đối với người mua, ví dụ cho thanh toán theo kỳ hạn hoặc trả chậm, có chiết khấu hàng bán cho khách hàng....Những vấn đề trên đều ảnh hưởng tới doanh thu bán hàng.

Khi quản trị kế hoạch doanh thu các nhà quản trị cần phải xem xét, nghiên cứu và xác định rõ mục tiêu của kế hoạch doanh thu là gì? sau đó tiến hành quyết định các giải pháp để đạt mục tiêu đã đề ra.

- Mục tiêu của kế hoạch doanh thu: tiêu thụ được càng nhiều sản phẩm càng tốt.
- Giải pháp để đạt mục tiêu:

Để tăng doanh thu trước hết doanh nghiệp phải tăng khối lượng sản phẩm hàng hóa, dịch vụ tiêu thụ. Nếu như các điều kiện khác không thay đổi thì việc tăng khối lượng sản xuất và tiêu thụ sản phẩm có ảnh hưởng trực tiếp tới khối lượng lợi nhuận của doanh nghiệp. Đi đôi với tăng khối lượng sản phẩm, các doanh nghiệp cần chú ý các biện pháp nâng cao chất lượng sản phẩm, chất lượng sản phẩm nâng cao sẽ đảm bảo cho uy tín của doanh nghiệp được giữ vững và giá bán sẽ cao. Ngoài ra các doanh nghiệp cần có các biện pháp để mở rộng thị trường tiêu thụ, có chính sách giá bán hợp lý, linh hoạt; phương thức tiêu thụ phân phối sản phẩm phong phú, đa dạng....để tăng khả năng cạnh tranh của sản phẩm doanh nghiệp trên thị trường.

### 3.2.2. *Quản trị kế hoạch lợi nhuận:*

Kế hoạch lợi nhuận nhằm xác định lợi nhuận dự kiến mà quá trình hoạt động kinh doanh sẽ mang lại trong kỳ kế hoạch.

Kế hoạch lợi nhuận được xem là điểm chuẩn để đánh giá việc thực hiện kế hoạch của doanh nghiệp.

Kế hoạch lợi nhuận giúp cho các nhà quản trị doanh nghiệp dự kiến được qui mô lợi nhuận mà doanh nghiệp có thể đạt được, từ đó giúp cho doanh nghiệp tìm các giải pháp phân đầu thực hiện.

Kế hoạch lợi nhuận hàng năm là một bộ phận của kế hoạch tài chính doanh nghiệp, do đó nó cũng phải được lập đồng thời với các bộ phận kế hoạch khác. Việc dự tính trước được qui mô của lợi nhuận còn giúp cho doanh nghiệp chủ động phân phối sử dụng nó. Việc lập kế hoạch lợi nhuận phải kết hợp với việc phân tích tình hình hoạt động kinh doanh, phân tích tài chính và phân tích điểm hòa vốn của doanh nghiệp.

Khi xây dựng kế hoạch lợi nhuận các nhà quản trị cần phải biết các nhân tố ảnh hưởng tới lợi nhuận là:

- Doanh thu: nhìn chung doanh thu tăng thì lợi nhuận tăng và ngược lại doanh thu giảm thì lợi nhuận giảm. Trong kinh doanh các sản phẩm ăn uống không hẳn bao giờ cũng như vậy và việc tăng hay giảm không theo tỷ lệ cố định mà có thể theo lũy tiến, nghĩa là doanh thu càng cao thì lợi nhuận rất lớn và ngược lại doanh thu thấp, ế hàng thì lỗ càng nặng. Do vậy khi xây dựng kế hoạch cần lưu ý đến vấn đề này.

- Chi phí: gồm phí cố định và phí biến đổi như: phí khấu hao, phí điện nước, nhiên liệu, phí vật rẻ tiền mau hỏng, phí tiền lương...về nguyên tắc chi phí càng cao thì lợi nhuận càng giảm.

Khi quản trị kế hoạch lợi nhuận các nhà quản trị cần phải xem xét, nghiên cứu và xác định rõ mục tiêu của kế hoạch lợi nhuận là gì? sau đó tiến hành quyết định các giải pháp để đạt mục tiêu đã đề ra.

- Mục tiêu của kế hoạch lợi nhuận: tối đa hóa lợi nhuận
- Giải pháp để đạt mục tiêu:

Tăng doanh thu: để tăng doanh thu trước hết doanh nghiệp phải tăng khối lượng sản phẩm hàng hóa, dịch vụ tiêu thụ. Nếu như các điều kiện khác không thay đổi thì việc tăng khối lượng sản xuất và tiêu thụ sản phẩm có ảnh hưởng trực tiếp tới khối lượng lợi nhuận của doanh nghiệp. Đi đôi với tăng khối lượng sản phẩm, các doanh nghiệp cần chú ý các biện pháp nâng cao chất lượng sản phẩm, chất lượng sản phẩm nâng cao sẽ đảm bảo cho uy tín của doanh nghiệp được giữ vững và giá bán sẽ cao. Ngoài ra các doanh nghiệp cần có các biện pháp để mở rộng thị trường tiêu thụ, có chính sách giá bán hợp lý, linh hoạt; phương thức tiêu thụ phân phối sản phẩm phong phú, đa dạng....để tăng khả năng cạnh tranh của sản phẩm doanh nghiệp trên thị trường.

Tiết kiệm chi phí: trong kinh doanh, doanh nghiệp phải chấp hành nghiêm chỉnh các qui định về quản lý chi phí và hết sức chú ý các biện pháp giảm chi phí như sau:

+ Thường xuyên đổi mới kỹ thuật, công nghệ sản xuất, ứng dụng kịp thời các thành tựu khoa học kỹ thuật vào sản xuất. Tuy nhiên việc đầu tư, đổi mới kỹ thuật, công nghệ sản xuất thường đòi hỏi vốn đầu tư lớn, vì vậy doanh nghiệp phải có các biện pháp cụ thể, phù hợp để huy động, khai thác nguồn vốn đầu tư cho doanh nghiệp.

+ Không ngừng hoàn thiện và nâng cao trình độ tổ chức sản xuất, tổ chức lao động trong doanh nghiệp để nâng cao năng suất lao động, tiết kiệm chi phí lao động, vật tư, chi phí quản lý, hạn chế tối đa các thiệt hại tổn thất trong quá trình sản xuất.. từ đó có thể tiết kiệm chi phí.

+ Tăng cường hoạt động kiểm tra, giám sát tài chính đối với việc sử dụng chi phí.

Lập kế hoạch chi phí, dùng hình thức tiền tệ tính toán trước mọi chi phí cho sản xuất kinh doanh kỳ kế hoạch; phải xây dựng được ý thức thường xuyên tiết kiệm chi phí để đạt được mục tiêu kinh doanh mà doanh nghiệp đã đề ra.

Phải xác định rõ nội dung, phạm vi sử dụng từng loại chi phí để có biện pháp quản lý phù hợp.

Xây dựng được các định mức kinh tế- kỹ thuật về tiêu hao vật tư phù hợp với doanh nghiệp và đặc điểm kinh tế- kỹ thuật cho phép làm cơ sở cho việc quản lý, đồng thời kiểm tra chặt chẽ đơn giá từng loại vật tư sử dụng.

Xây dựng định mức lao động khoa học và hợp lý đến từng người, từng bộ phận và định mức tổng hợp phù hợp với qui định mà nhà nước đã hướng dẫn và ban hành.

Xây dựng đơn giá tiền lương, thường xuyên kiểm tra định mức lao động, đơn giá tiền lương, đảm bảo tốc độ tăng năng suất lao động và tốc độ tăng thu nhập thực tế có một quan hệ tỷ lệ phù hợp.

Xây dựng định mức chi tiêu và qui chế quản lý sử dụng, các khoản chi phải có chứng

từ hợp lệ, phải gắn với kết quả kinh doanh và không được vượt quá mức không chế tối đa theo tỷ lệ tính trên tổng chi phí; các khoản chi hoa hồng môi giới phải căn cứ vào hiệu quả kinh tế do môi giới mang lại.

Từ thực tế quản lý và sử dụng chi phí, theo định kỳ hoặc hàng năm doanh nghiệp cần tiến hành phân tích, đánh giá lại tình hình quản lý, sử dụng chi phí. Từ đó rút ra bài học kinh nghiệm hoặc biện pháp phù hợp để có thể tiết kiệm chi phí trong kỳ tới.

### **3.3. Quản trị kế hoạch thực đơn và ngân hàng thực đơn**

Kế hoạch thực đơn và ngân hàng thực đơn là bước đầu tiên của qui trình tổ chức hoạt động kinh doanh ăn uống của một nhà hàng và cũng là cơ sở quan trọng để tổ chức toàn bộ quá trình hoạt động của nhà hàng. Kế hoạch thực đơn và ngân hàng thực đơn là nhân tố quyết định khả năng cạnh tranh của một nhà hàng. Bởi vì, thông qua thực đơn của một nhà hàng người ta có thể biết sản phẩm của nhà hàng có đa dạng, phong phú hay không? chính sách sản phẩm của nhà hàng ra sao? khách hàng ở đây được nhiều hay ít sự lựa chọn các món ăn cho mình?...

Kế hoạch thực đơn và ngân hàng thực đơn chính là cơ sở giúp các nhà quản lý lập kế hoạch kinh doanh cho các giai đoạn khác nhau trong qui trình tổ chức hoạt động của nhà hàng. Có thể nói sự thành công trong kinh doanh của nhiều nhà hàng chịu sự phụ thuộc vào hoạt động xây dựng kế hoạch thực đơn và ngân hàng thực đơn.

- Các căn cứ để xây dựng kế hoạch thực đơn và ngân hàng thực đơn :
- + Căn cứ vào đặc điểm cụ thể của doanh nghiệp: loại hình kinh doanh, cấp chất lượng phục vụ, các trang thiết bị dụng cụ, khả năng chuyên môn...
- + Căn cứ vào đặc điểm thị trường nguyên liệu, khả năng dự trữ và bảo quản nguyên liệu của nhà hàng.
- + Căn cứ vào mùa khách.
- + Căn cứ vào mùa lễ hội tại địa phương.
- Quản trị kế hoạch thực đơn và ngân hàng thực đơn bao gồm các nội dung sau:
- + Quản trị về chủng loại món ăn trong thực đơn và ngân hàng thực đơn.
- + Quản trị về tính chân thực của các loại thực đơn.
- + Quản trị về giá cả của các món ăn, bữa ăn và các loại tiệc trong ngân hàng thực đơn.
- + Quản trị sự thay đổi của các loại thực đơn.

Khi quản trị kế hoạch thực đơn và ngân hàng thực đơn các nhà quản trị cần phải xem xét, nghiên cứu và xác định rõ mục tiêu của kế hoạch thực đơn và ngân hàng thực đơn là gì? sau đó tiến hành quyết định các giải pháp để đạt mục tiêu đã đề ra.

- Mục tiêu của kế hoạch thực đơn và ngân hàng thực đơn: đưa ra được những thực đơn hợp lý (cơ cấu món ăn đa dạng và phong phú, giá cả phù hợp, trình bày đẹp, ấn tượng...) mang lại hiệu quả kinh tế cao cho nhà hàng.
- Giải pháp để đạt mục tiêu:
- + Phương án về nghiên cứu nhu cầu khách.
- + Phương án nghiên cứu đối thủ cạnh tranh.
- + Phương án về cung ứng, dự trữ nguyên liệu: loại nguyên liệu, số lượng, chủng loại,

chất lượng, giá cả, nhà cung cấp....

+ Phương án về trang thiết bị cơ sở vật chất kỹ thuật.

+ Phương án về nguồn lao động: số lượng, chất lượng, cơ cấu nhân sự.

### **3.4. Quản trị định mức các yếu tố sản xuất**

#### *3.4.1. Tập hợp thực đơn và nguyên, phụ liệu và năng lượng (nguyên, vật liệu)*

##### **\* Tập hợp và phân loại thực đơn**

Thực đơn qua quá trình phát triển đến ngày nay rất phong phú về chủng loại, đa dạng về kiểu dáng thể hiện, người ta đã liệt kê được gần hai chục loại thực đơn khác nhau. Theo *Food and Beverage management* thì thực đơn được liệt kê gồm 19 loại sau:

1. A la carte (thực đơn tự chọn món)
2. Table D'hôte (thực đơn cố định)
3. Prix Fixe menu (thực đơn có giá trị cố định, rõ ràng)
4. Tourist menu (thực đơn cho khách du lịch)
5. Benquet (thực đơn tiệc ngồi)
6. Buffet (thực đơn tiệc đứng)
7. Breakfast (thực đơn bữa ăn sáng)
8. Luncheon menu (thực đơn ăn trưa)
9. Cocktail (thực đơn tiệc rượu)
10. Supper (thực đơn bữa phụ tối)
11. Counter lunch (thực đơn tiệc tối)
12. Staff canteen (thực đơn bữa ăn cho nhân viên)
13. Afternoon tea/Morning tea (thực đơn bữa ăn nhẹ vào giữa buổi sáng và chiều)
14. Children menu (thực đơn cho trẻ em)
15. Room Service menu (thực đơn phục vụ tại phòng)
16. Dietary menu (thực đơn cho người ăn kiêng)
17. Degustation menu (thực đơn thưởng thức)
18. Theme menu (thực đơn theo chủ đề)
19. Cycle or cyclical menu (thực đơn chu kỳ)

Để dễ hiểu cũng như thuận lợi cho công tác kinh doanh người ta xuất phát từ những mục đích khác nhau và những đặc điểm riêng từng loại, thực đơn được phân thành các nhóm như sau:

- *Căn cứ vào mục đích nuôi dưỡng có các loại sau:*

+ Thực đơn theo lứa tuổi: là các loại thực đơn được xây dựng căn cứ vào nhu cầu của cơ thể và bộ máy tiêu hóa của từng lứa tuổi. Loại thực đơn này bao gồm: thực đơn cho trẻ em, người già, thanh niên...

+ Thực đơn theo đặc điểm lao động: là các loại thực đơn được xây dựng căn cứ vào



nhu cầu dinh dưỡng, năng lượng của từng loại lao động. Loại thực đơn này bao gồm: thực đơn cho lao động trí óc, lao động nặng, cho lao động làm việc nơi độc hại...

+ Thực đơn ăn kiêng: là các loại thực đơn được xây dựng căn cứ vào mục đích tâm lý và sinh lý của người ăn. Loại thực đơn này bao gồm: thực đơn ăn chay, ăn theo tôn giáo, ăn theo bệnh lý...

- *Căn cứ theo thời gian gồm:*

+ Thực đơn theo thời điểm: bữa sáng, bữa trưa, bữa tối, bữa đêm và các bữa ăn phụ đối với người châu Âu.

+ Thực đơn theo mùa: mùa nóng, lạnh hoặc mùa du lịch (tour du lịch).

Thực đơn mùa hè.

Thực đơn mùa lạnh.

Thực đơn du lịch (thực đơn dành cho khách đi theo tour du lịch) nên cho khách thưởng thức các món ăn truyền thống hoặc đặc sản của địa phương nơi đang diễn ra hoạt động du lịch.

+ Thực đơn theo năm: thông thường để đảm bảo giá cả phù hợp với thực tế, các món ăn luôn được cập nhật, cải tiến về chất lượng, số lượng thì ban quản lý nhà hàng phải có kế hoạch thay đổi thực đơn (trung bình khoảng từ 2 - 3 năm lại thay đổi thực đơn một lần).

- *Căn cứ theo đặc điểm kinh doanh gồm:*

+ Thực đơn ăn Âu: là các loại thực đơn gồm các món ăn mang phong cách đặc trưng của ẩm thực châu Âu.

+ Thực đơn Trung Quốc: là các loại thực đơn gồm các món ăn mang phong cách đặc trưng của ẩm thực Trung Quốc.

+ Thực đơn Việt Nam: là các loại thực đơn gồm các món ăn mang phong cách đặc trưng của ẩm thực Việt Nam.

+ Thực đơn đặc sản: là các loại thực đơn gồm các món ăn đặc trưng riêng thể hiện sự độc đáo của văn hóa ẩm thực vùng đó.

- *Căn cứ theo cách sử dụng*

+ Thực đơn tự chọn (à la carte): là thực đơn giới thiệu từng món ăn, đồ uống để khách chọn và gọi món. Thực đơn này chính là bản danh mục các món ăn, đồ uống được tính giá riêng biệt mà nhà hàng có khả năng chế biến phục vụ được trình bày dưới các hình thức khác nhau bằng một hay nhiều ngôn ngữ.

+ Thực đơn bữa ăn (set menu): là thực đơn được xây dựng cho một bữa ăn với giá khác nhau. Thực đơn này chính là bản danh mục các món ăn, đồ uống cho mỗi bữa ăn trọn vẹn, do nhà hàng lập ra sau khi đã nghiên cứu kỹ nhu cầu của thị trường hoặc đã thống nhất với khách.

- *Căn cứ theo tính chất bữa ăn*

+ Thực đơn ăn thường: là thực đơn được xây dựng cho các bữa ăn thường ngày. Loại thực đơn này bao gồm: thực đơn bữa ăn sáng, trưa, tối...

+ Thực đơn ăn tiệc: là thực đơn được xây dựng riêng cho các bữa tiệc. Loại thực đơn này bao gồm: thực đơn tiệc trưa, tối....

### **\* Tập hợp và lượng hoá các loại nguyên, vật liệu**

Toàn bộ lượng nguyên liệu, nhiên liệu cần lượng hóa thông qua kế hoạch cung ứng mua sắm của doanh nghiệp, nội dung của kế hoạch này được thể hiện qua 3 chỉ tiêu sau:

Lượng nguyên liệu cần dùng

Lượng nguyên liệu cần dự trữ

Lượng nguyên liệu cần mua

- Xác định lượng nguyên liệu cần dùng

Lượng nguyên liệu cần dùng là lượng nguyên liệu được sử dụng một cách hợp lý và tiết kiệm trong kỳ kế hoạch (thông thường là 1 hợp đồng đặt ăn, 1 ngày, 1 tháng...). Lượng nguyên liệu cần dùng phải đảm bảo hoàn thành nhiệm vụ, kế hoạch sản xuất chế biến cả về số lượng sản phẩm và chủng loại.

Lượng nguyên liệu cần dùng được tính toán cụ thể cho từng loại thực phẩm theo số lượng (với các đơn vị tính thích hợp như kg, lít, cây, con...) chủng loại, quy cách...

Khi tính toán lượng nguyên liệu cần dùng phải dựa trên cơ sở công thức chế biến hoặc giá thành của từng món ăn trong kỳ kế hoạch.

- Xác định lượng nguyên liệu cần dự trữ

Để đảm bảo cho quá trình sản xuất chế biến và kinh doanh phục vụ khách được liên tục, giữ uy tín đối với khách hàng và đạt hiệu quả kinh doanh, nguyên liệu phải được dự trữ và có sẵn theo thực đơn để kịp thời chế biến ngay theo yêu cầu khách hàng. Tuy vậy, lượng nguyên liệu này không thể dự trữ thật nhiều chỉ để đảm bảo sự sẵn sàng phục vụ khách mà còn phải lưu ý đến chi phí bảo quản, dự trữ, sự tồn đọng vốn... Do đó, lượng nguyên liệu Cần dự trữ là lượng nguyên liệu tồn kho cần thiết được hên tục đáp ứng phục vụ nhu cầu của thực khách. Lượng nguyên liệu cần dự trữ chính là hạn mức dự trữ nguyên liệu.

Việc dự trữ các nguyên liệu thực phẩm cần phân biệt rõ chức năng, đặc điểm cung cấp thực phẩm, tính chất công dụng của các nguyên liệu thực phẩm chia thành 3 loại: Dự trữ thường xuyên, dự trữ bảo hiểm và dự trữ theo mùa. Việc xác định lượng nguyên liệu cho từng loại như sau :

+ Dự trữ thường xuyên

Lượng nguyên vật liệu dự trữ thường xuyên là lượng nguyên vật liệu dự trữ cần thiết tối thiểu để đảm bảo cho quá trình sản xuất chế biến diễn ra liên tục trong các điều kiện cung ứng bình thường.

+ Dự trữ bảo hiểm

Lượng nguyên vật liệu dự trữ bảo hiểm là lượng nguyên vật liệu dự trữ cần thiết tối thiểu để đảm bảo cho quá trình sản xuất chế biến tiến hành liên tục trong điều kiện cung ứng không bình thường.

Trong thực tế có thể có nhiều biến động ngoài dự kiến tác động đến việc cung ứng nguyên vật liệu như : người cấp hàng không tuân thủ thời hạn cung cấp như đã thỏa thuận, chất lượng nguyên liệu không đảm bảo...., những biến động này dẫn đến nếu doanh nghiệp không muốn gián đoạn sản xuất, giảm doanh thu bán hàng, mất uy tín trên thương trường....

+ Dự trữ theo mùa

Dự trữ theo mùa ngày nay ít phải quan tâm nhờ sự phát triển của các thành tựu khoa học kỹ thuật, sự phát triển các phương tiện giao thông, hệ thống bảo quản... nên trong các nhà hàng, khách sạn dự trữ các nguyên liệu thực phẩm theo mùa ít.

- Xác định lượng nguyên liệu thực phẩm cần mua

Xác định lượng nguyên liệu cần mua chính là cơ sở cho công tác quản lý, điều hành quá trình sản xuất chế biến luôn đảm bảo tính chủ động tích cực.

Lượng nguyên liệu thực phẩm cần mua = Lượng nguyên liệu thực phẩm cần dùng + Lượng nguyên liệu thực phẩm cần dự trữ

### 3.4.2. *Quản trị kế hoạch các yếu tố sản xuất chế biến*

#### **\* Định mức nguyên, vật liệu**

- Định mức đơn giá nguyên vật liệu:

Định mức đơn giá nguyên vật liệu là việc xác định đơn giá nguyên vật liệu dùng vào sản xuất, dịch vụ tại thời điểm thực hiện sản phẩm, dịch vụ đó. Định mức đơn giá vật liệu phụ thuộc vào đơn giá mua thực tế, định mức chi phí vận chuyển, bốc dỡ, hao hụt trong quá trình mua nguyên liệu.

Công thức tính định mức đơn giá nguyên vật liệu:

Định mức đơn giá nguyên vật liệu	=	Đơn giá mua thực tế	+	Định mức chi phí vận chuyển, bốc dỡ, hao hụt
-------------------------------------	---	---------------------	---	---

Nguyên liệu vật liệu sử dụng trong sản xuất, chế biến sản phẩm ăn uống có một số đặc điểm khác nguyên vật liệu sử dụng trong các ngành sản xuất khác:

+ Nguyên vật liệu chủ yếu là hàng lương thực, thực phẩm (phần lớn là tươi sống). Trong quá trình thu mua, có thể có một số nguyên liệu bị hư hỏng, biến chất, do đó có định mức hao hụt cho phép.

+ Nguyên vật liệu để chế biến sản phẩm ăn uống mang tính chất thời vụ, ảnh hưởng bởi nguồn cung cấp, giá cả thị trường.

+ Số lượng nguyên liệu sử dụng để chế biến ra sản phẩm tương đối đa dạng, phong phú, một nguyên liệu có thể sử dụng cho nhiều món ăn khác nhau.

+ Sản phẩm chế biến không sản xuất hàng loạt mà chủ yếu phục vụ theo yêu cầu của khách hàng, do đó khó khăn trong hạch toán.

+ Tỷ lệ hao hụt nguyên vật liệu trong chế biến tương đối cao, nhất là trong bảo quản dài ngày và trong sơ chế nguyên liệu.

- Định mức số lượng nguyên vật liệu tiêu hao cho một đơn vị sản phẩm:

+ Định mức chi phí vật liệu sử dụng trong kỳ được tính theo công thức

sau:

Chi phí vật liệu sử dụng trong kỳ	=	Trị giá mua vật liệu theo hóa đơn trong kỳ (có tính trừ khoản chiết khấu, giảm giá và cộng các khoản thuế được tính vào giá nhập)	+	Chênh lệch trị giá vật liệu tồn kho cuối kỳ và đầu kỳ	+	Chi phí thu mua phân bổ cho vật liệu sử dụng trong kỳ
-----------------------------------	---	---	---	---	---	---

+ Định mức tiêu hao nhiên liệu được tính theo công thức:

Định mức tiêu hao nhiên liệu	=	Số lượng nhiên liệu đầu kỳ	+	số lượng nhiên liệu dùng phát sinh trong kỳ	-	Số lượng nhiên liệu còn ở cuối kỳ
------------------------------	---	----------------------------	---	---	---	-----------------------------------

+ Định mức chi phí nguyên vật liệu cho một đơn vị sản phẩm

Định mức chi phí  
nguyên vật liệu  
tiêu hao

Định mức số lượng nguyên vật liệu tiêu hao cho một đơn vị sản phẩm
--

Định mức đơn giá  
nguyên vật liệu

Công tác định mức nguyên vật liệu phải được chú ý đúng mức. Định mức phải được xây dựng phù hợp với điều kiện tiêu dùng và bảo quản từng loại nguyên vật liệu và phải xây dựng cho mọi khâu công việc có sử dụng nguyên vật liệu cụ thể. Do các điều kiện sử dụng và lưu kho thường xuyên thay đổi nên bộ phận định mức cũng phải thường xuyên kiểm tra, đánh giá và hoàn thiện định mức.

- Các căn cứ để xây dựng định mức nguyên, vật liệu:
  - + Qui mô và kế hoạch sản xuất kinh doanh của nhà hàng.
  - + Tình hình cơ sở vật chất, trang thiết bị.
  - + Trình độ thực tế của công nhân...

Để xác định định mức nguyên vật liệu nhà quản trị có thể sử dụng các phương pháp khác nhau như: phương pháp thống kê - kinh nghiệm; phương pháp phân tích... và khi xác định định mức này cần phải tính đến các nhân tố ảnh hưởng như: yếu tố công cụ và điều kiện lao động; trình độ chuyên môn (tay nghề); vị trí kinh doanh; yếu tố tâm sinh lý của người lao động

.....

**\* Kế hoạch dụng cụ, thiết bị sản xuất chế biến**

Lập kế hoạch dụng cụ, thiết bị sản xuất chế biến là quá trình phân tích và xác định cầu dụng cụ, thiết bị sản xuất chế biến về số lượng; chất lượng; hiệu quả sử dụng dụng cụ, thiết bị.

- Các căn cứ để xây dựng kế hoạch dụng cụ, thiết bị sản xuất chế biến:
  - + Nhiệm vụ kinh doanh của kỳ kế hoạch
  - + Tình hình dụng cụ, thiết bị hiện tại
  - + Kế hoạch về số lượng và chủng loại sản phẩm
  - + Kế hoạch về thực đơn
  - + Kế hoạch về doanh thu và lợi nhuận

Khi quản trị kế hoạch dụng cụ, thiết bị sản xuất chế biến các nhà quản trị cần phải xem xét, nghiên cứu và xác định rõ mục tiêu của kế hoạch dụng cụ, thiết bị sản xuất chế biến là gì? sau đó tiến hành quyết định các giải pháp để đạt mục tiêu đã đề ra.

- Mục tiêu của kế hoạch dụng cụ, thiết bị sản xuất chế biến : khai thác hợp lý và có hiệu quả khả năng sử dụng của dụng cụ, thiết bị, đảm bảo hoàn thành nhiệm vụ kinh doanh của doanh nghiệp với hiệu quả cao nhất.

- Giải pháp để đạt mục tiêu:

- + Phương án đổi mới dụng cụ, thiết bị (mua sắm): chủng loại, số lượng, chất lượng, giá cả, nhà cung cấp và hình thức thanh toán.

- + Phương án áp dụng quy trình công nghệ mới trong sản xuất chế biến.

- + Phương án quản lý và sử dụng trang thiết bị kỹ thuật (hướng dẫn vận hành, sửa

chữa, bảo dưỡng....)

Việc quản lý các thiết bị, dụng cụ thường được giao cho các tổ và được xác định trách nhiệm rõ ràng trong công tác này.

Các nhà bếp cần có các quy tắc quản lý các thiết bị, dụng cụ về số lượng và chất lượng, kịp thời phát hiện hư hỏng, mất mát và quy trách nhiệm đến từng tổ, từng ca hay từng cá nhân. Mỗi năm ít nhất một lần kiểm kê để đánh giá tình trạng trang thiết bị, dụng cụ trong nhà bếp.

Chế biến các sản phẩm ăn uống cũng như việc phục vụ ăn uống thường được tiến hành theo các quy trình kỹ thuật nhất định. Mỗi quy trình kỹ thuật bao gồm một số nghiệp vụ cụ thể và phải sử dụng các loại thiết bị, dụng cụ khác nhau. Để đảm bảo năng suất lao động cao đồng thời đạt được yêu cầu về chất lượng sản phẩm thì khi thiết kế, chế tạo, mua sắm, lắp đặt và sử dụng các thiết bị dụng cụ cần phải đảm bảo các yêu cầu về kỹ thuật, kinh tế, vệ sinh, mỹ thuật.

### **\* Kế hoạch nhân công phục vụ/ sản xuất chế biến**

Lập kế hoạch nhân công phục vụ sản xuất chế biến là quá trình phân tích và xác định cầu nguồn nhân lực về số lượng, chất lượng, cơ cấu nghề nghiệp và trình độ phù hợp với nhiệm vụ kinh doanh của từng thời kỳ kế hoạch trên cơ sở khai thác hợp lý và có hiệu quả khả năng lao động của họ, đảm bảo hoàn thành nhiệm vụ kinh doanh của doanh nghiệp với hiệu quả cao nhất.

- Các căn cứ để xây dựng kế hoạch nhân công phục vụ sản xuất chế biến:
  - + Kế hoạch doanh thu và định mức lao động của doanh nghiệp.
  - + Tình hình nhân sự kỳ báo cáo và nhu cầu lao động phát sinh kế hoạch.
  - + Quỹ tiền lương và tiền lương bình quân kỳ kế hoạch.

Khi quản trị kế hoạch nhân công phục vụ sản xuất chế biến các nhà quản trị cần phải xem xét, nghiên cứu và xác định rõ mục tiêu của kế hoạch nhân công phục vụ sản xuất chế biến là gì? sau đó tiến hành quyết định các giải pháp để đạt mục tiêu đã đề ra.

- Mục tiêu của kế hoạch nhân công phục vụ sản xuất chế biến: sử dụng có hiệu quả nguồn nhân công phục vụ sản xuất chế biến nhằm tăng năng suất lao động và nâng cao tính hiệu quả cho doanh nghiệp.

- Giải pháp để đạt mục tiêu:

- + Phương án sử dụng con người: sắp xếp, điều chỉnh, chuyển chuyên, tuyển dụng, đào tạo, đánh giá, bồi dưỡng, đãi ngộ.
- + Phương án phát triển nhân sự.
- + Phương án xây dựng môi trường văn hóa và nề nếp tổ chức của doanh nghiệp.

### **3.5. Quản trị kế hoạch điều độ sản xuất chế biến**

Điều độ sản xuất là khâu tiếp tục ngay sau khi hoàn thành thiết kế hệ thống sản xuất và xây dựng kế hoạch sản xuất sản phẩm của doanh nghiệp. Đây là khâu tổ chức, chỉ đạo triển khai hệ thống tổ chức hoạt động sản xuất đã được thiết kế, nhằm biến các mục tiêu dự kiến và kế hoạch sản xuất sản phẩm hoặc dịch vụ thành hiện thực. Vì vậy, kết quả của điều độ sản xuất phụ thuộc rất lớn vào chất lượng của hoạt động thiết kế và hoạch định hệ thống sản xuất, đặc biệt là các khâu như dự báo, thiết kế sản phẩm, lựa chọn và thiết kế quá trình, đào tạo công nhân.

Thực chất điều độ sản xuất là toàn bộ các hoạt động xây dựng lịch trình sản xuất, điều phối, phân giao các công việc cho từng người, cho nhóm người, từng máy và sắp xếp thứ tự các công việc ở từng nơi làm việc nhằm đảm bảo hoàn thành đúng tiến độ đã xác định trong lịch trình sản xuất trên cơ sở sử dụng có hiệu quả khả năng sản xuất phải giải quyết tổng hợp các mục tiêu trái ngược nhau như giảm thiểu thời gian chờ đợi của khách hàng, chi phí dự trữ, thời gian sản xuất, đồng thời sử dụng có hiệu quả các nguồn lực hiện có của doanh nghiệp. Do đó, nhiệm vụ cơ bản của điều độ sản xuất là tìm ra phương án khả thi đảm bảo giải quyết hài hòa mối quan hệ giữa các mục tiêu trên. Trong quá trình điều độ thường có rất nhiều phương án được đặt ra, mỗi phương án phù hợp với những điều kiện cụ thể và có những mặt tích cực riêng.

Nhiệm vụ chủ yếu của điều độ sản xuất là lựa chọn phương án tổ chức, triển khai kế hoạch sản xuất đã đề ra nhằm khai thác, sử dụng tốt nhất khả năng sản xuất hiện có của các doanh nghiệp; giảm thiểu thời gian chờ đợi vô ích của lao động, máy móc, thiết bị và lượng dự trữ trên cơ sở đáp ứng đầy đủ, kịp thời nhu cầu về sản phẩm và dịch vụ với chi phí thấp nhất.

Để điều độ sản xuất có hiệu quả, đòi hỏi các nhà quản trị có sự am hiểu căn kẽ mục tiêu chiến lược kinh doanh của doanh nghiệp, nắm chắc kế hoạch sản xuất tổng hợp trong từng thời kỳ, có trình độ chuyên môn sâu, am hiểu thực tế của doanh nghiệp và có khả năng linh hoạt cao trong quá trình ra quyết định.

Quá trình điều độ sản xuất bao gồm nhiều nội dung khác nhau, đó là:

- Thiết lập dây chuyền sản xuất chế biến.
- Phân công lao động phục vụ sản xuất chế biến.
- Tập kết nguyên vật liệu và trang thiết bị, dụng cụ phục vụ sản xuất chế biến.
- Bảo quản thực phẩm và trang thiết bị, dụng cụ.

### 3.5.1. Thiết lập dây chuyền sản xuất chế biến

Để sản xuất chế biến các sản phẩm ăn uống thì nhiệm vụ quan trọng nhất của các nhà quản trị là thiết lập dây chuyền sản xuất chế biến phù hợp, có hiệu quả đối với sản phẩm đã lựa chọn. Có nhiều loại dây chuyền sản xuất chế biến khác nhau nhưng không có loại dây chuyền nào ưu thế tuyệt đối hơn hẳn và hoàn toàn phù hợp hơn các loại dây chuyền khác. Mỗi loại dây chuyền đều có những ưu điểm, nhược điểm khác nhau và phù hợp tương đối với từng loại hình sản xuất chế biến của doanh nghiệp trong từng giai đoạn cụ thể. Tính chất, đặc điểm của dây chuyền phụ thuộc rất nhiều yếu tố. Do đó, trong quá trình thiết lập dây chuyền cần phân tích, đánh giá các nhân tố cơ bản sau:

- Mức độ chuyên môn hóa, tiêu chuẩn hóa trong doanh nghiệp nhà hàng, khách sạn: chuyên môn hóa đến mức độ nào? Tiêu chuẩn chất lượng sản phẩm theo hệ thống nào?...
  - Đặc điểm, kết cấu sản phẩm: về trạng thái, mùi vị, khả năng dự trữ, đặc tính trong tiêu thụ....
  - Những yêu cầu về tổ chức sản xuất và lao động.

Căn cứ để đánh giá, lựa chọn dây chuyền là khối lượng sản phẩm sản xuất, năng suất, hiệu quả, chi phí và tính linh hoạt của hệ thống sản xuất.....

### 3.5.2. Phân công lao động phục vụ sản xuất chế biến

Phân công lao động đó là hình thức giao việc cho cá nhân hay một bộ phận lao động

nào đó trong doanh nghiệp.

- Kế hoạch về phân công lao động phục vụ sản xuất chế biến chính là việc:

- + Dự tính về số lượng, chất lượng và cơ cấu lao động cần thiết để hoàn thành khối lượng sản phẩm hoặc các công việc đã đưa ra trong lịch trình sản xuất.

- + Điều phối, phân giao công việc và thời gian phải hoàn thành cho từng bộ phận, từng người .....

- Các căn cứ để xây dựng kế hoạch phân công lao động :

- + Kế hoạch về số lượng và chất lượng sản phẩm

- + Tình hình lao động hiện tại (kỹ năng, tay nghề, trình độ học vấn, các khóa huấn luyện chuyên môn, kinh nghiệm .....

- + Quỹ tiền lương và tiền lương bình quân kỳ kế hoạch

Cơ cấu tổ chức nhân sự của bộ phận sản xuất sản phẩm ăn uống chế biến thể hiện chủ yếu ở hai bộ phận là lao động gián tiếp (bộ phận quản lý) và lao động trực tiếp (các bộ phận chức năng). Ngoài ra theo cách phân công khác, người ta còn cơ cấu theo quy trình sản xuất, theo đặc tính riêng từng loại sản phẩm, theo xuất xứ, và theo phương pháp chế biến...

### 3.5.3. *Tập kết nguyên vật liệu và trang thiết bị, dụng cụ phục vụ sản xuất chế biến*

Kế hoạch tập kết nguyên vật liệu và trang thiết bị, dụng cụ chính là việc dự tính số máy móc, thiết bị, nguyên liệu để hoàn thành khối lượng sản phẩm hoặc các công việc đã đưa ra trong lịch trình sản xuất.

Công tác này cần phải tiến hành tỉ mỉ, chu đáo và phù hợp với các điều kiện chủ quan cụ thể của nhà hàng, khách sạn và các điều kiện khách quan: thời tiết, khách hàng, nguồn cung cấp thực phẩm....Tập kết nguyên vật liệu và trang thiết bị, dụng cụ bao giờ cũng phải đi trước một bước, bảo đảm cho quá trình sản xuất thực hiện đúng tiến độ kế hoạch qui định.

Để làm tốt được công việc này thì các nhà quản trị cần phải nắm rõ những nội dung chính sau:

- Rà soát lại kế hoạch tác nghiệp cho ca, ngày sản xuất đó.

- Chuẩn bị đầy đủ lượng thực phẩm, gia vị, bán thành phẩm theo đúng tiêu chuẩn kỹ thuật và phong cách văn hóa ẩm thực của khách hàng.

- Chuẩn bị lực lượng lao động.

- Chuẩn bị thiết bị, dụng cụ (hoặc phương tiện chuyên chở- nếu phục vụ cơ động), điện, gas, nước.

- Các biện pháp phối hợp với các bộ phận liên quan: bộ phận phục vụ phòng ăn, bộ phận điện nước, bảo dưỡng....

- Chuẩn bị các phương án dự phòng.

### 3.5.4. *Bảo quản thực phẩm và trang thiết bị, dụng cụ*

Trong một nhà hàng, khách sạn có nhiều loại nguyên liệu, thiết bị, vật liệu, dụng cụ khác nhau. Vì vậy, trong thời gian tập trung dự trữ chúng cũng phải có nhiều kho khác nhau phù hợp với từng loại, như: kho nguyên liệu thực phẩm tươi, kho nguyên liệu thực phẩm khô, kho dụng cụ, kho nhiên liệu...(Kho là nơi tập trung dự trữ các nguyên liệu, vật liệu, nhiên liệu,



thiết bị, dụng cụ trước khi đưa vào sản xuất chế biến).

Kế hoạch bảo quản thực phẩm và trang thiết bị, dụng cụ chính là việc: dự tính lượng nguyên liệu, trang thiết bị, dụng cụ cần thiết phải bảo quản (về số lượng, chất lượng và chủng loại) để hoàn thành khối lượng sản phẩm hoặc các công việc đã đưa ra trong lịch trình sản xuất.

**\* Để hiểu rõ hơn về quản trị kế hoạch điều độ sản xuất chế biến chúng ta đi tìm hiểu các bước xây dựng và tổ chức thực hiện kế hoạch điều độ sản xuất chế biến như sau:**

**- Xác định mục tiêu**

Căn cứ vào nhu cầu đặt ăn, đặt tiệc... của khách hàng theo hợp đồng đã thỏa thuận để xác định mục tiêu cụ thể cần đạt được. Nhìn chung, mục tiêu của việc chế biến món ăn cần đảm bảo hai yếu tố cơ bản đó là số lượng và chất lượng các món ăn.

**- Xác định các phương án triển khai**

+ Dự trữ nguyên liệu: Căn cứ vào thực đơn, giá tiền ăn khách đặt, mức lãi qui định của nhà hàng và giá cả nguyên liệu trên thị trường để thực hiện lập dự trữ nguyên liệu cụ thể cho từng món ăn theo mẫu sau:

<i>Tên nguyên liệu</i>	<i>Đơn vị</i>	<i>Số lượng/zg</i>	<i>Ghi chú</i>

**MẪU BIỂU 2.1: Bảng dự trữ nguyên liệu**

+ Dự trữ các trang thiết bị, dụng cụ: các trang thiết bị, dụng cụ phục vụ công việc chế biến được chia theo các khu vực như sau:

Khu vực sơ chế

Khu vực chế biến các món nguội (lạnh)

Khu vực chế biến các món nóng

Khu vực trang trí trình bày

<i>Tên trang thiết bị, dụng cụ</i>	<i>Đơn vị</i>	<i>Số lượng</i>	<i>Ghi chú</i>

--	--	--	--

## **Mau biểu 2.2: Bảng dự' trù trang thiết bị dụng cụ**

+ Dự trù nhân lực: dự trù nhân lực phải đảm bảo sự nhịp nhàng trong việc vận hành sản xuất sản phẩm khu vực chế biến, mang lại hiệu quả cao, tránh lãng phí cả nhân lực, tài lực và vật lực, sao cho tiết kiệm tối đa tới từng người, từng thao tác mà vẫn đảm bảo kế hoạch chiến lược về mục tiêu lợi nhuận. Thông thường, nhân lực trong bộ phận bếp ở từng khu vực được phân bổ theo năng lực chuyên môn của mỗi người.

+ Dự trù tiến độ thực hiện: để thực hiện công việc chế biến món ăn cần dự kiến thời gian cụ thể cho từng giai đoạn cả trước, trong và sau khi công việc chế biến kết thúc. Thời gian dự kiến phải đảm bảo đủ và hợp lý cho từng giai đoạn thực hiện, tránh lãng phí. Thông thường, để dự kiến thời gian chính xác phải dựa vào điều kiện cơ sở vật chất kỹ thuật, nhân lực và phương pháp chế biến đối với từng món ăn.

+ Kiểm tra, đánh giá: để đảm bảo yêu cầu năng suất, chất lượng và hiệu quả trong công tác chế biến món ăn thì việc kiểm tra, đánh giá phải được thực hiện triệt để từ đó rút ra được các ưu, nhược điểm cần khắc phục.

## **4. TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

### *Mục tiêu*

- Trình bày được các nội dung kiểm tra, giám sát tình hình hoạt động sản xuất chế biến.
- Mô tả được các phương pháp đánh giá hiệu quả hoạt động bộ phận sản xuất chế biến.
- Có thái độ làm việc cụ thể, chi tiết, logic, đúng phương pháp trong việc kiểm tra, đánh giá tình hình hoạt động sản xuất chế biến..

### **4.1. Kiểm tra, giám sát tình hình hoạt động sản xuất chế biến**

Yêu cầu kiểm tra sản xuất phải đảm bảo tính chính xác khách quan và có các thông số kết luận bao trùm quá trình sản xuất chế biến đề kịp thời phát hiện sớm những trục trặc, sai hỏng, thừa thiếu...để có biện pháp điều chỉnh sớm, kịp thời nhằm ngăn chặn hậu quả xấu ảnh hưởng đến tiến độ phục vụ, chất lượng và số lượng món ăn...Các nhà quản trị cần đi sâu kiểm tra một số nội dung chủ yếu sau:

- Kiểm tra tình hình cung cấp thực phẩm: về số lượng, chất lượng, chủng loại, thời gian...
- Kiểm tra tình hình cung cấp năng lượng, nước và hoạt động của các thiết bị....
- Kiểm tra việc thực hiện phân công bố trí lao động.
- Kiểm tra việc thực hiện các qui trình công nghệ và kỹ thuật chế biến món ăn.
- Kiểm tra tiến độ thực hiện kế hoạch.
- Kiểm tra chất lượng các bán thành phẩm và các món ăn.

#### **4.1.1. về tiếp nhận nguyên liệu'**

Tiếp nhận nguyên vật liệu phải đảm bảo mục tiêu đúng về chủng loại, số lượng, chất lượng và thời gian. Mục tiêu này chỉ có thể đạt được nhờ sự cố gắng của nhiều bộ phận có liên quan như xây dựng kế hoạch và tổ chức thực hiện kế hoạch mua sắm, vận chuyển...cũng như chất lượng hoạt động của bộ phận tiếp nhận.

Về nguyên tắc khi tiếp nhận nguyên vật liệu phải đảm bảo thủ tục giao nhận giữa hai bên. Bộ phận tiếp nhận phải kiểm tra kỹ lưỡng cả về chủng loại, số lượng và chất lượng từng loại nguyên vật liệu sẽ nhập kho.

Để đạt được hiệu quả cao, bộ phận tiếp nhận phải chuẩn bị thật kỹ lưỡng cả về nơi nhận nguyên vật liệu đáp ứng các yêu cầu về phương tiện ra vào, kiểm tra nguyên vật liệu, chuẩn bị tốt các trang thiết bị kiểm tra và đo lường cũng như các biểu mẫu ghi chép cần thiết, chuẩn bị tốt lực lượng kiểm tra và tiếp nhận.

Khâu tiếp nhận là khâu quyết định. Đội ngũ nhân viên làm công tác này phải tuân thủ triệt để qui trình tiếp nhận từng loại nguyên vật liệu. Thủ tục tiếp nhận bao gồm khâu sử dụng các dụng cụ đo đếm Cần thiết để kiểm tra chặt chẽ về số lượng và chất lượng nguyên liệu bằng các phương pháp thích hợp. Ghi nhận những sai lệch so với mẫu mã, chứng từ của bên cấp hàng để ghi chép vào tài liệu giao nhận. Công việc tiếp theo là phân loại, đánh dấu và nhập kho.

Neu có các sai sót nhất định về chủng loại, số lượng và chất lượng nguyên vật liệu nhập kho" so với chứng từ sẽ phải làm rõ trách nhiệm thuộc về ai? Neu không có các sai sót thuộc trách nhiệm về bên bán thì người chuyên chở phải chịu trách nhiệm cả về chủng loại, số lượng và chất lượng nguyên vật liệu sai lệch so với chứng từ nếu không chứng minh được rủi ro xảy ra là bất khả kháng, do tính chất của nguyên vật liệu hay do lỗi của bên giao hàng cho người chuyên chở. Bên vận chuyển và bên nhận hàng phải lập biên bản và báo ngay cho bên giao hàng bằng văn bản hợp lệ. Nếu hai bên không thống nhất được với nhau và người chuyên chở không chịu trách nhiệm bộ phận tiếp nhận của doanh nghiệp phải nắm chắc thủ tục và chuẩn bị các tài liệu cần thiết để bảo vệ quyền lợi của doanh nghiệp thông qua tòa án.

Việc sắp xếp nguyên vật liệu vào kho phải đảm bảo yêu cầu dễ tìm, dễ thấy, dễ lấy, dễ kiểm tra cũng như tuân thủ nguyên tắc hàng nhập trước xuất trước và hàng nhập sau xuất sau. Phân loại và sắp đặt từng loại nguyên vật liệu phải phù hợp với trang thiết bị lưu kho và bảo quản nguyên vật liệu.

#### 4.1.2. về sơ chế nguyên liệu:

Cần chỉ đạo bộ phận sơ chế nguyên liệu nhằm đảm bảo yêu cầu sau:

- Sơ chế phải đảm bảo yêu cầu vệ sinh thực phẩm, yêu cầu cụ thể của từng món ăn
- Tỷ lệ thu hồi cao, chất lượng tốt
- Tốc độ sơ chế nhanh, cung cấp cho bộ phận chế biến kịp thời và thuận tiện
- Không làm ô nhiễm môi trường nơi sơ chế và xung quanh.

#### 4.1.3. về chế biến sản phẩm:

Nhà quản trị cần đảm bảo môi trường và điều kiện thuận lợi cho đầu bếp khi chế biến sản phẩm, quản lý phải giám sát nhân viên chế biến nhằm đảm bảo những yêu cầu sau:

- Chuẩn bị đầy đủ các nguyên vật liệu, trang thiết bị dụng cụ và các điều kiện cần thiết cho quá trình chế biến.

- Đảm bảo đúng quy bình chế biến món ăn.
- xếp đặt đơn đặt hàng của khách hợp lý để có thể cùng một lúc chế biến số lượng món ăn nhiều nhất nhằm tránh lãng phí thời gian của đầu bếp (đặc biệt trong giờ cao điểm).

- Phân công lao động hợp lý giữa nhân viên nấu bếp chính, phụ, nhân viên phân phối và trình bày sản phẩm để phục vụ được nhịp nhàng, ăn khớp, tiết kiệm thời gian chờ đợi của khách hàng.

- Đảm bảo sản xuất nhanh chóng, kịp thời và chất lượng sản phẩm tốt để đáp ứng được nhu cầu của người tiêu dùng.

- Đảm bảo an toàn lao động và vệ sinh trong chế biến.

#### 4.2. Đánh giá hiệu quả hoạt động bộ phận sản xuất chế biến

Hiệu quả hoạt động bộ phận chế biến thực chất là trình độ lợi dụng các nguồn lực sản xuất kinh doanh của bộ phận để đạt được những mục tiêu mà nhà hàng- khách sạn đề ra. Trên góc độ tính toán, hiệu quả hoạt động bộ phận chế biến chính là tỷ lệ giữa kết quả kinh doanh của bộ phận với những hao phí nguồn lực cần thiết để tạo ra kết quả kinh doanh đó.

Mục đích của việc đánh giá hiệu quả hoạt động của một bộ phận nào đó không chỉ dừng lại ở chỗ tính toán các chỉ tiêu hiệu quả và so sánh chúng với tiêu chuẩn để đưa ra kết luận cuối cùng là hoạt động của bộ phận đó có hiệu quả hay không hoặc hiệu quả ở mức độ nào. Quan trọng hơn cả là việc tính toán, so sánh các số liệu để thấy được những đúng đắn cũng như những sai lầm mắc phải trong quá trình kinh doanh. Có như vậy mới có hướng tháo gỡ những điểm yếu, phát huy thế mạnh trong công tác quản trị từ đó nâng cao hiệu quả kinh doanh.

Để đánh giá hiệu quả một cách chính xác và tìm ra được những phương hướng nâng cao hiệu quả, cần phải tính toán các chỉ tiêu hiệu quả trong nhiều thời kỳ và phân tích xu hướng vận động của chỉ tiêu đó. Lý do trong một chu kỳ kinh doanh, những kết quả kinh doanh như doanh thu và lợi nhuận có những biến động không ngừng nên việc tính toán và phân tích hiệu quả trong một kỳ đơn lẻ như một năm, một quý, một tháng...có thể đưa tới những kết quả sai lầm về hiệu quả kinh doanh. Ví dụ như trong một nhà hàng thời kỳ đầu xây dựng một thực đơn mới tìm cách làm cho khách hàng chấp nhận và hài lòng với thực đơn đó thì chỉ tiêu hiệu quả tính được thường là thấp do doanh thu bán hàng không cao nhưng chi phí để thực hiện thực đơn là cao do phải tăng cường hoạt động marketing cho sản phẩm mới. Do vậy cần tính các chỉ tiêu hiệu quả trên một kỳ hên tiếp từ đó tìm ra xu hướng vận động của nó để có kết luận chính xác hơn về hiệu quả kinh doanh.

##### \* Các chỉ tiêu hiệu quả

- Hiệu quả sử dụng tài sản cố định: được đánh giá bằng chỉ tiêu suất hao phí tài sản cố định. Suất hao phí tài sản cố định là đại lượng nghịch đảo của chỉ tiêu hiệu suất sử dụng tài sản cố định ( $=1/HTSCĐ$ ). Chỉ tiêu này cho biết giá tài sản cố định cần thiết để tạo ra một đồng lãi. Ngoài ra còn có thể đánh giá trên chỉ tiêu sức sản xuất của tài sản cố định.

$$\frac{TR}{TSCĐ^G}$$

Trong đó:		
	$gvTSCĐ$	: Sức sản xuất tài sản cố định.
	TR	: Doanh thu bán hàng của thời kỳ nghiên cứu

	TSCĐ <sup>G</sup>	: Tổng giá trị tài sản bình quân trong thời kỳ nghiên cứu
--	-------------------	---

Chỉ tiêu này phản ánh một đồng giá trị tài sản cố định đem lại mấy đồng doanh thu.

Phân tích các chỉ tiêu hiệu quả sử dụng tài sản cố định để xác định hiệu quả và nguyên nhân của việc sử dụng không có hiệu quả tài sản cố định. Thông thường trước hết phải do đầu tư tài sản cố định quá mức cần thiết, đầu tư tài sản cố định không Cần đến, sử dụng tài sản cố định không hết công suất...

Ngoài chỉ tiêu trên còn có thể đánh giá hiệu quả sử dụng tài sản cố định thông qua chỉ tiêu công suất sử dụng cơ sở vật chất kỹ thuật.

HCSVCKT	=	QTT
		QTK

<i>Trong đó:</i>		
HCSVCKT	:	Công suất sử dụng cơ sở vật chất kỹ thuật.
Q <sup>o</sup>	:	Sản lượng thực tế đạt được
QTK	:	Sản lượng thiết kế.

- Hiệu quả sử dụng lao động

Lao động là nhân tố sáng tạo trong sản xuất kinh doanh, số lượng và chất lượng lao động là nhân tố quan trọng nhất tác động đến hiệu quả kinh doanh của nhà hàng. Hiệu quả sử dụng lao động được biểu hiện ở các chỉ tiêu như: năng suất lao động, mức sinh lời của lao động và hiệu quả của tiền lương:

ApN	ạ	K
		L BQ

<i>Trong đó:</i>		
AP <sup>N</sup>	:	Năng suất lao động bình quân của thời kỳ nghiên cứu
K	:	Kết quả tính bằng hiện vật hay giá trị
L BQ	:	Số lượng lao động bình quân

Thời gian của một thời kỳ nghiên cứu thường là một năm. Năng suất lao động chịu ảnh hưởng lớn của việc sử dụng thời gian lao động trong năm: số ngày làm việc trong năm, số giờ làm việc trong ngày và năng suất bình quân năm còn được tính bằng khoảng thời gian ngắn hơn.

Năng suất lao động bình quân/giờ:

AP <sup>G</sup>	-	AP <sup>N</sup>
		NxCxG

<i>Trong đó:</i>		
AP <sup>G</sup>	:	Năng suất lao động bình quân giờ
AP <sup>N</sup>	:	Năng suất lao động bình quân của thời kỳ nghiên cứu
N	:	Số ngày làm việc bình quân/năm
c	:	Số ca làm việc/ngày
G	:	Số giờ làm việc bình quân/ca làm việc

Mức sinh lời bình quân của một lao động

Bên cạnh chỉ tiêu năng suất lao động cũng thường được sử dụng. Mức sinh lời bình quân của một lao động cho biết mỗi lao động tạo ra được bao nhiêu

đồng lợi nhuận trong một kỳ nghiên cứu. Chỉ tiêu này được xác định theo công thức cụ thể sau:

$nBQ$	-	$n^R$
		$L BQ$

<i>Trong đó:</i>		
$nBQ$	:	Lợi nhuận bình quân do một lao động trong thời kỳ nghiên cứu
$n^R$	:	Lãi ròng thu được thời kỳ nghiên cứu
$L BQ$	:	Số lượng lao động bình quân

Hiệu suất tiền lương

Hiệu suất tiền lương phản ánh một đồng bỏ ra có thể đạt kết quả cụ thể nào. Kết quả có thể là doanh thu, lợi nhuận...Neu lấy kết quả lợi nhuận sẽ có:

$H^w$	-	$n^R$
		LTL

<i>Trong đó:</i>		
$H^w$	:	Hiệu suất của tiền lương trong thời kỳ nghiên cứu
$n^R$	:	Lãi ròng thu được thời kỳ nghiên cứu
STL	:	Tổng quỹ tiền lương và thưởng có tính chất lương trong thời kỳ nghiên cứu.

Hiệu suất tiền lương tăng lên khi tốc độ năng suất lao động  $L \text{O}TL$  hơn tốc độ tăng tiền lương bình quân.

- Hiệu quả sử dụng nguyên vật liệu

$svNV$	-	$NVL^{SD}$
		$NVL^{DT}$

<i>Trong đó:</i>		
$svNV$	:	Số vòng luân chuyển nguyên vật liệu trong thời kỳ nghiên cứu
$NVL^{SD}$	:	Giá vốn nguyên vật liệu đã dùng

	NVL <sup>DT</sup>	Giá trị nguyên vật liệu dự trữ của thời kỳ nghiên cứu.
--	-------------------	--

Hai chỉ tiêu trên cho biết khả năng khai thác các nguồn nguyên vật liệu của nhà hàng. Các chỉ tiêu này lớn có khả năng phản ánh nhà hàng giảm được chi phí kinh doanh cho dự trữ nguyên vật liệu, giảm bớt nguyên vật liệu tồn kho, tăng vòng quay của vốn lưu động. Tuy nhiên, nếu quá chú ý đến các chỉ tiêu này có thể dẫn đến thiếu nguyên vật liệu dự trữ cần thiết.

Ngoài ra, để sử dụng nguyên vật liệu có hiệu quả người ta còn đánh giá mức thiệt hại mất mát nguyên vật liệu trong quá trình dự trữ, sử dụng chúng. Chỉ tiêu này xác định bởi tỷ số giữa giá trị nguyên vật liệu mất mát trên tổng giá trị nguyên vật liệu sử dụng trong thời kỳ nghiên cứu.

Bên cạnh hệ thống chỉ tiêu đánh giá hiệu quả mang tính định lượng trên, để kết quả đánh giá chính xác cần kết hợp với những phân tích định hướng bởi lẽ những kết quả và những chi phí bỏ ra để đạt được kết quả trong quá trình sản xuất kinh doanh đôi khi không lượng hóa được.

### **Yêu cầu về đánh giá kết quả học tập**

- Nội dung chính của Chương:
  - + Khái quát về quản trị kế hoạch sản xuất chế biến
  - + Phân loại kế hoạch sản xuất chế biến
  - + Quản trị kế hoạch sản xuất chế biến
  - + Tổ chức thực hiện
- Cách thức và phương pháp đánh giá:
  - + Phát vấn: kiểm tra miệng
  - + Bài tập ứng dụng:
  - + Thang điểm: 10



## CÂU HỎI ÔN TẬP

1. Kế hoạch sản xuất chế biến là gì? Kế hoạch sản xuất chế biến bao gồm những loại kế hoạch nào? Hãy phân tích rõ từng loại kế hoạch đó.
2. Quản trị kế hoạch sản xuất chế biến là gì? Hãy phân tích vai trò của quản trị kế hoạch sản xuất chế biến trong các doanh nghiệp kinh doanh chế biến sản phẩm ăn uống.
3. Cách tổ chức xây dựng, triển khai và kiểm tra đánh giá kế hoạch sản xuất chế biến được tiến hành như thế nào trong các doanh nghiệp kinh doanh chế biến sản phẩm ăn uống.
5. Vai trò của kế hoạch doanh thu trong hệ thống kế hoạch của doanh nghiệp như thế nào? Nêu, phân tích các nhân tố ảnh hưởng tới doanh thu và đưa ra những giải pháp tăng doanh thu.
6. Vai trò của kế hoạch lợi nhuận trong hệ thống kế hoạch của doanh nghiệp như thế nào? Nêu, phân tích các nhân tố ảnh hưởng tới lợi nhuận và đưa ra những giải pháp tăng lợi nhuận.
7. Điều độ sản xuất chế biến là gì? Trình bày nội dung của quá trình điều độ sản xuất chế biến.
8. Đánh giá hiệu quả hoạt động bộ phận sản xuất chế biến nhằm mục đích gì? Để đánh giá được chính xác thì các nhà quản trị cần phải kiểm tra, giám sát tình hình hoạt động sản xuất chế biến ở những khâu nào? Trình bày nội dung quản trị ở từng khâu.
9. Nhằm hoạch định chính xác nhu cầu nguyên vật liệu cho bộ phận chế biến, các nhà quản trị phải căn cứ vào những nguồn thông tin hay yếu tố nào? Giải thích ngắn gọn những nguồn thông tin hay yếu tố đó!
10. Khi xây dựng kế hoạch sản xuất chế biến phải dựa trên những căn cứ nào? Nêu các bước tiến hành xây dựng kế hoạch sản xuất chế biến.

## BÀI TẬP THỰC HÀNH

### Bài tập 1:

Tổ chức đi tham quan một số nhà hàng khách sạn có thương hiệu tại địa phương và sưu tầm các loại thực đơn rồi sắp xếp thành từng nhóm theo hệ thống ngân hàng thực đơn và đóng thành quyển để làm tài liệu tham khảo.

### Bài tập 2:

Đến tham quan một khách sạn mà bạn quen biết và thu xếp một cuộc phỏng vấn với bếp trưởng về cách lập kế hoạch và tổ chức thực hiện các loại kế hoạch sau:

- Kế hoạch về số lượng và chủng loại sản phẩm.
- Kế hoạch thực đơn và ngân hàng thực đơn.
- Kế hoạch nguyên liệu, dụng cụ, thiết bị sản xuất chế biến.
- Kế hoạch nhân công phục vụ sản xuất chế biến.
- Kế hoạch về doanh thu và lợi nhuận sản phẩm ăn uống.

Ghi lại câu trả lời và viết báo cáo về những nội dung này.

### Bài tập 3:

Xây dựng và tổ chức thực hiện kế hoạch chế biến tiệc với những thông tin như sau:

- Chủ đề tiệc: tiệc cưới
- Thời gian diễn ra tiệc: 11<sup>h</sup>00 - 13<sup>h</sup>
- Số lượng khách tham dự: 300 người (6 người/bàn)
- Hình thức tổ chức: tiệc ngồi
- Thực đơn tiệc:

Dùng ngô gà

Nộm ngó sen tai lợn Tôm sú hấp bia

Gà quay

Cá hấp hành gừng Mực xào cần tỏi Chim tần sen nấm

Xôi ruốc

Bánh bao chiên sữa

Dưa hấu

### Bài tập 4:

Xây dựng và tổ chức thực hiện kế hoạch chế biến bữa ăn Âu với những thông tin như sau:

- Thời gian ăn: 11<sup>h</sup>00 - 12<sup>h</sup>30
- Số lượng suất ăn: 18 suất
- Hình thức tổ chức: ăn theo suất

- Thực đơn bữa ăn:

Xúp khoai tây

Sa lát Nga

Cá rán chanh

Lợn nấu Hungari Bánh mì bơ Kem Karamel

**Bài tập5:**

Sử dụng Internet để tìm kiếm và mở rộng kiến thức của bạn về cách thức xây dựng và tổ chức thực hiện kế hoạch sản xuất chế biến của các nhà hàng- khách sạn trong nước cũng như quốc tế.

## CHƯƠNG 3

### QUẢN TRỊ QUI TRÌNH SẢN XUẤT CHẾ BIẾN MÓN ĂN

**Mã chu'ong: M16-03**

#### **Giới thiệu**

Do đặc thù của quá trình sản xuất chế biến là sản xuất cùng một lúc, cùng một nơi nhiều sản phẩm 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. Vì vậy việc xây dựng và quản trị quy trình sản xuất có khoa học, hợp lý sẽ góp phần nâng cao năng suất lao động, đảm bảo chất lượng sản phẩm, giữ được vệ sinh thực phẩm, tạo nên được một sự trật tự, ổn định trong khu vực sản xuất chế biến, giúp người quản lý dễ điều hành được công việc.

#### **Mục tiêu:**

- Giải thích được cơ sở khoa học của việc xây dựng quy trình sản xuất chế biến.
- Xây dựng được quy trình chế biến và thiết lập được mặt bằng khu vực sản xuất chế biến món ăn.
- Đưa ra được các nội dung kiểm soát trong từng khâu đối với cơ sở chế biến thực phẩm nhằm quản lý chất lượng chế biến món ăn theo hệ thống HACCP.
- Chủ động, linh hoạt, sáng tạo trong xây dựng quy trình chế biến và thiết lập mặt bằng khu vực sản xuất chế biến món ăn.

#### **Nội dung chính:**

### **1. CƠ SỞ KHOA HỌC CỦA VIỆC XÂY DỰNG QUI TRÌNH SẢN XUẤT CHẾ BIẾN MÓN ĂN**

#### *Mục tiêu:*

- Giải thích được cơ sở khoa học của việc xây dựng quy trình sản xuất chế biến.
- Chủ động, linh hoạt, sáng tạo trong xây dựng quy trình chế biến và thiết lập mặt bằng khu vực sản xuất chế biến món ăn.

#### **1.1. Cơ sở kinh tế**

Phải tạo ra năng suất lao động cao, chất lượng thực phẩm tốt đáp ứng nhu cầu của người tiêu dùng với chi phí thấp nhất.

Phải khai thác hết tiềm lực sản xuất kinh doanh của nhà hàng, khách sạn nhằm phát huy tối đa hiệu quả kinh doanh.

- Tiết kiệm tối đa diện tích, mặt bằng, không gian.
- Đầu tư mua sắm trang thiết bị dụng cụ phù hợp với yêu cầu sản xuất.

#### **1.2. Cơ sở\* vệ sinh an toàn thực phẩm và bảo vệ môi trường**

Vệ sinh an toàn thực phẩm là tất cả những điều kiện cần thiết cho khâu chế biến, bảo quản, phân phối, sử dụng thực phẩm nhằm bảo đảm cho thực phẩm sạch sẽ, an toàn và phù hợp với người tiêu dùng. Khi tổ chức quá trình sản xuất chế biến phải xem xét vị trí, thiết kế quá

trình sản xuất phù hợp nhằm đảm bảo vệ sinh an toàn thực phẩm và bảo vệ môi trường.

- Phải bố trí các bộ phận, khu vực sản xuất có tính chất lý hóa riêng biệt tách rời nhau ví dụ, khu vực sơ chế thô phải bố trí tách biệt với khu vực chia thực phẩm...

- Phải có hệ thống, khu vực xử lý rác thải riêng biệt và chuyên dụng đảm bảo không ảnh hưởng tới môi trường xung quanh.

### **1.3. Cơ sở thẩm mỹ**

Xây dựng quy trình chế biến phải đảm bảo các sản phẩm món ăn làm ra mang tính thẩm mỹ, nghệ thuật cao nhằm đáp ứng nhu cầu của khách hàng.

- Các trang thiết bị, dụng cụ để gọn gàng, được chia theo khu vực một cách khoa học.
- Hệ thống dây điện được chôn trong tường, các loại ổ cắm đẹp, đủ tải chất lượng tốt.
- Hệ thống cấp thoát nước tốt, đặc biệt là hệ thống thoát nước phải đảm bảo thoát nhanh, sạch.

- Nền nhà nên được lát bằng các vật liệu (gạch men, nền tráng xi măng) thuận tiện cho công tác quét dọn và lau khô.

- Tường, trần nhà được sơn hoặc quét vôi trắng, được vệ sinh thường xuyên đảm bảo không tích bụi, mạng nhện.

### **1.4. Cơ sở kỹ thuật và an toàn lao động**

Quy trình sản xuất chế biến phải phù hợp với cơ sở vật chất kỹ thuật trang thiết bị dụng cụ trong nhà bếp. Phải đảm bảo các quy tắc an toàn nhằm đảm bảo an toàn cho người sản xuất chế biến.

- Các khu vực thao tác kỹ thuật (sơ chế, chế biến) phải đảm bảo riêng rẽ nhưng không quá cách xa, hạn chế tối đa thao tác thừa.

- Các khu vực để dụng cụ, thiết bị phải gọn gàng, dễ lấy, dễ tìm, dễ sử dụng.

- Đường đi lối lại thuận tiện (lối đi rộng ít nhất là 60cm).

- Các trang thiết bị phải để gọn gàng, không ảnh hưởng đến lối đi và phải được hướng dẫn sử dụng cẩn thận theo yêu cầu của nhà sản xuất...

## **2. XÂY DỰNG QUI TRÌNH SẢN XUẤT CHẾ BIẾN**

*Mục tiêu:*

- Xây dựng được quy trình chế biến món ăn.

- Chủ động, linh hoạt, sáng tạo trong xây dựng quy trình chế biến.

### **2.1. Nguyên tắc riêng rẽ**

Quy trình chế biến các món ăn phải qua rất nhiều công đoạn, nhiều khâu. Mỗi loại món ăn đòi hỏi kỹ thuật chế biến hoàn toàn khác nhau. Trong một nhà hàng, một khách sạn thường chế biến rất nhiều các loại món ăn vào cùng một thời điểm và cùng một khu vực. Do vậy khi tổ chức sản xuất không tốt sẽ ảnh hưởng trực tiếp đến vệ sinh thực phẩm, đến năng suất lao động và chất lượng sản phẩm. Để thuận lợi trong quản lý và điều hành người ta phân chia quá trình sản xuất các món ăn đó thành từng giai đoạn và mỗi giai đoạn đó người ta tách riêng thành

từng bộ phận riêng biệt.

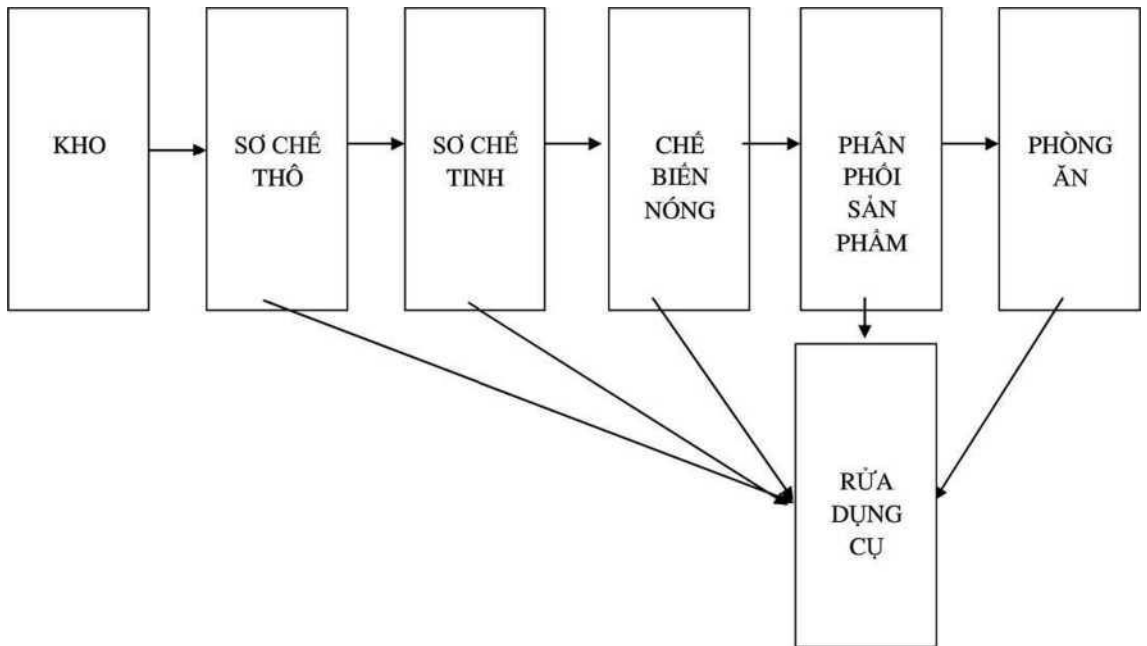
Quy trình sản xuất chế biến theo nguyên tắc riêng rẽ là: các sản phẩm ăn uống có quá trình sản xuất hoàn toàn khác nhau, có tính chất lý hóa khác nhau dễ ảnh hưởng đến chất lượng của nhau, phải tách thành những bộ phận riêng biệt, không được bố trí cùng một vị trí.

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...

## **2.2. Nguyên tắc một chiều**

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.



*So' đồ số 3.1: Tổ chức khu sản xuất chế biến theo nguyên tắc riêng rẽ - một chiều*

### 2.3. Nguyên tắc hỗn hợp

Theo nguyên tắc này, các mặt hàng có quá trình sản xuất tương tự nhau, có tính chất lý hóa giống nhau không ảnh hưởng đến chất lượng của nhau, thì có thể bố trí ở cùng khu vực cùng vị trí để đôi khi còn hỗ trợ được cho nhau.

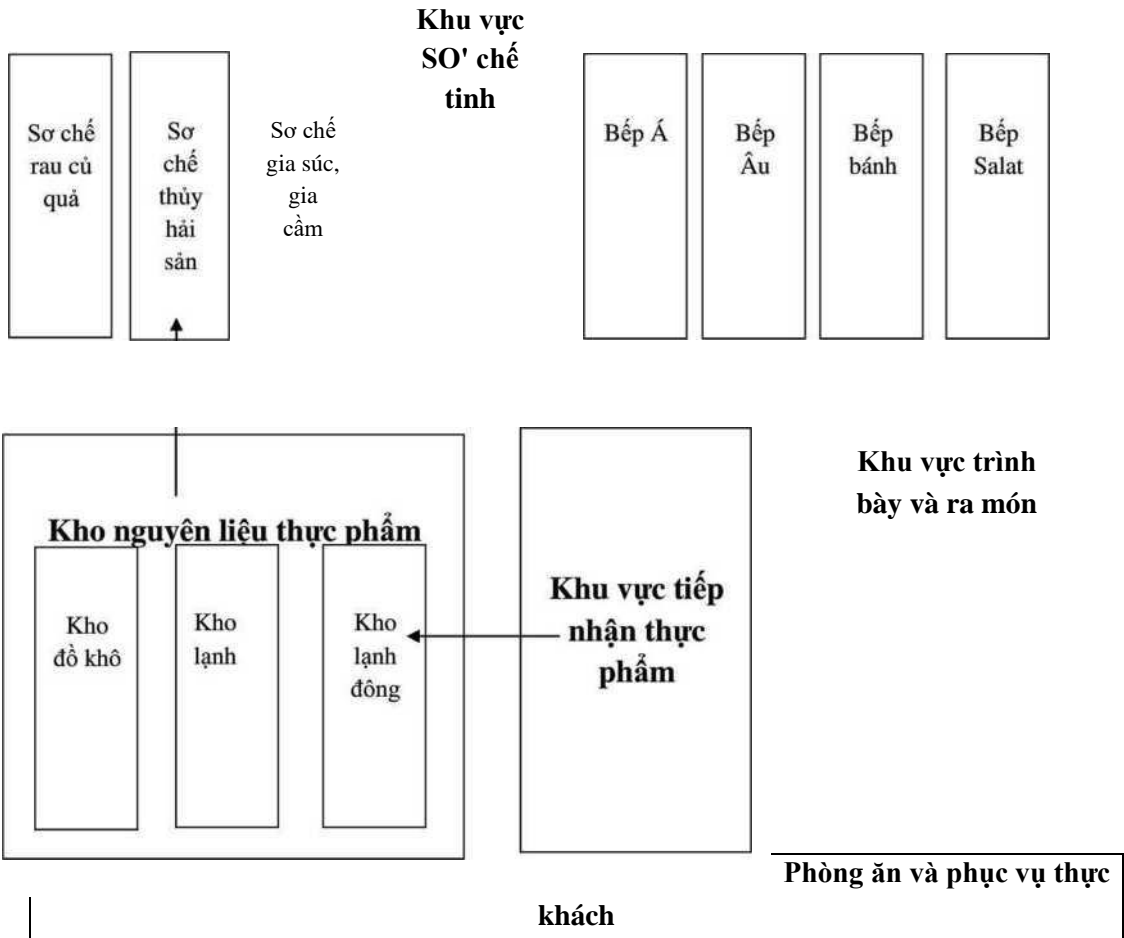
Hay cũng có thể hiểu: nguyên tắc này kết hợp của cả nguyên tắc một chiều và nguyên tắc riêng rẽ.

Ví dụ: Khu vực sơ chế: nguyên tắc riêng rẽ đó là phân rõ các khu vực sơ chế riêng biệt như: sơ chế rau củ quả riêng, nơi sơ chế thịt gia súc, gia cầm riêng và nơi sơ chế thủy hải sản riêng...

Khu vực bếp nóng có: khu bếp Á, bếp Âu, bếp bánh, bếp Salat...

## Khu vực SO' chế thô

## Khu vực chế biến



### Sơ đồ số 3.2: Tổ chức khu sản xuất chế biến theo nguyên tắc hỗn hợp

#### 3. THIẾT LẬP MẶT BẰNG VÀ KHU vực SẢN XUẤT CHẾ BIẾN MÓN ĂN

Mục tiêu:

- Thiết lập được mặt bằng khu vực sản xuất chế biến món ăn.
- Chủ động, linh hoạt, sáng tạo trong thiết lập mặt bằng khu vực sản xuất chế biến món ăn.

#### 3.1. Vị trí khu vực sản xuất chế biến món ăn trong nhà hàng, khách sạn



Bộ phận bếp trong nhà hàng, khách sạn được chia thành các khu vực như sau:

- Khu vực kho
- Khu vực sơ chế
- Khu vực chế biến
- Khu vực trang trí và phân phối sản phẩm
- Khu vực rửa dụng cụ, bát đĩa.

### 3.1.1. Khu vực sơ chế nguyên liệu

Căn cứ vào tính chất, đặc điểm của từng loại nguyên liệu và đặc điểm kỹ thuật sơ chế của từng loại nguyên và chất 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 hải sản, sơ chế thịt gia súc, gia cầm....

#### **\* Khu vực SO' 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 khô, phòng ăn.
- + Hệ thống cấp thoát nước tốt.

- Diện tích cần thiết:

- + Phụ thuộc vào số lượng, chủng loại rau củ quả cần phục vụ sơ chế hàng ngày.
- + Phụ thuộc vào điều kiện thực tế của từng cơ sở.

- 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....

- Yêu cầu:

- + Sơ chế phải đảm bảo 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 sơ chế và khu vực xung quanh.

#### **\* Khu vực SO' chế thủy sản**

- Đặc điểm

- + Các loại thủy sản đưa vào sơ chế phải còn tươi, sống hoặc bảo quản lạnh đông.
- + Khi sơ chế thải ra nhiều loại phế liệu chứa nhiều vi sinh vật gây bệnh, dễ bị phân

hủy các chất dinh dưỡng tạo ra mùi hôi tanh rất khó chịu.

+ Thời gian chờ chế biến ngắn.

- Lựa chọn vị trí sơ chế

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

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

+ Hệ thống cấp thoát nước tốt.

- Diện tích cần thiết:

+ Phụ thuộc vào số lượng, chủng loại thủy sản cần bảo quản phục vụ sơ chế hàng ngày.

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

- 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 hải sản sống: hệ thống bể xi măng, bể kính, xô, chậu, thiết bị cung cấp oxy....

+ Dụng cụ phục vụ: vợt, rổ, rá....

+ Dụng cụ sơ chế: dao, thớt, kéo...

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

+ Dụng cụ đo lường

- Yêu cầu:

+ Sơ chế phải đảm bảo 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 sơ chế và khu vực xung quanh.

### ***\*Khu vực SO' 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.

- Đặc điểm:

+ Quy trình sơ chế rất phức tạp.

+ Thải ra một lượng lớn các 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 thịt gia súc lớn người ta thường phải tách ra một khu vực riêng 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 số lượng và chủng loại gia súc, gia cầm cần sơ chế.
- + Phụ thuộc vào điều kiện thực tế của từng cơ sở.
- Các trang thiết bị dụng cụ cần thiết:
- + 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: lúc còn sống, sau khi sơ chế....
- + Dụng cụ chứa đựng, làm vệ sinh...
- Yêu cầu:
- + Sơ chế phải đảm bảo 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 sơ chế và khu vực xung quanh.

### 3.1.2. Khu vực chế biến

- Đặc điểm:
- + Chế biến là khâu cuối cùng để tạo thành sản phẩm vì vậy nó là khâu quan trọng nhất trong quy trình sản xuất chế biến.
- + Nó là nơi tập kết tất cả các nguyên liệu đã sơ chế sạch để 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 2 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 gia vị 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 hóa 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)...
- Diện tích:
- + Yêu cầu diện tích phải đủ để bố trí các loại thiết bị dụng cụ, thuận lợi cho quá trình sản xuất và các 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...
- Các trang thiết bị dụng cụ 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 chế biến.

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

### 3.1.3. Khu vực trang trí và phân phối sản phẩm

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, trang trí món ăn trước khi chuyển đến người tiêu dùng. Khu vực này gọi là khu vực phân phối sản phẩm. Khu vực này phải thoáng mát, sạch sẽ và cách xa công trình vệ sinh và xa các khu vực môi trường bị ô nhiễm.

Khu vực 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... nên diện tích phải đủ để bố trí các loại thiết bị dụng cụ này.

### 3.1.4. 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: thường 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 trang thiết bị 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 .....

## 3.2. Thiết kế dây chuyền công nghệ sản xuất chế biến món ăn

### 3.2.1. Khái niệm

Dây chuyền công nghệ sản xuất chế biến món ăn là một tập hợp các hoạt động tuần tự từ khi bắt đầu đến khi kết thúc để sản xuất chế biến ra một sản phẩm ăn uống.

Có nhiều loại hình khác nhau, việc thiết kế và quản trị loại hình dây chuyền công nghệ sản xuất chế biến phù hợp cho một bộ phận chế biến món ăn trong các cơ sở kinh doanh chế biến sản phẩm ăn uống, các nhà hàng, khách sạn là rất quan trọng.

### 3.2.2. Các loại dây chuyền công nghệ sản xuất chế biến

#### **\* Dây chuyền sản xuất chế biến liên tục**

Dây chuyền sản xuất chế biến liên tục là dây chuyền sản xuất chế biến có chủng loại sản phẩm ít, khối lượng sản phẩm lớn và mang tính chất chuyên môn hóa cao: các thiết bị, máy móc, dụng cụ... được bố trí theo dây chuyền. Các nguyên liệu, sản phẩm di chuyển trong doanh nghiệp thành dòng liên tục, sử dụng thiết bị chuyên dùng, lao động được phân công chuyên môn hóa cao. Dây chuyền sản xuất chế biến này có ưu, nhược điểm chính sau:

- Ưu điểm

Năng suất lao động cao.

Chi phí sản xuất trên một đơn vị sản phẩm thấp.

Khả năng tự động hóa sản xuất cao, ít phải chỉ dẫn công việc.

Quá trình điều hành đơn giản, dễ kiểm soát chất lượng.

- Nhược điểm

Cồng kềnh nặng nề, tính linh hoạt kém, khó thích ứng với những thay đổi của tình hình trên thị trường.

Dễ gây ách tắc hoạt động của cả quá trình khi có một trục trặc nhỏ ở một công đoạn bất kỳ.

Để dây chuyền sản xuất liên tục có hiệu quả, một trong những yêu cầu cơ bản là cần phải đảm bảo sự cân đối năng lực sản xuất giữa các bộ phận, các công đoạn trong dây chuyền sản xuất. Nó đòi hỏi phải thực hiện tốt công tác thiết kế hệ thống sản xuất và kế hoạch hóa nhằm làm cho dây chuyền sản xuất hoạt động nhịp nhàng, thông suốt. Đặc biệt, cần chú trọng xây dựng và tổ chức triển khai thực hiện các kế hoạch bảo dưỡng, dự phòng các máy móc, thiết bị.

#### **\* Dây chuyền sản xuất chế biến gián đoạn**

Dây chuyền sản xuất chế biến gián đoạn là dây chuyền sản xuất chế biến nhỏ, đơn chiếc, chủng loại sản phẩm nhiều, đa dạng. Nơi làm việc thực hiện nhiều bước công việc khác nhau, các thiết bị, máy móc đa năng. Quá trình này có thể chia thành:

- Dây chuyền sản xuất chế biến theo loạt (lots production): loạt sản xuất có thể lớn hoặc nhỏ tùy thuộc vào số lượng, chủng loại mặt hàng và điều kiện cụ thể trong thực tiễn của doanh nghiệp.

- Cửa hàng công việc (job shop): sản phẩm rất đa dạng, thường xuyên thay đổi đòi hỏi phải có phương pháp tổ chức điều hành thích hợp.

Hệ thống sản xuất dựa trên loại dây chuyền sản xuất chế biến gián đoạn này khá linh hoạt, có khả năng thích ứng cao với các sự thay đổi của thị trường. Tuy nhiên việc tổ chức sản xuất gián đoạn lại phức tạp, khó kiểm soát chất lượng, khó cân bằng nhiệm vụ, chi phí sản xuất trên một đơn vị sản phẩm cao...

Đối với loại dây chuyền sản xuất gián đoạn, việc giảm thời gian ngừng máy móc trong

quá trình sản xuất và bố trí các loại sản phẩm sao cho có tổng thời gian chế biến thấp nhất có ý nghĩa rất quan trọng đến việc nâng cao năng suất và hiệu quả hoạt động của doanh nghiệp.

**\* Dây chuyền sản xuất theo dự án**

Sản xuất theo dự án là tập hợp các công việc trong một tổ chức bị giới hạn về tài chính và thời gian thực hiện nhằm đạt mục tiêu nhất định. Nhiệm vụ của dây chuyền sản xuất theo dự án là đảm bảo thực hiện được mục tiêu trong giới hạn chặt chẽ về tài chính, tiến độ, thời gian hoàn thành và chất lượng sản phẩm.

Thực chất dây chuyền sản xuất theo dự án cũng là 1 dạng của dây chuyền sản xuất chế biến gián đoạn, sản phẩm có số lượng ít và quá trình sản xuất không lặp lại, không ổn định về không gian, thời gian, cơ cấu tổ chức bị xáo trộn. Đặc điểm này đòi hỏi tính linh hoạt cao trong tổ chức sản xuất, mặt khác nó cũng đòi hỏi cán bộ điều hành có những phẩm chất khác với quản trị điều hành trong các cơ sở sản xuất, chế biến bình thường.

\* Mỗi loại dây chuyền sản xuất trên đều có những ưu điểm và những hạn chế nhất định. Do đó, căn cứ vào từng loại sản phẩm, những điều kiện cụ thể và mục đích của doanh nghiệp cần lựa chọn những dây chuyền sản xuất thích hợp nhất. Trong thực tế, rất nhiều doanh nghiệp thực hiện kết hợp giữa các dây chuyền sản xuất trên nhằm khai thác tối đa những lợi ích của từng dây chuyền và hạn chế những nhược điểm của chúng.

**3.2.3. Các căn cứ thiết lập dây chuyền sản xuất chế biến**

- Căn cứ vào chủng loại, khối lượng sản phẩm:

Nếu chủng loại phong phú, khối lượng sản phẩm ít thì dây chuyền sản xuất phù hợp là dây chuyền sản xuất gián đoạn ngược lại nếu chủng loại sản phẩm ít, số lượng nhiều thì dây chuyền sản xuất phù hợp là dây chuyền sản xuất liên tục.

Bộ phận chế biến món ăn tại các nhà hàng, khách sạn có chức năng chế biến các món ăn theo thực đơn của nhà hàng và thực khách đặt, nên chủng loại và số lượng món ăn phong phú đa dạng và đây là căn cứ quan trọng trong việc thiết lập dây chuyền sản xuất chế biến.

- Căn cứ vào tính linh hoạt của hệ thống:

Tại các nhà hàng, khách sạn đối tượng phục vụ là các thực khách luôn đòi hỏi phải được phục vụ nhanh, ngay tại chỗ và các nhu cầu đa dạng với chất lượng sản phẩm tốt nhất. Do vậy buộc các bộ phận chế biến món ăn phải hết sức linh hoạt, luôn ở trạng thái sẵn sàng chế biến nhanh, đủ, đảm bảo chất lượng cho khách hàng.

- Căn cứ vào mức đầu tư

Nếu khả năng đầu tư lớn thì có thể đầu tư cả dây chuyền sản xuất gián đoạn và dây chuyền sản xuất liên tục. Ngược lại, thiết lập dây chuyền sản xuất gián đoạn.

Đặc điểm hoạt động của các bộ phận chế biến món ăn trong các cơ sở kinh doanh ăn uống, các nhà hàng, khách sạn là luôn gắn với bộ phận phục vụ bàn, bar. Do vậy thiết lập dây chuyền sản xuất cũng phải lưu ý tới đặc điểm này của quá trình hoạt động. Khi thiết lập dây chuyền sản xuất cho bộ phận chế biến món ăn, xuất phát từ đặc điểm đặc trưng riêng về sản phẩm và việc tiêu thụ trong quá trình phục vụ khách. Ở các nhà hàng, khách sạn việc phục vụ các thực khách thông qua các thực đơn với các món ăn rất phong phú, có thể từ vài chục đến hàng vài trăm món ăn khác nhau, khách hàng gồm hai nhóm đối tượng khách chính:

+ Khách lẻ (còn gọi là khách A'la Carte): khách đến theo cá nhân hoặc nhóm, không

đặt trước mà tới nơi khách mới đặt hàng (gọi món). Với nhóm khách này, chủng loại món ăn đa dạng nhưng số lượng ít, phục vụ cần nhanh chóng, khẩn trương. Do đó dây chuyền sản xuất phù hợp là dây chuyền sản xuất gián đoạn mà cụ thể là dạng cửa hàng công việc (Job shop).

Hệ thống sản xuất chế biến dựa trên loại dây chuyền sản xuất này thường được áp dụng nhiều ở bộ phận chế biến món ăn trong các nhà hàng, khách sạn. Theo cách tổ chức sản xuất này, chi phí đầu tư sản xuất không cao, hệ thống khá linh hoạt, có khả năng thích ứng cao, đáp ứng kịp thời những yêu cầu luôn thay đổi của thực khách. Tuy nhiên triển khai, điều hành lại phức tạp, khó kiểm soát chất lượng, khó cân bằng nhiệm vụ sản xuất, chi phí cao...

+ Khách đoàn: Khách du lịch (tourists), khách tiệc, khách hội nghị, cơ quan, công ty... đại diện đoàn khách đã đặt trước thực đơn và ký hợp đồng cụ thể về số lượng, chủng loại món ăn, suất ăn, thời gian, địa điểm phục vụ (có thể phục vụ tại nhà hàng, khách sạn hoặc phục vụ lưu động tại địa chỉ của khách chọn)... Do vậy, với đối tượng khách đoàn thì chủng loại món ăn tương đối phong phú, số lượng nhiều và cần phục vụ đồng loạt đến khi xong. Trong thực tế sẽ có 2 nhóm tình huống chủ yếu sau:

Khách đoàn tương đối thường xuyên, ổn định, nhà hàng, khách sạn, sẽ tổ chức phòng tiệc và bếp phục vụ tiệc riêng. Trong trường hợp này việc tổ chức sản xuất phục vụ có tính hàng loạt. Do đó dây chuyền sản xuất phù hợp là dây chuyền sản xuất theo loạt (lots production)

Khách đoàn ít, không ổn định về số lượng, thời gian: nhà hàng, khách sạn đó không tổ chức phòng tiệc và bếp riêng, họ có thể chế biến, phục vụ chung với khách lẻ tại nhà hàng hoặc tổ chức phục vụ lưu động. Trong những tình huống đoàn khách quá đông, đội ngũ nhân viên chế biến, phục vụ trong chế biến không đủ buộc phải điều động nhân viên ở các bộ phận khác hoặc thuê thêm lao động ngoài đơn vị đến khi hoàn thành nhiệm vụ, kết thúc công việc. Như vậy việc tổ chức sản xuất, phục vụ nhóm đối tượng khách này có tính chất của một dự án nhỏ, do đó dây chuyền sản xuất phù hợp là dây chuyền sản xuất theo dự án.

Hệ thống sản xuất chế biến dựa trên loại dây chuyền này đòi hỏi việc đầu tư sản xuất phục vụ phải đồng bộ nên chi phí tương đối cao nhưng nhiệm vụ không thường xuyên, liên tục. Do vậy nhiều đơn vị vẫn tổ chức sản xuất, chế biến phục vụ trong điều kiện thiếu thốn cơ sở vật chất kỹ thuật nên chất lượng không đảm bảo.

### **3.3. Bố trí mặt bằng khu vực sản xuất chế biến món ăn**

#### *3.3.1. Khái niệm*

Bố trí mặt bằng sản xuất trong doanh nghiệp kinh doanh ăn uống là việc tổ chức, sắp xếp, định dạng về mặt không gian các phương tiện vật chất để chế biến ra sản phẩm ăn uống đáp ứng nhu cầu thị trường. Kết quả của quá trình này là hình thành các nơi làm việc, các bộ phận phục vụ cho quá trình sản xuất, chế biến, hoàn thiện các món ăn.

Mục tiêu của bố trí mặt bằng sản xuất chế biến là tìm kiếm, xác định một phương án bố trí hợp lý, đảm bảo cho hệ thống hoạt động có hiệu quả cao, chi phí thấp, thích ứng nhanh với thị trường.

Thực chất của việc bố trí mặt bằng là việc lựa chọn cách bố trí, lắp đặt máy móc, thiết bị, bàn ghế cho các khu vực, đường dây sản xuất chế biến. Một mặt bằng được bố trí sẽ xác định dòng di chuyển của người, vật liệu nó có tác động lớn đến hiệu năng công việc.

Bố trí mặt bằng cho một xưởng sản xuất chế biến phụ thuộc vào việc lựa chọn thiết bị với các kích thước lắp đặt, kích thước vận hành, tính năng sử dụng để xác định không gian cần thiết cho việc bố trí sử dụng các thiết bị đó.

Bố trí mặt bằng có quan hệ chặt chẽ với loại hình sản xuất, chiến lược kinh doanh, các phương tiện thiết bị dụng cụ nhà xưởng của doanh nghiệp kinh doanh ăn uống.

Bố trí mặt bằng tốt sẽ góp phần đạt được các chỉ tiêu sau đây:

- Giảm bớt sự ồn tắc ngăn cản sự chuyển động của người và nguyên liệu.
- Giảm bớt quãng đường vận chuyển nguyên liệu.
- Giảm bớt tai nạn rủi ro.
- Tăng năng suất lao động, nâng cao tinh thần làm việc.
- Sử dụng không gian nhà xưởng hiệu quả, dễ giám sát và tăng tính linh hoạt cho nhà xưởng.

Với nhiều chỉ tiêu cần đạt trên, khi bố trí mặt bằng càng có nhiều kinh nghiệm và thông tin càng tốt, càng có khả năng tiến tới việc tối ưu trong bố trí hơn.

### 3.3.2. Các nguyên tắc và yêu cầu bố trí mặt bằng sản xuất chế biến món ăn

#### \* Các nguyên tắc

Việc bố trí sản xuất chế biến món ăn phải tuân thủ 3 nguyên tắc cơ bản sau:

- Riêng rẽ: đây là nguyên tắc quan trọng nhất, nó đảm bảo cho sản phẩm ăn uống đạt được các yêu cầu:

+ Vệ sinh, an toàn: không lẫn giữa thực phẩm đã rửa sạch - thực phẩm chưa rửa; thực phẩm sống - thực phẩm chín; thực phẩm sống - món ăn...

+ Đảm bảo chất lượng: không lẫn giữa các loại thực phẩm, đảm bảo riêng biệt, tinh khiết về mùi, vị...

- Một chiều: các nguyên liệu thực phẩm từ nhà kho qua quá trình chế biến đến khi tạo thành sản phẩm phải tạo thành dòng liên tục một chiều. Thực hiện nguyên tắc này góp phần:

+ Đảm bảo nguyên tắc riêng rẽ

+ Đảm bảo an toàn cho người lao động

+ Nâng cao năng suất lao động

- Thuận tiện: Bao gồm:

+ Thuận tay

+ Thuận chiều

+ Vừa tầm: tầm tay, tầm nhìn

#### \* Các yêu cầu:

Do ý nghĩa quan trọng và tính chất phức tạp của bố trí sản xuất cùng với những trở ngại về công nghệ, tổ chức trong quá trình bố trí sản xuất, để thiết kế phương án bố trí sản xuất thích hợp với lĩnh vực kinh doanh và điều kiện cụ thể của từng doanh nghiệp, cần phải đảm bảo những yêu cầu mang tính nguyên tắc sau:



- Đảm bảo tính hiệu quả của hoạt động sản xuất.
- Đảm bảo sự liên kết với nhà kho, đường vận chuyển nguyên liệu thực phẩm.
- Đảm bảo an toàn cho người lao động, thiết bị.
- Thích hợp với dây chuyền công nghệ chế biến, phục vụ món ăn.
- Phù hợp với khối lượng sản phẩm, dịch vụ.
- Đảm bảo tiến độ và thời gian phục vụ.
- Thích ứng với môi trường biến động bao gồm cả môi trường bên trong và bên ngoài.

### 3.3.3. Các kiểu bố trí mặt bằng

Xét về cơ sở lý luận, có 3 loại hình bố trí cơ bản là bố trí theo sản phẩm, bố trí theo phương thức chế biến và bố trí cố định. Việc lựa chọn loại hình bố trí phụ thuộc vào đặc điểm công việc diễn ra trong quá trình chế biến, phụ thuộc vào số lượng, chủng loại, đặc điểm sản phẩm. Mỗi loại hình bố trí có những ưu điểm, nhược điểm riêng.

#### \* **Bố trí theo sản phẩm:**

Bố trí theo sản phẩm phù hợp nhất với loại hình sản xuất liên tục, khối lượng sản phẩm lớn, chủng loại ít

Bố trí theo sản phẩm là cách sắp đặt các khu vực sản xuất, máy móc thiết bị chế biến theo một con đường cố định để nối liền giữa các hoạt động tác nghiệp với nhau, hình thành các dây chuyền sản xuất. Các khu vực sản xuất và thiết bị thường được bố trí thành dòng nhằm thực hiện đúng trình tự các bước công việc đã được chuyên môn hóa và tiêu chuẩn hóa cao. Dòng di chuyển của sản phẩm trên dây chuyền có thể theo hình chữ I, chữ u, L, M,... Bố trí theo sản phẩm đạt được mức độ sử dụng lao động và thiết bị cao; số lượng bán thành phẩm nhỏ. Tuy nhiên, hệ thống sản xuất có thể bị dừng lại khi một khâu, công đoạn hoặc thiết bị nào đó bị trục trặc.

Những ưu điểm của hình thức bố trí này là:

- Tốc độ sản xuất sản phẩm nhanh.
- Chi phí đơn vị sản phẩm thấp.
- Chuyên môn hóa lao động, giảm chi phí, thời gian đào tạo và tăng năng suất.
- Việc di chuyển của nguyên liệu và sản phẩm dễ dàng.
- Mức độ sử dụng thiết bị và lao động cao.
- Hình thành thói quen, kinh nghiệm và có lịch trình sản xuất ổn định.
- Dễ dàng hơn trong hạch toán, kiểm tra chất lượng, dự trữ và khả năng kiểm soát hoạt động sản xuất cao.

Những hạn chế của hình thức bố trí này là:

- Hệ thống sản xuất không linh hoạt với những thay đổi về khối lượng, chủng loại sản phẩm, thiết kế sản phẩm và quá trình.
- Hệ thống sản xuất có thể bị ngừng khi có một công đoạn bị trục trặc.
- Chi phí cho bảo dưỡng, duy trì máy móc thiết bị lớn.
- Không áp dụng được chế độ khuyến khích tăng năng suất lao động cá biệt.

### **\* *Bố trí theo phương thức chế biến***

Bố trí theo phương thức chế biến phù hợp đối với loại hình sản xuất gián đoạn, khối lượng sản phẩm nhỏ, chủng loại nhiều. Sản phẩm đòi hỏi quá trình chế biến khác nhau, thứ tự công việc không giống nhau và sự di chuyển của nguyên vật liệu, bán thành phẩm cũng theo con đường khác nhau. Tại các khu vực sản xuất, thiết bị máy móc, dụng cụ được phân thành nhóm chức năng chứ không theo dây chuyền sản xuất. Trong mỗi bộ phận tiến hành thực hiện những công việc tương tự nhau, các chi tiết, nguyên vật liệu được đưa đến theo loạt theo các yêu cầu của kỹ thuật chế biến. Cách bố trí này thường dùng cho các cơ sở sản xuất, chế biến riêng lẻ. Các bước xác định loại hình bố trí kiểu này là:

- Xác định kích thước của mỗi phân xưởng
- Xác định cách bố trí từng phân xưởng có chú ý đến sự hên quan lẫn nhau giữa các phân xưởng.
- Xác định cách bố trí thiết bị, vị trí làm việc của công nhân tại phân xưởng.

Sơ chế, pha lọc

Cắt thái  
— I ▶

Chế biến

Kho nguyên liệu,

Kiểm tra

Trình bày

thực phẩm

Và ra món

Nhập nguyên liệu, thực phẩm

Phòng ăn & phục vụ thực khách

### ***Sơ đồ 3.3: Nguyên lý bố trí theo phương thức chế biến***

Những ưu điểm của hình thức bố trí này là:

- Có độ linh hoạt về người và thiết bị, dụng cụ đáp ứng yêu cầu phục vụ nhanh, đa dạng.
- Hệ thống sản xuất ít khi bị ngừng vì những lý do trục trặc của thiết bị, con người.
- Tiết kiệm vốn đầu tư.
- Cán bộ và công nhân dễ nắm bắt và làm chủ kỹ năng.
- Công việc đa dạng khiến công nhân có hứng thú tránh nhàm chán mệt mỏi.
- Có thể áp dụng và phát huy được chế độ khuyến khích nâng cao năng suất lao động cá biệt.

Những hạn chế của hình thức bố trí này là:

- Việc đặt kế hoạch và kiểm tra phức tạp, khó khăn.
- Xây dựng định mức gặp nhiều yếu tố chi phối, khó tìm ra thông số chuẩn có tính khả thi và hiệu năng của định mức kém.
- Năng suất lao động hạn chế không cao.
- Tiêu chuẩn hóa ở mức độ thấp.

#### **\* *Bo trí cố định***

Theo cách này, sản phẩm sẽ cố định ở 1 vị trí, các thiết bị, dụng cụ, nguyên liệu, lao động được điều đến để sản xuất chế biến (thiết bị dụng cụ và nguyên vật liệu phải đến đúng thời hạn và phải chuẩn bị nơi sản xuất chế biến bảo đảm an toàn). Cách bố trí này phù hợp với các sản phẩm có khối lượng, kích thước lớn hoặc cần ổn định để đảm bảo tính thẩm mỹ.

Những ưu điểm của hình thức bố trí này là:

- Không phải di chuyển đối tượng chế biến, nhờ đó giảm tối thiểu hư hỏng, rơi méo... sản phẩm và hạn chế các chi phí, khó khăn khi dịch chuyển.
- Phân công lao động được liên tục, dễ quản lý điều hành.
- Đối tượng sản phẩm cố định nên thuận lợi cho công tác kiểm tra, giám sát.

Những hạn chế của hình thức bố trí này là:

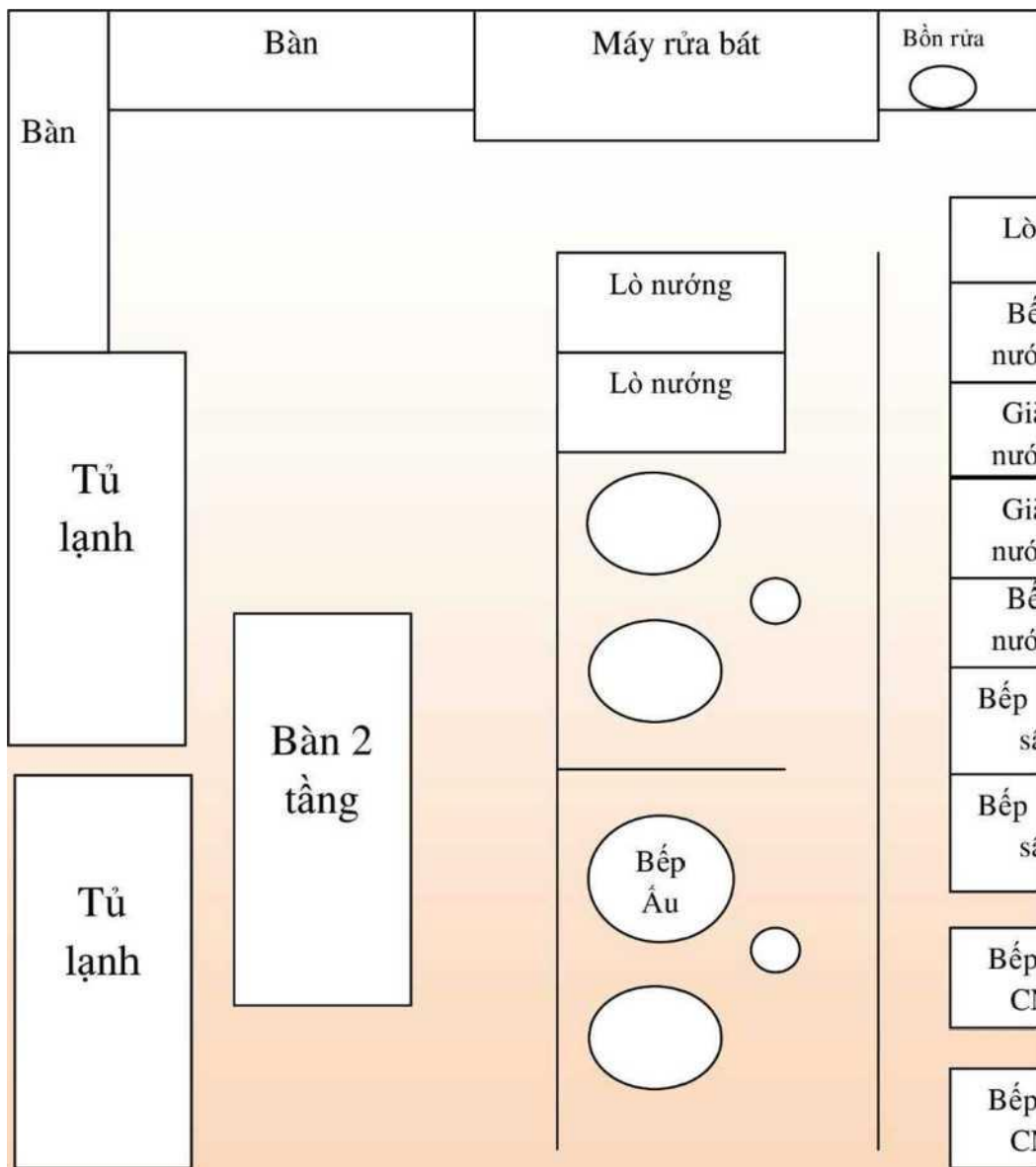
- Có khả năng tập trung đông người, nhiều nguyên liệu, dòng di chuyển đan nhau tại một chỗ nên dễ tạo ra sự rối ren, nhộn nhạo.
- Đòi hỏi cao về trình độ lập kế hoạch tác nghiệp, điều độ và có sự kết hợp chính xác với qui trình công nghệ chế biến.
- Đòi hỏi cao về trình độ, kinh nghiệm của người điều hành và công nhân.

#### \* **Bố trí hỗn hợp**

Ba loại hình bố trí trên là những kiểu cơ bản, thuần túy về mặt lý luận. Trong thực tế thường sử dụng các hình thức bố trí hỗn hợp với sự kết hợp các hình thức đó ở những mức độ và dưới các dạng khác nhau. Các kiểu bố trí hỗn hợp này phát huy những ưu điểm, đồng thời hạn chế những nhược điểm của từng loại hình bố trí trên. Do đó chúng được dùng phổ biến hơn và trong nhiều trường hợp người ta cố gắng thiết kế phương án kết hợp tốt nhất với từng diện tích, qui mô kinh doanh, điều kiện trang thiết bị, mối liên kết các bộ phận liên quan... cụ thể.

### **3.4. Một số sơ đồ mặt bằng khu vực sản xuất chế biến**

*3.4.1. Sơ đồ mặt bằng nhà bếp tại khách sạn Trường Cao đẳng nghề Du lịch Dịch vụ ilai Phòng*



**Sơ đồ 3.4: Mô hình sơ đồ mặt bằng nhà bếp tại khí Hải Ph**

Bàn	Bồn rửa	Bồn rửa	Bàn
-----	---------	---------	-----

ga

Bàn

·P  
r'ng

ìn

412

ìn

r'ng

-p  
r'ng

chiên

ìu

chiên

ìu

Sí ga

Bồn  
rửa



Bàn 2  
tàng

Bàn

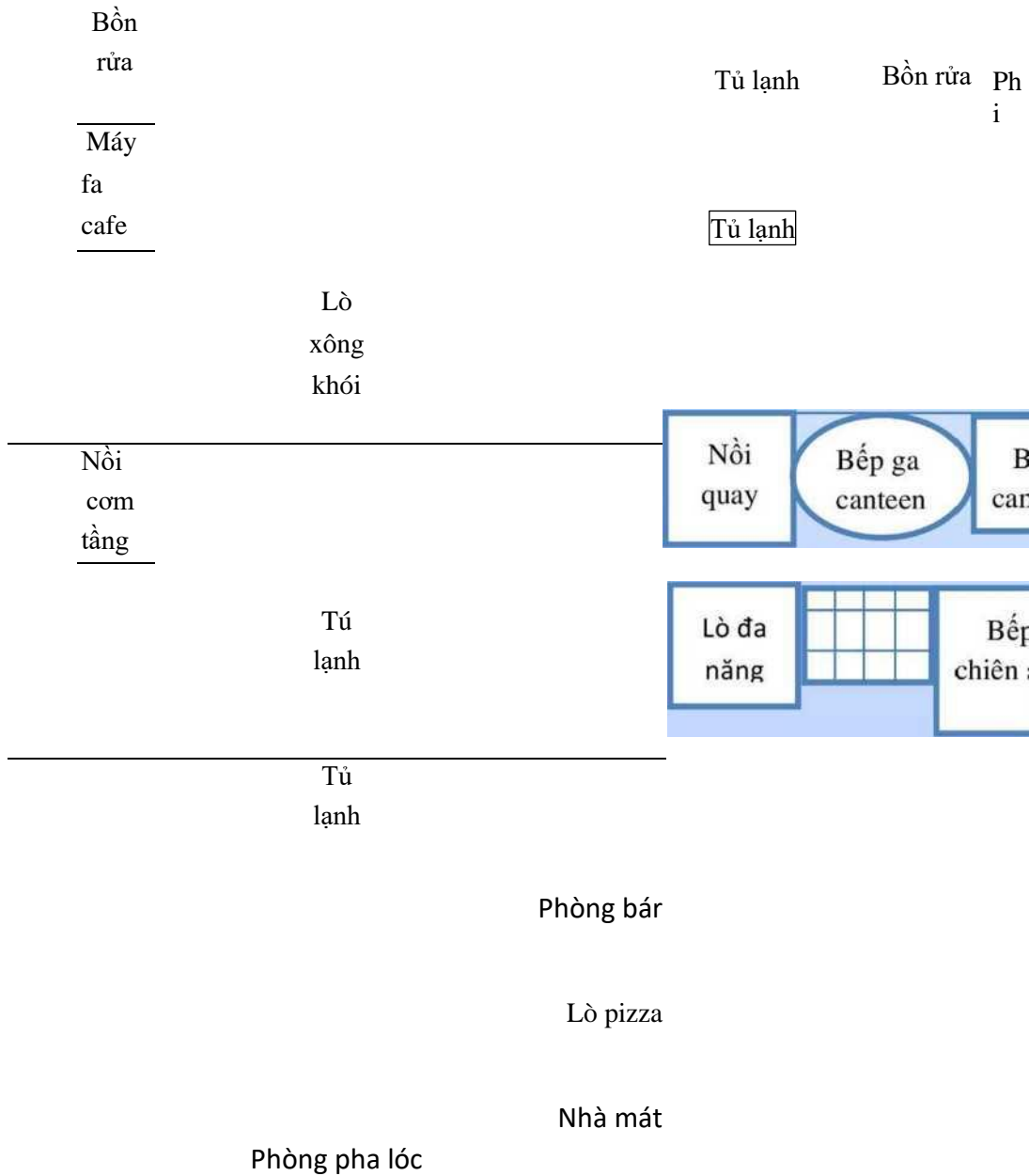
Tủ  
gia vị

Tủ  
lạnh

àn bán buffet

**ích sạn Trường Cao đẳng nghe Du lịch Dịch vụ òng**

### 3.4.2. Sơ đồ mặt bằng nhà bếp tại khách sạn Harbour View-

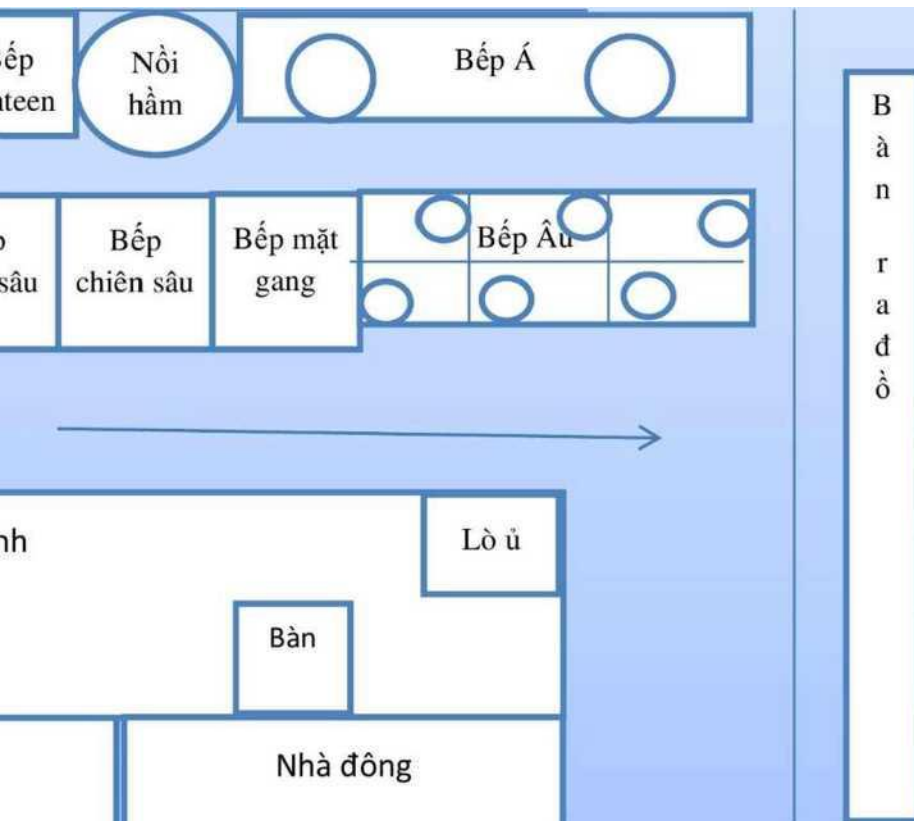


# Hội Phòng

àng lạnh      Lò nướng      Máy cắt      Khu vực rửa bát đĩa

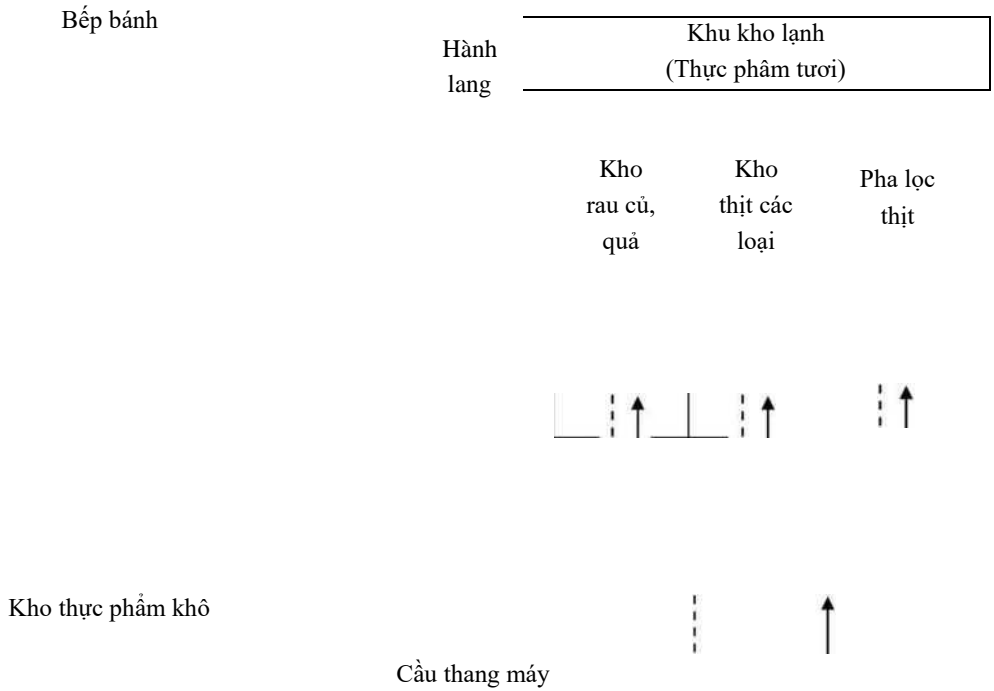
ủ 1 anh      Bàn      Bồn rửa      Bồn rửa

năm



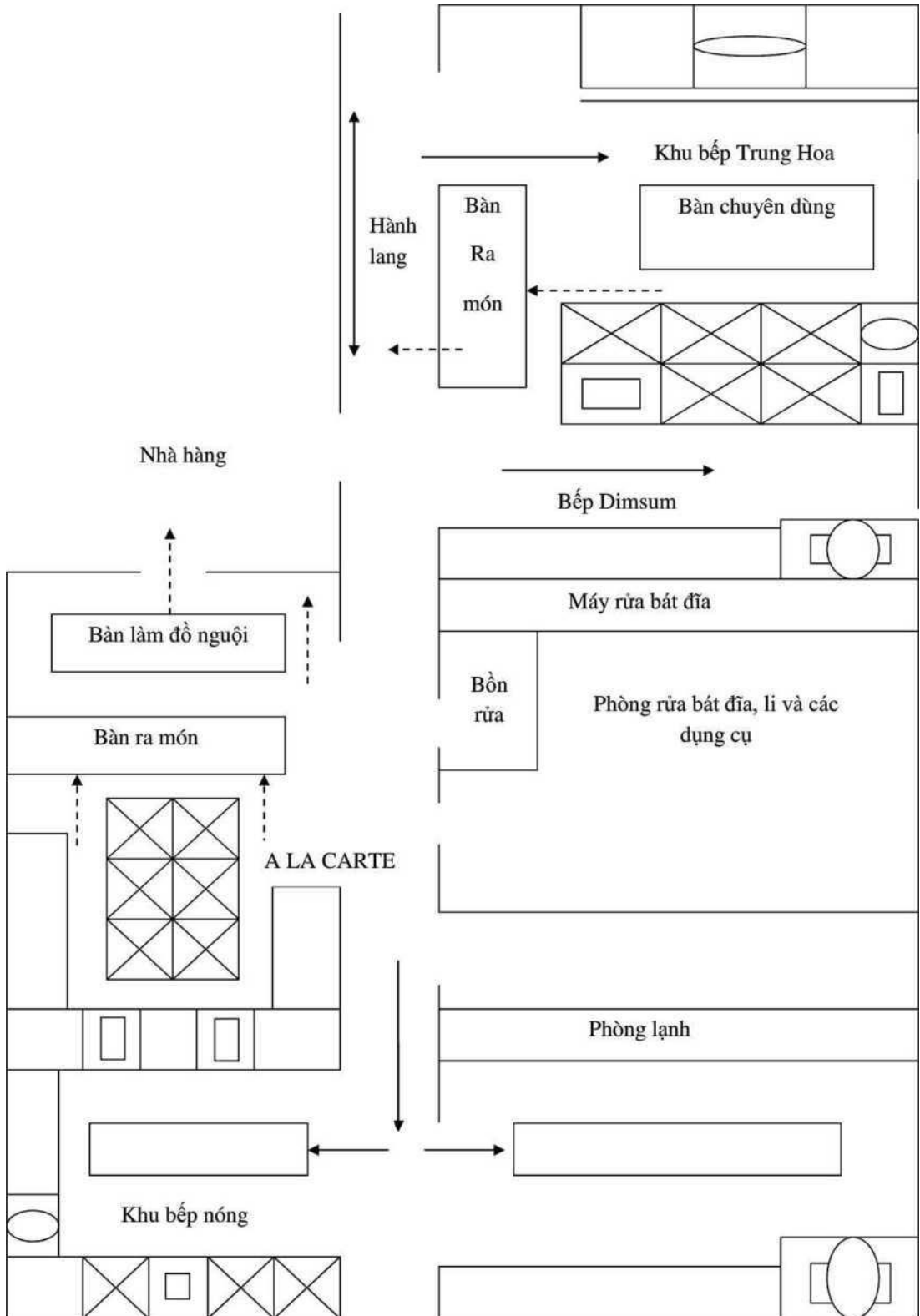


3.4.3. Sơ đồ mặt bằng nhà bếp (tầng 1) của Khách sạn Hilton Opera Hanoi



Sơ đồ 3.6: Sơ đồ mặt bằng nhà bếp (tầng 1) của Khách sạn Hilton Opera Hanoi

3.4.4. Sơ đồ mặt bằng nhà bếp (tầng 2) của Khách sạn Hilton Opera Hanoi



**Sư đồ 3.7: Sư đồ mặt bằng nhà bếp (tầng 2) của Khách sạn Hilton Opera Hanoi**

#### **4. QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG CHẾ BIẾN MÓN ĂN THEO HỆ THỐNG HACCP**

*Mục tiêu:*

- Trình bày được khái niệm chất lượng và HACCP.
- Đưa ra được các nội dung kiểm soát trong từng khâu đối với cơ sở chế biến thực phẩm nhằm quản lý chất lượng chế biến món ăn theo hệ thống HACCP.
- Trách nhiệm cao trong việc áp dụng hệ thống HACCP .

##### **4.1. Chất lượng và hệ thống HACCP**

Chất lượng là một phạm trù phức tạp mà con người thường hay gặp trong các lĩnh vực hoạt động của mình, theo tổ chức kiểm tra chất lượng châu Âu EOQC (European Organization For Quality Control) thì: **chất lượng là mức phù hợp của sản phẩm đối với yêu cầu của người tiêu dùng**. Định nghĩa của TCVN 5200 thì: **chất lượng là mức phù hợp của sản phẩm hoặc dịch vụ thỏa mãn các yêu cầu đề ra hoặc định trước của người tiêu dùng**. Theo đó thì chất lượng chế biến món ăn là tập hợp các thông số về hình thức: độ ngon, độ chua, độ cay, mùi thơm, độ mềm, độ tươi, màu sắc, hình dạng... về dinh dưỡng: lượng vitamin, chất khoáng, protit, lipit, glucit của món ăn. Các món ăn khác nhau tùy theo tập quán, khẩu vị, tôn giáo... sẽ có những qui định về chất lượng khác nhau.

Một sản phẩm được xem là có chất lượng hay không tùy thuộc vào ý kiến các nhận xét của người sử dụng sản phẩm đó. Chính vì vậy chất lượng của một món ăn, bữa ăn chỉ có thể đánh giá bởi thực khách.

Ngoài ra, nên hiểu rõ chất lượng tốt không nhất thiết là chất lượng “cao”. Điều quan trọng là sản phẩm hay dịch vụ (ăn uống) đó đáp ứng hoặc thỏa mãn được các yêu cầu của khách hàng. Khách hàng khác nhau cho ý kiến về cùng 1 loại sản phẩm khác nhau. Hơn nữa khái niệm chất lượng không cố định và có thể thay đổi theo thời gian, tâm lý, trình độ thưởng thức... của khách hàng. Chất lượng còn phụ thuộc vào nơi thực khách ăn uống, bối cảnh, thời gian, thái độ... ví dụ: phở ở khách sạn sẽ có đòi hỏi về chất lượng cao hơn ở quán phở bình dân...

***Hệ thống kiểm soát và quản lý chất lượng an toàn thực phẩm HACCP là một phương pháp phân tích rủi ro dùng trong công nghiệp thực phẩm để quản lý chất lượng, giảm thiểu sự cố các thực phẩm không an toàn đi vào thị trường.***

HACCP nhấn mạnh việc phòng ngừa bằng cách phân tích và lập kế hoạch để phát hiện ra các vấn đề an toàn thực phẩm sau sản xuất chế biến. Đặc biệt nó có thể được áp dụng nhiều nhất trong các hệ thống xử lý chế biến và bảo quản thực phẩm dưới các điều kiện được kiểm soát nghiêm ngặt để đảm bảo an toàn thực phẩm.

Muốn áp dụng hệ thống HACCP cần phải trải qua các giai đoạn chuẩn bị và các phương pháp chế biến nhằm làm chủ các thao tác và điều kiện ngoại cảnh, tạo điều kiện cho sản xuất thực phẩm an toàn: nhà xưởng, thiết bị dụng cụ, nguồn nước, nhân viên, thu

hồi sản phẩm, xử lý chất thải... bảy nguyên tắc cơ bản của hệ thống HACCP như sau:

- Phân tích rủi ro ở tất cả các giai đoạn của sản xuất, từ đó xác định các biện pháp đề phòng cần thiết để có thể làm chủ được chúng,
- Xác định các điểm quyết định cần làm chủ để hạn chế các rủi ro và phải thống kê được.
- Thiết lập các giới hạn chủ yếu cho các điểm quan trọng nhất.
- Thiết lập một hệ thống giám sát thích hợp.
- Thiết lập các biện pháp hiệu chỉnh để thực hiện trong trường hợp có chênh lệch, khác biệt.
- Thiết lập các thủ tục kiểm tra.
- Thiết lập một hệ thống sổ sách ghi chép để cung cấp tài liệu cho chương trình HACCP.

Như vậy, để đảm bảo chất lượng món ăn và an toàn cho người ăn, hệ thống HACCP đặt quan tâm nhiều đến vấn đề kiểm soát chủ động ở tất cả các khâu: từ cánh đồng trồng trọt, trại chăn nuôi, quá trình thu hoạch, vận chuyển, bảo quản... đến quá trình chế biến, phục vụ món ăn tại bàn của thực khách.

#### **4.2. Kiểm soát chung đối với CO' sở' chế biến thực phẩm**

Các cơ sở sản xuất chế biến thực phẩm nói chung và với các cơ sở kinh doanh, sản xuất chế biến món ăn nói riêng (gọi chung là các cơ sở sản xuất, chế biến thực phẩm) cần phải được giữ sạch và duy trì trong điều kiện tốt nhất, thiết kế, kết cấu và kích thước cần phải thực hiện như sau:

- Tiến hành đầy đủ việc vệ sinh và khử trùng
- Chống được sự tích tụ chất bẩn, sự tiếp xúc các vật liệu gây độc, sự rơi của các mảnh vụn vào thực phẩm và chống sự hình thành các lớp tích tụ hay nấm mốc khó thấy trên bề mặt.
- Thực hiện chế độ vệ sinh thực phẩm tốt, bao gồm việc bảo vệ chống lây nhiễm giữa các công đoạn và trong thời gian tiến hành từng công đoạn sản xuất do thực phẩm, thiết bị, nguyên liệu, việc cung cấp nước, không khí hay các nguồn ô nhiễm do con người và do những nguồn ngoại lai khác, chẳng hạn như các loại côn trùng gây nên.
- Thiết lập những điều kiện nhiệt độ phù hợp cho các khâu chế biến và bảo quản sản phẩm được hợp vệ sinh.
- Cần có đủ số lượng bồn rửa, được bố trí riêng rẽ ở những vị trí thích hợp. Các bồn rửa tay phải có đủ vòi nước nóng lạnh, xà phòng rửa tay và khăn lau tay hợp vệ sinh, phải cách ly riêng bồn rửa tay với bồn rửa thực phẩm. Các phòng vệ sinh không được mở thông cửa vào những phòng sơ chế, chế biến thực phẩm.
- Cần có đủ phương tiện thông gió tự nhiên hoặc động cơ thông gió thích hợp, cần tránh luồng không khí do quạt thổi từ vùng bẩn sang vùng sạch. Các hệ thống thông gió phải được thiết kế hợp lý để có thể vệ sinh hoặc thay thế các bộ phận cần vệ sinh hoặc thay thế định kỳ. Mọi tiện nghi vệ sinh trong cơ sở chế biến thực phẩm cần phải bố trí thông gió đầy đủ bằng hệ thống thông gió tự nhiên hoặc cưỡng bức.

- Hệ thống nước thải phải phù hợp với mục đích đã định, chúng phải được thiết kế và xây dựng sao cho tránh được nguy cơ lây nhiễm vào thực phẩm.

#### **4.3. Kiểm soát nguồn nước và nguyên liệu**

Nguồn nước dành cho chế biến thực phẩm cần phải được kiểm soát chặt chẽ và cần có nguồn cung cấp đặc biệt, phải đầy đủ trong quá trình chế biến. Nguồn nước này phải đảm bảo chất lượng theo tiêu chuẩn Việt Nam và phải được sử dụng vào mọi lúc cần thiết để đảm bảo cho thực phẩm không bị nhiễm bẩn (gọi là nước sạch)

Nước dùng cho chế biến thực phẩm phải được kiểm tra phân tích định kỳ về các chỉ tiêu lý hóa, vi sinh vật, và hàm lượng kim loại nặng tại các cơ quan có thẩm quyền. Nếu không đảm bảo tiêu chuẩn thì phải loại bỏ tuyệt đối không được dùng cho chế biến thực phẩm.

Trong điều kiện thích hợp, nước đá phải được sản xuất từ nước đáp ứng được các yêu cầu vào mọi lúc cần thiết để đảm bảo cho thực phẩm tránh nhiễm bẩn. Nước đá cũng phải được kiểm soát chặt chẽ, phải được sản xuất, lưu giữ, bảo quản trong các điều kiện tránh khỏi bị nhiễm bẩn.

Hơn nữa, nước sử dụng có tiếp xúc trực tiếp với thực phẩm không được chứa chất có nguy cơ gây ảnh hưởng xấu tới sức khỏe con người hoặc có thể gây nhiễm bẩn cho thực phẩm. Nước dùng để vệ sinh thông thường không được dùng để uống, để sử dụng làm nước đá lạnh hay các mục đích khác tương tự liên quan tới thực phẩm. Loại nước này phải được truyền dẫn theo hệ thống riêng biệt, ghi dấu hiệu rõ ràng, không được nói thông và không có khả năng hòa trộn với hệ thống cung cấp nước sạch.

Để đảm bảo thực phẩm có chất lượng tốt và đảm bảo vệ sinh an toàn thực phẩm thì nguồn nguyên liệu phải được kiểm soát từ cây, con giống, nguồn thức ăn, nước uống dùng cho trồng trọt, chăn nuôi. Bên cạnh đó cần phải kiểm soát cả cách chăm bón, trồng trọt và chăn nuôi để nhằm loại bỏ các nguy cơ gây nhiễm độc thực phẩm.

#### **4.4. Kiểm soát các phòng chuẩn bị và SO' chế thực phẩm**

Các phòng chuẩn bị và sơ chế thực phẩm cần được kiểm soát như sau:

- Bề mặt sàn phải được giữ lạnh lặn, dễ cọ rửa và dễ khử trùng khi cần. Cần sử dụng các loại vật liệu không thấm nước, không hút nước, dễ tẩy rửa và không độc, trừ khi các nhà kinh doanh thực phẩm chứng minh được các cơ quan có thẩm quyền rằng việc sử dụng các loại vật liệu khác là thích hợp, ở những nơi cần thiết, bề mặt sàn phải cho phép thoát nước dễ dàng.

- Bề mặt tường phải được giữ lạnh lặn, dễ cọ rửa và dễ khử trùng nếu cần. Phải sử dụng vật liệu không thấm nước, không hút nước, dễ tẩy rửa và không độc, bề mặt tường phải nhẵn đến độ cao thích ứng với các thao tác chế biến, trừ khi các nhà kinh doanh thực phẩm chứng minh được cho cơ quan có thẩm quyền rằng việc sử dụng các chất liệu khác là thích hợp.

- Trần nhà và các lớp lót đang cố định ở trần phải được thiết kế, thi công và hoàn thiện sao cho tránh được việc tích tụ chất bẩn, giảm bớt tình trạng bám bụi, tránh sự phát triển khó nhận thấy của các loại nấm mốc, các mẫu vụn rơi vào thực phẩm.

- Các cửa sổ và cửa thông gió phải được thiết kế sao cho có thể tránh được sự tích tụ chất bẩn. Nếu cần ở những cửa có thể mở thông ra môi trường bên ngoài phải bố

trí lưới chắn côn trùng, các lưới này phải dễ tháo để làm vệ sinh.

- Các cửa ra vào phải dễ làm sạch và dễ khử trùng khi cần. Tất cả các cửa phải có bề mặt nhẵn, dễ rửa và không độc.

- Các bề mặt phòng hoặc kể cả bề mặt thiết bị tiếp xúc với thực phẩm phải được giữ nguyên vẹn, dễ làm sạch và khử trùng khi cần.

Phải có các thiết bị thích hợp cho việc cọ rửa và khử trùng các dụng cụ và máy móc làm việc. Các thiết bị để làm vệ sinh phải được chế tạo bằng những vật liệu chống ăn mòn, dễ làm sạch và được cung cấp đủ nước nóng lạnh. Nếu điều kiện cho phép, cần chế tạo những phương tiện thích hợp cho các nhu cầu rửa thực phẩm phải có đủ vòi nước nóng hay lạnh uống được và cần phải luôn giữ sạch. Các bề mặt phòng hoặc các bề mặt dụng cụ tiếp xúc với thực phẩm cần phải được kiểm soát vệ sinh sạch sẽ tránh các độc tố nhiễm vào thực phẩm.

#### **4.5. Kiểm soát phương tiện vận chuyển và dự trữ thực phẩm**

Các phương tiện vận chuyển thực phẩm phải được giữ gìn sạch sẽ duy trì và bảo dưỡng tốt nhằm bảo vệ cho thực phẩm khỏi bị ô nhiễm, nếu cần phải thiết kế và chế tạo sao cho có thể làm vệ sinh tẩy rửa đúng mức. Đồ chứa thực phẩm trên các phương tiện vận chuyển không được sử dụng để chuyên chở bất kỳ một loại hàng hóa nào khác ngoài thực phẩm, nếu loại hàng hóa đó có thể gây ô nhiễm thực phẩm.

Thực phẩm chưa đóng gói dạng lỏng hay dạng bột phải được vận chuyển trong các thùng chứa, các kết dành riêng cho việc vận chuyển thực phẩm. Các thùng chứa này phải được đánh dấu bằng dấu hiệu rõ ràng, dễ nhận biết và khó xóa, bằng một hay nhiều ngôn ngữ của cộng đồng chứng tỏ rằng chúng được dùng để chuyên chở thực phẩm hoặc ghi rõ “chỉ dùng để chở thực phẩm”.

Nếu phương tiện vận chuyển được sử dụng để vận chuyển các chất phụ gia bổ sung cho thực phẩm, hoặc để chuyên chở đồng thời nhiều loại thực phẩm khác nhau, cần phải cách ly chúng với nhau để tránh nguy cơ gây nhiễm. Nếu phương tiện vận chuyển được dùng để vận chuyển các loại hàng hóa khác không phải thực phẩm hoặc vận chuyển các loại thực phẩm khác nhau, cần phải có biện pháp làm vệ sinh có hiệu quả sau mỗi chuyến hàng để tránh nguy cơ gây nhiễm.

Trong phương tiện vận chuyển thực phẩm phải được sắp đặt và bảo vệ nhằm hạn chế đến mức tối thiểu nguy cơ gây nhiễm. Nếu cần, các phương tiện vận chuyển dùng chuyên chở thực phẩm phải có khả năng giữ thực phẩm ở nhiệt độ thích hợp và khi cần phải có thiết bị giám sát nhiệt độ.

#### **4.6. Kiểm soát dụng cụ, máy móc và thiết bị chế biến**

Mọi đồ vật, dụng cụ, máy móc thiết bị tiếp xúc với thực phẩm phải được giữ gìn sạch sẽ và đảm bảo các yêu cầu sau:

- Phải được thiết kế, chế tạo bằng các loại vật liệu thích hợp, được giữ gìn, bảo dưỡng, sửa chữa sao cho hạn chế đến mức tối thiểu các nguy cơ gây nhiễm thực phẩm.

- Các đồ chứa và các loại bao gói không sử dụng lại, chúng cần phải được thiết kế, chế tạo bằng các vật liệu thích hợp, được giữ gìn, bảo dưỡng và sửa chữa tốt sao cho có thể giữ cho chúng hoàn toàn sạch hoặc có thể được tẩy trùng nếu cần, đáp ứng được các mục đích đã định.

- Phải được lắp đặt ở vị trí thích hợp cho phép làm vệ sinh khu vực phụ cận.

#### **4.7. Kiểm soát việc xử lý chất thải và vệ sinh môi trường khu vực chế biến**

Trong vài thập kỷ vừa qua, do sự phát triển khoa học kỹ thuật dẫn đến sự phát triển mạnh mẽ về kinh tế, do sự bùng nổ tăng nhanh dân số, vấn đề chất thải gây ô nhiễm môi trường sống đã trở thành vấn đề lớn của hầu hết các nước trên thế giới. Nếu tính bình quân mỗi người đưa vào môi trường xung quanh 0.5 kg chất thải thì mỗi ngày trên thế giới 6 tỷ người sẽ thải ra khoảng 3 triệu tấn và một năm sẽ có khoảng một tỷ tấn chất thải.

Ở các nhà máy chế biến thực phẩm mỗi ngày cũng thải ra môi trường một lượng chất thải khá lớn, chất thải trong các nhà máy chế biến thực phẩm phần lớn là chất thải hữu cơ như các thực phẩm thừa, các phế liệu... Các chất thải này là điều kiện rất thuận lợi cho các vi sinh vật xâm nhập và phát triển gây ô nhiễm môi trường.

Vì vậy kiểm soát việc xử lý chất thải và vệ sinh môi trường khu vực chế biến phải được kiểm soát chặt chẽ đảm bảo các yêu cầu sau:

- Các chất thải thực phẩm và những vật phế thải khác không được phép lưu lại trong phòng chứa thực phẩm, trừ khi đó là điều không thể tránh được để đảm bảo thực hiện các chức năng kinh doanh.

- Chất thải thực phẩm và các chất thải khác phải được để vào các thùng chứa có thể đậy chặt trừ các nhà kinh doanh thực phẩm có thể chứng minh cho các cơ quan có thẩm quyền rằng việc sử dụng các loại thùng chứa khác là hợp lý. Các thùng chứa này phải có cấu tạo thích hợp, được giữ gìn nguyên lành và dễ làm sạch và tẩy rửa.

- Cần phải có buồng thích hợp để đổ thải và chứa đựng các chất thải thực phẩm và các chất thải khác. Buồng chứa chất thải phải được thiết kế và quản lý sao cho có thể giữ gìn sạch sẽ và có thể bảo vệ chống côn trùng và tránh gây nhiễm cho thực phẩm nước uống, trang thiết bị hoặc phương tiện.

Các cơ sở chế biến thực phẩm với quy mô lớn khi thiết kế xây dựng cần phải tính đến việc lắp đặt hệ thống xử lý chất thải. Hệ thống xử lý chất thải này phải hoạt động có hiệu quả, nhằm ngăn ngừa được các mối nguy gây ngộ độc thực phẩm từ chất thải và giảm thiểu sự ô nhiễm môi trường.

#### **4.8. Kiểm soát vệ sinh cá nhân người chế biến**

Việc kiểm soát vệ sinh cá nhân người chế biến thực phẩm là cần thiết nhằm ngăn ngừa các bệnh truyền nhiễm và các mối nguy gây ngộ độc từ người đó vào thực phẩm.

Mọi người khi tiếp xúc với thực phẩm hoặc chế biến thực phẩm phải tuân thủ các điều kiện quy định sau:

- Phải mặc quần áo bảo hộ lao động, đội mũ bọc kín tóc, đeo khẩu trang, đi ủng.
- Công nhân tham gia vào việc sơ chế hoặc chế biến thực phẩm phải rửa tay sạch trước khi bắt đầu lại công việc, nước rửa tay có pha clorin với nồng độ thích hợp, dùng bàn chải mềm để cọ rửa kỹ các khe kẽ tay, các vết thương ở tay phải băng kín bằng băng không thấm nước.
- Cấm hút thuốc, khạc nhổ, ăn uống ở nơi làm việc.
- Phải thường xuyên khám sức khỏe định kỳ tại các cơ sở y tế cho những người

chế biến thực phẩm.

#### **4.9. Kiểm soát bảo hộ lao động**

Mục đích của công tác bảo hộ lao động là thông qua các biện pháp về khoa học kỹ thuật, kinh tế, xã hội để loại trừ các yếu tố nguy hiểm và có hại phát sinh trong sản xuất, tạo nên một điều kiện lao động thuận lợi và ngày càng được cải thiện tốt hơn, ngăn ngừa tai nạn lao động và bệnh nghề nghiệp, hạn chế ốm đau và giảm sức khỏe cũng như những thiệt hại khác đối với người lao động nhằm đảm bảo an toàn, bảo vệ sức khỏe và tính mạng người lao động, trực tiếp góp phần bảo vệ và phát triển lực lượng sản xuất, tăng năng suất lao động.

Bảo hộ lao động trước hết là một phạm trù sản xuất, nhằm bảo vệ yếu tố năng động nhất của lực lượng sản xuất là người lao động, cho nên cần phải kiểm soát chặt chẽ bảo hộ lao động, vì nếu bảo hộ lao động không đảm bảo chất lượng thì dễ xảy ra tai nạn lao động, đồng thời cũng chính bảo hộ lao động là nơi lây nhiễm vi sinh vật vào trong thực phẩm.

Các cơ sở chế biến thực phẩm phải thường xuyên kiểm soát bảo hộ lao động và mỗi người tham gia chế biến thực phẩm phải được trang bị ít nhất hai bộ bảo hộ lao động trở lên.

#### **4.10. Kiểm soát bao bì và vật dụng chứa đựng thực phẩm**

Việc kiểm soát bao bì và vật dụng chứa đựng thực phẩm phải được thực hiện một cách nghiêm ngặt nhằm loại trừ sự nhiễm bẩn cho thực phẩm. Vật liệu bao bì và vật dụng chứa đựng thực phẩm phải đảm bảo các yêu cầu vệ sinh, đặc biệt là:

- Không làm hại các đặc tính cảm quan của thực phẩm.
- Không có khả năng truyền vào thực phẩm những chất gây hại cho sức khỏe con người.
- Đủ bền chắc để bảo vệ được thực phẩm.

Ngoại trừ các đồ chứa đựng làm bằng vật liệu không gỉ, nhẵn, không thấm nước, dễ làm sạch và khử trùng và có thể dùng lại sau khi làm sạch, khử trùng. Vật liệu bao gói dùng cho sản phẩm tươi ướp đá phải có lỗ thoát cho nước tan giá.

Đối với vật liệu bao gói chưa dùng phải được dự trữ trong những phòng cách xa nơi sản xuất, được bảo vệ chống bụi và chống nhiễm bẩn.

Quản lý chất lượng thực phẩm và món ăn theo hệ thống HACCP là quá trình kiểm soát mang tính chủ động, tích cực. Hiện nay, nhiều nước trên thế giới áp dụng hệ thống kiểm soát chất lượng HACCP như Mỹ, các nước tây Âu; ở Việt Nam một số doanh nghiệp đã áp dụng hệ thống này như các doanh nghiệp chế biến hải sản xuất khẩu, công ty VISSAN, công ty VINAMILK...

#### **Yêu cầu về đánh giá kết quả học tập**

- Nội dung chính của Chương:
  - + Cơ sở khoa học của việc xây dựng quy trình sản xuất chế biến món ăn
  - + Xây dựng quy trình sản xuất chế biến món ăn
  - + Thiết lập mặt bằng và khu vực sản xuất chế biến món ăn



- + Quản lý chất lượng chế biến món ăn theo hệ thống HACCP
- Cách thức và phương pháp đánh giá:
  - + Phát vấn: kiểm tra miệng
  - + Viết: tích hợp (lý thuyết và thực hành) thời gian từ 60- 90 phút.
  - + Viết bài thu hoạch: yêu cầu HS về nhà tìm hiểu trên mạng internet hoặc báo, tạp chí.... để tìm kiếm các hệ thống kiểm soát chất lượng thực phẩm và món ăn đã được áp dụng tại Việt Nam và các nước khác trên thế giới. Liên hệ thực trạng tại Việt Nam và đưa ra giải pháp cho việc áp dụng các hệ thống đó.
  - + Thang điểm: 10

### **CÂU HỎI ÔN TẬP**

1. Khi xây dựng quy trình sản xuất chế biến món ăn cần phải dựa trên các cơ sở khoa học nào? Hãy phân tích rõ các cơ sở khoa học đó.
2. Quy trình sản xuất chế biến món ăn được xây dựng dựa trên các nguyên tắc nào? Hãy phân tích rõ các nguyên tắc đó.
3. Hãy cho biết tầm quan trọng của việc lựa chọn dây chuyền sản xuất và khi lựa chọn dây chuyền sản xuất phải căn cứ vào những yếu tố nào?
4. Dây chuyền sản xuất là gì? Nêu và phân tích ưu, nhược điểm của từng loại hình dây chuyền sản xuất.
5. Bố trí mặt bằng khu vực sản xuất chế biến là gì? Trình bày ý nghĩa, nguyên tắc, yêu cầu của bố trí mặt bằng khu vực sản xuất chế biến.
6. Bố trí sản xuất theo sản phẩm là gì? Nêu và phân tích ưu, nhược điểm của hình thức bố trí này.
7. Bố trí sản xuất theo phương thức chế biến là gì? Nêu và phân tích ưu, nhược điểm của hình thức bố trí này.
8. Bố trí sản xuất cố định vị trí là gì? Nêu và phân tích ưu, nhược điểm của hình thức bố trí này.
9. Hệ thống HACCP là gì ? Việc áp dụng hệ thống HACCP đem lại lợi ích gì đối với người tiêu dùng, đối với cơ quan quản lý và đối với doanh nghiệp?
10. Hệ thống HACCP đặt quan tâm nhiều đến vấn đề kiểm soát chủ động ở những khâu nào ? Hãy phân tích rõ vấn đề kiểm soát ở từng khâu đó.

## BÀI TẬP THỰC HÀNH

### **Bài tập1:**

Đi tham quan khách sạn- nhà hàng tại địa phương: quan sát, vẽ và mô tả lại mặt bằng khu vực sản xuất chế biến. Viết báo cáo đánh giá, nhận xét về việc thiết lập mặt bằng của khu vực này và đưa ra những giải pháp khắc phục những hạn chế còn tồn tại.

### **Bài tập2:**

Chia học sinh thành từng nhóm, thực hành vẽ sơ đồ mặt bằng khu vực sản xuất chế biến (sắp xếp, bố trí các trang thiết bị cần thiết cho hợp lý).

### **Bài tập3:**

Sử dụng Internet để tìm kiếm các hệ thống kiểm soát chất lượng thực phẩm và món ăn đã được áp dụng tại Việt Nam và các nước khác trên thế giới. Viết bản báo cáo phân tích, so sánh sự khác biệt của các hệ thống này với hệ thống HACCP.

### **Bài tập4:**

Sử dụng Internet để tìm kiếm và mở rộng kiến thức của bạn về việc lựa chọn dây chuyền sản xuất và bố trí mặt bằng khu vực sản xuất chế biến của các nhà hàng- khách sạn trong nước cũng như quốc tế.

## CHƯƠNG 4

### QUẢN TRỊ CƠ SỞ VẬT CHẤT KỸ THUẬT

**Mã chương: M16- 04**

#### **Giới thiệu**

Cơ sở vật chất kỹ thuật của bộ phận chế biến món ăn là yếu tố không thể thiếu trong quá trình kinh doanh sản phẩm ăn uống, nếu cơ sở vật chất kỹ thuật của doanh nghiệp thiếu hoặc không đáp ứng được nhu cầu kinh doanh thì hoạt động kinh doanh không thể tiến hành tốt được. Quản trị tốt cơ sở vật chất kỹ thuật sẽ góp phần khai thác tối đa các nguồn lực, tiết kiệm chi phí và mang lại hiệu quả cao trong hoạt động kinh doanh.

#### **Mục tiêu:**

- Trình bày được các kiến thức cơ bản về: khái niệm, vai trò cơ sở vật chất kỹ thuật và quản trị nhà xưởng - mặt bằng sản xuất chế biến.
- Trình bày được những yêu cầu khi mua sắm và nguyên tắc khi lắp đặt các thiết bị.
- Mô tả được cách lắp đặt, vận hành, sử dụng và bảo dưỡng các thiết bị, dụng cụ trong nhà bếp.
- Có ý thức vệ sinh, cẩn thận, tỉ mỉ, tích cực trong việc quản lý, bảo dưỡng, sử dụng, ....cơ sở vật chất kỹ thuật của bộ phận bếp.

#### **Nội dung chính:**

### **1. KHÁI QUÁT VỀ CƠ SỞ VẬT CHẤT KỸ THUẬT**

#### *Mục tiêu*

- Trình bày được khái niệm cơ sở vật chất kỹ thuật của doanh nghiệp kinh doanh sản phẩm ăn uống.
- Xác định rõ vai trò của cơ sở vật chất kỹ thuật.
- Có ý thức vệ sinh, cẩn thận, tỉ mỉ, tích cực trong việc quản lý, bảo dưỡng, sử dụng, ....cơ sở vật chất kỹ thuật của bộ phận bếp.

#### **1.1. Khái niệm**

Cơ sở vật chất kỹ thuật của doanh nghiệp kinh doanh sản phẩm ăn uống là tư liệu lao động của doanh nghiệp đó hay nói cách khác đó là toàn bộ những phương tiện cần thiết cho quá trình sản xuất chế biến các sản phẩm ăn uống của doanh nghiệp.

#### **1.2. Vai trò**

Cơ sở vật chất kỹ thuật có vai trò quan trọng trong hoạt động kinh doanh của các doanh nghiệp kinh doanh sản phẩm ăn uống. Có thể chỉ ra một số vai trò cơ bản sau:

- Nó là yếu tố không thể thiếu trong quá trình kinh doanh sản phẩm ăn uống, nếu cơ sở vật chất kỹ thuật của doanh nghiệp thiếu hoặc không đáp ứng được nhu cầu kinh doanh thì hoạt động kinh doanh không thể tiến hành tốt được.
- Khi xem xét đặc điểm của cơ sở vật chất kỹ thuật của doanh nghiệp, chúng ta

biết rằng nó là yếu tố cấu thành nên các sản phẩm của doanh nghiệp chính vì vậy có thể thấy rằng cơ sở vật chất kỹ thuật của doanh nghiệp là một trong những yếu tố quyết định chất lượng hàng hóa, dịch vụ, giá cả sản phẩm.

- Cơ sở vật chất kỹ thuật của doanh nghiệp là yếu tố cơ bản quyết định việc lựa chọn các loại sản phẩm (số lượng, chủng loại, chất lượng) cũng như phương hướng kinh doanh của doanh nghiệp .

- Cơ sở vật chất kỹ thuật của doanh nghiệp là yếu tố quyết định đến loại, hạng của doanh nghiệp và thị trường mục tiêu trong hoạt động kinh doanh.

- Cơ sở vật chất kỹ thuật của doanh nghiệp quyết định đến quá trình lao động trong doanh nghiệp, trong đó nó ảnh hưởng trực tiếp đến quy trình phục vụ, năng suất lao động, thời gian, tốc độ phục vụ, sức khỏe của người lao động...

Quản trị tốt cơ sở vật chất kỹ thuật của doanh nghiệp có những vai trò hết sức quan trọng trong hoạt động kinh doanh, phục vụ.

- Giúp cho quá trình kinh doanh phục vụ được thuận lợi, thông suốt đảm bảo đủ các yếu tố vật chất về mặt chất lượng, số lượng cho quá trình kinh doanh, phục vụ.

- Tiết kiệm các chi phí về đầu tư, mua sắm, sửa chữa cơ sở vật chất kỹ thuật của khách sạn.

- Khai thác tối đa các nguồn lực về cơ sở vật chất kỹ thuật mang lại hiệu quả cao trong hoạt động kinh doanh

Cơ sở vật chất kỹ thuật của bộ phận bếp trong doanh nghiệp kinh doanh sản phẩm ăn uống được phân thành hai loại:

- Nhà xưởng tức là các khu vực sản xuất chế biến bao gồm:

- + Khu vực tiếp nhận và bảo quản thực phẩm

- + Khu vực sơ chế cắt thái

- + Khu vực chế biến

- + Khu vực chia và xuất thức ăn

- + Khu vực vệ sinh

- Trang thiết bị dụng cụ phục vụ cho quá trình chế biến (thiết bị sản xuất chế biến, dụng cụ và thiết bị phụ trợ khác).

## **2. QUẢN TRỊ NHÀ XƯỞNG VÀ MẶT BẰNG SẢN XUẤT CHẾ BIẾN**

*Mục tiêu:*

- Trình bày được các kiến thức cơ bản về: quản trị nhà xưởng - mặt bằng sản xuất chế biến.

- Có ý thức vệ sinh, cẩn thận, tỉ mỉ, tích cực ương việc quản lý nhà xưởng và mặt bằng sản xuất chế biến.

### **\* Những yêu cầu chung đối với nhà xưởng và mặt bằng sản xuất**

*Yêu cầu về mặt công nghệ*

Đảm bảo tính chất một chiều của dây chuyền sản xuất và tiêu thụ sản phẩm. Đây là yêu cầu rất quan trọng, nó ảnh hưởng trực tiếp tới hiệu quả hoạt động sản xuất kinh

doanh. Bố trí các bộ phận phải chú ý đến quy trình công nghệ chế biến các nhóm hàng, mặt hàng cụ thể đồng thời phải tạo điều kiện áp dụng cơ khí hóa quá trình lao động, đảm bảo vệ sinh an toàn lao động.

về mặt diện tích không gian các bộ phận : phải lựa chọn chiều rộng, chiều dài, chiều cao của các phòng sao cho hợp lý. Kích thước của các phòng không giống nhau, sự khác nhau đó là do chức năng của các phòng quyết định.

Lựa chọn các vật liệu : các thiết bị nội thất phải phù hợp với từng phòng.

#### *Yêu cầu về mặt mỹ quan*

Nhiều nhà thiết kế khi xây dựng nhà hàng thường chỉ quan tâm đến mỹ quan của phòng ăn, mặt tiền nhà hàng mà không mấy chú ý đến nhà bếp, điều này hoàn toàn sai lầm, bởi nhà bếp là một bộ phận kết thành của nhà hàng vì vậy mà về kết cấu lẫn mỹ quan phải đồng bộ. Đồng thời cần chú ý là nhà bếp là bộ phận sản xuất quan trọng, quyết định sự sống còn của nhà hàng. Tất nhiên là yêu cầu mỹ quan của mỗi bộ phận một khác. Các bộ phận trong nhà bếp Cần phải trang nhã, đẹp giản dị tạo nên sự hài hòa của tổng thể công trình. Hình dáng kiến trúc bên ngoài phải đảm bảo tính thống nhất và ăn nhập với cấu trúc bên trong của ngôi nhà.

#### *Yêu cầu về mặt vệ sinh, an toàn*

Nhà bếp là nơi chế biến các sản phẩm ăn uống nên khâu vệ sinh hết sức quan trọng.

- Bố trí các khu phòng, trang trí nội thất, lắp đặt các thiết bị phải hợp lý phù hợp quy mô của từng nhà hàng.

Ví dụ: Chọn gạch lát nền, gạch ốp tường phù hợp.

- Tính toán hệ thống thông hơi, thông gió, chiếu sáng cấp thoát nước hợp lý.

#### *Yêu cầu về mặt kinh tế*

Ngoài những yêu cầu chung ở trên còn phải tính đến hiệu quả kinh tế tức là vừa tiết kiệm diện tích, không gian vừa đảm bảo về mặt công nghệ đồng thời có thể cùng một diện tích vẫn có thể bố trí được nhiều công việc mà các công việc vẫn đảm bảo tiến độ không bị chồng chéo.

### **2.1. Quản trị khu vực tiếp nhận thực phẩm, hàng hóa**

- Mỗi nhà hàng đều phải bố trí một vị trí tiếp nhận thực phẩm, hàng hóa.

- Vị trí nơi tiếp nhận phải gần kho và gần nơi sơ chế cắt thái.

- Không gian tiếp nhận phải đủ rộng tùy theo quy mô nhà hàng.

- Mặt bằng phải khô, sạch, không trơn trượt và phải có độ nghiêng nhất định để thoát nước khi cọ rửa.

- Hướng đi vào của các xe chở thực phẩm sao cho không qua các bộ phận khác trong nhà hàng (thường bố trí đi cửa sau) đồng thời đường đi, cửa ra vào phải đủ rộng, đủ cao để xe ra vào thuận lợi.

- Quản lý khu vực này là thủ kho, cần chú ý giữ gìn khu vực này sạch sẽ, không để các bộ phận khác lợi dụng để làm việc khác cản trở khi tiếp nhận thực phẩm. Đồng thời phải đảm bảo vệ sinh kịp thời sau khi đã tiếp nhận xong hàng hóa, thực phẩm.

## 2.2. Quản trị khu vực dự trữ và bảo quản thực phẩm

- Khi xây dựng kho tàng phải đảm bảo các yêu cầu cụ thể sau:
  - + Diện tích kho tàng phải đủ rộng: Tính toán diện tích kho tàng phải đáp ứng được các nhu cầu lưu trữ, nhập kho (diện tích giành cho vận chuyển nguyên vật liệu vào kho, diện tích cần thiết thực hiện kiểm tra và làm các thủ tục nhập kho nguyên vật liệu, phân loại và đưa vào lưu kho nguyên vật liệu cũng như diện tích cần thiết để làm các thủ tục xuất kho. Nếu diện tích không đảm bảo sẽ gây ra khó khăn khi thực hiện các nhiệm vụ trên, làm tăng chi phí nhập và xuất kho nguyên vật liệu.
  - + Kho tàng phải sáng sủa, dễ quan sát: Thiết kế kho tàng phải tính đến yếu tố ánh sáng, thông gió....Trang thiết bị kho tàng phải đảm bảo cung cấp đầy đủ ánh sáng cần thiết cho mọi hoạt động liên quan đến xuất nhập, lưu kho và bảo quản nguyên vật liệu. Mặt khác, yêu cầu dễ quan sát còn liên quan đến cả công tác sắp đặt nguyên vật liệu trong kho. Chỉ có sắp xếp nguyên vật liệu thật khoa học với trang thiết bị thích hợp mới đáp ứng được yêu cầu này.
  - + Yêu cầu đảm bảo an toàn: Đây là yêu cầu cao nhất khi lưu kho nguyên vật liệu. Muốn đảm bảo an toàn ngay từ khâu thiết kế kho tàng đã phải tính toán các thông số thích hợp cho việc lưu kho các loại nguyên vật liệu cụ thể, tính toán cẩn trọng các điều kiện cần thiết để chống cháy, nổ, thiết kế các đường thoát hiểm, đường cho các phương tiện chữa cháy và cứu hộ hoạt động khi cần. Khi bố trí trang thiết bị kho tàng cũng phải tính toán chặt chẽ yếu tố này.
  - + Trang thiết bị kho tàng phải đáp ứng yêu cầu trang thiết bị tối thiểu do chính đặc điểm của nguyên vật liệu lưu kho đòi hỏi, trang thiết bị nâng cao phụ thuộc vào năng lực tài chính của doanh nghiệp.

- Số lượng kho, chủng loại kho (gần những loại kho gì) diện tích của từng kho là do quy mô và đặc điểm kinh doanh của nhà hàng quyết định.

Ở các khách sạn, nhà hàng lớn gồm có các loại kho như: Kho lạnh bảo quản thịt (độ lạnh thấp), kho lạnh bảo quản rau (độ lạnh trên 0°C), kho bảo quản thực phẩm khô (có máy điều hòa không khí - thường nhiệt độ từ 15°C - 20°C), kho thực phẩm khô thông thường...

- Ngoài ra cần chú ý khâu vệ sinh kho, nhất là những kho có nhiệt độ dương, kho rau quả. Đồng thời phải có định kỳ để làm tổng vệ sinh các loại kho.

## 2.3. Quản trị khu vực SO' chế cất thái

Tùy theo quy mô, đặc điểm kinh doanh của từng nhà hàng mà diện tích của khu vực sơ chế cất thái rộng hay hẹp, được phân chia thành từng khu riêng biệt hay không.

Ở các khách sạn, nhà hàng lớn, khu sơ chế cất thái được chia thành: khu sơ chế cất thái rau củ riêng, khu sơ chế thịt gia súc, gia cầm và khu sơ chế thủy sản, khu sơ chế gia vị...

Ngoài những yêu cầu chung về không gian, về ánh sáng, cấp thoát nước, thông hơi, thông gió thì cần chú ý một số vấn đề sau:

- Nền nhà phải thiết kế nghiêng (độ nghiêng từ 3° - 5°) để thoát nước khi cọ rửa, sử dụng gạch lát nền có ma sát để trông trơn trượt.

- Khi lắp đặt các thiết bị trong phòng phải chú ý đến quá trình vận hành sao cho thuận lợi với người sử dụng và tiết kiệm diện tích.
- Hệ thống bồn rửa, vòi nước đủ, thuận tiện.
- Các dụng cụ cần có nơi quy định để cố định, những dụng cụ sắc nhọn như dao, kéo không để quá xa, quá cao so với tầm tay với (thường được treo lên giá ở góc khuất).
- Thiết bị và dụng cụ phải đầy đủ, đúng chủng loại.
- Phải quy định những dụng cụ cất thái, chứa đựng thực phẩm sống riêng, chín riêng (ví dụ: dao, thớt, khay, rổ, giá...)
- Ở những nhà bếp không có điều kiện để chia thành từng khu vực sơ chế các nhóm thực phẩm riêng biệt mà tất cả các thực phẩm đều tập trung ở một chỗ (đối với các nhà hàng nhỏ, lượng thực phẩm ít) thì cần phải chú ý quy định dụng cụ sơ chế cất thái, chứa đựng các nhóm thực phẩm riêng.

Ví dụ: Dụng cụ sơ chế, cất thái, chứa đựng cần để riêng cho các loại thực phẩm như: rau củ, thịt gia súc, gia cầm, thủy sản...

Các nhà hàng lớn còn quy định thớt màu gì thì quy định cho thực phẩm gì-

Khi bố trí các công việc trong phòng sơ chế phải tính toán sao vừa tiết kiệm diện tích vừa đồng thời không bị cản trở quá trình làm việc, đồng thời phải đảm bảo thuận lợi cho người lao động, tức là không bị hao phí sức lực, thời gian do phải đi lại nhiều, di chuyển thực phẩm, dụng cụ mất nhiều công sức...

- Trong quá trình sơ, cất thái, những phần thực phẩm bị thải bỏ cần phải được thu gom ngay và làm vệ sinh kịp thời để không làm cản trở các công việc khác.
- Khi hết ca làm việc, toàn bộ khu vực phải được làm tổng vệ sinh, các thiết bị, dụng cụ sau khi đã vệ sinh sạch sẽ phải được đặt vào đúng nơi quy định, việc này tạo ra thói quen ngăn nắp cho nhân viên vừa đồng thời tạo điều kiện để kiểm kê, giao ca được thuận lợi.

#### **2.4. Quản trị khu vực chế biến**

Tùy theo quy mô và đặc điểm kinh doanh của từng nhà hàng mà nhà bếp có thể chia ra thành nhiều bếp khác nhau: bếp nóng, bếp nguội, bếp tiệc, bếp bánh...

Quy mô nhà bếp khác nhau, mặt hàng chế biến khác nhau thì đòi hỏi diện tích khác nhau và đồng thời yêu cầu về trang thiết bị cũng khác nhau. Ví dụ: các bếp chế biến bánh Âu Cần các thiết bị như máy đánh khuấy, máy cán bột, cắt bột, lò nướng bánh... Bếp nguội không cần lò, bếp mà chỉ cần các dụng cụ cất thái, dụng cụ chứa đựng, dụng cụ trình bày...

Nhà hàng càng lớn càng hiện đại thì nhà bếp càng cần được lắp đặt nhiều trang thiết bị hiện đại. Ngược lại, nhà hàng nhỏ thì không thể có điều kiện đầu tư lắp đặt thiết bị đắt tiền mà chủ yếu là các dụng cụ thủ công thô sơ.

Đối với nhà bếp, ngoài yêu cầu về diện tích, không gian đủ rộng, yêu cầu về ánh sáng, thông hơi, thông gió, cấp thoát nước, yêu cầu cụ thể các thiết bị dụng cụ với từng nhà bếp thì còn cần chú ý một số điểm sau:

- Nền nhà cũng cần thiết kế để đảm bảo độ nghiêng (từ 3°-5°) và được lát bằng gạch chống trơn. Cạnh bếp nấu phải có vòi nước để sử dụng khi nấu. Sử dụng gạch men

trắng ốp tường cao từ sàn lên khoảng 2 mét.

- Bố trí các công việc trong nhà bếp phải hợp lý theo hướng một chiều, ví dụ: từ công đoạn cắt thái đến tẩm ướp đến chế biến nhiệt, trình bày sản phẩm rồi đến xuất sản phẩm phải liên hoàn không chông chéo làm ảnh hưởng đến năng suất và hao phí sức lao động.

- Trong một nhà bếp cần phải quy định những dụng cụ chứa đựng, cắt thái, trình bày đối với từng nhóm thực phẩm riêng (nhóm gia súc gia cầm riêng, nhóm thủy sản riêng, nhóm rau củ riêng) đặc biệt là dụng cụ chứa đựng sống riêng, chín riêng.

- Trong quá trình chế biến, khi kết thúc một công việc nào đó cần tiến hành vệ sinh ngay, đồng thời phải sắp xếp, bố trí lại thiết bị, dụng cụ, thực phẩm, gia vị... như trước để khi tiến hành các công việc sau được thuận lợi.

- Cần chú ý là trong nhà bếp có rất nhiều thiết bị, dụng cụ, thực phẩm, gia vị cho nên mỗi loại đều được quy định để cố định ở một vị trí, khi dùng xong phải trả lại đúng vị trí của nó để khi cần đến ta có thể lấy ngay được không mất thời gian tìm kiếm.

- Khi hết ca làm việc phải tổng vệ sinh và sắp xếp thiết bị dụng cụ theo đúng quy định.

- Trước khi ra khỏi khu vực nhà bếp phải kiểm tra lại toàn bộ hệ thống điện, gas, vòi nước, đóng lại các hệ thống cửa.

## **2.5. Quản trị khu vực chia và xuất thức ăn**

Mỗi một nhà bếp đều có một khu vực chia và xuất thức ăn.

Đây là khu vực trung gian giữa nhà bếp và nhà bàn. Thức ăn sau khi chế biến cần phải được định suất, trình bày ra các dụng cụ phù hợp với từng món ăn.

Tùy từng món ăn và tính chất của bữa ăn mà yêu cầu cách trình bày khác nhau. Có những món đòi hỏi trình bày phải đẹp, mất nhiều thời gian và đồng thời ở các bữa ăn phục vụ đông người thì số lượng món ăn trình bày rất nhiều. Bởi vậy việc thiết kế khu vực chia và xuất thức ăn sẽ tùy thuộc vào quy mô và đặc điểm kinh doanh của nhà hàng, tức là diện tích, không gian của khu vực này phải đủ rộng đồng thời hướng đi của các nhân viên nhà bếp từ khu vực chế biến khi đưa thức ăn vào và hướng ra của nhân viên bàn khi vận chuyển thức ăn lên nhà bàn phải thuận lợi.

Cần chú ý trong quá trình định suất và trình bày không nên để khách hàng từ trên nhà bàn có thể nhìn thấy. Ví dụ: khi ta thiết kế khoảng cách giữa nhà bàn và khu vực chia thức ăn gần nhau, thẳng hướng đi lại của nhân viên khi ra vào nhận thức ăn mà khách hàng có thể nhìn thấy hoặc qua vách ngăn bằng kính, thường hay gây nên tính tò mò của khách và như vậy yêu cầu của một phòng ăn đòi hỏi phải yên tĩnh, tránh ồn ào đã không được đảm bảo.

Khu vực chia và xuất thức ăn ngoài những yêu cầu chung về ánh sáng, vệ sinh, thông hơi, thông gió thì cần chú ý những điểm sau:

- Các dụng cụ chuyên dùng phải bố trí đầy đủ đồng thời phải quy định vị trí để các dụng cụ này sao cho hợp lý. Ví dụ: các dụng cụ bày bàn như bát đĩa... được để trên giá và giá bát đĩa ở chỗ nào để thuận lợi cho người sử dụng, các loại muôi, thìa, bàn sản cần được treo vừa tầm tay với và phải cố định ở một vị trí.



- Bàn để chia thức ăn cần đảm bảo những yêu cầu sau:
  - + Bàn phải chắc chắn, bề mặt phẳng nhẵn để dễ cọ rửa, chiều cao khoảng 0.8m, chiều rộng và dài tùy theo diện tích của khu vực chia thức ăn nhưng không hẹp quá 1 mét.

Sau mỗi lần kết thúc một công việc cần phải tiến hành làm vệ sinh ngay và sắp xếp các thiết bị, dụng cụ cho ngăn nắp, các dụng cụ đựng thức ăn, chia và trình bày món ăn cần phải vệ sinh ngay và trả về đúng vị trí ban đầu.

Sau mỗi ca làm việc cần phải tổng vệ sinh khu vực và sắp xếp dụng cụ cho đúng vị trí.

## **2.6. Quản trị khu vực vệ sinh**

Mỗi nhà bếp đều cần một khu vực để vệ sinh các thiết bị dụng cụ.

Khu vực vệ sinh cần được bố trí gần bếp để hạn chế việc đi lại nhiều của nhân viên vì các thiết bị dụng cụ thường phải cọ rửa thường xuyên. Ví dụ như chảo xào, sau mỗi lần xào phải rửa lại để xào mẻ sau, các loại dụng cụ chứa đựng thực phẩm, mỗi lần dùng xong đều phải rửa sạch để chuẩn bị cho lần sau.

Như vậy vị trí của khu vực này tương đối cách biệt với khu vực chế biến. Tức là không bố trí gần bếp quá để ảnh hưởng đến quá trình chế biến nhưng đồng thời không thể bố trí xa quá.

Cần chú ý là ở các nhà bếp lớn, dụng cụ, thiết bị nhiều thì khu vệ sinh thiết bị dụng cụ nhà bếp phải riêng biệt với khu vực vệ sinh nhà bàn, còn ở một số nhà hàng nhỏ các thiết bị, dụng cụ nhà bàn và nhà bếp có thể sử dụng chung để tiết kiệm diện tích, giảm chi phí xây dựng.

- Việc thiết kế khu vực vệ sinh cần phải tính toán kỹ, không nên xem nhẹ khu vực này, bởi vì tất cả các công việc trong nhà bếp cũng giống như các mắt xích của một dây chuyền, ở một khâu nào đó bị cản trở sẽ ảnh hưởng đến tất cả các khâu khác.

- Ngoài những yêu cầu chung như ánh sáng, vệ sinh, thông gió, diện tích đủ rộng thì cần phải chú ý một số điểm sau:

- + Nền nhà thiết kế nghiêng (từ 10 - 15 độ) để thoát nước đồng thời lát gạch chống trơn.

- + Tường ốp gạch men cao từ sàn lên khoảng 2 m.

- + Hệ thống vòi nước, bồn rửa phải đủ, đảm bảo chất lượng.

Cần chú ý là hiện nay trên thị trường có nhiều loại bồn rửa, vòi nước khác nhau (mẫu mã khác nhau và đặc biệt là chất lượng rất khác nhau). Ở các nhà bếp lớn việc sử dụng bồn rửa là thường xuyên, liên tục đồng thời cần vệ sinh cho nhiều loại thiết bị, dụng cụ khác nhau nên đòi hỏi bồn rửa phải to, sâu và chắc chắn.

- Các thiết bị, dụng cụ, hóa chất tẩy rửa phải có vị trí để cố định, nhất là các hóa chất khi sử dụng xong cần phải bảo quản nơi khô sạch.

Trong quá trình làm vệ sinh các thiết bị, dụng cụ cần lưu ý nhân viên vệ sinh về cách làm vệ sinh từng loại thiết bị dụng cụ. Các chất thải bỏ như thức ăn thừa, cháy hỏng... cần phải thu gom vào thùng rác trước khi làm vệ sinh đồng thời trong quá trình sử dụng vẫn luôn phải chú ý lắp chắn rác ở bồn rửa để không bị tắc hỏng bồn rửa.

Các dụng cụ trước và sau khi làm vệ sinh cần phải sắp đặt gọn gàng, chắc chắn để khi tiến hành vệ sinh thuận lợi, tránh đổ vỡ. Sau mỗi lần vệ sinh một số loại dụng cụ nào đó cần phải vệ sinh ngay từ khu vực này

- Sau mỗi ca làm việc cần phải tiến hành tổng vệ sinh toàn bộ khu vực và sắp xếp các thiết bị, dụng cụ đúng nơi quy định.
- Khi xảy ra hư hỏng ở bồn nước cần phải báo cáo với lãnh đạo để kịp thời sửa chữa.

### **3. QUẢN TRỊ THIẾT BỊ SẢN XUẤT CHẾ BIẾN**

*Mục tiêu:*

- Trình bày được những yêu cầu khi mua sắm và nguyên tắc khi lắp đặt các thiết bị.
- Mô tả được cách lắp đặt, vận hành, sử dụng và bảo dưỡng các thiết bị, dụng cụ trong nhà bếp.
- Có ý thức vệ sinh, cẩn thận, tỉ mỉ, tích cực trong việc quản lý, bảo dưỡng, sử dụng, ....thiết bị sản xuất chế biến của bộ phận bếp.

#### **3.1. Khái quát chung về thiết bị sản xuất chế biến**

Quản trị thiết bị sản xuất chế biến là một trong những nhiệm vụ quan trọng vì như ta đã biết thiết bị sản xuất chế biến là phần cơ bản của cơ sở vật chất kỹ thuật của nhà bếp.

Việc quản lý các thiết bị sản xuất chế biến thường được giao cho các tổ và được xác định trách nhiệm rõ ràng trong công tác này.

Các nhà bếp cần có các quy tắc quản lý các thiết bị sản xuất chế biến về số lượng và chất lượng, kịp thời phát hiện hư hỏng, mất mát và quy trách nhiệm đến từng tổ, từng ca hay từng cá nhân. Mỗi năm ít nhất một lần kiểm kê để đánh giá tình trạng trang thiết bị sản xuất chế biến trong nhà bếp.

Đe có một sản phẩm đầu ra kịp thời, chất lượng đảm bảo thì phải có hệ thống máy móc, thiết bị hoàn chỉnh, không để xảy ra sự cố hỏng hóc bất thường. Điều đó đòi hỏi nhà quản trị phải tăng cường kiểm tra bảo toàn sản xuất. Việc kiểm tra phải được tiến hành ở cả 3 phương diện: kiểm tra trước, kiểm tra sau và kiểm tra trong quá trình hoạt động. Cả 3 phương diện này còn gắn với thời gian và yêu cầu sửa chữa.

Ví dụ: kiểm tra trước thường đòi hỏi xem xét và vận hành thử để xem có sự cố gì hay không, việc này phải làm thường xuyên, hàng ngày. Kiểm tra trong quá trình hoạt động là xem xét hệ thống dây truyền máy móc, ở đâu có khả năng xảy ra sự cố phải kịp thời xử lý. Kiểm tra sau thường gắn với yêu cầu trùng tu, bảo dưỡng gắn với hoạt động thường xuyên, nó đòi hỏi phải có một đội ngũ cán bộ kỹ thuật và một khoản dự trữ phụ tùng thay thế nhất định. Sửa chữa lớn đòi hỏi phải đại tu hoặc thay thế những bộ phận máy móc, thiết bị quan trọng nên cần nhiều thời gian và chi phí cao hơn, ở đây yêu cầu bố trí hợp lý thời gian ngừng việc để sửa chữa lém là rất quan trọng.

\* Yêu cầu chung về thiết bị sản xuất chế biến trong nhà bếp:

Chế biến các sản phẩm ăn uống cũng như việc phục vụ ăn uống thường được tiến

hành theo các quy trình kỹ thuật nhất định. Mỗi quy trình kỹ thuật bao gồm một số nghiệp vụ cụ thể và phải sử dụng các loại thiết bị, dụng cụ khác nhau. Để đảm bảo năng suất lao động cao đồng thời đạt được yêu cầu về chất lượng sản phẩm thì khi thiết kế, chế tạo, mua sắm, lắp đặt và sử dụng các thiết bị dụng cụ cần phải đảm bảo các yêu cầu về kỹ thuật, kinh tế, vệ sinh, mỹ thuật.

- Yêu cầu về kỹ thuật:

Các loại thiết bị sản xuất chế biến nhìn chung phải đơn giản, gọn nhẹ, dễ di chuyển, dễ tháo, lắp.

- Yêu cầu vệ sinh:

Thiết bị sản xuất chế biến trong nhà bếp dùng để chế biến sản phẩm ăn uống vì vậy mà phải đảm bảo về mặt vệ sinh. Việc đảm bảo vệ sinh không đơn giản chỉ là việc giữ gìn sạch sẽ, không để thực phẩm bị nhiễm bẩn nhiễm tạp chất mà còn là việc đảm bảo giữ gìn giá trị dinh dưỡng, tránh nhiễm độc vào thực phẩm trong quá trình chế biến do bản thân thiết bị, dụng cụ gây nên. Bởi vậy khi lựa chọn thiết bị sản xuất chế biến cần phải chú ý đến chất liệu để dễ tạo chúng.

- Yêu cầu về mỹ thuật:

Đây là một yêu cầu cần được chú ý đối với thiết bị sản xuất chế biến nhà bếp nói riêng và đối với các sản phẩm công nghiệp, hàng tiêu dùng nói chung. Yêu cầu mỹ thuật cụ thể đối với mỗi loại khác nhau nhưng nhìn chung phải đảm bảo trang nhã, thanh thoát, màu sắc và trang trí trên các thiết bị sản xuất chế biến phải hài hòa, hình dáng phải cân đối.

\* Những nguyên tắc cần đảm bảo khi lắp đặt các thiết bị cho nhà bếp:

- Khoảng cách an toàn giữa các trang thiết bị; dễ tiếp cận các bình chữa cháy, lối thoát hiểm.

- Tận dụng không gian của nhà bếp cả về diện tích lẫn chiều cao.

- Giảm thiểu việc di chuyển của nhân viên. Các tuyến đường không nên cắt chéo hoặc đi vòng.

- Phù hợp với trình tự công việc, phù hợp với công nghệ sản xuất. Chỉ nên đi theo một chiều trong quy trình làm việc nhằm tránh những chỗ thắt nút gây ách tắc và nguy hiểm va chạm.

- Sự thoải mái khi làm việc, có đủ ánh sáng, không khí, nhiệt độ phải phù hợp.

- Bảo dưỡng phải dễ dàng.

- Tạo năng suất lao động cao nhất.

- Tầm nhìn tối đa, không bị che khuất bởi những yếu tố khác.

- Sự sắp xếp bố trí trang thiết bị phải linh hoạt, có thể thay đổi nhanh chóng khi cần thiết để thích ứng với các tình huống xảy ra ngoài dự kiến.

- Đảm bảo toàn, an ninh trong sử dụng.

\* Những sai lầm có thể xảy ra khi mua sắm thiết bị cho nhà bếp:

- Mua thiết bị khi không có nhu Cầu thực sự đối với thiết bị đó.

- Thiết bị không phù hợp với cơ sở hạ tầng của khách sạn, nhà hàng.

- Thiết bị không thích ứng.

- Không thỏa thuận hoặc không quy định rõ về việc bàn giao các tài liệu kỹ thuật liên quan, như vận hành, bảo dưỡng, xử lý những tình huống hỏng hóc đơn giản.

- Không thỏa thuận hoặc không quy định rõ về việc lắp đặt, vận hành thử cũng như huấn luyện sử dụng dẫn đến việc phải trả thêm chi phí này.
- Không quan tâm đến tất cả các khía cạnh của thiết bị như khả năng gây ô nhiễm môi trường.

- Thỏa thuận không rõ hoặc không đầy đủ về các điều kiện bảo hành.
- Tìm kiếm phụ tùng thay thế khó khăn, phụ thuộc vào một nhà cung cấp khi thiết bị hư hỏng.

- Khách sạn không có nhân viên đủ khả năng về kỹ thuật để vận hành thiết bị đó.

\* Phân loại: Để tiến hành hoạt động bình thường, nhà bếp phải sử dụng nhiều thiết bị sản xuất chế biến khác nhau. Mỗi loại có cấu tạo và công dụng riêng. Để tăng cường công tác quản lý và sử dụng tốt các thiết bị sản xuất chế biến cần tiến hành phân loại chúng. Có nhiều cách phân loại:

- Nếu căn cứ vào giá trị của tài sản thì thiết bị sản xuất chế biến nhà bếp phân thành hai loại: tài sản cố định và tài sản lưu động.

Tài sản cố định là những thiết bị dụng cụ đắt tiền, độ bền cao, hình thái vật chất ít biến đổi trong quá trình sử dụng. Hay nói cách khác đó là những tài sản có thời hạn khấu hao dài, thường từ hơn một năm trở lên.

Tài sản lưu động (còn gọi là vật rẻ tiền mau hỏng) là những tài sản rẻ tiền có độ bền thấp, thường thời hạn khấu hao ngắn từ một năm trở xuống. Những tài sản này hình thái vật chất dễ biến đổi trong quá trình sử dụng.

- Nếu căn cứ vào tính năng tác dụng của tài sản thiết bị sản xuất chế biến nhà bếp phân thành 5 loại:

Thiết bị lạnh.

Thiết bị cơ

Thiết bị hỗ trợ

Dụng cụ thô sơ.

### **3.2. Quản trị thiết bị lạnh**

#### *3.2.1. Nguyên lý hoạt động*

Tất cả các thiết bị lạnh đều có cùng nguyên lý hoạt động, đó là: chất làm lạnh chuyển động theo một chu kỳ tuần hoàn, trong quá trình đó chất làm lạnh thu nhiệt từ môi trường lạnh thải ra môi trường nóng dựa trên nguyên lý biến đổi trạng thái.

#### *3.2.2. Phân loại, cấu tạo*

\* *Phân loại*

Có nhiều cách phân loại khác nhau, trong nhà bếp thường căn cứ vào chức năng của thiết bị để phân thành 2 loại:

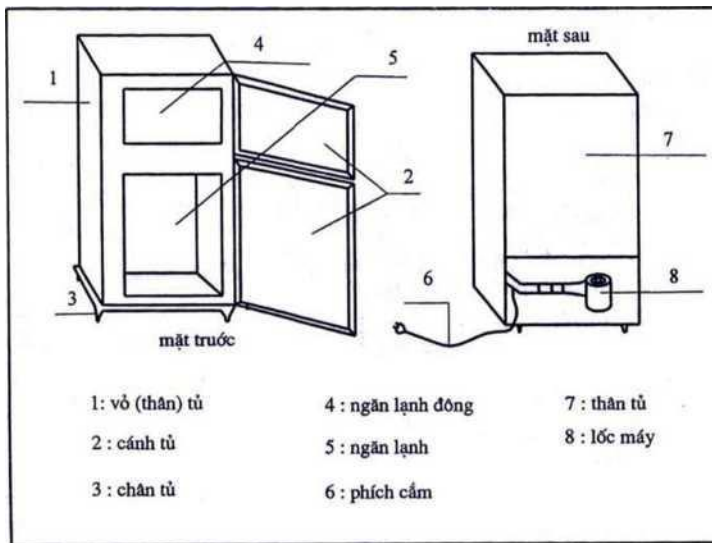
- Kho lạnh: thường chỉ có ở những nhà hàng lớn, dự trữ, bảo quản thực phẩm với số lượng lớn và thời gian bảo quản tương đối dài.

- Tủ lạnh: đây là thiết bị lạnh phổ biến nhất mà hầu hết các nhà hàng lớn nhỏ đều cần đến.

Tủ lạnh có nhiều loại, dung tích khác nhau, độ lạnh khác nhau dùng để bảo quản

nhiều loại thực phẩm khác nhau. Kho lạnh, cũng có nhiều loại kích thước to nhỏ và nhiệt độ lạnh khác nhau. Thực chất kho lạnh cũng giống như tủ lạnh vì cùng có nguyên lý hoạt động, chỉ khác nhau về kích thước.

\* *Cấu tạo:*



#### **Sơ đồ 4.1: Cấu tạo tủ lạnh**

Như trên đã nói kho lạnh thực chất cũng chỉ là tủ lạnh có kích thước lớn vì vậy ở phần này ta chỉ nghiên cứu cấu tạo của tủ lạnh.

**Vỏ tủ:** gồm 2 lớp kim loại, mặt ngoài được sơn bóng để dễ lau rửa, mặt trong được gắn lớp nhựa trắng, ở giữa có lớp cách nhiệt.

**Cánh tủ:** Cũng gồm 2 lớp tương tự vỏ tủ, mép cánh tủ có gioăng cao su, bên trong có nam châm vĩnh cửu để đảm bảo khi đóng tủ kín hoàn toàn.

**Chân tủ:** Có 4 chân, lót cao su cứng.

**Lốc máy:** Nằm ở phía sau, bên dưới tủ lạnh, đây là bộ phận quan trọng nhất để đảm bảo cho tủ hoạt động bình thường. Lốc máy làm nhiệm vụ hút và nén khí (chất làm lạnh) để cho chất làm lạnh chuyển động theo một chu trình tuần hoàn.

**Dàn tỏa nhiệt:** Các tủ lạnh đời cũ thường gắn phía sau tủ và lộ thiên (nhìn thấy). Còn các tủ lạnh đời mới thường gắn chìm bên trong ở 2 bên hông (2 mặt bên tủ lạnh). Dàn tỏa nhiệt được gắn chìm, tránh được va đập, hạn chế bị ôxy hóa do tiếp xúc với hơi ẩm, nước làm tăng độ bền của giàn tỏa nhiệt.

**Ngăn đá:** nhiệt độ -18 đến +20°C. Dùng để bảo quản thực phẩm lạnh đông (bảo quản dài ngày) hoặc có thể làm đá.

**Ngăn lạnh:** Nhiệt độ từ +5 đến +20°C. Càng về phía trên nhiệt độ càng thấp. Ngăn lạnh rất lớn có nhiều khe, rãnh để có thể chia ra nhiều khoang, bảo quản các loại thực phẩm khác nhau. Phía trong cánh tủ cũng được thiết kế các ngăn, hộc để có thể chứa thực phẩm.

\* *Một số thông số của tủ lạnh:*

- Dung tích: từ 301lít - 5001lít
- Điện áp: 220V
- Công suất: P=75-150W
- Chất làm lạnh: Preon 12.
- Tần số dòng điện: 50Hz
- Nhiệt độ làm lạnh: Tùy theo từng loại tủ.

### 3.2.3. Lắp đặt, vận hành, sử dụng và bảo dưỡng

#### \* Lắp đặt

Tủ lạnh phải được lắp đặt ở nơi khô ráo, thông thoáng, tránh ánh nắng mặt trời, xa các nguồn nhiệt. Nền nhà nơi đặt tủ lạnh phải đảm bảo phẳng, cứng.

Khoảng cách từ sau tủ đến tường ít nhất là 10 cm.

Khoảng cách từ tủ đến trần ít nhất là 30 cm.

Khoảng cách hai bên hông ít nhất là 30 cm.

Chân tủ có thể được đặt lên giá kê (chuyên dụng) cao khoảng 10 cm

Đồng thời nơi đặt tủ cần chú ý tương đối xa những nơi sơ chế, cắt thái, chế biến để tránh nước, chất bẩn bám vào. Ổ cắm điện nằm phía sau cao hơn tủ lạnh và vừa tầm tay với.

#### \* Vận hành, sử dụng:

- Phải kiểm tra nguồn điện trước khi cắm: điện áp phải phù hợp với điện áp của tủ, nếu không thì phải qua biến áp, supvonto hoặc ổn áp.

- Khi cắm điện phải chính xác, dứt khoát, dây dẫn phải chắc chắn, phích cắm và ổ cắm phải tiếp xúc tốt. Khi cắm (sau 0.2- 0.3 giây) máy khởi động nhẹ nhàng cho đến khi nghe tiếng kêu “cạch” khi role khởi động là được.

- Nếu máy rung, lắc mạnh kéo dài, có tiếng kêu khác lạ thì phải cho tủ ngừng hoạt động để kiểm tra.

- Khi rút điện ra phải sau khoảng 3 phút mới cắm điện lại.

- Khi điện áp biến đổi liên tục phải rút điện ra.

- Tủ mới mua về, lắp đặt xong phải cho chạy không tải khoảng 3 đến 4 giờ rồi mới cho thực phẩm vào. Ngày đầu chỉ cho số lượng thực phẩm ít, những ngày sau mới tăng số lượng thực phẩm dần lên.

- Lượng thực phẩm cho vào tủ không đầy quá, mà chỉ nên chiếm khoảng 70% thể tích của khoang chứa thực phẩm.

- Khi cho thực phẩm vào tủ, tất cả các loại thực phẩm cần phải được gói kín bằng nylon hoặc hộp nhựa, kim loại.

- Không đưa thực phẩm còn nóng vào bảo quản lạnh.

- Phải bảo quản riêng thực phẩm sống và chín.

- Tuyệt đối không được cho rau, quả, chất lỏng có nắp kín vào ngăn đá.

- Thực phẩm đông vật bảo quản ngăn ngày để ở ngăn lạnh, khoang trên cùng.

Rau, quả để ở ngăn dưới.

- Những loại thực phẩm bốc mùi mạnh như mắm tôm, mít, sầu riêng, kẹo bạc hà... Khi bỏ vào tủ lạnh phải hết sức thận trọng, phải gói kín hoàn toàn.

- Không bảo quản các loại hóa chất trong tủ lạnh, không để chai, lọ, đồ vật trên nóc tủ.

- Chất xếp thực phẩm trong tủ phải đảm bảo kỹ thuật và tiết kiệm dung tích.

- Khi lấy thực phẩm phải lấy nhanh, hạn chế mất hơi lạnh.

- Trường hợp mất điện, hạn chế mở tủ, không cho thêm thực phẩm vào.

- Những nhà hàng, lượng thực phẩm bảo quản nhiều, khi thực phẩm mang bảo quản phải ghi rõ ngày tháng bảo quản để thực phẩm bảo quản trước thì mang dùng trước tránh tình trạng thực phẩm bị lưu lâu ngày trong tủ lạnh.

#### 3.2.4. Vệ sinh an toàn

- Khi cần di chuyển tủ lạnh, phải rút phích, dây cắm cuộn chặt, bỏ thực phẩm, khay, giá ra ngoài, buộc chặt cánh tủ rồi mới di chuyển, khi đặt lên xe phải để ở tư thế đứng.

- Phải có định kỳ để làm vệ sinh tủ. Khi vệ sinh tủ nên chọn thời điểm ít thực phẩm nhất. Trước khi tiến hành vệ sinh phải rút phích điện, mở cửa tủ, bỏ hết thực phẩm, khay giá ra ngoài, có thể dùng quạt cho đá tan nhanh, chờ cho tủ tan hết đá rồi mới tiến hành lau rửa, tuyệt đối không dùng vật cứng để cạy đá. Dùng khăn sạch, giặt nước ấm, vắt khô lau bên trong, rồi dùng khăn khô lau lại.

- Dùng khăn giặt nước xả phòng loãng lau phía bên ngoài rồi lau lại bằng khăn khô.

- Các loại khay giá trong tủ rửa sạch, lau khô rồi xếp lại vào trong tủ.

### 3.3. Quản trị thiết bị nhiệt

Thiết bị nhiệt là tất cả các dụng cụ, thiết bị sản sinh ra nhiệt năng cung cấp cho quá trình chế biến các sản phẩm ăn uống.

Trong quá trình sản xuất sản phẩm ăn uống, gia công nhiệt là công đoạn cuối cùng. Sau công đoạn này nguyên liệu trở thành sản phẩm. Quá trình tạo nên màu sắc, mùi vị, trạng thái của thực phẩm chủ yếu xảy ra trong giai đoạn này. Do vậy thiết bị nhiệt ảnh hưởng trực tiếp đến năng suất lao động và chất lượng sản phẩm.

Trong nhà bếp có nhiều thiết bị nhiệt khác nhau và được phân thành 2 loại:

- Các loại bếp

- Các loại lò

Yêu cầu chung đối với các thiết bị nhiệt:

Xuất phát từ vai trò của thiết bị nhiệt đối với quá trình sản xuất sản phẩm ăn uống, mà khi lựa chọn hoặc xây lắp các thiết bị nhiệt người ta phải dựa trên những yêu cầu sau đối với thiết bị nhiệt.

- Phải tạo ra nhiệt độ cao trong một thời gian ngắn khi hoạt động và dễ điều tiết được nhiệt lượng sinh ra phù hợp với yêu cầu của kỹ thuật chế biến.

- Phải hạn chế được các tổn thất nhiệt năng sinh ra, tiết kiệm chi phí nhiên liệu.
- Phải bền, tiện lợi và đảm bảo an toàn trong quá trình sản xuất.
- Hạn chế đến mức thấp nhất các loại khí độc và bụi sinh ra trong quá hoạt động.

### 3.3.1. Các loại bếp:

Các loại bếp được phân thành nhiều loại: bếp gas, bếp than, bếp từ... Trong phần này ta chủ yếu nghiên cứu bếp gas và bếp điện là hai loại bếp sử dụng phổ biến.

#### \* Bếp gas

- Nguyên lý hoạt động:

Các loại bếp gas đều cùng có nguyên lý hoạt động: khí gas được nén ở áp suất cao và ở dạng lỏng. Khi bật công tắc đánh lửa bếp gas, khí gas được đốt cháy sinh ra nhiệt cung cấp cho các dụng cụ để chế biến các sản phẩm ăn uống.

- Phân loại bếp gas:

Bếp gas được phân thành 3 loại: bếp gas công nghiệp, bếp gas gia đình và bếp gas du lịch.

+ Bếp gas công nghiệp có công suất cao, thường dùng ở các nhà hàng kinh doanh ăn uống.

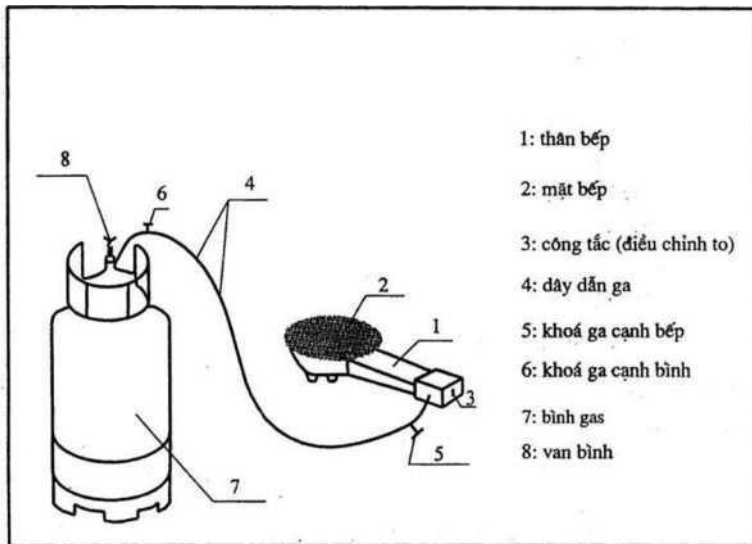
+ Bếp gas gia đình: thường có 2 mặt bếp, công suất trung bình phù hợp với nấu ăn gia đình, tuy nhiên nó vẫn được sử dụng trong nhà hàng cùng các loại bếp khác.

+ Bếp gas du lịch có công suất nhỏ, khí gas đi từ bình trực tiếp vào bếp không có dây dẫn gas (dây dẫn gas ngắn và cố định). Mục đích của bếp gas du lịch là dùng cho khách du lịch, dã ngoại, mang theo để nấu ăn lẩu thậm chí là nấu ăn. Việc sử dụng bếp gas du lịch được khuyến cáo là rất nguy hiểm do bình gas ở cạnh bếp và nhất là chất lượng không đảm bảo an toàn.

Ngoài ra còn nhiều loại bếp gas khác, có thể thiết kế riêng hoặc tạo thành dàn bếp gồm nhiều mặt bếp to nhỏ khác nhau.

- Cấu tạo, lắp đặt bếp gas:





**Sơ đồ 4.2: Cấu tạo hệ thống bếp gas**

Như trên đã nói tất cả các bếp gas đều có cùng nguyên lý hoạt động, nên ở phần này ta chủ yếu nghiên cứu bếp gas công nghiệp là loại bếp gas sử dụng phổ biến nhất ở các nhà hàng kinh doanh ăn uống.

+ Bình gas: Là nơi chứa đựng gas ở dạng lỏng, nó có cấu tạo đặc biệt để giữ được gas ở dạng lỏng và đảm bảo an toàn trong quá trình bảo quản, vận chuyển, sử dụng. Chúng có kích thước to nhỏ khác nhau tùy thuộc vào từng loại bếp và hệ thống lắp đặt bếp.

Bình gas phải để ở nơi thoáng mát, không gần nơi dễ phát cháy hoặc nổ, không để ánh sáng mặt trời trực tiếp chiếu vào, đặt cách xa bếp ít nhất 1m. Bình gas phải đặt thẳng đứng, đặt ở vị trí thấp hơn bếp.

+ Đồng hồ đo áp lực, van an toàn: được lắp ngay đầu ống dẫn gas nối với bình gas. Mục đích để kiểm tra lượng gas có trong bình và đảm bảo an toàn (tự động ngắt) khi có hiện tượng rò rỉ gas.

+ Bộ điều chỉnh (chính là núm điều chỉnh lửa) lắp cuối đường ống dẫn gas nối với bình gas. Có tác dụng điều chỉnh lượng gas và không khí cung cấp cho bếp nhiều hay ít như vậy sẽ điều chỉnh được lượng nhiệt cung cấp cho các thiết bị chế biến.

+ Dây dẫn gas: đoạn dây gas từ bình vào bếp là loại dây làm bằng nhựa, cao su hoặc kim loại. Ở hai đầu ống bằng nhựa, cao su bao giờ cũng có đai để siết chặt ống dẫn gas để tránh hiện tượng ống bị tuột ra hoặc rò rỉ gas.

Tùy theo hệ thống bếp trang bị mà lựa chọn ống dẫn gas cho an toàn (kim loại, nhựa, cao su...), ống dẫn gas phải đặt đường riêng và đi theo con đường ngắn nhất, hạn chế tối đa các tác động của môi trường hoặc tác nhân khác đến ống dẫn làm hư hỏng, rò rỉ gas. ở những nơi dễ va chạm, cọ sát cần phải có biện pháp bảo vệ để đảm bảo an toàn. Phải bố trí hệ thống van gas thật khoa học (nếu tất cả các bếp có cùng một nguồn gas).

+ Buồng đốt và vành chia lửa: là nơi tập trung gas, tránh tản mát ra ngoài sau đó phân chia gas thành những tia nhỏ để quá trình cháy diễn ra nhanh và cháy hết gas. Đây

là bộ phận quan trọng nhất, nó ảnh hưởng trực tiếp đến độ bền và mức tiêu hao gas của bếp. Nó thường được sản xuất từ những loại hợp kim đồng có khả năng chịu được nhiệt độ cao.

+ Bộ phận đánh lửa: Tùy theo từng loại bếp mà có các loại đánh lửa khác nhau:

Đánh lửa thủ công dùng diêm, bật lửa để môi.

Đánh lửa bằng Manheto

Đánh lửa bằng pin

+ Các bộ phận khác: Núm cảm ứng nhiệt, role nhiệt....

+ Nơi đặt bếp phải thoáng mát, có khoảng không phía trên, phía dưới, trái, phải, trước, sau. Bếp gas phải được đặt lên bệ, bàn và lắp đặt phải đảm bảo chính xác, chắc chắn, an toàn khi sử dụng.

+ Bàn đặt bếp cao 0.6 - 1m. Rộng tương đối để đảm bảo vững chắc và có thể để được một số dụng cụ trong khi nấu. Đồng thời bàn đặt bếp phải làm bằng vật liệu chịu nhiệt, chắc chắn, bề mặt nhẵn để dễ cọ rửa.

- Sử dụng bếp gas :

+ Khi bếp ở trong tình trạng không sử dụng, các hệ thống khóa phải ở vị trí đóng (van bình, khóa gas, công tắc)

+ Trước khi sử dụng ta lần lượt mở van bình, khóa gas cạnh bình, khóa cạnh bếp, rồi bật công tắc đánh lửa: đối với bếp, bộ phận đánh lửa bằng manheto thì ấn nút điều khiển (điều áp) vặn ngược chiều kim đồng hồ đến ký hiệu ngọn lửa lớn (nghe tiếng kêu cạch) rồi điều chỉnh lửa về mức cần thiết. Đối với bếp có van an toàn (có đầu cảm biến nhiệt) khi bật bếp phải giữ nút ấn khoảng 5 giây để bếp cháy hẳn. Nếu sau vài lần bếp vẫn không cháy hoặc cháy to không đều, hoặc khi bỏ nút ấn ra lửa tắt thì phải kiểm tra lại vành chia lửa, đầu cảm ứng nhiệt.

+ Đang ở quá trình sản xuất (trong giờ làm việc) tạm thời không sử dụng bếp ta chỉ cần tắt công tắc bằng cách vặn nút điều khiển về vị trí cấp gas ở mức thấp nhất, khi nghe tiếng kêu cạch thì thôi, cần hết sức chú ý là công tắc phải đảm bảo ở vị trí tắt (off) bởi nhiều khi ta vặn nhỏ lửa mà không may bếp bị tắt (có thể do gió thổi hoặc nước bắn vào) nếu không quan sát kỹ, ta vẫn tưởng bếp đóng xong thực tế là chưa, và khí gas vẫn tiếp tục ra ngoài, khi phát hiện thì lượng khí gas trong bếp đã nhiều và hết sức nguy hiểm.

+ Khi sử dụng bếp mới lần đầu, vật liệu cách nhiệt dầu, mỡ còn sót lại trong quá trình sản xuất sẽ gây ra mùi hôi khét và khói nên bật bếp cho cháy một thời gian ngắn sau đó để nguội, lau chùi sạch sẽ bằng xà phòng trung tính.

+ Khi nấu nên sử dụng dụng cụ nấu có đường kính đáy lớn hơn mặt bếp để tránh lãng phí nhiệt.

+ Không đặt xoong, nồi méo mó, không cân bằng và không được cho thức ăn đầy quá để tránh bị sôi, trào, lật.

+ Trước khi bắc xoong nồi ra khỏi bếp phải vặn nhỏ hoặc tắt bếp.

- Vệ sinh, bảo dưỡng:

+ Khi sử dụng xong khóa lại toàn bộ hệ thống khóa, để cho bếp gas nguội hẳn rồi mới tiến hành làm vệ sinh.

+ Dùng bàn chải nhựa cọ sạch, dùng khăn lau lại. Chú ý là không để bụi bẩn, nước lọt vào các lỗ thoát gas.

+ Thân bếp dùng bàn chải sắt cọ rửa sạch, dùng khăn lau lại.

+ Nơi đặt bếp gas cũng cần lau rửa sạch sau mỗi ca làm việc.

+ Khi cần sửa chữa không nên tự mình sửa mà nên gọi những người có chuyên môn kỹ thuật ở trung tâm bảo hành hoặc các cơ sở cung cấp gas và bếp gas.

+ Nếu bếp có hiện tượng ngọn lửa đỏ, các dụng cụ đun có muội cần kiểm tra và điều chỉnh lại từng bộ phận (lượng khí cấp), vành chia lửa, ống dẫn gas...

+ Nếu bộ phận cảm ứng nhiệt không hoạt động thì phải gọi thợ đến sửa và thay thế.

- An toàn khi sử dụng bếp gas

Trong thực tế đã có rất nhiều vụ hỏa hoạn nghiêm trọng về bếp gas. Vì vậy khi sử dụng bếp gas phải hết sức thận trọng và cần chú ý một số điểm sau:

+ Các thiết bị của hệ thống bếp gas phải đảm bảo chất lượng. Khi mua sắm, lắp đặt phải kiểm tra và phải đảm bảo thiết bị là của chính hãng, lắp đặt phải đảm bảo an toàn, đúng kỹ thuật. Đồng thời phải có định kỳ để kiểm tra và bảo dưỡng. Phải thay thế kịp thời những chi tiết, những thiết bị đã bị hư hỏng.

+ Bình gas không được méo mó, hoen rỉ, nút bình gas phải kín. Nên sử dụng bình của các hãng cung cấp có uy tín. Đặc biệt không được tự ý san sẻ bình gas (chiết gas từ bình lớn sang bình nhỏ).

+ Phải lắp đặt đồng hồ đo áp lực, van an toàn trên đường ống dẫn gas và thường xuyên kiểm tra tình trạng an toàn của van.

+ Phải kiểm tra thường xuyên đường ống dẫn gas, đầu nối của ống dẫn. Nếu có hiện tượng rò rỉ, chuột cắn, lão hóa.... phải thay thế ngay.

+ Thường xuyên kiểm tra buồng đốt, vành chia lửa nếu có hiện tượng cong vênh, rỉ, thủng.. phải thay thế ngay.

+ Khi không sử dụng bếp, kết thúc ngày làm việc phải ấn van an toàn, khóa bình gas.

+ Khi phát hiện có sự rò rỉ khí gas (có thể phát hiện bằng mùi, hoặc lửa khí gas bốc cháy), cần phải nhanh chóng mở hết cửa sổ, cửa ra vào rồi mới kiểm tra. Khi kiểm tra tuyệt đối không được dùng diêm, bật lửa, đóm để kiểm tra. Mọi công việc của nhà bếp tạm dừng lại. Đồng thời báo cáo sự việc với lãnh đạo để kịp thời sửa chữa.

+ Trước khi ra về phải kiểm tra toàn bộ hệ thống khóa gas.

+ Khi xảy ra hỏa hoạn khu vực xung quanh phải nhanh chóng khóa bình gas và vận chuyển bình gas ra nơi an toàn. Nếu xảy ra hỏa hoạn thì phải thật bình tĩnh dùng bình cứu hỏa xịt dập tắt đám cháy sau đó khóa chặt van gas lại.

\* *Bếp điện:*

- Nguyên lý hoạt động:

Tất cả các bếp điện có cùng nguyên lý hoạt động, đó là dòng điện chạy qua dây dẫn có điện trở lớn làm cho dây dẫn nóng lên, tức là điện năng chuyển hóa thành nhiệt năng để làm chín thực phẩm.

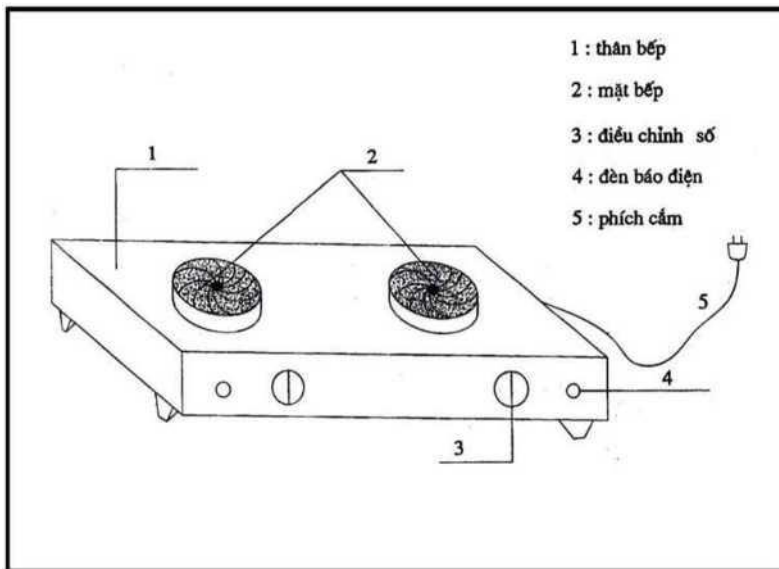
- Phân loại bếp điện

Các loại bếp điện có thể khác nhau về kiểu dáng, về công suất to, nhỏ nhưng nhìn chung có thể phân thành 2 loại:

+ Bếp điện dây may so trần là loại rẻ tiền cấu tạo rất đơn giản chỉ gồm dây may so và mặt bếp và việc sử dụng loại bếp này hết sức nguy hiểm vì trong quá trình nấu dây may so dễ tiếp xúc với xoong, chảo bởi vậy tốt nhất là không nên dùng loại bếp này.

+ Bếp điện dây may so có vỏ bọc. Ở phần này ta chủ yếu nghiên cứu bếp điện dây may so có vỏ bọc.

- Cấu tạo bếp điện:



*So' đồ 4.3: Cấu tạo bếp điện*

Cấu tạo của bếp điện tương đối đơn giản, phần quan trọng nhất là mặt bếp.

+ Mặt bếp được làm bằng vật liệu dẫn nhiệt, các điện bên trong là dây may so. Như vậy thực chất của mặt bếp điện chỉ là dây may so có vỏ bọc.

+ Thân bếp: Mặt trên thường được thiết kế bằng inox để dễ cọ rửa, xung quanh bằng kim loại sơn trắng.

+ Điều chỉnh số: Thường bếp điện có 4 số, số 0 tức là tắt, số càng to thì công suất bếp càng lớn.

- Lắp đặt và sử dụng:

Lắp đặt: Bếp điện được đặt trên bàn, bề có chiều cao 0.6-0.1 m. Bề rộng của bàn khoảng 0.6 m, bề dài khoảng 1 m.

+ Bàn đặt bếp điện nên bằng xi măng hoặc bằng gỗ để đảm bảo cách điện đồng

thời tương đối phẳng, nhằm để dễ cọ rửa.

+ ô cắm ở phía sau bếp, có thể cao hơn hoặc thấp hơn mặt bếp và vừa tầm tay với.

Sử dụng: Bếp điện thường dùng để nấu những món mà không cần nhanh quá. Tùy theo từng món ăn mà điều chỉnh về mức nhiệt cần thiết.

+ Khi nấu nên dùng dụng cụ đáy phẳng, đường kính của dụng cụ nấu lớn hơn đường kính của mặt bếp khoảng 2cm để không bị lãng phí nhiệt.

+ Khi sử dụng chú ý không để thức ăn sôi trào xuống mặt bếp.

Vệ sinh: Khi hết ca làm việc phải nhớ tắt bếp, rút phích điện, để cho bếp nguội hẳn mới làm vệ sinh. Dùng khăn ẩm lau sạch rồi dùng khăn khô lau lại.

### 3.3.2. Các loại lò

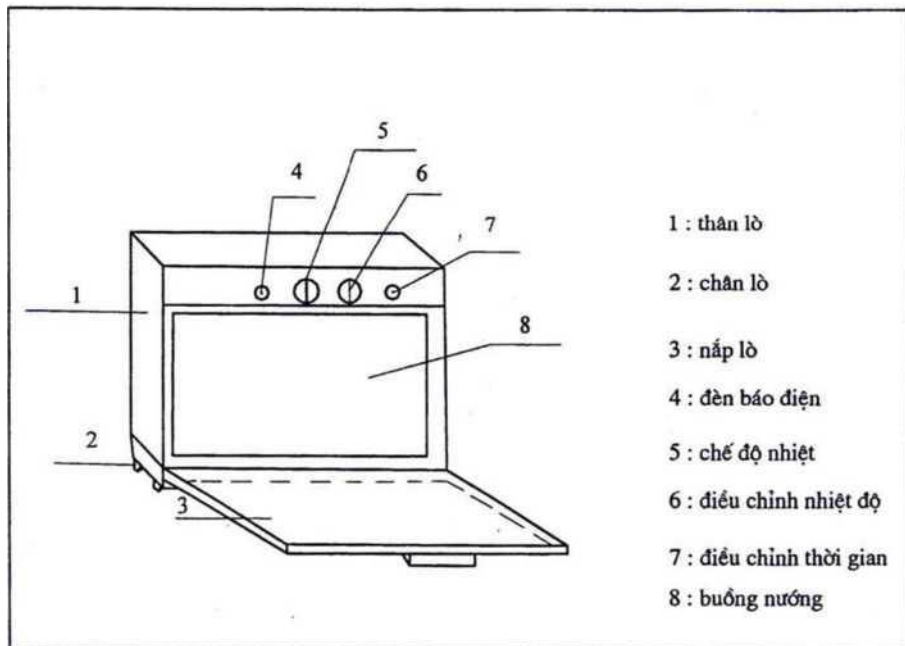
Lò có nhiều loại: Mỗi loại có nguyên lý hoạt động khác nhau, ở phần này ta chỉ nghiên cứu các loại lò thông dụng đó là lò điện, lò gas và lò vi sóng.

\* Lò điện:

- Nguyên lý hoạt động:

Bản chất của lò điện là dây may so điện được đặt trong một hộp kín. Khi đóng điện, dây may so được đốt nóng và làm cho không khí trong hộp kín (buồng nóng) nóng lên và làm chín thực phẩm. Hay nói cách khác là điện năng biến đổi thành nhiệt năng và thực phẩm được làm chín bởi không khí nóng đối lưu.

- Cấu tạo:



Sơ đồ 4.4: Cấu tạo lò điện

+ Thân lò gồm hai lớp kim loại, giữa có lớp cách nhiệt.

+ Nắp lò bằng thủy tinh chịu nhiệt trong suốt để có thể quan sát thức ăn bên trong

khi nướng.

- + Ổ mép của nắp lò có gioăng cao su để khi đóng đảm bảo kín.
- + Trong buồng nướng có các khe rãnh để đặt khay nướng.

+ Phía trên và dưới buồng nướng là hai dây may so có vờ bọc. Dây may so phía trên ta có thể nhìn thấy, còn dây may so phía dưới được che kín bởi một tấm kim loại mỏng để đảm bảo thức ăn không bám vào. Đồng thời bên trong buồng nướng có gắn đèn để có thể quan sát thức ăn trong quá trình nướng.

- Lắp đặt:

Lò điện được đặt cố định tại một vị trí, có thể đặt lên giá kê. Tùy từng loại mà có giá kê có thể cao hoặc thấp, nhưng chiều cao tối đa chỉ khoảng 1m để có thể thao tác dễ dàng trong quá trình chế biến. Giá kê phải chắc chắn, bề mặt nhẵn để dễ cọ rửa, ổ cắm điện phải đặt phía sau lò hoặc có thể đặt ở xa những dây dẫn.

Dây dẫn điện phải đi chìm để không bị cản trở khi làm việc. Đồng thời dây dẫn điện phải đủ lớn bởi công suất lò thường tương đối cao. Có thể dùng phích cắm nhưng tốt nhất là dùng áp-tô-mát.

- Sử dụng:

- + Đưa thực phẩm vào lò
- + Cắm điện
- + Điều chỉnh nhiệt độ
- + Điều chỉnh chế độ nhiệt (nếu có)
- + Điều chỉnh thời gian hoạt động

Nhiệt độ của lò được thiết kế từ thấp đến tối đa khoảng 350°C. Tùy theo yêu cầu của từng món ăn mà điều chỉnh nhiệt độ cho thích hợp. Đồng thời cũng tùy theo món ăn mà đặt đồng hồ báo giờ.

Dây may so trong lò được thiết kế ở trên và dưới, tùy theo cách chế biến mà ta điều chỉnh chế độ nhiệt, tức là có thể để cho 2 dây may so cùng hoạt động hoặc chỉ một trong hai dây phía trên hoặc phía dưới hoạt động.

Cần chú ý là một số lò quay (chuyên dùng để quay) dây may so được đặt ở mặt sau của buồng nướng.

Trong quá trình quay, nướng hạn chế thức ăn sôi trào trong buồng nướng.

Phải kiểm tra an toàn về điện trước khi sử dụng.

Phải theo dõi sự hoạt động của lò, tránh để sản phẩm bị cháy.

Không bít các lỗ thoát hơi.

Khi không sử dụng nữa điều chỉnh mức nhiệt độ về vị trí 0°C. Khi hết ca làm việc phải ngắt cầu dao điện.

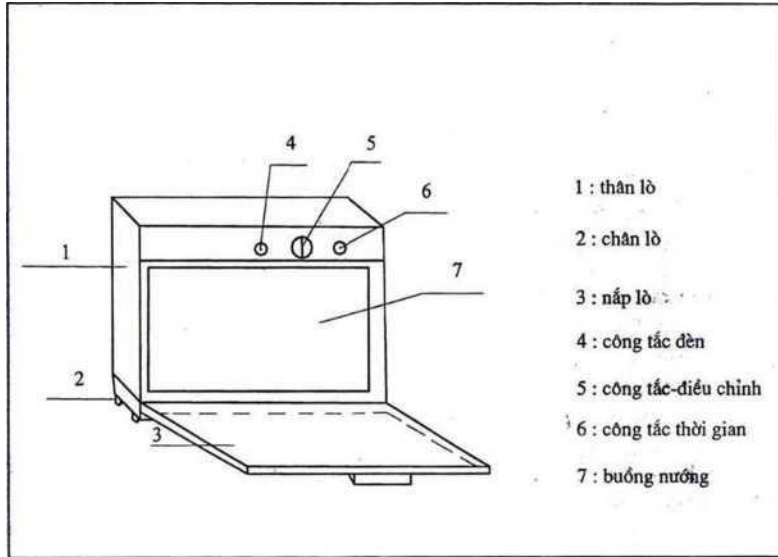
- Vệ sinh, bảo dưỡng: ngắt điện, mở nắp lò, cho lò nguội hẳn rồi tiến hành làm vệ sinh. Toàn bộ khay, giá trong lò bỏ ra rửa sạch lau khô. Bên trong lò cần phải lau chùi cẩn thận, sạch sẽ, bên ngoài nếu dùng cẩn thận thì ít bẩn hơn, tuy nhiên phải lau sạch hàng ngày.

\* Lò gas:

- Nguyên lý hoạt động:

Bản chất của lò gas là một bếp gas được đặt trong một hộp kín. Khi bật công tắc đánh lửa khí gas cháy làm nóng buồng nướng và làm chín thực phẩm.

- Cấu tạo:



**Sơ đồ 4.5: Cấu tạo lò gas**

Nhìn bề ngoài lò gas tương đối giống lò điện, chỉ khác ở một số chi tiết, còn cấu tạo bên trong thì khác nhau hoàn toàn.

+ Thân lò, giống như lò điện cũng bằng kim loại giữa có lớp cách nhiệt.

+ Nắp lò cũng bằng thủy tinh chịu nhiệt và trong suốt, mép cửa có gắn gioăng cao su giống như lò điện.

+ Giàn lửa gas được thiết kế phía trên và phía dưới. Giàn lửa phía trên có thể nhìn thấy, còn giàn lửa phía dưới được che bởi một tấm kim loại mỏng, có các lỗ thoát nhiệt và ta có thể nhìn thấy lửa khi cháy.

- Lắp đặt:

Yêu cầu lắp đặt lò gas về cơ bản giống lò điện. Chỉ chú ý đường dây dẫn gas phải đi chìm dưới mặt đất hoặc trong tường (yêu cầu dây gas và bình gas giống như với bếp gas)

- Sử dụng:

Công tắc và điều chỉnh nhiệt của lò gas giống như bếp gas, chỉ chú ý là tùy theo yêu cầu của từng món ăn mà điều chỉnh nhiệt độ về mức cần thiết.

Mức nhiệt cũng từ thấp đến cao tối đa là khoảng 350°C.

Tùy theo từng món ăn mà điều chỉnh thời gian cho thích hợp. Khi không sử dụng

cần điều chỉnh nhiệt độ về vị trí 0°C. Khóa lại khóa gas ở cạnh lò.

- Vệ sinh:

Cách làm giống như lò điện nhưng chú ý là thay vì ngắt điện ta phải khóa lại toàn bộ hệ thống khóa gas đồng thời ngắt cả cầu dao điện nối với lò.

\* Lò vi sóng

- Nguyên lý hoạt động

Trong lò vi sóng, thực phẩm được làm chín do các bức xạ sóng điện từ có bước sóng ngắn, trong lò vi sóng có gắn một bộ phận gọi là ống magnetron, bộ phận này sẽ chuyển đổi dòng điện có tần số bình thường là (50MHz) thành dòng điện có tần số lớn (2.450MHz) (1MHz tương đương với 1 triệu vòng/lắc/giây)

Sóng điện từ tác động vào các phân tử thực phẩm và phân tử nước trong thực phẩm làm cho các phân tử này dao động ở cùng tần số (2.450.000.000 vòng/lắc/giây) chúng cọ xát vào nhau và sinh ra nhiệt làm chín thực phẩm.

- Phân loại

Có nhiều cách phân loại khác nhau

+ Nếu căn cứ và mục đích sử dụng thì phân thành hai loại: lò vi sóng dùng trong công nghiệp và lò vi sóng dùng trong nấu ăn.

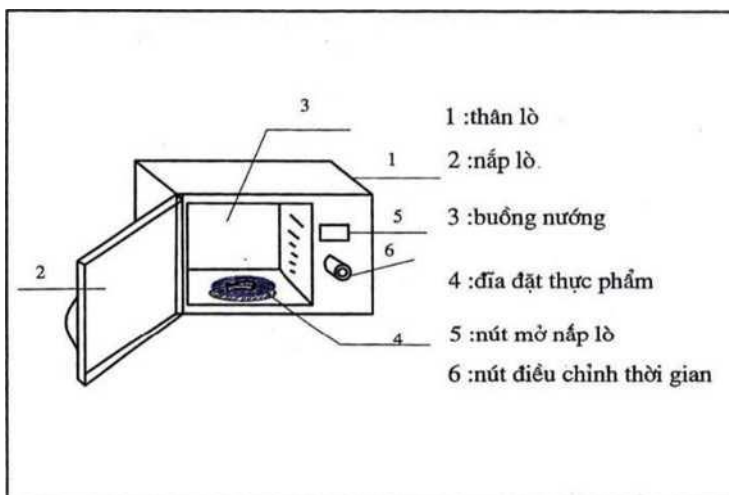
Lò vi sóng dùng trong công nghiệp hoạt động ở tần số thấp hơn (khoảng 915 MHz), dung tích lớn hơn.

Lò vi sóng dùng trong nấu ăn hoạt động ở tần số cao (khoảng 2.450Mhz), dung tích nhỏ hơn.

+ Phân loại theo hãng sản xuất như Panasonic, LG, Samsung, Deawoo...

+ Phân loại theo dung tích: Loại nhỏ 19-21 lít, loại trung bình 23-29 lít, loại to từ 30 lít trở lên.

- Cấu tạo:



Sơ đồ 4.6: Cấu tạo lò vi sóng



- + Vỏ lò 2 lớp, lớp ngoài bằng kim loại sơn bóng, ở giữa có hai lớp cách nhiệt.
- + Nắp lò có gắn thủy tinh chịu nhiệt để có thể quan sát thức ăn khi nướng.
- + Trong buồng nướng có trục quay có gắn đĩa tròn để khi nướng thực phẩm được xoay tròn giúp cho thực phẩm chín đều.

- Lắp đặt:

Lò vi sóng dùng trong nấu ăn thường nhỏ (từ 20-30 lít) và được đặt trên bàn gỗ gắn ổ cắm. Bàn phải đảm bảo chắc chắn, đủ rộng (mỗi chiều khoảng 1m, cao khoảng 0.8m).

Nơi đặt lò vi sóng phải khô ráo, sạch sẽ, tương đối cách nhiệt với những nơi sản xuất khác trong nhà bếp.

- Sử dụng:

Lò vi sóng ít dùng để nấu ăn vì nó không tạo ra được sản phẩm có màu sắc, mùi vị thơm ngon như các phương pháp chế biến khác. Tùy theo từng món ăn mà đặt thời gian cho thích hợp. Ví dụ: gà nguyên con khoảng 1 kg, thời gian là 4.5 phút; cá cắt lát 0.1kg/lmiếng, thời gian là 2.5 phút.

Trong quá trình nướng cần chú ý các điểm sau:

- + Không sử dụng dụng cụ bằng kim loại chứa thức ăn khi nướng.
  - + Không đổ thức ăn đầy quá (chỉ khoảng 2/3 dụng cụ chứa).
  - + Đặt dụng cụ chứa thức ăn lên đĩa quay cho đảm bảo chắc chắn (lưu ý đảm bảo khoảng cách để khi đĩa quay không bị vướng)
  - + Đóng nắp lò chắc chắn sau đó mới bật công tắc.
  - + Khi đang nướng không được mở nắp lò.
  - + Khi thức ăn chín, tắt lò rồi mới mở nắp lò lấy thức ăn ra.
- Vệ sinh:
- + Rút phích điện, để cho lò nguội hẳn mới tiến hành làm vệ sinh.
  - + Dùng khăn khô lau sạch cả trong và ngoài.

### **3.4. Quản trị thiết bị CO'**

#### *3.4.1. Nguyên lý hoạt động*

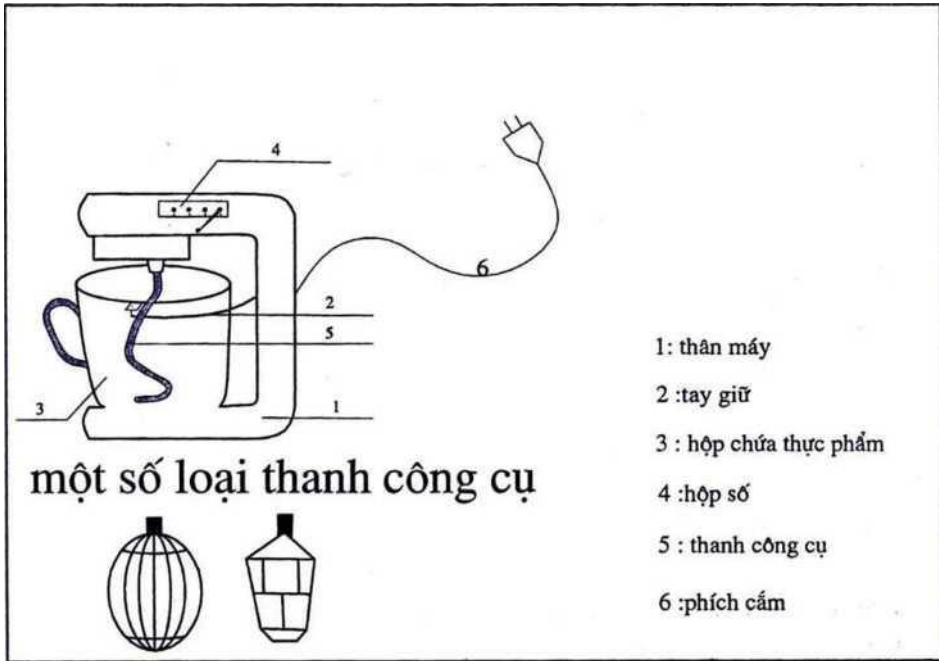
Các thiết bị cơ đều có cùng một nguyên lý hoạt động đó là biến đổi điện năng thành cơ năng để tác động vào thực phẩm nhằm thực hiện một công đoạn của quá trình chế biến món ăn.

#### *3.4.2. Phân loại*

Mỗi thiết bị cơ có một chức năng khác nhau, nên thường người ta phân loại theo mục đích sử dụng và như vậy có rất nhiều loại như: máy cắt thái, máy đánh khuấy, máy gọt vỏ, máy cán bột, máy cắt bột...

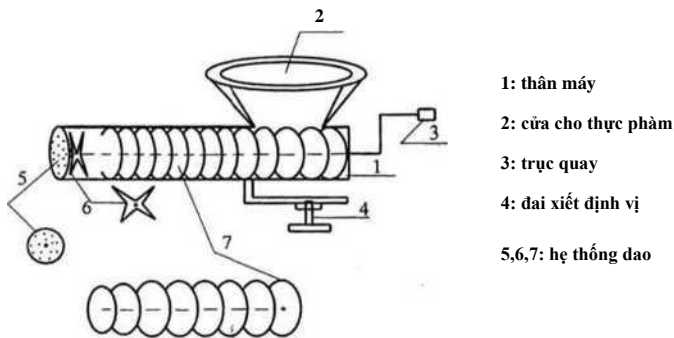
3.4.3. Cấu tạo của một số thiết bị cơ:

\* Máy đánh khuấy

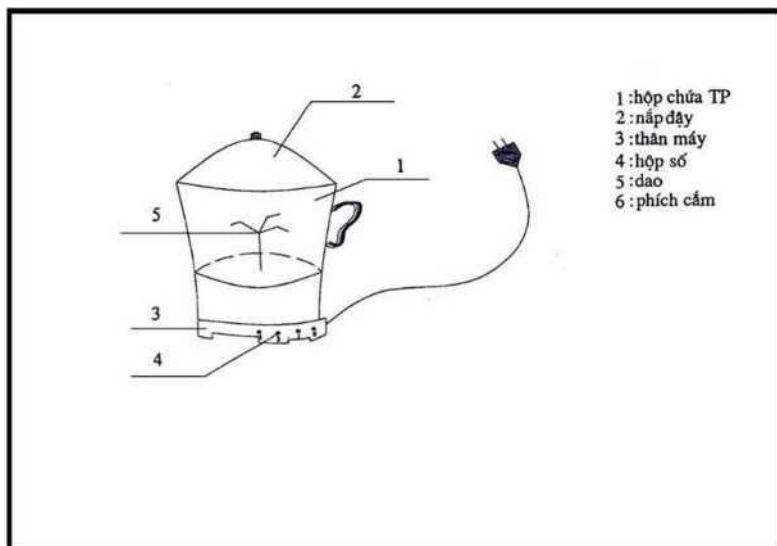


Sơ đồ 4.7: Cấu tạo máy đánh khuấy

\* Máy xay thịt



Sơ đồ 4.8: cấu tạo máy xay thịt thô



**So' đồ 4.9: Cấu tạo máy xay thịt nhuyễn**

#### 3.4.4. Lắp đặt và sử dụng

##### \* Lắp đặt:

Các thiết bị cơ được lắp đặt cố định ở một vị trí trong nhà bếp.

- Tùy theo từng loại mà có thể đặt ở trên bàn, trên giá đỡ hoặc có thể bắt vít vào mép bàn, vào một thanh gỗ chắc chắn.

- Nơi đặt máy phải gần ổ cắm điện, dây cắm ở vị trí khuất để không làm cản trở trong quá trình làm việc.

##### \* Sử dụng:

Trước khi vận hành cần phải kiểm tra các chi tiết của máy xem có đảm bảo chất lượng, vệ sinh không, sau đó lắp máy (lắp các chi tiết của máy lại) một cách chắc chắn. Trong quá trình sử dụng cần phải biết được chức năng và công suất của máy để vận hành cho phù hợp.

Khi sử dụng xong cần phải làm vệ sinh ngay, trước khi tiến hành vệ sinh cần phải tháo rời các chi tiết, làm vệ sinh từng phần, rửa sạch lau khô rồi để vào đúng nơi quy định.

#### 3.4.5. Vệ sinh và an toàn:

##### - Vệ sinh:

+ Các thiết bị cơ trong nhà bếp dùng để thay thế bàn tay con người thực hiện một số thao tác nhất định như: xay nghiền, cắt thái, đánh khuấy... bởi vậy các thiết bị này phải hết sức lưu ý về vấn đề vệ sinh.

+ Người sử dụng cần phải nắm được quy trình tháo, lắp các chi tiết của thiết bị. Trong quá trình làm vệ sinh, các chi tiết của máy luôn được để riêng (không để lẫn với các dụng cụ thiết bị khác).

Cần chú ý phải rửa sạch bằng nước rồi dùng khăn sạch lau khô.

Các chi tiết của máy sau khi vệ sinh xong có thể không cần phải lắp lại mà vẫn để rời, khi dùng mới lắp vào, trong trường hợp đó các clơ tiết này thường được để ở một vị trí cố định, cao ráo và sạch sẽ.

- An toàn:
- + Trong nhà bếp Cần phải có nội quy về việc sử dụng các thiết bị dụng cụ.
- + Đối với thiết bị cơ những người không có phận sự tuyệt đối không được sử dụng.
- + Người sử dụng cần phải nắm vững nguyên lý hoạt động, biết được sơ đồ cấu tạo, quy trình tháo lắp và cách vận hành thiết bị.
- + Trong khi máy đang vận hành, tuyệt đối không được rời xa máy, không được làm việc khác mà phải chú ý, tập trung vào công việc của mình để tránh xảy ra bất trắc.
- + Sử dụng đúng với chức năng, công suất của máy để đảm độ bền và an toàn cho máy.
- + Một khi phát hiện máy có sự cố cần phải dừng ngay công việc và báo cáo ngay cho người có trách nhiệm để kịp thời sửa chữa.

#### **4. QUẢN TRỊ DỤNG CỤ VÀ THIẾT BỊ PHỤ TRỢ KHÁC**

##### *Mục tiêu*

- Trình bày được các kiến thức cơ bản về: quản trị dụng cụ và các thiết bị phụ trợ.
- Có ý thức vệ sinh, cẩn thận, tỉ mỉ, tích cực U'ong việc quản lý dụng cụ và các thiết bị phụ trợ khác.

##### **4.1. Quản trị công cụ, dụng cụ**

###### *4.1.1. Các công cụ dụng cụ bằng gỗ*

Các công cụ dụng cụ bằng gỗ được sử dụng rất phổ biến trong các nhà hàng ăn uống ở Việt Nam như: chày, thớt, bàn xào, đũa, con lăn, khay, khuôn....

- Ưu điểm: giá thành rẻ
- Nhược điểm: dễ bị cháy, âm, mốc, gãy...
- Cách sử dụng và bảo quản:

Khi sử dụng xong các loại dụng cụ bằng gỗ đều phải được làm vệ sinh, cọ rửa sạch, lau, phơi hoặc sấy khô và để ở nơi thoáng mát.

Cần hiểu rằng mặt thớt là nơi tích tụ nhiều nhất các loại vi trùng, dù cọ rửa sạch đến mấy cũng không thể hết được các chất bẩn bám vào mặt thớt, từ đó vi trùng xâm nhập và phát triển rất nhanh nên đối với thớt sau khi vệ sinh, cọ rửa sạch còn phải khử trùng đúng cách.

Khử trùng thớt có hai cách:

Cách 1: Cho thớt vào nồi nước sôi luộc kỹ trong 15 phút. Cách này rất khó thực hiện bởi vì trên thực tế loại thớt to đồng thời cách làm này mất nhiều thời gian.

Cách 2: Thớt sau khi rửa sạch ta phủ lên mặt thớt một lớp muối hạt trong khoảng một đến hai giờ rồi rửa lại (hoặc trước khi ra về phủ muối lên mặt thớt rồi ngày hôm sau

rửa lại).

#### 4.1.2. Các công cụ dụng cụ bằng gốm, sứ, thủy tinh

Các công cụ dụng cụ bằng gốm, sứ, thủy tinh được sử dụng rất phổ biến trong các nhà hàng ăn uống ở Việt Nam như: chai, lọ, bát, đĩa, thìa, niêu đất, âu, ang, liễn, chõ .....

- Ưu điểm: giá thành tương đối rẻ (một số dụng cụ bằng thủy tinh thì giá thành đắt hơn), khả năng giữ nhiệt tốt, bền dưới tác động hóa học.
- Nhược điểm: dễ vỡ, dẫn nhiệt và chịu nhiệt kém, hấp thụ mùi mạnh và giữ mùi lâu.
- Cách sử dụng và bảo quản:

Nên chuyên dùng để chế biến từng loại sản phẩm, không nên chế biến ở nhiệt độ cao, khi nâng nhiệt phải nâng nhiệt từ từ. Đối với những dụng cụ bằng đất nung, lần đầu sử dụng phải ngâm nước và đánh rửa thật sạch. Dùng xong phải rửa sạch, úp cho khô và để vào đúng nơi qui định. Trong quá trình chế biến nếu dụng cụ nào bị hỏng thì phải loại bỏ ngay.

#### 4.1.3. Các công cụ dụng cụ bằng kim loại

Các công cụ dụng cụ bằng kim loại được sử dụng rất phổ biến trong các nhà hàng ăn uống ở Việt Nam như: nồi, niêu, xoong, chảo, muôi, thìa, chao lì, muôi xào, xẻng xào, khay, dao, khuôn, rổ, rá, chậu, ..... và được chế tạo từ rất nhiều vật liệu khác nhau như: gang, nhôm, thép đen, thép trắng, inox...

- \* Công cụ, dụng cụ được chế tạo từ gang thường là chảo, nồi....
- Ưu điểm: rẻ tiền, lâu hỏng, dẫn nhiệt và giữ nhiệt tốt.
- Nhược điểm: nặng, giòn, dễ han gỉ, dễ ảnh hưởng tới màu sắc và chất lượng của sản phẩm chế biến.
- Cách sử dụng và bảo quản:

Đối với những các loại dụng cụ bằng gang mới dùng lần đầu thì trước khi dùng phải tôi. Có hai cách tôi đó là dùng mỡ hoặc dấm ăn và các loại lá chứa nhiều axit hữu cơ để làm sạch và làm nhẵn bề mặt dụng cụ.

Dùng xong phải rửa sạch, úp cho khô, nếu là chảo lớn để cố định thì phải đổ đầy nước để hạn chế sự tiếp xúc của chảo với oxy trong không khí.

Không dùng dụng cụ bằng gang để chế biến các loại rau, củ quả có chứa nhiều nhựa như: chuối xanh, đu đủ, măng tươi, khoai tây .....

Khi đi chuyên phải nhẹ nhàng, tránh va đập mạnh, rơi, đổ dụng cụ sẽ vỡ.

- \* Công cụ, dụng cụ được chế tạo từ nhôm

Nhôm là loại vật liệu dùng để chế tạo các dụng cụ đun nấu nhiều nhất.

- Ưu điểm: nhẹ, dẫn nhiệt tốt, sạch, giá thành rẻ.
- Nhược điểm:  
Dễ bị ăn mòn bởi muôi, axit, bazo.

Dễ bị oxy hóa trong không khí tạo thành oxit nhôm.

Nhiệt độ nóng chảy thấp, độ bền cơ học không cao.

- Cách sử dụng và bảo quản:

Không chứa đựng thực phẩm chua, mặn hoặc có tính kiềm.

Dùng xong phải sử dụng hóa chất tẩy rửa và vải mềm để làm sạch rồi úp xuống cho khô ráo.

Khi chế biến tránh hiện tượng dụng cụ bị nóng chảy khi chạm nước.

Khi mua sắm dụng cụ bằng nhôm cần phải kiểm tra kỹ càng về: độ dày, cân nặng, các khuyết tật trên bề mặt, màu sắc và kết cấu của dụng cụ.

Đối với xoong mới mua về trước khi nấu cần phải “tôi xoong” bằng cách cho nước vo gạo vào xoong ngâm qua một đêm sau đó đun sôi nước vo gạo rồi đổ ra rửa nhẹ nhàng. Làm như vậy lớp nhôm phía ngoài sẽ bị ôxy hóa thành một lớp ôxit nhôm rất mỏng bền chắc bao phủ phía ngoài (khi nấu ăn sẽ không độc hại).

\* Công cụ, dụng cụ được chế tạo từ thép đen

Được sử dụng rất phổ biến trong các nhà hàng ăn uống tại Việt Nam như: chảo xào, muôi xào, chảo lỳ, xẻng xào, dao....

- Ưu điểm: dẫn nhiệt tốt, độ bền cơ học cao, khó bị nóng chảy hay biến dạng ở nhiệt độ cao.

- Nhược điểm: giá thành đắt, màu sắc không đẹp, hay bị gỉ, dễ làm biến đổi màu sắc của thực phẩm có chứa nhiều nhựa.

- Cách sử dụng và bảo quản:

Chảo mới, trước khi sử dụng phải cọ rửa, đánh bóng và tôi chảo kỹ. Dùng xong phải cọ rửa ngay khi chảo vẫn còn nóng, sau đó lau, sấy khô, để vào đúng vị trí.

**Chú ý:** một số loại dao khi nhập về chưa dùng đến cũng cần phải bảo quản đúng cách: những loại dao này cần được bôi một lớp mỡ, nhót mỏng sau đó gói lại bằng giấy xi măng, rồi bảo quản nơi khô mát.

\* Công cụ, dụng cụ được chế tạo từ inox, thép trắng

Hiện nay Inox, thép trắng là loại vật liệu dùng để chế tạo các dụng cụ đun nấu tương đối phổ biến.

- Ưu điểm: sạch sẽ, không han gỉ, độ bền cơ học cao, dẫn nhiệt tốt.

- Nhược điểm: giá thành cao, dễ biến đổi màu dưới tác dụng của nhiệt độ cao.

- Cách sử dụng và bảo quản: khi sử dụng xong phải rửa sạch, không dùng các vật liệu cứng, sắc, thô để cọ rửa.

## **4.2. Quản trị các thiết bị phụ trợ**

### *4.2.1. Thiết bị thông hơi, thông gió:*

Trong nhà bếp có nhiều bộ phận khác nhau, tùy theo đặc điểm, tính chất của từng bộ phận mà lắp đặt hệ thống thông hơi, thông gió cho thích hợp.

Ví dụ: ở bộ phận sơ chế có thể dùng quạt trần, bếp ngội sử dụng quạt gắn tường... Còn ở bếp nóng có nhiều bếp gas, bếp điện, lò nướng, lượng nhiệt và khói tỏa ra nhiều thì lắp đặt hệ thống thông hơi cho phù hợp, phải tính toán kỹ.

Ở các bếp nhỏ, lượng thức ăn chế biến ít có thể sử dụng quạt gắn tường công suất lớn.

Ở các nhà bếp lớn, lượng thức ăn chế biến nhiều thì buộc phải sử dụng hệ thống thông gió có công suất lớn. Hệ thống thông gió này thực chất là một hệ thống quạt hút gió được gắn vào một phễu chụp bằng kim loại. Toàn bộ hệ thống bếp gas, lò nướng phải ở phía dưới của phễu chụp, miệng phễu cao khoảng 2 m.

Thường ở các bếp lớn người ta gắn liên tiếp hai hoặc ba phễu chụp gần nhau, mỗi phễu chụp gắn một quạt thông gió, tuy theo mức độ đun nấu trong nhà bếp mà có thể vận hành một, hai hay cả ba quạt.

#### 4.2.2. *Thiết bị chiếu sáng:*

Hệ thống chiếu sáng phải đảm bảo cả về độ sáng và ổn định 24/24 bởi vì không có ánh sáng thì nhà bếp cũng không thể làm được việc. Hiện nay ở các khách sạn, nhà hàng lớn thường có sẵn máy phát điện để khi điện lưới mất hoặc cắt để sửa chữa thì nhà hàng, khách sạn vẫn hoạt động bình thường.

Hệ thống chiếu sáng trong các bếp nóng thường nhanh bị bẩn, bị hỏng do nhiệt độ cao và do không khí trong nhà bếp có chứa nhiều mỡ, nhiều tạp chất.

Trong quá trình sử dụng phải thường xuyên lau chùi để đảm bảo độ sáng và làm tăng thêm độ bền của bóng đèn.

Khi bóng đèn bị hư hỏng phải sửa chữa, thay thế kịp thời để đảm bảo sản xuất.

#### 4.2.3. *Thiết bị cấp thoát nước:*

Hiện nay các khách sạn nhà hàng có thể sử dụng một trong hai nguồn nước: nước máy hoặc nước giếng. Trong tình trạng nước máy của các nhà máy nước sạch không ổn định như hiện nay (hiện tượng khan hiếm, chất lượng không đảm bảo, giá bán tương đối cao) thì các khách sạn, nhà hàng thường sử dụng nước giếng, cần chú ý là dù sử dụng nguồn nước nào cũng cần phải kiểm tra chất lượng nguồn nước, phải có những biện pháp xử lý nước để khi đưa vào sử dụng đảm bảo chất lượng. Hệ thống ống dẫn nước và các vòi nước, bồn rửa được lắp đặt trong quá trình xây dựng.

Ngoài yêu cầu về số lượng, chất lượng của các vòi nước, bồn rửa thì cần chú ý vị trí của các vòi nước, bồn rửa trong nhà bếp sao cho thuận tiện với người sử dụng. Trong nhà bếp thường sử dụng các bồn rửa to, sâu để có thể rửa được nhiều thực phẩm đồng thời hạn chế nước vung vãi ra ngoài.

Ở các nhà bếp nhỏ không có điều kiện để bố trí nơi sơ chế các nhóm thực phẩm riêng thì cũng cần chú ý quy định, mỗi bồn rửa cho một nhóm thực phẩm. Ví dụ một bồn rửa nước chuyên rửa rau, củ, quả, một bồn chuyên rửa thịt cá, một bồn chuyên rửa dụng cụ.

Trong quá trình sử dụng nước mỗi người phải có ý thức tiết kiệm, tránh lãng phí đồng thời biết giữ gìn các thiết bị cấp nước luôn được tốt (đảm bảo chất lượng) và vệ sinh sạch sẽ.

- Hệ thống thoát nước:

Hệ thống thoát nước cũng rất quan trọng. Nó được thiết kế, lắp đặt trong quá trình xây dựng nhà hàng, khách sạn.

Khi thiết kế xây dựng hệ thống thoát nước phải chú ý đến đặc thù của nhà bếp: nước thải từ các bộ phận của nhà bếp thường lẫn nhiều tạp chất khó tan như: mỡ, xương, nylon... Bởi vậy hệ thống thoát nước cần phải có nhiều lần lọc rác.

+ Bồn rửa phải có lọc rác và người sử dụng phải tuyệt đối không được bỏ lọc rác khi xả nước thải. Nắp thoát sàn trong nhà bếp: cần phải có hệ thống nắp thoát sàn tương đối rộng, chắc chắn. Thường người ta sử dụng nắp thoát sàn nhà bếp là các tấm ngang có rãnh thưa và đặt vừa bằng mặt sàn bếp. Ở cuối rãnh thoát nước cần phải có hố ga để đọng rác và lưới chắn, ở chỗ khúc cua của đường thoát nước khi xây dựng hết sức thận trọng, nếu cần thiết có thể xây một hố ga tại vị trí này.

+ Phải vệ sinh tẩy uế thường xuyên để không ảnh hưởng đến môi trường.

+ Hệ thống thoát nước trong nhà bếp rất quan trọng khi xây dựng cần phải đảm bảo chất lượng, đồng thời người sử dụng phải có ý thức, phải chấp hành nghiêm chỉnh về nội quy (cách sử dụng) khi xả nước thải.

### **Yêu cầu về đánh giá kết quả học tập**

-Nội dung chính của Chương:

- + Khái quát về cơ sở vật chất kỹ thuật
- + Quản trị nhà xưởng và mặt bằng sản xuất chế biến
- + Quản trị thiết bị sản xuất chế biến
- + Quản trị dụng cụ và thiết bị phụ trợ khác - Cách thức và phương pháp đánh

giá:

- + Phát vấn: kiểm tra miệng
- + Thang điểm: 10



## CÂU HỎI ÔN TẬP

1. Trình bày những yêu cầu cụ thể đối với các khu vực:
  - Khu vực tiếp nhận thực phẩm
  - Khu vực dự trữ, bảo quản
  - Khu vực sơ chế, cắt thái
  - Khu vực chia và xuất thức ăn
  - Khu vực vệ sinh
2. Trình bày cấu tạo, yêu cầu lắp đặt, vận hành, sử dụng và bảo dưỡng đối với các thiết bị nhiệt.
3. Trình bày cấu tạo, yêu cầu lắp đặt, vận hành, sử dụng và bảo dưỡng đối với các thiết bị cơ.
4. Trình bày những yêu cầu về các thiết bị phụ trợ : hệ thống hơi, thông gió, cấp thoát nước, chiếu sáng .....
5. Nêu các cách quản lý và sử dụng các công cụ, dụng cụ thô sơ được chế tạo từ những chất liệu khác nhau trong nhà bếp.
6. Khi lắp đặt các thiết bị cho nhà bếp, cần đảm bảo những nguyên tắc nào? Những sai lầm nào có thể xảy ra khi mua sắm thiết bị cho nhà bếp?
7. Sử dụng Internet để tìm kiếm và mở rộng kiến thức của bạn về các trang thiết bị nhiệt, cơ và các thiết bị phụ trợ bộ phận chế biến của các nhà hàng- khách sạn trong nước cũng như quốc tế.