

مدیریت بخش غذا

راهنمای مراکز سرویس‌دهی غذایی

مؤلفان :

مریم قوام صدیقی

عضو هیأت علمی دانشکده علوم تغذیه و صنایع غذایی

دانشگاه علوم پزشکی شهید بهشتی

کتیبه درخشانی

کارشناس تغذیه و رژیم درمانی

پژوهشگر نمونه نهمین کنگره اروپایی تغذیه



نام کتاب: مدیریت بخش غذا، راهنمای مراکز سرویس دهی غذایی
مؤلفین: مریم قوام صدری، کتیبه درخشانی
ناشر: انتشارات برای فردا
نوبت چاپ: اول، بهار ۱۳۸۳
شمارگان: ۲۰۰۰
حروفچینی: برای فردا
لیتوگرافی: نگین
چاپ و صحافی: علامه طباطبایی
قیمت: ۱۹۷۰ تومان

ISBN :964-8169-17-9

شابک: ۹۶۴-۸۱۶۹-۱۷-۹

دفتر انتشارات «برای فردا»:
تهران، میدان انقلاب، خیابان لبافی نژاد، نرسیده به کارگر جنوبی، پلاک ۲۱۳،
واحد ۷، تلفن: ۶۹۵۲۶۴۱-۲ دورنگار: ۶۹۵۲۶۴۳

قوام صدری، مریم، ۱۳۳۱ -
مدیریت بخش غذا: راهنمای مراکز سرویس دهی غذایی / مؤلفان مریم قوام صدری، کتیبه
درخشانی. - تهران: برای فردا، ۱۳۸۳.
۱۰۰ ص.

ISBN :964-8169-17-9 ریال ۱۹۷۰۰

فهرست نویسی بر اساس اطلاعات فیپا.
۱. خدمات غذایی - مدیریت. ۲. خدمات غذایی - بهداشت. الف. درخشانی، کتیبه، ۱۳۵۷ -
ب. عنوان. ج. عنوان: راهنمای مراکز سرویس دهی غذایی.

۶۴۷/۹۵۰۶۸

م ۸۲-۳۵۲۷۹

ق ۹۴/م ۱۱۳/۳ TX

کتابخانه ملی ایران

فهرست

۵	پیشگفتار
۷	مقدمه
۹	فصل ۱
۹	آنچه باید برای شروع فعالیت در بخش غذا بدانید
۱۵	فصل ۲
۱۵	مدیریت بخش غذا
۱۷	مدیریت Management
۱۹	مدیران بخش غذایی
۲۲	واحد عملیاتی تولید غذا
۲۳	انتخاب پرسنل Staffing
۲۴	مراحل اجرایی کار مدیر بخش غذایی
۲۸	انواع منوها
۳۱	فصل ۳
۳۱	پرسنل بخش غذا
۳۳	پرسنل آشپزخانه Kitchen staff
۳۶	بهداشت کار Job Hygiene
۳۶	بهداشت فردی Personal Hygiene
۳۹	لباس ایمنی (محافظ) Protective Clothing (Uniform)
۳۹	کارت سلامتی Health Questionnaire

فصل ۴	۴۳
ساختمان و تجهیزات بخش غذا	۴۳
بخش اول: انبارها	۴۷
بخش دوم: ساختمان آشپزخانه	۵۲
فصل ۵	۵۷
آشپزخانه و تجهیزات آن	۵۷
طراحی و آرایش آشپزخانه Kitchen Design & Layout	۵۹
تجهیزات مربوط به طبخ Cooking Equipments	۵۹
وسایل مورد نیاز Menu Demands	۶۱
مجموعه پخت Cooking Battery	۶۲
اجاق‌ها Ovens	۶۳
تجهیزات آماده‌سازی Preparation Equipments	۶۵
میزها Tables	۶۸
ظروف و وسایل کوچک Small Tools and Utensils	۷۶
فصل ۶	۸۳
یخچالی کردن	۸۳
یخچال‌ها Refrigerators	۸۵
ضمائم	۹۳
منابع	۱۰۲

غذا به عنوان جزء اساسی زندگی انسان، روز به روز با پیشرفت تکنولوژی و افزایش خواستها، نیازمند تنوع و خلاقیت بیشتر است و روی آوردن به امر سرویس دهی غذایی، نوعی تعهد و هنری چشمگیر در برآوردن تقاضاهای اجتماعی و تجاری است، بطوری که مهارت های خاص و تخصص ها در این بخش، با تمامی زمینه های دیگر تجاری متفاوت می باشد.

سرویس دهندگان غذایی باید بدانند که به منظور دستیابی به موفقیت، نیاز به ارائه کیفیت بالا و آخرین دستاوردها دارند و در یک سخن، عملکرد خوب یک بخش غذایی بیانگر ماهیت کار است. امروزه کلید موفقیت در یک بخش غذایی به عوامل مختلفی از قبیل کیفیت، مهارت شخصی، خلاقیت، مدیریت خوب و سرویس دهی مناسب با رعایت آخرین استانداردها وابسته است. در نهایت، جلب رضایت مشتری و ایجاد یک بخش عاری از آلودگی با کیفیت بالا و مدیریت صحیح، از مهمترین بخش های کار می باشد. در سال های اخیر با توجه به حساسیت امر غذا، مدیریت بخش غذایی به عنوان یک تخصص مطرح شده است و به همین لحاظ در آموزش دانشگاهی نیز به طور خاص و تخصصی در متون درسی آورده شده است. در این راستا به دلیل عدم وجود منبع علمی به زبان فارسی و محدود بودن منابع لاتین در این زمینه، برآن شدیم که مجموعه ای جهت

استفاده اساتید، دانشجویان، محققین، متخصصین،
علاقه‌مندان و افرادی که به نحوی با امر سرویس‌دهی غذایی
سروکار دارند و در بازار بخش غذا فعالیت می‌کنند،
گردآوریم.

امید است سروان گرامی با انتقادهای سازنده خود در
هرچه بهتر نمودن این کتاب در چاپ‌های آینده، مؤلفین را
یاری دهند.

مؤلفین

آلودگی‌های غذایی، از دلایل مهم شیوع بیماری‌ها و کاهش رشد اقتصادی در کشورهای در حال توسعه بشمار می‌آیند (WHO, 1984, Todd 85, Roberts 88). اطلاعات در مورد بیماری‌های با منشأ غذایی بیانگر آنست که در اکثر موارد، شیوع امراض به خاطر شیوه‌های تهیه غذا در رستوران‌ها، اغذیه‌فروشی‌ها و به‌طور کل مراکز سرویس‌دهی غذایی و عرضه غذا می‌باشد (WHO 1990). بنابراین عده‌ای عقیده دارند که بیماری‌های با منشأ غذایی را می‌توان با آموزش کنترل ایمنی غذا به تهیه‌کنندگان غذا کاهش داد. کنفرانس WHO در سال ۱۹۸۹ در مورد نظارت بهداشتی و شیوه‌های مدیریت تهیه‌کنندگان مواد غذایی، توصیه می‌کند که دولتها، صنایع و تولیدکنندگان مواد غذایی باید پیش از پرداخت به بیماری‌های ناشی از غذا، به امر آموزش بهداشتی و تعلیم تهیه‌کنندگان مواد غذایی بپردازند. در دنیای امروز اداره امور سازمان‌های وسیع نمی‌تواند صرفاً بر نبوغ و قضاوت شخصی افراد متکی باشد، بلکه تصمیمات بایستی در صورت امکان بر پایه بررسی‌های علمی، آمار، اطلاعات و بر طبق اصول و روش‌های خاص استوار گردد. از آنجا که انگیزش افراد برای انجام هر کاری، در رسیدن به هدف‌های مطلوب، یکی از فاکتورهای مهم در ارائه فعالیت هر بخش می‌باشد، به نظر می‌رسد ارزیابی مدیران بخش غذا از خود، قبل از شروع و



راه‌اندازی مرکز ارائه خدمات غذایی، کمک موثری در موفقیت جهت دستیابی به اهداف می‌باشد.

هدف اصلی از ارائه خدمات غذایی، تکیه بر ماهیت اساسی بخش غذا یعنی سلامت جامعه می‌باشد و برای رسیدن به جامعه سالم از طریق غذای سالم نمی‌توان زنجیره غذایی و امنیت غذایی را نادیده گرفت. در حقیقت ارائه خدمات غذایی، با عنایت به غذای سالم در سبد خانوار و ارائه غذای فرآیند شده در بازار غذایی یک ضرورت است.