

酒店人职业生涯案例饼房

案例开发人：辽宁现代服务职业技术学院 常毓兵

案例所涉及部门：厨房 饼房

案例所涉及相关课程或科目：职业生涯规划 烹饪专业

案例陈述：

上午 10 点钟了，西餐饼房实习女生 Carry 边忙边着急的说：“一定要完成，千万可别晚了”。原来她负责行政楼层与西餐自助餐厅的西点出餐工作，10 点半必须完成所有出餐的西点美化、成型、装饰工作。结果，一番忙碌，比厨师长检查工作的时间晚出了 5 分钟（没有影响开餐）。

饼房厨师长经过询问，指出了原因：

- 1、工作流程规划不够细致。
- 2、有些技术环节操作不够熟练。这两点影响了工作效率。

解决办法：

- 1、要求 Carry 工作前，仔细分析工作任务，合理安排各品种的制作顺序，衔接要顺畅。
- 2、操作不熟练的品种，厨师长延迟了她下班时间 2 小时，亲自进行指导练习。

- 1、18 岁的 Carry 是某校的实习生，来本酒店实习不到半年，勤奋好学，吃苦耐劳，积极上进，已经具备完成出餐任务的能力，但经验不足。
- 2、她上的是早 5 点到下午 2 点的早班，准备中午出餐工作是从早 7 点半到 10 点半。虽然有 3 个小时，但品种、样式繁多，共 41 个品种，任务量较大。
- 3、西饼房员工分工明确，厨师长 Lea xue 要求员工有独立完成工作任务的能力，每个员工工作任务明确。
4. 新员工需要体力、耐力来适应工作强度。

案例结果：Carry 第二天保时、保质、保量地完成了出餐工作任务，很有成就感，技术水平提升了，同时也养成了分析工作任务的习惯。

课堂教学建议：

同学们要勤学苦练烹调技术，技能基本功要扎实，才能快速融入企业的工作环境。

要具备吃苦耐劳，精益求精的工匠精神。

要具备分析工作任务、快速完成工作任务的能力。

问题：

- 1、怎样提高餐饮企业员工的工作效率？
- 2、如何解决动手能力差的问题？
- 3、时间观念弱对工作的影响？
- 4、万豪管理集团需要什么样的员工？



员工 Carry 正在制作出餐品种和部分已完成的西点品种



西饼房厨师长 Lea xue (图片中) 正在对 Carry (右 1) 进行技术指导练习