

学校餐饮

五常

现场管理

主编 俞平
副主编 吕胜平 姚海强
傅祖浩

常整理 · 常清洁 · 常规范 · 常检查 · 常改进

常改进

常检查

常规范

常清洁

常整理

浙江大學出版社
ZHEJIANG UNIVERSITY PRESS

学校餐饮五常现场管理

主 编 俞 平 姚海强

副主编 吕胜平 傅祖浩



ZHEJIANG UNIVERSITY PRESS

浙江大学出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

学校餐饮五常现场管理 / 俞平, 姚海强主编. —杭州:
浙江大学出版社, 2008. 11
ISBN 978-7-308-06337-1

I. 学… II. ①俞…②姚… III. 学校—饮食卫生—卫生
管理 IV. G478.5

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2008) 第 167125 号

学校餐饮五常现场管理

主 编 俞平 姚海强
副主编 吕胜平 傅祖浩

责任编辑 黄娟琴
封面设计 俞亚彤
出版发行 浙江大学出版社
(杭州天目山路 148 号 邮政编码 310028)
(E-mail: zupress@mail. hz. zj. cn)
(网址: <http://www.zjupress.com>
<http://www.press.zju.edu.cn>)
电话: 0571-88925592, 88273066(传真)
排 版 杭州中大图文设计有限公司
印 刷 杭州浙大同心教育彩印有限公司
开 本 787mm×960mm 1/16
印 张 11.75
字 数 195 千字
版 次 2008 年 11 月第 1 版 2008 年 11 月第 1 次印刷
书 号 ISBN 978-7-308-06337-1
定 价 35.00 元

版权所有 翻印必究 印装差错 负责调换

浙江大学出版社发行部邮购电话 (0571)88925591

《学校餐饮五常现场管理》

编著委员会

主 编 俞 平 姚海强

副主编 吕胜平 傅祖浩

编委会成员(按姓氏笔画为序)

毛建龙 吕胜平 朱强华 邱殿波

俞 平 姚海强 夏孝峰 傅祖浩



前 言

学校是一个人员较为聚集的场所,学校餐饮食品安全直接关系到师生的身体健康和校园的和谐稳定,并且一直被政府、社会各界广泛关注。规范学校餐饮管理,确保学校食品安全,是学生健康成长、家庭幸福、校园稳定、构建和谐社会的重要内容。

近几年,各级各部门共同努力,不断制定和完善学校食品安全法规和技术规范,先后发布了《学生集体用餐卫生管理办法》、《餐饮业食品卫生管理办法》、《学校食堂与学生集体用餐卫生管理规定》、《学校营养餐生产企业卫生规范》、《餐饮业和集体用餐配送单位卫生规范》等。各级各类学校餐饮单位结合自身的实际情况,建立相应的管理体系,在一些学校推行了 ISO9000、ISO22000、HACCP、5S 等管理体系,学校的餐饮卫生管理得到了长足的进步,学校食品安全状况得到明显改善。但学校食品安全形势依然严峻,食品安全事件时有发生。为此,杭州市卫生局卫生监督所与浙江省高等学校后勤管理研究会饮食管理专业委员会联合邀请了学校餐饮监督与管理的专家,根据 5S 原理,编著了切合学校餐饮管理实际的《学校餐饮五常现场管理》一书。



本书主要包括“学校餐饮概述、学校餐饮五常现场管理的内容、实施、评估及应用”五方面内容,介绍了学校餐饮的特征、现状,常整理、常清洁、常规范、常检查、常改进的五常现场管理方法以及该方法实施的步骤、推行的要领、管理技巧及评估等方面。

本书的最大特点是以规范学校餐饮现场管理,确保食品安全为主题,根据国家的法律法规,结合学校餐饮现场管理的实际,详细地介绍了学校餐饮中组织制度、加工与服务及后勤保障等方面的内容,从而加强学校餐饮现场规范管理,提高食品安全质量,确保学校师生健康。另一特点是,本书文字通俗易懂,所述操作方便实用,适合学校餐饮管理者、从业人员阅读及应用。

我们希望通过《学校餐饮五常现场管理》的出版,能提高学校餐饮管理人员、从业人员的知识及业务水平,也有利于餐饮单位加强自身管理,解决实际问题,从而确保餐饮食品安全。

由于编写时间仓促,难免有错漏之处,敬请读者不吝赐教。

《学校餐饮五常现场管理》编委会

二〇〇八年十一月



目 录

第一章 学校餐饮概述	1
第一节 学校餐饮的特征	1
第二节 学校餐饮的现状	2
第三节 学校餐饮的管理方法	7
第二章 学校餐饮五常现场管理的内容	11
第一节 学校餐饮五常现场管理概述	11
第二节 常整理	18
第三节 常清洁	36
第四节 常规范	54
第五节 常检查	82
第六节 常改进	98
第三章 学校餐饮五常现场管理的实施	120
第一节 实施的步骤	120
第二节 管理的技巧	127
第三节 文件的编制	134



第四章 学校餐饮五常现场管理的评估	143
第一节 目的与原则	143
第二节 评估标准	144
第三节 内容与方法	155
第五章 学校餐饮五常现场管理的应用	159
实例 1:浙江大学饮食服务中心	159
实例 2:杭州第四中学食堂	164
实例 3:浙江工商大学饮食服务中心	166
实例 4:杭州师范大学饮食服务公司	170
参考文献	175
后 记	177



第一章 学校餐饮概述

第一节 学校餐饮的特征

学校餐饮,传统意义上指的是学校食堂。随着学校后勤体制改革的不断深入以及社会服务业的不断发展,学校餐饮有的也开始走向企业化、社会化。除原有的学校内食堂外,学校餐饮还包括学校引进的从事餐饮经营活动的独立法人单位,学校以协议方式交由第三方来经营管理的食堂,或由社会企业投资经营管理为师生提供服务的餐厅。

学校餐饮服务对象特殊、供应时间集中、社会影响大,有别于社会餐饮业。它具有以下主要特征:

第一,学校餐饮单位是正常教育、生活秩序和校园稳定保障的服务机构。

解决学生就餐作为教育的附加部分,对正常教育起到非常重要的保障和稳定作用。按教育部、卫生部等规定,解决好学生就餐问题,是我国学校的责任。学校无论采取何种餐饮供应方式,都必须切实保障师生的饮食安全,起到公益性、稳定性和保障性的作用,而且明确规定校长是学校食品安全的第一责任人。因此,为保障学校的正常教育活动,学校餐饮单位应从价格、口味、品种、卫生质量、服务态度、餐饮文化等方面来保障师生用餐,以维持学校正常的教学、生活秩序。



第二,学校餐饮单位是师生集中就餐的主要场所。

学校餐饮应当而且必须提供符合师生需要的正常就餐保障服务。从时间上看,学校餐饮的供应时间与学校教学作息時間相銜接,因此成为师生日常用餐的第一选择。这就注定学校餐饮是学校师生集中就餐的主要场所。

第三,学校餐饮单位是容易引发食物中毒的高风险场所。

学校餐饮单位就餐师生众多,就餐时间又非常集中,所以只能采用预先烹制、集中存放、自行选购、即购即食为主的供应方式。其供应方式较之即烹即食更存在引发食物中毒的风险;同时因就餐人数多、食物供应量大、就餐时间集中,食物制作必须提前准备,很难保证从烹饪到供应时间都在2小时内完成,这也成为发生食物中毒,尤其是细菌性食物中毒的重要风险之一。

第四,学校餐饮受到政府、社会的特别重视和关注。

教育质量、教育收费、人身安全、校舍质量、食品安全、饮水卫生等涉及学生切身利益的事项,无不引起政府各级各部门和社会的普遍重视。学校餐饮的重要性正如广为流传的一句话,即“社会是否稳定看学校,学校是否稳定看后勤,后勤是否稳定看食堂”。

学校餐饮的服务对象从没有完全社会认知能力的、需要由家长密切呵护的6、7岁小朋友,到青春激昂、将成为祖国栋梁的大学生、研究生等,服务对象的特殊性决定了学校餐饮受到政府、社会的特别重视和关注。为此,政府相关部门制定了《食品卫生法》、《学校卫生工作条例》、《餐饮业食品卫生管理办法》、《学校集体用餐卫生监督办法》、《餐饮业和集体用餐配送单位卫生规范》、《学校重大食物中毒事故责任追究办法》等一系列法律、法规及规章。

第二节 学校餐饮的现状

学校餐饮的重要性毋庸置疑。近几年来,学校餐饮在教育行政主管部门



门和卫生行政部门的重视下,软件和硬件建设方面有了长足发展,但学校餐饮的食品安全现状依然不容乐观,具体表现在以下几方面。

一、学校餐饮硬件设施得到改善,但仍不平衡

学校餐饮食品安全受到政府和社会的重视和关注,有效地促进了学校餐饮场所硬件设施和条件的改善。

一般来说,随着高校后勤服务社会化和高校食堂标准化建设活动的推行,高校餐饮硬件条件较完善。

新建、迁建的学校餐饮场所硬件设备比较好。规模大的学校餐饮的硬件条件比规模较小的学校餐饮场所好。

推行标准化建设的学校餐饮单位能做到:操作场所宽敞,功能分区明确,工艺流程合理,远离有毒有害场所;与餐饮供应的品种、数量相适应,设立相应的原料处理、加工、储存等场所;通风、采光、照明、消毒、盥洗、更衣、冷藏防腐、防尘、防蝇、防鼠、洗涤、污水排放、存放垃圾和废弃物的设施齐全。

经过多方努力,已经出现了一批设施一流、管理一流的示范型学校餐饮单位。但在一些地区,个别学校依旧维持着硬件设施陈旧、落后的局面,尤其是经济欠发达地区和农村、城郊结合部的小学和幼儿园的餐饮场所。

二、学校餐饮管理水平有所提高,但总体不高

学校餐饮管理属于软件建设的范畴。学校餐饮是生产量大、生产过程分工协作、产品相对稳定且供应时间集中的特殊饮食服务业,具有根据规模而加工的特点。向管理要效益就应摒弃小作坊式的生产观念和习惯,以规模生产的管理手段促进服务和安全的规范,促进生产率的提高,并以此降低人员和生产成本,适应师生的基本饮食生活需要和消费水平。

学校餐饮单位通过建立岗位操作规范,不仅对保证产品质量、提高生产效率方面有重要的作用,同时也是提高其社会效益、经济效益的有效手段。整洁的着装、文明的语言、规范的管理、周到的服务是学校餐饮及员工形象



的体现。管理育人、服务育人是学校餐饮社会效益的重要工作内涵,岗位操作规范所带来的产品和服务质量的保证,对学校提高社会效益和经济效益可产生积极的作用。

近年来,有的学校餐饮单位在管理上已经引入先进的管理方法,如ISO9000、HACCP、5S等,并通过后勤服务社会化走上了良性发展道路,餐饮卫生质量得到保证。但也有部分学校常因管理不善、生产经营过程或食品不符合卫生要求,发生师生群体中毒事件而受到卫生监督部门的处罚,甚至吊销卫生许可证。

三、学校餐饮单位大多持证经营,但无证现象依然存在

按照《食品卫生法》规定,从事食品生产经营活动,应当首先取得卫生许可证,这是从事学校餐饮供应的必要卫生条件。

如果将学校餐饮按照学校性质进行划分,高等院校的餐饮持有卫生许可证的比例最高,中学次之,小学再次之,幼儿园最低。据有关报道,高等院校餐饮卫生许可证的持证率在98%以上,中小学在85%左右,幼儿园在50%左右。

形成这种状况的原因一是与学校本身的规模有关,规模越大,受到的关注越多。学校餐饮单位没有取得卫生许可证的因素较多,主要是缺乏卫生法制和食品安全的意识。但也有时间紧来不及办理、临时增(扩)或改建餐厅没有去办理等因素。还有与卫生监督的力量有关。由于学校餐饮都在学校单位内部,不同于社会餐饮以开办于人来人往的地段为主,在卫生监督“到边到底”尚未彻底解决之前,农村、城郊结合部的学校监管还存在着盲点。

持有卫生许可证的学校餐饮单位接受卫生监督部门的预防性卫生审查,硬件设施一般能达到最基本的卫生要求,日常处于卫生监督部门的监督之下,饮食卫生安全有了保障的基础。而未经卫生许可的学校餐饮场所,由于未经专业合理布局,往往缺乏最基本的卫生条件,是学校餐饮食品安全的重大隐患。



四、学校餐饮从业人员整体素质不高,也影响了食品安全

由于学校餐饮工作时间长、劳动强度大、工作环境相对较差、员工的薪资待遇相对较低等原因,直接导致员工流动性大、变化多、队伍不稳定。

传统观念认为:餐饮从业人员是伙头军,是为人做饭的行业,不需要特别的专业技能,因此从业人员对卫生重视程度不够。

“民以食为天,食以洁为本”。改革开放三十年来,随着社会经济的发展,人们的物质文化生活水平迅速提高,学校餐饮也发生了巨大变化,而目前还有很多学校餐饮从业人员的卫生意识尚跟不上社会经济的发展。

由于传统饮食业长期形成的制作方式及习惯影响,从业人员较习惯于凭经验和感觉进行操作,建立规范要求的岗位操作制度后,从业人员一时难以适应,因此十分有必要进行食品卫生法律和岗位操作规范的专业培训和训练,使员工明确学校餐饮食品安全的重要性和特殊性、建立岗位操作规范的意义,了解岗位操作规范的科学道理,熟悉岗位操作的流程和标准要求,掌握岗位操作规范的要点。只有进行了有效的食品卫生法律和岗位操作规范培训,才能在分工合作的餐饮规模生产中,实现有效的配合,达到预期的效果。

五、学校餐饮文化备受关注,但实现餐饮和谐任重道远

文化比硬件对人的影响会更加持久。浓厚的学校餐饮文化让师生吃得舒心,同时也丰富了师生的生活。它是学校餐饮单位内在的品质,是餐厅的布局、设置和各种加工、供应、服务等活动的外在表现;它是一个单位思想和灵魂,是一种基于学校餐饮的高层次状态。有了丰富多彩的学校餐饮文化,单位才有活力、有朝气、有顽强的生命力。

根据调查显示,高校师生比较喜欢的餐饮文化活动主要有:播放流行音乐、开办小吃展、播放电影、现场的厨艺比赛、定期的文化演出。师生也可以直接或间接参与餐厅的生产、管理与经营活动,体验餐饮员工劳动的艰辛,培养尊重劳动、爱惜粮食、勤俭节约的品质。

餐厅的布局是餐饮文化的一个重要外在表现,它不是要多么得豪华,但



一定要让师生感到温馨、安全。再就是对一些静态物体的装饰,例如在柱子上、墙面上可以张贴各种与饮食有关的提示语句等,如“注意食品卫生安全”;各种食物的营养含量以及其营养搭配;早、中、晚餐的合理搭配;各种菜肴的健康搭配,建议处在不同阶段、状态的师生食用不同的食物。餐厅的电视节目也应该引起注意,可以播放新闻、音乐类或休闲类的电视节目以及一些餐饮营养、安全宣传片等。

餐饮文化还主要表现在内在的一些方面,指通过人所反映出的一种文化。内在的文化比外在的文化要重要得多。在学校餐厅里,餐饮员工热情、周到地服务;每位师生都自觉地排队,文明用语,维护好餐厅的环境,不贪小便宜带走餐具,用餐结束后将餐具放到指定的地点等等,这些都是餐厅内在文化的表现。

另外,还要加大对节约型餐饮的宣传力度,倡导师生节约粮食,共同建设节约型学校。开展一些有关饮食健康、营养搭配、合理膳食的讲座,在丰富师生课余生活的同时,使师生了解有关饮食安全和合理饮食等相关知识。学校餐饮文化是在发展过程中形成的,并逐步完善。每个学校餐饮单位都应该有属于自身的、独特的、适合师生就餐的餐饮文化(图 1.1~1.3)。



图 1.1 餐饮文化照片(一)



图 1.2 餐饮文化照片(二)

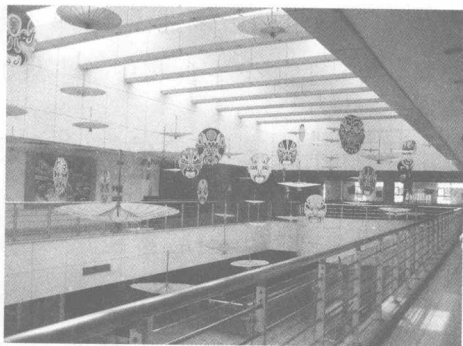


图 1.3 餐饮文化照片(三)

第三节 学校餐饮的管理方法

一、法律、法规对学校餐饮的相关要求

为加强学校餐饮的食品卫生管理,保护消费者身体健康,根据《食品卫生法》的要求,国家制定了一系列的法律、法规,对学校餐饮提出相应的规范。1996年,卫生部制定了《学生集体用餐卫生监督办法》,对集中供应学校师生集体用餐的生产经营者进行规范管理。2000年,卫生部制定了《餐饮业食品卫生管理办法》,对学校餐饮单位食品的采购和贮存、食品加工的卫生要求、餐饮具的卫生等规定了相关要求。2002年,教育部和卫生部联合制定了《学校食堂与学生集体用餐卫生管理规定》,提出了学校餐饮单位的卫生管理必须坚持“预防为主”的工作方针,实行卫生行政部门监督指导、教育行政部门管理督查、学校具体实施的工作原则,明确规定了学校餐饮单位建筑、设备与环境卫生以及食品采购、贮存及加工等的卫生要求。2005年,卫生部制定了《餐饮业和集体用餐配送单位卫生规范》,详细规定了学校餐饮单位的加工经营场所卫生条件、加工操作卫生要求、卫生管理以及从业人员卫生要求等。此外,为预防学校食物中毒事故发生,落实管理责任,卫生部还制定了《学校食物中毒事故行政责任追究暂行规定》,进一步明确了



学校食品安全的第一责任人,对不履行或不正确履行食品卫生职责等失职行为,造成学校发生食物中毒事故的相关责任主体进行行政责任追究。

二、学校餐饮单位相关管理方法介绍

(一) 食品卫生监督量化分级管理制度

2002年,卫生部根据“责任分担”理念,出台了食品卫生监督量化分级管理制度,意在按照公平、透明、效率的原则,建立一套有利于保证食品安全的体系。量化分级管理强化了企业的责任,它运用危险性评估原则(确定有关食品的潜在风险,采取有效措施加以预防或把风险减到最低)对企业进行风险分级和信誉度分级,分A、B、C、D四个等级,按等级进行分类监管,并对有关卫生水平情况进行公示。

食品卫生监督量化分级管理是依据《食品卫生法》等法律、法规的规定,在原有食品卫生监督模式的基础上进行的改革;是依据危险性评估的原则,对卫生许可审查和经常性卫生监督项目进行量化,重点加强关键控制环节的管理,以确保食品安全。目前食品卫生监督量化分级管理制度在学校特别是高校餐饮单位得到了较好的实施。

(二) 良好生产规范(GMP)

良好生产规范(Good Manufacturing Practice, GMP)是为保障食品安全而制定的贯穿食品生产经营全过程的一系列措施、方法和技术要求。GMP是国际上普遍采用的用于食品生产经营的先进管理系统,它要求食品生产经营企业应具备良好的生产设备、合理的生产经营过程、完善的卫生与质量管理和严格的检测系统,以确保终产品的安全性和质量符合标准。

食品GMP是在从原材料到产品的整个食品制造经营过程中,为了充分进行卫生和质量控制,排除不卫生食品,确保食品的高质量而制定的。食品GMP为食品生产经营提供了一套必须遵循的组合标准,为卫生行政部门提供了监督检查的依据,有助于食品生产企业采用新技术、新设备,从而保证食品质量。



(三) 卫生标准操作程序(SSOP)

卫生标准操作程序(Sanitation Standard Operating Procedure, SSOP)是在食品生产经营中实现 GMP 全面目标的操作规范,它描述了一套特殊的与食品卫生处理和加工经营环境清洁程度有关的目标,以及所从事的满足这些目标的活动,强调食品生产经营车间、环境、人员及与食品有接触的器具、设备中可能存在的危害的预防以及清洗(洁)的措施。SSOP 实际上是 GMP 中最关键的基本卫生条件,也是在食品生产经营中实现 GMP 全面目标的卫生规范,适用于所有种类的食品零售商、批发商、仓库和生产经营操作。

(四) 危害分析与关键控制点(HACCP)

危害分析和关键控制点(Hazard Analysis Critical Control Point, HACCP)是对在食品加工经营环节中可能发生的危害进行评估,进而采取控制的一种预防性的食品安全控制体系。HACCP 的基本概念可分为两部分:(1)危害分析,分析食物生产经营过程中各个步骤的危害因素及危害程度;(2)主要管制点,依危害分析结果设定主要管制点及其控制的方法。目前已有一批学校餐饮单位在推行 HACCP。

(五) 质量管理体系(ISO9001)和环境管理体系(ISO14001)

1. 质量管理体系(ISO9001)

国际标准化组织(ISO)为适应国际贸易和质量管理的需要,于1987年颁布了世界上第一个质量管理和质量保证系列国际标准——ISO9000 系列标准,具有很强的实践性和指导性。导入 ISO9001,对于学校餐饮单位向师生提供优质的菜肴和服务,满足需求要求,加强制作供应过程质量控制,减少并预防不合格食品,降低餐饮成本以及规范部门职能,提高工作效率,有效贯彻管理思想等都有着重要的作用。学校餐饮单位现导入 ISO 9000 管理体系的相对较多。

2. 环境管理体系(ISO14001)

ISO14001 是由国际标准化组织制定并颁布的环境管理标准,目前已发