

乡村旅游从业人员丛书



社科普及书系

乡村旅游餐饮指南

《乡村旅游从业人员丛书》编委会

COUNTRY
TRAVEL
BOOKS



天津人民出版社

乡村旅游从业人员丛书

乡村旅游餐饮指南

《乡村旅游从业人员丛书》编委会 编著

天津人民出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

乡村旅游餐饮指南 / 《乡村旅游从业人员丛书》

编委会编著. —天津:天津人民出版社,2009.9 (2010.8 重印)

(乡村旅游从业人员丛书)

ISBN 978 - 7 - 201 - 06338 - 6

I. 乡… II. 乡… III. 乡村 - 饮食业 - 商业经营 - 指南

IV. F719.3 - 62

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2009) 159883 号

天津人民出版社出版

出版人:刘晓津

(天津市西康路35号 邮政编码:300051)

邮购部电话:(022)23332469

网址:<http://www.tjrmcbs.com.cn>

电子信箱:tjrmcbs@126.com

高等教育出版社印刷厂印刷 新华书店经销

2009年9月第1版 2010年8月第7次印刷

880×1230毫米 32开本 5印张

字数:60千字

定 价:9.80元

《乡村旅游从业人员丛书》编委会

主 任：李家祥

副 主 任：陈根来 马本忠

编委人员：华 敏 刘晓津 陈益民 黄 沛

刘克文 张瑞英 高书军

《乡村旅游餐饮指南》

主 编：高书军

副 主 编：夏建海 孙艳丽

目 录

餐饮卫生篇

一、个人卫生	3
(一) 个人健康要求	3
(二) 个人卫生要求	4
(三) 个人着装要求	5
(四) 工作卫生要求	7
(五) 个人卫生注意事项	10
二、环境卫生	11
(一) 餐厅的环境卫生要求及操作步骤	11
(二) 餐具卫生要求及操作步骤	17
(三) 厨房及烹饪器具的卫生要求及操作步骤	22

食品卫生安全篇

一、食品采购、储藏与加工的卫生安全	33
(一) 食品采购卫生安全	33
(二) 食品储藏卫生安全	36
(三) 食品加工卫生安全	39





二、蔬菜水果类食品卫生安全	43
(一)蔬菜水果类不安全因素	43
(二)蔬菜水果的选购	47
(三)蔬菜水果的清洁消毒方法与步骤	51
(四)容易中毒的蔬菜	55
三、肉类食品卫生安全	58
(一)肉类不安全因素	58
(二)肉类的选购	61
(三)肉类清洗及烹饪注意事项	67
四、海鲜类食品卫生安全	69
(一)海鲜类不安全因素	69
(二)海鲜类的识别与选购	73
(三)海鲜类清洗及烹饪注意事项	78
五、主食类食品卫生安全	82
(一)主食类不安全因素	83
(二)主食类的选购与储存	85
(三)主食类清洗及烹饪注意事项	93

餐厅礼仪篇

一、迎宾服务礼仪	97
(一)迎宾人员的职责	97
(二)迎宾人员仪容、仪表	98
(三)接电话	100
(四)迎宾语言	101
(五)迎宾举止	105



二、引客入座服务礼仪	109
(一)察颜观色	109
(二)座位安排	111
(三)注意事项	112
三、点菜服务礼仪	113
(一)呈递菜单	113
(二)解释菜单	113
(三)点菜服务要领	114
(四)点菜记录	116
(五)注意事项	116
四、上菜服务礼仪	118
(一)上菜准备工作	118
(二)上菜顺序	122
(三)上菜时机	122
(四)上菜的方法	123
(五)特殊菜肴的上菜方法	125
(六)注意事项	126
五、分菜服务礼仪	127
(一)分菜工具的使用	128
(二)分菜的方法	128
(三)特殊情况的分菜方法	129
(四)分菜技巧	130
(五)注意事项	131
六、酒水服务礼仪	132
(一)酒水基本知识	132
(二)酒水选取	134





(三) 斟酒一般知识	135
(四) 斟酒的基本方法	136
(五) 注意事项	138
七、其他服务礼仪	139
(一) 撤换烟灰缸	139
(二) 撤换餐具	140
(三) 撤换菜盘	140
(四) 茶水服务	141
八、结账服务礼仪	142
(一) 服务员礼仪	142
(二) 收银员礼仪	143
(三) 送客服务	143
(四) 注意事项	144
附录1 厨房卫生操作程序与标准	145
附录2 面点间清洁程序与标准	148
参考文献	151





餐饮卫生篇

一、个人卫生

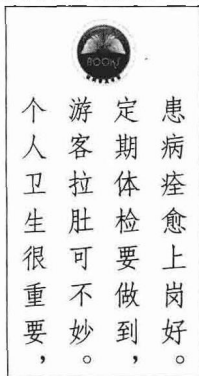
农家餐厅工作人员天天接触食品，个人卫生的好坏不仅直接或间接影响食品的卫生质量，而且影响到宾客的人身安全和农家餐厅的形象。因此，农家餐厅从事食品工作的人员必须注意个人卫生。

（一）个人健康要求

1. 定期体检

农家餐厅的工作人员应按《中华人民共和国食品卫生法》的规定，每年至少进行一次健康检查，必要时接受临时检查。旅游旺季时新招募或临时招募的工作人员，应经健康检查，取得健康合格证明后方可上岗。凡患有痢疾、伤寒、病毒性肝炎等消化道传染病（包括病原携带者）、活动性肺结核、化脓性或渗出性皮肤病以及其他有碍食品卫生安全疾病的，不得从事农家餐饮工作。

2. 患病工作人员须治愈后方可上岗工作
农家餐厅的人员有发热、腹泻、皮肤伤口





或感染、咽部炎症等有碍食品卫生安全病症的,应立即脱离工作岗位。待查明原因,确定该病症可以从事餐饮工作或康复后,方可重新上岗。

3. 建立人员健康档案

从事农家餐饮服务的工作人员应建立从业人员健康档案,这既符合相关规定,也有利于工作人员了解自身状况,有针对性的体检和治疗。



图1 北京市体检合格证样本

(二) 个人卫生要求

1. 保持良好的个人卫生

从事乡村旅游餐饮服务的人员应保持良好的个人卫生,操作时应穿戴清洁的工作服、工作帽(食品操作间操作人员还需戴口罩),头发不得外露,不得留长指甲、涂指甲油,佩戴饰物。

2. 养成良好的卫生习惯

餐厅工作人员应养成良好的卫生习惯,个人卫生坚持做到

“四勤、三不、三要、四坚持”。

“四勤”:勤洗手剪指甲;勤洗澡理发;勤洗衣服被褥;勤换工作服。

“三不”:不准将非食品加工制作用品和个人生活用品带入操作场所;工作时不准戴戒指、项链、手链(镯)、耳环等饰物和涂指甲油;不准在操作场所吸烟、穿工作服进厕所及离开生产加工经营场所。

注意洗手,
天天洗澡。
定期理发,
服装干净。

“三要”:上班时要穿戴整洁的工作衣帽,头发必须全部戴于帽内;加工制作冷菜等熟食品和配餐间操作时要戴口罩;直接入口食品要用专用工具拿取。

“四坚持”:坚持卫生操作规程;坚持公用物品消毒;坚持湿式清扫;坚持漱口刷牙防口臭。

3. 勤洗手

农家餐厅的工作人员操作时手部应保持清洁,操作前手部应洗净。接触直接入口食品时,手部还应进行消毒。接触直接入口食品的操作人员在下列情形时应洗手:开始工作前、处理食物前、上厕所后、处理生食物后、处理未清洗的设备或饮食用具后、咳嗽后、打喷嚏后、擤鼻子后、处理动物或废物后、触摸耳朵、鼻子、头发、口腔或身体其他部位后和从事其他任何可能会污染双手的活动(如处理货物、执行清洁任务)后。



图2 坚持勤洗手

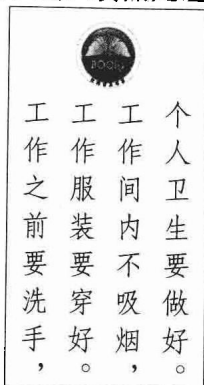
4. 其他要求

服务人员个人衣物及私人物品不得带入食品处理区;食品处理区内不得有吸烟等有可能污染食品的行为;进入食品处理区的非加工操作人员,应符合现场操作人员卫生要求。

(三) 个人着装要求

1. 工作服

农家餐厅的工作人员根据具体工作的要求,可以配备不同的工作服,如厨房人员和餐





厅服务人员的工作服可有所不同,但在厨房等操作间工作人员的工作服(包括衣、帽、口罩)宜用白色(或浅色)布料制作,也可按其工作的种类从颜色或式样上进行区分,如粗加工、烹调、仓库、清洁等。



图3 农家餐厅常用工作服

对于较小规模的农家餐厅服务人员来说,可以不采取统一的服装,但必须保持整洁、无污渍。

2. 定期清洗工作服

农家餐厅工作人员的服装或工作服应有清洗保洁制度,定期进行更换,保持清洁。接触直接入口食品人员的服装或工作服应每天更换。

3. 工作服的相关规定

农家餐厅工作人员上厕所前应在食品处理区内脱去工作服,待回来洗手后再换上工作服;待清洗的工作服应放在远离食品处理区的地方;每名工作人员应有两套或以上工作服,以备替换。



工作服装,
干净整洁。
在岗穿上,
离岗脱掉。

4. 餐厅服务员着装卫生

农家餐厅服务员着装的要求不像在食品处理区的工作人员着装那么严格,但也必须按照规定着装,要求服装的整洁卫生。男服务员裤子的长度要适中;上衣平整清洁,纽扣齐全,衬衣要勤洗勤换,保证领子袖口无污渍;按规定穿鞋,鞋面清洁光亮。女服务员着装应大方得体,工作服的上衣应大小合身,裙子应

长短适宜,清洁平整,整体上给人一种和谐的美感。

(四)工作卫生要求

1. 厨房工作人员卫生要求

(1)保持手的经常性清洁

农家餐厅的厨房工作人员应保持手的经常性清洁,在上厕所,擤鼻涕,处理生肉、禽肉和蔬菜之后,都要洗手消毒。

(2)“不允许”

在操作时不允许吸烟,因为细菌可以从口腔和嘴唇转移到手上,烟灰也可能掉进食品中;操作时也不允许用手指舔尝食物,应使用小碗或小勺品尝,尝后不可将余物倒入锅中;绝不允许在工作间梳洗头发,因为葡萄球菌在头皮上生长迅速,梳下的头皮屑有可能落到食物上,所以必须定期洗头,并且戴上工作帽;不允许对着食物打喷嚏和咳嗽,在配餐和冷盘制作时,应戴口罩;不允许一布多用,抹布要经常搓洗,以免交叉污染,消毒后的餐具不要再用抹布揩抹;不允许在工作间里佩戴戒指或任何珠宝首饰物。

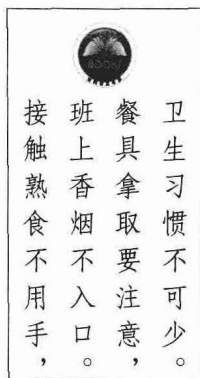
(3)餐具、食物的拿取

厨房工作人员拿取餐具、食物都要采用卫生方法,不要用手接触餐具中客人入口的部位。餐具要拿柄,玻璃杯要拿底部,拿盘子



禁止吸烟
NO SMOKING

图4 常用禁止吸烟标志





时拇指只能接触盘子的边缘部分。不能用手直接抓取食物,预备食物时要尽可能地使用各种器皿用具。如果食物必须用手操作,那么也须戴好塑料手套,而且操作完后必须处理好使用过的手套。器皿、器具如曾掉落在地上,应洗净后再使用;熟食掉落地上则应弃置,不可使用。

(4) 养成良好的操作卫生习惯

厨房工作人员要注意养成良好的操作卫生习惯,如实行切配和烹调双盘制;配料的水盆要定时换水;案板、菜板用后及时刷洗,并要竖放;油盆(或罐)要把新、老油分装等。

2. 餐厅服务员工作卫生要求

(1) 服务员的洗手卫生要求

餐厅服务员和食品制作人员一样,也要保持手的经常性清洁,进行任何可能弄脏双手的活动后,均要洗手。

(2) 餐厅摆台卫生要求

正式摆台前,首先必须对所用的餐饮器具进行必要的卫生检查,托盘、桌面必须干净,台布、餐巾必须清洁,不得有破损现象,餐具、酒具要求经过清洗消毒处理。服务员在摆台前必须清洗双手,保证双手的清洁卫生。



餐厅工作,
做前洗手。
餐具托拿,
餐前检查。



图5 农家餐厅餐桌

餐具、酒具应用托盘托拿,不允许用手直接抓拿,更不允许将手指伸入杯碗内夹拿,以防止手印留在器具内侧;餐巾应折花放入杯中或折叠整齐放于碟子上,并摆列整齐,不得弄脏;餐巾纸必须符合卫生要求,只能一次性使用;在不分菜的餐桌上必须摆设公用筷和公用勺,以保证进食的卫生。

(3) 餐前服务卫生要求

递送餐巾要用盘具盛装,递送时用餐钳夹取;如有客人吸烟,还应及时递送烟灰缸。烟灰缸应清洁干净,清理时应将烟灰倒入安全的指定处,既要防止烟灰飘散,又要防止烟灰引起火灾;宴席饮料和酒水必须符合卫生标准,餐厅不得出售变质或过期的饮料和酒水。

(4) 上菜服务卫生要求

上菜应用托盘,托盘必须干净卫生,不允许不用托盘而直接用手端送菜盘和汤碗;端菜时手指不得接触碗口内侧,更不得接触菜肴及汤汁。餐具如有裂纹或裂口时,不应继续在餐厅中使用。

上菜时不允许对着菜肴大声说话,绝不允许对着菜肴咳嗽或打喷嚏,以防止口腔、呼吸道飞沫对菜肴的污染;不得一边上菜,一边对着餐桌上的菜点说话。

分菜时,应使用分菜工具,或给客人配备分菜工具,以避免手与食物不必要的接触;当盘内和碗中的菜肴吃完后,菜盘和汤碗应及时撤下,及时送餐具洗涤处或消毒间进行清洗消毒处理。

(5) 餐间服务卫生要求

菜肴中如有虾、蟹等需用手抓的食物,上

