

卫生质量管理

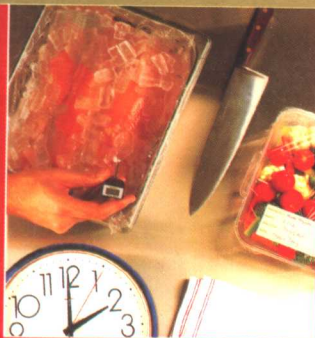
QUALITY SANITATION MANAGEMENT

Ronald F. Cichy
阎喜霜

著
主译

QUALITY SANITATION MANAGEMENT

AH&LA



Quality
Sanitation
Management

Ronald F. Cichy



AMERICAN HOTEL & LODGING EDUCATIONAL INSTITUTE
PUBLISHED BY THE AMERICAN HOTEL & LODGING EDUCATIONAL INSTITUTE

中国旅游出版社

QUALITY SANITATION MANAGEMENT

卫生质量管理

AH&L

作者/Ronald F. Cichy

主译/阎喜霜



中国旅游出版社

责任编辑:付 蓉

整体设计:缪 惟 鲁 筱

责任印制:李崇宝

图书在版编目(CIP)数据

卫生质量管理/(美)Ronald F·Cichy 著;阎喜霜主译. 北京:中国旅游出版社,2005.4

书名原文:QUALITY SANITATION MANAGEMENT

ISBN 7-5032-2593-9

I. 卫... II. ①Cichy...②阎... III. ①饮食业—食品卫生—质量管理—技术培训—教材 IV. R 155.5

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2005)第 026578 号

著作权合同登记号:图字 01-2003-6518

书 名: 卫生质量管理

作 者: (美) Ronald F·Cichy

主 译: 阎喜霜

出版发行: 中国旅游出版社

地 址: 北京建国门内大街甲 9 号

邮政编码: 100005

http://www.cttp.net.cn

E-mail:cttp@cmta.gov.cn

印 刷: 北京市安泰印刷厂

版 次: 2005 年 4 月第 1 版 2005 年 4 月第 1 次印刷

开 本: 787 毫米×1092 毫米 1/16

印 张: 30.75

印 数: 5000

字 数: 425 千字

定 价: 58.00 元

贺 词

祝贺你在快速跟进的职业生涯中开始起跑。

该课程通过来自实业界和学术界专家的努力，完善了原有内容，将向你提供从事招待业工作所需的专业知识。完成该课程的学习后，你将获得美国饭店与汽车旅馆协会颁发的全球认可的证书。这一证书将成为你与全球招待业之间联系的纽带。

你可通过美国饭店与汽车旅馆协会的证书证明你已经通过学习将实际操作与学术知识联系了起来。你还可以证明你已经达到了行业所要求的学习目标，即你知道如何将自己所学的知识灵活自如地运用于实际的招待工作。

获得该课程的证书后，你将向更高层次的学习目标——专业证书、招待业经营执照以及招待业管理文凭等迈进一步。而获取以上证书将会使你的专业发展提高到一个新的水平。从这些课程学习中获取的证书将极大地提高你的职业资信；同时，教育学院还会对你的课程记录和学习项目完成记录进行永久保留。

我们建议你迈出这重要的一步，教育学院的其他课程也会为你领先于竞争对手提供帮助。

作者简介

罗纳德 F·希琦 (Ronald F. cichy) 教授, 密歇根州立大学餐旅企业及行业协会管理学院理事。此前, 他曾担任美国饭店与汽车旅馆协会教育学院教育服务中心主任。希琦教授还同时供职于丹佛大学和兰辛公共学院。他获得了密歇根州立大学食品科学和人类营养学博士学位, 同时还获得了该大学餐旅企业和行业协会管理学院工商管理硕士及文学学士学位。

希琦博士在 1983 年被美国饭店与汽车旅馆协会任命为餐饮执行官 (CFBE) 和饭店行政官 (CHA), 1992 年他被任命为招待业教育专家 (CHE); 在 1981 年, 全国食品分销者协会授予他年度杰出教师称号。他的从业经历包括担任饭店负责住宿和饮食服务两项业务的经理、餐饮部经理、宴会总指挥和销售代表等职。

希琦博士完成了 100 多篇关于饮食服务和住宿业的论文。他著有《招待业的灵魂》、《卫生管理》等专著。与李维斯 J. 米勒博士合著有《饮食服务系统管理》一书。希琦博士还为美国烹饪协会修订了营养师资格认证课程的录像带。

在学术方面, 希琦博士时任教育学院理事会学术部主任、教育学院资格认证委员会主席、密歇根州旅游与旅行协会董事会成员、教育学院执行委员会成员。他一直担任营利性和非营利性膳宿服务机构的顾问, 并在美国、澳大利亚、加拿大、日本和欧洲等国家和地区广泛开展培训项目, 出席讨论会和研讨会。

序 言

《卫生质量管理》一书提出了一套与公众健康密切相关的系统方法。采用这一系统方法可降低食品卫生风险，提高顾客、餐饮企业员工和企业主的满意度。这一系统概念为将整个餐饮企业视为一系列内部相关的控制点或基本经营活动提供了理论构架。本书介绍的相关知识和方法已在多年实际经营过程中得到检验和完善。卫生风险管理的系统方法将有助于你在企业中界定和贯彻执行质量、成本控制和降低风险等标准。事实上，卫生风险管理计划优于危害分析关键控制点计划。

对于一个餐饮企业来说，遵守当地、州和联邦管理机构的规定是非常重要的。餐饮企业及其运作系统必须在提高顾客、员工和企业主满意度的同时，最大限度地降低或消除卫生风险。因此，《卫生质量管理》一书在修订过程中采用了美国食品与药物管理局 1993 年颁布的食品法。食品法的制定宗旨在于保护公众健康，确保消费者获得安全、无假冒和货真价实的食品。1993 年食品法的颁布为管理当局和个人、食品经销商、食品生产者相关设施和设备制定了使用标准。法案还为食品生产企业提供计划审查，颁发许可证，检查、制定员工标准和终止营业提供了依据。总之，单个餐饮企业必须遵守当地及其所在州的法规（这些法规可能与联邦法规有所出入）。

本书在对卫生风险管理计划和危害分析关键控制点计划进行了大致介绍后将对相关法规和专业组织进行解释，其中包括公共卫生专家和管理当局的职责及其自检体系。

有关食品污染、腐败、贮存的知识为计划提供了理论依据，本书还介绍了食物中毒暴发的调查控制体系，帮助管理人员在处理这类问题时变被动为主动。

卫生质量管理包括 10 个控制点。本书介绍了在每一个控制点上应深入采取的措施和管理人员在管理中可控制的 4 种资源。由此帮助读者从总体上了解卫生质量管理的运作过程。本书在对每一个控制点进行细分和分析之后，对涉及以上 10 个控制点的基本运作活动如何适用于计划进行了详细的解释。在每一控制点上都会举出执

行卫生风险管理计划原则的实例。在此后的案例分析中还进一步强化对卫生风险管理计划的系统思考。

此书的编写目标是：（1）介绍餐饮服务企业管理者及员工在努力提高顾客、员工和企业主满意度时所面临的机遇与挑战；（2）帮助餐饮服务企业的员工和管理者通过利用危害分析关键控制点和系统思维，建立起卫生风险管理计划；（3）在改善企业经营底线的同时降低卫生风险。卫生风险管理同餐饮服务企业员工、顾客、卫生当局、企业主及供应商之间是一种战略伙伴关系。我们最终将看到一个更安全、更经济完善的餐饮服务行业。

作者在此感谢本书筹备写作过程中做出贡献的个人和组织。密歇根州立大学餐饮企业和行业协会管理学院的同学，在完成该课程的学习后及时提供了有价值的反馈意见。其他学院该专业的学生（包括学制4年和2年）以及独立学习、参加进修和学习教育学院课程的招待业从业人员都对该书的修订提出了诚恳、直率的建议。此外，从事该课程教学的相关专业院校的教师及该专业的从业人员为改编本书提出了关键意见。在此，感谢所有为此书的修订做出贡献的人。

罗纳德 F·希琦

学习教育学院课程的提示

学习就像许多其他活动一样具有很强的技巧性。你也许对以下我们向你提供的一些关于学习方面的小提示已经非常熟悉，但我们在此仍希望再次强调一下它们的用处。

关于你的学习态度

如果你想学习这门课程，你就应该有这样的意识：学好它并不难。你的态度在很大程度上决定了你是否能学好这门课程，我们希望帮助你在学习过程中取得成功。

关于学习计划和安排

- 选择较为固定的学习场所，制定有规律的学习时间，确保自己不会受到外界干扰而注意力分散。
- 预先确定你在每一阶段学习过程中要获得多少知识，请记住：你的学习计划一定要精炼，不可一次定得过多。

阅读课文

- 在你开始阅读每章课文之时，应提前将这一章的大纲和学习目标浏览一遍。请注意：每一条学习目标后面都标注有页码，根据这些页码你便可以找到与该学习目标相关的概念及论点。如果在这一章的末尾附有小结，请详细阅读以获得对整章内容的一个总体把握。
- 下一步：将书翻回到这一章的开头，开始仔细阅读，注意学习目标中所包含的相关资料，试问自己：
——我了解这些资料吗？
——我现在或未来应如何利用这些相关信息？
- 在页眉页脚处做上笔记，在文章中重要的部分做标记有助于你的学习。具体的做法是：先将文章通读一遍，然后翻回来将重点标注出来。
- 随身携带一本字典，当你碰到不熟悉的词语，而书后的专业术语表中又没有该词语时，你就可以通过字典了解它的意思。

测试你的知识

- 试题是由教育学院为该课程专门编写的，是测试学生知识水平的一个可靠、有效的手段。
- 每章后的复习小测试将帮助你了解自己对所学的内容的掌握程度，提示你哪些部分还需进行补充学习，复习小测试也可为你准备其他考试提供帮助。
 - 学习目标
 - 笔记
 - 学习大纲
 - 课后作业中的习题
- 开始考试时，请仔细阅读考试说明及试题。

我们希望通过这门课的学习，将有助于你更好地完成个人成长、发展计划和职业发展计划中的培训和教学活动。

出版说明

随着经济全球化和信息化进程的加快,以及我国加入世界贸易组织,旅游企业面临的竞争和压力将越来越大。国际竞争国内化、国内竞争国际化已成为必然;旅游企业的竞争就是企业经营管理人员素质的竞争已经成为全行业的共识。职业化教育与培训,已成为中国旅游饭店业在新世纪发展的最紧迫的问题。如何提高自身的职业技能和职业素质、如何取得进入饭店行业的职业任职资格、如何走出国门参与国际化的竞争等问题,都十分现实地摆在了从事饭店工作和将要从事饭店工作的人们面前。这些问题,已经引起旅游行政管理部门、旅游饭店行业经营管理者的高度重视。为此,国家旅游局已经制定了《中国旅游业“十五”人才规划纲要》,明确把职业经理人培训和岗位职业培训作为目前最重要的工作之一。面对旅游饭店行业发展的需要和旅游市场的需求,中国旅游出版社在比较了目前国际上著名的饭店职业教育教材体系和职业培训体系的基础上,选择了美国饭店业协会教育学院的职业教育教材体系及职业培训体系,引进了其课程体系适合中国国内旅游饭店业使用的系列教材的版权,同时组织国内旅游教育界、旅游研究机构和旅游饭店业专家对这套教材进行翻译。

美国饭店业协会(American Hotel & Lodging Association,简称AH & LA)是美国饭店业权威的管理和协调机构。美国饭店业协会教育学院(Educational Institute,简称EI)隶属于美国饭店业协会,从事酒店管理教育培训已经有近50年的历史,是世界上最优秀的酒店业教育及培训机构之一,其教材和教学辅导材料集合了美国著名酒店、管理集团及大学等研究机构的权威人士多年的实践经验和研究成果,有许多是作者的实际体验和经历,使读者从中能够见识到饭店工作的真正挑战,并帮助读者训练思考技巧,学会解决在成为管理人员后遇到的类似问题。目前,全世界有60多个国家引进了美国饭店业协会教育学院的教材,有1400多所大学、学院、职业技术学校将其作为教科书及教学辅助用书。美国饭店业协会为此专门建立了一整套行业标准 and 认证体系。美国饭店业协会教育学院为饭店35个重要岗位颁发资格认证,

其证书在饭店业内享有最高的专业等级。现在，在 45 个国家共有 120 多个证书授权机构，在全球饭店业的教育和培训领域享有较高声誉。

中国旅游出版社首批引进的美国饭店业协会教育学院的系列教材，每一本都经过了专家的精心挑选、译者的精心翻译和编辑的精心加工。我们期望这套教材的引进能够更好地为中国旅游饭店业的发展服务，更好地为中国饭店业迎接 WTO 的挑战、走向世界发挥作用；也希望能够为满足旅游饭店从业者提高职业技能和素质，使其成为国际化的管理人员贡献一份后援之力。

如果我们的目的能够达到，我们将以此为自豪。我们为实现中国向世界旅游强国目标的跨越而做出了努力。

中国旅游出版社

2002 年 3 月

总 序

随着 1978 年中国的改革开放,在 20 世纪的最后 20 年里,又诞生了一个重要的、新兴的旅游胜地。中国一直被认为是一个充满神秘、魅力、激情的独特的异域国度,世界上很多国家无不崇敬中国的人民、艺术、文化、历史和地理景观。中国近期经济的飞速发展是吸引大规模商业旅游团体和闲散旅游者的另一个重要因素。在新的投资理念和技术涌入中国市场的同时,中国又成功地加入了世界贸易组织并赢得了 2008 年奥运会的主办权,这些都给中国旅游业的增长和发展提供了更加光明的前景。

尽管中国旅游业的前景一片大好,但这并不意味着中国已经获得了成功。旅游观光和接待业的现在和过去都不是一个简单的问题,它是一个受到诸多因素影响的复杂行业。其内部因素,诸如:良好的基础设施、充足的空中和陆地交通通道、积极的政府姿态、风景区的发展、舒适的住宿条件和美味的饮食,以及优质的服务等等;同时,还有众多的外部因素,这些外部因素可能是周期性的,这就需要各级旅游管理部门和行业管理者做出快速有利的应变措施——这些外部因素包括政治和国内安全环境的突变、经济形势萎靡不振、地区危机、空难或影响出行的连续阴雨天气。因此,旅游作为一种产业不仅需要积极地宣传以及良好的观光环境资源,还需要对这些资源进行有效地管理,以专业的精神服务于旅游者和投资者。

随着旅游行业在全球、地区和地方的竞争不断加剧,需要最有效的措施以确保旅游业在有限的环境和变化中保持稳定。今天,国家和各级机构的决策者充分认识到旅游观光和接待管理领域的竞争力,并认识到革新和稳定性的主要根源在于教育、培训和再培训。政策计划、教育和培训被视作未来旅游业生存和兴旺的首要任务。

中国旅游出版社作为从事旅游信息、旅游教育及旅游学术研究的出版机构,已经意识到旅游和接待教育在维持产业健康和不断进步方面的重要性。在引进、翻译和出版来自美国饭店业协会教育学院的一系列教科书的同时,该出版社的目标是将美国接待行业专家积累的经验和标准带给中国饭店服务部门的管理者。

美国饭店业协会教育学院系列教材的主题涉及范围很广——它包括饭店账目记

录、房间划分管理、餐饮管理、市场和销售、集会和会议管理、饭店保安和安全、饭店工程、人力资源管理、国际饭店管理、旅游胜地饭店发展和管理等诸多内容。这些重要的课题所涉及的内容各有不同,但它们都是与接待行业有关的内容,学生可以根据各自的需要和兴趣,选择某一门或全部课程进行学习。

中国旅游出版社获得出版权的教材有:

《饭店业计算机系统》、《国际饭店管理》、《饭店业督导》、《饭店与旅游服务业市场营销》、《餐饮经营管理》、《度假饭店的开发与管理》、《饭店财务会计》、《饭店客房管理》、《会展管理与服务》、《饭店业管理会计》、《前厅部的运转与管理》、《饭店业人力资源管理》、《共管公寓度假村和度假产权管理》、《饭店业质量管理》、《饭店法通论》、《饭店设施的管理与设计》*。

上述所有教材都是由来自美国主要学术机构的著名教授编著或合著的,他们分别来自夏威夷大学旅游管理学院,密歇根州立大学旅游管理学院,康奈尔大学酒店学院,佛罗里达国际大学酒店、餐饮与旅游学院,内华达大学拉斯韦加斯分校酒店管理学院或知名的饭店管理领域的学者。这些教材囊括了接待行业中几乎所有的管理、营销和操作领域的知识。更为重要的是,这些教科书中的原则和概念超出了西方国家的描述和理论,适用于世界上任何一个国家。

在美国饭店业协会教育学院的监督下,已经有数千名饭店管理人员在完成了该教材体系指定的10门课程后,获得专业的CHA(饭店管理者)资格。这些课程——由于地区的限制——可通过远程教育来学习,也可通过美国学术机构设立的连续教育方案、饭店协会或独立的授权饭店设立的培训方案以及其他手段进行学习。许多获得饭店管理者资格认证的人都是在美国以外通过学习获得CHA资格的。随着AH&LA教材中文版的翻译和发行,中国旅游及接待行业当前和未来的管理者将有机会得到更专业的学习,并有可能获得资格认证。然而,专业教育的发展比获得资格认证更为重要。其重要意义在于可以帮助管理者取得事业的成功和进步,并强化管理者的能力,使游客更加满意,从而使公司获得更多的业务,赢得更多的朋友和客人。

改革开放以来,中国已经建立了许多吸引游客的旅游胜地。今天,这些地方不仅吸引了众多来自全世界的旅游者,还为中国国内游客游览本国的名胜古迹提供了条件,使中国国内的旅游事业得到了蓬勃的发展。中国一位著名的资深经济观察家指出,中国的旅游业是一项决不会衰败的产业。然而,也有研究显示,即使是最著名的旅游胜地也有自己的生命周期,也会有淡季和旺季之分。时代在改变,品位在改变,旅游目的地也会随着人们的喜好不断地涌现和衰落。根据市场营销理论,决

* 注:第二批引进了3本教材:《当今饭店业》、《卫生质量管理》、《餐饮经营的计划与控制》。

定市场的因素在于优质的产品、合理的价格和优质的服务。做好准备和进行管理知识的学习，是应对市场需求和解决明天面对的未知挑战的前提。这意味着要将教育作为一生的追求。

作为被译成中文出版的系列丛中两本教材的作者，作为乐意为中国旅游业开展职业教育培训而尽力的学者，我很高兴向中国的旅游及接待业管理者推荐 AH&LA 的著作。我要向那些深知继续教育之重要性、并对学习新事物特别敏锐的旅游从业者们表示祝贺，我还希望向中国旅游出版社表示衷心祝愿，正是它适逢其时地认识到了应该为缩小正规教育与实业界之间的差距而提供必要的工具。

Chuck Y. Gee

夏威夷大学酒店管理学院 名誉退休院长

夏威夷 火奴鲁鲁

2002 年 3 月 20 日

目 录

贺词	(1)
作者简介	(2)
序言	(3)
学习教育学院课程的提示	(5)
1. 卫生风险管理 (SRM) 计划和危害分析关键控制点 (HACCP) 系统	(3)
使风险易于管理: 卫生风险管理计划	(4)
控制点 • 减少每一控制点的风险	
食品与药物管理局食品法——卫生风险管理计划的基础	(9)
卫生风险管理 (SRM) 计划的职责	(10)
卫生风险管理 (SRM) 计划的益处	(10)
危害分析关键控制点 (HACCP) 计划简介	(11)
危害分析关键控制点的 7 项原则	(13)
原则 1: 危害分析 • 原则 2: 食品加工过程中关键控制点的确认 • 原则 3: 建立与确认的关键控制点相关的预防措施	
的临界值 • 原则 4: 确立检测关键控制点程序 • 原则 5: 确立当监测显示关键控制点的数值超过临界值时所应采取的措施 • 原则 6:	
建立有效的关键控制点风险分析 (HACCP) 系统文件的记录保存系统 • 原则 7: 建立关键控制点风险分析 (HACCP) 系统有效工作的检查程序	

餐饮企业检查	(24)
员工培训 • 检查的实施 • 检查文件 • 检查报告 • 餐饮企业检查 报告 • 记录保存系统	
小结	(34)
主要术语	(35)
讨论题	(35)
参考文献	(35)
复习题	(37)
 2. 管理及行业组织	(41)
美国食品法简史	(41)
联邦管理部门	(43)
州和地方管理部门	(47)
行业贸易组织及协会	(50)
餐饮企业经营许可证的获得	(52)
管理部门的检查	(61)
公共卫生专家的职责 • 管理的职责 • 停业 • 成功的合作者	
自我检查	(67)
小结	(68)
注释	(69)
主要术语	(69)
讨论题	(69)
参考文献	(69)
复习题	(72)
 3. 食品污染	(77)
微生物引起的食品污染	(77)
细菌 • 寄生虫 • 食品中的真菌 • 病毒	
食源性疾病	(91)
细菌感染 • 病毒感染 • 食物中毒 • 化学物质中毒及其他有毒物 质的影响 • 食源性物理危害 • 健康与卫生的重要性	
美国的食源性疾病	(118)
怀疑食源性疾病暴发时应采取的措施	(122)

饮食服务业应注意的其他事项	(127)
小结	(129)
注释	(129)
主要术语	(130)
讨论题	(130)
案例分析	(131)
参考文献	(132)
复习题	(136)
 4. 食品腐败与保藏	(141)
食品腐败	(141)
食品保藏	(142)
低温保藏法 • 高温保藏法 • 脱水保藏法 • 化学保藏法 • 辐射保藏法	
各类食品的保藏方法	(155)
动物类食品的保藏方法 • 植物类食品的保藏方法	
小结	(172)
注释	(172)
主要术语	(173)
讨论题	(173)
案例分析	(173)
理解题	(174)
参考文献	(174)
复习题	(178)
 5. 菜单计划控制点及采购控制点	(183)
菜单计划控制点	(183)
菜单设计趋势 • 菜单计划及库存 • 菜单计划和人员配备 • 菜单计划与设备 • 菜单计划与设施 • 菜单的变更 • 菜单真实性原则 • 菜单计划与卫生风险管理计划	
采购控制点	(194)
采购与采购清单 • 采购与人员配备 • 采购与设备 • 采购与设施 • 采购变更 • 采购与卫生风险管理计划	