

途窝餐厅操作学习手册（V2.0）

本手册由产品中心编著

2021 年 12 月

前言

本学习手册共分为三大章：

第一章为您讲解了餐饮部门的组织架构和各岗位的具体职责，协助您更快的了解餐饮各个岗位的技能要求；部门负责人也可以根据各岗位的技能要求，给予相对应的培训；

第二章为餐饮部门日常 SOP 标准操作程序，培训者可以根据项目的步骤逐条培训，一些需要特别留意的事项在注意栏内有详细的标注，请仔细学习阅读；

SOP 内的第十三至十五三项为餐厅运营中的标准管理制度，请餐厅部负责人打印出并做好培训（可上墙）；

SOP 内的第十六至十八三项为各类项目清洁标准，请部门负责人严格按照此周期进行操作

学习手册会在执行中将根据实际情况不断修正，使用者有好的建议，可以送呈公司人才中心，好的建议我们将借鉴采纳。

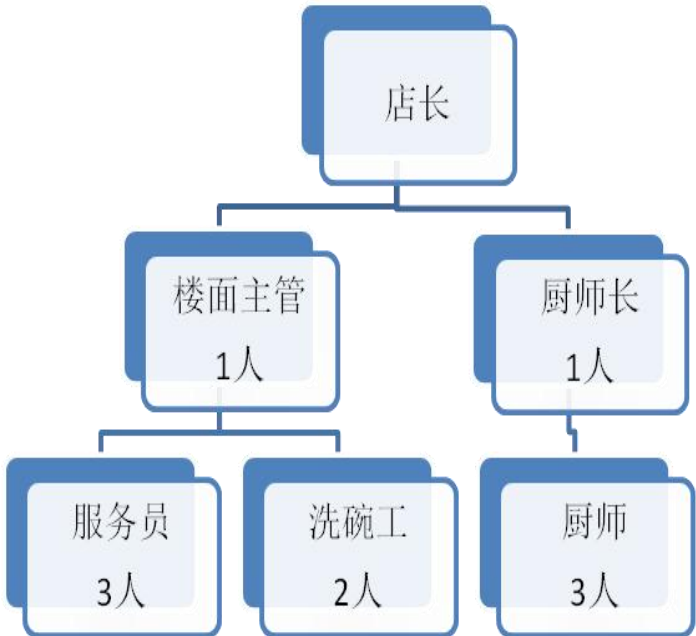
目录

第一章 岗位描述	1
一、 餐饮部门概述	1
二、 厨师长岗位职责	1
三、 厨师/帮厨岗位职责	2
四、 餐厅领班岗位职责	2
五、 餐厅服务员岗位职责	2
第二章 SOP 标准操作程序	3
一、 早餐备餐程序	3
二、 厨房备餐程序	4
三、 餐厅收餐程序	5
四、 厨房收餐程序	6
五、 早餐服务流程	8
六、 餐厅清洁技能	9
七、 厨房清洁技能	10
八、 洗碗操作程序	11
九、 厨房消毒操作程序	12
十、 早餐食品标准	13
十一、 自助餐台摆放标准	15
十二、 安全规范	16
十三、 餐厅卫生管理制度	17
十四、 厨房卫生管理制度	18
十五、 贮存工作卫生规范	19
十六、 餐厅/厨房日清项目及标准	20
十七、 餐厅/厨房周清项目及标准	20
十八、 餐厅/厨房周月清项目及标准	21

第一章 岗位描述

一、餐饮部门概述

1. 组织架构



2. 岗位配置标准

房量	厨师长	厨师	餐厅领班	服务员
120 间房以内	1	1	1	2
100-200 间房	1	2	1	3

3. 餐饮部职能

餐饮部是酒店为宾客提供早餐（自助餐形式）、中餐、晚餐（叫餐形式）等相应服务和顾客用餐的场所，餐饮服务的主要任务是：按照规范化的、个性化的服务程序 and 标准满足不同客人的需求，提升顾客入住满意度，实现酒店的经营收入。

二、厨师长岗位职责

1. 职责概述

负责对餐厅宾客服务、菜肴质量、人员培训考核、成本控制、厨房内部管理方面实施服务和管理的工作，且包含餐厅服务员的全部工作内容。

协助直属上级做好餐厅管理工作。

备注：门店可根据自身实际情况将餐厅划分至前厅经理、客房经理、销售经理、店助或者店长直管。

2. 主要职责

- ① 负责酒店餐厅、厨房的经营管理工作。确保为宾客提供优质的餐饮服务。
- ② 协助店长制定酒店的餐饮经营预算，并完成酒店下达的餐饮经营指标。
- ③ 对餐饮服务人员的日常工作进行监督、指导、定期检查。
- ④ 与餐饮服务人员一起做好开餐前的准备、餐中服务及收市的整理等工作。
- ⑤ 协调餐厅对外服务与厨房的关系，合理调配人力，提高服务效率。
- ⑥ 严格控制原材料和辅料成本，做好采购和库房管理，合理控制餐饮毛利率。
- ⑦ 严格控制能源费用、合理安排人员，有效地降低餐饮费用。
- ⑧ 定期调整菜肴，不断创新，确保质量，满足宾客的需求。
- ⑨ 及时处理好宾客的投诉意见，并报告上级主管。
- ⑩ 做好餐具、用具和设备的财产保管，降低损耗。
- ⑪ 熟悉餐厅布置、台面布局、菜肴酒水特点特色，以及服务标准。
- ⑫ 加强对物品的领用及日常消耗进行监督管理。
- ⑬ 定期指导、督促餐厅、厨房进行物品盘点工作。
- ⑭ 根据经营管理中发现的问题，及时向直属上级提出合理化建议。
- ⑮ 制定培训计划，定期组织技能培训，不断提高餐厅服务人员的服务技能。
- ⑯ 按照规定，负责酒店员工餐的供应计划，确保菜肴和服务质量。
- ⑰ 加强对安全、消防、食品卫生等有关制度和法规的培训和监督。
- ⑱ 做好与前台、客房等所有相关岗位人员的协作工作，满足宾客的需求。
- ⑲ 在出色完成本职岗位工作前提下，积极主动申请、参与上一级岗位内容的培训。
- ⑳ 完成上级交办的其他工作任务。

三、厨师/帮厨岗位职责

1. 职责概述

为宾客和酒店员工提供美味、健康、卫生的菜肴，配合餐厅服务为宾客提供准确高效的服务，满足宾客的需求。控制餐饮成本和费用，实现餐饮毛利率。

2. 主要职责

- ① 制作酒店宾客早餐；
- ② 制作酒店员工每日三餐的供应工作；
- ③ 按照工作程序和标准做好开餐前的准备工作；
- ④ 按照标准，制作优质菜肴，提供及时的菜肴服务，满足宾客需求；
- ⑤ 协助制定酒店食品采购计划，做好菜肴的成本核算，并严格按照规定制作；
- ⑥ 负责检查原材料等质量验收工作，并做好食品库存管理；
- ⑦ 做好定期成本盘点和毛利结算工作；
- ⑧ 做好日常的食品及成本控制，杜绝食品原材料的浪费；
- ⑨ 减少能源费用，严格控制费用；
- ⑩ 确保厨房的卫生清洁，按规范摆放和储存食品和餐具；
- ⑪ 做好厨房用具、设备、设施的清洁和维护保养；
- ⑫ 遵循食品加工程序，确保食品安全加工；
- ⑬ 遵循设备安全使用规范，做好厨房安全防火工作；
- ⑭ 完成上级交给的其他工作任务。

四、餐厅领班工作职责

1. 职责概述

直接对店长负责，对于各区域的工作进度和服务质量进行督导，将上级下达的各项任务及时通知到位，同时对楼面人员的考勤、仪容仪表、家私盘点和管理、服务技能培训等工作的跟进和实施。

2. 主要职责

- ①、了解每日客情，根据客情编排员工班次。
- ②、召开每日餐前会，负责员工考勤工作，检查员工的仪容仪表及个人卫生状况。
- ③、参与制定餐厅服务标准及工作程序并组织实施。
- ④、做好与相关部门的协调工作，处理各种突发事件。
- ⑤、与厨师长保持良好的合作关系，及时将客人对菜品的建议和意见反馈给厨师长，为厨师长研究新菜品提供参考。
- ⑥、在开餐期间负责整个餐厅的督导、巡查工作，迎送重要客人，认真处理客人的投诉，并及时将客人的投诉意见向上级报告。
- ⑦、根据员工的工作表现对其进行评估和奖惩，培训计划予以落实。
- ⑧、出席餐饮部召开的会议，主持餐厅内部会议。
- ⑨、督导员工遵守酒店的各项规章制度。
- ⑩、督促下属做好餐厅的清洁保养工作。
- ⑪、签署餐厅各种用品的领用单，设备维修单，损耗报告单等，保证餐厅各项工作的正常运行。
- ⑫、制定餐厅的物资管理制度，组织做好餐厅内各种物品的使用和维修保养工作。
- ⑬、督导员工正确使用餐厅的各项设备和用品，控制餐具损耗。
- ⑭、完成店长交办的其他工作。

五、餐厅服务员岗位职责

2. 职责概述

为宾客提供餐厅预订、接待、问询、结帐等服务。在任何工作时间，提供主动、热情、周到、耐心的服务，严格执行酒店各项服务标准，努力树立酒店良好的品牌和公众形象。

按照规范操作，确保餐厅、厨房环境卫生和干净餐具的供应。协助厨师（长）做好厨房管理工作。

3. 交班事项

- ① 按照酒店餐厅部着装要求上岗，保持良好的精神状态。
- ② 礼貌待客，微笑服务。遇到宾客主动招呼，尽可能用姓氏称呼宾客。
- ③ 按照服务标准做好开餐前的准备工作。
- ④ 熟练掌握各种酒水饮料菜品的名称、特性及价格。
- ⑤ 熟悉本酒店餐饮的风格及菜肴的口味特点和烹饪方法。
- ⑥ 适时向宾客推荐各种菜肴和酒水饮料，了解宾客的消费心理。
- ⑦ 掌握正确的上菜方式，介绍每道菜名。
- ⑧ 掌握正确的结账方式和流程，做到准确、快捷、无误。
- ⑨ 及时解决宾客提出的需求，做到宾客满意。
- ⑩ 处理宾客的意见和投诉，并及时向主管汇报。

- ⑪ 正确使用餐厅的各式器皿并熟悉其保养方法，做好定期盘点工作。
- ⑫ 负责本岗位卫生工作，按要求做好周期计划卫生，保持餐厅的干净、整洁和美观。
- ⑬ 保持餐车、餐具的整洁卫生，补充各式餐具及备用品。
- ⑭ 主动参加酒店的业务知识培训，提高餐饮服务与销售技能。
- ⑮ 做好酒店员工的用餐服务，热情和主动。
- ⑯ 在出色完成本职岗位工作前提下，积极主动申请、参与上一级岗位内容的培训。
- ⑰ 遵守酒店各项制度，服从分配管理，按时完成上级主管指派的工作。
- ⑱ 严格按照标准和程序进行洗涤、消毒工作，确保洗涤质量符合餐饮卫生标准。
- ⑲ 协助厨师（长）做好各项备餐工作。
- ⑳ 负责餐具、厨具等用具的清洗、消毒工作，并注意用品的损耗。
- ㉑ 按规定整齐摆放所有的餐具和厨具用品，避免污染。
- ㉒ 负责洗碗间、员工食堂区域的地面、墙面的环境卫生以及员工餐厅餐桌整齐摆放。
- ㉓ 正确使用和检查洗碗间的设备，发现问题及时报告上级主管。
- ㉔ 打扫、清洗厨房筐、垃圾桶等。
- ㉕ 时刻防范厨房的日常消防安全，发现问题及时报告。
- ㉖ 认真遵守酒店的各项规章制度。
- ㉗ 完成上级交给的其他工作任务。

第二章 SOP 标准操作程序

一、早餐备餐程序

步骤	项目	操作	注意
1	岗前准备	1. 提前到岗，按规定着装。 2. 注意仪表仪容。	◆ 勤剪指甲，注重个人形象
2	餐厅环境布置	3. 擦拭餐台、餐桌、餐椅表面，布置餐厅环境。 4. 调节餐厅室温。 5. 检查并打开部分灯光。 6. 与前台联系，领取当日房态表。	◆ 准备工作期间灯光先开 1/3-1/2，以不影响工作为主，待全部准备工作完成，约 AM6:55左右准备开餐时打开所有灯光。
3	自助餐台摆放	7. 整理好自助早餐台面，摆放好食品盛器及自助餐炉，对整个台面进行装饰。 8. 在干净的酱、醋瓶内灌入相应的调料。 9. 约开餐前20分钟将所有自助餐炉加水、预热。 10. 在自助餐台上铺设餐具、用具。	◆ 菜肴、海鲜、饮品前配上对应台牌。

		11. 将厨房制作完成的早餐菜肴放上自助餐台，在菜肴前配台牌。	
4	准备营业	12. 厨师长或当班经理巡检buffet台，打开所有照明灯及电视，设置电视频道和音量。 13. AM7:00正式接待顾客用餐。	◆ 频道设置在中央或地方新闻台，音量为安静场所能清晰听见，也可按照客人要求设置频道和音量，原则是尽量不影响其他用餐的客人。

二、厨房备餐程序

步骤	项目	操作	注意
1	清洗	1. 在垃圾桶内套装三只垃圾袋，且袋口外翻束缚牢固，桶盖能完全封盖住垃圾桶。 2. 将早餐要用的原材料进行挑拣清洗，清洗完沥干水份后装入塑料筐摆放在货架上。 3. 在清洗池第一槽中配置温热洗洁精水，第二槽中蓄满温热清水，第三池放置一个大盆蓄满清水。 4. 完成洗涤基本准备工作。	◆ 当垃圾桶内物品满 2/3 时，即需进行更换且需三层同时更换，更换时先将袋口扎紧，然后倾斜桶身拉出垃圾袋，存放于固定地方由专人收取 ◆ 洗碗池三槽依次为油污清洗池、清水漂净池和流水漂净池 ◆ 注意水槽网罩齐全无破损
2	切配	5. 检查冰箱内存货情况，将需解冻的原料从冰箱中取出，下衬垫盆进行自然解冻。 6. 从库房取出所需的原材料、干货等。 7. 清洗消毒砧板刀具。 8. 切配早餐菜肴。 9. 将烹制完成的菜肴，放入自助餐炉内保温。	◆ 生熟刀具须有明显标记 ◆ 生刀在刀把中间粘贴一圈红色胶带 ◆ 熟刀在刀把中间处粘贴一圈蓝色胶带 ◆ 木砧板为生料砧板，塑料砧板为熟料砧板 ◆ 按照早餐菜谱 ◆ 熟料砧板、刀具每市消毒一次 ◆ 生料砧板、刀具每天消毒一次

3	炉灶	10. 打开水、电、煤气开关。 11. 从库房取出当天所需的调料，并将调料盒里的料兜加满。 12. 用清水清洗炒锅及用具并烘干。 13. 烹制早餐菜肴。 14. 烹制完成的菜肴装入相应的餐具。 15. 确保 AM7:00 将所有菜肴烹制完成。	◆ 按照早餐菜谱 ◆ 保证菜肴色、形、味
---	----	--	-----------------------------

三、餐厅收餐程序

步骤	项目	操作	注意
1	餐厅清洁	1. 营业时间结束，进行收餐工作。 2. 清洁保养餐桌、椅、墙面、装饰物。 3. 桌面上所有餐具撤回保洁柜。	◆ 使用托盘或收餐车收餐具 ◆ 擦拭方法见《清洁技能》 ◆ 下列器皿需全部放入餐厅保洁柜内：筷子、调羹、水杯、饭碗、食品夹、骨碟、自助餐圆盘、水果盘、咖啡壶、冷水壶、面包篮、西点篮
2	酒水盘点交接	4. 盘点展示柜和库存的酒水饮料。 5. 核实酒水单上的销售数量。 6. 补充展示柜内的酒水饮料。	◆ 盘点数据应和销售数据进行核对，如有差异需找出原因 ◆ 注意酒水饮料的商标朝外，标价清晰，不得涂改
3	补充餐具、调味料	7. 将清洗干净的餐具、酒杯放到餐厅的保洁柜中。 8. 放入保洁柜的酒杯，须擦拭干净并抛光。 9. 补充调料罐、牙签盅。	
4	餐桌、椅整理	10. 将餐厅的桌椅重新摆放整齐，使桌边、桌角、椅背全部在各自的直线上排列整齐。	

5	整理单据	11. 整理早餐券。 12. 将早餐券和单据合订后交至前台。	◆ 前台经理将早餐券和结账单月底一起封箱，至少保存3年
6	安全检查	13. 切断所有的水、电、气等设备的开关。 14. 与当班经理一起全面检查安全和防火。 15. 关闭所有门窗并上锁。	◆ 请勿关闭冰柜电源 ◆ 确保无事故隐患

四、厨房收餐程序

步骤	项目	操作	注意
I	洗碗	1. 整理货架，将不需冷藏的原料在货架上摆放整齐。 2. 清洗消毒所有餐具、用具。 3. 清洁保洁柜。 4. 将洗碗池内的污物杂质清除干净，放空蓄水，用浸过清洁剂的抹布内外擦拭一遍，然后用清水冲洗干净。 5. 用含有清洁剂溶液的抹布，按自上而下的原则清洁工作区墙面，再用干净的湿抹布清洁一遍。 6. 清洗消毒厨房所有的抹布。 7. 清洁工作区地面。 8. 撤出垃圾桶内的废弃物。 9. 将垃圾桶内外清洗干净，用稀释后的消毒液喷涂于垃圾桶内外，不用擦拭（以保持杀菌效力）。	◆ 取出垃圾袋时必须将袋口扎紧，侧倾垃圾桶，以便取出垃圾袋时不造成损坏及污水泄漏 ◆ 优氯净为 200-400mg/L 的稀释比例；84 消毒液按 1：200 的稀释比例

2	回收处理	10. 处理早餐撤回的食物。 11. 将剩余的肉类、水产品等原材料装入保鲜盒内，放冰箱存放。 12. 将用具清理干净，按固定位置摆放，工作台清理擦拭干净。 13. 刀具清洁后擦干存放，砧板清洁后竖立摆放。 14. 捞出厨房地沟里的污物，保持水流畅通。 15. 清洁工作区墙面、地面。	◆ 酱菜处理要求：装入保鲜储藏盒，放入冰箱 ◆ 点心处理要求：装入保鲜储藏盒放冰箱；或在当天员工餐中食用 ◆ 粥类处理要求：可在当天员工餐中食用 ◆ 菜类处理要求：装入保鲜储藏盒，放入冰箱 ◆ 确保冰箱内食品盒干净，且整齐码放
3	炉灶	16. 所有调料盒加盖封闭。 17. 工作台上物品清理干净后按固定位置摆放，工作台擦拭干净。 18. 剩余的餐具放回工作台下层保洁柜中。 19. 用具清理干净，按固定位置摆放。 20. 清除灶台上的杂物，用刷子蘸清洁剂刷洗灶具，再用清洁的抹布擦洗干净。 21. 切断蒸箱的电源或气源，放空内部水分，用清水清洗干净。 22. 清洁工作区墙面、地面。 23. 全天营业结束后需关闭厨房内所有的水、电（冰箱除外）、燃气开关，最后关闭门窗。	◆ 剩余的餐具是指清洁的、无污染和未曾使用过的 ◆ 清洗蒸箱前必需先切断电源或气源，方可进行清洗

五、早餐服务流程

步骤	项目	操作	注意
----	----	----	----

1	迎候客人	1. 餐厅自营酒店：主动问候每位客人：先生/女士、早上好 2. 餐厅外包酒店：主动问候每位客人：先生/女士、早上好	◆ 前台接待在入住登记时，主动向客人介绍早餐的时间和价格 ◆ 所有餐厅人员见到客人有微笑有三字问候声
2	收取早餐券 (客人报房号就餐)	3. 餐厅自营酒店：请出示您的早餐券，收取早餐券（请问您的房号），“谢谢”手势指引取餐方向，“请这边用餐” 4. 餐厅外包酒店：收取餐券，‘谢谢’并手势指引方向：先生/小姐，请这边用餐”。	◆ 核对房间号，并做好记录 ◆ 所有就餐厅人员见到客人有微笑有问候声
3	客人未带早餐券	5. 礼貌询问客人：“先生/女士，您好，请问您的房号，入住登记人姓名” “好的，请稍等” 6. 迅速核对当天房态表，然后“先生/女士，让您久等了，请这边用餐”	◆ 早餐结束统计就餐人数时备注说明 ◆ 服务快捷，减少客人等候时间
4	客人挂账的处理	7. 您好，请问您的房号，姓名，谢谢，请稍等。 8. 电话联系前台核对客人信息挂账处理，并让客人在杂项单上签名。	
5	客人付现金的处理	9. 如客人支付现金的：“先生/女士，现金购买早餐券需要您到前台办理，谢谢!”	◆ 严禁餐厅自行收取客人餐费
6	明档厨师、厨师对客服务	10. 客人走近时问候“早上好”，客人点食品后“好的，请稍等” 11. 烹制好食品按铃“先生/女士您好，XX面/粉可以了”	◆ 见客问好 ◆ 有问有答

7	餐间服务	12.随时巡视和清理buffet餐台,当食物剩1/3 时与厨房联系添补食品。 13.及时整理和增补餐台上的餐具。 14.客流量大时及时清洗餐具,擦拭干净放入消毒柜备用。 15.密切注意客人用餐所需,及时提供相应服务。 16.对不满意的客人,向客人致歉,并表示改进。	◆ 按早餐标准添加食品、饮料,以及注意食品的保温 ◆ 餐厅应备有干爽的拖把,以便随时清理地面的污物或水渍,并在清理完毕后将“小心地滑”指示牌放置在清理区域 ◆ 有小朋友到buffet餐台取食,注意跟进
8	送别客人	17.当客人用餐完毕离开餐厅时,与客人礼貌道别:您好,请携带好随身物品,请慢走 18.撤台擦拭台面,撤台时注意是否有客人的遗留物品。	◆ 所有就餐厅人员对客有送声 ◆ 发现遗留物品及时通知前台(客房遗留物流程操作) ◆ 及时撤换客人用过的餐具
9	早餐结束时对客服务	19.逐次询问客人“先生/女士,您好,还需要添加什么食品吗”	◆ 收档时,对刚进入早餐厅的客人着重提示“先生/女士您好、早餐时间到了、您还需要添加什么食品吗”、并等客人取好食物后再收
10	早餐结束	20.将菜肴、食品收回厨房。 21.汇总客人的意见和建议,并报告经理/主管。 22.整理并统计早餐券和杂项收单。	◆ 核对

六、餐厅清洁技能

步骤	项目	操作	注意
I	擦拭餐桌	1. 先使用含洗洁精湿润的抹布对餐桌进行全面清洁。 2. 再用干净的抹布进行擦拭。	◆ 清洁时注意不要擦拭到桌布 ◆ 注意不使洗洁精残留在桌面上 ◆ 确保无水渍、水印,表面干净光洁。

2	擦拭餐椅	3. 先使用含洗洁精湿润的抹布对餐椅木质部分进行清洁。 4. 再用干净的抹布进行擦拭。	◆ 擦拭餐椅时，检查餐椅的安全性 ◆ 需特别注意清洁椅腿等容易粘上污渍的地方
3	擦拭地面	5. 先使用含有洗洁精的温热水的湿润拖把，呈横向∞字形清洁地面，每清洁约 5 平方需清洗拖把一次。 6. 再用不含洗洁精的湿润拖把把全部地面清洁一遍，每清洁约8平方清洗一次拖把。 7. 最后用干的拖把擦拭地面，尽量吸干地面的水分。 8. 清洁的过程中必须在清洁区域摆放“小心地滑”标示牌。	◆ 大面积的清洁工作安排在非营业时间进行 ◆ 水的温度以手测感觉稍烫 ◆ 在擦拭地面前先全面清扫地面 ◆ 在清扫地面时动作要轻，不得产生扬灰，遇有湿污物时须及时清理，不使污染面积扩大 ◆ 拖把不得在厨房水池内清洗
4	器皿抛光	9. 左右手各握一块清洁的口布。 10. 左手用口布包裹住杯底，右手口布塞入酒杯内并留一角在手中握住杯壁。 11. 两手朝相反方向旋转，用口布摩擦酒杯，至杯壁晶莹透亮、光洁透明。	◆ 选择全棉的口布，并经清洗消毒过，确保清洁干燥。

七、厨房清洁技能

步骤	项目	操作	注意
1	地面清洁	1. 先扫除地面上的垃圾，然后用尼龙地刷蘸热碱水刷洗地面，再用清水将碱水冲洗干净后，最后用清洁的拖把吸干水分。	◆ 每市结束须清洁一次 ◆ 地面需随时保持干燥
2	地沟清洁	2. 每天必须捞去地沟内的杂物，保持水流畅通。 3. 每周须彻底清洁一次： 4. A、先排空地沟内积水； 5. B、再用尼龙地刷蘸碱水溶液刷，洗地沟两壁及槽地，地沟盖板。	◆ 每次清洁须检查地沟网罩有无破损

		6. C、最后用清水冲洗干净。	
3	隔油池清洁	7. 打开隔油池盖，捞去水面漂浮油污及池壁黏附污物，并用专用漏勺捞去水底杂物。 8. 再用刷子蘸碱水溶液刷洗池壁。 9. 最后用清水冲洗干净。	◆ 每周须对隔油池进行一次彻底清洁。
4	排烟罩清洁	10. 卸下隔油网将浓碱水溶液涂抹在上面，保持 5 分钟，再重复一次。 11. 再用百洁布蘸浓碱水溶液擦洗不锈钢烟罩。 12. 全部隔油网片擦洗完毕后用清水冲洗干净。 13. 不锈钢烟罩用湿抹布擦拭干净后，需用干抹布吸干水分。	◆ 滤油网每天清洗一次 ◆ 不锈钢排烟罩每周清洁一次
5	保洁柜清洁	14. 抹布在洗涤剂溶液中浸湿，将保洁柜由内而外擦拭干净。 15. 再用清洁的湿抹布擦去残留的洗涤剂溶液。 16. 最后用干抹布吸干水分。	◆ 保洁柜每天须清洁一次。

八、洗碗操作程序

步骤	项目	操作	注意
1	一刮	1. 清洗餐具前，用软百洁布先将餐具内残留的污渍刮掉。	
2	二洗	2. 将餐具在油污清洗池中清洗至无油污、污渍。	◆ 如槽中洗涤剂溶液表面有油污漂浮，须立即更换洗涤剂溶液
3	三清	3. 洗净的餐具放入清水漂净池中，滤清洗涤剂溶液。	◆ 如清水水质变浑浊须更换新的温热水

		4. 在流水漂净池中彻底漂净餐具。	◆ 在清洗过程中将餐具上有破损、缺口、裂缝的挑拣出来 ◆ 餐具损耗数量需做好记录
4	四消毒	5. 洗净的餐具放入消毒柜中，高档位消毒 30 分钟。 6. 消完毒的餐具按照不同类别、尺寸分别存放于保洁柜内。	◆ 消毒柜中餐盘必须竖放，水杯倒放

九、厨房消毒操作程序

步骤	项目	操作	注意
1	砧板消毒	1. 生料砧板： 2. A、用含有适量洗涤剂用清水刷洗至无油污，再用清水洗净 3. B、用稀释后的消毒液抹于砧板所有表面，竖放于通风处晾干 4. C、使用前用清水冲洗干净 5. 熟料砧板： 6. A、用含有适量洗涤剂用清水洗至无油污，再用清水洗净 7. B、用稀释后的消毒液抹于砧板所有表面 8. 5 分钟后用沸水冲淋干净。	◆ 生料砧板需每天消毒一次 ◆ 优氯净为 3/10000 的稀释比例；84 消毒液按 1:30 的稀释比例 ◆ 优氯净为 3/10000 的稀释比例；84 消毒液按 1:30 的稀释比例 ◆ 熟料砧板每市需消毒一次
2	刀具消毒	9. 用含有洗涤剂的清水将刀具洗至无油污，再用清水洗净。 10. 用干爽抹布蘸 75 度酒精擦拭刀具及握把表面。	◆ 生料切制刀具需每天消毒一次 ◆ 熟料切制刀具每市需消毒一次
3	毛巾、抹布消毒	11. 毛巾、抹布用热碱水或洗涤剂溶液浸泡 5 分钟，然后揉搓，捞出拧干。 12. 用清水冲洗两遍，中间换水时必需将抹布拧干。 13. 冲洗完稍微拧干后放入微波炉，用高火力加热 3 分钟，	◆ 抹布需每天消毒一次 ◆ 毛巾需每市消毒一次

		取出后晾干。	
4	冰箱消毒	14. 选用符合国家相关质量标准的消毒液（如 84 消毒液），按照配比标准配置成喷雾消毒剂。 15. 装入喷雾瓶内后将消毒剂成雾状喷入冰箱内胆。 16. 保持自然通风状 30 分钟。	◆ 每周消毒一次

十、早餐食品标准

序号	大类	品种	品名	具体品类		
				58 元	必备菜肴	推荐菜肴
1	菜肴区	中式冷菜	中式冷菜	3	必备 1 荤	荤：拌海蜇、肠盘、皮冻；素：拌莴笋、炆土豆丝、拌木耳、酱萝卜、潮州酸菜、拌黄瓜、拌西芹、香辣头皮、盐水花生
		西式冷菜	沙律	2	1 种拌色拉	西生菜、苦叶菜、紫叶生菜、本地生菜、混合色拉
			沙司	2		法汁、千岛酱、油醋汁
			配料	2		玉米粒、彩椒、红腰果、黄瓜、紫甘蓝、圣女果

		热菜	荤菜	4	煎培根	炖牛肉炖萝卜、芋艿炆柴鸭、花菜抄肉片、肉片炒云豆、杏鲍菇炒鸡片、木须肉
			素菜	1		清炒西兰花、西芹炒百合、香菇炒菜心、白灼广东菜心、开洋炒大白菜、山药木耳、橄榄菜四季豆、塔菜炒冬笋
2	主食区	中式主食	粉面饭	2		扬州炒饭、腊味炒饭、牛肉炒饭、上海炒面、干炒河粉、风味炒面皮
			粥类	2	congee	小米粥、南瓜粥、地瓜粥、玉米粥、皮蛋粥、麦片粥、红豆粥、八宝粥、黑米粥、薏米粥
			配料酱菜	3		咸蛋、腐乳、榨菜丝、八宝菜、酱黄瓜、萝卜干
			鸡蛋	1		白煮蛋、波蛋、炖蛋
		西式主食	麦片	2		卜卜米、粟米片、全麦维、蜜圈圈、稻花麦片、水果麦片

			饮品配料	2		牛奶、冰酸奶
			灌装水果			罐装桔子、菠萝、黄桃、荔枝、山楂
			果干	2		葡萄干、瓜子仁、杏仁片、核桃碎
3	点心区	中式点心	点心	2		小笼包、金银刀切（配炼乳）、各式包子、糯米小粽子、生煎包、油条、地瓜、玉米、春卷、南瓜饼、甜心薯块（上海元盛）
		西式点心	蛋糕	2		瑞士鸡蛋卷、香蕉包、胡萝卜蛋糕、纸杯蛋糕、蛋糕
			面包	2	全麦吐司 必备	白吐司、全麦吐司、黑麦吐司、
				2		早餐包、牛角包、红头包、肉松包、火腿包、玉米包、芝士包
			附件	2	黄油、果酱	无盐黄油、各式果酱、蜂蜜
4	明档区	煎蛋	煎蛋	1	煎蛋	煎蛋

		现烹	现烹	2		云吞、面、粉、水饺
5	饮料水果区	饮料	果汁	2	橙汁	西柚汁、橙汁、苹果汁、菠萝汁、猕猴桃汁、梨汁
			热饮	2	红茶、咖啡	绿茶、豆浆、菊花枸杞、桂圆大枣
			冷饮	1		柠檬水
		水果	水果	3		切件 2 款：橙子、西瓜、密瓜、菠萝、火龙果、柚子；整果：橘子、香蕉、梨、冬枣、苹果、葡萄

十一、自助餐台摆放标准

步骤	项目	操作	注意
I	餐台功能区	- 自助餐台按照所使用功能进行区域划分为六大功能区：餐具区、热菜/主食区、西点区、酱菜/湿点区、甜品/水果区、饮料区。 - 餐具区分为二类： A、为自助餐圆盆、筷子取用区； B、为调羹、饭碗和饮料杯取	

		用区 5. 热菜、主食区摆放热菜、主食、中点、粗粮和蛋类。 6. 西点区摆放西点和配料。 7. 酱菜/湿点区摆放酱菜和粥。 8. 甜品/水果区摆放水果或甜品。 9. 饮料区摆放冷、热饮料。	
2	功能区排序	10. 为了便于顾客的取用和食品的合理安排，结合餐厅实际情况，区域安排顺序为：餐具区—热菜/主食区—西点区—酱菜/湿点区—甜品/水果区—饮料区。 11. 餐区与餐区之间的结合应自然、平滑的过渡。	
3	服务器具摆放	12. 将食品夹摆放在相应的餐盘炉边的 7 寸骨碟上，并于自助餐台保持平行。 13. 餐台卡摆放在食品对应的地方。	
4	餐台美化	14. 对餐台的美化，可以通过在餐台上设置台阶错层，增加餐台的立体层次来达到目的。 15. 在餐台的不同功能区转接处可设置装饰平台，上面摆放装饰物，用以点缀整个自助餐台。	

十二、安全规范

步骤	项目	操作	注意
1	食品安全	1. 严格落实采购制度、验收制度、盘点制度和仓库管理制度，使卫生安全工作有章可循。 2. 任何食材必须在保质期内使用，遵循先进先出的准则；变	◆ 符合国家食品卫生法规定 ◆ 确保每位员工持有健康证、身份证，且在有效期内

		质、过期食品材料及时销毁。 3. 对聘用的餐饮从业人员必须做到持证上岗，确保从业人员基本素质合格。 4. 严把食品安全关，不合格的原料不采购，确保采购途径的正规化，供货商具有相关的资质。 5. 餐厅员工对于不合格产品坚持做到不接受、不加工、不上席。	
2	操作安全	6. 厨房工作人员必须严格按照电、气设备的使用标准进行规范操作，养成良好工作习惯。 7. 确保工作时做到人不离岗，尤其是炉灶工作人员必须要养成离灶熄火的工作习惯。 8. 使用燃气灶具须使用点火棒，遵循“先点火，后开气”原则，防止爆燃。 9. 员工上岗前必须接受过消防安全知识的培训，会使用酒店配备的各类消防用品。	◆ 请相关电、气设备的供货商进行设备调试和安全使用讲解
3	安全检查	10. 各岗位严格按照标准程序工作，每天的最后一项工作必须是安全检查，确保无事故隐患遗存后方能离岗。 11. 酒店工程维修人员每月需对餐饮使用的电、气设备做一次安全检查，并需有检查记录。	

十三、餐厅卫生管理制度

餐厅卫生管理制度	
1. 餐厅卫生工作要做到四化：经常化、制度化、规格化、责任化。	

2. 每周安排一次餐厅的大扫除；（包括员工食堂）。
3. 餐厅须保持：桌椅、水杯、料罐、烟缸、花瓶摆放整洁划一。
4. 保持摆放在餐桌上的餐、茶、酒具清洁卫生，定期对牙签盅、调料罐进行刷洗；服务柜中物品摆放整齐卫生，使用前检查有无破损。
5. 开餐前做好各项服务工作，检查摆台的用具是否符合卫生要求。
6. 在接触食品前、工作前、上厕所后，一定要将手洗净消毒，坚持用托盘上各种食品及餐具，把好食品卫生关。
7. 放入冷藏柜的各种酒水饮料必须擦净；开瓶或售出时，遇有卫生、瓶口破裂及过期饮料，保证坚决不上。酒水饮料有杂质、变色也不能出售。空瓶和包装箱，要妥善处理。餐厅工作区域不需堆放杂物；餐饮区域必须有灭蝇措施。
8. 按程序对餐、茶、酒具进行清洗消毒。保持器具内外清洁，各种器具摆放整齐，垃圾及时清理，垃圾桶带盖。
9. 保持餐厅清洁卫生，餐具存放过夜须用清洁的口布遮盖。
10. 严禁将个人物品带入工作岗位。

十四、厨房卫生管理制度

厨房卫生管理制度
1. 每周安排一次厨房和食品库房的大扫除。 2. 建立食品卫生和保洁制度。 3. 上班前后洗刷灶具、厨具，各种汤料存放时间不宜过长，存放冰箱内应加盖，如有异味不得使用，不使用变质的食品原材料。 4. 认真执行食品加工、制作和操作规程。坚持做到：变质变味的不做；不符合质量规格不做；调配料不齐不做；不合卫生标准不做。 5. 做好个人卫生，按要求换工服、戴工作帽并做到勤洗手、勤消毒、勤换工服。同时注意不带戒指、手镯、手链等饰物，不留长指甲，不在操作间吸烟，不随地吐痰。品尝食品时用餐具，杜绝用手、口直接取食品。为防止交叉污染，厨具、容器、食品要做生

熟分开，台面灶台要随手擦拭，保持无油污，每餐结束时要将灶台、水槽内杂质清理干净，保持灶台内外清洁。

6. 经常对厨房进行清扫擦拭，保持厨房地面干燥无油腻污垢和工作台面的清洁，将杂物及时清理出工作间；做到无尘、无油污、无蟑螂、无鼠迹。各种调料应远离污物箱、桶，调料用毕加盖，并须保持器皿清洁卫生。
7. 为防止有害物质增加，要经常更换、添加、使用新油。
8. 炉灶每市清洁，油烟罩每周清洗，油烟机烟道开三餐酒店每半年清洗一次，只开早餐酒店每年清洗一次。
9. 供应冷菜的酒店，须严格按照食品卫生要求，更衣、消毒、戴口罩，并坚持加工即食原则。
10. 个人物品严禁带入工作岗位。

十五、贮存工作卫生规范

贮存工作卫生规范

1. 食品仓库要求干净整洁，无霉烂变质过期食品，食品不得落地存放食品要上架（离地面至少 15 厘米，离墙面至少 5 厘米）；食品保洁柜须清洁干净，无尘无虫，无杂物存放。
2. 严禁将食品罐头直接放入冰箱内。冰箱每周除霜清洁，无油腻污垢（包括门吸条内）；各种食品容器、物品摆放整齐，生熟分开；荤菜和半成品须加膜或加盖；冰箱门外必须张贴生、半成品、熟等标贴。
3. 储存温度和相对湿度建议：
4. • 干货储存 – 温度 10 摄氏度到 21 摄氏度；相对湿度 50%到 60%。
5. • 冷藏储存 – 温度 5 摄氏度或者更低；相对湿度 80% – 90%。
6. • 冷冻储存 – 温度-18 摄氏度或者更低。
7. 把新的存货清单与老的存货清单放在一起作为先进先出的依据。
8. 严格控制对储存时间和温度都有要求的食品。

9. 对再次冷藏的剩余食品要注上首次储存的日期。
10. 把容易腐烂和可能会坏掉的剩余食品放在深度不超过 10 厘米的容器里冷藏，在 24 小时内使用或者扔掉。
11. 冰箱内严禁存放非食用物品，保存好存货物品以免交叉感染。
12. 有包装的食品不要存放在可接触到水的地方或冰块上。
13. 清洁剂等应单独存放在远离食品并可以上锁的地方。
14. 应当扔掉所有已损坏（有臭味或已变色）的食品，并保留好记录，以便查找问题的所在。
15. 在储存器件可使用感官（闻、看、触）检查存货、控制质量。
16. 不要把即将变质的食品和其他食品放在一起。生熟必须分开摆放。
17. 所有储存的食品应当注明日期，并进行包裹和遮盖。
18. 保证食品新鲜、包装食品在保质期内使用。

十六、餐厅/厨房日清项目及标准

项目	检查标准	执行岗位
地面	无破损、干净、整洁、无污迹、无杂物、无水迹、无异味	餐厅
玻璃门	无破损、无明显划痕、无污迹、无灰尘、玻璃光亮	餐厅
自助餐炉	表面光洁、无划痕、无水迹、无污物	餐厅
餐桌	无破损、无明显变形、无明显烫迹、稳固	餐厅
玻璃转台	无破损、无明显划痕、无污迹、表面光亮	餐厅
摆件	无破损、无污迹、无灰尘、无脱漆	餐厅
餐具	清洁、干燥、无破损	餐厅
电加热设备	干净、无污迹、正常安全使用	餐厅
托盘	无油迹、无污渍、无破损变形	餐厅
热水瓶	无变形、无油污、无破损锈蚀	餐厅
电源开关	无破损、无油污	餐厅
餐厅调味罐	无破损、无污迹、无变形、盖子能完全覆盖	餐厅
保洁柜	无破损、无明显变形、无污迹、无灰尘、表面光洁、无划痕	餐厅

- 必须每天安排执行以及检查执行情况

十七、餐厅/厨房周清项目及标准

项目	检查标准	执行岗位
----	------	------

玻璃窗	无明显划痕、无污迹灰尘及指印掌纹、玻璃光亮	餐厅
挂画	无破损和变形、整洁无污迹、无灰尘	餐厅
天花板/吊顶	平整、无破损、无裂痕、无污迹、无灰尘、无蛛网、无水迹	餐厅
灯具	正常使用、光源一致、无浮灰污迹、无缺损	餐厅
花瓶	无破损、无污迹、无灰尘、无水迹	餐厅
绿化（花盆、槽）	无枯枝败叶、无灰尘和杂物、花盆无破损	餐厅
饮料展示冰柜	无结霜、内照明能正常使用、货架无锈蚀、运转声平稳安静	餐厅
电话机	无污迹灰尘、无破损、无明显划痕、能正常使用	餐厅
灭火机箱	无破损和变形、无灰尘污物、灭火器在有效期内	餐厅
服务柜	无破损明显变形、无明显烫迹脱漆、稳固、无污迹、无灰尘	餐厅
墙面	平整、无破损、干净、整洁、无污迹、无灰尘、无蛛网	餐厅
餐椅	无破损、无脱漆、稳固、椅脚处无踢痕	餐厅
菜谱	干净、无污迹灰尘、无破损、无明显划痕	餐厅
立牌	无污迹灰尘、无破损、无明显划痕、能自然夹住单层纸张	餐厅
油烟罩、滤网	表面光洁无变形、无油污	厨房
冰箱、冰柜	表面光洁、无污物油腻、内箱无结霜，门封条无污物霉点	厨房
地沟	水流顺畅，地沟内壁清洁无污物附着	厨房
灯具	正常使用、光源一致、无浮灰污迹、无缺损	厨房
灭火机箱	无破损和变形、无灰尘污物、灭火器在有效期内	厨房
货仓	物品摆放整齐、在保质期内、离地隔墙存放	厨房
货架	货架安全牢固、无变形、无污迹油污	厨房
隔油池	隔油池内无成片浮油、隔油池表面干净无油迹、无破损	厨房

十八、餐厅/厨房周月清项目及标准

项目	检查标准	执行岗位
空调外机	外观无明显破损、能正常使用、无异味、无油迹	工程维修

灭蚊灯	能正常工作、捕虫网及托盘上无残留虫尸	工程维修
椅套、窗帘	无破损污迹、色彩鲜亮	餐厅
开水箱	能正常工作、外表无污物水迹、无变形、表面光洁无划痕	餐厅
空调内机	无异味、风口无破损、滤尘网无积灰、运转声音正常	餐厅
隔油池清洁	池水能见度约 300-400mm、池底无明显杂物、池壁无附着物	厨房
灭蚊灯	能正常工作、捕虫网及托盘上无残留虫尸	工程维修
油烟机离心泵	能正常工作、叶片无裂缝、转轴无松动	工程维修