



中等职业教育课程改革创新教材

中等职业教育旅游服务类专业规划教材

餐饮服务技能实训

第2版

毛慎琦 主编



机械工业出版社
CHINA MACHINE PRESS

中等职业教育课程改革创新教材
中等职业教育旅游服务类专业规划教材

餐饮服务技能实训

第2版

主 编 毛慎琦

副主编 魏 庆



毕志峰

潘立岗



机械工业出版社

本书以中级餐厅服务员技能考核要求为指导,分析了餐厅服务员工作所需的知识、能力、技能、态度等知识点,在对大量旅游企业进行调研的基础上,将餐厅服务技能分解成五个既相互联系又自成体系的项目,任务明确,操作性强。在实际教学中,可根据需要对各项目进行拆装、组合。

本书还配有案例、习题和视频光盘等辅助教学资料,有很强的直观性和可操作性,可引导学生进行探究式学习,以加强对学生动手、动口、动脑能力的培养。

本书内容通俗易懂、贴近实际、实用性强,版面活泼、图文并茂,可作为中等职业学校旅游服务类专业的教材或企业培训教材。

图书在版编目(CIP)数据

餐饮服务技能实训/毛慎琦主编. —2版. —北京:机械工业出版社,2012.10
中等职业教育课程改革创新教材. 中等职业教育旅游服务类专业规划教材
ISBN 978-7-111-39729-8

I. ①餐… II. ①毛… III. ①饮食业—商业服务—中等专业学校—教材
IV. ①F719.3

中国版本图书馆CIP数据核字(2012)第215157号

机械工业出版社(北京市百万庄大街22号 邮政编码100037)

策划编辑:聂志磊 责任编辑:聂志磊

封面设计:陈沛 责任印制:张楠

高教社(天津)印务有限公司印刷

2013年6月第2版第1次印刷

184mm×260mm·8.25印张·199千字

0001~2000册

标准书号:ISBN 978-7-111-39729-8

ISBN 978-7-89433-643-9(光盘)

定价:24.00元(含1CD)

凡购本书,如有缺页、倒页、脱页,由本社发行部调换

电话服务

网络服务

社服务中心:(010) 88361066

教材网:<http://www.cmpedu.com>

销售一部:(010) 68326294

机工官网:<http://www.cmpbook.com>

销售二部:(010) 88379649

机工官博:<http://weibo.com/cmp1952>

读者购书热线:(010) 88379203

封面无防伪标均为盗版

第2版前言

《餐饮服务技能实训》第1版自面世以来,因其较好地体现了当前旅游服务类专业职业教学改革的精神,在兼顾了相关专业基础知识的同时,把重心放在了技能训练上,以培养能胜任旅游服务与管理、酒店服务与管理的中等专业技能型人才为根本出发点,受到相关专业广大师生的好评和喜爱。为了使该书更加完善,适应不断变化的酒店服务业发展需求,同时也为了能够跟进时代的步伐,不辜负读者的厚爱,经过广泛、深入的调研,我们在第1版的基础上进行了修订。

我们保留了原书的框架体系和主要特色,教材主要从以下方面进行修订:

1. 调整了部分操作程序,使操作更加贴近现实,指导更加细致、规范。
2. 删除了原书中一些表现形式、拍摄角度不到位的图片,更换了清晰度更好、更合适的图片,增强了直观性和美观度。
3. 补充了一些相关知识。
4. 对原书中部分比较陈旧的案例和习题进行了替换,以适应新形势。

教材在修订过程中不仅查阅了大量的相关资料,而且得到了大量一线教师和餐饮企业家的帮助,在此一并向这些教师和专家们表示衷心的感谢。

为方便教学,凡选用本书作为教材的教师,均可登录机械工业出版社教材服务网(<http://www.cmpedu.com>)免费下载电子资源包(包括助教课件及习题答案)。

由于编者水平有限,书中难免存在问题和不足,敬请广大读者批评指正。

编者

第1版前言

为响应教育部大力发展中职教育的号召，推进职业教育改革，本着“以学生为中心，以技能为本位，以行业需求为导向”这一原则，我们组织编写了《餐饮服务技能实训》一书。本书在编写过程中力求体现当前旅游职业教学改革的精神，不但考虑到相关的专业基础知识，而且把重心更多地放在了技能训练上，以培养能胜任旅游服务与管理、饭店服务与管理的中等专业技能性人才为根本出发点。

本书在编写过程中力求体现以下特色：

- 1) 兼顾教材的系统性，科学系统地阐述了餐厅基本技能的原理和相关知识。
- 2) 考虑专业需求，突出技能实训。
- 3) 注重教材的先进性，提倡“动中学、学中动”。
- 4) 强调理论联系实际，加强实践能力的培养。

本书的编写宗旨是以客人为中心，以服务流程为导向。本书结合中级餐厅服务员技能考核要求，采用技能训练模块教学方式，从餐饮服务工作的实际需要出发，设计 5 个技能训练模块，突出餐饮服务人员的综合素质与技能的培养，体现了较强的实用性和可操作性，可作为中等职业学校旅游专业的教材或相关企业的培训教材。

本书由浙江安吉职业教育中心学校高级教师毛慎琦任主编，浙江湖州华楼宾馆餐厅部经理魏庆任副主编。参加本书编写的教师有：江苏扬州职业高级中学童霞、潘立娟、曾玉祥（绪论），山东青岛外事服务职业学校张卫娟（技能训练模块一），北京密云县职业学校韦薇（技能训练模块二），河北经济管理学校毕志峰（技能训练模块三），北京密云县职业技术学校魏秀丽（技能训练模块四），浙江安吉职业教育中心学校毛慎琦（技能训练模块五）。本书在编写过程中得到了浙江省湖州市湖州华楼宾馆、湖州大厦、雅客西餐咖啡湖州店的大力支持和协助，在此一并表示感谢。

由于编者水平有限，书中难免存在疏漏之处，敬请广大读者批评指正。

编 者

目 录

第 2 版前言

第 1 版前言

绪论 餐饮服务人员的基本素质	1
项目一 托盘训练	25
任务 托盘技法训练	26
项目二 餐巾折花训练	37
任务一 餐巾折花的基本技法训练	38
任务二 餐巾花的折叠训练	46
项目三 摆台训练	57
任务一 中餐摆台训练	58
任务二 西餐摆台训练	66
项目四 斟酒训练	77
任务 斟酒技法训练	78
项目五 中餐上菜与分菜训练	93
任务一 中餐上菜	94
任务二 中餐分菜	99
附录	108
附录 A 餐巾盘花图谱 14 种	108
附录 B 餐巾杯花图谱 20 种	115
参考文献	125

绪论 餐饮服务人员的基本素质

学习目标

通过对本部分知识的学习,使学生能够熟悉餐饮服务人员应具备的基本素质;掌握各项基本素质中的要点;能够熟悉、掌握餐饮服务人员应该具备的相关菜肴、餐厅卫生、餐厅安全等服务知识;了解相关知识中所包含的要点,并能够在模拟训练中加以练习,增加在实际工作中的主动性和全面性,最终在实际工作中能够灵活运用,提高客人的满意率和餐厅的经济效益及社会声誉。

➤ 引入案例

小张是某星级饭店的一名餐厅实习生。有一次,她正在餐厅实习,看到邻桌的服务员将一盘菜递给两位客人,其中一位客人皱了皱眉头,拿起筷子却没吃,只是不停地观望着邻桌的一盘菜。她马上问那位客人:“先生,您是否喜欢那盘菜?”客人忙答:“是啊,是啊。”客人已点了菜,既不愿吃已点的这一种,又不好意思提出换一种,小张看出了他的矛盾心理,觉得客人的要求应该尽量满足,便主动为客人换了菜。当她给客人端上那盘客人想要的菜时,客人立即站起来,翘起大拇指说:“谢谢,你的服务太棒了!”

那么,你知道在本案中,实习生小张体现了服务人员的哪些基本素质吗?

理论 知识

一、良好的服务意识

1. 具有良好的职业道德

职业道德是人们在长期的职业活动中逐渐形成的具有自身职业特征的道德准则和行为规范。餐饮服务人员由于工作性质,其职业道德也具有一定的特殊性,归纳起来主要有以下几个方面的内容:

- 1) 服务理念——满腔热情、以人为本。
- 2) 职业修养——钻研业务、苦练技能。
- 3) 经营作风——诚信无欺、真实公道。
- 4) 优良品质——廉洁奉公、谦恭自律。
- 5) 行为准则——文明礼貌、不卑不亢。
- 6) 高尚风格——团结协作、顾全大局。

2. 树立优良的服务观念

(1) 树立“以人为本”的服务理念：餐饮服务人员在服务过程中应注意礼貌、热情，并给予客人充分的关注。以真诚的态度、周到的服务来满足客人的需要，从而达到以客人为中心的目的。

(2) 时刻准备提供高效率的服务：餐饮服务讲究迅速而高效，这就要求事前做好计划安排，事中能够提供选择性服务，事后要保证后续服务。

(3) 与客人建立良好的人际关系：餐饮服务人员在服务过程中，应该同客人建立良好的关系，让客人觉得他的需要能被理解，并能够在接受服务中得以实现，使客人感觉在饭店服务中得到了充分的尊重。

(4) 确定客人的需要：简要总结客人所说的话，使客人的要求充分得到满足。

(5) 树立“优质服务”的理念：全心全意地提供令客人满意的服务，最终必须落实到服务态度和服务质量上，做到优质服务。只有饭店员工能够做到“热情友好、客人至上”，为客人提供满意的服务，才能为饭店赢得良好的声誉，树立良好的形象。

(6) 优质的服务态度：服务态度是指餐饮服务人员在对客人服务过程中体现出来的主观意向和心理状态，其好坏直接影响到客人的心理感受。服务态度取决于员工的主动性、创造性、积极性、责任感和综合素质的高低。其具体要求是主动、热情、耐心、周到。

餐厅工作中如何体现良好的服务态度？

微笑、问好，最好能重复客人的名字。

主动接近客人，但要保持适当距离。

含蓄、冷静，在任何情况下都不急躁。

遇到客人投诉时，最好是请其填写“客人意见书”。如果事实证明是餐厅的问题，应立即向客人道歉并改正。

遇到客人提出无理要求或是客人错误时，只需向客人解释明白，不要求客人认错，坚持体现“客人总是对的”。

了解各国各阶层人士的不同心理特征，提供针对性服务。

在服务时间、方式上处处方便客人，并在细节上下工夫，让客人感受周到服务。

3. 保持严格的组织纪律观念

餐饮服务人员必须具有强烈的组织纪律观念。这也是使整个餐厅服务保持流畅通顺、优质高效的重要保证，更是现代餐饮服务人员高素质的具体体现。

1) 遵守国家法纪，严守国家机密。

2) 严格遵守餐厅各项规章制度。

3) 服从领导，听从指挥。

4) 工作时必须佩戴工号牌。

5) 在所有客人活动的场所和厨房内严禁吸烟，工作时不许喝酒，不许嚼口香糖等。

6) 工作时间不得擅离岗位。

7) 不得探听客人的谈话，尊重客人的隐私权。

- 8) 不得借工作之便与客人拉拢私人关系而谋取私利。
- 9) 交班时应将未完成的工作和特别事项交待清楚。
- 10) 下班时如无接班人员到岗, 不得擅自离岗。

二、扎实的文化知识

餐饮服务人员要具有良好的文化素养和广博的社会知识, 这是做好服务工作的需要, 也是现代化饭店软件建设的关键, 具体内容包括以下几大类:

(1) 服务基础知识: 主要有饭店服务英语知识、服务礼貌礼节、服务人员职业道德、饭店员工守则、外事服务纪律、餐饮制度等。

(2) 餐饮专业知识: 主要有餐饮人员岗位职责、餐饮服务与管理、餐饮设备的使用与保养、餐饮收银技巧、饮食营养与卫生、服务技巧与沟通、餐饮服务心理等。

(3) 其他相关知识: 主要有宗教知识、货币知识、美术与音乐知识、文学知识、菜品知识、法律知识、旅游地理知识、民风与习俗、旅游资源及交通情况、安全知识等。

由于餐厅服务员推销菜肴时需要菜品知识作细致了解, 下面将重点介绍菜品知识、食品营养知识和安全知识。

1. 菜品知识

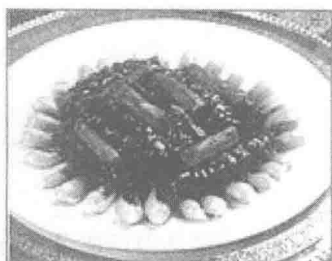
菜品是手工食品的统称, 包括菜、点、羹、汤等, 习惯称为菜肴或菜点。菜肴是餐厅经营的主要产品之一。按照惯例, 菜肴又分为中式菜肴和西式菜肴。

(1) 中式菜肴:

1) 中式菜肴的分类。中式菜肴又称为中国菜, 中国菜可分为地方菜、宫廷菜、官府菜、素菜和少数民族菜等。其中, 地方菜是中国菜的主要组成部分, 它以当地出产的质地优良的烹饪原料为主, 采用本地区独特的烹调方法, 制作出具有浓厚地方风味的菜肴。地方菜主要有粤菜、川菜、鲁菜和淮扬菜等。表 0-1 是地方菜各流派的风味构成、菜肴特点和代表菜品。图 0-1 所示是地方菜各流派的主要代表名菜。

表 0-1

地方风味	风味构成	菜肴特点	代表菜品
鲁菜	济南、胶东、济宁风味	调味较重, 纯正浓醇, 少有复杂的合成滋味, 一菜一味, 竭力体现原料的本味, 精于制汤, 注重用汤, 善用葱香	葱烧海参、清汤燕菜、油爆双脆、九转大肠、糖醋黄河鲤鱼等
粤菜	广州菜、潮州菜、东江菜、港式菜	选料广博奇异, 品种花样繁多, 用量精而细, 配料多而巧, 注重质和味, 口味比较清淡, 力求清中求鲜、淡中求美	烤乳猪、东江盐焗鸡、龙虎斗、红烧大裙翅、大良炒鲜奶等
川菜	成都、重庆、乐山、自贡风味	味型多样, 辣椒、胡椒、花椒、豆瓣酱等是主要调味品。不同的配比, 形成了麻辣、酸辣、椒麻、麻酱、蒜泥、芥末、红油、糖醋、鱼香、怪味等各种味型, 具有“一菜一格”、“百菜百味”的特殊风味	鱼香肉丝、干烧桂鱼、怪味鸡、宫保鸡丁、麻婆豆腐、毛肚火锅、干煸牛肉丝等
苏菜	淮扬、金陵、苏锡、徐海风味	选料严谨, 因材施艺, 制作精细, 追求本味, 清鲜平和, 讲究刀工, 菜品形态精致, 滋味醇和, 善用火候, 重视调汤, 原汁原味, 风味清新, 浓而不腻, 淡而不薄	清炖蟹粉狮子头、松鼠桂鱼、大煮干丝、三套鸭、水晶肴肉等



葱烧海参



烤乳猪



鱼香肉丝



清炖蟹粉狮子头

图 0-1

2) 中国菜肴的特点。

① 原料丰富，菜品繁多。我国丰富的物产资源为中式菜肴提供了坚实的物质基础。常用的中式烹饪原材料丰富多彩，时令原料品种众多，稀有原料奇异珍贵，因此中国菜品繁多，既有高中档原料制成的名菜名点，也有经济方便的大众便餐和乡土气息浓郁的民间菜式等。

② 选料严谨，因材施教。中国菜对菜品原料的产地、季节、部位、营养选择十分讲究，往往能根据原料各自的特点，采用不同的烹饪技法，做到物尽其用。

③ 刀工精湛，善于调味。中餐一般用筷子取食，原料刀加工都需要在厨房里完成，因此中国烹饪的刀法有数十种之多，使菜肴千姿百态，栩栩如生。中国菜调味用料广泛、方法细腻，讲究“一菜一味，百菜百味”。有时注重突出原料的本味，使菜肴口味变化无穷。

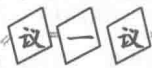


据粗略统计，我国现有菜品 60000 余种，其中，菜有 50000 余种（含名菜 5000 余种，历史名菜 1000 余种），点心 10000 余种（含名点 1000 余种，历史名点 200 余种）。这些菜来自多种渠道，是在不同背景中孕育而来的。

④ 盛器考究，艺术性强。美食和美器的完美结合使中国菜更显雅致、完美和强烈的民族风格。精湛的刀工、独特的形态、和谐的色彩、美妙的菜名等使中国菜给人以文化熏陶和艺术享受。

⑤ 讲究营养，注重保健。中国菜注重配菜，强调营养平衡。中国人讲究“医食同源”、“药补不如食补”，很多烹饪原料也是中药材，如山药。可以通过饮食达到养生保健的目的。

3) 中式烹饪的烹调方法。烹调方法是指把经过初步加工和切制成形的烹饪原料，综合运用加热、调制等手段制成不同风味菜肴的方法。在实际运用中，烹调方法还包括只调制不加热的方法，如生拌、生炆、生腌等，以及只加热、不调制的方法，如煮（饭）、蒸（馒头）、烤（红薯）等。表 0-2 是中式烹饪常用的烹调方法及特点。图 0-2 所示是几例经炖、烤、



本地区有哪些名菜？分析它们的历史状况、菜肴特点、服务要求等。

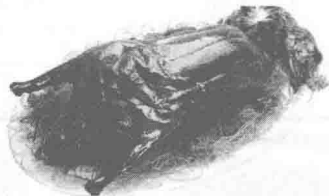
扒、拔等烹调方法烹制的菜肴。

表 0-2

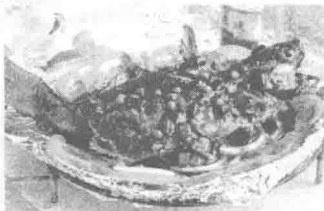
烹 调 方 法	基 本 特 点	菜 品 特 点
炒	用旺火速成烹调方法。其速度快，原料形状小，易成熟，营养成分流失少	滑、嫩、脆、鲜
炸	一种用大油量成熟、菜肴无汁的烹调方法，炸的菜肴需事先腌制、挂糊或拍粉并直接下锅炸	香、酥、脆、嫩、软
爆	用旺火热油、原料无骨并经刀工成形的烹调方法。常用于猪肉、牛肉、羊肉、鸡肉、鱿鱼和墨鱼等原料，可以分为酱爆、葱爆、油爆和汤爆等	脆嫩、软嫩、汁芡紧抱、味型各异
烹	把经油炸透的原料，再烹以适量的调味汁均匀的烹调方法。从用油的多少可分为炸烹和煎烹两种	酥香、软嫩、爽口不腻、略带汁液
蒸	以水蒸气的热量使食物原料成熟的烹调方法，也可作为保温的方法	菜肴富含水分，质感软烂或软嫩，形态完整，原汁原味
溜	先以炸、蒸和煮的方法使原料成熟，再以熟汁烹之的一种综合性的烹调方法。溜一般分为滑溜、软溜和脆溜三种	酥脆或软嫩，味型多样
烩	将原料在汤中勾芡的一种烹调方法，即生料中的荤性原料都要拌味上浆，用温油滑透，素性原料用开水氽透，熟料则直接下锅烩制即可	汤料各半，汤汁微稠，口味鲜浓，质感软嫩或脆嫩
煮	一种将原料放在汤汁、水中长时间加热导致成熟的烹调方法，有直接煮制菜肴和煮汤两种	菜汤合一，汤汁鲜醇，质感软嫩
烧	原料经过煮或过油初加工，再加汤、调料用大火烧开、小火烧烂使菜肴入味的烹调方法。烧法有红烧、白烧和扒烧等	味型多样，质感软嫩
炖	将原料经过生熟加工后，用大火将水或汤烧开，再以小火烧烂的烹调方法。炖分为直接炖和间接炖两种	汤菜合一，原汤原味，滋味醇厚，质感软烂
烤	利用火或电的热量辐射，使菜肴直接成熟的烹调方法，有明炉烤、挂炉烤、烤箱烤和微波炉烤等	色泽金黄，表皮酥脆，香味独特
扒	扒分为红扒和白扒，是指将加工成形（一般应为片状）的原料加调料腌渍后，放在扒炉上加热至规定的成熟度的一种烹调方法。扒的菜肴一般都要经过烧、蒸等方法烹制成熟后再进行扒制	质地酥烂，原汁原味
拔丝	把经过炸的食物原料放入炒制过的糖内均匀沾裹，并使之能拉出细丝的烹调方法。拔丝是制作甜点的一种烹调方法	色泽晶莹金黄或浅棕，外脆里嫩，香甜可口



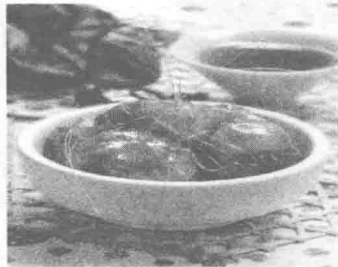
炖类菜肴



烤类菜肴



扒类菜肴



拔丝类菜肴

图 0-2

（2）西式菜肴：根据西方国家饮食习惯烹制出的菜点。西餐是对欧美各国菜点的统称，其中以法式、俄式、意大利式、英式、美式菜肴的烹调最为著名。

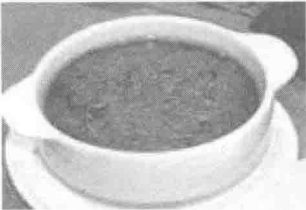
1) 西餐简介。在西餐烹饪史中,有文字记载和实物佐证的西餐烹饪最早出现在古埃及,在公元前 2000 年埃及的城市遗址中就发现有厨房和餐厅。罗马帝国受到古埃及文化和古希腊文化的熏陶,使其烹饪技术和厨师的社会地位得到提高,同时也使西餐菜肴制作得到发展。法国人把具有传统色彩的法国烹饪与意大利烹饪有机地融合,法国烹饪从此不断发展,17 世纪末已闻名于世,因此西餐菜肴和服务尤以法式为代表。新大陆的发现和英国的殖民扩张等因素使西餐在全球范围发展,是近代西餐烹饪发展的重要特征。到了 19 世纪以后,欧洲各国的菜肴特色和饮食风格已经基本形成。

2) 西餐在我国的发展状况。西餐传入中国是在 1840 年鸦片战争之后,各帝国主义国家蜂拥而入,西方各国菜点也开始传入中国,并形成一个新行业。真正发展是在改革开放之后,随着我国旅游事业的日益兴旺,许多新建的高级旅游饭店引进了国外先进的管理经验、设备技术,还聘用一定数量的外国厨师。同时我国也派厨师出国学习交流,在短短 30 多年,我国的西餐有了全面发展。

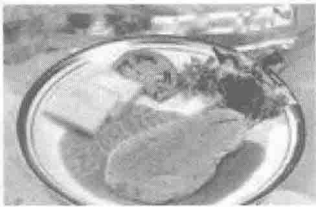
3) 欧美主要国家的菜式特点。表 0-3 是欧美主要国家的菜式特点,图 0-3 所示是几例欧美菜式的代表菜品。

表 0-3

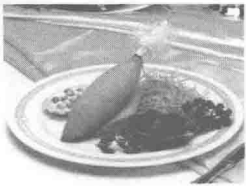
欧美主要国家的菜式	菜 式 特 点	主要代表菜品
法式菜	选料广泛,注重调味,用料新鲜,讲究搭配。法国菜特别注重沙司的制作。法国菜大都以地名、人名、物名来命名	“里昂土豆”、“巴黎煎鱼”、鹅肝酱、法式洋葱汤、巴黎龙虾、法式蜗牛等
俄式菜	口味偏咸、偏辣、偏酸、偏甜,口味重、油腻大,常见的调料有奶渣、奶皮、酸奶油、酸马奶、酸黄瓜、柠檬、白醋、辣椒、黄油、小茴香和香叶等。俄式高档宴请少不了鱼子酱	黄油鸡卷、罗宋汤、莫斯科蔬菜色拉、乌克兰羊肉饭、哈萨克手抓羊肉等
意大利菜	原汁原味、香醇味浓,烹调方法以红烩、红焖和炒较多。意大利人爱吃甜酸味,不爱油腻,不食动物内脏、肥肉和奇形怪状的动物及软体动物。用米、面做菜是意大利餐饮的一大特色	意大利馄饨、米兰猪排、意大利通心粉、罗马魔鬼鸡、佛罗伦萨烤牛排、比萨等
英式菜	选料多样,注重水产、海鲜及蔬菜。烹调讲究鲜嫩,口味少油清淡,菜量少而质精。调料很少用酒、香料及其他调味酱,喜欢用各种蔬菜代替所缺乏的食品	英式苹果沙拉、奶油蘑菇沙拉、英式煎猪肝、英式焖鸡、英式烤羊腿等
美式菜	讲究营养搭配,清淡不腻,要求量少而精,咸中带甜、略微酸甜,爱用水果做菜是美国菜的独到之处。讲究铁扒和色拉类菜肴的制作	橙味烤野鸭、美式什锦铁扒、丁香火腿、华盛顿奶油汤



法式洋葱汤



鹅肝酱



黄油鸡卷



罗宋汤



意大利通心粉



比萨

图 0-3

(3) 菜肴的服务: 在服务过程中要做好导餐服务, 即引导客人的餐饮消费。这对于初次来用餐的客人是一个非常重要的服务环节。它能起到方便客人、刺激消费、提高服务质量的作用。其服务程序:

1) 服务前的准备。要掌握就餐客人的数量、身份、国籍、民族及宗教信仰, 了解宴席标准、菜肴的风味特色、菜单上安排的菜点内容、开餐时间、客人对就餐时间的要求以及客人的饮食禁忌与特殊要求; 熟悉导餐服务的环境, 餐厅装饰的特色、餐厅的历史、名人光顾史与厨师的技术水平; 服务员应衣着整齐、清洁规范, 礼仪周到。

2) 服务步骤, 如图 0-4 所示。

3) 服务方式。

① 引导客人充分理解菜单结构的合理性, 菜肴搭配的巧妙性, 口味的多样性。

② 以介绍店史为题, 向客人介绍饮食文化的悠久历史。

③ 以菜肴的典故为题, 引导客人对菜肴产生新的兴趣。

4) 充分发挥语言的艺术性, 使客人从中体会到服务的热情及中华民族好客的风范。

2. 食品营养知识

营养是人体不断从外界摄取食物, 经过消化、吸收、代谢和利用食物中身体需要的物质(养分或养料)来维持生命活动的全过程, 它是一种全面的生理过程, 而不是专指某一种养分。

(1) 营养素: 食物中的养分科学上称为营养素。它们是维持生命的物质基础, 没有这些营养素, 生命便无法维持。人体需要的营养素有 40 多种, 归纳起来分六大类, 即蛋白质、脂类、碳水化合物、无机盐、维生素和水。近年来发现膳食纤维也是维持人体健康必不可少的物质, 可算是第七类营养素(也有人把膳食纤维归为碳水化合物)。

小知识

1) 无机盐, 主要指人体必需的矿物元素, 通常又分为两类, 即常量元素(含量占人体体重 0.01% 以上)和微量元素(含量占人体体重的 0.01% 以下)。常量元素指钙、镁、钾、钠、磷、氯、硫 7 种, 微量元素指铁、碘、铜、锌、钴、锰、钼、硒、铬、镍、锡、硅、氟、钒等。

2) 维生素分为水溶性和脂溶性两大类。脂溶性维生素主要有: 维生素 A (视黄醇), 维生素 D (钙化醇), 维生素 E (生育醇), 维生素 K (凝血维生素) 等。水溶性维生素主要有: 维生素 B₁ (硫胺素), 维生素 B₂ (核黄素), 维生素 PP (烟酸), 维生素 B₆ (吡哆醇), 泛酸 (维生素 B₃), 生物素 (维生素 H), 叶酸、维生素 B₁₂ (钴胺素、氰钴胺), 维生素 C (抗坏血酸) 等。

(2) 营养素的功能: 营养素在体内的功能各不相同, 概括起来可分以下三个方面:

1) 供给能量以满足人体生理活动和体力活动对能量的需要。

2) 作为建筑和修补身体组织的材料。

3) 在体内物质代谢中起调节作用。

表 0-4 是人体所需的部分营养素来源及功能。



图 0-4

讨论

掌握一定的菜肴知识在餐饮服务中有什么作用?

表 0-4

营 养 素	主要食物来源	主 要 功 能
蛋白质	谷类、豆类、肉类、奶类、蛋类、薯类	形成身体结构的主要成分,是所有生命活动过程的催化剂,调节体内水分平衡,促进伤口愈合
碳水化合物	谷类、豆类、薯类、根茎类、蜂蜜、蔬菜、水果	供给热能,构成机体组织的主要成分,帮助脂肪氧化和节省蛋白质,保护肝脏和解毒。膳食纤维能降低血浆中的胆固醇,改善血糖生成反应,改善大肠功能
脂类	植物性原料(菜籽、花生、大豆、芝麻、玉米、棉籽、核桃和其他果仁以及麦胚、米糠等),动物性原料(猪油、牛油、羊油、鱼油、奶油、蛋黄油、和禽类油等)	贮存和供给热能,构成身体组织,维持身体组织,维持体温,保护脏器,促进脂溶性维生素的吸收,供给必需脂肪酸
β -胡萝卜素	南瓜、马铃薯、菠菜、胡萝卜等	为脂溶性抗氧化剂,是胡萝卜素家族中的一员,在体内可根据需要被转化为维生素 A
维生素 A	各种动物的肝脏,鱼肝油、鱼卵、全奶、奶油、禽蛋类等	维持正常的视觉功能,维护上皮组织的健康,增强抗病能力,促进生长发育
维生素 C	芦笋、针叶樱桃、青椒、甘蓝、柑橘类水果	为结缔组织、骨骼、牙齿形成所必需,是伤口愈合和牙龈健康的重要条件,协助脂肪的分解,促进铁的吸收,是重要的抗氧化剂
维生素 D	蛋、鱼、肝、奶	促进正常骨骼、牙齿的形成,刺激钙和磷的吸收,为钙、磷代谢过程所必需
维生素 E	小麦胚芽、坚果、植物油、虾	为脂溶性抗氧化剂,可保护身体细胞、维生素 A、不饱和脂肪酸,协助维持正常红细胞
维生素 B ₁	向日葵籽、小麦胚芽、啤酒酵母、西瓜、豌豆、芦笋;谷类、豆类、硬果类;猪肉、心肝肾	协助碳水化合物的代谢,能量的生成,维持正常的神经功能
维生素 B ₂	牛奶、蘑菇、菠菜、肝、椰菜、甜菜、杏仁、牛肝、牛排、奶酪	协助食物中能量的产生,协助红细胞的产生,参与各种代谢过程
尼克酸	蘑菇、鸡、鲑鱼、牛肝、花生、金枪鱼、麦麸、芦笋、虾、烤马铃薯	协助碳水化合物、脂肪、蛋白质中能量的释放(参与血糖控制)
维生素 B ₆	广泛存在于各种食物,如肉类、鱼类、禽类、豆类、全谷类食物以及蔬果中	协助食物中能量的释放,参与脂肪的代谢,参与红细胞、激素的合成,是蛋白质、神经系统、免疫系统功能正常发挥的基础
维生素 B ₁₂	肉类、鱼类、禽类、贝类、奶、蛋、奶酪	是正常生长的必需物质,参与红细胞的生成,是碳水化合物、脂肪、某些蛋白质代谢过程中所必需的,协助维持正常的神经系统,是 DNA 合成所必需
叶酸	新鲜食物如菠菜、芦笋、芜菁、欧芹、啤酒酵母、利马豆、豌豆、椰菜、橙、哈密瓜、莴苣	叶酸和维生素 B ₁₂ 的作用相似,育龄妇女充足的叶酸摄入量可以降低胎儿神经管畸形(如脊柱裂、无脑儿等)的发生,另有实验显示叶酸对心脏有保护作用
生物素	广泛存在于食物中,人类极少缺乏	参与碳水化合物的代谢,参与脂肪、蛋白质的合成
钙	奶、奶制品、全小鱼、豆腐、深绿色蔬菜、豆类、杏仁	形成坚固的骨骼和牙齿,刺激伤后血液的凝固,是正常神经肌肉活动之所需
磷	肉类、禽类、鱼类、蛋类、奶和奶制品、全谷类	与钙协同形成骨骼和牙齿,调节食物中能量的释放,是人体遗传物质 DNA 的构成成分,是人体能量直接来源 ATP 的构成成分
镁	坚果、豆类、全谷类、深绿色蔬菜、海产品	正常神经肌肉(含心肌)活动之所需,参与能量(ATP)代谢和 DNA 的合成
铁	肉类、鱼类、豆类、贝类、蛋类、干果	血红蛋白(血液中氧气的运输者)的基本成分,参与能量代谢。缺铁性贫血是世界性的健康问题,常见于儿童、青少年、孕妇、老年人
锌	牡蛎、肉类、鱼类、禽类、全谷类	正常成长之所需,参与蛋白质的消化、合成,参与伤口愈合、骨骼健康、DNA 的合成,调节免疫功能,是体内一种重要的抗氧化酶的成分
碘	海产品,如贝类、鱼类、海洋植物	甲状腺素的成分,调节生长、发育和能量代谢
铜	牡蛎、内脏、巧克力、坚果、谷类、干果、禽类、贝类	参与铁代谢、神经系统功能、骨骼健康的调节和蛋白质的合成能,是一种抗氧化酶的成分,参与皮肤、头发、眼睛等部位色素的形成
锰	全谷类、坚果、茶叶	骨骼、结缔组织正常成长之所需,是脂肪酸合成酶的成分,参与碳水化合物的代谢

(3) 合理的营养搭配: 营养的核心是“合理”, 就是“吃什么”、“吃多少”、“怎么吃”。合理营养是一个综合性概念, 它既要求通过膳食调配提供满足人体生理需要的能量和多种营养素, 又要改变合理的膳食制度和烹调方法, 以利于各种营养物质的消化吸收和利用。此外, 还应避免膳食构成的比例失调, 某些营养素摄入过多, 以及在烹调过程中营养素的损失或有害物质的形成, 因为这些都可能影响身体健康。

要想做到合理的膳食营养, 应从以下三个方面入手:

1) 合理的膳食调配。没有一种食物能提供给我们身体所需要的全部营养物质, 关键在于调配多种不同的食物, 组成合理膳食以提供机体所需的多种营养素。膳食制度是指把一天的食物定质、定量、定时地分配食用的制度。在一天内的不同时间, 人体所需要的能量和营养素的数量不完全相同, 人的生理状况也不同, 因此, 针对人们的不同生活、工作及学习情况, 拟订出适合各自生理需要的膳食制度是极为重要的。

2) 合理的膳食制度。确定膳食制度要注意以下几个方面:

① 用膳时间应和生活、工作、学习时间相配合。

② 进餐间隔时间不宜过长, 也不宜太短, 因一般混合性膳食胃排空时间为 4~5h, 因此三餐间隔以 4~5h 为宜。大多数人一天的主要活动在上午, 因而要特别注意吃早餐, 不吃早餐会降低工作、学习效率, 还会损害身体健康。

③ 全天多餐食物分配, 通常早餐摄入的能量应占全天总能量的 25%~30%, 午餐占 40%, 晚餐占 30%~35%。

一日三餐应该怎样安排呢?

一顿质量好的早餐, 可以供给人体和大脑需要的能量和营养素, 使人精力充沛, 思维活跃, 工作和学习效率提高, 记忆力增强, 不吃早餐或吃得太少使人没有精神, 思维迟钝, 记忆力下降, 甚至会产生低血糖, 所以应该重视早餐。早餐的内容应包括谷类(馒头、面包、小点心等)、肉蛋类(一个鸡蛋或少量熟肉、肠等)、一杯牛奶(约 200ml)、水果或蔬菜(一些小青菜、泡菜或纯果汁)。有人喜欢喝粥, 粥的营养成分较低, 主要是碳水化合物。豆浆的营养成分不如牛奶, 其蛋白质、维生素含量均低于牛奶, 特别是钙的含量更不如牛奶, 所以最好搭配着吃, 至于炸油饼、油条虽是人们所好, 但只宜少吃, 多吃对身体不利。

午餐是一天之中的正餐, 这段时间人们的工作、学习等各种活动很多, 且从午餐到晚餐要相隔 5~6h, 甚至更长, 所以要供给充足的能量和营养素, 谷类、肉类、蔬菜要搭配好。午餐的内容应包括谷类(主食), 要粗、细粮搭配, 肉类(鱼、禽、肉、蛋), 青菜(红、黄、绿色菜搭配), 豆腐或豆制品。下午如加餐, 可吃水果及酸奶。

晚餐不宜吃得过多, 因晚餐后一般活动较少, 吃得太多宜造成肥胖, 且吃得过多会影响睡眠。晚餐内容宜清淡些, 少吃肥甘厚味, 可吃低脂肪、低能量的食物, 如多些蔬菜水果, 适量的谷类、豆类及肉类。

小知识

3) 合理的烹调方式。食物的烹调加工是使食物美味, 可口, 易于消化及对食物进行消毒, 但在食品加工的过程中有些营养素会有不同程度的损失, 应尽量减少, 如蒸米饭时尽量减少淘米次数, 不要用力搓洗, 不要丢弃米汤。油炸面食会破坏面粉中的维生素, 应尽量少吃。蔬菜最好

讨论

1) 列举一道日常菜, 进行简单的营养分析。

2) 如何将营养知识落实到平时的餐饮服务工作中去?

先洗后切，急火快炒，不要先焯了再炒，煮菜汤时应在水开后下菜，煮的时间不可太长。

知识链接

膳食指南是依据营养素标准而制定的，具有科学性，是一般健康人群营养计划的基础。《中国居民膳食指南》的内容有8条：

(1) 食物多样、谷物为主：每日膳食必须由多种多样的食物适当搭配，以满足人体对多种营养素的需要。谷类食物是我国传统膳食的主体，是人体能量的主要来源，还可以提供碳水化合物、蛋白质、膳食纤维及B族维生素等。应该注意粗细粮搭配。

(2) 多吃蔬菜、水果和薯类：蔬菜、水果和薯类都含有较丰富的维生素、矿物质及膳食纤维等营养素，对保护心血管健康、增强抗病力和预防某些癌症有重要作用。

(3) 常吃奶类、豆类或其制品：奶类含钙量高，是钙和优质蛋白质的重要来源。我国居民普遍缺钙，与膳食中奶类少有关，经常吃奶类可以提高儿童、青少年的骨密度，减缓老年人骨质丢失。豆类营养丰富，含优质蛋白、不饱和脂肪酸、钙及B族维生素等多种营养物质，既可改善膳食营养素供给，又可避免吃肉类过多的不利影响。

(4) 经常吃适量鱼、禽、蛋、瘦肉，少吃肥肉和荤油：鱼、禽、蛋及瘦肉是优质蛋白、脂溶性维生素和某些矿物质的重要来源，膳食中应包含且适量。我国部分城市和绝大多数农村吃动物性食物量不够，应适当增加摄入量。但部分大城市居民吃肉类太多，对健康也不利，应适当减少，特别是猪肉、荤油。

(5) 食量与体力活动要平衡，保持适宜体重：控制进食量与体力活动是控制体重的两个主要因素，食量过多，活动量不足会导致肥胖，反之则会消瘦，二者都是不健康的表现，因此应保持进食量与能量消耗之间的平衡，使体重维持在适宜的范围内。

(6) 吃清淡少盐的膳食：食品不应太油腻、太咸，少吃油炸、烟熏食物。每人每日食盐用量以不超过6g为宜。少吃咸菜、味精等含钠的食物。吃盐多会增加高血压的危险。

(7) 如饮酒应限量：白酒除具有能量外，不含其他营养素。过量饮酒会使食欲下降，发生多种营养素缺乏，还会伤害肝脏，增加高血压、中风等危险。若要饮酒，可饮少量低度酒。

(8) 吃清洁、卫生、不变质的食物：应选择外观好、符合卫生要求的食物，进餐要注意卫生条件，包括环境、餐具和制作者的健康状况。

以上指南适用于健康成人及两岁以上儿童，在此基础上，对婴儿、学龄前儿童、学龄儿童、青少年、孕妇、乳母、老年人几个特定人群还有“不同人群的膳食指南”。

资料卡

平衡膳食宝塔

膳食宝塔提出了日常营养上比较理想的膳食模式。平衡膳食宝塔共分五层，宝塔各层位置和面积不同，这在一定程度上反映出各类食物在每天膳食中的地位 and 应占的比重。宝塔没有建议食糖的摄入量，因为我国居民现在平均吃食糖的量还不多，少吃些或适当多吃些可能对健康的影响不大，但多吃糖有增加龋齿的危险，尤其是儿童、青少年不应吃太多的糖和含糖食品，如图0-5所示。

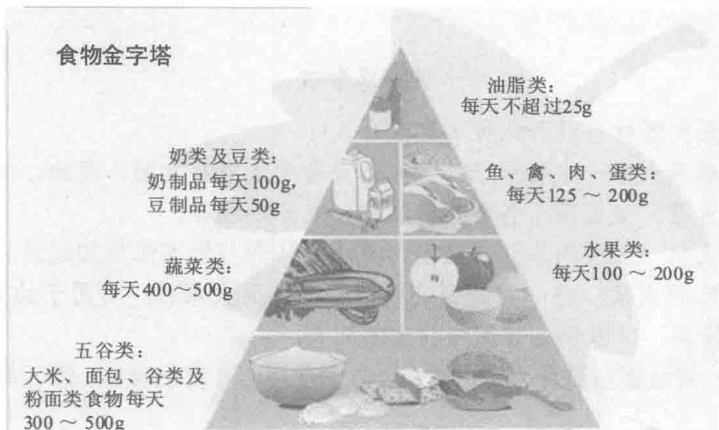


图 0-5

3. 安全知识

餐厅安全管理是指为避免任何有害于餐厅、客人及员工的事故发生所采取的必要的防范措施。安全管理的目的是指在意外事故未发生前,餐厅运用一些制度与管理方法预防意外事故的发生,以确保餐厅的财产安全及客人与员工的人身安全。因此,从管理者到每一位员工,都必须认识其重要意义,并承担维护安全的义务。一般来说,餐厅安全管理工作包括防火、常见意外事故的处理等。

(1) 防火:火灾是一个在餐厅经营中不可忽视的问题。造成火灾的主要原因有:电器失火、烹调起火、烟头起火、煤气泄漏、管道起火以及其他人为因素造成的火灾等。火灾所带来的后果是严重的,轻则损失财产,重则危害员工及客人的生命,所以说,防火于未燃是非常重要的。餐厅经营者应高度重视防火措施,管理者和员工自觉遵守安全操作规程,提高防火安全意识,火灾是可以预防和避免的。

灭火方法

物质燃烧必须具备三个条件:可燃物质、助燃物质、火源,如果缺少其中一项,就可使火熄灭。人们根据物质燃烧的基本原则和多年的灭火实践经验,总结出以下几种基本灭火方法:

(1) 冷却灭火法:任何物质的燃烧必须达到一定的温度,这个极限称为燃点。冷却灭火法,就是控制可燃物质的温度,使其降低到燃点以下,以达到灭火的目的。

(2) 窒息灭火法:通过隔绝空气的方法,使燃烧区内的可燃物质,得不到足够的氧气,而使燃烧停止。此种灭火方法可用于房间、容器等较封闭的火灾。

(3) 隔离灭火法:这是一种“丢卒保车”的灭火法,将燃烧物体与其附近的可燃物隔离或疏散开,消除燃烧必备的三个条件之一——“可燃物”,以达到灭火的目的。

(4) 抑制灭火方法:这是一种用灭火剂与燃烧物产生物理和化学抑制作用的灭火方法。

餐厅需要按照建筑格局特点,制定一个较为详细的方案,并且要经常性地组织培训,每一位员工都知道火灾发生时该采取怎样的措施,这样才能做到临阵不乱。

当餐厅内发生火灾或发出火灾警报时,餐厅内所有员工应按照平时规定的程序做出相应的反应,切勿惊慌失措、乱了方寸。要尽快把餐厅内的人员和重要财产及文件资料撤离到安全的地方,这是一项很重要的工作,组织不当会造成更大的人员伤亡和财产损失。