

旅游服务知识 600题

梁佩玉 编著

新世纪出版社

旅游服务知识600题

编著 梁佩玉

顾问 王 卫 康斯平

梁皓芹

1

新 世 纪 出 版 社

责任编辑：吉文军

封面设计：杨永淑

责任技编：王建慧

旅游服务知识 600 题

编著 梁佩玉

顾问 王 卫 康斯平

厂址：广州市西湖路 51 号

850 × 1168 毫米 32 开本 6.25 印张 125 千字

2002 年 1 月第 1 版 2002 年 1 月第 1 次印刷

ISBN 7 - 5405 - 2325 - 5/G · 1510

定价：12.00 元

如发现印装质量问题，影响阅读，请与本公司联系调换。

序

随着经济的发展，人民生活水平的提高，旅游活动已经成为人们生活中的重要组成部分。旅游就其含义而言，包含“旅”和“游”两个方面的内容，“旅”是指旅行，“游”是指游览。旅行的动机往往是多种多样的，有的是为了探亲访友，有的是为了某种业务活动，有的是为了参加会议，有的是为了参观游览……游览是一种休息、消遣活动，是以游览对象为条件，其目的是满足人们在精神、文化方面的需求。旅行和游览相结合形成的这种活动，就是旅游活动。旅游活动是一种社会经济文化活动，是社会的一种消费活动，是人们满足自己精神文化需求的一种方式，它也是增进人们彼此相互了解的重要方式。因此，如何做好旅游服务就成为旅游业面临的要切实解决的重要问题。

广州鸣泉居度假村有限公司人事培训部梁佩玉编著的《旅游服务知识 600 题》一书，以生动活泼的问答题形式，从中餐知识、西餐知识、礼貌风俗知识、服务心理、花的知识、茶的知识、酒的知识到中国旅游文化、中国旅游知识、世界旅游知识、饮食卫生知识等 11 个方面作了较全面的介绍。该书知识面广，内容丰富、信息量大。这不仅对从事旅游业的广大员工，特别是餐饮服

务、客房服务、导游、旅行社业务等第一线的员工更好地为宾客服务，做好服务工作，提高服务质量有实际的指导作用；而且对旅游院校、旅游行业进行专业素质教育，培养合格旅游人才都有一定的参考价值。因此，本书可作为旅游业在职员工培训教材，也可作为旅游院校、旅游专业的教学参考书。在电台、电视台进行旅游知识普及宣传活动中，不妨也可以选取其中的内容来作为竞赛题。

我衷心的祝贺梁佩玉编著的这本趣味性、知识性很强的书出版发行成功！

广州大学 张士泽

2001 年于麓湖畔

注：张士泽先生是广州大学旅游酒店管理专业的教授，是国务院颁发有突出贡献专家证书的获得者，是享受国务院政府津贴的专家。

目 录

一、中餐知识	(1)
二、西餐知识	(17)
三、礼貌风俗知识	(36)
四、服务心理	(57)
五、花的知识	(73)
六、茶的知识	(87)
七、酒的知识	(93)
八、中国旅游文化	(101)
九、中国旅游知识	(118)
十、世界旅游知识	(158)
十一、饮食卫生知识	(191)
后记	(194)

一、中餐知识

1. 什么是中餐宴会？中餐宴会的特点是什么？

答：中餐宴会是中国传统的具有民族特色的宴会。它遵循中国的饮食习惯，按中国的传统习惯布置，用中餐餐具，吃中国菜肴，行中国的传统礼节。

2. 餐厅服务员为什么要了解菜肴烹调的基本方法？

答：只有了解了菜肴烹调的基本方法后，才可能主动向客人提出有效建议，迎合客人的需求心理。

3. 中国菜肴的特点是什么？

答：选料严格、刀工精细、搭配讲究、调味多变、火候独到，要求烹制出来的菜肴色、香、味俱佳。

4. 判断一道菜的质量标准是什么？

答：要看其色、香、味、形、皿（盛菜的器皿）。

5. 我国有哪四大名菜系？其中四大名菜系之首是什么？

答：四大名菜系是：鲁菜、川菜、粤菜和苏菜，在国内鲁菜居首位，在国外粤菜较有名气。

6. 试列出中国的八大菜系。

答：八大菜系是：鲁、川、粤、苏、闽、浙、湘、徽。

7. 广东菜有何特色？

答：广东菜简称粤菜，是中国著名八大菜系之一。广东菜由广州、潮州、东江客家等三个地方菜构成。而三个地方菜又有各自不同的特色。

广州菜是粤菜的主要组成部分，以味美色鲜、菜式丰盛而赢得“食在广州”的美誉。广州菜有三大特点：一是鸟、兽、虫、鱼均为原料，烹调成形态各异的美味佳肴；二是即烹和即席烹制，独具一格，吃起来新鲜火热；三是夏秋清淡、冬春香浓，深受大众的喜爱。

潮州菜在广东菜中占有重要的位置。潮菜主要以海味、河鲜和畜禽为原料，擅烹以蔬果为原料的素菜，制作精妙，加工多样。可分为炒、煎、炸、焖、炖、烧、烤、焗、卤、熏、扣、泡、滚、拌，刀工讲究，汤菜功夫尤深，其中以清炖、红烧、汤泡最具特色。

东江菜又称客家菜，用料以肉类为主，原汁原味，讲求酥、软、香、浓。注重火功，以炖、烤、煲、焗见称，尤以砂锅菜见长。做法上仍保留一些奇巧的烹饪技艺，具有古代中原菜的风味。

8. 粤菜的一般特点是什么？

答：粤菜擅长于煎、炒、焗、炸、烧等。口味注重色、香、味、形，其独特风格是清、鲜、嫩、滑、

爽，其特点是取料面广，刀工精细，调料丰富，烹调考究，花色繁多。

9. 粤菜在一年四季里口味有什么不同？

答：粤菜的季节口味分别是：

春季：春季天气比较潮湿，时菜讲究浓醇，菜中带辣去水分，肥美浓郁，味美滋补。

夏季：夏季天气炎热，要求清淡，略多款式，带酸甜、清爽，微带甘辣，要有助肠胃消化，清热消暑的作用。

秋季：秋季秋高气爽，干燥，时菜讲究清嫩滋润，有暖胃补身的作用。

冬季：冬季天气寒冷，菜式要求香浓，炖品、补品之类要求具备御寒、补身作用，口味偏咸，有助增强抵抗力。

10. 粤菜有什么风格？其特点又是什么？

答：粤菜的风格可归纳为“清、鲜、嫩、滑、爽”五字，其特点是：夏秋求清淡，冬春重浓郁。

11. 粤菜中的“三菇”、“六耳”各指什么？

答：粤菜中的“三菇”是：花菇、草菇、蘑菇。“六耳”是：黄耳、石耳、榆耳、木耳、雪耳、桂花耳。

12. 四川菜有何美誉和特点？

答：四川菜简称川菜，是中国著名的八大菜系之

一，历史悠久，风味独特，驰名中外。

随着生产的发展和经济的繁荣，川菜在原有的基础上，吸收南北菜肴之长及官、商、家宴菜品的优点，形成了北菜川烹、南菜川味的特点，享有“食在中国，味在四川”的美誉。

川菜讲究色、香、味、形，在“味”字上下功夫，以味的多、广、厚著称。川菜口味的组成，主要有“麻、辣、咸、甜、酸、苦、香”七种味道，巧妙搭配，灵活多变，创制出麻辣、酸辣、红油、白油等几十种各具特色的复合味。味别之多，调制之妙，堪称中外菜肴之首，从而赢得了“一菜一格，百菜百味”的称誉。

川菜在烹调方法上，善于根据原料、气候和食者的要求，具体掌握，灵活运用。38种川菜烹调方法中，现在流行的仍有炒、煎、炸、烧、腌、卤、煸、泡等30多种。在烹调方法中，特别以小煎小炒、干烧干煸见长。川菜与四川风景名胜一样闻名于世，扬名天下。

13. 山东菜有何特色？

答：山东菜简称鲁菜，是中国著名的八大菜系之一，也是黄河流域烹饪文化的代表。

山东菜可分为济南风味菜、胶东风味菜、孔府菜和其他地区风味菜，并以济南菜为典型，煎炒烹

炸、烧烩蒸扒、煮氽熏拌、熘炆酱腌等有 50 多种烹饪方法。

济南菜以清香、脆嫩、味厚而纯正著称，特别精于制汤，清浊分明，堪称一绝。胶东风味亦称福山风味，包括烟台、青岛等胶东沿海地方风味菜。该菜精于海味，擅做海鲜，珍饈佳品，肴多海味，且少用佐料提味。此外，胶东菜在花色冷盘的拼制和花色热菜的烹制中，独具特色。孔府菜做工精细，烹调技法全面，尤以烧、炒、煨、炸、扒见长，而且制作过程复杂。以煨、烧、扒等技法烹制的菜肴，往往要经过三四道程序方能完成。“美食不如美器”，孔府历来十分讲究盛器，银、铜、玛瑙等优质餐具俱全。此外，孔府菜的命名也极为讲究，寓意深远。

14. 江苏菜有何特点？

答：江苏菜简称苏菜，以苏州和扬州菜为代表，是中国著名的八大菜系之一。

江苏的历代名厨造就了苏菜风格的传统佳肴，而古有“帝王洲”之称的南京、“天堂”美誉的苏州及被史家叹为“富甲天下”的扬州，则是名厨美饈的摇篮。江苏菜系正是以这三方风味为主汇合而成的。

概括起来，江苏菜有如下几个特点：一是选料

严谨，制作精细，因材施艺，按时治肴；二是擅长炖、焖、煨、煊、蒸、烧、炒等烹饪方法，且精于泥煨、叉烧；三是口味清鲜，咸甜得宜，浓而不腻，淡而不薄；四是注重调汤，保持原汁。其中南京刀工细腻，火工纯熟，菜肴滋味醇，兼有四方之美，适应八方口味，尤以鲜香酥嫩取胜；苏州菜史称淮扬风味，刀工精细，火候精微，色调清新，造型别致，突出主料，强调本味，清淡可口，适应面宽，尤以擅长制汤而著称。

15. 浙江菜有何盛誉和特征？

答：浙江菜，简称浙菜，是浙江地方风味菜系。

浙江是江南的鱼米之乡。浙菜发展到现代，已精品迭出，日臻完善，自成一统，有“佳肴美点三千种”之盛誉。归纳起来，浙菜有如下几大特征：一是用料广博，配伍严谨。主料注重时令和品种，配料、调料的选择旨在突出主料、益增鲜香、去除腥腻；二是刀工精细，形状别致；三是火候调味，最重适度；四是清鲜嫩爽，滋味兼得；五是浙菜三支，风韵各具。

浙江菜主要由杭州、宁波、绍兴三支地方风味菜组成，携手联袂，并驾齐驱。杭州素有“天堂”之称。杭州菜制作精细，清秀隽美，擅长爆、炒、烩、炸等烹调技法，具清新、爽嫩、精致、醇和等

特点。宁波地方厨师尤善制海鲜，技法以炖、烤、蒸著称，口味鲜咸适度，菜品讲究鲜嫩爽滑，注重本味，用鱼干制品烹调菜肴更有独到之处。绍兴菜品香绵糯，汤浓味醇，富有水乡古城之淳朴风格。

16. 福建菜有何特色？

答：福建菜俗称“闽菜”，以福州菜为代表，素以制作细巧、色调美观、调味清鲜著称。

福建菜以海鲜类为主，口味方面则咸、甜、酸、辣俱全，咸的调味品有虾酱、虾油、豉油等；酸的有白醋、乔头等；甜的有红糖、冰糖等；辣的有胡椒、芥末等；香的有五香粉、八角、桂皮等。福建菜对清汤的调制特别讲究，一般都以油鸡、火腿、蹄膀为用料。方法是先用小温火将油鸡、火腿、蹄膀等熬出汤汁，并过滤；另将生鸡骨斩碎，加水 and 盐调和，放入汤内，继续用小温火边烧边搅匀（又称吊汤），然后再过滤一次，便成为莹洁鲜美的清汤。用来调制菜肴，对色、香、味均有帮助。

福建菜也有煎、炸、炆（如煮）、烤、炖、拌、醉、卤、扒、糟、煨、扣、熘、炒、熏、焖、扛、腌、炆等，其中最具特色的是糟，有扛糟、炆糟、爆糟、炸糟之分。

17. 湖南菜有何特色？

答：湖南菜又称湘菜，以腴滑肥润为主，多将辣椒当主菜食用，不仅有北方的咸，也有南方的甜，更有本地特色之辣与酸。香、嫩、清、脆是其特色，所用材料以新鲜、价廉物美为原则。

湖南菜特别讲究原料的入味，技法多样，有烧、炒、蒸、熏等方法，尤以“蒸”菜见长。最为精湛的是煨燻，原汁原味。且刀功精妙，形味兼美，菜肴千姿百态，变化无穷。

湖南菜的特殊调料有豆豉、茶油、辣油、辣酱、花椒、茴香、桂皮等，使湖南菜增色不少。

湖南菜以辛辣著称。特别值得一提的是湖南的辣椒。湖南人对辣椒“宠爱有加”，几乎吃什么都放辣椒。湖南的辣椒也特别辣。

18. 安徽菜有何特征？

答：徽菜是安徽菜的简称，又叫皖菜，是中国八大菜系之一。

安徽风味，主要由皖南、沿江和沿淮三个地方菜式组成，其中以皖南菜为代表。皖南菜源于古徽州府，即今世界闻名的旅游胜地黄山脚下歙县一带；沿江菜系指合肥、芜湖、安庆一带的地方菜；而沿淮菜则由蚌埠、宿县、阜阳等地方风味构成。三支徽菜各有千秋，丰富多彩。但归纳起来，它主要有四个方面的基本特征：

一是就地取材，以鲜制胜。徽地盛产山珍野味河鲜家禽，就地取材使菜肴地方特色更突出并保证鲜活；二是善用火候，火功独到。根据不同原料的质地特点、成品菜的风味要求，分别采用大火、中火、小火烹调；三是娴于烧炖，浓淡相宜。除爆、炒、熘、炸、烩、煮、烤、焙等技法各有千秋外，尤以烧、炖、熏、蒸菜品闻名；四是注重天然，以食养身。徽菜继承了祖国医食同源的传统，讲究食补，这是徽菜的一大特色。

19. 粤菜菜肴的烹制方法归纳起来主要有几种？

答：粤菜菜肴的烹制方法可归纳为以下 20 个字：

熬、煲、炖、煨、扣、蒸、炒、泡、焖、扒、炸、煎、焗、焐、浸、灼、滚、烩、川、清。

20. 粤菜烹饪用的火候强弱，一般分为几种？

答：分为三种：大火（俗称武火）、中火（俗称文武火）、小火（俗称文火）。

21. 菜肴的配制应遵循哪四配合的原则？

答：应遵循数量配合、质量配合、色彩配合、味道配合等四配合原则。

22. 海南有哪四大名菜？

答：海南的四大名菜是：文昌鸡、加积鸭、东山羊、和乐蟹。

23. 海南菜在吃法和做法上有何讲究？

答：讲究鲜嫩、活、爽、滑、脆、清淡，即果蔬原料要鲜嫩，禽畜野味海鲜要活，菜肴口味要清爽滑脆，用料丰富，注重口感，四季分明。主要有白切、白灼、清蒸、清炒以及炖、焖、煲等突出原汁原味的烹调技法。

24. 燕窝又叫燕菜，自古以来是我国的食用珍馐，请问我国最著名的燕窝产地在何处？

答：海南省的大洲岛（万宁市东南部海面上的一个岛屿）。

25. 燕窝的品质从优到劣的依次排列如何？

答：官燕、毛燕、血燕。

26. 行话称十大河、海鲜是什么？

答：分别是：石斑、龙利、鲟龙鱼、嘉鱼、鳊鱼、明虾、蟹、响螺、鲢鱼、鲈鱼。

27. 例盘、中盘、大盘的关系如何？

答：例盘，约六两（0.3 公斤）。

中盘 = 1.5 例盘。

大盘 = 2 例盘。

28. 一般菜肴的物料有何别称？

答：鹊——鸽	鸾——鸭	玉树——菜远
碧绿——青菜	金华——火腿	凤凰——鸡蛋
龙——蛇、虾	玉兰——芥兰	龙衣——蛇皮
百花——虾胶	银瑚——蟹肉	罗衣——螺片

龙须——豆苗 华袖——鸡翼 棉花——鱼肚
仿肚——浮皮 宏图——猪脑 银芽——豆芽
西山——榄仁 美果——腰果 甘露——粟米羹
锦绣——五柳料 玉带——带子 佳人——虾仁
红梅——肾球 牡丹、珊瑚——蟹黄
白雪、琵琶——蛋清

29. 佐料如何配搭？

答：脆炸、酥炸食品——淮盐、喼汁；
鱼翅、鱼肚——浙醋；
蛇羹——鲜菊花瓣、鲜柠檬叶丝、炸薄脆；
油泡食品——虾酱；
片皮乳猪全体——白糖、千层饼、葱球、海鲜酱；
冬瓜盅——精盐；
乳猪斩件——白糖、海鲜酱；
火鹅、烤鸭——梅子酱；
炖水鱼、山瑞——胡椒粉、猪油；
煎咸鱼——喼汁；
蒸蟹、白灼蟹——浙醋、姜茸、蒜茸；
白切螺片——蚝油、虾酱；
生鱼球、鲜鱼球、斑球、虾球——蚝油；
蒸饺——浙醋；
白切鸡——姜茸、葱丝、精盐、熟油；
菜胆上汤鸡——蚝油、姜茸；