

饮食文化大观 餐饮入门必读

讲饮 讲食

JIANG YIN JIANG SHI

徐俊 编著

中山大学出版社

讲 饮 讲 食

徐 俊 编著

中山大学出版社

·广州·

版权所有 翻印必究

图书在版编目 (CIP) 数据

讲饮讲食/徐俊编著. —广州: 中山大学出版社, 2005.6

ISBN 7-306-02420-5

I. 讲… II. 徐… III. 饮食业—商业服务—技术培训—教材 IV. F719.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2004) 第 110847 号

责任编辑: 孙新章

封面设计: 孟繁荣

责任校对: 立早

责任技编: 黄少伟

出版发行: 中山大学出版社

编辑部电话 (020) 84111996, 84113349

发行部电话 (020) 84111998, 84111160

地 址: 广州市新港西路 135 号

邮 编: 510275 传真: (020) 84036565

印 刷 者: 广东南海系列印刷公司

经 销 者: 广东新华发行集团

规 格: 850mm × 1168mm 1/32 11.625 印张 290 千字

版次印次: 2005 年 6 月第 1 版 2005 年 6 月第 1 次印刷

定 价: 23.00 元 印数: 1-4000 册

本书如有印刷质量问题影响阅读, 请与承印厂联系

前 言

中国人一向重视读书，古人说得好：“书中自有颜如玉”；颜如玉就是书卷气，有人格修养，有气质，具亲和力。因而得到他人的敬重和信任。又说：“书中自有黄金屋”；就是人有了知识之后，具备了才能，可以成大业，积财富。

书籍是智慧之源，勤于阅读，人生因而充实，自书中寻到知识。而“知识就是力量”；这是大家都熟悉的金句。餐饮业侍应服务人员所需要的知识包涵甚广，例如：侍应员的礼貌，早午茶市、晚饭、酒席宴会的服务工作，以及中国饮食文化，各种菜系、基本的饮品和食品，以及基本的英语会话，等等。这些知识都是把侍应员培养成才的必要基本知识。

鉴于书店中，欲求一本较为详细而有内涵的侍应员知识的专书，简直如凤毛麟角。因此笔者不揣冒昧，将 20 多年来从事饮食业的心得，以及各位前辈不吝指教的宝贵经验，加上多年来搜集的有关资料，编写成本书，提供给有志于饮食行业的服务人员，作为进修和参考之用。也可作为餐馆的老板、经理培训侍应员的教材或参考资料。

在众多的餐馆中，粤菜系的酒楼侍应员更须具有多方的知识。诸如：茶市的点心、茶市的工作，结婚酒席，等等。本书不仅对一般侍应员能有帮助，且对酒楼的侍应员更起一种“现身说法”的功效。

假使阁下不是从事饮食行业，但有缘能阅读此书，亦可获得许多饮食知识，从而增进饮食的乐趣及对饮食行业的了解。

做人以善为根本，本书能令阁下得到知识并转换为力量，或是引起阁下对饮食的得益、兴趣，那就是笔者的愿望了。

编 者

目 录

第一章 侍应篇	(1)
第一节 侍应员入门	(1)
一、侍应员的行业.....	(1)
二、侍应员的守则.....	(3)
三、侍应员的级数.....	(4)
四、侍应员的位置.....	(5)
五、侍应员的晋升.....	(7)
六、侍应员的修养.....	(8)
第二节 侍应员仪容	(9)
一、良好的仪表.....	(9)
二、可亲的笑容.....	(13)
三、和蔼的视线.....	(15)
四、得体的应对.....	(18)
五、端庄的举止.....	(24)
六、诚恳的态度.....	(24)
第三节 接待服务须知	(25)
一、适时的服务.....	(25)
二、观察服务法.....	(26)
三、宾至如归法.....	(26)
四、服务的技巧.....	(27)
五、推销术要诀.....	(38)
六、接待的礼节.....	(42)
第四节 餐厅服务基础知识	(44)

一、餐具的认识	(44)
二、餐具的管理	(47)
三、餐具的使用	(48)
四、茶市	(50)
五、晚饭	(52)
六、分菜基本法	(53)
七、酱料的用法	(56)
第五节 侍应员的工作	(58)
一、日市的工作	(58)
二、晚市的工作	(60)
三、贵宾厅房的工作	(62)
四、侍应冠军的优点	(63)
五、酒席的工作	(64)
六、如何做个优秀的侍应员	(66)
第二章 中国饮食文化篇	(70)
第一节 中国饮食发展简述	(70)
第二节 中国的菜系	(71)
一、山东菜	(73)
二、四川菜	(74)
三、江苏菜	(75)
四、广东菜	(76)
五、浙江菜	(76)
六、安徽菜	(77)
七、湖南菜	(78)
八、福建菜	(78)
九、河南菜	(79)
十、辽宁菜	(79)
十一、陕西菜	(80)

十二、云南菜	(80)
十三、上海菜	(81)
十四、北京菜	(81)
十五、宫廷菜	(82)
十六、谭家菜	(82)
十七、孔府菜	(82)
十八、清真菜	(83)
十九、素 菜	(83)
二十、斋 菜	(84)
第三节 中国烹饪艺术	(84)
一、原料	(84)
二、刀法	(85)
三、火候	(85)
四、调味	(86)
五、汤汁	(87)
第四节 中国饮食文化	(87)
第五节 粤菜的溯源考	(88)
第六节 粤菜基本烹调法	(90)
第七节 我国历代名厨高手	(99)
第八节 中国的刀工绝技	(102)
第九节 吃中菜的礼仪	(104)
第十节 入座规矩趣谈	(105)
第十一节 吃海鲜的常识	(107)
一、吃海鲜的知识	(107)
二、海鲜发办学问	(109)
三、海鲜的体积名称	(110)
四、海鲜席起菜程序	(112)
五、“原碟”与“过碟”	(113)

六、“油料费”与“柴火钱”	(114)
七、“生打鳞”与“熟打鳞”	(115)
第十二节 饮茶的乐趣	(115)
第十三节 筷子的趣谈	(120)
一、文明标志	(120)
二、悠久历史	(120)
三、筷子的种类	(120)
四、筷子的成语	(123)
五、筷子诗	(123)
六、筷子歌	(123)
七、筷子舞	(124)
八、筷子节	(124)
九、筷子城	(125)
十、筷子的用法	(125)
十一、重要角色	(126)
十二、文明卫生	(126)
十三、艺术珍藏	(127)
第三章 食品篇	(129)
第一节 点心	(129)
一、点心的起源	(129)
二、点心的分类	(129)
三、点心的酱料	(130)
第二节 粥	(130)
一、粥的起源	(130)
二、粥的分类	(132)
三、粥中之王	(133)
第三节 粉	(135)
一、粉是什么	(135)

二、意大利粉种类多·····	(136)
三、制粉最重用料·····	(136)
四、形形色色的粉·····	(137)
第四节 面·····	(139)
一、面条的古称·····	(139)
二、面食南北口味有异·····	(140)
三、面在香港种类多·····	(140)
第五节 饭·····	(141)
一、稻米的历史·····	(142)
二、稻米的分类·····	(142)
三、优质的米·····	(144)
第六节 汤·····	(144)
一、汤的来源·····	(144)
二、汤的重要性·····	(145)
三、汤的好处·····	(145)
四、汤的分类·····	(146)
五、靓汤须知·····	(146)
第七节 糖水·····	(147)
一、糖水来历知多少·····	(147)
二、糖水成四时佳品·····	(148)
三、糖水店的看家本领·····	(149)
第八节 肉类原料·····	(150)
一、家畜肉类·····	(150)
二、家禽肉类·····	(152)
三、飞禽类原料·····	(153)
四、走兽类原料·····	(155)
五、说八珍·····	(158)
第九节 水产类原料·····	(159)

一、鱼类原料·····	(159)
二、虾类原料·····	(165)
三、蟹类原料·····	(167)
四、贝壳类原料·····	(170)
第十节 干货类原料·····	(173)
一、海味类原料·····	(174)
二、素料类原料·····	(181)
三、中药类原料·····	(185)
第十一节 蔬菜类原料·····	(187)
第十二节 鲜果类原料·····	(193)
第十三节 豆品类原料·····	(198)
第十四节 调味品原料·····	(200)
一、调味品的味型及味源·····	(200)
二、常用的调味品·····	(201)
第四章 饮品篇·····	(206)
第一节 茶的知识·····	(206)
一、茶的起源·····	(206)
二、茶的历史·····	(206)
三、茶的益处·····	(207)
四、茶的分类·····	(209)
五、十大名茶·····	(211)
六、开茶须知·····	(212)
七、品茗学识·····	(213)
八、饮茶禁忌·····	(215)
九、异国茶话·····	(216)
十、茶菜文化·····	(219)
第二节 中国酒知识·····	(220)
一、白酒·····	(221)

二、黄酒·····	(224)
三、啤酒·····	(225)
四、葡萄酒·····	(225)
五、保健药酒·····	(226)
第三节 咖啡·····	(227)
第四节 洋酒·····	(228)
一、洋酒的种类·····	(228)
二、市面流行洋酒介绍·····	(232)
三、白兰地酒·····	(238)
四、香槟酒·····	(242)
五、鸡尾酒·····	(246)
六、力乔甜酒的识别·····	(250)
七、其他有关酒的知识·····	(255)
第五节 酒与酒吧服务·····	(265)
一、酒单·····	(266)
二、酿酒与售酒·····	(266)
三、酒的储藏·····	(267)
四、白及淡红葡萄酒·····	(268)
五、如何倒红葡萄酒·····	(271)
六、香槟酒的服务方法·····	(272)
七、饭前酒及点心酒·····	(273)
八、酒杯的摆法·····	(274)
九、酒杯的形状·····	(277)
第五章 知识篇·····	(279)
第一节 结婚摆喜酒·····	(279)
一、三书六礼·····	(279)
二、结婚择日·····	(280)
三、订婚仪式·····	(281)

四、宴会日期的选定·····	(281)
五、宴会场地的选择·····	(282)
六、请客人数的计算·····	(283)
七、订定菜式·····	(283)
八、写菜单时要注意的事项·····	(283)
九、宴会前的预备工作·····	(285)
十、宴会的预算·····	(285)
十一、宴会当天的处理·····	(286)
十二、中西合璧的婚礼·····	(286)
第二节 婚庆其他趣谈·····	(287)
一、双囍的来历·····	(287)
二、媒人称呼趣谈·····	(288)
三、戮穿石·····	(290)
四、结婚戒指·····	(291)
五、结婚纪念日名称·····	(293)
六、贺词备览·····	(295)
第三节 节日的知识·····	(297)
一、春节·····	(297)
二、元宵节·····	(303)
三、情人节·····	(304)
四、复活节·····	(307)
五、清明节·····	(311)
六、母亲节·····	(313)
七、端午节·····	(315)
八、父亲节·····	(320)
九、七巧节·····	(321)
十、盂兰盆会·····	(325)
十一、中秋节·····	(326)

十二、重阳节·····	(331)
十三、万圣节·····	(333)
十四、感恩节·····	(335)
十五、圣诞节·····	(337)
十六、趣味食品节·····	(349)
第四节 其他有关的知识·····	(351)
一、寿桃的由来·····	(351)
二、寿比南山的由来·····	(351)
三、年龄的代称·····	(353)

第一章 侍应篇

第一节 侍应员入门

一、侍应员的行业

“侍应”二字的字面解释是：（服）侍+应（对客人），确是很生动传神的。服侍者是服务和侍候客人，应对者是与客人谈吐得体，令客人满意。可见一位侍应员不但要服务周到，而且还要与客人谈吐得体，应对如流，令客人满意。在工夫和口才两方面都要到家，才能算得上一位合格的侍应员。

从前的跑堂（侍应），是要投师拜祖的，学成三五年，才能出师正式跑堂。因为“跑堂”和“掌厨乃是餐厅中灵魂人物，营业得好坏全都掌握在他们手里。一旦用人不当，关门大吉的厄运，那就指日可待了。担任跑堂者，非但要头脑清醒，还须反应敏捷，记忆力强，熟悉业务，精于心算。他们要斟茶递酒，介绍菜式，写配菜肴，捧餐上桌，添饭加酒，接待客人左右。客人结账时，还要计数“埋单”，鞠躬送客，然后收拾桌面，清洁地方，预备迎候下一批客人的光临，可见侍应员做之不易为。

随着时代的变化，社会的进步，生意的管理趋向企业化，分工精细，讲究合作，以适当的人选去做恰适的工作。以前跑堂的工作，已经由四五位同事共同分担。在餐厅门口，公关有美丽小姐带顾客入座和奉上菜牌；侍应只要摆好杯筷、刀叉，递上茶水，介绍菜式；替客人点菜落单的工作，又有部长负责。传菜员菜肴送到餐桌旁，才由侍应员上菜、分菜。替客人结账时，又有

收银员计数“埋单”，负责找赎工作。侍应员再交客人“按单付账”，一切“OK”。如此看来，侍应员的工作轻松得可以。事实却不然，尤其是粤式酒楼的侍应员，每天的工作甚为繁重忙碌，其辛劳之处不足为外人道，因为他们又要做茶市、午饭、晚饭和酒席，已可谓闭门游白云，三千里路云和月，等闲白了少年头。

初入行的新人定力不足，功力不够，碰上星期天和公共假期，生意兴隆时，侍应员真是会做到头晕眼花的感觉。而在头一个星期，双脚会发酸发麻，脚底发胀，鞋好像变得细了一码。最好的办法是：在洗澡时，把双脚浸在热的盐水中，才能快速适应。

侍应员所接触到的人，十分广泛，上至达官显要，下达三教九流，贩夫走卒，几乎很少能避免与侍应员打交道，所以做侍应员，非但阅人奇多，而且经验丰富，见什么人说什么话，这是他们从职业中累积得来的经验，绝非在书本上所能得到的。而有不少优秀的侍应员得到其他的大老板赏识，而能得到升职，甚至独当一面的晋升机会。

由于侍应行业的工作时间较长，而休假只在平日，相对在应酬花费方面减少。一日三餐又是公司供应，如能有良好的储蓄习惯，则成家立室或立业的机会比别的行业又优胜了一些。

在香港、台湾、东南亚，甚至内地，侍应员的晋升机会是很大的。出色的侍应员做二年左右，会升任部长。三年的部长就可升任经理。按部就班，到30岁时升为经理，继续努力的话，自立门户，出人头地是指日可待的。行行出状元，现时香港饮食业由侍应员出身的状元郎为数不少哩！

侍应员这一行是一种古老的行业，以前的行业分工比较少，只得三十六行，侍应员这一行业属于三十六行之内。很早以前，人们称他们为“主人家”，见小说《水浒传》中，武松在景阳岗醉打吊睛白额猛虎的情节中，就有武松吩咐“主人家”拿碗酒

来。那时是宋朝，其后人们又称他们为“店小二”。

由于时代不同。他们的称谓也逐渐改变。例如：后来人们改称他们为“堂倌”。而近期，对他们的称谓就多了，在北方以上海为代表，称他们为“跑堂”；在南方以广州为代表，称他们为“伙记”。西餐厅称他们为“Boy”，高级餐厅称他们为“Waiter”和“Waitress”。而更妙的是，美国的唐人街称他们为“企枱”。现今在内地，人们称他们为“服务员”。在香港、台湾，以及东南亚地区，人们称他们为“侍应员”或“侍应生”。其实，他们真正的称谓应该是：“饮食业楼面（餐面）从业人员”。

二、侍应员的守则

人们踏入社会，无论进身何种行业，须知职业无分贵贱。作为一个青年，为了自己生存和前途，就要摒弃自卑的感觉，放开胸怀、尽量发挥自己的能力。

我们既然以服务为本身的职业，就应以敬业乐业的精神来从事工作。首先，我们要听从上级的教导，严格谨守服务的守则。在工作中，我们应以不亢不卑的态度，周旋侍奉于宾客之间。在工作上，应经常谨守下列各项要点：

- (1) 依时上下班，守时守信、不借故迟到早退。
- (2) 遵守公司规章制度，服从上司指示。
- (3) 制服要整洁，指甲要常剪，头发要整洁，不可太长。
- (4) 招呼客人诚恳殷勤，要彬彬有礼，措词得体，举止大方。
- (5) 在客人面前，不可三五成群，高声喧笑或窃窃私议。
- (6) 不可靠近客人，窃听客人对话，免触客怒。
- (7) 轮回巡视客人动态，一有所需，速予协助，随时在侧，招呼周到，一茶一水，供应无缺。
- (8) 宴会起菜，缓急有度，茶烟酒水，服侍到家。