

● 铁路职工岗位培训丛书

餐饮人员 业务知识问答

主 编 武 汛



中国铁道出版社
CHINA RAILWAY PUBLISHING HOUSE

铁路职工岗位培训丛书

餐饮人员业务知识问答

主 编 武 汛

副主编 郭文强

中国铁道出版社

2006年·北 京

图书在版编目(CIP)数据

餐饮人员业务知识问答/武汛主编、郭文强副主编. —北京:中国铁道出版社,2006.8

(铁路职工岗位培训丛书)

ISBN 7-113-07364-6

I. 餐… II. 武… III. 铁路运输:旅客运输—餐车—服务人员—问答
IV. U293.3-44

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2006)第 097481 号

书 名: 铁路职工岗位培训丛书
名: 餐饮人员业务知识问答

作 者: 武汛主编 郭文强副主编

出版发行: 中国铁道出版社(100054,北京市宣武区右安门西街8号)

策划编辑: 王 健 江新锡 黄 燕

责任编辑: 聂宏伟 熊安春

封面设计: 马 利

印 刷: 北京彩桥印刷有限责任公司

开 本: 787×1092 1/32 印张: 6.75 字数: 158 千

版 本: 2006 年 8 月第 1 版 2006 年 8 月第 1 次印刷

印 数: 1~3 000 册

书 号: ISBN 7-113-07364-6/U·1921

定 价: 12.00 元

版权所有 侵权必究

凡购买铁道版的图书,如有缺页、倒页、脱页者,请与本社发行部调换。

编辑部电话:021-73084(路)

发行部电话:021-73169(路)

编委会名单

主 任：武 汛

副 主 任：杨国秀 闻清良 刘树旺

俞 蒙 王全献 王启铭

郭文强

委 员：薛建东 张海真 刘 俊

杨占虎 梁永军 赵 昕

陆 印 赵洪雁 任 勇

宋 刚

主 编：武 汛

副 主 编：郭文强

策 划：薛建东 张海真

前 言

职工教育是铁路运输企业具有战略性、先导性的重要基础工作。落实科学发展观和实现铁路跨越式发展,对铁路职工教育、技能人才培养和职工队伍建设提出了新的更高的要求。新的太原铁路局成立以来,面对新体制、新形势、新任务、新挑战,面对大秦线、侯月线扩能改造,重载运输的新考验,始终坚持“五个不动摇”的指导思想,全面推行“1233 工作法”,牢固树立“跨越发展,人才强企”、“安全是天,教育为本”的责任意识,围绕安全生产、扩能增量、深化企业改革等中心工作,规范管理,强基达标,全方位加强职工教育培训,着力提高全员的实践能力和创新能力,以素质保安全,以素质强质量,以素质上任务,以素质增效益,以素质促发展,为建设国铁强局,发展新太铁,实现新跨越提供了坚实的素质保障和人才支撑。

随着铁路跨越式发展的深入推进,运输任务的日益繁重,安全压力的不断加大,新技术、新材料、新设备、新工艺的大量运用,职工培训—考核—使用—待遇一体化机制的全面实施,编印一套适应铁路运输生产发展需要的职工培训教材迫在眉睫。按照路局领导“全局上下要牢固树立‘提高素质强安全’的思想,抓紧建立完整配套、针对性强、能够适应新变化、新要求的职工培训教材”的指示要求,本着方便职工学习技术业务,提升职工岗位技能水平,严格标准化作业,确保运输安全,推进整体工作,塑造铁路良好形象的主旨,在2005年7月编制了9个行车主要工种的《业务知识问答》的基础上,今年又会同各业务处室组织编写了14个工种的《铁路职工岗位培

训丛书》、7个工种的《铁路职工安全培训丛书》和12种的《铁路班组长培训系列教材》，从而进一步完善了全局职工培训教材体系，为提高职工教育培训质量奠定了基础。

本套教材多采用问答形式，由浅入深，循序渐进，通俗易懂，可作为职工全员培训、岗位动态达标和任职转岗的培训教材，也可用于职工自学。

《餐饮人员业务知识问答》编写人员为高国英、赵成武、武金萍、刘桂琴、杨丽峰、金世铭、胡欣、张彦兵，审稿人员为陆印、李连平、何建忠。

在本套教材编写过程中得到了太原铁路局各业务处、室和基层站段的大力支持，在此一并表示感谢。

书中不妥之处，恳请读者指正。

编 者
2006年7月

目 录

第一部分 餐售服务员、餐车长部分

一、基础理论知识

1. 公民道德“20 字”基本规范是什么? 1
2. 社会主义荣辱观“八荣八耻”的内容是什么? 1
3. 什么是职业道德? 1
4. 职业道德的核心是什么? 1
5. 铁路客运职工的职业道德是什么? 1
6. 岗位纪律“五提倡”的内容是什么? 2
7. 岗位纪律“八不准”的内容是什么? 2
8. 餐营人员在纪律方面有哪些要求? 2
9. 《中华人民共和国食品卫生法》(以下简称《食品卫生法》)
是何时通过公布施行的? 2
10. 《食品卫生法》有几章几条? 3
11. 制定《食品卫生法》的目的是什么? 3
12. 食品卫生工作的总体任务是什么? 3
13. 《食品卫生法》的适用范围? 3
14. 食品从业人员体检有何要求? 3
15. 患有哪些疾病,不得参加接触直接入口食品的工作? 3
16. 在食品生产经营过程中不符合卫生要求的,应做何处理? 3
17. 未取得健康证明而从事食品生产经营的,应做何处理? 4
18. 什么是食品? 4
19. 何谓食品生产经营过程? 4
20. 什么是饮食业的成本核算? 4

21. 饮食品原材料构成的“三要素”是什么？	4
22. 饮食业价格的特点是什么？	4
23. 饮食品价格的构成是什么？	4
24. 什么是原材料成本？	5
25. 什么是毛利率？	5
26. 饮食业的毛利率分为几种？	5
27. 毛利率、成本、售价的计算公式各是什么？	5
28. 餐车毛利率的计算公式是什么？	5
29. 站、车饮食供应自制品的毛利率是如何规定的？	5
30. 餐车自制品的定价原则是什么？	5
31. 列车餐饮价格毛利率有何规定？	5
32. 饮食供应“三核对”的内容是什么？	6
33. 饮食供应“三公开”的内容是什么？	6
34. 明码标价的规定是什么？	6
35. 旅行服务工作的任务是什么？	6
36. 旅行服务工作如何管理？	6
37. 旅行服务工作的经营方式有何规定？	7
38. 《铁路旅客运输管理规则》第 79 条有何规定？	7
39. 《铁路旅客运输管理规则》第 81 条有何规定？	7
40. 《铁路旅客运输管理规则》第 82 条有何规定？	7
41. 《铁路旅客运输管理规则》第 83 条有何规定？	7
42. 《铁路旅客运输管理规则》第 84 条有何规定？	7
43. 饮食卫生“五四”制中的“四不制度”内容是什么？	7
44. 成品(食物)存放的“四隔离”是什么？	8
45. 用(食)具实行“四过关”的内容是什么？	8
46. 环境卫生采取的“四定”办法是什么？	8
47. 餐饮人员卫生“二要、四勤、六不准”的内容是什么？	8
48. 为什么工作前、便后要洗手？	8
49. 什么是餐车？	8
50. 餐车的共同标记是如何规定的？	8
51. 餐车经营特点是什么？	9

52. 餐车经营原则是什么?	9
53. 餐车经营范围有哪些?	9
54. 餐车饮食供应执行的规定有哪些?	9
55. 餐车餐厅悬挂有哪些内容?	9
56. 餐桌上应有哪些服务设施?	10
57. 餐厅台面陈列有何规定?	10
58. 对餐车器皿有什么要求?	10
59. 餐车安全工作标准包括哪些主要内容?	10
60. 餐车车门管理规定是什么?	10
61. 列车运行中对油炸食物有何规定?	11
62. 餐车安全管理规定有哪些?	11
63. 怎样做好餐车安全工作?	11
64. 餐车备品定置管理标准是什么?	11
65. 餐车备品如何管理?	12
66. 餐具保管的基本知识有哪些?	13
67. 使用餐具时应注意什么?	13
68. 酒杯使用的注意事项是什么?	13
69. 瓷器的保管要做到哪几个方面?	14
70. 瓷器的正确使用方法是什么?	14
71. 对菜点卫生有何要求?	14
72. 对餐具使用有什么卫生要求?	14
73. 消毒的方法有几种?	14
74. 物理消毒法有哪些?	14
75. 化学消毒法有哪些?	14
76. 如何用物理消毒法对餐茶具进行消毒?	15
77. 药物消毒的操作要求是什么?	15
78. 旅客就餐时一般心理需求是什么?	15
79. 什么叫餐厅接待?	15
80. 什么是导餐服务?	15
81. 导餐“三熟悉”的内容是什么?	15
82. 餐厅接待程序的要求是什么?	16

83. 介绍饭菜品种应注意什么?	16
84. 开餐前应做好哪些准备工作?	16
85. 餐车供应方法是什么?	17
86. 餐车售票有哪几种方法?	17
87. 餐车供应掌握“四个环节”的内容是什么?	17
88. 餐车饭菜质量有什么要求?	17
89. 餐券管理有何规定?	18
90. 现金管理有何规定?	18
91. 收付餐券的要求是什么?	18
92. 结账时为什么要唱收唱付?	18
93. 清扫卫生时要注意什么?	18
94. 对餐车工作人员的个人卫生有何要求?	18
95. 餐厅卫生应达到怎样的要求?	18
96. 餐车车厢卫生标准是什么?	19
97. 礼貌的概念是什么?	19
98. 常见的礼仪主要有哪些?	19
99. 什么是礼节?	19
100. 什么是体态、姿势、风度?	19
101. 什么是微笑服务?	19
102. 握手的礼节要求有哪些?	19
103. 如何接物递物?	20
104. 如何从地上取物?	20
105. 对旅客如何称呼?	20
106. 使用服务用语应注意什么?	20
107. 如何用好“谢谢”?	20
108. 万能用语“请”的用法?	21
109. 什么是服务质量?	21
110. 服务质量问题分几类?	21
111. 服务工作的基本要求是什么?	21
112. 服务工作“四声”内容是什么?	21
113. 服务工作“五勤”内容是什么?	21

114. 服务工作“五主动”内容是什么？	22
115. 服务工作“一体贴”要求是什么？	22
116. 走步分几种步伐？	22
117. 服务中“拿”的技巧是什么？	22
118. 服务中“端”的技巧是什么？	22
119. 服务中“用”的技巧是什么？	23
120. 服务中“走”的技巧是什么？	23
121. 餐车工作如何做到优质服务？	23

二、专业知识

122. 中国菜肴有哪些特点？	24
123. 我国有几大菜系,分别是什么？	24
124. 烹饪与饮食服务的关系是什么？	24
125. 什么是合理烹调？	24
126. 原料初步加工的意义是什么？	25
127. 餐台构成及种类有何规定？	25
128. 中、西餐台面命名有何规定？	25
129. 摆台的意义是什么？	25
130. 摆台的基本要求是什么？	25
131. 摆台前应做好哪些准备工作？	25
132. 摆台的步骤及方法有何规定？	26
133. 摆台操作规程主要包括哪些方面？	26
134. 餐车坐席安排有何规定？	26
135. 中餐餐具摆放有何规定？	26
136. 中餐摆台的标准是什么？	27
137. 西餐摆台及餐具摆放有何规定？	27
138. 中西合餐餐具摆放有何规定？	27
139. 中餐与西餐摆台及餐具的区别是什么？	27
140. 中餐与西餐菜肴吃法的区别是什么？	27
141. 中餐撤台方法有何规定？	28
142. 西餐撤台方法有何规定？	28
143. 餐后清理有何规定？	28

144. 服务中使用托盘的意义是什么？	28
145. 使用托盘应做到什么？	28
146. 使用托盘分几种方法？	29
147. 轻托的操作方法是什么？	29
148. 重托的操作方法是什么？	29
149. 宴会的种类有哪些？	29
150. 什么叫国宴？	30
151. 什么叫晚宴？	30
152. 什么叫招待会？	30
153. 什么叫便宴？	30
154. 什么叫家宴？	30
155. 宴会的形式有何规定？	30
156. 宴会上斟酒的顺序是怎样的？	31
157. 西餐宴会上菜的原则是什么？	31
158. 斟酒的意义是什么？	31
159. 开酒时应注意什么？	31
160. 斟酒时有哪些要求？	31
161. 斟酒的方法有哪些？	32
162. 斟酒时的量度如何掌握？	32
163. 斟酒时应注意什么？	32
164. 上酒时应注意什么？	32
165. 茶是如何分类的？	33
166. 饮料分为哪几种？	33
167. 有刺激性的饮料包括哪些？	33
168. 无酒精的饮料包括哪些？	33
169. 有酒精的饮料包括哪些？	33
170. 啤酒的一般知识有哪些？	33
171. 优质啤酒的特点是什么？	34
172. 酒是怎样分类的？	34
173. 优质白酒的特点是什么？	34
174. 白酒的香型是如何分类的？	34

175. 我国生产白酒的历史特点是什么？	35
176. 茅台酒的产地及特点是什么？	35
177. 汾酒的产地及特点是什么？	35
178. 洋河大曲的产地及特点是什么？	35
179. 五粮液的产地及特点是什么？	35
180. 古井贡酒的产地及特点是什么？	35
181. 青岛啤酒的产地及特点是什么？	35
182. 北京啤酒的产地及特点是什么？	36
183. 烟台红葡萄酒的产地及特点是什么？	36
184. 什么是鸡尾酒？	36
185. 什么是鸡尾酒的基酒？	36
186. 鸡尾酒的装饰有哪些？	36
187. 调制鸡尾酒的方法是什么？	36
188. 浅暖色餐巾能产生什么效果？一般有什么特色？	36
189. 口布折花的主要作用有哪些？	36
190. 口布折花大体分几类？	37
191. 口布折花的基本技法和要领是什么？	37
192. 口布折花在操作中应注意什么？	37
193. 口布花在餐台摆放时应注意什么？	37
194. 洗浆口布的方法有哪些？	38
195. 什么叫“四鲜果”？	38
196. 什么叫“四干果”？	38
197. 什么叫“四蜜果”？	38
198. 餐车在供应炒菜时应做到哪些？	38
199. 装盘的基本要求应做到哪些？	38
200. 中餐上菜顺序是什么？	38
201. 中餐上菜顺序的具体要求是什么？	39
202. 中餐上菜摆放要求是什么？	39
203. 中餐上菜摆法有何规定？	39
204. 中餐上菜摆放时应注意什么？	39
205. 西餐上菜顺序是什么？	39

206. 西餐上菜方法应注意什么?	39
207. 中西合餐上菜方法是什么?	40
208. 西餐如何用刀叉表示暂停和用餐完毕?	40
209. 酒类菜点上桌时应注意什么?	40
210. 上菜为什么要先上凉菜?	40
211. 上拔丝菜肴为什么要带凉开水?	40
212. 上螃蟹为什么要带姜醋汁?	40
213. 上菜时为什么要“鸡不献头、鸭不献掌、鱼不献脊”?	41
214. 如何鉴别饭菜质量?	41
215. 常见的蔬菜有哪些种类? 怎样鉴别新鲜蔬菜?	41
216. 选择原料的基本方法是什么?	41
217. 原料品质检验的标准是什么?	41
218. 什么是食品腐败变质?	41
219. 什么是食品腐败变质现象?	41
220. 食品腐败变质的三大主要因素是什么?	42
221. 变质食品对人体有哪些影响?	42
222. 什么叫食物中毒?	42
223. 食物中毒分哪几类?	42
224. 什么叫细菌性食物中毒?	42
225. 什么是化学性食物中毒?	42
226. 食物中毒有哪些特点?	43
227. 预防食物中毒的措施是什么?	43
228. 服务员的接待礼貌有何规定?	43
229. 服务员的举止礼貌有何规定?	44
230. 服务员的语言礼貌有何规定?	44
231. 服务员的基本功包括哪几部分?	44
232. 服务员的任务是什么?	45
233. 服务员的职责范围是什么?	45
234. 服务员的仪表、仪容有何具体要求?	45
235. 服务员作业的质量要求是什么?	46
236. 服务员始发整备的作业内容是什么?	46

237. 售货员在上货时的作业内容是什么？	46
238. 折返补料的作业内容是什么？	46
239. 编制预制计划的意义是什么？	46
240. 编制预制计划有哪些要求？	46
241. 编制预制计划的方法是什么？	47
242. 如何做好用料计划？	47
243. 什么叫“餐清趟结”？	47
244. 乘务饭的供应范围包括哪些？	47
245. 乘务饭有何规定？	48
246. 乘务饭制作供应要求是什么？	48
247. 如何处理好乘务饭与旅客开饭时间的关系？	48
248. 如何接待好外宾？	48
249. 怎样做好餐车成本核算？	48
250. 餐车长接车的作业标准是什么？	48
251. 开餐前,餐车长应做好哪些工作？	49
252. 开餐时,餐车长的作业内容是什么？	49
253. 餐车长交班前应做好哪些工作？	49
254. 餐车长返程终到作业是什么？	50
255. 求卤肉每千克成本价？	50
256. 求净生菜的单位成本？	50
257. 求当餐毛利率是多少？	50
258. 求净料单价是多少？	51
259. 求该菜成本？该菜售价？	51
260. 求乌鱼丝每千克成本？求银芽鱼丝成本？该菜售价？	51
261. 求每份酸辣鱿鱼卷售价？	52
262. 求肉丝每 100 克成本价？	52
263. 求当餐盒饭收入多少元？	53

三、特殊情况的应急处理

264. 列车因故中断运行时餐车怎么办？	53
265. 发生旅客食物中毒时的处置程序是什么？	53
266. 列车上发生食物中毒应如何处理？	54

267. 油锅着火怎样处置?	54
268. 餐车发生火灾怎么办?	54
269. 列车上发现烈性传染病患者,应如何处理?	55
270. 遇有工作失误或失礼之处,如何道歉?	55
271. 餐车开餐时,列车突然紧急制动,致使服务员将端送给 旅客的饭菜泼洒在旅客身上,餐车长应如何处理?	55
272. 在餐车服务中,由于各种原因,会引起旅客的不满和投诉, 作为餐车长,你如何正确地接受和处理旅客的投诉?	56

四、各少数民族和国外的风俗习惯与饮食特点

273. 回族有何风俗习惯与饮食特点?	56
274. 藏族有何风俗习惯与饮食特点?	57
275. 维吾尔族有何风俗习惯与饮食特点?	57
276. 傣族有何风俗习惯与饮食特点?	58
277. 彝族有何风俗习惯与饮食特点?	58
278. 蒙古族有哪些饮食特点?	58
279. 朝鲜族有哪些饮食特点?	58
280. 壮族有哪些饮食特点?	58
281. 柬埔寨人的饮食习惯及特点?	59
282. 朝鲜人的饮食习惯及特点?	59
283. 日本人的饮食习惯及特点?	59
284. 越南人的饮食习惯及特点?	59
285. 印度人的饮食习惯及特点?	59
286. 缅甸人的饮食习惯及特点?	60
287. 巴基斯坦人的饮食习惯及特点?	60
288. 蒙古人的饮食习惯及特点?	60
289. 美国人的饮食习惯及特点?	61
290. 巴西人的饮食习惯及特点?	61
291. 俄罗斯人的饮食习惯及特点?	61
292. 波兰人的饮食习惯及特点?	61
293. 德国人的饮食习惯及特点?	61
294. 英国人的饮食习惯及特点?	62

295. 法国人的饮食习惯及特点?	62
296. 瑞典人的饮食习惯及特点?	62
297. 泰国人的饮食习惯及特点?	62
298. 老挝人的饮食习惯及特点?	63
299. 伊朗人的饮食习惯及特点?	63
300. 阿富汗人的饮食习惯及特点?	63
301. 沙特阿拉伯人的饮食习惯及特点?	63
302. 加拿大人的饮食习惯及特点?	63
303. 阿根廷人的饮食习惯及特点?	63
304. 古巴人的饮食习惯及特点?	64
305. 埃及、伊拉克、黎巴嫩、苏丹、几内亚、约旦人的饮食习惯及特点?	64

第二部分 炊事员、厨师部分

一、烹饪理论知识

1. 什么叫营养?	65
2. 什么叫营养素?	65
3. 营养素分为几类? 什么是三大营养素?	65
4. 蛋白质由哪些成分组成?	65
5. 什么是维生素?	65
6. 什么是合理营养?	65
7. 什么是烹饪学?	66
8. 烹饪学包括哪些学科?	66
9. 中国烹饪的主要特点是什么?	66
10. 中国菜肴的烹调工序有哪些?	66
11. 什么是烹? 烹的作用是什么?	66
12. 什么是调? 调的作用是什么?	66
13. 烹饪与烹调的主要区别是什么?	66
14. 中餐与西餐烹调操作的区别是什么?	67
15. 合理烹饪的意义是什么?	67
16. 什么叫合理配餐?	67