



**BIN GUAN FU
WU ZHISHI
WEN DA**

南海出版公司

9

賓館服務知識問答

前 言

改革开放的大潮,给我国国民经济带来了生机和活力,也给作为第三产业的宾馆服务行业的发展开辟了广阔的天地。随着改革开放的不断深入,接待服务工作作为社会主义物质文明和精神文明建设的重要窗口,在传播友谊,促进中外政治、经济、文化交流上所起的特殊作用愈来愈明显,对接待服务工作的要求也愈来愈高。进一步增强服务员工的素质,不断提高接待服务的质量,以更好地为改革开放服务已势在必行。基于此点,我们在对接待服务工作的现状和发展趋势进行认真总结、细致分析研究的基础上,借鉴了同行们成功的经验,针对我们的工作实际,组织编写了《宾馆服务知识问答》一书。

本书采取问答的形式,将搞好宾馆服务工作所必须掌握的常识性问题,归纳分成宾馆基本知识、总台服务知识、客房服务知识、餐厅服务知识、后勤服务知识、酒水饮料常识、宗教习俗常识、国情与省情常识、名胜古迹常识等几个部分。力求溶知识性和趣味性于一体,日常工作与突发性问题相结合,做到内容丰富、系统性强、简洁实用、针对性强。以期对宾馆服务工作者丰富知识,规范服务程序,熟练服务技能,增强应变能力等有所裨益,对扩大接待服务工作的社会影响,增强社会各界对接待服务工作的认识 and 了解有所启迪。

由于时间仓促,受编写水平所限,书中难免不妥之处,敬请广大读者和同行指教。

编 者

1991年7月1日

目 录

宾馆基本知识

1. 宾馆的定义是什么？	(1)
2. 宾馆的性质和任务是什么？	(1)
3. 做好党政机关所属宾馆服务工作的意义是什么？	(1)
4. 宾馆服务的特点是什么？	(1)
5. 宾馆经营管理的任务是什么？	(2)
6. 什么是经理负责制？	(2)
7. 什么是岗位责任制？	(2)
8. 什么是经济效益观？	(3)
9. 客房出租率的计算公式是什么？	(3)
10. 怎样计算食品毛利率？	(3)
11. 什么是服务？	(3)
12. 什么是宾馆服务？	(3)
13. 什么是服务质量？	(3)
14. 被服务者的服务需求主要包括哪些？	(3)
15. 什么是服务工作的全面质量管理？	(3)
16. 什么是“PDCA 循环”？它的含义是什么？	(4)
17. 在质量管理中，运用 PDCA 循环包括哪八个步骤？	(4)
18. 什么是服务标准化？	(4)
19. 人员的质量管理应着眼于哪两个方面？	(4)
20. 什么是服务工作的质量管理点？	(4)
21. 衡量宾馆服务质量的标准是什么？	(4)
22. 影响服务质量的因素是什么？	(5)
23. 宾馆服务质量主要包括哪些内容？	(5)

24. 宾馆开展优质服务意义是什么? (5)
25. 什么是信誉第一,其基本要求是什么? (5)
26. 为什么说服务人员的素质对提高服务质量有着极其重要的作用?
..... (5)
27. 服务人员政治素质的基本要求是什么? (5)
28. 一个优秀服务员应具备哪些基本条件? (6)
29. 什么是道德? (6)
30. 什么是职业道德? (6)
31. 宾馆服务工作职业道德规范是什么? (6)
32. 什么是文明?什么是物质文明和精神文明? (6)
33. 社会主义物质文明与精神文明的关系是什么? (6)
34. 社会主义精神文明建设的根本任务是什么? (7)
35. 提高服务质量与社会主义精神文明建设有什么联系? (7)
36. 在服务人员中开展学习雷锋的活动有什么重要意义? (7)
37. 对服务人员的业务素质有哪些基本要求? (7)
38. 什么是礼节礼貌? (7)
39. 注意礼节礼貌的重要意义是什么? (7)
40. 礼节礼貌的基本要求是什么? (8)
41. 服务工作中的常用礼节有哪些? (8)
42. 服务人员在容貌方面的要求是什么? (8)
43. 服务人员在个人卫生方面的“四勤”是什么? (8)
44. 服务人员在着装方面有什么要求? (8)
45. 服务人员应保持什么样的站立姿势? (8)
46. 服务人员在行走时有什么要求? (8)
47. 语言在服务工作中的作用是什么? (8)
48. 服务用语的特点是什么? (9)
49. 如何正确使用服务用语? (9)
50. 常用的服务用语有哪几类? (9)
51. 敬语服务的要求是什么? (9)
52. 敬语服务的“六声”是什么? (9)
53. 什么是动作语言,有哪些作用? (9)
54. 什么是微笑服务,作用是什么? (9)

55. 服务人员在情绪不佳时上岗怎么办?	(10)
56. 服务人员为什么要研究宾客心理?	(10)
57. 服务人员怎样研究宾客心理?	(10)
58. 服务人员从哪些方面观察客人的个性特点?	(10)
59. 怎样从步态上观察客人的心理?	(10)
60. 怎样从举止中观察客人的心理?	(11)
61. 宾客通常有哪些共同的心理需求?	(11)
62. 怎样为残疾客人服务?	(11)
63. 怎样为表情冷漠、拘谨的客人服务?	(11)
64. 怎样为情绪不佳的客人服务?	(11)
65. 遇到高声傲言、出言粗俗的宾客怎么办?	(11)
66. 服务人员为什么要培养良好的记忆力?	(12)
67. 服务人员应掌握和了解哪些与服务有关的知识?	(12)
68. 接待服务工作应遵循什么原则?	(12)
69. 接待服务人员应具备哪三种能力?	(12)
70. 接待服务工作要坚持的“四个第一”是什么?	(12)
71. 接待服务工作要达到的“三满意”是什么?	(12)
72. 接待服务工作的八字方针是什么?	(12)
73. 什么是旅游?	(12)
74. 什么是旅游业?	(13)
75. 旅游业的特点是什么?	(13)
76. 什么是世界旅游组织和世界旅游日?	(13)
77. 宾馆饭店的星级是怎样划分的?	(13)
78. 怎样查看列车时刻表?	(14)
79. 列车车次是怎样规定的?	(14)
80. 乘坐飞机应遵守哪些规定?	(14)
81. 乘船时应注意哪些问题?	(14)

总 台 服 务 知 识

82. 总服务台在宾馆中的地位是什么?	(16)
83. 总服务台工作的宗旨、目标和主要任务是什么?	(16)

84. 总台服务一般包括哪些基本环节? (16)
85. 按照公安局有关住宿登记的规定,客人入住登记时要填写哪些内容? 需要哪些证件? (16)
86. 接待过往零客应了解哪些情况? (16)
87. 总台值班员承接任务后应即做好哪些工作? (17)
88. 总台值班员应掌握哪些客房情况? (17)
89. 安排住房的基本原则是什么? (17)
90. 接待会议应了解哪些情况? (17)
91. 接待外事任务应了解哪些情况? (18)
92. 门卫工作的好坏,对宾馆有什么影响? (18)
93. 门卫工作的主要职责是什么? (18)
94. 怎样为客人开车门? (19)
95. 为信奉伊斯兰教和佛教的宾客开车门时应注意什么? (19)
96. 解答问询要注意哪三点? (19)
97. 业务员在收费找零时应当怎样做? (19)
98. 怎样做好电梯服务? (19)
99. 电梯在什么情况下应停止使用? (20)
100. 电话服务的意义是什么? (20)
101. 电话总机的服务项目有哪些? (20)
102. 话务员接转电话应掌握什么原则? (20)
103. 一位刚入住你馆的客人,要求对他的房号保密,提出凡国内电话一律不听,只听香港及国际长途。现有一自称香港长途的刘先生来电话找此住客,你当时又无法证实情况是否属实,你将如何处理? (20)
104. 旺季客满,而慕名前来的客人房间得不到解决,怎么办? (20)
105. 一客人来登记住宿,说他是旅行团的客人提前一天到达,所以没有预订,当时宾馆尚有空房,应如何处理? (20)
106. 一客人入住时嫌房价太贵,说前几次通过旅行社办理比这便宜,为什么不能按旅行社的价格来收,你应如何解释? (21)
107. 一位客人说他今天离馆,但过两天还会回来,想保留现住的房间,你应如何处理? (21)
108. 一位张先生来入住,他订了两间房,但其朋友迟些时候才能到。

- 张先生说两间房的费用都由他自己来付,他想帮其朋友登记并帮他拿钥匙,你应如何处理? (21)
109. 一位以前曾经逃过帐的客人又要求入住你馆,你应如何处理? (21)
110. 一外国客人入住你宾馆,但在交订金时却说身上无足够的现金,其朋友晚上会带钱来,你应如何处理? (21)
111. 客人有一件行李被民航送错地点,要求帮助查找,怎么办? (22)
112. 某客寄存了5件行李在宾馆,可是遗失了行李寄存提取单,现他要求取回自己的行李,当时客人没带证件,但能详细说出行李情况,你应如何处理? (22)
113. 接待服务人员不宜帮客人提拿什么行李? (22)
114. 当接到客人的电报、电传和传真时怎么办? (22)
115. 如何处理已离馆客人的信件? (22)
116. 外国客人想在较短时间内在宾馆所在地游览、领略一下当地风情,但人生地不熟,想得到指点时,怎么办? (23)
117. 客人要求代订本馆以外的餐厅用餐,应怎么办? (23)
118. 当发现某住客带走了宾馆房间内的物品,而该客人正在结帐离馆,你有什么办法既能让客人交出宾馆的物品,使宾馆不受损失,而又不至于令客人感到难堪? (23)
119. 一位姓陈的非本馆住客对你说,住在你馆的某客人欠了他一笔钱,现他无钱回香港,希望你帮忙查询及告知房号,以便他把欠款追回,你是否同情此客? 应怎样处理? (23)
120. 一住客人在退房时将一包物品交给你,要求你转交给他的朋友黄先生,并说黄先生明天会来取这包东西,你应如何处理? (23)

客 房 服 务 知 识

121. 客房服务在宾馆工作中的地位和作用是什么? (25)
122. 客房管理的主要任务是什么? (25)
123. 客房服务工作的基本要求是什么? (25)

124. 客房的监督检查应抓好哪几个主要环节? (25)
125. 要做好客房工作,服务人员必须具备什么条件? (25)
126. 客房服务包括哪四个主要环节? (26)
127. 宾客到达前的准备工作包括哪些内容? (26)
128. 宾客到达时的应接工作包括哪些内容? (26)
129. 住客期间的日常服务工作包括哪些内容? (26)
130. 住客期间日常服务工作的特点是什么? (26)
131. 宾客离馆前后的服务工作包括哪些内容? (26)
132. 布置房间应注意哪些问题? (26)
133. 厅室布置的原则是什么? (27)
134. 装饰布置中的冷、暖色分别是什么颜色? 其特点是什么? ... (27)
135. 窗帘的作用是什么? (27)
136. 客房家具配备的原则是什么? (27)
137. 画的挂法有几种? 要注意什么? (27)
138. 墙饰布置的要求是什么? (27)
139. 适宜的室内温度一般为多少? (27)
140. 室内比较适宜的湿度是多少,为什么? (28)
141. 通常使用的第一种西式铺床方法有哪几道程序? 每道程序包括
哪些环节? 这些程序和环节可以概括成哪四句话? (28)
142. 在铺床中通常所说的“三点成一线”指的是什么? (28)
143. 中式折叠式铺床包括哪几道程序? (28)
144. 客房卫生标准的“十无”是什么? (28)
145. 为什么清扫客房要有一个科学的操作程序? (28)
146. 在准备补给品和接受分配的客房清扫任务后,为什么要了解客
房状态表? 通常清扫客房的次序是什么? (28)
147. 客房卫生的要求是什么? (29)
148. 整理房间一般分为哪几个环节? (29)
149. 宾客住宿期间的每日局部整理通常包括哪几种? 其中以哪次为
重点? (29)
150. 上午整理住客房一般包括哪些内容? (29)
151. 客房清扫的操作原则是什么? (29)
152. 在清扫客房过程中,应遵守哪些规则? (29)

153. 清扫客房前,准备进入房间的正确方法是什么? (30)
154. 清扫房间时,工作车怎样摆放为好,为什么? (30)
155. 吸尘的顺序是什么?为什么? (30)
156. 在清扫客房时,发现房间用餐的餐车和餐具没有及时取回,该
如何处理? 30)
157. 清扫客房时,遇到哪些事项需立即报告领班? (30)
158. 在清扫客房时,房间的电话铃响了该如何处理? (31)
159. 在清扫客房中,如果客人回来了,该怎么办? (31)
160. 客房服务员清扫客房时,住客在房内怎么办? (31)
161. 要清扫的房间挂上“请勿打扰”时怎么办? (31)
162. 在清洁房内织物灯罩时切忌使用何种清洁工具?为什么?应使
用何种清洁工具为好? (31)
163. 清洁卫生间,应携带哪些常用的清洁剂和清洁工具? (32)
164. 清洁卫生洁具时,为什么不能使用洗衣粉和去污粉? (32)
165. 清扫工作完毕后,还有哪些结束工作要做? (32)
166. 如何检查房内的空气调节器? (32)
167. 客房寝前整理的工作有哪些? (32)
168. 双床间的客房,只住了一位客人,做床时应开哪张床?应注意什
么问题? (32)
169. 如夫妇住双人床房间,应该怎样做夜床? (32)
170. 不准确的客房状态报告会给客人造成什么影响? (33)
171. 维修工来客房维修设备时,服务人员应怎样做? (33)
172. 住客房的空调已被客人调至一定的温度,你还能动吗,为什么?
..... (33)
173. 客人要求加床该如何答复? (33)
174. 客人结帐后未能按时退房该如何处理? (33)
175. 当客人提出的问题自己不清楚,难以回答时怎么办? (33)
176. 客人提出购买房间用品作留念时该如何处理? (34)
177. 客人向你反映恭桶抽不出水来,该如何答复? (34)
178. 新来的客人请求你帮她照管一下婴孩,她外出1小时就回来,
你如何答复客人? (34)
179. 客人反映电话老是挂不通怎么办? (34)

180. 被客人呼唤入房间时怎么办?	(34)
181. 当客人向你投诉时,你该怎么办?	(35)
182. 客人生病怎么办?	(35)
183. 发现客人行动不便时怎么办?	(35)
184. 当发现客人不会使用设备时怎么办?	(35)
185. 客人请你出去游玩或看戏看电影怎么办?	(35)
186. 深夜客人来电话说隔壁的客人很吵,无法入睡,应如何处理?	(35)
187. 客人要求在房间内摆放鲜花、水果时怎么办?	(36)
188. 检查已走客房时发现客人遗留物品怎么办?	(36)
189. 洗衣服务有哪些注意事项?	(36)
190. 开洗衣单时发现客衣有破洞或掉失钮扣怎么办?	(36)
191. 会客一般有几种情况? 其特点是什么?	(36)
192. 会客服务程序是什么?	(37)
193. 会客时需使用水果招待怎么办?	(37)
194. 会客服务茶几上摆放物品的原则是什么?	(37)
195. 会客服务如何摆放香烟、火柴?	(37)
196. 会客服务茶几上的物品如何摆放?	(38)
197. 送香巾时香巾的适宜温度是多少,给一般身分的外宾送毛巾, 有男有女应先送谁?	(42)
198. 服务人员怎样接待来访客人?	(42)
199. 怎样正确引领客人?	(42)
200. 引领客人进出电梯、房间应注意什么?	(42)
201. 上下楼梯如何搀扶客人?	(42)
202. 会谈服务的特点是什么?	(42)
203. 会谈时宾主的座席如何安排?	(43)
204. 礼堂会议室服务工作包括哪些内容?	(43)
205. 礼堂会议室服务的特点是什么?	(43)
206. 会议服务的“四有人”是什么?	(43)

餐 厅 服 务 知 识

207. 餐厅的职能是什么?	(44)
208. 要搞好餐饮工作,吸引客源,主要应注意做好哪几方面的工作?	(44)
209. 餐厅服务的具体分工主要包括哪些?	(44)
210. 什么是餐厅服务规程?	(44)
211. 餐厅服务的四个基本环节是什么?	(44)
212. 什么是摆台,包括哪些内容?	(44)
213. 餐桌的规格有几种?	(44)
214. 宴会餐厅每位客人座位所占面积以多少为宜?	(44)
215. 餐厅台面布置可分为哪几种形式?	(45)
216. 布桌摆台的基本要求是什么?	(45)
217. 摆台应达到的标准是什么?	(45)
218. 餐巾有何作用?	(45)
219. 餐巾分几类,其规格要求是什么?	(45)
220. 餐巾叠花的基本操作方法有哪些?	(45)
221. 餐巾所叠花型有几类?	(46)
222. 餐巾叠花应根据什么选择花型?	(46)
223. 餐巾叠花应注意什么?	(46)
224. 餐巾叠花摆放时应注意什么?	(46)
225. 餐具按其用途是如何分类的?	(46)
226. 餐具按其质地分几类?	(46)
227. 什么是陶器?什么是瓷器?	(46)
228. 托盘有哪些具体步骤?	(46)
229. 托盘重托的操作要求是什么?	(47)
230. 走菜上菜有几种步法,怎样运用?	(47)
231. 什么是宴会?	(47)
232. 宴会一般有几种形式?	(47)
233. 什么是国宴,其特点是什么?	(47)
234. 什么是正式宴会?	(47)
235. 什么是便宴?	(47)
236. 什么是中餐宴会?	(48)
237. 什么是西餐宴会?	(48)

238. 什么是招待会？	(48)
239. 什么是冷餐酒会？	(48)
240. 什么是鸡尾酒会？	(48)
241. 什么是茶话会？	(48)
242. 承接宴会的“七知”、“三了解”的内容是什么？	(49)
243. 接到宴会通知单后，服务员应知道什么？	(49)
244. 宴会菜单的设计应体现什么？	(49)
245. 编制宴会菜单应考虑哪些因素？	(49)
246. 大型宴会首席应怎样排列？	(49)
247. 多桌中餐宴会，各桌主位如何安排？	(50)
248. 使用圆桌的中餐宴会座次如何安排？	(50)
249. 宴会具体服务程序是什么？	(50)
250. 在宴会中礼貌“四先”原则是什么？	(50)
251. 铺台布的常用方法有哪几种？	(50)
252. 铺台布的具体要求是什么？	(50)
253. 中餐宴会餐具摆放的程序是什么？	(50)
254. 中餐宴会应怎样摆放吃盘和骨盘？	(51)
255. 宴会摆放匙碟和汤匙的具体要求是什么？	(52)
256. 怎样摆放筷架、筷子？	(52)
257. 宴会摆放酒杯的要求是什么？	(52)
258. 怎样摆放公用餐具？	(52)
259. 怎样摆放牙签筒或牙签？	(52)
260. 怎样摆放烟缸、香烟和火柴？	(52)
261. 怎样摆放台签、席签、菜单？	(53)
262. 中餐宴会摆放冷盘应注意什么？	(53)
263. 宾客入席时和入席后应做哪些工作？	(53)
264. 宴会中的服务主要有哪些内容？	(53)
265. 宴会上某点的一般原则是什么？	(53)
266. 宴会为什么先上冷盘？	(53)
267. 为什么服务人员分菜要先宾后主？	(53)
268. 宴会在什么情况下需更换吃盘？	(53)
269. 宴会更换吃盘时应从客人什么方位进行？	(54)

270. 宴会进行中,当主人或主宾致词、敬酒时服务人员应注意什么?	(54)
271. 宴会上菜、撤盘应注意什么?	(54)
272. 宴会上风味菜、特殊菜要注意什么?	(54)
273. 中餐宴会上鸡、鸭、鱼类菜肴时有何特殊要求?	(54)
274. 面点在宴会中有哪些作用?	(54)
275. 宴会为什么要先上咸点,后上甜点?	(55)
276. 宴会实行饭后水果是何道理?	(55)
277. 宴会结束时应进行哪些服务工作?	(55)
278. 宴会结束后应做哪些工作?	(55)
279. 西餐宴会的特点是什么?	(55)
280. 西餐宴会服务应注意哪些问题?	(56)
281. 西餐宴会常用的餐台台形有几种?	(56)
282. 西餐宴会台形的安排根据什么确定?	(56)
283. 怎样铺西餐台布?	(56)
284. 西餐宴会餐具怎样摆放?	(56)
285. 西餐宴会的餐刀、叉、勺怎样摆放?	(57)
286. 西餐宴会的酒具怎样摆放?	(57)
287. 西餐宴会的一般上菜顺序是什么?	(58)
288. 西餐宴会怎样分菜?	(58)
289. 西餐宴会撤盘时机如何掌握?	(58)
290. 西餐宴会怎样上咖啡?	(58)
291. 西餐宴会怎样用酒?	(58)
292. 西餐宴会的斟酒按何次序进行?	(59)
293. 团体包餐的特点是什么?	(59)
294. 承接团体包餐任务时应了解什么?	(59)
295. 零客就餐的特点是什么?	(59)
296. 什么是标准客饭就餐形式?	(59)
297. 什么是自助餐就餐形式?	(59)
298. 客人选择自助餐,服务人员的主要工作和服务方法是什么?	(59)
299. 什么是零点就餐形式?	(60)

300. 零点就餐形式的基本服务程序和做法是什么？	(60)
301. 什么是咖啡厅？	(60)
302. 什么是酒吧？	(60)
303. 咖啡厅、酒吧间在布置装饰上有什么要求？	(60)
304. 咖啡厅、酒吧间的服务员必须应知应会什么？	(60)
305. 为宾客斟酒时酒瓶商标为何须面向客人？	(61)
306. 宴会中如宾客提出啤酒、汽水同斟一杯，如何处理？	(61)
307. 为什么在客人入席前啤酒不宜先斟？	(61)
308. 大型会议用餐如何安排？	(61)
309. 大会报到或结束时如何安排晚来、早走客人就餐？	(61)
310. 遇到客人当面表扬时怎么办？	(61)
311. 客人提出批评怎么办？	(61)
312. 客人不慎将酒洒在桌子上如何处理？	(62)
313. 客人不慎将筷子掉在地上如何处理？	(62)
314. 客人要送小费时如何处理？	(62)
315. 客人要赠送礼品怎么办？	(62)
316. 客人点的菜没有了怎么办？	(62)
317. 汤汁洒在宾客身上怎么办？	(62)
318. 服务人员不慎给客人上错了菜怎么办？	(62)
319. 遇有残疾客人进餐如何处理？	(62)
320. 老人用餐怎么办？	(62)
321. 如有客人在餐厅发病怎么办？	(63)
322. 客人损坏了餐具怎么办？	(63)
323. 客人点了本餐厅没经营的菜如何处理？	(63)
324. 什么是“吃素”？什么是“清真”？	(63)
325. 上菜后为什么不能扭头就走？	(63)
326. 夏天客人喝干白葡萄酒，服务人员应注意什么？	(63)
327. 客人第一次来就餐服务人员怎么办？	(63)
328. 发现客人随地吐痰、乱扔杂物怎么办？	(63)
329. 餐厅客满又来客人怎么办？	(64)
330. 客人要喝黄酒时怎么办？	(64)
331. 个别客人故意刁难服务人员怎么办？	(64)

332. 服务人员与宾客发生矛盾怎么办?	(64)
333. 宾客和服务人员发生矛盾, 其他服务人员该怎么办?	(64)
334. 宾客在餐厅里搞划拳行令等属于禁止的活动怎么办?	(64)
335. 征询客人点饭或添饭, 为什么不能说“还要饭吗”?	(64)
336. 有外宾来用餐时怎么办?	(64)
337. 对办喜事的宾客怎么办?	(65)
338. 对办丧事的宾客怎么办?	(65)
339. 客人食用火锅应注意做好哪些工作?	(65)
340. 客人要求吃快餐如何处理?	(65)
341. 客人为表示谢意向服务人员敬酒怎么办?	(65)
342. 发现客人遗忘在餐厅的东西怎么办?	(65)
343. 服务人员应了解哪些烹饪知识?	(65)
344. 应从哪些方面鉴别食品菜肴质量?	(66)
345. 什么是烹调?	(66)
346. 菜肴中的颜色有什么作用?	(66)
347. 菜肴中的颜色可分哪几类?	(66)
348. 烹调中配色的方法有哪些?	(66)
349. 菜肴中的香味从何而来?	(66)
350. 菜肴中的味分哪两类?	(66)
351. 常用的调味品有哪些?	(67)
352. 餐厅常用的调味品怎样合理盛装?	(67)
353. 上菜跟用佐料的目的是什么?	(67)
354. 佐料的跟用原则是什么?	(67)
355. 佐料跟用常见的形式有几种?	(67)
356. 吃蟹子为什么要跟用姜汁?	(68)
357. 吃烤鸭为什么要跟用大葱, 甜面酱?	(68)
358. 涮羊肉一般跟用哪些佐料?	(68)
359. 吃松花蛋为什么须浇姜汁?	(68)
360. 上炸制菜肴为什么要跟用花椒盐?	(68)
361. 上拔丝菜为什么要跟凉开水?	(68)
362. 什么是营养素? 由哪些成分组成?	(68)
363. 构成食品的化学成分分哪两类?	(69)

364. 哪些食物钙的含量较高? (69)
365. 哪些食物含铁量较高? (69)
366. 哪些食物含磷量较高? (69)
367. 哪些食物含碘量较高? (69)
368. 最理想的烹调方法应满足哪几方面的要求? (69)
369. 为什么高血压患者和老年人要少吃胆固醇含量高的食品? (69)
370. 肝脏病患者的食品有什么要求? (69)
371. 为什么淘米时,浸泡时间不宜过长、次数不宜过多? (69)
372. 煮稀饭为什么不宜放碱? (70)
373. 葱、蒜、姜、辣椒在烹调中的主要作用是什么? (70)
374. 《食品卫生法》是在什么时间,什么会上通过的? 从何时开始执行? (70)
375. 卫生五四制中“四不”的内容是什么? (70)
376. 卫生五四制中“四隔离”的内容是什么? (70)
377. 卫生五四制中“四过关”的内容是什么? (70)
378. 卫生五四制中“四定”的内容是什么? (70)
379. 卫生五四制中“四勤”的内容是什么? (70)
380. 怎样洗涤陶瓷餐、茶具? (71)
381. 怎样洗涤玻璃器具? (71)
382. 怎样洗涤金属器具? (71)
383. 常用的餐具消毒方法有哪些? (71)
384. 怎样进行煮沸消毒? (71)
385. 怎样进行蒸汽消毒? (71)
386. 为什么必须革除合餐方式? (71)
387. 什么是分餐制? 有几种形式? (72)
388. 分餐制有什么好处? (72)
389. 我国八大菜系指什么? (72)
390. 鲁菜的特点是什么? (72)
391. 鲁菜在我国有何影响? (72)
392. 鲁菜分哪两大流派? (72)
393. 济南菜有何特点? 代表菜是什么? (73)

394. 胶东莱有何特点? 代表莱是什么? (73)
395. 孔府莱有何特点? 代表莱是什么? (73)
396. 川菜有何特点? 代表莱是什么? (73)
397. 苏莱有何特点? 代表莱是什么? (73)
398. 粤莱有何特点? 代表莱是什么? (73)
399. 浙莱有何特点? 代表莱是什么? (74)
400. 闽莱有何特点? 代表莱是什么? (74)
401. 湘莱有何特点? 代表莱是什么? (74)
402. 徽莱有何特点? 代表莱是什么? (74)
403. 中国莱肴的主要特点是什么? (74)
404. 我国传统的烹调方法有哪些? (75)
405. 鲁莱独有的一种烹调方法是哪种? 代表莱是什么? (75)
406. 第一次“全国烹饪技术表演鉴定会”是何年何月在何地召开的?
会上评出几大名厨? (75)
407. 第二届全国烹饪技术比赛是何年何月在何地举行的? 山东获
奖情况怎样? (75)
408. 在第二届全国烹饪技术比赛中, 山东获金牌、银牌的是什么莱?
..... (75)
409. 山东第一次“鲁莱大奖赛”在何时何地举行? 评出的三十款名莱
是什么? (75)
410. 调制济南汤莱的高汤是哪两种? (76)
411. “罗汉虾”是由几种烹调方法合成的? (76)
412. 山东名莱余西施舌中的西施舌因何而得名? (76)
413. 济南第一汤莱指的是什么? (76)
414. 九转大肠因何而得名? (76)
415. 三美豆腐中的“三美”指什么? (76)
416. 赤鳞鱼产于何地? 清杂赤鳞鱼有何特点? (76)
417. 鱼翅、燕窝为何物? (76)
418. 主食按所用原料不同可分为几类制品? (77)
419. 按制作麦类食品所用面团的性质不同可分为几类? (77)
420. 什么是水调面? 它有哪三种? (77)
421. 常用面点成熟的烹饪方法有哪些? (77)