

YINSHIFUWUYERENYUANBIDU



饮食服务业人员必读

山西科学教育出版社
张满仓 编著

饮食服务业人员必读

张满仓 编著

山西科学教育出版社



饮食服务业人员必读

张满仓 编著

*

山西科学教育出版社出版 (太原万寿北路十一号)

山西省新华书店发行 山西人民印刷厂印刷

*

开本: 787×1092 1/32 印张: 6.126 字数: 110千字

1989年12月第1版 1989年12月山西第1次印刷

印数: 1—11145册

*

ISBN 7-5377-0197-0

Z·40

定价: 2.65元

前 言

随着人民群众生活水平的日益提高，饮食服务业需有个较大的发展。为满足饮食服务业干部职工学习专业知识的要求，我编写了《饮食服务业人员必读》一书。

全书共有430个问题，从九个方面以问答的形式较系统地阐述了饮食服务业的地位和作用，饮食服务业的职业道德、接待服务、业务技术、卫生、岗位责任、管理核算、物价、安全等方面的基础知识。

编写时注意了实用性、知识性、科学性相结合，力求简明扼要，通俗易懂。本书既可供饮食服务业职工自学，也可作为对青工基础知识培训的参考教材。

在编写过程中，参考了有关书籍和资料，并得到了省商业厅，省、市、县饮食服务公司等有关领导的支持和帮助，在此一并致谢。

由于编者水平有限，错误之处在所难免，望广大读者提出宝贵意见。

编 者

1989年5月

目 录

饮食服务业的地位和作用

- (1) 什么是饮食业?1
- (2) 什么是服务业?1
- (3) 饮食服务业是怎样形成和发展的?1
- (4) 应该怎样认识饮食服务业在社会主义建设中的
 分工?1
- (5) 饮食服务业在社会主义建设中的重要作用是
 什么?2
- (6) 饮食服务行业的职能和其他行业有什么区别?3
- (7) 为什么说饮食服务行业是较强的技术性和
 艺术性行业?3
- (8) 为什么说饮食服务工作有一定复杂性?3
- (9) 现阶段我国饮食服务业的实际情况和特点
 是什么?4
- (10) 社会主义饮食服务业担负的主要任务是什
 么?4
- (11) 搞好饮食服务业有什么意义?4
- (12) 从事饮食服务业主要好处有那些?4

• 1 •

社会主义饮食服务职业道德

- (13) 什么是道德?.....5
- (14) 什么是职业道德?.....5
- (15) 遵守职业道德的基本原则是什么?.....5
- (16) 共产主义道德的基本特征是什么?.....5
- (17) 提倡社会主义职业道德的重大意义是什么?.....5
- (18) 社会主义饮食服务职业道德的基本要求是什么?.....6
- (19) 社会主义饮食服务职业道德的核心内容是什么?.....6
- (20) 饮食服务工作的服务态度与服务质量主要包括那些内容?.....7

接待服务工作

- (21) 做好接待服务工作的意义是什么?.....7
- (22) 做好接待服务工作的基本要求是什么?.....8
- (23) 在服务过程中怎样做到“主动、热情、耐心、周到”?.....8
- (24) 服务人员的仪表主要指哪几方面?.....8
- (25) 对服务人员的仪表要求有哪些?.....8
- (26) 饮食业礼貌接待顾客的一般要求有哪些?.....9

(27) 服务纪律的内容是什么?	9
(28) 怎样做好饮食业开业前的准备工作?	10
(29) 饮食服务人员怎样做好班后的结业工作?	10
(30) 饮食业接待顾客的服务规程是什么?	10
(31) 怎样判断顾客的身份、来意?	10
(32) 应怎样给顾客做好解释工作?	11
(33) 提倡和气待客在语言上应注意哪几条?	11
(34) 对不同的顾客应怎样称呼?	11
(35) 顾客醉酒时应怎样处理?	11
(36) 顾客之间发生吵嘴打架服务员该怎么办?	11
(37) 遇到顾客生病时, 服务员该怎么办?	12
(38) 拾到顾客的遗物应该怎样处理?	12
(39) 顾客损坏餐具怎么办?	12
(40) 顾客提出退饭退菜怎么办?	12
(41) 在饮食服务中应注意掌握哪几方面营业服 务规律?	12
(42) 接待散座客人时餐具应如何摆列?	12
(43) 给顾客上菜的顺序是什么?	13
(44) 饮食业接待顾客应注意哪些事项?	13
(45) 饮食服务员如何做好接待顾客的收尾工作?	13
(46) 在给顾客开票算帐中应做到什么?	13
(47) 服务员接待顾客时, 在行为举止方面应注意 哪些问题?	13
(48) 礼貌待客的文明用语是什么?	14
(49) 什么是酒席?	14
(50) 怎样做酒席的准备工作?	14

(51) 怎样布设酒席?	14
(52) 酒席怎样摆台?	14
(53) 一般酒席的配菜方法是什么?	15
(54) 什么是宴席?	15
(55) 宴席应怎样准备?	15
(56) 宴席台位怎样摆设?	16
(57) 宴席中主客席位怎样安排?	16
(58) 宴席怎样摆台?	16
(59) 如何做好开席后的一般接待工作?	17
(60) 如何掌握宴席上菜程序?	17
(61) 斟酒的基本方法是什么?	18
(62) 端盘的基本要求是什么?	18
(63) 单手端一个盘或碗的方法是什么?	18
(64) 单手端两个盘的方法是什么?	19
(65) 单手端三盘的方法是什么?	19
(66) 什么是托盘?	19
(67) 托盘的方法有几种?	19
(68) 胸前托盘的操作要领是什么?	19
(69) 肩上托盘的操作要领是什么?	19
(70) 收拾餐桌上的碗筷应注意哪些事项?	20
(71) 旅店服务员需要掌握哪些本领?	20
(72) 旅客住店应持哪些手续?	21
(73) 在分配房间床位时应掌握哪些原则?	21
(74) 旅店登记簿的作用是什么?	21
(75) 填写店簿时应注意哪些事项?	21
(76) 旅店服务员接待顾客的规程有哪些?	21

(77) 收到住店旅客的来函来电应注意哪些事项?	22
(78) 怎样接待来店询访住客的同志?	22
(79) 对住店旅客的日常服务应主要做好哪些工作?	22
(80) 接待旅客在礼节、礼貌方面应注意哪些事项?	23
(81) 日常工作中对旅店服务人员的起码要求是什么?	23
(82) 旅店服务人员应遵守哪些纪律?	23
(83) 城市旅店一般分几种类型?	24
(84) 大型旅店应主要具备哪些条件?	24
(85) 中型旅店应主要具备哪些条件?	24
(86) 小型旅店一般条件是什么?	24
(87) 怎样做好单间客房的陈设布置工作?	24
(88) 怎样做好套间客房的陈设布置工作?	25
(89) 旅店接待服务工作中应注意哪些事项?	25
(90) 怎样接待离店的旅客?	26
(91) 浴室温度保持在多少度比较合适?	26
(92) 浴池内各类池水的温度保持在多少度为宜?	26
(93) 洗澡搓澡对人的身体有哪些好处?	26
(94) 高级浴室在服务设施上应达到什么标准?	26
(95) 乙级浴室在服务设施上应达到什么标准?	27
(96) 一般浴室应具有哪些设备?	27
(97) 浴池服务人员的服务规程是什么?	27
(98) 浴池服务人员在日常服务中应注意哪些事项?	27

(99) 怎样预防顾客晕池?	28
(100) 如何预防浴后感冒?	28
(101) 发现患有高血压、皮肤病的顾客洗澡应如何处理?	28
(102) 对于不同顾客体质搓背时应注意什么?	28
(103) 怎样给顾客搓澡?	28
(104) 搓澡时应注意什么?	29
(105) 浴池服务员在待客语言上应做到哪些?	29
(106) 搞好浴池业卫生有什么重要意义?	29
(107) 怎样搞好浴池卫生?	30
(108) 怎样搞好浴室卫生?	30
(109) 怎样搞好浴池巾单卫生?	30
(110) 怎样搞好浴池业茶具、用具的卫生?	30
(111) 怎样搞好浴池业环境卫生?	31
(112) 浴池服务员怎样搞好个人卫生?	31
(113) 怎样防止疾病传染?	31
(114) 理发的作用是什么?	32
(115) 理发员文明服务的重要意义是什么?	32
(116) 理发员文明服务应主要做好哪些工作?	32
(117) 理发员接待顾客程序上应主要说好哪四句话?	32
(118) 理发员服务规程是什么?	33

卫生常识

- (119) 搞好食品卫生有什么重要意义?.....33
- (120) 食品从业人员为什么必须坚持健康检查?.....34
- (121) 有哪几种疾病的人不能从事饮食行业?.....34
- (122) 为什么一定要做到生熟分开?.....34
- (123) 什么叫货款分开?.....34
- (124) 为什么一定要做到“货款分开”?.....34
- (125) 为什么必须坚持餐具消毒?.....35
- (126) 餐具消毒主要有几种方法?.....35
- (127) 热力消毒的方法是什么?.....35
- (128) 化学药物消毒的方法是什么?.....35
- (129) 餐具消毒时应注意哪些事项?.....35
- (130) 哪些食品称为直接入口的食品?.....36
- (131) 出售直接入口的食品为什么必须加防尘防蝇设备?.....36
- (132) 苍蝇对食品卫生有哪些危害?.....36
- (133) 在生产和销售食品时为什么必须将手洗干净?.....36
- (134) 你知道人的手上有多少杆菌?.....37
- (135) 加工和销售食品人员正确的洗手方法是什么?.....37
- (136) 霉菌污染食品危害有多大?.....37
- (137) 消除生物污染应采取哪些相应措施?.....37

(138) 存放食品有哪些卫生要求?.....	38
(139) 仓库清洁卫生有哪些要求?.....	38
(140) 运输食品有哪些卫生要求?.....	38
(141) 销售食品有哪些卫生要求?.....	39
(142) 对食品从业人员的个人卫生有哪些要求?.....	39
(143) 饭店卫生验收应符合哪些标准?.....	39
(144) 饮食摊点卫生基本要求有哪些?.....	40
(145) 中华人民共和国食品卫生法(试行)在 什么时间,什么会议上通过?.....	40
(146) 食品卫生法执行的时间是从什么时候开 始的?.....	40
(147) 食品卫生法共有几章几条?.....	40
(148) 食品卫生法各章的主要内容是什么?.....	40
(149) 制定和落实食品卫生法有哪些意义?.....	40
(150) 食品卫生法的任务是什么?.....	41
(151) 食品卫生法和食品卫生管理条例有什么主 要区别?.....	41
(152) 食品卫生法适用于哪些范围?.....	41
(153) 食品卫生法对食品生产经营过程有几点要 求?其内容是什么?	41
(154) 国家禁止生产经营的食品有几种?具体内 容是什么?.....	42
(155) 什么是食品添加剂?.....	43
(156) 瓶装罐头、桶装罐头保存期限各多长?.....	43
(157) 瓶装鲜啤酒、熟啤酒保存期限各多长?.....	43
(158) 食品卫生法中规定行政处罚的具体内容有	

哪些?.....	43
(159) 当事人对行政处罚不服时怎么办?.....	44
(160) 服务行业卫生工作的重点是什么?.....	44
(161) 旅店客房的卫生标准是什么?.....	44
(162) 客房清洁工作时的操作程序是什么?.....	45
(163) 怎样整理床铺?.....	45
(164) 怎样扫地?.....	45
(165) 怎样擦抹家具、门窗?.....	46
(166) 怎样擦玻璃?.....	46
(167) 怎样拖地面?.....	46
(168) 怎样整理卫生间?.....	46
(169) 卫生间的卫生要求是什么?.....	47
(170) 旅店环境卫生的一般要求是什么?.....	47
(171) 旅店服务员个人卫生要求是什么?.....	47
(172) 厕所的卫生要求是什么?.....	48
(173) 住过传染病旅客的房间应怎样处理?.....	48
(174) 旅店常用的消毒方法有哪几种?.....	48
(175) 住过传染病旅客的客房怎样消毒?.....	48
(176) 茶具、器具、卧具应如何消毒?.....	48
(177) 如何接待患有毒疮病的旅客?.....	49
(178) 发现旅客患有传染病应采取哪些措施?.....	49

业务技术基础知识

(179) 什么是烹饪原料?.....	49
---------------------	----

(180) 原料初加工的基本要求是什么?	50
(181) 什么是蔬果原料?	50
(182) 蔬菜原料初加工时应注意哪些事项?	51
(183) 什么是肉脏原料?	51
(184) 如何鉴别肉质的新鲜程度?	51
(185) 猪肉分哪些部位?各适用于哪些烹调方法?	52
(186) 牛肉分哪些部位?各适用于哪些烹调方法?	53
(187) 羊肉分哪些部位?各适用于哪些烹调方法?	54
(188) 什么是禽蛋原料?	55
(189) 怎样宰杀家禽?	55
(190) 宰杀后的家禽怎样焅毛?	55
(191) 家禽怎样开膛取脏?	56
(192) 什么是水产原料?	56
(193) 常用的鱼类原料有哪些?	57
(194) 鱼类原料怎样初加工?	57
(195) 什么是干货原料?	58
(196) 干货原料为什么必须经过泡发?	58
(197) 干货原料怎样水发?	58
(198) 干货原料怎样油发?	59
(199) 干货原料怎样碱发?	60
(200) 干货原料怎样火发?	60
(201) 干货原料怎样盐发?	60
(202) 干货原料怎样蒸发?	60

(203) 口蘑、元蘑、猴头蘑各怎样泡发?	61
(204) 银耳、木耳各怎样泡发?	61
(205) 竹荪、玉兰片各怎样泡发?	62
(206) 海蜇怎样泡发?	62
(207) 海带怎样泡发?	63
(208) 干贝怎样泡发?	63
(209) 鱼翅怎样泡发?	63
(210) 海参怎样泡发?	64
(211) 鱿鱼怎样泡发?	65
(212) 刀工操作的基本要求是什么?	66
(213) 刀具应怎样保养?	66
(214) 怎样磨刀?	67
(215) 砧墩怎样保养?	67
(216) 什么是配菜?	68
(217) 配菜如何掌握数量的配合?	68
(218) 配菜如何掌握形色的配合?	69
(219) 冷盘拼摆有哪些要求?	69
(220) 冷盘拼摆有哪些手法?	71
(221) 冷盘拼摆有哪些类型?	72
(222) 什么是烹?其作用是什么?	73
(223) 什么是调?其作用是什么?	73
(224) 烹饪与烹调主要区别是什么?	73
(225) 临灶前有哪些工作程序?	73
(226) 临灶姿势和翻勺技能是什么?	73
(227) 怎样进行临灶操作结束后的清理工作?	75
(228) 什么是挂糊、上浆、喂菜?其作用是什么?	75

(229) 什么是勾芡?其作用是什么?	76
(230) 为什么要掌握火候?	76
(231) 怎样掌握火候?	77
(232) 制汤在烹调中有何作用?	77
(233) 怎样挑选照相机?	78
(234) 怎样保护照相机镜头?	78
(235) 怎样保护照相机机身?	80
(236) 使用照相机时应注意些什么?	80
(237) 拍摄中相机出现卡片该怎样处理?	81
(238) 装片时应注意些什么?	81
(239) 怎样用光?	82
(240) 怎样选择拍摄角度?	82
(241) 怎样突出主体?	83
(242) 什么叫线条透视?	83
(243) 什么叫大气透视?	84
(244) 怎样拍大场面?	84
(245) 怎样拍全家福?	85
(246) 怎样拍摄广告照片?	86
(247) 怎样拍摄静物?	87
(248) 照单人全身像姿势处理应注意什么?	88
(249) 照单人全身像怎样安排画面?	88
(250) 照单人全身像怎样进行光线处理?	89
(251) 照双人合影像怎样进行姿势排列?	91
(252) 照双人像怎样进行光线处理?	93
(253) 照双人像怎样掌握人物表情?	93
(254) 多人照像的基本要求是什么?	93

(255) 多人照怎样进行组织排列?.....	94
(256) 一般团体照怎样进行组织排列?.....	94
(257) 团体照灯光运用的原则是什么?.....	96
(258) 学习理发应进行哪些基本训练?.....	96
(259) 怎样保持正确的理发姿势?.....	97
(260) 为顾客推剪操作时应达到什么标准?.....	97
(261) 怎样练习用轧刀?.....	97
(262) 怎样练习用剪刀?.....	98
(263) 怎样练习用剃刀?.....	98
(264) 使用剃刀的操作要领是什么?.....	99
(265) 怎样练习使用钢丝发刷?.....	99
(266) 怎样练习使用木梳?.....	99
(267) 什么叫发际线、基线和发式轮廓线?	99
(268) 头发分布区域怎样划分?	100
(269) 基线和发式轮廓线怎样定位?	100
(270) 怎样运用剪刀修剪?	101
(271) 木梳如何配合剪刀修剪?	102
(272) 怎样剪平圆式?	102
(273) 怎样剪运动式?	103
(274) 怎样剪轻便式?	104
(275) 怎样剪短长式?	104
(276) 怎样剪中长式?	105
(277) 怎样剪长发式?	105
(278) 洗头的作用和基本要求是什么?	106
(279) 洗发前要做哪些准备工作?	106
(280) 怎样洗发?	107