

餐厅 服务指南

陈光新
向家方
郝耀来 编著

CANTING
FUWU
ZHINAN

湖北科学技术出版社



95
719
123
2

餐厅 服务指南

CANTING FUWU ZHINAN

陈光新 向家方 鄢耀来 编著

XAJ37108



3 0106 0929 9



湖北科学技术出版社



C

147932

鄂新登字 03 号

餐厅服务指南

©陈光新 向家方 鄢耀来 编著

湖北科学技术出版社出版发行

湖北省咸宁市 印刷厂印刷

787×1092 毫米 32 开本 12.75 印张 1 插页 260 千字

1994 年 11 月第 1 版 1994 年 11 月第 1 次印刷

ISBN7-5352-1602-1/TS·38

印数:1-6000 定价:8.80 元

内 容 提 要

陈光新(中国烹饪协会理事)、向家方(内贸部烹饪专业教材编审小组成员)、鄢耀来(湖北省特级宴会设计师考评委员)合编的《餐厅服务指南》,是一部具有开拓性的专业书。

本书汇集了近年来餐厅服务教学和培训考核方面的研究成果,采用问答和列表的形式,将餐厅服务人员应懂的理论、应有的知识和应会的技能,分作20个专题、610个问题与15种附录,全面系统地进行了解说,做到了科学性、知识性、趣味性与实用性的结合。

与过去出版的20多种餐厅服务书籍相比,这本书具有三大优点:①容量大,资料丰富,知识涵盖面宽,突破了传统的局限,可以开阔餐厅服务培训的视野;②起点高,中西餐兼容并蓄,低中高彼此照应,既有规范的操作要领介绍,又有众多的自然科学与社会科学知识,有一定的理论深度,有利于提高餐厅服务人员的文化素质,以及企业的服务质量与经济效益;③编排新,分类醒目,问题解答简明扼要,图表设计新颖有趣,便于查阅,各个级别的餐厅服务人员都能使用。

本书可供商业、供销、交通、旅游、部队、院校和各级政府接待部门的管理人员和服务人员自学,还可作为烹饪(旅游)大专、中专、技校、职业高中、服务技师晋升班的参考教材或考核命题的复习资料,食品工作者、烹饪爱好者和家庭主妇也能从中得到教益。

为什么编这本书(代序)

我们是武汉商业服务学院长期从事烹饪专业(含餐厅服务)教学、研究、培训、考核的教师。在与行业和餐厅服务人员的接触中,经常遇到一些耐人深思的问题:

——有些餐厅招收新职工,只注重长相和身高,极少进行文化测试,他们对服务员的要求,多是注重“应会”而忽略了“应知”。有些女孩子只满足于如何摆台、上菜、倒茶、斟酒,而对相关的饮食文化知识一知半解,经常闹出一些不应有的笑话。

——不少地方的餐厅服务教学,低、中、高级都用一本资料,授课者大多数仅有高中文化程度;服务人员晋级考核的项目,低、中、高级也没有明显区别,而且试题很不规范,答案的游移性大。由于文化程度和身体素质上的差异,还经常出现老师傅考不赢新徒弟的尴尬局面。

——关于晋级标准,国家虽早有明文规定,但一些地区执行时常打折扣,特别是晋升特一、二级宴会设计师时,调酒、瓜果切雕、席单与宴会设计、外语、经营管理等项目,或是免考,或是走过场,标准降得很低、很低。

——餐饮服务技校统编教材中,没有餐厅服务教材。烹饪大专教学计划中,未列餐厅服务课程。权威性的《中国烹饪辞典》和《中国烹饪百科全书》,不设餐厅服务辞条。四次全国烹饪大赛,也没有餐厅服务的比赛项目……

这些现象说明：

1. 餐厅服务人员文化素质普遍偏低。
2. 餐厅服务教育远远落后于形势。
3. 餐厅服务考核与晋级很不规范。
4. 社会与行业对此还未引起足够的重视。

这些现象的出现，既有历史原因，也有现实原因。改变这一状况，需要社会与行业上下的努力，更需要时间。但是，我们必须清醒地看到：我国餐厅服务的总体水平落后于许多国家，因餐厅服务质量的低劣而影响企业经济效益的情况也不鲜见。

为了提高餐厅服务水平，也为了满足餐厅服务人员晋级的需要，本书安排了四方面的内容：

一是过去资料中已有、现今仍然有用的知识，如烹饪技术、服务技术、折花、插花、调酒、切雕、茶酒饮料、社交礼节、中英日餐厅用语等，但编选时尽量条理化，要点突出。

二是过去资料中虽有、但系统性差的知识，如烹调原料、菜点风味流派、筵宴设计、中菜掌故、营养卫生、西餐、食俗等，则努力加深、补全、弄准，使服务人员有所依循。

三是过去资料中没有、又急需掌握的知识，如饮食文化、食疗药膳、餐厅装饰、饮食服务心理、仪表服饰、旅游接待、经营管理等，我们便认真筛选，择要补充进去。

四是一些具有检索价值的资料，有时候可以派上用场的，如《各地名特原料、名饮、特色餐具一览表》、《各地名店、名菜、名小吃和名席》、《中国传统年节简表》、《世界通行的见面礼节》、《部分国家的美称和吉祥物》、《寓意各别的花语》等，多以图表形式列出，目的是扩大知识面，便于接待各种类型的顾客。

上述知识又根据全书框架设计的需要，分别收入上编、下编和附录中，这样就构成了一个较为完整的体系。其目的是给餐厅

服务人员提供一本适用的自学书籍,使他们买回看过以后感到“值得”,并且能够珍藏起来。

作 者

1993年7月

目 录

内容提要

为什么编这本书(代序)

上编

一、饮食文化	2
1. 什么是饮食文化? 它包括哪些内容?	2
2. 什么是中国饮食文化? 它具有哪些显著的特色?	2
3. 中国饮食文化如何分类?	3
4. 中国饮食文化发展阶段简述	3
5. 中国饮食文化的层次方位表现在哪些方面?	4
6. 什么是中国烹饪艺术?	4
7. 什么是中国烹饪工艺美术?	5
8. 什么是中国烹饪科学?	5
9. 什么是中国传统的膳食平衡观念?	5
10. 什么是中国烹饪美学?	6
11. 何谓箸匙文化?	6
12. 何谓钟鼎文化?	7
13. 何谓陶瓷文化?	7
14. 何谓筵宴文化?	8
15. 何谓珍错文化?	8
16. 何谓小吃文化?	9
17. 何谓酒文化?	9
18. 何谓茶文化?	9
19. 何谓乳文化?	10

20. 何谓盐文化?	10
21. 何谓食虫文化?	11
22. 何谓药膳文化?	11
23. 弘扬饮食文化的目的是什么?	12

二、烹调原料..... 13

1. 我国的烹调原料包括哪些类型? 烹饪原料学是一门 什么科学?	13
2. 我国的粮食通常分作几类? 它们各有哪些优良品种?	13
3. 豆类有哪些品种?	14
4. 什么是薯芋? 它在烹调中有何用途?	14
5. 何谓粮豆制品? 它有几大类别?	15
6. 什么是叶茎类蔬菜? 它含有哪些营养物质? 如何分类?	15
7. 什么是根菜类蔬菜和花菜类蔬菜? 它们各有什么用途?	15
8. 什么是瓜果类蔬菜? 为什么说它们是夏令菜中的主角?	16
9. 什么是葱蒜类蔬菜? 食用这类蔬菜有何忌讳?	16
10. 什么是水生类蔬菜? 它包括哪些品种?	17
11. 菌藻地衣类蔬菜可分几类? 为什么古人将其 称作“草八珍”?	17
12. 我国可以食用的野菜有哪些? 它们是怎样制菜的?	18
13. 果品的营养价值怎样? 它有哪些类别?	18
14. 哪些花木可以充当食品资源?	19
15. 何谓蔬果制品? 它有几种类型?	19
16. 家畜的营养功效怎样? 我国有哪些优良的食用 家畜品种?	20
17. 家禽的营养功效怎样? 我国有哪些优良的食用 家禽品种?	20
18. 哪些野味可以食用? 国家为什么要保护珍稀动物?	21
19. 昆虫有何营养功效? 哪些昆虫可以食用? 能做什么	

菜品?	21
20. 蛋奶原料有何营养功效? 它们有哪些再制品?	22
21. 何谓畜禽野味制品? 它有哪些类别?	22
22. 鱼类有何营养功效? 我国有哪些著名鱼品?	23
23. 为什么湖北有“鱼国”之称? 它的十大淡水名鱼是哪些?	24
24. 甲壳类动物有什么特征? 它们包括哪些著名品种?	24
25. 软体动物有何营养功效? 它有哪些优良品种?	25
26. 何谓水产制品? 为什么它们有“海八珍”的美誉?	25
27. 调味品有哪些作用? 它有几大类型?	26
28. 芡粉是种什么物质? 它在烹调中有何作用?	26
29. 食用油脂包括哪些品种? 它有烹调中起什么作用?	27
30. 何谓食品添加剂? 它有哪些类型?	27
三、烹饪技术	28
1. 中国菜肴有哪些显著特点?	28
2. 什么是烹调? 烹调具有哪些作用?	28
3. 中国菜肴有哪些烹调方法?	29
4. 什么是炸? 有几种炸法?	29
5. 什么是炒? 有多少种炒?	29
6. 什么是熘? 有多少种熘?	30
7. 什么是爆和烹? 各有哪些特点?	31
8. 什么是蒸? 有几种蒸法? 应注意哪些事项?	31
9. 什么是烤? 烤分几种? 各具有什么特点?	32
10. 什么是炖? 什么是焖? 什么是煨?	32
11. 什么是烧、扒、烩? 各有什么特点?	33
12. 什么是煮、余、涮? 各有什么特点?	33
13. 什么是煎、贴、烙? 各有什么特点?	33
14. 什么是盐焗和泥烤? 其特点是什么?	34
15. 什么是拔丝、挂霜和蜜汁? 各有什么特点?	34

16. 什么是卤和冻? 各有哪些特点?	35
17. 什么是酥和熏? 各有哪些特点?	35
18. 什么是拌、炆、腌? 各有哪些特点?	35
19. 什么是火候? 如何掌握火候?	36
20. 什么是调味? 什么是基本味和复合味?	36
21. 复合味有哪几种?	37
22. 怎样调制芥末糊?	37
23. 怎样加工香糟卤和咖喱油?	37
24. 怎样配制熟食盐、花椒盐和五香盐?	38
25. 什么是配菜? 配菜的重要性体现在哪些方面?	38
26. 什么是花色菜? 配花色菜应注意些什么问题?	39
27. 叠、穿、酿的方法是什么?	39
28. 扣、卷、扎、包的方法是什么?	39
29. 什么是刀工? 其基本要求和作用是什么?	40
30. 什么是刀法? 刀法有几种? 什么是刀口? 刀口有几种?	40
31. 什么是花刀? 花刀有哪几种? 花刀有什么作用?	41
32. 冷菜拼摆有哪些要求?	41
33. 冷菜拼摆有哪些手法?	41
34. 冷盘按原料构成情况可分几种?	42
35. 冷盘按图象拼摆形式可分几种?	42
36. 什么是食品雕刻? 它有哪些步骤?	43
37. 食品雕刻有几种构图手法?	43
38. 菜肴定名方法可分几类? 什么是写实性定名法?	44
39. 什么是寓意性定名法?	44
40. 什么是面点和面点制作技术? 我国面点工艺的主要特色 是什么?	45
41. 中式点心分为几类? 其代表品种是什么?	45
42. 西式点心包括几类? 其代表品种是什么?	45
43. 面团有哪五种? 其制作方法和主要特点是什么?	46
44. 面点制作有几种加热成熟方法? 各用什么作传热介质? 制成品	

的质量特点是什么?	46
45. 制作发酵面点心有哪些工序? 其品质特点是什么?	47
46. 面点成形有哪些手法?	47
47. 制作咸味馅心有哪些要求?	48
48. 甜味馅心有几类? 果仁蜜饯馅的特点是什么? 其主要用料 有哪些?	48
49. 二十种风味小吃及点心的产地	48

四、菜点风味流派..... 50

1. 什么是菜系? 我国有哪些菜系?	50
2. 山东菜系的源流、支系、风味特色和代表菜点简述	50
3. 江苏菜系的源流、支系、风味特色和代表菜点简述	51
4. 四川菜系的源流、支系、风味特色和代表菜点简述	51
5. 广东菜系的源流、支系、风味特色和代表菜点简述	51
6. 浙江菜系的源流、支系、风味特色和代表菜点简述	52
7. 福建菜系的源流、支系、风味特色和代表菜点简述	52
8. 安徽菜系的源流、支系、风味特色和代表菜点简述	53
9. 湖南菜系的源流、支系、风味特色和代表菜点简述	53
10. 北京菜系的源流、支系、风味特色和代表菜点简述	54
11. 湖北菜系的源流、支系、风味特色和代表菜点简述	54
12. 河南菜系的源流、支系、风味特色和代表菜点简述	54
13. 上海菜系的源流、支系、风味特色和代表菜点简述	55
14. 陕西菜系的源流、支系、风味特色和代表菜点简述	55
15. 辽宁菜系的源流、支系、风味特色和代表菜点简述	56
16. 中国素菜的源流、支系、风味特色和代表菜点简述	56
17. 中国清真菜的源流、支系、风味特色和代表菜点简述	56
18. 面点包括哪些品种? 如何分类?	57
19. 中国面点有哪三大流派? 其特点各表现在什么地方?	58
20. 什么是主食? 它有哪些属性?	58

21. 什么是中式糕点? 它有几大帮式?	59
22. 什么是西式糕点? 它有哪些类型?	59
23. 什么是小吃? 我国有哪些著名小吃(或食街食肆)?	60
24. 什么是点心? 我国有哪些风味名点?	60
25. 什么是面塑造像? 它有哪些常见的图案?	61

五、筵席设计与宴会设计..... 62

1. 什么是筵席? 它是怎样产生的? 有何特征?	62
2. 什么是宴会? 中餐宴会和西餐宴会有何区别?	62
3. 筵宴有哪些基本要求?	63
4. 何谓筵宴规格? 它取决于哪些因素?	63
5. 目前我国四种档次的筵宴, 大体上是按什么标准划分的?	64
6. 现代商品筵席是怎样分类和命名的?	64
7. 何谓全席? 我国有哪些著名的全席?	65
8. 什么是仿古宴和创新宴? 它们各有什么特色?	65
9. 什么是酒会、招待会和茶会?	66
10. 筵席包括几个环节? 筵席的结构又是怎样的?	66
11. 何谓冷碟? 筵席中怎样配置冷碟?	67
12. 如谓热炒? 筵席中怎样配置热炒?	67
13. 何谓大菜? 筵席中怎样配置大菜?	68
14. 何谓饭点? 筵席中怎样配置饭点?	68
15. 何谓茶食? 筵席中怎样配置茶食?	69
16. 什么是席单? 它有什么用途? 提纲式席单的编制方法 是什么?	69
17. 何谓表格式席单?	70
18. 筵席为什么要改革? 如何改革?	70
19. 什么是宴会设计?	71
20. 宴会设计须掌握哪些原则?	71
21. 宴会设计包括哪些内容?	75

22. 怎样进行宴会场景设计?	75
23. 怎样进行宴会台面设计?	76
24. 怎样进行宴会席谱设计?	76
25. 怎样进行宴会程序设计?	76
26. 怎样进行宴会礼仪设计?	77
27. 怎样进行宴会安全设计?	77
28. 宴会设计通常采用哪些方法?	78
29. 宴会设计方案如何实施?	78
30. 为什么说宴会设计是一个复杂的“系统工程”?	79

六、中菜掌故和饮食词语..... 80

1. 菜点掌故可分几种类型?	80
2. 厨师经常采用哪些修辞手法对菜名加以美化?	80
3. 八宝豆腐是什么菜? 它有哪些传闻?	81
4. 红娘自配是什么菜? 它出自何人之手? 有何寓意?	81
5. 玉凤还朝是什么菜? 这个名称是怎样来的?	82
6. 狗不理包子出现在何时何地? 这一古怪名称是怎样 得来的?	82
7. 九转大肠是什么菜? “九转”二字典出何处?	82
8. 怀抱鲤是什么菜? 它表现了什么样的思想感情?	83
9. 道口烧鸡是什么菜? 它的渊源和风味特色如何?	83
10. 三皮丝是什么菜? 它源自何时何地? 有何掌故?	84
11. 牛羊肉泡馍是什么样的食品? 它是怎样演变来的?	84
12. 镇江肴肉是什么菜? 它有怎样的故事传说?	85
13. 黄桥烧饼是什么地方的名点? 它为什么有“支前饼”的 美称?	85
14. 一品南乳肉是什么菜? “奸相误国唾千古, 乡菜传世加 一品”说的是件什么事?	85
15. 太极芋泥是什么菜? 它有一段什么样的趣闻?	86

16. 光饼是什么点心? 它是怎样得名的?	86
17. 白云猪手是什么菜? 它有哪些传闻?	87
18. 李鸿章杂碎是什么菜? 它在史书上有无记载?	87
19. 组庵鱼翅是什么菜? 它是谁创制的?	88
20. 麻婆豆腐是什么菜? 它有何传闻?	88
21. 东坡肉是什么菜? 它创制于何时何地? 有何传闻?	89
22. 清蒸武昌鱼是什么菜? 它有哪些诗文传世?	89
23. 沔阳三蒸中的“三蒸”指的是什么? 它有何来历?	90
24. 蟠龙菜是什么菜? 它的传闻与哪个皇帝有关?	90
25. 鸡泥桃花鱼是什么菜? 它有什么样的动人传闻?	90
26. 腊肉炒菜苔是什么菜? 它是怎样与“刮地皮”的故事联系 在一起的?	91
27. 绿豆糍粑源于何时何地? 它有哪些掌故传说?	91
28. 三鲜豆皮是怎样演变来的? 它的风味特色如何?	92
29. 哪些成语与饮馔有关?	92
30. 哪些谚语与饮馔有关?	93
31. 哪些歇后语与饮馔有关?	93
32. 哪些俚语与饮馔有关?	94
33. 哪些谜语与饮馔有关?	94

七、西餐..... 95

1. 什么是西餐? 它有哪些标志?	95
2. 西餐是怎样传入中国的?	95
3. 西餐的主干、分支和重要流派指什么菜式? 它们各有哪些 特色食品?	96
4. 西餐馆有哪些类型?	96
5. 西餐馆有哪些供应方式?	97
6. 西餐有哪些常用设备?	97
7. 西餐常用什么原料?	98

8. 西餐习用哪些烹调方法?	98
9. 西餐的风味特色是什么?	98
10. 西菜西点怎样命名?	99
11. 西餐中的冷菜包括哪些类别?	100
12. 西餐中的汤菜包括哪些类别?	100
13. 西餐中的热菜包括哪些类别?	101
14. 西餐中的饭点心包括哪些类别?	102
15. 西餐中的茶点心包括哪些类别?	102
16. 西餐中的饮料包括哪些类别?	103
17. 日本菜式包括哪些类型?	104
18. 何谓少司?	104
19. 何谓三味吃?	105
20. 何谓沙拉?	105
21. 何谓布丁?	106
22. 何谓三明治?	106
23. 何谓吐司?	106
24. 何谓奶酪?	107
25. 何谓巧克力?	107
26. 何谓可口可乐?	108
27. 何谓法式大菜?	108
28. 何谓俄式汤品与小吃?	109
29. 何谓通心粉与比萨饼?	109
30. 何谓公司菜?	110
31. 何谓经济快餐?	110
32. “山姆大叔”为什么是美国的别称?	110
33. 为什么说福雄食品店和马克西姆餐厅是世界西餐业中 最耀眼的两颗星?	111
34. “法国三星名厨”是怎么一回事?	111
35. 法国是怎样培养餐饮业技术人才的?	112
36. 什么是日本茶道?	112