

<<餐饮服务小百科>>

图书基本信息

书名：<<餐饮服务小百科>>

13位ISBN编号：9787122135445

10位ISBN编号：7122135446

出版时间：2012-7

出版时间：化学工业出版社

作者：张建宏

页数：234

字数：270000

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问：<http://www.tushu007.com>

## <<餐饮服务小百科>>

### 内容概要

本书以问答的形式详细介绍了餐饮服务人员必须掌握的知识与技能，内容涉及餐饮业入门知识，对客服的礼貌修养、基本技能、服务规范、服务技巧，与服务相关的酒水常识、烹饪基础、饮食掌故、饮食习俗、西餐文化、卫生消防等知识，以及餐饮业领班的基层管理技能。

本书内容结合餐饮服务人员的日常工作，注重实际操作，是餐饮服务人员常备常查的小百科，也可作为餐饮企业对服务员进行岗前或在岗培训的指导用书。

## <<餐饮服务小百科>>

### 书籍目录

#### 第一章 行业入门

- 1 什么是餐饮业？
- 2 餐饮业主要包括哪几类？
- 3 什么是特色餐厅？
- 4 什么是绿色餐厅？
- 5 什么是服务？
- 6 什么是优质服务？
- 7 什么是服务意识？
- 8 什么是服务态度？
- 9 餐饮服务主要有哪些特点？
- 10 什么是首问责任制？
- 11 什么是双向沟通理论？
- 12 什么是三A法则理论？
- 13 什么是亲和效应？
- 14 什么是零度干扰理论？
- 15 如何理解“客人永远是对的”？
- 16 如何理解顾客是“女朋友”？
- 17 餐饮服务的工作岗位主要有哪些？
- 18 餐厅订餐员有哪些工作职责？
- 19 餐厅迎宾员有哪些工作职责？
- 20 中餐零点服务员有哪些工作职责？
- 21 中餐宴会服务员有哪些工作职责？
- 22 餐厅传菜员有哪些工作职责？

## <<餐饮服务小百科>>

23 客房送餐服务员有哪些工作职责？

24 酒吧酒水员有哪些工作职责？

25 酒吧调酒员有哪些工作职责？

26 餐厅收银员有哪些工作职责？

### 第二章 礼貌修养

27 什么是职业道德？

28 什么是职业修养？

29 什么是服务礼仪？

30 餐厅服务员的纪律一般包括哪些内容？

31 什么是礼节礼貌？

32 对员工仪容仪表的基本要求有哪些？

33 对员工仪态的基本要求有哪些？

34 对员工表情的基本要求有哪些？

35 为什么要“微笑服务”？

36 如何训练微笑？

37 面对他人微笑时，应注意哪些问题？

38 如何进行站立服务？

39 站立与客人交谈时，怎么办？

40 为客人指示方向时，怎么办？

41 员工行走时，怎么办？

42 迎面遇见客人，为其让路时，怎么办？

43 客人从背后过来，为其让路时，怎么办？

44 迎宾时，怎么办？

45 送走客人时，怎么办？

<<餐饮服务小百科>>

- 46 服务员常见的错误手势有哪些？
- 47 员工应熟知的见面礼节有哪些？
- 48 服务操作的基本礼节有哪些？
- 49 员工服务语言的基本要求是什么？
- 50 用于称呼客人的尊称语有哪些？
- 51 客人进店时的迎候语有哪些？
- 52 与客人见面时的问候语有哪些？
- 53 提醒客人注意的关照语有哪些？
- 54 询问客人，寻求服务的询问语有哪些？
- 55 客人召唤时的应候语有哪些？
- 56 对客人表示祝贺的祝贺语有哪些？
- 57 对客人表示敬慕的敬慕语有哪些？
- 58 对客人的致谢语与回谢语有哪些？
- 59 对客人的致歉语有哪些？
- 60 客人着急或感到为难时的安慰语有哪些？
- 61 用于客人离店时的告别语有哪些？
- 62 使用礼貌服务用语时，应注意哪些细节？
- 63 服务员与客人沟通时，有哪些禁忌？
- 64 服务员应戒的忌语有哪些？
- 65 如何倾听客人？
- 66 接听电话时，怎么办？
- 67 如果对方要找的人不在，怎么办？
- 68 终止电话时，怎么办？
- 69 挂发电话时，怎么办？

## <<餐饮服务小百科>>

- 70 用电话沟通时，怎么办？
- 71 为什么在接待前和接待中不宜吃生葱大蒜？
- 72 为什么在上班前不能饮酒？
- 73 为什么一些国家和民族特别忌讳“左手服务”？
- 74 为什么服务员要多学点外宾的手语和头语表达方式？
- 75 为什么迎客走在前、送客走在后？
- 76 为什么说替客人取衣、打伞、点火也是服务员的分内工作？
- 77 为什么客人进餐中不要扫地？
- 78 为什么“单间儿”是服务员忌用的服务词语？
- 79 为什么为客人“帮忙”还要事先征得同意？
- 80 为什么征询客人点菜点饭时，不要说“要饭吗”一类的词语？
- 81 如果个别客人用不文明语言招呼服务员时，怎么办？
- 82 服务员能否使用方言服务？
- 83 服务员如何说“不”？
- 84 为什么服务员要了解不同宾客的习俗、嗜好与忌讳等常识？
- 85 餐厅门卫如何留给客人良好的第一印象？
- 86 如何保持适度服务距离？
- 87 如何克制住自己的情绪？

### 第三章 基本技能

- 88 餐饮服务的基本操作技能有哪些？
- 89 什么是托盘？
- 90 什么是轻托？
- 91 什么是重托？
- 92 单手端一个盘（或碗）的方法是怎样的？

<<餐饮服务小百科>>

- 93 单手端两盘的方法是怎样的？
- 94 单手端托三盘的方法是怎样的？
- 95 端托盘行走的步法有哪些？
- 96 什么是餐巾折花？
- 97 什么是“推折”？
- 98 什么是“折叠”？
- 99 什么是“卷筒”？
- 100 什么是“翻拉”？
- 101 什么是“捏”？
- 102 什么是“穿”？
- 103 怎样折单荷花？  
用折单荷花的手法还能折出哪些花型？
- 104 怎样折圆花篮？  
用折圆花篮的手法还能折出哪些种类？
- 105 怎样折并蒂莲花？  
用折并蒂莲花的手法还能折出哪些花型？
- 106 怎样折鸵鸟型？  
用折鸵鸟型的手法还能变换什么种类？
- 107 怎样折叠海棠花？  
用折海棠花的手法还能折哪些种类？
- 108 怎样折牵牛花？  
用折牵牛花的手法还能折出哪些类型？
- 109 餐巾折花如何选择花型？
- 110 怎样掌握外宾对餐巾折花花型的喜忌？
- 111 餐巾折花应如何摆放？
- 112 什么叫“摆台”？

<<餐饮服务小百科>>

- 113 什么是“推拉式”铺台布？
- 114 什么是“撒网式”铺台布？
- 115 什么是“抖铺式”铺台布？
- 116 桌与椅怎样恰当摆放？
- 117 早餐用具怎样摆放？
- 118 午餐、晚餐用具怎样摆放？
- 119 鲜花、烟灰盅、转盘应怎样摆放？
- 120 什么是桌斟？
- 121 什么是捧斟？
- 122 如何开启易拉罐？
- 123 如何开瓶装啤酒？
- 124 如何为客人斟送扎啤？
- 125 如何为客人开坛装酒品？
- 126 如何给葡萄酒开瓶？
- 127 如何给香槟酒开瓶？
- 128 如何为客人提供饮料服务？
- 129 如何为客人提供啤酒服务？
- 130 中餐上菜的要点有哪些？
- 131 如何上汤羹？
- 132 如何上火锅？
- 133 如何上易变形的油炸菜？
- 134 如何上泥包、纸包、荷叶包的菜？
- 135 如何上有声响的菜？
- 136 如何上原盅炖品菜？



<<餐饮服务小百科>>

- 137 摆菜的技巧有哪些？
- 138 如何撤换餐具？
- 139 翻台时，应注意哪些问题？
- 140 中餐分菜工具如何使用？
- 141 分菜的方法有哪些？
- 142 分菜的基本要求有哪些？
- 143 特殊宴会，如何分菜？
- 144 如何分让特殊菜肴？
- 145 常用的分鱼用具有哪些？
- 146 分鱼有哪些要求？
- 147 分鱼的方法有哪些？
- 148 分鱼的注意事项有哪些？
- 149 如何分糖醋整鱼？
- 150 如何分清蒸整鱼？
- 151 如何分鳞鱼？
- 152 服务员应具备哪些服务技能？
- 153 服务员的推销用语有哪些讲究？
- 154 如何对轻松型的客人进行推销？
- 155 如何对享受型的客人进行推销？
- 156 如何对苛求型的客人进行推销？
- 157 如何对小朋友推销？
- 158 如何对老年人推销？
- 159 如何对情侣推销？

<<餐饮服务小百科>>

160 如何在客人用餐中推销？

161 如何记住客人的名字？

第四章 服务规范

162 什么是服务的规范化？

163 餐前服务有哪些规范？

164 餐间服务有哪些规范？

165 明档制作服务有哪些规范？

166 宴会自助餐服务有哪些规范？

167 餐厅结账服务有哪些规范？

168 “打米饭”服务有哪些规范？

169 吃蟹服务有哪些规范？

170 订餐员接受电话预订时，应注意哪些问题？

171 订餐员接受现场预订时，应注意哪些问题？

172 订餐员应如何落实订餐？

173 迎宾服务的规范有哪些？

174 引座服务的规范有哪些？

175 如何递铺餐巾？

176 如何展示菜单？

177 如何提供小毛巾服务？

178 如何提供茶水服务？

179 如何提供点菜服务？

180 如何撤换烟灰缸？

181 如何更换固体酒精？

182 现金结账有哪些规范？

## <<餐饮服务小百科>>

183 信用卡结账的规范有哪些？

184 支票结账的规范有哪些？

185 签单结账的规范有哪些？

186 送客时，要注意哪些问题？

187 如何将剩菜打包？

### 第五章 服务技巧

188 有急事的客人前来用餐时，怎么办？

189 特别爱挑剔的客人前来用餐时，怎么办？

190 带小孩的客人前来用餐时，怎么办？

191 客人用餐中，孩子哭闹怎么办？

192 信奉宗教的客人前来用餐时，怎么办？

193 熟人前来用餐时，怎么办？

194 伤残人士前来用餐时，怎么办？

195 客人带小动物进餐厅时，怎么办？

196 生病客人前来用餐时，怎么办？

197 遇到心情不佳的客人来用餐时，怎么办？

198 遇到衣冠不整的客人来用餐时，怎么办？

199 遇到肤色、外貌异常的客人来用餐，怎么办？

200 左手用餐的客人前来用餐时，怎么办？

201 客人来店时已经客满，怎么办？

202 餐厅里已坐满，只有留给旅行团的座位，客人要坐怎么办？

203 如何为独自就餐的客人服务？

204 开餐中，米饭供应不上怎么办？

205 客人把吃剩的食品、酒水等留下，要求服务员代为保管时，怎么办？

<<餐饮服务小百科>>

- 206 开餐时小孩在餐厅乱跑，怎么办？
- 207 开餐时，遇到客人同时争坐一张台时，怎么办？
- 208 客人预订的宴会，开餐时要求减人怎么办？
- 209 厨房不按顺序出菜时，怎么办？
- 210 服务员未分完菜就发现菜品不够，怎么办？
- 211 客人用餐时间较长，要求热菜时，怎么办？
- 212 服务员在宴会开始前，才知道有个别客人吃清真或素食时，怎么办？
- 213 客人在餐厅跌倒时，怎么办？
- 214 客人在大厅用餐时猜拳或打牌，怎么办？
- 215 客人不小心摔伤、烫伤怎么办？
- 216 如何为老人和小孩介绍菜式？
- 217 如何为情侣介绍菜式？
- 218 客人点菜犹豫不定时，怎么办？
- 219 客人问的菜式，服务员若不懂时，怎么办？
- 220 客人已点菜又因急事不要了，怎么办？
- 221 宴会临时加人时怎么办？
- 222 客人需要的菜品，菜谱上没有，怎么办？
- 223 客人按菜谱点菜而厨房没有时，怎么办？
- 224 服务员正在为一桌客人服务，其他桌上的客人也要求其服务时，怎么办？
- 225 客人因为晚来的客人较之自己先吃上了菜，从而表示不满时，怎么办？
- 226 客人对同桌和邻桌要的是同一道菜，而菜量不一样而产生异议，怎么办？
- 227 客人在用餐过程中要求改菜时，怎么办？
- 228 客人因服务不及时或上菜不及时而发牢骚，怎么办？
- 229 对消费较高的客人，应注意些什么？

<<餐饮服务小百科>>

- 230 当客人举手示意时，怎么办？
- 231 负责主台的服务员在主宾、主人离席讲话时，怎么办？
- 232 当服务员听不清楚客人的吩咐或要求时，该怎么说？
- 233 服务员未听清客人所点的菜而上错菜，客人不要时，怎么办？
- 234 服务员不小心将菜水、菜汤、饮料溅出而弄脏了客人衣物，怎么办？
- 235 上菜时，桌面不够摆放怎么办？
- 236 客人提出食物变质并要求取消时，怎么办？
- 237 客人反映上菜速度慢时，怎么办？
- 238 客人在进餐中要求退菜，怎么办？
- 239 客人投诉食物未熟、过熟或味道不好时，怎么办？
- 240 客人认为他所点的菜不是这样时，怎么办？
- 241 客人用餐时发现菜品中有异物时，怎么办？
- 242 客人对菜品不满意时，怎么办？
- 243 客人认为餐厅所提供的香烟、饮料、酒水是假冒伪劣产品时，怎么办？
- 244 客人之间互相搭台用膳，服务员为客人点菜上菜时怎么办？
- 245 客人正在谈话，而又有事要问客人，怎么办？
- 246 客人要求以水代酒时，怎么办？
- 247 发现客人喝洗手盅中的水时，怎么办？
- 248 大型自助餐结束后，客人提出打包时，怎么办？
- 249 客人核对账单时，发现多收的错误怎么办？
- 250 客人未付账并已离开时，怎么办？
- 251 在结账时，包房里所用酒水和吧台所记的数量不符，怎么办？
- 252 客人对账单产生疑问，怎么办？

<<餐饮服务小百科>>

- 253 遇到客人恶意逃账时，怎么办？
- 254 客人因等菜时间太长，要求取消食物时，怎么办？
- 255 客人点的菜长时间没有上而要求减账，应如何处理？
- 256 当供应品种加价，餐厅常客有意见，不愿付增加款项，怎么办？
- 257 客人无欢迎卡（贵宾卡）要求签单时，怎么办？
- 258 结账时客人所带的现金不够，怎么办？
- 259 负责结账买单的客人喝醉酒，结不了账怎么办？
- 260 客人对饭菜、酒水不满意而拒付款，怎么办？
- 261 客人结账后已离开台面，发现客人把不该带走的物品带走了，怎么办？
- 262 客人要求优惠餐费怎么办？
- 263 客人要求餐厅发给一张VIP卡，怎么回答？
- 264 如何为急躁型客人提供服务？
- 265 遇到因上次用餐不满意，这次来餐厅故意挑毛病的客人，怎么办？
- 266 客人对服务员的服务很满意，邀请其到他公司，怎么办？
- 267 客人要服务员喝酒时，怎么办？
- 268 服务过程中，客人要求与服务员合影时，怎么办？
- 269 服务过程中，客人邀请服务员跳舞时，怎么办？
- 270 客人想约服务员出去玩（喝茶、吃饭），怎么办？
- 271 客人问女服务员的年龄时，怎么办？
- 272 客人问员工的工资，怎么回答？
- 273 客人询问餐厅每天的流水，怎么回答？
- 274 客人喝醉酒时，怎么办？
- 275 客人因醉酒而行为不检点，怎么办？
- 276 在用餐过程中，客人不小心碰翻水杯、酒杯时，怎么办？

<<餐饮服务小百科>>

- 277 客人损坏餐具，怎么办？
- 278 客人被餐具划伤时，怎么办？
- 279 遇客人在店内吵闹，怎么办？
- 280 客人用餐时突然停电怎么办？
- 281 客人仍在用餐，而服务员又需为下次接待做准备时，怎么办？
- 282 当发现走单，在公共场所找到客人时，怎么办？
- 283 当餐厅收银台遇到罪犯（持枪或刀）抢劫时，怎么办？
- 284 突然接到一个电话，恐吓本餐厅有炸弹时怎么办？
- 285 遇到个别客人故意刁难服务员时，怎么办？
- 286 客人滋扰女服务员时，怎么办？
- 287 客人出现不礼貌的行为时，怎么办？
- 288 在服务中，客人要求你为之买东西时，怎么办？
- 289 如有客人寻找正在包房就餐的客人时，怎么办？
- 290 客人要求见经理或老总，怎么办？
- 291 客人自带酒水来餐厅用餐时，怎么办？
- 292 客人自带食品要求加工时，怎么办？
- 293 下班时间已到，仍有客人就餐时，怎么办？
- 294 客人询问餐厅业务范围以外的事时，怎么办？
- 295 工作时不小心损坏了客人的东西时，怎么办？
- 296 服务员如何正确对待客人投诉？
- 297 如何安排顾客同席同桌？
- 298 接待外国客人，语言不通怎么办？

第六章 酒水常识

- 299 什么是酒？

<<餐饮服务小百科>>

酒对人体有哪些益处？

300 为什么空腹喝酒易醉？

301 喝酒不醉的小窍门有哪些？

302 我国常见的酒有哪几种？

303 中国名酒茅台酒的特点是什么？

304 中国名酒五粮液的特点是什么？

305 中国名酒剑南春的特点是什么？

306 中国名酒古井贡酒的特点是什么？

307 中国名酒董酒的特点是什么？

308 什么是洋酒？

309 什么是威士忌？

310 什么是白兰地？

311 什么是伏特加？

312 什么是金酒？

313 什么是朗姆酒？

314 什么是特吉拉酒？

315 什么是香槟酒？

316 什么是利口酒？

317 什么是配制酒？

318 什么是鸡尾酒？

319 什么是啤酒？

320 怎样鉴别啤酒质量？

321 哪些人不宜喝啤酒？

322 怎样看啤酒的商标？



<<餐饮服务小百科>>

- 323 怎么看外国酒的年份陈酿？
- 324 外国酒与食品如何搭配？
- 325 什么是软饮料？
- 326 饮茶的益处有哪些？
- 327 我国常见的茶有哪几种？
- 328 不同国家或地区的人分别喜欢饮用什么茶？

第七章 烹饪基础

- 329 世界三大烹饪王国是指哪三个国家？
- 330 服务员应了解哪些烹饪知识？
- 331 烹饪的原料可分为哪几类？
- 332 什么是菜系？
- 333 中国传统的“四大菜系”、“八大菜系”、“十大菜系”是怎样划分的？
- 334 中国新的“八大菜系”是怎样划分的？
- 335 鲁菜的主要特点是什么？  
主要代表菜、面点小吃有哪些？
- 336 川菜的主要特点是什么？  
主要代表菜、面点小吃有哪些？
- 337 苏菜的主要特点是什么？  
主要代表菜、面点小吃有哪些？
- 338 粤菜的主要特点是什么？  
主要代表菜、面点小吃有哪些？
- 339 浙菜的主要特点是什么？  
主要代表菜、面点小吃有哪些？
- 340 闽菜的主要特点是什么？  
主要代表菜、面点小吃有哪些？
- 341 湘菜的主要特点是什么？  
主要代表菜、面点小吃有哪些？

<<餐饮服务小百科>>

342 徽菜的主要特点是什么？  
主要代表菜、面点小吃有哪些？

343 京菜的主要特点是什么？  
主要代表菜、面点小吃有哪些？

344 沪菜的主要特点是什么？  
主要代表菜、面点小吃有哪些？

345 什么是清真菜？

346 什么是素菜？

347 什么是炒？

348 什么是熘？

349 什么是炸？

350 什么是烹？

351 什么是爆？

352 什么是烩？

353 什么是氽？

354 什么是烧？

355 什么是煮？

356 什么是焖？

357 什么是炖？

358 什么是扒？

359 什么是煎？

360 什么是蒸？

361 什么是烤？

362 什么是贴？

363 什么是煨？

<<餐饮服务小百科>>

- 364 什么是涮？
- 365 中国菜肴配色的途径有哪些？
- 366 什么是本色？
- 367 什么是加色？
- 368 什么是配色？
- 369 什么是缀色？
- 370 什么是润色？
- 371 上螃蟹时，为什么要配姜醋汁作佐料？
- 372 上拔丝菜时，为什么要配上凉开水？
- 373 涮羊肉一般需要配上哪些配料和调料？
- 374 上烤鸭时，为什么要配大葱、甜面酱等佐料？
- 375 为什么宴席点心要先上咸点后上甜点？
- 376 为什么冷盘都作第一道菜上席？

第八章 饮食掌故

- 377 什么是饮食掌故？
- 378 鱼香肉丝是怎样产生的？
- 379 宫保鸡丁是怎样产生的？
- 380 麻婆豆腐是怎样产生的？
- 381 夫妻肺片是怎样产生的？
- 382 回锅肉是怎样产生的？
- 383 水煮牛肉是怎样产生的？
- 384 东坡肉是怎样产生的？
- 385 鱼头豆腐是怎样产生的？
- 386 大煮干丝是怎样产生的？

<<餐饮服务小百科>>

- 387 九转大肠是怎样产生的？
- 388 白云猪手是怎样产生的？
- 389 白煮肉是怎样产生的？
- 390 曹操鸡是怎样产生的？
- 391 佛跳墙是怎样产生的？
- 392 三杯鸡是怎样产生的？
- 393 金华火腿是怎样产生的？
- 394 过桥米线是怎样产生的？
- 395 涮羊肉名肴是怎样产生的？
- 396 北京烤鸭名肴是怎样产生的？
- 397 德州扒鸡是怎样产生的？
- 398 圆梦烧饼是怎样产生的？
- 399 “狗不理”包子是怎样产生的？
- 400 豆腐干、臭豆腐是怎样产生的？
- 401 油条是怎样产生的？
- 402 饺子是怎样产生的？

第九章 饮食习俗

- 403 北京人、天津人、上海人、重庆人的饮食特点是什么？
- 404 东北人的饮食特点是什么？
- 405 河北人、河南人的饮食特点是什么？
- 406 山西人、山东人的饮食特点是什么？
- 407 湖北人、湖南人、四川人的饮食特点是什么？
- 408 安徽人、江西人、福建人的饮食特点是什么？
- 409 江苏人、浙江人的饮食特点是什么？

<<餐饮服务小百科>>

- 410 陕西人、甘肃人、宁夏人的饮食特点是什么？
- 411 云南人、贵州人的饮食特点是什么？
- 412 广东人、广西人、海南人的饮食特点是什么？
- 413 内蒙古人、新疆人的饮食特点是什么？
- 414 青海人、西藏人的饮食特点是什么？
- 415 港、澳、台地区人的饮食特点是什么？
- 416 华侨的饮食特点是什么？
- 417 中国人饮食口味总的特点是什么？
- 418 日本人在饮食上有何嗜好？
- 419 韩国人在饮食上有何嗜好？
- 420 蒙古国人在饮食上有何嗜好？
- 421 新加坡人在饮食上有何嗜好？
- 422 马来西亚人在饮食上有何嗜好？
- 423 泰国人在饮食上有何嗜好？
- 424 越南人在饮食上有何嗜好？
- 425 印度尼西亚人在饮食上有何嗜好？
- 426 菲律宾人在饮食上有何嗜好？
- 427 印度人在饮食上有何嗜好？
- 428 巴基斯坦人在饮食上有何嗜好？
- 429 沙特阿拉伯人在饮食上有何嗜好？
- 430 土耳其人在饮食上有何嗜好？
- 431 英国人在饮食上有何嗜好？
- 432 法国人在饮食上有何嗜好？
- 433 德国人在饮食上有何嗜好？

<<餐饮服务小百科>>

- 434 意大利人在饮食上有何嗜好？
- 435 西班牙人在饮食上有何嗜好？
- 436 葡萄牙人在饮食上有何嗜好？
- 437 荷兰人在饮食上有何嗜好？
- 438 瑞典人在饮食上有何嗜好？
- 439 希腊人在饮食上有何嗜好？
- 440 俄罗斯人在饮食上有何嗜好？
- 441 波兰人在饮食上有何嗜好？
- 442 罗马尼亚人在饮食上有何嗜好？
- 443 美国人在饮食上有何嗜好？
- 444 加拿大人在饮食上有何嗜好？
- 445 墨西哥人在饮食上有何嗜好？
- 446 巴西人在饮食上有何嗜好？
- 447 阿根廷人在饮食上有何嗜好？
- 448 澳大利亚人在饮食上有何嗜好？
- 449 新西兰人在饮食上有何嗜好？
- 450 埃及人在饮食上有何嗜好？
- 451 尼日利亚人在饮食上有何嗜好？
- 452 坦桑尼亚人在饮食上有何嗜好？

第十章 西餐文化

- 453 我国西餐业态主要分为哪几方面？
- 454 西餐有哪些特点？
- 455 法式菜的主要特点是什么？
- 456 英式菜的主要特点是什么？

<<餐饮服务小百科>>

457 美式菜的主要特点是什么？

458 俄式菜的主要特点是什么？

459 意式菜的主要特点是什么？

460 德式菜的主要特点是什么？

461 何谓“法式服务”？

462 何谓“俄式服务”？

463 何谓“英式服务”？

464 何谓“美式服务”？

465 何谓“大陆式服务”？

466 何谓自助餐服务？

467 西餐餐具如何摆放？

468 西餐宴会服务的程序是怎样的？

469 西餐菜品与酒水如何搭配？

第十一章 卫生消防

470 餐饮卫生主要包括哪几方面？

471 服务员个人卫生的要点有哪些？

472 冷菜间卫生操作的要点有哪些？

473 食品粗加工卫生操作的要点有哪些？

474 切配菜卫生操作的要点有哪些？

475 烹饪卫生操作的要点有哪些？

476 食品再加热卫生操作的要求有哪些？

477 冷菜制作卫生操作的要求有哪些？

478 热菜制作的卫生要求有哪些？

479 面点间卫生操作的要点有哪些？

<<餐饮服务小百科>>

- 480 备餐卫生操作的要点有哪些？
- 481 什么是突发公共卫生事件？
- 482 什么是食物中毒，其发病特点是什么？
- 483 细菌性食物中毒常见原因有哪些？
- 484 预防细菌性食物中毒的关键点有哪些？
- 485 化学性食物中毒常见原因有哪些？
- 486 预防常见化学性食物中毒的措施有哪些？
- 487 什么是食品污染？
- 488 什么是绿色食品和无公害食品？
- 489 禁止采购的食品有哪些？
- 490 食品保持期和保存期的区别是什么？
- 491 什么是火灾？
- 492 厨房为什么会成为餐饮企业发生火灾的主要地点？
- 493 饭店厨房的防火应注意哪些？
- 494 饭店餐厅防火应注意哪些？
- 495 灭火有几种基本方法？  
常用的灭火器有哪几种？
- 496 水为什么能灭火？
- 497 油锅着火是否可以用水灭火？  
为什么？
- 498 烟头为什么能引起火灾？
- 499 在使用煤气（液化气）点火时，应注意什么？
- 500 在液化气灶上起油锅，油锅着火怎么办？
- 501 为什么液化石油气罐不能卧放和倒置？



<<餐饮服务小百科>>

502 当发生火灾时，怎样办？

503 怎样使用手提式泡沫灭火器和手提式干粉灭火器？

504 火场逃生应注意什么问题？

505 身上着火怎么办？

第十二章 基层管理

506 餐厅领班的工作职责有哪些？

507 如何才能成为一名称职的领班？

508 领班的禁忌用语有哪些？

509 领班如何激励女员工？

510 领班的工作作风有哪些禁忌？

511 领班如何处理员工的抱怨？

512 领班如何给新员工以友善的欢迎？

513 领班应让新员工了解关系其自身生存与发展的哪些信息？

514 领导如何让新老员工和谐相处？

515 领班的不良心态有哪些？

516 “走动管理法”有哪些优点？

517 影响员工微笑的因素有哪些？

518 如何妥善处理客人的投诉？

519 领班如何采取有效的培训方法？

参考文献

## &lt;&lt;餐饮服务小百科&gt;&gt;

## 章节摘录

版权页：发泄餐厅。

法国利维拉市有一家奇特的餐厅，每天晚上这里都有价值上万美元的玻璃和桌椅被食客砸掉，不过，被破坏的物品价值都会计入账单中。

平常一张能坐6位客人的桌子，可以被破坏的东西总价值达3000多美元。

实际上，来这里的客人都很富有，他们并不在乎花费几千美元，只想来疯狂发泄一番。

该餐厅的最高纪录是一位某国王子创下的，他和他的同伴一晚砸掉了5万美元的东西，除了砸坏所有的桌椅碗碟之外，还打碎了餐厅所有的门窗。

孕妇餐厅。

北京有一家以孕妇为主题的餐厅，餐厅为来这里就餐的孕妇提供了一个“孕、产、育交流的平台”，准妈妈们在這裡可以互相沟通、交流经验。

餐厅会定期为她们举办专业课程讲座，会请来营养师讲授孕、产、育等方面的专业知识。

餐厅有一个送餐团队，对于行动不便的准妈妈来说，一个电话或通过网络预订，就可以在家里享受到美味可口的营养套餐。

卡通餐厅。

在长沙，幼儿园老师李娟在工作中发现很多小朋友不爱吃饭，这让她很头疼。

有一次，李娟发现一名小朋友在吃饭时，将米饭和菜组合成了“一休”的形象，并且吃得津津有味。

第二天，李娟主动将饭拼成一个惟妙惟肖的“一休”形象。

谁知，更多的小朋友都吵着要吃带有“一休”卡通形象的午餐，这使她萌发了做“卡通餐”的灵感。

后来，李娟开起了餐厅，专门设计了蜡笔小新、樱桃小丸子、机器猫等“卡通餐”，深受小朋友欢迎。

。

## <<餐饮服务小百科>>

### 编辑推荐

《餐饮服务小百科》是一本涵盖餐饮服务全方位知识的百科全书。

版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问:<http://www.tushu007.com>