

云冈黄酒相约大同餐饮人(3)

用服务提升顾客体验感

——记市餐饮饭店业协会服务专业委员会主任王晓英

本报记者 王锦华



王晓英,注册中国服务大师、中烹协高级职业经理人、中国饭店协会国家级中餐服务裁判、高级企业培训师、高级食品管理师,现为北京东方美食研究院客座教授、大同市餐饮饭店业协会副秘书长及服务专业委员会主任、大同市东兴鼎美酒店管理有限公司副总裁兼首席讲师。2020年荣获“山西省十佳餐饮服务师”称号,山西省人力资源和社会保障厅还为其颁发“王晓英技能大师工作室”牌匾。

知道王晓英,缘于经常在我市一些“餐饮人”的朋友圈里看到她做讲座的视频。而当第一次见到她本人时,她那热情、睿智和温文尔雅的气质,给记者留下了深刻的印象。

王晓英的头衔很多,但她说,最让她感到自豪的是北京东方美食研究院客座教授,她也是我市首个且唯一获此殊荣的餐饮烹饪专业人才。

采访中记者了解到,多年来,王晓英一直潜心研究酒店管理培训等业务,既具备扎实的理论知识,又在教学中掌握了大量的培训技巧和应用方案,曾多次应邀到全国各地上百家公司进行内训辅导,所到城市100多个,行程几十万公里,每年受训学员数十万人。而在2020年初,王晓英还利用线上授课的方式,为全国各地多家酒店、餐饮企业做公益直播30余场,受训学员近20万人次。

王晓英的培训课程深入浅出、生动实用、针对性强,授课风格幽默诙谐,深受学员喜爱。特别是她自主研发的《5S+现场安全管控体系》《中餐优质服务流程》《酒店餐饮硬核算管理456》《服务礼仪落地培训》《酒店服务绩效考核实施》等课程,已经导入全国300多家酒店、连锁餐饮、团餐企业,并因极强的时效性、落

地性,受到广大用户的赞誉。而她研发打造的《卓越现场精细化管理》《餐企留人育才之道》《新食品安全法管控》等系列课程,对餐饮企业厨房标准化管理、厨房安全、营销方案、优质服务等有显著的指导意义,受到业内广泛认同及推广。

2020年9月,王晓英荣获“山西省十佳餐饮服务师”称号。而作为大同市餐饮饭店业协会服务专业委员会主任,王晓英对服务有着自己独到的见解。她说,近年来,餐饮行业由于招工难和一线员工流失多而造成的服务水平下降,已经给餐饮企业提高利润、长远发展带来一定影响。而通过无数实践也证明,餐饮企业要想增加市场份额,最重要的方法就是使顾客满意。因此,一个优秀的餐饮企业不但要提供有形的产品,还要提供优质的服务。服务人员不仅要始终至终和颜悦色、态度诚恳,还要急客人所急、想客人所想,真诚对待客人,以提升顾客的美好体验感。

记者在采访中还了解到,每次到别的城市讲课,王晓英都会在开课之前介绍大同餐饮行业的优势,以及一些优秀的经营者。她说,作为一名大同“餐饮人”,有义务、有责任把大同餐饮推向全国,让大同餐饮可以走得更远。

云中茶事

茶叶里的那些事儿之
有机茶

“科学改变生活”这句话放在茶生活里,同样适用。随着生活品质的不断提升,人们对茶叶品质的要求也在不断提升。于是,有机茶出现了。

关于有机茶的概念,最早是在1999年提出的,是由中国农业科学院茶叶研究所制定有机获奖颁证标准,并通过专家审定后发布的“产品指标”。有机茶是指在无任何污染的茶园,按有机茶农业生产原理和方法生产的鲜叶(原料),在加工、包装、储运、销售过程中又不受任何化学污染,并经有机茶认证机构审查颁证的茶叶产品和再加工制品。在这里,要简单说明一下,人们习惯了陆羽《茶经》当中说到的“茶,上者生烂石”,以及“野者上、紫者上……”下意识会认为只要是原产地的茶就是好茶。而为了改变这个误解,才要将茶叶种植门槛按绿色标准执行,有序改良打造有机茶园。

那什么是有机茶园的标准呢?一、无公害、无污染的茶园。生产纯天然、高品位、高质量,经过有机食品认证机构审查颁证的茶叶。二、环境的选择。茶区远离城市和工业区,空气、水、土壤符合国家环境一级标准,且土壤中重金属含量低于加工技术标准。三、产地的考量。产地生态优良,土壤深厚肥沃,通透性好,有机茶与非有机农业生茶用地有一定的隔离带,不使用基因工程获得的品种苗木。有机质含量>1.5%,PH值4.5至6.5,有效土层疏松,生物活性强。四、管理技术。对不同“年龄段”的茶园,采取不同的施肥管理方式。在不同的湿度环境下,运用生物自然调理技术改善土壤环境,严禁使用化学试剂。五、生产有机茶的茶园允许施用没有受重金属、农药及其他有害化学物质污染,并经过无害化处理的有机肥、某些天然矿物、天然腐殖酸盐类、采用纯生物技术生产的有机液肥、菌肥、有机茶专用肥等。 谦益泰

每年的农历腊月初八,是我国的传统节日腊八节。这一天,人们都会喝上一碗热腾腾的腊八粥,期望来年祛疫迎祥、幸福安康。而腊八节一过,也就意味着拉开了过年的序幕。

老大同人的腊八节食俗



和全国许多地方一样,大同人在腊八节这天,家家户户也都要煮食腊八粥。但你或许不知道,在老大同人的传统习俗中,腊八节还有不一样的风俗习惯。

据市地方志记载,过去老大同人要在腊八节的前一天到河川打腊冰,通常大同城内居民是在东门外的御河凿冰。打回的冰块要先放入瓮中化水,到了腊八节的早晨,把用冰水浸泡过的各色杂豆与小米、红枣做粥,并于日出前吃粥,还有“腊八早粥,来年早收”之谚语。而且,老大同人对腊八粥是很重视的,通常

在节前早早就会采买米、豆、果脯、果仁、红枣和葡萄干等。到了节日前一天,全家动手,簸米豆、剥果仁、切果脯,连夜劳作,忙个不停。到五更前家家炊烟起,户户煮粥忙。

老大同人的腊八粥,通常以小米、杂豆、红枣为主,煮时还放少许碱面,做成稠粥,搅成块状,吃时可加糖成甜粥;亦可就着山药、白菜、豆腐、豆芽烩菜吃。一些殷实之家则会用小米、黄米、江米、大米、薏米、红豇豆、紫金豆、桃杏仁、瓜子仁、核桃仁、花生仁、莲子、红枣共同煮成甜粥,盛入碗中

后,再放上炒好的芝麻和白糖。而且,除自家吃外,亲友邻居也会相互赠送腊八粥,互贺节日。所剩之粥,初九、初十还要吃,称“红三天”。另外,腊八节这天多吃素食,午饭吃“腊八面”,即以黄花、蘑菇、海带等八种菜熬汤浇面。 王锦华

“驼能”:天然更健康

骆驼素有“沙漠之舟”的称谓,它在沙漠中不仅起到运输工具的作用,也为穿越沙漠的牧民提供了营养丰富的骆驼奶。据有关资料记载,骆驼奶营养成分极高,含有多种维生素、矿物质,以及丰富的蛋白质、天然乳钙质、不饱和脂肪酸等。

采访中记者了解到,驼能生物科技公司作为一家专注于骆驼奶产业创新发展的企业,自创骆驼奶品牌“驼能”,以生产纯骆驼奶及驼奶制品为主。而且,“驼能”骆驼奶的原配方采用新鲜乳乳,牧场采集后2小时内锁鲜加工,并采用国家发明专利低温干燥技术加工而成,最大限度地保留了活性营养成分,且不含任何食品添加剂。可谓是从牧场直达餐桌,是真正的天然好奶。不仅如此,“驼能”纯驼奶中所含的蛋白质是完全蛋白,营养价值较高,消化吸收率高达97%-98%,不会造成人体代谢负担,更适合肠胃比较弱的人食用。

如今,市场上骆驼奶的品牌琳琅满目。而记者在采访中了解到,“驼能”骆驼奶在市场上很受消费者青睐。究其原因,得益于其一直专注于纯驼奶的生产。据悉,消费者可通过查看成分表来辨别所买的骆驼奶是配方奶还是纯驼奶。如配料表中只写了“骆驼生鲜乳”,这样的产品为纯驼奶;如果还有其他成分,均为配方奶。 一凡



如今,腊八粥的食材种类与过去相比越来越丰富。那么,腊八粥应该如何吃才更营养健康呢?

采访中,我市一家饭店的厨师冯师傅介绍说,大同人在做腊八粥时,通常以小米、杂豆、红枣为主。其实,做腊八粥

腊八粥这样吃才健康

时也可以适当搭配一些糙米、杂粮,以及一些坚果类食材。这样粗细搭配,可以摄取更丰富的营养物质。另外,在制作腊八粥时一定要熬煮得软一些,尤其是一些豆类更要煮软,这样腊八粥的营养才更易被人体吸收。他说,要让各种食材更容易熬煮得可口柔软,可以在清洗干净后,先把各种食材充分浸泡。

腊八粥食材丰富,搭配合理,营养均衡,但不同体质的人在吃腊八粥时也应

所注意。如糖尿病患者在吃腊八粥时,要尽量选择不加糖的腊八粥。对于消化不良者,腊八粥中应少放黄豆、黑豆等豆类。另外,市市场监督管理局的有关工作人员也提醒说,消费者在选购制作腊八粥的食材时,最好到商超、农贸市场等正规渠道选购无霉烂、无变质、无异味的食材,如购买已搭配好的可直接熬制的包装食材,应注意观察产品是否在保质期内,包装是否完整无损。 一凡