



国家级职业教育规划教材

全国中等职业技术学校**饭店服务**专业教材



GUOJIAI ZHIYEJIAOYU GUIHUA JIAOCAI

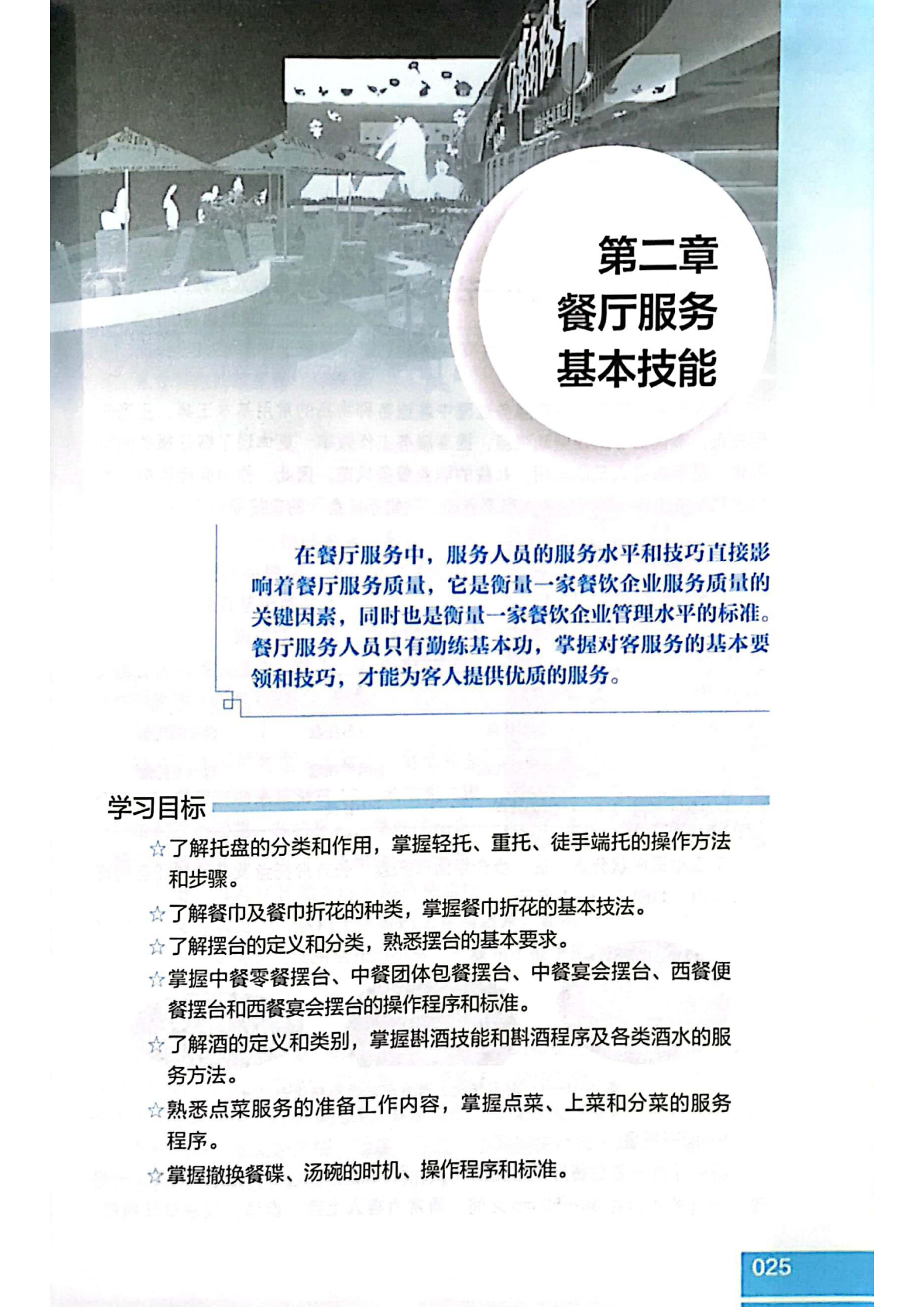
(第四版)

餐厅服务

人力资源社会保障部教材办公室 组织编写



中国劳动社会保障出版社



第二章 餐厅服务 基本技能

在餐厅服务中,服务人员的服务水平和技巧直接影响着餐厅服务质量,它是衡量一家餐饮企业服务质量的关键因素,同时也是衡量一家餐饮企业管理水平的标准。餐厅服务人员只有勤练基本功,掌握对客服务的基本要领和技巧,才能为客人提供优质的服务。

学习目标

- ☆了解托盘的分类和作用,掌握轻托、重托、徒手端托的操作方法和步骤。
- ☆了解餐巾及餐巾折花的种类,掌握餐巾折花的基本技法。
- ☆了解摆台的定义和分类,熟悉摆台的基本要求。
- ☆掌握中餐零餐摆台、中餐团体包餐摆台、中餐宴会摆台、西餐便餐摆台和西餐宴会摆台的操作程序和标准。
- ☆了解酒的定义和类别,掌握斟酒技能和斟酒程序及各类酒水的服务方法。
- ☆熟悉点菜服务的准备工作内容,掌握点菜、上菜和分菜的服务程序。
- ☆掌握撤换餐碟、汤碗的时机、操作程序和标准。

第一节 托 盘

托盘是餐厅服务人员在服务过程中端送各种物品的常用基本工具。正确使用托盘,不仅能够减轻劳动强度,提高服务工作效率,更体现了餐厅服务的规范化,显示服务人员的文明、礼貌的职业服务风范。因此,作为餐厅服务人员的重要服务工具,餐厅服务人员要养成“送物不离盘”的良好职业习惯。

一、托盘分类

托盘分类见表 2—1—1。

表 2—1—1

托盘分类

分类标准	种类		
形状	圆形托盘	长方形托盘	椭圆形托盘
质地	木质类托盘	金属类托盘	塑料类托盘
规格	大托盘	中托盘	小托盘

下面根据形状分类,进一步介绍圆形托盘、长方形托盘及椭圆形托盘的特点及作用,如图 2—1—1 所示。

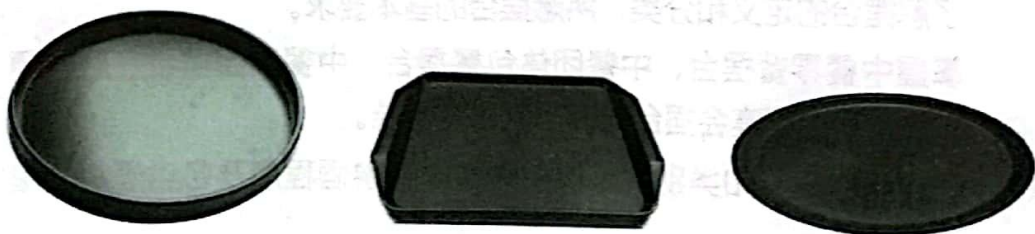


图 2—1—1 圆形托盘、长方形托盘和椭圆形托盘

1. 圆形托盘

圆形托盘一般是餐厅最常见的托盘,因用途不同,尺寸也有所差异。一般圆形托盘的直径在 30~50 cm 之间。通常为客人上菜、斟酒、收送餐具器皿、

端送物品等都可使用圆形托盘。

2. 长方形托盘

长方形托盘有大长方形托盘和小长方形托盘之分。一般大长方形托盘使用频率较高，它适用于一次运送较多菜肴餐点或搬运较多餐具器皿等。小长方形托盘可作为收银盘或递送礼品时使用。

3. 椭圆形托盘

椭圆形托盘适用于较高级餐厅酒吧或宴会，一般尺寸会比圆形托盘大些，可在服务餐盘或较多餐点时使用。

二、托盘服务类型

1. 轻托

轻托就是托送较轻的物品或进行摆台、分菜、斟酒，所托的物品重量一般在5千克以下。因托送物品较轻，所以称之为轻托。由于托盘的位置接近腰部上方一点，又称之为“腰托”或“胸前托”。轻托用途较广，需经常在客人面前操作，因此，要求动作准确、熟练、优雅。如图2—1—2所示。

2. 重托

重托主要用于托运大型菜点、酒水和盘碟，一般所托的物品重量在10~20千克，因所托送的物品较重，故称重托。重托的托盘，一般选用质地坚固（塑料、木制品等）的大、中长方形盘。其与轻托最大的不同是将盘托在肩上，也称肩上托，多用于西餐的上菜与派菜。如图2—1—3所示。目前，国内饭店为了安全起见使用重托的不多，一般用小型手推车递送重物，既省力又方便。

3. 徒手端托

徒手端托也称为端盘。此法主要用于西餐上菜和撤盘，一般均用左手单手端托，端时左臂上下弯曲成90度角，右手用于做其他工作。托西餐撤盘时，右手主要用于取剩菜。徒手端托技艺要求较高、难度较大。目前，中餐端托常用于自助餐服务，其运送方便、快速，通过徒手端托来向客人展示菜品的精致，以刺激客人的购买欲。如图2—1—4所示。

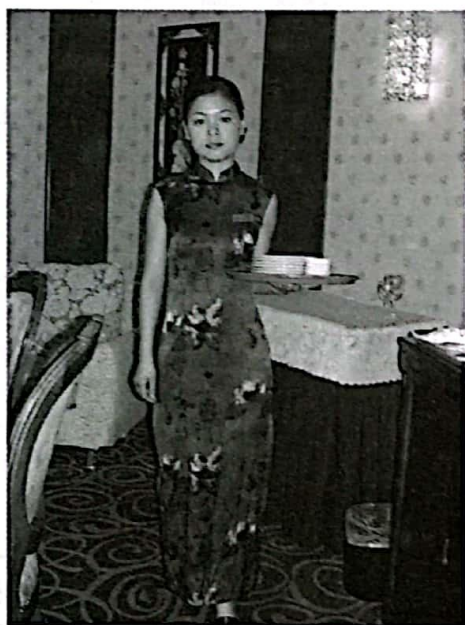


图2—1—2 轻托



图 2—1—3 重托



图 2—1—4 徒手端托

三、轻托的操作方法和步骤





轻托的操作方法和步骤见表 2—1—2。

表 2—1—2

轻托的操作方法和步骤

步骤	操作方法	图示
理盘	理盘是指清洁、整理盘子。根据所托物品选择合适的托盘，将托盘洗净擦干，在盘内垫上洁净的餐巾或垫布。垫巾的大小、形状要与托盘相适应，外露部分一定要均等，这样整理铺垫后的托盘既整洁美观，又可以避免盘内的物品滑动	
装盘	装盘时根据物品体积的大小、形状、轻重及取用的先后顺序，合理装盘。装盘是端托的关键环节，一般要求根据所用托盘的形状码放。用圆托盘时，码放的物品应呈圆形；用长方形托盘时，码放的物品应横竖成行。二者都应将重物、高物摆装在里档，轻物、低物放装在外档，先使用的物品在上、在前，后使用的物品在下、在后，重量分布应得当，重心要安排在托盘中或稍偏人侧的位置	

续表

步骤	操作方法	图示
起盘	<p>在托盘起托时,应该左脚向前迈半步,上身稍微弯曲,右手拇指在托盘里边缘,其余四指在外,将托盘拉出工作台,左手呈端托姿势接住托盘,然后收回左脚,调整重心,放下右手</p>	
托盘	<p>左手掌伸平,掌心向上,五指分开,左臂上下弯曲成90度角,用左手四指指尖和拇指掌根托住托盘底部中间部位,掌心不与盘底接触,使手指和手腕同时受力,将托盘平稳托起,平托于身体左前方。托盘应略高于腰部,并留有一定间隙</p>	
行走	<p>托盘行走时头正肩平,两肩下沉,上身挺直,两眼正视前方,脚步轻快;行走时上臂不靠身体,托盘不贴腹。右臂下垂,随着步伐的节奏以肩关节为轴前后摆动,摆动幅度不超过15度,夹角不超过30度。身体始终保持自然轻松,转向灵活自如,以显示餐饮服务员的优雅。不可表情或体态僵硬,或托盘摆动幅度太大,甚至出现托盘内的物品滑动或汤汁外溢的情况</p>	
卸盘	<p>当物品托送到目的地时,选一个好的位置,双手将托盘端至桌前,放稳后再取物品。卸盘时应注意“慢、稳、平”。若采用左手卸盘,右手需要及时协作,直到托盘平稳紧贴台面时才可收回,同时,用左手或左臂向台面内方向推进。取贵重酒水时,要使用双手拿取,不要只拿瓶颈部,以确保酒水安全放置于工作台</p>	

四、重托的操作方法和步骤

重托的操作方法和步骤也包括理盘、装盘、起盘、托盘、行走及卸盘六个环节。

1. 理盘

由于重托的托盘经常与菜汤接触，易沾油脂，所以每次使用前都要擦洗、消毒，根据需要在盘内铺上洁净的垫布，垫布上洒上少量清水。

2. 装盘

重托装盘时，因其特点是“重”，所以要将托盘内物品分类码放整齐，稍有间距，物品的重量要在盘中分布均匀，并注意把物品按高低、大小摆放。同时，要注意到重托装盘时常常要重叠摆放。其叠放方法是，上层的菜盘要搁在下层2盘、3盘或4盘的盘沿上。叠放形状一般为“金字塔”形。例如，托5盘菜需叠放成两层，下层可摆4盘，在4盘中间搁1盘。如果是6个大鱼盘，可叠成3层，底层摆3盘，中层搁2盘，上层搁1盘，以此类推即可。装盘时冷热食物分开装，咖啡壶嘴与茶壶嘴应靠盘中央，以免溢出。装盘时，切忌将物品无层次混乱码放，以免发生意外。

3. 起盘

(1) 起托时，用双手将托盘（以大长方形托盘为例）的一边拖移至工作台外，然后用右手扶住托盘一边，左手伸开五指（可以垫上垫布防止打滑）托住盘底，整个手掌伸平紧贴于托盘中心底部，双腿下蹲成马步势，腰向左前弯曲，左臂弯曲成轻托姿势，左手掌调整好重心后，用右手协助将托盘托起至胸前，向上转动手腕向左臂外侧旋转180度将托盘稳托于肩上。

(2) 托起后，托盘应悬空托举于左肩外上方，盘底约离肩2厘米，盘前不近嘴，盘后不靠发。右手扶住托盘的前内角，或自然下垂随时准备排挡他人的碰撞。重托也可以用右手，根据个人习惯决定。

(3) 起托、后转、托举和放盘这四个环节都要轻、稳、缓，掌握好重心，以保持平衡，不使汤汁外溢或翻盘。要盘平、肩平，目视前方。

(4) 托举盘底要平稳，不晃动、不摇摆，让别人看了有稳重、踏实的感觉。

4. 托盘

在使用重托运送菜点和餐后收拾餐具时，要姿势正确、距离适当，不可将汤汁、残羹洒溅在客人身上。收餐时，先将残余汤汁集中于一只碗或盘中，将其余餐具分类摆放。盘中堆物的大小、轻重要调整得当，分档安放，高位物品和分量重的餐具靠里档。操作时要做到平、稳、松。

平，就是托送时掌握好平衡，保持盘内平、肩平、动作协调。

稳,是指装盘要合理稳妥,不要在盘内装力不能及的物品。托盘时不晃动,行走时不摇摆,转动灵活不碰撞。

松,就是在手托重物的情况下,动作表情要显得轻松自如,上身保持正直,行走自如。

5. 行走

在重托行走时头要正,肩要平,身体要直,挺胸收腹,目视前方,余光顾及左右,面部表情轻松自如,脸带笑容,脚步轻捷,右臂随着步子自然前后小幅度地摆动(如果盘中物品较重,可在转弯或需要用右手轻抚托盘边缘),并随时准备排除前方和左右两边突发障碍。如遇障碍物应安全避让,姿势自然。

6. 卸盘

卸盘时,首先要站稳双腿,腰部挺直,双膝弯曲,手腕和手臂向内旋转180度移动成轻托状后,再将托盘落放在工作台或其他空桌上,后徒手端送菜盘上台面。

五、徒手端托的操作方法和步骤

1. 徒手端单盘

用食指、中指、无名指托住盘底,拇指和掌根鼓起部位压住盘边,以正常速度前进至桌前,双手朝桌面上轻放,如图2—1—5所示。如果端鱼盘(椭圆形盘),应端住直径较短的一边,方法同上。

2. 徒手端双盘

方法有三种。第一种是用食指勾托住盘底,拇指压住盘边,端起第一个盘子,用中指、无名指支撑,然后再用拇指和小指托住第二个盘,使其平稳。第二种是将左手拇指压住第一只餐碟的碟边,食指和中指托住碟底,第二只餐碟压在拇指、无名指、小指和手腕上。第三种是将左手的拇指压在第一只餐碟的边缘上,食指和中指托住碟底,第二只餐碟夹在第一只餐碟和中指之间,并用无名指和小指托住碟底。如图2—1—6所示。



图 2—1—5 徒手端单盘

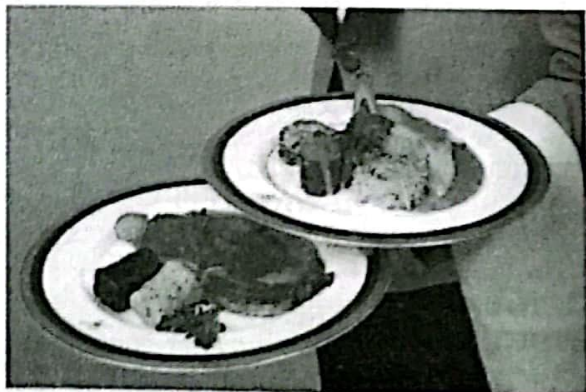


图 2—1—6 徒手端双盘

3. 徒手端三盘

将左手的拇指压住第一只餐碟的边缘, 食指和中指托住碟底, 空出无名指和小指; 将第二只餐碟夹在第一只餐碟与食指中间, 中指和无名指托住碟底, 将第三只餐碟置于拇指、小指和手腕3点构成的平面上。如图2—1—7所示。为了避免烫到手和手腕, 上热菜时可在手部铺放服务巾。

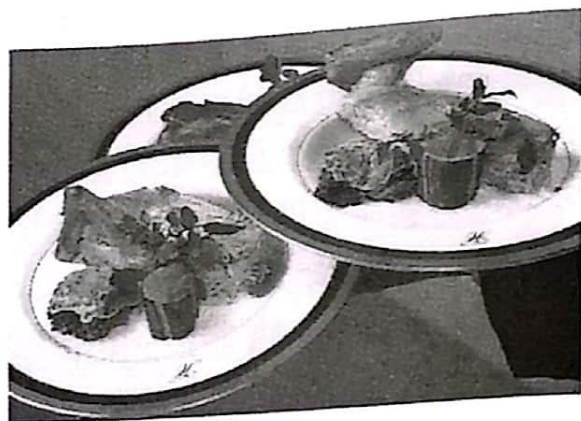


图 2—1—7 徒手端三盘

服务提示

托盘服务的注意事项

- 注意操作姿势。端托的姿式要领应掌握好, 做到“三平、一松、一稳”, 即眼睛平、双肩平、托盘平, 面部表情轻松, 盘内物品要稳定, 姿势优雅大方。
- 注意操作卫生。轻托时注意物品不要放在自己的口和鼻部位, 防止打喷嚏时或和别人讲话时污染食品; 重托时要托举到位, 不可将盘落在自己的肩上, 头和颈部不要贴靠物品。
- 选择合适的步伐。餐厅服务人员端托行走时要做到端平、不晃动、汤汁不洒、菜肴的形状不变等。根据端托物品的不同, 选择不同的行走步伐。

第二节 餐巾折花

餐巾又名口布, 它既是餐厅中常用的卫生保洁用品, 又是一种装饰美化餐台的艺术品。作为一名优秀的服务人员, 不但要了解餐巾的相关知识, 而且要