

# 目 录

## CONTENTS

### 模块 2

### 餐饮服务基本技能操作

餐饮服务是一项技术性较强的工作。餐饮服务人员必须掌握各种服务技能，如托盘、折花等，学习和掌握这些技能，是做好餐饮人员的必要条件。

#### 项目一 托 盘

托盘是餐饮服务人员应掌握的一项基本技能。在餐饮服务的各个环节中使用托盘、既能体现服务的规范化，又能体现服务人员的文明操作。

##### 【学习目标】

通过本项目的学习，掌握托盘的技巧、使用方法及注意事项等。

##### 【案例导入】

某酒店宴会大厅正在进行一对新人的婚宴，百余名客人正在用餐，婚礼进行曲的背景音乐响起。这时，一位男服务员托着菜肴向客人走来，一不小心，托盘上的菜盘翻倒，菜汁洒在临近的一位客人身上，客人的衣服弄脏了一大片。

思考：作为一名服务员如何才能熟练地使用托盘？

在对客服务过程中如何避免和减少类似的服务事故？

## 任务一 托盘的介绍

托盘是餐厅服务工作中用于完成送菜送汤、送酒水和收拾台面餐具等任务的一种常用工具，即托盘是餐厅运送各种东西的基本工具。餐厅服务工作过程中，从餐前摆台、餐中提供菜单、酒水和客人更换餐具、递送账单等一系列服务，到餐后的收台整理，都要使用托盘。

### 一、托盘的种类

按不同的划分标准，托盘可分为不同种类。

#### 1. 按质地分

托盘按照制造材料的不同可分为木制托盘、金属托盘、塑胶托盘、竹制托盘等，如图 2-1 所示。

木制托盘：木制胎心，外刷油漆，重量较轻，一般为方形，常用于重托，但易打滑，使用时应用一块湿的托盘巾或者一块湿的餐巾垫在托盘上，以起到防滑的作用。



图 2-1 按托盘质地划分

金属托盘，又称为银托盘，一般为中小圆盘、方盘和长方盘。银托盘卫生美观，但易打滑。

塑胶托盘，又称胶木托盘，目前使用较为广泛。塑胶托盘轻便、防滑、防

腐、耐用，但颜色较暗，卫生较难清理。

## 2. 按形状分

托盘按形状可分为圆形、椭圆形、方形、长方形，如图 2-2 所示。



图 2-2 托盘按形状划分

## 3. 按规格分

托盘按规格可分为大、中、小三种。

大托盘一般用于高托，中小盘多用于平托。直径 20 cm 的小银盘，主要用于运送账单，收钱找零、递送信件等。

## 二、托盘的用途

托盘的质地、规格、形状不同，用途也不同，见表 2-1。餐厅服务一般常用的托盘有三种，一种是大、中长方形塑胶托盘，另一种是中圆形塑胶托盘，再一种是小圆形托盘，一般为银质或不锈钢质。

表 2-1 托盘的种类和用途

种 类	用 途	规 格
-----	-----	-----

大、中长方形塑胶托盘	用于重托，主要用于托运菜点、酒水等较重的物品	45 cm×35 cm
中圆形塑胶托盘	用于轻托，主要用于斟酒，上菜，分菜，展示酒水等	直径为 40 cm
小圆形托盘	用于运送账单、收账、递送信件等	直径为 30 cm

## 任务二 托盘的使用

按照托盘的大小及所盛装物品的重量不同，可分为轻托和重托。

### 一、轻托

轻托也叫胸前托或平托，主要用于托送比较轻的物品或用于上菜、斟酒等对客服务，所托重物一般为 2~5 kg。

轻托一般在客人面前操作，其熟练度、优雅度及精准度要求较高。轻托水平还是评价服务人员服务水平高低的标志之一。轻托多适用于中、小型托盘。

#### 1. 轻托操作程序与标准

轻托的操作要经过理盘、装盘、起托、行走、卸盘等几道程序。

##### (1) 理盘

首先按任务要求选用适当的托盘并对托盘进行清洁，将其内外擦拭干净确保托盘外观整洁，无水渍和污渍。最好能在盘内垫上洁净的垫布。银托盘需垫

垫巾，要求潮湿洁净，大小适度。

## (2) 装 盘

根据所盛物品的形状、体积、重量以及先后使用顺序来合理地安排。一般应将重物、高物放在托盘的里挡，轻物、低物放在外挡，大件放在下边，小件放在上边，先上桌的物品在上、在前，后上桌的物品在下、在后。要求托盘内物品重量分布均衡，重心靠近身体，物品之间要留有一定的间隔，便于拿放物品。茶壶、酒壶的把柄和壶嘴放在托盘的边沿之内。

---

### 【知识拓展】

#### 装盘小技巧

(1) 轻托装盘时单件物品平摆。

(2) 多件物品可根据托盘的形状归类摆放，将物品放于托盘的中心部位，一般圆形托盘呈圆形、弧形，长方形托盘横竖成行，摆放均匀。

(3) 重托装盘时，要把物品摆放均匀，重的物品放在托盘的中间，中间高四周低，物品与物品之间要留有一定间隔。

---

## (3) 起 托

起托前，左脚向前迈半步，上身略向前倾斜，左手手臂自然弯曲，五指充分张开，用右手将托盘拉出桌边，双腿成弓形步，同时左手掌心向上伸到盘底

重心处，右手可协助左手将托盘托起，平托于胸前，待左手掌握重心后右手即应放开，同时左脚收回，身体恢复标准站姿，右手自然下垂或放于背后。

起托后，前臂与上臂成直角，臂肘距腰部 5 cm 左右，左手掌心向上，五指自然弯曲并稍分开，用手指和掌底托住盘底(掌心不与盘底接触)，托盘重心压在大拇指根部，使重心点和五指指端成为“六个力点”。利用五指弹性掌握盘里的平稳，平托于左胸前，左上臂与盘里垂直，利用手腕灵活转向，随着步伐，托盘在胸前自然摆动。忌用单手掰盘边及双手端托盘。

#### (4) 行走

托盘行走要求头正肩平，上身挺直，两眼注视前方，动作敏捷优美，步伐轻快稳健，遇障碍物让而不停，托盘不贴腹，上臂不靠身体，随着走路的节奏托盘自然摆动，以菜汁、酒水不外溢为标准。

行走时的步伐可归纳为以下六种：

- ① 常步：又称堂步，步距均匀，快慢适当，用于餐厅日常服务。
- ② 快步：急行步，步距较大，步速较快，但又不能形成跑步，此步伐用于端送火候菜。
- ③ 碎步：小快步，步距小、步速快。上身保持平稳，此步伐用于端送汤类菜肴。

④ 跑楼梯步：身略向前倾，重心前移，用较大的步距，上升速度要快而均匀，巧妙利用身体和托盘的运动惯性，既快又省力。

⑤ 垫步：当需要侧身通过时，右脚侧一步左脚跟一步，一步紧跟一步的方法。有时候服务人员上菜送饭到桌，因赶不上步，也需要用垫步的方法。

⑥ 巧步：托盘行走时，对突然走来的宾客或遇到其他障碍，需要临时停止或放慢脚步，灵活躲闪，避免发生冲撞时所用的步伐。

#### (5) 卸 盘

卸盘时，应屈膝直腰，右手扶住盘边，左手位于与桌面平齐位置，将托盘前沿一段搁置在桌面上，用左手腕将托盘平稳推至桌面上，然后松开双手，直起身体，再安全取出物品。卸盘时不能将左手夹在托盘与桌子之间，这样容易使盘面倾斜。

#### 2. 轻托注意事项

(1) 空盘可保持端托姿势，也可将托盘夹在左臂和身体之间。

(2) 盘内物品增减时托盘手指要随时根据盘内物品重量变化而做相应的调整，以保持托盘的平稳。一般在右手取放物品的同时进行调整。

(3) 托盘斟酒时左手托盘不能越过客人头顶，应将左手向外侧延伸，并保持平稳，否则容易发生碰撞。要保持托盘向外延伸的平稳，可以采取调节手腕



的角度以达到托盘的平稳。

(4) 轻托撤台时要随时注意盘内物品的摆放，一般应分类摆放，重物如餐盘等放在后面，筷勺等较轻的放在前面，这样既显得整齐，又比较安全。

## 二、重托

重托因为以上肩的方式来托送物品所以又叫肩上托。虽然目前大多数餐厅不常使用重托托盘，但由于宴会厅的传菜工作有时任务会很重，传菜员还是会使用较大的重托托盘以加快上菜速度。重托对传菜员的臂力和姿势的要求较高。

### 1. 重托的操作程序与规范

重托的操作程序与轻托大致相同，在具体规范上略有差异。

#### (1) 理盘

由于重托常用于送菜、送汤和收拾碟碗，油腻较大，使用前必须清洁盘面并消毒，铺上洁净的专用盘巾，起到防滑、防油的作用。

#### (2) 装盘

做到托盘内的物品分类码放均匀得体，使物品的重量在盘中分布均匀，并注意把物品按高矮、大小摆放协调，切忌将物品无层次高低混合摆放，以免造成餐具破损。装盘时还要使物与物之间留有适当的间隔，以免端托行走时发生

碰撞而产生声响。

### (3) 起 托

重托起托姿势应是双脚分开呈外八形，双手将托盘移至服务桌的边沿，使托盘的二分之一悬空，右手扶稳托盘，双腿下蹲成骑马蹲裆势，腰部略向左前方弯曲，左手伸至托盘下面，五指分开掌心向上托住托盘底部的中心即呈轻托起伏托，确定好端托重心后，右手协助左手向上用力将托盘慢慢托起，同时转动托盘，使托盘在左旋转过程中送至肩外上方，待左手指尖向后，托盘距两肩两厘米处，托实托稳，再将右手撤回呈下垂姿势。要做到盘底不搁肩，盘前不进嘴，盘后不靠发。

### (4) 行 走

重托行走时，步伐不宜过大、过急。应尽量保持头正、肩平、上身直。随着行走步伐让盘面上、下微动，切不可使盘面左右或前后晃动，更不能让盘面向外倾斜，要做到这一点，必须左臂用力，且不可用腰部来支撑，也不可将盘底扛在肩上，做到平（肩平、托盘平）、稳（托盘稳、走路稳）、松（走姿、面部表情轻松）

### (5) 卸 盘

左手转举托盘 180°，右手扶住盘边轻轻下落，待盘里与桌面平行时，将托

盘前端搭在服务桌边，双腿微弓，上身前倾，再用左臂或左手将托盘向前推进。做到一慢、二稳、三平。落托动作结束后，应及时将盘内物品整理好，并擦净盘面以备后用。

## 2. 重托的注意事项

- (1) 重托时注意卫生，使所托物品避开鼻口部位，勿使头发接触到食品。
- (2) 重托应量力而为，力所能及，不要在起托后随意地增加或减少盘内物品。
- (3) 行走时禁止右手扶托，这样既不雅观又遮挡视线，容易造成失误。

想一想：轻托与重托所用的托盘一样吗？为什么要用左手托盘？

---

## 【扩展阅读】

### 汤汁洒到客人身上怎么办

在经营餐饮的过程中，难免会发生一些我们不希望遇到的事情，比如“服务员不小心把汤汁洒到客人身上……”。遇到这类事情怎么办，一些服务员通常会这样说：

- (1) 对不起，对不起，没事吧？
- (2) 不好意思，来，我帮您擦一下。
- (3) 不好意思，都是我的错，我来给您擦一下。

问题诊断：

第一种说法，显得有些紧张，而且也没有真正体现对客人的关心和表达我们的歉意。第二、三种说法，这些话语都显得太单薄，并没有体会客人所需要的补偿要求。发生此类事情，虽然有时我们在所难免，但店内若没有相应的补偿行动，一般都不能平息客人的怨气。教您几招进行应急处理：

(1) 非常抱歉，给您添麻烦了，您看是否方便先回家更换干净的衣物，以免耽误您别的工作，打车的费用我们先为您垫付，弄脏了的衣物请您带回来，我们帮您送去干洗。

(2) 小姐(先生)，方便留下您的联系电话吗？我们会派专人与您联系，把你弄脏的衣服取回来送去干洗！发生这样不愉快的事情，给您添麻烦了，为了表示我们的歉意，请您将衣服交给我们送去干洗，这样您不用太麻烦，洗好了以后我们通知您或送到您的办公室。

(3) 小姐，发生这样不愉快的事情，我们非常抱歉，我们非常希望能妥善地给您解决，现在当务之急是您先更换弄脏了的衣服，以免感冒了，千万别耽误您的工作。

---