

A black and white photograph of a seagull in flight over a tropical beach. The seagull is in the upper left, wings spread wide. In the background, a large, multi-masted sailing ship is on the water. The beach is in the foreground, with palm trees on the right side. The sky is cloudy.

第三章 餐饮服务操作 技能

引导案例

观念的转变

小王是某饭店餐饮部的实习生，她学习的是旅游酒店管理专业且在校期间品学兼优，各门理论科目学习成绩在班级中均处于领先地位，对专业的学习表现出较高的兴趣与天赋。但是，小王在校学习期间对教学安排中的实操课程不屑一顾，在课程结束时没有通过该课程的考核，这样的结果也没有引起小王的重视，还认为自己学的是管理，为什么要掌握这些服务技能？实习前的职业技能鉴定考核，小王也没有能顺利通过，从而影响了她的实习安排。最后经过学校老师的多方努力，才有一家饭店勉强接受她在饭店餐饮部实习。实习结束后，回到学校小王深有感触地对老师说：“自己原先的观念是错误的，万丈高楼平地起，一名合格的、优秀的餐饮行业职业经理人都是从一线基层服务工作开始做起，积累实践工作经验，否则如何进行今后的管理工作呢？”

（资料来源：程新造，王文慧．星级饭店餐饮服务案例选析 [M]．2版．北京：旅游教育出版社，2005．）

辩证性思考：

1. 餐饮服务操作技能在餐饮企业服务运转过程中重要吗？为什么？
2. 结合实际情况，请问该如何学习好课程中的操作模块？

餐饮服务操作技能是指从业人员通过学习、培训而形成的符合餐饮服务操作标准的工作技巧。熟练掌握餐饮对客服务过程中的各项技能，是每位餐饮业职业经理人做好本职工作、提高服务质量的重要基础条件。因此，每位从事餐饮业的职业经理人必须掌握娴熟的服务技能，力求服务操作的标准化、规范化。此外，在正确掌握各项服务技能的基础上，还应发挥个人的积极性、创造性，把对顾客服务的真挚情感融入对客服务过程中，使之与过硬的操作技能相结合，以真诚的人性化、服务的灵活性、应变性来适应宾客的需要。

第一节 托盘

教学目标：

1. 了解托盘的种类及用途。
2. 掌握托盘的操作要领及注意事项。



案例 3-1

托盘服务就是如此重要

某饭店宴会大厅正在举行某企业的宴请活动，所有的宾客都在舒缓的氛围中交谈、就餐。这时服务员小黄用托盘托着装饮料的杯子向宾客走来，由于工作失误，一不小心，托盘上的饮料杯全部翻倒，杯中的饮料全部洒在宾客王先生的身上，响声惊动了所有的宾

容，大家将目光一致投向王先生……最终由于小黄的工作失误，导致了宾客的投诉。

(资料来源：程新造，王文慧. 星级饭店餐饮服务案例选析[M]. 2版. 北京：旅游教育出版社，2005.)

一、托盘的种类及用途

托盘是餐厅服务员用来为宾客运送各类物品的常用工具，托盘服务是餐饮服务技能中最基础的专业技能，托盘服务规范性与标准性可以衡量从业人员服务水准的高低，同时，也体现出服务的水准与品位。

在餐饮服务中，托送不同类型的物品应使用不同规格、类型的托盘。在日常的服务过程中，常见的托盘可进行以下分类。

(一) 按制作材质分类

1. 金属托盘

金属托盘包括铜质托盘、铝质托盘、不锈钢托盘、金质、银质托盘等。金、银托盘一般采用铜质金属做胎，外镀金或银，较为高档，一般出现在高档餐饮场所或在VIP接待中使用，其他金属类托盘使用也较为广泛。

2. 塑胶托盘

塑胶托盘均用塑料制作，采用防滑工艺处理，价格低廉，耐磨。

3. 胶木托盘

胶木托盘是使用最为广泛的托盘，它具有轻便、防滑、防腐、耐用、便宜等特点，相比于塑胶托盘更坚固、结实和美观。

(二) 按照形状分类

按照形状，托盘可分为圆形、长方形。

(三) 按照规格的大小分类

托盘按规格的大小可分为大、中、小型三类。在日常工作中，通常使用的托盘直径是40cm的中号圆形托盘。

由此可知，托盘的质地、规格、形状不同，其用途也大不相同。在日常工作中，常用的托盘分别是大、中长方形塑胶托盘、中圆形塑胶托盘、小圆形或小长方形托盘。各类型托盘的用途及规格见表3-1。

表3-1 不同类型托盘的用途及规格

种 类	用 途	规 格
大、中长方形塑胶托盘	托运盘碟、菜点、酒水等较重物品	45cm×35cm
大、中圆形塑胶托盘	用于斟酒、上菜、分菜、展示酒水等	直径为40cm
小圆形托盘或小长方形托盘	用于递送账单等	直径为15cm或10cm

二、托盘服务的操作方法与要领

知识拓展 3-1

托盘服务在餐饮活动中的作用

- (1) 体现服务中的规范化和文明操作。
- (2) 托盘服务是餐饮服务中讲究卫生、安全的保证。
- (3) 减少搬运的次数，提高工作效率和服务质量。
- (4) 重视客人和礼貌待客的重要体现。

(资料来源：樊平，李琦. 餐饮服务与管理 [M]. 3 版. 北京：高等教育出版社，2012.)

托盘服务的操作方法按照托盘的大小以及所盛装的物品重量不同可以分为轻托和重托，在实际的餐饮服务工作中，以轻托为主，较大或较重的物品一般为了安全起见多用餐车运送。

(一) 轻托

轻托又叫胸前托，通常使用中、小圆托盘或小方托盘上酒、上菜。因托盘中运送的物品重量较轻，一般在 5kg 以内，所以称这种方法为“轻托”。又因托盘平托于胸前，所以又称为“平托”或“胸前托”，如图 3-1 所示。



图 3-1 轻托

1. 轻托的操作程序与方法

(1) 理盘。选择合适的托盘，将托盘洗净擦干，在盘内垫上口布，铺平拉直，盘巾的四边与盘底对齐，力求美观整洁。为避免盘内的物品滑动，也可将口布适当蘸些水，使口布半

干半湿。

(2) 装盘。根据盘内物品的形状、体积、重量以及先后使用顺序合理安排,注意所有物品平均而且要重量平衡摆在托盘上,以便安全稳妥,便于运输。一般应将重物、高物放于身体的内侧,这样易于掌握托盘重心。随后将轻物、低物或先派用的物品装在盘的外侧,使盘内物品分布得体,方便自己的服务工作。这样既稳妥又避免盘面过多的转动或右手在交叉取物时可能造成的自身碰撞。用圆形托盘时,码放物品应呈圆形,用方形托盘时横竖成行。但两者的重心应在托盘的中心部分,均匀摆放。

(3) 起托。完成装盘后,开始托起行走。托盘从桌面起托时应注意正确的姿势,注意手脚身体的配合动作。先将左脚向前一步,站立成弓步形,上身向左、向前倾斜,左手与托盘持平,用右手将托盘拉出桌面 1/3,然后按轻托要领将左手伸进盘底,左手托起托盘,右手可给予适当的帮助,待左手掌握中心后应将右手放开,同时左脚收回一步,使身体成站立姿势。

(4) 行走。托盘行走要求头正肩平,上身挺直,注视前方,脚步轻缓,动作敏捷,步伐稳健,行走自如,使托盘随走动的步伐自然摆动。还应特别注意在对客服务的过程中使持托盘的左手离上身有一定间距,千万不能紧贴上身。因为人体在走动时有轻微的摇动,如果托盘随步左右摇动就会使托盘中的物品产生滑动或菜汁、汤水外溢。而且会让人感到托盘姿势不优美。



知识拓展 3-2

托盘行走时有以下 5 种步伐

(1) 常步:步履均匀而平缓,快慢适当。适用于餐厅日常服务工作。

(2) 快步(疾行步):较之常步,步速要快一些,步距要大一些,但应保持适宜的速度,不能表现为奔跑,否则会影响菜形或使菜肴发生意外的泼洒。端送火候菜或急需物品时,在保证菜不变形、汤不洒的前提下,以最快的速度走路。

(3) 碎步(小快步):步距小而快地中速行走。运用碎步,可以使上身保持平稳,使汤汁避免溢出。适用于端送汤汁多的菜肴及重托物品。

(4) 跑楼梯步:身体向前倾,重心前移,用较大的步距,一步跨两个台阶,一步紧跟一步,上升速度快而均匀,巧妙地借用身体和托盘运动的惯性,即快又节省体力。此法适用于托送菜品上楼。

(5) 垫步(辅助步):需要侧身通过时,右脚侧一步,左脚跟一步。当服务员在狭窄的过道中间穿行时或欲将所端物品放于餐台上时应采用垫步。

(资料来源:张淑云.餐饮服务实训教程[M].上海:复旦大学出版社,2014.)

(5) 落托。当物品送到餐厅时,应将托盘落放在工作台上待放稳后再取物品,从托盘两边交替拿下。在落托盘时,一要慢,二要稳,三要平。左手转掌落托盘时,要用右手协助。

待盘面与工作台齐平时，再用左臂或左手将盘向前推进，落托动作结束后应及时将盘内物品整理好。

2. 轻托的操作要领

(1) 左手托盘，左臂弯曲呈 90° ，掌心向上，五指分开。

(2) 用手指和掌底托住盘底，掌心不与盘底接触，手掌自然形成凹形，重心压在大拇指根部，使重心点和左手五个指端成为六个力点，利用五个手指的弹性掌握盘面的平衡。忌用拇指从上方按住盘边，四个手指托住盘底，这种方法不符合操作要求，而且不礼貌。

(3) 平托于胸前，略低于胸部，基本保持在第二和第三枚衣扣之间。盘面与左手臂呈直角状，利用左手手腕灵活转向。

(4) 托盘行走时头要正，上身保持直立，肩膀放松，不要紧张，集中精神，步伐稳健。

(5) 手臂不要贴近身体，也不要过度僵硬。行进时应该与前方人员保持适当的距离，并注意左右两侧，切忌突然变换行进路线或突然停止。

(6) 托盘不能越过宾客头顶，随时注意数量、重量、重心的变化，手指做出相应的移动。

(二) 重托

因为以上肩的方式来托送物品，所以重托也叫肩上托，主要用于运送较重的菜点、酒水、盘碟等。重托通常使用大型托盘，运送的物品一般重量在 10kg 左右，如图 3-2 所示。

1. 重托的操作程序与方法

重托与轻托的操作程序大致相同，在具体方法上略有差别。

(1) 理盘。由于重托常用于送菜、送汤和收拾碗碟，一般油腻较大，使用前必须清洁盘面并消毒，铺上洁净的专用口布，起到防油、防滑的作用。

(2) 装盘。托盘内的物品应分类码放均匀，使物品的重量在盘中分布均匀，并注重把物品按高矮大小摆放协调，忌将物品无层次地混合摆放，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。



图 3-2 重托

(3) 起托。起托时应先将托盘用右手相助拉出 $1/3$ ，右手扶托盘将托盘托平，双脚分开呈“八”字形，双腿下蹲，略成骑马蹲裆势，腰部略向前弯曲。左手五指分开，用整个手掌托住托盘的底部，手掌移动找到托盘的重心。掌握好重心后，用右手协助左手向上用力将盘慢慢托起，在托起的同时，左手和托盘向上向左旋转过程中送至左肩外上方。从而做到盘底不搁肩、盘前不靠嘴、盘后不靠发。

(4) 行走。行走时，表情轻松自然，步伐不宜过大、过急，盘面应始终保持平衡平稳，防止汤水外溢。右手自然摆动，或扶住盘前角，并随时准备摆脱他人的碰撞。

(5) 落托。落托时，左脚向前迈一步，用右手扶住托盘边缘，左手向右转动手腕，同时

托盘向右旋转，待盘面从左肩移至与台面平行时，再用左臂和右手向前推进。

2. 重托的操作要领

重托操作时要求“平、稳、松”。“平”就是在托盘的各个操作环节中都要掌握好重心，保持平稳，不使汤汁外溢，行走时盘要平，肩要平，两眼要平视前方。“稳”就是装盘合理稳妥，托盘稳而不晃动，行走时步稳不摇摆。“松”就是动作表情要轻松，面容自然，上身挺直，行走自如。

三、托盘服务的注意事项

在托盘服务过程中，每位餐厅服务员必须养成良好的操作习惯。①托盘行走时步伐、摆动幅度适中；②对客服务过程中应遵循托盘服务的操作流程，不可违背；③不允许将托盘随意地摆放在任何地方，应摆放在规定的位置；④当托盘内没有物品时，应始终保持正确的托盘姿态行走，不可单手拎着托盘的边缘行走；⑤时刻注意保持托盘盘面的清洁，待营业结束后，统一交厨房管事部清洗、消毒、保管。

评估练习

1. 托盘的种类有哪些？不同类型的托盘该如何使用？
2. 轻托、重托的操作程序及要领有哪些？
3. 托盘服务的注意事项有哪些？
4. 实训操作。

方式：轻托。

重量：500ml 啤酒瓶两瓶（女生）或三瓶（男生）。

动作：站立或走动。

要求：轻托服务的 5 大步骤。

时间：3 分钟。

第二节 餐巾折花

教学目标：

1. 了解餐巾布的作用与分类。
2. 了解餐巾折花的造型分类。
3. 理解餐巾折花造型的选用原则。
4. 掌握餐巾折花的基本技法。
5. 理解餐巾折花摆放的艺术性。
6. 了解餐巾折花的注意事项。
7. 将餐巾折花的基本技法做到灵活运用。

一、餐巾的作用与种类

餐巾折花是餐前的准备工作之一，主要工作内容是餐厅服务员将餐巾折成各式花样，插在酒杯或水杯内，或放置在盘碟内，供客人在进餐过程中使用。餐巾折花是餐饮服务的重要技能之一，美观的餐巾折花本身就是餐桌上的装饰品，再加上服务人员的优质服务，能够给客人一种招待细致入微的感觉。由于餐巾直接接触客人的手和嘴，因此在卫生程度上要特别注意。当前餐巾折花的趋势是美观大方、造型简单。因为复杂的餐巾折花不仅费时费力，而且由于多次的折叠接触餐巾，不可避免地会带来卫生问题。



知识拓展 3-3

餐巾的起源

据说在 15、16 世纪时的英国，因为还没有剃刀，男人们都留着大胡子。在当时还没有刀叉的情况下，手抓肉食时很容易把胡子弄得全是油腻，他们便扯起衣襟往嘴上擦。于是，家庭主妇就在男人的脖子上挂一块布巾，这是餐巾由来的一种说法。由于这种大块的餐巾使用时显得过于累赘，英国伦敦有一名裁缝想出了一种新主意，将餐巾裁成一块块的小方块，使用时挺方便，从而逐渐形成了现在宴席上用的餐巾。

在中国古典文献《周礼·天官》中记载用毛巾覆盖食物的古制，这种毛巾可能是世界上最早的餐巾。据《紫禁城帝后生活》中介绍，清朝皇帝吃饭时，使用一种宫廷中称为“怀挡”的物件，即指餐巾。

(资料来源：单铭磊. 餐饮运行与管理[M]. 北京：北京大学出版社，2012.)

(一) 餐巾的作用

餐巾又名口布，是餐厅中常备的一种卫生用品，又是一种装饰美化餐台的艺术品。餐巾的主要作用有以下几方面。

(1) 餐巾是餐饮服务中的一种卫生用品。宾客用餐时，餐厅服务员将餐巾放在宾客的膝上或胸前，餐巾可用来擦嘴或防止汤汁、酒水弄脏衣物。

(2) 餐巾可以装饰美化餐台。不同的餐巾花形，蕴含着不同的宴会主题。形状各异的餐巾花摆放在餐台上，既美化了餐台，又增添了庄重热烈的气氛，给人以美的享受。

(3) 餐巾花型可以烘托就餐气氛。用餐巾折成喜鹊、和平鸽等花型表示欢快、和平、友好，给人以诚悦之感；折出比翼齐飞、心心相印的花型送给一对新人，可以表示出永结同心、百年好合的美好祝愿。

(4) 餐巾花型的摆放可标出主宾的席位。在折餐巾花时应选择好主宾的花型，主人花型高度应高于其他花型高度以示尊贵。

（二）餐巾的种类

1. 按质地分

餐巾可分为棉织品和化纤织品。棉织品餐巾吸水性较好，去污力强，浆熨后挺括，造型效果好，但折叠一次，效果才最佳；化纤织品色泽艳丽，透明感强，富有弹性，如一次造型不成，可以二次造型，但吸水性差，去污力不如棉织品。

2. 按颜色分

餐巾颜色有白色与彩色两种。白色餐巾给人以清洁卫生、恬静优雅之感。它可以调节人的视觉平衡，可以安定人的情绪。彩色餐巾可以渲染就餐气氛，如大红、粉红色餐巾给人以庄重热烈的感觉；橘黄、鹅黄色餐巾给人以高贵典雅的感觉；湖蓝色餐巾在夏天能给人以凉爽、舒适之感。

二、餐巾折花的造型及其选择

餐巾折花的造型和种类很多，技法也各不相同。作为餐厅服务员，要掌握餐巾折花的基本造型和折叠技法。

1. 餐巾折花造型种类

（1）按摆放方式，可分为杯花和盘花两种。

杯花属于中式花型，需插入杯中才能完成造型，出杯后花型即散。由于折叠成杯花后，在使用时其平整性较差，也容易造成污染，所以目前杯花已较少使用，但作为一种技能，仍在餐厅服务中存在。

盘花属于西式花型，造型完整，成型后不会自行散开，可放于盘中或其他盛器及桌面上。因盘花简洁大方，美观适用，所以盘花在实际运用中呈现出发展趋势。

（2）按餐巾花外观造型，可分为植物、动物、实物三种。

植物类花型根据植物花形造型，如荷花、水仙等；也有根据植物的叶、茎、果实造型的，如竹笋、玉米等。

动物类花型包括鱼、虫、鸟、兽，其中以飞禽为主，如白鹤、孔雀、鸵鸟。动物类造型有的取其整体，有的取其特征，形态逼真，生动活泼。

实物类花型是指模仿日常生活用品中各种实物形态折叠而成的造型，如帽子、折扇、花篮等。

2. 餐巾折花造型的选择

（1）根据宴会的规模选择花型。大型宴会可选择简洁、挺括的花型，可以每桌选两种花型，使每个台面花型不同，台面显得多姿多彩。如果是1~2桌的小型宴会，可以在一桌上使用各种不同的花型，也可以2~3种花型相间搭配，形成既多样又协调的布局。

（2）根据宴会的主题选择花型。主题宴会因主题各异，形式不同，所选择的花型也不同。

（3）根据季节选择花型。选择富有时令的花型以突出季节的特色，也可以有意地选择象

征一个美好季节的一套花型。

(4) 根据宗教信仰选择花型。如果是信仰佛教的，勿叠动物造型，宜叠植物、实物造型。信仰伊斯兰教的，勿用猪的造型等。

(5) 根据宾客风俗习惯选择花型。如日本人喜樱花、忌荷花；美国人喜山茶花；法国人喜百合花；英国人喜蔷薇花等。

(6) 根据宾主席位选择花型。宴会主宾、主人席位上的花称为主花。主花一般选用品种名贵、折叠细致、美观醒目的花，达到突出主人、尊敬主宾的目的。如在接待国际友人宴会上，叠和平鸽表示和平，叠花篮表示欢迎，为女宾叠孔雀表示美丽，为儿童叠小鸟表示活泼可爱，使宾主均感到亲切。

总之，要根据宴会主题设计折叠不同的餐巾花，要灵活掌握，力求简便、快捷、整齐、美观大方。



案例 3-2

某市国庆宴请主题晚餐会餐巾的选用

某市市政府于国庆前夕在该市某饭店举行国庆招待晚宴。宴席安排在该饭店最大的多功能厅举行，具体流程是该市主要领导人讲话、颁发“城市功臣”证书和文艺会演等。傍晚时分，参加晚宴的宾客陆续抵达餐厅，只见餐厅已经摆好了餐桌，蓝色的桌布和银色、白色的餐具淡雅而庄重。餐巾折花造型精美，犹如一艘艘帆船在航海中前行。

(资料来源：樊平，李琦. 餐饮服务与管理[M]. 3版. 北京：高等教育出版社，2012.)

三、餐巾折花的基本技法

餐巾具有实用及装饰美化作用，在摆台上形成餐桌的重要装饰。餐巾折花的基本技法有叠、折、卷、穿、攥、翻、拉、捏、掰。餐厅服务员应反复练习，达到技艺娴熟，运用自如的水平，以增加摆台的工作效率和艺术性。

1. 叠

叠是最基本的餐巾折花手法，几乎所有的造型都要使用。叠就是将餐巾一折为二，二折为四，或折成三角形、长方形、菱形、梯形、锯齿形等形状。叠有折叠、分叠两种。叠时要熟悉造型，看准角度一次叠成。如有反复，就会在餐巾上留下痕迹，影响挺括。叠的基本要领是找好角度一次叠成。

2. 折

折是打褶时运用的一种手法。折就是将餐巾叠面折成褶裥的形状，使花形层次丰富、紧凑、美观。打褶时，用双手的拇指和食指分别捏住餐巾两头的第一个褶裥，两个大拇指相对成一线，指面向外。再用两手中指接住餐巾，并控制好下一个褶裥的距离。拇指、食指的指面握紧餐巾向前推折至中指外，用食指将推折的褶裥挡住。中指腾出去控制下一个褶裥的距离，3个手指