

# 餐厅服务的基本技术

## 一、托盘服务

端托是指端拿托盘，这是每个餐厅服务员一定掌握的一门技术。端托不单有益于餐厅工作的规范化和服务质量的提升，并且还起着讲究文明礼貌的作用，所以服务员一定做到送物不离盘，服务规范化，勤苦练端托基本功。

### 轻托

1.理盘：依据所托的物件选择好托盘，洗净擦干，盘内垫上干净的毛巾或茶巾(现已有专用的托盘垫)，摊平坦，四边平均。

2.装盘：依据物件的形状，体积和派用的先后进行合理装盘，物件摆放齐整，井井有条，有几种物同装时，一般重物、高物放在服务员靠身一边，轻物、低物放外面，先派先用的物件，要放在前，后派后用的物件放在后边，不要将食品重叠，一次放不下则可按先后需要分两次送，份量散布也应适合。

3.卸盘，轻托一般是直接托物件登台的，登台时左手托盘，要注意握其均衡，用右手取物登台或直接递给顾客，盘中物件减少，将会使生心失掉均衡，服务员要随时用右手进行调整，以保持均衡。

### 动作重点

A、标准：托盘、称前托，要求是左臂和下臂曲折成 90 度，小臂垂直于左胸前，手肘离腰部约 5-10 厘米；掌心向上，五指分开，以大拇指的指端到掌根部位及其

余四指的指端托住盘底，手掌自然成凹形，掌心不与盘底接触，把托盘平托于胸前，略低于胸部，并注意左肘不可以与腰间接触，重心一直落在掌心或掌心稍里侧，便于掌握重心，转动灵巧，行走自如，

B、装盘：要依据托送物件的体积、轻重，按先后程序放于托盘上，原则上是较重的，较高的物件放在内侧；较轻、较低的物件放在外侧，并从整体上保持托盘内物件重量散布的均衡，一次不可以装物件过重，装盘时要保持物件之间的空隙，以方便取拿。

C、起托：服务员不可以将托盘直接从台面托起，而应先将托盘从台面轻拉出，使托

盘保存 15 厘米的长度搁在台面上，而后将手伸在盘底中心，用右手扶住托盘边，辅助左手将托盘托起。如托盘上物件太重就不宜用臂力直接将盘托起，而应先

曲折双膝，利用腿部直起的力量，

D、行走：行走时要求身正，挺胸，不要含胸哈腰，服务员要保持眼睛要平视前面，身体正直，右手自然放在背后，脚步要轻盈均匀，行走时要注意控制所托物体的运动惯性，如碰到状况需要忽然停下时，应该伸手向前略伸减速，右手实时伸出扶住托盘一边，使托盘中的物件保持均称安稳。

E、卸盘：服务员将所托物件送到预约地址时，轻的物件能够直接用右手从托盘中取下递给顾客，某种场合下服务员托住盘上饮品，让顾客自取，物件取走部分后，服务员应实时对托盘上的物件进行整理，使托盘保持必定的均衡，如所托物件较为深重时，服务员可将托盘放在周边的备餐台面上，尔后依照顾客需要逐个将物件递给顾客。

## 二、餐巾折花

折餐巾花的作用：

- A.餐巾是一种卫生保洁用品
- B.餐巾花能美化席面，给人以美的享受
- C.餐巾花的不一样造型及摆设能够突出宴会的主题，标记宾主的席位，表现宴会的规格和品位

基本技法要领：叠、折(推)、卷、穿、翻、拉、捏(如鸟头)、攥(抓)、掰

餐巾花的分类：

分为杯花和盘花

杯花：神仙掌、荷花、玫瑰、一帆风顺、竹笋、单叶、双叶、寿桃、冰玉水仙、心有灵犀一点通、蝴蝶等。

盘花：扇面、钻石花、僧帽、竹笋、风帆、云之峰等。

要求：造型快速、便当，技法简单、雅观大方、整齐卫生。

操作：(实质操作)

## 三、分更的使用

使用方法

- 1、左手拿公勺、手向上抓住公勺的三分之二的地点。
- 2、右手拿分更，右手的无名指在上尾指和中指在下并夹住分更，食指和大母指随时活动分更，做控制。

## 四、摆台

### 铺台布的实质操作/理论课程

A. 铺台摆桌在铺台布以前一定将餐台餐桌摆设齐整，依据桌子的寸尺， 选配相应规格的台布。

B. 先将台布翻开，注意台布的折痕，分清台布的正、反面，正面向上横竖要一致，

C. 站在餐桌副主位处，用双手抓住离中线相等的地点，用撒网式或抖铺式将台布一次摊平

定位，正面向上，凸缝中心线瞄准主宾地点， 十字中心居桌中，四边下垂部分平均与桌腿成直线，四角要平等，台布不行搭地，铺好台布后再围好椅子。 玻璃转盘摆在桌面中心。

#### 注意事项:

A、 铺台布时，台布的正面上应在上，底面(反面)在下，

B、 转盘要放在正中间，转盘圆心正好压在台布的中心点，

C、 服务员铺台布时，要讲究姿势、技巧，

D、 台布铺设要平坦，四角垂直要平均，

E、 台布齐整干洁，勿用有褴褛、水渍及多涟漪之台布，

F、 铺小台时，切忌渔翁撒网式，

### 餐具摆设

#### 台形、餐具的配套认识

饭市：苏菲碟、骨碟、茶杯碟、毛巾碟、翅碗、匙更、筷子架、烟盅、烟盅碟、茶杯、水杯、红酒杯、白酒杯、筷子、牙签、席巾、公勺、公勺座、公筷、瓶花、台号。

#### 注意事项:

A. 台形是桌与椅适合摆设所组成的规范形状，方台圆台分类摆设形成直线。

B. 采纳“十字对中，左右对称”法。

8人圆台采纳十字对中，两两对称法。

10人圆台采纳一字对中，左右对称法。

12人圆台采纳十字对中，两两相间法。

1、摆位时应从主位/副主位摆起，这是摆餐具的起点，也叫定位，苏菲碟距离餐台边

从整体观看，台形的摆放要注意三个直线，令整个餐厅横竖看起来齐整雅观。

- 1、餐台同椅之间横竖形成一条直线，
  - 2、餐台脚同餐椅脚横竖要成向来线，
  - 3、所铺台布的“十字”折缝横竖要成一条直线，
- 饭市摆位程序

厘米，骨碟放在苏菲碟上边正中。

2、翅碗和匙更成一套，将翅碗放于苏菲碟的正上方，距离 1 厘米，瓷更把向左。

3、筷子架居于瓷碗的右边，与碗内的瓷更把平行。筷子齐整的摆在筷子架上，与牙签竖摆

在苏菲碟右边，筷子离台边 1.5 厘米，酒店标记向上。

4、毛巾碟放于苏菲碟的左边，距离 1 厘米，距离桌沿 1.5 厘米。（左边操作）

5、茶碗放在茶碟上（茶碗把面客 45 度角），茶碟放于筷子右边，茶碟碟沿距离桌沿 1.5 厘米。

6、将红酒杯放于翅碗的正上方，距离一厘米，水杯放于红酒杯的左边，距离 1 厘米，白酒杯放于红酒杯的右边，距离 1 厘米，三套杯具保持一条直线，操作时注意拿杯具的底部。

7、烟灰盅摆放：四方台摆放 1 个烟灰盅，每张台同一角度/地点形成直线； 6 人台摆放 2 个烟灰盅，摆放在台布折缝一字中线位； 8 人台摆品字形烟盅 3 个，以主位右上方为准；

10-12 人台摆放 4 个烟盅，以主位右上方为准，分别摆放在台布折缝的十字中线各端位，与转盘的距离为 3 厘米。

8、将口布折成不一样花形（突出主人和副主人）。

9、单支插花放在台正中，每张餐台形成向来线。

#### 宴会摆位程序

A、骨碟同茶杯碟距离餐台面两指位，空隙两指位。

B、瓷碗匙更成一套与味碟筷子架横摆均衡成向来线，空隙一指位。

C、筷子与牙签摆放在骨碟与茶杯碟之间两指位的筷子架上边。

D、水杯与酒杯均衡摆放在瓷碗味碟上方，空隙一指位，毛巾碟摆放在骨碟左边，离台边

1.5 厘米。

E、席巾花摆放在骨碟上边。

F、转盘正面向上摆放在台布折缝的十字正中。

G、宴会席珍及花盆摆放转盘上边正中。

H、烟灰盅以主位右上方 1 个为准，分别摆在台布折缝十字线中，离餐位两指位。

宴会：指各样性质的商务宴请的聚会

比如：有婚宴、寿宴、弥月宴、诞辰 Party 宴、同学聚会宴、企业商务宴、新张宴、新居入伙宴、春明宴、团年宴等。

A、要针对宴会的性质客人的要求依据宴会席数而采纳场所，进行提早全面摆设同置要

突示主席位。

B、餐台餐椅要摆列齐整，横竖要形成向来线，边道要留的适合，以便天服务员操作。

C、同时需要要用的屏风或植物要相应空隙摆好，让整个宴会场面看上去既雅观又够魄力

。

#### 摆位注意事项

A、餐具摆高低要合理，以方便客人进餐和便于服务员进行服务操作为原则，要求器具散布平均，搁置合理。

B、餐器具摆设要齐整雅观，餐具与餐具之间间隔合理，餐具摆放好后，既不显得松懈，又不会显得过于紧急，图案清楚不凌乱。

C、如席上摺巾花的每款巾花搭配应合理，齐整、雅观，巾花摺叠紧凑，不松懈，层次清楚，并要摆放在同一种种类的酒杯或水杯或餐碟。

D、服务员摆位用的全部餐器具，均应用托盘登台，操作时要矫捷、得落，手要稳而轻巧。

E、注意器皿不可以褴褛或有污物。筷子套要光滑、洁净。

F、转盘须检查清楚能否活动自如。

G、公用餐具一般摆在副主位的酒具左前面。

H、二线

1) 要求翅碗、翅碗内瓷更、筷子架成向来线。

2) 三个杯(啤酒、红酒、烈酒) “要横向成一条直线。”

## 二、斟酒服务

### 酒水服务程序

#### 1、标准:

斟酒时酒瓶上的商标朝向客人。

手掌自然张开，握于瓶中身，拇指朝内，食指指向瓶嘴，与拇指约成 60° 角，这有便于按瓶，另中指、无名指、小指基本排在一同，与拇指配合握紧瓶身。

#### 2、程序:

(1) 斟酒时，应站在客人右边，主宾主人(女宾优先)顺时针方向，左手拿口布，右手



拿酒瓶，瓶口离杯口的距离 1—2 厘米，斟倒结束，左手拿口布轻轻的托住瓶颈，右手将酒瓶顺时针旋转，免得酒水滴到桌面上。

( 2) 斟饮料时，将各样饮料商标朝向客人装在托盘上平托于胸前。从主宾开始(女士优先)，第一介绍各样饮料再请客人选择，依据客人的选择从其右边将饮料斟至杯中。

3、桌斟：站在来宾的右边，侧身，用右手握酒瓶，左手向后，向杯中倾倒酒水，瓶口与

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/505342243141011143>