



工作过程导向新理念规划教材

高职高专旅游类专业精品教材

# 餐饮管理与服务



吉根宝 主 编 ○  
何贵香 陈慧泽 副主编 ○  
丁 鸿 主 审 ○

清华大学出版社

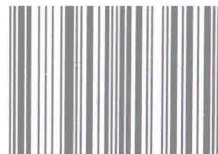
# 餐饮管理与服务

- ◇ 旅游概论
- ◇ 旅游心理学
- ◇ 旅游市场营销
- ◇ 旅游资源学
- ◇ 旅游策划实务
- ◇ 旅行社经营管理
- ◇ 导游基础
- ◇ 模拟导游
- ◇ 旅游景区管理实务
- ◇ 中国旅游地理
- ◇ 饭店前厅运行与管理
- ◇ 饭店客房管理实务
- ◆ **餐饮管理与服务**
- ◇ 饭店服务质量管理
- ◇ 现代酒店服务英语
- ◇ 酒店英语服务实训
- ◇ 菜肴基础知识
- ◇ 饭店工程技术与管理实务
- ◇ 饭店服务基本功实训
- ◇ 旅游公共关系与社交礼仪
- ◇ 旅游企业会计
- ◇ 形体训练与形象塑造
- ◇ 旅游专业毕业论文写作指导

本书配有电子课件，供任课教师免费下载使用  
下载地址：[www.tup.com.cn](http://www.tup.com.cn)

本书配有课程网站，欢迎访问：  
<http://222.186.82.100/ec2006>

ISBN 978-7-302-20344-5



9 787302 203445 >

定价:28.00元

高职高专旅游类专业精品教材

# 餐饮管理与服务



吉根宝 主 编 ●  
何贵香 陈慧泽 副主编 ●  
丁 鸿 主 审 ●

清华大学出版社  
北 京

## 内 容 简 介

餐饮管理与服务是现代饭店经营管理的重要组成部分,也是高职高专旅游管理、酒店管理等专业的核心课程之一。全书内容分为“技能篇”、“知识篇”和“拓展篇”三部分,共十一章。技能篇以工作任务形式,分为基本技能、中餐服务技能和西餐服务技能,重点阐述托盘、铺台、折花、点菜、斟酒、送餐等中、西餐实践操作标准;知识篇介绍餐饮服务和礼仪知识,餐饮计划、原料、厨房生产、餐厅管理等管理知识和技能;拓展篇把成本管理和战略管理的一些新的理论和方法引入教材,目的是开拓学生视野。本书不仅可以作为高职高专旅游管理类专业教材,也可以作为酒店管理人员的培训教材。

本书封面贴有清华大学出版社防伪标签,无标签者不得销售。

版权所有,侵权必究。侵权举报电话:010-62782989 13701121933

## 图书在版编目(CIP)数据

餐饮管理与服务/吉根宝主编. —北京:清华大学出版社,2009.7

ISBN 978-7-302-20344-5

I. 餐… II. 吉… III. ①饮食业—商业管理—高等学校:技术学校—教材 ②饮食业—商业服务—高等学校:技术学校—教材 IV. F719.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2009)第 094542 号

责任编辑:刘士平

责任校对:李梅

责任印制:孟凡玉

出版发行:清华大学出版社

<http://www.tup.com.cn>

社 总 机:010-62770175

投稿与读者服务:010-62776969, [c-service@tup.tsinghua.edu.cn](mailto:c-service@tup.tsinghua.edu.cn)

质 量 反 馈:010-62772015, [zhiliang@tup.tsinghua.edu.cn](mailto:zhiliang@tup.tsinghua.edu.cn)

地 址:北京清华大学学研大厦 A 座

邮 编:100084

邮 购:010-62786544

印 刷 者:北京市清华园胶印厂

装 订 者:三河市新茂装订有限公司

经 销:全国新华书店

开 本:185×260 印 张:18.5 字 数:419 千字

版 次:2009 年 7 月第 1 版 印 次:2009 年 7 月第 1 次印刷

印 数:1~4000

定 价:28.00 元

---

本书如存在文字不清、漏印、缺页、倒页、脱页等印装质量问题,请与清华大学出版社出版部联系调换。联系电话:(010)62770177 转 3103 产品编号:030895-01



随着经济的快速发展,一方面人们的消费观念和消费模式发生了巨大变化,对饭店的服务和管理提出了更高要求;另一方面,餐饮企业之间的竞争也尤为激烈,餐饮企业对员工的要求越来越高。

培养出在生产、建设、服务和管理第一线工作的高素质技能型人才,适应行业的快速发展,是高职高专教育的首要任务,而教材建设是人才培养的重要环节。本书根据教育部高职高专教育人才培养相关文件的精神,结合清华大学出版社“精品教材建设工程”的阶段性设计要求编写。

本书紧紧围绕高职高专人才的培养目标,坚持创新、改革的精神,体现新的课程体系、新的教学内容和教学方法,以学生为中心,以技能为核心,兼顾知识教育和能力教育。

本书以能力培养为宗旨,以案例为引导,以任务驱动为核心,以技能鉴定为指南,强调“新、创、实、改”。

“新”,就是强调各学科的新理论、新知识、新技术、新方法、新经验、新案例,使教材内容新颖。

“创”,首先是形式创新,采取“案例导入”的形式,将探究式、互动式、开放式教学方法融入编写内容中,充分发挥教师在教学过程中的主导作用和学生的主体作用;其次是在内容上力求创新。

“实”,根据“实际、实用、实践”的原则,突出学生的技术应用能力训练与职业素质培养。由易到难、由简到繁,由感性到理性,并结合国家职业资格鉴定的标准,立足提高学生的综合能力。

“改”,立足当前高职高专学生现状和实际市场需求,打破原有的条条框框,广泛汲取同类教材的精华,整合原来教材内容,并吸取和采纳了专家和企业指导委员会成员的意见,优化教学内容。

本书不仅可以作为高职高专酒店管理专业教材,也可以作为酒店管理人员的培训教材。

本书分为三篇:技能篇、知识篇、拓展篇,共计十一章,由江苏农林职业技术学院吉根宝老师担任主编并负责全书大纲的制定和统稿工作;桂林工学院南宁分院何贵香老师、西安航空技术高等专科学校陈慧泽老师担任副主编;江苏农林职业技术学院周茂健老师、李涛老师,无锡商业职业技术学院孔捷老师参加编写。本书由江苏农林职业技术学

院丁鸿老师主审。具体分工如下：

吉根宝：第 1 章餐饮服务基本技能、第 10 章餐饮成本管理、第 11 章餐饮战略管理；

周茂健：第 2 章中餐服务技能；

李 涛：第 3 章西餐服务技能、第 8 章厨房生产管理；

孔 捷：第 4 章餐饮服务知识；

何贵香：第 5 章餐饮业概述、第 6 章餐饮计划管理；

陈慧泽：第 7 章餐饮原料管理、第 9 章餐厅管理。

由于编者的水平有限，书中难免有欠缺之处，敬请专家和读者指教。

编 者

2009 年 6 月



## 第 1 篇 技能篇

|                             |    |
|-----------------------------|----|
| <b>第 1 章 餐饮服务基本技能</b> ..... | 3  |
| 1.1 托盘 .....                | 3  |
| 工作任务 1 托盘前期准备 .....         | 3  |
| 工作任务 2 托盘服务程序 .....         | 4  |
| 1.2 铺台布 .....               | 7  |
| 工作任务 3 铺台布前期准备 .....        | 7  |
| 工作任务 4 中式铺台布 .....          | 8  |
| 工作任务 5 西餐铺台布 .....          | 9  |
| 1.3 餐巾折花 .....              | 10 |
| 工作任务 6 餐巾花折叠前期准备 .....      | 10 |
| 工作任务 7 餐巾折花技法 .....         | 12 |
| 工作任务 8 餐巾花的摆放 .....         | 14 |
| 1.4 点菜 .....                | 15 |
| 工作任务 9 点菜服务 .....           | 16 |
| 1.5 斟酒服务 .....              | 18 |
| 工作任务 10 开启酒瓶 .....          | 18 |
| 工作任务 11 斟酒姿势 .....          | 19 |
| 工作任务 12 斟酒 .....            | 20 |
| 1.6 送餐服务 .....              | 22 |
| 工作任务 13 客房送餐 .....          | 23 |
| 工作任务 14 送餐(外卖) .....        | 24 |
| <b>第 2 章 中餐服务技能</b> .....   | 27 |
| 2.1 中餐摆台技能 .....            | 27 |
| 工作任务 15 中餐早餐摆台 .....        | 27 |

|              |               |           |
|--------------|---------------|-----------|
| 工作任务 16      | 中餐便餐摆台        | 28        |
| 工作任务 17      | 中餐宴会摆台        | 29        |
| 2.2          | 中餐菜肴服务技能      | 32        |
| 工作任务 18      | 上菜            | 32        |
| 工作任务 19      | 分菜            | 35        |
| 2.3          | 中式餐饮服务        | 37        |
| 工作任务 20      | 中餐早餐服务        | 37        |
| 工作任务 21      | 中餐零点服务        | 38        |
| 工作任务 22      | 中式午餐、晚餐服务     | 39        |
| 工作任务 23      | 团体用餐服务        | 39        |
| 工作任务 24      | 中餐宴会服务        | 40        |
| <b>第 3 章</b> | <b>西餐服务技能</b> | <b>47</b> |
| 3.1          | 西餐摆台技能        | 47        |
| 工作任务 25      | 西餐早餐摆台        | 47        |
| 工作任务 26      | 西餐便餐摆台        | 48        |
| 工作任务 27      | 西餐宴会摆台        | 48        |
| 3.2          | 西餐菜肴服务技能      | 50        |
| 工作任务 28      | 西餐上菜服务        | 51        |
| 工作任务 29      | 西餐分菜服务        | 52        |
| 工作任务 30      | 西餐撤换餐具及菜盘     | 52        |
| 3.3          | 西餐酒水服务技能      | 53        |
| 工作任务 31      | 西餐红葡萄酒服务      | 53        |
| 工作任务 32      | 西餐白葡萄酒服务      | 54        |
| 工作任务 33      | 西餐香槟酒服务       | 54        |
| 3.4          | 西式餐饮服务        | 55        |
| 工作任务 34      | 西餐早餐服务        | 56        |
| 工作任务 35      | 西餐午餐、晚餐服务     | 57        |
| 工作任务 36      | 西餐宴会服务        | 58        |
| 工作任务 37      | 西餐鸡尾酒会服务      | 60        |
| 工作任务 38      | 西餐冷餐酒会服务      | 61        |

## 第 2 篇 知识篇

|              |               |           |
|--------------|---------------|-----------|
| <b>第 4 章</b> | <b>餐饮服务知识</b> | <b>65</b> |
| 4.1          | 餐饮服务的方式       | 65        |
| 4.1.1        | 国外餐饮服务        | 66        |



|              |                          |           |
|--------------|--------------------------|-----------|
| 4.1.2        | 中式餐饮服务 .....             | 68        |
| 4.1.3        | 其他服务类型 .....             | 68        |
| 4.2          | 餐饮服务工具的种类及使用 .....       | 69        |
| 4.2.1        | 常用餐具种类 .....             | 69        |
| 4.2.2        | 餐具的基本用途及分类 .....         | 70        |
| 4.2.3        | 酒具的基本用途及分类 .....         | 73        |
| 4.2.4        | 饮料杯用途及分类 .....           | 75        |
| 4.2.5        | 茶具的种类 .....              | 75        |
| 4.2.6        | 咖啡具 .....                | 76        |
| 4.2.7        | 常用餐具的使用与保管方法 .....       | 76        |
| 4.3          | 餐饮位次安排及台形设计 .....        | 77        |
| 4.3.1        | 餐饮位次安排 .....             | 78        |
| 4.3.2        | 宴会台形设计 .....             | 79        |
| 4.4          | 酒水知识 .....               | 83        |
| 4.4.1        | 酒类基本知识 .....             | 83        |
| 4.4.2        | 中国酒水知识 .....             | 85        |
| 4.4.3        | 外国酒水知识 .....             | 87        |
| 4.5          | 餐前准备 .....               | 89        |
| 4.5.1        | 任务分配 .....               | 89        |
| 4.5.2        | 餐厅准备工作 .....             | 89        |
| 4.5.3        | 熟悉菜单 .....               | 90        |
| 4.5.4        | 餐前短会 .....               | 90        |
| 4.6          | 餐饮服务礼仪 .....             | 91        |
| 4.6.1        | 餐饮服务人员的仪表仪容和仪态 .....     | 91        |
| 4.6.2        | 餐厅服务员的礼貌用语 .....         | 96        |
| <b>第 5 章</b> | <b>餐饮业概述 .....</b>       | <b>99</b> |
| 5.1          | 餐饮业的基本概念、特征及其地位和作用 ..... | 99        |
| 5.1.1        | 餐饮业基本概念 .....            | 100       |
| 5.1.2        | 餐饮业的特征 .....             | 101       |
| 5.1.3        | 餐饮业的地位和作用 .....          | 102       |
| 5.2          | 餐饮业的发展 .....             | 104       |
| 5.2.1        | 中国餐饮业的历史与发展 .....        | 104       |
| 5.2.2        | 国外餐饮业的历史与发展 .....        | 106       |
| 5.2.3        | 餐饮业发展趋势 .....            | 108       |
| 5.3          | 餐饮管理概述 .....             | 112       |
| 5.3.1        | 餐饮管理职能 .....             | 112       |
| 5.3.2        | 餐饮管理目标和内容 .....          | 115       |

|            |                      |            |
|------------|----------------------|------------|
| 5.3.3      | 餐饮组织机构 .....         | 118        |
| <b>第6章</b> | <b>餐饮计划管理 .....</b>  | <b>125</b> |
| 6.1        | 餐饮消费者类型与需求分析 .....   | 125        |
| 6.1.1      | 餐饮消费者类型 .....        | 126        |
| 6.1.2      | 餐饮需求分析 .....         | 127        |
| 6.2        | 餐饮市场调研与经营环境选择 .....  | 130        |
| 6.2.1      | 餐饮消费的特点 .....        | 130        |
| 6.2.2      | 餐饮市场调研 .....         | 131        |
| 6.2.3      | 餐饮企业经营地址的选择 .....    | 134        |
| 6.3        | 餐饮企业经营计划管理 .....     | 137        |
| 6.3.1      | 餐饮企业经营计划的意义及要求 ..... | 138        |
| 6.3.2      | 餐饮企业经营计划的内容 .....    | 138        |
| 6.3.3      | 餐饮企业经营计划的依据和指标 ..... | 139        |
| 6.3.4      | 餐饮经营计划的编制 .....      | 140        |
| 6.4        | 菜单计划 .....           | 142        |
| 6.4.1      | 菜单的作用 .....          | 143        |
| 6.4.2      | 菜单的种类 .....          | 144        |
| 6.4.3      | 菜单设计和制作的原则 .....     | 148        |
| 6.4.4      | 菜单设计的程序 .....        | 149        |
| 6.4.5      | 菜单制作 .....           | 150        |
| <b>第7章</b> | <b>餐饮原料管理 .....</b>  | <b>156</b> |
| 7.1        | 餐饮原料采购管理 .....       | 156        |
| 7.1.1      | 原料采购目标与方式 .....      | 156        |
| 7.1.2      | 原料采购程序 .....         | 158        |
| 7.1.3      | 原料采购质量控制 .....       | 158        |
| 7.1.4      | 原料采购数量控制 .....       | 158        |
| 7.1.5      | 原料采购价格控制 .....       | 160        |
| 7.1.6      | 供应商的选择 .....         | 161        |
| 7.2        | 原材料验收管理 .....        | 162        |
| 7.2.1      | 验收员 .....            | 162        |
| 7.2.2      | 验收空间和设备 .....        | 163        |
| 7.2.3      | 原材料验收程序和方法 .....     | 163        |
| 7.2.4      | 原材料验收要求 .....        | 166        |
| 7.2.5      | 验收工作使用的表格 .....      | 166        |
| 7.3        | 餐饮原料储存与发放管理 .....    | 168        |
| 7.3.1      | 餐饮原料储存管理 .....       | 168        |
| 7.3.2      | 原材料盘存管理 .....        | 174        |

|            |                     |            |
|------------|---------------------|------------|
| 7.3.3      | 原材料发放与领用管理 .....    | 176        |
| <b>第8章</b> | <b>厨房生产管理 .....</b> | <b>178</b> |
| 8.1        | 厨房组织机构 .....        | 178        |
| 8.1.1      | 厨房类型 .....          | 179        |
| 8.1.2      | 大型厨房组织机构 .....      | 180        |
| 8.1.3      | 中小型厨房组织机构 .....     | 180        |
| 8.1.4      | 厨房设计布局 .....        | 181        |
| 8.2        | 厨房生产管理 .....        | 182        |
| 8.2.1      | 厨房加工管理 .....        | 182        |
| 8.2.2      | 配份、烹调与开餐管理 .....    | 184        |
| 8.2.3      | 冷菜、点心管理 .....       | 186        |
| 8.2.4      | 标准食谱管理 .....        | 186        |
| 8.3        | 厨房产品质量管理 .....      | 189        |
| 8.3.1      | 厨房产品质量概念 .....      | 189        |
| 8.3.2      | 厨房产品质量管理方法 .....    | 190        |
| 8.4        | 厨房卫生与安全管理 .....     | 193        |
| 8.4.1      | 厨房卫生管理 .....        | 193        |
| 8.4.2      | 厨房安全管理 .....        | 196        |
| <b>第9章</b> | <b>餐厅管理 .....</b>   | <b>200</b> |
| 9.1        | 餐厅组织机构及岗位职责 .....   | 200        |
| 9.1.1      | 餐厅组织机构 .....        | 200        |
| 9.1.2      | 餐厅岗位职责与工作内容 .....   | 202        |
| 9.2        | 餐厅日常管理 .....        | 204        |
| 9.2.1      | 餐厅种类 .....          | 205        |
| 9.2.2      | 餐厅预订 .....          | 206        |
| 9.2.3      | 宴会厅管理 .....         | 208        |
| 9.2.4      | 零点餐厅管理 .....        | 210        |
| 9.2.5      | 酒吧管理 .....          | 210        |
| 9.3        | 餐厅服务质量管理 .....      | 211        |
| 9.3.1      | 餐饮服务内容 .....        | 211        |
| 9.3.2      | 餐饮服务特点 .....        | 212        |
| 9.3.3      | 餐饮服务控制 .....        | 213        |
| 9.4        | 食品节管理 .....         | 214        |
| 9.4.1      | 食品节主题策划 .....       | 215        |
| 9.4.2      | 节庆专案策划 .....        | 218        |
| 9.4.3      | 食品节实施管理 .....       | 219        |

|       |                |     |
|-------|----------------|-----|
| 9.4.4 | 食品节评估总结 .....  | 220 |
| 9.5   | 客史档案管理 .....   | 221 |
| 9.5.1 | 客史档案的作用 .....  | 222 |
| 9.5.2 | 客史档案的内容 .....  | 222 |
| 9.5.3 | 客史档案资料收集 ..... | 223 |
| 9.5.4 | 客史档案管理 .....   | 223 |

### 第3篇 拓展篇

|             |                     |            |
|-------------|---------------------|------------|
| <b>第10章</b> | <b>餐饮成本管理 .....</b> | <b>227</b> |
| 10.1        | 餐饮产品价格管理 .....      | 227        |
| 10.1.1      | 餐饮产品定价原则 .....      | 228        |
| 10.1.2      | 餐饮产品定价策略 .....      | 228        |
| 10.1.3      | 餐饮产品定价方法 .....      | 230        |
| 10.2        | 餐饮成本构成及特点 .....     | 232        |
| 10.2.1      | 餐饮成本构成 .....        | 233        |
| 10.2.2      | 餐饮成本分类 .....        | 233        |
| 10.2.3      | 餐饮成本特点 .....        | 234        |
| 10.2.4      | 餐饮成本核算方法分类 .....    | 235        |
| 10.2.5      | 餐饮成本核算工作步骤 .....    | 235        |
| 10.3        | 餐饮成本核算 .....        | 236        |
| 10.3.1      | 原料加工成本核算 .....      | 236        |
| 10.3.2      | 产成品成本核算 .....       | 238        |
| 10.3.3      | 成本系数法成本核算 .....     | 240        |
| 10.3.4      | 宴会成本核算 .....        | 241        |
| 10.3.5      | 团队会议餐成本核算 .....     | 241        |
| 10.3.6      | 餐饮成本日核算、月核算 .....   | 242        |
| 10.4        | 餐饮成本控制与分析 .....     | 244        |
| 10.4.1      | 餐饮成本控制 .....        | 244        |
| 10.4.2      | 餐饮成本分析 .....        | 248        |
| 10.4.3      | 餐饮经营指标 .....        | 249        |
| <b>第11章</b> | <b>餐饮战略管理 .....</b> | <b>252</b> |
| 11.1        | 餐饮人力资源管理 .....      | 252        |
| 11.1.1      | 餐饮人力资源规划 .....      | 253        |
| 11.1.2      | 餐饮员工的招聘与录用 .....    | 254        |

|        |                      |            |
|--------|----------------------|------------|
| 11.1.3 | 餐饮人力资源薪酬管理 .....     | 256        |
| 11.1.4 | 餐饮人力资源的培训与开发 .....   | 256        |
| 11.2   | 餐饮品牌管理 .....         | 258        |
| 11.2.1 | 餐饮品牌外显要素设计 .....     | 259        |
| 11.2.2 | 餐饮品牌文化内涵设计 .....     | 260        |
| 11.2.3 | 餐饮品牌运作与管理 .....      | 261        |
| 11.3   | 餐饮创新管理 .....         | 264        |
| 11.3.1 | 餐饮创新基本原则 .....       | 265        |
| 11.3.2 | 理念创新 .....           | 266        |
| 11.3.3 | 餐饮菜点创新 .....         | 266        |
| 11.3.4 | 餐饮服务创新 .....         | 267        |
| 11.3.5 | 餐饮企业制度创新 .....       | 267        |
| 11.3.6 | 餐饮企业技术、知识创新 .....    | 268        |
| 11.4   | 餐饮企业连锁经营管理 .....     | 269        |
| 11.4.1 | 连锁经营概述 .....         | 270        |
| 11.4.2 | 餐饮企业连锁组织结构设计 .....   | 272        |
| 11.4.3 | 餐饮企业连锁经营管理 .....     | 274        |
| 11.5   | 餐饮企业核心竞争力培育 .....    | 276        |
| 11.5.1 | 核心竞争力定义 .....        | 277        |
| 11.5.2 | 餐饮企业核心竞争力特征 .....    | 277        |
| 11.5.3 | 餐饮企业核心竞争力构成要素 .....  | 277        |
| 11.5.4 | 餐饮企业核心竞争力培育及管理 ..... | 278        |
|        | <b>参考文献</b> .....    | <b>283</b> |

## 技能篇

技能篇分为基本技能、中餐服务和西餐服务三部分，采用“任务驱动”模式编写，使学生在工作任务引导下，熟练掌握餐饮服务技能，达到岗位要求。

### 教学建议：

1. 建议教学时数 45 学时左右，教学时数根据专业方向可以灵活调整，一般实训与理论课时比 1：1，酒店管理专业方向可以适当增加 10 个学时左右，旅游管理专业方向可以适当减少学时。

2. 按照任务要求，教师先示范，再讲解，再示范，然后由学生实践操作，教师纠正指导。





## 第 1 章

# 餐饮服务基本技能

### 目标

- 掌握餐饮服务中托盘、铺台布、餐巾折花、点菜、斟酒服务、客房送餐等各项技能。
- 能应用餐饮服务各项技能,做好对客服务。

### 导读

客人在就餐期间,不仅要求菜点色、香、味、形、质、养、器俱佳,还要求提供相应的服务。餐饮服务技能是指餐饮服务人员面对面地为客人提供各种服务,满足客人提出的各类符合情理的要求的各项基本技能。掌握各项对客服务工作的基本技能,才能更好的对客服务,提高客人的满意度。

## 1.1 托 盘

### 任务导入

某酒店宴会大厅正在举行欢迎记者的午宴,百余名客人在互相交谈,舒缓的背景音乐响起。这时,一位男服务生手托着饮料向客人走来,一不小心,托盘上的饮料翻倒,全部洒在邻近的一位女记者身上,响声惊动了百余名客人,大家目光一齐投向这位女记者……最终,顾客提出投诉。

**思考:**我们如何才能熟练使用托盘,避免和减少发生服务事故,自如地进行服务?

托盘服务是餐厅服务员在餐厅中用托盘送食物、饮料、餐具等的服务过程。在餐饮服务中,服务员常用左手托盘,右手为客人服务。

### 工作任务 1 托盘前期准备

#### 1. 认知托盘

(1) 按材料分:托盘有木质、金属、塑料等制品。木质托盘用木做坯,外表用油漆进



行彩绘；金属托盘又可分为铜质托盘、铝制托盘、不锈钢托盘及高档的金、银托盘，金、银托盘一般采用铜质金属做胎，外镀金或银；塑料托盘一般采用防滑工艺处理。

(2) 按大小分：托盘分为大、中、小三个规格的方托盘、长方形托盘和圆形托盘。

① 大、中、小形圆盘通常用于斟酒、送菜、分菜、展示饮品等，小圆盘使用的频率最高。

② 大、中方盘通常用于装送菜点、酒水和盘碟等分量较重的物品。

③ 15×10 厘米或直径为 15 厘米的小银盘主要用来送账单、收款、递信件等小物品。

(3) 按摆、换、用途分：大托盘用于端饭、菜、酒水、饮料。中托盘用于撤餐具、剩酒、剩菜等。小托盘用于送茶、咖啡，以及盛放小礼品。

## 2. 熟悉托盘服务方式

托盘服务方式分为轻托服务和重托服务。

### (1) 轻托服务及要领

轻托又称为胸前托，指在餐厅服务中使用大小合适的托盘，为客人上菜、斟酒等运送物品的方法，因所托物品一般在 5 千克以下，也称为平托。左手臂自然弯成 90°角，掌心向上，五指分开稍弯曲，托住盘底，横托于胸前，行走时保持头正肩平，脚步轻捷，轻松灵活，右臂有节奏地自然摆动，目视前方。

操作要领：左手臂自然弯曲成 90°，肘与腰部距离 15 厘米，大臂垂直，掌心向上，五指分开稍弯曲，使掌心微呈凹形。用五指指端和手掌根部“六个力点”托住盘底，使之平托于胸前，掌心不与盘底接触，利用五指的弹性控制盘面的平稳。托起前左脚超前，左手与左肘呈同一平面，用右手紧紧把盘拉到左手上，再用右手调整好盘内的物件。托盘平托于胸前，略低于胸部。

### (2) 重托服务及要领

重托多用于托较重的食品，指在餐厅中使用较大托盘，托运 5kg 以上的菜点、酒水等物品的方法。五指分开用掌托住盘底，掌握好重心，用另一只手护持，将盘托至胸前，向上转动手腕，使托盘托稳于肩上。放盘时要弯膝，不能弯腰，走路时头正身直，保持托盘不晃动，身体不摇摆。现在餐厅多采用推车，重托用得较少。

操作要领：双手将托盘移至服务台边，使托盘 1/3 悬空。右手扶托盘将托盘托平，双脚分开呈外八字形，双腿下蹲，略成骑马蹲裆势，腰部略向前弯曲，左手伸开五指托起盘底，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，待左手指尖向后，托盘距肩部 2 厘米处，托实、托稳后再将右手撤回呈自然下垂。托至盘子不靠臂、盘前不靠嘴、盘后不靠发。托盘一旦托起，要始终保持均匀用力，将盘一托到底，否则会造成物品的歪、撤、掉、滑的现象，并随时准备躲避他人的碰撞，上身挺直，两肩平齐，注视前方，行走步履稳健平缓，肩部不倾斜，身不摇晃，遇障碍物绕而不停，起托后转，掌握重心，要保持动作表情轻松、自然。

## 工作任务 2 托盘服务程序

托盘服务程序如表 1-1 所示。