主题1 餐饮服务基础知识与技能

任务2 端托技能

一、单项选择题

1.直径为40cm的托盘属于（ ）。

A.超大托盘

B.大托盘

C.中托盘

D.小托盘

2.下列关于托盘的说法中正确的是（ ）。

A.重托所托物品质量在5kg左右

B.重托在酒店中使用频繁

C.直径大的圆形托盘主要用于递送账单和信件等

D.拿着托盘拾物时，上体要保持直立

3.使用托盘时，服务员成立正姿势，抬起左手臂，大臂与小臂自然弯曲成（ ）度。

A.30

B.60

C.90

D.120

4.使用托盘时，服务员掌心成凹形五指指端与大拇指指根（ ）个点平托于托盘底部。

A.4

B.5

C.6

D.7

5.下列关于轻托的操作步骤正确的是（ ）。

A.装盘-起盘-行走-卸盘

B.理盘-装盘-起盘-行走-卸盘

C.摆盘-装盘-起盘-行走-卸盘

D.摆盘-起盘-行走-卸盘

二、简答题

1.在使用托盘时应该如何装盘？

2.在使用托盘行走时的注意事项有哪些？

3.重托分为哪几个步骤？每个步骤的操作要点是什么？

三、案例分析题

某日晚上，酒店宴会大厅正在举行欢迎公司庆功宴，公司高管正在和客人交谈，舒缓的背景音乐响起。这时，高管想要两杯红酒，跟服务员示意了一下，一名新手服务员手托酒水盘步履匆匆地向高管走来，托盘随着身体产生较大幅度摆动，一不小心，托盘上的酒水翻倒，全部洒在邻近的客人身上，客人衣服被淋湿，高管的脸上显露出不悦。

1.请分析案例中服务员产生过失的原因是什么？

2.提供托盘服务时如何才能做到又快又稳？

餐饮服务题库答案：

主题1 餐饮服务基础知识与技能

任务2 端托技能

一、单项选择题

BDCCB

二、简答题

1.在使用托盘时应该如何装盘？

答题要点：

一般是重物、高物放在托盘里面，轻物、低物放在外面；先上桌的物品在上、在前，后上桌的物品在下、在后。将物品均衡分布，且重心靠近身体。

2.在使用托盘行走时的注意事项有哪些？

答题要点：

行走时，要做到头正肩平、上身挺直、两眼平视，前方托盘不贴腹、不撑腰。随着步行的节奏，托盘可在身前自由摆动、但幅度不宜过大。应保持酒水、汤汁不外溢，使端托的姿势美观大方且轻松自如。

3.重托分为哪几个步骤？每个步骤的操作要点是什么？

答题要点：

（1）理盘

将物品合理摆放在托盘内，要求托起后，将重心靠近身体。

（2）起盘

双手将托盘移至工作台外，用右手拿住托盘的一边，左手伸开五指托住盘底，待掌握好重心后，用右手协助左手向上托起；同时，左手向上弯曲臂肘，向左后方旋转 180°，擎托于肩外上方，做到盘底不搁肩，盘前不靠嘴，盘后不靠发，右手自然垂下或扶住托盘的前内角。

（3）行走

上身挺直，两肩放平，行走时步伐轻快，肩不倾斜，身不摇晃，掌握重心，保持平稳，动作和表情要轻松、自然。

（4）放盘

屈膝直腰，放下托盘。

1. 案例分析题

答题要点：

1.请分析案例中服务员产生过失的原因是什么？

服务员端托行走时，步伐过快，托盘摆动幅度较大，导致托盘上的酒水洒到客人身上。

2.提供托盘服务时如何才能做到又快又稳？

（1）理盘

根据所托物品选择合适的托盘并清洁，如果不是防滑托盘，则在盘内垫上洁净的垫布。

（2）装盘

根据物品的形状、体积和使用先后顺序合理安排装盘，以安全稳当和方便为宜。一般是重物、高物放在托盘里面，轻物、低物放在外面；先上桌的物品在上、在前；后上桌的物品在下、在后。要求将物品均衡分布，且重心靠近身体。

（3）起盘

起盘时，应先将左脚或右脚向前迈一步、上身前倾向桌面30°～45°，再将托盘用右手拉出 1/3，左手五指分开，掌心向上伸入盘下中央，待掌握好重心后，用右手协助将盘面托起，左手臂垂直平托略低于胸前。

（4）行走

行走时，要做到头正肩平、上身挺直、两眼平视，前方托盘不贴腹、不撑腰。随着步行的节奏，托盘可在身前自由摆动、但幅度不宜过大。应保持酒水、汤汁不外溢，使端托的姿势美观大方且轻松自如。

（5）卸盘

到达目的地后，屈膝直腰，把托盘平稳地放在工作台上，再安全取出物品。用轻托方式给客人斟酒时，要随时调节托盘重心，勿使托盘翻倒。