

高职高专旅游与酒店管理专业规划教材

主题宴会 设计与管理实务

王秋明 编著

清华大学出版社

北 京

内 容 简 介

本书主要包括认识主题宴会设计与管理、宴会部机构形式与人员管理、主题宴会预订与销售、主题宴会菜品与菜单设计、主题宴会酒水及其服务流程设计、主题宴会环境设计、主题宴会台面及摆台服务流程设计、主题宴会服务流程设计与管理、主题宴会菜品生产与价格管理 9 个项目内容。本书力求反映主题宴会的最新发展动态,强调对学生的宴会设计与管理技能的训练以及综合职业素质的培养,以主题宴会典型工作过程为导向分解宴会工作内容,做到理实一体、形式创新、可操作性强。

本书可作为高等专科院校以及成人高等院校的旅游、酒店管理专业学生的教材或参考用书,也可供酒店对其管理人员、服务人员进行业务培训使用。本书配有课件,下载地址为:
<http://www.tupwk.com.cn/downpage>。

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

主题宴会设计与管理实务 / 王秋明 编著. —北京:清华大学出版社, 2013.8

(高职高专旅游与酒店管理专业规划教材)

ISBN 978-7-302-33416-3

I. ①主… II. ①王… III. ①宴会—设计—高等职业教育—教材 ②宴会—商业管理—高等职业教育—教材 IV. ①TS972.33 ②F719.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2013)第 180809 号

责任编辑:施 猛 马遥遥

封面设计:周晓亮

版式设计:方加青

责任校对:曹 阳

责任印制:

出版发行:清华大学出版社

网 址: <http://www.tup.com.cn>, <http://www.wqbook.com>

地 址:北京清华大学学研大厦 A 座 邮 编:100084

社 总 机:010-62770175 邮 购:010-62786544

投稿与读者服务:010-62776969, c-service@tup.tsinghua.edu.cn

质 量 反 馈:010-62772015, zhiliang@tup.tsinghua.edu.cn

课 件 下 载: <http://www.tup.com.cn>, 010-62796865

印 刷 者:

装 订 者:

经 销:全国新华书店

开 本:185mm×260mm 印 张:16.5 字 数:353 千字

版 次:2013 年 8 月第 1 版 印 次:2013 年 8 月第 1 次印刷

印 数:1~3000

定 价:26.00 元

产品编号:

前言



在酒店管理专业人才培养方案中,餐饮核心工作能力和会议核心工作能力是高职学生必须掌握的重要核心能力之一,它集中体现在主题宴会设计与管理的能力上。因此各高职院校都开设了《主题宴会设计与管理实务》课程并将其作为专业必修课,旨在培养符合酒店需要的精服务、懂营销、会管理的高技能管理人才。在此背景下,编写一本既能反映酒店宴会实际业务,又能从知识、能力、素质方面体现高职教育特色的教材是十分必要的。本教材以宴会部的经营管理活动和运作流程为中心线索,分别介绍了认识主题宴会设计与管理、宴会部机构形式与人员管理、主题宴会预订与销售、主题宴会菜品与菜单设计、主题宴会酒水及其服务流程设计、主题宴会环境设计、主题宴会台面及摆台服务流程设计、主题宴会服务流程设计与管理、主题宴会菜品生产与价格管理9方面内容,力求使学生所学知识和技能与工作岗位相适应。本书既可作为高等专科院校以及成人高等院校的旅游、酒店管理专业学生的教材,也可供酒店对其管理人员、服务人员进行业务培训使用。

本教材具有以下三个特点。

1. 采用项目教学法设计教材体系

本教材采用项目教学法来设计教材体系,形成了围绕宴会部工作需求的新型讲授与训练项目,并按照酒店宴会部实际的典型工作流程设置9个教学项目,以适应理论与实践一体化的单元式教学模式。本教材的理论知识以必需、够用为原则,在每一项目中设置必须完成的几个任务,通过任务中的实训案例,让学生体验主题宴会设计与管理活动的整个过程。同时展示学生独立完成的成果,并进行评价,从而提高学生分析问题和解决问题的能力。

2. 有丰富的训练案例

在典型案例的选取上,一方面力求将酒店主题宴会设计的最新成果融入教材内容中,拓展学生视野,培养学生设计主题宴会的创新能力;另一方面采用贯穿主题宴会设计整个过程的虚拟情境案例和每个项目中的个别案例相结合的方式,使学生主题宴会设计与管理综合能力和单项能力都得到强化。

3. 教材结构新颖

在教材结构的安排上,每一个项目都设有项目描述、项目目标(包括知识目标、能力目标、素质目标)、任务、项目小结。每一项目内容都分解为若干个层层递进的任务,每

个任务都包括引导案例、相关知识、实训(包括知识训练、能力训练、素质训练)、小资料,以帮助学生掌握知识和技能,提高职业综合素质,并方便教师教学。

多年的项目教学实践证实,学生能够掌握主题宴会设计的基本原理和方法,能够根据宴会主题填写宴会所需表单,并对主题宴会进行整体设计。通过采用工学交替的方式,学生获得了到酒店参加真实的宴会设计与服务的机会,并受到酒店管理人员和老员工的认可。

本书在编写过程中参阅了大量专著和书籍,在此对相关作者深表谢意。同时也得到了沈阳职业技术学院领导和老师、沈阳大学职业技术学院牟昆、辽宁现代服务职业技术学院张虹薇和吴素君、辽宁林业职业技术学院阎文实以及清华大学出版社的热情帮助和大力支持,在此一并致谢。

由于编者水平有限,书中的缺点和疏漏在所难免,诚盼使用本教材的读者提出宝贵意见,以便修订完善。反馈邮箱:wkservice@vip.163.com。

编 者

2013年5月

目 录



项目1 认识主题宴会设计与管理	1	3.2.5 发布主题宴会通知单	46
任务1.1 认识主题宴会	1	3.2.6 主题宴会预订变更与取消	49
1.1.1 主题宴会的基本概念和作用	2	3.2.7 主题宴会预订的资料建档	51
1.1.2 主题宴会的特征和类型	3	项目4 主题宴会菜品与菜单设计	56
任务1.2 认识主题宴会设计与管理	9	任务4.1 认识主题宴会菜品	56
1.2.1 主题宴会总体设计	10	4.1.1 菜品种类	57
1.2.2 主题宴会设计的操作程序	12	4.1.2 中式主题宴会菜品的命名	58
1.2.3 主题宴会服务与管理流程	12	4.1.3 中式主题宴会菜品的烹调特点	58
项目2 宴会部机构形式与人员管理	16	4.1.4 中国菜系	59
任务2.1 宴会部机构形式	16	4.1.5 外国菜系	61
2.1.1 宴会部经营业务及其管理特点	17	4.1.6 中式主题宴会菜品的特点	62
2.1.2 宴会部机构设置形式	18	4.1.7 西式主题宴会菜品的特点	63
任务2.2 宴会部人员管理	21	任务4.2 中式主题宴会菜品设计	65
2.2.1 宴会部岗位工作说明书	22	4.2.1 中式主题宴会菜品组成	66
2.2.2 宴会部人员管理的内容	28	4.2.2 中式主题宴会菜品设计方法	70
项目3 主题宴会预订与销售	32	4.2.3 中式主题宴会餐具设计	75
任务3.1 主题宴会预订	32	任务4.3 西式主题宴会菜品设计	79
3.1.1 主题宴会预订方式	33	4.3.1 西式主题宴会正餐菜品设计	79
3.1.2 主题宴会预订常用的两种方式的 流程	34	4.3.2 西式冷餐酒会菜品设计	82
任务3.2 主题宴会销售服务流程	38	4.3.3 西式鸡尾酒会菜品设计	83
3.2.1 主题宴会洽谈	39	4.3.4 西式自助餐主题宴会菜品设计	85
3.2.2 接受主题宴会预订	42	任务4.4 主题宴会菜单设计	87
3.2.3 主题宴会跟踪查询	44	4.4.1 认识主题宴会菜单	88
3.2.4 主题宴会预订正式确认与销售	44	4.4.2 主题宴会菜单的种类	89
		4.4.3 主题宴会菜单编制程序	91
		4.4.4 制作书面主题宴会菜单的方法	92

项目5 主题宴会酒水及其服务流程

设计	97
任务5.1 认识主题宴会酒水	97
5.1.1 酒水分类	98
5.1.2 酒水属性	100
5.1.3 中式主题宴会酒水种类	102
5.1.4 西式主题宴会酒水种类	104
5.1.5 中西式宴会用茶	105
5.1.6 其他酒水知识	108
任务5.2 主题宴会酒水设计	111
5.2.1 主题宴会酒水与菜肴的搭配规律	112
5.2.2 主题宴会酒水与酒水的搭配规律	114
5.2.3 主题宴会酒菜搭配方法	114
任务5.3 主题宴会酒水用具设计	118
5.3.1 主题宴会酒具设计	119
5.3.2 主题宴会茶具设计	122
5.3.3 主题宴会选用酒水用具应注意的问题	123
任务5.4 主题宴会酒水服务流程设计	124
5.4.1 主题宴会酒水服务流程	125
5.4.2 西式宴会鸡尾酒调制服务流程	128
5.4.3 主题宴会冰水服务流程	129
5.4.4 主题宴会茶水服务流程	130
5.4.5 西式主题宴会餐后咖啡、酒服务流程	131

项目6 主题宴会环境设计

任务6.1 主题宴会台型与服务流程设计	134
6.1.1 认识宴会厅	136
6.1.2 主题宴会台型设计	137
6.1.3 中式自助餐主题宴会台型设计	141
6.1.4 西式主题宴会正餐台型设计	141
6.1.5 西式鸡尾酒会台型设计	144

6.1.6 西式冷餐酒会台型设计	145
6.1.7 西式自助餐主题宴会台型设计	146
6.1.8 主题宴会不同台型的摆放流程	147
任务6.2 主题宴会席次设计	150
6.2.1 主题宴会席次安排原则	151
6.2.2 中式主题宴会席位设计	151
6.2.3 西式主题宴会席位设计	154
任务6.3 主题宴会环境设计流程	157
6.3.1 根据客人要求选择宴会厅场地	158
6.3.2 确定餐桌餐椅	159
6.3.3 主题宴会环境布置	159
6.3.4 主题宴会布展应注意的事项	164
6.3.5 搬运宴会厅主题宴会桌椅的流程设计	164
6.3.6 搬运、安放主题宴会舞台的流程设计	165
6.3.7 摆放主题宴会签到台的流程设计	166
6.3.8 摆放新闻发布会台型的流程设计	166
6.3.9 摆放签字仪式台型的流程设计	166

项目7 主题宴会台面及摆台服务流程

设计	170
任务7.1 主题宴会台面物品设计	170
7.1.1 主题宴会台面物品设计的意义	171
7.1.2 主题宴会台面设计的要求	172
7.1.3 主题宴会台面种类	173
7.1.4 主题宴会台面物品种类	176
7.1.5 主题宴会台面物品配置设计	176
任务7.2 主题宴会摆台服务流程设计	179
7.2.1 中式主题宴会摆台服务流程设计	180
7.2.2 西式主题宴会正餐摆台服务流程设计	185
7.2.3 中西合璧主题宴会摆台服务流程设计	187

7.2.4 自助餐主题宴会摆台服务流程设计	188	8.2.4 主题宴会服务中的特别注意事项	212
7.2.5 西式冷餐酒会摆台服务流程设计	189	8.2.5 会议及会议茶歇服务流程设计	215
7.2.6 课桌式会议摆台服务流程设计	190	任务8.3 西式主题宴会服务流程设计	221
7.2.7 会议茶歇台摆台服务流程设计	191	8.3.1 西式主题宴会前的准备工作	222
7.2.8 服务接手台摆台服务流程设计	191	8.3.2 西式主题宴会就餐服务流程设计	223
项目8 主题宴会服务流程设计与管理	194	8.3.3 西式自助餐主题宴会服务流程设计	226
任务8.1 中式主题宴会服务的准备与检查	194	8.3.4 西式鸡尾酒会服务流程设计	228
8.1.1 中式主题宴会的准备工作	195	项目9 主题宴会菜品生产与价格管理	234
8.1.2 中式主题宴会的全面检查工作	203	任务9.1 主题宴会菜品生产管理	234
任务8.2 中式主题宴会就餐服务流程设计	207	9.1.1 主题宴会食品原料的采购管理	235
8.2.1 中式主题宴会开宴前的准备工作	207	9.1.2 主题宴会食品原料验收与储存管理	237
8.2.2 中式主题宴会就餐前进行的活动	208	9.1.3 主题宴会食品原料加工管理	238
8.2.3 中式主题宴会就餐服务流程设计	208	任务9.2 主题宴会产品价格管理	242
		9.2.1 主题宴会产品成本管理与控制	243
		9.2.2 主题宴会产品的价格管理	249
		参考文献	256

项目 1

认识主题宴会设计与管理

项目描述

从事主题宴会的设计与管理工作，首先应对宴会产品及宴会管理的相关业务有所了解。本项目包括两个工作任务，即认识主题宴会和认识主题宴会设计与管理。

项目目标

知识目标：理解宴会的基本概念，了解宴会在酒店经营中的作用，深刻理解宴会的基本特点，掌握各种类型宴会的特征。

能力目标：能够正确地了解宴会的特征，能够熟悉宴会管理业务的流程，能够根据宾客要求判断宴会的类型，能够根据宴会主题概括宴会名称。

素质目标：理解宴会这种产品的生产是一个系统的工程，需要运用各方面的知识，做大量细致的工作；且要密切配合其他部门、与宴会部的全体工作人员紧密协作。所以要树立全局观念，发扬吃苦耐劳、团队协作的精神，同时要了解各地、各民族的饮食习惯和风土人情、礼仪礼节、兴趣爱好和禁忌等。

任务1.1 认识主题宴会

引导案例 | 致辞时出菜



某四星级酒店里，富有浓郁民族特色的宴会厅热闹非凡，三十余张圆桌座无虚席。主桌上方临时张挂了一条横幅，上书“庆祝××集团公司隆重成立”。来此处宴的都是商界名流，由于来宾人多、品位高，餐厅上自经理下至服务员，从早上就开始布置会场、调试音响、布置餐台，宴会前30分钟所有工作就绪，迎宾员、服务员也均已到位。

宴会开始，酒店内秩序井然，一切照常进行。按预先的安排，上完“红烧海龟裙”这道菜后，主办方代表要祝酒讲话。只见主办方代表和主宾离开座位，走到话筒前。值台员

已在客人杯中斟满酒水。主办方代表、主宾身后站着一位漂亮的女服务员，手中的托盘托着两杯酒。主办方代表和主宾简短而热情的讲话很快便结束了，服务员及时递上酒杯。正当宴会厅内所有来宾起身准备举杯祝酒时，这时从厨房里走出一列身着白衣的厨师，他们手中端着刚出炉的烤鸭向各个方向走去。客人不约而同地将视线转向这支移动的队伍，热烈欢快的场面就此被破坏了，主办方代表不得不再一次提议全体干杯，但此刻的气氛已大打折扣了——来宾们的注意力被转移到厨师现场切烤鸭上去了。

资料来源：姜文宏，王焕宇. 餐厅服务技能综合实训. 北京：高等教育出版社，2006：126

根据案例请回答下列问题：

- (1) 这是一个什么类型的宴会？这种宴会会有什么特点？
- (2) 为什么此次宴会中途的气氛会大打折扣？因此造成的不良影响是什么？
- (3) 是什么原因造成了这种局面？如何预防这类事情的发生？

案例分析：这是一个中式的公司成立庆典宴会。它的特点是宴会活动围绕成立庆典主题展开，服务礼仪和环境布置考究，服务形式可繁可简，宴会程序和规格都是固定的。

在宴会流程中，一般是主办方代表主宾致辞讲话后会场全体来宾开始举杯祝酒，然后开始上菜。在此案例中，宴会服务员没有按照宴会服务流程设计的出菜时间出菜，而是提前出菜，这必然影响大家的注意力，破坏宴会的气氛，影响宴会的顺利进行。

造成这种局面的原因是，服务员不熟悉宴会服务流程的具体步骤，没有按照宴会现场领班或主管的统一指令进行操作，领班或主管与服务员之间缺乏及时的沟通。预防此类问题的发生，就要对服务员进行服务流程的培训，按大型宴会要求，在有人致辞时，除了做好本案例中已介绍过的程序外，还需要通知厨房，这期间不能出菜，即使菜已做好，也应采取措施保温。宴会厅内不准有人随便走动，也不可讲话或发出其他声音，以显示酒店对参加宴会主宾的尊重。在客人发表演讲或祝酒讲话时，服务员通常应站立两旁，保持端正的姿势，与他人一同聆听。应加强领班或主管对宴会现场的及时督导，预防此类事情发生。

通过分析我们可以深刻认识到宴会具有细致性、不可逆转的基本特征，从而要更加懂得宴会设计与管理的的重要性。

相关知识

1.1.1 主题宴会的基本概念和作用

1. 主题宴会的基本概念

宴会是人们为了达到一定的社交目的，以一定的接待规格、礼仪程序和服务方式，按

一定规格组合一套菜点和酒水来宴请宾客的高级餐饮聚会。每一个宴会都是有目的、有主题的，所以宴会又称为主题宴会。

宴会召开是有目的、有计划的，在宴会实施的过程中既有餐饮活动、又有社交活动和娱乐活动。宴会这种聚餐活动与餐饮部的零点餐饮活动相比，其在规模、菜式、礼仪规格、服务方式、组织管理等方面都达到最高级别；它体现了酒店的服务质量水平，体现了酒店的管理水平，也体现了酒店的信誉。

宴会有着不同的名称：筵席、宴席、筵宴、酒宴、燕饮(古时“宴”与“燕”通用)、会饮、酒席、酒会、招待会和茶话会。称谓虽不同，但含义大体相同。

2. 主题宴会的作用

主题宴会是餐饮产品的最高等级形式，享受因素比重大，在酒店经营项目中有着重要作用。

(1) 主题宴会酒店经济收入的重要来源。由于宴会规格高、参加人数多，菜品、服务方式统一，具有规模效益，所以宴会营业收入高，利润也很丰厚，一般占酒店餐饮产品收入的70%以上。正因如此，一些酒店、宾馆、酒楼在做好多种经营的同时，不计成本大搞宴会促销活动，以促进酒店经济效益的提高。

(2) 主题宴会是提高酒店声誉、增强酒店竞争力的有效途径。宴会活动涉及面广，接待管理的好坏，服务质量的高低，均对酒店声誉影响较大，这也是酒店在行业中是否有竞争力的具体体现。所以宴会接待管理工作需要一批高素质、具有专业知识和技能酒店员工、管理能力强的管理人员。成功的高标准宴会，在一定程度上代表了一个酒店烹饪、服务、管理的最高水平，可以迅速提高酒店的声誉，树立品牌形象，增强酒店的竞争力。

(3) 主题宴会推进餐饮文化创新，提高烹饪技艺的良好机会和形式。宴会销售以高档餐饮产品为主，花色品种多，技术要求复杂，原材料成本高。每一次宴会的举办，都会根据办宴主题、饮食习惯、环境氛围、宴会流程、菜式流行趋势等需求来进行。宴会销售的特殊性及其个性化的服务为餐饮文化的发展奠定了基础，同时也对酒店产品提出了挑战。这就促使酒店的厨师必须将继承传统与发扬创新精神相结合，研究更多的饮食产品的花色品种和风味特点，不断探索、创新饮食产品的制作工艺，提高烹饪技艺，从而满足不同类型的客人多层次的消费需要。

1.1.2 主题宴会的特征和类型

1. 主题宴会的特征

主题宴会既不同于零点餐饮，又有别于普通的聚餐。它具有聚餐式、规格化、目的

性、广泛性和细致性这5个鲜明的特征。

(1) 聚餐式。所谓聚餐式,是指宴会的形式。宴会就是多人围坐在一起聚餐。中式宴会多用圆桌,一桌通常有8人、10人或12人不等,一般10人一桌最为常见,因为这意味着“十全十美”,反映出中国人强烈的民族凝聚力。在宴会上一般有主人、副主人、主宾、副主宾、陪客、随从之分,围绕主宾大家在同一时间、同一地点品尝同样的菜肴,享受同样的服务。

根据宴会的这种基本特征,酒店管理者必须高度重视宴会的接待管理工作,因为它是在短时间内,在众人面前展示酒店的各种产品、服务质量、管理水平的活动,所以要扩大酒店的影响力和提升竞争力,就要求酒店管理者必须做好宴会的方案设计,对宴会各方面工作做到心中有数。

(2) 规格化。所谓规格化,是指宴会的内容。它要求礼仪程序井然,环境选择优雅,气氛隆重热烈,菜点设计合理、组合协调,烹饪制作精良,餐具精致整齐,整体布置恰当,席面设计考究,服务方式规范,形成一定的格局和规程。

根据宴会的这个特点,酒店应在平时加强管理人员和基层员工的各方面知识和技能的培训,提高员工素质,树立团队协作意识。只有这样才能在宴会上表现出高质量的管理水平和服务水平。

(3) 目的性。所谓目的性,是指宴会社交活动的重要形式。人们设宴都有明显的目的,如国际交往、国家庆典、亲朋聚会、红白喜事、钱行接风、疏通关系、酬谢恩情、乔迁置业、商业谈判以及欢度佳节等。总之,人们相聚在一起,通过品佳肴美味、谈心中之事,来疏通关系、增进彼此了解、加深情谊,从而实现社交目的。

根据宴会的这个特点,酒店在举办宴会活动时,必须围绕宴会主题进行环境布置,设置台型、台面,制作菜点,配备酒水,设计服务方式,播放背景音乐和席间音乐,执行服务流程,这样才能烘托宴会气氛,达到让客人满意、宴会成功的目的。

(4) 广泛性。所谓广泛性,是指宴会管理涉及面广。大型宴会管理过程复杂,涉及酒店内部各部门、各环节。如原材料的采购、菜品生产、酒水搭配、灯光控制、音响调试、收入核算、安全卫生等,需要各部门互相配合才能完成接待工作。

根据这个特点,酒店应在平时教育员工要有顾全大局、舍小家保大家的精神。

(5) 细致性。所谓细致性,是指宴会实施方案设计得要详细。宴会接待管理是一个系统工程,实施的过程不可逆转。必须对宴会进行的每一个环节作细致周密的组织和安排,即使是在某一个细小的方面出现差错,往往也会导致整个宴会的失败,或者留下无法弥补的遗憾。

根据这个特点,酒店管理者应认真做好开宴前的准备工作,对各个环节进行全面检查,及时纠正错误。

2. 主题宴会的类型

1) 按宴会的菜式分类

(1) 中式宴会。在中式宴会上，多人围坐在圆桌旁聚餐，食用中式菜肴，饮中式酒水，使用中式餐具，其中最具代表性的餐具是筷子，并采用中式服务。在环境布置、台型设计、台面物品摆放、菜品制作风味、背景音乐选取、服务流程设计、接待礼仪的繁简和隆重程度等方面，都能反映中华民族的传统饮食习惯和饮食文化特色。中式宴会形式多种多样，如根据宴会性质和目的，可分为国宴、公务宴、商务宴、婚宴等类型；根据菜点的档次，可以分为高档宴会、中档宴会和一般宴会。

(2) 西式宴会。即按照西方国家宴会形式举办的宴会。宴会的桌面以长方形为主，采用分餐制，食用西式菜肴，饮西式酒水，使用西式餐具，如刀、叉等各式餐具，采用西式服务方式。西式宴会讲究酒水与菜品的搭配、酒水与酒水的搭配，讲究宴会环境的优雅，通常台面采用蜡烛光，以此营造宴会气氛。西式宴会在环境布置、台型设计、台面物品的摆放、菜肴制作风味、服务方式上都有鲜明的西方特色。目前西方国家举行宴会的形式主要是正餐宴会、自助餐会、冷餐酒会和鸡尾酒会等。

(3) 中西合璧宴会。即中式宴会与西式宴会两种形式相结合的一种宴会。宴会菜品既有中式菜肴又有西式菜肴，酒水既有中式酒水也有西式酒水，所用餐具既有中式的筷子、勺也有西式的各式刀、叉，服务方式主要根据中西菜品而定。这种宴会给人一种新奇、多变的感觉，各地常常采用这种宴会形式来招待中外客人。

(4) 鸡尾酒会。即具有欧美传统的集会交往方式的一种宴会。鸡尾酒会形式较轻松，一般不设座位，没有主宾席，客人可随意走动，以便于客人间广泛接触、自由交谈。鸡尾酒会可作为晚上举行的大型中、西式宴会，婚、寿、庆功宴会及国宾宴会的前奏活动；或与记者招待会、新闻发布会、签字仪式等活动结合举办。鸡尾酒会以饮为主，以食为辅，除各种鸡尾酒外，会场还备有其他饮料，但一般不准备烈性酒。举行酒会的时间较为灵活，中午、下午、晚上均可。

(5) 茶话会。即由各类社团组织、单位或部门在节假日或需要时举行的宴会活动。茶话会主办方通常会邀请各界人士同欢同庆，相互祝贺、致谢，会场形式简便，伴有演出，气氛轻松随意，食物以茶水、点心、小吃、水果为主。

(6) 自助餐式宴会。自助餐式宴会也称冷餐会、冷餐酒会，是在西方国家较为流行的一种宴会形式。现在中国也有中式自助餐宴会、中西合璧自助餐宴会。其特点是以冷菜为主，热菜、酒水、点心、水果为辅。会场有设座和不设座之分，讲究菜台设计，所有菜点在开宴前全部陈设在菜台上。自助餐式宴会适合在节假日或纪念日聚会、展览会的开幕闭幕，各种联谊会、发布会，迎送宾客等场合举行。自助餐式宴会规格可根据主、客身份或宴请人数而定，隆重程度可高可低；可在室内或庭院里举行。主、客可以自由活动，多次

取食，方便与会人士的广泛接触。举办时间一般在中午或晚上。

2) 按宴会规格分类

宴会规格通常视主人、客人、主要陪客的身份而定，同时还参考过去相互接待时的礼遇，以及现在相互间关系的密切程度等因素而定。

(1) 正式宴会。一般指在正式场合举行的宴会。宾主均按身份安排席次就座。对环境气氛、使用餐具、酒水、菜肴的道数及上菜程序、服务礼仪和方式、菜单设计都有严格的规定。席间一般都有致辞和祝酒，有时也安排乐队演奏席间音乐。正式宴会有国宴、公务宴会、商务宴会。国宴是正式宴会中规格最高的一种。

国宴是国家元首或政府首脑为国家的重大庆典，或为外国元首、政府首脑来访而举行的正式宴会，是接待规格最高、礼仪最隆重、程序要求最严格、政治性最强的一种宴会形式，也是规格最高的公务宴会，一般在晚上举行。国宴设计既要体现民族自尊心、自信心、自豪感，又要体现兄弟国家宗教信仰和风俗习惯，以及民族之间的平等、友好、和睦气氛。国宴环境布置讲究，厅内要求悬挂国旗，设乐队演奏国歌及席间音乐，菜单和坐席卡上均印有国徽。

正式宴会出席者的身份高，代表性强，宾主均按身份排位就座，席间有致辞和祝酒，礼仪要求十分严格。如欢迎宴会、国庆招待会、迎春茶话会。

(2) 便宴。即非正式宴会。便宴较随便、亲切，一般不讲究礼仪程序和接待规格，对菜品的道数也没有严格要求，宜用于日常友好交往，如在家中招待客人的便宴。西方人喜欢采用家宴的形式，以示亲切友好，我国文化界的一些名人也喜欢这种宴请形式。

3) 按宴会性质和举办目的分类

(1) 公务宴会。即政府部门、事业单位、社会团体以及其他非营利性机构或组织因交流合作会议、庆典庆功、祝贺纪念等公务事项接待国际、国内宾客而举行的宴会。宴会活动围绕主题展开，讲究礼仪和环境布置，服务形式可繁可简，宴会程序和规格都是固定的。

(2) 商务宴会。即各类企业和营利性机构或组织为了一定的商务目的而举行的宴会。商务宴会是所有宴会中最为复杂的一种，商务宴会宴请目的非常广泛，有的想通过宴会探视对方虚实，获取商务信息；有的为加强感情交流，达成某项协议；有的是为消除某些误会，相互达成共识。在宴会设计中，注意厅房、餐具、台面、菜肴都要有特点，在客人谈话中出现不融洽时，要有改变话题的题材。宴会座位要求舒适，饭菜可口，服务要求减少打搅且到位。

(3) 婚宴。即人们举行婚礼时为宴请前来祝贺的亲朋好友而举办的宴会。婚宴在环境布置上要求富丽堂皇，在菜式的选料与道数上要符合当地的风俗习惯，菜名要求寓意吉祥如意，要满足主人追求祥和的目的。不同文化层次、不同出身的客人，对婚宴有不同的要

求，档次差异非常大。

(4) 生日宴会。即人们纪念出生日和祝愿健康长寿而举办的宴会。有满月酒、六十大寿宴、六十六大寿宴、七十大寿宴、八十大寿宴等。寿宴在菜品选择上突出健康长寿的寓意，用分生日蛋糕、点蜡烛、吃长寿面、唱生日歌这些活动烘托气氛，祝贺生日宴会主角生日快乐。

(5) 朋友聚餐宴会。朋友聚餐宴会是一种宴请频率最高的宴会，公请、私请都有，要求、形式多样，追求餐厅装饰新颖。宴会的组办者喜新厌旧心理强烈，对酒店的特色要求较高。有嘉年华会、同学聚会、行业年会等形式。

(6) 答谢宴会。即为了对曾经得到过的帮助，或对即将得到的帮助表示感谢而举行的宴会。这类宴会的特点是为了表达自己的诚意，故宴会要求高档、豪华，就餐环境要求优美、清静。有谢师宴、答谢宴、升迁宴等形式。

(7) 迎送宴会。即主人为了欢迎或欢送亲朋好友而举办的宴会。菜品一般根据宾主饮食爱好而设定。环境布置突出热情喜庆气氛，体现主人对宾客的尊重与重视。

(8) 纪念宴会。即人们为了纪念重大事件或与自己密切相关的人、事而举办的宴会。这类宴会会在环境布置上突出纪念对象的标志，如照片、实物、作品、音乐等，来烘托思念、缅怀的气氛。

4) 按宴会规模分类

按参加宴会的人数和宴会的桌数，可分为小型宴会、中型宴会和大型宴会。10桌以下的为小型宴会；10~30桌的为中型宴会；30桌以上的为大型宴会。传统中式宴会一般1~2桌为宴席，3桌以上为宴会。

5) 按宴会菜品的主要用料分类

按宴会菜品用料分，可分为全羊宴、全鸭宴、全鱼宴、全素宴、山珍宴等，这类宴会的所有菜品均用一种原料，或以具有某种共同特性原料为主料，每道菜品在配料、调料、烹饪方法、造型等方面各有变化。

6) 按宴会菜式风格的特点分类

(1) 仿古式宴会。即将古代非常有特色的宴会与现代餐饮文化融合而产生的宴会形式。如仿唐宴、孔府宴、红楼宴、满汉全席等。这类宴会继承了我国历代宴会的形式、宴会礼仪、宴会菜品制作的精华，在此基础上进行改进创新。仿古式宴会增加了宴会的花色品种，传播了中华文化。

(2) 风味式宴会。风味式宴会将具有某一地方风味的特色食品用宴会的形式来表现，具有明显的地域性和民族性，强调正宗、地道。有粤菜宴、川菜宴、鲁菜宴、苏菜宴、徽菜宴、闽菜宴、浙菜宴、湘菜宴等。

实训

知识训练

- (1) 解释主题宴会的概念。
- (2) 主题宴会的基本特征对宴会管理有哪些启示？
- (3) 主题宴会按性质和举办目的的不同可分为哪些类型？各有哪些特点？
- (4) 主题宴会按菜式的不同可分为哪些类型？各有哪些特点？
- (5) 主题宴会按照服务形式的不同可分为哪几类？每种类型有何特点？

能力训练

案例1-1：2013年4月6日某大饭店宴会部预订员小李接到A公司的预订电话。来电者称该公司将于5月20日晚在此酒店宴会厅举行260人左右的周年庆典，并举行中式晚宴。

以小组为单位，根据案例中的有关宴会预订信息讨论并回答下列问题。

- (1) 这是一个什么类型的宴会？这种宴会会有什么特点？
- (2) 为此宴会概括恰当的主题和名字。(字数在5~10个左右)。

素质训练

以小组为单位，搜集带有主题宴会名称的宴会图片，每个小组在公务宴会、商务宴会、婚宴、生日宴、寿宴、满月宴、朋友聚餐宴、答谢宴、迎送宴会、纪念宴会中任选两种宴会。小组同学通过案例讨论、主题宴会图片搜集，了解宴会的主题，集思广益概括宴会的名称。在此过程中小组同学间要相互分享图片资料，以此训练学生之间的团结协作精神。

小资料

筵席的由来

筵席是一个历史术语，它的本义是铺地的坐具。《周礼·春官·司几筵》有云：“司几筵掌五几、五席之名物，辨其用，与其位。”“五席”即莞席(水草席)、纁席(丝织席)、次席、蒲席(蒲草席)、熊席(熊皮席)五种席子。室内坐具除“席”之外，还有“筵”。唐代学者贾公彦在《周礼·春官·司几筵》中指出：“凡敷席之法，初在地者一重即谓之筵，重在上者即谓之席。”筵多用蒲、苇等粗料编成，与席的区别是：筵大席小，筵长席短，筵精席细，筵铺在地面，席放置于筵上。若筵与席同设，则一示主人富有，二示主人对客尊重。此后，“筵席”一词逐渐由宴饮的坐具引申为整桌酒菜的代称，一直沿用至今。由于筵席必备酒，所以又称“酒席”。中国筵席是多人聚餐活动时食用的成套肴饌及其台面的统称。中国筵席分类具体如表1-1所示。

表1-1 中国筵席分类表

分类依据	筵席名称举例
按照地方风味分类	京菜席、鲁菜席、苏菜席、川菜席、湘菜席等
按照菜品数目分类	十大碗席、三蒸九扣席、四喜四全席、五福捧寿席等
按照头菜原料分类	燕窝席、海参席、熊掌席、三蛇席等
按照烹制原料分类	山珍席、海味席、水鲜席、菌笋席等
按照主要用料分类	全凤席、全羊席、全鱼席、蛇宴、蟹宴、饺子宴等
按照时令季节分类	春令筵席、秋令筵席、冬令筵席、端午宴、中秋宴等
按照风景名胜分类	长安八景宴、洞庭君山宴、羊城八景宴、西湖十景宴等
按照文化名城分类	荆州楚菜席、开封宋菜席、洛阳水席、成都田席等
按照民族分类	蒙古族全羊席、朝鲜族狗肉宴、白族乳扇宴等
按照名特原料分类	长白山珍宴、黄河金鲤宴、广州三蛇宴、昆明鸡枞宴等
按照人名分类	东坡宴、宫保席、谭家席、大千席等
按照八珍分类	草八珍席、禽八珍席、山八珍席、水八珍席等
按照等级、档次分类	特档筵席、高档筵席、中档筵席、普通筵席等
按照环境、厅房布置分类	田园风光席、皇家宫廷席、山城景色席、湖上船舫席
按照餐饮文化分类	东坡席、三国宴、红楼宴、满汉全席、民族席、孔府家宴、药膳宴等
按席面布置分	孔雀开屏宴、万紫千红席、百鸟朝凤席、返璞归真席等
按宗教信仰分	清真宴、全素宴等

资料来源：<http://wenku.baidu.com/>

任务1.2 认识主题宴会设计与管理

引导案例 | 领取宴会厅钥匙的流程



某酒店制定了运营程序标准，其中规定的领取宴会厅钥匙的方法和标准如表1-2所示。

表1-2 领取宴会厅钥匙的方法和标准

方 法	标 准
1. 早班员工上班换工服后，需到保安部领取宴会厅钥匙，打开宴会厅所有厅门，开始一天的工作	1. 工服以及员工仪容仪表必须符合酒店规定
2. 当班员工提前15分钟到达保安部	2. 宴会厅工作人员要求提前10分钟到岗
3. 领取钥匙时，先盘点钥匙数量，核对前一天返还的钥匙数量；核对无误后，填写保安部《钥匙领取表》后方可将钥匙带走离开	3. 必须严格盘点核对钥匙数量，防止钥匙丢失，必须如实填写保安部《钥匙领取表》，明确责任

根据案例请回答下列问题:

(1) 该酒店早班员工在领取钥匙前为什么要换好工服?

(2) 如果不按照规定的方法操作, 会出现什么后果?

案例分析: 领取钥匙是宴会厅早班员工上班后的第一项工作, 员工上班必须身着相应岗位的工服是酒店管理员工的基本制度。只有身着工服, 才能证明他是当班的员工, 他才有资格到保安部领取宴会厅钥匙。这也是宴会厅早班员工履行岗位职责的体现。

不按照这种程序方法操作, 任何员工都可以随意领取钥匙打开宴会厅的门, 那么宴会厅的设施设备等物品的安全就无法得到保障; 一旦出现问题就无人承担责任, 甚至还会导致员工间互相推诿责任, 结果受损失的还是酒店。

一般来说, 宴会开始半小时, 必须提前做好宴会的一切准备工作, 宴会厅早班员工必须提前15分钟领取钥匙, 提前10分钟到岗, 准备工作。员工领取钥匙要填写保安部《钥匙领取表》, 说明员工与保安部之间进行了钥匙交接, 用书面形式证明钥匙的领取, 能够明确钥匙的保管责任人。

从这个案例中可以看出, 宴会服务与管理必须要制定流程, 这样才能提高效率、明确责任。

相关知识

1.2.1 主题宴会总体设计

宴会是一种众人聚会的社交活动, 内容涉及酒店的许多部门和岗位。宴会的工作比较繁杂, 如果没有计划和统一的安排, 各部门工作人员则很有可能各行其是, 缺乏协调性, 造成无序状态。所以必须事先对宴会做好策划和设计, 才能保证宴会的顺利进行。宴会设计必须根据宾客的要求突出宴会主题, 同时利用酒店的现有物质条件和技术条件突出酒店在菜点、酒水、服务方式、娱乐、场景布局或台面方面的特色, 为宾客营造一个安全舒适、美观温馨的就餐环境。同时, 宴会设计还要符合现代宴会发展的趋势, 还应该考虑酒店的经济效益。宴会设计的内容主要包括以下8个方面。

1. 主题宴会的议程设计

按照主人宴请的目的、宴会的形式、宴会的内容, 预估宴会持续的时间; 根据确定的宴会时间编制宴饮、敬酒、会见、采访、合影、演讲、歌舞表演、颁奖、展示、背景音乐和席间音乐等活动的先后顺序、限定的时间及各项活动内容的程序。一般宴会前的鸡尾酒会需持续45~60分钟, 宴会一般持续1~1.5小时, 自助餐会一般需1小时, 茶话会一般需

1.5~2小时。

2. 主题宴会的菜品与菜单设计

科学、合理地设计宴会菜肴及菜肴组合是宴会设计的核心。设计菜谱要以人均消费标准为前提，以顾客需求为中心，以本单位物资和技术条件为基础。其内容包括各类食品的构成、营养设计、味型设计、视觉设计、质地设计、原料设计、烹调方法设计、数量设计、风味设计等。

3. 主题宴会的酒水设计

根据宴会主题、宾客要求和饮食习俗选配酒水。酒水与菜点、酒水与酒水的搭配，以及酒水服务程序，都是酒水设计的内容。

4. 主题宴会的台面设计

台面设计要烘托宴会气氛，突出宴会主题，提高宴会档次，体现宴会水平。在进行台面设计时，应根据客人的进餐目的和主题要求以及菜品和进餐需要将各种餐具和桌面装饰物进行组合造型。

5. 主题宴会的场景设计

根据宴会厅在酒店的位置，对宴会厅外的走廊、前厅、酒店大门前空地、停车场进行装饰设计。对宴会厅内的场地从天花板、地面、窗帘、台布，到舞台背景墙、墙面装饰画、装饰花、绿色植物、餐桌、台面等都要进行设计，要用色彩、灯光、装饰物、背景音乐营造宴会厅场景和气氛，渲染和衬托宴会主题。

6. 主题宴会的台型与席次设计

根据参加宴会的人数，确定餐桌类型和数量；根据宴会厅的面积，设计餐桌摆放的整体造型，突出主桌，突出主宾席区。对主人、副主人、主宾、副主宾、陪客、随从都要进行席位安排设计。

7. 主题宴会的服务流程设计

对整个宴饮活动的程序安排、服务规范与方式等进行设计。其内容包括接待程序与服务程序、服务人员的行为举止与礼仪规范、席间乐曲演奏与助兴娱乐等。

8. 主题宴会的安全设计

对宴会在进行中可能出现的各种不安全因素进行预防和设计。其内容包括顾客人身与财物安全、食品原料安全和服务过程安全设计等。

1.2.2 主题宴会设计的操作程序

1. 了解宾客需要

通过宾客的宴会预订，获取有关宾客的姓名、联系电话，宴会的举办时间、地点、规模、类型、形式、标准菜品口味，酒水选择，有无特殊要求、宴会场景要求、宴会设备要求等信息；并对这些信息进行整理，记录在宴会预订日记簿上。

2. 确定宴会主题

根据在预订时获得的信息分析宾客的心理需求。对于一些细节问题还需要宾客到宴会厅实地考察，酒店应将举办宴会的一些规定和政策告知宾客，双方相互沟通达成意见一致后，酒店销售部应与宾客签订宴会合同。宾客交纳一定数额的定金后，意味着酒店正式承办这次宴会并确定了此次宴会的主题。

3. 制订设计方案

根据宾客的要求和酒店宴会厅的各种条件，宴会部对宴会全过程进行设计，并针对宴会的流程和环节设计一个草案。上交宴会部主管领导审核，同时征求主办方负责人的意见，经过修改后，最终制订出正式的宴会设计方案。

4. 下达正式设计方案

宴会部以宴会通知单的形式将正式设计的流程方案下发给有关部门各一份。一般情况下，与宴会有关的部门主要有主管宴会部的酒店副总经理、餐饮部、市场销售部、工程部、厨房、管事部、保安部、客房部、财务部、花房、人力资源部、前厅部、酒吧等。

1.2.3 主题宴会服务与管理流程

主题宴会服务与管理流程包括如下7个步骤。

- (1) 受理预订。包括了解信息，对预定人员的安排，签订宴会合同。
- (2) 计划组织。包括人员组织配备，设计策划主题宴会并形成方案。
- (3) 执行准备。包括下达宴会设计方案，进行人、财、物的组织准备。
- (4) 全面检查。包括宴会前各阶段的大量准备工作的全面检查。
- (5) 组织实施。包括宴会开始的宾客接待，宴会现场的服务督导，宴会结束后的结账送客。
- (6) 结束总结。包括宴会撤台整理，总结、整理此次宴会的有关资料。
- (7) 整理归档。建立主题宴会客史档案，包括此次宴会的预订资料，菜单，宴会厅台

型图、台面图、席次图，宴会场景设计说明书，宴会议程、服务流程设计方案，服务人员名单，宴会营业收入及分类，服务人员对宴会的反馈意见，客人对宴会的反馈意见，特殊情况及处理，领班或主管对宴会的书面总结。

实训

知识训练

- (1) 为什么要对主题宴会进行设计？
- (2) 主题宴会设计包括哪些内容？
- (3) 主题宴会设计的操作步骤有哪些？
- (4) 主题宴会服务管理流程包括哪些步骤？

能力训练：

案例1-2：某酒店宴会厅每日工作流程

- (1) 提前10分钟到岗，早班人员领取部门钥匙。
- (2) 签到，查阅前日交接班记录并签字，查阅当日任务单所列活动。
- (3) 根据任务单所列活动检查相关会议宴会区域布局，按照宴会厅每日工作明细核对。
- (4) 宴会/会议开始前10分钟站位迎接主办人。
- (5) 客人到达后同主办人确认宴会/会议摆设是否合乎要求。
- (6) 向客人做自我介绍。
- (7) 介绍会议室内部设施情况，如灯光、空调控制等。
- (8) 在宴会/会议进行过程中提供全程服务。
- (9) 会议期间的茶歇——提前15分钟准备完毕。
- (10) 会议午休——确认客人返回时间，翻新会议摆台。
- (11) 宴会/会议结束前30分钟根据任务单项目打印账单。
- (12) 宴会/会议结束后，询问客人对宴会/会议的服务是否满意，并邀请主办人填写意见卡。
- (13) 宴会/会议结束后协助客人将所用展品撤离酒店——详见宴会/会议布展流程。
- (14) 宴会/会议结束后立即清理设施物品，先清理公用走廊内的物品，再将物品分类放回库房。
- (15) 根据次日任务单摆设宴会/会议现场。
- (16) 摆设结束后经确认无误后锁门。
- (17) 工作结束后整理办公室、库房。
- (18) 认真填写交接班记录和Logbook。
- (19) 检查宴会区域，确保所有门都已经锁好。

(20) 将部门钥匙归还保安部。

按照宴会服务管理流程的步骤对案例1-2中的工作内容进行补充, 写出完整的宴会部日常服务和管理工作流程设计方案(要求800字以上)。

素质训练

通过编写宴会服务与管理流程, 能够更加了解宴会厅工作的细致性、全面性。培养学生遵守主题宴会服务与管理流程来工作的意识, 促使学生严格要求自己, 并培养学生对待宴会工作一丝不苟的工作态度, 只有这样才可以减少差错、避免失误, 提高工作效率。

小资料

宴会起源

宴会起源于社会及宗教发展的朦胧时代。早在农业出现之前, 原始氏族部落就在季节变化的时候举行各种祭祀、典礼仪式, 这些仪式往往有聚餐活动。农业出现以后, 因季节的变换与耕种和收获的关系更加密切, 人们也要在规定的日子里举行盛宴, 以庆祝自然的更新和人的更新。关于中国宴会较早的文字记载, 可见于《周易·需》中的“饮食宴乐”。《诗经》中也有许多宴饮诗, 著名的篇章如《鹿鸣》《行苇》《四牡》《皇皇者华》, 此外, 《国风》中也有相关记载。这些内容在活动中常被谱成曲在宴会上演唱; 还有《湛露》《鸳鸯》《鳧鷖》《公刘》等篇章也很有名。当时的人们通过饮宴活动来达到宣传教化、抨击腐朽、交流感情等目的, 所以研究中国宴会史, 《诗经》不可不读。此外《周礼》中的“天官”“地官”“春官”记有王室宫廷饮食机构对宴饮的管理与分工。《仪礼》中有各种宴饮的相关礼仪规定。《礼记·内则》中的“曲礼”“月令”“礼器”“乡饮酒义”“燕义”各篇, 也有对不同时期、不同场合、不同对象的宴饮饌肴制作法度的记述。随着烹饪技术和饮食文化的不断发展, 菜肴品种不断丰富, 宴饮形式向多样化发展, 宴会名目也越来越多。我国现代主要有以下名宴。

1. 开国第一宴

开国第一宴以淮扬菜为主, 菜肴包括7道冷菜(4荤、3素)、6道热菜(4荤、2素)、1道汤、甜食八宝饭。酒水为茅台和黄酒。

我国国宴规格为:

1组冷菜、6菜1汤、3道点心、1道主食加1道水果。改革后是1组冷菜、4菜1汤、2道中点1道西点、1道主食加1道水果。

2. 中华第一宴

2001年10月21日, 亚太经合组织第九次领导人非正式会议在上海科技馆4楼举行。本次宴饮的特点是采用中餐西吃的形式, 即纯西式的菜单结构, 纯中式的菜肴制作。此外菜

名藏头诗也是本次宴饮的一大特色。

3. 世界中餐第一宴

2001年9月16日,第六届世界华商大会在中国南京召开,本次大会的宴会地点为南京国际展览中心2楼。本次宴会现场设置四百多张圆桌,主桌有100~150人。菜品规格为6菜1汤。

项目小结

1. 宴会的概念及作用

宴会是人们为了达到一定的社交目的,以一定的接待规格、礼仪程序和服务方式,按一定规格组合一套菜点和酒水以宴请宾客的高级餐饮聚会,宴会在酒店经营项目中有着重要作用。

2. 宴会的特征

宴会具有聚餐式、规格化、目的性、广泛性和细致性这5个鲜明的特征。

3. 宴会可以按照6种标准进行分类

按宴会的菜式分类,可分为中式宴会、西式宴会、中西合璧宴会、鸡尾酒会、茶话会、自助餐式宴会;按宴会规格分类,可分为正式宴会和便宴;按宴会性质和举办目的分类,可分为公务宴会、商务宴会、婚宴、生日宴会、朋友聚餐宴会、答谢宴会、迎送宴会、纪念宴会;按宴会规模分类,可分为大型、中型、小型宴会;按宴会菜品的主要用料分类,可分为全羊宴、全鸭宴、全鱼宴、全素宴、山珍宴、饺子宴等;按宴会菜式风格的特点分类,可分为仿古式宴会和风味式宴会。

4. 宴会总体设计内容

宴会总体设计内容包括宴会的议程设计、菜品菜单的设计、酒水设计、台面设计、宴会场景设计、宴会台型与席次的设计、服务流程的设计、安全设计8个内容。

5. 宴会设计的操作程序

宴会设计的操作程序包括了解宾客需求、确定宴会主题、制订设计方案、下达正式设计方案4个环节。

6. 主题宴会服务与管理流程

主题宴会服务与管理流程包括受理预订、计划组织、执行准备、全面检查、组织实施、结束总结、整理归档7个步骤。

项目 2

宴会部机构形式与人员管理

项目描述

在酒店里，宴会的举办由宴会部负责。宴会部的人员分工情况直接影响宴会业务的正常开展，因此需要有统一的组织和领导。本项目设置了宴会部机构形式和宴会部人员管理两个工作任务。主要阐述宴会部组织机构形式、层级关系和各岗位的岗位说明书，宴会部按照岗位职责对相关工作人员进行配备、培训、绩效考核，从而对宴会部实施全面管理。

项目目标

知识目标：理解宴会部组织机构设置的原理，掌握根据业务配备相应人员的方法。

能力目标：能够根据宴会的业务规模设置宴会部组织机构和各个岗位，能够画出宴会部组织结构图；熟悉岗位所在的层级和隶属关系，能够写出各岗位工作说明书，明确各岗位职责任务。

素质目标：熟悉宴会部各岗位职责，明确各岗位的隶属关系和工作范围；培养履行酒店组织机构管理制度的职业素质。

任务2.1 宴会部机构形式

引导案例 | 小张的困惑



小张是某五星级商务酒店的餐饮服务生。某日，该酒店承接了一项非常重要的大型国际会议。小张的领班孙某在晚宴之前进行了详细的接待计划安排，考虑到在用餐高峰时客流较大，领班孙某特别安排两名领位员，原本负责值台的小张被领班安排和小王合作，在餐厅入口处做领座员，餐饮总监也在现场作指导。可是就在用餐高峰期之前，餐饮总监发现某包厢准备还不到位，于是临时让小张去该包厢做好卫生及相关准备的扫尾工作。小张

一见是总监的命令，不敢怠慢。可当小张做好包厢工作回到餐厅入口处时，客流量已经很大了，小王一人无法应付，导致不少客人产生不满情绪。领班对小张擅自离开岗位给予严厉批评，并称事后将追究其相应责任。而小张简直是一肚子的冤枉，自己明明是被餐饮总监调用的，并不是擅自离岗，他对领班的批评觉得很委屈。

根据案例请回答下列问题：

- (1) 小张应听谁的指挥？餐饮总监是否对小张有直接指挥权、为什么？
- (2) 领班对小张的处理是否正确？面对餐饮总监发出的命令，小张可否拒绝？

案例分析：小张应该听从领班指挥，餐饮总监没有直接指挥小张的权力。餐饮总监应该直接指挥餐饮部经理，指挥小张属于越权指挥。多头领导会造成下属无所适从的局面。当酒店员工因过失造成客人不悦时，有一定级别的负责人应代表酒店向客人道歉，以缓解客人的愤懑情绪。领班不必先责怪员工，而是应解决当务之急。酒店管理者应加强部门之间的协调能力，树立团队合作精神，加强实习生服务操作的培训。

相关知识

2.1.1 宴会部经营业务及其管理特点

1. 宴会部经营业务

宴会部负责宴会的预订、策划、环境布置、宴会服务管理等业务。在宴会业务不多的情况下，宴会部隶属于餐饮部，但即使隶属于餐饮部，宴会部也拥有自己相对独立的机构体系。综合性饭店的宴会部拥有举办大型宴会的环境设施和实际能力，在宴会业务比较多的情况下，宴会部即为独立部门。宴会部拥有多个规格的多功能厅，为各类宴会的举办提供场地。宴会部一般承接国宴、商务宴、公务宴会、会议宴会、欢迎宴、答谢宴、乔迁宴、婚宴、满月宴、寿宴、亲友聚会宴、丧宴、庆典庆功宴会、祝贺宴会、纪念宴会等。每个宴会具体包括宴会预订、宴会服务、宴会菜品生产三项工作。

2. 宴会部的经营管理特点

宴会部除经营活动灵活多样外，还具有以下不同于餐饮部的特点。

- (1) 每次宴会参加服务的人员多，在同一时间内进行大量的餐饮服务。
- (2) 宴会每桌的用餐标准统一，在宴会现场完全用同一菜单向客人提供菜品、酒水和餐饮服务，服务方式完全相同。
- (3) 大部分宴会事先都有预约，宴会部是根据预约准备宴会的。零点餐厅是连续性营

业的，宴会以断续性营业的情况居多。

(4) 宴会形式不一，有些宴会需要豪华的装饰与布置，如婚宴；有些只需一般桌椅陈设及视听设备即可，如餐会、鸡尾酒会；有些由于宴会需要，还要安排娱乐节目表演。

(5) 为了使场面更加隆重，酒店方要根据宾客需求，在会场的布置上花费心思，如增设舞台、红地毯、花卉、气球、灯光、音响特效、乐队等，营造宴会的华丽气氛。此外，餐桌的设置形式每次都有所不同。

2.1.2 宴会部机构设置形式

为成功地开展主题宴会业务，酒店管理者必须根据宴会部经营业务的特点设置组织机构和岗位，制定岗位职责，配置各岗位的人员，对人员进行合理分工，达到既有分工又有协作，以共同完成宴会部的经营目标。

围绕宴会横向三大业务，宴会部组织机构的纵向设置形式大致由4个层级组成。

- (1) 部门最高管理层。宴会部最高管理层是宴会部经理。
- (2) 现场管理层。宴会部现场管理层包括宴会部业务经理、宴会厅经理等。
- (3) 作业组织层。宴会部作业组织层包括宴会预订主管、宴会厅主管、宴会厅领班等。
- (4) 作业层。宴会部作业层包括宴会部秘书、宴会部预订员、宴会厅服务员等。

一些宴会业务比较少的酒店，其宴会部隶属于餐饮部。餐饮部下设三个部门，分别负责宴会预订、宴会服务、宴会菜品生产的工作。宴会部隶属于餐饮部的组织机构设置形式如图2-1所示。

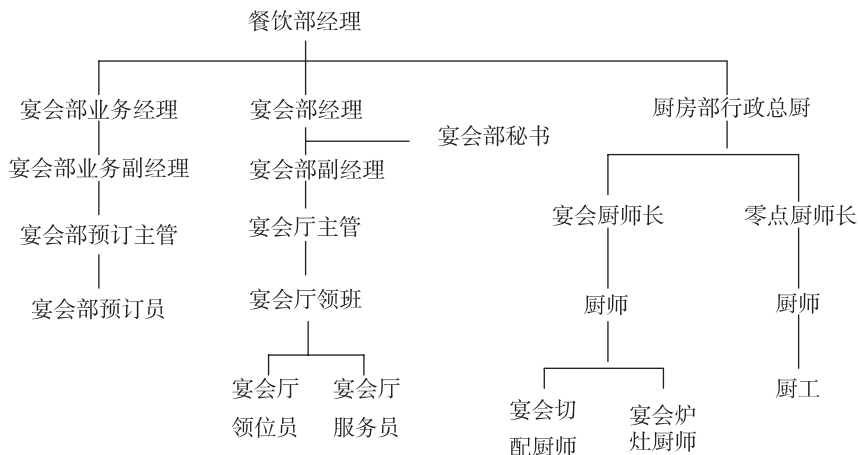


图2-1 宴会部隶属于餐饮部的组织机构形式

较大的酒店或餐馆通常设有专门的市场销售部来负责宴会预订业务，推销宴会服务。如果宴会部隶属于酒店餐饮部，则只负责宴会服务业务，菜品生产由酒店的厨房部负责。有时宴会部也可以承接宴会预订业务，最后由宴会部经理批准、确认宴会活动安排。宴会

部隶属于餐饮部的组织机构形式如图2-2所示。

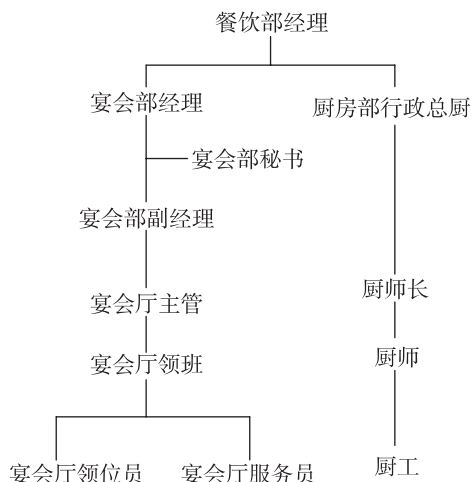


图2-2 宴会部不承担宴会预订业务的组织机构形式

大型豪华酒店或餐馆的宴会部独立于餐饮部之外。宴会部负责宴会预订和宴会服务两项业务，在这种情况下，一般设立专门的宴会预订部，菜品生产由酒店的厨房部负责。独立于餐饮部的宴会部组织机构形式如图2-3所示。

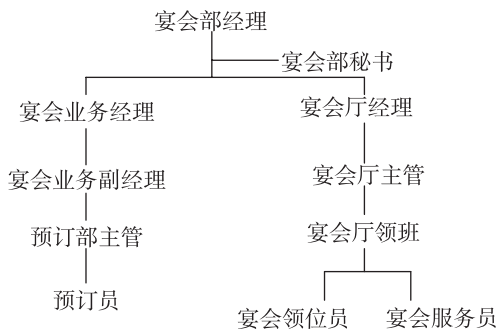


图2-3 独立于餐饮部的宴会部组织机构形式

实训

知识训练

- (1) 宴会部经营的业务工作有哪些？各有哪些特点？
- (2) 宴会部机构设置形式包括几个层级？

能力训练

案例2-1：某酒店宴会厅内部人员分工明细

李勇：宴会服务质量督导，全面负责宴会厅各岗位工作督导、考勤、排班工作，每月做工作相关计划。

王丹：负责布草管理，包括日常换洗与盘点。

小翠：负责设备的维修及存放地点的统计。每月20日前进行统计，在月盘点前保证账目清楚；负责宴会办公室文件管理，包括各种单据的回收、存放、借据本清理，要求每日整理，存放正确；负责日常培训计划的制订，填写培训记录。

浩天：负责固定资产管理，包括日常盘点、维修、数目校对及存放地点的统计。每月统计一次，账目清楚；负责客用品管理，包括日常盘点、保管，要求每周统计，确保使用及时，出库后，要确保运作最低库存量，做好使用记录；负责工程问题日常检查报修，一周之内跟进。

立阳：负责餐具管理，主要包括餐具的日常盘点。

于洋：负责物品的保管、出库、报损，每次登记报损记录；要求每两周统计一次，在月盘点前保证账目清楚；负责音响工程设施设备管理、数目校对及存放地点的统计；负责三号库房内物品管理；负责路由器、网线、电话线、插排管理。要求每周统计一次，确保物品可以使用。

袁野：负责酒水管理，包括日常盘点、保管。每周统计一次，在月盘点前保证账目清楚。

王兴：负责物品出库后确保运作最低库存量。负责账单清查，做好酒水销售记录；负责二号库房内物品管理；工程问题日常检查报修，一周之内跟进。

在每周五或周日例会上，酒店管理者将做一周工作总结，同时对员工进行服务技能培训。除分工明细中所列主要工作外，各员工依然要完成日常宴会厅服务工作，当班员工必须遵守《宴会厅每日工作流程》中的要求，发现问题及时处理，确保宴会服务质量。

根据案例2-1画出该宴会部组织机构图。要求：明确各个层级的领导与被领导的关系及平级关系。明确各级责任和权力，必须使上下级之间形成一条连续不断的指挥链，在这一链条上，任何上级都不允许超越下属的职责权限、对更低一级下属进行直接指挥；同样，任何一个下属都只对直属上级负责，接受上级的指令和安排。

素质训练

在宴会的组织机构设置中，必须确定合理的有效管理幅度。从管理经验得知有效管理范围确定为8~10人。其实，有效管理幅度并不是一个固定的数值。不同职位的管理者，其有效管理幅度的大小不等，这受职务性质、管理人员素质、职能机构健全与否等条件的影响。如在管理工作属基层性质、管理人员素质良好或单位职能机构健全的情况下，有效管理幅度就可能大一些；反之，则可能小一些。

通过对案例2-1的分析、操作，应理解在工作中作为中层干部，只能指挥和领导直属下级，不能越级。作为服务员必须接受直属上级的指挥和领导。从而避免造成多头领导、管理混乱的局面。

小资料

宴会专业术语英汉对照

- | | |
|----------------------------------|--|
| 1. Banquet Event Order(BEO)任务单 | 2. Venue 场地 |
| 3. Organizer 组织人 | 4. Company Name 公司名称 |
| 5. Sign Book 签到本 | 6. Expect Number(EXP)预计数量 |
| 7. Reception Table 接待台 | 8. Guarantee the Number(GTD)保证数量 |
| 9. Sign Table 签到台 | 10. Coffee & Tea Break 咖啡小歇/茶歇 |
| 11. Classroom Style 课桌式 | 12. Theatre Style 剧院式 |
| 13. Boardroom Style 董事会 | 14. Hollow Square Style 中空型/回型台 |
| 15. U-shape Style U字形 | 16. Long Table 长台 |
| 17. Fish Bone Style 鱼骨式 | 18. Interview 会见 |
| 19. Stage 舞台 | 20. Podium 讲台 |
| 21. Dancing Floor 跳舞板 | 22. White Board & Markers 白板/白板笔 |
| 23. Flip Chart & Markers 夹纸板/白板笔 | 24. Lucky Draw 摇奖箱 |
| 25. Partition 屏风 | 26. Flag Pot 旗杆 |
| 27. Set Up 摆台 | 28. IBM Table 1.83m×0.45m×0.75m 长方形桌 |
| 29. Chairman Table 主席台 | 30. Banquet Table 1.83m×0.75m×0.75m 长方形桌 |
| 31. Banquet Service 宴会服务 | 32. Meeting Style 会议形式 |
| 33. Finance 财务部 | 34. Front Office 前厅部 |
| 35. Kitchen 厨房 | 36. Housekeeping 管家部/客房部 |
| 37. Engineering 工程部 | 38. Human Resource Department 人力资源部 |
| 39. City Ledger 挂账 | 40. Guest Ledger 房账 |

任务2.2 宴会部人员管理

引导案例 | 某酒店宴会部暂行工作纪律



- (1) 养成随手关门的好习惯。
- (2) 保持库房卫生，严禁在库房内乱扔物品，所有使用物品，从哪里拿出，使用后放回原处，并保持卫生(在库房内乱扔物品罚款5元，如矿泉水瓶等)。
- (3) 请将个人的手表调快5分钟。(提前5分钟到岗。未提前到岗者，迟到5~10分钟，

罚款5元；迟到11~15分钟，罚款10元；迟到15分钟以上罚款20元，并扣除2天休息日，旷工不来者予以开除处理。)

(4) 工作期间保持工服整洁干净，佩戴领结。三天不换洗衬衫者，罚款5元，衬衫脏即换洗，不可以取多件私存，私存者罚款10元。

(5) 确保对客人保持微笑礼貌的服务态度，在每一次宴会、会议服务过程中，要始终保持紧张的状态，积极对待每一位客人，即使他不是主办人。

(6) 当你离开你的工作岗位时，请转告身边人你的去向，同时向接替你岗位的人交接清楚他需要完成的工作，以及客人的需求。擅自离岗者罚款20元，未交接工作者罚款20元。

(7) 所有使用的文件按位摆放，按文件夹摆放。

(8) 所有外借的物品，当事人必须进行登记，填写借据本，并在一周内跟进收回，一周内忘记取回或没有任何结果者，罚款5元。

(9) 本职工作未尽责者，请上交辞职报告。

(10) 宴会部是一个最需要员工团结合作的部门，没有团队合作精神者，如遇到同事需要帮助未尽力者，请上交辞职报告。

此纪律于××年×月×日起正式生效，约束者包括宴会厅经理、副经理、主管、领班、员工、实习生。员工间相互监督，如果有隐瞒不报者，予以开除处理，若经理触犯上述纪律未执行，员工可向餐饮部经理汇报、投诉。

根据案例回答下列问题：

(1) 该酒店宴会部在哪些方面制定了工作纪律？

(2) 该酒店宴会部的工作纪律有哪些不当之处？

案例分析：该宴会部对员工的个人习惯、库房卫生、到岗时间，员工的服饰、服务态度、交接班工作，外借物品制度、员工团队协作精神等方面做了严格细致的规定。这说明只有严明的纪律，才能打造出一个优秀的团队，才能保证宴会的成功举办。该酒店宴会部暂行工作纪律的不当之处，在于单纯用罚款的办法制约员工行为，方法过于简单，应该用批评教育、树立正面典型、奖励遵守纪律的员工、建立良好的企业文化氛围等多种办法规范员工行为。通过此案例应培养学生遵守宴会部的工作纪律的自觉性。

相关知识

2.2.1 宴会部岗位工作说明书

岗位工作说明书是说明各岗位的名称、所属部门、直属上司、服务单位、工作区域以

及职责任务的书面文件。它明确了宴会部各岗位人员负责的工作、上下级关系、岗位职责和拥有的权力。严格按照上级逐级领导下级、下级逐级对上级负责的统一领导分工负责的原则进行人员管理。

宴会部共有11个岗位，包括宴会部经理、宴会部秘书、宴会部业务经理、宴会部业务副经理、宴会部预订主管、宴会部预订员、宴会厅经理、宴会厅主管、宴会厅领班、宴会部领位员、宴会部服务员。宴会部各岗位工作说明书如下。

1. 宴会部经理

所属部门：酒店副总经理办公室。

服务单位：宴会部。

直属上司：酒店副总经理。

工作区域：宴会部办公室。

基本职责：对所有宴会活动方面的工作进行协调，负责制定与落实营运目标，并进行成本控制，使其符合饭店已设定的餐饮政策。

职责任务：

- (1) 对宴会部进行全面的行政领导。
- (2) 负责宴会部的人员管理。
- (3) 负责宴会部物资、设施、设备的管理。
- (4) 负责宴会的预订销售和接待服务管理。
- (5) 负责制定经营项目，进行成本控制和核算。
- (6) 对大型宴会活动的实施方案的制定、组织、检查。
- (7) 与厨房部一同制定宴会菜单，负责对宴会食品质量的监督和检查。
- (8) 协调宴会部与其他部门之间的工作关系。

2. 宴会部秘书

所属部门：宴会部。

服务单位：宴会部办公室。

直属上司：宴会部经理。

工作区域：宴会部办公室。

基本职责：协助宴会部正常经营，使其行政作业程序流畅，并负责协助部门主管及其他业务人员处理日常事宜。

3. 宴会部业务经理

所属部门：宴会部。

服务单位：宴会预订部。

直属上司：宴会部经理。

工作区域：宴会预订部。

基本职责：制订销售计划，承接宴会预订接待，全面负责宴会部的销售工作等。制定切实可行的销售措施，确保宴会销售任务的完成，以达到年度预算目标及收入目标。

4. 宴会部业务副经理

所属部门：宴会部。

服务单位：宴会预订部。

直属上司：宴会部业务经理。

工作区域：宴会预订部。

基本职责：对内负责与相关部门的沟通，协助上级监督部门的日常经营状况；对外负责接洽及推广宴会预订业务以及承办宴会预订等工作，并通过业务活动及市场信息，协助上级制定切实可行的销售措施，确保宴会销售任务的完成，以达到年度预算目标和收入目标。

5. 宴会部预订主管

所属部门：宴会部。

服务单位：宴会预订部。

直属上司：宴会预订部业务副经理。

工作区域：宴会预订部。

基本职责：对内代表宴会部负责与其他部门的沟通、协调工作，并协助上级监督部门的日常经营状况；对外负责接洽及推广宴会预订业务，并通过业务活动和市场信息，协助上级制定策略，以达成饭店的年度计划与预算收入目标。

职责任务：

(1) 开展餐饮市场调查分析，掌握市场信息和餐饮动态，及时向预订部经理、副经理提出餐饮销售的建议。

(2) 了解和掌握本饭店、同行饭店的餐饮新品种和销售特点。

(3) 分析客源构成，了解客人心理，主动宣传业务，适时进行推销。

(4) 与宾客建立良好的关系，定期联络新老客户，加强销售业务。

(5) 负责督促下属对宴会预订的各项标准和程序的执行，及时妥善安排各种宴会的预订活动。

(6) 协助经理制订大型活动计划。

(7) 每天检查各种预订表格的编排和发送工作，确保信息沟通准确顺畅。

(8) 负责宴会预订档案的建立，尤其是做好大型宴会和重点宾客档案的管理工作。

(9) 协助制订本岗位培训计划，定期进行员工培训，提高员工工作效率。

(10) 负责本岗位员工的考勤、考核，督促下属遵守饭店各项规章制度。

(11) 完成上级交办的其他工作。

6. 宴会部预订员

所属部门：宴会部。

服务单位：宴会预订部。

直属上司：宴会预订部主管。

工作区域：宴会预订部。

基本职责：代表饭店宴会部对外接洽宴会及预订的业务事宜，并负责拓展、开发宴会业务，以求达成饭店的年度计划及预算收入目标。

职责任务：

(1) 负责各种形式的宴会、会议及客人的接待和与客户进行商谈，并安排和落实相关工作。

(2) 根据宴会预订的详细记录，编制和填写客情预报表及宴会活动通知单，并分别送至有关部门和各餐饮营业点。

(3) 认真接受前厅发送的团队接待通知单，同时根据通知单上的信息，详细填写客情报表并发送至有关部门和各餐饮营业点。

(4) 建立宴会档案，记录贵宾、大型活动的相关事项。

(5) 与客人和客户保持良好关系，争取客源。

(6) 完成领班布置的其他各项任务。

7. 宴会厅经理

所属部门：宴会部。

服务单位：宴会厅。

直属上司：宴会部经理。

工作区域：宴会厅前台区域、相关后台区域及宴会外卖场所。

基本职责：坚持饭店服务准则，通过计划、组织、指导及控制餐饮操作，达到客人最高满意度。

职责任务：

(1) 参与制定宴会服务标准和工作程序，并组织 and 督促员工严格执行。

(2) 在开餐期间负责对菜品、宴会服务的督导、检查工作，确保各项服务程序的贯彻落实。

(3) 处理对客关系，妥善处理客人投诉及各类突发事件。

(4) 督促员工正确使用宴会厅各项设备和用品，并对其做好清洁保养工作。

(5) 与厨房保持良好关系，及时将客人对菜肴的建议和意见转告厨师长，以利提高菜

看质量。

(6) 督导员工, 保持餐厅卫生水准及宴会厅良好的工作环境, 保持餐厅应有的特色。

(7) 建立严格的物资管理制度, 负责管理餐厅的各种物品, 并减少物资损耗, 以降低成本。

(8) 签署餐厅运行所需的各种物品领用单、设备维修单等。

(9) 负责员工培训计划的实施, 定期组织员工培训, 不断提高员工的服务技能技巧。

(10) 负责定期对员工进行评估, 调动员工工作积极性。

(11) 主持餐厅内部会议, 确保各种信息传递畅通。

(12) 督促员工遵守饭店各项规章制度。

(13) 完成上级布置的其他各项工作。

8. 宴会厅主管

所属部门: 宴会部。

服务单位: 宴会厅。

直属上司: 宴会厅经理。

工作区域: 会议室、宴会厅前台区域、相关的后台区域及宴会外卖场所。

基本职责: 协助宴会厅经理的各项工作。坚持五星级饭店的高标准服务准则, 通过计划、组织、指导及控制餐饮操作, 达到客人最高满意度。

职责任务:

(1) 负责调配工作人员、安排班次和进行员工的考勤、考核, 保证在规定的营业时间内, 各服务点都有岗、有人、有服务。

(2) 按照服务规程和质量要求, 负责宴会厅的管理工作, 并与厨房保持密切联系, 协调相关工作。

(3) 掌握市场信息, 了解客情和客人需求变化, 做好业务资料的收集和整理工作, 并将情况及时反馈给厨房及有关领导。

(4) 了解厨房货源情况及供餐菜单, 组织服务员积极做好各种菜点及酒水的推销工作。

(5) 负责宴会厅费用控制和财产、设备及物料用品管理, 做好物料用品的领用、保管及耗用账目。

(6) 保持餐厅设备及设施整洁、完好、有效, 能够及时保修物资和提出更新添置意见。

(7) 负责处理客人对宴会厅服务工作的意见、建议和投诉, 认真改进工作。

(8) 了解各国风俗习惯、生活忌讳。

(9) 坚持令客人完全满意的服务宗旨, 加强宴会厅服务现场管理, 检查和督导餐厅员工严格按照服务规程做好餐前准备、餐间服务和餐后结束工作, 并做好员工的岗位业务培训。

(10) 召开班前例会, 分配任务, 总结经验。

(11) 配合宴会厅经理工作，完成指标。

9. 宴会厅领班

所属部门：宴会部。

服务单位：宴会厅。

直属上司：宴会厅主管。

工作区域：会议室、宴会厅前台区域、相关的后台区域及宴会外卖场所。

基本职责：负责协助、监督服务员，以提供有礼貌、高效率的餐饮服务，以满足顾客要求。

职责任务：

- (1) 实施各项工作标准和服务程序，督导员工严格履行岗位职责。
- (2) 组织餐厅例会，根据营业情况分配工作，填写工作检查表并检查本餐厅对客服务工作，确保员工能提供优质服务。
- (3) 督促服务员做好卫生清洁工作、餐具管理工作，且确保员工遵守各项规章制度。
- (4) 正确处理好对客关系，参与重点宾客的接待服务工作。
- (5) 主动征询宾客意见，及时向厨师长和餐厅经理反馈相关菜肴和服务的信息。
- (6) 处理服务工作中发生的各类问题及客人投诉，并及时向经理汇报。
- (7) 每月进行餐具盘点，并将盘点结果上报餐厅经理。
- (8) 完成上级交办的工作。

10. 宴会部领位员

所属部门：宴会部。

服务单位：宴会厅。

直属上司：宴会厅领班。

工作区域：宴会厅前台区域及相关的后台区域。

基本职责：负责提供引领客人入座服务，协助宴会预订、餐桌的摆设与服务工作。

职责任务：

- (1) 仪表整洁美观，态度彬彬有礼、热情大方。
- (2) 做好开餐前准备工作，摆正并清洁引位台；备好干净的菜单、台卡。
- (3) 负责接待宾客的订餐，包括电话预订和当面预订，接待客人预订时要问清客人姓名、房号或单位名称、联系电话，订餐人数、时间、地点或其他要求，然后做好记录。
- (4) 负责礼貌地将所有到宴会厅用餐的客人迎入宴会厅，按照台号与席次卡带客人入座。
- (5) 负责了解宴会厅内客情，以便灵活地安排。
- (6) 要留意照顾客人进入餐厅就座，勿只自顾前行。

(7) 负责替宾客存放衣帽、文件箱等物品。

(8) 负责为就餐客人递送菜单、开胃酒单及推荐餐前酒，应答适当问询。

(9) 负责接听电话，并及时通知受话人。

(10) 餐厅是客人消费的场所，为保证客人进餐的舒适、环境的高雅，非总经理、餐厅经理和公共关系部带来参观的客人，一般谢绝参观。

(11) 要兼做公关，与同事、上司保持良好关系，要多与客人沟通，熟记宾客姓名，当客人再惠顾时热情招呼，让客人有宾至如归的感觉。

(12) 客人离去时要送客、拉门、按电梯，并说“请再次光临”“多谢惠顾”“再见”“慢行”等礼貌用语。

(13) 对进餐人数、桌数等业务情况做好书面记录，以便供他人参详。保管好菜单或交由指定领班存放并做好记录。

11. 宴会部服务员

所属部门：宴会部。

服务单位：宴会厅。

直属上司：宴会厅领班。

工作区域：会议室、宴会厅前台区域、相关的后台区域、宴会厅、包间及宴会外卖场所。

基本职责：负责提供有礼貌、有效率的餐饮服务，备置宴会厅各项摆设。

职责任务：

(1) 负责开餐前的准备工作，按照规格要求布置宴会厅和餐桌，摆台及补充各种物品。

(2) 按照宴会厅规定的服务标准和程序做好对客服务工作，并及时密切关注客人的各种需求，努力使客人满意。

(3) 主动征询客人对菜肴和服务的意见，接受客人的投诉并及时向餐厅领班汇报。

(4) 负责餐厅环境的整理和卫生清洁工作。

(5) 完成上级布置的其他各项工作。

2.2.2 宴会部人员管理的内容

1. 制定宴会部的管理制度——“严”字当头制度管理

宴会部应制定宴会部各岗位说明书、宴会部工作纪律、宴会部物品保管制度、宴会部考勤制度、宴会部奖惩制度、宴会部各项服务流程、宴会部服务操作规程等。

2. 在日常管理中要对员工进行培训

宴会部对员工的培训，内容包括对员工的服务理念、员工的仪容仪表、宴会服务礼

仪、宴会知识、菜品知识、各种设备的使用方法和日常保养知识、服务操作技能、各种类型宴会的服务流程等。

3. 宴会的人员配备

宴会部按照岗位配备人员，在举办宴会时，这些人员按照各自分工齐上阵，为宴会提供服务，如果宴会规模比较大，就需要聘用小时工。一般情况下，主桌配备经验丰富且技巧熟练的女服务员两名，其他桌每桌配备值台服务员一名，每两桌配备传菜服务员一名。另配备2~4名领位员，每6~8桌配备领班一名，每3~5名领班配备主管一名，宴会部副经理一名。

酒店宴会部一般实行弹性工作制。宴会部生产忙时，上班人数多；经营清淡时，可以安排少量职工上班。有的宴会部则实行两班制或多班制，这样分班，岗位上的基本人数就能满足宴会部生产的运转，也可以节省人工。旺季时，管理人员应预先估计好需要临时工的数量，并预先做好安排。为保障宴会部的生产和销售的服务质量，正式工的数量不能过少。

宴会部在举办大型宴会时，常因服务人员不足而聘请临时工，但大多数临时工比较缺乏经验，所以往往会造成服务人员素质不一的窘况。宴会服务在人员安排上应进行正式工与临时工穿插安排，令技巧熟练的服务人员带领技巧较为生疏的临时工。对临时工应加强培训，并制定规则与服务流程须知，避免临时工因对业务不熟而导致服务品质下降。

在人员安排之后，宴会部经理还要在宴会场地示意图上标示宴会人员分工负责的区域，使所有服务人员都能清楚地知道自己的职责与服务区域。宴会现场由主管督导工作进程，使所有宴会工作都能在限定时间内完成。

实训

知识训练

- (1) 什么是岗位工作说明书？它有什么作用？
- (2) 宴会部有哪些岗位？它们的所属部门、服务单位、直属上司、工作区域、基本职责各是什么？

- (3) 宴会部每个岗位的职责任务是什么？

能力训练

以小组为单位，讨论合理配备宴会部人员的方法。

案例2-2：某酒店宴会厅高级服务员工作内容

- (1) 熟悉宴会部各种设备的使用方法，并进行日常保养。
- (2) 了解宴会部各设备的尺寸、性能、数目。
- (3) 熟练掌握各种台型的摆放，并要有创新，让客人满意。
- (4) 熟悉宴会厅场地面积、容量。

- (5) 熟悉宴会食品及酒水服务知识。
- (6) 了解客用品的申领程序。
- (7) 与客人交流无障碍，能单独跟进一项活动。
- (8) 无领班级以上员工时，可以单独带班。
- (9) 与本部门以及其他部门保持良好的协作关系。
- (10) 协助领班管理部门的日常运营工作。
- (11) 了解及能熟练应用酒店消防安全、紧急疏散程序；掌握简单的急救知识。

根据案例2-2，按照岗位工作说明书的模式写出宴会厅高级服务员岗位工作说明书。

素质训练

根据工作任务2.2的“相关知识”的内容，在网上或到酒店搜集并写出宴会部秘书、宴会部业务经理、宴会部业务副经理的具体职责任务。

通过小组同学讨论，能够更加清楚地了解宴会部设置的各个岗位名称和内容。培养学生严格按照岗位职责进行工作的意识。从案例中可看出高级宴会服务员应具备的知识和能力。制定高级服务员标准有利于激励员工，按照此标准去工作，可晋升为高级服务员，福利待遇也会相应提高。高标准的服务可给酒店带来不可估量的效益。

小资料

宴会专业术语英汉对照

- | | |
|------------------------------------|--------------------------|
| 1. Table Numbers 桌号 | 2. Banner 条幅 |
| 3. Cloak Room 存衣间 | 4. Sit Down Buffet 坐式自助餐 |
| 5. Standing Buffet 站式自助餐 | 6. Chinese Banquet 中式宴会 |
| 7. Cocktail Party 鸡尾酒会 | 8. Dish Out Service 分餐服务 |
| 9. LCD 投影仪 | 10. Laser Pointer 激光笔 |
| 11. Screen 屏幕 | 12. VCR 录像机 |
| 13. Following Spot 聚光灯 | 14. Standing Mic 立式麦克风 |
| 15. Table Mic 桌麦 | 16. Wireless Mic 无线麦克风 |
| 17. Lapel Mic 领麦 | 18. Sockets 插排 |
| 19. Background Music 背景音乐 | 20. Signage 指示牌 |
| 21. Backdrop 背景板 | 22. Room Rental 场地租金 |
| 23. Event Set Up & Service 活动摆台及服务 | 24. Main Table 主桌 |
| 25. Red Carpet 红地毯 | 26. Standing Flower 立式花盆 |
| 27. Long Flower 长台花 | 28. Round Flower 圆台花 |

29. Corsage Flower 胸花

31. Function 活动

33. Catering Sales 宴会销售

35. Deposit 保证金

37. Cash 现金

30. Deposit 抵押金

32. Security 保安部

34. Payment 付款

36. Cheque 支票

38. Credit Card 信用卡

项目小结

1. 宴会部经营业务

宴会部经营的业务对象包括各种宴会和会议，经营特点是在同一时间内提供大量的餐饮服务、客人用餐标准统一、宴会以断续性进行的情况居多、宴会形式不一、会场布置每次都有所不同。

2. 宴会部机构设置形式

宴会部机构是围绕宴会横向三大业务，纵向4个层级设置的。这4个层级包括部门最高管理层、现场管理层、作业组织层、作业层。

3. 宴会部人员管理

宴会部人员管理包括制定各项规章制度、按照11个岗位工作说明书的规定明确岗位具体职责、对宴会部人员进行培训等内容。