

高职高专旅游与酒店管理专业系列教材

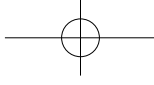
# 主题宴会

## 设计与实务

(第4版)

王秋明 李宏印 刘瑞军 著

清华大学出版社  
北京



## 内 容 简 介

本书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、主题宴会酒水与服务流程设计、主题宴会环境设计、主题宴会台面与摆台服务流程设计、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、宴会部岗位综合实践10个项目。本书力求反映主题宴会设计的最新发展动态和创新设计理念,第4版在第3版的基础上增加了虚拟仿真软件、微课视频、实操视频、音频以及线上习题库和答案等数字资源内容,更加贴近“课岗赛证”融通教材的建设要求,强化学生及从业者的中西餐主题宴会设计创新能力、餐饮服务与管理的职业技能及综合职业素养。本书内容可操作性强,并配有课件,读者可扫描封底二维码获取。

本书可作为应用型本科院校、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时使用。

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。举报:010-62782989, beiqinquan@tup.tsinghua.edu.cn。

### 图书在版编目(CIP)数据

主题宴会设计与管理实务 / 王秋明, 李宏印,  
刘瑞军著. -- 4版. -- 北京: 清华大学出版社, 2025. 5.  
(高职高专旅游与酒店管理专业系列教材).

ISBN 978-7-302-69302-4

I. TS972.32; F719.3

中国国家版本馆 CIP 数据核字第 2025F49G17 号

责任编辑: 施 猛 王 欢

封面设计: 常雪影

版式设计: 方加青

责任校对: 马遥遥

责任印制: 刘海龙

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: 010-83470000

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

印 装 者: 涿州市殷润文化传播有限公司

经 销: 全国新华书店

开 本: 185mm×260mm

印 张: 19.5

字 数: 439 千字

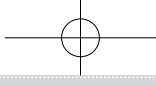
版 次: 2013 年 8 月第 1 版

2025 年 5 月第 4 版

印 次: 2025 年 5 月第 1 次印刷

定 价: 59.00 元

产品编号: 113083-01



# 前言



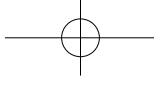
党的二十大报告指出：“育人的根本在于立德。全面贯彻党的教育方针，落实立德树人根本任务，培养德智体美劳全面发展的社会主义建设者和接班人。”同时指出：“深化教育领域综合改革，加强教材建设和管理。”

为深入贯彻党的二十大精神，凸显职业教育类型特色，打造培根铸魂、启智增慧，适应时代要求的精品教材，发挥好每门课程的育人作用，提高高校人才培养质量，本教材自出版以来，不断更新和完善。2023年6月，本教材入选教育部“十四五”职业教育国家规划教材；2023年10月，本教材被评为省级优质教材。2022年12月，以本教材为依托的宴会设计与管理课程在智慧职教平台和国家智慧教育公共服务平台开课运行；2023年12月，本课程被评为辽宁省省级精品在线开放课程；2025年2月，本课程入选教育部高校学生就业能力提升“双千计划”职业教育助力就业专项行动课程。

为了使本教材更加适应数字经济时代和行业发展，笔者在本教材第3版的基础上，依据教育部2025年2月发布的《高职酒店管理与数字化运营专业教学标准(高等职业教育专科)》进行了修订，增加了两款创新鸡尾酒调制、宴会席间服务的果盘制作3个实操视频和与之配套的微课视频；增加了中餐主题宴会摆台服务流程设计等5个微课和与之配套的虚拟仿真软件；修改了西餐鸡尾酒会台型图、西餐自助餐主题宴会台型图；增加了包括300多道各种类型题的线上实训练题库；更新了原有的21个微课视频和14个实操视频；增加了22个小资料音频和视频。以上更新旨在进一步强化学生的实践能力训练，提高学生运用主题宴会设计与管理知识的综合能力和操作技能，同时融入工匠精神、社会责任及可持续发展的价值观引导。此外，为回应教学实践反馈，吸纳主题宴会发展的前沿成果，本次修订还改正了部分错误、更新了陈旧的案例，旨在反映行业发展现状，紧跟行业发展趋势，帮助学生拓宽视野、树立创新意识。

党的二十大报告指出：“推进教育数字化，建设全民终身学习的学习型社会、学习型大国。”为了贯彻这一要求，本次修订在第3版的基础上，继续按照教材建设标准打造立体化融媒体教材，适配新型的线上线下混合教学模式，支持自主学习，优化更新教材配套资源，充分利用现代信息技术，根据教学需要提供了音频、微课、实操视频、虚拟仿真实操软件以及题型丰富的在线习题库。学生扫描书中二维码，可以直观地学习主题宴会设计与管理的相关知识和技能，实现可听、可视、可练、可互动的立体化学习效果。以本教材为依托的宴会设计与管理课程(可扫描右侧二维码了解本课程)，于2022年12月开始在智慧职教平台和国家智慧教育公共服务平台同时





开课运行至今,免费为广大在校学生和社会学习者提供丰富的学习资源,力求为读者提供更优质的学习体验,也为教师配备更完善的教学资料。此外,本教材提供课程标准、课程教学大纲和实践教学大纲,课程导学、教学设计、教学日历、课程评价、习题库及答案,助力教师教学效率提升。

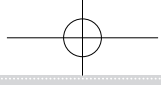
为了使教材数字资源更加丰富,沈阳职业技术学院党委书记李宏印研究员结合当前数字时代对教材内容数字化的要求和高职学生认知规律,对教材数字资源进行了总体设计策划和撰写,使其更加贴近“岗课赛证融通”立体化融媒体教材的建设要求。

在修订本教材的过程中,主编团队参阅了大量专著和书籍,在此对相关作者深表谢意。同时,主编团队为了使教材内容更切合实际职业需求,深入酒店实地考察调研,得到了校企合作酒店沈阳威斯汀酒店宴会厅经理田雷、沈阳皇朝万鑫酒店人力资源部经理尚乐、香格里拉大酒店(沈阳)有限公司西餐厨师长单阿静、沈阳世茂希尔顿酒店人力资源部总监李雪、沈阳龙之梦大都汇酒店餐饮部经理李宏波、沈阳康莱德酒店宴会厅经理张亮、沈阳新都绿城喜来登酒店助理宴会销售总监赵丽丽等行业资深专业人士的支持,在此表示衷心感谢。此外,广东科学技术职业学院旅游管理学院院长吴肖淮教授为本教材建设提供指导,清华大学出版社为本教材的出版给予热情帮助和大力支持,在此一并致谢。限于本人学识水平,书中难免存在缺点和疏漏,期盼行业专家和读者批评指正。反馈邮箱:  
shim@tup.tsinghua.edu.cn。

笔者相信,在我们的共同努力下,本教材能更好地服务于全国广大师生。

作者

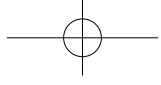
2025年4月



# 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 .....	49
任务1.1 初步认识主题宴会 .....	1	3.2.6 主题宴会预订变更与取消 .....	52
1.1.1 主题宴会的基本概念和作用 .....	3	3.2.7 主题宴会预订的资料建档 .....	53
1.1.2 主题宴会的特征和类型 .....	4		
任务1.2 初步认识主题宴会设计与 管理 .....	10	项目 4 主题宴会菜品与菜单设计 .....	59
1.2.1 主题宴会总体设计 .....	11	任务4.1 认识主题宴会菜品 .....	59
1.2.2 主题宴会设计的操作程序 .....	12	4.1.1 菜品种类 .....	60
1.2.3 主题宴会服务与管理流程 .....	13	4.1.2 中餐主题宴会菜品的命名 .....	61
		4.1.3 中餐主题宴会菜品的烹调特点 .....	62
项目 2 宴会部机构形式与人员管理 .....	17	4.1.4 中国菜系 .....	62
任务2.1 宴会部机构形式 .....	17	4.1.5 外国菜系 .....	64
2.1.1 宴会部经营业务及管理特点 .....	18	4.1.6 中餐主题宴会菜品的特点 .....	65
2.1.2 宴会部机构设置形式 .....	19	4.1.7 西餐主题宴会菜品的特点 .....	66
任务2.2 宴会部人员管理 .....	23	任务4.2 中餐主题宴会菜品 .....	68
2.2.1 宴会部岗位工作说明书 .....	24	4.2.1 中餐主题宴会菜品组成 .....	69
2.2.2 宴会部人员管理的内容 .....	30	4.2.2 中餐主题宴会菜品设计 .....	73
		4.2.3 中餐主题宴会餐具设计 .....	79
项目 3 主题宴会预订与销售 .....	34	任务4.3 西餐主题宴会菜品 .....	83
任务3.1 主题宴会预订 .....	34	4.3.1 西餐主题宴会正餐菜品设计 .....	84
3.1.1 主题宴会预订方式 .....	36	4.3.2 西餐冷餐酒会菜品设计 .....	88
3.1.2 主题宴会预订常用的两种方式的 流程 .....	36	4.3.3 西餐鸡尾酒会菜品设计 .....	89
任务3.2 主题宴会销售服务流程 .....	40	4.3.4 西餐自助餐主题宴会菜品设计 .....	91
3.2.1 主题宴会洽谈 .....	41	任务4.4 主题宴会菜单 .....	93
3.2.2 接受主题宴会预订 .....	44	4.4.1 认识主题宴会菜单 .....	94
3.2.3 主题宴会跟踪查询 .....	46	4.4.2 主题宴会菜单的种类 .....	95
3.2.4 主题宴会预订正式确认与销售 .....	46	4.4.3 主题宴会菜单编制程序 .....	98
		4.4.4 制作书面主题宴会菜单的方法 .....	98



## 项目 5 主题宴会酒水与服务流程

### 设计 ..... 103

#### 任务5.1 认识主题宴会酒水 ..... 104

##### 5.1.1 酒水分类 ..... 104

##### 5.1.2 酒水属性 ..... 106

##### 5.1.3 中餐主题宴会酒水种类 ..... 108

##### 5.1.4 西餐主题宴会酒水种类 ..... 111

##### 5.1.5 中西餐宴会用茶 ..... 112

##### 5.1.6 其他酒水知识 ..... 115

#### 任务5.2 主题宴会酒水设计 ..... 117

##### 5.2.1 主题宴会酒水与菜品的搭配 ..... 119

##### 5.2.2 主题宴会酒水与酒水的搭配 ..... 120

##### 5.2.3 主题宴会酒菜搭配方法 ..... 120

#### 任务5.3 主题宴会酒水用具设计 ..... 124

##### 5.3.1 主题宴会酒具设计 ..... 125

##### 5.3.2 主题宴会茶具设计 ..... 128

##### 5.3.3 主题宴会选用酒水用具应注意的问题 ..... 130

#### 任务5.4 主题宴会酒水服务流程设计 ..... 131

##### 5.4.1 主题宴会酒水服务流程 ..... 132

##### 5.4.2 西餐宴会鸡尾酒服务流程 ..... 135

##### 5.4.3 主题宴会冰水服务流程 ..... 138

##### 5.4.4 主题宴会茶水服务流程 ..... 138

##### 5.4.5 西餐主题宴会餐后咖啡、酒服务流程 ..... 139

## 项目 6 主题宴会环境设计 ..... 143

### 任务6.1 主题宴会台型与服务流程

#### 设计 ..... 144

##### 6.1.1 认识宴会厅 ..... 145

##### 6.1.2 中餐主题宴会台型设计 ..... 146

##### 6.1.3 中餐自助餐主题宴会台型设计 ..... 150

##### 6.1.4 西餐主题宴会正餐台型设计 ..... 150

##### 6.1.5 西餐鸡尾酒会台型设计 ..... 153

##### 6.1.6 西餐冷餐酒会台型设计 ..... 154

##### 6.1.7 西餐自助餐主题宴会台型设计 ..... 155

##### 6.1.8 主题宴会不同台型摆放的流程 ..... 156

### 任务6.2 主题宴会席次设计 ..... 159

##### 6.2.1 主题宴会席次安排原则 ..... 160

##### 6.2.2 中餐主题宴会席次设计 ..... 160

##### 6.2.3 西餐主题宴会席次设计 ..... 163

### 任务6.3 主题宴会环境设计流程 ..... 166

##### 6.3.1 根据客人要求选择宴会厅场地 ..... 167

##### 6.3.2 确定餐桌餐椅 ..... 168

##### 6.3.3 主题宴会环境布置 ..... 168

##### 6.3.4 搬运宴会厅主题宴会桌椅的流程设计 ..... 173

##### 6.3.5 搬运、安放主题宴会舞台的流程设计 ..... 174

##### 6.3.6 摆放主题宴会签到台的流程设计 ..... 175

##### 6.3.7 摆放新闻发布会台型的流程设计 ..... 175

##### 6.3.8 摆放签字仪式台型的流程设计 ..... 175

## 项目 7 主题宴会台面与摆台服务流程

### 设计 ..... 179

### 任务7.1 主题宴会台面物品设计 ..... 179

##### 7.1.1 主题宴会台面物品设计的意义 ..... 181

##### 7.1.2 主题宴会台面设计的要求 ..... 181

##### 7.1.3 主题宴会台面种类 ..... 182

##### 7.1.4 主题宴会台面物品种类 ..... 185

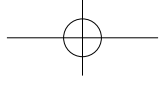
##### 7.1.5 主题宴会台面物品配置设计 ..... 185

##### 7.1.6 主题宴会台面设计方法 ..... 190

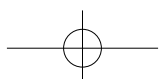
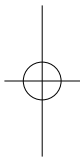
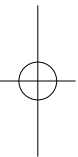
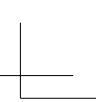
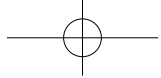
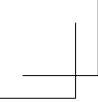
### 任务7.2 主题宴会摆台服务流程设计 ..... 194

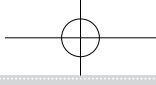
##### 7.2.1 中餐主题宴会摆台服务流程设计 ..... 196

##### 7.2.2 西餐主题宴会正餐摆台服务流程设计 ..... 201



7.2.3 中西合璧主题宴会摆台服务 流程设计·····	204	8.3.1 西餐主题宴会的准备工作·····	241
7.2.4 自助餐主题宴会摆台服务 流程设计·····	206	8.3.2 西餐主题宴会就餐服务流程 设计·····	242
7.2.5 西餐冷餐酒会摆台服务 流程设计·····	207	8.3.3 西餐自助餐主题宴会服务流程 设计·····	245
7.2.6 课桌式会议摆台服务流程 设计·····	207	8.3.4 西餐鸡尾酒会服务流程设计·····	247
7.2.7 会议茶歇台摆台服务流程 设计·····	208		
7.2.8 服务接手台摆台服务流程 设计·····	208		
<b>项目 8 主题宴会服务流程设计与     管理·····</b>	<b>211</b>	<b>项目 9 主题宴会菜品生产与价格     管理·····</b>	<b>253</b>
任务8.1 中餐主题宴会服务的准备与 检查·····	211	任务9.1 主题宴会菜品生产管理·····	253
8.1.1 中餐主题宴会的准备工作·····	212	9.1.1 主题宴会食品原料采购管理·····	254
8.1.2 中餐主题宴会的全面检查工作·····	221	9.1.2 主题宴会食品原料验收与储存 管理·····	256
任务8.2 中餐主题宴会服务流程设计·····	225	9.1.3 主题宴会食品原料加工管理·····	257
8.2.1 中餐主题宴会开宴前的准备 工作·····	226	任务9.2 主题宴会产品价格管理·····	261
8.2.2 中餐主题宴会就餐前进行的 活动·····	226	9.2.1 主题宴会产品成本管理与 控制·····	262
8.2.3 中餐主题宴会就餐服务流程 设计·····	226	9.2.2 主题宴会产品定价·····	268
8.2.4 主题宴会服务中的特别注意 事项·····	230		
8.2.5 会议及会议茶歇服务流程 设计·····	234	<b>项目 10 宴会部岗位综合实践·····</b>	<b>275</b>
任务8.3 西餐主题宴会服务流程设计·····	240	任务10.1 中餐主题宴会设计·····	276
		10.1.1 中餐主题宴会主题创意设计·····	276
		10.1.2 中餐主题宴会摆台·····	280
		10.1.3 中餐主题宴会席间服务设计·····	284
		10.1.4 中餐主题宴会菜单设计·····	288
		任务10.2 西餐主题宴会设计·····	290
		10.2.1 西餐主题宴会主题创意设计·····	290
		10.2.2 西餐主题宴会正餐摆台·····	293
		10.2.3 西餐主题宴会席间服务设计·····	297
		10.2.4 鸡尾酒调制与服务设计·····	300
		10.2.5 咖啡制作与服务·····	303





## 项目 1

# 认识主题宴会设计与管理

### 项目描述

从事主题宴会设计与管理的工作，应对宴会产品及宴会管理的相关业务有所了解。本项目包括两个任务，即初步认识主题宴会和初步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：能够正确地理解宴会的特征；能够熟悉宴会管理业务的流程；能够根据宾客要求选择宴会类型；能够根据宴会主题概括宴会名称。

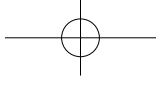
素质目标：理解宴会这种“产品”的生产是一个系统工程，需要运用各方面的知识，做大量细致的工作，同时要密切配合其他部门，与宴会部的全体工作人员紧密协作，树立全局观念，发扬艰苦奋斗、团队协作的精神；了解祖国各地、各民族的饮食习惯、风土人情、礼仪礼节和禁忌等；传承和弘扬中华民族优秀传统文化，贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想的世界观和方法论，及时了解现代宴会发展趋势，熟悉世界技能大赛赛项规则，提升宴会创新设计职业技能，设计出具有中国特色、具有时代感和艺术性、具有推广价值的优秀宴会产品。

## 任务1.1 初步认识主题宴会

### 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”。来此处宴的宾客都是商界名流，由于来宾人数多、品位高，宴会准备工作比较繁杂，餐厅上至经理下至服务



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、服务员均已到位。

宴会开始,宴会厅内秩序井然。按宴会流程,服务员上完“红烧海龟裙”这道菜后,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,用托盘托着两杯酒。当主办方代表和主宾结束简短而热情的讲话时,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,从厨房里走出一列身着白衣的厨师,他们端着刚出炉的烤鸭向各个方向走去。来宾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,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——来宾的注意力已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[M].北京:高等教育出版社,2006:126.

#### 根据案例回答下列问题:

- (1) 案例中的宴会属于什么类型?这种宴会会有什么特点?
- (2) 为什么此次宴会期间的气氛会大打折扣?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?如何预防这类问题的发生?

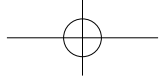
#### 案例分析:

(1) 这是一场公司成立庆典宴会。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。

(2) 在宴会流程中,一般是主办方代表和主宾致辞后,会场全体来宾举杯祝酒,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,这必然会分散来宾的注意力,破坏宴会的气氛,影响宴会的顺利进行。

(3) 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。要预防此类问题的发生,就要对服务员进行服务流程培训,按大型宴会要求,在有人致辞时,除了做好本案例中已介绍的程序外,还需要通知厨房,在此期间不能出菜。如果菜已做好,可采取保温措施。宴会厅内不准有人随便走动,也不可有人讲话或发出其他声音,以显示酒店对宴会主宾的尊重。在来宾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。领班或主管应加强对宴会现场的督导,预防此类问题发生。

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



## 相关知识

微课1.1



初步认识主题宴会

### 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

宴会有不同的名称,如筵席、宴席、筵宴、酒宴、燕饮(“燕”,通“宴”)、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。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品和酒水来宴请宾客的高级餐饮聚会。每一场宴会都是有目的、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,在宴会举办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、组织管理等方面都应达到最高级别。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和形象。

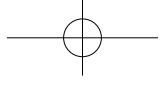
#### 2. 主题宴会的作用

主题宴会是餐饮产品的高级形式,在酒店经营项目中占有重要地位。

(1) 主题宴会酒店经济收入的重要来源。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,积极开展宴会促销活动,以促进酒店经济效益的提高。

(2) 主题宴会提高酒店声誉、增强酒店竞争力的有效途径。宴会活动涉及面广,接待管理的水平、服务质量均对酒店声誉影响较大,同时还能体现酒店在行业中的竞争力。为了做好宴会接待管理工作,需要一批高素质、具有专业知识和技能的酒店员工和管理能力强的管理人员。成功的高标准宴会,可在一定程度上代表一个酒店烹饪、服务、管理的水平,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,原料成本高。每一场宴会的举办,都要根据办宴主题、宾客饮食习惯、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 & 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将继承传统与发扬创新精神相结合,研究更多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,从而满足不同类型宾客多层次的消费需要。



## 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。宴会的形式为多人围坐在一起聚餐。中餐宴会多用圆桌,一桌通常有8人、10人或12人不等,10人一桌较为常见,因为这意味着“十全十美”。在宴会上一般有主人、副主人、主宾、副主宾、陪客、随从之分,大家围绕主宾在同一时间、同一地点品尝同样的菜肴,享受同样的服务。

根据宴会的这个特征,酒店管理者必须高度重视宴会接待管理工作,因为它能在短时间内,在众人面前展示酒店的各种产品、服务质量、管理水平。要扩大酒店的影响力,提升竞争力,酒店管理者必须做好宴会方案设计,对宴会各方面工作做到心中有数。

(2) 规格化。规格化表现在宴会的内容上。它要求礼仪规范,环境优美,气氛隆重热烈,菜品设计合理、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。

根据宴会的这个特征,酒店应在平时加强对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,在宴会活动中表现出高质量的管理水平和服务水平。

(3) 目的性。宴会是社交活动的重要形式。人们设宴都有明确的目的,如沟通感情、庆祝缅怀、钱行接风、酬谢恩情、促进合作以及欢度佳节等。总之,人们相聚在一起,通过品佳肴、谈心事来增进彼此了解,加深情谊,从而实现社交目的。

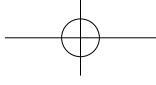
根据宴会的这个特征,酒店在举办宴会活动时,应围绕宴会主题布置环境,设置台型、台面,制作菜品,配备酒水,设计服务方式,播放背景音乐和席间音乐,执行服务流程,从而烘托宴会气氛,达到让客人满意、宴会成功的目的。

(4) 广泛性。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。如原料采购、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。

根据宴会的这个特征,酒店应在平时教育员工要有顾全大局的精神。

(5) 细致性。宴会实施方案要设计得详细一些。宴会接待管理是一个系统工程,实施的过程不可逆转。某一个细节方面出现差错,往往会导致整场宴会的失败,或者留下无法弥补的遗憾。因此,必须对宴会中的每一个环节做细致、周密的组织和安排。

根据宴会的这个特征,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) 按宴会菜式分类

(1) 中餐宴会，即多人围坐在圆桌旁用餐，食用中餐菜肴，饮中餐酒水，使用中餐餐具，并采用中餐服务的宴会。中餐宴会在环境布置、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。中餐宴会形式多种多样，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；根据菜品的档次，可以分为高档宴会、中档宴会和一般宴会。

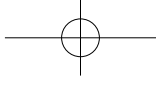
(2) 西餐宴会，即按照西方国家宴会形式举办的宴会。宴会的桌面以长方形为主，采用分餐制，食用西餐菜肴，饮西餐酒水，使用西餐餐具，如刀、叉等各式餐具，采用西餐服务方式。西餐宴会讲究酒水与菜品的搭配、酒水与酒水的搭配，宴会环境幽雅，通常台面摆放蜡烛，以此营造宴会气氛。西餐宴会在环境布置、台型设计、台面物品摆放、菜肴制作风味、服务方式上都有鲜明的西方特色。目前，西方国家宴会形式主要有正餐宴会、自助餐会、冷餐酒会和鸡尾酒会等。

(3) 中西合璧宴会，即中餐宴会与西餐宴会两种形式相结合的一种宴会。宴会菜品既有中餐菜肴又有西餐菜肴，酒水既有中餐酒水也有西餐酒水，所用餐具既有中餐的筷子、勺，也有西餐的各式刀、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，即采用具有欧美传统特色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、西餐宴会，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，会场形式简单，伴有演出，气氛轻松随意，食物以茶水、点心、小吃、水果为主。

(6) 自助餐宴会，自助餐宴会也称冷餐会、冷餐酒会，是在西方国家较为流行的一种宴会形式，现在中国也有中餐自助餐宴会、中西合璧自助餐宴会。它的特点是以冷菜为主，以热菜、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，所有菜品在开宴前全部陈设在菜台上。自助餐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、发布会等场合举行。自助餐宴会规格可根据主人、客人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，举办时间一般在中午或晚上。主



人、客人可以自由活动，多次取食，方便与会人士的广泛接触。

## 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，同时参考过去相互接待时的礼遇标准，以及现在相互间关系的密切程度等因素。

(1) 正式宴会，即在正式场合举行的宴会。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，对环境气氛、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、商务宴会等。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，又要考虑兄弟国家的宗教信仰和风俗习惯，还要体现民族之间的平等、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。

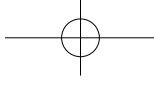
(2) 便宴，即非正式宴会。便宴较随便、亲切，一般不讲究礼仪程序和接待规格，对菜品的道数也没有严格要求，宜用于日常友好交往，如在家中招待客人的便宴。西方人喜欢采用家宴的形式，以示亲切友好，我国文化界的一些名人也喜欢这种宴请形式。

## 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、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较为复杂的一种。商务宴会的宴请目的非常广泛，有的想通过宴会打探对方虚实，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。当客人谈话陷入不融洽的局面时，要有转移话题的题材。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。婚宴在环境布置方面要求富丽堂皇，在菜品的选料与道数方面要符合当地的风俗习惯，菜名要求寓意如，与环境 and 主题相符。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。其中，新婚宴、金婚宴以及钻石婚宴最为隆重。在民间有种说法：1年为纸婚；2年为布婚；3年为皮婚；4年为丝婚；5年为木婚；6年为铁婚；7年为铜婚；8年为电婚；9年为陶婚；10年为锡婚；11年为钢婚；12年为亚麻婚；13年为花边婚；14年为象牙



婚；15年为水晶婚；20年为瓷婚；25年为银婚；30年为珍珠婚；35年为玉婚；40年为红宝石婚；45年为蓝宝石婚；50年为金婚；60年以上为钻石婚。

(4) 生日宴会，即人们为纪念出生日和祝愿健康长寿而举办的宴会。常见的有满月酒、成人礼、生日宴、六十大寿宴、六十六大寿宴、七十大寿宴、八十大寿宴等。寿宴在菜品选择方面要突出健康长寿的寓意，宴会中可安排分生日蛋糕、点蜡烛、吃长寿面、唱生日歌等活动烘托气氛，祝贺生日宴会主角生日快乐。

(5) 家庭、朋友聚餐宴会。朋友聚餐宴会是一种宴请频率较高的宴会，分为公请、私请朋友聚餐宴会，形式多样。宴会主办者喜新厌旧心理强烈，对酒店的特色要求较高。常见的有嘉年华会、同学聚会、行业年会等。家庭聚餐宴会的形式更加灵活，应体现浓厚的亲情以及合家欢乐的氛围。

(6) 答谢宴会，即为了对曾经得到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，宴会要求高档、豪华，就餐环境要求优美、清静。常见的有谢师宴、答谢宴、升迁宴、金榜题名宴等形式。

(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。这类宴会的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。传统中餐宴会一般1~2桌为宴席，3桌以上为宴会。

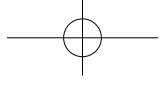
#### 5) 按宴会菜品主要用料分类

按宴会菜品用料，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的原料为主料，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特色的风味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。常见的有粤菜宴、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?

### 能力训练

**案例1-1:** 2025年2月20日, 某大饭店宴会部预订员小赵接到A公司的预订电话。A公司计划于4月30日晚在该酒店举行大约有180人参加的年终总结大会, 并举行中餐自助晚宴。

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) 案例中的宴会属于什么类型? 这种宴会会有什么特点?
- (2) 为此宴会设计恰当的主题和名字(10字左右)。

### 案例1-2: 常见宴会类型。

主题1: 纽约爱乐乐团来当地演出交流, 当地政府在其下榻酒店设宴宴请。

主题2: 雀巢公司中国区负责人一行到某地工厂视察工作, 工厂负责人在其入住的某酒店设宴宴请。

主题3: 某城市预申报某项国际级体育赛事, 该赛事组委会委员对该城市进行考察, 当地政府在其下榻的酒店设宴款待。

主题4: 某协会举办绿色环保高峰论坛, 世界各国的专家学者齐聚一堂, 当地政府设宴款待主要嘉宾。

主题5: 某地举行历史科学大会, 世界各国学者齐聚一堂, 当地政府设宴款待主要嘉宾。

主题6: 国外某知名企业奖励优秀员工到中国旅游度假, 该公司中国区域负责人设宴款待。

主题7: 某石油集团到当地的某五星级酒店举行年终总结大会, 公司高层领导宴请先进个人和销售能手。

主题8: 某对老夫妇的子女设宴为其庆祝钻石婚。

主题9: 中方某企业与外方企业成功签署战略合作协议, 特设庆祝晚宴。

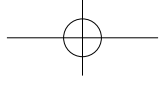
主题10: 某地政府与国外某城市缔结友好城市20周年, 该国外城市代表到国内考察并参加庆祝活动, 当地政府举行晚宴予以接待。

请你判断案例中的主题宴会属于哪种类型。

### 任务1.1



知识训练



### 素质训练

以小组为单位,上网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类型。小组同学通过案例讨论、搜集主题宴会图片,了解宴会的主题,集思广益,概括宴会的名称,宴会名称内涵应弘扬中华民族优秀传统文化和体现社会主义时代创新精神。在此过程中,小组同学要相互分享图片资料,以此培养学生之间的团结协作精神。同时认知中西餐主题宴会蕴含的优秀餐饮文化,传承宴会理念,提升宴会创新设计的自信心。

### 小资料

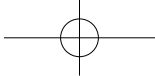
#### 筵席的由来

筵席的本义是铺地的坐具。《周礼·春官·司几筵》有云:“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,二示主人对客人尊重。此后,“筵席”一词逐渐由宴饮的坐具引申为整桌酒菜的代称,沿用至今。筵席必备酒,故又称“酒席”。筵席是多人聚餐活动时食用的成套肴馔及其台面的统称。中国筵席分类具体如表1-1所示。



表1-1 中国筵席分类

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、黄河锦鲤宴、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



(续表)

分类依据	筵席名称举例
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
按照席面布置分类	孔雀开屏宴、万紫千红席、百鸟朝凤席、返璞归真席等
按照宗教信仰分类	清真宴、全素宴等

资料来源：筵席的由来[EB/OL]. (2019-03-04)[2021-12-08]. <http://wenku.baidu.com/>.

## 任务1.2 初步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，应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，填写保安部提供的“钥匙领取表”后方可将钥匙带走离开	3. 严格盘点、核对钥匙数量，防止钥匙丢失；如实填写保安部提供的“钥匙领取表”，明确责任

根据案例回答下列问题：

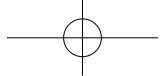
- (1) 该酒店早班员工在领取钥匙前为什么要换好工服？
- (2) 如果不按照规定的方法操作，会出现什么后果？

案例分析：

(1) 领取钥匙是宴会厅早班员工上班后的第一项工作，员工在工作时间身着岗位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。

(2) 如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，宴会开始前半小时，必须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提供的“钥匙领取表”,用书面形式证明员工与保安部之间进行了钥匙交接,能够明确钥匙的保管责任人。

从这个案例可以看出,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

微课1.2

初步认识主题  
宴会设计与管理

## 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,涉及酒店的许多部门和岗位。宴会工作比较繁杂,如果没有计划和统一安排,各部门工作人员很有可能各行其是,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。宴会设计应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品、酒水、服务方式、娱乐、场景布局或台面设计方面的特色,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

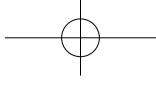
首先,按照主人宴请的目的、宴会的形式、宴会的内容,预估宴会持续的时间;其次,根据宴会时长编制宴饮、敬酒、会见、采访、合影、演讲、歌舞表演、颁奖、展示、背景音乐和席间音乐等活动的先后顺序、限定时间及各项活动程序。一般宴会前的鸡尾酒会需持续45~60分钟,宴会一般持续1~1.5小时,自助餐会一般持续1小时,茶话会一般持续1.5~2小时。

### 2. 主题宴会的菜品与菜单设计

科学、合理地设计宴会菜品及菜品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,以宾客需求为中心,以本单位物资和技术条件为基础。内容包括各类食品的构成设计、营养设计、味道设计、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。酒水与菜品、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对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。对于宴会厅内,从天花板、地面、窗帘、台布,到舞台背景、墙面、餐桌、台面等都要进行设计,要用色彩、灯光、装饰物、鲜花和绿植、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、随从都要进行席次安排设计。

#### 7. 主题宴会的服务流程设计

根据宴会主题,对宴饮活动的程序安排、服务规范与方式等进行设计。内容包括接待程序与服务程序设计、服务人员的行为举止与礼仪规范设计、席间乐曲演奏与助兴娱乐设计等。

#### 8. 主题宴会的安全设计

根据宴会流程,对宴会进行安全设计,以预防可能出现的各种不安全因素。内容包括宾客人身与财物安全设计、食品原料安全设计和服务过程安全设计等。

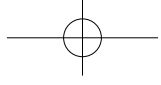
### 1.2.2 主题宴会设计的操作程序

#### 1. 了解宾客需要

在宾客预订宴会时,获取宾客的姓名、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订金后，意味着酒店正式承办这次宴会并确定了宴会主题。

### 3. 制定设计方案

根据宾客的要求和酒店宴会厅的各方面条件，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，最终制定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方案下发给有关部门和人员。一般情况下，与宴会有关的部门和人员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，明确预订人员的要求，签订宴会合同。
- (2) 计划组织，包括人员组织配备，策划主题宴会并形成设计方案。
- (3) 执行准备，包括下达宴会设计方案，做好人、财、物的组织准备。
- (4) 全面检查，包括对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

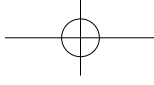
#### 知识训练

- (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) 主题宴会设计包括哪些操作步骤？
- (4) 主题宴会服务管理流程包括哪些步骤？

#### 任务1.2



知识训练



## 能力训练

### 案例1-3: 某酒店宴会厅每日工作流程

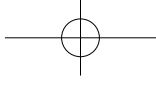
- (1) 早班人员提前10分钟到岗, 领取部门钥匙。
- (2) 签到, 查阅前日交接班记录并签字, 查阅当日任务单所列活动。
- (3) 根据任务单所列活动检查相关宴会/会议区域布局, 按照宴会厅每日工作明细核对。
- (4) 相关服务人员在宴会/会议开始前10分钟站位迎接主办人。
- (5) 客人到达后, 向主办人确认宴会/会议现场布置是否合乎要求。
- (6) 向客人做自我介绍。
- (7) 介绍会议室内部设施情况, 如灯光、空调控制等。
- (8) 在宴会/会议进行过程中提供全程服务。
- (9) 会议期间的茶歇——提前15分钟准备完毕。
- (10) 会议午休——确认客人返回时间, 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) 根据次日任务单布置宴会/会议现场。
- (16) 布置结束, 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工作日志。
- (19) 检查宴会区域, 确保门窗都已经锁好。
- (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1-3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(800字以上)。

### 案例1-4: “花样年华, 大展宏图”生日趴中餐主题宴会活动策划

(案例内容请扫描二维码查看)





此宴会策划了哪些内容？此宴会还有哪些需要补充的内容？

### 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，只有这样才能减少差错、避免失误，提高工作效率。学生作为志愿者到酒店参加一次宴会服务，在宴会部老员工的带领下，做好宴会准备、宴会服务、宴会结束总结工作。

### 小资料

#### 主题宴会起源

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，宴饮形式日益多样化，宴会名目也越来越多，我国现代主要有以下名宴。

音频



任务1.2 小资料

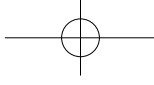
#### 1. 开国第一宴

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道汤和甜食八宝饭。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、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、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，即纯西餐的菜单结构，纯中餐的菜肴制作。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400多张圆桌,主桌可安排100~150人。菜品规格为6菜1汤。

## 项目小结

### 1. 初步认识主题宴会

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品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占据重要地位。

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。

按宴会的菜式分类,可分为中餐宴会、西餐宴会、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;按宴会菜式风格分类,可分为仿古式宴会和风味式宴会。

### 2. 初步认识主题宴会设计与管理

主题宴会总体设计内容包括宴会的议程设计、菜品菜单设计、酒水设计、台面设计、宴会场景设计、宴会台型与席次设计、服务流程设计、安全设计8个方面。

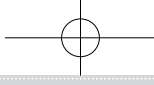
主题宴会设计的操作程序包括了解宾客需求、确定宴会主题、制定设计方案、下达正式设计方案4个环节。

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1



测验



## 项目 2

# 宴会部机构形式与人员管理

### 项目描述

在酒店里，举办宴会由宴会部负责。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。

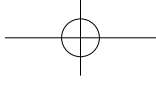
素质目标：履行宴会部各岗位职责；明确各岗位的隶属关系和工作范围，培养履行酒店组织机构管理制度的职业责任感；热爱宴会部这个集体，为宴会部贡献自己的聪明才智，做到爱岗敬业，尽职尽责；不断创新工作方法，提高宴会设计和管理能力；贯彻落实习近平总书记在党的二十大报告中提出的“构建优质高效的服务业新体系，推动现代服务业同先进制造业、现代农业深度融合”，推动现代餐饮服务业高质量发展；不断学习信息技术，适应酒店数字化运营的要求，跟上数字经济发展的步伐。

## 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，该酒店承接了一场非常重要的大型国际会议。小张的领班孙某在晚宴之前制订了详细的接待计划，考虑到用餐高峰时客流量



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,在餐厅入口处做领位员。餐饮总监在现场指导。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。总监下令小张不敢不服从。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。小张简直是一肚子委屈,自己明明是被餐饮总监调用的,并不是擅自离岗,他觉得很冤枉。

**根据案例回答下列问题:**

- (1) 小张应听谁的指挥? 餐饮总监对小张是否有直接指挥权,为什么?
- (2) 领班对小张的处理是否正确?

**案例分析:**

(1) 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。

(2) 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,以缓解客人的不满情绪。领班不必先责怪小张,应先解决当务之急。事后,酒店管理者应加强部门之间的协作,引导员工树立团队合作精神,加强对服务员服务操作的培训。

## 相关知识

### 2.1.1 宴会部经营业务及管理特点

微课2.1



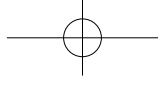
宴会部机构形式

#### 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,宴会部隶属餐饮部,但即使隶属餐饮部,宴会部也拥有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、欢迎宴、答谢宴、乔迁宴、婚宴、满月宴、寿宴、亲友聚会宴、丧宴、公务宴、会议宴、庆典庆功宴、祝贺宴、纪念宴等。宴会部应做好宴会预订、宴会服务、宴会菜品生产3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) 为宴会提供服务的人员多，在同一时间提供大量的餐饮服务。
- (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) 大部分宴会需预约，宴会部根据预约准备宴会。零点餐厅是连续性营业的，宴会部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；有些宴会只需一般桌椅陈设及视听设备，如冷餐会、鸡尾酒会；有些宴会需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，营造宴会气氛。此外，还应根据宴会主题设计餐桌形式。

### 2.1.2 宴会部机构设置形式

为成功开展主题宴会业务，酒店管理者应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，配置各岗位人员，对人员进行合理分工，做到既有分工又有协作，以共同完成宴会部的经营目标。

围绕宴会部横向3项业务(宴会预订、宴会服务、宴会菜品生产)，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，其宴会部隶属餐饮部。餐饮部下设3个部门，分别负责宴会预订、宴会服务、宴会菜品生产的工作。宴会部隶属餐饮部的组织机构形式如图2-1所示。

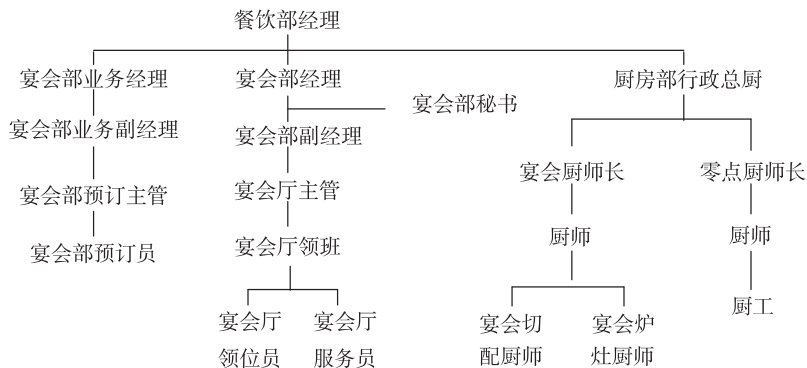


图2-1 宴会部隶属餐饮部的组织机构形式

较大规模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。宴会部不承担宴会预订业务的组织机构形式如图2-2所示。

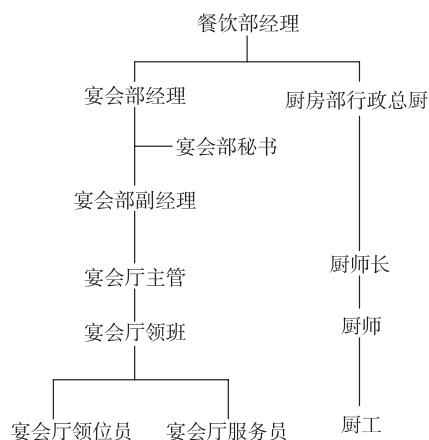


图2-2 宴会部不承担宴会预订业务的组织机构形式

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。独立于餐饮部之外的宴会部组织机构形式如图2-3所示。

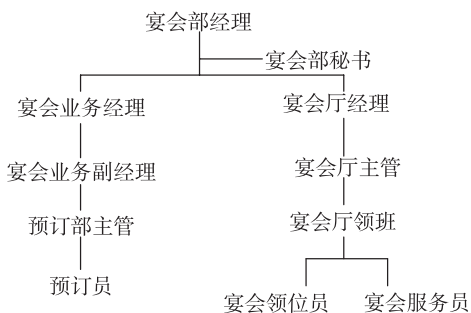


图2-3 独立于餐饮部之外的宴会部组织机构形式

## 实训

### 知识训练

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

### 能力训练

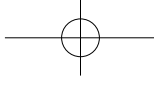
#### 案例2-1: 某酒店宴会厅内部人员分工明细

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

#### 任务2.1



知识训练



做相关工作计划。

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，在月末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，确保账目清楚；负责客用品管理，包括日常盘点、保管，要求每周统计，确保供应及时，出库后，要确保最低库存量，做好领用记录；负责工程问题日常检查报修，一周之内跟进；负责餐具、物品、酒水的每周统计上报；督导员工严格履行岗位职责。

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，登记报损记录，要求每两周统计一次，在月末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，在月末盘点前保证账目清楚。

王兴：物品出库后，确保最低库存量；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；负责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，各员工依然要完成宴会厅的日常服务工作，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，确保宴会服务工作质量。

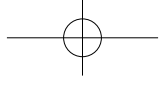
根据案例2-1指出谁是宴会厅经理、秘书、领班和服务员，画出该宴会厅内部组织机构图。要求：明确各个层级的领导与被领导的关系及平级关系。

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，不允许任何上级超越下属的职责权限直接指挥更低一级下属；同样，任何一个下属都只对直属上级负责，接受直属上级的指令和安排。

### 素质训练

在宴会部组织机构设置中，必须确定合理的有效管理幅度。根据管理经验，有效管理范围应为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。

学生在宴会课程实训中到酒店宴会部参观,请酒店宴会部经理介绍宴会部组织机构和规章制度。

### 小资料

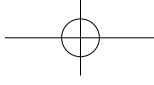
#### 宴会专业术语英汉对照

- |                                  |   |
|----------------------------------|---|
| 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. attendance book 签到本           | 6. expect the number 预计数量   |
| 7. reception table 接待台           | 8. guarantee the number(GTD) 保证数量                                   |
| 9. registration 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   |
| 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 白板及白板笔                                    |
| 23. flip chart & markers 夹纸板及白板笔 | 24. lucky draw 摇奖箱  |
| 25. partition 屏风                 | 26. flag pot 旗杆   |
| 27. set a table 摆台               | 28. international banquet meeting table 长方形桌<br>(1.83m×0.45m×0.75m) |
| 29. chairman table 主席台           | 30. rectangular table 长方形桌<br>(1.83m×0.75m×0.75m)                   |
| 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 department 工程部   | 38. human resource department 人力资源部                                 |
| 39. city ledger 挂账               | 40. guest ledger 房账   |

视频



任务2.1 小资料



## 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)。
- (3) 请将个人的手表调快5分钟。所有人员应提前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。3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) 对客人保持礼貌的服务态度，提供微笑服务。在每一场宴会、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) 离开工作岗位时，应向身边人说明去向，同时向接替的同事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) 所有工作文件按位摆放，或按文件夹归类。
- (8) 所有外借的物品，当事人必须登记，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而未尽力者，请上交辞职报告。

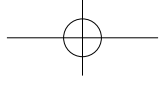
此纪律于××××年×月×日起正式生效，受约束者包括宴会厅经理、副经理、主管、领班、员工、实习生。员工间相互监督，如果有隐瞒不报者，予以开除处理。若经理触犯上述纪律未执行，员工可向餐饮部经理汇报、投诉。

#### 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：

(1) 该宴会部对员工的个人习惯、到岗时间、服饰、服务态度、交接班工作、团队协作精神及库房卫生和外借物品制度等方面做了严格细致的规定。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。



(2) 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管理员工行为,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、营造良好的企业文化氛围等多种办法规范员工行为。

### 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。酒店应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。

一般情况下,宴会部设有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。以下内容是宴会部各岗位工作说明书。

### 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。

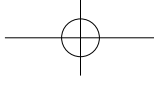
基本职责:对所有宴会活动方面的工作进行协调,负责制定与落实营运目标,并进行成本控制,使其符合饭店餐饮服务政策。

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) 制定、检查大型宴会活动的实施方案,并做好组织管理工作。
- (7) 与厨房部协商设计宴会菜单,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。

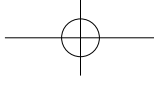
直属上司：宴会预订部业务副经理。

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，协助上级制定经营策略，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,了解宾客心理,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,跟进销售业务。
- (5) 负责督促下属执行宴会预订的各项标准和程序,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,以提高员工工作效率。
- (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、会议及客人的接待工作,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) 认真接收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) 与宾客和客户保持良好关系,争取客源。
- (6) 完成领班布置的其他任务。

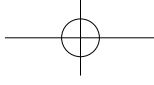
## 7. 宴会厅经理

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，提高客人满意度。

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，及时将宾客对菜肴的建议和意见转告厨师长，以利提高菜肴质量。
- (6) 督导员工，保持餐厅卫生水准及宴会厅良好的环境，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) 签署餐厅运营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，以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。

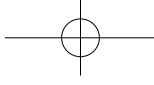
直属上司：宴会厅经理。

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：协助宴会厅经理开展各项工作。坚持高标准服务准则，通过计划、组织、指导及控制餐饮操作，提高客人满意度。

职责任务：

- (1) 负责调配工作人员、安排班次和实施员工考勤、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品及酒水的推销工作。
- (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,能够及时报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) 坚持让客人满意的服务宗旨,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,完成工作指标。

### 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:负责协助服务员,督促其提供有礼貌、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,确保员工遵守各项规章制度。
- (4) 正确处理对客关系,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宾客投诉,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) 完成上级交办的其他工作。

### 10. 宴会部领位员

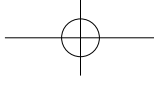
所属部门:宴会部。

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:负责提供引领宾客入座服务,协助相关人员完成宴会预订、餐桌摆设与服



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) 负责接待宾客订餐，包括电话预订和当面预订，接待宾客预订时要问清宾客姓名、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) 负责礼貌地将到宴会厅用餐的宾客迎入宴会厅，按照台号与席次卡带宾客入座。
- (5) 负责了解宴会厅内容情，以便灵活地安排工作。
- (6) 负责替宾客存放衣帽、文件箱等物品。
- (7) 负责为就餐宾客递送菜单、开胃酒单及推荐餐前酒，应答宾客询问。
- (8) 负责接听电话，并及时通知受话人。
- (9) 餐厅是宾客消费的场所，为保证宾客进餐的舒适、环境的高雅，除总经理、餐厅经理和公共关系部带来参观的宾客，一般谢绝参观。
- (10) 与同事、上司保持良好关系，多与宾客沟通，熟记宾客姓名，当宾客再次惠顾时热情招呼，让宾客有宾至如归的感觉。
- (11) 宾客离去时要送客、拉门、按电梯，使用“请再次光临”“多谢惠顾”“再见”“慢行”等礼貌用语。
- (12) 对进餐人数、桌数等业务情况做好书面记录，以便供他人参考。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。

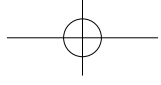
直属上司：宴会厅领班。

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，并及时密切关注宾客的各种需求，努力使宾客满意。
- (3) 主动征询宾客对菜肴和服务的意见，接受宾客的投诉并及时向餐厅领班汇报。
- (4) 负责餐厅环境维护和卫生清洁工作。
- (5) 完成上级交办的其他工作。



## 2.2.2 宴会部人员管理的内容

### 1. 制定宴会部的管理制度

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. 在日常管理中对员工进行培训

宴会部对员工的培训内容包括员工的服务理念、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、各类宴会的服务流程等。

### 3. 宴会部人员配备

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2名，其他桌每桌配备值台服务员1名，每两桌配备传菜服务员1名。另配备2~4名领位员，每6~8桌配备领班1名，每3~5名领班配备主管1名，配备宴会部副经理1名。

酒店宴会部一般实行弹性工作制。宴会部业务多时，上班人数多；业务少时，可以安排少量员工上班。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的运转需要，也可以节省人工。旺季时，管理人员应预先估计需要临时工的数量，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，往往会造成服务人员素质参差不齐的窘况。因此，应将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，以避免临时工因对业务不熟而导致服务品质下降。

人员安排妥当，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，确保所有宴会工作都能在限定的时间内完成。

### 实训

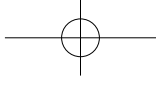
#### 知识训练

- (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？简述它们的所属部门、服务单位、直属上司、工作区域、基本职责。

#### 任务2.2



知识训练



(3) 简述宴会部每个岗位的职责任务。

### 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布置规则，并要有创新，让客人满意。
- (4) 熟悉宴会厅场地面积、客容量。
- (5) 熟悉宴会食品及酒水服务知识。
- (6) 了解宾客用品的申领程序。
- (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) 熟练使用酒店消防安全设施，了解紧急疏散程序，掌握简单的急救知识。



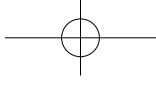
根据案例2-2，按照岗位工作说明书的形式写出宴会厅高级服务员岗位工作说明书。

### 素质训练

根据工作任务2.2“相关知识”的内容，在网上或到酒店收集信息，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。

通过小组讨论，学生能够更加清楚地了解宴会部设置的各个岗位的名称和工作内容，并能培养学生严格按照岗位职责开展工作的意识。从案例中可看出高级宴会服务员应具备的知识和能力。制定高级服务员的岗位工作说明书有助于让员工认识到，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，从而起到激励作用。高标准的服务能给酒店带来不可估量的效益。

随着酒店从传统运营向数字化运营转型，对管理人员和服务人员的职业能力提出了新要求。酒店管理人员和服务人员应具备以下几种能力：一是技术能力，能够掌握计算机系统、网络技术、数据分析、数字化市场营销等方面的知识，能够熟练运用各种数字化工具和软件；二是创新能力，能够运用创新思维，不断探索新的数字化应用模式，提出新的解决方案；三是流程优化能力，能够基于数字化系统和新场景进行流程优化，提升运营效率；四是沟通能力，能够与客户、同事、上级、外部供应商等进行有效沟通，为数字化酒店运营提供有价值的想法和策略；五是数据驱动能力，能够收集、整理、分析和利用酒店的数据，为酒店运营管理和决策提供数据支持；六是营销能力，能够运用数字营销的理



念、方法和工具,制定和执行有效的数字营销策略,提升酒店的品牌形象和市场竞争力;七是服务能力,具备客户体验思维,能够从客户的角度出发,了解和满足客户的需求和期望,提高客户满意度和忠诚度;八是团队协作能力,能够与其他部门及同事有效协作和配合,共同推进数字化酒店运营;九是学习能力,能够不断学习和掌握新知识、新技能,不断提升自身竞争力和环境适应性。

学生在宴会课程实训中到酒店宴会部参观,请酒店宴会部经理介绍本部门各岗位职责及人员管理方法。

### 小资料



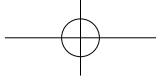
### 宴会专业术语英汉对照

- |                                    |                          |
|------------------------------------|--------------------------|
| 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 中餐宴会  |
| 7. cocktail party 鸡尾酒会             | 8. dish-out service 分餐服务 |
| 9. LCD projector 液晶投影仪             | 10. laser pointer 激光笔    |
| 11. screen 屏幕                      | 12. VCR 录放机              |
| 13. following spot 追光灯             | 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              | 30. deposit 抵押金/保证金      |
| 31. function 活动                    | 32. security 保安部         |
| 33. catering sales 宴会销售            | 34. payment 付款           |
| 35. cheque 支票                      | 36. cash 现金              |
| 37. credit card 信用卡                |                          |

### 项目小结

#### 1. 宴会部机构形式

宴会部机构是围绕宴会部横向3项业务、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。

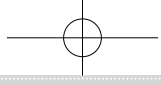
宴会部经营业务对象包括各种宴会和会议。经营特点是在同一时间提供大量的餐饮服务，客人用餐标准统一，宴会以断续性进行的情况居多，宴会形式不一，会场布置每次都

有所不同。

## 2. 宴会部人员管理

宴会部人员管理包括制定各项规章制度，按照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。





## 项目 3

# 主题宴会预订与销售

### 项目描述

主题宴会设计与管理首先要从受理预订开始。本项目设置了主题宴会预订和主题宴会销售服务流程两个任务。

### 项目目标

知识目标：了解各种主题宴会预订方式的特点；掌握主题宴会预订的流程；掌握了解客人信息的方法；明确主题宴会合同规定的各项内容。

能力目标：能够按照主题宴会预订流程受理客人预订；能够准确填写在主题宴会预订过程中产生的表单，并明确各个表单的用途。

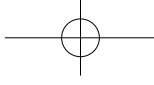
素质目标：在接待客人预订时，从衣着打扮到言谈举止应礼貌、规范，要面带微笑，热情地接待客人，彰显酒店员工的素质，树立酒店高水准服务质量的品牌形象；贯彻习近平总书记在党的二十大报告中提出的“弘扬社会主义法治精神，传承中华优秀传统文化，引导全体人民做社会主义法治的忠实崇尚者、自觉遵守者、坚定捍卫者”的要求；树立法治观念，学习法律知识，在签订宴会合同中，培养员工重合同、守信用的工作作风，按照宴会合同条款为客人提供服务，能化解与客人的矛盾与纠纷。

## 任务3.1 主题宴会预订

### 引导案例 | 宴会预订引起的风波



一天晚上，一群来自中国香港的客人下车后直奔某风味餐馆。负责接待的温小姐很有礼貌地说：“欢迎各位到我们餐馆就餐，请问先生贵姓、有没有预订？”这群客人中的李先生说：“我姓李，五天前打电话预订了‘佛跳墙’，请你查看一下。”温小姐查了预



订记录,发现没有李姓客人的预订记录,却有一个叫“黎明”的客人外订“佛跳墙”。温小姐请李先生确认预订记录:“先生,请看这是不是您的预订?”李先生用笔更正了姓名后,不解地问道:“哦,我叫李明。这‘外订佛跳墙’是什么意思呢?”温小姐耐心地向李先生解释原因:“佛跳墙这道菜需19种原料,其中鱼唇、金钱鲍鱼等原料我们这里今天才进货,加工需要很长时间,在接待您预订时制作时间已经不够,但考虑到您对饭店的信任,我们已经为您在其他饭店预订了这道菜,希望您不要介意。”李先生突然生起气来:“那不行,你们这么大的餐馆连‘佛跳墙’都做不出来,还开什么餐馆!接受了我的预订就要兑现,我就要吃你们做的‘佛跳墙’,不要其他地方做的!”餐馆经理急忙走过来对温小姐说:“谢谢你想得如此周到,但以后预订时,不要把客人的名字搞错。”随后经理对客人说:“十分抱歉,我们没有向您解释清楚,让您误会了,这几天预订佛跳墙的客人只有您一位,原料和时间都紧张,我们的厨师到关系单位亲自为您加工,现在已经准备好了,口味绝对正宗。请您先到里面入座,先品尝其他菜品,‘佛跳墙’马上就上桌。”听到经理的解释,李先生便和其他香港客人跟随领位小姐走进了餐厅。

#### 根据案例回答下列问题:

- (1) 就餐时,李先生采用了哪种预订方式?
- (2) 温小姐在接受预订时出现了哪些疏漏?

#### 案例分析:

- (1) 此案例中,李先生采用电话预订方式。
- (2) 温小姐在电话中没有听清李先生的名字,误把“李明”写成“黎明”,这是对客人的不尊重。接待预订时,在没听清的情况下,应在电话中重复一遍客人的名字,以便确认。温小姐不应把预订记录本拿给客人看,因为预订记录本记载了客人预订要求的各方面信息,酒店应对客人的信息保密,同时它也是酒店的商业秘密。正是因为温小姐无意中让李先生看到了记录本上的“外订佛跳墙”,才惹恼了客人。

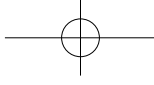
#### 相关知识

宴会部受理主题宴会预订是主题宴会工作流程的第一步,也是十分重要的一个环节。预订工作直接影响主题宴会的设计策划及整个主题宴会活动的组织与实施。宴会部应设负责受理预订的专门机构和岗位,挑选有多年餐饮工作经历、了解市场行情和有关政策、应变能力较强、专业知识丰富的人员承担此项工作,从而推动主题宴会的销售工作。

微课3.1



主题宴会预订  
方式



### 3.1.1 主题宴会预订方式

#### 1. 电话预订

电话预订是指客人提前给酒店打电话预订宴会的方式。该方式具有方便、经济的优点,对工作人员语言表达的技巧要求高。

#### 2. 面谈预订

对酒店不了解、不熟悉的客人一般会采取去酒店面谈的方式进行预订。这种方式有利于客人更多地了解酒店,有亲身体验,一般是否预订可以很快给出答复,但客人要花费一定的时间咨询。酒店预订员与客人面对面洽谈宴会预订事项时,预订员要准备好相关资料。这种预订方式对预订员的仪容仪表、举止谈吐要求比较高。此外,预订员的差旅费比较多。

#### 3. 信函预订

信函预订即通过邮寄信函、传真的形式进行宴会预订。通过这种方式预订可靠性较差,邮寄、回复时间较长,需要预订员预订后进行信息跟踪。客人通过传真机把预订宴会的一些要求信息传给酒店,酒店也把宴会的有关资料传给客人,但最终还需要邀请客人到酒店来参观、面谈。

#### 4. 中介预订

中介预订即通过旅行社或会展中心等中介机构预订宴会,需要交纳一定的手续费。

#### 5. 政府指令预订

政府指令预订是指各级政府为出差、参加会议的人员实行定点饭店管理而进行的预订。一般通过招标采购的方式来确定定点饭店,政府工作人员出差、召开会议必须在政府指定的饭店消费。

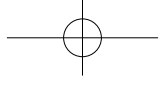
#### 6. 网络预订

网络预订即通过酒店官网、App、微信公众号、小程序、微商城、抖音、小红书、直播、视频号等渠道进行宴会预订的方式。这种方式灵活快捷、管理方便,但会受到网络运行环境和设备的影响,此外客户没有经过实地考察,可能会导致一些细节不达预期,降低宴会举办体验。

### 3.1.2 主题宴会预订常用的两种方式的流程

#### 1. 电话预订流程

- (1) 在电话铃响三声以内,迅速拿起电话,敬重问候。
- (2) 问清客人的预订内容,如单位名称、人数、时间、付款方式、工作人员用餐标准等,



记录联系人的姓名和电话号码。

(3) 若是预订宴会，可结合客人的要求标准和宴会菜单，积极推销利润高、方便准备且适合客人口味的菜肴或店内特别推销菜肴。

(4) 复述预订内容，做好记录。

(5) 将了解的信息准确地填写在预订记录簿上。

(6) 如客人提供的信息不详细，应根据联系人的姓名和电话号码进行跟踪联系，以便获取准确的信息。

(7) 根据预订记录的资料，分别填写宴会或会议预订记录、今日宴会客情表、宴会通知、会议客情一览表。

(8) 逐项落实客人对讲台、花草、音响设备等项目的要求，抄写桌面菜单。

(9) 迅速将宴会通知单和桌面菜单及各种客情表发至厨房、宴会厅、酒吧等生产点和营业点。

## 2. 面谈预订流程

(1) 礼貌问候客人。

(2) 问清客人的姓名、单位名称、电话号码、预订内容、特殊要求等，并复述一遍。

(3) 将得到的信息迅速、认真地记录在宴会或会议预订记录簿上，并注明客人的特殊要求。

(4) 向客人提供标准菜单，供其挑选并确认，如果客人需改换菜单中的个别菜品，应视情况予以调整。

(5) 有特殊情况或客人有特殊要求时，可请厨师长亲自安排菜单或视情况重新确定用餐标准，并让客人确认。

(6) 遇重大活动和宴会时，应根据与客人达成的协议，草拟合同，对于未定事宜和客人需改动事宜，应注明最后确认时间。

(7) 请客人在合同上签字，合同一式两份，并妥善保管。

(8) 向客人表示感谢，礼貌送客。

(9) 根据记录的资料，认真填写宴会或会议预订记录、宴会通知单、宴会或会议一周预报表等。

(10) 逐项落实客人要求，抄写桌面菜单。

(11) 迅速将宴会通知单和桌面菜单及各种客情表发至厨房、餐厅、酒吧等生产点和营业点。

## 实训

### 知识训练

(1) 主题宴会预订有几种方式？这些方式各自有哪些优缺点？

(2) 电话预订流程分哪几步？

任务3.1

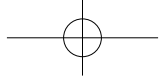


知识训练

实操3.1



电话、面谈预订



### (3) 面谈预订流程分哪几步?

#### 能力训练

##### 案例3-1: 电话预订宴会

预订员: 您好, 这里是沈阳金都饭店宴会部预订处。请问您有什么需要我帮忙的?

客人: 您好, 我来自辽宁海外旅行社。我们想于6月15日晚上在贵饭店宴会厅举办一场约有250人参加的关东美食节闭幕式, 不知可否?

预订员: 当然可以。先生, 请问我怎么称呼您?

客人: 我叫王明。

预订员: 好的, 王先生。“明”是日月明吗?

客人: 是的。

预订员: 您可以告诉我贵单位对本次美食节闭幕式的设想吗?

客人: 我们希望宴会在6月15日晚6点左右正式开始, 与会人员大约有250人, 用餐标准为每位300元, 结账将使用支票, 希望饭店为我们设计一套宴会方案。

预订员: 好的! 您来自辽宁海外旅行社, 希望在6月15日晚6点左右在我们的宴会厅举行一场关东美食节闭幕式暨答谢宴会活动, 大约有250人参加, 用餐标准为每位300元, 结账将使用支票, 要求我们饭店为您设计一套宴会方案。

客人: 是的。

预订员: 好的, 我已经把您的要求记录下来了。您什么时候要方案?

客人: 今天是4月10日, 最好在两周之内。

预订员: 好的, 两周之内我们把方案制定出来, 然后马上与您联系。

客人: 好的。

预订员: 您对菜单有什么特殊要求吗?

客人: 我们有6位客人信仰伊斯兰教, 还有一些外国宾客。菜品类型选择中餐, 最好口味清淡一些, 还能品尝贵酒店的特色菜或地方特色菜。

预订员: 好的, 我明白了, 我们会尽量按照您的要求去做。请问您还有别的吩咐吗?

客人: 暂时就这些吧。

预订员: 好的, 王先生您方便留一下联系电话吗?

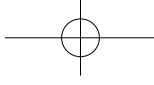
客人: 好的, 139××××1499。

以小组为单位, 每两个学生分别扮演预订员和客人角色, 模拟案例3-1进行电话预订的练习。

##### 案例3-2: 面谈预订宴会

预订员: 早上好。





客人：早上好。我想安排一场庆祝“五一国际劳动节”的鸡尾酒会。

服务员：请坐。请问您来自哪国大使馆？怎么称呼您？能留个联系电话吗？

客人：我是美国大使馆的约翰逊，我办公室的电话是88252543。

服务员：有多少人参加这场酒会？

客人：大约有230人。

服务员：每位客人按多少钱的标准准备？

客人：不包括酒水100元。

服务员：你们想在哪儿举行？在饭店还是在使馆？

客人：在你们饭店。在使馆没有合适的餐厅。

服务员：你们喜欢用长台还是圆桌？希望设座还是喜欢站式酒会？

客人：圆桌，我们希望设座。

服务员：对不起，我忘记问您举办酒会的时间了，请您告诉我是在哪一天？

客人：4月30日，酒会在下午5点钟开始。

服务员：需要设主席台吗？

客人：需要，并请为讲话的人准备台式麦克。

服务员：主席台上放些鲜花吗？

客人：是的，其他桌也放。

服务员：需要挂两国国旗吗？

客人：需要，今天下午我来送旗子。

服务员：酒会需要乐队助兴吗？

客人：需要乐队。

服务员：是否要为司机准备晚餐？

客人：是的，他们的标准是每人50元。

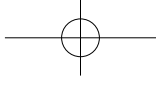
服务员：饮料呢？

客人：还没有决定，我明天再来告诉你。

服务员：好吧，那么下午见，我会带您去宴会厅实地看一看。

客人：下午见。

以小组为单位，每组两个同学，分别扮演预订员和客人的角色，模拟案例3-2进行面谈预订练习。主要练习宴会预订中预订员与客人对话时的礼貌用语、说话语气和技巧。要学会用优美的语言、令人愉快的声调，使服务过程显得有生气；能够熟练使用迎宾敬语、问候敬语、称呼敬语、电话敬语、道别敬语，以提供敬语规范化的服务；能够熟练、快速地推销宴会，准确、无误地记录客人信息。



### 素质训练

通过小组练习,学生能够掌握电话预订和面谈预订的程序,能够用简单明了的语言来表达服务用意,与客人沟通,并能在快速、准确无误的工作过程中提高自身的应变能力、人际交往能力。作为服务人员,应略通政治、经济、地理、历史、旅游、宗教、民俗、心理、文学、音乐、体育、医疗及饭店运营等多方面知识,以便与客人交流沟通,保证优质服务。同时酒店厨房应优化菜单信息,预订员应熟练掌握菜单、菜品情况,主动提示客人合理、适量点餐。通过“光盘优惠”“光盘积分”等方式,引导更多的客人践行节约理念,避免餐饮浪费。

学生在宴会课程实训中到酒店前台参观,观察前台服务员接待客人预订的操作流程。

### 小资料

#### 赠送名片的礼节

在向对方递交名片或与对方交换名片时,首先,要注意放置名片的部位。比较适宜的位置是名片夹。男士可将名片夹放在西服上衣内侧的口袋内,切不可放在西服外侧或者裤装的口袋内。其次,递送或交换名片时,比较适宜的姿势是双手的拇指、食指握住名片两角,文字顺向对方递出。再次,在递交名片时,要有伴随语,如“请多关照”等。最后,当接到对方的名片时,要默读一遍名片内容,对其中你感觉会使对方产生优越感的部分可诵读一遍,然后将名片放置于名片夹或手包内,名片切不可随意处置。

资料来源:栗书河.饭店服务礼仪训练手册[M].北京:旅游教育出版社,2006.



## 任务3.2 主题宴会销售服务流程

### 引导案例 | 大型宴会预订



某酒店宴会预订部的秘书小谢,第一次接到客户的大型宴会预订电话。在记录了宴会的日期、时间、主办单位、联系人信息、参加人数、宴会的类别和价格、宴会厅布置要求、菜单要求、酒水要求等基本情况后,小谢就打算带上预订单和合同书亲自到客户的单位去确认。同事老关制止她说:“你最好请对方发一个说明预订要求的传真过来,然后根据要求把宴会预订单、宴会厅平面图和有关详细情况反馈给对方,并要求对方再次发传真预订。必要时,还要请客户亲自来酒店看一下场地和布局情况,然后填写宴会预订表