

【全国餐饮业职业点菜师岗位资格认定培训教材】

职业点菜师

中国烹饪协会 组 编
叶伯平 邱琳琳 主 编
杨柳 审 定



中国轻工业出版社

【全国餐饮业职业点菜师岗位资格认定培训教材】

职业点菜师

○ 中国烹饪协会 组 编

○ 叶伯平 邱琳琳 主 编

○ 桑建 鞠志中 副主编

○ 杨柳 审 定



中国轻工业出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

职业点菜师/叶伯平, 邸琳琳主编; 中国烹饪协会组
编. —北京: 中国轻工业出版社, 2006. 9

全国餐饮业职业点菜师岗位资格认定培训教材

ISBN 7-5019-5562-X

I. 职... II. ①叶...②邸...③中... III. 饮食业 -
商业服务 - 工作人员 - 技术培训 - 教材
IV. F719.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2006) 第 095885 号

责任编辑: 赵红玉 责任终审: 滕炎福 封面设计: 伍毓泉
版式设计: 伍毓泉 责任校对: 郎静瀛 责任监印: 胡兵 张可
出版发行: 中国轻工业出版社 (北京东长安街 6 号, 邮编: 100740)
印刷: 利森达印务有限公司
经销: 各地新华书店
版次: 2006 年 9 月第 1 版第 1 次印刷
开本: 787 × 1092 1/16 印张: 15
字数: 331 千字
书号: ISBN 7-5019-5562-X/TS · 3226 定价: 48.00 元 (含光盘)
读者服务部邮购热线电话: 010-65241695 85111729 传真: 85111730
发行电话: 010-85119817 65128898 传真: 85113293
网 址: <http://www.chlip.com.cn>
Email: club@chlip.com.cn
如发现图书残缺请直接与我社读者服务部联系调换
60206J4X101ZBW

序

常言道：“民以食为天。”中国被世人誉为“烹饪王国”，中国餐饮是一座深不可测的宝藏。餐饮业作为一个传统的服务性行业 and 第三产业中的支柱性行业，在社会发展与人民生活中发挥着重要的作用。改革开放以来，特别是最近几年来，国民经济高速发展，人民收入不断增加，社会职能不断扩大，公共关系不断发展，人们工作与生活节奏加快，流动人口增加，职业女性增多，使我国的餐饮业呈现高速增长的发展趋势，成为社会热门行业之一。餐饮业已经基本形成了高、中、低多档次兼有，中、西餐并驾齐驱，传统风味和现代潮流相互媲美，软件、硬件共同发展的局面。据国家统计局公布，2005年全国餐饮业零售额实现8886.8亿元，比2004年同期增长17.7%，净增1336亿元，高出社会消费零售额增幅4.8个百分点，占社会消费零售额的13.2%，连续15年实现两位数的高速增长。然而，我国餐饮业点多面广、店小且散，因缺乏足够的信息引导，企业发展或多或少地带有盲目性，加强对餐饮业发展的引导，推动行业改革创新，是一项异常艰巨又势在必行的工作。

任何变革都不是一蹴而就的，改变行业长期以来形成的经营和管理上的习惯做法，甚至要转变消费者长期积淀下来的陈规陋习，都绝非易事。如目前多数餐饮企业为客人点菜，还是沿用传统模式，由服务员或领班部长或经理兼职，令客人不满或尴尬事件时有发生，对企业对客人极易造成负面效果，可以说是中式餐饮低层次经营的弊端之一。

餐饮业要提高经营层次与服务水平，需要培养大批具有职业道德和业务素养的“职业点菜师”。为了满足行业的需求，中国烹饪协会于近两年举办了多期“职业点菜师”的培训班，积极引导和塑造满足行业实际需要、具备基本职业道德和业务素养，同时又符合我国国情和特点的职业点菜师队伍，受到了企业的欢迎。

一个合格的点菜师，应该拥有专业的知识与技巧、良好的仪态与语言，并能够综合运用这些能力，全面调动自己的专长，对消费者的就餐行为予以悉心关照，在潜移默化当中，获得消费者的认同和赞许。事实也证明，近年来部分拥有职业点菜师的餐馆，营业额一般提升5%~10%。而在国际餐饮界，职业点菜师可分为七级，最高级为金冠顶级点菜大师，其待遇可与老总们相比。看来，“点菜师”这一新职业，无论是社会需求

量，还是职位提升与薪金水平，都十分看好。

当然，作为社会分工与市场经济发展产生的一个新职业，职业点菜师目前还是一个不成熟的、不具完善体系的职业工种，建立一套完整规范的职业教育体系和技能鉴定体系需要得到社会各界的广泛关注和积极支持。本书编者都是长期研究行业发展和参与具体实践、并对“点菜师”职业需要和工作特点有专门研究的各界专家，很高兴看到他们的研究成果被系统化和条理化总结，希望我国的广大餐饮企业和从业人员能从中受益。

中国烹饪协会常务副会长 杨柳

2006 年仲夏于北京

编写说明

点菜师是一个新型的职业，其相应的职业标准、准入条件以及相关的业务培训都还处于探索阶段。

中国烹饪协会为尽快审定职业点菜师的职业资格，制定其职业标准等相应文件，为职业培训和教育提供依据，决定组织长期从事餐饮专业教育的专业教师和业内的专业人士编写一本《职业点菜师》培训教材。聘请叶伯平、邱琳琳担任主编，桑建和鞠志中担任副主编。

叶伯平是中国第一所旅游高等院校——上海旅游高等专科学校（现为上海师范大学旅游学院）的专业教师，中国烹饪协会“职业经理人”讲师团专家，扬州大学烹饪旅游学院的兼职教授；邱琳琳是安徽相王大酒店的总经理，从事饭店高层管理工作多年，有丰富的从业经验；桑建是中国烹饪协会培训部主任，一直从事餐饮行业培训教育工作，是本书主要策划者；鞠志中先生是一位有三十多年工龄的业内人士，曾参加过近 500 位国家元首的宴会服务工作，中国烹饪协会“职业经理人”讲师团专家，扬州大学烹饪旅游学院的兼职教授。

今年三月，中国烹饪协会常务副会长杨柳女士专程到上海和作者商议编书事宜，对教材的要求、内容作了详尽的指示。我们接受任务后，进行了调查研究，听取了行业人士的意见，讨论确定了编写大纲，并进行了分工。本书由叶伯平和邱琳琳任主编，桑建和鞠志中任副主编。编写分工如下：第一章、第二章由鞠志中、叶伯平编写，第三章和第四章由隆玲编写，第五章和第六章由叶伯平编写，第七章由林苏钦编写，第八章由曹红蕾编写，第九章由王晓晓编写，第十章由邱琳琳编写。叶伯平、邱琳琳和桑建对全书进行统稿。全书经中国烹饪协会常务副会长杨柳审定。

本书主要论述了职业点菜师的岗位说明和工作职责，介绍了职业点菜师必须具备的职业素养（如礼貌礼节知识、语言和身体语言的沟通技巧）和专业知识（如顾客的饮食消费心理、国内外饮食民俗知识、菜单设计知识、菜点知识、酒水知识和食品营养卫生知识等），并就客户关系的管理提供了大量的案例。采用定性与定量、理论与案例相结合的研究方法，系统地阐明了点菜服务与管理中的理论知识和技能。

为了更加生动地表现点菜服务的案例，我们特邀了首届“中国餐饮服务大师”熊久香主持，拍摄了“点菜服务案例精选及评析”的教学光盘，与本书配套使用。

本书是中国烹饪协会指定的职业点菜师岗位资格认定的培训教材，也可作为高职高专餐饮管理专业教材，以及餐饮业中高级管理人员的业务学习用书。

本书是全国第一本阐述职业点菜师的教材。在编写中，我们以“引进”和“编纂”为主，注意集思广益，借鉴了不少文献资料，听取了许多专家、学者的宝贵意见。本教材的出版是众多领导、专家和朋友帮助的结果。我们衷心感谢中国烹饪协会各位领导的高度重视与悉心关怀，衷心感谢上海旅游高等专科学校的领导与同事的积极支持与配合。最后，对我们在编写教材过程中参考过的著作的作者——研究餐饮管理的前辈与同仁，深表谢意！没有他们的研究成果和资料，本教材是难以完成的。但由于时间紧迫，任务繁重，更受我们学识和能力的限制，书中不尽之处在所难免，欢迎专家和同行读者的批评指正。这本书权作抛砖引玉，我们愿与从事餐饮业、餐饮高等教育和培训的同行共同切磋琢磨，以期再版时再作修改。

叶伯平 邱琳琳 桑建 鞠志中

2006年6月底于上海

第一章 职业点菜师概述 1

第一节 职业点菜师岗位分析 1

一、职业点菜师的含义 1

二、职业点菜师的作用 3

三、职业点菜师的职业素养 4

第二节 职业点菜师工作职责 6

一、参与餐饮产品设计 6

二、餐厅零点点菜服务的工作流程与规范 9

三、宴会菜单、团队套餐菜单设计的工作流程与规范 13

四、客户信息分析与客户关系管理 18

第三节 计算机管理系统在点菜中的应用 23

第二章 宴会菜点设计 25

第一节 宴会菜肴设计 25

一、满足顾客需求原则 25

二、突出宴会主题原则 26

三、因人因时配菜原则 26

四、菜肴质量统一原则 26

五、弘扬特色原则 27

六、营养平衡原则 27

七、合理搭配原则 28

八、创新变化原则 30

九、和谐美观原则 31

31	十、条件相符原则
32	● 第二节 宴会面点设计
32	一、宴会面点与宴会档次相一致
32	二、宴会面点与宴会形式相适应
32	三、宴会面点与季节相协调
32	四、宴会面点与临近节日相适应
33	五、宴会面点应考虑形态变化
33	● 第三节 宴会酒水设计
33	一、酒品与宴席的搭配
33	二、酒水与菜肴的搭配
34	三、酒品与酒水的搭配
34	● 第四节 宴会菜名设计
34	一、菜肴命名的文字要求
35	二、菜肴命名要富有情趣和文化性
35	三、宴会菜肴命名的基本方法
35	● 第五节 菜单设计案例
40	● 第三章 职业点菜师的服务礼仪
40	● 第一节 职业点菜师的仪表仪容礼仪
40	一、职业点菜师注重仪表仪容的意义
41	二、职业点菜师的服饰礼仪
44	三、职业点菜师的仪容礼仪
46	● 第二节 职业点菜师的仪态举止礼仪
47	一、体态语的运用
47	二、情态语的运用
48	三、手势语的运用
49	四、界域语的运用
50	● 第三节 职业点菜师的社会交往礼仪
50	一、见面礼仪
51	二、交往礼仪

第四章 职业点菜师的语言艺术	52
第一节 职业点菜师语言运用的基本原则	52
一、规范原则	52
二、情感原则	54
三、主动原则	55
四、信用原则	56
五、灵活原则	56
第二节 职业点菜师的语言技巧	57
一、职业点菜师语言表达的基本技巧	57
二、职业点菜师实用推销语言技巧	59
第三节 职业点菜师良好语言能力的培养	62
一、口才培养	62
二、学会倾听	63
 第五章 饮食消费心理	 65
第一节 人的心理与行为原理概述	65
一、人的基本需求分析	65
二、服务心理的“四双原理”	66
第二节 顾客饮食需求分析	68
一、顾客共性饮食需求心理分析	69
二、顾客团体差异饮食需求心理分析	74
三、顾客个性饮食需求心理分析	81
四、了解顾客饮食心理和饮食行为的方法与途径	84
第三节 服务心理策略	85
一、客人第一，服务至上	86
二、良好形象，愉悦客人	87
三、平等待客，一视同仁	88
四、针对个性，特别关照	89
五、富有人情，尤显尊重	90
六、互补交往，心态平衡	91

92	七、敏捷准确，快速高效
92	八、客我满意，双胜无败
96	● 第六章 中外饮食民俗
96	● 第一节 饮食民俗概述
96	一、饮食民俗的形成
97	二、人类的饮食历史
97	三、饮食结构、饮食类型和饮食惯制
98	四、菜系
99	五、茶俗
100	六、酒俗
100	● 第二节 中国汉民族饮食民俗
100	一、中国传统节日饮食民俗
101	二、中国各地区饮食民俗
103	● 第三节 中国少数民族饮食民俗
109	● 第四节 中国港澳台地区饮食民俗
109	一、香港饮食民俗
109	二、澳门饮食民俗
110	三、台湾饮食民俗
110	● 第五节 中国宗教饮食民俗
110	一、中国佛教素菜
110	二、中国清真菜
111	● 第六节 外国饮食民俗
111	一、信仰基督教的英语民族的饮食民俗
113	二、信仰基督教的日耳曼语民族的饮食民俗
114	三、信仰天主教的拉丁语族民族的饮食民俗
115	四、信仰东正教的斯拉夫语民族的饮食民俗
116	五、信仰伊斯兰教的阿拉伯国家的饮食民俗
117	六、信仰佛教、印度教国家的饮食民俗

第七章 菜点知识	121
第一节 中国烹饪概述	121
一、中国烹饪发展概况	121
二、中国烹饪特色	123
三、中国饮食文化	123
第二节 中餐风味类别和潮流菜点	124
一、中餐风味类别	124
二、中餐菜系知识	125
第三节 中餐面点知识	128
一、面点	128
二、小吃	130
第四节 中餐烹饪原料知识	131
一、烹饪原料分类方法及类别	131
二、动物性原料知识	131
三、植物性原料知识	133
第五节 中式烹调技术知识	135
一、中式烹调操作流程	135
二、中式烹调法知识	136
三、菜肴点缀知识	138
 第八章 饮食营养与卫生安全	 139
第一节 人体必需的营养素	139
一、营养与健康长寿	139
二、蛋白质	140
三、脂类	141
四、糖类	143
五、无机盐	144
六、维生素	146
第二节 合理营养合理膳食	150
一、合理营养合理膳食概述	150

151	二、中国居民平衡膳食宝塔
154	三、营养素的损失与破坏因素
155	● 第三节 各种常见疾病的饮食宜忌
159	● 第四节 饮食卫生与安全
159	一、食品污染
159	二、食品中的天然有害物质
161	三、烹饪加工中产生的有害物质
162	四、食品中的有毒金属
163	五、霉变食品食物中有害物质
163	六、食物过敏
165	● 第九章 酒水知识
165	● 第一节 饮料知识
165	一、茶知识
173	二、咖啡知识
174	● 第二节 酒知识
174	一、酒水概述
177	二、中国名酒知识
184	三、世界名酒知识
187	四、鸡尾酒知识
189	● 第十章 点菜服务实务与案例分析
189	● 第一节 点菜服务中客我关系处理
189	一、接受宴会预定
190	二、礼貌迎客
192	三、餐厅点菜服务
194	四、特殊服务
202	● 第二节 点菜服务中常见案例及分析
226	● 参考文献

第一章 职业点菜师概述

第一节 职业点菜师岗位分析

一、职业点菜师的含义

(一) 职业点菜师的产生

“百业以餐饮为王”。餐饮业作为第三产业中的一个支柱行业，在社会发展与人民生活中发挥着重要的作用。改革开放以来，特别最近几年来，国民经济高速发展，人们收入不断增加，社会职能不断扩大，公共关系不断发展，人们工作与生活节奏加快，流动人口增加，职业女性增多，使我国餐饮业呈现高速增长的发展趋势，成为社会热门行业之一。餐饮业已经形成了高、中、低多档次兼有，中、西餐并驾齐驱，传统风味和现代潮流相互媲美，软件、硬件共同发展的蓬勃局面。据商务部统计，2005年全国餐饮业零售额实现8886.8亿元，比同期增长17.7%，2004年净增1336亿元，高出社会消费零售额增幅4.8个百分点，占社会消费零售额的比重13.2%，连续15年实现两位数的高速增长，其增长速度之快居国民经济各行业的前列。

但是，目前制约餐饮业进一步发展的因素还不少，其中点菜服务还不能令人十分满意。多数餐饮企业为客人点菜还是沿用传统模式，由服务员或领班，或经理兼职。遗憾的是，他们自身缺

少点菜知识，或是推荐的菜品基本雷同，或是一个劲地往高价菜上引导，令客人不满或尴尬的事件时有发生。可以说这是中式餐饮低层次经营的弊端之一。顾客外出就餐动机，在美食型和应酬型的基础上增加了各种形式的文化型的动机，顾客对餐饮文化了解的渴望以及对餐饮消费的要求提高，对餐饮服务提出了更高的要求。对要求不高的客人来说，他们点菜较为随便，吃完饭就走人。而对那些常客和美食家来说，他们不仅希望吃到新潮菜、精品菜，而且希望吃出文化，吃出健康，吃得合理，吃得科学。他们在品尝酒店当家菜的同时，还希望知道菜的原料、烹饪方法、营养知识和典故等。而这些要求除了生产高质量的产品外，只能通过进餐时的点菜来满足，这对一般服务员来说是难以胜任的。

餐厅服务程序分为九个步骤：问候→引领→倒茶→点菜→上菜→斟酒→跟踪服务→买单→送客等。客人希望享受每一环的细致服务，九项服务环环相扣，缺一不可。九项服务程序中，其它八项服务程序都有比较规范的操作程序和要求，美中不足的是“点菜”这道要求很高的程序，恰恰缺乏科学的规范与要求。

酒店餐厅有各类岗位，却鲜有能为客人提出配菜建议的专业人员，“职业点菜师”这个词在中小餐厅里相当陌生。如何改变这种现状，为客人提供更高层次的服务，一些酒店增加了职业点菜师的岗位与服务，效果很好。在国际餐饮界，一些大酒店都设有专门的职业点菜师，为客人“量体裁衣”提出菜谱。国外职业点菜师可分为七级，最高级为金冠顶级点菜大师，其待遇可与老总们相比。在国内，在餐饮经济发达地区，一些先进的企业也设立了一个新的专业工种——“职业点菜师”。

职业点菜师的出现是餐饮服务水平提高的必然。从餐饮企业外部情况来看，随着社会发展，客人对餐饮服务要求的不断提升；从餐饮企业内部情况分析，餐饮企业对品牌建设的高度重视、餐饮管理对服务工种的专业化和细分化的要求，都促使了职业点菜师的应运而生。

职业点菜师并非完全是一个新的工种。过去餐饮企业的高级服务员当中，很多人都具备了点菜的知识与技术，例如：酒楼的大堂经理按照客人的需求，进行合理的菜肴搭配；宾馆宴会预定部的预定员，进行宴会产品的设计；宴会厅的高级服务员，在宴会服务中对菜点的讲解；老字号餐饮企业的老服务员、食品检验员都参与菜肴创新，对菜肴的营养配置提出建议等。过去的餐厅服务员是集数种工作于一身：既要领位，又要点菜，也要值台，还要跑菜，结束以后还要清洗碗碟等，技术要求高，成才周期较长。随着餐饮企业不断增加，餐厅服务员大量缺口；餐饮企业规模不断扩大，数千个餐位的餐厅比比皆是，采用了现代化大型企业分工细化的管理方式。餐厅服务工种已细化为：咨客（领位员）、值台（点菜与服务）、翻台、酒水员（添加与推销酒水）、跑菜等。看来，“点菜师”这一新职业，无论是社会需求，还是内部管理，都十分看好。当然，作为社会分工与市场经济发展产生的一个新职业，职业点菜师目前还是一个不成熟的、不具完善体系的职业工种，客观上需要建立一套完整规范的职业教育体系和技能鉴定体系。

（二）职业点菜师的含义

职业点菜师是餐饮企业设置的专职为就餐客人从事餐饮产品组合与推介菜点、制定菜单、提供消费服务的工作职位和工作人员。职业点菜师既指餐饮企业的工作职位，也指担任这个职位的员工。职业点菜师的工作具有服务性、沟通性、知识性和参与管理性等特点。

职业点菜师的执业资格：

- （1）具有中专文凭或中级（含）以上专业资格证书。
- （2）从业餐饮工作时间5年（含）以上。
- （3）在职期间至少获得过40学时（含）以上的专业培训。

二、职业点菜师的作用

在吃也要讲质量的时代，如何吃也成了一门学问。旅游有“导游”、医院有“导医”、商场有“导购”、餐厅有“导吃”。人们形象地把职业点菜师称之为帮助顾客的“导吃”顾问，沟通客我之间的“桥梁”，菜肴创新的创意者。随着餐饮业的繁荣，职业点菜师越来越多地为人所熟识与接纳。

（一）经营管理中的参与作用

职业点菜师在酒店处于管理阶层地位，应参与酒店的经营管理和产品设计。为吸引顾客，酒店必须提供与客源需求相吻合、与产品价格相一致的产品与质量。产品质量不仅体现在菜肴菜点上，还包括酒店的装饰布置、氛围营造、员工形象、服务设计等一系列客人能够感受到的所有有形与无形的东西。

许多中、小型酒店，前台服务人员没有系统接受过菜肴知识的正规培训，对本酒店的菜肴菜点出品缺乏专业的了解，菜肴菜点出品权基本上掌握在厨师长与业主的手中。如果后台厨房不主动了解客人的需求，又缺少前台员工的参与，那很容易导致产品与客人需求脱节的现象。在今天追求个性化的时代中，这就需要职业点菜师在企业中有一定的行政地位，在厨房产品生产过程中有指导建议权。

（二）企业形象中的塑造作用

高素质、高品位的职业点菜师是酒店的金字品牌。职业点菜师的出现，提升了酒店的品位。当一位穿着别致、举止大方、谈吐文雅的职业点菜师出现在客人面前的时候，客人都会露出欣赏的表情，也满足了自尊的需求。职业点菜师善于沟通，熟悉业务，菜品信手拈来，能熟练地为顾客“量身定制”恰当的菜单。他们在提供体贴服务的同时，以其专业知识与技巧，良好仪态语言，悉心推荐，合理配菜，自然地获得了消费者的认同和赞许。弹指之间，一家酒店至关重要的客户网络、利润率悄然形成，百年老店的独特文化得到传扬。这正是许多酒店起用职业点菜师的本意。

（三）客我沟通中的桥梁作用

职业点菜师处于服务工作的第一线，直接面对来自五湖四海的客人，是接触客人最多的一个工种。相对于酒店的其他工作人员来讲，职业点菜师对市场与客人的需求了解

最全面、最深刻。在酒店内部又参与经营管理工作，联系客户，制定酒店产品。因此，在市场中，他们是需求与供给之间的桥梁；在开餐过程中，他们是前后台之间的桥梁；在为客服务中，他们是酒店与客人之间的桥梁。

（四）市场营销中的推介作用

职业点菜师面对客人直接推销产品。客人在进餐时，对菜肴的首选很大程度上取决于服务员的推销，也就是说，该菜卖不卖得出去，卖得多与少，全靠服务员的一张嘴。有了职业点菜师，新菜推出的频率就会加快。客人认识新菜有个过程，当这种推销的力度加大后，认识过程自然会缩短，市场的知名度就会迅速提升，效益是不言自明的。职业点菜师为酒店赢利起了关键作用。据媒体称，拥有点菜师的餐馆，营业额提升了5%~10%。

三、职业点菜师的职业素养

（一）爱岗敬业

职业点菜师应有正确的职业理想，热爱餐饮事业，有很强的事业心和责任心。对企业忠诚，对工作勤勉，对客人热情。职业点菜师应属于管理人员序列（技术级别），但其服务性质和服务形式与一般服务员并无差异，这就要求点菜师应有良好的职业心态。在技术上向高、精、严看齐，而在职位上则与服务员平等，这种工作与待遇的落差是需要有心理承受力的。

（二）风度儒雅

职业点菜师儒雅的风度应表现于形态干练、仪表大方、仪容整洁、稳重大方、举止端庄、和气微笑、身心健康、神情专注、精力充沛、态度亲切、语言流利。职业点菜师展示给客人的第一印象是客人了解酒店的第一切入点。风度儒雅是职业点菜师的酒店意识、文化水平、专业素养的综合体现。职业点菜师儒雅的风度给人以值得信任的形象，才能方便地与客人沟通。

（三）技能娴熟

1. 观察分析能力

职业点菜师善于察言观色，能很快地从客人的衣着、谈吐，准确把握顾客身份、准确判断饮食动机、消费水平，来协助顾客合理搭配所点菜品的数量以及种类。他们有较强的记忆能力，对各类知识及本企业的菜单能记忆深刻且熟练掌握，能牢记客人的客史档案，熟悉老客户点菜的各种细节要求，充分体现餐厅对顾客的重视程度。他们能够抓住顾客心理，为客人着想，以客人吃得舒心、放心、满意、健康、不浪费为服务宗旨。

2. 交际沟通能力

职业点菜师应有很强的亲和力，对内对外善于交际沟通。只有善于和客人充分沟通交流，才能明了客人的喜好和需求，取得客人的信任，相信你推荐的菜品。他们应具备良好的语言表达能力，说话得体、用词有度，能够准确表达菜品特点和优势，将酒店的餐饮信息全方位地展示给顾客。他们应有良好的处理突发事件的能力，思维敏捷，灵活