



普通高等教育“十一五”国家级规划教材
高职高专旅游管理专业实训系列教材

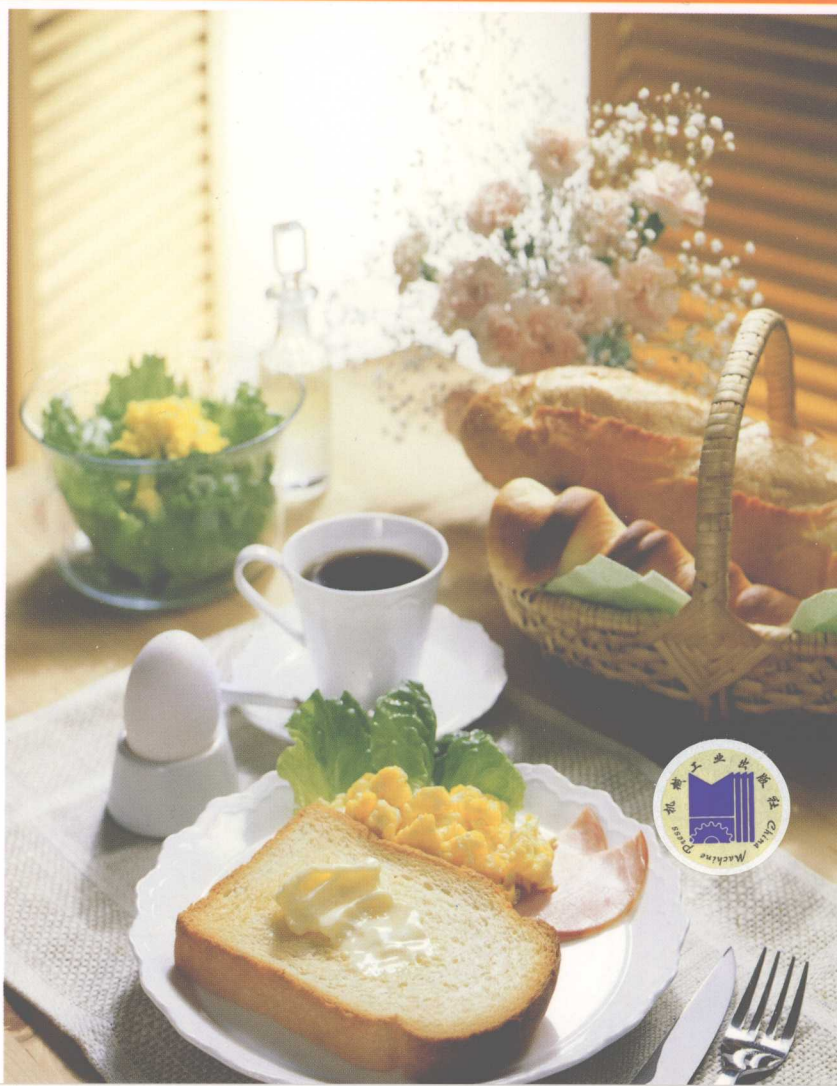
中西餐饮服务

实训教程

宋春亭 李俊 主编



机械工业出版社
CHINA MACHINE PRESS



普通高等教育“十一五”国家级规划教材
高职高专旅游管理专业实训系列教材

中西餐饮服务实训教程

主 编	宋春亭	李 俊
副主编	钱丽娟	
参 编	俞 平	刘新超
	郑 琪	李 英



机械工业出版社

本书为普通高等教育“十一五”国家级规划教材之一。

全书共七章，内容包括餐饮部概述、餐厅迎宾员服务实训、中西餐饮服务基本技能实训、中餐厅值台员服务实训、西餐厅值台员服务实训、餐厅传菜员服务实训、餐厅收银员服务实训。本书内容丰富，层次清楚，适用面广，理论联系实际，具有较强的可操作性。

本书可作为高职高专院校旅游管理及相关专业教材，也可作为饭店岗位培训教材和饭店服务员等级考试用书。

本教材配有电子教案，凡使用本书作为教材的教师或学校可向出版社索取。您可以发送电子邮件至 cmpgaozhi@sina.com，或拨打咨询电话 010-88379375。

图书在版编目（CIP）数据

中西餐饮服务实训教程/宋春亭，李俊主编．—北京：
机械工业出版社，2008.2

普通高等教育“十一五”国家级规划教材（高职高专
旅游管理专业实训系列教材）

ISBN 978-7-111-23204-9

I. 中… II. ①宋…②李… III. 饮食业-商业服务-
高等学校：技术学校-教材 IV. F719.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字（2007）第 206379 号

机械工业出版社（北京市百万庄大街 22 号 邮政编码 100037）

策划编辑：孔文梅 徐春涛 责任编辑：徐春涛

责任校对：王 欣 封面设计：张 静 责任印制：杨 曦

三河市国英印务有限公司印刷

2008 年 2 月第 1 版第 1 次印刷

169mm×239mm·8.625印张·334千字

0001—4000 册

标准书号：ISBN 978-7-111-23204-9

定价：22.00 元

凡购本书，如有缺页、倒页、脱页，由本社发行部调换

销售服务热线电话：(010) 68326294

购书热线电话：(010) 88379639 88379641 88379643

编辑热线电话：(010) 68354423

封面无防伪标均为盗版

高职高专旅游管理专业实训系列 教材编审委员会

主 任 郑向敏

秘 书 李洪波

委 员 (以姓氏笔画为序)

万 雯 王 琦 王 瑜 皮晓媛 宋春亭

张晓娟 李 玫 李 俊 李晓东 陈金华

徐 杰 贾亚萍 郭 防 常永翔 程 伟

前 言

饭店管理作为一门新型的应用学科，具有很强的综合性和实践性。国内外旅游教育工作者与管理专家根据长期工作实践，一致认为进行模拟训练、模拟管理，运用案例分析和实训场景教学更能收到事半功倍的效果，是目前国际上普遍采用的先进教学方法。

旅游行业作为一个朝阳产业，在国民经济中占有一定的地位。据世界旅游组织预测，到2020年我国将成为全球第一大旅游目的地和第四大旅游客源国。随着旅游业的快速发展，旅游饭店数量不断增长，游客对饭店的需求已不仅仅停留在吃饭、住宿等基本需要上，对精神享受的需求日渐成为时尚。旅游饭店的普及对服务人员的需求日趋增加，对服务质量的要求也越来越高。为此，一大批培养专业人才的旅游院校如雨后春笋般地应运而生。但是，历来教材的编写方法大多一以贯之，即围绕学科的研究宗旨、研究对象、研究方法以及其发展现状展开，采用这种方法编写的教材，在课堂上通常以教师讲解为主，不能体现高等职业教育“培养以实践能力为重点的技能型人才”的教育要求。

对于一门应用性很强的学科来说，学生不仅需要掌握学科的基础理论，其实践应用能力的提高更为重要。我们对高等职业院校如何适应形势发展需要，改革教学内容和教学方法进行了认真研讨，深刻认识到要从培养知识型、理论型人才向培养理论与实践相结合的能力型人才转变。为此，我们在长期的教学实践的基础上，组织专业人员编写了这本较新体例的、较为系统的、较强实用性的、适用于高职高专旅游管理专业的《中西餐饮服务实训教程》。

本书由宋春亭、李俊任主编，钱丽娟任副主编。宋春亭、李俊负责编写提纲和统稿。具体分工如下：第一章由李俊编写；第二章由钱丽娟编写；第三章第一、二、三节由郑琪编写，第四、五、六、七节由钱丽娟编写；第四章由俞平编写；第五章由李英编写；第六章由李俊编写；第七章由刘新超编写。在本书编写过程中我们得到了郑州旅游职业学院等单位的大力支持，陈锡畴院长对本教材编写给予了极大的帮助，在此一并表示感谢！

由于旅游管理专业实训教材的编写尚处在一个较新的探索阶段，加之旅游管理活动中发生或存在诸多问题的复杂性和同类问题在不同条件下的差异性，任何一本教材都不可能包罗管理活动中的所有问题，也不可能对管理活动中的问题一一作出标准的回答。再加之时间仓促，编写者水平有限，本教材存在问题和不足在所难免，有待在今后的教学工作中进一步地探索、修订和完善，祈望专家和读者不吝批评指正。

本教材配有电子教案，凡使用本书作为教材的教师或学校可向出版社索取。您可以发送电子邮件至 cmpgaozhi@sina.com，或拨打咨询电话 010-88379375。

编 者

目 录

前言

第一章 餐饮部概述	1
第一节 餐饮部的组织机构及岗位设置	1
第二节 餐饮部的内外协调与沟通	7
第三节 顾客心理	10
第四节 职能定位	11
第二章 餐厅迎宾员服务实训	20
第一节 餐厅迎宾员的岗位职责	20
第二节 餐厅迎宾员的基本技能实训	22
实训项目 1 仪容、仪表、仪态	22
实训项目 2 微笑服务	24
实训项目 3 安排座位	28
实训项目 4 接听电话	30
第三节 餐厅迎宾员的实训流程	32
实训项目 5 散餐预订服务	32
实训项目 6 迎宾及引领服务	34
实训项目 7 候位客人服务	37
实训项目 8 送客服务	39
第三章 中西餐饮服务基本技能实训	41
第一节 托盘实训	41
实训项目 1 轻托（腰托）	42
实训项目 2 重托（肩托）	45
实训项目 3 端盘（徒手端托）	49
第二节 餐巾折花实训	52
实训项目 4 餐巾折花	53
第三节 摆台实训	62
实训项目 5 中餐席位安排	62
实训项目 6 铺台布	67
实训项目 7 中餐零点摆台	70
实训项目 8 中餐宴会摆台	74
实训项目 9 西餐席位安排	79
实训项目 10 西餐早餐摆台	82

实训项目 11 西餐宴会摆台	85
第四节 斟酒实训	89
实训项目 12 白酒服务	90
实训项目 13 啤酒服务	94
实训项目 14 红葡萄酒服务	98
实训项目 15 白葡萄酒服务	100
实训项目 16 香槟酒服务	102
第五节 上菜与分菜实训	108
实训项目 17 宴会上菜	108
实训项目 18 中餐分菜	114
实训项目 19 特殊菜式的分菜法	118
第六节 中餐撤换餐具实训	122
实训项目 20 撤换骨碟	122
实训项目 21 撤换烟灰缸	125
第七节 其他技能实训	127
实训项目 22 茶水服务	127
实训项目 23 为客人点烟	131
实训项目 24 客前烹制服务	133
第四章 中餐厅值台员服务实训	136
第一节 中餐厅值台员的岗位职责	136
第二节 中餐零点值台员的实训流程	137
实训项目 1 接受点菜服务	138
实训项目 2 结账收款服务	141
实训项目 3 中餐早茶服务	144
实训项目 4 中餐零点服务	148
第三节 中餐宴会值台员的实训流程	152
实训项目 5 宴会预订服务	154
实训项目 6 中餐宴会服务	159
实训项目 7 茶话会服务	164
第五章 西餐厅值台员服务实训	167
第一节 西餐厅值台员的岗位职责	167
第二节 西餐零点值台员的实训流程	168
实训项目 1 法式服务	168
实训项目 2 俄式服务	172
实训项目 3 美式服务	175
实训项目 4 英式服务	179
第三节 西餐宴会值台员的实训流程	183
实训项目 5 餐前准备工作	183

实训项目 6 西餐零点服务	185
实训项目 7 西餐宴会服务	189
实训项目 8 扒房服务	194
实训项目 9 西餐自助餐服务	200
第六章 餐厅传菜员服务实训	204
第一节 传菜员的岗位职责	204
第二节 餐厅传菜员的基本技能实训	205
实训项目 1 餐前准备	205
实训项目 2 传送菜点	207
实训项目 3 清洁餐具	214
第七章 餐厅收银员服务实训	218
第一节 收银员的岗位职责及业务素质	218
第二节 餐厅收银员的实训流程	221
实训项目 1 收银机的使用	221
实训项目 2 班前准备工作	225
实训项目 3 录入账单	227
实训项目 4 现金结账	231
实训项目 5 支票结账	234
实训项目 6 信用卡结账	239
实训项目 7 当班结束	242
附录	248
附录 A 国家职业技能鉴定餐厅服务操作技能考核内容结构表	248
附录 B 国家职业技能鉴定中级餐厅服务员技能试卷	249
附录 C 国家职业技能鉴定中级餐厅服务员知识试卷	251
附录 D 国家职业技能鉴定中级餐厅服务员部分操作技能要求及评分表	257
参考文献	268

第一章

餐饮部概述

第一节 餐饮部的组织机构及岗位设置

餐厅是酒店销售饮食产品、为宾客提供相应服务以及顾客用餐的场所。餐厅服务的主要任务是：按照规范化的服务程序和服务标准，采用一定水平的服务技巧及时为顾客供餐，满足不同客人对餐饮的各种需求，努力扩大销售，并正确计算和收取餐饮费，实现企业的经营收入。因此，餐饮服务水平和特色在很大程度上影响酒店的总体收益。

一、餐饮部的组织机构

作为现代饭店经营管理中最重要部门之一的餐饮部，其所包含的服务项目很多，也很分散；作为饭店唯一生产实物产品的部门，其集生产加工、销售、服务于一身，管理环节多、业务繁杂。由于它涉及的工种较多，因此，必须设立一个科学、合理、有效的组织机构来督导推动，使之能够有效运转。

由于饭店的规模大小不一，设备、设施的状况不同，因此其餐饮部的组织机构也不完全相同，但各个饭店餐饮部组织机构的设置都要有一定的原则。

(1) 精简 精简就是在设置组织机构时，尽量减少层次，讲求实效，避免机构臃肿，人浮于事。

(2) 统一 统一就是机构设置要符合统一领导的原则。整个组织机构必须是一个统一的整体，要统一划分各个部门的职权范围，统一制定主要的规章制度。上级对下级发布指示和命令，要保持渠道畅通。下级只接受一个上级的领导，尽量避免多头领导，重复指挥，以保持各部门各环节行动协调，目标一致。

(3) 管理幅度 管理幅度就是一名主管人员有效地监督、管理其直接下属的人数的数量。这与管理者及其下属的素质和能力、工作内容及性质等有密切关系。因此，要依据以上诸因素合理确定主管人员的指挥范围。

(4) 赋予权责 赋予权责就是工作细分后，再逐级授权，分层负责。权责的划分分明，可以增进工作效率，并可借此培养主动负责的骨干人才。

1. 小型饭店的餐饮部组织机构

图 1-1 为一家小型饭店的餐饮部组织机构图。这一类的结构比较简单，分工不宜过细。图中的清洗主管类似大中型饭店管事部主管的职能。

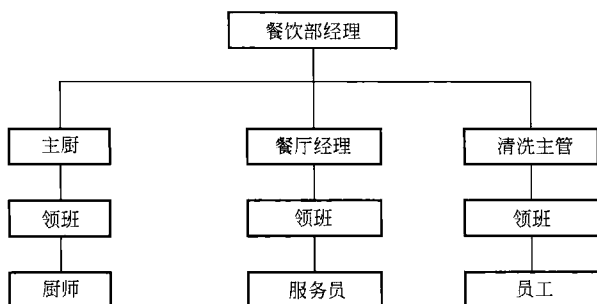


图 1-1 小型饭店的餐饮部组织机构

2. 中型饭店的餐饮部组织机构

图 1-2 为一家中型饭店的餐饮部组织机构图。相对于小型饭店，它的分工更加细致，功能也较全面。

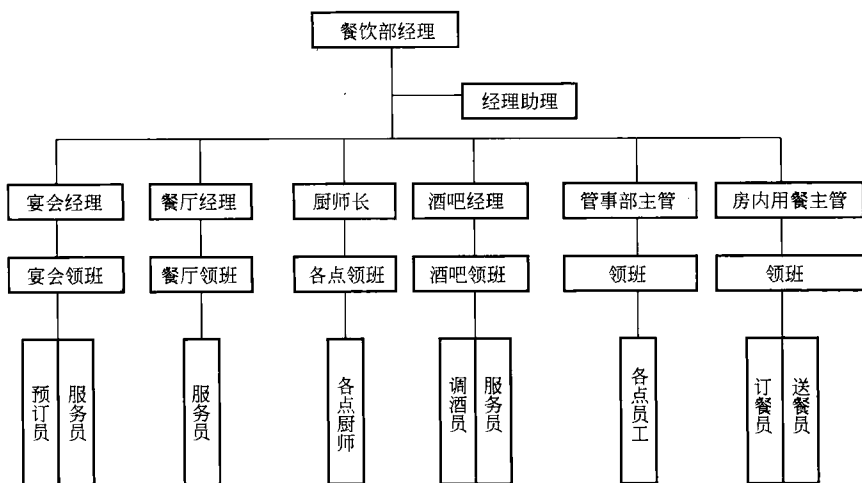


图 1-2 中型饭店的餐饮部组织机构

3. 大型饭店的餐饮部组织机构

图 1-3 为一家大型饭店的餐饮部组织机构图。这一类的结构复杂，层次多，分工明确细致。图中的采购部，主要指采购鲜活原料、副食品的部门。

二、餐饮部主要岗位的职责

餐饮经营的业务环节十分繁多，大致可分为菜单设计、食品原料采购、验收、储藏、厨房加工烹饪、餐厅服务、成本核算等，因此餐饮业务需要众多员工的分工合作才能完成。为使整个组织能在统一的指挥下步调一致地开展活动，每一位员工和管理人员必须清楚地了解自己的职责和任务。

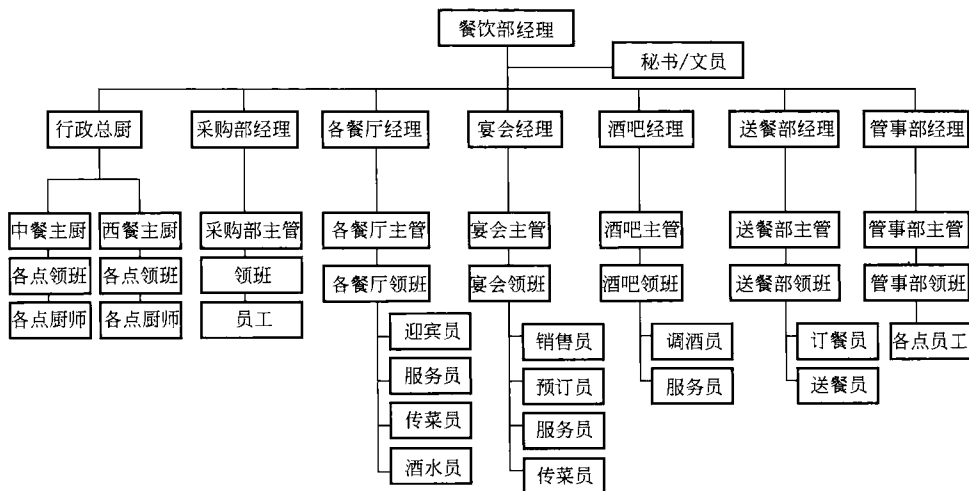


图 1-3 大型饭店的餐饮部组织机构

1. 餐饮部经理的岗位职责

[隶属关系]

主管上级：饭店副总经理

主管下级：餐饮部主管、行政总厨

[职业道德]

热爱餐饮事业，有事业心和责任感，富有献身精神；对工作认真负责，讲究效率，勇于开拓和创新；顾全大局，团结协作，能与下属搞好关系；严格管理，以身作则，坚持原则；作风正派，秉公办事，不谋私利。

[岗位职责]

全面负责酒店的餐饮服务管理及食品供应的各项工作。

- ① 制订并组织实施餐饮部的一切业务经营计划。
- ② 监督、推行本部门的各项正规化管理制度。
- ③ 考核直接下级部门经理及主管的品行业绩并实施激励和培训。
- ④ 参加酒店部门经理协调工作会议。
- ⑤ 定期召开本部门的例会、成本控制会议和预算会议。
- ⑥ 检查所属部门的经营情况、信息反馈情况和一切安全、卫生服务工作。
- ⑦ 制订和改进各项经营管理的新计划、新措施。
- ⑧ 熟悉本酒店的主要目标市场，了解消费者的餐饮需求，并有针对性地开发和提供能满足他们需求的餐饮产品和服务。
- ⑨ 与厨师长一起，进行固定菜单和变动菜单的筹划与设计，不断推出新的

菜肴品种。

⑩ 对餐饮采购、验收和储存进行管理与控制，降低成本、减少浪费。

⑪ 督促总厨对厨房生产进行科学管理，健全厨房组织，合理布局，保证菜肴质量，减少生产中的浪费，调动厨房工作人员的积极性。

⑫ 加强餐厅的日常管理，提高对客服务质量，培养餐厅经理的管理督导水平。

⑬ 促进宴会销售，加强宴会组织与管理，提高宴会服务质量。

⑭ 每周与厨师长、采购员一起巡视市场，检查储藏室、冷库等，了解存货和市场行情。

⑮ 每周召开餐饮成本分析会议，审查菜肴和酒水的成本情况。

⑯ 制订餐饮推销、促销计划，扩大餐饮销售渠道，提高餐饮销售量。

⑰ 调动全体员工的积极性，监督本部门培训计划的执行，实施有效的激励手段。

[知识要求]

① 文化程度：具有旅游或饭店管理高等专业毕业证书或同等学力文凭。

② 专业知识：掌握饭店和餐饮经营管理方面的知识；掌握烹饪、酒水饮料、食品原料、厨房设备方面的知识；熟悉各类型餐厅和宴会的正确服务方法和管理方法；懂得价格、市场、会计和成本控制方面的知识；了解服务心理、公关、销售、营养卫生方面的基本常识。

③ 相关知识：了解主要客源国客人的生活习惯、餐饮特点，了解饭店防火、安全保卫和防止食物中毒方面的知识。

④ 法律知识：了解企业法、食品卫生法和物价、税收条例以及有关涉外法规。

[能力要求]

① 有较强的组织、管理、协调能力，能充分调动员工积极性，使餐厅服务与后台操作有机结合起来，不断提高服务质量。

② 有一定的开拓、创新能力，能根据市场的变化，及时调整经营计划，更新餐饮服务项目和菜肴品种。

③ 有一定的应变能力，遇到特殊情况时，能妥善处理问题。

④ 有一定的社交活动能力，善于在不同场合与各类人士交往。

⑤ 有一定的文字和语言表达能力，能拟写工作总结、报告，能简明扼要地向下属传达工作指令。

⑥ 掌握一门外语，能翻译专业书刊资料，并能进行流利的会话。

[资历要求]

有从事餐饮管理三年以上的工作经验。

2. 餐厅经理的岗位职责

〔隶属关系〕

主管上级：餐饮部经理

主管下级：领班

〔岗位职责〕

在餐饮部经理的直接领导下，全面管理餐厅，确保为客人提供优质服务，完成当月营业指标。

① 负责制订本餐厅的营业计划、推销策略及方法，制订餐厅的服务标准、工作程序及要求，并组织实施。

② 管理、监督下属的服务工作，亲自设计、布置、指挥、检查餐台设位及厅堂美化工作。

③ 迎送重要客人，认真处理客人的投诉，并就客人的投诉向上级反映意见。

④ 与厨师长保持良好的合作关系，根据季节差异、客人情况研究制定特别菜单。

⑤ 加强餐厅财产管理，掌握和控制好物品的使用情况。

⑥ 签署餐厅各种用具、设备的维修及购置计划，签署损坏报告单及有关部门的备忘录。

⑦ 负责餐厅经营成本的控制，加强管理，降低消耗，提高经济效益。

⑧ 填写餐厅业务经营报表，撰写经营报告。

⑨ 负责评估员工的工作表现，制订员工培训计划并予以落实。

⑩ 定期召开员工会议，编制员工工作及休假时间表。

〔知识要求〕

① 文化程度：具有旅游或饭店管理专业大专毕业证书或同等学力文凭。

② 专业知识：通晓餐厅管理和服务方面知识，了解餐饮制品、酒水饮料、烹饪、营养卫生、财会方面的知识，懂得服务心理学及餐饮推销技巧。

③ 相关知识：了解餐厅设备的使用、维修和保养知识，了解一般装潢、美化方面的知识，了解主要客源国旅游者的饮食习惯和特点。

④ 法律知识：熟悉食品卫生法，掌握饭店的各项规章制度。

〔能力要求〕

① 有较强的管理能力，能合理调派餐厅的人力，合理使用财力、物力，使餐厅服务工作按规范化要求正常运转。

② 有一定的协调能力，能使餐厅服务人员与厨房员工密切配合，圆满完成每日的营销工作。

③ 有一定的应变能力，能在繁忙的日常事务中，遇事不慌，沉着冷静，果断处理。

④ 有一定的语言表达能力，能用简明的中、外文向客人介绍各种菜式及其特点。

[资历要求]

有从事餐厅管理两年以上的工作经验。

3. 餐饮部领班

[隶属关系]

主管上级：餐厅主管

主管下级：餐厅服务员

[岗位职责]

做好主管的助手，带领本班人员按质按量完成上级交办的各项任务。

① 开餐前检查餐厅摆台、餐厅卫生、餐厅用具供应及设备设施的完好情况。

② 开餐期间督导服务员的工作，发挥带头作用，搞好现场培训。

③ 协调沟通餐厅、传菜部及厨房的工作。

④ 对特殊客人及重要客人等给予关注，介绍菜单内容，推荐特色菜点，并回答客人问题。

⑤ 注意观察宾客的用餐情况，对特殊情况及时处理，提高宾客满意率；及时处理客人投诉，并加以妥善地解决。

⑥ 负责餐厅用具的补充。

⑦ 落实每天卫生工作计划，保持餐厅整洁和服务员的个人卫生。

⑧ 每日停止营业后，负责全面检查餐厅并填写营业报告。

⑨ 做好本班的考勤情况记录，注意服务员的表现，填写好工作记录。

⑩ 负责评估下属员工，并有计划地组织本岗位培训工作。

[知识要求]

① 文化程度：具有旅游职业高中毕业证书或同等学力文凭。

② 专业知识：熟悉餐厅的服务接待知识，具有一定的餐厅管理知识；了解餐厅服务程序，并具有一定的烹饪知识，了解各种菜肴的名称和特点，了解餐具、酒具、布件的使用方法和保养知识。

③ 相关知识：了解服务心理、营养卫生等方面的知识，了解主要客源国旅游者的饮食习惯和爱好，懂餐饮推销技巧。

④ 法律知识：了解食品卫生法，了解饭店的各项规章制度。

[能力要求]

① 有娴熟的技术操作能力，能胜任餐厅的各种接待服务工作。

② 有一定的应变能力，遇事头脑清醒，反应敏捷，处理果断，能应付不同客人的不同要求。

③ 有一定的协调能力，能处理好本班服务员之间以及与其他班组之间的关系。

④ 具有一定的组织管理能力，能灵活自如地指挥本班服务员有条不紊地进行服务。

⑤ 具有一定的语言和文字表达能力，能写本班工作总结、报告，在班会上能即席发言。

⑥ 具有一定的外语水平，能用外语进行接待服务会话。

〔资历要求〕

有从事餐厅接待服务两年以上的工作经验。

第二节 餐饮部的内外协调与沟通

餐饮部是饭店的重要组成部分，也是饭店的主要经济来源。餐饮部的各项工作都离不开其他部门的协调与支持，要依靠各部门之间的通力合作，以及餐饮部内部的协调沟通，才能经营好整个饭店，获得更大的经济利益。

一、餐饮部与前厅部

餐饮部与前厅部之间的关系主要体现在内部信息的沟通和工作的协调上。前厅部是饭店与宾客接触并执行具体业务工作的第一部门，是饭店的重要窗口之一，该部门掌握着入住宾客的各种资料。因此，餐饮部可从前厅部获得入住宾客的信息，根据前厅部提供的住客量及团队就餐人数预测日常销量；根据前厅部提供的贵宾入住通知单及接待规格提供相应服务。餐饮部还要从前厅部取得住客信用方面的信息，已决定是否予以赊账。同时，餐饮部应主动向前厅部通报大型餐饮促销活动、重要宴会等，以便前厅部回答客人咨询。

餐饮部的每个餐厅和酒吧都是营业据点，是有货币直接流通收支的地方。因此，这些营业据点必须与前厅出纳处保持快速而准确的联系，及时将客人的签单消费资料输入电脑，转入客人的账单记录中，避免发生账单丢失的现象。

二、餐饮部与客房部

客房部的公共区域清洁班应每天定时到餐厅进行清洁工作，主要负责清洁餐厅内的地毯、装饰物、家具和洗手间的卫生。客房部也需要派人到餐厅洗手间及衣帽间值班。客房部的洗衣房员工负责收发餐饮部员工的制服，每天供应及换洗餐后的台布、餐布、衣裙等。餐饮部应定期配合洗衣房员工清点成本。餐饮部负责提供客人在房间里的餐饮服务。

三、餐饮部与财务部

餐饮部是饭店主要赢利部门，也是每天耗用物料最多的部门，因而财务部与餐饮部有密切联系。

财务部负责派出纳员到餐厅做日常收银记账工作，餐厅、酒吧员工需与出纳员密切配合，才能完成客人用餐收款的服务过程。

餐饮部应协助财务部及时、准确地做好营业日报，以便更好地掌握饭店的实际经营情况。

财务部下设一个成本控制部门，要充分发挥其效能，及时提供餐饮成本的变动情况，做好成本的控制与监督。成本控制人员根据一段时期的营业情况和具体数字，可预测出一周内将会有多少生意。餐厅主厨据此预测，决定每天服务员和厨工的人员安排；采购部据此预测，决定购进原料的品种和数量，并备好餐巾、餐具等用品。

餐饮部员工的薪金、福利及奖金等由财务部发放。餐饮部应把员工出勤情况、奖惩情况等材料及时报给财务部。

四、餐饮部与人事部

人事部负责餐饮部所有员工的招聘、培训、评估等工作。一旦餐饮部出现空缺，由餐饮部经理报告人事部，人事部通过招聘，初步确定人选，再与餐饮部经理共同主持面试、考核等，然后择优录取。

新员工招进后，由人事部进行饭店工作常识、规章制度、员工守则、常用英语等方面的教育和训练，专业技术性应知应会常识及操作，则由餐饮部进行培训。餐饮部应与人事部协商合作，制订培训计划，特别是在职员工的培训计划。鼓励员工深造，合理安排培训时间，处理好工作与培训的关系，积极支持员工脱产培训。

人事部参与餐饮部工作的评估。餐饮部每季度或每年度对所有员工进行一次行为评估，作为提升、奖励、处分的依据，由人事部批准并备案后执行。餐饮部还应督促员工自觉遵守人事部的各项规章制度。

五、餐饮部与公关部

餐饮部要扩大经营吸引更多的客人和树立良好的形象，除了为客人提供优质的服务及美味的食品外，还需要做好各种社会宣传工作。饭店的公关部就担负着这项任务。公关部可以通过社会各界及报刊、电台、电视台等宣传媒介，把餐厅的服务、设备，特别是特色食品介绍给公众。还可以通过举办各种食品节，公关部与餐饮部共同设计菜单式样、餐厅摆设等做好宣传工作。餐饮部的菜单、宴会

菜单及其他宣传品均由公关部负责设计印制。作为一个成功的餐厅，不仅要有好的经济效益，同时也要有好的社会效益，两者是相辅相成、互为因果的。因而餐饮部应和公关部共同商讨参与各种社会活动的计划，以期在社会上树立一个良好的企业形象。

六、餐饮部与销售部

销售部负责餐饮部大型活动的推销和承接会议、宴会等活动。销售部可以通过向那些在饭店举行会议、酒会但不在酒店住宿的团体，介绍本店的服务项目、特色食品，为餐饮部招揽生意。餐饮部必须与销售部互通信息，向销售部提供各种促销信息，以及在春节、端午节、开斋节、圣诞节等国内外节假日，为客人提供优质服务。另外，在餐饮销售预测方面，餐饮部也有赖于销售部所提供的信息。

七、餐饮部与工程部

工程部负责餐厅、酒吧、厨房内各种设备、设施的维修与保养，如空调、家具的修理及音响的调校工作等。餐厅、酒吧是为客人直接提供服务的场所，各种设施多，如发现问题应立即通知工程部人员前来维修，否则会影响正常营业。餐厅、酒吧人员应主动配合工程部人员尽快修缮，最好也应懂得一些简单的保养维修知识。

八、餐饮部内部的协调

餐饮部的工作既离不开其他部门的协助配合，也离不开内部的通力合作。协调餐饮部内各部门之间的关系，是不容忽视的。

(1) 厨房与采购部 通常由厨房向采购部提出采购清单，注明所需原料的数量和质量标准，然后采购部根据提供的数量及标准，以最快的速度 and 最经济的价格购买所需物品。餐饮部经理对所有购进物品进行监督检查，使所购物品既符合需要标准，又符合预期价格。一般来说，所有原料的订购单要由餐饮部经理批准。

采购部除办理采购外，还应将市场供应情况、价格标准等信息，及时提供给餐饮部经理及行政主厨，以便调整菜单及制定新的标准、计划等。餐饮部经理应经常与采购部保持联系，将菜单变化情况及时通知采购部。

(2) 货仓部与厨房 厨房、酒吧所需的物品和原料，大部分是从货仓领取，部分新鲜易变质的食品原料可由采购员直接送到厨房。行政主厨每天提出领货申请，货仓部一般在下午收到申请领货单，并为其准备好货物，第二天由厨房人员来取。厨房与货仓部的联系还体现在先出先用那些最早进仓的原料。货仓保管员应及时检查所存货品的保存期限，如有快到期的货品应及时通知厨房先用，减少