



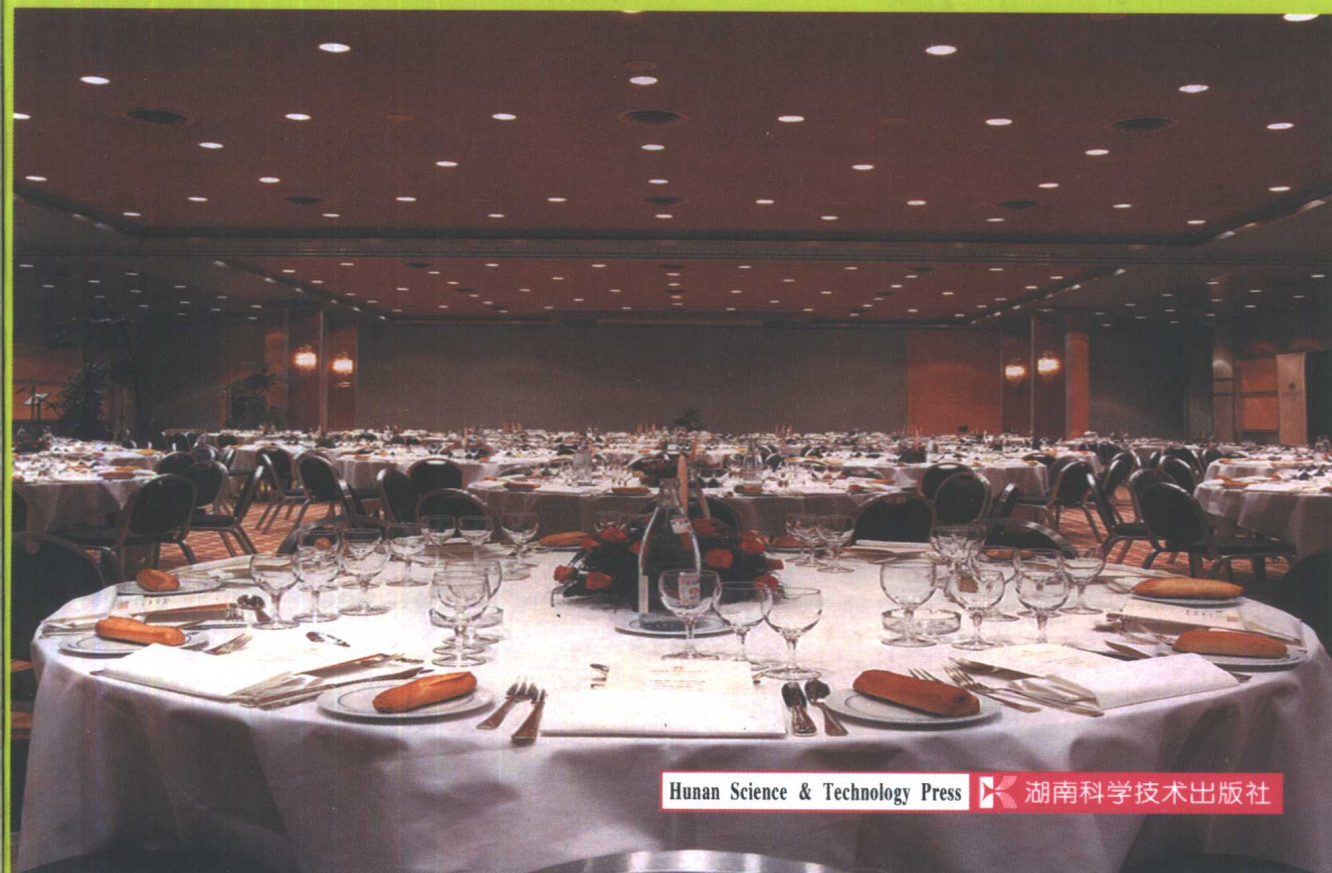
台湾饭店
餐饮管理经典

宴会管理

——理论与实务

[台湾] 许顺旺 / 著

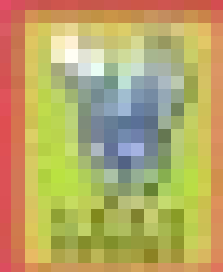
Banquet Management: Theory and Practice



Hunan Science & Technology Press



湖南科学技术出版社

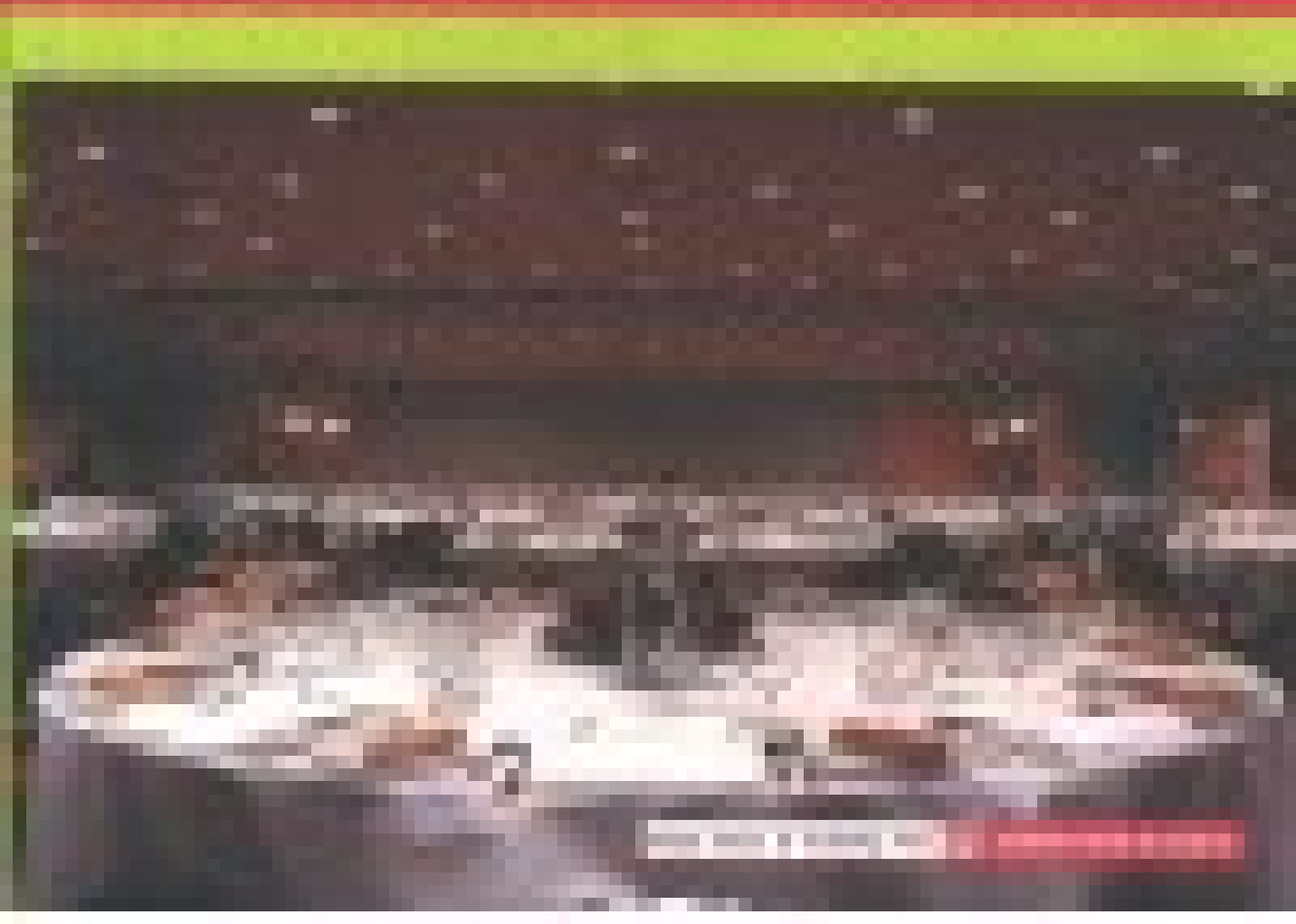


宴会管理

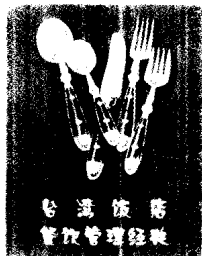
——理论与实务

（第2版）

Management of Banquets Theory and Practice



中国旅游出版社 CHINA TOURISM PRESS



宴会管理

——理论与实务

〔台湾〕许顺旺 / 著

Banquet Management Theory and Practice

Hunan Science & Technology Press



湖南科学技术出版社

《宴会管理——理论与实务》版权声明：

© 2000 扬智文化事业股份有限公司

本书经由扬智文化事业股份有限公司授权湖南科学技术出版社
在中国大陆地区独家出版发行。

著作权登记号：18-2001-06

版权所有 侵权必究

台湾饭店餐饮管理经典

宴会管理——理论与实务

著 者：[台湾] 许顺旺

责任编辑：戴 涛

出版发行：湖南科学技术出版社

社 址：长沙市湘雅路 280 号

<http://www.hnstp.com>

邮购联系：本社直销科 0731-4375808

印 刷：湖南省新华印刷三厂

(印装质量问题请直接与本厂联系)

厂 址：长沙市韶山路 158 号

邮 编：410004

经 销：湖南省新华书店

出版日期：2001 年 6 月第 1 版第 1 次

开 本：787mm×1092mm 1/18

印 张：14

插 页：36

字 数：383000

书 号：ISBN 7-5357-3129-5/F·345

定 价：39.80 元

(版权所有·翻印必究)

114695

自序

踏入餐饮界，已然 20 多个年头。在这不论服务或技巧都要求尽善尽美以呈现给顾客的行业里，总不忘兢兢业业、虚心、努力地坚守工作岗位。本着“取之于社会，用之于社会”的愚志，一直希冀有机会能以自己所学，为下一代奉献一份心力。在辅大生活应用科学系的教学生涯中，眼见学生们手中并无一份兼备完整实战理论与实务的参考书籍，故立愿编纂《宴会管理》一书。在长时间的规划下，除凭自己 20 多年来点点滴滴的实务工作经验外，更参考各类相关文献资料，期使本书更为丰富、完善。

本书内容总括十二章，第一章概略说明宴会部组织结构图、工作说明及宴会服务安排等；第二章介绍宴会器皿、营业器材及桌布等宴会厅设备，更以实务经验说明各基本设定量；第三章以实例讲述宴会成本控制、宴会厅预算支出编列以及各种促销活动；第四章说明宴会作业流程的 12 个流程；第五章及第六章则分别叙述中式及西式宴会的摆设与服务；第七章简介宴会菜单的由来、安排方式与设计原则；第八章介绍宴会中常见形式的酒会、自助餐会的摆设及服务方式；第九章为外烩安排的说明；第十章以葡萄酒的服务方式与酒类相关知识，概括说明宴会中酒水的服务；第十一章则说明餐饮部门及宴会部门的作业准则，着重于服务人员服务准则的介绍；第十二章讲解宴会中应注意的餐饮礼仪。全书尽量以深入浅出的方式，配合图片及范例的说明，阐述宴会管理与经营，希望综合学术及实际操作，满足学界、业者及读者的需要。

饭店形如一社会缩影，每个人各来自不同的国籍、地方和文化背景，皆扮演不同的角色。故不论前台或后台，服务或技术，其中细节繁杂，故更需要累积丰富的实战经验，半点马虎不得。而就饭店餐饮部门而言，宴会厅关系整个部门财务营收甚巨，因此宴会管理在饭店整体经营上实占有举足轻重的地位。在此诚挚地盼望拙作《宴会管理》一书能对欲踏入餐饮行业者有着按图索骥、查阅方便的功能。

惟编者才疏学浅，错误疏漏深恐难免，《宴会管理》一书若有不尽之处，尚祈各界不吝指正。在此非常感谢中山大学外文系及企管系张姮燕等同学的鼎力相助，同时也感谢汉来大饭店林金炉经理、王宝玲小姐、胡雅笔小姐、徐君珮小姐、杨馥华小姐及胡木源先生的帮忙，得令此书早日顺利完成，再次致上诚挚的谢忱！

许顺旺

出版说明

旅游业的发展是一个国家国际化和现代化的标志，发展中国家依靠它赚取外汇，创造就业机会，现代化的发达国家以这个服务业为主流，带动其他产业的发展。

随着人们休闲时间的增加、可自由支配收入的提高、交通工具的进步和回归自然意识的增强，我国的旅游业也取得了长足的进步。通过丰富的自然人文景观，我国大力发展旅游业这一“无烟工业”，不仅促进了经济的发展，而且还进一步提升了我国的国际形象，提高了国际知名度。

饭店餐饮业是旅游业的重要组成部分，在当今也面临着许多机遇和挑战。进一步提高服务管理水平、提高获利能力是我国饭店餐饮业的当务之急。

随着旅游观光业的发展，我国台湾省的饭店餐饮业也取得了长足的进步，特别是由于众多国际知名饭店公司、餐饮公司落户台湾，使中式餐饮与国际的先进管理模式融为一体，大大提高了台湾的饭店餐饮管理水平，而扬智文化事业有限公司精心组织出版的《扬智观光丛书》则以其全面、新颖、操作性强的特点，反映了台湾饭店餐饮界的最高水平。

为此，我们对《扬智观光丛书》进行精心挑选，形成了现在这套《台湾饭店餐饮管理经典》丛书。该套丛书的特点是：

1. 新颖。本丛书所有的品种都是近两年最新出版的，反映了台湾饭店餐饮管理方面的最新成果和最新潮流。

2. 实用。在选取书目的过程中，我们非常注重实用原则，保证每本书都能使读者现看现用。

3. 图表说明。为了增强实际操作性，本套书配有大量的图片和表格，以对管理过程和实际操作过程进行具体形象的说明和展示。

我们衷心希望这套书能对广大饭店餐饮从业人员和在校师生有所帮助，并希望能对提高饭店餐饮业的管理水平略尽绵薄之力。

湖南科学技术出版社

目 录

第一章 导 论 1

- 第一节 宴会的基本概念 2
- 第二节 组织架构 4
- 第三节 宴会部工作说明 5
- 第四节 宴会服务的安排 19
- 第五节 服务人员及临时工的工作守则 25

第二章 宴会厅设备概述 31

- 第一节 宴会厅营业器材筹备的设定量 32
- 第二节 桌布的基本知识与设定量 50

第三章 宴会成本控制、预算编列及促销活动 61

- 第一节 宴会成本控制 62
- 第二节 宴会部营业预算的编列 65

第三节 宴会厅支出预算及利润的编列 68

第四节 促销活动 81

第四章 宴会作业流程 85

第一节 洽谈 86

第二节 预约 94

第三节 确认及签订订席合约书 96

第四节 场地摆设与规划 100

第五节 发布宴会通知单 108

第六节 再次确认 111

第七节 各单位工作计划的拟定 111

第八节 宴会场地布置 113

第九节 服务工作的执行 115

第十节 账单结清 116

第十一节 追踪 117

第十二节 建档 120

第五章 中式宴会摆设与服务 121

第一节 中式宴会摆设与布置 122

第二节 餐桌的设计与布置 128

第三节 宴会舞台的设计 130

第六章 西式宴会摆设与服务 133

第一节 西式宴会的餐桌摆设 134

第二节 西式宴会的餐桌服务 136

第三节 西餐的服务流程 142

第七章 宴会菜单的安排与设计 155

第一节 宴会菜单的起源与重要性 156

第二节 宴会菜单的设计 159

第八章 鸡尾酒会与自助餐的摆设及服务技巧 167

第一节 鸡尾酒会的摆设与服务 168

第二节 自助餐会的摆设与服务 181

第九章 外烩的安排 191

第一节 外烩服务流程 192

第二节 外烩价位 198

第三节 外烩经验谈 200

第十章 宴会中葡萄酒的服务技巧 205

第一节 葡萄酒的保存及饮用温度 206

第二节 葡萄酒与食物的搭配 209

第三节 葡萄酒的服务技巧 212

第四节 如何品尝葡萄酒 214

第十一章 餐饮部门和宴会部的作业准则 217

- 第一节 餐饮服务的基本概念 218
- 第二节 服务人员应有的认知 220
- 第三节 服务人员的服务准则 224
- 第四节 基本的餐饮服务准则 228

第十二章 餐饮礼仪 233

- 第一节 座位的安排 234
- 第二节 用餐的礼节 236

参考文献 242

- 附录1 台湾汉来大饭店促销专案 243
- 附录2 宴会厅常用器皿及家具介绍 254
- 附录3 宴会设计图 272
- 附录4 中式宴会的餐桌摆设 273
- 附录5 中西合并餐桌的摆设 280
- 附录6 台湾汉来大饭店的一份中西合并菜单 281
- 附录7 宴会舞台布置实例说明 291
- 附录8 西式宴会餐桌摆设 296
- 附录9 “汉来饭店暨汉神百货周年庆”酒会场地设计图 301
- 附录10 酒会场地布置实景 303
- 附录11 自助餐的桌面摆设 305
- 附录12 白葡萄酒的开瓶方式和倒酒方法 308
- 附录13 红葡萄酒的开瓶方式和倒酒方法 310
- 附录14 香槟酒的开瓶方式和倒酒方法 312
- 附录15 葡萄酒的品尝过程 313

第一章

导 论

宴会的基本概念

宴会的定义

宴会的经营单位

宴会厅与饭店经营

宴会的行政部门

组织架构

宴会部的组织架构

宴会部组织架构的设置

宴会部工作说明

宴会部经理

宴会部秘书

宴会部办事员

宴会部业务经理

宴会部业务副理

宴会部订席主任

宴会部订席专员

宴会部服务经理

宴会部服务副理

宴会部领班

宴会部服务员

宴会部领座员

宴会服务的安排

宴会人员的安排

宴会前的检查与集合

宴会现场的接洽

宴会结束后的工作

服务人员及临时工的工作守则

宴会部服务人员及临时工工作守则

宴会部临时工工作须知

临时工领薪方式及其优缺点

第一节 宴会的基本概念

一、宴会的定义

何谓宴会？简而言之，宴会指以餐饮为中心的餐会，其特色为通过订席使许多人共聚一堂，采用同一款菜单，饮用相同饮料。然而，目前使用宴会厅所举办的活动并非仅局限于餐会，其他如下所述的 14 类各式各样的活动都是宴会厅服务的对象，由此可知宴会形式的多样化。

- 喜宴、订婚宴。
- 满月、寿宴。
- 团拜、春酒（于每年 12 月、1 月及 2 月举办）。
- 同学会、谢师宴、毕业餐会。
- 记者招待会。
- 大会（例如，直销、保险业的会员大会、会议、座谈会、说明会、培训会）。
- 新产品发表会（新产品包括电脑、球鞋、化妆品、电信器材、葡萄酒、家用电器材、汽车等）。
- 服装表演。
- 鸡尾酒会（例如开幕酒会、周年庆酒会、结婚酒会等）。
- 展示会（例如钟表珠宝展示会、各种类型的拍卖预展、留学教育展、婚纱大展等）。
- 歌友会。
- 官方宴会。
- 庆功宴。
- 其他（譬如选美大赛、围棋赛、签约大典、国际标准舞大赛等）。

二、宴会的经营单位

宴会的经营单位并不只限于大型餐厅或五星级饭店，小型餐厅同样可以从事宴会生意的经营。一般餐厅所设置的贵宾室（VIP Room）或包厢设计即可作为小型宴会举办的场地。而在规模较大的饭店中，宴会厅通常独立于餐厅部门之外，另行成立宴会部，负责一切宴会事宜。宴会形式不一，有些宴会需要豪华的装饰与布

置,例如婚宴、庆功宴、发表会、各类展示会等,有些则只需一般桌椅陈设及视听器材即可,例如说明会、培训会等。因此,一般宴会厅的基本装潢通常较为简单,若遇特殊需求,例如婚礼、寿宴等场合,则再根据顾客需要,增设舞台、红地毯、花卉、气球、灯光、特效、乐团及背板等,营造出宴会的华丽气氛。

三、宴会厅与饭店经营

当宴会属于大型餐会时,对饭店来说无疑是大量销售——不仅替宴会部门带来丰厚的营业收入,同时有助于饭店内其他餐厅的广告宣传,吸引顾客前往餐厅消费,甚至替饭店客房带来住宿的商机。因为就宴会本体而言,一次美好的宴会经验可能令顾客印象深刻,增加日后到饭店内餐厅消费的频率,甚至影响其将来在该宴会厅举办宴会的意愿。至于与饭店内其他部门配合方面,以国际会议为例,假使有一国际会议于宴会厅召开,其与会代表大部分便会入住该饭店客房,对客房部营业收入大有裨益,同时这些房客也可能会到饭店内餐厅用餐或消费,增加饭店内餐厅的营业额。可见宴会厅的业务对饭店整体经营影响非常之大。

四、宴会的行政部门

一般小型餐厅备有贵宾室或包厢以作为宴会场地,而各大饭店则通常成立宴会厅,独立于餐厅之外,专门负责宴会的举办。有些饭店甚至成立宴会部,分为业务单位与执行服务单位,由两单位互相配合,执行宴会部的工作。台北市第一个成立宴会部的饭店为希尔顿饭店,目前台湾其他的饭店,例如汉来、来来、凯悦、晶华、福华等,也都设置有宴会部,负责所有宴会活动。其他一些中型饭店便无宴会部门的编制,而将宴会事宜列入中餐厅的业务范围。

一般而言,规模较大且制度比较健全的宴会部基本上都设有专人负责业务与服务的执行。以汉来大饭店为例,其宴会部即设置订席组与服务组两个单位。订席组负责各项宴会的接洽,服务组则负责宴会的策划和执行,两单位必须密切配合,使宴会业务顺利进行。订席组人员首先必须对宴会流程有完整的认识,同时应全盘了解宴会的各项细节。只有对宴会厅最大就餐人数、舞台尺寸、场地面积、器材设备、宴会菜单及饮料费用等都具备足够的认识,方能在接洽宴会时与客户维持良好的沟通,并且避免对无法达成的要求做出过度的承诺。因此,订席组人员最好能有实际的前台服务经验。只有具备实际策划及执行宴会的实际经验,才能彻底了解宴会厅,才能为客户提供最有效的建议与服务。

第二节 组织架构

宴会部的营业额在整个饭店的财务收入中占有相当大的比例。为使宴会部能维持高效率的运作以应付繁杂的宴会业务，饭店首先要着手制定合理的组织架构，培养高素质的管理人员和工作人员，并且制定严格的管理制度与工作责任制度。本节将说明宴会部的组织架构原则，并分别在第三节、第四节、第五节中，就宴会部工作说明、宴会服务的安排与工作守则等部分作详细介绍，以使读者能真正了解宴会部的运作情况。

一、宴会部的组织架构

组织（organizing）是指单位的设立或成员工作的分配与组合，也就是单位与成员权责关系的配置工作。宴会部主要负责的业务大致为中西餐、宴会、酒会、国际性会议及展示会等，虽然工作内容差异不大，但其组织架构的设计仍须视部门规模大小而定。组织架构规定了部门中的各个层级，包括管理层与非管理层，以及决策制定的流程。各宴会部可依以下两个基本原则，再根据本身部门的营运特点，设计出适当且兼具特色的组织架构。

（一）业务的需求

由于各饭店餐饮部的经营状况不一，宴会在餐饮销售中所占的比重相对也互有差异。尽管各宴会部的组织结构与岗位职责不尽相同，但其工作内容大体上仍然十分相似，通常包括：订席业务、食品饮料管理、厨房烹调以及宴会服务等业务活动。每一项目都必须有专人负责执行，而组织中每一个职务位置的设立也应具有充分的理由。总而言之，任何宴会部的组织架构都必须依据各自的实际情况和需要进行设置，例如规模、性质和市场业务情况等因素，都可用来作为决定组织架构的参考标准。

（二）分层负责并统一指挥

一个成功的宴会是由各项小细节组成的，而运作过程中的每一个细节又需通过各单位员工的分工合作、共同努力才能完成。因此，组织架构应确保各种业务活动能在统一的指挥之下步调一致，并且保持宴会部门与其他部门之间信息交流的畅通，共同克服困难，避免摩擦，使各种宴会都能顺利完成。在组织方面，需确保一位员工只接受一位上司的管理，而不可同时受多人指挥；在权责方面，则要做到逐

级授权、分层负责及权责分明，以使各项业务活动有条不紊地进行。

二、宴会部组织架构的设置

由于小型宴会并未设置专门的宴会餐厅管理，因此各类宴会实务均由餐饮部大型餐厅去落实。大型宴会部虽然归属餐饮部门领导，但它仍应设有自己的结构体系。其组织图如下：

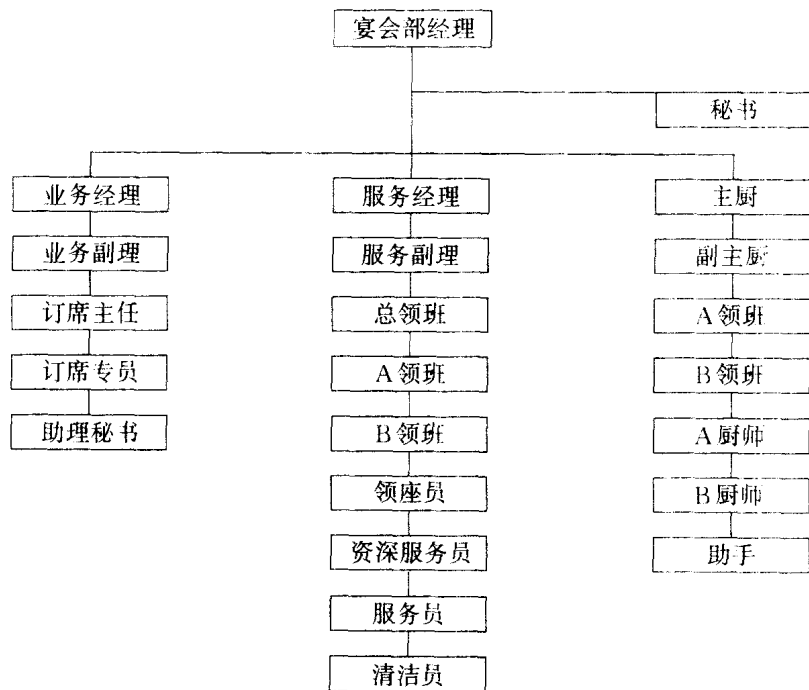


图 1-1 宴会部组织结构图

第三节 宴会部工作说明

宴会工作是由一群人来执行的。这群人必须合理分工、彼此合作，这样才能有效达成其预定目标。因此，宴会部门必须形成一种职务配置及权责分配的体制或结构。换言之，宴会部组织是职位 (position)、单位 (unit)、层级 (hierarchy)、任务 (task)、责任 (responsibility) 及权力 (authority) 的适当配置，以分工合作的方式完成宴会工作的执行。上节已粗略介绍了宴会部门的组织架构，本节仅针对宴

会部工作人员的岗位名称、所属部门、服务单位、直属上司、工作区域以及职责任务作进一步说明。

一、宴会部经理

所属部门：餐饮部门

服务单位：宴会部

直属上司：餐饮部经理

工作区域：宴会部办公室

基本职务：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. 每天需将职责分派给下属，以确保下列事项符合要求：
 - 食物品质及服务水准；
 - 所有设备的清洁与维护；
 - 所有人员的服装仪表；
 - 前台、后台部门的清洁卫生。
2. 协助餐饮部经理制定报告、预算、政策，并在升迁方面提供建议。
3. 负责宴会部所属厨房、餐厅、办公室的物资、设施及设备的管理。
4. 授权批准所有菜单价格以及房间、设备的租金折扣，而一切重要决定须由餐饮部经理签认。
5. 协调处理一切宴会娱乐方面的需求。
6. 指导宴会业务经理、服务经理及所属员工，并负责督导下列部门培训。
 - 履行及督导培训课程；
 - 视需要制定新的服务标准；
 - 检查技术培训守则及作业政策守则。
7. 加强宴会部收支情况、维修情况的控制，加强设备保养。检查与督促开源节流的情况、不断提高经济效益、最大限度地降低损耗与浪费。
8. 学习同行先进经验，并与经常举办会议的政府机关、公司保持良好关系。
9. 与饮料经理、主厨、餐饮经理及成本控制人员共同准备宴会菜单、饮料明细表、酒吧价目表等。
10. 准备宴会部门的资本预算，并参与制作营运设备及创收器具设备的预算。
11. 与宾客保持良好的关系，建立完整的顾客档案。征询客人意见，处理客人投诉、抱怨并汇总，以分析宴会部服务品质与管理中存在的问题，随时提出改正措施。

12. 安排及参加每月的沟通会议，并与宴会部业务经理、服务经理和人事培训经理一起讨论部门的培训事宜。

13. 需具创新精神，不断寻求新想法以增加营业收入、提高服务品质、开发新市场以及提高营运声望。

14. 每周定期与主厨、宴会部师傅、餐务部经理、宴会部业务经理、饮料部经理、服务经理及所有相关部门人员召开宴会会议。

15. 督导客户资料的准确记录与正确保存，以配合季节性餐饮促销活动。

16. 参与构想季节性餐饮促销方案并协助促销。

17. 与部门员工维持良好关系，并确保与其他部门之间关系的和谐，取得上下级和其他部门的支持与配合。

18. 与业务部同仁保持联络。

19. 评估部门人员年度表现。

20. 参与人员的雇用，并适时完成试用期满报告。

21. 依市场情况随时调整并更新工作概述及经营策略。

22. 制定部门人员编制，安排员工培训，并根据业务需要合理组织、调配人员、以提高工作效率。

23. 每周参与餐饮会议及部门主管会议。

24. 参加维修、节省能源及消防安全会议。

二、宴会部秘书

所属部门：餐饮部门

服务单位：宴会部

直属上司：宴会部经理

工作区域：宴会部办公室

基本职务：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。

职责任务：

1. 整理宴会订席资料并详实记录相关内容，输入电脑打印后分发到相关单位。

2. 协助宴会部主管处理每日文书工作，例如确认函、书信及合约的制作，或是传真、电报的发送等。

3. 出席部门沟通会议，并担任会议记录。

4. 帮忙接听、回答部门的电话，并交由适当人员处理，若当事人不在则应协助留话。

5. 将各类档案按系统分类，依类归档，并建立追踪系统，按时追踪。