



国家“十二五”职业规划教材
21世纪高职高专日语专业系列教材



酒店日语

——餐饮服务与管理 (第2版)

主 编◎金彩侠 李 震



上海交通大学出版社
SHANGHAI JIAO TONG UNIVERSITY PRESS



国家“十二五”职业规划教材
21世纪高职高专日语专业系列教材



酒店日语

——餐饮服务与管理 (第2版)

主 编◎金彩侠 李 震
参 编◎邵 红 杜民华 苗 欣 张晓娜
张 玲 栾 超 邹 倩 韩 静



上海交通大学出版社
SHANGHAI JIAO TONG UNIVERSITY PRESS

内容提要

本教材秉承实境教学思想而设计,清晰描述和展示了酒店餐饮部门各岗位操作流程,强化了学生语言运用能力的培养。依托工作行为设置体例,通过对餐饮各职业岗位中最基本工作任务的分析,确定餐饮岗位人才的基本技能标准和内容。教材以日汉双语文本的形式介绍酒店餐饮的岗位职责和业务技能。根据餐饮岗位所涉及的职能、业务基础知识、工作流程及其技能分设4个项目,每个项目下设置不同任务并根据不同的工作行为设置了任务设置、任务目标、任务准备、任务范例、任务演练、任务辅助和任务确认等,教材内容贴近岗位需要,能较好满足学习者的要求。

图书在版编目(CIP)数据

酒店日语.餐饮服务与管理 / 金彩侠,李震主编. —2版. —上海:

上海交通大学出版社,2016

ISBN 978-7-313-14690-8

I. ①酒… II. ①金…②李… III. ①饭店-商业服务-日语-教材

②饭店-商业管理-日语-教材 IV. ①H36

中国版本图书馆CIP数据核字(2016)第062784号

酒店日语——餐饮服务与管理(第2版)

主 编:金彩侠 李 震

出版发行:上海交通大学出版社

邮政编码:200030

出 版 人:韩建民

印 刷:虎彩印艺股份有限公司

开 本:787mm×1092mm 1/16

字 数:221千字

版 次:2010年8月第1版 2016年7月第2版 印 次:2016年7月第2次印刷

书 号:ISBN 978-7-313-14690-8/H

定 价:39.80元

地 址:上海市番禺路951号

电 话:021-64071208

经 销:全国新华书店

印 张:9.5

版权所有 侵权必究

告 读 者:如发现本书有印装质量问题请与印刷厂质量科联系

联系电话:0769-85252189

21 世纪高职高专日语专业系列教材 编委会名单

主 任 张学库

执行主任 周英华

副主任 崔风岐 韩 勇 邵 红 王华祖

编 委(按姓氏笔画为序)

卢杭央 权伟华 江炳坤 杜民华 杨 起

李红侠 李 震 汪士忠 沈旭映 张学库

张胜芳 张超一 邵 红 金彩侠 周英华

赵 平 高淑芬 崔风岐 韩明姬 韩 勇

谢红辉 詹桂芬 樊文琼 薛朝晖

赤地智子(日)

顾 问

宿久高(吉林大学)

马安东(浙江大学)

杜 勤(上海工商外国语学院)

主 审

王伟军(教育部高等学校高职高专其他语言类专业教学指导委员会秘书长,青岛大学)

崔风岐(教育部高等学校高职高专其他语言类专业教学指导委员会委员,大连职业技术学院)

赵 平(淮海工学院)

序

改革开放以来,伴随着我国社会主义现代化建设快速前进的步伐,高职教育取得了迅速的发展。培养目标、课程体系、教学计划、教材建设不断完善,在不断摸索、不断总结经验的基础上,出版了一批别具高职特色的教材,为培养高技术、高技能的应用型人才做出了贡献。

编写什么样的教材,是由课程性质、培养目标和教学任务决定的。一套好的教材,应该具备以下要素:

1. 要有明确的指导思想,为什么要编写教材,应该编写一套什么样的教材。明确的指导思想,首先是解决培养什么人的问题。就高职院校中的外语教育而言,我们的培养目标应该是培养具备语言对象国的基本知识和较强的语言运用能力的应用型外语人才。所以,教材的编写理所应当要在这一思想的指导下进行。

2. 要有一个基本的理念,前提就是应该如何理解一个教育层次、一个专业和一个学科,如何为这个学科定位,这个学科的任务是什么,一套什么样的教材才能完成学科定位所规定的任务。所以,正确地理解高职教育这个教育层次,正确地把握学科定位和由学科定位所规定的任务,从而编出与这个学科定位相适应的教材来。特点应该是突出能力培养,具有很强的实用性和可操作性。

3. 要有一个核心范畴,解决人与世界的关系问题。从观察和认识的角度,要通过教材编写的实践和学生学习的实践,加深对所学内容的了解和对语言对象国的整体认识。

语言是物质的存在。任何一种语言形式,或抽象,或具体,表示的都是世间万物的外在概念。而这种外在概念的深层,即支撑语言这一外在形式存在的人类的的生活状态、文化形态等,才是世界的真实存在和人类生活的实态。从这个意义上说,语言是社会文化和文明的传承载体,而教材则是传承和创造文明的文本载体。由此可见,一套好的外语教材,对于在学习外语的过程中了解所学语言对象国的文化,把学习外语和了解外国文化有机地结合在一起,在教授语言,提高学生的语言运用能力的同时,把外国文化融入教材,融入教学十分重要。通过语言的学习,给学生一个关于所学语言对象国的整体印象和正确认识,形成正确的中国观和正确的外国观,进而培养学生完成职业任务的基本综合素质。

4. 要有完整的逻辑体系,考虑接受主体的实际情况,科学地、循序渐进地阐述教材内容。完整的逻辑体系要求完整的、正确的话语系统和叙述方式。就外语教材而言,要由易到难,循序渐进,符合接受主体的认知过程。要反映出教材的科学性,语言的准确性和题材、体裁的多样性。要选材适当,内容丰富,结构严谨,编写系统,解释精到,并在内容的安排上充分考虑中国人学习日语的特点。课后练习部分紧紧围绕课文内容和出现的语法事项展开,对课文起到拓展和补充的作用。

5. 要创新和与时俱进,坚持稳定性和前沿性的统一,权威性和独创性的统一。

上海交通大学出版社策划、出版的这套教材很好地具备了以上要素,以清新的面貌展现

在读者面前。和普通高校日语专业的教材相比而言,在知识结构方面既有共同点,又有高职专业日语的独特性,是工作在教学第一线的老师们认真总结高职高专日语教学经验,借鉴国内外先进的教学和研究成果的结晶。这套教材,开了高职高专日语教材的先河,是对中国日语教育的一大贡献。

首先,教材语言规范。严格遵循语言认知的规律性,循序渐进;内容编排力求新颖活泼,贴近生活,贴近实际,图文并茂;语法说明简明扼要,解释准确,突出了应用性和实用性;以学生为本,科学构建练习体系,练习形式多样,与正文融为一体,互为补充。

其次,会话以会话文为主,并设定场景,寓教于乐,能取得事半功倍的效果。会话教材中还根据需要插入了“知识之窗”,充分反映出编者把教材视为日本文化载体的编写思想。

这套教材除基础日语、会话、听力、函电、泛读、写作外,还有《酒店日语》、《科技日语》等。每每读来,学到了很多知识。没有广博的专业知识,是不可能完成如此艰巨的任务的。各位编者是真正的专家!

我热切地期待以这一套教材出版为契机,从事高职高专教育的所有同仁,进一步开展教学研究和教材建设,不断提高教学质量和教学水平,为我国的高职教育做出更大的贡献。

宿久高

中国日语教学研究会名誉会长

吉林大学外国语学院院长

文学博士、博士生导师

于吉林大学南校区樵夫斋

前 言

我国改革开放以来,社会经济发展取得了巨大成就,已步入了全面现代化建设时期。为了满足现代化建设对高技能人才的需要,我国在20世纪80年代开始大力发展职业教育。20多年来,职业教育在规模上得到了空前发展,其中高等职业技术学院已大大超过了本科院校数,达到了62%,在校学生数已达到50%以上,高等职业技术教育呈现出了占据高等教育半壁江山的可喜局面。伴随着高等职业技术教育的快速发展,高职日语教育事业也取得了长足的发展,设置日语专业的高等职业院校数达到了360多所,所设专业有商务日语、应用日语、旅游日语、服装日语等。招生数量逐年扩大,教育教学研究已全面展开,教学质量不断提高,呈现出了高职日语教育事业蓬勃发展的良好局面。

高等职业技术教育肩负着为现代化建设事业培养大批生产一线的、具有良好职业素养的高技能人才的历史重任。要完成这一历史重任,除了构建与人才培养目标相适应的课程体系外,同时,还要有与之相配套的文本载体——教材,才能保证目标的实现。高职日语教材区别于既有的本科日语教材:①既要体现以职业活动为导向,以语言交际能力为本位的先进职业教育理念,又要体现以学生为主体,以教师为主导的教学理念;②要考虑接受主体的认知过程,科学地、循序渐进地阐述教材内容;③要有完整的、正确的语言系统和叙述方式;④要做到灵活性和稳定性相统一,专业课内容,如旅游、服装等专业日语内容,要依据岗位工作任务变化适时调整。我们在编写过程中,力求体现上述要素,创造性地完成系列教材的编写任务。

本套教材是在百所国家示范建设高职院校的部分日语教师集体研讨、总结日语教学经验的基础上,结合高职院校日语专业人才培养定位、教学实际,参照国内外教材撰写经验编写而成的。在编写的过程中,首先对国内外类似教材出现的词汇、语法、句型、功能意念等必要事项进行全面的调查、统计、筛选和整理,研讨确定了总词汇量、语法、句型等事项,根据每册的编写任务、目标和要求,确定每册教材相关事项。因此,科学性较强。

本套教材选材广泛,注重新颖、生动,贴近生活,贴近实际,力求与日本经济社会、文化科技、生活习惯等相联系,与中国文化相联系,使学习者在学习日语语言知识的同时,还能够熟悉日语语言文化背景知识。教材内容编排坚持循序渐进,由易到难,由浅入深。内容设计与场景交融,例句与实际生活相关,有效地提高了文本的活力。同时,学中有练,练中有学,真正体现以学生为主体,教师为主导的教学理念。在尊重语法体系的基础上,根据学生的接受能力和实际需要设定语法项目和确定展开程度。语法和句型解说不求面面俱到,细致入微,以方便教师灵活设计或调整教学方案,也为教师课堂讲授提供了发挥的空间。练习紧紧围绕正文内容和语法项目展开,以求相得益彰。练习形式突出学生语言应用能力培养。总之,本套教材与既有的同类教材相比,力求结构严谨,编写系统,有所创新,形成自己的特色。

本套教材得到了原中国日语教学研究会会长、吉林大学外国语学院院长、博士生导师宿

久高教授,浙江大学马安东教授,中国高职高专其他语言类专业教学指导委员会副主任委员、北京外国语大学张慧芬教授,中国高职高专其他语言类专业教学指导委员会委员、秘书长王伟军教授等的悉心指导,在此表示衷心的感谢。

本套教材是全国高职院校日语界同仁共同努力的结果,是集体智慧的结晶。在高职日语教育事业日益发展的今天,相信这套教材会在培养现代化建设事业的高技能、高素质日语人才中发挥应有的作用,为高职日语教育事业做出积极的贡献。

张学库

21世纪高职高专日语专业系列教材编委会主任

编写说明

本教材是凸显职业性,与实际工作岗位紧密结合的中日双语教材。第一版于2010年8月出版,自出版以来,得到了行业及广大同行的普遍认可,对日语专业学生的职业能力提升起到了积极作用。2015年7月,本教材与《酒店日语——前厅服务与管理》和《酒店日语——客房服务与管理》二册教材同时跻身于教育部“十二五”职业教育国家规划立项教材行列。现在呈现在您面前的是第二版。

教材秉承实境教学思想而设计,清晰描述和展示了酒店餐饮部门各岗位操作流程,强化了学生语言运用能力的培养。依托工作行为设置其体例,通过对餐饮部门各职业岗位中最基本工作任务的分析,确定餐饮岗位人才的基本技能标准和内容。教材以日汉双语文本的形式介绍酒店餐饮的岗位职责和业务技能。根据餐饮岗位所涉及的职能、业务基础知识、工作流程及其技能分设四大项目,每个项目下设置不同任务并根据不同的工作行为设置了任务设置、任务目标、任务准备、任务范例、任务演练、任务辅助和任务确认等。

在第一版的基础上,编者充分听取了教材使用单位的反馈意见,多次与行业专家、企业专家座谈讨论,制定修订方案,推出了第二版。首先编者在架构上进行了系统整合,由第一版的八个项目精减为四个项目,删掉了综合训练项目,以便结构更加紧凑、实用性更强;增设了“任务设置”即案例导入的环节,使学习者在真实案例的分析和启示中自然进入任务实施环节。其次在内容上做了相关部分增删。比如“任务目标”也比原版更加条理化、具体化,一目了然;新增设的“任务确认”取代了原版的“任务练习”,内容上删掉了原版中知识检测性练习题,而更改为开放性思考题。旨在给学生提供提升思考力与创造力的空间,引导学生养成探究式学习意识。

本教材突出教、学、做一体化,凸显工学结合特色。无论从项目的确立、项目下任务的设置,还是到任务实施的具体环节,均以真实环境中的工作行为引领知识、技能和态度,让学生在完成工作任务的过程中自然掌握技能、学习语言及其相关知识,发展学生的综合职业能力;教材打破了传统教科书的章节结构,以项目——任务形成构架,体例新颖;按照岗位职责设置项目,按照工作过程设置任务,按照工作逻辑设置教学内容,结构清晰;设置大量的实践教学,将理论学习与实践技能培养合二为一。教科书为双语文本,即由中日两种语言表现,适合双语授课,使日语语言学习与酒店服务管理技能培养并重;专兼职教师联合开发,中日教师联手编写,具有一定的广泛性;其内容将酒店餐饮的岗位职责和业务技能表现得较为充分,能够较好地满足学习者的要求,贴近岗位需要,具有致用性;它既适合高职院校旅游日语专业使用,又能满足酒店业在岗培训要求,具有兼容性;插图真实生动,形象逼真,与文字相得益彰,具有趣味性。

本教材通篇由四个项目组成,项目一为餐饮部概述,由李震、金彩侠编写;项目二为中餐服务,由张晓娜、栾超、杜民华编写;项目三为日餐服务,由金彩侠、邵红、杜民华编写;项目四

为西餐·酒吧·客房餐饮·宴会服务,由苗欣、张玲、邹倩编写;四个项目的“任务设置”部分由李震、韩静编写。另外,金彩侠与李震共同担当了通稿和审稿工作。

在教材编写和修订中,得到了编者所在院校领导和四名兼职教师的悉心指导。他们是齐洪利教授、原青岛海天大酒店宾客关系部经理川口兴有先生(日籍)、原海都大酒店大堂副理李少杰、汇泉王朝大饭店人力资源部经理张拥军、原中村荷役株式会社青岛事务所所长下野秀彦(日籍)、日籍文教专家谷口胜三先生、中村光子先生。在前期调研中,得到编者所在院校及兄弟院校旅游专业、酒店专业教师和行业专家的大力支持与指导;本教材还参考和借鉴了国内外作者的某些成果。在此一并表示诚挚的谢意和崇高的敬意。

尽管编者竭尽全力编写,但受水平限制,教材难免会有谬误和疏漏,倘若能够得到专家和读者的赐教,我们将感激不尽。

编者

目 录

项目一 餐饮部概述	1
任务一 餐饮部的地位	1
任务二 餐饮部的主要任务	3
任务三 餐饮部与酒店其他部门的关系	4
任务四 餐饮从业人员的素质要求	7
项目二 中餐服务	12
任务一 学习中餐餐前服务程序	12
任务二 学习中餐点菜服务程序	18
任务三 学习中餐点酒水服务程序	27
任务四 学习中餐台面服务程序	34
任务五 学习中餐结账服务程序	40
项目三 日餐服务	47
任务一 学习日餐餐前服务程序	47
任务二 学习日餐点菜服务程序	54
任务三 学习日餐点酒水服务程序	61
任务四 学习日餐台面服务程序	67
任务五 学习日餐结账服务程序	77
项目四 西餐、酒吧、客房餐饮、宴会服务	83
任务一 学习西餐服务程序	83
任务二 学习酒吧服务程序	94
任务三 学习客房送餐服务程序	102
任务四 学习宴会服务程序	108
附录 I 酒店餐饮部常用服务用语	118
附录 II 任务范例参考译文	122
参考文献	137

项目一 餐饮部概述



星级酒店的餐饮规模与服务形式直接体现其接待能力和等级标准。餐饮部是现代酒店中的重要部门之一。它不仅要满足宾客对餐饮产品和服务的需求,为酒店赢得良好的企业形象提供窗口,它还要为酒店创造较好的经济效益。

酒店餐饮部是向宾客提供饮食、饮料和各种相应服务的部门,餐饮部的收入目前约占酒店总收入的1/3。目前,餐饮部也由原来传统意义上的各类餐厅扩展至酒吧、茶座、宴会、房间餐饮服务,从仅仅提供“吃”的单一场所,逐渐转变成为能够提供包括交际活动、休闲娱乐活动在内的综合性多功能一体的场所。

任务一 餐饮部的地位

一、案例导入

某酒店招聘了一个餐饮部主管,这个主管上班时间经常和员工嬉笑打闹,还偷吃、偷喝宾客剩下的菜肴及酒水,被执行总监发现后仅罚款了事,过一段时间又继续关门偷吃。

你认为某酒店的此种现象说明什么问题?会导致怎样的后果?

二、餐饮部的地位

餐饮部经营的状况,直接影响酒店的发展。20世纪初以来,随着社会生产力的迅速发展,国内外各种交往的日益频繁,酒店业因城市的发展而得以迅猛发展。另外,伴随世界经济的迅速增长,人们的生活水平得到了极大的提高,社会生活节奏加快,越来越多的人去酒店、餐馆用餐,给餐饮业的繁荣与发展提供了条件。



1. 餐饮部的服务满足人们的多方面生活需要

酒店作为宾客的“家外之家”,如果离开了餐饮服务就不能是一个完整的“家”。对相当部分的住店宾客而言,酒店的餐饮场所是他们主要的用餐消费地点。另外,现代酒店的餐饮部不仅拥有众多的餐厅、宴会厅,还有酒吧、茶座、卡拉 OK 的餐饮设施,这些都为游客及酒店所在地的各行各业、各个阶层、各种消费者提供了优美的餐饮消费环境。好的餐饮及其服务不仅是酒店的产品,而且是一种旅游产品,是一种可以引来客源,建立品牌的资源。

2. 餐饮收入在酒店总收入中占有重要比例

餐饮部是酒店获得经济收益的重要部门之一。餐饮部的收入在酒店总收入中所占的比重因地、因酒店状况而异。就目前国内而言,餐饮部的营业收入约占酒店营业收入的1/3左右。在南方沿海发达地区的酒店,餐饮收入已大大超过酒店的客房收入,约占整个酒店营业收入的1/2左右。

3. 餐饮部的管理、服务水平直接影响酒店声誉

酒店餐饮部的服务场所是社交集会的理想场所,酒店餐饮服务人员与宾客频繁地直接接触,其一举一动或片言只语均会在宾客心目中留下深刻的印象。宾客常常通过有形的餐饮产品和无形的服务,建立对整个酒店的整体印象。

酒店餐饮管理水平的高低制约了服务水平的高低,而服务水平的高低直接影响酒店形象和声誉。餐饮的有形产品可以以其色、香、味、形、器等使宾客得到感官上的满足。同时热情、细致、周到的无形服务又可令宾客得到精神上的享受,令宾客难以忘怀,成为酒店良好形象的“宣传大使”。

三、案例分析

案例分析：此案例说明该酒店招聘人才把关不严，且没有严格的管理处罚制度，管理人员素质急需提高。该案例中餐饮部负责人行为不端，如上行下效，则影响及其恶劣。既有损酒店形象，又有损酒店利益。千里之堤，毁于蚁穴。长此下去，后果不堪设想。

建议：

- (1) 按酒店规定不折不扣地进行相应的严厉处罚，以正风气。
- (2) 加强管理人员培训工作，全面提高综合素质及管理、服务水平。

四、内容确认

请具体说说餐饮部在酒店中有怎样的地位和哪些作用。

任务二 餐饮部的主要任务

酒店餐饮部的主要任务是向宾客提供优质菜肴、饮料、点心和上乘的服务，并通过满足宾客的各种需求为酒店创造更多的经营收入。

一、案例导入

快近中午时，有四位客人走进某酒店包间准备用餐。服务员端上茶水，并将菜单递交给客人。客人点菜的时候，突然意识到房间很热，希望服务员打开空调，但服务员没有理睬，客人只好自己开，可怎么开，温度也降不下来，原来空调出故障了。客人很不高兴，立即起身离开，找其他酒店去了。

如果你是该酒店服务员，你该如何反思自己的服务呢？

二、餐饮部的主要任务

1. 为宾客提供以菜肴为主的有形产品

餐饮部是酒店唯一生产、提供实物产品的部门，向宾客提供以菜肴为主的有形产品是酒店餐饮部的最基本任务，也是其首要任务。不同档次、不同风格的酒店应根据其自身的市场定位和经营策略，组织餐饮部提供优质产品，满足宾客需求。

2. 为宾客提供以服务为主的无形产品

餐饮部生产、提供实物产品，但这些实物产品最终的商品实现还取决于酒店餐饮服务人员向就餐者提供令人满意的服务。



在用餐过程中，宾客更多的是注意烹饪技艺、服务态度与技巧、用餐的环境与气氛等无

形产品。就餐者在购买餐饮产品的同时,更期望获得方便、周到、舒适、友好、愉快的享受。

3. 为酒店创造利润

酒店餐饮部的主要目标是增加餐饮收入和餐饮利润,所以餐饮部在设定经营范围、服务项目和产品品种时要考虑到酒店所在地的市场情况和自身的状况。

为了加强食品饮料的销售,餐饮部可举办各种食品节、推出新颖的餐饮产品和用餐方式;为了增强餐饮接待能力,餐饮部可以通过扩大用餐场所来扩大经营;为了增加餐饮收入,餐饮部可以扩大餐饮服务的外延(外卖、上门服务、举办大型宴会等),来提高餐饮销售量。



4. 为酒店树立良好的社会形象

由于餐饮人员与宾客直接接触,并且面广、量大、面对面服务时间长。餐饮部的服务水平会给宾客留下深刻的印象,直接影响宾客对整个酒店的评价。为了树立酒店良好的社会形象,餐饮部必须加强自身的形象建设。

三、案例分析

分析原因: 该案例说明服务员服务意识不强,对客人需求不重视;准备工作不充分,应事先检查好就餐环境、设备运转情况,如有问题及时与相关部门联系;酒店管理不到位,对员工进行“宾客至上、服务第一”的理念培训不到位,致使客源流失,影响酒店形象和利润。

处理方法: 服务员应立即满足客人需求,如发现故障,应及时向工程部联系,请维修人员来处理。如果故障解除不了,要给客人换包间,并致歉意。想尽办法令顾客满意,避免客源流失。

建议: 对员工加强“为客人解决问题”的服务意识的培养。

四、内容确认

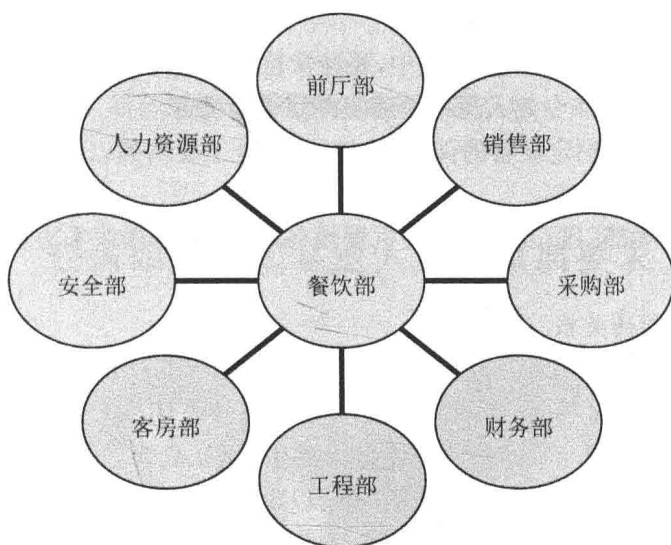
餐饮部在酒店中的主要工作任务是什么?

任务三 餐饮部与酒店其他部门的关系

一、案例导入

客人王先生带领家人去某酒店就餐,点了7道菜,有3道菜没有,原因是食材用尽,令宾客非常失望。

你知道问题出在哪里了吗?



二、餐饮部与酒店其他部门的关系

1. 与前厅部之间的关系

餐饮部与前厅部之间的关系主要体现在内部消息的沟通和工作的协调上。餐饮部门要依据前厅部提供的住客量预测日常销售量；根据前厅部提供的团队用餐单安排团体宾客的餐饮；根据前厅部提供的贵宾(VIP)入住通知单以及接待规格给他们送水果、鲜花或点心、茶水等等；餐饮部门要从前厅部取得宾客信用方面的信息，已决定是否予以赊账。餐饮部也应该就有关信息主动与前厅部联系，如大型餐饮活动计划、重要宴会等等，以便前厅部回答宾客提问。

2. 与销售部的关系

销售部负责餐饮部门大型销售活动的推销和承接会议、宴会等活动。即使餐饮部有自己的销售部，但由于酒店的销售部门接触的客户面广、信息渠道广，可为餐饮部带来许多生意。因此，餐饮部必须与销售部互通信息，如：向销售部提供各种促销资料；一起制定年度的和临时的促销计划和促销组织安排；及时了解销售部掌握的宾客对本店餐饮的反映和投诉情况。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。

3. 与采购部之间的关系

(1) 在制定新菜单时，应征求采购部对其原材料行情方面的意见，列出采购产品规格书。

(2) 餐饮部应与采购部协商，制定合理的采购量和采购计划，避免和减少计划外采购。

(3) 采购部与餐饮部之间要加强市场信息方面的沟通，及时掌握新设备、新原料和时令菜的行情。

4. 与财务部之间的关系

(1) 协助财务部门及时并准确地做好营业日报，以便正确掌握实际经营情况。

(2) 发挥餐饮成本控制的作用，及时提供餐饮成本的波动情况，做好成本的控制与监督工作。

5. 与工程部之间的关系

(1) 餐饮部在本部门设备使用过程中,要经常检查设备的运转情况,发现问题立即报请工程部派专业人员维修,非专业人员不得随便拆修机器设备。

(2) 与工程部一道,制定设备的保养、维护计划。分工要明确,日常维护与计划保养相结合,减少人为的机器设备损坏。

(3) 教育、培训本部门职工正确使用机器设备,按规定的程序和方法操作,责任落实到使用者。

6. 与客房部之间的关系

(1) 棉织品的洗涤与更换。在很多酒店,洗衣场隶属于客房部。餐饮部每天必须根据经营的需要及时将用过的口布、台布、小毛巾等面制品送洗衣场洗涤和更换。在棉织品的送洗和更换的过程中,必须双方清点棉织品的数量,领用时需认真检查领用的数量和棉织品的质量,尽量将破损的棉制品在领用时就提出报损,以确保对客服务质量。此外,在送洗棉织品时,餐厅必须抖净夹裹在台布中的餐具、牙签、骨头等杂物,以免损坏洗涤设备。

(2) 餐厅地面的计划保养。一般餐厅的地毯洗涤、地面打蜡的计划保养工作由客房部所属的PA部来完成。在进行餐厅地面计划保养时,餐饮部必须及时配合PA组制定详细的保养计划,并在实施保养过程中配专人协助PA组的工作,给保养维护工作提供便利。

(3) 餐厅花草的使用。花房一般也是隶属客房部管理,因此,餐厅用花和使用绿色植物都必须由花房来完成。在使用花草的过程中,餐厅还应接受花房专业人员的指导,进行花草的维护和清洁。

7. 与安全部之间的关系

(1) 餐饮部必须严格遵守《食品卫生法》的有关规定,确保食品和环境卫生,一旦发生食物中毒等恶性事件,应主动协助安全部进行妥善处理,将损失降至最低限度。

(2) 厨房的消防安全是餐饮部的重点工作内容。餐饮部在消防安全方面必须严格按照安全部的部署,做好安全防火工作,特别是应按照消防安全的要求配备相应数量的灭火毯和灭火器,并做好消防器材的管理工作,接受安全部的消防安全检查和培训。

8. 与人力资源部的关系

(1) 根据餐饮服务的特点,制定出本部工作人员的基本素质要求,供人力资源部招聘服务人员时做参考,并积极配合人力资源部做好人员招聘、考核、评估等工作。

(2) 根据酒店总体培训计划,制定本部门的培训计划并组织实施,同时接受人力资源部的培训指导和检查。

(3) 配合人力资源部做好餐饮部人员的定岗、定编工作。

三、案例分析

分析原因: 该案例说明部门之间沟通不到位。餐饮部没有与采购部及时进行信息沟通、补充原料,致使不能严格按菜单上的菜品出菜。导致一方面不能满足宾客需求,另一方面也使酒店利润受损失。

建议: 马上向宾客道歉,并说明原因,求得客人谅解;及时向客人推荐其他相似菜品,可以考虑提供免费菜品以提高客人满意度,变坏事为好事。