

国家示范性高职高专院校重点建设专业酒店管理专业系列教材

酒店宴会与会议 业务统筹实训

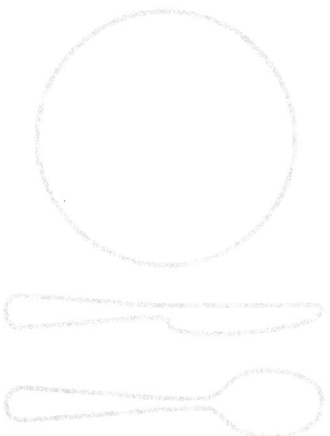
HOTEL BANQUET AND
CONFERENCE MANAGEMENT

李晓云 主编



中国旅游出版社

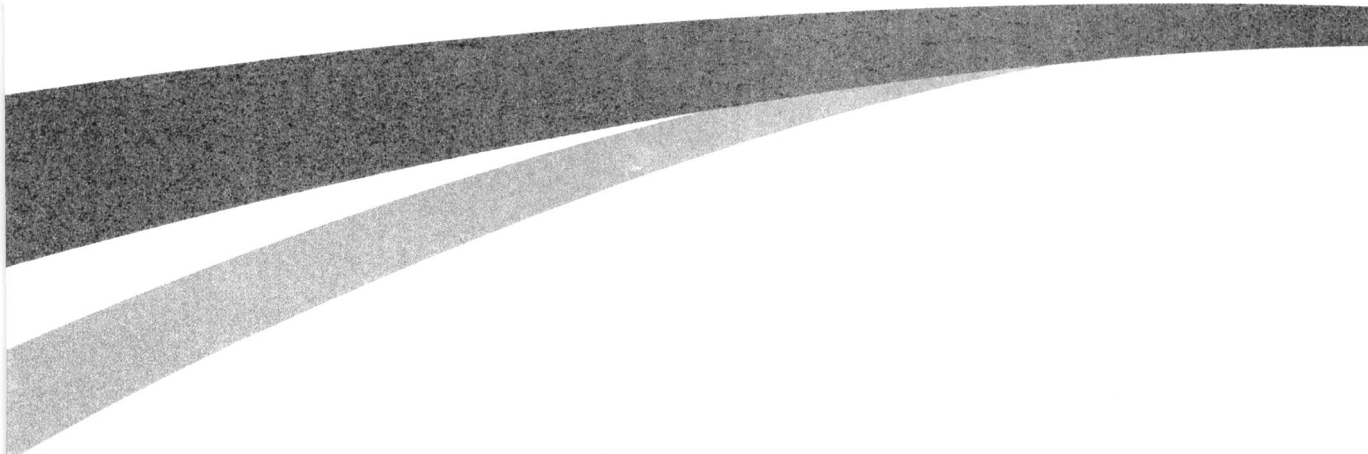
国家示范性高职高专院校重点建设专业酒店管理专业系列教材



酒店宴会与会议 业务统筹实训

HOTEL BANQUET AND
CONFERENCE MANAGEMENT

李晓云 主编



中国旅游出版社

项目统筹: 付 蓉
责任编辑: 付 蓉 张珊珊
责任印制: 冯冬青
封面设计: 正美设计公司

图书在版编目 (CIP) 数据

酒店宴会与会议业务统筹实训/李晓云主编. -- 北京: 中国旅游出版社, 2012.6
国家示范性高职高专重点建设专业酒店管理系列教材
ISBN 978-7-5032-4459-9

I. ①酒… II. ①李… III. ①宴会—商业管理—高等学校—教材②会议—组织管理学—高等职业教育—教材
IV. ①TS972.32 ②C931.47

中国版本图书馆CIP数据核字 (2012) 第134074号

书 名: 酒店宴会与会议业务统筹实训

作 者: 李晓云

出版发行: 中国旅游出版社

(北京建国门内大街甲9号 邮编: 100005)

<http://www.cttp.net.cn> E-mail: cttp@cmta.gov.cn

发行部电话: 010-85166503

排 版: 北京中文天地文化艺术有限公司

印 刷: 河北省三河市灵山红旗印刷厂

版 次: 2012年6月第1版 2012年6月第1次印刷

开 本: 787毫米×1092毫米 1/16

印 张: 9.5

印 数: 1-3000册

字 数: 156千

定 价: 26.00元

I S B N 978-7-5032-4459-9

版权所有 翻印必究

如发现质量问题, 请直接与发行部联系调换

316773

编 委 会

主 任：张国凤 杨卫武

副主任：杨荫稚 高 峻 朱承强 张建业 贾铁飞 郑旭华

委 员：郝影利 陈安萍 丁 梅 王培来 朱水根 陈永发
李勇平 黄 崎 吴旭云 李伟清 王书翠 逢爱梅
陈为新 贺学良 杨振根 李晓云 于立扬 陈 思
王慎军 余 杨

前 言

为了使学生更好地了解行业状况，我们开设了酒店宴会与会议业务统筹实训这门课程。酒店宴会与会议统筹实训课程是酒店管理专业学生的必修课，其定位为培养从业者具备向酒店中层管理人员职业岗位及相关职能部门岗位发展能力的课程。本课程是通过对酒店宴会与会议业务所涵盖的工作任务的分析，以实际工作过程为导向，确定学习任务，使学生熟悉并掌握宴会与会议业务统筹服务所需要的工作能力。在教学过程中，注重培养学生的销售意识和服务意识、团队合作精神和协作能力，以及对宴会与会议项目管理的统筹能力。

本课程坚持以实现职业能力目标为核心，在学生掌握酒店餐饮服务以及基础管理知识的基础上，将实际工作过程分解成可以独立操作的任务模块，设立了6个大的学习情境（六章），包括宴会与会议业务统筹的特点与工作要求，宴会与会议接洽工作，宴会与会议服务督导，宴会与会议成本控制、预算编制基础知识，宴会与会议配套设施知识介绍，未来宴会与会议的发展趋势。在这6个主要的学习情境中，本课程又提炼了具体的典型工作任务，使学习者对宴会与会议业务的每个具体环节有更为清楚和系统的了解。每一个学习情境都是一个完整的工作过程，各个学习情境之间是并行或包容的关系，分别涵盖宴会与会议业务统筹所涉及的知识点和能力要求；同时按照从具体过渡到抽象、从服务上升到管理的思路，把工作流程中的典型工作任务转化为能够体现能力和素质要求的学习领域，再根据酒店职业成长的一般规律以及学生的认知规律、与现有行业现状的结合度等因素，努力培养学生行业所需的专业知识、专业技能以及专业能力，使学生具备相应的专业能力、方法能力和社会能力。

编者

2012年5月

目录

CONTENTS

前 言	I
第一章 宴会与会议业务统筹的特点与工作要求	1
第一节 宴会与会议基本特征	2
第二节 宴会与会议业务人员的素质和能力要求	13
思考与实训	15
第二章 宴会与会议接洽工作	16
第一节 客户需求意向预测	18
第二节 宴会与会议业务接待与洽谈	26
第三节 宴会与会议合同签订	29
思考与实训	45
第三章 宴会与会议服务督导	47
第一节 宴会菜单的作用与菜单设计	49
第二节 宴会台型设计与服务	51
第三节 宴会现场督导	59
第四节 宴会外卖服务	74
第五节 会议服务与管理	78
思考与实训	103

目 录

第四章	宴会与会议成本控制、预算编制基础知识	104
第一节	宴会成本控制	105
第二节	宴会与会议营业预算编制	108
	思考与实训	111
第五章	宴会与会议配套设施知识介绍	113
第一节	多功能厅场馆设计及配套设施	114
第二节	多功能厅音频视频设备介绍	124
	思考与实训	130
第六章	未来宴会与会议的发展趋势	131
第一节	未来宴会的发展趋势	132
第二节	未来会议的发展趋势	134
附 录	宴会与会议服务英语词汇	137
参考文献		142

宴会与会议业务统筹的特点与工作要求

学习意义 宴会与会议业务在酒店营业收入中的突出贡献越来越受到经营者的重视。

本章通过比较酒店宴会业务与会议业务的特点，阐明其与其他酒店产品相比较具有的优势；同时说明宴会与会议业务的工作特点，并分析了由业务特点所决定的宴会与会议统筹人员工作职责及应具备的素质要求。

内容概述 本章介绍了宴会与会议统筹部门的相关知识，分析了宴会与会议统筹部门在酒店营收中的地位和作用；同时介绍了宴会与会议统筹工作所涉及的工作范围以及与酒店其他部门的联系。通过对宴会与会议统筹工作任务和工作要求的了解，为后续学习宴会与会议统筹策划打下基础。

教学目标



知识目标

- 1 能够解释宴会与会议业务在酒店中的重要性。
- 2 列举并解释宴会相对于零点餐厅的优势。
- 3 理解会议的含义及会议分类的意义。
- 4 解释宴会与会议统筹部门的工作职责范围。
- 5 列举宴会与会议统筹人员的素质要求。

能力目标

- 1 掌握宴会与会议统筹人员的基本工作流程，对宴会与会议统筹中出现的问题知晓解决路径。
- 2 掌握宴会常用的服务模式及其要求。

随着现代酒店业的发展,经营者越来越意识到会议与宴会业务在酒店营收中所占的比重。宴会市场在大型餐饮行业营业额中占据半壁江山,对于很多高星级酒店来说,其宴会的收入可能占餐饮收入的80%左右。据国内资料统计,一个会议型饭店中可能有65%以上的营业收入由宴会与会议业务所贡献(会议业务25%,餐饮业务40%)。随着我国国际地位的提高和经济的发展,对国际性事务的参与程度越来越高,国际合作机会不断增加,很多国际连锁的星级酒店也意识到宴会与会议业务是一个不容忽视的、需要及时抢占的市场份额,在进军中国市场时都充分考虑了宴会以及会议业务。同时,为了更好地开展宴会与会议的销售与服务,据统计,大中城市的国际酒店连锁集团80%以上的酒店都设立了宴会与会议统筹部门。

我国会议产业近年来蓬勃发展,增速每年超过20%,远远超过其他领域,逐步受到各方重视。会议市场是一个利润丰厚的市场,全世界每年用于会议的开支高达2800亿美元,与会客人在一个城市平均逗留时间是一般旅游者的2倍,在一个城市的支出则是一般旅游者的3倍,会议客人的购买能力强,消费能力高,是旅游者中的高质量客源。全球的国际酒店集团都认识到会议市场所带来的深刻影响力,当今世界80%的会议和30%的展览都选择在酒店举行,会议及会展已经是全球酒店都追逐的目标市场之一。国际会展协会(International Congress and Convention Association, ICCA)已经把我国的上海、北京、杭州等地视为重要的会议会展目的地。

第一节 宴会与会议基本特征

一、宴会的含义及服务模式

(一) 宴会的含义

宴会是因习俗或社交礼仪需要而举行的宴饮聚会,又称宴席、筵宴、酒会,是社交与饮食结合的一种形式。人们通过宴会,不仅获得美食艺术的享受,而且可以增进人际间的交往。宴会上的一整套菜肴席称为筵席,由于筵席是宴会的核心,因

而人们习惯上常将这两个词视为同义词。

宴会的特点之一：“宴会”是以餐饮为中心的聚会，客人必须通过餐饮预订的方式展现其活动主题，酒店为客人服务时提供相对固定的菜单及饮料。

宴会的特点之二：“宴会”是客人到达之前主人事先选择所有的食物的一种就餐方式，宴会服务的关键是服务人员向客人提供比零点更迅捷的服务。大多数宴会都有其特定的目的——表彰、颁奖，不仅仅是进餐。

宴会的形式有很多种，除了从举办者性质上划分有商务宴会和政府宴会外，宴会还有各种主题，例如婚宴、订婚宴、团拜、谢师宴、新产品发布会、庆功宴等。

（二）宴会的服务形式

宴会的服务形式有两种，一种是入座用餐，一种是自助餐。不同规格和规模的宴会通常会采用不同的服务方式。入座宴会的服务方式也比较灵活，大部分采用法式服务、俄式服务以及美式服务的方式。

传统的法式服务讲究场面，以在客人面前展示制作和烹饪为特点。这种服务的优点是厨师及服务人员能在客人进餐过程中保持良好的沟通，客人可以得到较高的个人关注，服务具有展示性和优雅风格，食品的准备和制作也具有观赏性。其不足之处是对服务人员的技术要求较高，需要制订周密的培训计划，同时客人的就餐时间也由于其服务特点大大加长，导致翻台率较其他服务方式更低。

传统的俄式服务中，食物是在厨房内烹制装盘，因此服务人员应具有灵活使用餐叉和餐勺的技艺，把主菜盘中的食物分发到客人的餐盘中，服务人员不必像法式服务那样具有较高技艺，客人的用餐时间比法式服务短，可以获得更高的翻台率。

在美式服务的最初概念中，饮食只有一个目的，那就是为身体提供能量。现代美式饮食的发展趋势似乎是出于方便管理而制定的，这两种因素都深刻地影响美式服务。其特点是在厨房里制作食物装盘，一位服务人员通常负责餐厅内的几张餐桌，相比较俄式服务和法式服务，这是最为迅速的一种服务方式。美式服务简单易学，培训的成本大大降低，并且由于服务迅速而节省空间，可以接待更多的客人用餐。此外服务所需的设备成本低，食品质量控制有更多保障。在美式服务中，食物能够大批量地迅速提供给客人，其不足之处是其服务不像法式服务或俄式服务那样优雅。

综合来看，美式服务在餐厅中使用最为广泛，许多餐厅管理者都会借鉴几种主

要的服务方式,形成符合自己所经营产品特点的独特的服务模式。宴会服务中,管理者也会根据宴会的主题、宴会的规格和宴会的服务对象等因素来制定不同的服务方案,尽力照顾到宴会中的每一位客人。

(三) 宴会与零点餐厅的经营特点比较

越来越多的酒店都将宴会的销售和服务作为餐饮营收的一项重要工作,原因是宴会系列的餐饮活动能大大提高酒店的营收,特别是宴会的销售利润一般都在35%~40%,而酒店零点餐厅的利润较高水平也大多维持在10%~18%,宴会业务对酒店的整体获利能力有很大贡献。与零点餐厅的经营特点相比较,宴会赢利较高的原因主要有以下几点:

1. 成本控制优势

宴会用餐需要预订,用餐人数有保证。厨房只需要采购每次宴会客人所预订的食品原料,不存在剩余食品的问题,浪费现象可以大大减少;而零点餐厅很难预测客人的上座率,后厨很难预测每道菜肴的销售量,要准备更多的库存来满足客人的需求,可能会出现大量的浪费现象。此外,宴会中饮料定价灵活,利润很高,因此成本更容易控制。

2. 人力成本优势

与其带来的营收相比,宴会劳动力成本相对低。最为有利的一点是宴会会议经理可以根据实际预订情况来安排员工,甚至很多的宴会部门会根据计划安排兼职员工,有时兼职员工的比例要高于正式员工,节约了劳动成本,其劳动生产率要高得多。而零点餐厅则要为整个餐厅服务准备足够的人员,服务人员绝大多数是固定的专职员工,即使在经营淡季,餐厅也必须保证一定数量的常备员工队伍。零点餐厅的这种人员配置模式可能导致劳动成本增长而利润下降。

3. 服务可预见性

只要与宴会的主办方有良好的沟通,宴会中因服务质量原因发生投诉的概率较零点餐厅少。因为宴会客人服务要求的可预见性以及个性化服务要求相对较低的特点,加之酒店方能够提早获得更多、更有利于为客人服务的信息,如宴会的标准、参加宴会的人数、宾客喜好、宴会开始和结束的时间等,使对客服务需求预测

更为准确。

4. 宴会的广告和销售都优于零点餐厅

零点餐厅要吸引 100 名客人前来用餐, 花费的宣传以及广告费用可能占到营业厅总营业额的 3%~7%; 而宴会部要得到 100 人的生意, 锁定一名或两名关键客户即可取得事半功倍的效果; 加之活动前有充分的准备, 提供的食品和服务质量可能高于零点餐厅, 更接近客户的期望值, 这又增加了潜在客户的范围。

但是宴会活动与零点餐饮相比也有其不利的因素。首先, 宴会餐厅的座位周转率很低, 活动主办方用于搭建布置的时间以及活动结束后清场打扫时间较长, 可能导致宴会厅一天只能用一次; 而零点餐厅的座位周转率在高峰时期可能是每天 4~8 次。其次, 宴会活动参与人数多, 其影响范围广, 一旦有食品质量问题或服务质量问题, 对酒店的声誉影响很大, 甚至造成难以挽回的局面。

二、会议的含义及分类方法

(一) 会议的含义

所谓会议, 是指人们怀着各自相同或不同的目的, 围绕一个共同的主题, 进行信息交流或聚会、商讨的活动。一次会议的利益主体主要有主办者、承办者和与会者, 其主要内容是与会者之间进行思想交流或举办一项活动。会议的主要目的是激励参加者、开展业务活动、分享观点以及学习等。

联合国世界旅游组织 (UNWTO) 最近发布的《会议产业经济重要性评价报告》(Measuring the Economic Importance of the Meetings Industry) 中关于“会议”的理解主要有三个条件: 一是会议持续时间: 4 小时 (比如半天); 二是会议规模: 不少于 10 人; 三是会议场所: 在签约场所举行。

广义的会议概念是将会议作为一个产业列入会展业 (MICE) 的概念之中。这里 M 代表公司会议 (Meeting), I 代表奖励旅游 (Incentive Tour), C 代表协会与社团组织的会议 (Convention), E 代表展览会 (Exhibition or Exposition)。很多学者认为会展业就是公司会议、奖励旅游、协会与社团组织会议以及展览会的总称, 这是北美会展理论学者的主要观点。随着经济全球化和贸易自由化的不断发展, 对 MICE 概念的理解又有了进一步的拓展和延伸。新的理论学派认为应将其扩展为 MICEE。

这里第一个 E 代表展览会 (Exhibition or Exposition), 第二个 E 代表大型节事活动 (Event)。目前, MICEE 的观点已经被国际社会所公认, 并成为国际统计标准和会展行业协会划分标准。但目前国内的许多学者根据我国官方统计体系, 不赞成将奖励旅游纳入广义的 MICEE 的概念中。

尽管理论学派中对“会议”的概念有很多不同的划分标准, 对酒店管理者来说, 公司会议、奖励旅游、协会与社团组织的会议直至展览会都是其业务范围, 只是所占比重不同。综合来讲, 对酒店而言, 更倾向于拓展公司会议、协会会议以及奖励旅游业务, 这三类会议场馆通常可以充分利用酒店的多功能厅场地, 而很少有酒店在建造时会规划专业的展览场地或小规模的展览馆。从酒店经营管理层面看, 展馆的投资回报以及由此所带动的综合消费水平相比以上提到的三种会议而言, 并不是首选。同其他国家一样, 我国也注意到会展业在经济发展中的重要作用, 但同其他许多国家一样, 国内专业的展览中心大多数是国家投资, 其管理模式也采取“国有民营”的方式。

在发达国家, 会议产业是被纳入高端旅游产业的一个重要部分进行管理的。在会议设施比较完善的星级酒店, 会议业务往往作为先导, 带动餐饮、客房等收入的大幅增长。一般情况下, 1 元的会议收入可以带来 2 元的客房收入、3 元的餐饮收入。

(二) 会议分类及会议台型

会议的分类方法有很多种, 从会议举办者的性质划分, 可以分为政府会议和商务会议; 以行业标准划分, 可以分为医学会议、教育会议、科学会议等; 以会议的影响范围划分, 可以分为地方会议、全国会议、国际会议; 从会议举办规模划分, 可以分为大型会议、中型会议和小型会议。

宴会与会议销售人员了解会议分类的主要目的是为了更好地为顾客提供场地设计的参考。会议的台型有很多种, 例如课桌式、剧院式、鱼骨型、U 字形、回字形等, 而每一次会议又有可能同时用到以上列举的两种或两种以上的台型。统筹人员必须清楚地意识到, 会议的台型设计不单单是为了使与会者能够使用某一场地举办活动, 还有一个重要的作用是: 会场的台型能够传达主办方的信息。例如, 为了使与会者能够畅所欲言, 研讨会较适合的台型可能是 U 字形或回字形加课桌型, 而不是剧院式或课桌式布置; 一个新闻发布会的场地布置成剧院式或站立式比课桌式更符合现场的氛围。

在国际会议中,对会议台型的设计以及座位的安排是十分重要和敏感的,不仅涉及外交问题,在某种意义上还代表主办国或地区的立场与态度,必须十分谨慎。主席台上的人员座次安排、贵宾厅的席位卡摆放都是不容忽视的信息传递的途径。宴会与会议统筹人员只有在全面掌握会议议程、参会人员的构成等信息的基础上,才能给顾客提供良好的建议。

三、宴会与会议统筹工作介绍

(一) 宴会与会议统筹人员角色

成功举办活动的关键是计划与沟通,对宴会与会议统筹人员来说,每一次活动都有其适合的组织方式。要使活动顺利进行,每一个细节都必须被列入计划之中并需要制订服务方案,明确沟通对象,每一个环节的缺失都会使活动受阻。除了活动前与客户沟通及制订计划外,宴会会议统筹人员还必须在现场随时跟踪协调,确保解决客户提出的变更要求能够得到满足。

此外,宴会与会议统筹人员还需要面对与会者。他们的工作任务还包括了协助与会者安排在酒店逗留期间的计划行程,包括客房安排、餐饮安排、会议服务、音响服务、车辆安排及退房、结账等环节,几乎涉及酒店的每一项产品业务;同时,宴会与会议统筹人员还要能够为与会者在目的地期间所需要的其他服务提供帮助。一名好的宴会与会议统筹人员还必须意识到,只照顾好活动的主办方还是不够的,还要与主办方一起照顾好与会代表,因为他们也是潜在的客户。

既然客人的服务几乎涉及酒店所有的产品,那么统筹人员必须要与酒店各个部门沟通,为客人适时提供服务。因此,从某种意义上说,统筹人员是每一次活动的“信息集散中心”,同时又是为活动提供“一站式服务”的关键人员。在酒店举办的各类活动其似乎都能够“完成”,但是宴会与会议销售人员沟通的质量则是决定未来客源的关键因素。

总之,从宴会或会议活动正式确认开始时,宴会或会议统筹人员的工作便开始了。他们要对活动的安排有好的建议,对场地布置经验丰富,将自己视为主办方的一员,每次都能预见活动中可能存在的问题。要注意到客人忽略的关键环节,在活动过程中始终关注进展情况,熟知自己酒店产品的利与弊,与主办方一起为与会者

提供一次满意的体验。客户对宴会与会议统筹人员的期望是：在活动过程中，他们是客户最好的咨询师和参谋，是最得力和关键的朋友。

（二）宴会与会议统筹人员所面对的客户特征

宴会与会议统筹人员所面对的客户类型概括起来包括以下两大类：专业活动策划人员和非专业活动策划人员。专业活动策划人员，包括一些公司中专职部门，如公关策划部人员，还有一种是专业的公司，例如专业的会议宴会策划公司、中介机构或旅游目的地管理公司等。一般来说，当面对专业活动策划人员时，酒店与客户之间会增加一个沟通环节，延长信息传递的时间，可能会影响服务质量。采用直接联系方式的客户大部分是非专业活动策划人，无论对主办方还是对酒店来说，直接联系是最为高效、最容易控制的方式。这样双方都简化了工作程序，主办方只同酒店一人联系，而酒店由一人处理客户的各种要求，便于掌控全局，减少部门之间相互推诿的现象。若活动圆满结束，酒店除了会受到客户的感谢之外，彼此之间建立的信任感会为争取再次预订打下很好的基础。宴会与会议统筹人员首先要了解自己及所面对顾客的特点，有针对性地为顾客提供意见和建议，采用不同的谈判技巧。宴会与会议统筹人员要牢记：每一次宴会或会议活动过程，无论对于专业活动策划人还是非专业活动策划人来说都是不可重复的经历，销售人员的积极投入、活动的成功都是赢得客户的关键。

（三）宴会与会议统筹岗位设置考虑因素

为使宴会与会议活动更顺利地开展并始终保持高效运转，酒店一般会根据其业务比重来设置统筹销售服务人员的岗位。其组织机构设置的主要原则是根据业务的需求量来定，考虑因素包括酒店的规模、性质、市场的状况和宴会与会议的业务量等。宴会会议营收占酒店总营收比例较少时，酒店一般会将其岗位设置归属于餐饮部门或销售部门；部分酒店的会议业务由客房部负责。国际上，20世纪70年代会议服务的角色开始在酒店中受到重视，80年代开始出现会议行业资格认证并逐步建立会议服务行业协会，1990年宴会与会议业务统筹成为酒店中不可缺少的工作岗位，现在“会议咨询师”或“活动咨询师”这一角色则是会议服务行业中的领军人物。随着我国经济的不断发展、宴会会议需求的迅速增长以及国内会议中心及会展场馆的兴建，越来越多的酒店开始建立专门的团队来负责宴会会议业务。而宴会与会议

岗位在酒店中的地位也越来越重要。以上海及北京为例，在 2000 年左右普遍在酒店中设立宴会会议统筹岗位。宴会会议统筹岗位设置情况的变化足以说明其业务的市场需求量。

现在大部分酒店中都将宴会会议统筹安排在销售部门或大型活动部，但究竟应该是由谁来服务客户，行业中一直有不同的观点。部分专家支持销售人员应该同时是宴会或会议的协调人员，因为他们是最熟悉客户情况及要求的人；而有的专家则持相反的观点。他们认为销售人员应该去争取更多的客户资源，将维护与服务客户的任务交给一线部门。但这样的分工可能会产生销售人员在洽谈时，为争取客户资源允诺客户一些对服务部门来说难以满足的服务要求；同时在填写任务单时存在提供信息不充分的现象。事实上，不管是由酒店员工中哪一种角色来负责客户的服务工作，规范的操作程序及分工可以避免上述分工中存在的不足之处。现在较为普遍的服务方式是销售人员在客户抵达酒店后与之见面，之后由各服务部门的主管跟进服务事项，在活动的尾声则由销售人员征询客户意见及了解客户意向。但究竟哪一种方式是最好的，应该由各酒店视自己的具体情况而定，“适合的总是最好的”。

一个成功的宴会或会议活动是由各项小细节组成的，而统筹安排的过程又需要各个部门成员的分工合作、共同努力才能完成，因此宴会与会议部门与其他部门之间要保持信息畅通，避免摩擦。首先，在组织方面，需要确保宴会与会议统筹人员只接受一位上司的管理，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，使各项业务有条不紊地进行。通常在酒店中，负责统筹协调人员得到的授权可能要大于其他部门的同级人员，实践证明，这样非常有利于工作的高效开展。

（四）宴会与会议统筹的工作职责说明

活动进行期间，客户在任何情况下遇到的问题总是希望第一时间得到酒店的帮助，而统筹人员的角色就是如此重要。随着宴会与会议业务在市场中所占比重不断增加，酒店越来越重视对会议协调或统筹人员的培训。例如，万豪集团最早为会议会展客户提供“红马夹”服务，即酒店安排一些活动统筹人员通过身穿红色马夹，现场督导，使客户能轻易辨认出来，在最快时间内提供服务。现在大部分酒店设置了“宴会会议统筹”或“宴会会议协调”这一职位，作为整个活动期间酒店方的联系人，在保持顺畅沟通的同时，也有助于帮助缺乏经验的客户建立安全感。客户总

是感激和信任那些帮助他们迅速发现问题并处理紧急情况和难题的工作人员。

要使宴会会议活动维持高效率运作以应付繁杂的业务安排，酒店要制定合理的组织结构，并制定各个职务的具体管理制度与工作职责。组织结构不仅仅包括了宴会与会议部门统筹的各个层级，也决定了酒店对宴会会议活动决策制定的流程。据笔者对行业的咨询结果看，大部分新型酒店在筹建阶段都考虑宴会会议场地，且都将宴会与会议统筹职务安排在销售部门，向销售总监或驻店经理汇报工作。而宴会会议场地较小的酒店，统筹人员则隶属于餐饮部门或客房部门。现阶段国内中资、外资酒店对“宴会会议统筹”相关岗位的设置，根据各自的业务比重都有所不同。但是在考虑组织结构时需要明确分层负责、统一指挥的原则。

以下是各酒店同宴会与会议统筹工作有关的工作职责描述。

1. 宴会会议经理职务说明书（摘录于美国双树饭店 Doubletree hotel 经营手册，该酒店是宴会与服务经理兼于一身）

- 为团队会议和宴会活动提供各方面的服务，协调每天的接待活动，帮助客户进行活动策划和菜单选择，吸引本地团队宴会业务；
- 确保酒店服务质量和声誉，以管理者代表的身份为团队客户提供服务；
- 直接对餐饮部总监负责，服务厨房、宴会服务人员和财务部门的协调工作；
- 具体的职责包括：负责饭店功能厅预订工作；吸引本地的餐饮活动；和所有的会展及宴会策划者一起，根据酒店设施与服务协调具体要求；确定会展和宴会客户相关活动的所有具体细节；做好饭店各部门之间的团队会展及宴会活动的信息沟通工作；监督协调宴会各个方面的工作，负责本部门服务人员的招聘和培训；协调每天的会展宴会的场地布置和服务工作；在客户的宴会菜单设计策划、宴会会议准备和定价等方面提供帮助；建立和保管饭店的宴会会议业务档案；对团队在饭店内的需求及时作出反应并帮助尽力解决；努力实现宴会部年度计划的各项指标，包括营收、劳动成本、客户人均消费、每客餐食费用等；处理宴会活动的服务时间安排和工作范围。

2. 宴会会议当班主管职责说明书

- 安排每日的宴会或会议活动协调工作任务，并协调各个活动的作业流程；
- 收集当值期间市场信息及客户反映；
- 协助检查统筹人员的现场协调情况及工作状态，给予督导协调；