



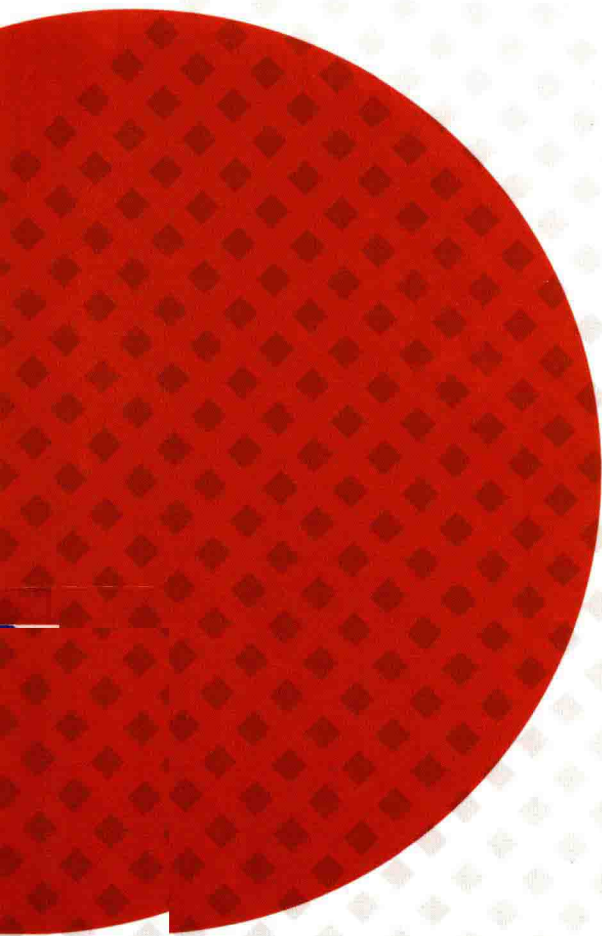
灵秀湖北

湖北省旅游饭店从业人员职业技能鉴定系列教材

TIAOJIU

调 酒

湖北省旅游行业职业技能鉴定委员会·编



旅游教育出版社



灵秀湖北

湖北省旅游饭店从业人员职业技能鉴定系列教材

TIAOJIU

调 酒

湖北省旅游行业职业技能鉴定委员会·编



旅游教育出版社

· 北京 ·

策 划:丁海秀 安颖侠

责任编辑:高越华

图书在版编目(CIP)数据

调酒/湖北省旅游行业职业技能鉴定委员会编. —北京:旅游教育出版社,2012.6

湖北省旅游饭店从业人员职业技能鉴定系列教材

ISBN 978 -7 -5637 -2428 -4

I. ①调… II. ①湖… III. ①酒—勾兑—职业技能—鉴定—教材 IV. ①TS972.19

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2012)第 128929 号

湖北省旅游饭店从业人员职业技能鉴定系列教材

调 酒

湖北省旅游行业职业技能鉴定委员会 编

出版单位	旅游教育出版社
地 址	北京市朝阳区定福庄南里 1 号
邮 编	100024
发行电话	(010)65778403 65728372 65767462(传真)
本社网址	www. tepcb. com
E - mail	tepx@ 163. com
印刷单位	北京甜水彩色印刷有限公司
经销单位	新华书店
开 本	787 × 1092 1/16
印 张	11.5
字 数	211 千字
版 次	2012 年 6 月第 1 版
印 次	2012 年 6 月第 1 次印刷
印 数	1 - 1000 册
定 价	28.00 元

(图书如有装订差错请与发行部联系)

湖北省旅游饭店从业人员职业技能鉴定系列教材

编 委 会

主 任：张达华

副主任：潘细汉 胡礼鸣 黄 晖 陆令寿 李开寿 徐 勇

童北京 胡道友

委 员：王泰格 李 平 童建新 刘 晗 唐昌华 陈 伟

高 晴 王永良 王令德 熊剑平 王远坤 袁宏光

宋 波

系列教材主编：徐 勇 熊剑平 王远坤

《调酒》

主 编：高 琼

副主编：张 芸 李再辉

序

PREFACE

培养造就一支规模宏大、素质优良、结构合理、与旅游业发展相匹配的旅游人才队伍,是实现旅游业跨越式发展、加快建设旅游经济强省的重要保障。

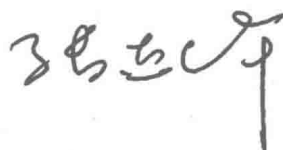
近年来,我省的旅游业紧紧围绕中心、服务大局,抢抓各种历史机遇,加快各类要素建设,保持了持续快速增长的强劲态势,实现了在旅游产业地位上由国民经济的一般性产业向战略性支柱产业、在旅游发展态势上由单打独斗向整体推进、在旅游市场格局上由旅游集散地向旅游目的地的“三大历史性转变”,呈现出千帆竞发、百舸争流的可喜局面,旅游业在国民经济和社会发展中的地位进一步提升,引擎带动作用得到进一步发挥。

人才资源是第一资源,是旅游业发展的重要保障。如何实现旅游业新一轮的跨越式发展,把旅游业培育成战略性支柱产业和人民群众更加满意的现代服务业,加快推进旅游经济强省建设,时代赋予旅游的历史使命对旅游人才队伍建设提出了更新更高的要求。目前,我省旅游人才队伍规模偏小、素质偏低、结构不优的问题已经与旅游业的快速发展严重不相适应。为认真贯彻落实《湖北省中长期人才发展规划纲要(2010—2020年)》,全面实施旅游人才培训和鉴定的“千万十”工程,切实加强我省旅游人才队伍建设,为湖北旅游实现跨越式发展提供人才保障,省旅游局决定以旅游饭店为突破口,通过开展职业技能鉴定,加强旅游饭店人才的培养、选拔、使用和管理,全面提升旅游饭店的服务质量和水平,以此推动旅游全行业素质的提升,同时,为全省旅游人才队伍建设探索一条科学管用的路子。

开展职业技能鉴定与培训,首要的是要有一套能够实现学用结合、因岗定能、因材施教,具有操作性、实用性和权威性的教材。为此,省旅游行业职业技能鉴定委员会委托湖北大学等单位编写了《湖北省旅游饭店从业人员职业技能鉴定系列教材》,这套教材立足旅游饭店主要技能工种的岗位实际,着重从培养职工的操作技能入手,分工种和等级对职工应具备的理论和技能素质进行了明确,是一套指导旅游饭店职业技能培训

与鉴定的工具书。相信《湖北省旅游饭店从业人员职业技能鉴定系列教材》的发行,将更好地为全省旅游饭店职业技能培训与鉴定工作提供参考,为旅游饭店行业职工技能提升提供帮助。希望各地在实践中不断总结、不断创新,使教材更加充实、更加完善,使之更具操作性和指导性。衷心希望全省旅游饭店的从业人员不断加强学习,切实提高技能,使自己更快成长、更快成才,为我省旅游业发展作出新的更大的贡献,把“灵秀湖北”这张名片装扮得更加靓丽。

湖北省旅游局局长



2012年5月

目 录

CONTENTS

第一篇 基础知识

第一章 调酒师职业基本素质	3
第一节 调酒师概念	3
第二节 调酒师职业道德	3
第三节 调酒师仪容仪态	4
第二章 酒吧概述	6
第一节 酒吧的概念	6
第二节 酒吧的分类	6
第三节 酒吧的结构与吧台设计	7
第三章 调酒设备及用具	10
第一节 调酒设备	10
第二节 酒吧用具	12
第四章 食品营养卫生基础知识	19
第一节 人体需要的营养素	19
第二节 食物结构与平衡膳食	26
第三节 食品污染与食品腐败变质	32
第四节 餐饮服务酒水安全操作基本要求	34
第五章 主要客源国饮食习俗	37
第一节 亚洲部分国家	37
第二节 北美洲部分国家	38
第三节 欧洲部分国家	39
第四节 大洋洲部分国家	40
第五节 拉丁美洲地区	40

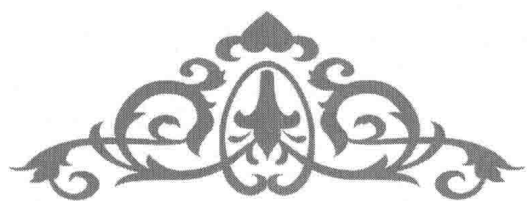
第二篇 专业知识

第六章 初级工	43
---------------	----

第一节 饮料知识	43
第二节 鸡尾酒知识	65
第三节 水果拼盘概述	67
第四节 调酒师服务标准	68
第七章 中级工	69
第一节 饮料知识	69
第二节 鸡尾酒知识	100
第三节 酒吧工作程序	104
第四节 酒单概述	108
第八章 高级工	112
第一节 饮料知识	112
第二节 鸡尾酒知识	138
第三节 酒水定价策略	139
第四节 酒水销售成本控制	141
第五节 酒会概述	143
第九章 技 师	147
第一节 饮料知识	147
第二节 鸡尾酒色与香的设计	149
第三节 插花艺术	151
第四节 酒吧经营特征	152
第五节 培训工作	154
第十章 高级技师	157
第一节 饮料知识	157
第二节 鸡尾酒味、型、格的设计	158
第三节 插花艺术	159
第四节 酒吧主题活动策划	160
第五节 酒吧营业推广	162

第三篇 技能要求

第十一章 技能应用	167
第十二章 考核鉴定	173
参考文献	175



第一篇

基础知识

第一章

调酒师职业基本素质

////////////////////////////////////

第一节 调酒师概念

调酒师,英语称为 bartender 或 barman,是指在酒吧或餐厅等场所,按照一定配方或客人的要求,专门从事配制酒水,销售酒水,并让顾客领略酒的文化和风情的服务人员。调酒师在酒吧中的工作任务包括清洁酒吧,酒吧摆设,调制酒水,酒水补充,应酬客人和日常管理。调酒师必须具备较广泛的专业知识和专业技能,才能胜任调酒的工作。旅游饭店行业酒吧中的调酒方式以英式调酒为主。英式调酒规范文雅,调酒师通常穿着英式马甲,让人感觉很绅士,调酒过程中常配以古典音乐。

调酒师职业共设5个等级,分别为:初级(国家职业资格五级)、中级(国家职业资格四级)、高级(国家职业资格三级)、技师(国家职业资格二级)、高级技师(国家职业资格一级)。

第二节 调酒师职业道德

一、职业道德概述

(一) 职业道德的含义

职业道德是指人们在职业生活中应遵循的基本道德,即一般社会道德在职业生活中的具体体现,是职业品德、职业纪律、专业胜任能力及职业责任等的总称。职业道德既是本行业人员在职业活动中的行为规范,又是行业对社会所应承担的道德责任和义务。

(二) 职业道德的产生与发展

职业道德是随着社会分工的发展,出现相对固定的职业集团时产生的。各种职业集团为了维护职业利益和信誉、适应社会的需要,从而在职业实践中根据一般社会道德的基本

要求,逐渐形成了职业道德规范。

(三) 职业道德的特点

- (1) 职业性。
- (2) 实践性。
- (3) 继承性。
- (4) 多样性。

(四) 职业道德的作用

职业道德是社会道德体系的重要组成部分,它一方面具有社会道德的一般作用,另一方面又具有自身的特殊作用,具体表现在:

- (1) 调节关系。
- (2) 维护信誉。
- (3) 促进发展。
- (4) 提高水平。

二、调酒师职业守则

调酒师的职业守则与饮食服务业职业道德相同,都是饮食服务业工作者在饮食服务业的各种活动中必须具备的观念、情操、品德以及必须遵循的行为准则和规范的总和。包括有:

- (一) 忠于职守,爱岗敬业
- (二) 讲究质量,注重信誉
- (三) 尊师爱徒,团结协作
- (四) 积极进取,开拓创新
- (五) 遵纪守法,讲究公德

第三节 调酒师仪容仪态

调酒师需要长期与顾客面对面地交流与服务,因此对调酒师的身高、仪容仪表有一定的要求。良好的仪容仪态不仅反映调酒师个人的精神风貌、个人修养、受教育程度、审美观念等,还体现酒吧的经营风格,影响酒吧的形象。

一、调酒师的仪容要求

(一) 头发

- (1) 头发梳理整齐,保持清洁,无头屑。夏天应天天洗头,冬天可每两到三天洗一次。
- (2) 头发应有健康的光泽,应定期修剪、护理,不宜喷抹过重的香水。
- (3) 男性头发不宜盖眼和耳,要经常理发,女性长头发要扎紧并盘起。
- (4) 不留前卫、怪异的发型。
- (5) 女性发饰要和服装协调,不宜过于鲜艳、夸张,男性不宜戴发饰,不留长发。

(二) 脸

- (1) 男不宜留胡须,每日必须刮净胡须,女不宜浓妆,要化淡妆。
- (2) 鼻腔内保持清洁,鼻毛不外现。
- (3) 口齿洁净,牙缝无异物,口气清新。

(三) 手

- (1) 勤洗手,手上无脏渍、油渍、酒味、烟味,定期修剪指甲。
- (2) 指甲长度不应超出手指尖,指甲内无污垢。

(四) 服饰

- (1) 调酒师不能戴戒指、手链、耳环、项链等饰品。
- (2) 衬衫每天要清洗、熨烫,保持平整和洁净,注意衬衫领口、袖口的卫生。
- (3) 领结每天需佩戴端正整齐。
- (4) 马甲、裤子经常换洗、熨烫,保持笔挺状态。
- (5) 皮鞋鞋面保持光洁。

二、营业中的仪态要求

- (1) 身体直立、端正,两脚分开与肩同宽,身体重心放在两腿中间,挺胸收腹。
- (2) 颈、背、腰要挺直,两眼水平状态环视周围。
- (3) 手交叉背后或重叠置于胸前。
- (4) 在营业时间,调酒师不能随意倚靠、蹲坐或走动。
- (5) 不用手指直接接触干净杯具、用具、水果,品尝成品时要用干净的吸管。
- (6) 不用手接触客人的杯口和盘子、刀、叉。
- (7) 调制鸡尾酒或果盘前后均要洗手,撤完烟缸及客人用完的杯具后也要洗手。
- (8) 工作时不准吃零食或咀嚼口香糖。
- (9) 不当着客人的面打喷嚏、抠鼻孔、挖耳朵,不随地吐痰,不随意擦鼻涕。

三、服务时的仪态要求

- (1) 友好生动,和蔼亲切,使顾客感到友善;对顾客真诚、关心和尊重,说话时吐字清晰,显出友好的态度。
- (2) 与顾客交谈时,应注视对方眼睛和鼻子之间的区域。
- (3) 与顾客沟通时,集中注意力倾听,重视客人所说的话,不要走神。
- (4) 用自己的面部表情,以真诚的微笑让顾客信任和愉悦。
- (5) 注意观察顾客的表情和身体语言,揣测顾客的心理,以便更好地为顾客服务。
- (6) 在服务时应做到情绪饱满,精力充沛,谦虚恭敬,和蔼可亲,真诚热心,细致入微。
- (7) 走路时精神饱满,步履矫健,不与客人争抢道路,忌走路发出很大的响声和小跑。
- (8) 善用身体语言,但要注意不同的国家和地区动作手势的特定含义。

第二章

酒吧概述

第一节 酒吧的概念

酒吧英文译为“Bar”，其本意为横木、条、栅，直到 16 世纪才有“买饮料的柜台”之意。最初的酒吧大多设于路边小店、小客栈、小餐馆中，不仅为客人提供食宿，还提供其他休闲消费。随着社会的发展，酒吧逐渐从餐馆、客栈中分离出来，演变成一个专门销售酒水，并让公众聚会的场所。酒吧既可附属经营，也可以独立经营。19 世纪中叶，酒店业伴随着旅游业的兴起而蓬勃发展。酒吧作为一项特殊服务项目也随之进入酒店服务业，并在服务中越来越显示出其重要性。目前几乎所有的酒店都设有酒吧，有的酒店甚至有多个不同风格的酒吧。从现代企业经营的角度来看，酒吧是以营利为目的，通过提供服务及饮品，有计划经营的一种经济实体。

第二节 酒吧的分类

酒吧根据服务方式的不同，大体上可以分为立式酒吧、主题酒吧、服务酒吧、鸡尾酒廊、宴会酒吧、多功能酒吧及其他类型的酒吧。

一、立式酒吧

立式酒吧是最典型、最有代表性的酒吧。立式酒吧在吧台前设有吧椅或吧凳，以供客人饮酒小憩。这种酒吧的客人一般来到吧台前，喝上一两杯就离开。也有的客人喜欢坐在吧台前的吧椅或吧凳上，饮一些酒水或软饮料，和调酒师聊聊天，目的是放松紧张的情绪，消除疲劳。

二、餐厅酒吧

餐厅酒吧多见于酒店中西餐厅中,服务对象主要是来餐厅用餐的客人。餐厅酒吧一般储备有种类齐全的佐餐用酒,且对佐餐酒储存条件和服务温度的要求比较高,常配备餐酒库或立式恒温酒柜。餐厅酒吧中酒水服务与餐桌服务紧密联系。客人通过餐桌服务员获得餐酒搭配的推荐及服务,而餐厅酒吧中的调酒师则根据餐桌服务人员所开的酒单配置餐酒或提供其他酒水饮料。

三、鸡尾酒廊

鸡尾酒廊大多设有高级的桌椅、沙发,环境较立式酒吧宽敞、优雅、安静,节奏也较缓慢,一般只供应饮料和小食,不供应主食。这类酒吧有两种形式:一是大堂酒吧,通常设于酒店门厅附近,或是门厅的延伸空间。主要为饭店客人提供服务、供客人休憩、等候。二是音乐酒吧,带有小音乐厅的特征,有钢琴或小乐队为客人演奏,有的还有设小型舞池供客人即兴起舞。

四、宴会酒吧

宴会酒吧是根据宴会形式和人数来临时设置的酒吧。宴会酒吧的大小和格局由各种宴会、酒会的规模、性质和形式决定,营业时间通常比较灵活。宴会酒吧的营业方式常有外卖酒吧、现金酒吧和一次性结账酒吧等。宴会酒吧临时性强、客流集中、营业量大,因此要求服务人员工作时头脑清晰、准备充分、条理明确。

五、多功能酒吧

多功能酒吧大多设置在综合性娱乐场所。这类酒吧不仅能为中午和晚上的用餐客人提供用餐、酒水服务,还能为赏乐、蹦迪、练歌(卡拉OK)、健身等不同需要的客人,提供种类齐备、风格迥异的酒水及服务。

六、其他类型的酒吧

部分酒店还会根据酒店自身的特点和经营需要,设置各种其他类型的酒吧。如游泳池酒吧为游泳的顾客提供酒水服务,保龄球馆酒吧为打保龄球的客人提供酒水服务,客房小酒吧则是在酒店客房内的小酒柜或小冰箱里面存放各种酒水和小食品,以方便住宿客人自行取用。

第三节 酒吧的结构与吧台设计

一、酒吧的结构

通常酒吧由吧台内操作区和酒品展示区两大部分组成,操作区包括客用吧台和调酒师操作台两部分,酒品展示区包括酒品陈列架和酒吧贮藏柜两部分。

(一) 操作区

1. 客用吧台

客用吧台位于酒吧吧台区域的最前沿,属于客人活动区域。在这里,客人可以自由地向调酒师点要各种酒水饮料并享用它们,同时,客人还可以在这里欣赏到调酒师精彩的调酒表演。吧台台面宽度一般在 50~75 厘米之间,表面通常由防水材料制成,如玻璃、橡胶、大理石等。吧台前沿设置一金属扶手栏杆,下部还设有一根跷脚栏杆。吧台高度为 100~120 厘米,这一高度不但有利于调酒师操作,而且正好可以使客人很舒适地倚靠在吧台上饮酒。吧台外侧还可以设置一排高度为 60~80 厘米左右的吧凳,与吧台台面构成一个有效的服务区域。

2. 操作台

操作台一般位于吧台内侧,一部分深藏在吧台下面,这是调酒师进行酒水制作与杯具洗涤的区域。操作台通常由多功能冷藏柜、贮酒槽、冰块箱等组成,其高度为 75 厘米左右。常见的吧台大多数呈直线型、马蹄型等。

(二) 酒品展示区

1. 酒品陈列架

酒品陈列架是酒吧必不可少的部分,它通常由玻璃隔架和镜子组成,主要用于陈列各种酒品,激发客人的消费欲望。尤其是镜子的使用,不但可以增加酒吧的空间视觉效果,而且还可以使吧台前的客人随时注意酒吧内外的一切动静,这一独特的装饰从古老的西部酒吧就开始使用,至今未变。甚至有人认为,没有镜子的酒吧不能称为真正的酒吧。

2. 酒吧贮藏柜

酒品陈列架通常与下部的贮藏柜连接为一个有机的整体,贮藏柜的表面可以整齐地摆放各种杯具和用具,甚至可摆放一些小型设备如搅拌机、榨汁机等,而柜内则可以储存一般用量较大的常备酒品和服务用品。

酒吧操作台与酒水陈列柜之间的距离一般为 1 米左右,这是调酒师的活动区域。日常工作中要保持该区域的整洁卫生,地面应铺设橡胶垫,以避免调酒师长时间站立而产生疲劳。服务吧中该区域的宽度相应较大。宽敞的空间除人员流动方便快捷外,还可以用作为物品的临时储存地,存放开餐所需的酒水饮料。

二、吧台设置的基本要求

吧台的设置要因地制宜,在布置吧台时,一般情况下应注意如下几点:

(一) 视觉显著

客人一进入酒吧就能看到吧台的位置。因为吧台是整个酒吧的中心,客人应尽快知道他们所享受的饮品及服务是从哪里发出的,所以吧台应放在显的位置。

(二) 方便服务

好的酒吧空间设计能使客人的活动及服务人员的服务更方便、快捷。

(三) 空间合理

酒吧空间既要多容纳客人,又要使客人不会感到拥挤和杂乱无章,同时还要满足目标客人对环境的特殊要求。

三、吧台的形式

(一) 直线型吧台

直线型吧台两端是封闭的,可凸入室内,也可以凹入房间的一端。优点是酒吧服务员当着客人面完成各项服务。不仅能使服务员对室内的客人保持有效控制,对客人也是一种尊重。

(二) 马蹄形吧台

马蹄形吧台又称为U形吧台,吧台凸于室内。一般安排三个或更多的操作点。在U形吧台的中间,可以设置一个岛形储藏柜用来存放用品和冰箱。

(三) 环形吧台或中空方形吧台

这种吧台的中部有一个“小岛”供陈列酒类和储藏物品用。优点是能够充分展示酒类,也能为客人提供较大的空间;缺点是增加了服务难度。当吧台内只有一名服务员时,会使其对一些服务区域不能有效的控制。

除了以上三种常见的形式外,吧台还可以设计成其他的形式,如半圆、椭圆、波浪形等,但无论其形状如何,都要保证操作方便及视觉的美观。