

中国-澳大利亚职业教育与培训项目课程开发成果

吧台基础服务与
Basic Service of Bar

学生用书



尹灵 主编

意式咖啡

Espresso Coffee



重庆大学出版社

<http://www.cqup.com.cn>

中国-澳大利亚职业教育与培训项目课程开发成果

吧台基础服务与
Basic Service of Bar

学生用书



尹 灵 主编

意式咖啡

Espresso Coffee

重庆大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

吧台基础服务与意式咖啡/尹灵主编. —重庆:重庆大学出版社,2008.11

ISBN 978-7-5624-4693-4

I. 吧… II. 尹… III. ①餐厅—商业服务②咖啡—配制—意大利 IV. F719.3 TS273

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2008)第 167168 号

吧台基础服务与意式咖啡

主 编 尹 灵

责任编辑:贾 曼 版式设计:贾 曼

责任校对:夏 宇 责任印制:赵 晟

*

重庆大学出版社出版发行

出版人:张鸽盛

社址:重庆市沙坪坝正街 174 号重庆大学(A 区)内

邮编:400030

电话:(023) 65102378 65105781

传真:(023) 65103686 65105565

网址: <http://www.cqup.com.cn>

邮箱: fxk@cqup.com.cn (营销中心)

全国新华书店经销

自贡新华印刷厂印刷

*

开本:787×1092 1/16 印张:8.5 字数:212千

2009 年 1 月第 1 版 2009 年 1 月第 1 次印刷

印数:1—3 000

ISBN 978-7-5624-4693-4 定价:20.00 元

本书如有印刷、装订等质量问题,本社负责调换

版权所有,请勿擅自翻印和用本书

制作各类出版物及配套用书,违者必究

中国-澳大利亚职业教育与培训项目旅游教材

编委会

主 任	赵为粮	安东尼·巴瑞特				
副主任	傅正洪	胡 斌	简·切瑞			
编 委	张 荣	刘先海	邓沁泉	周安平	张鸽盛	姚友明
	向才毅	赵仕民	谢 红	谭绍华	刘云生	毛 勇
	鲍晓邨	聂海英	孔 焱	胡小芹	周 炜	邹 薇
	季 芳	刘小红	尹 灵			

序 言

中国—澳大利亚职业教育与培训项目是澳大利亚政府实施对华援助的重大项目，也是中国、澳大利亚两国政府迄今在职业教育领域最大的交流与合作项目。项目于1998年开始设计、2002年3月正式启动，历时五年，于2007年8月结束。项目由国家商务部、教育部、重庆市政府和澳大利亚国际发展署、澳大利亚哈索国际公司管理。项目实施5年多来，取得了许多重要的成果，其中之一就是能力本位职业教育课程的开发设计。目前呈现在读者面前的这套旅游专业系列学生用书就是中澳职教项目课程开发设计的成果。

这套学生用书编写时，融合了中国和澳大利亚两国职业教育的先进理念，具体表现如下：

贯穿了“以行业需求为导向、能力为本位”的教育理念。行业需求是这套学生用书开发的依据，我们将行业岗位的能力标准细化为学习内容，并作为学习鉴定的基本标准。

体现了“以学生为中心”的教育理念。在学习过程中设计了多种形式的活动，通过师生互动和学习活动使学生在“动”中探索学习。

注重了职业能力的培养，注重了专业技能的训练和鉴定。

其他崭新教育理念的引入，如参与平等、职场健康安全等理念，在这套学生用书中也得以体现。

先进的职业教育理念、行业能力标准的运用、职场感的创设、灵活的学习活动设计、职业能力的鉴定、人性化的版面设计、专门为学生而编写的学习用书……这一切形成了这套学生用书有别于其他教学书籍的独特而鲜明的特点，它带给我们全新的心理感受。

重庆市教育委员会中澳职教项目管理办公室对这套学生用书的开发给予了很大的支持和帮助，数十所相关学校的许多教师参与了开发活动，具体开发工作是在重庆市旅游学校领导班子的直接管理下进行的。

几年来，在这套学生用书开发过程中，我们得到了澳大利亚皇家墨尔本理

工大学(RMIT)专家、澳大利亚维多利亚州威廉·安格里斯技术与继续教育学院(William Angliss Institute of TAFE)的专家、澳大利亚课程设计专家Bruce Shearer和旅游行业专家Peter Snelson、Guy Hunt、Lily Gjeei等许多澳方专家的倾心指导和帮助;得到了重庆市旅游局、重庆市旅游协会、重庆市旅游行业协调委员会、重庆希尔顿酒店、重庆万豪酒店等行业专家的协助;得到了重庆师范大学罗兹柏、徐流等教授的指导。许多中澳专家和中澳职教项目课程开发组教师一起,为这套学生用书的编写倾注了心血,付出了大量辛勤的劳动。值得欣慰的是,今天,我们终于可以通过这套书的出版来回报所有帮助过我们的人们,尤其是那些曾经离开家乡、远涉重洋来到中国尽职工作的澳大利亚专家。

在此,向所有给予我们支持和帮助的领导、专家、各界人士和重庆市旅游学校具体参与编写工作的所有教师,致以最真诚的谢意!

这套学生用书自成稿以来,在教学实践中使用并不断修改。但鉴于旅游业的迅速发展和行业知识的不断更新,鉴于我们能力有限,书中不当之处在所难免,敬请使用者提出宝贵建议,以便我们能不断修改,使之更趋完善。

中国-澳大利亚职业教育与培训项目
课程开发组
2008年6月

使用指南

使用对象

本书主要适用于职业高级中学和中等职业技术学校旅游专业学生学习,也适用于各类吧台、茶楼、饭店餐饮服务人员学习,以及行业短期培训。

学习内容

本课程介绍了吧台服务员在工作场所应知应会的专业内容,主要学习吧台基本知识和服务技能,以及意式咖啡的基本知识和服务操作程序。

学习目的

通过本课程的教学,使学习者掌握吧台基本知识和服务技能,以及咖啡基本知识及意式咖啡服务操作程序。

主要能力简介

本课程要求学习者掌握的能力包括提供饮料的工作场所所需的技能、知识和态度,适用于旅游饭店吧台等接待服务工作。

► 图标含义说明



笔记



鉴定



学生活动



质疑与思考



提问、答问



练习

编写分工说明

- 学生用书编写:尹灵
- 学生用书翻译:倪政凤
- 版面设计:尹灵
- 文字校对:刘小华

主要参考资料

- [1] Clean & Tidy Bar Areas[M]. 澳大利亚旅游行业协会开发.
- [2] Operate a Bar[M]. 澳大利亚旅游行业协会开发.
- [3] 旭屋出版社书籍编辑部. 美味咖啡[M]. 凌凌,译. 上海:上海译文出版社,2001.
- [4] 蒋馥安. 经典咖啡[M]. 沈阳:辽宁科学技术出版社,2002.
- [5] 郭敏文. 餐饮服务与管理[M]. 北京:高等教育出版社,2001.

感谢

澳大利亚驻重庆旅游学校餐饮专家 Guy Hunt、France De Silva
重庆师范大学旅游学院李锐女士、唐礼武先生
重庆约里克咖啡屋
重庆希尔顿酒店
重庆扬子江假日饭店
重庆洲际酒店

中国-澳大利亚职业教育与培训项目
课程开发组
2008年9月

请按此裁下寄回我社或在网上下载此表格填好后E-mail发回

教师信息反馈表

为了更好地为教师服务,提高教学质量,我社将为您的教学提供电子和网络支持。请您填好以下表格并经系主任签字盖章后寄回,我社将免费向您提供相关的电子教案、网络交流平台或网络化课程资源。

书名:			版次	
书号:				
所需要的教学资料:				
您的姓名:				
您所在的校(院)、系:	校(院)		系	
您所讲授的课程名称:				
学生人数:	_____人	_____年级	学时:	
您的联系地址:				
邮政编码:		联系电话	(家)	
			(手机)	
E-mail:(必填)				
您对本书的建议:		系主任签字		
		盖章		

请寄:重庆市沙坪坝正街 174 号重庆大学(A 区)
重庆大学出版社市场部

邮编:400030

电话:023-65111124

传真:023-65103686

网址:<http://www.cqup.com.cn>

E-mail:fxk@cqup.com.cn

CONTENTS

目 录

单元1 清洁和整理吧台

任务1 清洁吧台及设备	3
任务2 清理和维护公共场所	22

单元2 吧台操作

任务1 吧台准备工作	35
任务2 点酒水	43
任务3 酒水的准备与服务	53
任务4 结束营业	65

单元3 意式咖啡准备与服务

任务1 咖啡的组织 and 准备工作	73
任务2 向顾客推荐咖啡	81
任务3 选择和打磨咖啡豆	92
任务4 萃取咖啡	96
任务5 牛奶的运用	104
任务6 呈现咖啡	108
任务7 清洁保养咖啡设备	110

学生评估问卷1:学生用书	119
学生评估问卷2:教学方法	121



单元 1

清洁和整理吧台



单元简介

通过本单元的学习,使学习者掌握在各种吧台清洁和整理所需的理论知识、操作技能和服务态度。要求对各种清洁用具、酒吧设备等基本知识有全面深入的了解,并且具备在工作场所安全清洁的能力,具备良好的对客户服务技能和服务态度。

能力描述

本单元是针对酒吧服务员在酒吧服务的一般技能、知识和态度等的学习。

能力标准

工作任务	能力表现水平
1. 清洁酒吧及设备	1.1 按照行业卫生标准清理酒吧及其中的设备
	1.2 正确操作设备
	1.3 清理用具达到检查标准
	1.4 安全处理破碎的物品及其他垃圾
2. 清理、维护公共场所	2.1 确认酒吧公共区域
	2.2 营业状态下清理玻璃杯
	2.3 按照公司卫生要求清理、准备公共场所的餐桌
	2.4 提高对客服务质量

能力鉴定

鉴定内容	鉴定方法
1. 选择正确的工具清洁吧台表面	鉴定表、口头答问、观察、实际操作、书面鉴定、调研报告
2. 正确、安全地使用设备	
3. 能清理不达标器具	
4. 安全处理损坏物品	
5. 确定公共区域	
6. 清洁空玻璃杯	
7. 清洁和准备桌子及公共区域	
8. 与客人交流	



任务1 清洁吧台及设备

顾客都希望有良好的环境去享受,因此做好酒吧清洁卫生是非常必要的。正确认识你所要使用的设备是帮助自己提高工作效率,养成职场安全意识的前提。

一、酒吧相关信息

1. 酒吧历史

酒吧,英文为 Bar,原意为栅栏或障碍物。从前,美国中西部的人骑马出行,到了路边的一个小店,就把马缰绳系在门口的一根横木上,进去喝上一杯,略作休息,然后继续赶路,这样的小店就称为 Bar。这只是传说而已。

19 世纪中叶,随着旅游业的发展及饭店业的兴起,酒吧作为一种特殊的服务业进入了饭店经营中。酒吧在英文中也称 Pub,意指公众聚会之所,可以独立经营。



学生活动1

活动主题 说说你知道的酒吧(包括环境、硬件设备、服务人员等)

活动目的 认识酒吧

活动形式 分组讨论

活动步骤 讨论交流

1. 酒吧成型条件
2. 酒吧种类和特点

答案交流 请小组代表依次向师生交流讨论结果

2. 酒吧成型的条件

酒吧主要是为客人提供酒水、饮料及其饮用服务的场所。

酒吧本身须具备一些特征才能使客人明确是饮用酒水的地方。除了装潢的格调、气氛、名称外,还需要:第一,配备一定数量和种类齐全的酒水,并陈列在醒目的位置;第二,有各种用途的酒杯;第三,有供应酒水



必备的设备 and 调酒用的工具;第四,有专门调酒的人员。

3. 营业性酒吧的种类和特点

(1) 主酒吧(main bar/open bar/cash bar):主酒吧又称英美式酒吧,主酒吧装饰典雅、格调别致,备有足够的靠柜吧凳,酒水、载杯及调酒用具种类齐全,客人大多是来享受音乐、美酒以及无拘无束的人际交流的。是豪华大饭店餐饮场所标志性设施之一。

(2) 酒廊(lounge):通常有两种形式:大堂酒廊(lobby lounge),又称大堂吧,设在饭店大堂,格调与大堂相似,主要让客人暂时休息、等人或等车;夜总会酒廊(night club lounge),通常附设于饭店娱乐场所,向客人提供各类酒水饮料或小吃果盘等。

(3) 服务酒吧(service bar):设在各类中、西餐厅中,服务对象以用餐客人为主,调酒师根据宾客订单提供酒水。

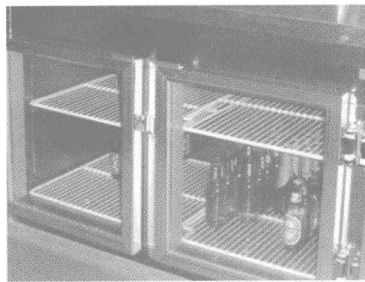
(4) 宴会酒吧(banquet bar):根据宴会的形式、规格和人数临时设立的酒吧。只是临时性的,机动性很强。其中外卖酒吧(catering bar)则是根据客人要求在某一地点(如大使馆、公寓、风景区等)临时设置的酒吧,隶属于宴会酒吧范畴。

4. 酒吧常用设备

(1) 制冷设备。



冰 箱



冷藏柜



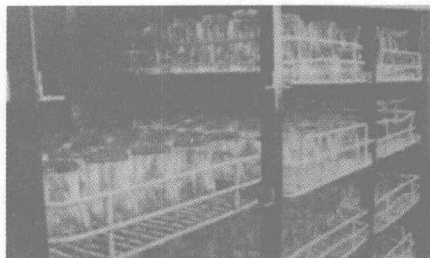
制冰机



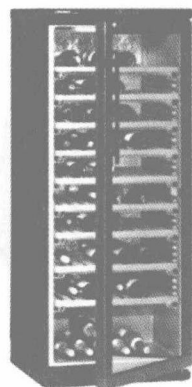
碎冰机



生啤机

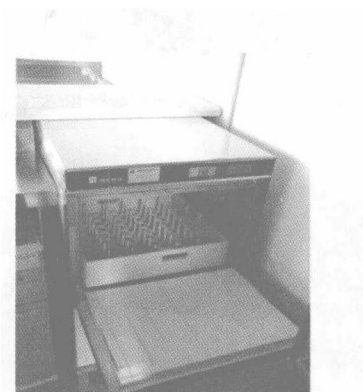


冰杯机



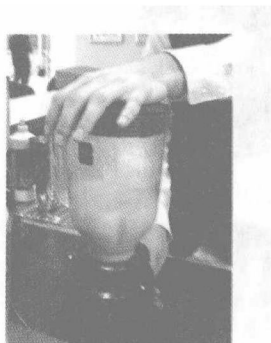
立式冷柜
(专门存放香槟
及白葡萄酒)

(2) 清洗设备。



洗杯机

(3) 其他常用设备。



电动搅拌机



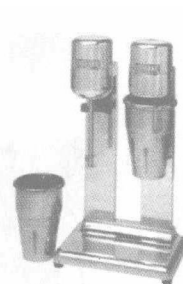
榨汁器



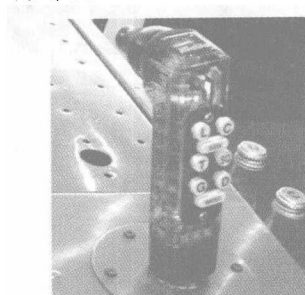
吧台基础服务与意式咖啡



咖啡机



奶昔机

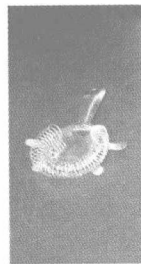
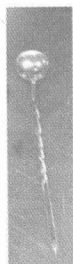


酒吧枪(用按钮可以提供各类散装碳酸饮料)

(4) 调酒器具。



调酒壶(壶盖、隔冰器、壶身)



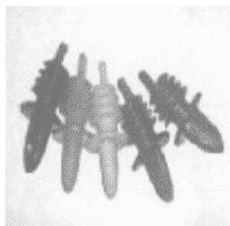
调酒杯(及配合使用的滤冰器、酒吧长匙)



量酒器



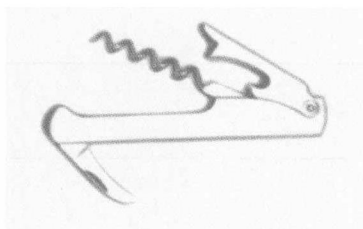
砧板及切刀



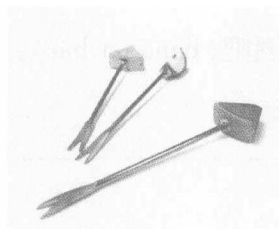
酒 嘴



冰桶及冰夹



开瓶器(酒吧开刀 waiter's friend)



装饰物



练习和理解 根据自己的记忆完成下面问题

一、如果你想开设一家酒吧,需要些什么条件?

二、填写下面列举的酒吧类型(可只写出关键词)。

主酒吧(main bar/open bar/cash bar):

酒廊(lounge):
