

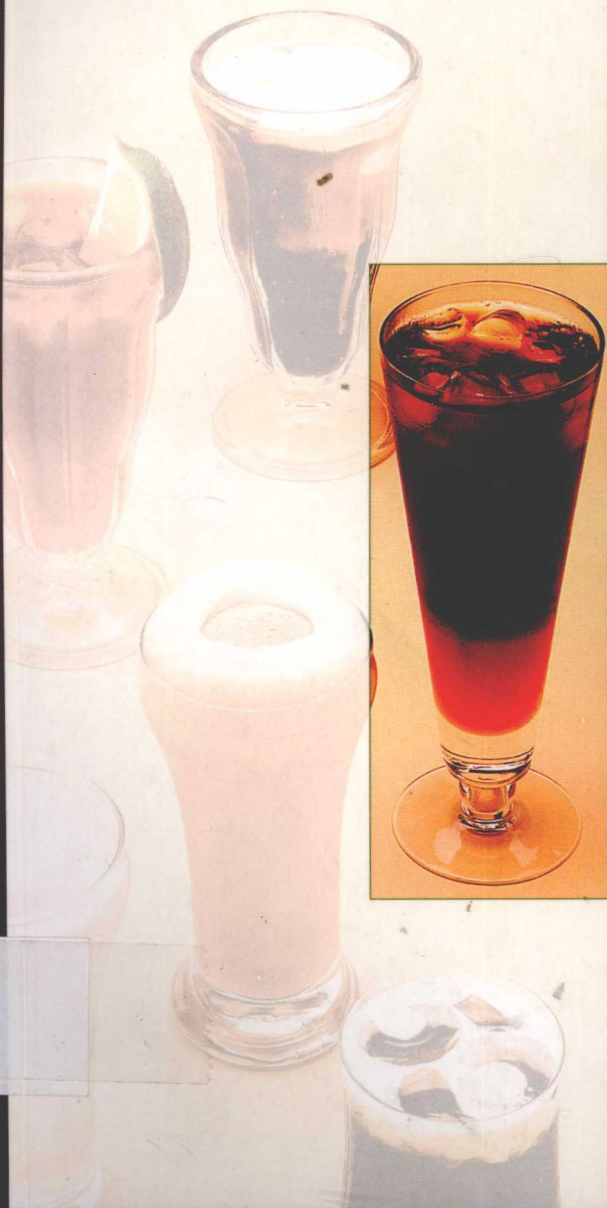
1+X

职业技术·职业资格培训教材

# 调酒师

(初级)

劳动和社会保障部教材办公室  
上海市职业技术培训教研室  
组织编写





职业技术·职业资格培训教材

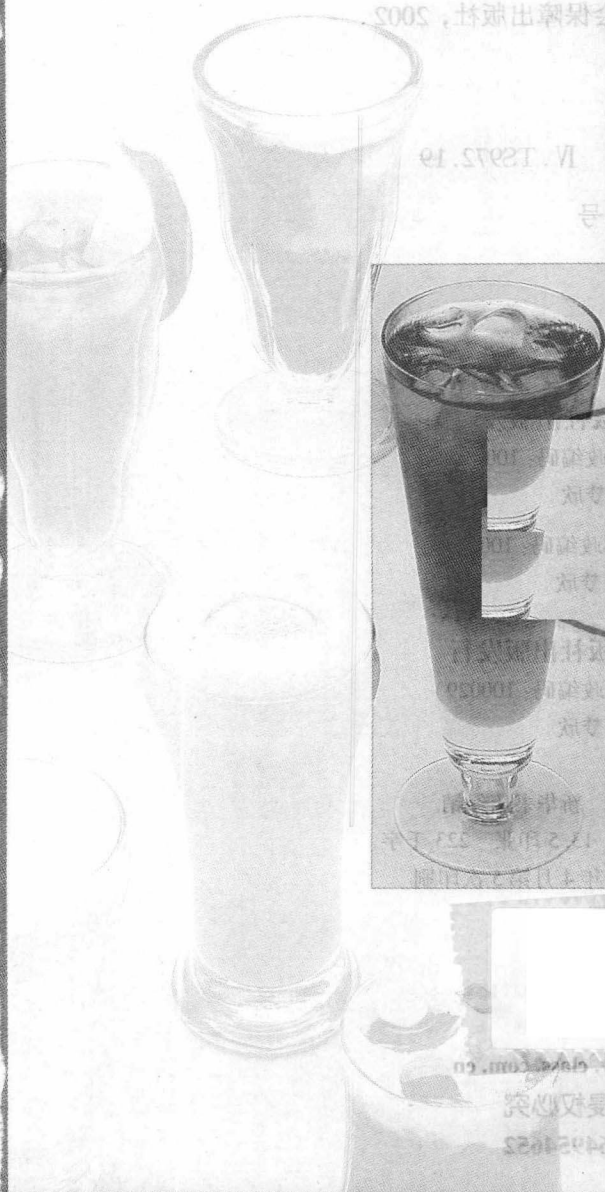
# 调酒师

(初级)

主 主

审 编  
校 核

主 主



中国劳动社会保障出版社

**图书在版编目(CIP)数据**

调酒师: 初级/陈苗主编. —北京: 中国劳动社会保障出版社, 2002  
职业技术·职业资格培训教材  
ISBN 7-5045-3748-9

I. 调… II. 陈… III. 酒-勾兑-技术培训-教材 IV. TS972.19

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2002)第 104867 号

**中国劳动社会保障出版社出版发行**

(北京市惠新东街1号 邮政编码: 100029)

出版人: 张梦欣

\*

北京人卫印刷厂印刷装订 新华书店经销

787 毫米×1092 毫米 16 开本 13.5 印张 223 千字

2003 年 4 月第 1 版 2009 年 4 月第 5 次印刷

印数: 2000 册

定价: 24.00 元

读者服务部电话: 010-64929211

发行部电话: 010-64927085

出版社网址: <http://www.class.com.cn>

版权专有 侵权必究

举报电话: 010-64954652

## 内 容 简 介

《调酒师（初级）》一书由劳动和社会保障部教材办公室、上海市职业技术培训教研室依据调酒师（初级）1+X职业技能鉴定考核细目组织编写。本书从强化培养操作技能，掌握一门实用技术的角度出发，较好地体现了本职业当前最新的实用知识与操作技术，对于提高从业人员基本素质，掌握初级调酒师的核心内容与方法有直接的帮助和指导作用。

主要内容包括：调酒业与调酒师、酒吧知识、饮料和酒水知识、常用鸡尾酒及混合饮料的制作知识、旅游服务知识、酒吧常用英语及调酒专业名词和术语等，并附有初级调酒师知识考核模拟试卷及答案。

本书可作为上海地区调酒师（初级）职业技能培训与鉴定考核教材，也可供全国其他地区从事调酒工作人员学习掌握调酒知识及技巧，或供各宾馆饭店、酒店、酒吧等进行岗位培训、就业培训使用。

# 前 言

职业资格证书制度的推行，对广大劳动者系统地学习相关职业的知识和技能，提高就业能力、工作能力和职业转换能力有着重要的作用和意义，也为企业合理用工以及劳动者自主择业提供了依据。

随着我国科技进步、产业结构调整以及市场经济的不断发展，特别是加入世界贸易组织以后，各种新兴职业不断涌现，传统职业的知识和技术也愈来愈多地融进当代新知识、新技术、新工艺的内容。为适应新形势的发展，优化劳动力素质，上海市劳动和社会保障局在提升职业标准、完善技能鉴定方面做了积极的探索和尝试，推出了1+X的鉴定考核细目和题库。1+X中的1代表国家职业标准和鉴定题库，X是为适应上海市经济发展的需要，对职业标准和题库进行的提升，包括增加了职业标准未覆盖的职业，也包括对传统职业的知识技能要求的提高。

上海市职业标准的提升和1+X的鉴定模式，得到了国家劳动和社会保障部领导的肯定。为配合上海市开展的1+X鉴定考核与培训的需要，劳动和社会保障部教材办公室、上海市职业技术培训教研室联合组织有关方面的专家、技术人员共同编写了职业技术·职业资格培训系列教材。

职业技术·职业资格培训教材严格按照1+X鉴定考核细目进行编写，教材内容充分反映了当前从事职业活动所需要的最新核心知识与技能，较好地体现了科学性、先进性与超前性。聘请编写1+X鉴定考核细目的专家，以及相关行业的专家参与教材的编审工作，保证了教材与鉴定考核细目和题库的紧密衔接。

职业技术·职业资格培训教材突出了适应职业技能培训的特色，按等级、分模块单元的编写模式，使学员通过学习与培训，不仅能够有助于通过鉴定考核，而且能够有针对性地系统学习，真正掌握本职业的实用技术与操作技能，

## 前 言

---

从而实现我会做什么，而不只是我懂什么。每个模块单元所附模拟测试题和答案用于检验学习效果，教材后附本级别的知识模拟试卷，使受培训者巩固提高所学知识 with 技能。

本教材虽结合上海市对职业标准的提升而开发，适用于上海市职业培训和职业资格鉴定考核，同时，也可为全国其他省市开展新职业、新技术职业培训和鉴定考核提供借鉴或参考。

新教材的编写是一项探索性工作，由于时间紧迫，不足之处在所难免，欢迎各使用单位及个人对教材提出宝贵意见和建议，以便教材修订时补充更正。

劳动和社会保障部教材办公室  
上海市职业技术培训教研室

# 目 录

---

<b>第一单元 调酒业与调酒师</b> .....	( 1 )
第一节 调酒业简述 .....	( 1 )
第二节 调酒师的概念和工作内容 .....	( 4 )
第三节 调酒师的职业要求 .....	( 6 )
第四节 国际调酒师组织 .....	( 18 )
模拟测试题 .....	( 21 )
模拟测试题答案 .....	( 22 )
<b>第二单元 酒吧概述</b> .....	( 23 )
第一节 酒吧的简介 .....	( 23 )
第二节 酒吧的设备和用具 .....	( 32 )
第三节 常用器具的清洗与消毒 .....	( 45 )
第四节 酒吧的设计 .....	( 47 )
第五节 酒吧酒水的操作与服务 .....	( 50 )
模拟测试题 .....	( 62 )
模拟测试题答案 .....	( 64 )
<b>第三单元 饮料知识</b> .....	( 65 )
第一节 饮料的概念和分类 .....	( 65 )
第二节 非酒精饮料 .....	( 66 )
第三节 酒的概念和分类 .....	( 86 )
第四节 啤酒 .....	( 97 )
第五节 世界名酒基础知识 .....	( 107 )
模拟测试题 .....	( 118 )
模拟测试题答案 .....	( 121 )
<b>第四单元 鸡尾酒的制作</b> .....	( 122 )
第一节 鸡尾酒概述 .....	( 122 )
第二节 鸡尾酒的调制方法、原理、步骤及要求 .....	( 138 )

第三节 常用鸡尾酒的制作 .....	(146)
第四节 常用混合饮料的制作 .....	(151)
第五节 调酒术语 .....	(153)
模拟测试题 .....	(155)
模拟测试题答案 .....	(157)
<b>第五单元 旅游服务知识</b> .....	<b>(158)</b>
第一节 中国国际旅游概况 .....	(158)
第二节 中国的主要客源国及港、澳、台地区介绍 .....	(159)
模拟测试题 .....	(169)
模拟测试题答案 .....	(170)
<b>第六单元 酒吧常用英语</b> .....	<b>(171)</b>
知识考核模拟试卷 (一) .....	(183)
知识考核模拟试卷 (一) 答案 .....	(187)
知识考核模拟试卷 (二) .....	(189)
知识考核模拟试卷 (二) 答案 .....	(192)
<b>附录一 酒吧专业名词和术语</b> .....	<b>(195)</b>
<b>附录二 《食品卫生法》基本知识</b> .....	<b>(205)</b>



---

# 第一单元

# 调酒业与调酒师

---

## 第一节 调酒业简述

调酒是人类社会发展的产物，是人类社会发展过程中创造出来的以酒文化为基础的一种混合酒品的艺术。调酒是一项专业性、技术性很强的职业，因为调制出的酒水的质量与调酒师的经验有相当大的关系。它与烹调师、面点师等许多职业一样，要求理论与实际操作相结合。调酒也是一门艺术，它在为人们提供酒类饮品的同时，也提供了造型、味道与色彩的享受。

### 一、调酒的由来

在漫长的人类历史发展过程中，随着酿酒业的发展，调酒技术的雏形也在历史的进程中逐渐形成。虽然同是酿造一种酒，甚至是同一个牌子的酒，由于酿酒原料质量的不稳定，气候、温度、工艺等生产条件的不同，酿酒工人技术的差别等，都会使所酿酒品的质量不一致。最初，人们为了达到所酿造的酒品口味一致，颜色、香味、浓度都符合标准，就采用在酿酒的最后阶段将不同质量的酒液加以混合的方法即勾兑，实行这一操作的人就是最早的调酒师（也称勾兑师）。他们调酒的配方和方法是保密的，而调出来的酒品的质量也同调酒师的经验有关。这些调酒师控制着酒厂生产的酒品的质量，好的调酒师，可以分辨出几百种不同酒品的味道。在勾兑酒时，调酒师需要在安静的、没有干扰的环境下操作，这种调酒是在生产环节中对酒进行混合。这种调酒师同我们现在

饭店和酒吧中的调酒师的工作内容是完全不同的。

真正的酒吧调酒究竟源于何时何地,众说不一。在17世纪的美国,发明了一种叫做“臂章”的混合饮品;18世纪的英国,出现了为庆祝胜利而饮用的一些由烈酒和果汁兑和在一起的混合饮料;在禁酒时代的美国,鸡尾酒“血玛丽”很流行,这些都是酒吧调酒的早期产品。特别是在有着数千年酿酒历史的中国,人们早已洞察到酒的混合功能和保健功能,调酒早在2000年前的先秦时代就已形成,湖北省随州擂鼓墩一号墓出土的大型冰酒器——铜冰鉴便是世界上最早的酒冷却器。

我国名著《红楼梦》中记载了调制混合酒——“合欢酒”的操作过程:“琼浆满泛玻璃盏,玉液浓斟琥珀杯”,此酒“乃以百花之蕊、万木之英,加以麟髓之旨、凤乳之曲”。这说明我国很早就有了鸡尾酒的雏形,只是当时没有很快地流行发展起来。

## 二、调酒业的现状

### 1. 国际现状

现代社会中,调制鸡尾酒亦随着人类社会文明的发展,在不断的变化和发展,人们已经总结出了鸡尾酒的基本结构和调制的基本方法。在调酒的过程中,基酒和辅料要符合各地的风土人情,要以本地的条件为基础,调出适合当地条件的鸡尾酒,要能体现出各地的特点、文化与文明。世界现今流行的调酒,基本上都代表当地的风情,这体现了世界各地不同的文化背景、地理环境、气候条件、社会文明程度。从文化背景上看,东西方文化存在着很大的差异性,西方人一般较豪爽、豁达,调制的鸡尾酒以清爽、干冽为所求;而东方人的性格大多温文尔雅,调制的鸡尾酒多温和、润滑。从地理环境与气候条件上看,各地的制酒原料也各有特色,如法国的气候条件适合葡萄的生长,以葡萄为主要原料生产出的白兰地作为鸡尾酒的基酒是相当流行的;南美的特基拉酒是以在炎热气候条件下生长的龙舌兰为原料生产的烈性酒,配以柠檬和盐的独特饮用方法,可达到祛暑、生津和加强血液循环的效用,用其调制的鸡尾酒也是多种多样,风靡全球。随着交通与信息传递越来越便利,世界各地间的距离被拉近了,国际间的交往活动逐渐频繁,世界各地的文化差异也在逐渐缩短,饮食习惯也在向同一迈进,对调制鸡尾酒的认识也将在短期内取得共识。

在国外,调酒师需要受过专门职业培训并领有技术执照。例如在美国有专门的调酒师培训学校,凡是经过专门培训的调酒师不但就业机会很多,而且享有较高的工资待遇。一些国际性饭店管理集团内部也专门

设有对调酒师考核的标准。

## 2. 国内现状

在国内,早在1949年以前就有酒吧调酒师这一职业,但这一名词为大众所知晓不过是近几年的事情,而有造诣的调酒师更是寥寥无几。随着我国改革开放和旅游业的发展,不仅涉外饭店必须设立酒吧,民间私人开设的酒吧也渐渐多起来。但是调酒师却十分难找,直到20世纪80年代后期,广东等沿海地区的一些开放城市中才出现业余性质的短期调酒培训班,但培训质量和数量远远不能满足餐饮业的发展需求。

我国香港的饭店业在世界上享有很高的声誉,在20世纪80年代,每年评出的全球十大最佳饭店(五星级,以服务质量为主)中,香港饭店就占四席。随着饭店业的发展,对调酒师的需求量越来越大,特别是受过专门培训、具有良好素质的调酒师就更加缺乏。据1999年香港《文汇报》报道,香港每年缺2 000名左右的调酒人员。

至今为止,各大饭店、宾馆还是十分缺乏具备良好素质的调酒师,甚至一些已评为星级或四星级的饭店中,还缺少受过正规系统培训的调酒师。

在改革开放以后,我国各个行业都在逐步与世界接轨,旅游业的发展已开始步入国际社会的先进行列。中国的调酒师行业专业人员也开始走向世界,在国际调酒师大赛中,中国调酒师也取得了不错的成绩。我国的调酒行业是一个很年轻的行业,但从事此项事业的年轻人,已开始把以中国特产的烈性酒为基酒的鸡尾酒推向世界。我国地域广阔,各地的居民又有着不同的风俗,相信不久的将来,我国将成为世界调酒业中一个令人瞩目的热点地区。

## 三、调酒业的发展趋势

随着社会的发展、人们经济收入的增长和生活水平的提高,人们的生活方式逐渐向多元化发展,生活闲暇时间逐渐增多,可以预见,未来调酒业的发展将是以传统的和现代的鸡尾酒的调制工艺和方法为基础,并伴随人类社会物质文明和精神文明的发展而建立起来的新的体系。主要表现有以下五个方面:

1. 在物质市场开始丰富的同时,人们在口味上的要求也会发生改变,这将是影响鸡尾酒调制口味及发展的因素之一。

2. 由于长时间在都市中工作、学习和生活,人们对饮品的纯天然性质的要求更高,对纯野生的第三代植物果实的果汁和绿色饮品的需求会增加,调制鸡尾酒也势必向此方向发展。

3. 未来的科学发展以及人类新的健康问题对鸡尾酒的影响。比如：糖尿病、高血压、肥胖病等都将给鸡尾酒的调制配方带来影响，那时，人们对含糖和脂肪较高的酒类予以淘汰，随之而来的是低糖、低脂、低酒精的鸡尾酒。而鸡尾酒的创新则将更加注重饮食疗养和保健的功用。

4. 葡萄酒的流行体现了人们对纯天然的绿色保健饮品的需求，葡萄酒内含的单宁酸和其他营养物质能给人们的健康带来很多好处，以葡萄酒为基酒的鸡尾酒也将成为流行趋势。

5. 调酒的技术将向更加普及化和产业化方向发展。随着人们生活节奏的加快，简捷方便的成品鸡尾酒将进入人们的日常生活。

## 第二节 调酒师的概念和工作内容

### 一、调酒师概念

调酒师是在酒吧或餐厅专门从事调制酒水和销售酒水的人员，调酒师在英语中称为 bartender 或 barman。

### 二、调酒师的职业能力特征

调酒师职业能力特征：自我展示能力强；手臂、手指灵活，动作协调；视觉、味觉、嗅觉灵敏。

### 三、调酒师的工作内容

#### 1. 调酒准备工作

(1) 姿态的准备。作为调酒师来说，首先要有良好的站姿和步态。姿态是调酒师在上岗以前必须培训和掌握的内容。姿态的准备包括：站姿、步态。

(2) 仪表的准备。调酒师每天十分频繁和密切地接触客人，他的仪表不仅反映个人的精神面貌，而且也代表了酒吧的形象，因此调酒师每日工作前必须对自己的形象进行整理。

(3) 个人卫生的准备。调酒师的个人卫生是顾客健康的保障，也是顾客对酒吧信赖程度的标尺。健康的身体是酒吧工作最基本的要求。健康的身体来自日常的个人卫生。做好个人卫生并养成良好的卫生习惯是对调酒师的基本要求。

(4) 酒吧卫生及设备检查。酒吧工作人员进入酒吧，首先要检查酒

吧间的照明、空调系统工作是否正常，室内温度是否符合标准，空气中有无不良气味。地面要打扫干净，墙壁、窗户、桌椅要擦拭干净，接着应对前吧、后吧进行检查。吧台要擦亮，所有镜子、玻璃应光洁无尘，每天营业前应用湿毛巾擦拭一遍酒瓶并检查酒杯是否洁净无垢、无损，操作台上酒瓶、酒杯及各种工具、用品是否齐全到位，冷藏设备工作是否正常。如使用饮料配出器，则应检查其压力是否符合标准，如不符合标准应做适当校正。最后，应在水池内注满清水，在洗涤槽中准备好洗杯刷、调配好消毒液，在贮冰槽中加足新鲜冰块。

(5) 原料的准备。检查各种酒类饮料是否都达到了标准库存量，如有不足，应立即开出领料单去仓库或酒类贮藏室领取。然后检查并补足操作台的原料用酒，冷藏柜中的啤酒、白葡萄酒以及贮藏柜中的各种不需冷藏的酒类、酒吧纸巾、毛巾等原料物品。接着便应当准备各种饮料、配料和装饰物，如准备好樱桃和橄榄，切开柑橘、柠檬和青柠，整理好薄荷叶子，削好柠檬皮，准备好各种果汁、调料等。如果允许和必要的话，有些鸡尾酒的配料可以进行预先调制，如酸甜柠檬汁等。

(6) 收款前准备。在酒吧营业之前，酒吧出纳员须领取足够的找零备用金，认真点数并换成合适面值的零钱，如果使用收银机，那么每个班次必须清点收银机中的钱款，核对收银机记录纸卷上的金额，做到交接清楚。有的饭店为了防止作弊，往往规定每张发票的价值，如果发现丢失发票，收银员须照价赔偿。因此，应检查发票流水号是否连贯无误。

## 2. 调制酒水工作

调酒师应掌握酒单上各种饮料的服务标准和要求，并谙熟相当数量的鸡尾酒和其他混合饮料的配制方法，这样才能做到胸有成竹，得心应手。但如果遇到宾客点要陌生的饮料，调酒师应该查阅酒谱或向宾客请教，不应胡乱调制。调制饮料的基本原则是：严格遵照酒谱要求，做到用料正确，用量精确，点缀、装饰合理优美。

## 3. 酒吧服务工作

在整个酒吧服务过程中还须做到以下八点：

(1) 配料、调酒、倒酒应当着宾客面进行，目的是使宾客欣赏服务技巧，同时也可使宾客放心，调酒师使用的原料用量要正确无误，操作符合卫生要求。

(2) 把调好的饮料端送给宾客以后，应立即离开，除非宾客直接询问，否则不宜随便插话。

(3) 认真对待并礼貌处理宾客对饮料服务的意见或投诉。酒吧与其他任何服务场所一样,要“永远尊重宾客”,如果宾客对某种饮料不满意,应立即设法补救。

(4) 任何时候都不准对宾客有不耐烦的语言、表情或动作,不要催促宾客点酒、饮酒。不能让宾客感到服务人员在取笑他喝得太多或太少。如果宾客已经喝醉,应用礼貌的方式拒绝供应含酒精饮料。有时候,宾客因身上带钱不够而喝得较少,调酒师仍应热情接待,不可冷落宾客。

(5) 如果在上班时必须接电话,谈话应当轻声、简短。当有电话寻找宾客时,即使宾客在场也不可告诉对方宾客在此(特殊情况例外),而应该回答“请等一下”,然后让宾客自己决定是否接听电话。

(6) 除了掌握饮料的标准配方和调制方法外,还应注意宾客的习惯和爱好,如有特殊要求,应照宾客的意见调制。

(7) 酒吧一般都免费供应一些佐酒小点,如炸薯片、花生米等,目的无非是刺激饮酒情趣,增加饮料销售量。因此,工作人员应随时注意佐酒小点的消耗情况,及时补充。

(8) 酒吧工作人员对宾客的态度应该友好、热情,不能随便应付。上班时不准抽烟、不准喝酒,即使有宾客邀请喝酒,也应婉言谢绝。工作人员不可擅自对某些宾客给予额外照顾,当然也不能擅自为本店同事或同行免费提供饮料。同时,更不能克扣宾客的饮料。

#### 4. 酒吧清洁工作

服务结束后的工作是打扫酒吧卫生和清理用具。将客人用过的杯具清洗后按要求贮存。桌椅和工作台表面要清理干净。搅拌器、果汁机、烟灰缸、咖啡壶、咖啡炉和牛奶容器等应清洗干净并擦亮。水壶和冰桶洗净后口朝下放好。容易腐烂变质的食品和饮料及鲜花应贮藏在冰箱中。电和煤气的开关应关好。剩余的火柴、牙签和一次性消费的餐巾,以及碟、盘和其他餐具等物品应贮藏好。为了安全,酒吧贮藏室、冷柜、冰箱及后吧柜等都应上锁。酒吧中比较繁重的清扫工作(包括地板的打扫,墙壁、窗户的清扫和垃圾的清理)应在营业结束后至下次营业前安排专门人员负责。

### 第三节 调酒师的职业要求

调酒师的职业要求可以分为基本职业要求、职业道德要求和专业素

质要求三个方面。

### 一、调酒师基本职业要求

调酒师的基本职业要求包含四个方面的内容：仪容仪表要求、礼貌礼节要求、语言能力要求和文化水平要求。

#### 1. 仪容仪表要求

仪容仪表即人的精神面貌和外在表现。注重仪容仪表是调酒师应具备的一项基本素质，酒吧调酒师的仪容仪表直接影响着客人对酒吧的感受，良好的仪容仪表是对宾客的尊重。调酒师整洁、卫生、规范化的仪表不仅代表了酒吧的形象，也能烘托出服务气氛，使客人心情舒畅。

(1) 身材与容貌。身材与容貌在服务工作中有着较为重要的作用。在人际交往中，好的身材和容貌可使人产生舒适感，心理上产生亲切愉悦感。因此在调酒师的招聘录用或本酒店、宾馆人员的转岗中，身材和容貌是一个重要因素。

(2) 服饰与打扮。调酒师的服饰与穿着打扮，体现着不同酒吧的独特风格和精神面貌。服装体现着个人仪表，影响着客人对整个服务过程的最初和最终印象。打扮是调酒师上岗之前自我修饰和完善仪表的一项基本工作。即使身材标准，服装华贵，如不注意修饰打扮，也会给人以美中不足之感。

(3) 风度和个性服务。风度是指人的言谈、举止、态度。一个人的正确的站立姿势、雅致的步态、优美的动作、甜美的笑容以及得体的服装打扮，都体现了一个人优雅的风度。调酒师要使其服务得到良好的评价，就要使自己的风度端庄、高雅，一举一动都要符合美的要求。在酒吧服务过程中，酒吧工作人员尤其是调酒师的任何一个微小的动作都会直接对宾客产生影响，因此调酒师行为举止的规范化是酒吧服务的基本要求。在规范化的服务中提升每个调酒师的个性化服务则是服务业的完美境界。

调酒师的风度应具体体现在：

1) 站立姿势。站立姿势的基本要领是：身体直立、端正，身体重心放在两腿中间，挺胸收腹。

2) 倾听。仔细地倾听客人讲话，充分理解客人意图。集中注意力，把握顾客的观点和所说的事实。好的调酒师还要学会用目光与客人交流。眼光的交流，有助于集中精神听客人说话，并表示在重视别人所说的话。

3) 表情。它是指从面貌或姿态上表达内心的思想感情。在酒吧服

务中,调酒师表情的好坏,直接关系到服务质量的高低。人的表情可分两种,即面部表情和姿态表情。调酒师在服务中要用好自己的面部表情,特别是面部微笑,以赢得宾客的信任和愉悦。同时要注意观察客人的面部表情,特别是眉宇间的细微变化,以便更好地为客人服务。同时调酒师要学会从观察宾客的神态来揣测宾客的心理。

4) 神情。神情是指人的面部所显露的内心活动,即表现于外部的精神、神气、神色、神采、态度、风貌等。在酒吧服务时,调酒师的神情要做到:情绪饱满,精力充沛,谦虚恭敬,和蔼可亲,真诚热心,细致入微。

5) 神色。神色是眼睛的神态。眼睛是心灵的窗户,人的内心活动、微妙的情绪变化以及不可名状的思想意识无不通过眼睛透视出来。

6) 手势。任何一种手势都能独立表达某种意思。但要注意在不同的国家和地区,有些相同的手势,却有着不同的甚至完全相反的意思。

7) 步态。步态是一种微妙的语言,它能反映出一个人的情绪。一个调酒师走路时精神饱满,步履矫健,这将给宾客留下良好的印象。

## 2. 礼貌礼节要求

(1) 礼貌礼节概念。礼貌是指人们在社会交往活动中表示敬重、友好的行为规范。“礼者,接之以貌;貌者,颜色和顺,有乐贤之容”。它体现了时代的风尚与人们的道德品质,体现了人们的文化层次和文明程度。礼貌是人们在待人接物时的外在表现。礼节是指人们在社会交际过程中表示致意、问候、祝愿等的惯用形式。礼节是礼貌的具体体现,同属礼仪的范畴,具有相同的特点,即共同性、继承性、时代发展性。礼貌礼节在酒吧服务中并驾齐驱、相辅相成。

(2) 礼貌礼节的意义。中国是礼仪之邦、文明古国,历史悠久、文化发达。讲究礼貌礼节不但是社会对每一个公民的要求,而且也在逐步成为人们衡量行为是否文明的标准。讲究礼貌礼节是社会文明的一种体现,它不仅有助于维护整个社会的安定团结,而且也有利于社会的建设和发展。旅游服务业是我们国家的窗口行业,作为这一行业的全体员工理应先讲究礼貌礼节方面为全社会做出榜样。

1) 讲究礼貌礼节是建设社会主义精神文明的需要。讲究礼貌礼节是文明的行为,而文明行为是人类历史发展、进步的必然产物。它标志着人类生活已摆脱了野蛮和愚昧,并且还在不断向更高层次上升。礼貌礼节反映了社会的文明程度和公民的精神面貌,同时它又反作用于道德建设,促进社会主义精神文明建设。



2) 讲究礼貌礼节是保障社会安定团结、促进人际关系和谐的需要。人们都希望自己能在安定、团结、祥和的环境和气氛中工作、学习、生活。这是党的方针、政策，也是改革开放以来国家为广大人民群众造就的一种社会环境，人人都应十分珍惜。

3) 讲究礼貌礼节是文明公民应有的行为规范。人与动物的区别，不仅在于人会说话、能劳动，更重要的是人是讲究礼貌礼节的。这说明人已脱离了野蛮和愚昧，生活在文明社会之中。所以，在社会大家庭里每个人都应该学会尊重他人，其表现首先就是对别人要有礼貌。

4) 讲究礼貌礼节是任何一名调酒师的基本素质要求之一。做一名合格的调酒师，除必须具备良好的职业道德、丰富的业务知识、娴熟的服务技能和健康的身体外，还应具备讲究礼貌礼节的基本素质。

### (3) 涉外服务礼节

1) 问候礼。问候礼是人与人见面时互相问候的一种礼节。问候礼是调酒师对客人进出酒吧或外出归来时的一种接待礼节，以问候、祝贺语言为主，对于重要客人还应有迎送礼。

①初次与客人见面时的问候。与客人初次见面，调酒师应说：“先生（或小姐，太太等）您好，见到您很高兴，愿意为您服务”等。

②时间性问候。在店内与客人见面时，要根据早、午、晚大概时间问候，如“早安”“午安”“晚安”。

③对不同类型客人的问候。涉外饭店、宾馆住的客人类型很多，调酒师可对不同类型的客人进行不同的问候。如：同体育代表团、文艺代表团见面时，除一般性问候外还要说对其体育或文艺活动表示关注的语言，如“祝你们在比赛中获胜”“祝你们演出成功”“你们表演得很精彩”等。

④节日性问候。节日性问候礼，如圣诞节、新年、国庆节等，可问候：“祝您节日愉快”。在我们日常服务工作中，当了解到这几天是客人生日时，就要更加关心客人，见面时应表示祝贺，说：“祝您生日快乐。”对于饭店重要客人和知名人士，还应送鲜花或其他生日礼物，使客人有宾至如归之感。

⑤其他问候。客人身体欠安时，调酒师不但要在语言方面使客人满意，而且还应在日常生活中多关心客人，如：“您身体好些了吗？”“祝您早日恢复健康！”等。

2) 称呼礼。称呼礼是指日常服务中和客人打交道时所用的称谓。涉外饭店、宾馆住的客人来自不同国家和地区。由于各国、各民族语言