

高等学校旅游管理类专业精品课程规划教材

总主编 郑向敏

酒品调制与酒水服务

JIUPINTIAOZHI YU JIUSHUIFUWU

主编 吴慧颖 刘 荣



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

高等学校旅游管理类专业精品课程规划教材
总主编 郑向敏

酒品调制与酒水服务

JIUPINTIAOZHI YU JIUSHUIFUWU | 主编 吴慧颖 刘 荣

上海交通大学出版社

内容简介

本教材主要内容包括：第一章，酒吧服务基础知识；第二章，酒吧设备、用具和杯具；第三章，蒸馏酒服务；第四章，发酵酒服务；第五章，混配酒服务；第六章，鸡尾酒的调制与创意设计；第七章，咖啡服务。酒吧服务知识内容全面，包括了酒吧常用英语和专业术语；酒水理论知识完整系统，并配有相应酒标图片；鸡尾酒调制与创作内容实用、新颖，按照英式调酒国际标准规定对鸡尾酒调制的四种方法和鸡尾酒的创作过程进行了详细讲解，并配有相应的实训项目和考核标准。每一章前面首先提出知识要求和能力要求，后面有同步的实训项目和能力测试，并配有相应的思考题，利于学生课后对知识的巩固和提高。本教材做到理论教学与实训指导同步进行，适用于高校旅游与酒店管理专业师生。

图书在版编目(CIP)数据

酒品调制与酒水服务 / 吴慧颖, 刘荣主编. —上海
: 上海交通大学出版社, 2012
ISBN 978-7-313-08104-9

I. ①酒… II. ①吴… ②刘… III. ①配制酒—调制
技术②餐厅—商业服务 IV. ①TS972.19②F719.3

中国版本图书馆CIP数据核字(2012)第007136号

酒品调制与酒水服务

吴慧颖 刘荣 主编

上海交通大学出版社出版发行

(上海市番禺路951号 邮政编码: 200030)

电话: 64071208 出版人: 韩建民

上海瑞时印刷有限公司印刷 全国新华书店经销

开本: 787mm×1092mm 1/16 印张: 11.5 字数: 263 千字

2012年2月第1版 2012年2月第1次印刷

ISBN 978-7-313-08104-9/TS 定价: 38.80元

版权所有 侵权必究

告读者: 如发现本书有质量问题请与印刷厂质量科联系

联系电话: 021-52711066

高等学校旅游管理类专业精品课程规划教材编审委员会

顾问

- 宋海岩** 香港理工大学旅游与酒店管理学院副院长、讲座教授、博导
马 勇 湖北大学旅游研究院院长、教授、博导 教育部工商管理学科旅游专业组组长
田 里 云南大学旅游与工商管理学院院长、教授、博导 教育部工商管理学科组成员
高 峻 上海师范大学旅游学院副院长、教授、博导 教育部工商管理学科组成员
刘静艳 中山大学管理学院旅游系系主任、教授、博导
肖潜辉 上海春秋国际旅行社总经理
侯 峰 浙江开元酒店集团总经理
黄大威 广东丹霞山世界遗产地总经理

本书编写委员会

主 编 吴慧颖 刘 荣

副主编 丁玉平 丁文义

编 委 沈 博 刘丽彤 张 晓



21世纪是中国由旅游大国向旅游强国进军的世纪。在旅游业迅速发展的大背景下,我国旅游高等教育的发展也迎来了新纪元。全国80%的高等院校开设了旅游类专业,为我国旅游业的快速发展和为建设世界旅游强国培养、储备了数以万计的高素质、应用型的旅游专业人才。

教育部《关于全面提高高等教育教学质量的若干意见》颁布以后,我国旅游高等教育遵循“以就业为导向、工学结合”的人才培养指导思想,在专业建设、人才培养模式、课程改革等方面取得了一系列卓有成效的改革成果。专业精品课程建设就是其中一项重要的改革成果。几年来,我国高等院校旅游专业已经建设出一批省级、国家级精品课程,这些精品课程为高等院校旅游专业的专业建设、人才培养、课程改革提供了示范与借鉴。

教材建设是旅游人才教育的基础。目前,我国旅游专业教材建设已有一定的规模和基础。但是,从整体上看,现有的系列教材有以下几个方面的缺陷:一是系列教材虽多,但具有规范性、示范性和指导性的教材甚少;二是各系列教材的课程覆盖面小,使用学校范围不大,各院校使用教材分散,常出现一个专业使用多个系列教材而不利于专业教学的一体化和系统化的现象;三是不能满足目前多种教学体制、培养模式和授课方式的需要,在与多媒体教学、案例教学、实操讲解等多种教学情景的结合中显得无能为力。随着我国旅游教育层次与结构趋于完整化、多元化,高等院校旅游专业人才的培养目标、培养模式更为明确,因此,需要根据高等院校教育特点、高等院校教育要求和人才培养目标编写一套对课程教学具有示范性、指导性,既有理论广度和深度,又能提升学生实践能力,以及可以满足一线旅游专业人才培养需要的专业教材。

在研究和分析目前众多高等院校旅游系列教材现状的基础上,我们认为,精品课程建设作为教育部教学改革工作的一项重要举措,已经得到各高等院校的重视与关注。将具有规范性、示范性和指导性的精品课程通过教材的形式,进行推广与应用,使精品课程的示范、指导作用能更有效地渗透到专业课程教学中,显得非常必要。带着这种理念,我们组织了高等院校旅游管理类国家级、省级精品课程的主持人,共同编写了该套教材,得到多所高等院校精品课程主持人的积极响应和参与。

为使本套教材更具有规范性、示范性和指导性,我们采取:

一、根据各门精品课程的特点,结合高等院校旅游管理类专业建设规范与课程设置标准,组织各教材的体例与结构。

二、根据高等教育的培养目标和教育部对高等院校课程的基本要求和教学大纲,结合目

前高等院校学生的知识层次，准确定位和把握教材的内容体系。

三、以岗位教学、工学结合的思想构建教材编写体例，以项目化、任务式体例拓展教材内容，增设教学目标、教学重点、教学难点、拓展阅读、思考练习、教学资源包（包括教学PPT课件、案例选读、图片欣赏、考试样题及参考答案等相关内容），以满足各种教学方式和不同课时的需要。

四、强调和重视各专业系列教材之间、课堂教学和实训指导之间的相关性、独立性、衔接性与系统性，处理好课程与课程之间、专业与专业之间的相互关系，避免内容的断缺和不必要的重复。

希望能通过这一目前全国唯一的一套以国家级、省级精品课程为依托的“精品课程规划教材”的编写与出版，为我国高等院校旅游专业教育的教材建设探索一个“能显点，又盖面；既见树木，又见森林”的教材编写和出版模式，并希望能使其成为一个具有规范性、示范性和指导性，优化配套的、具有专业针对性和学科应用性的高等院校旅游专业教育的教材体系。

华侨大学旅游学院院长、博士生导师

郑向敏 博士、教授

2010年9月8日于华侨大学

前言

P R O L O G

随着我国改革开放进程的加快和市场经济体系的逐步确立与完善,旅游业已成为国家战略性发展的支柱产业。为了贯彻落实《国家中长期教育改革和发展规划纲要(2010~2020年)》和《国家中长期人才发展规划纲要(2010~2020年)》的精神,国家旅游饭店星级评定标准开始实施,中国饭店业呈现持续发展态势。高等教育以培养生产、建设、管理、服务领域第一线的高素质技能型专门人才为目标,迫切需要符合市场需求、符合新标准要求教材。《酒品调制与酒水服务》课程是高等院校旅游与酒店管理专业的重要课程,具有实践性、技能性、创新性的特点。本书的编写正是适应了新形势下课程教学改革的需要,本书按照新修订的课程标准,针对高等教育的特点,在内容选取及体例编排上易于“教、学、做”一体化教学过程的展开,同时又涵盖了调酒师(初、中、高级)职业应掌握的理论知识和技能技巧。

本教材的编写特色如下:

(1) 本教材的编写紧密结合酒吧行业和调酒师职业要求,围绕调酒师应知、应会的理论知识和技能技巧,以培养学生调酒师职业素质和能力为出发点,使学生能够系统掌握酒水理论、酒品调制和酒吧服务与经营管理等知识,培养学生良好的职业态度、职业意识、职业精神和创新能力,具备酒品调制、酒吧服务与经营管理的基本能力和技巧,使学生毕业后能够胜任酒吧的服务与基层管理工作以及餐饮服务、咖啡厅服务等岗位的工作。

(2) 本教材理论知识全面系统,技能知识突出实践性和创新性。过去使用的教材有些理论性强但缺少实训项目,没有配备相应的实训教程,从学科体系完整性上不适合高等教育教学使用。而有些实践性很强的教材,缺少对学科体系内容的完整编排,不适合教学改革后新的课程标准要求。本书针对高等院校《酒品调制与酒水服务》课程的教学特点,按照教学改革后新修订的课程标准科学地进行内容的选择和编写,体例新颖,实践性强。

本书编写过程中,参阅了大量的专著和书籍,在此对提供参考和借鉴书刊、资料的作者深表谢意。

由于编写时间仓促,本书疏漏之处恳请读者不吝赐教。

编者

2012年1月

目录

CONTENTS

第一章 酒吧服务基础知识 / 1

- 第一节 酒吧概述 / 1
- 第二节 调酒师的基本素质与技能要求 / 4
- 第三节 酒吧常用英语及专业术语 / 9
- 第四节 酒吧的组织结构与岗位职责 / 15
- 第五节 酒吧工作程序和服务标准 / 17

第二章 酒吧设备、用具和杯具 / 29

- 第一节 酒吧常见设备 / 29
- 第二节 调酒用具 / 30
- 第三节 酒吧标准载杯 / 33

第三章 蒸馏酒服务 / 41

- 第一节 白兰地酒服务 / 41
- 第二节 威士忌酒服务 / 48
- 第三节 金酒服务 / 52
- 第四节 朗姆酒服务 / 54
- 第五节 伏特加酒服务 / 56
- 第六节 特基拉酒服务 / 57
- 第七节 中国白酒 / 59

第四章 发酵酒服务 / 69

- 第一节 葡萄酒服务 / 69
- 第二节 啤酒服务 / 81

第五章 混配酒服务 / 89

- 第一节 餐前酒服务 / 90
- 第二节 甜食酒服务 / 93
- 第三节 利口酒服务 / 95
- 第四节 鸡尾酒服务 / 98

第六章 鸡尾酒的调制与创意设计 / 113

- 第一节 鸡尾酒的调制标准 / 113
- 第二节 鸡尾酒调制的基本方式 / 116
- 第三节 鸡尾酒创作与设计 / 120

第七章 咖啡服务 / 135

- 第一节 咖啡概述 / 135
- 第二节 咖啡豆的种类、质量鉴别与储存 / 138
- 第三节 咖啡的加工工艺 / 140
- 第四节 咖啡的冲泡方法 / 143

附录一 酒度表示方法与换算 / 152

附录二 40款世界流行鸡尾酒配方 / 153

附录三 中国鸡尾酒配方选例 / 160

附录四 酒的计量单位换算 / 165

附录五 鸡尾酒设计与考核 / 166

附录六 鸡尾酒图片欣赏 / 168

参考文献 / 173

第一章 酒吧服务基础知识

学习目标

知识点

- 1.理解酒吧和调酒师的定义。
- 2.了解酒吧的不同种类及特点，明确酒吧的结构设置。
- 3.明确酒吧组织结构和各岗位职责。
- 4.了解酒吧服务工作的基本程序，明确酒吧服务的标准和要求。

技能点

- 1.明确调酒师应具备的职业能力和基本素质。
- 2.能够掌握酒吧服务标准站姿、托盘服务和点选酒水服务等程序 and 标准，具备酒吧服务人员的基本技能。
- 3.能够熟练运用酒吧英语和专业术语进行对客服务工作。
- 4.能够按照酒吧工作程序和待客标准接待不同类型的客人。

第一节 酒吧概述

一、酒吧的定义及特点

(一) 酒吧的定义

“酒吧”一词来自英文Bar的谐音，原意是指一种出售酒的长条柜台。据说，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。经过不断地发展演变，酒吧已成为现代人们进行休闲娱乐、交流情感、享受高品位生活的地方。如今各种不同风格的“吧”在现代都市中形成了一道亮丽的风景线，并形成了一种新型独特的娱乐文化——酒吧文化。

酒吧是专门为客人提供酒水、饮料以及饮用服务的场所，它与餐厅的区别是只有酒水供应而没有用餐服务。随着现代人们消费的多元化需求，酒吧也为客人提供一些简餐服务，如杏仁、腰

果、三明治、汉堡包等佐酒小吃。

（二）酒吧的特点

酒吧种类繁多，风格各异，但无论哪种类型的酒吧，大致都有以下特点。

1. 酒吧地域集中

一般设立在星级饭店中或者相对集中并已形成酒吧氛围的街面上。地理位置的选择对酒吧经营有决定性的影响，直接关系到酒吧经营的成败。

2. 酒吧必须有明显的主题

酒吧往往通过独特的装饰体现出不同的风格和酒吧文化特色。酒水文化和环境文化是酒吧文化特征的两大支柱。

3. 酒吧有独特的经营特点

（1）酒吧营业时间长，一般在下午或晚间开始营业直至次日凌晨。

（2）酒水销售单位小，服务随机性强。顾客以散客为主，流动性较大。

（3）酒水利润高，资金周转快。酒吧经营的毛利率高，可达到销售额的70%以上，并能带动其他消费，而且客人以现金结账，不用占压许多资金。

4. 酒吧服务要求知识面广，技术性强

调酒师必须掌握酒水知识、酒吧服务知识和服务技能，运用各种推销技巧适时进行酒水推销。

二、酒吧的种类

酒吧分类方法有很多，而且由于一些酒吧的多功能性，有时很难把某一酒吧定义分类。常见的酒吧种类主要有以下几种：

（1）娱乐性酒吧。指提供人们休闲、娱乐的酒吧。这种酒吧往往设有乐队、舞池、卡拉OK、时装表演、游艺设施等，并有强烈的灯光设计和火爆的音乐，酒吧气氛热烈、活泼。

（2）风格吧。这种酒吧外观有独特的造型设计，以独特的风格底蕴来吸引客人，能体现出一定的文化特色。

（3）大堂吧。指设立在饭店大堂的酒吧，主要为饭店客人服务，让客人可以暂时休息、等人、候车等。

（4）会员制酒吧。指以俱乐部的形式吸纳固定会员的酒吧。

（5）池畔吧。这类酒吧坐落在海边、湖畔等地，是可供客人小憩、观景的酒吧。其特点是不经营高酒精度数的酒品。

（6）鸡尾酒厅。指专门服务于酒会而临时设立的酒吧，其大小和造型根据宴会的规模和形式而定，一般可临时由宴会厅组建而成。

（7）啤酒屋。指专门为客人提供自酿啤酒的场所。

（8）花式酒吧。指以美式风格装潢，配以动感音乐，调酒师通过带有表演性的花式调酒手法调制鸡尾酒为主的酒吧。

（9）高空吧。指设立在酒店最高层，以观赏风景为主的一种特殊类型的酒吧。客人可一边饮

酒，一边欣赏城市风光，如法国巴黎埃菲尔铁塔上的高空吧。

(10) 服务吧。指在中、西餐厅内设置的酒吧。一般在中餐厅内的服务吧较简单，调酒师不需直接与客人打交道，只要按照酒水单供应即可。酒吧摆设也以中国酒为主。西餐厅中的服务吧则要求较高，主要有数量多、品种齐全的餐酒（葡萄酒），而且红葡萄酒、白葡萄酒的存放温度和方法不同，需配备餐酒库和立式酒柜；服务人员必须具备很全面的葡萄酒专业知识和葡萄酒服务技巧。

(11) 主酒吧。也叫英式酒吧。这类酒吧的特点是客人面对调酒师坐在吧台前，当面欣赏调酒师的操作，调酒师从准备材料到酒水的调制和服务，全过程都在客人的目视下完成。主酒吧不但装饰高雅、美观、格调别致，而且要在酒水摆设和酒杯摆放中创造气氛，吸引客人来消费，并使客人觉得置身其中是一种享受。

(12) 贵宾吧（VIP酒吧）。设于高星级酒店，属于用于服务贵宾的酒吧形式。

(13) 迷你吧。设置在酒店房间里的迷你酒吧，只为客人提供一些简单的酒水品种，主要经营小酒伴（厂家出的很小瓶的洋酒）。

三、酒吧的结构设置

酒吧的结构一般由吧台、音控室、舞台、座位区、洗手间、娱乐活动区等几部分组成。其中吧台是调酒师工作的台面，是酒吧的核心部分。吧台如何设置，对调酒师的工作影响极大。

（一）吧台的结构

吧台可分为前吧台和后吧台两部分。

1. 前吧台

前吧台是大多数客人非常熟悉的区域，在这里调酒师可为客人配制出多种精美的鸡尾酒。另外，酒吧常备酒和绝大多数客人常点的酒水常被放在前吧台工作槽内，以方便调酒师取用。

前吧台高的部分，称作“酒吧柜台”；低的部分是一个较窄的台面，叫做“调酒师工作台”。这两部分的总称叫做“调酒师工作区”。一般来说，调酒师取酒、配酒、准备酒杯、准备装饰物等都是在调酒师工作台上操作的，而给客人服务酒水是在酒吧柜台上进行。客人坐在吧凳上可以看到调酒师调配酒水工作的全过程。

2. 后吧台

在前吧台的后面建立的必要设施，称为“后吧台”，它直接面对客人。后吧台的作用是陈列和贮藏。后吧台上层的橱柜通常陈列酒具、酒杯及各种配制混合饮料的瓶装酒，下层橱柜存放红葡萄酒及其他酒吧用品，安装在下层的冷藏柜则作冷藏白葡萄酒、啤酒及水果原料用。后吧台摆放的酒水应根据酒水的种类不同，按组有序地摆放排列在一起，每一位调酒师都应该非常熟悉不同酒水所摆放的相应位置。

（二）吧台的设计

1. 吧台的形状

吧台的形状通常有四种，即直线形、U字形、圆形和S形。

(1) 直线形吧台。采用直线形吧台的很多,其特点是调酒师在吧台内的各个角落都能面对客人,展示柜中的酒水也很直观。吧台前的顾客易于相互了解、相互聚饮。

(2) U字形吧台。U字形吧台体现欧陆式风格,可为客人提供更多的可选择的位置,方便客人聊天,同时U字形吧台更多地突出座位,对顾客有更多的吸引力,利于酒水推销。但是这种吧台占地面积较大。

(3) 圆形吧台。圆形吧台也称作环形吧台,吧台中常使用圆形展示柜。其特点是可为来自各方的客人服务,适用于较大型酒会和自助式宴会。

(4) S形吧台。S形吧台通常用在大型饭店,这种台型既美观,又可以突出不同位置的吧椅,方便顾客聊天。

2. 吧台的设计

吧台的设计既要简单、显示风格,又应具有酒水营销及高效率工作等功能。

(1) 吧台的设计必须考虑方便酒水服务,具有短时间内调制出多种酒水的能力。能使调酒师在同一个地方完成几项相关工作,如切配水果,调制各种酒水,方便服务员取酒水等。

(2) 吧台的设计要考虑方便顾客饮用酒水,方便对各种酒水的贮存与经营,易于酒杯、调酒用具的洗涤、消毒与贮存等。

(3) 吧台的设计关键在于实用性,包括工作区、服务区、洗涤区、贮存区。酒吧的吧台高度通常为110~120cm,吧凳或吧椅高度为80~90cm。吧台台面的宽度是60~70cm,吧台台面的厚度为4~5cm。后吧高度通常为170cm,顶部不可高于调酒师伸手可及处,下层一般110cm左右,或与前吧台等高。吧台表面应使用易于清洁和耐磨的材料。吧台内必须有足够的空间使调酒师可以来回走动。吧台与它身后酒柜的距离约为100cm。走道的地面应设防滑塑料或木头条架,以减少调酒师长时间站立而产生的疲劳。

第二节 调酒师的基本素质与技能要求

一、调酒师的定义

调酒师(英语中Barman或Bartender)是在酒吧或餐厅专门从事配制酒水、销售酒水,并让客人领略酒的文化和风情的人员。

调酒师是一项专业性、技术性很强而且非常独特的职业,需要有广博的世界酒水知识,娴熟的调酒技艺,一定的酒水推销能力和良好的表演能力。

调酒师上岗工作前需要接受专门的职业培训并且考取职业资格证书。2000年3月,我国由劳动和社会保障部颁布实施的《招用技术工种从业人员规定》中规定对调酒师实行国家职业资格证书制度。国家职业资格分为初级(五级)、中级(四级)、高级(三级)、技师(二级)、高级技师(一级)。



二、调酒师的基本职业素质要求

调酒师的基本素质要求包含身体、容貌、服装、仪表、风度等。

（一）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。

（二）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、完善仪表的一项必需工作。即使你的身材标准，服饰华美，如不注意修饰打扮，也会给人以美中不足之感。

（三）仪表

仪表，即人的外表，注重仪表是调酒师的一项基本素质，酒吧调酒师的仪表直接影响着客人对酒吧的感受，良好的仪表是对宾客的尊重。调酒师整齐、卫生、规范化的仪表，能烘托服务气氛，使客人心情舒畅。如果调酒师衣冠不整，必然给客人留下一个不好的印象。

（四）风度

风度是指人的言谈、举止、态度。要使服务获得良好的效果和评价，就要使自己的风度仪表端庄、高雅。调酒师的一举一动都要符合美的要求。所以，在酒吧服务过程中，酒吧工作人员尤其是调酒师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。

调酒师的风度具体体现在站立姿势与语言等方面。

1. 站立姿势

站立的基本要领是身体直立、端正，身体重心放在两腿中央，挺胸收腹。

2. 语言

一名合格的调酒师在语言方面必须做到以下几点：

- （1）友好。友好的语言给人以和蔼、亲切的印象，使客人感到调酒师的友善。
- （2）真诚。真诚的声音表示一名调酒师对客人的关心和尊重。
- （3）清晰。清晰的声音可以显出友好的态度，利于与客人的沟通交流。
- （4）愉快。愉快的声音可以给人以热情的感觉。
- （5）语速、语调适宜。用变化声调的高低、语速的快慢来表达你想说的意思，使客人易于理解。

3. 倾听

仔细地倾听客人所讲，充分理解客人意图。

（1）集中注意力。把握顾客的观点和所说的事实，注意顾客谈论的内容，集中注意力，不要走神。

（2）用眼光交流。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。



4. 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。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。同时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。并且学会从观察宾客的姿态来揣测每位宾客的心理，从而迎合宾客的心理。

5. 神情

神情是指一个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、神态风貌等。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。

6. 神色

神色即眼睛的神态。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，无不透过眼睛表达出来。

7. 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，某些相同的手势，可能表示不同的甚至完全相反的意思。

8. 步态

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

三、调酒师的职业道德素质要求

职业道德，就是从事一定职业的人在工作和劳动过程中所应遵循的与其职业活动紧密联系的道德原则和规范的总和。提高调酒师道德素质是至关重要的。没有良好的道德素质的支持，专业知识与技能再娴熟也不能很好地服务于他人。

(1) 正直、诚实。这是最基本的职业道德，也是人际交往相互信任的基础。

(2) 尊重他人。要平等地对待每一个人。平等待客，以礼待人。

(3) 持续努力，从不懈怠，不放纵自我，实现自律，勤奋工作，有持久的责任感。

(4) 以原则为重，向下管理注重公平；对客人服务讲求品质；人际关系贵在诚信。具有高尚的品格，并不断完善自我，充实业绩。

(5) 平等待客，以礼待人。尊重客人的人格和愿望，主动热情地去满足客人合理的需求，绝对禁止以貌取人和以职取人。

(6) 方便客人，优质服务。酒吧服务的价值是为客人提供服务，而各种服务必须是为满足客人的需求尤其是精神需求而进行的，方便客人可以说是酒吧经营和服务的基本出发点。酒吧为适应、方便客人餐饮、娱乐的需要，在服务设施的安排、服务项目的设计和提供多功能服务等方面，尽力创造一种“宾至如归”的环境氛围。

四、调酒师专业素质要求

调酒师的专业素质是指调酒师的服务意识、专业知识及专业技能。

（一）服务意识

1. 角色意识

一名合格的调酒师必须能够“扮演”好两种角色：一是认真执行酒吧的规章制度，履行岗位职责的角色；二是调酒师要站在顾客的角度，以客人的感受、心情、需求为出发点来向客人提供服务。在对酒吧服务不满意的顾客调查中，服务态度不佳占第一位，顾客感到没被重视占第二，第三是卫生条件差。所以，调酒师一定要担任好使顾客在物质和精神上都能得到满足的服务角色。

2. 宾客意识

这是服务工作的基本意识。作为调酒师，要有正确的宾客意识，即“顾客即我”，“顾客就是上帝”。要迎合顾客的需求，时时处处为客人着想，提供主动、热情的服务。

3. 服务意识

服务意识体现在以下几点：

- （1）预测并解决或及时到位地解决客人遇到的问题。
- （2）发生情况，按规范化的服务程序解决。
- （3）遇到特殊情况，提供专门服务、超常服务，以满足客人的特殊需要。
- （4）杜绝不该发生的故事。

调酒师必须意识到服务的重要性，从而增强自身的服务意识。

（二）专业知识

1. 酒水知识

掌握各种酒的产地、特点、制作工艺、名称及饮用方法，并能鉴别酒的质量、年份等。

2. 原料的贮藏保管知识

了解原料的特性以及酒吧原料的领用、保管使用、贮藏知识。

3. 设备、用具知识

掌握酒吧常用设备的使用要求、操作过程、保养方法以及用具的使用、保管知识。

4. 酒具知识

掌握酒杯的种类、形状及使用要求、保管知识。

5. 营养卫生知识

了解饮料营养结构、酒水与菜肴的搭配以及饮料操作的卫生要求。

6. 安全防火知识

掌握安全操作规程，注意灭火器的使用范围及要领，掌握安全自救的方法。

7. 酒单知识

掌握酒单的结构，所用酒水的品种、类别以及酒单上酒水的调制方法、服务标准。

8. 酒谱知识

熟练掌握酒谱上每种原料的用量标准、配制方法、用杯及调配程序。

9. 酒水选价知识

掌握酒水的定价原则和方法。

10. 习俗知识

掌握主要客源国的饮食习俗、宗教信仰和习惯等。

11. 英语知识

掌握酒吧饮料的英文名称、产地的英文名称以及酒吧服务常用英语、酒吧术语，能用英文说明饮料的特点。

（三）专业技能

调酒师娴熟的专业技能不仅可以节省时间，使客人增加信任感和安全感，而且是一种无声的广告。熟练的操作技能是快速服务的前提。专业技能的提高需要通过专业训练和自我锻炼来完成。

1. 设备、用具的操作使用技能

正确使用设备、掌握操作程序，不仅可以延长设备、用具的寿命，也是提高服务效率的保证。

2. 酒具的清洗操作技能

掌握酒具冲洗、清洗、消毒的方法。

3. 装饰物制作及准备技能

掌握装饰物的切分形状、薄厚、造型等方法。

4. 调酒技能

掌握调酒的动作、姿势等方法以保证酒水的质量和口味一致。

5. 沟通技巧

善于发挥信息传递渠道的作用，进行准确、迅速的沟通。同时提高自己的口头和书面表达能力，善于与宾客沟通和交谈，能熟练处理客人的投诉。

6. 计算能力

有较强的经营意识和数学概念，尤其是对价格、成本毛利和盈亏的分析计算，反应要快。

7. 解决问题的能力

要善于在错综复杂的矛盾中抓住主要矛盾，对紧急事件及宾客投诉有从容不迫的处理能力。

初、中、高级调酒师的知识要求和技能要求如表1-1所示。

表1-1 初、中、高级调酒师的知识要求和技能要求

级 别	知识要求	技能要求
初级调酒师	(1) 熟悉娱乐业和餐饮业有关部门法规和政策 (2) 具备良好的职业道德，诚实、可靠，能吃苦耐劳 (3) 要求有较好的心理素质，既要保持头脑清醒，又要保证提供高质量的快速服务	(1) 掌握鸡尾酒调制的基本方法 (2) 掌握独立配制辅料（酸甜混合物等）、制作饮品装饰物（樱桃、橄榄、橙子等）的技术

(续表)

级 别	知识要求	技能要求
初级调酒师	(4) 掌握酒单的基本结构和所供应酒水的名称、产地、特征和售价 (5) 掌握名酒、软饮料等的产地、基本特征和名品代表 (6) 了解酒吧用具、器皿的性能、用途及使用、保养方法 (7) 具有基本的饮品成本核算知识 (8) 掌握酒水的服务原理和要求 (9) 掌握酒吧卫生和个人卫生知识 (10) 了解鸡尾酒的典故和相关知识 (11) 了解主要客源国的风俗、礼节, 能按不同民族的生活习惯及宗教信仰配备不同的酒具 (12) 具有设计和组织小型鸡尾酒会的能力	(3) 掌握茶、咖啡的冲泡方法 (4) 掌握葡萄酒、啤酒等的服务技巧 (5) 掌握各类酒水的储存要求 (6) 掌握必备的安全(防火、急救等)知识
中级调酒师	(1) 了解世界主要名酒的生产工艺和各种酒类(葡萄酒、蒸馏酒、配制酒、混合酒、啤酒)的特点 (2) 掌握各类酒水的储藏、保管知识和有效时间 (3) 掌握水果的特征及营养成分等知识 (4) 掌握茶、咖啡、碳酸饮料和乳品饮料的生产工艺和营养知识 (5) 熟悉鸡尾酒制作技术的流派及各自的技术特点 (6) 掌握一定的水果拼盘知识 (7) 懂得酒吧日常经营管理知识和酒会活动的组织 (8) 掌握酒吧服务和酒水的英文术语、词汇 (9) 有培养初级酒吧调酒员的能力	(1) 熟练地调制各种不同类型(150种以上)的鸡尾酒 (2) 能独立自创具有色、香、味、形的鸡尾酒, 所调酒品味纯、色正 (3) 能独立制定酒单并能准确地进行成本核算 (4) 具有设计、组织鸡尾酒会和一般酒会的能力 (5) 具有处理酒吧异常事故的能力
高级调酒师	(1) 懂得相关学科(如营养学及食品卫生学、心理学、美学、营销学等)的知识 (2) 具有组织、管理酒吧的能力 (3) 具有设计酒吧活动和进行营销策划的能力 (4) 通晓宴会服务知识和饮品服务管理	(1) 精通调酒的全部制作技术, 并有创新技能 (2) 独立设计酒单、组织酒会、管理酒吧的日常经营活动 (3) 独立进行经营核算 (4) 预测酒吧经营的发展变化趋势并使酒吧经营适应外部环境的变化 (5) 处理酒吧的异常事故 (6) 培训和指导中级调酒师的工作

第三节 酒吧常用英语及专业术语

一、酒吧常用英语

(一) 问候语

① Good afternoon, sir.

下午好, 先生。