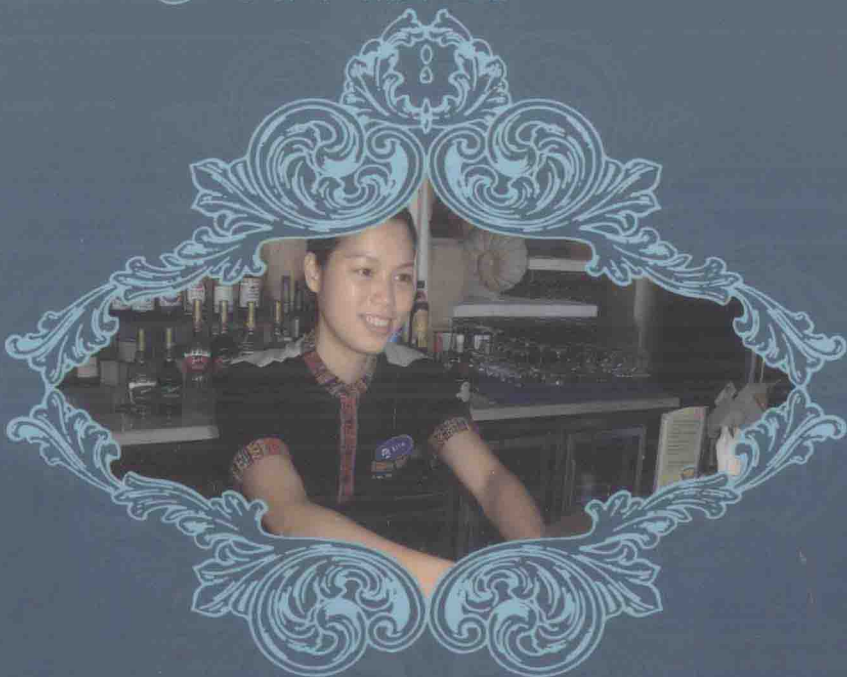


Bartender Workbook

酒吧服务员工作手册

◎ 姜玲 贺湘辉 主编



广东省出版集团
广东经济出版社

Bartender Workbook

酒吧服务员工作手册

◎ 姜玲 贺湘辉 主编



广东省出版集团
广东经济出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

酒吧服务员工作手册/姜玲, 贺湘辉主编. —广州: 广东经济出版社, 2007. 1

(新博亚酒店一线员工丛书⑨)

ISBN 978 - 7 - 80728 - 485 - 7

I. 酒… II. ①姜…②贺… III. 饭店 - 商业服务 - 手册
IV. F719.2 - 62

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2006) 第 157593 号

出版发行	广东经济出版社 (广州市环市东路水荫路 11 号 12 楼)
经销	广东新华发行集团股份有限公司
印刷	湛江日报社印刷厂 (湛江赤坎康宁路 17 号)
开本	889 毫米×1194 毫米 1/32
印张	5.5 2 插页
字数	59 000 字
版次	2007 年 1 月第 1 版
印次	2007 年 1 月第 1 次
印数	1~6 000 册
书号	ISBN 978 - 7 - 80728 - 485 - 7
定价	150.00 元

如发现印装质量问题, 影响阅读, 请与承印厂联系调换。

发行部地址: 广州市合群一马路 111 号省图批 107 号

电话: (020) 83780718 83790316 邮政编码: 510100

邮购地址: 广州市越秀中路 125 号大院八号 邮政编码: 510055

广东经济出版社读者服务有限公司 电话: (020) 83801011 83803689

网址: www.jj1234.com

广东经济出版社常年法律顾问: 屠朝锋律师、刘红丽律师

· 版权所有 翻印必究 ·

序 言

继《新博亚酒店丛书》、《星级服务人员资格认定指导教程》之后,《新博亚酒店一线员工培训丛书》与广大业内朋友见面了。这是目前国内第一套公开发行的全面系统阐述酒店主要一线员工工作岗位知识、操作程序与操作标准的专业培训用书。丛书汇集国际国内最先进的酒店员工操作实践精选而成,参与丛书编写、组稿和图片的人员有几百人,真可谓是一部集集体智慧与精华于一体的当代酒店员工培训不可缺少的培训工具。《新博亚酒店一线员工丛书》具有如下特点:

★ 表现国际惯例与发展趋势

丛书既考虑了中国式酒店的流行做法,如“前台快速退房”,即对有信用的宾客在前

台采取不查房快速办理退房手续的方法；也有国际酒店通行的“快速退房”，即宾客在自己的房间而不必到前台办理退房手续。

这种将国际酒店惯例与发展趋势和中国酒店实践并行的做法，使得各酒店可根据自己酒店的国际化程度与实际情况在培训与实践加以内容和方法上的取舍。

★ 表现国际标准与中国酒店实际

国际酒店标准是中国酒店的未来目标，但也要灵活运用。丛书中，凡是操作程序、标准与本酒店实际可能产生差异的地方，都用黑体字“在您工作的酒店，对于……还有哪些要求”为题留出空白处，以填写本酒店的规定。这样做让员工既了解国际酒店标准，也有机会参与本酒店工作标准制定过程。

★ 表现理论知识与练习

“员工工作岗位知识”部分可参考《星级服务人员知识手册》一书。该书包括员工必备知识、服务案例分析、图片以及相关练习。书中对重要内容有“请写出您对……”的练习之处。

本套丛书可供下列之用：

★ 酒店开业前员工培训教材

- ★ 酒店在职员工操作技能培训教材
- ★ 中职中专、高职高专酒店管理专业教师、学生参考用书
- ★ 喜爱酒店工作人员的趣味读物

《新博亚酒店一线员工丛书》,是中国酒店业同行共同参与共同奉献的结果,仅在这里对所有参与丛书编写、提供图片与资料的朋友们的一贯支持表示最衷心的感谢和敬意!希望本丛书能够为中国酒店业一线员工培训与发展做出应有的贡献。谢谢!

姜 玲

2006-11-22 于中国海口

Contents

目 录

一、开吧前准备

1	着装上岗	2
2	开吧前准备	5
3	设吧前准备	10
4	摆放酒水单	12
5	摆放酒水	14
6	摆放吧台用具	16
7	摆设酒吧操作柜	18
8	擦拭杯具	20
9	准备调酒装饰物	23
10	冰库使用	25
11	酒水供应	27
12	制作鸡尾酒水果装饰物	30
13	酒水盘点	32

14	酒水报损.....	34
15	宴会设吧.....	36
16	准备冰块.....	39

二、迎接宾客

17	迎接宾客.....	42
18	点酒水.....	45

三、酒吧服务

19	提供菜肴服务.....	48
20	酒水服务.....	52
21	软饮料服务.....	55

四、烈酒服务

22	烈酒服务.....	58
----	-----------	----

五、葡萄酒服务

23	白葡萄酒或玫瑰酒服务.....	62
24	零杯葡萄酒的服务.....	65
25	红葡萄酒服务.....	68
26	过滤红葡萄酒.....	73
27	香槟酒服务.....	75
28	GIN、RUM、VODKA 服务.....	78
29	BRANDY 服务.....	81
30	APERITIFS、SHERRY、PORT、LIQUEUR、	

	WHISKY 服务	83
31	TEQUILA 服务	86

六、啤酒服务

32	啤酒服务	90
33	再点酒水	93

七、酒水服务

34	英国茶服务	98
35	中国茶服务	100
36	热茶服务	102
37	冰茶服务	105
38	三泡茶服务	108
39	冰咖啡服务	110
40	冰水服务	112
41	制作 CAPPUCCINO	114
42	使用生啤机	116
43	香烟服务	118
44	雪茄烟服务	120
45	更换烟灰缸	122
46	宴会布告单管理	124
47	宴会酒吧	126
48	酒水提货	130
49	调拨酒水	132
50	使用报损单	134

51	巡台服务.....	136
52	处理酒水洒在宾客身上.....	138
53	处理宾客投诉.....	140
54	营业结束前服务.....	143

八、结账

55	结账.....	146
----	---------	-----

九、送客

56	送客服务.....	150
57	撤换酒杯.....	153

十、结束酒吧营业

58	酒吧营业结束.....	156
----	-------------	-----



开吧前准备

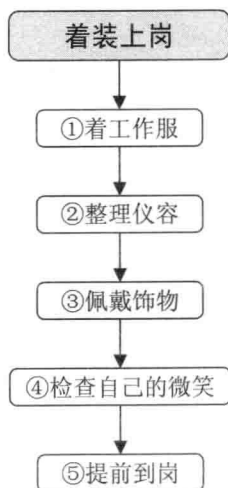
新博亚酒店一线员工丛书

1 着装上岗

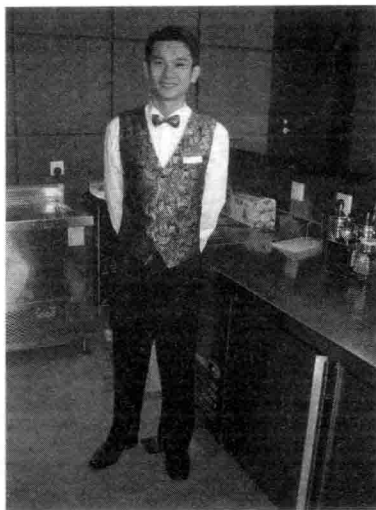
1.1 着装上岗工作流程

所需设施设备:

- ◆ 工作服
- ◆ 工作鞋袜
- ◆ 头花、发卡
- ◆ 发网
- ◆ 镜子
- ◆ 酒店员工仪容仪表规定
- ◆ 员工更衣室



2



1.2 着装上岗工作细则

操作程序	操作标准及说明
① 着工作服	1) 按规定穿好工作服, 名牌戴在左胸上方, 易于宾客辨认; 2) 女士穿规定的长统丝袜, 不得有破洞或跳丝; 3) 按规定穿好黑色布鞋, 鞋应保持干净; 4) 穿好工作服, 佩戴丝巾、领带或帽子。
② 整理仪容	1) 检查个人卫生, 保持面部干净, 口腔清洁; 2) 应保持清雅淡妆, 适当施抹粉底、胭脂、眼影等, 口红应选用适宜的颜色; 3) 不得将长发披在肩上, 头发应按规定塞入发网; 4) 指甲剪短, 不得涂指甲油。
③ 佩戴饰物	1) 工作时间不得佩戴饰物, 如戒指、手镯、耳环等; 2) 若戴发卡、头花, 一律选用黑色, 头花不得超过 10 厘米宽。
④ 检查自己的微笑	1) 着装检查完毕, 走出更衣室之前, 面对穿衣镜检查自己的微笑; 2) 上班要有一个良好的精神面貌, 面带微笑是最重要的。 特别提示: 调整自己的情绪准备上岗, 微笑从走向工作岗位之前开始。

(续上表)

⑤ 提前到岗	1) 提前 5 分钟到岗，签到； 2) 接受领班或主管分配工作。 特别提示： 精神饱满，准时到岗。
-------------------	---

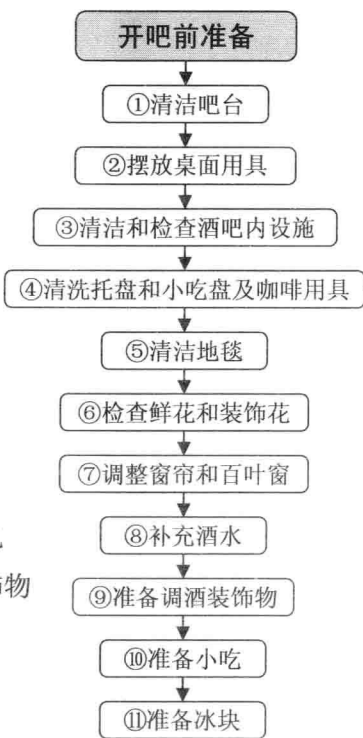
在您工作的酒店，对着装上岗还有哪些要求：

2 开吧前准备

2.1 开吧前准备工作流程

所需设施设备:

- | | |
|--------|---------|
| ◆ 托盘 | ◆ 烟灰缸 |
| ◆ 小吃盘 | ◆ 火柴 |
| ◆ 咖啡用具 | ◆ 花瓶 |
| ◆ 抹布 | ◆ 电器 |
| ◆ 台面 | ◆ 冰柜 |
| ◆ 桌面 | ◆ 酒架 |
| ◆ 椅子 | ◆ 生啤酒机 |
| ◆ 糖罐 | ◆ 调酒装饰物 |
| ◆ 白砂糖 | ◆ 酒水 |
| ◆ 咖啡糖 | ◆ 吸尘器 |
| ◆ 小吃 | ◆ 地毯 |



2.2 开吧前准备工作细则

操作程序	操作标准及说明
① 清洁吧台	1) 用湿布和消毒液擦拭台面，然后用干布擦干； 2) 用另一块湿布擦拭所有的椅子。 特别提示： 干净，整洁，无尘，无水迹，无破损。
② 摆放桌面 用具	1) 用具齐全： ◇糖罐内有序摆放 5 包白砂糖、5 包咖啡糖，糖应 无凝固、无破漏，糖袋无污迹、无水迹 ◇烟灰缸 ◇火柴 ◇花瓶 2) 用具干净，无破损； 3) 摆放位置应按照酒吧要求摆放。
③ 清洁和检 查酒吧内 设施	1) 所有的电器应工作正常； 2) 冰柜内无积水和污物，外表光亮； 3) 酒架无尘土和水迹； 4) 生啤酒机干净，没有积剩酒，出酒正常，二氧化碳气充足。
④ 清洗托盘 和小吃盘 及咖啡 用具	1) 干净，无破损； 2) 数量充足：数量根据各酒吧营业情况由酒水部订出。

(续上表)

⑤
清洁地毯

- 1) 安放警示牌;
- 2) 清空吸尘器的储尘桶;
- 3) 先用湿布清洁斑点、污渍,再用干布吸干;
- 4) 发现室内装潢或地毯上有严重的污染或损坏情况,需及时报告主管;
- 5) 将洗尘器的插头插进门边的插座上,工作时防止吸尘器的软管挡在路上绊倒行人;
- 6) 吸尘应站在远离房间的一边,操作的时候应该面向主要通道;
- 7) 如果需要,应移开桌椅,仔细清理;
- 8) 特别注意房间的角落、地毯边缘、人流区、货柜或桌下;
- 9) 如果需要,对柜台旁的椅子或室内椅子也进行除尘;
- 10) 清除吸尘器里储尘桶的垃圾,小心地将吸尘器的卷线或软管收拾整齐、捆好;
- 11) 将吸尘器存放在指定的位置;
- 12) 工作中发现地毯或酒店设施问题,应及时向您的主管报告。

特别提示:

1. 公卫清洁员可能负责酒吧的吸尘和清洁工作。
2. 使用吸尘器时,避免振动,也不要沾到水,湿手不能操作机器。