

酒店服务与管理专业基于工作过程系统化系列教材

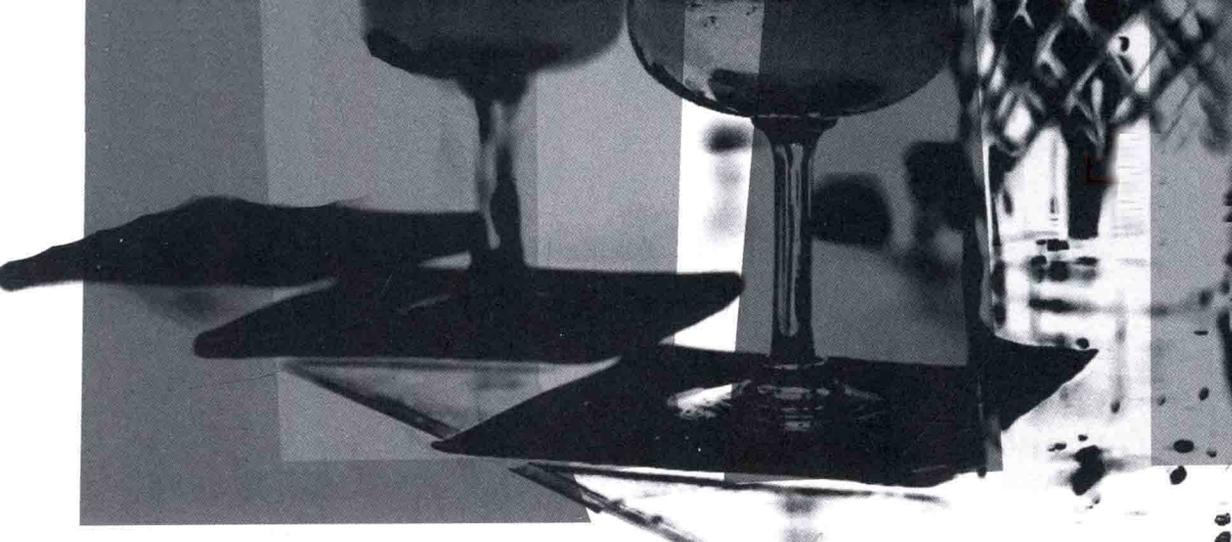
**Bar
Service**

酒吧服务

主编 陈衍怀



暨南大学出版社
JINAN UNIVERSITY PRESS



Bar Service

酒吧服务

主编 陈衍怀

 暨南大学出版社
JINAN UNIVERSITY PRESS

中国·广州

图书在版编目 (CIP) 数据

酒吧服务/陈衍怀主编. —广州: 暨南大学出版社, 2014. 5

(酒店服务与管理专业基于工作过程系统化系列教材)

ISBN 978 - 7 - 5668 - 0960 - 5

I. ①酒… II. ①陈… III. ①酒吧—商业服务—技术培训—教材 IV. ①F719.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2014) 第 054619 号

出版发行: 暨南大学出版社

地 址: 中国广州暨南大学

电 话: 总编室 (8620) 85221601

营销部 (8620) 85225284 85228291 85228292 (邮购)

传 真: (8620) 85221583 (办公室) 85223774 (营销部)

邮 编: 510630

网 址: <http://www.jnupress.com> <http://press.jnu.edu.cn>

排 版: 广州市天河星辰文化发展部照排中心

印 刷: 广东广州日报传媒股份有限公司印务分公司

开 本: 787mm × 1092mm 1/16

印 张: 7.75

字 数: 164 千

版 次: 2014 年 5 月第 1 版

印 次: 2014 年 5 月第 1 次

定 价: 28.00 元

(暨大版图书如有印装质量问题, 请与出版社总编室联系调换)

酒店服务与管理专业基于工作过程系统化系列教材

编委会

总 编：叶军峰 成振洋

编 委：邓兰珍 李娉婷 赵小玲 蒋碧涛 林文婷

罗燕萍 谢玉莲 陈衍怀 陆丽娥 童亚莉

董韵捷 黄志伟 朱朦朦 谭文焯 胡嘉欣

企业顾问：

广州首旅建国酒店有限公司

总经理杨卓辉

(广州酒店行业协会副会长)

广州首旅建国酒店有限公司

人力资源总监徐渊

广州市嘉逸国际酒店有限公司

总经理黄青照

广东大厦

人力资源部经理周敬

总序

为了培养具备综合职业能力的高技能酒店服务与管理人才，编者以“工学结合”为指导思想，引入国外先进职教理念，深入广州地区酒店行业及企业实地考察、访谈和调研，以酒店岗位从业人员的实际工作任务为主线，依托校企合作，共同对酒店服务与管理人才培养模式、培养目标、职业能力和课程设置进行分析及定位，以典型工作任务为载体，根据典型工作任务和工作过程设计学习情境，按照工作过程的顺序和学生自主学习的要求进行教材内容的编写，创新并开发了酒店服务与管理专业基于工作过程系统化系列教材。本系列教材共12本，分别是：《餐厅服务》、《客房清洁》、《楼层接待服务》、《前厅服务》、《菜肴与酒水推销》、《酒吧服务》、《酒店英语》、《酒店服务心理》、《酒店服务礼仪》、《酒店信息管理》、《餐厅技能训练》、《客房技能训练》。

本系列教材由一批学术水平高、教学经验丰富、课程开发能力强的酒店专业教师与企业骨干共同开发而成。在教材组织编写工作中，我们坚持以下原则：

一是从职业岗位群分析入手，根据

酒店对服务人员的要求和相关的国家职业标准，科学确定教材内容，使教材具有贴近酒店一线从业人员岗位实际工作要求的鲜明特色。

二是根据中等职业技术学院酒店服务与管理专业的教学特点，合理编排教材内容，并以工作情境为切入点，采用任务驱动的编写思路，使教材具有适应教学和易于学习的鲜明特色。

三是注重将酒店企业的新理念、新方法及综合职业能力要求编入教材，使教材具有与行业发展同步的鲜明特色，不仅适用于酒店服务与管理专业的教学，也适用于酒店行业、企业员工的职业培训。

上述教材的编写得到了广州首旅建国酒店有限公司、广州市嘉逸国际酒店有限公司、广东大厦等校企合作企业的大力支持，教材的编审人员做了大量的工作，在此表示衷心的感谢。同时，恳切希望广大读者对教材提出宝贵的意见和建议，以便修订时加以完善。

编委会
2014年3月

总 序	1
学习情境一 在阳光酒吧上班的第一天	1
学习目标	2
情境描述	2
任务布置	3
知识链接	3
任务准备	22
任务实施	23
评价反馈	25
思考与练习	26
学习情境二 为在大堂酒吧消费的客人服务	27
学习目标	28
情境描述	28
学习活动一 酒吧如何为客人提供个性化服务	29
学习目标	29
任务布置	29
知识链接	29
任务准备	44
任务实施	45
评价反馈	47

思考与练习	48
学习活动二 为宾客提供各式酒水饮品服务	49
学习目标	49
任务布置	49
知识链接	49
任务准备	97
任务实施	98
评价反馈	100
学习情境三 酒会服务	101
学习目标	102
情境描述	102
任务布置	102
知识链接	102
任务准备	110
任务实施	111
评价反馈	113
思考与练习	114
参考文献	115

在阳光酒吧上班的第一天

学习情境一



● 学习目标

1. 知道调酒员每天的常规工作内容有哪些；
2. 会使用调酒用具、识别各种杯具并知其用途；
3. 能熟练使用搅拌机、咖啡机、制冰机等酒吧主要设备；
4. 能知道如何布置酒吧物品；
5. 能做好酒吧吧台的保洁工作，做好酒吧的卫生清洁工作，并保持酒吧环境及各项用具之整洁，使其符合卫生规定标准。

情境描述

为了做好学校模拟酒吧——阳光酒吧每天的对外接待工作，请根据客人的特点完成酒吧营业前的准备工作，做好酒吧室内环境布置，完成以下学习任务：

- (1) 认识酒吧物品；
- (2) 清点酒水、摆放酒吧物品；
- (3) 擦拭杯具；
- (4) 准备调酒装饰物品。



任务布置

(1) 每5—8人组成一组，以小组为单位，以布置酒吧、做好营业前各项准备工作为任务。

(2) 各小组能口述酒吧布置的具体事项、具体设备的使用情况。

(3) 各小组能展示布置、准备酒吧的工作过程和方法。

知识链接

在酒吧营业前的工作中，酒吧布置工作主要包括：清洁和整理酒吧卫生、整理和摆放酒吧物品、清点和准备所需酒水、补充和擦拭杯具、准备调酒所需装饰物、补充小吃、准备冰块等。

一、清洁卫生和检查酒吧物品

酒吧一般由吧台区、音控室、主题活动区、座位区、包厢、卫生间等组成，酒吧营业前都需要做好清洁卫生工作和准备好各项酒吧服务用品，具体操作内容和标准可参考表1-1。

表 1-1 清洁酒吧卫生工作内容和标准

工作内容	工作标准
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，确保椅子干净、整洁、无尘、无破损
摆放酒吧桌面用具	(1) 糖罐内按数量要求摆放白砂糖和咖啡糖包 (2) 烟灰缸、花瓶等用具干净、无破损 (3) 酒水单或酒水牌干净清洁、无破损
清洗托盘和小吃盘	(1) 确保托盘、小吃盘等用具干净、无破损 (2) 确保数量充足
清洁酒吧地面	地面洁净、无水迹。如果是地毯，应用吸尘器或尘推（地板或花岗岩地面）除尘
其他检查	室温的调节、音响设备检查、灯光设备检查等



二、整理和摆放调酒用具和设备

吧台摆设主要有瓶装酒摆设、酒杯摆设和工具设备摆设。摆设要讲究美观大方、有吸引力、方便工作、专业性强。酒吧的气氛和吸引力往往集中在瓶装酒和酒杯的摆设上。摆设要让客人知道这是酒吧，是品酒的地方。

1. 认识常用的调酒用具

(1) 英式调酒壶，由壶身、滤冰器和壶盖三部分组成。它是调制鸡尾酒的常用工具，按照型号分为大、中、小号三类。(图 1-1)

(2) 美式波士顿摇壶，是花式调酒专用的工具，由玻璃调酒杯和不锈钢壶身组成。(图 1-2)

(3) 量杯，主要是用来量取酒料以保证口味的纯正。一般为 1.5oz 与 1oz 组合，还有 0.5oz 与 1oz 组合。(图 1-3)

(4) 滤冰器，配合波士顿摇壶使用的滤冰工具。圆形工具分为单耳及双耳两种，是用来固定位置的，上边附有弹簧钢圈用来与摇壶内壁贴合。(图 1-4)

(5) 吧匙，是调酒用的不锈钢制品。一端为匙状，长柄中间带有螺旋状，另一端为叉子。吧匙用途广泛，不但可以量取少量酒料，叉取装饰用水果，还是调和法的搅拌工具及调制彩虹酒的缓冲工具。(图 1-5)

(6) 吧垫，铺在吧台工作区域的塑料垫。把摇壶、调酒杯及饮品放在吧垫上，既能防水又能保护吧台。(图 1-6)

(7) 酒刀，是用来开启葡萄酒的专用工具。(图 1-7)

(8) 冰桶，是用来盛放冰块或冰镇葡萄酒的工具。(图 1-8)

(9) 杯垫,是为了防止酒杯滑动而置于酒杯下面的圆形或其他形状的小垫子。一般酒水品牌还用它来做广告宣传。(图1-9)

(10) 冰夹,是配合冰桶一起使用的夹取冰块的工具,有时也可以使用它来夹取装饰用的水果。(图1-10)

(11) 吸管/餐巾盒,是将吸管、搅棒、纸巾等小物品集中在一起的工具,以方便拿取。(图1-11)

(12) 饰物盒,用于盛装各种水果装饰物的专用工具,能起到保险作用。(图1-12)

(13) 酒嘴,是安装在酒瓶口上用来控制酒水流量的工具。一般分为快速阔口型、匀速中口型和慢速窄口型三种。材质分为不锈钢制及塑料制。(图1-13)

(14) 盐边盒,是做盐边杯、糖边杯的专用工具,可开合。(图1-14)

(15) 冰铲,用不锈钢或塑料制成,用于铲冰。(图1-15)

(16) 开罐器,开启罐头的专用工具。(图1-16)

(17) 压棒,是调酒杯里压榨果汁的专用工具,有木材和塑料两种材质。(图1-17)

(18) 搅棒,通常置于装有冰块的柯林杯或高杯中,方便客人搅拌杯中饮料。(图1-18)



图1-1 英式调酒壶
(The Standard Shaker)

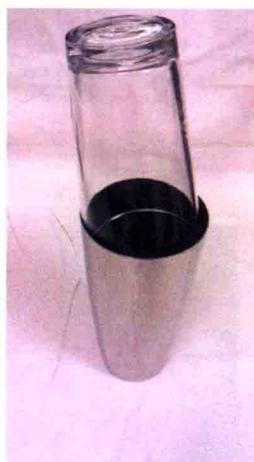


图1-2 美式波士顿摇壶
(The Boston Shaker)



图1-3 量杯
(Jigger/Measure)



图 1-4 滤冰器 (Strainer)



图 1-5 吧匙 (Bar Spoon)

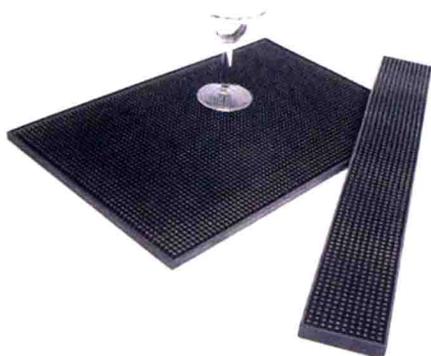


图 1-6 吧垫 (Bar Mat)



图 1-7 酒刀 (Corkscrew)



图 1-8 冰桶 (Ice Bucket)

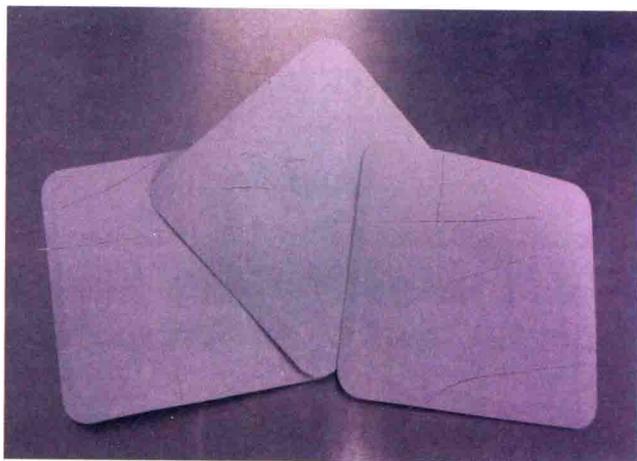


图 1-9 杯垫 (Coaster)

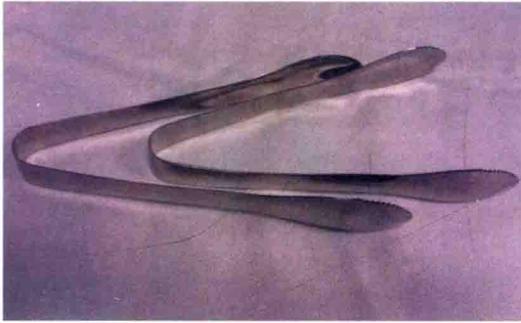


图 1-10 冰夹 (Ice Tongs)



图 1-11 吸管/餐巾盒 (Napkin Holder)



图 1-12 饰物盒 (Condiment Holder)



图 1-13 酒嘴 (Pourer)



图 1-14 盐边盒 (Glass Rimmer)



图 1-15 冰铲 (Ice Scoop)



图 1-16 开罐器 (Can Opener)



图 1-17 压棒 (Muddler)



图 1-18 搅棒 (Stirrer)

2. 认识常见的酒吧电器设备

(1) 搅拌机, 带刀片高速旋转的电动工具, 常用于鲜果饮品的调制, 如芒果汁。(图 1-19)

(2) 制冰机, 制作冰块的机器。不同型号或品牌的制冰机制成的冰块形状也不同, 常见的有四方体、圆体、扁圆体等多种形状。四方实心冰块因不易融化, 适合酒吧使用。(图 1-20)

(3) 碎冰机, 将冰块碾磨成碎粒状的工具。使用搅拌机制作饮品时, 一般都要使用碎冰机。(图 1-21)

(4) 半自动咖啡机, 是制作意大利特浓咖啡的专业设备, 使用时因需要通过人工磨粉、压粉等环节配合, 故称“半自动”。(图 1-22)

(5) 咖啡研磨机, 研磨咖啡豆的专用工具, 能准确研磨出有碎度要求的咖啡粉。(图 1-23)

(6) 咖啡暖炉, 是使成品咖啡保持一定温度的工具。(图 1-24)

(7) 榨汁机, 用于压榨鲜果汁的工具, 如西瓜汁、橙汁等。(图 1-25)

(8) 奶昔机, 用于搅拌奶昔。奶昔是一种用鲜牛奶和冰淇淋混合的饮品。(图 1-26)

(9) 酒槽, 用于盛放常用酒水的不锈钢槽, 置于调酒工作区域的下方, 方便操作。(图 1-27)



图 1-19 搅拌机 (Blender)



图 1-20 制冰机 (Ice Cube Machine)



图 1-21 碎冰机
(Crushed Ice Machine)



图 1-22 半自动咖啡机
(Semi-automatic Coffee Machine)



图 1-23 咖啡研磨机
(Coffee Grinder)



图 1-24 咖啡暖炉
(Coffee Warmer)



图 1-25 榨汁机
(Juice Extractor)



图 1-26 奶昔机
(Milk Machine)