



全国职业教育旅游服务与管理专业系列规划教材



酒吧服务技能与实训

蔡洪胜 主编

清华大学出版社





全国职业教育旅游服务与管理专业系列规划教材



酒吧服务技能与实训

蔡洪胜 主编

清华大学出版社
北京

内 容 简 介

本书为配合国家就业工程、加强职业教育实践教学而编写,注重全面介绍酒吧、酒水等基础知识,注重按照服务操作、应用技能、实战能力等职业岗位的要求进行系统化培训。全书采取规范、新颖、统一的格式化版式设计,包括学习目标、技能要求、实训项目、小贴士、本章小结、复习思考题和实践课堂等,并通过实训强化应用技能的培养。

本书既可以作为职业院校旅游管理、旅游酒店管理、餐饮酒吧等专业各学历层次教学的首选教材,也可以作为旅游饭店、旅游酒店、旅游餐饮及酒吧从业人员的岗前培训教材,还可以作为餐饮酒吧等从业者参加专业资格取证考试的参考和辅导用书。

本书封面贴有清华大学出版社防伪标签,无标签者不得销售。

版权所有,侵权必究。侵权举报电话:010-62782989 13701121933

图书在版编目(CIP)数据

酒吧服务技能与实训/蔡洪胜主编. —北京:清华大学出版社,2012.4

(全国职业教育旅游服务与管理专业系列规划教材)

ISBN 978-7-302-27695-1

I. ①酒… II. ①蔡… III. ①酒吧—商业服务—高等职业教育—教材 IV. ①F719.3

中国版本图书馆CIP数据核字(2011)第275024号

责任编辑:张弛

封面设计:傅瑞学

责任校对:李梅

责任印制:张雪娇

出版发行:清华大学出版社

网 址: <http://www.tup.com.cn>, <http://www.wqbook.com>

地 址:北京清华大学学研大厦A座 邮 编:100084

社总机:010-62770175 邮 购:010-62786544

投稿与读者服务:010-62776969, c-service@tup.tsinghua.edu.cn

质量反馈:010-62772015, zhiliang@tup.tsinghua.edu.cn

课件下载: <http://www.tup.com.cn>, 010-62795764

印 刷 者:三河市君旺印装厂

装 订 者:三河市新茂装订有限公司

经 销:全国新华书店

开 本:185mm×260mm

印 张:14.25

字 数:343千字

版 次:2012年4月第1版

印 次:2012年4月第1次印刷

印 数:1~3000

定 价:28.00元

编审委员会

主 任:

牟惟仲

副 主 任:

王茹芹	吕一中	钟 晖	王 琦	赵 丽	吴海龙	沙景禄	冯玉龙
武裕生	帅志清	随维林	李 佐	刘 劲	张承军	鲁瑞清	黄大林
申海莲	吕德方	王培贤	王 松	米淑兰	宁雪娟	车亚军	李大军

委 员:

张 兵	阎宏斌	程文军	韩 铁	邢 路	王建章	沈方民	王德顺
刘庐际	程 伟	贾晓龙	肖淑敏	时永春	何 深	李 洁	崔晓文
钟丽娟	赵立群	温 智	杨 昆	林 群	安锦兰	宋晓星	董晓霞
蔡丽伟	沙旭昆	曹景洲	徐经仪	马继兴	李 伟	蔡洪胜	童 俊
刘宏申	韩 瑞	李玥瑾	范 贞	丁玉书	李文洁	李秀霞	韩燕燕

丛书主编:

李大军

丛书副主编:

程 伟 时永春 何 深 武裕生 杨 昆 马继兴

专 家 组:

赵 丽 王 琦 钟 晖 武裕生 崔晓文 蔡洪胜



序

随着我国改革开放进程的加快和国民经济的高速发展;随着交通管理和通信技术的不断进步;随着旅游景区的开发维护和对旅游文化的深度挖掘;随着旅游服务接待设施设备的不断更新与完善;随着居民收入的大幅提高和节假日闲暇时间的增多,旅游正在日益成为现代社会人们的主要休闲方式和社会经济活动。大众化旅游时代已经到来,旅游业也在以其强劲的发展势头而成为全球经济中最具活力的绿色朝阳产业。

根据国家旅游局近年来发布的《中国旅游业统计公报》显示,2007 年我国旅游业总收入首次突破 1 万亿元;2008 年全国旅游人数达 1.71 亿;2009 年在受到金融危机影响、全球旅游需求下滑的情况下,国内旅游业依然有 11.7% 的增幅,出境游也在持续回升。目前中国继续保持着全球第四大入境旅游接待国、亚洲最大出境旅游客源国的地位。另据国家旅游协会针对旅游经济的调查统计,居民因为旅游而每花 1 元就可以带动相关消费 5 元,直接或间接地刺激行业经济,促进 140 多个相关产业的连带发展。

旅游作为文化创意产业的核心支柱,在国际交往、商务活动、文化交流、赈灾恢复、拉动内需、解决就业、促进经济发展、丰富社会生活、构建和谐社会、弘扬中华文化、加深世界各国人民的友谊等方面发挥着越来越大的作用,因而已经成为我国服务经济发展的重要产业,在我国经济发展中居于举足轻重的地位。近年来,随着全球旅游业的快速发展,特别是北京奥运会、上海世博会、广州亚运会陆续在我国举办,不仅使我国的国际交往更加频繁,也为我国旅游业的大发展提供了一个难能可贵的良好机遇。为此,2009 年国务院常务会议讨论并通过《关于加快发展旅游业的意见》,旅游业被正式确立为国民经济的战略性支柱产业,这是党中央和中国政府的伟大战略决策。

当前,随着全球旅游业的快速发展,旅游观念、旅游产品设计开发、旅游营销模式、旅游企业的运营方式与管理手段及用人标准等都在发生着巨大的变化,对旅游操作人才的需求也提出了更高的要

求。面对国际化旅游业激烈的市场竞争,旅游行业的从业人员急需更新观念、提高服务技能、提升业务水平与道德素质,旅游行业和企业也在呼唤“懂知识、会管理、能操作”的专业性实用型人才,加强旅游经营管理模式的创新,加速旅游经营管理专业操作技能型人才的培养已成为当前亟待解决的问题。

针对我国职业教育旅游服务与管理专业知识老化、教材陈旧、重理论轻实践、缺乏实际操作技能训练等问题,为适应社会就业发展急需,满足日益增长的旅游市场需求,我们组织了北京联合大学旅游学院、北京财贸职业学院、黑龙江工商职业技术学院、佛山职业技术学院、广州市商业学校、扬州江海职业技术学院、上海建桥学院、福州职业技术学院及中国旅行社、中国环境旅行社、哈尔滨俄风行国际旅行社、青岛牵手国际旅行社、杭州西湖旅行社、青海省旅行社、北京长富宫中心、青岛红日酒店、成都顺达旅行社、江西九江飞扬旅行社、首旅集团公司培训部等全国各地区的近百余所职业院校和旅游企业多年从事旅游职业教育教学和旅游实践活动的国内知名专家、教授与旅游企业经理共同精心编撰了本系列教材,旨在迅速提高职业院校学生和旅游从业者的专业素质,更好地掌握旅游服务技能,更好地为我国旅游事业做出贡献。

作为职业教育旅游服务技能培养的特色教材,本系列教材融入了旅游运营管理与实操实训的最新教学理念,坚持以科学发展观为统领,力求严谨,注重与时俱进;依照旅游活动的基本过程和规律,根据旅游业发展的新形势和新特点,全面贯彻国家新近颁布实施的旅游法律、法规和旅游业管理规定,按照旅游企业对用人的需求模式,注重解决学生就业、强化理论知识与实践应用的紧密结合,注重实践技能与岗位应用的培养训练,采取通过实证案例解析与应知应会讲解的方法,并注重教学内容和教材结构的创新。

本系列教材依据职业教育旅游服务与管理专业的教学大纲和课程设置,以旅游知识和旅游服务岗位技能实训为主线,对帮助学生尽快熟悉旅游服务各工作岗位的操作规程与业务管理,对帮助学生毕业后能够顺利走上社会就业具有特殊意义。

编委会

2010年7月



前言

旅游作为文化创意产业的核心支柱,在国际交往、商务活动、文化交流、拉动内需、解决就业、促进经济发展、丰富社会生活、构建和谐社会、弘扬中华文化等方面发挥着巨大作用,因而成为我国服务经济的重要产业,在我国经济发展中占有举足轻重的位置,在全世界旅游服务业也正以其强劲发展势头成为全球经济中最具活力的绿色朝阳产业。

我国经济的快速发展不仅促使旅游市场逐年火爆,而且也带动了酒店业务的繁荣。餐饮酒吧不只是中外游客就餐的地方,它也在传承悠久的中国历史和丰富多彩的民俗风情。在高雅别致的酒店餐厅和特色餐厅,观古画、听古筝、细品古老的中华文化,可以拉近与亲朋好友的距离。酒吧既是现代社会交往的场所,也是开展各种商务活动的中心,酒吧每天都在迎接着来自世界各个国家和不同民族的客人,餐厅酒吧服务形象已成为我国对外开放的重要窗口。

当前面对国际旅游服务业激烈的市场竞争,随着我国近年来相继举办、承办奥运会、世博会、世界大学生运动会等国际盛会,各类国际大型会议集中在我国举行,急需大量既精通旅游酒店酒吧管理知识,又熟悉酒吧经营业务与操作服务的技能人才,本书的编写旨在迅速提高学生和旅游从业者的专业素质,更好地服务于我国旅游事业。

本书作为职业教育旅游管理专业的特色教材,严格按照教育部“加强职业教育、突出实践技能培养”的要求,根据职业教育与教学改革的实际需要,结合全国职业院校技能教学大赛及学生就业实习反映出的各种问题,作者针对旅游酒吧服务业实训的特殊性,审慎地对本书内容进行了反复论证、精心设计、细心写作。本书的出版对帮助学生全面掌握旅游酒吧服务操作知识技能、提高综合素质、顺利就业具有特殊意义。

全书共八章,以学习者应用能力培养为主线,根据国际旅游酒吧经营与服务发展的新形势和新特点,按照酒吧经营服务活动所

涉及的范围和操作规程,系统介绍:酒吧经营与服务、酒吧常用中国酒水知识与服务操作、酒吧常用外国酒水知识与服务操作、鸡尾酒调酒用具与调制服务技能、宴会酒吧经营氛围的营造与服务设计、酒吧设备用品的配置与销售管理、酒吧员工的培训考核与服务质量管理等酒吧经营与服务基本知识,并通过强化实训提高应用技能。

由于本书融入了酒吧实训最新的实践教学理念,注重校企结合,参与作者均是来自旅游酒店企业从事餐饮酒吧的业务精英,具有定位明确、知识系统、内容丰富、案例鲜活、职业性与应用性强等特点;因此本书既可以作为旅游职业院校旅游管理、旅游酒店管理、餐饮酒吧等专业各学历层次教学的首选教材,也可以作为旅游饭店、旅游酒店、旅游餐饮及酒吧从业人员的岗前培训教材,还可以为餐饮酒吧等从业者参加相关专业资格取证考试提供参考和辅导。

本书由李大军进行总体方案策划并具体组织,蔡洪胜主编并统稿,王兴和与贾晓龙为副主编,由具有丰富旅游酒店及餐饮酒吧教学与实践经验的丁玉书教授审定。作者分工为牟惟仲(序言),蔡洪胜(第一章、第四章、第六章),王兴和(第二章),贾晓龙(第三章),郑丽萍(第五章),张京朋(第七章),马继兴(第八章),宇文婕、李瑶、周鹏、马瑞奇(附录);华燕萍负责本书的修改和版式调整,李晓新负责本书课件的制作。

在编写过程中,我们参考借鉴了旅游餐饮酒吧等相关的最新书刊资料,并得到中国旅游饭店协会、北京旅游饭店协会、北京长富宫饭店及餐饮酒吧业务经理的大力支持和协助,在此表示衷心地感谢。为配合全国各类职业院校选用本书,我们提供了配套的电子课件,读者可以从清华大学出版社网站免费下载使用。因作者水平有限,书中难免存在疏漏和不足,恳请专家和广大读者批评指正。

编 者

2012 年 3 月



目 录

1 第一章 酒吧概述

第一节 酒吧酒水文化与酒吧服务学习任务	2
一、酒吧酒水文化	2
二、酒吧服务学习任务	3
第二节 酒吧发展、组织及经营特点	4
一、酒吧发展概况	4
二、酒吧的组织结构	4
三、酒吧种类	5
四、酒吧的经营目的	8
五、酒吧的经营特点	9
第三节 酒吧工作与调酒师等级标准	9
一、酒吧主要岗位工作任务	9
二、酒吧工作人员要求	9
三、调酒师从业要求	11
四、调酒师职业标准	13
本章小结	20
复习思考题	20
实践课堂	20
实训项目一 酒吧服务接待员服务礼仪	20

25 第二章 酒吧经营与服务

第一节 酒吧酒单筹划与设计	26
一、酒单设计的原则	26
二、酒单筹划步骤	27
三、酒单筹划的内容	27
四、酒单种类	29
第二节 酒吧经营计划的特点和内容	29

一、酒吧经营计划的特点	29
二、酒吧经营计划的内容	30
三、酒吧经营计划的任务	32
第三节 酒吧服务	33
一、酒吧的人员配备与服务工作安排	33
二、酒吧服务准备	33
三、酒吧服务规程	40
四、营业结束工作	42
五、酒吧服务注意事项	42
第四节 酒吧服务员应具备的服务技能	43
一、托盘	43
二、斟酒	44
本章小结	48
复习思考题	48
实践课堂 下雨后的事件服务	48
实训项目二 啤酒、饮料服务礼仪	49

51 第三章 酒吧常用中国酒水知识与服务操作

第一节 常用中国烈酒酒水知识与服务实训	52
一、中国白酒酒水知识与服务操作	52
二、中国黄酒酒水知识与服务操作	57
三、中国啤酒酒水知识与服务操作	60
第二节 常用中国非酒精饮料知识与服务操作	62
一、茶饮料知识与服务操作	62
二、其他饮料基本知识与服务操作	66
本章小结	68
复习思考题	68
实践课堂 醉酒宾客的突发事件的处理方法	68
实训项目三 茶饮料服务礼仪	69

71 第四章 酒吧常用外国酒水知识与服务操作

第一节 常用葡萄酒酒水知识与服务操作	72
一、葡萄酒酒水知识与服务操作	72
二、香槟酒酒水知识与服务操作	76
第二节 常用白兰地酒水知识与服务操作	77
一、白兰地酒水知识	77
二、白兰地服务操作	78
第三节 其他酒水饮料知识与服务操作	79

一、威士忌酒水知识与服务操作	79
二、金酒酒水知识与服务操作	82
三、特基拉酒酒水知识与服务操作	84
四、伏特加酒酒水知识与服务操作	85
五、朗姆酒酒水知识与服务操作	87
六、配制酒	89
七、咖啡知识与服务操作	93
本章小结	96
复习思考题	96
实践课堂 酒吧服务中特殊事件的处理	96
实训项目四 餐酒、烈性酒类服务礼仪	97

102 第五章 鸡尾酒调酒用具与调制服务技能

第一节 鸡尾酒基础知识	103
一、鸡尾酒酒水知识	103
二、调酒用具器皿介绍	106
第二节 鸡尾酒调制知识	108
一、鸡尾酒的特点	108
二、调制鸡尾酒的基本材料	109
三、调制鸡尾酒的基本原则	109
第三节 鸡尾酒的调制服务程序与标准	110
一、鸡尾酒的基本调制程序	110
二、鸡尾酒服务标准	110
三、鸡尾酒服务要点及注意事项	111
第四节 鸡尾酒操作技能	112
一、搅和法鸡尾酒的调制	112
二、摇和法鸡尾酒的调制	113
三、调和方法鸡尾酒的调制	114
四、兑和法鸡尾酒的调制	114
本章小结	114
复习思考题	114
实践课堂 酒吧服务员礼仪服务	114
实训项目五 鸡尾酒服务礼仪	115

118 第六章 宴会酒吧经营氛围的营造与服务设计

第一节 酒吧经营氛围的营造	119
一、酒吧整体设计	119
二、吧台设置	122

三、酒吧装饰与陈设	123
第二节 宴会酒吧的设计	124
一、宴会酒水的设计	124
二、酒会的筹划与设计	126
三、宴会中的酒水服务要求	131
四、宴会酒水服务程序与标准	133
五、酒会的成本核算	137
本章小结	138
复习思考题	138
实践课堂 顾客纠纷与突发事件处理	139
实训项目六 酒吧酒水盘存控制	140

143 第七章 酒吧设备用品的配置与销售管理

第一节 酒吧吧台的设备与配置	143
一、生产与服务设备	143
二、酒吧常用器具的配置与管理	144
三、酒吧设备	147
第二节 酒吧经营与销售管理	147
一、酒吧的经营特点	147
二、酒吧的营销原则	148
三、酒吧的营销策略	149
本章小结	152
复习思考题	152
实践课堂 虹吸式咖啡冲泡法	152
实训项目七 酒吧销售服务	155

158 第八章 酒吧员工的培训考核与服务质量管理

第一节 酒吧员工的培训	159
一、培训的意义	159
二、培训的原则	161
三、培训的类型及方法	161
四、培训人员的素质	164
五、培训实施的步骤	165
第二节 酒吧员工培训评估	169
一、培训评估的原则	169
二、培训评估的阶段	170
三、培训评估的方法	173
四、撰写评估报告	177

第三节 酒吧服务质量控制	177
一、酒吧的质量管理	177
二、酒吧服务质量控制的内容	178
三、酒吧服务质量控制的方法	182
本章小结	183
复习思考题	184
实践课堂 酒吧常见疑难问题的处理能力训练	184
实训项目八 酒水生产控制	185

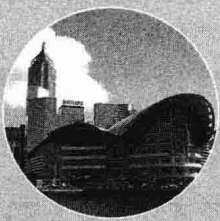
187 附录1 《旅游投诉处理办法》

191 附录2 调酒师国家职业标准

196 附录3 常用鸡尾酒配方

207 附录4 关于印发《餐饮服务食品安全操作规范》的通知

214 参考文献



第一章

酒吧概述

【学习目标】

1. 了解酒吧业发展概况、酒吧种类及经营特点；
2. 掌握酒吧的组织结构、岗位设置及岗位职责；
3. 掌握调酒员等级标准。

【技能要求】

1. 服务意识强、态度端正,注重仪表仪容和礼貌礼节；
2. 具有较高业务知识和外语水平,迎接、问候、引导、告别,语言运用准确、规范；
3. 应对酒吧随时发生的一切服务性状况。



引导案例

点菜服务程序

梁先生请一位英国客户到上海某高级宾馆的中餐厅吃饭。一行人围着餐桌坐好后,服务小姐走过来请他们点菜。

“先生,请问您喝什么饮料?”小姐用英语首先问坐在主宾位置上的英国人。

“我要德国黑啤酒。”外宾答道。接着,小姐又依次问了其他人需要的酒水,最后用英语问坐在主位的衣装简朴的梁先生。梁先生看了她一眼,没有理会。小姐忙用英语问坐在梁先生旁边的外宾,点什么菜。外宾却示意请梁先生点菜。

“先生,请您点菜。”这次小姐改用中文讲话,并递过菜单。

“你好像不懂规矩。请把你们的经理叫来。”梁先生并不接菜单。

小姐感到苗头不对,忙向梁先生道歉,但仍无济于事,最终还是把餐厅经理请来了。

梁先生对经理讲:“第一,服务员没有征求主人的意见就让其他人点酒、点菜;第二,她看不起中国人;第三,她影响了我请客的情绪。因此,我要换地方。”说着给餐厅经理名片。经理一看名片才知道他是北京一家大型合资公司的总经理,该公司的上海分公司经常在本宾馆宴请外商。

“原来是梁总,实在抱歉。我们对您提出的意见完全接受,一定要加强对服务员的教育。请您还是留下来让我们尽一次地主之谊吧。”经理微笑着连连道歉。

“你们要让那位服务员小姐向梁老板道歉。他是我认识的中国人当中自尊心和原则性很强的人,值得尊重。”英国人用流利的中文向经理说道。原来他是一个中国通。

在餐厅经理和服务小姐的再三道歉下,梁先生等人终于坐了下来。餐厅经理亲自拿来好酒来尽“地主之谊”,气氛终于缓和了下来。

【评析】

点酒服务应按规格和程序进行。服务员要先问主位上的主人是否可以开始点菜,是否先点酒水,主人需要什么酒水,或由主人代问其他人需要的酒水,不要在未征得主人同意前就私自请他人点酒。

星级饭店餐厅的服务员在为宾客点菜时,对宾客一定要一视同仁。本例中,服务小姐没有重视坐在主位上着装简朴的梁先生,却先问客座上西装革履的英国人,这大大刺伤了梁先生的自尊心,无怪乎他认为服务员“看不起中国人”。

点菜服务应该根据不同的服务对象采取不同的服务方式。主位上明明坐的是中国人,却要用英语询问,这是很不礼貌的。尽管高星级饭店接触的外宾很多,但服务员一定要学会怎样更好地为本国人服务。

(资料来源:根据身边实例改写)

第一节 酒吧酒水文化与酒吧服务学习任务

一、酒吧酒水文化

酒水讲究的是以酒佐食助饮。作为一门生活艺术,佐食、佐饮起源于生活,成为饮食文化发掘重要的基础。酒水的营养价值学说更是确立了酒水在人类饮食中的地位,酒的开胃功能、药用功能、助兴功能和礼仪用途等学说构成了佐食、佐饮的理论基础。

1. 酒水具有营养价值

酒水是一种营养价值很高的饮料,尤其是低度酒品,对人体健康有不少有益作用。例如葡萄酒中含有各种丰富的营养成分,其中包含大量的维生素 A、维生素 B、维生素 C 和葡萄糖,以及钙、磷、镁、钠、铝、钾、铁、铜、锰、锌、碘、钴等十三种矿物质。另外,酒液中的醇类物质可以提供人体所需要的热能。各种酒类、果汁、咖啡、乳奶等酒水饮品都具有不同的营养价值,受到人们的高度评价。

2. 酒水具有开胃的作用

酒中的酒精、维生素 B₂、酸类物质等都具有明显的开胃功能,能刺激和促进人体消化液的分泌,增加口腔中的唾液、胃囊中的胃液以及鼻腔中的湿润程度,因此适当、适时、适量饮用酒品佐食,可以增进食欲,并将食欲保持相当长的时间。无论是中式宴会还是西式宴会,菜肴往往是很丰盛的。在宴会开始和进行中,饮用适量的低糖、低酒精、少气体的酒品,可以让客人保持良好的食欲。

3. 酒水可以调节就餐气氛

酒吧酒水可以增加就餐气氛。

酒在人们的社会交往中一直占有重要地位。它不仅具有丰富的营养、纯香的气味和显著的药物作用,还具有丰富人们生活的诱惑力;凡是重大的活动,如祭祀、喜事、丧事,以及社会交往活动等都要饮酒。

古人祭天祭祖,没有酒就表达不了诚意;庆典胜利或国家交往,没有酒就显示不出隆重;新婚嫁娶更是离不开酒,人们把参加婚礼统称为喝“喜酒”。没有酒,活动就显得冷冷清清,没有喜庆的气氛。

二、酒吧服务学习任务

科学设计学习性工作任务,使其既符合学生认知的规律,便于教学组织,又能帮助学生胜任实际工作任务。本书学习任务结构如表 1-1 所示。

表 1-1 《酒吧服务技能与实训》学习任务

学习情境	学习型工作任务
一、酒吧经营与服务	① 设计一份中型酒吧的组织结构图 ② 撰写一份酒吧各岗位工作职责 ③ 熟练进行酒吧迎宾、点酒水、供应饮品、巡台、结账送客等流程 ④ 制订一份酒吧服务流程图
二、酒吧常用中国酒水知识与服务操作	① 常用的中国酒水内容、产地和特点 ② 理解中餐酒水服务程序与服务标准
三、常用外国酒水知识与服务操作	① 品尝啤酒、葡萄酒、香槟三大发酵酒以及威士忌、白兰地、伏特加等六大蒸馏酒,运用专业术语对其颜色、香味、泡沫、口感、酒体等进行描述 ② 区别新、旧世界葡萄酒酒标 ③ 识别各类酒水主要名品的酒标,判断其生产国家,迅速准确地为客人提供酒水服务 ④ 采用正确的方法对各类酒水进行保管、开瓶与服务
四、鸡尾酒调酒用具与调制服务技能	① 熟练运用搅和法、摇和法、兑和法与调和法调制 30 款国际流行鸡尾酒。描述各款鸡尾酒的口味、风格特点以及历史典故 ② 设计一份酒水单,重点是设计酒水标准配方、标准成本和价格 ③ 运用酒吧现有材料,创作一款自创的鸡尾酒
五、宴会酒吧经营氛围的营造与服务设计	① 设计一份宴会酒吧的组织结构图 ② 撰写一份宴会酒吧各岗位工作职责 ③ 制订宴会酒水领发业务流程与注意事项、库存业务流程与注意事项、调拨业务流程与注意事项、报损业务流程与注意事项
六、酒吧设备用品的配置与销售管理	① 运用正确的方法清洁、整理酒吧以及酒吧的设施设备 ② 制订一份酒吧销售流程图
七、酒吧员工的培训考核与服务质量管理	① 设计一份清洁、整理酒吧以及酒吧的设施设备使用的培训计划 ② 制订一份酒吧培训流程图 ③ 根据酒吧的不同规模,设计一份员工排班表 ④ 到高星级酒店酒吧调研,关注酒吧生产、服务与管理各环节,撰写一份服务质量调查报告

第二节 酒吧发展、组织及经营特点

一、酒吧发展概况

“酒吧”一词来自于英文的“Bar”，原意是指一种出售的长条柜台，最初出现在路边小店、小客栈、小餐馆中，即在为客人提供基本的食物及住宿外，也提供使客人兴奋的额外休闲消费。随后，由于酒的独特魅力及酿酒业的发展，人们消费水平不断提高，这种“Bar”便从客栈、餐馆中分离出来，成为专门销售酒水、供人休闲的地方，它可以附属经营，也可以独立经营。

现代的酒吧场所不断扩大，而且提供的产品也在不断增加，除酒品外，还有其他多种无酒精饮料，同时也增加了各种娱乐项目。很多人在工余饭后都很热衷于去酒吧中消磨时光，其目的或是为消除一天的疲劳、或是为沟通友情、或是为增加兴致。酒吧业也越来越受到人们的欢迎，成为经久不衰的服务性行业。

酒吧(Open bar 或 Main bar)是饭店的餐饮部门之一，为供客人饮酒休闲而设。一所饭店有1~3个设在不同地方的酒吧，供不同客人使用，其中部分饭店大堂设有手推车或流动酒吧，方便大堂客人使用；有的设在宾馆顶楼，能使客人欣赏风景或夜景；有的设在餐厅旁边，方便客人小饮后进入餐厅用餐。

酒吧常伴以轻松愉快的音乐调节气氛，通常供应含酒精的饮料，也随时准备汽水、果汁为不善饮酒的客人服务。酒吧种类繁多，分类的方法也不尽相同。

二、酒吧的组织结构

酒店中的酒吧应根据酒店的类型和规模确定酒吧的组织结构。通常，小型的酒店只设立一个酒吧，而中型和大型的酒店要设立几个不同规模和类型的酒吧。在酒店中，酒水部一般可以设立酒水部经理，或者由餐饮部副经理兼任。酒水部从属于餐饮部，全权负责整个酒水饮料的供应和酒吧的运转与管理，并向餐饮部经理负责。

有些酒店不设酒水部，而以酒吧为独立的单位，直接从属于餐饮部，设酒吧主管，主持日常运转工作，同时将酒吧与服务分开，另设立服务主管，与酒吧主管平行。因此，酒吧的组织应既灵活又要具有科学性。此外，为了确保酒吧的服务质量，制订酒吧各类工作人员的职责是必要的，并且要认真执行。

由于各饭店的档次及餐厅规模不同，酒吧组织结构可根据实际需要制订或改变。有些四星级或五星级大饭店，一般设立酒水部(Beverage Department)，管辖范围包括舞厅、咖啡厅和大堂吧等。在国外或中国香港地区，酒吧经理通常也兼管咖啡厅。

酒吧的人员构成通常由饭店中酒吧的数量决定。在一般情况下，每个服务酒吧配备调酒师和实习生4~5人。酒廊可根据座位数来配备人员，通常10~15个座位配备1人。以上配备为两班制需要人数，一班制时人数可减少。

例如：某饭店共有各类酒吧5个，其人员配备如表1-2所示。