

职业院校饭店服务与管理专业

.....系列教材.....

酒吧服务 管理

Bar Service
and Management

主 编 单铭磊



中国财富出版社
CHINA FORTUNE PRESS

职业院校饭店服务与管理专业系列教材

酒吧服务与管理

主 编 单铭磊

中国财富出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

酒吧服务与管理 / 单铭磊主编. —北京: 中国财富出版社, 2014. 5

(职业院校饭店服务与管理专业系列教材)

ISBN 978 - 7 - 5047 - 5151 - 5

I. ①酒… II. ①单… III. ①酒吧—商业服务—高等职业教育—教材 ②酒吧—商业管理—高等职业教育—教材 IV. ①F719.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2014) 第 052387 号

策划编辑 寇俊玲

责任印制 何崇杭

责任编辑 徐文涛 李瑞清

责任校对 梁 凡

出版发行 中国财富出版社

社 址 北京市丰台区南四环西路 188 号 5 区 20 楼 邮政编码 100070

电 话 010 - 52227568 (发行部) 010 - 52227588 转 307 (总编室)

010 - 68589540 (读者服务部) 010 - 52227588 转 305 (质检部)

网 址 <http://www.cfpress.com.cn>

经 销 新华书店

印 刷 北京京都六环印刷厂

书 号 ISBN 978 - 7 - 5047 - 5151 - 5/F · 2129

开 本 787mm × 1092mm 1/16 版 次 2014 年 5 月第 1 版

印 张 16.75 印 次 2014 年 5 月第 1 次印刷

字 数 337 千字 定 价 39.80 元

出版说明

职业教育与普通教育的不同在于，普通教育强调较强的系统理论基础，培养的是学术型、工程型人才；而职业教育强调较强的实践技术和专业技能，培养的是技术型、技能型人才。因此，职业教育既有高等教育在教育领域的某些共性，更有职业教育的个性，即特色。这种特色首先表现为独特的办学理念和办学思路：以就业为导向、与社会经济发展紧密结合，以社会需要为出发点和落脚点，以行业企业为主导的校企合作、产学研结合等。

实现职业教育的目标、体现职业教育的价值离不开优秀的教材！

事实却是市场上的教材不是本科教材的简单删减，就是培训教材的粗略扩充，导致职业教育教材中的部分内容是已被淘汰的知识，新知识、新技术、新内容、新工艺、新材料不能及时反映到教材中来，教材与紧密联系生产一线的职业教育专业设置不符，给学生就业带来弊端。

为了解决上述问题，我们策划并组织编写了这套“职业院校饭店服务与管理专业系列教材”，期望能够满足广大老师和学生的需求。本套教材从策划伊始到问世，都伴随着策划人详尽的调研和编写老师严谨的耕耘。这些使得本套教材具有以下特点：

(1) 通俗易懂，深浅有度。理论知识广而不深，基本技能贯穿教材的始终。图文并茂，以例释理的方法得到广泛的应用，十分符合职业院校学生的学习特点。

(2) 注重“双学型”特点的体现。职业教育对“双师”和“双证”的要求，必然呼唤教材具备“双学”的特点：一方面，教材能够协助教师对学生进行在校的理论和实践教育；另一方面，还能够帮助学生取得相关职业技能证书，向劳动部门颁发的职业技能鉴定标准看齐，为就业做好准备。为了做到这点，本套教材与这些技能考试相结合，以考试的试题为课堂训练或者拓展模块，实现两者的有机结合。

(3) “套餐式”教材，电子教案请专业人士制作。现代化的手段可以帮助丰富和发展传统的教材，PPT可以使学生的注意力更加集中，书本的附加内容可以使书本内容形象生动，适量的配套练习、详细的参考答案可以培养学生自学自测的能力……特别是，本套

教材的这些“套餐式”杜绝流于形式，那些不能用、不适用的课件做了还不如不做。

(4) 模块式的编写思路。以大模块嵌套小模块的方式来编写。实践证明，这种模块式的教材更能吸引学生产生学习兴趣。

“职业院校饭店服务与管理专业系列教材”符合职业教育的教学理念和发展趋势，能够成为广大教师和学生教与学的优秀教材，同时也可以作为饭店管理人员、相关从业人员的自学读物。

前 言

随着我国旅游业、饭店业和餐饮业的发展,商务餐饮和休闲餐饮的销售量不断增加。我国酒水销售额近年亦呈两位数增长,来自世界各地的葡萄酒、烈性酒、利口酒和非酒精饮料不断进入我国。酒吧成为现代社会交往的重要场所,也成为现代城市中一道亮丽独特的文化景观。调酒师在这里调出百般滋味,用绚丽多彩的鸡尾酒来装扮都市生活,这一切都已经成为人们生活的重要组成部分。2012年,酒吧业全年的消费额为231.5亿元,占全国餐饮服务业消费额5000亿元的4.63%,发展速度比同业高出3.63个百分点。按这个速度,在未来的五年内,中国的酒吧服务业市场份额将达到500亿元,酒吧产业市场将呈现出巨大的发展潜力。

在这种新的市场形式下,人们越来越感到了解更多酒水知识和酒文化的必要性,对于我国饭店业和餐饮业来说也迫切需要大批懂得酒水知识和酒水经营的管理人才。

《酒吧服务与管理》一书是根据社会需要以及现代饭店和餐饮管理对酒水知识的需求,结合我国酒水经营实践,融合国内外名酒和饮料的历史、文化、种类及特点,在总结多年教学与实践经验的基础上编写而成。编写过程中严格按照教育部关于职业教育教学改革“加强职业教育,突出实践能力培养”及21世纪高等学校旅游管理类实用规划教材的要求,结合实际岗位情况,注重全面介绍酒吧、酒水等基础知识,注重服务操作、实践技能与实战能力的系统化培训,且全书采取新颖、统一的版式设计,以工作目标为导向,将学习内容设计为模块,用项目教学来引导学生,让学生带着任务学习,从而能够与生产实际零距离结合。全书共分为两篇,第一篇主要是酒水及调酒知识的内容,第二篇主要是酒吧服务与管理的内容。该教材的主要内容包括:酒水知识、鸡尾酒调制、咖啡等无酒精饮料知识、酒吧服务、酒吧管理、酒吧设立与布局、酒单策划与设计、酒吧员工培训与考核以及花式鸡尾酒欣赏等,内容涉及全面,并附带大量经典鸡尾酒的酒方和行业相关标准等。适应各级旅游或酒店管理类院校关于酒水部分应知、应会知识的学习需要。

为保证本书的实用效果,在组织编者时采取了教学骨干教师和业内专家相结合的

方式,编著者中不仅有从事多年酒水教学和酒吧、鸡尾酒培训的专业教师,还有行业中实践经验丰富、多次获奖的业内精英。本书不仅可以作为专业院校酒水教学的教材,也可以作为饭店业和餐饮业有关酒水经营管理的专业实用图书,还可作为对酒水知识、酒吧文化以及酒水经营、酒吧管理感兴趣的人士的阅读材料。

本书由单铭磊主编,刘文彬任副主编,马天翼、何静、秦炳贞参编,其中山东青年政治学院旅游学院的单铭磊老师负责第一至第八章及第十章的编写,中华女子学院的刘文彬老师负责第九章、第十一章及第十二章的编写,济南斯玛特调酒师学校的马添翼老师、济南技师学院的何静老师、山东青年政治学院旅游学院的秦炳贞老师参与了图片设计及制作,并与主编共同对全书进行了统稿和最后的修订。

在编写过程中得到多家院校和酒店、酒吧的帮助与支持,山东青年政治学院旅游学院的李克凡、李太阳等同学积极参与了资料收集及调酒图片的拍摄工作,在此一并表示感谢。由于时间仓促,编者水平有限,对书中存在的不足恳请读者指正。

编者

2014年1月

目 录

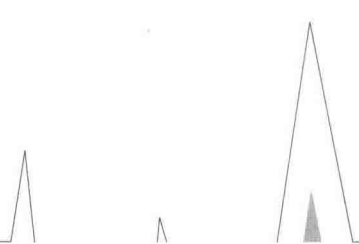
第一篇 酒水基础知识与鸡尾酒制作

项目一 酒水概述	3
任务一 酒的起源与发展	4
任务二 酒水的分类	5
任务三 酿酒的生产工艺	7
项目二 酒吧常用酒水综述	10
任务一 发酵酒的基本知识	10
任务二 蒸馏酒基本知识	18
任务三 配制酒基本知识	26
项目三 鸡尾酒知识与调酒技艺	41
任务一 鸡尾酒概述	42
任务二 调酒用具及载杯	43
任务三 鸡尾酒调制要求	59
任务四 鸡尾酒装饰物	69
任务五 中外时尚鸡尾酒配方选例	75
项目四 无酒精饮料的基本知识与饮品制作	107
任务一 茶	110
任务二 咖啡与可可	123
任务三 软饮料	134
任务四 酒吧时尚饮料饮品制作实例	141

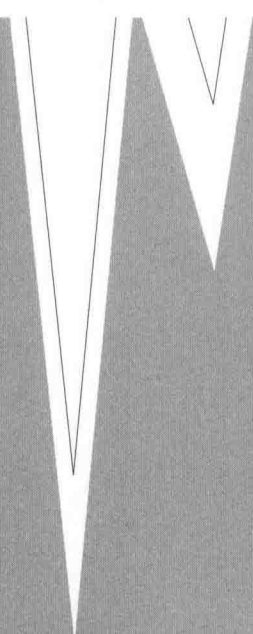
第二篇 酒吧服务与酒吧管理

项目五 酒吧概述	147
任务一 酒吧业发展概况	148
任务二 酒吧组织机构与职能	155
任务三 调酒员等级标准	158
项目六 酒吧对客服务技能	165
任务一 酒吧服务	166
任务二 酒吧服务员应具备的服务技能	168
任务三 宴会酒吧设计服务程序与标准	171
项目七 酒吧设立与布局	181
任务一 酒吧吧台的设备与配置	182
任务二 酒吧吧台的设置和门厅设计	187
任务三 酒吧设备管理	189
项目八 酒单的设计与筹划	191
任务一 酒单概述	192
任务二 酒单的实施策略	193
任务三 酒吧酒单筹划与设计	194
项目九 酒吧经营与营销管理	200
任务一 酒吧经营计划的特点和内容	200
任务二 酒吧经营计划的任务	203
任务三 酒吧营销管理	205
项目十 酒吧成本管理	213
任务一 酒吧成本的构成	214
任务二 酒吧日常成本管理与成本控制	216
任务三 酒水原料的采购验收管理	219

项目十一	酒吧员工的培训与考核	229
任务一	酒吧员工的培训	229
任务二	酒吧员工培训的内容	234
任务三	酒吧员工的评估与考核	237
项目十二	酒吧服务质量管理	241
任务一	酒吧服务质量概述	242
任务二	酒吧的服务质量的分析管理	246
任务三	酒吧服务质量控制管理	250
参考文献		255



第一篇 酒水基础知识与鸡尾酒制作



项目一 酒水概述

学习目标

知识目标

了解酒的起源与发展,了解酒水、酒的基本知识以及酒水的基本分类,学习酿酒的生产工艺。

技能目标

掌握酒水的分类,了解酿酒的生产工艺。

案例导入

古代中国人的酿酒过程

早在 3000 多年前,古代中国人就做出了一种叫酒曲的原料,用它酿出来的酒甘甜美芳香,回味绵长。几千年来,酒曲一直是中国酒酿造的秘诀。现今,并没有多少人真正了解我们的祖先究竟是怎样酿造出美酒的。

1999 年 3 月,水井坊的考古发掘让人们第一次清晰地看到了古代中国人酿酒的全过程。

蒸煮粮食是中国人酿酒的第一道程序。粮食拌入酒曲,经过蒸煮后,更有利于发酵。在传统工艺中,半熟的粮食出锅后,要铺撒在地面上,这是酿酒的第二道程序,也就是搅拌、配料、堆积和前期发酵的过程。晾晒粮食的地面有一个专门的名字,叫晾堂。水井坊遗址一共发掘了 3 座晾堂,依次重叠。晾堂旁边的土坑是酒窖遗址,就像一个陷在地里的巨大酒缸。水井坊发掘出了 8 口酒窖,内壁和底部都用纯净的黄泥土涂抹,窖泥厚度 8 厘米到 25 厘米不等。

酒窖里进行的是酿酒的第三道程序,对原料进行后期发酵。

经过窖池发酵老熟的酒母,酒精浓度还很低,需要经过进一步的蒸馏和冷凝,才能得到较高酒精浓度的白酒,传统工艺采用俗称天锅的蒸馏器来完成。



人们在清代层面上发现了一个奇怪的圆形遗存，乍一看有点像水井。考古学家最后定论，这是目前可以确定的中国最早的生产蒸馏酒的实物。当年在基座上架着巨大的天锅，天锅分上下两层，下面的锅里装酒母，上面的锅里装冷水，基座上柴火旺盛，蒸煮酒母，含有酒精的气体被上面的冷水冷却，凝成液体，从管道流出，这就是蒸馏酒。

人们以此推断，在清代，这里生产的就是蒸馏酒，而且技术已经和现代酿酒技术十分接近。专家对水井坊几口老窖池的微生物进行了检测，分离到红曲和根霉。水井坊考古证实，中国最晚在元末明初，就已经有了非常成熟的蒸馏酒酿造技术。

中国的蒸馏酒分为浓香型、清香型和酱香型等，水井坊酿造的酒属于浓香型白酒，是中国蒸馏酒中分布最广泛的一种，它在酿造技术上最大的特点是用泥窖酿酒，成为中国酿酒工艺中一个特殊的门类。

由于目前发掘的面积有限，第三层以下还没有深挖，因此，在遗址的下面很可能还埋藏着更早年代的文物和遗址，不同历史层面的废弃、启用的真相也许会在未来的进一步发掘中给我们一个答案。

任务一 酒的起源与发展

关于酒的来源，历来众说纷纭。中国是世界上最早酿造酒的国家之一。我国自古就有猿猴造酒的传说，说生活在山林中的猿猴将吃剩下的果子集中堆放起来，成熟的果子由于酵母菌等微生物的作用自然发酵，就酿成原始的酒。类似“猿猴造酒”的传说不仅局限于中国，法国也有鸟类衔食造酒的传说，说鸟将各种果实衔集在鸟巢里，久而久之便发酵成了酒。

人类是受到大自然的启发开始酿酒的。比较有依据的说法有两种，一是酿酒始于周代“杜康造酒”；二是始于夏朝“仪狄造酒”。

人类用粮食酿酒大概是在新石器时代。粮食的过剩，制陶业的发展，为大规模酿酒奠定了基础。人们还做了精细的陶瓷器具，用以盛载各种酒品并使酒能够长期保存。

人类经过长期的摸索和实践，酿酒技术越来越成熟，特别是17世纪，蒸馏技术应用在酿酒业上，使大批多种类、高质量的酒品得以酿制并长期保存。

李渡镇有800多年的酿酒历史，是中国烧酒发源地之一。2002年的考古发现将中国烧酒酿造历史往前推移了200多年。



图 1-1 中国酒的储存



图 1-2 李渡无形堂元代烧酒窖遗址

任务二 酒水的分类

所谓酒水 (Beverage) 就是人们日常生活中常说的饮料, 是人们用餐、休闲及交流活动中不可缺少的饮品。酒水按其是否含有酒精成分可分为两类: 一是酒, 即酒精饮料; 二是水, 即无酒精饮料。

一、酒精饮料

人们日常生活中常说的酒, 就是酒精饮料 (Alcoholic Drink), 是指酒精浓度在 $0.5\% (V/V) \sim 75.5\% (V/V)$ 的饮料。它是一种比较特殊的饮料, 是以含淀粉或糖质的谷物、水果为原料, 经过发酵、蒸馏等工艺酿制而成的。

酒是多种化学成分的混合物, 其中乙醇是主要成分。除此之外, 还有水和多种化



学物质。这些化学物质包括酸、醛、醇等，尽管这些物质含量很低，但是决定了酒的质量和特色，因此这些物质在酒中的含量非常重要。酒精饮料因含有酒精成分，所以带有一定的刺激性，能够使神经兴奋，麻醉大脑，是人类日常生活中，尤其是节日、聚会时重要的饮品。



图 1-3 利口酒



图 1-4 葡萄酒

二、无酒精饮料

水是餐饮业的专业术语，指所有不含酒精的饮料或饮品，即无酒精饮料（Non-Alcoholic Drink）又称软饮料（Soft Drink），特指酒精浓度不超过 0.5%（V/V）的提神解渴饮料。绝大多数无酒精饮料不含酒精成分，但也有极少数含有微量酒精成分，其作用仅仅是调制饮品的口味或改善饮品的风味。无酒精饮料是补充人体水分的重要来源之一，其中的碳酸饮料或非碳酸饮料，如茶、咖啡、果汁和矿泉水等不仅能解渴，而且在饮用时还能产生愉快的感觉。



图 1-5 无酒精饮料

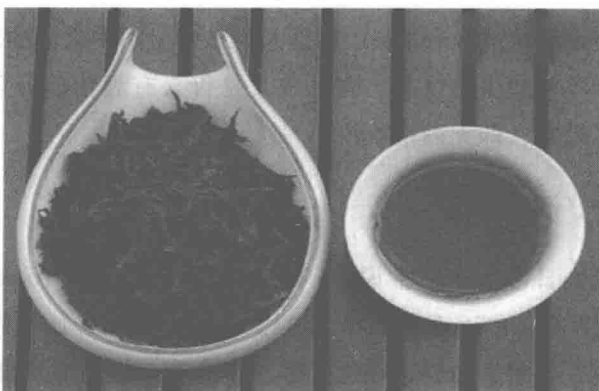


图 1-6 大红袍茶

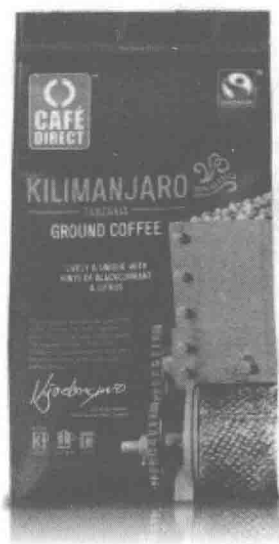


图 1-7 克里曼扎罗咖啡

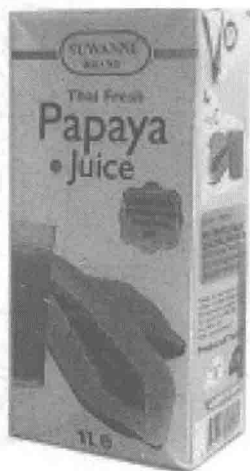


图 1-8 素婉妮果汁

任务三 酿酒的生产工艺

一、发酵工艺 (Fermentation)

任何酒的生产都必须经过发酵,这是酿酒过程中最重要的一步。简单地说,此工艺的关键就是将酿酒原料中的淀粉糖化,继而酒化的过程。

二、蒸馏工艺 (Distilling)

蒸馏是酿酒的重要过程,蒸馏的原理很简单,即根据酒精的理化性质:酒精的汽化温度为 78.3°C ,只要将发酵过的原料加热到 78.3°C 以上,就能获得酒精气体,冷却之后即为液体酒精。采用蒸馏方法来提高酒度,酒精含量一次可提高 3 倍,即把酒精含量为 15° 的酒液进行一次蒸馏,可得到 45° 的酒液。原则上,通过这种方法永远也得不到 100% 的纯酒精。

三、陈化工艺 (Maturling)

陈化工艺对于最终酒品质的形成非常关键。通常需要将酒液储存在木桶或窖池中,放置一段时间以促进酒液的成熟,从而形成完美的香气和良好的品质。但有少数酒不须陈化,如金酒、伏特加等。