

21世纪高等院校“十三五”系列规划教材·旅游与酒店管理类

酒水服务与酒吧经营

潘海颖 王崧 主编



华中科技大学出版社

<http://www.hustp.com>

21世纪高等院校“十三五”系列规划教材·旅游与酒店管理类

酒水服务与酒吧经营

主编 潘海颖
副主编 徐辉
王崧
吴峥
宋蓉



华中科技大学出版社

<http://www.hustp.com>

中国·武汉

图书在版编目(CIP)数据

酒水服务与酒吧经营/潘海颖,王崧主编. —武汉:华中科技大学出版社,2014.12

ISBN 978-7-5609-9832-9

I. ①酒… II. ①潘… ②王… III. ①饭店-商业服务-高等职业教育-教材 ②饭店-经营管理-高等职业教育-教材 IV. ①F719.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2015)第 002614 号

酒水服务与酒吧经营

潘海颖 王 崧 主编

策划编辑:肖海欧

责任编辑:曹 红

封面设计:龙文装帧

责任校对:祝 菲

责任监印:周治超

出版发行:华中科技大学出版社(中国·武汉)

武昌喻家山 邮编:430074 电话:(027)81321915

录 排:武汉楚海文化传播有限公司

印 刷:武汉鑫昶文化有限公司

开 本:710mm×1000mm 1/16

印 张:19.5 插页:2

字 数:362千字

版 次:2015年2月第1版第1次印刷

定 价:39.50元



本书若有印装质量问题,请向出版社营销中心调换
全国免费服务热线:400-6679-118 竭诚为您服务
版权所有 侵权必究

编委会

| 主 任 |

马 勇 教育部旅游管理类专业教学指导委员会副主任委员
湖北大学旅游发展研究院院长

| 总 主 编 |

刘名俭 湖北大学旅游发展研究院副院长
湖北省旅游学会秘书长

| 委 员 |

黄安民 华侨大学城市建设与社会发展研究院常务副院长
舒伯阳 中南财经政法大学旅游规划与设计研究中心主任
罗永常 凯里学院旅游学院院长
黄其新 江汉大学商学院副院长
孙洪波 辽东学院旅游管理学院副院长
周作明 武夷学院旅游系系主任
周 霄 武汉轻工大学旅游系系主任
袁 林 九江学院旅游与国土资源学院副院长
薛兵旺 武汉商学院旅游学院院长



内容简介

本书从酒水知识和酒吧经营基础入手，结合当前酒吧行业的发展现状，全面地介绍了各类发酵酒、蒸馏酒、配制酒、鸡尾酒、非酒精饮品的相关知识，并对各种不同类型的酒水服务进行了重点阐述；在此基础上对酒水管理流程、酒吧的经营和管理进行了系统梳理。本书共分为九章，每章课前设置“课前导读”，节前节后设置“小问答”，课后设置“补充阅读”和“单元实训”，设计活泼新颖，既激发学生“学”的兴趣，又能巩固学生“做”的能力，帮助学生拓宽视野，提升实战能力。

本书可以作为高等院校、高职高专的相关专业学生的学习用书，也可以作为酒店业和餐饮酒吧经营管理人员和服务人员的培训教材。

前 言

酒水的经营与服务是酒店经营、餐饮经营的重要环节和内容,酒吧是现代休闲业态的重要组成部分,酒吧还是欧美发达国家人们社交和休闲的重要场所。随着我国人民生活水平的不断提高,休闲产业方兴未艾,人们的休闲生活逐步国际化,“泡吧”成为越来越多的人喜欢的一种休闲方式。正是在这样的背景下,许多院校在旅游管理专业和饭店管理专业开设了“酒水服务与酒吧经营”这门课程。旅游管理和饭店管理是实践性比较强的专业方向,需要学生在了解酒店管理原理的基础上,对酒店实际运营的各个部门有感性认识和专业技能。只有这样才能在实习阶段比较快地进入酒店服务和管理角色,才能更好地发挥专业人才的作用。学生不仅需要具备酒水服务能力,还需要具备酒吧经营管理能力,全方位地提升专业素养。

在现有教材的基础上,本教材在实践和应用的领域进行了一些探索,在结构编排和内容设计方面有所改进,以便教学内容更为贴近实际工作,以便最大限度地激发学生的学习兴趣。学生真正成为既有较强的操作能力,又能独当一面的综合性的旅游管理人才,是我们研究和努力的方向。

本教材的主要特色如下:

第一,“理论知识”与“服务实践”融为一体。本教材在编写中注重将“理论—服务”、“案例—实训”相结合。根据不同酒水的特点,将酒水服务和管理融入章节,深入讲解不同的服务方法和技巧。让学生通过教学过程,能够同时获得业务技能的培训,为实习进入到管理岗位奠定基础。教材突出实践,增强课程的操作性;突出经营,设置酒吧经营方面的专业内容,以增强课程对经营管理的指导性;图文并茂,对服务中的主要设施设备、酒水的主要品类配以精美图片,增加教学的直观性和趣味性。

第二,活泼的内容设置。教材每章设置“课前导读”栏目,介绍最新资讯,以便引起学生的学习兴趣;节前、节后设置“小问答”和“补充阅读”;每章课后提供复习与思考题,并针对章节内容提供“单元实训”,以便学生能有针对性地巩固学习,并鼓励学生外出调研,解决实际问题。鲜活的知识,能够最直接地指导工作和实践。

本书由潘海颖撰写提纲和最后统稿审校,并负责第一章、第六章、第七章和第八章(部分)的编写;王崧(浙江工业大学)负责第二章和第三章的编写,徐辉

(浙江旅游职业学院高级经济师)负责第四章和第五章的编写,吴峥(浙江旅游职业学院)负责第八章(部分)和第九章的编写。全书由宋蓉(杭州最佳西方梅苑宾馆总经理)进行了应用实践方面的校对和把关。

本书在写作过程中,借鉴了许多专家和学者的观点,收集了大量的资料,我们尽可能在参考文献中一一列出,在此对他们表示深深的感谢。如有疏漏,还望见谅。由于本书涉及的内容广泛,专业性强,我们的学识和水平有限,一定存在各种缺点,欢迎各界读者匡正赐教。

本书的编写、出版和发行,得到华中科技大学出版社的大力支持和帮助,特别是本书的策划编辑肖海欧和责任编辑曹红更是倾注了大量心血,从选题到教材的体例、结构,都给予我们非常好的建议和意见。同时感谢浙江工业大学教学改革项目(项目编号:JG1223)对本书的资助。

潘海颖

(浙江工业大学副教授、博士)

2014年12月于杭州

目 录

第一章 餐饮与酒水概述.....	(1)
课前导读.....	(1)
第一节 餐饮管理与酒水.....	(4)
第二节 餐饮组织与经营.....	(8)
第三节 酒吧经营与酒水	(15)
第四节 酒水定义与类别	(21)
本章回顾	(28)
关键概念	(28)
复习与思考	(28)
单元实训	(28)
第二章 发酵酒	(30)
课前导读	(30)
第一节 葡萄酒	(35)
第二节 黄酒	(48)
第三节 清酒	(58)
第四节 啤酒	(67)
第五节 酿造酒酒水服务	(77)
本章回顾	(84)
关键概念	(84)
复习与思考	(84)
单元实训	(84)
第三章 蒸馏酒品鉴与服务	(85)
课前导读	(85)
第一节 中国白酒与中国酒文化	(88)
第二节 中国白酒品鉴	(95)

第三节 白兰地与威士忌品鉴·····	(100)
第四节 朗姆酒与伏特加品鉴·····	(113)
第五节 蒸馏酒酒水服务·····	(120)
本章回顾·····	(123)
关键概念·····	(123)
复习与思考·····	(123)
单元实训·····	(123)
第四章 配制酒品鉴与服务·····	(124)
课前导读·····	(124)
第一节 开胃酒·····	(125)
第二节 甜品酒·····	(128)
第三节 利口酒·····	(131)
第四节 中国配制酒·····	(134)
第五节 配制酒酒水服务·····	(137)
本章回顾·····	(139)
关键概念·····	(139)
复习与思考·····	(139)
单元实训·····	(139)
第五章 鸡尾酒品鉴与服务·····	(140)
课前导读·····	(140)
第一节 调酒器具及设备·····	(143)
第二节 鸡尾酒命名与调制·····	(146)
第三节 鸡尾酒的创作及品鉴·····	(153)
本章回顾·····	(156)
关键概念·····	(156)
复习与思考·····	(156)
单元实训·····	(156)
第六章 非酒精饮料品鉴与服务·····	(157)
课前导读·····	(157)
第一节 茶与茶文化·····	(159)

第二节 茶艺·····	(177)
第三节 咖啡与咖啡文化·····	(199)
第四节 咖啡品鉴与研磨·····	(205)
本章回顾·····	(213)
关键概念·····	(213)
复习与思考·····	(214)
单元实训·····	(214)
第七章 酒水管理 ·····	(215)
课前导读·····	(215)
第一节 酒水采购·····	(220)
第二节 酒水库存·····	(225)
第三节 酒水营销·····	(231)
本章回顾·····	(251)
关键概念·····	(251)
复习与思考·····	(251)
单元实训·····	(252)
第八章 酒吧经营 ·····	(253)
课前导读·····	(253)
第一节 酒吧的定位·····	(254)
第二节 酒单设计·····	(260)
第三节 酒吧娱乐项目·····	(268)
第四节 酒吧服务标准与程序·····	(273)
本章回顾·····	(288)
关键概念·····	(288)
复习与思考·····	(288)
单元实训·····	(288)
第九章 酒吧管理 ·····	(290)
课前导读·····	(290)
第一节 酒吧的组织结构和岗位职责·····	(291)
第二节 酒吧的日常管理·····	(298)

本章回顾·····	(302)
关键概念·····	(302)
复习与思考·····	(302)
单元实训·····	(302)
参考文献·····	(304)

第一章 餐饮与酒水概述

课前导读

世界最好的 50 家餐厅中的前十名(2013)

- 第一名:西班牙杰罗纳卢卡兄弟餐厅
- 第二名:丹麦诺玛餐厅
- 第三名:意大利蒙大拿奥利斯缇娜弗兰西斯卡餐厅
- 第四名:西班牙圣塞巴斯蒂安穆加丽兹餐厅
- 第五名:美国纽约十一大厦公园餐厅
- 第六名:巴西圣保罗 DOM 餐厅
- 第七名:英国伦敦汉斯腾布鲁蒙梭餐厅
- 第八名:西班牙圣塞巴斯蒂安阿扎克餐厅
- 第九名:奥地利维也纳斯蒂莱克餐厅
- 第十名:德国贝尔吉施格莱德巴赫凡德姆餐厅

亚洲最好的 50 家餐厅中的前十名(2013)

- 第一名:日本东京成泽餐厅
- 第二名:日本东京神田龙吟餐厅
- 第三名:泰国曼谷纳罕餐厅
- 第四名:中国香港安布尔餐厅
- 第五名:新加坡安德鲁餐厅
- 第六名:中国香港伯姆巴纳意式餐厅
- 第七名:中国上海外滩夫妇餐厅
- 第八名:中国上海紫外线保罗·派雷特餐厅
- 第九名:新加坡拉格餐厅

第十名:泰国曼谷噶艮餐厅

上海外滩夫妇餐厅(图 1-1):位于著名的外滩 18 号。作为上海开设的首个午夜用餐场所,外滩夫妇餐厅使得保罗·派雷特成为亚洲之星,这位法国厨师在亚洲 50 家最佳餐厅的颁奖仪式上获得了终生的成就。派雷特因高级烹饪而闻名,他那配大蒜蛋黄酱、鹅肝清淡奶酥糕、蓬松慕斯香肠、蜜饯水果和坚果的野餐鸡深受人们的喜爱。

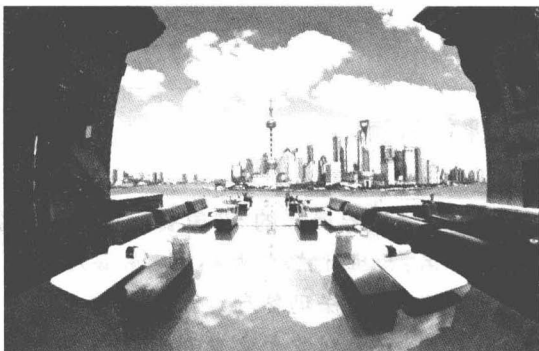


图 1-1 上海外滩夫妇餐厅

上海紫外线保罗·派雷特餐厅(图 1-2):位于著名的外滩 18 号,以法国厨师姓名命名。只有 10 张座位,每晚呈现 20 道前卫分子料理,集多媒体效果的感官用餐体验,号称“全世界第一个感官餐厅”。

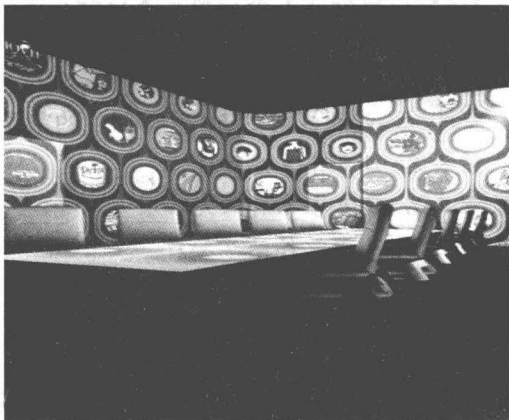


图 1-2 上海紫外线保罗·派雷特餐厅

泰国皇家布吉海滨俱乐部(图 1-3):坐落于泰国布吉东岸海滨的 Royal Phuket Marina,是一座极富地中海风情的世界级豪华娱乐中心及时尚生活中心,更不用说其中令人印象深刻的开放式餐厅和酒吧。这里远眺风光明媚的攀牙湾,媲美欧洲及加勒比海的顶级海滨度假村,深受各国皇室所青睐。这里不仅有餐厅,还有著名的船长运动酒吧。



图 1-3 泰国皇家布吉海滨俱乐部

【学习目标】

通过本章的学习,了解餐饮管理与酒水的关系、餐饮业的起源、酒水的分类,为后面的学习奠定基础。

【知识目标】

通过教学,让学生明确酒水的概念和分类,了解不同的非酒精饮料的种类及特点,熟悉非酒精饮料在酒吧中的作用;掌握发酵酒、蒸馏酒、配制酒的类别,并了解酿酒的工艺流程。

【学习任务】

1. 区分酒、酒水及酒度;
2. 了解酒水的主要类别;
3. 熟悉酿酒的基本工艺流程。

第一节 餐饮管理与酒水

一、餐饮、餐厅与酒店

“餐饮”是膳食和饮料的合称,包括食品(菜肴)、酒类和饮料。出售这些产品并提供相应服务的场所就称之为餐厅。英文中“餐厅”(cafeteria)一词由法文转变而来。根据法国百科大辞典的记载,餐厅原意是供应营养美食、能使人恢复精神和气力的地方。经过时间的演变,逐渐成为给宾客提供休息场所并提供食物的地方。

俗话说“民以食为天”。无论东西方,餐饮业都是古老的行业。古代,人们因朝圣、经商、战争或其他原因外出时,都需要食宿。小吃店、酒肆、客栈,以及从客栈发展起来的旅馆、现代饭店等等,尽管名称不同、形式不同、接待规模不同,消费也大相径庭,但最基本的产品之一就是为客人提供食品和饮料。

从古至今,餐厅或者说餐饮业为宾客提供就餐服务的社会功能没有改变。但随着社会生产力的高度发展,人们生活水平的不断提高,外出经商和旅游的需求日益增长,家务劳动社会化的趋势日益加剧,餐饮业有着更为广阔的发展空间,同时这也对餐饮业提出了更为多元的要求。现代餐饮业不仅需要更为舒适的环境、更为贴心的服务,还需要在产品和服务中体现各自不同的主题、风格和品味。

二、酒店与餐厅的起源和发展

说到餐厅的起源和发展,离不开酒店业的发展。

酒店始于古代。当时,或是由于生产力低下,人们每天都要为生存而忙于觅食,找寻居所防避猛兽;或是因为天气之变化而需迁徙;或是为了朝圣而千里跋涉。不管何种原因,所有这些都离不开吃和住,人们都需满足最基本的生存需要。在人类社会尚未发明货币时,没有旅馆的存在,人们外出比较容易找到借宿、吃饭的地方,而且是免费招待。随着商品生产的出现,商人的旅行致使酒店的最早雏形——客栈的产生。后来,由于商品生产的发展,商品交换刺激了人们的贸易和旅游活动,酒店也就在此基础上得到了相当的发展。

“酒店”(hotel)一词原为法语,指的是法国贵族在乡下招待贵宾的别墅。后来欧美的酒店业沿用了这一名词。我国南方多称为“酒店”,北方多称为“宾馆”、“饭店”。虽然东西方酒店的出现可以追溯到几千年前的客栈时期,但只有到20世纪后半叶,酒店业才真正成为一种现代的产业。我国酒店业则随着改革开放而兴起。今天,现代化的酒店已成为“城中之城”、“世界中的世界”、顾客的“家外之家”。酒店是指以建筑物为凭借,主要通过客房、餐饮向旅客提供服务的场所。换言之,酒店就是利用空间设备、场所和一定的消费性物质资料,通过接待服务来满足宾客住宿、饮食、娱乐、购物、消遣等需要而取得经济效益和社会效益的一个经济实体。餐厅则是为宾客提供餐饮产品和相应服务的场所。

我国早在商朝和秦汉时代就有餐厅出现,主要为当时的官宦和客商外出提供食宿,称为驿站和逆旅。驿站一般为官办,逆旅为民间机构。

到了唐代,经济和对外贸易的发展以及人口的增长,促进了客栈的发展。当时首都长安等大城市有不同等级和性质的客栈供各阶层人士居住,还有专门接待外宾的“四方馆”等。在宋元时代,许多主要城市和口岸出现了专门接待外国客商的酒店。当时威尼斯著名的旅行家马可·波罗在游历了元大都(北京)之后写道:“有许多美丽的客栈,给商民居住。”明朝在北京设有“会同馆”,以接待外国使臣和国内各兄弟民族的代表。鸦片战争之后,帝国主义入侵,外商开始大量涌入,他们在我国大中型的口岸城市相继建造了许多规模较大和设备豪华的酒店,并设有餐厅和酒吧。这些酒店,在南方称大酒店,在北方称大饭店,是专为帝国主义官商和达官贵人服务的。如北京的六国饭店、北京饭店,天津的利顺德饭店,上海的礼查饭店,广州的万国酒店等。1927年后,在北京、上海、西安、青岛等大城市和风景区,都兴办了一批专门接待中外旅游者的招待所,除提供食宿服务外,还设有浴室、理发室、游艺室等附属设施。与此同时,我国一些沿海口岸城

市如上海、天津、广州相继建起了一批高层的现代化饭店。如上海的国际饭店、天津的利顺德饭店、广州的爱群酒店,这些饭店在当时的东南亚也比较著名。

新中国成立后,尤其是经过1956年的社会主义改造高潮,酒店在企业性质、职业地位、服务对象等方面都发生了根本的变化。这期间,对原有的老饭店进行了改造,一批新宾馆、酒店也逐步建立起来。这些酒店一般都建于全国各省的省会城市和风景游览胜地,承担着接待外宾、内部疗休养的任务。这段时期可以说是新中国成立后我国酒店发展史上的一个重要时期。1978年以后,我国实行对外开放的经济政策,促进了我国旅游业的发展,我国的酒店业更是进入了一个新的发展时期。

欧美餐饮的起源可以追溯到古希腊和古罗马时期。随着罗马帝国快速扩张,地中海沿岸的餐厅随处可见。当时的餐厅除了提供餐饮之外,还有歌舞表演,往往为家庭经营的小型餐厅。宾客一般没有选菜的自由,而多由餐厅的经营者提供给定的食物。除了经营性的餐饮场所之外,中外宫廷餐饮、贵族家庭餐饮发展也非常快。

西方现代意义上的餐厅发展以法国巴黎为代表。18世纪中期,法国皇家、贵族和百姓对美食、美酒的喜爱,促使巴黎发展成为欧洲的美食中心,法式西餐也成为西方餐饮的重要类别。随着上层社会极为奢侈的生活方式的蔓延,专为王室、贵族、大资产阶级服务的豪华饭店应运而生。以法国的“巴黎大饭店”为代表的饭店规模宏大、建筑别致、设备豪华、餐食精美、礼节讲究、服务周到,尽可能地满足宾客的各种需要,价格也非常昂贵,主要为上层富有的显贵和特权阶层服务。

20世纪初期,随着世界经济的发展和新市场的开辟,商务旅游急剧增长。商务饭店的特点是提供完善的设施和优良的服务,使旅游者感到舒适、方便、清洁、安全,价格相对便宜合理。这些饭店主要是为商人和旅游者服务。美国人斯塔特勒在布法罗建造的一家有300间客房的“斯塔特勒饭店”是其中的代表。该饭店应用科学的管理方法,实现了低成本和高效益。此饭店的出现标志着国际饭店业进入了一个新的历史时期。

世界经济的发展和新技术的应用,特别是二战以后汽车的普及和喷气式客机的出现,加速了饭店业的发展和变化。新型饭店时期也称饭店联号(连锁饭店)阶段。所谓联号就是几十、几百家饭店同用一个名称,在饭店的设备设施、服务水平、经营管理等主要方面都有统一的规格标准。这些公司首先在国内开始,继而扩展到国外。美国是世界上实行饭店联号管理最早、最大和最多的国家。最著名的假日酒店、希尔顿、喜来登等饭店集团的客房遍布世界各地。