

职业技能鉴定教材

(初级 中级 高级)

调酒师

《职业技能鉴定教材》编审委员会
《职业技能鉴定指南》



2.19



中国劳动社会

TIAO JIU

中国书画函授大学肇庆分校建校二十周年纪念册

诗 启 师



调 酒 师

(初级、中级、高级)

《职业技能鉴定教材》
《职业技能鉴定指导》 编审委员会

中国劳动社会保障出版社

版权所有

翻印必究

图书在版编目(CIP)数据

调酒师(初级、中级、高级)/杨真主编. —北京:中国劳动社会保障出版社, 2001.7
职业技能鉴定教材

ISBN 7-5045-3157-X

I. 调…

II. 杨…

III. 酒-勾兑-职业技能鉴定-教材

IV. TS972.19

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2001)第 21017 号

中国劳动社会保障出版社出版发行

(北京市惠新东街 1 号 邮政编码: 100029)

出 版 人: 张梦欣

*

北京印刷三厂印刷 新华书店经销

787 毫米 × 1092 毫米 16 开本 16 印张 395 千字

2001 年 7 月第 1 版 2002 年 10 月第 2 次印刷

印数: 3000 册

定价: 27.00 元

读者服务部电话: 64929211

发行部电话: 64911190

出版社网址: <http://www.class.com.cn>

《职业技能鉴定教材》
《职业技能鉴定指导》 编审委员会

主 任 张梦欣 陈 宇

副主任 尤兰田

委 员 葛 玮 彭向东 陈 蕾 陈卫军 桑桂玉

本书编审人员

主 编 杨 真

编 者 杨 真 牛长勇 匡家庆

审 稿 田 彤

前 言

《中华人民共和国劳动法》明确规定，国家对规定的职业制定职业技能鉴定标准，实行职业资格证书制度，由经过政府批准的考核鉴定机构负责对劳动者实施职业技能鉴定。经原劳动部与有关行业部门协商，首批确定了 50 个工种，实施职业技能鉴定。

职业技能鉴定是提高劳动者素质，增强劳动者就业能力的有效措施。进行考核鉴定，并通过职业资格证书制度予以确认，为企业合理使用劳动力以及劳动者自主择业提供了依据和凭证。同时，竞争上岗，以贡献定报酬的新型的劳动、分配制度，也必将成为千千万万劳动者努力提高职业技能的动力。

实施职业技能鉴定，教材建设是重要的一环。为适应职业技能鉴定的迫切需要，推动职业培训教学改革，提高培训质量，统一鉴定水平，劳动和社会保障部职业技能鉴定中心、劳动和社会保障部教材办公室、中国劳动社会保障出版社组织有关专家、技术人员和职业培训教学管理人员编写了《职业技能鉴定教材》和《职业技能鉴定指导》两套书。

根据社会需要，在总结以往《教材》和《指导》编写经验的基础上，这次编写了音响调音员，洗衣师、烫衣师，前厅服务员，调酒师，汽车配件销售员 5 个职业的《教材》和《指导》10 种书。

《职业技能鉴定教材》以相应的《标准》为依据，坚持“考什么，编什么”的原则，内容严格限制在《标准》范围内，是对《标准》的细化，从而不同于一般学科的教材。在编写上，按照初、中、高三个等级，每个等级按知识要求和技能要求组织内容。在基本保证知识连贯性的基础上，着眼于技能操作，力求浓缩精练，突出针对性、典型性、实用性。

《职业技能鉴定指导》以习题和答案为主，是对《教材》的补充和完善。每个等级分别编写了具有代表性的知识和技能部分的习题。

《教材》和《指导》均以《标准》的申报条件为编写起点，有助于准备参加考核的人员掌握考核鉴定的范围和内容，适用于各级鉴定机构组织升级考核复习和申请参加技能鉴定的人员自学使用，对于各类职业技术学校师生、相关行业技术人员均有重要的参考价值。

本书由杨真、牛长勇、匡家庆编写，杨真主编；田彤审稿。

编写《教材》和《指导》有相当的难度，是一项探索性工作。由于时间仓促，缺乏经验，不足之处在所难免，恳切欢迎各使用单位和个人提出宝贵意见和建议。

《职业技能鉴定教材》 编审委员会
《职业技能鉴定指导》

目 录

第一部分 初级调酒师知识要求

第一章 调酒业与调酒师	(1)
第一节 调酒的由来	(1)
第二节 调酒师的定义与职业素质要求	(2)
第三节 调酒师的职责和工作环境、内容	(8)
第二章 调酒师的礼节礼貌	(10)
第一节 礼节礼貌的含义	(10)
第二节 礼貌服务用语	(11)
第三节 服务工作中常见的礼节	(12)
第三章 酒吧概述	(16)
第一节 酒吧的定义及分类	(16)
第二节 酒吧结构与吧台设置	(18)
第三节 酒吧设备、用具与载杯	(20)
第四章 饮料概述	(27)
第一节 饮料的定义、分类	(27)
第二节 软饮料	(27)
第三节 酒的定义与分类	(30)
第四节 发酵酒的知识	(34)
第五节 啤酒	(34)
第六节 黄酒	(40)
第五章 法律常识	(45)
第一节 劳动法	(45)
第二节 反不正当竞争法	(49)
第三节 消费者权益保护法	(51)
第四节 食品卫生法	(54)

第二部分 初级调酒师技能要求

第六章 鸡尾酒的调制	(56)
第一节 鸡尾酒概述	(56)
第二节 鸡尾酒的调制要求	(60)
第七章 酒水准备、操作与服务	(63)
第一节 准备工作	(63)

第二节 酒水的基本操作·····	(63)
第三节 酒吧工作程序和服务标准·····	(67)

第三部分 中级调酒师知识要求

第八章 酒的知识·····	(75)
第一节 蒸馏酒·····	(75)
第二节 配制酒·····	(89)
第三节 餐后甜酒·····	(95)
第四节 中国白酒·····	(98)
第五节 中国配制酒·····	(104)
第九章 美术知识·····	(106)

第四部分 中级调酒师技能要求

第十章 酒吧的组织·····	(110)
第十一章 酒吧的产品推销·····	(114)
第十二章 酒吧服务工作程序与标准·····	(117)
第十三章 鸡尾酒装饰物·····	(123)
第一节 鸡尾酒的装饰物·····	(123)
第二节 装饰物的制作·····	(125)

第五部分 高级调酒师知识要求

第十四章 饮料成本控制·····	(127)
第十五章 酒会·····	(134)
第十六章 葡萄酒知识·····	(138)
第一节 认识葡萄酒·····	(138)
第二节 葡萄与葡萄酒·····	(143)
第三节 世界著名的葡萄酒产地·····	(153)
第四节 新世界的葡萄酒·····	(168)
第五节 中国葡萄酒·····	(171)
第十七章 酒吧员工培训与考核·····	(173)
第一节 培训概述·····	(173)
第二节 培训的内容和方法·····	(175)
第三节 考核·····	(178)

第六部分 高级调酒师技能要求

第十八章 鸡尾酒的创作·····	(180)
第十九章 插花与厅堂花卉装饰·····	(182)
第一节 插花·····	(182)
第二节 厅室的花卉装饰·····	(185)

第二十章 葡萄酒操作技巧.....	(188)
第一节 葡萄酒的品尝.....	(188)
第二节 葡萄酒的服务.....	(189)
第三节 葡萄酒瓶的识别.....	(191)
第四节 葡萄酒的储存.....	(192)
附录1 初级调酒师 20 款鸡尾酒配方	(193)
附录2 中级调酒师 30 款鸡尾酒配方	(203)
附录3 高级调酒师 30 款鸡尾酒配方	(218)
附录4 酒吧专业外语与中文对照	(234)
附录5 酒的计量单位换算	(243)
附录6 中英文洋酒名称对照	(244)

第一部分 初级调酒师知识要求

第一章 调酒业与调酒师

第一节 调酒的由来

调酒是人类社会发展的产物，是人类社会发展前进中创造出的以酒文化为根基的一种混合酒品的艺术。调酒是一项专业性、技术性很强的职业，因为调制出的酒水的质量与调酒师的经验有相当大的关系。它与烹调师、面点师等许多职业一样，要求理论与实际操作相互结合。调酒也是一门艺术，它为人们提供了造型、味道与色彩的享受。

一、调酒的由来

在漫长的人类历史发展过程中，随着酿酒业的发展，调酒技术的雏形也在历史的进程中逐渐形成。虽然同是酿造一种酒，甚至是同一个牌子的酒，由于酿酒原料质量的不稳定，气候、温度、工艺等生产条件的不同，酿酒工人技术的差别等，都会使所酿酒品的质量不统一。最初，人们为了达到所酿造的酒品口味一致、颜色、香味、浓度都符合标准，就采用在酿酒的最后阶段将不同质量的酒液加以混合的方法即勾兑。实行这一操作的人就是最早的调酒师（也称勾兑师）。他们调酒的配方和方法是保密的，而调出来的酒品的质量也同调酒师的经验有关。这些调酒师们控制着酒厂生产酒品的质量，好的调酒师，可以分辨出几百种不同酒品的味道。在勾兑酒时，调酒师需要在安静的、没有干扰的环境下操作，这种调酒是在生产环节中对酒进行混合。这种调酒师同我们现在饭店、酒吧中的调酒师的工作内容是完全不同的。

真正的酒吧调酒究竟源于何时何地，众说不一。在17世纪的美国，发明了一种叫做“臂章”的混合饮品；18世纪的英国，出现了为了庆祝胜利而饮用的一些由烈酒和果汁兑和在一起的混合饮料；在禁酒时代的美国，鸡尾酒“血玛丽”很流行，这些都是酒吧调酒的最早产品，特别是在有着数千年酿酒历史的中国，人们早已洞察到酒的混合功能和保健功能，调酒早在2000年前的先秦时代就已形成，湖北省随州擂鼓一号墓出土的大型冰酒器——冰鉴便是世界上最早的酒冷却器。

二、调酒的现在

现代社会中，调制鸡尾酒亦随着人类社会文明的进程，在不断的变化和发展，人们已经总结出了调制鸡尾酒的基本结构、基本方法。在调酒的过程中对基酒和辅酒的要求，基本上要符合世界各地的风土人情，要以本地的条件为基础，做出适合当地条件的鸡尾酒。要能体现出各地的特点、文化与文明。世界现今流行的调酒，基本上都代表当地的风情，这中间包含文化背景、地理环境、气候条件、社会文明程度。从文化背景上看，东西方文化存在着很大的差异性，西方人一般较豪爽、豁达，调制的鸡尾酒以清爽、干冽为所求；而东方人的性

格大多温文尔雅,调制的鸡尾酒多温和、润滑。从地理环境与气候条件上看,各地的制酒原料也各有特色,如法国的气候条件适合葡萄的生长,以葡萄为主要原料生产出的白兰地作为鸡尾酒的基酒是相当流行的;南美的 Tequila 酒是以在炎热气候条件下生长的龙舌兰植物为原料生产的烈性酒,配以柠檬和盐的独特饮用方法,可达到祛暑、生津的效用。用其调制的鸡尾酒品种也是多种多样,风靡全球。随着交通与通信越来越便利,世界各地间的距离被拉近了,国际间的交往流动在逐步加快,世界各地的文化差异也在逐渐地缩短。饮食习惯的方向也在向同一迈进,对调制鸡尾酒的认识和口味也将在短期内取得共识。

在改革开放以后,我国各个行业都在逐步与世界接轨,旅游业的发展已开始步入国际社会的先进行列。中国的调酒师行业专业人员也开始走向世界,在国际调酒师大赛中中国调酒师也取得了不错的成绩。我国的调酒行业是一个很年轻的行业,但从事此项事业的年轻人,已开始把以中国特产的烈性酒为基酒的鸡尾酒推向世界。我国地域广阔,各地的居民又有着不同的风俗,相信不久的将来,我国将成为世界调酒业中一个令人瞩目的热点地区。

三、调酒的发展

可以预见,未来调酒业的发展将是以传统的和现代的鸡尾酒的调制工艺和方法为基础,随着人类社会物质文明和精神文明的发展而建立起来的新的体系,这主要将表现在以下几个方面:

1. 在物质市场开始丰富的社会的同时,人们在口味上的要求也会发生改变,这将是影响鸡尾酒调制口味及发展的因素之一。
2. 由于长时间在都市中工作、学习和生活,人们对饮品的纯天然的标准要求更高,对纯野生的第三代植物果实的果汁需求会增加,调制鸡尾酒也势必向此方向发展。
3. 未来的科学发展以及人类流行病的变化对鸡尾酒的影响。比如:糖尿病,高血压,血栓病等都将给鸡尾酒的调制配方带来影响,那时,人们将对含糖和脂较高的酒类予以淘汰,随之而来的是低糖、低脂的鸡尾酒品。
4. 葡萄酒的流行是现在比较高雅的时尚,然而葡萄酒体内含的单宁酸能给人们带来好处,以葡萄酒为基酒的鸡尾酒品也将成为流行趋势。
5. 调酒的技术将向更加普及化、专业化发展。

第二节 调酒师的定义与职业素质要求

一、调酒师的定义

调酒师是指在酒吧或餐厅等场所,根据传统配方或宾客的要求,专职从事配制并销售酒水的人员。

二、调酒师的基本职业素质要求

调酒师的基本素质要求包含了:身材、容貌、服装、仪表、风度等等。

1. 身材与容貌

身材与容貌在服务工作中有着较为重要的作用。在人际交往中,好的身材和容貌可使人产生舒适感,心理上产生亲切愉悦感。

2. 服饰与打扮

调酒师的服饰与穿着打扮,体现着不同酒吧的独特风格和精神面貌。服装体现着个人仪

表,影响着客人对整个服务过程的最初和最终印象。打扮,是调酒师上岗之前自我修饰、完善仪表的一项必需工作。即使你的身材标准,服装华贵,如不注意修饰打扮,也会给人以美中不足之感。

3. 仪表

仪表即人的外表,注重仪表是调酒师一项基本素质,酒吧调酒师的仪表直接影响着客人对酒吧的感受,良好的仪表是对宾客的尊重。调酒师整洁、卫生、规范化的仪表,能烘托服务气氛,使客人心情舒畅。如果调酒师衣冠不整,必然给客人留下一个不好的印象。

4. 风度

风度是指人的言谈、举止、态度。一个人的正确的站立姿势,雅致的步态、优美的动作、丰富的表情、甜美的笑貌以及服装打扮,都会涉及到风度的雅俗。要使服务获得良好的效果和评价,要使自己的风度仪表端庄、高雅,调酒师的一举一动都要符合美的要求。所以,在酒吧服务过程中,酒吧工作人员尤其是调酒师任何一个微小的动作都会直接对宾客产生影响,因此调酒师行为举止的规范化是酒吧服务的基本要求。

调酒师的风度应具体体现在:

(1) 站立姿势 站立姿势的基本要领是:身体直立、端正,身体重心放在两腿中央,挺胸收腹。

(2) 语言 调酒师的声音,就像他的外表一样,把自己展示给客人并反映出热情、关心等情绪。只有具备一定的交际能力,才能给客人提供满意的服务。语言方面必须做到:

1) 友好 生动的语言给人以和蔼、亲切的印象,使客人感到调酒师的友善。

2) 真诚 真诚的声音表示一名调酒师对客人的关心和尊重。

3) 清楚 调酒师的声音必须清晰,显出友好的态度。

4) 愉快 愉快时的声音容易让每一位客人听得清楚。

5) 语速、语调适宜 用变化声调的高低、语速的快慢来表达你想说的意思,使客人易于理解。

(3) 倾听 仔细地倾听客人所讲,充分理解客人意图。

1) 集中注意力 把握顾客的观点和所说的事实,注意顾客谈论的内容,集中注意力,不要走神。

2) 用眼光交流 眼光的交流,有助于集中精神听客人说话,并表示在重视别人所说的话。

(4) 表情 它是指从面貌或姿态上表达内心的思想感情。在酒吧服务中,调酒师表情的好坏,直接关系服务质量的高低。人的表情可分两种:

1) 面部表情 调酒师在服务中要用好自己的面部表情,特别是面部微笑,以赢得宾客的信任和愉悦。同时注意观察客人的面部表情,特别是眉宇间的细微变化,以便更好地为客人服务。

2) 姿态表情 调酒师要学会从观察宾客的姿态来揣测每位宾客的心理。调酒师在服务中要迎合宾客的心理,而不能用自己的姿态表情来影响宾客。

(5) 神情 神情是指人的面部所显露的内心活动,亦即表现于外部的精神、神气、神色、神采、态度、风貌等。在酒吧服务时,调酒师的神情要做到:情绪饱满,精力充沛,谦虚恭敬,和蔼可亲,真诚热心,细致入微。

(6) 神色 即眼睛的神态。眼睛是心灵的窗户,人的内心活动,微妙的情绪变化,以及

不可名状的思想意识，无不透过眼睛透视出来。

(7) 手势 任何一种手势都能独立表达某种意思。但要注意在不同的国家和地区，有些相同的手势，却有着不同的甚至完全相反的意思。

(8) 步态 步态是一种微妙的语言，它能反映出一个人的情绪。一个调酒师走路时精神饱满，步履矫健，这将给宾客留下美好的印象。

三、调酒师的职业道德素质要求

在一个社会中，社会生活大体又可以划分为职业生活领域、家庭生活领域、公共生活领域三大领域。反映这些领域的道德内容，相应的就有职业道德、家庭道德、社会公德。

1. 什么是道德

道德是人们关于善与恶、美与丑、正义与邪恶、公正与偏私、光荣与耻辱、诚实与虚伪等观念以及与此相适应的行为规则的总和。道德和法律是相互作用、相互影响、相互渗透、相互补充的两类社会规范，既是调整人们行为的规则和尺度；也是人们必备的基本素质。

2. 什么是职业道德

职业道德，就是从事一定职业的人，在工作和劳动过程中，所应遵循的、与其职业活动紧密联系的道德原则和规范的总和。它既是对本行业人员在职业活动中的行为要求，又是行业对社会所负的道德责任与义务。由于人们的职业不同，致使其在特定的职业活动中形成了各自特殊的职业关系、特殊的职业利益、特殊的职业义务、特殊的职业活动范围与方式，从而也就形成了特殊的职业行为规范和道德要求。

中国是一个文明古国，素以“礼仪之邦”享誉世界。在几千年的发展过程中，积累了十分丰富的职业道德遗产，概括起来，有以下五方面特点：

(1) 提倡人与人互助互爱，以人为本 这是中国古代传统美德之一。以孔子、孟子为代表的儒家，主张“仁者爱人”。仁与爱是统一的，离开仁则无爱，离开爱则无仁。仁爱的根本宗旨和要求是以爱己之心爱人、利人。所以，在中国的传统职业道德中，都把爱人作为立业的出发点，要求在职业活动中培养对他人的爱，即要求官吏爱百姓，医生爱病人，教师爱学生，商人爱顾客。互助互爱、相互尊重，以人为本，是人们从事职业活动的根本原则之一，也是自己所从事的职业取得成功的关键所在。

(2) 提倡人伦和谐，同心同德 中国自古是一个大国，是一个多民族的国家，各行各业人际关系相当复杂，因此，只有和谐统一，民族才能团结，国家才能统一，社会各行各业才能协调发展。在中国古代的典籍中，贵“和”的思想很多。孔子说：“礼之用，和为贵。”孟子也讲：“天时不如地利，地利不如人和。”那么，如何做到“人和”呢？古代哲人们提出了很多好的方法，概括起来就是，一要和心，和心才能一心，大家一条心，黄土变成金，否则，人心不和，什么事也干不了；二要和颜，与人交往要和颜悦色，要和蔼和气，俗话说：“和气生财”；三要和敬，对人要和顺恭敬，绝不可盛气凌人；四要和衷共济，不管遇到多大困难，只要大家同心协力，没有克服不了的。

(3) 提倡见利思义，以义制利 自古以来，对于“义”和“利”，人们都十分重视。孔子主张“见利思义”，荀子主张“以义制利”。这里的“义”，主要指道义、公利；而“利”，主要指个人私利。“见利思义”，就是在见到个人私利的时候，马上就要想到这个利该得不该得，符合不符合道义，会不会损害公利。“以义制利”，就是要用道德、公利的思想去限制个人的私利。可以看出，孔子、荀子并不排斥个人利益，但他们反对只讲个人私利而不顾社会

群体利益。否则，“见小利，则大事不成”。不少哲人甚至认为，只要按“道义”去行事，就可以利民、利人。凡是对人民有利的事就去做，凡是对人民不利的事就不去做。要反对“见利忘义”，反对利己行为，因为“利己必损人”。社会上流传的一些谚语，如“买卖不成仁义在”“不以利小而不为，不以利大而忘义”“君子生财，取之有道”等，正反映了人们对这种道德观念的共识。

(4) 提倡诚、信是为立业的根本 中华民族是一个重“诚”重“信”的民族。所谓诚，就是真实不欺，既不自欺，也不欺人。对自己，要真心实意地为善去恶，注重道德修养；对他人，要开诚布公，襟怀坦荡。诚是一切道德行为的基础，也是一个人为学和立业的根本。没有诚就没有道德，没有诚事业就难成。信，其含义也是诚实不欺，但主要是指在朋友关系中以及与他人的交往中要讲究信用，遵守诺言。孔子在《论语》中讲“信”，大致有这样几层含义：交往中，“与朋友交，言而有信”；做事情，“言必信，行必果”；对待工作，信实无欺，“敬事而信”。总之，信是做人的根本。在中国民间，这方面的道德谚语也很多，如“自古招客在诚信，一言为重百金轻”“人无信不立，商无信不财”等，表达了人们对诚、信道德的高度重视。

(5) 提倡自强不息，奋发进取的精神 自强不息，就是坚信人能够把握自己的命运，通过充分发挥自己的主观能动性，自觉奋发努力就能够实现自己的愿望，达到成功。自强不息、奋发进取已成为中华民族精神的重要组成部分。中国历代先哲认为，凡事进与退、成与败，以至一切吉凶祸福等等，关键都在于自己是否努力拼搏，而不关乎他人。即所谓“不怨天不尤人”“君子以自强不息”。它的意思是：不怨恨天，不怨恨他人，君子是永远不止息地奋发自强的。为人必须自强，成功在于自强。而要自强，就必先“自胜”，自觉克服、战胜自己的缺点、弱点；特别是在艰难困苦之时，更应经受考验，自信、自尊、自立，不断鞭策自己，不达目的，誓不罢休。在中国历史上，正是这种自强不息的精神，凝聚、增强了民族的向心力，使中华民族屹立于世界民族之林。

3. 调酒师的道德素质要求

提高调酒师道德素质是至关重要的。没有良好道德素质的支持，专业知识与技能再娴熟也不能很好地服务于他人。

(1) 正直、诚实 缺乏这一要素，就无法尊重自己的职业，无法营建人际间的信任。也就无法成为一名能贡献于自己企业的合格工作者。

(2) 尊重他人 即尊重人性，尊重众生，不仰视权贵，不欺凌弱小。平等对待每一个人。给予人人同样的尊重。

(3) 持续努力，从不懈怠 不放纵自我，实现自律，勤奋工作，有持久的责任感，并注重体能付出与思维努力两因素的并用。否则，依靠傻干而不动脑筋，是不可能帮助企业达到既定目标的。

(4) 以原则为重 向下管理注重公平；对客人服务讲求品质；人际关系贵在诚信。这些都是一个人品格高尚的体现。在这一点上，没有人能达到绝对的高度，但经过不断提高，持续地锻炼，就可以达到相当的境界，以完善自我，充实业绩。

(5) 平等待客，以礼待人 酒吧服务的基础是尊重宾客。任何一位客人都有被尊重的需要，都要求得到以礼相待。

在酒吧服务工作中不论宾客社会地位、经济地位如何，平等、礼貌都是人格尊重的需

要，决不能因为职位的高低和经济收入的差异而使客人得到不公正的接待和服务。由于信仰习惯等方面原因，对客人的服务在礼节方面可以有所不同，但平等待客、礼貌待人是调酒师必须遵守共同性的职业准则。因此，在提供服务时，绝对禁止以貌取人和以职取人。平等待客、以礼待人作为酒吧服务的道德规范，就是尊重客人的人格和愿望，主动热情地去满足客人合理的需要。只有当客人生活在平等的、友好的气氛中，自我尊重的需求得到满足，酒吧的服务才能发挥效能。在提供的过程中，还应注意礼貌待客的延续性，让客人感到一种和谐、礼貌的氛围，不能当着客人的面彬彬有礼，而客人刚一转身离去，就板起面孔或取笑客人或背后议论客人等。因此，对于任何一位客人来说，酒吧都需要提供表里如一的礼貌服务，以取信、取悦于客人，满足其自尊和平等的需要。

(6) 方便客人，优质服务 酒吧服务的价值是为客人提供服务，而各种服务必须是为满足客人的需求尤其是精神需要而进行的，方便客人可以说是酒吧经营和服务的基本出发点。一切为客人的方便着想，提供客人满意的服务，这不仅是高标准服务的标志，更是职业道德的试金石。现在，越来越多的酒吧为适应、方便客人餐饮、娱乐的需要，精心安排服务设施，设计服务项目和提供多功能服务，力图创造一种“宾至如归”的环境气氛。

四、调酒师专业素质要求

调酒师的专业素质是指调酒师的服务意识和专业知识及专业技能。

1. 服务意识

(1) 角色意识 酒吧服务给人的第一印象最重要，而调酒师的表现又是给顾客印象好坏的关键。有关大多数对酒吧不满意的顾客的调查表明，服务态度不佳占第一位，其次是没被重视，第三位是卫生条件差。因此，为使顾客满意首要是端正服务态度，而服务态度提高的关键是加强调酒师的角色意识。酒吧调酒师所担任的角色是使顾客在物质和精神上得到满足的服务角色。调酒师一定要以客人的感受、心情、需求为出发点来向客人提供服务。

调酒师的角色包括两项内容，一是执行酒吧的规章制度，履行岗位职责，行使代表酒吧的角色。调酒师的一举一动、一言一行、仪容、仪表、服务程序、服务态度等方面都会影响酒吧的声誉。酒吧在提供服务产品、情感产品、行为产品和环境软产品时，会受到调酒师的心情和技能的制约。如果工作人员的精神处于最佳状态，会产生使客人最为满意的优质服务产品，否则就会向顾客推销不合格的服务产品，所以调酒师不能把个人的情绪带到服务中来。二是调酒师要站在顾客的角度来考虑所应提供的服务，即将心比心，提供顾客所需的热情、快捷、高雅的服务。强化服务角色，对调酒师的精神面貌、服饰仪表、服务态度、服务方式、服务技巧、服务项目等方面提出了更高、更严的要求。对调酒师的素质和服务水准提出了更高的标准。

(2) 宾客意识 作为调酒师，需要有正确的宾客意识，即“顾客即我”。因为工作对象是人，是人对人的工作，没有对工作对象的正确理解，就不可能有正确的工作态度。工作方法、工作效果也不可能使宾客满意。所以，调酒师必须意识到宾客是酒吧的财源，有了顾客的到来，才会有酒吧的生存，才会有宾客的再次光顾，才会有酒吧稳定的效益，也就有了调酒师自身的工作稳定和经济收入。每个调酒师都应清楚地意识到，是我们在依靠宾客，而不是宾客在依靠我们，“顾客就是上帝”，他们的需要就是我们服务工作的出发点。不断地迎合顾客、服务顾客，在任何时候、任何场合都要为客人着想，这是服务工作的基本意识。增强调酒师的宾客意识，就必须提高调酒师的荣誉心和责任感。而要增强荣誉感首先就要学会尊

重，只有尊重别人，才会受到别人的尊重。想客人之所想，做客人之所需，而且还应向前推进一步，想在客人所想之先，做在客人欲需之前。

(3) 服务意识 调酒师的服务意识是高度的从事服务自觉性的表现，是树立“宾客就是上帝”思想的表现。服务意识应体现在：

- 1) 预测并解决或及时到位地解决客人遇到的问题。
- 2) 发生情况，按规范化的服务程序解决。
- 3) 遇到特殊情况，提供专门服务、超常服务，以满足客人的特殊需要。
- 4) 不发生不该发生的事故。

为了做到优质的服务，酒吧必须具有能提供优质服务的调酒师。调酒师必须认识到服务的重要性，从而增强自身的服务意识。

2. 专业知识

作为一名调酒师必须具备一定的专业知识才能更准确、完善地服务于客人。一般来讲，调酒师应掌握的专业知识包括：

(1) 酒水知识 掌握各种酒的产地、特点、制作工艺、名品及饮用方法。并能鉴别酒的质量、年份等。

(2) 原料的贮藏保管知识 了解原料的特性，以及酒吧原料的领用、保管使用、贮藏知识。

(3) 设备、用具知识 掌握酒吧常用设备的使用要求，操作过程及保养方法，以及用具的使用、保管知识。

(4) 酒具知识 掌握酒杯的种类、形状及使用要求、保管知识。

(5) 营养卫生知识 了解饮料营养结构，酒水与菜肴的搭配以及饮料操作的卫生要求。

(6) 安全防火知识 掌握安全操作规程，注意灭火器的使用范围及要领，掌握安全自救的方法。

(7) 酒单知识 掌握酒单的结构，所用酒水的品种、类别以及酒单上酒水的调制方法，服务标准。

(8) 酒谱知识 熟练掌握酒谱上每种原料用量标准、配制方法、用杯及调配程序。

(9) 掌握酒水的定价原则和方法。

(10) 习俗知识 掌握主要客源国的饮食习俗、宗教信仰和习惯等。

(11) 英语知识 掌握酒吧饮料的英文名称、产地的英文名称，用英文说明饮料的特点以及酒吧服务常用英语、酒吧术语。

(12) 其他知识。

3. 专业技能

调酒师娴熟的专业技能不仅可以节省时间，使客人增加信任感和安全感，而且是一种无声的广告。熟练的操作技能是快速服务的前提。专业技能的提高需要通过专业训练和自我锻炼来完成。

(1) 设备、用具的操作使用技能 正确的使用设备和用具，掌握操作程序，不仅可以延长设备、用具的寿命，也是提高服务效率的保证。

(2) 酒具的清洗操作技能 掌握酒具的冲洗、清洗、消毒的方法。

(3) 装饰物制作及准备技能 掌握装饰物的切分形状、薄厚、造型等方法。

(4) 调酒技能 掌握调酒的动作、姿势等方法以保证酒水的质量和口味的一致。

(5) 沟通技巧 善于发挥信息传递渠道的作用,进行准确、迅速的沟通。同时提高自己的口头和书面表达能力,善于与宾客沟通和交谈,能熟练处理客人的投诉。

(6) 计算能力 有较强的经营意识和数学概念,尤其是对价格、成本毛利和盈亏的分析计算,反应要快。

(7) 解决问题的能力 要善于在错综复杂的矛盾中抓住主要矛盾,对紧急事件及宾客投诉有从容不迫的处理能力。

总之,调酒师只有具备必备的专业素质才能给人以自信。

第三节 调酒师的职责和工作环境、内容

一、调酒师的职业环境及职业能力特征

调酒师的职业环境条件:室内、外,常温。

调酒师职业能力特征:手指、手臂灵活,动作协调;色、味、嗅等感官灵敏。

二、调酒师的工作内容

1. 准备工作

(1) 姿态的准备 作为调酒师来说,首先要有良好的站姿和步态。姿态是调酒师在上岗以前必须培训和掌握的内容。姿态的准备包括:站姿、步态。

(2) 仪表的准备 调酒师每天十分频繁和密切地接触客人,他的仪表不仅反映个人的精神面貌,而且也代表了酒吧的形象,因此调酒师每日工作前必须对自己的形象进行整理。

(3) 个人卫生的准备 调酒师的个人卫生是顾客健康的保障,也是顾客对酒吧信赖程度的标尺度。一个调酒师要定期检查身体,以防止感染疾病。健康的身体是酒吧工作最基本的要求。健康的身体来自日常的个人卫生。做好个人卫生,养成良好的卫生习惯是对调酒师的基本要求。

(4) 酒吧卫生及设备检查 酒吧工作人员进入酒吧,首先要检查酒吧间的照明、空调系统工作是否正常;室内温度是否符合标准,空气中有无不良气味。地面、墙壁、窗户、桌椅要打扫、擦拭干净,接着应对前吧、后吧进行检查。吧台要擦亮,所有镜子、玻璃应光洁无尘;每天开业前应用湿毛巾擦拭一遍酒瓶;检查酒杯是否洁净无垢。操作台上酒瓶、酒杯及各种工具、用品是否齐全到位,冷藏设备工作是否正常。如使用饮料配出器,则应检查其压力是否符合标准,如不符合标准应做适当校正。然后,水池内应注满清水、洗涤槽中准备好洗杯刷、调配好消毒液,贮冰槽中加足新鲜冰块。

(5) 原料的准备 检查各种酒类饮料是否都达到了标准库存量,如有不足,应立即开出领料单去仓库或酒类贮藏室领取。然后检查并补足操作台的原料用酒、冷藏柜中的啤酒、白葡萄酒以及贮藏柜中的各种不需冷藏的酒类、酒吧纸巾、毛巾等原料物品。

接着便应当准备各种饮料配料和装饰物,如打开樱桃和橄榄,切开柑橘、柠檬和青柠,搞好薄荷叶子,削好柠檬皮,准备好各种果汁、调料等。如果允许和必要的话,有些鸡尾酒的配料可以进行预先调制,如酸甜柠檬汁等。

(6) 收款前准备 在酒吧营业之前,酒吧出纳员须领取足够的找零备用金,认真点数并换成合适面值的零钱,如果使用收银机,那么每个班次必须清点收银机中的钱款,核对收银机记录纸卷上的金额,做到交接清楚。有的饭店为了防止作弊,往往规定每张发票的价值,