

中国旅游饭店业协会 推荐



跟我学饭店服务

酒吧服务

学习手册

栗书河 主编
旅游行业培训教材研发中心组织编写



 旅游教育出版社

中国轻工业出版社 中国轻工业出版社 中国轻工业出版社

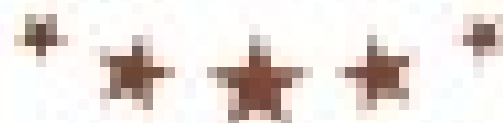
中国轻工业出版社 中国轻工业出版社 中国轻工业出版社

酒吧服务



中国轻工业出版社 中国轻工业出版社 中国轻工业出版社

学习手册



中国轻工业出版社 中国轻工业出版社 中国轻工业出版社

中国旅游饭店业协会 推荐

跟我学饭店服务

酒 吧 服 务

学 习 手 册

旅游行业培训教材研发中心组织编写

栗书河 主 编

旅游教育出版社

·北 京·

责任编辑:景晓莉

图书在版编目(CIP)数据

酒吧服务学习手册/栗书河主编;旅游行业培训教材研发中心组
组织编写. —北京:旅游教育出版社,2006.7

(跟我学饭店服务)

ISBN 7-5637-1389-1

I. 酒… II. ①栗… ②旅… III. 餐厅—商业服务—职业教育—
教材 IV. F719.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2006)第 080027 号

跟我学饭店服务

酒吧服务学习手册

旅游行业培训教材研发中心组组织编写

栗书河 主编

出版单位	旅游教育出版社
地 址	北京市朝阳区定福庄南里 1 号
邮 编	100024
发行电话	(010)65778403 65728372 65767462(传真)
本社网址	www.tepcb.com
E-mail	tepx@163.com
排版单位	首都经济贸易大学出版社激光照排部
印刷单位	中国科学院印刷厂
经销单位	新华书店
开 本	850 × 1168 1/32
印 张	6.75
字 数	143 千字
版 次	2006 年 9 月第 1 版
印 次	2006 年 9 月第 1 次印刷
定 价	14.00 元

(图书如有装订差错请与发行部联系)

出版说明

随着申奥成功和中国旅游业的迅猛发展,对中国饭店业在服务与管理上提出了更高要求。作为饭店产品生产者和提供者的最广大基层服务人员,其素质高低直接影响到人们对中国饭店业的整体评价。积极开展岗前培训和在岗培训是提高饭店从业者劳动素质、强化其职业能力的有效措施。

目前,我国适用于饭店业短期培训的教材及配套教学 VCD 还是一个空白点。为适应饭店业短期培训的需要,推动旅游饭店业培训工作,提高培训质量,在中国旅游饭店业协会的大力倡导下,在全国各旅游学校及饭店业的积极参与下,我们成立了旅游行业培训教材研发中心,对涉及饭店业各服务岗位的知识模块、技能要求、操作规范等进行了详细论证和研究,组织业内专家编写了这套《跟我学饭店服务》。

全套教材,分为学习手册、训练手册和配套教学 VCD 三个系列:

学习手册,内容涉及前厅、客房、餐厅、酒吧、茶吧、康乐等数个职业岗位群的多项服务技能,内容涵盖了基础知识、岗位素质、业务技能、操作流程四大主题,每一主题下设若干模块,每一模块下设若干知识点。

训练手册,是学习手册的有效补充,它回顾了学习手册中的重点知识和内容,下设训练提示、单元重点回顾、练习指导、请你分析、自我评估、考考你等若干训练点,培训老师和学员可根据自己的实际情况,有选择地进行强化练习。

教学 VCD,全面展示了饭店主要工种、主要岗位的服务流程及操作标准,通过演员规范的动作和专业的讲解,让学员掌握每一环节的操作规范,并加以模拟操练,不断提高规范服务能力和应变能力。

与同类出版物相比,《跟我学饭店服务》具有以下特点:

第一,可操作性强。全套教材以读者的实际需要为出发点,紧密结合饭店工作实际,结合新技术、新理念在旅游饭店的实际运用,在编写中坚持“用什么,编什么”的原则。理论知识言简意赅,以够用为度,在实际操作环节中,条理清晰,操作规范,重在学员服务技能的培养。

第二,内容简洁。全套教材文字简练且生动,书中没有过多的文字描述,主要运用各种流程表,说明技能操作的步骤及服务质量标准。

第三,紧扣职业技能鉴定。全套教材紧紧围绕国家职业技能鉴定的内容和要求,在基本保证知识连贯性的基础上,着眼于技能操作,突出针对性、实用性。使读者在学完全套教材后,对饭店业各工种职业技能鉴定的范围和内容有一定的了解。

第四,联动效应强。全套教材实现了学习、训练、模拟演练的联动,学员边看边学、边学边练,更能起到强化技能、规范操作的作用。

第五,版式设计活泼。在行文中穿插了案例、服务小贴士、练习指导、自我评估等知识点,旨在增加读者的认知力和理解力。训练手册中还有操作图解、趣味性图片,寓教于乐,使枯燥的学习变成有趣的游戏。

本套教材既可供各旅游企业、各地旅游培训部门对各岗位员工进行岗前培训或在岗培训,也可供旅游企业各工种员工在参加

考核前自学,同时也是各旅游职业学校学生就业培训的良好益友。

教材的出版是一个不断完善的过程,作为国内唯一的一家旅游教育专业出版社,希望得到广大读者一如既往的关心和支持。对教材使用中的问题,更希望得到广大读者的积极反馈,我们定会不断以专业的精神提高我社教材的专业品质,回报广大师生与读者对我们的厚爱。

旅游教育出版社



目 录

第一单元 基础知识篇	1
模块 1 酒吧简介	3
模块 2 酒吧设备、用具与载杯	13
第二单元 素质能力篇	35
模块 1 职业素质	37
模块 2 职业能力	45
第三单元 操作技能篇	49
软饮料	51
模块 1 咖啡服务	51
模块 2 茶服务	59
模块 3 水和碳酸饮料服务	68
蒸馏酒	76
模块 1 白兰地	76
模块 2 威士忌	89
模块 3 金酒	98
模块 4 伏特加	100
模块 5 朗姆酒	103
模块 6 特基拉酒	106
模块 7 中国白酒	108
发酵酒	113
模块 1 葡萄酒	113



模块 2 啤酒	132
模块 3 中国黄酒	140
配制酒	147
模块 1 开胃酒	147
模块 2 甜食酒	153
模块 3 利口酒	162
模块 4 中国配制酒	169
鸡尾酒	172
模块 1 鸡尾酒基本知识	172
模块 2 鸡尾酒的调制	178
酒吧服务	184
模块 1 酒吧服务标准	184
模块 2 酒水服务操作技能	192
模块 3 酒吧服务技巧	199
 职业能力测试	 204
后记	206

第一单元



基础 知识 篇

模块1 酒吧简介

模块2 酒吧设备、用具
与载杯



模块 I

酒吧简介

知识点一：认识酒吧

酒吧一词来自英文“Bar”的谐音，原意是指一种出售酒的长条柜台，是昔日水手、牛仔、商人及游子消磨时光或宣泄情感的地方。现在，酒吧通常被认为是各种酒类的供应与消费场所。

酒吧地域集中，一般设在星级饭店内或相对集中并已形成酒吧氛围的街面上。其营业时间长，一般从下午或晚间开始营业直至次日凌晨。

酒吧有鲜明的主题，体现出不同的风格、特色。这里提供各种饮料服务，轻柔的音乐声中，客人可一人浅酌独饮，亦可邀请朋友开怀畅饮，一醉方休。

经过数百年的发展演变，各种崇尚现代文明、追求高品位生活、健康优雅的“吧”正悄然走进人们的休闲生活，成为现代都市中一道亮丽的文化风景线。

知识点二:酒吧的分类

(一) 根据服务方式分类

1. 主酒吧(Open Bar 或 Main Bar)

主酒吧也叫鸡尾酒酒吧,在国外也有叫“English Pub”或“Cash Bar”的。这类酒吧的特点是客人喜欢坐在吧凳上直接面对调酒师,当面欣赏调酒师准备材料、调制酒水和提供服务的全过程。这类酒吧装饰高雅、美观、有特色,讲究内部布局及酒水摆设。客人饮酒时间较长。



英式酒吧

2. 服务酒吧(Service Bar)

这类酒吧在所有的中、西餐厅中都有设置。主要为宾客提供各种饮料服务。调酒师不直接与客人打交道,只要按酒单提供服务即可。服务酒吧要求有品种齐全的葡萄酒、烈性酒、啤酒及各种



软饮料。调酒师除掌握调酒的知识技能外,还要对餐饮搭配知识有更多的了解。

3. 宴会酒吧(Banquet Bar)

宴会酒吧又被称为临时酒吧,是根据宴会形式和人数临时而设的酒吧,变化很多。

4. 酒廊(Lounge)

酒廊通常带有咖啡厅的形式特征,其风格及装修布局与咖啡厅很相似。这类酒吧一般设在饭店大堂,也称为大堂酒吧(Lobby),主要为饭店客人服务,供客人暂时休息、等人、等车时用。



酒廊

5. 外卖酒吧(Catering Bar)

是宴会酒吧的一种特殊形式。酒吧工作人员需将酒水和各种应用器具准备好,送到预订单位指定的场地内,摆设成酒吧,提供酒水服务。



(二) 根据服务类型分类

1. 纯饮品酒吧

又称水吧,相对于提供食品的酒吧而言,此类酒吧主要提供各类饮品,但也有一些佐酒食品。

2. 餐厅酒吧

这类酒吧与服务吧有很多相似之处。绝大多数餐厅都设有酒吧或吧台,这种附属于餐厅的酒吧台大部分只是餐厅中经营食物的辅助品,仅作为吸引客人消费的一种手段,所以,其酒水销售利润相对于单纯的酒吧要低得多,品种也较少。

3. 娱乐酒吧

这类酒吧往往配备有乐队、舞池、卡拉 OK、时装表演、游艺设施等,有时甚至以娱乐为主、以经营酒吧为辅,主要满足客人寻求刺激和发泄的消费需要。此类酒吧气氛热烈、活泼,对比强烈的灯光设计和火爆的音乐会使人冲动、兴奋,在这样的氛围中,人们的心情会彻底放松,大多数青年人都较喜欢这种刺激、豪放类的酒吧。

4. 休闲酒吧

此类酒吧也可称为茶座,是客人在紧张的旅行之后或公务之余松弛精神、怡情养性的场所,方便客人放松、谈话、约会。酒吧座位舒适、灯光柔和、音响音量小、环境温馨优雅,供应的饮料品种以软饮料为主。



5. 俱乐部、沙龙酒吧

这是一种由具有相同兴趣、爱好、职业背景、社会背景等的人群组成的松散型社会团体,在某一特定酒吧定期聚会,谈论共同感兴趣的话题,交换意见及看法,同时有饮品供应的酒吧。如在城市中可看到的“企业家俱乐部”“股票沙龙”“艺术家俱乐部”“单身俱乐部”等。



俱乐部酒吧

(三) 根据经营形式分类

◆ 附属经营酒吧

1. 娱乐中心酒吧

娱乐中心酒吧隶属于大型娱乐中心,客人在娱乐之余,往往要到酒吧饮酒,以提高其兴致。此类酒吧往往供应含酒精量低的饮品及不含酒精的饮品,属增兴服务,使客人在运动、兴奋之余,获得另一种状态的休息和放松。



2. 购物中心酒吧

大型购物中心或商场也常设有酒吧,供人们在购物时稍事休息用,主要经营不含酒精的饮料。

3. 饭店酒吧

为旅游住店客人特设,也接纳当地客人。饭店中的酒吧往往是某一地区或某个城市中最好的酒吧,其设施设备齐全、服务项目繁多,客房中有迷你小酒吧,大厅有大堂酒吧,还可设歌舞厅及酒廊,另外还有主酒吧,可根据饭店自身特点及客人不同喜好开展各种服务。

4. 飞机、火车、轮船酒吧

为了让旅客在旅途中消磨时光、增加兴致,在飞机、火车、轮船上也常设有酒吧,但仅提供无酒精饮料及低度酒精饮品。

◆ 独立经营酒吧

此类酒吧单独设立,与其他经营单位无明显附属关系。其经营品种较全,服务及设施较好,或有其他娱乐项目。交通方便,集中于街巷、闹市等人口密集的地方。

1. 市中心酒吧

大部分酒吧都建在市中心。市中心酒吧的设施和服务一般都比较全面,常年营业,顾客逗留时间较长,消费也较多,竞争压力也较大。

2. 景点酒吧

设在海滨、森林、温泉、湖畔等风景旅游地,供游人在游览之余放松及娱乐,一般配备有舞池、卡拉 OK 等娱乐设施,但所经营的