

GXJH

工学结合新思维高职高专
航海技术类“十二五”规划教材
总主编 马魁君

酒水服务英语

JIUSHUI FUYU YINGYU

[主 编 吴质洁]



对外经济贸易大学出版社
University of International Business and Economics Press

工学结合新思维高职高专航海技术类 “十二五” 规划教材

总主编 马魁君

酒水服务英语

主编 吴质洁

对外经济贸易大学出版社
中国·北京

图书在版编目 (CIP) 数据

酒水服务英语 / 吴质洁主编. —北京: 对外经济贸易大学出版社, 2012
工学结合新思维高职高专航海技术类 “十二五” 规划教材

ISBN 978-7-5663-0424-7

I. ①酒… II. ①吴… III. ①餐馆 - 商业服务 - 英语 - 口语 - 高等职业教育 - 教材 IV. ①H319.9

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2012) 第 172524 号

© 2012 年 对外经济贸易大学出版社出版发行

版权所有 翻印必究

酒水服务英语

吴质洁 主编

责任编辑: 胡小平

对外经济贸易大学出版社

北京市朝阳区惠新东街 10 号 邮政编码: 100029

邮购电话: 010-64492338 发行部电话: 010-64492342

网址: <http://www.uibep.com> E-mail: uibep@126.com

山东省沂南县汇丰印刷有限公司印装 新华书店北京发行所发行

成品尺寸: 185mm × 260mm 9 印张 208 千字

2012 年 8 月北京第 1 版 2012 年 8 月第 1 次印刷

ISBN 978-7-5663-0424-7

印数: 0 001 - 3 000 册 定价: 17.00 元

出版说明

中国自 2001 年加入世贸组织之日起,严格遵守有关海运行业的发展承诺,全面实施《国际海运条例》等法规,在海运服务、港口建设等方面实行新的开放政策,为中外航商提供更为公平的市场经营环境,将海运发展为直接与国际接轨和充分竞争的行业,其开放度高于其他发展中国家,与发达国家基本相当。

当前,中国正在积极建设以渤海湾、长三角、珠三角为依托的三大国际航运中心,即以天津、大连、青岛等港口为支撑的北方国际航运中心;以江浙为两翼、上海为中心的上海国际航运中心;以深圳、广州、香港为支撑的香港国际航运中心。

为适应我国海运事业蓬勃发展对航海技术类高素质技能型专业人才的迫切需要,对外经济贸易大学出版社认真贯彻教育部教高[2006]16号《关于全面提高高等职业教育教学质量的若干意见》的要求,联合天津海运职业学院、天津职业大学、天津中德职业技术学院、天津电子信息职业技术学院、芜湖职业技术学院、天津商务职业学院、天津冶金职业技术学院、天津青年职业学院、天津城市职业学院、河北交通职业技术学院、天津国土资源和房屋职业学院、南通航运职业技术学院、广西职业技术学院、西安职业技术学院、济南铁道学院、福建交通职业学院、集美大学航海学院、辽东学院等国家、省(直辖市)级示范性高等职业院校创新推出的一套面向高职高专层次、涵盖航海技术类不同专业的立体化教材——工学结合新思维高职高专航海技术类“十二五”规划教材。该系列教材包括航海技术、海事管理、酒店管理(邮轮乘务)、轮机工程管理、航运经济、计算机网络技术、理化测试及质检技术等专业。

根据国家教育部教高[2006]16号文件关于“高等职业院校要积极与行业企业合作开发课程,根据技术领域和职业岗位(群)的任职要求,参照相关的职业资格标准,改革课程体系和教学内容,建立突出职业能力培养的课程标准,规范课程教学的基本要求,提高课程教学质量”的要求,本套教材的编者在深入行业实践、调研的基础上,着眼于提高学生专业实际操作能力和就业能力的宗旨,采取了情境模块、案例启发、任务驱动、项目引领、精讲解重实训的编写方式,使教材建设在理论够用的基础上,在专业技能培养与训练环节,特别是“教学做一体化”方面有所突破,“确保优质教材进课堂”。

根据国家职业教育的指导思想,目前我国高职高专教育的培养目标是以能力培养和技术应用为本位,其教材建设突出强调应用性和适用性,既要满足专业教育,又能适应就业导向的“双证书”(毕业证和技术等级证)的人才培养目标需要。根据教育部提出的高等职业教育“与行业企业共同开发紧密结合生产实际的实训教材”的要求,本套教材的作者不仅具有丰富的高等职业教育教学经验,而且具有海运企业相关岗位的一线实践经历,主持或参加过多项应用技术研究。这是本套教材编写质量与高等职业教育特色的重要保证。

此外,本套教材配有教师用 PPT 文稿,方便教师教学参考。

天津海运职业学院院长马魁君教授担任本套教材的总主编。本套教材的参编企业有中远散运有限责任公司、中国石油集团海洋工程有限公司、伦敦海事、微软（中国）有限公司、中铁工程设计院（天津）有限公司、新浪网技术（中国）有限公司、思科（中国）网络技术有限公司等。

愿本套工学结合新思维高职高专航海技术类“十二五”规划教材的出版对我国海运高等职业教育的创新发展与高职人才培养质量的稳步提升有所助益！

对外经济贸易大学出版社

2011 年 6 月

前 言

《酒水服务英语》一书是“‘工学结合新思维’高职高专航海技术类‘十二五’规划系列教材”之一。

进入 21 世纪,尤其是 2008 年北京奥运会与 2010 年上海市 41 届博览会的成功举办之后,我国的旅游业发展势不可挡,由此引发了酒店从业人员需求量日益增多。与此同时,酒店餐饮业对员工的综合素质与专业操作能力的要求也越来越高。近年来,编者通过对酒店从业人员,特别是对酒店业务部门经理的调研走访,了解到高职高专旅游和酒店专业的毕业生已成为旅游服务从业大军的骨干力量。为使学生在学习本教材后即能达到实际业务部门的上岗水平,实现毕业与就业的零过渡,我们组织了具有丰富的实践与教学经验,且在酒店从事过管理工作,具备实战经验的教师,参考与借鉴众多国内酒店业的成功经验,改革并建设了本教材。

餐饮与酒水服务是任何酒店都不可缺少的业务部门。餐饮部和酒吧也是学生实习就业的主要岗位。因此,在编写本教材的过程中,遵循国家教育部教高[2006]16 号文件关于“高等职业院校要积极与行业企业合作开发课程,根据技术领域和职业岗位(群)的任职要求,参照相关的职业资格标准,改革课程体系和教学内容,建立突出职业能力培养的课程标准,规范课程教学的基本要求,提高课程教学质量”的要求,本着“项目导向、任务驱动、工学结合、能力培养”的原则,摒弃传统教材按章节编排的体例,以“素质、知识、能力”为轴心,依据酒吧服务岗位任务与工作内容重新架构并设置了 4 个部分、8 个项目、36 个任务模块,以此辐射酒吧各岗位的能力标准。

《酒水服务英语》在建设过程中,紧密跟踪高职高专层次课程改革的趋向,以酒店酒吧、酒水部门所含主要岗位群的真实工作情境安排教学内容、设计模拟工作背景。每个工作情境又按真实的工作环节分为若干学习项目。为学生感受真实的工作现场,每个项目都以任务为导向。通过模拟完成具体的工作任务,让学生能够体验高星级酒店从业人员的职业要求,使学生具备良好的职业能力,形成良好的职业素养,使教学效果最大化。

全书坚持以项目为载体,以任务为驱动,以能力为本位,以学生为主体,突出学生能力素质的培养。基于高等职业教育所针对岗位确定性、工作内容已知性的特点,本书从项目选取、教学模式、训练重点、知识拓展、学生活动等诸方面均突显酒吧从业人员的岗位技能引领,注重“教学做一体化”,做到理论深入浅出,实践简明通透,操作程序清晰,训练循序渐进,为实现课堂教学与企业应用的无缝衔接提供了保证。

《酒水服务英语》的建设,注重在继承酒水服务传统知识的基础上,强调内容的与时俱进、思路的清晰创新、技能的操作与自我评价、以及阅读参考与学生活动的补充。教材的建设力求内容新颖、图文并茂,还原酒店酒饮的真实工作现场,使学生在身体力行的实践中感受、体验和学习知识,了解酒店真实工作环境。

《酒水服务英语》由天津海运职业学院吴质洁老师担任主编,张小兵老师担任副主编。天津海运职业学院李肖楠老师、胡顺利老师、韩东红老师与天津市国际商务学校刘广媛老师参与编写。在调研和编写的过程中得到了天津君隆威斯汀酒店人力资源部总监侯颖、天津滨海喜来登酒店人力资源部总监王焱和 Costa 邮轮餐饮部张轶卓等专业人士,以及天津海运职业学院领导、国际邮轮乘务和旅游管理系领导及教师的鼎力支持与热情指导。天津海运职业学院院长马魁君教授、国际邮轮乘务和旅游管理系主任杨杰教授对本教材的立意设计、内容选取,尤其是“工学结合”特色的彰显给予了鼎力支持和精心协调;天津对外经济贸易职业学院魏秀敏教授在本教材的建设中不仅给予悉心指导,还在百忙之中多次审阅全稿,提出中肯建议。借此机会,谨向三位专家躬表谢意。同时感谢天津钢管集团股份有限公司工程师王奇先生在英文校对和文字润笔方面提供的帮助与支持。编著过程中参考、引用了部分专家学者的研究成果,在此一并感谢。

该书的编写着眼于高职阶段学生的能力培养,以期强化训练在校生和求职人员的岗前基本操作技能,适用于职业院校旅游或酒店管理/服务专业学生及有志于从事酒水服务工作的专业人士学习使用,亦可作为旅游或酒店酒水服务从业人员进修与培训的专业教材。

由于编者深入酒饮行业的业务实践有限,教材中疏漏与不妥之处在所难免,敬请业内人士、高职教育同仁、莘莘学子以及广大读者不吝赐教,予以批评指正。

编 者

2012 年 2 月

Table of Contents

Part A Position Descriptions

Subject One	Duties & Responsibilities	3
Module 1	Bar Server Duties	3
Module 2	Bartender Duties	5
Module 3	Bar Manager Duties	7
	Learning More	9
	Students' Activities	11
Subject Two	Personal Qualities	13
Module 1	Bar Server Qualities	13
Module 2	Bartender Qualities	15
Module 3	Bar Manager Qualities	17
	Learning More	19
	Students' Activities	21

Part B Basic Knowledge

Subject One	Introduction	25
Module 1	Basics of Beverage	25
Module 2	Basics of Bar	28
	Learning More	29
	Students' Activities	30
Subject Two	Knowledge of Beverage	33
Module 1	Aperitif	34
Module 2	Wine	35
Module 3	Champagne	37
Module 4	Digestif	39
Module 5	Beer	41
Module 6	Cocktail	43
Module 7	Coffee	46

Learning More	48
Students' Activities	50

Part C Bar Service

Subject One Bar Preparation	53
Module 1 Bar Machines	54
Module 2 Bartender Tools	56
Module 3 Glassware	59
Module 4 Cleaning Glassware	62
Module 5 Opening Tasks	63
Learning More	65
Students' Activities	65
Subject Two Bar Service	67
Module 1 Taking Order	67
Module 2 Beer Service	69
Module 3 Wine Service	71
Module 4 Champagne Service	73
Module 5 Coffee Service	74
Module 6 Payment Service	76
Module 7 Handling Complaints	77
Learning More	79
Students' Activities	81

Part D Bartender Skills

Subject One Cutting & Preparing Garnishes	85
Module 1 Orange Garnishes	86
Module 2 Lime Garnishes	88
Module 3 Pineapple Garnishes	90
Module 4 Lemon Garnishes	92
Module 5 Flavor Rims	93
Learning More	95
Students' Activities	98
Subject Two Mixing Cocktails	99
Module 1 Blending	100
Module 2 Stirring	104
Module 3 Shaking	107

Module 4 Layering 112

Learning More 116

Students' Activities..... 116

Vocabulary 119

References 132

Part A



Position Descriptions



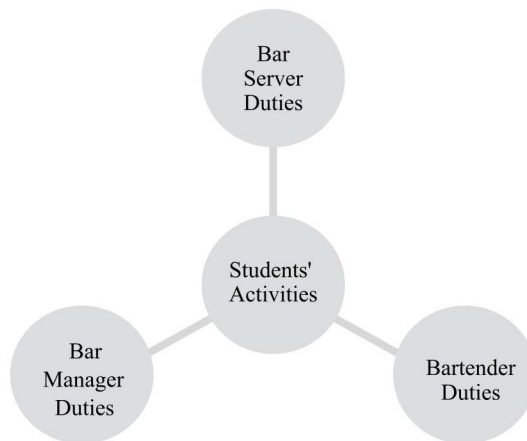
Duties & Responsibilities

▼ Teaching Objectives

Let the students

- be clear about the job duties & responsibilities of a bar server, bartender & bar manager;
- be able to complete position tasks of a bar server, bartender & bar manager.

▼ Tasks



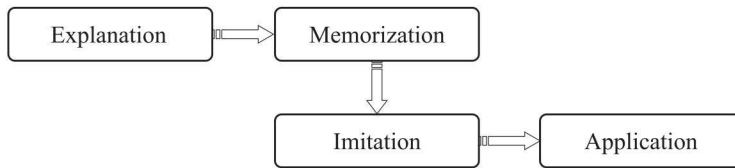
Module 1 Bar Server Duties



Position Card

Position	Bar Server
Department	Bar Department
Reports to	Bar Manager / Asst. Bar Manager / Bartender
Direct Subordinates	—
Next in Command	—

Training Process



Training Card

Project	Bar Server Duties
Requirement(s)	1. To be clear about the job duties & responsibilities of a bar server; 2. To complete position tasks of a bar server and have judgments.
Method(s)	1. The teacher explains and demonstrates. 2. The students imitate in groups and practice. 3. The teacher makes judgments and evaluation on the jobs.
Procedure(s)	Duties & Responsibilities
Explanation ↓ Memorization	1. Maintain the guest focus while performing duties.
	2. Assume 100% responsibility for “quality” guests’ experience.
	3. Welcome and greet the guests within one minute. Make all the guests feel special and let them know you’re there to personally take care of them.
	4. Inform the guests of specials and menu changes.
	5. Make specific beverage recommendations you genuinely feel your guests will enjoy.
	6. Answer questions about the beverages, food and other bar functions and services.
	7. Take beverage and food orders from the guests.
	8. Deliver beverages from the bar to the guests in a timely matter.
	9. Complete opening and closing checklists.
	10. Maintain clean and stocked service and dining areas.
	11. Monitor and observe guests’ experience. Ensure the guests are satisfied with the beverage and service. Respond promptly and courteously to any requests.
	12. Provide proactive beverage refills.
	13. Prepare final bills, present checks to the guests, accept payments, and process through the POS system.
	14. Return changes to the guests quickly.
	15. Be ready and willing to assist fellow servers before they ask.
	16. Thank the guests for their visits and invite them to return.
	17. Attend all scheduled employee meetings and bring suggestions for improvement.
	18. Notify manager-on-duty any time a guest is not 100% satisfied with his experience.

continued

Project	Bar Server Duties	
Imitation ↓ Application	To grasp the method of working as a bar server	To be able to achieve the standards as taught

 Evaluation

Bar Server Duties

Trainer: _____ Date: _____

Projects (项目)	A	B	C	D	Note (备注)
Memory Ability (记忆能力)					A—5 B—3 C—1 D—1
Application Ability (应用能力)					

Advice (建议): _____

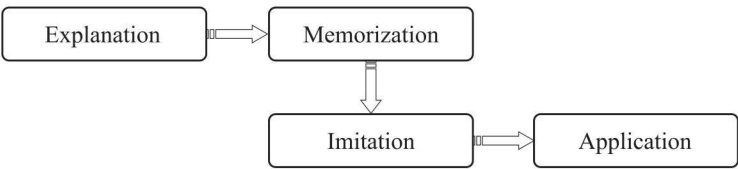
Trainee: _____ TP (Total Points): _____

Module 2 Bartender Duties

 Position Card

Position	Bartender
Department	Bar Department
Reports to	Bar Manager / Asst. Bar Manager
Direct Subordinates	Asst. Bartender / Bar Server
Next in Command	Asst. Bartender

 Training Process





Training Card

Project	Bartender Duties	
Requirement(s)	1. To be clear about the job duties & responsibilities of a bartender; 2. To complete position tasks of a bartender and have judgments.	
Method(s)	1. The teacher explains and demonstrates. 2. The students imitate in groups and practice. 3. The teacher makes judgments and evaluation on the jobs.	
Procedure(s)	Duties & Responsibilities	
Explanation ↓ Memorization	1. Maintain the guest focus while performing duties.	
	2. Assume 100% responsibility for “quality” guests’ experience.	
	3. Take orders from the guests and beverage orders from servers.	
	4. Prepare and serve alcoholic and non-alcoholic drinks consistent with the bar’s standard drink recipes.	
	5. Learn the names and personally recognize the regulars.	
	6. Record drink orders accurately and immediately after receipt into the register system.	
	7. Accept guest payment, process credit card charges and make change (if applicable).	
	8. Wash and sterilize glassware.	
	9. Prepare garnishes for drinks and replenish snacks for bar patrons.	
	10. Maintain bottles and glasses in an attractive and functional manner to support efficient drink preparation and promotion of beverages.	
	11. Clear and reset tables in the bar area.	
	12. Present drink menus, make specific recommendations and answer questions regarding beverages.	
	13. Maintain cleanliness in all areas of the bar including counters, sinks, utensils, shelves and storage areas.	
	14. Receive and serve food orders to the guests seated at the bar.	
	15. Report all equipment problems and bar maintenance issues to the bar manager.	
	16. Assist the restocking and replenishment of bar inventory and supplies.	
	17. Thank the guests for their visit and invite them to return.	
	18. Attend all scheduled employee meetings and bring suggestions for improvement.	
	19. Notify Dining Room Supervisor or manager-on-duty any time the guest is not 100% satisfied with his experience.	
Imitation ↓ Application	To grasp the method of working as a bartender	To be able to achieve the standards as taught

Evaluation

Bartender Duties

Trainer: _____

Date: _____

Projects (项目)	A	B	C	D	Note (备注)
Memory Ability (记忆能力)					A—5 B—3 C—1 D—1
Application Ability (应用能力)					

Advice (建议): _____

Trainee: _____

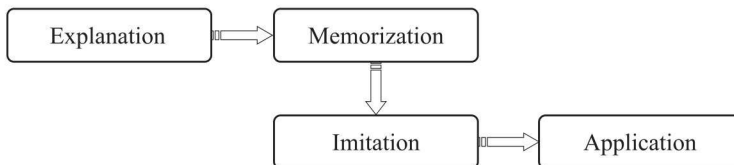
TP (Total Points): _____

Module 3 Bar Manager Duties

Position Card

Position	Bar Manager
Department	Bar Department
Reports to	Food & Beverage Manager
Direct Subordinates	Asst. Bar Manager / Bartender / Bar Server
Next in Command	Asst. Bar Manager

Training Process



Training Card

Project	Bar Manager Duties
Requirement(s)	1. To be clear about the job duties & responsibilities of a bar manager; 2. To complete position tasks of a bar manager and make judgments.