



国家职业教育改革发展示范校建设成果



西餐酒水服务

xican jiushui fuwu

▶ 徐 敏 陶佳琦 主编



苏州大学出版社
Soochow University Press

国家职业教育改革发展示范校建设成果

西餐酒水服务

主 编 徐 敏 陶佳琦

副主编 黄 利

苏州大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

西餐酒水服务 / 徐敏,陶佳琦主编. —苏州: 苏州大学出版社, 2015. 4
国家职业教育改革示范校建设成果
ISBN 978-7-5672-1294-7

I. ①西… II. ①徐… ②陶… III. ①西餐—餐馆—商业服务②酒吧—商业服务 IV. ①F719.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2015)第 077708 号

西餐酒水服务

徐 敏 陶佳琦 主编

责任编辑 周新慧

苏州大学出版社出版发行

(地址: 苏州市十梓街1号 邮编: 215006)

常州市武进第三印刷有限公司印装

(地址: 常州市武进区湟里镇村前街 邮编: 213154)

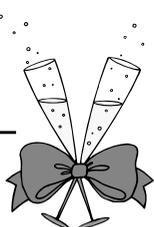
开本 787 mm×1 092 mm 1/16 印张 13 字数 316 千

2015 年 4 月第 1 版 2015 年 4 月第 1 次印刷

ISBN 978-7-5672-1294-7 定价: 25.00 元

苏州大学版图书若有印装错误,本社负责调换
苏州大学出版社营销部 电话: 0512-65225020
苏州大学出版社网址 <http://www.sudapress.com>

编写说明



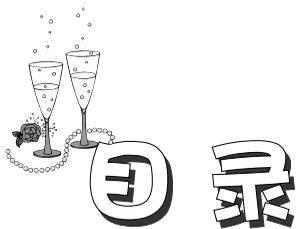
本书是旅游管理专业国家级示范专业建设项目成果,是“酒店专业服务技能综合实训”系列教材之一。

本书针对西餐酒水服务人员的岗位工作需要,借鉴澳大利亚蓝山酒店式教学模式下西餐教材建设经验,结合调酒师国家职业技能标准设计编写而成。本书分为四大模块、十九个专题,以不同项目为引导,充实大量与项目内容相关的知识,并设置相应的课前课后任务、课堂实践活动和实训实践活动,实现课程教学目标。

教材内容主要包括西餐酒水准备、西餐酒水操作、西餐酒水服务和西餐酒水管理四个部分。通过学习,学生可以熟练掌握酒吧职业技能和与工作程序相关的基本知识;详细了解白兰地、威士忌、金酒、伏特加、朗姆、特基拉、葡萄酒和啤酒等酒水的基础知识,以及混合饮品鸡尾酒的调制技术等;全面了解酒吧服务常识和沟通技巧。本书形式新颖,内容精练,针对性、实用性强。

本书由徐敏、陶佳琦、黄利编写。因编写时间仓促及编者水平所限,书中还存在着许多需要改进的地方,在此真诚地希望诸位师生在使用过程中,能及时发现并反馈建议,以帮助我们今后做进一步的完善。

编写组
2014年11月



模块一 认识酒吧..... 1

专题一 酒吧介绍	1
一 酒吧概述	1
二 酒吧设施设备	7

专题二 酒吧服务人员职业要求	19
一 酒吧岗位职责	19
二 酒吧员工素质要求	22
三 酒吧服务技艺	26

专题三 酒单介绍	32
一 酒单概述	32
二 酒单制作	39

模块二 酒水服务技能..... 42

专题四 白兰地服务	42
一 白兰地基础知识	42
二 白兰地的饮用与服务	50

专题五 威士忌服务	52
一 威士忌基础知识	52
二 威士忌的饮用与服务	61

专题六 金酒服务	63
一 金酒基础知识	63
二 金酒的饮用与服务	67

专题七 伏特加酒服务	69
一 伏特加基础知识	69

二 伏特加的饮用与服务	71	○
专题八 朗姆酒服务	73	
一 朗姆酒基础知识	73	
二 朗姆酒的饮用与服务	76	
专题九 特基拉酒服务	78	
一 特基拉酒基础知识	78	
二 特基拉酒的饮用与服务	81	
专题十 葡萄酒服务	82	
一 葡萄酒基础知识	82	
二 葡萄酒的饮用与服务	95	
专题十一 啤酒服务	103	
一 啤酒基础知识	103	
二 啤酒的饮用与服务	111	
专题十二 开胃酒服务	113	
一 开胃酒基础知识	114	
二 开胃酒的饮用与服务	117	
专题十三 甜食酒服务	119	
一 甜食酒基础知识	119	
二 甜食酒的饮用与服务	125	
专题十四 利口酒服务	127	
一 利口酒基础知识	127	
二 利口酒的饮用与服务	133	

模块三 酒水调制技艺 135

专题十五 鸡尾酒调制	135	
一 鸡尾酒基础知识	135	
二 鸡尾酒调制方法	139	
三 经典鸡尾酒酒谱	142	

专题十六 其他饮料的调制	162
一 软饮料的制作和服务	162
二 无酒精类鸡尾酒酒谱	165

模块四 酒吧服务技巧 169

专题十七 酒水服务规范	169
一 酒水服务流程	169
二 酒吧常见表单	177

专题十八 酒吧宾客服务技巧	179
一 酒吧宾客沟通技巧	179
二 酒吧酒水推销技巧	181

专题十九 酒吧经营与管理	184
一 酒吧日常管理	184
二 酒吧销售管理	187

附录一 酒吧调酒师职业技能标准	189
附录二 酒吧常用英语	196

模块一

认识酒吧

专题一 酒吧介绍

一 酒吧概述

【学习目标】

1. 了解酒吧的概念和类型。
2. 熟悉酒吧工作环境、了解酒吧的功能区域。
3. 了解酒吧常见设施设备。
4. 熟悉酒吧酒水器具的主要用途。
5. 熟悉常见调酒器具。

一、酒吧定义

“吧”英文为“Bar”，它的本义是指售酒的长条柜台。中文里“吧台”，吧即台，台即吧。酒吧也就是卖酒的柜台。

现在，酒吧通常被认为是各种酒类的供应与消费的主要场所，它是酒店的餐饮部门之一，专为供客人饮料服务及休闲而设置。通常供应含酒精的饮料，也随时准备汽水、果汁为不善饮酒的客人服务。

二、酒吧类型

对酒吧进行分类研究是要使经营者了解不同酒吧类型的经营方式与不同特点，以便了解及把握这种规律，明确经营方向，使经营方向适应目标客人的需求。

一所饭店可拥有1~3个设在不一样场地的酒吧，供不一样的客人使用，其中，部分酒店大堂设有手推车或活动酒吧（Portable Bar），便于大堂客人使用；有的设在酒店顶楼，能使客人欣赏景色或夜景；有的设在餐厅周围，便于客人小饮后进入餐厅用餐。

（一）根据服务方式分类

1. 立式酒吧



立式酒吧即传统意义上典型的酒吧,客人不需要服务人员服务,一般自己直接到吧台上喝饮料。“立式”并非指客人必须站立饮酒,也不是指调酒师或服务人员站立服务。它只是种传统习惯的称呼。

这种酒吧里,有相当多的客人是坐在吧台前高脚椅上喝酒的,而调酒师则是站在吧台里面,面对客人进行操作。由于调酒师自始至终处在与客人的直接接触之中,在客人面前进行各种操作,因而他必须始终保持整洁的仪容,谦和有礼的态度,自然还必须掌握熟练的调酒技术来吸引客人。

传统意义上立式酒吧的调酒师,在一般情况下多单独地工作。因此,他不仅要负责酒类及饮料的调制,还要负责收银工作,同时还必须掌握整个酒吧的营业情况。

2. 服务酒吧



服务酒吧是指客人不直接在吧台上享用饮料,通常是通过服务人员点单并提供饮料服务。一般情况下,调酒师并不与客人发生直接接触。

服务酒吧为餐厅用餐客人服务,因而佐餐酒的销售量比其他类型的酒要大得多。服务酒吧的布局一般为直线封闭型。立式酒吧的调酒师通常都独立作业,并负责收款,但服务酒吧的调酒师必须与服务人员合作,按照服务人员所开的酒单配酒及提供各种酒类饮料并由服务人员收款。所以,可以说它是以服务人员为中心的酒吧。



3. 鸡尾酒廊



大型酒店的鸡尾酒廊属于服务酒吧类。鸡尾酒廊通常位于酒店大厅附近,或是大厅的延伸或是利用大厅周围的空间。鸡尾酒廊一般比立式酒吧宽敞,常有钢琴或者小乐队为客人演奏,有的还有小舞池,以供客人随兴起舞,这种酒吧较为特殊,需要有多名服务人员,因为有时会有多个吧台,每个吧台须有一位服务人员为顾客服务。

鸡尾酒廊的吧台设计与站立吧台设计基本相同,只是鸡尾酒廊还设有高级的桌椅、沙发,环境较立式酒吧优雅舒适,气氛较立式酒吧安静,节奏也较缓慢。

4. 宴会酒吧



一般为宴会、冷餐会、酒会等提供饮料服务的酒吧,客人多采用站立式,不提供座位,其服务方式既可以是统一付款,随意饮用饮料,也可以是客人为自己所喝的每种饮料付款。

宴会酒吧业务特点是营业时间较短,客人集中,营业量大,服务速度相对要求快,它通常要求酒吧服务人员每小时能够服务 100 人左右的客人。因而宴会酒吧的服务人员必须头脑清晰,工作有条理,具有应付大批客人的能力。宴会酒吧由于上述特点,又要求服务人员事先做好充分的准备工作,各种酒类、原料、配料、酒杯、冰块、工具等必须有充足的储备,不至于营业中途缺这少那而影响服务。

由于宴会酒吧要求快速服务,因此供应的酒水种类往往受到限制,通常只有啤酒和各式清凉饮料以及少数几种大众化的混合饮料,且这些混合饮料一般都是可以事先配制的成品。宴会酒吧的所有同类饮料宜使用同一价格,如所有鸡尾酒皆为 20 元,啤酒为 10 元,各种清凉饮料为 5 元,葡萄酒为 10 元等,目的是提高服务速度,避免收款差错。

(二) 根据服务内容分类

1. 纯饮品酒吧

相对于提供食品的酒吧而言,此类酒吧主要提供各类饮品,但也有一些佐酒小菜,如果



脯、杏仁、腰果、果仁、蚕豆等坚果食品类。

2. 供应食品酒吧

此类酒吧可进一步细分为：

(1) 餐厅酒吧

绝大多数餐厅都设有酒吧,以作吸引客人消费的一种手段。其酒水销售的利润相对于单纯的酒吧类型要低,品种也较少。高级餐厅中,其种类及服务有增强趋势。

(2) 小吃型酒吧

从一般意义上讲,含有食品供应的酒吧其吸引力总是比较大,客人消费也会比较多。小吃的种类往往是具有独特风味及易于制作的食品,如三明治、汉堡、猪排、鱼排、牛排或地方风味小吃等。



(3) 宵夜式酒吧

这种酒吧往往是高级餐厅的夜间营业场所。餐厅将其环境布置成酒吧,有酒吧特有的灯光及音乐设备,产品上,酒水与食品并重,客人可单纯享用宵夜或其特色小吃,也可单纯饮用饮品。

(4) 娱乐型酒吧

设这种酒吧环境布置及服务主要为了满足寻求刺激、兴奋、创业的客人,所以这种酒吧往往会设有车队/舞池/卡拉OK/时装表演等,有的甚至于以娱乐为主,酒吧为辅,所以吧台 in 总体设计中所占空间较小,舞池较大,此类酒吧气氛活泼、热烈,大多数青年人较喜欢这类刺激豪放型酒吧。



(5) 休闲型酒吧

此类酒吧是客人公务之余松弛精神、怡情养性的场所。主要为满足寻求放松、谈话、约会的客人而设,所以要座位舒适、灯光柔和、音乐的音量小、环境优雅。供应的饮料品种以清凉饮料(不含酒精饮料)为主,咖啡是其所售饮品中的一个大项。

(6) 俱乐部、沙龙型酒吧。

由具有相同兴趣、爱好、职业背景、社会背景等人群组成的松散型社会团体,谈论共同感兴趣的话题、交换意见及看法,同时有饮品供应,这类酒吧可在其名称上体现出来。如“企业家俱乐部”“艺术家俱乐部”“单身俱乐部”等。

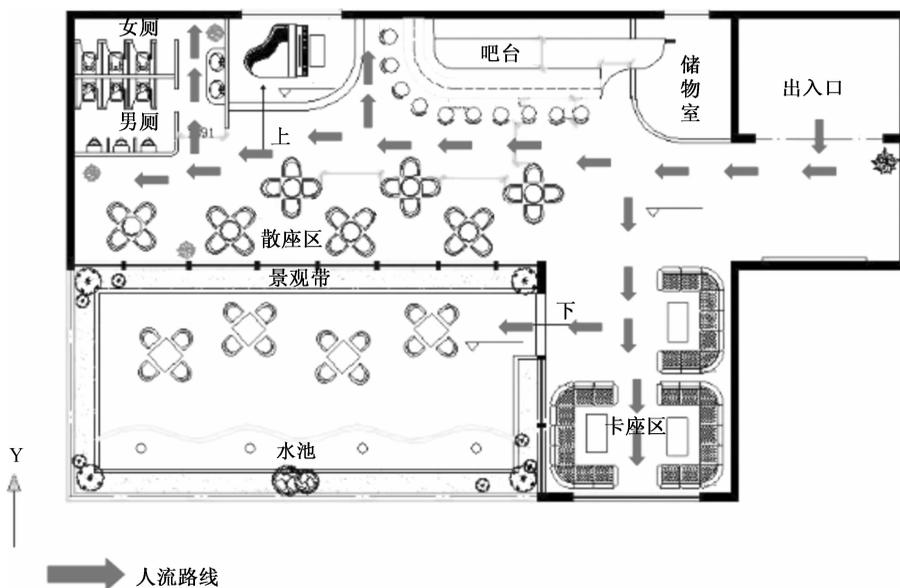


三、酒吧主要功能区域

酒吧是向客人提供酒水及服务的综合娱乐休闲场所,为满足客人的一般需要,必须根据酒吧的实际环境,进行功能区划分和良好的设计。

(一) 酒吧主要功能区域

酒吧平面功能区图:



(二) 功能区划分的原则

- ① 专区专用；
- ② 方便酒吧运作；
- ③ 不影响客人活动与休息。

(三) 主要功能区域介绍

1. 吧台

酒吧吧台是向顾客提供酒水及其他服务的工作区域。酒吧是什么风格、主题可以从门面上一目了然。设计的关键是提高消费者进来的兴趣,创造一个引人注目的亮点。

吧台主要有三种形式:长形、马蹄形、小岛形,三者各有所长。长形吧台方便客人面对酒保,酒保在酒吧中是一个灵魂人物,有些客人就因为同酒保熟才会经常光顾;马蹄形吧台的好处可以令客人之间有眼神交流,有人来酒吧是需要认识人的;小岛形吧台则会设在酒吧的中间,创造出一种热闹的气氛。

2. 餐桌区

通常酒吧会设计很多不同的角落,让客人每次来坐在不同的地方,感觉会完全不一样。大部分酒吧设计都是灵活弹性的桌椅,无论两个人或十个人来可随意拼拆餐桌。



3. 后勤区

主要是厨房、员工服务柜台、收银台、办公室。这些功能强调动线流畅,方便实用。



4. 卫生间

卫生间设计很重要,可以表现出酒吧本身的个性。经营规范是按座椅来设定卫生间的容量,所以在设计时要符合有关条例。



二 酒吧设施设备

一、酒吧设施设备

酒吧的正常经营,离不开设施设备的运转,各种类型的酒吧根据其经营特色和风格不同,配备的设施设备有较大的区别,但从功能和作用看,主要是由吧台和酒吧中的必备设施构成。在设备方面有冰箱、冰柜(包括立式和卧式)、制冰机、上下水道、厨房设备、库房设备、空调设备以及音响设备的配置及其他各种指数,还有快速酒架(Speed Rack)、酒吧枪(Bar Gun or Liquor Gun)、苏打水枪(Soda Gun or Soda Dispenser)等电子酒水设备。机器类有酒吧专用搅拌机、奶昔快速搅拌机、榨汁机、碎冰机、电动磨豆机、刨冰机、制冰机、咖啡机、冰柜、三格洗涤槽(分别具有初洗、刷洗及消毒功能)、操作工作台(带清洁口)。在酒吧中,调酒师应在安全、卫生的基础上正确使用各种设备,保证工作顺利开展。

常用的设施设备如表所示:

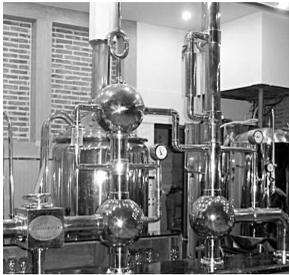
设备名称	设备用途	参考图片
双门卧式冰箱 (Freezer)	酒吧中常用的卧式冰柜多为内侧双开门三层储物设计,在门的旁边有一控温面板和通风口。控温面板上有调温旋钮,可以根据冰柜内存放的饮品进行控温,通风口外有一空气过滤罩,用来阻隔灰尘,每月需要清洗一次。设计酒吧时应在卧式冰柜下预设下水管,用于冰柜内积水滴流。	

续表

设备名称	设备用途	参考图片
双门物品柜 (Cupboard)	此物品柜通常分为上下两层。用于贮存酒吧内的各种调酒工具及用品,此外,还可以放置陶瓷器皿或各种玻璃杯具。注意:在使用此物品柜时,需要在柜内垫上白布后再放置物品,以确保柜内干净整洁。	
酒杯储藏柜 (Cup Storage)	吧台上方的吊挂酒杯只是做装饰用。而供客人使用的大量酒杯应放在酒杯储藏柜中,这样一则操作起来方便,二则让客人感到干净卫生。	
不锈钢水池 (Cistern)	酒吧中的两星不锈钢水池分为两个部分——清洗池和消毒池。清洗池通常用来洗手,初步清洗脏的杯具,玻璃器皿以及瓷器。消毒池则是清洗瓷器内的茶渍、茶垢。消毒池需要时刻保持干净、卫生,避免往消毒池内倾倒杂物,否则会造成堵塞。	
制冰机 (Ice Machine)	在酒吧内多以一些小型制冰机为主。冰块形状也分为四方形、圆柱形、扁圆形和长方形等多种。四方形的冰块使用起来较方便,不易融化。在使用过程中注意制冰机内冰块的卫生。不能用手或随意的物品盛取冰块,应用专门的冰铲盛取冰块。	
洗杯机 (Glass Wash Machine)	它是专门用来清洗酒吧内所有杯具、玻璃器皿、瓷器的专用清洗机。主要用于对酒吧中的杯具进行高温消毒。在清洗之前,一般将杯具倒扣在杯筐中再放进洗杯机里,调好程序按下电钮即可清洗。在清洗过后,应该及时将洗杯机内的杯具取出进行擦拭。一天营业时间结束后,应该对洗杯机进行清洗,将洗杯机内的水排出,每天营业之前注入新水。	
搅拌机 (Blender)	搅拌机是酒吧调制鸡尾酒和制作鲜榨果汁的常用电动设备。在制作鸡尾酒时,是将不易混合的酒水在搅拌过程中起到充分融合的作用。在榨取果汁时,应该选用无籽、不易出汁的水果。另外,使用之前应该检查容器内是否干净,使用之后应该及时清洗容器,保持容器内的清洁。	



续表

设备名称	设备用途	参考图片
啤酒供应系统 (Draft-Beer System)	一般来说,酒吧的客人对啤酒的饮用量较大,啤酒供应系统一则可提供富有营养的生、鲜啤酒,二则可提高工作效率。	
生啤机 (Draft Machine)	为客人提供生啤酒的机器。生啤机分为两部分,气瓶和制冷设备。气瓶装二氧化碳用。输出管连接到生啤酒桶,有开关控制输出气压,气压低则表明气体已用完,需另换新气瓶,制冷设备是急冷型的。整桶的生啤酒无须冷藏,连接制冷设备后,输出出来的便是冷冻的生啤酒,泡沫厚度可由开关控制。开关向前打开为接取啤酒,向后打开接出啤酒沫。生啤机不用时,必须断开电源并摘掉连接生啤酒桶的管子。生啤机需每 15 天由专业人员清洗一次。	
咖啡机 (Coffee Machine)	半自动咖啡机需要操作者自己填粉和压粉。操作者可以通过自己选择粉量的多少和压粉的力度来制作口味各不相同的咖啡。全自动咖啡机是指集研磨、填粉、压粉、滤煮、清洗为一体的一键完成的咖啡机。在使用前应该提前打开进行加压预热;在营业时间结束后,应该对咖啡机进行全面的清洗,包括热蒸汽喷头,咖啡出水口,漏水槽及机器内部的清洗。	
果汁机 (Juice Squeezer)	榨汁机是酒吧中制作鲜榨水果汁和蔬菜汁的常用的电动设备(柑橘类、柠檬等除外)。主要起到果核与果肉分离获取果汁的作用。材质主要以塑料为主。通常榨汁机使用方法是:将水果的果皮去除后,放入机器投入口内,按动机器开关进行压榨即可榨出鲜美的果汁。使用之前应该检查容器内是否干净,使用之后应该及时清洗容器,保持容器内的清洁。	
软饮料供应系统 (Handgun for a Soda System)	酒吧中软饮料的需求量也较大,如苏打水、汤力水、可乐、雪碧等。软饮料配出器一可提高工作效率,二可保证饮品供应的一致性。	

续表

设备名称	设备用途	参考图片
<p>苏打枪 (Soda Gun)</p>	<p>苏打枪是用来分配含汽饮料的系统。该装置包括 1 个喷嘴和 7 个按钮,可分配 7 种饮料,即汤力水、可乐、七喜、芬达、姜汁汽水、苏打水等。它可以保证饮品供应的一致性,避免浪费。</p>	
<p>奶昔机 (Milk Shake Machine)</p>	<p>奶昔机用于搅拌奶昔,制作奶昔的主要原料包括:牛奶、冰淇淋粉、冰块以及各种鲜果汁、鲜水果等。</p>	
<p>恒温柜 (Thermostat)</p>	<p>主要用于储存红葡萄酒。因红葡萄酒的特殊要求,需要将他们放入葡萄酒冷藏柜中恒温冷藏。此类冰柜温度也可以调节,储藏温度依据酒的种类不同而不同。通常在 5℃~12℃。</p>	
<p>活动酒吧台 (Bar Counter)</p>	<p>活动酒吧台是酒吧中一种特殊形式的吧台,活动酒吧台一般装有少量的酒水饮料、杯子器具。可以直接将其推到客用区域进行对客服务,具有较强的灵活性。</p>	
<p>POS 机 (Point of Sales Terminal)</p>	<p>POS 机是酒吧计算机网络的一部分,具有账单记录,销售分析,监督和管理每日销售情况,分派和贮存酒水饮料数量等新的功能。管理人员可以根据其提供的数据来检查,分析酒吧的经营状况,制定出新的营销决策。</p>	

