

中国饭店业职业经理人
执业资格认定考试指定用书



酒店酒水 服务与管理

INPORO TRAINING HOSPITALITY SERIES

何丽芳 牛小斐◎编著

广东省出版集团
广东经济出版社

中国饭店业职业经理人
执业资格认定考试指定用书



酒店酒水 服务与管理

S INPORO TRAINING HOSPITALITY SERIES

何丽芳 牛小斐◎编著

广东省出版集团
广东经济出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

酒店酒水服务与管理/何丽芳, 牛小斐编著. — 广州: 广东经济出版社, 2005.10

(新博亚酒店丛书 4)

ISBN 7 - 80728 - 083 - 2

I. 酒… II. ①何…②牛… III. ①酒—基本知识②饭店—经营管理 IV. ①TS971②F719.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2005) 第 088495 号

出版发行	广东经济出版社 (广州市环市东路水荫路 11 号 5 楼)
经销	广东新华发行集团股份有限公司
印刷	湛江日报社印刷厂 (湛江赤坎康宁路 17 号)
开本	787 毫米 × 1092 毫米 1/16
印张	17 2 插页
字数	285 000 字
版次	2005 年 10 月第 1 版
印次	2005 年 10 月第 1 次
印数	1 ~ 6 000 册
书号	ISBN 7 - 80728 - 083 - 2/F · 1272
定价	32.00 元

如发现印装质量问题, 影响阅读, 请与承印厂联系调换。

发行部地址: 广州市合群一马路 111 号省图批 107 号

电话: (020) 83780718 83790316 邮政编码: 510100

邮购地址: 广州市越秀中路 125 号大院八号 邮政编码: 510055

广东经济出版社读者服务有限公司 电话: (020) 83801011 83803689

网址: www.jj1234.com

• 版权所有 翻印必究 •

总 序

随着中国经济的飞速发展，中国酒店业面临越来越激烈的竞争。虽然中国酒店业早已与国外同行接轨，但多为硬件的有形引进，直接的模仿多于深层次的借鉴，而对服务水平、员工素质、管理理念等“软件”的引进比较缺乏。这使所形成的饭店管理模式一开始就存在着经营内涵、管理理念等方面的缺陷，严重影响我国酒店业的市场竞争力。

为了改变这种被动的局面，在国内酒店业的“硬件”水平日益接近国际水平的情况下，“软件”成为了竞争的焦点，而教育正是酒店“软件”建设之本。通过教育，提高员工素质、工作效率、敬业精神和职业道德水准，并培养其持续学习的能力，才能实现酒店以人为本的整体优化目标，才能适应集约化经营的需要，才能在激烈的竞争中立于不败之地。

要成为一家有竞争力的酒店，这家酒店必须是学习型企业。

要成为学习型企业，就要在酒店内部建立学习氛围，就要对全体员工开展定期/不定期的脱产/在职培训。

要开展各种培训，必须有合适的培训师和教材，以及一种良好、互动的培训体系/机制。平心而论，目前非常缺乏能够满足酒店从业人员培训需要的合格的培训师和教材。我们因此产生了策划、出版一套崭新的酒店丛书的想法。

从2003年8月开始，由广东经济出版社总策划，中国饭店协会、中国饭店业职业经理人专业委员会、南京/海南新博亚酒店管理培训中心共同主持，并特邀国内酒店培训业和酒店教育业的多位专家共同参与，启动了《新博亚酒店丛书》工程。两年来，我们引进国际酒店行业先进的培训教育方法，依据国内酒店管理现状和人员素质，并反复征求多家星级酒店管理者和一线员工的意见，终于编写、出版了

《新博亚酒店丛书》第一辑，共 16 本书。与传统酒店教材不同，《新博亚酒店丛书》侧重于酒店从业人员实际技能的培养。本丛书作者，除了大学酒店专业的教师，绝大部分是酒店培训师和资深从业人员。因此，《新博亚酒店丛书》是目前国内不可多得的实用酒店培训教材。

经过中国饭店协会、中国饭店业职业经理人委员会严格审核，确认《新博亚酒店丛书》为《中国饭店业职业经理人执业资格认定考试》指定用书。

广东经济出版社擅长出版实用管理图书，在业内享有较高声誉。南京/海南新博亚酒店管理培训中心擅长做酒店管理培训，在中国酒店业培训中处于领先地位。中国饭店协会和中国饭店业职业经理人专业委员会是中国著名的酒店专业协会。我们愿意通过三方精诚的合作，发挥各自的优势，长期持续出版《新博亚酒店丛书》，提升中国酒店从业人员素质，提高中国酒店的国际竞争力。我们希望，通过作者、出版社、读者、酒店培训机构、酒店协会等多方的共同努力，若干年后，《新博亚酒店丛书》将成为中国酒店培训行业著名的图书品牌。

《新博亚酒店丛书》能及时和广大读者、同仁见面，应该说是集众人智慧。他们主要是本丛书作者、为本丛书提供研究成果资料的专家，以及许多业内人士。同时还得到了广州华立学院、广州白天鹅宾馆、中山大学酒店管理培训中心、天津职业大学、广东省中旅培训中心、湖南女子职业大学、白天鹅酒店管理培训中心等单位的大力支持和帮助。在此一并致以深深的谢意。

随着中国经济持续稳定的发展，中国酒店业迎来了发展的黄金时期。大量从业人员的进入，酒店培训和教育任重道远。我们希望借助《新博亚酒店丛书》这个平台，推动中国酒店培训行业的健康发展。我们也希望酒店从业人员对已经出版的《新博亚酒店丛书》提出修改意见。

是为序。

《新博亚酒店丛书》总策划 赵世平
(联系电话：020-83801011 83803689)

2005 年 8 月仲秋于广州

前 言

Foreword

无酒不成礼，无酒不成欢，无酒不成敬意。自古以来，酒与人类的生活息息相关。自从世上有了酒这种晶莹透明的绝妙液体，人们的生活就变得更加丰富多彩。酒如有形的清泉，又象无际的汪洋，渗透在人生的方方面面，从而衍生了一个有趣的话题——酒文化。以酒为载体的酒文化，源远流长，纷繁多彩，是人类在征服自然、改造自然过程中的杰出创造。

现代人把酒水当作相互沟通交流的媒介、社交礼仪的工具。在满足健康的前提下，营造了轻松愉悦的氛围，开启情感和智慧的闸门，找到了有效沟通交流的良好状态，从而提高了社交活动及商务活动的有效性。

酒店是现代社会交往的场所，不同国家、不同民族和不同类型的客人，在这里完成各种社交和商务活动。酒水自然成为了酒店服务形象的重要组成部分。研究客人的饮酒习俗、消费时尚和文化心理，对酒店酒水服务和管理的提高有着积极的促进作用。本书的编写目的也在于此。

本书的编写过程中，首先注重实用性，对酒水知识、酒店酒水服务操作、酒店酒水管理进行了重点阐述；其次注重系统性，从中国白酒、洋酒、葡萄酒、啤酒、茶饮、咖啡等主要酒水的知识及服务操作进行系统介绍；最后是注重综合性，对酒店的宴会酒水服务、酒吧酒水服务管理、酒店酒水管理等专题进行了主题



综述。本书内容深入浅出,通俗易懂,适于酒店员工及欲了解酒水常识之士使用。

本书由何丽芳、牛小斐编著,由贺湘辉主审。陈琦和王春梅参编部分章节。本书主要参考的文献资料已在参考文献中列出,在此向有关作者表示感谢。

由于水平有限,时间仓促,书中差错在所难免,敬请读者批评指正。

编 者

目 录

Contents

第一章 中国白酒与白酒服务

1

- 第一节 中国白酒概述 3
 - 中国饮酒文化 白酒的功能及作用
 - 白酒的度数 白酒的品评
- 第二节 中国白酒的分类和主要品牌 6
 - 中国白酒的分类 中国白酒的命名
 - 中国白酒的主要品牌
- 第三节 中国白酒的质量鉴别 11
 - 中国对酒类的卫生标准 白酒质量的感官鉴别
 - 优质白酒的简单识别
- 第四节 白酒服务操作 14
- 第五节 黄 酒 15
 - 黄酒的分类 黄酒的饮用服务

第二章 洋酒与洋酒服务

17

- 第一节 洋酒概述 19
 - 洋酒的分类 洋酒的品尝
 - 洋酒包装的质量识别
- 第二节 洋酒的知名品牌 21
 - 白兰地 威士忌
 - 朗姆酒 金酒
 - 伏特加 特基拉酒



第三节 配制酒 28

开胃酒

餐后甜酒

利口酒

第四节 洋酒的服务操作 36

洋酒服务的基本操作

各种洋酒的饮用与服务操作要点

第五节 鸡尾酒 40

鸡尾酒的特点

鸡尾酒的分类

鸡尾酒的配制方法

鸡尾酒的创新

第三章 葡萄酒与葡萄酒服务

51

第一节 葡萄酒概述 53

葡萄酒的起源

葡萄酒的保健作用

各国葡萄酒的分级

葡萄酒的标牌

葡萄酒的酒瓶

葡萄酒的鉴赏

葡萄酒的存放

第二节 葡萄酒的分类和命名 64

葡萄酒的分类

葡萄酒的命名

第三节 著名葡萄酒产地和产品 67

法国葡萄酒产地和著名产品

其他主要葡萄酒产地和著名产品

第四节 葡萄酒质量鉴别 73

葡萄酒的主要质量指标

法国葡萄酒质量鉴别

第五节 葡萄酒的饮用器具 75

第六节 葡萄酒的服务操作 78

葡萄酒的饮用与佐餐搭配

葡萄酒的侍酒服务

第四章 啤酒与啤酒服务

83

第一节 啤酒概述 85

啤酒文化简述

啤酒的保健功能

啤酒的成分

啤酒质量的感观评价

啤酒商标的信息

第二节 啤酒的分类和著名品牌 90

啤酒的分类

著名啤酒品牌

第三节 啤酒服务操作 99

啤酒与佐用食物的搭配

啤酒的服务操作

第五章 茶饮与茶饮服务

103

- 第一节 茶文化概述 105
- | | |
|-------|---------------------------|
| 中国饮茶史 | 茶艺与茶道 |
| 茶俗 | 茶的保健功能 |
| 饮茶方法 | 品茶 茶叶的贮藏 |
- 第二节 茶叶的分类和主要名茶 110
- | | |
|---------|-------|
| 茶叶分类的方法 | 茶叶的命名 |
| 基本茶类 | 其他茶类 |
- 第三节 泡茶的器具 119
- | | |
|-------|---------------|
| 茶壶 | 茶船和公道杯（茶盅、茶海） |
| 茶杯和茶碗 | 杯托 |
| 辅助用品 | 备水器 |
- 第四节 泡茶服务技艺 126
- | | | |
|----|----|-------|
| 备茶 | 置茶 | 润茶 |
| 冲泡 | 奉茶 | 续水和收具 |
- 第五节 茶饮服务操作 131
- | | | |
|----|-----|----|
| 绿茶 | 乌龙茶 | 红茶 |
|----|-----|----|

第六章 咖啡与咖啡服务

135

- 第一节 咖啡概述 137
- | | |
|-----------|---------|
| 世界各地的咖啡文化 | 中国的咖啡消费 |
| 咖啡的保健作用 | 咖啡的味觉 |
| 咖啡的标牌信息 | |
- 第二节 世界著名咖啡品牌 142
- 第三节 咖啡的服务操作 143
- | | |
|--------------|---------|
| 世界各地饮用咖啡的习惯 | 咖啡与佐餐 |
| 咖啡的调制方法 | 冲泡咖啡的技巧 |
| 几种最常见的咖啡调制配方 | 咖啡杯的选择 |
| 咖啡饮用礼仪 | |

第七章 酒店酒水服务与促销

153

- 第一节 酒店酒水服务礼仪 155
- | | |
|-------------|------------|
| 酒水服务员工的素质要求 | 酒水服务礼仪礼貌要求 |
|-------------|------------|





第二节 酒店酒水服务 161

酒店酒水服务操作技巧

酒店酒品的温度服务

无酒精饮料的服务方法

第三节 酒店酒水服务促销 166

酒店顾客消费心理分析

酒店酒水服务促销的基本原则

酒店酒水服务促销的方法

酒店酒水服务促销的策略

第八章 宴会酒水设计与服务

171

第一节 酒水在宴会中的作用 173

宴会酒水充分体现饮食文化

宴会酒水可以增加宴会气氛

第二节 宴会酒水设计 174

酒品与宴会的搭配

酒水与菜肴的搭配

酒与酒水的搭配

酒会的酒水设计

第三节 宴会中的酒水服务操作 179

宴会酒水服务基本操作

酒会酒水服务操作

宴会酒品的温度服务

第四节 宴会酒水服务程序 182

宴会酒水服务的特点

各类宴会酒水服务程序

第九章 酒吧与酒吧服务管理

189

第一节 酒吧概述 191

酒吧的类型

酒水设备与酒具

第二节 酒吧服务 199

酒吧服务准备

酒吧服务规程

营业结束工作

酒吧服务注意事项

第三节 酒吧酒单筹划与设计 204

酒单设计的原则

酒单种类

酒单筹划步骤

酒单筹划的内容

酒单设计

第四节 酒吧经营管理 211

酒吧的经营特点

酒吧的营销原则

酒吧的营销策略

第五节 酒吧的组织管理 215

酒吧组织概述

酒吧组织结构

第六节	酒吧的岗位职责	218	
	酒吧经理职责		酒吧领班职责
	调酒师职责		酒吧服务员的职责
第七节	调酒员等级标准	220	
	高级酒吧调酒员		中级酒吧调酒员
	初级酒吧调酒员		

第十章 酒店酒水管理

223

第一节	酒店酒水采购管理	225	
	酒店酒水采购管理部门的确定		酒店酒水采购的控制因素
	酒店酒水采购制度		酒店酒水采购程序
	酒店酒水采购供应商的选择		
第二节	酒店酒水验收管理	231	
	酒店酒水验收部门		酒店酒水验收的内容
	酒店酒水验收操作规程		
第三节	酒店酒水库存管理	238	
	酒店酒水存货控制		酒店酒水领发管理
	酒店酒水库存控制		
第四节	酒店酒水生产管理	244	
	酒店酒水生产的基本特征		酒店酒水生产的人力资源管理
	酒店酒水生产计划管理		酒店酒水生产的标准化管理
	酒店酒水生产的质量管理		酒店酒水损耗控制
第五节	酒店酒水销售管理	251	
	酒店酒水定价策略		酒店酒水销售账单控制
	酒店酒水销售过程控制		客人酒水账单管理

参考文献

259



目

录

第一章

中国白酒与白酒服务

从宋代开始计算，我国的白酒酿造大约有近千年的历史了。中国白酒的酿造发展至今，五种香型的酒各有特色，香气馥郁、纯净、溢香好，余香不尽；口味醇厚柔绵，甘润清冽，酒体谐调，回味悠久，其爽口尾净、变化无穷的优美味道，能给人以极大的欢愉和幸福之感。

第一节 中国白酒概述

中国白酒的起源历来就有东汉、唐代、宋代和元代四种说法，其中以宋代的说法较具代表性，也就是说从宋代开始计算，我国的白酒酿造大约有近千年的历史了。中国白酒的酿造发展至今，五种香型的酒各有特色，香气馥郁、纯净，溢香好，余香不尽；口味醇厚柔绵，甘润清冽，酒体谐调，回味悠久，其爽口尾净、变化无穷的优美味道，能给人以极大的欢愉和幸福之感。

一、中国饮酒文化

在我国古代，酒被视为神圣的物质，酒的使用，更是庄严之事，非祀天地、祭宗庙、奉佳宾而不用。中华民族大家庭的 56 个民族中，除了信奉伊斯兰教的回族一般不饮酒外，其他民族都是饮酒的，形成了独特的酒事活动的俗尚和风格。

1. 酒德和酒礼

“酒德”两字，最早见于《尚书》和《诗经》，其含义是说饮酒者要有德行。饮酒作为一种饮食文化，在远古时代就形成了必须遵守的礼节，有时这种礼节还非常繁琐。但如果一些重要的场合下不遵守，就有犯上作乱的嫌疑。又因为饮酒过量，便不能自制，容易生乱，制定饮酒礼节就很重要。

在酒宴上，主人要向客人敬酒（叫酬），客人要回敬主人（叫酢），敬酒时还说上几句敬酒辞。客人之间相互也可敬酒（叫旅酬）。有时还要依次敬酒（叫行酒）。敬酒时，敬酒的人和被敬酒的人都要“避席”，即起立。普通敬酒以三杯为度。

2. 饮酒习俗

(1) 婚礼饮酒习俗。

包括“喜酒”、“会亲酒”、“回门酒”、“交杯酒”等。

(2) 喜庆饮酒习俗。

如“满月酒”、“百日酒”、“寿酒”、“开业酒”等。

(3) 大事饮酒习俗。

有“进屋酒”、“壮行酒”等。





(4) 祭祀饮酒习俗。

(5) 节日饮酒习俗。

3. 中国传统酒具

(1) 陶制酒具。

明清以来，铸陶业日趋发展，许多陶窑都以精致美观、实用大方的陶器而远近知名。酒具中，滇南建水五色彩陶、江苏宜兴陶、广西钦州陶、四川荣昌陶并列为全国四大名陶，为酒具的上品。

(2) 金属酒具。

明清以来，民间已普通使用铜制酒具，但是金银酒具不是普通人家所能拥有，大多用于祭祀、大型宴会等活动。蒙古族、彝族、纳西族等民族举行祭天大典时用金银酒具，以示富有，亦示虔诚。金属酒具以云南东川的斑铜、红铜酒具最具特色，不仅实用美观，还是具有鉴赏价值的工艺品，闻名遐迩。

晚清以来，锡制酒具走上了宴席，走进了寻常百姓家。锡制酒具晶莹典雅，造型优美，防潮保温，耐酸抗腐蚀。

(3) 石制酒具。

大理石酒具是馈赠亲朋好友的贵重礼品。使用大理石酒具会让人产生“水光山色，聚于杯中，把酒临风，有风月入怀、云烟在胸”的感觉，使得大理石酒具呈现出独到的韵味。

二、白酒的功能及作用

1. 白酒的营养作用

从营养学角度来看，酒精既是一种调味品或刺激剂，也是一种营养品，每克酒精在人体内完全氧化后，能产生 7.1 千卡热量。过去有人认为乙醇有较强的特殊动力作用，它在体内代谢燃烧时，乙醇本身的一部分热量散出体外，一部分还能被人体利用，促进其他营养素吸收，增加代谢率，从而散发蛋白质、脂肪、碳水化合物所产生的热量。现代实验证明：白酒进入人体后 1/3 的热量补偿肝脏消耗的能量，2/3 的能量在肝外参加蛋白质、碳水化合物等营养素的能量代谢。

白酒可用于烹饪，在烹饪鱼、虾、鸡、肉类时，常用白酒或黄酒做调味品，使菜肴香气浓郁，可减少鱼肉内的三甲基胺，能去掉鱼虾的腥臭味，使菜肴的口味更鲜美。

2. 白酒的保健功能

夜晚服用少量的白酒可刺激胃液分泌与唾液分泌，起到健胃和止痛、利尿及驱虫的作用。中医用白酒治疗疾病及做补肾剂已有很久的历史。

服用适量的白酒能使循环系统发生兴奋效能，可平缓地促进血液循环，起到催眠作用。患有失眠症者在睡前饮用少量白酒，可以起到催眠作用。

《本草纲目》上说白酒有通风、散寒、舒筋、止泄、止疼痛、利小便及驱虫的作用。中医用白酒治病早在二千年前就有，医圣张仲景在《金匱要略》中提到胸痹症（包括现代医学的心绞痛）的中药方为瓜蒌、薤白、白酒（以酒为主浸泡）服用，治疗目的：“通阳、散结、行气、祛痰”。实际上是促进血液循环，至今仍用此方。民间常用桔子酒、桃仁酒治疗肾虚腰痛，红花酒治疗血瘀性痛经症，龟肉酒治疗多年咳嗽。此外，蛇血酒具有补养气血，蛇胆酒具有养血、清凉明目，茴香酒对心绞痛有好处功效等。

中医还利用白酒作为强肾补剂，如已知的有人参酒、黄芪酒、杜仲酒、枸杞酒、虫草酒、五加皮酒、薏苡仁酒、菊花酒、通草酒、鹿茸酒、虎骨酒等。这些药酒、补酒再经过现代医学和科学实验验证，将成为祖国医学的宝贵遗产。

三、白酒的度数

白酒的酒度，指的是白酒中酒精容量的百分比，也就是酒精的含量。例如：60度的白酒，就是指含有60%的酒精，剩余的40%基本上就是水。新中国建立后，全国统一使用“酒表”。用酒表来测定白酒的酒精含量的方法是：取一只玻璃量杯，杯里装满拟测度的白酒，把酒精计、温度计放进量杯内，待三五分钟后，温度计升降稳定了，即可观看计量的度数。

四、白酒的品评

白酒的真正风韵和全部滋味，只有在轻闻细品中才能体味得到。人的舌头各部分是有分工则重的，如舌尖对甜敏感，两侧对酸敏感，舌后部对苦涩敏感，而整个口腔和喉头对辛、辣都敏感。所以，一杯酒猛倒入口入喉，就会感到又冲又辣（质量不好的酒则又苦又涩）。如果先闻再浅吸，让它在舌中滋润和匀，白酒的甜、绵、软、净、香就都能尝到，得到一种享受，这叫科学文明的饮酒。

品酒的好处，一是享受，体味酒的全部滋味风韵；二是调节，悠闲雅