

高职高专旅游专业实训教程系列

丛书主编 黄安民

酒吧管理与服务 JIUBA 实训教程

汪京强 主编



Jiuba Guanli Yu Fuwu
Shixun Jiaocheng

福建人民出版社

高职高专旅游专业实训教程系列

主编：汪京强

编写人员：汪京强 张兴连

酒吧管理与服务

JIUBAGUANLIYUFUWU
SHIXUNJIAOCHENG

实训教程

福建人民出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

酒吧管理与服务实训教程/汪京强主编. —福州: 福建人民出版社, 2002.12 (2004, 2 重印)

高职高专旅游专业实训教程系列

ISBN 7-211-04261-3

I. 酒… II. ①汪… III. ①餐厅—经济管理—高等学校: 技术学校—教材②餐厅—商业服务—高等学校: 技术学校—教材 IV. F719.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2002) 第 082069 号

高职高专旅游专业实训教程系列

酒吧管理与服务实训教程

JIUBA GUANLI YU FUWU SHIXUN JIAOCHENG

汪京强 主编

*

福建人民出版社出版发行

(福州市东水路 76 号 邮编: 350001)

福州屏山印刷厂印刷

(福州铜盘路 278 号 邮编: 350003)

开本 787 毫米×1092 毫米 1/16 12.25 印张 2 插页 212 千字

2002 年 12 月第 1 版

2004 年 2 月第 2 次印刷

印数: 2001—5000

ISBN 7-211-04261-3

F·254 定价: 17.50 元

本书如有印装质量问题, 影响阅读, 请直接向承印厂调换。

《高职高专旅游专业实训教程系列》编辑委员会

主 任：俞金树

副主任：郑行栋 黄安民 刘亚忠

委 员：（按姓氏拼音字母为序）

陈雪琼 侯志强 蒋长春 赖启福 李洪波 李祝舜
石建辉 史霄鸿 汪京强 袁 成 张进福

策 划：刘亚忠 史霄鸿

主 编：黄安民

副主编：李洪波 汪京强 李祝舜

撰稿人：（以姓氏拼音字母为序）

陈春琴 陈雪琼 郭晓东 侯志强 黄安民 蒋长春
赖启福 李洪波 李莉娜 李胜芬 李正欢 李祝舜
梁 星 石建辉 汪京强 王新建 夏震宇 袁 成
曾武英 张进福 张兴连 张中旺

总 序

马 勇

随着社会经济的发展,人类已进入知识经济、网络经济的时代,新的生产方式和价值观念改变着人类的生活、人类的思维和人类本身。休闲和旅游将作为一种新的生活方式越来越成为人类生活中的重要组成部分,成为人类生活质量的标志之一。人类已从权贵旅游时代进入了大众旅游时代并正在走向休闲旅游的时代,全球的旅游业得到了快速的发展。据世界旅游组织(WTO)预测,到2020年国际旅游者将达到16亿人次,他们每年的花费将超过2万亿美元,平均每天旅游花费将为50亿美元。21世纪前20年,全球的旅游业还将以每年4%的速度增长。

20世纪90年代以来,我国的旅游业也得到了快速的发展,据世界旅游组织预测,到2020年我国将成为全球第一大旅游目的地和第四大旅游客源地。2003年10月13日,世界旅游及旅行理事会(WTTC)在北京宣布,该组织已向中国政府及中国国家旅游局呈递一份关于中国旅游及旅行行业的报告,建议中国“迅速建立为期两周的带薪假期制度,用以补充3个黄金周的假期。消费者和企业可自行决定一年中的任何一段时间带薪休假”。该报告还清晰地显示出中国旅游业正在经历快速成长期,在未来的10年间,预计中国旅游及旅行需求的总量将以每年10.4个百分点的速度增长。世界旅游及旅行理事会总裁表示:他们认为中国将成为全世界从未有过的旅游经济大国。

旅游业的发展将需要越来越多高素质的职业技术人才,需要通过职业教育培养一大批具有创新精神的技能型高素质劳动者。

旅游专业是一门实践性较强的专业,近10多年来,随着我国旅游业的快速发展,我国的旅游职业教育也得到了很大的发展。很多高校开设了旅游高职专业,为旅游行业的快速发展提供了人力资源的保障。但长期以来国内旅游高等院校中一直缺乏一套与高职专业人才培养模式相适应的实用性教材,现行的教材大多是本科教材的压缩本,不能体现以实用能力培养为重点的高等职业教育的需要。

令人欣喜的是,一套由教育部高职高专国家级教学改革试点专业单位华侨

大学旅游系组织国内部分旅游院校的专业教师、旅游饭店和旅行社中高层管理者共同编写的高职高专旅游专业实训教程面世了。

翻开这套教材给人以耳目一新之感。该套系列教材除了具有其总主编所述的体例新颖、可操作性强、贴近旅游行业的实际和文字简洁外,我认为还体现了下列思想。

1. 旅游服务的标准化和个性化相结合。虽然在这套教材中实训项目大多是标准化、规范化的操作流程,但是,在实训项目之后还提出了一些针对个性化服务的说明,非常可贵。

2. 培养能力与启迪思维相结合。该教程不仅注重学生的能力培养,同时,在每个实训项目后面列出了思考题,以启迪学生思维,培养学生发现问题、分析问题和解决问题的意识和能力。

3. 知识、技巧和能力相结合。实训项目中既体现了对学生的服务技能和技巧的训练,同时也注重学生知识结构的完善。在实训项目和章节之后及书后附录列出一些与实训项目相关的背景知识。

此外,该套系列教程创造了校企合作编写实训教材的新模式,更增加了该套教材的实用性。

旅游业的服务模式在不断变化,该套教材首版不到一年,就进行修订,一方面说明该套教材深受旅游院校的欢迎,另一方面也反映了出版社严谨的工作作风和作者们严谨的治学态度。

当然,作为旅游专业实训教材的编写在国内尚属首次,因此,本套教材也不可避免地存在着一些问题,但仍不失为一套好的教材。其编写和出版,创造了旅游专业实训教材编写的新体例,相信它的出版必将带动和促进我国高职高专旅游专业实训教材的建设和繁荣,促进旅游专业实践教学的改革和发展。

2003年12月5日

(序者为湖北大学旅游发展研究院院长、教授,教育部工商管理学科教学指导委员会委员,中国旅游教学研究会会长。)

前 言

旅游专业是一门实践性较强的专业,近 10 多年来,随着我国旅游业的快速发展,我国的旅游院校也如雨后春笋般地出现。但是,自 20 世纪末我国开始高职招生以来,一直缺乏一套与旅游高职专业人才培养模式相适应的实用性教材,现行的教材大多是本科教材的压缩本,不能体现以实战能力培养为重点的教学需要。

为此,我们在长期的教学实践的基础上,组织相关人员编写了这套全新体例的、以系统性、实用性为特色的高职高专旅游专业实训教程系列。

本套教材共六本,包括,《旅游饭店前厅服务实训教程》、《旅游饭店客房服务实训教程》、《旅游饭店中西餐饮服务实训教程》、《酒吧管理与服务实训教程》、《导游服务实训教程》和《旅游服务礼仪实训教程》。

本套教程主要具有以下特点:

1. 体例新颖。本套教材改变了传统的教材体例,以全新的体例出现,给人以耳目一新之感。本教程将旅游学科中的理论知识点分解为可操作的实训项目,每本教材的目录中在章节之下为实训项目,清晰简洁,体现了实训教程的特点。在每一个实训项目中,对实训项目的实训目的、实训要求、实训时间安排、实训准备、实训操作流程和实训的规范操作步骤等方面进行了详细的说明,在每一个实训项目中附有一份测试表,以巩固和检验学生的实训效果。

2. 可操作性强。本套实训教程在编写体例上体现实训教程的特点,力图将本套教程编写成为指导学生实践操作的训练指南。将学生在旅游服务中应掌握的知识和技能分解到各个实训项目中,每个实训项目的训练要准备那些材料和工具;如何准备训练场地,或如何布局和设计训练场景;按什么步骤,什么标准来训练学生;要达到什么样的目的,如何检测训练的效果,如何组织和实施实训项目等等,使本套教程具有极强的可操作性。

3. 贴近旅游行业的实际。本套教程充分体现旅游行业的特性,密切联系旅游行业的操作实际,注重行业的操作规范,尽可能设计全真的训练环境。实训项目根据旅游行业的特性分为四种类型:

第一类是动手操作类。这类实训项目主要是要求学生掌握动作要领和操作

的规范,如中西餐饮服务中的托盘技术、客房服务中的铺床技术、酒吧服务中的鸡尾酒制作技术等。

第二类是操作程序类。这类实训项目主要是要求学生掌握服务操作的程序,它们往往是第一类实训项目的组合,即第一类实训项目大多是这类实训项目的分解项目,如中西餐饮服务中的中餐宴会服务、西餐宴会服务,客房服务中的客房整理等。

第三类是表单操作类。这类实训项目主要是要求学生掌握各种表单填写的程序和方法,如前厅服务中的客人入住登记服务、客房的预订服务等。

第四类主要为应变类。这类实训主要要求学生在服务操作中根据不同的情况向不同的客人提供相应灵活的服务,以训练学生的应变能力和分析问题的能力。并主要通过场景设计、角色模拟达到实用演练的目的。

4. 文字简洁性。本套教程文字简练,书中没有过多的文字描述,主要以各种表格和流程图为主,说明实训操作的流程和操作步骤,与实训相关的理论知识都作为附件附在各相关章节之后,供教学及学生自学之用。

旅游专业实训教程的编写在国内尚属首次,其编写和出版,创造了实训教程编写的新体例,相信它的出版必将带动和促进我国高职高专旅游专业实训教材的建设和繁荣,促进旅游专业实践教学的发展。

本套实训教程由刘亚忠、史霄鸿创意策划,黄安民主编,部分高校的任课教师、旅游饭店及旅行社的部门经理参与了编写。在编写的过程中得到了福建人民出版社和华侨大学经济管理学院、华侨大学高等职业技术学院、华侨大学资产处等单位的大力支持,特别是得到了福建人民出版社刘亚忠、史霄鸿先生的理解、支持和帮助,在此表示衷心的感谢!

由于作者的知识水平有限,本套教程中必定存在不少问题,有待在实践操作和使用过程中进一步地修改和完善,敬请使用者不吝指正。

黄安民

2002年8月第一稿

2003年11月第二稿于华侨大学秋中湖畔

目 录

第一章 酒吧实训概述	(1)
第一节 酒吧的基本概念与特点	(1)
第二节 酒吧的基本组织结构	(3)
第三节 酒吧员工各岗位职责	(4)
第四节 酒吧常用器具与设备	(9)
第二章 酒吧运营管理实训	(14)
第一节 酒吧运营管理计划实训	(14)
实训项目一：市场调查	(14)
附1：市场调查综合分析表	(16)
附2：市场调查报告范例	(17)
实训项目二：主题设计	(19)
第二节 酒吧运营管理业务实训	(20)
实训项目三：酒水单设计	(20)
实训项目四：员工排班	(21)
实训项目五：调动员工积极性	(23)
实训项目六：处理客人投诉	(24)
附：客人投诉案例	(26)
实训项目七：日常工作质量检查	(28)
附：教学实验酒吧值班经理每日检查内容	(29)
第三章 酒吧服务实训	(35)
第一节 酒吧服务员身体语言实训	(36)
实训项目八：站姿	(36)

实训项目九：走姿	(38)
实训项目十：坐姿	(39)
实训项目十一：微笑	(42)
实训项目十二：眼神	(43)
第二节 酒吧服务员基本技能实训	(44)
实训项目十三：轻托	(45)
实训项目十四：点选酒水服务	(48)
实训项目十五：酒水开瓶	(51)
实训项目十六：斟倒啤酒	(52)
实训项目十七：斟倒红葡萄酒	(54)
实训项目十八：饮料服务	(57)
实训项目十九：咖啡服务	(58)
实训项目二十：红茶服务	(59)
第四章 酒吧酒水调制实训	(61)
实训项目二十一：鸡尾酒调制的基本技法	(61)
实训项目二十二：鸡尾酒装饰物	(64)
实训项目二十三：果菜汁调制技法	(66)
实训项目二十四：红茶冲泡法	(67)
实训项目二十五：咖啡煮泡技法	(69)
实训项目二十六：果盘拼雕	(71)
附 1：鸡尾酒的装饰材料及相关书籍	(73)
附 2：鸡尾酒调制实训课目卡片	(75)
附 3：果菜汁调制实训课目卡片	(112)
第五章 后台制作与收银结账实训	(144)
实训项目二十七：后台用具的使用——以微波炉 为例	(144)
实训项目二十八：餐具杯具清洁	(147)
实训项目二十九：作料制作	(148)
实训项目三十：收银结账	(149)
附录一 酒吧管理与服务实训评估表范例	(152)

附录二	实验酒吧实训手册	(162)
附录三	调酒师国家职业标准	(167)
附录四	调酒师基本素质与技能要求	(170)
附录五	酒吧专业词汇与术语	(175)
后 记		(185)

第一章 酒吧实训概述

第一节 酒吧的基本概念与特点

一、酒吧的历史

酒吧主要是为客人提供酒水、饮料及其饮用服务的场所。

这种场所目前在世界上一般称为 bar。“bar”原意为栅栏或障碍物。相传早期的酒吧经营者为了防止意外,减少酒吧财产的损失,一般不在店堂内设桌椅,而在吧台外设一横栏,横栏的设置一方面起阻隔作用,另一方面又可以为骑马而来的饮酒者提供拴马或搁脚的方便,久而久之,人们把“有横栏杆的地方”专指为饮酒的酒吧。

酒吧本身须具备一些特征才能使客人一看便知是饮用酒水的地方。除了装潢的格调、气氛、名称外,第一,要配备一定数量和种类齐全的酒水,并有陈列摆设;第二,有各种用途的酒杯;第三,有供应酒水必备的设备 and 调酒用的工具;第四,有专门进行调酒的人员。

有关酒吧的记录,最早出现于公元前 1800 年左右巴比伦王国的《汉谟拉比法典》。其中有如下条文:

“如果啤酒酒吧女不接受以谷物支付的啤酒费用而坚持收取银两,或者与所收的谷物相比给出啤酒的分量不足时,要对该女处罚,将其投入水中。”

据此可以确认,当时已存在遵循经济交换原则的酒吧了。在古代埃及公元前 1400 年左右的纸草文书中,也有“在酒肆饮用啤酒,不可烂醉如泥”之类的文字记载,也可判明在当时埃及已存在酒馆了。

另外,古代罗马曾想把欧洲、中东、非洲变成自己的势力范围而大举进军。当时是在所到之处安营扎寨,以便向前推进。这些营地作为前线的补给基地而有人驻留,这样,就需要有居住设施。尤其是对于穿过现在的法国而向北面英国进攻的罗马军队来说,其必要性就更为明显。此后,这些营寨就被称为客栈(英语 inn,可以安眠的地方)。客栈的周围居民越来越多,便形成了村落,此时

便产生了独立的饮食部门——小饭馆（tavern，酒菜馆之意）。这样，inn——客栈便成了以住宿为主的设施，而 tavern——小饭馆则成了以饮食为主的设施。

此后，只提供“饮”用服务的小规模的酒馆又从 tavern 中分离出来，出现了主要给客人提供啤酒的 alehouse（啤酒馆）。在英国，15 世纪后半期是这种啤酒馆的全盛时期。

这样，住宿、饮食形式便随着时代的变化而变化，实现了从客栈向旅馆、从小饭馆向餐厅、从啤酒馆向酒吧的转变，直至今日。

二、酒吧的种类及特点

1. 营业性酒吧的种类

（1）主酒吧（main bar/cash bar）

主酒吧大多装饰美观、典雅、别致，具有浓厚的欧洲或美洲风格。视听设备比较完善，并备有足够的靠柜吧凳，酒水、载杯及调酒器具等，种类齐全，摆设得体，特点突出。来此消费的客人大多是来享受音乐、美酒以及无拘无束的人际交流所带来的乐趣。因此，对调酒师的业务技术和文化素质要求较高。

（2）酒廊（lounge）

这种酒吧形式在饭店大堂和歌舞厅最为多见，装饰上一般没有什么突出的特点，以经营饮料为主，另外还提供一些美点小吃。

（3）服务酒吧（service bar）

服务酒吧是一种设置在餐厅中的酒吧，服务对象也以用餐客人为主。中餐厅服务酒吧较为复杂，除要具备种类齐全的洋酒之外，调酒师还要具有全面的餐酒保管和服务知识。

（4）宴会酒吧（banquet bar）

这一类酒吧是根据宴会标准、形式、人数、厅堂布局及客人要求而摆设的酒吧，临时性、机动性较强。外卖酒吧（catering bar）则是根据客人要求在某一地点，例如大使馆、公寓、风景区等临时设置的酒吧，外卖酒吧隶属于宴会酒吧范畴。

（5）多功能酒吧（grand bar）

多功能酒吧大多设置于综合娱乐场所，它不仅能为午、晚餐的用餐客人提供用餐酒水服务，还能为赏乐、跳舞、卡拉 OK、健身等不同需求的客人提供种类齐备、风格迥异的酒水及其服务。这一类酒吧综合了主酒吧、酒廊、服务酒吧的基本特点和服务职能。

(6) 主题酒吧 (saloon)

现在比较流行的“氧吧”(oxygen bar)、“网吧”(internet bar)等均称为主题酒吧。这类酒吧的明显特点即主题突出,来此消费的客人大部分是来享受酒吧提供的特色服务,而酒水却往往排在次要的位置。

2. 教学实验酒吧

教学实验酒吧是由旅游院校专门为实习实践操作而设置的,它比其他类型的酒吧有着更多的功能并突出教学性,亦可对外营业,但不以追求经济效益为目的。客源以本校的师生为主,校外客源为辅。注重学生综合素质的培养和个性服务的提升。目前,国内以福建泉州华侨大学旅游实习培训基地教学实验酒吧较著名。

第二节 酒吧的基本组织结构

由于各酒吧的地点及主题不同,酒吧的组织结构可根据实际需要而制定或改变。

一、饭店酒吧组织结构图

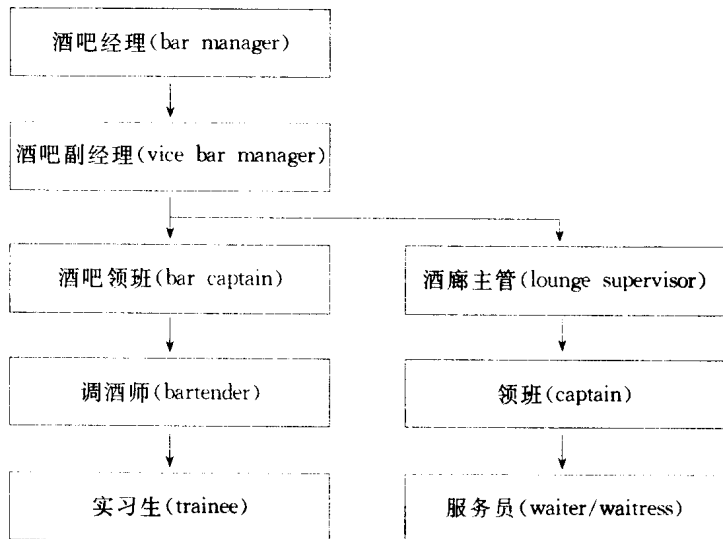


图 1-1 酒吧组织结构图

二、实验酒吧组织结构图

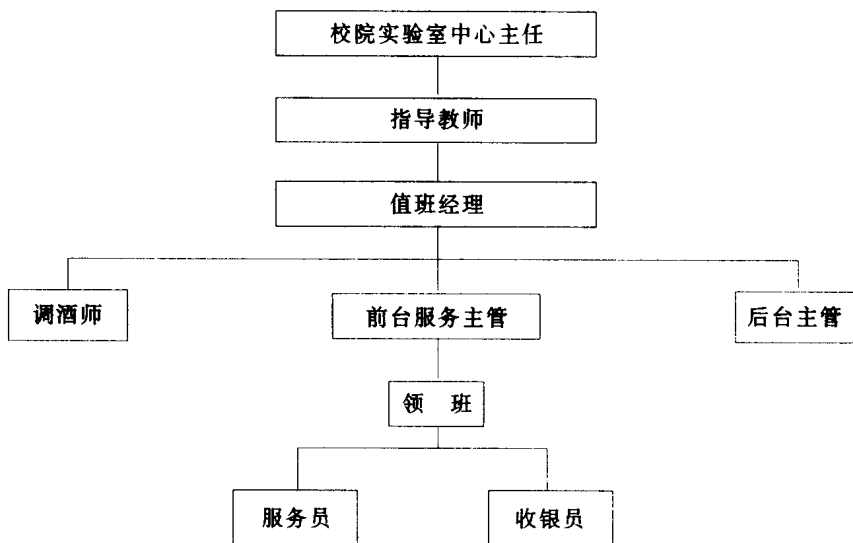


图 1-2 实验酒吧组织结构图

三、酒吧人员的构成

酒吧的人员构成通常由饭店中酒吧的数量决定。在一般情况下，每个服务酒吧配备调酒师和实习生 4~5 人，主酒吧配备领班、调酒师、实习生 5~6 人。酒廊可根据座位数来配备人员，通常 10~15 个座位配 1 人。以上配备为两班制需要人数，一班制人数可减少。

例如：某饭店共有各类酒吧 5 个，其人员配备如下：

酒吧经理	1 人
酒吧副经理	1 人
酒吧领班	2~3 人
调酒师	15~16 人
实习生	4 人

人员配备可根据营业情况不同而作相应的调整。

第三节 酒吧员工各岗位职责

一、酒吧经理

1. 层级关系

上级：餐饮总监；下级：酒吧副经理。

2. 岗位职责

- (1) 保证各酒吧处于良好的工作状态和营业状态。
- (2) 正常供应各类酒水，制定销售计划。
- (3) 编排员工工作时间表，合理安排员工休假。
- (4) 根据需要调动、安排员工工作。
- (5) 督促下属员工努力工作，鼓励员工积极学习业务知识，求取上进。
- (6) 制定培训计划，安排培训内容，培训员工。
- (7) 根据员工工作表现做好评估工作，提升优秀员工。
- (8) 检查各酒吧每日工作情况。
- (9) 控制酒水成本，防止浪费，减少损耗，严防失窃。
- (10) 处理客人投诉或其他部门的投诉，调解员工纠纷。
- (11) 按需要预备各种宴会酒水。
- (12) 制定酒吧各类用具清单，定期检查补充。
- (13) 检查食品仓库酒水存货情况，填写酒水采购申请表。
- (14) 熟悉各类酒水的服务程序和酒水价格。
- (15) 制定各项鸡尾酒的配方及各类酒水的销售标准。
- (16) 定出各类酒吧的酒杯及玻璃器皿清单，定期检查补充。
- (17) 负责解决员工的各种实际问题，例如：制服、调班、加班就餐、业余活动等。
- (18) 沟通上下级之间的联系，向下传达上级的决策，向上反映员工情况。
- (19) 完成每月工作报告，向餐饮部经理汇报工作情况。
- (20) 监督完成每月酒水盘点工作。
- (21) 审核、签批酒水领料单、百货领料单、棉织品领料单、工程维修单、酒吧调拨单。

二、酒吧副经理

1. 层级关系

上级：酒吧经理；下级：酒吧领班。

2. 岗位职责

- (1) 保证酒吧处于良好的工作状态。
- (2) 协助酒吧经理制定销售计划。
- (3) 编排员工工作时间，合理安排员工假期。
- (4) 根据需要调动、安排员工工作。

- (5) 督促下属员工努力工作。
- (6) 监督各种酒水销售服务,熟悉各类服务程序和酒水价格。
- (7) 协助经理制定培训计划,培训员工。
- (8) 协助经理制定鸡尾酒的配方以及各类酒水的销售分量标准。
- (9) 检查酒吧日常工作情况。
- (10) 控制酒水成本,防止浪费,减少损耗,严防失窃。
- (11) 根据员工表现做好评估工作,执行各项纪律。
- (12) 处理客人投诉或其他部门的投诉,调解员工纠纷。
- (13) 负责各种宴会的酒水预备工作。
- (14) 协助酒吧经理制定各类用具清单,并定期检查补充。
- (15) 检查食品仓库酒水存货情况。
- (16) 检查员工考勤,安排人力。
- (17) 负责解决员工的各种实际问题。
- (18) 监督酒吧员工完成每月酒水盘点工作。
- (19) 协助酒吧经理完成每月工作报告。
- (20) 沟通上下级之间的联系。
- (21) 酒吧经理缺席时,代理酒吧经理行使其各项职责。

三、吧台领班

1. 层级关系

上级:酒吧副经理;下级:酒吧调酒师。

2. 岗位职责

- (1) 保证酒吧处于良好的工作状态。
- (2) 正常供应各类酒水,做好销售记录。
- (3) 督促下属员工努力工作。
- (4) 负责各种酒水销售服务,熟悉各类服务程序和酒水价格。
- (5) 根据配方鉴定混合饮料的味道,熟悉其分量,能够指导下属员工。
- (6) 协助经理制定鸡尾酒的配方以及各类酒水的销售分量标准。
- (7) 根据销售需要保持酒吧的酒水存货。
- (8) 负责各种宴会的酒水预备和各项准备工作。
- (9) 管理及检查酒水销售时的开单、结账工作。
- (10) 控制酒水损耗,减少浪费,防止失窃。
- (11) 根据客人需要重新配制酒水。
- (12) 指导下属员工做好各种准备工作。