



国家中职示范学校重点建设专业系列教材

旅·游·管·理·专·业

酒吧服务

JIUBA FUWU

○主编 徐 敏

图书在版编目(CIP)数据

酒吧服务/徐敏主编. —南京:江苏凤凰教育出版社, 2016. 7 (2018. 7重印)

ISBN 978-7-5499-5890-0

I. ①酒… II. ①徐… III. ①酒吧—商业服务—中等专业学校—教材 IV. ①F719.3

中国版本图书馆CIP数据核字(2016)第146046号

国家中职示范学校重点建设专业系列教材·旅游管理专业

书 名 酒吧服务

主 编 徐 敏

副 主 编 陶佳琦 黄 利

责任编辑 孔小卫

装帧设计 汤 欣

出版发行 江苏凤凰教育出版社

地 址 南京市湖南路1号A楼, 邮编: 210009

出 品 江苏凤凰职业教育图书有限公司

网 址 <http://www.ppve.cn>

印 刷 河北祥浩印刷有限公司

厂 址 衡水市开发区新区五路北侧新桥新路西侧中彩科技厂区1幢1-4层

电 话 0318-2212090

开 本 787毫米 × 1092毫米 1/16

印 张 13.25

版 次 2016年7月第1版 2018年7月第4次印刷

标准书号 ISBN 978-7-5499-5890-0

定 价 28.50元

批发电话 025-83658830

盗版举报 025-83658873

图书若有印装错误可向当地经销商申请调换

提供盗版线索者给予重奖

国家中职示范学校重点建设专业系列教材

编写指导委员会

顾 问：沈 健 陈海燕 杨湘宁 孙真福
策 划：尹伟民 刘克勇 杨志霞 徐 宁 王巧林
主 任：杨 新
副主任：张荣胜 王国海 曹华祝 徐 忠 吴 魏
委 员：王稼伟 谢心鹏 陈志平 孙伟宏 甘志雄
许振华 张 波 张希成 马 松 吕成鹰
周 俊 王志强 潘晓群 张兵营 杨晓华
姜 峻 徐志方 黄学勇 王亮伟 杨建良
金玉书 缪世春 黄少基 陈乃军 李太云
邓立新 赵建康 芮新海 刘 波 秦榛蓁
缪正宏 王生宁 巫伟钢 孙秀华 王巍平
虞静东 季 军 黄 晨 葛伯炎 戴建坤
金同实 王胜发 王 伟 张圣琪 臧其林
庞志勤 刘 勇 黄熙宗 钱文玉 王慕启
徐祥华 陈大斌 冷耀明

总序

作为国家中等职业教育改革发展示范校建设的核心成果——国家中职示范学校重点建设专业系列教材终于出版了。它凝聚了示范校一线优秀教师和江苏职教领域专家学者的心血，正是他们的专业智慧和辛勤劳动才使得这一艰难而浩繁的系统工程得以顺利完成。

这套系列教材无论在体例设计与逻辑架构上，还是在内容构成与呈现形式上，皆是务实与创造并重、规范与创新兼备，显示着编写者宽阔的视野和开阔的思路，予人耳目一新之感。在共建共享的合作机制下，编写人员克服“繁、难、散、旧”等传统教材编写过程中容易出现的通病，着力于“实”，尝试于“新”，指向于“活”。内容选择紧扣产业发展与企业用工需求，内容呈现方式也更加灵活。不仅给教师使用时提供了发挥与创造的空间，也让这套教材更具柔性，为教学活动提供了更为广阔自由的空间。同时，该系列教材还体现了专业与专业之间的叠加整合，甚至是异构融合。在系列化的整体架构下，相关专业之间可以顾盼呼应、相互支撑，从而在各自独立成书的基础上形成系列化、集成化、规模化的总体效应。

教材的设计编写要为提高教育教学质量服务。我们基于工作过程开发的以典型工作任务或案例为主体的项目化教材充分体现了“专业与产业对接、课程内容与职业标准对接、教学过程与生产对接”，教师要以开放的思维和姿态，充分利用教材中反映产业升级和技术进步的知识元素，调动学生内在的学习动力和发展潜力，引导学生在实践中学习，在学习中实践。此外，该系列教材中亦有许多与德育相关的教学资源。教师在教学中要引导学生树立正确的人生观、世界观、价值观，提高学生的道德水平和科学文化素养，让学校的课堂不仅是促进学生成才的平台，同样也是引领学生成人的园地。

我们相信，这套教材通过广大师生的创造性使用，一定会展现出自身的个性化魅力，有力促进示范校建设迈向更高的发展层次。同时，我们也真切地希望大家在使用中能及时反馈意见、提出建议，从而保证这套系列教材日臻完善。

前 言

本书是旅游管理专业国家级示范专业建设项目成果,酒吧服务是高职高专酒店管理专业学生的一门专业核心课程。本书以酒店酒吧一线员工岗位实际操作任务为核心引导,强调培养学生实践能力和岗位需求的专业技能,结合中高级调酒师职业资格证书的考核要求组织编写,增强学生了解企业、了解岗位的能力和就业综合竞争力,满足学生职业生涯发展的需要。

本书针对西餐酒水酒吧服务人员的岗位工作需要,结合调酒师国家职业技能标准,以任务导入、知识链接、任务实施和任务检测为设计线路详细介绍了酒吧员工经营管理知识和技能。本书分为五大模块,分别从开吧准备、酒吧接待服务到酒水服务、结账服务和收吧服务为主线具体阐述酒吧服务过程。以“工学结合、教学做一体化”为原则,采用任务驱动、案例教学的方式,穿插知识链接、技能训练和任务检测,实践知识和能力目标。

本书主要为各类中高职酒店管理专业酒吧经营培训提供基本理论知识和酒水调制技术的培训用书,或作为酒水爱好者的科普读物。学生可以熟练掌握酒吧职业素养和工作程序相关的基本知识;重点讲解白兰地、威士忌、金酒、伏特加、朗姆、特基拉、葡萄酒和啤酒的制作和出品操作知识以及混合饮品鸡尾酒的调制技术等;同时强调酒吧服务常识和沟通技巧。本书形式新颖、内容精简、针对性实用性强。

本书编写整理为徐敏、陶佳琦、黄利等。当然,本书编写仓促,肯定还存在着许多需要改进的地方,我们真诚希望师生在使用过程中,如发现问题,或有什么批评和建议,请随时与我们联系,以待修正、改进。

编 者

目 录

模块一 开吧准备工作	1
任务一 认识酒吧	1
任务二 酒吧专业素质准备	22
模块二 酒吧接待服务	27
任务一 预订服务	28
任务二 迎接客人	30
任务三 点选酒水服务	32
任务四 送酒服务	39
任务五 验酒服务	42
任务六 结账服务	46
模块三 酒水服务技能	51
任务一 白兰地服务	51
任务二 威士忌服务	61
任务三 金酒服务	73
任务四 伏特加酒服务	79
任务五 朗姆酒服务	83
任务六 特基拉酒服务	89
任务七 葡萄酒服务	94
任务八 啤酒服务	118
任务九 开胃酒服务	132
任务十 甜食酒服务	138
任务十一 利口酒服务	147
任务十二 鸡尾酒调制服务	155
任务十三 其他饮料的调制服务	185
模块四 酒吧结束服务	193
任务 酒吧结束服务	193
附录 酒吧调酒师职业技能标准	197

模块一

开吧准备工作

“酒吧”英文为“Bar”，它的本义是指售酒的长条柜台。中文里“吧台”，吧即是台，台即是吧，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消闲而设置。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。通过本模块的学习，可以初步认识酒吧、了解酒吧的常用设备和用具。

● 知识目标

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. 了解酒吧常见设备并能说出各自的用途。

● 技能目标

1. 熟练酒吧清洁卫生的规范。
2. 掌握酒吧开吧服务准备工作
3. 熟悉常见调酒器具。

任务一

认识酒吧

● 任务导入

一位翻译带领4位德国客人走进了西安某四星级酒店的酒吧。入座后，客人要了一些啤酒、矿泉水等饮料。突然，一位客人发出诧异的声音。原来他的啤酒杯有一道裂缝，啤酒顺着裂缝流到了桌子上。翻译急忙让服务员过来换杯。另一位客人用手指着眼前的小碟子让服务员看，原来小碟子上有一个缺口。翻译站起身把服务员叫到一旁说：“这里的餐具怎么都有毛病？这可会影响外宾的情绪啊！”“对不起，最近太忙，还没来得及更换。您看其他

桌上的餐具也有毛病。”服务员红着脸解释着。“这可不是理由啊！难道这么大的酒店连几套像样的餐具都找不出来吗？”翻译有点火了。“您别着急，我马上给您换新的餐具。”服务员这才快速地为客人更换了餐具和酒杯，望着桌上精美的餐具，喝着可口的啤酒，这几位宾客终于露出了笑容。

思考：

器具的质量和清洁是吧前准备中应该重视的问题。器具的好坏直接关系到酒吧的服务水平。为了避免因器具的质量和清洁问题而引起客人不满，酒吧应注意与管事部加强联系，保证器具的备份，建立严格的检查制度，在客人用餐前检查器具的质量、清洁情况，杜绝有问题的器具上桌，对客人要求更换的有质量问题或清洁问题的器具要更换。如果你是酒吧服务员，你如何做好开吧前的准备工作？

● 知识链接

一、酒吧概述

酒吧：提供酒品及服务，以利润为目的，有计划地进行经营的一种经济实体。酒吧所提供的不单是饮品，更是一种服务，包括环境服务及人员服务。

酒吧经营是以盈利为目的，经营酒吧必须要求有计划性。一所酒店可拥有1—3个设在不一样场地的酒吧，供不一样的客人运用，其中部分酒店大堂设有手推车或活动酒吧（Portable Bar），方便大堂客人运用；有的设在酒店顶楼，能使客人观赏景色或夜景；有的设在餐厅周围，方便客人小饮后进入餐厅用餐。

功能齐全的酒吧一般设有吧厅、吧台、包厢、音响室、厨房、洗手间、布草房、储藏间、办公室和休息室等。

二、酒吧类型

（一）根据服务方式分类

1. 立式酒吧



立式酒吧即为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而言。它只是种传统习惯称呼。

2. 服务酒吧



服务酒吧是一种主要设置于西餐厅中的酒吧,服务对象也以用餐客人为主。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。

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。客人多采用站立式,不提供座位,付款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。

(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。

(2) 小吃型酒吧

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

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

此类酒吧往往是供应含酒精量低的不含酒精的饮品,属助兴服务,使客人在运动、兴奋之余,获得另一种状态的休息和放松。

(5) 休闲型酒吧

此类酒吧主要为满足寻求放松、谈话和约会的客人而设,所以要求座位舒适、灯光柔和、音乐音量较小、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、酒吧设备用具

酒吧的正常经营,离不开设备与设施的运转,各种类型的酒吧根据其经营特色和风格不同,配备的设备与设施有较大的区别,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。



(一) 常用的设施设备

设备名称	设备用途	参考图片
双门卧式冰箱 (freezer)	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。	
双门物品柜 (cupboard)	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、大量的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)	分为清洗池和消毒池两个部分。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,避免向消毒池内倾倒杂物,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。选择制冰机需要考虑四个条件:所用杯的大小;杯中所需放冰块的数量;预计每天饮料卖出的最多杯数;冰块的大小。	

续 表

设备名称	设备用途	参考图片
洗杯机 (glass wash machine)	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。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)	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。	
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,啤酒配出器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)	一般客人喜欢喝冰啤酒,生啤酒由此而设。生啤机有两部分: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。整桶的生啤酒无须冷藏,泡沫厚度可由开关控制。生啤机不用时,必须断开电源并取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。	

续表

设备名称	设备用途	参考图片
<p>咖啡机 (coffee machine)</p>	<p>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。</p>	
<p>榨汁机 (juice squeezer)</p>	<p>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、果肉分离获取果汁的作用。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。</p>	
<p>软饮料供应系统 (handgun for a soda system)</p>	<p>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。</p>	
<p>苏打枪 (soda gun)</p>	<p>苏打枪是用来分配含气饮料的系统。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、姜汁啤酒、薄荷水等饮料。它可以保证饮品供应的一致性，避免浪费。</p>	

续 表

设备名称	设备用途	参考图片
奶昔机 (milk shake machine)	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。	
红酒恒温柜 (thermostat)	主要用于储存红葡萄酒。因红葡萄酒的特殊要求,需要将它们放入葡萄酒恒温柜中恒温冷藏。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°C—12°C。	
活动酒吧台 (bar counter)	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。	
POS机 (POS machine)	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。	

(二) 酒水器具

1. 酒吧用具 (bar utensils)

酒吧服务人员调制酒品还需用到的专用工具如下：

酒吧器具	酒吧器具用途	参考图片
酒吧开刀 (waiter knife, 俗称 waiter friend)	用于开启红、白葡萄酒瓶的木塞, 也可以用于开汽水瓶、啤酒瓶盖等。	
T型起塞器 (cork screw)	用于开启红、白葡萄酒瓶的木塞。	
量杯 (量酒器) (jigger)	用于度量酒水的分量。	
滤冰器 (strainer)	调酒时用于过滤冰块。	
开瓶器 (bottle opener)	用于开启汽水、啤酒瓶盖。	

续 表

酒吧器具	酒吧器具用途	参考图片
<p>酒吧匙 (bar spoon)</p>	<p>分大、小两种,用于调制鸡尾酒或混合饮料,也可以用于制作鸡尾酒装饰物。</p>	
<p>摇酒器 (shaker)</p>	<p>用于调制鸡尾酒,按容量分大、中、小三种型号。</p>	
<p>波士顿摇酒器 (boston shaker)</p>	<p>由金属摇杯和玻璃摇杯组成。作用同上文的摇酒器。</p>	
<p>调酒杯 (mixing glass)</p>	<p>典型的调酒杯容量一般为16—17盎司,是一种厚玻璃器皿,用来盛放混合酒水和饮料。</p>	
<p>砧板 (cutting board)</p>	<p>配合水果刀共同使用。</p>	
<p>果刀 (fruit knife)</p>	<p>用于切水果、装饰物。</p>	




续表

酒吧器具	酒吧器具用途	参考图片
<p>调酒棒 (stirrer)</p>	<p>调酒使用,形态、款式各异。</p>	
<p>鸡尾酒签 (cocktail picker)</p>	<p>穿装饰物用。</p>	
<p>挤柠檬器 (lemon squeezer)</p>	<p>挤新鲜柠檬汁用。</p>	
<p>吸管 (straw)</p>	<p>客人喝饮料时用。</p>	
<p>杯垫 (coaster)</p>	<p>垫杯用。</p>	

续 表

酒吧器具	酒吧器具用途	参考图片
冰夹 (ice tong)	夹冰块时用。	
柠檬夹 (lemon tong)	压榨柠檬、青柠汁用。	
冰铲 (ice container)	装冰块时用。	
宾治盘 (punch bowl)	装杂果宾治或冰块时用。	
冰桶 (ice bucket)	用作放冰块,冰镇酒水。	
酒嘴 (pour Spot)	为了减缓酒液冲力和控制酒液流量而安置在酒瓶口上的一种小型控制器。	

续 表

酒吧器具	酒吧器具用途	参考图片
酒杯上霜机 (glass chiller)	用于冰镇酒杯的设备。	

2. 酒杯介绍

酒杯的容量旧时习惯用盎司(OZ)来计算,现在按毫升(ml)来计算(1 OZ大约等于30 ml)。一个好的酒杯需涵盖三个方面,首先杯子的清洁度及透明度对品酒时视觉的感觉极为重要;其次,杯子的大小及形状会决定酒香味的强度及复杂度;最后,杯口的形状决定了酒入口时与味蕾的第一接触点,从而影响了对酒的组成要素(如果味、单宁、酸度及酒精度)的各种不同感觉。

酒杯的主要类型有:

载杯名称	设备用途	参考图片
烈酒杯(shot glass)	其容量规格一般为60 ml,多用于烈性酒的纯饮,故又称烈酒纯饮杯,也可称之为盎司杯、一口杯、Shot杯、Straight杯(纯喝杯)。	
老式酒杯 (old fashioned glass)	其容量规格一般为200 ml,大多用于喝加冰块的酒和净饮威士忌,也常用于装载鸡尾酒。	
高杯 (high ball glass)	其容量规格一般为260 ml,多用于盛载长饮酒或软饮料,有时果汁也用高杯。	

续 表

载 杯 名 称	设 备 用 途	参 考 图 片
柯林杯 (collins glass)	用于长饮混和饮料和鸡尾酒。有小型(180 ml)、中型(240 ml)和大型(300—360 ml)三种。	
阔口香槟杯 (champagne saucer)	一般规格容量为126 ml,用于喝香槟酒和某些鸡尾酒,主要用于酒会中码放香槟塔。	
郁金香型香槟杯 (champagne tulip)	容量规格为250 ml,只用于饮用香槟酒。	
白兰地杯 (brandy snifter)	矮脚、大肚、球形杯,净饮白兰地时用。杯子实际容量虽然很大(240—300 ml),但倒入酒量(30 ml左右)不宜过多,以杯子横放、酒在杯腹中不溢出为宜。	
水杯 (water goblet)	容量规格为280 ml,供喝冰水和一般汽水时使用。	
啤酒杯 (pilsner)	容量规格为330 ml,餐厅里喝啤酒用。在酒吧,女士常用这种杯子喝啤酒。	

续表

载杯名称	设备用途	参考图片
啤酒杯 (beer mug)	容量规格为450—500 ml,在酒吧中一般喝生啤酒时用。	
鸡尾酒杯 (cocktail glass)	容量规格为90 ml、100 ml、110 ml,底部厚实,外形呈三角形。多用于盛载鸡尾酒。	
玛格丽特杯 (Margarita glass)	容量为150—180 ml,是一种带有宽边或平台式的高脚杯,装载玛格丽特系列鸡尾酒用,也可搭火焰杯塔用。做玛格丽特时要用清柠檬片先在杯沿抹一圈,再倒扣在一浅碟盐上,这样杯口就沾了一圈盐。	
红葡萄酒杯 (red wine glass)	葡萄酒杯的容量一般为300—360 ml。用于喝红葡萄酒。底部有握柄,上身较白酒杯为深,且更为圆胖宽大。主要用于盛载红葡萄酒和用其制作的鸡尾酒。	
白葡萄酒酒杯 (white glass)	白葡萄酒酒杯底部有握柄,上身较鸡尾酒杯略深,且呈弧形。主要用于盛载白葡萄酒和用其制作的鸡尾酒。	
雪利酒杯 (sherry galss)	雪利杯是指饮用雪利酒时使用的玻璃杯。除了饮用雪利酒外,饮用威士忌以及烈性酒的时候也可以使用这种酒杯。雪利杯的标准容量为60—75 ml。	

续 表

载 杯 名 称	设 备 用 途	参 考 图 片
波特酒杯 (port wine glass)	容量规格为 60 ml,专门用于喝波特酒。	
飓风杯 (hurricane)	容量规格为 336 ml,用于喝各种特色鸡尾酒。	
威士忌酸杯 (whisky sour glass)	容量规格为 112 ml,喝威士忌鸡尾酒时用。	
利口酒杯 (liqueur)	外形矮小,底部有短握柄,上方成圆直状,开口向外者称为 liqueur,用于盛载利口酒。	
甜酒杯(pony)	外形矮小,底部有短握柄,上方成圆直状,开口平直者称为 pony,多用来盛载利口酒和甜点酒。	
爱尔兰咖啡杯 (Irish coffee glass)	容量规格为 210 ml,供喝爱尔兰咖啡用。	

续表

载杯名称	设备用途	参考图片
果冻杯 (sherbet)	容量规格为98 ml,吃果冻、冰激凌时用。	
苏打杯 (soda glass)	容量规格为448 ml,用于吃冰激凌、雪糕和苏打。	
水罐 (water pitcher)	容量规格为1 000 ml,装冰水、果汁用。	
滤酒器 (decanter)	容量规格有多种,如168 ml,500 ml,1000 ml等,用于过滤红葡萄酒或出售散装红、白葡萄酒。	

● 任务实施

➤ 酒吧营业前的服务准备

营业前的工作程序: 营业前工作准备俗称为“开吧”。主要有检查用具和设备、酒吧内清洁工作、领货、酒水补充、酒吧摆设和调酒准备工作等。

一、检查用具和设备

1. 检查用具设备

在营业前要仔细检查各类电器,灯光,所有家具、酒吧台、椅、墙纸及装修等有无损坏。如有任何不符合标准要求的,要马上填写工程维修单交酒吧经理签名后送工程部,由工程部派人维修。

2. 更换棉织品

餐巾和毛巾。毛巾是用来清洁抹台的,要湿水用;餐巾(镜布、口布)主要用于擦杯。要

干用,不能弄湿。棉织品都只能使用一次清洗一次,不能连续使用而不清洗。每日要将脏的棉织品送到洗衣房更换干净的。

二、清洁酒吧

1. 酒吧台与工作台的清洁

在清洁时要先用湿毛巾擦后,再用清洁剂喷在表面擦抹,至污迹完全消失为止。清洁后要在酒吧台表面喷上蜡光剂以保护光滑面。如果工作台是不锈钢材料,表面可直接用清洁剂或肥皂粉擦洗,清洁后用干毛巾擦干即可。

2. 冰箱清洁

大约3天左右必须对冰箱彻底清洁一次,从底部、壁到网隔层。先用湿布和清洁剂擦洗干净污迹,再用清水抹干净。

3. 地面清洁

每日要多次用拖把擦洗地面,清洁前应注意在清洁区域摆放警示牌。用吸尘器对地毯吸尘前,应先清空吸尘器的储尘桶。检查酒吧地毯上的污渍,先用湿布、洗涤剂清洁斑点、污渍,再用干布吸干。特别注意酒吧的角落、地毯边缘,人流区,柜台和桌子旁等地方的除尘工作。

4. 酒杯、工具清洁

酒杯与工具的清洁与消毒要按照规程做,即使没有使用过的酒杯每天也要重新消毒。

三、领取酒水和用品

1. 准备各项物品

- (1) 酒水品种齐全,数量充足。
- (2) 调酒用具齐全、卫生。
- (3) 调酒辅料新鲜。
- (4) 服务用品,如搅拌棒、餐巾纸、杯垫等齐全、充足。

2. 酒吧整理

(1) 清洁酒吧。酒吧吧台表面干净无污迹,无灰尘,酒瓶外表无酒迹,无灰尘,酒品陈列架清洁无灰尘。

(2) 陈列酒吧。酒品陈列整齐,美观大方,同类酒品陈列在一起。所有酒标朝外。

(3) 摆放调酒用具。在工作台上将调酒用具摆放整齐,高的不常用的放里边,矮的常用的放外面。用具的摆放便于调酒操作。

(4) 陈列杯具。杯具品种齐全,杯具完整无缺、无损坏,所有杯具清洁光亮、无斑点、无水渍。

四、布置吧台

酒吧摆设主要是瓶装酒的摆设和酒杯的摆设。

1. 酒要分类摆放。瓶装酒的摆设一是要分类摆,开胃酒、烈酒、餐后甜酒分开;二是价钱贵的与便宜的分开摆。经常用“饭店专用”散卖酒与陈列酒要分开,散卖酒要放在工作台前伸手可及的位置以方便工作。不常用的酒放在酒架的高处,以减少从高处拿取酒的麻烦。

2. 酒杯分类摆放。酒杯可分悬挂与摆放两种,悬挂的酒杯主要是装饰酒吧气氛;摆放在工作台位置的酒杯要方便操作。



五、开吧前的工作

(一) 酒吧清洁

1. 清洁所有高层酒品陈列架。酒品陈列干净、无水渍。所有酒标朝外。
2. 清洁冷藏设备。外表光洁,内部无水渍,夹层、货架处无污渍。
3. 清洁酒杯架。每天下班前清洁一次。
4. 清洁不锈钢水池。随时保持干净,保证无污渍、渣滓。内壁光亮、无茶渍、咖啡渍。
5. 清洁酒吧用具。用清洁剂加热水洗涤、漂洗干净。
6. 清洁地面。地面光洁,无污渍、干燥无水渍。

(二) 酒水申领

1. 检查酒水库存,以标准库存数量为依据。
2. 填写申领单。使用统一编号和酒品;烈性酒以瓶为单位,其他酒以箱、桶等为单位。
3. 领取酒水。根据申领单逐一签字领取,烈性酒需以空瓶换整瓶。
4. 入账。在酒水盘存表上正确填入申领数。
5. 贮存。申领酒水按类分别贮存,白葡萄酒、啤酒等需冷藏。

酒水饮料单

班次:		日期:		
酒吧名称:		酒吧服务员:		
1	2	3	4	5
品名	瓶数	容量	单价	小计

总瓶数:
总成本:

审批人:
发料人:
领料人:

酒水领货单

NO:

地点: _____

日期: _____

编号	品种	单位	数量	发放数量	单价	金额	备注

续表

编号	品名	早班					晚班					备注
		基数	调进	调出	售出	实际盘存	基数	调进	调出	售出	实际盘存	
	Jack Daniel's											
	Jim Beam											

调酒师 _____

● 任务检测

一、清洁酒吧考核

考核项目	考核细则	考核标准	评分标准
1. 清洁吧台	(1) 先清洁干净再上蜡 (2) 不锈钢操作台需用毛巾擦干	吧台表面无灰尘、无酒渍	10分
2. 清扫墙壁、灯饰、桌椅等	清扫墙壁、窗帘、灯饰、桌椅沿一定方向,整洁无污渍	墙壁、窗帘、灯饰等无损坏且无灰尘;桌椅表面无灰尘、无污迹、无杂物	10分
3. 清除冰柜	清除冰柜内冰渣,擦干	冰柜表面无灰尘、水迹,冰柜内干净无异味	15分
4. 擦拭酒瓶	擦干净酒瓶及饮料瓶,并摆放整齐	酒瓶瓶身整净,酒水摆放整齐、规范	25分
5. 清扫地面、墙角	(1) 清洁地面摆放警示牌 (2) 吸尘器吸尘 (3) 清洁地毯 (4) 清洁酒吧内各个角落	地面无垃圾;地毯无油剂、无酒渍	15分
6. 整理酒吧	(1) 清理垃圾 (2) 整理酒吧	吸尘器桶内无垃圾	5分

二、清洁杯具考核

考核项目	考核细则	考核标准	评分标准
1. 冲洗杯具	倒掉杯中残渣并用清水冲洗	杯具无破损;杯内不能存留酒渍	10分
2. 浸泡	将杯具浸泡在放有洗涤剂的水槽中5—8分钟	杯具上的油污和酒渍充分溶解在水中	10分
3. 清洗	用百洁布分别擦洗杯具的内外侧	杯具彻底清洗;杯身无纹印	10分

续 表

考核项目	考核细则	考核标准	评分标准
4. 消毒	将清洗过的杯具放在消毒柜中消毒	摆放整齐无破损	10分
5. 擦干	(1) 擦干杯具 (2) 整齐摆放	擦拭时不用手接触杯子; 杯子洁净无水迹; 杯子摆放整齐无破损	10分

任务二

酒吧专业素质准备

● 任务导入

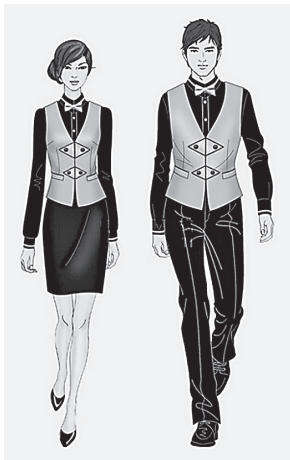
广东某著名酒店的酒吧服务员,因上班匆忙没有对仪容仪表进行检查而忘记更换酒店所发的指定皮鞋,她抱着反正一次不换也不会有人在意的侥幸心理,但不巧的是,恰逢酒店仪容仪表大检查,所有服务人员仪容仪表都很到位,只有她的鞋在人群中显得十分显眼,酒吧经理对她进行了严肃的批评,因为这一次的小失误,令她十分尴尬也记忆犹新。

思考:

员工的形象就像折射酒吧情况的一面镜子,代表着酒吧的形象,无时无刻不被客人所关注着,规范的仪容仪表会给客人以美的享受,认可酒吧的服务,从而带来回头客。服务人员必须严格要求自身的仪容仪表,时刻确保自身仪容仪表的规范性。如果您是酒吧服务人员,您会如何确保自身仪容仪表的规范呢?

● 知识链接

一、员工仪容仪表准备





分类	男 员 工	女 员 工
发式	发型自然大方、整齐清洁、无头屑,不用异味发油	
	长度适中,前不及眉,侧不及耳,后不及衣领	刘海不遮眼,长发扎起,头饰不可夸张
耳、眼	无耳垢眼屎,不戴有色有边眼镜	
面	不留胡须,适当工作装,淡雅香水	
口腔	上班前牙齿清洁、口气清新,不吃异味食品,不抽烟喝酒	
手	不留长指甲,长度不超过0.4 cm,可以用无色甲油,经常保持手部清洁,除手表外可以戴一枚小戒指	
鞋	穿着公司指定皮鞋,光亮、清洁。不得穿拖鞋、运动鞋	
袜子	黑袜子,中高袜筒	无色净花丝袜,袜口不得露出裙摆裤脚
衣着	合身、整齐,扣好衣袖,衣裤不得卷起,员工证佩戴在左胸,饰品不可露出衣外	
身体	勤洗澡无体味,香水清淡	
整体	自然,大方得体,符合工作需要,安全规则,精神奕奕,充满活力,整齐清洁	

二、职业姿态要求

(一) 站立

1. 男: 左脚向前迈一小步与肩同宽,两脚尖向正前方,身体重心落于两脚上,身体直立,双手交叉于背后,右手抓左手手腕。

2. 女: 双脚呈V字,一脚侧靠于另一脚的内侧前端处,身体重心可落于双脚上,也可以落于一脚上,身体直立,双手放在腹前交叉,右手掌轻盖在左手掌上,四指并拢(以军姿为基本姿势)。

注: 嘴微闭,面带笑容,目视正前方,目光扫动。

（二）行走

1. 标准姿态：挺胸、收腹、沉肩、垂肘，身体重心略向前倾，低抬腿，轻落步，不出大声响，不拖腿，走态自然大方。两肩平齐，表现精神饱满，富有朝气。

2. 头部：略收下颌，鼻口喉一条线，不可摇头晃脑或昂首过度，庄重谦虚。

3. 目光：平视前方，用余光照顾两翼上下，不要左顾右盼或斜视，不要盯住两侧或上下某一点，避免碰撞他人或他物。

4. 手臂：垂直前后自动摆动20°，摆手不打弯，不要手插兜或打响指，不与他人并膀拉手或勾肩搭背，尽量减少行走时的范围。

5. 步速：不迈碎步或大跨步，步子稳重，不得以任何借口奔跑、跳跃，避免给人以懒散印象，避免造成紧张气氛。

6. 引领：走在客人前方两侧，时时注意用余光回顾客人是否跟上。

7. 当三人行礼仪：右边、中间为高位，自己应靠左边行走，手势使用左手“请”姿。

8. 礼让：对迎面来之客人应侧身礼让，不要超越同行的客人。感到后面来客人行速较快时应避让，不与客人争道抢行。因工作需要必须超越或穿行客人时要礼貌致敬，招呼“打扰一下。”“不好意思。”之类的礼貌用语。

（三）蹲拾

上身正直，肩部放松，左（右）脚往前一步，右（左）脚不动（物品置于脚前方不远处），整个身体往下蹲，拾起物品立即站直，身体不可向前倾，撅起臀部，特别对客人。

（四）指示

左手或右手五指并拢，按指示的高低、远近、左右，从身体侧面抬起手臂为客人指示。不得用手指或笔杆等物为客人指示方向。

（五）鞠躬

站立的动作上操作。头、颈、腰、臂、腿呈一直线，以腰为轴上身向前倾15度，注意头、颈、腰仍要保持在一一直线上，面带微笑，注视对方三角区（两眼与鼻之间的三角区）。

（六）拉椅

根据不同的椅子为客人拉椅。注意：不可将椅子拉太远或不及时推入，避免客人坐空。

（七）进门

左手食指关节处轻敲门2—3下，待客人说“请进”或稍等片刻后进入，面带微笑并立即关门；出门时应面对客人，左手伸至身后开门，后退出门并立即关门。不可不敲门（无论是有客或无客还是门开着），出门时不能背对客人。

三、专业知识要求

1. 酒水知识：掌握各种酒的产地、特点、制作工艺、名称及饮用方法，并能鉴别酒的质量、年份等。

2. 原料的贮藏保管知识：了解原料的特性以及酒吧原料的领用、保管使用、贮藏知识。

3. 设备、用具知识：掌握酒吧常用设备的使用要求、操作过程、保养方法以及用具的使用、保管知识。

4. 酒具知识：掌握酒杯的种类、形状及使用要求、保管知识。



5. 营养卫生知识: 了解饮料营养结构、酒水与菜肴的搭配以及酒水、饮料操作的卫生要求。
6. 安全防火知识: 掌握安全操作规程, 注意灭火器的使用范围及要领, 掌握安全自救的方法。
7. 酒单知识: 掌握酒单的结构, 所用酒水的品种、类别以及酒单上酒水的调制方法、服务标准。
8. 酒谱知识: 熟练掌握酒谱上每种原料的用量标准、配置方法、用杯及调配程序。
9. 酒水选价知识: 掌握酒水的定价原则和方法。
10. 习俗知识: 掌握主要客源国的饮食习惯、宗教信仰和习惯等。
11. 英语知识: 掌握酒吧饮料的英文名称、产地的英文名称以及酒吧服务常用英语、酒吧术语, 能用英语说明饮料的特点。

● 任务实施

一、酒吧营业前的仪容仪表

(一) 着工装

1. 工装整洁完好。穿酒店派发工装, 不私自修改工装。工装干净、整洁、完好, 纽扣必须系好, 保证无脱落, 衬衫前胸、领口、袖口完好、洁净无污渍。
2. 佩戴工牌。工牌佩戴在胸部左侧, 端正、完好、字迹清晰。

(二) 换鞋袜

1. 皮鞋整洁。穿酒店配发的皮鞋, 保持光亮、无磨损。
2. 袜子完好、无破损。男服务员以深色为宜; 女服务员穿裙子时配长筒丝袜, 近肤色, 无跳丝、无破洞。

(三) 整理仪容

1. 头发干净整洁。男服务员不留长发; 女服务员将长发盘起。不留怪异发型, 不纹身。
2. 面部清洁干净。男服务员面部清洁, 口腔卫生、无异味; 女服务员化淡妆, 适当修眉, 自然大方。
3. 指甲干净光滑。不留长指甲, 不涂指甲油、甲内干净清洁。

(四) 佩戴饰品

1. 佩戴领结、丝巾端正。
2. 除婚戒外不佩戴其他首饰。

(五) 整体检查

1. 检查制服穿着和饰品佩戴。
2. 检查工号牌、胸花和领结。
3. 练习微笑, 保持良好精神面貌。

二、服务意识准备

1. 体态风度: 身体直立、端正, 身体重心放在两腿中央, 挺胸收腹。语言友好、真诚、清晰、愉快, 语速、语调适宜。走路时精神饱满、步履矫健。
2. 表情神态: 情绪饱满、精力充沛、谦虚恭敬。面部微笑、和蔼可亲、真诚热心、细致入

微。学会从观察宾客的姿态来揣测每位宾客的心理,从而迎合宾客的心理。

● 任务检测

考核项目	考核细则	考核标准	评分标准
酒吧服务员形象指标	1. 妆容符合规范	保持个人卫生清洁;头发干净整洁;不纹身;指甲内无污垢且不涂指甲油;男士不留长发和胡须;女士头发盘起、淡妆上岗	15分
	2. 制服符合规范	穿着制服整洁无褶皱;完好无破损;女士丝袜无破损或抽丝;男士深色袜子配黑皮鞋;工牌佩戴整齐	25分
	3. 配饰符合规范	领结或丝巾无破损或抽丝;头花、发卡、发网以黑色为准;不佩戴除婚戒外首饰	5分
	4. 精神面貌	有激情、有活力,微笑服务	5分
体态形象指标	1. 站姿规范		
	2. 走姿规范		
	3. 蹲拾规范		

● 自我检测

口试内容:

1. 简述酒吧的类型。
2. 简述酒吧的主要功能区域。
3. 简述酒吧常见的设施设备及用途。
4. 简述酒杯的类型及用途。

实训内容:

1. 参观酒吧,识别及操作酒吧常见设施设备。
2. 识别及使用酒吧常用器具。
3. 练习站姿、走姿、敦子等服务礼仪。
4. 模拟酒吧营业前的准备工作。