

● 中等职业学校酒店服务与管理类规划教材 ●

# 调酒技艺

(第2版)

■ 龚威威 主编



清华大学出版社  
北 京

## 内 容 简 介

越来越多的调酒爱好者、工作者,涉猎于调酒书之中以拓展知识、丰富内涵,针对这样的需求,在积累了多位老师和专家的多年教学 and 实践经验的基础上本书应运而生。本书着眼于实际应用,内容设计新颖,在知识点的衔接上既巧妙又灵活,力求给读者耳目一新的感觉。本书涵盖了我眼中的酒吧、如何为单饮客人服务、如何调制混合饮品、你距离一名合格的调酒师还有多远等相关内容。本书通过设置由浅至深、由易到难的相关任务,以及相应工作情境、具体工作任务、信息页、知识链接等环节来激发学习者的兴趣,培养动手实操的能力,拓展提升其知识面和创新意识。

本书既可作为中等职业学校相关专业的教学用书,也可作为调酒爱好者的参考书。

本书封面贴有清华大学出版社防伪标签,无标签者不得销售。

版权所有,侵权必究。侵权举报电话:010-62782989 13701121933

### 图书在版编目(CIP)数据

调酒技艺 / 龚威威 主编. —2版. —北京:清华大学出版社, 2019

(中等职业学校酒店服务与管理类规划教材)

ISBN 978-7-302-52469-4

I. ①调… II. ①龚… III. ①酒—调制技术—中等专业学校—教材 IV. ①TS972.19

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2019)第 043193 号

责任编辑:王燊娉 张雪群

封面设计:赵晋锋

版式设计:方加青

责任校对:牛艳敏

责任印制:宋 林

出版发行:清华大学出版社

网 址: <http://www.tup.com.cn>, <http://www.wqbook.com>

地 址:北京清华大学学研大厦 A 座 邮 编:100084

社 总 机:010-62770175 邮 购:010-62786544

投稿与读者服务:010-62776969, [c-service@tup.tsinghua.edu.cn](mailto:c-service@tup.tsinghua.edu.cn)

质 量 反 馈:010-62772015, [zhiliang@tup.tsinghua.edu.cn](mailto:zhiliang@tup.tsinghua.edu.cn)

印 装 者:三河市君旺印务有限公司

经 销:全国新华书店

开 本:185mm×260mm 印 张:14 字 数:288 千字

版 次:2011 年 8 月第 1 版 2019 年 5 月第 2 版 印 次:2019 年 5 月第 1 次印刷

定 价:59.00 元

---

产品编号:080467-01



## 丛书编委会

---

主 任：田雅莉

副 主 任：邓昕雯 林 静 汪珊珊

顾 问：俞启定 许 宁

成 员：杨秀丽 姜 楠 郑春英 王利荣 王冬琨

龚威威 荣晓坤 高永荣 徐少阳 王秀娇

赵 历 孙建辉 姚 蕾

---



## 丛书序

以北京市外事学校为主任校的北京市饭店服务与管理专业委员会，联合了北京和上海两地12所学校，与清华大学出版社强强联手，以教学实践中的第一手材料为素材，在总结校本教材编写经验的基础上，开发了本套《中等职业学校酒店服务与管理类规划教材》。北京市外事学校是国家旅游局旅游职业教育校企合作示范基地，与国内多家酒店有着专业实践和课程开发等多领域、多层次的合作，教材编写中，聘请了酒店业内人士全程跟踪指导。本套教材的第一版于2011年出版，使用过程中得到了众多院校师生和广大社会人士的垂爱，再版之际，一并表示深深的谢意。

近年来，酒店业的产业规模不断调整和扩大，标准化管理不断完善，随之而来的是对其从业人员的职业素养要求也越来越高。行业发展的需求迫使人才培养的目标和水平必须做到与时俱进，我们在认真分析总结国内外同类教材及兄弟院校使用建议的基础上，对部分专业知识进行了更新，增加了新的专业技能，从教材的广度和深度方面，力求更加契合行业需求。

作为中职领域教学一线的教师，能够静下心来总结教学过程中的经验与得失，某种程度上可称之为“负重的幸福”，是沉淀积累的过程，也是破茧成蝶的过程。浮躁之风越是盛行，越需要有人埋下头来做好基础性的工作。这些工作可能是默默无闻的，是不会给从事者带来直接“效益”的，但是如果无人去做，或做得不好，所谓的发展与弘扬都会成为空中楼阁。坚守在第一线的教师们能够执着于此、献身于此，是值得被肯定的，这也应是中国职业教育发展的希望所在吧。

本套教材在编写中以能力为本位、以合作学习理论为指导，通过任务驱动来完成单元的学习与体验，适合作为中等职业学校酒店服务与管理专业的教材，也可供相关培训单位选作参考用书，对旅游业和其他服务性行业人员也有一定的参考价值。

这是一个正在急速变化的世界，新技术信息以每2年增加1倍的速度增长，据说《纽约时报》一周的信息量，相当于18世纪的人一生的资讯量。我们深知知识更新的周期越来越短，加之编者自身水平所限，本套教材再版之际仍然难免有不足之处，敬请各位专家、同行、同学和对本专业领域感兴趣的学习者提出宝贵意见。



2019年1月



# 前言

酒吧已成为现代人夜生活必不可少的聚集地，同时也吸引着众多的务工者前去谋职。本书正是为这些初学者、爱好者而编写的酒吧服务入门书籍。它既可作为中等职业学校相关专业的教学用书，也可作为调酒爱好者的参考书。

越来越多的调酒爱好者、工作者，涉猎于调酒书之中以拓展知识、丰富内涵，针对这样的需求，在积累了多位老师和专家的多年教学和实践经验的基础上本书应运而生。这是一本内容充实、形式新颖、知识面宽、图文并茂、实用性强的专业书籍，为学习者设置了4个学习单元，分别是：单元一“我眼中的酒吧”、单元二“如何为单饮客人服务”、单元三“如何调制混合饮品”、单元四“你距离一名合格的调酒师还有多远”。在每一个单元当中，又分别设置了由浅至深、由易到难的相关任务；每一个任务下又通过设置工作情境、具体工作任务、信息页、知识链接等环节来激发学习者的兴趣，充实知识内涵，培养动手实操的能力，拓展提升其知识面和创新意识；并通过任务单、任务评价的形式，进一步检测对所学内容的掌握情况。

本书着眼于实际应用，内容设计新颖，在知识点的衔接上既巧妙又灵活，力求给读者耳目一新的感觉。

本书由龚威威担任主编，参与编写的还有刘秋月、潘薇、蔡丽平、张洁和韦薇等。本书在编写过程中，参阅了大量的专著和书籍，在此，对被参考和借鉴的书刊资料的作者表示诚挚的谢意！同时在编写过程中，得到了北京市外事学校的领导、老师们的热情帮助和大力支持，在此一并表示感谢！

由于作者水平有限，本书疏漏之处在所难免，编者企盼在今后的教学和实践，能有所改进和提高，恳请读者不吝赐教，以便于修订，使之日臻完善。

编者

2019年1月



# 目 录

## | 单元一 我眼中的酒吧 |

|                     |    |
|---------------------|----|
| 任务一 酒吧类型介绍 .....    | 2  |
| 活动一 畅想酒吧 .....      | 2  |
| 活动二 我与酒吧 .....      | 6  |
| 任务二 酒吧设备及器具介绍 ..... | 11 |
| 活动一 酒吧设备设施的认知 ..... | 11 |
| 活动二 调酒用具的认知 .....   | 15 |

## | 单元二 如何为单饮客人服务 |

|                     |    |
|---------------------|----|
| 任务一 白兰地酒服务 .....    | 28 |
| 活动一 白兰地酒服务准备 .....  | 28 |
| 活动二 白兰地酒饮用与服务 ..... | 36 |
| 任务二 威士忌酒服务 .....    | 38 |
| 活动一 威士忌酒服务准备 .....  | 39 |
| 活动二 威士忌酒饮用与服务 ..... | 49 |
| 任务三 金酒服务 .....      | 52 |
| 活动一 金酒服务准备 .....    | 52 |
| 活动二 金酒饮用与服务 .....   | 58 |
| 任务四 伏特加酒服务 .....    | 62 |
| 活动一 伏特加酒服务准备 .....  | 62 |
| 活动二 伏特加酒饮用与服务 ..... | 68 |
| 任务五 朗姆酒服务 .....     | 70 |
| 活动一 朗姆酒服务准备 .....   | 71 |

|     |                    |     |
|-----|--------------------|-----|
| 活动二 | 朗姆酒饮用与服务 .....     | 75  |
| 任务六 | 龙舌兰酒服务 .....       | 77  |
| 活动一 | 龙舌兰酒服务准备 .....     | 78  |
| 活动二 | 龙舌兰酒饮用与服务 .....    | 82  |
| 任务七 | 酒吧常见配制酒服务 .....    | 84  |
| 活动一 | 酒吧常见配制酒服务准备 .....  | 84  |
| 活动二 | 酒吧常见配制酒饮用与服务 ..... | 93  |
| 任务八 | 啤酒服务 .....         | 95  |
| 活动一 | 啤酒服务准备 .....       | 95  |
| 活动二 | 啤酒饮用与服务 .....      | 101 |
| 任务九 | 葡萄酒服务 .....        | 106 |
| 活动一 | 葡萄酒服务准备 .....      | 106 |
| 活动二 | 葡萄酒饮用与服务 .....     | 110 |

### | 单元三 如何调制混合饮品 |

|     |                      |     |
|-----|----------------------|-----|
| 任务一 | “彩虹酒”的调制——兑和法 .....  | 118 |
| 活动一 | “彩虹酒”的调制 .....       | 118 |
| 活动二 | “天使之吻”的调制 .....      | 121 |
| 活动三 | “龙舌兰日出”的调制 .....     | 124 |
| 任务二 | 干马天尼的调制——调和法 .....   | 128 |
| 活动一 | “干马天尼”的调制 .....      | 129 |
| 活动二 | “黑(白)俄罗斯”的调制 .....   | 133 |
| 活动三 | “长岛冰茶”的调制 .....      | 136 |
| 任务三 | “红粉佳人”的调制——摇和法 ..... | 141 |
| 活动一 | “红粉佳人”的调制 .....      | 142 |
| 活动二 | “新加坡司令”的调制 .....     | 146 |
| 活动三 | “玛格丽特”的调制 .....      | 148 |
| 任务四 | 香蕉得其利的调制——搅和法 .....  | 157 |
| 活动一 | “香蕉得其利”的调制 .....     | 157 |
| 活动二 | 香蕉奶昔的制作 .....        | 163 |
| 任务五 | 其他饮料的调制 .....        | 167 |
| 活动一 | 无酒精类鸡尾酒的调制 .....     | 167 |

|                      |     |
|----------------------|-----|
| 活动二 果蔬饮料的制作 .....    | 171 |
| 活动三 碳酸饮料的制作与服务 ..... | 176 |

## | 单元四 你距离一名合格的调酒师还有多远 |

|                       |     |
|-----------------------|-----|
| 任务一 调酒师必修 .....       | 182 |
| 活动一 调酒师应具备的基本素质 ..... | 182 |
| 活动二 调酒师应具备的专业素质 ..... | 185 |
| 任务二 调酒师的一天 .....      | 190 |
| 活动一 开吧前的准备工作 .....    | 190 |
| 活动二 今天由你来服务 .....     | 191 |
| 活动三 关吧后的整理工作 .....    | 193 |
| 任务三 调酒师在服务中的创新 .....  | 195 |
| 活动一 酒单设计 .....        | 195 |
| 活动二 鸡尾酒的创制 .....      | 202 |
| 参考文献 .....            | 209 |

# 你距离一名合格的调酒师还有多远

调酒是一门技术，也是一门艺术。调酒师已成为国内外青年人青睐的职业之一，要想成为一名优秀的调酒师，调出理想的鸡尾酒，必须掌握一定的理论知识和丰富的实践经验。本单元将从调酒师素质要求入手，重点讲述相关要求、在服务中的创新等内容。



## 任务一

## 调酒师必修

## 工作情境

调酒师，作为一种特殊的职业，举手投足都完全呈现在客人面前。调酒师的工作看起来更像是一场演出，因此对其职业素养有着很高甚至近乎苛刻的要求。这不仅要求调酒师对酒的品性烂熟于胸，更要求他们在职业能力和个人素养方面高人一筹。

## 具体工作任务

- 调酒师基本职业素质；
- 调酒师道德素质要求；
- 调酒师专业素质要求。

## 活动一 调酒师应具备的基本素质

一位受人尊敬、喜爱和欣赏的调酒师，不光要调酒技能娴熟，在为人处事上更要从以下几个方面不断磨炼自己。

## 信息页一 调酒师的职业道德素质

提高调酒师的道德素质是至关重要的。没有良好的道德素质的支持，专业知识与技能再娴熟也不能很好地服务他人。

## 一、正直，诚实

缺乏这一要素，就无法尊重自己的职业，无法营建人际间的信任，也就无法成为合格的调酒师。

## 二、尊重他人

尊重他人即尊重人性，尊重众生，不仰视权贵，不欺凌弱小，平等对待每一个人，给予人人同样的尊重。

### 三、持续努力，从不懈怠

不放纵自我，实现自律，勤奋工作，有持久的责任感，并注重体能付出与思维努力两因素的并用。否则，只依靠傻干而不动脑筋，是不可能达到既定目标的。

### 四、以原则为重

向下管理注重公平；对客户服务讲求品质；人际关系贵在诚信。这些都是一个人品格高尚的体现。在这一点上，没有人能达到绝对的高度，但经过不断提高、持续磨炼，就可以达到相当的境界，以进一步完善自我、提高业绩。

### 五、平等待客，以礼待人

酒吧服务的基础是尊重宾客。任何一位客人都有被尊重的需要，都要以礼相待。

### 六、方便客人，优质服务

酒吧服务的价值是为客人提供服务，而各种服务必须是为满足客人的需求，尤其是其精神需求而设置的，方便客人可以说是酒吧经营和服务的基本出发点。一切为客人着想，为客人提供满意的服务，这不仅是高标准服务的标志，更是职业道德的试金石。

## 信息页二 调酒师的基本职业素质

调酒师是在酒吧或餐厅专门从事配制酒水、销售酒水，并让客人领略酒文化和风情的服务人员。调酒师是酒吧的灵魂，其精神面貌和服务态度将直接影响酒吧的经营与管理，因此，身材、容貌、服装、仪表、风度等就成为调酒师的基本职业素质要求。

### 一、身材与容貌

身材与容貌在服务工作中有着较重要的作用。在人际交往中，较好的身材和容貌可给人以舒适感，心理上易产生亲切愉悦感。

### 二、服饰与打扮

调酒师的服饰与穿着打扮，体现着不同酒吧的独特风格和精神面貌。服饰体现着个人仪表，影响着客人对整个服务过程的最初和最终印象。打扮，是调酒师上岗之前自我修饰、完善仪表的一项必不可少的工作。即使你的身材标准、服装华贵，如不注意修饰打扮，也会给人以美中不足之感。

### 三、仪表

仪表即人的外表,注重仪表是调酒师的一项基本素质,酒吧调酒师的仪表直接影响着客人对酒吧的感受,良好的仪表是对宾客的尊重。调酒师整洁、规范化的仪表,能烘托服务气氛,使客人心情舒畅。如果调酒师衣冠不整,必然给客人留下不好的印象。

### 四、风度

是否具有正确的站立姿势、雅致的步态、优美的动作、丰富的表情、甜美的笑容以及得体的服装打扮,都会涉及风度的雅俗。要使服务获得良好的效果和评价,要使自己的风度仪表端庄、高雅,调酒师的一举一动都要符合美的要求。在酒吧服务过程中,酒吧调酒师任何一个微小的动作都会对宾客产生影响。因此,调酒师行为举止的规范化亦是酒吧服务的基本要求,具体体现在以下几个方面。

(1) 站立姿势:基本要领是身体立、直、正,身体重心放在两腿中间,挺胸收腹。

(2) 语言:调酒师的语言也在时刻反映着其热情、关心等方面的情绪。只有具备一定的交际能力,才能给客人提供满意的服务。语言方面必须符合如下要求。

① 友好:生动友好的语言给人以和蔼、亲切的印象,使客人感受到调酒师的友善。

② 真诚:真诚的声音表明调酒师对客人的关心和尊重。

③ 清楚:调酒师的声音必须清晰,显示出友好的态度。

④ 愉快:愉快的声音容易让每一位客人听得清楚。

⑤ 语速、语调适宜:可通过变换声调的高低、语速的快慢来表达你的意思,使客人易于了解。

(3) 倾听:仔细倾听客人所讲,充分理解客人的意图。

① 集中注意力,把握客人观点和所说事实,注意其谈论的内容,集中注意力,不要走神。

② 用眼光交流,有助于集中精神听客人说话,并表示非常重视其所说的话。

(4) 表情:是指从面貌或姿势上表达内心的思想感情。在酒吧服务中,调酒师表情的好坏,直接关系到服务质量的高低。人的表情主要分为以下两种。

① 面部表情:调酒师在服务中要用好面部表情,面带微笑以赢得宾客的信任和喜悦。同时注意观察客人的面部表情,特别是眉宇间的细微变化,以便更好地为客人服务。

② 姿态表情:调酒师要学会通过观察宾客的姿态来推测其心理。调酒师在服务中要迎合宾客的心理,而不能用自己的姿态表情来影响宾客。

(5) 神情:是指人面部所显露的内心活动,亦是表现于外部的精神、神气、神色、神采、态度、风貌等。在酒吧服务时,调酒师要做到:精神饱满,精力充沛,谦虚恭敬,和

蔼可亲，真诚热心，细致入微。

(6) 神色：即眼睛的神态。眼睛是心灵的窗户，人的内心活动、微妙的情绪变化以及不可名状的思想意识，无不透过眼睛表达出来。

(7) 手势：任何一种手势都能独立表达某种含意。但要注意在不同的国家和地区，一些相同的手势，却有着不同的甚至完全相反的意思。

(8) 步态：步态是一种微妙的语言，它能反映出一个人的情绪。调酒师的矫健步履、饱满精神，将给宾客留下美好的印象。

### 任务单 案例分析

有一项关于对酒吧不满意的顾客调查表明，服务态度不佳占第一位，其次是没被重视，第三位是卫生条件差。针对这些情况，你作为调酒师应该如何处理？

| 投诉原因 | 处理方法 |
|------|------|
|      |      |
|      |      |
|      |      |

## 活动二 调酒师应具备的专业素质

在许多人眼里，调酒师是一个惹人遐想的职业。朦胧的灯光下，他们有着自信的笑容，年轻姣好的容貌，前卫有型的装扮，在调酒师看似轻松随意的操作中，一杯杯引人入胜、姹紫嫣红的鸡尾酒摆在了客人面前。偶尔，他们也会像魔术师一样，利落地将酒瓶高高抛起，再及时接住半空旋转后降落的瓶子，给客人无与伦比的视觉享受……要成为一名优秀的调酒师，除了外向、善于与人沟通外，还要有浓厚的兴趣，同时，树立服务意识也尤为重要。

## 信息页一 调酒师应具备的服务意识

### 一、角色意识

酒吧调酒师所担任的角色是使顾客在物质和精神上得到满足的服务角色。调酒师一定要以客人的感受、心情、需求为出发点来为客人提供服务。角色意识包括两方面内容。

(1) 执行酒吧的规章制度，履行岗位职责，行使代表酒吧的角色。调酒师的一举一动、一言一行、仪容仪表、服务程序、服务态度等方面都会影响酒吧的声誉。酒吧在提供服务产品、情感产品、行为产品和环境软产品时，会受到调酒师的心情和技能的制约。只有当工作人员处于最佳精神状态时，才能为客人提供最为满意的优质服务，所以调酒师不能把个人情绪带到服务中。

(2) 调酒师要站在顾客的角度来考虑所应提供的服务，即将心比心，提供顾客所需的热情、快捷、高雅的服务。强化服务角色，对调酒师的精神面貌、服饰仪表、服务态度、服务方式、服务技巧、服务项目等方面提出了更高、更严格的要求，对调酒师的素质和服务水准提出了更高的标准。

### 二、宾客意识

作为调酒师，需要有正确的宾客意识，即“顾客即我”，因为工作对象是人，是人对人的工作。没有对工作对象的正确理解，将不可能有正确的工作态度，工作方法、工作效果也不可能使宾客满意。所以，调酒师必须意识到宾客是酒吧的财源，有了顾客的到来，才会有酒吧的生存，才会有宾客的再次光顾，才会有酒吧稳定的收益，也才有了调酒师自身的稳定工作和经济收入。每个调酒师都应清楚地意识到，是酒吧在依赖宾客，而不是宾客在依赖酒吧，“顾客是上帝”，顾客的需要就是酒吧服务工作的出发点。不断地迎合顾客、服务顾客，在任何时候、任何场合都要为客人着想，这是服务工作的基本意识。增强调酒师的宾客意识，就必须提高调酒师的责任心和荣誉感，要学会尊重，只有尊重别人，才会受到别人的尊重。想客人之所想，做客人之所需，而且还应向前推进一步，想在客人所想之先，做在客人欲需之前。

### 三、服务意识

调酒师的服务意识是从事服务自觉性的表现，是树立“顾客是上帝”思想的表现。服务意识体现在以下几个方面。

- (1) 预测并解决或及时到位地解决客人遇到的问题。
- (2) 发生情况，按规范化服务程序解决。

(3) 遇到特殊情况, 提供专门服务、超长服务, 以满足客人的特殊需要。

(4) 避免不该发生的事故。

调酒师必须认识到服务的重要性, 不断增强自身的服务意识。酒吧为了真正体现优质的服务, 必须具有能提供优质服务的调酒师。

## 信息页二 调酒师应具备的专业知识

合格或是优秀的调酒师, 不能只限于会调几款鸡尾酒, 或是满足客人的简单需求, 更要注重知识面的拓展和内涵的培养。一般来讲, 调酒师应掌握以下专业知识。

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

(2) 原料储藏保管知识: 了解原料的特性, 以及酒吧原料的领用、保管、储藏等知识。

(3) 设备、用具知识: 掌握酒吧常用设备的使用要求、操作过程和保养方法, 以及用具的使用、保管等知识。

(4) 酒具知识: 掌握酒杯的种类、形状以及使用要求、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, 注意灭火器的使用规范及要领, 掌握安全自救方法。

(7) 酒单知识: 掌握酒单结构, 所用酒水的品种、类别以及酒单上酒水的调制方法和服务标准。

(8) 酒谱知识: 熟练掌握酒谱上每种原料的用量标准、配制方法、用杯及调制程序。

(9) 定价知识: 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俗、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, 能用英文说明饮料特点, 熟记酒吧服务常用英语、酒吧术语等。

## 信息页三 调酒师应掌握的专业技能

调酒师娴熟的专业技能不仅可以节省时间, 使客人增加信任感和安全感, 而且是一种无声的广告。熟练的操作技能是快速服务的前提。专业技能的提高需要通过专业训练和自我锻炼来完成。

(1) 设备、用具的操作使用技能: 正确地使用设备和用具, 掌握操作程序, 不仅可以延长设备、用具的寿命, 也是提高服务效率的保证。

- (2) 酒具的清洗操作技能：掌握酒具的冲洗、清洗、消毒等方法。
- (3) 装饰物制作及准备技能：掌握装饰物的切分形状、薄厚、造型等方法。
- (4) 调酒技能：掌握调酒的动作、姿势等方法以保证酒水质量和口味的一致。
- (5) 沟通技巧：善于发挥信息传递渠道的作用，能够准确、迅速地沟通。同时提高自己的口头和书面表达能力，善于与宾客沟通和交谈，能巧妙处理客人的投诉。
- (6) 计算能力：有较强的经营意识和数学概念，尤其是对价格、成本毛利和盈亏的分析计算，反应要快。
- (7) 解决问题的能力：要善于在错综复杂的矛盾中抓住主要矛盾，对紧急事件及宾客投诉有从容不迫的处理能力。

### 知识链接

### 了解酒背后的习俗

一种酒代表了酒产地居民的生活习俗。不同地方的客人有不同的饮食风俗、宗教信仰和习惯等。饮用何种酒，在调酒时用哪些辅料都要考虑清楚。如果推荐给客人的酒不合适会影响客人的兴致，甚至还有可能冒犯客人。

前来酒吧的客人有着不同的目的和背景，调酒师除了需要懂得调配出迎合客人口味的酒水外，还要对各种酒类有一定的认识，并掌握调酒知识和文化。

另一方面，调酒师对于那些带着忧愁前来的客人而言，是很好的“心理治疗师”。调酒师无须多言，只需要为他们调配出一杯纯正、美味的酒，再安静聆听或适当与他们攀谈数句，让他们的烦恼随着杯中物咽入腹中，消失无踪。让客人心情愉快，至少轻松地离开吧台应该是调酒师最得意的事。调酒师不仅要调酒，还要调节客人的情绪，这也是为什么这个行业叫服务行业的原因。

调酒的关键是经验、知识和技巧的累积，再加上安抚客人的“治疗”能力，更非一日之功。换言之，调酒师是另一种“艺术工作者”，只有对此行业具有高度兴趣的人，才能体会其中的奥妙和意义，并真正欣赏这份工作。

### 任务单 调酒师应具备的专业素质

| 应具备的专业素质 | 具体说明 |
|----------|------|
|          |      |
|          |      |
|          |      |

## 任务评价

| 评价项目           | 具体要求                | 评价                                                                                |                                                                                   |                                                                                     |  | 建议 |  |
|----------------|---------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|--|----|--|
|                |                     |  |  |  |  |    |  |
| 调酒师必修          | 1. 调酒师职业道德素质        |                                                                                   |                                                                                   |                                                                                     |  |    |  |
|                | 2. 调酒师基本职业素质        |                                                                                   |                                                                                   |                                                                                     |  |    |  |
|                | 3. 调酒师应培养服务意识       |                                                                                   |                                                                                   |                                                                                     |  |    |  |
|                | 4. 调酒师应具备专业知识       |                                                                                   |                                                                                   |                                                                                     |  |    |  |
|                | 5. 调酒师应掌握专业技能       |                                                                                   |                                                                                   |                                                                                     |  |    |  |
| 学生自我评价         | 1. 准时并有所准备地参加团队工作   |                                                                                   |                                                                                   |                                                                                     |  |    |  |
|                | 2. 乐于助人并主动帮助其他成员    |                                                                                   |                                                                                   |                                                                                     |  |    |  |
|                | 3. 遵守团队的协议          |                                                                                   |                                                                                   |                                                                                     |  |    |  |
|                | 4. 全力以赴参与工作并发挥了积极作用 |                                                                                   |                                                                                   |                                                                                     |  |    |  |
| 小组活动评价         | 1. 团队合作良好，都能礼貌待人    |                                                                                   |                                                                                   |                                                                                     |  |    |  |
|                | 2. 工作中彼此信任，互相帮助     |                                                                                   |                                                                                   |                                                                                     |  |    |  |
|                | 3. 对团队工作都有所贡献       |                                                                                   |                                                                                   |                                                                                     |  |    |  |
|                | 4. 对团队的工作成果满意       |                                                                                   |                                                                                   |                                                                                     |  |    |  |
| 总计             |                     | 个                                                                                 | 个                                                                                 | 个                                                                                   |  | 总评 |  |
| 在调酒师必修中，我的收获是： |                     |                                                                                   |                                                                                   |                                                                                     |  |    |  |
| 在调酒师必修中，我的不足是： |                     |                                                                                   |                                                                                   |                                                                                     |  |    |  |
| 改进方法和措施有：      |                     |                                                                                   |                                                                                   |                                                                                     |  |    |  |

## 任务二

## 调酒师的一天

## 工作情境

调酒师像天鹅，湖面上看起来非常优雅，但双脚却在水中不停地拨动，非常忙碌。其实调酒师有不少顾客看不到的工作，吧台大大小小的工作都要负责，包括抹杯、检查酒类及饮品，以至饮管、纸巾等存量是否足够，酒柜及吧台是否洁净等。较高级的调酒师还要参与管理、排班、订货等工作。

## 具体工作任务

- 了解开吧前的准备工作；
- 工作期间的服务要求及注意事项；
- 关吧后的清理工作。

## 活动一 开吧前的准备工作

调酒师每天在实际调酒之前，必须有足够的时间去完成准备工作，以保证所有必需用品齐全和所有设备正常工作。

## 信息页 开吧前的准备工作

## 一、姿态准备

对于调酒师来说，良好的站姿和步态是上岗前必须培训和掌握的内容。

## 二、仪表准备

调酒师每天频繁而密切地接触客人，其仪表不仅反映了个人的精神面貌，而且代表了酒吧的形象。因此，调酒师每日工作前必须对自己的形象进行整理。

## 三、个人卫生准备

调酒师的个人卫生是顾客健康的保障，也是顾客对酒吧信赖程度的标尺。健康的身体、良好的个人卫生习惯，是对调酒师的基本要求。

#### 四、酒吧卫生及设备检查

酒吧工作人员进入酒吧，首先要检查酒吧间的照明、空调系统工作是否正常，室内温度是否符合标准，空气中有无不良气味。地面要打扫干净，墙壁、窗户、桌椅要擦拭干净。接着应对前吧、后吧进行检查。吧台要擦亮，所有镜子、玻璃应光洁无尘，每天营业前应用湿毛巾擦拭一遍酒瓶，并检查酒杯是否洁净无垢、无损，操作台上的酒瓶、酒杯及各种工具、用品是否齐全到位，冷藏设备工作是否正常。如使用饮料配出器，则应检查其压力是否符合标准，否则应作适当校正。最后，应在水池内注满清水，在洗涤槽中准备好洗杯刷，调配好消毒液，在储冰槽中加足新鲜冰块。

#### 五、原料准备

检查各种酒类饮料是否达到标准库存量，如有不足，应立即开出领料单去仓库或酒类储藏室领取；检查并补足吧台的原料用酒，冷藏柜中的啤酒、白葡萄酒以及储藏柜中的各种酒类、纸巾、毛巾等物品；准备各种饮料、配料和装饰物，如准备好樱桃和橄榄，切开柑橘、柠檬和青柠，整理好薄荷叶，削好柠檬皮，准备好各种果汁、调料等；按照操作规范，有些鸡尾酒的配料可以预先调制，如酸甜柠檬汁等。

#### 六、收款前准备

在酒吧营业之前，酒吧出纳员须领取足够的找零备用金，认真点数并换成合适面值的零钱。如果使用收银机，那么每个班次必须清点收银机中的钱款，核对收银机记录纸卷上的金额，做到交接清楚。为了防止作弊，有的饭店往往规定每张发票的面值，如果发现丢失发票，收银员须照价赔偿。因此，应检查发票流水号是否连贯无误。

#### 任务单 拟定开吧前的准备工作

以学习小组为单位，设计一份开吧前准备工作的计划书，分工协作完成。

#### 活动二 今天由你来服务

在完成上述准备工作后，调酒师便可以正式迎接客人了。

#### 信息页 酒吧服务工作

在整个酒吧服务过程中必须做到以下8点。

(1) 配料、调酒、倒酒应当在宾客面前进行，目的是让宾客欣赏服务技艺，同时也可使宾客放心。调酒师使用的原料用量要正确无误，操作符合卫生要求。

(2) 调好的饮料端送给宾客后，应立即离开，除非宾客直接询问，否则不宜随便插话。

(3) 认真对待并礼貌处理宾客对饮料服务的意见或投诉。酒吧与其他任何服务场所一样，要永远尊重宾客，如果宾客对某种饮料不满意，应立即设法补救。

(4) 任何时候都不准对宾客有不耐烦的语言、表情或动作，不要催促宾客点酒、饮酒。不能让宾客感到服务人员在取笑他喝得太多或太少。如果宾客已经喝醉，应用礼貌的方式拒绝供应含酒精饮料。有时候，宾客因身上带钱不够而喝得较少，调酒师仍应热情接待，不可冷落宾客。

(5) 如果在上班时必须接电话，谈话应当轻声、简短。当有电话寻找宾客时，即使宾客在场也不可告诉对方(特殊情况例外)，而应该回答“请等一下”，然后让宾客自己决定是否接听电话。

(6) 除了掌握饮料的标准配方和调制方法外，还应注意宾客的习惯和爱好，如有特殊要求，应按照宾客的意见调制。

(7) 酒吧一般都免费供应一些佐酒小点，如炸薯片、花生米等，目的无非是刺激饮酒情趣，增加饮料销售量。因此，工作人员应随时注意佐酒小点的消耗情况，及时补充。

(8) 酒吧工作人员对宾客的态度应该友好、热情，不能随便应付。上班时间不准抽烟、喝酒，即使有宾客邀请喝酒，也应婉言谢绝。工作人员不可擅自对某些宾客给予额外照顾，当然也不能擅自为本店同事或同行免费提供饮料。同时，更不能克扣宾客的饮料。

### 任务单 如何为客人服务

作为酒吧的调酒师，你该如何为客人提供服务？

| 任务内容            | 需要说明的问题 |
|-----------------|---------|
| 1. 调制饮料的原则      |         |
| 2. 吧台服务过程中的注意事项 |         |

### 活动三 关吧后的整理工作

#### 信息页 酒吧清洁工作

服务结束后的工作是打扫酒吧卫生和清理用具。将客人用过的杯具清洗后按要求储存。桌椅和工作台表面要清理干净。搅拌器、果汁机、咖啡壶、咖啡炉和牛奶容器等应清洗干净并擦亮。水壶和冰桶洗净后口朝下放好。容易腐烂变质的食品、饮料及鲜花应储藏在冰箱中。电和煤气的开关应关好。剩余的牙签和一次性餐巾,以及碟、盘和其他餐具等物品应储藏好。为了安全起见,酒吧储藏室、冷柜、冰箱及后吧柜等都应上锁。酒吧中比较繁重的清扫工作(包括地板的打扫,墙壁、窗户的清扫和垃圾的清理)应在营业结束后至下次营业前安排专门人员负责。

#### 任务单 酒吧清洁工作

作为酒吧工作人员,请列出酒吧清洁工作的具体内容。

| 任务内容      | 需要说明的问题 |
|-----------|---------|
| 1. 打扫酒吧卫生 |         |
| 2. 清理用具   |         |

#### 试一试

#### 实训项目

实训名称: 酒吧服务模拟训练。

实训目的: 教师通过指导学生分角色模拟酒吧调酒师的接待服务过程,让学生按酒吧工作的内容要求接待客人,通过切身体会加强学生的服务意识,同时加深学生对酒吧服务工作的认识。

实训内容:

- (1) 开吧前的准备工作;
- (2) 饮料的调制;
- (3) 服务过程;
- (4) 酒吧清洁工作。

实训准备:

- (1) 人员角色的分派;
- (2) 场地、道具的准备;
- (3) 情境设置。

实训步骤:

- (1) 模拟调酒师开吧前的准备工作;
- (2) 模拟调酒师调制饮料为客人服务;
- (3) 模拟调酒师酒吧清洁工作。

实训总结: 教师和学生分别对这次实训进行总结, 互相交流, 共同探讨从中获得的经验教训, 以强化大家对酒吧服务工作内容的认识。

### 温馨提示

### 掌握调酒技巧

正确使用设备和用具, 熟练掌握操作程序, 不仅可以延长设备的使用时间、用具寿命, 也是提高服务效率的保证。此外, 调酒时的动作、姿势等也会影响酒水的质量和口味。同时, 调酒后酒具的清洗、消毒方法也是调酒师必须掌握的。

## 任务评价

| 评价项目             | 具体要求                | 评价                                                                                  |                                                                                     |                                                                                      | 建议 |  |
|------------------|---------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|----|--|
|                  |                     |  |  |  |    |  |
| 调酒师的一天           | 1. 开吧前的准备工作         |                                                                                     |                                                                                     |                                                                                      |    |  |
|                  | 2. 今天由你来服务          |                                                                                     |                                                                                     |                                                                                      |    |  |
|                  | 3. 关吧后的清理工作         |                                                                                     |                                                                                     |                                                                                      |    |  |
| 学生自我评价           | 1. 准时并有所准备地参加团队工作   |                                                                                     |                                                                                     |                                                                                      |    |  |
|                  | 2. 乐于助人并主动帮助其他成员    |                                                                                     |                                                                                     |                                                                                      |    |  |
|                  | 3. 遵守团队的协议          |                                                                                     |                                                                                     |                                                                                      |    |  |
|                  | 4. 全力以赴参与工作并发挥了积极作用 |                                                                                     |                                                                                     |                                                                                      |    |  |
| 小组活动评价           | 1. 团队合作良好, 都能礼貌待人   |                                                                                     |                                                                                     |                                                                                      |    |  |
|                  | 2. 工作中彼此信任, 互相帮助    |                                                                                     |                                                                                     |                                                                                      |    |  |
|                  | 3. 对团队工作都有所贡献       |                                                                                     |                                                                                     |                                                                                      |    |  |
|                  | 4. 对团队的工作成果满意       |                                                                                     |                                                                                     |                                                                                      |    |  |
| 总计               |                     | 个                                                                                   | 个                                                                                   | 个                                                                                    | 总评 |  |
| 在调酒师的一天中, 我的收获是: |                     |                                                                                     |                                                                                     |                                                                                      |    |  |

(续表)

| 评价项目 | 具体要求            | 评价                                                                                |                                                                                   |                                                                                    |    |
|------|-----------------|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|----|
|      |                 |  |  |  | 建议 |
|      | 在调酒师的一天中，我的不足是： |                                                                                   |                                                                                   |                                                                                    |    |
|      | 改进方法和措施有：       |                                                                                   |                                                                                   |                                                                                    |    |

## 任务三

## 调酒师在服务中的创新

## 工作情境

调制一款鸡尾酒就好比演奏一首乐曲，各种材料的组合犹如曲中的音符，有它们特殊的位置和职能，只有遵循这个规律，才能产生和谐与共鸣，达到理想的效果。随着调酒师技术水平的不断完善和提高，鸡尾酒的创新又是调酒师们面临的一个新课题，应该从哪些方面不断完善、提高、创新呢？

## 具体工作任务

- 酒单设计；
- 酒单分类；
- 酒单规格和要求；
- 鸡尾酒创新的外在条件和遵循的原则；
- 调制一款适合自己的鸡尾酒。

## 活动一 酒单设计

酒单不仅是酒吧与客人间沟通的工具，还具有宣传广告的效果。满意的客人不仅是酒吧的服务对象，也会成为酒吧的义务推销员。有的酒吧在其酒单扉页上除印制精美色彩及图案外，还配以词语优美的小诗或特殊的祝福语，使酒单具有文化气息，同时，加深了酒

吧的经营立意，拉近了与客人的心灵距离。

## 信息页一 酒单分类

好的酒单设计要给人秀外慧中的感觉，酒单形式、颜色等都要和酒吧水准、氛围相适应，因此，酒单的形式应不拘一格、独具特色。酒单形式可采用桌单、手单及悬挂式酒单3种。从样式看，可采用长方形、圆形、心形、椭圆形等。

### 一、桌单(如图4-3-1所示)

桌单是将印有画面、照片等的酒单折成三角或立体形，立于桌面，每桌固定一份，客人一坐下便可自由阅览。这种酒单多用于以娱乐为主及吧台小、酒品少的酒吧，简明扼要，立意突出。

### 二、手单(如图4-3-2所示)

手单最常见，常用于经营品种多、大吧台的酒吧，客人入座后再递上印制精美的酒单。手单中，活页式酒单也是较多采用的，且便于更换。如果需要调整品种、更改价格、撤换活页等，用活页酒单就方便多了，也可将季节性品种采用活页，定活结合，给人以方便灵活的感觉。



图4-3-1



图4-3-2

### 三、悬挂式酒单(如图4-3-3所示)

悬挂式酒单，一般在门庭处吊挂或张贴，配以醒目的彩色线条、花边，具有美化及广告宣传的双重效果。

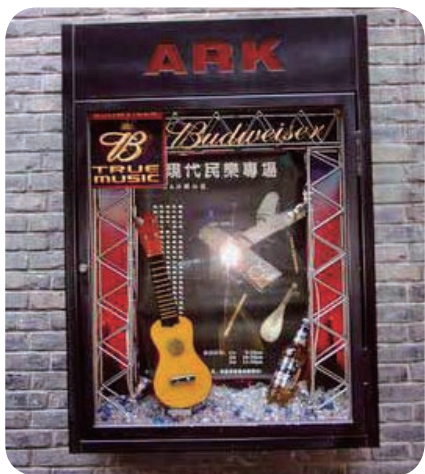


图4-3-3

## 信息页二 酒单制作内容

酒单内容主要由名称、数量、价格及描述4部分组成。

### 一、名称

名称必须通俗易懂，冷僻、怪异的字尽量不要使用。可按饮品的原材料、配料、饮品、调制出来的形态等命名，也可按饮品的口感冠以形象的名称，还可针对客人搜奇猎异的心理，抓住饮品特色加以夸张等。

### 二、数量

数量上应向客人明确说明，是1oz，还是一杯或多大的容量。客人对不明确信息的品种总会抱着怀疑及拒绝的心理，不如大大方方地告诉客人，让客人在消费中比较，并提出意见和建议。

### 三、价格

如果客人不知道价格，便会无从选择，正如餐厅中标注“时价”的菜品，很少被点用一样。所以，在酒单中，各类品种必须明码标价，让客人心中有数、自由选择。

### 四、描述

对于新推出或引进的饮品应作明确描述，让客人了解其配料、口味、做法及饮用方法。特色饮品可配彩照，以增加真实感。

### 信息页三 酒单制作依据

#### 一、目标客人的需求及消费

任何企业，不论其规模、类型和等级，都不可能具备同时满足所有消费者需求的能力和条件，企业必须选择一群或数群具有相似消费特点的客人作为目标市场，以便更好、更有效地满足这些特定客群的需求，并达到有效吸引客群、提高赢利能力的效果，酒吧也一样。如：有的酒吧以吸引高消费客人为主；有的酒吧以接待工薪阶层、大众消费为主。有的酒吧以娱乐为主，吸引寻求发泄、刺激的客人；有的酒吧以休息为主；有的酒吧办成俱乐部形式，明确了其目标客人。度假式酒吧的目标客人是度假旅游者；车站、码头、机场酒吧的目标客人是过往客人；市中心酒吧的目标客人为本市及当地的企业和个人。不同客群的消费特征是不同的，这便是制定酒单的基本依据。

#### 二、原料供应情况

凡列入酒单的饮品、水果拼盘、佐酒小吃等，酒吧必须保证供应，这是一条相当重要但极易被忽视的餐饮经营原则。某些酒吧酒单上虽然丰富多彩、包罗万象，但在客人需要时却常常得到无货的回答，导致客人的失望和不满，以及对酒吧经营管理和可信度的怀疑，直接影响酒吧的信誉度。这通常是原料供应不足所致，所以在设计酒单时必须充分掌握各种原料的供应情况。

#### 三、调酒师技术水平及酒吧设施

调酒师的技术水平及酒吧设施在相当程度上也限制了酒单的种类和规格，不考虑这些因素而盲目设计酒单，即使再好也无异于空中楼阁。如果酒吧没有适当的厨房空调设施，强行在酒单上列出油炸类食品，当客人需要而现场制作时，会使酒吧油烟弥漫而影响客人消费及服务工作的正常进行；如果调酒师在水果拼盘方面技术较差，而在酒单上列出大量时髦造型的水果拼盘，只会在客人面前暴露酒吧的缺点并引起客人的不满。

#### 四、季节性考虑

酒单制作也应考虑不同季节，客人对饮品的不同要求，如冬季客人大都消费热饮，则酒单品种应作相应调整，大量供应如热咖啡、热奶、热茶等品种，甚至为客人温酒；夏季则应以冷饮为主，供应冰咖啡、冰奶、冰茶、冰果汁等，这样才能符合客人的消费需求，使酒吧有效地销售其产品。

## 五、成本与价格考虑

饮品作为一种商品是为销售而配制的，所以应考虑该饮品的成本与价格。成本与价格太高，客人不易接受，该饮品就缺乏市场；如压低价格，影响毛利，又可能亏损。因此，在制定酒单时，必须考虑成本与价格因素。从成本的角度来说，虽然在销售时已确定了标准的成本率，但并不是每一种饮品都符合标准成本率的。在制定酒单时，既要注意一种饮品中高低成本的成分搭配，也要注意一张酒单中高低成本饮品的搭配，以便制定有利于竞争的推销价格，并保证在整体上达到目标毛利率。

## 六、销售记录及销售史

酒单的制作不能一成不变，应随客人的消费需求及酒吧销售情况的变化而改变，即动态地制作酒单。如果目标客人对混合饮料的消费量大，就应扩大此类饮料的种类；如果对咖啡的消费量大，就可以将单一的咖啡品种扩大为咖啡系列；同时，对于那些客人很少点或根本不点，而又对储存条件要求较高的品种应从酒单上删除。

### 信息页四 酒单的作用

酒单是酒吧为客人提供酒水产品和酒水价格的一览表。酒单在酒吧经营中起着极其重要的作用，它是酒吧一切业务活动的总纲，是酒吧经营计划的执行中心，是酒吧经营计划的具体实施。

#### 一、酒单是酒吧经营计划的执行中心

任何酒吧，不论其类型、规模、档次如何，一般都有酒单设计、原料采购、原料验收、原料储藏、原料领发、服务、结账收款等业务环节。酒吧营业循环的起点是酒单设计，而不是原料采购或其他环节。因为，酒单不仅规定了采购内容，而且支配着酒吧服务的其他业务环节，影响着整个服务系统，是酒吧经营计划的执行中心。

酒单设计是计划组织酒吧服务的首要环节，必须走在其他计划组织工作之前。

##### 1. 酒单支配着酒吧原料采购及储存工作

首先，从品种方面来看，酒单上所列品种及其所需配料，直接是原料采购的对象；从数量方面看，酒单中价格较低、易于推销和销售的项目，便是需大量采购的项目，反之则是仅需小批量采购的品种。同时，酒单也决定了原料采购的方法及地点。另外，不同品种的饮品有着相应的储存要求，如啤酒及葡萄酒的储存温度相对于烈性酒来说要低。酒单中啤酒、葡萄酒与烈性酒所占比例的不同决定了其储存工作的不同。

## 2. 酒单决定酒吧厨房设备、用品规格及数量的购置

有无食品供应,决定了是否需要厨房设备;不同饮品,也同样有其所需用具及载杯的要求。

## 3. 酒单决定调酒师及服务人员的选用及培训方向

酒单的内容和形式同时也标志着餐饮服务的规格水平和风格特色,当然,它还必须通过调酒师和服务人员的调制及服务来体现。酒吧在配备调酒师和服务人员时,应根据饮品及其所要求服务的情况,招聘具有相应水平的人员,并进行方向性培训,以使其工作与酒吧的总体经营设计相协调。

## 4. 酒单反映了企业经营计划的目标利润

酒单根据市场竞争状况及客人的承受能力列出了各式饮品及其价格,不同饮品的利润率也有所不同,即不同成本率及利润率的饮品在酒单中应有一定比例。这一比例分布及酒单饮品价格的制定是否合理,直接影响酒吧的赢利能力。所以,确定各饮品的成本及酒单中不同饮品的品种和数量比例,是酒吧成本控制的重要环节。也就是说,酒吧的成本控制是从酒单开始的。

## 5. 酒单决定酒吧的情调设计

从经营角度讲,酒吧装饰的目的是要形成酒吧产品的理想销售环境。因此,装饰的主题立意、风格情调及装饰物的陈设、灯光色彩等,都应根据酒单内容及其特点来精心设计,以使其装饰环境体现酒吧风格,并达到烘托其产品特色的效果。

# 二、酒单标志着酒吧经营的特色和水平

酒吧的经营管理即从原料采购、储存配制到饮品服务,都是以酒单为基础进行的,一份合适的酒单是根据酒吧的经营方针,经过认真分析目标客人及市场需求制定出来的。所以,酒单有各自的特色,酒单上饮品的品种、价格和质量体现着酒吧产品的特色和水准。有的酒单上还对某些饮品进行了原料及配制方法的简单描述,甚至附加了图片。可以说,酒单一旦制成,该酒吧的经营方针及其特色和水准也就确定了。

# 三、酒单是沟通消费者与经营者之间关系的桥梁

经营者通过酒单向宾客展示所消费产品的种类、价格,消费者根据酒单选购所需饮料的品种。因此,酒单是沟通卖方和买方关系的渠道,是连接酒吧和宾客的纽带。消费者和经营者通过酒单开始交谈,消费者会将其喜好、意见和建议表现出来,而通过酒单向客人推荐饮品则是接待者的服务内容之一。这种“推荐”和“接受”的过程,使买卖双方得以成立。同时,酒单又是饮品研究的资料,酒单可以揭示酒吧客人的喜好。饮品研究人员可根据客人的消费情况,了解客人的口味、爱好,以及客人对酒吧饮品的欢迎程度等,从而

不断改进饮品和服务质量，使酒吧获得更多利润。

#### 四、酒单是酒吧的广告宣传品

酒单无疑是酒吧的主要广告宣传品，一份装潢精美的酒单，能够反映酒吧的格调，使客人对酒吧提供的饮品、食品及水果拼盘留下深刻印象，并将之作为一种艺术品来欣赏，同时也可提高酒吧的消费氛围。

### 信息页五 酒单的要求

#### 一、规格和字体

酒单封面与里层图案均要精美，必须适合酒吧的经营风格，封面通常印有酒吧的名称和标志。酒单尺寸的大小要与酒吧销售饮料品种数量相对应。酒单上各类品种一般以中英文对照书写，以阿拉伯数字排列编号和标明价格。字体印刷端正，使客人在酒吧光线下容易辨识。重点品种的标题字体应与其他字体有所区别，应该既美观又突出，如图4-3-4所示。



图4-3-4

#### 二、用纸选择

一般来说，酒单的印制要从耐久性和美观性两方面来考虑，多考虑使用重磅的铜版纸

或特种纸。纸张要求厚并且具有防水、防污的特点。纸张的颜色有纯白、柔和素淡、浓艳重彩之分,通过不同色纸的使用,为酒单增添不同的色彩。此外,纸张可以用不同的方法折叠成不同形状,除了可切割成最常见的正方形或长方形之外,还可以特别设计成各种特殊形状,让酒单设计更富有趣味性和艺术性,如图4-3-5所示。

### 三、色彩设计

需根据成本和经营者所希望产生的效果来决定用色的多少。颜色种类越多,印刷成本越高,单色菜单成本最低。不宜用过多的颜色,通常用四色就能得到色谱中所有的颜色。酒单设计中如使用双色,最简便的办法是将类别标题印成彩色,如红色、蓝色、棕色、绿色或金色等,具体商品名称印刷成黑色。

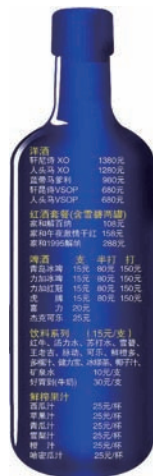


图4-3-5

## 任务单 认识酒单

### 一、填写酒单分类。

| 种类  | 特点 |
|-----|----|
| 桌单  |    |
| 手单  |    |
| 悬挂单 |    |

### 二、填写酒单内容。

| 内容     |  |
|--------|--|
| 桌名称    |  |
| 数量     |  |
| 价格及描述单 |  |

### 三、以组为单位制作桌单、手单和悬挂单。

## 活动二 鸡尾酒的创制

经过近两个世纪的演变,如今,鸡尾酒不仅渗透世界的每一个角落,而且其基本内涵也得到了饮用者的共识:“鸡尾酒是由多种烈酒、果汁、奶油等混合而成的,含有较多或较少酒精成分,具有滋补、提神的功效,并能使人感到清爽愉快的浪漫饮品。”

## 信息页一 鸡尾酒的创制原则

鸡尾酒是一种自娱性很强的混合饮料，它不同于其他任何一种酒类的生产，可以由调制者根据自己的喜好和口味特征来尽情地想象、发挥。如果要使鸡尾酒成为商品，在饭店、酒吧中进行销售，就必须符合一定的规则，必须适应市场的需要，满足消费者的需求。因此，鸡尾酒的调制必须遵循一些基本原则。

### 一、新颖性

任何一款新创鸡尾酒首先必须突出一个“新”字，即在众多流行的鸡尾酒中没有记载。此外，创制的鸡尾酒无论在表现手法、色彩、口味，以及酒品所表达的意境等方面都应给人耳目一新的感觉，给品尝者以新意。

鸡尾酒的新颖，关键在于其构思的奇巧。构思是人们根据需要而形成的设计导向，这是鸡尾酒设计制作的思想内涵和灵魂。鸡尾酒的新颖性原则，就是要求创作者能充分运用各种调酒材料和艺术手段，通过挖掘和思考，来体现鸡尾酒新颖的构思，创制出色、香、味、形俱佳的新酒品。

鸡尾酒集多种艺术特征于一体，形成自己的艺术特色，从而给消费者以视觉、味觉和触觉等多重艺术享受。因此，在创制鸡尾酒时，调酒师要将这些因素综合起来进行思考，以确保鸡尾酒的新颖和独特。

### 二、易于推广

任何一款鸡尾酒的设计都有一定的目的性，要么是设计者自娱自乐，要么是在某一特定场合，为渲染或烘托气氛进行即兴创制，但更多的还是一些专业调酒师，为了饭店、酒吧经营的需要而进行的专门创制。创制的目的不同，决定了创制者的设计手法也不完全一样，作为经营所需而设计创作的鸡尾酒，在构思时必须遵循易于推广的原则，即将它当作商品来进行创制。

(1) 鸡尾酒的创制不同于其他商品，它是一种饮品，首先必须满足消费者的口味需要，因此，创制者必须充分了解消费者的需求，使自己创作的酒品能适应市场的需要，易于被消费者接受。

(2) 既然创制的鸡尾酒是一种商品，就必须考虑其赢利性质，考虑其创制成本。鸡尾酒的成本由调制的主料、辅料、装饰品等直接成本和其他间接成本构成。成本的高低尤其是直接成本的高低，将直接影响酒品的销售价格。价格过高，消费者难以接受，会严重影响酒品的推广。因此，在进行鸡尾酒创制时，应当选择一些口味较好，价格又不是很昂贵的酒品作为基酒进行调配。

(3) 配方简洁是鸡尾酒易于推广和流行的又一因素。从以往的鸡尾酒配方来看,绝大多数配方都很简洁,易于调制,即使之前比较复杂的配方,随着时代的发展、人们需求的变化,也变得越来越简洁。如“新加坡司令”,当初发明的时候,调配材料有十多种,但由于其复杂的配方很难记忆,制作也比较麻烦,在推广过程中被人们逐步简化,变成了现在的配方。因此,在设计和创制新鸡尾酒时,必须使配方简洁,一般每款鸡尾酒的主要调配材料,控制在5种或5种以内,这既利于调配,又利于流行和推广。

(4) 遵循基本调制法则,并有所创新。任何一款新创制的鸡尾酒,要能易于推广,易于流行,还必须易于调制,在调制方法的选择上也不外乎摇和、搅和、兑和等。当然,创新鸡尾酒在调制方法上也是可以创新的,如将摇和法与兑和法结合调制酒品等。

### 三、色彩鲜艳独特

色彩是表现鸡尾酒魅力的重要因素之一,任何一款鸡尾酒都可以通过赏心悦目的色彩来吸引消费者,增加鸡尾酒自身的鉴赏价值。因此,在创制鸡尾酒时,应特别注意酒品颜色的选用。

鸡尾酒中常用的色彩有红、蓝、绿、黄、褐等,在以往的鸡尾酒中,出现最多的是红、蓝、绿以及少量黄色,而在鸡尾酒创制中,这几种颜色也是用得最多的,使得许多酒品在视觉效果上难有新意,缺少独创性。因此,创制时应考虑色彩的与众不同,以增加酒品的视觉效果。

### 四、口味卓绝

口味是评判一款鸡尾酒好坏以及能否流行的重要标志,因此,鸡尾酒的创制必须将口味作为一个重要因素加以认真考虑。

口味卓绝原则要求新创作的鸡尾酒在口味上,首先必须将诸味调和,酸、甜、苦、辣味必须相协调,过酸、过甜或过苦,都会掩盖饮酒者味蕾对味道的品尝能力,从而降低酒的品质。其次,新创鸡尾酒在口味上还需满足消费者的口味需求,虽然不同地区的消费者在口味上会有所不同,但作为流行性和国际性很强的鸡尾酒,在设计时必须考虑其广泛性要求,在满足绝大多数消费者共同需求的同时,再适当兼顾本地区消费者的口味需求。

此外,在口味方面还应注意突出基酒的口味,避免辅料喧宾夺主。基酒是任何一款酒品的根本和核心,无论采用何种辅料,最终形成何种口味特征,都不能掩盖基酒的味道,造成主次颠倒。

## 信息页二 鸡尾酒的创制要素

鸡尾酒的创制要素包括以下4个方面。

### 一、鸡尾酒创制的目的

通常，在人们设计鸡尾酒时，一般都包含两个目的：一个是自我感情的宣泄；另一个是刺激消费。对待自我感情的宣泄，只要不违背鸡尾酒的调制规律，能借助各种酒在混合过程中产生前所未有的精神力量，在调好的创新鸡尾酒中，看到自我的存在，得到快感的诱发和移情，就算达到了目的。而刺激消费，是要把这款新设计的鸡尾酒首先看成商品，那就要求设计者更好地认识与把握消费者的心理需求，进而发现人们潜在的需求因素，从而有效地达到促销的目的。

### 二、鸡尾酒的创意

创意，是人们根据需要而形成的设计理念。理念，是一款新型鸡尾酒设计的思想内涵和灵魂。能否创制出具有非凡艺术感染力的作品，绝好的鸡尾酒创意是关键。在鸡尾酒创制过程中，创意一定要新颖，思路一定要清晰，要善于思考和挖掘，善于想象，不断形成新的理念。

### 三、鸡尾酒创制的个性与特点

鸡尾酒创制要突出个性和特点。一杯好鸡尾酒的特点，是由多方面相互联系、相互作用的个性成分所组成的。由于每个人的个性具有无限的丰富性和巨大的差异性，因此在设计新款鸡尾酒时，所面对的材料都是有限的，即不管酒的种类再繁多，载杯再不断翻新，装饰物再层出不穷、取之不尽，终究是有极限的。而一旦将其通过人的设计，在调制过程中分类组合，设计出款式不同的鸡尾酒，便成为无限的了。所以，在设计新款鸡尾酒时，尽管是设计者对客观审美意识的反映，除表现对客观事物显示的同一属性外，还要表现出其主观个性。只有设计者对表现对象的个性适应，才能产生有特色的新颖设计和作品，为鸡尾酒世界增添异彩。然而个性也应适应，并在不断适应中有所升华或削弱。为此，从设计者的个性考虑，首先应充分发挥其主观能动性，展现其个性所形成的风格，促其标新立异；但又不排除在不断加深对客观事物认识的过程中，因个性适应而形成的异化，这又能使之开拓新的设计天地。

### 四、创制的联想

联想，是内在凝聚力的爆破、情感的释放，是激发感染力的动力。鸡尾酒之所以能超

出酒的自然属性,以其艺术魅力来扩大消费者范围,很重要的原因就在于鸡尾酒的联想效果。一款鸡尾酒的设计,要通过色彩、形体、嗅觉、口感为媒介,来表现深藏在设计者内心的各种情感,如果失去联想力,也就丧失了鸡尾酒的价值,又恢复到它的原始属性。饮一杯“彩虹鸡尾酒”,便会联想到色彩绚丽的舞衣,舞台上旋转的舞步。如果不去考虑创造的联想,又有谁会不厌其烦地将各种色彩不同的酒,按比重不同一层又一层地兑入小小的酒杯之中呢?美之所以使人的全部价值得到升华,就是因为人们可以在联想中让情感得以任意释放。如果鸡尾酒的设计排除联想的可能性、必然性,也就失去了美的诱惑力。在设计鸡尾酒时,安排一切契机去增强创造的联想效果,是绝对不容忽视的。一个美好的幻想、一个美丽的梦,都可以成为创新鸡尾酒的创意。

### 知识链接

### 酒吧英语知识

在酒吧服务中,必要的英语知识很重要。首先要认识酒标。目前酒吧出售的酒很多都是国外生产的酒,商标一般用英文标示。调酒师必须能够看懂酒标,选酒时才不会出差错,而且所有物理性质都一样的酒如果产地不同,口感也会大相径庭。同时,调酒师经常会遇到客人爆满的情况,此时如果对英文酒标不熟悉,还要慢慢地找,会让客人等着着急。再者,酒吧里经常会有许多外国客人。

(1) 点酒的时候,直接说出酒名就可以,比如“Tequila sunrise, please”(通常1oz烈酒),或者说“Two ounces tequila sunrise, please”(此时调酒师会用2oz烈酒,也可以说“Double tequila sunrise, please”,是同样的意思,double指的是用2oz烈酒),一般有冰块。

(2) 通常酒吧里Martini都是用2oz的酒跟其他酒混合调成的,所以点Martini时,不用说2oz。用的杯子是Martini Glass(锥形高脚杯)。Martini根据不同调法,有不同的叫法。如果到酒吧只说“One Martini, please”,服务员一般都会问“Gin or Vodka”,所以也可以具体地说“Gin Martini, please”或“Vodka Martini, please”。

(3) Shooter: 纯的不含饮料和冰块的酒(用小酒杯的“shot”)。

(4) 点酒时常用到的说法:

“Two ounces scotch on the rocks, please.”(一杯2oz加冰的苏格兰酒)

“Scotch over, please.”(一杯加冰的苏格兰酒)

“Scotch straight up.”或“Scotch up.”(一杯不加冰的苏格兰酒)

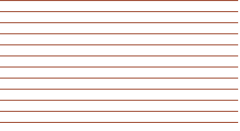
## 任务单 鸡尾酒创制

根据你的想象去创制一款属于自己的鸡尾酒。

| 任务内容         | 需要说明的问题 |
|--------------|---------|
| 1. 酒品名称和创制意图 |         |
| 2. 调制方法      |         |
| 3. 调制所需要的工具  |         |
| 4. 调制所需要的酒品  |         |
| 5. 配方及用量     |         |
| 6. 调制注意事项    |         |

任务评价 

| 评价项目       | 具体要求                | 评价                                                                                  |                                                                                     |                                                                                      |  | 建议 |  |
|------------|---------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|--|----|--|
|            |                     |  |  |  |  |    |  |
| 调酒师在服务中的创新 | 1. 桌单设计             |                                                                                     |                                                                                     |                                                                                      |  |    |  |
|            | 2. 手单设计             |                                                                                     |                                                                                     |                                                                                      |  |    |  |
|            | 3. 悬挂单设计            |                                                                                     |                                                                                     |                                                                                      |  |    |  |
|            | 4. 鸡尾酒创制            |                                                                                     |                                                                                     |                                                                                      |  |    |  |
| 学生自我评价     | 1. 准时并有所准备地参加团队工作   |                                                                                     |                                                                                     |                                                                                      |  |    |  |
|            | 2. 乐于助人并主动帮助其他成员    |                                                                                     |                                                                                     |                                                                                      |  |    |  |
|            | 3. 遵守团队的协议          |                                                                                     |                                                                                     |                                                                                      |  |    |  |
|            | 4. 全力以赴参与工作并发挥了积极作用 |                                                                                     |                                                                                     |                                                                                      |  |    |  |
| 小组活动评价     | 1. 团队合作良好，都能礼貌待人    |                                                                                     |                                                                                     |                                                                                      |  |    |  |
|            | 2. 工作中彼此信任，互相帮助     |                                                                                     |                                                                                     |                                                                                      |  |    |  |
|            | 3. 对团队工作都有所贡献       |                                                                                     |                                                                                     |                                                                                      |  |    |  |
|            | 4. 对团队的工作成果满意       |                                                                                     |                                                                                     |                                                                                      |  |    |  |
| 总计         |                     | 个                                                                                   | 个                                                                                   | 个                                                                                    |  | 总评 |  |



(续表)

| 评价<br>项目 | 具体要求          | 评价                                                                                |                                                                                   |                                                                                    |    |
|----------|---------------|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|----|
|          |               |  |  |  | 建议 |
|          | 在服务创新中，我的收获是： |                                                                                   |                                                                                   |                                                                                    |    |
|          | 在服务创新中，我的不足是： |                                                                                   |                                                                                   |                                                                                    |    |
|          | 改进方法和措施有：     |                                                                                   |                                                                                   |                                                                                    |    |



# 《中等职业学校酒店服务与管理类规划教材》

## 西餐与服务（第2版）



汪珊珊 主编 刘畅 副主编  
ISBN: 978-7-302-51974-4

## 中华茶艺（第2版）



郑春英 主编  
ISBN: 978-7-302-51730-6

## 会议服务（第2版）



高永荣 主编  
ISBN: 978-7-302-51973-7

## 咖啡服务（第2版）



荣晓坤 主编 林静 李亚男 副主编  
ISBN: 978-7-302-51972-0

## 调酒技艺（第2版）



龚威威 主编  
ISBN: 978-7-302-52469-4

### 酒店服务礼仪 (第2版)



王冬琨 主编 郝璵 张玮 副主编

### 中餐服务 (第2版)



王利荣 主编 刘秋月 汪珊珊 副主编

### 前厅服务与管理 (第2版)



姚蕾 主编

### 客房服务



赵厉 主编 孙建辉 副主编  
ISBN: 978-7-302-26871-0

### 葡萄酒侍服



姜楠 主编  
ISBN: 978-7-302-26055-4

### 酒店花卉技艺



王秀娇 主编  
ISBN: 978-7-302-26345-6

### 雪茄服务



荣晓坤 汪珊珊 主编  
ISBN: 978-7-302-26958-8

### 康乐与服务



徐少阳 主编 李宜 副主编  
ISBN: 978-7-302-25731-8