

基于岗位胜任力的调酒师酒水技能训练模型构建

高雄 王圣杰 胡思美 张远连*

南京工业大学浦江学院国际酒店与饮食文化学院 江苏 南京 211200

【摘要】随着国内高星级酒店业的高速发展,作为高星级酒店餐饮服务配套中重要组成部分的酒吧受到越来越多从业者的关注。在高星级酒店酒吧的众多岗位中,调酒师是比较特殊的一个岗位,不仅要求懂得餐饮服务的相关知识与技能,还要求熟练掌握酒水服务与制作的专业技能。本研究在目前国内酒吧行业的实际发展和需求前提下,结合岗位胜任力模型,提出了高星级酒店调酒师酒水技能训练模型,并通过访谈对模型进行验证。最终得出高星级酒店调酒师需要具备的专业酒水技能包括,酒水能力、设备能力、器具能力和技术能力四个方面。

【关键词】岗位胜任力;调酒师;技能训练

一、引言

据《中国文化和旅游发展统计公报》显示,2021年,国内游客数量跃升至32.46亿人次,同比增长12.8%,旅游消费总额达到2.92万亿元,同比增长31.0%;在线旅游交易额也达到了1.47万亿元,同比增长34.9%,这些数据清晰地反映出旅游业的复苏态势。旅游已不仅是个人生活品质追求的体现,更成为推动地方乃至国家经济发展的重要驱动力。作为旅游接待业重要组成部分的酒店业也因此面临日益加剧的竞争,与旅游业的联系更为紧密。

国内酒店业的发展也带动着酒吧业的发展,现代人生活方式与世界接轨,酒吧也成了城市间旅游与文化最直接的标志之一。同时,伴随着大量资本对酒店业注入,大批高星级酒店酒吧应运而生。但由于高星级酒店酒吧在我国目前仍然属于发展初期,通常集中于国内经济较为发达的地区,且存在较多照搬国外高星级酒店酒吧经营管理模式的情况,所以其经营管理面临着许多问题亟待解决。其中最主要的问题之一就是高星级酒店调酒专业人才的培育,即调酒师的培养。

调酒师是酒吧经营的基础,同时也是酒吧产品生产与制作的核心,目前由于国内高星级酒店业的迅速发展,作为拥有专业技能的调酒师需求也大幅增加。本研究结合国内高星级酒店酒吧管理的现状与酒水工作要求,对调酒师岗位的工作任务进行了分析,结合岗位胜任力模型构建调酒师酒水技能训练模型,并运用模型对江苏省南京市的部分高星级酒店在岗调酒师进行访谈调研,进一步论证模型的有效性和科

学性。

二、基于岗位胜任力的调酒师酒水技能训练模型的构建

(一) 岗位胜任力模型

随着市场竞争的加剧和科技进步的不断推进,行业对调酒师岗位要求也越来越高,而具备强大的岗位胜任力成为了每一位高星级酒店调酒师的基本素质。岗位胜任力通常由三大要素构成,即专业知识与能力、团队协作与合作、创新意识与能力。

1、专业知识与能力

在高星级酒店酒吧各个岗位的工作中,一名酒吧员工是否具备了强大的专业知识和技能是最基本的考核标准。具备强大的专业知识和技能不仅仅是对员工服务质量与服务水平的保障,也是为酒吧打赢市场竞争提供了基石。在当下社会,酒水专业知识和技能的更新速度十分迅速,只有不断地学习和提高自己的专业能力,才有可能在职场中站得住脚。

2、团队协作与合作

在高星级酒店酒吧的日常运营与管理中,团队合作和协作能力是一名酒吧员工是否能够胜任其所在岗位的重要考量因素。拥有强大的团队合作和协作能力的酒吧员工不仅仅是有价值的员工,也是更加有能力、更有发展前景的员工。究其原因,强大的团队合作和协作能力可以帮助酒吧员工更好的融入团队,更好地理解企业文化和企业价值,在团队中不断地学习和提高是更容易达成的。

3、创新意识与能力

在酒店中,创新能力已经成为了酒店业作为旅游接待

业重要构成的核心社会使命，一名具备思维能力和创新能力的高星级酒店酒吧员工不仅仅是一名有价值的员工，也是一名能为酒店带来新想法、新方案的员工。在酒吧行业中不断地变革和创新是赢得市场竞争的关键，而那些能够具备思维能力和创新能力的员工将会成为酒吧不可或缺的基层力量。

(二) 基于岗位胜任力模型的调酒师酒水技能训练模型构建

调酒师技能训练模型构建是在岗位胜任力模型的基础上，结合调酒师岗位的主要工作任务和职业要求进行设计，主要包括四个方面，即酒水能力、设备能力、器具能力和技术能力（图 1：基于岗位胜任力模型的调酒师酒水技能训练模型）。

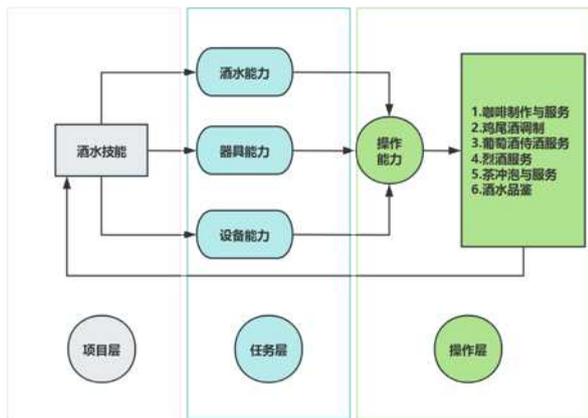


图 1：基于岗位胜任力模型的调酒师酒水技能训练模型

1、酒水能力

酒水能力是酒水服务管理的基础与前提，包括了解酒水发展历史、酒水的酿造制作工艺和酒水的类型及特点。其中掌握酒水的类型和特点该项能力的重点。酒水按照其是否含有酒精可分为两大类：一是酒精饮料；二是无酒精饮料。酒精饮料包括发酵酒、蒸馏酒、配制酒；无酒精饮料包括矿泉水、果蔬汁、碳酸饮料、咖啡、茶等。

2、设备能力

设备能力是酒水服务管理的硬件条件之一。吧台是酒吧向宾客提供酒水及饮用服务的工作区域，是酒吧的核心部分，摆放着酒吧产品生产的所有设备。吧台承担了酒吧几乎所有的酒水制备工作，是酒吧利益收入的核心来源地。吧台与厨房不同，吧台是布置在酒吧运营区域的，作为一个完全开放式的酒水制作及二次加工区域，一般由前吧台、后吧台

和过道构成。根据功能也可以将吧台分为酒水制备区、洗杯清洁区、酒水展示区、客用服务区等。

3、器具能力

器具能力是酒水服务管理的另一项硬件条件。酒吧经营中的器具主要是和酒水服务相关的玻璃器皿和服务工具，对于一名专业的调酒师而言必须要熟悉酒吧各类器具的类型与功能，在日常酒水制作和对客服务过程中能够熟练使用各类器具。另外，器具也是酒吧产品呈现的重要组成部分，合适且规范的器具选择与使用可以直观且有效的提高酒吧产品的美观度，达到提高酒吧宾客满意度的效果。

4、技术能力

技术能力主要是指在酒吧各类酒水的制备过程中所必须使用到的各类调制技术与服务技术，因为酒吧的酒水品类众多，如鸡尾酒、葡萄酒、烈酒、咖啡、茶等，这些酒水不仅在类型及特点上存在巨大差别，在制作与服务过程中使用的专业技术也会存在较大不同，因此作为一名酒吧调酒师必须熟练掌握各类酒水的制作与服务技能，面对不同宾客的酒水需求，能够使用正确且规范的方法完成酒水制作与服务，此外技术能力也是调酒师参加各类调酒师竞赛的核心能力，往往决定着最终的结果。

三、基于岗位胜任力的调酒师酒水技能训练的实证研究

(一) 访谈设计与实施

本研究基于构建的调酒师酒水技能训练模型设计访谈提纲（表 1），在题项的设计上选择里克特五级量表，5 代表非常赞同、4 代表比较赞同、3 代表一般赞同、2 代表不赞同、1 代表很不赞同，并选择江苏省南京市 10 家高星级酒店调酒师进行访谈，根据访谈结果来验证本研究构建的酒水技能训练模型是否能够真实、客观、有效的促成调酒师酒水技能的培养。

表 1：调酒师酒水技能访谈提纲设计

项目	指标	题项
调酒师酒水技能访谈	酒水能力	■ 酒水能力包括哪些内容 ■ 酒水能力是调酒师酒水技能训练的必要内容
	设备能力	■ 设备能力包括哪些内容 ■ 设备能力是调酒师酒水技能训练的必要内容
	器具能力	■ 器具能力包括哪些内容 ■ 器具能力是调酒师酒水技能训练的必要内容
	技术能力	■ 器具能力包括哪些内容 ■ 器具能力是调酒师酒水技能训练的必要内容

(二) 访谈数据分析与总结

从访谈数据（表 2）可知，目前构建的调酒师酒水技能训练模型能够比较好的满足酒吧对调酒师酒水能力的需求，

其中在酒水能力、设备能力、器具能力和技术能力的的能力要求范围维度，一名专业的调酒师应该具备的酒水能力包括咖啡、软饮、鸡尾酒、白酒、西方烈酒、葡萄酒和利口酒等酒水知识，主要包括酒水类型、特点、制作工艺和服务制作方法；设备能力包括酒水制作设备和酒水储存设备的操作能力，具体包括制冰机、咖啡机、搅拌机等设备的维护保养和使用；器具能力方面包括调酒工具和服务工具两方面，其中

调酒工具主要是指鸡尾酒调制的各类工具的使用。服务工具主要包括两类，一类是托盘类的服务工具，另一类是玻璃器皿类的酒水载杯。技术能力和酒水能力相呼应，主要包括鸡尾酒调制、茶服务、咖啡制作、烈酒服务和酒水品鉴能力，其中酒水品鉴能力为调酒师技术能力中的高阶能力，需要建立在调酒师对酒水有一定认知的基础上，结合大量的实践才能够培养和建立的专业能力。

表 2：调酒师酒水技能训练访谈数据统计表

	酒水能力	设备能力	器具能力	技术能力
能力要求	<ul style="list-style-type: none"> ■ 咖啡 ■ 软饮 ■ 鸡尾酒 ■ 白酒 ■ 西方烈酒 ■ 葡萄酒 ■ 利口酒 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 酒水制作设备 ■ 酒水储存设备 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 调酒工具 ■ 服务工具 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 鸡尾酒调制 ■ 茶服务 ■ 咖啡制作 ■ 烈酒服务 ■ 酒水品鉴
能力认同	95% 表示非常赞同	97.4% 表示非常赞同	96.5% 非常赞同	98% 表示非常赞同

四、结语

本研究在传统岗位胜任力模型基础上，结合目前国内高星级酒店酒吧管理和调酒师培养现状，构建了调酒师酒水能力训练模型，该模型包括酒水能力、器具能力、设备能力和技术能力四个维度，并依据该模型对国内多家高星级酒店在职调酒师进行了访谈和验证，结果表明此四项能力与目前国内高星级酒店调酒师岗位酒水技能胜任力高度相关，掌握这些能力能够有效提高调酒师的专业能力，对于调酒师酒水技能的养成有着重要意义。同时，本研究也存在一定不足，在模型的验证上仅仅选取了南京地区部分高星级酒店调酒师进行访谈，未对国内其他地区及城市的高星级酒店调酒师进行访谈。地区与地区之间存在一定的文化差异，也可能导致酒吧消费人群对调酒师知识、能力和素质的要求有所不同，故在未来的研究中将拓宽研究范围，以实现对该模型的修正与不断完善。

【参考文献】

[1] 田芙蓉. 酒吧服务与管理[M]. 昆明, 云南大学出版社, 2014.
[2] 王文君. 酒水知识与酒吧经营管理[M]. 北京: 中国旅游出版社, 2018.

[3] 冯颖茹. 酒水销售与管理[M], 大连: 辽宁科技出版社 2017.

[4] 孔玲苑. 酒吧经营管理思考[J]. 技术与市场, 2016(21): 269-270.

[5] 周卓华. 酒店餐饮业核心员工工作满意度实证研究[J]. 四川旅游学院学报, 2020(3): 39-43.

基金项目：

南京工业大学浦江学院大学生创新创业项目，“校内校外“双循环”的调酒师养成计划研究”，项目编号：PJ202313905033

作者简介：

高雄（2003.2-），男，汉族，安徽合肥人，本科在读，研究方向：酒店管理。

王圣杰（2002.10-），男，汉族，黑龙江齐齐哈尔人，本科在读，研究方向：酒店管理。

胡思美（2003.3-），女，汉族，江苏徐州人，本科在读，研究方向：酒店管理。

张远连（通讯作者）（1988.12-），男，汉族，江苏南京人，硕士，南京工业大学浦江学院国际酒店与饮食文化学院实验师，研究方向：旅游管理，酒店餐饮管理。