

# 葡萄酒推介与侍酒服务 职业技能等级标准

标准代码：540011

（2021年2.0版）

新疆芳葡香思教育咨询有限公司 制定

2021年12月 发布

# 目 次

前言 .....	1
1 范围 .....	2
2 规范性引用文件 .....	2
3 术语和定义 .....	2
4 适用院校专业 .....	2
5 面向职业岗位（群） .....	3
6 职业技能要求 .....	3
参考文献 .....	10

# 前 言

本标准按照GB/T 1.1-2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

本标准起草单位：新疆芳葡香思教育咨询有限公司、烟台张裕先锋国际酒业有限公司、陕西索米里埃商业运营管理有限公司、青岛酒店管理职业技术学院。

本标准主要起草人：刘雨龙、潘桔、刘灵伶、张聪、孙昕、徐诗潇、马先辰、谭颖瑜、李婉怡、刘菲菲、李自然、吕晓申、王春霞、王光健、Vivienne ZHANG。

声明：本标准的知识产权归属于新疆芳葡香思教育咨询有限公司，未经新疆芳葡香思教育咨询有限公司同意，不得印刷、销售。

## 1 范围

本标准规定了葡萄酒推介与侍酒服务职业技能等级对应的工作领域、工作任务及职业技能要求。

本标准适用于葡萄酒推介与侍酒服务职业技能培训、考核与评价，相关用人单位的人员聘用、培训与考核可参照使用。

## 2 规范性引用文件

下列文件对于本标准的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅注日期的版本适用于本标准。凡是不注日期的引用文件，其最新版本适用于本标准。

SB/T 10476-2008 饭店服务礼仪规范

SB/T 10736-2012 酒吧经营服务规范

GB/T 15037-2006 葡萄酒

SB/T 11196-2017 进口葡萄酒经营服务规范

SB/T 10712-2012 葡萄酒运输、贮存技术规范

## 3 术语和定义

GB/T 15037-2006界定的以及下列术语和定义适用于本标准。

### 3.1

**葡萄酒推介** *conseiller en sommellerie*

能够运用专业的酒水知识，为他人推荐满足其需求的葡萄酒。

### 3.2

**侍酒服务** *sommellerie*

侍酒服务是以酒水知识为基础、以优质服务为目标的专业性工作，其内容包括但不限于：在酒店、餐厅、酒窖等场所进行酒单设计、酒水采购、酒窖管理、餐酒搭配、酒水推荐、开瓶、醒酒、倒酒、品鉴等工作，让被服务对象在愉悦的状态下享受饮品与美食，领略餐饮和酒水文化的魅力。

## 4 适用院校专业

### 4.1 参照原版专业目录

中等职业学校：高星级饭店运营与管理、西餐烹饪、航空服务、会展服务与管理、酿酒工艺与技术、旅游服务与管理、食品生物工艺。

高等职业学校：葡萄酒营销与服务、国际邮轮乘务管理、酒店管理、餐饮管理、烹调工艺与营养、西餐工艺、会展策划与管理、酿酒技术、食品生物技术、空中乘务、旅游管理。

高等职业教育本科学校：旅游管理、酒店管理。

应用型本科学校：葡萄与葡萄酒工程、酒店管理、会展经济与管理、酿酒工程。

## 4.2 参照新版职业教育专业目录

中等职业学校：五星级饭店运营与管理、西餐烹饪、航空服务、会展服务与管理、酿酒工艺与技术、旅游服务与管理、食品加工工艺。

高等职业学校：葡萄酒文化与营销、国际邮轮乘务管理、酒店管理与数字化运营、餐饮智能管理、烹饪工艺与营养、西式烹饪工艺、会展策划与管理、酿酒技术、食品生物技术、空中乘务、旅游管理。

高等职业教育本科学校：食品工程技术、旅游管理、酒店管理、烹饪与餐饮管理。

应用型本科学校：葡萄与葡萄酒工程、酒店管理、会展经济与管理、酿酒工程。

## 5 面向职业岗位（群）

**【葡萄酒推介与侍酒服务】（初级）**：主要面向酒水服务员、酒庄接待员、酒水销售员、酒水采购助理等职业岗位，从事侍酒器具的清洗与管理、葡萄酒的储存与监管、基础侍酒服务、酒庄旅游的接待与讲解、酒水销售等工作。

**【葡萄酒推介与侍酒服务】（中级）**：主要面向侍酒师、酒水采购专员、葡萄酒品牌大使、葡萄酒媒体编辑等职业岗位，从事进阶侍酒服务、餐酒搭配、个性化酒水推荐、酒水采购的流程跟踪、葡萄酒品牌推广、酒水相关媒体内容的撰写与编辑等工作。

**【葡萄酒推介与侍酒服务】（高级）**：主要面向首席侍酒师、餐厅酒水主管、酒水采购主管、葡萄酒讲师等职业岗位，从事侍酒团队管理、酒单制订与定价、酒水采购的规划与决策、宴会活动的酒水统筹、酒水培训课程的开发与执行等工作。

## 6 职业技能要求

### 6.1 职业技能等级划分

葡萄酒推介与侍酒服务职业技能等级分为三个等级：初级、中级、高级，三个级别依次递进，高级别涵盖低级别职业技能要求。

**【葡萄酒推介与侍酒服务】（初级）**：能在有经验的侍酒人员带领下，完成各项侍酒辅助工作，使用基本侍酒器具，从事侍酒器具管理与葡萄酒储存、基本侍酒服务、基本餐酒搭配推荐等工作。

**【葡萄酒推介与侍酒服务】（中级）**：能够独立完成各项侍酒工作，鉴别葡萄酒状态，从事老酒、起泡酒等进阶侍酒服务，根据客人需求提供进阶餐酒搭配建议，应对并解决服务过程中的突发状况等。

**【葡萄酒推介与侍酒服务】（高级）**：能够带领一个侍酒团队完成各项侍酒工作，全面掌握全球主要葡萄酒产区经典风格，从事酒单设计、酒水采购与酒窖

管理、促销及宴会活动策划等工作。

## 6.2 职业技能等级要求描述

表1 葡萄酒推介与侍酒服务职业技能等级要求（初级）

工作领域	工作任务	职业技能要求
1. 侍酒器具使用与管理	1.1 器具使用	<p>1.1.1 能掌握不同种类的开瓶工具及其用法。</p> <p>1.1.2 能掌握不同种类的醒酒器及其作用。</p> <p>1.1.3 能掌握不同类型的酒杯及其使用场合。</p> <p>1.1.4 能掌握酒布、托盘、冰桶等其他常见侍酒工具及其作用。</p>
	1.2 器具选择	<p>1.2.1 能根据不同情况选择合适的开瓶工具，采用正确的手法开瓶。</p> <p>1.2.2 能根据不同情况选择合适的醒酒器，采用正确的手法醒酒。</p> <p>1.2.3 能根据不同情况选择合适的酒杯，以正确的顺序摆放于餐桌上。</p> <p>1.2.4 能根据工作需要选择并准备日常随身用具。</p>
	1.3 器具清洁与储存	<p>1.3.1 能以正确的方法和工具清洗酒杯。</p> <p>1.3.2 能以正确的方法和工具清洗醒酒器。</p> <p>1.3.3 能以正确的方法和工具擦拭酒杯。</p> <p>1.3.4 能将清洁完毕的酒具放于整洁无异味处储存。</p>
2. 葡萄酒储存	2.1 储存环境监察与调整	<p>2.1.1 能掌握葡萄酒储存的基本环境要求。</p> <p>2.1.2 能监察并调整葡萄酒储存的环境温度，避免温度过高或过低，避免温度剧烈波动。</p> <p>2.1.3 能监察并调整葡萄酒储存的环境湿度，避免湿度过高或过低，避免湿度剧烈波动。</p> <p>2.1.4 能监察并调整葡萄酒储存的环境光线，避免阳光直射或光线过亮。</p>
	2.2 未开瓶葡萄酒储存	<p>2.2.1 能在葡萄酒运输过程中保持合适的温度和湿度，避免光照，避免剧烈震动。</p> <p>2.2.2 能根据不同的葡萄酒类型，选择酒瓶站立或躺卧的存放方式。</p> <p>2.2.3 能根据不同葡萄酒的储存需求，调整合适的环境温度及湿度等，避免剧烈波动。</p> <p>2.2.4 能避免储存环境中出现异味或强光，能及时清理杂物。</p>
	2.3 已开瓶葡萄酒储存	<p>2.3.1 能掌握已开瓶葡萄酒短暂保存的各种方法。</p> <p>2.3.2 能根据不同的葡萄酒类型和实际情况选择合适</p>

		<p>的保存方法。</p> <p>2.3.3 能在合适的时间内尽快销售已开瓶葡萄酒。</p> <p>2.3.4 能正确判断葡萄酒状态，及时处理不宜饮用的已开瓶葡萄酒。</p>
3.侍酒服务	3.1 服务前准备	<p>3.1.1 能根据工作需要选择得体舒适的着装，保持仪容仪表干净整洁。</p> <p>3.1.2 能避免使用香水或气味较重的洗护产品、护肤品和化妆品。</p> <p>3.1.3 能将酒杯和餐具正确摆放于餐桌上，确保洁净无异味。</p> <p>3.1.4 能将开瓶工具、醒酒器、冰桶、托盘等器具准备妥当。</p> <p>3.1.5 能确认常用酒水的温度合适、库存充足。</p>
	3.2 葡萄酒推介与餐酒搭配	<p>3.2.1 能向客人准确描述一款酒的明显特征和风味。</p> <p>3.2.2 能根据客人的喜好要求做出基础的酒款推荐。</p> <p>3.2.3 能向客人讲解葡萄酒颜色、香气和味道的来源。</p> <p>3.2.4 能做出基础的餐酒搭配建议。</p>
	3.3 静止酒服务	<p>3.3.1 能为客人提供酒水点单服务，必要时进行适当讲解推荐。</p> <p>3.3.2 能根据酒塞的类型，选择正确的工具或手法开瓶，并正确处理酒帽等杂物。</p> <p>3.3.3 能根据实际需要，选择合适的醒酒器。</p> <p>3.3.4 能根据服务标准为客人倒酒，掌握正确的倒酒顺序和倒酒量。</p> <p>3.3.5 能在侍酒服务过程中注意酒水温度，及时采取措施保持酒的最佳饮用温度。</p>

表2 葡萄酒推介与侍酒服务职业技能等级要求（中级）

工作领域	工作任务	职业技能要求
1. 葡萄酒风格描述与状态鉴别	1.1 种植与酿造知识掌握	<p>1.1.1 理解影响葡萄品种的自然因素和人为因素。</p> <p>1.1.2 掌握葡萄果粒的结构，能阐述葡萄酒中各成分的来源。</p> <p>1.1.3 能阐述白葡萄酒酿造的一般流程。</p> <p>1.1.4 能阐述红葡萄酒酿造的一般流程。</p> <p>1.1.5 能阐述起泡酒的特殊工艺及其不同类型。</p>
	1.2 葡萄酒风格描述	<p>1.2.1 能掌握和描述特定葡萄品种在其经典产区的主要风格特点。</p>

		<p>1.2.2 能阐释特定气候对葡萄酒风格的影响。</p> <p>1.2.3 能阐释不同的酿造手法对葡萄酒风格的影响。</p> <p>1.2.4 能阐释葡萄酒在新鲜状态下、巅峰状态下以及过度陈年后的风格特点。</p>
	1.3 葡萄酒状态鉴别	<p>1.3.1 能通过品鉴判断一款葡萄酒是否存在不适宜饮用的质量问题。</p> <p>1.3.2 能通过品鉴判断葡萄酒的状态和适饮性。</p> <p>1.3.3 能通过品鉴判断一款葡萄酒是否需要醒酒，及其大致醒酒时间。</p> <p>1.3.4 能在侍酒服务时向客人说明讲解以上情况及其原因，并采取相应措施。</p>
2.葡萄酒推介与餐酒搭配	2.1 根据酒水特点推荐	<p>2.1.1 能根据客人对特定葡萄品种的偏好推荐酒款。</p> <p>2.1.2 能根据客人对特定大产区的偏好推荐酒款。</p> <p>2.1.3 能根据客人对特定葡萄酒风格的偏好推荐合适的酒款。</p> <p>2.1.4 在无法提供客人指定的酒款时，能推荐一款合适的替代品。</p>
	2.2 根据外部因素推荐	<p>2.2.1 能根据季节时令推荐相宜的葡萄酒。</p> <p>2.2.2 能根据用餐时段推荐相宜的葡萄酒。</p> <p>2.2.3 能通过沟通和观察判断客人的酒水预算，推荐合适的葡萄酒。</p> <p>2.2.4 能通过沟通了解客人的饮酒经验、口味偏好等主观因素，推荐合适的葡萄酒。</p>
	2.3 餐酒搭配	<p>2.3.1 能根据客人的前菜、主菜和甜点分别搭配合适的葡萄酒。</p> <p>2.3.2 能在分餐制情形下为客人搭配葡萄酒。</p> <p>2.3.3 能在特定主题的合餐制情形下为客人搭配葡萄酒。</p> <p>2.3.4 能向客人讲解所推荐酒款的原因。</p>
3.侍酒服务	3.1 起泡酒服务	<p>3.1.1 能在侍酒前与客人核对酒款。</p> <p>3.1.2 能在开启酒塞前初步确认酒款是否处于最佳饮用温度。</p> <p>3.1.3 能采取正确的手法开启一瓶起泡酒。</p> <p>3.1.4 能正确处理开瓶后的杂物，如酒帽和酒塞。</p> <p>3.1.5 能根据服务标准为客人倒酒，掌握正确的倒酒顺序和倒酒量。</p> <p>3.1.6 能在侍酒服务过程中注意酒水温度，及时采取措施保持酒的最佳饮用温度。</p>

	3.2老酒服务	<p>3.2.1 能判断老酒的状态，向客人大致描述所选老酒的状态和适饮性。</p> <p>3.2.2 能在侍酒前与客人核对酒款。</p> <p>3.2.3 能正确使用专业老酒刀开启一瓶老酒。</p> <p>3.2.4 能正确处理开瓶后的杂物，如酒帽和酒塞。</p> <p>3.2.5 能根据服务标准为客人倒酒，掌握正确的倒酒顺序和倒酒量。</p> <p>3.2.6 能在侍酒服务过程中注意酒水温度，及时采取措施保持酒的最佳饮用温度。</p>
	3.3 突发状况处理	<p>3.3.1 能判断意外断塞的原因，向客人讲解说明。</p> <p>3.3.2 能选择恰当的方法开启断塞的葡萄酒，或采取补救措施。</p> <p>3.3.3 能辨识出现还原气味的葡萄酒，向客人讲解说明。</p> <p>3.3.4 能采用正确的方法处理出现还原气味的葡萄酒，或采取补救措施。</p> <p>3.3.5 能恰当应对客人不满意或拒绝已上桌葡萄酒的情况，尽可能保持客人满意度。</p>

表 3 葡萄酒推介与侍酒服务职业技能等级要求（高级）

工作领域	工作任务	职业技能要求
1.酒单设计	1.1 主要葡萄酒产区知识掌握	<p>1.1.1 熟练掌握世界各国主要产区的葡萄酒风格。</p> <p>1.1.2 熟练掌握世界各国主要产区影响葡萄酒风格的自然因素和人为因素。</p> <p>1.1.3 掌握全球主要知名酒庄及其酒款风格。</p> <p>1.1.4 掌握全球知名葡萄酒集团、品牌及其主要酒款。</p>
	1.2 其他酒类知识掌握	<p>1.2.1 了解加强酒基础知识。</p> <p>1.2.2 了解烈酒基础知识。</p> <p>1.2.3 了解啤酒基础知识。</p> <p>1.2.4 了解白酒基础知识。</p> <p>1.2.5 了解清酒基础知识。</p>
	1.3 酒单制作和管理	<p>1.3.1 能依据餐厅定位确定酒单所需的酒水类型及数量。</p> <p>1.3.2 能根据餐厅菜肴风味选择合适的酒款。</p> <p>1.3.3 能根据酒款的采购成本及餐厅的利润要求制定合适的酒水售价。</p> <p>1.3.4 能确保酒单上的酒款信息准确无误。</p>

		<p>1.3.5 能根据餐厅的菜单变化和酒水库存及时更新酒单。</p> <p>1.3.6 能根据餐厅的规模和需求印制适当数量的酒单。</p>
2.酒水采购	2.1 了解酒水流通模式	<p>2.1.1 了解葡萄酒的常规流通模式。</p> <p>2.1.2 了解名庄酒的特殊流通模式。</p> <p>2.1.3 了解品牌酒的流通模式。</p> <p>2.1.4 了解葡萄酒价格的影响因素。</p>
	2.2 供货商联络	<p>2.2.1 能询问求购酒款的来源。</p> <p>2.2.2 能询问求购酒款的仓库和物流条件。</p> <p>2.2.3 能询问求购酒款是何时离开酒庄的。</p> <p>2.2.4 能询问求购酒款历史上被交易和运输的次数。</p> <p>2.2.5 能对比不同供货商同一产品的价格。</p>
	2.3 酒水入库检查	<p>2.3.1 能根据酒水到库时的状况判断其运输条件和温度是否异常。</p> <p>2.3.2 能根据采购清单，查验到库酒款、年份等产品信息是否准确无误。</p> <p>2.3.3 能在入库前检查酒水外包装、酒标和酒液高度等情况是否异常，确认是否存在漏液等产品质量问题。</p> <p>2.3.4 对于出现问题的酒水，能及时与供货商联络协商处理方案。</p>
3.活动策划与服务	3.1 促销活动策划与开展	<p>3.1.1 能根据餐厅的定位和特色，策划并开展日常促销活动。</p> <p>3.1.2 能选择合适的合作伙伴或平台开展促销活动。</p> <p>3.1.3 能根据餐厅定位与不同节日之间的关联程度，准确选择节日进行促销活动。</p> <p>3.1.4 能根据不同节日的特点及其主要参与人群，设计符合节日氛围的促销方式。</p> <p>3.1.5 能根据促销活动方案，提前准备相应酒款，确保供应充足。</p>
	3.2 宴会活动设计	<p>3.2.1 若餐厅为主办方，能根据活动的主题和形式，设计适合的活动内容和流程。</p> <p>3.2.2 若餐厅为主办方，能根据活动策划的内容和流程，制作合理的预算方案。</p> <p>3.2.3 若餐厅为承办方，能与主办方有效沟通，全面掌握宴会的人数、桌数、主要参与人员、酒款要求、菜品要求、预算和其他特殊需求。</p> <p>3.2.4 能根据活动方案，提前安排人数适宜的工作团队，确保团队成员明晰各自的工作职责。</p>

	<p>3.3酒水及酒具准备</p>	<p>3.3.1 若餐厅为主办方，能根据活动期间的菜品搭配合适的酒款。</p> <p>3.3.2 能根据活动使用的酒款特点，与后厨有效沟通，帮助厨师适当改变或创造菜品。</p> <p>3.3.3 能将活动使用的酒水提前安置在合适的地方，并做好相关记录。</p> <p>3.3.4 能根据活动当天的需求，提前准备相应器具，并保证数量充足。</p> <p>3.3.5 能在活动前把握恰当的时机将酒水准备妥当，包括温度、醒酒时间、倒酒时机等。</p>
	<p>3.4活动开展</p>	<p>3.4.1 能确保宴会过程中合适的环境温度和酒水温度。</p> <p>3.4.2 能正确把握每款酒的服务时机。</p> <p>3.4.3 能留意活动进程中每款酒的用量，保证每位需要饮酒的客人都能享用到。</p> <p>3.4.4 能应对一些突发情况，如客人数量临时增减、酒款增减或改变、宴会时间改变等。</p> <p>3.4.5 若同一场地后续还有其他活动，能提前准备并协调各方及时整理和布置场地。</p>

## 参考文献

- [1] 教育部关于印发《职业教育专业目录（2021年）》的通知（教职成〔2021〕2号）
- [2] 《教育部关于公布2019年度普通高等学校本科专业备案和审批结果的通知》（教高函〔2020〕2号）
- [3] 《教育部关于公布2020年度普通高等学校本科专业备案和审批结果的通知》（教高函〔2021〕1号）
- [4] SB/T 10476-2008 饭店服务礼仪规范
- [5] SB/T 10736-2012 酒吧经营服务规范
- [6] GB/T 15037-2006 葡萄酒
- [7] SB/T 11196-2017 进口葡萄酒经营服务规范
- [8] SB/T 10712-2012 葡萄酒运输、贮存技术规范
- [9] Robinson, Jancis, and Julia Harding, eds. *The Oxford companion to wine*. American Chemical Society, 2015.
- [10] Clarke, Oz, and Margaret Rand. *Grapes & Wines: A comprehensive guide to varieties and flavours*. Pavilion Books, 2015.
- [11] Brunet, Paul. *Le Vin et les vins au restaurant*. Editions BPI, 2015.
- [12] Neiman, Ophélie. *Le vin c'est pas sorcier*. Marabout, 2013.
- [13] WSET Wine & Spirit Education Trust. *Wines and Spirits: Looking behind the Label (An accompaniment to WSET Level 2 Award in Wines and Spirits)*. 2014.
- [14] WSET Wine & Spirit Education Trust. *Understanding wines: Explaining style and quality (An accompaniment to WSET Level 3 Award in Wines)*. 2016.