

中国高等院校邮轮人才培养联盟 组织编写  
国际邮轮乘务专业教学协作中心

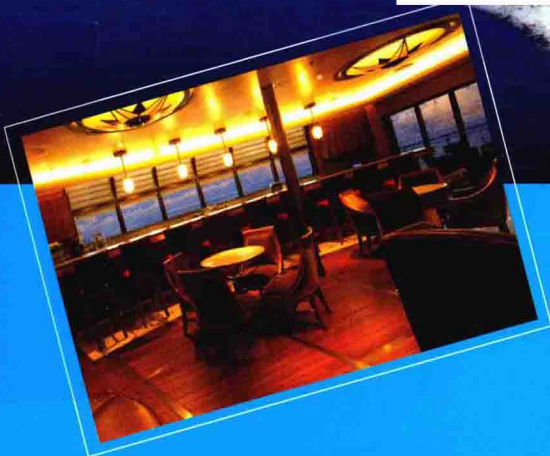
邮轮乘务专业系列教材



# 邮轮

## 酒吧服务管理

主 编 肖 健  
副主编 郑晋华  
主 审 程爵浩  
Melvin Chin Lin Tsair  
沈 娴



大连海事大学出版社

中国高等院校邮轮人才培养联盟 组织编写  
国际邮轮乘务专业教学协作中心

邮轮乘务专业系列教材

# 邮轮酒吧服务管理

主 编 肖 健

副主编 郑晋华

主 审 程爵浩

Melvin Chin Lin Tsair

沈 娴

大连海事大学出版社

© 肖 健 2015

图书在版编目(CIP)数据

邮轮酒吧服务管理 / 肖健主编. — 大连 : 大连海事大学出版社, 2015. 8  
邮轮乘务专业系列教材  
ISBN 978-7-5632-3221-5

I. ①邮… II. ①肖… III. ①旅游船-酒吧-商业服务-高等学校-教材  
IV. ①F590.7②F719.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2015)第 204346 号

大连海事大学出版社出版

地址:大连市凌海路1号 邮编:116026 电话:0411-84728394 传真:0411-84727996  
<http://www.dmupress.com> E-mail:cbs@dmupress.com

大连住友彩色印刷有限公司印装

大连海事大学出版社发行

2015年8月第1版

2015年8月第1次印刷

幅面尺寸:185 mm × 260 mm

印张:11.75

字数:287千

印数:1~2000册

出版人:徐华东

责任编辑:杨 森

责任校对:任芳芳 阮琳涵

封面设计:王 艳

版式设计:解瑶瑶

ISBN 978-7-5632-3221-5 定价:32.00元

中国高等院校邮轮人才培养联盟邮轮乘务专业系列教材

## 编委会

主任:郑炜航

副主任:马魁君 徐华东 胡一民 胡颖

委员:(以姓氏笔画为序)

李锦伟 吴伯明 张耀先 陈贵超 陈晓琴 陈增红

周旺 周明顺 施祝斌 徐永清 程爵浩

编委会

2019年6月

# 序

当今,邮轮旅游作为一种时尚和热门产业,正在向着现代社会的每个角落渗透,改变着人们传统的旅游观念。随着中国经济的高速发展,中国的邮轮旅游业顺天时、应地利、聚人和,进入持续发展的快车道。乘坐邮轮出境游这一新兴旅游方式,在中国受到越来越多人的青睐,从2005年仅有几千人,到2014年已经突破70万人,2015年预计突破100万人。

未来中国将成为全球最大的邮轮市场之一,增长空间巨大。

受国家旅游局委托,中国交通运输协会邮轮游艇分会(CCYIA)编制的《中国邮轮旅游发展总体规划》(简称《规划》)出台,《规划》提出的发展要点之一是邮轮人才培养教育体系的建立与完善。2014年8月23日,“美国皇家加勒比游轮公司人才培训中心”在位于天津海河教育园区内的天津海运职业学院正式揭牌。在这一背景下,为规范邮轮专业人才的教育培养,在中国交通运输协会邮轮游艇分会指导下,全国交通运输职业教育教学指导委员会航海类专业指导委员会与中国高等院校邮轮人才培养联盟和国际邮轮乘务专业教学协作中心共同组织相关院校专门为国际邮轮与旅游管理专业学生编写了“邮轮乘务专业”系列教材。

系列教材编委会由各有关高等院校的校领导和专家组成,本人担任编委会主任,天津海运职业学院院长马魁君教授、全国交通运输职业教育教学指导委员会航海类专业指导委员会秘书长胡一民教授、大连海事大学出版社社长徐华东编审、天津海运职业学院副院长胡颖副教授等担任编委会副主任。系列教材主审为上海海事大学程爵浩教授。

参加系列教材编写的人员均为教授、副教授或讲师,具有丰富的教学、编写教材经验和服

务邮轮的工作经历。

系列教材首批计划出版11种,包括《邮轮餐饮服务管理》、《邮轮休闲娱乐服务管理》、《邮轮服务礼仪》、《邮轮安全管理》、《邮轮服务英语》、《邮轮英语视听说教程》、《邮轮客舱服务管理》、《邮轮旅游地理》、《邮轮酒吧服务管理》、《邮轮英语词汇手册》、《邮轮市场营销》。

第二批计划出版5种,包括《邮轮概论》、《邮轮适用法律》、《邮轮督导》、《邮轮大厨》、《邮轮服务心理学》。

系列教材的编写汲取了学术界相关知识、理论和研究成果,参考了大量相关文献资料,力求体例清晰、内容新颖、图文并茂、重点突出,并注重系列教材之间的互相配合,适用于高等院校邮轮人才培养,也可作为邮轮旅游从业人员的参考用书。

系列教材的编写和出版得到了大连海事大学出版社的鼎力支持,徐华东社长、时培育总编辑对系列教材的编写框架、体例、取舍等提出了很多指导性建议及中肯的、建设性的修改意见,在此表示感谢。

由于水平有限,加之时间特别仓促,不妥之处在所难免,敬请有关专家、读者指正!

郑炜航

2015年8月

# 前 言

本教材是中国高等院校邮轮人才培养联盟和国际邮轮乘务专业教学协作中心组织编写的系列教材之一。本书涵盖了邮轮酒吧服务人员和管理者应掌握的理论知识和技能技巧,并针对高等职业教育的特点在内容选取及体例编排上易于“教、学、做”一体化教学过程的展开,既可作为高等院校邮轮乘务、旅游与酒店管理等专业的专业课程教材,也可作为国内调酒师操作技能考试的培训教材。

本教材的编写特点如下:

第一,贴近邮轮酒吧工作岗位要求。以邮轮酒吧员工应知、应会的理论知识和技能技巧为主线,以培养学生邮轮酒吧从业者职业素质和能力为出发点,使学生能够较系统地掌握酒水理论、酒品调制和邮轮酒吧服务与管理等知识,培养学生良好的职业道德、职业素养、人际交往能力和创新能力,具备酒品调制、酒吧服务与管理的基本能力和技巧,使学生毕业后能够胜任邮轮酒吧服务与基层管理工作以及岸上餐饮服务、咖啡厅服务等岗位的工作。

第二,理论与实践紧密结合。现有的相关教材中,有的理论性偏强而缺少实训项目,不能体现高等职业教育教学的特点;有的实践性较强但又缺少对学科体系内容的梳理,不适合教学改革后新课程标准的要求。本书按照新课程标准,精心选取教学内容并进行合理编排。全书主要分六个模块,每个模块由理论知识、实训任务、拓展阅读和思考题四个部分组成,这种体例不仅将理论与实践有机结合起来,而且通过拓展阅读和思考训练使得理论得以提炼和升华。

第三,图文并茂。为了更直观地反映相关教学内容,本教材配有大量高质量图片,尤其是彩色图片既增添了视觉效果,又有利于学生对所学内容的理解和掌握。

第四,中英文对照。为了提高学生的英语水平,并为今后的双语教学打下基础,教材中所涉及的酒吧专业术语、名称均标注了相应的英文,同时在附录五中进行了汇总,此外还提供了部分拓展阅读材料的英文原文。

第五,突出邮轮特色。尽管邮轮酒吧与岸上酒吧的服务与管理工作的十分相似,但邮轮酒吧有其自身的特点,此本教材的每个模块中都融入了邮轮元素,使其有别于现有的类似教材。

本教材由南通航运职业技术学院肖健老师担任主编,厦门海洋职业技术学院郑晋华老师担任副主编,上海海事大学程爵浩教授、南通航运职业技术学院新加坡籍培训师 Melvin Chin Lin Tsair 先生和上海长航船员劳务合作公司船员管理部经理沈娴女士担任主审,天津海运职业学院张红升老师、南通航运职业技术学院梅迎春老师、黑龙江职业学院乔柳杨老师参与了部分模块的编写。

在本书的编写过程中,参阅了大量国内外专著和文献,并得到了中国高等院校邮轮人才培养联盟、国际邮轮乘务专业教学协作中心、上海长航船员劳务合作公司、南京海纳船务有限公司以及参编院校的大力支持和有益帮助,在此一并深表谢意!

由于编者水平有限,经验不足,书中错漏之处在所难免,恳请读者批评指正。

编 者

2015年7月



# 目 录

模块一 邮轮酒吧概述	1
项目一 邮轮酒吧介绍	2
项目二 邮轮酒吧的组织结构与岗位职责	6
项目三 邮轮酒吧员工的职业素养	9
项目四 邮轮酒吧服务的工作程序	12
拓展阅读 邮轮酒吧服务员的一天	17
实训任务1 酒吧市场调查	17
实训任务2 点酒服务实训	18
思考题	18
模块二 邮轮酒吧器具与储备	19
项目一 邮轮酒吧常用器具	20
项目二 邮轮酒吧储备	29
拓展阅读 机器人调酒师	33
实训任务1 酒吧器具的识别和使用	34
实训任务2 托盘服务实训	34
思考题	35
模块三 邮轮酒吧服务技巧	36
项目一 基本技巧	37
项目二 邮轮酒吧常用配料的使用	40
项目三 啤酒服务	42
项目四 葡萄酒服务	47
项目五 蒸馏酒服务	49
拓展阅读 邮轮酒吧调酒师的一天	50
实训任务1 归类写单	51
实训任务2 啤酒服务	51
实训任务3 葡萄酒服务	52
思考题	52
模块四 酒水知识	53
项目一 无酒精饮料	54
项目二 酒精饮料	63
拓展阅读 酒的成分	89

酒品风格 .....	89
酒精度 .....	90
实训任务 1 酒标识别 .....	90
实训任务 2 酒品品尝 .....	90
思考题 .....	91
<b>模块五 鸡尾酒的调制</b> .....	92
项目一 鸡尾酒调制的基本方法 .....	93
项目二 鸡尾酒装饰物的制作 .....	99
项目三 26 款国际鸡尾酒 .....	104
拓展阅读 IBA 世界鸡尾酒锦标赛 .....	111
实训任务 1 用调和法调制鸡尾酒 .....	113
实训任务 2 用摇和法调制鸡尾酒 .....	115
实训任务 3 用兑和法调制鸡尾酒 .....	117
实训任务 4 用搅和法调制鸡尾酒 .....	119
思考题 .....	120
<b>模块六 邮轮酒吧管理</b> .....	121
项目一 日常管理 .....	122
项目二 酒水管理 .....	130
拓展阅读 如何成为一名酒吧经理 .....	142
实训任务 1 日常工作质量检查 .....	143
实训任务 2 校园酒会活动(比赛)方案 .....	143
思考题 .....	144
<b>附录</b> .....	145
附录一 茶的分类 .....	145
附录二 中国黄酒与日本清酒 .....	149
附录三 酒吧饮品调制 .....	152
附录四 高级调酒师操作技能考试(调酒操作) .....	157
附录五 邮轮酒吧英语专业词汇 .....	170
附录六 拓展阅读英文原文 .....	173
<b>参考文献</b> .....	177





## 模块

### 一

# 邮轮酒吧概述

## 。 学习目标 。

1. 了解邮轮酒吧的功能和种类。
2. 明确邮轮酒吧组织结构和岗位职责。
3. 了解邮轮酒吧员工应具备的职业素质。
4. 了解酒吧服务工作的基本程序。



## 项目一 邮轮酒吧介绍

### 一、酒吧的定义与功能

#### ➤(一)酒吧的定义

“酒吧”的“吧”字是英文单词“bar”的音译。“bar”最初指的是横梁、栅栏等条形物体,16世纪时英国人将出售酒品的柜台称为“bar”。随着酿酒业的发展,这种柜台逐渐从客栈、餐馆中分离出来,成为专门为顾客提供酒品和饮料服务的经营场所。从世界范围来看,酒吧业的发展日新月异,经营品种已由单一的酒品扩展成名目繁多的酒水和简餐,经营特色上趋向多功能化、个性化和现代化。此外,酒吧的经营场所由陆地延伸至海洋,遍布各大邮轮的餐饮区、购物区和休闲娱乐区,成为邮轮旅游业中不可或缺的组成部分。

#### ➤(二)酒吧的功能

尽管目前酒吧种类缤纷、风格迥异,但大致都有以下功能。

##### 1. 赢取利润

酒水利润高、资金周转快,通过销售酒水为经营者获取丰厚利润是酒吧的主要功能。一艘邮轮上酒吧可多达十几个,这些酒吧是邮轮营运中创造收入的重要途径。与陆地消费行为相比,乘客在邮轮上消费酒水的可能性更大,一方面因为邮轮严禁乘客携带酒水登船,另一方面促使乘客消费酒水的机会也较多,例如:

(1)起航日。当邮轮离开港口时,位于高层甲板的酒吧服务员将走出酒吧,穿梭于乘客中出售鸡尾酒和各种饮料套餐及红酒套餐等以庆祝邮轮的起航。

(2)用餐。餐厅一般设有葡萄酒酒库以确保乘客用餐时能饮用到自己所期望的葡萄酒。用餐时,餐厅内的酒库同时可供应葡萄酒和饮料。葡萄酒、利口酒、白兰地和上等威士忌酒单,利口酒推车,酒品展示柜都以促销酒水为目的,侍酒师和葡萄酒服务员随时待命。

(3)娱乐场所。剧院、夜总会等娱乐场所通常会出售鸡尾酒和特价酒水并提供桌台服务,以渲染欢快的氛围,同时展示邮轮对客人服务的上层品位。在邮轮上鸡尾酒的人气颇高,娱乐场所内的吧台通常会供应预先调好的鸡尾酒。

(4)休闲厅。邮轮上往往会开辟出一系列的休闲厅,包括阅览室、写作室、棋牌室、观察室等,以便乘客在喧嚣娱乐之余享受一番平静时刻。此时人们更有可能消费酒水,一般以茶水和咖啡消费居多。

(5)各种类型的酒吧。每个酒吧都有其目标消费群体,如图书吧主要针对读书爱好者。晚上10点以后是多数酒吧营业忙碌的时段,尽管如此,阳光甲板上的池畔吧和船舱内的至少一个酒吧在白天期间总是营业的,此外酒吧里也举办各类活动吸引更多的顾客。

##### 2. 提供公共活动空间

酒吧已成为现代人休闲娱乐、会友交流、享受艺术等活动的场所,邮轮酒吧将这一功能发

挥得淋漓尽致。邮轮不仅是交通工具,而且是旅游的主要目的地,邮轮上的公共场所就好比是陆地上的旅游景点,各具风格的酒吧是其中亮丽的风景线。乘客走进酒吧,饮用酒水已退为次要目的,主要目的则是为了增加生活体验和情趣:有的是为了参与某项愉悦身心的活动,如艺术拍卖、舞蹈培训、卡拉OK、时装秀、娱乐演出等;有的则是为了会友交谈,当来自世界各地的乘客在酒吧邂逅时,其交流的冲动油然而生,在看似漫不经心的闲聊中,你的视野顿时开阔,不仅能了解异国风土人情,而且可能得到有助于自身发展的重要信息;还有的是为了感受酒吧的艺术氛围,酒吧浓郁的异国情调设计和装饰、新颖别致的酒瓶和杯具以及不同风格的音乐都给游客一种艺术享受。

### 3. 满足不同群体个性化的需求

早期酒吧主要追求大众化需求,而现代酒吧更注重满足不同消费群体的个性化需求,如球迷看球、论球的需求,歌迷赏歌、追求时尚的需求等。酒吧的这一功能是通过确立某一主题来实现的,目前几乎每个酒吧都有特定的主题。酒吧的主题是否鲜明、前卫往往是其能否锁定较为稳固的消费群体的关键。邮轮上除餐厅中的服务吧以外,其余的酒吧基本都是针对不同群体的主题吧,如运动吧的顾客主要是球迷,吧内设置大屏电视机或屏幕供顾客观赏球赛录像或现场直播。

### 4. 展示文化

酒吧源自英国,从古至今一直是英国人交际的重要场所。目前,英国共有酒吧6万余间,遍布于各个城市和乡村,光顾酒吧的顾客来自社会各行各业,酒吧已成为英国人生活中不可缺少的一部分,要了解英国就不得不去酒吧体验一番。“没有去过英国的酒吧,就等于没有去过英国。”这句话并非言过其实,它充分表明酒吧具有展示当地文化的功能。酒吧文化是地域文化的缩影,汇聚了多种文化形式:首先是带来视觉冲击的建筑文化,酒吧的设计与装饰风格总能体现时尚与传统的完美结合,折射出设计师对所处地域生活的感悟和追求,营造出令人遐想和憧憬的空间;其次是给予顾客听觉享受的音乐文化氛围,音乐是表达生活态度的方式,也是传播时代信息的载体。音乐风格的取向一般与酒吧的主题和定位是和谐统一的,自然能吸引目标消费人群并使其产生共鸣,达到渲染气氛、调动情绪的效果;然后是刺激味觉的酒文化,酒文化中蕴藏着酒的历史、生产工艺、品质、品饮习俗和礼仪等,即便不懂酒,琳琅满目的酒品和器皿也已是一场视觉盛宴;最后是决定顾客满意度的经营管理文化,酒吧从业人员代表的是整个行业的形象,他们的服饰、精神面貌、职业素养和技能等都能体现出行业的管理理念、品位和质量。邮轮酒吧所展示的地域文化以邮轮公司所属国家的文化为主流,以邮轮经典航线途经的国家和地区的文化为点缀。在同一艘邮轮上的不同酒吧里,乘客可以领略到不同国家、地区的文化魅力。

## 二、酒吧的种类

目前酒吧的分类方法大致有以下几种:根据经营方式分类,有独立经营型酒吧和附属经营型酒吧;根据服务方式分类,有主酒吧、服务吧、酒廊、宴会酒吧和歌舞厅酒吧等;根据服务内容分类,有纯饮品酒吧、供应食品酒吧、娱乐型酒吧、休闲型酒吧、俱乐部或沙龙酒吧等;根据风格分类,有异地风情吧、美酒吧、美食吧、时尚吧、艺术吧等。由于现代酒吧服务功能的多样性,有时很难对某一酒吧进行归类。所以按照服务内容来分类,可能更适合邮轮酒吧,以下以迪士尼品牌系列邮轮上的酒吧为例,介绍邮轮酒吧的常见种类。

### 图 1-1 (1) 鸡尾酒吧

如图 1-1 所示,天际酒吧(Skyline)是迪士尼邮轮“梦想号”上的鸡尾酒吧,提供国际经典特色鸡尾酒和各种清凉的饮料。酒吧的主题是“世界的窗口”,吧内设有 7 个 LED 大屏幕,每隔 15 分钟就浮现出一幅从高层建筑物上拍摄到的城市轮廓远景画面,当你欣赏着这些令人惊叹的景色时,仿佛走进了这些迷人城市的中心地段。在这种瞬息万变、美妙的景致中品味鸡尾酒,倒是别有一番情趣。

### 图 1-2 (2) 餐前酒/餐后酒酒吧

如图 1-2 所示,子午线酒吧(Meridian)位于迪士尼邮轮“梦想号”的船尾,乘客可在用餐前来此小啜一口开胃酒刺激食欲或用餐后以利口酒为饮品增进用餐后的满足感,也可到毗邻的户外雪茄吧吞云吐雾一番,充分享受用餐后的愉悦心情。酒吧的装饰主要表达了对世界航海文化的崇敬,装饰图案以早期航海导航工具为原型,如地板上镶嵌着一个巨大的六分仪图案,玻璃墙面上绘有盖着世界各地护照印章的航海图,天花板上闪烁的灯饰勾勒出一幅奇妙的星座图等。鲜明的航海元素以及舷窗外浩瀚的大海不禁令人对航海者的智慧和勇气肃然起敬。为了维护这种肃穆的气氛,酒吧制订了着装规范,要求男士穿正装长裤和衬衫,女士穿裙装或裤套装,穿泳衣或背心者不许入内。



图 1-1 天际酒吧



图 1-2 子午线酒吧

### (3) 咖啡吧

如图 1-3 所示,海湾咖啡屋(Cove Café)是迪士尼邮轮“梦幻号”上的咖啡吧,全天营业,只对成人开放,供应起泡葡萄酒、精致咖啡、花式红茶和小吃。酒吧的装饰风格源自 20 世纪 20 年代流行于欧洲的现代主义装饰艺术派,其特点是运用大量阶梯结构、粗体曲线、深浅对比色等进行装饰,酒吧的天花板最能体现这一特色。这个酒吧是“梦幻号”上设施最先进的地方,在海上航行时可无线上网,宽屏电视机里播放的是最新国际新闻,此外还有精选出来的杂志、书籍和照片供顾客阅览。

### (4) 休闲吧

如图 1-4 所示,广场酒吧(La Piazza)是迪士尼邮轮“梦幻号”上的一个休闲吧,设计灵感源自意大利风景如画的城市中的装点性广场。步入酒吧就仿佛置身于意大利,令人陶醉的意大利元素随处可见。酒吧内最吸引眼球的是色彩绚丽的吧台,古老的旋转木马造型烘托出广场欢腾愉悦的气氛,吧台上方的灯饰耀眼夺目照亮了整个酒吧,吧台周围的吧椅蒙上了具有威尼斯面具风格的布套,彰显着意大利风情。这个酒吧供应鸡尾酒和饮料,座席区设有分散在各个角落的宽大舒适的雅座,充满着浪漫情调,是一个十分适合情侣约会的地方。



图 1-3 海湾咖啡屋



图 1-4 广场酒吧

### (5) 钢琴吧

如图 1-5 所示,凯迪拉克酒吧(Cadillac)是迪士尼邮轮“奇迹号”上的钢琴吧,其主题是追忆美国 20 世纪 50 年代的美好时光,以当年两大时尚标志——叱咤风云的“鼠帮”演唱组合所代表的生活态度和豪华尊贵的凯迪拉克轿车为设计重点,在迪士尼梦幻工程部与通用公司合力打造下,为乘客创造了一个穿越时空、重温旧梦的幻境。酒吧有两处亮点:一个是摆放着一架钢琴的舞台,钢琴后是一幅在星光映衬下的城市街道巨幅照片;另一个是吧台,后吧台陈列架的造型是一个逼真的凯迪拉克·埃尔多拉多轿车车头,陈列架两侧有四个耀眼的照明灯代表轿车的车头灯,柚木材质的前吧台柜台就像轿车的挡泥板,吧台前的高脚椅与轿车内的座椅如出一辙。整个酒吧的色调和灯光营造出怀旧的情调,令人产生一种坐在老式凯迪拉克轿车内饮酒赏乐的幻觉。酒吧每天从晚上 6 点半营业至午夜,晚上 9 点之后只对 18 岁以上的乘客开放。酒吧供应啤酒、葡萄酒、鸡尾酒、烈酒、意大利咖啡和点心,顾客在品尝美酒美食时还能欣赏到现场钢琴演奏,所选曲目大多为 20 世纪 50 年代的经典作品。

### (6) 俱乐部酒吧

如图 1-6 所示,蜕变酒吧(Evolution)是迪士尼邮轮“梦想号”上的舞蹈俱乐部酒吧,白天它是舞蹈培训、宾戈游戏和工艺美术展等活动的场所,晚上则是成人跳舞、嬉戏、卡拉 OK 和饮酒的天地。设计灵感源自大自然中极美丽的有翼生物,是对一只黑脉金斑蝶蜕变的艺术诠释。蝴蝶翼图案装饰的墙壁,象征着飞舞中的蝴蝶的旋转吊灯,营造出超凡脱俗的氛围,令人有一种破茧而出的感觉。这是一个时尚、炽热的动感地带,在劲歌热舞的感染下让人无法抵挡美酒的诱惑。歌、舞、酒的完美结合促使人从被束缚的蝶蛹蜕变成自由飞舞的蝴蝶,让人尽情怒放自己的生命,充分享受短暂而精彩的人生。



图 1-5 凯迪拉克酒吧



图 1-6 蜕变酒吧

### (7) 运动吧

如图 1-7 所示,687 酒吧是迪士尼邮轮“梦想号”上的运动吧,白天它是大人孩子一起游戏和活动的休闲场所,晚上 9 点以后只对成人开放,提供啤酒、葡萄酒和混配饮料。总体装饰注重细节,如暖色调的木质饰面板、冲压金属天花板和皮革座套等,营造出优雅、友好、诱人的氛围。吧内设有多个宽屏 LCD 电视机和一个有数字环绕音效的等离子巨屏,可供乘客观看运动赛事的直播和转播,乘客还可以利用经典的游戏桌和棋类游戏开展娱乐性比赛活动。总之,这



是一个与家人共度美好时光,与朋友举杯欢迎又一个精彩的邮轮旅游的好去处。

### (8) 池畔吧

如图 1-8 所示,信号酒吧(Signals)是迪士尼邮轮“魔力号”上的池畔吧,酒吧于中午营业至晚上 9 点,只对 21 岁以上的顾客开放,供应冰镇鸡尾酒、啤酒、咖啡和小吃。整个酒吧与上方的圆柱形建筑物及其两侧的航海彩旗浑然一体,就像一座在浩瀚大海上给过往船只指引方向的灯塔。这是一个温馨惬意的地方,乘客可坐在吧内在柔和的背景音乐中享用清凉的酒水 and 美味小食,也可到吧外的池畔享受日光浴促使自己的肌肤变成健康的棕褐色,同时还能欣赏到美丽的海景。



图 1-7 687 酒吧



图 1-8 信号酒吧

## 项目二 邮轮酒吧的组织结构与岗位职责

### 一、邮轮酒吧组织结构

根据邮轮吨位以及邮轮各部门之间配置的不同,邮轮上的酒吧和吧台数量有多有少。一般情况下,亚洲航线酒水服务工作量不大,酒水部全体人员为 40 人左右;而欧美航线的酒水服务工作量较大,人员配置为 60 人左右。具体组织结构见图 1-9。



图 1-9 邮轮酒吧组织结构



## 二、酒吧职员岗位职责

### ☞(一)酒吧经理的岗位职责

- (1) 在餐饮总监的领导下,监督、扶持并考核下属的工作。
- (2) 负责对邮轮上全体酒水团队成员进行日常岗位业务培训,确保他们的业务水平达到邮轮公司制订的服务标准。
- (3) 向餐饮总监汇报本部门员工的职位晋升、工作要求、紧急事假和合同终止等情况。
- (4) 负责所有酒吧员工的排班工作。
- (5) 负责邮轮上所有酒水销售点、船员酒吧和酒水存储间的正常运作,检查它们的运行情况以确保其符合职业卫生安全标准、邮轮公司政策和当地酒类监管条例。
- (6) 最大限度地提高船上各酒水销售点的销售量。
- (7) 检查所有酒水出品质量,确保使用正确的配制方法、玻璃器皿和装饰物品。
- (8) 负责所有库存酒水的销售、储存、解释,根据日常消费需求估算并申领酒吧所需用品和酒水,尽量控制其成本。
- (9) 向餐饮总监递交酒水销售和成本报告,包括酒吧库存量标准、酒水销售报告、酒水库存报告、酒吧服务员销售目标和销售报告、酒吧员工评估报告等。

### ☞(二)酒吧副经理的岗位职责

- (1) 在酒吧经理的领导下,监督、扶持并考核下属的工作。
- (2) 管理船上整个酒水部门的日常运作。
- (3) 协助酒吧经理对全体酒水团队成员进行日常岗位业务培训,确保他们的业务水平达到邮轮公司制订的服务标准。
- (4) 处理乘客投诉并向酒吧经理汇报,以积极、礼貌的态度为乘客和本部门的员工解决问题。
- (5) 定期策划酒水促销活动,在不断提高酒水销售量的同时控制成本,减少费用。
- (6) 与调酒师主管核对酒水的盘点工作。负责每月的杯具、器皿的盘点。
- (7) 做好所有酒吧及其设备的维护与保养工作,负责所有设备报修单的制订。
- (8) 确保全体酒吧工作人员接受过公共卫生条例的培训并熟悉培训内容,确保所有酒水销售点的卫生状况达到标准。
- (9) 完成所有员工的提成报表。
- (10) 完成整个航线的成本报表,套餐销售的统计及高级官员的个人签单报表。

### ☞(三)调酒师主管的岗位职责

- (1) 在酒吧副经理的领导下,监督、培训并检查下属的工作。
- (2) 协助酒吧副经理对全体酒水团队成员进行日常岗位业务培训,确保他们的业务水平达到邮轮公司制订的服务标准。
- (3) 与下属酒吧员工共同工作,在繁忙时段能协助不同酒水销售点调酒师和酒吧服务员工作。

- (4) 检查下属的工作以及休息日情况,确保下属当班时穿着工作服并穿戴整齐。
- (5) 努力减少成本,将成本控制在酒吧经理设定的范围内。
- (6) 始终保障酒水以最佳质量出品。
- (7) 与酒吧副经理核对酒水的盘点工作。
- (8) 检查所有酒水和饮料的保质期。

#### ►(四) 调酒师的岗位职责

- (1) 在调酒师主管的领导下,监督、扶持并考核下属的工作。
- (2) 为乘客、职员、船员提供职业、周到的服务。
- (3) 确保当班酒吧的正常运转以及服务质量达到邮轮公司的标准。
- (4) 协助调酒师主管对下属员工进行日常岗位业务培训,确保他们的业务水平达到邮轮公司制订的服务标准。
- (5) 通过使用各种销售技巧以及捆绑销售和建议性销售等手段完成或超额完成销售指标,同时将成本控制在酒吧经理设定的范围内。
- (6) 根据服务员递交的点酒单提供或调制酒水,确保酒水出品时使用正确的玻璃器皿和装饰物品,确保吧台上的物品摆放到位。
- (7) 做好当班时对酒吧设备、用具和器皿的维护与保养工作。
- (8) 根据相关公共卫生条例和邮轮公司的规定保持酒吧内的清洁卫生,负责酒水库存管理以及酒水补给和装运。

#### ►(五) 助理调酒师的岗位职责

助理调酒师的岗位职责与调酒师的岗位职责相同,当调酒师不在岗时能够代替调酒师工作。

#### ►(六) 酒吧服务员的工作职责

- (1) 负责各酒水销售点的酒水推荐和服务工作。
- (2) 在特殊活动和主题夜活动等场合做好服务工作。
- (3) 了解所供应酒水的特点并积极推销给乘客,努力完成或超额完成酒吧经理设定的销售指标。
- (4) 接收客人点酒单并递交给调酒师,确保酒水规范出品。
- (5) 向每位顾客出示单独开具的账单,将账单副本留给客人,将核对完的账单送回指定地点。
- (6) 协助补给中的酒水销售点的工作。
- (7) 遵守邮轮公司有关制服和个人卫生的相关规定,根据相关公共卫生条例和邮轮公司的规定保持自己工作区域内的卫生清洁。
- (8) 参与邮轮公司组织的培训课程和会议,以便掌握职位晋升所必备的技能。

#### ►(七) 吧员的工作职责

- (1) 协助调酒师维护、保管酒吧内所有设备、用具和器皿,确保这些物品清洁卫生、摆放有序。



- (2) 负责酒吧补给物品的领取和搬运,为调酒师和服务员将冰块放入所需的容器内。
- (3) 经常检查器皿的质量、用量和冰块的使用量,确保营业时能足量供应。
- (4) 负责操作洗杯机并将干净的酒杯摆放就位,确保存放足量的清洗液和冲洗液。
- (5) 遵守邮轮公司有关制服和个人卫生的相关规定,根据相关公共卫生条例和邮轮公司的规定保持自己工作区域内的清洁卫生。
- (6) 参与培训课程和会议,观察调酒师如何调制酒水,学习酒吧经营的知识,以便掌握职位晋升所必备的技能。

## 项目三 邮轮酒吧员工的职业素养

酒吧是邮轮营运中重要的服务部门和创收途径,酒吧员工的职业素养直接影响邮轮公司的声誉和效益。酒吧员工应具备的职业素养包括职业道德、职业仪表、人际关系技巧、专业知识和专业技能。

### 一、职业道德

职业道德是指从事邮轮酒吧服务业的人员在工作和服务过程中应遵循的与该职业密切相关的道德原则和规范,其主要内容如下:

- (1) 正直诚实。恪守职业道德行为规范,遵照法律、合同、邮轮公司政策履行工作职责,对个人、团队的决策和行为负责,以诚信、公正、尊重的态度对待他人。
- (2) 爱岗敬业。不做任何有损邮轮公司形象和声誉的事情,对工作持有积极主动的态度,以公司和个人所从事的服务事业为荣耀。
- (3) 自律勤奋。服从命令,按时出勤,规范操作,踏实勤快。
- (4) 跨文化意识。邮轮是由多元文化组成的国际社区,在与不同国籍、种族的同事和乘客交往时要敏锐感知并灵活应对文化差异,充分尊重他人的价值取向、宗教信仰和风俗习惯。
- (5) 积极上进。制订职业规划,确立工作目标,不断提升职业技能,为邮轮公司的发展献计献策。
- (6) 优质服务。具有强烈的服务意识,即“想顾客之所想,急顾客之所急”。尊重顾客的人格和愿望,热情、专业、高效地提供服务,努力创造宾至如归的环境氛围。

### 二、职业仪表

酒吧员工的仪容仪表不仅代表个人形象,同时也代表邮轮公司的整体形象,良好的仪表是对顾客的尊重,而且也是使顾客心情舒畅的重要因素之一。酒吧员工应从以下几个方面塑造个人形象:

- (1) 在顾客面前展现健康饱满的精神面貌,要以充足的睡眠、健康合理的饮食以及定期锻炼来维持这种良好的精神状态。
- (2) 头发清洁且梳理得当,长发应盘结至头顶或脑后,以防头发掉落于酒水中或避免工作