

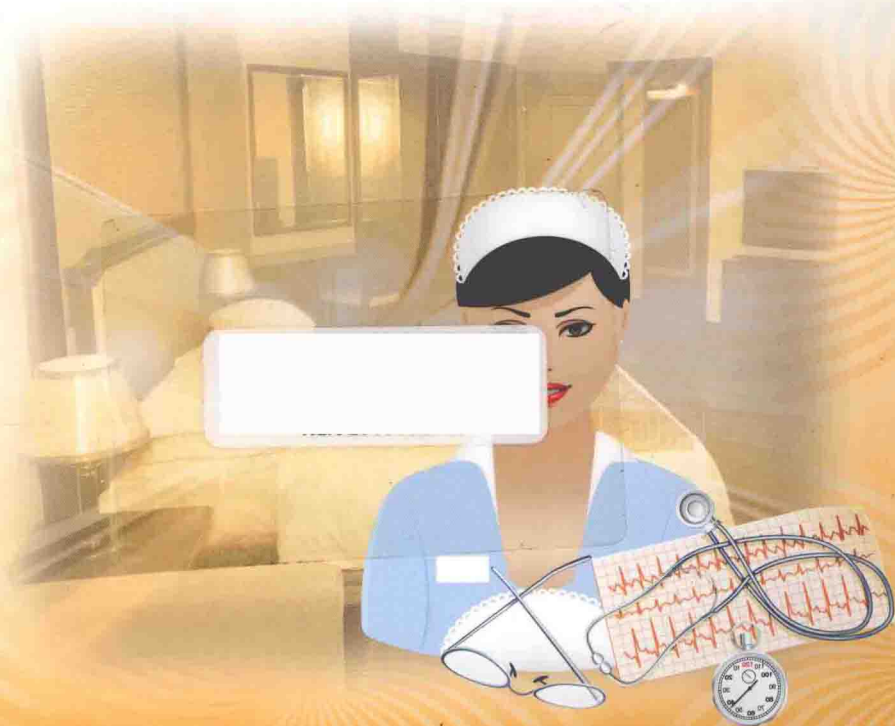


中等职业教育技能人才培养培训创新教材
酒店服务与管理专业适用

康体服务

KANGTI FUWU

左 剑 主编



中央广播电视大学出版社

中等职业教育技能人才培养培训创新教材
(酒店服务与管理专业适用)

康 体 服 务

左 剑 主 编



中央广播电视大学出版社

北 京

图书在版编目(CIP)数据

康体服务/左剑主编. —北京: 中央广播电视大学出版社, 2011.9

中等职业教育技能人才培养培训创新教材

ISBN 978-7-304-05271-3

I. ①康… II. ①左… III. ①文娱活动—中等专业学校—教材 IV. ①G241.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2011)第 194714 号

版权所有, 翻印必究。

中等职业教育技能人才培养培训创新教材
(酒店服务与管理专业适用)

康体服务

左 剑 主编

出版·发行: 中央广播电视大学出版社

电话: 营销中心 010-58840200

总编室 010-68182524

网址: <http://www.crtvup.com.cn>

地址: 北京市海淀区西四环中路 45 号

邮编: 100039

经销: 新华书店北京发行所

策划编辑: 李瑞琪

封面设计: 何智杰

责任编辑: 沈力匀

责任版式: 张利萍

责任印制: 赵联生

责任校对: 王 亚

印刷: 北京市平谷早立印刷厂

印数: 0001~2000

版本: 2011 年 9 月第 1 版

2011 年 9 月第 1 次印刷

开本: B5

印张: 13

字数: 239 千字

书号: ISBN 978-7-304-05271-3

定价: 20.00 元

(如有缺页或倒装, 本社负责退换)

中等职业教育技能人才培养培训 创新教材丛书编审委员会成员

顾	问	葛道凯	宋 建	张 辉
		余祖光	杨 克	李怀康
		姜丽萍	武马群	李燕泥
		刘 臣	任 岩	李 珺
主	任	孙 旭		
副 主 任		王文瑾	许 远	
委 员		孙庆武	赵海千	付建军
		张进军	张 岗	

本书编写组

主 审	王文瑾 许 远
主 编	左 剑
副 主 编	黄德林
组织编写	中央广播电视中等专业学校

序

职业教育改革发展和我国经济发展方式转变、产业结构调整联系紧密,职业教育反映了劳动者的素质和能力,而劳动者的素质反映了产品的质量和服务的水平,因此职业教育决定着国家的核心竞争力。职业教育通过提高劳动者素质促进人民群众实现体面劳动和有尊严的生活。《国家中长期教育改革和发展规划纲要(2010—2020年)》(以下简称“纲要”)为职业教育的改革发展明确了战略目标、工作任务和政策措施。为贯彻落实纲要精神,我们要深化办学模式、培养模式、教学模式和评价模式改革,整合职业教育资源,推进教产合作、校企一体化建设,努力构建技能型人才培养的新模式。为贯彻落实纲要精神,我们要推进教学环境、专业设置、教材应用、教学方式、队伍建设和管理制度等关键环节的创新,进一步形成职业教育办学特色,激发行业、企业和学校的办学活力。目前,教育部正在以提高职业教育质量作为重点,努力做到职业教育在布局结构、专业设置、办学规模、育人质量上与培养高素质产业工人、新型农民和新市民的要求相适应,更好地为加快经济社会发展服务。

中央广播电视中等专业学校(以下简称“中央电中”)在专业教学和课程改革的探索,符合我国职业教育改革的新形势、新需要,引人注目,具有重要的参考价值。2008年以来,中央电中从研究技能人才的成长规律和培养模式入手,开展新专业建设,努力把握社会职业需求和学生学习需求,结合中等职业教育的现状,尤其考虑了远程中等职业教育的特色,采用科学的课程开发方法,开发了计算机应用、家政服务与管理、酒店服务与管理、电子商务、数控技术应用、物业管理、物流服务与管理共7个专业(8个专业方向)的专业教学方案。2009年,教育部职业教育与成人教育司批复上述8个专业教学方案,同意在广播电视大学系统中等职业教育层次实施。2010年,中央广播电视中等专业学校、中央广播电视大学出版社根据上述专业教学方案组织沈阳职业教育与成人教育研究室等单位,启动了“中等职业教育技能人才培养培训创新教材出版工程”,开发了一批体系新、实用性强、具有操作性的职教新课程、新教材。

通过新专业建设,明确了电视中专的远程职业教育模式,并提出了“职业导向,突出技能学习;灵活学制,支持终身职业教育;手段多样,彰显远程教育特色”的建设目标。这些专业教学方案突出技能培养,将有关的国家职业技能标准要求融入其中,为落实学历证书和职业资格证书并重的“双证书教学模

式”探索出了可行的途径，为提高毕业生就业能力创造了有利条件。

专业的改革要落实到课程教材的创新中，中央电中在专业教育方案和配套课程建设方面进行了有益的探索。一是努力改革职业素质培养方式和内容，力求做到工业文化进校园，企业文化进课堂，职业文化进课程。二是为改革职业能力的教学模式提供了支持，努力贯彻职业教育的专业与职业岗位对接、职业教育的教材与岗位技术标准对接、职业教育的教学过程与生产过程对接、学历教育与职业资格证书对接的设计思路。三是在教材设计上突出了中央电中的远程教育特点，技能培训与学历教育相结合，为学校教育与职业培训并举，全日制与非全日制并举提供了学习支持条件，为各级电视中专教学系统组建面向人人、面向社会的全县域职教培训网络提供了课程资源，为推进职业教育与终身学习对接提供了条件。

希望教材编者们继续努力，针对岗位技能要求的变化，增加行业企业一线人员参与编撰，在现有教材基础上开发具有补充性、更新性和延伸性的教辅资料，依托企业研发贴近新兴产业、新职业和新岗位的校本教材。

教育部职业技术教育中心研究所副所长

中国职业技术教育学会副会长

余祖光

序

当前,我国经济发展方式的转变对我国技能人才的培养培训提出了新的更高的要求。2010年通过的《国家中长期人才发展规划纲要(2010—2020年)》中指出“完善以企业为主体、职业院校为基础,学校教育与企业培养紧密联系、政府推动与社会支持相结合的高技能人才培养培训体系。加强职业培训,统筹职业教育发展。……改革职业教育办学模式,大力推行校企合作、工学结合和顶岗实习。……在职业教育中推行学历证书和职业资格证书‘双证书’制度。”因此,今后一段时间,根据社会经济发展对技能人才的新要求,进行职业技能类课程改革将是一项十分有意义的重要工作。

我们很高兴看到,中央广播电视中等专业学校积极开展新专业建设,深入研究中职技能人才的培养培训模式,努力把握社会职业需求和学生需求,结合中等职业教育的现状,尤其考虑了远程中等职业教育的特色,采用先进、科学、成熟的课程开发方法,开发了一批专业教材。这些专业教材突出技能培养,较好地将有关的国家职业技能标准要求融入其中,为毕业生就业创造了有利条件。

希望有关人员总结经验,更多地开发职业性、实用性强的课程教材,为提高职业学校学生技能水平作出应有的贡献。

中国就业培训技术指导中心副主任

A handwritten signature in black ink, consisting of two characters, '宋建' (Song Jian), written in a cursive style.

出版优质职业教育教材，推广专业建设成果

——“中等职业教育技能人才培养培训 创新教材出版工程”说明

为了推进职业教育课程改革，落实学历证书和职业资格证书并重的“双证书教学模式”，更好地培养技能人才，中央广播电视中等专业学校（以下简称“中央电中”）加大了专业建设工作力度，对原有的专业进行了改革。

在新专业建设过程中，中央电中努力把握社会职业需求和学生学习需求，结合中等职业教育的现状，尤其考虑了远程中等职业教育的特色，采用先进、科学、成熟的课程开发方法，首批开发了计算机应用、家政服务与管理、酒店服务与管理、电子商务、数控技术应用、物业管理、物流服务与管理共7个专业（8个专业方向）的专业教学方案。这些专业教学方案突出技能培养，通过“双证课程”的形式将有关的国家职业技能标准要求融入其中。

通过新专业建设，中央电中明确了电视中专的技能人才培养模式，并提出了“职业导向，突出技能学习；灵活学制，支持终身职业教育；手段多样，彰显远程教育特色”的模式特征。其主要特点介绍如下：

“双证课程”是专业建设中的亮点之一。它是指在专业教学方案中与本职业标准要求紧密对应的一组课程。专业教学计划中设置的5门“双证课程”融入了对应国家职业标准的全部技能点，使用该方案组织教学，便于学生在完成规定课程的学习并通过考核后，取得国家相应级别的职业资格证书，为毕业生就业创造有利条件。

中央电中还积极依托有关课题研究，推动专业建设。2008—2009年，中央电中参加了原劳动和社会保障部《技能人才职业导向培训模式标准研究》课题研究工作。上述8个专业建设方案是该课题子课题《电视中专技能人才职业培训模式研究》的研究成果。在课题研究过程中，中央电中吸纳了职业技能培训鉴定领域的专家的意见和建议。2009年12月，研究成果通过了人力资源和社会保障部职业技能鉴定中心的结题验收。

2009年，教育部职业教育与成人教育司批复上述8个专业教学方案，同意

在广播电视大学系统中等职业教育层次实施。

为了进一步做好专业建设工作,推广课程开发产生的先进教学资源,中央电中、中央广播电视大学出版社共同启动了“中等职业教育技能人才培养培训创新教材出版工程”。在全国范围内遴选有关教师,以及在教育部职业技术教育中心研究所、人力资源和社会保障部职业技能鉴定中心的有关专家、学者的指导下,我们开发编写了首批8个专业的教材。这些教材的开发贯彻了如下原则:

(1) 理念创新:根据新时代对技能人才的需求,策划出版一系列体现教学改革最新理念、内容领先、思路创新、突出实训、成系配套的中等职业教育教材。

(2) 方法创新:根据专业培养培训方案,配套开发“双证教材”,填补空白,突出热点,注意将教材内容与职业资格证书进行衔接;积极更新开发部分通识学历课程教材,体现职业教育的特点,强化职业素质和职业核心能力的培养。对部分教材,提供“课件”、“教学资源支持库”等立体化的教学支持,方便教师教学与学生学习。

(3) 内容创新:在教材的编写过程中,力求反映知识更新和科技发展的最新动态,将新知识、新技术、新内容、新工艺、新案例及时反映到教材中来,更准确地体现职业活动现场要求,把握职业能力形成的心理顺序和职业资格的基本要求。

“中等职业教育技能人才培养培训创新教材出版工程”所出版的教材不仅适合电视中专相关专业教学使用,也可供其他各类中等职业教育学校使用。首批8个专业教材的开发得到沈阳市职业教育与成人教育研究室的鼎力支持,特致谢意。

中央广播电视中等专业学校

2010年2月

前 言

为配合职业教育体制改革,适应目前中等职业教育发展的趋势,落实学历证书和职业资格证书并重的“双证书教学模式”,更好地培养技能型人才,我们编写了《康体服务》这本教材。本书主要供中等职业学校旅游管理专业学生使用,也可作为企事业单位相关从业人员培训、自学参考用书。

本书特点鲜明,体系完整,共分为七章,结合我国饭店业康乐经营的实践,系统地介绍了饭店康乐管理的理论知识与服务技能。鉴于康乐行业的特点,本书尤其注重应用性,书中应用大量饭店康乐经营管理的案例,便于知识的掌握和应用,同时突出实践性,具有一定的前沿性。本书特点如下:

一是详细编写了有关康乐项目的知识。主要介绍了康乐项目设施,让学生了解设施的特点、性能,运动要求、规则,场地设施设备的作用、保养和管理,并能针对康乐项目对学生进行示范、陪练,使其毕业后上岗后将康乐服务和管理工作做得更好,成为康乐部门的复合型人才。

二是康乐部管理运行具体化。编者参观走访了康乐企业,把成功企业的运作程序、管理制度、服务规程直接引用到教材中,使教学 and 实际工作(岗位)紧密结合,具有较好的实用性。

三是结构新颖,分类清晰,内容实用。本书打破了以往康乐类教材的结构和分类方式,从企业运作管理实际出发,贴近职能岗位,内容简洁实用,思路线条流畅,方便易学。

本书由左剑主编,黄德林副主编,左剑对全书进行统稿、编纂并定稿。但由于时间仓促,编者编写经验不足,同时,可参考的书籍不多,本书还存在一些不足之处,敬请读者批评指正。

目 录

第一章 康乐部概述	1
第一节 康乐概述	1
第二节 康乐部在饭店中的地位与任务	3
一、饭店康乐部的地位	3
二、康乐部的主要任务	6
第三节 饭店康乐部的组织机构	8
一、康乐组织机构设置的原则	9
二、康乐组织机构设置的模式	10
第四节 康乐部的项目分类与设置	12
一、康乐项目的分类及特点	12
二、康乐项目设置的原则	13
第五节 康乐业的发展现状与前景	15
一、我国康乐行业的发展现状	16
二、我国康乐行业的发展前景	18
第六节 康乐部人员素质要求及各岗位职责	19
一、康乐服务员岗位基本素质要求	20
二、康乐部岗位职责	20
本章小结	23
本章习题	23
第二章 康体项目的经营与管理	25
第一节 保龄球服务	26
一、保龄球的运动场地、器材与用具	28
二、保龄球的基本技术	31
三、保龄球的比赛规则和记分方法	34
四、保龄球馆的设计要求	37
五、保龄球馆的服务程序	37
第二节 台球服务	39

一、台球运动的基本设施	41
二、台球的基本技术	45
三、台球比赛的基本规则	50
四、台球厅的设计要求	54
五、台球厅的服务程序	55
第三节 网球服务	57
一、网球运动的基本设施	58
二、网球竞赛规则与裁判方法	61
三、网球场的技术要求	63
四、网球场的服务程序	64
第四节 高尔夫球服务	65
一、高尔夫球的运动场地、器材与用具	67
二、高尔夫球竞赛的主要形式	74
三、高尔夫球比赛规则简介	74
四、高尔夫球场的服务程序	75
第五节 壁球服务	77
一、壁球的基本设施设备	78
二、壁球的比赛规则	80
三、壁球场的服务程序	81
第六节 健身房服务	82
一、健身房的功能分区	84
二、健身房的设施设备	84
三、热身运动	88
四、健身训练中注意事项	88
五、健身房的设计要求	89
六、健身房的服务程序	90
第七节 游泳池服务	91
一、游泳池的场地设施	92
二、游泳池的类型	93
三、游泳的基本姿势	94
四、游泳的安全、卫生知识	95
五、标准室内游泳池的设计要求	97
六、游泳池的服务程序	97
本章小结	100
实训操作	100



本章习题	101
第三章 娱乐项目的经营与管理	103
第一节 歌舞厅、卡拉 OK、KTV 服务	103
一、卡拉 OK 娱乐知识	106
二、歌舞厅、卡拉 OK、KTV 的服务程序	107
三、服务要点和注意事项	108
第二节 游艺厅服务	110
一、游艺机的分类	111
二、游艺厅的服务程序	112
三、服务要点和注意事项	112
第三节 棋牌室服务	113
一、棋牌室主要设施设备	114
二、棋牌室的服务程序	116
三、服务要点和注意事项	117
本章小结	117
实训操作	118
本章习题	118
第四章 保健项目的经营与管理	119
第一节 桑拿浴服务	119
一、桑拿浴的分类	120
二、桑拿房主要设施设备	121
三、桑拿浴室的服务程序	122
四、服务要点和注意事项	124
第二节 温泉浴服务	124
一、温泉的种类	125
二、泡温泉步骤	126
三、泡温泉注意事项	126
四、温泉浴的服务程序	127
五、服务要点和注意事项	128
第三节 足浴服务	129
一、足浴的服务程序	130
二、服务要点和注意事项	131
第四节 按摩服务	132

一、按摩的类型	132
二、手法的压力和作用时间	134
三、按摩的服务程序	135
四、服务要点和注意事项	136
第五节 美容美发服务	136
一、美容美发功能区域	137
二、美容美发基本设施设备介绍	138
三、美容美发的服务程序	139
四、服务要点和注意事项	140
本章小结	142
本章习题	142
第五章 康乐部的安全管理	144
第一节 康乐部的安全管理	144
一、安全事故发生的原因	144
二、安全事故的预防	148
三、安全事故的类型	151
四、安全事故处理程序	152
第二节 康乐部的卫生管理	152
本章小结	155
本章习题	155
第六章 康乐部的服务质量管理	156
第一节 康乐服务质量管理的内容	156
一、康乐产品的质量特性	156
二、康乐服务质量控制的原则	157
三、康乐产品质量控制与管理的具体内容	159
第二节 康乐服务质量控制的方法	161
一、康乐服务质量提高的五个阶段	162
二、康乐服务质量控制的方法	163
第三节 康乐服务投诉的处理	166
一、康乐部最容易被投诉的情况	166
二、对宾客投诉的正确认识	167
三、投诉的来源和方式	168
四、宾客投诉心理	169



五、处理投诉的原则	170
六、处理投诉的程序	172
本章小结	173
本章习题	173
第七章 康乐部的促销管理	174
第一节 康乐促销概述	174
一、促销的含义和特征	174
二、促销的方式和特点	176
第二节 康乐促销方式	178
一、信息沟通方式	178
二、信息沟通过程	178
三、促销预算	179
第三节 康乐促销策略	181
一、广告策略	181
二、人员推销策略	182
三、营业推广策略	183
四、公共关系策略	184
本章小结	186
本章习题	186
参考文献	187

第一章 康乐部概述



课程导入

随着现代社会生产力水平的极大提高,人们生活水平不断提高,余暇时间增多,生活空间拓展,价值观念也在发生变化,这些变化都促进了人们对精神生活需求的进一步提高,人们也越来越追求精神生活的享受。在这种追求过程中,人们更加关心自己的身体和心理健康,关注生活中一切美的享受,追求健康、积极、美好的生活方式,越来越多的人希望借助康乐行为进行有益于身体健康和精神健康的活动,通过富有乐趣、轻松的康乐活动达到放松身心、调节心理、增加活力、锻炼人的意志、提高健康水平的目的。饭店康乐部正是在这种市场需求下迅速成长起来的一个部门,并正成为现代人追求超前生活享受、提高健康水平和丰富余暇生活的最佳场所之一。目前,现代康乐活动越来越成为人们日常生活中不可缺少的内容,花钱买健康已成为一种消费意识和时尚。21世纪,康乐活动必将成为现代人们社会生活的主题。

“康乐”的定义可以从字面上得到直接的解答:健康、娱乐的意思,就是满足人们健康和娱乐的一系列活动。康乐的内容主要包括:健身体育活动、休闲消遣活动、娱乐活动、文艺活动、声像活动、美容活动等。它涉及时装、健美、卫生、审美趣味、心理、体育等方面的知识,因而它成为一个内容十分广泛的涉及社会科学、自然科学有关领域的“边缘科学”。

第一节 康乐概述



学习目标

- ★了解康乐活动的历史及概念。



相关知识

康乐活动作为人类文化的重要组成部分是随着人类社会的发展而逐渐形成和发展起来的。据史学家和考古学家的研究,人类早在原始时代就把走、跑、跳跃、投掷、攀登、爬越等作为最基本的生产劳动和日常生活的技能进行记录、总结,除了强身健体之外,并作为本领传授给下一代。这些人类早期生存活动,也是康乐活动的萌芽。康乐活动的发展与教育、军事、科学技术的发展,以及人们的宗教活动、休闲娱乐活动有着密切的关系。

在原始社会,部落之间战争频繁,所以产生了带鼓动和操练性质的军事舞蹈。广西壮族自治区宁明县花山崖壁画中有远古骆越民族(壮族祖先)的乐舞场面,舞蹈动作多是双手上举、两腿叉开,舞姿粗犷有力。而流传于江西、广西、贵州、湖南等省、自治区的傩戏则是一种从原始傩祭活动中蜕变脱胎出来的戏剧形式,是宗教文化与戏剧文化相结合的产物,积淀了各个历史时期的宗教文化和民间艺术。

在汉代除了“防身杀敌”、“以立攻守之胜”的实用之拳术外,还出现了观赏性和健身性的象形舞,如“沐猴舞”、“狗斗舞”、“醉舞”,还有“六禽戏”、“五禽戏”等。在绚丽多姿的中华优秀传统文化宝库中,这些既可健体强身又可防身御敌,深受广大人民群众喜爱的运动项目,伴随着我们的先民与大自然、社会环境进行斗争的历史,在岁月的长河中经过不断地充实和发展,使我们中华民族整体健康素质得到了极大提高。

同样,国外的康乐活动也出现得很早。古埃及人创造了古老而灿烂的文明,康乐活动是古埃及文明的重要组成部分,主要包括皇室成员进行的皇室活动和普通的埃及人民进行的民众康乐运动。其中皇室康乐活动往往笼罩着王权和宗教崇拜的气氛。为了表现自己的威力,皇室成员对一些能展示其力量的活动投入了巨大的热情,主要有跑、弓箭射击,最主要是驯马和驾车,还有娱乐消闲的一些活动,如下棋。这些活动除了具有军事意义外,也为皇室带来了刺激与快乐;而普通埃及人的康乐活动则产生于生产实践中,流于简单,甚至还夹杂着些原始野蛮的味道,但具有很大的实用功能,主要内容为跑步、跳、摔跤、棒击、拳击、游泳、船战等。

工业革命后的时期,由于闲暇时间逐渐增多,人类的康乐休闲活动的表现形式更加丰富,旅游、体育、游憩活动成为了人们业余生活的主要内容。20世纪以后,康乐休闲消费活动得到了进一步提升和发展,特别是近几十年,智能化和信息化的发展为人们享有更多的康乐休闲机会和项目奠定了坚实的物质基础,康乐项目如雨后春笋,保龄球、滑冰、台球在各地风行一时,电子游戏、