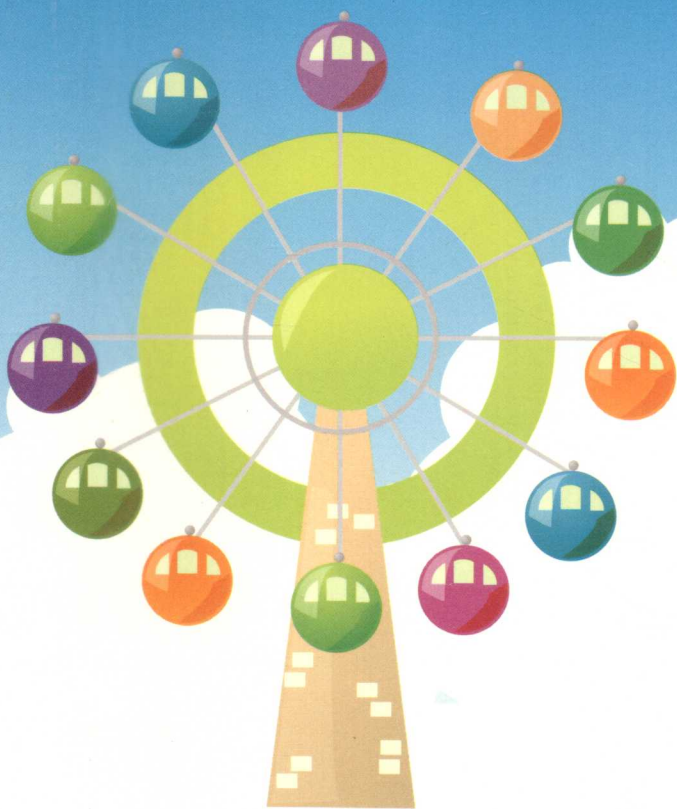




全国职业教育旅游服务与管理专业系列规划教材



康乐中心 服务技能与实训

时永春 主编 / 李玥瑾 丁玉书 副主编

华大学出版社





全国职业教育旅游服务与管理专业系列规划教材



康乐中心 服务技能与实训

时永春 主编 / 李玥瑾 丁玉书 副主编

清华大学出版社
北京

内 容 简 介

本书结合旅游酒店康乐服务的特点,突出应用型人才的培养,根据国际旅游酒店康乐服务业发展的新形势,依照旅游酒店康乐中心各服务项目的工作流程和职业岗位的具体技能要求,主要介绍旅游酒店康乐中心运营服务与管理等基本知识,并通过指导学生实习、实训,强化应用技能培养,以达到学以致用的目的。

本书融入了旅游酒店康乐中心服务最新的实践教学理念,突出“以典型工作任务”、“以服务过程”为导向,强化学生实际工作与操作能力的锻炼,有助于提高学生的职业素质和业务水平。

本书既可作为职业教育院校旅游和酒店管理专业各学历层次的教学用书,也可作为旅游酒店康乐服务从业者及管理人员的岗位培训教材,同时还是一本很好的旅游酒店康乐服务资格考试取证的辅导教材。

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

康乐中心服务技能与实训/时永春主编. —北京:清华大学出版社,2010.12

(全国职业教育旅游服务与管理专业系列规划教材)

ISBN 978-7-302-24070-9

I. ①康… II. ①时… III. ①饭店—商业服务—职业教育—教材

IV. ①F719.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2010)第 221952 号

责任编辑:张 伟

责任校对:李 梅

责任印制:孟凡玉

出版发行:清华大学出版社

地 址:北京清华大学学研大厦 A 座

<http://www.tup.com.cn>

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

质 量 反 馈:010-62772015, zhiliang@tup.tsinghua.edu.cn

印 装 者:北京国马印刷厂

经 销:全国新华书店

开 本:185×260 印 张:10 字 数:238 千字

版 次:2010 年 12 月第 1 版 印 次:2010 年 12 月第 1 次印刷

印 数:1~4000

定 价:15.00 元

产品编号:038613-01

编审委员会

主 任:

牟惟仲

副 主 任:

王茹芹	吕一中	钟 晖	王 琦	赵 丽	吴海龙	沙景禄	冯玉龙
武裕生	帅志清	随维林	李 佐	刘 劲	张承军	鲁瑞清	黄大林
申海莲	吕德方	王培贤	王 松	米淑兰	宁雪娟	车亚军	李大军

委 员:

张 兵	阎宏斌	程文军	韩 铁	邢 路	王建章	沈方民	王德顺
刘庐际	程 伟	贾晓龙	肖淑敏	时永春	何 深	李 洁	崔晓文
钟丽娟	赵立群	温 智	杨 昆	林 群	安锦兰	宋晓星	董晓霞
蔡丽伟	沙旭昆	曹景洲	徐经仪	马继兴	李 伟	蔡洪胜	童 俊
刘宏申	韩 瑞	李玥瑾	范 贞	丁玉书	李文洁	李秀霞	韩燕燕

丛书主编:

李大军

丛书副主编:

程 伟 时永春 何 深 武裕生 杨 昆 马继兴

专 家 组:

赵 丽 王 琦 钟 晖 武裕生 崔晓文 蔡洪胜



序

随着我国改革开放进程的加快和国民经济的高速发展,随着交通管理和通信技术的不断进步,随着旅游景区的开发维护和对旅游文化的深度挖掘,随着旅游服务接待设施设备的不断更新与完善,随着居民收入的大幅提高和节假日闲暇时间的增多,旅游正在日益成为现代社会人们的主要休闲方式和社会经济活动。大众化旅游时代已经到来,旅游业也在以其强劲发展势头而成为全球经济中最具活力的绿色朝阳产业。

根据国家旅游局近年来发布的《中国旅游业统计公报》显示,2007年我国旅游业总收入首次突破1万亿元;2008年全国旅游人数达1.71亿;2009年在受到金融危机影响、全球旅游需求下滑的情况下,国内旅游业依然有11.7%的增幅,出境游也在持续回升。目前中国继续保持着全球第四大入境旅游接待国、亚洲最大出境旅游客源国的地位。另据国家旅游协会针对旅游经济的调查统计,居民因为旅游而每花1元就可以带动相关消费5元,直接或间接地刺激行业经济,促进140多个相关产业的连带发展。

旅游作为文化创意产业的核心支柱,在国际交往、商务活动、文化交流、赈灾恢复、拉动内需、解决就业、促进经济发展、丰富社会生活、构建和谐社会、弘扬中华文化、加深世界各国人民的友谊等方面发挥着越来越大的作用,因而已经成为我国服务经济发展的重要产业,在我国经济发展中居于举足轻重的地位。近年来,随着全球旅游业的快速发展,特别是北京奥运会、上海世博会、广州亚运会陆续在我国举办,不仅使我国的国际交往更加频繁,也为我国旅游业的大发展提供了一个难能可贵的良好机遇。为此,2009年国务院常务会议讨论并通过《关于加快发展旅游业的意见》,旅游业被正式确立为国民经济的战略性支柱产业,这是党中央和中国政府的伟大战略决策。

当前,随着全球旅游业的快速发展,旅游观念、旅游产品设计开发、旅游营销模式、旅游企业的运营方式与管理手段及用人标准等都在发生着巨大的变化,对旅游操作人才的需求也提出了更高的要



求。面对国际化旅游业激烈的市场竞争,旅游行业的从业人员急需更新观念、提高服务技能、提升业务水平与道德素质,旅游行业和企业也在呼唤“懂知识、会管理、能操作”的专业性实用型人才,加强旅游经营管理模式的创新,加速旅游经营管理专业操作技能型人才的培养已成为当前亟待解决的问题。

针对我国职业教育旅游服务与管理专业知识老化、教材陈旧、重理论轻实践、缺乏实际操作技能训练等问题,为适应社会就业发展急需,满足日益增长的旅游市场需求,我们组织了北京联合大学旅游学院、北京财贸职业学院、黑龙江工商职业技术学院、佛山职业技术学院、广州市商业学校、扬州江海职业技术学院、上海建桥学院、福州职业技术学院及中国旅行社、中国环境旅行社、哈尔滨俄风行国际旅行社、青岛牵手国际旅行社、杭州西湖旅行社、青海省旅行社、北京长富宫中心、青岛红日宾馆、成都顺达旅行社、江西九江飞扬旅行社、首旅集团公司培训部等全国各地区的近百余所职业院校和旅游企业多年从事旅游职业教育教学和旅游实践活动的国内知名专家、教授与旅游企业经理共同精心编撰了本系列教材,旨在迅速提高职业院校学生和旅游从业者的专业素质,更好地掌握旅游服务技能,更好地为我国旅游事业作出贡献。

作为职业教育旅游服务技能培养的特色教材,本系列教材融入了旅游运营管理与实操实训的最新教学理念,坚持以科学发展观为统领,力求严谨,注重与时俱进;依照旅游活动的基本过程和规律,根据旅游业发展的新形势和新特点,全面贯彻国家新近颁布实施的旅游法律、法规和旅游业管理规定,按照旅游企业对用人的需求模式,注重解决学生就业、强化理论知识与实践应用的紧密结合,注重实践技能与岗位应用的培养训练,采取通过实证案例解析与应知应会讲解的方法,并注重教学内容和教材结构的创新。

本系列教材依据职业教育旅游服务与管理专业的教学大纲和课程设置,以旅游知识和旅游服务岗位技能实训为主线,对帮助学生尽快熟悉旅游服务各工作岗位的操作规程与业务管理,对帮助学生毕业后能够顺利走上社会就业具有特殊意义。

编委会

2010年7月



前言

伴随着我国旅游事业的蓬勃发展,作为旅游业三大支柱的酒店业,不仅要注重设施、设备等酒店硬件的配套与更新,而且更要注重软件服务,为游客提供健身、休闲、娱乐等多种康乐服务,以满足中外旅游者的不同需求。

根据酒店自身发展的需要,特别是随着旅游者消费的成熟、需求的不断变化,酒店不仅要满足旅游者食宿的需要,同时,也成为旅游休闲、探亲访友、修学度假、洽谈生意的好去处。酒店提供的康乐活动既能强身健体,又是很好的休闲、娱乐方式,对于酒店开拓业务、扩大经营、增加收入、提高经济效益具有积极的作用。

酒店康乐活动项目包括:台球、网球、壁球、乒乓球、保龄球、高尔夫球、美体健身、棋牌、游戏机、游泳、水上乐园、滑雪、潜水、漂流、攀岩、保健按摩、桑拿浴、温泉浴、足浴、美容美发,以及歌舞厅、卡拉OK、KTV、氧吧、网吧、茶吧、竞技吧等。康乐服务具有特殊性,开展康乐项目活动,必须由经过专业培训的服务人员提供专门的项目服务,以确保客人在消费过程中正确地操作器械和保护自身安全。

面对旅游酒店康乐服务业激烈的市场竞争,加强旅游酒店康乐经营管理模式的创新、加速旅游酒店康乐服务专业人才培养已成为当前亟待解决的问题。为了满足日益增长的旅游市场需求,为了培养社会急需的酒店康乐服务实用型、操作型人才,我们组织多年在一线从事旅游酒店康乐教学和实践活动的专家、教授,共同精心编撰了此书,旨在迅速提高学生和旅游酒店康乐服务从业者的专业素质,更好地为我国旅游业服务。

本书作为职业教育旅游、酒店管理专业的特色教材,严格按照教育部“加强职业教育、突出实践技能培养”的教育教学要求,根据职业教育与教学改革的实际需要,结合全国职业院校技能大赛及学生就业实习反映出的各种问题,作者审慎地对教材内容进行了反复论证、精心设计、深入推敲、细心编写,既注重基础知识,又突出康乐服务活动中基本技能的训练,对帮助学生尽快熟悉业务、走上社会就业、从事职业岗位工作具有特殊意义。



本书融入了旅游酒店康乐中心服务最新的实践教学理念,突出“以典型工作任务”、“以服务过程”为导向,具有设计新颖、内容丰富、版式活泼、贴近实际、突出实用,通俗易懂及适用范围宽泛等特点,并注重实践训练的创新性,且采取统一的格式化体例设计。因此,本书既可作为职业教育院校旅游和酒店管理专业各学历层次的教学用书,也可作为旅游酒店康乐服务从业者及管理人员的岗位培训教材,同时还是一本很好的旅游酒店康乐服务资格考试取证的辅导教材。

本书由李大军进行总体方案策划并具体组织,时永春主编并统稿,李玥瑾和丁玉书为副主编,由具有丰富旅游酒店康乐服务教学与实践经验的王琦教授审定。编写分工:时永春(第一单元),李玥瑾(第二单元、附录),丁玉书(第三单元),马欣(第四单元、第五单元、附录),刘硕(第二单元、第五单元、附录),李瑶、周鹏、马瑞奇(附录),华燕萍负责本书的修改和版式调整,李晓新负责本教材课件的制作。

在编写过程中,参考借鉴了大量的旅游酒店康乐服务方面的最新资料及书刊,翻阅了国家历年出台的旅游酒店管理法律法规、规章制度及技术规程,并得到中国旅游酒店协会有关专家、教授的具体指导,在此一并表示衷心感谢。因作者水平有限,书中难免存在疏漏和不足,恳请专家和广大读者批评指正。

编 者

2010年8月



目 录

1 第一单元 认知康乐部

模块一 认知酒店康乐部概况	1
项目 1 认知酒店设置康乐部的目的与作用	1
项目 2 认知酒店康乐部经营的原则	2
项目 3 认知康乐部的组织架构	2
项目 4 认知康乐部管理人员的岗位职责	3
项目 5 认知康乐部康乐项目的设置	6
模块二 认知康乐部员工素质要求与礼仪规范	6
项目 1 认知员工素质要求	6
项目 2 认知服务礼仪规范	7

12 第二单元 康乐业务技能实训

模块一 运动类康乐项目服务实训	12
项目 1 台球服务实训	12
项目 2 健身房服务实训	14
项目 3 网球服务实训	16
项目 4 壁球服务实训	18
项目 5 乒乓球服务实训	20
项目 6 保龄球服务实训	22
项目 7 室内游泳池服务实训	24
项目 8 水上乐园服务实训	26
项目 9 高尔夫球服务实训	27
模块二 娱乐休闲类康乐项目服务实训	29
项目 1 酒吧、氧吧、网吧、茶吧、竞技吧服务实训	30
项目 2 歌舞厅、卡拉 OK、KTV 服务实训	32
项目 3 棋牌室服务实训	35



项目 4 游戏机房服务实训	37
模块三 保健休闲类康乐项目服务实训	39
项目 1 桑拿浴服务实训	40
项目 2 温泉浴服务实训	42
项目 3 足浴服务实训	45
项目 4 保健按摩服务实训	47
项目 5 美容、美发、美体服务实训	50
模块四 户外活动服务实训	53
项目 1 滑雪服务实训	53
项目 2 攀岩服务实训	55
项目 3 潜水服务实训	58
项目 4 漂流服务实训	60

63 第三单元 康乐安全实训

模块一 消防安全预防与火灾处理实训	63
项目 1 消防安全预防实训	63
项目 2 火灾紧急处理实训	65
模块二 常见安全事故防范与处理实训	68
项目 1 客人财产安全实训	69
项目 2 客人人身安全实训	71
项目 3 游泳池安全服务实训	74
项目 4 健身房安全服务实训	77

82 第四单元 康乐服务卫生实训

模块一 员工卫生实训	82
模块二 设施设备卫生实训	84
项目 1 保龄球馆的卫生清洁	84
项目 2 台球厅的卫生清洁	88
项目 3 健身房的卫生清洁	91
项目 4 游泳池的卫生清洁	93
项目 5 游艺厅的卫生清洁	97
项目 6 桑拿浴室的卫生清洁	99

102 第五单元 康乐服务用语及投诉处理实训

模块一 迎送客人用语实训	102
模块二 服务过程用语实训	104

项目 1 台球服务用语实训	104
项目 2 保龄球服务用语实训	106
项目 3 游泳池服务用语实训	108
项目 4 健身房服务用语实训	110
项目 5 KTV 服务用语实训	112
项目 6 桑拿室服务用语实训	114
模块三 投诉处理实训	115

118 附录 A 仓库领料审批单

119 附录 B 球类运动基础知识

129 附录 C 健身器械的分类及功能

131 附录 D 游泳基本技术

134 附录 E 按摩基本知识

137 附录 F 美容美发基础知识

139 附录 G 用品保养

142 附录 H 预订单

143 附录 I 文化娱乐场所卫生标准

145 附录 J 公共浴室卫生标准

147 参考文献



第一单元

认知康乐部

模块一 认知酒店康乐部概况

项目 1 认知酒店设置康乐部的目的与作用

在现代酒店经营过程中,酒店固有的、直接为客人提供服务的几大部门,如前厅部、客房部、餐饮部等,在满足客人需求方面仍发挥着重要作用。但是,随着社会的发展和客人对健康、娱乐需求的不断增加,只靠这些部门满足客人的基本需求,显然不能适应现代客人更高的、多样化的需求,因此,在酒店服务中,康乐服务比重不断增大,康乐部也成为现代酒店一个新兴的、重要的部门。在酒店设置康乐部是有其明确目的和积极作用的。

一、满足客人的需求

在旅游的食、住、行、游、购、娱六大要素中,健身娱乐是康乐部最重要的服务内容。酒店服务的最终目的是要满足客人的需求。客人的需求千差万别,而康乐服务是在满足客人基本的食宿前提下,满足其健身娱乐的要求。康乐活动是住店客人得到基础服务的延伸服务。

二、增加酒店收益

在酒店的收入当中,客房和餐饮收入是主要的部分,但是酒店的“开源”显得更加重要。在酒店中设置健身娱乐设施,为客人提供这方面的服务,除满足客人休息之余获得乐趣的需求外,也能开辟收益来源。

三、有利于星级评定及晋升酒店星级

旅游酒店的等级是表示酒店能为客人提供有形产品和无形产品的能力的综合体现,也是酒店定价的重要依据。



为适应我国旅游服务业发展、促进旅游酒店的建设,2003年6月25日,国家旅游局颁布了《旅游饭店星级的划分及评定》行业行政标准,并于2003年12月1日开始实施。其标准



代号为 GB/T 14308—2003,该标准代替了原来的 GB/T 14308—1997《旅游涉外饭店星级的划分及评定》。

《旅游饭店星级的划分及评定》标准规定,在酒店星级评定中,除其他条件外,三星级以上酒店应设置康乐设施,以满足客人的需求,否则不能达到相应的星级标准。

四、吸引客人并密切酒店与客人的关系

酒店的康乐设施设备安全多样,服务周到热情,不但会吸引住店客人在商务活动和休息之后,选择康乐活动;同时,酒店所在区域的许多人也在新的休闲观念驱使下到酒店康乐部消费。因此,通过康乐部这个酒店与客人联系最紧密、最灵活的部门,与客人建立“朋友关系”,拉近他们与酒店的距离,从而扩大酒店的知名度,提升酒店的竞争力。

项目 2 认知酒店康乐部经营的原则

一、安全康乐增进健康原则

在为客人提供康乐项目的同时,为客人负责,保护客人在康体健身和休闲娱乐活动中的安全,是酒店义不容辞的责任。因此,酒店应在设施设备的购进选用、维修保养、指导使用上做到服务规范、措施得力、制度健全,尤其要符合国家相关部门的安全防范和卫生标准。

二、“因店制宜”原则

由于酒店的种类不同,在康乐项目选择上,不能千篇一律。应根据商务酒店、会议中心、观光度假酒店、度假村、假日酒店及不同星级的要求来提供康乐项目,以满足不同类型、不同层次客人的需求。

三、社会效益原则

酒店设置康乐设施服务项目,虽然能为酒店增加经济收入,但同时要在社会市场营销观念的指导下,合法经营,使康乐项目服务能够真正做到强体健身、愉悦心情。同时要把康乐服务与创建“绿色酒店”融合在一起。

四、满足合法需求原则

客人对康乐服务的需求是有差异的,酒店要为客人提供健康文明的康乐项目,采用艺术性的服务语言,婉拒个别客人提出的不合法(赌博、色情等)要求,做到具有健康性、趣味性、高雅性、新奇性、刺激性的同时,要有丰富的文化内涵。

项目 3 认知康乐部的组织架构

由于旅游酒店的类型、星级、规模不同,所以其组织架构也不同。主要有下列 3 种组织结构形式,如图 1-1~图 1-3 所示。

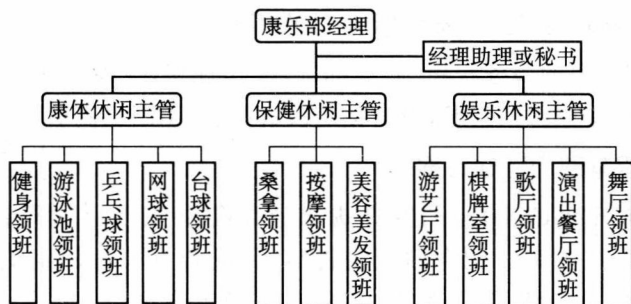


图 1-1 大型酒店康乐部组织架构

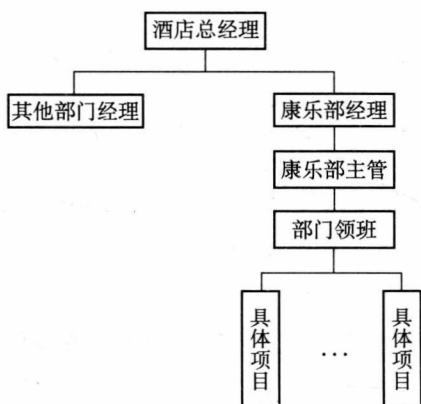


图 1-2 独立设置康乐部组织架构

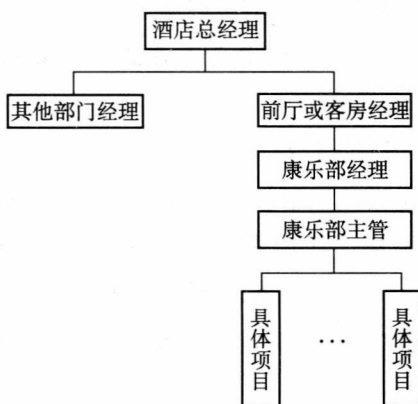


图 1-3 隶属形式康乐部组织架构

项目 4 认知康乐部管理人员的岗位职责

一、康乐部经理岗位职责

（一）接受总经理的督导

康乐部经理直接向总经理汇报，贯彻酒店各项规章制度和总经理的工作指令，全面负责康乐部的经营和管理。

（二）负责本部门各项娱乐设施运转及管理

根据酒店规章制度和各设施项目的具体情况，制定部门管理制度和主管、领班的具体工作任务、管理职责及工作标准，并监督实施，保证部门各项娱乐设施的正常运转及协调各项管理工作。

（三）落实预算指标

分析各设施项目的客人需求、营业结构、消费状况及发展趋势，研究并提出部门收入、成本与费用等预算指标，报总经理审批。纳入酒店预算后，分解落实到各设施项目，并组织各级主管和领班完成预算指标。



（四）监督落实各项服务程序、质量标准、操作规程

研究审核各设施项目的服务程序、质量标准、操作规程，并检查各设施项目各级人员的贯彻实施情况，随时分析存在的问题，及时提出改进措施，不断提高服务质量。

（五）研究并调整本部门管理方案

根据市场和客人需求的变化，研究并提出调整各设施项目的经营方式、营业时间、产品和收费标准等管理方案。配合酒店销售活动，配合有关部门组织泳池边食品销售，网球、壁球、保龄球比赛等销售活动，适应客人消费需求变化，提高设施利用率和销售水平。

（六）负责本部门成本控制

审核、签发各设施项目主管的物品采购、领用、费用开支单据，按部门预算控制成本开支，提高经济效益。

（七）做好工作考核

做好各设施项目主管、领班工作考核，适时进行工作指导，调动各级人员积极性。随时搞好巡视检查，保证康乐中心各设施项目管理和服务工作的协调发展。

（八）负责人员调配和员工培训

根据业务需要，制定部门各设施项目人员编制，安排员工培训；合理组织和调配人员，提高工作效率。

（九）根据客人投诉意见改进服务

随时收集、征求客人意见，处理客人投诉，并分析康乐中心服务质量管理中带有倾向性的问题，适时提出改进措施。

（十）其他工作

搞好康乐中心和酒店各部门的协调配合，完成总经理交办的其他工作任务。

二、康乐部经理秘书岗位职责

（1）协助康乐部经理监督检查康乐部员工对规章制度的执行情况。

（2）协助康乐部经理做好本部门经营服务事项的实施，并检查监督落实情况。

（3）协助康乐部经理调查研究康乐部的经营管理情况，并提出改进意见与建议。

（4）负责部门会议的各项准备和记录工作。

（5）负责康乐部文书的起草、公文的制定以及文件、资料的收发和存档工作。

（6）负责康乐部来访接待、来电接听、咨询解答及信息传递工作。

（7）负责康乐部设备、设施采购需求的汇总与部门采购申请的编制工作，并对购进的康乐设备设施进行发放和管理。

（8）协调好康乐部与酒店内部其他部门的关系。

（9）做好康乐部各个项目运转的协调工作。

（10）汇总康乐部员工出勤、各营业项目的工作日程表，及时上报康乐部经理。

（11）完成康乐部经理交办的其他任务。



三、康乐部主管岗位职责

- (1) 协助康乐部经理建立、健全各项规章制度并督促下属执行。
- (2) 负责各营业服务点人员的调配。
- (3) 负责所辖部分的考勤和工作考核。
- (4) 巡视所辖各营业服务点,确保员工按规定的程序 and 标准操作,为客人提供准确、及时和礼貌的服务。
- (5) 确保各康乐工作场所的整洁、卫生。
- (6) 确保员工妥善使用和保养康乐设备与器具。
- (7) 协助康乐部经理制订并实施部门培训计划。
- (8) 协助上级制订康乐促销计划并予以实施。
- (9) 处理客人投诉。
- (10) 负责各营业服务点日耗品的控制。
- (11) 负责协调好康乐部与酒店其他部门之间的关系。
- (12) 完成康乐部经理布置的其他任务。

四、康乐部领班岗位职责

- (1) 直接对楼面主任负责,保证本部日常工作程序正常运行。
- (2) 合理安排员工的工作任务,对其工作进行督促和指导,负责督促服务员完成各项接待与备房工作。
- (3) 跟进各设施的检查报修和一般的保养,在上班后半小时内做好房间各设施的检查,保证正常运行。
- (4) 在营业时间带领服务员做备房工作,力求做到房间出售前备房达标,严禁将未经领班检查的房间出售给客人,对于员工工作中存在的问题,班前班后要进行检讨。
- (5) 各楼层领班要做好与钟房、收银及客服的关系协调,保证每走一位客人将房间备房工作及时跟进到位,及时安排等房的客人,提高房间的周转效率,并做好房态记录工作。
- (6) 留意客人动态,特别注意陌生面孔,处理客人一般投诉,如不能解决要及时向上司报告。
- (7) 不定期的抽查服务员是否做到热情地迎送和招呼客人,并给予及时指正,负责对服务员工作进行考核。
- (8) 负责加强新入职员工的业务培训,新入职员工经过主管以上人员考核合格后方可正式上岗,在平时工作中不断加强员工对酒水及各项消费服务工作的培训。
- (9) 如果客人走后,在房间卫生检查时发现有客人遗留的物品,要做好登记,及时将遗留物品交给客人或者上交经理处理。
- (10) 定期安排好部门的大清洁计划及定期烘干枕芯工作,落实各项卫生大清洁计划及各项工作。
- (11) 定期检查各楼层的消防设施,消除安全隐患,对不足的灭火器进行补充,预防火灾、盗窃等意外事故发生。
- (12) 同员工进行交流与思想沟通,负责组织员工参加集体活动,增强员工集体荣誉感。



- (13) 参加部门例会,对本部门业务工作进行总结检讨,提出下周计划。
- (14) 负责楼层入客的接待工作,虚心听取客人意见,并做好记录。
- (15) 加强跟进客人出入单工作,防止走单和错单现象。

项目5 认知康乐部康乐项目的设置

由于酒店的类型不同,康乐服务项目也有所不同。但总体上康乐服务的主要内容大致可分为三类,即康体运动类、娱乐类和保健类。具体项目视酒店的规模等级而定,高级酒店的康乐项目可达几十项。旅游度假区、度假村等还应该设置具有特色的野外康体服务项目。

一、康体休闲类项目

康体运动是指人们借助一定的健身设备、设施和场地,通过参与来调节心情、促进身心健康,以达到休闲、交友目的的具有健身功能的体育活动。

康体运动内容主要包括健身器械运动、游泳运动、球类运动、户外运动等项目,设施有游泳池、健身房、台球房、保龄球房、乒乓球室、网球场、壁球房、高尔夫球场等。

二、娱乐休闲类项目

娱乐活动是指在一定的环境或设施条件下,客人通过一定的形式在轻松的气氛中获得快乐,增长知识并有益于精神、心理及生理健康的活动。

娱乐项目内容包括的范围比较广泛,有歌舞类、游戏类、视听阅览类、表演类等,具体设施有:夜总会、舞厅、卡拉OK厅、棋牌室、电子游戏室、飞镖室、多功能咖啡厅、大型游乐场、激光电影厅等。

三、保健休闲类项目

保健是指客人在一定的环境和设施中享受既有利于身体健康,又可以放松精神、陶冶情操的轻松愉快的被动的休闲方式。

保健项目目前内容主要包括洗浴桑拿、保健按摩、理疗、美容美发等几类,设施有桑拿浴室、日光浴室、按摩室、美容美发店等。

模块二 认知康乐部员工素质要求与礼仪规范

项目1 认知员工素质要求

一、职业道德要求

- (1) 热情友好,客人至上。
- (2) 遵纪守法,诚实守信。
- (3) 文明礼貌,优质服务。