



CAC 职业（岗位）培训教材

康乐经理

刘慧明 杨卫◎编著

CAC 教育产品研发中心◎监制



岗位职业技能

培训教程



KANGLEJINGLI
GANGWEIZHIYEJINENG
PEIXUNJIAOCHENG

广东省出版集团
广东经济出版社



康乐经理

岗位职业技能培训教程

KANGLEJINGLI
GANGWEIZHIYEJINENG
PEIXUNJIAOCHENG

刘慧明 杨卫◎编著
CAC 教育产品研发中心◎监制

广东省出版集团
广东经济出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

康乐经理岗位职业技能培训教程 / 刘慧明, 杨卫编著,
CAC 教育产品研发中心监制. —广州: 广东经济出版社,
2007. 8

[CAC 职业 (岗位) 培训教材]

ISBN 978 - 7 - 80728 - 657 - 8

I. 康… II. ①刘…②杨…③C… III. ①饭店 - 文娱
活动 - 商业服务 - 技术培训 - 教材②饭店 - 文娱活动 - 商
业经营 - 技术培训 - 教材 IV. F719. 2

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2007) 第 123468 号

出版 发行	广东经济出版社 (广州市环市东路水荫路 11 号 11 ~ 12 楼)
经销	广东新华发行集团
印刷	广东信源彩色印务有限公司 (广州市天河高新技术产业开发区工业园建工路 17 号)
开本	730 毫米 × 1020 毫米 1/16
印张	15.25 2 插页
字数	223 000 字
版次	2007 年 8 月第 1 版
印次	2007 年 8 月第 1 次
印数	1 ~ 5 000 册
书号	ISBN 978 - 7 - 80728 - 657 - 8
定价	28.00 元

如发现印装质量问题, 影响阅读, 请与承印厂联系调换。

门市部地址: 广州市五羊新城寺右二马路冠城大厦省图批新场三楼 330 号

电话: [020] 87395594 87393204 邮政编码: 510600

邮购地址: 广州市环市东路水荫路 11 号 11 楼 邮政编码: 510075

广东经济出版社有限公司发行部电话: (020) 37601950 37601509

图书网址: <http://www.gebook.com>

广东经济出版社常年法律顾问: 屠朝锋律师、刘红丽律师

· 版权所有 翻印必究 ·

CAC 职业(岗位)培训教材 策划委员会

顾 问：	宋 建	俸培宗	王锡赞	毛世屏	
主 任：	周怀军	陈逢阳	孙泽军		
副主任：	霍 红	张海让	郭燕春	滕宝红	
委 员：	何 伟	储志强	潘启东	马晓旭	毕丛娣
	高显嵩	李 明	董 辉	邓承翔	殷秀彬
	董 超	武 杰	华 峰	王亚光	董春华
	荆 华	赵晓英	刘 洪	竭岸扬	王 闯
	袁福庆	时武略	黎文武	彭 艳	赵俊敏
	董怀军	赵懂琪	殷明成	陈昌豪	郑志斌
	肖守柏	黎俊峰	唐奉生	刘金宇	魏金刚
	刘严霜	莘莉姗	赵占坤	王 刚	程福来

CAC 职业(岗位)培训教材 编委会

主 任：	周怀军				
副主任：	霍 红	张海让	郭燕春	滕宝红	
委 员：	白 皓	岳万里	张 跃	郭中原	卫 瑶
	田慧芳	王 君	魏 菲	张春月	冷燕萍
	张 雪	李 云	谢 鑫	郑 磊	洪志钢
	朱愉爽	何历怀	鲁 辉	李葆华	方雅芬
	杜 波	刘志强	冯仰欣		

序 言

职业教育和职业培训是国民教育事业的重要组成部分，在实施科教兴国战略和人才强国战略中具有特殊的重要地位，是促进经济社会发展和劳动就业的重要途径。《国务院关于大力发展职业教育的决定》提出：“要把发展职业教育作为经济社会发展的重要基础和教育工作的战略重点”，体现了党中央、国务院对发展职业教育的高度重视。职业教育和职业培训的根本任务，就是培养适应现代化建设需要的高技能专门人才和高素质劳动者。因此，职业教育特别是职业培训要从劳动力市场的实际需要出发，坚持就业导向，着力加强劳动者的实际技能，全面提高劳动者的综合素质。

“全国1+N复合型人才职业培训项目”正是为了适应职业教育发展与改革的新形势而推出的，目的在于培养符合企业实际和劳动力市场需求的复合型人才。

要提高培训质量，课程体系的构建和教材的建设是关键。当然，教师队伍建设、教学实践基地建设也是办好职业培训所不可或缺的。但是作为知识和思想的载体，以及来自实践又能指导实践的教材，既具有基础性又具有前瞻性的特点，使其成为培养技能型人才的首要保证。基于这样的认识，“1+N复合型人才”系列培训教材将陆续出版面世。本系列教材的最大特点是以就业为导向，突出实用性和专业性，重点培养学员的技术运用能力和岗位从业能力。

在此我谨向教材的作者、组织者和所有参与1+N职业培训工作的同志们表示感谢，并希望1+N课程培训在我国职业培训工作中发挥先锋带头作用，为培养高技能复合型人才做出应有的贡献。



二〇〇六年八月二十九日

出版说明

随着我国教育事业的深入发展及细化,将职业教育拓展为学校职业教育和社会职业培训两种模式。学校职业教育基本是传统的学历教育,已经不能适应目前经济的高速发展、职业多变和终身教育的需要。随着我国就业结构调整和技术技能折旧速度的加快,劳动力跨行业流动更加频繁,职业培训进一步成为涉及面最广、受益面最大的教育,已经成为国家教育的重要组成部分,越来越受到人们的广泛欢迎。

为了弥补目前教育体制与人才市场需求的脱节状态,全面来提升学员的综合就业力,培养企业需求的复合型人才,CAC教育机构按照劳动保障部提出的以就业为导向,以企业实际需求,编制了《CAC职业(岗位)培训系列教材》,本系列教材的编写是根据“中国就业促进会中国大学生就业促进工程”和“全国1+N复合型人才职业培训项目”中所设立的岗位进行编写,在学员参加相应的岗位培训并经过考核合格,可以获得国家承认的《就业能力证书》或《职业培训证书》,详细课程介绍可登录www.ccetu.org和www.ccepe.org进行查询。

《CAC职业(岗位)培训系列教材》使用对象为学完基础课程的相关专业的在校大学生和进一步提高实训技能方面的专业人员。目的是提高学员自学能力和实践动手能力,其次是培养学员探索和分析归纳创新能力,将学员学习的技术技能同他将来的工作岗位紧密结合起来。CAC职业(岗位)培训系列教材实现了学生学习与就业间的“无缝对接”。

《CAC职业(岗位)培训系列教材》是对目前人才市场和企业实际需求进行调研分析,以及对高等院校、职业院校以及各类社会培训机构进行广泛调查的基础上,由长期从事本专业工作的专家和在教学第一线有丰富教学经验的教师编写的一套系列丛书。本丛书的最大特点是以就业为导向,突出实用性和专业性,重点培养学员的技术运用能力和岗位工作能力。

《CAC职业(岗位)培训系列教材》包括IT类、管理营销类、物流类、

汽车类、语言类、国际贸易类、酒店类、企业管理类等多个领域的上百门实训技能课程。部分CAC职业(岗位)培训系列丛书配套《教学案例百问》和相关课件(www.cacedu.cn下载)。本系列教材具有以下特点:

◇按照“岗位划分→核心技能→教学方案→内容设置”的思路组织开发教材。

◇按照“理论少实践多”的原则,对各个专业的课程进行了按需重新整合。

◇教材统一配套相对应的说明手册,包括课程体系、教学及考试大纲和教材信息等。

◇各专业教材配备课后习题和答案。

◇各专业教材突出理论和实际的比例分配,注重实训教学。多数教材都配备了实训内容,部分专业的教材配备了案例百问和PPT教学课件。

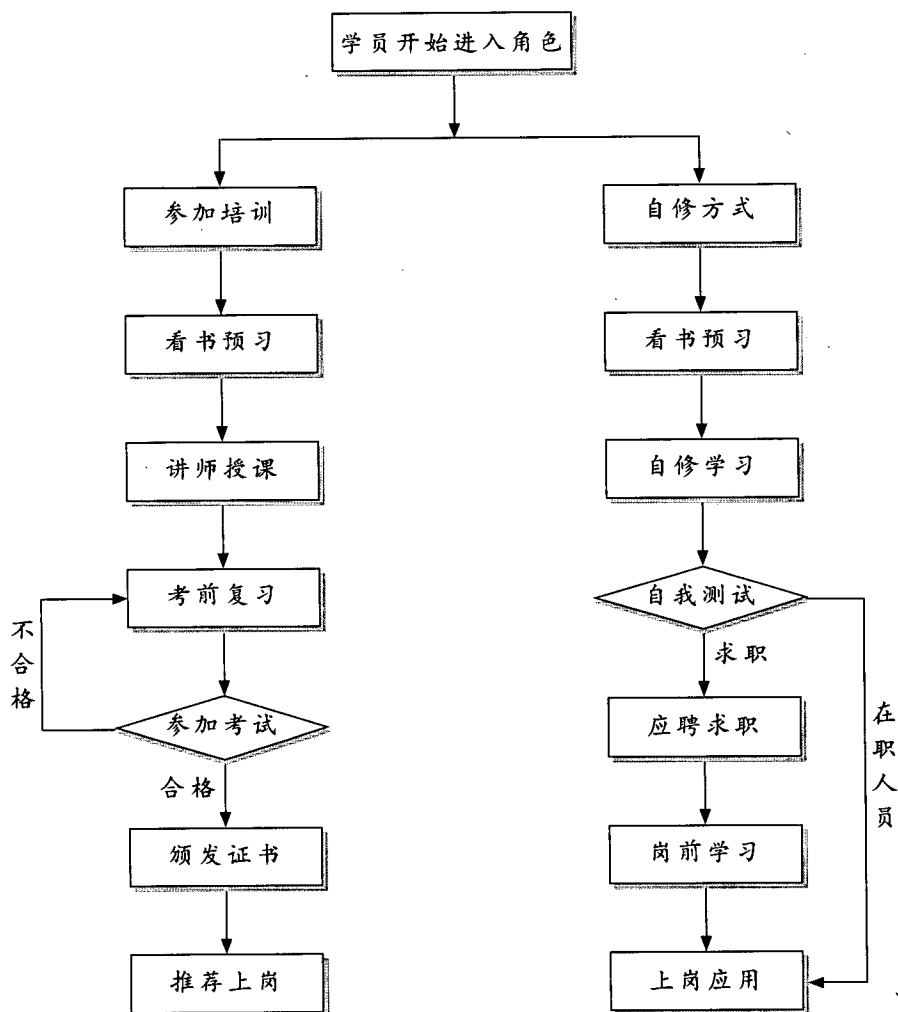
《CAC职业(岗位)培训系列教材》的出版是一项较大的工程,由于时间紧迫,不足之处在所难免,如有印刷缺页或其他错误,欢迎各使用单位及读者对我们提出宝贵意见和建议,以便教材修订时补充更正。

CAC教育机构产品研发中心

二〇〇七年七月二日

导 读

导读一 岗位培训(自修)实施流程



导读二 岗位培训(自修)本书导引

学习项目	学习要点	备注
康乐经理岗位认知	康乐经理岗位描述 康乐经理岗位要求	
酒店康乐项目设置	康乐项目设置的原则与依据 康体运动项目设置 保健美容项目的设置 娱乐项目的设置	
康乐部人力资源管理	康乐部岗位设置与编制 工作分析 员工招聘与任用 员工培训与督导 员工绩效评估与升迁	
康乐服务管理	康乐服务概述 康乐服务程序 康乐服务质量控制 客人投诉处理	
康乐设施设备管理	康乐设施设备日常管理 康乐设备的保养维护	
康乐安全卫生管理	康乐安全管理 康乐卫生管理	
康乐营销管理	康乐营销 康乐公关活动管理 会员制营销	

导读三 岗位培训(自修)课程设置

学习时间		学习内容	学习形式		课时
			授课	自修	
第一周	星期一				
	星期二				
	星期三				
	星期四				
	星期五				
	星期六				
	星期日				
第二周	星期一				
	星期二				
	星期三				
	星期四				
	星期五				
	星期六				
	星期日				
第三周	星期一				
	星期二				
	星期三				
	星期四				
	星期五				
	星期六				
	星期日				

导读四 岗位培训(自修)自我评估

[illegible]

目 录

导 读

- 导读一 岗位培训(自修)实施流程/1
- 导读二 岗位培训(自修)本书导引/2
- 导读三 岗位培训(自修)课程设置/3
- 导读四 岗位培训(自修)自我评估/4

第1讲 康乐经理岗位认知

第 1 课时 康乐经理岗位描述	2
一、全面主持康乐部的工作	3
二、康乐部经营职责	4
三、日常事务管理	4
四、康乐人力资源管理	4
五、康乐营销活动管理	5
六、内外沟通协调	5
七、安全卫生管理	6
第 2 课时 康乐经理岗位要求	7
一、专业知识	7
二、财务知识	8
三、沟通能力	8
四、营销能力	8

五、计划能力	8
六、协调能力	9
本讲思考	10

第2讲 酒店康乐项目设置

第1课时 康乐项目设置的原则与依据 12

一、康乐项目的选择设置原则	12
二、康乐项目设置的依据	16

第2课时 康体运动项目设置 19

一、康体运动的类型	19
二、健身房的设置	20
三、戏水设施的设置	21
四、保龄球馆的设置	23
五、台球厅的设置	25
六、羽毛球场设置	28
七、乒乓球场的设置	28
八、网球场的设置	29

第3课时 保健美容项目的设置 31

一、保健项目	31
二、保健美容项目的特征	31
三、桑拿浴室及按摩室的设置	32
四、美容美发室	34

第4课时 娱乐项目的设置 35

一、娱乐项目的类型	35
二、娱乐项目的特征	36

三、卡拉OK厅	36
四、游戏室的设置	37
五、多功能厅的设置	38
本讲思考	40

第3讲 康乐部人力资源管理

第1课时 康乐部岗位设置与编制	42
一、康乐部岗位设置	42
二、康乐部员工的编制	45
第2课时 工作分析	47
一、工作说明书	47
二、工作指导书	51
第3课时 员工招聘与任用	53
一、员工招聘	53
二、员工甄选	58
三、员工配置	59
第4课时 员工培训与督导	63
一、员工培训	63
二、督导工作	71
第5课时 员工绩效评估与升迁	75
一、书面考核	75
二、与员工讨论	82
三、升迁制度	83
本讲思考	86

第4讲 康乐服务管理

第1课时 康乐服务概述	88
一、康乐部服务的特点	88
二、康乐服务的原则	90
三、康乐优质服务	91
第2课时 康乐服务程序	95
一、康体项目服务程序	96
二、保健、美容项目服务程序	105
三、娱乐项目服务程序	111
第3课时 康乐服务质量控制	117
一、康乐服务质量要求	117
二、建立康乐服务质量标准	119
三、培养服务员的服务意识	126
四、开展康乐服务质量检查	129
五、做好康乐原始记录管理	129
第4课时 客人投诉处理	131
一、弄清投诉产生的原因	131
二、做好接待投诉的心理准备	132
三、受理客人投诉的程序	133
四、用理解、关心取得客人的谅解	135
五、用恰当的方法处理客人投诉	136
六、真心诚意听取客人投诉意见	137
七、要维护酒店应有的利益	139
八、及时采取补救或补偿措施	139
九、要及时追踪处理投诉结果	140
本讲思考	142

第5讲 康乐设施设备管理

第1课时 康乐设施设备日常管理	144
一、康乐设施设备的内容	144
二、康乐设施设备管理的任务	145
三、康乐设备管理的程序	146
四、康乐设备管理方法	147
五、康乐设备更新改造	152
第2课时 康乐设备的保养维护	154
一、设备保养计划	154
二、保养维护实施	156
三、三级保养法	156
本讲思考	158

第6讲 康乐安全卫生管理

第1课时 康乐安全管理	160
一、安全事故产生的原因	160
二、安全事故的预防	165
三、安全事故的应急处理	168
第2课时 康乐卫生管理	175
一、员工卫生管理	175
二、康乐场所与设备卫生管理	177
三、清洁卫生检查	186
本讲思考	188

第7讲 康乐营销管理

第1课时 康乐营销	190
一、康乐部协作营销	190
二、康乐活动的人员推销	193
三、康乐活动的广告促销	194
四、康乐的公关促销	195
五、营业促销	195
第2课时 康乐公关活动管理	198
一、公关活动的目的	198
二、公关活动内容	199
三、现代酒店公关活动的对象	199
四、康乐公关活动的基本方式	200
五、大型公关活动组织策划	201
第3课时 会员制营销	205
一、会员制的目的与特点	205
二、会员制的设计与运作	206
三、会员管理	216
本讲思考	219
模拟测试	220
参考文献	225