

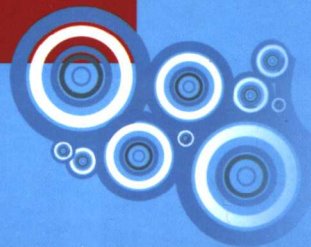
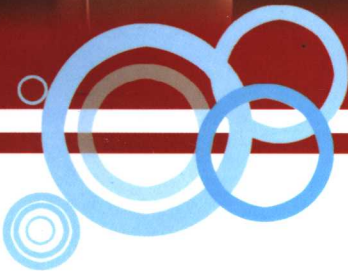
康乐服务员

(初级)

劳动和社会保障部教材办公室组织编写



KANGLE FUWUYUAN



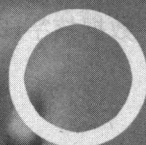


国家职业资格培训教材

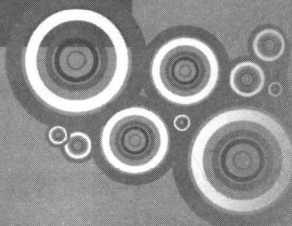
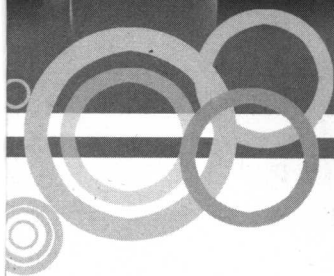
康乐服务员

(初级)

编者 吴育之 温仲华 裔程洪
审稿 郭琴生



KANGLE FUWUYUAN



中国劳动社会保障出版社

图书在版编目(CIP)数据

康乐服务员：初级/劳动和社会保障部教材办公室组织编写. —北京：中国劳动社会保障出版社，2007

国家职业资格培训教材

ISBN 978-7-5045-6192-3

I. 康… II. 劳… III. 文娱活动-商业服务-技术培训-教材 IV. F719.5

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2007)第 084449 号

中国劳动社会保障出版社出版发行

(北京市惠新东街1号 邮政编码：100029)

出版人：张梦欣

*

世界知识印刷厂印刷装订 新华书店经销

787毫米×1092毫米 16开本 9印张 178千字

2007年6月第1版 2007年6月第1次印刷

定价：14.00元

读者服务部电话：010-64929211

发行部电话：010-64927085

出版社网址：<http://www.class.com.cn>

版权专有 侵权必究

举报电话：010-64954652

前 言

《劳动法》和《职业教育法》明确规定，在全社会实行学历文凭和职业资格证书并重的制度。在国家劳动和社会保障行政管理部门的大力倡导下，职业资格证书已经成为劳动者就业上岗的必备前提，同时，作为劳动者职业能力的客观评价，已经为人力资源市场供求双方普遍接受。取得职业资格证书不但是广大从业人员、待岗人员的迫切需要，而且已经成为各级各类普通教育院校、职业技术教育院校毕业生追求的目标。

开展职业资格培训，教材建设十分重要。为此，劳动和社会保障部教材办公室、中国劳动社会保障出版社组织编写了《国家职业资格培训教材》，用于规范和引导职业资格培训教学。《国家职业资格培训教材——康乐服务员（初级）》即是其中的一本。

《国家职业资格培训教材》的主要特点是：

1. 最大限度地体现技能培训的特色。教材以职业技能鉴定要求为尺度，以满足本职业对从业人员的要求为目标。凡本职业工作中要求的技能和有关知识，均作了详细的介绍。

2. 以岗位技能需求为出发点，按照“模块式”教材编写思路，确定教材的核心技能模块，以此为基础，得出完成每一个技能训练单元所需掌握的工艺知识、设备（工具）知识、相关知识和技能、专业知识、基础知识，并根据培训教学的基本规律，按照基础知识、专业知识、相关知识、设备（工具）知识、工艺知识、技能训练的次序组成教材的结构体系。

3. 服务目标明确。从教学形式上，主要服务于教育、劳动社会保障系统培训机构或社会力量办学所举办的各种类型的培训教学，也适用于各级各类职业技术学校举办的中短期培训教学，以及企业内部培训的教学。

4. 在强调实用性、典型性的前提下，充分重视内容的先进性，尽可能地反映与本职业相关联的新技术、新工艺、新设备、新材料、新方法。

本书由吴育之、温仲华、裔程洪编写，郭琴生审稿。

编写《国家职业资格培训教材》是一项探索性的事业，尽管参与编写的专家已经为此付出了艰苦的努力，但是由于缺乏可以借鉴的成功经验，加之时间仓促，存在缺点和不足实所难免，恳切希望广大读者提出宝贵意见和建议，以便今后修订，逐步完善。

劳动和社会保障部教材办公室

内 容 简 介

本教材由劳动和社会保障部教材办公室组织编写,以初级康乐服务员工作实际需要为出发点和落脚点,从强化操作技能、掌握实用技能的角度,较好地体现了当前最新的实用知识和操作技术,内容涉及职业道德知识、康乐服务行业规范服务知识、相关法律与安全管理知识,保龄球运动概述、保龄球场馆设备器材、保龄球运动技术、保龄球馆开业前的准备和服务,健美运动基本知识、去脂减肥的基本方法、健身房开业前的准备及常规服务程序、大众健身器材的使用,人体各项指标测量、女性健身形体训练,游泳运动概述、游泳运动场馆的基本设施和器材、游泳运动基础知识、游泳池(场馆)常规服务工作、游泳技术训练,对从业人员提高业务素质、掌握初级康乐服务员的核心技能有直接的帮助和指导作用。

本教材的编写针对初级康乐服务员的工作实际,是初级康乐服务员知识和技能培训的必备教材,也是各级各类职业技术学校康乐服务专业师生的教学参考用书,还可供从事康乐服务工作的有关人员参考。

目 录

Contents

基础知识部分

单元 1 职业道德知识	(1)
1.1 道德与职业道德	(1)
1.2 康乐服务员职业守则和职业道德修养	(2)
单元 2 康乐服务行业规范服务知识	(4)
2.1 仪表仪容知识	(4)
2.2 服务礼仪	(5)
单元 3 相关法律与安全管理知识	(8)
3.1 消费者权益保护法的有关知识	(8)
3.2 安全管理知识	(9)

保龄球运动部分

单元 4 保龄球运动概述	(12)
4.1 现代保龄球运动	(12)
4.2 保龄球运动在我国的发展	(13)
单元 5 保龄球场馆设备器材	(16)
5.1 安全常识	(16)
5.2 球馆主要设备	(16)
5.3 球馆对空气流通、温度和湿度的要求	(24)
5.4 球道清洁和球道下油	(24)

单元 6 保龄球运动技术	(26)
6.1 投球的基本方法	(26)
6.2 直线球投法	(31)
单元 7 保龄球馆开业前的准备和服务	(33)
7.1 开业前的准备程序	(33)
7.2 常规服务	(33)
7.3 帮助宾客选球与教球	(35)
7.4 手记分	(35)
7.5 保龄球礼仪十六条	(37)
 健身运动部分	
单元 8 健美运动基本知识	(38)
8.1 健美运动概述	(38)
8.2 健美运动的主要群体	(41)
8.3 健美标准	(42)
8.4 强健肌肉的基本理论	(48)
单元 9 去脂减肥的基本方法	(51)
9.1 体重与肥胖	(51)
9.2 简易测定肥胖的方法	(52)
9.3 肥胖的形成与危害	(53)
9.4 全身性减肥妙法	(55)
单元 10 健身房开业前的准备及常规服务程序	(58)
10.1 健身房开业前的准备	(58)
10.2 常规服务程序	(59)
单元 11 大众健身器材的使用	(60)
11.1 简单健身器材的使用	(60)
11.2 复杂健身器材的使用	(64)

单元 12 人体各项指标测量	(67)
12.1 形态测量	(67)
12.2 机能指标测量	(70)
12.3 体能指标测量	(72)
单元 13 女性健身形体训练	(76)
13.1 垫上形体练习	(76)
13.2 减肥跳跃练习	(85)
游泳部分	
单元 14 游泳运动概述	(89)
14.1 游泳运动的定义	(89)
14.2 游泳运动的特点和水的特性	(89)
14.3 游泳运动对增进人体健康的意义	(90)
单元 15 游泳运动场馆的基本设施和器材	(93)
15.1 游泳场馆的基本设施	(93)
15.2 游泳池(场、馆)的分类	(94)
15.3 游泳池(场)的辅助设施器材	(98)
15.4 游泳运动必备的装具和辅助用品	(100)
单元 16 游泳运动基础知识	(102)
16.1 水中的沉与浮	(102)
16.2 保持人体在水中俯卧或仰卧漂浮的方法	(103)
16.3 人在游泳时前进的动力	(105)
16.4 游泳者的个人条件与游泳的选择	(106)
单元 17 游泳池(场馆)常规服务工作	(107)
17.1 更衣室工作	(107)
17.2 游泳池(场)内的工作	(107)
17.3 池水过滤、池水加热、室内保温工作	(108)

目 录

单元 18 游泳技术训练	(109)
18.1 熟悉水性训练	(109)
18.2 蛙泳技术练习	(112)
18.3 反蛙泳技术练习	(117)
18.4 水中自救技术	(124)
18.5 水上救护技术	(126)

〔基础知识部分〕

单元 1

职业道德知识

1.1 道德与职业道德

(1) 道德

道德是调整人与人、人与社会之间关系的行為规范的总和，它以善与恶为判断标准，依靠社会舆论和内心信念的力量，规范人们的行为。道德是人类社会生活的普遍现象，存在于各种社会历史形态，渗透于社会生活一切领域和各个方面，具有认识、调节、教育、评价和示范等功能，对陶冶人的情操、提高人的精神境界、促进经济与社会发展具有重要的作用。

在人类社会发展中，不同时代、不同民族、不同阶级有着不同的道德。我国有着优良的道德传统。在社会主义时期占主导地位的道德是社会主义道德，是以邓小平建设有中国特色的社会主义理论为指导，以为人民服务为核心，以集体主义为原则，以爱祖国、爱人民、爱劳动、爱科学、爱社会主义为基本要求，包括社会公德、职业道德、家庭美德三方面内容的道德规范体制。

(2) 职业道德

现实生活中，在各个行业和岗位上从事不同职业的人们必须遵循的道德行为准则，即为职业道德。它是从业者在职业活动中应该遵循的符合自身职业特点的行为规范，是人们通过学习与工作实践逐渐养成的优良职业品质。职业道德行为规范是由其职业特点决定的，是评价从业者职业行为善恶的准则。

1) 职业道德的特征与社会作用 职业道德具有七个方面的特征，即职业性、普遍性、鲜明的行业性和多样性、自律性、他律性、继承性和相对稳定性、实践性。

职业道德在道德体系中占有重要地位，建立和完善科学的职业道德体系，在全社会从业者中广泛开展职业道德教育，培养符合我国特色和时代要求的良好职业道德，具有深远的历史意义，主要表现在以下几个方面：规范全社会的职业秩序和劳动者的职业行为，提高劳动的效益和质量、确保职业安全卫生，提高劳动者的职业素养，提高党和政府的执政能力，促进企业文化建设，促进社会良好道德风尚的形成。

2) 我国职业道德的基本规范 我国《公民道德建设实施纲要》明确提出，爱岗敬业、诚实守信、办事公道、服务群众、奉献社会是职业道德规范的主要内容，它对推动社会主义精神文明建设具有重要的意义。

1.2 康乐服务员职业守则和职业道德修养

康乐服务员是我国体育工作者队伍中的重要部分。目前，康乐服务员是我国体育领域的一个特殊岗位，它对实施全民健身计划、推动社会体育有特殊的责任，具有较强的专业性。

在我国体育领域中，大多数体育工作者的职业都具有复合性的特点，如体育教师既是体育工作者又是教育工作者。康乐服务员的工作也存在复合性，从业者既是某一体育项目的指导员，又是活动的组织者、管理者，还是裁判员，因而康乐服务员的道德规范具有复合性和多样性的特征。

(1) 康乐服务员职业守则

- 1) 热爱体育，乐于奉献。
- 2) 热忱服务，尽职尽责。
- 3) 讲科学文明，反对迷信。
- 4) 钻研业务，勤于进取。
- 5) 团结协作，相互尊重。
- 6) 遵纪守法，诚实公平。

(2) 康乐服务员职业道德修养

体育发展史表明：文明蕴育体育，体育推动文明。思想道德水平的高低对于能否形成良好的社会体育风尚、促进良好的社会体育风气有重要影响。

1) 康乐服务员职业道德修养的内容

- ①提高对康乐服务员职业道德修养的认识。
- ②培养从事康乐服务员工作的情感。
- ③锻炼从事康乐服务员工作的意志。

④树立从事康乐服务员工作的信念。

⑤形成从事康乐服务员工作的良好行为和习惯。

2) 提高康乐服务员职业道德修养的途径和方法

①努力学习科学理论知识，紧跟科学发展动向。

②理论与实践相结合，坚持做到知行统一。

③积极开展道德评价活动，勇于进行自我批评。

④努力做到在无人监管的情况下自觉遵守道德规范。康乐服务工作有独立开展活动的空间，这更需要从业者注意从一点一滴的小事做起，积小善为大德。

单元 2

康乐服务行业规范服务知识

2.1 仪表仪容知识

(1) 仪表仪容的含义

仪表即人的外表，包括服饰、容貌、姿态三个方面；仪容主要指人的容貌。仪表仪容是一个人精神面貌的外观体现，它与一个人的道德修养、文化水平、审美情趣和文明程度有着密切的关系。注重仪表仪容是尊重宾客的需要，是讲究礼貌礼节的一种具体体现。

(2) 仪表仪容的重要性

1) 良好的仪表仪容是员工应具备的基本素质 整洁美观的制服与端庄大方的仪容，既是员工自尊自爱的体现，又是员工对岗位工作的高度责任心的反映，同时也为员工自己塑造了一个敬业的完美形象，以示对宾客的尊重，从而给宾客留下可信、可敬、可亲的美好印象。

2) 良好的仪表仪容是满足宾客的需要 员工的仪表仪容，不仅涉及个人形象的问题，更重要的是它反映了员工所在企业的形象和文明程度。

(3) 仪表仪容的内容

1) 服装 服装是人们审美的一个重要方面，整洁、大方、美观的服饰具有一种无形的魅力。服饰美很大程度上取决于“协调”，即着装要与自己的职业、身份、年龄、性别、体形相称，要与周围的环境场合相协调，讲究和谐的整体效果。

每天上岗前，各工种员工应着制服，着装应整齐、清洁、大方、美观。特别是西装的穿着，要讲究规格，穿好衬衫，系好领带、领夹，扣好纽扣，穿好皮鞋。

2) 仪容卫生

①头发 要适时梳理，不能有头皮屑，发型要朴实大方。男士鬓发不盖过耳部，头发不触及后衣领，不宜烫发。女士不宜留披肩发，发不遮脸，前刘海儿不宜过低，也不宜将头发染成黑色以外的颜色，尽量避免使用色泽鲜艳的发饰。

②面部 男士应刮净胡须，剪短鼻毛，不留胡子，要注意清洁，可适当修饰以显示活力。女士可适当化妆，但应以浅、淡为宜，不浓妆艳抹，避免使用气味浓烈的化妆品（包括香水）。

③指甲 要经常修剪与洗刷，不得留长指甲，也不要涂有色的指甲油。

④首饰 除手表外，一般不宜佩戴耳环、手镯、戒指、手链、项链、胸针等饰物。

⑤个人卫生 应做到勤洗澡、勤换衣袜、勤漱口，身上不能留有异味。上班前不能喝酒，忌食葱、蒜、韭菜等有刺激性异味的食物。

2.2 服务礼仪

“礼”是表示敬意的通称，是表示尊敬的言语或动作，是人们在长期的生活实践中由于风俗习惯而形成的为大家所共同遵守的仪式，其本质是“诚”，有敬重、友好、关心、体贴别人之意。

（1）仪态

礼貌服务主要应做到举止大方、站立服务，表情真切、微笑服务，说话和气、敬语服务，态度和蔼、真诚服务，员工的一举一动、一言一行直接关系到服务质量的提高。因此，康乐服务员不仅要拥有良好的仪表仪容，而且还要注意保持仪态美。

1) 仪态的概念 仪态是指人在行为中的姿态和风度，姿态是指身体呈现的样子，风度是人际交往的一种外在表现方式。仪态是气质的表露，如正确的站姿、优美的坐姿、雅致的步伐、恰当的手势、真诚的表情、和蔼的态度等。

良好的仪态是一种修养，能表现出一种风度美而受到他人的欢迎。它往往体现出一个人高尚的品质、广博的学识和处世行事的能力。良好的仪态作为一种体态语言，在接待工作中被广泛运用。

2) 基本姿势

①站立服务

a. 站姿的要求。站立服务是康乐服务员应掌握的基本功之一。对站姿的基本要求是站得端正、自然、亲切、稳重。

b. 站姿的种类

手侧放式：双手放在腿的两侧。

手前腹式：双手相交放在小腹部。

手后背式：双手背后轻握。

无论采用哪种站姿，切忌双手抱胸或叉腰，也不可将手叉在衣裤袋内，这些动作都是傲慢和懒散的表现。

礼貌的站姿能够给人留下舒展俊美、精神饱满、信心十足、积极向上的好印象，所以要养成良好的站立习惯。

②微笑服务 微笑是康乐服务员自身工作的需要，是对客人热情友好的表示，是真诚欢迎的象征，是一种健康有益的表情。表情是面部或姿态的变化，是人们思想感情的外露，具有沟通感情、传递信息的作用，两人一见面即可通过微笑给对方留下美好的第一印象。服务业普遍倡导实行的宾客至上、优质服务，是做好接待服务的重要手段。同时，在礼尚往来、主客交融、相互感染的过程中，创造出融洽、和睦、互尊、互爱的气氛，能大大减轻员工本身需承受的体力上的压力与心理上的波动，激励自己加倍地投入到工作中去，达到乐在其中的更高境界。

微笑是宾客感情的需要，微笑对客人起着积极的情绪诱导作用，面对服务员的真诚微笑，客人那种初到异地的陌生感、疲劳感、紧张感便会烟消云散，进而产生亲切感、安全感、愉悦感。可见，微笑是无声的语言，微笑是初次见面时的欢迎曲和问候语。

世界上有不少企业家也深晓微笑的作用，给微笑以极高的评价。希尔顿饭店总公司董事长唐纳·希尔顿视微笑为饭店成功之宝。泰国曼谷东方饭店曾数次摘取“世界十佳饭店”的桂冠，其成功秘诀之一就在于把“笑容可掬”列入迎宾待客的首要规范。

③正确的走姿 正确的走姿要求是“行如风”，即走起路来像风一样轻盈，走姿轻盈稳健。具体要求是上身正直不动、两肩相平不摇、两臂摆动自然、两腿直而不僵、步幅适中均匀、两脚落地一线。切忌两脚内、外八字落地或大摇大摆、上颠下跛、摇头晃脑等。

3) 服务的神态和举止

①神态 神态是指人在交际中的风度、气质、眼神。康乐服务员要加强心理素质的锻炼，在服务神态上要表现出对工作的热情、对客人的尊敬和热爱，要克服不良情绪的外露，保持心境的喜悦，这才是甜美真诚微笑的源泉。不愉快甚至伤心事都会通过眼、口、面部表情而流露，这样会有损于员工的服务形象，因此员工在上岗前要克服心理障碍和外界的不良干扰，全身心地投入到工作中去，以良好的精神面貌出现在客人面前，为客人提供微笑服务。

②举止 服务员在进行接待工作时，动作要优美、举止要文明，要做到迎客在前、送客在后。客人从对面走来时，服务员要对客人报以微笑，同时放慢步伐轻轻点头致意，并说“您好”等礼貌用语，闪身而过。

在工作场合要保持安静，不得大声喧哗，避免交头接耳、开玩笑等。客人有事召唤，应点头示意并立即前去服务。为客人服务时不可做出抓头、搔痒、剔牙、打喷嚏等不文明的动

作。如要咳嗽、打喷嚏，应用手帕捂着嘴侧向一旁，把声音压到最低。

手势是人们交往时惯用的动作，是富有表现力的一种体态语言。手势美是一种动作美，得体适度的手势可更好地表达情感，在人们的交际过程中起到锦上添花的作用。服务员手势的运用要给人一种彬彬有礼的、优雅自如的感觉，其基本要求是自然优雅、规范适度，适度指手势不宜过多、幅度不宜过大。

(2) 服务语言

康乐服务员在谈话时要做到语言亲切、语速适中、称谓恰当、注意力集中。

1) 谈话时需注意的问题

①首先要了解对方的身份，谈话要得体，要有针对性。

②谈话要实事求是，自己不知道的事不随便答复，不轻易表态。要言而有信，不愉快的话不讲，私事不问，不乱议论事；说话态度要和蔼可亲、不卑不亢，要多使用礼貌用语；谦虚要得当，称赞对方不要过分，不要滔滔不绝、旁若无人；回答客人提出的问题要耐心，简洁明了、留有余地，不要出言不逊、恶意伤人，争论起来不要斥责、讥讽、辱骂。

③说话时举止要自然得体、手势恰当、距离适宜，不放声大笑、不口沫四溅；讲话完毕要礼貌告别，自然转身离开，不要扭头就走。

④对方讲话时要注意倾听，不左顾右盼、交头接耳或随便打断，更不要看手表、伸懒腰、打哈欠、跷腿等。谈话中如有急事需离开，应向客人打招呼，表示歉意。

2) 适当运用接待用语

①对男宾，不论其年龄大小与婚否，可统称“先生”。对女宾，要根据其婚姻状况而定，对已婚女子称“夫人”“太太”，对未婚女子称“小姐”，对婚姻状况不明者可称“女士”或“小姐”。

②对地位较高的官方人士，一般指高级将领，统称“阁下”。

③对君主立宪国家元首的称呼，皇帝、皇后、国王、王后为“陛下”，王子、公主、亲王为“殿下”。

④对教会中的神职人员，可在其教会职称后加先生或在姓名后加职称进行称呼，如“牧师先生”“××神父”等。

⑤在涉外场合切忌喊“喂”来招呼宾客。由于各国社会制度不一，民族语言各异，风俗习惯相差很大，因此称呼上要多加注意。在姓名的排列顺序上各国也不尽相同，要多加了解。

总之，在接待时注意恰当使用“您好”“谢谢”“对不起”“没关系”“先生”“小姐”“女士”等礼貌用语及称呼，服务要真诚、主动、热情，遇到问题要耐心，考虑问题要周到，并要经常注意客人的反映。