

★★★★★ · 中国酒店岗位培训系列丛书 · ★★★★★

星 · 级 · 酒 · 店 ·
康乐部
经 · 理 · 案 · 头 · 手 · 册

中国酒店员工素质研究组◎编著



中国经济出版社
CHINA ECONOMIC PUBLISHING HOUSE

★★★★★ · 中国酒店岗位培训系列丛书 · ★★★★★

星级酒店 康乐部 经理案头手册

中国酒店员工素质提升项目组 江苏工业学院图书馆 藏书章



中国经济出版社
CHINA ECONOMIC PUBLISHING HOUSE

北京

图书在版编目 (CIP) 数据

星级酒店康乐部经理案头手册/中国酒店员工素质研究组编著.
-北京:中国经济出版社,2008.4
(中国酒店岗位培训系列丛书)
ISBN 978-7-5017-8494-3

I. 星… II. 中… III. 饭店—文娱活动—商业服务—手册
IV. F719.2-62

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2008) 第 027633 号

出版发行:中国经济出版社 (100037·北京市西城区百万庄北街3号)

网 址: www.economyph.com

策划编辑:叶亲忠 (电话:010-88380089 E-mail: yeqz@sina.com)

责任编辑:崔姜薇 (电话:010-68355210 E-mail: cjw_bnu@126.com)

责任印制:石星岳

封面设计:任燕飞装帧设计工作室

经 销:各地新华书店

承 印:北京人民文学印刷厂

开 本:787mm×980mm 1/16

印张:13.5 字数:180千字

版 次:2008年5月第1版

印次:2008年5月第1次印刷

书 号:ISBN 978-7-5017-8494-3/F·7486

定价:30.00元

版权所有 盗版必究

举报电话:68359418 68319282

国家版权局反盗版举报中心电话:12390

服务热线:68344225 68341878

中国酒店岗位培训系列丛书

编委会

主 编：陈明星

编委会名单（以姓氏笔画顺序排列）：

于国强	马兴欢	王美玉	王国付	叶红婷
张 伟	张绮霞	刘 铭	刘树毅	吕文俊
连海安	许芬芬	陈明国	陈三月	陈明阳
陈 鹏	陈明丽	周 迎	季福林	杨 徽
庞海波	罗志刚	金 凤	赵凤全	姚秋华
郭明武	郭海平	徐宝良	舒朝普	彭 敏
彭 鑫	谢 进	程 功	熊 威	戴 玄

序 言

《中国酒店岗位培训系列丛书》即将出版发行之际，受邀为本系列丛书作序，思索之余，浅谈本人观点，权当抛砖引玉！

近年来，中国酒店业正以惊人速度发展，中国酒店业门户网站：最佳东方（VeryEast.Cn）信息中心的数据显示，截至2006年底，全国星级酒店总数达到13378家，同比增长11.26%，国际联号饭店在中国的扩张速度超过了20%，经济型酒店更以每年200%~300%的速度发展。2007年，全国住宿与餐饮业零售额累计突破1.2万亿元，同比增长19.4%。

但是相对于酒店业的快速发展，酒店教育在中国的发展却相对滞后。最佳东方对国内星级酒店所做的调查发现：90%以上的酒店认为，当前旅游类院校偏重课堂理论教学，对实践环节重视不够，传授内容与实践脱节。人才的缺失，已成为制约中国酒店业发展壮大的瓶颈因素。

作为培养酒店管理人才的大专、本科院校，他们更多注重理论知识的传授，而这些知识恰恰与实践运作脱节，再加上授课老师多数本身并不懂酒店，缺乏实际酒店管理经验。可以想象，一个搞不清楚状况的老师，教出的学生是什么样子。当毕业生进入酒店，酒店还要花大量人力物力从最基础的内容从头教起。酒店企业哀叹无才可用，甚至排斥录用应届生也是在情理之中。

国外的“洛桑模式”之所以备受推崇，是因为它将理论知识

和实践运作的结合渗透到教学的每一个环节，教学过程实际就是在酒店企业工作的过程。学校就是酒店，学生以酒店员工的身份负责其他人的饮食和住宿，他们从日常生活中学习和了解酒店业务，体会酒店人应有的职业精神。通过这样的潜移默化，学生毕业后进入酒店自然就知道该怎么工作，该具备怎样的职业态度。

最值得一提的是，瑞士洛桑管理学院还要求从教者必须具有实践经验，每隔三五年要回到企业里去，不断丰富新的经营信息，调研酒店企业经营中出现的新问题，从而不断更新教学内容，提高教学质量。如此周而复始，使得教学始终与行业紧密结合。这些都是值得我们国内教育培训机构思考和借鉴的。

21 世纪，中国酒店业的发展需要大量高素质的专业人才。这支人才队伍的形成不仅需要国内酒店企业和大中专院校、教育机构的共同努力，更需要广大酒店人自发自动地主动学习和积极实践，希望这套丛书能给广大的同行和读者带来一些启发和思考。

最佳东方——中国酒店业门户网站 CEO 乔毅

2008 年 3 月

前 言

现代酒店既是一个集食、宿、行、娱、购、游为一体的综合性服务企业，又是一个充分体现现代科技、物质文明、精神文明的经济实体。中国酒店业正逐渐成为全球酒店市场的一个重要组成部分。环球大视野下的中国酒店，如何在竞争中立于强者之位，倡导特色、个性化服务无疑是每个酒店不约而同采用的办店理念，但特色、个性化服务的根基则是酒店每个员工对客户服务的专业化、规范化水平。可以说，员工素质直接影响到酒店发展的成败，影响到酒店特色与个性化服务理念的执行效果。酒店专业化、规范化服务是特色、个性化服务的重要基础和保证。提升酒店员工专业化、规范化服务水平已迫在眉睫！

“中国酒店员工素质研究组”经过多年的深入研究，在诸位业界专家和最佳东方——中国酒店业门户网站的大力支持下，立足中国国情，推出了“中国酒店岗位培训系列丛书”。本系列图书从酒店工作的实际情况出发，将酒店职能细分为九个部分：前厅部、客房部、康乐部、财务部、公关营销部、工程部、餐饮部、安全保卫部、行政人事部。从标准化、规范化层面，阐述了各个部门工作人员的岗位职责，提供了一套行之有效的工作标准与操作规范，并附有大量的与工作相关的制度模板与实用表格。该系列图书内容祥尽务实，可操作性强，是酒店管理人员进行高效率、规范化管理和迅速提升下属能力的参照范本，为酒店每个工作岗位、



工作环节进行专业化、规范化服务提供了有效解决方案，为酒店建立专业化、规范化服务管理体系提供了权威借鉴。

本系列丛书具有以下几个特点：

1. 内容详尽，涵盖面广

本系列丛书汇集了国际酒店培训管理的先进管理经验和方法，内容全面详尽、系统，工作标准与工作规范涵盖了酒店各职能部门工作的方方面面，能全面系统地指导酒店各岗位职能的培训工作的。其中的表格与制度，各酒店根据具体情况进行适当修改即可使用，能极大地提高员工的工作效率和企业的运营效率。

2. 内容实用，可操作性强

本系列丛书没有过多的理论阐述，内容通俗易懂。工作规范与标准，条理清晰、可操作性强；管理制度，能紧密结合酒店的实际情况，完备而规范；常用表格，简洁规范、方便实用，稍作修改即可使用。无论是工作标准，还是岗位职责的界定与描述，实用性和可操作性都很强。

3. 内容专业，针对性强

本系列丛书由“中国酒店员工素质研究组”所有专家和资深酒店培训讲师经过多年的深入研究而编写，并得到了北京、上海、深圳等地的星级酒店的大力支持，内容专业而不脱离实际，针对性强。

本系列丛书既适合酒店各职能部门广大员工参考阅读，也可作为酒店管理人员进行岗位培训的专用教材。

中国酒店员工素质研究组

2008年2月

目 录

CONTENTS

第 1 章 康乐部概述

1.1 康乐部的地位及作用	1
1.2 康乐部的工作内容及特点	2

第 2 章 康乐部工作人员岗位职责

2.1 康乐部经理	8
2.2 康乐部副经理	9
2.3 咖啡厅主管（领班）	11
2.4 咖啡厅服务员	12
2.5 茶餐厅主管（领班）	13
2.6 茶餐厅服务员	14
2.7 桑拿浴场主管	15
2.8 桑拿浴场组长	16
2.9 桑拿浴场服务员	17
2.10 桑拿钟房服务员	18
2.11 浴场更衣室服务员	19
2.12 游泳池领班	20
2.13 游泳池服务员	22
2.14 游泳池救生员	23
2.15 游泳池更衣室服务员	24

2.16	游泳池水质净化员	25
2.17	健身部主管（领班）	26
2.18	健身房服务员	27
2.19	保健室医师	28
2.20	台球室领班	30
2.21	台球室服务员	31
2.22	网球场领班	32
2.23	网球场服务员	34
2.24	保龄球馆主管	35
2.25	保龄球服务员	36
2.26	棋牌室领班	38
2.27	棋牌室服务员	39
2.28	游戏机室领班	40
2.29	游戏机室服务员	41
2.30	高尔夫球区领班	42
2.31	高尔夫球区服务员	44
2.32	高尔夫球区球童	44
2.33	康乐部领班	45
2.34	音响师（DJ）	46
2.35	多功能厅服务员	47
2.36	钓鱼中心服务员	48
2.37	婴幼儿活动室服务员	49

第3章 康乐部工作规范

3.1	KTV 厅房设备设施布置工作规范	51
3.2	KTV 服务工作规范	52
3.3	KTV 服务注意事项	54
3.4	KTV 包厢的桌面服务工作规范	56
3.5	KTV 包厢果品服务工作规范	57
3.6	KTV 突发事件处理工作规范	58

3.7	歌舞厅服务工作规范	78
3.8	酒吧工作规范	79
3.9	酒品服务工作规范	81
3.10	香槟服务工作规范	86
3.11	咖啡厅服务工作规范	87
3.12	咖啡厅礼仪规范	89
3.13	咖啡厅应急事件处理工作规范	91
3.14	咖啡厅经理日常检查工作规范	94
3.15	茶餐厅服务工作规范	95
3.16	茶艺员礼仪规范	101
3.17	茶餐厅应急事件处理工作规范	102
3.18	多功能厅会议服务工作规范	104
3.19	多功能厅婚典工作规范	105
3.20	多功能厅服务员工作规范	106
3.21	看护婴儿服务工作规范	108
3.22	桑拿浴室服务工作规范	109
3.23	浴场收银工作规范	113
3.24	桑拿浴场应急问题处理工作规范	118
3.25	修剪指甲服务工作规范	123
3.26	健身房服务工作规范	125
3.27	健身器材操作与维护工作规范	127
3.28	健身房卫生管理工作规范	127
3.29	健身房吧台服务工作规范	129
3.30	健身房应急问题处理工作规范	130
3.31	游泳池服务工作规范	133
3.32	游泳池服务员工作规范	135
3.33	游泳馆更衣间服务工作规范	136
3.34	救生员工作规范	137
3.35	溺水事故应急处理工作规范	138
3.36	游泳馆财物管理工作规范	139



3.37	游泳馆设备设施布局工作规范	140
3.38	池水卫生维护工作规范	141
3.39	游泳池设备设施维护工作规范	142
3.40	游泳池突发事件处理工作规范	144
3.41	台球室服务工作规范	145
3.42	台球室服务员工作规范	147
3.43	网球场服务工作规范	150
3.44	保龄球馆服务工作规范	151
3.45	保龄球馆卫生管理工作规范	153
3.46	壁球房服务工作规范	155
3.47	棋牌室服务工作规范	156
3.48	游戏机室服务工作规范	159
3.49	高尔夫球场服务工作规范	161
3.50	球童服务工作规范	162

第4章 康乐部管理制度模板

4.1	康乐部工作质量管理制度模板	165
4.2	安全管理制度模板	166
4.3	钥匙管理制度模板	167
4.4	工作例会制度模板	168
4.5	卫生管理制度模板	169
4.6	康乐部客用出租物品管理制度模板	170
4.7	康乐部客用更衣柜管理制度模板	170
4.8	康乐部球类运动陪练制度模板	171
4.9	康乐部器械设备维修保养制度模板	171
4.10	成本管理制度模板	172
4.11	员工考勤制度模板	172
4.12	员工培训制度模板	173
4.13	财产物资管理制度模板	174
4.14	舞厅、KTV 包房管理制度模板	176

4.15	健身房管理制度模板	176
4.16	桌球室管理制度模板	177
4.17	棋牌室管理制度模板	178
4.18	按摩室管理制度模板	178

第 5 章 康乐部工作实用表格举例

5.1	客人租用物品押金单	180
5.2	客人租用物品记录表	181
5.3	康乐部报修记录表	182
5.4	客用品领用借用记录表	183
5.5	洗布件单	184
5.6	康乐部营业日报表	185
5.7	康乐部营业月报表	186
5.8	康乐部预订表	187
5.9	会员活动登记表	188
5.10	当日工作情况汇报一览表	189
5.11	看护婴儿服务委托书	190
5.12	客用更衣柜长期租用登记表	191
5.13	教练/陪练服务通知单	192
5.14	VIP 免费康乐预订委托书	193
5.15	康乐团体包场预订委托单	194
5.16	康乐部考核表	195
5.17	康乐部服务员考核表	198



第 1 章 康乐部概述

1.1 康乐部的地位及作用

康乐，顾名思义即健身与娱乐。随着国民经济的提高，人们在满足了衣食住行基本需求之后，开始向更高层次的需求发展，这就是“康乐”方面的需求。近年来，人们对康乐项目的质量要求也在不断提高。

康乐部不仅仅要为酒店的客人提供一个理想的休闲健身场所，还应树立良好的酒店形象，加强对外的业务招揽，为酒店创效益、求发展奠定一定的基础。

可以说，康乐部的工作是酒店长远发展一个点睛之笔，因为酒店业的“康乐”一旦形成规模，生意红火，会使酒店更富魅力。其重要作用表现在以下几个方面：

1. 吸引顾客

不少顾客把康乐作为生活中不可缺少的内容。据不完全统计，旅游酒店所在地区有 70% 的年轻人喜欢到这些酒店的康乐部去玩乐，而对于那些住宿的客人来说，康乐也是必不可少的活动之一。不少旅游者常常就是选择某酒店的康乐设施完善，或对某一次活动感兴趣而投宿的，不管严寒酷暑总是把参加酒店的康乐活动列入自己的日程安排。这是一种新的生活观念，体现了顾客对康乐项目产生的强烈欲望，这一趋势无疑为酒店大大提高了效益。

2. 提升酒店竞争力

康乐部的设置已不单是为评星级而设的。康乐设施的完善，康乐器械的现代化程度和先进性，都会吸引着众多的顾客，越来越受到旅游者和公众的青睐，酒店的经济效益就收到了满意的效果。很多旅游热点的酒店，康乐部的经济收入给整个酒店带来综合效益。

作为酒店的传统功能的客房餐饮服务，其客房数、餐位数是固定的，除非不断提高房价、餐标或改变目标市场，客房餐饮收入是不可能无限突破的，而康乐项目作为满足酒店宾客追求健康、休闲、享受的精神需求，拥有最为广阔的开发前景。

3. 拉近与客人的距离

康乐部可以算得上是酒店与宾客联系最活跃、最灵活的部门。在传统功能的部门，我们把客人看做上帝，在康乐部要把客人看成朋友，酒店的目标之一是鼓励员工认识更多的朋友。如何才能培养和顾客之间的长久感情？康乐部承担了这一重担。正因为好多类似的这种灵活性带来的管理难度，决定了康乐部是衡量酒店管理水平的标志，并被认为是酒店管理系统的重要代表部门。服务质量的好坏和服务产品的设置会直接影响酒店的声誉。

1.2 康乐部的工作内容及特点

酒店的康乐部是具有涉外性质的商业性的公共场所，是酒店满足客人娱乐、康体、健身需要的综合性营业部门。康乐部下辖泳池、夜总会、游戏厅、桑拿、美容美发和健身房等娱乐健身项目。

1. 康乐部的工作特点

康乐部服务具有酒店服务的许多共性。如：热情好客、文明礼

貌、耐心周到等,由于自身的特殊性,在服务上还具有区别于其他部门的许多鲜明特点,表现在以下几点:

(1) 从业人员专业性强,主要表现在服务项目的设置和服务员工的调配方面。休闲娱乐中心能提供品种繁多的服务项目,能满足不同娱乐健身需求的客人。在服务客人的过程中,休闲娱乐中心的员工,不仅提供某些有形的器具,而且可以向客人提供指导和咨询服务,甚至可以直接参与陪练。

大多数项目本身专业性强。比如桑拿、游泳、台球、高尔夫球、酒吧、茶餐厅等等,技术或专业知识要求较高,这就要求岗位人员对其负责的设施、设备的性能、结构和特点要熟悉掌握,还要求掌握相关的知识、娱乐规则、比赛方式,甚至还要掌握娴熟的运动技艺。

娱乐中心不像客房餐饮服务那样稳定,必须根据具体情况采用灵活的经营管理方式,才能有较好的经营效果。

(2) 康乐项目的时效性、流行性决定它必须受一定时间的限制。谁能把握准康乐市场的脉搏,抓住商机,那么由此带来的经济效益将是巨大的。如果人们唱厌了卡拉 OK,跳累了迪斯科,泡倦了酒吧、茶馆之后,又开始了新的康乐休闲活动潮流,如卡拉 OK 厅变成了电影厅,普通电影院变成了立体电影院,甚至发展到全景电影院、四维动感电影院;酒吧变成了氧吧;甚至把高尔夫等室外项目搬到室内来。显然,在不断变化的康乐市场中,仍然套用老的经营手段、旧的经营项目、过时的设备,就必然会被淘汰。

(3) 为客人提供专项服务、专项咨询,保护服务占突出地位。由于康乐部健身运动专业技术性较强,对初来健身的客人,健身服务员应热情讲解运动器具的性能、作用和使用方法,并为客人做必要的示范,客人锻炼时,要站立于一旁留心观察,及时正确指导;游泳池的救生员要时刻注意泳池的动态,防止发生溺水事件;桑拿房的服务员对初次洗桑拿的客人,要耐心介绍桑拿须知,要留心蒸房内的异常情况;酒吧服务员要能给客人介绍各种酒种;茶餐厅服务员要了解茶道

等等。

(4) 加强对设备、设施的维护保养是日常服务工作当中的一项重要基础环节。由于康乐部服务项目多，因而在场地、设备与设施上投资较大。康乐服务的设备通常会被顾客频繁地使用，损坏、老化的速度也会快于正常水平，如台球桌上的台球、网球场的球拍和球等。

康乐服务设备的损耗性决定其必须进行更新，如果不及时进行维护更新，很容易造成危险，危及顾客的人身安全，更会损害了酒店的声誉。有些设备虽然没有损坏，但使用时间太长，很容易使客人产生陈旧感。如电子游戏机等项目必须每年按一定比例购进新设备、新软件，使人们产生新鲜感，以稳定客源。而现代化的设施设备是必要的物资条件，因此，按规范设备设施进行精心的维护保养，以利于正常运转和保持健身娱乐环境的整洁优雅，是十分重要的。

(5) 服务中既要坚持原则，又要保持一定的灵活性。康乐部的日常服务当中，经常会遇到一些较为特殊的服务案例，比如在歌厅、舞会遇见兴致较高而又有醉意客人的过分要求；在运动当中，会遇见不按规则进行不当运动的客人；在棋牌室会遇见赌博的客人等等。遇上这些事例，服务员既不可以迁就，但又不可以用生硬的态度强行拒绝，因而，在日常的服务培训工作中，对服务员的应变能力、语言技巧、处理突发事件能力要进行专项的指导和训练。

休闲娱乐中心所提供的消费项目是为了满足客人基本生活需求以外的更高层次的需求，光顾休闲娱乐中心的客人数量和消费状况受客人的兴趣、爱好、年龄、健康状况等因素的影响。在服务过程中，应针对不同项目的客人的各种特点，采取不同的服务方式，这样才能达到较高的服务水平。

(6) 饮料销售是康乐服务的一个重要项目。健身项目大都是一些运动较为激烈的耗体力运动，及时为客人供应饮料补充体力的消耗是客人的必然要求，因而，饮料销售是康乐服务的一个重要项目。在歌