

中等职业教育课改项目成果教材
“任务引领型”规划教材·饭店服务与管理系列

康乐 服务

○ 主编 阙 敏



中等职业教育课改项目成果教材
“任务引领型”规划教材·饭店服务与管理系列

康乐服务

主 编 阙 敏

副主编 陈乾康

中国人民大学出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

康乐服务/阙敏主编.

北京:中国人民大学出版社,2007

中等职业教育课改项目成果教材

“任务引领型”规划教材·饭店服务与管理系列

ISBN 978-7-300-08507-4

I. 康…

II. 阙…

III. 文娱活动-商业服务-高等学校-教材

IV. F719.5

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2007) 第 138945 号

中等职业教育课改项目成果教材

“任务引领型”规划教材·饭店服务与管理系列

康乐服务

主 编 阙 敏

副主编 陈乾康

出版发行 中国人民大学出版社

社 址 北京中关村大街 31 号

邮政编码 100080

电 话 010-62511242 (总编室)

010-62511398 (质管部)

010-82501766 (邮购部)

010-62514148 (门市部)

010-62515195 (发行公司)

010-62515275 (盗版举报)

网 址 <http://www.crup.com.cn>

<http://www.ttrnet.com> (人大教研网)

经 销 新华书店

印 刷 北京鑫丰华彩印有限公司

规 格 185 mm×260 mm 16 开本

版 次 2007 年 11 月第 1 版

印 张 10.75

印 次 2007 年 11 月第 1 次印刷

字 数 199 000

定 价 19.00 元

版权所有 侵权必究

印装差错 负责调换

“任务引领型”规划教材·饭店服务与管理系列 丛书编委会

编委会主任 魏小安 中国社会科学院旅游研究中心 研究员、教授、博士生导师

编委会副主任 戴斌 北京第二外国语学院 校长助理、科研处处长、教授

谷慧敏 北京第二外国语学院 副院长、教授

编委 (按姓氏笔画为序)

石应平 四川大学旅游学院 副院长、副教授、四川省星级评委

伍晓晴 保定学院资源与环境系 副教授

张杨莉 上海市现代职业技术学校 高级教师

上海市旅游大类教研组成员

李树民 西北大学经济管理学院旅游管理系 主任、教授、博士生导师

邵峰 上海银河宾馆 质检培训部经理

陈乾康 四川大学旅游学院 副院长、教授

李琦 保定学院资源与环境系 副主任、副教授

何强 香格里拉大酒店 驻店经理

李嘉珊 北京第二外国语学院国际传播学院 副院长、副教授

中国人民大学人文奥运研究中心 研究员

唐莉 四川大学旅游学院 讲师

四川省导游资格考试评委

黄泮光 河北省旅游教育培训中心 主任

韩国梁 上海西郊宾馆 副总经理

阙敏 四川大学旅游学院 副教授

出版说明

当前,我国中等职业教育发展形势好、速度快,但人才培养与社会发展、企业要求有一定差距,其中重要一点是教材开发滞后,课程与就业关联不够,学用不一致比较明显,学校的专业教学还没有完全结合企业的实际需要。因此,中国人民大学出版社组织有关专家与一线老师,着力解决目前中等职业教育教材中比较突出的问题,形成新的职业教育课程理念,按实际工作任务、工作过程和工作情境组织课程,形成以任务引领型课程为主体的、具有特色的中等职业教育教材。

本套饭店服务与管理专业教材以先进的研发理念为指导,以上海市中等职业教育专业教学标准改革项目成果为主要依据,以就业为导向,以能力为本位,以饭店岗位需要和饭店从业人员职业标准为依据,能够满足饭店专业学生职业生涯发展的需求。具体来讲有以下特色:

1. 任务引领。以工作任务引领知识、技能和态度,让学生在完成工作任务的过程中学习相关知识,发展学生的综合职业能力。
2. 结果驱动。把焦点放在通过完成工作任务所获得的成果,以激发学生的成就动机,通过完成工作任务来提升工作智慧。
3. 突出能力。课程定位与目标、课程内容与要求、教学过程与评价等都突出学生职业能力的培养,体现职业教育课程的本质特征。
4. 内容实用。围绕工作任务完成的需要来选择课程内容,不过分强调知识的系统性,而注重内容的实用性和针对性。
5. 做学一体。打破长期以来教学的理论与实践二元分离的局面,以工作任务为中心,实现理论与实践的一体化教学。

在本套教材的研发与编写过程中,首先要感谢上海市教委的诸多专家、领导,感谢他们对中职课程改革项目投入的大量人力、财力和时间,同时要感谢关注中等职业教育、参加本套教材研发与编写的各位老师,我们希望能够得到大家一如既往的支持。

中国人民大学出版社

2007年9月

前 言

康乐服务是中等职业学校饭店服务与管理专业的一门核心课程,也是学生学习客房服务、餐饮服务后的一门后续课程。学习康乐服务的目的是让学生对饭店康乐服务相关岗位的职业要求有整体的认知,掌握必备的专业技能,从而具备饭店康乐服务相关岗位的基本职业能力。

本教材在编写过程中坚持以本专业学生的就业为导向,对康乐服务相关岗位进行工作任务与职业能力分析,从而做到以康乐服务必备的岗位职业能力为依据,以标准的接待程序和服务规范为主线,以实际任务引领贴近学生认知特点,结合了相关工作岗位的主要职责、任职的知识与能力要求。同时本教材涵盖职业资格考证内容,以工作任务为中心,实现了理论和实践的一体化。教材采用并列与流程相结合的方式来展示教学内容,通过创设工作情景进行模拟实训,使学生在实训过程中学会服务技能,在学习服务技能过程中体会知识要点,从而培养学生的综合职业能力,满足学生职业生涯发展的需要。

本教材在编写过程中,遵循以学生为本的原则,文字表述简明扼要、通俗易懂,知识点准确、科学,操作程序规范、标准,既满足了学生实际操作能力培养的需要,又满足了学生拓展知识视野空间的需要,力求达到任务引领,结果驱动,突出能力,内容实用,做学一体的效果。

本教材分为十一章,主要内容包括康乐服务概述、康乐组织机构、健身房服务、保龄球房服务、台球房服务、高尔夫球场服务、网球场和壁球房服务、游泳池服务、游戏机房服务、歌舞厅(KTV)服务、桑拿房服务。教材每章设有教学任务、工作任务、问题探究、实践活动、案例评析、复习思考题等指导性板块,供教师和学生在学习过程中参考。

本教材由阙敏任主编,陈乾康任副主编,全书由阙敏编写。在编写过程中,参考了国内众多的研究成果,在此,谨向各位专家学者致以真挚的谢意。本教材是在中国人民大学出版社教育分社的大力支持和精心指导下完成的,亦在此表示谢意。

由于时间仓促,本教材难免存在一些疏漏,真诚地欢迎各位专家和广大读者批评指正。

编 者

2007年9月

目 录

第一章 康乐服务概述	1
第一节 康乐活动的产生与发展	1
第二节 康乐服务在饭店中的地位与作用	6
第二章 康乐部组织机构	10
第一节 康乐部组织机构的设置	10
第二节 康乐服务人员的职业道德与服务态度	15
第三节 康乐服务人员的素质	17
第四节 康乐服务人员的要求	21
第三章 健身房服务	25
第一节 健身房的设计与布局	25
第二节 健身器材的性能与使用方法	28
第三节 健身房服务程序及标准	33
第四节 健身房意外运动性损伤处理	37
第四章 保龄球房服务	41
第一节 保龄球运动基本常识	41
第二节 保龄球服务程序及标准	45
第三节 保龄球设备的维护与保养	50
第五章 台球房服务	54
第一节 台球运动基本常识	54
第二节 台球房服务程序及标准	59
第六章 高尔夫球场服务	65
第一节 高尔夫球基本常识	65
第二节 高尔夫球场服务程序及标准	68



第七章 网球场和壁球房服务	75
第一节 网球、壁球运动基本常识	75
第二节 网球场、壁球房服务程序及标准	81
第八章 游泳池服务	87
第一节 游泳运动基本常识	87
第二节 游泳池服务程序及标准	92
第九章 游戏机房服务	102
第一节 游戏机房的设置	102
第二节 游戏机房服务程序及标准	104
第十章 歌舞厅(KTV)服务	110
第一节 歌舞厅娱乐项目及基本常识	110
第二节 歌舞厅服务技巧	116
第三节 歌舞厅服务程序与标准	122
第四节 KTV 服务程序与标准	124
第五节 歌舞厅清洁卫生及保养	130
第六节 歌舞厅服务中突发状况的处理	131
第十一章 桑拿房服务	137
第一节 桑拿房设备及其使用方法	137
第二节 桑拿房服务程序及标准	140
第三节 桑拿服务中突发事件的处理	148
附录：康乐部英语对话	153
参考书目	161

第一章 康乐服务概述

■ 教学任务

- 介绍康乐活动发展历史;
- 讲述康乐服务作用;
- 指导学生自行学习。

■ 工作任务

了解康乐活动的产生、发展及其地位作用,为以后的学习奠定基础。

■ 问题探究

如何学习本章?本章主要是介绍康乐活动的产生与发展,为一般阅读内容,学生以自学阅读为主,通过了解本章内容为以后的学习打下基础。

第一节 康乐活动的产生与发展

一、康体消闲类项目的产生与发展

(一) 游泳运动的产生与发展

游泳是一种水上运动。它运用头部、躯干、手臂、腿的动作,使身体自由地在水中活动或游进。游泳主要包括竞技游泳、实用游泳和花样游泳等。

现代游泳运动起源于英国。据史料记载,17世纪60年代,英国不少地区的游泳活动就开展得相当普遍。随着游泳活动的日益普及,1828年,英国人在利物浦乔治码头修造了第一个室内游泳池。现代游泳在产生和发展过程中,逐渐形成了自由泳、仰泳、蛙泳和蝶泳等,而且成为康体消闲的重要项目之一。



（二）高尔夫球运动的产生与发展

高尔夫是一项古老的贵族运动，它起源于15世纪甚至更早的苏格兰。相传当时牧羊人放牧闲暇时，用木板玩游戏，将石子击入兔子窝或洞穴中，久而久之形成了使用不同的球杆并按一定规则击球的玩法。苏格兰地区冬季非常寒冷，每次出去打球时，每人总爱带一瓶烈酒放在后口袋中，每次发球前先喝一小瓶盖酒。一瓶酒18盎司，而一瓶盖正好一盎司。打完18个洞，酒也喝完了，也该回去了。时间长了，很多人便认为打一场球必须打18个洞。

17世纪，高尔夫球被欧洲人带到了美洲，19世纪20年代又传进了亚洲。1896年，中国上海高尔夫俱乐部成立。1985年5月中国高尔夫球协会在北京成立。

小贴士：

中国是高尔夫的故乡

据史料记载，最早的高尔夫球应该是出现于中国五代时期的“捶丸”。宋元之际，“捶丸”活动流行于我国北方民间，尤其为兵士们所喜爱，宋代的一张捶丸图可为佐证。捶丸游戏设有球场，有球棍、球洞，与今天的高尔夫球运动颇为相似。

（三）保龄球运动的产生与发展

保龄球是英文“Bowling”的音译，又叫“地滚球”，最初叫“九柱戏”。保龄球在公元3~4世纪起源于德国，是一种在木板球道上用球滚击木瓶的室内体育运动。

“九柱戏”是现代保龄球运动的前身。最初，它只是天主教仪式活动的一个组成部分，是用来测量教徒是否虔诚的尺度。到了13世纪，英国开始在草坪上玩保龄球，当时的目标仅有一个木桩和一个圆锥体。到14世纪，这种游戏在英国蓬勃发展，目标由1个柱子增加到9个柱子，英皇爱德华三世唯恐此项活动会妨碍箭术的练习，下令禁止“九柱戏”游戏。此后在相当长的一段时间里，受禁的保龄球成为一种赌博形式盛行于地下的私人酒吧里。到了19世纪中叶，马丁·路德还专门对这种运动的玩法、球和瓶的大小作了统一的规定。规定将9个瓶排列成菱形，用大软球投击瓶子，一直投到瓶子被全部击倒，谁投球的次数少谁就得胜。从此，9瓶式保龄球开始风行欧洲，特别是在德国和荷兰。

1895年9月，美国保龄球协会（ABC）成立。为了便于球瓶被连续击倒，这个协会决定将保龄球排列的钻石形状改为倒三角形的排列形状，并制定了标准的保龄球用具及其他有关规则，此规则一直沿用至今。从此，保龄球运动成为一项正式的体育运动。



(四) 台球的产生与发展

台球是在14~15世纪由欧洲人发明的一项室内运动。

早期的台球是用黄铜和木材制造的,后来改用象牙。一颗象牙平均可制造5个球,当时仅这方面每年就需要上万只大象的象牙,而且制造出来的球还需挑选重量和大小相同的才可以使用,象牙的价格十分昂贵,这自然就使得台球仅成为贵族或有钱人的娱乐活动。台球发展到了19世纪,在技术上和球台工艺上都有了很大进步。绿色台布下原来是木质台面,从1827年改为沿用至今的石板台面。到了1835年,弹性优良的橡胶台边取代了弹性较差的木质台边。

(五) 网球运动的产生与发展

现代网球运动一般包括室内网球和室外网球两种形式。

网球运动最早起源于12~13世纪法国传教士在教堂回廊里用手掌击球的一种游戏。到了14世纪中叶,法国的一位诗人把这种球类游戏介绍到法国宫廷中,作为皇室贵族男女的消遣。当时这种游戏场地是宫廷内的大厅,没有网也没有球拍,球是用布卷成球形后用绳子绑成的,场地中间架起一条绳子为界,利用两手作球拍,把球从绳上击来击去。这种游戏法语叫做“Tennis”,英语叫作“Take it Play”,今天“网球(Tennis)”一语即来源于此。不久,木板的球拍被用来代替两手击球。

大约在1358~1360年之间,这种球类游戏从法国传到了英国,并逐渐成为英国上层社会的一种娱乐活动,所以网球有“贵族运动”之雅称。

现代网球运动的历史是从1873年开始的。那年,英国人沃尔特·克洛普顿·温菲尔德将早期的网球打法加以改进,使之成为夏天在草坪上进行的一种体育活动,并取名“草地网球”,温菲尔德成了“近代网球的创始人”。此后网球便成为一项室内、户外都能进行的体育项目。1876年,英国一些著名的网球运动俱乐部代表经过多次协商,对网球运动的场地、设备、打法和比赛等方面制定了一个统一的规则。

(六) 壁球运动的产生与发展

壁球是近年来开始流行的一种网球的派生运动。其打球规则与网球极为相似,所不同的是双方不像网球那样隔网交战,而是并排站立,面向墙壁用力击球,待球反弹后由对手接击。由于壁球房占地面积比网球场小得多,加之该项运动在室内进行,不受气候影响,它一出现就受到了人们的喜爱。

真正意义上的壁球,是由英国著名的贵族学校——哈罗公学的学生发明的,时间约在1830年。哈罗公学的学生们虽身为贵族子弟,却过着囚徒般枯燥的住校生活,于是,一种对墙击球的室内运动被发明并流行开来。因球在猛烈触及墙壁时发出类似英文“SQUASH”的声音而得名,即现今公认的壁球名称。很快,这一娱乐健身运动在学校中流行开来,1864年,第一块专用打壁球的场地



在哈罗修建，这也成为该运动正式创立的标志。

随着 19 世纪末英国的对外殖民扩张，壁球被英国人带到了英联邦国家，并迅速在世界范围内传播。

📖 小贴士:

犯人发明了壁球?

19 世纪初在伦敦的老城中心，有一个“舰队监狱”，专门关押欠债的人和触犯刑律、教规的贵族，贵族自然不能去从事繁重的体力劳动，如何打发枯燥乏味的囚禁时光呢？他们用类似拍子的器具对墙击打小球自娱自乐，这可说是最早的壁球雏形。

(七) 桑拿浴的产生与发展

“桑拿”是芬兰语，原意是指“一个没有窗子的小木屋”，这样的称呼恐怕与桑拿的起源有关。

古典桑拿在古罗马产生以后，相邻的北欧由于气候严寒，北欧人为了出汗就接受了桑拿浴这种使人大汗淋漓的方法。芬兰人烧热用石头砌成的火炉，然后在旁边洗澡。洗澡水经常溅到灼热的石头上，会产生一股股蒸汽，在蒸汽中，人们觉得非常舒服，桑拿浴由此逐渐发展而成，在此基础上桑拿浴的设备和洗浴方式不断得到改进。干桑拿浴从芬兰传入我国，因而叫芬兰浴。

湿桑拿浴最早起源于西亚的安纳托利亚地区。当时的土耳其人接触到东罗马人的洗浴方式，人们将东罗马人用大理石修砌的浴池，与穆斯林的净身以及对用水的崇敬方式融合，形成了一种新的洗浴方式，即“土耳其浴”，并渐渐演变成成为土耳其人一种日常生活习俗。

桑拿浴在全世界范围内传播开来要归功于体育运动。1924 年巴黎举行奥林匹克运动会时，芬兰的桑拿屋厂家设计制做了一个设施齐全的桑拿屋，并把桑拿屋用船运到巴黎奥运村的一棵栗树下，让芬兰队和在国内一样有自己的桑拿屋。结果，芬兰赛跑运动员在这次大赛上取得了佳绩，于是，他们洗桑拿浴的故事便在全世界传开了。

二、娱乐类项目的产生与发展

(一) 歌舞类娱乐项目

1. 夜总会

夜总会的前身是带有曲艺表演的酒楼、茶肆。在大饭店时期，西方人将歌



舞、器乐、魔术杂技、插科打诨等综合在一起，在饭店中演出。20 世纪初这种娱乐形式传入中国，在北京、上海等城市颇为流行。后来又融入了时装表演、民俗风情展示等表演项目，成为人们夜间娱乐休闲的形式，而带有这些表演项目的场所也称为夜总会。

2. 舞厅

舞厅分为交谊舞厅和迪斯科（Disco）舞厅两种。交谊舞厅最初流行于中世纪的西方宫廷，后来成为现代上流社会的交际场所，无论乐曲还是舞步都以浪漫、优雅为主。迪斯科是 20 世纪后期从美国兴起并流行于世界的，其舞曲以节奏强烈、震撼人心为特色，舞步没有任何规定，参与者可以完全放松，做各种新奇夸张的动作，用极大的体力消耗来达到一种宣泄和放松的目的。

3. 卡拉 OK

卡拉 OK 于 20 世纪 70 年代起源于日本。“卡拉”在日语中是“空”的意思，“OK”是日语外来语 orchestra（英语“乐队”）的汉语音译。卡拉 OK 的本意是“为练唱者准备的空伴奏”。由于卡拉 OK 设备简单，容易操作，能自娱自乐，一问世就受到大众喜爱，继而传入欧洲，风靡全球。

现在的卡拉 OK 经营形式已经发展成为 KTV 形式，分为普通 KTV 和量贩式 KTV。量贩式 KTV 又称“自助式 KTV”，即自助购物，自点自唱，为近几年最为流行的卡拉 OK 经营形式。

（二）游戏类娱乐项目

1. 围棋活动的产生与发展

围棋活动起源甚古。我国先秦史官所撰《世本》称“尧造围棋，丹朱善之”。近世出土之古代陶器残片有围棋方格造型，棋路与现今规则相比较少，但已初具规模。西汉扬雄的《方言》有“围棋谓之弈。自关而东，齐鲁之间，皆谓之弈”一语，反映当时围棋已广泛流行。围棋在隋唐时传至日本，明治维新后围棋在日本获得很大发展，成为日本开展最广泛的棋种之一。19 世纪围棋传至欧洲，到 1982 年，亚洲、欧洲、北美洲开展围棋活动的国家达 30 余个。

2. 中国象棋的产生与发展

中国象棋是中国的传统棋种，由中国古代博戏发展而成。战国《楚辞·招魂》即有“蔽象棋”一语。唐宝应年间（公元 762~763 年）出现宝应象棋，其规则已与现行规则接近。唐及北宋又有象戏、橘中戏等称谓。南宋时，规则已与现行规则完全相同。明清两代，象棋名家辈出，有大量棋谱刊印。新中国成立后，中国象棋成为群众性康体项目之一。

3. 国际象棋的产生与发展

国际象棋是一种国际通行棋种。它起源于公元 5 世纪古印度的“恰图兰卡”。当时仅有战车、象、骑兵和步兵四种棋子，反映了古印度军队的兵种组成



情况。6 世纪传到伊朗,称“沙图兰克”。约 7 世纪传到阿拉伯国家,称“沙特拉兹”,其棋盘棋子与现代国际象棋已趋于一致,但规则有所不同。“沙特拉兹”由阿拉伯传到西欧,15 世纪末演变为现代国际象棋,但其规则到 19 世纪中期才完全统一。国际象棋正式世界冠军赛始于 1886 年,1924 年国际象棋被列为奥林匹克比赛项目,并成立国际象棋联合会。

4. 桥牌运动的产生与发展

纸牌游戏早在 9 世纪就已在中国出现。桥牌运动是纸牌游戏的一种。它的前身是 17 世纪起源于英格兰民间的惠斯特牌戏。经过惠斯特、桥牌惠斯特、竞叫式桥牌和定约式桥牌四个发展阶段,现在流行于世界各地,并成为体育运动比赛项目之一。

5. 电子游戏的产生与发展

电子游戏是饭店中游戏的主要内容,它是在现代化的电子游戏机上由人控制的、运用智力与反应能力达到阶段目标的游戏活动。这种现代化游戏,利用电子芯片和程序设计成各种娱乐性、对抗性游戏活动,它以其极具挑战性的设计和仿真效果得到了非常多的人的喜爱,不仅能迷住儿童,就连中青年、老年人也有可能被迷住,甚至达到“流连忘返”、“乐不思蜀”的地步。

第二节 康乐服务在饭店中的地位与作用

一、康乐项目是饭店等级的重要标志

按照旅游饭店星级评定规格与标准,康乐部是四星级、五星级旅游饭店不可缺少的先决条件。不具备较好、较完备的康乐设施的旅游饭店,无论在其他方面如何优越都一概不能评为四星级、五星级饭店,由此可见,康乐部在高级旅游饭店中的地位是何等的重要。

中华人民共和国国家旅游局颁布的《旅游涉外饭店星级评定标准》中规定,四、五星级饭店必须具备歌舞厅、棋牌室、影剧院、健身房、按摩室、桑拿房、游泳池、保龄球房、网球场、壁球房、台球房、电子模拟高尔夫球场、乒乓球房、美容美发室、独立的书店、独立的鲜花店、多功能厅、儿童娱乐室。

二、康乐项目是某些类型饭店的必备条件

在西方国家的“度假型饭店”、“公寓式饭店”都明文规定要有健身、娱乐



设施。如,长住式饭店,除向长住客人提供正常的饭店服务项目即客房服务、饮食服务等外,还向客人提供健身和康乐中心等项服务。度假型饭店除了提供一般型饭店所应有的一切服务项目以外,最突出最重要的项目便是它的康乐中心,像室内保龄球、台球、网球,室内外游泳池、音乐酒吧、咖啡厅、迪斯科舞厅(Disco Bar)、水上游艇、碰碰船、水上漂(Water skin)、电子游戏厅及美容中心和礼品商场都是不可缺少的。大型饭店一般拥有500至1000间或更多的客房,除具有常年室内温度适中的中央空调系统外,还必须拥有健身设施、康乐设施、室内外游泳池、网球场、迪斯科(Disco Hall)舞厅、音乐酒吧、闭路电视等康乐设施与服务项目,有的客房内还设有“付费点播”电视服务系统、音响系统。

三、新颖的康乐项目是吸引客源的重要手段

饭店竞争的重要优势就是具有自己的特色。以服务项目、设备功能以及价格、营销方式为特色吸引客源是必要的,仅靠提供一般食宿功能的饭店在竞争中的优势是有限的。所以,饭店要依靠增加康乐项目、改善康乐设施设备条件或开设独特的康乐活动,才可能在竞争中取胜。据不完全统计,旅游饭店所在地区有70%的青年人喜欢到这些饭店的对非住宿人员开放的康乐中心去玩乐。而对于那些住宿的客人来说,参加康乐活动对于他们也是必不可少的活动之一。

四、康乐项目是饭店特色经营的需要

饭店要想在目前的微利环境中生存,仅靠单一的食宿功能是很难吸引足够的宾客的,饭店必须不断创新,推出符合自身特色的康体娱乐项目,以满足宾客的需求,增加客源。而康乐项目正是饭店彰显个性和突出风格,体现饭店独特性的重要内容。开发康乐项目有利于形成具有特色的饭店品牌,并最终赢得市场的认可。

五、康乐项目可以延长旅客停留时间,提高饭店接待能力

饭店康乐项目不仅为度假旅游的客人提供了休闲、游玩、社交的场所,而且也为商务客人提供了健身、运动的基本设施。饭店具有特色的休闲、康乐项目,丰富饭店内容,形成了饭店特有的市场吸引力,如商务饭店的客房新增交互式多媒体游戏、卡拉OK点播、网上博弈、视频点播、收费电视、音乐与剧场转播、频道租用等康乐项目,可提高了客房入住率,延长了旅客的停留时间,



增加了饭店收益。

六、康乐部是饭店营业收入的重要来源

目前,在我国的一些宾馆饭店,康乐部的规模越来越大,并与客房部、餐饮部并列成为饭店创收的主要部门,甚至在有些饭店,康乐部已超过其他部门成为饭店第一大部。

.. 实践活动

1. 播放录像资料,使学生了解饭店康乐中心或其他康乐企业的大致情况。
2. 安排现场参观饭店康乐中心或康乐企业,请企业相关人员介绍情况,增强学生的实地感受。

.. 案例评析

案例:某公司钱总和一群朋友来到某饭店康乐中心 KTV 娱乐,他们要了一间包房。开机后不久,客人即向包房服务员反映音响效果差。经音响师调试后,客人较为满意。音响师随即向客人表示道歉并赠送果盘一份,并交代包房服务员时刻注意客人要求并努力为客人做好服务。

评析:康乐服务是一个系统工程,需要每一个环节严把质量关。本案例中,KTV 员工在营业前应将服务设备准备好,音响师要经常检查音响设备,保证设备效果良好。其他部门也要在营业前将所有服务器皿、服务用具、消耗品等准备妥当,以避免类似投诉发生。

.. 知识拓展

康乐部服饰特色

康乐部主要包括健康中心(如各种球室、泳池、健身房等)、棋牌游戏中心、美容美发中心、桑拿按摩中心、夜总会等等。各岗位都有不同的特色和要求。棋牌室员工服饰因考虑到要稳定客人情绪而多采用深沉色调;台球房员工服饰为了与五颜六色的台球相映成趣而多使用艳丽色彩;游泳池员工服饰要鲜艳、防水、防晒;美容美发师服饰要清洁、简单、便于工作;桑拿按摩中心员



工服饰宜采用宽松柔软的棉质或毛巾料；夜总会服饰则应绚丽多姿，舞台演出注重效果，因而款式设计可以夸张一些，用料宜多用反光强烈的面料，再加上亮片及各种饰物，使其显得光彩夺目。夜总会服务人员服饰多选用明亮醒目的色彩和轻盈活泼的款式。短裙、百褶裙、喇叭裙等等，热烈而充满了活力，使到来的宾客随之兴奋，随之雀跃。

复习思考题

1. 保龄球、高尔夫球、网球、桑拿浴是怎样产生和发展的？
2. 康乐服务在饭店中的地位与作用怎样？
3. 本章的《案例评析》给了康乐部门管理者和服务员怎样的启示？