

高职高专旅游管理专业实训系列教材

康乐服务

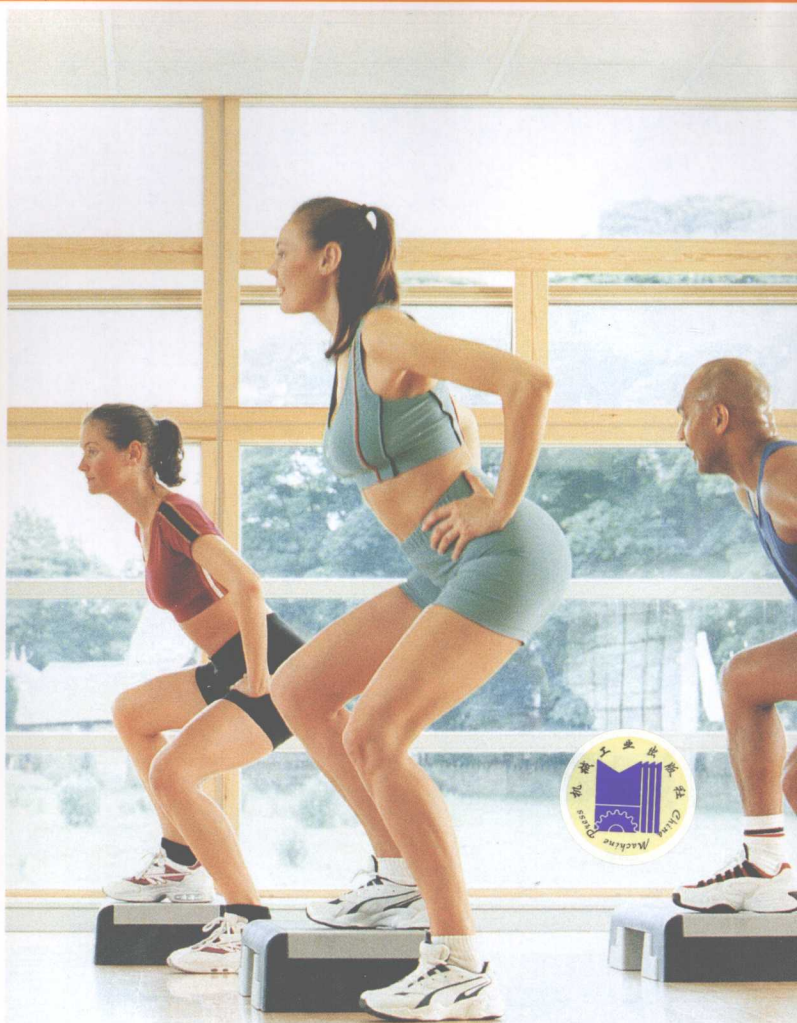
实训教程

李 玫 主编

配电子教案



 机械工业出版社
CHINA MACHINE PRESS



高职高专旅游管理专业实训系列教材

康乐服务实训教程

主 编 李 玫

副主编 定 琦

参 编 郭慧州 王振超 贾书峰



机械工业出版社

本书是高职高专旅游管理专业实训系列教材之一。

本书分为6章、67个实训项目,主要介绍了康乐服务基础实训、服务技能实训、服务业务实训、安全实训以及管理实训等内容。各个实训项目目的明确、方法恰当、内容完整,涵盖了实训流程、实训要求、实训时间、实训工具、实训方法、实训步骤与操作标准、实训测试表等内容,以方便教师讲授和学生学习。

本书既可作为中高职康乐管理课程的教材,也可作为饭店在岗人员培训与自学的参考书。

本教材配有电子教案,凡使用本书作为教材的教师或学校可向出版社索取。您可以发送电子邮件至 cmpgaozhi@sina.com,或拨打咨询电话 010-88379375。

图书在版编目(CIP)数据

康乐服务实训教程/李玫主编. —北京:机械工业出版社,2008.4
(高职高专旅游管理专业实训系列教材)

ISBN 978-7-111-23851-5

I. 康... II. 李... III. 文娱活动—商业服务—高等学校:
技术学校—教材 IV. F719.5

中国版本图书馆CIP数据核字(2008)第046497号

机械工业出版社(北京市百万庄大街22号 邮政编码100037)

策划编辑:孔文梅 徐春涛 责任编辑:徐春涛

封面设计:饶薇 责任印制:杨曦

三河市国英印务有限公司印刷

2008年4月第1版第1次印刷

169mm×239mm·8.375印张325千字

0001—4000册

标准书号:ISBN 978-7-111-23851-5

定价:22.00元

凡购本书,如有缺页、倒页、脱页,由本社发行部调换
销售服务热线电话:(010)68326294

购书热线电话:(010)88379639 88379641 88379643

本社服务邮箱:marketing@mail.machineinfo.gov.cn

投稿热线电话:(010)88379754

编辑热线电话:(010)88379754

投稿邮箱:sbs@mail.machineinfo.gov.cn

封面无防伪标均为盗版

高职高专旅游管理专业实训系列

教材编审委员会

主任 郑向敏

秘书 李洪波

委员 (以姓氏笔画为序)

万 雯 王 琦 王 瑜 皮晓媛 宋春亭

张晓娟 李 玫 李 俊 李晓东 陈金华

徐 杰 贾亚萍 郭 防 常永翔 程 伟

前言

高职高专教育的根本任务是培养技术应用型专业人才，而康乐业因经营项目繁多、专业性强，在进入实际操作时，学生往往会带有一定的畏难情绪。康乐实训课程是能够使学生基本完成由自由人向职业人转变的重要教学手段。这就要求其教学工作不仅仅停留在表现性的动作技能的训练上，而应紧扣职业能力的要素。康乐实训教学目标则定位于训练学生的动手、分析、判断、选择、设计和开发等方面的综合能力。

由于各地区旅游教育发展水平和教学实习环境存在着差距，在本课程教学中可根据本地区的实际情况，有选择地进行学习，具体学时安排建议如下表：

章 节	课 程 内 容	学 时 数
第一章	康乐实训概述	4
第二章	服务基础实训	8
第三章	服务技能实训	22
第四章	服务业务实训	26
第五章	安全实训	9
第六章	管理实训	5

本书由郑州旅游职业学院李玫主编。参加编写的有定琦（第一章）、李玫（第二章、第三章）、王振超（第四章实训项目 1~18）、郭慧州（第四章实训项目 19~25，第五章）和贾书峰（第六章）。

本书在编写过程中，得到了郑州旅游职业学院酒店管理系、泉州华侨大学李洪波老师和内蒙古师范大学饭店管理教研室徐静老师的大力协助，在此深表谢意。

由于编者水平有限，书中不足之处在所难免，欢迎读者批评指正。

本教材配有电子教案，凡使用本书作为教材的教师或学校可向出版社索取。您可以发送电子邮件至 cmpgaozhi@sina.com，或拨打咨询电话 010-88379375。

编 者

目

录

前言

第一章 康乐实训概述.....1

第一节 康乐部组织机构与人员构成.....1

第二节 康乐部岗位职责.....10

课后练习.....24

第二章 服务基础实训.....25

第一节 礼节礼貌实训.....25

实训项目 1 称呼礼节、问候礼节 和应答礼节.....26

实训项目 2 操作礼节.....29

实训项目 3 介绍礼节、握手礼节 和名片礼节.....32

第二节 仪容仪表实训.....34

实训项目 4 仪容仪表.....34

第三节 服务仪态实训.....37

实训项目 5 服务仪态.....37

第四节 服务用语实训.....42

实训项目 6 服务用语.....43

第五节 常见问题应对实训.....45

实训项目 7 服务工作中常见问题 应对.....46

课后练习.....49

第三章 服务技能实训.....50

第一节 基本服务技能实训.....51

实训项目 1 托盘.....51

实训项目 2 铺台布.....54

实训项目 3 摆台.....58

实训项目 4 卫生清洁.....60

实训项目 5 清洁器具的使用.....63

实训项目 6 斟倒酒水.....67

实训项目 7 客用品消毒.....69

第二节 基础服务程序实训.....72

实训项目 8 茶水服务.....72

实训项目 9 递送物品.....74

实训项目 10 引领服务.....76

实训项目 11 推销服务.....79

实训项目 12 结账服务.....81

实训项目 13 接受投诉.....84

实训项目 14 物品出租.....87

实训项目 15 寻呼服务.....89

实训项目 16 预订服务.....91

实训项目 17 更换物品.....94

实训项目 18 物品寄存.....96

第三节 后台服务程序实训.....98

实训项目 19 物品领用.....98

实训项目 20 布件的储存.....101

实训项目 21 设备的维护与保养.....104

课后练习.....108

第四章 服务业务实训.....109

第一节 球类项目服务.....111

实训项目 1 台球服务.....111

实训项目 2 网球服务.....115

实训项目 3 壁球服务.....118

实训项目 4 乒乓球服务.....121

实训项目 5 保龄球服务.....123

实训项目 6 高尔夫球服务.....128

第二节 休闲类娱乐项目服务实训.....132	第三节 客人人身安全服务实训.....208
实训项目 7 棋牌室服务.....132	实训项目 5 客人受伤的处理程序...208
实训项目 8 街机服务.....134	实训项目 6 常见创伤的处理.....210
第三节 健身类项目服务实训.....137	实训项目 7 心脏复苏法.....213
实训项目 9 健身器械服务.....137	第四节 火灾紧急处理实训.....215
实训项目 10 体操房服务.....139	实训项目 8 火灾预防和处理.....215
第四节 戏水项目服务实训.....142	第五节 其他安全事故处理实训.....217
实训项目 11 室内游泳池服务.....142	实训项目 9 其他安全事故的处理...217
实训项目 12 水上乐园服务.....144	
第五节 保健类项目服务实训.....147	第六章 管理实训221
实训项目 13 全身理疗服务.....147	第一节 员工招聘实训.....221
实训项目 14 足疗服务.....150	实训项目 1 招聘前的准备.....221
实训项目 15 舒缓按摩服务.....154	实训项目 2 招聘的进行.....224
第六节 美容类项目服务实训.....157	第二节 员工培训实训.....226
实训项目 16 美发服务.....157	实训项目 3 员工培训.....227
实训项目 17 美容服务.....161	第三节 员工激励实训.....231
实训项目 18 美体服务.....165	实训项目 4 员工激励.....231
第七节 歌舞类项目服务实训.....169	第四节 日常工作质量检查实训.....234
实训项目 19 歌舞类大厅服务.....169	实训项目 5 日常服务质量管理.....234
实训项目 20 歌舞类包房服务.....174	
实训项目 21 自助餐服务.....178	附录237
第八节 水疗类项目服务实训.....182	附录 1 康乐服务常用语.....237
实训项目 22 淋浴室服务.....182	附录 2 仓库领料审批单.....245
实训项目 23 桑拿房服务.....187	附录 3 球类运动知识.....245
实训项目 24 水疗池服务.....191	附录 4 健身器械的分类及功能.....248
实训项目 25 休息室服务.....196	附录 5 游泳技术.....248
第五章 安全实训200	附录 6 按摩知识.....249
第一节 客人人身财物安全预防实训...200	附录 7 美容类项目专业知识.....251
实训项目 1 客人人身财物安全的 预防.....200	附录 8 用品保养.....254
第二节 客人财物安全服务实训.....202	附录 9 预订单.....257
实训项目 2 物品寄存服务.....202	附录 10 饭店求职申请表.....257
实训项目 3 客人报失的处理.....204	附录 11 培训需求分析的方法.....259
实训项目 4 客人遗留物品处理.....205	附录 12 培训需求调查表.....260
	参考文献261

第一章

康乐实训概述

随着社会经济的高速发展,现代生活节奏、工作节奏的加快,“太累”、“太疲劳”已是人们日常生活中的“流行词”。许多人都有这样的感受,自己距离悠闲的生活越来越远,生活的压力越来越大。人们迫切需要有一些健康的活动方式来消除身心上的疲劳感,使自己保持乐观、豁达、平静的精神和心理状态。康乐活动正是迎合了人们的这种需求,而逐渐被大众所接受,成为现代社会发展迅速的产业之一。而如何为康乐业培养和输送优秀的工作人员成为制约康乐业发展所迫切需要解决的问题之一。

第一节 康乐部组织机构与人员构成

涉外星级饭店在改革开放以后,为了满足来华外籍客人的消费需求,首先与国际接轨,成为我国时尚消费的带领者。针对当时外国游客反映较为集中的“中国缺乏夜生活”的问题,涉外星级饭店开始开设康乐项目,以满足客人的消费需求。在1993年9月1日颁布的《中华人民共和国评定旅游涉外饭店等级的规定和标准》实施后,部分饭店为了能够被评定上较高的星级,纷纷开始经营康乐项目。不管他们出于何种目的,这些举措都为康乐活动在中国的普及传播打下了良好的基础,使康乐活动逐渐深入人心,并为我国康乐业的发展储备了相关的康乐服务与管理人才。

一、康乐活动的含义

随着生活节奏的加快和社会压力的增大,在一些国家的城市中,健康者有一半左右处于“亚健康”状态。“亚健康”状态是指人的机体虽然检查无明显疾病,但呈现出疲劳,活力、反应能力、适应力减退,创造能力较弱,自我有种种不适症状的一种生理状态。国际卫生组织就此提出了现代人“健康保健”的新概念:利用合理多样的饮食摄取营养;不透支睡眠,保证充足的休息;建立运动保养机制;培养多种兴趣爱好,保持精力旺盛;善待压力,心胸开阔。总而言之,防止

“亚健康”最有效的方式就是“健康食品+良好生活方式”。

康乐活动是人们获得健康生活方式的重要手段。“康乐”从字面上就可以看出来,“康乐=健康+快乐”,是人们进行活动的最终目的,也是消除“亚健康”的有效方式。康乐活动就是能够满足人们追求健康、快乐目的的各种行为方式的总和,人们可以从康乐活动中得到心灵和身体上的放松。

根据参与者具体目的的不同,康乐活动可分为康体项目、娱乐项目和休闲保健项目三大类。

1. 康体项目

康体项目就是人们借助一定的康体设备、设施和环境通过自己积极的参与,达到锻炼身体、增强体质的目的,是具有代表性的、易于接受的、趣味性强的运动项目。在这里需要强调的是,康体项目不是专业体育项目,而是一种承自体育运动项目,却摒弃了体育运动的激烈性、竞技性,以不超出自身身体承受力为前提,具有较强娱乐性、趣味性的康乐项目。

2. 娱乐项目

娱乐项目就是指人们借助一定的娱乐设施、设备和服务,使顾客在参与中得到精神满足,得到快乐的游戏活动。娱乐从古至今一直是人们生活中不可缺少的消遣活动,围棋、麻将、钓鱼和踏青等一直是深受广大老百姓喜爱的休闲娱乐活动。到了现代,享受生活成了人们的渴求和追求。娱乐项目因其趣味性强、参与性强以及能够给人们精神上带来愉悦感,而成为广大人民喜爱的消费方式。

饭店作为一个微缩的社会,客人来自各行各业,遍及世界各地,娱乐需求也因人而异,各有不同。康乐部在提供娱乐项目时,需要分析客人的消费需求,综合考虑饭店的具体情况,所在地的人文历史,以及开设娱乐项目的背景等。

3. 休闲保健项目

休闲保健项目是通过提供相应的设施、设备或服务作用于人体,使顾客达到放松肌肉、促进循环、消除疲劳、恢复体力、养护皮肤和改善容颜等目的的活动项目。人们在现实生活中为事业而奔走、为生计而奔波,经常忽视了身体健康。随着生活水平的提高,人们越来越关注健康,对健康的要求越来越高,由健康引发出来的关于饮食保健、运动保健和休闲保健的话题也越来越多。旅游涉外饭店在为来消费的客人提供保健项目时,由于受经营场地、经营模式的影响,常侧重于休闲保健项目。

二、康乐部的含义

康乐部是为住店客人提供康体、娱乐和休闲保健等活动场所的部门,是饭店

满足住店客人日趋多样化的消费需要,吸引客人来此消费,提高饭店社会效益和经济效益的重要部门。作为旅游涉外饭店的一个部门,康乐部具有典型的现代都市文明所具有的特征——时尚、先进,有着独特的服务技巧、服务程序、服务方法和经营规律。因此,康乐部是现代旅游涉外饭店必不可少的一个重要组成部分。它向客人提供休闲放松、健身强体的设施设备、场所和相应的服务。

饭店康乐部常提供的康乐服务设施主要有游泳池、健身房、台球室、网球场、保龄球室、壁球室、高尔夫球练习场、歌舞厅、夜总会、棋牌室、游艺室、美容美发厅、保健按摩室和水疗馆等。不同星级、不同经营类型的饭店根据自身目标客源的消费特点以及经营方式来决定提供的具体康乐服务项目,以满足客人健身、娱乐和保健活动的需要。

三、康乐部组织结构

康乐部是一个组织,既然是组织就要有一个正规的机构。不同饭店康乐部的类型、规模和组织不尽相同,但是各康乐部组织机构的设置原则和设计方法是基本一致的。康乐部的组织作为保障康乐部正常运行的管理机构,对康乐部的经营有很重要的作用。康乐部的组织机构的作用是通过运用适当的管理方法和技术手段,建立优化的组织系统和劳动组合,发挥康乐部组织中各种人员的能力,把投入到饭店或康乐企业中的有限的资金、物资以及信息资源转化为可供出售的康乐产品,实现高效率的管理。

康乐部的组织是指康乐部的组织结构和管理体制,如各管理层次的职能权限,管理和作业的分工协作,康乐部规章制度等。康乐部的组织既是康乐部正常运转的重要条件,又是康乐部管理的重要内容。设置康乐部的组织机构及工作岗位时,要以饭店的管理系统及运行模式为指导,遵循组织管理的基本原理,适应饭店的发展变化,力求科学合理。根据饭店行业的现状与发展趋势,饭店客房部的组织结构及岗位设置应尽量压缩和精简,以扁平化和小型化为最有效率和活力。

(一) 组织和组织管理

所谓组织,是为达到共同目的而在时间和空间上协调人们劳动分工、协作和有效决策的有机体。它是由权责的分配和层级结构的建立而形成的,并随着环境的变化而自行调整、适应和发展。组织的要素包括四个方面的内容:共同的目的,组织结构,人、财、物和信息,团体意识。一个组织如果没有清晰的职务层次和顺序、上下畅通的信息传递渠道、有效的协调和合作体系,就不可能发挥各种资源的综合效用,更不可能达到企业的目标。

所谓组织管理,是对实现企业目标的各种组织要素(人员、职位、职责、关

系、信息)和人们在经济活动中的相互关系进行的组合、配置的活动。它是通过确定企业的奋斗目标,科学地组织各类人员的结构、确定职位、明确责任、安排各种关系的协调网络来发挥其整体效能,从而实现其目标。

(二) 组织机构的设置原则

各康乐部门的类型、规模和组成的区别主要在于它们的市场定位、接待规模、经营方式的不同,还在于经营管理者的经营理念和管理模式的不同。但是,康乐部的各项目组织机构的设置原则是一致的,主要体现在以下几个方面。

1. 部门的组织形式必须适合经营需要的原则

康乐部的组织形式要为康乐部的经营服务。其组织机构要根据康乐部的经营业务,按需设职,因事设职,遵从组织精简的原则进行机构的设置,建立严格的岗位责任制,明确分工职责,杜绝人浮于事的现象,做到高效而精干。

2. 组织机构的设置必须遵循专业化分工协作的原则

专业化分工协作就是将一个复杂的工作分解成诸多相对较简单的环节,把单个的环节分配给具体的人去操作。康乐部在进行内部的机构设置时,必须先明确功能、作用、任务、内容和工作量是否合理以及和其他项目的关系等,然后进行细化分工,把复杂的工作变得简单,使每个具体操作的服务员易于掌握,从而达到熟练、规范,以提高服务员的服务质量和服务速度。当然在分工时,也不可过于细化、专业化,否则会使服务员感到工作单调枯燥,缺乏挑战性,从而降低员工的工作效率。

3. 组织结构的设置要考虑管理幅度、管理层次的有效控制原则

管理幅度,又称管理宽度,是一名管理者能够有效地指挥下级人员的数目。一个管理者对下级来说,要负责下达指令、协调关系、检查执行指令的情况,还要激励下属等。因此,一名管理者能够有效地领导下属的人数是有限度的,这个限度与被管理人的自身素质、工作能力、工作经验、工作难易程度以及工作区域的划分有着直接的关系。如果管理者的管理幅度超出了适宜的数目,就无法进行有效的领导,如果管理幅度达不到适宜的数目,就会增加管理成本,造成成本和人才的浪费。

当一个组织完成任务所需要的人数超过管理幅度时,就需要有两个或两个以上的管理者分而治之。按照管理的统一指挥原则,在这几个管理者上面还需要一个更高的管理者,以保证整个组织的指挥统一性,这就必然产生了多个管理层次。管理层次就是管理组织的纵向系统的层级。一般来讲,管理层次采用三层至四层管理,呈金字塔形,如图 1-1 所示。

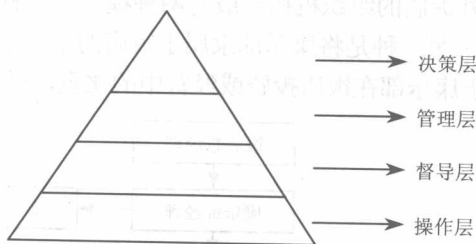


图 1-1 管理层次图

管理的有效控制，是指管理者要通过自己的工作实现饭店的经营目标，发挥员工的主观能动性。为了能顺利地完成任务，康乐部内部的机构设置，必须明确其功能、作用、任务、内容和工作量是否合理以及和其他项目的关系等，建立适当的管理幅度和管理层次，避免机构臃肿，使康乐部高效地运转。

4. 组织机构的设置要本着因才用人、才职相当的原则

康乐部机构的设置要有利于发挥各级人员的业务才能，发挥他们的主观能动性，用人之长。在康乐部配备员工时，需要考虑两个方面的问题：一是员工的才能和其担任的职责的适应度，即必须根据职务和岗位的工作性质来选择与之相适应的人选，做到知人善任，因才用人。康乐部提供消费项目的参与方式，活动特点，服务模式各不相同，需要有相应特长的人来参与服务或管理，如戏水池的救生员，美容室的美容师，健身房的教练员等。二是机构内部人员的配备要与机构承担业务相适应，在人员的数量、资历和专业技术能力方面都要科学调配、有效配合，从而形成一个高效率的机构。

（三）康乐部机构的设置

我国的饭店一般采用直线职能制来管理饭店。直线职能制结合了直线制和职能制的优点，把所有部门分为业务部门和职能部门，将职能部门仅作为领导的参谋和助手，然后按等级链的原则对业务部门进行指导，其示意图如图 1-2 所示。康乐机构作为一线业务部门，在机构管理上实行直线制管理。但由于康乐部经营项目的差异性，康乐部机构设置在结构上有着自己的特色，并根据康乐部在饭店的所属关系来进行机构设置。

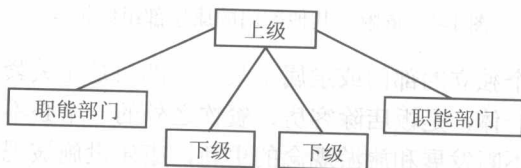


图 1-2 直线职能制组织结构示意图

康乐部在旅游涉外饭店的组织机构一般有两种模式：一种是康乐部直属总经理领导，如图 1-3 所示；另一种是将康乐部隶属于饭店的某一个部门，如图 1-4 所示。模式的采用主要取决于康乐部在饭店投资或经营中的比重，以及创造的经济效益。

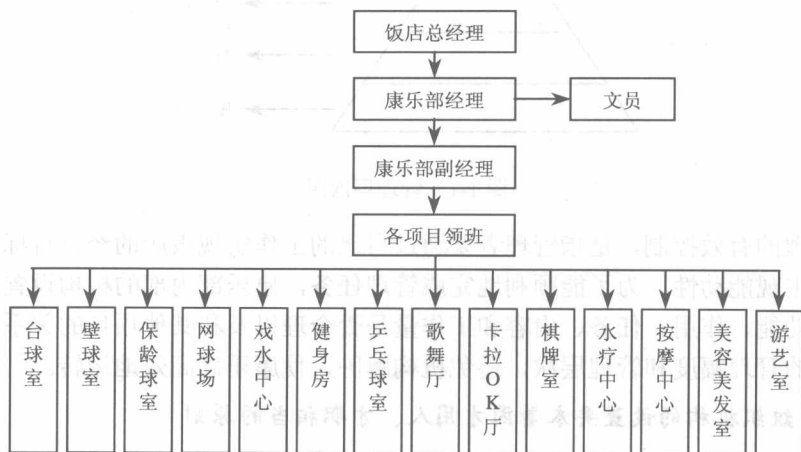


图 1-3 直属总经理管理的康乐部机构

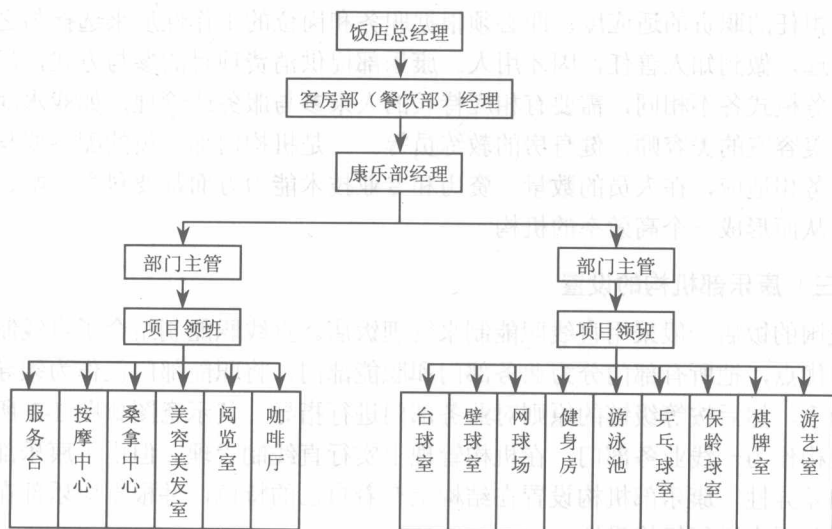


图 1-4 依附于其他部门的康乐部组织机构

康乐部作为一个独立的部门或隶属于某一个部门是无关紧要的。康乐部集康体、休闲、娱乐于一体，是饭店除客房、餐饮之外的一个必不可少的配套服务设施。随着旅游业的不断发展和旅游观念的更新，康乐设施被视为竞争手段而倍受重视。同时，为了更好地把握客人的消费需求，提供超常规的针对性服务，部分

康乐经营者对康乐部经营项目进行了归类 and 划分,对部门的设置进行了调整,如图 1-5 所示。从专业化管理的角度来看,康乐设施集中设置,统一管理,可以使接待台、服务酒吧、更衣室、淋浴中心和休息室等配套设施实现资源共享,节省投资成本,提高使用效率。

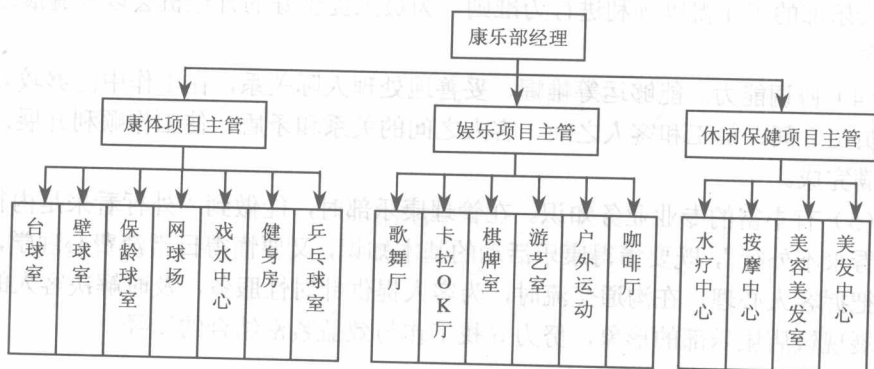


图 1-5 部分康乐企业采用的组织结构

四、康乐部人员的构成和素质要求

康乐部人员是饭店向客人提供康乐服务所依赖的系列人员,是康乐部完成经营基本任务,满足客人需要的载体。在目前的康乐经营中,康乐部的人员大致可分为四大类,康乐部管理人员、康乐部服务人员、康乐项目专业人士和康乐器械维修保养人员。康乐部管理人员是对康乐部进行经营和管理的人,要对员工、服务质量、康乐设备和营销策略等进行运筹帷幄。康乐部服务人员是在客人进行康乐活动消费时为其提供接待服务、酒水服务、收银服务以及负责活动场所的清洁整理工作的人员。康乐项目专业人士是利用自己具备的项目专业知识来为客人提供专业服务的人员,如美容师、救生员和健美操教练等。康乐部设备维护人员是对康乐部的专业设备设施进行维修保养的技术工人。

1. 康乐部管理人员的素质和能力要求

饭店是一个小社会,具有较强的开放性,它的管理人员与其他行业的管理人员有所不同。作为康乐部的管理人员,不仅应该具备饭店管理者的一般素质,而且应该具有康乐部这一特殊部门领导者的特殊素质。

(1) 高尚的品质。这种品质不仅体现在“重信誉、守信用、讲信义”的诚信品德上,还充分表现在勇于创新、敢于开拓的意识上。

(2) 领导才能。这种才能表现在两方面:一是组织方面,即能够在康乐部的管理工作中切实有效地行使组织管理职能;二是在凝聚力方面,即能够团结职工

相互协作,指挥员工遵照服务程序向客人提供优质的服务,能够对营业前、营业中、营业后的工作周密地检查和监督,对容易出现问题的薄弱环节进行合理经营,严格控制 and 降低成本。

(3) 开阔的胸怀。表现为工作第一,不计较个人得失,能听取员工意见,一切以康乐部的工作得以顺利进行为准则,为员工提供好的升迁机会以及施展才能的舞台。

(4) 协调能力。能够运筹帷幄,妥善地处理人际关系,在工作中能够较好地协调员工之间、员工和客人之间、客人之间的关系和矛盾,使工作顺利开展,业务圆满完成。

(5) 有丰富的专业业务知识。在管理康乐部时,能做到“外行看来是内行,内行看来不外行”,既要懂得康乐活动的基本知识,又要懂得日常消费心理学,能准确把握客人心理,在沟通交流时,为客人提供针对性服务,及时解决客人的困难,展现饭店康乐部的形象,努力寻找工作与效益紧密结合的途径。

2. 康乐部服务人员的素质和能力要求

康乐部开展的康乐项目在内容和形式上具有独立性,对工作人员的素质既有基本要求,又有各岗位的具体要求。

(1) 在思想政治方面的要求。良好的思想政治素质是康乐部的工作人员做好服务工作的基础。康乐服务员应该有正确的政治立场,坚持党的基本路线,在服务工作中,严格遵守外事纪律,讲原则、讲团结、识大体、顾大局,不做有损国格和人格的事。作为康乐部的一名服务人员,还必须树立牢固的专业思想,充分认识到康乐服务知识对提高服务质量的重要作用,热爱本职工作,在工作中不断努力学习、开拓创新,自觉遵守文明礼貌、助人为乐、爱护公物、保护环境、遵纪守法的社会公德,倡导爱岗敬业、诚实守信、办事公道、服务大众、奉献社会的职业道德,养成良好的行为习惯,培养自己的优良品德。

(2) 在服务态度方面的要求。服务态度是指康乐服务员在对客服务过程中体现出来的乐于为客人提供优质服务的心理状态。服务态度的好坏直接影响到客人的心理感受,俗话说“人敬我一尺,我敬人一丈”,服务员所表现出来的主动、热情、周到以及强烈的责任感,都可以使客人在接受服务的过程中感受到优质的服务,并乐于配合服务员的服务工作,为服务员顺利地完成工作提供主客观上的便利。

(3) 在专业服务知识方面的要求。康乐部因开展的经营项目跨度大、类别多、专业技术性强,康乐部服务员要具备多重知识。具体内容包含服务员的基础知识、专业知识以及康乐项目等相关知识。

(4) 在专业工作能力方面的要求。作为一名合格的康乐部服务员,必须有良好的语言表达能力,能够使用文明礼貌、简明清晰的普通话或外语与客人交流。

由于服务员的服务工作大都是以手工劳动为主,而且面临客人多变的需求,所以在服务中有着太多的不确定因素,如客人出现意外、员工操作不当等,需要服务员具有灵活的应变能力,处事不乱,及时应变,妥善处理各种突发情况。饭店康乐部提供的各项服务,往往还可以根据客人的具体情况进行组合推销,如客人去健身中心做完运动后,可以建议客人前往保健中心进行放松、美体,然后建议客人前往娱乐中心放松心理压力。这就需要服务员有着良好的观察记忆能力,能对客人的消费习惯和潜在消费需求进行敏锐而准确地把握,然后运用推销技巧,使客人高兴而来,满意而走。

(5) 在身体素质方面的要求。饭店服务员必须定期体检以取得卫生防疫部门发的健康证。作为给客人带来健康和快乐的康乐部服务人员,从自身的形象塑造上,就要能满足客人的消费心理需求,以健康的身体、饱满的精神,甚至是健美形体来为客人展现参加康乐活动的风采,吸引客人前来消费。

(6) 在人际关系方面的要求。服务员的工作是与人打交道的工作,需要服务员具有良好的人际沟通能力,在与客人、饭店管理者以及部门其他员工的交往中,处理好人际关系,增强凝聚力。康乐部提供的经营项目多样,来康乐部消费的客人心理也存在着差异性,服务员要能准确把握客人的心理,针对客人的不同心理需求提供优质的服务。

3. 康乐部专业人士的素质和能力要求

康乐项目的专业人士是指拥有丰富的专业技术知识,并利用自己所具备的专业知识来为客人提供专业服务的康乐部工作人员。他们与康乐部服务员相比,在工作内容、专业知识上都有着根本的区别,如戏水乐园的救生员,按摩中心的按摩师和娱乐中心的 DJ 等。在康乐部实际经营过程中,专业人士的业务素质和动手操作能力往往成为吸引客人前来消费的因素之一,有着不可替代的地位。例如,高级职业美容师,凭借丰富的专业知识,准确地诊断出客人脸部的皮肤状态,给予客人适时的护理建议,然后通过自己的规范操作给客人面部提供针对性强的护理,使得客人在经过一定的护理疗程后,皮肤得以明显的改善,进而对美容师产生信赖感,成为饭店美容中心的常客。饭店康乐部众多专业人士的素质能力是根据各经营项目的具体情况来确定的,饭店在选择专业人士时,也要从在思想政治、职业道德、服务态度、专业工作能力和沟通技巧等方面进行综合考虑,选择乐于在饭店工作、擅长与客人沟通的高水平的专业人士来供职。

4. 康乐部设备维护人员的素质和能力要求

饭店的设备维护人员一般隶属于饭店工程部。由于康乐项目种类繁多,设备设施的品种、规格和型号多样,档次也有所不同,有高、中、低档之别,所以维护起来,具有一定难度。所以,康乐部的一些专用设备往往由生产厂家或经销商

提供定期维护保养,而一些简单的大众性设施设备则由工程部人员进行维修,服务员进行日常保养。

五、现代康乐的服务标准

现代康乐企业或酒店康乐中心的经营项目最终要通过服务才能实现,服务质量的高低直接关系到经营项目的质量的高低和企业经济效益的好坏。所以,现代康乐经营管理必须明确服务的要求,制订服务标准,为企业的发展提供有力的保障。

康乐部在经营中除提供有形的实物产品外,主要生产和销售的是服务产品。服务产品是一种无形产品,是看不见、摸不着的,要靠接受服务的客人来评定,是以客人的主观感受为标准的。而服务的质量也决定了客人对饭店、对康乐部的最终认同感。因此,服务员在对客服务的过程中,要以客人为中心、以客人的感受为标准来调节自己的工作。

康乐部服务员都直接、经常性地接触客人,提供优质的“面对面”服务。提供“面对面”服务时,第一,要真诚。要实行感情服务,避免单纯的任务服务,这是服务态度的问题。服务员为客人提供的服务要是发自内心的热情、主动、周到、细致,处处为客人考虑,为客人着想。第二,要注重效率,对客服务要突出快而准,即服务动作要快速而准确,服务程序要正确无误、恰到好处。第三,要随时作好服务的准备,从心理上和物质上处于时刻准备服务的状态,这是优良服务的基础。第四,要表里如一,做好“可见”服务。服务员必须要明白“见物如见人”的道理,自觉地把自己的工作随时置于客人的监督下,进而做好服务工作。第五,要树立全员推销意识。一家服务优良的饭店,要依靠全体员工的努力才能实现自己的经营目标。员工们要积极主动地向客人介绍、推荐饭店内的其他产品,鼓励和吸引客人消费,这不仅能增加饭店的收益,同时也能展现服务员对饭店情况的了解以及优良的服务态度。

第二节 康乐部岗位职责

康乐部的营业场所在饭店中一般比较分散,且用人少,独立性较差,各个服务项目的服务内容有较大差别,因此,详尽的岗位职责对于康乐部的经营管理甚为重要。

一、康乐部经理

1. 岗位职责

康乐部经理在总经理的领导下全面负责康乐部的日常管理工作,制订康乐工