

“高星级饭店运营与管理”专业教材 唐燕 / 总主编

F andian Kangle Fuwu 饭店康乐服务

费明卫 唐燕 / 主编

饭店是城市的一个窗口
良好的服务就是饭店的名片



西南师范大学出版社
国家一级出版社 全国百佳图书出版单位

“高星级酒店运营与管理”专业教材

唐燕 / 总主编

饭店康乐服务

Fandian Kangle Fuwu

费明卫 唐燕 / 主编

叶英 / 副主编



西南师范大学出版社

国家一级出版社 全国百佳图书出版单位

图书在版编目(CIP)数据

饭店康乐服务 / 费明卫, 唐燕主编. —重庆: 西南师范大学出版社, 2014.4
“高星级饭店运营与管理”专业教材
ISBN 978-7-5621-6696-2

I. ①饭… II. ①费… ②唐… III. ①饭店-饮食业-商业服务-教材 IV. ①F719.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2014)第 046132 号

饭店康乐服务

费明卫 唐 燕 主编

责任编辑:李竹君

装帧设计:畅想设计

出版发行:西南师范大学出版社

地址:重庆市北碚区天生路 2 号

邮编:400715 市场营销部电话:023-68868624

<http://www.xscbs.com>

经 销:新华书店

排 版:重庆新综艺图文广告有限责任公司

印 刷:重庆荟文印务有限公司

开 本:787 mm×1092 mm 1/16

印 张:8.25

字 数:140 千字

版 次:2014 年 5 月 第 1 版

印 次:2014 年 5 月 第 1 次印刷

书 号:ISBN 978-7-5621-6696-2

定 价:25.00 元

编委会

重庆市北碚职业教育中心 国家改革发展示范校教材编写委员会

顾 问:姜伯成 向才毅 谭绍华

主 任:丁建庆

副主任:林安全

委 员(按姓名笔画排序):

王建军 田 伦 刘芝秀 刘 丹 李小琼

李文静 李天容 张 蓉 吴锦平 周 彬

周永伦 侯泽武 唐 燕 费明卫 桂 莉

殷万全 袁智强 熊 强 潘红宇 潘渝冬

“高星级饭店运营与管理”专业教材编写委员会

专业顾问:向才毅 常献贞

行业顾问:刘 燕 代翼凡 项小娟 胡春生 何 唯

彭渝林 贺晓莉

总 主 编:唐 燕

序

随着我国社会经济的高速发展,近年来中国饭店业发展迅猛,新建的饭店数量逐年递增。大批高星级的饭店急需具备一定职业能力和素养的中、高级饭店服务与管理人才。

为适应当前中等职业教育发展趋势,根据教育部《关于实施国家中等职业教育改革发展示范学校建设计划的意见(教职成[2010]9号)》文件精神,为培养适应区域经济社会发展的高星级饭店人才,本着积极稳妥、务实创新的原则,我们组织了一批在教学一线从事高星级饭店运营与管理专业教学经验丰富的优秀教师,深入行业,与工作饭店一线的行业专家一起,吸取借鉴其他教材的成功经验,以职业分析与工作任务分析为依据,以岗位需求为基本,以培养管理、服务一线的应用型人才为宗旨,编写了适合中等职业学校高星级饭店运营与管理专业的系列教材,包括《饭店餐饮服务》《饭店客房服务》《饭店前厅服务》《饭店康乐服务》《饭店服务礼仪》与《饭店服务英语》。

本系列教材以项目为载体,采用以工作任务为驱动的项目化教学模式,具有以下鲜明的特色:

1. 定位更加强调“以就业为导向”,力求从实际应用的需要出发,突出实践技能培养和职业素养提升,将“教、学、做”有机地融为一体。

2. 基于专业特色、资源优势,与国家教材、地方教材紧密配合,具有多样性、灵活性和可选择性。

3. 教材内容力争与学生实际情况相结合,做到因“材”施教;与企业人才需要及企业发展需要相结合,做到学以致用;与专业建设发展需要及职业资格标准相结合,做到持续发展。

4. 图文并茂,能满足学生个性发展的需要,丰富了教学内容、增强了教学手段的有效性。

5. 本系列教材均配有电子教案、课件、视频、习题库,为教师教学和学生学提供了方便。

本系列教材在编写过程中,无论是课程标准的开发、教材体系的确立、教材内容的筛选,还是教材图片的拍摄,均得到了重庆天来大酒店的大力支持,在此表示衷心的感谢。

由于时间紧、任务重,教材编写中难免存在不足之处,欢迎大家提出宝贵的意见和建议,以求得到不断改进和完善。

重庆市北碚职业教育中心
“高星级饭店运营与管理”专业教材编写组
2014年2月

前言

饭店业作为旅游业的三大支柱,不仅要注重设施、设备等硬件的配套与更新,更要注重软件服务。康乐部就是饭店为住店客人提供康体、娱乐和保健休闲等活动场所的部门,是饭店的增加功能,也是酒店为满足客人多样化消费需要,提高酒店声誉和经济效益的重要部门。为此,高素质的康乐服务人员已成为饭店生存与发展的关键,优秀的康乐服务专业人才的培养极为重要。“饭店康乐服务”是高星级饭店运营与管理专业学生学习培训的技能(方向)课程、必修课程。

本教材编写通过对行业深入调研,邀请职业院校一线教师、行业专家共同进行典型工作任务分析。根据“典型工作任务和职业能力分析表”中对饭店康乐部员工工作规范具体需要的分析结果,按照饭店康乐部不同项目工作岗位的具体要求,采用“项目—任务”式的结构设计。以任务需求为主线,按项目教学设计学习过程,以高星级饭店运营与管理专业学生适应饭店行业康乐部岗位的需求能力为导向,让学生通过项目任务的实施完成,使其理解并掌握康乐部工作服务流程、服务语言应用等技能,逐步形成相关职业能力。

教材的每个项目由以下部分构成。

项目目标:明确本项目学习目标。

任务目标:任务目标应具体明确,具有可操作性和实效性。

任务描述:从饭店工作需要和能力需要中提取典型任务,描述任务的效果和重要性。

任务分析:分析任务的内容,介绍完成任务的过程与方法。

任务过程:介绍相关的任务步骤及完成任务所需要掌握的知识点、技能点及能力素质。

任务实施:以活动为主线,学生为主体,实践为导向。学生通过实践,掌握饭店康乐服务技能,并通过填写训练记录表来归纳、整理、记录任务的目标内容。

任务评价:紧贴任务目标,具体写实。

项目评价:采用三方评价,以表格形式呈现。这是对学生自我管理意识和能力的训练,也是提高学习能力的良好途径。

回馈单:是学生学习该项目的一个总结反馈,便于学生反思本阶段的项目学习效果,同时便于教师了解学生的掌握情况。

拓展训练:与该项目任务有联系的延伸知识,或实现该任务的窍门,个性化经验,引发思考与行动的测试题,具体的训练任务等。

具体学时安排如下表：

项目	课程内容	建议学时
项目一 饭店康乐部认知	岗位认知	2
	康乐产品认知	2
项目二 运动休闲服务	健身运动服务	6
	球类运动服务	10
	游泳池服务	6
项目三 保健休闲服务	桑拿浴服务	5
	温泉浴服务	5
总学时	36 学时	

本教材由费明卫、唐燕、叶英共同编写。具体分工如下：“项目一”由费明卫编写；“项目二”由费明卫、唐燕编写；“项目三”由叶英编写。全书图片拍摄和统稿由吴苗苗负责。

本教材在编写过程中参阅了大量的相关书刊与资料，全书中的图片拍摄场地由重庆天来大酒店友情提供，由重庆天来酒店酒管公司人力资源总监刘燕女士任总指导，项小娟经理等行业专家对本教材的编写提供专业建议和材料。在此向相关单位与作者致以衷心的感谢。

由于编者水平有限，书中难免有不足之处，恳请广大读者批评指正。

编 者

2014 年 2 月

目 录

项目一 饭店康乐部认知 /1

任务一 岗位认知 /2

任务二 康乐产品认知 /9

项目评价 /17

拓展训练 /19

回馈单 /20

项目二 运动休闲服务 /21

任务一 健身运动服务 /22

任务二 球类运动服务 /31

任务三 游泳池服务 /53

项目评价 /67

拓展训练 /69

回馈单 /87

项目三 保健休闲服务 /89

任务一 桑拿浴服务 /90

任务二 温泉浴服务 /103

项目评价 /114

拓展训练 /116

回馈单 /121

参考文献 /122

项目一 饭店康乐部认知

Project

1

“康乐”，就是健康娱乐，是人们在闲暇时间，借助科技含量较高的设备、设施、健身器材，以及优美的自然环境和个性化的服务，为达到身心健康和减轻压力而进行的一种康体健身、休闲娱乐和养生保健活动。康乐活动是消除疲劳、平衡身心的最佳途径，康乐需求是现代客人，尤其是商务客人的重要需求。

康乐部是饭店服务设施的进一步完善和延伸，是饭店为住店客人提供康体娱乐和保健休闲等活动场所的部门，是饭店增加功能，也是饭店方便客人，满足客人多样化消费的需要，借以吸引宾客，提高酒店声誉和经济效益的重要部门。根据旅游酒店星级评定规格与标准，康乐部成为高星级酒店不可缺少的先决条件，是现代饭店不可缺少的重要组成部分。

项目目标

- 能明确康乐部岗位设置及职责。
- 能理解康乐服务人员的素质要求。
- 能理解康乐产品的类型及特点。
- 能针对不同的客人推荐康乐服务。

任务一 岗位认知

任务目标

- 熟悉康乐部的设施。如图 1-1-1 所示。
- 明确康乐部的岗位及职责。
- 能进行康乐服务礼仪展示。
- 掌握康乐部服务人员素质要求。



图 1-1-1 康乐部大厅

任务描述

酒店专业学生小兰被安排到某饭店康乐部实习,康乐部主管希望她能尽快熟悉康乐部的服务岗位工作。可小兰对康乐部的工作一无所知,她无法进入康乐部服务岗位角色。于是她请教了康乐部老员工小杨,希望小杨能帮助她。如果你是小杨,你该怎么帮助她?

任务分析

1. 小兰对康乐部的工作一无所知,带小兰参观康乐部,认识康乐部的服务设施。
2. 熟悉康乐部岗位设置和服务工作岗位职责。
3. 从服务礼仪规范、素质要求方面了解如何做一个优秀的康乐服务工作人员。

任务过程

一、认识康乐部的服务设施(如图 1-1-2~图 1-1-5 所示)



图 1-1-2 歌舞厅、KTV、健身房



图 1-1-3 桑拿室、温泉池、游泳池

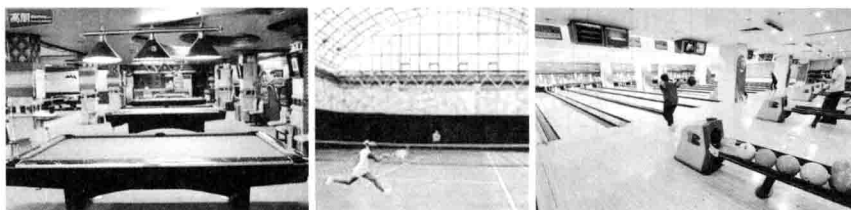


图 1-1-4 台球室、网球场、保龄球馆



图 1-1-5 游艺厅、美容美发厅、棋牌室

二、认识康乐部岗位

康乐部工作人员通常包括管理人员和基层服务人员。同时,还要依据康乐部的组织机构设置特点和经营管理上的特殊要求而设置职务岗位。

管理人员一般设有经理、主管、领班。

基层服务工作人员一般包括收银员、教练、服务员、清洁员等。康乐部的岗位设置图如图 1-1-6 所示:

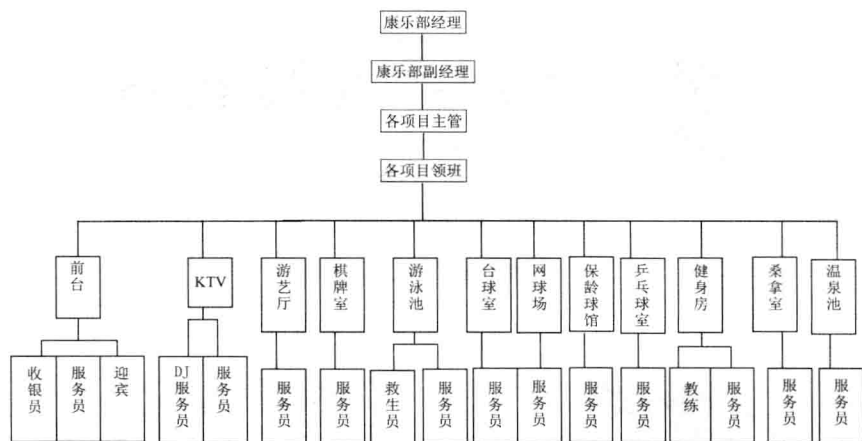


图 1-1-6 饭店康乐部组织机构图

三、服务工作岗位职责

1. 按时上班,穿工作服,佩戴工牌,整理好仪容仪表。
2. 了解每日预定情况,及时做好营业前的准备工作,清洁整理器具、设施卫生,保持整洁、干净,室内空气清新。
3. 对客人以笑脸相迎,热情周到,有问必答,百问不厌,用词恰当。
4. 服从上级工作安排,按照康乐部门的工作规范和质量标准,做好对应康乐项目的工作。
5. 热情周到地为客人介绍本康乐项目的特色,依照康乐部的规章制度,对客人提出的合理要求尽量及时解决。
6. 交接班时,应将预定情况和未完成工作交代清楚,保证工作无差错。
7. 及时补充备齐营业用品,并做好记录。
8. 要积极在自己的工作范围内巡场,如发现问题马上报告上级处理,否则后果自负。
9. 针对出现的问题,及时向领班或主管提出改进意见,并同有关部门保持良好的合作关系,完成上级交给的各项临时性工作。
10. 严格执行娱乐场所治安管理制度,认真做好治安管理及安全、消防工作。
11. 维护和保养好各类设施和器具,发现问题及时报修,确保完好有效。如发现损坏的器材,应立即向领班或主管汇报,请有关人员及时维修,在器材没有修好以前,要将损坏的器材注上标签,提醒客人不再使用,以防客人因

使用损坏的器材而出现伤害事故。

12. 每天下班后,清除当日垃圾,关掉电源,关好窗、门,上锁,方可离开。

四、康乐部服务礼仪规范

(一)整洁的仪容仪表(如图 1-1-7 所示)

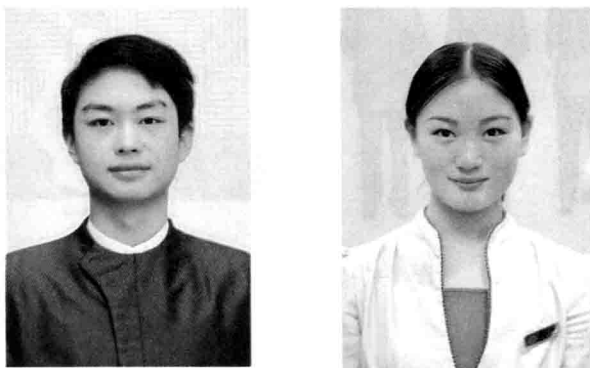


图 1-1-7 康乐服务工作人员仪容仪表标准

康乐部仪容仪表标准:

1. 头发:清洁整齐、无头皮屑,无异味,前不挡眼,后不达衣领,不染发,不准留长鬓角;女性不梳披肩头,长发束起或盘起。
2. 手指和指甲:指甲要经常修剪、清洁,不准留长指甲,不准涂指甲油,服务前应将手洗干净。
3. 面容:男性不准留胡须,每日必刮,脸、颈及耳朵干净;女性化妆要清淡,口红淡薄,不要浓妆艳抹,保持朴素优雅的外表。
4. 饰物:除结婚戒指外,不宜佩戴其他戒指、手表及夸张时髦的饰物。
5. 制服:工作时穿统一整齐的制服,保持干净整齐,无破损,扣好扣子,领带或领结正确佩戴。
6. 名牌:工作时要佩戴名牌,戴在制服的左上方。
7. 鞋袜:男性穿深色袜子,穿黑色鞋子,要洁净、完好、无异味;女性穿肤色袜子,长筒袜不准露袜边,不能穿跳丝的袜子,穿黑色工鞋,保持洁净。
8. 卫生:勤洗澡,勤换内衣,饭后刷牙、漱口,上洗手间后要洗手。
9. 饮食:不要吃有刺激性气味的食品。

(二)优美的站姿

1. 挺胸、收腹,头正直,眼睛平视,环视四周,嘴微闭,面带笑容。

2. 两臂自然下垂或体前、体后交叉,左手放置右手上。
3. 男性站立时:双脚与肩同宽;女性站立时:两脚靠紧呈 V 字形,双膝靠紧。如图 1-1-8 所示。

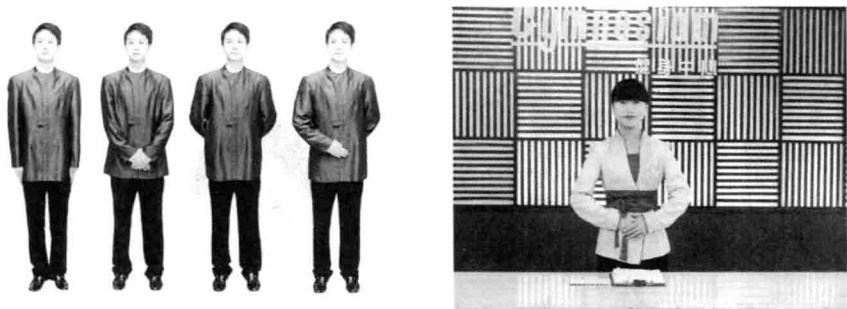


图 1-1-8 优美的站姿

(三)优雅的走姿

1. 行走时身体重心稍向前,挺胸,收腹,上体正直,抬头,眼平视,面带笑容。
2. 行进间,男性以大步为健,女性以小步为美,两臂自然摆动,走路保持轻而稳,走路要靠右侧,不走中间。

(四)恰当的手势

1. 给客人指方向时,要把手臂伸直,手指自然并拢,手掌向上,以肘关节为轴,指向目标。
2. 服务中手势不能过多,避免显得指手画脚,使人感到忙乱、讨厌;不能用手指点人,这是极不尊重人的表现。如图 1-1-9 所示。



图 1-1-9 恰当的手势

(五)微笑的表情

1. 微笑可以感染客人,让客人愉悦。
2. 微笑可以改变你的态度,可以改善人际关系。
3. 微笑让你充满自信,保持一个良好的心态。

(六)文明的举止

1. 走路时要右侧通行,不走中间。
2. 迎面看到客人的时候,要做到 5 米微笑,3 米点头示意问候(尽可能叫出客人的姓氏或职衔)。
3. 引领客人时,要走在客人的侧前方约一臂处,身体略向客人倾斜,用规范的手势指示方向。
4. 必须从客人中通过时,要礼貌地致歉,说“各位先生(女士),对不起”。
5. 与客人交谈时要保持适宜的距离,一般在 1 米左右为宜。
6. 女士低身取物时,要用屈膝的动作,不可弯上身、翘臀部,避免尴尬。

五、康乐服务工作人员的素质要求

1. 遵纪守法,诚实守信;
2. 身体健康,精神饱满;
3. 形象端正,行为端庄;
4. 热情友好,以礼待人;
5. 团结合作,顾全大局;
6. 安全操作,注重环保;
7. 精通业务,灵活应变。

任务实施

训练要求:

1. 介绍康乐部的设施,让学生熟悉康乐部。
2. 介绍岗位,明确岗位职责。
3. 把握服务礼仪规范要点,明确康乐服务人员的素质要求。

活动一:康乐部设施介绍

学生两个人一组模拟接听电话,进行客人与康乐部前台接待员的角色扮演,并介绍康乐部设施。

活动二:康乐部服务工作岗位职责介绍

学生两个人一组介绍康乐部岗位职责。

活动三:康乐服务礼仪展示

学生分小组练习服务礼仪,自行编排一段 2~3 分钟的客人与康乐部前台服务员的综合展示。

任务评价

表 1-1-1 岗位认知评价表

序号	内容	技能	评判结果			
			优	良	合格	不合格
1	康乐设施介绍	(1)接听电话:铃响三声之内左手拿起电话,问候并自报家门 (2)介绍康乐部设施项目				
2	岗位职责介绍	(1)明确服务岗位工作要点 (2)做好仪容仪表检查 (3)清洁整理设施、设备 (4)了解预定情况				
3	服务礼仪展示	(1)礼貌待客 (2)微笑服务 (3)站姿优美 (4)走姿优雅 (5)恰当的手势 (6)文明的举止 (7)有问必答,百问不烦				

任务二 康乐产品认知

任务目标

- 熟悉不同类型的康乐产品。
- 能为不同的客人推荐合适的康乐服务项目。
如图 1-2-1 所示。



图 1-2-1 运动休闲

任务描述

随着康乐活动的发展,康乐产品得到了充分的开发,项目越来越丰富。高星级饭店的康乐部把满足和超越客人期望作为经营管理的起点和归宿,根据各种目标客户人群有针对性地设置不同类型的康乐项目。

饭店康乐产品包括康体休闲活动产品、娱乐休闲活动产品和保健休闲活动产品三部分内容。

康体休闲活动是借助一定的运动设备、设施、场所,通过顾客主动参与活动,在愉快的气氛中促进身心健康的活动。康体休闲既要达到锻炼身体的效果,又要达到消遣放松的目的。康体休闲活动主要包括健身器械运动、球类运动和游泳运动。

保健休闲活动是指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、改善容颜等目的的活动。

娱乐休闲活动是以借助一定的环境设施和服务,客人通过一定的形式在轻松的气氛中获得快乐,增长知识并有益于精神、心理及生理健康的活动。

任务分析

1. 认识康体休闲、保健休闲、娱乐休闲活动的种类及特点。
2. 了解不同客人的康乐需求。