

高等职业教育
“十二五”规划教材



酒店康乐服务 与管理

HOTEL RECREATION SERVICES AND MANAGEMENT

主编 李久昌 / 主审 袁淦波 / 行业指导专家 李军

H
HOTEL

R
RECREATION

S
SERVICES

A
AND

M
MANAGEMENT

中原出版传媒集团
大地传媒

大象出版社

高等职业教育
“十二五”规划教材

HOTEL RECREATION SERVICES AND MANAGEMENT
酒店康乐服务
与管理

主编 李久昌 / 主审 袁淦波 / 行业指导专家 李军

H
HOTEL

R
RECREATION

S
SERVICES

A
AND

M
MANAGEMENT

中原出版传媒集团
大地传媒

大象出版社
· 郑州 ·

图书在版编目(CIP)数据

酒店康乐服务与管理 / 李久昌主编. — 郑州 : 大象出版社, 2010. 10(2015. 3 重印)
ISBN 978-7-5347-6023-5

I. ①酒… II. ①李… III. ①饭店—文娱活动—商业服务 ②饭店—文娱活动—商业管理 IV. ①F719. 2

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2010)第 178128 号

酒店康乐服务与管理

李久昌 主编

出版人 王刘纯
责任编辑 赵莉 宋海波
文字编辑 方霞
责任校对 裴红燕 马宁 毛路

出版发行 **大象出版社**(郑州市开元路 16 号 邮政编码 450044)

发行科 0371-63863551 总编室 0371-65597936

网 址 www.daxiang.cn

印 刷 河南新华印刷集团有限公司

经 销 各地新华书店经销

开 本 787mm×1092mm 1/16

印 张 22.25

字 数 521 千字

版 次 2010 年 10 月第 1 版 2015 年 3 月第 2 次印刷

定 价 39.50 元

若发现印、装质量问题,影响阅读,请与承印厂联系调换。

印厂地址 郑州市经五路 12 号

邮政编码 450002 电话 0371-65957860-351

前 言

课程建设与改革是高职教育提高人才培养质量的核心,也是教学改革的重点和难点。教育部在《关于全面提高高等职业教育教学的若干意见》中明确要求,高职院校要积极与行业企业合作开发课程,建立以职业能力培养为核心的课程体系。教材是课程的物质载体,是课程设计理念和课程内容组织的表现形式,是课程建设的重要组成部分。为适应高职旅游专业教学改革的需要,我们根据酒店管理学科和康乐服务技术领域发展需要、酒店企业和康乐服务行业发展需要、高职学生职业能力和职业情感发展需要,与广东永顺实业集团等旅游企业合作,编写了这本《酒店康乐服务与管理》教材。

为了保证学习者的经验活动与知识内容的有机结合,课程与教学相统一,本教材力求突出以下特点:

第一,以职业岗位能力需求为依据,确定课程目标和教学内容。教材根据酒店康乐职业能力的需求和高职毕业生就业岗位的特点,将课程目标确定为培养学生的酒店康乐项目接待服务能力、康乐项目主管及领班等基层管理岗位所需的经营管理能力,让学生熟悉酒店康乐业务的主要内容及基本程序,树立他们的职业兴趣和敬业精神,培养他们从事康乐服务与管理应具备的基本素质,学会独立处理康乐服务与管理中的一般性和常见性的问题,培养他们应变的能力和处理突发事件的能力。根据上述岗位能力的形成和认知规律选择知识点,不过多追求知识体系的完整性,确保课程目标和教学内容与职业岗位实际需求紧密结合。

第二,以职业能力培养为主线,组织课程内容,设置教学模块,建立工作任务与知识、技能的联系。内容上分为三个教学模块,即行业岗位认知、酒店康乐服务、酒店康乐管理。每一个模块安排若干个项目,每一个项目就是一个具体的能力目标。每一个项目首先从提出具体的学习任务开始,然后讲解完成任务所需要的相关知识,最后通过技能训练检验任务完成及能力形成情况,结构环环相扣,内容实用。这样设计既有利于学生对酒店康乐有一个整体的认识,也充分体现了能力训练与培养的重要性。

第三,教材编写采取校企合作的形式,编著者既有教学一线的教师,也有行业企业专家,编著人员“双师”结合,共同制定和修改教学大纲、内容,将行业和专业的新知识、技能及职业规范与标准及时纳入教材内容,根据行业企业需要确定教材中各方面知识的比例结构,校企合作开发、设计和整合课程,建设具有工学结合特色的课程,从而保证教材的内容质量,使教材更贴近本专业的发展和实际需要。

第四,教材以学生为本,创新教材编写模式,内容展现图文并茂,文字表达简明扼要,注重利用图表、案例辅助讲解知识点与技能点,增加了直观性和可读性,符合学生的认知水平,重在提高学生的学习兴趣。

本教材可供高等职业院校酒店管理专业、旅游管理专业使用,也可作为旅游企业员工岗前或在岗培训教材。

本教材由三门峡职业技术学院李久昌教授主编,王会战、权华副主编,广东永顺实业集团总裁袁淦波先生主审,集团酒店事业部总经理李军作为行业专家全程参与指导。本书大纲的设计和编写、统稿工作由主编完成,主编还对教材初稿做了修改补充和部分重撰工作。各模块参加编写人员如下:李久昌:模块一;王会战:模块二项目二、模块三;杜文霞:模块二项目一;齐天峰:模块二项目三。另外,在本书提纲拟定及编写过程中,还得到了广东永顺实业集团董事长叶卫旗先生、集团人力资源总监权华先生、三门峡职业技术学院倪玲玲教授的大力帮助。同时,本教材的编写还得到了三门峡职业技术学院领导、老师的帮助和支持,大象出版社也为此付出了辛勤的劳动,在此一并表示感谢。

本教材广泛吸取了国内众多专家的研究成果,编写的主要参考文献附后,书中未一一注明。在此谨向有关作者表示深深的感谢。由于编者的水平有限,本书存在着种种不足和缺点,恳望专家和读者提出宝贵意见和建议。

此外,书中选用的部分案例、图片来自网络和其他教材等参考书籍,未能一一联系到每位作者,在表示感谢和歉意的同时,亦请相关作者与三门峡职业技术学院经管系王会战联系,联系电话:0398-2183635。

编者

2010年8月

目 录

| | |
|-------------------------|-----|
| 模块一 行业岗位认知 | 1 |
| 项目一 认识康乐业 | 3 |
| 任务一 把握康乐的定义与功能 | 3 |
| 任务二 了解康乐业的发展史 | 9 |
| 项目二 认识酒店康乐部 | 17 |
| 任务一 明确酒店康乐部的职能与组织结构 | 17 |
| 任务二 了解酒店康乐项目设置的原则与步骤 | 26 |
| 项目三 酒店康乐部员工的从业素质 | 34 |
| 任务一 理解酒店康乐服务 | 34 |
| 任务二 酒店康乐员工职业素质的要求 | 37 |
| 模块二 酒店康乐服务 | 51 |
| 项目一 娱乐服务 | 53 |
| 任务一 歌舞厅服务 | 53 |
| 任务二 卡拉 OK 厅服务 | 64 |
| 任务三 KTV 服务 | 71 |
| 任务四 酒吧服务 | 82 |
| 任务五 棋牌室服务 | 101 |
| 任务六 游戏厅服务 | 108 |
| 项目二 康体服务 | 114 |
| 任务一 健身房服务 | 114 |
| 任务二 台球厅服务 | 125 |
| 任务三 保龄球馆服务 | 137 |
| 任务四 网球场服务 | 149 |
| 任务五 游泳池服务 | 155 |
| 任务六 高尔夫球场服务 | 164 |

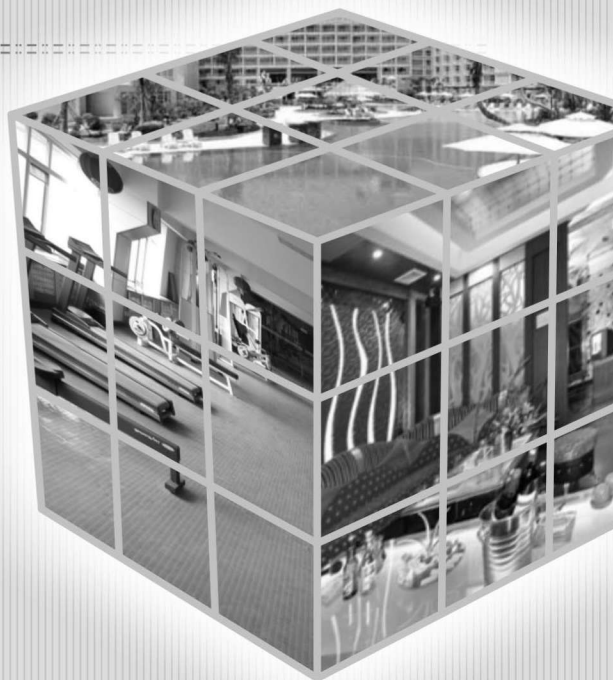
| | |
|------------------------|-----|
| 项目三 保健服务 | 178 |
| 任务一 桑拿浴室服务 | 178 |
| 任务二 SPA 服务 | 192 |
| 任务三 足浴室服务 | 199 |
| 任务四 按摩室服务 | 206 |
| 任务五 美容美发厅服务 | 214 |
| 模块三 酒店康乐管理 | 223 |
| 项目一 酒店康乐管理概述 | 225 |
| 任务一 掌握酒店康乐管理的特点与任务 | 225 |
| 任务二 酒店康乐部管理层及其职责分析 | 230 |
| 项目二 酒店康乐部人力资源管理 | 245 |
| 任务一 岗位设置与编制设计 | 245 |
| 任务二 员工的培训与激励 | 250 |
| 任务三 现场督导与绩效评估 | 264 |
| 项目三 酒店康乐服务质量管理 | 276 |
| 任务一 明确酒店康乐服务质量管理的内容与方法 | 276 |
| 任务二 酒店康乐投诉的处理 | 283 |
| 项目四 酒店康乐促销管理 | 294 |
| 任务一 康乐活动促销的实施与管理 | 294 |
| 任务二 会员制促销的实施与管理 | 305 |
| 项目五 酒店康乐安全与卫生管理 | 315 |
| 任务一 酒店康乐的安全防范与应急处理 | 315 |
| 任务二 酒店康乐卫生的养成与检查 | 326 |
| 项目六 酒店康乐设备与物资管理 | 333 |
| 任务一 酒店康乐设备的养护与维修 | 333 |
| 任务二 酒店康乐物资的保管与控制 | 343 |
| 参考文献 | 350 |

模块一 行业岗位认知

学习目标

能力目标:了解康乐业的起源、发展历史以及未来的发展趋势,了解酒店康乐业的业态特征以及表现;掌握酒店康乐业的经营特点及组织结构设置原则;掌握酒店康乐服务的特性和原则,明确作为一名合格的酒店康乐部服务人员应该具备什么样的从业素质。

知识目标:掌握酒店康乐业的定义和类型划分,了解其发展史;明确酒店康乐部的职能和组织结构,掌握酒店康乐项目的设置原则,了解酒店康乐项目的类型和特征;理解酒店康乐服务特性及原则,明确酒店康乐部员工的从业素质。



项目一 认识康乐业



任务一 把握康乐的定义与功能

【情景导入】



图 1-1-1 游泳池



图 1-1-2 棋牌室



图 1-1-3 美容美发室



图 1-1-4 健身房

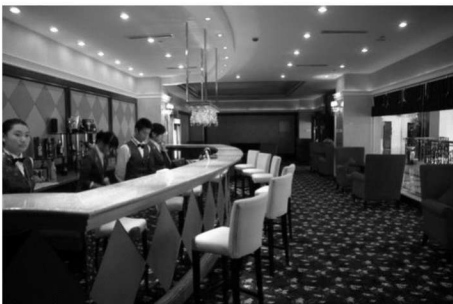


图 1-1-5 酒吧



图 1-1-6 KTV 包厢



图 1-1-7 桑拿房



图 1-1-8 足浴



图 1-1-9 电子游戏厅



图 1-1-10 歌舞表演

【提示与思考】

康乐是一种现代生活方式。随着现代人越来越多地追求精神生活享受,康乐活动已然成为酒店的必备项目,对客源吸引力越来越大。在现阶段我国酒店的康乐活动中,康乐服务者的一个明显特征是服务员新手所占的比例非常大,由于缺乏现代生活方式的经验,导致与客人的矛盾和摩擦的事情经常发生。康乐服务人员必须不断学习和努力复制现代生活方式,从而更有效地保证服务质量。

上面图片中的康乐项目都是酒店较常设的。

1. 图片中的康乐项目,你熟悉吗?
2. 你参与过哪些项目?最喜欢的项目是哪种?为什么?
3. 如果对上述酒店康乐项目进行分类,该怎样分类?依据是什么?

【相关知识】

一、康乐的定义

康乐是具有现代意识的旅游新观念,从字面上讲就是指康体、娱乐,即在闲暇时间,人们为达到调节身心、恢复体力和振作精神的目的,在一定场地和设施条件下进行的休闲性、消遣性活动。内容主要包括康体健身活动、娱乐活动、养生保健活动、美容等。

(一) 康乐活动是一种非职业性的业余活动

康乐活动通常是在闲暇时间进行的。闲暇时间是指生活中除工作时间、家庭生活必要时间以外的可以自由支配的时间。如每天下班后的时间、双休日、节假日、年假时间等。

（二）康乐活动必须以一定的设施设备和场地为基础

如游泳需要游泳池和更衣室等设施设备;打保龄球需要保龄球场和保龄球等设施设备;健身需要健身房及健身器材等设施设备;跳舞需要舞厅、音响及灯光等设施设备。

（三）康乐活动是一种休闲性、消遣性活动

人们通过康乐活动不仅可以缓解紧张的情绪、调节身心、恢复体力、振奋精神,还可以使生活更加丰富多彩,享受到人生的乐趣。人们通过参与自己喜欢的活动,发展多种兴趣爱好,展示自己的 ability,增强自己的信心,促进身心健康。

（四）康乐活动特点多样性

康乐活动是以能够满足人们追求健康、快乐为目的的各种行为方式的总和,因而其特点也是多方面的。康乐活动具有参与性(例如歌厅)、趣味性(例如电子游戏)、灵活性(例如棋牌)、适应性(适应各类人,例如养生保健)、新颖性(例如喷泉氧吧)、运动性(例如各类运动项目)、观赏性(例如夜总会)和刺激性(例如蹦极、过山车)等特点。

二、康乐的功能

现代康乐活动是人类物质文明和精神文明高度发展的结果,也是人们精神文化生活水平提高的必然要求。具体地讲,康乐对于消费者来说,具有以下功能:

（一）精神功能

人们需要通过精神文化活动来提高自己的思想和境界。我国古代的“六经”(诗、书、礼、乐、易、春秋)和“六艺”(礼、乐、射、御、书、数)与现代社会的康乐活动都强调寓教于乐。客人参与或享受康乐服务,有助于掌握康乐基本知识和基本技能,养成良好的休闲康乐习惯;可以使生活丰富多彩,如学习各种自己喜爱的技能,培养多样的兴趣爱好;可自由地进行社会交往,得到艺术上的享受;同时,还可以学习知识,促进自我教育,发展自己的智力和能力;康乐活动能给人们以精神上的需要,使人们的人生观、世界观得到陶冶和升华。人生快乐的境界,往往是在自由时间做出有意义、有价值的活动。

（二）心理功能

人体任何部位的机能都与心理活动有关,同时,身体各部位的机能变化,也会引起强烈的心理变化,再反过来影响机体的功能。通过参与康乐活动,人们可从中享受到人生的乐趣,使心情愉快,获得满足感。康乐活动能给人们带来内心的满足感,不仅康乐身心,而且还有助于人们自我价值的实现,从而能帮助实现社会目标。

（三）健身功能

康乐活动代表着社会现代化的趋势。各种康乐活动,动以养身,静以养气,促使身心、情感和理智和谐发展。如欣赏音乐可以消除紧张,稳定情绪;跳交谊舞,可以使动作协调,肌肉活动,并能获得自我表现的感受等。适度的康乐,可以消除疲劳,恢复体力,振奋精神,使工作效率得以提高。

（四）交流功能

每个人都是社会人,这就决定了人们之间要不断进行交流。康乐活动为人们提供了一个交流感情、交换信息的重要场所。参与康乐活动不仅可以陶冶性情,了解各地民俗和文化,而且还可以增进

相互之间的理解和信任,增加交往的机会,消除冷淡与隔阂,形成和谐的社会风气。

(五) 企业功能

现代康乐活动已成为企事业单位必不可少的活动项目。企业组织员工参加适度的康乐活动,不仅可以丰富员工的业余文化生活,而且还可以消除疲劳,增进合作精神,缓和劳资关系,提高工作效率,有利于形成良好的企业文化。

(六) 文化功能

康乐活动的方式和内容是人们文化生活的反映,康乐成为人类文明进步中的一个元素。康乐业的最大特点,是它的人文性、文化性、社会性和创造性,对提高人类的生活和生命质量,对人类的全面发展有十分重要的意义。从文化角度看,康乐是指人在完成社会必要劳动时间后,为不断满足人的多方面需要而处于的一种文化创造、文化欣赏、文化建构的生命状态和行为方式。其显著特点主要是人们对休闲时间加以创造性地运用。康乐使人们在精神的自由中历经审美的、道德的、创造的、超越的生活方式,给我们一种文化的底蕴,支撑我们的精神。

三、康乐项目的类型与特点

随着康乐业的发展,康乐活动的项目越来越多,有关康乐活动的新产品、新设施、新设备也在不断开发和推广使用中,康乐活动的内容也越来越丰富。按照通行的划分方法,根据康乐项目的不同性质和功能,可分为娱乐项目、康体项目、保健项目和室外游乐项目等四种类型。其中,室外游乐项目主要由游乐园或者公园经营,一般的酒店尚无条件经营,故在此不予详述。

(一) 娱乐项目

娱乐是指在一定的环境或设施的条件下,客人通过参与一定形式的文娱活动,从自娱自乐中获得精神上的满足。

1. 娱乐项目的类型

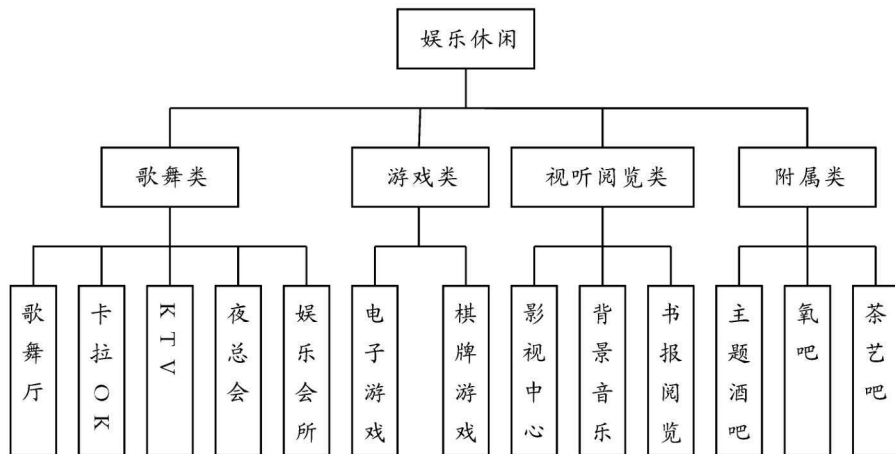


图 1-1-11 娱乐项目的类型

2. 娱乐项目的特征

(1) 环境和氛围是娱乐经营的基础

娱乐活动的场所应高雅、洁净且具有一定文化品位。娱乐场所吸引客人的主要因素是环境和氛围。高雅优美的环境和氛围,内容丰富、品位较高的娱乐项目不仅能够给客人带来愉快的心情,而且会给客人带来宾至如归的感受。客人的光顾就是为了享受其环境,所以营造娱乐氛围是至关重要的。

(2) 自娱自乐是娱乐活动的主要形式

很多娱乐项目都要求客人主动参与、自我表现,以达到娱乐的目的。另外,现代人大多工作节奏快,生活压力大,很多客人希望在参与娱乐活动的过程中通过自助娱乐达到某种心理或生理上的放松和满足。寓享受于消闲娱乐之中,强调一种精神上的满足。

(二) 康体项目

康体是指人们借助一定的健身设施、设备和场地,通过参与来调节心情、促进身心健康,达到休闲、交友目的的具有健身功能的体育活动。

康体项目有别于专业体育项目,它不需要很强的专业性和技巧性,也没有很强的竞技性,人们参与康体项目,只为达到锻炼目的,并从中享受到一定乐趣。康体项目与娱乐项目既有联系又有区别,其区别在于康体项目多由体育运动项目移植而来,娱乐项目是以娱乐功能为主的游戏活动;其联系在于这两类项目都具有很强的娱乐性和趣味性。有个别项目本身就同时具有双重特点,如属于娱乐项目的体感游戏机中的拳击和越野自行车等。

1. 康体项目的类型

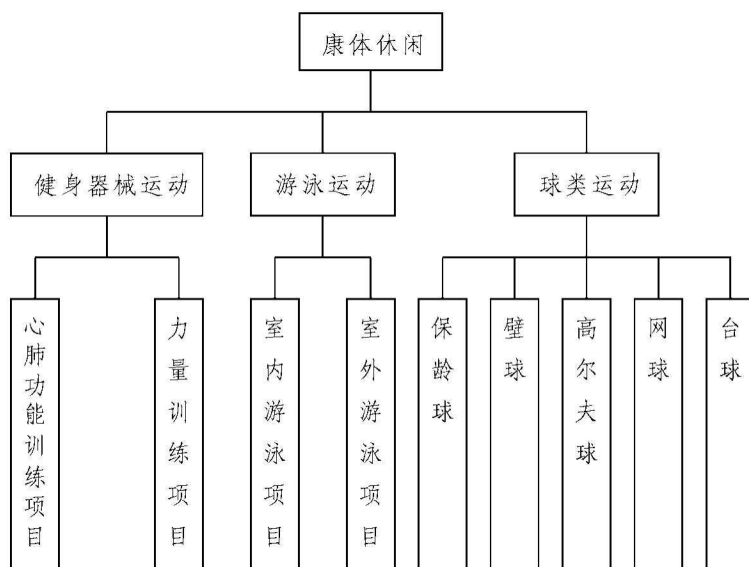


图 1-1-12 康体项目的类型

2. 康体项目的特征

(1) 设备质量是经营的基础

健身服务的核心是给客人提供康乐设备和运动场地。无论是健身器材还是其他的健身设备,都应选择高质量、高规格的器械,以确保客人获得充分的舒适享受,同时还可以降低设备故障率,保证经营的连续性,减少经营维修成本。

(2) 服务项目配套是经营的保证

康体项目在设计时,应根据酒店实力和客人需要提供相关的配套服务。这不仅包括每个项目内部的完善,如休息室、洗浴、按摩、餐厅等配套项目,还应使各种康体项目互相配套、互补,这样康体经营项目就会成为酒店的主要营业收入来源。

(3) 提供运动技巧指导性服务

康体运动需要较强的消费技能,这就或多或少地要进行技术性指导。因为客人的消费层次、文化层次存在差异,对康体项目的熟悉程度也因人而异,尤其是一些较为先进的进口设备和运动的游戏方式,如带有电脑显示器的体育器材,包括自行车电脑显示器、心脏跳动显示仪等;此外,还有保龄球、台球的基本游戏技巧,这都需要服务员提供耐心、正确、优质的指导性服务,让客人能正确地使用器材,提高客人的兴趣,增加客人的参与。

(三) 保健项目

保健是指客人在一定的环境设施和服务中享受到既有利于身体健康,又可以放松精神、陶冶情操的轻松愉快的被动的休闲方式。

1. 保健项目的类型

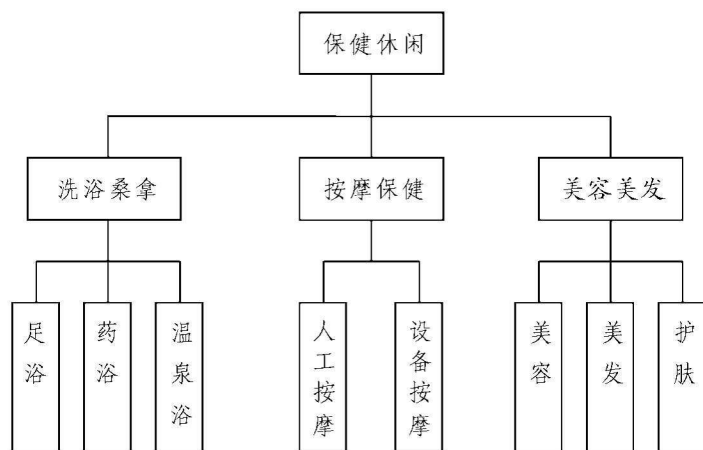


图 1-1-13 保健项目

2. 保健项目的特征

(1) 专业人员是保健服务的基础

无论是按摩、搓背,还是美容美发都需要有受过专业培训并取得上岗资格证的人员来提供服务。专业人员水平的高低不仅关系到服务水平的好坏,而且直接影响到项目经营的效果。

(2) 卫生是保健服务的保证

保健大多是直接接触客人身体的服务项目,因此卫生条件至关重要。无论是服务设施还是客人用的物品都应经过严格的消毒,同时专业服务人员也要做好个人卫生。

(3) 客人安全是保健服务的出发点

无论是桑拿、按摩,还是美容美发都应该把客人安全放在首位。在服务和经营过程中,如果因康乐设施故障或服务操作失误而对客人造成伤害,酒店都负有不可推卸的责任。

【问题讨论】

1. 康乐活动的文化功能是什么?
2. 如何理解康乐活动的专业性?

【技能训练】

案例分析:阅读《某酒店康乐项目的分类》,并完成以下任务:

1. 案例中的康乐项目可以分成几类?
2. 上网收集本案例中提及的康乐项目图片,制作成 PPT。

某酒店康乐项目的分类

酒店健身娱乐设施及服务占地 7000 平方米,为客人提供丰富多样的健身及娱乐项目。

★游泳:室内国际标准泳池(50 米×25 米,10 条泳道),场内宽敞明亮、水质清澈、水温适宜、卫生条件好,配有公共桑拿设施。

★网球:网球馆拥有 2 片国际标准球场,并配备多名优秀的专业教练,能为您提供一流的专业指导。

★健身、棋牌:健身房拥有跑步机、划船机、综合练习机等有氧健身器械,并有自动及手动麻将供您选择,是您锻炼、健身的理想场所。

★台球、乒乓球:标准的星牌球桌,有美式落袋、英式斯诺克。

★气悬球:在对抗撞击中,享受快乐时光。

★游艺机:多款游艺机及有奖娱乐项目。

★同时还为您提供 KTV 包厢、歌舞厅、美容美发及商品的选购服务。

任务二 了解康乐业的发展史

【情景导入】



图 1-1-14 广场演出



图 1-1-15 露天电影院



图 1-1-16 街头台球



图 1-1-17 广场交谊舞



图 1-1-18 卡拉OK



图 1-1-19 网吧



图 1-1-20 酒店台球厅



图 1-1-21 酒店歌舞厅



图 1-1-22 酒店健身房



图 1-1-23 酒店保龄球馆

【提示与思考】

康乐业是一个古老而又充满活力且具有现代气息的行业。康乐是最能见证生活轨迹的旁观者。改革开放 30 多年来,人们从广场跳舞、露天看演出、街头打台球,发展到在酒店娱乐、保健养生和康体锻炼。康乐场所的变迁和整个中国社会的政治形态、经济发展有着千丝万缕的联系。梳理康乐业