



普通高等教育
“十一五”
国家级规划教材

饭店服务技能综合实训
Comprehensive Practice
on Hospitality Skills

康乐服务

Health, Recreation &
Entertainment

总主编 姜文宏
主 编 吴 玲



高等教育出版社
HIGHER EDUCATION PRESS



普通高等教育
“十一五”
国家级规划教材

饭店服务技能综合实训
Fandian Fuwu Jineng
Zonghe Shixun

康乐服务

Kangle Fuwu

总主编 姜文宏

主 编 吴 玲

副主编 孙洪波

黄德林



高等教育出版社·北京
HIGHER EDUCATION PRESS BEIJING

图书在版编目 (CIP) 数据

康乐服务/吴玲主编. —北京: 高等教育出版社,
2010.7

(饭店服务技能综合实训/姜文宏主编)

ISBN 978-7-04-029646-4

I . ① 康… II . ① 吴… III . ① 文娱活动-商业服务-
高等学校-教材 IV . ① F 719.5

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2010) 第 109656 号

策划编辑 叶 波
责任编辑 武君红
封面设计 张志奇
责任绘图 尹 莉
版式设计 张志奇
责任校对 王效珍
责任印制 陈伟光

出版发行 高等教育出版社
社 址 北京市西城区德外大街 4 号
邮政编码 100120
购书热线 010-58581118
免费咨询 400-810-0598
网 址 <http://www.hep.edu.cn>
<http://www.hep.com.cn>

经 销 蓝色畅想图书发行有限公司
印 刷 涿州市星河印刷有限公司

网上订购 <http://www.landaco.com>
<http://www.landaco.com.cn>
畅想教育 <http://www.widedu.com>

开 本 787 × 1092 1/16
印 张 14.25
字 数 260 000
版 次 2010 年 7 月第 1 版
印 次 2010 年 7 月第 1 次印刷
定 价 29.60 元 (含光盘)

本书如有缺页、倒页、脱页等质量问题,
请到所购图书销售部门联系调换。

版权所有 侵权必究
物料号 29646-00



Health, Recreation & Entertainment

内容提要

本书是普通高等教育“十一五”国家级规划教材,是“饭店服务技能综合实训”系列教材之一。

本书针对康乐服务人员的岗位工作需要,从提高学生的实践技能出发,借鉴加拿大 CBE 和澳大利亚 TAFE 模式下的教材建设经验进行构思、设计和编写。全书共分 3 大模块 14 个专题。“康体服务项目”模块介绍了保龄球、台球、网球、高尔夫球、壁球、沙弧球、健身房和游泳池等方面的基础知识与服务技能;“娱乐服务项目”模块介绍了游艺厅、卡拉 OK、歌舞厅和棋牌室等方面的基础知识与服务技能;“保健服务项目”模块介绍了桑拿房、足浴室和按摩室等方面的基础知识与服务技能。每一专题围绕“服务技能”这一中心内容还安排了模拟对话、典型情境以及考核指南等内容,使其操作性更加突出。本书最后附有中英文对照的“康乐服务常用语”,以满足学生学习和实操之需。

本书体例新颖、内容精练、针对性强,重在培养学生的服务技能,并配有制作精美的多媒体视频光盘,供学生训前观摩、训后复习使用。使用本书的同时读者可获得“饭店服务技能综合实训教学资源网”的配套支持,用书后账号和密码登录网站即可获取相关资源。

**Comprehensive Practice
on Hospitality Skills**

Lined area for writing practice, consisting of multiple horizontal lines.

饭店服务技能综合实训

项目研发团队

项目总负责

姜文宏

教材开发组

刘 颖 《前厅客房服务》主编

王焕宇 《餐厅服务》主编

龙 凡 《酒吧服务》主编

吴 玲 《康乐服务》主编

周作明 《茶艺》主编

郑志勇 《花艺》主编

行业专家组

魏玉兰 北京昆仑饭店人力资源部总监、训导专家

杨 坤 北京万达索菲特大饭店人力资源部总监、训导专家

王 巍 北京凯宾斯基饭店人力资源部副总监、训导专家

赵富强 丹东中联大酒店总经理、酒店管理专家

张博亭 北京中国大饭店中餐厅服务经理、服务专家

技术支持组

文 娟 北京畅想教育影视制作有限公司影视部主任

于志杰 大连通科应用技术有限公司影视部经理

刘 洋 北京时代银领科技发展有限公司经理

总序

饭店服务业是典型的涉外劳动密集型行业，这一行业属性以及饭店产品生产与消费同步性的特征，都要求从业者必须遵循规范的服务流程、运用娴熟的操作技艺和口语交际能力，为中外客人提供标准化的服务，以增加饭店产品的附加值，提高入住宾客的满意度。

为了培养和提高酒店管理专业（方向）学生的核心竞争力，实现校内技能培养与饭店岗位要求间的“无缝”对接，在国内知名饭店管理专家、服务专家和训导专家们的直接参与和悉心指导下，本着“打造精品教材、服务教学改革”的目标，我们编写了这套“饭店服务技能综合实训”系列教材。

职业导向的教材建设理念

“饭店服务技能综合实训”系列教材的建设，自始至终强调对学生实践能力的培养，以“面向职业，服务就业”为导向，内容的选取和实训的设计完全依照饭店服务行业关键职业岗位群的工作任务和能力要求来进行。经过与行业专家的反复论证，我们选取了前厅客房服务、餐厅服务、酒吧服务、康乐服务、茶艺、花艺六个方面的技能展开实训，由此构成了完整的饭店服务技能综合实训体系。这种职业导向反映在教材编写形式上，就是打破了传统的学科体系逻辑下的“章一节一目”形式，代之以工作任务逻辑下的“模块—专题—技能”形式。每个专题对应一项工作任务，内容涵盖学习目标、基础知识、操作（服务）技能、典型情境、考核指南等栏目，从而以工作任务为载体，将职业岗位所需之知识、技能、态度融为一体，并将教学目标、过程、评价串成一线，具有很强的针对性和实效性。

立体配套的教材建设模式

作为国家社科基金“十一五”规划（教育学科）重点课题子课题“教育技术支持高等学校实践性教学的成功案例研究”的重要组成部分，“饭店服务技能综合实训”系列教材在立项之初，就确立了“优质教学内容与先进教育技术相结合”的开发思路，在充分调研、分析酒店管理专业（方向）实训教学现状

及教学资源需求的基础上，探索形成了“纸质教材 + 数字化教学资源 + 网络平台”立体配套的教材建设模式。

纸质教材是学生实训的操作手册，是整个教材体系的核心部分；数字化教学资源是实训教学全过程的重要支撑，是纸质教材的形象化、可视化载体，内容包括视频光盘、教师课件、考核题库等，为教师教学、演示，学生自学、预习、自训，教师考核和学生自测等提供资源保障；网络平台是实训教学在时间、空间和内容上的重要拓展，除了提供相关数字化教学资源的下载服务外，还为教师、学生、专家搭建了一个交流平台，它的动态性、鲜活性对于纸质教材和数字资源在一定时期内的相对稳定性是一个有益补充。见图 1。

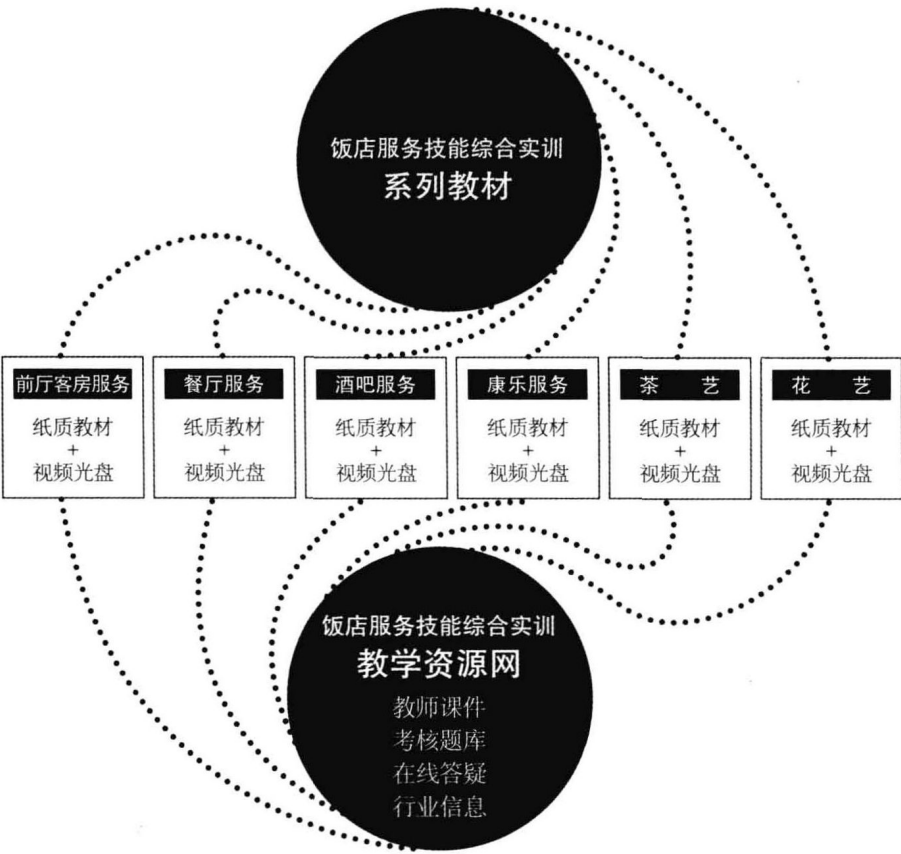


图1 “纸质教材+数字化教学资源+网络平台”的教材建设模式

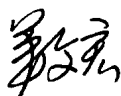
跨界合作的教材建设队伍

“饭店服务技能综合实训”系列教材的编写已经超越了一般意义上的教材建设工程，而成为多学科交叉的教学研究和教学资源开发项目。这其中，既要有长期在教学一线从事专业教学改革探索的教师为之贡献智慧、积累共识，也要有来自饭店服务行业的资深专家全程指导、现身说法，同时又需要从事现代

教育技术研究和数字化教学资源开发的人士予以开发协助、技术实现。鉴于此，我们在“总主编领导下的主编负责制”下组建了一个跨界合作的项目研发团队，分成教材开发、行业专家、技术支持三个小组。有了三方人士的通力合作，才有这套系列教材的顺利付梓。在此，谨向本项目研发团队的所有成员致以崇高的敬意和诚挚的感谢！

需要指出的是，高等教育出版社在“饭店服务技能综合实训”系列教材建设的过程中，从项目立项到队伍组建，从体系构思到技术实现，从人力配备到经费资助，都给予了全方位的支持，在此谨代表项目研发团队全体成员致以衷心的感谢！

尽管项目研发团队全体成员戮力而为，但面对新生事物，难免力有未逮，有疏漏、不足之处，恳请使用本系列教材的读者给我们提出修改意见和建议，以备修改、完善。

总主编 

2010年2月

随着全球经济的不断发展，人们的消费理念也在悄然发生着变化，以康体、保健和娱乐为主旨内容的康乐活动日益成为大众化的消费项目，促进了康乐业的发展。康乐业的迅猛发展，对专业化和技能型的康乐服务与管理人才的培养提出了迫切的要求。鉴于此，高等教育出版社在筹划“饭店服务技能综合实训”系列教材建设时，将“康乐服务”内容也列入了其中。本人主持《康乐服务》一书的编写，感到十分荣幸。

在本书的编写过程中，我们遵循系列教材总框架的指导原则，注意借鉴加拿大 CBE(competency-based education)和澳大利亚 TAFE(technical and further education)模式下的教材建设经验，从实际出发，以饭店康乐部门和社会康乐企业为依托，针对康乐服务与管理人员的实际工作需要，结合相关的实践操作内容，参照国家职业标准，基于简洁与实用的原则，以操作技能实训为核心，科学地编排相关内容。同时，我们力求在编写风格和表达形式方面有所突破，运用图表、案例、情景实训等形式，增加学生学习兴趣，提高学生的实际操作能力，努力使其成为一本内容实用、形式新颖的康乐服务技能综合实训教材。

本书与传统教材编写模式不同，采用由模块到专题的编写体例，每个实训项目为一个专题，每个专题分为学习目标、基础知识、服务技能、典型情境和考核指南五部分。

学习目标——分了解、掌握和熟练掌握等层次，向学生概要地交代学习本专题后所要达到的学习要求和实现的学习目标。

基础知识——以精练、够用为度，概要介绍本专题中学生应知应会的知识要点，目的是为本专题所涉及的技能训练项目提供铺垫。

服务技能——多以表格或其他简洁的形式列举每一服务项目的流程、规范与标准，解析专项技能的训练方法，是本书中最为重要的部分。

典型情境——以实战性案例加以论证和分析说明，帮助学生理解掌握，学以致用，收到实效。

考核指南——从基础知识和服务技能两个方面界定本专题中的主要考核内容及具体的考核方式(方法)等，使学生学有重点，考有方向。

作为系列教材立体化建设的一部分，本书同时也配套开发了教师授课用的演示课件及考核用的电子题库，读者可以用书后提供的账号和密码登录“饭店服务技能综合实训教学资源网”下载使用。

本书的开发队伍是在系列教材项目研发团队的框架下组建的。本书编写思路与体例的确定、内容的审核并最终定稿由总主编姜文宏负责。江西旅游商贸职业学院吴玲任本书主编，负责教材大纲起草、内容编排与整合、插图、校对及最后的统稿，并承担第一、二、三、六和第十一专题的编写工作。辽东学院孙洪波任副主编，负责各专题学习目标、模拟对话、考核指南及第十二专题的编写工作。江西旅游商贸职业学院黄德林任本书副主编，负责第七、八、九、十和第十三、十四专题的编写工作。辽东学院张天吉、刘刘分别承担第四专题和第五专题的编写工作。吴玲、孙洪波、刘刘、张天吉还共同完成了视频光盘拍摄脚本的编写，并全程指导了拍摄过程。辽东学院旅游管理学院学生周建、金龙作为演员参与了拍摄，付出了辛勤的劳动；在视频光盘的拍摄中，中国国际货币基金组织大连培训基地给予了大力支持；大连通科应用技术有限公司负责视频光盘的拍摄和后期制作，他们以认真负责的工作态度和精益求精的专业精神保证了拍摄和制作的质量，在此一并深表谢意！

由于我们的经验有限，书中难免存在不妥和疏漏之处，我们期待着旅游界的同行、专家、学者和广大读者的批评与指正，以便我们能够紧跟时代步伐，及时修订和更新内容。我们在编写过程中，学习参考了诸多专家学者的研究成果，使本书既有所继承又有所创新，谨此表示诚挚谢忱之意。

吴玲

2010年5月

目 录

第一模块

康体服务项目 1

第一专题	保龄球	2
第二专题	台球	23
第三专题	网球	45
第四专题	高尔夫球	59
第五专题	壁球	75
第六专题	沙弧球	87
第七专题	健身房	99
第八专题	游泳池	112

第二模块

娱乐服务项目 127

第九专题	游艺厅	128
第十专题	卡拉 OK、歌舞厅	138
第十一专题	棋牌室	153

第三模块

保健服务项目 165

第十二专题	桑拿房	166
第十三专题	足浴室	178
第十四专题	按摩室	189

附录
康乐服务常用语（汉英对照） 202

主要参考文献 210

第一模块

康体服务项目

第一专题

保龄球



学习目标

通过本专题的学习，要求学生能够：

- ① 了解保龄球运动的基本常识和保龄球馆的主要设施设备概况。
- ② 掌握保龄球的比赛规则和记分方法。
- ③ 掌握保龄球的选用方法，根据需要为客人提供选球服务。
- ④ 熟练掌握保龄球运动主要设备设施、场馆附属设施卫生清洁工作的内容与标准。
- ⑤ 熟练掌握保龄球服务工作内容、服务程序。
- ⑥ 具备熟练接待客人并提供规范服务的能力。
- ⑦ 具备一定的保龄球运动水平，出球动作标准、规范，能够清楚、明确地向客人讲解保龄球运动基本知识和技法，并能根据客人需要提供陪练服务。

基础知识

保龄球运动简介

保龄球又叫“地滚球”，最初叫“九柱戏”，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。

保龄球运动有着悠久的历史，公元3—4世纪，在德国的天主教活动中，是天主教会用来测量其教徒信仰宗教程度的尺度，也是教会宗教仪式活动的组成部分。通常是由天主教徒在教堂走廊里安放木柱象征异教徒和邪恶，然后用光滑圆形的石头在地面滚动去击木柱。石球代表正义。当时，这些教徒们认为击倒木柱可以替自己消灾、赎罪，击不中就应该更加虔诚地信仰“天主”。

后来，随着人类文明的进步和发展，在具有浓厚宗教色彩的原始保龄球活动中，渐渐渗入了运动和游戏的新意。原来简陋的设备及不完善的规则也得到了发展，石球被更大体积的木球所取代，规则也渐趋完善。然而，当时保龄球的活动仍然囿于上流社会的社交活动范围，未能在广大民众中普及。马丁·路德首先在德国创立了9只球瓶的保龄球标准模式。14世纪，它成了德国民间广为流传的一项体育运动。到17世纪，它逐渐由德国流传到比利时、荷兰、奥地利和英国等地。大约在1820年前后，保龄球远涉重洋，被荷兰移民传到了美洲大陆，并且在19世纪40年代，在纽约、新英格兰州和华盛顿特区等地得到了长足的发展。不幸的是，保龄球在那里很快沦为赌博的工具，而且情况越来越糟，以致在1841年，康涅狄格州州立法院下令禁止“九柱戏”活动。后经这项运动的爱好者巧妙修改，将原来9个目标柱变成10个，增加了1个目标柱，并将原来目标柱的菱形排列改成三角形排列，使这项运动得以保存。

保龄球得到真正的发展，是在美国保龄球协会（American Bowling Congresss，简称ABC）于1895年9月9日正式成立以后。它于1901年主办了全美保龄球大赛。世界范围的保龄球组织于1925年正式成立，并被命名为国际保龄球联合会。而真正的第一次国际赛事，直到1954年才在赫尔辛基举办，它是由7个欧洲国家正式参加的世界保龄球锦标赛。20世纪初叶，保龄球已随着洋人的足迹传入中国，当时在北京、天津和上海的青年会健身房内已设有保龄球场。1949年新中国成立以后，一些保龄球场和舞厅一起销声匿迹，唯有上海原法国总会（后改名文化俱乐部，现为花园酒店）及上海体育俱乐部等几处尚保留下一些保龄球道。改革开放以后，中国于1985年5月成立了保龄球协会。

近年来，随着市场经济的发展，人们生活水平普遍提高，休闲和健身已成为一种时尚，现代人的休闲观念已经发生变化，正向体育文化性质的身心