

- 国内第一本现代歌舞娱乐业金牌培训教材
- 多家娱乐业协会联合推荐培训教程
- 著名旅游专业学校指定授课教材
- 汇集深圳、广州、上海、北京大型夜场管理经典



现代娱乐业

TRAINING AND MANAGEMENT
FOR RECREATION-DEPARTMENT

夜场 培训与管理

宋江伟 高建洲 张建疆 ©主编

广东人民出版社
广东新华书店

XIANDAI YULEYE YECHANG PEIXUN YU GUANLI



本书适用于

- 酒吧
- 量贩式KTV
- DISCO歌舞厅
- 夜总会
- 俱乐部
- 会所

- 国内第一本现代歌舞娱乐业金牌培训教材
- 多家娱乐业协会联合推荐培训教程
- 著名旅游专业学校指定授课教材
- 汇集深圳、广州、上海、北京大型夜场管理经典



现代娱乐业

TRAINING AND MANAGEMENT
FOR RECREATION-DEPARTMENT

夜场 培训与管理

宋江伟 高建洲 张建疆 ◎主编

广东旅游出版社
广东新华书店

XIANDAI YULEYE YECHANG PEIXUN YU GUANLI



本书适用于

- 酒吧
- 量贩式KTV
- DISCO歌舞厅
- 夜总会
- 俱乐部
- 会所

图书在版编目 (CIP) 数据

现代娱乐业夜场培训与管理 / 宋江伟, 高建洲, 张建疆
主编. —广州: 广东经济出版社, 2005.7

ISBN 7-80728-057-3

I. 现… II. ①宋…②高…③张… III. 文娱活动—服
务业—企业管理 IV. F719.5

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2005) 第 071678 号

出版 发行	广东经济出版社 (广州市环市东路水荫路 11 号 5 楼)
经销	广东新华发行集团
印刷	深圳市建融印刷包装有限公司 (深圳市罗湖区梨园路 104 号 3 楼东)
开本	787 毫米×960 毫米 1/16
印张	20.5
字数	320 000 字
版次	2005 年 7 月第 1 版
印次	2005 年 7 月第 1 次
印数	1~5 000 册
书号	ISBN 7-80728-057-3 / F·1260
定价	39.00 元

如发现印装质量问题, 影响阅读, 请与承印厂联系调换。

发行部地址: 广州市合群一马路 111 号省图批 107 号

电话: (020) 83780718 83790316 邮政编码: 510100

邮购地址: 广州市东湖西路永胜中沙 4-5 号 6 楼 邮政编码: 510100

(广东经世图书发行中心) 电话: (020) 83781210

营销网址: <http://www.gebook.com>

·版权所有 翻印必究·

序 一

娱乐业是目前我国为推动、引导旅游业健康发展，而从酒店中脱颖而出的配套服务项目，它成为现代人休闲、娱乐、交流、放松、解压的生活节目。它为丰富人民群众健康文明的娱乐文化生活，促进社会主义精神文明建设，发挥了重要作用。

《现代娱乐业夜场培训与管理》一书是一本比较专业的关于酒吧、Disco歌舞厅、夜总会、俱乐部、会所的经营管理、培训与服务的专用学习教材。它从酒吧、夜总会的起源、发展到各部门的工作岗位职责、工作流程、服务技能、技巧等多方面进行了深入丰富、全面具体的介绍。它可能会为带动娱乐行业的发展、娱乐业的经营管理、人才培养，为进一步提高我国娱乐业的管理水平及提高服务人员素质起到关键作用。

为进一步完善此书各项内容，我对此书给予了一定的指导与建议。同时我对编者努力学习、刻苦研究歌舞娱乐业的服务与发展，对歌舞娱乐协会的支持表示赞誉。

深圳市罗湖区歌舞娱乐业协会秘书长：



2005年5月18日

序 二

随着中国旅游业的迅速发展，休闲娱乐服务业的发展水平越来越高，懂得享受高品位、高质量生活的人越来越多。

那么，在各行各业特别是歌舞文化娱乐业相互竞争激烈的时刻，我们怎样才能领先一步，从竞争对手中脱颖而出呢？答案是更进一步去加强管理，提高员工的素质，积极组织培训，不断提高员工业务水平与工作态度，更好地为公司客人提供优质服务，为公司创造更高的经济效益与社会效益。

《现代娱乐业夜场培训与管理》一书共分十八章，30多万字，全书按营业部门各自成章，详细介绍了各级管理人员和员工的岗位职责、工作流程，各类服务操作技能、技巧以及各项管理制度和有关规定，并提供了各部门日常操作使用表格。

编写此书的过程中，承蒙深圳市罗湖区歌舞娱乐业协会秘书长张效坤同志给予此书宝贵建议和指导，在此表示由衷的感谢。

由于编著者学识、经验和水平有限，疏漏之处难免。请广大读者批评、指正。谢谢！

同事们、朋友们，一切为了客人，一切为了公司的发展，一切为了自己的前途，让我们携手共进、共创美好明天！

高建洲

2005年5月28日于深圳

目 录

第一章 夜场介绍	(1)
第一节 夜场的概念	(3)
第二节 酒吧、Disco 歌舞厅、夜总会、会所的不同特点	(3)
第三节 量贩式 KTV	(4)
一、量贩式 KTV 的概念及特点	(4)
二、量贩式 KTV 与传统普通 KTV 的区别	(4)
三、量贩式 KTV 超市服务员 (营业员) 工作流程及规范	(5)
四、量贩式 KTV 的审批条件	(6)
第二章 夜场服务工作人员应具备的素质与要求	(7)
第一节 夜场娱乐服务与服务质量	(9)
一、什么是服务	(9)
二、服务质量	(10)
三、什么是客人	(11)
第二节 仪容、仪表、仪态	(12)
一、仪容、仪表、仪态的概念	(12)
二、夜场对员工个人仪容、仪表的基本要求	(12)
三、夜场对服务接待工作人员仪态的要求	(13)
第三节 礼貌、礼节、礼仪	(14)
一、礼貌	(14)
二、礼节	(15)
三、礼仪	(18)
第四节 夜场日常礼貌用语	(19)
一、基本礼貌用语	(19)
二、常用礼貌用词	(20)

	三、夜场工作中服务礼貌用语	(20)
	四、夜场经典十句礼貌用语(中英文)	(21)
	五、夜场服务工作中严禁说的话	(21)
	第五节 服务人员的职业道德与服务态度	(22)
	一、职业道德的论述	(22)
	二、服务人员应具有的服务态度	(23)
	第三章 夜场服务日常操作规范与技巧	(25)
	第一节 服务员服务操作规范	(27)
	一、站立规范	(27)
	二、行礼规范	(27)
	三、引导规范	(27)
	四、服务规范	(27)
	五、送客规范	(27)
	六、行为规范	(28)
2	七、半跪式服务规范	(29)
	第二节 服务技巧	(29)
	一、服务推销技巧	(29)
	二、服务操作技巧	(31)
	第四章 楼面部	(37)
	第一节 KTV 包房	(39)
	一、KTV 经理	(39)
	二、KTV 主管(主任)	(41)
	三、KTV 服务员	(42)
	四、KTV 服务营业前准备工作与营业后收尾工作的技巧	(49)
	五、KTV 厅房布局细节标准	(50)
	六、KTV 用具配置表	(51)
	七、KTV 洗手间卫生标准	(51)
	第二节 Disco 演艺大厅	(52)
	一、Disco 演艺大厅主管工作岗位职责	(52)

二、Disco 演艺大厅服务员岗位职责	(53)
三、Disco 演艺大厅服务员具体工作程序	(53)
四、Disco 演艺大厅服务员工作流程图	(56)
五、Disco 演艺大厅服务中的注意事项	(57)
六、Disco 演艺大厅下单及结账程序	(58)
第三节 传送部	(60)
一、传送主管工作职责	(60)
二、传送员	(61)
第四节 楼面部相关运作流程	(64)
一、电脑死机使用手写单（酒水单）流程	(64)
二、充公酒的流程	(65)
三、赠送单的流程	(65)
四、取消单的流程	(65)
五、取消房卡的流程	(65)
六、打烂杯具赔偿的运作流程	(65)
七、酒吧存酒流程	(65)
八、酒吧取酒流程	(66)
九、货物申购流程	(66)
十、领货流程	(66)
十一、物品报损流程	(66)
十二、手写单运作流程	(66)
十三、直拨单运作流程	(66)
十四、退、换货物流程	(67)
十五、领麦克风、还麦克风流程	(67)
十六、自带酒水处理流程	(67)
十七、签单、挂账运作流程	(67)
十八、续单运作流程	(67)
十九、转台、转房运作流程	(67)

第五章 咨客部（迎宾部）	(69)
第一节 咨客主管的岗位职责	(71)
第二节 咨客（迎宾员）	(72)
一、咨客（迎宾员）的岗位职责	(72)
二、咨客（迎宾员）服务礼貌用语	(72)
三、咨客工作程序及规范	(73)
四、咨客工作流程图	(74)
五、咨客部工作中注意事项	(75)
六、咨客部订房制度	(76)
七、咨客带位时的要求	(77)
八、咨客订房程序	(77)
九、咨客接听电话礼仪	(78)
第六章 DJ 服务部	(81)
第一节 DJ 服务经理	(83)
一、DJ 服务经理工作岗位职责	(83)
二、DJ 服务经理工作服务流程	(83)
三、DJ 服务部提成及福利方案	(84)
第二节 DJ 服务员	(85)
一、KTV DJ 服务员工作职责	(85)
二、KTV DJ 服务员工作程序及规范	(85)
三、DJ 服务员工作规范	(87)
四、DJ 服务员服务技巧	(87)
五、KTV DJ 服务员目标管理责任合约条例	(90)
第七章 会员部	(93)
第一节 娱乐业会员制介绍	(95)
一、会员制的概念	(95)
二、会员制的促销特点	(95)
三、会员制入会要求	(96)
第二节 会员部各岗位职责及工作流程	(98)

一、会员部经理工作要求	(98)
二、会员部工作流程及规范	(98)
三、会员部服务技能要求	(99)
第三节 会员部形象小姐、行政秘书岗位职责、工作规范及营业中注 意事项	(100)
一、会员部形象小姐、行政秘书岗位职责及营业中注意事项 ...	(100)
二、会员部形象小姐、行政秘书工作规范	(102)
第四节 入会申请表格及不同会员的会员权益介绍	(103)
一、入会申请表格	(103)
二、不同会员权益介绍	(106)
第八章 出品部	(109)
第一节 酒吧	(111)
一、酒吧主管	(111)
二、酒吧员	(112)
三、酒吧、酒品的保管与贮存	(118)
四、酒吧酒水的存、取方法	(118)
第二节 酒吧设备、用具、杯具介绍及用途	(119)
一、设备介绍	(119)
二、用具介绍	(120)
三、杯具介绍	(120)
四、各种杯具的主要类型及用途	(121)
第三节 西厨人员各岗位职责及工作程序	(124)
一、西厨主管工作岗位职责	(124)
二、西厨员工作岗位职责	(125)
三、西厨员工作服务流程	(125)
四、西厨部员工守则	(125)
五、西厨消防管理制度	(126)
第四节 西厨食品介绍	(126)

第九章 保安部	(129)
第一节 保安部各岗位职责及基本规定	(131)
一、各工作岗位职责	(131)
二、保安部查包程序及礼貌用语	(133)
三、保安员基本规定	(133)
第二节 消防安全	(136)
一、消防的概念、意义	(136)
二、消防器材的介绍及使用方法	(136)
三、火灾常识	(137)
四、火场逃生要点与遇火自救方法	(142)
五、灭火基本常识	(143)
六、各部门消防安全岗位职责	(143)
七、发生火灾时,服务人员应该做到的“四懂”与“四会”	(144)
第十章 财务及人事管理	(145)
第一节 财务培训	(147)
一、财务部各工作岗位职责	(147)
二、财务部部分岗位工作流程	(151)
三、财务部收银工作守则	(154)
四、员工基金制度	(155)
第二节 人事管理	(156)
一、行政人事文员工作岗位职责	(156)
二、新员工入职操作程序及离职员工操作程序	(156)
三、宿舍管理	(157)
第十一章 PA (清洁部)、布草管理	(161)
第一节 PA 部 (清洁部) 各岗位工作职责及工作流程	(163)
一、PA 部主管工作岗位职责	(163)
二、PA 部清洁工岗位职责	(164)
三、PA 部公共客用洗手间服务员岗位职责	(164)
四、PA 部工作服务流程	(164)

五、PA 部工作计划 (例)	(165)
第二节 PA 部日常卫生工作	(167)
一、PA 部各岗位日常卫生清理规程	(167)
二、PA 部对物品、用具的保洁	(172)
三、PA 部吸尘器的消防安全使用与保养	(172)
第三节 布草房、员工更衣柜管理	(173)
一、布草房	(173)
二、员工更衣柜管理制度	(175)
第十二章 酒水知识	(177)
第一节 酒水的概论	(179)
一、酒度的介绍	(179)
二、酒水的分类	(179)
第二节 软饮料	(180)
一、碳酸饮料	(181)
二、果、蔬汁饮品	(181)
三、矿泉水	(182)
四、可可	(182)
五、牛奶	(182)
六、茶	(183)
七、咖啡	(184)
八、冷饮、热饮	(185)
第三节 硬饮料	(185)
一、中国白酒	(186)
二、白兰地	(188)
三、威士忌	(191)
四、毡酒	(193)
五、朗姆酒	(194)
六、伏特加	(194)
七、特基拉 (墨西哥烈酒)	(195)

八、餐后甜酒（利乔酒）	(195)
九、啤酒	(197)
十、香槟酒	(199)
十一、鸡尾酒	(201)
十二、葡萄酒	(214)
十三、清酒	(218)
第四节 各类酒水的服务及饮用方法	(218)
一、各类酒水的服务方法	(218)
二、斟酒的礼节	(220)
三、各类酒水的常见饮用方法	(220)
四、识别洋酒真伪五招	(222)
第十三章 雪茄、香薰知识	(223)
第一节 雪茄	(225)
一、雪茄的发展	(225)
二、雪茄的结构	(226)
三、哈瓦那雪茄的制作工序	(226)
四、手制雪茄与机器制雪茄的不同	(227)
五、雪茄的服务	(228)
六、雪茄的豪华伴侣	(229)
七、雪茄品牌	(229)
第二节 香薰	(231)
一、香熏灯的使用方法	(231)
二、夜场香熏的目的及香熏油的功能和益处	(232)
三、香熏精油的介绍	(233)
第十四章 营业中客人投诉突发事件的应变与处理	(235)
第一节 处理客人投诉	(237)
一、投诉的产生	(237)
二、投诉的解决	(237)
三、客人投诉处理分析提要	(237)

第二节	突发事件应急处理方案	(238)
第三节	夜场营业中突发事件处理方法与技巧	(240)
第十五章	各种表格(单据)运作介绍	(253)
第十六章	夜场金牌服务参考 50 例	(275)
第十七章	夜场日常英语会话及酒水牌	(281)
第一节	日常英语会话	(283)
第二节	夜场酒水牌(仅供参考)	(292)
第十八章	实操与考核	(303)
第一节	实操练习	(305)
第二节	考核	(305)
一、	各岗位员工业务考核表	(305)
二、	各岗位员工音响培训考核表	(308)
三、	KTV 服务员综合实操考核评定表	(309)
四、	楼面部服务员考核试题	(310)
五、	消防知识考核试题	(312)

第一章

夜场介绍



本章内容概要

——夜场的概念

——酒吧、Disco 歌舞厅、夜总会、会所的
不同特点

——量贩式 KTV

第一节 夜场的概念

夜场是供人们在夜晚娱乐、休闲、放松的场所，包括酒吧、Disco 歌舞厅、夜总会、俱乐部、量贩式 KTV、会所等。

夜场具有为客人提供酒水、食品、空间、设施设备，让人们尽情放松，满足人们精神消费的特点。

第二节 酒吧、Disco 歌舞厅、夜总会、会所的不同特点

酒吧、Disco 歌舞厅、夜总会、会所的不同特点可以从装饰档次、设备设施、有无节目表演、服务项目（功能）、消费情况等方面来区分。

夜场 \ 区分特点	装饰档次	设备设施	有无节目表演	服务项目 (功能)	消费情况
酒吧	一般	一般	无或有一定的音乐演奏、歌手演唱	舞池、酒吧	比较低
Disco 歌舞厅	一般	一般或进口	无	Disco 演艺大厅、KTV	有高有低
夜总会	豪华高档	进口	有	Disco 演艺大厅、KTV、酒吧、雪茄屋、红酒屋	有高有低
会所	豪华高档	进口	有	Disco 演艺大厅、KTV、酒吧、餐厅、客房、游泳池、健身中心、桑拿	比较高