



职业技能培训鉴定教材
ZHIYE JINENG PEIXUN JIANDING JIAOCAI

酒店管理师

(四级)
康乐经营类

人力资源和社会保障部教材办公室组织编写



中国劳动社会保障出版社



职业技能培训鉴定教材

ZHIYE JINENG PEIXUN JIANDING JIAOCAI

第10001号

人力资源和社会保障部职业技能鉴定中心 人力资源和社会保障部职业技能鉴定中心

酒店管理师

(四级)

康乐经营类

主 主

编 审

饶雪梅

贺湘辉

贺湘辉

陈洁丹



中国劳动社会保障出版社

图书在版编目(CIP)数据

酒店管理师：四级——康乐经营类/人力资源和社会保障部教材办公室组织编写. —北京：中国劳动社会保障出版社，2009

职业技能培训鉴定教材

ISBN 978-7-5045-7904-1

I. 酒… II. 人… III. 饭店-企业管理-职业技能鉴定-教材 IV. F719.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2009)第 090460 号

中国劳动社会保障出版社出版发行

(北京市惠新东街1号 邮政编码：100029)

出版人：张梦欣

*

北京人卫印刷厂印刷装订 新华书店经销

787毫米×1092毫米 16开本 9.5印张 176千字

2009年6月第1版 2009年6月第1次印刷

定价：20.00元

读者服务部电话：010-64929211

发行部电话：010-64927085

出版社网址：<http://www.class.com.cn>

版权专有 侵权必究

举报电话：010-64954652

内容简介

本教材由人力资源和社会保障部教材办公室组织编写，从职业能力培养的角度出发，力求体现职业培训的规律，满足职业技能培训与鉴定考核的需要。

本教材在编写中贯穿“以企业需求为导向，以职业能力为核心”的理念，采用模块化的编写方式。全书分为八个模块单元，主要内容包括酒店康乐服务管理概述、酒店康体项目管理、酒店娱乐项目管理、酒店保健休闲项目管理、酒店康乐促销管理、酒店康乐服务质量管理、酒店康乐部安全卫生管理、酒店康乐部人员管理等。每一单元内容在涵盖酒店管理师职业技能鉴定考核基本要求的基础上，详细介绍了本职业岗位工作中要求掌握的最新实用知识。

本教材可作为康乐经营类酒店管理师（四级）职业技能培训与鉴定考核教材，也可供中、高等职业院校相关专业师生参考，以及相关从业人员参加就业培训、岗位培训使用。

前 言

科技日新月异，我国产业结构调整与企业技术升级不断加快，新职业和新岗位也不断涌现，能不能拥有一批掌握精湛技艺的高技能人才和一支训练有素、具有较高素质的职工队伍，已成为决定企业、行业乃至地区是否具有核心竞争力和自主创新能力的重要因素。一些地区、行业、企业根据工作现场、工作过程中职业活动对劳动者职业能力的要求，纷纷提升人才培养规格与培养标准，从过去单一社会化鉴定模式向自主培训鉴定、企业业绩评价、职业能力考核等多元评价模式转变，从过去以培养传统技术技能型人才为主向培养技术技能型、知识技能型和复合技能型人才转变，职业培训与鉴定考核领域进一步拓展。为了适应新形势，更好地满足各地培训、鉴定部门及各行业、企业开展培训鉴定工作的需要，我们根据地方、行业和企业实际，组织编写了一批具有地方、行业特色，满足企业需求，或面向新职业、新岗位的职业技能培训鉴定教材。

新编写的教材具有以下主要特点：

在编写原则上，突出以职业能力为核心。教材编写贯穿“以企业需求为导向，以职业能力为核心”的理念，结合企业实际，反映岗位要求，突出新知识、新技术、新工艺、新方法，注重职业能力培养。凡是职业岗位工作中要求掌握的知识和技能，均作详细介绍。

在使用功能上，注重服务于培训和鉴定。根据职业发展的实际情况和培训需求，教材力求体现职业培训的规律，反映地方、行业和企业职业技能鉴定考核的基本要求，满足培训对象参加各级各类鉴定考

试的需要。

在编写模式上,采用分级模块化编写。纵向上,教材按照职业资格等级单独成册,各等级合理衔接、步步提升,为技能人才培养搭建科学的阶梯型培训架构。横向上,教材按照职业功能分模块展开,安排足量、适用的内容,贴近生产实际,贴近培训对象需要,贴近市场需求。

在内容安排上,增强教材的可读性。为便于培训、鉴定部门在有限的时间内把最重要的知识和技能传授给培训对象,同时也便于培训对象迅速抓住重点,提高学习效率,在教材中精心设置了“培训目标”等栏目,以提示应该达到的目标,需要掌握的重点、难点、鉴定点和有关的扩展知识。

编写教材有相当的难度,是一项探索性工作,教材中存在不足之处在所难免,恳切希望各使用单位和个人对教材提出宝贵意见,以便修订时加以完善。

人力资源和社会保障部教材办公室

编者的话

随着我国进入 WTO 以及酒店业、旅游业的快速发展,对我国酒店业的行业规范与从业人员的管理规范已势在必行。传统酒店企业的组织和功能、管理理念、营销哲学、经营手段、服务方法等正在受到全面挑战,发生了重大变化。面对日趋激烈的市场竞争的挑战,酒店业发展的关键是人才。目前,酒店企业的管理人员在知识结构、技能水平、管理水平等方面还难以与迅速发展的酒店业相适应,因此,培养适应新世纪旅游业需要的酒店管理人才已经成为一个十分紧迫的问题。

为适应酒店业快速发展的需要,我国酒店管理师职业资格的建设必须有大的发展,培训教材必须与之同步。本教材旨在弥补我国酒店管理师职业培训教材建设的相对不足与滞后,满足职业培训教育和酒店行业管理对酒店管理师培训教材的需求。

酒店管理师系列职业技能培训鉴定教材共计 6 册,分为职业资格四级、三级和二级共三个级别,所含专业理论、工作内容和技能要求等依次递进,高级别包括低级别的要求。其中,四级对应于酒店领班、主管这一岗位,这一级别又分为康乐经营、前厅与客房管理和餐饮经营三个职业方向,以所在各部门具体业务管理知识和技巧为核心能力;三级对应于酒店部门副经理、经理这一岗位,以计划组织、人力资源、市场营销、服务质量和营运保障等为核心能力;二级对应于酒店部门总监、副总经理、总经理这一岗位,以战略决策、人力资源管理、财务管理、酒店品牌和集团管理等为核心能力。基础知识分册面向酒店管理师各个级别,阐述本职业必备的基本知识。

本系列教材按照突出应用性、实践性和针对性的原则编写并重组

课程结构,力求反映职业技能培训教学内容体系发展方向;反映当前酒店管理培训的新内容,突出基础理论知识的应用和实践技能的培养;适应“实践的要求和岗位的需要”,不依照“学科”体系,即贴近岗位,淡化学科;在兼顾理论和实践内容的同时,避免“全”而“深”的面面俱到,基础理论以应用为目的,以必要、够用为度,尽量体现新知识、新技术、新方法。

本系列教材既体现了酒店管理方面的最新进展,又展示了酒店管理方面的技能规范和相关知识。其主要对象为准备从事和正在从事酒店管理工作的人员,也可供酒店行业和旅游行业的各层管理人员阅读和参考。

编者

目 录

Contents

第1单元 酒店康乐服务管理概述 (1)

第一节 酒店康乐概述 (2)

一、康乐项目的类型及特点 (2)

二、康乐活动的产生与发展 (4)

三、康乐项目在酒店中的地位与作用 (8)

第二节 酒店康乐项目的设置 (9)

一、康乐项目的设置原则 (10)

二、康乐项目的设置依据 (11)

三、康乐服务与管理的任务 (12)

第三节 康乐部组织机构 (13)

一、康乐部组织机构的设置原则 (13)

二、酒店康乐部的组织形式 (13)

三、康乐部工作人员的素质要求 (16)

第2单元 酒店康体项目管理 (20)

第一节 保龄球馆服务与管理 (21)

一、保龄球运动概述 (21)

二、保龄球馆的服务 (23)

三、保龄球设备管理 (25)

第二节 台球厅服务与管理 (27)

一、台球运动概述 (27)

二、台球厅的服务	(29)
三、台球设备管理	(30)
第三节 网球场服务与管理	(32)
一、网球运动概述	(32)
二、网球场的服务	(33)
三、网球场设备管理	(34)
第四节 高尔夫球场服务与管理	(36)
一、高尔夫球运动概述	(36)
二、高尔夫球场的服务	(38)
三、高尔夫球场设备管理	(40)
第五节 游泳馆服务与管理	(41)
一、游泳运动概述	(42)
二、游泳池的服务	(43)
三、游泳池设备管理	(44)
第六节 健身房服务与管理	(46)
一、健身运动概述	(46)
二、健身房服务	(47)
三、健身房管理	(49)
第3单元 酒店娱乐项目管理	(51)
第一节 歌舞厅服务与管理	(52)
一、歌舞厅环境设计及布局	(52)
二、歌舞厅节目设计编排	(55)
三、歌舞厅专业演出人员配备与管理	(58)
四、歌舞厅的服务程序	(59)
第二节 卡拉OK厅、KTV服务与管理	(60)
一、卡拉OK厅的服务与管理	(60)
二、KTV的服务与管理	(66)
第三节 棋牌室服务与管理	(70)
一、棋牌相关知识	(70)
二、棋牌室的设计与布局	(73)

三、棋牌室服务流程	(74)
第四节 游戏机房服务与管理	(75)
一、游戏机概述	(75)
二、游戏机的分类	(75)
三、酒店常见游戏项目	(76)
四、游戏机的使用	(76)
五、游戏机房的服务	(77)
第4单元 酒店保健休闲项目管理	(79)
第一节 桑拿浴服务	(80)
一、桑拿浴概述	(80)
二、桑拿浴服务程序	(81)
三、桑拿浴服务注意事项	(83)
第二节 保健按摩服务	(83)
一、保健按摩概述	(83)
二、保健按摩服务程序	(84)
三、保健按摩服务注意事项	(85)
第三节 美容、美发服务	(86)
一、美容、美发概述	(86)
二、美容、美发服务程序	(87)
三、美容、美发服务注意事项	(88)
第5单元 酒店康乐促销管理	(89)
第一节 酒店康乐活动促销	(90)
一、康乐整体形象	(90)
二、康乐活动促销	(90)
第二节 酒店康乐部会员制促销	(96)
一、会员制经营的目的与特点	(96)
二、会员制的设计与运作	(96)
三、会员管理	(103)

第6单元 酒店康乐服务质量管理	(105)
第一节 康乐服务质量的控制	(106)
一、康乐服务质量的衡量指标	(106)
二、康乐服务质量的控制方法	(107)
第二节 康乐服务投诉的处理	(109)
一、投诉的来源和方式	(109)
二、康乐部常见的投诉	(110)
三、正确认识客人的投诉	(111)
四、正确处理投诉	(112)
第7单元 酒店康乐部安全卫生管理	(114)
第一节 康乐部安全管理	(115)
一、安全事故产生的原因	(115)
二、安全事故的预防	(117)
三、安全事故的应急处理	(119)
第二节 康乐部卫生管理	(123)
一、员工卫生管理	(123)
二、设备卫生管理	(124)
三、清洁卫生检查	(126)
第8单元 酒店康乐部人员管理	(127)
第一节 酒店康乐部员工的岗位与编制	(128)
一、康乐部员工的配备	(128)
二、康乐部员工的编制	(128)
三、康乐部使用员工的几个误区	(130)
第二节 康乐部员工的激励	(131)
一、员工的激励	(131)
二、对员工行为的强化管理	(135)
三、康乐部员工常用管理表单	(137)
主要参考书目	(139)

职业技能等级认定教材

第 1 单元

酒店康乐服务 管理概述

职业技能等级认定教材

职业技能等级认定教材

职业技能等级认定教材

康乐是指人们为达到调节身心、恢复体力和振作精神的目的，在闲暇时间、一定场地和设施条件下参与的休闲性和消遣性的活动。酒店由客房、餐饮、康乐 3 个功能区构成。酒店康乐项目不仅为度假旅游的客人提供了休闲、娱乐、社交的场所，而且也为商务客人提供了健身、运动的基本条件。长期以来，康乐服务是酒店经营所不可缺少的内容。如今国内的一些星级酒店实现了功能的重新定位，有的酒店康乐部甚至已成为酒店投资、收益的重要一环。酒店日益丰富的康乐项目，大幅度增加的康乐场所，对康乐服务人员尤其是高水平人员的需求量迅速增长，无形中也推动了康乐服务行业的发展，同时提高了对康乐服务管理人员的要求。



第一节 酒店康乐概述

培训目标

- 掌握康乐项目的类型及特点
- 了解康乐活动的产生与发展
- 正确认识康乐服务在酒店中的地位与作用

一、康乐项目的类型及特点

1. 康体休闲项目

康体休闲是指人们借助一定的健身设备、设施和场地,通过参与来调节其心情,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。康体休闲项目的设置必须依赖于特定的现代化的设施和场所,如健身器材、游泳池、运动场等。康体休闲既要达到特定的锻炼身体的效果,又要达到消遣、放松的目的。

(1) 康体休闲项目的类型。康体运动休闲项目主要包括健身器械运动、游泳运动、球类运动、户外运动等。其中健身器械运动分为心肺功能训练项目、力量训练项目等,游泳运动有室内游泳项目、室外游泳项目;球类运动包括保龄球、壁球、高尔夫球、网球、台球等,户外运动目前主要包括骑马、划船、狩猎、登山等。

(2) 康体休闲项目的特征

1) 设备的质量是经营的基础。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,还是其他健身设备都应选择高规格、高质量的。这一方面可以提供给顾客充分舒适的享受,另一方面还可以降低设备的故障率,保证经营的连续性,减少维修费用。

2) 服务项目配套是经营的保证。康体休闲项目在设计时,应根据酒店实力和顾客需要提供配套服务。这不仅包括每个项目的内部完善,如休息室、水吧服务、洗浴及按摩、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。顾客的参与是康体休闲的基本要求,然而,康体运动需要有较强的消费技能,这就或多或少地要进行技术性指导。因为客人的消费层次、文化层次有一定的差异,对体育、健身项目种类的熟悉程度也不同。尤其是一些进口设备的操作方式,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,有些顾客比较生疏。这都需要服务员提供耐心、正确、优质的指导性服务,以使一些不能掌握器材使用技能的客人能正确地使用器材,引起顾客的兴趣,提高顾客的参与率。

2. 娱乐休闲项目

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或自助娱乐形式的文娱活动,得到精神上的满足。

(1) 娱乐休闲项目的类型。娱乐休闲项目包括的范围比较广,我们日常生活中的歌舞类项目(KTV、迪厅等)、游戏类项目(电子游戏、棋牌游戏等)、视听阅览类项目(闭路电视、背景音乐、书报阅览等)、表演类项目(乐器演奏、歌舞表演等)都是娱乐项目类型。

(2) 娱乐休闲项目的特征

1) 环境和氛围是康乐经营的基础。娱乐活动的场所应高雅、洁净且具有一定文化品位。娱乐活动场所吸引顾客的主要因素是环境和氛围。内容丰富、品位较高的娱乐项目和洁净高雅的娱乐场所环境不仅能给客人带来愉悦的心情,而且也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,所以营造娱乐氛围至关重要。

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,由于现代人大多生活压力大,工作节奏快,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。

3. 保健休闲项目

保健休闲是指顾客在一定的环境和设施中享受既有利于身体健康,又可以放松精神、陶冶情操的轻松愉快的休闲方式。

(1) 保健休闲项目的类型。保健休闲项目的类型目前主要包括洗浴桑拿、按摩保健、护肤美容等几类。具体又可细分为足疗、搓背,药浴、淋浴、温泉浴、蒸汽浴、桑拿浴,人工按摩、设备按摩和美容、美发等。

(2) 保健休闲项目的特征

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训练并取得上岗资格证书的人员来提供服务。专业人员水平的高低不仅关系到服务质量的好坏,而且直接影响到项目经营的效益。

2) 良好的卫生条件是保健休闲服务的保证。保健休闲大多是直接接触顾客身体的服务项目,卫生条件对顾客的健康来说显得尤为重要。无论是客人用的物品还是服务设施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) 确保顾客安全是保健休闲服务的出发点。无论桑拿、按摩、美发还是护肤都应把顾客安全放在首位。在经营服务过程中因服务操作失误或因康乐设施故障对顾客造成伤害,酒店都负有不可推卸的责任。

二、康乐活动的产生与发展

1. 康体类项目的产生与发展

(1) 游泳运动的产生与发展。游泳是一种水上运动,它运用头部、躯干、手臂、腿的动作,使身体自由地在水中活动或游进。游泳主要包括竞技游泳、实用游泳和花样游泳等。

现代游泳运动起源于英国。据史料记载,17世纪60年代,英国不少地区的游泳活动就开展得相当普遍。随着游泳活动的日益普及,1828年,英国人在利物浦乔治码头修造了第一个室内游泳池。在现代游泳产生和发展过程中,逐渐形成了自由泳、仰泳、蛙泳和蝶泳等泳姿,而且成为康体休闲的重要项目之一。

(2) 高尔夫球运动的产生与发展。高尔夫是一项古老的贵族运动,它起源于15世纪甚至更早时期的苏格兰。相传当时牧羊人放牧闲暇时,用木板玩游戏,将石子击入兔子窝或洞穴中,久而久之形成了使用不同的球杆并按一定规则击球的玩法。苏格兰地区冬季非常寒冷,每次出去打球时,每人总爱带一瓶烈酒放在后口袋中,每次发球前先喝一小瓶盖酒。一瓶酒18盎司,而一瓶盖正好一盎司。打完18个洞,酒也喝完了,也该回去了。时间长了,很多人便认为打一场球必须打18个洞。

17世纪,高尔夫球被欧洲人带到了美洲,19世纪20年代又传进了亚洲。1896年,中国上海高尔夫俱乐部成立。1985年5月,中国高尔夫球协会在北京成立。

(3) 保龄球运动的产生与发展。保龄球是英文“bowling”的音译,又叫“地滚球”,最初叫“九柱戏”。保龄球在公元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。“九柱戏”是现代保龄球运动的前身,最初,它只是天主教仪式活动的一个组成部分,作为用来测量教徒是否虔诚的尺度。到了13世纪,英国人开始在草坪上玩保龄球,当时的目标仅有一个木桩和一个圆锥体。到了14世纪,这种游戏在英国蓬勃发展,目标由1个柱子增加到9个柱子,英皇爱德华三世唯恐此项活动会妨碍箭术的练习,下令禁止“九柱戏”游戏。此后在相当长的一段时间里,受禁的保龄球成为一种赌博形式盛行于地下的私人酒吧里。到了19世纪中叶,马丁·路德还专门对这种运动的玩法、球和瓶的大小作了统一的规定。他规定将9个瓶排列成菱形,用大软球投击瓶子,一直投到瓶子被全部击倒,谁投球的次数少谁就得胜。从此,九瓶式保龄球开始风行欧洲,特别是在德国和荷兰。

1895年9月,美国保龄球协会(ABC)成立。为了便于球瓶被连续击倒,这个协会决定将保龄球排列的钻石形状改为倒三角形的排列形状,并制定了标准的保龄球用具及其他有关规则,此规则一直沿用至今。从此,保龄球运动成为一项正式的体育运动。

(4) 台球的产生与发展。台球是在14—15世纪由欧洲人发明的一项室内运

动。早期的台球是用黄铜和木材制造的,后来改用象牙。一颗象牙平均可制造5个球,而且制造出来的球还需挑选质量和大小相同的才可以使用。当时仅这方面每年就需要上万只大象的象牙。象牙的价格十分昂贵,这自然就使得台球仅成为贵族或有钱人的娱乐活动。台球发展到了19世纪,在技术上和球台工艺上都有了很大进步。绿色台布下原来是木质台面,从1827年改为沿用至今的石板台面。到了1835年,弹性良好的橡胶台边取代了弹性较差的木质台边。此后,台球作为高雅的康乐活动,受到了人们的欢迎。不仅很多酒店都有台球厅,各地民间台球厅也纷纷开业,带来了台球运动的繁荣。

(5) 网球运动的产生与发展。现代网球运动一般包括室内网球和室外网球两种形式。网球运动最早起源于12—13世纪法国传教士在教堂回廊里用手掌击球的一种游戏。到了14世纪中叶,法国的一位诗人把这种球类游戏介绍到法国宫廷中,作为皇室贵族男女的消遣。当时的游戏场地是宫廷内的大厅,没有网也没有球拍,球是用布卷成球形后用绳子绑成的,在场地中间架起一条绳子为界,利用两手作球拍,把球从绳上击来击去。这种游戏法语叫做“tennis”,英语叫做“take it play”,今天“网球(tennis)”一语即来源于此。不久,木板的球拍被用来代替两手击球。

大约在1358—1360年之间,这种球类游戏从法国传到了英国,并逐渐成为英国上层社会的一种娱乐活动,所以网球有“贵族运动”之雅称。

现代网球运动的历史是从1873年开始的。那一年,英国人沃尔特·克洛普顿·温菲尔德将早期的网球打法加以改进,使之成为夏天在草坪上进行的一种体育活动,并取名“草地网球”,温菲尔德成了“近代网球的创始人”。此后网球便成为一项室内、户外都能进行的体育项目。1876年,英国一些著名的网球运动俱乐部代表经过多次协商,对网球运动的场地、设备、打法和比赛等方面制定了一个统一的规则。

(6) 壁球运动的产生与发展。壁球是一种近年来开始流行的网球派生运动。其打球规则与网球极为相似,所不同的是双方不像网球那样隔网交战,而是并排站立,面向墙壁用力击球,待球反弹后由对手接击。由于壁球房占地面积比网球场小得多,加之该项运动在室内进行,不受气候影响,它一出现就受到了人们的喜爱。

真正意义上的壁球是由英国著名的贵族学校——哈罗公学的学生发明的,时间约在1830年。哈罗公学的学生们虽身为贵族子弟,却过着囚徒般枯燥的住校生活,于是,一种对墙击球的室内运动被发明并流行开来。因球在猛烈触及墙壁时发出类似英文“squash”的声音而得名,即现今公认的壁球名称。这一娱乐健身运动很快在学校中流行开来,1864年,第一块专用打壁球的场地在哈罗修建,这也成为该运动正式创立的标志。随着19世纪末英国的对外殖民扩张,壁球被英国人带到了英联邦国家,并迅速在世界范围内传播。