



# 职业技能 短期培训教材

全国职业培训推荐教材 | 人力资源和社会保障部教材办公室评审通过 | 适合于职业技能短期培训使用

# 康乐服务基本技能

## KANGLE FUWU JIBEN JINENG

● 推荐使用对象：农村进城务工人员 | 就业与再就业人员 | 在职人员



中国劳动社会保障出版社

全国职业培训推荐教材  
人力资源和社会保障部教材办公室评审通过  
适合于职业技能短期培训使用

# 康乐服务基本技能

主 编 唐少峰  
副主编 马庆喜  
李会林

中国劳动社会保障出版社

## 图书在版编目(CIP)数据

康乐服务基本技能/唐少峰主编. —北京:中国劳动社会保障出版社, 2010

职业技能短期培训教材

ISBN 978-7-5045-8197-6

I. 康… II. 唐… III. 文娱活动-商业服务-技术培训-教材 IV. F719.5

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2010)第 024361 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

\*

北京金明盛印刷有限公司印刷装订 新华书店经销  
850 毫米×1168 毫米 32 开本 3.375 印张 83 千字

2010 年 2 月第 1 版 2010 年 2 月第 1 次印刷

定价:7.00 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

# 前言

---



职业技能培训是提高劳动者知识与技能水平、增强劳动者就业能力的有效措施。职业技能短期培训，能够在短期内使受培训者掌握一门技能，达到上岗要求，顺利实现就业。

为了适应开展职业技能短期培训的需要，促进短期培训向规范化发展，提高培训质量，中国劳动社会保障出版社组织编写了职业技能短期培训系列教材，涉及二产和三产百余种职业（工种）。在组织编写教材的过程中，以相应职业（工种）的国家职业标准和岗位要求为依据，并力求使教材具有以下特点：

短。教材适合 15～30 天的短期培训，在较短的时间内，让受培训者掌握一种技能，从而实现就业。

薄。教材厚度薄，字数一般在 10 万字左右。教材中只讲述必要的知识和技能，不详细介绍有关的理论，避免多而全，强调有用和实用，从而将最有效的技能传授给受培训者。

易。内容通俗，图文并茂，容易学习和掌握。教材以技能操作和技能培养为主线，用图文相结合的方式，通过实例，一步步地介绍各项操作技能，便于学习、理解和对照操作。

这套教材适合于各级各类职业学校、职业培训机构在开展职业技能短期培训时使用。欢迎职业学校、培训机构和读者对教材中存在的不足之处提出宝贵意见和建议。

## 简介

---

本教材在简要介绍康乐服务部门组织机构和康乐服务员岗位职责的基础上，围绕康体、娱乐和美容保健这三大康乐服务门类，有针对性地对其中各类服务项目进行项目设置和服务要求方面的分析，并结合实际，梳理出各类服务中的常见问题，提出了具有可操作性的处理方法。最后介绍的有关康乐服务质量管理的基础知识，完全定位于康乐服务员的工作实际，从服务员自身的管理和认识着手，围绕优化康乐服务质量、妥善处理客户投诉和熟悉会员制的经营管理方式三个方面进行介绍，旨在提高康乐服务员的服务素养。

本教材知识讲解简明，操作技能突出，图文并茂，形象直观，实用性强。通过本教材的学习，学员可以从事康乐服务相关岗位的工作。

本教材由大庆技师学院唐少峰担任主编，马庆喜、李会林担任副主编，张永胜、徐海燕、邹永红、王枫、刘明参与编写，张红、张国忠主审。

# 目录

---

|                       |        |
|-----------------------|--------|
| 序 言 .....             | ( 1 )  |
| 第一单元 康体运动服务 .....     | ( 5 )  |
| 模块一 康体运动服务培训综述 .....  | ( 5 )  |
| 模块二 游泳池服务 .....       | ( 10 ) |
| 模块三 健身房服务 .....       | ( 17 ) |
| 模块四 球类运动服务 .....      | ( 21 ) |
| 模块五 其他康体运动项目服务 .....  | ( 48 ) |
| 模块六 康体运动常见问题的处理 ..... | ( 60 ) |
| 第二单元 娱乐服务 .....       | ( 63 ) |
| 模块一 娱乐服务培训综述 .....    | ( 63 ) |
| 模块二 夜总会服务 .....       | ( 65 ) |
| 模块三 卡拉 OK 歌厅服务 .....  | ( 68 ) |
| 模块四 电子游艺厅、棋牌室服务 ..... | ( 72 ) |
| 模块五 娱乐服务常见问题的处理 ..... | ( 75 ) |
| 第三单元 美容保健服务 .....     | ( 78 ) |
| 模块一 美容保健服务培训综述 .....  | ( 78 ) |
| 模块二 洗浴中心服务 .....      | ( 80 ) |
| 模块三 保健按摩服务 .....      | ( 83 ) |
| 模块四 美容美发服务 .....      | ( 86 ) |
| 模块五 美容保健常见问题的处理 ..... | ( 89 ) |

|      |                    |        |
|------|--------------------|--------|
| 第四单元 | 康乐服务质量管理基础知识 ..... | ( 91 ) |
| 模块一  | 优化康乐服务质量 .....     | ( 91 ) |
| 模块二  | 妥善处理客人投诉 .....     | ( 94 ) |
| 模块三  | 熟悉会员制的经营管理方式 ..... | ( 99 ) |

# 序 言

近年来，随着人们生活水平的提高，消费观念的更新，我国康乐业有了较大的发展，虽然目前的发展水平还不是很高，但从总体趋势来看，康乐经营在经济活动中所占的比重、康乐消费在人们生活消费中所占的比例等都将不断增加，康乐项目的内容会更加丰富多彩，所提供就业岗位的数量也会相应增加，对康乐服务员的要求也会越来越规范。

要想成为一名合格的、受顾客欢迎的康乐服务员，在系统掌握康乐服务的基本技能之前，必须对这一职业有一个清晰的、全面的、正确的认识。

## 一、什么是康乐服务

康乐即健身与娱乐，是指人们为了达到调节身心、恢复体力、振作精神及扩大社会交往的目的，在闲暇时间利用一定的场地、设施设备进行的休闲性和消遣性活动。其内容包括康体运动、娱乐休闲、美容保健等活动。在康乐场所，为宾客提供的娱乐性和技术性服务就是康乐服务。

## 二、康乐部的组织结构

康乐部是主管康乐服务项目的机构，作为一个独立的服务部门或隶属于某一部门的服务部门，一般适用星级饭店。随着旅游业的发展和人们消费观念的更新，康乐部越来越受到大众的重视。

对于康乐服务项目较少的饭店，康乐部一般归属餐饮部或客房部管理（见图1）；对于康乐服务项目较多的饭店，康乐部一般与餐饮部或客房部并列，作为饭店的主要部门（见图2）；对

于以康乐服务为主营业务的饭店，其组织机构的设置又与前面两种情况有所不同（见图 3）。

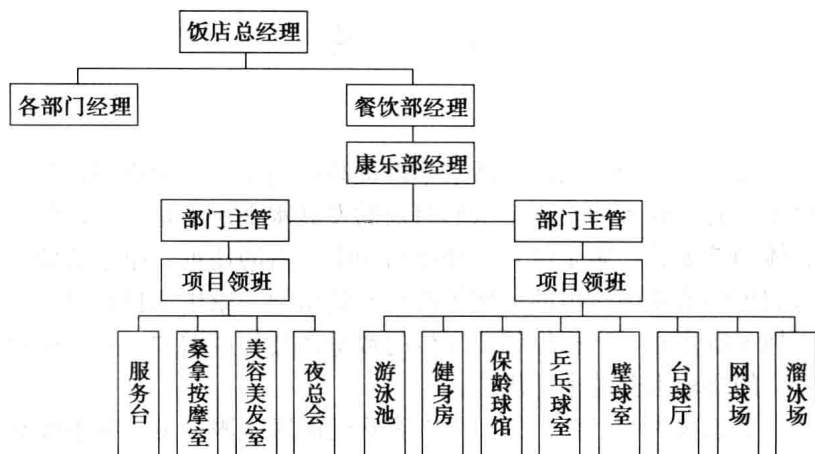


图 1 康乐部归属餐饮部的组织形式图

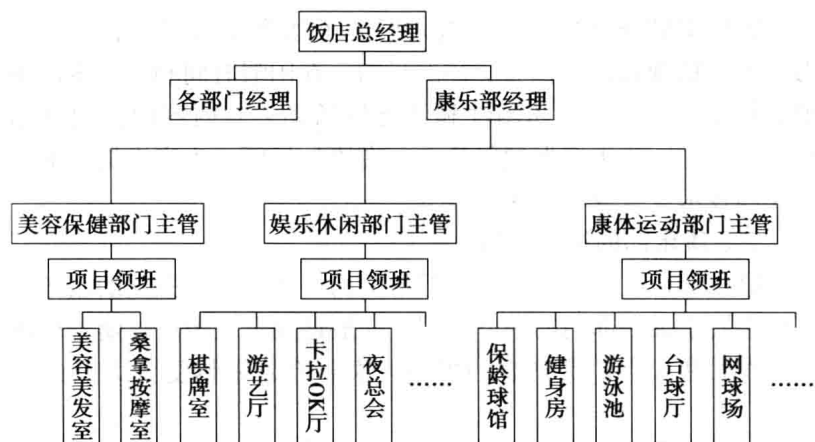


图 2 康乐部独立成部的组织形式图

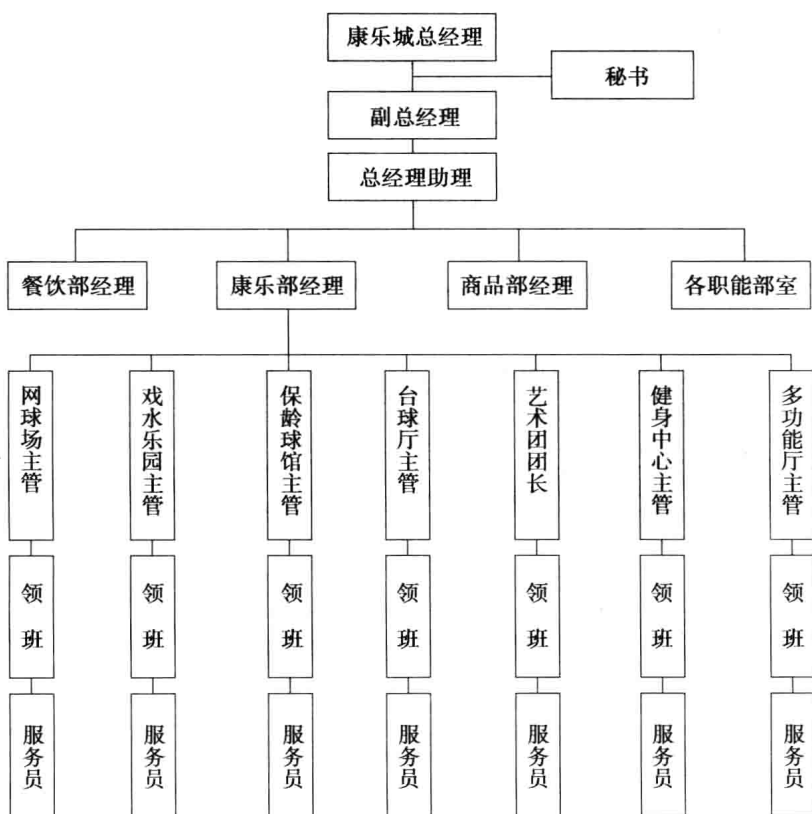


图3 康乐城组织形式图

饭店康乐项目的营业时间比较灵活，有的以晚间营业为主，如夜总会、歌舞厅等，有的以白天营业为主，如健身房、溜冰场等，但大多数康乐项目从早到晚均可营业，有些项目甚至可以在凌晨营业。营业时间的长短直接影响员工班次的安排，进而影响到康乐部门的人员编制。

### 三、康乐服务员的岗位职责

康乐服务员一般要求具有初中以上学历，形象气质佳，熟悉本岗位的工作流程，能协助和指导客人完成康乐项目，其岗位职责

责具体包括以下内容：

1. 服从上级命令，遵守饭店和部门的各项规章制度。
2. 每日上岗前按岗位要求整理好自己的仪容仪表，检查自己着装是否规范。
3. 负责清洁本岗位所有用具并摆放整齐，搞好营业场所的卫生工作。
4. 准备好营业所需物品，发现短缺及时补充，做好服务前的准备工作。
5. 熟悉各项营业内容，做好宣传推销工作。
6. 熟悉各服务项目，了解其价格，掌握服务方式。
7. 掌握服务技能，为客人提供规范、优质的服务。
8. 负责做好营业结束后的收尾工作，为下一班做好准备。

## 第一单元 康体运动服务

### 模块一 康体运动服务培训综述

康体运动是借助一定的运动设施、设备、场所，通过顾客的主动参与，促进其身心健康的活动。一般来说，康体运动包括游泳池、健身房、各种球类运动及飞镖、射箭、卡丁车、攀岩等运动项目。目前，康体运动已经成为饭店康乐服务的重要项目之一。

随着第三产业的蓬勃发展，服务行业的规模和服务体系渐趋完善，康体运动的接待服务工作越来越讲求科学严谨，既要保证卫生安全，又要细致周到。

#### 一、工作人员分工明确，接待程序有条不紊

康体服务项目视酒店和项目设置的规模安排岗位，通常设有主管、领班、迎宾员和场内服务员、更衣室服务员、清洁员、维修技师等多种岗位，可以将不同岗位分配给不同人员，也可以一人兼多种岗位。各岗位工作人员必须严格遵守其职责规范和工作程序，保证营业顺利进行。

##### 1. 迎宾员和场内服务员的服务要求

###### (1) 接待准备。

1) 提前 15 分钟刷卡上岗做好营业准备，参加班前会议，领取所负责的营业区的钥匙。

2) 准备客人的活动用品，保证整洁、无破损。

3) 将各种记录表格、计分表等必需的接待物品整齐放置，

方便使用。

4) 检查用于租用的服装等物品的数量和品质，发现问题及时上报。

5) 检查预订客人手册，提前为预订客人准备用品。

6) 检查服务设施、设备和卫生。

(2) 接待服务。

1) 主动热情地迎接客人，维持客人的排队秩序，向客人解释相关的管理规定。

2) 为住店客人提供刷卡服务，请非住店客人填写登记表，收取相应款项并开具票据，如果客人选择在接受服务后再付费，则在客人示意结账时主动上前为其服务。

3) 主动向客人介绍用品商店、精品店和食品小超市，适时推销酒店饮吧的酒水和饮料。在客人点用时，问清客人点用的酒水和饮料的种类、数量及是否需要冰镇品等，注意复述、核实和确认。为客人端送酒水和饮料时应使用托盘。

4) 在接待过程中，应耐心地向客人提示安全注意事项。

5) 根据客人需要，向初学者和其他客人讲解各种运动的规则和技巧。

6) 每次清场前，向客人提示清场的具体时间，若客人有较大抱怨和意见，主动、客观、委婉地解释，并做好记录，请领班过目和备存。

7) 随时关注机器设备，发生故障时，迅速通知维修人员前来抢修。

8) 接受客人的咨询和康体项目的预订。

(3) 结束工作。

1) 巡视所负责的区域内是否有未离场的客人，发现后立即将其劝出场。

2) 清理所负责区域的卫生。

3) 检查为客人准备的租用物品的数量和品质，并填写表格。

发现问题及时上报。

4) 写好交接班记录,当日末班按领班要求做好营业报表,为下次营业做好准备工作。

## 2. 更衣室服务员的服务要求

### (1) 接待准备。

1) 提前 15 分钟刷卡上岗做好营业准备,参加班前会议。

2) 检查更衣室卫生和服务用品是否完好齐备,不要将个人物品摆放在营业区。

### (2) 接待服务。

1) 引导客人到更衣柜前,客人较少或儿童单独进入时,应帮助其打开更衣柜,陪同儿童与其家长会合。

2) 客人更衣完毕,应提示客人妥善保管钥匙。

3) 随时观察,注意客人的身体状况,对年老体弱者要主动照顾。

4) 有淋浴服务的,主动向客人告知淋浴服务,客人淋浴时,不要催促客人。客人淋浴完毕,应关闭水龙头,发现漏水,及时报修。

5) 帮助客人打开更衣柜门,请客人更衣。

### (3) 结束工作。

1) 检查更衣室设施是否齐备,再次清查核对钥匙,整理登记。如发现数量不符,立即向领班报告。

2) 清洁更衣柜和地面、过道、淋浴间的地面(包括橡胶地毯的正反面)及淋浴设施。

3) 写好交接班记录,当日末班按领班要求做好营业报表,为下次营业做好准备工作。

4) 切断电源,关闭门窗。

## 3. 清洁员的服务要求

(1) 接待准备。提前 15 分钟刷卡上岗做好营业准备,参加班前会议。

(2) 接待服务。在服务过程中，勤观察并及时清理各工作区的积水和污物，保持通风良好，空气新鲜，各项环境指标符合人体健康标准，保证客人健康。

(3) 结束工作。

1) 清洁入口、地面、垃圾桶和其他更衣室设施的卫生（每场清洁一次，每天营业前清洁一次），做到干净、整洁、无异味。

2) 清洁卫生间、淋浴室和过道卫生，做到无污物，细菌不超标。

3) 清洁桌椅、窗台、茶几、台阶、扶手和其他服务设施，并随时做好跟进保洁工作。

4) 写好交接班记录，当日末班按领班要求做好营业报表，为下次营业做好准备工作。

4. 维修技师的服务要求

(1) 每日巡视，随时观察每台机器的运行状况，发生故障及时修理。

(2) 要认真完成维修人员对工单，要注意维修质量，当日的工作除特殊情况外，必须当日完成，不能完成的要及时反馈，不可瞒而不报。

(3) 接到紧急报修电话时，要在短时间内到达现场，不得拖拖拉拉，互相推诿，能维修的立即维修，暂不能维修的要向使用部门解释清楚。

(4) 工作完成后要注意清扫现场，做好收尾工作，把卸下的有用旧件放好，不得随便丢弃。

(5) 从仓库借用的公共工具要认真登记，用完后要及时送回仓库并摆放整齐。

(6) 中班、夜班维修运行人员要轮流吃饭，不得空岗。

(7) 运行维修人员的交接班记录要清楚，字迹要工整，对于交班完不成的工作除口头传达外，要在记录本上做好记录，并注明原因。

(8) 经常对机器进行维修和保养,掌握每台机器的性能和使用状况,建立维修档案。

(9) 经常检查各种零配件的库存情况,确保机器设备维修的及时性。

## 二、安全管理常抓不懈

1. 安全管理由主管和领班负责,并将责任具体落实到人。

2. 日常安全检查每周进行一次,检查结果与绩效考核挂钩。

3. 经常开展安全教育或培训,使员工严格遵守安全生产的各项规定,认真做好火灾和盗窃的预防工作,确保酒店与客人的人身、财产安全。

4. 在日常服务中,必须保证客人的绝对安全,及时劝阻和制止客人可能造成危险和事故的各种行为,对年长或年幼者要给予特殊照顾。在活动中要向客人说明规则并帮助其掌握技术要领。

5. 一般事故必须通知主管到场,必要时必须保护好现场,速报康乐部经理,并请公安部门和有关部门处理。发生事故若造成设施设备损坏和用品损坏,在查明原因后,由酒店保安部门和地方公安部门追究相关责任人的责任。

## 三、卫生管理严格达标

1. 康体运动场所和配套设施整体布局协调,整齐洁净。

2. 通风良好,细菌控制和温湿度符合标准。

3. 物品摆放整洁,无异味。更衣室、淋浴室、卫生间等无卫生死角,休息区坐椅和躺椅无松动、无破损、无污迹,墙面、地面、天花板整洁,无污迹、无积水、无废弃物。

4. 饮用水无色透明,清洁卫生,符合国家标准。

## 四、重视设施设备的维护和保养

1. 定期进行设备的系统维护和保养。由主管和领班负责,并将责任落实到人。指定专人负责使用、指导,定期清洁保养设备并定期检查是否达标,非责任人员不得动用设备。

2. 设备实行每日一查制。每日营业前,由专人检查设备状况,做好调试。营业结束前由专人检查清理,按时关闭设备。发现设备不能正常运行,应由专人进行调试,确属设备故障,由领班申请报工程部及时修理,以免影响正常营业。

3. 员工必须严格遵守设备清洁和使用操作规程,做好机械设备、电气设备、输配电系统、上下水系统、空调系统、通风系统、电子计算机系统、消防系统、音响系统、通信系统的日常维护和保养,确保各种设施设备正常运行和使用。所属员工未遵守操作规程造成设备损坏的,应按照相应价格赔偿。

4. 各种设施设备完好率应达到 98% 以上,客人对设施设备满意度应达到 95% 以上,设备的维修及时率应达到 100%,故障率不应超过 2%,设备投诉率应低于 2%。

## 模块二 游泳池服务

游泳是人们健身、休闲、娱乐的重要方式,游泳池服务的建立和完善是体现一所酒店服务等级和质量的重要项目,它凭借项目灵活、服务多样、安全卫生等特点正逐步从酒店走向大众娱乐,受到越来越多人的青睐。

### 一、游泳池项目设置

#### 1. 游泳池的分类

游泳池根据其池底结构和使用范围不同通常可分为普通型、比赛型、练习型、教学型四种。普通型游泳池的使用最为普遍,它既可以作为专业训练、教学和比赛使用,也可以为客人提供娱乐休闲项目。

游泳池根据自身占有场地的规模大小,可划分为室内游泳池、室外游泳池和戏水乐园等多种类型。

(1) 室内游泳池。这种游泳池适用于高级酒店,按照