

《康乐服务》

书籍信息

版次：1

页数：

字数：

印刷时间：2008年09月01日

开本：16开

纸张：胶版纸

包装：平装

是否套装：否

国际标准书号ISBN：9787543214521

丛书名：中等职业学校饭店服务与管理教材系列

内容简介

《康乐服务》是中等职业学校“饭店服务与管理”专业的一门核心课程，也是学生学习了前厅服务、餐饮服务、客房服务等知识与技能后的一门后续课程。通过本课程的学习可以让学生对饭店康乐服务相关岗位的职业要求有整体的认知，使学生具备饭店康乐服务相关岗位的基本职业能力。

本教材的编写是以上海市教育委员会颁发的上海中等职业学校饭店与服务管理专业《康乐服务课程标准》为依据，并注意与职业技能鉴定内容相衔接。

本教材编写中力求体现课程标准中任务引领、实践导向的课程设计思想。以工作任务模块为教学单元，并通过运用创设工作情景、模拟实训、案例思考等多种教学手段，采用并列和流程相结合的方式组织编写，使学生在模拟情景中进行实训，在案例思考中拓展知识，在“突出能力，做学一体”的教学活动中掌握饭店康乐服务的技能，提高职业能力。

本教材采用了全新的编写体例，以项目为单元，每单元设有岗位名称、工作任务、学习目标、知识与能力结构、知识与能力实训、案例与思考和外语角等栏目。在编写中十分重视知识与能力结构同岗位工作实际情况相符合。编写人员多次走访有关饭店，并与专业人员共同讨论，文字力求表述简明扼要、通俗易懂，知识要点力求准确、科学，操作程序力求规范、标准，从而体现教材的实用性、严谨性、科学性。

目录

项目一 健身房服务

活动一 健身房服务程序与规范

活动二 熟悉健身房的常见器材

活动三 健身器材的维护保养

活动四 客人意外事故及损伤的应对

知识检验与能力实训

案例与思考 客人醉酒后来健身

英语角

项目二 保龄球房服务

活动一 保龄球房服务程序与规范

活动二 保龄球运动的基本常识

活动三 保龄球运动技术的练习方法

活动四 保龄球设备及维护保养

知识检验与能力实训

案例与思考 来自专业球手的赞赏

英语角

项目三 台球房服务

活动一 台球房服务程序与规范

活动二 台球运动的基本常识
活动三 台球运动的设备及维护保养
知识检验与能力实训
案例与思考 输赢自有分寸

项目四 高尔夫球场服务
活动一 高尔夫球场服务程序与规范
活动二 高尔夫球运动常识
知识拓展 饭店康乐中心会员制管理
知识检验与能力实训
案例与思考 面对不愿离去的客人
英语角

项目五 网球场、壁球房服务
活动一 网球场、壁球房服务程序与规范
活动二 网球运动的基本常识
活动三 壁球运动的基本常识
活动四 网球、壁球运动的设施设备
知识检验与能力实训
案例与思考 信用卡余额不足
英语角

项目六 游泳池服务
活动一 游泳池服务程序与规范
活动二 游泳运动的基本常识
活动三 游泳运动中突发状况的应急处理
知识检验与能力实训
案例与思考 溺水客人的应急处理
英语角

项目七 游戏机房服务
活动一 游戏机房服务程序与规范
.....

项目八 歌舞厅（KTV）服务
项目九 桑拿浴房服务
附录1：体育馆卫生标准
附录2：文化娱乐场所卫生标准
附录3：游泳场所卫生标准
附录4：公共浴室卫生标准
参考文献

在线试读部分章节

项目一 健身房服务

活动一 健身房服务程序与规范

一、健身房接待客人程序与服务规范

(一) 营业前的准备工作程序与服务规范

- 1.服务员上岗前应先做自我检查，做到仪容仪表端庄、整洁、符合饭店要求，精神饱满地做好迎客准备。
- 2.打开灯，要求室内采光均匀，符合规定。开启空调，健身房的室温应控制在18—22左右，相对湿度应保持在50%~60%左右，打开通风装置，换气量不低于每人每小时40立方米。打开音响设备，调试背景音乐效果。
- 3.做好健身房、休息区、更衣室、淋浴房、卫生间的清洁卫生工作。
- 4.按规定检查各种健身器械是否完好，可否正常使用，锁扣和传动装置是否安全可靠；服务员、教练员填写“安全检查单”，确保提供的设施与器材符合使用要求。对有故障的设施与器材应做标志，并安排修理。
- 5.准备好为客人服务的各种物品，如纯净水、纸杯、毛巾等。
- 6.将客人视线所及的所有物品、器具摆放整齐。
- 7.准备工作完成之后，由主管或领班检查是否符合标准，然后进入营业状态。

(二) 营业中的服务程序与规范

- 1.客人来到健身房时，面带微笑，主动热情问候；并表示欢迎。
- 2.核对票券、房卡或会员证，做好登记记录，并请客人在使用登记表上签字。
- 3.向客人发放钥匙和毛巾，将客人引领到更衣室。
- 4.客人更衣完毕，服务员应主动迎候，征询客人要求，介绍各种健身项目，并向客人明示《健身房须知》所载内容。

5.提醒客人做好准备工作。

- 项目一 健身房服务 活动一 健身房服务程序与规范
- #### 一、健身房接待客人程序与服务规范
- ##### (一) 营业前的准备工作程序与服务规范
- 1.服务员上岗前应先做自我检查，做到仪容仪表端庄、整洁、符合饭店要求，精神饱满地做好迎客准备。
 - 2.打开灯，要求室内采光均匀，符合规定。开启空调，健身房的室温应控制在18—22左右，相对湿度应保持在50%~60%左右，打开通风装置，换气量不低于每人每小时40立方米。打开音响设备，调试背景音乐效果。
 - 3.做好健身房、休息区、更衣室、淋浴房、卫生间的清洁卫生工作。
 - 4.按规定检查各种健身器械是否完好，可否正常使用，锁扣和传动装置是否安全可靠；服务员、教练员填写“安全检查单”，确保提供的设施与器材符合使用要求。对有故障的设施与器材应做标志，并安排修理。
 - 5.准备好为客人服务的各种物品，如纯净水、纸杯、毛巾等。

6.将客人视线所及的所有物品、器具摆放整齐。

7.准备工作完成之后，由主管或领班检查是否符合标准，然后进入营业状态。

(二) 营业中的服务程序与规范

- 1.客人来到健身房时，面带微笑，主动热情问候；并表示欢迎。
- 2.核对票券、房卡或会员证，做好登记记录，并请客人在使用登记表上签字。
- 3.向客人发放钥匙和毛巾，将客人引领到更衣室。
- 4.客人更衣完毕，服务员应主动迎候，征询客人要求，介绍各种健身项目，并向客人明示《健身房须知》所载内容。
- 5.提醒客人做好准备工作。
- 6.对不熟悉健身器械的客人，服务员要热诚服务、耐心指导，必要时要以身示范。……

[显示全部信息](#)

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

[更多资源请访问www.tushupdf.com](http://www.tushupdf.com)