

<<康乐服务与管理>>

图书基本信息

书名：<<康乐服务与管理>>

13位ISBN编号：9787030208705

10位ISBN编号：7030208706

出版时间：2008-3

出版时间：科学

作者：左剑

页数：181

版权说明：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：<http://www.tushu007.com>

## &lt;&lt;康乐服务与管理&gt;&gt;

## 前言

为配合职业教育体制改革,适应目前高职教育发展的趋势,在全国高职高专旅游服务专业专门课开发指导委员会的指导下,我们组织全国旅游高职院校的教师编写了本书。

本书特点鲜明,体系完整,结合我国饭店业康乐经营的实践,系统地介绍了饭店康乐管理的理论知识与服务技能。

鉴于康乐行业的特点,本书尤其注重应用性,书中应用了大量饭店康乐经营管理的案例,便于知识的掌握和应用。

本书的特点如下:一是详细编写了有关康乐项目的知识。

本书主要介绍了康乐产品设施,让学生了解设施的特点、性能,运动的要求、规则,场地设施设备的作用、保养和管理,同时还能对康乐项目进行示范、陪练,并指导运动,以便学生毕业上岗后将康乐服务和管理做得更好,成为康乐部门的复合型人才。

二是康乐部管理运行具体化。

编者参观走访了很多康乐企业,把成功企业的运作程序、管理制度、服务规程直接引用到本书中,使教学 and 实际工作(岗位)紧密结合,因而本书具有较强的实用性。

三是结构新颖、分类清晰、内容实用。

本书打破了以往康乐类教材的结构和分类方式,从企业运作管理的实际出发,贴近职能岗位,内容简洁实用,思路线条流畅,方便易学。

本书以适应旅游职业教育的教学为原则,立足于提高学生的整体素质和培养学生的综合能力,贯彻科学性、实用性、先进性、规范性原则,并注意吸取国内外康乐部门管理与服务的最新知识与技术,侧重理论指导下的管理实务与运作,简化以学科知识新体系为背景的知识要点陈述,适当增加典型案例等内容的比例,以强化本书内容的应用性和可操作性。

参加本书编写的人员及其分工如下:王辉(江西旅游商贸职业学院)编写第一、七章,陈洁丹(番禺职业技术学院)编写第二、六章,徐龙彪(唐山工业职业技术学院)编写第四章,朱晟轩(江西旅游商贸职业学院)编写第三、五章,左剑(江西旅游商贸职业学院)编写第八、九章;左剑对全书进行统稿、编纂和定稿。

由于时间仓促,并且编者编写经验不足,本书还存在一些不足之处,敬请广大读者批评指正。

## <<康乐服务与管理>>

### 内容概要

本书在借鉴了国内较多知名饭店康乐部门的实际工作经验的基础上，对饭店康乐服务与管理中涉及的康体、健身等服务，以及销售经营、服务质量管理、安全与卫生管理等内容，进行了系统的论述。

全书共分9章，主要包括康乐经营与管理概述，饭店康乐市场的特征，娱乐休闲类项目、运动类项目、保健休闲类项目的经营与管理，户外活动项目管理，康乐部安全与卫生管理，康乐部服务质量管理，康乐部促销管理等内容。

本书适合作为高职高专院校旅游管理专业教材，也可供企事业单位相关从业人员参考。

## &lt;&lt;康乐服务与管理&gt;&gt;

## 书籍目录

第一章 康乐经营与管理概述 第一节 饭店康乐经营概述 一、康乐活动的起源与发展 二、饭店康乐部的地位 第二节 康乐项目的设置 一、康乐项目设置的基本原则 二、康乐项目设置的主要依据 三、康乐项目设置的基本类型 第三节 康乐部的组织机构 一、组织机构的设置原则 二、康乐部部门主管的岗位职责 三、康乐服务员岗位的基本素质要求 第四节 我国饭店康乐经营现状与发展前景 一、我国饭店康乐部的经营现状 二、我国饭店康乐部的主要作用 三、我国饭店康乐业的发展前景 小结 小资料 案例分析 思考与练习

第二章 饭店康乐市场的特征 第一节 康乐经营的市场环境 一、影响饭店康乐经营的三大环境 二、设置康乐项目的依据 三、设置康乐项目的原则 第二节 饭店康乐项目的类型与特点 一、康体休闲类项目 二、保健休闲类项目 三、娱乐类项目 第三节 饭店康乐经营的市场特征 一、康乐消费具有很大的弹性 二、康乐消费特点多样化 三、康乐定位差异日益明显 四、康乐项目日益显示特色功能 五、康乐管理模式呈现多样性 第四节 康乐项目的优势分析 一、康乐经营的地域优势 二、相对于竞争对手的优势分析 三、饭店的价格优势分析 四、饭店形象优势分析 五、饭店投资效益分析 小结 小资料 案例分析 思考与练习

第三章 娱乐休闲类项目的经营与管理 第一节 酒吧服务 一、酒吧的传统类型 二、酒水推销技巧 三、酒水服务的步骤 四、酒水服务的要点和注意事项 第二节 歌舞厅、卡拉OK、KTV服务 一、歌舞厅、卡拉OK、KTV服务的步骤 二、歌舞厅、卡拉OK、KTV服务的要点和注意事项 第三节 棋牌室服务 一、常见的棋牌项目 二、棋牌服务的步骤 三、游戏机房服务的要点和注意事项 第四节 游戏机房服务 一、游戏机房简介 二、游戏机房服务的步骤 三、游戏机房服务的要点和注意事项 小结 小资料 案例分析 思考与练习

第四章 运动类项目的经营与管理 第一节 台球室的经营与管理 一、台球的比赛方法 二、台球室的设计要求 三、台球室的服务标准 第二节 健身房的经营与管理 一、健身房的健身器材分类 二、健身房的设计要求 三、健身房的服务标准 第三节 保龄球场的经营与管理 一、保龄球场地 二、保龄球的比赛方法 三、保龄球室的设计要求 四、保龄球室的服务标准 第四节 游泳池的经营与管理 一、游泳姿势的分类 二、游泳池的分类 三、标准室内游泳池的设计要求 四、游泳池的服务标准 第五节 网球场的经营与管理 一、网球的比赛方法 二、网球场的技术要求 三、网球场的服务标准 第六节 高尔夫球场的经营与管理 一、高尔夫球比赛的规则及方法 二、高尔夫球场的设施 三、高尔夫球场的服务标准 第七节 运动类项目服务人员的管理 一、运动类项目服务人员的选拔要求 二、运动类项目服务人员的培训 小结 小资料 案例分析 思考与练习

第五章 保健休闲类项目的经营与管理 第一节 桑拿浴服务 一、桑拿浴介绍 二、桑拿浴服务的步骤 三、桑拿浴服务的要点和注意事项 第二节 温泉浴服务 一、温泉浴介绍 二、温泉浴服务的步骤 三、温泉浴服务的要点和注意事项 第三节 足浴服务 一、足浴的几种配方 二、服务步骤 三、服务要点和注意事项 第四节 保健按摩服务 一、保健按摩介绍 二、保健按摩的适应症和禁忌症 三、保健按摩服务的步骤 四、保健按摩服务的要点和注意事项 第五节 美容、美发服务 一、美容、美发介绍 二、美容、美发服务的步骤 三、美容、美发服务的要点和注意事项 小结 小资料 案例分析 思考与练习

第六章 户外活动项目管理 第一节 户外项目简介 一、溯溪运动项目 二、攀岩运动项目 三、潜水运动 四、野外徒步穿越活动 五、漂流运动 第二节 户外康乐运动项目的运作与管理 一、户外康乐运动项目的宏观管理原则 二、户外康乐运动项目运作与管理的特点 三、户外康乐运动项目的运作 四、户外康乐运动项目的管理 小结 小资料 案例分析 思考与练习

第七章 康乐部安全与卫生管理 第一节 康乐部安全管理 一、不安全因素 二、安全事故的预防 三、安全事故的类型 四、安全事故的处理程序 第二节 康乐部卫生管理 小结 小资料 案例分析 思考与练习

第八章 康乐部服务质量管理 第一节 康乐服务质量管理的内容 一、康乐产品的质量特性 二、康乐服务质量控制的原则 三、康乐产品质量控制与管理的具体内容 第二节 康乐服务质量控制的方法 一、康乐服务质量提高的五个阶段 二、康乐服务质量控制的方法 第三节 康乐服务投诉的处理 一、康乐部最容易被投诉的几个方面 二、对客人投诉的正确认识 三、投诉的来源和方式 四、客人的投诉心理 五、处理投诉的原则 六、处理投诉

<<康乐服务与管理>>

的程序 小结 小资料 案例分析 思考与练习第九章 康乐部促销管理 第一节 康乐促销概述  
一、促销的含义和特征 二、促销的方式和特点 第二节 康乐促销方式 一、信息沟通方式  
二、信息沟通过程 三、促销预算 第三节 康乐促销策略 一、广告策略 二、人员推销策略  
三、营业推广策略 四、公共关系策略 小结 小资料 案例分析 思考与练习参考文献

## &lt;&lt;康乐服务与管理&gt;&gt;

## 章节摘录

3. 计算机游戏 计算机游戏是在普通的计算机终端上利用各种游戏软件进行游戏。一般的电子游戏都是客人购买游戏币, 按规定的数量投入机器, 游戏就开始了。当游戏规定的时间、分数到了, 游戏活动也就结束了, 如需继续游戏, 必须重新投币。而计算机可储存游戏者的姓名和游戏的成绩, 还可以与其他游戏者联网作战, 进行竞技, 只要不是彻底失败, 游戏者就可以保留游戏, 下次继续, 这样就提高了游戏者的兴趣和刺激性。
- 二、游戏机房服务的步骤
1. 营业前的准备工作
- 1) 清扫游戏机房及公共区域, 认真细致地检查设备和用具, 保证其处于完成状态, 能正常使用。
  - 2) 核对并补充纪念品, 准备游戏币。
  - 3) 接通所有游戏机的电源, 并打开游戏机的开关。
2. 营业中的接待工作
- 1) 客人进入游戏厅时, 服务人员要主动问候, 引起客人到服务台兑换游戏币。
  - 2) 在接待不熟悉游戏机的客人时, 要耐心地说明游戏方法, 并进行必要的示范。
  - 3) 根据客人需要, 提供饮料、小食品, 账款当面点收。
  - 4) 在客人获奖时, 服务人员要及时检验、开单, 并向客人祝贺, 按规定发放奖品, 填写电子游戏厅纪念品发放纪录。
- 大奖要由领班或主管签字。
- 5) 服务人员要注意及时检查机器的运行状况, 发现故障迅速排除。
  - 6) 客人娱乐活动结束后, 如有未用完的游戏币, 服务人员应引导客人到服务台将其兑换为现金。
- 主动与客人道别, 欢迎客人再次光临。
3. 营业结束后的整理工作
- 1) 服务员关闭所有游戏机设备的电源。
  - 2) 清扫场地卫生, 擦拭游戏设备, 对接触较多的游戏机手柄要进行必要的消毒。
  - 3) 清点游戏币、纪念品, 统计收入, 填写报表, 钱款上交财务部门。
  - 4) 再次检查设备电源是否关闭。
- 关闭照明电源, 关窗锁门。

## <<康乐服务与管理>>

### 编辑推荐

《高等职业教育“十一五”规划教材·高职高专旅游类教材系列：康乐服务与管理》主要介绍了康乐产品设施，让学生了解设施的特点、性能，运动的要求、规则，场地设施设备的作用、保养和管理，同时还能对康乐项目进行示范、陪练，并指导运动，以便学生毕业上岗后将康乐服务和管理工作做得更好，成为康乐部门的复合型人才。

《高等职业教育“十一五”规划教材·高职高专旅游类教材系列：康乐服务与管理》打破了以往康乐类教材的结构和分类方式，从企业运作管理的实际出发，贴近职能岗位，内容简洁实用，思路线条流畅，方便易学。

<<康乐服务与管理>>

版权说明

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:<http://www.tushu007.com>