

图书基本信息

书名：<<中等职业教育技能人才培养培训创新教材>>

13位ISBN编号：9787304052713

10位ISBN编号：7304052716

出版时间：2011-9

出版时间：中央广播电视大学出版社

作者：左剑

页数：186

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>

内容概要

《中等职业教育技能人才培养培训创新教材：康体服务（酒店服务与管理专业适用）》特点鲜明，体系完整，共分为七章，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，《中等职业教育技能人才培养培训创新教材：康体服务（酒店服务与管理专业适用）》尤其注重应用性，书中应用大量饭店康乐经营管理的案例，便于知识的掌握和应用，同时突出实践性，具有一定的前沿性。

《中等职业教育技能人才培养培训创新教材：康体服务（酒店服务与管理专业适用）》主要供中等职业学校旅游管理专业学生使用，也可作为企事业单位相关从业人员培训、自学参考用书。

书籍目录

第一章 康乐部概述第一节 康乐概述第二节 康乐部在饭店中的地位与任务一、饭店康乐部的地位二、康乐部的主要任务第三节 饭店康乐部的组织机构一、康乐组织机构设置的原则二、康乐组织机构设置的模式第四节 康乐部的项目分类与设置一、康乐项目的分类及特点二、康乐项目设置的原则第五节 康乐业的发展现状与前景一、我国康乐行业的发展现状二、我国康乐行业的发展前景第六节 康乐部人员素质要求及各岗位职责一、康乐服务员岗位基本素质要求二、康乐部岗位职责本章小结本章习题

第二章 康体项目的经营与管理第一节 保龄球服务一、保龄球的运动场地、器材与用具二、保龄球的基本技术三、保龄球的比赛规则和记分方法四、保龄球馆的设计要求五、保龄球馆的服务程序第二节 台球服务一、台球运动的基本设施二、台球的基本技术三、台球比赛的基本规则四、台球厅的设计要求五、台球厅的服务程序第三节 网球服务一、网球运动的基本设施二、网球竞赛规则与裁判方法三、网球场的技术要求四、网球场的服务程序第四节 高尔夫球服务一、高尔夫球的运动场地、器材与用具二、高尔夫球竞赛的主要形式三、高尔夫球比赛规则简介四、高尔夫球场的服务程序第五节 壁球服务一、壁球的基本设施设备二、壁球的比赛规则三、壁球场的服务程序第六节 健身房服务一、健身房的功能分区二、健身房的设施设备三、热身运动四、健身训练中注意事项五、健身房的设计要求六、健身房的服务程序第七节 游泳池服务一、游泳池的场地设施二、游泳池的类型三、游泳的基本姿势四、游泳的安全、卫生知识五、标准室内游泳池的设计要求六、游泳池的服务程序本章小结实训操作本章习题

第三章 娱乐项目的经营与管理第一节 歌舞厅、卡拉OK、KTV服务一、卡拉OK娱乐知识二、歌舞厅、卡拉OK、KTV的服务程序三、服务要点和注意事项第二节 游艺厅服务一、游艺机的分类二、游艺厅的服务程序三、服务要点和注意事项第三节 棋牌室服务一、棋牌室主要设施设备二、棋牌室的服务程序三、服务要点和注意事项本章小结实训操作本章习题

第四章 保健项目的经营与管理第一节 桑拿浴服务一、桑拿浴的分类二、桑拿房主要设施设备三、桑拿浴室的服务程序四、服务要点和注意事项第二节 温泉浴服务一、温泉的种类二、泡温泉步骤三、泡温泉注意事项四、温泉浴的服务程序五、服务要点和注意事项第三节 足浴服务一、足浴的服务程序二、服务要点和注意事项第四节 按摩服务一、按摩的类型二、手法的压力和作用时间三、按摩的服务程序四、服务要点和注意事项第五节 美容美发服务一、美容美发功能区域二、美容美发基本设施设备介绍三、美容美发的服务程序四、服务要点和注意事项本章小结本章习题

第五章 康乐部的安全管理第一节 康乐部的安全管理一、安全事故发生的原因二、安全事故的预防三、安全事故的类型四、安全事故处理程序第二节 康乐部的卫生管理本章小结本章习题

第六章 康乐部的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情况二、对宾客投诉的正确认识三、投诉的来源和方式四、宾客投诉心理五、处理投诉的原则六、处理投诉的程序本章小结本章习题

第七章 康乐部的促销管理第一节 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、公共关系策略本章小结本章习题参考文献

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>