

<<星级酒店康乐部经理案头手册>>

图书基本信息

书名：<<星级酒店康乐部经理案头手册>>

13位ISBN编号：9787501784943

10位ISBN编号：7501784949

出版时间：2008-5

出版时间：中国经济出版社

作者：中国酒店员工素质研究组

页数：199

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>

<<星级酒店康乐部经理案头手册>>

内容概要

本系列图书从酒店工作的实际情况出发，将酒店职能细分为九个部分：前厅部、客房部、康乐部、财务部、公关营销部、工程部、餐饮部、安全保卫部、行政人事部。

从标准化、规范化层面，阐述了各个部门工作人员的岗位职责，提供了一套行之有效的工作标准与操作规范，并附有大量的与工作相关的制度模板与实用表格。

该系列图书内容详尽务实，可操作性强，是酒店管理人员进行高效率、规范化管理和迅速提升下属能力的参照范本，为酒店每个工作岗位、工作环节进行专业化、规范化服务提供了有效解决方案，为酒店建立专业化、规范化服务管理体系提供了权威借鉴。

<<星级酒店康乐部经理案头手册>>

书籍目录

第1章 康乐部概述 1.1 康乐部的地位及作用 1.2 康乐部的工作内容及特点第2章 康乐部工作人员岗位职责 2.1 康乐部经理 2.2 康乐部副经理 2.3 咖啡厅主管(领班) 2.4 咖啡厅服务员 2.5 茶餐厅主管(领班) 2.6 茶餐厅服务员 2.7 桑拿浴场主管 2.8 桑拿浴场组长 2.9 桑拿浴场服务员 2.10 桑拿钟房服务员 2.11 浴场更衣室服务员 2.12 游泳池领班 2.13 游泳池服务员 2.14 游泳池救生员 2.15 游泳池更衣室服务员 2.16 游泳池水质净化员 2.17 健身部主管(领班) 2.18 健身房服务员 2.19 保健室医师 2.20 台球室领班 2.21 台球室服务员 2.22 网球场领班 2.23 网球场服务员 2.24 保龄球馆主管 2.25 保龄球服务员 2.26 棋牌室领班 2.27 棋牌室服务员 2.28 游戏机室领班 2.29 游戏机室服务员 2.30 高尔夫球区领班 2.31 高尔夫球区服务员 2.32 高尔夫球区球童 2.33 康乐部领班 2.34 音响师(DJ) 2.35 多功能厅服务员 2.36 钓鱼中心服务员 2.37 婴幼儿活动室服务员第3章 康乐部工作规范 3.1 KTV厅房设备设施布置工作规范 3.2 KTV服务工作规范 3.3 KTV服务注意事项 3.4 KTV包厢的桌面服务工作规范 3.5 KTV包厢果品服务工作规范 3.6 KTV突发事件处理工作规范 3.7 歌舞厅服务工作规范 3.8 酒吧工作规范 3.9 酒品服务工作规范 3.10 香槟服务工作规范 3.11 咖啡厅服务工作规范 3.12 咖啡厅礼仪规范 3.13 咖啡厅应急事件处理工作规范 3.14 咖啡厅经理日常检查工作规范 3.15 茶餐厅服务工作规范 3.16 茶艺员礼仪规范 3.17 茶餐厅应急事件处理工作规范 3.18 多功能厅会议服务工作规范 3.19 多功能厅婚典工作规范 3.20 多功能厅服务员工作规范 3.21 看护婴儿服务工作规范 3.22 桑拿浴室服务工作规范 3.23 浴场收银工作规范 3.24 桑拿浴场应急问题处理工作规范 3.25 修剪指甲服务工作规范 3.26 健身房服务工作规范 3.27 健身器材操作与维护工作规范 3.28 健身房卫生管理工作规范 3.29 健身房吧台服务工作规范 3.30 健身房应急问题处理工作规范 3.31 游泳池服务工作规范 3.32 游泳池服务员工作规范 3.33 游泳馆更衣间服务工作规范 3.34 救生员工作规范 3.35 溺水事故应急处理工作规范 3.36 游泳馆财物管理工作规范 3.37 游泳馆设备设施布局工作规范 3.38 池水卫生维护工作规范 3.39 游泳池设备设施维护工作规范 3.40 游泳池突发事件处理工作规范 3.41 台球室服务工作规范 3.42 台球室服务员工作规范 3.43 网球场服务工作规范 3.44 保龄球馆服务工作规范 3.45 保龄球馆卫生管理工作规范 3.46 壁球房服务工作规范 3.47 棋牌室服务工作规范 3.48 游戏机室服务工作规范 3.49 高尔夫球场服务工作规范 3.50 球童服务工作规范第4章 康乐部管理制度模板 4.1 康乐部工作质量管理制度模板 4.2 安全管理制度模板 4.3 钥匙管理制度模板 4.4 工作例会制度模板 4.5 卫生管理制度模板 4.6 康乐部客用出租物品管理制度模板 4.7 康乐部客用更衣柜管理制度模板 4.8 康乐部球类运动陪练制度模板 4.9 康乐部器械设备维修保养制度模板 4.10 成本管理制度模板 4.11 员工考勤制度模板 4.12 员工培训制度模板 4.13 财产物资管理制度模板 4.14 舞厅、KTV包房管理制度模板 4.15 健身房管理制度模板 4.16 桌球室管理制度模板 4.17 棋牌室管理制度模板 4.18 按摩室管理制度模板第5章 康乐部工作实用表格举例 5.1 客人租用物品押金单 5.2 客人租用物品记录表 5.3 康乐部报修记录表 5.4 客用品领用借用记录表 5.5 洗布件单 5.6 康乐部营业日报表 5.7 康乐部营业月报表 5.8 康乐部预订表 5.9 会员活动登记表 5.10 当日工作情况汇报一览表 5.11 看护婴儿服务委托书 5.12 客用更衣柜长期租用登记表 5.13 教练/陪练服务通知单 5.14 VIP免费康乐预订委托书 5.15 康乐团体包场预订委托单 5.16 康乐部考核表 5.17 康乐部服务员考核表

章节摘录

第1章康乐部概述 1.1 康乐部的地位及作用 康乐，顾名思义即健身与娱乐。随着国民经济的提高，人们在满足了衣食住行基本需求之后，开始向更高层次的需求发展，这就是“康乐”方面的需求。

近年来，人们对康乐项目的质量要求也在不断提高。

康乐部不仅仅要为酒店的客人提供一个理想的休闲健身场所，还应树立良好的酒店形象，加强对外业务招揽，为酒店创效益、求发展奠定一定的基础。

可以说，康乐部的工作是酒店长远发展一个点睛之笔，因为酒店业的“康乐”一旦形成规模，生意红火，会使酒店更富魅力。

其重要作用表现在以下几个方面： 1. 吸引顾客 不少顾客把康乐作为生活中不可缺少的内容

。据不完全统计，旅游酒店所在地区有70%的年轻人喜欢到这些酒店的康乐部去玩乐，而对于那些住宿的客人来说，康乐也是必不可少的活动之一。

不少旅游者常常就是选择某酒店的康乐设施完善，或对某一次活动感兴趣而投宿的，不管严寒酷暑总是把参加酒店的康乐活动列入自己的日程安排。

这是一种新的生活观念，体现了顾客对康乐项目产生的强烈欲望，这一趋势无疑为酒店大大提高了效益。

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>