

<<酒店管理师>>

图书基本信息

书名：<<酒店管理师>>

13位ISBN编号：9787504579041

10位ISBN编号：7504579041

出版时间：2009-6

出版时间：中国劳动社会保障出版社

作者：人力资源和社会保障部教材办公室 编

页数：138

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>

<<酒店管理师>>

前言

科技日新月异,我国产业结构调整与企业技术升级不断加快,新职业和新岗位也不断涌现,能不能拥有一批掌握精湛技艺的高技能人才和一支训练有素、具有较高素质的职工队伍,已成为决定企业、行业乃至地区是否具有核心竞争力和自主创新能力的重要因素。

一些地区、行业、企业根据工作现场、工作过程中职业活动对劳动者职业能力的要求,纷纷提升人才培养规格与培养标准,从过去单一社会化鉴定模式向自主培训鉴定、企业业绩评价、职业能力考核等多元评价模式转变,从过去以培养传统技术技能型人才为主向培养技术技能型、知识技能型和复合技能型人才转变,职业培训与鉴定考核领域进一步拓展。

为了适应新形势,更好地满足各地培训、鉴定部门及各行业、企业开展培训鉴定工作的需要,我们根据地方、行业和企业实际,组织编写了一批具有地方、行业特色,满足企业需求,或面向新职业、新岗位的职业技能培训鉴定教材。

新编写的教材具有以下主要特点: 在编写原则上,突出以职业能力为核心。

教材编写贯穿“以企业需求为导向,以职业能力为核心”的理念,结合企业实际,反映岗位要求,突出新知识、新技术、新工艺、新方法,注重职业能力培养。

凡是职业岗位工作中要求掌握的知识和技能,均作详细介绍。

在使用功能上,注重服务于培训和鉴定。

根据职业发展的实际情况和培训需求,教材力求体现职业培训的规律,反映地方、行业和企业职业技能鉴定考核的基本要求,满足培训对象参加各级各类鉴定考试的需要。

在编写模式上,采用分级模块化编写。

纵向上,教材按照职业资格等级单独成册,各等级合理衔接、步步提升,为技能人才培养搭建科学的阶梯型培训架构。

横向上,教材按照职业功能分模块展开,安排足量、适用的内容,贴近生产实际,贴近培训对象需要,贴近市场需求。

在内容安排上,增强教材的可读性。

为便于培训、鉴定部门在有限的时间内把最重要的知识和技能传授给培训对象,同时也便于培训对象迅速抓住重点,提高学习效率,在教材中精心设置了“培训目标”等栏目,以提示应该达到的目标,需要掌握的重点、难点、鉴定点和有关的扩展知识。

编写教材有相当的难度,是一项探索性工作,教材中存在不足之处在所难免,恳切希望各使用单位和个人对教材提出宝贵意见,以便修订时加以完善。

<<酒店管理师>>

内容概要

本教材由人力资源和社会保障部教材办公室组织编写，从职业能力培养的角度出发，力求体现职业培训的规律，满足职业技能培训与鉴定考核的需要。

本教材在编写中贯穿“以企业需求为导向，以职业能力为核心”的理念，采用模块化的编写方式。全书分为八个模块单元，主要内容包括酒店康乐服务管理概述、酒店康体项目管理、酒店娱乐项目管理、酒店保健休闲项目管理、酒店康乐促销管理、酒店康乐服务质量管理、酒店康乐部安全卫生管理、酒店康乐部人员管理等。

每一单元内容在涵盖酒店管理师职业技能鉴定考核基本要求的基础上，详细介绍了本职业岗位工作中要求掌握的最新实用知识。

本教材可作为康乐经营类酒店管理师（四级）职业技能培训与鉴定考核教材，也可供中、高等职业院校相关专业师生参考，以及相关从业人员参加就业培训、岗位培训使用。

<<酒店管理师>>

书籍目录

- 第1单元 酒店康乐服务管理概述 第一节 酒店康乐概述 一、康乐项目的类型及特点 二、康乐活动的产生与发展 三、康乐项目在酒店中的地位与作用 第二节 酒店康乐项目的设置 一、康乐项目的设置原则 二、康乐项目的设置依据 三、康乐服务与管理的任务 第三节 康乐部组织机构 一、康乐部组织机构的设置原则 二、酒店康乐部的组织形式 三、康乐部工作人员的素质要求 第2单元 酒店康体项目管理 第一节 保龄球馆服务与管理 一、保龄球运动概述 二、保龄球馆的服务 三、保龄球设备管理 第二节 台球厅服务与管理 一、台球运动概述 二、台球厅的服务 三、台球设备管理 第三节 网球场服务与管理 一、网球运动概述 二、网球场的服务 三、网球场设备管理 第四节 高尔夫球场服务与管理 一、高尔夫球运动概述 二、高尔夫球场的服务 三、高尔夫球场设备管理 第五节 游泳馆服务与管理 一、游泳运动概述 二、游泳池的服务 三、游泳池设备管理 第六节 健身房服务与管理 一、健身运动概述 二、健身房服务 三、健身房管理 第3单元 酒店娱乐项目管理 第一节 歌舞厅服务与管理 一、歌舞厅环境设计及布局 二、歌舞厅节目设计编排 三、歌舞厅专业演出人员配备与管理 四、歌舞厅的服务程序 第二节 卡拉OK厅、KTV服务与管理 一、卡拉OK厅的服务与管理 二、KTV的服务与管理 第三节 棋牌室服务与管理 一、棋牌相关知识 二、棋牌室的设计与布局 三、棋牌室服务流程 第四节 游戏机房服务与管理 一、游戏机概述 二、游戏机的分类 三、酒店常见游戏项目 四、游戏机的使用 五、游戏机房的服务 第4单元 酒店保健休闲项目管理 第一节 桑拿浴服务 一、桑拿浴概述 二、桑拿浴服务程序 三、桑拿浴服务注意事项 第二节 保健按摩服务 一、保健按摩概述 二、保健按摩服务程序 三、保健按摩服务注意事项 第三节 美容、美发服务 一、美容、美发概述 二、美容、美发服务程序 三、美容、美发服务注意事项 第5单元 酒店康乐促销管理 第一节 酒店康乐活动促销 一、康乐整体形象 二、康乐活动促销 第二节 酒店康乐部会员制促销 一、会员制经营的目的与特点 二、会员制的设计与运作 三、会员管理 第6单元 酒店康乐服务质量管理 第一节 康乐服务质量的控制 一、康乐服务质量的衡量指标 二、康乐服务质量的控制方法 第二节 康乐服务投诉的处理 一、投诉的来源和方式 二、康乐部常见的投诉 三、正确认识客人的投诉 四、正确处理投诉 第7单元 酒店康乐部安全卫生管理 第一节 康乐部安全管理 一、安全事故产生的原因 二、安全事故的预防 三、安全事故的应急处理 第二节 康乐部卫生管理 一、员工卫生管理 二、设备卫生管理 三、清洁卫生检查 第8单元 酒店康乐部人员管理 第一节 酒店康乐部员工的岗位与编制 一、康乐部员工的配备 二、康乐部员工的编制 三、康乐部使用员工的几个误区 第二节 康乐部员工的激励 一、员工的激励 二、对员工行为的强化管理 三、康乐部员工常用管理表单 主要参考书目

章节摘录

1. 健身运动的特征 健身运动是康体运动项目的一种, 即凭借特定的健身设施和场所, 通过适度的运动量来达到强身健体目的的运动项目。室内健身运动往往集中在一个多功能健身房内, 健身房环境设计具有一定要求, 使运动者如同在大自然中运动健身。

房内设各种具有模拟运动的器械。

健身房还提供运动衣、运动鞋, 配有健身教练, 并为每个会员制订科学、详细的健身计划。

健身房往往集田径、体操、举重等活动为一体, 不同运动项目可以达到不同的健身效果。

参加者可以根据自身情况自行选择和有计划地进行康体活动。

2. 健身运动训练项目分类 (1) 心肺功能训练项目 1) 跑踏步运动项目。

这类运动是指通过使用踏步机、跑步机、登山机等运动器械达到增强心肺功能、增强体质目的的健身运动。

训练者使用相应的运动器械, 就可以原地做踏步、快速短跑、长跑, 甚至可以进行马拉松式和登山式跑步运动。

这类器械的跑踏板非常灵敏, 训练者可以自己掌握训练节奏的快慢和训练的强度与方式。

当跑步者需要停下来时, 只要用手按一下扶手, 跑踏板就可以自动停止, 以避免发生危险。

进行这类健身运动的器械往往配有热量消耗显示和心率监测装置。

这样, 训练者既可以直接了解每次训练所消耗的热量, 还能及时掌握训练时的脉搏次数, 以便随时控制训练强度。

2) 骑车运动。

骑车运动又叫骑自行车运动。

这种运动是蹬踏原地不动的、类似于自行车的运动器械, 通过模拟骑自行车上下坡和平地运行的逼真感觉, 达到运动健身目的的运动项目。

这种自行车有电脑显示器, 可以准确地记录骑车的速度、地势以及运动者心跳的速度。

运动者还可以根据需要自动调节地势和骑车速度。

<<酒店管理师>>

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>