

图书基本信息

书名：<<21世纪高职高专旅游服务类专业规划教材>>

13位ISBN编号：9787040321364

10位ISBN编号：704032136X

出版时间：2011-9

出版时间：高等教育出版社

作者：吴玲 编

页数：384

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

《21世纪高职高专旅游服务类专业规划教材：康乐服务与管理（第2版）》由多年从事康乐服务与管理教学研究的专家根据岗位实际工作总结而成，以康乐实务操作为主，以理论指导为辅。

《21世纪高职高专旅游服务类专业规划教材：康乐服务与管理（第2版）》共分十章，主要内容包括：康乐部概述、康乐项目知识、康乐部服务操作规程、康乐部的日常管理、康乐部的物资管理、康乐部的财务管理、康乐部的设备管理、康乐部的安全管理、康乐部的卫生管理、康乐服务实训方面的知识，以及服务与管理技能。

## 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第三节 饭店康乐部的组织机构第四节 康乐部的项目分类与设置第五节 康乐业的发展现状与前景第六节 康乐部人员素质要求及岗位职责本章小结主要概念和术语复习思考题第二章 康乐项目知识第一节 康体项目知识第二节 娱乐项目知识第三节 保健项目知识本章小结主要概念和术语复习思考题第三章 康乐部服务操作规程第一节 康乐部前台接待服务规程第二节 康体项目服务规程第三节 娱乐项目服务规程第四节 保健项目服务规程本章小结主要概念和术语复习思考题第四章 康乐部的日常管理第一节 康乐部的人员配置及班次安排第二节 康乐部的日常管理制度第三节 康乐部的服务质量管理本章小结主要概念和术语复习思考题第五章 康乐部的物资管理第一节 康乐部物资管理概述第二节 康乐部物资的消耗定额管理第三节 康乐部物资的采购与验收管理第四节 康乐部物资的仓储与发放管理本章小结主要概念和术语复习思考题第六章 康乐部的财务管理第一节 康乐部的营业收入管理第二节 康乐部的成本管理本章小结主要概念和术语复习思考题第七章 康乐部的设备管理第一节 康乐设备管理的基本方法第二节 康乐设备的保养与修理第三节 康乐设备管理程序本章小结主要概念和术语复习思考题第八章 康乐部的安全管理第一节 安全事故产生的原因第二节 安全事故的预防第三节 安全事故的应急处理本章小结主要概念和术语复习思考题第九章 康乐部的卫生管理第一节 康乐部服务人员的卫生管理第二节 保龄球馆的卫生管理第三节 台球厅的卫生管理第四节 健身房的卫生管理第五节 游泳池的卫生管理第六节 游艺厅的卫生管理第七节 桑拿浴室的卫生管理本章小结主要概念和术语复习思考题第十章 康乐服务实训实训项目一参观酒店康乐部实训项目二康乐部项目规划设计实训项目三台球技术实训实训项目四网球技术实训实训项目五球类项目服务技能实训项目六健身房服务技能实训项目七游泳池服务技能实训项目八KTV休闲服务技能实训项目九桑拿休闲服务技能实训项目十康乐部预订实训项目十一迎宾服务实训项目十二前台接待实训项目十三物品寄存实训项目十四物品租用实训项目十五遗留物品处理实训项目十六收银服务实训项目十七设备的日常维护和保养方法实训项目十八意外受伤处理程序和常见伤害的处理方法实训项目十九溺水事故处理实训项目二十火灾事故处理程序及灭火器的使用实训项目二十一清洁器具的使用和保养附录1旅游饭店星级的划分与评定GB / T14308-2010附录2公共浴室卫生标准GB9665-1996附录3理发店、美容店卫生标准GB9666-1996附录4游泳场所卫生标准GB9667-1996附录5文化娱乐场所卫生标准GB9664-1996参考文献教学资源索取单

章节摘录

六、沙壶球服务规程 (1) 签到上岗, 换好工作服(按规定着装、佩戴胸卡, 按要求化妆), 做好自身形象检查; 检查交接班本, 完成所交代的任务。

(2) 卫生清扫工作: 做好吧台、沙发、茶几、沙壶球桌的清洁卫生与地面的吸尘工作, 将沙壶球擦拭干净, 整齐摆放在盒内, 用刮沙板将球沙铺匀, 用球沙回收器将槽内球沙吸干净。

(3) 物品补充及整理: 检查并补充各类营业用品和服务用品, 在保温箱内整齐地摆放好毛巾(无破损、无污迹); 配备足量的客用白手套, 保证整洁无破损。

(4) 接待服务工作: 主动上前迎接客人并问好, 根据前台安排引导客人来到指定的球桌, 并根据客人选定的打法, 将球按规定摆好; 询问客人是否需要手套, 当客人开始出球后, 服务员应站在不影响客人出球的位置上, 随时注意客人的其他需求; 根据客人需要, 向客人讲解游戏规则、技巧、记分器的使用方法; 主动询问客人是否需要饮料、小吃, 及时提供服务; 当客人需要示范或陪打服务时, 服务员应礼貌、认真地服务, 并根据客人的心理掌握输赢尺度; 当客人消费结束时, 应及时、礼貌地检查设施、设备是否完好, 提醒客人带好随身物品, 协助客人到收银台结账; 礼貌地向客人道别, 并欢迎客人下次光临。

(5) 营业结束时, 填写交接班本, 注明客情、维修情况, 填写饮料报表, 并将其交至服务台签字。

对场地进行彻底清理, 整理球桌和用具, 用刮沙板将沙壶球台上的球沙铺匀, 用球沙回收器把落入槽内的球沙吸出。

将卫生状况恢复至营业的要求, 将钥匙交至总服务台。

七、健身房服务规程 (1) 签到上岗, 换好工作服(按规定着装、佩戴胸卡, 按要求化妆), 做好自身形象检查; 早班人员负责到服务台取钥匙, 晚班人员负责将钥匙交回。

(2) 进入健身房打开过道灯、音像设备, 检查器械是否完好。

(3) 卫生清扫工作: 日常卫生必须在上班后1个半小时内完成; 吸尘, 从楼梯口开始, 尤其注意边角等地方; 抹尘, 按顺时针方向进行, 用干布抹器材, 用半湿布抹器材踏脚位置和跑步器表面, 用半湿布抹健身器械的喷漆部分以及座椅、手把、门、画框和花盆等; 擦拭不锈钢器械, 先喷上适量的不锈钢清洁剂, 然后用干毛巾擦至无污迹, 有光泽、发亮; 擦玻璃镜及玻璃, 先用粉头垂直洗抹, 再用玻璃刮刮去泡沫, 然后用干布擦净。

.....

编辑推荐

《21世纪高职高专旅游服务类专业规划教材：康乐服务与管理（第2版）》可作为普通高等院校旅游类专业学生及职业培训教学的必备教材，也可作为康乐从业人员进行自我提高的自学教材和康乐管理者的参考书籍。

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>