第一图书网, tushu007.com

<<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：9787811346473

10位ISBN编号：7811346478

出版时间：2010-3

出版时间：对外经贸大学

作者：杨海清 编

页数：203

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

经过改革开放30年的发展，中国旅游饭店业得到了长足的发展，成为国民经济的一个重要组成部分。康乐活动是人们旅游活动中不可缺少的一个组成部分，对于休闲度假型的客人来说更是。
我国的康乐行业是伴随着新中国改革开放的步伐而出现的，虽然出现的时间不长，但是近些年来发展的速度很快，康乐项目与活动场所大量增加，康乐设施与服务不断专业化，康乐经营与管理模式正在向规范化、品牌化方向发展，人们的康乐意识不断增强，参加康乐活动的人数日益增多。
　我国康乐业的快速发展，也引起了国外诸多国家和地区的关注，纷纷加大对中国康乐市场的投资，以期从中分得一部分利益，这势必将会推动我国康乐业的发展，同时也将增加对康乐类人才的需求。所以，如何顺应时代需求、满足康乐活动的发展需要，培养面向康乐服务一线的高素质、高技能、复合型人才，就成为高职旅游职业教育的首要任务。
《康乐服务与管理》是旅游饭店管理专业的一门主要专业课程，是培养学生特定职业技能的重要课程模块之一。
为了培养学生良好的专业意识和较强的职业技能，适应未来工作岗位的需要，体现高职教育“以就业为导向”的指导方针，本教材在设计过程中，以职业性、实用性、先进性、规范性为原则，吸收国内外有关康乐服务与管理的新知识、新技能，在理论知识够用的基础上，突出实践性，强调对学生分析问题、解决问题等能力的培养。
　本教材共包括九章，其中包括：康乐部概述、康乐部项目设置、康体项目、娱乐服务、保健美容、康乐设备管理、康乐安全与卫生管理、康乐服务质量管理、康乐营销管理等内容。
该教材内容既涵盖了有关康乐的基本知识，又包括了各服务项目的规范与要求，可操作性强，同时，还突出了对康乐硬件与软件的管理能力的培养。

<<康乐服务与管理>>

书籍目录

第一章 康乐部概述 第一节 康乐活动的起源与发展 第二节 康乐部的地位与作用 综合训练第二章 康乐部项目设置 第一节 康乐项目的设置原则与依据 第二节 康乐项目 案例分析 综合训练第三章 康体项目 第一节 康体项目常识 第二节 康体项目服务程序及规范 第三节 康体项目设置的具体要求 案例分析 综合训练第四章 娱乐服务 第一节 娱乐项目的类型 第二节 娱乐项目的服务程序及规范 第三节 娱乐项目设立的条件及要求 案例分析1 案例分析2 综合训练第五章 保健美容 第一节 饭店保健美容项目分类 第二节 保健美容项目服务流程与规范 第三节 保健美容服务的特点和基本要求 案例分析1 案例分析2 综合训练第六章 康乐设备管理 第一节 康乐设备管理概述 第二节 康乐设备的管理程序和方法 第三节 康乐设备的维护保养与修理 综合训练第七章 康乐安全与卫生管理 第一节 康乐部安全管理 第二节 康乐部卫生管理 案例分析 综合训练第八章 康乐服务质量管理 第一节 康乐部优质服务的要求与控制 第二节 客人抱怨与投诉处理 第三节 康乐部员工的培训与管理 案例分析 综合训练第九章 康乐营销管理 第一节 康乐部的经营特点 第二节 康乐营销 案例分析 综合训练参考文献

章节摘录

第一章 康乐部概述　第二节 康乐部的地位与作用　一、康乐部在饭店中的地位　康乐活动最早出现在酒店时，只是一个很少有人问津的小部门，或归属于前厅部，或归属于客房部、餐饮部等。
随着我国对外开放步伐的加快，越来越多的外国客人来中国旅游，外国客人对于康乐的理念与需求逐渐使得我国的酒店业、康乐设施和康乐项目不断增完善，康乐部门的盈利也越来越多，康乐部在饭店经营中的地位和作用也越来越重要。
康乐部门逐步由隶属部门这一地位逐渐发展成为一个独立的，与前厅、客房、餐饮部平行的重要部门。
如上海的希尔顿饭店、新锦江饭店、喜来登饭店、华亭宾馆；北京的长城饭店、丽都假日饭店；广州的白天鹅宾馆、中国大酒店等都较早地设立了康乐部，康乐部门的设立对整个饭店服务项目的完善和客人的方便起到了很大的促进作用。
康乐部的重要地位主要体现在以下几个方面。
（一）康乐项目是酒店等级的重要标志　按照国际惯例，旅游酒店星级的评定规格与标准中，康乐部是四星级、五星级旅游酒店不可缺少的先决条件。
不具备较好的康乐设施和条件的旅游酒店，无论其他方面如何优越都一概不能评为四星级、五星级酒店。
在我国，根据中国人民共和国国家旅游局颁布的《旅游涉外酒店星级评定标准》规定，五星级酒店必须配备舞厅、健身房、按摩室、桑拿浴室、游泳池、网球场、理发（美容）室及多功能娱乐厅等。
由此可见，康乐中心在高级酒店中的地位是何等的重要。
……

第一图书网, tushu007.com

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