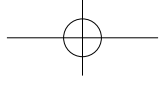


饭店康乐 服务与管理

(第3版)

李明宇 毛惠媛 主 编
宫晓东 韩 军 副主编

清华大学出版社
北 京



内 容 简 介

本书立足于饭店康乐服务与管理过程中的具体业务,全面系统地讲解了饭店康乐服务与管理相关的业务基础知识、岗位基本要求、服务基本标准等内容。本书分为十个项目,分别为饭店康乐导论、饭店康乐组织机构与岗位职责、康体运动类服务项目基本知识、休闲娱乐类服务项目基本知识、保健养生类服务项目基本知识、饭店康乐服务质量管理、饭店康乐服务礼仪及日常用语、饭店康乐经营与管理、饭店康乐设备及安全管理和饭店康乐卫生管理。

本书既可作为各类院校旅游与酒店管理专业的教学用书,也可作为康乐服务与管理工作人员的参考用书,还可作为康乐企业的岗位培训用书。

本书封面贴有清华大学出版社防伪标签,无标签者不得销售。

版权所有,侵权必究。举报:010-62782989, beiqinquan@tup.tsinghua.edu.cn。

图书在版编目(CIP)数据

饭店康乐服务与管理 / 李明宇, 毛惠媛主编.

3 版. -- 北京:清华大学出版社, 2026. 2. -- ISBN

978-7-302-70865-0

I . F719.5

中国国家版本馆 CIP 数据核字第 202649W6J7 号

责任编辑:施 猛 王 欢

封面设计:常雪影

版式设计:方加青

责任校对:马遥遥

责任印制:刘 菲

出版发行:清华大学出版社

网 址: <https://www.tup.com.cn>, <https://www.wqxuetang.com>

地 址:北京清华大学学研大厦 A 座 邮 编:100084

社 总 机:010-83470000 邮 购:010-62786544

投稿与读者服务:010-62776969, c-service@tup.tsinghua.edu.cn

质 量 反 馈:010-62772015, zhiliang@tup.tsinghua.edu.cn

印 装 者:北京鑫海金澳胶印有限公司

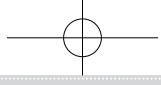
经 销:全国新华书店

开 本:185mm×260mm 印 张:19.5 字 数:439 千字

版 次:2013 年 4 月第 1 版 2026 年 2 月第 3 版 印 次:2026 年 2 月第 1 次印刷

定 价:59.00 元

产品编号:112186-01



前言



随着旅游业和休闲产业的蓬勃发展，饭店业作为其中的重要组成部分，正面临着前所未有的机遇与挑战。康乐服务是提升宾客体验、增强饭店竞争力的关键要素，其重要性日益凸显。

党的二十大报告指出：“育人的根本在于立德，全面贯彻党的教育方针，落实立德树人根本任务，培养德智体美劳全面发展的社会主义建设者和接班人。”同时指出：“深化教育领域综合改革，加强教材建设与管理。”

本教材自出版以来，得到了大家的高度认可，我们深感欣慰，备受鼓舞。同时，饭店康乐行业经历了快速的发展与变革，新的服务理念、管理模式和技术应用不断涌现。为了适应这一变化，我们对第2版教材进行了修订与更新，力求反映行业最新动态，满足教学与实践的双重需求，助力相关专业学生及饭店从业人员提高康乐服务与管理技能。

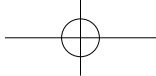
本教材旨在通过科学的理论阐述、生动的案例分析及丰富的教学资源，帮助学生掌握康乐服务与管理的基本理论、基本知识和基本技能，培养学生的创新思维和实际操作能力，同时为饭店从业人员岗位培训和继续教育提供参考，促进其专业成长和职业发展。

在修订本教材过程中，我们力求在以下几个方面实现突破和创新。首先，理念新颖，紧跟行业发展动态，及时纳入新的服务理念和管理方法，用最先进的理念指导管理和实践。本教材吸纳了国内外最新优秀研究成果，编者深入饭店康乐部一线进行实际调研，掌握第一手资料，着力研究饭店康乐服务与管理理论在实际工作中的运用。其次，结构合理，按照认知规律和职业能力形成规律组织内容，循序渐进，清晰易懂。再次，注重实践，强调理论与实践相结合，突出技能培养。在编写体例上采取“任务导向”教学模式，每个学习项目中包含若干个学习任务，设置知识目标、技能目标、本章导语、案例导入、项目小结、知识链接、案例分析、实训练习及复习思考题等环节，充分体现理论与实践相结合的原则。最后，内容丰富，更新并引用了大量行业经典案例、图表、拓展阅读材料及相关制度规范文本，同时对附录部分进行了更新与调整，使本教材更具实用性。

本教材提供康乐项目常用术语中英文对照，请读者扫描正文中二维码获取；同时提供课件，请读者扫描封底或右侧二维码获取。



本教材由沈阳大学李明宇担任第一主编、沈阳大学毛惠媛担任第二主编；沈阳大学宫晓东担任第一副主编、沈阳大学韩军担任第二副主编。具体写作分工如下：李明宇负责编写学习项目二、学习项目三、学习项目六、学习项目七和学习项目八，并负责



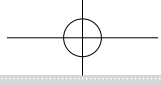
全书总体框架的设计、内容审定及统稿工作；毛惠媛负责编写学习项目一、学习项目四和学习项目五；宫晓东和韩军共同负责编写学习项目九和学习项目十。

编者在编写本教材的过程中，借鉴并引用了国内外诸多专家学者公开出版的教材和著作以及发表的论文和观点等，并在本书参考文献中列出，在此谨向相关作者及单位致以诚挚的谢意。

由于编者水平有限，书中难免存在不妥之处，敬请广大读者批评指正，提出宝贵意见及建议。反馈邮箱：shim@tup.tsinghua.edu.cn。

编者

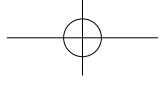
2025年4月



目 录



学习项目一 饭店康乐导论	1	三、台球领班岗位职责及任职要求	23
学习任务一 认识康乐活动	2	四、台球服务员岗位职责及任职要求	24
一、康乐活动的内涵及开展条件	2	五、网球领班岗位职责及任职要求	24
二、康乐活动的分类	3	六、网球服务员岗位职责及任职要求	25
三、康乐活动经历的发展阶段	3	七、高尔夫球领班岗位职责及任职	
四、康乐业的发展现状及存在的问题	4	要求	26
五、数字时代背景下康乐部智能化发展		八、高尔夫球服务员岗位职责及任职	
趋势	5	要求	26
学习任务二 认识饭店康乐部	6	九、壁球领班岗位职责及任职要求	27
一、饭店康乐部简介	6	十、壁球服务员岗位职责及任职要求	28
二、饭店康乐部的作用	7	十一、羽毛球(乒乓球)领班岗位职责及	
三、饭店康乐部的主要任务	8	任职要求	29
学习任务三 饭店康乐项目设置	9	十二、羽毛球(乒乓球)服务员岗位职责	
一、康乐项目的基本类型	9	及任职要求	29
二、康乐项目设置的基本原则	11	十三、沙狐球领班岗位职责及任职	
学习项目二 饭店康乐组织机构与岗位		要求	30
职责	15	十四、沙狐球服务员岗位职责及任职	
学习任务一 康乐部组织机构设置	16	要求	31
一、康乐部组织机构设置的基本原则	16	十五、游泳池领班岗位职责及任职	
二、康乐部常见的组织机构形式	17	要求	31
三、康乐部中高级管理岗位职责及任职		十六、游泳池服务员岗位职责及任职	
要求	18	要求	32
学习任务二 康体运动类项目岗位职责及		十七、健身(瑜伽)领班岗位职责及	
任职要求	21	任职要求	33
一、保龄球领班岗位职责及任职要求	21	十八、健身(瑜伽)服务员岗位职责及	
二、保龄球服务员岗位职责及任职		任职要求	34
要求	22	十九、室内攀岩领班岗位职责及	
		任职要求	34

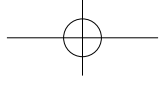


二十、室内攀岩服务员岗位职责及任职要求	
要求	35
二十一、飞镖领班岗位职责及任职要求	
要求	35
二十二、飞镖服务员岗位职责及任职要求	
要求	36
学习任务三 休闲娱乐类项目岗位职责及任职要求	37
一、卡拉OK领班岗位职责及任职要求	37
二、卡拉OK服务员岗位职责及任职要求	
要求	38
三、舞厅领班岗位职责及任职要求	38
四、舞厅服务员岗位职责及任职要求	39
五、棋牌领班岗位职责及任职要求	40
六、棋牌服务员岗位职责及任职要求	40
七、电玩游戏领班岗位职责及任职要求	
要求	41
八、电玩游戏服务员岗位职责及任职要求	42
九、酒吧领班岗位职责及任职要求	42
十、酒吧服务员岗位职责及任职要求	43
学习任务四 保健养生类项目岗位职责及任职要求	44
一、SPA领班岗位职责及任职要求	44
二、SPA服务员岗位职责及任职要求	
要求	44
三、保健按摩领班岗位职责及任职要求	45
四、保健按摩服务员岗位职责及任职要求	
要求	46
五、桑拿浴领班岗位职责及任职要求	46
六、桑拿浴服务员岗位职责及任职要求	
要求	47
七、美容美发领班岗位职责及任职要求	
要求	48

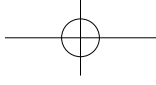
八、美容美发服务员岗位职责及任职要求	
要求	49
九、氧吧领班岗位职责及任职要求	49
十、氧吧服务员岗位职责及任职要求	50
十一、足疗领班岗位职责及任职要求	51
十二、足疗服务员岗位职责及任职要求	51

学习项目三 康体运动类服务项目基本知识

学习任务一 保龄球服务基本知识	56
一、认识保龄球运动	56
二、主要保龄球组织简介	57
三、保龄球的主要设施设备	58
四、保龄球比赛及计分规则	61
五、保龄球的运动技巧	62
六、保龄球常用术语中英文对照	64
学习任务二 台球服务基本知识	64
一、认识台球运动	64
二、主要台球组织简介	65
三、台球的主要设施设备	65
四、台球比赛及计分规则	68
五、台球常用术语中英文对照	71
学习任务三 网球服务基本知识	72
一、认识网球运动	72
二、主要网球组织简介	72
三、网球的主要设施设备	73
四、网球比赛及计分规则	76
五、网球常用术语中英文对照	77
学习任务四 高尔夫球服务基本知识	77
一、认识高尔夫球运动	77
二、主要高尔夫球组织简介	78
三、高尔夫球的主要设施设备	78
四、高尔夫球比赛及计分规则	82
五、高尔夫球常用术语中英文对照	82
学习任务五 壁球服务基本知识	82

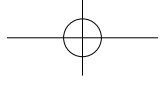


一、认识壁球运动·····	82	二、主要攀岩组织简介·····	105
二、主要壁球组织简介·····	83	三、室内攀岩的主要设施设备·····	106
三、壁球的主要设施设备·····	83	四、室内攀岩常用术语中英文对照·····	108
四、壁球比赛及计分规则·····	85	学习任务十二 飞镖服务基本知识·····	108
五、壁球常用术语中英文对照·····	85	一、认识飞镖运动·····	108
学习任务六 羽毛球服务基本知识·····	86	二、主要飞镖组织简介·····	108
一、认识羽毛球运动·····	86	三、飞镖的主要设施设备·····	109
二、主要羽毛球组织简介·····	86	四、飞镖比赛及计分规则·····	109
三、羽毛球的主要设施设备·····	87	五、飞镖常用术语中英文对照·····	110
四、羽毛球比赛及计分规则·····	88	学习任务十三 瑜伽服务基本知识·····	110
五、羽毛球常用术语中英文对照·····	90	一、认识瑜伽运动·····	110
学习任务七 乒乓球服务基本知识·····	90	二、主要瑜伽组织简介·····	111
一、认识乒乓球运动·····	90	三、瑜伽练习的注意事项·····	111
二、主要乒乓球组织简介·····	90	四、瑜伽常用术语中英文对照·····	112
三、乒乓球的主要设施设备·····	91	学习项目四 休闲娱乐类服务项目基本 知识·····	115
四、乒乓球比赛及计分规则·····	92	学习任务一 卡拉OK服务基本知识·····	116
五、乒乓球常用术语中英文对照·····	93	一、认识卡拉OK·····	116
学习任务八 沙狐球服务基本知识·····	93	二、卡拉OK的类型·····	116
一、认识沙狐球运动·····	93	三、卡拉OK室的布局和设施设备·····	118
二、沙狐球的主要设施设备·····	94	四、卡拉OK常用术语中英文对照·····	118
三、沙狐球比赛及计分规则·····	96	学习任务二 舞厅服务基本知识·····	119
四、沙狐球常用术语中英文对照·····	97	一、舞蹈的基本类型·····	119
学习任务九 游泳服务基本知识·····	97	二、舞厅交谊舞的分类·····	120
一、认识游泳运动·····	97	三、舞厅的布局和设施·····	121
二、主要游泳运动组织简介·····	98	四、舞蹈常用术语中英文对照·····	121
三、游泳池及配套设施·····	98	学习任务三 棋牌服务基本知识·····	121
四、常见的游泳类型·····	99	一、认识棋牌游戏·····	121
五、游泳常用术语中英文对照·····	100	二、棋牌项目的类型·····	122
学习任务十 健身服务基本知识·····	101	三、棋牌室的设施设备·····	126
一、认识健身运动·····	101	四、棋牌常用术语中英文对照·····	126
二、主要健身组织简介·····	101	学习任务四 电玩游戏服务基本 知识·····	126
三、健身房的主要设施设备·····	102	一、认识电玩游戏·····	126
四、健身常用术语中英文对照·····	104	二、电玩游戏厅的设施设备·····	127
学习任务十一 室内攀岩服务基本 知识·····	105		
一、认识攀岩运动·····	105		

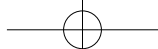


三、电玩游戏机的种类·····	127
四、电玩游戏常用术语中英文对照·····	128
学习任务五 酒吧服务基本知识·····	128
一、认识酒吧·····	128
二、酒吧的类型·····	128
三、酒吧常见饮品及小食品·····	130
四、酒吧用品的配置·····	132
五、酒吧常用术语中英文对照·····	133
学习项目五 保健养生类服务项目基本 知识·····	135
学习任务一 SPA服务基本知识·····	136
一、认识SPA·····	136
二、SPA的分类·····	137
三、SPA的作用·····	137
四、SPA的必备条件·····	138
五、SPA项目类别·····	138
六、SPA术语中英文对照·····	139
学习任务二 桑拿浴服务基本知识·····	140
一、认识桑拿浴·····	140
二、桑拿浴的作用·····	140
三、桑拿浴的分类·····	140
四、桑拿浴的衍生项目·····	141
五、桑拿浴服务的设施设备·····	143
六、桑拿洗浴的注意事项·····	144
七、桑拿浴术语中英文对照·····	144
学习任务三 保健按摩服务基本 知识·····	144
一、认识保健按摩·····	144
二、保健按摩的作用·····	144
三、保健按摩的分类·····	145
四、保健按摩服务的设备设施·····	147
五、保健按摩的基本手法·····	148
六、保健按摩术语中英文对照·····	149
学习任务四 美容美发服务基本 知识·····	149

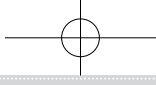
一、认识美容美发·····	149
二、美容美发服务项目分类·····	150
三、美容美发室分区·····	151
四、美容美发服务的设备及用品·····	152
五、美容美发术语中英文对照·····	154
学习任务五 氧吧服务基本知识·····	154
一、认识氧吧·····	154
二、氧吧的作用·····	155
三、氧吧吸氧的注意事项·····	155
四、氧吧术语中英文对照·····	156
学习任务六 足浴服务基本知识·····	156
一、认识足浴·····	156
二、足浴的作用·····	156
三、足浴的禁忌·····	157
四、足浴服务的主要设备·····	157
五、足浴术语中英文对照·····	158
学习项目六 饭店康乐服务质量 管理·····	161
学习任务一 认识康乐服务质量 管理·····	162
一、康乐服务质量的含义·····	162
二、康乐服务质量的内容·····	162
三、康乐服务质量的特点·····	163
四、康乐服务质量管理方法·····	164
学习任务二 康乐服务投诉处理·····	168
一、康乐客人投诉的原因·····	168
二、康乐客人投诉的心理·····	169
三、康乐客人投诉的方式·····	170
四、康乐投诉处理的程序和方法·····	170
学习任务三 康体运动类项目服务流程及 标准·····	172
一、保龄球服务流程及标准·····	172
二、台球服务流程及标准·····	173
三、网球服务流程及标准·····	174
四、壁球服务流程及标准·····	175



五、羽毛球(乒乓球)服务流程及标准··· 176	一、日常服务用语····· 215
六、沙狐球服务流程及标准····· 177	二、保龄球服务用语····· 220
七、室内攀岩服务流程及标准····· 178	三、健身服务用语····· 222
八、游泳服务流程及标准····· 179	四、壁球服务用语····· 224
九、高尔夫球服务流程及标准····· 181	五、高尔夫球服务用语····· 225
十、健身服务流程及标准····· 182	六、游泳服务用语····· 225
十一、飞镖服务流程及标准····· 183	七、网球服务用语····· 227
学习任务四 休闲娱乐类项目服务流程 及标准····· 184	八、台球服务用语····· 228
一、卡拉OK服务流程及标准····· 184	九、舞厅服务用语····· 229
二、舞厅服务流程及标准····· 186	十、KTV服务用语····· 230
三、棋牌服务流程及标准····· 187	十一、棋牌服务用语····· 231
四、游戏服务流程及标准····· 189	十二、电玩游戏服务用语····· 232
五、酒吧服务流程及标准····· 189	十三、酒吧服务用语····· 233
学习任务五 保健养生类项目服务流程 及标准····· 191	十四、SPA、桑拿、按摩服务用语··· 234
一、SPA服务流程及标准····· 191	十五、美容美发服务用语····· 236
二、桑拿服务流程及标准····· 192	十六、其他类服务用语····· 238
三、保健按摩服务流程及标准····· 193	
四、美容美发服务流程及标准····· 195	学习项目八 饭店康乐经营与管理··· 242
五、氧吧服务流程及标准····· 196	学习任务一 康乐部人力资源管理··· 243
六、足浴服务流程及标准····· 197	一、康乐部人力资源管理的内涵····· 243
	二、康乐部员工培训····· 243
	三、康乐部员工激励····· 246
	四、康乐部员工绩效考核····· 249
学习项目七 饭店康乐服务礼仪及日常 用语····· 203	学习任务二 康乐部营销管理····· 253
学习任务一 康乐服务人员日常交往 礼仪····· 204	一、康乐部营销的内涵····· 253
一、日常交往礼仪的含义····· 204	二、康乐部营销组合策略····· 253
二、日常交往礼仪的特点····· 204	三、康乐部产品策略····· 254
三、日常交往礼仪的内容····· 205	四、康乐部定价策略····· 255
学习任务二 康乐服务用语····· 211	五、康乐部渠道策略····· 257
一、康乐服务用语的作用····· 211	六、康乐部促销策略····· 258
二、康乐服务用语的礼仪规范····· 212	学习任务三 康乐部财务管理····· 261
三、康乐服务用语的分类及应用····· 213	一、康乐部营业收入管理····· 261
学习任务三 康乐服务用语中英文 对照····· 215	二、康乐部营业成本管理····· 262
	学习任务四 康乐部会员制管理····· 264
	一、康乐部会员制的定义····· 264
	二、康乐部会员的分类····· 264



三、康乐部会员积分制度·····	264	一、康乐卫生管理的特点·····	289
四、康乐部会员制的权益和服务·····	265	二、康乐部营业场所卫生制度·····	289
五、康乐部会员制的运营和管理·····	265	三、康乐服务人员卫生制度·····	290
学习任务五 康乐部管理制度模板·····	267	学习任务二 康乐卫生管理规范·····	290
一、工作质量管理体系·····	267	一、KTV及舞厅卫生管理规范·····	290
二、工作例会制度·····	267	二、棋牌室卫生管理规范·····	291
三、成本管理制度·····	268	三、游泳馆卫生管理规范·····	291
四、员工考勤制度·····	268	四、美发室卫生管理规范·····	291
五、员工培训制度·····	269	五、美容室卫生管理规范·····	292
六、财产物资管理制度·····	269	六、桑拿洗浴卫生管理规范·····	292
学习项目九 饭店康乐设备及安全 管理·····	274	七、健身房卫生管理规范·····	293
学习任务一 康乐设备管理·····	275	八、保龄球卫生管理规范·····	293
一、认识康乐设备·····	275	九、台球卫生管理规范·····	294
二、康乐设备管理的作用·····	276	十、网球卫生管理规范·····	294
三、康乐设备管理的制度·····	276	十一、高尔夫球卫生管理规范·····	295
四、康乐设备管理的基本方法·····	277	十二、壁球卫生管理规范·····	295
五、康乐设备的保养与维修·····	278	十三、沙狐球卫生管理规范·····	295
学习任务二 康乐安全管理·····	279	十四、游戏机卫生管理规范·····	295
一、康乐安全事故的种类·····	279	参考文献·····	298
二、康乐安全事故的预防措施·····	280	附录A 娱乐场所管理办法·····	300
三、康乐安全事故的处理·····	281	附录B 公共娱乐场所消防安全管理 规定·····	301
学习项目十 饭店康乐卫生管理·····	288		
学习任务一 认识康乐卫生管理·····	289		



学习项目一

饭店康乐导论

知识目标

- 了解康乐活动的内涵
- 了解康乐部的作用
- 熟悉康乐活动的分类
- 掌握康乐服务项目的基本类型
- 熟悉康乐服务项目设置的基本原则

技能目标

- 熟悉康乐部的主要任务
- 了解康乐业发展现状及存在的问题
- 了解康乐活动的发展阶段
- 了解康乐业未来发展趋势
- 掌握康乐部的作用

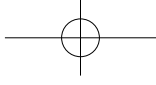
本章导语

随着我国经济的飞速发展，人们在满足衣、食、住、行等基本生活需求后，对康乐活动的需求日益增强。随着康乐业的持续发展，康乐部在饭店中扮演着越来越重要的角色。起初康乐部只是饭店的附属部门，归属于前厅部、客房部或餐饮部。随着饭店客人对康乐需求的增加，康乐部在饭店经营中的地位和作用也越来越重要，逐步发展为与客房、餐饮和前厅等部门平行的关键部门。文化和旅游部等起草发布的《旅游饭店星级的划分与评定》(GB/T 14308—2023)文件中也明确规定了相应星级饭店中康乐设施的细化标准。首先，本项目介绍了康乐活动的内涵、分类、发展阶段、发展现状及存在的问题，并分析了康乐业的未来发展趋势。其次，介绍了康乐部的作用和主要任务。最后，介绍了康乐服务项目的基本类型和康乐服务项目设置的基本原则。

案例导入 | A饭店康乐部项目单一



A饭店位于某市市郊，是一家度假型饭店，店内环境优雅、设施齐全，以接待会议客



人为主。虽然A饭店的会议设施在该市饭店业中具有很高的知名度,但A饭店的康乐场所只有舞厅、卡拉OK厅、健身房、桑拿浴房、美容美发室等。多数会议需要持续4天,加上早到或晚离开,会议客人需住店5~6天。

由于饭店缺乏娱乐场所,客人在结束一天的工作后,只能去舞厅或卡拉OK厅娱乐。有些客人因不会唱歌跳舞,且桑拿、美容又不能天天做,晚上只能留在客房里看电视。每次会议期间,客人都抱怨饭店内的娱乐项目单调,有些客人不得不到市里寻找娱乐场所消遣。饭店总经理得知此事后,责令康乐部经理分析原因,并提出解决办法。

案例评析:

A饭店娱乐项目设置比较单一,虽然涵盖康体、娱乐和保健三个类别,但具体项目种类比较少。康乐部经理应在原有康乐部项目的基础上,调研和收集会议客人的要求和意见,并有针对性地增设项目。例如,康体运动类项目可增设网球、台球、保龄球、室内高尔夫球、沙狐球、乒乓球、羽毛球等;休闲娱乐类项目可增设棋牌、电玩游戏等;保健养生类项目可增设SPA水疗、按摩等。通过有针对性地增设康乐项目,饭店能够充分满足会议客人的需要,从而为饭店更好地经营发展奠定坚实的基础。

学习任务一 认识康乐活动

一、康乐活动的内涵及开展条件

康乐活动即康体活动和娱乐活动,是指人们为了达到调节身心、恢复体力、振作精神以及扩大社会交往的目的,在闲暇时间利用一定的场地、设施设备进行的休闲性和消遣性活动。通常而言,人们开展康乐活动应同时具备以下三个必要条件。

(一) 拥有自由支配的时间

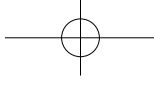
康乐活动是一种休闲、消遣活动,人们通常在闲暇时间开展此类活动。随着社会生产力的不断提高,人们可自由支配的闲暇时间越来越多,这就为开展康乐休闲活动提供了必要的时间保证。

(二) 具有场地和设施设备

康乐活动的开展需要依托一定的场地和设施设备。例如,打斯诺克需要球厅、球台和球杆等;玩电玩游戏需要游戏厅、游戏机等;跳舞需要舞厅、舞池、音响等。

(三) 掌握康乐知识技能

康乐活动的开展需要运用一定的康乐技能。因此,人们应掌握一定的康乐知识和技能,这样才能自如地在康乐场所进行各类康乐活动,达到康体、娱乐或保健的预期效果,



否则即使硬件设施条件再好，也不能达到最佳的效果。

二、康乐活动的分类

按照人们的消费目的及内容，通常可将康乐活动分为康体运动类项目、休闲娱乐类项目和保健养生类项目三大类。

(一) 康体运动类项目

康体运动类项目以高科技运动器械为载体，一般富有挑战性，大多为团队竞技活动或竞争力比较强的个体运动。客人参与这一类康乐活动，能在紧张的竞技之后达到健身康体、缓解压力与愉悦身心的目的。常见的康体运动类项目有台球、网球、保龄球、高尔夫球、羽毛球、乒乓球、沙狐球、攀岩、游泳、健身等。

(二) 休闲娱乐类项目

休闲娱乐类项目是指人们借助一定的娱乐设施、设备和服务，在参与中得到精神满足、得到快乐的休闲娱乐活动。现在，享受生活成了人们的渴求和追求。休闲娱乐类项目因趣味性强、参与性强以及能够给人们带来精神上的愉悦感，而深受人们喜爱。提供休闲娱乐类项目服务的场所通常有棋牌室、舞厅、KTV、电玩游艺厅、酒吧等。

(三) 保健养生类项目

客人参与保健养生类项目，可达到消除疲劳、减轻压力等目的。如今，保健养生类康乐活动是世界各国商务饭店和旅游饭店的创新项目，常见的项目有SPA水疗、保健按摩、美容美发、桑拿、氧吧等。

三、康乐活动经历的发展阶段

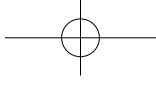
康乐活动是伴随着人类社会的发展进程而不断发展的。康乐活动历史悠久，人类自古以来就有追寻快乐、获得精神享受的自然需求，在不同时期具有不同的表现形式。我国康乐活动大体经历以下三个阶段。

(一) 起源发展阶段

据考古学家的研究，人类早在原始时期就把走、跑、跳跃、投掷、攀登、爬越等作为基本的生产劳动和日常生活技能进行记录、总结，并将这些活动作为本领传授给下一代。这就是康乐活动的萌芽。此后，随着人类社会的发展，康乐活动也得以发展。康乐活动的发展与教育、军事、科学技术等领域的发展，以及人们的宗教活动有着密切的关系。

(二) 高速发展阶段

随着社会的发展和科技的进步，人们可自由支配的收入和闲暇时间不断增加，康乐活



动迅速普及和发展。随着各种歌舞厅、酒吧、球馆、俱乐部的出现,康乐项目种类迅速增加,人们逐步开始参与康乐活动,康乐场所逐渐成为文化交流之地,随之出现了如台球文化、高尔夫文化等的“康乐文化”。在有些城市或地区,康乐业已经成为当地经济发展的支柱产业,并形成康乐经济。

(三) 专业发展阶段

伴随社会生产力的迅速提高,人们的闲暇时间和可自由支配的收入进一步增加,人们对康乐活动有了更高的需求。这一时期,康乐设施向多功能、配套化、自动化发展,康乐场所的环境更加高雅、舒适,相关服务也更加周到。康乐产业既包括与康乐相关的产品的生产与经营,也包括康乐服务的生产与经营。目前,我国康乐业已经从北京、上海、广州、深圳等旅游业比较发达的城市,逐步向中小城市渗透,以满足人们日益增长的对精神享受的追求。高星级饭店越来越重视康乐活动,把康乐部作为一个重要部门,为客人提供专业化、系列化的优质服务,在满足客人康乐需求的同时,实现盈利。

四、康乐业的发展现状及存在的问题

(一) 康乐业的发展现状

1. 康乐活动项目不断推陈出新

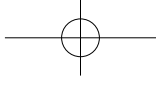
随着社会生产力的高速发展,人们对康乐活动的需求也在不断增加。实践经验表明,康乐经营的生命力在于不断自我更新。这两方面的情况促使康乐业不断推出新项目,以获得可持续发展。例如,高尔夫球本是传统康体项目,但由于客观条件的限制不易普遍推广。针对这种情况,一些饭店先后开发出城市高尔夫球和模拟高尔夫球项目。桑拿浴也是传统保健项目,近年来,一些饭店陆续研发了光波浴、瀑布浴、泥浴、沙浴、药水浴、牛奶浴、米酒浴、茶水浴、花水浴、薄荷浴等,逐渐形成了洗浴文化。此外,还有一些饭店推出了室内攀岩、沙狐球等新兴康乐项目。新项目的不断涌现,为康乐业带来了活力,从而促进了康乐业的良性发展。

2. 康乐活动的文化性日益突出

在体验经济浪潮席卷全球的当下,人们对康乐活动的需求和要求不断提升,早已突破单纯追求休闲娱乐的局限,在追求康乐活动功能性的同时,人们更希望获得饱含文化底蕴的深度体验。一些饭店康乐部抓住这一市场机遇,凭借对特定文化主题的深度挖掘、创新诠释与全维度渗透,在康乐项目中融入文化元素,将文化魅力注入康乐部运营的每一个环节。这些举措丰富了康乐活动内容,提高了客人满意度,从而提升了饭店经济效益和社会形象。未来,康乐活动的文化性将更加突出,这也对饭店康乐经营管理人员提出了更高的要求。

3. 康乐经营主体数量激增

过去,康乐项目主要由高级饭店、度假村经营,现在出现了许多专营康乐项目的机构,并且出现了一些大规模的综合康乐饭店。我国康乐事业正随着经济的发展而逐渐兴旺



起来,国际上很多知名康乐项目也相继落户我国。在此基础上,我国也会开发出具有本国特色、适合我国国情的康乐项目,为我国人民开拓一片康乐的天地。

4. 康乐活动由高档消费向大众消费转化

过去,康乐项目较少,大多数收费高昂,受众较少。随着市场经济的发展和人们消费观念的转变,康乐项目的收费逐渐趋向合理,大多数饭店能从我国客人的收入水平出发,制定符合实际的收费标准,采取降低收费的经营策略。这为广大中、低收入者提供了享受现代生活、体验现代康乐项目的机会和条件,促使康乐活动走进寻常百姓的生活。例如,台球运动在刚传入我国的时候,属于高档饭店的康乐项目。很多经营者因为看到了台球运动的发展契机,开始大规模拓展台球项目经营,促使台球运动很快普及,其经营场所也从高档饭店转向大众消费场所。再如,保龄球项目发展起来后,采取按局收费的制度,价位维持在较低水平,工薪阶层完全可以接受。康乐活动价格应维持在一个适中的水平,过高的价格不利于项目的普及和发展,而过低的价格可能导致服务水平低,也不利于康乐业的发展。

(二) 康乐业发展存在的问题

1. 康乐设施有限,分布不均

大多数先进康乐设施集中在北京、上海、广州、深圳等主要城市及东部沿海其他经济发达地区的饭店内,西部地区的康乐业发展水平仍然较低。

2. 康乐项目消费成本过高

某些康乐项目收费仍偏离社会普遍消费水平,对广大工薪阶层及农民来说,这些项目仍是一种“贵族性活动”,不能作为生活中不可或缺的内容。

3. 康乐经营管理水平较低

个别康乐经营者违规操作,存在低俗化经营的现象,影响了康乐行业的形象和口碑。

4. 康乐消费意识及观念有待提高

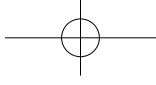
由于观念陈旧和宣传营销不到位,人们对康乐活动存在一些偏见和认知误区。例如,有人认为康乐消费是浪费时间和金钱,有人认为康乐消费是贪图享受。这些认知误区影响了康乐活动的普及和发展。

综上所述,当前我国康乐业仍属于新兴和朝阳产业。随着经济社会的发展、人民生活水平的提高,康乐业将释放巨大的发展潜力,获得广阔的发展空间。

五、数字时代背景下康乐部智能化发展趋势

(一) 康乐消费支出所占比重将逐步增加

随着物质生活水平的提高,人们的消费观念和消费结构都将发生变化。我国经济近年来一直保持较快的发展速度,国民收入的增长也很快,有相当一部分人达到了较富裕的生活标准。这就意味着人们将会有越来越多的资金用于普通消费以外的消费,以满足较高层次的需求。康乐消费是一种休闲性消费,要求客人有余钱和闲暇。现在我国已实行每周5



天工作制,再加上其他公共节假日和各企事业单位自行规定的休假,人们有了较充裕的休息时间,这为满足人们不断扩大的康乐需求提供了时间条件。未来康乐消费在人们生活消费中所占的比重将会继续增长。

(二) 康乐服务与管理水平将继续提升

康乐业的不断发展促使康乐服务由不规范向规范发展,康乐管理由经验管理向科学管理发展,主要表现为:业内经常举办针对康乐服务和管理的培训班;中、高等院校开始设置康乐服务和管理专业;关于康乐服务和管理的专业论著与教材不断出版,康乐管理趋于规范化和系统化;相关政策法规不断完善,为经营者合法经营明确了方向。

(三) 康乐项目科技含量将不断提高

随着科学技术的进步和市场需求的增加,康乐设备的科技含量会越来越高,其性能也会越来越先进。例如,目前供客人娱乐的电玩游戏机凝聚了较高的科技含量,融合了计算机模拟、自动化控制、人机交流等多种高科技元素。又如,模拟高尔夫、多功能健身设备等都已经落户于主题公园、游乐场和饭店等场所。同时,很多康乐设备在发展中虽然没有明显的外形变化,但制造材料的科技含量却在不断提高。例如,制造网球拍和壁球拍的材料已由木材、金属、高分子材料发展到碳纤维材料。随着我国旅游经济的迅猛发展,康乐业也在逐渐与国际接轨,康乐项目科技含量不断提高是康乐业成为先进行业的重要标志。

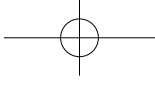
(四) 康乐业发展主题趋向多元化

首先,传统文化与民族特色项目脱颖而出。随着国外知名康乐饭店和跨国集团的大批涌入,我国康乐业将面临激烈的市场竞争。我国饭店和康乐企业要想在竞争中立于不败之地,目前较为有效的途径就是创造具有中国特色的康乐项目。例如,饭店可以在康乐项目中融入中国特色文化,创造独特性和差异性,从而丰富客人的体验。其次,康乐活动分类更加多样。康乐活动可分为康体运动类、休闲娱乐类和保健养生类三类。康体运动类项目有网球、台球、乒乓球、游泳、健身等;休闲娱乐类项目有KTV、电玩游戏、棋牌游戏、舞厅、酒吧等;保健养生类项目有SPA、桑拿、按摩、美容美发、氧吧等。

学习任务二 认识饭店康乐部

一、饭店康乐部简介

康乐部又名俱乐部、康乐中心、康体部(中心),是饭店销售康乐产品并为客人提供各种综合服务的部门,是完善饭店配套附属设施和服务的重要机构。饭店康乐部具有典型的现代都市文明所具有的特征——时尚、先进,它有着独特的服务技巧、服务程序、服务方



法和经营规律。康乐部是现代饭店必不可少的组成部分，它向客人提供康体运动、休闲娱乐和保健养生的设施设备、场所和相应的服务。

饭店康乐部提供的康乐服务设施主要有游泳池、健身房、台球室、网球场、保龄球室、壁球室、高尔夫球练习场、KTV、舞厅、棋牌室、电玩游戏室、美容美发厅、保健按摩室、SPA馆、酒吧等。不同星级、不同经营类型的饭店，根据目标客源的消费特点以及自身经营方式来决定提供的具体康乐服务项目，以满足客人健身、娱乐和保健活动的需要。康乐部是客流量较大、流动性较强、客人逗留时间较长的消费场所，是客人身心与情感体验较为强烈的场所，也是客人对饭店印象较为深刻的场所。因此，康乐部的运营情况将直接影响饭店的整体服务与质量、管理水平、经济效益和市场形象。康乐部的管理体系、工作程序，康乐部每个员工的服务意识、职业道德、服务质量、知识结构、操作技能、应变能力及言谈举止等，都将对饭店的形象和声誉产生深刻的影响。

二、饭店康乐部的作用

(一) 康乐部有利于为饭店吸引客源

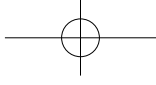
很多客人把康乐活动作为生活中不可或缺的内容。在饭店外部，其所在地区的年轻人消费理念超前，喜欢到饭店康乐部去消费，以享受生活；在饭店内部，丰富的康乐项目对住宿客人极具吸引力。例如，有些客人就是因为饭店康乐设施完善，或对某项康乐活动感兴趣而投宿的。随着生活水平的提高和闲暇时间的增多，人们将会越来越重视享受生活，在这种新生活理念的主导下，人们将会产生更多的康乐需求，将会更加关注康乐项目，因此康乐项目势必成为饭店吸引客源的重要因素。

(二) 康乐项目有利于提升饭店经营特色

如今，饭店要想在激烈的市场竞争中赢得生存空间，就必须不断创新，推出符合时尚潮流的特色经营项目，以满足客人求新求异的需要。相较于饭店其他部门，康乐部的项目更多、内容更丰富，因此创新空间更大。但康乐部要推出不同于竞争对手的特色产品和创新产品，应基于对目标市场需求的了解和对市场趋势的把握，应将资源优势转化为市场优势。康乐部是现代饭店的重要组成部分，康乐部的创新可以带动饭店的创新，从而有助于树立饭店形象，形成具有特色的品牌，从而吸引更多的客人。

(三) 康乐项目是饭店等级评定的必备条件

康乐项目是饭店等级评定的考查要素之一，其完善程度直接体现了饭店的服务水平与档次。国家市场监督管理总局、国家标准化管理委员会发布的《旅游饭店星级的划分与评定》(GB/T 14308—2023)明确规定，不同星级饭店应配备不同的康乐项目。低星级饭店应配备基本健身设施等，以满足客人简单的休闲需求；高星级饭店应配备健身、游泳、水疗等多个康乐项目，且应达到设施布局合理、环境氛围佳的要求。在对饭店进行星级评定



时,相关部门会检查康乐设施的种类、质量、维护情况及服务专业性等。在饭店运营中,康乐设施应正常开放、定期维护,员工应具备专业技能与良好的服务态度。配备康乐服务项目有助于满足客人需求,增强饭店的吸引力与市场竞争力,也有助于饭店获得相应的星级评定。

(四) 康乐部是饭店营业收入的重要来源

在我国一些饭店中,康乐部因规模越来越大,与客房部、餐饮部并列成为饭店创收的主要部门。在有些饭店,康乐部甚至已经超过其他部门,成为饭店第一大部门。相较于饭店其他部门,康乐部有更多创新与发展的空间,因此对客人的吸引力更大。完善的设施设备,优雅的气氛环境,丰富多彩的康体活动等,都是康乐部吸引饭店住客、外地旅游者和当地公众的重要因素。有很多客人就是因为被康乐设施和环境吸引,或是对某一康乐活动特别感兴趣而投宿的。康乐部的经营效益直接影响饭店的经济效益,在很多旅游热点饭店,特别是大城市和经济较发达地区的饭店,康乐部的经营收入在饭店总营业额中占有很大的比重。

三、饭店康乐部的主要任务

(一) 满足客人康体运动的需要

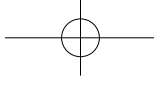
随着社会文明的进步,人们对身体锻炼的需求也在不断增加。人们除了参加传统的体育锻炼活动外,还在不断寻求并积极参加更有情趣的、能够促进身体健康与精神欢乐的活动。这就是人们钟情康乐活动的原因。满足客人在康体运动方面的需求是康乐部的任务之一。客人对康体运动的需求是多方面的,形式也是多种多样的。饭店康乐部设置的网球、台球、壁球、健身、游泳池、高尔夫球、飞镖、室内攀岩、乒乓球、羽毛球等设施可以满足客人康体运动的需要。

(二) 满足客人休闲娱乐的需要

休闲娱乐活动能够放松身心、缓解压力,因此受到不同年龄及阶层人士的欢迎。在康乐部,客人可以根据自己的喜好、需求和消费能力选择相应的项目,例如扑克、麻将、电玩游戏、卡拉OK、舞厅、酒吧等,从而满足自己的娱乐需求,获得愉悦的心情。此外,康乐活动具有一定的社交属性,客人可以在进行康乐活动的同时开展非正式沟通,将康乐活动作为人际沟通、商务往来的补充手段。

(三) 满足客人保健养生的需要

除了加强锻炼、增加营养,人们还可以采用物理保健的方法来增强自身的体质,增进身体健康。这些保健方法如今已经成为康乐部必备的服务项目。例如,桑拿浴,包括芬兰浴、土耳其浴、光波浴等;按摩,包括中医按摩、泰式按摩、港式按摩、韩式按摩、日式按摩、足部按摩等。这些项目都可以满足客人保健养生的需求。



(四) 满足客人康乐安全的需要

满足客人的安全需求,为客人提供一个既安全又舒适的休闲环境,是康乐部的基本任务之一。针对这一需求,可以从两方面去认识:一方面,任何一项活动都可能存在不安全因素,例如客人打保龄球时可能发生滑倒、摔伤或扭伤的事故,游泳时可能面临溺水的危险等。这就需要康乐部员工时刻注意客人的活动情况,及时提示客人按照安全规范参与康乐活动。另一方面,随着设备使用次数的增加、使用时间的延长、累计客流量的增加,设备的损耗和老化会加快,不安全因素也会增加。如果不注意设备的检查和保养,就有可能给客人带来伤害。例如,游泳池附近的地面极易滋生青苔,如果不及时清理,就可能使客人滑倒摔伤。

(五) 满足客人康乐卫生的需要

随着康乐活动的普及,康乐设备和场所的使用频率越来越高,因此很容易滋生细菌,导致卫生状况不良,很有可能对客人的身体健康造成危害。例如,游泳池里的水、客人唱卡拉OK时经常使用的话筒、球类运动中客人经常触摸的球拍和球、美容美发室经常使用的器械和化妆品等,都容易出现卫生问题,应重点关注。做好康乐活动场所的卫生清洁工作,为客人提供卫生舒适、优雅安全的活动场所,是康乐部的重要职责。

(六) 满足客人对康乐技巧指导的需要

康乐部的设备种类较多,有国产的也有进口的,尤其是高星级饭店,康乐设备更新比较频繁。特别是进口设备以及带有电脑显示的体育器材,客人在使用过程中,需要服务人员提供正确的指导服务,以便正确操作。另外,一些运动项目的技术性很强,不熟悉该项运动的客人也需要服务人员提供技术上或规则上的指导服务,帮助他们解决运动技能、技巧方面的问题,从而达到锻炼目的。

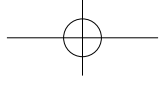
学习任务三 饭店康乐项目设置

一、康乐项目的基本类型

(一) 康体运动类项目

1. 康体运动类项目的定义

康体运动类项目是借助一定的运动设施设备和环境,为客人锻炼身体、增强体质而设的健身项目。康体运动类项目有别于专业体育项目,它不需要专业体育项目那么强的专业性、技巧性,客人参与康体运动类项目是为了锻炼身体,并从中享受到乐趣,从而达到放



松身心的目的。

2. 康体运动类项目的内容

康体运动类项目主要包括网球、台球、保龄球、高尔夫球、羽毛球、壁球、乒乓球、沙狐球、游泳、健身、室内攀岩、飞镖及射箭等。

3. 康体运动类项目的特点

(1) 康体运动类项目对设施设备的要求较高。康体运动类项目的核心是为客人提供康乐设备和运动场地。康乐部应选择高规格、高质量的设施设备。一方面,可以为客人提供舒适的服务;另一方面,可以降低设备的故障率,保证经营的连续性,节省维修费用。

(2) 康体运动类项目配套服务是经营的保证。在设计康体运动类项目时,康乐部应根据自身实力和客人需求提供配套服务。一方面,应完善项目内部配置,提供休息室服务、水吧服务、洗浴服务、餐厅服务等配套服务;另一方面,应确保各种康体项目配套、互补,从而吸引更多客源,提高经营收入。

(3) 康体运动类项目需要提供指导性服务。康体运动类项目通常需要客人具备一定的运动技巧,康乐部应提供相应的指导服务,以便在保证安全的前提下,让客人获得运动的乐趣。一些客人不了解康体运动类项目的比赛和计分规则,康乐部也应提供指导服务,让客人充分享受竞技的快乐。随着科技的发展,许多饭店康乐部引进了较为先进的设备,如带有显示器的体育器材,客人可能不熟悉使用方法,为避免客人尴尬,提升客人的体验,康乐部也应提供指导服务。

(二) 休闲娱乐类项目

1. 休闲娱乐类项目的定义

休闲娱乐类项目是指通过一定的设施和服务,使客人在参与中得到放松和满足的游戏活动。休闲娱乐类项目与康体运动类项目既有区别又有联系,两者的区别在于康体运动类项目多由体育运动项目转化而来,而休闲娱乐类项目是以休闲娱乐功能为主的游戏活动;两者的联系在于目的相同,都是为了使客人放松身心,获得舒适的体验。

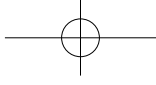
2. 休闲娱乐类项目的内容

休闲娱乐类项目主要包括棋牌、KTV、舞厅、电玩游戏、酒吧等。

3. 休闲娱乐类项目的特点

(1) 休闲娱乐类项目对环境和氛围要求高。休闲娱乐活动场所吸引客人的重要因素是环境和氛围,高雅、洁净且品位较高的娱乐场所不仅能给客人带来愉悦的心情,还能给客人带来宾至如归的感受。客人光顾休闲娱乐场所通常就是为了参与活动,同时享受环境和氛围,所以营造良好环境、营造美好氛围是至关重要的。

(2) 休闲娱乐类项目具有很强的个人参与性。现代人大多生活压力比较大,工作节奏快,客人来到休闲娱乐场所,通常都是为了在参与活动的过程中达到某种心理或生理上的放松和满足。这类项目的客人通常具有主观积极性,会主动参与项目、积极表现自我,以达到娱乐的目的。



(三) 保健养生类项目

1. 保健养生类项目的定义

保健养生类项目是指利用一定的环境、设施和服务,帮助客人改善体质、实现健康管理并使客人获得身心放松和精神满足的活动项目。

2. 保健养生类项目的内容

保健养生类项目主要包括SPA、桑拿浴、保健按摩、美容美发、氧吧等。

3. 保健养生类项目的特点

(1) 服务人员的专业性是经营保健养生类项目的关键。无论是保健按摩、SPA,还是美容美发服务,都需要由受过专业培训并取得上岗资格证书的人员来提供。服务人员的专业水平不仅关系着服务质量,还会直接影响项目经营效益。

(2) 良好的卫生条件是经营保健养生类项目的保证。在保健养生类服务项目中,服务人员通常需要直接接触客人的身体。为了保证客人的身体健康,提升客人的体验,服务人员应做好个人卫生,同时做好客用物品和服务设施的消毒工作。

(3) 客人安全是开展保健养生服务的基础。无论是桑拿、保健按摩、美容美发服务还是SPA服务,都应把保证客人安全放在首位。在服务过程中,如因操作失误或因康乐设施故障对客人造成伤害,康乐部负有不可推卸的责任。因此,无论是从提升服务质量还是从提升经营绩效的角度来说,康乐部都应该把确保客人安全放在首要位置。

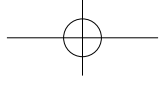
二、康乐项目设置的基本原则

(一) 项目设置应坚持经济效益和社会效益并重

现代饭店在设置康乐项目时不应该只考虑经济效益,还应该考虑社会效益和饭店的可持续发展问题。在设置项目时,要看到该项目为社会带来的影响如何,是否能丰富人们的文化生活,是否有利于人们的身心健康,能否为本饭店、本地区带来良好的社会风气,而不能一味地追求经济效益,更不能为了高额利润而提供那些低级趣味的服务。饭店康乐部应在国家有关法律、政策的指导下,运用各种积极健康的经营手段,创新经营内容,吸引客人,以达到经济效益、社会效益和饭店可持续发展的和谐统一。

(二) 项目设置应与饭店经营类型相适应

饭店应结合自身类型来选择和设计康乐项目。常见的饭店类型有商务型、会议型、度假型、公寓型等。基于饭店类型,研究客人的兴趣和爱好,在项目定位中遵循“扬长避短”的原则,才能创造特色。例如,商务型饭店和度假型饭店的客人类型不同,对康乐服务的需求亦有所不同。度假型饭店的客人通常时间较宽裕,他们大多喜欢在晚上饭后享受保健养生服务,如SPA、保健按摩、足浴等。而商务型饭店的客人通常工作忙碌,休闲娱乐时间比较少,通常喜欢参与节奏较快、过程简单且能放松身心的康体运动类项目。此



外,饭店在设计康乐项目时,还要考虑饭店的规模、档次以及该项目的建立是否有助于饭店品牌经营等因素。

(三) 项目设置应体现国际化、规范化

如今,饭店业竞争日趋国际化,饭店客人也呈现国际化、多样性的趋势,这就要求饭店康乐项目在经营和服务方面应尽快与国际接轨。我国相关管理部门已针对饭店服务项目的设立、管理等方面制定了统一的质量标准,但尚缺乏针对康乐项目的详细标准,因此饭店更应加强管理,尽快针对康乐项目的管理和建立符合国际规则的规范,使康乐项目经营符合行业规范和国际惯例。

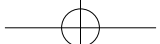
(四) 项目设置应符合法律规范要求

饭店要为客人提供健康文明的康乐项目和服务,针对个别客人提出的不合法要求(如涉及黄、赌、毒等),服务人员应当婉拒。饭店应设置具有健康性、趣味性、高雅性、新奇性、刺激性的康乐项目,同时应体现丰富的文化内涵,绝不能因盲目追求经济利益或刻意迎合客人的需要而违背法律规定。饭店康乐项目设置应符合法律规范要求,只有合法经营,才能获得经济效益和社会效益,才能实现可持续发展。

项目小结

康乐活动是指人们为了达到调节身心、恢复体力、振作精神以及扩大社会交往的目的,在闲暇时间利用一定的场地、设施设备进行的休闲型和消遣性的活动。按照客人的消费目的及内容,通常可将康乐活动分为康体运动类项目、休闲娱乐类项目和保健养生类项目三大类。我国康乐业的发展现状:康乐活动项目不断创新,康乐活动的文化性日益突出,康乐经营主体数量激增和康乐活动由高档消费向大众消费转化。我国康乐业发展面临的问题:康乐设施有限,分布不均;某些康乐项目收费仍偏离社会普遍消费水平;康乐经营管理水平较低;康乐消费意识及观念有待提高。我国康乐业的发展趋势:康乐消费支出所占比重将逐步增加,康乐服务与管理水平将继续提升,康乐项目科技含量将不断提高,康乐业发展主题趋向多元化。

康乐部是饭店销售康乐产品并为客人提供各种综合服务的部门,是完善饭店配套附属设施和服务的重要机构。饭店康乐部的运营有利于饭店吸引客源,有利于提升饭店经营特色,康乐项目是饭店等级评定的必备条件,康乐部是饭店营业收入的重要来源。饭店康乐部的主要任务包括:满足客人康体运动的需要,满足客人休闲娱乐的需要,满足客人保健养生的需要,满足客人康乐安全的需要,满足客人康乐卫生的需要和满足客人康乐技巧指导的需要。康乐项目设置的基本原则:坚持经济效益和社会效益并重,应与饭店经营类型相适应,应体现国际化、规范化,应符合法律规范要求。



知识链接

某饭店康乐部员工工作制度(模板)如表1-1所示。

表1-1 康乐部员工工作制度(模板)

制度名称	康乐部员工工作制度			受控状态	
				编号	
执行部门		监督部门		考证部门	
<p>第一章 总则</p> <p>第1条 为规范康乐部员工的工作行为,提高康乐服务水平,特制定本制度。</p> <p>第2条 康乐部全体员工须严格遵守本制度。</p> <p>第二章 上下班规定</p> <p>第3条 员工上岗须穿着工衣,佩戴工号牌。</p> <p>第4条 按规定交接班,如违反规定造成损失,当事人要受到经济处罚。</p> <p>第5条 下班前按消防制度检查水、电、门窗,做好防火、防盗工作。</p> <p>第6条 上下班必须走员工通道,下班后不得在饭店逗留,离开饭店时无条件接受员工通道保安员检查。</p> <p>第三章 工作规定</p> <p>第7条 上班前不得吃有异味的食物,不得抽烟。</p> <p>第8条 面对客人时提供微笑服务,要“请”字当头、“谢”字不离口。</p> <p>第9条 拾获客人遗留物品,必须及时报告上级进行处理。</p> <p>第10条 发现设备、设施被损坏或出现故障,必须及时报告上级进行处理。</p> <p>第11条 工作用具使用前必须清理干净、摆放整齐。工作地点不得摆放与工作无关的物品。工具用完须放回原处。</p> <p>第12条 上班时应注意:</p> <p>(1) 不得吃东西、喝酒等;</p> <p>(2) 不得接打私人电话;</p> <p>(3) 不得大声喧哗、追打、聊天、说笑;</p> <p>(4) 不得无故离开工作岗位,有公事离岗应得到经理的同意;</p> <p>(5) 不得做与工作无关的事,如有特殊情况应报经理批准;</p> <p>(6) 不得使用客用设施,如客用洗手间、客用电梯、客用休息厅、杯具、电视、音箱、桌球等;</p> <p>(7) 不得顶撞上司,打骂同事;</p> <p>(8) 不得同客人吵架、打架;</p> <p>(9) 不得在饭店内聚众赌博或参与任何非法交易;</p> <p>(10) 不得泄露饭店机密和营业状况;</p> <p>(11) 不得私拿发票</p>					
签阅栏	<p>本人已收到《康乐部员工工作制度》(编号:×××),并在认真阅读后同意遵守制度中的相关规定。若此制度有修改,在其修改通过批准且开始实行后,本人也将严格遵照执行。</p> <p>签字: 日期:</p>				

(续表)

相关说明					
编制日期		审核日期		批准日期	
修改标记		修改处数		修改日期	

资料来源：刘俊敏. 酒店康乐部精细化管理与服务规范[M]. 北京：人民邮电出版社，2009.

案例分析

上海市一家三星级饭店在成功开展了餐饮项目后，经市场调查，计划开发康乐中心经营项目。饭店为康乐中心开设了面向街道的门面，并配有直达电梯。康乐中心开业后，吸引了很多客人，每到周末与节假日，生意十分火爆。但饭店总经理发现，光顾康乐中心的住店客人很少。另外，饭店客房出租率呈下降趋势。饭店总经理认真分析了这些问题，意识到是饭店康乐中心经营的项目与饭店客人的需求脱节，才导致客房出租率下降。于是，他召开部门经理会议研究对策，想要采取措施扭转这种局面。

资料来源：尚生锐. 康乐服务与管理[M]. 3版. 北京：高等教育出版社，2023.

试分析：

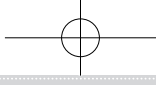
1. 该饭店在开发康乐中心项目时存在什么问题？
2. 饭店应如何解决这一问题？

实训练习

每4名学生组成1个小组，各小组实地调研3家四星级以上饭店的康乐部。调研内容包括康乐部的项目种类、营业面积大小、收费标准、员工数量及聘用条件、康乐设备设施状况等，并完成康乐项目调研报告的撰写。

复习思考题

1. 简述康乐的内涵。
2. 康乐项目包括哪些基本类型？
3. 简述康乐部的主要任务。
4. 概述我国康乐业发展现状及存在的问题。
5. 康乐活动经历了哪些发展阶段？
6. 简述我国康乐业未来的发展趋势。
7. 康乐部有哪些作用？
8. 简述康乐服务项目设置的基本原则。



学习项目二

饭店康乐组织机构与岗位职责

知识目标

- 了解康体运动类项目岗位职责及任职要求
- 了解休闲娱乐类项目岗位职责及任职要求
- 了解保健养生类项目岗位职责及任职要求
- 了解康乐部中高级管理岗位职责及任职要求

技能目标

- 了解康乐组织机构设置的基本原则
- 熟悉康乐部的常见组织形式

本章导语

良好的组织机构是部门经营发展的重要保证，能够基于饭店总体的发展目标，最大限度地开发员工潜力，避免人浮于事、效率低下。本章分析了康乐部的组织机构设置，并详细阐述了康体运动、休闲娱乐和保健养生类服务项目的员工岗位职责。康乐部服务人员应明晰部门组织机构和各岗位的具体职责，这是提升对客服务质量的重要一环。

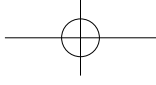
案例导入 | 一颗衬衫衣领的扣子



一天晚上，某饭店的熟客徐先生请一位朋友喝酒，酒吧服务员和他寒暄了几句。谈话时，服务员无意间发现徐先生的衬衫上有一粒扣子摇摇欲坠，便连忙提醒道：“徐先生，您衬衫上有粒扣子可能会掉，需要我帮您缝一下吗？”徐先生不好意思地摇摇头，说了声“谢谢”便随手摘掉了那粒扣子，并准备将其放入口袋。服务员笑笑说：“衬衫上缺一粒扣子会很难看吧？徐先生是我们的老客人，工作又挺忙的，我还是帮您缝好吧！”徐先生赶紧道谢。

服务员接过衣服后，来到办公室，取出针线盒，认真地缝着，大约过了5分钟就缝好了。徐先生接过衬衫，高兴地说：“你真细心，我真不知道应该怎么感谢你，我想这粒扣子再也不会掉下来了，谢谢。”“举手之劳，您太客气了！”服务员诚恳地回答。

徐先生的朋友也很感动，他站起来说：“我今天总算明白我的朋友为什么总喜欢来这



里。让我们握握手吧!”服务员礼貌地伸出手:“欢迎您也常来我们饭店!”

资料来源:杨建容.康乐技术与服务[M].北京:中国地图出版社,2007.

案例评析:

这位服务员工作很细心,不仅能够“发现徐先生的衬衫上有一粒扣子摇摇欲坠”,而且能主动提供缝纽扣服务。这位服务员提供的不仅是热情的服务,而且是优质的服务,同时也是超值的服务,是常规服务的延伸、扩展和提高。因为酒吧并没有为客人钉纽扣的服务,而且客人的纽扣还未掉下来,客人也不用为钉纽扣付出费用。

市场中的商品以质取胜,酒吧经营也同此理。如果酒吧能在提供标准服务的基础上进一步扩展服务范围,提供超常服务、超值服务,就能吸引更多的客人。

学习任务一 康乐部组织机构设置

一、康乐部组织机构设置的基本原则

(一) 组织机构及岗位设置应做到专业化分工协作

康乐部在设置组织机构时,应先明确功能、作用、任务、内容,然后进行细化分工,把复杂的工作变得简单,以便于员工掌握工作内容和操作要点,从而达到熟练、规范的要求,进而提高服务质量和速度。

(二) 组织机构及岗位设置应与经营任务相适应

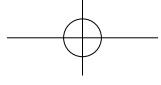
饭店应根据经营任务的需要来设置组织机构,如按饭店星级评定标准,一星级和二星级饭店不需要设置健身房、游泳池等,那么,在此类饭店中就不必设置相关机构和岗位;而四星级和五星级饭店必须有健身房、游泳池等,那么,在此类饭店中就必须设置相关机构和岗位。

(三) 组织机构及岗位设置应坚持因才用人

康乐部组织机构的设置应有利于发挥各级人员的业务才能,激发他们的主观能动性,这一点尤为重要。康乐部各个项目都有典型的特点,需要有具备相应特长的人才来参与管理和服

(四) 组织机构及岗位设置应垂直统一领导

通常情况下,每名员工只对直接上级管理者负责,上级管理者不应越过下级管理者直接处理基层问题,应实行层级管理,一级抓一级,避免多头领导。例如,一般情况下,健身房服务员只接受健身房领班的领导,不可接受游泳池领班的领导;健身房主管也



应该通过领班去领导员工，不宜直接改变领班的安排，否则领班就成了摆设，主管变成了领班。

二、康乐部常见的组织机构形式

康乐部是饭店的重要业务部门，通常是一个独立的服务部门或隶属于某个部门，其设置原则与其他部门基本相同，同时应与饭店具体的规模、档次和经营理念相适应。康乐部常见的组织机构形式有以下几种。

(一) 康乐部独立成部的形式

如康乐服务在饭店中所占比重较大，那么康乐部应独立成部，与饭店其他部门并列存在，并具有同等重要的地位。按照饭店实际情况和经营特点，康乐部独立成部的形式又可分为并列形式和阶梯形式两种。

1. 并列形式

并列形式如图2-1所示。

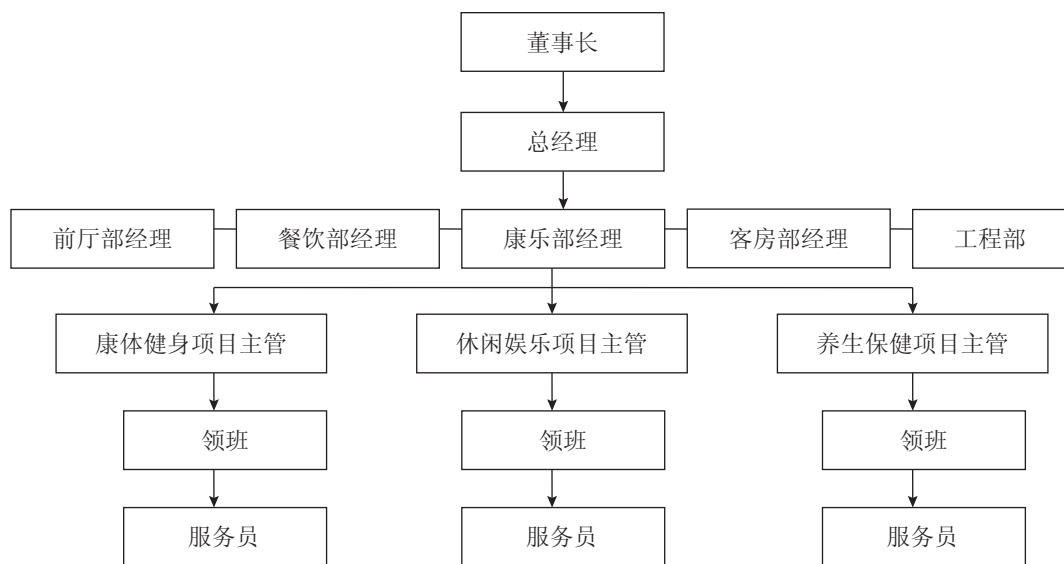


图2-1 康乐部组织机构(并列形式)

资料来源：牛志文，周廷兰. 康乐服务与管理[M]. 北京：中国物资出版社，2010.

2. 阶梯形式

阶梯形式如图2-2所示。

(二) 康乐部隶属于其他部门的形式(以饭店餐饮部为例)

如康乐服务在饭店中所占比重较小，则康乐部可隶属于其他部门(如餐饮部等)，其组织机构形式如图2-3所示。

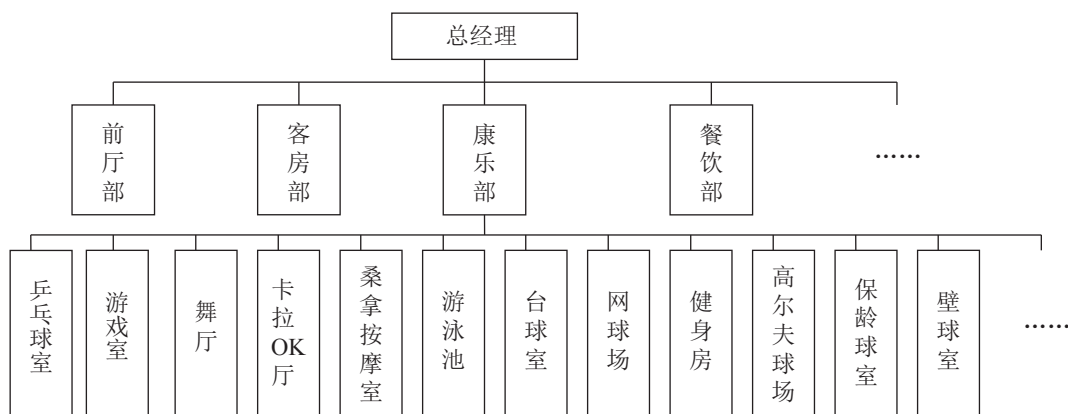


图2-2 康乐部组织机构(阶梯形式)

资料来源：刘建华. 康乐服务[M]. 2版. 北京：中国劳动社会保障出版社，2007.

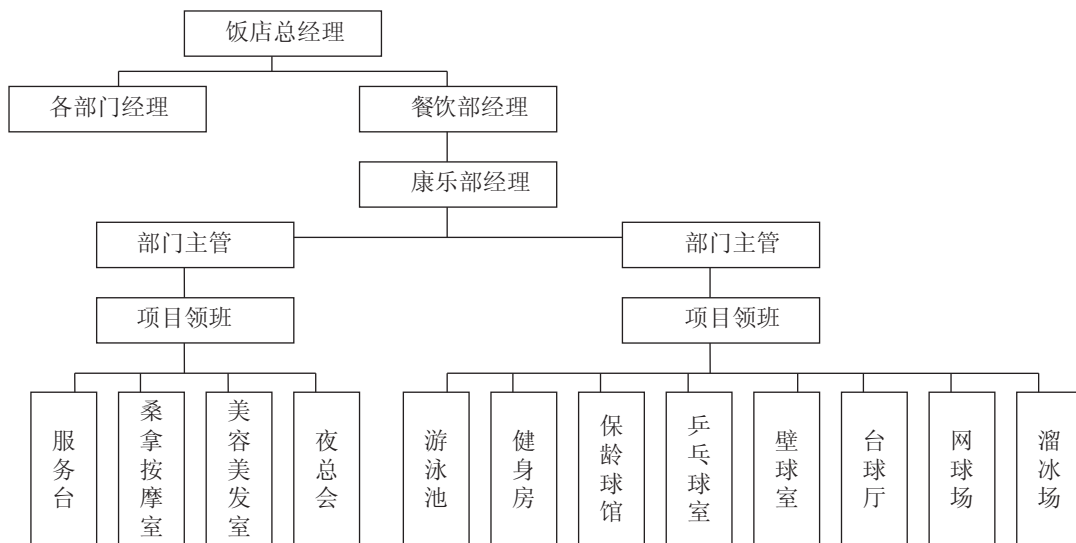


图2-3 康乐部组织机构(隶属于餐饮部)

资料来源：唐少锋. 康乐服务基本技能[M]. 北京：中国劳动社会保障出版社，2010.

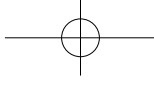
三、康乐部中高级管理岗位职责及任职要求

(一) 康乐部经理

1. 岗位职责

(1) 接受总经理的督导，直接向总经理负责，贯彻饭店各项规章制度和总经理的工作指令，全面负责康乐部的经营和管理。

(2) 根据饭店规章制度和各项项目的具体情况，制定部门管理制度，明确主管和领班的具体工作任务、管理职责、工作规范，并监督实施，保证部门各项娱乐设施正常运转，协



调各项管理工作正常进行。

(3) 分析各项目的客人需求、营业结构、业绩状况及发展趋势,研究并制定部门收入、成本与费用等预算指标,报总经理审批。审批通过后,将相关指标纳入饭店预算,并分解落实到各项目,组织各级主管和领班完成预算指标。

(4) 研究审核各项目的服务内容、质量标准、操作规程,检查各项目各级人员的贯彻实施状况,随时分析存在的问题,及时提出改进措施,不断提高服务质量。

(5) 根据市场和客人需求的变化,研究并提出调整各项目经营方式、营业时间、产品和收费标准等的管理方案。配合饭店销售活动,配合有关部门组织网球、壁球、保龄球比赛等销售活动,适应客人消费需求变化,提高设施利用率和销售水平。

(6) 审核签发各项目主管的物品采购、领用、费用开支单据,按部门预算控制成本开支,提高经济效益。

(7) 做好各项目主管、领班的工作考核,适时指导工作,调动各级人员积极性。随时做好巡视检查,保证康乐部各设施项目管理和服务工作的协调。

(8) 制订部门各项目人员编制计划,安排员工培训。根据业务需要,合理组织和调配人员,以提高工作效率。

(9) 随时收集、征求客人意见,处理客人投诉,并分析康乐部服务质量管理中带有倾向性的问题,适时提出改进措施。

(10) 做好康乐部和饭店各部门的协调配合工作,完成总经理交办的其他工作任务。

2. 任职要求

(1) 具有大专以上学历或同等学力;持有国家旅游主管部门颁发的星级饭店康乐部经理上岗资格证书;具备一门以上外语交流能力。

(2) 具有8年以上饭店管理和服务经验,或至少具有2年部门经理或主管工作经验。

(3) 掌握饭店管理基础理论知识,掌握康体、娱乐知识和相应的设备使用、保养知识,掌握康乐管理、销售知识。

(4) 具有领导和管理才能,具有较强的组织能力、指挥能力和凝聚能力,能够高效利用康乐部的人、财、物等条件为饭店创造良好的经济效益。

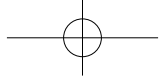
(5) 具有较强的处理人际关系的能力,能够较好地协调部门之间和部门内部的人际关系,能够与他人良好地合作,打造部门的团队精神,还应善于处理外部人际关系。

(6) 具有完善的人格,实事求是、正派廉洁、宽容大度、讲究信义,并且具有开拓意识和勇于创新的进取精神。

(7) 具有丰富的服务经验和较强的服务技能,有较强的示范能力,能在必要时亲自为客人提供符合规范的服务。同时,还能将这些经验和能力传授给下属,指导下属不断提高业务能力,为客人提供优质的服务。

(8) 具有对康乐经营过程中的问题进行分析、综合、判断、推理等的认识能力,能够通过一系列的思维过程总结工作规律,能够运用这些规律解决管理和服务工作中出现的问题,使工作顺利开展。

(9) 身体健康,心理素质良好,爱好康体运动和娱乐活动。



(二) 康乐部副经理

1. 岗位职责

- (1) 贯彻执行上级下达的各项任务及饭店各项规章制度。
- (2) 组织各级主管和领班完成预算指标。研究审核服务项目内容、质量标准、操作流程,检查各级人员的贯彻实施状况,随时分析存在的问题,及时提出改进措施,不断提高服务质量。
- (3) 负责本部门的日常管理工作,制订工作计划,对下属进行业务培训。根据饭店规章制度和各项的具体情况,制定部门管理制度,明确主管、领班的具体工作任务、管理职责、工作规范,并监督实施,保证部门各项娱乐设施的正常运行及各项管理工作的协调。
- (4) 常跟班,勤巡查,现场督导,发现问题及时解决,或及时向康乐部经理汇报。
- (5) 做好各项目主管、领班的工作考核,适时指导工作,调动各级人员的积极性。随时做好巡视检查,保证康乐部各项目管理和服务工作的协调,主持定期考评。
- (6) 每月上交“营业分析”报告,进行客源、客情分析,向部门经理提出整改意见。随时收集、征求客人意见,处理客人投诉,并分析康乐部服务质量管理中带有倾向性的问题,适时提出改进措施。
- (7) 监督检查卫生方面及安全方面的工作。管理直接面向人,采取“制定标准—系统培训—不定期考核—监督指导—提高效率”五步进程法管理人员,制定管理模式及具体流程,以满足在实际操作过程中出现的特殊需求及工作管理的完善和创新需要。
- (8) 做好康乐部和饭店各部门的协调配合工作,完成总经理交办的其他工作任务。

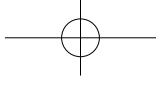
2. 任职要求

- (1) 具备大专及以上学历。
- (2) 掌握饭店管理基础知识,懂得成本管理与核算,熟悉康乐设施管理,了解市场营销学和公关知识。
- (3) 熟悉工商管理法规、治安消防条例及音像管理规定等。
- (4) 具有组织、指挥、计划、控制和协调的能力。
- (5) 有拓展业务的能力。
- (6) 有较好的文字组织和语言表达能力。
- (7) 熟练使用办公自动化软件。
- (8) 对工作经验及年限的要求依据所属饭店的实际情况而定。

(三) 康乐部主管

1. 岗位职责

- (1) 督导下属贯彻执行饭店和康乐部的各项规章制度、服务程序、操作规程、质量标准,分析出现的问题,提出解决措施,以不断提高服务质量。
- (2) 认真落实部门经理下达的工作指令,贯彻饭店及本部门的各项规章制度,监督各岗位人员实施正确的服务操作程序,保证管辖范围内的日常活动正常进行。
- (3) 巡查下属的出勤情况、工作态度、服务质量及对客关系,坚持现场督导,执行奖



惩制度，随时向经理汇报工作情况并提出整改方法及处理意见。

(4) 考核下属的工作情况，按时向部门提供评估报表。

(5) 制订培训计划，按照岗位服务标准及工作技能要求培训下属，使之尽快了解和掌握各项规定，提高员工素质。

(6) 根据本管区服务项目的特点和经营活动中的情况进行客源、客情分析。

(7) 收集客人意见，改进工作方法，了解专业技术新动向及发展趋势，努力完成部门下达的营业指标任务。

(8) 负责安全检查工作，为客人提供优良的设备及良好的活动环境。

2. 任职要求

(1) 具有大专以上学历或同等学力。

(2) 5年左右康乐管理与服务工作经验，含3年左右康乐项目领班工作经验。

(3) 掌握康乐基层管理与服务知识，以及康乐各项目活动专业知识。

(4) 具有康乐活动组织和营销能力、康乐项目管理和协调能力，以及一般人事、财务管理能力。

(5) 善于处理员工与客人、员工上下级、各部门之间的关系，人际关系良好。

(6) 身体健康，精力充沛，工作适应能力强。

学习任务二 康体运动类项目岗位职责及任职要求

一、保龄球领班岗位职责及任职要求

(一) 岗位职责

(1) 制订保龄球馆的工作计划和盈利计划。

(2) 制订球道、球具的保养计划。

(3) 制订员工岗位技能培训计划，按照培训计划对员工进行业务培训，不断提高其服务技能。

(4) 督导保龄球馆日常工作的开展，安排下属员工的班次，安排服务员的工作任务。

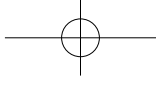
(5) 检查保龄球馆经营活动中的对客服务和接待工作，督导员工为客人提供优质服务。

(6) 检查员工的仪容仪表、礼节礼貌、服务态度和工作效率，准确记录员工的考勤情况。

(7) 检查营业场地、机器设备的卫生清洁情况及安全防范工作，做出详细记录。

(8) 督导员工按有关操作规程合理使用和保养设备，定期检查保龄球道、球具等的使用和保养情况，如有损坏应立即报修，并对维修结果进行检查，确保设备良好运行。

(9) 维护保龄球馆的正常营业秩序，排解客人之间的纠纷，受理客人的投诉，保证营业活动的正常开展。



(10) 管理物品领用,填写领用单,经康乐部经理批准后,向仓库领取并做好保管工作。定期向康乐部经理提出保龄球馆营业用品的申购计划。

(11) 经常对所属员工进行规章制度培训,做好员工的考核评估工作,并结合考核情况填写员工的过失单和奖励单。

(12) 每日召开班前布置会、班后总结会,严格执行交接班制度。

(13) 贯彻执行上级的指示,保持信息沟通,完成康乐部经理交办的其他工作。

(二) 任职要求

(1) 具有大专及以上学历,受过保龄球专业管理培训。

(2) 懂得相关设施设备的日常维护及保养方法。

(3) 熟悉国际国内保龄球比赛的发展趋势及有关规则,掌握各种技术和发球技巧,具有较丰富的实际操作经验。

(4) 具有一定的外语交流能力。

(5) 身体健康,能较长时间地进行体育运动。

二、保龄球服务员岗位职责及任职要求

(一) 岗位职责

(1) 按时上岗,在领班的指挥下,做好营业前保龄球道的清洁、保养工作。

(2) 每天用打油机为球道打油,打油长度是球道的2/3。每月用专业清洁剂清洗球道一次。

(3) 每周用专业清洁剂清洗保龄球及球瓶一次,每隔3天用紫外线消毒机为球鞋消毒一次,定期清理保龄球指标板、护手,每天清洁回球机、记分板、座椅。

(4) 每天营业前检查营业用品并补齐,与工程维修人员配合对每条球道进行试打,发现故障要立即维修。

(5) 热情接待客人,解答客人咨询,根据客人需求和实际情况为客人安排球道。若球道已满,引导客人到酒吧休息区等候或向客人推荐其他康乐项目。

(6) 根据客人鞋号大小为客人提供专用鞋并配上一次性袜子。

(7) 引导客人到球道,为客人开机,调整好电脑记分装置,看管好客人的衣物。

(8) 适当为客人提供技术指导服务,及时纠正客人不正确或危险的动作。

(9) 为客人提供饮品服务,并做好消费记录。

(10) 客人消费完毕,通知收银员结账,提示客人交回租用物品。

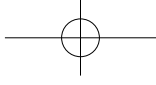
(11) 认真做好交接班工作。

(二) 任职要求

(1) 具有高中及以上学历。

(2) 能够为客人示范打保龄球,了解保龄球的记分方法和比赛规则。

(3) 具有较高的保龄球运动水平,出球动作标准、规范,能够清楚、明确地向客人讲



解保龄球运动的基本知识和技法。

- (4) 能够维护和保养保龄球器具及设施。
- (5) 具备较强的产品推销能力。
- (6) 具备较强的人际关系处理能力，善于维系客我关系。

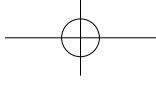
三、台球领班岗位职责及任职要求

(一) 岗位职责

- (1) 制订台球厅的工作计划和盈利计划，负责台球厅日常管理工作。
- (2) 制订台球厅员工岗位技能培训计划，按照培训计划对员工进行业务培训，不断提高其服务技能。
- (3) 安排下属员工的班次，布置服务员的工作任务。
- (4) 检查台球厅用具的准备情况，及时纠正存在的问题。
- (5) 检查台球厅经营活动中的对客服务和接待工作，督导员工为客人提供优质服务。
- (6) 检查员工的仪容仪表、礼节礼貌、服务态度和工作效率，准确记录员工的考勤情况。
- (7) 检查台球厅营业场地、机器设备的卫生清洁情况及安全防范工作，并做出详细记录。
- (8) 督导员工按有关操作规程合理使用和保养设备，定期检查台球厅设备设施使用和保养情况，如有损坏立即报修，并对维修结果进行检查，确保设备良好运行。
- (9) 维护台球厅的正常营业秩序，排解客人之间发生的纠纷，受理台球厅客人的投诉，并及时进行处理，保证营业活动的正常开展。
- (10) 管理台球厅的物品领用，填写领用单，经康乐部经理批准后，向仓库领取并做好保管工作。定期向康乐部经理提出台球厅营业用品的申购计划。
- (11) 对下属员工进行规章制度培训，做好员工的考核评估工作，并结合考核情况填写员工过失单和奖励单。
- (12) 每日召开班前布置会、班后总结会，认真总结服务经验，做好工作记录。严格执行交接班制度。
- (13) 贯彻执行上级的指示，保持信息沟通，完成康乐部经理交办的其他工作。

(二) 任职要求

- (1) 身体健康，体力旺盛，能够适应现代饭店的走动式管理。
- (2) 从事过台球室服务工作两年以上，有一定的管理经验。
- (3) 具备较为丰富的台球专业知识和台球服务知识，具备基层领导者应有的管理知识。
- (4) 能够在员工中树立管理者形象，能妥善处理班组成员以及上下级之间的关系，有处理客人投诉的能力。
- (5) 毕业于中等职业学校饭店服务与管理专业或具有同等学力。
- (6) 有毅力，坚强，勇于担负责任，有创新精神。



四、台球服务员岗位职责及任职要求

(一) 岗位职责

- (1) 具体负责台球厅的接待服务工作, 包括领位服务、台球服务、茶点服务、结账服务以及其他服务工作。
- (2) 负责台球厅营业场地的卫生清洁保养工作, 其范围包括大厅、包房、吧台、卫生间、衣帽间等公共场所。
- (3) 负责台球厅营业前的器材和其他物品的准备工作。
- (4) 适时向客人推荐酒水饮品及小食品, 并能简单介绍各种酒水饮品的特点。
- (5) 做好营业期间的消防、安全防范工作, 注意观察客人的异常情况, 发现问题及时逐级汇报。
- (6) 及时处理台球厅突发事件。

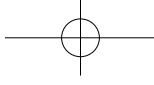
(二) 任职要求

- (1) 具有高中及以上学历。
- (2) 受过台球专业培训, 了解台球服务工作规范和服务程序。
- (3) 了解台球运动, 具有示范能力, 了解台球比赛和计分规则以及裁判知识。
- (4) 熟悉台球运动设施设备的维护与保养, 具有处理一般故障的能力。
- (5) 具有应变能力和协调能力, 能及时处理台球厅的意外事故和突发事件。
- (6) 具有较强的产品推销能力。
- (7) 具有较强的的人际关系处理能力, 善于维系客我关系。

五、网球领班岗位职责及任职要求

(一) 岗位职责

- (1) 制订网球场营业计划, 经批准后执行。
- (2) 制订网球场员工岗位技能培训计划, 协助计划实施及员工考核。
- (3) 调配网球场管理员、服务员的工作岗位, 报康乐部主管批准后执行, 并转人力资源部备案。
- (4) 布置网球场管理员和服务员的工作任务。
- (5) 记录网球场管理员和服务员的考勤情况。
- (6) 填写网球场管理员和服务员的过失单和奖励单, 根据权限, 按照项目进行处理。
- (7) 每日召集网球场管理员和服务员进行营业前布置, 做好营业后总结。
- (8) 处理网球场管理员和服务员在工作中出现的争议。
- (9) 巡查网球场的各项工作。



(10) 向网球场客人说明有关规定和注意事项, 劝阻客人的违规行为和不文明举动, 维持网球场的正常营业秩序。

(11) 拒绝不符合规定的客人(如醉酒客人等)进入网球场。

(12) 受理客人对网球场工作人员的投诉, 按照规定进行处理。

(13) 根据服务员提供的记录, 整理客人消费的账单, 引导客人付款或签单。

(14) 审批机房管理员提出的报修单, 检查维修结果, 掌握设备运行状况。

(15) 记录网球场营业流水账, 统计每日的营业额以及成本费用。

(16) 了解本行业其他饭店网球场的经营状况。

(二) 任职要求

(1) 具有大专及以上学历。

(2) 受过网球专业管理培训, 掌握全面的网球场管理知识, 具有丰富的实际操作经验。

(3) 了解网球设施设备的日常维护与保养方法。

(4) 擅长网球运动, 了解网球比赛和计分规则。

(5) 具有一定的外语交流能力。

(6) 身体健康, 能较长时间进行体育运动。

六、网球服务员岗位职责及任职要求

(一) 岗位职责

(1) 为客人提供接待、收款、登记、预约和咨询服务。

(2) 做好场地卫生工作, 保证场地清洁、整齐。

(3) 劝阻无关人员参观、拍照, 维护场地秩序。

(4) 销售酒水饮料, 做好酒水饮料盘点、补充工作。

(5) 编制营业日报表。

(6) 为客人提供球拍、网球、球鞋及有关体育器材的租用服务。

(7) 做好设备维护工作, 如设备出现故障及时维修。

(二) 任职要求

(1) 具有高中及以上学历。

(2) 受过网球专业培训, 了解网球服务工作规范和服务程序。

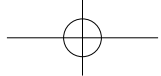
(3) 了解网球运动, 具有示范能力, 了解网球比赛和计分规则以及裁判知识。

(4) 熟悉网球运动器械及设备的维护与保养方法, 具有处理一般故障的能力。

(5) 具有应变能力和协调能力, 能及时处理网球场的意外事故和突发事件。

(6) 具有较强的产品推销能力。

(7) 具有较强的人际关系处理能力, 善于维系客我关系。



七、高尔夫球领班岗位职责及任职要求

(一) 岗位职责

- (1) 制订高尔夫球场的工作计划和盈利计划。
- (2) 制订员工岗位技能培训计划，按照培训计划对员工进行业务培训，不断提高其服务技能。
- (3) 编排服务员、球童的班次，布置服务员、球童的工作任务。
- (4) 检查对客服务和接待工作，督导员工为客人提供优质服务。
- (5) 检查员工的仪容仪表、礼节礼貌、服务态度和工作效率。准确记录员工的考勤情况。
- (6) 检查高尔夫球场地的卫生清洁情况及安全防范工作，并做出详细记录。
- (7) 做好球场设施、设备及球杆的使用管理工作，定期检查保养情况，如有损坏立即上报，并对维修结果进行检查，确保设备的良好运行。
- (8) 维护高尔夫球场的正常营业秩序，协助排解客人之间发生的纠纷，受理客人的投诉，保证营业活动的正常开展。
- (9) 管理高尔夫球场的物品领用，填写领用单，经康乐部经理批准后，向仓库领取并做好保管工作。定期向康乐部经理提出高尔夫球场营业用品的申购计划。
- (10) 对所属员工进行规章制度培训，做好员工的考核评估工作，并结合考核情况填写员工的过失单和奖励单。
- (11) 每日召开班前布置会、班后总结会。
- (12) 贯彻执行上级的指示，保持信息沟通，完成康乐部经理交办的其他工作。

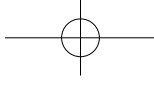
(二) 任职要求

- (1) 具有大专以上学历，受过高尔夫球专业管理培训。
- (2) 了解高尔夫球场的工作内容、工作流程。
- (3) 熟悉高尔夫球场各种设备及高尔夫球相关规则。

八、高尔夫球服务员岗位职责及任职要求

(一) 岗位职责

- (1) 换好工作服，准时上岗。
- (2) 打扫场地卫生，日常卫生应在上班后一小时内完成。
- (3) 按规格摆出球、手套、球鞋等服务用品。
- (4) 检查各种客用品有无损坏，严禁出租松动、爆裂的坏杆。
- (5) 熟悉高尔夫球的比赛规则，能指导客人正常练球。客人需要陪练时，能提供陪练服务。



- (6) 及时清洁整个高尔夫球场地及附属设施，为客人提供干净、舒心的运动环境。
- (7) 迎宾，主动介绍球场规则，根据客人的需要做好登记、收费等工作。
- (8) 巡查运动场地，及时解决设备问题。
- (9) 及时为客人提供饮料服务。
- (10) 熟练操作高尔夫球场内的各种设备，并能排除一般故障。
- (11) 适时向客人提供面巾，推销酒水和其他用品。
- (12) 及时填写服务记录，如球数、杆数、客人离开时间等。
- (13) 及时收球、点数，检查租用品是否完好，并将其清洁干净重新摆好。
- (14) 有需要维修的设备、物品，及时报告工程部调度室。
- (15) 营业结束后应完成以下工作：
 - ① 填写交班本，注明客情、设备维修情况，将交班本提交康乐中心台班。
 - ② 填写营业报表，一式两份，一份提交财务部，一份提交班台。
 - ③ 将球、球杆、手套、球鞋、发球毯、烟灰缸、酒水牌、太阳伞等物品放入工作间，清倒垃圾。
 - ④ 关灯、锁服务台。
 - ⑤ 将钥匙交到康乐中心服务台。

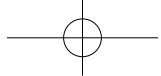
(二) 任职要求

- (1) 具有高中及以上学历。
- (2) 受过高尔夫球专业培训，了解高尔夫球服务工作规范和服务程序。
- (3) 了解高尔夫球运动，具有示范能力，具有一定的运动水平，了解高尔夫球比赛和计分规则。
- (4) 熟悉高尔夫球设施设备的维护与保养方法，具有处理一般故障的能力。
- (5) 具有应变能力和协调能力，能及时处理高尔夫球场的意外事故和突发事件。
- (6) 具有较强的产品推销能力。
- (7) 具有较强的人际关系处理能力，善于维系客我关系。

九、壁球领班岗位职责及任职要求

(一) 岗位职责

- (1) 管理壁球场的日常经营活动，制定排班表，安排服务员和陪打员的工作。
- (2) 巡查员工执行各项规章制度、服务程序和服务规范的情况，检查设施设备的完好情况，发现问题及时处理。
- (3) 根据经营需要协助康乐部经理做好壁球促销工作。
- (4) 积极组织比赛活动，制定活动方案，做好组织、接待工作。
- (5) 指导实习生和新员工了解和掌握饭店及部门的规章制度，对员工进行服务技能技



巧培训,提高员工的素质和能力。

(6) 做好员工培养和考核工作,定期做出评价,并提出对员工的任免建议。

(7) 了解壁球场营业情况,控制物品和费用的消耗,提出改进意见,制定改进措施,保证预算指标的完成。

(二) 任职要求

(1) 具有大专及以上学历,受过壁球专业培训。

(2) 懂得壁球各种设施设备的使用方法和日常维护保养方法。

(3) 熟悉壁球相关规则。

(4) 有一定的外语交流能力。

十、壁球服务员岗位职责及任职要求

(一) 岗位职责

(1) 礼貌待客,热情主动,为客人提供接待、收款、登记、预约和咨询服务。

(2) 为客人提供指导服务,陪同客人进行击球训练。

(3) 执行球场规则,注意客人安全。

(4) 劝阻无关人员参观、游览。

(5) 掌握客人动态,有特殊问题及时上报。

(6) 做好场地卫生工作,保证环境清洁、整齐。

(7) 为客人提供饮品服务,及时补充和申报补充物品。

(8) 为客人提供球拍、球、球鞋及有关体育器材的租用服务。

(9) 做好设备设施的清洁、维护、保养等工作,能做一般性维修。

(10) 编制并提交营业日报表。

(11) 下班时填写交接班记录,关好电源开关,锁门并按规定上交钥匙。

(12) 完成上级交办的其他各项临时性工作。

(二) 任职要求

(1) 具有高中及以上学历。

(2) 受过壁球专业培训,了解壁球服务工作规范和服务程序。

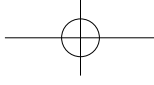
(3) 了解壁球运动,具有示范能力,具有一定的运动水平,了解壁球比赛和计分规则。

(4) 熟悉壁球设施设备的维护与保养方法,具有处理一般故障的能力。

(5) 具有应变能力和协调能力,能及时处理壁球场的意外事故和突发事件。

(6) 具有较强的产品推销能力。

(7) 具有较强的人际关系处理能力,善于维系客我关系。



十一、羽毛球(乒乓球)领班岗位职责及任职要求

(一) 岗位职责

- (1) 召开班组会，在每班上岗之前检查员工的仪容仪表，保证每名上岗员工仪表整洁、着装规范。
- (2) 检查下属员工的工作进度、服务规范，检查员工各班工作日志，给员工布置各项具体工作。
- (3) 每天检查当日各岗位营业收入账单，保证账单填写清楚、准确和规范，账实相符，并配合财务部定期对所属各岗位进行财务检查。
- (4) 每天对所属各岗位进行不定时巡查，发现问题及时处理。
- (5) 每天营业前检查员工的营业准备工作，保证当天正常营业。
- (6) 定期检查羽毛球(乒乓球)室内各种设备的运转情况，发现问题及时处理，保证设备正常运转。
- (7) 定期对所属各岗位的客用品进行检查，发现有遗失或破损要及时补充和更换。
- (8) 编排下属员工排班表，确定员工的作息時間，根据各岗位工作时间，对所属人员进行组织调度。
- (9) 汇总分析客人的各类意见或建议，定期向上级汇报，并适时提出个人意见。
- (10) 检查所属各岗位的卫生清洁工作，保证环境整洁卫生。
- (11) 对所属员工进行业务培训，不断提高其服务技能。
- (12) 开展所属员工的考评工作，就其工作表现向上级提出任免意见。
- (13) 完成上级交派的其他工作。

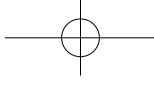
(二) 任职要求

- (1) 具有大专及以上学历，受过羽毛球(乒乓球)专业培训。
- (2) 能够做好设施设备的日常维护工作。
- (3) 具备用一门外语与客人简单交流的能力，客我关系良好。
- (4) 身体素质较好，能较长时间地进行体育运动。
- (5) 工作年限要求根据饭店实际要求而定。

十二、羽毛球(乒乓球)服务员岗位职责及任职要求

(一) 岗位职责

- (1) 按照上级领导的工作安排和指示做好日常服务工作。
- (2) 服从上级命令，遵守饭店和部门各项规章制度。
- (3) 每日上岗前按岗位要求整理仪容仪表，检查着装是否规范。



- (4) 做好营业的各项准备工作, 确保正常营业。
- (5) 严格按照财务制度做好营业账款的收记清缴工作, 保证账目清楚, 各类款项不错收、不漏记, 并积极配合财务部人员对本岗位进行财务检查。
- (6) 严格按照饭店规章制度和服务程序为客人提供服务, 尽量满足客人的合理要求。
- (7) 按照设施设备的保养计划做好所属场地的设备保养工作, 定期检查设备运行情况, 发现问题及时申报维修。
- (8) 定期对室内所需用品进行检查, 发现有遗失或破损及时向上级报告。
- (9) 如客人需要, 教授客人必要的击球技巧, 尽可能使客人避免受到意外伤害。
- (10) 积极参加各类业务知识培训, 不断提高技术水平。
- (11) 完成上级交派的其他工作。

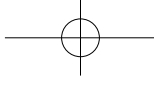
(二) 任职要求

- (1) 具有高中及以上学历。
- (2) 受过羽毛球(乒乓球)专业培训, 了解羽毛球(乒乓球)服务工作规范和服务程序。
- (3) 了解羽毛球(乒乓球)运动, 具有示范能力, 具有一定的运动水平, 了解羽毛球(乒乓球)比赛和计分规则。
- (4) 熟悉羽毛球(乒乓球)设施设备的维护与保养, 具有处理一般故障的能力。
- (5) 具有应变能力和协调能力, 能及时处理羽毛球(乒乓球)场的意外事故和突发事件。
- (6) 具有较强的产品推销能力。
- (7) 具有较强的人际关系处理能力, 善于维系客我关系。

十三、沙狐球领班岗位职责及任职要求

(一) 岗位职责

- (1) 认真落实部门经理下达的工作指令, 贯彻饭店及本部门的各项规章制度, 保证管辖范围的经营正常进行。
- (2) 巡查下属的出勤情况、工作态度、服务质量及对客关系。坚持现场督导, 执行奖惩制度, 随时向经理汇报工作情况并提出整改方法及处理意见。
- (3) 制定排班表, 科学、合理地安排人力, 最大限度地提高工作效率。
- (4) 考核下属工作情况, 按时向部门提供评估报表。
- (5) 制订培训计划, 按照岗位服务工作规范及工作技能要求培训下属, 使之尽快了解和掌握各项规定, 提高员工素质。
- (6) 根据服务项目的特点和经营活动中的情况进行客源、客情分析, 收集客人意见, 改进工作方法, 了解专业技术新动向及新发展, 完成部门下达的营业指标任务。
- (7) 开展安全检查工作, 为客人提供优良的设备及良好的环境。
- (8) 按时参加部门例会, 及时汇报工作, 向下传达会议精神, 并认真落实。



(二) 任职要求

- (1) 具备大专及以上学历。
- (2) 了解沙狐球服务规范和质量标准，懂得卫生消毒和安全救护知识。
- (3) 具有较强的业务指导和组织协调能力。
- (4) 具有较强的文字和语言表达能力，外语会话流利。
- (5) 熟练使用电脑等办公自动化设备及软件。

十四、沙狐球服务员岗位职责及任职要求

(一) 岗位职责

- (1) 热情、周到地为客人服务，主动向客人介绍沙狐球的有关知识和技术，进行动作示范。
- (2) 在客人提出要求时陪同客人练习或比赛。
- (3) 巡查各区域，检查客人是否损坏器具、有无违章行为，如有此类情况应及时处理。
- (4) 做好室内的环境卫生工作。
- (5) 为客人提供饮料和其他物品服务。
- (6) 填写服务记录，负责清场工作。
- (7) 完成上级交办的其他任务。

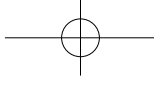
(二) 素质要求

- (1) 具有高中及以上学历。
- (2) 受过沙狐球专业培训，了解沙狐球服务工作规范和服务程序。
- (3) 了解沙狐球运动，具有示范能力，具有一定的运动水平，了解沙狐球比赛和计分规则。
- (4) 熟悉沙狐球设施设备的维护与保养方法，具有处理一般故障的能力。
- (5) 具有应变能力和协调能力，能及时处理沙狐球场的意外事故和突发事件。
- (6) 具有较强的产品推销能力。
- (7) 具有较强的人际关系处理能力，善于维系客我关系。

十五、游泳池领班岗位职责及任职要求

(一) 岗位职责

- (1) 制订游泳池营业计划并执行。
- (2) 制订游泳池员工岗位技能培训计划，并协助培训部实施考核。
- (3) 对救护员、教练员、机房管理员、服务员进行岗位调配，报康乐部主管批准后执



行,并转人力资源部备案。

(4) 布置救护员、教练员、机房管理员、服务员的工作任务。

(5) 巡查游泳池的各项工作,记录救护员、教练员、机房管理员、服务员的考勤情况。

(6) 填写救护员、教练员、机房管理员、服务员的过失单和奖励单,根据权限,按照项目规定进行处理。

(7) 关心救护员、教练员、机房管理员、服务员的思想、生活和工作。

(8) 每日召集救护员、教练员、机房管理员、服务员进行营业前布置、营业后总结。

(9) 处理救护员、教练员、机房管理员、服务员在工作中的争议。

(10) 向客人说明有关规定和注意事项,劝阻客人的违规行为和不文明举动,维持游泳池的正常营业秩序。

(11) 劝阻不符合规定的客人(如醉酒、患有皮肤病的客人等)进入游泳池。

(12) 受理客人对游泳池工作人员的投诉,按照规定进行处理。

(13) 根据服务员提供的记录,整理客人消费的账单,按照项目引导客人付款或签单。

(14) 审批机房管理员提出的报修单,检查维修结果,掌握设备运行状况。

(15) 记录游泳池营业流水账目,统计每日的营业额以及成本费用。

(16) 按照工作项目做好与相关部门的横向联系工作。

(二) 任职要求

(1) 具有大专及以上学历。

(2) 具有游泳馆管理经验。

(3) 熟悉游泳池各种设备,熟悉游泳池各岗位的工作,掌握一定的救护技术。

(4) 对工作经验年限的要求依据所属饭店的实际情况而定。

十六、游泳池服务员岗位职责及任职要求

(一) 岗位职责

(1) 每天做好营业前的池水净化工作,具体包括吸尘、去除水中杂物,冲洗地面及池边污迹,保证池内外的卫生。

(2) 将游泳池四周的咖啡桌、茶几、躺椅等擦洗干净,摆放整齐。

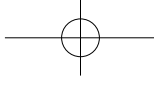
(3) 热情接待客人,引领客人到更衣室更衣,提醒客人保管好自己的贵重物品。

(4) 为客人发放游泳所需的浴巾、长巾和方巾。

(5) 若客人未带游泳衣裤,向客人推荐饭店康乐部出售的游泳衣裤,并提供周到服务。

(6) 提醒客人注意安全,对不会游泳的客人提供技术指导。经常在游泳池边观察情况,防止客人发生意外。

(7) 客人游泳结束后,做好普通客人和会员客人的结账工作。



- (8) 客人离开游泳池时,提醒客人带齐随身物品,并礼貌送别客人。
- (9) 营业结束后,按规定程序进行池水净化和消毒。

(二) 任职要求

- (1) 具有高中及以上学历。
- (2) 受过游泳专业培训,了解游泳服务工作规范和服务程序。
- (3) 了解不同的游泳类型,具有示范能力,具有一定的运动水平。
- (4) 熟悉游泳设施设备的维护与保养方法,具有处理一般故障的能力。
- (5) 具有应变能力和协调能力,能及时处理泳池内外的意外事故和突发事件。
- (6) 具有较强的产品推销能力。
- (7) 具有较强的的人际关系处理能力,善于维系客我关系。
- (8) 掌握水上救护常识。

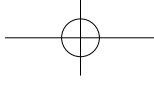
十七、健身(瑜伽)领班岗位职责及任职要求

(一) 岗位职责

- (1) 定期调查客人对健身(瑜伽)服务的满意程度,并以报告的形式上交部门领导。
- (2) 合理安排并协调巡场教练和专职健身(瑜伽)教练的工作班次。
- (3) 根据VIP客人的意见与健身计划,协助私人教练做好课程安排。
- (4) 对健身(瑜伽)员工进行岗前专业培训。
- (5) 依据饭店康乐部的相关规章制度,协助领导管理员工。
- (6) 制定并改进健身(瑜伽)工作项目。
- (7) 定期召集本部员工开会,传达饭店政策规定和领导的指导意见。
- (8) 整理文档和工作报表,协助财务部门进行费用制定和预算审核。
- (9) 定期对健身(瑜伽)教练的职业水平进行业务综合评估,根据评估结果和其工作表现,制定相应的课时佣金和奖惩制度,并严格贯彻执行。
- (10) 确保健身(瑜伽)设施设备的清洁卫生,做好维修与保养,以保证健身房正常营业。

(二) 任职要求

- (1) 具有大专及以上学历,持有国家颁发的相关职业资格证书。
- (2) 懂得设施设备的日常维护保养方法,熟悉健身器械操作规程。
- (3) 具有健身(瑜伽)营业管理知识,有良好的人力资源管理、组织管理、物资管理、设备管理知识。
- (4) 能妥善处理上下级之间的关系,能正确处理客人投诉,保持良好的客我关系。
- (5) 有较强的表达能力和沟通能力。
- (6) 身体健康,仪容整洁,精力充沛。



十八、健身(瑜伽)服务员岗位职责及任职要求

(一) 岗位职责

- (1) 为客人提供登记、开单、结账等服务。
- (2) 做好营业准备工作,对设施设备进行安全检查。
- (3) 为客人提供优质服务,根据客人需要介绍运动项目、讲解器材使用方法、提供动作示范服务等,及时劝阻客人的违规行为,确保客人安全。
- (4) 密切关注客人在运动过程中的身体状况,发现异常情况及时采取紧急措施。
- (5) 做好场地、更衣间、淋浴室和健身器材的清洁卫生工作。
- (6) 做好运动器材的检查、报修、保养工作,经常擦拭运动器材,保持器械洁净,出租或收回器械时要认真检查质量。
- (7) 收集健身(瑜伽)VIP会员的信息,配合领班做好健身会员的资料管理工作。
- (8) 做好营业期间的消防、安全防范工作,若发现问题及时汇报。
- (9) 在客人休息期间为客人提供饮品和休闲食品等服务。
- (10) 完成上级交办的其他工作任务。

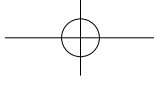
(二) 任职要求

- (1) 具有高中及以上学历。
- (2) 受过专业培训,了解健身(瑜伽)服务工作规范和服务程序。
- (3) 掌握健身(瑜伽)专业知识,具有示范和指导能力。
- (4) 熟悉健身(瑜伽)设施设备的维护与保养方法,具有处理一般故障的能力。
- (5) 具有应变能力和协调能力,能及时处理健身(瑜伽)房内的意外事故和突发事件。
- (6) 具有较强的健身(瑜伽)产品推销能力。
- (7) 具有较强的人际关系处理能力,善于维系客我关系。

十九、室内攀岩领班岗位职责及任职要求

(一) 岗位职责

- (1) 负责员工考勤,安排员工工作,带领员工做好室内攀岩活动区域的接待工作。
- (2) 检查员工执行岗位职责的情况,处理客人投诉。
- (3) 检查场地安全情况,保护客人安全。
- (4) 检查各种设施设备的保养及维护情况,如有损坏及时申报维修或更换。
- (5) 检查室内攀岩场地的卫生情况,保证环境洁净。
- (6) 制订设施设备领用计划,领取的物品要派专人管理好,领用要有详细登记,器械领用要交旧领新。
- (7) 组织召开班前班后例会,整理工作日记和工作报告。



(二) 任职条件

- (1) 具有大专及以上学历。
- (2) 具有良好的对客服务及沟通能力。
- (3) 了解室内攀岩运动及设施设备的使用技巧和方法。
- (4) 具有在高星级饭店从事相关岗位工作的经验。

二十、室内攀岩服务员岗位职责及任职要求

(一) 岗位职责

- (1) 做好营业前的准备工作。
- (2) 检查安全防护设备，方便客人使用。
- (3) 全程为客人提供优质服务。
- (4) 协助客人做好防护准备，确保防护措施完全符合安全要求，方可让客人进入攀岩场锻炼。
- (5) 在服务中时刻关注客人的需求，如客人有不懂之处，主动为其解说并做示范。
- (6) 在客人休息期间向客人推销饮料及其他服务。
- (7) 当客人锻炼完毕，主动为其结账并征求意见，并表示欢迎客人下次再来。
- (8) 送别客人，整理攀岩用具，随时做好准备接待下一批客人。

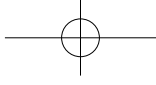
(二) 任职要求

- (1) 具有高中及以上学历。
- (2) 通过饭店初级英语水平达标测试。
- (3) 受过专业培训，了解攀岩服务工作规范和服务程序。
- (4) 掌握攀岩专业知识，具有示范和指导能力。
- (5) 熟悉攀岩设备的使用、维护与保养方法，具有处理一般故障的能力。
- (6) 具有应变能力和协调能力，能及时处理攀岩场内的意外事故和突发事件。
- (7) 了解室内攀岩运动的安全防范措施，具有丰富的从业经验。
- (8) 具有较强的攀岩产品推销能力。
- (9) 具有较强的人际关系处理能力，善于维系客我关系。

二十一、飞镖领班岗位职责及任职要求

(一) 岗位职责

- (1) 负责飞镖区日常工作安排，制定排班表，安排员工的工作，并制定较为具体的规章制度。



(2) 了解营业状况,控制物品和费用的消耗,提出工作改进意见,保证预算营业指标的完成。

(3) 根据经营情况做好营业工作,以保证营业额。

(4) 检查领班和员工的工作情况,包括规章制度的执行、服务程序和服务规范的贯彻实施、设施设备的维护保养等。

(5) 指导员工学习饭店及部门的规章制度,对员工进行服务技能技巧培训,提高员工的综合素质和综合能力。

(6) 做好员工考核工作,定期做出员工评价,提出员工任免建议。

(7) 协调上下级和员工之间的关系,保证业务正常运营。

(二) 任职要求

(1) 具有大专及以上学历。

(2) 了解飞镖服务规范。

(3) 懂得卫生消毒和安全救护知识。

(4) 有较强的业务指导和组织协调能力。

(5) 有较强的文字和语言表达能力,外语会话流利。

(6) 熟练使用办公自动化软件。

二十二、飞镖服务员岗位职责及任职要求

(一) 岗位职责

(1) 为客人提供接待服务。

(2) 保存各种单据。

(3) 维护飞镖设备的正常运行,如发现问题及时上报。

(4) 每天按规定准备营业用品,及时申领短缺的物品,确保正常营业。

(5) 做好飞镖场地的清洁卫生工作,保持环境整洁和空气清新,达到卫生标准。

(6) 遵守饭店和康乐部的各项规章制度,按照相关规定规范自己的行为。

(二) 任职要求

(1) 具有高中及以上学历。

(2) 受过专业培训,了解飞镖服务工作规范和服务程序。

(3) 掌握飞镖基本操作知识和服务技能,了解飞镖的比赛和计分规则。

(4) 具有基本的飞镖运动水平,动作标准、规范,能够清楚、明确地向客人讲解并示范飞镖技法。

(5) 熟悉飞镖设备的使用、维护与保养方法,具有处理一般故障的能力。

(6) 具有应变能力和协调能力,能及时处理飞镖场内的意外事故和突发事件。

(7) 具有较强的人际关系处理能力,善于维系客我关系。