

<<康乐服务实训教程>>

图书基本信息

书名：<<康乐服务实训教程>>

13位ISBN编号：9787111238515

10位ISBN编号：7111238516

出版时间：2008-4

出版时间：机械工业出版社

作者：李玫 编

页数：260

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>

## <<康乐服务实训教程>>

### 内容概要

本书是高职高专旅游管理专业实训系列教材之一。

本书分为6章、67个实训项目，主要介绍了康乐服务基础实训、服务技能实训、服务业务实训、安全实训以及管理实训等内容。

各个实训项目目的明确、方法恰当、内容完整，涵盖了实训流程、实训要求、实训时间、实训工具、实训方法、实训步骤与操作标准、实训测试表等内容，以方便教师讲授和学生学习。

本书既可作为中高职康乐管理课程的教材，也可作为饭店在岗人员培训与自学的参考书。

本教材配有电子教案，凡使用本书作为教材的教师或学校可向出版社索取。

您可以发送电子邮件至cmpgaozhi@sina.com，或拨打咨询电话010-88379375。

## <<康乐服务实训教程>>

### 书籍目录

前言第一章 康乐实训概述 第一节 康乐部组织机构与人员构成 第二节 康乐部岗位职责 课后练习  
第二章 服务基础实训 第一节 礼节 礼貌实训 实训项目1 称呼礼节、问候礼节和应答礼节  
实训项目2 操作礼节 实训项目3 介绍礼节、握手礼节和名片礼节 第二节 仪容仪表实训  
实训项目4 仪容仪表 第三节 服务仪态实训 实训项目5 服务仪态 第四节 服务用语实训 实训项  
目6 服务用语 第五节 常见问题应对实训 实训项目7 服务工作中常见问题应对 课后练习第三章  
服务技能实训 第一节 基本服务技能实训 实训项目1 托盘 实训项目2 铺台布 实训项目3  
摆台 实训项目4 卫生清洁 实训项目5 清洁器具的使用 实训项目6 斟倒酒水 实训项  
目7 客用品消毒 第二节 基础服务程序实训 实训项目8 茶水服务 实训项目9 递送物品 实训项  
目10 引领服务 实训项目11 推销服务 实训项目12 结账服务 实训项目13 接受投诉 实训项  
目14 物品出租 实训项目15 寻呼服务 实训项目16 预订服务 实训项目17 更换物品 实训项  
目18 物品寄存 第三节 后台服务程序实训 实训项目19 物品领用 实训项目20 布件的储存 实  
训项目21 设备的维护与保养 课后练习第四章 服务业务实训 第一节 球类项目服务 实训项目1 台  
球服务 实训项目2 网球服务 实训项目3 壁球服务 实训项目4 乒乓球服务 实训项目5 保龄球  
服务 实训项目6 高尔夫球服务 .....第五章 安全实训第六章 管理实训附录参考文献

## <<康乐服务实训教程>>

### 章节摘录

第一章 康乐实训概述：随着社会经济的高速发展，现代生活节奏、工作节奏的加快，“太累”、“太疲劳”已是人们日常生活中的“流行词”。

许多人都有这样的感受，自己距离悠闲的生活越来越远，生活的压力越来越大。

人们迫切需要有一些健康的活动方式来消除身心上的疲劳感，使自己保持乐观、豁达、平静的精神和心理状态。

康乐活动正是迎合了人们的这种需求，而逐渐被大众所接受，成为现代社会发展迅速的行业之一。

而如何为康乐业培养和输送优秀的工作人员成为制约康乐业发展所迫切需要解决的问题之一。

第一节 康乐部组织机构与人员构成：涉外星级饭店在改革开放以后，为了满足来华外籍客人的消费需求，首先与国际接轨，成为我国时尚消费的带领者。

针对当时外国游客反映较为集中的“中国缺乏夜生活”的问题，涉外星级饭店开始开设康乐项目，以满足客人的消费需求。

在1993年9月1日颁布的《中华人民共和国评定旅游涉外饭店等级的规定和标准》实施后，部分饭店为了能够被评定上较高的星级，纷纷开始经营康乐项目。

不管他们出于何种目的，这些举措都为康乐活动在我国的普及传播打下了良好的基础，使康乐活动逐渐深入人心，并为我国康乐业的发展储备了相关的康乐服务与管理人才。

一、康乐活动的含义：随着生活节奏的加快和社会压力的增大，在一些国家的城市中，健康者有一半左右处于“亚健康”状态。

“亚健康”状态是指人的机体虽然检查无明显疾病，但呈现出疲劳，活力、反应能力、适应力减退，创造能力较弱，自我有种种不适症状的一种生理状态。

国际卫生组织就此提出了现代人“健康保健”的新概念：利用合理多样的饮食摄取营养；不透支睡眠，保证充足的休息；建立运动保养机制；培养多种兴趣爱好，保持精力旺盛；善待压力，心胸开阔。

.....

<<康乐服务实训教程>>

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>