

<<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：9787113105358

10位ISBN编号：7113105351

出版时间：2009-10

出版时间：中国铁道出版社

作者：邓国民，杨晓琳，邓泽民 著

页数：171

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>

<<康乐服务与管理>>

前言

国家社会科学基金课题“以就业为导向的职业教育教学理论与实践研究”在取得得理论研究成果的基础上，选取了中等职业教育五个专业大类的20个专业开展实践研究。

中等职业教育酒店服务与管理专业是其中之一。

这套教材的开发团队由职业教育专家、饭店行业专家和经过中等职业技术学校专业骨干教师国家级培训并取得优秀成绩的教师组成。

他们在认真学习《国务院关于大力发展职业教育的决定》所提出的“以服务为宗旨、以就业为导向”办学方针和教育部提出的“以全面素质为基础、以能力为本位”教育教学指导思想的基础上，运用《职业教育课程设计》、《职业教育教学设计》、《职业教育教材设计》、《职业教育实训设计》所提出的理论方法，首先提出酒店服务与管理专业的整体教学解决方案，然后根据专业整体教学解决方案对教材的要求，编写了这套教材。

在教材体系的确立上，依据中等职业教育酒店服务与管理专业能力图表，通过课程设置分析，形成项目课程体系，从而确立教材体系。

这在教材体系的确立上，实现了学科教育向职业教育的转变，落实了职业教育“以全面素质为基础、以能力为本位”的指导思想。

在教材内容的筛选上，应用职业分析方法，将典型的工作任务和成熟的最新成果纳入到教材的同时，又充分考虑了国家职业资格标准，在保证学历教育质量的同时，实现了学历证书和职业资格证书的“双证”融通，为职业学校学生顺利地取得国家职业资格证书提供了条件。

<<康乐服务与管理>>

内容概要

《康乐服务与管理》根据中等职业学校学生的特点并结合企业的需要进行编写，主要内容包括认识酒店康乐、球类服务、健身服务、娱乐服务、保健服务、安全服务与管理六大单元共18项任务。

《康乐服务与管理》采用在模拟情景中进行实训，在案例思考中拓展知识，在“突出能力，做学一体”的活动中轻松地学习的编写方式，将团结协作的精神和提供“优质服务”的策略、方法与技巧融汇于“完成任务”之中，让学生能够很快学以致用。

《康乐服务与管理》适合作为中等职业学校酒店服务与管理专业的教学用书，也可作为酒店在岗人员培训教材与康乐爱好者的自学参考书。

<<康乐服务与管理>>

书籍目录

单元一 认识酒店康乐任务一 介绍酒店康乐设施任务二 介绍酒店康乐产品单元二 球类服务任务一 台球服务任务二 保龄球服务任务三 网球服务任务四 沙狐球服务任务五 高尔夫球服务单元三 健身服务任务一 游泳池服务任务二 健身中心服务单元四 娱乐服务任务一 KTV服务任务二 棋牌室服务任务三 游戏厅服务单元五 保健服务任务一 桑拿服务任务二 足浴服务任务三 温泉浴服务任务四 美容美发服务单元六 安全服务与管理任务一 安全事故产生原因及预防任务二 突发安全事故的应急处理参考文献

<<康乐服务与管理>>

章节摘录

(2) 康乐服务人员必须能够以礼待人。

尊重客人的人格和愿望, 热情服务, 主动满足客人的合理需求, 因为只有当客人处在平等的、友好的、和谐的气氛中, 并且其自我需求得到满足、某些消极的心理因素得到缓解时, 服务才能较好地发挥效能。

(3) 身体健康, 精力充沛。

康乐行业是营造健康的行业, 其从业人员自身首先要身体健康。而且康乐服务人员工作量往往很大, 工作时间很长, 经常需要工作到深夜, 只要客人兴致未尽, 服务一般不会停止, 没有健康的身体和充沛的精力, 就无法胜任康乐部门的服务工作。

(4) 性格开朗、热情。

各种气质类型的人都适合做康乐服务员, 只是不同项目、不同岗位对气质类型的要求各不相同, 如: 胆汁质属于兴奋型, 适合做较激烈运动的工作, 如游泳池救护员、网球陪打员。

多血质属于活泼型, 适合担任流动岗位, 如保龄球球道服务员、游艺机服务员 抑郁质属于柔弱型, 具有观察敏锐、办事认真的特点, 适合做设备保养和保管工作。

当然, 最好的情况是上述几种气质特点都不太典型的综合型气质, 因为这样的服务员适应性比较强, 容易胜任工作。

(5) 精通业务。

康乐部门的服务工作需要许多专业的知识、技能和技巧, 包括: 各种设备设施的运行原理, 使用、维修、保养知识和技能。

各种项目的游戏方法和规则。

各服务岗位的工作程序和服务技能、技巧等。

只有全面掌握这些业务知识技能, 才能为客人提供优质的服务。

(6) 应变能力较强。

康乐部门服务员不仅仅需要遵守规定, 按规程办事, 还需要具有相当的应变能力, 在意外情况出现时能采取及时、恰当的措施控制局面, 给问题的妥善解决打下良好的基础。

总的说来, 康乐服务人员要求待人热情, 乐于助人, 为人正派, 诚实可靠, 有奉献精神, 能吃苦耐劳, 具有努力做好本职工作的主动精神。

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>