

五星级酒店经营管理培训全书

星级酒店

康乐部管理

全国职业经理MBA双证班

认证系列：职业经理、人力资源总监、营销经理、品质经理、生产经理、物流经理、项目经理、企业培训师、营销策划师、酒店经理、市场总监、财务总监、行政总监、采购经理、企业管理咨询师、企业总经理、医院管理、IE 工业工程师等高级资格认证。

颁发双证：高级经理资格证书+MBA 高等教育研修结业证书（含 2 年全套学籍档案）

证书说明：证书附档案、电子注册，是提干、求职、晋级的有效依据

学习期限：3 个月（允许提前毕业，毕业后持续辅导 2 年） 收费标准：全部学费 **1280** 元

咨询电话：13684609885 0451- 88342620 招生网站：<http://www.mhjy.net>

电子邮箱：xchy007@163.com 颁证单位：中国经济管理大学 主办单位：美华管理人才学校

全国招生 函授教育 颁发双证 权威有效



职业经理 MBA 整套实战教程

MBA 经理教材免费下载 网址：www.mhjy.net

目 录

康乐部	4
第一章 康乐部常识.....	4
1.1 康乐部的地位与作用.....	4
1.2 康乐部的组织机构.....	5
1.3 康乐部的基本任务.....	6
1.4 营业员、收款员职责及操作细则.....	7
1.5 游泳池岗位职责及操作细则.....	8
1.6 桑拿、美容岗位职责及操作细则.....	9
1.7 健身娱乐岗位职责及操作细则.....	11
1.8 网球知识.....	13
1.9 保龄球知识.....	14
1.10 斯诺克(台、桌)球知识	15
第二章 酒店经理对娱乐服务的管理.....	18
2.1 娱乐服务质量的内容.....	18
2.2 员工的素质与娱乐服务境界.....	21
2.3 娱乐服务特征与服务质量提高的诀窍.....	30
第三章 酒店经理对娱乐部门人员的管理.....	38
3.1 对娱乐部门的岗位管理.....	38
3.2 对编外技师的聘用与管理.....	48
3.3 对娱乐企业员工的激励措施.....	56
第四章 酒店经理对娱乐经营收银的管理.....	61
4.1 娱乐经营结账方式及程序.....	61
4.2 娱乐部门收银控制.....	68
第五章 康乐部人员素质标准规范.....	74
5.1 康乐部经理素质标准规范.....	74
5.2 康乐部文员素质标准规范.....	75

5.3 康乐部主管素质标准规范.....	75
5.4 健身俱乐部领班素质标准规范.....	76
5.5 健身房管理员素质标准规范.....	76
5.6 网球场(球类)管理员素质标准规范	77
5.7 网球场(球类)教练员素质标准规范	77
5.8 美容院领班素质标准规范.....	77
5.9 美容师素质标准规范.....	78
5.10 美发师素质标准规范.....	78
5.11 医疗按摩室领班素质标准规范.....	79
5.12 按摩师素质标准规范.....	79
5.13 歌舞厅(夜总会)主管素质标准规范	79
5.14 歌舞厅(夜总会)领班素质标准规范	80
5.15 歌舞厅(夜总会)迎送员素质标准规范	80
5.16 歌舞厅(夜总会)服务员素质标准规范	81
5.17 歌舞厅(夜总会)调酒员素质标准规范	81
5.18 歌舞厅(夜总会)音响师(D·J·)素质标准规范	82
5.19 歌舞厅(夜总会)收银员素质标准规范	82
5.20 康乐室领班素质标准规范.....	82
5.21 康乐室服务员素质标准规范.....	83
5.22 游泳池主管素质标准规范.....	83
5.23 游泳池领班素质标准规范.....	84
5.24 游泳池门闸管理员素质标准规范.....	84
5.25 游泳池更衣室管理员素质标准规范.....	85
5.26 游泳池救生员素质标准规范.....	85
5.27 游泳池水质净化员素质标准规范.....	86

康乐部

第一章康乐部常识

康乐部是为住店客人提供娱乐、体育、健身、声像、文艺、美容等活动场所的部门；是酒店满足住店客人多种消费需求，吸引顾客，提高酒店声誉和营业收入的一个重要部门。因此康乐部是现代酒店不可缺少的一个重要组成部分。酒店给客人提供活动的项目有：音乐厅、音乐茶座、卡拉 OK 歌舞厅、家庭影院、电子游戏室、保龄球、台球、网球、高尔夫球练习场、游泳场、机械健身室、桑拿浴、芬兰浴、美容、美发、化妆等。

酒店的康乐项目应根据星级档次的不同和酒店的规模、环境的差别来决定康乐项目的投资。否则，收不到应有的效果。

1.1 康乐部的地位与作用

（一）康乐部的地位

在酒店的众多部门中，康乐部是现代酒店一个新兴起的部门，按照中华人民共和国国家旅游局〈旅游涉外饭店星级评定标准〉中规定，涉外星级酒店必须具备一定的康乐设施。

在改革开放的十多年来，旅游酒店及时地引进了“康乐”这一有益的新观念。一些中外合资的大酒店都设立了康乐中心或成立了康乐部。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、中国大酒店等四、五星级宾馆、酒店都具有较完备的康乐设施，其他一些涉外酒店不同程度地也有自己的康乐设施。为客人增加了服务项目，也增加了酒店收入。有些酒店的康乐部可以每年为酒店带来上千万元的收入，其利率甚至可高达 60%。

按照旅游酒店星级评定标准来看，康乐是涉外酒店不可缺少的先决条件，不具备较好、较完备的康乐设施的旅游酒店，无论在其他方面如何优越都不是较完善的涉外酒店，或不予评审等级。由此可见，康乐部是涉外酒店不可缺少的一个部门。

（二）康乐部的作用

由于现代意识日益被人们所接受，无论是旅游者和旅游酒店对康乐的意义都

有了深刻的认识，因此，它的重要作用也日益显示出来。

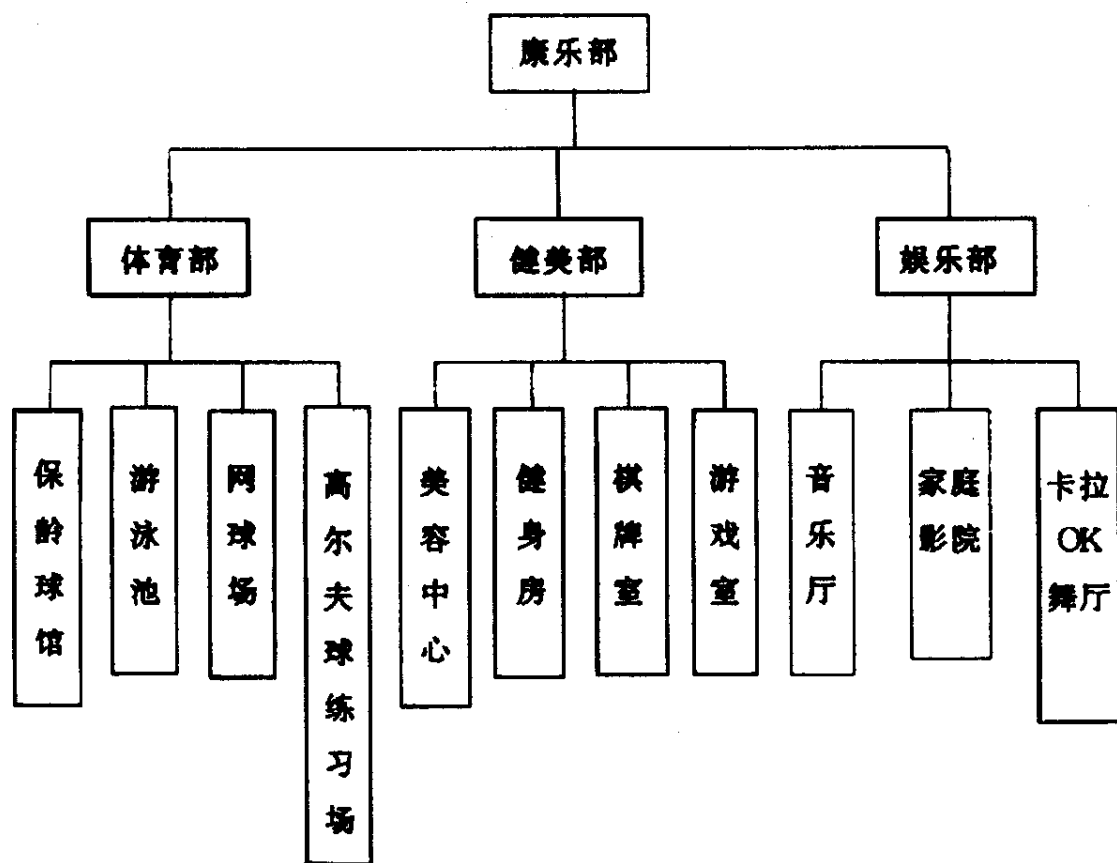
首先，顾客对它的需求越来越大。有些人甚至把康乐作为生活中不可缺少的内容。据不完全统计，旅游酒店所在地区有 70% 的年青人喜欢到这些酒店的康乐中心去玩乐。而对于那些住宿的客人来说，康乐也是必不可少的活动之一。不少旅游者在旅游的日程中，不管严寒酷暑总是把参加酒店的康乐活动列入自己的日程安排，这是一种新的生活观念，体现了顾客对康乐项目产生了强烈的欲望，这一趋势，无疑是酒店提高效益的良好市场。

其次，康乐部的设置已不单是为评星级而设的。康乐在整个旅游酒店中的作用越来越显示出来了。不少旅游者常常就是选择某酒店的康乐设施完善，或对某一次活动感兴趣而投宿的。康乐设施的完善与否，康乐器械的现代化程度和先进性，都会吸引着众多的顾客，越来越受到旅游者和公众的青睐，酒店的经济效益就收到了满意的效果。很多旅游热点的酒店，康乐部的经济收入在整个酒店带来综合效益。所以，康乐设施是否完善，是酒店竞争市场的重要手段。

1.2 康乐部的组织机构

康乐部作为酒店的一个部门，职务的设置与其他各部门一样，实行经理负责制的垂直领导的管理体制，并各自向上级领导责任。

组织机构如下：



1.3 康乐部的基本任务

1. 满足客人体育锻炼。

体育锻炼有一般运动与重点运动之分。一般运动指活动筋骨、做操、跑步等；重点运动指各项运动，如举重、骑自行车、打球、锻炼各种肌肉运动。根据客人需求，应开辟专门的健身房，游泳池等设施齐全的场所。

2. 满足客人健美运动

健美是现代文明的心理表现。它表现为体形健美标准、脸形健美标准、发形健美标准三

体形健美可以在健身房得以实现，脸形、发形健美标准可在按摩、美容美发过程中加以实

3. 满足客人的娱乐需要。

顾客在酒店除了住房和就餐外，还希望在住店期间得到娱乐享受。因此，康乐部要在项目誉燕意做到丰富多彩，以满足不同客人的娱乐需求，但一定要符合我国国情与法律规定。

4. 做好运动、康乐器械、设施、场所的卫生工作。

运动场所、康乐场所是一个高雅、洁净的场所，客流量大，使用频繁，尤其是康乐的设备与劳械经过多数客人的使用，清洁卫生工作十分重要。运动、康乐的器械、设施和场所的洁净高雅，不但会给客人带来舒愉快的情趣，而且也给客人带来宾至如归的感受。客人的要求就是要有一个清新的环境。

美容室是卫生要求极高的部门。所有的美容设备、美容物品都直接与客人的面部、头部接触，卫生要求十分严格，不仅要表面整洁干净，而且毛巾等用具要经过高温消毒处理。所有美容物品、化妆品都要符合卫生标准，化学成分要达标。

5. 做好娱乐设施、运动器械及其场所的安全保养。

健身运动器械具有“冲撞性”，而且易于损坏，存在着安全问题，潜伏着一定的“危险”性。所以，每天必须在客人使用之前做一次检查，并对设施、运动器械、场地进行安全保养，对存在“不安全”隐患的器械要随时更换。

6. 为客人提供运动技能技巧指导性服务。

娱乐部的健身器械种类较多，有国产的，也有进口的，特别是先进进口设备以及带有电脑显示的体育器材，需要经过服务员提供正确、耐心的指导性服务，以便一些不会使用的客人能正确使用。

1.4 营业员、收款员职责及操作细则

（一）营业员岗位职责

岗位职责：

1. 负责宾客娱乐活动的安排、接待及预订等工作。
2. 负责解答宾客提出的要求和疑难问题。如：酒店里的康乐设施及活动项目、开放时间、服务性质、费用标准和其他问题。
3. 负责安排活动项目的管理，服务员要礼貌接待宾客及周到服务。
4. 严格把好验证关，并注意客人健康情况，对患有肝炎、一心脏病、皮肤病、急性结膜炎、传染病及酗酒者禁止进场游泳。

操作细则：

1 • 开始营业前，要查阅客人预定活动项目的情况，做好迎接客人的一切准备工作，如接待宾客人数登记表。

2. 接待本酒店客人电话预订时，要问清客人的姓名、人数、房号、活动时间、活动项目、要求等，做好记录。若已订满要向客人解释。

3. 接待酒店外客人电话预订时，要问清客人的姓名、人数、住址、电话号码、活动项目、要求、联系方法等。若酒店有的活动项目不向店外客人开放或已

订满，要向客人解释清楚，不能简单回复。

4. 接到客人有关酒店活动项目的查询电话时，要向客人耐心详细解答，要令客人满意。

5. 接到客人找人电话时，要问清找人和被找人的姓名、身份。若被找人不在活动场所要告诉客人不在；若在活动场所要征求客人的意见是否要接电话，若客人不愿接电话时，要按客人的意思回复找人者。

6. 客人到来时，要礼貌地向客人致以问候，并问客人是否已预订要求活动的项目并代客'人登记好。需计时的活动项目要计好时间，需要先收费的活动项目要代客人向收款员交费，收完费后要交给客人收据或票证。

7. 带客人进入活动场所时，要走在客人左前方，随客人的走动向前走，与客人保持一定的距离，不可太远，也不可太近，需要开门时，要为客人开门。

8. 将客人带到活动场所后，要礼貌地向客人告别并欢迎下次再来。

(二)收款员职责

1. 掌握业务知识，做好客人的询问工作，服务要快捷、周到，唱收唱付。

2. 每班要填写好报表，做到账款清楚，严禁公私款混放和私换外币。

3. 做好收款台的安全及卫生工作，无关人员不得进入收款台，人离要锁抽屉。

4. 密切与各娱乐室联系，掌握好娱乐设施使用情况，准确及时登记好，避免不必要的差错事故。

1.5 游泳池岗位职责及操作细则

(一)救生员职责

1. 负责客人游泳的绝对安全、勤巡视池内泳者的动态，克服麻痹思想，落实安全措施，发现溺水者要迅速冷静处理，做好抢救工作并及时向有关领导报告。

2. 认真做好每天的清场工作。

3. 负责游泳池水质的测验和保养及游泳场地的环境卫生。

4. 上班集中精神，不得与无关人员闲谈，救生台不得空岗，无关人员不得进入池面。

5. 由于游泳池深浅不一，来的有大人、小孩，有会游泳的和不会游泳的，对此一定要注意，要勤在泳池边观察。注意游泳者的动向，防止发生意外，保证客人的安全。对不会游泳者可作技术指导。

6. 定时检查更衣室，杜绝隐患。

7. 如遇雷雨天气，要迅速安排客人上岸，确保客人安全。

(二)服务岗操作细则

1. 住店客人进入游泳池一般凭房间钥匙或酒店发的证件免费游泳，服务员带领客人到更衣室更衣。客人的衣服用衣架托好挂在衣柜里，鞋袜放在柜下，贵重物品要客人自己保管好，需要加锁的要为客人锁好，钥匙由客人自己保管。

2. 发给客人三巾，即浴巾、长巾、方巾。方便客人游泳和游泳完后洗澡用。

3. 若客人未带游泳衣裤来，则卖给客人游泳衣裤，服务一定要周到细致。

4. 客人离开泳池时，要注意提醒客人带齐自己的东西。

(三)池水净化与卫生打扫程序

1. 晚上停止开始后，向泳池中投放净化及消毒药物，进行池水净化和消毒。

2. 每天早晨，对宾客开放前要进行池水净化，即吸尘，去掉水面杂物和池边污渍，搞好泳范周围环境卫生。

3. 净化池水要先投放次氯酸钠，过两小时后再投放碱式氯化铝。

4 • 注意若投放次氯酸钠消毒就不能投放硫酸铜，避免因化学作用而引起游泳池水面变色。

5 • 药物控制：根据泳池的大小，次氯酸钠在 0. 5。1 公斤之间。PH 值控制在 7。7. 8 之间。一般以当天水清澈透明，呈浅蓝色。

6 • 泳池环境卫生必须在每天开放前和停止开放后，用自来水冲洗地面。在开放过程中如发现有客人遗弃的纸巾、烟盒、火柴盒、食物包装纸或其他杂物要随时拣放在垃圾桶里集中处理。以保持泳池的环境卫生，使其整洁美观。

7 • 将泳池四周的咖啡台、椅、躺椅、花几等抹干净，整理整齐，若是露天泳池，有遮阳伞的，马上要收起来集中存放在器具室。

1.6 桑拿、美容岗位职责及操作细则

(一)桑拿岗位职责

1. 搞好服务工作，做到有迎有送。

2 • 熟悉各种设施器材的使用方法，注意加强设备、器材的检查和保养，及早发现问题尽快处理。

3 • 在客人使用各种设备、器材时要勤巡视，并做好记录。桑拿要保证休息室有人值班，保证客人安全。

4 • 认真搞好墙壁、池面、浴池等各项设施的卫生，做好浴池、浴缸、地面

无水锈、水迹，按时换水消毒。

(二)按摩员职责

1 • 按摩工作做到轻重适度，松肌活络，达到轻松舒服的效果，使客人高兴而来，满意而归。

2 • 服从班长的工作安排，自觉按编排顺序进行工作，不得挑肥拣瘦，一切以方便客人为原则。

3 • 按操作规程做好按摩工作，要替客人带路、开灯、挂衣服等，做完按摩要送客，保持房间整洁。4. 搞好环境卫生及个人卫生。

(三)桑拿浴室操作细则

1 • 接待客人前，服务员必须检查桑拿室的温度是否达到标准；冷水池、热水池的水质情况；冷热水龙头水流及水掣是否正常。做好迎接客人的一切准备。

2 • 客人来到时要热情接待，递给客人三巾和浴衣，请客人自己到更衣室更衣，交给客人更衣柜的钥匙，提醒客人保管好自己的衣物。

3 • 客人桑拿完后，请客人到休息室休息一会儿，请客人喝一杯咖啡、清茶或其他饮料，然请需要按摩的客人轮候进行按摩。

4 • 按摩人员为客人按摩时要注意自己的手势，要轻重适度，不停地征求客人的意见，是酸还是疼痛。客人感到疼痛时要及时地改变手势，拿准筋络进行按摩，使客人达到松筋活络，除疲劳，舒服轻松的效果。

5. 客人离开时要表示欢送，感谢客人的友好合作，并提醒客人带齐自己的东西。

6. 浴室停止服务后要搞好卫生，关好水掣，清洁浴池和场地，收拾客人用过的三巾、浴衣送洗涤部清洗。

7. 写好工作日志，做好交接班准备工作。

(四)美容中心岗位职责

1. 美容岗职责

(1)热情待客，礼貌、周到地为客人服务。

(2)理发美容用具摆放有序、卫生，按规定进行清洗消毒，严防传染疾病。

(3)地面保持卫生干净，每次操作完毕后，要进行清理地面，停止营业时要彻底打扫。

(4)对客人的询问，要耐心礼貌地解释，不清楚地要及时请示。

2. 操作细则

(1)客人来美容中心美容，要热情接待，表示欢迎。若客多时要按先后次序安

排客人美容。

(2)客人进入美容室时，客人需宽衣要帮助客人宽衣，并用衣架托好挂在衣柜里，然后给客人穿上理发衣或围上布罩，请客人入座(理发布罩可待客人坐定后再给客人系上)。

(3)客人无论是理发、洗发、电发、美发等都要事先给客人洗头，然后再进行其他程序。在进行前先征求客人的意见，然后再按客人的要求进行美发。

(4)给客人洗发一般由理发师副手做，先调好水温然后才为客人洗。第一、二次用洗发液洗，第三次用护发素洗。为客人洗发时手势要轻重适度，防止洗发液流到客人的眼、耳、颈里。洗完发后要尽量用干毛巾将客人的头发擦干，然后请师傅为客人剪发。

(5)为客人剪发时按客人要求修剪。剪发时神情要专注，动作要轻快、熟练，使客人感到轻松愉快。

(6)美发过程中，客人头发上施上药水电发或其他原因需等候时，要告诉客人等候的时间，并请客人饮一杯咖啡或热茶。

(7)为客人美发时，要按客人头发的疏密、面形等进行造型。根据客人的要求认真细致做，整理出客人理想的发型，落发油、喷香水要适度，做到令客人满意为止。

(8)美完发后要告诉客人，并多谢客人的合作。副手要为客人清理剪下的发毛，解下理发衣，围布，帮客人穿上衣服，带客人到收款台付账。客人付完账要表示多谢，客人离开时要送客，欢迎他(她)下次光临。

(9)美发是由理发师、副手、杂工合作来做的。因此合作要默契。杂工主要负责递毛巾、整理理发用具、准备美发药液剂、清理发毛、搞好卫生等工作。

1.7 健身娱乐岗位职责及操作细则

(一)球类、健身房岗位职责

1. 球类、健身房岗位职责

(1)热情、周到地为客人服务，主动介绍有关运动项目及特点。

(2)熟悉和掌握有关健身器具的性能和操作要求。提高服务素质，为客人提供优质的服务。

(3)按规定及时擦拭和保养运动器具，需要消毒的要进行消毒处理，使之符合卫生和保养要求。

(4)各运动场所要保持地面干净整洁，如有污染或纸屑烟头等，要随时打扫。

(5)对球类应充分了解比赛规则和技巧。对各种健身设备应注意使用方法,并能对不同的客人略有指导。

2. 操作细则

(1)客人来时致以问候,热情接待,微笑服务。

(2)对不会玩的客人主动提供技术指导,耐心引导,需要为客人拣球的,要为客人拣球或递球。

(3)掌握各类健身运动器械性能、特点及玩各类球的技巧。

(4)管理好球及玩球工具、设施。爱惜和保养好运动器械,整理好运动场所的环境卫生,保持整洁美观。

(5)停止开放后,要整理好运动场地,收拾好球类及器(工)具,搞好卫生,待班长检查合格后方可下班。

(二)舞厅及音乐厅岗位职责

1. 岗位职责

(1)音乐厅、舞厅因灯光暗(一般点蜡烛或酒精灯),服务员要勤巡视、勤观察,勤为客人服务,多推销饮品。

(2)音乐厅、舞厅的客人较复杂,要细心注意客人和设备的安全,若发生情况要沉着冷静,妥善处理。自己处理不了的要及时报告值班经理及保安部来处理。

(3)准备好各种酒水、炸薯片、炸花生米、炸腰果仁或虾片等小食和饮料,周到地为客人服务。

(4)保持空气清新,使舞厅有一个舒适幽雅的环境。

2. 操作细则

(1)引领客人入厅,拉椅请坐,征询客人要何种饮品,并向客人介绍当天供应的饮品种类。若同一台有多人时要记清每个人点的饮品。

(2)酒吧凭客人票的尾单领取饮品、纸巾、花生或其他小食,上饮品时先放杯垫后放饮品,然后放小食。

(3)客人需购买饮品时,要热情主动地上前站在客人的右边,问清客人需购饮品的名称、数量,然后到酒吧帮客人买。上饮品的程序同上。

(4)上饮品、食品从客人的右边上,左边撤。

(5)音乐会、舞会结束时要即刻开灯,客人走后要及时清场。注意检查有无烟头,收好杯具、食品盛器,收整好酒吧,搞好卫生,待经理或班长检查合格后,关好灯掣方可离开。

1.8 网球知识

(一) 比赛方法

网球比赛有男子团体、女子团体、男子单打、女子单打、男女双打、女子双打和男女混合双打。七个项目。比赛时双方占网球场一边，由一方发球开始，运动员手执网球拍，运用发球、正反拍击球、截击球，变压球、挑高球、放短球、击反弹球等技术，以及接发球战术、上网战术的底线战术等，努力将球击至对方场地，如一方击球出界、球落网或让球落地两次后再击，则均失 1 分。以先得 4 分者为胜 1 局，以先胜 6 局为胜 1 盘。每局结束后，双方交换发球。

(二) 裁判与规则

正式网球比赛有 13 名裁判执法，他们是主裁判 1 名，球网裁判 1 名，监督发球裁判 1 名和 10 名边线员。

比赛主要规则：

1. 发球。

比赛从发球开始，发球员站在发球区，用手将球向空中抛起，在球接触地面前用拍击球。整个发球动作中不得通过行走或跑动来改变原来的位置，两脚只准站在规定位置不得触及其他区域。每局开始先从右区端线后发球，得或失一分再换到左区发球。发出的球应从网上越过，落到对角的对方发球区内。发球员第一次发球失误后，应在原发球位置进行第二次发球。此局比赛终了，双方交换发球，直到比赛结束。

2. 交换场地。

双方应在每盘的第一、三、五等单数局结束后，以及每盘结束双方局数之和为单数时，交换场地。

3. 失分。

- (1) 在球第二次着地前未能还击过网。
- (2) 还击的球触及对方场区界线以外的地面，以及固定物等。
- (3) 还击空中球失误。
- (4) 故意用球拍触球超过一次。
- (5) 运动员的身体、球拍，在发球期间触及球网。
- (6) 过网击球。
- (7) 抛拍击球。

4. 压线球。

落在场地线上的压线球都算界内球。

5. 双打发球次序。

每盘一局开始时，由发球方决定谁先发球，第二局开始时由对方决定谁先发球，以后每局发球方轮流发球。

6. 双方接发球次序打。

先接发球的一方，应在第一局开始时，决定谁先接发球，并在这盘单数局里继续先接发球，对方同样至第二局开始时，决定谁先接发球并在这盘双数局时继续先接发球。

7. 双打还击。

比赛中，每一方两名队员只能各击球一次，如两人击球两次，则判对方得分。

(三) 计分方法

网球的团体项目为四个单打一个双打，或两个单打一个双打；男子单打和双打采取三盘二胜或五盘三胜，女子单打和双打，以及男女混合双打采取三盘二胜。

胜一局：

(1) 每胜一球得 1 分，先胜 4 分者为胜一局。

(2) 双方各得 3 分时为“平分”，平分后净胜 2 分为获胜一局。

胜一盘：

(1) 一方先胜六局为胜一盘。

(2) 双方各胜五局时，一方再净胜两局为胜一盘。

决胜局计分制：

在每盘的局数为 6 平时，有两种计分法：

(1) 长盘制：一方净胜两局为胜一盘。

(2) 短盘制(决胜盘除外，除非赛前另有规定)：①先得 7 分者为胜该局及该盘(若分数成 6 平时，一方须尽胜两分)。②首先发球员只发第 1 分球，对方再发第 2、3 分球，然后轮流发两分球，直到比赛结束。③第 1 分球在右区发，第 2 分球在左区发，第 3 分球在右区发。④第 6 分球和决胜局结束都要交换场地。

1.9 保龄球知识

(一) 比赛方法

正式的国际比赛，各队派出的男、女选手均不得超过 6 名。比赛方式是每一局使用相邻的一对球道，每场必须互换球道。比赛项目男女相同，可分为：个人赛、双人组赛、三人组赛、五人组赛、个人准决赛和决赛。

运动员在比赛中,运用直线球、斜线球、弧线球和钩球等技术,以最佳的进入角把木瓶全击倒。

比赛各项目的计分均以最高分为优胜。

保龄球比赛每局为 10 轮, 每轮每人可以掷两次球, 击倒木瓶一根得 1 分, 以此类推, 每局结束, 得分多者为胜。队员如在每轮掷第一个球时就将 10 根木瓶全部击倒称为“全中”, 并加掷两个球, 该轮得分为 10 分加后来两球得分的总和; 如果第一个球犯规, 掉入沟内, 或是将部分木瓶击倒, 第二球将木瓶全部击倒, 称为“补中”, 也得 10 分并加掷一个球, 该轮得分为 10 分加后来一球得分的总和; 如果掷两次都未能击倒木瓶就叫做失球。一局 10 轮满分为 300 分。

(二) 裁判与规则

保龄球比赛一般设裁判员一人, 其主要职责是检查运动员掷球时是否违例和登记双方分数, 如果比赛场地装有违例和得分显示器, 可不设裁判员。

比赛规则规定: 球员在掷球时, 必须站在起点线后面, 不得超越或触及起点线, 违者犯规, 得分无效。掷球动作规定用下手前送方式, 违者犯规, 得分无效。

1.10 斯诺克(台、桌)球知识

(一) 比赛方法

斯诺克总共用球 22 个, 其中 15 个红球, 6 个彩球(黑、粉、蓝、棕、绿、黄各 1 个)和 1 个白球。红球和彩球用来得分。开球前, 双方可以通过抛硬币来决定谁先开球。在开球时, 开球一方, 可将白球摆在开球区的任何位置, 去击打红球。其后, 白球停在什么位置, 就必须接着由什么位置打起。每一方必须先打一个红球, 然后任选一个有利的彩球打。打人彩球后, 需将彩球取出重新摆回其自己的原位点上(即开球前, 其所在的位置上)。接着, 再打红球, 打彩球, 如此反复, 直到所有红球入袋。之后, 就必须按照一定顺序打彩球, 即先打黄球, 再打绿球、棕球、蓝球、粉球和黑球。此时, 进一个彩球, 台面上就少一个彩球(不再需要将入袋彩球取出摆回自己的原位点上), 直到所有彩球入袋, 台面上只剩下白球, 就宣告结束。从开始到所有红球和彩球被击打入袋这么一个过程称为一局。在整个进球过程, 一方如果没有能够成功进球, 或者打了一个坏球, 此时他就得让位于另一方打。连续成功进球的过程叫“一杆”。

每局的胜负是由双方积分多寡决定, 得分多者为胜方。得分有两种途径: 一是靠得球进分, 二是通过双方失误罚分而得分。打入一个红球得 1 分(又可称“1 度”), 打入一个黄球得 2 分, 绿球得 3 分, 棕球得 4 分, 蓝球得 5 分, 粉球得

6 分，黑球得 7 分。因此，双方都会尽最大努力，多将黑球打入袋内。在打红球时，如果白球未能碰到任何红球，就要罚 4 分；如果误碰了彩球，则按照该彩球的分数罚分，但是最少都要罚 4 分。同样，在打彩球时，如果未能打到要打的彩球，则按照此彩球分数罚分，如果误撞了更高分的彩球，按照高分罚分，最少都要罚 4 分。因此在进了红球后，打彩球前，理论上，打球方都要先声明他将要打哪个彩球。而实践上，如果要打的彩球很明显看得出，则无须声明，但是如果不明显，则一定要声明，否则自动罚 7 分。打方一定要先声明，他要打哪个彩球(棕球、蓝球或粉球)。如果误将白球击入袋，最少罚 4 分，或者按照白球进袋前最先碰到的最高分数球罚分。如果白球入袋，接着打的一方可将白球摆在开球区的任何位置击球。罚分不从受罚方的分中扣减，而是加入对方的得分中。正因为还可以通过对方的失误而得分，所以场上一方如果觉得自己没有进球机会，则会试图制造“斯诺克”。所谓“斯诺克”，就是造成这样一个局面，使接着打的一方无法直接打到要打的球，而不得不采取反弹或弧线等高难度球，因而很容易失误而导致罚分。

一场比赛可约定打一局或三局、五局、七局来决定最后胜负。而世界职业锦标赛的决定则是打三十五局。如果在结束时，双方平分传统的决定胜负方法是：将黑球留在黑球位上，白球摆在开球区，双方通过抛币，决定谁先打，先将黑球打入者为胜方。

(二)斯诺克一些常见规则及其应用

斯诺克的规则非常烦琐复杂，甚至连世界冠军级的大师们也经常不能悉数掌握。不过，这些规则通常可以在实践中不断获得。下面是一些经常令新手混淆不清的常见规则。

失误球：

失误球最少罚分 4 分，如果失误的球是 4 分以上的彩球，则按此彩球实际分数罚分。

1. 将球打离台桌面。
2. 双脚同时离地击球。
3. 白球跳过中间球击打目标球。
4. 台面上的球被球杆击球端以外任何物品或身体任何部位所碰到。
5. 在出杆时，球杆连续击白球两次以上。

重打球：

如果一方打了一个失误球，而使对方处于不利的处境，对方有权要求失误方

接着打。这条规则同自由球规则一样，是防止任何一方有意打失误球从中获利。不过，在决定让失误方打之前，一定要确信台面上每个球每不存在的机会，而且要把失误方打球的水平因素考虑在内。

无意识救球：

在一方打了失误球以后，如果裁判认为这个球应该可以打到，则可以判罚无意识救球。在这种情况下，得益方可以有以下几个选择权：(1)将球恢复失误球前的原状，要求失误方重新打；(2)要求失误方在现在的位置上接着打；(3)在现在的位置上自己打；(4)如果台面上出现斯诺克，自己打自由球。

彩球摆位：

当彩球袋重新摆回台面时，如果这个彩球原位点被其他球占了，则将这个彩球摆到当时最高分的彩球空位点上。当绿球进袋后，它自己的原位点被其他球所占，台面上空出的彩球点有棕球点、黄球点和粉球点，这时绿球就应该摆在自己原位点垂于底边的直线上，最靠近自己原位点，并且不能够碰到其它球。

僵局：

裁判认为台面已形成僵局，便会向双方声明，如在几个回合之内，局面再无明显变化，此局便成为无效，得重新开始。

此外，斯诺克还形成了一些特有的规矩：

(1)双方通过抛硬币决定谁先开球，但是注意不要在台球桌面上旋转硬币，以免损坏台布。

(2)当对方在打球时，尽量保持肃静，注意不要站在对方瞄准的袋口后面，或者其他容易影响到打球方的位置。

(3)在友谊赛或平时对阵时，场上无裁判。这时，在对方进了彩球后，应该帮忙将彩球摆回台面，并且主动报分数。

(4)当自己打了失误球时，即使裁判没有看出，都应主动声明。

(5)要有端正的态度和良好的举止。斯诺克同高尔夫一样，要求参加者具备高水准的体育精神和绅士风范。

第二章 酒店经理对娱乐服务的管理

2.1 娱乐服务质量的内容

娱乐企业的经营是一项系统工程，它由接待、服务、管理、营销等过程构成。娱乐服务深入到整个娱乐经营的各个环节，可以说，服务质量是娱乐企业的生命，直接影响了娱乐企业的声誉、形象、管理水平和经济效益。

2.1.1 娱乐服务质量的内容

娱乐企业所提供的项目活动主要是用来满足人们休闲过程中的精神需要，所以娱乐服务质量是指娱乐企业在有形和无形产品的基础上提供的服务，适合和满足宾客需求的程度。也可以说是客人享用服务时获得的感受和满意程度，即娱乐企业以娱乐设施，场地活动等有形产品为依托所提供的劳务适合和满足客人的物质和精神需要的程度。娱乐企业提供的服务适合和满足宾客需求的程度越高，服务质量就越高，反之则越低。顾客在娱乐消费过程中对服务质量的感受和满意程度通常是以五个方面为基础的。

1. 设施质量

指娱乐活动和项目设施的规格和水平。娱乐设施质量应与企业的等级、规模相适应，包括设施的先进程度、舒适程度、方便程度、安全程度，以及设备的完好程度。

(1) 设施性能。

首先，设施的性能指标应达到娱乐企业经营服务的要求；其次，在正常使用的情况下，设施性能应能符合产品设计的寿命。设施的性能是娱乐服务质量的基本保证，所以在企业规划初期就应对各品牌设施性能的情况进行调查，通过查看设备实际运转情况，了解此种设备的用户的使用体会，或通过试用来保证其性能的要求。

(2) 安全和卫生性。

娱乐企业使用的娱乐设备无论是桑拿设施、按摩椅，还是健身器材等都应符合国际或国家的安全卫生标准，设施如在噪音方面要求附带有消声、隔音装置，在安全方面要求考虑到设备是否有防止事故发生的各种装置，如自动报警、自动断电、自动停止等装置，设施的安全性是顾客享用娱乐的保证。

(3) 设施外观和舒适性。

设施外观应与娱乐活动项目相协调，符合时代潮流，以高雅、精细、容易操作为标准，娱乐设施除外观外，更应注意其适用性和舒适性，保持对顾客的长期吸引力。

(4) 使用方便。

娱乐设施很多都需要顾客亲自参与和使用。所以，应尽可能的采用易学易操作的设施，提高顾客的参与程度。目前，很多娱乐设施都采用电脑控制，自动性强，操作简便。

2. 娱乐环境质量

娱乐企业的外观质量，如建筑物外观，招牌设计，门面装修等可以反映出企业的风格和档次；娱乐企业内部环境、质量主要是通过提供愉快的娱乐活动，以及舒适的装饰环境，包括灯光色彩，环境设计等来提高顾客的满意程度的，环境质量还包括员工、管理者和顾客三者之间的相互友好和谐的人际关系。

3. 娱乐项目质量

娱乐企业所提供的娱乐项目其质量包括项目的趣味性，项目的新潮程度，项目的文化品位，以及项目的价格水平等。娱乐项目质量构成了娱乐企业服务的基础。娱乐项目质量的高低具有一定的客观的标准，顾客能直接感受的娱乐项目的好坏程度。所以加强娱乐项目质量的管理是提高娱乐服务质量的保证。

4. 劳务质量

员工对顾客提供服务时的行为表现。劳务质量是娱乐企业服务质量本质的体现。劳务质量是包括外在服务(服务员素质、服务技能、服务项目等)和经营服务(安全卫生、服务态度、地位、名声等)两类，这两类服务概括了顾客消费的利益享受和心理感受，这就是人们以劳务质量来衡量服务质量的原因。劳务质量也是娱乐企业员工职业道德和团队精神的体现。

5. 时效质量

是指迅速、正确、有效地为顾客提供服务。由于娱乐服务、生产和销售同时进行，不可预支，也不可保存，所以抛开时间观念谈服务质量是没有意义的。在某些情况下，顾客对服务质量在时效方面的需求甚至重于物质和精神方面的需求。劳务质量、环境质量和时效质量，构成了娱乐服务的功能质量，也称为无形质量。无形质量的高低在很大程度上依赖于客人的主观感受。

2.1.2 娱乐服务质量的衡量标准

娱乐服务质量是通过一定的形式表现出来的，很多方面只有形式而没有实物，

娱乐服务就不能像工业企业产品那样制订可用仪器检测的标准,而是以顾客的满意程度为标准。娱乐企业经营的目的就是获取量大的利润,为达到这一目的,只有通过最大限度地满足顾客需要使顾客满意来实现。因此顾客的满意程度成为衡量娱乐企业服务质量的试金石。娱乐企业提供的服务是由项目(设施)和劳务两部分组成的完美整体,但由于其中劳务服务的无形性和非量化特点,使得它满足顾客需求的能力和程度完全取决于宾客的主观感受。

1. 建立标准化的作业程序

建立标准化作业程序就是把娱乐服务在最大程度方便于顾客的原则下,设计出来最好的服务程序和方法,明确应达到的规格和标准。标准化首先要确定服务的环节及工作任务;其次确定每个环节服务人员的动作语言、姿态、时间要求,以及用具、手续、意外处理、临时要求等,标准化作业能使一些无形的因人而异的服务工作达到一致,标准化作业能使员工在很短的时间内掌握服务的诀窍,达到服务的高水平,标准化作业能保持服务质量的稳定。

2. 尽量把服务有形化

顾客对娱乐服务的满意程度是通过已感受到的服务作评价的。感觉就是现实,如果顾客对服务没感觉,就谈不上服务的优良,为了使娱乐服务质量具有可衡量性,在娱乐服务经营过程中,在保证有形部分服务品质提高的同时,应尽量设法把无形服务部分有形化。

把娱乐服务有形化,就是要使其具有可操作性,以保证服务质量的客观性和可测量性。如娱乐服务往往是娱乐活动同时进行的,我们就应设计出如何热情待客,殷情服务方面有形化,如通过岗位工作细则,员工行为规范和服务程序等来完成。

3. 建立服务质量控制系统

服务质量是服务的性质和性能的集合。服务贯穿于工作内容和服务体系中。为了保持稳定的服务水平,就必须建立服务质量,控制系统,对包括亲切感、热情、认真、细腻、准确、接待的合适度、缩短等候时间、清洁卫生状况、安全性及服务项目的完善性、竞争性等进行评估检查。

4. 建立顾客的反馈系统

要保持稳定的服务质量,提高服务水准,就必须建立顾客反馈系统,把顾客的抱怨尽可能减少到零。顾客对服务的抱怨有两种,其一是显在的抱怨,即顾客指出或者是看出来的不满,或被服务人员发现的不满情绪,这类抱怨只要给予一

定的重视，就容易采取措施补救。另一种是“潜在的抱怨”，即顾客对娱乐服务的不满不予表示或表露出来，而是以不再光临或以“口传”方式转告亲朋好友。潜在的抱怨，容易造成失去顾客。所以，应建立一套公平有效的顾客反馈系统。

顾客的信息反馈，一方面来自企业的服务人员和经理每天应对工作进行总结。尤其是应明确改进的地方和方法。另一方面是来自顾客，应主动诚恳征求顾客对娱乐过程中的意见和建议，或通过顾客的同事、朋友反馈意见。顾客的意见是娱乐服务的一面镜子，是衡量服务质量好坏的一把尺子。

2.2 员工的素质与娱乐服务境界

2.2.1 职业道德素质

1. 平等待客、以礼待人

娱乐服务的基础是尊重宾客。任何一位客人都有被尊重的需要，尤其是在娱乐消闲中顾客要求得到放松，让精神得到满足，这都要求得到服务人员的以礼相待。在娱乐服务工作中应

平等、礼貌对待客人，决不能因为职位的高低和经济收入的差异而使客人得到不公正的接待、礼遇和服务。由于信仰习惯等方面原因，在礼节方面可以有所不同，但平等待客、礼貌待人是具有共同性的。

平等待客，以礼待人作为娱乐服务的道德规范，就是尊重客人的人格和愿望，主动热情地去满足客人合理的需要。只有当客人生活在平等的、友好的气氛中，自我尊重的需求得到满足，服务才能发挥效能，可以平衡主客之间的关系，也可以缓解客人心理上的某些消极因素。

在提供以礼待人的服务中，还应注意礼貌待客的延续性，让客人感到一种和谐、礼貌的氛围。因此。对于任何一位客人来说，娱乐企业都需要提供表里如一的礼貌服务，以取信、取悦于客人、满足其自尊和平等的需求。

2. 方便客人、优质服务

娱乐服务必须是为满足客人的需求而进行的，方便客人可以说是娱乐经营和服务的基本出发点。一切为客人的方便着想，提供客人满意的服务，这不仅是高标准娱乐服务的标志，更是职业道德的试金石。现在，愈来愈多的娱乐企业为适应、方便客人娱乐的需要，精心安排服务设施，设计服务项目和提供多功能服务，力图创造一种“宾至如归”的环境气氛。

任何服务标准都是相对的，方便了客人，客人满意才是最根本的标准。

娱乐业的本质就是服务，服务的对象是每一位客人，客人永远是第一位的。在体现方便客人，优质服务的道德规范中，不仅要满足客人浅层次的娱乐活动的需要，还要注意客人的需求动态和需求趋势，以更好的服务满足客人高层次的追求享受和愉悦精神的需要，只要客人的要求是正当的，我们就没有理由不提供服务。

3. 清洁卫生、保证安全

安全是人的基本需要，也是客人外出消闲迫切要求得到保障的需求。在娱乐场所尤其是相对封闭的 KTV 等，加强保卫措施，完善防盗、防火设施等，都是为保证顾客安全所必须的。

在娱乐消费过程中，一些娱乐项目直接与客人皮肤接触，客人要求在一个清洁、安全的环境里休闲娱乐，这是最基本的正常的心理状态。清洁能使人产生一种安全感、舒适感，它能直接影响客人的情绪。

4. 公平守信、合理盈利

服务和赢利不是对立的，任何一家娱乐企业如果不顾信誉，以不正当手段获取短期利益，降低服务水平，那么，这家企业决不会有良好的企业形象和良好的经济效益。现在把公平守信、合理盈利作为娱乐业职业道德的规范，就是要把企业的经济利益与社会效益结合起来，本着向社会负责的态度，讲求公平，恪守信誉，合理盈利，摒弃不顾信誉、片面追求盈利而降低产品质量和服务质量的行为。

5. 忠于职守、洁身自好

忠于职守。这是娱乐企业人员在履行职业活动时必须遵守的行为规范。娱乐企业的职业特点决定了服务人员的权利和义务在于服务于顾客。在服务岗位上不可有稍微的懈怠，怠慢了客人就意味着失职。娱乐业服务人员应明确自己的工作范围，明确自己的责任和义务，在服务岗位上，尽自己的最大责任，服务于顾客。娱乐业服务人员不仅要忠于职守，还必须洁身自好，不自己使用娱乐设施，抵制不正当要求诱惑，都是道德规范的体现。

6. 团结协作、友善服务

团结协作，全面周到地为客人负责，保证全过程的服务质量，应是服务人员职业道德规范的一个重要方面。同时，在为客人的服务中，不仅需要团结协作的整体意识，还需要有良好的服务意识和技能，热爱本行、钻研业务，这也是服务人员职业道德的基本点。

友善服务建立在服务人员良好的工作态度和工作兴趣的基础之上。如果服务人

员缺乏工作兴趣或工作态度不好，会使服务无序或出现尴尬情形，以至伤害顾客感情。因此，服务人员一方面不要妄自菲薄，视自己的工作低人一等，另一方面也不要看作无所谓，马虎大意，而应牢树职业意识。

服务人员养成热爱工作和生活的态度可以从中享受到人生的乐趣。服务人员友好、愉快、礼貌、热情、灵活的服务，反映了他们与人交往的水平，展示了服务员的精神面貌和道德水准。这也是服务人员必备的素质。一个热情友好、充满活力的服务人员用乐于助人的态度去接待顾客，会赢得顾客的尊敬和喜爱。总之，服务员要有礼有节，不卑不亢。

服务人员提供一流的服务是建立在真正乐于为客人服务的态度基础上的，礼貌是使顾客满意的前提。对大多数到娱乐企业消费的客人来说，或者是为了款待朋友，或是为享受高雅的服务。服务人员礼貌、细致、热情的服务会在很大程度上满足客人的各种要求欲望，使顾客感到像在家里一样，甚至在这里觉得更能满足自己，顾客来到娱乐企业就有一种归属感。绝不能给顾客一种排外、欺生的感觉。建立顾客对服务员的信赖感，有赖于真诚的服务态度。总之，良好的道德素质不仅要求我们提供一流的环境，而且要求提供一流的服务。

2.2.2 仪容仪表

一位优秀的娱乐企业服务员，在基本的仪表方面要做到以下几点：

- ①舒展地伸展脊梁，充满希望，精神百倍。
- ②压下巴、挺直脖颈。
- ③闭嘴，上下牙齿合拢。
- ④眼睛要炯炯有神，不得神情慌慌张张，瞪着一幅发呆的眼睛。
- ⑤把力量用在下腹，要进行腹式呼吸。
- ⑥走路时上身不得下弯，要有力量而带节奏地行走。
- ⑦感情不能外流，情绪要稳定。

这样既展示了自己的庄重大方，又体现了对客人的尊重。

1. 服饰大方整洁

从服务工作的需要出发，服装的规范准则是“大方整洁”。大方，是指穿出来得体、合身、适宜操作；整洁，是指服装平整、挺括、干净、清洁。要实现“大方整洁”这一规范，需要具体做好的有以下基本要求。

①头发：要将头发梳理整齐，保持干净，必要时需要戴帽，不要仿效流行式发型。男子要定期理发，适当使用发油，发油以香味较少者为宜。

②面部：女子面部化妆要清淡，口红淡薄，不要画眉涂眼，不要浓妆艳抹。应保持朴素优雅的外表，给人以自然美感。尽量不要使用香水。男子胡须每日必刮。

③手指和指甲：指甲要经常修剪、清洁，服务前应将手洗干净。女子除涂无色指甲油外不得使用其它化妆品。

④戒指和手表：手指和手腕为客人最注意的地方。戒指、手表及时髦的首饰不宜佩戴，除结婚戒指外。

⑤衬衣和领带：衬衫要烫平，特别要注意领子、袖口及衣扣，不能有褶皱、破损，颜色最好是白色。穿易吸汗的汗衫，不要让汗水渗出上衣。汗衫、衬衫应每天换洗。领带整洁、挺括。

⑥制服：工作时要穿统一整齐的制服。裤子要显出裤线。围巾、帽子要保持良好状态。不能折皱、破损。

2. 着装适应工作

服务人员应根据自己的岗位角色来着装。适应身份的着装规范还应适应职业。适应工作就是方便工作，是指我们不能因穿戴对工作有影响。

①不穿华贵奇丽的服装。

穿上华贵奇丽的服装担心弄脏弄皱，不敢大胆、泼辣工作，同时穿戴华贵奇丽在心理上拒顾客于门外。

②不穿松散长大的服装。

服装松散长大一般为休闲服，不适合工作场合，穿戴松散影响自我形象，工作起来碍事、易出事故，顾客会认为我们工作态度不严谨、拖拉、效率不高。

③不穿瘦窄紧凑的服装。

穿上这种服装制约四肢、身体各部位的自如活动，不能放开手脚工作，也会因大幅度活动频繁把衣服扯裂而放弃某些工作环节。

④不穿过于性感的服装。

娱乐场所男性不能穿背心或生殖器鼓突的紧身裤上岗；女性不能穿大腿外露部分太长的裙子、透明的可以看到肤色胸乳的衬衣或乳房、胸脯、臂部弧线突出的紧身衣、健美衣上岗、过于性感给人留下轻浮、庸俗的感觉，直接影响工作。

3. 注意个人卫生

个人卫生是形象完美的一个标志，个人卫生是由他人的心理感受提出规范标准的，它来自视觉、嗅觉、感觉三个方面，即身体要实现视觉卫生、嗅觉卫生和感

觉卫生。

①视觉卫生。

就是他人看得见的卫生。在他人视线内的身体部位、身体装饰物、身体动作等的卫生。

- 身体暴露的部位

主要有脑袋、脖子、手等，要求勤理发、勤洗脸、勤刷牙、勤刮胡须、勤洗手、勤剪指甲等，不能蓬头垢面、黄牙浓髭、一脖尘灰、满手污秽。

- 身体装饰物

主要指衣帽鞋袜之类，其卫生要求是：不穿肮脏的衣服，不穿缺少纽扣的衣服，不穿刮破撕裂的衣服，不穿鞋跟磨掉、表面皱裂的皮鞋等。

- 身体动作

在服务中每个动作都要力求高雅、美观而富有表现力，但是，动作不能做得过分，幅度一般：不宜太大，太大了显得太露，不含蓄，也就不美了。

②嗅觉卫生。

娱乐企业服务员必须注意个人卫生，杜绝身上异味。能够散发异味的部位主要有鼻腔、口腔、腋下、裆下、脚下及汗液等。患有鼻炎、龋齿和消化不良症者的呼吸、说话时会散发出讨厌的气味；而狐臭、身上有浓疮、痔疮、汗水的气味、裆内不清洁异味及汗脚的臭味，在娱乐服务的近距离内交际能够嗅到。娱乐服务人员对身体不洁引起的异味应多洗澡，经常换洗衣裤鞋袜，严禁体臭上岗。

③感觉卫生。

服务人员的服务举止，通过客人的思维、想象、联想就会做出卫生判断。身体易引起的感觉不卫生有：上厕所归来不洗手又开始服务；抠过耳朵、鼻孔、脚丫的手去为顾客服务；嘴里叼着香烟手里在工作等，都会在客人心理上引起不卫生的感觉。

4. 保持端庄的仪态

娱乐服务人员应有端正的仪表，给人优美的感觉，端庄的仪态，首先讲究坐姿。坐要端正、舒雅、自然、大方；其次，讲究站姿。优美的站姿，是腰直肩平，下巴微收，头、颈、腰成一直线，双脚略微分开，双手自然地放在身体两侧，可略有变化，即“站如松”。同时，要注意男女两性站姿不同审美标准。女性应是亭亭玉立，文静优雅，男性应是刚劲挺拔，英姿稳健；其三，讲究行姿，也指步态。给人以美感享受的行姿。当然，步态要注意男女两性的不同。男性走路以大步为

佳，女性走路以碎步为美。男性应步态稳健，显示出刚强、雄健、英武、豪迈的男子风骨美；女性应步态自如，匀称轻柔，显示出端庄、文静、温柔，典雅的女子窈窕美。

5. 正确使用眼神

眼睛是心灵的窗口，眼神是一种无声的语言，它那种传情达意的效果，有时甚至胜过语言而使人心领神会。一个人的眼神能表达各种意思，人的内心活动、微妙的情绪变化，以及不可名状的思想意识，无不通过眼睛透射出来。因此，注意交际中人、自己的眼神，是巧妙地运用体态，塑造交际美形象的重要手段。

因此，在服务过程中，人们应该注重自己神情的表现，注重眼神的表现力。

6. 真诚的微笑

真诚的微笑是人生交际的无价之宝，也是娱乐服务中强调“微笑服务”，能使顾客盈门，生意兴隆。人们之间只要真诚微笑相处，微笑之花永远开在脸上，那必定是永恒的美感形象。

微笑是人际交往中最简单、最积极、最容易被接受的一种方法。微笑代表着友善、亲切和关怀，是热情友好的表示，微笑能给人以善良、热情、谦和、亲切、愉快和温暖的感觉。微笑是人们文明礼貌和良好修养的具体象征。它展示着一个内心世界的美，也表现着对他人友善的情感，给人的感受永远是暖融融的和煦春风。微笑还能给人以美的享受，振奋精神，改变情绪。微笑是合作心理的反应，是快乐、轻松和自信的标志。客人总会被诚恳和大方、积极主动的微笑面容所感染，从而改变固执的态度和不良的情绪，产生舒服的感觉。

只有从心底发出的真诚微笑，才是人际交往中最温暖、最富美感的形象。

7. 避免不良举止

在娱乐服务中每一个动作都要力求高雅、美观、富有表现力。不得体的举止不仅会使客人产生误解，引起麻烦，而且，还会让客人鄙视。不得体的举止具体表现如下：

①在客人面前，拉拉扯扯、手舞足蹈。

②在客人面前，拍拍打打、拉头拽耳、过分亲昵，或敞胸袒腹。另外一些不良举止会让客人反感，甚至讨厌。

③对客人胁肩谄笑、挤眉弄眼、忸怩作态等动作。

④随便动用客人的东西，对客人的物品大惊小怪，摸摸捏捏，不仅令人产生不快，而且显得缺乏见识。

⑤在服务场所大声喧哗或毫无顾忌。大声吭唱流行歌曲，势必招人轻蔑。

⑥坐着或站着都习惯抖动腿的动作，尤其当着客人的面，它会使个人形象在客人眼里一落千丈。

⑦当着别人的面前伸懒腰、挖鼻孔、揉鼻尖、打哈欠、剔牙缝、喷烟圈，不仅是不礼貌的举动，而且是没有教养的表现。

⑧不加控制的张着大嘴狂笑，会令人毛骨悚然。脸上老是挂着毫无意义的傻笑，会使人感到一种莫名其妙的不安。

2.2.3 服务技能

娱乐服务人员所担任的是使顾客在物质上和精神上得到满足的服务角色。服务员一定要以客人的感受、心情、需求为出发点来向客人提供服务。服务人员的角色包括两项内容，一是服务人员执行企业的规章制度，履行岗位职责，行使代表企业主人的角色。服务员的一举一动，一言一行，仪容、仪表、服务程序、服务态度等方面都影响到企业的形象和声誉。向顾客提供的服务产品、情感产品、行为产品和环境软产品时，会受到服务人员的心情和技能的影响。如果服务人员的精神处于最佳状态，会产生一种客人最为满意的优质服务产品。二是服务人员要站在顾客的角度去考虑所应提供的服务，即将心比心，提供顾客所需的热情、快捷、高雅的服务。

1. 熟练的沟通能力

娱乐企业客人消费项目多，时间持续长，需要进行准确、迅速的信息沟通，确保客人消费单据的及时传送，同时提高自己的口头表达能力，能与顾客有效的沟通和交际，并引导顾客进行消费。

2. 解决问题的能力

服务人员应具有对紧急事件或突发性事件从容不迫的处理能力。当出现突发性事件时，往往某些服务员是措手不及的。这能反映出服务员是否具有沉着冷静，遇事不慌不乱的能力，比如歌舞厅中的娱乐设备在营业前是完好无缺的，可在营业过程中出现了问题，像音响的音质音调，录像屏幕上下跳动，模糊不清等，诸如此类的问题出现时往往有些顾客会表现出不满意，这时候服务员就要尽快尽可能地出来解决，做到既能平息顾客的纷乱，又不损坏企业形象，在较短的时间内使工作恢复正常。

3. 专业技能

娱乐企业的服务，服务人员都必须是具有一定的专业技能。

①球类(包括保龄球、台球、壁球等)，健身的服务员要掌握各类健身运动器

械性能、特点及玩各类球的技巧，了解球的起源与发展，通晓比赛规则。能够对一些小故障自行排除解决。

②卡拉 OK、歌舞厅 DJ 房音控人员必须持有专业上岗证，熟练掌握打灯、打碟技巧，能自行排除机房内设备的一些简易故障，能根据客人特点，调好音阶。熟悉市场上流行曲目，能引导客人度过一个愉快的夜晚。

③美容、美发师必须持有相应等级证书上岗，他能根据不同客人的具体情况，娴熟地运用技艺，为客人提供美发(美容)服务。

④桑拿房、游泳池的服务员还应基本了解诸如过滤机、循环泵、加热泵等设备的性能、结构和使用须知，能排除一般性故障。

⑤推拿理疗师等岗位也必须经过专业培训，持有相关机构颁发的上岗证才能上岗。

2.2.4 员工素质与服务境界

境界主要侧重于说明主观感受，感悟的深度和层面。服务的境界也指服务者因被服务者主观感受达到的层面及深度。把“服务境界”这一概念涵括的标准运用到娱乐业，可作为衡量服务质量，整体经营层次，经营效果的一个客观准则。

娱乐服务的本质是人际服务，因而要谈到娱乐服务的境界，便不能回避服务人员的个人素质，处世人生观等人生境界的问题。服务人员的素质规定制约着服务境界。

娱乐服务是人类活动的一种形式，是某一种人的生存方式。它的境界问题是服务人员与自然、社会的生存关系的一种细节素描。只有从境界的角度规范娱乐服务，娱乐活动才能从纯粹感管的愉悦上有达到深层愉悦的可能。

娱乐服务的第一境界是“应付性服务”。表现为服务者缺乏自身服务意识和角色意识，只是“照例行事”机械地完成上级布置的工作，把娱乐服务看作一个具体的可以获得工资的工作。服务主体缺乏理性激情，常以应付面目出现，是这境界的特征。在具体娱乐服务中表现为只是机械完成现场服务，没有主动为客人进行深层服务的行为。这一境界被服务者也缺乏对娱乐的深度理解，对服务的全面把握，只把各种演出，各种运动体现为花钱而来的消费行为，只把服务当作侍候，服务者只能做雇佣的工作，没有资格深入被服务者内心去关照。主客都处在对娱乐服务的枝节性的理解中。这在一些低档娱乐场所，或人群素质普遍极低的社区有充分的体现。

第二个娱乐服务的境界是：“主动服务”。目前世界范围内的绝大多数娱乐业

都处在这一境界下。由于赢利思想的刺激，业主充分地寻思从娱乐角度刺激消费的经营方法。不断地通过岗前培训、二次培训、技能培训来试图提高服务员的个体素质和营销意识。这种做法在晋升和物质奖励的刺激下，大多数娱乐企业都获得成功。一批训练有素，形体靓丽，又富于营销的娱乐服务员在各地的娱乐企业中脱颖而出，渐渐成为被服务者对某些娱乐场所流连忘返的直接原因。在这种娱乐服务境界下，服务员有意识把为宾客服务，尽量把“上帝”们所思所想都彻底地变成各种细碎繁琐的服务细则和硬性的服务施与。服务员不惜运用语言服务技巧及各种可调动被服务消费的方法去“取悦”“上帝”。服务员的表面是在积极的主动的“给予”，但其目的是“获取”，获取客人高额消费的回报，获取娱乐业主的赏识和与他们自身生存发展有密切关系的金钱和精神回报。被服务者在接受服务时，因为对于娱乐的理解加深而更追求精神与物质相混的整体性愉悦感受。在这种具备挑剔眼光的被服务者眼中，服务员的娱乐服务永远是不完善，不能满足客人心理的。这样，被服务者对服务者提供的服务充满怀疑和疑问，且对过分的营销行为产生厌倦，甚至厌恶。这样主客都希望获得，但在实际交往中却一再地表现为心理层面的分离。这种服务境界形成和长期滞留是因为在这个世界上绝大多数人的绝大多数生活时间是处在“功利”的人生境界中。这是无法超越的，尤其是作为整体从服务者和被服务者两方达到同步超越。但娱乐服务又是需要超越原有境界的，正如人生境界，也是一个不断超越的动态过程。

娱乐服务的第三境界是“精神服务”。人们追求娱乐希望通过观看表演，参与运动获得精神和肉体的双重释放。这便是高尔夫球、壁球、曲艺、时装表演能够长期为社会欢迎的深层心理根源。人们获取娱乐，有时是通过猛烈的 disc0 节奏、富于刺激的船航活动，有时又是通过古老的戏曲表演、气功按摩得来的。任何现代意味和古典性趣的东西对于娱乐者来说都是既实际而有积极意义的。因为人们追求乐极生活的时候，也把娱乐的追求提升到一个较高层次。人们追求知识和感受的交流、追求志同道合，淡薄名利的交友。在娱乐服务里，主客合一，表现为双方素质的接近，双方都具有相应的学识和感情积累，表现为被服务者能体谅服务者，理解服务者，能把他(她)当作娱乐的伙伴和娱乐的共同创造者。亦表现为服务者对于“功利”的淡漠，对于真善美的深层追求，对于人际合谐的心理需求。主客双方达到一种精神的强化和感情纯化，在陪客人打网球时，一句及时的赞美，也许就使你 and 宾客的心靠近了，或者你们成了朋友，完全是朋友间的娱乐，已忘却了彼此，完全陶然于娱乐行为中。你在为宾客按摩时，在被服务者躯体上完成心里交流时，被服务者一句漫不经心

的言语“你辛苦了”，也许就化解了劳作的疲劳，于是娱乐的过程，便超越了娱乐行为本身，成为人类间彼此接近的一种方式。这种境界看似容易，但都需要整个社会、整个服务者人群和被服务者人群的共同努力。

娱乐企业属于劳动密集型行业，尽管娱乐设施在不断改进、功能在不断完善，但娱乐服务保持人与人之间的交往的特征是不会改变的。尤其是顾客在评价服务质量时往往侧重于服务人员在服务过程中表现出的态度和行为。所以，服务人员的基本素质成为影响服务质量的重要因素。素质是服务人员在文化、礼貌、意识、技能等多方面的综合反映。它时时显露于工作之中，影响着服务质量水平的高低，服务质量也反映着服务人员的素质状况。

2.3 娱乐服务特征与服务质量提高的诀窍

服务过程是一动态过程。服务的管理即是动态管理。动态管理是在空间相对固定、时间无限延展的服务情境下，科学地调动服务者的能动性，动态地提高服务质量。动态管理以质量控制为核心。质量控制又以积极防范影响质量的因素，消灭隐患为中心。

娱乐是最能体现直接心理交流的人类的一种存在方式，娱乐可以生成愉悦，给人带来身心上的满足，娱乐能否达到预期的效果，有赖于服务者，被服务者双方个人素质的同步提高和交往中的合谐经验，亦有赖于对于影响娱乐效果的不良因素和倾向的科学防范和及时纠正。

2.3.1 娱乐服务特征

娱乐服务因为是围绕娱乐活动展开的，而娱乐活动又是丰富多彩在时空上具有多变性，因而娱乐服务的特性便很明显、独特。大致讲，娱乐服务有以下特性：

(1) 表演性。

娱乐企业向宾客提供各种技艺展示，包括舞蹈、曲艺、歌曲、时装等，这些活动表现在服务上便是用技艺引导宾客走向娱乐，而它的手段又是通过表演或表演性动作构成的。因而娱乐服务天然有表演特性。

(2) 参与性。

娱乐是人际间寻求合谐，沟通的方式。娱乐服务便要引导宾客参与娱乐活动，同时服务者也适时地进行适当参与，以便进入宾客娱乐的圈子，达到现场的快乐交流，如陪打、陪舞等服务便具有这种特性。

(3) 增兴性。

宾客娱乐的目的是获得心理上的愉悦,且希望这种愉悦能一直保持愉悦层而不断提升,实

现审美经验感受的飞跃,从悦耳悦目,近而达到悦心悦意乃至悦志悦神的境地。要使宾客娱乐活动获得这种体验,娱乐服务便有献歌、陪舞、陪练中的适时的对宾客的赞美。这便构成了娱乐服务的增兴性。增兴手段、增兴方式的不断变换,体现着服务者和被服务者心理交流的程度,也最终反映了娱乐服务的水准。

(4) 民族性。

一个异城的游子在特定地区的游乐活动的体验是求得一种全新的异域感受。现代旅游便是在这种动机下壮大的。为此,各种酒店和娱乐机构都挖空心思寻求能引起游人注意且乐而不疲的民族性娱乐。这便有了传统京剧、姑苏评弹的酒店登场的历史场景。也就有了中国人对泰国人妖表演的注目。一切的求异,追拓都在民族性上。一对传统相声演员身着长衫走向被服务者,传达出的便是民族性的文化内涵。

(5) 专业性。

各种娱乐各不相类,又有着自己独到系统的游乐规则和物质依托,这便使针对娱乐展开的服务因娱乐的专业化,而有了专业性特性。一个训练有素的高尔夫球场服务员的技能是常规酒店服务人员所不具备的。这便显出了专业的特色。

(6) 现场交流性。

获得愉悦和躲避无聊是娱乐活动的两种精神向度。而这种向度的满足,又是依赖被服务者同服务员的现场交流的。这种交流因超脱出了住宿,用餐等生理的层面,而具有审美的意味。这是一种纯粹的现场心理交流,是一个纯粹的审美接受过程。任何娱乐服务都因要满足宾客的审美需求,而注意现场服务,这便使得这种特性在娱乐服务中有了存在的可能。

(7) 动态性。

宾客作为审美的接受者,作为服务的接纳者,他的接受,接纳过程具有审美性,且呈现动态性。所有娱乐服务在时间上都呈现强烈的动态性。任何点、面的空间愉悦都依赖时间上的动态延展而造成良好的娱乐效果。注重娱乐服务,便不断地要从动态的角度去规范服务。

2.3.2 娱乐服务原则

1. 以顾客为中心的原则

娱乐经营的一切服务活动和一切娱乐项目都必须从消费者的角度出发。因此,

娱乐服务必须坚持以顾客为中心的原则，尊重顾客的人格、身份、喜好和习俗，避免同顾客发生争吵，把错留给自己，把对留给客人，坚持“顾客永远是对的”原则，在满足客人自尊的同时提供能满足顾客消费动机的服务，增强顾客消费欲望。

2. 周全性原则

现代人消费日趋多样化，高档化，人们不仅要求娱乐场所能提供丰富多彩，高质量娱乐服务，而且还要求提供各种代表新潮流的酒水服务和其他特色服务等。娱乐场所应处处为客人着想，方便客人以满足客人合理所需的全面周到服务，来提高客人的消费水平。

3. 体现人情的原则

娱乐场所作为客人精神需求满足和情感渲泄的理想场所，要在服务上体现出人情味。当客人感到空虚、寂寞、孤独或因繁忙的工作而感到疲倦、紧张时，他们总能在娱乐中找到适合于自己的服务氛围。我们应尽量满足客人这种情感上的需求，以增加顾客的回头率和消费能力。

4. 灵活性原则

娱乐服务不像餐饮服务那样呆板，娱乐服务是一个动态过程，应在服务中体现灵活性。一方面客人在娱乐消费的随意性，必须使娱乐服务采取相应的灵活性；另一方面，娱乐消费中经常会出现一些突发性事件。娱乐服务必须采取随机应变的措施，要求在不损害客人的自尊或情感的前提下，灵活得体的处理。灵活性原则能使娱乐服务最大限度地满足客人的需求。

5. 效率性原则

娱乐服务一般是即时生产，即时出售，客人即时消费。娱乐服务过程即是商品的出售过程，也是消费过程。娱乐服务必须要突出高效率，保证高质量下完成。在娱乐服务的过程中客人所点各种饮料是通过服务人员面对面的直接为宾客服务；同时，由于饮料本身的特征要求必须提供快速服务。

6. 安全性原则

娱乐服务必须在一个安全的环境中完成。首先要求娱乐经营者为客人提供一个安全的场所，杜绝火灾等隐患。其次，娱乐服务人员要保证酒水的质量和卫生安全。第三，保证客人隐私权得到尊重。保证客人在娱乐的消费过程不受干扰和侵害。只有保证娱乐消费的安全，才能维持一个稳定的客源市场。

2.3.3 针对被服务者素质提供相应的服务

现代娱乐服务需要转变那种盲目的把被服务者捧为“上帝”，而一味地要求服务者适应“上帝”的服务思想。在过去占主流地位的这种服务思想因过度地强调竞争(被服务者)的地位，而忽视了被服务者的个人素质，造成一些素质较低的顾客对服务人员的负面影响。同时，由于服务者大多是年青的从业人员，不可能对服务，特别是现代意义下的服务有超功利的认识，不能拒绝其他利益感召，造成娱乐业的从业人员思想被动，流失率高。要提高娱乐服务的质量不仅要求良好的服务环境，服务措施，以及服务人员素质，而且还必须从被服务者的角度找原因，下功夫。娱乐活动是被服务者寻求精神与物质双重愉悦的方式。娱乐活动成为一种建立在被服务者和服务者双向情感交流基础上的娱乐。这种娱乐的深度取决于双方的配合，取决于配合的合谐度。高质量的娱乐服务应是通过对被服务者的分析，根据服务者的素质，提供相应层次的服务。

“对牛弹琴”的传奇故事直到今天还在我们的思想中存在，证明它所传达的朴素思想是具有时空冲击力和审适力的。娱乐业要使得所有服务样式，服务意图不成为“对牛弹琴”，就必须根据被服务者的接受能力来提供服务。娱乐是一个双向交流的过程，从被服务者角度讲是一个动态的接受过程。这个接受是否达到经营者的预期目的，关键是取决于被服务者的素质。而被服务者的素质中关键的是文化素质和道德素质。这二者决定了服务境界是否能升华，决定了娱乐服务的境界能否在室内或室外的活动中，在每一次陪练，每一场计分，每一句关切的话语中得到呼应，得到提升。

1. 被服务者的文化素质

文化素质基本包括各种被先贤研究过的，已为后人承认的各种自然及社会知识。文化素质体现在对这些基本知识的掌握和理解程度。这种理解和掌握又表现在对历史遗产，对现代科技的理性认识上。表现在接受活动上，具备良好的文化素质的人能欣赏人做出各种成果，各种实物，各种感性传递，能运用自己掌握的知识介入整个服务过程，介入娱乐的服务中。且这种介入因文化素质的优劣，表现为介入与否，与介入的深度和介入的方式的不同。一个受过良好教育的被服务者懂得珍惜别人的成果，懂得珍惜服务环境和服务设备，不会去做破坏性的过度消费。这在娱乐中体现为对娱乐器具的爱护，对娱乐场地卫生的重视，不随地吐痰，能以洁净的身心去进入服务环境，能从容地在服务员引导下熟悉服务器材、娱乐设施、娱乐规范，并很好地同服务员配合，不做过分的要求和情绪化的挑剔。而如果良好的环境，先进的娱乐健身器材，彬彬有礼的服务员，迎来的是只有支付娱乐费用，没有文化素质的消费者，那么这个服务过程是

充满苦涩、不堪的。这种情形已为众家社区娱乐场所的种种不文明，缺乏素质教育的娱乐行为所证实。

2. 被服务者的道德素质

光有良好的文化素质，至少在娱乐服务中还是不够的。还必须讲究被服务者的道德素质，讲究一个被服务者的灵魂的健康、文明程序。陪练、陪舞等陪同服务本来是照应的一种服务样式；但因为被服务者的文化素质低劣，更主要的是被服务者的道德素质恶浊，使得这种服务在施行时走样，甚至滑入色情服务中去了。所谓灵魂的文明及健康，表现在一个人而对食、色时能否把自己的作为规范在文明人，规范的人所应有的规范中；能否作为平等的个体对服务者充满人格的尊重；能否在娱乐中保持适当的限度；能否得意不忘形，保持人的尊严和操守。在现实的娱乐服务中，很少有被服务者能经得起这种是否具备灵魂健康的问讯。这便是提道德素质的深层因由。丧失道德的人，便极易在扮演被服务者角色时做出出格的行为，影响服务者的服务心态和服务道德。一种良好的娱乐服务比如按摩，一旦因为按摩师是异性而在享受服务时便想入非非的被服务者，从根本上讲是没有资格享受这种服务的。由于这种素质低劣，缺乏道德的被服务者的广泛存在，才使服务者的心态逐步改变。有些导致服务者素质的滑坡，甚至变质。面对这种情景，光提服务者的素质，光提“上帝”永远是对的，是不能解决问题，且往往会适得其反的。娱乐服务的走向依靠服务者群体去掌握，但这种走向如何在广泛的时空下实现动态清洁，又必须对被服务者发出诘问，对我们所在的这个社会发出诘问。

娱乐是人的精神需求，它最能体现一个人的文化涵养和精神追求；也是能试验出人心的善恶。在不断地满足不同国度、不同民族、不同区域的人们的娱乐需求时，酒店业、服务业的服务者应以行业面貌出现在每一个被服务者面前，以共同的精神文明形象去配合提升不同的被服务者。使得被服务者在酒店，在娱乐场所获得的不仅是身体、精神的愉悦，更是灵魂的洁化和升华。诚能如此，娱乐是作为一种人类文明的存在，作为一种特殊产业形态，便完成了它对人类这一特殊群体的贡献。在更深广的社会范围交谈被服务者的素质，则要引起整个社会教育的变革活动。这是娱乐服务对于这个社会，对于整体上滑坡的道德的一种贡献。娱乐服务从平凡的角度提醒国人，人的素质是建设家园的基础，是获得健康娱乐的基础。只有整个被服务者群体的素质得到了质的提高，娱乐业的服务才会走出同色情业牵扯的泥沼，而达到更高的娱乐服务境界。这最高的境界的获得，因为同整个时空，整个社会进程相关，而多少表现出一种艰难的意味，但我们必须正

视被服务者素质变化的现实，尽管娱乐服务的高境界获得之路还很曲折。 、

2.3.4 树立顾客质量要求意识

提高服务质量的最终目的是更好地满足顾客的需要，只有满足顾客需求，娱乐业才能稳定地从娱乐服务的提供上获得利益。

1. 娱乐服务要掌握的“度”

一节美好的记忆，一切愉悦都是在一定“度”的限定下形成、存在的。娱乐的目的依靠“度”的掌握而达到。从服务者角度讲，如是表演性娱乐服务，应加强对节目质量的控制和节目的筛选，并严格控制现场表演尺度，使整个活动在健康愉快的气氛中进行。如是自娱性娱乐，服务员应引导被服务者的娱乐情绪，把握娱乐导向，使被服务者的自娱行为符合其身份，不致有出轨的行为。陪舞的服务者，更应在服务中掌握尺度，强化角色意识，把心灵照应控制在合理的层面，避免过度的个人感情的投入。在运动性娱乐服务之中，服务者应在陪练和服务中，注意客人运动的限度，适时地提出合乎身份的诱导，使被服务者的运动不至于剧烈而造成意外的运动伤害。在保健性娱乐服务中，很多场合下服务者要同被服务员进行身体接触，这便要把服务行为规范在职业技能许可的范围，且不迁就客人提出的过分的 service 要求。这在按摩服务中尤其要注意。

2. 避免任何形式的色情服务的出现

由于社会风气作用，由于被服务员的素质不一等种种原因，色情服务在一些娱乐场所成为半公开加客观存在已不是应回避的事实。在公开传媒体，我们亦时常可以获得国内外有关此类事件的报道。发展娱乐业，增加、繁荣娱乐服务内容是人类自身在生存质量的一种体现，是人类文明的一个表征。但在追求娱乐的过程中，人类自身的需求却一再地使高尚的娱乐染上鄙俗的内容，甚至色情的因素。发展娱乐同杜绝色情便成为娱乐服务逐渐健全、规范的两种客观要求。一旦娱乐服务渗入色情的成分，任何服务都失去了高尚的光环。服务便经不起推敲。“上帝”便不能让服务者奉为“上帝”。表演渗入色情，污染了高尚的被服务者的眼，却满足了粗鄙的素质低的被服务者的视觉“饥饿”。陪练、陪舞若有色情成分加入，它的高值内涵但苟然不存。美发、按摩成为色情服务的工具、媒介、美发、按摩便让人不再有美感。娱乐只要有色情渗入，娱乐企业声誉就受到了损害，便不再是人们获得可能生活感受的场所。——这一切都因为娱乐服务参杂了色情成份，或在某些娱乐业中成了色情服务的另一种美妙称呼。一个纯粹娱乐服务必须同色情隔离，必须同真情靠近。

3. 娱乐服务中应加强安全意识

娱乐是获得一种释放的快感。这种获得过程必须是以运动安全、人身安全为前提。否则。娱乐的愉悦便只能是充泛的纸上空谈。首先，娱乐环境、娱乐设施的营造，安全必须在保证被服务员人身安全的前提下运用。舞厅、KTV包厢应有应急的逃生设备，或逃生通道。各种运动项目都有安全防护。游泳池应有救生员，时刻注意被服务者的娱乐状态，保证其娱乐过程从始至终都是快乐的。在运动前，对于患病或心情不佳的被服务者，应提醒客人注意运动中的自我保护或建议把他更换娱乐形式。在美容中心，对被服务者进行美容服务时，首先需对双手做消毒处理，且在服务过程中，不能有医疗行为，不使用不合格的营养品、保健品。只有把各种娱乐服务建立在安全意识指导下的安全服务之上，被服务者才能获得真正的娱乐。因此，每一位娱乐服务员都应先具备安全服务的意识，把一切服务规范在安全的限度内。

在保障被服务者安全的同时，服务者自身也要注意自身安全。这才是完整的安全意识。在陪打时要注意自身的身体状况，防止意外伤害发生，影响自身的健康，影响被服务者的娱乐情绪。同时，服务者要合理地防范来自于低级下流的被服务者的色情骚扰，以便保障自我的感情安全，不得受到污辱和伤害。

2.3.5 维护顾客消费过程的完整性和连贯性

顾客的娱乐消费是一个动态的过程，只有在每一个环节，每一个时刻都获得满足，才能获取娱乐的快感。

获取娱乐的快感，是被服务者进入娱乐服务场所的心里动因。获取快感只有连贯的，完整的完成整个娱乐消费过程，才能达到。整洁舒适的舞厅、KTV 包厢；优雅、新潮的时装演示天桥；崭新亮丽的健身设备；阔亮、清爽的网球、高尔夫球场地等等，都可使被服务者在进入这一环境，看到这些设备之时，就激起运动、观赏、体验的激情。这些环境、设备的每一个环节都构成了娱乐消费连续性过程。人们探寻、渴望达到愉悦的境地，潜在的心理机制是希望在紧张的现代物质环境，人际空间下，得到一方净土，使心灵得到放松，在放松之际达到净化，回复人原始的真纯状态。寻求清洁的心灵，不能容忍娱乐消费过程的中断更不能忍受娱乐消费过程的不洁行为。这便要求娱乐服务者在一定环境氛围下，保持娱乐服务的连续性，做动态控制，使每次提供娱乐服务的时间都呈现一流的环境，一流的质量，使环境、设备的服务状态在动态服务过程中常保持最佳的“出租状态”。

娱乐服务必须时刻贯彻人际服务的观念，把服务者的服务状态的最佳化作为

娱乐服务上档次的重要内容。而服务状态中内在层面的东西，即服务者服务心理的清洁。这种清洁体现在整个服务过程中都要把对被服务者的服务当作对亲朋的款待，真正把被服务者的到来同“有朋自远方来”同等看待，并发出内心的微笑，把真善美规范下的服务在一定的服务限度内奉献给被服务者，同时，从心底把这种服务过程看成一种心灵交流、情感接受的过程，且以此自豪。拥有职业的荣誉感。只有环境、设备、服务者三方在特定时间下达到一致，娱乐服务才有可能打动被服务者的追求娱乐的心情，进而适度地满足这种需求。这也是娱乐服务能够达到精神服务的服务境界的客观可能。

人类追求快乐无疑促使娱乐业会不断把更新娱乐项目，完善娱乐服务内容。娱乐服务便历史地成为使地球变成其乐融合的家园的不可缺的一种手段。20 世纪是思考的世纪，是科技“压迫”人类心灵的世纪，不同角落的人们在生活的重复下渴望着被置身于物我相交的娱乐环境中。我们没有理由担心娱乐服务前景，但有责任使它走向健康发展的大路，获得自我生存的机能和抗腐蚀的免疫力。

第三章 酒店经理对娱乐部门人员的管理

3.1 对娱乐部门的岗位管理

娱乐部门经营不仅要求有专职的服务人员，而且还要求有专业的技术人员。娱乐部门的岗位根据娱乐经营内容来设置的，每个岗位都必须职责明确，才能确保娱乐部门有效经营。

3.1.1 如何对娱乐部门进行员工配备

娱乐部门人员的合理配置，一是指满足娱乐经营活动所需要的工作人员的配备，包括管理人员、服务人员。二是指根据娱乐项目进行分工定岗，即岗位的选择，安置合适的人选。一个娱乐部门经营哪些娱乐项目是不完全相同的，每个项目对岗位的要求也各不相同，即使是同一项目因服务内容的差异岗位设立也不完全一致。歌舞厅的主要岗位有迎宾员、服务员、KTV服务员、清洁员、灯光音响师、收银员、调酒师、经理、乐队、歌手、演职人员等。夜总会的岗位舞比歌要厅更多一些。康乐休闲部应根据康乐项目等设岗位。娱乐部门定岗是否恰当，不仅对娱乐部门的工作效率，服务质量有直接影响，而且对劳动力成本的开支，经营管理的成本都有直接影响。

1. 依据娱乐项目设岗

根据娱乐项目来设立岗位，一是保证每个项目经营服务的需要，二是岗位针对性比较强。每个娱乐项目的正常经营都需要包括从管理、服务到专业技能人员，娱乐项目越多，其岗位也就越多。

2. 根据服务内容设岗

很多娱乐项目因娱乐部门自身条件的差异，在提供服务内容上将会有区别，如桑拿、洗浴中心有些部门只提供基本的桑拿、淋浴、搓澡等服务，而某一些部门则提供按摩、洗浴单间等服务内容。服务内容与岗位和人员配合成正比。

3. 根据服务的规格档次设岗

服务规格越高，提供的服务越高，所需服务的人员就越多。Vip 贵宾浴室除提供一般的洗浴服务外，还要有专人为顾客提供调水温、水冲、搓背换毛巾、擦鞋等一系列服务。

3.1.2 娱乐部门员工的编制问题

娱乐部门在岗位确定后，还应根据每个岗位的特征来确定其编制。

1. 确定编制的原则

(1) 节省人工成本。

娱乐部门的劳动力使用，需要使每个岗位的每个职工得到最大限度的利用，这就需要科学的安排劳动力，避免劳动力过剩。

(2) 保证服务质量。

服务质量是娱乐部门经营的基础，为保证达到服务操作标准，需要达到最低限度的员工数量和基本的岗位安排。

2. 固定工和临时工

娱乐部门因经营时间和周期的不同，对职工的安排常常分固定工和临时工。固定工是每个岗位保证经营需要的最基本的员工数量。临时工是在娱乐部门营业高峰时间需临时增加员工数量。娱乐部门经营大多是在下午或晚上才能进入营业高峰期，这就为安排临时工提供了时间上的基础。在其他行业工作的职员或学生晚上可以到娱乐部门从事临时性的工作。这些工作岗位主要集中在服务第一线。

3. 基本岗位和编外人员

娱乐部门因其岗位的特殊性，往往需要对某些必须的岗位聘用编外人员。首先，这些岗位

人员专业技能较高，培养所要的时间较长，部门没有必要拥有这些岗位的人员。其次，部门对这些岗位人员的需要具有时间性和季节性，尤其是节目编排和娱乐活动举办方面都需要不断更新。本章第二节将专门探讨编外人员的聘用和管理。

3.1.3 娱乐部的岗位设置

歌舞厅、卡拉 OK 厅、夜总会等娱乐场所的基本岗位有迎宾员、歌舞厅服务员、KTV 服务员、清洁员、调酒师、音响师、收银员、经理等。外聘岗位有乐队、歌手、表演团体等，下面对基本岗位的职责分别进行介绍。

1. 歌舞厅领班

歌舞厅领班一般负责歌舞厅的日常经营活动的运行与管理及服务性工作。

- ①负责歌舞厅的日常业务及服务总管，制定工作计划及服务程序。
- ②提前上岗，检查员工仪表、仪容，和营业前的准备工作。
- ③督导员工主动、认真地接待每一位宾客，为顾客提供优质服务。
- ④检查、督导员工维护和清洁走廊、营业厅、包房、卫生间的环境卫生。
- ⑤检查各项设备、设施的运行情况，发现损坏及时上报。
- ⑥接待和处理营业中顾客的投诉，尽量满足客人的合理要求。
- ⑦协助保安维持歌舞厅秩序，确保娱乐服务工作的正常进行。

⑧负责所需用品数的核对和领用。

⑨进行工作总结，执行奖惩制度。

2. 歌舞厅迎宾员

迎宾员，也称咨客、引座员，负责在歌舞厅人口处迎送客人。

①按时上岗，着装整洁，在工作期间保持良好的工作状态。

②了解歌舞厅座位区及各 KTV 包房的特征和客情。

③热情主动地迎接客人，并尽可能按客人的意愿来安排客人的座位或包房，尊重客人对座位的类型或档次要求。

④主动介绍歌舞厅情况，以及节目安排的内容，推荐消费。

⑤解答客人提出的问题。

⑥为留言客人服务，引领迟到的客人。

⑦与营业厅和 KTV 服务员配合，为客人提供优质的服务。

⑧负责送客，主动为客人开门或按电梯，面带微笑，表示“多谢光临，欢迎下次再来”。

3. 歌舞厅服务员

歌舞厅服务员直接服务于客人，是歌舞厅的形象代表。同时肩负着向客人推销的责任。

①熟悉歌曲、歌名，并熟悉影碟、唱片、录音带、录像带等音像的正确使用和保管要求。

②熟悉歌舞厅中音响设备的性能及话筒使用技巧，如出现故障，立即向音控 DJ 房汇报并要求及时维修和处理。

③动作迅速、头脑敏捷、能迅速满足 KTV 包房内客人点歌，酒水及其他服务要求。

④有促销意识，反应迅速，可根据不同的客人针对服务内容，灵活应变。

⑤负责记录填写各人所点的酒水及菜品(在餐牌后摆着一张菜品单，即开房单)。

⑥如客人不想唱歌，有看电视或放录像等其它要求时，服务员应及时 DJ 负责人联系，看是否能满足其要求。

⑦歌舞厅服务员应时刻注意客人的要求。如生日宴会，需要重唱时，要注意使音乐不中途中断，如果是熟客，则应注意通知值班经理或经理，前来祝贺，使经理有送贺礼(如送果盘、送生日蛋糕、送啤酒等)的机会或打折。

⑧客人要结账时，服务员要热情迅速准备为客人服务。

⑨一个合格的歌舞厅服务员要能迅速地为客人点歌，并安排好顺序。熟悉菜谱、菜单、负责客人的点菜(电脑点菜)、介绍菜式，推销饮品。并做好桌面服务，如斟酒、递餐巾、收拾整理服务期间的桌面等。

4. KTV 服务员

KTV 服务员一般只负责指定包房内客人的酒水、菜品、点歌服务工作，是保证 KTV 包房服务质量的关键人物。

①包房服务员要求最起码在酒水部、传菜部做过一个半月，这样，一方面锻炼了服务技能，另一方面使服务员能充分熟悉 KTV 包房所有酒水及菜品，并熟悉服务程序、包房位置、舞厅情况、其它相关部门情况。

②服务员要求熟悉常用酒水及菜品的电脑号及价格。

③卫生清扫结束后，可以轮流休息 15 分钟。并按要求检查仪容仪表。

④提前半小时或 15 分钟按指定服务区域或包房区域各就各位。

⑤客人抵达时，立即去酒吧取免费的小食及果品送至房间，并说明为光顾 KTV 包房的赠送，数清客人人数，送上茶水(免费)。

⑥负责客人包房内所有服务，如领话筒、点歌、斟酒.....

⑦更换烟盅。一般烟盅内不得多于 2 个烟头。

⑧要留意客人动向，有情况立即报告。如遇房内客人欺侮、客人无理取闹，巧妙地脱身并向经理报告。

⑨客人离开时注意问候。

⑩客人离开后，撤台、清理，关掉电脑、电视，关掉空调。

5. 歌舞厅清洁员

歌舞厅清洁员主要负责做好歌舞厅及 KTV 服务前的准备工作及每天营业结束后卫生清扫工作。

①做好走廊、木板地、大理石舞池清洁、打腊工作。

②做好地毯、沙发等的吸尘工作。

③清扫 KTV 至走廊的地砖，如需要时拖地。

④保持歌舞厅、KTV 家具的干净和整洁。服务台、茶几、台面玻璃、电视机、电话机、开关、音箱、灯罩、窗门玻璃、酒水架、台柜等都应擦拭。

⑤做好卡拉 OK 等娱乐设备的清洁工作，并检查电源的安全可靠性。

⑥随时接受领班及经理指派的工作。包括：

- 清洁工作：擦洗镜子，做吸尘等。
- 移动设备及搬运用品。
- 突发事件后的清扫工作。

-
- 各种饮料容器的清洗。

6. 收银员

收银员主要负责歌舞厅消费的收款工作。

①按企业财务制度规定和收银程序办理客人结账手续。

②收银时，要复核服务员交来的用作结账的各种消费单据。

③消费单据要按顺序使用，不得跳页，作废单据一律上交被查核。

④按结账单据，给客人开收据或发票。

⑤对于会员消费，应由服务员核对完会员证，由服务员在消费单据上加盖优惠章后，按优惠标准收费，不得先收款后补办优惠手续。会员卡不得转让和借用。

⑥凡需给客人一次性优惠的，需经主管或经理在消费单据上签名后，才能办理。

⑦下班前或交接班时应清点款项，填写收入报告请经理签字，并将现金、信用卡及支票封存锁入保险箱内，将备用金清点后放入收银台的保险箱，以备下个班次使用。

⑧请示经理后，将收入款项及时存入有关银行账户。

7. 调酒师

①准备工作。

调酒师每天在工作之前，必须做好一切准备工作。包括：

- 补充物品

根据查核货物数目清单，将吧台各种酒水用品补充齐全，包括日常用酒、饮料、配料、用具、装饰物并按习惯位置放好。

- 清洗吧台

营业前，要做好清洁工作台、地面、吧台、雪柜工作。准备足够的手布，所有的调酒用具也要清洗干净，所有的酒瓶和瓶口都要擦拭干净。

- 准备酒水服务用的装饰物和果汁

将装饰物切分好后放入盆、盒内覆盖并用保鲜纸包好。

- 做好设备运转情况的检查工作

对空调、冰箱、搅拌机、咖啡机、扎啤机、配酒器等吧台设备的核查工作，如有特殊情况应汇报给有关部门及时修理，避免因设备故障而影响正常服务工作。

②调酒服务。

- 按规定的用料、份量、装饰物准确无误地服务各类酒水。

• 记录饮品的销售情况。调酒师应对饮品的销售情况做到心中有数，并对饮品销售提出建议。

-
- 根据酒水服务常识，向客人推销酒水，努力做好服务接待工作。
 - 清洁杯具及器皿。
 - 服务时要求充满自信，表情愉快。

③收吧工作。

营业时间结束，调酒师要做好收吧工作。如统计本班酒水销售情况做好日报表；对吧台酒水存货进行盘点；清洁所有酒吧用具，将酒品和用具放回酒柜上锁；做好吧台内卫生工作。

8. 灯光调音师

灯光调音师也称 DJ，负责播放音乐歌曲及调试灯光的工作，是音响控制中心的灵魂。

①要有高度的责任感和自觉性，一切服务于客人，密切配合服务员的工作，引导客人度过愉快的时光。

②熟悉歌舞厅音控中心的音响灯光器材的使用方法及保养。

③掌握必备的接待技巧和打灯技能。

④所有音响灯光器材，发现问题，立刻请专门人员来检查修理。每晚用完后要对所有音响灯光器材进行检查。

⑤爱惜使用并保管好视盘、录像录音磁带。

⑥保持音控中心的卫生。

⑦密切注意各类流行曲、新歌曲动向。

⑧尽量满足客人的要求，为客人播放点播的歌曲和舞曲。

⑨原则上不接受播放客人自带的影视带和歌盘。

⑩严格遵守歌舞厅有关规章制度，协助做好歌舞厅的保安工作。

3.1.4 康乐部的岗位设置

康乐部门的岗位主要由康乐项目来确定，这些康乐项目的经营主要是由服务人员来负责，这些项目较大的维修需由厂家或专门的服务机构上门服务。下面是目前各康乐企业最常见的服务项目及岗位。

1. 保龄球服务员

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球道每天要抹新油，用打油机打球道。打油长度是球道的号。球道每月要用专业清洁

剂清洗一次。

③保龄球及球瓶每周用洗洁精洗一遍，球鞋每隔三天要用紫外线消毒。保龄球指标板，护手定期清理。回球机，记分板，座椅应每天清洁。

④每天营业前检查营业用品并补齐准备充足，汇同工程维修组人员对每条球道进行试打，发现故障要立即维修。

⑤接待客人时要问清客人多少人，玩多少局(或多少时间)，以及主动介绍消费价格。若球道已满应让客人到酒吧休息区等候或介绍推荐其他娱乐项目。

⑥服务员要根据客人鞋号大小租给客人专用鞋并配上一次性袜。

⑦服务员引导客人到球道，并为客人开机，调整好电脑记分装置。看管好客人的衣物。

⑧客人消费时给予适当的技术指导，并及时纠正不正确的或危险的动作。

⑨客人消费过程中需要饮品等及时提供并作好记录。

⑩客人消费完毕，通知收银员结账，并引导客人交回租用物品。

⑩认真做好交接班工作。

2. 健身房服务员

①按时上岗做好营业前的准备工作，做好卫生，着工作装上岗。

②礼貌接待客人，非会员应记录好客人进入时间或离去时间。

③会员健身需出示会员证，并进行登记。

④根据健身房的规定向客人提供服务用品，如一次性毛巾等。

⑤客人在消费过程中所需的饮料，应认真记录。

⑥指导客人正确使用各种健身设施和健身器材，纠正危险或不正确动作。

⑦对于初次来健身的客人，要向客人介绍各种器械的使用方法，并向客人示范。

⑧客人完成健身运动，根据客人消费情况结账，或介绍其他消费项目如洗浴等，客人离开时，应欢迎客人再来。

3. 台球服务员

①做好营业前的准备工作，检查球杆，每张球台的台面、台边是否有破损，球是否齐全。

②做好台球室的清洁工作，将地板、地毯清洁干净，计分牌架、台球脚清扫干净，将门窗等擦洗干净。

③接待客人时应礼貌询问客人喜欢哪张球台，或哪种球台，是在大厅，还是到贵宾房，并向客人介绍各种收费标准。

④打开球台灯，帮助客人摆台、选杆，并记录客人起始时间。客人娱乐时应巡台{为客人提供服务。

⑤为客人提供娱乐过程中的酒水消费。

⑥客人表示结账时，记录客人截止时间，然后交收银员计费收取金额。

⑦客人打完球后，服务员应立即检查台面、球、杆是否齐全，有无损坏，若有损坏应立即报告服务台。

⑧礼貌送客，欢迎下次光临。

4. 网球服务员

①做好营业前准备工作，主动接待客人。向客人主动介绍球场规则及各种收费，客人决定租用场地后，应租给客人球拍，并带客人到球场。并做好起始时间记录。

②爱惜网球场的各种器械及设施，并做好保养工作。

③做好网球场的环境卫生工作。

④根据客人需要，并符合企业原则前提下提供陪打服务。

⑤客人在运动过程中如需要酒水应立即提供。

⑥客人如需要加钟应立即通知服务台。

⑦落场时，服务员应立即检查各种设施是否有损坏，如有应立即通知服务台。

5. 游泳池服务员

①每天在对宾客开放前要进行池水净化，即吸尘，去掉水中杂物，冲洗地面，池边污迹，搞好池内外环境卫生。

②将泳池四周的咖啡桌、椅、茶几、躺椅等擦洗干净，摆放整齐。

③服务人员引领客人到更衣室更衣，客人衣服用衣架挂在柜里，鞋袜放入柜内存鞋处，提醒客人锁好柜门，保管好自己的贵重物品，钥匙由客人自己保管好。

④发给客人游泳所需的浴巾、长巾、方巾。

⑤若客人未带游泳衣裤，要卖给客人游泳衣裤，服务周到。

⑥提醒客人注意安全，对不会游泳者可作些技术指导。勤在泳池边观察，防止发生意外。

⑦客人游泳结束时，根据时间及酒水消费情况作好结账，持会员证要作好酒水结账。

⑧客人离开游泳池时，要提醒客人带齐自己的物品，不要遗留在泳池更衣室和淋浴间。

⑨营业结束时，应按净化池水的程序和原则，向池水中投放净化及消毒净化物进行池水净化和消毒。

6. 康乐部领班

①接受经理及上司的督导，负责所辖区的日常管理工作。

②执行物品管理规定，在物品的领用、发放、使用上，严格控制，尽量做到物

尽其用。

③对所辖区的设备设施，制定保养，维修计划，保证设备完好。

④在日常营业中负责接待处理客人的投诉，尽量满足客人的合理要求，遇有特殊情况应及时请示上司及有关部门协助解决。

⑤督导员工按照企业的服务质量标准，向客人提供优质的服务。

⑥督导员工做好环境卫生工作记录和设备的保养工作，提高服务质量。

⑦对日常营业情况，要认真记录，统计、分析，并定期向经理汇报。

⑧向上司提供对现有设备设施利用的建议，以及新项目开发的设想。

⑨协助保安维持秩序，确保康娱服务工作正常进行。

⑩做好与其他部门的协调联系工作，了解市场信息，开拓客源市场。

五、桑拿洗浴部的岗位设置

桑拿洗浴部门的岗位设置也是由基本岗位和外聘岗位构成。

1. 咨客

负责大堂内对客服务及大堂卫生。

①整装上岗，检查清理大堂卫生，站大堂门口准备迎客。

②客人到来时，主动上前拉门迎客，热情问候，询问客人所需提供的服务。

③帮客人从前台领取锁匙，并送客进入更衣区。

④在客人消费结束后，在大堂帮助客人结账，在客人离去时，主动送客，并对客人消费表示感谢。

2. 水池服务员

为进行桑拿的宾客提供更衣和湿区洗浴的服务。

①整装上岗，检查更衣柜及桑拿设备的动作情况。做好洗浴用具的准备，并将水池的水放好，池浴、淋浴的水温调好，准备迎客。

②在得到咨客提示后，主动热情将客人迎入更衣室，为客人开更衣柜，并帮助客人更衣，将客人衣物放好，锁好柜门，在客人检查无误后，将锁匙交于客人。

③为客人披上大浴巾，并发放洗浴用品，将客带浴室。

④为客介绍设备使用方法和洗浴方式。

⑤在客人进入干、湿蒸房时要向客人送上浴巾，并随时为干蒸房内加水。

⑥客人洗浴时，要每隔 10 分钟巡视整个浴室，随时为客提供所需服务。

⑦在宾客洗浴完毕后，为客人更换浴衣，并将客人带入休息室，根据客人需要送上茶水。如客人需要其它服务给予引导。

⑧在客人休息完毕后，为客人开更衣柜，并协助客人穿衣。

⑨将客人送到大堂，向客表示感谢，表示欢迎。

⑩随时检查浴室的卫生和设备情况，并随时进行清理。

3. 水池技工

为客提供搓澡修手、脚等服务。

①上岗时，检查当日所用用具，做好准备，随时为客人提供服务。

②在客人洗浴时，主动询问，为客人提供搓背的服务。

③服务完毕后，由水池待应将搓澡单及小费单及时送到前台。

④配合水池服务员工作，主动迎送宾客。

4. 钟房

记录入客情况，并负责排钟，记钟和 Call 钟。

①整装上岗，检查当天所用单据及匙牌。

②根据技师到岗情况，按一定的程序排钟。

③在客人进入后，将客人锁号及姓名记入客表内，并向男女部报客。

④在客人需要按摩时，为客人排钟，安排按摩医士上房。

⑤根据医士的报钟情况记录客人做钟的起钟、加钟、结钟。

⑥配合收银，了解顾客的整体消费情况。

5. 按摩区带位

为客人安排按摩房，并为客人提供按摩区内的服务。

①检查按摩区用品及卫生情况，作好迎客准备。

②在客人进入按摩区后，将客人带至房间，记下客人钥匙号，房间号及所要求的按摩种类，并通过电话通知钟房。

③将医士带至客人房间，并根据客人需要为客人提供酒水服务，并及时将酒水单和其它单据送到前台。

④客人结束按摩后，送入休息厅。

⑤及时整理用过的房间，更换用过的巾类，准备迎接下一位客人的到来。

6. 按摩医士(外聘专业人员)

为客人提供各类按摩服务。

①整理装束，随时准备上岗。

②在得到钟房通知后，进房为客人服务，在得到认可后，电话通知钟房，开始起钟。

③得到钟房通知结束后，如没有加钟，则在结钟后五分钟内离开房间同客人告别，向客致谢。

④回到医士房，准备下一位客人的服务。

7. 收银

负责桑拿顾客整体消费的结账、收银。

①整装上岗，检查当天所需单据及用具。

②站立服务，主动欢迎问候宾客，在客人认可消费项目后，为客人发放匙牌，记下客人锁号。

③把客人所消费的各类单据，按匙号，归结列出总帐单。

④客人消费结束后，列出宾客消费项目及总额的总帐单，在得到确认后，为客人结帐。

⑤向客人表示感谢并主动送客。

3.2 对编外技师的聘用与管理

娱乐企业的经营是以一定的娱乐项目为前提的，而娱乐项目的完成又离不开具有专业技能的人才。如歌舞厅的乐队和歌手，洗浴中心的按摩师，歌舞时装表演人员等。由于娱乐企业娱乐项目周期短、更新快、对专职人员的更换就比较频繁。娱乐企业的专职技术人员大多采用外聘的形式，他们大多属于编外人员。这样使得娱乐企业对娱乐专职人员的外聘管理，既是所面临实际问题，又是一个需要研究的崭新课题。尤其是一些岗位从国外聘用专职人员，这就更需要我们认真研究和完善编外人员管理的手段和制度，以利于我国娱乐企业的发展。

3.2.1 编外专职技师的特征

1. 大多是具有专门技能的人才

娱乐企业的编外人员与其他企业不同，首先，其岗位都是娱乐企业比较重要的核心岗位，如歌舞厅的乐队、歌手或其他演职人员、时装表演人员、洗浴中心的按摩师、医师等。其次，这类人员大多是经过专门训练的，具有一定专长的专业人员或半专业人员，他们都归口到某一行业管理，如演职人员、乐队归口到文化部门，医师按摩师归口到卫生部门。

娱乐企业对这些岗位的专职人员采用外聘形式是由娱乐企业本身的职业特点所决定。其一，是娱乐企业竞争激烈，娱乐项目周期短、更新快，要求专职人员在节目上能不断推陈出新，吸引顾客的求新求变的心理需求。其次，娱乐业属于新型行业，适应娱乐企业需要的经过专门训练的各类专业人员比较缺乏，导致专业技能人员的流动性大。

2. 编外人员与企业之间是一种合约关系

根据娱乐活动形式或经营特点娱乐企业不必自己拥有各类专业的技能人才，

首先，专职人员的培训、管理是一项系统的工程，企业没有经历和财务来承担。其次，娱乐活动具有相对固定的时间限制和节目内容安排，无法无限期的延长。第三，娱乐企业活动安排需丰富多彩，安排、穿梭各类不同形式的娱乐内容，所以娱乐企业需要与各类专职人员签定聘用合同或聘用协议，以维护双方的利益，如工作时间、工作内容(岗位)、收入构成、聘用期限等。通过协议来保证双方履行权利和义务。协议必须符合劳动法及有关法律。

3. 外聘人员收入直接来自顾客

娱乐企业的专职人员其收入构成基本上分为三部分，基本费用、服务收入提成、小费提成。基本费用是指没有明确的服务单价的娱乐项目，如乐队、歌手、时装表演等岗位人员，一般企业需和这类人员协商一个双方能接受的基本费用，作为出场或演出的基本报酬。其他费用来自小费提成。服务收入提成，指有明确收费标准的服务项目，其专业人员的收入主要来自服务收入的提成。如按摩每钟50元，按摩师根据每实际按摩一位，按一定的比例提成得到收入。一般企业收取一小部分。这类专职人员没有基本收入费用。小费提成，是顾客给专业人员服务的一种奖赏。小费原则上应归个人，但企业为了便于公平，也适当取一部分用来奖励非一线工作人员。这种报酬方式有利于专业人员认真、勤奋的工作，便于提高他们的积极性。另外，也有可能顾客在服务过程中直接将小费交给专职服务生，为企业管理增加了难度。

3.2.2 编外技师聘用的一般程序

1. 技师岗位

通过对娱乐企业经营活动的分析，应明确哪些岗位需要技师，技师的类型(技能水平)及人数。技师岗位必须是必要的避免重复设岗，尤其是相类似的岗位应严格加以区分。其次，娱乐企业应当明确岗位的功能，制定岗位功能的期望值，即此岗位在娱乐经营活动中应达到一种什么样的效果。

2. 技能岗位工作说明书

技能岗位工作说明书应详细说明要做的工作任务及相关标准要求。如一名按摩师的任务是为客户进行各部位的指压按摩，要求一是要保持个人卫生、客用品的卫生及整理按摩室。二是按摩时应用力适当手法准确，使客人感到舒适。岗位工作说明书是招聘技师和各项工作安排的依据，岗位工作说明书说明的是工作本身的情况，是为一个工作岗位制订的而不是哪个人制订的。岗位工作说明书对岗位的情况作了阐述，有利于招聘到合格的求职者，同时，使技师能很快地确切了解他要按什么样的规范和标准去工作。也便于企业对技师的管理。

3. 技师的来源

对娱乐企业来说专业人员的来源是非常重要的，一般来说，受过一定期间的专业训练而且在正式娱乐企业有过工作经历的，不仅专业技术水平高，而且也便于管理。有以下几种情况：

①直接从其他娱乐企业中选聘人才，这一般称为“挖”人才，其优点技能水平高。缺点是技师要求较高条件，要求待遇要比其他企业要好。娱乐企业对娱乐项目需要在一定时间之内更换，娱乐企业之间尤其是不同地区娱乐企业之间，建立专业人才交流机制，确保三方的利益。

②从专业培训中心中招聘，有些专业人员可以从在校学生中招聘，如乐手和演职人员，优点是经过培训后，工作热情高。缺点是缺少工作经验。

③在报纸上刊登广告招聘，主要是面向社会团体与其他企业招聘有一技之长的专业人员。优点是选择性强。缺点是难以管理。

4. 了解技师的求职资料

娱乐企业招聘技师可以通过求职者的履历资料或求职书了解技师的个人情况。根据求职书可以了解到有关求职者的基本情况。根据求职者的个人资料，我们可以判断求职者是否达到最低的岗位要求。求职书应包括求职者个人的基本情况、姓名、地址、文化水平、技能等，身体状况及求职者的工作经历。

5. 求职者其他资料

求职者还应提供身份证、健康证、技能培训证或务工证、上岗证等证件。外地人员还应提供暂住证。

①健康证是指在企业单位所指定的医院检查后所颁发的健康合格证。

②技能培训证。指受过某项专业技术训练，具备一定的服务知识和技术能力，最基本证明。如果专业毕业生将更好。

③务工证或上岗证，由劳动部门颁发，演出证是由当地文化部门颁发的。

6. 技师的道德素质

娱乐企业的技师要面对顾客，直接为顾客服务，需要具备良好的职业道德素质。

技师必须具备有较好的道德意识，能自觉遵守国家法律和地方法规及公德。

技师必须具有较强的责任心，高质量的服务，认真的完成每一项工作。

技师必须具有吃苦耐劳的精神。

技师必须能自我克制，控制自己的脾气和行为，不能把怨气、怒气向客人发泄。

7. 面试

面试可以帮助掌握求职者的仪容仪表，诚实度，思维能力和表达能力及基本技能水平。这样有利于把好录用关。

在面试之前，企业管理人员必须认真阅读求职者的申请书、履历及其他资料。面试一般涉及到家庭、学习、志向以及对同事的态度，社交、兴趣与爱好，对社会中某些看法及吃苦耐劳的精神。初次面试要对求职者的能力态度以及是否会工作情况应做出初步的结论。在面试前，管理者应鼓励求职者询问娱乐企业及岗位的情况，了解求职者对岗位的希望和要求。面试结束后，应告诉求职者是否可以入下一轮的挑选测试。

8. 对求职者的资料进行核查

首先，是向求职者证明人进行核实，目的是查明求职书中的情况是否属实，帮助企业进一步了解求职者的工作经历及个人习惯。

其次，向求职者以前的单位或雇主了解情况，一般通过电话或口头询问较好。主要了解在原企业工作时的工作态度，有无酗酒、吸毒史、有无个人品质问题以及是否患过何种疾病。根据这些情况，我们可以对求职者信赖可靠程度和他的工作表现作出判断。

第三，对求职者求职书中的资料内容进行分析，来判断内容的真实性及可靠性。

9. 挑选测试

通过了第一阶段面试后的求职者可以参加挑选测试。测试基本内容包括基本技能、水平进行测试评估。

10. 技师聘用协议书(样本) 、

甲方(企业方)：——

乙方(技师)：——

甲方经考核同意聘用乙方——为本娱乐企业部门技师。聘用期为——年——月——日至——年——月——日。双方同意签订本协议，并在聘用期内，双方将履行以下条款：

(1)甲方为乙方提供工作场地、环境和工作所需的必要用具。

(2)甲方向乙方提供工作服，乙方必须着工作服上岗。

(3)乙方的收入来自于服务收入(服务费或小费)的提存。提存比例为——。

(4)乙方需向甲方交纳保证金——元。在结束聘用后，甲方将全部保证金退还给乙方，保证金可以以下方式支付：

①一次性交清。

②技师在一个月內从收入中交清。

(5) 乙方需遵守国家法规，每月缴纳个人所得税，或由甲方(企业)从提存中代扣上缴。

(6) 乙方在本企业工作期间不得从事违法活动，如因违纪、违法而被解聘或私自解除协议，给甲方造成损失，甲方有权力扣除其相应数额的保证金作为补偿。

(7) 乙方需遵守甲方的所有规章制度，不得迟到、早退、无故旷工，如有违反，甲方有权力对其进行处罚。

(8) 乙方需服从甲方的工作监督和安排。

(9) 乙方在工作期间同样享受国家法定的节假日和各类休假。

(10) 乙方如需在协议期限内，解除协议，需提前二周向甲方提出，否则，则算违约。

(11) 乙方的各种正当权力将得到甲方应有的尊重和保障。

(12) 甲、乙双方均不得私自修改协议内容，如需改动，需经双方协商同意后方可。

(13) 本协议自签订之日起生效，一式两份，甲、乙双方各持一份，聘期满时，经双方协商后，再续签协议。解除协议后，乙方需将所持协议书交回甲方。

(14) 本协议自双方签字之日起有效。

甲方：签章 乙方：签章

——年——月——日——年——月——日

3.2.3 编外技师的聘用管理

技师的招聘工作由娱乐企业各部门与人力资源部联合招聘，并由人力资源部协助各部门管理。

1. 编外娱乐专职人员管理的原则

由于娱乐专业职员的管理难度较大，管理对象比较特殊，因此，必须遵循以下的原则和前提。

第一，必须保证娱乐企业正常运营需要，维护企业的形象和声誉。娱乐企业是服务企业，高星级高档次的娱乐企业应是力求随时为顾客提供最优质的服务。因此，保证企业的正常运营需要是对娱乐专业职员管理的最重要前提。而企业的形象和声誉就是娱乐经营的生命，又因娱乐行业相对而言比较复杂，娱乐专业职员的道德素质良莠不齐，企业必须加强管理，避免向顾客索取小费或色情服务等有损企业形象和败坏声誉的情况发生。

第二，保证娱乐专业职员接受企业各种规章制度，对任何企业来说，纪律都是必要的。娱乐企业的纪律管理和规章与服务质量是密切相关的，对提高企业员

工自身的素质水平和职业道德观念也有积极意义。编外娱乐专业职员虽然不同于企业内部员工,但他们同样是企业形象的代言人,如果他们无视企业规章制度,就会影响到其他员工对企业纪律的遵守情况,从而使企业处于一种无章可循,无法可依的混乱局面,不利于从整体上提高企业效率与管理水平。

第三,保证娱乐专业职员的各种利益,保证其收入和享有员工的待遇。娱乐专业职员的收入来自服务费和小费的提存,是他们靠自己的技能为顾客提供服务而应得的报酬,企业必须按协议或合同规定的比例把他们应得的部分切实兑现,否则企业将失去信誉,降低娱乐专业职员的工作热情和责任心,甚至导致专业技能人员的流失。同时娱乐企业还应保证娱乐专业职员享有一定的福利待遇,如适当的轮休假、节日假等假期,在娱乐企业医务室免费就诊,享受伙食津贴或免费工作餐,工作服的免费洗、烫等。

2. 聘用管理

(1)应聘人员经本部门全面考核通过后,将被聘为××部、××技师,并签定聘用协议书。

(2)所受聘技师不属于娱乐企业的统一编制,由所聘部门进行统一安排、管理。

(3)受聘技师从受聘之日起,二周内为技师的试用期,试用期满后属正式聘用期。为保证企业设施的完好和充分利用受聘技师必须遵守协议。受聘技师需交纳一一元的保证金,保证金一般相当于一个月的收入,保证金在技师正常解聘后,如数退还给技师本人。

3. 待遇

(1)技师将不设工资制,其报酬的形式将以服务费或小费的形式来体现,即技师不领取工资,而且从客人支出的服务费和小费中提取。体现多劳多得的原则,同时也是为了保证企业的效益。

(2)技师有权参加企业为员工所举办的各类活动。增加技师的归属感和凝聚力。

(3)技师的一切合法权益在企业将得到保障。

(4)技师享有同其他工作人员一样的各种法定休假。

(5)技师属编外人员企业不负责解决食宿问题,由本人自行解决。

4. 日常工作管理

(1)技师管理将采取企业监督,部门管理的办法,技师必须遵守员工守则、员工的行为规范、纪律总则。

(2)技师将设技师主管一名,负责技师的日常工作分派和管理。及技师同部

门的协调工作。

(3) 技师不得违反企业的规章制度及各岗位的技师管理制度。

(4) 技师上班时间应根据各部门的统一安排，技师一律不得迟到、早退、旷工。

(5) 技师上班将在各部门的专门技师房休息、非经允许不得在客人休息区内随意走动、停留。

(6) 技师工作需认真、负责，要做到力度动作到位，不得耍弄顾客，一经投诉，将作严肃处理，并根据情节轻重给予经济处罚，不得以任何形式提供色情服务以及违法活动，一经发现将送交公安机关处理，且责任自负。

5. 离职管理

(1) 部门可根据技师的工作表现，随时掌握、记录技师的工作记录，对违约、违法的技师应解除工作协议。

(2) 技师如有其它原因不能继续工作，需在协议期限内离职的，需提前二周向部门提出，经部门经理批准后办理完离职手续方可离去，不经同意自行离去的，企业有权扣除其违约保证金。

(3) 技师由于违反纪律而被辞退的，企业将不予支付保证金。

(4) 技师在工作其间所有违法行为，将本人自行承担，企业不予承担任何责任，并有权送交公安机关处理。

(5) 技师在正常离职时部门将根据协议为其结清一切账务，并从离职之日起结束协议。

3.2.4 编外技师的工作管理

1. 娱乐部演职人员的管理

① 演职人员必须从本企业的声誉和形象出发，演好每一个节目。

② 台风不仅影响演职人员的形象，而且关系到企业的档次，演职人员要做好必要的化妆，注意仪表，台风端正，营业期间不得嬉笑、打闹，特别在台上要保持良好的形象。

③ 保持良好演出状态，保持节目档次、质量，做到人多人少一个样。

④ 遵守职业道德，不得拒演、罢演，不得擅离工作岗位，辞工前十五天向娱乐部经理提出申请。

⑤ 在演出期间禁止吸烟。

⑥ 演出期间严禁未经娱乐部经理允许带私人朋友入场。

⑦ 工作期间禁止在吧台、音控室、碟房等地逗留聊天。

⑧禁止未经允许私自更换节目。

⑨演出时歌手与乐队、乐手与乐手之间相互协调配合。

⑩工作期间，无条件服务娱乐部经理的命令。

2. 娱乐企业按摩师的管理

①持有受过专业培训的专业证书，具有二年以上工作经验，掌握本工作流程，质量标准及操作技能。

②以良好的职业道德和熟练按摩技术为宾客提供保健按摩服务。

③熟练掌握按摩室的工作内容程序，具有医疗保健和按摩服务专业技术知识，熟悉人体穴位和全身与局部按摩操作技巧。

④换好工作服，按时上岗，到服务台查看有无预约，如无预订应服从工作安排，得到通知准时为客人提供按摩服务，应立即在服务台迎接、引导客人到更衣室更衣。

⑤按摩师征求客人意见，根据客人的要求，选择相应的按摩手法和力度，在按摩过程中注意观察客人神态，多作询问，使客人达到舒筋活络，消除疲劳，舒服轻松的效果，尽量满足客人要求。

⑥操作时要合理要求，做到轻重适宜令客人轻松适度，不得主动向客人索取小费、物品等报酬。

⑦工作完毕后，整理按摩房，更换浴巾、毛巾。

3. 美容中心美发师的管理

①受过专业培训，具有二年以上工作经验，懂得最新美容潮流。

②客人来美容中心美容，要热情招待，表示欢迎。

③客人无论是要理发、洗发、烫发、美发等都要事先给客人洗头，然后再进行其他程序。在进行前先征求客人的意见，然后再按客人的要求，进行美发。

④给客人洗发一般由理发师副手做，先调好水温，然后才为客人洗发。第一、二次用洗发液洗，第三次用护发素。为客人洗发时手势要轻重适度，防止洗发液流到客人的眼中。

⑤为客人剪发时按客人要求修剪。剪发时神情要专注，动作要轻快、熟练，使客人感到轻松愉快。

⑥为客人美发时，要按客人头发的疏密、面形等进行造型。根据客人的要求认真细致，整理出客人理想的发型，落发油、喷香水要适当，做到令客人满意为止。

除了对以上几个岗位的娱乐专业职员做出了具体明确的工作要求之外，其它部门的技师也有相应的管理要求。有了工作要求之后，就有了管理依据，通过建

立一定的管理机制，就可以使这些规章条例在日常管理工作中具体运用起来。除企业监督、部门管理的形式外，各娱乐部门经理对娱乐专业职员直接管理，由部门经理选出一个有经验有威信的技师作技师长，技师长负责技师的日常工作分派和管理。由部门经理及助理考查技师工作情况、作好工作记录，对技师进行奖惩，或决定其是否继续被聘用。

3.2.5 编外技师的收入管理

技师不领工资，是通过为顾客提供优质服务获取服务费或小费来做为其工作报酬形式。企业为了保证每位技师收入的合理、公平、保持客源的稳定，以及维持良好的企业形象，对编外专职人员的收入管理是必要的。

①技师应以优质服务，真诚待客以换取客人自愿付小费。严禁向顾客变相索要，强行索要小费。不得私自限定小费最低数额区。

②技师小费须签单，交于银台统一结账，并按部门与技师的协议规定按日结清。

③技师不得私自收取现金，一经发现将作为严厉惩处。如有特殊情况需将所收现金向经理或主管汇报，并同时按规定比例交纳管理费。

④技师强行向顾客索要小费，第一次违反给予口头警告，并处以强索小费的一倍罚款，第二次违反，给予最后警告，并处以强索小费的三倍罚款，第三次违反则予以除名。

⑤技师私自让客人签小费单，将处以所签小费三倍的罚款，并给予警告，第二次再犯则予以除名。

⑥技师应按政府规定如实申报所得税

总之对编外人员的管理应当从日常的教育之中入手，为技师举办一些爱企业和自尊自爱的道德素质课程教育，并为技师举办一些“优秀员工”的评选活动，让技师以企业为家，树立良好的职业道德，良好的习惯，使技师们从思想认识上树立高尚的职业行为意识，避免有损企业的行为发生。

3.3 对娱乐企业员工的激励措施

娱乐企业主要是使顾客从精神上得到满足为止。企业必须先为企业员工提供良好的工作环境。使员工在精神上高度投入，员工才能更好为顾客服务，这就需要对员工给予适时的恰当的激励。

- 使员工在工作中能积极主动的创造性的为顾客服务。

-
- 使员工愿意把企业作为家，全心全意为企业工作。

3.3.1 娱乐企业员工的激励

根据马斯洛的需求层次理论和赫兹伯格的双因素理论，娱乐企业对员工的激励应做到：

1. 确定合理的工作量(强度)

合理的工作强度将会使员工感到自己存在的重要性。在娱乐企业从事服务等岗位的员工大多是为报酬而工作。工作量(强度)使员工们明确在何种条件下能够拿到基本的工资收入，在何种情况下能拿到超额的奖金。尤其是编外人员的报酬构成、分成比例应非常明确。使员工有努力的方向和积极性。

2. 为职工提供基本的福利保障

人需要有一定的安全感，只有消除了生活中的后顾之忧，才能长久地、愉快地把所从事的工作做好。娱乐企业应为员工提供医疗保险、意外伤残保险、养老保险等，解决员工在工作中的后顾之忧。

3. 为职工提供工作所需的基本重要保障

娱乐企业的工作条件和环境，包括职工食堂、员工宿舍、企业医务室等。为员工提供基本的职业保障，良好的人际关系环境，增加同事间的交往。对于娱乐企业职工基本的激励方法，就是利用增加工资或提高报酬，改善工作条件，给予更多的业余时间或休假，提高福利待遇来激励员工。

4. 对员工的工作成绩给予肯定

员工需要知道自己做的工作是有用的，进行服务对他人是有价值的，所以对员工的工作成绩应适时的给予表彰和鼓励，使员工认识到自我，认识到自己的重要性，就能提高员工对自己工作的自豪感。要对那些对企业树立形象做出较大贡献的员工给予及时的奖励。

- ①对提高本企业管理水平和服务质量有重大贡献者。
- ②在本企业工作中自觉奉献，成绩显著者。
- ③一个月内赢得客人三次及以上表扬者。
- ④发现事故苗头，及时采取措施，防止重大事故发生者。
- ⑤为保护本企业财产和顾客生命安全，见义勇为者。
- ⑥提出合理化建议，经采纳实施后卓有成效者。
- ⑦厉行节约，控制成本有显著成绩者。
- ⑧从事技术革新、创新产品、改革设备有成效者。
- ⑨拾金(物)不昧者。

⑩在康乐行业各类表演竞赛中获大奖者。

⑩其他对本企业有重大贡献者。

对员工工作的赞扬不仅使他对自己取得的有价值的成绩感到满足，而且还会使他们赢得社会和同事的赞赏，从而满足员工的自尊心。

5. 对外聘专职人员给予尊重

专职人员一般都是在这一领域经过多年学习，积累了一定经验的职业家，如歌手、乐队、医师等，应按照他们的实际名声来接受他们，关心他们的成就、地位和对本企业的贡献。合理安排让他们充分发挥自己的技能或专长，使他们在为企业工作时，能在内心对自己的价值有满足感，通过发挥技能的机会使自己产生优越感，对自己充满自信。

6. 分析不满员工的原因

娱乐企业员工的不满情绪可能是因为员工的能力与工作的需求不相匹配所造成的。作为娱乐企业管理人员应帮助员工分析工作并对工作态度进行正确评价。

①从事的工作对员工要求是否过高？

如果这项工作是员工的能力所不能胜任的，可能会使员工灰心和失去安全感，那么对员工的帮助一是提高工作能力，如培训、进修等；二是调换他的工作以减轻负担。

②从事的工作是否能使员工达到他的目标？

如果一个员工的目标就是为了多挣钱，他必然会对没有增加收入机会的工作感到不满。对这类人最好的做法是帮助他，使他知道如何在某些方面提高自己让他得到晋升或得到更高报酬的工作。

③员工从工作中是否期望得到的太多？

一般来说，年轻的、没有经验的员工期望从他的工作中得到更多的报酬。当管理者了解到员工有这方面的抱怨时，应设法了解他的想法，倾听他的意见，并帮助他们解决这一问题。

3.3.2 对员工行为的强化管理

一个员工是否能遵守企业规章制度。对其他员工有着非常重要的影响。如果某个员工违犯纪律而不处理，其他员工就会觉得，其一，受到的待遇不公平，其二，是竞相效仿。员工不仅在工作中通过自己的行为使企业的经济利益受到损害，而且还可能在工作之余通过谣言等在集体中制造矛盾和不满而损害企业利益。企业应使每个员工都自觉遵守企业规章制度，对有问题的员工进行强化管理是员工行

为激励的基础。

1. 对有下列轻微过失的员工要提出警告、批评和教育。

①无故迟到、早退或擅离职守，替他人签到签离。

②不遵守门卫制度，拒绝交验包裹。

③上班时不携带员工证或不交警卫检查。

④下班后不按规定回家，在企业内长时间逗留。

⑤未经批准搭乘客用电梯，使用客用卫生间。

⑥上下班不走职工出入口，下班后穿企业制服回家。

⑦非当班时间私自在店内逗留游逛。

⑧当班时不佩戴店牌，不着制服，仪表仪容不符合规定标准。

⑨当班时误点，高声喧哗或与人高声说话。

⑩工作时哼歌曲、吹口哨、跺脚、奔跑，在经营场所双手叉腰、交叉胸前或插入口袋、整理头发或衣物、抓痒、挖耳、抠鼻孔、化妆、照镜子、敲桌子、打响指等有失职业风度的动作。 一

⑩当班时翻阅与工作无关的书刊、报纸、杂志等。

⑩当班时吃东西，不按部门主管规定的时间就餐。

⑩随地吐痰，乱扔纸屑、杂物及各种不卫生行为。

⑩服务时不使用敬语、礼貌用语或私用禁语。

⑩未经部门主管或经理批准，擅自动用企业内物品、设备、仪器为己所用。

⑩当班时不接受领导的安排和指挥，不与同事协作、合作共事。

⑩在禁止吸烟区和客用吸烟区吸烟。

⑩服务效率差，引起客人明显不悦。

⑩违反安全守则及规定。

④不遵守所属部门或有关部门制定的规章制度、岗位职责、工作内容、工作程序与标准。

2. 对犯有重大过失的员工给予警告、辞退

①对客人及同事无礼和不尊重，粗言秽语，出言不逊或恐吓、威胁、欺负同事。

②发现企业财物受损、丢失而不管，不问或谎报消息。

③有意怠慢工作或工作不努力，没有完成主管分配的工作任务。

④相互转换、涂改员工餐卡。

⑤未经人事部批准，相互转换更衣柜。

⑥未经领导允许，在企业内擅自向客人贩卖、索取或举行募捐活动，或要求

客人代办私事。

⑦有意违反店内规章制度、工作规范及特别指示。

⑧随便改动或毁坏排班表、告示牌、张贴的规章制度、文件、布告、通知、通告等。

⑨私藏企业的物品、工具、材料、设备、器材等。

⑩未经批准私自收藏客人遗忘、赠送的物品或同事遗忘的物品。

⑩当班时打瞌睡、下棋、打扑克、弹拨乐器或收看电视、听录音机、手织毛活等。

⑩擅自移动或动用消防器材、设备、设施或改做它用。

⑩未经允许私自使用客用设施。

⑩无故旷工，全年累计旷工不足 7 天。

⑩因事缺勤而未预先打电话向部门主管请假。

⑩未经部门主管允许，私拿企业公物使用。

⑩拾到遗失财物不报。

⑩对领导不忠实及谎报消息，或编造、传播有损于企业及全体员工利益的谣言。

⑩偷看黄色淫秽书刊、杂志。

⑩随意在企业墙壁、电梯、厕所等公共场所乱写乱画。

⑨严重违反企业的其他有关规定。

⑦所犯错误和上述条款性质类似，按此类条款处理。

3. 犯严重过失员工要严厉处罚给予辞退或开除。

①当班时殴打宾客或同事。

②因违反国家法律、法令、条例被公安机关依法拘留审查的。

③用非法手段偷窃或涂改各种原始记录、账单、单据或利用已付账单向另外客人收钱和故意加收费用。

④偷窃、骗取客人或同事及企业的财物。

⑤私自将属于本企业的物品，客人遗忘和赠送的物品及同事遗忘的物品或食品及饮料携带出企业。

⑥与客人私做交易、行贿受贿，或进行不道德行为及额外服务以收取费用者。

⑦利用工作之便向客人索取小费或礼品、套换外币及做一些违反本企业制度和声誉的事情。

⑧擅自给亲友或熟人以特殊照顾或优惠。

⑨骚扰客人私生活，偷看窥视者。

⑩当班时故意违反企业规章制度、操作规程、工作规范，造成企业财物受损

或客人、同事伤亡。

⑩违反国家法律、财经纪律并给国家和企业造成损失。

⑩在企业内携带、藏匿枪支、弹药及其他各种伤人凶器。

⑩有意向外单位泄露企业内的机密文件、资料、数据，使本企业利益遭到损害或伪造本企业文件欲谋私利。

⑩当班时聚众闹事，煽动及参与殴斗事件或煽动员工集体怠工、罢工等活动。假传上级命令或对上级命令压而不发。

⑩在企业与客人做淫秽性交易，为客人招妓或参与此类活动。

⑩连续旷工七天或全年累计七天的。

⑩未经企业管理当局允许，同时受雇于其他雇主、公司或单位。

⑩当班时喝酒，服用毒品、麻醉剂、致幻剂、兴奋剂等。

⑩当班时睡觉，在企业或酒店赌博。

⑩拒绝执行企业管理当局的决定，当班时不服从上级的命令，拒绝工作或遇紧急情况不服从上级指派的工作。

① 客人的严重投诉。

② 重违反有关规定并造成重大影响。

第四章 酒店经理对娱乐经营收银的管理

娱乐企业因经营场地分散，顾客消费项目多，信息传递环节多，收银管理就显得格外重要。

4.1 娱乐经营结账方式及程序

娱乐企业宗旨是为满足人们的休闲及精神需要，最大限度的方便顾客，在结账方式上也应相对灵活，以满足顾客的需要。

4.1.1 收银结账方式

经济飞速发展，市场竞争日益激烈，各种类型的娱乐企业为了在竞争中吸引顾客，不仅在服务的内容上大做文章，丰富娱乐项目，提高服务质量，而且在服务效率上也有很大的改进，体现在结账中，不仅方便顾客，节省了顾客的时间，而且使顾客的自尊得到了满足，有荣誉感。娱乐企业与顾客之间为了保证双方利益，往往在结账前有一些的结算约定。娱乐企业从自身利益出发，为了吸引更多的顾客，往往采取相对灵活的结账方式。

1. 定期结算方式

信誉较好的团体或个人顾客，尤其是固定客户，和娱乐企业约定后，在消费时，先行记账，然后按月、季或其它双方的约定形式事后一次性支付的行为。这类娱乐企业必须建立该团体或个人的应收款账户，每次消费后，由该团体或个人在账单上签字认可，并由工作人员确认。这种结算方式在结账管理工作中最关键是完整地保存有效的原始凭证，切不可有丝毫差错，否则容易发生拒付事故，造成损失。

2. 会员制结算方式

很多娱乐企业经营为吸引更多的客源，采取会员制消费形式，同时相应地采取会员制结算方式。这种方式一般是指团体或个人事先从娱乐企业购买一定金额的消费信用，也即预付，然后在每次消费时，可能享受一定的优惠，逐笔消费从预先购买的服务金额中扣除，直至为零的一种购买支付行为，通常设贵宾卡，有优先消费权。

由于预先购买，所以应享受一定的优惠折扣，其优惠折扣幅度标准与存款利息或该部分现金用于其它业务的投资回报大致相一致。

3. 优惠销售结算方式

很多娱乐企业为拓展市场，在特殊的时期或时间内进行优惠销售，如节日、假日、店庆日或为某种庆祝活动而举办的优惠销售。甚至对特定人士或阶层等进行优惠销售的促销活动中推

出的特别优惠销售。对顾客在这期间的消费按优惠价结算。

这种特别优惠销售方式展示了企业的销售中独特的促销方法，其目的不外乎是提高企业声誉、招徕更多顾客，所以结账工作人员应严格按照企业的总体政策进行账务结算，尤其是对某些不熟悉该项特别重要的活动的人士，更应主动提醒，以使客人获得意外收获，加深对企业的印象。

此项服务应切忌装作不知，依旧结账，更忌结账人员利用差价部分，中饱私囊。应在服务中树立企业精神，切不可贪小便宜吃大亏，影响回头率。

4. 特别优惠结算方式

特别优惠结算方式是指娱乐企业经营根据权限对那些有业务关系的团体或个人所给予的经营过程中的优惠方法。

特别优惠一般有三种方式

(1) 折扣优惠

指按顾客消费额的一定百分比进行优惠计算，通常的说法叫打折，如优惠八折，即 20%；收半价，即折扣 50%等。

(2) 金额优惠

指在客人消费额的基础上，少收一部分金额。如客人消费额为 348 元，仅收 300 元。或少收 48 元。一般遵循“多消费，多优惠；少消费，少优惠”的原则，以此来刺激消费。

(3) 赠品优惠

指娱乐企业经营管理人员根据客人对象赠送一杯饮品，或是企业标志的纪念品，如打火机等，这些赠品免收费用。

以上特别优惠不论哪一种方式，都是企业已发生的生产成本，为正确反映经营活动和经营成果，皆应有准确的记录，因此，必须有严密的管理方法，结账人员切不可忽略请有关经营管理人员签字认可，以杜绝以权谋私现象的发生。

5. 即时结算方式

凡在娱乐企业进行消费和享用服务的团体或个人在消费后即付款结算者，皆为即时结算方式之内。

在即时结算方式中，团体和客人可以用支票、信用卡、现金等方式进行账务结付，因此，结账工作人员应熟悉有关支票、信用卡等信用方式付款和收取技术，以及掌握对现金的收支技术，有初步的区别假币、残破货币以及外币的识别的能力，还要了解外币的汇率、服务费、手续费等计算方法。

4.1.2 娱乐企业结账、收银流程

要做好娱乐企业的结账工作，其工作人员在熟悉企业的结算政策之后，按一定的责任与权限进行结账收银工作则是十分必要的。

1. 做好结账前的辅助工作

良好的准备是快速、准确结账的基础，这些工作包括：

- ①准备发票、复写纸、书写工具等，同时检查发票的交接班号码是否有错。
- ②准备足够的找零现金，且票面干净。
- ③检查各种设备是否处于良好状态。
- ④确认当天服务人员所负责的区域。
- ⑤根据判断当天的客人数及高峰期的工作量，做好心理准备
- ⑥清洁工作台面，将各种用具按最方便使用的位置摆放整齐。
- ⑦调整个人精神状态，以最佳状态全身心投入工作。
- ⑧保持头脑的清醒，钱票当面点清。

2. 检查结算原始凭证的记录

娱乐消费比较复杂，顾客经常有增加消费时间或临时增加娱乐内容的要求，服务人员均应及时、准确的将消费信息传递到银台，收银员应认真检查结算原始

凭证上的消费内容等。防止因信息传递失误而漏账，同时要避免重复记账。

- ①检查各类消费单上的记载的项目、价格。
- ②有否看不懂的缩写或不清之处。
- ③账单上各项娱乐消费记录是否完备。
- ④增补，尤其娱乐消费加项、加时是否核实。

服务员应将自己的工作代号标在凭证上，方便核实和管理。

3. 明确客人应付细目

明确顾客应付账款之细目，计算机结账时应准确将顾客消费项目输入计算机，这样也便于对顾客的咨询做出简明、迅速的答复。

4. 客人要求结账时再行结账

良好的结账服务应是顾客在要求结账时，准确、迅速地提供服务，尤其是在娱乐场所的消费不能因顾客消费时间过长而要求客人快速结账，更不能因临近下班或交接班时提示客人结账。在客人结账时缩短客人等待时间，加快结账速度。

5. 结账时要唱收唱付

- ①站立、微笑、向顾客打招呼。
- ②询问能帮客人做什么。
- ③确认客人结账时，立即着手准备账单，询问客人的结账方式。
- ④明确说出消费金额并呈账单给客人。
- ⑤收款时应声明金额。
- ⑥开票准确，正确书写各项目。
- ⑦依一定顺序将发票、零钱奉还客人并加以说明。

注意自始至终表现出高度的优良态度和周到的礼貌，找还客人零钱时应遵循最大票面和票面干净整洁的原则。

6. 询问客人对本企业服务与产品有何不满之处。

7. 向客人表示谢意，道别，并表示欢迎再度光临。

在结账服务工作中，还应十分注意支票、信用卡等信用支付行为，严格按有关规定执行，遇有用支票、信用卡等信用方式兑换现金或整额找零现金时，原则上不予倒找现金，难以处理时。请管理人员解决。

4.1.3 信用卡受理程序

在娱乐企业结算过程中，很多是用信用卡结算，在用信用卡结算时，应当按以下方面的程序来完成。

1. 信用卡受理程序

①了解本企业接受的信用卡种类。

如长城万事达卡、牡丹卡、美国运通卡、大来信用卡、万事达卡、发达卡、汇财卡和 JCB 卡等。

②认明信用卡名称。

所收受的信用卡必须是本企业接受的信用卡，查卡过程中查看防伪激光标志。

③核对有效日期。

确保信用卡于使用时在有效期内，如有效期为 97，即指此卡有效期为 1997 年 7 月 31 日。倘若收到过期和未生效的信用卡，请礼貌地交予客人，不得使用。请求更换结算方式时，语气礼貌、委婉，避免直言不讳指出客人所持信用卡有问题。

④压印直接购货单据和账单。

每天营业开始，应将压印机日期调好，用压印机将信用卡资料压印在相对应的直接购货单上，并核查压在签购单上的数字是否清楚，为避免娱乐企业的经济损失，账单亦必须压印信用卡资料。

注：在压印过程中，是哪种卡就相应使用哪种卡的签购单，不得使用其它卡的签购单顶替。

⑤核对签名。

核对签购单上之会员签名(账单签名)必须与信用卡背面的签名相符。信用卡的使用权不得转让他人，签购单必须由持卡人亲自签署，如发现签名不太相符，可与授权中心联系，并让持卡人出示身份证，核实身份证相片与持卡人相貌是否相符之后将卡交还持卡人。

⑥核对“注销”名册。

如消费金额不超过信用卡限额，请即查核信用卡账号是否列在最近一期之“注销”名册内，如有列上，请即终止交易，扣留有问题的信用卡，并尽快通知财务部转代办银行。

2. 注意事项

①切勿为贪一时之便，而将本来需要授权的消费金额，分开两张签购单填写，倘若由此而引致的损失，由当事收银员负责。

②压印的单据如下清楚，请另换单据再压一次，同时将旧的单据当持卡人面销毁。

③信用卡限额是保密资料，勿向外界透露，倘若不遵守保密制度而导致本娱乐企业损失的，按照员工守则有关条例处理。

如客人消费仅差一元达限额则不用索取授权，但如遇疑问仍可索取授权，如客人消费超过限额，则一定要索取授权号码，不得代客逃避授权。

④索取授权号码程序一 第一步骤：拨通信用卡授权中心。

第二步骤：授权中心电话拨通之后，报出本娱乐企业的商号号码，并将消费金额报信用卡公司。要使以上步骤顺利进行，需对所受理的信用卡的电话号码和本娱乐企业的商号一清二楚。

⑤辨别真卡和假卡

	真卡	伪 做	涂改过
印刷方面	颜色鲜艳、字样清楚	字样模糊、颜色过深或过浅	与真卡无异
塑料	表面光滑	表面粗糙	与真卡无异
签名栏	有重复发卡公司的商标	可能无公司的商标，即金白色	有涂改痕迹
压印	卡号大小英文字母整齐	卡号大小英文字母不整齐	旧卡号稳约可见
卡面条纹	清楚整齐	不整齐，如贴在白卡上	与真卡无异

3. 防止信用卡诈骗行为

①行骗方式。

- 盗用失卡。
- 滥用信用卡超过持卡人本身信用卡限额签购。
- 使用伪造信用卡购物或提现。
- 使用涂改过的信用卡。

②如何及时发觉及制止这些骗徒。

骗徒使用信用卡时之表现，大多与真正购物者有别，异常举动、神态。只要加以留意，作出适当反应，便可防诈骗。

③留意信用卡

- 压印卡号是否整齐、正确。
- 卡背是否有真正磁带。
- 签名栏是否有涂改的痕迹。
- 信用卡是否在有效期内。
- 信用卡上签名与签购单上签名是否有别。

④注意持卡人的举动。

- 是否神色有异或故作匆忙。

-
- 购买贵重物品时不需考虑，不论颜色、尺码、价钱。
 - 连续几天都来重复消费，消费量大。
 - 出示多张信用卡，并要求不超过授权限额使用。
 - 签名时，要求看卡面及卡背才可签名。

⑤识别持卡人的身份

如何从长城万事达卡签购单上看出持卡人的身份，长城万事达卡是四组号码组成，每一组由四个阿拉伯数字构成。识别时，如卡号第二组第二个数字为“9”字，即为长城卡私人普通卡；如卡号第二组第二个数字为“1”字，即为长城卡公司普通卡；如卡号第二组第二个数字为“5”字，即为长城卡私人金卡；如卡号第二组第二个数字为“6”字，即为长城卡公司金卡。

4.1.4 转账支票受理程序

团体客人或一部分个人有时也经常用支票来结账，因此，支票的转账及其它业务知识，收银员也必须熟练。

①检查转账支票的内容。转账支票必须具有公司财务章或公司专用章以及私人留在银行的印鉴、骑缝章、公司付款账号、日期等内容。

②正确填写转账支票。要求用蓝、黑色钢笔填写，填写的大小写金额一定相符，并注明用途(圆珠笔填写无效)。

③正确填写转账支票所附的进账单，可用圆珠笔填写，要求收付款单位账号一定正确填写，大小写金额相符。票据种类栏内注明转账支票的号码。

④要求持票人于消费账单上签名，留下公司联系电话，并出示有效身份证验明身份。

⑤转账支票的交缴。持票人所持的转账支票有时会连同存根联一起拿来，有时则只有票据联无存根联，如有存根联的转账支票，应于填写支票完毕将存根联交付款单位。票据联连同进账单一起上缴出纳部，无存根联的转账支票，则直接将票据联连同进账单一起上缴出纳部。

注：须于现金点存表注明转账支票号码、张数、金额、付款单位。

4.1.5 现金结账程序

现金支付有利于企业资金周转，且风险性小，因此，许多娱乐企业很乐意接受此种方式，但在结账过程中仍需注意以下几个方面。

现金结账程序

-
- 备用金。检查备用金的散纸是否可以应付营业需要，如不能应付应即找收银领班打散。
 - 办公用品。检查所在收银点的钉书机是否完好正常，钉书机针、皮筋等办公用品是否配齐。
 - 设备。检查所在收银点的电脑(收银机)、电话、紫外线灯(验钞机)是否正常，如有故障应立即通知有关部门维修或更换。
 - 发票、账单。检查所在收银点的发票、账单是否准备充足，如不充足应立即去财务部领。

4.2 娱乐部门收银控制

4.2.1 客人账单的使用与控制

1. 用途

客人账单是娱乐部门经营中营业收入及各种消耗控制最重要的凭证，主要有三个方面的用途：

- ①作为顾客娱乐消费及饮品消费的凭据。
- ②从客人处收取应支付的款项。
- ③成本核算部门根据账单入账。

2. 客人账单应含有的信息

所有顾客的消费内容都必须记录在客人账上，为如实地记录和反映这些交易情况并为经营管理上提供有效的信息，客人账单应包括如下内容：

日期、桌号(台号)、服务员号码、客人数、账单流水号码、客人消费时间、消费项目、价格、特殊要求、所有项目的总价、服务费等。

管理人员可据上述内容所提供的信息进行一些统计分析。例如，在每个营业日中接待多少客人；每位服务员服务的人数；哪种项目比较受客人欢迎、哪种饮品客人点要较多，及哪种饮品客人点要较少或根本不要。为什么？分析客人消费的时间，便于管理人员掌握营业高峰期，合理地调整服务人员，从而满足营业需要；而客人账单的流水号码为管理人员提供了可靠线索，有利于保证消费的项目都得到付款和入账。

3. 账单的使用

客人所点的任何饮料、娱乐消费内容都必须十分明了地记录在客人账单上，这样可以使客人、服务人员、技工人员、结账员、查账人员和其它服务员都能明白。

一般情况下，对一位客人或一团体客人只使用一张账单，除非消费项目多需

要分列账单。

账单一般是采用一式数联的方式，账单联数可多可少，一般根据娱乐部门大小，服务项目多少来确定，保存在服务台，一联给银台，一联留在吧台。

4. 账单开错的处理

为了不致使账单的使用出现混乱，当账单的记录出现错误时，应采用下列步骤进行更正：

- ①在账单的错项上打一圈，划一条线到账单空白处，不要将错项涂去。
- ②在空白处写上为何要废止的简短说明。
- ③在账单的空白行上，写上新的项目。

另外，经理或收款员应设计一份记录作废数目的原始表单，用它来核对所有账单上作废数目的内容。

假如客人对账单提出问题，应作出回答，使客人弄清楚有关项目和付了多少钱。假如客人仍有疑问，应重新核查账单，如有错应立即修正。如果服务人员觉得客人的问题难于解答，应请示管理人员后再作处理；

5. 结账方式

娱乐部门服务员在工作过程中可能利用一些“人为”的过失，为此，一般采用客人到银台结账的方法。

服务人员可将账单的正面反过来放在收银盘内，“请您到银台结账”，向客人道谢，并说一些简单的告别话，“请再光临”。然后由服务员引领客人至银台结账。这种模式有其自身的许多优点：

①中国人不太习惯让别人知道自己到底花了多少钱用来宴请，所以避开别人的客人结账不失为明智之举。

②许多人使用支票、信用卡，还需背书，出示身份证等，也不如直接到银台由专业结账员处理更为妥善。

③客人到银台结账，更加明了消费情况。

④客人直接到银台结账，如遇已填写金额的支票，而娱乐消费又达不到时，还可伺机销售其它产品或服务。

⑤对于签字记账的定期结算者，结账工作人员还可在适当时候提醒客人已累积的数目或是接近支付日期，请客人有所准备。

⑥客人到银台结账，彻底杜绝了某些服务人员窃取部分金额或换走外币的意图，可以适当增加企业的外汇收入。

⑦更为重要的是，客人到银台结账，如遇优惠销售，由管理人员或结账主管告知客人，客人：

会对部门有好感，从而建立顾客对部门的忠诚和追求。

娱乐部门的一个营业周期结束时，（此营业周期一般为一天），服务人员所留底联、银台结账额应逐一核对，看是否相一致，通过核实还可以检查客人消费情况并更好地控制成本。

4.2.2 员工行为控制的要点

不诚实的服务员，会从企业和顾客那里偷窃财物，经营管理人员必须采取有效的管理制度。管理人员难以辨别每位服务员的好坏和诚实与否，但不论如何，都应按操作程序办事，才能使员工避免发生讲不清的事，防止企业被偷盗，并使顾客不受不道德的待遇、不受服务质量或差错的损失以致最终影响顾客对部门的印象和到部门的光顾。

对工作中的员工行为控制应注意以下几点：

1. 在服务时绝对禁止喝饮料。如在工作时喝饮料，一来影响工作，二来无法进行成本控制，三来会引起顾客反感。

2. 不能在服务中对顾客厚此薄彼。对亲朋好友重点照顾，会引起其他客人的不愉快，应按先后秩序对所有客人一视同仁。

3. 对客人的优惠或在价格上打折扣不应人人作主，应有权利限制，这种权利只能赋予管理者。

4. 工作人员不能擅自使用娱乐部门设施消费、娱乐。娱乐设施的使用只能根据客人的喜好安排，如卡拉 OK、音响等。在任何时候都应牢记，娱乐部门的目的是为取得利润，二是为方便顾客。

5. 员工下班后，应禁止在娱乐场所逗留，防止员工发生不轨行为。

4.2.3 如何建立账务检查制度

账务检查制度应从三个方面进行，即定期检查、突击抽查和存货、出品与顾客购买、付款的一致性检查。

1. 定期检查

定期检查作为日常的例行检查，在开业前检查零用现金准备情况，每天营业结束后对照检查。

2. 突击抽查

为防止账务流失和其它不安全隐患，管理人员也可在结账工作过程中进行突击检查，以防止现金流失，兑换支票、信用卡等隐性损失。观察结账人员是否从自己口袋中找客人零钱，甚至服务人员与结账人员相互勾结，涂改账单，以获非

法的利益。

3. 存货、出品与顾客付款是否一致的检查

娱乐部门在经营中，由于场地布置豪华艺术、服务周到、使所售出物品与一般零售用品相比价格相差较高，因此，管理人员应随机检查和监督服务员及酒水操作人员是否有出售自带的产品而减少企业利润的来源，同时也监督服务人员和酒水操作人员是否按企业规定之标准进行销售活动，甚至为客人添加饮品，以获小费；还有如按杯出售却以整瓶记账等情况的发生。

4.2.4 怎样防止顾客欺诈

虽然，大多数顾客从娱乐部门购买服务与产品皆以付款作为公平交易的原则，但是，现实中，并不是每个人都那么正直、诚实，因此，也不能排除少部分顾客以欺骗手段对娱乐部门的利益造成的损害，故也应对顾客在结账服务过程中容易发生的问题加以分析：

1. 管理人员应观察是否有趁服务人员忙乱之际有意欲溜走的顾客

预防措施是：发现这种情况时，不可冒然去逮住客人，这种作法是危险的。先假定是客人忘了而并非故意，这时应首先采取机智的方法提醒他们，不要惊动其他客人，假如客人真表现出不想付款，立即通知管理人员，由管理人员来解决。

2. 是否持有已挂失之支票、信用卡支付费用

预防措施是：不可惊扰其他客人，也不必马上对客人的态度变的嫉恶如仇，可以委婉的告诉客人“是否可以换一种方式来结账”，这样不仅保全了顾客的面子，对企业也有很大的好处。

3. 在结账时以“钱不够”为由想赖一部分账的顾客

预防措施是：切忌反唇相讥，粗言暴语，仔细询问是否真的是“囊中羞涩”，如是真的，可将客人的随身财物或有效证件暂作抵押，直至客人归还余款，如果是想赖账，可向经营主管请示，或由主管亲自进行处理。

4. 享用完服务却投以质量不佳的顾客

预防措施是：不要推托责任，认真、关切的听，要保持沉默，如果必要，要将顾客请至僻静处，以免影响其他顾客，不要和客人争吵，时刻牢记“客人永远是对的”。慎重考虑折扣和赔偿。

5. 有声明代付账却拒绝代付账的顾客

预防措施是：细心。如有此类情况发生，应礼貌的和客人重新确认一遍，以免客人到时拒付账，造成企业受损。

6. 有要求记账却无什么信用的顾客

预防措施是：一般此类顾客应拒绝记账，最好说服其以其它方式结账，或者直接请示主管，让主管出面解决。

7. 是否持有多次背书的支票要求结账的顾客

措施是：婉转告诉顾客“不能接受，请换其它方式结账好吗？”，如非必要，不用告诉顾客其原因，切忌和顾客顶撞。

8. 假称企业内有其经理亲属或朋友，以减少或不付费用的顾客。

处理措施：请示主管由主管出面处理，或请示经理询问是否属实及如何解决，特殊账单应注明原因。方便汇报及查账。

大型娱乐部门服务人员人数多，而且服务人员的流动率也较高，因此可能造成结账工作人员同服务人员以及内部管理者不熟，则容易造成一些不法之徒冒充内部人员进入结账工作区域，盗窃现金或其它财物。

所以，结账工作区域除了必要的保证安全的设施之外，还与其它区域应有适当的隔离，从而确保娱乐部门的财物和营业收入的安全。结账工作人员从思想上应切实重视这个问题，而不要盲目迷信“同行”、“上级主管”什么的。

总之，收银员在结账业务中扮演着一个十分重要的角色，收银员的工作质量往往是整个接待工作的最后验证。银台不仅要使客人从一开始就满意，更要给每一位离去的客人留下完美的印象。因此，收银员应具有较高的素质：良好的姿态、整洁的服饰、甜美的微笑以及准确的计算能力、缜密的工作态度、高度的责任感及灵敏的反应能力。部门能否获利关键在于收银业务，收银员肩负着保证部门应得收益的重要使命。

4.2.5 现金收入与管理

在娱乐部门的收入中，其最终收入表现为现金的货币收入和非现金的信用方式货币收入两种形式，而非现金的信用方式货币收入必须经银行或其它金融机构的中间转账才能变成部门的营业收入，同时还有此类信用方式因缺乏存款造成的不能收回的风险（伪称透支支票），以及使用中一些小的差错造成延迟转账，作为金融机构，还要收取一定的手续费。所以说，非现金信用方式的货币收入存在周期长、风险大的不利因素，容易造成企业利润的损失。

而现金收入则有许多优点，一是可以直接记入银行存款，马上开始进行生产的又一循环，且可以带来利息收入和真正实现收入之利润。

但收入中现金的风险却显而易见，容易被挪用，容易被职员利用管理不严而偷账，也容易被私下兑换（尤其外币）。所以加强现金管理是控制收入，避免损失

的重要管理内容。

现金是流动性最强的资产，拥有足够的现金对降低部门财务风险、增强部门资金的流动性具有十分重要的意义。

1. 现金管理的动机

为了说明现金管理的目的和内容，必须了解娱乐部门持有现金的动机。

娱乐部门持有现金的动机一般有以下三个方面：

(1) 支付的动机。

支付的动机是部门持有现金以满足日常支付的需要，如用于购买材料、支付工资、交纳税款等，一般来说，部门每天的现金收入和现金支出很少同时等额发生，保留一定的现金余额可以使部门在现金支出大于现金收入时，不致中断交易或营业，其它现金支出，如买卖有价证券或购入机器设备、偿还借款等，比较难预测，因此保持一定比例的现金收入很是有必要。

(2) 预防的动机。

预防的动机指部门持有现金，以应付意外事件对现金的需求。部门预计现金的需求量一般指正常情况下的需要量。但有许多意外事件会影响部门现金的收入和支出。例如，地震、水灾、火灾等自然灾害；生产事故，顾客未能及时付款等，都会打破部门的现金收支计划，使现金收支出现不平衡，如客人少交 100 元款，部门的纯利率为 10%，那么就需进 1000 元的营业和服务收入才能弥补。虽说上述事件发生的机率很小，但部门持有一定比例的现金，一旦有事故发生，便可从容地应付，预防动机所需要现金的多少一般取决于以下三个方面：

- 现金收支预测的可靠程度。

可靠程度高，预防动机所需现金则少；反之，则高。

- 部门 I 临时借款能力。

能力高，则需现金少，遇事故发生，可随时借；反之，则需现金多。

- 部门愿意承担的风险程度。

(3) 投机的动机。

投机的动机，是指娱乐部门持有现金，以便当证券价格波动剧烈时，从事投机活动，从而从其中获益，这远比部门将现金收入库中或存入银行来的合算。

2. 现金管理的目的

现金管理的目的，是在保证部门经营服务正常所需现金的同时，节约使用资金，并从暂时闲置的现金中获得一定的收入。但结余的现金应适度，结余太多，会影响部门的正常运转。所

以，现金管理应力求做到既保证部门正常营业，又不使部门有过多的闲置现金，

以增加娱乐部门收益。

3. 现金管理的内容

对日常现金收支进行控制，力求加速收款，延缓付款。

此外娱乐部门每天都有数量可观的流动资金，为了防止银台现金出现事故，娱乐部门必须明确规定现金的保存手续。

首先，银台要规定现金的最高限额，达到这个数额时，要派专人送到规定的部门或银行。不可掉以轻心。

其次，出纳员必须养成每完成一笔交易后，立即锁好现金柜的好习惯，而且必须是每班只有一位收银员管理现金柜。

第三，收银员发现任何可疑的人在收银处活动都要及时报告主管或保安部。

部门的收银处在出现抢劫事故时，在场员工必须迅速反应，为治安人员或警方提供可靠线索，如立即报警、记录发生时间，保护现场，收集一些被移动的凭证等等。

4.2.6 收银中信息传递的问题

收银业务中容易出现的问题大致可分为：信息传递失误、信息处理失误等。

1. 信息传递错误

这是指由于客人临时变动账单项目或服务员把账单传递失误而造成的。在没有实现计算机管理的娱乐企业，客人的各种账单通常采用人工传递，从而容易给企业造成一定程度的漏账。

2. 信息处理失误

这是指消费单据传递到银台后，收银员可能出现的错误，有转错账单，费用额笔误，计算错误或账单放置秩序错误等。

第五章 康乐部人员素质标准规范

5.1 康乐部经理素质标准规范

(一)年龄：30—45岁。

(二)文凭学历：具有高等院校大专以上或同等学历。(三)专业技术：获得国家旅游主管部门颁发的部门经理岗位证书。(四)主要内容：1. 具有十年以上酒店管理和服务工作经验。其中至少五年以上部门经理或主管工作经历

2. 具有酒店基础管理知识，康乐娱乐设施设施和音乐、体育活动专业知识，以及康乐娱乐市

场销售与项目管理知识：

3. 具有康乐娱设施专业管理、销售与服务组织能力，人事、财务管理能力，能够制订部门预算、工作计划，正确使用员工、评估员 II 作表现，培训新员工；
4. 善于协调部门之间和部门内部人际关系，能与他人合作，造就部门团体气氛，客际关系良好；
5. 身体健康，心理气质良好，爱好室内体育、娱乐活动。

5.2 康乐部文员素质标准规范

(一)年龄：20—28 岁。

(二)文凭学历：具有文秘专业大专以上或文秘专业单科结业。

(三)专业技术：受过一定文秘专业培训，熟悉文秘工作内容和程序。

(四)主要内容：

1. 具有五年以上酒店基层管理与服务工作经验，含三年以上内勤或文员工作经验；
2. 具有酒店管理一般知识。康乐娱乐设施管理基础知识，报告、文件、报表起草、阅读、编制等专业知识；
3. 具有秘书、档案管理专业能力，文件、报告、报表起草能力，办公室计算机操作和物品、用具管理能力；
4. 善于沟通上下级关系和协调部门内部各主管之间的关系。善与他人合作；
5. 身体健康，性格温和，情绪稳定。

5.3 康乐部主管素质标准规范

(一)年龄：25—35 岁。

(二)文凭学历：具有旅游专业、管理专业大专以上学历或同等学历。

(三)专业技术：

(四)主要内容：

1. 具有五年以上酒店管理与服务工作经验，含三年以上康乐娱乐项目领班工作经验；
2. 具有酒店基层管理与服务知识、康乐娱乐项目设施与文体体育活动专业知识。
3. 具有游泳池、健身房、桑拿浴和室内球类活动娱乐活动业务组织与推销能力，康乐娱乐项目管理与协调能力，一般人事、财务管理能力；

-
4. 善于处理各设施项目管理中的相互关系。客际关系良好；
 5. 身体健康、精力充沛、工作承受能力强。

5.4 健身俱乐部领班素质标准规范

(一)年龄：20—35 岁。

(二)文凭学历：具有高中、旅游职业高中毕业或同等学历。

(三)专业技术：受过酒店服务专业训练。

(四)主要内容：

1. 具有三年以上酒店服务与基层管理经验，含二年以上领班工作经验；
2. 具有康乐、娱乐设施项目管理基础知识，熟悉网球场、健身房的具体业务、工作流程；
3. 具备一定的组织管理能力，调动班组积极性的业务组织能力，能够制订班组工作计划，培训安排班组员工，组织接待服务；
4. 有一定的文字表达能力、社会交往能力，善于处理班组成员相互关系，正确处理投诉，客际关系良好；
5. 能用一门外语与客人进行一般交谈；
6. 具有人事、财务一般管理知识和音乐体育活动专业知识；
7. 具有做好设备设施检查、调试清洁和掌握质量标准能力；
8. 能够指导客人开展康乐、娱乐活动，具有示范能力。

5.5 健身房管理员素质标准规范

(一)年龄：25-35 岁。

(二)文凭学历：具有初中以上或体育专科学校毕业。

(三)专业技术：受过体育运动专项训练培训。

(四)主要内容：

1. 具备健身器械的使用、维护及保养知识，熟悉安全救护知识，熟悉健身器材性能，能正确地为客人作出各种示范动作；
2. 具备健身常识，可指导客人进行一般性锻炼，掌握人体肌肉组织机构与骨骼组织机构，熟悉卫生保健知识；
3. 需有强健体格，能满足客人提出进行陪练的要求，能根据人的需要为客人制订健身健美训练计划；
4. 可用一门外语同客人进行简单交谈。

5.6 网球场(球类)管理员素质标准规范

(一)年龄：20—35 岁

(二)文凭学历：具有初中以上或职高、体育专科学校毕业。

(三)专业技术：受过网球专业培训。

(四)主要内容：

1. 具有一般酒店服务经验，包括半年以上网球管理培训实践经历；
2. 具有一定的网球基础知识，懂得网球场地的管理，有较丰富的实际操作经验；
3. 具有维护保养网球场的能力，能够搞好设施设备日常维护；
4. 具备用一门外语同客人进行简单交流能力，客际关系良好。

5.7 网球场(球类)教练员素质标准规范

(一)年龄：25—45 岁。

(二)文凭学历：具有中等院校体育专业中专以上或同等学历。

(三)专业技术：受过网球和体育专业培训。

(四)主要内容：

1. 具有三年以上网球教育工作经历，含一年以上酒店网球教练实践经历；
2. 具备网球专业技术水平，可担任教学、训练任务；
3. 熟悉国际国内网球比赛的发展趋势及有关规则，掌握客人心理、掌握各种技术和发球技巧具有较丰富实际操作经验；
4. 能用一门外语进行简单交谈；
5. 身体素质较好，能较长时间地进行体育运动。

5.8 美容院领班素质标准规范

(一)年龄：20—28 岁。

(二)文凭学历：具有初中以上或无正规学历要求。

(三)专业技术：受过服务业美容专业培训。

(四)主要内容：

1. 具有五年以上工作经验，并持有二级以上理发证书和专业美容培训证书；
2. 具有美容、美发的专业技能，能根据客人的不同身材、年龄、面型设计出

使客人满意的发型；

3. 能了解各种化妆品的化学成份与使用特点，并能根据客人的要求、设计美容方案；

4. 具备一定的组织管理能力和文字表达能力，能够统筹安排班组工作内容，督导检查评估员 512512 作表现和能力；

5. 能用一门外语与客人进行一般性交谈。

5.9 美容师素质标准规范

(一)年龄：20-28 岁

(二)文凭学历：无正规学历要求。

(三)专业技术：受过服务业美容专业训练。

(四)主要内容：

1. 具有三年以上工作经验，并持有三级理发证书和专业美容培训证书；
2. 懂得美容仪器的维修、保养，并能根据客人的要求设计美容方案；
3. 掌握美容专业知识、客人心理和美容技巧，具有较丰富的实际操作经验；
4. 能用一门外语与客人简单交谈；
5. 能够长时间站立为客人服务。

5.10 美发师素质标准规范

(一)年龄：20—28 岁。

(二)文凭学历：具有初中以上学历或旅游职业学校毕业。

(三)专业技术：受过服务业美发专业训练。

(四)主要内容：

1. 具有三年以上美发美容工作经验，含一年以上酒店美容理发工作经验；
2. 具有专业美发水平，并持有专业证书，掌握对客服务知识；
3. 懂得美发器具的保养，维修，掌握各种发型和按摩技巧，熟悉国际国内美容美发趋势；
4. 能用一门外语与客人进行简单交谈；
5. 能够长时间站立为客服务。

5.11 医疗按摩室领班素质标准规范

(一)年龄：20—28 岁。

(二)文凭学历：具有中等专业技术学校卫生学校培训或同等学历。

(三)专业技术：受过服务业按摩专业训练。

(四)主要内容：

1. 熟悉卫生保健知识，熟悉按摩推拿知识，掌握人体肌肉结构和骨骼组织结构，并能为客人提供桑拿室内的一整套的服务；

2. 具有良好的医德医风，能根据不同的客人提供适合该国、该地区客人所乐意接受的按摩法；

3. 具有较高的医学专业知识，熟练掌握一般医疗方法，能正确掌握和运用按摩的整套程序及各种指法；

4. 具有一定的组织管理能力和文字表达能力，能统筹安排班组成员 IT_作以及督导、检查、评估员工的工作表现。对一般日常公文，有处理能力；

5. 掌握和熟悉英语的听、说、写技能，能与客人沟通并处理日常投诉问题。

5.12 按摩师素质标准规范

(一)年龄：20—28 岁。

(二)文凭学历：具有初中以上或中技卫生学校培训以上学历。

(三)专业技术：受过服务业按摩专业训练。

(四)主要内容：

1. 熟悉卫生保健知识，熟悉按摩推拿知识，掌握人体肌肉组织结构与骨骼组织结构，并能为客人提供桑拿浴室内一整套的服务；

2. 具有良好的职业道德，能根据不同对象的客人提供适合该国、该地区客人所乐意接受的按摩法；

3. 具有一定医学专业知识，熟练掌握一般的医疗方法，能正确掌握和运用按摩的整套程序及各种指法。

5.13 歌舞厅(夜总会)主管素质标准规范

(一)年龄：28—38 岁。

(二)文凭学历：具有旅游酒店、管理专业大专以上学历或同等学历。

(三) 专业技术:

(四) 主要内容:

1. 具有五年以上酒店管理与服务工作经验, 含三年以上夜总会领班工作经验;
2. 具有酒店基层管理与服务知识, 能够根据夜总会的服务设施和服务项目及客人的需求进行综合管理, 保证夜总会最佳营运状态;
3. 懂得夜总会工作的运作, 了解各岗位工作重心, 能及时给予业务上的指导;
4. 具有一般人事、财务管理能力。能够督导各班组协调工作, 有业务组织与推销能力;
5. 掌握一定基础英语, 能与客人沟通和处理客人投诉问题。

5.14 歌舞厅(夜总会)领班素质标准规范

(一) 年龄: 22_28 岁。

(二) 文凭学历: 具有高中、旅游职业高中毕业或同等学历。

(三) 专业技术:

(四) 主要内容:

1. 具有三年以上酒店服务与基层管理经验, 含一年以上领班工作经验;
2. 具有夜总会娱乐设施项目, 调动班组积极性的业务能力, 能够制订班组工作计划;
3. 熟悉下属员工的工作流程及接待工作, 便于具体工作的督导, 培训、安排班组员工、组织接待服务;
4. 能圆满完成上级主管所交办的任务, 协助主管管理夜总会;
5. 善于处理上下级和班组成员相互关系, 正确处理客人投诉, 客际关系良好;
6. 能够指导客人娱乐活动, 有示范能力;
7. 具有做好设施设备检查、调试、清洁和掌握质量标准的能力。

5.15 歌舞厅(夜总会)迎送员素质标准规范

(一) 年龄: 18—28 岁。

(二) 文凭学历: 具有旅游职业高中以上或同等学历。

(三) 专业技术: 受过酒店服务专业培训正规学徒年限。

(四) 主要内容:

1. 熟悉和掌握本部门的娱乐设施, 活动项目的特点、开放时间、收费标准及

酒店的一般概况；

2. 熟练掌握迎送工作操作程序，具有丰富的业务知识和娴熟的工作技能；
3. 具有良好的外型及修养，能彬彬有礼地待客；
4. 能用一门外语与客人进行简单交流；
5. 思维敏捷，理解接受能力和自控能力强，善于应变；
6. 了解客人心理，熟悉常客，能及时满足客人的要求。

5.16 歌舞厅(夜总会)服务员素质标准规范

(一)年龄：18—28 岁。

(二)文凭学历：具有旅游职业高中以上或同等学历。

(三)专业技术：受过酒店服务专业训练。

(四)主要内容：

1. 熟悉和掌握本部门的娱乐设施、活动项目的特点、开放时间、收费标准及酒店的一般概况；

2. 了解菜单和酒单、小食单，掌握夜总会服务程序，具有熟练的服务技能；
3. 具有良好的修养及形象，待客彬彬有礼；
4. 能用一门外语与客人进行交谈；
5. 自我控制能力强，处事灵活，眼明手快。

5.17 歌舞厅(夜总会)调酒员素质标准规范

(一)年龄：20—28 岁。

(二)文凭学历：具有旅游职业高中以上或同等学历。

(三)专业技术：受过调酒服务专业培训。

(四)主要内容：

1. 了解酒店有关酒类食品质量的要求和标准；
2. 了解酒单，掌握酒水服务程序，具有熟练的服务技能；
3. 具有良好的形象和修养，举止大方，待客有礼；
4. 具有调酒的专业知识和技术，能熟练调配常见的鸡尾酒；
5. 掌握一门外语，能进行酒水服务的外语会话。

5.18 歌舞厅(夜总会)音响师(D·J·)素质标准规范

(一)年龄：20--28 岁。

(二)文凭学历：具有高中以上或同等学历。

(三)专业技术：受过音乐专业和音响设备专业培训。

(四)主要内容：

1. 具有一般酒店服务经验，含一年以上音响设备操作实际工作经验；
2. 具有音乐、娱乐、活动专业知识；
3. 熟悉夜总会灯光、音响等器材的使用和功能；
4. 掌握接碟技巧和打灯技巧，善于控制舞池场面，制造良好的气氛；
5. 能够收集、编排和制作节目单表，具有电视控制、高保真音响设备操作能力，能排除一般故障，维护保养好设施设备；
6. 具有较好的人际关系，能够和娱乐项目灯光师、服务员配合，调节舞厅、歌厅气氛和客人情绪；
7. 身体素质良好，能适应夜间工作。

5.19 歌舞厅(夜总会)收银员素质标准规范

(一)年龄：20--28 岁。

(二)文凭学历：具有中等职业学校财会专业毕业或同等学历

(三)专业技术：受过酒店财会专业培训，有会计证

(四)主要内容：

1. 掌握歌厅(夜总会)收款工作程序，能根据台号准确入单，并做到准确、迅速；
2. 能辨别出真、伪钞，并能按当天汇率牌进行折算收款；
3. 懂得会计、银行、现金等方面的经济法规；
4. 掌握歌舞厅(夜总会)收款机的操作程序；
5. 懂得基础英语，能处理一些外文名字签账。

5.20 康乐室领班素质标准规范

(一)年龄：20---38 岁。

(二)文凭学历：具有高中、旅游职业高中毕业或同等学历

(三) 专业技术：受过酒店服务专业培训

(四) 主要内容：

1. 三年以上酒店服务与基层管理经验，含一年以上班长工作经验；
2. 具有康乐、娱乐设施项目管理、基础知识、财务管理一般知识和音乐体育活动专业知
3. 熟悉麻将房、英式台球、无奖电子游戏机等操作技能与游戏规则；
4. 具备相当的酒水知识；
5. 具有一定的组织管理能力，能够制订班组工作计划，培训安排班组员工，组织接待服
6. 具有交际能力，善于处理上、下级和班组成员相互关系，善于处理投诉，客际关系良好；
7. 具有做好设施设备检查、调试、清洁和掌握质量标准能力；
8. 精力充沛，能够指导客人开展康乐、娱乐活动，具有示范能力。

5.21 康乐室服务员素质标准规范

(一) 年龄：20—28 岁。

(二) 文凭学历：具有初中毕业或旅游职业高中毕业或同等学历

(三) 专业技术：受过酒店服务专业培训

(四) 主要内容：

1. 熟知康乐室服务程序，具有熟练的服务技能，能进行服务外语会话；
2. 具有音乐、体育活动专业知识；
3. 熟悉麻将房、英式台球、游戏机等设施的游戏规则；
4. 具有设施设备检查、调试、清洁和掌握服务质量标准能力；
5. 具有良好的形象，自控能力强，处事灵活，眼明手快；
6. 能用一门外语与客人进行交谈；
7. 善于沟通，能协助领班及班组成员完成工作；
8. 身体健康，精力充沛，能长时间坚持站立服务。

5.22 游泳池主管素质标准规范

(一) 年龄：28—48 岁。

(二) 文凭学历：具有旅游、管理专业大专以上或同等学历

(三) 专业技术：受过酒店服务专业培训

(四)主要内容:

1. 五年以上酒店管理与服务工作经验,含三年以上康乐项目领班工作经验;
2. 具有酒店基层管理与服务知识,以及文娱体育活动专业知识;
3. 熟悉泳池的各项规章制度,并能严格遵守;
4. 掌握游泳的基本知识、技能及救护等知识;
5. 有能力处理泳池突发事件;
6. 有能力根据泳池所提供的服务,合理安排人员,提高服务质量;
7. 要有高度的责任心;
8. 熟悉水质净化处理过程;
9. 善于处理各设施项目管理中的相互关系,客际关系良好;
10. 身体健康。精力充沛,工作承受能力强。

5.23 游泳池领班素质标准规范

(一)年龄: 20_28 岁

(二)文凭学历: 具有高中、旅游职业高中毕业或同等学历

(三)专业技术: 受过酒店服务专业训练

(四)主要内容:

1. 三年以上酒店服务与基层管理经验,含二年以上领班工作经验;
2. 具有游泳池管理基础知识和人事、财务管理一般知识;
3. 熟悉泳池管理的各项规章制度,并严格遵守;
4. 掌握游泳的基本知识和技能;
5. 有能力协助泳池主管处理一些日常事务和突发事件;
6. 具有调动班组积极性的业务组织能力,能够制订班组工作计划,培训安排班组员工,组织接待服务;
7. 具有做好设备设施检查、调试、清洁和掌握质量标准能力;
8. 善于沟通,能正确处理投诉,客际关系良好;
9. 健康状况好,精力充沛,能够指导客人开展游泳池娱乐活动,具有示范能力。

5.24 游泳池门岗管理员素质标准规范

(一)年龄: 20_48 岁。

(二)文凭学历: 具有初中毕业或无正规学历要求

(三) 专业技术：受过一定酒店服务专业培训

(四) 主要内容：

1. 经过酒店专业培训，掌握游泳池服务工作程序和工作标准及服务技巧；
2. 掌握一定的外语技能，能礼貌地与客人用外语沟通；
3. 具有游泳池的安全管理及有处理客人特殊要求的能力；
4. 熟悉泳池管理的各项规章制度，并能自觉遵守；
5. 诚实可靠，吃苦耐劳，能与他人友好相处；
6. 身体健康，能长期承受长时间连续工作压力。

5.25 游泳池更衣室管理员素质标准规范

(一) 年龄：2 嘞岁

(二) 文凭学历：初中毕业或无正规学历要求

(三) 专业技术：受过一定酒店服务专业培训

(四) 主要内容：

1. 经过酒店专业培训，掌握游泳池服务工作程序和工作标准及服务技巧；
2. 掌握一定的外语技能，能礼貌地与客人用外语沟通；
3. 负责客人衣物的保管，具有处理客人特殊要求的能力；
4. 熟悉泳池管理的各项规章制度，并能自觉遵守；
5. 诚实可靠，吃苦耐劳，能与他人友好相处；
6. 身体健康，体力充沛，能承受工作压力。

5.26 游泳池救生员素质标准规范

(一) 年龄：22—40 岁

(二) 文凭学历：具有初中以上或同等学历

(三) 专业技术：受过体育学校游泳专业培训

(四) 主要内容：

1. 经过酒店专业培训，掌握游泳池服务工作程序，工作标准及服务技巧；
2. 掌握一定的外语技能，能礼貌地与客人用外语沟通；
3. 熟悉泳池各项规章制度，并能严格遵守；
4. 具有娴熟的游泳技巧及救生技巧；
5. 具有溺水急救知识；
6. 身体健康，体力充沛，能承受工作压力。

5.27 游泳池水质净化员素质标准规范

(一) 年龄：20—38 岁

(二) 文凭学历：具有高中或旅游职业高中以上或同等学历

(三) 专业技术：受过水处理专业训练，获取合格证书

(四) 主要内容：

1. 经过酒店专业培训，掌握酒店水质净化的工作程序 and 标准；
2. 具有游泳池的水质更换处理的工作经验；
3. 熟悉泳池管理的各项规章制度，并能严格遵守；
4. 掌握水质净化的知识和技术；
5. 诚实可靠，吃苦耐劳，能与他人友好相处；
6. 身体健康，体力充沛，能承受工作压力

全国职业经理MBA双证班

认证系列：职业经理、人力资源总监、营销经理、品质经理、生产经理、物流经理、项目经理、企业培训师、营销策划师、酒店经理、市场总监、财务总监、行政总监、采购经理、企业管理咨询师、企业总经理、医院管理、IE 工业工程师等高级资格认证。

颁发双证：高级经理资格证书+MBA 高等教育研修结业证书（含 2 年全套学籍档案）

证书说明：证书附档案、电子注册，是提干、求职、晋级的有效依据

学习期限：3 个月（允许提前毕业，毕业后持续辅导 2 年）**收费标准：**全部学费 **1280** 元

咨询电话：13684609885 0451- 88342620 **招生网站：**<http://www.mh jy.net>

电子邮箱：xchy007@163.com **颁证单位：**中国经济管理大学 **主办单位：**美华管理人才学校

全国招生 函授教育 颁发双证 权威有效



职业经理 MBA 整套实战教程

MBA 经理教材**免费**下载 网址: www.mh jy.net