



主 编 © 许 建
副主编 © 何治明 叶庆华



饭店 FANDIAN 康乐经营管理 KANGLE JINGYING GUANLI



西南交通大学出版社

吉首大学“十二五”精品教材

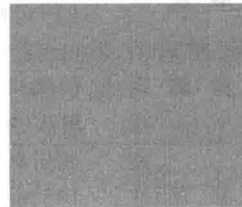
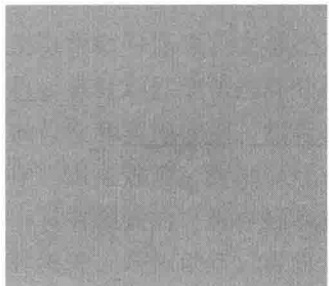
湖南省教育厅优秀青年项目(编号:14B144)

湖南省科技计划课题(编号:2014ZK3074)

主 编◎许 建

副主编◎何治明 叶庆华

饭店 FANDIAN 康乐经营管理 KANGLE JINGYING GUANLI



西南交通大学出版社
• 成都 •

图书在版编目 (C I P) 数据

饭店康乐经营管理 / 许建主编. —成都: 西南交通大学出版社, 2015.5

ISBN 978-7-5643-3869-5

I. ①饭… II. ①许… III. ①饭店 - 文娱活动 - 商业服务 - 高等学校 - 教材 IV. ①F719.5

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2015) 第 091725 号

饭店康乐经营管理

主编 许建

责任编辑 罗爱林
特邀编辑 罗旋
封面设计 严春艳

出版发行 西南交通大学出版社
(四川省成都市金牛区交大路 146 号)

发行部电话 028-87600564 028-87600533

邮政编码 610031

网址 <http://www.xnjdcbs.com>

印刷 四川嘉乐印务有限公司

成品尺寸 185 mm × 260 mm

印张 14.75

字数 368 千

版次 2015 年 5 月第 1 版

印次 2015 年 5 月第 1 次

书号 ISBN 978-7-5643-3869-5

定价 34.00 元

课件咨询电话: 028-87600533

图书如有印装质量问题 本社负责退换

版权所有 盗版必究 举报电话: 028-87600562

前 言

改革开放 30 多年来,我国饭店业得到了长足发展,并已成为国民经济的一个重要组成部分。随着居民可支配收入和闲暇时间的增加,人们对健身、娱乐、休闲等更高层次的精神需求也随之增加,康乐消费意识也在不断提高。饭店康乐部已成为继餐饮部、客房部等部门之后,饭店的又一重要营业部门,其经营管理的好坏,将直接影响饭店的整体管理水平、服务质量、经济效益和市场形象。

“饭店康乐经营管理”是饭店管理者和康乐从业者的一门必修课,在饭店管理理论和实务中居于十分重要的地位。本书以现代饭店管理理论为指导,运用饭店实际工作中的实例来强化知识的应用性和可操作性,采用规范分析、系统分析、案例分析等方法,从全新的角度,全面、系统地阐述了现代康乐经营管理的理论、方法及其在实践中的应用。全书的主要内容包括:饭店康乐部组织机构与岗位职责、饭店康乐经营可行性分析、饭店主要康乐项目的经营与管理、饭店康乐服务质量管理、饭店康乐部人员管理、饭店康乐收入管理、饭店康乐设备与安全管理、饭店康乐营销、饭店康乐服务投诉、康乐服务英语等。全书融理论与实践于一体,既有定性的理论研究,又有实证性的案例分析,并在编写中突出了以下几个特点。

(1) 体系完整,内容新颖。本书从饭店康乐部和康乐企业经营过程和管理实际需要出发来安排章节内容,注重体系的完整性,吸纳了国内外有关康乐经营与管理的新知识、新技能。

(2) 案例分析针对性强。在系统介绍饭店康乐经营管理基本理论和知识要点的基础上,重视案例分析,有针对性地精选和分析了国内外饭店康乐经营管理的十余个案例。

(3) 可操作性和实用性强。编者参观走访了很多饭店康乐部和康乐企业,把一些成功企业的运作程序、服务规范、管理制度直接引用到本书中,使教学 and 实际工作(岗位)紧密结合,因而本书具有较强的可操作性和实用性。

(4) 与时俱进,开拓创新。在立足现代饭店业发展的背景下,注意将新形势下饭店康乐经营管理发展的新思潮、新模式、新观点和新数据引入教材内容,从而使本书具有较强的理论性、科学性、生动性和时代性。

本书共十三章,由吉首大学旅游与管理工程学院许建副教授担任主编,确定本书的框架结构、内容体系与撰写原则,并进行调整、修改与统稿。吉首大学张家界学院何治民和池州学院叶庆华担任副主编。参加编写的人员及各自负责编写的章节如下:许建,第一章、第四章、第六章、第七章、第十一章;张家界航空职业技术学院薛定刚,第二章;吉首大学张家界学院何治民,第三章;池州学院叶庆华,第五章;吉首大学刘世雄,第八章;邵阳学院邓

星炬，第九章；大连职工大学史晓爽，第十章；吉首大学廖任文，第十二章；北京理工大学珠海学院郭炎华，第十三章。

本书是吉首大学“十二五”精品教材，在编写过程中，诸多学者和专家的论述和阐释给了我们重要的启示和帮助；大量材料和表格的整理得益于许多著作和教材的成果；吉首大学旅游与管理工程学院尹华光教授、袁正新教授和田金霞教授对本书的编写给予了指导和支持；西南交通大学出版社编辑郭发仔亦对本书的编写和出版付出了辛勤的劳动。在此，我们一并表示深深的敬意和由衷的感谢！

由于作者水平有限，书中难免存在不妥之处，恳请专家与读者在使用本书后，对本书从内容到形式提出宝贵的意见，以便今后修改完善。

许 建
2015 年 1 月

目 录

第一章 饭店康乐概述	1
第一节 饭店康乐的产生与发展	1
第二节 饭店康乐部的经营性质与特征	2
第三节 康乐部在饭店中的作用和任务	4
第四节 饭店康乐项目的设置原则及种类	6
第二章 饭店康乐部的组织机构与岗位职责	12
第一节 饭店康乐部组织机构的设置原则及其依据	12
第二节 饭店康乐部组织机构的一般模式	13
第三节 饭店康乐部各工作岗位职责	14
第三章 饭店康乐经营可行性分析	20
第一节 饭店康乐经营可行性分析概述	20
第二节 饭店康乐经营市场调查	22
第三节 饭店康乐经营收益分析	34
第四章 饭店康体项目的服务与管理	40
第一节 饭店康体项目服务管理概述	40
第二节 饭店室内康体项目的服务管理	43
第三节 饭店户外康体项目的服务管理	53
第五章 饭店娱乐项目的服务与管理	59
第一节 饭店娱乐场所概述	59
第二节 饭店歌舞厅规划设计	62
第三节 饭店娱乐项目服务与管理内容	66
第六章 饭店保健休闲项目的服务与管理	73
第一节 饭店保健休闲项目的分类	73
第二节 饭店保健休闲服务管理内容	76
第七章 饭店康乐服务质量管理	81
第一节 饭店康乐服务质量概述	81
第二节 饭店康乐服务的礼貌要求与程序	88

第三节 饭店康乐的优质服务	96
第八章 饭店康乐部人员管理	106
第一节 饭店康乐部的人员编制	106
第二节 饭店康乐人员的招聘与录用	109
第三节 饭店康乐人员的培训	117
第四节 饭店康乐人员的激励	121
第九章 饭店康乐收入管理	126
第一节 饭店康乐部的结账方式及流程	126
第二节 饭店康乐收入的管理方法	130
第三节 饭店康乐经营核算的内容与方法	138
第十章 饭店康乐设备与安全管理	145
第一节 饭店康乐设备管理	145
第二节 饭店康乐安全管理	150
第十一章 饭店康乐营销	161
第一节 饭店康乐营销概述	161
第二节 饭店康乐营销策略及其活动策划	166
第三节 饭店康乐俱乐部会员制	173
第十二章 饭店康乐服务投诉	179
第一节 康乐服务投诉的原因和认识	179
第二节 处理康乐服务投诉的原则和方法	183
第十三章 康乐服务用语	188
第一节 康乐服务用语的作用	188
第二节 康乐服务常用英语	189
附录 1 饭店康乐部业务报表	214
附录 2 饭店康乐部考核表	223
附录 3 饭店康乐设施设备评分表	225
参考文献	229

第一章 饭店康乐概述

利用闲暇,通过趣味十足、轻松活泼的康乐形式,达到放松身心、减轻压力,使身体、心理更加健康已成为生活时尚。

“康乐”的定义可以从字面上得到直接的解答:健康、娱乐,即满足人们健康和娱乐的一系列活动。康乐的主要内容包括:健身体育活动、休闲消遣活动、娱乐活动、文艺活动、声像活动、美容活动等。它涉及时装、健美、卫生、审美趣味、心理、体育等方面的知识,因而成为一个内容十分广泛的涉及社会科学、自然科学有关领域的“边缘科学”。

早期的人们,在满足吃、住等基本生存需求的同时,自然地寻找舒适的生活娱乐方式,以调试心理,增进身心健康。早在奥林匹克运动会初期,人们就把体育健身活动确立为集会、庆典的方式,并逐渐将之列为当地文化盛事的重要范畴。随着经济、文化、社会的发展,康乐活动已成为人们生活的一个重要组成部分。

第一节 饭店康乐的产生与发展

一、康乐的产生与发展

康乐活动作为人类文化的重要组成部分,随着人类社会的发展而逐渐形成和发展起来。人类早在原始时代就进行走、跑、跳跃、投掷、攀登、爬越等活动,当时主要是为强身健体,并作为一种本领继承下来。这些人类早期生存活动,也是康乐活动的萌芽。康乐活动的发展与教育军事科学技术的发展,以及人们的宗教活动、休闲活动有着密切的关系。

国外的康乐活动也出现得很早。古埃及人创造了古老而灿烂的文明,康乐活动是古埃及文明的重要组成部分,主要包括皇室成员进行的皇室活动和普通人进行的民众康乐活动。随着生产力的发展,经济、文化、科学、社会等方面都有了长足的发展,康乐活动也得到迅速发展,康乐场所已逐渐成为文化交流场所。在很多国家,康乐产业已成为本国国民经济的新增长点。

目前,我国的康乐行业已经从早期的旅游业发达城市发展到一些中小城市,以满足人们日益增长的对精神享受的追求。

康乐活动主要经历了四个发展阶段:

1. 自发的简单发展阶段

19世纪末,由于生产力落后,闲暇和娱乐都是少数贵族阶级的专利,广大劳动人民只能在非常有限的时间里,借助非常简陋的娱乐设施从事简单而原始的健康活动。

2. 普及发展阶段

在西方资本主义国家实行 8 小时工作制以后, 康乐活动得到了普及和发展。随着各种歌舞厅、酒吧、俱乐部的出现, 大家开始广泛地参与康乐活动。

3. 档次发展阶段

第二次世界大战以后, 许多国家致力发展经济, 社会生产力迅速提高, 闲暇时间和工资收入增加, 随之大家的要求更高。这一时期, 康乐设施转向多功能、自动化, 对环境和服务的要求也更高。

4. 飞跃的发展阶段

随着社会的不断进步, 人们更加注重生活质量。对自身健康、美好的生活更加关注。今后的康乐活动将会向专业化、个性化方向发展。各种新的元素将不断出现在康乐中, 康乐将会更加快速地发展。

二、饭店康乐的产生与发展

饭店康乐是随着康乐的产生和发展而逐步从无到有的, 如羽毛球起源于公元 73 年的英国伯明顿镇, 刚兴起的时候没有人数和场地的限制, 练习者只需要相互攻击, 而从伯明顿庄园开始就有了限制。羽毛球运动设备也不断发展, 从最初的硬纸板到木托用纸包起来, 到现在的各种材料制作的羽毛球拍。随着世界羽毛球运动组织的不断建立, 羽毛球在全球都得到推广, 受到越来越多人的喜爱。

随着我国综合实力的增强和旅游事业的发展, 国际知名饭店集团纷纷涉足中国市场, 出现群雄逐鹿的局面。从国内来看, 饭店增长速度过快, 竞争越来越激烈, 饭店行业的平均利润越来越低, 饭店必须开发除了在住宿餐饮以外的其他收入来源。21 世纪以来, 随着生活水平的提高, 越来越多的人开始追求精神生活的享受, 健康娱乐意识逐渐提高。饭店为迎合人们休闲生活的追求, 将康乐设施、娱乐器材引入饭店娱乐营业项目, 并以一种全新的方式即康乐部呈现给客人。康乐部就是满足客人娱乐、康体、健身需要的综合性营业部门, 有的饭店的康乐部甚至已成为饭店投资、收益的重要一环。如何吸引客源, 更好地挖掘非住店客人的娱乐消费意识, 如何在自身健康娱乐设施上多下功夫是关键。可见, 做好饭店康乐经营管理已成为整个饭店经营管理的重要环节。

第二节 饭店康乐部的经营性质与特征

一、康乐部的经营性质

(一) 效益属性

饭店康乐部的设置以盈利为目的。在饭店中, 康乐部无论是独立的部门还是依附于其他部门都必须遵循经济规律。要注意投入与产出的关系, 要注重与部门的协调关系等, 以服务于

饭店整体的发展,要始终把提高经济效益和服务质量放在经营管理的首位。

(二) 文化属性

随着时代的发展,康乐项目不仅仅表现在设备先进、环境美观、布置典雅、服务周到,还要求具有强烈的文化氛围。如康体娱乐项目中的夜总会、卡拉 OK 厅、健身房等本身就属于文化娱乐服务的业务范围。为此,饭店在管理康乐设施时要充分体现其文化性质。具体表现为:一是要注重每个服务项目的环境设计;二是根据各个服务项目的经营内容、经营方式的不同,在管理中体现其文化特色。

(三) 休闲属性

饭店的康乐项目是为满足客人的休闲、娱乐消遣、愉悦精神等需求而设置的。因此,饭店在确定经营方式、时间、价格水平时,应依据客人的休闲健身、娱乐消遣、心情愉悦等,从而使饭店获得良好的经济效益。

二、康乐部的经营特征

(一) 对市场的依赖性强

任何一个康乐项目都有其相应的顾客群,饭店康乐项目必须针对这些顾客群体来经营,根据顾客的需要制定康乐服务的价格、服务标准、营销手段与规划。

(1) 不同的康乐项目吸引不同的年龄、兴趣爱好的客源群体。大部分的康乐业还是作为其所属饭店的一个组成部分而存在,并不拥有稳定的客源。

(2) 不同档次的饭店康乐业吸引不同收入、不同层次的客源。一般而言,只有拥有了一定数额的可自由支配的收入和必要的闲暇时间,才有消费康乐项目的可能,才能使消费欲望变成现实。

(3) 康乐项目还依赖于人们一定时期的消费习惯,即消费主流。现今,人们的消费习惯处在不断地变化之中,如对时装、歌曲的流行追求。不同时期,人们所喜爱的康乐项目可能会不一样。

(二) 康乐经营具有超前性

(1) 饭店康乐项目的设备、技术的超前性。康乐项目是为了满足人们休闲娱乐的需要而产生和发展的,因此其设施与技术必须要超出平时生活的水平,以高质量、高标准、超前享受吸引客人。

(2) 康乐内容的新颖超前性。随着康乐项目的发展,越来越多的竞争者分享市场上有限的客源,因此只有新颖的康乐内容才能吸引客人。

(三) 康乐经营的风险性

(1) 康乐项目受时尚潮流影响大。可能在饭店投入很多的人力、物力、财力到某一个康乐项目上时,潮流方向却改变了,此时饭店就必须承担相应的风险。因此,经营者必须从市

场需求出发,并时刻关注市场变化,采取相应的措施,使风险最小化。

(2) 康乐经营受政策性影响大。目前,针对康乐行业的法律法规尚不完善,或者滞后于现今康乐业发展的需要。经营者无法律可依,执法者随意惩罚,市场还不甚规范。

(3) 康乐经营受社会经济因素影响。康乐项目的消费要以人们手中可自由支配的收入为前提,而社会经济发展制约个人或家庭的收入。例如,出现世界经济危机,旅游业就会受到一定程度的冲击,康乐行业亦如此。

(四) 康乐经营的经济性和文化性的结合

康乐经营是随着人们对娱乐休闲需求的不断增长,经营者利用一定的设施设备,为客人提供休闲、健身、娱乐等多种服务项目,以盈利为目的的经济组织,因此康乐经营具有经济性。而康乐属于人们精神层面的享受,人们花钱消费的目的是获得一种精神上的愉悦或者身体的舒适,因此也具有文化性。

第三节 康乐部在饭店中的作用和任务

一、康乐部的主要作用

(一) 康乐项目能够提高饭店的等级

饭店等级对饭店经营中的市场定位有重要的影响,它是顾客评价饭店的重要条件,而等级又取决于饭店综合服务项目数量、质量和服务管理水平。在 20 世纪 80 年代之前,我国大多数四星级以下的饭店都没有康乐设施,即使有也没有充分发挥作用。

随着社会的不断发展,客人的要求与需求越来越高,饭店的康乐设施也在不断变化。国家旅游局在 1993 年 9 月颁布的《旅游涉外饭店星级评定标准》中规定了四星级以上的饭店必须设立康乐设施和康乐项目。也就是说,如果没有符合条件的康乐设施,就不能成为高档饭店。事实上,很多饭店特别是一些度假型饭店,在康乐设施的设置上都超前了一步,从而使饭店档次进一步提高。

(二) 新颖的康乐项目是吸引客源的重要手段

目前,饭店的竞争优势在于自己具有的特色,饭店设置康乐部已不单单是为了评定星级,而是为了吸引客源,从而提升营业收入。不少旅游者在选择饭店时,往往很注意饭店是否具有较完善的康乐设施;也有的顾客是由于对某饭店的康乐活动有较浓厚兴趣而选择入住。

饭店康乐设施的完善与否、康乐器材的现代化程度,能够在很大程度上影响饭店客房出租率。有较完善的康乐设施的饭店的客源比较稳定;反之则客源往往不够稳定,特别是到了营业淡季,出租率的下降就非常明显。所以,饭店有必要依靠康乐设施,通过改善康乐设施设备条件,不断开发新颖的、独特的康乐活动项目,以吸引游客的注意力,达到增加客源的目的,最终在竞争中取胜。

（三）康乐服务项目扩大了饭店的服务范围

现代饭店的服务中，游客体验的是各种各样的服务，除了住宿，还需要其他多种服务。饭店在满足顾客一般消费需求的基础上还应满足他们在康体、娱乐和自我实现、提高生活质量等方面的精神需求。康乐项目就是为满足这些需求、扩大服务范围而设置的服务项目。

随着社会和经济的发展，人们的需求在不断扩大，对饭店服务范围也有了新的需求。同时，饭店的经营者也不断改进服务，以满足顾客的需求。以前，饭店的服务项目比较单一，主要是住宿和餐饮。改革开放以后，逐渐增加了康乐项目。现在三星級以上的饭店都设置了与客房部、餐饮部平行的康乐部。

（四）康乐服务是现代饭店增加经济收入的重要来源

饭店的主要收入来源是客房与餐饮的收入，在规模 and 价格既定的条件下，收入比较固定。而康乐产品由于体验性强，本身存在休闲娱乐性质，项目具有多样性、趣味性，能较大地满足客人的不同需求，可改变性强，具有很强的适应性。

此外，康乐服务种类多，涉及范围广，流动资本少、成本低，能获得良好的经济效益。而且康乐是一种新的生活观念，目前客人对康乐的需求比较强烈，康乐业已成为高级饭店中必不可少的项目，成了饭店中巨大的利润中心。

（五）完善的康乐设施和服务是现代饭店发展的必然趋势

在现代饭店尤其是高星级饭店，康乐部充当了很重要的角色。饭店是一个既有分工，又有相互协调、相互联系、互为条件的有机整体，任何一个环节出现差错，都会影响饭店的服务质量，以致影响饭店的声誉。因此，现代饭店要强调各项服务的统一协调，要使饭店的各个方面都能有效地运转，并充分发挥作用。

二、康乐部的主要任务

随着社会的不断进步，人们对康乐的需求越来越多。很多人甚至把康乐活动作为生活中不可少的内容，特别是那些经常住饭店的顾客，非常重视康乐活动。康乐部作为饭店的重要配套部门，除了承担接待好住店客人的娱乐服务工作外，还需为饭店争取最大的经济和社会效益。

康乐部的任务是满足顾客达到新的要求体验而制定的，主要有：第一，根据饭店的类型和客源的主要构成，设置提供具有特色的康体娱乐休闲项目，从而使住店客人在住店期间的的生活得到完整体验。第二，与餐饮、客房、商场等部门共同开发具有本地特色的组合产品，积极地参与到社会化竞争中去，为饭店带来更多的客源。第三，在业务运转过程中，根据客人的需求和饭店的营业计划，不断地修正、调整在运营中出现的新要求，加强同各营业和职能部门间的协调与沟通，为饭店创造更多的利润。此外，在接待过程中，还要将客人的投诉事件和对饭店的各种建议及时反馈给有关部门，以提高饭店的总体服务质量。

第四节 饭店康乐项目的设置原则及种类

一、饭店康乐项目的设置原则

饭店设置康乐部，可以起到满足客人需求、稳定和增加客源、增加经济效益等作用。因此，康乐项目设置应遵循以下基本原则：

（一）经济效益原则

康乐项目的经济效益是从两方面取得的：一方面是直接经济效益，另一方面是间接经济效益。目前，大部分康乐项目是单独收费的，如保龄球、台球、美容美发等。这些项目的经济效益比较容易统计，通常是由经营直接产生的。

有些消费档次较低的客人，也希望得到康乐享受，但他们希望住店之后不再另行收费。即便是消费档次较高的消费者，也不希望在住店费用之外另行收费。因此，很多饭店的康乐项目采用少收费或不收费的经营方式。

（二）社会效益原则

许多饭店响应有关部门“加强全民健身运动、提倡文明康乐活动”的号召，尽量满足社会对康乐活动的需求，将康乐部对外开放，在对住店客人提供服务的同时，又对非住店客人提供服务，而且取得了很好的经济效益和社会效益。这样既得到了门票收入，又提高了饭店的知名度，并为稳定饭店的客源做出贡献。

（三）满足客人的正当需求原则

客人对康乐的正当需求包括：趣味性、健身性、高雅性、新奇性及刺激性等。其中，刺激性这个词比较敏感，要注意掌握好度。例如，竞争是一种刺激，惊险（娱乐项目应该有惊无险）也是一种刺激，新奇的项目也具有刺激性，赌博和色情也会产生刺激，但这些是不健康的刺激，是少部分客人的不正当要求。因此，后两种刺激性项目就不得为客人提供。

（四）因地、因店制宜原则

由于饭店康乐项目的选择与设置会很大程度影响饭店的盈利能力，因此，饭店的经营者对于康乐项目的选择也异常谨慎与慎重。除了社会的经济、政治、文化以及自然环境会对康乐项目的选择与设置有重要影响之外，同行业的竞争环境也会对其产生重要的影响。所以饭店经营者在选康乐项目时，要注意有自己独特的风格与特色，不要一味地赶潮流，因地、因店制宜才最重要。

饭店实施差异化经营战略的关键在于推出不同于竞争对手的特色产品，为顾客创造更多的价值，而康乐项目正是饭店彰显个性和突出风格，体现饭店的事业性和独特性的重要内容，有利于形成具有特色的饭店品牌，并最终赢得市场的认可。这样将引导饭店在提供基本康乐服务项目的同时，因地、因店、因时的不同而选择服务项目，从而形成特色经营。

因地：对于温度较高的地方，如三亚，这种气候温暖并且具有自身特色的城市，康乐项

目的设置就应该体现城市的特色。三亚的水上康乐项目很多,如潜水或冲浪、游艇竞赛等。而对于寒冷的地方,饭店一般不宜在室外建造游泳池,这是因为受气候和季节的影响,室外游泳池一年只能在六月到八月这三个月开放,利用率较低,不会带来更多的利润,很容易在饭店竞争中失败。

因店:对于商务型饭店,由于客源大多为商务客人,其地理位置多在市中心、交通比较便利的位置,这也就决定了这种饭店没有过大的空间。因而,商务型饭店的康乐项目只能选择占地较少的种类,如健身房、保龄球馆、乒乓球室、游泳池;为了满足日益增长的高尔夫爱好者的需要,可以建造室内的模拟高尔夫球场。而对于度假型饭店以及主题饭店来说,客源多为旅游度假的客人,因此其地理位置通常选择在市郊比较偏僻、安静的地方,以保障客人的休息质量。康乐设施的选择与设置通常以高尔夫练习场、射击场或射箭场、溜冰场等为主。

(五) 康乐项目合理配套原则

康乐项目的市场定位应该以市场细分为基础,在细分过程中,通过对市场各个层面的分析比较来选择适合自己进入的市场层面。

首先,选择主营项目。根据饭店优势和市场前景,将市场潜力最大的项目确定为主营项目,并应具有一定的规模和一定的特色。例如,主营项目为室外游乐项目或室内康乐项目,其中室外游乐项目又分为水上项目、陆地项目、夏季项目、冬季项目等;室内项目又分为康体项目、娱乐项目、保健项目等。主营项目必须占有较强的优势,这样才能有较高的市场占有率。

其次,确定配套项目。配套项目是主营项目的补充和完善。确定配套项目时,既要考虑为客人提供服务的完整性,又要考虑配套与主营项目的一致性。

最后,要利用综合优势。绝大部分饭店都能发掘出自己的优势,有的体现在项目规模上,有的体现在项目种类上,有的体现在服务特色上,有的体现在经济环境或地理环境上,有的体现在质量档次上,有的体现在价格优势上。不同的饭店,其优势的表现也不同。康乐企业的决策者在选择项目时,不应一味追随潮流,而应扬长避短、发挥自己的优势。

康乐事业作为饭店经营的新型武器,已经被越来越多的饭店经营者所重视,并得到了大跨步的进步。在日本和欧美的一些经济发达的国家,康乐行业已经发展的相当成熟了,康乐场所也逐渐形成了文化交流之地,并出现了“康乐文化”;在有些特殊城市或地区,康乐行业已经成为当地经济发展的支柱产业,形成了康乐经济。因此,经济发达的国家和地区成为带动康乐行业的“领头兵”,这些地区康乐项目的选择和设置通常都比较先进。在我国,康乐项目也随着人们收入水平的增加而不断改善,相信我国饭店的康乐项目设置会越来越合理,饭店行业会发展得越来越好。

二、饭店康乐项目的种类

任何一家饭店在规划康乐项目时,均应根据自身的情况和发展的要求,妥善选择项目,使饭店的利益最大化。饭店康乐服务常见的必备项目类型及活动方式,主要可分为三种类型:康体项目、娱乐项目、健身休闲项目。

（一）康体项目的种类

1. 健身

随着社会对健康的重视程度不断提高，健身已经普遍存在于人们的生活中，也是最适合饭店宾馆开设的运动项目之一。

它有很多优点，第一，综合性强，集多项运动于一体。第二，占地面积小，有利于节约场地、提高场地利用率。第三，适应性强，能满足大众的多种需求。

健身房是国内外星级饭店尤其是以接待欧美客人为主的饭店必备的配套设施，其服务质量直接影响客人对饭店的整体评价。饭店健身房中使用比较多的器械主要有以下几种：跑步机、举重器架、划船模拟机、自行车练习器、健骑机、多功能组合练习器、其他器材等。

2. 游泳

游泳是一种水上运动。它是运用人体头部、躯干、手臂、腿的动作，使身体在水中活动或游进。游泳已成为许多人所钟爱的一项健身娱乐项目。

游泳池是高档饭店宾馆不可缺少的康体设施。由于游泳有诸多益处，因而热衷于这项运动的人越来越多。饭店根据自身的条件和经营需要设计建造游泳池，主要有室内游泳池、室外游泳池、室内外综合型游泳池三类。

3. 球类运动

各式各样的球类运动，如保龄球、壁球、网球、桌球、乒乓球、高尔夫球及模拟高尔夫球等都是可以选择的，饭店可以根据自身的状况及需要选择适合自己的项目。此外，饭店可以根据自身的性质、类型、规模，设置如射击场、骑马场、溜冰场等康乐设施；靠近海边的饭店还可规划水上运动，划船、帆板、钓鱼等，这都是很好的选择。

（二）娱乐项目的种类

1. 夜总会

夜总会娱乐的前身是酒楼、茶肆的曲艺表演。在大饭店时期，西方人将歌舞、乐器、魔术杂技等综合在一起，在饭店中演出。20世纪初，这种娱乐形式传入中国，之后又融入了时装表演、民俗风情展示等表演项目，成为人们夜间娱乐休闲的场所。

目前，有条件的饭店都愿意开办夜总会，它对吸引客人、提高饭店知名度、增加营业收入都有积极的作用。

饭店的夜总会可根据当地的风俗民情邀请组织富有当地民族特色的歌舞表演队，为住店客人或夜总会里的客人提供一个轻松、愉快、热烈、难忘之夜。此外，夜总会的环境较为高雅，气氛较为活跃。

2. 卡拉OK厅

卡拉OK这种娱乐形式起源于日本，它的娱乐性、参与性很强，很快就被中国人接受了。许多宾馆饭店都设置了卡拉OK厅。卡拉OK的种类多样：

第一种是“卡拉OK”录音带。这里又分几类：一类是最常用也是最早为我国歌迷熟悉和采用的一种游戏带，它采用两轨双声道制成，一声道为伴奏音乐，另一声道为人声演唱。

这类录音带的立体声效果比较好,是演唱会和比赛中常用的一种伴奏形式。它携带方便,适用于普通卡座式录音机。另一类是音声多重盒式卡带,即采用四声轨制成,两轨为立体声卡拉 OK 伴奏曲,另两轨为有人声演唱和伴奏音乐的歌曲。这种盒式卡带专门有为之相配套使用的音声多重的录音机,不仅可以让初学者很好地模仿原唱的技法,还可以欣赏到原唱的水平与风采。

第二种是“卡拉 OK”录像带。这种“卡拉 OK”录像带是配合放像机使用的游戏带,可以放出音乐伴奏和与之相吻合的画面及变色字幕,以便随时提示演唱者歌词。

第三种是“卡拉 OK”激光唱片(简称 CD)。它是通过激光及电子技术的精密组合制成的一种超高保真数字立体声伴奏唱片,其立体声效果比录音带更好。

第四种为“卡拉 OK”激光影碟(简称 LD)。这是一种利用激光技术和电子技术制作的声像组合“卡拉 OK”伴奏软件,它的超高保真音响和高清晰度画面,创造了一个声像相谐的整体。它的音乐和画面将磁信号转为光信号,不但能保持原有的清晰度,而且几乎永不磨损,永不衰减。

3. 游戏

(1) 电子游戏。

电子游戏是在现代化的电子游戏机上由人控制的,运用智力及反应能力达到阶段目标的游戏活动。设置电子游戏室,投资少,周期短,占地少而且经济效益高。

(2) 棋牌游戏。

饭店给客人提供单独的房间,设有麻将桌或自动麻将洗牌机,提供诸如扑克牌、麻将、象棋(国际)、军棋、围棋等一系列棋牌类服务;同时,根据客人的要求,提供茶水、烟酒服务,还可提供送餐服务等。

(三) 保健休闲项目的种类

1. 桑拿浴

桑拿浴是一种特殊的洗澡方法,兼有清洁皮肤和治疗疾病两种作用。接连几次的冷热交替可缓解疼痛、松弛关节。对皮肤来说,在蒸气浴过程中,皮肤血管明显扩张,大量出汗,血液循环得到改善,汗液排泄有助于体内废物的排除,使皮肤里各种组织获得更多的营养,对许多皮肤病诸如鱼鳞病、银屑病、皮肤瘙痒症等都有不同程度的治疗作用。

2. 按摩

按摩又称“推拿”,是以中医的脏腑、经络学说为理论基础,并结合西医的解剖和病理诊断,用手法作用于人体体表的特定部位以调节机体生理、病理状况,达到理疗目的的方法。从性质上来说,它是一种物理的治疗方法。从按摩的治疗上,可分为保健按摩、运动按摩和医疗按摩。

保健按摩是指医者运用按摩手法,在人体的适当部位进行操作所产生的刺激信息通过反射方式对人体的神经体液调整功能施以影响,从而达到消除疲劳、调节体内信息、增强体质、健美防衰、延年益寿的目的。

保健按摩施术手法有很多,如常用的表面按摩法、揉捏法、棉布摩擦法、拍打法、四肢

抽抖法等。保健按摩的动作轻柔,运用灵活,便于操作,使用范围甚广,不论男女老幼、体质强弱、有无病症,均可采用不同的施术手法进行保健。

运动按摩以调整和保护运动员良好的竞技状态,增进和发展运动员潜在体能,以提高运动成绩为目的。根据运动员在各项比赛前后所出现的各种变化,我们采用按摩帮助他们克服赛前发生的一些机能失调,消除赛后出现的疲劳,加速体能恢复,以利再战。

通过近几年的实践证实,按摩能够大量消耗和祛除血管壁的脂类物质,扩张毛细血管,增加血液流量,改善微循环,不仅可以减轻心脏负担,而且有利于增强机体的抗病能力。故按摩减肥术能达到减肥目的,增强体质,能帮助肥胖者早日摆脱痛苦,恢复健美身材。

3. 美容美发

(1) 美容护理中心。

现代美容的审美性、科学性远远胜过传统的审美观。新一代美容师需头脑灵活、掌握好现代美容的审美观和新技艺,因为外国人尤其是女性客人对美容的喜爱胜于一切,所以大饭店的美容室必须具备现代化的美容设备,如奥桑蒸汽机、高频率仪、文眉机、综合美容仪,同时必须具备品质和质量较高的各式护肤用品。

(2) 发型设计中心。

康乐部的发型设计中心应不同于一般理发室,它应拥有最现代的理发设备(通常有焗油机、大风机、多功能综合仪),拥有最丰富的染、护发用品,拥有最清洁的理发工具和最出色的理发师。因为它的对象是来自世界各地的旅游者,他们的发型各异,要求也很高。因此,理发师应以高超的技艺,新颖的发式和热情的服务,让客人称心满意。

三、饭店的星级与康乐项目

我国《旅游饭店星级的划分及评定》规定,三星级以上饭店(含三星级)要有康乐设施设备,并提供相应服务,星级越高,要求的特色项目也就越多。

(一) 星级饭店可选择的康乐项目

星级饭店可选择的康乐项目包括:歌舞厅;卡拉OK厅或KTV房(至少4间);游戏机室;棋牌室;影剧场;定期歌舞表演;多功能厅,能提供会议、餐会等服务及兼作歌厅、舞厅;健身房;按摩室;桑拿浴;蒸汽浴;冲浪浴;日光浴室;室内游泳池(水面面积至少40平方米);室外游泳池(水面面积至少100平方米);网球场;保龄球室(至少4道);攀岩练习室;壁球室;桌球室;多功能综合健身按摩器;电子模拟高尔夫球场;高尔夫球练习场;高尔夫球场(至少9洞);赛车场;公园;跑马场;射击场;射箭场;实战模拟游艺场;乒乓球室;溜冰场;室外滑雪场;自用海滨浴场;潜水;海上冲浪;钓鱼;美容美发室;精品店;独立的书店;独立的鲜花店;婴儿看护及儿童娱乐室。

(二) 饭店选择康乐项目的基本要求

饭店根据要求保证基本康乐项目的同时,可以根据不同的星级选择集中在某个项目上实现特色经营。