

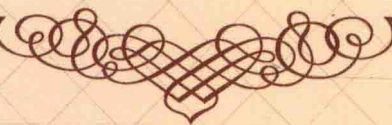
56 高等学校酒店管理专业本科系列规划教材



酒店康乐服务与管理

JIUDIAN KANGLE FUWU YU GUANLI

◎ 主编 黄安民



重庆大学出版社

<http://www.cqup.com.cn>



高等学校酒店管理专业本科系列规划教材

酒店康乐服务与管理

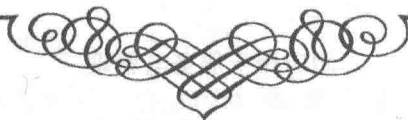
JIUDIAN KANGLE FUWU YU GUANLI

◎ 主 编：黄安民

◎ 副主编：吴耿安 黄丽娟

◎ 编 委：黄安民 吴耿安 黄丽娟 魏丽娜

王立进 陈衡民 李 昊 黄 祥 李 实



重庆大学出版社

内容提要

本书主要阐述了康乐业发展的历史沿革、康乐的基础理论、酒店康乐部的职能与项目设置、酒店康乐部的服务与规范、酒店康乐部的经营模式、酒店康乐部的组织管理、酒店康乐部的人力资源管理、酒店康乐部的服务质量管理、酒店康乐部的财务管理、酒店康乐部的安全与卫生管理、酒店康乐部的物资设备管理、酒店康乐部的营销及公关管理、酒店康乐部的投诉与处理等方面的内容,全书共计13章。

本书可以作为高等学校旅游管理专业、酒店管理专业教材,也可供相关专业人员学习参考。

图书在版编目(CIP)数据

酒店康乐服务与管理/黄安民主编. —重庆:重庆

大学出版社,2016.3

高等学校酒店管理专业本科系列规划教材

ISBN 978-7-5624-9668-7

I. ①酒… II. ①黄… III. ①饭店—文娱活动—商业
服务—高等学校—教材②饭店—文娱活动—商业管理—高
等学校—教材 IV. ①F719.2

中国版本图书馆CIP数据核字(2016)第022103号

酒店康乐服务与管理

主 编 黄安民

副主编 吴耿安 黄丽娟

责任编辑:沈 静 版式设计:沈 静

责任校对:刘雯娜 责任印制:赵 晟

*

重庆大学出版社出版发行

出版人:易树平

社址:重庆市沙坪坝区大学城西路21号

邮编:401331

电话:(023) 88617190 88617185(中小学)

传真:(023) 88617186 88617166

网址:<http://www.cqup.com.cn>

邮箱:fxk@cqup.com.cn (营销中心)

全国新华书店经销

自贡兴华印务有限公司印刷

*

开本:787×1092 1/16 印张:11.75 字数:250千

2016年3月第1版 2016年3月第1次印刷

印数:1—3 000

ISBN 978-7-5624-9668-7 定价:29.00元

本书如有印刷、装订等质量问题,本社负责调换

版权所有,请勿擅自翻印和用本书

制作各类出版物及配套用书,违者必究



系列教材编委会



主 任


马 勇

委 员(以姓氏笔画为序)


朱承强	何 彪	张胜男	张 超
李丽霞	李志刚	李 雯	陈雪钧
陈雪琼	范向丽	胡宇橙	钟志平
饶 勇	唐 飞	黄安民	黄 崎
焦 彦	靳国章	薛建红	

策划编辑

马 宁 尚东亮 范 莹



总序



旅游业已经发展成为全球市场经济中产业规模最大、发展势头最强的产业,其强劲的产业带动力受到全球众多国家的高度重视,促使众多区域将旅游业作为发展当地经济的支柱产业和先导产业。酒店业作为旅游业的三大支柱产业之一,在良好的旅游转型升级发展背景下,需要我们抓住旅游新常态机遇应对激烈的市场挑战。分析2000—2014年15年间的中国酒店统计数据,中国星级酒店客房总量以每年8.5%的复合年均增长率发展。酒店业在国际竞争国内化、国内竞争国际化的强竞争环境中,已从酒店间的竞争,发展到酒店产业链与产业链之间、一个地区和另一个地区之间的线面竞争,酒店业发展总体呈现出酒店数量增长快,酒店主题多元化发展,酒店国际化程度高和融入科技元素实现智慧酒店的四大特征。为了更好地满足大众化酒店消费时代下的个性化需求,酒店集团开始转变酒店层次布局,更加注重差异化产品和独特品位酒店产品打造,转型升级酒店产品以应对市场化竞争。因此,酒店业发展应充分结合市场需求,实现新时代下酒店业的完美转型升级。

面对酒店业良好发展态势,酒店人才的需求与培育成为酒店业界和高校教育界亟待解决的问题,酒店人才培养成为高等院校的核心重点。从酒店管理本科人才培养情况来看,自2007年全国本科院校首次开设酒店管理专业,相对于旅游管理专业的开办而言起步较晚,但在这8年的发展中,特别是2012年教育部首次将酒店管理本科专业列入《普通高等学校本科专业目录(2012年)》以来,酒店管理本科教育得到快速发展,截至2014年全国开设酒店管理专业(不包含仅开设酒店管理专业方向)的本科院校就从2007年的4所上升到130所,人才培养规模紧跟行业发展速度。正是在我国酒店业逐步实现稳步转型发展和对酒店应用型人才需求的背景下,整合酒店教育资源,积极反映近几年来酒店管理本科教育教学与改革的新变化、新发展和新成果,为我国酒店业发展提供供需匹配的酒店人才支持,促进我国酒店管理教育进入稳定发展阶段。如此,规划出版一套具有前瞻性和新颖性的“高等学校酒店管理专业本科系列规划教材”成为全国高等院校酒店教育的迫切需要和历史必然。

本书由教育部高等学校旅游管理类专业教学指导委员会副主任、国家“万人计划”教学名师、湖北大学旅游发展研究院马勇教授组织策划,担任编委会主任,自2012年启动选题调研与组织编写,历时3年多,汇聚全国一批知名酒店院校,定位于酒店产业发展人才需求层次较高的本科教育,根据教育部《旅游管理类本科专业(酒店管理专业)教学质量国家标准》,在对我国酒店教育人才培养方向、培养目标和教育特色等方面的把握以及对酒店发达国家酒店教育学习借鉴的基础上精心编撰而成的,具有较强的前瞻性、系统性和完整性。本书主要体现了以下四大特色:

第一,体系完整科学。本套教材围绕“融前沿、成体系、出精品”的核心理念展开,将酒店行业的新动态、新业态及管理职能、关系管理等都融于教材之中,将理论与实践相结合,实现多角度、多模块组合,形成完整的教材体系,出版精品之作。

第二,内容新颖前沿。本套教材尽可能地将当前国内外酒店产业发展的前沿理论和热点、焦点问题吸收进来以适应酒店业的现实发展需要,并突出酒店教育的中国特色。

第三,引用交叉融合。本套教材在保持本学科基本内容的基础上,注重处理好与相邻及交叉学科的关系,有重点、有关联地恰当引用其他相关学科的理论知识,以更广阔的视野来构建本学科的知识体系。

第四,作者队伍水平高。本套教材的作者很多都是中国酒店教育的知名专家,学历层次高、涉及领域广,包括诸多具有博士学位的经济学、管理学和工程学等多方面的专家和学者,并且还有酒店行业高水平的业界精英人士。我们力求通过邀请优秀知名的专业作者来保证所出教材拥有较高的水平。

在酒店教育新背景、新形势和新需求下,编写一套有特色、高质量的酒店管理专业教材是一项复杂的系统工程,需要专家学者、业界、出版社等的广泛支持与集思广益。本套教材在组织策划和编写出版过程中,得到了酒店业内专家、学者以及业界精英的广泛支持与积极参与,在此一并表示衷心的感谢!希望这套教材能够满足酒店本科教育新形势下的新要求,能够为中国酒店教育及教材建设的开拓创新贡献力量。

编委会

2015年3月5日

前言

经过改革开放30多年的发展,我国的综合国力和人民群众的生活水平有了显著提升。2010年,我国已成为世界第二大经济体,人均GDP超过5000美元,公共假期已有115天,达到了中等发达国家水平。老百姓的旅游需求快速增长,旅游业进入大众化发展的新阶段。例如,2012年,我国已经形成了近30亿人次的国内旅游市场规模,位居世界第一;出境旅游人数已超过8000万人次,中国成为全球第三大出境旅游客源国,中国出境旅游对世界旅游市场的贡献率超过7%;入境过夜旅游人数2012年已达到5772万人次,继续位居世界第三(祝善忠,2013)。同时,为顺应大众旅游休闲时代的到来,2013年2月2日国务院颁布《国民旅游休闲纲要(2013—2020年)》,必将使我国的休闲生活进入新的常态,成为人们日常生活的重要组成部分。

随着社会的发展,人们生活水平的提高,人们生活观念的改变,国家对国民休闲的支持,人们对精神生活的追求越来越高于对于物质生活的追求。在享受休息的同时,更加注重身心的健康与压力的释放,要求酒店能够提供释放压力的设施设备,而康乐部就是这个设施设备的承担者。基于这一点,强调休闲度假放松的酒店就更不能忽视康乐部在酒店中的地位与作用。

酒店康乐服务是酒店三大支柱(客房、餐饮和康乐)产品之一,酒店康乐服务收入是酒店三大收入之一。现代康乐活动是人类物质文明和精神文明高度发展的结果,也是人们文化水平提高的必然要求,酒店康乐部是提供住店客人康体、娱乐、休闲、保健等活动场所的部门,是酒店满足客人多样化消费的需要,吸引客人来此消费,提高酒店社会效益和经济效益的重要部门,也是酒店档次和品质的重要象征。酒店康乐服务产品不仅提供给住店客人,而且日益成为城市居民日常休闲生活的需要。

本书是为了适应高等院校旅游管理专业和酒店管理专业教学的需要编写,吸收了国内外休闲与娱乐研究方面的最新理论成果和实践研究的成果,在编写的过程中,参考了国内出版的多种《酒店康乐服务与管理》方面的教材。作为本科层次的教材,为了体现教材一定的理论性、学术性和知识体系的完整性,本书相对于国内同类教材增加了酒店康乐服务与管理方面的支撑理论。本书按照教材的编写体例进行编写,每章之前列出了学习目标、学习重点、主要内容,每章内容后附有复习思考题和案例分析题,书中也采用了大量的案例研究成果,体现了高校教材的特点,适合作为高校教材。每章后面附有丰富的学习资料,如参考书、参考文章、参考网站等,适合学生自学,使本教材既有一定的理论深度,同时又具有极强的可操作性和实用性。

由于编者才疏学浅,书中必定存在不少的问题,望广大读者不吝赐教。

本书由华侨大学旅游学院、武夷学院旅游学院、上海工商外国语职业学院部分教师共



同撰写,由黄安民担任主编,吴耿安、黄丽娟担任副主编,魏丽娜、王立进、陈衡民、李昊、黄祥、李实等参与本书章节的编写和讨论。全书由黄安民统稿。

本书在写作过程中得到了华侨大学旅游学院、武夷学院旅游学院、上海工商外国语职业学院及相关酒店康乐部的热心帮助和大力支持,得到了重庆大学出版社范莹和沈静两位编辑的耐心指导,在此一并谢忱。

黄安民

2015年10月19日于华侨大学秋中湖畔



目 录



第1章 康乐业的历史沿革	1
1.1 康乐业的产生与发展	1
1.2 康乐活动的主要类型	4
1.3 康乐业的发展现状和趋势	5
本章问题及讨论	12
第2章 康乐的基础理论概述	13
2.1 休闲理论	13
2.2 动机理论	16
2.3 需要层次理论	17
2.4 体验理论	18
2.5 畅爽理论	19
本章问题及讨论	20
第3章 酒店康乐部的职能与项目设置	21
3.1 康乐部的职能	21
3.2 康乐部项目设置的原则	23
3.3 康乐部项目设置的基本类型	25
本章问题及讨论	34
第4章 酒店康乐部的服务与规范	35
4.1 康乐部项目的服务标准	35
4.2 康乐部项目的服务程序	37
4.3 康乐部服务人员的行为规范	46
本章问题及讨论	53
第5章 酒店康乐部的经营模式	54
5.1 按照经营主体划分	55
5.2 按照经营指标划分	60
5.3 按顾客与企业关系划分	62
本章问题及讨论	66

第6章 酒店康乐部的组织管理	67
6.1 康乐部的组织管理理论概述	68
6.2 康乐部组织结构设计	70
6.3 康乐部岗位构成	73
本章问题与讨论	74
第7章 酒店康乐部的人力资源管理	75
7.1 康乐部人力资源管理概述	75
7.2 康乐部人力资源规划	81
7.3 康乐部职务分析与设计	85
7.4 康乐部员工招聘与选拔	87
7.5 康乐部绩效考核与薪酬激励	90
7.6 康乐部人力资源培训与开发	95
本章问题及讨论	98
第8章 酒店康乐部的服务质量管理	99
8.1 康乐部服务质量管理理论	99
8.2 康乐部服务质量管理的基本原则	102
8.3 影响康乐部服务质量的因素	103
8.4 康乐部的服务质量管理内容	104
本章问题及讨论	107
第9章 酒店康乐部的财务管理	108
9.1 康乐部财务管理理论概述	108
9.2 康乐部财务管理的任务	110
9.3 康乐部财务管理的内容	111
9.4 康乐部财务管理的方法	113
9.5 康乐部营业收入管理	113
9.6 成本费用控制管理	116
本章问题及讨论	118
第10章 酒店康乐部的安全与卫生管理	119
10.1 休闲娱乐安全概述	119
10.2 康乐部安全管理	121
10.3 安全事故的预防	122
10.4 安全事故的处理	124

10.5 康乐部卫生管理	128
本章问题及讨论	134
第 11 章 酒店康乐部的物资设备管理	135
11.1 康乐部的物资管理	135
11.2 康乐部的设备管理	141
本章问题及讨论	147
第 12 章 酒店康乐部的营销及公关管理	148
12.1 酒店康乐部的市场定位与分析	148
12.2 酒店康乐部的营销管理	151
12.3 酒店康乐部的公关管理	154
12.4 康乐部会员制	157
12.5 康乐部危机营销	159
本章问题及讨论	160
第 13 章 酒店康乐部的投诉与处理	161
13.1 投诉的含义	161
13.2 康乐部投诉原因	162
13.3 康乐部投诉来源和形式	164
13.4 康乐部投诉处理	165
本章问题及讨论	171
参考文献	172

第1章 康乐业的历史沿革

【学习目标】

通过本章的学习,熟悉康乐业的历史沿革,掌握康乐活动的含义和特点,熟悉康乐活动的发展过程,了解康乐活动的分类,以及康乐业的发展现状和发展前景。

【学习重点】

康乐活动的含义、特点、类型是本章学习的重点。

【主要内容】

1. 康乐活动的含义和特点
2. 康乐活动的历史发展过程
3. 康乐活动的类型
4. 康乐业的发展现状与趋势

康乐是人类社会古老的梦想,早在原始社会时期,就有了康乐活动的萌芽。随着社会的不断进步,康乐不仅成为一个颇为流行的词汇,更成为现代人们不可或缺的一种生活方式。

1.1 康乐业的产生与发展

1.1.1 康乐活动的含义与特点

1) 康乐活动的含义

康乐,即康体、娱乐,是伴随着人类社会的发展而产生和发展的。在我国,康乐的词源含义可追溯到前秦时期,在《楚辞·离骚》中就已提到“日康娱以自忘兮”,其“康娱”即为欢娱安乐的意思。近年来,随着康乐成为人们生活中不可或缺的一部分,人们对其认识不仅停留在康体活动和娱乐活动,更涉及休闲活动、保健活动、文艺活动、美容活动等多项内容。因此,康乐活动是指人们为追求肉体 and 心灵的放松,达到身心健康愉悦,以一定的设

施设备和活动场所为基础,以优美的环境和个性化的服务为依托,在闲暇时间进行康体保健类、运动健身类、娱乐休闲类等快乐消遣性活动的各种行为方式的总和。

2) 康乐活动的特点

随着新型价值观逐步取代传统价值观,人们生活不再为工作服务,相反,工作是为了生活。随着“休闲时代”的到来,人们收入水平和闲暇时间逐渐增多,康乐设施设备逐步完善和多样化,康乐活动成为现代人们生活中不可缺少的重要组成部分。同时,在现代社会中,生活节奏加快,工作竞争激烈,使人们迫切需要通过一定的方式调节身心,消除疲劳,从而恢复身心平衡,达到身心愉悦。康乐活动内容涉及人们生活方方面面,因此,也具有多方面的特点和性质。

(1) 康乐活动的保健性

康乐活动是人们借助一定的康体设备和环境,通过自己积极地参与,达到康体健身、养生保健、减轻压力、放松身心、陶冶情操等保健作用,满足人们在康体健身等方面的心理需求,达到身体健康和心理健康的和谐统一。

(2) 康乐活动的适应性

康乐活动的内容形式多样,适合各类人参与其中。例如,老年人可选择门球、棋牌等节奏较慢的活动,青年人可选择歌舞、蹦极、过山车等刺激性的活动,儿童可选择摩天轮等活动。

(3) 康乐活动的新颖性

随着社会的进步和科技的发达,康乐活动也随之越来越具有新颖性。如 PTV,是在 KTV 的基础上发展起来的,配置更专业的演出灯光和音响,使顾客不仅能看到自己与碟片中音乐背景融合在一起,还可以看到自己与原唱歌手同台的情景,给顾客带来一场生动的视觉盛宴。

(4) 康乐活动的运动性

康乐活动包含各类运动项目,但不同于专项体育项目,是一些具有运动性、代表性、趣味性,不破坏身体承受能力的运动。

(5) 康体活动的刺激性

康乐活动中不乏蹦极、跳伞、过山车等极具刺激性的活动项目,使人们挑战自己的极限。

1.1.2 康乐活动的产生与发展

康乐活动的产生可追溯到原始社会时期,伴随着人类的发展而发展,自人类产生以来,就有了不同程度和形式的康乐需求与康乐活动。

1) 康乐活动的萌芽时期

早在原始时期,人类就记录和总结走、跑、跳、掷、攀登、爬越、游泳、涉猎等生产劳作和生活技能,并传授给下一代。这些人类早期的生存技能便为康乐活动的萌芽奠定了基础。

2) 康乐活动的自发展时期

随着人类的进步,人们更积极地寻求快乐、追求精神愉悦。原始社会时期,人们的康乐活动包括唱歌、舞蹈、在崖壁上绘画、在陶器上刻画虫鱼鸟兽等,例如,在广西壮族自治区宁明县花山崖壁上刻画的乐舞场面和云南苍源地区崖画上的舞蹈形象,记载了最早的一种原生态的康乐活动项目。到了封建社会时期,康乐活动的内容和形式也逐渐丰富起来,例如马球、杂技、狩猎、行宫、赛马、放风筝、斗蟋蟀、下棋、弹琴等多种活动,其中斗蟋蟀和斗鸡活动是我国康乐活动走向多元化的重要转折点,并沿用至今。

3) 康乐活动的普及发展时期

20世纪科学技术的飞速发展,将人类从繁重的体力劳动中解放出来,并且一些西方国家开始实行8小时工作制,我国自1995年5月起,开始实行5天工作制,人们开始拥有充裕的闲暇时间,并随着可自由支配收入的提高以及人们对精神生活的不断追求,各种俱乐部、歌舞厅、球馆、洗浴中心等快速发展起来,康乐项目种类迅速增加,人民大众逐渐参与其中,康乐活动得到了普及和发展。

4) 康乐活动的专业化时期

随着社会的进步,生产力得到极大的提高,到20世纪90年代,人们已经拥有41%的时间享受各种消遣^[1]。随着物质生活水平的极大提高,人们对康乐活动也提出了更高的要求。随着经济、科技、文化、交通、休闲等方面发展奠定的基础,康乐活动消费的大市场也已形成。康乐设施和康乐服务向多功能、配套化、专业化、系列化、个性化方向发展。康乐产业逐渐成为国民经济新的增长点,各酒店也将康乐部作为酒店的重要部门经营,为顾客提供专业化的优质服务,在满足顾客康乐需求的同时也增加了酒店的收入。

随着人们对康乐的不断需求和提出的更高要求,不完全相同于饭店康乐部的,不同规模、不同设施的康乐场所也应运而生,例如,遍布中国各个大小城市的健身房、俱乐部、歌舞厅、室外游乐场、美容美发沙龙、桑拿洗浴中心、足底按摩等独立于酒店的康乐场所。此外,还有很多专营或主营康乐项目的大型机构,如上海迪斯尼主题乐园、深圳的东部华侨城、香港海洋公园以及各大型游乐场,其中不仅包括各种运动性、刺激性、观赏性、新颖性的康乐娱乐项目,有些甚至涵盖了酒店住宿、餐饮美食、休闲购物、康体养生等多项内容。康乐活动逐步走向了高端化、专业化、系列化、普及化的发展阶段,康乐活动的经营与服务随之趋于综合化和多样化。

1.1.3 酒店康乐活动的产生与发展

康乐活动最早在酒店只是作为一些附属项目而存在,有些酒店将其归属于前厅部、客房部或者餐饮部。随着顾客对康乐的需求和要求不断提高,尤其是在西方发达国家,人们认为高级酒店应该包罗万象,应有尽有。人们足不出户就可以享受各种生活乐趣。为了满足顾客的需求,西方国家的酒店率先设立了康乐部或康乐中心。同时,伴随着康乐项目

[1]李仲广,卢昌崇.基础休闲学[M].北京:社会科学文献出版社,2004.



的不断增加,康乐设施的不断完善和先进,康乐部的盈利越来越多,康乐部在酒店的经营和管理中占据着越来越重要的地位,于是康乐部不仅从隶属的部门中独立出来,更成为一个专业化的,同客房部、餐饮部为平行的重要部门。现在绝大多数三星以上的酒店都设有独立的康乐部。

酒店的康乐活动主要在室内进行,起初是一些较为单一独立的活动项目,例如,健身房、游泳池、桑拿洗浴、夜总会等单体项目。随着人们对康乐需求的不断增多,康乐要求的不断提高,以及康乐设施设备的不断完善,酒店康乐活动的内容也开始变得丰富起来,逐步形成康体保健类、运动健身类、娱乐休闲类三大活动类型,其中又包含各种子项目。例如,当桑拿洗浴不能满足人们日益提高的康体保健需求时,酒店开始增加温泉水疗、足底按摩、美容美发、日光浴等多种保健项目为顾客服务。同时,随着康乐活动走向高端化的趋势,有些酒店开始增设户外康乐类项目,如高尔夫球、海上冲浪等项目。

1.2 康乐活动的主要类型

1.2.1 按空间位置划分

1) 室内康乐产品

存在于室内的各种形式的俱乐部、健身中心、歌舞厅、保龄球室、棋牌室、电子游戏厅、室内旅游池、文娱室、桑拿按摩、美容美体、温泉水疗等。

2) 户外康乐产品

存在于户外的主题公园、游乐场、靶场、高尔夫球场、海水浴场和滑雪场等。极限运动如蹦极、攀岩、滑雪、卡丁车、滑翔伞、野外生存、定向运动、匹特博、潜水等。

1.2.2 按活动场所划分

1) 专项康乐活动

单体的康乐场所,主要提供单项的康乐活动产品,仅满足人们某一方面的需求。如桑拿洗浴、电子游戏、美容美体、酒吧,以及台球、乒乓球、高尔夫球等球类运动。

2) 综合康乐活动

大型的、综合的康乐活动场所,汇总多种康乐活动项目,为顾客提供综合多样的康乐产品,同时满足顾客不同的康乐需求,如主题公园、游乐场、欢乐谷等。

目前,我们很多主题公园都推出一些综合性的康乐产品,如深圳东部华侨城主题公园,为顾客提供集休闲娱乐、户外运动、科普教育、生态探险、文化演艺等多种主题于一体的综合性的康乐设施和康乐服务。在未来的一定时间尺度内,主题公园在产品内容上将更加追求娱乐性。随着文化的多元化、技术的现代化以及娱乐需求的多样化,主题公园将在导游系统、餐饮系统、购物系统、表演系统、乘骑系统、氛围营造系统等方面丰富表演性

内容、强化参与性内容、增加互动性内容,甚至推出创新性内容,康乐活动的内容将日益丰富,更加精彩。

1.2.3 按康乐功能划分

按照酒店康乐活动的功能可将康乐活动主要分为三大类:康体保健类、运动健身类、娱乐休闲类。

1.3 康乐业的发展现状和趋势

1.3.1 康乐业的地位

康乐是人类物质文明和精神文明高度发展的结果,也是人们精神生活水平提高的必然要求。20世纪80年代,我国康乐业开始出现,随后以较快的速度发展。近年来,随着我国居民可自由支配的时间和收入增多,以及越来越多的工作和生活压力使人们更渴望获得身心的自由,康乐成为人们生活中必不可少的重要组成部分;康乐活动逐渐成为一种生活时尚;康乐场所逐渐成为文化交流之地,并随之出现“康乐文化”;康乐消费也逐渐成为一种高雅的文化消费,并且在很多国家,康乐产业已经成为本国国民经济新的增长点。康乐业不仅成为推动经济社会发展的重要因素之一,而且对提高全民体系素质和文化修养具有重要的推动作用,是完善社会文明建设的重要措施。

1.3.2 康乐业的发展现状

1) 国际康乐行业的发展现状

康乐业的兴起和发展是与国家工业化和人们生活水平的改善密切相连的。“休闲时代”的到来,人们对康乐活动的日趋重视,使当今康乐业的发展呈现出一片欣欣向荣的景象。特别是在第二次世界大战后,随着生活方式的日趋多样化,科技发展和经济繁荣,形成主题公园的康乐创新概念。“童话乐园”“探险乐园”“野生动物园”“假日乐园”等相继在欧美等地发展起来。1955年美国在洛杉矶建起第一个现代意义上的主题公园后,以主题公园为代表的康乐、娱乐业在世界各地得到广泛发展,从规模到科技和文化含量上都有较大突破。目前,美国的大型主题公园已达40余个,加上50多个年接待量在50万~100万人次的中型主题公园,美国的主题公园年接待量达1.2亿人次,总收入近45亿美元,其中两处迪斯尼主题公园早在20世纪90年代初期观众就均超过每年1000万人次,收入15亿美元。欧洲现代化大型主题公园共19个,年收入约15亿美元。日本目前已有主题公园29个,年接待量7500万人次,收入15亿美元。

在欧美、日本等经济发达的国家,康乐业已发展到一定程度,走向成熟,并一直引领着世界康乐业发展的新潮流。其中,国际康乐产业发展的现状特征主要表现为:



(1) 康乐项目不断推陈出新

为满足人们日益增多的康乐需求,康乐经营需要不断地自我更新。目前,世界上新兴的康乐项目绝大多数是由西方国家开发的,他们不断地推出新项目,以促进康乐业的可持续发展。例如,为改变高尔夫球由于自身条件而不宜推广的限制,开发出了迷你高尔夫和电子模拟高尔夫练习场;从传统保健的桑拿浴陆续开发出日光浴、蒸汽浴、泥浴、牛奶浴等,以及新兴的室内攀岩、滑草、沙滩冲浪等项目,给康乐行业不断注入新的活力。

(2) 康乐项目社会普及化

康乐项目多种多样,但一些诸如高尔夫球、保龄球、网球、美容美体等高消费的项目还是会使中低层消费者“望而却步”。但是,在一些西方发达国家,这些康乐项目和消费场所都不同程度地实现了社会化,推广普及率较高,为大众所享受。例如,美国在1979年参加高尔夫球活动的就有1 600万人,占美国总人口的7%;各个康乐项目的参与人数已每年9%的速度在增长;传统棋牌、健身器材、美容美发等项目都已直接进入家庭^[1]。

(3) 康乐项目设计水平先进

西方国家凭借先进的科学技术水平,立足于高科技成果上,应用于康乐设施设备的开发制造,开发丰富多彩的户外项目产品(见表1.1)、多功能健身器、各种电子模拟模型、仿自然室内海滨浴场等多种先进性的康乐设施设备。同时,康乐的环境也更加趋于豪华、舒适、科学。

表 1.1 康乐项目产品形态的概念创新^[2]

形态	产品范例	支持技术	演进方向
滑管索道类	激流勇进	机械技术 虚拟技术	高度更高,坡度更大,变道更多,场景更真实,刺激性更强
摇摆翻转类	天旋地转	机电技术	转速更快,幅度更大,眩晕感更强
垂直升降类	太空梭	电气化技术	多组合,速度更快,刺激性更强
快速固定轨道类	过山车	机电技术	悬挂式,高度更高,俯冲感更强,可逆向运行,速度挑战生命极限
暗室乘骑类	老金矿	机械技术 虚拟技术	虚拟现实更真实,惊险感更强
表演类	剧场	声光电技术	场景化,运动性更大,惊险感更强
影视类	四维电影	虚拟技术	错觉感更突出,互动性更强
智能类	智能游戏	智能技术 虚拟技术	知识性、趣味性、挑战性更鲜明

(4) 康乐活动文化色彩浓厚

随着人们对康乐活动的要求越来越高,康乐不仅是人们康体健身的需要,更是人们精

[1] 万光铃,曲壮杰. 康乐经营与管理[M]. 沈阳:辽宁科学技术出版社,1996.

[2] 董观志. 主题公园发展的战略性趋势研究[J]. 人文地理,2005,20(2).