



中等职业教育国家规划教材
全国中等职业教育教材审定委员会审定

康乐服务与管理

(第二版)

(饭店服务与管理专业)

主编 张庆菊 朱瑞明



高等教育出版社

高等教育出版社

中等职业教育旅游类国家规划教材■及配套教学用书●目录

公共课

■ 旅游概论 (第二版)(附学习卡/防伪标)	邵世刚 施筠君
● 旅游概论练习册 (第二版)	舒 冰 邵世刚
■ 中国旅游地理(第二版)(附学习卡/防伪标)	陈锡畴
● 中国旅游地理练习册 (第二版)(配盘)	王佐诗
■ 形体训练 (配盘)	常 蕙
● 礼貌礼节 (附学习卡/防伪标)	吴宝华
● 旅游心理学 (第三版)	李灿佳
● 旅游心理学练习册	张志毅
● 旅游职业道德	潘展新
● 服务语言艺术(附学习卡/防伪标)	黄文清
● 艺术欣赏	王治国

旅游服务与管理专业

■ 旅游政策与法规 (第二版)(附学习卡/防伪标)	张 琥
■ 旅行社业务 (第二版)(附学习卡/防伪标)	徐云松
■ 导游业务 (配盘)(附学习卡/防伪标)	唐由庆
● 导游业务练习册	王 雁
■ 模拟导游 (配盘)(附学习卡/防伪标)	李如嘉
■ 中国饮食文化 (第二版)(附学习卡/防伪标)	李 曦
■ 中国民族民俗 (第二版)(附学习卡/防伪标)	姜若愚 鞠海虹
■ 旅游服务与管理专业综合实习	谢 苏
● 导游基础知识 (第二版)(附学习卡/防伪标)	范运铭
● 汉语言文学知识	蔡凌燕
● 旅游文学作品欣赏	卫晓波
● 导游英语口语 (配盘)	关肇远
● 导游英语口语教学辅导	关肇远

五年制高职旅游服务与管理专业

■ 中国历史文化	袁晓国
■ 旅游市场营销	彭 萍
■ 旅游企业财务管理	宋雪鸣
■ 中国古建筑与园林 (配盘)	芦爱英
■ 中国旅游客源地和目的地概况	王昆欣
■ 旅游景区服务与管理	王绍喜
■ 景区导游 (配盘)	唐由庆
■ 旅游资源开发与规划	赖良杰
■ 饭店管理概论	沈建龙
■ 酒水知识与酒吧管理 (配盘)	李晓东
■ 饭店人力资源管理	张新南
■ 旅游摄影	张苏中
■ 现代饭店前厅的营运与管理 (引进版)	何建民
■ 餐厅与宴会管理 (第三版) (引进版)	南仲信
■ 会议餐饮的营销与服务 (引进版)	李 榕
■ 旅游电子商务 (引进版)	李 山

饭店服务与管理专业

■ 前厅服务与管理 (第二版)(配盘)(附学习卡/防伪标)	吴 梅
● 前厅服务与管理练习册	陈 莹 李小兵
■ 客房服务与管理 (第二版)(配盘)(附学习卡/防伪标)	范运铭 支海成
● 客房服务与管理练习册	李 玫 李晓东
■ 餐饮服务与管理 (第二版)(配盘)(附学习卡/防伪标)	郭敏文 樊 平
● 餐饮服务与管理练习册	李晓东 李 玫
■ 康乐服务与管理 (第二版)(配盘)(附学习卡/防伪标)	张庆菊 朱瑞明
■ 饭店服务与管理专业综合实习	陈锡畴
● 饭店公共关系	余春容
● 饭店管理概论	杜建华
● 饭店插花艺术	严明明
● 菜点酒水知识	高富良
● 调酒技术	刘雨沧

烹饪专业

■ 中式烹调技艺 (配盘)(附学习卡/防伪标)	李 刚 王月智
■ 烹饪原料知识	孙一慰 马福林
■ 中式热菜制作	庄永全 王振才
■ 冷菜、冷拼与食品雕刻技艺 (配盘)(附学习卡/防伪标)	周妙林 夏庆荣
■ 烹饪营养与卫生 (第二版)(附学习卡/防伪标)	蒋建基 张怀玉
■ 中式面点制作 (配盘)(附学习卡/防伪标)	樊建国
■ 中式面点技艺	唐美雯 林小岗
■ 现代餐饮经营管理基础	于樑洪
● 烹饪基础化学	张怀玉
● 烹饪工艺美术	周文涌
● 西餐烹调技术	闫文胜
● 中西点心	沈 军
● 食品雕刻技艺实训精解	周文涌

刮开涂层将16位防伪密码发短信息至106695881280

免费查询 辨别真伪 赢取大奖

本防伪码(明码和密码)同时作为学习卡账号使用
学习卡及防伪码使用说明详见书内“郑重声明”页

明码 8101 9949 3393 8651
密码

ISBN 978-7-04-024579-0



9 787040 245790 >

定 价 16.90 元

中等职业教育国家规划教材
全国中等职业教育教材审定委员会审定

康乐服务与管理

(第二版)

(饭店服务与管理专业)

主 编 张庆菊 朱瑞明

责任主审 李 曦

审 稿 邵世刚 余 巍



高等教育出版社

00-00

内容提要

本书是中等职业教育饭店服务与管理专业国家规划教材。

本书主要内容包括:康乐部概述、康体休闲服务、娱乐休闲服务、保健休闲服务、康乐服务用语、康乐服务的质量管理、康乐部安全管理和康乐物资管理等。

本书是在 2002 年版本的基础上修订而成。考虑到旅游职业教育本身的发展和专业课程本身的发展变化,在修订中,保持原教材的体系结构不变,删除了过时内容,增加了新内容;与相应的职业资格标准的“应知”、“应会”相衔接,满足职业岗位的能力培养需要。

本书同时配套出版多媒体课件,对教与学具有较好的辅助作用。本书采用出版物短信防伪系统,同时配套学习卡资源。用封底右下方的防伪码,按照本书最后一页“郑重声明”下方的使用说明进行操作。

本书是中等职业学校饭店服务与管理专业教材,同时可作为饭店岗位培训教材和饭店服务员等级考试用书。

图书在版编目(CIP)数据

康乐服务与管理/张庆菊,朱瑞明主编.—2版.—北京:
高等教育出版社,2008.9

饭店服务与管理专业

ISBN 978-7-04-024579-0

I. 康… II. ①张… ②朱… III. ①饭店-文娱活动-
商业服务-专业学校-教材②饭店-文娱活动-商业管
理-专业学校-教材 IV. F719.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2008) 第 113285 号

策划编辑 王江华 责任编辑 杨成俊 封面设计 王凌波 责任绘图 宗小梅
版式设计 张 岚 责任校对 王 雨 责任印制 朱学忠

出版发行 高等教育出版社
社 址 北京市西城区德外大街 4 号
邮政编码 100120
总 机 010-58581000

经 销 蓝色畅想图书发行有限公司
印 刷 北京明月印务有限责任公司

开 本 787×1092 1/16
印 张 9
字 数 210 000

购书热线 010-58581118
免费咨询 800-810-0598
网 址 <http://www.hep.edu.cn>
<http://www.hep.com.cn>
网上订购 <http://www.landaco.com>
<http://www.landaco.com.cn>
畅想教育 <http://www.widedu.com>

版 次 2002 年 7 月第 1 版
2008 年 9 月第 2 版
印 次 2008 年 9 月第 1 次印刷
定 价 16.90 元 (含光盘)

本书如有缺页、倒页、脱页等质量问题,请到所购图书销售部门联系调换。

版权所有 侵权必究

物料号 24579-00

郑重声明

高等教育出版社依法对本书享有专有出版权。任何未经许可的复制、销售行为均违反《中华人民共和国著作权法》。其行为人将承担相应的民事责任和行政责任,构成犯罪的,将被依法追究刑事责任。为了维护市场秩序,保护读者的合法权益,避免读者误用盗版书造成不良后果,我社将配合行政执法部门和司法机关对违法犯罪的单位和个人给予严厉打击。社会各界人士如发现上述侵权行为,希望及时举报,本社将奖励举报有功人员。

反盗版举报电话:(010) 58581897/58581896/58581879

传 真:(010) 82086060

E-mail:dd@hep.com.cn

通信地址:北京市西城区德外大街4号

高等教育出版社打击盗版办公室

邮 编:100120

购书请拨打电话:(010)58581118

短信防伪说明:

本图书采用出版物短信防伪系统,用户购书后刮开封底防伪密码涂层,将16位防伪密码发送短信至95881280,免费查询所购图书真伪,同时将有机会参加鼓励使用正版图书的抽奖活动,赢取各类奖项,详情请查询中国扫黄打非网(<http://www.shdf.gov.cn>)。

短信反盗版举报:编辑短信“JB,图书名称,出版社,购买地点”发送至9588128

短信防伪客服电话:(010)58582300/58582301

学习卡账号使用说明:

本书学习卡账号附在高等教育出版社出版的相关中职教材封底防伪码中赠送。

请使用本书封底标签上防伪明码作为登录账号,防伪密码作为登录密码,登录“<http://sve.hep.com.cn>”或“<http://sve.hep.edu.cn>”,可获得累计20小时中职课程的多项增值服务,进行网上学习、下载资源和答疑等服务。

中职教师通过收集10个有效学习卡账号和密码,登录网站,注册获得会员账号,可获得累计100小时教师网上资源,包括电子教案、演示文稿、教学素材及教学资料等。

学习卡账号自登录之日起一年内有效,过期作废。会员账号自注册之日起一年内有效。

使用本学习卡账号如有任何问题,请发邮件至:4A_admin_zz@hep.edu.cn

中等职业教育国家规划教材出版说明

为了贯彻《中共中央国务院关于深化教育改革全面推进素质教育的决定》精神,落实《面向21世纪教育振兴行动计划》中提出的职业教育课程改革和教材建设规划,根据《中等职业教育国家规划教材申报、立项及管理意见》(教职成[2001]1号)的精神,我们组织力量对实现中等职业教育培养目标和保证基本教学规格起保障作用的德育课程、文化基础课程、专业技术基础课程和80个重点建设专业主干课程的教材进行了规划和编写,从2001年秋季开学起,国家规划教材将陆续提供给各类中等职业学校选用。

国家规划教材是根据教育部最新颁布的德育课程、文化基础课程、专业技术基础课程和80个重点建设专业主干课程的教学大纲(课程教学基本要求)编写,并经全国中等职业教育教材审定委员会审定通过。新教材全面贯彻素质教育思想,从社会发展对高素质劳动者和中初级专门人才需要的实际出发,注重对学生的创新精神和实践能力的培养。新教材在理论体系、组织结构和阐述方法等方面均作了一些新的尝试。新教材实行一纲多本,努力为教材选用提供比较和选择,满足不同学制、不同专业和不同办学条件的教学需要。

希望各地、各部门积极推广和选用国家规划教材,并在使用过程中,注意总结经验,及时提出修改意见和建议,使之不断完善和提高。

教育部职业教育与成人教育司

二〇〇一年十月

第二版前言

本书第一版自2002年出版后,因其较好地体现了课程改革、能力本位、实践导向、弹性学习的教材编写思想,受到全国广大师生的好评。为了使本书更加完善,进一步适应行业的发展和教学的要求,我们在本书第一版的基础上进行了必要的修订。

本次修订本着“去旧换新、删繁就简、易懂、实用、利于教和学”的原则,主要做了两方面变动:

首先是内容调整。随着康乐行业的不断发展,新的康乐方式不断涌现,服务层次也不断提高。为了使教材与时俱进,本书增加了部分康乐项目的基本介绍及服务流程,如沙狐球、高尔夫球、飞镖、射箭、攀岩、卡丁车等。

其次是体例变化。①在每章开头增加了本章学习目标、学习内容,使学生和教师对本章的学习内容和具体要求有总体了解。②为了让学生更好地理解教材的内容,我们还使用了一些实景照片。③在每节后面增加了练习模块,来加深学生对重点知识的掌握。

本课程的教学应将理论学习与实际操作紧密结合。本教材是按照知识介绍—岗位职责—服务流程来编排内容的,因此教学中既要安排理论知识的学习,让学生整体了解相关知识,又要安排相应的实践操作课时,加强对学生综合能力的培养。每章最后部分都有一个案例分析,建议教师以合作性学习的方式鼓励学生分组讨论,从而使学生自主提高服务意识,掌握服务技巧,为将来更好地工作打下坚实的基础。

本书同时配套出版多媒体课件,对教与学具有较好的辅助作用。本书采用出版物短信防伪系统,同时配套学习卡资源。用封底右下方的防伪码,按照本书最后一页“郑重声明”下方的使用说明进行操作,可获得更多的教学资源。

本书在修订过程中,得到了相关院校和饭店业专家的热情帮助,在此表示感谢。

由于编者水平有限,教材中难免存在不足之处,祈望专家和读者不吝赐教。

编者

2008年3月

第一版前言

随着我国改革开放的不断深入和经济的发展我国饭店业迅速发展,游客对饭店的需求已不仅仅是住宿的基本需要,对康乐的需要已成时尚。饭店康乐设施的普及,对康乐服务人员的需求日趋增加,对服务水平要求越来越高,因此,迫切需要有科学的、规范的经营方法和管理知识指导娱乐企业向正规化、健康化、效益化方向发展,这就对中等职业教育提出了新要求。

第三次全国教育工作会议以后,党中央、国务院提出了“全面推进素质教育”的要求,各级各类教育都加快了改革的步伐,相继出台不少具体政策和措施。中等职业教育提出了“以提高学生全面素质为目的,培养学生创新精神和实践能力为重点”的教学改革指导思想。根据教育教学改革指导思想和中等职业学校康乐服务与管理课程教学基本要求,我们编写了《康乐服务与管理》。

《康乐服务与管理》突出针对性,即教材内容的组织与编排既注意符合知识的逻辑顺序,又着眼于符合学生的思维发展规律;教材突出实用性,即在教材内容中注意与职业鉴定内容相衔接,使学生毕业时具备通过职业技能鉴定的能力;教材编写中突出简约性,在阐述康乐服务与管理基本概念、基本原理、基本技能方面,简明扼要,知识点明确。

由于各地区旅游教育发展水平和教学实习环境存在差异,在本课程的教学上可根据本地区的实际情况,有选择地学习,具体教学学时建议如下(总学时36):

章 名	课程内容	学 时
第一章	康乐部概述	5
第二章	康体休闲服务	8
第三章	娱乐休闲服务	4
第四章	保健休闲服务	4
第五章	康乐服务用语	4
第六章	康乐服务的质量管理	2
第七章	康乐部安全管理	3
第八章	康乐物资管理	2
机 动		4

参加本书编写的人员有:朱瑞明(第一章、第二章、第三章、第四章)、浙江省旅游学校王中林(第五章、第六章)、顾洪金(第七章、第八章)。张庆菊主编。

在本书的编写过程中,得到了教育部、国家旅游局、江苏省教委、浙江省旅游局有关领导和专家的指导和帮助,作者所在的学校的领导和同事也给予了热情地帮助,在此一并表示感谢。

由于编写者水平所限,加之时间仓促,书中的问题和不足在所难免,祈望专家和读者不吝赐教。

目 录

编 者

2001 年 6 月

本书共分八章,第一章为绪论,第二章为旅游学概论,第三章为旅游心理学,第四章为旅游社会学,第五章为旅游经济学,第六章为旅游管理学,第七章为旅游地理学,第八章为旅游文化学。本书在编写过程中,参考了国内外有关旅游学、旅游心理学、旅游社会学、旅游经济学、旅游管理学、旅游地理学、旅游文化学等方面的文献资料,力求做到概念清晰、重点突出、由浅入深、循序渐进。本书可作为高等院校旅游专业及相关专业的教材,也可供从事旅游工作的有关人员参考。

本书在编写过程中,得到了教育部、国家旅游局、江苏省教委、浙江省旅游局有关领导和专家的指导和帮助,作者所在的学校的领导和同事也给予了热情地帮助,在此一并表示感谢。由于编写者水平所限,加之时间仓促,书中的问题和不足在所难免,祈望专家和读者不吝赐教。

序 号	章 节 名 称	编 者
1	绪 论	章 一 章
2	旅游学概论	章 二 章
3	旅游心理学	章 三 章
4	旅游社会学	章 四 章
5	旅游经济学	章 五 章
6	旅游管理学	章 六 章
7	旅游地理学	章 七 章
8	旅游文化学	章 八 章

本书在编写过程中,得到了教育部、国家旅游局、江苏省教委、浙江省旅游局有关领导和专家的指导和帮助,作者所在的学校的领导和同事也给予了热情地帮助,在此一并表示感谢。由于编写者水平所限,加之时间仓促,书中的问题和不足在所难免,祈望专家和读者不吝赐教。

目 录

第一章 康乐部概述 1

- 第一节 康乐行业的现状与发展 / 1
- 第二节 康乐部的组织机构与职能 / 3
- 第三节 康乐部岗位设置及职责 / 9
- 第四节 康乐部员工素质要求 / 13
- 第五节 康乐服务的基本技巧 / 18

第二章 康体休闲服务 20

- 第一节 保龄球 / 20
- 第二节 台球 / 27
- 第三节 网球、壁球 / 35
- 第四节 沙狐球 / 39
- 第五节 高尔夫球 / 45
- 第六节 游泳 / 49
- 第七节 健身 / 52
- 第八节 飞镖、射箭 / 55
- 第九节 攀岩 / 61
- 第十节 卡丁车 / 65

第三章 娱乐休闲服务 69

- 第一节 歌舞类娱乐 / 69
- 第二节 游戏类娱乐 / 75
- 第三节 附属类娱乐 / 78

第四章 保健休闲服务 82

- 第一节 洗浴 / 82
- 第二节 保健按摩 / 86
- 第三节 美容美发 / 88

第五章 康乐服务用语 93

- 第一节 康乐服务人员的语言规范 / 93
- 第二节 康乐服务英语(英汉对照) / 95

第六章 康乐服务的质量管理 107

- 第一节 康乐服务质量的衡量标准 / 107
- 第二节 康乐服务质量控制的原则和方法 / 109

第七章 康乐部安全管理 112

- 第一节 康乐安全管理的目标与任务 / 112
- 第二节 康乐安全管理制度 / 114
- 第三节 常见安全事故的处理 / 118

第八章 康乐物资管理 123

- 第一节 康乐物资的分类与保管 / 123
- 第二节 康乐物资领发和消耗控制 / 125

1 第一章 康乐部概述



学习目标

随着现代社会的发展,人们的物质生活得到了极大的丰富,在享受物质文明带来的生活上的方便的同时,也在不断追求精神生活的享受。人们更加关心自己的身体和心理健康,关注生活中一切美的享受,追求健康、积极、美好的生活方式,通过富有乐趣、轻松的活动放松身心,调节心理,增加活力,提高健康水平。越来越多的人希望借助康乐设施设备进行有益于身体健康和精神健康的活动,饭店康乐部等现代化休闲中心正成为现代人追求娱乐享受的最佳场所。通过本章的学习,旨在使学生掌握康乐的概念,了解康乐部的组织机构与职能,明确康乐部岗位设置及职责,熟悉康乐部对员工的素质要求。



学习内容

- 康乐行业的现状与发展;
- 康乐部的组织机构与职能;
- 康乐部岗位设置及职责;
- 康乐部员工素质要求;
- 康乐服务的基本技巧。

第一节 康乐行业的现状与发展

一、康乐的概念

康乐就是指康体、娱乐,即在闲暇时间利用一定的设施设备、环境,为达到身心健康、愉悦的目的而进行的休闲性、消遣性活动,内容包括康体健身活动、娱乐活动、保健美容活动等。

康乐活动是在闲暇时间进行的,它是一种非职业性的业余活动。闲暇时间是指生活中除工作时间、家庭生活必要时间以外的可自由支配的时间。如每天下班后的时间、双休日、节假日、年假时间等。随着生产力水平的提高,科学技术的进步,人们的劳动时间不断缩短,闲暇时间越来越多,为人们进行康乐休闲活动提供了时间保证。

康乐活动必须以一定的设施设备、场地为基础。如游泳需要游泳池及相关设备;打保龄球需要保龄球场及相关设备;健身需要健身房及健身器材;跳舞需要舞厅及音响、灯光等设备。

康乐活动是休闲、消遣性活动。人们通过康乐活动不仅可以缓解紧张的情绪、调节身心、恢复体力、振奋精神,还可以使生活丰富多彩,享受到人生的乐趣。人们通过参与自己喜欢的活动,发展多种兴趣爱好,展示自己的能力,增强自己的信心,促进身心的健康。

二、康乐行业的现状与发展前景

1. 康乐行业的现状

(1) 康乐消费需求有较大的增长。康乐行业是随着我国改革开放逐步发展起来的。随着经济的发展,人们的收入水平逐步提高,在衣、食、住、行等基本的生存需求得到满足以后,对娱乐等享受性的需求不断增加。新技术的应用提高了工作效率,缩短了劳动时间,人们用于康乐活动的闲暇时间增多了;另一方面,高强度的工作、激烈的竞争使人们的身心健康受到了影响,人们为调节身心、恢复活力,对康乐活动的需求也增加了。改革开放初期,康乐活动最先出现在饭店,为外宾及国内少数高收入者服务;随着经济的迅速发展和人们收入的提高以及生活观念的变化,越来越多的人开始参与康乐活动,使康乐活动逐渐成为一种大众化活动。但一些高规格、高档次的娱乐项目受到人们收入水平的限制,还无法普及。另外,某些康乐经营者素质不高,使一些娱乐项目在经营上格调低下,影响康乐行业的正常发展。

(2) 饭店康乐场所大幅度增加。国家旅游局颁布的《旅游涉外饭店星级评定标准》中对饭店的康乐设施有明确的规定。例如,五星级饭店必须具备舞厅、健身房、按摩室、桑拿浴室、游泳池、网球场、美容美发等康乐场所与设施;四星级饭店要有背景音乐系统、健身房、桑拿浴室、游泳池、鲜花店、美容美发室、书亭等;三星级饭店要有独立封闭式酒吧、舞厅、书亭、美容美发室等。这项规定推动了饭店康乐部的迅速发展。同时,康乐项目从高级饭店向度假村、康乐中心扩展,还出现了大批专项经营企业,如保龄球馆、健身中心、夜总会等,丰富了人们的生活,也对饭店康乐部的经营带来了新的挑战与机遇。

(3) 康乐项目日益丰富。除了传统的游泳、欣赏音乐、打台球和高尔夫球等娱乐项目外,康乐项目的科技含量越来越高,开发速度越来越快,如为了弥补饭店场地的不足而设计的室内高尔夫球模拟练习场、人工滑雪场;在桑拿浴基础上出现的蒸汽浴、水力按摩等。康乐项目得到了极大发展。但当前饭店康乐经营中普遍存在项目选择配套不合理现象,例如,客人做完健身或游泳结束后,最想洗个热水澡,如果配套项目齐全,客人可以先洗桑拿浴,再做一次全身按摩或美容,然后到休息室小憩,或喝一点饮料,这样感觉会很好。但多数饭店不是缺少某一环节,就是各项服务区相隔太远,不太方便,从而影响了客人对饭店的满意程度。

2. 康乐行业的发展前景

康乐行业将随着我国经济的发展,人民物质、精神生活水平的提高,科技的进步和休闲时间的增多而进一步发展。

(1) 康乐活动大众化。国民经济的稳步增长将使人们的经济收入进一步提高。随着人们休闲娱乐时间的增多,新型康乐项目已成为都市消费的新热点。随着康乐行业的发展,竞争将越来越激烈,很多康乐项目的基本价格将下降到普通工薪阶层能够接受的水平,康乐活动将成为人们生活中必不可少的一部分。

(2) 康乐项目将向文化性、高品位发展。随着物质生活水平的不断提高,人们对科学文化知识的需求也日益增长。国家制定了科教兴国的战略,大力发展文化教育,提高全民素质。在这种形势下,人们的消费习惯、消费层次、消费心理将会产生很大的变化,对康乐活动的内容不仅要求有趣味性,还要有知识性,对经营环境、服务水平都有较高的要求。同时,人们文化观念、审美情趣发生了变化,消费者通过康乐活动达到求知的目的,通过参与、表演,展示自身能力,体会康乐

活动所带来的身心愉悦感。

(3) 现代科技的发展为新的康乐项目、设备设施的开 发提供了技术保障。康乐设备设施的开 发是以现代科技为基础的。例如,室内高尔夫球模拟练习场,占地仅十几平方米,模拟室内配有投影幕布和投影机,幕布上逼真地显示出高尔夫球场的场景,计算机内储存了几十家国际知名的高尔夫球场的场景,可供击球者选择。客人朝幕布击球,每打完一球,有三道感应器可立刻测量出客人击球的力度、角度和距离,计算机立刻根据这些数据在幕布上显示出球的飞行滚动过程,并可听到真实的声音,然后,计算机显示计分,并做出对此杆的分析,提出校正意见。电子球童同时可以用各种语言报告这些情况。若客人时间不够,无法打完一场,计算机可保留成绩下次再打。很难想象,如果没有高科技的支持,怎能在室内开展高尔夫运动。现代设备设施及材料的使用也使经营环境、尤其是卫生状况得到了很大的改善。高科技设备将使健身方法更科学、健身效果更明显、娱乐效果更逼真、服务更周到,能更好地体现康乐活动的魅力。

总之,改革开放以来,我国的康乐行业从无到有,并有了较大发展,随着国民经济的繁荣和科学文化水平的进一步提高,将成为第三产业的重要组成部分。



1. 康乐活动是在闲暇时间进行的,它是一种()。

- A. 非职业性的业余活动
- B. 职业性的业余活动
- C. 专业活动

2. 康乐活动目前是一种()。

- A. 少数富有阶层的活动
- B. 专业人员的职业活动
- C. 大众性活动

第二节 康乐部的组织机构与职能

康乐部是整个饭店组织机构中的重要组成部分,是星级饭店等级的重要标志,是星级饭店必备的项目和条件,也是星级饭店吸引客源增加经济收入的重要手段。康乐部各营业项目存在着相当的差异性,分布面广,工种多,加上某些服务项目的敏感性和营业环境的复杂性,要将这样一个复杂的部门管理好,必须要有科学、合理的组织机构,这是搞好康乐部管理的重要保证。

一、康乐部组织机构设置的原则

由于康乐部在饭店中所处的地位、作用不同,所设置的项目、规模不同,组织机构的设置也各不相同。在组织机构的设置方法上没有绝对的模式,应该因地、因时制宜(但其又有一定的要求和规律)。根据康乐活动的特点,康乐部在设计组织机构时应遵循以下原则:

1. 以工作区域划分部门

以工作区域划分部门就是把某一特定区域内职工组成一个部门。如康体休闲部就含有康体项目和休闲项目,因其集中在某一区域,故划归同一部门管理。

2. 从职能上划分部门

从职能上划分部门就是把从事同样工作任务的职工组成一个部门。如销售部就是按销售职能划分的。

3. 以康乐项目为依据

以康乐项目为依据是一种常用的划分方法。就是以康乐项目为基本单位,一个项目或几个具有相近特征的项目组成一个分支机构。

4. 管理幅度的控制

人的精力是有限的,在同一时间内,管理者能够有效管理的范围有一定的极限,突破了这个极限,管理的效率就会降低,就会出现管不胜管的现象。所以在设计组织机构时,每一级管理者下辖部门的数量要有所限制。一些大型的综合性饭店在总经理之下并列设立的经营、职能部门很多,这样的设置会使总经理整天忙于事务,降低管理效率。应该将功能特点、业务联系或区域相近的项目合起来组成一个部门。如歌舞部,下设夜总会、舞厅、卡拉OK厅等。

5. 组织机构精简

在设置组织机构时要尽量精简,不要设置过多的层次。要根据康乐经营的规模、项目、特点及员工素质而定。

6. 以垂直方式统一领导

以垂直方式统一领导,要求每位员工只有一名领导、只对一位管理者负责。同时,管理者不应越级指挥下属,否则,员工的工作无从做起,同时也降低了管理者的威信。

二、康乐部的组织机构

根据饭店的规模、康乐部在饭店中的地位 and 作用,不同的饭店在设置康乐部的组织机构时有不同的做法。

1. 欧美模式

这种模式是将康乐部作为饭店的重要业务部门与饭店其他各大部门一样,直接对饭店总经理负责,其结构模式如图1-1所示。

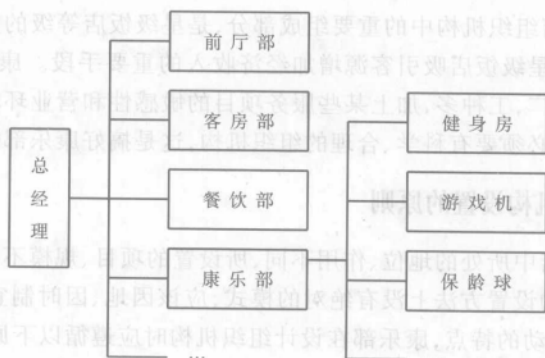


图 1-1 康乐部的组织结构(欧美模式)

这种模式有利于对康乐部进行专业管理,提高管理效率,为客人提供满意的服务;也有利于

饭店内部的经济核算,便于饭店管理者进行企业经营状况的分析。这种设置方式还有利于提高康乐部的积极性,充分发挥现代娱乐设备设施的创收潜能。这种模式一般适用于康乐项目较多、其收入在饭店总收入中占有重要地位的大中型高级饭店。由于这种模式在欧美国家采用得比较早,也较普遍,因此称之为欧美模式。

2. 亚洲模式

这种模式是将康乐部设在某一个重要经营部门(如客房部、餐饮部等)之下,主要为住店客人提供综合性服务,其机构模式如图 1-2 所示。

它的主要特点是可避免管理机构的臃肿。与业务联系较紧密的部门合在一起,可有效地避免服务过程中的扯皮现象,提高工作效率。由于康乐部服务与餐饮部的联系最为紧密,往往将其设置在餐饮部之下。这种模式一般适用于康乐项目较少的中小型饭店。由于这种方式在亚洲,特别是日本、中国台湾的饭店中运用较早,因而称之为亚洲模式。

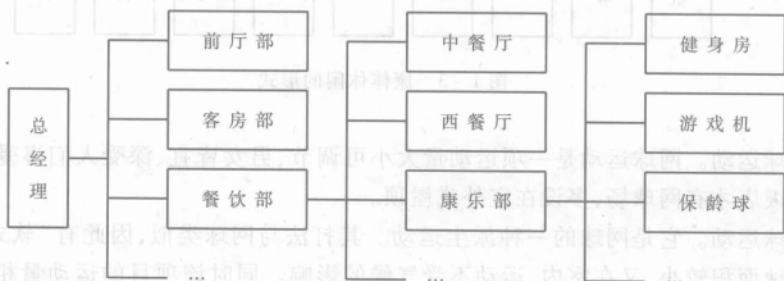


图 1-2 康乐部的组织结构(亚洲模式)

三、康乐部各分支机构的职能

1. 康体休闲

康体休闲项目是具有健身功能的一种休闲体育活。它必须依赖于现代化的设备设施,如运动场、游泳池、健身器材等。康体休闲既要达到锻炼身体的效果,又要达到消遣、放松的目的。康体休闲包括器械健身运动、球类运动和游泳运动等形式(图 1-3)。

(1) 器械健身运动。饭店内的旅游者、商务客人通过在健身中心健身锻炼,得以放松身心,解除疲劳,健身中心是星级饭店必不可少的服务内容之一。健身中心通常灯光明亮,通风设备良好,房内设有各种运动器械,并提供运动衣、运动鞋等。

(2) 保龄球运动。保龄球又叫地滚球,是一种在木板球道上用球撞击木瓶的室内体育运动。保龄球是高档饭店必备的娱乐健身设备设施。它投资规模较大,一般饭店配备的规模多为 8~10 道。保龄球具有娱乐性、趣味性、对抗性和技巧性,给人以身体和意志的锻炼。保龄球是目前世界上较普及的运动项目之一。现代医学科学证明,打保龄球对于人的肩、臂、腰、背、腿等部位都有很好的锻炼效果,同时还能使大脑得到充分休息。

(3) 台球运动。台球运动是一种脑力和体力相结合康乐运动。它是静中有动、动中有静的高雅运动,其无穷的奥妙吸引着各个阶层的人士积极参与,所以也是一项大众活动。

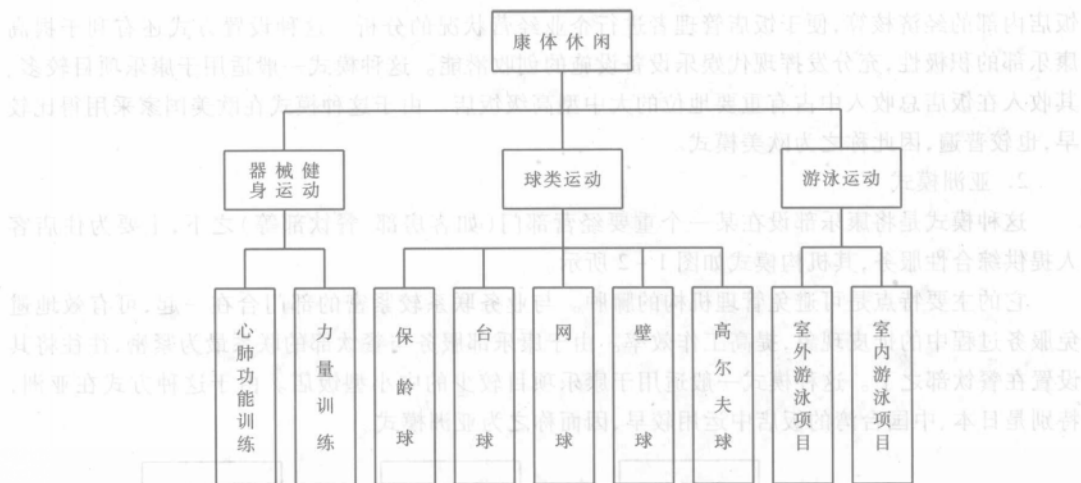


图 1-3 康体休闲的形式

(4) 网球运动。网球运动是一项运动量大小可调节、男女皆宜、深受人们喜爱的娱乐项目。一般高星级饭店才有网球场,多设在室外或屋顶。

(5) 壁球运动。它是网球的一种派生运动。其打法与网球类似,因此有“软式网球”之称。壁球房的占地面积较小,又在室内,运动不受气候的影响。同时该项目的运动量相对较小,更适合大多数普通人锻炼。一般在高星级饭店才设置壁球房。

(6) 高尔夫球运动。高尔夫球运动是一项高雅的、深受人们喜爱的绅士运动,由于受客观条件的限制,高尔夫球运动很难推广。为了满足人们对这一运动的需求,各种简化、变形的高尔夫球运动形式应运而生。其主要形式有标准高尔夫球、微型高尔夫球和室内模拟高尔夫球。

(7) 游泳。游泳能够很好地促进身体新陈代谢,改善人的体温调节机能,提高心肺机能,锻炼全身的肌肉,并有效地提高人体各部位的协调能力。游泳已逐渐成为人们日常生活中不可缺少的内容。游泳池是三星级以上饭店必备的健身设施,分室内游泳池和室外游泳池两种。室外游泳池即露天游泳池;室内游泳池又分封闭式游泳池和开敞式游泳池两种。除更衣室、淋浴室、厕所等配套设施外,还配备有救生圈、游泳衣、裤、帽及游泳镜等用品,供客人使用。

2. 保健休闲

保健休闲项目主要是指人们通过接受一定的保健服务,从而达到放松身心、恢复体力、振作精神、焕发活力的目的的活动项目。保健休闲主要包括保健浴、保健按摩、美容美发等形式(图 1-4)。

(1) 保健浴。随着人们生活水平的日益提高,越来越多的人解决了温饱问题,开始享受生活,各种豪华的沐浴方式应运而生。而且结合现代人向往健康的心理特点,在沐浴的形式上加入了许多高科技的对人体有益的成分,使沐浴远远超出了清洁的本意,成为保健身体、享受情趣的娱乐项目,大量出现在娱乐场所中。这样的沐浴方式有很多,主要包括桑拿浴、蒸汽浴、香水浴、冲浪浴、矿泥浴、水疗浴、光波浴、穴经冲淋沐浴、牛奶浴、鲜花浴、药浴等。由于它们都具有保健作用,所以将它们统称为保健浴。

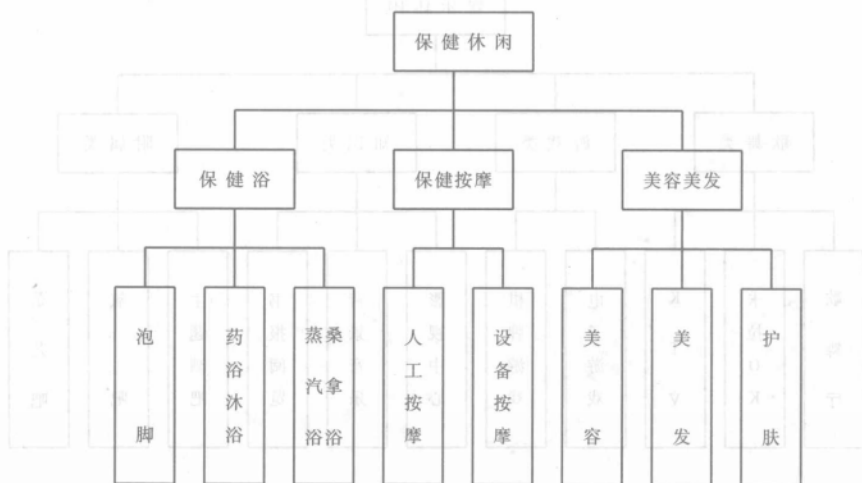


图 1-4 保健休闲的形式

(2) 保健按摩。保健按摩就是通过专业按摩人员的手法或特定器械设备,作用于人体体表的特定部位,以调节肌体的生理状况,从而起到消除疲劳、恢复体力、振奋精神作用,具有一定治疗效果的保健项目。

(3) 美容美发。一般的星级饭店均设有美容美发中心,为客人提供美容护肤和美发护发服务。美容服务包括面膜、深层洁面、除皱、拉皮、修眉、化妆等;美发服务包括洗、吹、剪、焗油、染发、发型设计等。

3. 娱乐休闲

娱乐休闲项目是指康乐经营部门为客人提供一定的环境设施和服务、由客人积极主动地全身心参与的有益的文娱活动,使其得到精神的满足。娱乐休闲项目主要包括歌舞类、游戏类、知识类、附属类等类型(图 1-5)。

(1) 歌舞类娱乐。歌舞类娱乐项目就是客人在具有音响、舞台等条件的音乐气氛中,借助一定的音乐效果唱歌或跳舞,从而放松精神的娱乐项目。它包括跳舞、卡拉 OK、KTV 等。

(2) 游戏类娱乐。游戏类娱乐项目是客人借助一定的环境、专门的游戏设备和用具,运用智力和技巧进行比赛或游戏而得到精神享受的娱乐项目。根据娱乐形式可分为电子游戏、棋牌游戏等。

(3) 知识类娱乐。知识类娱乐是指星级饭店为好静喜雅的客人提供的寓知识于娱乐的休闲场所,人们在紧张工作和激烈运动之后,在优雅的环境里观看影片、欣赏音乐、阅读书报等,会得到精神上的充分愉悦和完全的放松。

(4) 附属类娱乐。附属类娱乐是指娱乐企业根据客人的需求而设置的一些配套服务。其中最常见的是客人在娱乐过程当中对酒水、小食品服务的需求。于是,各种酒吧逐渐成了各娱乐场所不可缺少的附属设施。它主要包括各种主题酒吧、氧吧、网吧、茶艺吧、咖啡屋等。