

应用型高校旅游与酒店管理专业规划教材

校企合作建设成果



# 饭店 康乐服务与管理

(第二版)

李明宇 主编



清华大学出版社

# 饭店康乐服务与管理

(第二版)

李明宇 主编

清华大学出版社

北 京

## 内 容 简 介

本书立足于饭店康乐服务与管理过程中的具体业务,全面系统地阐述了饭店康乐服务与管理相关的业务基础知识、岗位基本要求、服务基本标准等内容。本书主要分为十个部分,包括饭店康乐导论、饭店康乐组织机构与岗位职责、康体运动类服务项目基本知识、休闲娱乐类服务项目基本知识、保健养生类服务项目基本知识、饭店康乐服务质量管理、饭店康乐服务礼仪及日常用语、饭店康乐经营与管理、饭店康乐设备及安全管理和饭店康乐卫生管理。

本书既可作为各类院校旅游及酒店管理专业的教学用书,也可作为康乐服务与管理工作人员的参考用书,还可作为康乐企业的岗位培训用书。

本书封面贴有清华大学出版社防伪标签,无标签者不得销售。

版权所有,侵权必究。侵权举报电话:010-62782989 13701121933

### 图书在版编目(CIP)数据

饭店康乐服务与管理 / 李明宇 主编. —2版. —北京:清华大学出版社, 2016

ISBN 978-7-302-45801-2

I. ①饭… II. ①李… III. ①饭店—文娱活动—商业管理—教材 IV. ①F719.5

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2016)第 291101 号

责任编辑:施 猛 马遥遥

封面设计:周晓亮

版式设计:方加青

责任校对:牛艳敏

责任印制:杨 艳

出版发行:清华大学出版社

网 址: <http://www.tup.com.cn>, <http://www.wqbook.com>

地 址:北京清华大学学研大厦 A 座 邮 编:100084

社总机:010-62770175 邮 购:010-62786544

投稿与读者服务:010-62776969, [c-service@tup.tsinghua.edu.cn](mailto:c-service@tup.tsinghua.edu.cn)

质量反馈:010-62772015, [zhiliang@tup.tsinghua.edu.cn](mailto:zhiliang@tup.tsinghua.edu.cn)

课 件 下 载: <http://www.tup.com.cn>, 010-62781730

印 刷 者:北京富博印刷有限公司

装 订 者:北京市密云县京文制本装订厂

经 销:全国新华书店

开 本:185mm×260mm 印 张:20.75 字 数:480千字

版 次:2013年4月第1版 2016年12月第2版 印 次:2016年12月第1次印刷

印 数:1~2200

定 价:35.00元

---

产品编号:071692-01

# 前言(第一版)



随着我国社会经济的高速发展和改革开放步伐的不断加快,康乐行业得到了长足的发展。尽管出现的时间较短,但发展的速度非常快。无论是在投资的规模上还是在经营项目及种类上都有了长足的进步。目前,康乐行业已经成为我国某些地区经济发展的支柱产业,甚至形成了康乐经济。

饭店康乐部是随着饭店康乐业的发展而出现的经营部门。同大部分新生事物的发展一样,康乐部的发展速度及其规模变化是很快的,不仅在大部分饭店内成为重要的业务部门,而且有的已经发展成为独立经营、独立管理的康乐企业,甚至发展成为以康乐经营为主、以客房住宿为辅的大型综合经营的康乐公司。在欧美、日本等经济发达地区和国家,康乐业的发展已经非常成熟。目前,虽然我国康乐业的发展水平与国际先进水平还存在一定差距,但这种差距正在迅速拉近。可以肯定地说,我国康乐业必将迎来一个崭新的时代。相信随着中国市场的不断开放,随着大量外资饭店的进驻,国内饭店的康乐水平将会大大提升。

本书立足于饭店康乐服务与管理过程中的具体业务和任务,全面系统地阐述了饭店康乐服务与管理相关的业务基础知识、岗位基本要求、服务基本标准等内容。本书共分为十个部分,包括饭店康乐导论、饭店康体运动类服务项目概述、饭店休闲娱乐类服务项目概述、饭店保健养生类服务项目概述、饭店康乐组织机构与岗位职责、饭店康乐服务质量管理、饭店康乐服务人员礼仪及日常用语、饭店康乐部人力资源及营销管理、饭店康乐部设施设备及安全管理和饭店康乐部卫生管理。

编者在编写本书过程中,在以下几个方面进行了突破和创新。

首先,在饭店康乐服务与管理的知识讲授方面进行细化,抓住其中最关键、最实用的部分进行详细梳理,运用大量案例、图片、拓展阅读材料及相关制度规范文本等丰富各知识点,使本书具有很强的实用性和可操作性,也使读者在学习过程中更加容易理解。

其次,在编写体例上采取创新形式,包括知识目标、能力目标、本章导语、案例导入、本章小结、知识链接、案例分析、实训练习及复习思考题等环节,内容系统全面且通俗易懂,充分体现理论与实践相结合的原则。

最后,在编写结构上,突破了以往该类教材的编写框架,将饭店康乐服务的内容重新按照康体运动、休闲娱乐和保健养生三类进行划分,对各类服务的岗位要求、服务标准及礼仪服务用语等方面进行详细介绍,突出业务的可操作性。同时,从饭店康乐人力资源管理

理、营销管理、设施管理、安全管理和卫生管理等几个方面,对饭店康乐的管理领域进行讲解。使本书在结构上,既突出服务的实践性又具有理论的指导性。

本书既可作为旅游及酒店管理专业系列规划教材,也可作为高等院校相关专业教学的参考书目,同时还可作为从事康乐服务与管理工作的人员理想的培训教程。本书由李明宇任第一主编,牟昆任第二主编;李容树任第三主编。具体写作分工如下:第三章、第四章、第五章、第六章由李明宇编写;第一章、第二章、第七章、第八章由牟昆编写;第九章、第十章由李容树编写。

编者在编写本书过程中,借鉴并引用了国内外诸多专家学者公开出版及发表的著作、论文等相关文献,并在本书的参考文献中列出,在此谨向以上作者致以诚挚的谢意。由于编者水平和时间有限,书中差错之处在所难免,恳请读者批评指正。

编者  
2012年12月

# 前言(第二版)



《饭店康乐服务与管理》一书自2013年出版至今,得到了广大读者的高度认可与好评。近年来,饭店康乐项目服务与管理在不断变化,未来康乐行业对人才的需求不断提高,综上因素,我们有责任也有必要尽快修订再版该书,以满足相关院校师生、饭店从业人员等对该领域知识的需求。

在本书第二版的修订过程中,我们特别聘请沈阳绿地铂瑞酒店高级管理人员进入编写组,结合目前饭店康乐业的现状与实际,在原有编写结构的基础上,适当加入并丰富了饭店康乐财务管理、保健养生类基础知识等内容,并在相关章节增加并更新了康乐服务与管理案例。本书共分为十个部分,包括饭店康乐导论、饭店康乐组织机构与岗位职责、康体运动类服务项目基本知识、休闲娱乐类服务项目基本知识、保健养生类服务项目基本知识、饭店康乐服务质量管理、饭店康乐服务礼仪及日常用语、饭店康乐经营与管理、饭店康乐设备及安全管理和饭店康乐卫生管理。同时,根据本课程实践性强的突出特点,创新性地采用项目及任务驱动的方式进行编写。本书力求将目前饭店康乐领域现有知识进行综合全面的梳理,并在此基础上突出实践性及可操作性,让读者易学易懂。

本书既可作为各类院校旅游及酒店管理专业的教学用书,也可作为从事康乐服务与管理工作的人员的参考用书,还可作为康乐企业理想的岗位培训用书。本书由沈阳大学应用技术学院的李明宇担任主编;沈阳大学应用技术学院的牟昆、侯爽、王璐及沈阳绿地铂瑞酒店的徐淑芬、王可峰参与编写工作。具体写作分工如下:第二章、第三章、第六章、第八章由李明宇编写;第一章、第四章、第五章、第七章由牟昆编写;第九章由侯爽、徐淑芬编写;第十章由王璐、王可峰编写。

编者在编写本书过程中,借鉴并引用了国内外诸多专家学者公开出版及发表的教材、著作、论文等,并在本书的参考文献中列出,在此谨向以上作者及单位致以诚挚的谢意。最后,感谢清华大学出版社有关领导及编辑对本书修订、出版给予的大力支持,同时也真诚期待本书能够继续得到广大读者的厚爱,并希望广大读者对本书提出意见和建议。反馈邮箱: [wkservice@vip.163.com](mailto:wkservice@vip.163.com)。

编者

2016年8月

# 目 录



第一章 饭店康乐导论·····	1	五、网球领班岗位职责及任职要求·····	26
第一节 康乐业概况·····	2	六、网球服务员岗位职责及任职要求·····	26
一、康乐的内涵·····	2	七、高尔夫球领班岗位职责和任职要求·····	27
二、康乐的分类·····	3	八、高尔夫球服务员岗位职责和任职 要求·····	28
三、康乐活动经历的发展阶段·····	3	九、壁球领班岗位职责和任职要求·····	29
四、康乐业的发展现状及存在的问题·····	4	十、壁球服务员岗位职责和任职要求·····	30
五、康乐业未来的发展趋势·····	6	十一、羽毛球(乒乓球)领班岗位职责和 任职要求·····	30
第二节 饭店康乐部概述·····	7	十二、羽毛球(乒乓球)服务员岗位职责 和任职要求·····	31
一、认识饭店康乐部·····	7	十三、沙狐球领班岗位职责和任职要求·····	32
二、饭店康乐部的作用·····	7	十四、沙狐球服务员岗位职责和任职 要求·····	33
三、饭店康乐部的主要任务·····	8	十五、游泳池领班岗位职责及任职 要求·····	33
第三节 饭店康乐服务项目设置·····	10	十六、游泳池服务员岗位职责及任职 要求·····	34
一、康乐服务项目设置的基本类型·····	10	十七、健身(瑜伽)房领班岗位职责及 任职要求·····	35
二、康乐服务项目设置的基本原则·····	12	十八、健身房(瑜伽)服务员岗位职责及 任职要求·····	35
第二章 饭店康乐组织机构与岗位职责·····	16	十九、室内攀岩领班岗位职责及任职 要求·····	36
第一节 康乐部组织机构设置·····	17	二十、室内攀岩服务员岗位职责及任职 要求·····	37
一、康乐部组织机构设置的基本原则·····	17	二十一、飞镖领班岗位职责及任职 要求·····	37
二、康乐部常见的组织形式·····	18		
三、康乐部中高级管理岗位职责及 素质要求·····	19		
第二节 康体运动类主要岗位职责及 任职要求·····	22		
一、保龄球领班岗位职责及任职要求·····	22		
二、保龄球服务员岗位职责及任职 要求·····	23		
三、台球领班岗位职责及任职要求·····	24		
四、台球服务员岗位职责及任职要求·····	25		

二十二、飞镖服务员岗位职责及任职要求	
要求	38
第三节 休闲娱乐类主要岗位职责及任职要求	38
一、卡拉OK领班岗位职责及任职要求	38
二、卡拉OK服务员岗位职责及任职要求	39
三、舞厅领班岗位职责及任职要求	40
四、舞厅服务员岗位职责及任职要求	41
五、棋牌室领班岗位职责及任职要求	42
六、棋牌室服务员岗位职责及任职要求	42
七、电玩游戏领班岗位职责及任职要求	43
八、电玩游戏服务员岗位职责及任职要求	44
九、酒吧领班岗位职责及任职要求	44
十、酒吧服务员岗位职责及任职要求	45
第四节 保健养生类主要岗位职责及任职要求	46
一、SPA水疗领班岗位职责及任职要求	46
二、SPA水疗服务员岗位职责及任职要求	46
三、保健按摩领班岗位职责及任职要求	47
四、保健按摩服务员岗位职责及任职要求	48
五、桑拿浴室领班岗位职责和任职要求	48
六、桑拿浴室服务员岗位职责和任职要求	49
七、美容美发室领班岗位职责及任职要求	50
八、美容美发室服务员岗位职责及任职要求	51
九、氧吧领班岗位职责及任职要求	51
十、氧吧服务员岗位职责及任职要求	52
十一、足疗领班岗位职责及任职要求	53

十二、足疗服务员岗位职责及任职要求	53
-------------------	----

第三章 康体运动类服务项目基本知识	57
第一节 保龄球服务基本知识	58
一、保龄球运动概述	58
二、主要保龄球组织简介	60
三、保龄球的主要设施设备	61
四、保龄球的比赛及计分规则	64
五、保龄球的运动技巧	65
六、保龄球常用术语中英文对照	67
第二节 台球服务基本知识	68
一、台球运动概述	68
二、主要台球组织简介	69
三、台球的主要设施设备	69
四、台球的比赛及计分规则	72
五、台球常用术语中英文对照	75
第三节 网球服务基本知识	76
一、网球运动概述	76
二、主要网球组织简介	77
三、网球的主要设施设备	78
四、网球比赛和计分规则	81
五、网球常用术语中英文对照	82
第四节 高尔夫球服务基本知识	83
一、高尔夫球运动概述	83
二、主要高尔夫球组织简介	83
三、高尔夫球的主要设施设备	84
四、高尔夫球比赛规则	87
五、高尔夫球常用术语中英文对照	87
第五节 壁球服务基本知识	88
一、壁球运动概述	88
二、主要壁球组织简介	89
三、壁球的主要设施设备	89
四、壁球比赛与计分规则	90
五、壁球常用术语中英文对照	91
第六节 羽毛球服务基本知识	91



一、羽毛球运动概述 .....	91	四、飞镖比赛和计分规则 .....	119
二、主要羽毛球组织简介 .....	92	五、飞镖常用术语中英文对照 .....	120
三、羽毛球的主要设施设备 .....	92	第十三节 瑜伽服务基本知识 .....	120
四、羽毛球比赛及计分规则 .....	94	一、瑜伽运动概述 .....	120
五、羽毛球常用术语中英文对照 .....	95	二、主要瑜伽组织简介 .....	121
第七节 乒乓球服务基本知识 .....	96	三、瑜伽练习的注意事项 .....	121
一、乒乓球运动概述 .....	96	四、瑜伽术语的中英文对照 .....	122
二、主要乒乓球组织简介 .....	97	第四章 休闲娱乐类服务项目基本	
三、乒乓球的主要设施设备 .....	98	知识 .....	126
四、乒乓球比赛和记分规则 .....	99	第一节 卡拉OK服务基本知识 .....	127
五、乒乓球常用术语中英文对照 .....	99	一、卡拉OK概述 .....	127
第八节 沙狐球服务基本知识 .....	100	二、卡拉OK的类型 .....	127
一、沙狐球运动概述 .....	100	三、卡拉OK的布局和设施设备 .....	129
二、沙狐球的主要设施设备 .....	101	四、卡拉OK常用术语中英文对照 .....	130
三、沙狐球比赛和计分规则 .....	103	第二节 舞厅服务基本知识 .....	130
四、沙狐球常用术语 .....	104	一、舞蹈的基本类型 .....	130
第九节 游泳服务基本知识 .....	104	二、舞厅交谊舞的分类 .....	131
一、游泳运动概述 .....	104	三、舞厅的布局和设施 .....	132
二、主要游泳运动组织简介 .....	105	四、舞蹈常用术语中英文对照 .....	133
三、游泳池及配套设施 .....	106	第三节 棋牌服务基本知识 .....	133
四、常见的游泳类型 .....	106	一、棋牌游戏概述 .....	133
五、游泳常用术语中英文对照 .....	108	二、棋牌项目的类型 .....	133
第十节 健身服务基本知识 .....	109	三、棋牌室的设施设备 .....	137
一、健身产业概述 .....	109	四、棋牌常用术语中英文对照 .....	137
二、主要健身组织简介 .....	109	第四节 电玩游戏服务基本知识 .....	139
三、健身房的主要设施设备 .....	110	一、电玩游戏概述 .....	139
四、健身常用术语中英文对照 .....	112	二、电玩游戏厅的设施设备 .....	139
第十一节 室内攀岩服务基本知识 .....	114	三、电玩游戏机的种类 .....	139
一、攀岩运动概述 .....	114	四、电玩游戏常用术语中英文对照 .....	140
二、主要攀岩组织简介 .....	114	第五节 酒吧服务基本知识 .....	140
三、室内攀岩的主要设施设备 .....	115	一、酒吧概述 .....	140
四、室内攀岩常用术语中英文对照 .....	116	二、酒吧的类型 .....	141
第十二节 飞镖服务基本知识 .....	117	三、酒吧常用饮品及小食品 .....	142
一、飞镖运动概述 .....	117	四、酒吧用品的配置 .....	144
二、主要飞镖组织简介 .....	118	五、酒吧常用术语中英文对照 .....	145
三、飞镖的主要设施设备 .....	118		

## 第五章 保健养生类服务项目基本

## 知识 ..... 148

## 第一节 SPA水疗服务基本知识 ..... 149

一、SPA水疗概述 ..... 149

二、SPA的种类 ..... 149

三、SPA水疗的作用和功效 ..... 150

四、SPA水疗的必备条件 ..... 151

五、SPA温泉水疗项目类别 ..... 151

六、SPA水疗术语中英文对照 ..... 152

## 第二节 桑拿浴服务基本知识 ..... 152

一、桑拿浴概述 ..... 152

二、桑拿浴的功效与益处 ..... 153

三、桑拿浴的分类 ..... 153

四、桑拿浴的衍生项目 ..... 154

五、桑拿浴的设施设备 ..... 155

六、桑拿洗浴时的注意事项 ..... 156

七、桑拿浴术语中英文对照 ..... 157

## 第三节 保健按摩服务基本知识 ..... 157

一、保健按摩知识概述 ..... 157

二、保健按摩的作用和功效 ..... 157

三、保健按摩的分类 ..... 158

四、保健按摩服务的设备设施 ..... 160

五、保健按摩的基本手法 ..... 161

六、保健按摩术语中英文对照 ..... 162

## 第四节 美容美发服务基本知识 ..... 163

一、美容美发概述 ..... 163

二、美容美发服务项目分类 ..... 163

三、美容美发室分区 ..... 165

四、美容美发服务的设备及用品 ..... 165

五、美容美发术语中英文对照 ..... 167

## 第五节 氧吧服务基本知识 ..... 168

一、氧吧概述 ..... 168

二、氧吧的作用和功效 ..... 169

三、氧吧吸氧的注意事项 ..... 170

四、氧吧术语中英文对照 ..... 170

## 第六节 足浴服务基本知识 ..... 170

一、足浴概述 ..... 170

二、足浴的作用和功效 ..... 171

三、足浴需注意的禁忌 ..... 172

四、足浴的主要设备 ..... 172

五、足浴术语中英文对照 ..... 172

## 第六章 饭店康乐服务质量管理 ..... 176

## 第一节 康乐服务质量管理概述 ..... 177

一、康乐服务质量的含义 ..... 177

二、康乐服务质量的内容 ..... 178

三、康乐服务质量的特点 ..... 179

四、康乐服务质量管理方法 ..... 180

## 第二节 康乐服务投诉处理 ..... 183

一、康乐服务投诉的原因 ..... 183

二、康乐客人投诉的心理 ..... 185

三、康乐服务投诉的方式 ..... 185

四、康乐投诉处理的程序和方法 ..... 186

## 第三节 康体运动类服务流程及标准 ..... 187

一、保龄球服务流程及标准 ..... 187

二、台球服务流程及标准 ..... 188

三、网球服务流程及标准 ..... 189

四、壁球服务流程及标准 ..... 190

五、羽毛球(乒乓球)服务流程及标准 ..... 191

六、沙狐球服务流程及标准 ..... 192

七、室内攀岩服务流程及标准 ..... 193

八、游泳池服务流程及标准 ..... 194

九、高尔夫球服务流程及标准 ..... 196

十、健身房服务流程及标准 ..... 197

十一、飞镖服务流程及标准 ..... 199

## 第四节 休闲娱乐类服务流程及标准 ..... 200

一、卡拉OK服务流程及标准 ..... 200

二、舞厅服务流程及标准 ..... 202

三、棋牌服务流程及标准 ..... 203

四、游戏机服务流程及标准 ..... 204

五、酒吧服务流程及标准 ..... 205

第五节 保健养生类服务流程及标准	206	第八章 饭店康乐经营与管理	257
一、SPA水疗服务流程及标准	206	第一节 康乐部人力资源管理	258
二、桑拿服务流程及标准	208	一、康乐人力资源管理内涵	258
三、保健按摩服务流程及标准	209	二、康乐部员工培训	259
四、美容美发服务流程及标准	210	三、康乐部员工激励	262
五、氧吧服务流程及标准	212	四、康乐部员工绩效考核	264
六、足浴服务流程及标准	213	第二节 康乐部营销管理	269
第七章 饭店康乐服务礼仪及日常用语	219	一、康乐部营销的内涵	269
第一节 康乐服务人员日常交往礼仪	220	二、康乐部营销组合策略	269
一、日常交往礼仪的含义	220	三、康乐部产品策略	269
二、日常交往礼仪的特点	220	四、康乐部定价策略	271
三、日常交往礼仪的内容	221	五、康乐部渠道策略	273
第二节 康乐服务用语概述	227	六、康乐部促销策略	273
一、康乐日常服务用语的作用	227	第三节 康乐部财务管理	276
二、康乐服务用语礼仪规范	228	一、康乐部营业收入管理	276
三、康乐服务语言及其分类应用	229	二、康乐部营业成本管理	278
第三节 康乐服务用语中英文对照	231	第九章 饭店康乐设备及安全管理	282
一、日常服务常用语	231	第一节 康乐设施设备管理	283
二、保龄球服务用语	236	一、康乐设施设备的含义	283
三、健身服务用语	238	二、康乐设施设备管理的作用	284
四、壁球服务用语	240	三、康乐设施设备管理的制度	284
五、高尔夫球服务用语	241	四、康乐设备管理的基本方法	285
六、游泳池服务用语	241	五、康乐设施设备的保养与维修	286
七、网球服务用语	242	第二节 康乐安全管理	287
八、台球服务用语	243	一、康乐安全事故的种类	287
九、舞厅服务用语	245	二、康乐安全事故的预防措施	288
十、KTV服务用语	246	三、康乐安全事故的处理	289
十一、棋牌室服务用语	246	第十章 饭店康乐卫生管理	296
十二、电玩游戏服务用语	247	第一节 康乐部卫生管理概述	297
十三、酒吧服务用语	248	一、康乐部卫生管理的特点	297
十四、水疗、桑拿、按摩服务用语	249	二、康乐部营业场所卫生制度的基本要求	297
十五、美容美发服务用语	251	三、康乐服务人员卫生制度的基本要求	298
十六、其他类服务用语	253		

第二节 康乐部卫生管理规范.....	298	十一、高尔夫球卫生管理规范.....	303
一、KTV及舞厅卫生管理规范.....	298	十二、壁球卫生管理规范.....	303
二、棋牌室卫生管理规范.....	299	十三、沙狐球卫生管理规范.....	303
三、游泳馆卫生管理规范.....	299	十四、游艺机卫生管理规范.....	304
四、美发室卫生管理规范.....	300	附录A 旅游娱乐场所基础设施管理及	
五、美容室卫生管理规范.....	300	服务规范.....	306
六、桑拿洗浴卫生管理规范.....	300	附录B 康乐服务师资格认证项目	
七、健身房卫生管理规范.....	301	简介.....	314
八、保龄球卫生管理规范.....	301	参考文献.....	317
九、台球卫生管理规范.....	302		
十、网球卫生管理规范.....	303		

# 第一章

## 饭店康乐导论

### 知识目标

- 了解康乐的内涵
- 了解康乐部的作用
- 熟悉康乐的分类
- 掌握康乐服务项目设置的基本类型
- 熟悉康乐服务项目设置的基本原则

### 技能目标

- 熟悉康乐部的主要任务
- 了解康乐业发展现状及存在的问题
- 了解康乐活动的发展阶段
- 熟悉康乐业未来发展趋势
- 掌握康乐部的作用

### 本章导语

随着我国经济的飞速发展,人们在满足衣、食、住、行等基本生活要求后,对康乐活动的需求日益增强。同时伴随着康乐业的持续发展,康乐部在饭店中扮演着越来越重要的角色。起初康乐部只是饭店中的附属部门,被归属于前厅部、客房部或餐饮部。但随着饭店客人对康乐需求的增加,康乐部在饭店经营中的地位和作用也越来越重要,逐步发展为与客房、餐饮和前厅等部门平行的关键部门。国家旅游局最新颁布的《旅游饭店星级的划分与评定》文件中也明确规定了相应星级饭店中康乐设施的细化标准。本章首先介绍了康乐的内涵、分类、发展阶段、发展现状及存在的问题,并分析了康乐业的未来发展趋势;其次,介绍了康乐部的作用和主要任务。最后,介绍了康乐服务项目设置的基本类型和康乐服务项目设置的基本原则。

### 案例导入 | A饭店康乐部项目单一



某市A饭店是一家位于市郊的度假型饭店,那里风景秀丽、环境优雅。它拥有不同

规模的会议室、现代化投影仪、会议全真录音机等设施，主要以接待会议客人为主。虽然饭店会议设施在该市饭店业中具有很高的知名度，但饭店的娱乐场所只有舞厅、卡拉OK厅、健身房、桑拿浴房、美容美发室等。客人会议一般持续4天左右，加上早到或晚离开，平均需住5~6天。

由于饭店缺乏娱乐场所，客人紧张工作一天后，只能在舞厅和卡拉OK厅娱乐，有些客人因不会唱歌跳舞，桑拿、美容又不能天天做，晚上只能在客房里看电视。每次会议期间，客人都抱怨晚上的娱乐节目单调，有些客人不得不到市里去找娱乐场所消遣。饭店总经理得悉这些信息后，责令康乐部经理分析原因，提出解决办法。

#### 案例评析：

该饭店娱乐项目设置比较单一，虽然涵盖了康体、娱乐和保健三个类别，但具体项目设置的种类还比较少。康乐部经理应在原有康乐部项目设置的基础上，调研和搜集会议客人的要求和意见，并有针对性地增设项目。如康体运动类可增设网球、台球、保龄球、室内高尔夫球、沙狐球、乒乓球、羽毛球等服务；休闲娱乐类可增设棋牌室、电玩游戏等服务；保健养生类可增设SPA水疗、按摩等服务。通过有针对性地增设康乐项目，饭店可满足会议客人的个体需要，为饭店更好地经营发展奠定坚实的基础。

(资料来源：智库文档。<http://doc.mbalib.com>. MBA.)

## 第一节 康乐业概况

### 一、康乐的内涵

康乐即康体和娱乐，是指人们为了达到调节身心、恢复体力、振作精神以及扩大社会交往的目的，在闲暇时间利用一定的场地、设施设备进行的休闲性和消遣性的活动。通常而言，进行康乐活动应同时具备以下三个必要条件。

#### (一) 拥有自由支配的时间

康乐活动一般是在人们工作之余，即闲暇时间进行的，它是一种非职业的休闲、消遣活动。随着社会生产力的不断提高，人们可自由支配的闲暇时间越来越多，为进行康乐休闲活动提供了必要的时间保证。

#### (二) 具有场地、设施设备

康乐活动需要以一定的场地、设施设备为基础，人们通过相应的活动达到精神放松、健身康体、娱乐休闲的目的。如打斯诺克需要斯诺克球台、球杆等相关设施；玩电玩游戏需要游戏机等设备；跳舞需要舞厅、舞池等硬件设施等。

### (三) 掌握康乐知识技能

康乐活动是以一定的康乐技能为基础的,因此,客人必须掌握一定的康乐基本知识和基本技能,这样才能自如地在康乐场所进行各类康乐活动,以达到康体、娱乐或保健的预期效果,否则即使硬件设施条件再好,也不能达到最佳的效果。

## 二、康乐的分类

按照人们的消费目的及内容,通常可将康乐活动分为康体运动类服务项目、休闲娱乐类服务项目和保健养生类服务项目三大类。

### (一) 康体运动类服务项目

康体运动类项目以高科技的运动器械为载体,一般富有挑战性,大多为团队竞技活动或竞争力比较强的个体运动。客人在参与这一类康乐活动时,大多都比较紧张,从而在紧张的竞技之后,达到健身康体、缓解压力与愉悦身心的目的。常见的康体运动类项目有台球运动、网球运动、保龄球运动、高尔夫球运动、羽毛球或乒乓球运动、掷沙狐球运动、攀岩运动、游泳、健身等。

### (二) 休闲娱乐类服务项目

休闲娱乐项目是指人们借助一定的娱乐设施、设备和服务,在参与中得到精神满足、得到快乐的休闲娱乐活动。现在,享受生活成了人们的渴求和追求。休闲娱乐类项目因其趣味性强、参与性强以及能够给人们带来精神上的愉悦感,而成为人们喜爱的消费方式。提供休闲娱乐类服务项目的场所通常包括棋牌室、舞厅、KTV、电玩游艺厅、酒吧等。

### (三) 保健养生类服务项目

参与者通过亲身体验和感受保健养生类项目,可达到消除疲劳、放松压力、延缓衰老、延长寿命的目的。保健养生类康乐活动是21世纪世界各国商务饭店和旅游饭店的一个创新项目,常见的有SPA水疗、保健按摩、美容美发、桑拿、氧吧等。

## 三、康乐活动经历的发展阶段

康乐活动是伴随着人类社会的发展进程而不断发展而来的。康乐活动历史悠久,人类自古就有追寻快乐、获得精神享受的自然需求,而在不同时期具有不同的表现形式。我国康乐活动大体经历以下三个发展阶段。

### (一) 起源发展阶段

据考古学家的研究,人类早在原始时期就把走、跑、跳跃、投掷、攀登、爬越等作为

最基本的生产劳动和日常生活的技能进行记录、总结,除了能够强身健体之外,还作为本领传授给下一代。这些人类早期的生存活动,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、休闲娱乐活动有着密切的关系。

## (二) 高速发展阶段

随着社会的发展和科技的进步,人们可自由支配的收入和闲暇时间不断增加,康乐活动迅速普及和发展。随着各种歌舞厅、酒吧、球馆、俱乐部的出现,康乐项目种类迅速增加,人们逐步开始参与康乐活动,康乐场所已逐渐成为文化交流之地,随之也出现了如台球文化、高尔夫文化等的“康乐文化”。在有些城市或地区,康乐行业已经成为当地经济发展的支柱产业,并形成康乐经济。

## (三) 专业发展阶段

伴随社会生产力的迅速提高,人们的闲暇时间和工资收入进一步增加,人们对康乐活动有了更高的要求。这一时期康乐设施向多功能、配套化、自动化发展,环境更加高雅、舒适,服务也更加周到、殷勤。康乐产业既包括与康乐相关的产品的生产与经营,也包括康乐服务的生产与经营。目前,我国康乐业的发展已经从北京、上海、广州、深圳等旅游业比较发达的城市,逐步向中小城市渗透,以满足人们日益增长的对精神享受的追求。高星级酒店都把康乐部作为一个重要部门,提供专业化、系列化的优质服务,在满足客人康乐需求的同时,使饭店不断盈利。

# 四、康乐业的发展现状及存在的问题

## (一) 康乐业的发展现状

### 1. 康乐活动项目不断推陈出新

随着社会生产力的高速发展,人们对康乐活动的需求也在不断增加。同时,实践经验表明,康乐经营的生命力在于不断地自我更新。这两方面的情况都促使康乐行业不断推出新项目,以促进康乐业的发展。例如,高尔夫球本是传统康体项目,但由于客观条件的限制不易普遍推广。针对这种情况,便先后开发出城市高尔夫球和模拟高尔夫球项目。桑拿浴也是传统保健项目,近年来,又陆续研发了光波浴、瀑布浴、泥浴、沙浴、药水浴、牛奶浴、米酒浴、茶水浴、花水浴、薄荷浴等,逐渐形成了洗浴文化。此外,康乐业又推出了室内攀岩、沙狐球等新兴康乐项目。新项目的不断涌现,给康乐业带来了活力,从而促进了康乐业的良性发展。

### 2. 康乐活动的文化性日益突出

康乐活动也是一种高雅的精神享受,它为人们提供诸如消除疲劳、缓解压力、舒畅心情、恢复精力、提高兴致、陶冶情操等的精神享受。因此,康乐经营和消费不仅要有一定的经济条件为基础,而且需要一定的文化色彩。只有这样,人们才能从康乐活动中获得更



多益处。例如，高尔夫球历来被认为是一种文明、高雅的康体项目，人们置身于由蓝天、绿草、树丛、水塘、沙地构成的球场之中，呼吸着清新的空气，做出优美、潇洒的击球动作，在这种舒适、和谐的环境中，人们的情趣和言行会得到陶冶。

### 3. 康乐经营主体数量激增

原来的康体项目主要由高级饭店、度假村经营，现在成立了许多专营康体项目的机构，并且出现了一些大规模的综合康乐饭店。我国康乐事业正随着经济的发展而逐渐兴旺起来，国际上所有康体项目都将落户我国。在此基础上，我国也会开发出具有本国特色、适合我国国情的康体项目，为我国人民开拓一片康乐的天地。

### 4. 康乐活动由高档消费向大众消费转化

在过去，康乐项目的收费不太合理，有些项目的消费价格很高，有的甚至高得离谱。但是，随着市场经济的发展和人们消费观念的转变，康乐项目的收费水平逐渐趋向合理，大多数康乐饭店都能从我国客人的实际收入出发，制定符合实际的收费标准，采取降低收费的经营策略，为广大中、低收入者提供享受现代生活、感受现代康乐项目所带来的乐趣的机会和条件。这样，一些原先属于“贵族”的康乐项目开始大规模地走向寻常百姓。例如台球，在其传入中国的初期，也只是在高档饭店才有。当时，有很多经营者看到了发展契机，大规模地拓展台球经营，使台球活动很快普及，其经营场所也从高档饭店走向大众消费场所。再如保龄球，很多地方的保龄球馆都是按局收费，价位都维持在较低水平，完全可以被工薪阶层所接受。康乐消费的价格应维持在一个适中的水平，因为过高的价格会吓退大部分客人，客人减少会使经营者无利可图；过低的价格则可能使经营者亏本，也不利于康乐业的发展。

## (二) 康乐业发展存在的问题

### 1. 康乐设施有限，分布不均

绝大多数的先进康乐设施集中在北京、上海、广州、深圳及东部沿海经济发达的地区，集中在一些宾馆、饭店内。我国西部地区的康乐业发展水平仍然较低。

### 2. 康乐项目消费成本过高

某些康乐项目收费仍偏离社会普遍消费水平，绝大部分的康乐项目对于广大工薪阶层及农民来说，仍是一种“贵族性活动”，不能作为生活中不可缺少的内容。

### 3. 康乐经营管理水平较低

个别康乐经营者违规操作，存在着低俗化的经营现象，如黄、赌、毒现象的存在，造成了社会对康乐行业的认识误区。

### 4. 康乐消费意识及观念有待提高

大多数人们把衣食住行的消费当作重点，觉得康乐消费是消耗时间和金钱，没有形成正确的意识和观念。

综上所述，我国康乐事业属于新兴和朝阳产业。社会经济的发展、人民生活水平的提高和国内巨大的潜在消费市场，均为康乐行业的发展提供了广阔的空间。