



新世纪普通高校旅游管理系列教材

酒店康乐经营 与管理

JIUDIAN KANGLE JINGYING
YU GUANLI

袁海霞 主 编



河南大学出版社

新世纪普通高校旅游管理系列教材

酒店康乐经营与管理

JIUDIAN KANGLE JINGYING YU GUANLI

主 编 袁海霞

副主编 邓军华 毛 峰 张 洁

河南大学出版社

• 郑州 •

图书在版编目(CIP)数据

酒店康乐经营与管理/袁海霞主编. —郑州:河南大学出版社,2013.4
新世纪普通高校旅游管理系列教材
ISBN 978-7-5649-1165-2

I. ①酒… II. ①袁… III. ①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(2013)第 055250 号

责任编辑 苏 娜
责任校对 申从芳
封面设计 王四朋

出版发行 河南大学出版社
地址:郑州市郑东新区商务外环中华大厦 2401 号 邮编:450046
电话:0371-86059712(高等教育出版分社)
0371-86059713(营销部) 网址:www.hupress.com

排 版 郑州市今日文教印制有限公司
印 刷 开封日报社印务中心
版 次 2013 年 9 月第 1 版 印 次 2013 年 9 月第 1 次印刷
开 本 787mm×1092mm 1/16 印 张 14.25
字 数 338 千字 定 价 29.00 元

(本书如有印装质量问题,请与河南大学出版社营销部联系调换)

新世纪普通高校旅游管理系列教材编委会

总主编

李 锋 谢清溪

编 委

程遂营	刘坤太	申 思	李乐民	张金玲
宋军令	陈玉英	司艳宇	王忠丽	程金龙
陈 楠	段 冰	王伟红	靳 琦	李海燕
余永霞	袁海霞	侯天琛	廖晓静	史灵歌
朱青晓	潘 利	陶 宁	潘盛俊	刘 霞
高伟洁	毛 峰	邓军华		

总 序

蓬勃发展、生机无限的旅游业,给旅游高等教育带来了巨大的机遇和挑战。旅游产业的转型升级,以及旅游新业态的不断涌现,要求旅游高等教育根据旅游形势变化的新特点,不断调整人才教育指导思想,改进人才培养模式,革新教学实践方法,提高人才培养质量,以满足旅游业的发展需要。2012年教育部新颁发的本科专业目录把作为工商管理下属二级学科的旅游管理,调整上升为一级学科,这为我国旅游高等教育体系的构建和发展提供了新的平台和动力,进一步促进了众多旅游院校在课程建设和教材建设等方面的规范化和科学化。

然而,在旅游高等教育快速发展的过程中,依然存在一些比较突出的问题,如人才培养定位模糊、教材建设相对滞后、课程设置较为混乱、教学培养模式中理论和实践相脱节等。在这些问题中,教材建设无疑是最主要的问题。因为教材是体现教学内容和教学方法的知识载体;是进行教学的基本工具;也是实现教育教学改革,全面培养学生创新能力、实践能力和就业能力的重要保证。鉴于此,河南大学出版社组织部分高校专家编写了这套兼具理论性和实践性的旅游管理系列教材,期望能有所创新,为推动教学改革贡献出一份力量。

本套教材在编写过程中,吸收国际同类和国内现有教材的优点,根据当前旅游管理专业人才需求和旅游业的发展前景,以“创新型应用人才培养”为特色,调整课程内容及教学大纲,把知识学习和技能培养融入其中,加强其应用性、先进性和创造性,以期达到提高学生就业竞争能力的目的。其特色有以下几点:

第一,前沿性。整套教材在力求系统、完整和准确地介绍旅游管理专业基本理论和知识的前提下,突出资料全、观点新的特色,尽可能地将当前国内外旅游产业发展的前沿理论和热点、焦点问题吸纳进来,使内容既具有理论深度,又能反映行业最新动态。

第二,应用性。本套教材在各个环节有意识地体现出旅游管理专业应用性的特点。从学生就业所需的专业知识和实践能力着眼,在适度基础知识与理论体系的覆盖下,将理论知识模拟化、案例化和实践化,加强学生对其在实践中的操作应用。在内容设计上,既阐述理论,又联系实际;在体例设计上,增加了案例解析和延伸阅读等内容。

第三,可读性。本套教材摒弃传统教材知识点设置按部就班、理论讲解枯燥无味的弊端,改变其晦涩呆板的固有面貌,力求写作风格简洁凝练、新颖活泼,通过案例解析和实践引导的教学方式来增强教材的可读性,实现学生愿意读、乐意学的目的。

第四,完整性。整套教材的编写打破过去各门教材只对自身结构和内容进行孤立思

考的常有局面,注重内容结构的整体性,在通盘调查研究和分析的基础上,明确各门课程间的衔接、交叉和分工,避免教材内容上的重复和逻辑上的矛盾。

本套教材不仅是高等院校旅游管理专业教育教学用书,也可作为旅游管理部门、旅游企业专业人员培训的参考工具。我们希望本套教材能为旅游创新人才的培养作出一定贡献,也欢迎各位专家和读者对本套丛书提出宝贵意见,以利于今后的不断修订和完善。

最后,借此机会感谢河南大学出版社为教材的出版所付出的辛勤劳动,感谢各位参与编写的专家和学者对其所作出的不懈努力!

编委会

2011年12月12日

前 言

近年来,旅游业的迅猛发展使得旅游经济成为推动社会经济发展的重要增长点。人们在旅行游览的同时,对康乐休闲的需求也日益强烈,如何建立健康、专业、可持续的康乐发展观是当前旅游酒店管理教育面临的新课题。

酒店康乐经营与管理是旅游酒店管理的一门专业课程,是培养学生特定职业技能的重要模块之一。虽然目前国内同类教材较多,但其定位大多较为模糊,理论知识稍显滞后且实用性不强。本教材在摒弃以上弊端之余结合市场需求和学生发展需要,力求定位准确,紧扣时代脉搏,以达到提高学生职业技能和创新、创业能力的目的。

本教材的培养对象主要为高等学校酒店管理专业学生。教材在吸收国内外有关康乐经营管理的新知识、新技能的基础上,对内容进行了重新编排和规划,对康乐经营与管理理论进行了系统的梳理与总结。同时,在章节中增设案例分析和知识链接,坚持理论联系实际,突出教材系统性、实践性和应用性,强调对学生分析问题、解决问题等能力的培养。

本教材的编写严格遵循以学生为本的原则,力求文字简明扼要、通俗易懂,知识点表述准确、科学,知识链接和案例分析突出知识性、趣味性,在提高学生实际操作能力的同时,拓展知识视野空间,真正做到知识引领、兴趣带动、创新突出、理论与实践一体化。

本教材分为九章,主要包括以下内容:康乐概述、康乐部组织结构和人员配置、康体健身项目经营与管理、娱乐休闲项目经营与管理、保健项目经营与管理、康乐安全管理、康乐服务质量管理、康乐营销管理和康乐设备管理。其中,第一、二、九章由袁海霞编写,第三、六章由毛峰编写,第四、七章由张洁编写,第五、八章由邓军华编写。为方便读者学习和阅读,教材将各章节的主要知识框架规范为以下几个部分:教学要点、导入案例、主要知识内容、小结、思考与练习和案例分析。

本教材在编写过程中参考和引用了一些著作、论文资料,由于种种原因,未能一一指明出处,在此,谨向各位编、著者表示感谢!

鉴于编者时间有限,书中若存在错误与不足之处,恳请各位专家、同人和读者批评、指正。

编 者

2012年11月

目 录

第一章 康乐概述.....	(1)
第一节 康乐活动概述.....	(2)
第二节 康乐业的现状和发展趋势.....	(5)
第三节 康乐项目的设置.....	(10)
第四节 康乐部的经营方式和工作特点.....	(12)
第二章 康乐部组织结构和人员配置.....	(23)
第一节 康乐部的组织结构.....	(24)
第二节 康乐部的人员编制.....	(28)
第三节 康乐部的人员构成和素质要求.....	(30)
第三章 康体健身项目经营与管理.....	(34)
第一节 康体健身项目概述.....	(35)
第二节 健身房的经营与管理.....	(36)
第三节 游泳项目的经营与管理.....	(42)
第四节 台球项目的经营与管理.....	(46)
第五节 高尔夫项目的经营与管理.....	(54)
第六节 保龄球项目的经营与管理.....	(62)
第七节 网球项目的经营与管理.....	(69)
第四章 娱乐休闲项目经营与管理.....	(76)
第一节 娱乐休闲项目概述.....	(77)
第二节 歌舞类项目的经营与管理.....	(79)
第三节 卡拉 OK 项目的经营与管理.....	(85)

第四节	棋牌类项目的经营与管理·····	(91)
第五节	电子游戏类项目的经营与管理·····	(96)
第六节	酒吧的经营与管理·····	(102)
第五章	保健项目经营与管理·····	(110)
第一节	保健项目概述·····	(111)
第二节	桑拿洗浴类项目的经营与管理·····	(112)
第三节	按摩保健类项目的经营与管理·····	(124)
第六章	康乐安全管理·····	(136)
第一节	康乐安全管理概述·····	(137)
第二节	常见安全事故的防范和处理·····	(142)
第三节	应急事故的防范与处理·····	(147)
第七章	康乐服务质量管理·····	(152)
第一节	康乐服务质量管理的内容·····	(153)
第二节	康乐优质服务·····	(156)
第三节	顾客投诉处理·····	(159)
第八章	康乐营销管理·····	(166)
第一节	康乐营销概述·····	(167)
第二节	康乐营销计划·····	(176)
第三节	康乐促销活动·····	(184)
第九章	康乐设备管理·····	(195)
第一节	康乐设备管理概述·····	(196)
第二节	康乐设备管理的基本程序和内容·····	(198)
附 录	·····	(205)
参考文献	·····	(216)

第一章 康乐概述

【教学要点】

知识要点	掌握程度	相关知识
康乐活动的起源	了解	康乐活动的含义,不同时代康乐活动的表现形式
我国康乐活动的发展现状和趋势展望	掌握	我国康乐企业的概况,现有康乐项目的类型,康乐企业的经营管理理念及水平,发达国家康乐活动的发展情况
康乐项目的设置方法	重点掌握	康乐项目设置的原则和依据,不同类型和不同地域星级酒店康乐项目的特点,我国星级酒店的评定标准及要求
康乐部的经营	掌握	康乐部的经营方式和特点,康乐部门工作特点

【导入案例】

康乐部应该成为增加酒店营业收入的重要部门

北京密云水库周边的云湖度假村原是中央政府某部的培训中心,离城市繁华区较远,其康乐部的经营项目较少,以接待内部会议顾客为主。实行政企分开政策以后,该中心把企业名称改为云湖度假村,并将市场定位于接待旅游度假的旅客。

云湖度假村刚开始独立经营时,由于康乐项目较少,满足不了旅客的康乐需求,客房的入住率较低。后来,度假村投入较多资金增建了规模较大的游泳池,又增加了保龄球馆和电子游戏厅,加上原有的网球场、卡拉 OK 厅、健身房等,其康乐部无论在经营项目数量上还是在经营规模上都在当地首屈一指。

度假村的领导又加强了对康乐部员工的培训和管理,同时还加大了宣传力度,提高了度假村的知名度。采取这几项措施之后,客源便有了稳定的增加,而且几乎没有淡、旺季之分,度假村的经济效益比以前有了大幅度提高,康乐部的营业收入也比扩建之前提高了 4 倍。

与云湖度假村仅 500 米之隔的另一家度假村,其地理位置、规模和级别都与云湖度假村不相上下。只是当初建设时没有规划设置康乐部,后来又因种种原因而无法增设,其客房入住率一直处在比较低的水平,特别是在营业淡季时,其客房入住率只有旺季的 20%,经济效益也比云湖度假村低很多。

康乐活动自古有之,并且在不同的历史时期有着不同的表现形式。随着社会经济的发展 and 人们思想观念的不断转变,特别是全球化、经济一体化和网络化时代的到来,人们的物质生活得到了极大的丰富,在享受物质文明带来生活上的方便的同时,人们也在不断追求精神生活的享受。加之现代生活节奏不断加快,生活压力日益增大,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、轻松的康乐活动,发展多种兴趣爱好,缓解紧张情绪,进而调节身心、恢复体力、振奋精神,增强自己的信心,提高健康水平。可以说,康乐活动已经成为现代人生活的一个不可分割的重要组成部分。

第一节 康乐活动概述

一、康乐的含义

什么是“康乐”,至今没有一个统一、标准的定义。一般来讲,康乐即康体、娱乐,是指人们在休闲时间利用一定的设备设施、环境,为达到身心健康、愉悦的目的而进行的休闲性、消遣性的活动;或是指可以满足人们健康和娱乐需求的一系列的活动。它包含以下两层意思:一是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;二是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,健身需要健身房及健身器材,打高尔夫球需要高尔夫场地及相关设备等。

二、康乐活动的起源与发展

康乐活动是伴随着人类社会的产生进步而逐渐形成和发展的。无论中外,自从有了人类就有了康乐需求和康乐活动,只是各个历史阶段人类对康乐活动的需求不同,表现形式不一而已。这一点可以从许多历史遗迹和古籍中得以印证。就我国来说,广西花山地区和云南苍源地区的岩画中就有许多舞蹈形象(如图 1-1 所示);汉代的陶俑和画像砖、唐代的壁画中有许多关于康乐活动的画面(如图 1-2 所示);汉代司马迁在《史记》中就有早期关于足球的明确记载,当时叫做“蹴鞠”;现今仍在我国一些地区流行的民间娱乐形式——傩戏(拼音:nuóxì,又称傩堂戏、端公戏,是在民间祭祀仪式基础上吸取民间戏曲而形成的一种戏曲形式,广泛流行于安徽、江西、湖北、湖南、四川、贵州、陕西、河北等省)就起源于春秋时期。而国外的康乐活动出现得也很早,据记载,古埃及人经常进行各种娱乐活动,包括皇室成员进行的皇室活动和普通埃及人民进行的民众康乐运动,主要有跑步、弓箭射击、驯马和驾车。而起源于欧洲的保龄球和地掷球的历史可以追溯到 7000 年前。尽管康乐活动起源很早,但是将其作为一个专门的系统进行研究,则是近些年才有的事情。



图 1-1 云南苍源地区岩画



图 1-2 唐代宫女击鞠图

随着社会的进步,经济、科学、文化、交通、旅游等方面都有了长足的发展,康乐活动消费的大市场已经形成。在日本和欧美等经济发达国家,康乐行业已经发展得相当成熟,康乐场所也逐渐成为文化交流之地,并出现了“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,形成了康乐经济。

我国的康乐行业是随着 20 世纪 80 年代的改革开放而出现的,尽管出现的时间较短,但发展速度相当快。这主要表现在以下几个方面:康乐的基本设施不断增加,场所的数量不断增多;康乐活动项目的经营规模和范围不断扩大;康乐设备与项目的形式日益丰富;康乐活动的参与人数日益增多;康乐项目的管理和服务水平更趋专业。

虽然各个国家和地区的社会经济发展速度不太一样,康乐活动、康乐设施的发展水平不尽相同,但总的看来,它们大都经历了以下三个发展阶段。

(一) 自发发展阶段

19 世纪末,由于当时生产力落后,闲暇和娱乐都只能是少数贵族阶层的专利,广大劳动者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康乐活动。

(二) 普及发展阶段

20 世纪以后,美国等西方资本主义国家开始实施 8 小时工作制,歌舞厅、酒吧、球馆、俱乐部、游乐园等不断出现,人民大众开始参与到康乐活动中来,康乐活动逐渐得到了普及和发展。

(三) 高档发展阶段

第二次世界大战以后,许多国家(尤其是西方国家)致力于经济的发展和生产力的提高,人们的收入和闲暇时间也逐渐增多,这些因素促使人们产生更多的康乐需求。同时,人们对康乐活动的要求也逐渐提高,这一时期,康乐设施向多功能、配套化、自动化方向发展,活动环境更加高雅、舒适,服务更加专业、细致,康乐活动开始迈入高档发展阶段。

三、康乐活动在现代社会的作用

目前,参加康乐活动已逐渐成为现代人的一种生活方式和生活习惯,康乐正逐步成为人们日常生活和人际交往中不可或缺的内容,康乐活动在社会生活中的重要性日益凸显。

(一) 康乐活动有助于放松身心、消除疲劳

康乐活动类型多样,不同性别、年龄、职业的人都能找到适合自己的活动形式。人们通

过参与康乐活动(如打保龄球、唱卡拉 OK、跳舞等),能够暂时忘却生活烦恼和工作压力,使疲劳的精神和体力得以恢复,然后以更加饱满的热情投入到生活和工作中去。

(二) 康乐活动有助于引领健康的休闲生活

丰富多样的康乐活动能够在一定程度上丰富人们的休闲生活,从而避免不健康的(如黄、赌、毒等)娱乐活动的盛行。例如,有些地区由于缺乏丰富的娱乐活动,人们只能通过那些不良的娱乐活动来打发时间。

(三) 康乐活动能够为社会创造巨大的经济效益

首先,康乐活动需要专门的设施设备,这会带动大批相关产业的发展。以保龄球活动为例,该项目的发展能够带动保龄球设施设备、相关运动服装产业、与之相关的培训机构等的发展。其次,康乐活动也会带动食品、饮料等行业的发展,从而能够为社会创造巨大的经济效益。

四、康乐活动在酒店中的地位和作用

(一) 康乐项目是酒店特色经营的体现

目前,酒店的竞争日趋激烈,要想在竞争中取胜,仅靠单一的食宿功能是远远不够的。酒店竞争的重要优势就是要具有自己的特色,通过差异化战略来赢得客源,而康乐项目正是酒店彰显个性、突出风格和体现特色的重要内容。如位于中国著名旅游城市——西安的唐乐宫大酒店,其仿唐乐舞夜总会以独特的仿唐宫廷乐舞表演和饮食文化吸引了众多旅游者(如图 1-3 所示);北京前门酒店的老舍茶馆展示了以京剧为特色的中国传统文化的形象(如图 1-4 所示);杭州国际大厦 Radisson 广场酒店成功地树立了一个现代化的歌剧院的独特品牌形象。实践证明,康乐项目在提高酒店知名度、突出特色等方面具有重要的作用。酒店可以通过增加康乐项目、改善康乐设施设备条件以及开设独具特色的康乐活动等增强自身的竞争优势。



图 1-3 西安唐乐宫仿唐宫廷乐舞表演



图 1-4 北京前门酒店老舍茶馆京味十足

(二) 康乐服务是酒店营业收入的重要来源

目前,一些酒店的康乐部规模越来越大,与酒店客房部、餐饮部一起成为酒店创收的主要部门,有的酒店康乐部收入已超过其他部门成为酒店第一大部。在我国各大城市,尤其是东部沿海地区,酒店康乐部门的营业收入在整个酒店的总营业额中都占有相当大的比重。

（三）康乐项目是酒店等级的重要标志

酒店等级是招徕客源的重要条件,也是制定价格的重要依据。按照国际惯例,四星级酒店和五星级酒店必须设立康乐部,三星级酒店也应该配备康乐设施。2010年,我国重新修订了《旅游酒店星级的划分及评定》,对康乐设施设备的使用和维护做出了明确规定(见附录一)。换句话说,没有符合条件的康乐设施,酒店就无法成为高星级酒店。

根据新的评定标准,三星级酒店应设有舞厅、按摩室、理发(美容)室、多功能厅;四星级酒店的康乐设施应该在三星级酒店的基础上增设健身房、桑拿浴室、游泳池;五星级酒店的康乐设施要在四星级酒店的基础上增设网球场,并且设计和装修更加豪华。由此可见,设置康乐项目是三星级以上的酒店评星级的必备条件。

五、康乐项目的类型

康乐项目的类型较多,通用的分类方法是将其分为三大类,即康体健身项目、娱乐休闲项目和保健项目。

康体健身项目是指顾客借助一定的运动设施设备、场所,通过主动参与活动,在愉快的气氛中促进身心健康的活动项目。它主要包括器械健身运动类项目、游泳运动项目、球类运动项目和户外运动项目等。器械健身运动类项目又包括心肺功能训练项目、力量训练项目,游泳运动项目分为室内游泳项目、室外游泳项目,球类运动项目主要指保龄球、台球、高尔夫球、壁球、网球、沙狐球、羽毛球、乒乓球等活动项目,户外运动项目则是指网球、骑马、划船、狩猎、登山等户外活动项目。

娱乐休闲项目是指康乐部门通过提供一定的设施设备和服务,使顾客在参与中得到精神满足的游戏活动。娱乐休闲项目需要顾客较强的主动参与性,其最大的特点是使参与者得到精神上和情趣上的满足。娱乐休闲项目主要包括歌舞项目、卡拉OK项目、棋牌类项目、电子游戏类项目和酒吧等。

保健项目是指康乐部门通过提供相应的设施设备或服务作用于人体,使顾客达到放松肌肉、促进血液循环、消除疲劳、恢复体力、养护皮肤、改善容颜等目的的被动的休闲方式。保健项目主要包括桑拿洗浴和按摩保健两大类。

第二节 康乐业的现状和发展趋势

康乐行业是随着社会经济的产生而发展起来的,特别是休闲体验时代的到来使康乐活动越来越受到人们的重视和青睐,康乐业呈现出一片欣欣向荣的景象。在欧美、日本等经济发达国家,康乐业的发展已经渐趋成熟,并且逐步形成了其特有的康乐经济和文化。相对而言,我国的康乐业起步较晚,但随着改革开放的深入和经济的腾飞,康乐业进入了高速发展阶段,主要表现在投资规模不断扩大、经营项目及种类不断增加、经营管理水平日渐完善。虽然目前我国康乐业的发展水平与发达国家还存在一定的差距,但这种差距正在逐渐缩小,康乐业必将迎来一个崭新的时代。

一、康乐业的现状特征

(一) 康乐业快速发展,经营主体大幅增加

近几年来,随着经济的快速发展,居民可支配收入和时间增多,人们对康乐、休闲、健身等更高层次的精神消费需求也随之增加,康乐业的经营主体已从高星级酒店向度假村、康乐中心扩展,而与此相关的康乐器材生产、制造企业也迎来黄金发展期。

以深圳市游艺娱乐场所规划数据为例,截至2010年底,深圳全市游艺娱乐场所规划总量确定为1800家,其中包括现有173家,可新增1627家(各区规划新增1386家,市文体旅游局用于全市统筹调剂和审批设立中外合资、中外合作游艺娱乐场所新增241家)。各区规划新增1386家,其中福田区新增124家、罗湖区新增233家、南山区新增158家、盐田区新增36家、宝安区新增395家、龙岗区新增408家、光明新区新增16家、坪山新区新增16家。

另外,据不完全统计,北京有对外经营的台球俱乐部700多家,平均球台数量在10张左右;上海有对外经营的台球俱乐部500多家,平均球台数量在15张左右。中国台球制造业已经占到全球总量的30%左右。

(二) 新颖项目不断涌现,经营规模不断扩大

随着社会的进步和经济的发展,人们对康乐活动的需求不断增加,为适应这种变化,酒店积极寻求创新突破,不断挖掘自身潜力,完善经营理念,这就促使新颖康乐项目不断涌现。当然,国内外的实践经验也告诉我们,酒店要想生存和发展,就必须不断地推陈出新,这是企业永葆生命力最根本的保障,是市场规律,更是生存法则。纵观康乐业的发展历史,各种新颖的康乐项目层出不穷,它们都由最初的创新性逐步走向大众化,即使是一些传统项目,经过革新和完善,其内容和形式都与原先有较大改变。如洗浴项目最初是单纯洗浴,经过开发,陆续出现瀑布浴、药浴、牛奶浴、光波浴、泥浴、沙浴、花浴、茶浴等各种洗浴新项目,几乎要形成洗浴文化了。近几年来,又出现了新的康乐项目,如瑜伽、蹦极、室内攀岩、模拟高尔夫(如图1-5所示)、滑草(如图1-6所示)和沙狐球等,新项目的不断涌现给康乐业带来了活力,促进了康乐业的发展。



图1-5 模拟高尔夫



图1-6 滑草

康乐项目不断求新求变,酒店的经营规模也不断扩大。以台球项目为例,台球项目发展初期,经营企业面积一般都在几十到几百平方米不等,活动项目也仅限于台球本身和简单的茶水、饮料供应;如今,越来越多的台球俱乐部和会所出现,其在占地面积增加的同

时,经营规模也不断扩大,服务功能也越来越强,如北京朋博嘉豪台球俱乐部,占地面积2200平方米,是集娱乐、休闲、餐饮为一体的高档会所,俱乐部设有各种符合国际标准的球台、比赛赛台、贵宾赛台、九球球台,500平方米休闲区配备电脑、无线网络、触摸游戏机、棋牌等休闲娱乐设备。

(三) 参与人数越来越多,收费水平趋于合理

据报道,由于游客人数的增加和酒店入住率的提高,中国香港迪士尼主题公园(如图1-7所示)2011年全年营收36亿港元,共有590万人次参观香港迪士尼乐园,同比增长13%,酒店入住率同比增长9个百分点,达到91%。芜湖方特欢乐世界主题公园在2007~2010年间共接待游客量达1000万人次,已经成长为长三角和中部地区著名的旅游目的地;2011年接待游客超过233万人次,比2010年增加10%。开园试营业才满1年,芜湖方特已经接待游客145万人次,日接待量最高达到2.02万人次。曾经有游客“七下方特”,喜爱之情溢于言表。



图 1-7 香港迪士尼公园

参与康乐休闲活动的人数越来越多,使得康乐从业服务和管理人员也逐年增多,为适应这一现状,许多高校都开设了康乐服务与管理方面的专业课程,为酒店输送专门人才。同时,人们对康乐活动需求的增加、康乐项目的普及以及市场竞争等诸多因素促使康乐项目的收费标准越来越为广大消费者所接受,一些原先属于贵族或高收入群体才能享受的康乐项目逐渐开始走向寻常百姓。

据报道,2011年全国参与台球运动人数千余万,每天进行台球运动的人次逾200万。由各地地方协会、俱乐部和其他单位举办的地方性、群众性赛事活动越来越多,相关的教练员、裁判员等专业人员的数量也在相应增加。在台球专业媒体方面,目前全国已经有2本专业杂志和数十家网站,各地体育频道对台球节目的转播也不断增多,相应地,台球消费也越来越平民化。在传入我国的初始阶段,台球主要出现在高档酒店和贵族公寓,而今其经营场地遍布各大、中、小型娱乐场所,价格已由原来的每小时100元降至10元甚至更低,这个价位完全可以被工薪阶层所接受。

(四) 主题经营理念突出,康乐文化氛围浓厚

在康乐行业快速发展的今天,个性化消费不断增长,康乐经营者已经充分认识到,原有康乐项目的设施设备、管理服务都无法完全满足消费者的需求,要想在激烈的竞争中拥

有一席之地,除了要开发新颖的设备、扩大经营规模外,还要在经营理念上突出主题性、创新性和时代性。这种经营理念在西方欧美国家和日本最为流行,其中最著名的就是主题公园的建设和发展。主题公园起源于荷兰,后来兴盛于美国。荷兰马都拉家族的一对夫妇为纪念在第二次世界大战中牺牲的独生子,兴建了一个微缩了荷兰 120 处风景名胜的公园,此公园开创了世界微缩景区的先河。它在 1952 年开业时便轰动欧洲,成为主题公园的鼻祖。华特·迪士尼在美国加利福尼亚州兴建了世界上第一个现代大型主题公园——迪士尼乐园,于 1955 年 7 月 17 日正式开业。迪士尼乐园将迪士尼电影场景和动画技巧与机械设备相结合,将主题贯穿各个游戏项目。由于能够让游客有前所未有的体验,迪士尼随即便风靡美国,再传到全世界各地。除此之外,许多酒店和夜总会等康乐项目活动场所也注重突出经营理念,彰显自己鲜明的主题特色,一大批主题酒店和特色夜总会涌现出来。我国第一家真正意义上的主题酒店是 2002 年 5 月在深圳开业的威尼斯酒店,它融合了文艺复兴和欧洲后现代主义的建筑风格,以威尼斯文化为主题。随后涌现出许多类似的主题酒店,如广州番禺的长隆酒店是一家以回归大自然为主题的主题酒店;景德镇青花主题酒店是世界上第一家以陶瓷文化为主题的主题酒店,宾客不仅可以通过酒店的走廊、挂画等了解陶瓷知识,还可以在青陶坊亲手制作陶艺作品,并免费参加酒店不定期举办的陶艺专题讲座;长沙 2599 爱情主题酒店是全国第一家以爱情作为主题的酒店。

康乐活动是一种高雅休闲的体验活动,更是一种精神层面的享受和追求,它可以帮助人们消除疲劳、缓解压力、恢复精力、舒畅心情、提高兴致、陶冶情操,因此,康乐项目的设置在体现经营主题理念的同时,还需要浓厚的文化内涵作支撑,二者是相辅相成的促进关系。以高尔夫项目为例,首先,高尔夫为人们提供了一种更健康、更有趣的休闲和交流的方式,打高尔夫球的时候,人们必须保持平稳、协调的身体和良好的心态,这也是人生哲理的体现。其次,在高尔夫运动中,一个最为重要的“规则”就是自律,高尔夫杜绝作弊,它追求的是公平、和谐和信任,这是为人处世的基本原则。在高尔夫运动中,人们追求更远的目标、更少的杆数,这是对未来、对自身潜能永不停歇的追求。再次,在高尔夫运动中,球员必须考虑场上策略的运用,必须选择最佳的落球点,有进有退,有时还必须以退促进。而社会无时无刻不充满变数,也需要人们去考虑各种情况,然后选择合适的策略以获得通向成功的最佳路径。现代的高尔夫运动凸显了交际、交流的文化职能,成为政府、商务以及其他人士沟通交流的一个绝佳场所。高尔夫球具对科学技术的运用,体现了人们对精神文明和物质文明发展的追求。每一个高尔夫球场都是绿色的,这是人们对优美环境的追求。

二、康乐业的发展趋向和展望

(一) 康乐经济在整个国民经济中的比重将会越来越大

随着社会经济的发展,人们的生活水平越来越高,在满足基本的日常生活需求之后,人们对工作之余的康乐需求不断加大。同时,生活节奏的加快、工作压力的加大都促使人们在紧张的生活节奏中适当地放松,这些都给康乐活动的发展提供了空间。在这样的背景下,康乐行业将会得到快速发展,越来越多的人将会参与到康乐活动中,康乐消费大众