

高等教育“十二五”规划教材·旅游酒店系列

饭店康乐服务与管理

FANDIAN KANGLE FUWU YU GUANLI

◎ 李明宇 主编

◎ 牟 昆 李容树 韩 军 唐 羽 副主编



北京交通大学出版社
<http://press.bjtu.edu.cn>

高等教育“十二五”规划教材·旅游酒店系列

饭店康乐服务与管理

		李明宇	主 编
牟 昆	李容树		副主编
韩 军	唐 羽		

北京交通大学出版社

· 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。本书主要分为10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、饭店康乐项目服务流程及标准、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、饭店康乐部设施与设备及安全管理和饭店康乐部卫生管理。

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

版权所有,侵权必究。

图书在版编目(CIP)数据

饭店康乐服务与管理 / 李明宇主编. —北京:北京交通大学出版社, 2013. 3

(高等教育“十二五”规划教材·旅游酒店系列)

ISBN 978 - 7 - 5121 - 1415 - 9

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

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2013) 第 045616 号

责任编辑:吴嫦娥 特邀编辑:林 欣

出版发行:北京交通大学出版社 电话:010 - 51686414

地 址:北京市海淀区高粱桥斜街44号 邮编:100044

印 刷 者:北京时代华都印刷有限公司

经 销:全国新华书店

开 本:185 × 260 印张:19.25 字数:493千字

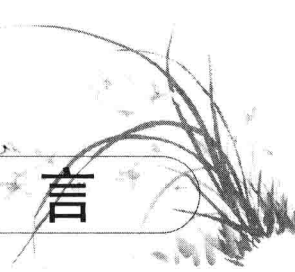
版 次:2013年4月第1版 2013年4月第1次印刷

书 号:ISBN 978 - 7 - 5121 - 1415 - 9/F · 1155

印 数:1 ~ 3 000册 定价:33.00元

本书如有质量问题,请向北京交通大学出版社质监组反映。对您的意见和批评,我们表示欢迎和感谢。

投诉电话:010 - 51686043, 51686008; 传真:010 - 62225406; E-mail: press@bjtu. edu. cn。



Qianyan

前言

随着我国社会经济的高速发展,康乐行业也得到了长足的发展。我国的康乐行业是伴随着 20 世纪 80 年代改革开放的发展而出现的,且发展速度非常快。无论在投资的规模上,还是在经营项目及种类上都有了长足的进步。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。和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发展成为重要的业务部门,而且有的已经成为独立经营、独立管理的康乐企业,有的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的差距,但这种差距正在迅速缩小。可以肯定地说,我国康乐业必将迎来一个崭新的时代。随着中国市场的不断开放和大量外资饭店的进驻,国内饭店的康乐水平将会提升至一个崭新的水平。

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。本书主要分为 10 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、饭店康乐项目服务流程及标准、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、饭店康乐部设施与设备及安全管理和饭店康乐部卫生管理。

本书的编写在以下几个方面有所突破和创新。

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、拓展阅读材料和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,也使读者在学习的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、课后习题等环节,内容结构系统全面且通俗易懂,充分体现理论与实践相结合的原则。

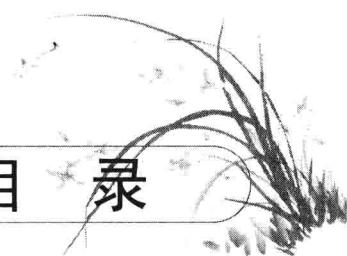
最后,在编写结构上,突破了以往该类教材的编写框架,将饭店康乐服务的内容重新按照康体运动、休闲娱乐和保健养生 3 类进行划分,将各类服务的岗位要求、服务标准及礼仪服务用语等方面进行细致介绍,突出业务的可操作性。同时,从饭店康乐人力资源管理、营销管理、设施管理、安全管理和卫生管理等几个方面,对饭店康乐的管理领域进行讲解。本书在结构上,既突出服务的实践性又具有理论的指导性。

本书既可作为各类院校旅游及酒店管理专业的教学用书，还可作为从事康乐服务与管理工作人员的参考用书，同时也可作为康乐企业理想的岗位培训用书。本书由沈阳大学职业技术学院李明宇担任主编；沈阳大学职业技术学院牟昆、沈阳大学旅游与地理科学学院李容树和韩军及沈阳工学院经济与管理学院唐羽担任副主编。具体写作分工为：第1章、第9章由韩军编写；第2章、第3章、第6章由李明宇编写，并负责全书总体框架的设计、审订及统稿工作；第4章、第5章由李容树编写；第7章、第8章由牟昆编写；第10章由唐羽编写。

为了满足广大教师的教学需求，编者专门制作了教学大纲及精美的电子教学课件，并且配有课后习题的参考答案，可从北京交通大学出版社网站（<http://press.bjtu.edu.cn>）下载，或发邮件至 cbswce@jg.bjtu.edu.cn 索取。

本书在编写过程中，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。由于作者水平和时间有限，书中差错之处在所难免，恳请读者批评指正。

编 者
2013年3月



目录

第1章 饭店康乐导论	(1)
◇ 学习目标	(1)
◇ 本章导语	(1)
◇ 案例导入	(2)
1.1 康乐业概况	(2)
1.2 饭店康乐部概述	(6)
1.3 饭店康乐服务项目设置	(8)
◇ 本章小结	(11)
◇ 知识链接	(11)
◇ 课后习题	(12)
第2章 饭店康乐组织机构与岗位职责	(15)
◇ 学习目标	(15)
◇ 本章导语	(15)
◇ 案例导入	(15)
2.1 康乐部组织机构设置	(16)
2.2 康体运动类主要岗位职责及任职要求	(21)
2.3 休闲娱乐类主要岗位职责及任职要求	(35)
2.4 保健养生类主要岗位职责及任职要求	(42)
◇ 本章小结	(48)
◇ 知识链接	(48)
◇ 课后习题	(49)
第3章 康体运动类服务项目基本知识	(51)
◇ 学习目标	(51)
◇ 本章导语	(51)
◇ 案例导入	(51)
3.1 保龄球服务基本知识	(52)
3.2 台球服务基本知识	(61)
3.3 网球服务基本知识	(70)
3.4 高尔夫球服务基本知识	(77)
3.5 壁球服务基本知识	(82)

3.6	羽毛球服务基本知识	(86)
3.7	乒乓球服务基本知识	(90)
3.8	沙狐球服务基本知识	(94)
3.9	游泳池服务基本知识	(98)
3.10	健身房服务基本知识	(103)
3.11	室内攀岩服务基本知识	(109)
3.12	飞镖服务基本知识	(112)
3.13	瑜伽服务基本知识	(115)
◇	本章小结	(118)
◇	知识链接	(118)
◇	课后习题	(119)
第4章	休闲娱乐类服务项目基本知识	(121)
◇	学习目标	(121)
◇	本章导语	(121)
◇	案例导入	(121)
4.1	卡拉OK服务基本知识	(122)
4.2	舞厅服务基本知识	(125)
4.3	棋牌服务基本知识	(128)
4.4	电玩游戏服务基本知识	(133)
4.5	酒吧服务基本知识	(135)
◇	本章小结	(141)
◇	知识链接	(141)
◇	课后习题	(142)
第5章	保健养生类服务项目概述	(144)
◇	学习目标	(144)
◇	本章导语	(144)
◇	案例导入	(144)
5.1	SPA水疗服务基本知识	(145)
5.2	桑拿浴服务基本知识	(148)
5.3	保健按摩服务基本知识	(153)
5.4	美容美发服务基本知识	(160)
5.5	氧吧服务基本知识	(166)
◇	本章小结	(168)
◇	知识链接	(168)
◇	课后习题	(169)
第6章	饭店康乐项目服务流程及标准	(172)
◇	学习目标	(172)
◇	本章导语	(172)
◇	案例导入	(172)

6.1 康乐服务质量管理概述	(173)
6.2 康体运动类服务流程及标准	(181)
6.3 休闲娱乐类服务流程及标准	(192)
6.4 保健养生类服务流程及标准	(198)
◇ 本章小结	(204)
◇ 知识链接	(204)
◇ 课后习题	(206)
第7章 饭店康乐服务人员礼仪及日常用语	(209)
◇ 学习目标	(209)
◇ 本章导语	(209)
◇ 案例导入	(209)
7.1 康乐服务人员日常交往礼仪	(210)
7.2 康乐服务用语概述	(216)
7.3 康乐服务用语的中英文对照	(220)
◇ 本章小结	(240)
◇ 知识链接	(240)
◇ 课后习题	(241)
第8章 饭店康乐部人力资源及营销管理	(244)
◇ 学习目标	(244)
◇ 本章导语	(244)
◇ 案例导入	(245)
8.1 康乐部人力资源管理	(246)
8.2 康乐部营销管理	(255)
◇ 本章小结	(262)
◇ 知识链接	(263)
◇ 课后习题	(264)
第9章 饭店康乐部设施与设备及安全管理	(266)
◇ 学习目标	(266)
◇ 本章导语	(266)
◇ 案例导入	(266)
9.1 康乐部设施与设备管理	(267)
9.2 康乐部安全管理	(270)
◇ 本章小结	(276)
◇ 知识链接	(276)
◇ 课后习题	(277)
第10章 饭店康乐部卫生管理	(280)
◇ 学习目标	(280)
◇ 本章导语	(280)
◇ 案例导入	(280)

10.1 康乐部卫生管理概述	(281)
10.2 康乐部各部门卫生管理规范	(283)
◇ 本章小结	(288)
◇ 知识链接	(288)
◇ 课后习题	(288)
附录 A 旅游娱乐场所基础设施管理及服务规范 (GB/T 26353—2010)	(290)
参考文献	(298)



第1章

饭店康乐导论



学习目标

1. 知识目标

- ◇ 掌握康乐的内涵;
- ◇ 掌握康乐部的内涵;
- ◇ 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。

2. 能力目标

- ◇ 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;
- ◇ 熟悉康乐业的发展趋势;
- ◇ 掌握康乐部的作用。



本章导语

随着我国经济的飞速发展,人们在衣、食、住、行等基本生活要求满足后,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。康乐部最初只是饭店中的附属部门,被归属于前厅部、客房部或餐饮部。但是,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,明确规定了相应星级饭店中康乐设施的细化标准。本章首先介绍康乐的内涵、分类、发展阶段、发展现状及存在的问题,并分析康乐业的发展趋势;其次,介绍康乐部的内涵、作用和主要任务;最后,介绍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

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。该饭店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，A 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。客人的会议一般在 4 天左右，加上早到或晚离开，平均需住 5~6 天。

客人紧张一天后，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，晚上只能待在客房里看电视。每次会议，客人都抱怨晚上的娱乐节目单调，使得有些客人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。

思考分析

1. 该饭店娱乐项目存在哪些问题？
2. 康乐部经理应如何解决这些问题？

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 3 个类别，但具体项目设置种类还比较少。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与意见，并有针对性地增设项目。例如，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。相信，通过有针对性地增设康乐项目，能够满足会议客人的个体需要，也将为该饭店更好地经营发展奠定坚实的基础。

资料来源：MBA 智库文档。http://doc.mbalib.com.

1.1 康乐业概况

1.1.1 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、振作精神和扩大社会交往的目的，在闲暇时间利用一定的场地、设施与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 3 个必要条件。

1. 拥有自由支配时间

康乐活动一般是在人们工作之余，即闲暇时间进行，它是一种非职业的休闲、消遣的业余活动。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。

2. 具有场地、设施与设备

康乐活动需要以一定的场地、设施与设备为基础，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。例如，打斯诺克需要斯诺克球台、球杆等相关设施；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。

3. 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,也难以达到最佳的效果。

1.1.2 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,共三大类。

1. 康体运动类服务项目

康体运动项目是以高科技的运动器械为载体,一般都富有挑战性,参与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、放松压力与愉悦心灵的目的。例如,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,以及掷沙狐球运动、攀岩运动、游泳、健身等康体活动。

2. 休闲娱乐类服务项目

休闲娱乐项目是人们借助一定的娱乐设施、设备和服务,使客人在参与中得到精神满足和快乐的休闲娱乐活动。现在,享受生活成为人们的渴求和追求。休闲娱乐项目因其趣味性强、参与性强,以及能够给人们精神上带来愉悦感,而成为人们喜爱的消费方式。休闲娱乐类服务项目通常包括棋牌室、舞厅、KTV、电玩游艺、酒吧等。

3. 保健养生类服务项目

保健养生项目主要是参与者通过亲身体验和感受,达到消除疲劳、放松压力、延缓衰老、延长寿命的目的。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。例如,SPA水疗、保健按摩、美容美发、桑拿、氧吧等。

1.1.3 康乐活动经历的发展阶段

康乐活动是伴随着人类社会的进程而不断发展而来的。康乐活动历史悠久,人类自古就具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3个发展阶段。

1. 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与总结,除了强身健体之外,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。

2. 高速发展阶段

随着社会的发展和科技的进步,人们的可自由支配收入和闲暇时间不断增加,康乐活动得到了迅速普及和发展,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,人们逐步开始参与到康乐活动中来。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“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。



3. 专业发展阶段

伴随社会生产力迅速提高, 闲暇时间和工资收入的进一步增加, 使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, 我国的康乐业发展已经从北京、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。高星级饭店都把康乐部作为一个重要的部门, 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, 使饭店不断增加盈利。

1.1.4 康乐业发展现状及存在问题

1. 康乐业发展现状

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, 实践经验也表明, 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, 但由于其自身、客观条件的限制而不易普遍推广。针对这种情况, 先后开发出了城市高尔夫球和模拟高尔夫球。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健康发展。

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, 它为人们提供的主要是消除疲劳、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, 国际上所有的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、适合中国国情的康体项目, 为我国人民开拓出一片康乐的天地。

4) 康乐活动由高档消费向大众消费转化

原来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越来越合理, 大多数康乐饭店都能从我国客人的实际收入情况出发, 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、低收入者提供了享受现代生活和感受现代康乐项目乐趣的机会与条件。这样, 一些原来属于“贵族”的康乐项目开始大规模地走向寻常百姓。例如, 台球在其传入中国初期, 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。又如,保龄球,在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。

2. 康乐业发展存在的问题

1) 康乐设施分布不均

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”,不能作为日常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) 康乐消费意识观念有待提高

大部分人把衣、食、住、行的消费当做重点,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。

1.1.5 康乐业的发展趋势

1. 康乐消费支出所占比重逐步加大

在我国,随着物质生活水平的提高,人们的消费观念和消费结构都在发生变化。近年来,我国经济一直保持较快的发展速度,国民收入的增长也很快。现在全国大部分人口已解决了温饱问题,并且有相当一部分人达到了较富裕的生活标准。这意味着人们将会有越来越多的资金用于普通消费以外的康乐消费;人们已不再满足于一般的温饱型生活,而产生了较高层次的需求。康乐消费就是这种需求的一部分。康乐消费是一种休闲性的消费,要求客人有余钱和闲暇。目前,我国实行每周5天工作制,再加上其他公共节假日和各企、事业单位自行规定的休假,人们有了较充裕的休息时间,为满足人们不断扩大的康乐需求提供了时间条件。可以肯定地说,随着生活水平的不断提高,康乐消费在人们生活消费中所占的比重将会继续增长。

2. 康乐服务与管理水平继续提升

康乐行业不断发展所带来的是康乐服务和康乐管理由不规范向规范发展。康乐管理开始由经验管理型向科学管理型发展。其主要表现是:经常举办康乐服务和管理的培训班;中、高等院校开始设置康乐服务和管理专业;康乐服务和管理的专业论著与教材不断出版,使康乐管理趋于规范化和系统化;康乐经营的相关政策法规正在不断完善,为经营者合法经营明确了发展方向。



3. 康乐项目科技化含量不断提高

随着科学技术的进步和市场需求的增加,康乐设备的科技含量越来越高,其性能也越来越先进。例如,目前供客人娱乐的电子游艺机,已经凝聚了较高的科技含量。虚拟游艺机的出现,融合了计算机模拟、自动化控制、人机交流等多种高科技知识;还有模拟高尔夫、桑拿炉、多功能健身设备、自动麻将机等,这些高科技产物都已经落户于主题公园、游乐场和饭店。同时,很多康乐活动设备在发展中虽然没有明显的外形变化,但制造材料却在不断地提高科技含量。例如,制造网球拍和壁球拍的材料,已由木材、金属、高分子材料发展到碳纤维材料。随着我国旅游经济的迅猛发展,康乐业也在不断与国际接轨,具有高科技含量的康乐活动项目,已成为康乐业融入先进行列的标志。

4. 康乐业发展主题趋向多元化

首先,传统文化与民族特色项目脱颖而出。21世纪初,我国加入了世界贸易组织,国外一些知名的康乐活动饭店或跨国集团大批涌入我国。要使我国的康乐业市场在国际竞争中立于不败之地,唯一的途径,就是要创新一批具有中国特色的康乐活动项目。我国深圳的锦绣中华园,不但是一个经典的人文景观、一个人造自然景观,还是一个人文与自然和谐统一的大型旅游景观。它为中国的康乐业市场在参与国际竞争行列的过程中提供了一个成功案例。其次,康乐活动分类更加多样。通常将康乐活动划分为康体运动类、休闲娱乐类和保健养生类3类。康体运动类项目,如网球、台球、乒乓球、游泳、健身等;休闲娱乐类项目,如KTV、电玩游戏、棋牌游戏、舞厅、酒吧等;保健养生类,如SPA水疗、桑拿、按摩、美容美发、氧吧等。

1.2 饭店康乐部概述

1.2.1 认识饭店康乐部

康乐部(CLUB)又称俱乐部、康乐中心、康体部(中心),是饭店组织客源、销售康乐产品、组织接待和对客服务,并为客人提供各种综合服务的部门,是完善饭店配套附属设施和服务的重要机构。作为饭店的一个部门,康乐部具有典型的现代都市文明所具有的特征——时尚、先进,有着独特的服务技巧、服务程序、服务方法和经营规律。因此,康乐部是现代饭店必不可少的一个重要组成部分,它向客人提供康体运动、休闲娱乐和保健养生的设施与设备、场所,以及相应的服务。

饭店康乐部经常提供的康乐服务设施主要有游泳池、健身房、台球室、网球场、保龄球室、壁球室、高尔夫球练习场、KTV、舞厅、棋牌室、电玩游艺室、美容美发厅、保健按摩室、SPA水疗馆、酒吧等。不同星级、不同经营类型的饭店根据自身目标客源的消费特点,以及经营方式来决定提供的具体康乐服务项目,以满足客人健身、娱乐和保健活动的需要。通常,康乐部是人流量较大、流动性较强、客人逗留时间较长的消费场所,是客人身心与情感体验较为强烈的场所,也是客人对饭店印象形成较为深刻的场所。因此,饭店康乐部运行的好坏,将直接影响饭店的整体服务与质量、管理水平、经济效益和市场形象。由此可见,康乐部的管理体系、工作程序,康乐部每位员工的服务意识、职业道德、服务质量、知识结构、操作技能和应变能力及言谈举止等,无一不对饭店的形象和声誉产生深刻影响。

1.2.2 饭店康乐部的作用

1. 康乐部有利于为饭店吸引客源

不少客人把康乐作为生活中不可缺少的内容。据不完全统计,饭店所在地区有70%的年轻人喜欢到这些饭店的康乐部去消费,而对于那些住宿的客人来说,康乐也是必不可少的活动之一。不少客人常常就是由于某饭店的康乐设施完善,或者对某一次活动感兴趣而投宿的,不管严寒酷暑总是把参加饭店的康乐活动列入自己的日程安排。这是一种新的生活观念,体现了客人对康乐项目产生的强烈欲望,这一趋势无疑大大提高了饭店的经济效益。

2. 康乐项目有利于提升饭店经营特色

饭店要想在目前的微利环境中生存,就必须不断创新,推出符合时尚的特色经营项目,树立新的形象,以满足客人求新求异的需要。因而,饭店经营的关键是推出不同于竞争对手的特色产品和创新产品,而特色产品和创新产品必须基于对目标市场需求的了解和对市场趋势的把握,将资源优势转化为市场优势,形成具有特色的饭店品牌,并最终赢得市场的认可。例如,北京前门饭店的老舍茶馆,展示了以京剧为特色的中国传统文化的形象;杭州国际大厦雷迪森广场饭店也成功地树立了一个现代化的歌剧院的独特品牌形象。

3. 康乐部是饭店营业收入的重要来源

目前,在我国的一些饭店,康乐部的规模越来越大,并与客房部、餐饮部并列成为饭店创收的主要部门,甚至在有些饭店,康乐部已经超过其他部门,成为饭店第一大部。完善的康乐设施与设备,优雅的健康气氛环境,吸引了大批旅游者和当地公众。不少客人常常根据饭店的康乐设施和环境,或者对某一康乐活动特别感兴趣而投宿。康乐设施的完善,康乐器械的现代化和先进性,常常会吸引大量的康乐爱好者。正是由于康乐享受越来越受到客人的青睐,饭店的经济效益也收到了意想不到的效果。很多旅游热点饭店,特别是首都、大城市和经济较发达地区的饭店,康乐部的经济收入在整个饭店的总营业额中占有很大的比重。

1.2.3 饭店康乐部的主要任务

1. 满足客人康体运动的需要

随着社会文明的进步,人们对身体锻炼的要求也在不断提高。人们除了参加传统的体育锻炼活动外,还在不断寻求并积极参加更有情趣的能够使身体健康与精神欢乐的活动。这就是人们钟情于康乐活动的原因。因此,满足客人在康体运动方面的需求就成为康乐部的任务之一。客人对康体运动的需求是多方面的,形式也是多种多样的。因而,饭店康乐部设置的网球、台球、壁球、健身器械、游泳池、高尔夫球、飞镖、室内攀岩、乒乓球、羽毛球等设施可以满足客人康体运动的需要。

2. 满足客人休闲娱乐的需要

休闲娱乐活动由于具有很强的娱乐性、放松性、选择性,因而受到不同年龄阶层人士的欢迎。不同消费人群完全可以根据自己的喜好选择相应的项目,如扑克、麻将、电玩游戏、卡拉OK、舞厅、酒吧等,它既满足了人们的娱乐需求,还可以使人精神放松、心情愉悦。因此,现代饭店中各种娱乐项目的设备在为店内外客人提供丰富多彩娱乐生活的同时,也是人际沟通、商务往来的一种必要的补充手段。



3. 满足客人保健养生的需要

人们追求健康的途径除了加强锻炼、增加营养外,还有物理保健的方法。这种保健方法已经成为康乐部门必备的服务项目。例如,桑拿浴,包括芬兰浴、土耳其浴、光波浴等;按摩,包括中医按摩、泰式按摩、港式按摩、韩式按摩、日式按摩、足部按摩等;还有美容项目和美发项目等,可以满足客人休闲娱乐的需要。

4. 满足客人康乐安全的需要

做好设施与设备的安全保养工作,满足客人安全的需求,为客人提供一个既安全又舒适的休闲环境,是康乐部的基本任务之一。这个问题可以从两个方面去认识。一方面,任何一项活动都可能存在着不安全因素。例如,打保龄球可能出现滑倒、摔伤或扭伤,游泳时可能出现溺水等危险。这就需要康乐部教育服务员时刻注意客人的活动情况,及时提示客人注意按照安全规范参与康乐活动。另一方面,随着设备使用次数的增加、使用时间的延长、累计客流量的增加,设备的损耗和老化就会加快,不安全因素也会增加。如果不注意设备的检查和保养,就有可能给客人带来某种伤害。例如,游泳池附近的地面如果滋生青苔,不及时进行清理,就可能使客人滑倒摔伤。

5. 满足客人康乐卫生的需要

随着康乐活动的普及,康乐设备和场所的使用频率也越来越高,产生细菌交叉感染的情况就会增多,如卫生状况不良,很有可能对客人的身体健康造成危害。例如,游泳池的水质、客人唱卡拉OK时经常使用的话筒、球类运动中经常触摸的球拍和球、美容美发室经常使用的各种器械和化妆品等。因此,做好康乐活动场所的卫生清洁工作,为客人提供一个卫生舒适、优雅安全的活动场所,是康乐部的一项重要工作任务。

6. 满足客人康乐技巧指导的需要

康乐部的设备种类较多,有国产的也有进口的,尤其是高星级饭店设备更新频度比较高。特别是先进进口设备和带有计算机显示的体育器材,需要服务人员提供正确、耐心的指导性服务,以便那些初次使用的客人能正确操作。另外,一些运动项目的技术性很强,也需要服务人员向不熟悉该项运动的客人提供技术上或规则上的指导服务,以满足客人在掌握运动技能技巧方面的需求。

1.3 饭店康乐服务项目设置

1.3.1 康乐服务项目设置的基本类型

1. 康体运动类服务项目

1) 康体运动类服务项目的定义

康体运动类服务项目是借助一定的运动设施与设备和环境,为客人锻炼身体、增强体质而设置的健身项目。康体项目有别于专业体育项目,它不需要专业体育项目那么强的专业性、技巧性,客人参与康体项目是为了达到锻炼的目的,并从中享受到乐趣,进而达到放松身心的目的。

2) 康体运动类服务项目的內容

康体运动类服务项目的內容主要包括网球、台球、保龄球、高尔夫球、羽毛球、壁球、