



最新体育场馆

运营与服务标准实用全书

ZUIXINTIYUCHANGGUAN
YUNYINGYUFUWUBIAOZHUNSHIYONGQUANSHU



人民体育出版社

最新体育场馆运营与 服务标准实用全书

中国体育场馆协会场馆运营和开发工作委员会 编

上



卷

人民体育出版社

图书在版编目(CIP)数据

最新体育场馆运营与服务标准实用全书,

中国体育场馆协会场馆运营和开发工作委员会 编

人民体育出版社 2012.4

ISBN 978-7-408-06896-6

I 最新、… II、中国… III、体育场馆—运营—实用全书

IV、G631.54

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2012) 第 217525 号

最新体育场馆运营与服务标准实用全书

主 编 中国体育场馆协会场馆运营和开发工作委员会

策 划 刘家辉

责任编辑 赵维良

责任校对 胡玉兰

出版社 人民体育出版社

经 销 各地新华书店

印 刷 北京前程万里印刷厂

开 本 787×1092 1/16

印 张 76

版 次 2012 年 4 月第一版

书 号 ISBN 978-7-408-06896-6

定 价 798.00 元(豪华精装全三卷)

版权所有·侵权必究

编 委 会

中国体育场馆协会场馆运营和开发工作委员会 编

编委成员：闵弘雅 吴承玫 潘怡菁 杨雅博

陈永德 黄惠季 王美瑄 张展如

陈奕裕 蔡玟君 杨人芬 朱左峰

黄士杰 张幼桦 张志玮 李雨旺

黄昱坤 赵紫芳 蔡静霖 林瑜淳

高义盈 陈英杰 蔡颀辛

目 录

第一篇 体育场馆经营概论

第一章 体育场馆的运营现状	(3)
第一节 体育场馆的发展现状	(3)
第二节 体育场馆的性质与分类	(6)
第二章 体育场馆的经营分析	(14)
第一节 国内体育场馆的经营现状	(14)
第二节 国外体育场馆的经营现状	(19)
第三章 体育场馆经营的目的与任务	(28)
第一节 体育场馆经营的目的	(28)
第二节 体育场馆经营的任务	(31)
第四章 体育场馆的经营模式	(35)
第一节 BOT 经营模式	(35)
第二节 租赁经营模式	(39)
第三节 承包经营模式	(44)
第五章 体育场馆经营的法律规范	(48)
第一节 国家性体育场馆经营法规	(48)
第二节 地方性体育场馆经营法规	(49)
第三节 专项体育场馆经营法规	(51)

第二篇 体育场馆规划建设、管理与运营

第一章 体育场馆规划	(57)
第二章 体育场馆的地理位置与设计	(73)

第三章 体育场馆建设	(91)
第四章 体育场馆管理	(104)
第五章 体育场馆系统	(117)
第六章 体育场馆运营	(133)
第七章 体育场馆维护	(143)

第三篇 体育场馆运营模式创新与可持续发展

第一章 体育场馆运营思路创新	(151)
第一节 场馆管理 VS 场馆运营	(151)
第二节 资产看管 VS 资本运作	(154)
第三节 有形产品观 VS 无形服务观	(156)
第四节 运动场所观 VS 体育园区观	(158)
第五节 政府包袱 VS 企业财富	(159)
第二章 当前体育场馆运营的困境	(162)
第一节 产品性质困惑	(162)
第二节 管理体制纷争	(163)
第三节 运营时空局限	(165)
第四节 定位认知盲点	(166)
第五节 建设与配套矛盾	(168)
第三章 体育场馆制度建设与服务运营管理	(171)
第一节 业务外包与物业式管理	(171)
第二节 网络集成与信息管理	(176)
第三节 制度建设与服务管理	(181)
第四节 外脑引进与人才管理	(194)
第四章 体育场馆赛事经营	(200)
第一节 体育赛事	(200)
第二节 节事活动	(213)
第三节 职业球队	(221)
第四节 体育培训	(225)
第五节 健身俱乐部	(236)
第五章 体育场馆管理创新	(255)
第一节 科技创新	(255)
第二节 管理创新	(257)

第六章 体育场馆经营创新	(261)
第七章 体育场馆运营的可持续发展	(267)
第一节 科学发展观下体育场馆可持续发展的思考	(267)
第二节 完善体育场馆法人治理结构的思考	(274)
第三节 体育产业创业园的思考	(284)
第八章 体育场馆经营管理模式典型类型分析	(291)
第一节 职业俱乐部自营体育场馆模式	(291)
第二节 国家和政府公共体育场馆	(304)
第三节 国家与职业俱乐部共营的体育场馆	(309)
第四节 学校与社区类体育场馆	(312)
第九章 体育场馆赢利模式分析	(318)
第一节 比赛功能的赢利——体育场馆赛事与大型活动运营	(318)
第二节 体育场馆的商业化运作与开发	(329)
第三节 比赛场地的多功能使用——体育场馆出租服务	(338)
第四节 体育场馆的无形资产	(340)

第四篇 体育场馆资源利用与运营管理

第一章 体育场馆经营管理的理论基础	(345)
第二章 有效供给理论与体育场馆的经营管理	(359)
第三章 我国体育场馆经营管理模式的变迁	(366)
第一节 管制型模式	(366)
第二节 经营型模式	(368)
第三节 对体育场馆新运营模式的探索	(371)
第四章 我国体育场馆资源利用	(374)
第一节 体育场馆资源和开放情况	(374)
第二节 我国体育场馆的供求现状分析	(377)
第三节 制约体育场馆开发的因素分析	(383)

第五篇 体育场馆的投资建设与改造

第一章 我国体育场馆经营管理改革必然性	(389)
第一节 体育消费与体育场馆的产业需求	(389)
第二节 体育场馆的多功能特质的湮没	(392)

第三节 体育场馆经营管理人才的培养	(393)
第二章 我国体育场馆经营管理的原则	(397)
第一节 体育场馆社会责任原则	(397)
第二节 体育场馆产业增收原则	(398)
第三节 体育场馆管理服务原则	(400)
第三章 体育场馆经营项目开发与利用	(403)
第一节 体育项目设置的原则和依据	(403)
第二节 常规体育项目的开发和利用	(405)
第三节 特色体育项目的开发和利用	(424)
第四节 其他活动项目的开发和利用	(429)
第四章 体育场馆无形资产开发与利用	(432)
第一节 体育场馆无形资产开发的主要概念	(432)
第二节 体育无形资产开发的原则	(434)
第三节 体育场馆无形资产开发的基本内容与方法	(435)
第四节 美国体育场馆无形资产开发案例分析	(439)
第五章 体育场馆广告开发与利用	(441)
第一节 体育场馆广告开发的功能	(441)
第二节 体育场馆广告开发的原则	(443)
第三节 体育场馆广告开发的策略	(445)
第六章 体育场馆经营管理改革的方式与对策	(449)
第一节 体育服务类改革	(449)
第二节 体育用品及相关产品类改革	(451)
第三节 体育场馆经营管理的主要对策	(453)
第七章 体育场馆收益与运营成功之道	(461)
第一节 体育场馆经营的价格制定	(461)
第二节 体育场馆经营的营销手段	(463)
第三节 体育场馆大型活动的操作	(472)
第八章 体育场馆投融资策略	(477)
第一节 采用 BOT 融资方式	(477)
第二节 采取公司治理结构	(480)
第三节 民间资本参与体育场馆运营的路径选择	(483)
第九章 体育场馆建设多功能化	(489)
第一节 多功能化建设的必要性	(489)
第二节 多功能建设的途径	(492)
第十章 合理规划地理布局与空间设计	(495)

第一节 体育场馆建筑地理布局与空间设计的趋势	(495)
第二节 南京奥林匹克体育中心的地理布局与空间设计	(497)
第十一章 老体育场馆的改制和改建	(503)
第一节 首都体育馆的改制与改建	(503)
第二节 武汉体育馆的改制与改建	(505)
第十二章 建立和完善经营绩效综合评价体系	(507)
第一节 绩效管理与评价理论概述	(507)
第二节 体育场馆绩效评价体系简述	(512)

第六篇 体育场馆运营规范化管理标准 与规章制度的完善

第一章 体育场馆经营的组织与人力资源管理规范	(519)
第一节 体育场馆经营的组织机构	(519)
第二节 体育场馆经营员工的招聘	(522)
第三节 体育服务员的培训与督导	(526)
第二章 体育场馆经营经理的岗位要求	(532)
第一节 体育场馆经营经理的设置	(532)
第二节 体育场馆经营经理应当避免的管理错误	(538)
第三章 体育服务质量管理标准	(544)
第一节 体育服务质量管理的内容	(544)
第二节 体育场馆经营的优质服务	(546)
第四章 体育场馆经营的日常管理制度	(555)
第一节 日常管理制度的制定	(555)
第二节 体育项目服务管理制度实例	(558)
第五章 体育场馆的设备管理	(570)
第一节 体育设备管理概述	(570)
第二节 体育设备管理的程序和方法	(572)
第三节 体育设备的保养与修理	(574)
第六章 体育场馆经营的安全与卫生管理	(578)
第一节 体育场馆经营的安全管理	(578)
第二节 体育场馆经营的卫生管理	(585)
第七章 体育场馆的营业收入管理	(591)
第一节 体育场馆营业收入的类别和结账方式	(591)

第二节 体育场馆营业收入的控制	(593)
第八章 体育场馆经营投诉的处理	(598)
第一节 投诉的原因	(598)
第二节 投诉的处理	(602)
第九章 体育场馆的营销	(606)
第一节 体育场馆经营的价格制定	(606)
第二节 体育场馆经营的营销手段	(608)
第三节 体育场馆竞赛活动的操作	(610)

第七篇 体育场馆赛事筹办与风险管理

第一章 概 述	(617)
第二章 体育赛事规划和筹办	(621)
第三章 设施融资	(634)
第四章 人力资源雇用	(640)
第五章 赛事合同	(650)
第六章 赛事风险管理	(659)
第七章 场地过失的防范	(668)
第八章 群众管理	(677)
第九章 紧急医疗与疏散计划	(688)
第十章 酒精管理	(696)
第十一章 营业管理	(702)
第十二章 票务管理	(708)

第八篇 休闲体育的开拓经营与管理

第一章 现代休闲体育概述	(717)
第一节 休闲体育的概念与内涵	(717)
第二节 休闲体育的发展与功能	(718)
第三节 休闲体育的分类及活动内容	(720)
第四节 现代休闲体育的现状和前景	(722)
第二章 运动性休闲体育项目活动及设备的选购	(727)
第一节 戏水运动	(727)
第二节 球类运动	(730)

第三节 现代休闲体育设备的选购	(737)
第三章 休闲体育经营可行性分析	(743)
第一节 休闲体育经营可行性分析概述	(743)
第二节 休闲体育经营市场的调研	(745)
第三节 现代休闲体育企业的选址	(754)
第四节 休闲体育项目筹建费用估算	(757)
第五节 休闲体育企业的投资收益分析	(761)
第四章 现代休闲体育环境的设计与布局	(767)
第一节 现代休闲体育环境设计与布局的基本原则	(767)
第二节 运动性休闲体育项目环境的设计与布局	(768)
第五章 现代休闲体育经营与流程设计	(777)
第一节 休闲体育的消费心理	(777)
第二节 现代休闲体育经营项目的确定	(781)
第三节 现代休闲体育经营项目的价格制定	(785)
第四节 现代休闲体育经营服务流程设计	(789)
第六章 休闲体育企业的公关与促销	(793)
第一节 现代休闲体育企业公关促销概述	(793)
第二节 休闲体育企业公关活动的开展	(799)
第三节 休闲体育企业促销活动的开展	(803)
第四节 现代休闲体育企业的会员制	(810)
第七章 现代休闲体育企业的组织机构及各部门工作职责	(816)
第一节 现代休闲体育企业的组织机构设计	(816)
第二节 现代休闲体育工作人员素质要求	(819)
第三节 休闲体育企业工作人员工作职责	(828)
第八章 现代休闲体育服务标准与服务程序	(841)
第一节 现代休闲体育服务的礼貌要求	(841)
第二节 现代休闲体育服务标准	(845)
第三节 现代休闲体育服务程序	(854)
第九章 现代休闲体育企业的管理	(860)
第一节 现代休闲体育企业管理的基本原则	(860)
第二节 现代休闲体育企业的管理方法	(866)
第三节 现代休闲体育企业的管理制度	(870)
第十章 现代休闲体育企业的人力资源管理	(879)
第一节 现代休闲体育企业工作分析	(879)
第二节 现代休闲体育企业员工工作情绪的提高	(883)

目 录

第三节 现代休闲体育企业劳动力成本控制	(889)
第四节 现代休闲体育企业员工素质的提高	(891)
第十一章 现代休闲体育企业的财务管理	(904)
第一节 现代休闲体育企业财务管理概述	(904)
第二节 现代休闲体育企业营业收入的管理	(907)
第三节 现代休闲体育企业成本费用管理	(914)
第四节 现代休闲体育企业利润管理	(918)

第九篇 体育场馆运营与服务标准

体育场所开放条件与技术要求 第19部分:拓展场所	(925)
体育场地使用要求及检验方法 第3部分:棒球、垒球场地	(930)
体育场地使用要求及检验方法 第2部分:游泳场地	(948)
中小学体育器材和场地 第21部分:毽球、花毽	(959)
体育场馆公共安全通用要求	(961)
社区服务指南 第3部分:文化、教育、体育服务	(976)

第十篇 体育科学与休闲体育服务

第一章 体育科学与休闲体育服务	(993)
第一节 体育科学与休闲体育服务的关系	(993)
第二节 体育基础理论知识	(994)
第三节 体育健身科学知识	(997)
第二章 职业道德修养与休闲体育服务	(1003)
第一节 职业道德及其修养概述	(1003)
第二节 休闲体育服务岗位道德规范	(1005)
第三章 法律素养与休闲体育服务	(1008)
第一节 法与体育发展	(1008)
第二节 休闲体育服务人员法律素养与休闲体育服务关系	(1010)
第三节 休闲体育服务人员需要了解的基本法律法规知识	(1012)

第十一篇 体育服务人员个人礼仪形象规范

第一章 体育服务人员的仪容规范	(1023)
-----------------------	--------

第二章	体育服务人员的服饰规范	(1026)
第三章	体育服务人员的仪态规范	(1029)
第四章	体育服务人员的语言规范	(1032)

第十二篇 体育岗位服务礼仪规范

第一章	体育岗位服务礼仪规范的内容、特点	(1039)
第二章	体育岗位服务礼仪规范	(1041)
第三章	岗位电话服务规范	(1045)

第十三篇 体育服务基本技能标准

第一章	观察顾客的技能	(1051)
第二章	倾听、引导顾客的技能	(1052)
第三章	解决纠纷的技能	(1054)
第四章	处置突发事件的技能	(1059)

第十四篇 一般性休闲体育项目与服务规范

第一章	健身房、健身运动与服务	(1065)
第二章	高尔夫运动项目与服务	(1068)
第三章	保龄球运动项目与服务	(1073)
第四章	台球运动项目与服务	(1075)
第五章	轮滑运动项目与服务	(1077)

第十五篇 高危性休闲体育项目与服务规范

第一章	蹦极运动项目与服务	(1081)
第二章	休闲潜水运动项目与服务	(1083)
第三章	休闲射箭运动项目与服务	(1085)
第四章	休闲射击运动项目与服务	(1086)
第五章	攀岩运动项目与服务	(1088)

第十六篇 相关政策法规

中华人民共和国体育法	(1093)
体育产业发展纲要(1995-2010年)	(1098)
2001-2010年体育改革与发展纲要	(1103)
学校体育工作条例	(1113)
中共中央 国务院关于进一步加强和改进新时期体育工作的意见	(1117)
奥林匹克标志保护条例	(1123)
公共文化体育设施条例	(1126)
中国体育彩票全民健身工程管理暂行规定	(1131)
全民健身计划纲要	(1134)
举办体育活动安全保卫工作规定	(1138)
北京市体育设施管理条例	(1140)
北京市体育运动项目经营单位安全生产规定	(1144)
上海市营业性保龄球馆管理办法	(1148)
天津市体育场地管理办法	(1151)
天津市游泳场所管理办法	(1153)
重庆市公共体育场馆条例	(1156)
河北省体育设施管理条例	(1158)
湖北省武术活动管理暂行规定	(1161)
山西省体育设施管理条例	(1166)
陕西省体育场馆管理条例	(1170)
广西壮族自治区体育场地管理条例	(1173)
新疆维吾尔自治区体育发展条例	(1175)
深圳经济特区促进全民健身若干规定	(1180)
南京市体育经营活动监督管理办法	(1183)
厦门市体育设施建设与保护规定	(1186)
青岛市促进全民健身若干规定	(1189)
合肥市体育市场管理条例	(1191)

第一篇

体育场馆 经营概论

第一章 体育场馆的运营现状

第一节 体育场馆的发展现状

体育场馆是提高竞技体育运动水平和进行全民健身活动必不可少的硬件设施,也是发展体育产业的重要载体。随着我国全面建设小康社会步伐的加快,人民对体育健身需求不断增加。自从我国第四次场馆普查以来,体育场馆的数量和规模都发生了很大变化,涌现出一批具有与新时代健康意义相融合的功能齐全的体育场馆,为我国体育事业的蓬勃发展奠定了基础。

一、我国体育场馆总体状况

2004年,国家体育总局、国家统计局、教育部、铁道部、农业部、文化部、国家工商行政管理总局、国家旅游局、全国总工会联合开展了第五次全国体育场馆普查。结果显示,截至2003年12月31日,我国(除台湾、香港、澳门地区,包括全国范围内各系统、各行业、各种所有制形式)共有符合第五次全国体育场馆普查要求的各类体育场馆850 080个,其中标准体育场馆547 178个,非标准体育场馆302 902个,占地面积为22.5亿平方米,建筑面积为7527.2万平方米,场馆面积为13.3亿平方米。历年累计投入体育场馆建设资金1914.5亿元,其中,财政拨款为667.7亿元,占投资总额的34.9%;单位自筹为1032.6亿元,占投资总额的53.9%。

以2003年底全国总人口129 227万人(不含港澳台地区)计算,平均每万人拥有体育场馆6.58个,人均体育场馆面积为1.03平方米,人均投入体育场馆建设资金为148.15元。

与第四次全国体育场馆普查(截至1995年12月31日)数据相比,全国体育场馆占地面积增加了11.8亿平方米,场馆面积增加了5.5亿平方米。人均体育场馆面积增加了0.38平方米,增长58.46%,年平均增长率为5.92%。人均投入体育场馆建设资金增加了117.09元。每万人拥有体育场馆数增加了1.58个,增长31.6%。

二、我国体育场馆分布以及被占用现状

在我国现有体育场馆(不含新疆生产建设兵团、解放军系统、武警系统和铁路系统)