



体育高等职业教育教材

TiYuGaoDengZhiYeJiaoYuJiaoCai

运动休闲会所(俱乐部) 运营管理

●孙雷鸣 单 宇 主编



人民体育出版社

体育高等职业教育教材

运动休闲会所（俱乐部） 运营管理

孙雷鸣 单宇 主编

人民体育出版社

图书在版编目(CIP)数据

运动休闲会所(俱乐部)运营管理/孙雷鸣,单宇

主编. -北京:人民体育出版社, 2012

ISBN 978-7-5009-4209-2

I. ①运… II. ①孙… ②单… III. ①俱乐部-运营管理 IV. ①G243

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2011)第 259257 号

*

人民体育出版社出版发行
三河兴达印务有限公司印刷
新华书店经销

*

880×1230 32 开本 11.25 印张 291 千字
2012 年 4 月第 1 版 2012 年 4 月第 1 次印刷
印数: 1—3,000 册

*

ISBN 978-7-5009-4209-2
定价: 25.00 元

社址: 北京市东城区体育馆路 8 号(天坛公园东门)

电话: 67151482(发行部) 邮编: 100061

传真: 67151483 邮购: 67118491

网址: www.sportspublish.com

(购买本社图书, 如遇有缺损页可与发行部联系)

前 言

运动休闲会所（俱乐部），是以入会会员为主要服务对象的综合性高级康体娱乐服务设施，如高尔夫球会、健身俱乐部、度假村、帆船俱乐部、棋牌俱乐部、体育主题公园、滑雪俱乐部、户外拓展基地等运动休闲服务设施。运动休闲会所（俱乐部）可为人们提供趣味十足、轻松活泼的运动休闲活动，达到放松身心、减轻压力、增进健康的效果。在经济发达的城市，运动休闲会所（俱乐部）是人们运动健身的首选。运动休闲产业发展迅速，专业人才市场需求急切。

目前，国内运动休闲会所（俱乐部）经营管理类的专业教材不仅种类少且实用性、针对性不强，无法适配专业教学的需要，严重影响了专业人才的培养。为了改变现状，我们策划编写了这本教材。

本教材的编写充分把握了职业教育技能培养与就业目标相一致原则，以实际工作领域、工作岗位所需能力为主线，以理论知识实用、够用为尺度，重点突出应用性、实践性和可操作性的特征。本教材适用对象为高等教育（含高职高专）体育类或非体育类相关专业的学生，可用做专业核心课程或选修课程教材。

全书内容涉及三大模块知识领域：运动休闲会所（俱乐部）运营管理知识基础篇、运营管理操作篇及运营管理综合技能应用篇，共九章，覆盖面广、实用性强。本书每个章节都包含有学习目标、案例、复习题和实训环节等部分。学习目标，指明重点应掌握的知识点和技能点的学习要求，为学生提供学习指导；引导案例，引导概念理解和引发延续思考，有利于学生提高兴趣、开拓视野、走进

实际工作领域；案例，材料内容源于实践，可用于课堂讨论，让学生分析问题并提出解决思路；复习题，是对本章主要知识点、技能点的巩固，达到温故知新目的；实训环节，是为了提高学生技能水平，通过操作性学习，形成岗位工作技能。需要说明的是，本书几个重要章节的案例，旨在强调某些知识点、技能点与综合应用能力的重要性，也可视做一种工作方法或流程的模板，具有一定的参考和借鉴意义。

本书由孙雷鸣、单宇总策划和编串，并共同担任主编。其他参与编写成员有：叶杰辉、兰茹、张国华、吴玮、黄玮、张琳、杨贵明、杨永奇、王潇、唐苏娜、彭菲、楚爱英等。

由于编写时间仓促，编者水平有限，疏漏在所难免，敬请同行专家和广大读者提出宝贵意见。

编者

2011年5月于广州

基础篇

1

第二章 运动休闲会所（俱乐部）治理结构、组织结构与 岗位描述	(27)
【案例 2-1】用 35 英镑成为股东	(27)
第一节 公司治理结构概述	(29)
一、公司治理结构的含义	(29)
二、公司治理结构的作用	(29)
三、公司治理的模式	(30)
四、运动休闲会所（俱乐部）的治理结构	(32)
第二节 运动休闲会所（俱乐部）组织结构	(33)
一、组织结构的含义	(33)
二、组织结构设计的六要素	(34)
三、企业组织架构的三个内容	(38)
四、设计合理的组织结构形式	(39)
五、运动休闲会所（俱乐部）的组织结构	(43)
第三节 运动休闲会所（俱乐部）职位描述	(45)
一、职位描述与职位说明书	(45)
二、职位说明书的目的与作用	(45)
三、职位说明书的制订和保存	(45)
四、运动休闲会所（俱乐部）的职位说明	(46)
【案例 2-2】重视沟通	(55)
【案例 2-3】中国式管理	(56)
第三章 运动休闲会所（俱乐部）规划与筹建	(64)
【案例 3-1】投资健身俱乐部有风险吗？	(64)

第一节 运动休闲会所（俱乐部）选址	(67)
一、宏观因素	(68)
二、微观因素	(68)
【案例 3-2】健身会所的物业标准	(71)
【案例 3-3】健身会所选址价值评价系数指标	(72)
第二节 运动休闲会所（俱乐部）筹建步骤	(73)
第三节 运动休闲会所（俱乐部）建筑设计与功能区规划	(76)
一、项目定位	(76)
二、空间布局	(76)
三、风格设计	(77)
四、绿化设计	(77)
第四节 运动休闲会所（俱乐部）的工程管理	(78)
一、运动休闲会所（俱乐部）筹建工作的主要内容	(78)
二、运动休闲会所（俱乐部）设计、建设的招投标	(79)
三、运动休闲会所（俱乐部）建设工程的竣工验收与决算控制	(80)
【案例 3-4】山钦湾海景高尔夫球场出世记	(81)
第四章 运动休闲会所（俱乐部）会员管理与市场推广	(85)
【案例 4-1】陈小姐的贵宾会员享受	(85)
第一节 运动休闲会所（俱乐部）会员招募与发展 ...	(86)

一、会员制概述	(87)
【案例 4-2】加州健身——明星运动馆	(89)
二、会员招募与发展	(90)
【案例 4-3】某健身馆初创期营销方案	(97)
第二节 会员卡营销管理	(99)
一、运动休闲会所（俱乐部）会员章程	(99)
二、运动休闲会所（俱乐部）会员卡的营销管理	(104)
【案例 4-4】格瑞特羽毛球俱乐部活动章程	(109)
第三节 会员数据管理与客户服务	(114)
一、会员数据库管理	(114)
二、会员制客户服务	(121)
三、会员数据管理表格	(123)
第四节 运动休闲会所（俱乐部）营销战略和策略的 制定	(131)
一、运动休闲会所（俱乐部）营销战略	(131)
二、运动休闲会所（俱乐部）营销策略制定	(133)
【案例 4-5】菲力斯俱乐部的营销战略	(136)
【案例 4-6】×××健身俱乐部市场推广方案	(138)

运营管理操作篇

第五章 运动休闲会所（俱乐部）设备维护与管理	(146)
【案例 5-1】网球爱好者林先生	(146)

第一节 健身房/韵律室(操房)设备维护与管理	··· (147)
一、健身房设备维护与管理	····· (147)
二、韵律室(操房)设备维护与管理	····· (155)
第二节 乒乓球、羽毛球、网球(场)馆设备维护与管理	····· (158)
一、乒乓球、羽毛球、网球(场)馆设备维护管理	····· (158)
二、乒乓球、羽毛球、网球(场)馆运营服务的管理	····· (165)
第三节 保龄球馆、壁球馆、高尔夫球练习设备维护与管理	····· (167)
一、保龄球馆设备维护与管理	····· (167)
二、壁球馆设备维护与管理	····· (173)
三、高尔夫练习场设备维护与管理	····· (177)
第四节 游泳池设备维护与管理	····· (180)
一、游泳池设备维护	····· (180)
二、游泳池服务运营的管理	····· (183)
第五节 娱乐设施(棋牌、飞镖、电子游戏)设备维护与管理	····· (185)
一、棋牌室设备维护与管理	····· (186)
二、飞镖设备维护与管理	····· (188)
三、电子游戏设备维护与管理	····· (191)
【案例 5-2】棋牌室的地毯问题	····· (194)
【案例 5-3】对客人含义的理解	····· (194)
第六章 运动休闲会所(俱乐部)运营环境维护与保障	····· (199)

【案例 6-1】消防安全常识 (200)

第一节 运动休闲会所（俱乐部）运营环境维护与保障
..... (201)

一、清洁卫生 (201)

二、绿植 (205)

三、其他环境因素 (205)

第二节 运动休闲会所（俱乐部）设施设备的维修与保养
..... (208)

一、运动休闲会所（俱乐部）设施设备分类 (208)

二、运动休闲会所（俱乐部）设施设备维修 (209)

三、运动休闲会所（俱乐部）设施设备保养 (215)

第三节 运动休闲会所（俱乐部）安全及消防保障 ... (222)

一、会所（俱乐部）安全保障 (222)

二、会所（俱乐部）消防保障 (226)

第四节 运动休闲会所（俱乐部）软件管理系统 (231)

一、会所（俱乐部）收银系统 (232)

二、会员资料管理 (232)

三、会籍管理 (233)

四、会员消费信息管理 (233)

五、客户管理 (233)

六、库存管理 (233)

第五节 运动休闲会所（俱乐部）应急事件管理 (234)

一、客人投诉处理 (234)

二、捡拾物品处理 (235)

三、客人意外受伤处理 (236)

四、客人损毁设施设备处理 (237)

五、客人违法行为处理 (237)

六、客人打架处理 (238)

七、服务场所意外停电处理	(238)
【案例 6-2】“合格”的救生员	(239)
第七章 运动休闲会所（俱乐部）人力资源管理	(243)
【案例 7-1】体育行业需要综合型人才	(243)
第一节 运动休闲会所（俱乐部）人力资源概述 ...	(244)
一、运动休闲会所（俱乐部）人力资源的含义 ...	(244)
二、运动休闲会所（俱乐部）人力资源的特征 ...	(245)
三、运动休闲会所（俱乐部）人力资源开发与管理 的意义	(247)
第二节 运动休闲会所（俱乐部）人力资源规划 ...	(247)
一、运动休闲会所（俱乐部）人力资源规划的含义	(247)
二、运动休闲会所（俱乐部）人力资源规划的内容	(248)
三、运动休闲会所（俱乐部）人力资源规划制定的 程序	(250)
第三节 运动休闲会所（俱乐部）人力资源招聘管理	(252)
一、人力资源规划	(252)
二、运动休闲会所（俱乐部）人力资源需求预测	(254)
三、运动休闲会所（俱乐部）人力资源供给预测	(255)
第四节 运动休闲会所（俱乐部）人力资源招聘管理	(256)

一、运动休闲会所（俱乐部）人力资源招聘管理概述	(256)
二、运动休闲会所（俱乐部）薪资管理	(258)
三、运动休闲会所（俱乐部）岗位培训管理	(260)
四、运动休闲会所（俱乐部）的人员绩效管理	(263)
【案例 7-2】体育彩票管理中心招聘	(265)
 第八章 运动休闲会所（俱乐部）其他经营与服务组合	 (270)
【案例 8-1】抢救客人	(270)
第一节 会议服务	(271)
一、会议设施的预订与确认	(272)
二、会议计划及会程安排	(273)
三、会议准备事项概述	(275)
第二节 客房及商务中心服务	(276)
一、客房服务	(276)
二、商务中心服务	(279)
第三节 美容、按摩、桑拿洗浴与水疗 SPA 服务	(280)
一、美容服务	(280)
二、按摩服务	(283)
三、桑拿洗浴服务	(286)
四、水疗 SPA 服务	(293)
第四节 文化类服务项目	(293)
一、琴房服务	(293)
二、KTV 包房服务	(296)
三、画室	(298)

第五节 餐饮服务	(298)
一、餐饮项目规划设计	(299)
二、餐饮项目服务步骤	(301)
【案例 8-2】话讲错了吗?	(303)

综合技能应用篇

第九章 运动休闲会所（俱乐部）活动策划	(308)
---------------------------	-------

【案例 9-1】瑜伽盛宴（YOGA PARTY）	(308)
--------------------------------	-------

【案例 9-2】一次某大型聚会交流活动总结	(310)
-----------------------------	-------

第一节 运动休闲会所（俱乐部）活动策划概述	(311)
-----------------------------	-------

一、运动休闲会所（俱乐部）活动策划的含义	(311)
----------------------------	-------

二、运动休闲会所（俱乐部）活动策划的优势	(312)
----------------------------	-------

三、运动休闲会所（俱乐部）活动策划的分类	(313)
----------------------------	-------

四、运动休闲会所（俱乐部）活动策划应遵循的 基本规律	(315)
-------------------------------------	-------

第二节 运动休闲会所（俱乐部）活动策划过程 ...	(317)
---------------------------	-------

一、运动休闲会所（俱乐部）活动策划流程	(317)
---------------------------	-------

二、运动休闲会所（俱乐部）活动形式	(318)
-------------------------	-------

三、运动休闲会所（俱乐部）策划案的内容	(319)
---------------------------	-------

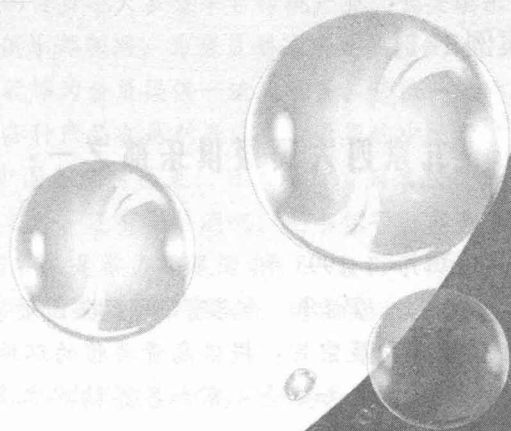
四、策划书的结构	(319)
----------------	-------

【案例 9-3】新闻发布会策划流程	(320)
-------------------------	-------

五、运动休闲会所（俱乐部）围绕以会员为主的 活动策划	(321)
-------------------------------------	-------

【案例 9-4】健身俱乐部圣诞节活动策划书	(321)
六、运动休闲会所（俱乐部）主办或承接大中型 体育竞赛的策划	(329)
第三节 运动休闲会所（俱乐部）活动策划评价 ...	(337)
【案例 9-5】××公司成立十周年暨××俱乐部启动仪式 活动策划方案	(338)
主要参考文献	(346)

基础篇



第一章

运动休闲会所（俱乐部）概论

【学习目标】

【知识点】目标

1. 了解运动休闲会所（俱乐部）的源起；
2. 掌握运动休闲会所（俱乐部）的概念、特性、分类和发展趋势。

【技能点】目标

1. 能够辨别不同运动休闲会所（俱乐部）的类型和特性；
2. 应能简单阐述运动休闲会所（俱乐部）的市场现状和未来发展。

【案例 1-1】

北京四大顶级俱乐部之一：长安俱乐部

成立时间：1993 年

创办人：陈丽华 香港富华国际集团董事长

俱乐部发展宗旨：提供高贵典雅的环境和尽善尽美的私人化服务，是国内外知名企业家和各界精英宴请宾朋和商务应酬的最佳选择。

主要会员：政府官员 传统产业人士