

# GAOERFUQIU

## JULEBUGUANLI

  体育院校通用教材

# 高尔夫球

## 俱乐部管理

孙班军 主编

全国体育院校教材委员会 审定



人民体育出版社

体育院校通用教材

# 高尔夫球俱乐部管理

孙班军 主编

全国体育院校教材委员会 审定

人民体育出版社

图书在版编目(CIP)数据

高尔夫球俱乐部管理 / 孙班军主编. —北京: 人民体育出版社,  
2012

体育院校通用教材

ISBN 978-7-5009-4324-2

I. ①高… II. ①孙… III. ①高尔夫球运动-俱乐部-管理-教材  
IV. ①G849.36

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2012)第 171850 号

\*

人民体育出版社出版发行  
三河紫恒印装有限公司印刷  
新华书店经销

\*

787×960 16 开本 18.5 印张 330 千字  
2012 年 9 月第 1 版 2012 年 9 月第 1 次印刷  
印数: 1-3,500 册

\*

ISBN 978-7-5009-4324-2

定价: 33.00 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](http://www.sportspublish.com)

(购买本社图书, 如遇有缺损页可与发行部联系)

## 前言

20 世纪 80 年代中期, 中山温泉高尔夫乡村俱乐部成立, 标志着高尔夫球运动在改革开放的中国大地再次兴起。之后, 全国各地的高尔夫球组织(如球会或俱乐部等)相继成立。进入 90 年代中期, 中国的高尔夫教育开始萌芽, 经过多年的实践和摸索, 高尔夫教育的专业分工逐渐明晰。2009 年 10 月 9 日, 国际奥委会第 121 次全会经过投票最终通过了高尔夫球运动项目从 2016 年里约热内卢奥运会开始进入奥运大家庭。这为高校开展高尔夫教育注入了发展的生机与活力, 激起了高校培养高尔夫球运动专业人才的热情。高校纷纷将高尔夫球项目纳入大学人才培养的课程体系, 以满足高尔夫球俱乐部人才短缺的局面。然而, 高校普遍关注高尔夫球运动专业人才的教育只是近几年的事情, 尚处于起步阶段, 适合高校高尔夫球运动及管理专业教学使用的系列教材更是凤毛麟角。因此, 人民教育出版社牵头, 召集全国开设高尔夫球运动及管理专业的院校负责人, 于 2010 年 7 月在河北承德召开了高尔夫球专业教材建设研讨会, 探讨高尔夫球运动及管理专业教材建设的内容及框架体系, 决定编写出版系列教材, 并先期启动《高尔夫球俱乐部管理》等四部教材。

《高尔夫球俱乐部管理》作为先期启动的一本管理教材, 主要论述高尔夫球俱乐部组织与管理问题。本书力求从经济学、管理学、教育学等多学科角度, 综合研究高尔夫球俱乐部管理的基本理论、基本方法及其在高尔夫球俱乐部中的应用。全书一共十三章, 其主要内容概述如下。

第一章总论部分, 主要阐述了高尔夫球俱乐部产生、发展的历史以及当代高尔夫球俱乐部的特征; 高尔夫球俱乐部的组织类型及经营模式; 从利益相关者关系方面的管理、经营决策方面的管理、场地运营方面的管理、科学技术方面的管理四大部分论述了高尔夫球俱乐部管理涵盖的内容范围; 最后介绍了在高尔夫球俱乐部运行中经常采用的管理方法。

第二章主要阐述了高尔夫球俱乐部公司治理特征、结构以及俱乐部公司的治理动因和目标; 高尔夫球俱乐部股东会及其股权结构、董事会及其职权、管理层的结构及其岗位职责、总经理的职权; 高尔夫球俱乐部内部治理的激励机制、监督机制和决策机制, 以及俱乐部外部治理的



内容和范围等。

第三章主要阐述了高尔夫球俱乐部运行的内、外部环境分析的内容与方法；俱乐部发展战略的制定、战略的选择与战略分析、战略评价的原则和步骤，以及俱乐部发展战略实施的模式和载体；最后阐述了俱乐部的发展规划和年度工作计划进行调整的要求和过程。

第四章主要阐述了高尔夫球市场的概念、特征、分类及消费心理；高尔夫球俱乐部顾客的开发、维系和营销；俱乐部营销策略、品牌营销思路以及俱乐部服务营销管理的内容。

第五章主要阐述了高尔夫球俱乐部餐饮服务管理的内容与目标、服务设施布局的原则和方法；俱乐部餐饮管理的内容、要求及方法；俱乐部客房服务管理的原则、要求和流程；娱乐保健项目的选择及管理；高尔夫球俱乐部商品销售管理的内容及管理办法。

第六章主要阐述了高尔夫球俱乐部技术练习及赛事的预约管理；介绍了高尔夫球俱乐部室内外练习场的部门结构，教练和球童配置管理问题；赛事策划和赛事组织管理工作的程序安排；赛事赞助商及其对高尔夫球赛事进行广告宣传的设计；规避高尔夫球赛事风险的方法等。

第七章主要阐述了高尔夫球俱乐部组织结构设计的原则、方法、内容及其关键岗位的职责；高尔夫球俱乐部人员招聘、员工培训的方法、实施程序以及绩效管理的内容、流程及方法；员工激励的机制、员工的薪酬管理体系以及降低员工流失的措施等。

第八章主要阐述了高尔夫球俱乐部会计核算的对象、要素、前提及方法，财务报表的填制与财务分析的方法；俱乐部财务预算的编制方法及日常业务预算的管理；高尔夫球俱乐部项目投资管理、证券投资管理的决策分析方法是什么，俱乐部融资管理、成本管理、收益管理的内容与方法等。

第九章主要阐述了高尔夫球竞赛场地管理的基本特征、内容、程序与方法；挥杆练习场地、练习发球台、推杆练习果岭等区域的草坪养护与管理，球场道路类型、球车道设置及对球场道路的使用管理；果岭草坪、发球台草坪、球道草坪、高草区草坪的建植方法及养护流程，球场园林景观植物的功能、配置的原则及栽培管理等。

第十章主要阐述了高尔夫球俱乐部固定资产和流动资产的特征、分类和管理方法，俱乐部存货管理的目的、功能及其成本等。

第十一章主要阐述了高尔夫球俱乐部会员形成的历史及分类、会员

的基本权益和责任,会员服务管理的目标及层次,对会员投诉处理的原则和流程,会员差点系统管理的内容与方法,会籍销售管理、档案管理和转让管理,以及构建俱乐部软性服务体系的方法等。

第十二章主要阐述了高尔夫球俱乐部运营管理的结构与范围,服务运营系统设计的原则、内容,服务运营系统的综合计划、需求计划和服务能力计划,俱乐部运营系统控制的类型、标准及方法,以及俱乐部运营绩效评估的方法等。

第十三章主要阐述了高尔夫球俱乐部信息管理内容、运营系统、餐饮管理系统、会所管理系统、酒店管理系统、草坪管理系统的内容与方法,指出了组网、网站与安保监控系统。

本书编写的基本思想是,立足于当前高尔夫球俱乐部管理的现实需要,总结各种组织管理的成功经验与方法,汲取国内外优秀教材与相关专著的精华,顺应未来高校高尔夫教育的学科发展方向,将利益相关者管理、战略决策管理、运营组织管理与信息技术管理内容的核心与我国高尔夫球俱乐部发展的实践紧密结合,在突出管理基本原理与方法的基础上,最大限度地满足高尔夫球俱乐部管理实践工作者的操作需要。因此,本书适于用作高尔夫球运动及管理专业的课程教材和高尔夫球职业经理人的培训教材,对于广大体育管理专业的师生与从事高尔夫球俱乐部研究的专业人士,也具有积极的参考价值。

2011年10月于石家庄

# 目 录

|                               |      |
|-------------------------------|------|
| 第一章 总论 .....                  | (1)  |
| 第一节 高尔夫球俱乐部的产生与发展 .....       | (1)  |
| 一、高尔夫球俱乐部的产生 .....            | (1)  |
| 二、高尔夫球俱乐部的发展 .....            | (2)  |
| 三、当代高尔夫球俱乐部的特征 .....          | (4)  |
| 第二节 高尔夫球俱乐部的组织类型 .....        | (7)  |
| 一、单场俱乐部和多场俱乐部 .....           | (7)  |
| 二、会员制俱乐部、非会员制俱乐部和混合制俱乐部 ..... | (7)  |
| 三、商业性俱乐部和公益性俱乐部 .....         | (8)  |
| 四、营利性俱乐部和非营利性俱乐部 .....        | (8)  |
| 五、单一经营俱乐部和多种经营俱乐部 .....       | (9)  |
| 第三节 高尔夫球俱乐部的经营管理模式 .....      | (9)  |
| 一、封闭型经营模式 .....               | (9)  |
| 二、半开放型经营模式 .....              | (10) |
| 三、开放型经营模式 .....               | (10) |
| 四、公司化管理方式 .....               | (10) |
| 五、集团化管理方式 .....               | (11) |
| 六、联盟式管理方式（又称分时计划经营模式） .....   | (11) |
| 第四节 高尔夫球俱乐部管理的内容 .....        | (11) |
| 一、利益相关者关系方面的管理 .....          | (11) |
| 二、经营决策方面的管理 .....             | (12) |
| 三、场地运营方面的管理 .....             | (12) |
| 四、科学技术方面的管理 .....             | (12) |
| 第五节 高尔夫球俱乐部管理的方法 .....        | (13) |
| 一、经济的方法 .....                 | (13) |
| 二、法律的方法 .....                 | (13) |

|                                 |             |
|---------------------------------|-------------|
| 三、教育的方法 .....                   | (14)        |
| 四、行政的方法 .....                   | (14)        |
| <b>第二章 高尔夫球俱乐部治理 .....</b>      | <b>(16)</b> |
| 第一节 高尔夫球俱乐部治理概论 .....           | (16)        |
| 一、高尔夫球俱乐部治理的必要性 .....           | (16)        |
| 二、高尔夫球俱乐部治理的内涵 .....            | (17)        |
| 三、高尔夫球俱乐部治理的主体与客体 .....         | (18)        |
| 四、高尔夫球俱乐部治理的动因与目标 .....         | (19)        |
| 第二节 高尔夫球俱乐部股东大会及股权结构 .....      | (20)        |
| 一、股东及股东权益 .....                 | (20)        |
| 二、股东大会 .....                    | (21)        |
| 三、股权结构 .....                    | (22)        |
| 第三节 高尔夫球俱乐部董事会与监事会 .....        | (23)        |
| 一、董事及其权利、义务 .....               | (23)        |
| 二、董事会及其职责 .....                 | (24)        |
| 三、监事与监事会 .....                  | (25)        |
| 第四节 高尔夫球俱乐部经理层及总经理 .....        | (25)        |
| 一、俱乐部管理层级及经理层 .....             | (25)        |
| 二、俱乐部基层部门经理的岗位职责 .....          | (26)        |
| 三、总经理 .....                     | (27)        |
| 第五节 高尔夫球俱乐部内部治理机制 .....         | (28)        |
| 一、俱乐部内部治理的激励机制 .....            | (28)        |
| 二、俱乐部内部治理的监督机制 .....            | (31)        |
| 三、俱乐部内部治理的决策机制 .....            | (32)        |
| 第六节 高尔夫球俱乐部的外部治理 .....          | (33)        |
| 一、其他利益相关者治理 .....               | (33)        |
| 二、外部市场机制 .....                  | (37)        |
| <b>第三章 高尔夫球俱乐部战略与计划管理 .....</b> | <b>(40)</b> |
| 第一节 高尔夫球俱乐部运行环境分析 .....         | (40)        |
| 一、高尔夫球俱乐部外部环境分析 .....           | (41)        |
| 二、高尔夫球俱乐部内部环境分析 .....           | (42)        |

|                                |             |
|--------------------------------|-------------|
| 第二节 高尔夫球俱乐部发展战略的制定 .....       | (45)        |
| 一、高尔夫球俱乐部发展战略的类型 .....         | (45)        |
| 二、高尔夫球俱乐部发展战略制定的原则 .....       | (47)        |
| 三、高尔夫球俱乐部发展战略的制定步骤 .....       | (48)        |
| 第三节 高尔夫球俱乐部发展战略的选择和评价 .....    | (49)        |
| 一、影响高尔夫球俱乐部发展战略选择的因素 .....     | (49)        |
| 二、高尔夫球俱乐部战略分析和选择方法 .....       | (51)        |
| 三、高尔夫球俱乐部发展战略的评价原则 .....       | (52)        |
| 四、高尔夫球俱乐部战略规划的评价步骤 .....       | (53)        |
| 第四节 高尔夫球俱乐部发展战略的实施 .....       | (54)        |
| 一、高尔夫球俱乐部发展战略实施环节的主要任务 .....   | (54)        |
| 二、高尔夫球俱乐部发展战略实施的模式 .....       | (56)        |
| 三、高尔夫球俱乐部发展战略实施的载体 .....       | (57)        |
| 第五节 高尔夫球俱乐部发展规划与年度计划的调整 .....  | (58)        |
| 一、俱乐部发展规划与年度计划调整的要求 .....      | (59)        |
| 二、俱乐部发展规划与年度计划调整的过程 .....      | (60)        |
| <b>第四章 高尔夫球俱乐部市场营销管理 .....</b> | <b>(61)</b> |
| 第一节 高尔夫球市场分析 .....             | (61)        |
| 一、高尔夫球市场的概念 .....              | (61)        |
| 二、高尔夫球运动的特点与市场特征 .....         | (61)        |
| 三、高尔夫球市场分类 .....               | (64)        |
| 四、大众高尔夫球市场消费心理分析 .....         | (65)        |
| 第二节 高尔夫球俱乐部顾客开发、维系与营销 .....    | (66)        |
| 一、高尔夫球俱乐部顾客开发 .....            | (66)        |
| 二、高尔夫球俱乐部顾客关系维系 .....          | (68)        |
| 三、高尔夫球俱乐部顾客营销 .....            | (70)        |
| 第三节 高尔夫球俱乐部营销策略 .....          | (70)        |
| 一、系统营销策略 .....                 | (70)        |
| 二、文化营销策略 .....                 | (71)        |
| 三、产品组合营销策略 .....               | (71)        |
| 四、赛事营销策略 .....                 | (72)        |
| 五、体验营销策略 .....                 | (73)        |

|                            |         |
|----------------------------|---------|
| 第四节 高尔夫球俱乐部品牌营销 .....      | ( 73 )  |
| 一、树立俱乐部的品牌形象 .....         | ( 73 )  |
| 二、高尔夫球俱乐部服务品牌特征与构成 .....   | ( 74 )  |
| 三、高尔夫球俱乐部品牌营销策略 .....      | ( 76 )  |
| 第五章 餐饮(酒店)服务与商品销售管理 .....  | ( 77 )  |
| 第一节 高尔夫球俱乐部的餐饮管理 .....     | ( 77 )  |
| 一、高尔夫球俱乐部餐饮管理的原则 .....     | ( 77 )  |
| 二、高尔夫球俱乐部餐饮管理的目标和内容 .....  | ( 78 )  |
| 三、高尔夫球俱乐部餐饮管理的特点 .....     | ( 79 )  |
| 四、高尔夫球俱乐部餐饮管理的要求 .....     | ( 81 )  |
| 五、高尔夫球俱乐部餐饮管理的方法 .....     | ( 82 )  |
| 第二节 高尔夫球俱乐部客房服务管理 .....    | ( 83 )  |
| 一、高尔夫球俱乐部客房服务管理原则 .....    | ( 84 )  |
| 二、高尔夫球俱乐部客房服务管理流程 .....    | ( 85 )  |
| 第三节 高尔夫球俱乐部娱乐与保健服务管理 ..... | ( 87 )  |
| 一、俱乐部娱乐保健项目分类 .....        | ( 87 )  |
| 二、俱乐部娱乐项目选择 .....          | ( 88 )  |
| 三、俱乐部娱乐设施经营管理特点 .....      | ( 89 )  |
| 四、俱乐部娱乐保健人员管理职责 .....      | ( 90 )  |
| 第四节 高尔夫球俱乐部商品销售管理 .....    | ( 91 )  |
| 一、高尔夫运动商品的竞争优势 .....       | ( 91 )  |
| 二、高尔夫运动商品的进货管理 .....       | ( 92 )  |
| 三、高尔夫运动商品的陈列与售货 .....      | ( 94 )  |
| 第六章 高尔夫球练习与赛事管理 .....      | ( 96 )  |
| 第一节 高尔夫球技术练习与赛事预约管理 .....  | ( 96 )  |
| 一、高尔夫球俱乐部预约管理 .....        | ( 96 )  |
| 二、高尔夫球赛事预约管理 .....         | ( 98 )  |
| 第二节 高尔夫球技术练习管理 .....       | ( 100 ) |
| 一、练习场的管理 .....             | ( 100 ) |
| 二、室外练习场的管理 .....           | ( 102 ) |
| 三、室内练习场的管理 .....           | ( 104 ) |



|                               |       |
|-------------------------------|-------|
| 第三节 高尔夫球赛事管理 .....            | (106) |
| 一、高尔夫球赛事的策划 .....             | (106) |
| 二、高尔夫球赛事组织管理 .....            | (108) |
| 三、赛事的中期工作安排 .....             | (112) |
| 四、赛事的后期工作安排 .....             | (114) |
| 第四节 教练员与球童的配置管理 .....         | (115) |
| 一、高尔夫球俱乐部的教练员管理 .....         | (115) |
| 二、高尔夫球俱乐部球童的管理 .....          | (116) |
| 第五节 赞助商的选择与广告宣传 .....         | (118) |
| 一、赞助商的选择 .....                | (118) |
| 二、高尔夫球赛事赞助与广告设计 .....         | (119) |
| <br>第七章 高尔夫球俱乐部人力资源管理 .....   | (121) |
| 第一节 高尔夫球俱乐部的组织结构设计 .....      | (121) |
| 一、组织结构设计内容及设计原则 .....         | (121) |
| 二、组织结构设计的方法 .....             | (122) |
| 三、组织结构诊断分析 .....              | (124) |
| 第二节 高尔夫球俱乐部的员工招聘 .....        | (124) |
| 一、高尔夫球俱乐部人员招聘概述 .....         | (125) |
| 二、高尔夫球俱乐部人员招聘的准备 .....        | (126) |
| 三、高尔夫球俱乐部人员招聘工作的程序与方法 .....   | (127) |
| 四、高尔夫球俱乐部招聘人员的录用 .....        | (127) |
| 第三节 高尔夫球俱乐部员工的培训 .....        | (129) |
| 一、高尔夫球俱乐部员工的培训概述 .....        | (129) |
| 二、高尔夫球俱乐部员工培训的方法 .....        | (131) |
| 三、高尔夫球俱乐部员工培训的流程 .....        | (132) |
| 第四节 高尔夫球俱乐部员工的绩效管理 .....      | (135) |
| 一、高尔夫球俱乐部员工绩效管理概述 .....       | (135) |
| 二、高尔夫球俱乐部员工绩效考评的内容和指标体系 ..... | (137) |
| 三、高尔夫球俱乐部员工绩效管理流程 .....       | (137) |
| 第五节 高尔夫球俱乐部员工的激励 .....        | (140) |
| 一、高尔夫球俱乐部员工激励的方法 .....        | (140) |

|                              |              |
|------------------------------|--------------|
| 二、高尔夫球俱乐部降低员工流失的措施 .....     | (142)        |
| <b>第八章 高尔夫球俱乐部财务管理 .....</b> | <b>(144)</b> |
| 第一节 高尔夫球俱乐部财务管理概述 .....      | (144)        |
| 一、高尔夫球俱乐部财务管理的内涵 .....       | (144)        |
| 二、高尔夫球俱乐部财务管理的环节和目标 .....    | (145)        |
| 三、高尔夫球俱乐部财务管理的环境 .....       | (145)        |
| 第二节 高尔夫球俱乐部的财务报表分析 .....     | (145)        |
| 一、高尔夫球俱乐部财务报表分析概述 .....      | (145)        |
| 二、高尔夫球俱乐部财务指标分析 .....        | (146)        |
| 第三节 高尔夫球俱乐部投资管理 .....        | (151)        |
| 一、高尔夫球俱乐部投资概述 .....          | (151)        |
| 二、高尔夫球俱乐部项目投资管理 .....        | (152)        |
| 三、高尔夫球俱乐部投资需要注意的问题 .....     | (153)        |
| 第四节 高尔夫球俱乐部融资管理 .....        | (154)        |
| 一、高尔夫球俱乐部融资管理概述 .....        | (154)        |
| 二、高尔夫球俱乐部权益性融资管理 .....       | (154)        |
| 三、高尔夫球俱乐部债务性融资管理 .....       | (155)        |
| 第五节 高尔夫球俱乐部财务预算管理 .....      | (156)        |
| 一、高尔夫球俱乐部财务预算管理概述 .....      | (156)        |
| 二、高尔夫球俱乐部预算编制方法 .....        | (157)        |
| 三、高尔夫球俱乐部日常业务预算编制管理 .....    | (158)        |
| 第六节 高尔夫球俱乐部成本管理 .....        | (162)        |
| 一、高尔夫球俱乐部成本管理概述 .....        | (162)        |
| 二、高尔夫球俱乐部成本管理内容 .....        | (162)        |
| 三、高尔夫球俱乐部成本管理应注意的问题 .....    | (163)        |
| 第七节 高尔夫球俱乐部收益管理 .....        | (164)        |
| 一、高尔夫球俱乐部收益管理概述 .....        | (164)        |
| 二、高尔夫球俱乐部收益管理的内容 .....       | (164)        |
| 三、高尔夫球俱乐部收益管理建议 .....        | (165)        |
| <b>第九章 高尔夫球场地管理 .....</b>    | <b>(167)</b> |
| 第一节 高尔夫球场地管理的内容 .....        | (167)        |

|                              |              |
|------------------------------|--------------|
| 一、高尔夫球场地管理概述 .....           | (167)        |
| 二、场地管理的程序与预算 .....           | (169)        |
| 三、场地记录制度 .....               | (172)        |
| 第二节 草坪建植与养护管理 .....          | (174)        |
| 一、高尔夫球场草坪的建植方案 .....         | (174)        |
| 二、果岭草坪的建植与养护管理 .....         | (176)        |
| 三、发球台草坪的建植与养护管理 .....        | (179)        |
| 四、球道草坪的建植与养护管理 .....         | (180)        |
| 五、高草区草坪的建植与管理 .....          | (181)        |
| 第三节 高尔夫球练习场地管理 .....         | (182)        |
| 一、高尔夫球挥杆练习场地设施及其管理 .....     | (182)        |
| 二、练习发球台草坪的养护与管理 .....        | (183)        |
| 三、推杆练习果岭的维护与管理 .....         | (183)        |
| 第四节 高尔夫球场地道路与园林管理 .....      | (184)        |
| 一、高尔夫球场地道路管理 .....           | (184)        |
| 二、高尔夫球场地园林管理 .....           | (186)        |
| 第五节 高尔夫球竞赛场地的准备与管理 .....     | (189)        |
| 一、确定比赛日期 .....               | (189)        |
| 二、场地准备初期工作 .....             | (189)        |
| 三、比赛场地的准备工作 .....            | (190)        |
| 四、比赛期间的操作 .....              | (192)        |
| <b>第十章 高尔夫球俱乐部资产管理 .....</b> | <b>(194)</b> |
| 第一节 高尔夫球俱乐部固定资产管理 .....      | (194)        |
| 一、固定资产的概念及特征 .....           | (194)        |
| 二、高尔夫球俱乐部固定资产分类 .....        | (195)        |
| 三、高尔夫球俱乐部固定资产管理 .....        | (198)        |
| 第二节 高尔夫球俱乐部流动资产管理 .....      | (199)        |
| 一、高尔夫球俱乐部流动资产管理概述 .....      | (199)        |
| 二、高尔夫球俱乐部现金的管理 .....         | (200)        |
| 三、高尔夫球俱乐部应收账款的管理 .....       | (201)        |
| 四、高尔夫球俱乐部存货管理 .....          | (202)        |

|                               |              |
|-------------------------------|--------------|
| <b>第十一章 高尔夫球俱乐部会员管理 .....</b> | <b>(204)</b> |
| 第一节 高尔夫球俱乐部会员的形成与分类 .....     | (204)        |
| 一、高尔夫球俱乐部会员的形成 .....          | (204)        |
| 二、高尔夫球俱乐部会员的分类 .....          | (205)        |
| 第二节 俱乐部会员的基本权益与责任 .....       | (207)        |
| 一、俱乐部会员的基本权益 .....            | (207)        |
| 二、俱乐部会员的责任 .....              | (208)        |
| 第三节 俱乐部会员的服务管理 .....          | (208)        |
| 一、俱乐部会员服务管理的目标及层次 .....       | (208)        |
| 二、俱乐部对会员的投诉管理 .....           | (210)        |
| 三、俱乐部差点系统会员管理 .....           | (211)        |
| 第四节 高尔夫球俱乐部会籍管理 .....         | (214)        |
| 一、俱乐部会籍销售管理 .....             | (214)        |
| 二、俱乐部会籍档案管理 .....             | (216)        |
| 三、俱乐部会籍转让管理 .....             | (217)        |
| 第五节 俱乐部会员软性管理体系的构建 .....      | (218)        |
| 一、转变管理理念 .....                | (218)        |
| 二、加强高尔夫球俱乐部文化建设 .....         | (219)        |
| 三、加强俱乐部品牌建设 .....             | (220)        |
| <b>第十二章 高尔夫球俱乐部运营管理 .....</b> | <b>(222)</b> |
| 第一节 俱乐部运营管理概述 .....           | (222)        |
| 一、俱乐部运营管理结构 .....             | (222)        |
| 二、俱乐部运营管理的范围 .....            | (223)        |
| 三、俱乐部运营管理的趋势 .....            | (223)        |
| 第二节 高尔夫球俱乐部服务运营系统的设计 .....    | (224)        |
| 一、俱乐部服务运营系统设计的原则 .....        | (224)        |
| 二、俱乐部服务运营系统的构成 .....          | (225)        |
| 三、俱乐部服务运营系统设计的内容 .....        | (225)        |
| 四、俱乐部集成运营系统设计管理 .....         | (232)        |
| 第三节 高尔夫球俱乐部服务运营系统的计划 .....    | (233)        |
| 一、俱乐部服务运营系统的综合计划 .....        | (233)        |

|                               |              |
|-------------------------------|--------------|
| 二、俱乐部服务需求计划 .....             | (234)        |
| 三、俱乐部服务能力计划 .....             | (235)        |
| 第四节 高尔夫球俱乐部运营系统的控制 .....      | (237)        |
| 一、俱乐部运营系统控制的类型 .....          | (237)        |
| 二、俱乐部运营系统控制的标准 .....          | (238)        |
| 三、俱乐部运营系统控制的方法 .....          | (239)        |
| 第五节 高尔夫球俱乐部运营绩效评估 .....       | (241)        |
| 一、俱乐部运营绩效评价的内容 .....          | (242)        |
| 二、俱乐部运营评价模型 .....             | (243)        |
| <b>第十三章 高尔夫球俱乐部信息管理 .....</b> | <b>(247)</b> |
| 第一节 高尔夫球俱乐部信息管理概述 .....       | (247)        |
| 一、信息管理内容 .....                | (247)        |
| 二、系统组成 .....                  | (248)        |
| 三、系统功能 .....                  | (249)        |
| 四、企业资源计划 .....                | (250)        |
| 第二节 运营管理系统 .....              | (251)        |
| 一、系统管理 .....                  | (252)        |
| 二、客户管理 .....                  | (252)        |
| 三、预订管理 .....                  | (253)        |
| 四、人事管理 .....                  | (254)        |
| 五、竞技信息管理 .....                | (254)        |
| 六、练习场管理 .....                 | (255)        |
| 七、财务管理 .....                  | (255)        |
| 第三节 餐饮管理系统 .....              | (256)        |
| 一、系统管理 .....                  | (256)        |
| 二、预订管理 .....                  | (257)        |
| 三、消费管理 .....                  | (257)        |
| 四、统计查询与打印报表 .....             | (258)        |
| 五、客户关系管理 .....                | (258)        |
| 第四节 会所管理系统 .....              | (258)        |
| 一、前台管理 .....                  | (258)        |
| 二、专卖店管理 .....                 | (259)        |

|                        |       |
|------------------------|-------|
| 三、娱乐与会议管理 .....        | (259) |
| 第五节 酒店管理系统 .....       | (260) |
| 一、酒店管理概述 .....         | (260) |
| 二、入住管理 .....           | (261) |
| 三、退房管理 .....           | (262) |
| 四、交接班管理 .....          | (262) |
| 第六节 草坪管理系统 .....       | (263) |
| 一、基本资料设置 .....         | (263) |
| 二、工作管理 .....           | (263) |
| 三、基于无线传感器网络的草坪监控 ..... | (263) |
| 第七节 组网、网站与安保监控系统 ..... | (265) |
| 一、组网 .....             | (265) |
| 二、俱乐部网站 .....          | (267) |
| 三、安保监控 .....           | (268) |
| 四、发展趋势 .....           | (268) |
| 参考文献 .....             | (270) |
| 后记 .....               | (274) |

# 第一章 总 论

## 第一节 高尔夫球俱乐部的产生与发展

高尔夫球俱乐部的产生及发展经历了不同俱乐部形式的演变和分化，由最初人类为了生存而自发形成的原始群落俱乐部，经过漫长时间的发展进而分化出各种宗教、经济和政治团体俱乐部，特别是中世纪以来，西方国家由于商贸往来，各种私人社团组织纷纷出现，进而分化出以兴趣、爱好为主要特点的私人娱乐俱乐部。随着生活质量的提高，人们对户外生活的向往，对身心健康的强烈关注派生出竞技体育组织，进而成立各种形式的体育俱乐部。高尔夫球俱乐部即为体育俱乐部中庞大的一族。它通过必要的俱乐部章程和各种体育健身设施以及世界高尔夫联合组织，将许多兴趣爱好相同的人组织到一起，充分享受高尔夫球带来的乐趣。由此可见，高尔夫球俱乐部的诞生并非一蹴而就，而是经过了漫长而艰辛的发展和分化过程。

### 一、高尔夫球俱乐部的产生

高尔夫球俱乐部伴随着高尔夫球运动的兴起、发展而产生。高尔夫球于1457年在苏格兰的圣安德鲁斯市（St.Andrews city）兴起，然后盛行全国。至19世纪传入印度、澳大利亚、新西兰、加拿大、南非、泰国和美国。高尔夫球在1900年和1904年奥运会上曾被列为比赛项目，但并非奥运会的正式项目。从1953年起，职业运动员每年举办一次世界杯赛。业余运动员男子从1958年起，女子从1964年起每2年举办一次世界锦标赛。

高尔夫球运动是以棒击球入穴的一项不太激烈的球类体育运动。高尔夫（GOLF）是由绿色（GREEN）、氧气（OXYGEN）、阳光（LIGHT）和步履（FOOT）的第一个字母缩写而成。它的特点是静，要求球员有很强的自控能力和思维能力，深受广大群众的喜爱。

苏格兰的圣安德鲁斯城的地理条件得天独厚，它有自然形成的高尔夫球场