

普
华
经
管

正略钧策
ADFAITH

规范化管理系列

张 野◎主编

休闲娱乐业 规范化管理全书



人民邮电出版社
POSTS & TELECOM PRESS

规范化管理系列

休闲娱乐业规范化管理全书

张野 主编

人民邮电出版社

北 京

图书在版编目 (CIP) 数据

休闲娱乐业规范化管理全书 / 张野主编. — 北京: 人民邮电出版社, 2008. 10
(规范化管理系列)
ISBN 978-7-115-18811-3

I. 休… II. 张… III. 文娱活动—服务业—商业经营
IV. F719.5

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2008) 第 137945 号

内 容 提 要

本书以休闲娱乐业工作关键事项的管理要点为切入点, 配以管理制度、工作程序、管理表格等实用范例, 涵盖了娱乐中心管理、保健中心管理、健身运动中心管理、后勤服务管理四个部分, 并附录娱乐场所管理条例等相关法律法规, 全方位地展示了休闲娱乐业实施规范化管理的各个方面与细节。全书内容详实、全面、具体、易于操作, 实用性较强。

本书可以作为休闲娱乐业的管理人员、服务人员、企业培训人员进行规范化管理和实务操作的参照范本, 也可以作为企业咨询师、高校相关专业师生和专家学者的实务性工作参考指南。

规范化管理系列 休闲娱乐业规范化管理全书

◆ 主 编 张 野

责任编辑 贾福新

执行编辑 黄金涛

◆ 人民邮电出版社出版发行 北京市崇文区夕照寺街 14 号

邮编 100061 电子函件 315@ptpress.com.cn

网址 <http://www.ptpress.com.cn>

北京艺辉印刷有限公司印刷

◆ 开本: 787 × 1092 1/16

印张: 22

2008 年 10 月第 1 版

字数: 300 千字

2008 年 10 月北京第 1 次印刷

ISBN 978-7-115-18811-3/F

定 价: 45.00 元

读者服务热线: (010) 67129879 印装质量热线: (010) 67129223

反盗版热线: (010) 67171154

“规范化管理系列” 出版说明

人是服务行业的关键因素，一方面，服务行业的许多工作是由人来完成的，另一方面，许多服务工作需要直接面对顾客。因此，员工的服务水平和服务质量直接关系到服务企业的经营业绩。同时，由于服务行业的人员流动性非常大，人员素质参差不齐，业内人士以“铁打的营盘，流水的兵”来形容目前服务业的这种状况。

那么，服务企业如何才能为顾客提供高标准、高质量的服务，并且树立良好的品牌形象呢？

答案就是建立规范化的管理体系。

规范化管理是指企业根据业务的发展需要，合理地制定规范化的管理文件，形成统一、标准和相对稳定的管理体系，通过对该体系的实施和不断完善，达到企业管理运营井然有序、协调高效的目的。

规范化管理文件一般包括基本制度、作业程序、图表报表。基本制度是指在公司章程的规定范围内，对公司的基本组织规程和各业务领域的管理制度所做的基本规定，如各机构分工规定、责权划分、人事管理制度、业务管理制度等。作业程序是指对公司各类动态管理事务的工作流程所做的基本描述和规定，例如新进人员试用程序等。图表报表是指对公司各类图表、报表的格式、内容、编号、流向、存档、审核等进行规范化处理和运作。

为了引导服务业开展规范化管理，我们特别策划了这套“规范化管理系列”图书，组织一批在服务业一线奋斗多年的管理精英和一些咨询培训机构的顾问老师，集其集练的智慧和经验，用一年多的时间编著而成。

本系列图书立足服务企业，展现了国内外服务领域中一些先进的管理思想和管理方法，同时借鉴了很多企业的一手资料，并辅之以大量的制度、表格、流程图、工作重点、相关的法律法规等内容，目的是使读者不仅提高自身对于服务企业管理理论的认识，而且提高管理水平，最终提升企业的经营业绩。

这套图书首批四本，分别是《星级酒店规范化管理全书》、《经济型酒店规范化管理全书》、《休闲娱乐业规范化管理全书》、《酒楼饭馆规范化管理全书》。

本系列图书内容详实具体，同时易于操作，实用性很强，对于不同服务企业的读者都会有较强的指导作用。同时，本套图书还可作为企业咨询人员、高校教师和专家学者从事实务工作的参考指南。

出版者

2008年8月

前 言

休闲娱乐业属于服务性行业，其市场前景十分可观，然而，其竞争也非常激烈，大街小巷随处可见的美容美发中心、健身运动中心、桑拿按摩中心就能够见证这一点。因而，如何保证自己的休闲娱乐中心在市场中平稳经营、不断发展，是每一位经营管理者都在思考的问题。

本书旨在为休闲娱乐业经营管理者、服务人员、企业培训人员和专业人士提供具有现实意义的管理方法、操作标准、作业程序和规范化的管理制度、图表、细则等实务工具。

本书分为四大部分，每一部分中对关键事项的叙述，不仅介绍了其业务要点、程序，而且配以大量的制度、表单、范本，将休闲娱乐业的管理工作具体细化到可执行的层面，让读者既能从宏观上把握管理的要领，又能在微观上知道如何去操作。

第一部分，娱乐中心管理。涵盖了娱乐中心的主营业务，包括 KTV、酒吧的管理。

第二部分，保健中心管理。涵盖了保健中心的主营业务美容美发服务的管理。

第三部分，健身运动中心管理。涵盖了健身运动中心的主营业务，包括健身、各球类运动、戏水运动的管理。

第四部分，后勤管理。后勤是围绕着休闲中心的主营业务展开的，通过其自身的工作来支持主营业务。后勤方面的管理重点是会员管理、人事管理、设备能源管理、安全管理等。

以上四部分内容全方位地展示了休闲娱乐企业实施规范化管理的各个方面与细节。

除以上四部分外，本书还附录了相关的法律法规，这些法律法规是在休闲娱乐业的经营中必须要加以充分考虑和执行的内容。

本书所提供的操作标准、作业程序、制度、表单是目前一些休闲娱乐企业正在执行和使用的文件，读者在使用本书的过程中，要根据本企业的实际情况和工作的具体要求，做一些个性化的修改，以便于更切合实际，切不可照搬照用。

在本书编写的过程中，刘玮、杨中菊、孙桂华、谭永胜、殷亚军、鞠靖江负责资料的收集、整理以及数字图表的编排，刘慧燕、周建军、郑文志参与编写了本书的第一章，王玉奇、蔡丽霞、姚红参与编写了本书的第二章，李宝芹、张晓光、武亮参与编写了本书的第三章，唐晨光、童年、李春兰参与编写了本书的第四章，张燕、侯福东、田健美参与编写了本书的第五章，苗君、段青民参与编写了本书的第六章，李秀章、王茂、邓清华参与编写了本书的第七章，赖娇珠、杨雪芬、李强参与编写了本书的第八章，王义明、鲁跟明、郑嫦丽参与编写了本书的第九章。全书由张野统撰定稿。

《休闲娱乐业规范化管理全书》

编读互动信息卡

亲爱的读者：

感谢您购买本书。请您详细填写本卡并邮寄或传真给我们（复印有效），以便我们能够为您提供更多的最新图书信息，并可在您向我们邮购图书时获得免收图书邮寄费的优惠。

您获得本书的途径			
☐ 书店（	省/区	市	县
☐ 商场（	省/区	市	县
☐ 网站（网址是			
☐ 邮购（我是向			
☐ 其他（请注明方式：			
哪些因素促使您购买本书（可多选）			
☐ 本书摆放在书店显著位置	☐ 封面推荐	☐ 书名	
☐ 作者及出版社	☐ 封面设计及版式	☐ 媒体书评	
☐ 前言	☐ 内容	☐ 价格	
☐ 其他（			
您最近三个月购买的其他经济管理类图书有			
1. 《	》	2. 《	》
3. 《	》	4. 《	》
请附阁下资料，便于我们向您提供图书信息			
姓名	出生年月	文化程度	
单位	职 务	联系电话	
地址			
邮编	电子邮箱		

地 址：北京市崇文区龙潭路甲3号翔龙大厦218室

北京普华文化发展有限公司市场营销部

邮 编：100061

传 真：010-67120121

服务热线：010-67129879 010-67129872-890、818

网 址：<http://www.ptpress.com.cn>

编辑信箱：puhuabook890@126.com

目 录

第一部分 娱乐中心管理

第一章 KTV 管理	3
第一节 KTV 管理要点	3
一、KTV 的组织建设和管理	3
二、建立完善的规章制度	3
三、现场运营的监督管理	4
第二节 KTV 规范化管理制度与表单	4
一、KTV 规范化管理制度	4
二、KTV 规范化管理表单	15
第二章 酒吧管理	25
第一节 酒吧的设置	25
一、吧台造型	25
二、酒吧结构	26
三、酒吧内应备置的物品	27
四、酒吧的用具、配料	27
第二节 酒吧的经营特点与人员配置	29
一、酒吧的经营特点	29

二、酒吧各岗位职责	30
第三节 酒吧的服务	33
一、酒吧的服务内容	33
二、操作要点	35
三、服务须知	37
第四节 酒吧的管理	37
一、饮料控制	37
二、收款控制	39
三、管理标准	39
四、酒的成本控制与售价分析	41
五、酒的销售报表	42
第五节 酒吧规范化管理制度与表单	43
一、酒吧规范化管理制度	43
二、酒吧规范化管理表单	54

第二部分 美容美发中心管理

第三章 美容美发中心管理	65
第一节 美容美发顾客管理	65
一、吸引新客户的技巧	65
二、老顾客稳定技巧	66
第二节 美容美发师管理	67
一、美容美发中心岗位职责	67
二、各岗位工作程序与要求	69
第三节 美容美发中心规范化管理制度与表单	76



一、美容美发中心规范化管理制度	76
二、美容美发中心规范化管理表单	90

第三部分 健身运动中心管理

第四章 健身运动中心管理要领	119
第一节 健身运动项目设置标准	119
一、健身房的设置	119
二、保龄球馆的设置	120
三、台球厅的设置	121
四、羽毛球场设置	123
五、乒乓球场的设置	124
六、戏水设施的设置	125
七、网球场的设置	126
第二节 健身运动中心管理	127
一、健身运动中心的主要特点	127
二、健身运动中心管理总要求	128
三、健身运动中心安全服务要求	129
第三节 健身运动中心规范化管理制度与表单	130
一、健身运动中心规范化管理制度	130
二、健身运动中心规范化管理表单	144
第五章 健身运动中心服务标准与程序	149
第一节 健身房服务质量标准与程序	149
一、健身房服务内容	149
二、健身房服务质量标准	150

三、健身房服务程序	150
第二节 球类服务标准与程序	151
一、保龄球服务标准与程序	151
二、台球厅服务标准与程序	153
三、网球场服务流程与规范	155
第三节 游泳池服务标准与程序	157
一、游泳池服务质量标准	157
二、游泳池预订工作程序	158
三、游泳池服务工作程序	159
第四节 健身运动服务规范化管理制度与表单	160
一、健身运动服务规范化管理制度	160
二、健身运动服务规范化管理表单	178

第四部分 后勤服务管理

第六章 会员制管理	189
第一节 会员制管理要点	189
一、会员制管理的目的与特点	189
二、会员制的运作流程	189
三、会员管理	191
第二节 会员制规范化管理制度与表单	192
一、会员制规范化管理制度	192
二、会员制规范化管理表单	200
第七章 行政人事管理	209
第一节 行政人事规范化管理要点	209



一、人事管理	209
二、行政管理	211
第二节 行政人事规范化管理制度与表单	213
一、行政人事规范化管理制度	213
二、人事管理规范化管理表单	235
第八章 设备、能源管理	259
第一节 设备管理要点	259
一、休闲娱乐设施设备的内容	259
二、休闲娱乐设施设备管理的任务	260
三、休闲娱乐设备管理的程序	260
四、休闲娱乐设备管理方法	261
五、设施设备的保养与维护	264
六、休闲娱乐设备更新改造	266
第二节 节能环保管理	267
一、节能管理	267
二、环保管理	268
第三节 设备与能源规范化管理制度与表单	271
一、设备与能源规范化管理制度	271
二、设备与能源规范化管理表单	289
第九章 安全管理	297
第一节 安全管理要领	297
一、安全事故的预防	297
二、安全事故的应急处理	298
第二节 安全规范化管理制度与表单	301
一、安全规范化管理制度	301
二、安全卫生规范化管理表单	306

第五部分 附 录

附录 1 公共娱乐场所消防安全管理规定	319
附录 2 营业性歌舞娱乐场所管理办法	323
附录 3 娱乐场所管理条例	329
参 考 文 献	339

第一部分

娱乐中心管理





第一章 KTV 管理

第一节 KTV 管理要点

要想管理好一家 KTV (KTV 指配有卡拉 OK 和电视设备的包间。(《现代汉语词典》2005 年第 5 版商务印书馆)), 使其社会效益和经济效益都达到一定的水平, 则应在组织建设、规章制度、监督管理等方面做大量的工作。

一、KTV 的组织建设和管理

组织的建设与管理, 主要从两方面入手, 其一, 建立 KTV 的组织结构和组织的管理体制, 包括岗位的设立、确立岗位职责、各岗位的业务权限的划分、班组的编排、管理人员的配备等, 进行合理有效的设置, 使现场的各级管理人员各负其责。其二, 合理有效地调配 KTV 的人力、物力、财力、信息等资源。管理者掌握 KTV 的运营规律, 对现场资源进行合理的调控。

二、建立完善的规章制度

KTV 管理者应制订完善的规章具体的制度, 如业务活动记录制度、考勤与交接班制度、服务质量考评制度、卫生制度、行为规范要求、物品使用制度、物品盘存盘库制度、人事考检制度、财务制度、人事管理制度、奖惩制度、晋升制度、人员培训制度、福利制度、收银制度等应一一以明文形式规定, 制度的制订最主要的目的是保证各岗位人员之间工作协调一致, 使工作规范地进行。