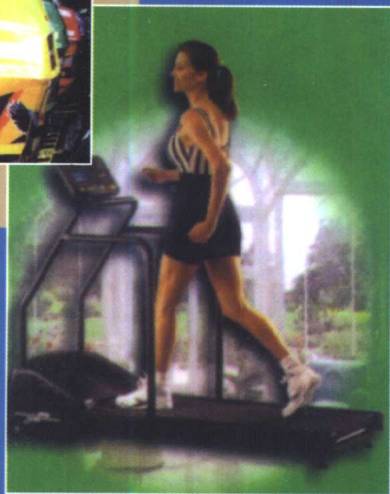
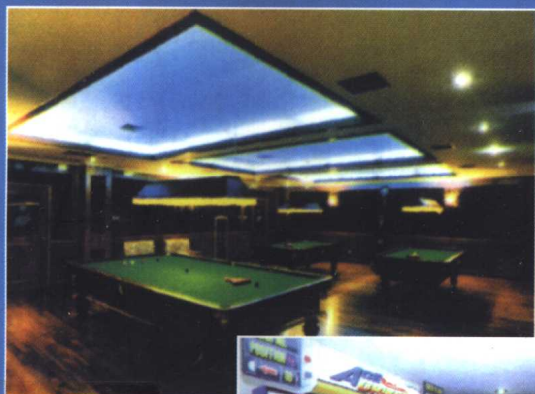


# 当代康乐项目 管理实务

刘 哲 著



经济管理出版社

# 当代康乐项目管理实务

刘哲 著

经济管理出版社

责任编辑 徐小玖  
版式设计 王宇航  
责任校对 张晓艳

**图书在版编目(CIP)数据**

当代康乐项目管理实务/刘哲著. - 北京:经济管理出版社,  
1999

ISBN 7-80118-821-7

I. 当… II. 刘… III. 健身运动-场地(体动)-管理 IV  
.G818

中国版本图书馆 CIP 数据核字(1999)第 20066 号

**当代康乐项目管理实务**

刘 哲 著

---

出版:经济管理出版社

(北京市新街口六条红园胡同 8 号 邮编:100035)

发行:经济管理出版社总发行 全国各地新华书店经销

印刷:北京牛山世兴印刷厂

---

787×1092 毫米 1/32 9 印张 221 千字

1999 年 8 月第 1 版 1999 年 8 月北京第 1 次印刷

印数:1-6000 册

---

ISBN7-80118-821-7/F·781

定价:15.00 元

---

·版权所有 翻印必究·

(凡购本社图书,如有印装错误,由本社发行部负责调换。

地址:北京阜外月坛北小街 2 号 邮编:100836)

# 序

《当代康乐项目管理实务》是目前国内见到的关于饭店康乐部管理方面的最新专业书籍。该书吸收和借鉴了国内外饭店康乐部和大型室内康乐场所管理的新经验和先进方法,较全面地介绍了饭店康乐部管理理念和管理模式,并纂、汇录大量具体管理制度,实用性很强。这是一本全面、系统的现代饭店康乐项目管理的指导用书。该书可作为饭店康乐项目管理人员的自学用书,也可作为旅游院校的专业教学和培训的参考用书。

改革开放以来,我国饭店业呈突飞猛进之势,特别是近几年的发展更令人瞩目。仅1995年到1998年,我国涉外饭店就从2000多家猛增至4900多家。随之而来,饭店业的培训越来越迫切,尤其是较晚出现的饭店康乐部管理方面的培训需求更旺。但是由于缺少比较系统的培训教材,因而给培训工作带来一定的难度。为此,《当代康乐项目管理实务》应运而生。

该书充分和详实地论述了饭店康乐部管理的基本原则、管理模式、管理规范、管理制度等方面的内容。作者融多年参与现代化大型室内康乐场所业务管理的实际经验,著述成书。该书通俗易懂,具有鲜明的可操作性和示范性,其中绝大部分内容可以提示给需要建立和完善管理制度的饭店康乐场所借鉴、引用。

作者曾考察过国内外很多家康乐场所,有丰富的阅历,并参与了北京旅游学院的培训授课工作,有相关的旅游饭店管理理论素养。这些都为他写成本书奠定了扎实的基础。应当说,作者是我国康乐娱乐管理方面优秀的探索者和出色的实践者,并具有相当的权威性。

我深信该书的出版必将对饭店康乐部和其它室内康乐场所的管理起到促进作用;并能满足旅游院校的教学、培训之急需。对促进旅游饭店业、康乐娱乐职业教育水平的提高,也十分有益。

北京旅游学院副院长

赵鹏教授

1999年5月26日

# 目 录

序.....	(1)
第一章 康乐项目管理概述.....	(1)
一、康乐项目综述 .....	(1)
(一)康乐项目设置的基本原则.....	(2)
(二)饭店康乐项目的设置依据.....	(5)
(三)康乐项目的基本作用.....	(8)
(四)康乐项目设施 .....	(10)
1. 游泳池 .....	(10)
2. 网球场 .....	(11)
3. 保龄球馆 .....	(12)
4. 健身房 .....	(13)
5. 台球厅 .....	(14)
6. 壁球厅 .....	(15)
7. 高尔夫球场 .....	(16)
8. 其它休闲运动项目 .....	(18)
9. 游戏机厅 .....	(18)
10. 卡拉 OK 歌厅 .....	(20)
11. 电影 OK 厅 .....	(21)
12. 迷你电影与动感电影厅 .....	(21)
13. 舞厅 .....	(23)
14. 夜总会 .....	(24)

15. 闭路电视 .....	(25)
16. 美容美发室 .....	(25)
17. 桑拿浴室 .....	(26)
18. 按摩室 .....	(26)
19. 氧吧及头部按摩室 .....	(27)
20. 咖啡厅与酒吧 .....	(29)
二、康乐项目经营方式与管理特点 .....	(30)
(一)康乐项目管理的基本内容 .....	(30)
(二)康乐项目的经营时间 .....	(31)
(三)康乐项目的经营方式 .....	(32)
(四)康乐项目管理的基本特点 .....	(36)
(五)康乐项目管理的任务 .....	(44)
三、康乐项目管理的组织机构 .....	(48)
(一)康乐项目组织机构的设置原则 .....	(48)
(二)康乐项目组织形式 .....	(50)
(三)康乐项目组织机构的职务设置 .....	(51)
(四)康乐项目组织机构的人员编制 .....	(51)
<b>第二章 康乐部办公室的设置与管理 .....</b>	<b>(59)</b>
一、康乐部经理的设置 .....	(59)
(一)康乐部经理的职责 .....	(59)
(二)康乐部经理的日常工作 .....	(61)
(三)对康乐部经理的素质要求 .....	(65)
二、康乐部副经理的设置 .....	(66)
(一)康乐部副经理的职责 .....	(66)
(二)对康乐部副经理的素质要求 .....	(67)
三、康乐部秘书的设置 .....	(68)

(一)康乐部秘书的岗位职责 .....	(68)
(二)对康乐部秘书的素质要求 .....	(68)
<b>第三章 游泳池(戏水乐园)项目的设置和管理 .....</b>	<b>(70)</b>
一、游泳池(戏水乐园)的设置 .....	(70)
二、游泳池主管的设置 .....	(72)
(一)游泳池主管的岗位职责 .....	(72)
(二)对游泳池主管的素质要求 .....	(73)
三、游泳池领班的设置 .....	(74)
(一)游泳池领班的岗位职责 .....	(74)
(二)对游泳池领班的素质要求 .....	(75)
四、游泳池服务人员的设置 .....	(75)
(一)游泳池服务员的岗位职责 .....	(75)
(二)戏水乐园救生员岗位职责 .....	(76)
(三)游泳池服务员的任职条件 .....	(77)
五、游泳池(戏水乐园)管理制度 .....	(78)
(一)宾客须知 .....	(78)
(二)游泳池的服务程序 .....	(79)
(三)戏水乐园迎宾岗(检票员、收发钥匙服务员) 服务程序及服务规范 .....	(80)
(四)戏水乐园更衣室服务程序及服务规范 .....	(83)
(五)戏水乐园清洁工岗服务程序及工作标准 .....	(85)
(六)戏水乐园滑梯岗服务程序 .....	(85)
(七)戏水乐园救生员服务程序 .....	(87)
(八)游泳池(戏水乐园)服务质量检查评分表 .....	(88)
(九)戏水乐园奖惩细则 .....	(90)
六、游泳培训指导和游泳卫生知识 .....	(91)



(一) 竞技游泳姿势简介 .....	(91)
(二) 实用性游泳姿势简介 .....	(91)
(三) 游泳的功能和作用 .....	(92)
(四) 游泳保健知识 .....	(92)
(五) 游泳常见病的处理 .....	(93)
七、水滑道保养指南 .....	(94)
(一) 检查 .....	(94)
(二) 清洁 .....	(95)
(三) 打蜡 .....	(95)
(四) 接口的修整 .....	(95)
(五) 修补 .....	(96)

#### **第四章 保龄球、台球、网球、壁球、乡村高尔夫、城市**

<b>高尔夫的设置和管理 .....</b>	<b>(97)</b>
一、保龄球项目的设置和管理 .....	(97)
(一) 保龄球项目的设置 .....	(97)
(二) 保龄球馆主管的设置 .....	(98)
(三) 保龄球馆领班的设置 .....	(99)
(四) 保龄球馆服务人员的岗位设置 .....	(101)
(五) 保龄球馆的管理制度 .....	(103)
(六) 保龄球运动培训知识 .....	(117)
二、台球厅的设置与管理 .....	(121)
(一) 台球厅的设置 .....	(121)
(二) 台球厅主管的设置 .....	(123)
(三) 台球厅领班的设置 .....	(125)
(四) 台球厅服务员的设置 .....	(126)
(五) 台球厅管理制度 .....	(127)

(六)台球培训知识·····	(133)
三、网球、壁球项目的设置和管理·····	(136)
(一)网球场的设置·····	(136)
(二)壁球场的设置·····	(137)
(三)网球、壁球管理岗的设置·····	(137)
(四)网球、壁球服务员的设置·····	(139)
(五)网球场、壁球场的管理制度·····	(140)
(六)网球运动及保健知识·····	(143)
(七)壁球运动知识·····	(146)
四、高尔夫球场的设置与管理·····	(147)
(一)球场的设置·····	(147)
(二)高尔夫球场的管理·····	(148)
(三)高尔夫球运动培训知识·····	(151)

## **第五章 健身房、桑拿浴、按摩、美容美发项目的**

<b>设置与管理·····</b>	<b>(154)</b>
一、健身房的设置与管理·····	(154)
(一)项目设置·····	(154)
(二)健身房主管的设置·····	(155)
(三)健身房领班的设置·····	(156)
(四)健身房服务员的设置·····	(157)
(五)健身房的管理制度·····	(158)
二、桑拿浴室及按摩室的设置与管理·····	(167)
(一)项目设置·····	(167)
(二)桑拿、按摩主管岗位设置·····	(167)
(三)桑拿、按摩领班的岗位设置·····	(169)
(四)桑拿、按摩服务员岗位设置·····	(170)

(五)管理制度·····	(173)
(六)桑拿保健知识·····	(178)
(七)按摩保健知识·····	(179)
三、美容美发室的设置与管理·····	(181)
(一)美容美发室的设置·····	(181)
(二)美容美发室主管的设置·····	(181)
(三)美容美发领班的设置·····	(183)
(四)美容美发服务员的设置·····	(184)
(五)美容美发室的管理制度·····	(185)

## 第六章 多功能厅、卡拉 OK 厅和艺术团的设置与

管理·····	(190)
一、大型多功能厅的项目设置与管理·····	(191)
(一)多功能厅的设置·····	(191)
(二)多功能厅主管的设置·····	(192)
(三)多功能厅领班的设置·····	(193)
(四)多功能厅服务岗的设置·····	(194)
(五)多功能厅的管理制度·····	(198)
(六)舞厅舞蹈知识·····	(205)
二、卡拉 OK 歌厅的设置与管理·····	(207)
(一)卡拉 OK 厅的设置·····	(207)
(二)卡拉 OK 厅主管的设置·····	(208)
(三)卡拉 OK 厅领班的设置·····	(209)
(四)卡拉 OK 厅服务员的岗位设置·····	(211)
(五)卡拉 OK 厅的管理制度·····	(212)
(六)卡拉 OK 知识·····	(214)
三、饭店艺术团的管理·····	(215)

## 第七章 电子游戏机、棋牌室、闭路电视的项目

设置与管理 .....	(222)
一、电子游戏厅的设置与管理 .....	(223)
(一)电子游戏厅的设置 .....	(223)
(二)电子游戏厅主管的设置 .....	(223)
(三)电子游戏厅领班的设置 .....	(225)
(四)电子游戏厅服务员的设置 .....	(226)
(五)电子游戏厅的管理制度 .....	(227)
二、闭路电视的设置与管理 .....	(232)
(一)闭路电视的设置 .....	(232)
(二)闭路电视的管理 .....	(232)
(三)闭路电视主管的设置 .....	(233)
(四)闭路电视领班的设置 .....	(234)
(五)闭路电视服务员的设置 .....	(235)
(六)闭路电视的管理制度 .....	(236)

### 附录:

1. 娱乐场所管理条例(国务院令第 261 号) .....	(238)
2. 公共娱乐场所消防安全管理规定(公安部令 第 22 号) .....	(248)
3. 关于加强电子游戏机娱乐场所管理取缔有奖 电子游戏机经营活动的通知 .....	(253)
4. 北京市室内娱乐场所消防安全管理规定 (北京市人民政府令第 26 号) .....	(256)
5. 北京市游泳场馆管理暂行办法 .....	(263)
6. 北京市营业性歌舞娱乐场所管理办法 .....	(266)

7. 北京市公安局 北京市工商行政管理局《关于  
对本市按摩服务业清理整顿的通告》…………… (271)

# 第一章 康乐项目管理概述

饭店康乐部是随着饭店业的发展和康乐业的发展而产生的部门。特别是近几年来,它的发展速度很快,不仅在饭店内形成一个重要的业务部门,而且已发展成为一些脱离饭店的独立经营、独立管理的康乐公司。

康乐部门的管理,就是对康乐部服务商品的营销活动进行有效地计划、组织、指挥、协调和控制,以不断地取得满意的经济效益和社会效益。康乐部的管理,包括项目设置、岗位设置、人员管理、设备管理、经营方式管理、营业秩序管理、服务管理等。

## 一、康乐项目综述

人类对康乐的需求,可以追溯到久远的历史。可以说,自从人类产生以来,就有了康乐需求和康乐活动,这可以从许多历史遗迹中得到印证。例如广西花山地区和云南苍源地区的岩画中就刻有很多舞蹈形象,汉代的杂技陶俑、唐代敦煌壁画中的许多画面,都反映出我国古代人的康乐活动发展很早。据载,起源于欧洲的保龄球,它的历史可以追溯到七千年前,这样的例子不胜枚举。但是,人们把康乐活动作为一个专门的系统进行研究,则是近些年出现的新事物。

康乐项目最早在饭店只是一些不起眼的附属项目,有的

将它归属于客房部,有的将它归属于餐饮部。随着饭店客人对康乐需求的扩大和设施项目的增加,康乐设施在饭店中的地位 and 作用越来越重要。于是,饭店康乐设施逐步从它隶属的部门独立出来,形成一个专业化的管理部门,成为与客房、餐饮等部门平行的重要部门。现在,绝大多数星级以上的大饭店都设有康乐部。随着娱乐业的发展,社会上又出现了许许多多规模不等、设施项目不完全相同的有别于饭店康乐部的康乐公司,例如,北京康乐宫,建筑面积 22000 平方米;沈阳夏宫,建筑面积 23000 平方米;中山富华娱乐城,是一座六层楼的大厦。但这些娱乐场所的规模,与一些发达国家的娱乐场所比较起来,则是小巫见大巫了。另外,遍布于中国各个城镇的卡拉 OK 歌厅、舞厅、桑拿浴室、健身房、游泳池、夜总会,以及游乐场,都是独立于饭店的康乐场所。所以,饭店康乐设施只是社会各种康乐项目在饭店业务经营中的一种表现形式。

### **(一) 康乐项目设置的基本原则**

#### **1. 经济效益原则**

在市场经济环境下,人们的绝大部分经营活动都是为了取得经济利益。饭店康乐设施的设置,是为了满足客人在康乐方面的需求,并以自己的特色服务及项目特点来吸引客人,它的根本目的是为了提高自己的经济效益。这里要注意,康乐设施的经济效益是从两方面取得的:一方面是直接经济效益,另一方面是间接经济效益。

目前,大部分康乐设施是单独收费的,例如保龄球、台球、美容美发等项目。这些项目的经济效益比较容易统计,是直接产生的经济效益。另外,在消费档次较低的旅游者中,他们

也希望得到康乐享受,但他们希望在住店之后不再另行收费。即便档次较高的消费者,也不希望在住店费用之外另行收费,因此,很多饭店的康乐项目采用少收费或不收费的经营方式。其实这是把康乐项目所收费用打在客房费用当中了,是通过这种隐性收费的方式使客人感到实惠,从而提高客房出租率,达到提高饭店经济效益的目的。对康乐项目来说,这是一种间接的经济效益。

## 2. 社会效益原则

在强调加强社会主义精神文明建设的今天,饭店康乐设施的设置不但要注重经济效益,同时还应注重社会效益。应该积极响应政府有关部门提出的加强全民健身运动、提倡健康的娱乐活动的号召,为树立良好的社会风气而做出贡献,应尽量满足社会对康乐活动的需求。现在,有很多饭店宾馆的康乐部对外开放,例如:北京凯莱饭店、北京友谊宾馆、北京康乐宫(原为北京五洲大酒店的配套康乐设施、现在则独立管理并完全对社会开放)。这些饭店的康乐设施在对住店客人提供服务的同时,又对非住店客人提供服务,都取得了很好的经济效益和社会效益。既得到了较好的门票收入,又提高了饭店的知名度,并为稳定饭店的客源做出了贡献。据统计,每年到北京康乐宫来娱乐的客人约有 170 万人次,其中还有许多是其它城市及外国客人。由此可见,康乐设施能够创造很好的社会效益。

## 3. 满足客人正当需求的原则

随着现代文明的日益进步,旅游客人对吃、住、行的要求不断提高。到了今天,随着旅游饭店设施和服务水平的不断改善,人们对旅游的期望值也在不断提高,即不仅在吃、住、行方面的要求更高,而且要求在住店期间能有康乐方面的享受。



人们对康乐享受的意识在不断增强,他们把旅游度假不单看成是游玩,而是把它当作丰富精神生活、锻炼身体、增加知识的途径。可以看出,人们越来越重视体育锻炼和娱乐活动对身心健康的作用。因此,饭店康乐设施的设置应当满足客人的这一正当要求。

那么什么范围的康乐活动属于正当要求呢?概括起来有这样几个方面:一是要有趣味性;二是要有健身性;三是要有高雅性;四是要有新奇性;五是要有刺激性。其中刺激性比较敏感,要注意掌握。例如,竞争是一种刺激,惊险(娱乐项目应该有惊无险)也是一种刺激,新奇的项目也具有刺激性。赌博和色情也会产生刺激,但这是不健康的刺激,是一少部分客人的不正当要求。因此,这后两种刺激性项目就不得为客人提供。

我国是有着几千年文明史的社会主义国家,我国的基本国策要求我们在建设物质文明的同时必须建设社会主义精神文明。在康乐项目的经营中,凡是不符合社会主义精神文明的项目和内容,都不应当提供,否则就会违背原则,甚至触犯法律。要特别注意抵制诸如色情、赌博、吸毒等。在经营中,要注意把丰富多彩的康乐形式与健康文明的内容结合起来。

#### 4. 因地、因店、因时制宜的原则

旅游饭店的建设,总是根据自身地理位置、环境条件、客人数量和客人层次的不同特点而决策的。饭店的设施配备应尽量达到客人的期望值,以满足不同客人的不同需求。因此,饭店康乐设施的设置以及各个康乐项目的配备,都应因地、因店、因时不同而有所不同。受场地限制的饭店不可能设置占地面积很大的乡村高尔夫,如果希望打高尔夫球的客人多的话,可考虑建模拟高尔夫球场或城市高尔夫球场;如果饭店的