



高等体育院校教材

体育休闲娱乐 经营操作实务

*Tiyu Xiuxian Yule Jingying
Caozuo Shiwu*

蔡军 主编



陕西人民出版社



高等体育院校教材

体育休闲娱乐业经营操作实务

主 编：蔡 军

副主编：郑文海 吴克祥 托文娟

陕西人民出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

体育休闲娱乐经营操作实务/蔡军主编. —西安: 陕西
人民出版社, 2007.2
高等体育院校教材
ISBN 978-7-224-07978-4

I. 体… II. 蔡… III. 文娱性体育活动 - 商业管理 - 高
等学校 - 教材 IV. G89

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2007) 第 032236 号

体育休闲娱乐业经营操作实务

主 编 蔡 军

出版发行 陕西人民出版社(西安北大街 147 号 邮编:710003)

印 刷 西安市建明工贸有限责任公司

开 本 787mm×1092mm 16 开 21.25 印张

字 数 361 千字

版 次 2007 年 3 月第 1 版 2007 年 3 月第 1 次印刷

印 数 1 - 1000

书 号 ISBN 978-7-224-07978-4

定 价 32.00 元

目 录

第一章 体育休闲娱乐功能和体育休闲娱乐经营特征	(1)
一、体育休闲娱乐的产生和发展	(1)
(一) 体育休闲娱乐的产生	(1)
(二) 体育休闲娱乐的内涵	(3)
二、体育休闲娱乐的功能及特征	(5)
(一) 体育休闲娱乐的功能	(6)
(二) 体育休闲娱乐的主要特征	(6)
三、体育休闲娱乐业经营现状与前景	(8)
(一) 体育休闲娱乐业经营现状	(8)
(二) 体育休闲娱乐业的发展趋势	(11)
四、体育休闲娱乐企业经营形式	(13)
(一) 独立经营的体育休闲娱乐企业	(13)
(二) 附属经营的体育休闲娱乐企业	(14)
五、体育休闲娱乐业经营特征	(15)
(一) 体育休闲娱乐经营对顾客的依赖性强	(15)
(二) 体育休闲娱乐经营具有超前性	(16)
(三) 体育休闲娱乐经营的高风险	(16)
相关链接	(17)
案例分析	(25)
第二章 体育休闲娱乐经营项目选择	(29)
一、体育休闲娱乐经营项目选择的原则	(29)
(一) 满足目标客人需求的原则	(29)
(二) 追求经营特色的原则	(29)
(三) 利润最大化原则	(30)
(四) 体育休闲娱乐项目的适应性原则	(31)
(五) 社会效益与经济效益相结合的原则	(31)
(六) 体育休闲娱乐项目合理配套原则	(32)
二、环境因素与体育休闲娱乐项目的选择	(32)

(一) 地区经济环境	(32)
(二) 文化环境	(33)
(三) 社会政治环境	(33)
三、体育休闲娱乐消费者行为与项目选择	(34)
(一) 顾客体育休闲娱乐消费需求的特点	(34)
(二) 顾客体育休闲娱乐需求与体育休闲娱乐项目选择	(35)
(三) 顾客体育休闲娱乐消费行为对项目选择的影响	(36)
(四) 体育休闲娱乐消费客源构成分析	(39)
四、体育休闲娱乐经营优势研究与项目选择	(40)
(一) 体育休闲娱乐经营地理优势	(40)
(二) 与竞争对手优势研究	(41)
(三) 经营价格的优势	(41)
(四) 体育休闲娱乐企业形象优势	(41)
(五) 主营项目与配套项目的选定	(42)
(六) 体育休闲娱乐项目收入构成分析	(43)
相关链接	(43)
案例分析	(47)
第三章 体育休闲娱乐项目营运管理	(51)
一、健身房管理	(51)
(一) 健身房的设计与布局	(51)
(二) 健身设备	(53)
(三) 健身房服务	(55)
二、台球厅服务管理	(57)
(一) 台球游戏规则	(57)
(二) 台球装备	(60)
(三) 台球基本技巧	(62)
(四) 台球服务	(63)
三、网球场管理	(65)
(一) 网球场的管理	(65)
(二) 网球基本击球技术	(67)
(三) 网球场服务	(70)
四、游泳池管理	(71)



(一) 游泳池的管理	(71)
(二) 游泳项目设计与布局	(73)
(三) 游泳池服务	(74)
五、保龄球营运管理	(76)
(一) 保龄球竞技规则管理	(76)
(二) 保龄球设备日常养护	(79)
(三) 保龄球场管理	(81)
(四) 保龄球服务	(82)
(五) 保龄球促销策略	(84)
相关链接	(89)
案例分析	(94)
第四章 体育休闲娱乐场所酒水经营	(99)
一、体育休闲娱乐场所酒吧设计	(99)
(一) 体育休闲娱乐场所酒吧经营的意义	(99)
(二) 酒水的营养作用	(100)
(三) 体育休闲娱乐场所酒吧设置	(101)
(四) 体育休闲娱乐场所酒水的服务方式	(103)
(五) 酒单设计与饮品供应	(104)
二、体育休闲娱乐场所酒水推销及技巧	(107)
(一) 服务人员的酒水推销	(107)
(二) 酒水的特征与推销	(109)
(三) 酒水的季节推销	(112)
(四) 宾客特征与酒水推销	(112)
相关链接	(113)
案例分析	(117)
第五章 体育休闲娱乐服务管理	(119)
一、体育休闲娱乐服务质量、内容	(119)
(一) 体育休闲娱乐服务质量、内容	(119)
(二) 体育休闲娱乐服务质量的衡量标准	(121)
二、员工的素质与体育休闲娱乐服务境界	(122)
(一) 职业道德素质	(122)
(二) 仪容仪表	(125)

(三) 服务技能	(128)
(四) 员工素质与服务境界	(130)
三、体育休闲娱乐服务特征与服务质量提高	(132)
(一) 体育休闲娱乐服务特征	(132)
(二) 体育休闲娱乐服务原则	(133)
(三) 针对被服务者素质提供相应服务	(135)
(四) 树立顾客质量要求意识	(137)
(五) 维护顾客消费过程的完整性和连贯性	(138)
相关链接	(140)
案例分析	(147)
第六章 体育休闲娱乐企业人员管理	(149)
一、体育休闲娱乐企业的岗位	(149)
(一) 体育休闲娱乐企业员工配备	(149)
(二) 体育休闲娱乐企业员工的编制	(150)
(三) 康乐部岗位设置	(151)
(四) 体育休闲娱乐部的岗位设置	(153)
(五) 桑拿洗浴部的岗位设置	(156)
二、编外技师的聘用与管理	(158)
(一) 编外专职技师的特征	(158)
(二) 编外技师聘用的一般程序	(159)
(三) 编外技师的聘用管理	(162)
(四) 编外技师的工作管理	(164)
(五) 技师收入管理	(165)
三、体育休闲娱乐企业员工的约束与激励	(165)
(一) 娱乐企业员工的激励	(165)
(二) 对员工行为的强化管理	(167)
相关链接	(170)
案例分析	(176)
第七章 体育休闲娱乐企业经营定价	(180)
一、体育休闲娱乐企业价格制定的依据	(180)
(一) 体育休闲娱乐企业的经营目的	(180)
(二) 体育休闲娱乐企业的经营环境	(181)



(三) 体育休闲娱乐企业能力	(182)
(四) 投资成本与投资回收期	(182)
(五) 顾客的心理承受力	(183)
二、体育休闲娱乐经营定价策略	(184)
(一) 大众化经营与低价策略	(184)
(二) 高档经营与优质优价策略	(185)
三、体育休闲娱乐产品的基本价格制订	(185)
(一) 资本报酬定价	(185)
(二) 成本系数定价	(186)
(三) 投资成本回收定价	(187)
(四) 倒向研究定价法	(187)
四、体育休闲娱乐产品价格的修正与调整	(188)
(一) 体育休闲娱乐产品价格的修正	(188)
(二) 体育休闲娱乐产品价格的调整	(192)
相关链接	(193)
案例分析	(197)
第八章 体育休闲娱乐经营收银管理	(205)
一、体育休闲娱乐经营结账方式及程序	(205)
(一) 收银结账方式	(205)
(二) 体育休闲娱乐企业结账、收银流程	(207)
(三) 信用卡受理程序	(208)
(四) 转账支票受理程序	(210)
(五) 现金结账程序	(210)
二、体育休闲娱乐企业收银控制	(211)
(一) 客人账单的使用与控制	(211)
(二) 员工行为控制	(212)
(三) 建立账务检查制度	(213)
(四) 防止顾客欺诈	(213)
(五) 现金收入与管理	(214)
(六) 收银中信息传递的问题	(216)
相关链接	(216)
案例分析	(222)

第九章 体育休闲娱乐营销	(223)
一、体育休闲娱乐营销特征	(223)
(一) 体育休闲娱乐营销活动的脆弱性	(223)
(二) 体育休闲娱乐企业形象是营销的基础	(224)
(三) 体育休闲娱乐营销应有针对性	(226)
二、体育休闲娱乐营销的计划与目的	(227)
(一) 体育休闲娱乐营销计划	(227)
(二) 顾客体育休闲娱乐消费的需求形态	(229)
(三) 体育休闲娱乐消费行为和消费促成	(231)
三、体育休闲娱乐营销活动	(233)
(一) 体育休闲娱乐企业整体形象营销	(233)
(二) 体育休闲娱乐企业优惠促销	(236)
(三) 体育休闲娱乐场所活动促销	(238)
(四) 体育休闲娱乐企业会员制促销	(239)
相关链接	(242)
案例分析	(251)
第十章 体育休闲娱乐企业营销策划	(259)
一、体育休闲娱乐企业营销策划的基础	(259)
(一) 体育休闲娱乐企业营销策划概述	(259)
(二) 体育休闲娱乐企业营销策划的内容	(263)
(三) 体育休闲娱乐企业营销策划的基本程序	(266)
二、体育休闲娱乐企业营销策划的创意与策划书	(271)
(一) 创意的产生和训练	(271)
(二) 体育休闲娱乐企业营销策划书的撰写	(275)
相关链接	(282)
案例分析	(285)
相关大链接：体育休闲娱乐项目介绍	(294)
后 记	(331)



第一章 体育休闲娱乐功能和体育休闲娱乐经营特征

本章学习要点：

- ☆ 体育休闲娱乐的内涵
- ☆ 体育休闲娱乐的功能
- ☆ 体育休闲娱乐经营特征
- ☆ 体育休闲娱乐经营形式

一、体育休闲娱乐的产生和发展

（一）体育休闲娱乐的产生

人类自古就充满了在茫茫宇宙间寻找快乐、获得精神自由的天然需求。这使得人类不仅对生活环境和对自身有生理的需求，而且还有对体育休闲娱乐、旅游观光、艺术欣赏及艺术创造的审美、精神文化的需求。如原始部落在丰收之时的歌队表演、绵延于今日的化妆舞会，都以生动的形式和古老的精神表明人是需要休闲娱乐的，且对体育休闲娱乐有无限的渴求和希望。

在我国几千年的文化历史长河中，中国人早已形成了一套自己的体育休闲娱乐方式。“乐舞”就是其中之一。商周时期的武舞、礼舞、健舞已经成为人们闲暇聚会、休闲娱乐的主要形式。在宋代的农村就出现了至今还有深远影响的秧歌、高跷、舞狮等民间体育休闲娱乐形式。同时出现了以引申肢体为主的“导引术”、以呼吸锻炼为主的“行气术”、以舒筋活络为主的“按摩术”和以强身健体为主的“八段锦”等一系列以强身养生为目的的体育休闲娱乐形式，像蹴鞠、马球、摔跤、相扑、龙舟竞渡等是以竞技为主；再如围棋、象棋、六博、弹棋等是以思维和智慧为特征的体育休闲娱乐形式等等。

在西方，人们对体育休闲娱乐的认识，最早可以追溯到古希腊的亚里士多德，他把休闲誉为一切事物环绕的中心，是科学和哲学诞生的基本条件之一。但真正把体育休闲娱乐列入生活行为方式则是近代的事情。

18 世纪中叶民间所进行的主要休闲活动是观看斗鸡、斗牛比赛。而一些上层人士组成了赛马、板球、足球等体育沙龙（业余体育俱乐部的雏形）。进入 19 世纪，一些发达国家由于资产阶级民主革命和产业革命引起生产技术的根本变革，也使社会政治、思想、生活方式发生了变化，新的体育文化需求不断产生。经济发展、交通与通讯条件的改善，使人们联系变得更为快捷，过去封闭的社会变得开放；人们的生活条件与质量发生变化，工作时间减少，余暇时间增多，普通老百姓也开始受到良好教育，体育休闲娱乐活动开始普及。业余的摔跤比赛、射击、垒球、羽毛球等是人们爱好的体育休闲活动。10 世纪中叶，人们对体育休闲的追求逐渐转向户外，当时盛极一时的狩猎、竞走比赛、网球、棒球、橄榄球、保龄球、篮球、自行车运动深得人们青睐。19 世纪中叶之后，溜冰、划船和航行也逐渐盛行开来。19 世纪 70 年代，公园的发展和娱乐场运动进一步促进了体育休闲活动的普及。公园的发展为体育休闲的发展提供了足够的空间。美国的公园运动始于 1868 年，1872 年第一个设计建设的国家公园——黄石公园（Yellow Stone）建成；1892 年，山脉俱乐部（Sierra Club）由 John Muir 发起成立。成立俱乐部的初期，重点并非进行体育休闲娱乐活动，而是保护本国的自然资源和野生动植物；但 19 世纪早期英美等国的成人教育成绩斐然，人们普遍认为体育休闲经营合理的利用可以提高劳动力的价值。在这种价值观念的驱动下，众多新建的公园游乐场为体育休闲的发展提供了广阔的空间。在此值得一提的是首个为众多儿童设计的波士顿沙滩游乐场，已成为美国体育休闲运动开始的一个标志。体育休闲公园的出现正适合于现代大都市的需求，它是以运动、休闲、娱乐为一体的公园，主要供人们进行体育锻炼，参加体育游戏和娱乐，从而起到医治和预防疾病的作用。它超越了一般公园的功能，有机结合了绿地与运动。同时也为市民提供更多的、充满情趣地参与体育活动的机会，是市民身心健康的“充电器”。

20 世纪以来，体育休闲娱乐活动出现了新的特点，人们不再满足于室内活动，而是将娱乐和健身相结合，增加户外活动与参与性活动，追求刺激与新奇，从事冒险活动或观看激烈的比赛，这使得体育休闲娱乐业成为 20 世纪发展最迅速的产业。与此同时，体育休闲服务管理涉及的内容和领域更为广泛。主要内容有体育健身场所的管理、户外活动用品租赁、大型户外旅游计划的管理、大型国家公园管理等。其中涉及管理的功能、目标、责任范围、安全和法律意识、财务管理、质量评估等一般性经营原则。

总之，体育休闲娱乐的产生和发展，不仅反映了人们征服自然、改造自然



的科技生产力水平,而且也体现了世界各国人民对健康休闲娱乐的渴求和向往。文化是每个国家和民族在发展过程中沉淀积累下来的精神财富,文化对于塑造民族素质发挥着重要的作用。现今对于每一个国家来说,几乎都是用国民生产总值来衡量国家的发展,但是,要对一个国家发展度进行衡量,不仅要从经济的角度,还要从国民的幸福感和城市犯罪率的高低以及国民的健康度等其他社会指标进行衡量,特别是要从文化价值进行广泛衡量。

(二) 体育休闲娱乐的内涵

1. 体育

体育 Physical Education 一词,19世纪60年代由西方传入。目前,世界各国学者对体育一词下的定义有上百个之多。有的人认为体育一词是指身体教育,即以身体活动为手段的教育;有的认为体育是指通过身体活动来提高人的生物学潜力和精神潜力的活动;有的则认为体育包括了竞技运动;还有的人认为体育是以发展身体、增强体质为基本特征的社会文化活动。当前,我国体育界的理解对体育一词有狭义与广义之分,狭义的体育即作为学校教育一部分的体育,与德育、智育、美育等相配合,构成完整的教育。广义的体育包括身体教育、身体锻炼、竞技运动三个部分。身体教育是指有目的、有组织、有计划地传授锻炼身体的知识和技能,促进身体全面发展,培养高尚品德和优良意识品质的一个教育过程;身体锻炼是指以健身、强身、娱乐、消闲、医疗保健为目的的身体活动;竞技运动是指为了最大限度地发展和挖掘个人、集体在体格、体能、心理及运动能力方面的潜力,以取得优异成绩而进行的科学的、系统的训练和竞赛。这三个方面因目的、任务、活动方式不同而有所区别,但又有某种共性而相互联系,形成一个有机整体,即它们都有教育和教学的因素,都以身体练习和运动为手段,都有提高运动能力和运动技术水平的因素。因此,本书所指休闲娱乐含义上的体育是从广义上去理解的,把体育概念界定为:体育是以增强人的体质,提高身体活动能力和运动能力,促进人的全面发展,满足人的健身和精神文化需要为目的,以身体练习和运动为手段的活动。体育是一种特殊的社会现象,是社会总文化的一部分,它的发展既受一定社会的政治和经济影响制约,也为一定社会的政治和经济服务。

2. 休闲

休闲一词可以表示活动、时间、精神状态、认识状态等多种含义。综观国内外对休闲的理解大致有三种主流观点:时间观点认为,休闲是没有强迫性色彩或自由的时间,通常译为闲暇;社会活动观点认为,休闲是尽到职业、家庭

与社会责任之后,让个人能够尽情从事的一系列活动,可以是休息,可以是自娱,可以是非功利性的增长知识、提高技能,也可以是对社团活动的主动参与等;心理学观点则认为,休闲是心灵的一种状态,是精神的一种状态。只要从事活动时,个人心理状态感受到放松与愉悦的休闲气氛即可。

以上的休闲观点是从不同角度去分析理解的,都有一定的道理,但从辩证、系统、运动的观点看休闲应定义为:人们在可自由支配的时间里,为使身心放松和精神愉悦所进行的文化、娱乐、旅游度假、康体等自愿参与的活动方式。

3. 娱乐

娱乐一词,中文解释为使人快乐、消遣。从中国的历史和传统文化看,是侧重于享受他人提供的娱乐服务和自身的消遣活动方面。如看电影、看戏、看文体表演、打牌、下棋、唱卡拉 OK、打保龄球以及和朋友聚会等活动。而国外的娱乐一词有两层含义:一方面表示为静态的娱乐(Entertainment),即用表演和款待等行为使人愉快,这里强调享受他人提供的娱乐服务,这和中文的娱乐有相近之处;另一方面,却强调动态的娱乐(recreation),即工作之余主动参与各类调节身心、恢复精力和体力的活动。这与休闲一词又有相通之处。综上所述,娱乐是指:通过自身参与或接受他人提供的令人身心愉悦和精神恢复的快乐消遣活动。娱乐既有娱乐,也有体育休闲娱乐。

4. 体育休闲娱乐

体育休闲娱乐(physical recreation)理论在国外已经有 100 多年的历史,然而对它的内涵的理解,国内外学者也有不同的观点。从时间、活动角度理解,体育休闲是指人们利用业余时间丰富文化生活和调节精神所进行的健身、娱乐、消遣、刺激、宣泄等各种身体活动方式;从心理和行为方式角度理解,体育休闲娱乐是指在工业社会和后工业社会创造的物质财富和精神财富基础上,人们抱着自我完善、心理充实的自觉态度,积极主动地追求和享受体育活动乐趣的一种现代体育行为方式。上述分析尽管角度不同,但基础的理论观点还是一致的,即社会发展的终极目标是改善和提高人民的生活质量,而生活质量的提高并不只是“钱”和“闲”的简单相加,更需要一种新的生活方式来适应日新月异的社会变化。通常开展体育休闲娱乐活动有几个前提:一是满足生活必需的可自由支配的时间,二是有一定量的货币,三是自主选择的能力和休闲态度。因此,体育休闲娱乐概念应为人们在闲暇时间里自主选择的、以身体参与和体验为主要手段,在一定场地和设施条件下,以调节精神、恢复体力、娱乐



身心、强身养生为主要目的的一种健康科学的行为活动。

为更好地理解体育休闲娱乐内涵和特征，应注意以下几点：

第一，体育休闲娱乐是在闲暇时间进行的。闲暇时间是指除工作时间、生理需求时间、家务时间外供个人自由支配的时间。休闲时间增加是科技发展、社会进步的标志。闲暇时间增加使劳动从生产本位中解放出来，成为“体育休闲娱乐”的源泉和生活的真正需要，而不是劳动持续性的再生补偿。

第二，体育休闲娱乐的非功利性。这一特征是与竞技体育的“争金夺银”相对而言的。目前，在现实生活中许多人怀着轻松愉快的心情自愿参与各种体育娱乐活动，他们既不受限于体育竞赛的种种严格规定，也不追求高水平的运动成绩，活动中运动量和强度适宜，表现出了一种“与世无争，悠然自得”的放松及愉悦情怀。在体育休闲娱乐场合中，人们淡化了竞技，更注重了和谐与快乐。

第三，体育休闲娱乐的自主性和身体参与性。体育休闲是一种自愿参与，并非他人强迫的活动。在休闲娱乐中以身体参与为主要手段，有特殊的活动目的。体育休闲娱乐追求身心放松、恢复体力与精力，提倡身心合一，身体参与的同时，更要求心理压力得到释放，从心里得到愉悦。

第四，体育休闲娱乐需求的多样性。人们在闲暇时间对体育休闲娱乐活动的需求是各种各样的，既有对场地和经费投入要求不高的传统体育内容，如武术、气功、球类等，也有需要一些专门场地和设施，需要一定投入的现代体育内容，如网球、游泳、旅游、家庭器械健身等，还有对场地、设施投入要求都很高的新兴时尚体育，如高尔夫、保龄球、赛车、摩托艇、登山攀岩、热气球、滑翔等。当今，随着人们生活水平提高和闲暇时间的增多，喜欢体育休闲娱乐的消费者更青睐于以体验和参与为主的野外活动。按活动空间可以分为：陆域活动（登山、攀岩、定向、徒步越野、郊游、山地自行车、野外探险、滑雪、滑冰等），水域活动（划船、赛艇、帆板、水上摩托、潜水、冲浪、滑水、钓鱼、游泳、漂流等），空域活动（滑翔、跳伞、热气球）等。总之，人们对体育休闲娱乐需求的项目既有民族、传统、现代的运动项目，还有健康、娱乐、益智的休闲项目。

二、体育休闲娱乐的功能及特征

现代体育休闲娱乐主要是在现代化设施的条件下，在既定体育休闲娱乐环境中，开发和设计的符合时代潮流的体育休闲娱乐项目。现代体育休闲娱乐项

目包括康体、保健和休闲娱乐三个方面。现代体育休闲娱乐企业成为人们交流感情、交换信息、洽谈业务的重要场所。

（一）体育休闲娱乐的功能

现代体育休闲娱乐的功能包含下列主要内容：

教育功能。我国古代的“五经”（诗、书、礼、乐、春秋）、“六艺”（礼、乐、射、御、书、数）与现代社会的休闲活动都强调寓教于乐。

精神功能。体育休闲娱乐活动能给人们以精神上的满足，使人们的人生观、世界观得到陶冶和升华。

心理功能。体育休闲娱乐活动能给人们带来内心的满足感，不仅娱乐身心，还有助于人们自我价值的实现，完成社会目标。

健身功能。各种体育休闲娱乐活动，动以养身，静以养气，促使身心健康，情感和理智和谐发展，提高工作效率。

交流功能。参与体育休闲娱乐活动，不仅可以了解各地风俗民情，学习各地文化，而且可以增进相互间的理解信任，增加交往的机会。一般现代体育休闲娱乐场所也都具有社交的功能。

社会功能。健康的体育休闲娱乐活动，有助于减少人们的不良行为，能丰富人们的闲暇生活，消除冷淡与隔阂，形成和谐的社会风气。现代体育休闲娱乐活动已成为企事业单位不可或缺的文化活动。

文化功能。体育休闲娱乐活动的方式和内容是人们文化生活的反映，体育休闲娱乐成为人类文明进步中的元素，文化的进步促使人们对休闲时间和休闲场所创造性的运用。

（二）体育休闲娱乐的主要特征

现代体育休闲娱乐经营融康体、保健、娱乐为一体。

1. 康体休闲

康体休闲是指人们借助于一定的健身设备设施和场地，通过参与来调节心情，促进身心健康，达到休闲、交友目的的具有健身功能的活动。

康体休闲的设置必须依赖于特定的设施和场所，如健身器材、游泳馆池、运动场等。康体休闲既要能达到特定的锻炼身体的效果，又要能达到消遣、放松的目的。

康体休闲类型主要有：

- （1）健身器械运动。包括心肺功能训练项目、力量训练项目。
- （2）游泳运动。包括室内游泳项目、室外游泳项目。



(3) 球类运动。包括保龄球、壁球、网球、高尔夫球、台球、乒乓球、羽毛球以及其他球类项目。

(4) 体操运动。包括健身操、健美、体育舞蹈、艺术体操等。

(5) 户外运动。包括骑马、划船、钓鱼、狩猎、登山、滑雪、蹦极、攀岩、冲浪、漂流、野营等。

康体休闲特征:

(1) 设备的质量和档次是经营的基础。健身服务的基础就是给顾客提供康乐设备和运动场地。要保证设备设施完好,减少维修费用,使经营具有连续性,因为高品质设备能使顾客充分获得舒适的享受。

(2) 服务项目配套是经营的保证。康体休闲项目在设计时,应根据企业实力和顾客需要提供配套服务,不仅包括每个项目的内部完善(如休息室、水吧、洗浴及按摩、餐厅等)配套项目,还应使各种康体项目互相配套(传统项目和新颖时尚的体育项目),形成互补。这样康体经营项目就会成为主要经营收入来源。

(3) 为客人提供运动技能技巧的指导性服务是关键。康体运动需要有较强的消费技能。这就或多或少地需要进行技术性指导。因顾客的消费层次、文化层次存在一定的差异,所以对体育健身的项目、品种的熟悉程度就会因人而异,尤其对一些较为先进的进口设备和运动的游戏,如带有电脑显示的体育器材及保龄球、台球等的基本游戏技巧等,顾客比较生疏。这就需要服务员提供耐心、正确、优质的指导性服务,提高顾客的兴趣,增加顾客的参与性。

2. 保健休闲

保健休闲是指顾客在一定的环境和设施中享受既有利于身体健康,又放松精神被动的休闲方式。

保健休闲类型:

(1) 洗浴桑拿。泡脚、搓背,药浴、淋浴、温泉浴,蒸汽、桑拿浴。

(2) 按摩保健。人工按摩、设备按摩。

保健休闲的特征:

(1) 专业人员是经营服务的保证。保健休闲的经营内容需要有受过专业训练的,并取得上岗资格的人员来进行服务。专业人员水平的高低不仅关系到服务水平的好坏,而且直接影响到经营效果。

(2) 卫生是保健休闲服务的基础。保健休闲大多是直接接触顾客的服务项目,卫生条件对顾客的健康来说格外重要。无论是顾客的用品还是服务设施都

应经过消毒,同时专业服务人员也要做好个人卫生。

(3) 始终要以顾客安全为出发点。顾客安全是体育休闲娱乐经营的前提。在经营服务过程中因服务操作失误或因体育休闲娱乐设施故障对顾客造成的伤害,体育休闲娱乐企业都负有不可推卸的责任。

3. 娱乐休闲

娱乐休闲是指通过自身参与或享受他人提供的使人快乐和消遣的活动。

娱乐休闲类型:

- (1) 歌舞类项目。歌舞厅、卡拉 OK、KTV、MTV、D 厅(迪厅)。
- (2) 游戏类项目。电子游戏、棋牌游戏。
- (3) 视听阅览类项目。闭路电视、背景音乐、书报阅览。
- (4) 表演类项目。乐器演奏、歌舞表演、时装表演、体育表演。

娱乐休闲的特征:

(1) 环境和氛围是娱乐经营的基础。休闲娱乐场所应是一个高雅、洁净的具有一定文化品位的场所。

休闲娱乐经营依靠较大的客流量,休闲娱乐场所吸引顾客的主要是环境和氛围。内容丰富、品位较高的体育休闲娱乐项目和洁净高雅的体育休闲娱乐场所不仅能给客人带来舒心的情趣,而且也会给客人带来宾至如归的感受。客人的光顾就是为了享受其环境,所以营造体育休闲娱乐业经营的氛围是至关重要的。

(2) 自娱自乐是休闲娱乐活动的主要形式。很多休闲娱乐项目都必需要求顾客主动参与,自我表现以达到自娱自乐的目的。

三、体育休闲娱乐业经营现状与前景

(一) 体育休闲娱乐业经营现状

改革开放 20 多年来,随着人们生活水平的提高,消费观念的更新,我国体育休闲娱乐业的经营有了较大的发展,并取得了许多的经验,但同时也暴露出了一些问题。

1. 体育休闲娱乐消费需求有较大的增加,但消费层次有待提高

体育休闲娱乐经营是在改革开放后开始兴起的。随着经济的发展,人们收入水平的提高,人们在基本生活方面得到满足之后,对体育休闲娱乐消费的需求也不断增加,特别是中青年,他们的收入较高,消费观念新,把体育休闲娱乐作为基本生活的一部分。同时,现代科技进步使人们进入自动化、信息化时

