

旅游高等教育

饭店管理专业教材

国家旅游局人事劳动教育司指定用书



HOTEL

康乐服务与管理

K A N G L E F U W U Y U G U A N L I

[第2版]

HEALTH



刘 哲 / 编著

Kangle fuwu yu guanli

旅游教育出版社

旅游高等职业教育饭店管理专业教材
国家旅游局人事劳动教育司指定用书

康乐服务与管理

刘 哲 编著

(第2版)

KANG LE
FU WU
YU GUAN LI

旅游教育出版社

· 北 京 ·

TOURISM

责任编辑:魏志国

图书在版编目(CIP)数据

康乐服务与管理/刘哲编著. - 北京:旅游教育出版社, 2003. 1

ISBN 7-5637-1007-8

I. 康… II. 刘… III. ①旅游服务-高等学校:技术学校-教材 ②旅游业-经济管理-高等学校:技术学校-教材 IV. F590.63

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2001)第 057181 号

旅游高等职业教育饭店管理专业教材
国家旅游局人事劳动教育司指定用书

康乐服务与管理

(第 2 版)

刘哲 编著

出版单位	旅游教育出版社
地 址	北京市朝阳区定福庄南里 1 号
邮 编	100024
发行电话	(010)65778403 65728372 65767462(传真)
E-mail	tepx @ fm 365.com
印刷单位	河北省三河市文化局灵山红旗印刷厂
经销单位	新华书店
开 本	787×960 1/16
印 张	14.25
字 数	209 千字
版 次	2003 年 1 月第 2 版
印 次	2003 年 1 月第 1 次印刷
印 数	5 000 册
定 价	19.00 元

(图书如有装订差错请与发行部联系)

再版说明

为配合职业教育体制改革,受国家旅游局人事劳动教育司委托,我社组织业内专家,根据高等职业教育要求和旅游行业的特点,精心编写出版了这套旅游高等职业教育系列教材。该系列教材在编写中,充分注意高等职业教育的特点,使其既有一定的理论深度,又充分注意学生实际职业能力的培养,确保该教材既高于同类中专教材,又不同于一般本科教材,符合旅游高等职业教育的教学要求和人才培养目标。该系列教材自2000年7月出版以来,以其准确的定位和科学的编排受到广大师生的普遍好评,成为业内影响最广,备受欢迎的专业化教材。

此次再版,在充分听取广大读者意见的基础上,根据国家最新的职业教育改革精神,征求了教育部旅游职业教育教学指导委员会有关专家委员的意见,并在杜江等业内专家主持下,确定了修订原则和修订方案,目的是在保持原教材特色的基础上,进一步完善该系列教材,使其更加贴近教学实际。

修订后的新版高职教材在保持原教材优势的基础上,以方便教师教学和学生学习为宗旨,增设了课前导读、教学目标、案例分析、本章小结等模块,旨在教师和学生之间搭建一个互动的平台,使教师能够更好地和学生沟通。文中示例、公式及关键词一律突出显示,目的是让读者花最少的时间掌握最有用的信息。与原版教材相比,本版教材在编排上主要具有以下显著特征:

精简优化了内容。在初版中,有些教材花大量篇幅介绍某些工种的岗位职责及主要任务,既占课时,又不便于教师教学。再版时,将这部分内容置于附录中,既便于教师灵活运用,又有利于学生分清主次。同时,针对旅游学科实践性强的特点,修订后的教材特别注意增补了一些案例,目的是强化案例教学的作用。在案例的处理上,有些案例有评析,可以帮助学生进一步掌握每章重点;有些案例没有评析,既给教师布置作业留下了余地,也可供学生自学使用。

更新增补了资料。根据旅游业最新发展情况,此次修订增补了最新行业法规,补充了入世后的相关内容,更新了旧的材料和数据,使本版教材能充分反映行业的最新发展和业内最新的研究成果。

权威专家严格把关。本教材的作者均为业内专家,有着丰富的教学经验及旅

游企业的管理经验,能将教材中的“学”与“用”这两个矛盾很好地统一起来。在此基础上,经杜江等业内权威专家把关和专业编辑审读加工,确保了本教材的权威性和专业性。我们深信:只有专业的,才是最好的!

贴近教学的全新编排。增课前导读,帮助读者更好地理解各章内容;拟教学目标,帮助教师更好地与学生沟通;补有用信息,案例分析、思考与练习,让学生尽快消化所学知识;改目录风格,人性化的设计,面面俱到,全书内容一览无余。

作为全国惟一的旅游教育专业出版社,有着丰富的旅游教育专业教材的编辑出版经验和庞大的专业作者队伍,我们有责任把最专业权威的教材奉献给广大读者,这也是我社教材受到广大读者认可的重要原因。

新版高职教材即将面市,我们想借这套教材的出版,探索一种全新的教材编写、出版模式,把一本本赏心悦目、专业实用的教材奉献给大家,使其真正成为您的贴心朋友。

旅游教育出版社

2003.1

前言

改革开放以来,我国的旅游饭店业呈现突飞猛进的发展态势,特别是近几年的发展更令人瞩目。以涉外旅游饭店为例,1980年只有203家,1995年增加到2000多家,到2000年又猛增到10481家。如果不分系统地将各类饭店归到一起,到2000年初,总共有250835家。如此众多的饭店,对饭店业的培训,尤其是较晚出现的康乐管理方面的培训和教学,提出了较多、较高的要求,同时也有了康乐教材的需求;在中国加入WTO以后,各旅游院校都在酝酿开展康乐管理方面的教学,但是由于缺少比较系统的教材,因而给培训和教学工作带来一定的难度。本书就是为了适应上述需要而编写的。

虽然康乐行业在我国出现较晚,但发展很快。康乐管理与饭店管理既有密切的联系,又有明显的区别。随着独立于饭店的大型康乐企业的不断涌现,康乐管理的个性也越来越突出了。由于有关康乐管理的书不多,现有图书又有不少相似之处,可供参考的内容有限,因此给编写新的康乐管理方面的教材带来很大难度。这使作者不得不从新的角度来考虑这本教材的编写。

在编写过程中,作者曾考察过国内外很多家康乐场所,所选用的素材都是经营管理中发生的真实事例,并且注意选用具有代表性的案例,然后再运用饭店管理理论对这些素材进行整理、归纳,提炼出具有普遍意义的观点。同时,还注意结合大专教学的特点,使教材具有示范性和可操作性,使学生能够学以致用,因此,其中很多内容可以直接供管理者在实践中借鉴和引用。

本书在写作过程中得到了国家旅游局人教司领导的关心和指导,并得到旅游教育出版社领导和编辑的具体帮助,在此一并表示感谢。

本书特点:

● 1. 填补了康乐管理方面大专教材的空白

本书在内容与格式等方面完全按照大专教材的要求进行编写,能够满足当前旅游院校教学的需要。

● 2. 重视理论联系实际

全书贯穿了当代饭店管理理论的最新观点,在论述当中又列举了大量康乐企

业经营中的实际案例加以佐证,具有较强的说服力。

● 3. 具有一定的权威性

本书作者多年从事康乐企业的管理和旅游学院的教学工作,熟悉康乐管理规律和教学规律,并出版了多本相关著作,具有相当的权威性。

● 4. 论述准确、全面

书中所涉及的管理实体既有饭店附属的康乐部,又有独立的大型室内康乐企业,还有室外休闲游乐场所。

对读者的帮助

1. 能够帮助读者全面了解当代康乐企业的管理理论和管理模式

本书以当代成熟的管理理论作为指导理论,吸收和借鉴了国内外饭店康乐部和大型综合康乐企业管理的新经验和先进方法,对康乐管理进行了较全面的论述。

2. 能够使读者了解当前绝大部分康乐项目的管理细节

本书对康乐项目的设置、康乐部的组织和人力资源管理、康乐部经理、康乐服务质量管理、康乐设备管理、康乐部投诉的处理、康乐部的经营等方面进行了充分的论述。

3. 能够为读者提供关于康乐管理方面的借鉴

本书有相当一部分内容来源于成熟康乐企业管理实践的经验总结,可供经验不足的管理者以及需要建立和完善管理制度的康乐场所借鉴、引用。

4. 能够帮助读者了解康乐管理的最新发展动态

书中有些论点和管理方法在当前是最新观点和方法,并已得到业内管理人员的赞同和认可。例如:对游泳池、游艺机、卡拉OK等康乐项目的分类;对优质服务的论述;关于投诉的处理;对康乐部经理的要求和管理禁忌;康乐部人员编制的设计方法等。

目 录

第1章 概述	(1)
课前导读	(1)
教学目标	(1)
第一节 康乐部的地位	(1)
一、康乐活动的起源和发展	(1)
二、康乐部的重要性	(2)
第二节 当代康乐业的现状与发展前景	(3)
一、康乐行业的现状	(3)
二、我国康乐业的发展前景	(7)
第三节 康乐部的主要作用和任务	(9)
一、康乐部的主要作用	(9)
二、康乐部的主要任务	(11)
本章小结	(14)
思考与练习	(14)
第2章 康乐消费知识和保健知识	(15)
课前导读	(15)
教学目标	(15)
第一节 康体项目	(15)
一、保龄球	(16)
二、台球	(19)
三、网球	(21)
四、壁球	(22)
五、高尔夫球	(24)
六、健身房	(27)
七、游泳池	(29)
第二节 娱乐项目	(31)

一、游艺厅	(31)
二、卡拉 OK 歌厅	(33)
三、迷你电影厅与动感电影厅	(36)
四、夜总会	(37)
五、舞厅娱乐知识	(37)
第三节 保健项目	(38)
一、桑拿浴	(39)
二、按摩	(40)
三、氧吧	(42)
第四节 室外游乐项目	(42)
一、过山车	(43)
二、观光摩天轮	(43)
三、飞荡转椅	(44)
四、碰碰船	(44)
五、自由落体	(44)
本章小结	(45)
思考与练习	(45)
第 3 章 康乐项目的设置	(46)
课前导读	(46)
教学目标	(46)
第一节 康乐项目设置的原则和依据	(46)
一、康乐项目设置的基本原则	(46)
二、康乐项目设置的主要依据	(48)
第二节 康体项目设置的具体要求	(50)
一、游泳池及戏水乐园的设置	(50)
二、保龄球项目的设置	(51)
三、台球厅的设置	(52)
四、网球、壁球项目的设置	(53)
五、高尔夫球场的设置	(54)
第三节 娱乐项目设置的具体要求	(56)
一、电子游艺厅的设置	(56)
二、卡拉 OK 歌厅的设置	(56)
三、大型多功能厅的设置	(57)

第四节 保健项目设置的具体要求	(59)
一、桑拿浴室及按摩室的设置	(59)
二、美容美发室设置的具体要求	(59)
本章小结	(60)
思考与练习	(60)
第4章 康乐部的组织与人力资源管理	(61)
课前导读	(61)
教学目标	(61)
第一节 康乐部的组织机构	(61)
一、组织机构的设置原则	(62)
二、康乐部机构的设置方法	(63)
第二节 康乐部员工的招聘	(69)
一、招聘工作的重要性	(69)
二、招聘员工的方法	(69)
第三节 康乐服务员的培训与督导	(73)
一、培训的涵义和作用	(73)
二、培训的基本方法	(74)
三、督导的涵义和基本方式	(77)
本章小结	(79)
思考与练习	(79)
第5章 康乐部经理的岗位要求和管理禁忌	(80)
课前导读	(80)
教学目标	(80)
第一节 康乐部经理的设置	(80)
一、康乐部经理在饭店的地位和作用	(80)
二、康乐部经理的权力和责任范围	(81)
三、康乐部经理的工作特点和工作内容	(82)
四、康乐部经理的职责和素养	(85)
第二节 康乐部经理应当避免的管理错误	(88)
一、拒绝承担个人责任	(88)
二、疏于培养部属	(89)
三、不能激发部属的士气	(90)
四、忘记自己在团队中的角色	(90)

五、无法与部属一对一地相处	(91)
六、忘记利润的重要性	(92)
七、拘泥于枝节而迷失了方向	(92)
八、与部属不能拉出一条平等相处的原则	(92)
九、不能制定工作标准和工作目标	(93)
十、过于相信部属天生的实务能力	(93)
十一、视而不见下属的懈怠	(94)
十二、只赞赏业绩优秀的员工	(94)
十三、光是以糖果和鞭子操练员工	(94)
本章小结	(95)
思考与练习	(96)
第6章 康乐服务质量管理	(98)
课前导读	(98)
教学目标	(98)
第一节 康乐服务质量管理的内容	(98)
一、康乐服务质量的涵义	(98)
二、提高服务质量的方法和途径	(99)
第二节 康乐部的优质服务	(100)
一、优质服务的概念及特征	(101)
二、优质服务的内涵	(105)
三、优质服务的提供	(109)
本章小结	(114)
思考与练习	(114)
第7章 康乐部的日常管理制度	(115)
课前导读	(115)
教学目标	(115)
第一节 日常管理制度的制定	(115)
一、制定规章制度的依据	(116)
二、制定规章制度的方法	(116)
三、康乐服务员岗位职责与素质要求	(116)
四、康乐服务员的行为规范和工作纪律	(119)
第二节 康体类项目的服务制度	(121)
一、游泳池的服务制度	(121)

二、保龄球馆服务制度	(125)
三、台球厅服务制度	(128)
四、网球、壁球、高尔夫球服务制度	(129)
五、健身房服务制度	(130)
第三节 娱乐、保健、休闲类项目服务制度	(133)
一、游艺项目	(133)
二、卡拉 OK 歌厅服务制度	(134)
三、多功能厅服务制度	(136)
四、美容、美发服务制度	(139)
五、室外游乐项目的服务程序	(141)
本章小结	(142)
思考与练习	(142)
第 8 章 康乐设备管理	(143)
课前导读	(143)
教学目标	(143)
第一节 康乐设备管理概述	(143)
一、康乐设备管理的作用	(144)
二、康乐设备管理的任务	(144)
三、康乐设备管理的特点	(145)
第二节 康乐设备管理的程序和方法	(146)
一、康乐设备管理的程序	(146)
二、康乐设备管理的基本方法	(147)
第三节 康乐设备的保养与修理	(148)
一、康乐设备的保养	(148)
二、康乐设备的修理	(150)
本章小结	(152)
思考与练习	(152)
第 9 章 康乐部的安全与卫生管理	(153)
课前导读	(153)
教学目标	(153)
第一节 康乐部的安全管理	(153)
一、安全事故产生的原因	(153)
二、安全事故的预防	(159)

三、安全事故的应急处理	(161)
第二节 康乐部的卫生管理	(166)
一、保龄球馆的卫生管理	(166)
二、台球厅的卫生管理	(168)
三、健身房的卫生管理	(168)
四、游泳池的卫生管理	(169)
五、游艺厅的卫生管理	(170)
六、桑拿浴室的卫生管理	(171)
本章小结	(173)
思考与练习	(173)
第10章 康乐营业收入管理	(174)
课前导读	(174)
教学目标	(174)
第一节 康乐营业收入的类别和结账方式	(174)
一、按经营项目分类	(174)
二、按营业收入的结账时间分类	(175)
三、按计价方式分类	(176)
四、按营销方式分类	(176)
第二节 康乐营业收入的控制	(177)
一、采取积极措施,减少收款漏洞	(177)
二、制定严格的收款制度	(178)
本章小结	(181)
思考与练习	(181)
第11章 康乐部投诉的处理	(182)
课前导读	(182)
教学目标	(182)
第一节 投诉的原因	(182)
一、因设施设备出现故障而引起投诉	(183)
二、因服务员礼貌礼节不周而引起投诉	(183)
三、因工作效率低而引起投诉	(183)
四、因服务态度不认真而引起投诉	(184)
五、因卫生状况不好而引起投诉	(184)
六、因索要小费而引起投诉	(184)

七、因语言沟通障碍而引起投诉	(185)
八、因服务经验不足而引起投诉	(185)
九、因各部门之间协调欠佳而引起投诉	(186)
十、因服务员技能差而引起投诉	(186)
十一、因发生意外,顾客完全归咎于康乐部而引起投诉	(186)
第二节 投诉的处理	(187)
一、处理投诉的原则	(187)
二、处理投诉的方法	(187)
三、关于特殊投诉的处理	(190)
本章小结	(194)
思考与练习	(194)
第 12 章 康乐部的经营	(195)
课前导读	(195)
教学目标	(195)
第一节 康乐部的经营特点	(195)
一、经营的灵活性	(195)
二、经营的适应性	(199)
三、服务的随机性	(198)
四、经营开发的风险性	(200)
第二节 康乐部的协作与营销	(202)
一、康乐部的协作	(202)
二、康乐部的营销	(203)
第三节 康乐部竞赛活动的运作	(209)
一、竞赛活动的策划	(209)
二、竞赛活动的实施	(211)
本章小结	(212)
思考与练习	(212)
参考文献	(213)

第1章

概 述

课前导读

康乐部是随着饭店康乐业的发展而出现的经营部门。同大部分新生事物的发展一样,康乐部的发展速度及其规模变化是很快的,不仅在大部分饭店内形成为重要的业务部门,而且有的已经发展成为独立经营、独立管理的康乐企业,甚至有的已发展成为以康乐经营为主、以客房住宿为辅的大型综合经营的康乐公司。本章主要对康乐部的地位、作用和任务作初步论述。

教学目标

- 向学生讲解康乐活动的起源
- 引导学生认识康乐部的重要性
- 帮助学生从六个方面认识康乐行业的发展现状
- 帮助学生从四个方面认识康乐行业的发展前景
- 要求学生能够独立掌握康乐部的四项主要作用
- 使学生明确康乐部的七项任务

第一节 康乐部的地位

一、康乐活动的起源和发展

人类对康乐活动的需求,可以追溯到久远的过去。自从人类产生以来,就有了康乐需求和康乐活动,只不过在不同时期人们的康乐需求和康乐活动的表现不同而已。因此,康乐活动是伴随着人类生产和生活的发展而产生的。这一点可以从

许多历史遗迹和古籍中得到印证。例如:广西花山地区和云南苍源地区的岩画^①中就有许多舞蹈形象;汉代的陶俑和画像砖、唐代的壁画中有许多关于康乐活动的画面;据说,现今仍在我国一些地区流行的民间娱乐形式——摊戏,就起源于春秋时期,算起来,至少已有二千七百年的历史。同样,国外的康乐活动出现得也很早,因为据考证,保龄球和地掷球的历史可以追溯到距今七千多年前的古埃及。但是,人们把康乐活动作为一种专门的学问进行较系统的研究和开发,则是近些年才开始的。

随着社会的进步,经济、科学、文化、交通、旅游等方面都有了长足的发展,康乐活动发展的消费大市场已经是客观事实。在欧美的一些国家和日本等经济发达国家,康乐行业已经发展得相当成熟,康乐场所也逐渐形成为文化交流之地,并出现了“康乐文化”。在有些城市或地区,康乐行业已经成为当地经济发展的支柱产业,形成了康乐经济。

我国的康乐行业是随着 20 世纪 80 年代改革开放的脚步而出现的,尽管出现的时间较短,但发展速度相当快。这表现在:康乐设施与场所的数量大幅增加;康乐项目的经营规模不断扩大;康乐设备与项目的形式日益丰富;康乐活动的参与人数越来越多。

康乐活动所包括的内容很多。但不久前,人们还把“康乐”的涵义局限在字面上的理解,认为康乐的内容包括康体活动和娱乐活动。现在看来,这种认识是不够全面和准确的,因为当代康乐活动的内容包括康体类活动、保健类活动、娱乐类活动、休闲类活动。其中康体类活动包括球类活动(如保龄球、台球)和其他类康体活动(如健身房、游泳池);保健类活动包括桑拿浴、按摩、美容美发等;娱乐类包括卡拉 OK、夜总会等;休闲活动包括过山车、摩天轮、游艇等。

康乐活动的特点是多方面的,它具有参与性(例如歌厅)、趣味性(例如电子游艺机)、灵活性(例如棋牌室)、适应性(适应各类人,例如摩天轮)、新颖性(例如虚拟现实电子游艺机、喷泉氧吧)、运动性(例如各类运动项目)、观赏性(如夜总会)、刺激性(例如蹦极、过山车等)。

综上所述,我们可以将“康乐”的基本涵义确定为:能使人提高兴致、增进身心健康的快乐消遣活动。

二、康乐部的重要性

康乐部门最早在饭店只是一些不起眼的附属部门,有的饭店将它归属于前厅

① 岩画在欧洲旧石器时代后期至铁器时代早期的文化中常有发现,中国的一般较晚。

部,有的饭店将它归属于客房部,有的饭店将它归属于餐饮部。随着饭店顾客对康乐需求的扩大,随着饭店康乐设施和项目的不断增加,康乐部的盈利也越来越多,康乐部在饭店经营中的地位和作用也越来越重要。于是,饭店的康乐部逐步从其所隶属的部门独立出来,形成一个专业化的经营部门,成为与客房、餐饮等部门平行的重要部门。现在,绝大多数三星级以上的大饭店都设有康乐部。

随着康乐业的发展,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;北京蓝海洋娱乐有限公司,建筑面积约 80000 平方米(目前正在施工);沈阳夏宫,建筑面积 23000 平方米。此外还有许多室外游乐场,如北京石景山游乐场、香港海洋公园等等。这些康乐场所在国内属于较大规模的了。但是与一些发达国家的康乐场所比起来,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、夜总会等等,都是独立于饭店的康乐场所。因此可以说,饭店康乐部是社会各种康乐项目在饭店业务中的一种表现形式,它在饭店经营中已成为不可缺少的重要业务部门。

第二节 当代康乐业的现状与发展前景

康乐行业的产生和发展,是随着社会经济的发展而产生和发展的,在欧美、日本等经济发达国家,康乐业的发展已经比较成熟。在一些发展中国家,康乐业的发展还不尽如人意。然而在我国,随着改革开放的深入和经济的腾飞,康乐业的发展非常快,无论在投资的规模上还是在经营项目及种类上都有了长足的进步。目前,虽然我国康乐业的发展水平与国际先进水平还有一定的差距,但这种差距无疑正在迅速缩小,可以肯定地说,我国康乐业正在突飞猛进地发展,必将迎来一个崭新的时代。

一、康乐行业的现状

(一)新颖的康乐项目层出不穷

随着社会的进步和经济的发展,人们对康乐活动的需求在不断地增加;并且,国内外的实践经验也告诉我们,康乐经营的生命力在于不断地自我更新。这两方面的情况都促使康乐行业不断推出新项目,以促进康乐业的发展。例如,高尔夫球本是一个传统的康体项目,但由于其自身、客观条件的限制而不易普遍推广。在这种情况下,西方发达国家又先后开发出了城市高尔夫球(也称微型高尔夫球或迷你高尔夫球)和模拟高尔夫球,前不久,日本又开发出了木杆高尔夫球;桑拿浴是个传