



王登明·编著


SHOW BUSINESS

现代休闲娱乐业

经营管理实务

献给
休闲娱乐业
经营管理的
同行们

海天出版社



现代休闲娱乐业
经营管理实务



SHOW BUSINESS
现代休闲娱乐业
经营管理实务

TAKE A LEISURELY LIFE

献给
休闲娱乐业
经营管理的
同行们

DEAL IN AND ADMINISTER

王登明 编著

海天出版社

图书在版编目(CIP)数据

休闲娱乐业经营管理实务/王登明著. —深圳:海天出版社,2005
ISBN 7-80697-478-4

I.休... II.王... III.服务业—企业管理
IV.F719

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2005)第 032465 号

海天出版社出版发行

(深圳市彩田南路海天大厦 518033)

<http://www.htph.com.cn>

责任编辑:杨月进(0755-83460341 Email:yyj@htph.com.cn)

责任技编:陈 炯 美术编辑:李 萌

深圳华润永昌机械彩印有限公司印刷 海天出版社经销

2005年6月第1版 2005年6月第1次印刷

开本:787mm×1092mm 1/16 印张:45

字数:600千字 印数:1-4000册

定价:98.00元

海天版图书版权所有,侵权必究。

海天版图书凡有印装质量问题,请随时向承印厂调换。

目 录

contents

第一章 现代休闲业的概念及发展趋势

第一节	现代休闲业的概念	3
	一、休闲的概念/3 二、娱乐的概念/3 三、休闲与娱乐的关系/3	
第二节	休闲娱乐业的发展趋势	4
	一、单一多功能发展/4 二、会所介绍/4	
	阅读资料01: 桑拿浴	6
	阅读资料02: 浮力场保健: (死海浴)	10
	阅读资料03: 保健按摩的历史	11
第三节	现代SPA潮流	12
	一、SPA的起源/12 二、SPA的种类/12 三、今天的SPA/13 四、认识SPA/13	

第二章 休闲中心的筹建

第一节	筹备与策划	17
	一、选址/17 二、市场调查/17 三、可行性论证/17 四、内外部环境综合	

分析的SWOT法/19 五、筹备流程/20

第二节 开业所需物品准备	31
一、休息厅与按摩房/31 二、大堂技师与医生/32 三、技师部/33 四、女宾部/33 五、清洁卫生所需用品/34 六、水吧/34 七、男宾部/36 八、前厅/37 九、美容部/38 十、美发部/39 十一、美发用具/41 十二、西厨/42	
阅读资料04：某会所经营方案	44
阅读资料05：某会所酒水牌	50
第三节 休闲CIS形象系统设计	60
一、什么是休闲企业形象系统/60 二、企业形象系统组成/60	

第三章 部门工作流程

第一节 人事部	65
一、任职要求及岗位职责/65 二、工作标准/66 三、工作流程/66 四、制度与协作/67 五、培训/68	
第二节 前厅部	71
一、工作内容/71 二、工作特点及要求/71 三、组织结构/71 四、岗位责任/71 五、服务流程/73 六、奖励与处罚细则/75 七、工作重点与难点/76 八、前厅礼貌用语及其注意事项/76 九、特殊事项处理/78	
阅读资料06：前厅岗位职责以及规章制度范本	85
第三节 休息厅	93
一、岗位职责/93 二、服务程序/94 三、休息厅服务流程/94 三、奖惩条例/96 四、纪律处分/96 五、工作重点、难点/97 六、礼貌用语/98	
阅读资料07：休息厅员工守则	99
阅读资料08：休息厅服务员岗位规范	100
阅读资料09：休息厅服务安全规范	102

第四节	楼层部	104
	一、楼层部长/104 二、楼层服务员/105 三、奖罚条例/107 四、服务程序/107 五、楼层服务流程/108 六、劳动纪律/109 七、员工守则/109	
	阅读资料10：楼层服务工作规范范本	111
第五节	钟房	114
	一、工作内容/114 二、工作作用/114 三、组织结构/114 四、岗位责任/114 五、服务流程/115 六、奖励与处罚细则/115 七、工作重点与难点/116 八、特殊事项/116 九、礼貌语言/117	
	阅读资料11：钟房工作流程规范	118
	阅读资料12：钟房电脑信息输入程序	120
第六节	美容部	121
	一、岗位职责/121 二、奖罚条例/122 三、员工的规章制度/122 四、美容师服务流程/123 五、美容师礼貌用语/123 六、美容师的职业道德/124 七、美容师的形象/124 八、美容师的个人卫生要求/124 九、美容师的个人保健/125	
	阅读资料13：美容室接待员工作内容及职责规范	126
	阅读资料14：美容师的服务规程	127
	阅读资料15：美容师工作内容及职责规范	128
	阅读资料16：美容室接待员的服务规程	129
第七节	美发部	130
	一、工作内容/130 二、工作范围/130 三、工作作用/130 四、组织结构/131 五、岗位责任/131 六、服务流程/131 七、奖励与处罚细则/131 八、工作重点与难点/132 九、特殊事项/132 十、礼貌语言/132	
	阅读资料17：美发助理的服务规程	133
	阅读资料18：美发助理工作内容及职责规范	134
	阅读资料19：美发师的服务规程	135
	阅读资料20：美发师工作内容及职责规范	136
	阅读资料21：洗头步骤要诀	137

阅读资料22: 洗头细节注意要项	139
阅读资料23: 按摩步骤要诀	141
阅读资料24: 美发部操作流程	143
第八节 男宾部	145
一、主要任务、地位及作用/145 二、工作特点及要求/145 三、工作范围/146 四、男宾部服务人员岗位配置/146 五、岗位规范/148 六、工作流程及操作细则/148 七、特别注意事项/150 八、礼貌用语/150 九、奖罚条例细则/151 十、男宾部卫生清洁周期表/151 十一、男宾部卫生清洁制度/152	
阅读资料25: 男宾部工作流程规范及标准	153
第九节 女宾部	156
一、主要任务、地位及作用/156 二、工作特点及要求/156 三、工作范围/157 四、岗位职责/157 五、工作流程及操作细则/158 六、特别注意事项/159 七、礼貌用语/159 八、奖罚条例细则/160	
第十节 酒吧部	161
一、酒吧各级工作人员职责/161 二、酒吧工作程序及规范/162 三、酒吧日常营运/163 四、细节/164 五、酒吧工作守则/165 六、酒吧监督与处罚/166 七、处理客人投诉/167	
第十一节 水吧部	168
一、主要任务、地位及作用/168 二、工作特点及要求/168 三、工作范围/168 四、水吧员的岗位职责/169 五、工作流程及操作细则/169 六、特别注意事项/170 七、礼貌用语/170 八、奖罚条例实施细则/171	
阅读资料26: 水吧服务员的服务规程	172
阅读资料27: 水吧入单电脑信息输入程序	173
第十二节 康乐中心	174
一、岗位职责及规程/174 二、桌球室服务程序/175 三、棋牌室服务程序/176 四、壁球室服务程序/177 五、健身房服务程序/178 六、康乐设施设备管理/178	

第十三节 中医部	182
一、工作内容/182 二、工作范围/182 三、工作作用/182 四、组织结构/182 五、岗位责任/182 六、医师服务流程/183 七、奖励与处罚细则/183 八、工作重点与难点/184 九、特殊情况/184 十、礼貌语言/184	
第十四节 工程部	186
一、工作范围与内容/186 二、岗位责任/186 三、服务流程/186 四、工作重点与难点/187 五、注意事项/187 六、奖罚条例/187	
第十五节 保安部	188
一、主要任务、地位及作用/188 二、工作特点及要求/188 三、工作范围/188 四、岗位职责/188 五、工作流程及操作细则/191 六、特别注意事项/191 七、礼貌用语/192 八、奖罚条例/192	
第十六节 PA部	193
一、主要任务、地位及作用/193 二、工作特点及要求/193 三、工作范围/193 四、岗位职责/194 五、工作流程及操作细则/195 六、特别注意事项/195 七、礼貌语言/195 八、PA奖罚条例细则/196	

第四章 员工管理

第一节 招工与培训	199
一、招工/199 二、培训/199	
阅读资料28：员工培训计划书	203
阅读资料29：酒店培训	212
阅读资料30：前厅工作人员电话服务用语	230
阅读资料31：咨客的服务流程	232
阅读资料32：前厅部培训资料	233
阅读资料33：管理人员培训	234

阅读资料34: 咨客培训资料	244
阅读资料35: 前厅部咨客岗位职责	250
阅读资料36: 形象大使培训	252
阅读资料37: 消防培训资料	258
阅读资料38: 西餐部应知应会培训	276
阅读资料39: 服务员培训	288
阅读资料40: 楼层部培训计划	292
阅读资料41: 男宾部培训	293
第二节 薪酬设计	295
一、管理层工资结构/295 二、一般员工工资结构/295 三、技师工资构 成/295 四、加班工资规定/296	
阅读资料42: 某休闲娱乐场所工资方案	297
第三节 激发员工积极性	300
一、了解员工、管理者、团队、企业之间关系/300 二、“胜经”/300	
阅读资料43: 员工行为准则	302
阅读资料44: 职业道德的主要规范	305
阅读资料45: 优质服务基本标准	307
第四节 员工绩效考核	308
一、人员考核目的/308 二、考核内容/308 三、考评对象/308 四、考评 办法/308 五、特殊成绩或特殊处理/309 六、考评宗旨/310 七、考评程序/311 八、考评要求/311 九、考核资料/311	
阅读资料46: 绩效考核办法范本	312

第五章 营销与公关管理

第一节 营销策划	319
一、价格策划/319 二、促销组合策划/319 三、形象宣传策划/319	

四、内外部公众策划/319	五、采用手段策划/320	六、客户管理策划/320
七、电子商务策划/320		
第二节 品牌营销	321	
一、什么是品牌/321	二、品牌创造/321	三、品牌发展与保护/323
第三节 公关与促销活动管理	324	
一、公关活动的目的/324	二、公关活动内容/324	三、公关活动的主动模式/325
四、具体开展公关活动方式/326		
阅读资料47：九大优惠措施	327	
第四节 顾客关系管理	329	
一、建立良好顾客关系注意的几个要素/329	二、建立良好顾客关系的技巧/330	三、顾客良好关系的维持/330
四、建立良好的宾客关系规则/332	五、投其所好，顾其所忌/334	
第五节 会员制经营管理	335	
一、会员制经营的目的/335	二、会员管理/335	三、会籍部/336
阅读资料48：某会所入会承诺书	337	
阅读资料49：某会所入会申请书	338	
阅读资料50：钻石会员章程拟案	339	
阅读资料51：储值会员章程拟案	341	

第六章 技师管理

第一节 技师管理要求	345
一、技师岗位责任制度/345	二、技师的工作服务流程及注意事项/345
三、技师管理制度之处罚条例/347	四、大堂技师规章制度/350
五、大堂技师服务流程/352	六、大堂技师处罚条例/353
七、技师进房礼貌用语/355	八、技师轮牌、点钟、CALL的暂行办法/355
九、请假制度/356	

阅读资料52: 技师管理方案范本	357
阅读资料53: 技师提成方案范本	358
阅读资料54: 大堂技师轮牌管理制度范本	361
阅读资料55: 技师教育与奖惩制度范本	363
第二节 技师培训管理	367
一、培训目的/367 二、教学目的/367 三、按照个式的程序来教学员/368	
四、教学过程/368	
第三节 技师应知应会 1: 推拿、按摩的作用和禁忌	369
一、保健推拿、按摩的作用/369 二、保健推拿、按摩的适应、禁忌/370	
第四节 技师应知应会 2: 各式保健按摩简介	372
一、中式保健按摩/372 二、港式保健按摩/372 三、足部按摩/373	
四、泰式保健按摩/374 五、日式按摩/374 六、香薰保健按摩/375 七、雅歌丹植物熏香按摩精神疗效法/375	
阅读资料56: 日常用香熏治疗配方	377
第五节 技师应知应会 3: 各式按摩手法和程序	379
一、中式保健按摩手法程序(1)/379 二、中式保健按摩手法程序(2)/382	
三、踩背程序/386 四、泰式程序/386 五、日式保健按摩程序/388 六、韩式按摩程序/392	
阅读资料57: 30个常用穴位的名称、体位	396
阅读资料58: 技师理论知识试题	401
阅读资料59: 职业道德技能鉴定的内容与方法	425
阅读资料60: 职业道德鉴定样题	427
第六节 技师应知应会 4: 按摩操作方法	430
一、保健按摩的操作程序/430 二、全身保健按摩的操作方法/430	
阅读资料61: 深圳市职业技能鉴定《足部按摩师》初级实操评分表 ...	434

第七章 清洁管理方案

第一节	清洁工作标准	439
	一、厕工工作标准/439 二、公共卫生工作标准/440 三、电器、家私、餐 具清洁工作标准/440	
第二节	清洁工作程序与方法	443
	一、各部门卫生清洁程序/443 二、大理石/445 三、干洗地毯/446 四、抽洗、湿洗地毯/447 五、洗手间清洗/447 六、玻璃清洗/449 七、电梯 清洁/450 八、电话清洁/450 九、推尘/451 十、吸尘器的使用/452	
	阅读资料62: PA部管理计划	454
	阅读资料63: PA部管理制度	457
	阅读资料64: 地板打蜡及地毯的清洁程序	458
	阅读资料65: 各班交换班程序	459
	阅读资料66: 清洁设备的使用及保养	460
	阅读资料67: PA部工作程序	461
	阅读资料68: 水池清洁消毒及服务	462

第八章 安全管理

第一节	安全生产预防措施	465
	一、员工上岗身体健康和顾客身体健康预防/465 二、消防安全预防/465 三、预防“非典型肺炎”措施/466 四、顾客生命财产预防/467 五、按摩时的注 意事项/468 六、宿舍安全预防措施/469	
第二节	顾客安全管理	470
	一、客人在桑拿时发生意外的处理/470 二、客人遗失物品处理/470	

三、客人意外受伤处理/471

第三节 消防安全 473

一、消防安全职责/473 二、消防安全责任制度/475 三、防火安全领导小组成员/476 四、消防设施配备/477 五、消防控制器管理制度/477 六、应急疏散方案/478

阅读资料69: 消防安全责任书(第一级) 480

阅读资料70: 深圳市某实业发展有限公司消防安全责任书(第二级) 482

阅读资料71: 深圳市某实业发展有限公司消防安全责任书(第三级) 484

阅读资料72: 深圳市某实业发展有限公司消防安全责任书(第四级) ... 486

第九章 工作案例处理

案例1: 前厅部工作实例处理 491

案例2: 男宾部工作案例 494

案例3: 女宾部案例 496

案例4: 休息厅案例 498

案例5: 休息厅常见问题案例分析 501

案例6: 西餐工作案例 503

案例7: 楼层部案例 504

案例8: 技师部案例 507

案例9: 前厅警示案例 510

第十章 制度管理

制度1: 员工手册目录 515

制度2: 公司管理人员行为规则 525

制度3: 全成本的控制管理 527

制度4: 各部门及人员标准礼貌语言规范	529
制度5: 假期申请程序及有关规定	541
制度6: 楼面服务员等级评定及工资奖金分配方案	542
制度7: 员工招聘程序	547
制度8: 员工入职程序	548
制度9: 员工离职程序	549
制度10: 员工晋升、调职和降职规定	550
制度11: 员工餐厅就餐制度	551
制度12: 员工制服更换制度	552
制度13: 员工的上班时间和上班制度	553
制度14: 保安员奖惩制度	555
制度15: 保安员管理规定	556
制度16: 交接班制度	556
制度17: 电子保险箱使用制度	557
制度18: “走单”处理制度	558
制度19: 客人遗留物品处理规程	559
制度20: 暗查技师工作态度及手法	560
制度21: 大堂技工的管理及奖罚制度	561
制度22: 大堂技工轮牌制度	562
制度23: 按摩房服务运作程序	564
制度24: 客用品、清洁用品、文具用品领用制度	565
制度25: 控制水电成本制度	566
制度26: 钥匙管理制度	567
制度27: 发型师操作制度	568
制度28: 员工轮牌规则	569
制度29: 发型助理操作制度	570
制度30: 督察处罚条例	572
制度31: 厨房(内部)规章制度	574
制度32: 财务管理制度	576
制度33: 原始凭证记录的管理办法	581

制度34: 存货管理制度	582
制度35: 会计档案管理办法	584
制度36: 财产清查制度	585
制度37: 会计机构内部牵制制度	586
制度38: 电脑输单员操作须知	587
制度39: 关于文件起草、传递和合同签订的规定	588
制度40: 全员防火规定	591
制度41: 办公室防火管理制度	593
制度42: 集体宿舍管理规定	594
制度43: 按摩员申领按摩用品制度	595
制度44: 客用香烟申领及服务制度	595
制度45: 计划卫生安排及总制度	596
制度46: 鲜花更换及保存制度	597
制度47: 客人点用饮品及食物制度	698
制度48: 公务宴请制度	698
制度49: 报纸、杂志领取的制度	699
制度50: 清洁大检查制度	699
制度51: 折扣制度	600
制度52: 《小费分配制度》暂行规定	600

第十一章 表格管理

表格1: 入客登记表	603
表格2: 贵重物品登记表	604
表格3: 顾客信息表	605
表格4: 当月交际应酬、免费卡登记表	606
表格5: 营业明细表	607
表格6: 睡眠客人贵重物品登记表	608
表格7: 睡眠统计表	609

表格8: 吧台日报表	610
表格9: 俱乐部员工餐厅收支情况	611
表格10: 清理房间统计表	612
表格11: 技题综合考核表	613
表格12: 更衣统计表	614
表格13: 检房人员清洁登记表	615
表格14: 保安人员花名册	616
表格15: 发票领用单	617
表格16: 员工工作考核成绩表	618
表格17: 应聘员工登记表	619
表格18: 员工考勤表	620
表格19: 员工排班表	621
表格20: 钟点统计表	622
表格21: 各级消防安全责任书	623
表格22: 员工自我检视	624
表格23: 应聘登记表	625
表格24: 员工离职申请书	626
表格25: 违反纪律统计表	627
表格26: 月水电空调费用统计表	628
表格27: 工作报告	629
表格28: 新技师上钟通知单	630
表格29: 布草交接统计表	631
表格30: 酒吧出品日报表	632
表格31: 台球服务单	633
表格32: 例会记录	634
表格33: 试工通知书	635
表格34: 请假条	636
表格35: 调休单	637
表格36: 调班单	638
表格37: 更衣室客人物品记录表	639