

娱乐设施 经营管理

Modern Hotel

Management Series

浙江摄影出版社

99
F719
438
2

娱乐设施 经营管理

Modern Hotel
Management Series

XAJ3011

梁 颖 编著



浙江摄影出版社



3 0040 8641 3

责任编辑 左亚琳

装帧设计 郎水龙

娱乐设施经营管理 梁颖 编著

出版 浙江摄影出版社

(杭州葛岭路一号 邮编:310007)

发行 浙江摄影出版社发行部

印刷 浙江印刷集团公司

经销 全国新华书店

开本 850×1168 1/32

印张 13.5

字数 335 千

印数 0—3000

1998 年 7 月第一版

1998 年 7 月第一次印刷

ISBN 7-80536-536-9/G·3

定价 28.00 元

(如有印、装质量问题,请寄本社出版室调换)



图 2-1 卧式自行车训练器

图 2-2 多功能训练器





图2-18 室内高尔夫球练习器







图 8-7-1 美国迪斯尼乐园内部彩色车轨道



目 录

第一章 总论	1
第一节 基本概念	2
一、休息与休闲的概念.....	2
二、娱乐的概念.....	5
三、娱乐设施的概念.....	5
第二节 娱乐设施的发展过程	7
一、娱乐需求产生的条件.....	7
二、娱乐设施的发展阶段.....	8
第三节 娱乐的特点和作用	18
一、娱乐活动的特点.....	18
二、娱乐活动的作用.....	23
三、娱乐设施的特点.....	32
第二章 现代流行娱乐方式及设施	36
第一节 歌舞类娱乐	36
一、歌舞厅.....	37
二、卡拉 OK.....	41
三、舞厅.....	47
第二节 体育健身类娱乐	54
一、健身房.....	55
二、游泳池.....	60
三、球类运动及设施.....	63
四、健身浴及按摩.....	95

五、美容.....	105
六、溜冰.....	107
七、嬉水乐园.....	108
第三节 游戏类娱乐.....	110
一、棋牌室.....	110
二、电子游戏机.....	112
三、大型游乐.....	114
四、博彩类游戏.....	116
第四节 知识类娱乐.....	116
一、影视中心.....	116
二、阅览室.....	117
第五节 附属类娱乐.....	117
一、现酿啤酒酒吧(鲜啤酒屋).....	118
二、各种主题酒吧.....	118
三、氧吧.....	119
四、网吧.....	119
五、茶艺馆、茶吧和咖啡屋	120
 第三章 娱乐设施的经营管理机构.....	122
第一节 独立娱乐设施的组织机构.....	122
一、总经理.....	126
二、项目设备更新部.....	127
三、市场营销部.....	131
四、公共关系部.....	133
五、工程部.....	136
六、财务部.....	138
七、管家部.....	139
八、保安部.....	140

九、采购供应部	141
十、各项目部门	142
第二节 旅游饭店内附属娱乐设施的组织机构	143
一、二级设立方式	144
二、三级设立方式	145
第三节 娱乐企业组织机构的设立原则	146
一、方便客人的原则	147
二、管理幅度的原则	147
三、分散管理与集权控制的原则	148
四、机构精简的原则	148
第四章 娱乐企业的筹建	150
第一节 娱乐企业建设可行性研究	150
一、娱乐企业建设可行性研究的意义	150
二、娱乐企业建设可行性研究的内容	155
三、可行性研究的步骤	182
四、可行性研究的方法	184
第二节 娱乐企业的筹建与开业准备	185
一、搜集信息	185
二、科学选址	186
三、进行可行性研究活动	189
四、撰写项目建议书和初步可行性研究报告	189
五、申请娱乐企业筹建许可证	190
六、成立项目公司或筹建处	190
七、进行娱乐企业营业场所的建筑设计	191
八、工程招标	192
九、施工监测	192
十、设备订购、安装	193

十一、装修设计与施工	193
十二、办理营业申请	193
十三、其他筹建工作	193
第五章 娱乐企业经营策略	195
第一节 基本概念	195
一、经营策略的含义	198
二、制定经营策略必须考虑的因素	199
三、经营策略的种类	202
四、经营策略的主要内容	203
第二节 娱乐企业的产品策略	204
一、娱乐产品的生命周期	205
二、娱乐企业可采用的产品策略	208
第三节 娱乐企业的价格策略	212
一、娱乐企业定价的依据	212
二、娱乐企业的价格策略	216
第四节 娱乐企业的市场营销策略	221
一、娱乐市场细分	222
二、娱乐企业的市场定位	228
三、娱乐企业的促销	233
第六章 娱乐企业的人员管理	252
第一节 获取优秀人才	252
一、娱乐企业经营管理 人员的素质	253
二、娱乐企业服务人员的素质	258
三、人员的招聘	261
四、娱乐企业招聘工作的几个误区	267
第二节 人员培训	270

一、技术培训	271
二、职业道德培训	272
三、企业知识培训	275
第三节 内部营销	276
一、向企业现实员工和潜在员工进行企业的宣传和推销	277
二、在人员管理中注重双向管理	278
三、重视钱以外的因素	279
第四节 业绩考核与激励机制	284
一、业绩考评应有统一标准	285
二、考评标准必须具有连续性	285
三、考评标准应是由各不同岗位、不同工种考评标准组成的标准体系	286
四、考核标准的制定应体现企业管理上所要强调的重点	286
五、要有确定的考核机制	287
六、考核必须与奖惩相结合	288
第五节 劳动成本控制	292
一、人员的合理使用	293
二、尽量以非人力手段代替人力劳动	297
三、建立一个预测工作量的系统	297
四、科学管理兼职人员	297
 第七章 娱乐企业的服务管理	 299
第一节 主要娱乐项目的服务流程设计	300
一、服务流程设计工作的两大任务	300
二、服务流程设计应掌握的原则	301
三、常见娱乐项目服务过程的设计	302

第二节 娱乐企业服务规程	307
一、项目部门各级人员的职责规范	308
二、常见娱乐项目的服务规程	314
第三节 娱乐企业服务质量管理	343
一、制定服务质量标准	344
二、进行服务质量控制的培训	347
三、以既定服务规程和质量标准为依据规范服务工作	348
四、对服务质量进行评估,不断改进服务工作	348
五、教育员工提供超常服务	350
 第八章 娱乐企业的财务管理	 353
第一节 娱乐企业营业收入管理	353
一、娱乐企业营业收入管理的重要性	353
二、娱乐企业营业收入分类	354
三、娱乐企业营业收入管理方法	357
四、娱乐企业营业收入管理的原则	364
五、娱乐企业营业收入管理中特别要注意的几个方面	371
第二节 娱乐企业的成本管理	389
一、娱乐企业成本管理的意义	389
二、娱乐企业的成本内涵	390
三、娱乐企业的成本类型	391
四、娱乐企业成本管理体系	393
五、娱乐企业成本管理原则	398
 第九章 娱乐设施设备的管理	 399
第一节 娱乐设施设备管理的组织	399
一、娱乐设施设备的类型	399
二、娱乐设施设备管理的任务	400

三、娱乐设施设备管理的特点·····	401
四、娱乐设施设备管理的意义·····	402
五、娱乐设施设备管理的组织方式·····	402
第二节 娱乐设施设备的保养和维修·····	406
一、娱乐设施设备的维护保养·····	406
二、娱乐设施设备的维修·····	409
第三节 娱乐企业的安全管理·····	412
一、杜绝客用设施设备的安全隐患·····	412
二、娱乐场所的消防管理·····	415
附录 公共娱乐场所消防安全管理规定·····	418
 主要参考书目·····	 422

第一章 总 论

科学技术的飞速发展给人类生活带来了巨大的变化,其中一个重要的变化就是闲暇时间的增多和消闲需求的不断增长。

闲暇是指人们除了工作之外,在完成了生理必需活动、家庭社会义务之后的可以自由支配的时间。随着科技的进步,生产力水平的不断提高,人们用于生产劳动的时间逐渐缩短。同时,科学的发展使许多家务劳作电气化,人们可以用更少的时间完成家务,这使闲暇时间在人的一生中所占的比重日益增大,这是社会进步和人民生活水平提高的标志。马克思曾说,闲暇无论对个人还是对社会的角度来说,都是一种巨大的财富。他认为,从整个社会来说,创造可以自由支配的时间,就是创造产生科学、艺术的时间。在现实社会中,人的个性的全面发展,人在文化享受和创造方面的活动,大部分是在闲暇时间中进行的,它是人类文明得到进一步发展的必要条件。如何利用这一财富,在一定程度上反映了人们的基本人生态度,也决定了人们生活质量的高低,甚至影响社会环境,影响整个人类的文明进程。因此,对娱乐活动方式进行深入研究,对广大人民群众进行休闲教育,引导人们用对身心有益的积极的方式,有价值地利用闲暇时间,是非常有意义的,特别是在我国实现了5天工作制的今天,对这一领域的深入研究和全民教育更是十分迫切的任务。

闲暇时间的增多,消闲需求的增加,对于经济领域的商家来说是一种极具回报价值的大好商机。据统计,在20世纪80年代初,

日本的消闲支出总额就达到 38 万亿日元,占日本国民生产总值的 15%,占日本民间消费支出的 25%。娱乐行业是否发达是衡量一个国家产业结构是否合理和优化的标准之一,而我国目前的娱乐设施发展还相对落后,尚无法很好地适应我国人民日益增长的消闲需求。深入地研究娱乐企业应如何及时地抓住市场机遇,并在满足娱乐市场需求的过程中取得良好的经济效益,是我们的任务。

应该指出的是,消闲娱乐活动古已有之,方式多种多样,内容涵盖面十分广泛。其中一些方式简便易行,不需复杂的设施设备,千百年来成为家庭娱乐及个人独自消闲的主要内容,如散步、作诗、绘画、鉴赏古董、饲养宠物等等。还有一些因需要非常专业的技能技巧、设施设备而演变成为专门的艺术,独立于一般娱乐活动之外,如电影的摄制与欣赏等。我们所要研究的是介于两者之间的大众娱乐活动以及相关的娱乐设施的经营管理。为此,我们必须首先研究一系列与此相关的概念。

第一节 基本概念

一、休息与休闲的概念

“休息”与“休闲”是由三个不同意义的汉字组成的,即“休”、“息”与“闲”。它们的不同组合不仅形成了两个不同的词组,并且为人类劳动力的再生产方式划分了不同的历史阶段。它反映了社会生产方式的变化以及由此产生的对劳动力要求的变化,同时也反映了人们对生活方式、生活质量以及生活意义的理解和观念的转变。

所谓“休”,在《说文解字》中解释为“息止也从依木”,意指暂时停止正在进行的工作、学习和劳作。“息”的本意是再生、繁殖。至于“闲”,在汉语中有无所事事或不务正业之义。但若抛却在解词时的传统思维方式,用现代人的观点去看待这种情形或人,我们可将

“闲”字解释成为暂时脱离日常的工作,特意做一些与本职工作或日常生活中的事务完全无关的活动或干脆什么都不做,停止一切劳作以恢复体力和精神,从而获得乐趣并使自己下一阶段的工作更有成绩。英语中“take some time off”的“off”即指有意识地“get away from the daily work”,也就是“闲”的意思。

休息是较之休闲早一些出现的词组,它是指人们经过一段时间的工作,体力上自然出现疲惫状态,因此有意识地暂时停止劳作以使体力再生的行为。休息不需要任何诱导和说服,是劳动力再生产的必需,是自然的生理需求。自从有了人类活动,特别是出现了人类生产活动之后,就有了休息行为,只是随着社会的不断进步,休息行为越来越有计划,越来越科学,并且更加符合生产力再生产的需要。因此,所谓休息是指主要为了恢复体力,使劳动力中的体力部分得到再生而停止劳作。休息以停止为主要标志,以静为主要方式。

休闲是一个现代词组。休闲活动随着社会化大生产的出现应运而生,并随着社会化大生产的发展而不断变化。随着社会生产方式的进步,机械化、电子化程度日高,分工日细,生产活动所消耗的不再仅仅是劳动者的体力,而是越来越多地通过工作节奏的加快、动作的单一和高度重复以及对劳动者创造力的索取等方式,消耗着劳动者的脑力和精力。人们在日常工作中所感受到的不仅是生理上的体力透支,更多的是前所未有的精神压力和智力透支,它们同样影响和降低着人的劳动能力,使人工作时没有激情,没有灵感,导致劳动生产率降低。因此,为了使生产活动能不断地高效率地进行,就必须有计划地使劳动者暂时摆脱日常工作,在一个完全不同的环境中调节精神,自我启发,自我完善,自我教育,提高智力,从而得到劳动力的全面恢复和再生。然而,这种恢复和再生已不再是以往那种简单的休息行为所能完成,因为静坐小憩和睡眠只能满足恢复体力的需求,却很难消除精神压力,产生创造性思