



教育部高等职业教育教学改革试点专业
旅游服务与管理专业推荐教材

饭店康乐经营管理

Hotel Recreation Management

吴克祥 周 昕/编著

中国旅游出版社



教育部高等职业教育教学改革试点专业
旅游服务与管理专业推荐教材

饭店康乐经营管理

吴克祥 周 昕 编著

中国旅游出版社

责任编辑:付 蓉

装帧设计:缪 维 鲁 筱

责任印制:李崇宝

图书在版编目(CIP)数据

饭店康乐经营管理/吴克祥,周昕编著. —北京:中国
旅游出版社,2004.4

ISBN 7-5032-2315-4

I. 饭... II. ①吴...②周... III. 文娱活动—商业
经营 IV. F719.5

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2004)第 021216 号

书 名: 饭店康乐经营管理

作 者: 吴克祥 周 昕

出版发行: 中国旅游出版社

地 址: 北京建国门内大街甲 9 号

邮政编码: 100005

读者服务部电话: (010) 65139047

(010) 65201188-2503

<http://www.cttp.net.cn>

E-mail: cttp@cmta.gov.cn

印 刷: 河北省三河市文化局灵山红旗印刷厂

版 次: 2004 年 4 月第 1 版 2004 年 4 月第 1 次印刷

开 本: 880 毫米×1230 毫米 1/32

印 张: 10.25

印 数: 5000 册

字 数: 280 千字

定 价: 19.80 元

版权所有

翻印必究

教材编委会成员

主 任	魏胤亭			
副主任	丁永和	徐金岭	王文君	梁玉社
顾问	李天元			
主 编	王文君	梁玉社	黄文波	
副主编	阎喜霜	靳国章		
成 员	孙 超	吴克祥	怀丽华	姜 毅
	李志刚	胡宇橙	李云清	陆宏礼

序

甲申新春,欣闻列入天津市“十五”教材规划项目中的由天津商学院旅游管理学院领衔组织本院教师并聘请南开大学、暨南大学中旅学院教师编写,并由中国旅游出版社出版的旅游服务与管理系列教材顺利完成,深感欣慰,谨此表示热烈祝贺!

改革开放以来,我国旅游业迅速崛起,现已成为国民经济新的增长点和许多地方的支柱产业,在促进“五个统筹”发展、全面建设小康社会的历史进程中正在发挥着越来越大的作用。我国旅游业的国际地位也在不断提高,入境过夜旅游者人数和国际旅游外汇收入已从1978年位居世界第40位以后跃升为世界第5位,国内旅游已拥有世界上最大的规模,出国(境)旅游人数也已在亚洲各国中名列前茅。世界旅游组织预测,到2020年,中国将成为世界上第1位旅游接待大国和第4位旅游客源输出国。

旅游饭店作为旅游生产力中最基本的要素之一,最近20多年来在我国也取得了举世瞩目的大发展。到2002年年末,全国旅游住宿设施达27.61万家,其中星级饭店8880家、社会旅馆8.4万家、个体旅馆18.31万家,直接从业人员合计达到515.29万人。遍布全国各地的近200家五星级饭店、近700家四星级饭店和近3000家三星级饭店,不但在旅游住宿接待中发挥着主体作用,而且许多已成为所在大、中、小城市和乡镇的折射当地现代化建设风貌的亮丽风景线;更为可喜的是,我国饭店业的服务与管理水平在借鉴国际经验中普遍进步和提升,已被海外誉为我国率先与国际接轨的行业之一。

“百年大计,教育为本”。为了适应当前我国旅游业大发展和到2020年建成世界一流旅游强国的需要,包括饭店服务与管理在内的我国旅游高等职业教育也必须大力发展,以培养出一批又一批具有必要的理论知识和较强实践能力的第一线的急需人才。天津商学院在开办酒店与旅游管理教育方面已有18年历史,其中,有研究生、本科和专科3个层次;旅游服务与管理专业被教育部命名为全国高等职业技术教育旅游服务与管理的重点示范专业。教育部希望重点示范专业能够在国内该专业的发展中起到示范作用,特别是在教材建设方面能够发挥带头人的作用。鉴此,由天津商学院旅游管理学院和中国旅游出版社组织编写旅游服务与管理系列教材实属顺理成章之举,具有“天时、地利、人和”多方面的优势。

这套系列教材,是对改革开放以来我国饭店服务与管理各岗位在借鉴国际经验基础上不断开拓创新的理论与实践的总结。既有必要的理论基础,又侧重应用能力和创新能力的培养;既注重知识的系统性,又注重在内容划分上的侧重性;既可为当前和未来的饭店各岗位从业人员提供实用性很强的学习培训教材,又可帮助饭店经营管理者全面熟悉业务和提高经营管理能力。我衷心祝愿这套系列教材能受到旅游教育界、饭店业界、旅游服务与管理专业师生和其他有关方面读者的重视和喜爱,并期盼其传授的知识能很好地转化为促进我国饭店业进一步提高服务与管理水平的现实生产力,为包括饭店业在内的我国旅游业更快、更好地发展做出积极贡献!

国家旅游局副局长

陈钢

二〇〇四年二月十八日

前 言

《中共中央、国务院关于深化教育改革，全面推进素质教育的决定》中明确指出：“高等职业教育是高等教育的重要组成部分，要大力发展高等职业教育，培养一大批具有必要的理论知识和较强实践能力的生产、建设、管理、服务的第一线的急需人才。”高等职业教育已成为今后一个时期高等教育事业大力发展的重点，它将发展为一种培养应用型人才的教育制度和教育形式。旅游业已成为国民经济发展的支柱产业，旅游业的大发展急需不同层次的旅游管理人才，特别是急需具有应用能力的一线管理者。目前，全国有旅游高校 252 所，均包含高职人才的培养，但就旅游专业的高职教材出版情况看，能够体现高职特色，符合高职培养目标和培养方案要求的教材还比较少。

天津商学院高等职业教育的旅游服务与管理专业是在有着 18 年历史的酒店与旅游管理本科专业的基础上建立起来的，它被教育部命名为全国高等职业技术教育旅游服务与管理的重点示范专业，还是天津市高职（自考类）的该专业的主考院校。参与饭店服务与管理系列教材编写的教师以天津商学院旅游管理学院的教师为主，同时还聘请了南开大学和暨南大学中旅学院的教师，他们不仅具有较为长期的专业理论教学的经验、教材编写的经验、大量的科研成果，而且有丰富的行业实践经验。大部分教师长期在旅游企业兼职，担任总经理、副总经理、咨询顾问或独立董事等，承担企业科研课题，熟悉旅游企业的经营管理。此外，还邀请了有丰富经营管理经验的业内人士共同参与该套教材的调研、论证和编写工作，使该套教材既有一定的理论基础，同时又体现与实践密切结合，侧重应用能力和创新能力培养的特色，所有这一切是保证该套高职教材质量的必要前提。

21 世纪旅游高职教育应面向世界、面向不断变化的行业发展需要；应培养德、智、体全面发展的，掌握饭店业、餐馆业、旅行社业及娱乐

业服务与管理所需的基本理论、基本知识和基本技能,具有较强的动手能力和解决实际问题的应用能力,开拓创新能力,以适应现代旅游服务与管理第一线工作需要的应用型专门人才。这套教材体现了不断变化的行业发展需要,在解决实际问题的能力及开拓创新能力的培养上体现了以下特色:

在教材内容的选择上,首先有一定的理论基础和适当的方法论内容,并以理论体系为主线贯穿始终;其次,在观点的表述上,选用具有行业特点的实践性内容和案例支撑。因此,教材系统地反映了每一门课所涉及的部门业务流程、应具备的业务技能,以培养学生具有旅游行业最基层的业务操作能力。在教材结构上,力争保证教学目标的实现。首先,在每一章的开始有学习方法的指导,使学生明确该章的主要内容、应掌握的重点、难点、考核的要求,使学生在学时做到心中有数,有的放矢;其次,在每一章的最后留有复习思考题,包括基本理论题、简单应用题、综合应用题,每一章后面还有一个典型案例,涵盖了该章的知识点,学生要针对案例进行小组讨论,寻求解决问题的有效办法。

在这里,我们要特别感谢天津市教委给予我们编写组的支持与帮助。天津商学院领导对该系列教材的编写与出版给予了足够的关注,成立了以主管院长、高职院校院长、旅游管理学院院长及主任、专家教授和企业界人士共同组成的编写委员会,在此也一并表示感谢。同时,还要感谢南开大学旅游管理系的李天元教授,他在百忙之中认真审定所有教材的大纲并提出了很多宝贵的意见;感谢中国旅游出版社的付蓉编辑,正是她对该套教材的独到见解给了我们很多启发,才使得该套教材特色独具;感谢课题组的全体人员,他们对中国旅游高等教育发展的责任感以及在教材编写过程中所表现出来的团队精神,保证了教材编写工作的如期完成。应该说教材编写的过程在很大程度上是一种开拓创新的过程,因此,难免会有不完善的地方,欢迎读者批评指正。

旅游服务与管理高职系列教材编写组

2003年11月29日

目 录

序	(I)
前 言	(III)
第一章 饭店康乐经营概述	(1)
第一节 饭店康乐经营概述	(3)
第二节 饭店的类型与康乐项目	(10)
第三节 饭店的星级与康乐项目	(15)
第四节 我国饭店康乐经营现状与发展前景	(17)
第二章 饭店康乐市场特征	(27)
第一节 饭店康乐经营的市场环境	(29)
第二节 饭店康乐项目的类型及特点	(34)
第三节 康乐经营的市场特征	(37)
第四节 康乐项目优势分析与选择	(43)
第三章 饭店康乐部的组织结构	(51)
第一节 饭店康乐部的组织结构	(53)
第二节 饭店康乐部的岗位职责	(59)
第三节 饭店康乐部的管理模式	(71)
第四章 饭店康体项目的管理	(75)
第一节 饭店康体项目的经营特征	(77)
第二节 饭店室内康体项目管理	(83)
第三节 饭店户外康体项目管理	(98)

第五章 饭店娱乐项目的管理	(105)
第一节 饭店娱乐场所的设立	(107)
第二节 饭店娱乐场所气氛营造	(114)
第三节 饭店娱乐项目的营运管理	(119)
第六章 饭店保健休闲项目管理	(133)
第一节 饭店保健休闲项目分类	(135)
第二节 饭店保健休闲的卫生管理	(139)
第三节 饭店保健服务管理	(141)
第四节 桑拿洗浴项目的日常经营管理	(148)
第七章 饭店康乐部酒水经营	(155)
第一节 康乐场所酒吧设计	(157)
第二节 康乐场所酒水推销及技巧	(165)
第八章 饭店康乐服务管理	(175)
第一节 康乐服务质量的内容	(177)
第二节 员工的素质与康乐服务境界	(185)
第三节 康乐服务特征与服务质量	(193)
第九章 康乐部人员管理	(205)
第一节 康乐部员工的岗位与编制	(207)
第二节 编外技师的聘用与管理	(209)
第三节 康乐部员工的激励	(220)
第十章 饭店康乐项目的定价	(233)
第一节 饭店康乐项目价格制定的依据	(235)
第二节 饭店康乐项目定价策略	(243)
第三节 饭店康乐产品的定价方法	(248)
第四节 饭店康乐产品价格的修正	(251)

第十一章 饭店康乐部收银管理	(259)
第一节 饭店康乐部结账方式及程序	(261)
第二节 饭店康乐项目收银控制	(274)
第十二章 饭店康乐营销	(285)
第一节 饭店康乐营销特征	(287)
第二节 饭店康乐营销计划与目的	(293)
第三节 饭店康乐促销活动	(299)
参考文献	(311)
后 记	(313)

第一章 饭店康乐经营概述

学习目的

- 通过本章的学习要求学生了解饭店的经营特征
- 掌握康乐经营对整个饭店经营的作用，以及对康乐消费者的作用
- 能够做到怎样将康乐项目的设置与饭店的类型和档次进行合理匹配
- 了解我国饭店康乐经营的发展历程、现状以及未来的发展趋势

基本内容

■饭店康乐经营概述

饭店的经营特征与功能定位

饭店康乐项目对顾客的作用

饭店康乐项目的经营特征

■饭店的类型与康乐项目

商务型饭店

会议型饭店

观光度假型饭店

度假村

主题饭店

■饭店的星级与康乐项目

星级标准中饭店可选择的项目

饭店选择康乐项目的基本要求

■我国饭店康乐经营现状与发展前景

饭店康乐经营的现状

现代康乐业的发展趋势

第一节 饭店康乐经营概述

一、饭店的经营特征与功能定位

饭店是指由一个建筑物或由诸多建筑物组成的接待设施,以提供住宿产品为主,并经营餐饮和其他相应服务。饭店的顾客主要是外出旅行的人,也包括部分半永久性居住的人。由于饭店将住宿、餐饮和康乐等各种辅助服务融于一体,满足客人的食、住、行、康乐要求,因此饭店产品具有很强的可塑性。饭店类型包括宾馆、饭店、度假村等。

1. 饭店的经营特征

(1) 市场是饭店生存和发展的基础。在市场经济条件下,饭店的一切资源配置主要取决于市场。饭店的经营和发展基础来自对市场需求的认识及满足这种需求的程度。

不同客人有着不同的需求,商务客人对饭店通信设施如因特网接口、电脑、传真机、复印机、直拨电话等要求特别迫切;休闲客人对饭店的健身设施、洗浴、康乐设备要求较高;旅游客人对旅游信息、航空时刻表等给予较大关注。所有这一切都需要饭店完善服务功能。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。

例如,都市中心的商务饭店受场地限制,不可能设置占地面积很大的乡村高尔夫球场,但为了满足日益增长的高尔夫球爱好者的需要,可考虑建造小型高尔夫球场或室内模拟高尔夫球练习球场。寒冷地区的饭店一般不宜建室外游泳池,这是因为受气候和季节的影响。一般情况下,北方地区的室外游泳池一年中只能在6月、7月、8月开放。市场的运作机制是优胜劣汰,而竞争压力将始终驱使饭店为实现资源的优化配置而努力。

(2) 以顾客为中心是饭店经营的指导思想。顾客的需要就是饭店经营的起点和归宿,“一切为了顾客”是饭店经营的指导思想。据此,饭

店康乐部的特色应包括：

①项目设置具有针对性。根据饭店主要目标顾客类型来设置，如商务客人、旅游者等。

②项目具有综合性。一般都设有多种康乐项目相互配套。

客人对康乐的需求包括：趣味性、健身性、高雅性、新奇性及刺激性等。在有限的收入和有限的时间相结合时，首先满足的是衣、食、住、行等基本生活消费需求；在可支配的收入和可支配时间均增加并相结合时就会产生如休闲、康乐、旅游、健身等更高层次的精神消费需求。饭店设施的配备，要视不同的地理位置、环境、客人数量和客人层次而定。饭店的设施配备应尽量达到客人的期望值，满足不同客人的不同需求。

在全球经济日趋一体化、市场竞争日益激烈的今天，以顾客为中心，系统地识别顾客的愿望和需求，面向市场，将顾客的需要作为日常经营活动的指导，更积极地提供顾客满意的产品。

2. 康乐部与饭店的功能完善

人类自古就有获得身心愉悦的需求。这使得人类不仅对生活的环境及对自身有生理层面的需求，而且有休闲康乐、旅游观光、艺术欣赏及艺术创造的审美需求。饭店产品功能定位是以客人的需求为基础，饭店产品功能的发展是时代发展的趋势。英国作家沃登（W. H. Auden）在20世纪80年代对现代人生活境况做出描述：在20世纪，不是生产技术的失败，而是生产技术的极大成功，造就了一个越来越令人难以享受自然生活的社会。于是，回归自然，寻求与自然相亲相乐的行为从欧美影响到整个世界。如今，现代人越来越认识到康乐的重要，也越来越愿在康乐上做快乐投资，完善和提高生活质量。旅游业在全球的迅速发展，使康乐成为时尚的同时，也在改变着不同地区、国家间人们的生活。饭店康乐部等现代休闲中心正成为现代人追求超前生活享受，得到康乐和追求康乐感受的最佳场所之一。

饭店从单纯餐饮、住宿型走向包括康乐健身、购物、商务办公在内的多功能综合型场所。饭店的功能是为客人提供食、住、行、游、购、娱等6个服务项目的消费。人的生活资料消费在饭店中几乎都有，饭店就是一个“家”的缩影。

饭店是以客房、餐饮、康乐为3个功能区构成的。饭店康乐项目不仅为度假旅游的客人提供了休闲、游玩、社交的场所,而且也为商务客人提供了健身、运动的基本条件。长期以来,康乐服务是饭店经营所不可缺少的内容。如今国内的一些星级饭店实现了功能的重新定位,大多数饭店集餐饮、康乐、住宿、商务服务为一体,内部配备的康乐设施和项目包括文化娱乐部分如音乐厅、投影电视、迷你电影厅;康体部分如迷你高尔夫球场、游泳馆、健身房、台球、壁球等;保健部分如棋牌室、卡拉OK厅、夜总会歌舞厅、桑拿、美容、按摩等。

3. 康乐概念的界定

康乐是指人们为达到调节身心,恢复体力和振作精神的目的,在闲暇时间,在一定场地和设施条件下参与的休闲性和消遣性的活动。

(1) 康乐项目是饭店构成的基本要素。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。同大多数新生事物的产生和发展一样,康乐部的发展也非常快,不仅成为饭店重要的业务部门,而且有的已发展成为脱离饭店独立经营、独立管理的康乐公司,或已发展成为以康乐项目为主、以住宿为辅的康乐公司。康乐项目开始出现在饭店时,只是一些不起眼的附属项目,有的归属饭店前厅部,有的归属饭店客房部,有的归属饭店餐饮部。随着客人对康乐需求的加大,康乐设施和康乐项目不断增加,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。康乐部门逐步从其隶属的部门中独立出来,形成一个专业化的管理并与客房、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。饭店设置康乐部,可以起到满足客人需要、稳定进而增加客源、增加经济效益等作用。

根据《旅游饭店星级的划分及评定》(GB/T 14308—2003)中有关设备设施评定标准及相关服务项目要求,康乐项目群、康乐设施中大部分内容调整到加分项目中,该条目中只保留必备的健身设施:健身房、游泳池、美容美发中心;特色项目选择群包括歌舞厅、地方特色的民俗风情表演如茶道、民歌、民族舞蹈、饭店坐落于或毗邻AAAA级景区、大型高尔夫球场或大型滑雪场、饭店专用的沙滩、温泉或海滨浴场、网球场、不少于4道的保龄球室、桌球室、乒乓球室、高尔夫练习场、射击场或射箭场、溜冰场、潜水或冲浪、游艇、儿童康乐室、室内游泳

池、一年内不少于一半时间可以使用的室外游泳池以及其他运动休闲项目。

(2) 康乐服务质量是饭店服务质量的组成部分。根据《旅游饭店星级的划分及评定》服务质量评定标准,服务质量的评定涉及到服务人员的仪容仪表、前厅服务、客房服务、餐厅(酒吧)服务、会议康乐服务等5个部分。其中,康乐服务包含有健身房、游泳池、按摩、桑拿浴、蒸气浴、保龄球、桌球、网球场、高尔夫练习场、棋牌室、日光浴、游戏室、歌舞厅、理发美容(有相应的美容美发设备,提供皮肤护理、局部按摩服务;有提供相关指导与咨询服务的美容师)和其他康乐项目服务。

(3) 康乐项目是饭店特色经营的需要。饭店要想在目前的微利环境中生存,就必须不断创新,推出符合时尚的特色经营项目,树立新的形象,以满足顾客的需要。而新的饭店形象来源于饭店文化,形象的好坏又直接决定着饭店在激烈的市场竞争中所占有的份额和在行业中的竞争地位。

饭店经营关键在于推出不同于竞争对手的特色产品和创新产品,而特色产品和创新产品必须基于对目标市场需求的了解和对市场趋势的把握,将资源优势转化为市场优势,形成具有特色的饭店品牌,并最终赢得市场的认可。如北京前门饭店的老舍茶馆,展示了以京剧为特色的中国传统文化的形象;杭州国际大厦雷迪森广场酒店也成功地树立起了一个现代化的歌剧院的独特品牌形象。

(4) 康乐项目是饭店文化的体现。在新的世纪里,文化氛围渗透到饭店的方方面面,因此更加要求饭店张显个性和突出风格。而康乐项目则是体现饭店的专业性和独特性的重要方面。

(5) 康乐项目能延长顾客停留时间,提高饭店接待能力。按照客观规律和市场需求,饭店应积极开发休闲、度假及特色康乐项目,强调食、住、购、娱功能的配套完善,形成有吸引力的接待能力,丰富饭店服务内容,延长顾客的停留时间。

(6) 康乐项目已成为饭店完善服务功能、吸引顾客、增加收益的主要手段之一。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。客房新增交互式多媒体游戏、卡拉