

GOLF
CADDIE
MANAGEMENT

技能 服务 管理

球童管理

吴克祥 王志英 著



中国旅游出版社

GOLF
CADDIE
MANAGEMENT

球童 管理

吴克祥 著
王志英

中国旅游出版社

项目统筹：付 蓉
责任编辑：张珊珊
责任印制：冯冬青
封面设计：中文天地

图书在版编目 (CIP) 数据

球童管理 / 吴克祥, 王志英著. --北京: 中国旅游出版社, 2015. 1

ISBN 978 - 7 - 5032 - 5089 - 7

I. ①球… II. ①吴… ②王… III. ①高尔夫球运动—基本知识 IV. ①G849.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2014) 第 251508 号

书 名: 球童管理

作 者: 吴克祥 王志英

出版发行: 中国旅游出版社

(北京建国门内大街甲 9 号 邮编: 100005)

http: //www. cttp. net. cn E-mail: cttp@cnta. gov. cn

发行部电话: 010 - 85166503

经 销: 全国各地新华书店

印 刷: 三河市灵山红旗印刷厂

版 次: 2015 年 1 月第 1 版 2015 年 1 月第 1 次印刷

开 本: 787 毫米 × 1092 毫米 1/16

印 张: 15.75

印 数: 1 - 3000 册

字 数: 315 千

定 价: 36.00 元

I S B N 978 - 7 - 5032 - 5089 - 7

版权所有 翻印必究

如发现质量问题, 请直接与发行部联系调换

序

随着我国社会经济水平的快速提升,休闲时代到来,越来越多的居民选择高尔夫运动作为日常休闲健身方式,将其作为休闲生活的组成部分。高尔夫运动在我国已经走过了30多年的发展历程。据统计,截至2013年,我国高尔夫人口已接近200万。高尔夫人口的快速增长带动了高尔夫运动设施、用品企业、中介服务业等行业的发展,大型高尔夫赛事的数量和水平也逐年攀高,我国的高尔夫运动呈现出强劲的产业化发展态势。而广东在中国高尔夫运动国际化发展和产业化进程中功不可没。这里是中国高尔夫顶尖运动人才的摇篮,从张连伟、梁文冲到冯珊珊等一批职业球员;这里曾举办中国顶尖高尔夫赛事,如观澜高尔夫世界杯、汇丰高尔夫冠军赛到沃尔沃(VOLVO)中国高尔夫公开赛等;这里有中国最早的公众球场,这里还有世界知名的高尔夫球具生产加工基地,且产业结构完善。时至今日,广东的高尔夫产业、高尔夫运动和高尔夫人才的培养仍为国内领先。

高尔夫运动和高尔夫产业的可持续发展需要具有相应专业理论知识和实践能力的管理、服务和竞技专门人才作为保证。高尔夫运动在我国践行的同时需要扎实稳妥的理论指导,理论源于实践,理论又反过来用于指导实践。高水平人才的培养,高尔夫相关理论研究的跟进都对我国高尔夫运动教学和科研提出了新时代下的新要求。欣闻暨南大学高尔夫与体育休闲产业研究中心吴克祥教授带领的高尔夫专业教师团队与国内多所院校合作撰写了系列高尔夫管理方面的专著和教材,即将由中国旅游出版社出版发行,甚感欣慰。

我还清晰记得几年前受邀到暨南大学深圳旅游学院访问的情景。学院地处深圳久负盛名的华侨城旅游景区之中,学院面积不大,但实验、实践、教学设施完整齐备,凸显其特色教学与科研的专业性。暨南大学的高尔夫专业从2003年开始,是我国最早开办高尔夫本科教育的院校之一,业已形成从本科到研究生的办学层次,为业界输送了数百名精英才俊,尤其是在高尔夫裁判、高尔夫赛事管理、高尔夫球会管理等方面的人才得到业界的广泛嘉许。

当时,暨南大学为开办高尔夫专业不遗余力,前瞻性地选派和组织教师前往高尔夫

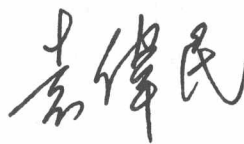
的发源地苏格兰圣安德鲁斯进修学习，先后选派3批共8人次，他们皆荣获了苏格兰教育资格监管局授予的高尔夫球会管理教师资格证书和英国皇家古老俱乐部授予的高尔夫球会管理专业证书，为高尔夫专业办学储备了师资力量。其后积极推动了首届高尔夫职业经理人国际论坛的圆满召开，促进了高尔夫与休闲领域的国际交流与合作，提高高尔夫国际化办学水平；多年来，该校高尔夫专业建设，特别是高尔夫专业的专著和教材建设也有很大发展。已经出版的《高尔夫球会管理》和《高尔夫规则与礼仪》等著作，反响不俗。此次推出的《高尔夫产业概论》、《高尔夫赛事管理》、《高尔夫俱乐部管理》、《球童管理》、《高尔夫历史与文化》、《高尔夫球会运作管理》、《高尔夫球会经营管理》等系列专著是高尔夫专业老师们多年理论积淀和实践经验的结晶，凝聚了作者们巨大的心血和对高尔夫产业健康发展的殷切期许。十年磨一剑，十多年的辛勤耕耘凝聚书中字里行间。

这套丛书既有理论深度，又注重知识的实用性和文字的可读性。其出版发行将为当前高尔夫从业人员和高尔夫产业经营管理者提供有益的理论指导，引导高尔夫运动和高尔夫产业健康、可持续发展；也将为高尔夫专业的办学提供理论性和实践性强的学习材料，推动高尔夫教学质量和水平提高。因此，是学界和业界不可多得的理论与实践兼备的丛书，值得一读和推荐。

后小康时代，人们开始进入追求生活质量阶段，运动休闲必将成为人们生活中不可或缺的一部分，高尔夫休闲运动产业也必然会取得更上一层楼的发展，然而这个发展需要同人的共同努力。在这里，我诚挚祝贺暨南大学高尔夫专业教师团队，感谢他们对中国高尔夫事业的辛勤奉献！

与同人们共勉，是为序。

中国高尔夫球协会主席



2014年8月

前言

高尔夫球童出现有其历史渊源。“球童”一词的英文是“caddie”，源于法语“le cadet”，最初仅指“帮人背球包的人”。随着高尔夫运动的发展，球童被赋予越来越多的角色，成为职业赛事球员、高尔夫球会不可或缺的重要岗位。他们是连接球会与客人的重要纽带，是彰显球会服务水平的标志。球童管理成为球会运作管理的核心内容。然而，目前高尔夫球会对球童的业务指导和管理缺乏系统的理论指导。希望本书的内容和思想对提升球童服务水平，规范高尔夫球会运作有所裨益。

笔者花费了十多年的时间才完成《球童管理》一书资料收集工作。2004年初在开设此课程时是以苏格兰皇家古老俱乐部（R&A）的球童培训资料为基础的。在教学及写作过程中，通过走访了国内外多家高尔夫球会的运作部门和一些大型高尔夫赛事官员，对球会管理人员和一线球童进行了调查和访问，对目前球童管理的现状及存在的问题进行了细致的了解并对其进行归纳总结，不断丰富教学内容，完善课程体系。这里要感谢亚巡赛官员刘天琪、深圳观澜湖赛事副总监戚锦惠、深圳九龙山运作部副经理廖友玲、山语湖高尔夫球会运作部经理徐志锋、佛山大浩湖高尔夫俱乐部运作部经理张吉峰、国际裁判刘阳等提供的一手资料，协助安排对球童进行访谈和调研。感谢他们为本书撰写所给予的宝贵意见和建议！本书部分案例来自球会的内部资料，在此对原作者表示感谢！

本书从球童服务所需要的知识和技能出发，以服务理论贯穿始终，系统地介绍了球童服务流程和操作规范。本书内容系统体系完整，信息量大，在结构上分为两部分，前7章阐述了球童基本服务知识和技能、球场规则与礼仪、场地服务操作流程与规范、强调实践性内容，侧重于球童应用能力和操作能力的培养，后7章从球童日常管理、球童团队建设、球童培训、球童考核等角度全面系统地探讨了球童管理的问题。另外，本书从基本理论、基本技能的实际需要出发有的放矢地安排内容，注重理论与实践的结合，选取国内外相关案例进行具体问题的针对性分析，既从理论上进行探析，又注重实际问题的解决。本书由吴克祥负责整理和总撰，其中第一至七章由暨南大学的吴克祥撰写，第九至十四章由天津商业大学的王志英撰写。第八章由湖南涉外学院的谢培山撰写，还

要感谢同事周浦在文字整理等方面做了大量工作、陈玄宇等暨大高尔夫学会成员在本书撰写过程中所做的资料收集与整理工作！还要感谢中国旅游出版社总编辑助理付蓉和编辑张珊珊为本书的付梓出版所做的辛勤工作！

高尔夫运动发展日新月异，球童管理也不断给我们带来新的课题。因作者水平有限，书中难免有疏漏和错误之处，敬请各位同人及广大读者批评、指正，便于我们进一步修正与完善。

吴克祥

2014年8月

于深圳华侨城

目 录

CONTENTS

序	1
前言	1
第一章 球童与球会	1
第一节 球童的职能	1
第二节 球童与球会的关系	6
第二章 球童服务礼仪规范	12
第一节 球童的仪表仪态	12
第二节 球童的职业道德	18
第三节 球童的行为规范	22
第三章 球童服务意识	25
第一节 球童服务角色	25
第二节 球童服务意识	30
第四章 高尔夫基础知识	36
第一节 高尔夫球场知识	36
第二节 高尔夫比赛形式	46
第三节 高尔夫装备类型与功能	51
第四节 基本挥杆要领	55

第五章	高尔夫规则	63
第一节	发球区规则	63
第二节	球洞区通道规则	66
第三节	障碍区规则	71
第四节	球洞区（果岭）规则	72
第五节	概念与判例	81
第六章	场地服务规范	93
第一节	场地服务准备	93
第二节	场地服务规范	95
第三节	球童场地服务自主权	111
第七章	球童服务沟通	121
第一节	服务沟通技巧	121
第二节	服务沟通内容	128
第三节	球员类型与沟通	134
第八章	球童日常管理	140
第一节	球童招聘、入离职管理	140
第二节	球童分组与排班	145
第三节	球童纪律管理	153
第九章	球童培训	158
第一节	球童培训形式和内容	158
第二节	球童培训计划	163
第三节	球童培训效果评估	171
第十章	球童考核	174
第一节	球童考核内容	174
第二节	球童考核方法	182
第三节	考核结果与激励	187

第十一章	球童服务团队建设.....	191
第一节	球童服务团队	191
第二节	球童服务团队建设	194
第十二章	球童安全管理	201
第一节	球童安全管理	201
第二节	球童安全预防	206
第十三章	球童的职业发展规划	220
第一节	球童工作类型	220
第二节	球童职业发展规划	223
第十四章	球会文化建设	230
第一节	球会文化作用	230
第二节	球会文化建设	234
参考文献		240

球童与球会

主要内容

球童是高尔夫职业球员的帮手，是高尔夫赛事不可或缺的组成部分，也是高尔夫球会重要的服务人员。球童代表球会的形象，是球会的核心竞争力。本章阐述了球童的类型、职能，以及球童与球会的关系。本书的球童定位在球场服务球童。

核心概念

球童；球场服务球童；职业球员球童；球童主人翁意识

第一节 球童的职能

一、球童定义

“球童”（caddie）一词的使用要追溯到苏格兰玛丽女王（Queen Mary Stuart）时期，她在法国学习期间，将高尔夫运动介绍到了法国，在打球的过程中，雇用法国军人中的年轻人“cadets”为其拿球杆。“caddie”一词来自法文“le cadet”，意思是男孩或家里最年轻的人。“cadet”一词在英文中出现于1610年，在1634年开始使用“caddie”或“cadie”。cady、cadie和caddie在18世纪的苏格兰小镇是指送货的人或搬运工，特别指

那些为人送水的人。1681年在雷斯林克斯（Leith Links）球场举办公爵高尔夫赛事（the Duke's golf match）时，安德鲁（Andrew Dickson）雇用了一个男孩（Duke of York）当球童，成为第一个使用“caddie”这个名称的人，后来成为爱丁堡俱乐部的创办人。1857年“caddies”一词的解释是搬运高尔夫球杆的人，早期没有球包，球杆是捆在一起的。

“球童”根据高尔夫规则的解释，是指在球员打球过程中为其携带或管理球杆并按照高尔夫规则帮助球员的人。当一个球童受雇于两位或以上球员时，该球童的任何行为都有可能对即将击球的球员造成影响，而且球童的携带品也视为该球员的携带品，除非该球童是按照另一球员的特定指示行动。在这种情况下，该球童被视为指示他采取行动的球员的球童。

新西兰的斯蒂夫·威廉姆斯（Steve Williams）从16岁开始做职业球童，曾经为雷·弗罗德（Ray Floyd）以及“大白鲨”格雷格·罗曼（Greg Norman）等球星做全职球童；2000年成为老虎·伍兹的球童，从此就跟随其鞍前马后，南征北战，立下了汗马功劳，协助老虎·伍兹获得过100多次世界级比赛的冠军；2011年以后为亚当·斯科特（Adam Scott）服务，协助其获得世界第一的位置，坐上了世界级球童的头把交椅。

虽然球童的本职工作是为打球的人提供服务和帮助，包括帮助球员拉包、选杆、在打球时提出建议等，但是还担当向导、搭档、心理医生、场地指导等多重角色。所以在打球的过程中球童在面临球场各方面不确定性因素时，发挥着不可替代的作用。一个好的球童能够帮助球员在比赛中提高成绩，反之也许会给球员带来麻烦。高尔夫元老级人物山姆·司尼德（Sam Snead）就曾经遇到过这样的问题：1946年在圣安德鲁球场举办的英国公开赛中他的球童与其产生了矛盾，在比赛中处处为难他，比如在某距离应该使用6号杆时，球童则建议他使用5号杆或者7号杆。虽然他凭借自己精湛的球技还是获得了比赛的胜利，但还是留下了一段不愉快的回忆。

高尔夫球童这一职业属于服务行业中的一支新兴生力军。一个好的球童不仅要有较高的高尔夫专业知识和技能，而且要对比赛场地的情况了如指掌，能提供独特的服务。

二、球童类型

（一）球场服务球童

球场服务球童是指球会为到球场打球的客人提供服务的一线员工。球童被球场分派服务于球员，在当轮的打球过程中球童与顾客之间建立起一个临时合作关系。

第一，球童是代表球会服务于光顾球场的客人。球童对球场的熟悉是服务于客人的最大优势资源。球童能根据球在球场上的状况，提供能影响球员打球决断、球杆选择或

击球方法的建议和必要的服务。球童服务实际上是球童与顾客的交互接触,球童服务行为直接作用于顾客最终的服务体验。球童在为球员服务时既不能过多地把自己的意愿和想法强加于球员,又要给球员适时、恰当、到位的提示和服务。

第二,球童被赋予高尔夫礼仪的传播职能。在球场打球的客人中,很多初学者对高尔夫文化了解不多。球童不仅要为球员提供必要的打球协助和建议,如球洞距离、风向、球杆的选择等,还需要介绍高尔夫规则和球场礼仪的相关知识,根据不同球员的需要和特点,运用自己的经验,为球员适时提供专业性的服务。

第三,球童兼顾球道维护职能。除为球员背包、清洁球杆,提供水、毛巾等服务之外,还要对球员在打球过程中造成的球场损伤进行修复,如修补打痕、耙平沙坑等。球童的主动服务能使球员专心于打球上,而不必分心在杂事上。

第四,球童是顾客和球场之间的纽带。球童既要为球员提供服务,又要维护球场的经营。球场服务中原则上球童是一对一的服务,即一个球童服务一位客人,但在球员较多时,尤其是在节假日打球高峰,一个球童很可能同时为两位或以上球员服务。尽管如此,当球员有需求时,球童有责任帮助球员联系相关的部门,提供相应的服务。

(二) 职业球员球童

职业球员球童是指在职业赛事中受聘于职业球员并专门为球员提供专业服务的球童。职业球员球童是自由职业者,通常与职业球员签订服务合同来进行一对一的服务,赛事期间的交通、食宿等费用及报酬均由球员负责。职业赛事球童不仅需要有过人的球技水平,而且需要有专业的经验,更需要了解球手的风格特征。职业球员球童平时有自己的工作,或是球员或是教练,做球童只是一份兼职工作。职业球员球童一般受过规范的高尔夫教育和培训,球技达到职业球员的水平,相当一部分职业球员球童之前都是职业球员,由于有球技基础和球场经验,在看线、风向、坡度、草纹等方面是专家。

职业球员球童,第一,要代替球员完成一些前期准备工作,如出场分组与安排、熟悉场地,在码数本上做笔记,了解当地规则,以及清点和保管球具等。第二,帮助球员完成赛事过程中的辅助工作,如修理打痕、耙沙、维护场上的秩序等。第三,比赛中,球童被视为球员的一部分,在规定的一轮比赛中,协助做好失误球的处理等。

职业赛事球员球童的收入来源于球手的奖金分成和雇佣金。在欧美职业赛事中球童有相对健全的法律制度的保护,且职业球童队伍具有一定的市场规模。

三、球童职业角色

球童是随着高尔夫运动的普及和运动休闲服务的分工而产生的具有专门技能的新兴

职业。球童主要承担在高尔夫赛事中为球员提供服务的角色。球童通过自己专业的知识和技能为球员提供服务,在为球会创造财富的同时获得相应的物质报酬作为物质生活来源,并满足精神需求。高尔夫规则对球童职业行为做了通用性的规范,每个球会根据特定情况从制度上做了操作性规范,从而构成了球童职业的内涵和外延。球童职业角色形成了特有的权利和义务的规范。

(1) **球员的帮手。**根据高尔夫规则或球场有关服务制度,球童在整个打球过程中被视为球员的一部分。球童需要为球员提供打球助言和制度范围内的服务。因此,对球员来说,球童是其在球场上唯一的依靠。第一,球童为球员提供正确的判断和作出打球决断的建议,适时提示障碍区和界外线的分布、距离、方向、击球路线或落点、球杆选用、击球方法等,常被称为球员的“第三只眼”。第二,球童要为球员提供背球包、清洁球具、找球、打伞等服务。第三,除使用中的球、球座(Tee)、球标(Marker)之外,管理好球员的装备,包括球员使用、穿着或携带的任何物品或球童为球员携带的任何物品,包括机动或非机动高尔夫球车等。第四,球童要担任球员的记分员。球童应随身携带记分卡,帮助球员记分,在球员每打完一个球洞后,询问他的杆数。球童必须很清楚地记录球员的杆数,并在一轮结束后将一轮的分数与球员核对。当球员与其他人同组比赛时,球童还要按赛事组委会要求在球员授权下帮同组其他比赛者交叉记分。球童必须本着诚实的原则,做好记分。而在正式职业赛事中,成绩由球员自己记录。可以看出,球童成为球员不可或缺的帮手,建立了相互信任的合作关系。有些职业球手在离开自己习惯的球童之后遭遇“打球障碍”,球手和球童的关系弥足珍贵。高尔夫俱乐部会员在自己的球场往往也喜欢雇用熟悉的球童。

(2) **高尔夫球场秩序的维持者。**球童在高尔夫球场服务时有责任维持整个球场打球秩序。球童能通过与球员在服务接触中的互动,有效地管理球员。第一,保持本组球员适宜的打球速度,跟上前组。如果本组球员打球速度慢,落后于前组,或后组打球速度明显快,应让后组球员先行通过。球童在服务过程中,应遵守球会制定的打球速度要求。一般每一组球员(4人组)完成9洞需要2小时10分钟,18洞在4小时30分钟内完成。第二,球童在球场服务中要始终为球员着想,维护球场秩序。提醒同组的球员和其他球童,不应以走动、讲话或制造不必要的声音、任何电子产品等方式干扰正在准备打球的球员。球童在球员击球或挥杆时,始终要有安全意识。提醒球员在前组球员没有走出安全射程之前,不应击球。第三,要阻止未经巡场同意,擅自跳洞的行为。

(3) **场地的护理员。**球场设施是球会生产经营的物质基础。场地质量和环境的好与坏,直接影响着球员对场地的喜好程度。在打球过程中,球童有责任保证良好的球场状态,必须随时随地修复球员击球后的打痕,将打起来的草皮捡起来放回原处并补沙。必须用果岭叉修复因球的冲击在果岭形成的球痕和钉鞋造成的损伤。球员打过沙坑球

后,球童必须用沙耙把沙坑中的坑穴或足迹耙平整。在球场上看到打断的球座等垃圾,球童有职责和义务随时把垃圾捡起来扔到垃圾桶里。遇到球场积水等一些特殊情况,球童必须及时向出发台反映情况。另外,球童在非出场服务时间,应按照球会安排负责指定球道的打痕覆沙、杂物清理、除杂草等工作。

(4) **高尔夫礼仪的传播者**。高尔夫运动是在没有裁判的监督情形下进行的。这项运动有赖于每个参与者的诚信。球员是带着无形的期望来感受服务过程的,他们总是希望能获得满意的服务。球童直接服务于球员,从球员手中接过球包开始直到打球消费结束,他们无时无刻不在传播着高尔夫的礼仪、规则等球场文化。球童要督促球员的举止和言行遵守球场的本地规则和高尔夫规则,以保持高尔夫运动的公平和公正;监督球员,避免其故意做出对球场有害的行为。

(5) **职业赛事的服务者**。这类服务者受雇于赛事委员会作为观察球童服务于赛事,按规则属于局外人。观察球童协助观察球的落点,为球员指示球位及维护球场秩序等。

(6) **球会的形象代表**。球童是球会的形象代表。球童服务时的行为反映出球会的服务水平。他们的服务是否专业、建议是否恰当、表达及用语是否准确直接影响着球员打球的心情和感受。在高尔夫球场服务中,球童的仪表、服务水平和专业素质与服务态度常常会影响球员对球会的评价。这是因为在整个球场中,只有球童和球员相处的时间最长。球员往往会根据自己的期望来选择与球童接触时的记忆片段,从而形成服务评价。所以,一个热情开朗、积极向上、敬业的球童代表了球会良好的形象。球童在日常服务中要时刻把球会利益放在首位。球童要始终牢记自己是球会的一员,对球会要有高度的责任感和集体荣誉感,自己的一言一行都代表着球会,绝对不能因为自己的不当言行影响或损害球会的形象和利益。

(7) **球会服务水平的展现**。球员对球场服务质量的认识是建立在球童的服务行为基础上的。一个在经营上获得成功的球场,除了管理水平高、地理位置好、场地质量等因素外,一个至关重要的因素就是该球场的球童服务质量。服务质量好的标志是球童为球员提供规范有效的打球服务和其他服务。国内许多球场的经营成功,在很大程度上离不开球童高质量的服务。只有球童为球员提供一流的专业服务,使球童成为球场的核心优势,才能吸引更多的顾客。

(8) **球会产品的销售代表**。在日益激烈的市场竞争中,只有不断扩大产品的附加价值,给顾客带来更多的便利,才能在竞争中取得胜利。球童在服务球员的过程中,往往会应球员的要求介绍球场的产品信息,包括球会会籍、房产、餐饮和其他休闲设施等。球童行为无疑是球会产品最好的推销者,球童出售的不是单一的商品,而是包含许多附加服务。

四、球童职业特征

(1) **经济性**。球童作为一个新兴职业成为人们谋生的手段。通过在球场上为球员提供专业服务,即通过付出劳动获取相应的报酬。

(2) **技术性**。球童职业需要特定的知识和技能服务于高尔夫运动的需要。球童工作是一项技术性很强的服务工作,需要专业的高尔夫知识、服务技能,更需要熟悉球场的经验。

(3) **工作强度大**。在一场1球约4个半小时的时间里,球童不仅向球员提供背球包、找球、指示方向、拿球杆等打球方面的服务,而且需要维护球道等,还需要提供打伞等个人服务。球童工作强度大,需要有充沛体力和耐力,所以,球童平时要注意身体,保持健康的体魄,才可以在整场球中表现良好。

(4) **时间的不确定性**。球童服务工作的作息时间的不规律,完全取决于球员到场打球的时间,导致球童经常用餐不规律,上下班时间不确定。

(5) **连续性**。球童职业具有相对稳定性。但因球童的年龄主要在17~25岁,年龄小、学历低、女性多,她们玩心很重,对职业认识不够,影响其职业发展。

(6) **心理压力大**。球童服务直接影响球员的打球效果,也影响球员的心情。在球员球打得不好时,特别是在赌球时,会给球童带来很大的心理压力。

(7) **同一性**。尽管球童角色多、工作琐事多,但从高尔夫运动特点和性质来看,球童主要是服务于球员的打球需要。

(8) **危险性高**。球童职业具有一定的危险性,在户外工作,受天气影响大,需要做一定的防护。球场中的危险无处不在,任何疏忽,都容易造成伤害。

(9) **社会性**。球童职业符合社会发展的需要,特别是适应和满足了居民休闲活动的需要。

(10) **规范性**。球童职业活动遵守国家的法律和社会伦理道德,并制定了规范的职业行为标准。

第二节 球童与球会的关系

一、球童是球会的员工

(一) 球童与球会是劳动契约关系

球会根据营运需要,按照球童招聘条件,公开招聘球童。球童与球会双方遵循合

法、公平、平等自愿、协商一致的原则，依照《劳动合同法》规定签订劳动合同。合同中确定了双方的权利义务。一般情况下，自球童到球会参加工作之日起，球会就应当与球童正式签订劳动合同。当球童与球会达成劳动契约后，就形成了基于劳动合同的雇佣关系，球童就成为球会的员工。

球会与球童的劳动关系，是一种纯粹的交易契约关系，即球童以劳动和技能换工资。球童入职后，根据各球会的规定，领取工作用的物资，例如球童服、帽子、球包、球托、果岭叉、饭卡等；录入指纹，方便日后的上班考勤；安排入住宿舍、熟悉环境；然后，积极参加球童部的各种培训活动。

球童必须遵守球会制度和承担员工守则规定的责任和义务。遵守球会的规章制度，执行球会管理层分派的任务，保证了球会经营活动的有序性和有效性。只有让球童自觉遵守共同制定的球会日常行为规范准则，建立起自身的职业道德规范，才能让球童强烈体会到球会是家的感觉，形成感情上的归属感和依附感，促使球童遵章守纪，养成自律品质，完善职业操守。球童对球会才会有高度的责任感和集体荣誉感，激发球童的主动性与积极性，为球会“主动奉献”，并要始终牢记自己是球会中的一员，自己对外的一言一行都代表着球会。

制度是维护球会与球童共同利益的一种强制手段。球会的制度与球童的关系密不可分，直接影响球童的工作满意度、认同感、安全感等。球会通过规章制度既规范经营活动，也规范球童的行为。从马洛斯的需求层次理论可以看出球会制度首先保证了球童的自身安全、生理需求等方面。目前，越来越多的球会提出“以人为本”的球会管理制度，更加重视人、关心人和尊重人。以人为本的思想让球童感到被重视，从而树立忠诚的球会观念。

（二）球童的薪酬与福利

基于社会交换理论，球童用自己所拥有的资源与球会进行交换，以获取自己所需的各种社会资源。球会与球童的这种交换关系的成立，是源于球童把球会视为一个有意识的实体。在球会的经营活动中，球童为球会提供服务，为球会创造物质和精神产品，球童自己的工作与球会交换其认为是十分有价值的资源，其中包括物质资源和精神资源。如果在交换的过程中球童的投入和球会的回报成正比，便会产生一种积极态度及行为。如果球童全心全意的投入没有得到球会的相应回报，那么球童与球会的交换关系就有可能中断，导致球童流失。

薪酬制度是球会对球童所做贡献及付出的相应回报和答谢。在球童的心目中，薪酬不仅仅是自己的劳动所得，它在一定程度上代表着球童自身的价值、代表球会对球童工作的认同，甚至代表着球童个人能力和发展前景。如果球会想要激发球童的工作潜能，