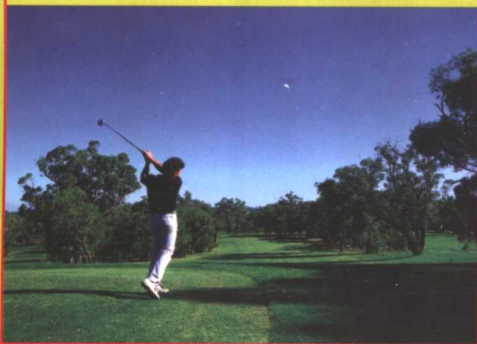


● 旅游企业运作与管理丛书

Entertainment Management and Administration

康乐经营与管理

主 编 李云霞
副主编 姜若愚
田芙蓉



 云南大学出版社

康乐经营与管理

主 编 李云霞
副主编 姜若愚
田芙蓉

图书在版编目 (CIP) 数据

康乐经营与管理 / 李云霞主编. —昆明: 云南大学出版社,
1999.9 (2002.8 修订)

ISBN 7-81068-113-3

I. 康... II. 李... III. 旅游业-经济管理 IV. F590.6

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2002) 第 056263 号

书 名: 康乐经营与管理

主 编: 李云霞

责任编辑: 伍 奇

封面设计: 刘 雨

出版发行: 云南大学出版社

地 址: 昆明市一二·一大街云南大学英华园 (邮编: 650091)

电 话: 发行部 (0871) 5031071

印 装: 昆明新星印刷厂

开 本: 850×1168 毫米 1/32

印 张: 9.5

字 数: 235 千字

版 次: 2002 年 8 月第 2 版第 1 次印刷

印 数: 3001-4500

书 号: ISBN 7-81068-113-3/F·194

定 价: 17.00 元

《旅游企业运作与管理丛书》

编辑委员会

编委会主任 铁振国 岳怀仁
编委会副主任 田瑞云 褚明德 施惟达
执行主编 骆静珊 戴 抗
执行副主编 吴云鹰 周锡敏 王锐利 黄继元
吕增新 姜若愚 张丽华

编 委 王锐利 文 瑾 龙宝珍 田瑞云
伍 奇 吕增新 李云霞 杨 滨
杨 敏 张立新 张丽华 张明清
吴云鹰 周锡敏 姜若愚 施晓红
骆静珊 黄继元 窦志萍 褚明德
赖宇红 蔡红华 熊晓霞 戴 抗

总 序

加入 WTO 后,我国旅游业既面临难得的发展机遇,又面临新的任务和要求。面对我国旅游业已实现从“事业型”到“产业型”的转变,旅游业已经成为我国国民经济中发展最快、产出水平较高的重要新兴产业的现实,在 21 世纪头十年,我国社会生产力和人民生活水平将再上一个新台阶,我国将进一步成为全世界游客的旅游胜地,国际国内旅游市场需求将不断持续增长,因此我国旅游业必然以保持高于国民经济总体发展速度的势头,继续成为国民经济中的新兴支柱产业。

现代旅游业是经济与文化高度结合的产业。旅游业激烈竞争的成败已经演变为在旅游目的地资源条件下,旅游从业人员素质优劣的竞争。旅游经济发展的后劲,越来越取决于旅游专门人才的数量和旅游从业人员的素质。实现中国旅游业发展的远景目标,使我国的旅游事业再上一个新台阶,从根本上讲,必须依靠科技和教育。中国旅游业面对 21 世纪的发展机会和挑战,加快旅游专门人才的培养,提高旅游从业人员的素质是一项十分紧迫的任务。

本系列丛书以昆明大学旅游系十一年的教学实践经验及云南省烟草国际旅游总公司多年来经营管理经验为基础,并结合国际国内学术界的先进理论,对旅游业的支柱——饭店、旅行社、风景区等业务及管理进行全面系统的阐述,并引入相关的新兴学科,对旅游从业人员素质的提高具有很好的指导作用。本系列丛书可作为旅游大专院校的专业教材,也可成为旅游中专、职高的专业指导丛书,同时还可供在职旅游人员以及广大有志于从事旅

游工作的自学者进行系统的学习和阅读。

本套丛书共十种：

《饭店管理学概论》、《饭店客房业务与管理》、《饭店餐饮业务与管理》、《饭店营销学》、《旅行社经营与管理》、《风景旅游区经营与管理》、《旅游服务心理学》、《康乐经营与管理》、《饭店设备与工程管理》。

本丛书注意体现研究工作的连续性，广泛参考国内外有关著作和论文，尽力吸收前人成果，在此一并表示谢意。限于作者的水平，书中若有不当之处，恳请读者指正。

《旅游企业运作与管理丛书》编辑委员会

2002 年 8 月

前 言

随着社会物质文明和精神文明的高度发展，康乐活动正日益成为大众重视的对象。作为旅游业的新兴分支行业，康乐业应社会需求产生并逐渐壮大。大多数宾馆饭店出现了“康乐部”或“康乐中心”，许多大都市和旅游城市、旅游区还出现了为数众多的大型康乐机构，使旅游业不仅满足客人的吃、住、行、游、购等方面的传统基本需求，还满足了客人的健身和娱乐等方面的需求。康乐业成为旅游业中一支后起的生力军。

由于康乐业的经营管理和服务较其他行业更加复杂多变，灵活多样，而国内有关康乐业经营管理方面的专业教材尚少，因此，为了使康乐业的服务更加规范，经营管理更能适应市场需求的变化，我们编写了《康乐经营与管理》一书。此书具有较强的理论性和实用性，内容具体详实，尤其强调可操作性，是广大康乐行业工作者不可多得的参考书，也可作为就读于康乐专业、饭店管理专业学生学习的教材。

本书主编李云霞，副主编姜若愚、田芙蓉。参加编写人员如下：杨滨（第一章）、李云霞（第二章）、幸岭、幸榕（第三章第一、二节）、马继刚（第四章）、王丽萍（第五章）、蒋素梅（第六章）、田芙蓉（第七章、第三章第三节）、姜若愚（第八章）、何雄（第九章）。书中专业图片提供：蔺莉娟。

本书提纲拟定和统稿工作由主编、副主编共同完成。另外，在本书提纲拟定和统稿过程中，得到了我系骆静珊教授的指导和

帮助，同时本书还得到昆明市南亚风情园和乡村高尔夫俱乐部有关同仁的大力帮助，在此表示衷心感谢。由于编者水平有限，编写过程中的错误或疏忽在所难免，恳望读者阅后批评指正。

编 者

1999年4月

目 录

第一章 现代康乐概述	(1)
第一节 现代康乐的兴起与机构形式	(2)
一、现代康乐的兴起	(3)
二、现代康乐项目的机构形式	(10)
第二节、现代康乐的地位和作用	(12)
一、康乐项目是人们健身休闲的重要方式	(12)
二、康乐项目是旅游饭店等级的重要标志	(13)
三、康乐项目某些类型饭店的必备条件	(14)
四、新颖的康乐项目是吸引客源的重要手段	(14)
五、康乐部是饭店营业收入的重要来源	(15)
第三节 现代康乐的组织机构及其工作职责	(15)
一、现代康乐的组织机构	(16)
二、现代康乐工作人员素质要求	(20)
三、现代康乐企业人员工作职责	(23)
第二章 康乐经营的可行性分析	(27)
第一节 康乐经营市场的调查	(28)
一、康乐经营市场调查的程序	(28)
二、康乐经营市场调查的内容	(31)
三、康乐经营市场调查的方法	(37)
四、康乐经营市场调查的技术	(40)
五、康乐经营市场预测	(44)
第二节 现代康乐筹建费用的估算	(46)
一、费用项目	(46)

二、费用估算的原则	(48)
三、费用估算方法	(48)
四、估算方法实例	(51)
第三节 康乐企业的投资效益的分析	(53)
一、营业额与销售额分析	(53)
二、营业成本与费用分析	(55)
三、投资效益分析	(57)
第三章 表演性娱乐项目经营与管理	(59)
第一节 表演性娱乐项目综述	(59)
一、器乐演奏	(59)
二、戏曲表演	(68)
三、歌舞表演	(70)
四、时装表演	(72)
第二节 舞台布置与节目设计	(72)
一、舞台布置与设计	(72)
二、节目设计	(74)
三、节目主持	(74)
第三节 表演性娱乐项目的服务形式与控制	(75)
一、服务形式	(75)
二、表演性娱乐项目服务的组织与控制	(76)
第四章 自娱性项目的经营与管理	(78)
第一节 自娱性项目的种类	(78)
一、歌舞类	(79)
二、游艺类	(91)
第二节 自娱性项目环境设计与布局	(98)
一、主要组成部分	(98)
二、自娱性娱乐场所设计原则	(100)
三、设计中要注意的问题	(101)

第三节 自娱性项目的服务	(101)
一、营业前	(102)
二、营业中	(103)
三、DJ 和乐队	(103)
四、舞厅内服务应注意的问题	(104)
五、卡拉 OK 服务应注意的问题	(104)
第五章 运动性娱乐项目经营与管理	(107)
第一节 运动性娱乐项目概述	(107)
一、台球项目概述	(107)
二、保龄球项目概述	(112)
三、网球项目概述	(113)
四、高尔夫球项目概述	(116)
五、游泳运动概述	(119)
第二节 运动性娱乐项目经营环境设计	(121)
一、台球的环境设计	(121)
二、保龄球的环境设计	(123)
三、网球运动的环境设计	(126)
四、高尔夫球项目的环境设计	(127)
五、游泳运动的环境设计	(132)
第三节 运动性娱乐项目的服务	(134)
一、台球的服务标准和程序	(134)
二、保龄球的服务标准和程序	(137)
三、网球项目的服务标准和程序	(139)
四、高尔夫球的服务标准和程序	(141)
五、游泳池服务项目的标准和程序	(143)
第六章 健身娱乐项目经营与管理	(146)
第一节 健身娱乐项目的活动方法及专业知识	(146)
一、健身运动保健知识	(146)

二、桑拿浴保健知识·····	(148)
三、按摩保健知识·····	(149)
四、美容知识·····	(152)
五、美发知识和技能·····	(154)
第二节 健身娱乐项目经营环境设计·····	(158)
一、健身房的环境设计·····	(158)
二、桑拿中心的环境设计·····	(161)
三、美容美发厅的环境设计·····	(167)
第三节 健身娱乐项目的服务与经营·····	(168)
一、健身房的服务与管理·····	(169)
二、桑拿中心的服务与管理·····	(173)
三、美容美发中心的服务与管理·····	(182)
第七章 现代康乐企业的经营管理·····	(188)
第一节 现代康乐企业的管理制度·····	(188)
一、康乐业经营的特点·····	(188)
二、康乐企业的管理制度·····	(189)
第二节 现代康乐企业的公关意识与促销管理·····	(203)
一、现代康乐企业经营的公关意识·····	(203)
二、康乐企业的促销管理·····	(206)
三、康乐企业常用的促销策略·····	(211)
第三节 康乐企业的成本财务管理·····	(221)
一、康乐企业财务管理概述·····	(221)
二、康乐企业成本管理·····	(223)
三、财务评价及其评价指标·····	(229)
第八章 康乐设施和设备的管理·····	(233)
第一节 主要康乐设备简介·····	(233)
一、健身房设备·····	(233)
二、高尔夫球设备·····	(239)

三、保龄球设备	(245)
四、桑拿按摩设备	(247)
第二节 康乐企业设备和设施的管理	(250)
一、康乐企业设备和设施管理的意义	(250)
二、康乐企业设备和设施管理的特点	(251)
三、康乐企业设备和设施管理的任务	(252)
四、康乐企业设备和设施管理的基本程序	(253)
五、康乐企业设备和设施管理的基本方法	(254)
第三节 康乐设施和设备保养与维护	(256)
一、康乐企业设施设备和保养方法	(257)
二、康乐企业设备和设施维护保养规范	(265)
三、康乐企业设备和设施维护程序	(269)
第九章 康乐企业人力资源管理	(273)
第一节 康乐人力资源计划及劳动力成本控制	(273)
一、制定人力资源计划的目的	(273)
二、制定人力资源计划的基本步骤	(274)
三、有效控制劳动力成本	(274)
第二节 康乐企业员工的招聘与录用	(275)
一、招聘与录用的意义	(275)
二、员工招聘的途径	(276)
第三节 康乐企业员工的培训	(278)
一、培训工作的意义与必要性	(278)
二、培训计划与实施	(278)
三、康乐人员的职业道德的培养	(281)
第四节 员工激励	(281)
一、激励的重要性及原则	(282)
二、激励的方式	(284)
参考书目	(288)

第一章 现代康乐概述

康乐，顾名思义就是健康娱乐休闲放松的意思，是指满足人们健康、娱乐和休闲放松等需要的一系列活动。它包括康体活动、休闲活动、娱乐活动、文化活动、声像、健身活动、美容等，涉及到广泛的领域和知识，如体育、文艺、健美、卫生、心理、审美、服饰等，因此对康乐的研究成为一个内容十分广泛的涉及社会科学、自然科学有关领域的“边缘科学”。现代康乐是社会发展程度的标志，是人类物质文明和精神文明高度发展的结果，也是人们精神文化生活水平提高的必然要求。

旅游业作为一个大产业来发展，应推动吃住行游购娱各行业向规模化、标准化、现代化、效益化方向运行，康乐经营也应按这个思路去运作和管理。康乐部和康乐中心作为旅游饭店的一个部门，虽然同其他部门一样具有服务性的种种特征，但是它远比其他部门的服务更复杂多变、更灵活多样，它不仅具备现代文明所应有的特征——现代化、先进性，而且还具有自身独特的运行规律和科学的管理原则。

现代人的工作生活越来越朝着高效率快节奏的方向发展，人们在经过一天的紧张忙碌后，生理心理都极度疲惫，非常需要放松恢复；同时激烈的竞争，紧张繁忙的生活会使不顺心如意的事时有发生，引起人们的心绪烦躁不安，需要通过一定的方式进行调节，以重新恢复身心的平衡。康乐活动就是一种消除疲惫，平衡身心的良好途径。同时，劳动制度的改变特别是双休日工作制也为人们进行康乐消费提供了时间保证。人们的闲暇时间不断增加，休闲活动呈现多元化趋势，由此促进了现代康乐的迅猛发

展。许多城里的人经常抽出时间来从事健身活动，以保持旺盛的精力适应紧张的工作和快节奏的生活需要。对于入住饭店的旅游者来说，经过一天的旅游劳累之后，洗洗桑拿、冲冲按摩浴，越来越成为现代饭店、宾馆之中必不可少的消遣休闲方式。而对于商务和公务旅行的人来说，更有闲暇时间来从事康体活动。最近美国公布其国人旅游出现的新动态中，其中之一是高尔夫球与旅游同行，2 900 万美国旅游者中，占旅游人数 1/5 的人在过去 3 年旅行中打过高尔夫球。据统计，60% 以上的欧洲人旅游是为了休息、松弛。尤其由于世界人口老龄化，身体健康、时间和经济充裕的老年旅游者成为旅游市场上的主体，他们对度假、康体休闲、保健的需求更为明显。

由此可见，现代康乐活动越来越成为人们日常生活中不可缺少的内容，花钱买健康已成为一种消费意识和时尚，这种既有利于人们的身心健康，又可以培养人的意志的康体活动，已经逐渐变成人们的自觉行动。

作为物质文明和精神文明均高于社会平均水平的小社会——饭店，首先运用康乐项目满足宾客健身和娱乐的需求，同时，随着人们对康乐活动需求的日益增加，饭店康乐部、康乐中心的设施已经很难满足人们日趋上升的康乐需求，因此，相对独立的康乐企业便应运而生。所以本书介绍的现代康乐经营与管理知识，同时适应于饭店康乐部、康乐中心和独立的康乐企业。

第一节 现代康乐的兴起与机构形式

“康乐”是具有现代意识的旅游新概念，尤其是在西方国家大饭店中必须特别加以强调和重视的旅游观念。在西方人的眼里，高级饭店应该是一个包罗万象，应有尽有的小社会，在那里，足不出户，就可以享受到社会上各方面的乐趣。为了迎合这

种需求，西方国家旅游饭店的康乐部和康乐中心便应运而生，从此，现代康乐事业就像雨后春笋般得到了迅速发展和壮大。传统康乐项目如网球、台球、棋牌等随着社会物质文明和精神文明的迅速发展而不断完善和提高，新的康乐项目如桑拿、按摩、高尔夫球等随着科学技术的发展而得到不断开发。

在中国，“康乐”是旅游行业实行改革开放的产物，是伴随着改革开放的发展而成长起来的。康乐事业在我国尽管还是一个新兴的产业，但已成为城市休闲生活中一道不可缺少的风景。为了全面系统地研究现代康乐的经营和管理，首先应对现代康乐项目的兴起有一个大致的了解。由于康乐项目种类繁多，下面仅就部分康乐项目的兴起作简要介绍。

一、现代康乐的兴起

（一）表演性娱乐项目的兴起

表演性娱乐项目是指在大型餐厅、酒吧为顾客提供的边进餐饮酒、边欣赏表演的娱乐活动，包括歌舞表演、歌曲演唱、民族戏曲、音乐演奏、时装表演等。这些原本在舞台上表演的文娱节目，随着人们休闲娱乐要求的不断提高以及满足餐厅、酒吧增强竞争力、表现自己独特的经营风格的需要而逐渐成为受人欢迎的一种休闲娱乐项目，成为现代康乐重要的组成部分。

（二）自娱性项目的兴起

1. 卡拉 OK 的兴起：

卡拉 OK 源自日本的小酒馆，本意为“空乐团”（卡拉是日语“空”的音译，OK 是英文“管弦乐队”orchestra 的译音），早期是民谣歌手用的伴唱机，后来餐饮店为了招揽顾客，就以此作为娱乐设备。专业的卡拉 OK 店出现后，以电影院似的大银幕和提示歌词的伴唱影带，掀起了人们尽情欢唱的热潮。由于卡拉 OK 的无穷魅力，现今的各项休闲活动几乎都少不了它。

2.KTV 的兴起:

KTV 是卡拉 OK 的一种,是一组客人在一个独立的空间(又叫 KTV 包厢)里唱卡拉 OK。包厢的独立性免去了客人娱乐时相互之间的干扰,并能随时点唱而不必等候,使客人感到安全、舒适和随意。

(三) 运动性娱乐项目的兴起

1. 台球运动的兴起:

台球的发源地及其年代有种种不同的说法,但比较一致的说法是:台球是在 14~15 世纪由欧洲人发明的一项室内运动。据美国著名的《柯里尔氏百科全书》记载,台球是在 14 世纪起始于英国;美国《国际大百科全书》记载,台球是在 15 世纪由当时法国宫廷里的一个名叫戴·维根(De.Vigne)的工匠发明的;曾获得美国台球赛冠军的道生(C.Danson)在他 1904 年出版的《台球理论》一书中说,在 1436 年法王查理七世时就有台球了。

早期的台球是用黄铜和木材制造的,后来改用象牙。一颗象牙平均可制造 5 个台球,当时仅这方面的象牙材料,每年就需要上万只大象来提供,制造出来的球还需挑选重量和大小相同的,因此,象牙球的价格十分昂贵,这自然使台球成为贵族或有钱人的娱乐活动。到了 19 世纪,台球在技术上和球台工艺上都迈进了一大步。1827 年,绿色台布下原来的木质台面改为今天所用的石板台面。到了 1835 年,弹性优良的橡胶台边取代了弹性较差的木质台边。

台球作为高雅的康体活动,历来受到人们的喜爱,很多宾馆酒店都设有台球室,各地民间台球室也很普遍,满足了人们娱乐、游戏和休闲的需要。

2. 网球运动的兴起:

现代网球的前身是 14 世纪流行于法国宫廷中国王、王子、公主之间的一种游戏,游戏的方法是在场地中间横拉一根绳索,