



教育部职业教育与成人教育司推荐教材
高等职业教育饭店服务与管理专业教学用书

康乐服务与管理

K A N G L E F U W U Y U G U A N L I

(第3版)

国家旅游局人事劳动教育司推荐教材

HEALTH



刘 哲 / 编著

旅游教育出版社

责任编辑：张瑞芳

HEALTH

康乐服务与管理

ISBN 978-7-5637-1007-2/F · 155

定价：25.00 元

ISBN 978-7-5637-1007-2



9 787563 710072

教育部职业教育与成人教育司推荐教材
国家旅游局人事劳动教育司推荐教材
高等职业教育饭店服务与管理专业教学用书

康乐服务与管理

刘 哲 编著

(第3版)

TOURISM

旅游教育出版社
· 北 京 ·

责任编辑:张瑞芳

图书在版编目(CIP)数据

康乐服务与管理/刘哲编著. —北京:旅游教育出版社,2001.5(2011.2)

ISBN 978-7-5637-1007-2

I. 康… II. 刘… III. ①旅游服务—高等学校:技术学校—教材 ②旅游业—经济管理—高等学校:技术学校—教材 IV. F590.63

中国版本图书馆CIP数据核字(2001)第057181号

教育部职业教育与成人教育司推荐教材

国家旅游局人事劳动教育司推荐教材

高等职业教育饭店服务与管理专业教学用书

康乐服务与管理

(第3版)

刘哲 编著

出版单位	旅游教育出版社
地 址	北京市朝阳区定福庄南里1号
邮 编	100024
发行电话	(010)65778403 65728372 65767462(传真)
E-mail	tepx@163.com
印刷单位	河北省三河市灵山红旗印刷厂
经销单位	新华书店
开 本	787×960 1/16
印 张	17.25
字 数	258千字
版 次	2009年2月第3版
印 次	2011年2月第4次印刷
定 价	25.00元

(图书如有装订差错请与发行部联系)

审定专家

伏六明

徐桥猛

出版说明

为配合职业教育体制改革,受国家旅游局人事劳动教育司委托,我社组织业内专家,根据高等职业教育要求和旅游行业的特点,精心编写出版了这套旅游高等职业教育系列教材。该系列教材在编写中,充分注意高等职业教育的特点,既有一定的理论深度,又充分注意学生实际职业能力的培养,确保该教材既高于同类中专教材,又不同于一般本科教材,符合旅游高等职业教育的教学要求和人才培养目标。该系列教材自2000年7月出版以来,以其准确的定位和科学的编排受到广大师生的普遍好评,成为业内影响最广,备受欢迎的专业化教材。

此次再版,在充分听取广大读者意见的基础上,根据国家最新的职业教育改革精神,征求了教育部旅游职业教育教学指导委员会有关专家委员的意见,并在杜江等业内专家主持下,确定了修订原则和修订方案,目的是在保持原教材特色的基础上,进一步完善该系列教材,使其更加贴近教学实际。

新版高职教材在保持原教材优势的基础上,以方便教师教学和学生学习为宗旨,增设了课前导读、学习目标、案例分析、本章小结等模块,旨在教师和学生之间搭建一个互动的平台,使教师能够更好地和学生沟通。文中示例、公式一律突出显示,目的是让读者花最少的时间掌握最有用的信息。与原版教材相比,本版教材在编排上主要具有以下显著特征:

精简优化了内容。在初版中,有些教材花大量篇幅介绍某些工种的岗位职责及主要任务,既占课时,又不便于教师教学。再版时,将这部分内容置于附录中,既便于教师灵活运用,又有利于学生分清主次。同时,针对旅游学科实践性强的特点,修订后的教材特别注意增补了一些案例,目的是强化案例教学的作用。在案例的处理上,有些案例有评析,可以帮助学生进一步掌握每章重点;有些案例没有评析,既给教师布置作业留下了余地,也可供学生自学使用。

更新增补了资料。根据旅游业最新发展情况,此次修订增补了最新行业法规,补充了入世后的相关内容,更新了旧的材料和数据,使本版教材能充分反映行业的最新发展和业内最新的研究成果。

权威专家严格把关。本教材的作者均为业内专家,有着丰富的教学经验及旅游企业的管理经验,能将教材中的“学”与“用”这两个矛盾很好地统一起来。在此基础上,经杜江等业内权威专家把关和专业编辑审读加工,确保了本教材的权威性和专业性。我们深信:只有专业的,才是最好的!

贴近教学的全新编排。增课前导读,帮助读者更好地理解各章内容;拟学习目标,强化学生的自主学习能力;补相关信息、案例分析等内容,让学生尽快消化所学

知识;改目录风格,人性化的设计,面面俱到,全书内容一览无余。

为深入贯彻《中共中央国务院关于大力推进职业教育改革与发展的决定》中关于职业教育课程和教材建设的总体要求,进一步落实教育部等七部门《关于进一步加强职业教育工作的若干意见》,全面实施教育部《2003—2007 年教育振兴行动计划》,按照教育部职业教育与成人教育司《关于制定 2004—2007 年职业教育教材开发编写计划》通知精神,我社对《旅游高等职业教育系列教材》进行了重新梳理,并向教育部职业教育与成人教育司申报了《2004—2007 年职业教育教材开发编写计划》,旨在积极推进教材改革,开发和编写具有职业教育特色的高等职业教育教材。

申报教材将以学生为中心、以能力为本位、以就业为导向,全面推进素质教育,重点培养学生的职业能力、社会适应能力和主动获取知识的能力,为旅游业的繁荣和发展输送学以致用、爱岗敬业、脚踏实地的高技能人才。

申报教材将更加充分体现如下职业教育理念:

1. 职业教育性。渗透职业道德和职业意识教育;体现就业导向,有助于学生树立正确的择业观;培养学生爱岗敬业、团队精神和创业精神;树立安全意识和环保意识。

2. 内容先进性。注意用新观点、新思想来审视、阐述经典内容;适应经济社会发展和科技进步的需要,及时更新教学内容,反映新知识、新技术、新工艺、新方法。

3. 教学适用性。教学内容符合专业培养目标和课程教学基本要求;取材合理,分量合适,符合“少而精”原则;深浅适度,符合学生的实际水平;与相邻课程相互衔接,避免不必要的交叉重复。

4. 知识实用性。体现以职业能力为本位,以应用为核心,以“必需、够用”为度;紧密联系生活、生产实际;加强教学针对性,与相应的职业资格标准相互衔接。

5. 结构合理性。教材的体系设计合理,循序渐进,符合学生心理特征和认知、技能养成规律;结构、体例新颖,有利于体现教师的主导性和学生的主体性;适应先进的教学方法和手段的运用。

6. 使用灵活性。体现教学内容弹性化,教学要求层次化,教材结构模块化;有利于按需施教,因材施教。

目前,《旅游高等职业教育系列教材》已列入教育部职成司《2004—2007 年职业教育教材开发编写计划目录》,并成为教育部职业教育与成人教育司推荐教材,实现了行业教育与职业教育的平稳对接。

作为全国唯一的旅游教育专业出版社,有着丰富的旅游教育专业教材的编辑出版经验和庞大的专业作者队伍,我们有责任把最专业权威的教材奉献给广大读者,这也是我社教材受到广大读者认可的重要原因。

新版高职教材即将面世,我们想借这套教材的出版,探索一种全新的教材编写、出版模式,把一本本赏心悦目、专业实用的教材奉献给大家,使其真正成为您的贴心朋友。

前 言

随着世界经济的不断发展,旅游产业成为一项重要的朝阳产业。康乐业作为旅游产业的一个重要分支,也不断发展壮大,为世界经济的发展作出了越来越显著的贡献。

在欧美和日本等经济发达国家,康乐行业已经发展得比较成熟,同时,康乐场所也逐渐成为文化交流的聚集地,据此,有关专家提出了“康乐文化”的新观点。在有些城市或者地区,康乐行业已经成为当地经济发展的支柱产业,这就形成了“康乐经济”。

随着改革开放的不断深化和社会主义市场经济的逐步确立,我国的国民经济连续多年保持高速发展,康乐等方面也有了长足的进步,康乐活动发展成为消费市场已经成为不争的事实。

康乐业的快速发展,促进了康乐企业对管理人才的需求,也促进了关于这方面的培训和教学的需求。但市场上有关康乐管理方面的论著还不多,有独到见解并能适用于大专院校教学和康乐部经理岗位培训的教材就更少,本教材就是为了适应这种市场需求而编写的。

本教材所选用的素材都是在康乐经营中发生的真实案例。我们运用系统论的方法对这些素材进行归纳和整理,提炼出具有普遍意义的管理规律,又在管理实践中对它们进行应用和检验,证实其确实有效后,才充实到本教材当中。在本教材的编写过程中,还注意结合旅游院校教学以及专业培训教学的特点,注意与旅游院校教学安排的一致性,以便有利于教学。

本次再版,在广泛征求了读者和专家反馈意见的基础上,进行了较全面的修订。在修订过程中,注意结合高职教学和在职康乐部经理培训的需要,修改了原有错误,更新了陈旧内容,增加了很多新的内容,特别是对“怎样当好康乐部经理”和

“如何处理康乐部的投诉”,展开了富有独到见解的论述。这部分论述是其他相关书籍尚未涉及的重要内容,从而使该教材更臻完善。

本教材在编写过程中得到了国家旅游局人事劳动教育司和旅游教育出版社的关心和指导,在此一并致谢!

编者

目录

第1章 概 论	(1)
课前导读	(1)
学习目标	(1)
第一节 康乐业的概况	(1)
一、康乐活动的起源	(2)
二、当代康乐业的现状	(3)
三、我国康乐业的发展前景	(7)
四、康乐项目的分类	(9)
第二节 康乐部的职能	(11)
一、康乐部的地位	(11)
二、康乐部的主要作用	(12)
三、康乐部的主要任务	(14)
本章小结	(18)
思考与练习	(18)
第2章 康乐项目的使用	(19)
课前导读	(19)
学习目标	(19)
第一节 康体项目的使用	(19)
一、保龄球运动知识	(20)
二、台球运动知识	(23)
三、网球运动知识	(27)
四、壁球运动知识	(29)

五、高尔夫球运动知识	(31)
六、健身房运动知识	(34)
七、游泳运动知识	(35)
八、飞镖运动知识	(38)
第二节 娱乐项目的使用	(41)
一、游艺厅娱乐知识	(41)
二、卡拉 OK 歌厅娱乐知识	(43)
三、迷你电影厅与动感电影厅娱乐知识	(46)
四、夜总会娱乐知识	(47)
五、舞厅娱乐知识	(47)
第三节 保健项目的使用	(49)
一、桑拿浴沐浴知识	(49)
二、按摩消费知识	(50)
三、氧吧消费知识	(52)
本章小结	(54)
思考与练习	(54)
第3章 康乐项目的设置	(55)
课前导读	(55)
学习目标	(55)
第一节 康乐项目设置的原则和依据	(55)
一、康乐项目设置的基本原则	(55)
二、康乐项目设置的主要依据	(57)
第二节 康体项目的设置	(59)
一、游泳池及戏水乐园的设置	(59)
二、保龄球馆的设置	(61)
三、台球厅的设置	(61)
四、网球、壁球项目的设置	(63)
五、高尔夫球场的设置	(64)
六、飞镖馆的设置	(66)

第三节 娱乐项目的设置	(67)
一、电子游艺厅的设置	(67)
二、卡拉 OK 歌厅的设置	(68)
三、大型多功能厅的设置	(71)
第四节 保健项目的设置	(73)
一、桑拿浴室及按摩室的设置	(73)
二、美容美发室的设置	(74)
本章小结	(76)
思考与练习	(76)
第4章 康乐部的组织机构与人力资源管理	(77)
课前导读	(77)
学习目标	(77)
第一节 康乐部组织机构的设置	(77)
一、康乐部组织机构设置的原则	(78)
二、康乐部组织机构设置的方法	(79)
第二节 康乐部员工的招聘	(85)
一、招聘工作的意义	(85)
二、招聘员工的方法	(86)
第三节 康乐服务员的培训与督导	(91)
一、培训的含义和作用	(91)
二、培训的基本方法	(93)
三、督导的含义和方式	(96)
本章小结	(99)
思考与练习	(99)
第5章 怎样当好康乐部经理	(100)
课前导读	(100)
学习目标	(100)
第一节 康乐部经理的设置	(100)
一、康乐部经理的地位和作用	(100)

二、康乐部经理的权力和责任范围	(101)
三、康乐部经理的工作特点	(102)
四、康乐部经理的职责和素养	(103)
第二节 康乐部经理的工作内容	(105)
一、康乐部经理的日常工作	(105)
二、正确处理工作中的人际关系	(108)
第三节 康乐部经理应当避免的管理错误	(113)
一、拒绝承担个人责任	(114)
二、疏于培养部属	(114)
三、不能激发部属的士气	(115)
四、忘记自己在团队中的角色	(116)
五、无法与部属一对一地相处	(117)
六、忘记利润的重要性	(117)
七、拘泥于枝节而迷失了方向	(117)
八、与部属不能确立平等相处的原则	(118)
九、不能制定工作标准和工作目标	(118)
十、过于相信部属天生的实务能力	(119)
十一、视而不见下属的懈怠	(119)
十二、只赞赏业绩优秀的员工	(119)
十三、光是以糖果和鞭子操练员工	(120)
本章小结	(122)
思考与练习	(123)
第6章 康乐部的日常管理	(124)
课前导读	(124)
学习目标	(124)
第一节 康乐管理的原则和方法	(124)
一、康乐管理的基本原则	(124)
二、康乐管理的基本方法	(127)
第二节 康乐部日常管理制度的制定	(131)

一、制定规章制度的依据和方法	(131)
二、康乐服务制度的基本内容	(132)
三、康乐服务员的行为规范和工作纪律	(135)
第三节 康体项目的服务制度	(136)
一、游泳场馆服务制度	(137)
二、保龄球馆服务制度	(141)
三、台球厅服务制度	(144)
四、网球馆、壁球馆、高尔夫球场服务制度	(145)
五、健身房服务制度	(146)
第四节 娱乐、保健、游乐项目的服务制度	(149)
一、游艺项目服务制度	(149)
二、卡拉 OK 歌厅服务制度	(150)
三、多功能厅服务制度	(151)
四、美容、美发室服务制度	(154)
本章小结	(156)
思考与练习	(156)
第7章 康乐部的服务质量管理	(158)
课前导读	(158)
学习目标	(158)
第一节 康乐服务质量管理的内涵	(158)
一、康乐服务质量管理的内容	(158)
二、提高服务质量的方法和途径	(160)
第二节 康乐部的优质服务	(161)
一、优质服务的概念及特征	(161)
二、优质服务的要素	(165)
三、优质服务的提供	(170)
本章小结	(175)
思考与练习	(175)

第8章 康乐部的设备管理和营业收入管理	(177)
课前导读	(177)
学习目标	(177)
第一节 康乐设备管理概述	(177)
一、康乐设备管理的作用	(178)
二、康乐设备管理的任务	(178)
三、康乐设备管理的特点	(179)
第二节 康乐设备管理的程序和方法	(180)
一、康乐设备管理的程序	(180)
二、康乐设备管理的基本方法	(181)
第三节 康乐设备的保养与修理	(182)
一、康乐设备的保养	(182)
二、康乐设备的修理	(184)
第四节 康乐部的营业收入管理	(186)
一、康乐营业收入的分类	(186)
二、康乐营业收入的控制	(188)
本章小结	(196)
思考与练习	(196)
第9章 康乐部的安全与卫生管理	(197)
课前导读	(197)
学习目标	(197)
第一节 康乐部的安全管理	(197)
一、安全事故产生的原因	(198)
二、安全事故的预防	(204)
三、安全事故的处理	(207)
第二节 康乐部的卫生管理	(212)
一、保龄球馆的卫生管理	(213)
二、台球厅的卫生管理	(214)
三、健身房的卫生管理	(215)

四、游泳场馆的卫生管理	(216)
五、游艺厅的卫生管理	(217)
六、桑拿浴室的卫生管理	(217)
本章小结	(221)
思考与练习	(221)
第 10 章 康乐部的营销	(222)
课前导读	(222)
学习目标	(222)
第一节 康乐部的经营特点	(222)
一、经营的随机性和服务的灵活性	(223)
二、经营的适应性	(224)
三、开发的风险性	(226)
第二节 康乐部的协作与营销	(228)
一、康乐部的协作	(228)
二、康乐部的营销	(230)
第三节 康乐部竞赛活动的运作	(235)
一、竞赛活动的策划	(235)
二、竞赛活动的实施	(237)
第四节 康乐俱乐部会员制的经营	(238)
一、会员制的作用	(238)
二、会员制的基本形式及内容	(239)
本章小结	(242)
思考与练习	(242)
第 11 章 康乐部投诉的处理	(243)
课前导读	(243)
学习目标	(243)
第一节 投诉的原因	(244)
一、因设施设备出现故障而引起投诉	(244)
二、因服务员礼貌礼节不周而引起投诉	(244)

三、因工作效率低而引起投诉	(245)
四、因服务态度不认真而引起投诉	(245)
五、因卫生状况不好而引起投诉	(245)
六、因索要小费而引起投诉	(246)
七、因语言沟通障碍而引起投诉	(246)
八、因服务经验不足而引起投诉	(247)
九、因各部门之间协调欠佳而引起投诉	(247)
十、因服务员技能欠佳而引起投诉	(248)
十一、因发生意外,顾客完全归咎于康乐部而引起投诉	(248)
第二节 投诉的处理	(248)
一、处理投诉的原则	(248)
二、处理投诉的方法	(249)
三、关于特殊投诉的处理	(251)
本章小结	(259)
思考与练习	(260)
参考文献	(261)