

全国高等职业教育酒店服务专业精品系列教材



康乐服务与管理

KANGLE FUWU YU GUANLI

雷石标 ◎ 主 编



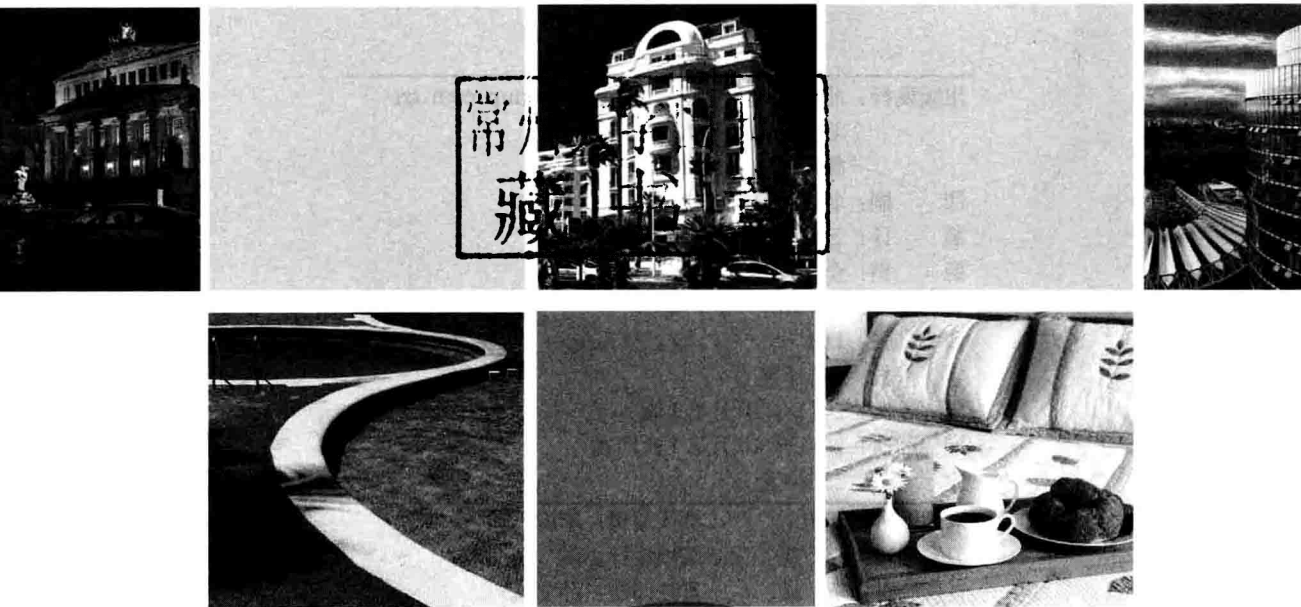
北京师范大学出版集团
BEIJING NORMAL UNIVERSITY PUBLISHING GROUP
北京师范大学出版社

全国高等职业教育酒店服务专业精品系列教材

康乐服务与管理

KANGLE FUWU YU GUANLI

雷石标 ◎ 主 编
黄 莉 欧越男 ◎ 副主编



北京师范大学出版集团
BEIJING NORMAL UNIVERSITY PUBLISHING GROUP
北京师范大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

康乐服务与管理 / 雷石标主编. —北京: 北京师范大学出版社, 2011.10

(全国高等职业教育酒店服务专业精品系列教材)

ISBN 978-7-303-13105-1

I. ①康… II. ①雷… III. ①休闲娱乐—商业服务—教材 ②休闲娱乐—商业管理—教材 IV. ①F719.5

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2011) 第 149591 号

出版发行: 北京师范大学出版社 www.bnup.com.cn

北京新街口外大街 19 号

邮政编码: 100875

印 刷: 北京京师印务有限公司

装 订: 三河万利装订厂

经 销: 全国新华书店

开 本: 184 mm × 260 mm

印 张: 11

字 数: 207 千字

版 次: 2011 年 10 月第 1 版

印 次: 2011 年 10 月第 1 次印刷

定 价: 23.80 元

策划编辑: 宋淑玉 责任编辑: 宋淑玉

美术编辑: 高 霞 装帧设计: 高 霞

责任校对: 李 茵 责任印制: 孙文凯

版权所有 侵权必究

反盗版、侵权举报电话: 010-58800697

北京读者服务部电话: 010-58808104

外埠邮购电话: 010-58808083

本书如有印装质量问题, 请与印制管理部联系调换。

印制管理部电话: 010-58800825

全国高等职业教育酒店服务专业精品系列教材
基于高职高专旅游管理课程教学与教材改革成果实践教材

编审委员会名单

主任委员:

- 赵克禹** 广州大学中法旅游管理学院教授
广州大学旅游研究与规划中心副主任
广州旅游规划研究中心研究员、副总规划师
- 林龙飞** 湘潭大学旅游管理学院教授, 院长助理, 博士
湖南省红色旅游研究中心常务副主任
- 肖 星** 广州大学中法旅游管理学院院长
广州大学旅游研究与规划策划中心主任
广州市人文历史重点研究基地副主任
广州大学体育产业研究中心副主任
2008—2009 年度全国旅游院校最具影响十大名师
- 赵莹雪** 教育部教职委餐饮教学指导委员会委员
北京师范大学出版社旅游、酒店、餐饮系列教材总主编

■编审委员会名单(排名不分先后)

- | | | | |
|-----|--------------|-----|--------------|
| 邵小慧 | 海口经济学院 | 徐 斌 | 江门职业技术学院 |
| 刘雨涛 | 广州铁路职业技术学院 | 陈丽敏 | 广州市旅游学校 |
| 杜长淳 | 海南职业技术学院 | 黄秀微 | 廊坊师范学院 |
| 卢志海 | 广东农工商职业技术学院 | 刘 艳 | 河南职业技术学院 |
| 苏 英 | 广州城建职业学院 | 黄国庭 | 广州市旅游学校 |
| 杨红霞 | 河源职业技术学院 | 谭荣璋 | 广州城建职业学院 |
| 陈爱梅 | 海口经济学院 | 温建新 | 广州工商职业技术学院 |
| 孙苏苏 | 海口经济学院 | 曾昭涛 | 广东工贸职业技术学院 |
| 周义龙 | 海口经济职业技术学院 | 王 娟 | 广东科学技术职业学院 |
| 陈 翀 | 广州华夏职业技术学院 | 王 燕 | 广州市旅游商贸职业学校 |
| 李贵录 | 广东科学技术职业学院 | 庄雨清 | 白云学院 |
| 石玉秋 | 佛山职业技术学院 | 曾昭涛 | 广东工贸职业技术学院 |
| 周书云 | 佛山职业技术学院 | 郑坤丹 | 海口经济学院 |
| 邱旭辉 | 河源职业技术学院 | 黄兆明 | 广东女子职业技术学院 |
| 舒光美 | 广州康大职业技术学院 | 王丽霞 | 广州康大职业技术学院 |
| 罗春科 | 广东工贸职业技术学院 | 杨 亮 | 河源职业技术学院 |
| 朱 智 | 河源职业技术学院 | 刘 伟 | 江门职业技术学院 |
| 郝志阔 | 广东环境保护工程职业学院 | 梁滔滔 | 南华工商学院 |
| 陈祖群 | 海口经济职业技术学院 | 郭卫娜 | 广东科学技术职业学院 |
| 武 旻 | 广东科学技术职业学院 | 邓凤珠 | 佛山广播电视大学 |
| 黎 超 | 海口经济职业技术学院 | 徐 燕 | 广州工程职业技术学院 |
| 李华丽 | 海口经济学院 | 王应霞 | 广州工程职业技术学院 |
| 廖海利 | 广州科技职业技术学院 | 伍 锋 | 江门职业技术学院 |
| 冯淑玲 | 广东科学技术职业学院 | 白 露 | 江门职业技术学院 |
| 吴晓山 | 广西师范大学 | 廖慧娟 | 清远职业技术学院 |
| 吴 迪 | 广东科学技术职业学院 | 冯 惠 | 黄埔军校旧址纪念馆副馆长 |
| 罗 晖 | 海南职业技术学院 | 严金明 | 广东轻工职业技术学院 |
| 林鹂森 | 广州大学 | 任明哲 | 白云学院 |
| 胡晓晶 | 河源职业技术学院 | 张 艺 | 广东农工商职业技术学院 |
| 高恒冠 | 松山职业技术学院 | 梁湘萍 | 广东科学技术职业学院 |
| 韩长河 | 肇庆科技职业技术学院 | 李慧新 | 广州工商职业技术学院 |
| 周 亚 | 新疆职业大学 | 黄国庭 | 广州市旅游学校 |
| 张 艺 | 广东农工商职业技术学院 | 谭金凤 | 南华工商学院 |
| 欧越男 | 番禺职业技术学院 | 冯荣辉 | 肇庆科技职业技术学院 |
| 余一明 | 广东女子职业技术学院 | 武友兰 | 海口经济学院 |
| 周可华 | 广东农工商职业技术学院 | 李 丽 | 海口经济学院 |

申琳琳 海口经济学院
沈为林 广州工程职业技术学院
李雅婷 东莞职业技术学院
卢书欣 广州工程职业技术学院
丘巴比 广州工程职业技术学院
杨国民 广东工贸职业技术学院
符金莹 海口经济学院
唐继旺 河源职业技术学院
周群群 惠州学院
徐秀玉 南华工商学院
史万莉 河源职业技术学院
陈 辉 江门职业技术学院
彭 琳 广东女子职业技术学院
李 霜 广州城建职业学院
范高羽 海口经济职业技术学院
彭文娟 广东女子职业技术学院
陈时星 海口经济学院

颜 燕 海南职业技术学院
高午阳 广州工商职业技术学院
陈 秀 广东商学院华商学院
林潮芬 广州工程职业技术学院
曾丽华 广州城建职业学院
袁其玲 广州城建职业学院
华广兰 广州市旅游学校
张晓红 江门职业技术学院
黄蔚红 河源职业技术学院
张瑞怡 江门职业技术学院
李宝玉 广东农工商职业技术学院
雷石标 海口经济学院
雷凯华 海南职业技术学院
劳 俊 海口经济学院
黄 莉 海南经贸职业技术学院
赵广孺 海南师范大学
熊庆荣 海口经济学院

本书编写委员会

主 编：

雷石标(海口经济学院旅游学院)

副主编：

黄 莉(海南经贸职业技术学院旅游系)

欧越男(广州番禺职业技术学院)

参 编：

寇 敏(西安科技大学管理学院旅游管理系)

杨海红(南通纺织职业技术学院外语系)

前言

随着人们生活水平的提高和消费观念的改变,旅游业的发展正呈现出欣欣向荣的景象。康乐作为旅游者旅游活动过程中一项重要内容,越来越受到人们的重视,同时,康乐也是日常工作之外调剂生活的重要方式,我国的康乐业近些年来获得了快速的发展。

尽管康乐业发展呈现了良好的局面,但其经营管理还处在探索过程中,盲目性和一定程度的混乱还是难以避免。因此,科学、规范的经营方法和管理知识是康乐行业健康发展的必然要求。为了适应这一要求,我国的中职学校和高等院校在旅游教育系统内逐步开设了关于康乐服务与管理的教育内容,许多院校都开设了相关专业或课程。

《康乐服务与管理》是中职学校和高等院校旅游专业(旅游管理方向、饭店管理方向)的必修课程。为培养学生的职业能力,本书以大量的实例研究为载体,从现代饭店康乐服务与管理的基础知识入手,结合康乐业中的实践案例,阐述了康乐活动的起源与发展、康乐服务在饭店中的地位与作用、康乐业的发展现状与趋势;较为详尽地介绍了饭店主要康乐项目的设置要求、服务规范和质量标准;结合我国饭店康乐经营管理的实际情况探讨了康乐营销与公关、康乐部组织与人力资源管理、日常管理制度、服务质量管理、设备管理和安全管理等内容。

参与本书的编写人员都是具有一定饭店管理实践经验,并多年来在高校旅游与饭店管理专业教育第一线的教师。本书在编写过程中借鉴了以往教材中的部分内容,吸收了以往同行的优点,同时结合多年来的教学与实践经验,对许多内容进行了重新整合。在编写体例上也打破了一种模式到底的束缚,例如,有些章节特意补充了小知识介绍、有些章节穿插了案例分析、有些章节设置了实训项目,这些都便于本书使用者根据各章教学内容灵活安排。

由于学识水平有限和客观条件的限制,我们也深知,对一些问题的探讨还不够深入,因此本书的不足和失误之处也就在所难免。衷心希望本书的读者,特别是有关专家、学者予以批评指正,提出宝贵的意见。

本书由雷石标担任主编,黄莉、欧越男担任副主编。参加编写的人员与承担的任务分别是:雷石标编写第一章、第六章、第七章、第八章,黄莉编写第二章、第三章、第五章,欧越男与寇敏合编第四章,欧越男与杨海红合编第九章。全书由雷石标统稿。

在本书的编写过程中,我们参考了国内外有关康乐服务与管理方面的大量的著述,主要引用和参考的资料见书后参考文献。除了书后列出的参考文献外,还有不少专家的论著未能一一标明。在此,编者向这些同志以及所有关心和支持本教材编写的业内外人士表示衷心感谢。

编者

2011年5月

目 录

第一章 饭店康乐概述	1
第一节 康乐活动的起源与发展	2
第二节 康乐服务在饭店中的地位与作用	4
第三节 现代康乐业的现状与发展前景	8
第二章 饭店康乐项目的设置	12
第一节 饭店康乐项目设置的原则和依据	13
第二节 饭店康乐项目设置的基本类型	15
第三节 饭店康乐项目设置的要求	16
第三章 饭店主要康乐项目	25
第一节 康体项目	26
第二节 娱乐项目	36
第三节 保健项目	40
第四节 海上娱乐项目	46
第四章 饭店康乐部的经营与公关	53
第一节 康乐部的经营特点	54
第二节 康乐部的协作与营销策略	57
第三节 康乐竞赛活动的运作	68
第四节 康乐部公关活动的开展	70
第五章 饭店康乐部的组织与人力资源管理	77
第一节 康乐部的组织机构	78
第二节 康乐部员工的招聘	81
第三节 康乐服务员的培训	83
第四节 康乐服务员的督导	87
第六章 康乐服务质量管理	90
第一节 康乐服务质量管理的内容	91
第二节 康乐部的优质服务	95
第三节 康乐部的投诉处理	99
第七章 康乐部日常管理制度	107
第一节 康乐部日常管理制度的制定	108
第二节 康乐部日常管理制度	109
第三节 康体类项目的服务制度	114
第四节 娱乐、保健、休闲类项目服务制度	122
第八章 饭店康乐设备管理	129
第一节 康乐设备管理概述	130

第二节 康乐设备管理的程序与方法	132
第三节 康乐设备的保养、修理与更新	137
第九章 康乐部的安全与卫生管理	143
第一节 康乐部的安全管理	144
第二节 康乐部的卫生管理	152
参考文献	160
教学支持说明	161

第一章

饭店康乐概述

● ● ● ● 学习目标

知识目标：

- 理解康乐的概念
- 了解康乐活动的起源与发展
- 认识康乐部在饭店中的地位与作用
- 熟悉康乐业的发展现状

能力目标：

- 能根据饭店的实际情况分析康乐部在饭店中的作用
- 能根据旅游与饭店业的发展分析康乐业的发展前景

“食、住、行、游、购、娱”是旅游活动的六大要素，其中“娱”包含了人们在旅游活动过程中的各项康乐活动。随着社会经济的发展和人们思想观念的进步，特别是全球化、经济一体化和网络化的到来，以及现代人生活节奏的加快，现代人接触到了世界上各种新潮时尚的东西，加上人们生活的紧张、枯燥、浮躁、单调，人们需要各种康乐活动来放松自我。在这样的形势下，适应人们生活需求的各种康乐活动也不断发展。现代社会里，饭店康乐部等现代化休闲中心正成为人们追求娱乐享受的最佳场所，康乐休闲经济已经成为时代发展的一大潮流，康体类、休闲保健类、娱乐类的节目层出不穷。通过本章的学习，旨在使学生掌握康乐的概念，了解康乐活动的起源与发展，认识康乐部在饭店中的地位与作用，并把握现代康乐业的现状与发展前景。

第一节 康乐活动的起源与发展

一、康乐的含义

康乐，简单说就是指康体、娱乐，即在闲暇时间利用一定的设备设施、环境，为达到身心健康、愉悦的目的而进行的休闲性、消遣性活动，内容包括康体健身活动、娱乐活动、保健美容活动等。康乐活动是在闲暇时间进行的，它是一种非职业性的业余活动。闲暇时间是指生活中除工作时间、家庭生活必要时间以外的可自由支配的时间，如每天下班后的时间、双休日、节假日、年假时间等。随着生产力水平的提高，科学技术的进步，人们的劳动时间不断缩短，闲暇时间越来越多，这为人们进行康乐休闲活动提供了时间保证。康乐活动必须以一定的设施设备、场地为基础。如游泳需要游泳池及相关设备；打保龄球需要保龄球场及相关设备；健身需要健身房及健身器材；跳舞需要舞厅及音响、灯光等设备。康乐活动是休闲、消遣性活动。人们通过康乐活动不仅可以缓解紧张的情绪、调节身心、恢复体力、振奋精神，还可以使生活丰富多彩，享受人生的乐趣。人们通过参与自己喜欢的活动，发展多种兴趣爱好，展示自己的能力，增强自己的信心，促进身心的健康。

二、康乐活动的起源与发展

康乐活动作为人类文化的重要组成部分，是随着人类社会的发展而逐渐形成和发展起来的。自从人类产生以来，就有了康乐需求和康乐活动，只不过在不同时期人们的康乐需求和康乐活动的表现不同而已。

(一)起源与自发发展阶段

据考古学家的研究，人类早在原始时期就把走、跑、跳跃、投掷、攀登、爬越等作为最基本的生产劳动和日常生活的技能进行记录、总结，除了强身健体之外，还作为本领传授给下一代。这些人类早期生存活动，也是康乐活动的萌芽。康乐活动的发展与教育、军事、科学技术的发展，以及人们的宗教活动、休闲娱乐活动有着密切的关系。

在原始社会，部落之间战争频繁，所以产生了带鼓动和操练性质的军事舞蹈。广西壮族自治区宁明县花山崖壁画中有远古骆越民族(壮族祖先)的乐舞场面，舞蹈动作多是双手上举、两腿叉开，舞姿粗犷有力。而流传于江西、广西、贵州、湖南等地的傩戏则是一种从原始傩祭活动中蜕变出来的戏剧形式，是宗教文化与戏剧文化相结合的产物，积淀了各

个历史时期的宗教文化和民间艺术。在汉代除了“防身杀敌”、“以利攻守之胜”的实用之拳术外,还出现了观赏性和健身性的象形舞,如“沐猴舞”、“狗斗舞”、“醉舞”,还有“六禽戏”、“五禽戏”等。在绚丽多姿的中华优秀传统文化宝库中,这些既可健体强身又可防身御敌、深受广大人民群众喜爱的运动项目伴随着我们的先民与大自然、社会环境进行斗争的历史,在岁月的长河中经过不断的充实和发展,使我们中华民族整体健康素质得到极大的提高。

国外的康乐活动也出现得很早。古埃及人创造了古老而灿烂的文明,康乐活动是古埃及文明的重要组成部分,主要包括皇室成员进行的皇室活动和普通埃及人民进行的民众康乐运动。其中,皇室康乐活动往往笼罩着王权和宗教崇拜的气氛。为了表现自己的威力,皇室成员对一些能展示其力量的活动展示了巨大的热情,主要有跑、弓箭射击、驯马和驾车,还有娱乐消闲的一些活动,如下棋。这些活动除了具有军事意义外,也为皇室带来了刺激与快乐。而普通埃及人的康乐活动则产生于生产实践中,比较简单,甚至还夹杂着些原始的味道,但具有很大的实用功能,主要内容为跑步、跳、摔跤、棒击、拳击、游泳、船战等。

(二)普及发展阶段

随着社会的发展和科技的进步,人们的可自由支配收入和闲暇时间不断增加,特别是美国等西方资本主义国家实行8小时工作制以后,康乐活动得到了普及和发展,随着各种歌舞厅、酒吧、球馆、俱乐部的出现,康乐项目种类迅速增加,人民大众开始参与到康乐活动中来。康乐场所已逐渐成为文化交流之地。随之也出现了如酒吧文化、高尔夫文化等“康乐文化”。在有些城市或地区,康乐行业已经成为当地经济发展的支柱产业,形成了康乐经济。

(三)高档化、专业化发展阶段

第二次世界大战以后,许多国家致力于发展经济,社会生产力迅速提高、闲暇时间和工资收入的进一步增加,使人们对康乐有了更高的要求。这一时期康乐设施向多功能、配套化、自动化发展,环境更加高雅、舒适,服务也更加周到、殷勤。而在很多国家,康乐产业已经成为本国国民经济的新增长点。康乐产业既包括与康乐相关的产品的生产与经营,也包括康乐服务的生产与经营。目前,我国的康乐行业已经从早期的在北京、上海、深圳等旅游业比较发达的城市,发展到一些中小城市,以满足人们日益增长的对精神享受的追求。各旅游饭店都把康乐部作为一个重要的部门,提供系列化、专业化的优质服务,以满足顾客的康乐需求同时增加饭店收入,甚至有些旅游城市将康乐作为其旅游城市形象定位,如海口的城市形象定位是“阳光海口、娱乐之都、品味之城”。

随着康乐业的发展,社会上又出现了许许多多规模不等、设施项目不完全相同的有别于饭店康乐部的康乐公司,例如,北京康乐宫,建筑面积22 000平方米;北京蓝海洋娱乐有限公司,建筑面积约80 000平方米;沈阳夏宫,建筑面积23 000平方米。此外还有许多室外游乐场,如北京石景山游乐场、香港海洋公园等。这些康乐场所在国内已经属于较大规模的了。但是与一些发达国家的康乐场所比起来,则是小巫见大巫了。另外,遍布于中国各个城镇的卡拉OK歌厅、舞厅、桑拿浴室、健身房、游泳池、夜总会等,都是独立于饭店的康乐场所。

在当代康乐活动与服务高档化、专业化发展阶段,逐渐形成了系列的康乐活动,主要

内容包括康体类活动、保健类活动、娱乐类活动、休闲类活动。其中康体类活动包括球类活动(如保龄球、台球)和其他类康体活动(如健身房、游泳池);保健类活动包括桑拿浴、按摩、美容美发等;娱乐类包括卡拉 OK、夜总会等;休闲活动包括过山车、摩天轮、游艇等。

第二节 康乐服务在饭店中的地位与作用

一、饭店康乐服务的地位

在现代饭店中,康乐服务的地位日益突出。作为一种较高档次的消费品,它应该能满足人们适当超前的消费需求,引导人们的消费潮流。实际上,当今的许多饭店已经发展成集餐饮、住宿、购物、康乐为一体的综合性经济实体。随着我国居民收入水平的提高,越来越多的人开始对中低档饭店也提出了康乐的要求。为客人提供康乐设施和服务已成为饭店业发展的一大趋势。

(一)康乐项目扩大了饭店的服务范围,是旅游饭店等级的重要标志

现代旅游饭店一般划分为五个等级,其中五星级饭店的标准最高。按照国际惯例,四、五星级饭店必须设立康乐部,三星级饭店也应具备康乐设施。中华人民共和国《旅游饭店星级评定标准》中规定:四、五星级饭店必须具备歌舞厅、棋牌室、影剧场、健身房、按摩室、桑拿浴室或蒸汽浴室、游泳池、保龄球室、网球室、壁球室、台球室、电子模拟高尔夫球场、乒乓球室、美容美发室、独立的书店、独立的鲜花店、多功能厅、儿童娱乐室等。三星级饭店应具有歌舞厅、按摩室、美容美发厅、多功能厅、商场书柜等。二星级饭店必须有能够提供酒吧服务的设施。

(二)康乐项目是某些饭店的必备条件和主要经营方向

西方许多国家都明文规定,公寓式饭店和长住式饭店应有康乐设施和项目。对度假型饭店而言,除提供一般服务项目外,康乐项目更是其必备条件和主要经营方向。度假游客一般在饭店居住时间较长,并经常开展社交活动,因此度假饭店应具备完善的康乐设施,如保龄球、台球、网球、乒乓球、壁球、桑拿浴室、音乐酒吧、歌舞厅、美容美发中心、电子游戏室、多功能厅、付费点播影视服务系统等。

(三)康乐项目是吸引客源的重要手段

饭店业的竞争日益激烈,如果仅靠单一的食宿功能,饭店很难吸引足够的客人。许多饭店纷纷推出娱乐项目,改善康乐设施设备条件,以增加客源。一些位于海滨、山地或温泉附近的度假型饭店往往因地制宜,推出极具特色的康乐项目,例如,高寒地区度假饭店设立高山滑雪和探险项目,海滨度假饭店设立海底潜水和海上帆板运动,山地度假饭店设立登山和攀岩运动项目,还有一些饭店投入大量资金建设跑马场、射击场、实战模拟演艺场、高尔夫球场、钓鱼池、溜冰场等。除吸引外地游客以外,许多城市饭店还利用自身的区位优势,推出大众型康乐活动项目,以吸引当地的非住宿客源。在外地游客相对较少的淡季,本地居民就是潜在的消费者,能吸引他们来消费,就等于扩大了饭店的市场规模。实践证明,康乐项目对提高饭店的知名度,扩大饭店在社区的影响力十分重要,一些饭店的康乐部甚至成为当地居民社交、娱乐的中心。

(四)康乐服务是饭店营业收入的重要来源

随着消费者的增加,康乐项目为饭店带来的经济效益也在不断增加。一些饭店的康乐部规模越来越大,并与客房部、餐饮部一样成为饭店创收的主要部门,甚至在有的饭店中,康乐部已超过其他部门而成为最大的营业部门。康乐部虽然建设性投资较大,但具有设备使用周期长,变动成本小的特点,由于其消费档次较高,加之可提供多种相关服务,因而能获得较高的营业收入。在我国各大城市特别是东部沿海地区,饭店康乐部、康乐中心的营业收入在整个饭店的总营业额中都占相当大的比重。

二、康乐服务在饭店中的作用

(一)满足顾客的正当需求

随着社会的不断进步,人们对康乐的需求越来越多。很多人甚至把康乐活动作为生活中必不可少的内容,特别是那些经常住饭店的顾客,非常重视康乐活动。在很多旅游者的旅游日程中,不论寒冬酷暑,总是把在饭店进行康乐活动列入其中。另外,据不完全统计,在旅游饭店周围地区约有70%的青年人喜欢到饭店康乐场所去消费,这是一种新时尚。至于那些独立经营的康乐公司,去消费的人则更多,例如,北京康乐宫和沈阳夏宫都曾有过一天上万人客流量的记录,这些情况都反映出顾客对康乐活动的需求很强烈。

(二)稳定和增加饭店的客源

现在饭店设置康乐部已不单单是为了评定星级,而是出于经营需要和增加营业收入的目的。不少旅游者在选择下榻的饭店时,往往很注意饭店是否具有较完善的康乐设施,也有的顾客是由于对某饭店的康乐活动有较浓厚兴趣而选择该饭店的。饭店康乐设施的完善与否、康乐器材的现代化程度,能够在很大程度上影响饭店客房出租率。有较完善的康乐设施的饭店客源就比较稳定,否则客源往往不够稳定,特别是到了营业淡季,出租率的下降非常明显。例如,北京云湖度假村,按其客房的硬件条件看,只够三星级标准,因此,按三星级饭店的要求,只设置了少量的康乐设施。在经营的初期,客房出租率较低。经调查发现,其客房出租率不高的主要原因就是顾客对其康乐设施不满意。后来该饭店的决策者投入了大量资金增设了较大规模的游泳池、有10条球道的保龄球馆、能放置较多游艺机的游艺机房等,使饭店康乐设施的设置达到了五星级饭店对康乐设施的要求。从此以后,饭店的客房出租率一直保持在较高水平,而康乐设施的投资也很快就收回来了。

(三)扩大饭店的服务范围

现代消费观念认为,高档饭店应该是一个包罗万象、应有尽有的小社会,在那里可以享受到各方面的乐趣。顾客除了住宿和商务活动之外,还需要其他多种服务。满足顾客的这些需求,就会提高其满意度。在满足顾客一般消费需求的基础上还应满足他们在康体、娱乐和自我实现、提高生活质量等方面的精神需求。康乐项目就是为满足这些需求、扩大服务范围而设置的服务项目。

传统的饭店服务项目比较单一,除了住宿之外没有其他项目。随着社会和经济的发展,人们的需求在不断扩大,对饭店服务范围有了新的需求。饭店的经营者也不断改进服务,以满足顾客的需求,这种情况首先在经济发达国家出现。例如,美国的拉斯维加斯,那里是1905年建镇。在20世纪初,小镇还只是一个马车驿站,其服务项目只是简单的住宿和饮食。1931年,举世瞩目的胡佛水库开始修建,小镇上云集了大批工人,工人和驿

站的旅客都有较强的康乐需求,于是驿站的经营者们开始扩大服务范围,增加了康乐服务。此后这里发展越来越快,如今,拉斯维加斯成了以康乐项目闻名于世的旅游城市。

中国的饭店在以前服务项目也比较单一,主要是住宿和餐饮,改革开放以后,逐渐增加了康乐项目,现在三星级以上的饭店都设置了与客房部、餐饮部平行的康乐部。例如,北京的长城饭店、友谊宾馆、云湖度假村,上海的静安希尔顿饭店、花园饭店,广州的白天鹅宾馆,中山的富华大饭店等都是这样设置的。可以说,康乐部已成为继客房部、餐饮部之后极为重要的饭店营业部门。

(四)提高饭店的等级

饭店等级对饭店经营中的市场定位有很重要的影响,饭店等级是招徕客源的重要条件,也是制定价格的重要依据。2010年我国再次修订了《旅游饭店星级的划分与评定》标准,在饭店星级的评定标准中,除其他条件外,对设施设备有严格规定,并且对康乐设施的设置有明确规定。也就是说,如果没有符合条件的康乐设施,是不能成为高档饭店的。

按照评定标准,三星级饭店应设有舞厅、按摩室、理发(美容)室、多功能厅;四星级饭店的康乐设施应在三星级饭店的基础上增加健身房、桑拿浴室,并且一般要有游泳池;五星级饭店的康乐设施要在四星级的基础上增加网球场,并且要在设计装修上更加豪华。事实上,很多饭店,特别是一些度假型饭店,在康乐设施的设置上都超前了一步,使饭店档次进一步提高。从上面的介绍不难看出,设置康乐设施是三星级以上饭店评星级、上档次的必要条件。

三、饭店康乐服务的主要任务

简单说,康乐服务的任务就是满足顾客在康乐方面的需求,具体表现在以下几个方面。

(一)满足顾客体育锻炼的需求

在日常生活和工作中,人们除了参加传统的体育锻炼活动外,还在不断寻求并积极参与更有情趣的能够寓身体健康于欢乐的活动,这也正是人们钟情于康乐活动的原因。所以满足人们在体育锻炼方面的需求就成了饭店康乐服务的任务之一。顾客对体育锻炼的需求是多方面的,形式也是多种多样的,因此,现代饭店康乐部开设了相应的康体项目,如健身房、游泳池、网球场、高尔夫球场、台球厅、保龄球馆等,以满足不同顾客的不同需求。

(二)满足顾客形体美的需求

一个人的身体是否强健,最直接和明显的标志就是其身体各部肌肉是否发达、心血管系统的功能和身体的协调性等几个方面。而健美锻炼就是一种以发展力量训练为主要手段的健身活动。随着经济的发展、社会的进步以及人们生活水平的不断提高,人对形体美的追求也越来越高。满足顾客在这方面的需求也是饭店康乐服务的任务之一。塑造健美的形体可以在健身房及其他运动项目中或在健美培训班中进行,因此,很多饭店都设有健身中心、瑜伽训练馆等康乐项目。

(三)满足顾客保健和形象美的需求

追求健康和美貌是人类的共性。在当今时代,人们对这两项追求比以往任何时代都更加强烈。人们追求健康的途径除了加强锻炼、增加营养、使用药物等之外,还往往愿意采用物理保健的方法。这种保健方法已经成了饭店康乐部门必备的服务项目,例如,美容、

美发、SPA、桑拿浴、按摩、刮痧和拔罐、吸氧等。

(四)满足顾客娱乐的需求

娱乐是人们生活中的一项重要内容,无论是住店旅游还是本地居民都有较强的娱乐需求。因此,康乐部的任务之一就是为顾客提供丰富多彩的娱乐服务,以满足他们的需求。娱乐项目可分成三类:第一类是带有民族色彩的项目,如围棋、麻将等;第二类是从国外引进的项目,如扑克、电子游艺机、西式夜总会;第三类是引进西方的形式而赋予中国内容的项目,如中式夜总会等项目。这些项目都具有很强的生命力,并已被越来越多的人所接受。

(五)满足顾客安全的需求

安全是人们生产和生活中最基本的需求。做好设施设备的安全保养工作,满足顾客安全的需求,为他们提供一个既安全而又舒适的康乐休闲环境,是康乐部的基本任务之一。一方面,任何一项活动都可能存在着不安全因素,例如,打保龄球可能出现滑倒、摔伤或扭伤的危险,游泳时可能出现溺水的危险。这就需要康乐部教育服务员时刻注意顾客的活动情况,及时提示顾客注意按照安全规范参与康乐活动。另一方面,随着设备使用次数的增加、使用时间的延长、累计客流量的增加,设备的损耗和老化也在加快,不安全因素也会增加。康乐服务的一项重要任务,就是要把这些不安全因素降低最小限度,要尽最大努力为顾客提供一个安全舒适的康乐消费环境,满足他们的安全需求。

(六)满足顾客卫生的需求

清洁卫生也是人们参与各项活动的基本需求。康乐场所应是个高雅、洁净的地方,但因其客流量大,设备使用频繁,所以它的卫生工作量很大。康乐部营业场地的环境卫生工作要经常做,设备的清洁卫生也要经常搞,设备的手柄部分由于每天被许多人触摸,清洁和消毒工作更为重要。此外,还要注意:严格控制噪声,积极采取措施以降低噪声强度;保持空气清洁,经常通风和消毒,使空气中细菌含量不超过卫生防疫部门规定的标准;空气的温度、湿度要控制适当;采光照明要符合规定。美容美发室是卫生要求极严格的部门,这里所用的设备、器具等都直接与顾客皮肤接触,因此必须实施较严格的卫生标准,不仅其外表要整洁干净,而且要用酒精等药物消毒,有些用具还需要用紫外线灯箱来消毒。洗涤用品、化妆品和美发用品等也要符合卫生标准。游泳池水、桑拿浴室的水、按摩池水需要循环过滤并且应该每天定时投药消毒。不同的消毒方式需要用不同的化验方式进行监测,其测量值应保证符合卫生防疫部门规定的标准。总之,每时每刻保持康乐场所的环境卫生和设施卫生,为顾客提供优雅、洁净的康乐环境,满足他们卫生的需求,是康乐部的基本任务之一。

(七)满足顾客对康乐技术技巧的需求

康乐部的康乐项目,一般都要求使用它的顾客具有一定的技能技巧。有些项目的设备又具有较高的科技含量,使用时必须按照有关的使用规定去操作,否则就可能损坏设备或发生其他事故。对于初次来康乐部消费的顾客,有些看似简单的项目,实际操作却需要较全面的技能、技巧。为了避免发生事故,提高运动效果,康乐部服务员应向顾客提供耐心、正确的指导性服务。例如,健身房的运动器械各不相同,设备的复杂程度也不一样,尤其是那些较为先进的进口设备,如由电脑控制的健身自行车、跑步机等,而顾客的层次会有一定差异,对运动项目的熟悉程度也因人而异,因此,康乐部服务员要不失时机地提