



高等职业教育酒店管理专业「十一五」规划教材

康乐

KANGLÈ

FUWU YU GUANLI GAILUN

龙京红 齐天峰 主编

服务与管理概论



郑州大学出版社

中国大学图书馆藏

本

服务与管理概论



中国大学图书馆藏



高等职业教育酒店管理专业『十一五』规划教材

康乐服务与管理概论

KANGLER FUWU YU GUANLI GAILUN

龙京红 齐天峰 主编

郑州大学出版社

郑州

图书在版编目(CIP)数据

康乐服务与管理概论/龙京红,齐天峰主编. —郑州:郑州大学出版社,2012.3

(高等职业教育酒店管理专业“十一五”规划教材)

ISBN 978-7-5645-0488-5

I. ①康… II. ①龙…②齐… III. ①饭店-文娱活动-商业服务-高等职业教育-教材②饭店-文娱活动-商业管理-高等职业教育-教材 IV. ①F719.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2011) 第 112422 号

郑州大学出版社出版发行

郑州市大学路 40 号

出版人:王 锋

全国新华书店经销

河南省诚和印务有限公司印制

开本:787 mm×1 092 mm 1/16

印张:21.25

字数:493 千字

版次:2012 年 3 月第 1 版

邮政编码:450052

发行部电话:0371-66966070

印次:2012 年 3 月第 1 次印刷

书号:ISBN 978-7-5645-0488-5

定价:35.00 元

本书如有印装质量问题,由本社负责调换

作者名单

主 编 龙京红 齐天峰

副主编 胡自勤 吴通永

编 委 (以姓氏笔画为序)

王振鹏 毛 峰 龙京红

齐天峰 李 瑞 吴通永

张 洁 张 蕊 胡自勤

内 容 提 要

《康乐服务与管理概论》是高等职业教育酒店管理专业“十二五”规划教材之一。全书共 13 章,绪论部分概述了康乐服务;第 2、3、4 章介绍了现代康乐、娱乐和保健项目;第 5 至 13 章阐述了康乐服务企业管理的理论与实务。

本书结构设置合理,内容新颖、系统、实用。在理论讲解的同时穿插阅读材料和案例分析,便于教学和实际操作。

该教材适合高等职业教育酒店管理专业学生使用,也可作为康乐服务企业培训和自学相关知识的参考书。



近年来我国经济的快速发展,对各类职业教育层次人才表现出强烈的需求,作为高等教育的重要组成部分,高等职业教育可以说与经济建设、劳动就业联系最紧密、最直接。它承担着为高新技术转化、传统产业升级提供智力支持的重任,承担着提高劳动者的职业素质和创业能力、促进劳动就业的责任。当前我国职业教育取得很大发展,为生产、管理、服务一线培养了一大批技术型、应用型的专门人才,对我国经济发展和社会进步起到了重要的推动作用。但勿庸讳言,高职教育在快速发展中也存在诸多问题,为此,许多高职院校提出了教学改革。

教学改革,教材先行。而我国的高等职业教育起步较晚,高职教材建设与高职教育快速发展的要求存在很大的差距,旅游类高职教材尤其如此。当前我国旅游业发展较快,作为旅游学科重要组成部分的酒店管理专业的学科建设也取得了较大发展,但酒店管理是实务性较强的专业,经济生活中生动丰富的酒店管理实践为酒店管理教材源源不断地提供素材的同时,也不断对相关的教材建设提出新问题和新要求。造成的一种直接现象是:尽管目前市场上酒店管理高职教材种类不少,但普遍乏善可陈,存在着缺乏高职特色、与实务操作衔接得不够、实用性实践性不强、体系不清、内容陈旧等问题。

经过近一年的调研和准备,郑州大学出版社联系全国相关专业的30余所高职院校近70位较有影响的专业教师于2008年7月召开旅游管理专业创新人才培养模式研讨会暨高等职业教育“十一五”规划教材编写会议。会议研究了旅游管理学科创新人才培养模式、专业建设和教材建设等问题,并讨论了组织编写高等职业教育酒店管理及餐饮管理专业“十一五”规划教材的有关事宜,推荐作者并成立编写委员会。

针对当前高职教材的现状,编委会认真分析高职教材建设中存在的问题,在广泛听取一线教师和高职学生意见建议的基础上,确立

了本套教材编写的基本原则和教材体系,力争编写出适合高职层次教育特色的适用性教材。

本套教材分酒店管理和餐饮管理两个系列,其中不少课程还专配了实训类教材。与以往同类教材相比,本套教材具备以下几点鲜明特色:

1. 强调“高职”特色,突出教材的实用性。高职教育主要培养应用型人才,而酒店管理、餐饮管理专业又是极具实践性的专业门类,因而教材的编写一定要注重培养学生的实践能力与操作技能,对于基础理论则贯彻“必需和够用为度”的原则,基本知识采用广而不深、点到为止的写作手法,基本技能如一条主线贯穿教材内容的始终。在教材的编写中,文字叙述力求简明扼要,通俗易懂,饶有趣味。

2. 案例教学,实操演练,以“融理于例、以例释理”的编写风格,彰显教材的可读性。教材内容中穿插大量案例,点评融于叙述中,这是本套教材鲜明的编写风格。对复杂难懂的知识,分解开来,一步一步地讲述,循序渐进,将复杂问题简单化,以便学生理解。通过举例阐明概念,将基础理论融入大量的案例中,使学生学习理论知识感到轻松。

3. 与实训教材配套编写,体现教材的实用性与目的性。本套教材对于不少专业课程采取基础理论教材和实训教材配套编写的原则,比如餐饮管理、前厅管理和客房管理教材即是如此。本套教材中的实训教材力争站在专业的最前沿,紧密结合本地本岗位的技能要求,强调与工作实际紧密相连,与相关专业的就业市场接轨,同时突出专业特色,渗透职业素质的培养;在内容上注意与专业理论课的衔接和照应,把握两者之间的内在联系,又突出各自的侧重点。使学生学完基础理论课后,通过实习实训,训练实践技能,提高自己的职业能力,为就业做准备。

4. 本套教材具有先进性,本书反映了酒店管理、餐饮管理专业实践和研究的新成果,在编写体例上加入了便于教和学的内容,如教学目标、课前导读、典型案例、复习思考题以及实训题等。

诚然,由于一些条件的限制,本套教材还不可能做到尽善尽美,但我们希冀本套教材的出版能为目前我国经济发展现状下的高职教材改革做出自身的贡献,为高职高专酒店管理与餐饮管理专业的学科建设尽一些心力。

前言

《康乐服务与管理概论》是酒店经营管理者和康乐企业从业者的一门必修课,在酒店管理和康乐业管理理论和实务中居于十分重要的地位。康乐服务与管理是一门理论性和实用性都很强的专业课程,本书以现代管理理论为基础,借鉴国内外酒店康乐部门和大型康乐企业经营管理的经验,对康乐服务和管理做了较全面的论述。本书既可以作为高职院校康乐管理课程的教材,也可以作为酒店康乐部门及大型康乐企业在岗人员培训与自学的参考书。本书在编写过程中主要突出以下特点。

(1)结构合理,内容实用。本书从酒店康乐部门和康乐企业经营过程和管理实际需要出发来安排内容章节,切实符合康乐部门和企业职能岗位的需要,内容简洁实用,符合高职及本科院校应用型专业教学要求。

(2)案例分析针对性强。本书运用了很多康乐部门和企业服务与管理的案例,把康乐部门成功的管理制度和服务程序引用到本书中,使教学与实践紧密结合,具有较强的针对性。

(3)结合教学,便于操作。本书在编写的过程中,结合旅游院校教学与专业培训教学的特点,注意与教学安排的一致性,具有较强的应用性、生动性和可操作性。

本书共13章,由龙京红、齐天峰担任主编,胡自勤、吴通永担任副主编,具体分工如下:第1、2章由毛峰编写,第3、4章由张洁编写,第5章由李瑞编写,第6章由齐天峰编写,第7章由李瑞、吴通永编写,第8、9章由王振鹏编写,第10章由齐天峰编写,第11章由龙京红、张蕊编写,第12、13章由胡自勤编写。龙京红、张蕊主审。

本书在写作过程中参阅了大量的国内外文献和资料,还走访了很多酒店的康乐部门和大型康乐企业,具有一定的适用性和前沿性,在此对这些卓越的研究者和从业者表示深深的敬意和真诚的感谢。

在本书出版之际,要感谢郑州大学出版社的编辑们,他们为本书的出版付出了大量的时间和辛劳,在此致以真诚的谢意!

由于作者水平有限,本书难免有疏漏和不当之处,恳请专家和读者在使用本书后,对本书从内容到形式提出宝贵的意见,以便今后修改完善。

编者

2011年4月于舟山群岛

目 录

1	绪论	1
1.1	康乐活动的产生与发展	1
1.2	康乐项目的经营形式及任务	3
1.3	康乐业的发展趋势和前景	8
2	现代康体项目	16
2.1	现代康体项目概述	16
2.2	保龄球馆	19
2.3	台球厅	29
2.4	网球场	42
2.5	健身房	53
2.6	游泳池	57
2.7	高尔夫球场	66
3	现代娱乐项目	74
3.1	现代娱乐项目概述	74
3.2	卡拉 OK 歌厅	77
3.3	歌舞厅	80
3.4	酒吧	84
3.5	棋牌室	91
3.6	游艺室	101
4	现代保健项目	105
4.1	现代保健项目概述	105
4.2	洗浴	108
4.3	按摩	113
4.4	美容美发	116

5	康乐服务项目设置与经营	122
5.1	康乐经营项目设置的原则	122
5.2	环境因素与康乐项目选择	128
5.3	康乐消费行为与项目选择	133
5.4	娱乐优势研究与项目选择	137
6	康乐企业组织与人力资源管理	148
6.1	康乐企业组织机构的设置	148
6.2	康乐企业员工的岗位与编制	151
6.3	康乐企业员工的素质要求与岗位职责	155
6.4	康乐企业员工的聘用与培训	161
6.5	编外技师的聘用与管理	170
6.6	康乐企业员工的激励	178
7	康乐服务质量管理	186
7.1	康乐服务质量管理的内容	186
7.2	康乐服务质量控制的方法	192
7.3	康乐服务投诉的处理	197
8	康乐企业的日常管理制度	208
8.1	日常管理制度的制定	208
8.2	康体类项目的服务制度	214
8.3	娱乐、保健类项目的服务制度	224
9	康乐企业设备管理	240
9.1	康乐设备管理概述	240
9.2	康乐设备的管理方法	243
9.3	康乐设备的保养与维修	247
9.4	康乐设备的管理程序	251
10	康乐企业物资管理	258
10.1	物资管理概述	258

10.2	康乐企业物资消耗的定额管理	261
10.3	康乐企业物资的采购与消耗控制	264
10.4	康乐企业物资的保管与发放管理	266
11	康乐企业财务管理	269
11.1	康乐企业收入管理	269
11.2	康乐企业成本管理	273
12	康乐企业促销管理	282
12.1	康乐促销概述	282
12.2	康乐广告	285
12.3	公共关系	289
12.4	营业推广	294
12.5	康乐人员推销	297
13	康乐企业安全与卫生管理	302
13.1	康乐企业安全管理	302
13.2	康乐企业卫生管理	311
	参考文献	325



绪论



课前导读

康乐活动是伴随着人类生产和生活的发展而产生发展的,是人类物质文明和精神文明发展的结果,是人们精神文化生活不断提高的必然要求。我国康乐业是在 20 世纪 80 年代,为适应国外旅游者需求,丰富国外旅游者旅游生活而出现的。起初只有在高档酒店中才有少量的康乐服务项目,后来才延伸到各种中低档酒店、度假村并形成了独立经营的社会康乐公司。同大部分新生事物一样,我国康乐业的发展速度和规模变化是惊人的。如今康乐部是大部分酒店一个重要的业务部门,而且有的已经发展成为以康乐经营为主、以客房住宿为辅,甚至有的成为独立经营管理的大型康乐公司。本章主要介绍康乐活动的产生和发展,康乐项目经营形式及任务,以及康乐业的发展现状和前景。

教学目标

通过本章的学习,了解康乐活动的产生和主要发展阶段,掌握现代康乐活动的范畴和要素,熟悉现代康乐活动的经营形式和任务,掌握康乐在酒店经营管理中的重要地位和作用,了解康乐业的发展趋势,掌握我国康乐业的发展现状和前景。

1.1 康乐活动的产生与发展

康乐活动自古有之,不同的时期有不同的表现形式。在现代社会,康乐这个词语有



很多通俗的说法,比如休闲娱乐、康体娱乐等。这些说法都有实际的含义和价值,其中关于休闲娱乐的概念范畴较广,它包括了所有非工作性的、能够使人在轻松的气氛中获得愉悦,并有益于心理和生理健康的活动,涉及体育、文艺、保健、艺术等众多领域。由此看来,康乐应包含四个要素:非职业性的活动,需要一定的设施设备和约定的规则,能够满足人的生理和精神享受,以及在闲暇时间进行。因此,我们可以大致将康乐定义为:是人们在非职业时间进行的,以一定的设施设备和规范要求为基础的,以增进身心健康和愉悦为目的的各种活动的总称。现代康乐活动内容广泛,不断朝着健身、娱乐、实现自我的方向发展。它是人类物质文明和精神文明高度发展的结果,是人们精神文化生活不断提高的必然要求。今天,参加各种有利于人们身心健康,又可以培养人们意志情趣的康乐活动逐渐成为一种消费时尚和人们日常工作生活中不可缺少的一部分。

康乐活动是伴随着人类生产和生活的发展而产生发展的,具有悠久的历史,可以追溯到久远的过去。自古以来人类就具有积极寻找快乐、获得精神愉悦的需求,只不过在不同的历史时期有着不同的表现形式。从原始部落带有宗教色彩的歌舞表演到封建时代的棋牌游戏;从中国古代的马球、秋千到现在风靡全世界的电子游戏、卡拉 OK……康乐活动项目种类繁多,包罗万象。但是,人们把康乐活动作为一种专门的学问进行系统的研究和开发则是近些年才开始的。

由于各个国家和地区的社会经济发展水平不一样,康乐活动和康乐业的发展水平和速度也有差异,但它们大都经历了自发发展、普及发展和高档化发展三个阶段。自发发展阶段社会生产力落后,闲暇和娱乐主要是少数贵族阶级的专利,广大劳动人民只能在有限的时间里,借助简陋的设施进行简单的康乐活动。随着工业革命的到来,西方国家生产力得到极大的发展,康乐业进入普及发展阶段,大众开始参与到康乐活动中来,康乐活动得到了迅速普及和发展。第二次世界大战以后,各个国家的生产力迅猛发展,大众开始拥有更多的时间与金钱,康乐业开始进入高档化发展阶段,康乐活动日新月异,内容不断丰富,设施日益改善,环境布置讲究豪华舒适,康乐技术日渐精湛。

现代人们工作和生活节奏越来越快,竞争越来越激烈,紧张繁忙的生活使人们生理和心理都极度疲惫,各种不顺心、不如意的事情更使人们的情绪烦躁不安。因此,闲暇时人们渴望远离工作环境,参加有益健康的各种休闲娱乐活动,以消除疲惫、平衡身心,从中得到放松和恢复。今天,劳动制度的改革和双休日工作制的实施则为人们进行康乐活动提供了时间,也大大促进了现代康乐活动的迅猛发展。而且人们更加注重生活质量,关心身心健康,享受美好的生活已经成为 21 世纪的一大时尚。预计今后的康乐活动将会向专业化、平民化、个性化方向发展,康乐经营者不仅要提供新奇的设施、高雅的环境,还要因人而异地向人们提供指导和咨询,康乐服务和管理会更加科学,康乐消费会更加合理,康乐活动也将逐渐在全社会范围内普及。

我国康乐行业是随着 20 世纪 80 年代改革开放的脚步而出现的,尽管出现的时间较短,但发展速度较快。如今,我国康乐设施与项目形式的日益丰富,康乐设施和康乐场所的数量大幅增加,康乐项目经营的规模不断扩大,将吸引越来越多的人参与康乐活动,从事康乐行业。



1.2 康乐项目的经营形式及任务

1.2.1 康乐项目的经营形式

随着社会的发展,康乐需求不断增长,康乐经营规模也不断扩大,经营形式也日渐丰富多样。我国康乐业是20世纪80年代为适应国外旅游者需求,丰富国外旅游者旅游生活而出现的。起初只有在高档酒店中才有少量的康乐服务项目,后来才慢慢延伸到中档酒店和各种度假村,甚至低档酒店。而且,刚开始康乐在酒店中只是一个附属的小部门,一般设在餐饮部或客房部之下。后来,随着人们康乐需求的急剧增长,康乐项目的不断丰富,康乐经营在酒店经营中的地位和作用日益凸显。这样酒店康乐部才逐步地独立出来,形成一个专业化的经营部门,成为与客房、餐饮等部门平行的重要部门。

随着康乐业的进一步发展,社会上也出现了许多规模大小不等、环境设施档次不同、服务项目水平各异的康乐公司,其数量众多,设施设备日渐完善,服务项目更加综合,服务内容日趋规范。许多康乐公司,不仅经营规模庞大,而且经营管理水平都已经超越了酒店康乐部。例如北京康乐宫,建筑面积22 000 m²;北京蓝海洋娱乐有限公司,建筑面积80 000 m²;沈阳夏宫,建筑面积23 000 m²。总之,随着社会经济的发展,康乐经营主体和形式不断丰富,我国康乐业出现了百花争艳的局面。

1.2.2 康乐项目的经营任务

健康、长寿、智慧是人类的美好愿望。今天人们更加认识到健康的可贵,因而更加重视生活的质量。人们对健康的认识已不是过去那种单纯地理解为“无病、无伤、无残”,而是赋予其新的更高层次的含义,即人体健康的五种标志:躯体健康、智力健康、情感健康、社群健康和精神健康。酒店康乐部的任务就是要满足进入酒店消费的客人在康乐方面的各种需求,帮助顾客达到新的健康标准,具体来说主要包括以下几个方面。

1.2.2.1 满足客人健身需求

数千年来,人们一直在不断探寻各种延缓衰老、使人健康长寿的方法,对于运动促进人们身体健康、减少疾病、延年益寿的作用人人皆知,“生命在于运动”就是人们的共识。然而运动的形式是多种多样的,有一般运动与重点运动之分:一般运动指散步、做操、跑步等;重点运动指专项运动,如举重、游泳、打网球等。随着社会的进步,人们对运动的要求也在不断提高,希望寻求更有情趣的能够寓健身于娱乐为一体的运动形式。这就是人们钟情于康乐活动的原因。因此,为满足人们健身需求,酒店康乐部和社会康乐公司可开设相应的项目,如健身房、游泳池、网球场、高尔夫球场、台球厅、保龄球馆等,并提供优越的康乐环境、齐全的设施设备和器材,以满足消费者的健身需求。



1.2.2.2 满足客人娱乐需求

酒店的客人来自不同的地方,有不同的社会背景,但在娱乐需求方面是一致的,就是希望在酒店的康乐场所能找到自己喜爱的娱乐项目来消磨时间,享受快乐。现代娱乐项目大致可分为三类:第一类是带有民族色彩的项目,如围棋、麻将等;第二类就是从国外引进的项目,如扑克、电子游戏机、西式夜总会等;第三类是引进西方的形式而赋予中国内容的项目,如卡拉 OK、中式夜总会等。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和喜欢。因此,酒店康乐部和社会康乐公司需要为顾客提供丰富多彩的娱乐活动和娱乐服务,以满足他们正常的娱乐需求。

1.2.2.3 满足客人保健需求

现代意义的健康还包括形体匀称优美、肤色健康、年轻自信、有活力等,对此一方面需要加强锻炼、增加营养,另一方面还需要采用一些物理保健的方法。而这些保健方法就是酒店康乐服务的常见保健类项目,它可以帮助人们实现健康与美丽的结合。例如桑拿浴、光波浴可促使人体新陈代谢,改善血液循环,排解体内毒素,增进人体内部组织健康;保健按摩则通过对于人体从头到足全身各部位的按摩,刺激恢复身体机能,治疗各种疾病,减轻病痛的折磨,保持肌肤的柔润、弹性。因此,酒店康乐部和社会康乐公司需要努力创造条件,开发设立能使人既健康又美丽的康乐项目,以满足人们的保健需求。

1.2.2.4 满足客人美容塑体需求

追求健康和美貌是人类的共性,人们对形体美的追求也越来越高。人们对形体美的追求标准也是随时代变迁不断变化的。过去人们曾追求过以胖为美,达·芬奇画的《蒙娜丽莎》和我国唐代的仕女图充分说明了这一点。后来又曾经历过以瘦为美。现在人们对形体美的追求更符合科学规律:追求以健康为美,追求身体各部位协调发展,各器官功能系统平衡。外在形体的美还能帮助人恢复自信,使人情绪良好,许多研究表明良好情绪对健康有着重要的作用。因此,酒店康乐部和社会康乐公司应该满足顾客在这方面的需求,提供美容塑体服务,为顾客塑造健美的形体和美丽的容颜。

1.2.2.5 满足客人社交需求

每个人到了一定的年龄,都希望参加一些社会活动,扩大社会交往的范围,建立自己的社交圈,因为人们在群体中能够找到归属感。同样在康乐活动中人们也能够受到尊重,获得归属感,并能够结交许多朋友,这正是许多成年人热衷于参加各种康乐活动的重要原因。例如,许多人参加高尔夫球俱乐部,就是因为在那里可以找到自己的生意伙伴;许多年轻人把大量的时间花在歌舞厅,是因为在那里可以轻松地与同龄人交流,甚至找到自己的伴侣。因此,酒店康乐部和社会康乐公司需要设计有特色的康乐项目,开展一些有趣的康乐活动,给人们提供一个便利的交流场所,以满足人们的社交需求。

1.2.2.6 满足客人求知需求

现代康乐设施通常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,