



## 本章导读

随着社会发展和生产力水平的提高,人们对健康娱乐的需求不断增加,并开始借助多种多样的康乐设施进行有益于身体健康和精神健康的活动,以此恢复体力、获得乐趣和知识、提高创造力,这就是现代康乐活动。康乐部是随着饭店行业和康乐业的发展而出现的经营部门,它不仅在大部分饭店内成为重要的业务部门,有的甚至已经发展成为独立经营、独立管理的康乐企业。



## 经典案例

某市 A 饭店是一家位于市郊的度假型饭店,那里风景秀丽、环境幽雅。它拥有不同规模的会议室、现代化投影仪、会议全真录音机等设施,主要以接待会议客人为主。虽然饭店会议设施在该市饭店业中具有很高的知名度,但酒店的娱乐场所只有舞厅、卡拉 OK 厅、健身房、桑拿浴房、美容美发室等等。客人的会期一般在 4 天左右,加上早到或晚离开,平均需住 5~6 天。客人忙碌一天后,只能在舞厅和卡拉 OK 厅娱乐,有些客人因不会唱歌跳舞,桑拿、美容又不能天天做,晚上只能待在房间里看电视。每次会议期间,客人都抱怨晚上的娱乐节目单调,有些客人就到市里去找娱乐场所消遣。饭店总经理得知这些信息后,责令康乐部经理分析原因,提出解决办法。

**案例简评** 康乐部在大型度假饭店中的地位日渐重要,一旦康乐部出现问题,对饭店的总体形象和经济效益都会造成很大影响。案例中的康乐部显然未能充分考虑客人的需求,康乐项目的设置单一滞后,与饭店的整体形象和客源的消费标准存在很大差距。因此康乐部经理应尽快对客人需求和市场主流的健康服务项目进行调查,规划更加全面和丰富的康乐项目。



## 理论链接

## 第一节 康乐活动的起源与发展

## 一、康乐的概念

康乐,即健康娱乐,是指人们为了调节身心、恢复体力和振作精神,利用闲暇时间,在一定场地和设施条件下参与的休闲性和消遣性的活动,它包括康体健身、娱乐活动和保健美容等内容。

现代康乐是人类健康物质文明和精神文明高度发展的结果,也是人们精神文化水平提高的必然要求。

随着社会发展和生产力水平的提高,人们的闲暇时间越来越多,对健康娱乐的需求不断增加,人们开始借助多种多样的康乐设施进行有益于身体健康和精神健康的活动,以此恢复体力、获得乐趣和知识、提高创造力。

康乐活动不仅需要闲暇时间,还必须依靠一定的设施和场地,例如高尔夫球需要专门的高尔夫球场和球杆等设施,游泳需要泳池和相关设备,跳舞需要舞厅和灯光音响等设备,健身需要健身房和健身器材。人们可以根据自己的兴趣和爱好选择丰富多彩的健康项目,从各个方面和谐全面地调整自己的身心状态。

康乐活动具有多方面的特点,尤其具有较强的参与性和趣味性。同时,包罗万象的康乐活动又能多方面满足人们的特别需求,如高尔夫球的健身运动性,棋牌游戏的智力性,跳舞的观赏性等。而随着现代科技的发展,更多的高科技康乐活动也层出不穷,更为人们提供了感官的刺激和新颖的享受。

## 二、康乐活动的起源

虽然康乐的概念是在现代才出现的,但是康乐活动却由来已久,它伴随着人类社会的进步而出现并且不断发展。人类早期的实践活动和随后诞生的游戏活动是康乐活动的雏形,可以说,自人类历史的开端起,人类社会的发展就伴随着丰富多彩的健康活动。历史研究表明,人类早在原始时代就因为和狩猎活动的联系,而把奔跑、跳跃、投掷和攀爬等技能作为生产实践的记录进行总结和学习,不仅强身健体,还作为本领传授给下一代。人类这些早期的生存实践活动,包含着康乐活动的萌芽。

考古发现,我国许多留存至今的岩画上都记载了人类早期的舞蹈形象,据考证,有些岩画已经历经数千年,这些遗迹无疑将康乐活动的起源推向更加久远的历史。而射箭名列周

康乐活动源远流长。  
——佚名

代礼、乐、射、御、书、数“六艺”之一,发展到春秋战国时期已经相当普及和成熟。西汉司马迁在《史记》中记载,战国时代的苏秦在向魏王描绘齐国首都临淄的繁荣时,曾提到当地居民经常进行一项活动——蹴鞠,也就是早期的足球。但是在当时,它还并未像现在一样作为一种纯粹的体育运动,而是一种典型的康乐活动。而根据《水浒传》中的描述,它发展到宋代已经完全成熟。

世界上其他地区的康乐活动也同样有着悠久的历史。在古老而辉煌的古埃及文明中,康乐活动已是皇室贵族甚至普通人生活的重要组成部分。皇室贵族的康乐活动往往笼罩着王权和宗教崇拜的气氛,其贵族气息十分浓厚。他们尤其对那些能展示自己的统治力量的活动倾注巨大的热情,如射击、驯马和驾车等。另外,一些娱乐休闲项目如下棋等,也成为贵族们打发闲暇时光的方式。而普通埃及人的康乐活动则产生于日常生活实践中,他们更注重实用功效,如跑步、跳跃、摔跤、游泳等,由于年代久远,有些活动甚至还夹杂着原始气息。保龄球的历史就可以追溯到距今 7 000 多年前的古埃及时代。考古学家曾在埃及发掘出一座修建于公元前 5 000 多年的古墓,并出土了一批用大理石制作的原始保龄球。

过去人们仅仅是把康乐活动作为茶余饭后的一种消遣活动看待,因此也缺乏系统的建设和研究。随着生产力的提高和社会的进步,尤其是近年来服务行业的蓬勃发展,为康乐活动的兴盛提供了机遇。康乐场所逐渐成为文化交流之地,相应地人们逐渐认识到康乐活动对提高生活质量和对经济发展的重要性,开始把康乐活动作为专门的知识进行科学的研究和探讨。

### 三、康乐服务的发展现状和前景

#### (一) 我国康乐行业的现状

##### 1. 参与康乐活动的人数越来越多

随着经济的发展和人们生活水平的提高,人们的康乐需求也不断提高,越来越多的人希望在闲暇时参与一些有益于身心健康的康乐活动。有些企业从国民收入的水平出发,采取较低的收费标准策略,为广大的中、低收入者提供了享受现代康乐项目、感受现代康乐设施带来精神乐趣的机会。传统的棋牌游戏、健身项目、美容美发服务和卡拉 OK 娱乐等正进入千万家庭,被广大消费者接受。

拥有 600 多年历史的台球运动,进入中国也已 100 多年,但很长一段时间仅在中国上层社会中流行,但如今已风靡全国。据有关部门的数据统计,目前,中国有超过 5 000 万人打台球,其中 2 500 万人经常打台球。

##### 2. 新颖的康乐项目层出不穷

随着社会的进步和经济的发展,人们对康乐活动的需求在不断地增加;并且,国内外的实践经验也告诉我们,康乐经营的生命力在于不断地自我更新。这两方面的情况都促使康乐行业不断推出新项目,以促进康乐业的发展。例如,高尔夫球本是一个传统的康体项目,

但由于其自身、客观条件的限制而不易普遍推广。在这种情况下,西方发达国家又先后开发出了城市高尔夫球和模拟高尔夫球,前不久,日本又开发出了木杆高尔夫球。桑拿浴是个传统的保健项目,近些年来,一些经营者又陆续开发了光波浴、瀑布浴、泥浴、沙浴、药水浴、酵素浴、牛奶浴、米酒浴、茶水浴、花水浴、桑叶浴、薄荷浴等等,几乎要形成洗浴文化了。此外,康乐业又推出了攀岩、滑草、沙弧球等新兴的康乐项目。

近年来,富于刺激的赛车、摩托艇运动和运用现代电子设备的模拟车、船、飞机、高尔夫球、保龄球等项目的遥控模拟俱乐部也在我国逐步兴起。新项目的不断涌现,给康乐业带来了活力,促进了康乐业的发展。

### 3. 康乐设施和经营主体大幅度增加

随着世界经济的不断发展,康乐业也在不断发展。我国经济近 20 年来的发展速度一直高于世界同期速度,经济的高速发展带动了康乐业的快速发展,康乐设施和经营主体大幅增加。其主要表现在以下两个方面。

(1)经营的主体增加。随着人们对康乐活动需求的增加,经营康乐项目的主体已从高级饭店向度假村、康乐中心扩展,还出现了许多专营康乐项目的企业。以室内水上乐园为例,十年前国内只有北京康乐宫一家,现在许多城市都建设了这类项目,例如,哈尔滨的“梦幻乐园”、吉林的“格林梦乐园”、石家庄的“天天水上乐园”、济南的“齐天水上乐园”、南京的“太阳宫水上乐园”等等。并且出现了一些大规模的综合康乐企业,使我国的康乐业出现了百舸争流的局面。

(2)规模的不断扩大。例如已经营业多年的“沈阳夏宫”,其面积有 2.3 万平方米;北京还有个 8 万平方米的室内水上乐园。不仅室内水上乐园是这样,其他项目也是如此。十几年前,我国保龄球馆合计才有一百多条球道,现在据不完全统计,全国已有 2.2 万多条球道投入营业,并且有的球馆已设置了上百条球道。我国高尔夫运动经过二十多年的快速发展,大有赶超世界强国之势,目前已被公认为世界高尔夫的热点地区之一。珠海市附近的中山温泉高尔夫球会是中国第一家高尔夫球场,开业于 1985 年;时至今日,中国已有近 250 家高尔夫球场。

这些都充分说明了我国的康乐业规模越来越大,与国际水平的差距逐渐缩小。

### 4. 康乐活动的文化色彩日益浓厚

康乐消费是一种高雅的精神消费,它为人们提供的主要是消除疲劳、缓解压力、舒畅心情、恢复精力、提高兴致、陶冶情操等方面的精神享受。因此,康乐经营和消费不仅要以一定的经济条件为基础,而且需要一定的文化色彩。只有这样,人们才能从康乐活动中获得更多的益处。例如,高尔夫球历来被认为是一种文明、高雅的康体项目,人们置身于由蓝天、绿草、树丛、水塘、沙地构成的球场之中,呼吸着清新的空气,做出优美、潇洒的击球动作,在这种舒适、和谐的环境中,人们的情趣和言行会得到陶冶和检点。与大多数事物的发展规律一样,康乐活动的发展也是由低层次向高层次发展的。其发展表现在越来越具有文化色彩,例如,风靡世界且经久不衰的迪斯尼乐园就具有很浓厚的童话电影色彩;中国著名旅游城市西

安有个唐乐宫大酒店,那里的仿唐乐舞夜总会曾经让许多旅游者从中领略到中国唐代宫廷乐舞和饮食文化的魅力;中国无锡有个占地 100 公顷的主题公园——无锡影视基地,是个以展示中国电影文化和弘扬民族文化传统为特色的主题公园。凡此种种,都向人们展示了康乐活动的文化色彩越来越浓厚。

#### 5. 突出主题的经营理念受到重视

在康乐活动快速发展的今天,经营者们更加注意研究如何拓展经营空间。经营者们在很大程度上已经达成共识:除了开发新颖的设备、扩大经营规模外,在经营理念上更加注意突出主题。

这种理念在美国尤为盛行。1955 年迪斯尼乐园在美国加州诞生并取得成功,随后主题公园在美国如火如荼地扩张开来并逐渐成熟。例如在以电影为主题的游乐园中,“迪斯尼”和“环球”是两个较大的乐园,他们拥有经验丰富的管理人员,能把影片“Dumbo”和“Jaw”成功转换成主题乐园的游乐设施。这种协同作用的市场潜力,首先由“华纳”和“派拉蒙”公司提出,“六面旗”和“国王”也参与了合作。在“六面旗”的乐园中,以电影为主题的游乐设施有“蝙蝠侠”和“超人”;“派拉蒙”中则有“神枪”和“星际畅游”等游乐设施。美国的主题公园经过了约 30 年的飞速发展,在 20 世纪 80 年代市场趋于饱和,于是以迪斯尼公司为代表主题公园踏上了海外扩张之路。欧洲和亚洲的主题公园正式在迪斯尼主题乐园的影响和带动下起步的。

20 世纪 80 年代,亚洲成为主题乐园发展最为活跃的地区之一。2000 年,亚洲主题乐园的游客总数达到了 1.88 亿人左右,收入达 44 亿美元。日本是目前亚洲最大的主题乐园首次行,经过上世纪 80 年代至今的 20 多年的发展,其市场已近成熟。

中国的主题乐园发展也很快,到 2002 年,已建成各种类型的主题乐园 3 000 多家。例如,无锡影视基地、深圳中华民族园、北京世界公园、沈阳夏宫、山海关的建在航空母舰上的海上乐园等等,都是典型的主题乐园。但是相比较而言,中国的主题乐园规模仍然很小,具有很大的市场潜力。

除此之外,我国目前还分布着许多以某个主题为特色的夜总会和娱乐中心等,使人们在工作之余,能充分领略别具特色的文化娱乐活动。如北京的“大铁塔夜总会”就以模仿法国“红磨坊夜总会”为主题,“清燕乐舞夜总会”以表演中国历代歌舞为主题。

#### 6. 康乐项目的收费水平趋于合理

在过去,康乐项目的收费不太合理,有些项目的消费价格很高。但是,随着市场经济的发展和人们消费观念的转变,康乐业的收费水平越来越合理,大多数康乐企业都能从我国消费者的实际收入情况出发,制定出符合实际的收费标准,采取降低收费的经营策略,为广大的中、低收入者提供了享受现代生活、感受现代康乐项目所带来的乐趣的机会和条件。这些,都把一些原先属于“贵族”的康乐项目开始大规模地走向寻常百姓。

虽然我国的康乐行业发展迅速,但是康乐部在我国星级饭店产生的时间较晚,发展时间较短,体系还不成熟,在经营上还存在着一些问题,主要表现在如下两点。

(1)管理不够完善,经营风险较大。目前中国有关康乐经营管理的相关法律、法规还不能与康乐业的发展同步,甚至滞后,造成对康乐经营者管理的盲目性,执法者处罚的随意性。对康乐经营软件、硬件的认识不够充分,没有完善的统一的管理就会造成经营隐患。饭店康乐经营的环境差也将导致经营风险大。一些饭店业主的经营行为短期化,要么不开发康乐经营项目,要么钻法律空子,进行投机经营,甚至进行某些不法的营销活动,损害了饭店的形象。

(2)项目设置虽多,却缺乏特色。一些饭店业主急于求成,在康乐项目设置上盲目地随大流,市场上流行什么,就经营什么,内容雷同,无法形成自身的特色,造成饭店康乐经营的难度。任何事情都讲究天时地利人和,康乐部门的经营也不例外,饭店在康乐项目设置上往往忽视了这点,忽略饭店所处的地理人文环境,盲目跟从,没有去挖掘自身优势,失去自我,造成资源浪费和饭店的经济损失。

### (二)我国康乐业的发展前景

#### 1. 康乐经营在经济活动中所占的比重增加

从世界角度看,康乐行业进入经济活动始于西方经济发达国家,后来又逐渐发展并占据了较重要的经济地位。我国康乐业的发展,是随着改革开放的大潮、随着国民经济的发展而发展的,在国民经济中也占据一定的地位。

我国是一个发展中国家,人均收入水平不高,与西方发达国家相比,还有很大差距,这使我国康乐业的发展受到一定的制约。但是,改革开放以来,我国经济的发展速度突飞猛进,与发达国家之间的经济差距正在缩小。经济的高速发展促进了康乐业的发展,使其成为一项新兴的产业,并使其在国民经济中占有越来越重要的地位。据统计,20世纪80年代,我国游乐园的年营业收入约为6000万元人民币;到了20世纪90年代,年营业收入超过3亿元;2005年我国游乐园的总收入约为5.44亿元,接待游客达到3.5亿人次。

统计数字令人信服地表明:改革开放以来,我国康乐行业从无到有、从小到大,得到了迅猛的发展,取得了辉煌的成绩,其在国民经济中所处的地位越来越重要。

#### 2. 康乐消费在人们生活消费中所占的比例将会增长

2000年以后,我国城乡居民收入快速增加,随着物质生活水平的提高,人们的消费观念和消费结构都在发生着变化。其中用于发展性和享受性的消费比重提高,交通通信、文教娱乐、医疗保健等发展性和享受性消费的支出大幅度增加,所占比重稳步提高。同时,服务性支出比重明显提高,城镇居民家庭服务社会化趋势越来越明显。

随着居民收入增加,消费结构向服务业倾斜,这是符合经济规律的。人们已不再满足于一般的温饱型生活,而产生了较高层次的需求。康乐消费就是这种需求的一部分。康乐消费是一种休闲性的消费,它要求消费者有余钱和闲暇时间。现在我国已实行了每周5天工

作制,再加上其他公共节假日和各企、事业单位自行规定的休假,使人们有了较充裕的休息时间,为满足人们不断扩大的康乐需求提供了时间条件。

消费结构的改变为我国康乐业提供了广阔的发展空间,它将促进康乐业的进一步发展,进而刺激人们对康乐活动的消费需求,增加康乐消费在居民消费活动中的比例。

### 3. 康乐服务和管理水平将会明显提高

随着康乐事业的发展,康乐服务和康乐管理也由不规范向比较规范发展。在康乐业开业的初始阶段,服务和管理水平很低,这是由于:大多数康乐项目的操作、服务都具有较强的专业性,缺乏康乐项目的专业知识就很难使康乐经营走上正轨。经营管理人员之所以缺乏较系统的康乐管理知识,是因为在改革开放以前,康乐管理几乎是一片空白,新出现的康乐企业的管理人才都是从其他行业改行的,谁也没有管理经验,大家都在“摸着石头过河”;康乐服务人员缺乏必要的服务技能培训,因为没有这方面的培训教材和培训教师;缺少相关的政策、法规,那时候,有关的管理部门还来不及制定相关的政策、法规,出现了立法滞后的现象。

现在,我国康乐事业已经有了长足发展,康乐管理也开始由以经验管理型开始向科学管理型发展,其主要表现有:饭店经常举办康乐服务和管理的培训班;职高、中专、高职开始设置康乐服务和康乐管理专业;关于康乐服务和管理的专业论著和教材也不断出版,使康乐管理趋于规范化和系统化;关于康乐经营的政策法规正在不断完善,为经营者合法经营规定了方向。

### 4. 康乐设备的科技含量将会不断增加

随着科学技术的进步和市场需求的增加,康乐设备的科技含量会越来越高,其性能也越来越先进。设备的现代化会使原有的康乐项目日趋完善。电子游艺机已凝聚了较多的科技含量,现在又诞生了更新一代的电子游艺机即虚拟现实游艺机,这是融合了电脑模拟、自动化控制、人机交流等多门先进技术而研制的电子游艺机。另外,很多较简单的康乐设备在发展中虽然没有明显的外形变化,但其制造材料却在不断地提高科技含量。

以模拟高尔夫球场为例,早期的场景是用幻灯机投射出来的,其仿真效果差,而当今的模拟高尔夫系统采用计算机三维模拟图像处理技术和高速运动物体测量技术,并使用高清晰度投影仪投射在屏幕上,模拟真实的高尔夫球场场景和高尔夫球的飞行场景,球手仿佛置身于真正的球场,使用真实的高尔夫球杆击球,感受逼真、色彩鲜艳、测量准确,非常具有临场感,能产生身临其境的享受。

可以预见,随着科学技术的进步和康乐事业的发展,康乐设备的科技含量将会更高。

## 第二节 康乐部的地位和作用

### 一、康乐部的地位

在酒店中,康乐中心可以说是一个新兴的部门,常常会被视为只是装点门面的一个装饰。其实不然,这是因为客人的旅游观念有了改变,入住酒店不再只是住宿,同时也是娱乐和享受。同时,作为高级酒店重要客源的西方人习惯于体育运动和体育锻炼,这种习惯不允许有中断、暂停。这些客人在入住酒店时必然要求酒店具有各种娱乐健身设施。

康乐部在饭店  
中举足轻重。  
——佚名

因此,康乐中心在酒店中不是可有可无的,而是非有不可的。

#### 1. 康乐项目是酒店等级的重要标志

按照国际惯例,旅游酒店星级评定规格与标准,康乐部是四星级、五星级旅游酒店不可缺少的先决条件。不具备较完备的康乐设施和条件的旅游酒店,无论在其他方面如何优越都一概不能评为四星级、五星级酒店。而在我国,中华人民共和国国家旅游局颁布的《旅游涉外酒店星级评定标准》中规定,五星级酒店必须具备舞厅、健身房、按摩室、桑拿浴室、游泳池、网球场、理发(美容)室及多功能娱乐厅等。由此可见,康乐中心在高级酒店中的地位非常重要。

#### 2. 新颖的康乐项目是吸引客源的重要手段

酒店竞争的重要优势就是具有自己的特色。以服务项目、设备功能以及价格、营销方式为特色吸引源是必要的。但仅提供一般食宿功能的酒店在竞争中的优势是有限的。所以,酒店有必要增加康乐项目、改善康乐设施设备条件或开设独特的康乐活动,才能在竞争中取胜。例如高寒地区度假酒店设立高山滑雪项目,海滨度假酒店设立海上帆板运动,城市商务酒店增加氧吧,让客人在紧张的商战后迅速恢复体力和精神。而实践亦证明,康乐项目对客源的吸引越来越大,有些人甚至把康乐作为生活中不可缺少的内容。

#### 3. 康乐中心是酒店营业收入的重要来源

目前,在我国的一些酒店,康乐部的规模越来越大,并与客房部、餐饮部并列成为酒店创收的主要部门,甚至在有些酒店,康乐部已经超过其他部门成为酒店第一大部。完善的康乐设施设备,优雅康乐气氛环境,吸引了大批旅游者和当地公众。以致不少旅游者常常通过选择某酒店的康乐设施和环境,或对某一康乐活动特别感兴趣而投宿。

康乐设施的完善,康乐器械的现代化和先进性,常常会吸引大量的康乐爱好者。正是由于康乐享受越来越受到旅游者和公众的青睐,酒店的经济效益就收到了意想不到的效果,很多旅游热点地区的酒店,特别是首都、大城市和经济较发达地区的酒店,康乐部的经济收入在整个酒店的总营业额中占有很大的比重。



### 4. 康乐中心是独立经营的项目

康乐不仅作为附属于酒店的机构形式而存在,而且还作为独立的行业而存在。在国外,独立的康乐经营企业已经发展到一定程度,但在我国还只是一个年轻的行业。尽管目前发展水平较低,但发展速度却是相当快的。正因为康乐部在酒店中具有重要的地位和作用,以致独立的康乐经营企业在我国迅速发展。作为酒店附属机构的康乐部在经营和管理上不仅面临其他酒店康乐部的竞争,还要面对作为独立形式存在的康乐项目的竞争。

## 二、康乐部的作用

由于现代意识日益被人们所接受,无论是旅游者和酒店对康乐的意义都有了深刻的认识。不少旅游者常常就是选择某酒店的康乐设施完善,或对某一次活动感兴趣而投宿的。因此,康乐部的重要作用也日益凸显出来。

### 1. 满足顾客的健康需求

随着社会的发展,人们在饭店住宿的同时,对康乐服务的需求也越来越大。有些人甚至把康乐作为生活中不可缺少的内容。据不完全统计,旅游酒店所在地区有70%的年轻人喜欢到这些酒店的康乐中心去玩乐。而对于那些住宿的客人来说,康乐也是必不可少的活动之一。不少旅游者在旅游的日程中,不管严寒酷暑总是把参加酒店的康乐活动列入自己的日程安排,这是一种新的生活观念,体现了顾客对康乐项目产生了强烈的兴趣,这一趋势,无疑是酒店提高经济效益的良好市场。

### 2. 扩大饭店的服务范围

传统的饭店服务项目比较单一,除了住宿之外没有其他服务项目。随着社会经济和饭店业的发展,顾客的需求不断扩大,消费需求越来越多样化,单纯的客房、餐饮服务已无法满足顾客的消费需求。因此,在满足顾客一般消费需求的基础上,还应考虑他们在康体、娱乐等自我实现和提高生活质量方面的精神需求。康乐部正是为扩大服务范围、满足顾客康乐需求提供服务项目的。

中国的饭店在以前服务项目也比较单一,主要是提供住宿和餐饮。改革开放以后,饭店逐渐增加和完善了康乐项目,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。它已成为继客房部和餐饮部之后极为重要的饭店营业部门。

### 3. 增加饭店的客源和营业收入

现在饭店的康乐部已不仅仅是为了评定星级而设置的,更多是出于经营需要和增加营业收入而考虑。不少旅客在选择下榻饭店时,往往很注意饭店是否具有较完善的康乐设施,有的顾客甚至由于对某饭店的康乐活动有较浓厚的兴趣而选择该饭店,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的入住率。有完善的康乐设施的饭店客源通常比较稳定。

由于先进完善的康乐设施会吸引大批的顾客,充足的客源不仅为饭店的住宿服务增加了收入,而且康乐服务本身也为饭店带来了经济效益。很多大型饭店的康乐部的营业额在

整个饭店总营业额中占有很大比重,特别是一些度假型饭店,康乐部的营业收入能达到饭店总营业收入的 1/3,甚至更高。

### 三、康乐部的主要任务

#### 1. 满足顾客体育锻炼的需求

随着社会的进步,人们对体育锻炼的要求不断提高。除了传统的体育运动之外,人们还在不断寻求能融合体育锻炼和休闲娱乐为一体的活动。满足人们在体育锻炼方面的需求就成为康乐部的任务之一。

顾客对体育锻炼的需求是多方面的。体育锻炼有一般运动与重点运动之分。一般运动指活动筋骨、做操、跑步等;重点运动指各项运动,如举重、骑自行车、打球等。根据客人需求,康乐部应开辟专门的健身房、游泳池等设施齐全的场所。

#### 2. 满足顾客美体和保健的需求

追求健康和美貌是人类的共性,当今人们对这类需求更加强烈。

人们追求健康的途径除了加强体育锻炼和增加营养之外,往往还有物理保健。这些保健方法已经成为康乐部门必备的服务项目,如桑拿浴、按摩等。这些康乐项目能使人容光焕发,以良好的精神状态投入到工作和生活当中。

健美是现代人追求美貌的途径。它表现为体形健美标准、脸形健美标准、发型健美标准三类。体形健美可以在健身房得以实现,脸形、发型健美可在按摩、美容美发过程中加以实现。

#### 3. 满足客人的娱乐需要

顾客在酒店除了住房和就餐外,还希望在住店期间得到娱乐享受。因此,康乐部要在项目设置上做到丰富多彩,以满足不同客人的娱乐需求,但一定要符合我国国情与法律规定。

娱乐项目一般可分为两类。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、电玩、卡拉 OK、西式夜总会等。这些项目都具有很强的生命力,并已成为越来越多的人所接受。现代饭店中的各种娱乐项目不仅为顾客提供多种多样的娱乐生活,同时也是人际沟通、商务往来的交流手段。

#### 4. 做好运动场所、康乐器械的卫生工作

运动场所、康乐场所是一个高雅、洁净的场所,客流量大,使用频繁,尤其是康乐的设备与器械经过多数客人的使用,做好清洁卫生工作十分重要。康乐器械、设施和运动场所洁净高雅,不但会给客人带来舒心的情趣,而且也给客人带来宾至如归的感受。美容室是卫生要求极高的部门,不仅要表面整洁干净,而且毛巾等用具要经过高温消毒处理。所有美容物品、化妆品都要符合卫生标准,化学成分要达标。

#### 5. 做好娱乐设施、运动器械及其场所的安全保养

健身运动器械具有“冲撞性”,而且易于损坏,存在着安全问题,潜伏着一定的危险性。所以,每天必须在客人使用之前做一次检查,并对设施、运动器械、场地进行安全保养,对存

在安全隐患的器械要随时更换。加强康乐设施的日常检查和维护,使顾客在消费过程中不受意外伤害;加强康乐场所服务人员的专业知识和技能培训,科学指导和帮助顾客参加各种康乐服务,对于减少安全隐患、降低意外事故的发生非常重要。

#### 6. 为客人提供运动技能技巧指导性服务

康乐部的健身器械种类较多,有国产的,也有进口的,特别是先进进口设备以及带有电脑显示的体育器材,需要经过服务员提供正确、耐心的指导性服务,以便一些不会使用的客人能正确使用。对于许多初次到康乐部消费的客人来说,只有掌握较为全面的技能、技巧,才能避免意外的发生。另外,对一些技术性很强的运动项目,也需要服务人员向不熟悉此项运动的客人提供技术或规则上的服务,包括陪客人练习等。同时,对于一些新开发的服务项目,康乐部还可以通过开展培训的形式向客人提供技术服务,以提高客人的运动技巧。

## 第三节 康乐项目的设置

### 一、康乐项目的基本类型

康乐服务按照功能和设施,大致可分为康体项目、娱乐项目和美容保健项目三类。

#### 1. 康体项目

康体项目是指借助一定的运动设备、设施、场所,通过顾客主动参与活动,在愉快的气氛中促进身心健康的活动项目。康体项目不同于专业体育项目,如田径、马拉松、足球、排球、篮球等,专业体育项目虽然也能锻炼身体、增强体质,但往往是以参加各种专业比赛为最终目的。而且技巧性很强、难度较大,不易为大众所接受。而康体项目只是体育项目中的一部分,是其中一些具有代表性的易于接受的,趣味性很强的项目。康体项目的特点如下。

康乐项目种类多样,引人入胜。  
——佚名

- ①借助现代化的设施和场所。如健身器材、游泳池等。
- ②具有特定的锻炼目的。如有些项目以锻炼心肺功能为主,有些则以力量训练为主。
- ③运动量适中,以不破坏身体承受能力为限,而带有较强的娱乐性和趣味性。

常见的康体项目主要包括台球、网球、高尔夫球、保龄球、壁球、沙狐球、游泳、健身等。

(1) 台球。台球又叫桌球、弹子球,是一种用球杆在台上击球、依靠进球计算得分来判断胜负的室内娱乐体育项目。台球运动至今已有五六百年历史,台球究竟起源于哪国至今众说纷纭,但是,台球起源于西欧是无可争辩的事实。据说在14世纪,伦敦一家名叫Bills Yard的当铺老板为娱乐消遣而发明了台球,其英文名称即源于此。至18世纪末,台球作为一种游戏在英国民间很是盛行。19世纪初,世界上第一个公共台球室在伦敦开设。最早的台

球,桌面上只有两个白球,之后法国人觉得缺少挑战性,就增添了一个红球并改进打法。再往后英国人又将其发展成为在今天十分流行的落袋台球。

台球与网球、高尔夫球、保龄球并称为世界四大绅士运动。在英国的英格兰维多利亚女王时代,台球活动非常受人们的重视,在一些富豪家里,不仅有豪华讲究的台球间,而且在进行打球活动时,还有严格的活动礼节,有的礼节至今仍在沿用。如在打球时,有客人来,必须轻轻开门入室,不得高声谈话和喧哗,以免影响打球人的沉静思考。又如在打球时,可以要求对方不要正对着自己或靠近自己站立,不允许随便挥舞球杆等不文明的举动等。台球是一种高雅的活动,现在台球厅、室,也都有类似的不许高声喧哗和吸烟等明文规定。

台球流行于世界各国,从不同的角度有不同的分类方法,可以从国度、台球的数量以及台球的击球技巧进行分类。常见的分类方式如下。

- ①按有无袋口可分为落袋台球和开伦台球。
- ②按国度可分为法式台球、英式台球、美式台球等。
- ③按规则及打法可分为斯诺克台球、8球、9球、3球开伦、4球开伦等。

台球是一项高雅的康体运动,既能增强人们的体质,又可促进智力的发展。其变化微妙的球势,深奥莫测的球理,对人们具有巨大的吸引力,在世界各地都有广泛的群众基础。

(2)网球。网球是一项优美而激烈的运动,起源于12至13世纪法国传教士在教堂回廊里用手掌击球的一种游戏,后来成为宫廷里的一种室内消遣娱乐活动。也有人认为,网球运动的起源应追溯到“百年战争”(1337~1453年英法两国战争)以前在法国民间流传的一种名叫海欧·德·巴乌麦的球类游戏。据说这种游戏是两个人进行的,每人各执一个球拍,球场的周围筑有围墙,球撞到墙上后被弹回去,而后过网。到了14世纪中叶,法国的一位诗人把这种球类游戏介绍到法国宫廷中,作为皇室贵族男女的消遣。当时玩这种游戏,场地是宫廷内的大厅,没有网也没有球拍,球是用布卷成圆形后用绳子绑成的。场地中间架起一条绳子为界,利用两手作球拍,从绳上来回传球,法语称为“Tenez”,英语称为“Take it! Play”,意为“抓住!丢过去”,今天“网球(Tennis)”一语即来源于此。

在1358~1360年间,这种球类游戏从法国传到了英国。英国国王爱德华三世对此特别感兴趣,下令在宫内建造一处室内球场。从此,网球开始在英国流行,成为英国上层社会的一种娱乐活动,所以有“贵族运动”之雅称。这期间流行的主要是室内网球。直到1793年9月29日,在英国的一份《体育运动》杂志上,才有了“场地网球”的叫法。

网球运动既是一种休闲、交友的娱乐项目,也是一种增进健康的手段,更是一种艺术追求和享受,同时也是一种扣人心弦、极富欣赏价值的竞赛项目。

(3)高尔夫球。“高尔夫”是荷兰语“kolf”的音译,意思是“在绿地和新鲜氧气中的美好生活”。高尔夫球是一种以球杆击球入穴的球类运动,它将享受大自然乐趣、体育锻炼和游戏集于一身,是一种在优美环境中进行的高尚娱乐活动。相传,苏格兰是高尔夫球的发源地,当时,牧羊人经常用驱羊棍击石子,比谁击得远且准,这就是早期的高尔夫球运动。19世纪,高尔夫球传入美国。1922年,世界上第一次国际性比赛是美国对英国的“沃克杯”高尔

夫球对抗赛。高尔夫球于20世纪初引入中国。高尔夫球运动是在室外广阔的草地上进行,设9或18个穴。运动员逐一击球入穴,以击球次数少者为胜。比赛一般分单打和团体两种。

(4)保龄球。保龄球,英文名为“bowling”,又称地滚球,是在木板道上滚球击柱的一种室内运动。保龄球的起源也许可以追溯到公元前5200年的古埃及,人们在那里发现了类似现代保龄球运动的大理石球和瓶。在13世纪的德国教会里,流行着一种“九柱球”的游戏,来检验教徒对宗教的信仰程度。直到宗教革命之后,马丁路德统一了九瓶制,成为现代保龄球运动的真正起源。之后演变成10个木瓶,瓶的摆设形状也从钻石形变成三角形。

1895年,美国保龄球总会正式成立。1951年,国际保龄球联合会成立。1954年,第一次保龄球国际比赛在芬兰的赫尔辛基举行。1988年的奥运会,保龄球列为表演项目。保龄球具有娱乐性、趣味性、抗争性和技巧性,给人以身体和意志的锻炼。由于是室内活动,不受时间、气候等外界条件的影响,也不受年龄的限制,易学易打,所以成为男女老少人人皆宜的特殊运动。如今,保龄球已经成为现代社会中的一项时尚运动,流行于欧、美、大洋洲和亚洲一些国家。

(5)壁球。19世纪初在伦敦的老城中心,有一个“舰队监狱”,专门关押欠债人和触犯刑律、教规的贵族,他们自然不能去从事繁重的体力劳动,如何打发枯燥乏味的囚禁时光呢?他们用类似拍子的器具对墙击打小球自娱自乐,这可说是最早的壁球雏形。真正意义上的壁球,是由著名的贵族学校——哈罗公学的学生发明的,时间约在1830年前后。学生们虽身为贵族子弟,却过着囚徒般枯燥的住校生活,于是,一种对墙击球的室内运动被发明并流行开来。因球在猛烈触及墙壁时发出类似英文“SQUASH”的声音而得名,即现今公认的壁球。很快,这一娱乐健身运动在学校中流行开来,1864年,第一块专用打壁球的场地在哈罗修建,这也成为该运动正式创立的标志。随着学生毕业,步入政界、军界和商界,壁球也传遍了英联邦国家和世界各地。

由于壁球是一项室内项目,所以它可以不受季节、天气的限制,是一项全天候的运动。

(6)沙狐球。沙狐球又名沙壶球,起源于15世纪的英国宫廷,当时悠闲的贵族们,偶尔发现推硬币带来的新奇、刺激,他们以酒为注兴高采烈地将硬币滑向长桌的另一端,以赌输赢,后来逐步出现了专用的沙狐球取代硬币。19世纪末,沙狐球从最初的游戏演化成了竞技比赛和休闲娱乐体育项目,经媒体的大肆渲染及推广,沙狐球运动一度与职业拳击、棒球一样占据了纽约报纸的大幅版面。自此在纽约举办了多次沙狐球锦标赛,球迷包括商界、戏剧界人士,甚至政界要员。如今沙狐球已进入成熟发展阶段并风靡欧美,世界各地也纷纷成立国家级和地方级的沙狐球协会,并成功地举办了三届沙狐球国际比赛。沙狐球于20世纪末引入我国,并在2002年举办了第一届沙狐球比赛。

沙狐球要求技巧、速度、力量、变化性及竞争性,分为技巧性和趣味性两种类型。该运动项目老少皆宜,身强体壮者和残疾人都可参与。

(7)游泳。游泳是男女老幼都喜欢的运动休闲项目之一,人以各种不同姿势划水前进,

在水中或水面游动。在人类历史早期阶段,无论是为了捕猎、逃避猛兽或是遇上海难时自救,游泳都是一门重要的求生技能之一。远在公元前 2 500 年,古埃及已有类似捷泳的活动。古罗马人兴建的巨大浴池,更是上流社会人士作为余暇游泳及社交活动的场所。早期的游泳活动,只被视为贵族子女教育及士兵训练的一个重要部分,直至 18 世纪末期,普通民众参与游泳的时间及机会增多后,游泳才开始成为一种大众普及的活动。一般的游泳运动场所包括海滩、湖泊、天然泉水、江河、激流等无污染水域和各种室内外游泳池。

游泳具有促进血液循环、增强呼吸系统的功能和改善皮肤的功效,因此受到广大民众的青睐。

(8)健身。健身房的健身项目集体操、田径和举重于一身,具有显著和便捷的健身功能,可以充分满足现代社会人们对健康和健美体型的追求。健身房综合性强,集多项运动于一体。它能够提供科学、齐全和安全的锻炼设备,是城市中的综合运动场所。它能使训练者增强体质和耐力,提高协调和控制身体各部分的能力,解除工作疲劳和精神压力,实现全面的身心健康。健身房具有显著的健美功能,其各种健身器械都具有模拟运动的特点,占地面积小,可在有限的空间内实现多种运动参与方式。健身器材种类多,并且各种器材的运动效率和运动速度都可调节,各类人群都可以在健身房找到与其体质相适应的健身项目。

### 2. 娱乐项目

娱乐项目是指利用一定的环境设施和服务,使人们能积极活动、全身心投入,得到身心快乐和精神满足的活动项目。娱乐项目与康体项目既有区别又有联系,二者区别在于:康体项目多为体育运动转化而来,而娱乐项目主要是以娱乐功能为主的游戏活动。

娱乐项目要求顾客有较强的主动参与性,能使参与者得到精神和情趣上的满足。娱乐项目主要包括夜总会、卡拉 OK、棋牌室、电子游戏厅和酒吧等。

(1)夜总会。夜总会是由西方引进的,英文为“Night Club”,直译为夜间俱乐部。简单地说,夜总会就是夜间吃喝玩乐的场所,通常是顾客一边吃饭一边观看多种形式的文艺表演。演出节目丰富多样,包括唱歌、舞蹈、杂技等。有的夜总会还会有伴舞乐队和舞池,除表演节目,顾客还可以即兴跳舞。顾客的餐桌上可以供应精美点心,也可以供应美味佳肴。夜总会的环境比较高雅,通常气氛活跃。

夜总会被引进中国后,还结合中国本土环境发展出中式夜总会,尤其结合了本土饮食习惯和欣赏情趣,例如北京康乐宫的“庆燕乐舞”夜总会。

(2)卡拉 OK。卡拉 OK 是中、日、英文的组合词汇,其中“卡拉”是日文“空”的音译,“OK”是管弦乐团的英文“orchestra”简写的开头二字母,合起来意指唱歌时没有真正的乐队伴奏,只有影音伴奏。卡拉 OK 通常是在播放预录在录影带之类储存在媒介上、没有主唱人声的音乐伴奏的同时,在电视荧幕上同步播放有着节拍提示的歌词,然后参与者看着歌词持麦克风唱歌。卡拉 OK 能通过声音处理使演唱者的声音得到美化与润饰,当再与音乐伴奏有机结合时,就变成了浑然一体的立体声歌曲。这种伴奏方式,给歌唱爱好者们带来了极大的方便和愉悦。

卡拉 OK 起源于日本,始于 20 世纪 60 年代井上大佑发明的伴唱声轨和可携式麦克风。由于娱乐行业的兴起,卡拉 OK 很快就风靡全球。20 世纪 80 年代末期,中国才出现了歌舞厅,卡拉 OK 开始传入中国内地,而且发展迅速。当时有些饭店、酒楼,餐厅,白天进行餐饮营业,晚上邀请专业艺术团体乐队、音响、歌手为客人演唱。之后卡拉 OK 进一步发展,出现了供私人演唱的 KTV 包房。

卡拉 OK 是一种普及性很强的自娱自乐的休闲项目,极受当今中青年人的追捧。

(3) 棋牌室。棋牌室是供人进行棋牌游戏的场所。棋牌游戏多种多样,是世界性的娱乐项目,具有很大的市场需求量,因此是饭店康乐部不可缺少的。棋牌室最初由早期的棋社和赌场演变而来,棋牌游戏作为一种室内的、多人的娱乐活动,适合在人员密集的场所进行,又因活动周期短,人员流动快,所以需要一种场所供各处的人赶来进行棋牌娱乐活动,棋牌室也应运而生。

棋牌室内通常包括麻将、扑克牌、牌九、百家乐、象棋、围棋、五子棋、黑白棋等娱乐项目。

(4) 电子游戏厅。电子游戏厅,伴随着电子游戏的产生而产生。电子游戏是各种娱乐性软件,因此必须有相应的硬件设备。电子游戏以其趣味性、挑战性以及逼真的仿真效果而受到许多客人的喜爱。目前的电子游戏不仅有由电子芯片控制的各种棋牌、桌球等一般游戏机,还有许多能逼真地模拟真实场景的模拟游戏机,它比一般的游戏机更加刺激。如开车、飞机等进行比赛或战斗,不仅使人能看到眼前道路的情况,而且方位、角度和真实情况都非常相似,让人产生身临其境的感觉。

(5) 酒吧。酒吧一词来自英文“Bar”的谐音,原意是指一种出售酒的长条柜台。酒吧最初源于欧洲大陆,但“bar”一词到了 16 世纪才有“卖饮料的柜台”这个义项,后又经美洲进一步的演变、拓展,在上世纪 90 年代传入我国。经过数百年的发展演变,酒吧成为现代城市中一道亮丽独特的文化景观。现在,酒吧通常被认为是各种酒类的供应与消费的主要场所,它是宾馆的餐饮部门之一,专为供客人饮料服务及消闲而设置。酒吧常伴以轻松愉快的音乐,通常供应含酒精的饮料,也随时准备汽水、果汁为不善饮酒的客人服务。

### 3. 美容保健

(1) 桑拿浴。“桑拿”来自芬兰语,原意是指“一个没有窗子的小木屋”。芬兰是桑拿浴的发源地,这个令人舒筋活络的风俗,最早起源于芬兰的乌戈尔族。桑拿最初的小木屋,不仅没有窗户,甚至连烟囱也没有,浓烟把屋子熏得油黑,当时的桑拿也叫“烟桑拿”。后来,一些富有革新精神的人安装了烟囱,桑拿从此也就有了新颜面。

桑拿浴是一种特殊的洗澡方法,兼有清洁皮肤和治疗疾病两种作用。它通过接连几次的冷热交替可缓解疼痛、活动关节。对皮肤来说,由于蒸气浴过程中皮肤血管明显扩张,大量出汗,血液循环得到改善,汗液排泄有助于体内废物的排除,使皮肤里各种组织获得更多的营养,对许多皮肤病诸如鱼鳞病、银屑痛、皮肤瘙痒症等都有不同程度的治疗作用。

(2) 保健按摩。按摩是以中医的脏腑、经络学说为理论基础,并结合西医的解剖和病理诊断,而用手法作用于人体体表的特定部位以调节机体生理、病理机能,达到理疗目的的方法。

法,从性质上来说,它是一种物理的治疗方法。按摩是中国最古老的医疗方法。又称推拿,古称按跷、案机等。保健按摩是运用按摩手法,在人体的适当部位进行操作所产生的刺激信息通过反射方式对人体的神经体液调整功能施以影响,从而达到消除疲劳,增强体质,健美防衰,延年益寿的目的。

保健按摩手法很多,如常用的表面按摩法、揉捏池颈法、棉布摩擦法、背腰部的拍打法、四肢抽抖法等,它动作轻柔,运用灵活,便于操作,不论男女老幼、体质强弱、有无病症,均可采用不同的按摩手法,进行保健按摩。

(3)美容美发。美容是让容貌变美丽的艺术。在古埃及,人们为了滋润皮肤和防止日晒,在皮肤上涂抹各种药剂和油膏。古埃及妇女喜欢用黑颜料来描眼的轮廓,孔雀石粉制成的绿颜料涂在眼皮上,用黑灰色的铅粉把眉毛描得像柳叶一样细长,用乳白色的油脂抹在身上,使用红颜料涂抹嘴唇和脸颊,甚至在手、脚的指甲上都要染上橘红色,非常惹人注目。美容在欧洲中世纪非常流行,文艺复兴时期之后进一步发展。19世纪80年代,西方开始出现了近代美容院。

近年来,随着社会的发展和人们生活水平的提高,美容美发行业加入了越来越多的享乐成分,逐渐成为娱乐业的一部分。美容美发成为人们在工作之余消除疲劳、愉悦身心的方式之一。现代人对美容美发的需求非常高,美容护肤往往是定期的,因此旅游饭店一般都应设置美容美发项目。

## 二、康乐项目设置的依据

饭店的康乐项目是为满足顾客娱乐健身等康乐需求而设置的,其设置依据主要包括以下几个方面。

### 1. 市场需求

现代康乐是随着经济和社会的不断进步而发展起来的,随着人们对物质和精神文化需求的不断提高,观念的不断更新,审美情趣的不断改变,人们对康乐也有了更高层次的要求。近年来,消费者对康乐服务的兴趣不断增长,国外各种新的康乐项目和设施不断引进,大大刺激了康乐业的市场需求,因此饭店开始逐渐引进酒吧、台球、保龄球、网球、游泳馆以及卡拉OK、健身房等康乐项目。

### 2. 资金能力

康乐项目的设置必须根据投资者投入的资金情况量力而行。建立一个综合娱乐项目所需要的资金可能与建一座相当规模的饭店所投入的资金差不多,但建一个饭店附属的适度规模的康乐部则需要较少资金。因此,在进行康乐项目设置的规划时,必须考虑到投资者自身的资金实力。

### 3. 饭店的星级标准

在西方某些国家的“度假型饭店”和“公寓式饭店”标准中,都明文规定要有完善的健身娱乐设施,并设置康乐部,如果不能按照要求实施,饭店都会降低星级。在我国,由国家旅游



局颁布的《旅游饭店星级的划分与评定》，也明确要求三星级以上的饭店必须要有康乐设备，并提供相应的服务。三星级饭店应设有歌舞厅、按摩室、美容美发室、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，一般还要求有游泳池；五星级饭店的康乐设施要在四星级饭店的基础上增加网球场，并且康乐场地的装潢要更加豪华。在饭店的星级评定标准中，如果没有符合条件的康乐设施，饭店是不可能归入高档饭店的。

#### 4. 客房接待能力

一般情况下，从饭店的客房接待能力就可以推算出饭店康乐部的接待能力，从而也就能决定康乐设施的设置规模。这种情况主要针对只接待住宿客人的饭店，但也有些饭店的康乐部同时还接待散客，这就要考虑其总的客流量，并以此为依据来规划饭店康乐部的规模。

#### 5. 客源的消费层次

饭店康乐项目的设置，要根据饭店自身的客源定位、层次及相应的需求决定。近年来，随着国外康乐理念的引入，国内的饭店康乐服务市场扩大，从而带动了内资饭店康乐部门的规模发展。饭店要对不同的客源进行相应的定位：要注意工薪阶层顾客与商务阶层顾客需求的不同，也要注意商务顾客与度假旅游顾客需求的不同，根据不同客源设置相应的康乐项目。

#### 6. 康乐业的整体环境

康乐项目的设置必须以当前康乐业的整体环境为基础，这样对康乐部门的投资才能获得相应的经济收益。康乐项目的选择必须结合外部宏观环境，如经济环境、自然环境、社会文化环境，同时还要结合饭店自身的环境，才能使其在饭店中发挥应有的作用。因此，设置康乐项目时，对宏观和微观的环境都要有明确的认识。

除《酒店星级的划分与评定》中要求的必备康乐设施，如健身房、游泳池等，酒店管理者对其他康乐项目的设施都具有选择权，这就能够使饭店在选择康乐项目与设置时必须重视康乐业的环境特征，慎重决定。

## 第四节 康乐部的组织机构与岗位设置

康乐部的组织机构是指按照一定的目的、任务和形式加以编制而形成的康乐部经营管理系统。在成立康乐部时，要运用适当的管理方法和技术手段，发挥康乐部组织中各种人员的作用，把投入到饭店或康乐企业中的有限资金、物资以及信息资源转化为可供出售的康乐服务。康乐部各营业项目存在很大差异，并且种类繁多，再加上某些服务项目的敏感性和营业环境的复杂性，必须科学合理地设置康乐部的组织机构，才能保证康乐部的平稳运营。

有效的组织是良好运营的基础。

——佚名

### 一、组织机构的设置原则

#### 1. 组织形式必须适应经营设置

康乐部的组织形式是要为康乐部的经营服务。其机构要适应经营业务,出于需要而设置机构。例如,有的饭店把康乐部设为餐饮部下属的一个分部,这可能是由于其康乐部规模较小,而卡拉 OK 餐厅又是与餐厅结合在一起的,因此归到餐饮部便于管理;有的饭店把康乐部划归客房部,还有的饭店则设置与其他部室平行的康乐部,这是各饭店康乐部的主要形式。对于选择何种形式的康乐部,要根据饭店的实际情况而确定。

#### 2. 机构设置必须科学

康乐部内部的机构设置,必须明确其功能和作用、任务和内容、工作量是否合理以及和其他项目的关系等。特别要注意发挥其正常运行的作用,即经营管理、控制、督导等作用。设立机构之后接着就应配备相应的管理人员。每个岗位都应有明确的职责、权限和实际工作内容。这样能够适应有效的指挥跨度,避免机构臃肿、人浮于事。

#### 3. 职能清晰,统一管理

等级链是一条权力线的链锁,在每个环节上都应有相应的权力和职责,下级只接受一个上级的领导,不能由多头领导。例如,游泳池服务员只接受游泳池领班的领导,除某些特殊情况外,游泳池主管应当通过领班去领导员工,不宜直接越过领班向服务员下达命令,否则领班就名存实亡,而主管变成了领班。

#### 4. 合理控制管理范围

人的精力总是有限的,管理者能够有效管理的范围总有限度,突破了这一界限,管理的效率就会降低。所以在设置组织机构时,每一级管理者下辖的部门数量要有所限制,并因才用人,将管理人才安排在合适的位置上。一些大型的综合饭店在总经理之下设立的职能部门过多,这样的设置就会使总经理顾及不全,而降低管理效率。

### 二、组织机构的设置模式

根据饭店的规模以及康乐部在饭店中的地位 and 作用,不同的饭店在设置康乐部的组织机构时可以选择不同的模式。康乐部一般的组织机构有以下几种模式。

#### 1. 欧美模式

欧美模式将康乐部作为一个独立的服务部门,与饭店的其他各大部门并列,有着同等重要的地位和作用,直接对饭店总经理负责。其组织结构图如图 1-1 所示。

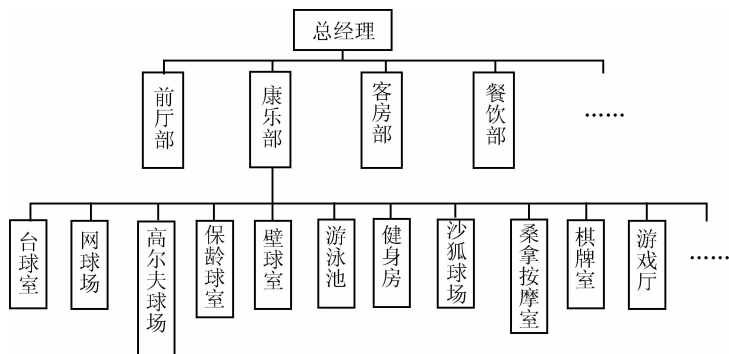


图 1-1 康乐部的组织结构(欧美模式)

欧美模式适合于康乐项目较多、康乐部收入在饭店总收入中占有重要地位的大中型饭店。这种模式有利于对康乐部进行专业管理,提高管理效率;也有利于饭店内部的经济核算,便于饭店管理者进行企业经营状况的分析;还有利于提高康乐部的积极性,充分发挥现代娱乐设备设施的创收潜能。这种模式在欧美国家采用比较普遍,因此称为欧美模式。

## 2. 亚洲模式

亚洲模式的康乐部隶属于饭店的某一部門,如餐饮部,其组织结构图如图 1-2 所示。

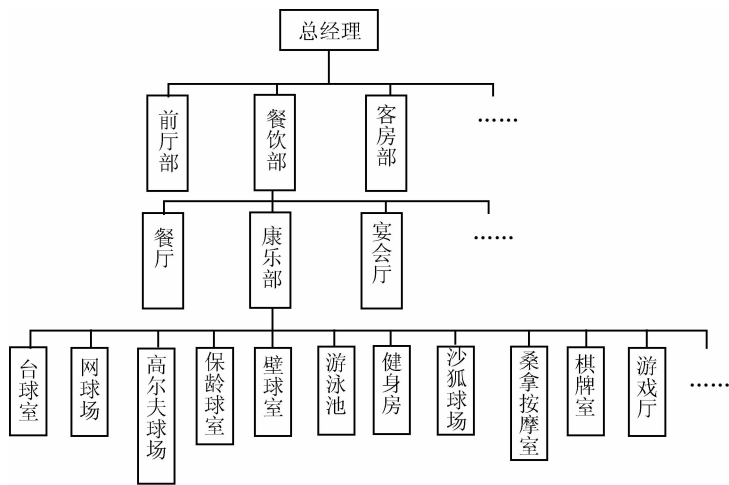


图 1-2 康乐部的组织结构(亚洲模式)

亚洲模式更适用于康乐设施较少的中小型饭店,它的主要特点是能有效地精简组织机构。将康乐部设置在与之业务联系较紧密的部门之下,可有效避免服务过程中的交叉,提高工作效率。康乐部服务与餐饮部联系最为紧密,所以往往将其设置在餐饮部之下。由于这种模式最早出现在亚洲,尤其是日本和中国台湾的一些饭店采用,因此称为亚洲模式。

## 3. 按康乐项目内容设置的组织模式

按康乐项目的内容设置的组织模式是根据饭店的康乐项目分类来设立相应的组织部门

和岗位,它主要是指康乐部内部的组织机构。其组织结构图如图 1-3 所示。

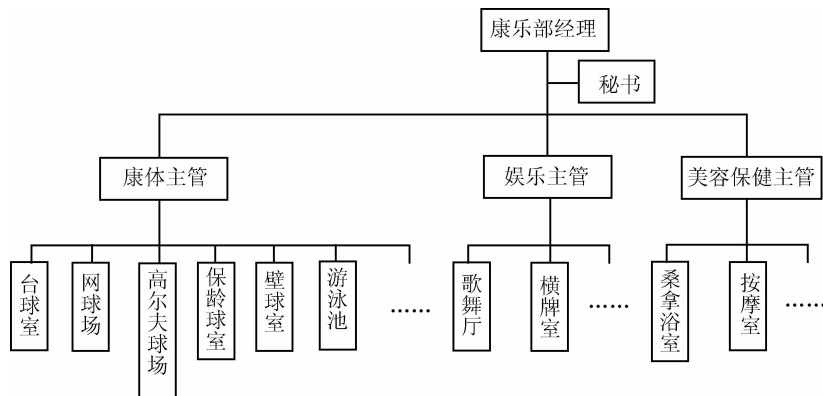


图 1-3 根据康乐项目设置的组织模式

这种模式将康乐部按照服务项目进行细化,有利于为顾客提供更周到细致的康乐服务,尤其适用于康乐服务设施较齐全、康乐客源充足的饭店。

### 三、康乐部与其他部门的协调与沟通

#### 1. 与前厅部和客房部的协调与沟通

前厅部和客房部是饭店接待客人和销售的主要部门,康乐项目的销售有较大部分来自于前厅部和客房部工作人员的推销,因此,康乐部应把最新康乐服务信息告知前厅部和客房部,通过他们把最好的、最新的服务项目介绍给客人,从而获取经济效益。

#### 2. 与餐饮部的协调与沟通

在许多饭店中,康乐部是以隶属餐饮部等中层结构的形式而存在的,其经理对餐饮部经理负责,日常服务由餐饮部经理统一安排。

餐饮部应及时为健身娱乐的客人提供水果、点心及送餐等服务;餐饮部员工还可在客人用餐的同时,推荐饭店的康乐服务项目,发放相关的资料和优惠卡。康乐部也应及时将本部门最新的康乐服务信息通知餐饮部门,以便餐饮部的服务人员解答客人的咨询和向客人推荐康乐服务项目。

#### 3. 与公关销售部的协调与沟通

康乐部的服务项目有很大一部分是由公关销售部来向客人推广和销售的,因此,公关销售部应利用各种机会,采取行之有效的促销手段,宣传康乐部的设施和服务项目。康乐部应配合公关销售部进行广告宣传,以设施设备的有效运转和高质量的服务为公关销售部的宣传作保障,增加饭店的吸引力和竞争力,吸引更多的客人到饭店来消费。

#### 4. 与采供部的协调与沟通

康乐部所需的一切康乐设施设备和易耗品均由采供部负责采购。为购买到物美价廉的物品,康乐部与采供部之间要互通信息,力求购买到最适合康乐要求的物品。采供部应随时

了解市场供应信息,便于康乐部提出申购计划。康乐部则应明确所需物品的规格、质量、数量,经核准后,由采购部负责采购,并保证及时供应。

### 5. 与工程部的协调与沟通

康乐部的设施设备发生故障,应立即向工程部申报。同时,康乐部要积极配合工程部对康乐设施设备进行检修和维护,并提供客情预报,以便工程部对某些场所设施适时进行大规模修理。工程部应对康乐部服务人员进行设施设备维修保养知识的培训,及时修缮康乐部的故障设施,保证康乐部的正常运营。

### 6. 与保安部的协调与沟通

康乐部应积极协助保安部对饭店公共区域及康乐场所进行检查,做好防火防盗等安全工作。同时,要协助保安部做好人身安全、财产安全等工作,使饭店服务工作安全、有序。

### 7. 与人力资源部的协调与沟通

康乐部要对员工的录用和培训提出计划和要求,协助人力资源部做好员工的招聘和培训工作。为此,康乐部应向人力资源部提供所需人员的数量和要求等详细信息,并向人力资源部提出员工的培训需求,积极支持和落实人力资源部的各项计划。

### 8. 康乐部与财务部的协调与沟通

康乐部应协助财务部做好有关康乐账单的核对、固定资产的清点及员工薪金的支付等工作。财务部应配合康乐部做好康乐器械、清洁用品、运动类用品等的盘点工作和预算的制定工作。

## 四、康乐部的岗位设置和职责

### 1. 康乐部经理的岗位职责

(1)接受总经理的督导,工作对总经理负责,贯彻饭店各项规章制度和总经理的工作指令,全面负责康乐部的经营和管理。

(2)根据饭店的规章制度和各项目设施的具体情况,制定部门管理制度和主管、领班的具体工作任务及管理职责工作标准,并监督实施,保证部门各项管理工作的协调配合及各项娱乐设施的正常运转。

(3)分析各康乐项目的客人需求、营业结构、消费状况及发展趋势,研究并提出部门收入与成本控制等预算指标,报总经理审批。纳入饭店预算后,分解落实到各康乐项目,并组织各级主管和领班完成预算指标。

(4)研究审核各康乐项目的服务程序、质量标准、操作规程,并检查各项目各级人员的贯彻实施情况,随时分析存在的问题,及时提出改进措施,不断提高服务质量。

(5)根据市场和客人的需求变化,研究并提出调整各项目的产品、经营方式、营业时间和收费标准等管理方案。配合饭店销售活动,配合有关部门组织网球、壁球、保龄球比赛等销售活动,适应客人消费需求变化,提高设施利用率和销售水平。

(6)审核签发各项目主管的物品采购、领用、费用开支单据,按部门预算控制成本开支,

提高经济效益。

(7)做好各项目主管、领班工作考核,适时指导工作,调动各级人员积极性。随时搞好巡视检查,保证康乐中心各项目管理和服务工作的协调发展。

(8)制定部门、各项目人员编制,安排员工培训。根据业务需要,合理组织和调配人员,提高工作效率。

(9)随时征求、收集客人意见,处理客人投诉,并分析康乐部服务质量管理中带倾向性的问题,适时提出改进措施。

(10)搞好康乐部和饭店各部门的协调配合,完成总经理交办的其他工作任务。

### 2. 康乐部助理经理的岗位职责

(1)执行部门经理所下达的工作任务,协助经理督导各主管做好工作。

(2)分析客源动向,积极拓展生意,为部门经理策划拓展业务提供意见。

(3)处理客人投诉,尽量满足客人的要求,维护饭店利益。如遇本人处理不了的问题及时请示部门经理处理。

(4)按营业需要协调各部门人员调配等工作。

(5)督促各主管做好每月的排班工作,确保营业正常运行。

(6)以《员工守则》为准则,督导各主管抓好劳动纪律。

(7)督导各岗位做好卫生清洁工作,为客人提供一个良好的卫生环境。

(8)督导各主管注意防火、防盗,确保消除各种安全隐患。

(9)督导各岗位做好工程维修保养工作,使营业能正常进行,减少机械故障的发生,减少损耗,降低营业成本。

(10)督导各主管培训属下员工,提高服务质量,督导各主管做好营业用品的备货工作。

### 3. 康乐部各分部主管的岗位职责

(1)接受部门经理和经理助理的督导,负责康乐部日常管理工作。

(2)执行物品管理规定,在物品的领用上进行严格管理,控制用品消耗,分析存在的问题,提出改进意见,保证预算指标的顺利完成。

(3)对所管辖区域内的设施设备制订保养、维修计划,保证设施设备完好。

(4)对日常营业情况及时进行统计和分析,定期向部门经理汇报。

(5)督导员工认真执行工作纪律,提高服务质量,考核各康乐项目领班的工作,定期做出评价,解决存在的问题。

(6)在日常营业中处理客人的投诉,尽量满足客人的合理要求,出现特殊情况应请示部门经理及有关部门协助解决。

(7)向上级提出对现有的设施设备的利用以及开发新项目的设想及意见,审批后做好各项落实工作。

(8)做好和其他部门的联系协调工作,了解市场信息,开拓客源,促进本部本经济效益的提高。

(9)负责各康乐项目员工培训工作。

#### 4. 康乐部各领班的岗位职责

(1)接受主管的督导,负责日常的接待与管理工作,完成上级主管分派的其他任务。

(2)负责本班组人员的考勤工作,检查所有规章制度的执行情况,根据员工服务质量的优劣,提出表扬或批评。

(3)督导所属员工按照工作程序 and 标准为客人提供优质服务,带领并督促员工做好各项工作。

(4)了解当日营业情况,给员工布置当班的任务。

(5)检查营业所需储备用品的准备工作,确保按规格布置场地,保证高标准服务程序的完成。

(6)营业开始时,参加并督促每一流程的服务,与有关的班组、部门协调,保证服务的连贯性与有条不紊。

(7)接受客人的投诉,尽最大努力给予解决并及时答复,遇到不能解决的问题及时报告主管。

(8)负责安排确认预订,亲自为VIP客人服务。

(9)及时向有关部门汇报班组的财产丢失及设备损坏情况,确保及时补充或维修,使营业场所处于最佳状态。

(10)下班前为下一个班次布置好任务。

(11)核查账单,保证账物相符;与收银员核对报表,确保无误。

(12)当班工作结束后,详细记录交班时间,如有重要事件应做详尽记录,并在交班本上签名。

(13)负责培训新员工与实习生。

#### 5. 康乐部文员的工作职责

(1)负责康乐部办公室各类文书档案的管理工作;根据部门经营管理工作和接待服务工作的实际情况,按照康乐部经理的要求起草有关工作报告。

(2)收集、整理康乐中心各项目的工作情况材料;统计各项目的经营数据、用品消耗数据,拟定报表。

(3)做好会议记录、文件签发清单的审核和审核后的传达工作;提醒部门经理当日工作要点。

(4)做好康乐部员工的考勤汇总及部门员工福利款项发放统计等工作。

(5)负责做好部门内外的联系工作,接待和处理一般客户的来访。

#### 6. 康乐部前台接待员的工作职责

(1)具备良好的英语对话能力,礼貌待客,热情主动,为客人提供尽善尽美的服务。

(2)负责客人康乐活动的预订、接待及安排工作,并及时将客人选择的活动项目通知有关岗位。

(3)熟悉部门设施、活动项目的特点,耐心解答客人提出的各种问题。

(4)严格把好验证关,并注意客人的身体状况,严防醉酒者及某些疾病患者进入有关场所。

(5)负责门厅的清洁卫生,保证环境整洁美观。

(6)负责设备的报修工作。

(7)负责客人遗留物品的登记、归还或上交工作。

(8)掌握各项管理规定和各岗位职责,主管不在的情况下代行其职。

### 7. 康乐部服务人员的岗位职责

(1)服从上级命令,遵守饭店和部门各项规章制度。

(2)每日上岗前按岗位要求整理好自己的仪容仪表,检查自己着装是否规范。

(3)将清洁本岗位所有的用具摆放整齐,搞好营业场所的清洁卫生工作。

(4)准备好营业所需物品,补充所缺的用品,做好服务前的一切准备工作。

(5)熟悉各项营业内容,做好推销工作。

(6)熟悉各项服务项目,了解其价格,掌握服务方式。

(7)按所规定的服务程序与规格,为客人提供尽善尽美的服务。

(8)负责将各类用过的需集中处理的物品分类,送至指定的地点;及时补充短缺的营业所需的物品及售品。

(9)负责做好收尾工作,为下一班工作做好准备。

### 8. 康乐部库管人员的岗位职责

(1)对分管主管负责,做好康乐消耗品的入库、出库及保管工作。

(2)密切与各营业点的联系,及时掌握物品的需求情况。

(3)负责填写申请采购单,报部门经理审批。

(4)严格查验进库物料的规格、质量和数量。如发现物料数量与发票数量不符或规格质量不符合使用部门营业要求的,应拒绝其进库。

(5)物料进库应填制“物料用品进库验收单”,仓库凭据记账,并送财务部一份用以办理付款手续。

(6)货物入库时,物品装卸要轻拿轻放,存放应分类码放,井井有条,整齐清洁。

(7)保证货物数量和质量完好无损。

(8)各班组领用物料必须填制“物料用品领用单”,由领用班组的领班签名后方可领料。如有特殊原因,需得到主管领导审批后方可将料领出库房。

(9)为提高领料工作的计划性和加强对仓库物资的管理,采用定期发货办法,并办理领货事宜。

(10)严格按先进先出的原则发货,严禁先出货后补办手续的错误做法。

(11)经常与使用部门保持联系,了解物品的使用情况。掌握各类物品的日常消耗量,合理控制库存量。



(12)定期盘点库存物资,发现货物缺损及过期货物应及时上报,等待处理,做到物卡相符、账卡相符、账账相符,发现备料不足应及时提出申购报告报批。

(13)做好“库存月报表”,按时报送部门经理审核,并上交财务部。做好成本分析,及时反馈物料消耗的异常现象,及时处理积压物品。

(14)物料用品应以勤进少储为原则,防止积压和浪费,对于物料用品的购进,严格按照计划和审批手续办理。

(15)下班时,要检查库房有无隐患,关闭电源,锁好库门,将库房钥匙交到总台,办理登记手续。

#### 9. 康乐部收银员的岗位职责

(1)严格按照财务制度做好营业账款的收记清缴工作,保证账目清楚,各类款项不错收、不漏记。

(2)钻研业务知识,热情待客,收银快捷,认真核对所填写的服务项目价格。

(3)负责收银台的安全卫生工作,无关人员不得进入收银台,离开收银台要锁抽屉。

(4)密切与各休闲娱乐场所的联系,了解和掌握娱乐设施使用情况,准确及时登记。

(5)负责填制每天的营业日报表及每月营业的统计表,并上交有关部门。

### 五、康乐部员工的素质要求

现代饭店康乐部工作人员素质的高低,直接决定着饭店康乐部的市场竞争能力和经营成绩,因此,现代康乐部必须严格把好人员素质关,确保康乐部工作人员具有较高素质,为企业经营成功打下坚实基础。

#### 1. 康乐部管理人员的素质要求

(1)个人魅力。个性魅力是个人所具有的人格魅力。

①性格和道德修养。康乐部是一个具有较强开放性的小社会,各种思想意识、行为方式相互交织,环境较复杂,所以康乐部管理人员应具有较高的思想素质和完善高尚的人格,不仅能知书达理、谦虚谨慎,而且能对于违反社会主义道德规范的行为有识别能力和抵抗能力,能坚持原则。康乐部门为各种各样的客人服务,经常会遇到不被客人理解、发生沟通障碍等情况,为了饭店的长远利益,要求管理人员具有较好的职业道德及修养,受委屈后能够很快调整好心态,重新投入工作。同时能够实事求是、正派廉洁、宽容大度、讲究信义、具有开拓意识和勇于创新的进取精神。热情开朗,心理素质良好,爱好体育运动和娱乐活动。

②文化水平和知识结构。康乐部服务工作的专业性较强,因此,康乐部经理必须具有高等学校专科以上或同等学力文化水平,最好熟练掌握英语,而且还应获得国家旅游主管部门颁发的岗位证书;熟悉桑拿、美容、电子游戏、形体锻炼、康乐设施设备使用和保养的基础知识;了解音乐、体育活动专业知识,以及康乐市场销售与项目管理知识。只有具有一定文化修养的管理人员,才能营造一个理想的康乐活动氛围,给客人提供视觉、听觉等方面的综合享受。康乐部服务人员在与宾客的交往中要彬彬有礼、谈吐高雅、思维敏捷,以自己广博

的见识来吸引客人,影响客人,了解客人在康乐方面的心理需求,为客人提供最佳的服务。

(2)领导才能。领导才能主要指组织能力和凝聚力,即能够控制和利用康乐部的人、财、物等条件为饭店或康乐企业创造良好经济效益的能力。同时,一个出色的管理者还要具有敏捷的应变、细致的观察和丰富的创新能力。

①组织能力。组织能力是指管理人员能够对康乐部的工作做到切实有效的组织和安排。在使企业的各组成部分有特色的同时,还要反映企业整体的主题、整体的形象和气氛,使各部门的工作人员有不同的职责和分工,同时又要达到最终使客人满意的整体效果;能根据康乐部活动场所的实际情况,精心制订业务计划,创造良好的康乐环境。

②凝聚力。凝聚力是指能够团结职工相互协作,指挥部下尽心尽力地工作,激励他们将企业的目标视为自己奋斗的目标,从而形成共同目标而团结努力工作的力量。工作中能团结大多数职工在自己的周围,懂得营造良好的集体氛围,使全体员工感到他们与管理者们有一共同目标,激励他们将康乐部的目标视为自己的奋斗目标,认识自己工作的意义。平时应善于倾听员工意见,并在需要时关心他们。工作中给予员工发挥才智的空间,同时又能严于律己,勇于承担责任,对工作充满信心,使员工有信心在这种环境中去努力工作。

③观察和创新能力。观察能力和创新能力是指能对康乐经营过程中的表象进行分析、综合、判断、推理等的能力,能够从一系列的思维过程中总结出工作规律,并通过运用这些规律解决管理和服务工作中出现的问题,还能根据本部门各康乐设施和服务项目的经营状况及客人的要求,进行综合管理,对客人的康乐心理、需求趋势做出判断,及时发现有利的机会,不断开拓新项目,采取新的服务方式。

除此以外,康乐部的管理人员还要有较强的公关意识,能与客人建立良好的关系,为饭店树立良好的企业形象。当然作为康乐部的管理者还必须懂得国家的政策、法律、法规,这样才能保证经营活动中不与国家、社会的利益相冲突。

(3)工作资历。康乐部管理人员一般应具备5年以上饭店管理和服务经验,其中至少应有2年以上康乐部工作经验。

### 2. 康乐部服务人员的素质要求

(1)形象体质。服务人员应该形象端正、行为端庄。康乐部的从业人员,尤其是前台服务人员每日从事接待康乐消费者的工作,康乐部的产品质量能否令客人满意,与服务人员是否能够给客人留下良好的印象有极大的关系。在客人短暂的娱乐时间里,对工作人员最初最直接的印象就是他们的外表,因此康乐部为了使大多数客人能对产品质量有较高的评价,都要求从业人员有较好的外貌形象。

(2)道德修养。服务人员的思想素质要高,作风正派。作为一个康乐部服务人员必须具有正确的世界观和人生观,有崇高的理想和脚踏实地的工作作风。在康乐部工作,常会遇到各种金钱的、奢华生活方式的诱惑,只有具有完美而高尚的人格和社会主义道德规范,才能抵御这些诱惑,热情友好地为客人提供优质服务。

(3)专业技能。康乐部的康乐项目、设施、设备都与现代先进的科学技术和知识有着紧

密的联系,从业人员具有一定专业文化知识,有利于准确地理解和快速地接受与掌握各种设施、设备的运行原理,使用、维护、保养知识,各项项目的活动方法和活动规则,并以此掌握所需的技能。

同时,要做好康乐部的服务工作,必须热爱本职工作,培养与提高对本本职工作的浓厚兴趣。康乐部工作人员应有开朗的性格,工作中能充满热情地接待客人。开朗的性格能使其与客人交往轻松自然,使每日接待、接触不同客人的工作成为一件富有乐趣的事,而不是一种负担。服务过程中,要通过热情、周到的服务,努力使客人在康乐部玩得高兴、愉快,得到精神享受。

(4)语言和应变能力。康乐部的服务人员要具有一定的语言能力,并且应变能力强。康乐部的客人来自五湖四海,在接待服务中,康乐部服务人员应做到热情周到、和蔼可亲,工作人员在服务接待过程中,如能用客人熟悉的语言与之交流,更会使客人产生亲切感,以利于更好地提供优质服务。康乐部的服务工作都具有相对的独立性,客人临时提出的要求和娱乐过程中发生的意外,要求服务人员通过解释、说明,或建议等来解决,因此服务人员不仅仅需要遵守规定,按规程办事,还需具有相当的应变能力,在意外情况出现时能采取及时、恰当的措施控制局面,给问题的解决打下良好的基础。



### 重点回顾

康乐,即健康娱乐,指的是为了调节身心、恢复体力和振作精神,利用闲暇时间,在一定场地和设施条件下参与的休闲性和消遣性的活动,它包括康体健身、娱乐活动和保健美容等项目。

康乐部的地位:康乐项目是酒店等级的重要标志,新颖的康乐项目是吸引客源的重要手段,康乐中心是酒店营业收入的重要来源,是独立经营的项目。康乐部的作用:满足顾客的健康需求,扩大饭店的服务范围,增加饭店的客源和营业收入。

康乐部的主要任务:满足顾客体育锻炼的需求,满足顾客美体和保健的需求,满足客人的娱乐需要,做好运动场所、康乐器械的卫生工作,做好娱乐设施、运动器械及其场所的安全保养,为客人提供运动技能技巧指导性服务。

康乐部组织机构的设置原则:组织形式必须适应经营设置;机构设置必须科学;职能清晰,统一管理,合理控制管理范围。



## 巩固练习

1. 康乐的含义是什么?
2. 简述目前我国康乐业的发展现状和前景。
3. 康乐部在饭店中的地位 and 作用是什么?
4. 康乐项目有哪几种形式?
5. 如何协调康乐部与其他部门的关系?
6. 康乐部员工的素质要求有哪些?