

<<高尔夫球会管理>>

图书基本信息

书名：<<高尔夫球会管理>>

13位ISBN编号：9787310030699

10位ISBN编号：7310030699

出版时间：2009-1

出版时间：南开大学出版社

作者：吴克群，袁铁坚 著

页数：234

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问：<http://www.tushu007.com>

<<高尔夫球会管理>>

内容概要

随着我国高尔夫球场的快速发展，球会急需各类专业的管理人才，来保证向球手提供高品质的球场和服务。

本书的作者是首批被派往国外学成归来的专业人士。

本书强调了球会管理知识的全面性，对球会各主要业务功能进行了系统的阐述；突出了实用性，注重知识的应用，以帮助迅速熟悉球会管理业务，提高管理能力。

<<高尔夫球会管理>>

书籍目录

第一章 高尔夫球会管理概论 第一节 高尔夫球会管理模式 第二节 球会利益相关者 第三节 球会的经营定位 第四节 球会营运管理内容 案例：高尔夫球场建设的政策环境第二章 球会经营理念 第一节 球会经营理念 第二节 球会管理思想 案例：朝向高尔夫管理公司的经营理念第三章 高尔夫球会制度 第一节 高尔夫球会的组织构建 第二节 球会管理制度的作用 第三节 球会管理制度的类型 案例：管理井然的深圳高尔夫俱乐部第四章 接待管理 第一节 预订与接待管理 第二节 信息传递管理 第三节 营业收入管理 案例：天津帝景强化日常营业收入管理第五章 竞技服务管理 第一节 竞技服务管理内容 第二节 球童管理 第三节 球会赛事服务 案例：上海同想Touchigator球场运作管理导航系统第六章 会籍设计与销售 第一节 会籍品种 第二节 会籍价值与价格 第三节 会籍销售与营业推广 第四节 入会程序管理 案例：观澜湖球会会籍类型与权益第七章 客户服务管理 第一节 会员服务作用 第二节 会员档案管理 第三节 会员的权益 第四节 会员服务质量管理 第五节 顾客投诉处理 案例：云海谷球会会员理事会第八章 球具经营管理 第一节 球具经营概述 第二节 专卖店进货管理 第三节 商品陈列管理 第四节 球具店服务与销售 案例：肯吉逊球具品牌战略第九章 练习场管理 第一节 练习场功能与定位 第二节 练习场主营项目 第三节 练习场服务 案例：华侨城练习场的经营第十章 餐饮服务管理 第一节 球会餐饮的功能 第二节 产品质量控制 第三节 餐饮服务管理 案例：名商球会国宾楼经营第十一章 球场质量管理 第一节 球场草坪的质量 第二节 球场草坪的专业养护管理 第三节 球场景观管理 第四节 球场标识物管理 第五节 球童的球场维护工作 案例：云南第19怪：“春城球场果岭快”第十二章 安全管理 第一节 高尔夫安全管理范畴 第二节 球场上安全管理 第三节 设备的安全使用 第四节 餐饮服务安全 案例：球车事故频发的思考参考文献后记

<<高尔夫球会管理>>

章节摘录

(三) 球包的收费管理 对存放到期的球包, 要将名单交给会员服务部通知会员, 按俱乐部有关规定办理续存、交费手续, 并做好相应记录, 更换新期限存包卡。

对临时存放一天的球包要在球包交换卡上写明日期和球包内所有物品, 客人取包时要按俱乐部有关收费标准收取存包费。

(四) 定期清理球包 为避免客人长期占用存包室空间, 需定期盘点球包, 对长期(一般为半年以上)不下场消费的球包, 应登记, 按有关规定与存包人联系。

球会可以根据具体情况采用较灵活的管理方法, 如针对经常下场打球的客人(如一个月内下场打球满12场次或每星期下场3次以上者)提供优惠存包服务。

(五) 球包领取 客人领取球包时, 应核对存包卡上的存放日期、球包和球杆品牌及数量等信息, 根据存包卡号码查找球包, 并请客人在存包领取记录表上签字后, 将客人球包送到出发台或其他指定地点。

(六) 球杆租借管理 租借球杆的数量既要足够并有一定的余量, 又不能出现大量的存货, 避免占用大量流动资金。

球杆质量是顾客最关注的问题。

球会不要提供仿制杆或品质差的球杆, 避免引起客人的不满。

球会作为高端服务场所一定要购买正品杆, 并保证球杆的品质, 否则会影响球会的形象。

五、球车管理 球车是高尔夫球场为球手下场打球服务的重要工具之一, 也是我国球会收入的重要来源。

球车管理不仅关系到球场的收入和服务水平, 而且关系到顾客的安全。

球场上承载球包的球车(Carts or Bougy), 有电瓶车和柴油车, 还有手推式球车(Trolley)和遥控高尔夫球车。

目前球场上主要以电瓶车为主, 球车主要是供球手租用的。

在人们的健身意识不强、球技水平不高的情况下, 球车在球场上扮演重要的角色。

球车管理中最重要的是安全驾驶。

安全驾驶无论是对球手本人还是球童的人身安全都是非常重要的。

特别是山地球场上下坡较多, 经常会发生伤亡事故。

球手作为一般消费者, 到球场打球, 与球场之间形成的是一种服务合同关系, 依据《消费者权益保护法》和《合同法》, 享有安全保障权, 球场应当保证提供符合保障人身、财产安全的产品和服务。

所以, 一方面球车管理要按照《球车操作及维护规程》, 强化球车的日常保养维护, 保持所有球车处在良好运作状态, 保证球车制动系统长时间性能稳定。

高尔夫球车应操作方便、简单、安全。

另一方面, 保证球童和球手严格遵守球车驾驶安全规范, 确保球车在下坡时能低速、平稳、顺畅地运行。

球童备车时必须保证球车完好。

如出场后被发现球车损坏而说明不了原因的, 由备车球童负责赔偿维修费用。

客人回场之后, 清理球车上一切物品, 不可有垃圾留在球车上(包括记分卡和铅笔)。

球童将车钥匙统一交至球车管理员处。

如因物品未交齐而丢失, 则该组责任人应负责赔偿所遗失的物品。

第二节 球童管理 球童, 英文为Caddie或Caddy, 音译为杆弟。

球童是在打球过程中为球手背球包、管理球杆, 并根据高尔夫规则为球手提供助言的人。

也就是说, 球童不只是简单为球员提供背包服务, 同时也是球员的参谋, 提供合理的助言, 包括球离果岭的距离、球杆的选择、方向或线路的判断等, 帮助球员顺利并愉快地打好每一杆球。

在球场上, 球童和球手是一体的。

在中国现阶段, 高尔夫运动还没有普及, 特别是高尔夫文化和礼仪的知识还没有为大众所熟知。

因此, 球手在打球的过程中, 球童的作用不可替代。

<<高尔夫球会管理>>

球童管理包括从球童选拔，定级管理，排班管理，考核管理，球童业务培训管理，以及制定球童工作规范等一系列工作。

一、球童的招聘 球会未来的服务质量在员工招聘时就已决定。只有招聘到高素质的合格人员，即使专业知识缺乏，经过一定培训后就能成为高质量的球童。球会要分析自身的实际情况来拟定招聘球童条件。以下是某球会对球童的招聘条件。

.....

<<高尔夫球会管理>>

编辑推荐

《高尔夫球会管理》由南开大学出版社出版。

<<高尔夫球会管理>>

版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问:<http://www.tushu007.com>