



高等学校酒店管理专业本科系列规划教材



酒店工程系统 技术与应用

JIUDIAN GONGCHENG XITONG
JISHU YU YINGYONG

◎ 黄 崎 编著



重庆大学出版社

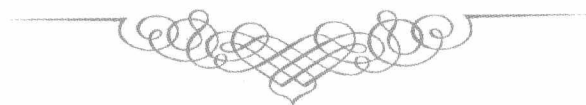
<http://www.cqup.com.cn>

◆ 高等学校酒店管理专业本科系列规划教材

酒店工程系统 技术与应用

JIUDIAN GONGCHENG XITONG
JISHU YU YINGYONG

◎ 黄 崎 编著



重庆大学出版社

内容提要

我国酒店业发展迅速,国内外品牌集团在中国市场展开了激烈的竞争。在众多竞争层面上,新技术的应用是一个重要的要素。本书共有 11 章,分别介绍了酒店多媒体系统、酒店信息系统、酒店安全预警与监控系统、酒店大型设备系统、酒店能源供给系统的应用与管理,以及《旅游饭店星级的划分与评定》的查阅和执行、酒店业的节能减排、酒店工程规划设计、酒店工程信息部管理制度和智慧酒店等内容。

本书适合高等院校酒店管理专业的学生使用,也可作为酒店行业相关从业人员的培训用书。

图书在版编目(CIP)数据

酒店工程系统技术与应用/黄崎编著;—重庆:

重庆大学出版社,2015.6

高等学校酒店管理专业本科系列规划教材

ISBN 978-7-5624-8943-6

I.①酒… II.①黄… III.①饭店—企业管理—高等学校—教材 IV.①F719.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2015)第 053175 号

酒店工程系统技术与应用

黄 崎 编著

责任编辑:尚东亮 版式设计:尚东亮

责任校对:关德强 责任印制:赵 晟

*

重庆大学出版社出版发行

出版人:邓晓益

社址:重庆市沙坪坝区大学城西路 21 号

邮编:401331

电话:(023) 88617190 88617185(中小学)

传真:(023) 88617186 88617166

网址:<http://www.cqup.com.cn>

邮箱:fxk@cqup.com.cn(营销中心)

全国新华书店经销

重庆川外印务有限公司印刷

*

开本:787×1092 1/16 印张:17.25 字数:431 千

2015 年 6 月第 1 版 2015 年 6 月第 1 次印刷

ISBN 978-7-5624-8943-6 定价:39.00 元

本书如有印刷、装订等质量问题,本社负责调换

版权所有,请勿擅自翻印和用本书

制作各类出版物及配套用书,违者必究



总 序



旅游业已经发展成为全球市场经济中产业规模最大、发展势头最强的产业,其强劲的产业带动力受到全球众多国家的高度重视,促使众多区域将旅游业作为发展当地经济的支柱产业和先导产业。酒店业作为旅游业的三大支柱产业之一,在良好的旅游转型升级发展背景下,需要我们抓住旅游新常态机遇应对激烈的市场挑战。分析 2000—2014 年 15 年间的中国酒店统计数据,中国星级酒店客房总量以每年 8.5% 的复合年均增长率发展。酒店业在国际竞争国内化、国内竞争国际化的强竞争环境中,已从酒店间的竞争发展到酒店产业链与产业链之间、一个地区和另一个地区之间的线面竞争,酒店业发展总体呈现出酒店数量增长快,酒店主题多元化发展,酒店国际化程度高和融入科技元素实现智慧酒店的四大特征。为了更好地满足大众化酒店消费时代下的个性化需求,酒店集团开始转变酒店层次布局,更加注重差异化产品和独特品位酒店产品打造,转型升级酒店产品以应对市场化竞争。因此,酒店业发展应充分结合市场需求,实现新时代下酒店业的完美转型升级。

面对酒店业良好发展态势,酒店人才的需求与培育成为酒店业界和高校教育界亟待解决的问题,酒店人才培养成为高等院校的核心重点。从酒店管理本科人才培养情况来看,自 2007 年全国本科院校首次开设酒店管理专业,相对于旅游管理专业的开办而言起步较晚,但在这 8 年的发展中,特别是 2012 年教育部首次将酒店管理本科专业列入《普通高等学校本科专业目录(2012 年)》以来,酒店管理本科教育得到快速发展,截至 2014 年全国开设酒店管理专业(不包含仅开设酒店管理专业方向)的本科院校就从 2007 年的 4 所上升到 130 所,人才培养规模紧跟行业发展速度。正是在我国酒店业逐步实现稳步转型发展和对酒店应用型人才需求的背景下,整合酒店教育资源,积极反映近几年来酒店管理本科教育教学与改革的新变化、新发展和新成果,为我国酒店业发展提供供需匹配的酒店人才支持,促进我国酒店管理教育进入稳定发展阶段。如此,规划出版一套具有前瞻性和新颖性的“高等学校酒店管理专业本科系列规划教材”成为全国高等院校酒店教育的迫切需要和历史必然。

本套教材由教育部高等学校旅游管理类专业教学指导委员会副主任、国家“万人计划”教学名师、湖北大学旅游发展研究院马勇教授组织策划,担任编委会主任,自 2012 年启动选题调研与组织编写,历时 3 年多,汇聚全国一批知名酒店院校,定位于酒店产业发展人才需求层次较高的本科教育,根据教育部《旅游管理类本科专业(酒店管理专业)教学质量国家标准》,在对我国酒店教育人才培养方向、培养目标和教育特色等方面的把握以及对酒店发达国家酒店教育学习借鉴的基础上精心编撰而成的,具有较强的前瞻性、系统性和完整性。本套教材主要体现在以下四大特色:

第一,体系完整科学。本套教材围绕“融前沿、成体系、出精品”的核心理念展开,将酒店行业的新动态、新业态及管理职能、关系管理等都融于教材之中,将理论与实践相结合,实现多角度、多模块组合,形成完整的教材体系,出版精品之作。



第二,内容新颖前沿。本套教材尽可能地将当前国内外酒店产业发展的前沿理论和热点、焦点问题吸收进来以适应酒店业的现实发展需要,并突出酒店教育的中国特色。

第三,引用交叉融合。本套教材在保持本学科基本内容的基础上,注重处理好与相邻及交叉学科的关系,有重点、有关联地恰当引用其他相关学科的理论知识,以更广阔的视野来构建本学科的知识体系。

第四,作者队伍水平高。本套教材的作者很多都是中国酒店教育的知名专家,学历层次高、涉及领域广,包括诸多具有博士学位的经济学、管理学和工程学等多方面的专家和学者,而且还有酒店行业高水平的业界精英人士。我们力求通过邀请优秀知名的专业作者来保证所出教材拥有较高的水平。

在酒店教育新背景、新形势和新需求下,编写一套有特色、高质量的酒店管理专业教材是一项复杂的系统工程,需要专家学者、业界、出版社等的广泛支持与集思广益。本套教材在组织策划和编写出版过程中,得到了酒店业内专家、学者以及业界精英的广泛支持与积极参与,在此一并表示衷心的感谢!希望这套教材能够满足酒店本科教育新形势下的新要求,能够为中国酒店教育及教材建设的开拓创新贡献力量。

编委会

2015年3月5日

前言

旅游业在世界经济发展中占有重要的地位,作为经济增长重要的驱动因素,有着显著潜力。据估算,全球每年约有40亿人次的国内游客和9.4亿人次的国际旅游客流量,这个流量还在不断上升。我国有较丰富的旅游资源,现已成为全球第二旅游目的地国家。在旅游产业链上,酒店地位尤其特殊,旅游宾客(包括各种商务活动)在非居住地停留时间最长的时空是在酒店(Hotel),由此酒店是旅游产业链上非常重要的环节。我国酒店业的发展态势迅速。据中国星级饭店统计公报的数据显示,近几年全国星级饭店总数基本稳定在12 000多家,这些数据还远不包括没有挂牌的数量巨大的非星级酒店,特别是基于互联网业态下的经济型连锁酒店。我国的酒店业(Hospitality)呈现出富有朝气,发展迅速并具有鲜明行业特征的一个新型产业。

在酒店企业经营管理上,酒店的工程系统是一个具有基础性、准入性、导向性、决定性和先进性的应用技术领域。酒店工程技术是一个涉及面广,有一定专业技术应用深度,系统之间又有彼此联系、交叉和综合的专业技术管理领域。酒店的工程部既要处理复杂的技术问题,又要服务于酒店的整体经营。从过去传统的单体酒店,到现代的集团品牌型、基于互联网思维的连锁型酒店;从高星级酒店到经济型酒店,酒店业呈现出争鲜斗艳、多元化竞争的格局。正因如此酒店的工程系统管理显得如此交错复杂。酒店工程部作为酒店运行的基本保障部门,任务繁重而富有挑战。随着时代的发展,酒店工程技术应用已经或正在发生变革和创新,如:信息化和工业化的融合,给酒店业的发展带来了本质的变化;旅游电子商务的兴起给酒店经营管理带来了新的理念和方法;物联网的兴起,已经在酒店行业开始引领性的应用。酒店企业面临了巨大的市场压力,竞争异常激烈,酒店行业的管理者必将开拓新的营销领域,采用适合时代发展的新的管理模式。网络营销、节能减排是酒店行业在今后发展中的两大主旋律。酒店的管理层应该知晓酒店工程技术与管理的基本知识、了解酒店重要工程系统的运行原理、掌握酒店关键系统的运行技术标准(参数)、了解酒店工程系统的运维模式和管理制度,酒店中高层管理者要站在酒店行业的发展高度,去审视酒店工程技术应用与发展。

根据酒店工程技术应用特征,作者将从以下几个方面作为本书的整体展开的思路:第一,从信息化对酒店各个工程系统的融合角度展开:信息化与工业化的融合是当前工业发展的战略,许多的工控系统应用计算机技术来进行控制和管理,这样的战略变化直接影响酒店行业的操作、营销、管理模式和机构变化。第二,从酒店重点的工程系统展开:酒店企业应用工程系统和设备、设施很多,从小到电器开关,大到电梯系统;从客房中的一个数据点,到连锁酒店大规模的网络营销平台。由此我们不可能将小的设备设施都面面俱到,我们抓住重点,对酒店企业重要的设备系统做清晰介绍和讲解。这些重要系统的运维必将影响酒店营运大局。第三,从酒店环保和行业性节能减排角度展开:近几年,酒店业非常重视环保和绿色饭店的推广,低碳经济发展模式既符合我国产业发展的方向,也是酒店行业自身发展的需求。本书将重点介绍酒店行业最新的酒店低碳经济模式,酒店业碳足迹(Carbon Footprint)和酒店企业综合能耗的



控制,对酒店节能减排技术将重点介绍。

本书有较强的行业特征,在讲解酒店工程系统时,以真实的酒店工程系统应用为导向,突出对行业人士或学生的专业知识、职业素质和管理能力的引领,由此具有应用性和实用性;在讲解酒店工程系统相关技术知识时,以国际或国内著名工业品牌为技术蓝本,讲解相关的技术要点和参数,由此具有先进性和示范性。

本着上述思想和理念,作者编写了本书。本书第1章至第7章、第9章至第11章由黄崎(上海师范大学)编著。黄崎来自酒店企业工程信息技术管理的第一线,这几年来在酒店专业教育中不断实践,对酒店工程技术应用领域进行了较全面的研究。第8章由黄晨皓(同济大学)编写。由于酒店管理技术在不断变化和发展,编写中一定会存在不妥之处,由衷希望得到专家、企业家和工程技术人员的支持和指正,为此深表感谢!最后特别感谢旅游和旅游教育界前辈和同仁们的多年帮助和支持,在此致敬、鸣谢!

黄 崎

2015年4月于上海

目 录

第 1 章 酒店经营管理与工程系统	1
1.1 酒店工程系统在酒店中的作用	1
1.2 酒店经营管理的行业特征	5
1.3 酒店前台经营流程分析	7
第 2 章 酒店多媒体系统应用与管理	10
2.1 酒店的通信系统	10
2.2 酒店音响音频系统	21
2.3 酒店电视视频系统	26
第 3 章 酒店信息技术(IT)应用	33
3.1 酒店计算机网络	33
3.2 酒店计算机管理信息系统	45
3.3 酒店后台综合计算机管理系统	64
3.4 酒店计算机营销网络平台	70
3.5 酒店管理应用软件实施路径	73
3.6 物联网技术在酒店行业引领性的应用	75
第 4 章 酒店安全预警和监控系统	88
4.1 酒店消防报警系统	88
4.2 酒店安防监控系统	98
4.3 酒店门禁系统	103
4.4 公安住宿登记信息管理系统	110
第 5 章 酒店大型的设备系统	114
5.1 酒店电梯系统	114
5.2 酒店空调(冷冻)系统	138
5.3 酒店锅炉系统	152
第 6 章 酒店的能源供给系统	158
6.1 酒店电力系统	158
6.2 酒店给排水系统	167



6.3 酒店燃气供应	173
第7章 《旅游饭店星级的划分与评定》查阅和执行	176
7.1 《旅游饭店星级的划分与评定》(GB/T 14308)应用概述	176
7.2 《旅游饭店星级的划分与评定》(GB/T 14308)重点释疑	178
7.3 《旅游饭店星级的划分与评定》(GB/T 14308)相关工程标准的执行	181
第8章 酒店业的节能减排	189
8.1 酒店业节能减排	189
8.2 酒店业综合能耗的评估	190
8.3 酒店节能减排的路径与方法	194
8.4 酒店节能合同的管理	208
8.5 绿色饭店的创建	210
第9章 酒店工程规划设计基础	213
9.1 酒店规划设计的基本要素	213
9.2 酒店规划设计和实施的标准	216
9.3 酒店规划设计创新探究	231
第10章 酒店工程信息部管理制度	233
10.1 酒店工程信息部的组织架构	233
10.2 酒店工程信息部管理制度的建立和执行	236
10.3 酒店工程信息部与前台经营管理的关系	253
第11章 智慧酒店	255
11.1 智慧酒店概述	255
11.2 智慧旅游与智慧酒店的技术架构	258
11.3 智慧酒店的应用	260
参考文献	265

第 1 章 酒店经营管理与工程系统

【内容导读】:酒店的经营管理离不开工程系统,各类工程系统是酒店运营的基础。随着酒店市场的竞争和行业国际化程度不断提高,酒店的投资者或管理层越来越倚重对酒店的规划和设计,合理和卓越的规划设计对今后企业的经营显得越来越重要。酒店的规划、工程系统设计和设备的选择,会直接引领和影响酒店今后的经营。由此本章重点讨论酒店的工程系统与酒店经营的关系,使酒店的经营管理者更重视酒店的工程系统,在酒店规划阶段参与酒店的工程系统设计和选型,为酒店高效地运营打下决定性的基础。

1.1 酒店工程系统在酒店中的作用

1.1.1 工程系统在酒店各个生命阶段的使命

酒店(Hotel)是一个具有鲜明特征的行业,酒店向宾客提供的主体产品是服务。但从酒店自身的建立、运行的视角去审视和思考,酒店企业自身也具有产品的特性,即酒店是有产品生命周期的。酒店产品生命周期可以分为三个大阶段:营业前、营业中和营业后,如图 1-1 所示。营业前主要是酒店建造的规划和设计;营业中主要是酒店经营过程,在酒店自身的产品生命周期中经历最久的阶段,我们过去讨论酒店最多的就是这个时期;营业后主要是酒店企业自身产权变更,大改造或重建等重大的变化,这个变化有可能使得酒店产品的性质发生变化,如:酒店的主体改造成办公楼等,也意味着产品生命周期的结束。

而酒店工程系统和管理该系统的酒店工程部,在每个阶段的任务和使命是不一样的。过去我们讨论研究最多的是酒店营业中,其原因是该阶段时期最长,效果显现度高,这个阶段的主要使命就是对酒店所有的工程系统进行运维,在此过程中有可能进行小范围的改造,如图 1-1 中表示的小圆圈。而酒店工程系统更重要的阶段是在营业前,即酒店建造设想、规划和设计阶段,这个时期酒店的工程系统的设计和选型是关系到今后酒店运行和方向性的选择,由此这个阶段的使命就是为酒店今后发展,规划设计好酒店,其中包括酒店的各个工程系统。营业后的阶段,工程部的使命就是按投资者的要求交接、提交和转移酒店的工程系统,包括各类图纸和运行状况等。

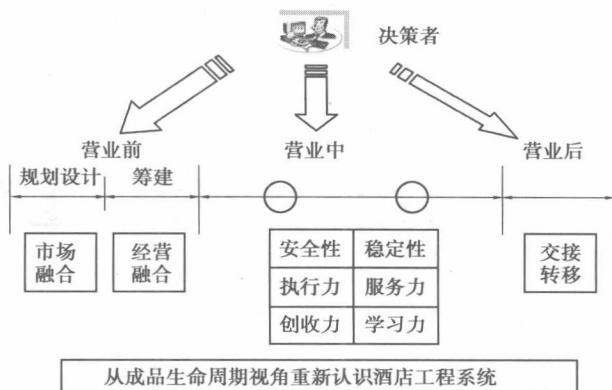


图 1-1 工程系统在酒店产品生命周期各个阶段的使命

我们在此就是要突破过去传统认知酒店工程系统的思维方式,在讨论酒店营业中酒店工程系统使命和作用时,先从时间上拓展,酒店工程系统要前沿,在酒店的规划阶段要介入,为酒店今后更好地参与市场竞争、市场融合而进行规划,使酒店工程系统更好地与经营融合。而酒店企业的决策者或管理者要站在更高的层面上,去思考和探究酒店的工程系统,如图 1-2 所示。



图 1-2 从酒店规划的视角审视酒店的工程系统

1.1.2 工程系统在酒店各个阶段的作用和地位

酒店行业喜欢讨论自己管理的部门的地位和作用,在此我们要阐明,酒店部门应该各有作用,在运行中要各司其职。我们讨论工程系统或工程部的作用和地位,应该从酒店经营的全局和酒店产品生命周期的视角加以讨论。从酒店经营管理角度,工程部管理的系统是酒店运营的基础,酒店工程系统必须保持其在标准状况下运行,这个就是酒店工程部的作用和地位的总要求。

然而酒店工程系统或工程部在酒店的地位和作用不是一成不变的,从产品生命周期的观念来看,一个酒店的更新改造期,大概在 5~6 年,主要是装潢和一些相关的设备、设施等。如:酒店的客房、餐厅等。全部的大规模改造,大概在 10~15 年(这个周期要根据酒店企业自身规划的)。但不管周期的长短,酒店的工程部在此期间作用和地位是动态的,下面我们进行分析。

1) 依据酒店企业产品生命周期

酒店企业的产品,是由经营场所(硬件)及管理团队和员工(软件)组成的,这两部分的总和就是酒店的产品。按产品的理念,产品是有生命周期的,当然产品可以更新、改造,使产品更有生命力和价值。酒店自身的产品生命周期相对其他行业可以长一点,至少可以按年计算。在这个产品生命周期过程中,酒店的工程部,在酒店中起到的作用和地位是不同的,一般我们分成以下几个阶段:

(1) 酒店规划期间

酒店行业的发展,越来越重视酒店的规划。一个好的酒店规划是酒店成功的一半。按照国际酒店集团的标准,规划为投资方和管理方共同的决策。做好酒店的科学决策,并非易事。这里要表明的是:酒店工程部在规划期间,应发挥科学决策的支持作用,向决策者提供科学、可行的酒店规划方案,为决策者提供支持。这些规划、设计和工程系统的选型,要符合酒店的市场环境、要符合今后酒店的发展方向、要有全局感。

(2) 在酒店筹建期间

该期间工程部最有话语权,工程部应依据酒店的总体规划,要执行和完成以下任务:

①对酒店的基建进行全面的质量监控,按时间节点对工程进度验收。这里要指出的是,这项任务是根据酒店企业的性质而有所不同的。例如:集团性质的酒店,这项任务会由集团的工程部门负责;有的酒店业主会请专业公司做工程的第三方监理,在这种管理模式,工程部初期只是配合而已;有些单体酒店在基建的时候,靠自己的工程部,这种状况下,酒店的工程部任务更重。

②联系所有的市政配套供应服务商。酒店的运行需要市政相关部门提供长期的服务,由此酒店筹建,要进行工程项目的申报、审批、立项、协调、施工(安装)、调试等,配合市政服务商按时提供正常服务。这个任务比较重,工程部应依据酒店的总体规划进行工作,和市政的有关部门协调。此任务是繁重的,技术协调工作内容更多。

③对酒店的设备、设施进行选型,参与合同的技术谈判。酒店的设备、设施的选择,是关系经营管理的课题。工程部的管理者应根据决策层的总体思路和酒店整体建设框架,对设备和设施进行选择,制订系统的方案。此项任务艰巨而富有挑战,这项工作涉及技术、管理、市政、价格等要素。我们选择产品既要满足酒店经营管理的需求(内部需求),又要符合各种专业技术的发展方向(外部环境);既要选择优质品牌,又要选择性价比高的产品;既要符合决策层的思路,又要满足各个职能部门的需求。由此,一个高效、有经验的工程部管理技术团队是在第一线“摸爬滚打”锻炼出来的,既有技术含量,又要有工作经验;既要对企业忠诚,又要协调好各种关系和利益。在合同谈判期间工程部的有关人员主要负责合同技术部分的谈判。在酒店企业采购的设备到现场后,工程部要对产品进行验收、产品技术档案、资料的保管和归档等系列工作。

④参与酒店设施、设备安装和调试。在选型工作完成后,接下来工程部的主要工作将是参与酒店设施、设备的安装、调试工作。这项工作操作者是供应商的技术人员,但工程部各个技术小组在此期间应积极参与,配合工作。这样对酒店整个工程系统今后运行有益,使工程部的技术人员成为酒店工程系统最“活”的技术管理者。

⑤按时间节点对工程单项或整体项目(或进度)监工和验收。在筹建期间,工程部要对酒

店工程单项或整体工程项目进行监工和验收,如果酒店业主请监理单位,则工程部应该积极参与,站在酒店利益的高度,为酒店决策层管理好酒店的所有工程项目(Project)。对工程项目管理应该有自身的科学体系,这里不重复,请参阅相关的工程项目管理资料。

(3) 在酒店准备开业和试营业时期

酒店准备开业和试营业期间,是工程部最繁忙的时期。因为酒店在试营业期间,每个系统(设备和设施)都需要调试和试运行。无论是进口的,还是国产的;是大系统,还是相对较小系统;是前台直接为宾客服务的相关系统,还是后台的保障系统,都至关重要。工程部应依据酒店设计的总体要求和各个系统设备的技术指标和标准,进行验收、试运行,提出整改意见,每个系统都要进行调整,以期达到设计要求。这个期间酒店工程部要完成三大任务:

①对酒店的所有基建、设备、设施、装潢等进行验收,工程系统进行试运转,对每一个工程系统或设备、设施需要提出整改、修改意见。

②和有关营业部门(尤其是前台)进行竣工验收。这里要特别指出的是,许多系统要运行一年后才到验收时间,或者按合同上时间节点进行验收。

③联系、落实市政配套供应服务商,做好试运行的配套工作,使酒店早日进入正式运行。

工程部在此期间责任重大,应在酒店统一协调下,各个技术部门协同工作,为酒店尽早进入正常运行而科学合理工作。

(4) 在酒店正常营业时期

一般情况下,酒店在试运行一年之后,酒店进入了正常营业时期,这个期间不但时间长,更主要的是酒店的系统(设备、设施)进入了正常的工作状态,这个期间工程部最易被“遗忘”。工程部的工程进入了日常化的管理阶段,酒店决策层的工作重点转移到前台经营上,由此工程部容易被“忽略”,只要工程系统正常运行,谁都不会打电话给工程部,报告设备运行状况。酒店工程部的“失落感”油然而生,其实作为工程部,没有必要产生如此“情绪”,工程部的存在是客观的,工程部应该做好以下工作:

①按规范做好酒店所有设施、设备日常操作、维护、保养工作,确保酒店正常运行;

②确保市政配套系统正常工作;

③做好关键设施、设备的故障紧急预案,为酒店营业提供一流的服务;

④在酒店的营业指标框架内,做好年度维护计划,并加以落实;

⑤跟进信息化的发展方向,为酒店应用信息化技术,提出技术方案,为提升酒店市场竞争力而工作;

⑥在总经理室领导下,按照“产品生命周期”规律,做好周期性改造项目计划,并加以实施。

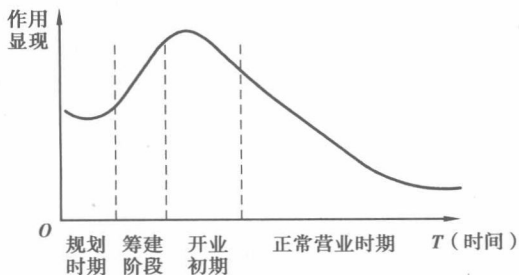


图 1-3 工程部在酒店各个阶段作用显现曲线

图 1-3 表示了酒店工程部在酒店各个阶段的作用曲线。

2) 依据酒店整体发展要求

按照酒店的整体营业思路和发展要求,工程部在酒店运营期间的地位和作用是:

①在工程部管理的范围内,保障酒店工程系统设施和设备高效、安全运行。协调市政服务商的工程技术关系,协调产品商的服务关系,

目标就是:给酒店的宾客带来星级要求的安全感和舒适感。

②对前台员工进行相关设施、设备使用的培训。监督使用人员正确操作酒店各种工程设施设备。这个方面体现了工程部的全局观和责任性。

③处置好酒店突发事件,工程部要做相关的紧急预案(如:电梯故障处置预案、消费预案等),酒店工程部要义不容辞地做好相关的技术预案,进行年度的预案演练,一旦发生故障,确保酒店的突发事件最快的处置,为酒店经营提供保障。

④不断关注和提出新技术的应用,为企业发展服务。此处最要关注的是,信息化的发展趋势和应用,为酒店的发展提出超前的技术应用方案。

3) 依据酒店年度经营目标

根据酒店的整体经营目标,酒店的各个部门在酒店总经理室领导下,各司其职、相互支持、相互补充,完成酒店的既定任务。工程部作为酒店一个重要部门,必须融合到酒店企业的整体经营中去,为酒店的经营目标,而完成自己的工作目标。从这个理念上认识,酒店工程部要完成:

①在酒店的经营目标上,工程部是完成酒店整体经营目标的一个重要的部门,工程部在酒店经营中是创利。因此,工程部要和其他部门一起做好全年规划、预算并参与整个酒店的经营决策支持,为经营目标的实现,做好科学的计划并加以实施。

②执行酒店的年度计划,科学和有序地完成每个阶段的经营目标。工程部要执行全年计划,执行期按月检查和报告。工程部要和其他部门一起,为完成酒店全年计划而有效工作。

③依据酒店服务标准(规范),提出整体的酒店节能减排技术方案,为绿色酒店的建设不断地创造性工作。低碳经济的经营模式是行业发展的必由之路,工程部要不断提出新的节能方案,在酒店统一规划下进行工程系统的技术改造、实施、监控和监督,其目标是为企业节能减排作出必要的指导。

1.2 酒店经营管理的行业特征

酒店业是一个古老的行业,无论是从古希腊的客栈到近代欧洲豪华酒店,还是从中国古代殷商时期的驿站到目前发展迅速的中国酒店业市场,无不体现出这个行业的源远流长。这个行业在每个历史发展阶段都富有生气。中国改革开放后,酒店是较早和国际管理经营模式接轨的行业之一,在我国二十多年的旅游业快速发展进程中,酒店业的崛起有着浓重一笔。刚改革开放初期,酒店业起步是靠管理和技术引进的模式来发展。目前我国酒店行业发展态势,已经形成了具有自主创新和在国际市场竞争的格局。酒店行业的发展离不开新技术的应用、管理模式创新、市场的细分、管理流程的再造等。但所有这些都有同样的目标:为宾客更好地服务,为企业自身和员工创造更高的价值。由此我们先从酒店业经营特征入手,了解酒店经营模式的特殊性,进而对酒店企业拥有工程设施设备、各种系统的技术应用有全面和清楚的把握。

1.2.1 酒店产品的特征

如果把酒店提供的各种服务作为一种产品,那么和其他产品(如:家用冰箱、空调、电视机等)相比对有以下特点:



1) 酒店产品价值的短时效性

酒店产品的价值时效性是指酒店产品不可储存性。一般商品买卖,将会出现商品产权或者所有权的变更,而酒店是出租“商品”,更主要是提供各种服务,并且该产品的特点是有效时间很短,如:酒店的客房是以 24 小时为单位计值的,餐饮是以餐次为时效单位的。

2) 酒店产品的空间不可转移性

酒店经营基础是依托其地理位置和酒店自身的建筑,酒店的建筑和各种设备设施系统、环境、装潢等,是酒店服务产品的属性。这些是不可以提供空间进行转移的,宾客享用和为宾客提供服务只能在酒店进行。

3) 酒店产品的生产与消费同步性

一般商品的生产过程是和购买者分离的,消费者购买的商品是生产厂家最终的物品,消费者没有看见其生产过程,而酒店的生产过程与宾客消费往往是同步的,如:为宾客提供就餐、SAP 服务等。

4) 酒店产品经营的易波动性

酒店产品的易波动性表现为:酒店经营上随季节的波动,酒店受自然环境的波动,受宾客和酒店员工情绪的波动,受政治因素的波动等。

1.2.2 酒店营业时间上的特征

酒店经营在时间上最为显著的特征,就是全年无休,即,酒店行业的服务响应时间是 $365(\text{天}) \times 24(\text{小时})$ 。许多行业是有时间段的限制的,如:银行的服务、证券交易等。再如计算机行业(IT),许多世界顶级的计算机公司对用户的服务时间(根据与客户的约定)往往承诺为: $5(\text{天}) \times 8(\text{小时})$ 、 $7(\text{天}) \times 8(\text{小时})$ 、 $5(\text{天}) \times 24(\text{小时})$ 、 $7(\text{天}) \times 24(\text{小时})$ ……这个是 IT 行业国际服务规范,体现了服务的价值趋向和标准。而酒店行业执行的是:酒店营业时间全年无休(时间上),这就给酒店企业的管理带来了高标准和经营的高成本,给酒店的工程设施、设备管理、运行带来了高难度。工程部是酒店整体经营的一个重要和不可缺少的部分,他们的工作融合到酒店的各个经营管理环节中。酒店工程部的运行状况是企业竞争力的一部分,酒店企业的竞争力,可以比喻成“冰山效应”(图 1-4)。我们知道,常规条件下冰与水的密度比一般是 $9:10$,因此一块冰浮在水上的部分只有 $1/10$,有 $9/10$ 在水下。而对酒店企业而言,工程系统

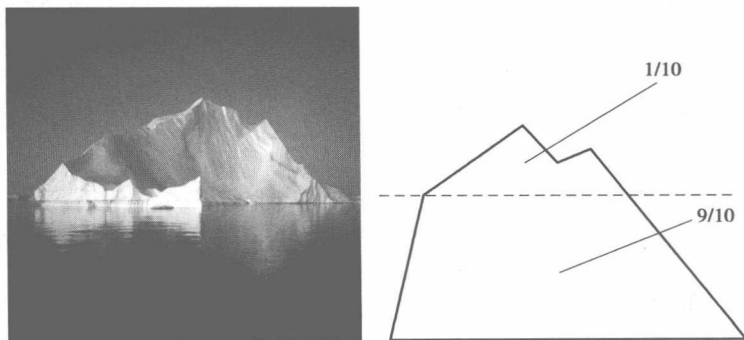


图 1-4 冰山效应

(部)就是在水平面的下方。

1.2.3 酒店行业的服务规范

我们再从酒店的服务规范上展现酒店的运营情境。酒店给我们的印象是周到、细微、温馨……上面提及酒店业是我国较早和国际接轨的行业之一,和国际接轨最要紧的是经营管理模式上的接轨。经营管理的水准的体现之一,就是标准的制定。因为有了标准,提高了生产效率,推动了行业的发展,由此国外有些学者把酒店业称为“Hotel Industry”。在工业革命时代,酒店行业在美国商业酒店鼻祖 Ellsworth Milton Statler 先生提出的酒店管理模式简单化(Simplification)、标准化(Standardization)、专业化(Specialization)的理论引领下,使酒店业开创了现代酒店业的管理和经营模式的先河。我国在近30年,制定关于旅游发展方面的标准一直没有停止过,国家制定的《旅游酒店星级的划分与评定》——中华人民共和国国家标准(GB/T 14308—2010)也几经修订。这些充分说明,我国的酒店业发展是健康和规范的。有了标准,才能体现服务价值、水准;才能在酒店服务的同时传承理念、文化;才能使宾客更好地享受、体验和回味;才能使酒店工程设备实施在技术标准的状况下运行和为宾客服务。

这里要向读者传递一个重要信息,就是行业的发展,具体事务性的工作,离不开技术标准的执行,从现在起要树立标准的理念、查阅、使用和执行,酒店的工程部(系统)更是如此。

1.2.4 星级酒店运营模式特征

高星级酒店运营的特征:一个成功的酒店,在宾客面前,体现的是有序和得体的服务,环境的舒适和高雅。这些一定具有:一支高效的管理团队、状态良好的工程设施设备、管理上乘的环境、成功营销网络和团队……在这个背景下,才有宾客的美好回忆;某些酒店给宾客是奢华、时尚、艺术的印象;有些给宾客是舒适、便捷、规范的印象……

其他行业,也经常向酒店行业学习,例如:星级的服务标准、用酒店的星级标准来规范企业的经营管理等。

那么在这个成功的运营模式背后,有很多值得去探究的。本书要和大家重点探究的是:酒店的硬件实施(系统),如:酒店企业管理的辅助工具——计算机管理系统等。正因为有了这些硬件设施、系统,才使得上面的理念、方法、途径得以实现。为此一个酒店合适的硬件系统和设施是重要的,那么怎么样投入资金购买与自身酒店相适应的硬件系统,是一个课题。许多国际大牌酒店集团对工程设施设备的应用和采购有严格的标准。由此值得我们将要从事或者已经从事这个行业的专业人士去学习和积累经验,来科学地管理酒店。

1.3 酒店前台经营流程分析

从管理的视角,一个企业的流程制定是维系日常正常运行的基本要素,尤其是酒店行业。在这里不管你是前台人员还是后台技术人员,都必须了解和掌握酒店前台的经营流程,因为流程是至关重要的,一个清晰、明了的业务流程,是一个酒店企业经营的主脉。各个部门、岗位在这个业务流程上,进行规范的操作和管理。作为一个管理者,你更应该站在整个业务流程的高度,去把握管理的层次、掌控管理的节点、处理和酒店各个部门的关系、做好各种紧急预案、应



对各种突发事件、合理如实向上级汇报各种情况、合理科学做好下年度的预算等。酒店的业务流程的梳理、整合和细分是管理和业务发展的必然轨迹。下面梳理一下酒店前台的业务流程。

1.3.1 酒店的前台主干经营流程

酒店行业习惯将与宾客直接提供服务的部门称为前台,支持、支撑前台运行的为后台。酒店的前台流程是酒店前台经营管理的主干,是一只无形的手,通过实体和信息的流动,操控酒店的日常经营。许多酒店管理软件设计者,往往是酒店业务流程分析的高手,通过对流程的分析、总结得出规律性的结论。图 1-5 是作者长期从事酒店行业,对酒店业务流程总结和提炼的基础上得出的流程图。

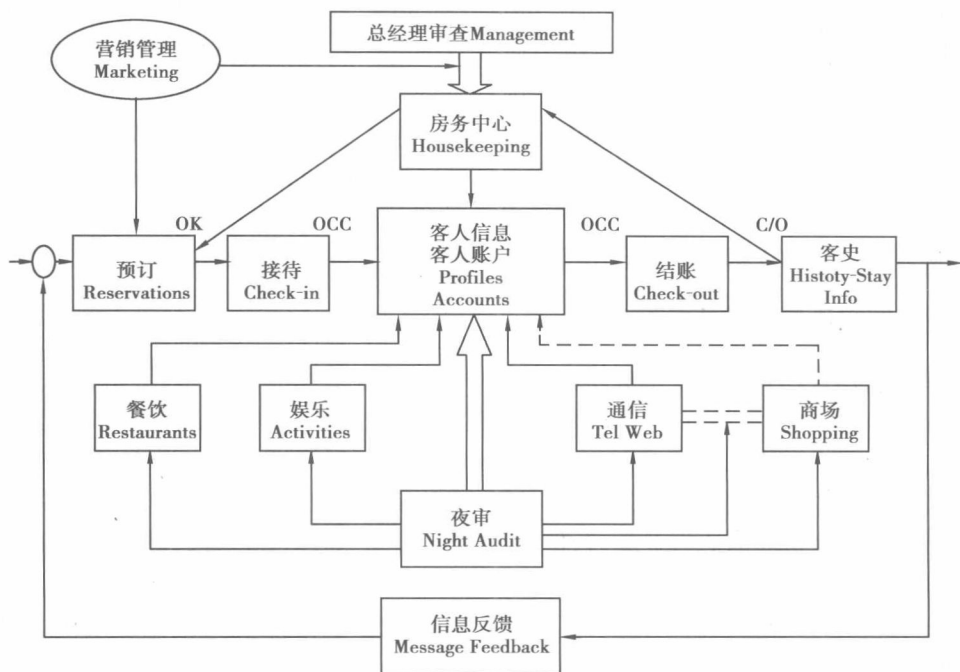


图 1-5 酒店 (Hotel) 前台主干业务流程

在此我们做简单的叙述,宾客通过各种途径对欲入住的酒店进行预订,目前我们可以预订的途径有:电话、传真、网络、手机终端。网络预订又可以分为:酒店自主网站预订(直接登入某酒店的网站)、第三方平台预订(包括专业的预订平台,如:携程、同程等以及旅游公司预订平台等)。随着网络的发展,预订客房越来越会成为宾客下榻酒店前的主流行为,尤其是向非居住区域的目的地的旅行。这些预订信息会通过各种途径(今后主要是通过计算机网络),流入到该酒店,酒店预订部会及时对预订信息做出响应。当宾客抵达酒店时(可以包括机场接待任务),前台服务生会使用酒店计算机管理系统的终端,或者无线终端,为宾客完成登记(Check-in),系统会自动形成宾客的相关资料(宾客信息和宾客账户)。在宾客住店期间,宾客在酒店餐饮消费(可以在酒店的各种餐厅,包括早餐),娱乐活动(如:游泳、桑拿、健身、网球、KTV、舞厅等)、部分的商场购物消费(消费者必须和酒店预先有约定的),各种通信(IDD、DDD、FAX、上网等)、会议活动等,都可以通过计算机网络平台记入到宾客的账户中,完成宾客的一次性结账。当宾客离店时,酒店收银员能通过酒店的网络平台(包括:程控交换机、计算机