



► 高职高专项目课程系列教材

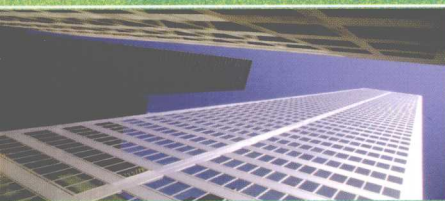
· 饭店、旅游服务与管理专业 ·

总主编 / 石伟平

副总主编 / 徐国庆

酒店企业管理

王孟津 谢 敏 / 编著



华东师范大学出版社

高职高专项目课程系列教材

酒店企业管理

王孟津
谢敏 编著

JIUDIANQIYEGUANLI

华东师范大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

酒店企业管理/王孟津、谢敏编著. —上海: 华东师范大学出版社, 2007. 10

(高职高专项目课程系列教材)

ISBN 978-7-5617-5688-1

I. 酒… II. ①王…②谢… III. 饭店—企业管理—高等学校: 技术学校—教材 IV. F719.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2007)第 167819 号

高职高专项目课程系列教材 酒店企业管理

编 著 王孟津 谢 敏
项目编辑 曹利群 吴海红
文字编辑 吕 晶
责任校对 李京林
封面设计 黄惠敏
版式设计 蒋 克

出版发行 华东师范大学出版社
社 址 上海市中山北路 3663 号 邮编 200062
电 话 021-62450163 转各部 行政传真 021-62572105
网 址 www.ecnupress.com.cn www.hdsdbook.com.cn
市 场 部 传真 021-62860410 021-62602316
邮购零售 电话 021-62869887 021-54340188

印 刷 者 昆山市亭林彩印厂
开 本 787×1092 16 开
印 张 11.5
字 数 248 千字
版 次 2008 年 1 月第 1 版
印 次 2008 年 1 月第 1 次
印 数 3100
书 号 ISBN 978-7-5617-5688-1/C·163
定 价 21.00 元

出 版 人 朱杰人

(如发现本版图书有印订质量问题,请寄回本社市场部调换或电话 021-62865537 联系)

高职高专项目课程系列教材编委会

杨金土 刘来泉 姜大源

石伟平 韩亚平 王 焰

徐国庆 曹根基 贺星岳

近年来在政府推动与经济发展需求的刺激下,我国高等职业教育规模有了很大发展;全国职业教育工作会议的召开,又为高职发展迎来了新的历史机遇。然而,我们可以在短短几年内建设起大量被称为高职院校的校舍,却无法在短期内形成真正的高职教育。如何凸显特色已成为高职发展的重大课题;高职发展已由规模扩充进入了内涵建设阶段。内涵形成既需要理论支持,也需要时间积淀,但积极的探索与行动总是有益于这一进程的。如今已形成的基本共识是,课程建设是高职内涵建设的突破口与抓手。加强高职课程建设的一个重要出发点,就是如何让高职学生学有兴趣、学有成效。在传统学科知识的学习方面,高职学生是难以和大学生相比的;如何开发一套既适合高职学生学习特点,又能增强其就业竞争能力的教材,是高职课程建设面临的另一重大课题。

要有效地解决这些问题,建立能综合反映高职发展多种需求的课程体系,必须进一步明确高职人才培养目标、其课程内容的性质及组织框架。为此,不能仅仅满足于对“高职到底培养什么类型人才”的论述,而是要从具体的岗位与知识分析入手。高职专业的定位要通过理清其所对应的工作岗位来解决,而其课程特色应通过特有的知识架构来阐明。也就是说,高职课程与学术性大学的课程相比,其特色不应仅仅体现在理论知识少一些,技能训练多一些,而是要紧紧围绕课程目标重构其知识体系的结构。

我们认为,项目课程不失为一个有价值与发展潜力的选择。其历史虽然久远,我们却赋予其新的内涵。具体来说,一是能力观,即项目课程的目标是培养学生的职业能力。现有的高职课程基本上还是知识体系,极少体现这一目标。以职业能力为目标不能是口号,而是要在各个环节紧紧围绕这一目标来设计课程。比如课程目标的描述,要明确指出预期学生“能够(会)做什么”。能力也不同于操作技能,职业能力更加强调的是在复杂的工作情境中进行分析、判断并采取行动的能力。二是联系观,即要把知识与工作任务之间的联系作为重要课程内容。职业能力的形成并非仅仅取决于获得大量的理论知识,如果这些知识是在与工作任务相脱离的条件下获得的,那么仅仅是静态的知识,而无法形成个体的职业能力。只有能在知识与工作任务之间建立复杂联系的人,才可称为具有职业能力的人。可见,项目课程并非如通常所设想那样只是出于功利目的,而是建立在职业能力形成的联系观基础之上的。三是结构观,即强调对课程结构的整体设计,包括课程体系结构与内容组织结构。因为知识结构也是影响职业能力形成的重要变量。课程体系结构设计的基本依据是工作体系结构,内容组织结构设计的基本依据是工作过程中的知识组织关系。其获得的基本手段是工作分析。四是综合观,即综合运用相关操作知识、理论知识来完成工作任务。虽然项目课程开发

采纳了和 MES、CBE 相类似的工作分析方法,但其重点关注如何综合运用所获得的操作知识、理论知识来完成工作任务,从而形成在复杂的工作情境中作出判断并采取行动的能力;也更关注工作任务之间的联系。五是结果观,即以典型产品或服务为载体设计教学活动。通过“完整性活动”,学生可获得有工作意义的“产品”,这样,不仅可以增强学生对教学内容的直观感,而且有利于增强学生的成就动机。

教材是课程理念的物化,也是教学的基本依据。项目课程的理念要大面积地转化为具体的教学活动,必须有教材作支持。基于这一设想,我们自 2004 年起,一直致力于与高职院校及教师合作,开发出能体现项目课程上述理念、符合高职教育水准及特色的专业课程教材,以期对我国高职发展有点贡献。这些教材力图彻底打破以知识传授为主要特征的传统学科课程模式,转变为以工作任务为核心的项目课程模式,让学生通过完成具体项目来构建相关理论知识,并发展职业能力。其课程内容的选取紧紧围绕工作任务完成的需要来进行,同时又充分考虑高职教育对理论知识学习的需要,并融合相关职业资格证书对知识、技能和态度的要求。每个项目的学习都要求按以典型产品为载体设计的活动来进行,以工作任务为中心整合理论与实践,实现理论与实践的一体化。为此,有必要通过校企合作、校内实训基地建设等多种途径,采取工学交替、半工半读等形式,充分开发学习资源,给学生提供丰富的实践机会。教学效果评价可采取过程评价与结果评价相结合的方式,通过理论与实践相结合,重点评价学生的职业能力。

在开发新教材的同时,我们实验性地进行了教学尝试。结果表明,尽管全面实施项目教学目前还存在一定困难,如教师能力、实训条件等,但这种教学模式的确有利于提高学生的学习兴趣与教学质量。学生不仅感受到了知识的应用价值,而且学会了如何应用这些知识。只要教师勇于创新,敢于挑战传统的教学模式,其中的许多问题是不难克服的。今后,我们将深化对教学过程的研究,为项目课程实施提供详细案例,同时开发教学辅助材料,以更好地促进项目课程的实施。

由于项目课程教材的结构和内容与原有教材差别很大,因此其开发是一个非常艰苦的过程。为了使这套教材更能符合高职学生的实际情况,我们坚持编写任务均由高职教师承担,他们为这套教材的成功出版付出了巨大努力。备感欣慰的是,参与这个项目的高职院校对我们的工作非常支持,不仅组织了大量精干的教师和企业专家参与教材开发,而且为我们创造了许多优越条件。没有他们的大力支持,要取得这些成果是难以想象的。在此,还要感谢编委会专家对项目课程的热心支持与精心指导。

实践变革总是比理论创造复杂得多。尽管我们尽了很大努力,但所开发的项目课程教材还是有限的。由于这是一项尝试性工作,在内容与组织方面也难免有不到之处,尚需在实践中进一步完善。但我们坚信,只要不懈努力,不断发展和完善,最终一定会实现这一目标。

石伟平 徐国庆

2006 年 11 月于华东师范大学

前言

现代职业教育理论认为,职业教育课程的关键问题不在于理论与实践比例的大小,而在于以理论为中心还是以实践为中心。传统职业教育通常把“课程”理解为“学科课程”,从而颠倒了职业教育课程中理论与实践的关系,使实践成了理论的附属品。职业教育不能把“课程应用”仅仅理解为从知识到行动的简单线性演绎,而是应该明确学习者的职业需求导向。于是,打破以往仅仅关注“知识点”的观念,引入职业需求知识和技能,重新设计整个课程体系,就成了当今职业教育改革的一项重要工作。

华东师范大学石伟平教授、徐国庆博士与浙江工贸职业技术学院共同开发的“项目课程”体系是目前高职院校课程改革的一项重要内容,《酒店企业管理》是该体系的一个部分。

鉴于高等职业技术学院学生的学习需求,本教材在结构设计上强调了教材的可读性、趣味性和实用性,采用了项目模块编排方式。教材分成“酒店企业及其管理”、“计划制订与执行”、“员工招聘与考核”、“服务质量管理”、“运行成本的控制”五个项目,每个项目又分列2至3个模块来叙述。项目一“酒店企业及其管理”有两个模块,即“酒店与酒店运行”和“企业管理在酒店”,它着重于让学习管理的学生了解酒店的内部和外部环境、酒店的主要工作业务内容、酒店企业管理的主要职能。项目二“计划制订与执行”有两个模块,即“酒店的目标与计划”和“计划的组织实施”,它着重于使读者掌握酒店管理目标的设定以及管理计划的制订。项目三“员工招聘与考核”有两个模块,即“酒店的员工招聘”和“培训考核与薪酬制度”,突出了酒店行业对员工的相关管理要求。项目四“服务质量管理”有三个模块,即“宾客需求分析”、“服务质量与标准制订”和“服务规程的实施与质量控制”,强调酒店服务是在把握消费行为规律基础上的标准化和流程化。项目五“运行成本的控制”有两个模块,即“酒店采购和仓储”和“物资能源成本的节减”,酒店成本控制方法有很多,这里主要介绍基层管理者容易碰到的在采购、仓储及能源、物耗上如何通过提高管理技术降低成本的内容。

在本教材中,每个模块分四大部分,工作任务描述是第一部分的核心,整个课程内容将由工作任务来驱动。第二部分是相关实践知识和训练,其中安排的“活动”是为完成工作任务而安排的具体体验过程。第三部分是相关理论知识,它的任务是提供完成工作任务时所必需的相关知识。最后一部分是思考和训练,它引导学生进一步开展实训。

本教程系高等职业技术学院酒店管理的专业教材,我们在编写过程中把握着这样一条原则:避免探讨很深的理论内容,强调高职院校这一层次的学生对企业管理知识的活化和稳定化的可行性,使他们能够掌握、运用这一知识和装备这一能力,以便进入社会即能为自己从事的专业岗位服务,为社会服务。

本教学设计教学时间为一个学期(18周,每周2课时)。教师在指导学生进行训练时可以适当调整教程的具体内容。

在使用本教程的过程中,希望教师能够带领学生从自我角色定位开始,使他们把自己定位在中、高层的管理者,以中、高层管理者的标准要求自已(高处着眼,低处着手),这样,教学效果会更好。因项目课程改革在我国刚刚起步,本教材的编写也有很多不足,望广大教师和学生能提出批评。

作者

2007年5月

目 录

序	(1)
前 言	(1)

项目一 酒店企业及其管理

模块 1 酒店与酒店运行	(3)
模块 2 企业管理在酒店	(16)

项目二 计划制订与执行

模块 1 酒店的目标与计划	(31)
模块 2 计划的组织实施	(49)

项目三 员工招聘与考核

模块 1 酒店的员工招聘	(69)
模块 2 培训考核与薪酬制度	(85)

项目四 服务质量管理

模块 1 宾客需求分析	(99)
模块 2 服务质量与标准制订	(111)
模块 3 服务规程的实施与质量控制	(122)

项目五 运行成本的控制

模块 1 酒店采购和仓储	(141)
模块 2 物资能源成本的节减	(158)

主要参考书目	(173)
--------------	---------

后 记	(174)
-----------	---------



项目一

酒店企业及其管理

一、教学目标

终极目标:理解酒店管理常识,能够参与酒店日常管理业务活动。

促成目标:

1. 能根据酒店功能把握酒店管理服务业务的主要内容。
2. 能根据酒店岗位需要开展日常企业管理活动。

二、工作任务

通过设计和体验酒店的管理服务业务过程,设计酒店基层管理者在一个岗位上一天的管理任务和 workflows。

模块1 酒店与酒店运行

二、教学目标

(一) 教学目标

终极目标:了解酒店业务的基本过程。

促成目标:1. 理解酒店的功能区构成。

2. 明确酒店的主要功能。

3. 形成酒店基层管理者的现代管理服务理念。

(二) 工作任务

工作任务书(1-1)

总体任务	设计和体验酒店管理服务业务的基本过程
具体任务	1. 根据服务内容设计酒店接待业务服务流程 2. 模拟酒店管理岗位的体验活动

三、相关实践知识和训练



活动一

会议接待业务流程设计

【活动目的】 理解酒店日常业务,学会设计酒店的具体业务流程。

【活动内容与要求】 根据下列接待方案和示例,自定主题,设计与酒店具体业务相关联的工作流程。

【结果与检测】 能根据接待方案独立设计酒店具体业务工作流程,能把总体任务分配到各个有关部门去完成。

(一) 会前

1. 与会议主办方洽谈。
2. 提供会议所需要的机票、车票、住宿酒店、会议场所、交通等信息,并制订完备的会议预案书给会议方。
3. 派专人协助客户实地考察会议举办地的吃、住、会议场地、娱乐等相关方面的情况。
4. 确定方案,签订合同,预付定金。

(二) 会中

1. 会议接待:专人负责机场、车站的礼仪、接站、公关等服务。提前在酒店、会议室摆放好欢迎条幅、欢迎牌、签到台、指示牌等。

2. 会前准备:准备好会议所需要的会议资料、会议用品、会议演讲稿等会议相关物品。

3. 会议场所:专人到会议室检查会议室条幅、灯光、音响、茶饮器具等。

4. 会议住宿:房间楼层及房间号确认,询问是否有特殊要求。

5. 会议餐饮:用餐时间、用餐标准及特殊客人(如回民)的确认。

6. 会议旅游:旅游线路行程、用车、导游、景点增减确认等。

7. 会议娱乐:娱乐消费形式、消费标准、娱乐地点的确认。

8. 会议服务:会议代表合影留念、为代表提供文秘服务及相关服务。

(三) 会后

1. 结账:提供会议过程中的详细费用发生明细及说明,由专人与客户进行核对并结账。

2. 资料:会议后的资料收集,根据客户要求制作会议通讯录或花名册。



活动二

酒店岗位模拟活动

【活动目标】 熟悉酒店工作流程。

模拟酒店组建原则:充分利用学校和社会专用、非专用资源,通过模拟酒店的组织形式,在教师指导下让每一个学生参与并得到实在的训练和评价。

组织机构:以模拟公司组织机构形式组建。

组建程序:

组织班子⇨确立组织机构⇨制订制度⇨定岗人员⇨应知应会⇨公司运行

组织成员:全体学生和相关教师。

【活动内容与要求】

1. 教师以顾问身份参与活动,执行班子由学生构成;
2. 班主任为班级的联络员和监督员;
3. 学生也可在班主任指导下独立组建模拟酒店或相关组织;
4. 形成完整记录和档案;
5. 对酒店进行定名;
6. 建立必要的轮岗制度;
7. 每人不少于一个的角色定位;
8. 以公司化运作为主体运作形式;
9. 吸收专业外学生参与;
10. 师生共建问题库并不时更新、予以解决;
11. 建立联系制度;
12. 作好首期模拟岗位认定。

【结果与检测】

1. 建立稳定的模拟实习环境和文化;

2. 建立学生自学习和自组织的体系和习惯;
3. 形成经验和专业知识、资料积累的新系统;
4. 使学生实实在在地获得多项技能并得到有用的评价;
5. 积极参与活动的学生将成为社会上的抢手人才。

通过前面的活动,我学到了_____。

三、理论知识



【阅读材料】

什么能使客户感到激动?

企业家 A 先生到泰国出差,下榻东方饭店,这是他第二次入住该饭店。

次日早上,A 先生走出房门准备去餐厅,楼层服务生恭敬地问道:“A 先生,您是要去用早餐吗?”A 先生很奇怪,反问:“你怎么知道我姓 A?”服务生回答:“我们饭店规定,晚上要背熟所有客人的姓名。”这令 A 先生大吃一惊,尽管他频繁往返于世界各地,也入住过无数高级酒店,但这种情况还是第一次碰到。

A 先生愉快地乘电梯下至餐厅所在楼层。刚出电梯,餐厅服务生忙迎上前:“A 先生,里面请。”

A 先生十分疑惑,又问道:“你怎么知道我姓 A?”服务生微笑答道:“我刚接到楼层服务生电话,说您已经下楼了。”

A 先生走进餐厅,服务小姐殷勤地问:“A 先生还要老位子吗?”A 先生的惊诧再度升级,心中暗忖:“上一次在这里吃饭已经是一年前的事了,难道这里的服务小姐依然记得?”服务小姐主动解释:“我刚刚查过记录,您去年 6 月 9 日在靠近第二个窗口的位置上用过早餐。”A 先生听后有些激动了,忙说:“老位子!对,老位子!”于是服务小姐接着问:“老菜单?一个三明治,一杯咖啡,一个鸡蛋?”此时,A 先生已经极为感动了:“老菜单,就要老菜单!”

一顿早餐,就这样给 A 先生留下了终身难忘的印象。

此后近一年,A 先生因业务调整没再去泰国,可是在 A 先生生日的时候突然收到了一封东方饭店寄来的生日贺卡:“亲爱的 A 先生,您已经近一年没有来过我们这里了,我们全体人员都非常想念您,希望能再次见到您。今天是您的生日,祝您生日愉快。”

A 先生当时热泪盈眶,激动难已……



【提示】

据西方营销专家的研究和企业的实务经验表明:争取一个新顾客的成本是留住一个老顾客的 5 倍,一个老顾客贡献的利润是新顾客的 16 倍。这就是现在经常提及的客户关系管理的经济意义。泰国的东方饭店堪称是服务行业的典范,奇怪的是大家既然都在学习典范,为什么真正能做好的却少之又少呢?

我认为我们所欠缺的是_____。

任何一个行业的成功都有其道理,酒店企业管理的成功也一定有其内在的必然性,学习酒店企业管理应当从酒店的基本运作开始。

(一) 酒店的含义及类型

酒店是指能够接待旅居宾客及其他宾客,并为他们提供住宿、饮食、会议、购物、娱乐等各种相关服务的综合性服务企业。目前世界各地的酒店有很多分类方式。

1. 根据酒店市场及宾客特点分类

(1) 商务型酒店(暂住型酒店):它一般位于城市的中心地区,接待商务客人、旅游客人及因为各种原因作短暂逗留的其他客人。它适应性广,在酒店业中占有较大的比例,根据细分市场的需求,可以分为各种等级。

(2) 长住型酒店:它主要接待住宿时间较长,在当地短期工作或度假的客人或家庭,酒店与宾客之间通常签有租约,它的建筑布局多采用家庭型,以套房为主,提供厨房设施,宾客自理饮食。它针对性强,酒店的组织、设施、管理较为简单。

(3) 度假型酒店:它以接待游乐、度假的宾客为主,地理位置多在海滨、山区、温泉、海岛、森林等地,并开辟有各种娱乐、体育项目。

(4) 会议型酒店:主要接待各种会议团体,通常设在大都市和政治、文化中心,或交通方便的游览胜地,大多设置足够的多种规格的会议厅或面积较大的多功能厅,并备有各种规格的会议设备,提供高效率的接待服务。

(5) 汽车酒店:它常见于国家公路干线上,设施、设备较为简单,规模较小,以接待驾车旅行者为主。

2. 根据酒店计价方式分类

(1) 欧式计价酒店:它的客房价格仅包括房租,不含食品、饮料等其他费用。世界各地绝大多数酒店均属此类。

(2) 美式计价酒店:它的客房价格包括房租以及一日三餐的费用。

(3) 修正美式计价酒店:它的客房价格包括房租及早餐和一顿正餐的费用,以方便宾客有较大的自由安排活动时间。

(4) 欧陆式基价酒店:房价包括房租及一份简单的欧陆式早餐(咖啡、面包、果汁等)的费用,此类酒店一般不设餐厅。

(5) 百慕大计价酒店:房价包括房租及美式早餐的费用。

3. 根据其他标准分类

(1) 根据规模大小:大型酒店通常指客房数 600 间以上的酒店,中型酒店通常指客房数

300—600 间的酒店,小型酒店通常指客房数 300 间以下的酒店。

(2) 根据所在地区不同:有观光酒店、城市酒店、过境酒店、机场酒店、车站码头酒店等。

(3) 根据营业时间不同:有全年性营业酒店、季节性营业酒店等。

(二) 酒店的等级及分级方法

酒店等级是指一家酒店的豪华程度、设施设备、服务范围、服务质量等方面所反映出来的级别。不同的国家和地区采取不同的评定方式对酒店进行等级评定。不少国家和地区通常根据酒店的位置、环境、设施、服务等情况,按照一定的标准和要求对酒店进行分级,并用某种标志表示出来,在酒店显著的地方公之于众。这就是酒店的分级或等级制度。

分级制度在世界上已经广泛使用,不同的国家和地区采用的分级制度各不相同,用以表示级别的标志与名称也不一样。目前常见的方法有如下几种:

1. 星级制

即将酒店根据一定的标准分成等级,分别用星号标志表示以区别等级的制度。比较流行的是五星级级别,星级越高,等级越高。这种星级制在世界上,尤其在欧洲,采用最为广泛。我国国家旅游局也采用这种方法进行酒店星级的评定。

2. 字母表示法

许多国家将酒店的等级用英文字母表示,即 A、B、C、D、E 五级,A 为最高级,E 为最低级。有的虽然是五级,却用 A、B、C、D 四个子目表示,最高级用 A1 或特别豪华级来表示。

3. 数字表示法

用数字表示酒店的等级,一般最高级采用豪华表示,继豪华之后由高级到低级依次为 1、2、3、4,数字越大,档次越低。

(三) 酒店的主要功能区

1. 酒店外环境

酒店外环境的塑造,主要涉及景观、朝向、风向、交通、消防、出入、防噪音、绿化和相关的公共工程,在设计时应尽量美化绿化,注意形象突出、内外环境的和谐,并考虑到节能设计。具体说,需要符合城市规划、市政工程的要求;交通组织合理,车流、人流路线清楚,不受干扰;有讲究的庭院绿化;酒店出入口应标志明显,酒店客人出入口与后勤职工、货物出入口严格区分,酒店客人出入口应设在酒店正面,后勤职工和货物出入口应设在酒店背部或侧面,要留有残疾人通道;门厅外应有停车场、回车道、人行道、雨篷等设施。

2. 前厅大堂

大堂是酒店客人出入最多的地方,是酒店最重要的公共活动场所。大堂的设计水准高低往往代表着酒店形象的好坏。大堂通常设置多种营业区域,以利于经营,如酒吧、咖啡厅、

自助餐厅、商场、花店、美容室、书店等,还经常设有休息区、洗手间、公共电话、书报栏、酒店服务示意图、商务中心等。

3. 客房

客房是酒店主体和存在的基础,是客人休息、工作或会客的场所,它的设计应突出安全、舒适、经济的特点。客房层由客房区、交通枢纽、服务区等构成。客房单元应具有安全舒适性,内部空间主要有会客空间、书写阅读空间、起居空间、储藏空间和盥洗空间。客房环境氛围营造常通过家具、灯光、设备、色彩、艺术品来表现。

4. 餐饮设施

餐饮设施是为客人提供菜肴食品和酒水饮料的场所,它的布局应根据酒店整体布局进行,以构成完整的系统,适应酒店经营。餐饮设施应布置在酒店公共活动部分中客人最容易到达的部位,一般在裙房和中庭周围。餐厅围绕厨房布局,尽可能区分客人进餐厅与传菜路线,前后场可以用双道门设计,以免传菜和撤碟相混淆。

5. 娱乐、康乐设施

娱乐、康乐设施是现代酒店满足宾客需求的重要场所,也代表了酒店的等级和形象。娱乐设施主要包括歌舞厅、卡拉OK厅、棋牌室、电子游戏厅、影视厅等,通常布局在酒店底层后部、侧面及裙房或公共设施区域,避免对其他区域的噪音污染。康乐设施主要有健身房、桑拿浴室、保龄球室、台球室、网球场、游泳池、垒球场和高尔夫球场等。

6. 行政办公及员工生活部分

行政办公及员工生活部分属于酒店内部用房,应与客人使用部分分开,互不干扰。员工用房有更衣室、食堂、宿舍等,一般设在地下室或酒店后部。行政办公部分多集中安排在裙楼或酒店后部。

7. 洗衣房

洗衣房的主要功能是洗涤酒店所有客用棉织品、客衣、工作服,并保管棉织品等物品。洗衣房一般设置在地下室或高层酒店的设备层。

8. 仓库和各类工程用房

仓库有客用消耗用品仓库、低值易耗品仓库、行政仓库等,各部门专用仓库应靠近该部门设置;各类工程用房包括维修中心、电工房、木工房、消防中心、监控中心、电脑机房等,应根据自身特点布局在相应的场所。



【阅读材料】

酒店——温馨的家园

某市机械进出口公司戴副总经理,陪同几位外国客人游览我国著名文化古城绍兴市,下