



饭店设施的管理 与设计

(第二版)

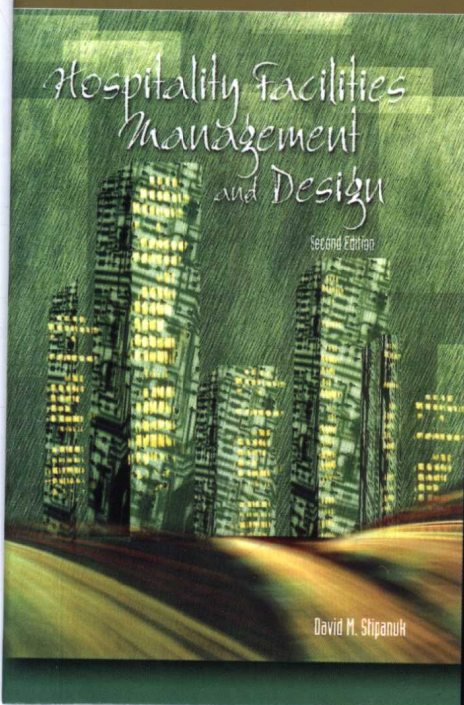
HOSPITALITY FACILITIES MANAGEMENT AND DESIGN

David M. Stipanuk 著

张学珊 主译

HOSPITALITY FACILITIES MANAGEMENT AND DESIGN

AH&LA



中国旅游出版社

HOSPITALITY FACILITIES MANAGEMENT AND DESIGN

饭店设施的管理与设计 (第二版)

AH&L

作者/David M. Stipanuk

主译/张学珊



中国旅游出版社

责任编辑:付 蓉

特邀责编:宋志伟

整体设计:缪 惟

责任印制:李崇宝

图书在版编目(CIP)数据

饭店设施的管理与设计/(美)David M. Stipanuk 著;张学珊主译.—北京:中国旅游出版社,2003.6

书名原文:Hospitality Facilities management and Design

ISBN 7-5032-2180-1

I. 饭... II. ①Stipanuk...②张... III. 饭店-服务设施-设备管理
IV. F719.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2003)第 039382 号

著作权合同登记号:图字 01-2001-4366

书 名: 饭店设施的管理与设计

作 者: (美) David M. Stipanuk

主 译: 张学珊

出版发行: 中国旅游出版社

地 址: 北京建国门内大街甲 9 号

邮政编码: 100005

http: //www. cttp. net. cn

E-mail: cttp@cnta.gov.cn

印 刷: 北京一二零一印刷厂

版 次: 2003 年 6 月第 1 版

2003 年 6 月第 1 次印刷

开 本: 787 毫米×1092 毫米 1/16

印 张: 38

印 数: 5000 册

字 数: 650 千字

定 价: 70.00 元

版权所有 翻印必究

美国饭店业协会教育学院系列教材

- 《饭店业计算机系统》
- 《国际饭店管理》
- 《饭店业督导》
- 《饭店与旅游服务业市场营销》
- 《餐饮经营管理》
- 《度假饭店的开发与管理》
- 《饭店财务会计》
- 《饭店客房管理》
- 《会展管理与服务》
- 《饭店业管理会计》
- 《前厅部的运转与管理》
- 《饭店业人力资源管理》
- 《共管公寓度假村和度假产权管理》
- 《饭店业质量管理》
- 《饭店法通论》
- 《饭店设施的管理与设计》
- 《当今饭店业》

出版说明

随着经济全球化和信息化进程的加快,以及我国加入世界贸易组织,旅游企业面临的竞争和压力将越来越大。国际竞争国内化、国内竞争国际化已成为必然;旅游企业的竞争就是企业经营管理人素质的竞争已经成为全行业的共识。职业化教育与培训,已成为中国旅游饭店业在新世纪发展的最紧迫的问题。如何提高自身的职业技能和职业素质、如何取得进入饭店行业的职业任职资格、如何走出国门参与国际化的竞争等问题,都十分现实地摆在了从事饭店工作和将要从事饭店工作的人们的面前。这些问题,已经引起旅游行政管理部门、旅游饭店行业经营管理者的高度重视。为此,国家旅游局已经制定了《中国旅游业“十五”人才规划纲要》,明确把职业经理人培训和岗位职业培训作为目前最重要的工作之一。面对旅游饭店行业发展的需要和旅游市场的需求,中国旅游出版社在比较了目前国际上著名的饭店职业教育教材体系和职业培训体系的基础上,选择了美国饭店业协会教育学院的职业教育教材体系及职业培训体系,引进了其课程体系中适合中国国内旅游饭店业使用的系列教材的版权,同时组织国内旅游教育界、旅游研究机构和旅游饭店业专家对这套教材进行翻译。

美国饭店业协会(American Hotel & Lodging Association,简称AH & LA)是美国饭店业权威的管理和协调机构。美国饭店业协会教育学院(Educational Institute,简称EI)隶属于美国饭店业协会,从事酒店管理教育培训已经有近50年的历史,是世界上最优秀的酒店业教育及培训机构之一,其教材和教学辅导材料集合了美国著名酒店、管理集团及大学等研究机构的权威人士多年的实践经验和研究成果,有许多是作者的实际体验和经历,使读者从中能够见识到饭店工作的真正挑战,并帮助读者训练思考技巧,学会解决在成为管理人员后遇到的类似问题。目前,全世界有60多个国家引进了美国饭店业协会教育学院的教材,有1400多所大学、学院、职业技术学校将其作为教科书及教学辅助用书。美国饭店业协会为此专门建立了一整套行业标准和认证体系。美国饭店业协会教育学院为饭店35个重要岗位颁发资格认证,其



证书在饭店业内享有最高的专业等级。现在，在 45 个国家共有 120 多个证书授权机构，在全球饭店业的教育和培训领域享有较高声誉。

中国旅游出版社首批引进的美国饭店业协会教育学院的系列教材，每一本都经过了专家的精心挑选，译者的精心翻译和编辑的精心加工。我们期望这套教材的引进能够更好地为中国旅游饭店业的发展服务，更好地为中国饭店业迎接 WTO 的挑战、走向世界发挥作用；也希望能满足旅游饭店从业者提高职业技能和素质的迫切需求，为其成为国际化的管理人员贡献一份后援之力。

如果我们的目的能够达到，我们将以此为自豪。我们为实现中国向世界旅游强国目标的跨越而做出了努力。

中国旅游出版社

2002 年 3 月

总 序

随着 1978 年中国的改革开放,在 20 世纪的最后 20 年里,又诞生了一个重要的、新兴的旅游胜地。中国一直被认为是一个充满神秘、魅力、激情的独特的异域国度,世界上很多国家无不崇敬中国的人民、艺术、文化、历史和地理景观。中国近期经济的飞速发展是吸引大规模商业旅游团体和闲散旅游者的另一个重要因素。在新的投资理念和技术涌入中国市场的同时,中国又成功地加入了世界贸易组织并赢得了 2008 年奥运会的主办权,这些都给中国旅游业的增长和发展提供了更加光明的前景。

尽管中国旅游业的前景一片大好,但这并不意味着中国已经获得了成功。旅游观光和接待业的现在和过去都不是一个简单的问题,它是一个受到诸多因素影响的复杂行业。其内部因素,诸如:良好的基础设施、充足的空中和陆地交通通道、积极的政府姿态、风景区的发展、舒适的住宿条件和美味的饮食,以及优质的服务等等;同时,还有众多的外部因素,这些外部因素可能是周期性的,这就需要各级旅游管理部门和行业管理者做出快速有力的应变措施——这些外部因素包括政治和国内安全环境的突变、经济形势萎靡不振、地区危机、空难或影响出行的连续阴雨天气。因此,旅游作为一种产业不仅需要积极地宣传以及良好的观光环境资源,还需要对这些资源进行有效地管理,以专业的精神服务于旅游者和投资者。

随着旅游行业在全球、地区和地方的竞争不断加剧,需要最有效的措施以确保旅游业在有限的环境和变化中保持稳定。今天,国家和各级机构的决策者充分认识到旅游观光和接待管理领域的竞争力,并认识到革新和稳定性的主要根源在于教育、培训和再培训。政策计划、教育和培训被视作未来旅游业生存和兴旺的首要任务。

中国旅游出版社作为从事旅游信息、旅游教育及旅游学术研究的出版机构,已经意识到旅游和接待教育在维持产业健康和不断进步方面的重要性。在引进、翻译和出版来自美国饭店业协会教育学院的一系列教科书的同时,该出版社的目标是将美国接待行业专家积累的经验和标准带给中国饭店服务部门的管理者。

美国饭店业协会教育学院系列教材的主题涉及范围很广——它包括饭店账目记

录、房间划分管理、餐饮管理、市场和销售、集会和会议管理、饭店保安和安全、饭店工程、人力资源管理、国际饭店管理、旅游胜地饭店发展和管理等诸多内容。这些重要的课题所涉及的内容各有不同,但它们都是与接待行业有关的内容,学生可以根据各自的需要和兴趣,选择某一门或全部课程进行学习。

中国旅游出版社获得出版权的教材有:

《饭店业计算机系统》、《国际饭店管理》、《饭店业督导》、《饭店与旅游服务业市场营销》、《餐饮经营管理》、《度假饭店的开发与管理》、《饭店财务会计》、《饭店客房管理》、《会展管理与服务》、《饭店业管理会计》、《前厅部的运转与管理》、《饭店业人力资源管理》、《共管公寓度假村和度假产权管理》、《饭店业质量管理》、《饭店法通论》、《饭店设施的管理与设计》。

上述所有教材都是由来自美国主要学术机构的著名教授编著或合著的,他们分别来自夏威夷大学旅游管理学院,密歇根州立大学旅游管理学院,康奈尔大学酒店学院,佛罗里达国际大学酒店、餐饮与旅游学院,内华达大学拉斯韦加斯分校酒店管理学院或知名的饭店管理领域的学者。这些教材囊括了接待行业中几乎所有的管理、营销和操作领域的知识。更为重要的是,这些教科书中的原则和概念超出了西方国家的描述和理论,适用于世界上任何一个国家。

在美国饭店业协会教育学院的监督下,已经有数千名饭店管理人员在完成了该教材体系指定的10门课程后,获得专业的CHA(饭店管理者)资格。这些课程——由于地区的限制——可通过远程教育来学习,也可通过美国学术机构设立连续教育方案、饭店协会或独立的授权饭店设立的培训方案以及其他手段进行学习。许多获得饭店管理者资格认证的人都是在美国以外通过学习获得CHA资格的。随着AH&IA教材中文版的翻译和发行,中国旅游及接待行业当前和未来的管理者将有机会得到更专业的学习,并有可能获得资格认证。然而,专业教育的发展比获得资格认证更为重要。其重要意义在于可以帮助管理者取得事业的成功和进步,并强化管理者的能力,使游客更加满意,从而使公司获得更多的业务,赢得更多的朋友和客人。

改革开放以来,中国已经建立了许多吸引游客的旅游胜地。今天,这些地方不仅吸引了众多来自全世界的旅游者,还为中国国内游客游览本国的名胜古迹提供了条件,使其国内的旅游事业得到了蓬勃的发展。中国一位著名的资深经济观察家指出,中国的旅游业是一项决不会衰败的产业。然而,也有研究显示,即使是最著名的旅游胜地也有自己的生命周期,也会有淡季和旺季之分。时代在改变,品位在改变,旅游目的地也会随着人们的喜好不断地涌现和衰落。根据市场营销理论,决定市场的因素在于优质的产品、合理的价格和优质的服务。做好准备和管理知识的学习,是应对市场需求和解决明天面对的未知挑战的前提。这意味着要将教育作

为一生的追求。

作为被译成中文出版的系列丛书中两本教材的作者，作为乐意为中国旅游业开展职业教育培训而尽力的学者，我很高兴向中国的旅游及接待业管理者推荐 AH&LA 的著作。我要向那些深知继续教育之重要性、并对学习新事物特别敏锐的旅游从业者们表示祝贺，我还希望向中国旅游出版社表示衷心祝愿，正是她适逢其时地认识到了应该为缩小正规教育与实业界之间的差距而提供必要的工具。

Chuck Y. Gee

夏威夷大学酒店管理学院 名誉退休院长

夏威夷 火奴鲁鲁

2002 年 3 月 20 日

序

饭店设施经常会引起饭店管理层的关注。根据美国残障人法的规定以及政府相关部门和社团持续不断地要求给予足够的安全感,同时,随着设备不断老化过时,其更新就不可避免。为适应这些需要,为了在当前日趋激烈的市场竞争中保持竞争力,就需要管理者们了解设施管理、设计和改造的基本要素。另一方面,生产厂家为了推出新的理念,寻求市场扩张,也会不断设计出新的设施。

饭店设施在不少方面既复杂又独特。这些设施的出现和对它们的管理需要特别的技术、技能、知识和奉献精神。在《饭店设施的管理与设计》的第二版中,我们用大量的范例介绍了饭店设施管理与设计中的关键问题,饭店业主或管理者将从对这些他们感兴趣和关心的关键问题的描述中受益。读完本书,经理们以及正在学习管理课程的学生们将可以更加胸有成竹地面对与设施有关的问题(而且这些问题肯定会出现)。

本书由四部分共 16 章及两个附录组成。

第一部分简单介绍了饭店设施的自然状况以及对与保养管理有关的问题的概述。本书中对废弃物管理和环境立法问题的讨论揭示出在设施管理方面正在变化着的责任问题。

第二部分主要对设施系统分别进行了介绍,如安全与报警、水和污水、电、空调、照明、洗衣、电信以及餐饮服务。在当今时代,人们比以往任何时候都更加注重成本控制,并试图通过良好的保养达到延长设施使用寿命的目的。本章将提供大量人们需要的信息。

第三部分着重阐述对大厦楼体、地面以及停车场等部分的管理,分别涉及屋顶、外墙、地基、给排水系统、停车场、车库以及绿化等方面。

第四部分重点涉及住宿、餐饮服务的设计和改造所面临的问题。为读者阐释了新建或改建的饭店中所能遇到的难题。在设计篇中介绍了在住宿与餐饮服务的设计中经常出现的关键词汇、标准及方法。关注设计的读者会发现这方面的讨论非常吸

引人。对管理者而言，他们可以知晓设计程序是如何展开的，因此而更加主动地对这一过程施加影响以帮助其产品“更加畅销”。

本书的最后部分是两个附表，这两个附表与以上四部分内容没有直接联系。虽然本书主要是为目前和今后的饭店经理们而非工程师们编写的，但为了向想更好地了解工程和设施保养的读者提供一个专业渠道，我们依然保留了“附录1：工程工作原则”。另外，我们认为饭店管理者应当对影响空气质量和温度调节的因素有一个了解，因此，在附录2中介绍了与提高饭店空气质量，增进客人舒适感有关的技术问题。

——鸣 谢——

《饭店设施的管理与设计》第二版的出版向读者们提供了一个了解诸多变化的窗口。在新设施综述一章中归纳了饭店楼宇使用的不同形式的设施以及它们的主要特点。本书为环境问题单独列了一章（类似能源管理、固体废弃物的管理，等等），即第四章，以此为全球同类话题的研究提供一个框架。为了更加贴近国际水准，为了在全球背景下更好地对设施加以描述，我们选择的是那些可以在资料文件中普遍使用的专业术语。我们期望全世界范围内的采购人员都会发现我们这样做使原本复杂的专业问题简单了很多。本书第一版被世界上众多饭店培训课程所选用实在是令人欣慰的事。

在每一章的最后我们都提供了与该章节内容相关的因特网网址清单，我们有意使该清单不要过长，因为这些网址往往有其各自的推荐网址或相关的网址，读者可以用作参考。

很多人为本书的再版提供了帮助。应当特别提出的是美国饭店业协会工程及环境委员会成员个人的贡献以及该委员会的支持。如下人士对本书做出了很多的贡献：莱尔合伙公司的瓦尔莱尔，曼哈顿东方秀兹饭店（East Suits Hotels）的奥古斯特·克兰南，国际万豪公司的查德·卡拉汉，喜达屋饭店集团（Starwood Hotels & Resorts）和旅游公司的艾普瑞尔·柏科尔，哈拉公司的杰瑞·拉·查普乐以及环球设计公司的约翰·萨蒙。奥特里格饭店集团的艾德·革尔登善意地推荐了由比恩·布鲁门斯汀主编的专著中表述完美的电信一节并给予了更新。另外，我要感谢那些为帮助本书再版而向饭店业提供产品和服务的人们：菲力普照明公司的弗雷德·霍斯，卡里项目管理公司（原万豪集团）的苏珊·卡里，以及其他以各种方式提供帮助的人们。

对于康奈尔大学饭店管理学院的理查德·皮纳尔和简·德鲁斯，宾夕法尼亚州立大学的卡洛林·兰伯特对本书的贡献，我表示深深的谢意。他们的帮助提高了本书的

质量，丰富了本书的内涵。我还要感谢我的同事史蒂芬尼·罗伯森和迈克·瑞德林对本书提出的意见和建议。康奈尔大学饭店管理学院资源与环境系给予的广泛支持对本书的再版提供了很大的帮助。我还要向我原来的学生，现在康奈尔大学讲授专业发展课程的理查德·曼佐理纳表示感谢。他曾在希尔顿饭店工作过。他正在让原来教授他饭店专业的教授领悟在饭店设施领域内正在真实发生的一切。与业内专家进行交流，如万豪公司的克拉里·克维尔，教育家纽约大学的南希·斯堪伦，也对本书的编写提供了十分有益的帮助。曾在康奈尔大学从事过教育工作的来自万豪和凯悦饭店集团的客座讲师在过去的几年里为本书做了大量的批注，从而给予了我许多启迪和有益的思路。

我还要感谢已故的哈罗德·罗夫曼对本书所做的贡献，他在本书的第三部分“外部围护结构”中表现出的洞察力对于饭店管理者十分珍贵，这并不仅仅是因为大厦的结构和外部设施总会给客人以强烈的第一印象。

我们还要感谢本书的修订咨询委员会做出的贡献。该委员会帮助我们校正方向。我们希望在他们的引领下，我们并未偏离该方向太远。我们要特别感谢密歇根拉迪森饭店工程区域总监克瑞格·佛里金杰，瑞迪森大酒店索斯费尔德，密契刚。教育学院的编辑们向读者清楚明了地解释了他们提出的问题，他们为每一章的关键词做注，并对可能存在的问题进行精心修饰，他们一丝不苟的精神特别值得赞扬。

最后，我要向我的学生们（无论是已毕业的还是正在学校学习的）表示感谢。他们从不同的角度帮助本书进一步完善，并为此做出了努力。我们期望《饭店设施的管理与设计》第二版将有助于他们的专业探索，为他们的职业生涯助一臂之力。

大卫 M·斯第帕纳克
纽约，依特哈克



作者简介

大卫 M·斯第帕纳克，注册专业工程师，自 1983 年起一直是康奈尔大学饭店管理学院物业管理系教师。他主要教授的领域包括：可持续发展，设施管理，饭店风险管理以及饭店改造与建设。他积极参加该学院的高级培训课程，每年都讲授物业管理和维护。

斯第帕纳克教授也是交通服务委员会委员并在系管理委员会承担工作，多年来他实际承担着物业管理协会的领导工作，近三年来他还是康奈尔大学总经理与高级管理培训课程的协调人。

斯第帕纳克教授自著或与他人合著并由美国饭店业协会教育学院出版的专著有许多，其中包括《饭店工程系统管理》、《饭店设施的管理与设计》第二版，《安全与防遗失管理》第二版。斯第帕纳克教授还在由教育学院组织的工程管理证书班提供饭店管理方面的培训。他还就饭店环境问题以及旅游行业安全标准问题发表过不少文章。最近，他正协助美国饭店业协会准备出版《能源管理和保护指南》。

斯第帕纳克教授是如下单位的成员：美国供暖、制冷和空调工程师协会，美国饭店业协会高级工程师及政府环保官员联合会，白宫旅游环境问题特别小组，泛美健康组织，加勒比饭店协会环境评审小组。



学习教育学院课程的提示

与很多活动一样，学习是一种技能。虽然你可能已经很熟悉下面的学习提示了，但是我们还是要强调一下这些学习提示的重要性。

你的态度非常重要

如果你要学习这些课程，你会发现这些课程非常简单；但是，你的态度决定了你是否能够学好这些课程。我们要帮助你成功地学好这些课程。

计划并组织学习

- 固定学习时间和地点。一定要保证学习的时候不被干扰，不分散注意力。
- 预先确定每次学习要完成的任务。要牢记，每次的学习任务要简明，一次不要学得太多。

通过阅读课本学习

- 阅读每章之前，应先阅读“本章概要”和“学习目的”。如果章尾有总结，你也应该先阅读这个总结，以便对该章有一个概括的了解。
- 然后，从头开始仔细阅读这一章。注意在“学习目的”中提到的内容，并且向自己提出这样的问题：
 - 我懂得了这些内容了吗？
 - 我现在和将来如何利用这些信息？
- 在页边的空白处做笔记，重点部分用记号笔标出或者在下面画线，这样有助于学习。先读一段，然后返回来再读一遍，并标出重点。
- 身边放一本字典。遇到不熟悉的词，如果在书后的词汇表中找不到，可以查字典。
- 尽量多读，你读得越多，阅读水平越高。

测试你掌握的知识

- 教育学院为本门课程设计的测验题，旨在检验你对本书内容掌握的程度。
- 每章后面的复习测验题，帮助你了解自己对本章内容掌握的程度。这些测

验告诉你，你在哪方面还需要加强学习。复习测验题也有助于准备其他考试。

- 复习下面的内容，准备考试：

——学习目的

——注释

——章节概要

——每次课后作业后面的问题

- 你参加考试的时候，应该仔细阅读考试指令和审阅试题。

我们希望 you 学习这门课程的经验，能够促使你参加其他有计划的终身职业培训和教育活动。

目 录

序	(1)
作者简介	(5)
学习教育学院课程的提示	(7)

第一部分 介 绍

1. 饭店设施的作用、成本和管理	(5)
饭店设施的作用	(5)
与饭店设施有关的成本	(7)
开发及建设成本 • 运营成本 • 更新改造成本	
设施设计对设施管理的影响	(14)
设施的组成与布局 • 材料、建筑方法和类型 • 设备 • 系统	
管理责任	(19)
管理合同和特许经营合同	
设施管理部门的责任	(23)
饭店经营业务中的设施经理	(25)
结论	(27)
注释	(27)
主要术语	(28)
复习题	(29)
网址	(29)

2. 饭店设施——综述	(33)
设施的维护和修理	(34)
维护管理系统	(35)
外购	
设施管理中的计算机和互联网应用	(51)
POM 和公用能耗预算	(53)
合同服务、责任会计及设施成本	(57)
资本支出管理	(59)
设施基准数据	(62)
维护人员的管理	(64)
培训及证书	(65)
注释	(66)
主要术语	(66)
复习题	(68)
网址	(69)
3. 饭店设施——概述	(73)
客房和走廊	(73)
公共场所	(79)
娱乐和外部区域	(79)
后台	(81)
洗衣房 • 餐饮服务 • 办公室	
建筑结构和外墙	(85)
对建筑物系统设计的建议	(86)
结论	(87)
注释	(87)
主要术语	(88)
复习题	(89)
网址	(89)
4. 环境和可持续发展管理	(93)
关注环境问题的动机	(94)
经济上的考虑 • 法律法规问题 • 市场因素 • 社会责任尺度	