



高职高专“十一五”规划教材

★★★★★ 旅游管理系列

饭店设备运行与管理

• 刘晓杰 韩 瑞 主编
• 吉 洁 主审



化学工业出版社

高职高专“十一五”规划教材

饭店设备运行与管理

刘晓杰	韩 瑞	主 编
邸卫民	封宗华	副主编
吉 洁		主 审



化学工业出版社

· 北 京 ·

内 容 提 要

本书系统地阐述了饭店各部门主要设备系统的运行原理与管理实务,以饭店设备管理理论为指导,全书涉及了八个系统的运行与管理,包括供配电系统、供热系统、制冷系统、运送系统、给排水系统、中央空调系统、消防系统、信息系统。分析了饭店设备前期、运行期和后期管理的技术措施及经济手段,并且从饭店设备管理的组织体制、岗位职责、规章制度与检查评比、数据库建设四个方面提出了保障饭店设备运行的体系。

本书内容系统全面、注重实用性,案例丰富,深入浅出既可作为高等职业技术学院酒店管理、旅游管理专业的必备教材,又可作为酒店培训指导用书和从事相关工作人员的参考用书。

图书在版编目(CIP)数据

饭店设备运行与管理/刘晓杰,韩瑞主编. —北京:化学工业出版社,2009.8

高职高专“十一五”规划教材

ISBN 978-7-122-06047-1

I. 饭… II. ①刘…②韩… III. 饭店-设备管理-高等学校:技术学院-教材 IV. F719.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2009)第 108098 号

责任编辑:于 卉 蔡洪伟

文字编辑:李 钧

责任校对:宋 玮

装帧设计:于 兵

出版发行:化学工业出版社(北京市东城区青年湖南街 13 号 邮政编码 100011)

印 装:北京云浩印刷有限责任公司

720mm×1000mm 1/16 印张 14 $\frac{1}{4}$ 字数 299 千字 2009 年 8 月北京第 1 版第 1 次印刷

购书咨询:010-64518888(传真:010-64519686) 售后服务:010-64518899

网 址:<http://www.cip.com.cn>

凡购买本书,如有缺损质量问题,本社销售中心负责调换。

定 价:25.00 元

版权所有 违者必究

前言

在 21 世纪全球经济一体化浪潮的推动下,我国旅游业发展迅猛,其子行业——旅游饭店业得到了长足发展,饭店的数量和服务质量显著提高。在竞争激烈的市场环境下,我国饭店管理中存在的问题凸现:创新能力差;管理水平尤其是后台管理水平与国际水平有较大的差距,设备管理就是其中一个重要方面。在这种发展趋势下,饭店管理人员对设备管理的认知程度必须不断提高,为满足饭店设备管理的需要,我们编写了此书。

本书系统地阐述了饭店各部门主要设备系统的运行原理与管理实务,以饭店设备管理理论为指导,分析了饭店设备前期、运行期和后期管理的技术措施及经济手段,提出了保障饭店设备运行的体系。本书内容系统全面、注重实用性,案例丰富,深入浅出。在编写中广泛汲取、借鉴了相关专家、学者的著作和研究成果,在此对各位专家、学者表示衷心的感谢。

《饭店设备运行与管理》由黑龙江旅游职业技术学院刘晓杰副教授、黑龙江工程学院昆仑旅游学院韩瑞任主编,河北旅游职业学院邸卫民、黑龙江旅游职业技术学院封宗华任副主编。哈尔滨商业大学朱正杰,黑龙江旅游职业技术学院顾静、杜娟、赵甲申,黑龙江省对外贸易学校唐宇参与了部分章节的编写。刘晓杰副教授提供编写大纲,经参编人员讨论修改后,分工协作完成。具体分工如下:刘晓杰编写第一章;朱正杰编写第二章一、二、三节;韩瑞编写第二章第四节,第三章一、二、三节;封宗华编写第四章第二、三节,第五章一、二节;邸卫民编写第四章第一节;顾静编写第六章;唐宇编写第五章三节、四节;赵甲申编写第三章第四节,最后由刘晓杰、韩瑞修改定稿。哈尔滨波斯特大酒店潘洪亮总经理对本书的编写提出了宝贵的建议,东北农业大学吉洁副教授审阅了全稿,在此表示感谢!

此外,在本书的编写过程中得到了化学工业出版社的大力支持,在此一并表示感谢。随着饭店业的发展,饭店的应用设备在不断优化更新,而且由于我们水平有限,书中难免存在局限与不足,敬请各位专家、学者及广大读者批评指正。

编 者

2009 年 5 月

目 录

第一章 饭店设备管理理论	1
学习目标	1
第一节 饭店设备概述	1
一、饭店设备的发展简况	1
二、饭店设备的含义及分类	3
三、饭店设备的特点	6
四、饭店设备在饭店经营中的作用	7
五、饭店设备的发展趋势	8
第二节 饭店设备管理概述	8
一、饭店设备管理的重要性	8
二、饭店设备管理的目标	10
三、饭店设备管理的基本原则	11
四、饭店设备管理存在的主要问题	12
第三节 饭店设备管理的基础理论	14
一、设备寿命周期	14
二、设备综合管理	16
本章小结	20
复习思考题	20
综合案例	20
实训题	21
第二章 饭店设备系统的运行与管理（上篇）	22
学习目标	22
第一节 供配电系统的运行与管理	22
一、饭店用电概述	22
二、供配电系统的组成	23
三、饭店经营区域照明要求	27
四、饭店供配电系统的管理	29
第二节 供热系统的运行与管理	33
一、饭店的供热方式	33
二、锅炉供热系统	34
三、供热系统的管理	40

第三节 制冷系统的运行与管理	46
一、制冷的基本原理	46
二、制冷系统的基本构成	49
三、制冷系统的管理	56
第四节 运送系统的运行与管理	59
一、饭店电梯的用途	59
二、电梯的数量要求	60
三、电梯的组成	60
四、电梯的使用与运行管理	63
本章小结	67
复习思考题	68
综合案例	68
实训题	69
第三章 饭店设备系统的运行与管理 (下篇)	70
学习目标	70
第一节 给排水系统的运行与管理	70
一、饭店的给水系统	70
二、饭店的排水系统	85
第二节 中央空调系统的运行与管理	90
一、空调参数及标准	90
二、饭店的空调系统形式	92
三、中央空调系统的组成与工作原理	93
四、中央空调系统管理	99
第三节 消防系统的运行与管理	102
一、消防系统的组成	102
二、消防系统的管理	111
三、火灾预防	113
第四节 信息系统的运行与管理	118
一、通讯系统	118
二、音响系统	121
三、有线电视 (CATV) 系统	124
四、闭路电视 (CCTV) 监控系统	125
五、防盗报警系统	128
六、饭店点菜系统	132
本章小结	135
复习思考题	135
综合案例	135

实训题.....	136
第四章 饭店设备管理各阶段的技术措施.....	137
学习目标.....	137
第一节 设备的前期管理.....	137
一、设备前期管理概述.....	137
二、设备的投资决策与购置.....	139
三、设备的安装与试运行.....	144
第二节 设备的运行期管理.....	146
一、设备使用管理的目标、原则、条件和要求.....	146
二、设备使用的动态管理.....	150
三、设备维护保养的管理.....	151
四、设备故障管理.....	155
五、设备维修管理.....	158
第三节 设备的后期管理.....	162
一、设备改造、更新管理的原则.....	162
二、设备改造、更新管理的程序.....	163
本章小结.....	164
复习思考题.....	164
综合案例.....	164
实训题.....	164
第五章 饭店设备管理的经济手段.....	165
学习目标.....	165
第一节 设备管理经济手段概述.....	165
一、设备管理经济评价的意义.....	165
二、设备管理经济评价现状.....	166
三、设备管理经济评价的内容.....	166
第二节 设备的投资决策.....	167
一、设备投资决策的原则.....	167
二、设备投资决策的过程.....	168
三、设备投资决策的经济分析.....	169
第三节 设备资产、费用的经济管理.....	173
一、设备资产的经济管理.....	173
二、设备费用的经济管理.....	177
第四节 设备大修、更新的经济手段.....	183
一、设备大修的经济手段.....	183
二、设备更新的经济手段.....	184
本章小结.....	186

复习思考题·····	186
综合案例·····	186
实训题·····	187
第六章 饭店设备运行的保障体系·····	188
学习目标·····	188
第一节 饭店设备管理的组织体制·····	188
一、饭店设备管理组织体制的建立·····	188
二、工程部组织机构设置·····	189
第二节 设备管理的岗位职责·····	194
一、设备管理岗位职责的内容·····	195
二、饭店设备管理各级岗位职责·····	195
三、工程部管理人员岗位职责·····	197
第三节 设备管理的规章制度与检查评比·····	198
一、建立饭店设备管理规章制度的必要性·····	199
二、设备综合管理制度·····	199
三、设备管理检查与评比的意义·····	200
四、设备管理检查与评比工作的实施·····	201
第四节 设备管理数据库建设·····	201
一、设备基础资料的建立和内容·····	202
二、设备运行档案的建立·····	214
本章小结·····	224
复习思考题·····	224
实训题·····	224
参考文献·····	225

第一章 饭店设备管理理论

【学习目标】

在现代饭店中，现代化的设备设施不仅仅是现代饭店的必备要件，而且已成为判断一个饭店服务质量高低的重要标准。通过本章的学习，使学生能够了解饭店设备的概况；熟悉饭店设备管理的综合管理理论、磨损理论；在此基础上，重点掌握饭店设备管理的要求及其特殊性，从而为后续章节的学习打下基础。

饭店凭借设施设备，通过服务人员的服务劳动，为客人提供旅居的使用价值。设备是饭店经营活动的物质基础。加强设备管理是饭店提高服务质量的必要物质条件，也是提高饭店经济效益的重要途径。

第一节 饭店设备概述

一、饭店设备的发展简况

根据社会经济发展的需要，饭店设备随着科学技术的发展和人类需求的变化而不断变革、进步。在不同的发展阶段，饭店设备各有其特点和运转规律，设备管理的要求和目的也存在差异。饭店设备主要经历了以下四个发展阶段。

（一）客栈时期

在古代，许多人出于政治、经济、军事、宗教等目的而从事旅行活动。为了满足这类旅行活动的食宿需要，世界各地都出现了很多小客栈。这些小客栈遍布于交通要道和大中城市。当时，客栈向人们提供的是非常简单的住宿、餐饮条件，设施简陋，无设备可言，更谈不上管理。

到了15世纪，西方国家的客栈开始有了很大的改善，房间的数量增加了，还增设了酒窖、食品室和厨房，许多客栈还有花园、草坪以及带有壁炉的宴会厅和舞厅。到了18世纪，世界许多地方的客栈已经成为当地社会、政治与商业活动的中心。

（二）豪华饭店时期

18世纪下半叶，随着资本主义的发展，饭店的发展进入了豪华饭店时期。资产阶级革命虽然摧毁了封建王朝，却丝毫没有影响上流社会那种豪华奢侈的生活方式。在资产阶级革命后，这种豪华的生活方式和内容便从宫廷流传到社会，豪华饭

店正是在这种背景下应运而生的。因此,这一时期建造的饭店大多模仿宫殿的格局和装修,是上流社会的社交、活动、休息场所。1829年在波士顿落成的特里蒙特饭店,为整个新兴的饭店行业确立了明确的标准。据说它是第一座有前厅的饭店,客房内有脸盆、水罐和肥皂,旅客不再到饭店后院从水泵里接水洗澡,餐厅设有200个座位。特里蒙特饭店的出现,推动了世界各地饭店业的发展。

塞萨·里兹(Cesar Ritz)是这一时期饭店管理者的代表。当时饭店服务的对象是上层贵族,他们的支付能力很高,对价格不敏感,追求奢侈、豪华、新奇的享受,所以,饭店经营的理念主要是使客人满意。设备管理的目标是使设备设施完好,能满足客人的要求,并不考虑设备运行的成本,而且由于受到科技条件的限制,设备的技术含量比较低,设备管理是非常简单的。

(三) 商业饭店时期

19世纪末,随着现代旅游业的发展,饭店的发展进入商业饭店时期。把饭店推进到商业饭店阶段的是美国人埃尔斯沃斯·米尔顿·斯塔特勒(Ellsworth Milton Statler)。他的经营理念是在普通消费者能够承受的价格内提供必要的舒适与清洁的服务,即在合理的成本价格控制下,尽可能为顾客提供更多的令人满意的服务。斯塔特勒建造并经营的第一家正规饭店是举世闻名的布法罗斯塔特勒饭店。该饭店于1908年开业,它在美国首次推出了每间客房带浴室的结构,采用规格化、标准化的设计与管理。饭店有300间客房,全部配置浴室,房租相当低廉,当时的广告是“一间带浴室的客房租金为1.5美元。”价格低廉却能赢利是斯塔特勒的创举,他由此被誉为现代饭店的鼻祖。现在世界上饭店的配置之所以能如此合理、简洁,在相当程度上要归功于斯塔特勒的贡献,尤其在饭店的设备设施方面,斯塔特勒的饭店至今仍是饭店业的典范。例如,门锁与门把手合成一体,钥匙设在门把手的中间,使客人在暗处也容易打开门锁;还有如客房内设电话、衣柜在开门时能自动照明、客房的浴室内装大镜子、饮用水采用专用水龙头等,这些都是由斯塔特勒创设的。为实现在客房内安装浴室的计划,斯塔特勒首创了用一组给排水管同时供给相邻的两间客房的用水形式,并在饭店内得到广泛使用,这就是斯塔特勒管道井。另外,在设备配置上,斯塔特勒大批订购标准化的器具,利用大规模订货的优势,降低费用。

综上所述,商业饭店时期完全改变了过去的运作模式,饭店面向大众市场,将服务从“大饭店”式的“奢华”转变成“商业旅馆”的“方便、舒适、清洁、价格合理”。在设备管理方面,采用标准化的设备与家具,大大降低成本,而且便于设备的维修与更新。从这一时期开始,饭店进入了真正的商业运作时期,以追求经营效益为根本目标。

(四) 现代饭店时期

第二次世界大战后,新的科学技术成果不断涌现,现代饭店根据市场的需要,将新科技不断运用于饭店。同时,航空事业的发展、高速公路的普及使大城市中大

型高层饭店数量倍增,许多小饭店已经无法与那些新型饭店竞争,一些有实力的饭店公司以各种形式进行国内和国外的连锁经营,逐渐形成了一大批使用统一名称、统一标识、统一管理方式和联号的公司。如希尔顿国际饭店公司、喜来登饭店公司、假日饭店集团等。此时,饭店业进入了现代饭店的发展时期。现代饭店的特点是有机的融合了豪华饭店和商业饭店的特色,引入最新的科技手段,高效率地为客人提供舒适、安全、清洁的生活、社交、娱乐空间。现代饭店的另一个特点是多功能性,即饭店除了具有基本的食宿功能外,还具有其他的 service 功能,如娱乐、商务、会议、康体等。多功能的服务需要多样化设备支持,为此,饭店的设备设施得到了前所未有的发展。

饭店为了能向客人提供舒适的住宿休息空间,提高管理效率,大量采用先进的设备设施。目前,饭店设备正朝着大型化、高速化、电子化、自动化、环保型等方向发展。大型化指设备的容量、规模、能力越来越大,如饭店广泛使用的大功率制冷机。高速化指设备的运转速度、运行速度、运算速度大大加快,从而使生产效率显著提高,如饭店的通讯系统、计算机系统等。电子化是指使用以机电一体为特色的新一代设备,目前饭店使用的锅炉、空调等设备都向这一方向发展。自动化则要求不仅可以实现各设备的自动运行,而且可以实现对设备工作状态的实时监测、报警、反馈处理。环保型则指饭店设备的设计中包含更多的环保技术,以满足环境保护的要求。

现代饭店对设备管理也提出了相应的要求。对设备管理人员的要求是技术水平高、综合能力强、管理效率高、专业素质好。设备管理不仅要考虑技术性,更要注重经济性。

从饭店设备的发展过程可以看出,饭店设备的发展是随着饭店经营发展的需要而发展的。在不同的经营理念下,设备的设计、布局是不同的,管理的要求也是不同的。所以,饭店的设备设施是在变化的,管理的要求也随之变化,没有一定的模式。饭店只有在实施设备管理的过程中确立明确的经营理念,并在设备管理方面制定明确的原则,才能指导饭店的设备管理活动。

二、饭店设备的含义及分类

(一) 饭店设备的含义

设备是企业固定资产的重要组成部分,是企业的主要生产工具,也是企业现代化水平的重要标志。在国外,设备工程学把设备定义为“有形固定资产的总称”,它把一切列入固定资产的劳动资料,如土地、建筑物(机房、仓库等)、构筑物(水池、围墙、道路等)、机器(工作机械、运输机械等)、装置(容器、冷却塔、热交换器等)以及车辆、船舶、工具(测试仪器等)等都包含在其中。在我国,只把直接或间接参与改变劳动对象的形态和性质的物质资料列为设备的范畴。因此,设备通常是指人们在生产或生活上所需的、可供长期使用并在使用中基本保持原有实物形态的机械、装置和设备等物质资料。

对于饭店来说,设备的含义包括以下三个方面。

① 设备是饭店各部门所使用的机器、机具、仪器、仪表等物质技术装备的总称;

② 设备具有长期地、多次使用的特性,不是一次性消耗品;

③ 设备在会计核算中被列为固定资产。

由于饭店企业的设备具有自己特殊的服务功能,因此,饭店设备不仅是一种生产设备,同时也是饭店产品的重要组成部分,为消费者所使用。

(二) 饭店设备的分类

饭店设备不但种类繁多、数量大,而且分布非常广泛,每个部门都配备有自己所需要的设备。为了便于对设备实施系统管理,明确设备管理的职责和要求,管理好设备,获得最高的设备综合效率,首先要对饭店的设备进行分类。

1. 按设备的构成类型划分

(1) 单体设备 单体设备是指能独立完成某项功能的单个设备,例如:电冰箱、电视机、水泵等。

(2) 成套设备 成套设备是指为生产某些产品或满足一定的功能要求,而设计组成的一个完整的生产系统。它一般由若干台设备组成。例如:锅炉设备、中央空调制冷设备等都是成套设备。成套设备是单体设备的集合体,但不是简单的集合体,而是一个有机的设备系统。

2. 按设备的系统功能划分

一个设备系统由若干个单体设备组成,每个单体设备都具有特定的功能,它们被有机地组合在一起,产生某项功能或生产某些产品。饭店所有设备可以分为以下十二个设备系统:供配电系统、给排水系统、供热系统、制冷系统、中央空调系统、运送系统、消防报警系统、通讯系统、电视系统、音响系统、计算机系统、楼宇管理系统。其中,根据它们的结构、能耗情况与功能的不同,又可以归纳为两大类。前六大系统称为机电设备(俗称强电设备)系统,后六大系统称为信息设备(俗称弱电设备)系统。

3. 按设备在各系统中的作用划分

各系统的设备根据它在系统中的作用不同,可分为三个大类:动力设备(主机)、传输设备和工作设备。

(1) 动力设备(主机) 动力设备(主机)是各系统的核心设备,机电设备系统的动力设备是为系统产生变控制动力的设备,例如,发电机产生电能、锅炉产生热能、水泵产生势能等。而信息设备系统的主机则是系统运行的主要控制设备,例如,电话通讯系统的程控交换机、计算机系统的服务器和火灾报警系统的报警控制器等。动力设备(主机)是饭店的心脏,如果动力(主机)设备发生故障或停机,那么整个系统就会陷入瘫痪,直接影响饭店的正常经营。

(2) 传输设备 传输设备用于传输动力设备产生的能量或传输主机发出的各种控制信息。例如:蒸汽管道是锅炉热能的传输设备;水管是供水系统的传输设备;

电线、电缆则是电子信息设备的传输设备。传输设备在饭店绝大部分是隐蔽安装的,因此,对这部分设备的管理往往被忽视。

(3) 工作设备 工作设备是各设备系统的末端设备,是直接改变工作对象的形态和性质的设备。工作设备数量繁多,分布于饭店的各个部门。工作设备根据其在某一项生产或服务中的共同目的,可以划分为以下6个设备系列:洗衣设备系列、清洁设备系列、娱乐健身设备系列、客房设备系列、办公设备系列、维修设备系列。这些设备系列包含了许多单体设备,它们以各自不同的功能组合在一起,共同实现饭店的某一项生产或服务功能。

饭店的各个设备系统,都可以划分为以上三个部分。例如:锅炉供热系统的动力设备是锅炉,锅炉将水变为蒸汽,然后通过蒸汽管道输送到各个用汽设备。蒸汽管道就是传输设备,各个用汽设备就是该系统的工作设备。又如在通讯系统中程控交换机是主机,电话机是工作设备,电话线就是传输设备。一般来说,动力(主机)设备和传输设备由饭店工程部或专业技术人员进行管理和使用,工作设备则由员工或客人使用。

4. 按设备的重要性划分

饭店设备种类多、数量大,在管理中应抓住重点,分清主次,根据设备在生产经营中的重要程度可将设备分成以下三类。

(1) 关键设备 饭店的关键设备是指在饭店整个的经营过程中起着重要保障作用的设备。一旦这些设备发生故障,将严重影响饭店的生产和经营。通常饭店的关键设备是饭店各设备系统的动力设备或主机,如变压器、锅炉、制冷机组、电梯、消防水泵、程控交换机和火灾报警控制器等。

(2) 重要设备 饭店的重要设备是指在各个生产经营部门中起着重要作用的设备。这些设备的正常运行是部门或饭店某一功能实现的保证。例如食梯、洗衣机、风柜、水泵等。

(3) 普通设备 普通设备是指可以被替代的、一旦损坏对整个饭店经营影响较小的设备。饭店设备中的大多数设备属普通设备。

5. 按设备的使用情况分类

通过考察饭店设备的实际利用状况,可以研究怎样合理利用设备,提高设备的利用率。按照此种分类方法,饭店设备可以分为以下三大类。

(1) 在用设备 在用设备是指正在使用的各种设备。由于季节、大修等原因暂停使用的设备,由于它们仍要为饭店服务,所以都应包括在本类内。

(2) 未用设备 未用设备是指没有投入使用的设备,包括未使用的新增设备、尚待安装的设备 and 正在改造、尚未验收的设备等。

(3) 弃用设备 弃用设备是指不适合饭店经营需要或数量多余的各种设备。这些设备必须要及时处理。

6. 按固定资产的财务管理要求分类

如前所述,设备在会计核算中列为固定资产。根据《旅游、饮食服务企业会计

制度》的规定，饭店按照固定资产的属性，可将其分为以下几类：房屋、建筑物，机器设备，交通运输工具，家具用具设备，电器及影视设备，文体娱乐设备，其他设备。

三、饭店设备的特点

分析我国目前饭店设备的现状，饭店设备具有以下四个方面的特点。

（一）种类繁多，分布广泛

我国真正大规模发展饭店业是在改革开放以后，当时市场经济极不发达，各项社会服务功能不健全。饭店为了按照国际标准接待国际旅游者，要依靠自身提供各项服务，以满足客人住店期间的需要及生产、管理的需要。这样，饭店逐渐形成综合型、多功能的特征。饭店设备也由此相应形成了种类繁多的特征。据统计，目前饭店使用的设备达到 500 多种。

饭店设备种类多、数量多的特点给管理造成了较大的困难。因为设备的管理人员要掌握各个设备的技术才能对设备实施良好的维护和管理，而设备技术的专业性又非常强，一般情况下，一位工程师或一位技术人员只能掌握某一项或某一方面的技术，如果饭店的人力资源不能满足技术多样性的要求，就会有許多设备得不到良好的维护。

饭店设备分布广表现为设备遍布在饭店的各个角落，几乎每一位员工在工作中都要用到有关的设备设施，所以设备管理不仅是工程部的职责，对各个部门都应有相应的要求。设备管理需要全体员工参与，简单地说，就是要求饭店的每一位员工都承担起设备管理的职责。

（二）技术先进，安装隐蔽

形成饭店设备“技术先进”的特征主要有两方面的原因：一是住店客人中有相当一部分国际旅游者，他们在当地的生活水平较高，消费能力较强，为了使他们能得到与其国内的生活水平相当的住宿、餐饮条件，饭店往往以国际标准来建设，直接从国外购买先进的设备来支持饭店的高标准运行；二是饭店设备设施的先进可以提高饭店产品的质量，降低维修费用，为饭店经营带来良好的经济效益。回顾饭店的发展可以看到，饭店总是不断吸收、利用最先进的科技成果并与饭店的经营、服务相结合，体现着人类物质文明的最新发展。

饭店各设备系统的动力设备一般都安装在后台，尤其是大型动力设备，这些设备产生的动力必须通过各种管线输送到前台供使用，因此，饭店的管线非常多。饭店为了增加舒适性，在前台区域，管道线路都是隐蔽安装的。管道线路多而且隐蔽安装，给管道线路的维护带来了困难。为此，特别要加强档案管理，归整各类图纸及其他技术资料，使隐蔽安装的设备、管道“明朗化”，这是饭店设备管理的一项基础工作。

（三）投资额大，维持费用高

据统计，一个现代饭店的设备投资额已占饭店总投资额的三分之一以上。究其

原因,主要是因为饭店为了满足宾客和经营管理的多方面要求,配备了众多的设备设施,而且许多设备采用了先进的技术。对于一些高星级饭店来说,由于大量进口国外先进的设备,设备投资额所占比重就更大。

饭店设备维持费用高主要体现在两个方面:一是能耗大。现代饭店大多采用中央空调系统,普遍使用电气设备,照明要求高,所以能源消耗量较大,据统计,中高档饭店的耗能费用一般占总营业收入的5%左右。例如拥有4万平方米以上的高星级饭店耗能达到5000吨标准煤,能耗费用占营业收入的8%~16%。二是维修费用高。饭店采用先进设备,特别是进口设备,而饭店本身又缺乏维修的技术力量,所以饭店在设备维修方面的支出是很高的。因此,设备管理要求对设备的一生进行综合管理,以使设备寿命周期费用最经济。

(四) 使用要求高、直接构成饭店产品

饭店设备与一般生产性企业使用的设备的最大区别在于饭店设备直接构成饭店产品,设备运行的好坏直接决定了饭店产品质量的优劣。饭店产品一直被认为是一种服务性产品,以人的服务为主,但在实践中可以看到,饭店设备的服务功能在许多情况下是人的服务无法替代的。例如,饭店中央空调的运行使室内空气质量达到人体舒适的要求,这是人力所不能及的,许多饭店由于中央空调系统运行不良而造成客人的投诉。

因此,饭店设备设施的完好程度和运行状况可直接反映饭店产品的质量、饭店的管理水平和饭店的档次,饭店设备的这一特征使设备管理在饭店管理中具有重要的作用。

四、饭店设备在饭店经营中的作用

(一) 是饭店经营的物质基础

设备设施的正常运行是饭店开展各项经营活动,取得营业收入的物质基础。如果离开了设备设施,饭店的生产和经营便无从谈起。特别是对于一些重要的功能动力设备来说,例如锅炉、中央空调的冷水机组、变压器等,只要它们出了故障,整个饭店都可能会陷入困境,甚至影响到饭店的声誉。因此,饭店设备设施是否完善,运转是否正常,将直接关系到饭店的正常经营。

(二) 是饭店服务质量的基本保证

饭店的服务产品是由有形的设备设施和无形的员工劳务共同构成的,设备设施的好坏直接影响到饭店服务产品的质量。如果不重视设备管理,该修的不修,该改造的不改造,该更新的不更新,设备技术状况劣化,正常的生产秩序就得不到保证。因此,要提高饭店服务质量,就必须搞好设备管理。

(三) 是评定星级的重要依据

我国的旅游涉外饭店按一星级至五星级划分为五个等级。星级越高,饭店的级别就越高。根据1998年5月1日起正式实施的《旅游涉外饭店星级的划分及评定》标准的规定,只有设施设备评定标准必须获得绝对分值,各星级应得的最低分数

为：一星级，80分；二星级，130分；三星级，230分；四星级，330分；五星级，390分。

而其他评定标准全为得分率，可见饭店设备设施的质量和功能体现了饭店的档次和服务水准，是评定星级的重要依据。

五、饭店设备的发展趋势

饭店业是一个与时代紧密结合的行业。时代的发展，科技的进步，宾客需求的变化都影响着饭店设备的发展。饭店设备的发展趋势可概括为以下四方面。

（一）饭店设备运行控制的自动化

随着科技的进步，特别是计算机技术的快速发展，饭店设备的自动化程度越来越高。许多饭店已采用了一些自动化控制设备，如全自动燃油锅炉、全自动控制的电梯等。而且，设备自动化控制的趋势将不仅仅局限于单体设备，越来越多的设备系统也将实现自动控制。

（二）饭店设备的节能环保性

饭店设备的运行会产生很多的环境问题。随着社会对环境问题的日益关注，饭店对设备的环保性要求也越来越高。此外，饭店从自身利益角度出发，选择环保性、节能性好的设备，也会减少成本支出。

（三）饭店楼宇的智能化管理

饭店建筑中将会有越来越多的设备系统实现智能化运行，由于楼宇自动化管理系统既能提供充分的安全保证和舒适宜人的生活与工作环境，又能提高系统运行的经济性，因此在高档建筑中得到普遍应用。实际上，目前一些饭店已采用了局部的楼宇自动化管理系统，例如：消防报警控制系统就包括了对报警系统、自动灭火系统（喷淋）、防排烟系统、消防水泵、供电、通风、电梯等设备运行的自动控制。

（四）饭店设备更加趋于多样化

社会在不断地进步，宾客的需求也在不断发生变化，与这种变化相适应，饭店的服务产品种类也会越来越多。而所有服务产品的提供和产品质量的提高在很大程度上都依赖于各种先进的设备设施。例如，一些饭店为满足客人个性化需要配备了电视点播系统、电视查账系统、遥控窗帘等。

第二节 饭店设备管理概述

一、饭店设备管理的重要性

饭店设备管理是对设备采取一系列技术的、经济的、组织的措施，对设备的决策、采购、验收、安装、调试、运行、维护、检修、改造直至报废的全过程进行综合管理，目的是最大限度地发挥设备的综合效能。

从系统管理的角度出发，饭店设备管理是饭店管理的子系统，是饭店管理的重要组成部分，它融合在各项业务管理过程中。具体而言，其重要性表现在以下三个

方面。

（一）设备管理是饭店管理的重要组成部分

我国饭店发展的 20 年，走的是一条“先模仿，后创新”的发展道路。这一模式使我国的饭店业得到了空前的发展，但这种发展模式也造成了“重前台，轻后台”的现象。虽然，饭店在硬件方面的投入比较大，设备设施配备也比较完善，但饭店功能布局设置不合理、设备管理不善等因素给饭店带来了较高的运行成本，这给饭店经营和发展造成阻碍。

饭店设备管理是饭店后台管理的重要内容。饭店后台管理如财务、人事等管理要求较高的专业性，管理具有相对的独立性，并且与前台的服务过程没有直接关系。设备管理不同于其他的后台管理工作。它是一项综合管理，涉及饭店管理各个环节，并与前台服务关系密切，因此，设备管理水平可以认为是饭店管理水平的一种体现。提高设备管理水平，将有利于饭店整体管理水平的提高。

饭店的赢利来自开源和节流，开源与饭店的经营能力、市场开发能力有关，也受到饭店外环境的影响并对人员的素质要求较高，而节流属于饭店内部管理问题，较少受客观环境的影响，因此相对容易实施。对饭店的调查发现，饭店在节流方面的潜力是巨大的。例如，目前饭店维持费在饭店的运行费用中占到 15%~25%，以能源费用为主；大部分饭店目前的节能潜力在 25%~50%，而这一节能潜力主要是指通过管理以及做简单的技术改造就可以节约的能源，因此随着技术的发展和管理的科学化，节能潜力将更大。

目前，由于饭店缺少相关的经验和技術，设备管理工作落后于其他的管理工作，是饭店管理中的薄弱环节之一。设备管理既有管理的问题，也有技术的问题。因此，提高设备管理水平、提高设备运行效率有利于提高饭店的整体管理水平，也是饭店提升竞争力的重要方面。

（二）设备管理是提高饭店经济效益的重要环节

设备是饭店开展经营活动必需的一种投入，设备本身并不能直接获取利润，而且在运行过程中还必须追加能源支出和维护修理费用。但这恰恰从另一方面说明了加强设备管理与提高经济效益的关系。因为在收入一定的情况下，节约成本支出就是增加的利润。饭店设备的维护费用和能源消耗要占饭店费用开支的 30%~40%。但如果能加强管理，就能节省其中的 15%~30%，从而大大增加饭店的利润。目前，越来越多的饭店管理者已经意识到，只注意前台的经营，不重视后台的管理是不行的，必须把饭店设备管理提高到应有的地位，才能确保饭店获得最佳的经济效益。

（三）设备管理是饭店保护环境的重要基础

由于全球环境的恶化，世界各国有关环境保护的呼声越来越高，环境保护成为人们关注的焦点。保护环境，创造绿色家园已成为所有类型的组织及个人义不容辞的责任。旅游与环境保护有着密切的关系，因为旅游活动依赖于良好的环境资源。