

国外酒店集团发展趋势及对澳门的启示

文/梁文慧 李丽霞

引言

在经济全球化和需求多样化的影响下,世界著名酒店集团纷纷加剧了在全球范围内的扩张速度和发展进程,国外著名酒店集团的发展在一定程度上引领着全球酒店业的发展方向。通过分析国外酒店的成功经营运作和未来发展的趋势走向将对我国酒店业的发展有一定的启示和借鉴作用。我国澳门特别行政区酒店业的发展在近年来获得了长足的进步,但是与全球著名的酒店集团相比,差距是显而易见的。本文首先综合分析了国外酒店集团的发展趋势,然后立足澳门酒店业发展的现状特点,对澳门酒店业未来的发展做出了一定的探讨。

一、国外酒店集团的发展趋势

(一) 面向全球, 品牌化发展

国外酒店集团在市场需求的驱动和经济效益的牵引双重作用下,逐步经历了区域发展阶段、洲际发展阶段和全球发展阶段,酒店集团全球化是品牌化的基础,而品牌化是集团化的目的。酒店集团的品牌化能形成品牌效应,成为酒店集团所独具的品牌资产,酒店集团通过品牌的资产运作即收购兼并、特许经营、委托管理和战略联盟等方式来扩大酒店集团的市场份额,从而进一步地促进全球化。国外酒店集团品牌的发展为我国酒店集团品牌的扩张和发展树立了很好的榜样,未来世界酒店业的竞争将更为激烈,品牌化发展将是全球酒店业发展的必然趋势。

(二) 立足市场, 多元化发展

进入21世纪,消费者的需求发生了质的变化,酒店的标准化和规范化服务已不能满足他们的需求,国外酒店集团在加速全球化的过程中也不断地进行着多元化发展。酒店集团的多元化包括市场定位的多元化和产品功能的多元化。市场定位的多元化是酒店集团在日益激烈的市场环境下为求生存和发展而进行的深度市场细分;产品功能的多元化则是酒店集团为追求更优质的服务、满足更多的市场消费者而进行的酒店产品和服务的创新改造。酒店集团通过多元化发展能够提升酒店服务质量,增加酒店经济效益。多元化发展是提升酒店集团竞争能力的重要途径。

(三) 科技为先, 智能化发展

技术的进步为全球酒店业带来了新的科技革命,国外著名的酒店集团都充分运用现代科学技术,并成功地运用到酒店的服务和管理中。酒店管理借助计算机以后(如使用前台管理软件、后台管理软件EAS、VIP系统等个性化的管理),不仅能大大提高工作效率,而且能节约人力资源,使成本也大大降低。在信息技术的帮助下,酒店可以随心所欲地为顾客提供人性化的服务,如美国希尔顿酒店管理学院的“21世纪酒店客房”拥有虚拟现实、生物测定等先进技术,从而赋予传统酒店客房“舒适”、“安全”等标准以全新的含义。科技的发展带动了酒店人性化设计的脚步,是全球酒店业未来发展的必由之路。

(四) 节约环保, 绿色化发展

随着地球“温室效应”的日益恶化,生态进一步失衡,“绿色运动”旋风席卷全球。营造绿色酒店,为社会环保做贡献已提到了所有酒店发展的日程。在这方面,国外的酒店集团,尤其是欧美国家已先行一步。营造绿色饭店不论对饭店、对客人、对社会都有非常重大的积极作用。饭店早日实施绿色战略,不仅能节约酒店成本,为饭店创造可观的经济效益,实现可持续发展,而且可迎合现代顾客“绿色”需求,针对消费者的“绿色偏好”进行绿色生产及营销,形成市场卖点。重视环保,注重生态平衡,倡导绿色消费,开展绿色经营,加强绿色管理,已成为21世纪不可阻挡的洪流。

二、澳门酒店业发展现状特点

澳门是一个以博彩业著称的城市,随着澳门赌权的开放,澳门酒店业也随着其博彩业的发展而发展起来。酒店对博彩业的依附性决定了澳门酒店业的发展必然有与众不同的特点,此外,澳门独特的地理区位和历史文化也使澳门酒店业独具特色。

(一) 发展迅速, 未来前景广阔

澳门赌权开放后发展一日千里,在赌场业务带动下,大批旅客被吸引访澳,酒店房间供不应求。据统计局资料,2005年到澳门的游客总人数达1871万人次,比1999年增加了一倍多,赴澳旅游人数的激增大大刺激了澳门酒店业的发展,使澳门星级酒店如雨后春笋般蓬勃兴起。截至2005年12月底,澳门酒店客房总数已达10832间,较上年增加1664间,增幅达18.2%。截至今年九月底,酒店住客总数为334.3万人次,较去年同期上升11.6%;酒店业可供应用的客房总数再度上升至12,

411间,较去年同期增加1,732间,增幅为16.2%。专业人士预计,到今年年底,到澳门旅游的游客将超过2000万人次,此后其数量将以每年两位数的速度增长,到2010年赴澳门总人次将达到3500万。从上述数据中可以看到,澳门酒店业当前发展势途良好,未来还将会更有更为广阔的发展前景。

(二)文化独具,地方特色鲜明

400多年的中西文化交汇融合形成了澳门独具特色的文化氛围,即被当地人戏称的“咸淡文化”。这种文化及其思想观念也融入到了澳门酒店业中,使得澳门酒店业的经营管理也深深地刻上了当地独特的文化烙印。这种文化体现在酒店的建筑外观、管理观念和服务项目等酒店经营管理的方方面面。在外观上,有些酒店建筑远看是中式的,近看却是欧式柱式和欧式橱窗装饰,地方特色鲜明;在酒店的管理决策上,由于受到中西方文化的共同作用和影响,酒店的管理人员往往能得到很好的协调沟通;在酒店服务项目的设计上,通常是东西方融合,以尽可能地满足所有顾客的不同需求,然而由于目前澳门酒店业的客源市场更多地是来自于祖国大陆,因此,澳门的酒店在管理和服务上更注重突出东方式的以情感为纽带的“软性”产品,在接待旅客时极尽体现东方式的热情和周到。

(三)依附性强,博彩业为依托

澳门博彩业的合法化和专营化使得博彩业在澳门旅游业中占据着主导地位,酒店业的客源主要来源于博彩业,因而形成了澳门酒店业对博彩业的依附性。这种依附性决定了澳门酒店业在管理上必须以博彩为中心,围绕着赌客开展工作,酒店的各种管理、服务工作都须主要考虑赌客的需要和方便。首先,就地理区位而言,酒店大多都选择建在靠近赌场的地方,有的甚至就建在赌场,例如,澳门葡京酒店本身就有最大规模的葡京赌场供游客娱乐,这在很大程度上为酒店带来客源;四星级的澳门君怡酒店则毗邻澳门赛马场和赛马会,以获得前来赛马的大量赌客。其二,在酒店服务上,服务项目都主要针对赌客进行设计,为他们提供尽可能的方便,如大多数酒店都有24小时房膳服务和咖啡厅服务,部分酒店如五星级的濠景酒店还为赌客提供免费酒店巴士往返港澳码头等服务。

三、对澳门酒店业发展的启示

澳门酒店业的经营管理有自己的独特之处,但澳门酒店业作为全球酒店业中的一部分离不开全球酒店业发展的大环境,其发展也脱离不了全球酒店业发展的大趋势。分析国外酒店集团的发展趋势对加快澳门酒店业的健康发展有着重要的启示作用。

(一)创新理念——营造独特魅力的酒店文化

营造具有地方特色的澳门酒店文化对推动澳门酒店业的进步和发展有着非常积极的作用。澳门特别行政区独特的历史文化和民风民情已深深地融入其酒店业的发展中。因此,澳门酒店业不能照搬国外酒店集团的管理模式和方法,必须在继承地方传统文化的基础上借鉴和吸纳国外的成功经验,从而创立本地区独一无二的酒店文化。澳门特别行政区的酒店文化应包括宏观和微观两个层面:宏观上指应融入澳门特别行政区独特的地域文化,微观上则指以酒店企业文化为核心的酒店管理理念、价值观和员工的行为方式等方面。在宏观上,中西交汇融合的“咸淡文化”是澳门发展旅游业的招牌之一,依附博彩业发展的澳门酒店业当然也不例外,澳门酒店业必须努力增加文化含量,大力开展各种酒店文化营销活动,增加酒店文化项目,打造出著名的澳门酒店业文化。在微观上,酒店的外形设计、产品服务和经营管理等都应大力提倡绿色环保和人文关怀。酒店的客房设计或改造应有超前意识,提前做好绿色规划;酒店的经营管理要注重节能降耗,以人为本;酒店的服务要注重人性化设计。

(二)运用科技——提供全智能化的酒店服务

从国外酒店集团的发展趋势中可以看出,将现代科学技术创新地运用到酒店的经营管理中,为顾客提供更高科技含量的酒店产品和服务是全球酒店业发展的必然趋势,澳门酒店业也不例外。充分运用现代网络和信息技术,为酒店设计和开发人性化的产品和服务,将能大大提高酒店产品的附加值,更好地为顾客提供服务,使顾客获得超值的享受,提升顾客满意度。因此,澳门酒店业应逐步把现代化技术引用到酒店管理上,普及酒店的计算机管理,如酒店运用网络技术进行网上采购、预定和销售,使用前台管理软件、后台管理软件EAS、VIP系统等来简化工作流程,提高管理和工作的效率等。除此以外,酒店的科技化应用还应结合澳门酒店市场顾客的特殊需求,为顾客提供智能化和个性化相结合的产品和服务,如针对赌客作息时间的不同使用光线唤醒技术,针对赌场内鱼龙混杂的特点,开发使用用指纹或视网膜鉴定客人身份的无匙门锁系统以加强对顾客财产安全的管理等。

(三)铸造品牌——成就誉满全球的酒店品质

战略管理专家哈梅尔和普拉哈拉德在《竞争大未来》一书中曾说过:“企业结构好比一个房子,核心能力是地基,核心产品和技术是支柱,屋顶则是企业品牌”。可见企业品牌是企业发展的最高层次。酒店业也一样,纵观国外著名的酒店集团,无不是通过其知名的酒店品牌在全球市场上占据较高的市场份额。因此,澳门的酒店要发展,也必须走品牌化发展的道路,通过品牌的塑造,

增强酒店的竞争能力，促进酒店的快速发展。由于澳门酒店业主要依托于博彩业而发展，因此澳门酒店的品牌定位必须以赌客为本，力求打造出为全世界的赌客们提供最优质的酒店产品和服务的酒店品牌。酒店品牌的铸造需要酒店高质量的服务作保障，需要深厚的澳门酒店文化的支撑。因此，打造知名的酒店品牌，首先必须为客人提供高质量的酒店产品和服务，在这方面，酒店必须充分利用高科技，有针对性地为顾客设计个性化的酒店产品，以尽量满足所有客人的要求；其二，营造独具魅力的酒店文化，文化是品牌的灵魂，任何一个成功的品牌都蕴含着丰富的文化内涵，酒店品牌的成功铸造必须要优秀的酒店文化作支撑，只有这样，酒店品牌才会焕发长久的生命力，成为精品名牌。

（作者单位：梁文慧/澳门科技大学持续教育学院；李丽霞/湖北大学旅游发展研究院）

相关链接

企业集团财务公司绩效评价体系研究
国外酒店集团发展趋势及对澳门的启示
略论企业集团财务控制的特点
论企业集团的股份制改造
国企改革再出发应转向“社会参与型”
关于企业国有产权向管理层转让的思考
国有企业改制中国有资产退出的模式分析
企业集团财务多报告模式设计
浅谈现代企业理论在企业集团财务控制方面的应用

本网站为集团经济研究杂志社唯一网站，所刊登的集团经济研究各种新闻、信息和各种专题专栏资料，均为集团经济研究版权所有。

地址：北京市朝阳区关东店甲1号106室 邮编：100020 电话/传真：（010）65015547/ 65015546

制作单位：集团经济研究网络中心