

时空视角下中国旅游饭店经营效能研究

秦远好

(西南大学 经济管理学院旅游管理系,重庆市 400715)

摘要: 旅游饭店是中国旅游产业最重要的组成部分,其经营效能将对旅游产业的发展产生至关重要的影响。文章以中国大陆 2004—2008 年 31 个省(市区)旅游饭店的净资产收益率、总资产报酬率等 19 项财务指标为依据,运用因子分析、聚类分析以及基于 Panel data 的回归模型估计等定量分析方法考察了旅游饭店经营效能的年度变化态势与地区差异及其关键影响因素,结果表明中国东部沿海省区旅游饭店的经营效能明显优于中西部地区,饭店客房总量、客房出租率和综合房价是旅游饭店经营效能增长的促进因素,而中档客房量和地区居民消费水平则是旅游饭店经营效能增长的制约因素。

关键词: 旅游饭店;经营效能;地区差距;变化态势;影响因素

中图分类号: F59 **文献标识码:** A **文章编号:** 1673-9841(2012)01-0167-06

旅游饭店是中国旅游产业最重要的组成部分,其固定资产、直接从业人员、营业收入和上缴利税均居全行业之首,其经营效能对中国旅游产业的发展具有举足轻重的影响。本研究以 2004—2008 年中国旅游饭店业的相关统计数据为基础,采用定量研究方法从时间与空间角度比较分析中国大陆 31 个省(市/区)旅游饭店经营效能的年度变化态势与地区差距,探索影响各地区饭店经营效能的关键因素,并提出具有针对性的改善经营效能的建议,以促进旅游饭店区域协调发展。

一、文献综述

国内外学者通常选用多维指标作为评价饭店的经营绩效的依据,但不同的学者所选取的评价指标量有明显的差异。Ling-Feng Hsieh et al(投入指标:客房成本、餐饮成本、客房部、餐饮部员工数量;中间产品指标:客房数量、餐饮经营面积;产出指标:客房收入、餐饮收入)^[1]、Jin-Li Hua et al(投入指标:客房价格、餐饮产品价格、其他产品价格;产出指标:客房收入、餐饮收入、其他产品收入)^[2]、C. P. Barros(投入指标:全职员工数量、人力成本、客房量、饭店总面积、资产账面价值、运营费用、外部成本;产出指标:销售额、宾客量、客房占用量)^[3]、R. I. Anderson et al(投入指标:总成本、客房部平均费用、餐饮部平均费用、康乐部平均费用、饭店平均运营费用、平均其他费用;产出指标:饭店总收入)^[4]采用数据包络分析法评估了法国、葡萄牙、美国饭店业的经营绩效。王细芳(客房出租率、固定资产周转率、可租客房每间天收入)^[5]、苏为华(全员劳动生产率、人均实现利税、客房平均出租率、百元固定资产创营业收入、固定资产利润率)^[6]、王伟红(固定资产、营业收入、利润、税金、利润率、全员劳动生产率、人均实现利税、人均实现利润、人均固定资产原值、从业人员量、星级饭店数量)^[7]、张慧等(数量指标:客房出售率、餐饮部销售额、利润率;质量指标:客户满意度、员工满意度;成本指标:投资回报率、原材料成本、能源成本、管理费用、员工工资;时限指标:入住登记时间、上菜时间、结账时间)^[8]评估了中国旅游饭店的经营绩效。

* 收稿日期:2011-05-20

作者简介:秦远好,农学博士,西南大学经济管理学院旅游管理系,教授。

关于影响旅游饭店经营绩效的因素,国外学者从战略规划^[9]、环境管理^[10]、品牌^[11]等角度定量分析了其对饭店绩效的影响。国内学者多定性分析了饭店行业结构^[12]、基础设施和产品设计^[13]等因素对饭店经营绩效的影响。

综观已有研究成果,笔者发现存在两个缺陷。一是旅游饭店经营效率评价指标的选择具有一定的随意性,未能全面考量和选择各类能够反映饭店经营效能的指标作为评价基础。二是基础数据来源的时空范围有限,多采用数据包络分析研究这一问题的国外学者通常选择某些饭店连续数月或1—2年的经营数据作为评价的基础数据,国内学者则多从某一地区或全国个别年份的旅游饭店经营数据作为评价基础,其数据模式基本上是截面数据,具有一定的片面性,以此为基础评价旅游饭店的经营效率难以揭示旅游饭店经营效能的时空变化态势规律。为了克服已有研究成果存在的缺陷,本研究拟采用2004—2008年中国大陆31个省(直辖市、自治区)能全面体现旅游饭店经营效能的创收创利能力、人均创收创利能力、资产运营状况、偿债能力、发展能力等五大类共19项指标作为基础数据,在面板数据(Panel Data)模式下评价中国旅游饭店经营效能。

二、数据来源及分析方法

(一)数据来源及其选取

为了较为全面地分析评估中国大陆31个省(市/区)旅游饭店的经营效能及其时空变化态势,本研究以《中国旅游统计年鉴》(2005—2009年)、《中国旅游统计年鉴(副本)》、《中国旅游财务信息年鉴》(2004—2008年)以及全国31个省(市区)统计年鉴(2005—2009年)和相关的统计资料为基础,选取了各地区旅游饭店的净资产收益率(χ_1)、总资产报酬率(χ_2)、主营业务利润率(χ_3)、成本费用利润率(χ_4)、总营业收入(χ_5)、人均利润率(χ_6)、人均利税率(χ_7)、全员劳动生产率(χ_8)、总资产周转率(χ_9)、流动资产周转率(χ_{10})、存货周转率(χ_{11})、应收账款周转率(χ_{12})、资产负债率(χ_{13})、流动比率(χ_{14})、速动比率(χ_{15})、长期资产适合率(χ_{16})、销售增长率(χ_{17})、资本积累率(χ_{18})、总资产增长率(χ_{19})等19项经济指标作为定量评估饭店经营效能的基础数据。

(二)数据分析过程与方法

1. 因子分析检验

为了验证所选变量是否适合作因子分析,笔者对2004—2008年各地区旅游饭店的基础数据进行Bartlett's Test和KMO's Test,其中:Bartlett's Test的相伴概率均小于0.05,KOM's Test值均大于0.5,检验结果表明各年相关指标均通过了检验,适合作因子分析(表1)。

表1 KMO's Test & Bartlett's Test 结果

		2004年	2005年	2006年	2007年	2008年
Bartlett's Test	KMO's Test	0.652	0.623	0.678	0.526	0.668
	Approx. Chi-Square	541.88	667.99	651.88	588.63	621.17
	df	171	171	171	171	171
	Sig.	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000

2. 确定公因子

通过对各地区2004—2008年19项经济指标进行因子分析后发现可从中形成5—6个公因子。2006和2007年形成6个因子,其中公因子F₁包含 χ_1 、 χ_2 、 χ_3 、 χ_4 、 χ_5 、 χ_{12} 等9个反映旅游饭店整体创收创利能力的变量,公因子F₂包括 χ_6 、 χ_7 、 χ_8 等3个反映旅游饭店人均创收创利能力的变量,公因子F₃包括 χ_9 、 χ_{10} 、 χ_{11} 等3个反映饭店资产营运状况的变量,公因子F₄包括 χ_{14} 、 χ_{15} 、 χ_{16} 等3个反映饭店偿债能力的变量,公因子F₅包括 χ_{18} 、 χ_{19} 等2个反映饭店资本集聚能力的变量,公因子F₆为反映饭店市场拓展能力的变量(χ_{17})。2004、2005和2008年分别形成5个公因子,其中F₁聚集了2006、2007年中公因子F₁和F₂的变量,其他公因子的变量没有变化(表2)。

表2 公因子特征值和方差贡献率统计

公因子	2004年		2005年		2006年		2007年		2008年	
	特征值	方差贡献率	特征值	方差贡献率	特征值	方差贡献率	特征值	方差贡献率	特征值	方差贡献率
F ₁	7.017	36.930	8.064	42.44	6.726	35.401	6.469	34.049	7.395	38.919
F ₂	3.178	16.725	2.953	15.54	3.320	17.474	3.423	18.014	3.401	17.898
F ₃	2.351	12.375	2.139	11.26	2.545	13.395	2.041	10.744	2.127	11.193
F ₄	1.691	8.903	1.305	6.87	1.885	9.919	1.529	8.046	1.564	8.234
F ₅	1.267	6.669	1.125	5.92	1.128	5.939	1.445	7.607	1.183	6.224
F ₆					1.041	5.477	1.011	5.322		
累计		81.602		82.033		87.604		83.782		82.468

3. 计算公因子综合得分

首先根据因子载荷矩阵以及公因子的得分函数式 $F_n = u_1x_1 + u_2x_2 + \dots + u_nx_n$ (其中: F_n 表示第 n 个公因子的得分值, u_n 表示第 n 个变量的因子载荷值, x_n 表示第 n 个变量) 计算各公因子的得分, 然后再根据因子的综合得分计算公式 $F = (\omega_1F_1 + \omega_2F_2 + \dots + \omega_nF_n) / (\omega_1 + \omega_2 + \dots + \omega_n)$ (其中: F_n 表示第 n 个公因子值, ω_n 表示第 n 个公因子的方差贡献率), 即可以计算得到各个地区旅游饭店每年的经营效能的综合得分, 并以此作为评价旅游饭店经营效能的指数(表3)。

表3 中国大陆旅游饭店经营效能指数及排位

地区	2004年		2005年		2006年		2007年		2008年	
	F	位次	F	位次	F	位次	F	位次	F	位次
北京	1.342	2	1.231	2	1.169	2	1.053	1	1.585	1
天津	0.233	6	-0.077	13	0.386	5	0.383	7	0.296	8
河北	-0.271	23	-0.228	22	-0.460	28	-0.813	29	-0.656	30
山西	-0.201	20	-0.041	11	0.010	13	-0.487	26	-0.412	24
内蒙古	-0.168	17	0.007	10	0.155	10	0.230	10	-0.070	13
辽宁	0.199	7	-0.174	19	-0.344	26	-0.325	24	-0.443	25
吉林	-0.353	26	-0.757	31	-0.678	29	0.094	13	-0.407	23
黑龙江	-0.778	31	-0.709	30	-0.431	27	-0.818	30	-0.502	26
上海	1.854	1	2.197	1	1.399	1	0.851	2	1.050	2
江苏	0.371	5	0.278	5	0.170	9	0.105	12	0.206	9
浙江	0.636	4	0.624	4	0.648	3	0.801	4	0.981	3
安徽	-0.088	13	0.169	7	0.381	6	0.109	11	0.347	6
福建	-0.022	10	0.145	8	0.493	4	0.230	9	0.135	11
江西	-0.265	22	-0.168	17	0.025	12	-0.401	25	-0.366	21
山东	-0.001	9	0.246	6	0.145	11	0.456	6	0.649	5
河南	-0.377	28	-0.285	23	-0.235	23	-0.536	28	-0.172	17
湖北	-0.137	15	-0.068	12	-0.031	15	-0.505	27	-0.160	15
湖南	-0.104	14	-0.010	14	-0.167	18	0.076	14	0.155	10
广东	0.794	3	0.673	3	0.331	7	0.462	5	0.323	7
广西	-0.561	30	-0.524	29	-0.210	21	-0.230	22	-0.612	28
海南	-0.279	24	-0.292	25	-0.224	22	0.838	3	0.710	4
重庆	-0.261	21	-0.130	16	-0.081	17	0.031	16	-0.224	19
四川	-0.194	19	0.076	9	-0.006	14	-0.037	17	-0.616	29
贵州	-0.194	18	-0.288	24	-0.171	20	-0.282	23	-0.161	16
云南	-0.420	29	-0.361	27	-0.281	24	-0.053	18	-0.179	18
西藏	-0.061	12	-0.219	21	-0.992	31	-0.943	31	/	/
陕西	-0.026	11	-0.516	28	-0.743	30	0.048	15	-0.538	27
甘肃	-0.369	27	-0.169	18	-0.284	25	-0.201	20	-0.068	12
青海	-0.164	16	-0.201	20	0.225	8	0.260	8	-0.093	14
宁夏	-0.325	25	-0.317	26	-0.034	16	-0.196	19	-0.321	20
新疆	0.195	8	-0.127	15	-0.168	19	-0.205	21	-0.209	22

三、研究结果

(一) 中国旅游饭店经营效能时空变化态势与差距分析

1. 经营效能的年度变化态势分析

从旅游饭店经营效能指数高低的年度变化态势来看,2004—2008年31个省(市/区)的经营效能指数变化呈现出六种态势。其中:北京、江苏、浙江呈现出“降—升”的“↘↗型”变化态势,内蒙古、福建、广西、重庆、四川、云南、宁夏等省区则呈现出“升—降”的“倒↗↘型”变化态势;河北、山西、黑龙江、上海、安徽、江西、山东、河南、湖北、湖南等省市呈现出“升—降—升”的“↗↘↗型”变化态势,天津、吉林、广东、海南、陕西、青海等省市则呈现出“降—升—降”的“倒↘↗型”变化态势;贵州省呈现出“降—升—降—升”的“↘↗↘↗型”变化态势,辽宁、西藏和新疆则是呈“持续下降”态势。

从经营效能指数的排位年度变化态势看,北京、山东、海南、云南、甘肃5省的位次呈上升态势,其中海南省的上升势头强劲,2004—2006年间均排在全国20位以后,而2007—2008年跃升为全国的第3、4位。河北、辽宁、上海、江苏、广东、西藏和新疆的位次呈下降趋势,其中辽宁和新疆均从全国前10位降至20位以后,浙江和湖南的位次相对稳定,而其余则位次忽升忽降,起伏变化大(表3)。

2. 经营效能的地区差距分析

从旅游饭店经营效能指数的高低和排位的空间分布看,呈现出十分明显的梯次性地区差距。东部沿海(辽/冀/京/津/鲁/苏/沪/浙/闽/粤/琼)11省的经营效能指数明显高于中部(黑/吉/晋/豫/皖/鄂/湘/赣)8省和西部(桂/黔/滇/渝/川/藏/陕/甘/宁/青/新/内蒙古)12省(市/区),而中部地区又高于西部地区。东部11省(市)中北京、上海、浙江、广东4省(市)稳居全国前10位,天津、山东、江苏、福建4省(市)始终位于全国前12位,海南省则从全国20位以后迅速跃升为全国前5位以内,而辽宁省则从全国前10位降至20位以后。在中部8省(市)中仅有安徽,西部12省(市/区)仅有青海和内蒙古在个别年份能跻身全国前10名,而新疆则由2004年的全国第8位持续下降至2008年的全国第22位(表3)。

从经营效能类型角度看我国旅游经营效能的地区差距也十分明显。本研究对大陆31个省(市/区)的经营效能指数按3种类型进行聚类分析,结果发现:北京和上海属于优秀型,天津、内蒙古、浙江、江苏、安徽、福建、山东、湖南、广东、海南和青海等11个省(市/区)属良好型,而其余18个省(区)为低下型。其中东部80%的省(市)旅游饭店的经营效能优良,中部25%的省区旅游饭店的经营效能良好,西部只有16.7%的省(市/区)旅游饭店的经营效能较好,由此可见,旅游饭店经营效能低下的省区80%分布在我国的中西部地区,空间分布的梯次性差异十分明显(表4)。

表4 旅游饭店经营效能指数与影响因子的回归分析;基于 Panel Data

R-squared	Adjusted R-squared	Durbin-Watson stat	F-statistic	Prob(F-statistic)
0.851628	0.800869	2.133328	16.77795	0.000000

表5 旅游饭店经营效能指数与影响因子的关系;基于 Panel Data 的回归分析

Variable	Coefficient	Std. Error	t-Statistic	Prob.
C	-0.511199	0.602440	-0.848548	0.3979
客房总量	1.04E-05	3.13E-06	3.306274	0.0013
中档客房比	-1.507365	0.655314	-2.300217	0.0233
居民消费水平	-6.83E-05	2.52E-05	-2.704657	0.0079
客房出租率	1.313199	0.635538	2.066281	0.0411
综合房价	0.000864	0.000303	2.850026	0.0052

(二)影响中国旅游饭店经营效能的关键因素剖析

为了更好描述研究对象的动态变化,准确甄别真正影响各地区旅游饭店经营效能的关键因素,本研究采用面板数据(Panel Data)模式对中国大陆2004—2008年31个省(市区)旅游饭店经营效能指数与各地区宏观经济因素(人均GDP、居民消费水平、食宿消费总额、饭店固定资产占地区固定资产总量比),旅游产业因素(AAA级以上景区占全国A级景区总量比、入境旅游者人次数、旅行社接待国内旅游者人天数、入境旅游者食宿消费比)和饭店行业因素(饭店档次比、饭店客房总量、国有集体饭店比、住客入境旅游者比、客房平均出租率、综合房价)运用Eviews5.1统计软件进

行回归分析,最终只有饭店客房总量、中档饭店比、当地居民消费水平、客房年均出租率和综合房价5个影响因子通过T值和P值检验。其中:客房总量、客房出租率和综合房价水平与旅游饭店的经营效能指数呈显著性正相关,表明一个地区的饭店客房总量越大,客房出租率和综合房价水平越高,旅游饭店的经营效能也越好;中档客房(三星级)比和当地居民消费水平与旅游饭店的经营效能指数呈显著性负相关,说明一个中档客房规模越大,当地居民消费水平越高,而该地区旅游饭店的整体经营效能指数可能越低。尤其值得我们注意的是国内已有的采用截面数据或者时间序列数据模式的相关研究都得出了一个地区的经济发展水平(GDP)或居民的消费水平与旅游饭店经营效益呈显著正相关关系的结论^[7],而本研究的结果恰好与之相反,这是否是一种违背客观实际的悖论呢?为了验证其可靠性,笔者进一步分析发现:(1)2004—2008年各地区的居民消费水平均呈逐年上升趋势,但全国绝大部分地区旅游饭店的经营效能指数并没有随其逐年提高(表3)。(2)居民消费水平高的地区旅游饭店的经营效能指数并不一定就高。上海一直是全国居民消费水平最高的地区,但是2007—2008年的经营效能指数并不是全国最高的;广东的居民消费水平也高于浙江、山东等省,但其经营效能指数也低于后者。

表6 2004—2008年不同消费水平地区饭店客房餐饮收入比、组接团人天数对比表

		2004	2005	2006	2007	2008
上海	客房收入比(%)	55.7	56.39	55.49	54.85	50.35
	餐饮收入比(%)	29.54	28.76	30.79	32.12	34.67
	组团人天数	17 175 761	20 114 751	22 999 561	24 040 829	25 265 198
	接团人天数	11 886 023	13 463 789	14 744 490	15 605 565	15 281 052
北京	客房收入比(%)	49.35	53.86	51.6	51.91	46.72
	餐饮收入比(%)	29.45	30.65	30.04	29.88	30.63
	组团人天数	8 946 921	15 425 412	19 486 582	15 047 667	16 505 897
	接团人天数	21 912 196	12 210 781	17 125 454	12 365 597	11 952 549
广东	客房收入比(%)	65.78	57.91	57.99	58.1	58.78
	餐饮收入比(%)	12.01	21.72	21.98	22.0	19.74
	组团人天数	25 062 427	28 449 818	33 735 664	40 515 945	36 656 753
	接团人天数	19 796 373	20 598 596	26 010 744	29 512 409	24 932 230
安徽	客房收入比(%)	44.12	50.04	48.97	40.2	39.85
	餐饮收入比(%)	41.85	41.06	41.5	49.65	44.65
	组团人天数	1 132 470	8 207 968	4 674 405	5 479 915	6 667 056
	接团人天数	4 963 360	5 146 735	6 396 637	6 517 859	7 661 173
福建	客房收入比(%)	42.46	42.09	48.24	46.44	47.68
	餐饮收入比(%)	46.98	47.9	43.58	44.01	42.51
	组团人天数	3 540 172	3 761 541	4 456 663	4 372 418	5 502 454
	接团人天数	5 400 155	5 937 103	7 002 263	7 402 115	8 995 155

由此可见,这一结果与实际情况是相符的。为什么会出现这种现象呢?笔者认为这是旅游活动和旅游饭店消费群体的特殊性决定的。首先,旅游饭店的主要收益来源于客房与餐饮产品的消费。其中:客房的主要消费者是异地的过夜旅游者而非本地居民,餐饮产品的主要消费群体是本地居民,如果旅游饭店不足以吸引本地的餐饮消费者,那么本地居民消费水平的高低与旅游饭店经营效益的好坏之间就没有必然的联系。其次,从旅游饭店的营业收入构成来看,居民消费水平高的上海、北京、广东等地区旅游饭店客房收入比远远高于餐饮收入比,说明这些地区旅游饭店收益主要来源于客房而非餐饮消费,其收益的主要贡献者也是来自于异地的过夜旅游者而非本地居民,究其原因在于经济发达地区旅游饭店业发达,社会餐饮也相当发达,旅游饭店和社会餐饮竞争通常处于劣势。而居民消费水平相对较低的地区,旅游饭店的客房、餐饮收入比大致相当,个别地区餐饮收入比甚至超过了客房收入比(表5),原因在于在居民消费水平低的经济不发达地区,社会餐饮设施

也相对落后,旅游饭店往往成为当地较为体面的消费场所,一些重要的宴饮活动往往在旅游饭店尤其是星级饭店中举行。因此,当地居民对旅游饭店的餐饮消费贡献反而可能比经济发达地区更大。再次,空间移动是旅游活动最为显著的特征,消费水平高的经济发达地区的居民越有能力到异地旅游,2004—2008年上海、北京、广东、江苏、浙江、山东等经济发达地区旅行社组团外出旅游的人天数远远高于接待人天数即是明证(表5),这从另一角度说明消费水平高的经济发达地区居民对其他地区而非本地区的旅游消费贡献大。与此同时,经济发达地区居民周末休闲度假的出游范围也可能大多局限本地,但是基本上是城市居民向城郊移动,其消费活动多在旅游饭店尤其是星级饭店的替代品如农家乐、乡村旅馆中进行,旅游饭店难以从中获得更多的收益。

四、结论与建议

通过对我国大陆31个省(市、区)2004—2008年的经营效能进行定量分析后,笔者认为:(1)我国旅游饭店的经营效能地区差距十分突出。经营效能优良型的地区80%集中在东部沿海地区,而经营效能低下型的地区80%集中在中西部地区,呈现出东部明显优于中西部、中部优于西部的格局。(2)我国旅游饭店经营效能指数年度变化明显。全国近2/3的地区旅游饭店的经营效能高低与排位波动起伏;北京、山东、海南、云南、甘肃5省的位次呈上升态势,河北、辽宁、上海、江苏、广东、西藏和新疆的位次呈下降趋势,只有浙江和湖南两省的位次相对稳定。(3)饭店客房总量、客房出租率和综合房价是旅游经营效能增长的促进因素,而中档客房量和当地居民的消费水平是旅游饭店经营效能增长的制约因素。

笔者认为我国旅游饭店经营效能低下的地区尤其是中西部地区要改变目前的困境,缩小与发达地区的差距,一要在经营好旅游饭店核心产品——客房的基础上,努力扩大餐饮、康乐、购物等经营活动的规模,为旅游饭店开辟更多的创收渠道,从而提高旅游饭店的综合房价水平和整体经营效能;二要努力改善中档饭店的经营管理水平,提高中档饭店的经营效能,从而促进一个地区旅游饭店整体经营效能的改善;三是进一步突显特色,发挥优势,努力增强旅游饭店在本地餐饮娱乐市场中的竞争力,吸引更多的本地消费者到旅游饭店中消费,扩大本地居民对旅游饭店收益的贡献率。

参考文献:

- [1] Ling-Feng Hsieh & Li-Hung Lin. A performance evaluation model for international tourist hotels in Taiwan—An application of the relational network DEA[J]. International Journal of Hospitality Management, 2010, 29 (1): 14-24.
- [2] Jin-Li Hua, Chia-Ning Chiu, Hwai-Shuh Shieh, Chia-Hui Huang. A stochastic cost efficiency analysis of international tourist hotels in Taiwan[J]. International Journal of Hospitality Management 2010,29 (1) :99 - 107.
- [3] Barros C P. Measuring Efficiency in the Hotel Sector. Annals of Tourism Research, 2005,32(2): 456-477.
- [4] Anderson R I, M Fish, Y. Xia and F. Michello. Measuring efficiency in the hotel industry: A stochastic frontier approach[J]. Hospitality Management, 1999, 18 (1): 45-57.
- [5] 王细芳. 基于灰色关联分析的我国星级酒店经营绩效实证研究[J]. 经营管理,2009(8):25-27.
- [6] 苏为华,浦国华. 全国30个省份的国有经济饭店与星级饭店经济效益综合排序分析[J]. 南京经济学院学报,1999(9):51-54.
- [7] 王伟红. 中国星级饭店经营效益的时空差异及其形成机理[J]. 经济问题探索,2009(7):177-181.
- [8] 张惠,许金砖. 基于关键绩效指标(KPI)的饭店绩效管理研究[J]. 企业活力,2008(12):90-91.
- [9] Phillips P A. Performance Measurement Systems and Hotels: A new conceptual framework[J]. International Journal of Hospitality Management, 1999, 18 (2): 171-182.
- [10] Molina-Azorin, J. F., E. Claver-Cortés, J. Pereira-Moliner & J. J. Tari. Environmental Practices and Firm Performance: An empirical analysis in the Spanish hotel industry[J]. Journal of Cleaner Production, 2009, 17(5): 516-524.
- [11] Worsfold P. HRM, Performance, Commitment and Service Quality in the Hotel Industry[J]. International Journal of Contemporary Hospitality Management, 1999, 11(7): 340-348.
- [12] 黄雪丽. 我国星级饭店经济效益分析[J]. 商业研究,2006(12):37-38.
- [13] 谢新丽,吕群超. 我国旅游饭店经营绩效状况探析[J]. 山东师范大学学报:自然科学版,2007(3):107-109.