

环保与盈利:环境管理对酒店绩效的影响

熊伟,冯施博

(华南师范大学旅游管理学院,广州广东 510630)

[摘要]环境管理对酒店绩效的影响越来越受到人们的关注。国外学者使用了不同的方法来研究其关系,但至今没有一个明确的定论。以“波特假说”为代表的学者认为,环境管理所带来的效益可以弥补环境管理所需的费用,并让酒店产品产生差异化,增加新的竞争力。然而,一些学者却认为,对环境管理的投入会减少酒店的利益和酒店的竞争力,因为其所节约的成本不足以弥补所要付出的费用。为了对这两种观点在实践中的表现进行验证,该文通过对广州高星级酒店的调查,获取第一手数据,借SPSS统计软件的相关功能,确定酒店环境管理对其绩效的影响表现。结果显示,酒店环境管理的投入越多,其对绩效的积极影响越明显。同时,酒店环境管理中的几个变量对酒店绩效存在着不同程度的影响,可得到酒店环境管理对其绩效产生影响的回归方程。最后,文章提出了一些建议及研究展望。

[关键词]环境管理;酒店绩效;高星级酒店;广州

[中图分类号]F59

[文献标识码]A

[文章编号]1002-5006(2014)09-0083-09

Doi:10.3969/j.issn.1002-5006.2014.09.008

1 引言

环境管理是运用计划、组织、协调、控制、监督等手段,为达到预期环境目标而进行的一项综合性活动^[1]。在环境问题日益凸显的今天,在企业和个人社会责任感的推动下,环境管理越来越受到企业的普遍关注,并逐渐成为企业的一种新生竞争力。一些学者认为环保措施和环境管理可成为企业得

到竞争优势的一种手段,而另外一些学者却对环境管理的积极影响提出了疑问。

旅游业的发展必然影响整个人类社会和自然环境,如果不对旅游业进行适当的管制,将会对人类社会和自然环境造成诸多负面影响。因而,旅游业是否有意识或有能力去保护环境意义重大。酒店业作为旅游业的主要分支,其环境管理问题也不可避免成为了社会关注的焦点。环境管理可以直接帮助酒店减少成本和提高收益,并促进当地环境的改善,吸引更多的旅游者,间接增强其旅游竞争力。但也有学者并不认同这一说法,国内外学者在酒店环境管理对其绩效影响的问题上一直没有明确的定论。

基于此,本文拟选取广州市高星级酒店作为研究对象,研究酒店行业内的环境管理行为与其绩效之间的关系,厘清在行业实践的具体行动中,酒店有意识的环保行为是否具有直接或间接的经济价值。

2 国内外研究现状

2.1 国外研究现状

早在20世纪50和60年代,一些西方学者就开始关注环境问题;50年代末,美国女生物学家雷切尔·卡森(Rachel Carson)最早提出了环境保护的概念;90年代中期,克拉森和麦克劳克林(Klassen & McLaughlin)提出了环境管理(environmental management)这一概念,将其定义为在企业发展的整个生命周期内,把企业产品的环境负面影响减少到最低程度^[2]。随后,有关环境管理与企业绩效(performance)之间的关系研究,便成为学术界关注的焦点,并主要围绕制造业展开。

2.1.1 环境管理及其与企业绩效之间的关系研究

企业,尤其是制造业企业是全球环境问题的主要“制造者”,企业的环境管理绩效必然深刻影响到

[基金项目]本研究受国家自然科学基金青年基金(41201137)、华南师范大学青年教师科研培育基金资助。

[This study was supported by grants from the National Natural Science Foundation of China (to CAI Xiaomei) (No. 41201137), Foster Research Fund Project for Youth Teachers of South China Normal University (to XIONG Wei).]

[收稿日期]2013-03-25; **[修订日期]**2014-02-10

[作者简介]熊伟(1981—),女,湖南长沙人,硕士,副教授,主要研究方向为酒店管理与旅游电子商务;冯施博(1989—),男,广东广州人,2008级本科生。

全球环境问题的改善。企业是成本收益分析的理性决策者,经济绩效的提升是其一切活动的最终目标。如果环境管理行为能提升经济绩效,企业必定会积极投身其实践;反之,将采取措施规避环境管理行为^[3]。因此,制造业的环境管理与其经济绩效的关系便成为国外学者最为关注的问题,但现有的研究结论却并没有达成共识。

部分研究表明,环境管理和企业经济绩效存在一种正相关关系。克拉森和麦克劳克林认为,对环保绩效重视的企业,环境管理能够带来显著的的正的投资回报率^[2]。蒙塔博等(Montabon et al)的研究表明,环境管理实践同企业绩效呈显著的正相关关系^[4],并且证实了罗伊斯顿(Royston)^[5]、汉纳和纽曼(Hanna & Newman)^[6]等的研究结论。

而有研究却指出,环境管理和企业绩效负相关。企业进行环境管理需要投入一定的资源,包括资金、技术、专业人员等,形成相应的“额外”成本而损害企业的竞争力,所以两者是负相关关系^[7]。这一说法和克德罗(Cordeiro)^[8]、汤姆通(Thomton)^[9]等的观点相吻合。

另外,还有修正学派则认为,不能把企业的环境管理活动与企业竞争力看成此消彼长的取舍关系,环境管理有利于创新,企业环境管理与竞争力是“双赢”的关系^[10]。

综上所述,目前国外关于企业环境管理对其绩效影响的研究集中在制造业企业上。在研究方法上,呈现出明显的多样化特征,主要是基于定性阐述基础上的定量研究;在研究结论上,存在较大的分歧,甚至会截然相反。

2.1.2 酒店环境管理与其绩效的关系研究

随着时代的发展,旅游业也开始高度重视环境管理问题,相应的学术研究也开始出现。

在国外,前期对于酒店环境管理和酒店绩效关系的研究主要以案例研究的形式出现。恩茨和西贵瓦(Enz & Sigawaw)是较早关注酒店环境管理和绩效关系的两位学者,其对4家美国酒店进行了研究,结果证实环境管理对于节约酒店成本、提高工作效率和制造市场机遇都有积极的影响^[11]。后来,古德曼(Goodman)对安特卫普酒店(Scandic Hotel)也进行了案例研究,这个研究具有十分重要的实践意义,因为很多业内人士认为该酒店的起死回生在很大程度上应该归功于其成功的环境管理^[12]。

到了21世纪初,研究逐渐开始借助各种统计学

的分析工具进行^[13]。卡尔莫纳-莫雷诺(Carmona-Moreno)^[14]和克拉韦尔-科泰斯(Claver-Cortes)^[15]等首次使用了群聚分析和回归分析研究了不同的环境管理行为是否对酒店绩效有明显影响,结果表明对环境管理有前瞻性或者重视环境管理的酒店会有更高的入住率和收益。

后来,学者们逐渐意识到很多因素会影响到酒店环境管理行为,进而影响其绩效。卡尔莫纳-莫雷诺等发现,酒店的利益相关者、酒店是否为连锁和酒店规模的大小都是影响因素之一^[14]。后来,有学者完善了古德曼的研究,并证明了环境管理工作好的酒店拥有更好的绩效,具体表现在房价上^[15]。

随着研究的深入,外国学者把酒店环境管理与其绩效关系的研究放到了更复杂的环境中去。有研究发现,酒店环境管理对于顾客的满意度、忠诚度等有积极的影响,而对酒店收益上的影响却非常微弱。并由此认为,酒店环境管理对酒店绩效的影响并不是通过成本的降低,而是通过需求效应实现的^[16,17]。

2.2 国内研究现状

2.2.1 环境管理及其与企业绩效之间的关系研究

在国内,企业经营行为对自然环境的影响在一些文献当中被称之为“环境绩效”,环境绩效和企业行为之间有着很强的正相关关系^[18]。环境绩效与经济绩效相互影响,并且“前者对后者的影响”较“后者对前者的影响”大^[19]。在其相互影响中,组织能力是环境绩效与经济绩效之间内在联系的纽带,可建立基于能力的环境绩效与经济绩效关系的理论模型,以表示两者的因果关系^[20]。宏观层面上对我国企业发展与环境的协调性的研究也证实,环境管理行为与企业绩效呈正相关关系^[21]。但也有实证研究指出,企业环境管理对以会计指标衡量的短期利益影响不明显甚至是负影响^[20]。

2.2.2 酒店环境管理与其绩效的关系研究

20世纪90年代中期,国外“绿色饭店”的理念传入我国,经过多年的发展,绿色消费逐步深入人心,绿色产品和绿色饭店也有了较好的市场前景^[22]。

在学术研究中,大量的学者从酒店在整体上或某一方面如何进行绿色设计与研究开始关注酒店的环境管理行为。如戴新环提出建立绿色生态酒店的构想和设计^[23]。随后,陆净岚提出了创建绿色饭店的意义和影响、思路、理念及创建绿色饭店的

具体步骤^[24]。创建绿色酒店是提升酒店价值和增强经济效益的有效途径之一,因为提供绿色服务产品可提升顾客的感受价值,还可以大大降低酒店经营成本^[25]。也有实证研究表明,创建绿色酒店不仅能提升顾客对酒店的感受和认同价值,同时能实现增收节支,大大降低酒店经营成本和日常消耗费用^[26]。

综上所述,企业的环境管理行为与其绩效之间关系的研究至今已有20多年的积累,但其研究主要集中在西方发达国家,尤其是在美国。这些在环境管制相对严格的发达国家的研究结论是否适用于环境管制相对宽松的发展中国家,颇具争议。在研究对象上,制造业企业是主要的研究对象,服务业与之相关的研究成果不多,具体到酒店行业,国内并没有研究酒店环境管理与其绩效关系的成果。基于此,本文选定广州市的高星级酒店作为研究对象,分析其环境管理与其企业绩效之间的关系,旨在丰富实证研究,并提出适合我国国情和行业实际的有效建议。

3 研究方法与过程

3.1 问卷设计

本研究主要采取问卷调查的形式进行第一手数据的获取,问卷分三大部分,第一部分是酒店环境管理行为情况的调查;第二部分是对酒店绩效的基本调查;第三部分为受访者资料,用于了解样本的整体情况。问卷前两部分条款采用了李克特(Likert)5级量表(1为非常不同意,5为非常同意)进行测量。

(1)环境管理指标选择

酒店环境管理的测量条款主要以何塞F.莫利纳-阿左林等人(Jose F. Molina-Azorin, et al.)^[13]对酒店环境管理的分类为基础,并结合广州高星级酒店的实际情况进行设置,同时,在预调研阶段,有样本对于测度条款提出了一些补充和修改意见,本研究也对其进行了重点考虑,最后,将酒店环境管理的测度分为两个层次:第一层次为基本环境管理行为(basic environmental commitment),包括13个可测变量;第二层次为高级环境管理行为(advanced environmental commitment),包括8个可测变量(表1)。

(2)酒店绩效指标选择

表1 酒店环境管理测量条款
Table 1 Measurements for hotel environmental management

| | 编号 Number | 具体测度条款 Measure terms |
|---|--------------|--------------------------|
| 基本环境管理 行为 Basic environmental commitment | C1 | 本酒店充分利用可循环能源和材料 |
| | C2 | 本酒店使用可再生能源 |
| | C3 | 本酒店使用节能技术 |
| | C4 | 本酒店减少不必要的能源消耗 |
| | C5 | 本酒店更改现有设施以降低能源消耗 |
| | C6 | 本酒店合理控制空调温度 |
| | C7 | 本酒店合理控制空调开关时间 |
| | C8 | 本酒店重视对空调的检查维修保养 |
| | C9 | 本酒店采用多种节水设施 |
| | C10 | 本酒店严格执行每月用水量标准 |
| | C11 | 本酒店减少提供一次性用具 |
| | C12 | 本酒店提倡电子化办公室,节约办公用纸 |
| | C13 | 本酒店进行严格的垃圾分类 |
| 高级环境管理 行为 Advanced environmental commitment | C14 | 本酒店针对环保问题进行全员培训 |
| | C15 | 本酒店对员工节能环保意识/行为有具体的奖惩制度 |
| | C16 | 本酒店制定了相关的节能制度 |
| | C17 | 本酒店在客人活动区域以告示等形式引导顾客节能环保 |
| | C18 | 本酒店有效地推行绿色销售渠道 |
| | C19 | 本酒店设立专职部门负责节能环保工作 |
| | C20 | 本酒店重视节能环保工作 |
| | C21 | 本酒店实施长期的环境管理计划 |

与制造业大多采用股票价格等指标来测度企业绩效不同,酒店行业的绩效可由财务业绩和经营指标相关的数据来衡量^[27],但鉴于服务行业具有无形资产商业化的特点,研究中也需要同考虑到客观变量(objective variables)和软性变量(perceptual variables)的存在^[28]。客观变量包括总营业利润(gross operative profit, GOP)和客房出租率(room occupancy rate, ROR)等,软性变量则指代酒店知名度、品牌形象等无形价值。

酒店绩效中的客观变量涉及酒店本身的商业机密,对其进行调查的可行性不大,本次研究主要采用了一些软性变量反映酒店绩效。需要说明的是,这些软性变量是受访者在酒店的日常工作中,可以通过工作接触,如工作会议、各类工作报表、员工之间的沟通等不同形式所能感知到的和酒店绩效相关的内容。通过这些软性变量进行绩效的

测度具有理论上的科学性和现实的可行性(表 2)。

表 2 酒店绩效测度条款

Table 2 Measurements for hotel performance

| 编号 Number | 具体测度条款 Measure terms |
|--------------|-------------------------|
| C1 | 环境管理提高了本酒店客房入住率 |
| C2 | 环境管理提高了本酒店年销售总额 |
| C3 | 环境管理为市场营销提供了便利性 |
| C4 | 环境管理提高了本酒店的知名度 |
| C5 | 环境管理提升了本酒店的品牌形象 |
| C6 | 环境管理提高了顾客的满意度 |
| C7 | 环境管理降低了运营成本 |
| C8 | 环境管理减少了客户流失率 |
| C9 | 环境管理有利于发展新客户数量 |
| C10 | 环境管理提高了顾客忠诚度 |

3.2 样本选择

根据 2012 年 1 月 10 日广东省旅游局官网^①所公布的信息,目前,广州市共有花园酒店白金五星级酒店 1 家,白天鹅宾馆、中国大酒店等五星级酒店 18 家,中央酒店、华夏大酒店、凯旋华美达大酒店等四星级酒店 37 家,是本次研究的对象。

3.3 问卷发放

2012 年 2 月 20 日至 2012 年 3 月 6 日期间,采取方便取样的形式从以上 56 家高星级酒店中选取了 12 家酒店,样本酒店主要分布在广州市的越秀区、荔湾区、天河区、海珠区、白云区等 5 个高星级酒店比较集中的区域,并涵盖了国内外品牌酒店集团旗下的商务型、度假型、会议型等不同类型的酒店,但广州作为商务型旅游城市,以商务型酒店居多,因而样本酒店中有 8 家商务型酒店。在样本酒店中,随机邀请其各级员工填写调查问卷,共发放问卷 73 份,回收 73 份,其中有效问卷 68 份。

同时,还通过网络平台搜集了部分数据,其主要操作形式为:一方面,与样本酒店的高层管理者取得联系并请其将问卷链接发放到他们的工作 QQ 群或群邮上;另一方面,加入中国酒店经理人联盟 QQ 群(66247875),给所有的群友解释问卷内容和用途,发出邀请。在问卷发出之后,定期联系受访者沟通问卷填写事宜,及时回收问卷。共发放问卷 150 份,回收 130 份,其中有效问卷 121 份。

通过实地发放和网络平台两种方式,共回收问

卷 203 份,其中有效问卷 189 份,有效率为 93.10%。

3.4 样本属性

在性别构成上,样本的男女比例接近 1:1;在年龄结构上,20~29 岁和 30~39 岁的员工占样本的绝大部分;在受教育程度上,本科所占比例最大,其次是大专;在酒店工作年限上,接近一半的样本有 2 年以上的工作经历;大部分的样本来自房务部和餐饮部;基层员工稍多于管理者。可见,除受教育程度外,样本结构在较大程度上代表了广州市高星级酒店的实际情况。需要说明的是,在受教育程度上,样本代表了酒店员工中素质较高的部分,而这部分员工对酒店环境管理和绩效的感知更为明显和准确,符合本研究取样的要求(表 3)。

表 3 有效样本描述性统计分析

Table 3 Descriptive analysis of valid samples

| 属性 Property | 类别 Category | 频数(人) Number | 频率(%) Frequency |
|-----------------------------------|-------------------------|-----------------|--------------------|
| 性别 Gender | 男 Male | 108 | 57.1 |
| | 女 Female | 81 | 42.9 |
| 年龄 Age | ≤20 | 4 | 2.1 |
| | 21~29 | 145 | 76.7 |
| | 30~39 | 33 | 17.5 |
| | 40~49 | 7 | 3.7 |
| 工作年限 (年) Working (years) | ≤1 | 110 | 58.2 |
| | 1~2 | 26 | 13.6 |
| | 3~6 | 33 | 17.5 |
| | 7~10 | 13 | 6.9 |
| 受教育程度 Education level | ≥11 | 7 | 3.7 |
| | 高中 Senior middle school | 12 | 6.3 |
| | 大专 College | 31 | 16.4 |
| | 本科 Undergraduate | 134 | 70.9 |
| 所在部门 Department | 硕士及以上 Master and doctor | 12 | 6.3 |
| | 房务部 Housekeeping | 50 | 26.5 |
| | 餐饮部 Food and beverage | 70 | 37.0 |
| | 会议部 Meeting | 4 | 2.1 |
| | 前厅部 Front office | 21 | 11.1 |
| 目前职位 Position | 其他 Others | 44 | 23.3 |
| | 基层员工 General staff | 116 | 61.4 |
| | 管理者 Supervisors | 83 | 38.6 |

4 酒店环境管理对其绩效的影响研究

本文运用 SPSS 17.0 统计软件中的样本描述性

① <http://www.gdta.gov.cn/jd/5564.html>, 2012-02-10.

统计分析、因子分析、信度检验以及相关与回归分析进行数据处理。

4.1 因子分析与信度检验

使用因子分析法将酒店环境管理和酒店绩效的原有变量综合成几个综合指标(公因子),用少数的公因子来有效解析原有所有变量,然后对这些新变量进行信度检验。

4.1.1 酒店环境管理因子分析

要进行因子分析,首先要确定各变量间具有一定的相关性。所以先对变量进行KMO(Kaiser-Meyer-Olkin)和Bartlett球形检验来确定其相关性。KMO值越接近1,意味着变量间的相关性越强,原有变量越适合因子分析。根据KMO度量标准:0.9以上表示非常适合;0.8表示适合。而该组数据KMO值为0.842,且Bartlett球形检验的 χ^2 统计值的显著性概率 $0.000 < 0.001$,说明该数据具有较高相关性,适合作因子分析。

随后对21个变量采用主成分分析法、方差最大正交旋转法进行因子分析,共得到6个公因子。但“本酒店对员工节能环保意识/行为有具体的奖惩制度”和“本酒店有效地推行绿色营销渠道”两个条款因子负荷量小于0.5,说明与其他指标的相关性不大,将其删除,重新进行因子分析,同理,将“本酒店针对环境保护的问题进行全员培训”和“本酒店在客人活动区域以告示等形式引导顾客节能环保”

两个条款剔除,重新进入因子分析。

以此类推,剔除所有不合适的条款重新因子分析后,原有的21个指标最后调整为17个,KMO测度和Bartlett球形检验的 χ^2 统计值的显著性概率均符合标准。随后进行信度分析,用Cronbach's α 系数来测量各个公因子是否具有有一定的可靠性。

如果Cronbach's α 系数大于0.9,则说明量表的内在信度很高;如果系数为0.8~0.9之间,则说明信度较高;在0.7~0.8之间,说明信度属于可以接受范围;在0.6~0.7之间说明信度存在一定问题,但仍有一定参考价值。公因子1、2、3的系数分别为0.755、0.746、0.715,但公因子4和公因子5信度皆低于0.700,故剔除其以提高整体的可靠性。

通过层层筛选,最终得到符合酒店环境管理的13个指标。最终数据KMO值为0.818(大于0.8),而且Bartlett球形检验的 χ^2 统计值的显著性概率 $0.000 < 0.001$,适合作因子分析。最终产生3个公因子,共同解析了总体方差的61.98%。

因子分析表明,广州高星级酒店环境管理不能简单地被分为基本环境管理行为和高级环境管理行为。数据处理后的13个指标可分为3个公因子(表4)。

公因子1包括5个关于节能举措和可循环资源利用的指标,故将其命名为“节能举措和可循环资源的利用”(H1);公因子2主要是针对用水量和用电量等能源消耗的控制,故命名为“水电等能源控

表4 酒店环境管理(13个指标)负荷值表(正交旋转)

Table 4 Load values by orthogonal rotation of hotel environmental management (13 factors)

| 公因子 Common factor | 指标 Index | 成分(Components) | | |
|--|-------------------|----------------|--------------|--------------|
| | | 1 | 2 | 3 |
| 节能举措和可循环资源的利用 Energy saving measures and the use of renewable resources | 本酒店使用节能技术 | 0.742 | 0.003 | 0.062 |
| | 本酒店充分利用可循环资源和材料 | 0.718 | 0.222 | -0.079 |
| | 本酒店重视对空调的检查维修保养 | 0.685 | 0.166 | 0.045 |
| | 本酒店制定了相关的节能制度 | 0.649 | 0.200 | 0.221 |
| | 本酒店进行严格的垃圾分类 | 0.623 | 0.059 | 0.270 |
| 水电等能源控制 Water and electricity control | 本酒店严格执行每月用水量标准 | -0.044 | 0.729 | -0.017 |
| | 本酒店更改现有设施以降低能源消耗 | 0.317 | 0.619 | 0.011 |
| | 本酒店减少不必要的能源消耗 | 0.357 | 0.566 | 0.114 |
| | 本酒店合理控制空调温度 | 0.364 | 0.541 | -0.336 |
| | 本酒店合理控制空调开关时间 | 0.039 | 0.869 | -0.043 |
| 环保战略举措 Environmental protection strategy | 本酒店设立专职部门负责节能环保工作 | -0.051 | -0.008 | 0.819 |
| | 本酒店实施长期的环境管理计划 | 0.165 | -0.044 | 0.766 |
| | 本酒店重视节能环保工作 | 0.241 | -0.011 | 0.744 |

制”(H2);公因子3主要包含了战略层次的举措,故命名为“环保战略举措”(H3)。

最后对以上3个公因子进行Cronbach's α 系数信度检验,结果都大于0.700,说明这3个最终的公因子具有很高的相关性和可靠性。

4.1.2 酒店绩效因子分析

在本次研究中,酒店绩效共分为了10个指标,对这10个指标进行KMO和Bartlett球形检验来确定其相关性。通过检验得出KMO值为0.783,表明该组数据适合进行因子分析;Bartlett球形检验的显著性概率为 $0.000 < 0.001$,说明该数据具有较高的相关性。在随后的因子分析中,“环境管理降低了运营成本”这一条款被剔除,得到了2个公因子。而剩余9个指标的KMO值为0.800,两个公因子的Cronbach's α 系数均大于0.700,符合标准。Bartlett球形检验的显著性概率为 $0.000 < 0.001$,调整后数据共同解析总体方差的55.19%,覆盖了大部分信息。

根据因子分析的结果(表5),公因子1包括6个关于酒店直接绩效的指标,可命名为“直接绩效指标”(Y1);公因子2包括3个关于酒店客户的指标,即酒店间接的绩效指标,可命名为“间接绩效指标”(Y2)。

4.2 相关与回归分析

本研究采用SPSS统计软件中的Pearson相关分析对因变量(酒店绩效)和自变量(酒店环境管理)之间的相关系数进行测量,进而考察其相关性。并采用回归分析法进一步研究酒店环境管理中各个公因子对酒店绩效的解析程度。

4.2.1 酒店环境管理和酒店绩效的相关与回归

分析

4.2.1.1 相关分析

在0.01的显著水平上,酒店环境管理中H1(节能举措和可循环资源的利用)、H2(水电等能源控制)和H3(环保战略举措)与Y1(直接绩效指标)和Y2(间接绩效指标)均呈明显的正相关关系。

4.2.1.2 回归分析

(1)Y1(直接绩效指标)回归分析

为了进一步探讨酒店环境管理各个公因子对酒店绩效的影响程度和解析程度,要进行逐步回归分析。分析结果显示,3个自变量都在0.01的显著水平上,调整后判定系数 R^2 解释总体变异的31.7%,说明模型的总体回归效果显著。H2(水电等能源控制)对Y1(直接绩效指标)影响最大,其标准化回归系数Beta为0.457,H3(环保战略举措)和H1(节能举措和可循环资源的利用)的标准化回归系数Beta分别为0.265和0.221,由此可得到回归方程为:

$$Y1(\text{直接绩效指标})=0.457*H2(\text{水电等能源控制})+0.265*H3(\text{环保战略举措})+0.221*H1(\text{节能举措和可循环资源的利用})$$

(2)Y2(间接绩效指标)回归分析

同样方法,对Y2(间接绩效指标)的回归分析结果可知,调整后的判定系数 R^2 解释总体变异的39.6%,H1(节能举措和可循环资源的利用)、H3(战略举措)、H2(水电量控制)标准化回归系数Beta分别为0.326、0.240、0.105,由此可得其标准回归方程为:

$$Y2(\text{间接绩效指标})=0.326*H1(\text{节能举措和可循环资源的利用})+0.240*H3(\text{战略举措})+0.105*H2(\text{水电量控制})$$

表5 酒店绩效(9个指标)负荷值表(正交旋转)

Table 5 Load values by orthogonal rotation of hotel performance (9 factors)

| 公因子 Common factor | 指标 Index | 成分 Components | |
|--------------------------------------|-----------------|---------------|--------------|
| | | 1 | 2 |
| 直接绩效指标 Direct performance index | 环境管理提升了本酒店的品牌形象 | 0.760 | 0.261 |
| | 环境管理提高了本酒店的知名度 | 0.704 | 0.221 |
| | 环境管理为市场营销提供了便利性 | 0.696 | 0.097 |
| | 环境管理提高了本酒店年销售总额 | 0.685 | -0.147 |
| | 环境管理提高了顾客的满意度 | 0.581 | 0.411 |
| | 环境管理提高了本酒店客房入住率 | 0.509 | 0.491 |
| 间接绩效指标 Indirect performance index | 环境管理有利于发展新客户 | -0.140 | 0.810 |
| | 环境管理减少了老客户流失率 | 0.178 | 0.725 |
| | 环境管理提高了顾客的忠诚度 | 0.330 | 0.667 |

5 结论与讨论

5.1 结论

本文以广州高星级酒店作为研究对象,通过问卷调查对其环境管理和酒店绩效之间的关系进行了研究,所得结论如下:

首先,广州高星级酒店环境管理的测度可分为两个层次:第一层次为基本环境管理行为,包括13个可测变量;第二层次为高级环境管理行为,包括8个可测变量。同时,酒店绩效可分为10个软性的可测变量。

其次,因子分析和信度分析结果显示,酒店环境管理行为可综合为包含13个指标在内的3个公因子进行测量;酒店绩效可综合成包含9个指标的2个公因子来进行测量。

最后,相关分析和回归分析结果显示,广州市高星级酒店环境管理与其绩效有着明显的正相关关系。标准回归方程分别如下:

酒店直接绩效指标的标准回归方程为(1):
 $Y1(\text{直接绩效指标})=0.457 \cdot H2(\text{水电等能源控制})+0.265 \cdot H3(\text{环保战略举措})+0.221 \cdot H1(\text{节能举措和可循环资源的利用})$

酒店间接绩效指标的标准回归方程为(2):
 $Y2(\text{间接绩效指标})=0.326 \cdot H1(\text{节能举措和可循环资源的利用})+0.240 \cdot H3(\text{环保战略举措})+0.105 \cdot H2(\text{水电等能源控制})$

可见,水电等能源的控制是对酒店直接绩效影响最关键的因素;但其对与顾客行为相关的间接绩效指标的影响不显著。究其原因,对水电等能源的控制是酒店节约成本最根本、直接和易行的方法,但也可能会直接影响客人的住宿质量,为客人带来不便和困扰。

另外,随着人们社会责任感的提升,对环境问题产生关注的客人日益增多。酒店是否具有环保责任感也会成为影响顾客决策的重要因素之一,这也解析了回归方程(2)中节能举措和可循环资源利用这一指标对间接绩效指标影响最显著的事实。同时,在两个回归方程中,环保战略举措的影响力始终处于中间位置,说明该因素在酒店环境管理行为中是提升酒店绩效最稳定的中坚力量。

国外大量的案例研究都表明环境管理行为和酒店绩效之间存在正相关关系^[12-18],本研究的结论与其一致。但国外的研究侧重于环境管理行为对

酒店绩效的各指标产生影响的力度,或是影响的具体表现,如房价^[16]、市场^[12]、需求效应^[17,18]等。本研究则更进一步明确环境管理行为的哪些方面对直接绩效和间接绩效具有关键的影响,在实践层面上的可操作性更佳。

5.2 对策探讨

以上结论可直接用于广州市高星级酒店的环境管理战略决策。首先,酒店管理者应适当加大对环境管理的投入,尤其是让顾客理解环境管理的重要意义和重大责任。其次,对致力于提升酒店入住率、提高利润的利润取向型酒店,应把对用水量和用电量的控制行为摆在环境管理问题的首位;对于发展新客户、保留旧客户的客户取向型酒店,应致力于节能举措和可循环资源利用,着力宣传其环保的良好形象,吸引对环境问题敏感的顾客。最后,环保战略举措是影响酒店绩效最稳定的中坚力量,酒店应从战略高度意识到环境管理的重要性,设立专职对环境管理工作进行监督,制订长期而有效的环境管理计划。

水电控制问题是酒店环保措施和绩效关系之间一个最为敏感的问题,对于要求有舒适体验甚至是豪华服务的顾客,必然会难以控制水电的用量,酒店该如何在此问题上找到一个博弈后的有效平衡,将是其履行环境责任的一个重大实践问题。对于研究者们而言,是否不同类型的酒店的环境管理行为所产生的顾客感知存在差异,从而带来不同的绩效影响,也是需要进一步讨论的话题。

5.3 讨论

限于时间和精力,本研究仍存在不足之处:首先,调查样本存在一定的局限性。如酒店高层管理者的比例稍偏低,样本量可进一步加大,样本结构可进一步优化。其次,指标设置的合理性有待加强。本调查虽然设置了层次不同的各类指标,但环境问题涉及诸多因素,指标仍有细化的空间。最后,限于客观原因,本研究基于员工对酒店环境管理和绩效的感知来进行分析,主体对客观事物的感知必然存在着一定的偏差,也会对本文的结论产生一定的影响。

致谢:感谢 Ipsos 益普索(中国)市场咨询有限公司广州分公司的研究员宋锐先生为本文写作提供的帮助!

参考文献(References)

- [1] Xu Ning, Hu Weiguang. *Environment Management(the 2nd Edition)* [M]. Beijing: Chemical Industry Press, 2008. 2. [许宁, 胡伟光. 环境管理(第二版)[M]. 北京: 化学工业出版社, 2008. 2.]
- [2] Klassen R D, McLaughlin C P. The Impact of environmental management on firm performance[J]. *Management Science*, 1996, 42(8): 1199-1214.
- [3] Alvarez M J, Burgos J, Cespedes L. An analysis of environmental management, organizational context and performance of Spanish hotels[J]. *The International Journal of Management Science*, 2001, 29: 457-471.
- [4] Montabon F, Sroufe R, Narasimhan R. An examination of corporate reporting, environmental management practices and firm performance [J]. *Journal of Operations Management*, 2007, 25(5): 998-1014.
- [5] Royston M G. Making pollution prevention pay[J]. *Harvard Business Review*, 1980, 58 (6): 6-27.
- [6] Hanna M D, Newman W R. Operations and environment: An expanded focus for TQM[J]. *The International Journal of Quality & Reliability Management*, 1995, 12(5): 38-53.
- [7] Walley N, Whitehead B. It's not easy being green [J]. *Harvard Business Review*, 1994, 72(3): 171-180.
- [8] Cordeiro J, Sarkis J. Environmental proactivism and firm performance: Evidence from security analyst earning forecast [J]. *Business Strategy and the Environment*, 1997, 6(2): 104-114.
- [9] Thomoton D, Kagan R A, Gunningham N. Sources of corporate environmental performance [J]. *California Management Review*, 2003, 46(1): 127-141.
- [10] Porter M E, VanderLinde C. Toward a new conception of the environment: Competitive relationship [J]. *Journal of Economic Perspectives*, 1995, 9(4): 97-118.
- [11] Cathy A E, Judy A S. Best hotel environmental practices[J]. *Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly*, 1999, 40(5): 72-77.
- [12] Goodman A. Implementing sustainability in service operations at Scandic hotel[J]. *Interfaces*, 2000, 30(3): 202-214.
- [13] Molina-Azorin J F, Claver-Cortes E, Pereira-Moliner J, et al. Environmental practices and firm performance: An empirical analysis in the Spanish hotel industry[J]. *Journal of Cleaner Production*, 2009, 17(5): 516-524.
- [14] Carmona-Moreno E, Molina-Azoin E. Environmental strategies in Spanish hotels: Contextual factors and performance[J]. *The Service Industries Journal*, 2004, 24(3): 101-130.
- [15] Claver-Cortés E, Molina-Azoi n J F, Pereira-Moliner J, et al. Environmental strategies and their impact on hotel performance [J]. *Journal of Sustainable Tourism*, 2007, 15(6): 663-679.
- [16] Kassinis G I, Soteriou A C. Greening the service profit chain: The impact of environmental management practices[J]. *Production and Operations Management*, 2003,12(3):386 - 402.
- [17] Kassinis G, Soteriou A. Greening service organizations: environmental management practices and performance[A]//: Sharma S, Aragón J. *Corporate Environmental Strategy and Competitive Advantage*[C]. Cheltenham: Edward Elgar, 2005. 115-138.
- [18] Qin Ying, Wu Chunyou, Xu Guang. Correlation analysis and empirical research on the relationship between the behavior of enterprises and environmental performance[J]. *Science of Science and Management of S & T*, 2004, (2): 136-139. [秦颖, 武春友, 徐光. 企业行为与环境绩效之间关系的相关性分析与实证研究[J]. 科学与科学技术管理, 2004, (2): 136-139.]
- [19] Yang Dongning. Dynamic model of the relation between corporate environmental performance and economic performance [J]. *China Industrial Economy*, 2004, (4): 43-50.[杨东宁. 企业环境绩效与经济绩效的动态关系模型[J]. 中国工业经济, 2004, (4): 43-50.]
- [20] Qin Ying. *Research on Driving Forces of Environment Management by Firms*[D]. Dalian: Dalian University of Technology, 2006. [秦颖. 企业环境管理的驱动力研究[D]. 大连: 大连理工大学, 2006.]
- [21] Chen Hao. An explanation of evolutionary economics for the environmental regulation and the competitiveness of firms: Criticism for traditional view and revisionist view [J]. *Ecological Economy*, 2006, (2): 38-41. [陈浩. 环境管制与企业竞争力的演化经济学解析——对传统观点的修正学派的批判[J]. 生态经济, 2006, (2): 38-41.]
- [22] Cui Hongyan. A study of green marketing in hotel[J]. *Marketing Forum*, 2006, (2): 32-34. [崔红艳. 论饭店绿色营销[J]. 市场论坛, 2006, (2): 32-34.]
- [23] Dai Xinhuan. The conception of establishing green hotel[J]. *Social Scientist*, 1998, (6): 92-98. [戴新环. 创建绿色饭店的构想[J]. 社会科学家, 1998, (6): 92-98.]
- [24] Lu Zhenglan. *Green Hotel*[M]. Shenyang: Liaoning Science and Technology Press, 2001. 15. [陆净岚. 绿色饭店[M]. 沈阳: 辽宁科学技术出版社, 2001. 15]
- [25] Rao Xuemei. Establishing green hotel[J]. *Jiangxi Social Science*, 2006, (3): 124. [饶雪梅. 营造绿色饭店[J]. 江西社会学, 2006, (3): 124.]
- [26] Liu Li. A Research of 'greens hotel' construction in Chinese tourism industry[J]. *Economy in Special Zone*, 2005, (5): 69-72. [刘砾. 我国旅游酒店业“绿色酒店”建设研究[J]. 特区经济, 2005, (5): 69-72.]
- [27] Venkatraman N, Ramanujam V. Measurement of business performance in strategy research: A comparison of approaches [J]. *Academy of Management Review*, 1986, (11): 801-814.
- [28] Reichel A, Haber S. A three-sector comparison of the business performance of small tourism enterprises: An exploratory study [J]. *Tourism Management*, 2005, 26(5): 681-690.

Environment Protection and Profit: Impact of Environmental Management for Hotels Performance

XIONG Wei, FENG Shibo

(School of Tourism Management, South China Normal University, Guangzhou 510630, China)

Abstract: The impact of environmental practices on hotel performance is gaining more and more attentions from all over the world. Different methods have been employed to study the relationship between environmental practices and hotel performance, but the existing literature yields no conclusive results. Scholars represented by ‘the Porter Hypothesis’ insist that the costs incurred by the environmental improvements may be offset by higher savings in others. Moreover, environmental management may also permit product differentiation. For example, a hotel which does a better job in reducing pollution and environment protection may probably increase the demand from environmentally sensitive consumers. Therefore, environmental practices can become a new competitive power. However, other scholars hold a negative view. They believe environmental practices will incur significant costs, thus reducing its profit and the capacity to compete. Although cost savings can easily be gained from environmental practices, the cost may exceed the savings to be derived from these practices. To test and verify these two points in the real world setting, this paper aims to examine the link between environmental practices and hotel performance in luxury hotels in Guangzhou. A factor analysis, a correlate and a regression analysis were run via SPSS. The analysis outcome showed that the measurement scale of hotel environment practices can be divided into two different aspects which are basic environment management behaviors with 13 measureable variables and advanced environment management behaviors with 8 measureable variables. Meanwhile, hotel performance can be measured through 8 soft indicators. In addition, according to factor analysis and reliability analysis, hotel environment practices consist of 3 extracted common factors (energy such as water and electricity control, environmental protection strategy and energy saving and resources recycling) representing 13 indicators while hotel performance contains 2 extracted common factors (direct hotel performance indicators and indirect hotel performance indicators) with expressions of 9 indicators. At last, the findings of correlate and regression analysis revealed that environmental practices have significant and positive influences on hotel performance in Guangzhou luxury hotel settings. In other words, the more hotels are devoted to environmental practices, the stronger positive impacts they will have on hotel performance. Relative regression equations were also provided. In detail, $Y1$ (direct hotel performance indicators) = $0.457 * H2$ (energy such as water and electricity control) + $0.265 * H3$ (environmental protection strategy) + $0.221 * H1$ (energy saving and resources recycling); $Y2$ (indirect hotel performance indicators) = $0.326 * H1$ (energy saving and resources recycling) + $0.240 * H$ (environmental protection strategy) + $0.105 * H2$ (energy such as water and electricity control). Consequently, energy such as water and electricity control acts a key role in hotel direct performance, whereas it has a much less influences on hotel indirect performance. In reality, effective energy controlling is the most fundamental, immediate and workable means to execute cost saving which might also negatively affect guests’ in-house experience and bring inconveniences. After discussing the findings, recommendations to hotel management are provided to help take advantage of environmental practices to achieve better hotel performance. Theoretical and managerial implications are further outlined. Limitations and future research suggestions are also discussed in this paper.

Keywords: environmental practices; hotel performance; luxury hotel; Guangzhou, China

[责任编辑:吴巧红;责任校对:魏云洁]