

第六届中国酒店品牌建设国际论坛

2013 年 5 月 16 日(星期四)下午 3:30 – 5:30

尖沙咀唯港荟(Hotel ICON)

杨伟雄副校长、田桂成院长、 Mr. Martin Craigs、各位嘉宾、各位朋友：

大家好。首先，我要感谢联合国世界旅游组织及香港理工大学的安排，邀请这么多业内好朋友出席今天的论坛。

国内游乃中国旅游业的主要增长来源

不经不觉，这个论坛已举办至第六届。过去数年，中国的旅游及酒店业均迅速发展，其中，国内旅游的增长尤其令人鼓舞，2012 年的旅客人数达到 30 亿人次。

随着中国经济不断增长，城市化发展促使农村人口不断向城镇转移，国民收入持续增加，国内旅游市场不断扩大。与旅游业息息相关的酒店业自然受惠于这个趋势，无论本地或国际酒店品牌均大举扩充，以把握当前的机遇。

城市观光及商贸旅游为大趋势

中国的河光山色早已闻名于世，早年游客在中国观光大多集中于像是云

南、九寨沟、万里长城、以及各处的庙宇宫殿等景点。后来因着中国的经济起飞以及城镇发展，城市观光这种新旅游模式应运而生。

无论国内国外的游客更频繁地到北京、上海等大城市，除了参观当地名胜，亦会在当地多留三数天，到商场购物、在酒店享用各种设施。直到近年北京举行奥运以及上海举办世博会，凭借大型活动吸引游客、最新的「大都会观光」旅游模式正式在中国落地生根。

旅客着重娱乐享受新体验

在这个过程中，旅游的要求从简单的观光住宿演变成一种对娱乐享受及体验的追求。因此，酒店若要成功建立自己的品牌，就要顺应这种潮流，无论在硬件以致服务上都要以顾客良好的体验为目标，并要保留自己独特之处，才能在众多品牌中脱颖而出。另外，由于中国的经济迅速发展，越来越多旅客因工作需要从国外来到中国或是在国内城市穿梭，令商贸旅游应运而生。虽然他们与观光旅客的具体要求有所不同，但同样希望有良好的体验。如何做到这一点，也成为在这个渐渐扩大的市场中争先的一个重要课题。

酒店及旅游业促进国家经贸发展

另一方面，庞大的旅客数字亦令旅游业对国家的重要性大大提升。作为旅

客亲身体验中国的第一步，旅游业相关设施及服务就是外界对中国的实力、制度、人文素质及服务的第一印象，继而影响他们将来到中国探访、经商、投资等决定，对国家经贸发展影响深远。可以说，旅客的良好体验，间接促进中国的经贸发展。

中西合璧的酒店管理模式

不少国际酒店品牌早已作出部署，为国内旅客度身打造本土化品牌，结合完善的酒店管理制度，以及能迎合中国旅客喜好的设施与服务特色，为客人提供亲切而难忘的旅游体验。中国酒店品牌建设尚在起步阶段，管理制度仍有待成熟，同时必需及时调整，这方面可以借助西方已上轨道及有系统的特许经营酒店品牌管理模式（Franchising），全方位的制定品牌定位、营销策略、形象推广等。

早于三、四十年前，我在香港开设第一间酒店，亦采用了「特许经营酒店」的崭新概念，以弥补当时香港人对优质酒店管理的经验不足，随后嘉华集团的酒店业务拓展至北美洲、澳门和中国内地，同样以此中西合璧的管理模式在当地立足。

较近期的例子则为集团旗下的星际酒店以及澳门银河综合渡假城，两者均本着「亚洲心」为经营理念，成功塑造出自家的酒店及渡假村品牌，亦凭借为访澳游客带来世界级以及与别不同的娱乐享受新体验建立口碑。

地区性旅游有利于酒店品牌建设

说到澳门，令我想起一个旅游的新趋势。到澳门旅游的客人，多半是刚从香港或珠海过来，并不是单单只到澳门。这种地域性旅游在珠三角及长三角已发展一段时间，在中国其他地方亦日趋普遍，例如北京及周边的城市也很有潜力。若本土品牌在一个区域内建立起品牌的知名度，将会是相当具潜力的商机，也是建立国际品牌能力的试金石。

旅游业乃香港经济的命脉

至于香港方面，我一直认为旅游业乃香港经济的命脉，必需加大发展力度。香港乃中西文化荟萃的大都会，拥有水深港阔的天然优势，商贸发展成熟，交通四通八达，吸引来自世界各地的旅客。从以前购物天堂及东方之珠的传统观光旅游，到现在成为会展商贸之都，可以说是一个经济转型的过程，涉及到土地规划、交通运输、人才培养、景点优化、零售、餐饮、住宿等各方面长远规划。

综观世界各地的经验，旅游事务都由一个政策部门(Bureau)专责统筹各种各样错综复杂的问题，我认为香港应积极考虑设立「旅游局」，让香港发挥更大的优势。

理工大学对酒店人材培训的贡献

说到底，人才是建立酒店品牌成功之本。优秀人才可以管理一间酒店、可以打理好一个品牌、可以捕捉大环境变化、走在市场前端引入新的服务与设施，为酒店品牌奠下稳固基石。

香港理工大学在酒店及旅游业管理专才培育方面一向具前瞻性，早年已洞悉市场需要，于课程内融入品牌管理及特许经营模式的元素，近年更预见国内对酒店业高端人材的需求而率先在国内举办课程，最近更与浙江大学合作举办「酒店及旅游管理博士学位」，是国内首个同类学位。

一个好的课程不单止教授管理学问，更会为培养学生对业内行情、科技发展及应用、国家及国际发展的趋势及视野，理工大学一直在这方面做得非常出色，难怪理大酒店及旅游管理学系的课程可以高据全球第二名，我相信这个博士课程将为国内培养出更多酒店业高端管理专才。

最后，我再次多谢理工大学在推动酒店及旅游业发展不遗余力，他们不时举办不同的活动，聚集业界精英互相交流，促进酒店品牌建设的进步，就如今天一样。希望大家畅所欲言，同心协力为中国酒店品牌建设出一分力。我相信不久的将来，中国酒店品牌必定可以与国际酒店品牌并驾齐驱！

多谢各位。

(2,121 字；约 10 分钟)