

第六屆中國酒店品牌建設國際論壇

2013 年 5 月 16 日

尖沙咀唯港薈 (Hotel ICON)

楊偉雄副校長、田桂成院長、 Mr. Martin Craigs、各位嘉賓、各位朋友：

大家好。首先，我要感謝聯合國世界旅遊組織及香港理工大學的安排，邀請這麼多業內好朋友出席今天的論壇。

國內遊乃中國旅遊業的主要增長來源

不經不覺，這個論壇已舉辦至第六屆。過去數年，中國的旅遊及酒店業均迅速發展，其中，國內旅遊的增長尤其令人鼓舞，2012 年的旅客人數達到 30 億人次。

隨著中國經濟不斷增長，城市化發展促使農村人口不斷向城鎮轉移，國民收入持續增加，國內旅遊市場不斷擴大。與旅遊業息息相關的酒店業自然受惠於這個趨勢，無論本地或國際酒店品牌均大舉擴充，以把握當前的機遇。

城市觀光及商貿旅遊為大趨勢

中國的河光山色早已聞名於世，早年遊客在中國觀光大多集中於像是雲南、九寨溝、萬里長城、以及各處的廟宇宮殿等景點。後來因著中國的經

濟起飛以及城鎮發展，城市觀光這種新旅遊模式應運而生。

無論國內國外的遊客更頻繁地到北京、上海等大城市，除了參觀當地名勝，亦會在當地多留三數天，到商場購物、在酒店享用各種設施。直到近年北京舉行奧運以及上海舉辦世博會，憑藉大型活動吸引遊客、最新的「大都會觀光」旅遊模式正式在中國落地生根。

旅客著重娛樂享受新體驗

在這個過程中，旅遊的要求從簡單的觀光住宿演變成一種對娛樂享受及體驗的追求。因此，酒店若要成功建立自己的品牌，就要順應這種潮流，無論在硬件以致服務上都要以顧客良好的體驗為目標，並要保留自己獨特之處，才能在眾多品牌中脫穎而出。另外，由於中國的經濟迅速發展，越來越多旅客因工作需要從國外來到中國或是在國內城市穿梭，令商貿旅遊應運而生。雖然他們與觀光旅客的具體要求有所不同，但同樣希望有良好的體驗。如何做到這一點，也成為在這個漸漸擴大的市場中爭先的一個重要課題。

酒店及旅遊業促進國家經貿發展

另一方面，龐大的旅客數字亦令旅遊業對國家的重要性大大提升。作為旅客親身體驗中國的第一步，旅遊業相關設施及服務就是外界對中國的實力、制度、人文素質及服務的第一印象，繼而影響他們將來到中國探訪、

經商、投資等決定，對國家經貿發展影響深遠。可以說，旅客的良好體驗，間接促進中國的經貿發展。

中西合璧的酒店管理模式

不少國際酒店品牌早已作出部署，為國內旅客度身打造本土化品牌，結合完善的酒店管理制度，以及能迎合中國旅客喜好的設施與服務特色，為客人提供親切而難忘的旅遊體驗。中國酒店品牌建設尚在起步階段，管理制度仍有待成熟，同時必需及時調整，這方面可以借助西方已上軌道及有系統的特許經營酒店品牌理模式（Franchising），全方位的制定品牌定位、營銷策略、形象推廣等。

早於三、四十年前，我在香港開設第一間酒店，亦採用了「特許經營酒店」的嶄新概念，以彌補當時香港人對優質酒店管理的經驗不足，隨後嘉華集團的酒店業務拓展至北美洲、澳門和中國內地，同樣以此中西合璧的管理模式在當地立足。

較近期的例子則為集團旗下的星際酒店以及澳門銀河綜合渡假城，兩者均本著「亞洲心」為經營理念，成功塑造出自家的酒店及渡假村品牌，亦憑藉為訪澳遊客帶來世界級以及與別不同的娛樂享受新體驗建立口碑。

地區性旅遊有利於酒店品牌建設

說到澳門，令我想起一個旅遊的新趨勢。到澳門旅遊的客人，多半是剛從香港或珠海過來，並不是單單只到澳門。這種地域性旅遊在珠三角及長三角已發展一段時間，在中國其他地方亦日趨普遍，例如北京及周邊的城市也很有潛力。若本土品牌在一個區域內建立起品牌的知名度，將會是相當具潛力的商機，也是建立國際品牌能力的試金石。

旅遊業乃香港經濟的命脈

至於香港方面，我一直認為旅遊業乃香港經濟的命脈，必需加大發展力度。香港乃中西文化薈萃的大都會，擁有水深港濶的天然優勢，商貿發展成熟，交通四通八達，吸引來自世界各地的旅客。從以前購物天堂及東方之珠的傳統觀光旅遊，到現在成為會展商貿之都，可以說是一個經濟轉型的過程，涉及到土地規劃、交通運輸、人才培訓、景點優化、零售、餐飲、住宿等各方面長遠規劃。

綜觀世界各地的經驗，旅遊事務都由一個政策部門(Bureau)專責統籌各種各樣錯綜複雜的問題，我認為香港應積極考慮設立「旅遊局」，讓香港發揮更大的優勢。

理工大學對酒店人材培訓的貢獻

說到底，人才是建立酒店品牌成功之本。優秀人才可以管理一間酒店、可

以打理好一個品牌、可以捕捉大環境變化、走在市場前端引入新的服務與設施，為酒店品牌奠下穩固基石。

香港理工大學在酒店及旅遊業管理專才培育方面一向具前瞻性，早年已洞悉市場需要，於課程內融入品牌管理及特許經營模式的元素，近年更預見國內對酒店業高端人材的需求而率先在國內舉辦課程，最近更與浙江大學合作舉辦「酒店及旅遊管理博士學位」，是國內首個同類學位。

一個好的課程不單止教授管理學問，更會為培養學生對業內行情、科技發展及應用、國家及國際發展的趨勢及視野，理工大學一直在這方面做得非常出色，難怪理大酒店及旅遊管理學系的課程可以高據全球第二名，我相信這個博士課程將為國內培養出更多酒店業高端管理專才。

最後，我再次多謝理工大學在推動酒店及旅遊業發展不遺餘力，他們不時舉辦不同的活動，聚集業界精英互相交流，促進酒店品牌建設的進步，就如今天一樣。希望大家暢所欲言，同心協力為中國酒店品牌建設出一分力。我相信不久將來，中國酒店品牌必定可以與國際酒店品牌並駕齊驅！

多謝各位。

(2,121 字；約 10 分鐘)