

旅游文化与管理系列丛书

旅游城市饭店业 供需系统耦合发展研究

——以西安市为例

吴 冰 著



科学出版社

旅游文化与管理系列丛书

旅游城市饭店业供需系统 耦合发展研究

——以西安市为例

吴 冰 著

科 学 出 版 社

北 京

内 容 简 介

本书选取星级饭店为旅游饭店供给主体,入境旅游流和国内旅游流为旅游饭店需求的显性表现,以旅游目的地为研究平台,将饭店产业供给和旅游需求放在同一平台进行研究。基于系统科学的协同思想理论,构建饭店产业供给和旅游需求之间的耦合度及耦合协调度模型,构建饭店业供需耦合协调状况评价指标体系;从入境游客和国内游客两个群体对饭店供需耦合协调的评价方面,对两者耦合状态进行现实性分析,进而深层次探讨两者耦合协调的主要关联因素。本书打破传统的供需分离的研究模式,丰富了旅游产业经济和旅游管理的研究内容。

本书可供高等院校旅游管理专业师生专业学习使用,也可供旅游主管部门和饭店企业生产、管理及决策部门工作人员参考和阅读。

图书在版编目(CIP)数据

旅游城市饭店业供需系统耦合发展研究:以西安市为例 / 吴冰著.
— 北京:科学出版社, 2015
(旅游文化与管理系列丛书)
ISBN 978-7-03-047191-8

I. ①旅… II. ①吴… III. ①旅游城市-饭店业-经济发展-研究-
西安市 IV. ①F719.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2016) 第 007589 号

责任编辑:韩卫军 / 责任校对:唐静仪
责任印制:余少力 / 封面设计:墨创文化

科学出版社出版

北京东黄城根北街16号
邮政编码:100717
<http://www.sciencep.com>

四川煤田地质制图印刷厂印刷

科学出版社发行 各地新华书店经销

*

2016年2月第 一 版 开本:720×1000 B5

2016年2月第一次印刷 印张:11 3/4

字数:260千字

定价:76.00元

国家自然科学基金项目(41271158)资助出版

陕西师范大学优秀著作出版基金资助出版

序

在旅游业的“行、吃、住、游、购、娱”的基础性产业要素中，饭店业是与“住和吃”紧密关联的主体性重要产业，历来受到旅游供给方的广泛重视，是关乎地域旅游发展的重要基本条件。改革开放以来，我国饭店业取得了举世瞩目的成就，对旅游产业发展作出了重要的贡献。我国饭店业经历了“从小到大、从弱到强、从初级到高级”的发展历程。在我国的旅游供给产业要素中，饭店业是最先与国际接轨、最具有国际化的产业类型。但全球经济危机的突现，引起世界和我国旅游市场需求的不断变化，进而使饭店业的供给和需求之间不断发生着供需平衡的“映射”关系。即这种关系是供给不断适应旅游市场需求的供需平衡的关系。在饭店业经营管理的实践中，很多地区盲目乐观，供给大于需求，使饭店业产业绩效处于困境；也有不少地方，旅游接待设施不足。从饭店产业整体来看，供给总体大于需求，致使经济效益普遍下滑；从产业结构来看，饭店业供需空间结构、等级结构、品类结构都存在不均衡，阶段性过剩、结构性失衡困扰着地区旅游饭店产业的发展；从产业发展水平来看，虽然规模持续扩大，但是产业国际化、集团化及专业化程度不足。传统旅游饭店产业已经由产品的量变积累阶段进入品质变提升阶段，饭店业困难与挑战并存。因而全面系统地研究我国饭店业供给与需求的协调关系，寻找饭店业转型升级可持续发展的路径，已经成为我国饭店业宏观管理与微观经营研究的重要课题。一个产业成熟的标志是有自己的分工体系，优化饭店产业结构，是要在形成合理的垂直分工体系的基础上，强化水平分工体系。这就要求我们对于饭店业的供给与需求之间，不仅从数量上了解它们的均衡状态，更要从结构上分析两者之间的协调关系。

吴冰博士撰写的该书，以旅游目的地城市为研究平台，把城市的历时性与现实性游客需求当作需求系统，把城市饭店产业供给当作供给系统，将两者放在同一平台进行研究，拓展了传统的供需分离的研究模式。该书理论上对于构建城市饭店供需平衡，丰富旅游产业经济和旅游管理的研究内容有重要意义；实践上对于提升饭店服务质量、加强饭店转型升级、优化产业结构、提升运营管理水平等都具有重要价值。

马耀峰
2015.7

前 言

旅游饭店业经过三十余年发展,已成为我国旅游行业最为国际化与市场化的产业,由规模竞争进入了品牌竞争的阶段。但我国许多城市饭店市场供需的结构性矛盾突出,业界和城市相应主管部门往往难以厘清本区域的饭店供需平衡状况,实践中靠经验来判断饭店供给和需求发展问题的并不少见。一方面,一些城市饭店业存在入住率低、季节性波动明显、经营利润率低下等问题;另一方面,旅游者在一些城市面临住宿不易、设施和服务不能满足需要、产品信息不透明等困难。故从理论上解决城市旅游饭店供需平衡问题,在实践中解决饭店失衡发展与供应不足问题,就成为我国饭店业持续、健康发展的当务之急。

本书以复杂系统论为基础,从供需视角出发,运用问卷调查、深度访谈、耦合协调模型、GIS、结构方程模型等研究方法,揭示饭店业供需内在耦合协调关系和变化规律,构建饭店业供需耦合协调状况评价综合指标体系,对入境游客和国内游客旅游需求与饭店供给的耦合协调状况进行对比研究,进而深层次探讨两者耦合协调的主要关联因素,为饭店业供需耦合协调发展提供理论指导。

全书分为8章,第1~2章概述研究的背景、意义以及研究的理论基础;第3章在全面梳理国内外研究进展的基础上,研判我国饭店业供需耦合状况;第4章根据供需理论构建饭店业供需系统耦合协调评价模型,建立供需耦合协调综合评价指标体系;第5~6章分别利用历时性分析方法和现实性分析方法,研究西安入境游客和国内游客两个细分市场的需求与饭店业供给的耦合度和耦合协调度,深层次探索饭店供给各要素与总体耦合状况之间的关联强度;第7章对西安饭店产业协调发展提出意见和建议;第8章为结论与讨论。主要研究结论包括:

(1)结构性失衡是城市饭店业供需关系所面临的主要问题。从产业供需空间结构来看,全国饭店布局呈现东多西少的整体空间格局,省域分布差异显著,集中分布趋势明显;从产业供需等级结构来看,阶段性过剩、结构性失衡困扰着城市旅游饭店产业的发展,高星级饭店、大规模饭店基本垄断了高端市场,经济效益与等级构成分布不均衡;从产业供需类别结构来看,饭店产业在经济类型和饭店品类上都存在供需结构失衡,外资饭店占领大部分利润空间,内资饭店面临着非常大的竞争压力。商务、度假、经济饭店等新兴饭店品类迅速发展,传统旅游饭店产品亟待更新升级。

(2)构建城市饭店业供需耦合协调评价模型与指标体系。本书构建饭店业供给与旅游需求耦合协调评价模型,并建立全面反映两系统之间关系以及各自发展

状况的综合评价指标体系。从入境旅游和国内旅游两个群体反映旅游需求,指标分别从旅游人次、消费量、消费增长、消费占比、消费潜力 5 个方面反映旅游需求总量和需求强度。从城市综合环境、饭店业经济实力、饭店业经营管理水平 3 个方面来确定饭店供给系统的指标体系。

(3)入境游客对西安饭店业供需耦合系统状况的总体评价高于国内游客的总体评价。运用耦合协调评价模型,本书对西安饭店业供给与旅游需求系统从 1997~2011 年的耦合协调关系进行分析,研究分析:①饭店业综合发展水平基本平稳上升,旅游需求综合评价函数值在波动中上升,其中,入境旅游需求较国内旅游需求波动大。在 2010 年以前,国内旅游需求综合发展水平一直低于入境旅游需求。饭店业供求关系正在整体由需求旺盛供给滞后的状态转变为供给过剩需求滞后的状态。②一直以来入境旅游需求与饭店业供给的协调程度高于国内旅游,近两年国内旅游需求与饭店供给的耦合协调度上升较快。③入境旅游需求、国内旅游需求与饭店业的协调程度都保持着上升态势,入境旅游需求与饭店供给各个子系统的耦合协调程度均高于国内旅游需求,入境旅游需求与饭店供给比国内旅游要更早进入耦合协调阶段。④饭店业各子系统中,最能满足游客需求的是其经营管理水平,其次是饭店业的经济实力,而西安饭店业所依赖的城市综合环境评价最低,影响了饭店业供给—需求的协调度。

(4)饭店经营管理水平、经济实力和城市综合环境是影响饭店业供需质量耦合协调的关键因素。探索现阶段西安游客对饭店业供需耦合协调评价各变量之间的关联度,通过 SEM 分析各项测度指标路径关系估算结果,得出入境游客对于饭店供需耦合协调状态总评价和入境游客与各隐变量之间耦合协调评价之间的关系密切程度由强到弱排序为:饭店服务水平 $HS \approx$ 饭店管理水平 $HO(0.93) >$ 饭店设施设备 $HF(0.81) >$ 饭店延伸功能 $HE(0.78) >$ 饭店住宿功能 $HL(0.77) >$ 饭店便利性 $HC(0.65) >$ 饭店地理位置 $HP(0.59)$ 。国内游客对于饭店供需的耦合协调状态总评价和国内游客与各隐变量之间耦合协调评价之间的关系密切程度由强到弱排序为:饭店管理水平 $HM(0.95) >$ 饭店服务水平 $HS(0.89) >$ 饭店设施设备 $HF(0.85) >$ 饭店延伸功能 $HE(0.80) >$ 饭店地理位置 $HP(0.75) >$ 饭店便利性 $HC(0.74)$ 。可以得出结论,饭店业供给各子系统因素与供需耦合协调的密切程度,最高为饭店经营管理水平,其次是饭店经济实力,再次是城市综合环境。

本书是在国家自然科学基金项目(41271158)和陕西师范大学优秀著作出版基金项目的共同资助下完成的。在此,对这些项目的资助表示感谢!

本书的最终成稿,凝结着许多师长的智慧与引导,凝结着同事朋友的支持与帮助,也凝结着家人的理解和关爱。最要感谢的是我的恩师马耀峰教授和师母章晓华女士。老师渊博高深的专业知识,严谨细致的治学态度,宽厚豁达的处世心态以及朴实无华、平易近人的生活作风都将永远是我治学、做人的榜样。师母慈

样的话语、无微不至的关心像春风化雨，总是温暖着、鼓励着我。感谢陕西师范大学旅游与环境学院的任志远教授、陈瑛教授、赵振斌教授、薛东前教授、吴晋峰教授、孙根年教授、宋保平老师、王晓峰老师、白凯老师等的支持和帮助！感谢好朋友刘新颜、李艳花、李君轶，感谢毕丽芳、高楠、方世巧、杨敏、张春晖、刘军胜等同窗好友。感谢我的家人，感谢我的女儿严可歆，不但自觉地安排好自己的生活、学习，还时常给熬夜的我端茶倒水，按摩颈肩，嘱咐我早点休息，小小年纪，却懂事、成熟了许多。尤其难忘，炎热的暑假女儿陪我在办公室度过的每一个日日夜夜。谨以此书献给我的家人，并感谢所有帮助过我的人！

由于作者水平有限，本书可能还存在疏漏和不足之处，敬请读者不吝指正。

作 者

2015 年 8 月

目 录

第1章 引论	1
1.1 研究背景	1
1.1.1 中国旅游需求的稳步增长	1
1.1.2 中国饭店业供需关系的转变	4
1.1.3 社会供给体系的渐趋完善加剧了与饭店业的竞争	5
1.1.4 政府公务消费收缩与社会消费观念改变使饭店面临新市场背景	6
1.2 研究意义	7
1.2.1 研究目的	7
1.2.2 研究意义	7
1.3 研究内容	9
1.4 研究方法和技术路线	10
1.4.1 研究方法	10
1.4.2 技术路线	12
第2章 基础理论和研究综述	14
2.1 研究理论基础	14
2.1.1 旅游供需理论	14
2.1.2 复杂系统理论	17
2.1.3 区域经济系统协调发展理论	19
2.1.4 可持续发展理论	21
2.1.5 耦合协调理论	22
2.2 饭店经营管理研究综述	23
2.2.1 国外研究进展	24
2.2.2 国内研究进展	29
2.2.3 研究综述	34
第3章 饭店产业的发展进程研判	36
3.1 饭店类型划分	36
3.2 我国饭店产业发展进程分析	39
3.2.1 事业接待阶段	39
3.2.2 起步阶段	39

3.2.3 起飞阶段	40
3.2.4 扩充阶段	41
3.3 我国饭店业供需协调状况研判	41
3.3.1 我国饭店业供需总量关系	41
3.3.2 我国饭店产业供需空间结构	45
3.3.3 我国饭店产业供需等级结构	47
3.3.4 我国饭店产业供需类别结构	50
3.4 小结	51
第4章 城市饭店业供需系统耦合协调评价模型	52
4.1 旅游需求与饭店供给系统耦合关联性分析	52
4.1.1 饭店业供给与需求系统耦合协调作用机理	52
4.1.2 旅游需求是饭店产业演化的根本推动力	53
4.1.3 饭店供给是旅游需求实现的主要渠道	54
4.1.4 饭店供给与需求系统的耦合协调概念模型	54
4.2 饭店供需系统耦合协调评价模型和指标体系	56
4.2.1 协调度测度方法分析	56
4.2.2 饭店供需系统耦合协调评价模型建立	59
4.2.3 饭店供需系统耦合协调评价指标体系	62
第5章 西安饭店业供需耦合协调度历时性分析	67
5.1 案例的选择	67
5.1.1 西安是我国历史文化类旅游城市的典型代表	67
5.1.2 西安是我国最早发展旅游业的城市之一	67
5.1.3 西安饭店业遇到供需结构失衡困境	68
5.1.4 数据来源	69
5.2 西安饭店业现状及发展趋势	69
5.2.1 西安饭店业发展进程分析	69
5.2.2 西安饭店业面临的市场环境	72
5.2.3 西安饭店业发展的潜力和机遇	74
5.3 西安饭店供需系统耦合协调度分析	76
5.3.1 西安旅游需求发育水平及时序变化	76
5.3.2 西安饭店供给系统发展水平及时序变化	85
5.3.3 饭店供需系统耦合度和耦合协调度时序变化分析	90
5.4 小结	100
第6章 西安饭店业供需耦合协调度现实性分析	101
6.1 问卷设计及调研	101

6.1.1	问卷设计	101
6.1.2	预调查	102
6.1.3	实际调研和问卷回收概况	103
6.1.4	有效问卷遴选依据	103
6.2	样本结构及其差异分析	104
6.2.1	入境游客样本结构特征分析	104
6.2.2	国内游客样本结构特征分析	105
6.2.3	入境游客、国内游客有效样本结构差异分析	107
6.3	数据分析与耦合协调度评价的验证	108
6.3.1	数据的信度和效度检验	108
6.3.2	结构方程理论模型预设	109
6.3.3	耦合协调测度变量均值分析	111
6.3.4	协调评价隐变量的探索性分析	118
6.4	协调评价测度变量深层次探索性分析	123
6.4.1	偏度和峰度检验	123
6.4.2	SEM 估算结果	126
6.4.3	子系统路径关系估算结果分析	127
6.5	小结	130
第7章	西安饭店业供需协调发展建议	132
7.1	西安饭店业供需现状存在问题	132
7.1.1	总数量不足	132
7.1.2	空间布局不合理	133
7.1.3	供需结构失衡	133
7.1.4	产品同质化程度较高	135
7.1.5	国际化战略意识较弱	135
7.2	西安饭店供需协调发展对策建议	137
7.2.1	空间布局合理化	137
7.2.2	构建不同消费层次的饭店业体系	138
7.2.3	创建文化主题饭店	140
7.2.4	加强饭店品牌建设	141
7.2.5	促进饭店组织集团化	143
7.2.6	实现规范化服务与个性化服务	144
7.2.7	实现饭店管理和营销模式信息化	145
7.2.8	饭店发展宏观环境优化	146
7.3	小结	146

第 8 章 结论与讨论	148
8.1 结论	148
8.2 创新之处	151
8.3 研究不足与展望	151
参考文献	152
附录 1 专家调查问卷	165
附录 2 入境游客调查问卷	168
附录 3 国内游客调查问卷	171
附录 4 西安市高星级饭店名录(截至 2011 年年底)	173

第 1 章 引 论

1.1 研究背景

1.1.1 中国旅游需求的稳步增长

旅游业具有资源消耗低、就业机会多、综合效益好、产业带动系数大等优势,已被全球许多国家作为国民经济中优先发展的战略性支柱产业。进入 21 世纪,世界经济萎靡不振,国际恐怖事件时有发生,全球经济增长率普遍下滑。然而旅游业则表现出强大的生命力,旅游经济发展速度一直高于全球经济总体增长速度,旅游业发展的市场基础依然坚实,旅游业成为各国扩大需求、促进经济走出低谷的希望。中国旅游业在我国整体经济平稳发展的大背景下,发展势头更为强劲^[1]。30 多年来,我国旅游业从无到有,从优先发展入境旅游到入境旅游、国内旅游和出境旅游三驾马车齐驱并驾,旅游需求不断发育成熟为旅游产业及饭店产业拓展了巨大的市场。

中国入境旅游需求平稳增长。根据世界旅游组织 2010 年的相关数据,中国已经发展成为世界第三大旅游目的地,同时也是全世界旅游者心目中最佳的旅游目的地之一。21 世纪全球财富东移带动全球旅游发展重心东移,东亚太地区已然成为最有生机的新兴市场,全球范围内的国际贸易活动日益频繁,这就为东亚太地区带来了迅速增长的商务客流。其中,中国旅游业的发展速度最为迅猛。自从 1978 年打开国门发展入境旅游以来,中国旅游业后来居上,仅用了 15 年时间,入境旅游总人次就从几乎为零跻身世界前十,而后仅用 8 年进入了前五名,发展速度令世界瞩目。如图 1-1 和图 1-2 所示,1997~2011 年我国入境旅游人次规模和消费总量一直在平稳增长。2003 年 SARS 和 2009 年金融危机产生的影响,也都是在很短的时间内迅速反弹,得到恢复。

中国国内旅游需求迅猛增长,旅游业已经步入了“黄金发展期”的大格局。如图 1-3 和图 1-4 所示,1997~2011 年我国国内旅游收入的年平均增长速度达到 11.68%,远远高于同期世界旅游经济年均增速。中国经济的全面发展,带动居民旅游消费需求的增长,为我国旅游业奠定了巨大的市场基础。目前世界旅游界

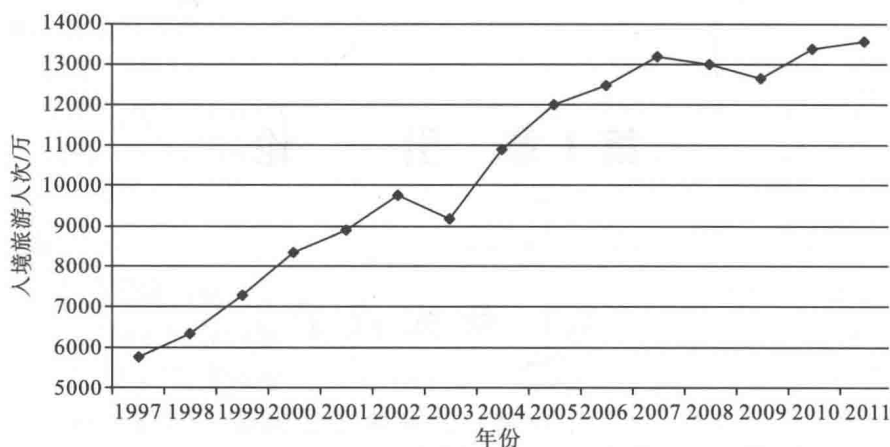


图 1-1 1997~2011 年中国入境旅游人次

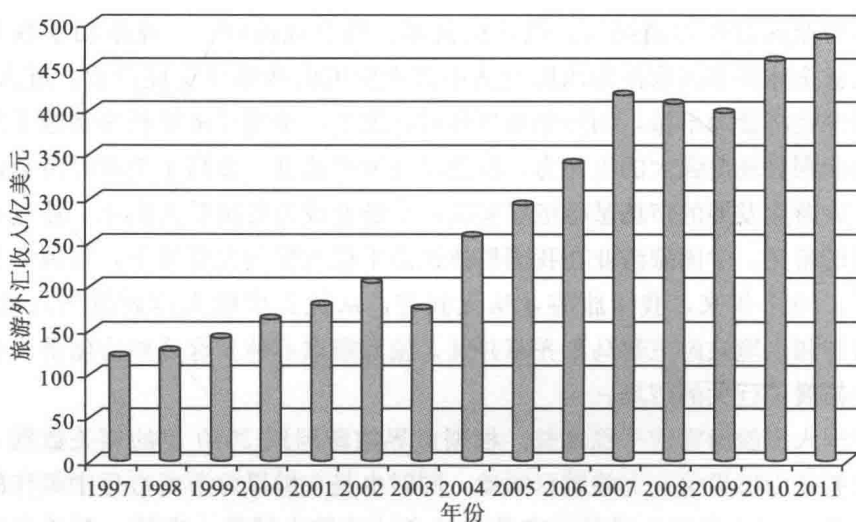


图 1-2 1997~2011 年中国旅游外汇收入

公认，当一个国家人均 GDP 达到 3000 美元时，该国的旅游业将进入爆发性增长阶段，整个国家的产业结构将会发生很大的调整，服务业将成长为国民经济增长的主要推动力，以居民消费为主导的第三产业将会成为国民经济的主导产业。而我国人均 GDP 在 2010 年达到 30015 元，按照当年平均汇率推算为 4472 美元，人均 GDP 已经超过 4000 美元。我国国民经济产业结构已经开始趋向高级化，国民收入分配结构也开始发生转变，中产阶层在整个社会中的比例迅速扩大，这部分人群旺盛的消费力和新型的消费结构，开始引导我国居民的消费结构向发展型和享受型消费转变。2011 年，我国城镇居民人均文化娱乐服务支出已经达到 1823.54 元，比 1997 年增长了 307%，农村居民人均文化娱乐服务支出为 400.82 元，比 1997 年增长 170%。作为文化娱乐服务的重要组成，旅游服务的消费拥有

巨大的增长潜力。15年来,中国国民消费市场、消费结构和人们的消费观念都在发生突变,居民旅游消费在居民消费总量中的占比持续增大,旅游已成为人们日常生活中不可或缺的组成部分。2012年,我国旅游业总收入约2.57万亿元,国内旅游人数约29亿人次,国内旅游收入约2.22万亿元。目前我国人均出游率达到每年1.4次,而美国、德国、日本、韩国等发达国家每年人均出游均在7次以上,相比之下,我国旅游市场容量成长潜力巨大。到2015年,我国旅游市场规模将进一步扩大,国内旅游人数将达到33亿人次,年均增长10%;入境过夜游客人数将达到9000万人次,年均增长8%。旅游消费相当于居民消费总量的10%,旅游业总收入年均增长12%以上,旅游业增加值占全国GDP的比例将提高到4.5%,占服务业增加值的比例将达到12%。随着经济的发展和国民生活水平的提高、闲暇时间的增多、带薪假期的普遍实行、旅游条件的大幅改善,我国国内旅游市场前景广阔,发展潜力大,未来中国旅游业的市场需求还会更加旺盛。国民旅游消费规模和消费质量的提升为我国饭店业的持续稳定发展提供了广阔的市场空间。

我国出境旅游的规模和消费水平给世界旅游业注入了强大活力,同时也为我国旅游产业包括饭店产业的国际化发展创造了有利条件。2012年我国出境旅游人次超过8000万人次,据世界旅游组织统计,2012年中国国民因私出境旅游总花费为910亿美元,居世界境外旅游花费榜单之首。世界旅游组织预测:到2020年,中国将成为世界上第一旅游接待大国和第四客源输出国,并且在产业规模、质量和效益方面将达到世界旅游强国水平。

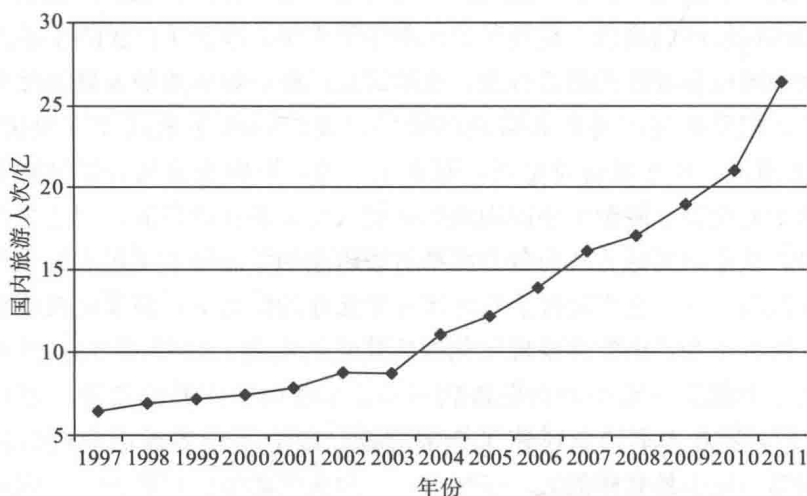


图 1-3 1997~2011 年中国国内旅游人次

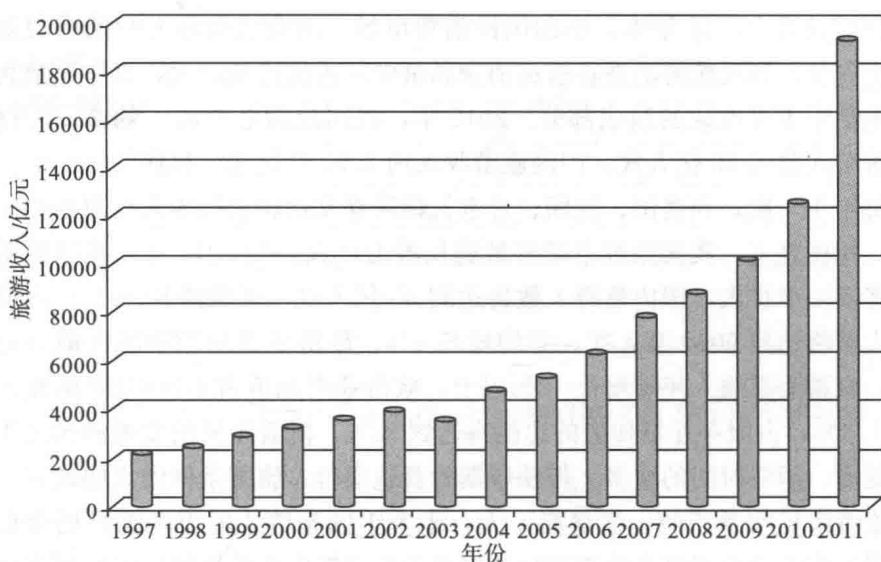


图 1-4 1997~2011 年中国国内旅游收入

1.1.2 中国饭店业供需关系的转变

作为旅游业的主导产业，饭店业的发展态势决定着整个旅游业的发展是否会处于良好趋势。改革开放 30 多年来，中国饭店业取得了举世瞩目的成就，对旅游产业、国民经济和人民生活都产生了广泛且深入的影响。一方面，旅游经济和国民经济的发展推动了饭店产业的繁荣与发展；另一方面，饭店产业也促进了旅游产业和国民经济的增长，提高了国民的生活水平，改善了国民的生活方式。

作为中国改革开放的窗口行业，也是试点行业，饭店业的发展虽然也遇到了很多波折，但是始终保持着非常高的发展速度。1978 年全国仅有饭店 137 座，客房 1.55 万间。由于接待总量低，服务水平差，饭店业被认为是当时中国旅游业发展的主要瓶颈，限制了中国刚刚兴起的入境旅游业的发展。但正是由于问题表现突出，从中央到地方政府各方面都对饭店业的发展给予了很大的重视，下定决心搞好饭店产业。在当时社会观念还非常保守的情况下，多渠道投资被鼓励或允许进入饭店市场，国家迎来现代化饭店建造的高潮。1982 年 3 月 29 日，中美合资建造的中国第一家中外合资饭店——北京建国饭店开始营业，当年就赢利 150 万元，4 年多连本带息还清了全部贷款，创造了世界饭店业的奇迹。1985 年，中国第一家中外合作的五星级饭店——白天鹅宾馆在广州开业。同年，北京喜来登长城饭店开业，成为首个进入中国大陆市场的国际酒店集团。1988 年，中国开始实施涉外宾馆酒店星级评定制度。1989 年，国家旅游局首次批准在广州试点 22 家星级饭店，标志着我国饭店业管理现代化、标准化和程序化的开始。

到2007年,全国星级饭店数量是1978年全国饭店总数的100倍;30多年来,饭店业对中国旅游经济及国民经济作出了巨大的贡献,在未来的发展道路中,我们相信饭店业仍然是中国旅游业持续发展的坚实基础。

随着旅游需求的不断变动,饭店业的供给和需求之间的关系发生了本质的变化。2012年,全国星级饭店客房数为149.72万间(套),床位数为267.74万张,平均客房出租率为59.46%,全国星级饭店固定资产原值达到4767.54亿元,饭店产业的总供给和总需求基本保持平衡。但是,在饭店业经营管理的实践中,我们可以看到,目前在很多地区饭店业处于困境。从产业整体来看,供求关系宽松,经济效益普遍下滑,营业收入增速减缓;从区域发展来看,饭店业供需空间结构失衡,在全国范围内,星级饭店主要分布在东部地区,并且集中在各个中心城市和省会城市,其他地区则依据各地接待的基本需求,呈散点式分布。冷、热点旅游城市饭店、东西部饭店业之间发展差异较大,一线、二线城市与其他城市之间饭店业发展差异较大;从产业发展结构来看,阶段性过剩、结构性失衡困扰着地区旅游饭店产业的发展,外资饭店、高星级饭店、大规模饭店基本垄断了高端市场,占据了市场利润的大头,内资饭店、中低档饭店经营困难。旅游者的住宿需求发生了巨大的变化,突出个性化、多样化,而传统饭店单一的接待产品和落后的经营管理模式都使其难以应对市场需求;从产业发展水平来看,虽然规模持续扩大,但是产业国际化、集团化程度不足。中国饭店的硬件已经达到国际水平,但是在企业运营上,包括一些国际化政策上,还有很大的差距。经过多年的经营,外资外管饭店大举进入我国市场,并且不断强化其垂直分工体系。中国饭店业面临“国际竞争国内化,国内竞争国际化”的困难局面,必须抓紧时间培养中国自己的跨国旅游集团和饭店集团。作为旅游产业中的传统行业,饭店产业已经由产品的量变积累进入质变提升的阶段,困难与挑战并存。全面研究饭店业供需协调关系,谋求饭店业转型升级可持续发展的路径,已经成为饭店业宏观管理研究的必要课题^[2]。

1.1.3 社会供给体系的渐趋完善加剧了饭店业的竞争

我国饭店业尤其星级饭店产生伊始,国内服务体系极不完善,社会服务与国际水平的差距很大,为了应对入境旅游的超前发展,只有营造一个满足国际化需求的小环境。以此为据,我国的旅游饭店产品结构都是以入境旅游者的需求为核心而设计的,星级饭店服务项目“大而全”,服务程序标准化。当时,旅游饭店所面临的市场竞争环境也比较宽松。而如今,中国社会服务体系已经达到相当高的水平,在餐饮、娱乐、休闲、商务等各个方面,都可以提供能充分满足消费者需求的服务产品,如果饭店业没有相应的战略转变,必然会被社会供给体系