

孙虎山 主编

春华秋实

集萃
[中]
Chunhua Qiushi
Jicui



山东大学出版社

春华秋实

主 编 孙虎山
副主编 王 涛

集萃
[中]
Chunhua Qiushi
Jicui



山东大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

春华秋实集萃/刘焕阳,孙虎山主编. —济南:山东大学出版社,2006.12

ISBN 7-5607-3311-5

I. 春...

II. ①刘...②孙...

III. 高等学校—毕业论文—汇编—烟台市

IV. G642.477

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2006)第 163009 号

山东大学出版社出版发行

(山东省济南市山大南路27号 邮政编码:250100)

山东省新华书店经销

日照阳光广告彩印包装有限公司印刷

787×1092 毫米 1/16 44.75 印张 1022 千字

2006 年 12 月第 1 版 2006 年 12 月第 1 次印刷

定价(全三册):78.00 元

版权所有,盗印必究

凡购本书,如有缺页、倒页、脱页,由本社营销部负责调换

前 言

毕业论文(设计)是学生在教师的指导下综合运用所学的理论知识和基本技能以实际问题、掌握科学研究方法的实践过程,是培养学生学习能力、实践能力和创新能力的重要途径,也是检验高校人才质量的重要手段。我校在由师范院校向综合大学转型的过程中,办学理念及人才培养模式的转变对本科毕业论文(设计)工作提出了新的要求。我们加强了毕业论文(设计)所依托的软、硬件建设,注重在常规教学中培养学生的创新能力;加强了实践教学,建设和完善了校内外实习基地和各类实验室,为毕业论文(设计)工作的开展提供必要条件;通过外部引进和内部培养等多种途径建立起一只与综合性大学相适应的师资队伍,促进学生选题与教师的科研结合、与实验室建设结合,以教师学术水平的提高保障论文(设计)质量。

毕业论文(设计)工作不仅是一项重要的教学任务,也是教学管理工作的一个重要方面。我们制定了多项措施,加强了对选题、指导及答辩等程序的过程管理,建立了监督、评估体系和较为健全的奖惩机制。为了在更大范围内鼓励和表彰在我校本科毕业论文(设计)工作中取得优异成绩的指导教师和学生,为了向全校师生以及社会各界展示我校在本科毕业论文(设计)中的优秀成果,我校决定从2004届毕业生开始,从历届本科毕业论文(设计)中遴选出部分优秀论文(设计)汇编成《春华秋实集萃》一书,由山东大学出版社出版。

依据学校的答辩程序和答辩纪律,各学院的优秀本科毕业论文(设计)经过了双重评定,即第一次答辩时成绩评定须为优秀,在学院答辩委员会组织的“申优答辩”中成绩评定仍须为优秀。所以各学院的优秀本科毕业论文(设计)已属于我校论文(设计)中的上乘之作。本书所录之论文(设计)又是学校按照《鲁东大学校级优秀本科毕业论文(设计)评选办法》的有关规定,从优秀本科毕业论文(设计)中以“科学、公平、公正、公开、宁缺毋滥”的原则一一筛选出来的。这些论文(设计)作品经过层层评定,优中选优,堪称我校历届本科毕业论文(设计)中的精品。

本书的编印得到了学校领导和各学院领导、教师的大力支持,特别是指导老师在百忙之中对指导的论文(设计)进行了细致的审校。

由于编写时间仓促,书中难免有谬误之处,欢迎读者批评指正。

目 录

龙口市城镇聚落空间信息提取与动态变化研究.....	李 涛(1)
创新烟台金海湾酒店商务服务特色.....	王 青(7)
山东省旱涝灾害的时间序列分析	刘永臻(22)
胶东半岛海洋生产与生活习俗及其旅游开发价值初探	马新爽(30)
基于 RS 与 GIS 技术的栖霞市土地利用动态变化研究	王 婷(37)
大比例尺地形图的综合	王联杰(44)
P204 浸渍树脂的制备与吸附铜(Ⅱ)的性能研究	陈学颖(51)
DFT 方法研究生物体内羟甲基的转移反应	张海鹰(69)
阻抑动力学分光光度法测痕量苯胺	张欣欣(80)
氧化锡纳米晶的水热合成与表征	杨 玮(93)
腈纶废丝制备高吸水性树脂的研究.....	李 丹(102)
浅谈视景仿真技术及应用.....	赵慧慧(121)
三角滨藜根系径向反射系数和耐盐性研究.....	杨立群(135)
海产底栖硅藻固定化材料的筛选(Ⅰ).....	贾爱荣(140)
真姬菇深层培养条件的研究.....	赵兴艳(145)
红条毛肤石鳖黏液细胞的分布.....	赵英敏(153)
金属硫蛋白基因对酵母 FD236-6A 的转化及其对砷离子抗性的影响.....	杜蕾蕾(160)
奥运会临时超市网点设计.....	史宝丽(164)
线性变换的核与线性方程组同解关系的研究.....	李建国(171)
框架的稳定性和扰动.....	吴延红(177)
逐步判别法在左心室肥大诊断中的应用.....	韦 娟(191)
广告费用和订货量的最优策略.....	伊传坤(203)
一种求解非线性优化问题的混合遗传算法.....	苗 婷(208)
非孤立奇点的残数定理及应用.....	王炳昌(216)
山东理工大学体育教师继续教育现状分析与对策研究.....	孙启凯(224)
山东省高校体育学院学生体操专修选项情况调查分析.....	杨文娟(233)
广义线性量子变换在相空间的新表示.....	张磊磊(238)
模拟汽车尾灯电路的设计与制作.....	张 影(242)
氧化铝模板的制备和光学特性.....	王连胜(249)
带电粒子在电磁场中运动的讨论.....	丁宗玲(253)
电网功率因数表的电路及程序设计.....	薛育桂(260)
不同高度跳深对起跳效果的影响.....	朱序伟(268)

龙口市城镇聚落空间信息 提取与动态变化研究

地理与资源管理学院 李 涛

1 引 言

城镇聚落是人文地理环境的重要组成部分,它是人与自然综合作用的产物,是人类因生产或生活需要集聚定居之场所,包括房屋建筑以及相关的生活、生产设施。

城镇聚落空间信息具有重要作用。比如在灾害评估中,如果有不同类型城镇聚落的空间分布信息,就可以通过城镇聚落与区域人口、经济、财产的相关关系,将区域内的人口、经济、财产等统计数据分配到相应的城镇聚落上,从而可以对灾害的损失作出比较好的评估^[1];依据城镇聚落类型及空间信息,还可以建立相应的人口预测模型,实现人口的快速调查。

城镇聚落动态信息是一个地区城镇聚落在数量、空间迁移与扩张等方面随时间的变化情况。它可以揭示地区城市化进程和小城镇建设的发展速度,是地区经济发展的重要标志。遥感技术的发展,为城镇聚落信息的快速提取提供了新途径。杨存建、周成虎等研究了基于 TM 影像的居民地信息自动提取专家模型^{[2][3]},高永光利用 TM 图像对赣中红壤区的居民地信息自动提取进行了研究^[4],杨山等利用不同时相 TM 图像对发达地区城乡聚落形态信息进行提取,均取得了比较好的精度效果^[5]。但是如何快速地通过 TM 影像自动提取城镇聚落动态变化信息仍然是一个有待研究的问题。本文正是针对这个问题,以胶东半岛龙口市为研究区域,利用 Landsat 1986.6 和 2002.6 两个时期的 TM 影像,在分析该区域城镇聚落及其背景地物的光谱特征的基础上,尝试了利用仿归一化指数和光谱特征相结合的方法建立了基于光谱特征的信息提取模型,并简要分析了胶东半岛龙口市近 20 年来城镇聚落动态变化的特点。

2 研究区概况、数据来源及技术路线

2.1 研究区概况

龙口市地处胶东半岛西北部,渤海湾南岸,是一座新兴的沿海开放港口城市,东临烟台,南接青岛,西与潍坊毗邻,东北与天津、大连、秦皇岛、北戴河等名城以及朝鲜半岛隔海相望。全市总面积 893km²,辖 14 个镇(区、街),海岸线长 68.4km,62 万人口。龙口市地势南高北低,东南部为低山丘陵,西北部为滨海平原,依山傍水,环境优美。境内年平均气

温 11.7℃,冬无严寒,夏无酷暑,气候宜人,犹如镶嵌在渤海之滨的一颗明珠。该区是中国环渤海经济区中最具发展活力的地区之一,20 世纪 90 年代以来,小城镇建设与发展迅速并取得了显著成效。

2.2 技术路线

根据研究内容的特点、空间信息源,本次研究的技术路线大体上分为两个部分:一是从遥感数据中提取城镇聚落空间信息;二是对龙口市城镇聚落空间信息进行动态分析。具体过程见图 1。全部研究工作所用的主要软件包括:遥感信息处理软件 ERDAS8.6^[6]、地理信息系统软件 ARCVIEW。

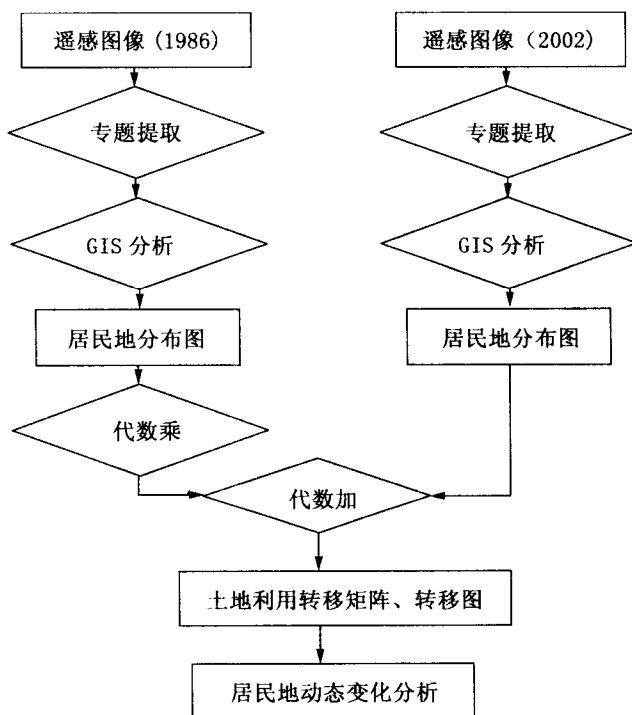


图 1 信息提取与动态变化研究路线图

3 居民地空间信息处理

3.1 居民地信息提取

卫星遥感光谱数据的不同亮度值是不同地表覆盖反射率的函数,反映了地物的光谱特性,而根据地物的不同光谱特性可以区分出不同的地物类型。为了分析各类地物类型的光谱特性,探求城镇聚落信息的可分性,根据 TM4、TM3、TM2 合成的假彩色影像,将研究区地物主要分为居民地、道路、农田、林地、河流、旱田、裸岩、水库和阴影等 9 种类型,对各种类型的地物都选取一定数目的训练样本,测定其在各个波段上的光谱亮度值,并据此作出各地物光谱响应曲线图(图 2)。遥感动态监测分类的精度很大程度上取决于计算

机训练样本的选择。

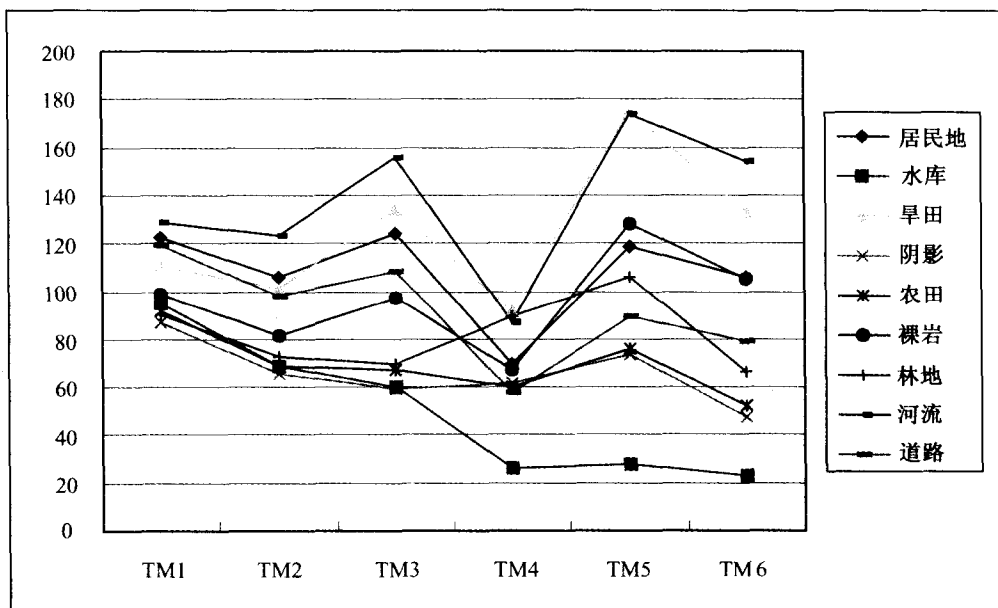


图2 各地物光谱响应曲线图

各地物的训练样本要具有代表性。目前一般的做法是参照欲分类型的颜色、形状和纹理结构,选择各类地物的训练样本,样本的选择数目视欲分类图像的波段数而定,如波段数为 n 则至少选取 $n+1$ 个以上数目的样本。从理论上说,样本数多,其特征参数的估计更具代表性。

从各地物响应曲线图中可以看出,在 TM5、TM6 两波段上居民地与旱田、河流的差别较大,因此可以利用 $TM5 + TM6 < K1$ 将居民地与旱田、河流分离。同时,利用 $TM5 + TM6 > K2$ 可以使居民地与林地、水体、阴影等相分离(经试验 $K1$ 取值 317, $K2$ 取值 168)。利用 $TM3 > TM4$ 可以很容易地将农田从居民地中分离出来。而裸岩、道路等地物由于其组成成分与居民地几乎完全相同,使得其光谱响应曲线与居民地也极其相似,从表 1 中可以看出这三种地物在各波段的两度范围又有较大的重合,因此仅仅利用像元光谱亮度特征无法将其区分开。仔细分析光谱响应曲线图可以发现,在 TM4、TM5 这两个波段,虽然这三种地物的光谱亮度变化趋势基本一致,但其变化幅度却有很大的差别(TM3、TM4 这种差别不明显),因此可以尝试利用“仿归一化指数”将这三种地物进行区分。

表 1 居民地、道路、裸岩部分采样点的光谱亮度值

地物 \ 波段	波段 1 亮度值			波段 2 亮度值			波段 3 亮度值			波段 4 亮度值			波段 5 亮度值			波段 7 亮度值		
	最小值	最大值	均值	最小值	最大值	均值	最小值	最大值	均值	最小值	最大值	均值	最小值	最大值	均值	最小值	最大值	均值
居民地	100	133	116	83	115	100	90	140	115	50	86	70	78	153	119	70	135	104
道路	96	120	105	75	103	88	77	124	100	57	80	68	78	159	117	59	147	96
裸岩	92	112	102	72	99	85	70	114	91	59	83	70	84	150	113	59	117	86

归一化指数是一种图像比值的运算方法,该方法能突出图像中的植被特征,广泛应用于植被提取。其标准的数学运算模型为: $(TM4 - TM3)/(TM4 + TM3)$,该算法可以去除地形的影响,从而提高分类精度。仿归一化指数是利用 TM_m 、 TM_n 来代替传统的 $TM3$ 、 $TM4$,在本研究中,仿归一化指数的数学计算模型为: $(TM5 - TM4)/(TM5 + TM4)$ 。经计算得居民的仿归一化指数在 0.202~0.325 之间。实践证明,这一特征可以很好地将上述提取结果中的道路、裸岩从居民地中剔除。利用同样的方法,可对 1986 年居民地信息进行提取。

3.2 提取后处理

由于遥感影像中“同物异谱、异物同谱”现象的普遍存在,必然会有一些居民地像元被漏提,同时一部分非居民地像元被误提。此外,在水库边缘、河流沿岸等地区的一些水工建筑、零星分布的房屋等,其面积太小而不能称之为“居民地”但存在于提取结果之中。因此,对于提取结果需要进行后期处理,即对部分像元进行属性重划分和合并。步骤如下:

1. 在 Erdas 或 Arc/Info 平台中将提取结果转为矢量图形
2. 在 Arc/Info 平台下使用 ELIMINATE 命令经两步对细碎多边形进行重新归类和合并。

第一步逻辑选择语句为 ASEL GRID-CODE EQ 0 & AREA LE 9000.0000。

第二步逻辑选择语句为 ASEL AREA LE 9000.0000。

3. 将上述处理结果使用 DISSOLVE 进行重分类,分类字段为 GRID-CODE。
4. 将步骤 3 的生成结果转为栅格图形即得最终提取结果(图 3)。



图 3 龙口市居民地 1986 年(左)至 2002 年(右)变化图

4 结 论

在 ERDAS 软件中将 1986 年居民地的提取结果进行代数乘,其结果与 2000 年居民地提取结果进行代数加,得出两期土地利用的转移矩阵(表 2)。代数加所得的结果用地图表示(图 4)。

表 2 土地利用转移矩阵 (单位:像元)

土地利用类型	居民地 2000	非居民地 2000
居民地 1986	106500	8965
非居民地 1986	61632	—

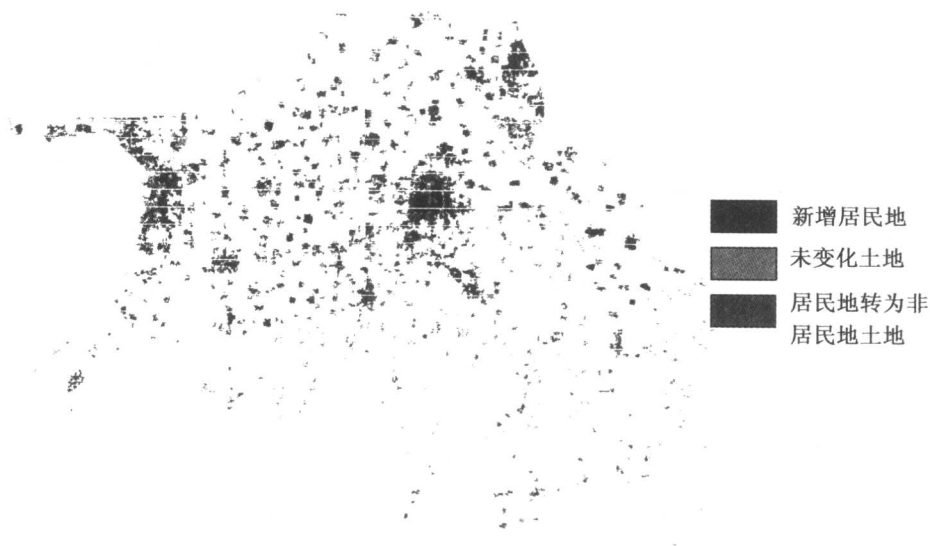


图 4 龙口市 1986 年至 2002 年土地利用发展变化图

利用 ArcView 软件对 1986 年和 2002 年两个时期的城镇聚落空间信息进行统计,结果(表 3)。

表 3 1986 年和 2002 年居民地动态信息统计表

时 间 指 标	1986 年	2002
年最小图斑面积(m ²)	5579.368	11476.560
最大图斑面积(m ²)	3445632.036	11586358.058
总图斑数	321	495
平均面积(m ²)	74976.783	189765.065
总面积(m ²)	26897543.324	94768596.050

从表 2、表 3 和图 4 可以看出,在近 20 年间,龙口市城镇聚落空间信息发生了显著变化。城镇聚落数量从 1986 年的 321 个发展到 2002 年的 495 个,总面积从 26.90km² 扩展到 94.77km²,面积增加了 3 倍多,空间扩张显著。这说明龙口在改革开放的形势下,努力适应经济的发展,城乡聚落呈现出数量增长和空间扩张快速发展的特点。

通过 1986 年和 2002 年的土地利用图与城镇聚落信息的叠加分析,可以看出,随着城镇聚落数量和面积的增长,耕地面积明显减少。大量耕地、园地被居民地占用,也反映出地区小城镇发展在规划与建设中不合理利用土地的问题仍比较突出,须引起有关部门的重视。但同时还可以发现,龙口南山集团在发展乡镇产业的同时,注重周边环境景观规划与建设,退耕还林,发展旅游业,发展集约城镇建设,城镇聚落用地明显减少,成为乡镇经济发展的新模式。

通过对重点区域的研究发现,从 1986 年~2002 年的近 20 年里,龙口市城镇聚落在市区和港口区等几个重点区域的时空变化尤为突出,反应了政府对龙口整体和局部发展规划的战略方针。

参考文献

- [1] 徐雪仁、万庆. 洪泛平原农村居民地空间分布特征定量研究及应用探讨[J]. 地理研究,1997(3):47~53
- [2] 杨存建,周成虎. TM 影像的居民地信息提取方法研究[J]. 遥感学报,2002(2):146~150
- [3] 杨存建等. 基于知识发现的 TM 图像居民地自动提取研究[J]. 遥感技术与应用,2001(1):1~6
- [4] 高永光. 赣中红壤区 TM 图像的居民地信息自动提取专家模式研究[J]. 国土资源遥感,2002(4):67~69
- [5] 杨山. 发达地区城乡聚落形态的信息提取与分形研究[J]. 地理学报,2000(6):671~678
- [6] 党安荣、王晓栋等. 遥感图像处理方法[M]. 北京:清华大学出版社,2003

创新烟台金海湾酒店商务服务特色

地理与资源管理学院 王 青

1 引 言

随着经济的不断发展和市场的不断开放,开展商务活动的商务客人正在不断地增加。从 2004 年烟台旅游市场工作会议上获悉,2004 年海外旅游市场呈现全面增长的良好态势,来烟台商务旅游业务也同步增长,客源结构呈现多样化特点。根据烟台旅游局的调查,星级酒店的客源有较大增长,其中团队,尤其是商务团队,包括会议、商业代表团、商务培训等均有 7% 左右的增长。入世后,烟台与世界其他各国的贸易和经济往来更加频繁,来烟台进行商务活动的外商越来越多。但是,目前烟台的各酒店的商务中心所提供的设施、商务服务已经不能满足商务客人的新型需求。以金海湾酒店为例,商务服务主要存在以下问题:①对商务服务缺乏全面认识;②从业人员素质有待提高;③没有调动起巨大的社会资源;④没有建立起商务服务的品牌。在新的机遇和挑战面前,商务中心需要审时度势,调整经营管理策略,适应客源市场的需求,填补酒店商务中心服务项目的空白。

2 中国及烟台酒店业商务中心现状

2.1 中国酒店业商务服务的必然趋势

伴随着中国旅游业的高速发展,自 1988 年中国实行饭店星级评定制度以来,中国旅游饭店业成为国民经济各行业中发展最快、与国际接轨最早的行业之一。一个投资主体多元化、规模档次不同的星级饭店网络已经形成,在国际饭店网络中发挥着自己积极的作用,并在海内外产生了广泛的社会影响。然而信息技术革命,这场人类社会各个方面的全面而深刻的变革,导致社会经济结构、政治体制、人们的社会关系、思想观念、生活方式都不可避免的处于变化之中。中国加入 WTO 给酒店业经营的发展提供了机遇,更带来了挑战。全球经济一体化使酒店业客源更加丰富,市场更加广阔,随着国际贸易的往来,商务型客人更是日趋增多,他们对酒店商务服务的需求日益增大,并呈现出多元化、个性化的特点。在这种新环境中求生存、求发展,酒店业必须根据市场客源结构的变化来调整产品(服务)结构,提高酒店的管理和服务水平,酒店的商务中心所提供的服务成为新的突破口。

2.2 中国酒店业现行商务服务

入住酒店的主要目的是进行商务活动的客人就是商务客人。他们以商务为主要目

的,以旅行为手段,游览和娱乐为其辅助活动。入住酒店的目的主要是前来本地区进行商务活动,例如考察,参加商品交易会、展示会、商业洽谈,进行商品宣传、商品推销、商业采购等。他们入住酒店不受季节、时间和气候影响,对酒店商务设施和服务条件要求较高,比较注重酒店社交场所的商业气氛。

对于商务客人而言,周全的商务服务是非常重要的。我国及世界上其他的许多国家的饭店业都对商务中心应提供的基本服务内容有明文规定。我国国家旅游局颁布的《饭店星级服务标准》对不同星级饭店的商务中心服务作出了明确规定,其中四星级、五星级饭店的商务中心应提供 24 小时服务,三星级及以下星级饭店应提供 16 小时服务,这些是酒店应当参照执行的基本标准。

此前饭店界定的商务客人所需要的服务项目有:

- (1)中、英文打字。
- (2)复印。
- (3)传真、电报。
- (4)设备出租。
- (5)秘书服务。
- (6)翻译服务。
- (7)速记服务。
- (8)代订车、船、飞机票。
- (9)装订。
- (10)国际与国内长途电话。
- (11)代办邮件。

为满足商务客人上述服务要求,饭店应当为商务中心配备一定的设备设施和有经验的服务人员。依照《饭店星级服务标准》,一个功能齐全的商务中心应具备以下设施设备:

- (1)多功能复印机。
- (2)传真机。
- (3)电脑及打印机。
- (4)装订机及配套用品。
- (5)商业阅览室。
- (6)商用辅助工具,如字典、计算器、电话簿、车船飞机时刻表。
- (7)直拨长途电话。
- (8)其他办公用品。

2.3 烟台商务服务总体现状

截至 2005 年,烟台共有四星级或准四星级以上涉外酒店 7 家,筹建五星级酒店 1 家。上述酒店均有独立的商务中心,大部分都为商务型客人设立了专门的行政楼层,所提供的服务大同小异,除了专营会议的几家,大部分商务中心逐渐门可罗雀。问题在于管理人员经营思想落后,固步自封,跳不出传统的商务中心的狭隘圈子。目前,可以为商务客人提供高级商务服务的尚无一家。

2.4 烟台进出口贸易现状

烟台具有得天独厚的地理位置,同时又是最早开放的十四个沿海开放城市之一。近年来,烟台经济,尤其是进出口贸易更是获得了长足的发展。其中,出口贸易四年的平均增速是 17.6%,净出口对全市经济的贡献率是 24.8%。

2.4.1 对外市场贸易逐步多元化

通过组织和举办各种出口商品展销商品洽谈会,强化出国组团推销及加强海外结构建设等途径,烟台市对外贸易市场已初步形成了多元化的格局。目前出口国已达到 128 个,建立了稳定贸易关系的客户有 1000 多家,以香港、台湾等地区和日本、韩国等国家为主的亚洲市场占进出口总额的 60%左右,而以美国、德国和澳大利亚为主的欧美及中东、非洲的所占比例已出现明显上升的趋势。

2.4.2 对外贸易产品以工业制成品为主

根据国际市场的要求,烟台市不断调整和优化出口商品结构,以轻纺、机电、化工等产品的生产和农副产品的深加工为重点,促使出口商品逐步由以原料型初级产品为主向以工业制成品为主转变。目前,烟台市从事出口商品生产加工的企业有 200 多家,出口商品发展到 17 类 600 多个品种,主要包括服装、水产品、机电产品、蔬菜、纺织品、水果和鞋类等,工业制成品的出口比重已达 70%。

2.5 由进出口贸易派生出的相关商务需求

烟台巨大的进出口贸易吞吐量需要本地酒店为入住客人提供一系列配套的商务服务,小到打字、复印、代订票务服务,大到秘书服务、翻译服务、法律咨询、委托代办业务等,同时,由于烟台推出的市场多元化战略,外贸主体呈现出多层次竞相发展的基本格局,要求商务服务在全面之外于细微处着眼,凸现个性化。

3 烟台金海湾酒店概况及商务中心现状

3.1 酒店概况

烟台金海湾酒店是按照五星级的标准建造的新型商务型酒店,酒店背倚风景秀丽的烟台市标志——烟台山,面临气势磅礴的黄海,依山傍海,景色怡人,是全国乃至世界少有的山海酒店。交通便利顺达,距烟台国际机场仅 18km,距火车站、烟台港 2.5km,是商贸洽谈、旅游观光、休闲娱乐的理想场所。酒店共六层,建筑面积 38000 平方米,设计新颖,气度典雅,设施完备,目前客房已重新装修完毕,酒店外部正在装修之中,以迎接今年的五星级评定,装修之后的金海湾更加凸显其高雅。

酒店目前拥有风格迥异的风味餐厅和 20 多个装饰典雅、氛围温馨的海景宴会厅。酒店拥有总统套房、商务客房、标准客房等各类客房 270 间,房间宽敞舒适,温馨怡人,并拥有得天独厚的海景房和山景房。为满足商务客人方便快捷的需求,特设独立的行政楼层,并有与之匹配的总台、商务中心和餐厅,为客人提供多种选择。酒店还设有各种类型的会议室和欧式风格的多功能厅,功能、设备齐全,可举办各种商务谈判、签约、新闻发布会等活动,为客人提供全方位的服务。

3.2 客源特点

由于酒店目前商务中心的客源大多来自于酒店内部住宿客人,因此,在此将住宿客人进行市场分类,以此分析商务中心客源情况(表1)。

表 1 金海湾酒店客源结构

客房	所有客人	行政商务	商务(散客)	公司会议	散客(非商务)
入住人数	1755	583	545	139	135
入住客房数	4517	1645	1188	392	242
百分比	100	33.2	31.1	7.9	7.4
估计收入(万元)	660.0	226.2	237.5	42.4	46.8
百分比	100	34.3	36.0	6.4	7.1
平均停留时间(天)	2.5	2.8	2.4	3.1	2.2

资料来源:金海湾酒店

由表1可见,行政商务客人、商务散客及公司会议人数占到酒店总体客源的72.2%,且该群体的消费水平高于其他细分群体,尤其是行政商务客人和商务散客,64.3%的人群消费数额的70.3%。多方面满足商务客人的需求,提高客人对酒店服务的忠诚度,增加回头客,并不断吸引新的客人,是酒店盈利的关键。

据酒店营运部经理季芳女士所言,目前酒店商务型客人中有接近40%为外宾,其中日韩客人占了60%,绝大部分为来烟台进行业务洽谈。客人下榻酒店后,需要跟相关产品公司商讨相关事宜。大量外商为酒店带来了商机也带来了挑战,酒店需要在商务客人身上做足做大文章。

3.3 商务中心及会议设施

3.3.1 商务中心

商务中心在酒店二楼,目前可提供的服务有打字、复印、文字处理、传真收发、国际互联网、电脑租用、装订、计算、电话、翻译服务(英、日、韩、俄、法、日、西七国语言)、秘书服务等

3.3.2 会议设施

会议设施按照五星级标准配备,可为客人提供挂纸板、白板、演讲台、投影仪、银幕、激光指标棒、麦克、移动舞台、同声传译、多媒体投影仪、电子书写板、专业音响系统、遥控幻灯机、录音机、录像机、电视机等。毫无疑问酒店的会议室经过明显的装修后,面貌焕然一新,硬件设施提升以后,客人给予非常高的评价,这一点对于任何市场营销行为方面都非常关键,尤其是与酒店商务服务联合营销。

酒店目前拥有大小7个会议室,如表2所示。

表 2

金海湾酒店会议室设施及价格一览表

会议室	长宽高(米)	面积 (平方米)	容纳人数	收费标准 (元)	摆放形式	适用情况
一楼多功能厅	—	560	400,280	4000	课桌式或 剧场式	大型新闻 发布会
三楼 A 会议室	16.2×8.2×3	132.84	60~80	1500	长条会议桌	中型会议
三楼四季厅	7.45×6.44 ×2.45	160	30	2000	组合沙发会	见会谈签 约仪式
一楼大堂贵宾厅	9.5×7.5×3	71	20	800	组合沙发	高档商务 贵宾会见
四楼 A1 会议室	9.1×7.2×3	65	30	600	长条会议桌	中型商务洽谈
四楼 A2 会议室	9.5×7.5×2.4	71	45~50	800	长条会议桌	中型商务洽谈
四楼 A3 会议室	7.85×6.4×2.45	47	16	600	长条会议桌	小型商务洽谈

资料来源:金海湾酒店

3.4 客人满意度状况

3.4.1 中国商务服务水平满意度状况

与国际先进酒店相比,中国酒店业商务服务水平仍处在低级阶段。2001年,新加坡联合早报报道说,根据知名的餐饮评鉴出版社 Zagat 的最新调查,除美国地区以外,全世界评出的对商务人士提供最佳服务的是香港的半岛酒店,泰国曼谷的东方酒店紧随其后,新加坡的丽嘉登酒店则排名第三,在法国巴黎的司机酒店与英国伦敦的莱茵斯堡酒店,分别排名第四和第五。而到目前为止,中国内地的高档商务酒店一直与此无缘。

3.4.2 金海湾酒店客人满意状况

在金海湾酒店内部,据管理人员透露,对商务服务方面的投诉占投诉总量的近 20%,对于一家以商务客人为主的酒店而言,可以断言,该酒店的商务服务并没有令客人真正满意,大多数客人仅仅是基本满意而已,距建立起商务服务的特色品牌尚有很大差距。

据酒店提供的问卷统计得出,客人对商务服务的满意度较低(表 3)。

表 3

金海湾酒店商务客人满意状况调查表

酒店设施	非常不满意	不满意	一般	满意	非常满意
商务设施	0	7.9	71.3	15.1	5.7
休闲设施	0	8.1	72.6	14.7	4.6
客房设施	0	8.9	71.9	14.5	4.7
商务服务	0	9.4	74.0	12.8	3.8
客房服务	0	7.9	72.8	15.1	4.2
个人服务	0	9.1	75.6	11.8	3.5

资料来源:金海湾酒店内部资料

从调查结果来看,酒店客人的满意度呈以下特点:①硬件和软件比较方面,对硬件设施的满意度高于对服务软件的满意度。其中,对商务设施的满意度>对休闲设施>对客房设施;对客房服务的满意度>对商务服务>对个人服务。②不满意程度,对软件服务的不满意程度高于对硬件设施的不满意程度。其中,对客房设施的不满意度>对休闲设施>对商务设施;对商务服务的不满意度>对个人服务>对客房服务。

由此显而易见,客人对酒店商务设施的满意度较高,而对酒店针对特殊需求而开展的商务服务和个人服务不尽如人意,满意度较低。

4 金海湾酒店客户需求分析

4.1 理论基础

双因素理论是美国心理学家赫茨伯格(Herzberg)提出的激励理论,旨在研究如何从需求入手,通过满足需求来激励、调动人的积极性。双因素理论把激励因素分为能够促使人们产生满意感的激励因素和促使人们产生不满意的保健因素两类。根据双因素理论,人类有两种不同类型的需要,它们之间彼此是独立的,但能够以不同的方式影响人们的行为。

4.2 基于双因素理论的对商务服务的需求分析

双因素理论也可以解释酒店通过满足客人的商务需求从而对客人产生激励作用的过程。即存在一类因素,能够使客人感到满意;也会存在另外一类因素,使客人不会感到满意。因此,有必要区分激励因素和保健因素。酒店首先应具备必要的保健因素,防止客人不满意;其次,更重要的是针对激励因素,努力创造条件,使客人感到满意,激励他们再次入住。

客人需求问卷中,“必须具备的设施和服务”为保健因素,因为没有它们客人便会不满意,综合考虑介于“必须有”与“最好有”的二者之间的选项,于是假设“必须有”的系数为1,介于二者之间的系数为0.5,加权求出每项因素的权重,用于比较各因素的重要程度;同理,问卷中,“您认为最好有的服务和设施”为激励因素。调查处理结果如表4所示。

表4 商务服务的双因素分析(前五项)

排序	保健因素	权重	排序	激励因素	权重
1	代订票务服务	78.8%	1	委托代办	51.9%
2	问讯服务	76.9%	2	便携电脑租借	48.1%
3	快速邮递服务	70.5%	3	秘书服务	47.8%
4	银行服务	52.8%	4	办公室出租	38.8%
5	金钥匙服务	49.1%	5	秘书服务	35.0%

资料来源:金海湾酒店内部资料

4.2.1 商务客人的需求共性(基于保健因素)

分析表4可得出以下结论: