

“北京市特色专业”、“北京市科技创新平台”资助项目

中国旅游企业 年度报告(2011)



中国旅游研究院饭店产业研究基地**标志性成果**



北京旅游发展研究基地**标志性成果**

主 编 / 谷慧敏 秦 宇

副主编 / 吕 勤 李 宏 张 超 王 俞 王 瑾



旅游教育出版社

2011 版

“北京市特色专业”、“北京市科技创新平台”资助项目

中国旅游企业 年度报告(2011)



中国旅游研究院饭店产业研究基地**标志性成果**



北京旅游发展研究基地**标志性成果**

主 编/谷慧敏 秦 宇

副主编/吕 勤 李 宏 张 超 王 俞 王 瑾



旅游教育出版社

2011 版

责任编辑:孙延旭

图书在版编目(CIP)数据

中国旅游企业年度报告. 2011/谷慧敏,秦宇主编. —北京:旅游教育出版社,2012. 7
ISBN 978-7-5637-1700-2

I. ①中… II. ①谷… ②秦… III. ①旅游业—企业管理—研究报告—中国—
2011 IV. ①F592.6

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2012)第 147788 号

中国旅游企业年度报告(2011)

谷慧敏 秦宇 主编

吕勤 李宏 张超 王俞 王瑾 副主编

出版单位	旅游教育出版社
地 址	北京市朝阳区定福庄南里 1 号
邮 编	100024
发行电话	(010)65778403 65728372 65767462(传真)
本社网址	www. tepcb. com
E-mail	tepx@163. com
印刷单位	北京科普瑞印刷有限责任公司
经销单位	新华书店
开 本	787 × 1092 1/16
印 张	24
字 数	412 千字
版 次	2012 年 7 月第 1 版
印 次	2012 年 7 月第 1 次印刷
定 价	56.00 元

(图书如有装订差错请与发行部联系)

《中国旅游企业年度报告(2011)》编委会

总顾问:杜 江 周 烈 邱 鸣 计金标 戴 斌

蒋齐康 刘志江 张润钢 许京生

主 编:谷慧敏 秦 宇

副主编:吕 勤 李 宏 张 超 王 俞 王 瑾

北京旅游发展研究基地编委会

主 任 计金标

副主任 邹统钎 韩玉灵 张凌云

编 委(按姓氏音序排列)

安金明	杜 江	戴 斌	谷慧敏	韩玉灵	计金标
鲁 勇	刘大可	厉新建	刘 权	秦 宇	尹美群
殷 敏	魏 翔	吴必虎	王琪延	王成慧	许忠伟
张 辉	邹统钎	张凌云	朱蕴波		

作者简介

谷慧敏(1964年—),女,北京第二外国语学院旅游管理学院教授、副院长,经济学博士,硕士生导师,北京市创新团队学术带头人,北京市优秀中青年骨干教师,旅游管理学科学术带头人。主要著作有《饭店管理理论与应用研究》、《国外著名饭店集团管理精要》、《旅游市场营销》、《国际饭店管理》、《旅游危机管理研究》、《饭店管理理论与实践》等。担任《旅游管理》(*Tourism Management*),《国际旅游市场营销期刊》(*Journal of International Travel Marketing*),《旅游管理》、《饭店现代化》、《中国旅游饭店》等刊物编委。在国内外刊物《康奈尔饭店与餐饮管理》(*Cornell Hotel & Restaurant Administration*)、《旅游管理》、《国际饭店管理期刊》(*Journal of International Hospitality Management*)、《旅游学刊》等发表学术论文50多篇。主持北京市哲学社会科学规划项目、北京市教委重点课题和国家旅游局、北京市旅游局、中国旅游饭店协会等机构近20项课题。主要研究方向:中外饭店管理比较研究、旅游与服务营销、旅游人力资源管理、旅游危机管理。E-mail: guhuimin@bisu.edu.cn。

秦宇(1973年—),男,云南昆明人,北京第二外国语学院旅游管理学院饭店管理系系主任,经济学博士,副教授,主要研究方向为企业战略管理与服务运营管理。E-mail: qinyu.bisu@hotmail.com。

李宏(1974年—),女,北京第二外国语学院旅游管理学院副教授,管理学博士,北京市中青年骨干教师。主要研究方向为旅行社管理和旅游目的地营销,承担了北京市社科规划重点课题和国家旅游局立项课题等研究任务。E-mail: lihong1118@sina.com。

吕勤(1975年—),女,北京第二外国语学院旅游管理学院饭店管理系副教授,硕士生导师,心理学博士。主要研究领域:旅游心理学、旅游企业管理(主要是组织行为学、领导沟通和人力资源管理)、休闲学。E-mail: lv_qin@yeah.net。

张超(1976年—),女,北京第二外国语学院旅游管理学院副教授,经济学博士,硕士生导师,北京市中青年骨干教师。主要著作有《旅游目的地产品差异化理论与实践》、《度假饭店开发、经营与管理》等。在《南开管理评论》、《当代经济研究》、《商业经济与管理》、《商业研究》、《旅游学刊》、《国际经贸消息》、《北京第二外国语学院学报》、《饭店集团案例库》、《中外旅游目的地比较研究》、《Coming of the Asian Waves》等刊物及论文集上发表学术论文近20篇。主持及参与完成北京市哲学社会科学规划办、北京市教委、国家旅游局、北京市旅游局、北京第二外国语学院等机构的课题10余

项。主要研究方向:度假区开发与管理、旅游企业管理和区域经济合作。E-mail: zhangchao@bisu.edu.cn。

安琳(1986年—),女,北京第二外国语学院旅游管理学院2009级研究生,研究方向为旅游企业管理。E-mail:liner965@sina.com。

陈少华(1988年—),女,北京第二外国语学院旅游管理学院2011级研究生,研究方向为旅游企业管理。E-mail:fdjw909581848@163.com。

杜晓姗(1988年—),女,北京第二外国语学院旅游管理学院2010级研究生,研究方向为旅游企业管理。E-mail:duxiaoshan1988@126.com。

高敬敬(1985年—),女,北京第二外国语学院旅游管理学院2009级研究生,研究方向为旅游企业管理。E-mail:baijinwuxing@gmail.com。

纪冉(1988年—),女,北京第二外国语学院旅游管理学院2010级研究生,研究方向为旅游企业管理。E-mail:ranran8835@163.com。

李栎(1988年—),女,北京第二外国语学院旅游管理学院2010级研究生,研究方向为旅游企业管理。E-mail:ariellee328@yahoo.cn。

李珊(1987年—),女,北京第二外国语学院旅游管理学院2009级研究生,研究方向为旅游企业管理。E-mail:lishan1215@yahoo.com.cn。

连子(1987年—),女,北京第二外国语学院旅游管理学院2010级研究生,研究方向为旅游企业管理。E-mail:lizzy_lian@hotmail.com。

林文君(1988年—),女,北京第二外国语学院旅游管理学院2010级研究生,研究方向为旅游企业管理。E-mail:137162249@qq.com。

刘琳(1990年—),女,北京第二外国语学院旅游管理学院2011级研究生,研究方向为旅游企业管理。E-mail:ll8220176@163.com。

鹿秀丽(1987年—),女,北京第二外国语学院旅游管理学院2010级研究生,研究方向为旅游企业管理。E-mail:1987201xl@sina.com。

马君(1989年—),女,北京第二外国语学院旅游管理学院2009级研究生,研究方向为旅游企业管理。E-mail:majun218@yahoo.cn。

毛雅菲(1985年—),女,北京第二外国语学院旅游管理学院2009级研究生,研究方向为旅游企业管理。E-mail:alicefei2008@163.com。

潘智仁(1985年—),男,北京第二外国语学院旅游管理学院2009级研究生,研究方向为旅游企业管理。E-mail:panzhiren33@foxmail.com。

庞灵玉(1987年—),女,北京第二外国语学院旅游管理学院2010级研究生,研究方向为旅游企业管理。E-mail:penny_lingyu@sina.com。

苏慧(1984年—),女,北京第二外国语学院旅游管理学院2009级研究生,研究方向为旅游企业管理。E-mail:jusanyouyuan@163.com。

孙美玲(1987年—),女,北京第二外国语学院旅游管理学院2010级研究生,研究方向为旅游企业管理。E-mail:sunmeiling87@126.com。

童瑶(1985 年—),女,北京第二外国语学院旅游管理学院 2009 级研究生,研究方向为旅游企业管理。E-mail:tongyao0909@163.com。

闫明(1987 年—),男,北京第二外国语学院旅游管理学院 2011 级研究生,研究方向为旅游企业管理。E-mail:mslw_007@163.com。

叶琴(1989 年—),女,北京第二外国语学院旅游管理学院 2011 级研究生,研究方向为旅游企业管理。E-mail:305805671@qq.com。

伊凤(1985 年—),女,北京第二外国语学院旅游管理学院 2009 级研究生,研究方向为旅游企业管理。E-mail:eveyilifeng@163.com。

尹晶莹(1987 年—),女,北京第二外国语学院旅游管理学院 2010 级研究生,研究方向为旅游企业管理。E-mail:jingying_happy@126.com。

张峰(1987 年—),男,北京第二外国语学院旅游管理学院 2010 级研究生,研究方向为旅游企业管理。E-mail:Ozhangfeng@126.com。

张笑语(1989 年—),女,北京第二外国语学院旅游管理学院 2011 级研究生,研究方向为旅游企业管理。E-mail:zhangxiaoyu.yang@163.com。

赵培昌(1988 年—),男,北京第二外国语学院旅游管理学院 2011 级研究生,研究方向为旅游企业管理。E-mail:zhaopeichang521@126.com。

赵蕊(1987 年—),女,北京第二外国语学院旅游管理学院 2010 级研究生,研究方向为旅游企业管理。E-mail:675322681@qq.com。

总 序

北京旅游发展研究基地(以下简称基地)是北京市首批省部级哲学社会科学研究基地,成立于2004年。北京第二外国语学院作为主要建设单位,通过四方共建协议与北京市教育委员会、北京市旅游发展委员会、北京市哲学社会科学规划办公室共同建设基地。基地的建设宗旨是:以北京第二外国语学院北京市重点学科——旅游学科为基础,依托本校旅游管理学院、旅游发展研究院、中国旅游人才发展研究院、旅游教育出版社,以及校外北京市旅游发展委员会、首都旅游集团、北京高校旅游研究机构等单位,整合旅游及相关研究优势资源,紧紧围绕我国尤其是北京旅游业发展过程中亟待研究解决的重大理论和现实问题设计研究项目,推动我国及北京旅游研究领域的拓展、研究方法的创新和研究水平的提高,有效提升北京旅游教学、研究和旅游业发展在国际上的层次和地位。

前两个3年建设周期中,基地在北京市教育委员会和北京市哲学社会科学规划办公室等各级领导、部门的关心和指导下,在北京第二外国语学院领导的大力支持下,通过与北京市旅游发展委员会及各区县旅游局、各有关旅游企业、高等院校和科研院所的合作,取得了一批高质量的研究成果,连续举办了具有社会影响并逐步形成品牌的重要学术会议,为北京市及全国旅游研究和旅游行业发展作出了应有的贡献,实现了基地的建设目标,取得了优异的成绩。

新一轮建设中(2011—2013年),基地将秉承“前瞻视野、开放平台、权威报告、理论高地”的建设理念,努力实现“进一步提升基地的学术声誉和社会影响力,更好地为我国特别是北京的旅游研究和旅游产业发展服务”的建设目标。而“狠抓标志性成果建设,打造权威报告,提供观点和理论研究成果”是实现第三期建设目标的一条重要途径。2012年是新一轮基地建设至关重要的一年。今年乃至今后几年,陆续出版的标志性成果主要体现在两个方面:面向北京市政府及其旅游管理部门和企事业单位的《北京旅游发展研究报告》;面向旅游学术研究领域、致力于旅游学科建设和人才培养的《中国旅游企业发展年度报告》、《中国旅游目的地发展年度报告》、《中国会展经济发展年度报告》(联合)、《中国旅游教育发展年度报告》(联合)、《北京旅游研究》、《中国旅游与休闲评论》和《中国旅游法评论》等。使上述报告和理论研究成果具有“权威报告和品牌效应”,是基地每个研究人员努力追求的目标和共同的期待。至于说能否实现我们的预期,这不是通过简单的行政评价就能作出最终结论的,需要经过长期的积淀和时间的充分验证。如果经过十年、二十年,当新一代旅游工作者或者

研究人员或者学子们在学习、研究到相关旅游问题时,还需要去翻开这些也许已经变得发黄的著作时,当几乎所有研究或者从事旅游的人士要经常翻阅这些报告以期从中获得灵感时,我们就有理由相信我们的目的实现了。

《北京旅游发展研究报告》作为北京市哲学社会科学重点规划项目,其目的在于对北京市旅游经济与旅游市场的整体发展、北京旅游各行业运行状况、旅游供需市场、旅游行政管理及年度热点与创新等问题进行充分研究和集中展示,以期对实践具有一定的指导作用。在历年报告的基本框架基础上,新的《北京旅游发展研究报告》作了局部微调,主要由旅游总体经济研究、旅游行业研究、旅游市场研究、旅游行政管理研究、旅游专题研究等五大板块组成,与此同时,将对影响我国旅游发展的重大问题进行专题研究。基地的专家们将尽最大努力,对每年北京旅游产业运行状况以及旅游研究热点和创新点进行全面阐述。

前期建设,我们编辑出版了《中国旅游研究》系列文集,其目的是通过收录一批在国内各个旅游研究领域的优秀论文,体现我国旅游研究每一年度取得的成果与进展,并使之成为记录中国旅游研究发展的标志性文本。新一期建设,我们将在《中国旅游研究》的基础上,汇集以基地专家的原创为内容的研究成果,按照但不限于以下版块进行排列:研究综述、旅游者、旅游企业管理、旅游目的地、旅游产业、休闲经济、旅游新业态、基础理论研究等,充分展现基地专家原创和多视角的研究成果。

新一期建设,我们将在保持原有研究报告特色的基础上,紧随中国旅游业的发展,用以书代刊的形式适时新推《中国旅游与休闲评论》和《中国旅游法评论》。《中国旅游与休闲评论》作为中国旅游经济、旅游管理理论与实践的研究者的理论、思想交流平台,刊登原创性的旅游理论研究、休闲经济理论研究、旅游产业热点深度分析、大型案例深化研究以及高水平的定量实证研究五个研究领域的研究成果;《中国旅游法评论》将深层次地探讨旅游法研究的学术前沿问题,评判典型案例,记录我国旅游法的研究路径,展望旅游法研究趋势。

作为中国的主要旅游教育、研究中心和基地之一,北京第二外国语学院始终将旅游学科的发展作为学校发展的重要战略。北京旅游发展研究基地依托于二外,除了完成作为一个北京市市级研究基地自身应完成的研究任务外,也直接服务于二外的整体发展战略。我们期望通过基地全体研究人员的不懈努力,推动我国旅游教育和旅游学科发展,促进旅游学术界与行业主管部门、旅游业界的密切合作,为国家建设旅游强国、为北京市旅游产业发展提供更多优质的研究成果和最直接的智力服务,以承担起时代赋予我们的责任,完成学者的历史使命。



北京旅游发展研究基地负责人、学术委员会主任
北京第二外国语学院党委副书记、教授、博士生导师

目 录

CONTENTS

上篇 中国酒店集团篇

第一章 香港中旅维景国际酒店管理有限公司 2010 年年度报告	3
一、概览与荣誉	3
二、品牌谱系	6
三、走过 2010 年	9
四、财务状况	13
五、面临扩张困难,结构调整重获新生	14
六、结语	16
参考文献	16
第二章 海航集团 2010 年年度报告	17
一、集团概况	17
二、海航文化	21
三、海航 2010 年大事记	22
四、2010 年度主要财务数据和指标	24
五、结语	25
参考文献	26
第三章 湖南华天酒店集团 2010 年年度报告	27
一、集团简介	27
二、华天集团 2010 年大事记	33
三、华天集团 2010 年财务状况	35
四、结语	41
参考文献	42
第四章 华侨城集团 2010 年年度报告	43
一、华侨城概况	43
二、华侨城特色	45
三、华侨城 2010 大事记——珍惜荣誉,牢记责任	50
四、华侨城 2010 年度财务业绩	53

五、2011 年展望	55
参考文献	58
第五章 汉庭连锁酒店 2010 年年度报告	59
一、公司概况	59
二、汉庭连锁酒店 2010 年大事记	62
三、汉庭连锁酒店 2010 年财务状况	63
参考文献	64
第六章 金陵饭店集团 2010 年年度报告	66
一、集团简介	66
二、2010 年集团发展	67
三、2010 年财务业绩	71
四、未来展望	78
附录一 2010 年金陵饭店集团所获荣誉	80
附录二 金陵饭店集团主要财务报表	80
参考文献	82
第七章 锦江国际(集团)有限公司 2010 年年度报告	83
一、集团概况	83
二、企业文化	85
三、2010 年大事记	86
四、2010 年上海锦江国际酒店发展股份有限公司经营状况回顾	88
五、上海锦江国际酒店发展股份有限公司 2010 年度主要财务报表	94
六、2011 年发展展望	98
参考文献	100
第八章 锦江之星酒店 2010 年年度报告	101
一、锦江之星简介	101
二、锦江之星 2010 年度大事记	103
三、2010 年锦江之星财务业绩	108
四、锦江之星未来展望	113
参考文献	114
第九章 开元旅业集团 2010 年年度报告	115
一、开元旅业集团介绍	115
二、开元旅业集团 2010 年大事记总结	117
三、对集团未来发展的展望	121
参考文献	125
第十章 7 天连锁酒店 2010 年年度报告	126
一、集团概述	126

二、7 天品牌形象、服务理念	130
三、7 天连锁酒店经营战略	131
四、企业管理模式	134
五、2010 年 7 天连锁酒店各季度财务报告	135
参考文献	140
第十一章 如家酒店集团 2010 年年度报告	141
一、公司简介	141
二、经营重大事项	142
三、所获荣誉	145
四、财务状况	146
参考文献	152
第十二章 首旅建国 2010 年年度报告	153
一、首旅建国简介	153
二、丰富品牌内涵,提升品牌价值——2010 年大事记	154
三、首旅建国 2010 年盛典	157
四、财务分析	157
五、结语	158
参考文献	158
第十三章 浙江世贸君澜酒店集团 2010 年年度报告	159
一、集团背景	159
二、营销与管理	163
三、2010 大事记	166
四、结语	168
参考文献	168
第十四章 维也纳酒店集团 2010 年年度报告	169
一、维也纳酒店集团概况	169
二、维也纳酒店集团 2010 年度大事记	174
三、展望维也纳的未来	175
参考文献	176
第十五章 粤海(国际)酒店管理集团 2010 年年度报告	177
一、集团介绍	177
二、粤海国际 2010 年发展大事件	180
三、粤海国际 2010 年财务分析	186
四、集团展望	188
附录 粤海国际近两年荣誉	189
参考文献	189

中篇 国际酒店集团篇

第十六章 半岛酒店集团 2010 年年度报告	193
一、集团概况	193
二、把脉 2010 年半岛酒店集团	193
三、半岛酒店集团 2010 年度财务状况	198
四、半岛酒店集团各酒店 2010 年度所获奖项	209
五、2011 年度发展展望	210
参考文献	211
第十七章 精品国际酒店集团 2010 年年度报告	212
一、公司概况	212
二、2010 年 Choice 酒店集团重大经营活动概要	214
三、财务业绩	219
四、展望	225
参考文献	225
第十八章 凯悦酒店集团 2010 年年度报告	226
一、集团概述	226
二、集团系列品牌	227
三、凯悦酒店集团 2010 年大事件	230
四、凯悦酒店集团 2010 年财务状况	234
五、结语	242
参考文献	242
第十九章 喜达屋酒店及度假村集团 2010 年年度报告	243
一、集团简介	243
二、2010 年发展特点	245
三、2010 年喜达屋在中国的发展	251
四、2010 年集团财务业绩	252
五、结语	259
参考文献	259
第二十章 希尔顿酒店集团 2010 年年度报告	260
一、希尔顿酒店集团简介	260
二、希尔顿酒店集团 2010 年大事记	263
三、财务情况	271
四、未来计划	271
参考文献	272

第二十一章 香格里拉酒店集团 2010 年年度报告	273
一、香格里拉酒店集团简介	273
二、香格里拉酒店集团 2010 年大事记	274
三、香格里拉酒店集团 2010 年财务报告	282
四、2011 年展望	287
参考文献	287
附录一	288
附录二	289
第二十二章 万豪集团 2010 年年度报告	291
一、万豪集团概况	291
二、万豪集团 2010 年大事记	294
三、万豪集团 2010 年财务分析	297
四、本年度获得荣誉	298
五、结语与展望	299
第二十三章 文华东方酒店集团 2010 年年度报告	300
一、关于文华东方酒店集团	300
二、2010 年度经营活动变化	304
三、企业年度报表	307
四、展望	311
参考文献	312
第二十四章 雅高集团 2010 年年度报告	313
一、集团规模	313
二、雅高集团 2010 年大事记	315
三、财务状况	319
四、结语	323
参考文献	323
第二十五章 洲际酒店集团 2010 年年度报告	325
一、集团概况	325
二、全球发展特征	326
三、集团 2010 年发展战略	328
四、财务分析	332
五、结语	334
附 录	334
参考文献	340

下篇 中国旅游电子商务篇

第二十六章 去哪儿网 2010 年年度报告	343
一、公司简介	343
二、去哪儿网 2010 年大事	344
三、未来展望	348
参考文献	349
第二十七章 携程旅行网 2010 年年度报告	350
一、公司简介	350
二、携程 2010 年重大经营活动	355
三、携程 2011 年财务业绩概况	357
四、发展与展望	365
参考文献	365

上篇
中国酒店集团篇