



您现在的位置: 首页 >> 热点评论 >>

研究成果 Results

- 酒店如何减少对在线旅行社的依赖
- 拯国际饭店业发展新趋势
- 中国绿色饭店十年研究综述
- 饭店管理合同的发展现状及趋势研究..
- 旅游房地产
- 我国产权式酒店的法律困境
- 浅析酒店个性化服务
- 对城乡家庭旅馆之间的差异化分析

相关链接 Links

中华人民共和国国家旅游局

各地政府旅游网

国际旅游组织

旅游研究机构

“重庆希尔顿事件”事实和数字真实性的意义

[更新时间: 2010-7-1 点击数: 218]

关于重庆希尔顿事件, 各类媒体都从不同的角度有所报道和采访有关人员, 对于已经发生的事件发表不同的看法。

看了6月22日著名财经日报上一篇名为“希尔顿的阿客琉斯之踵”的特写, 想谈几点想法:

1. 发生问题的夜总会, 从经营地点上和希尔顿大酒店同处于投资方建造的建筑物, 但是和希尔顿没有任何经营上的关联关系。不少酒店项目投资方, 目前对于酒店的不同板块经营内容请不同的管理公司经营, 客房和会议设施以及西餐往往请国际品牌管理, 而中餐厅采用单独请社会餐饮管理的模式。在全国高端酒店已经有不少这样的做法, 主要是投资方考虑自身利益的最大化。

以前, 多数国际品牌不会接受同一建筑体不同品牌经营的模式, 当顾客发现有不同服务品质时, 往往容易发生争议并影响品牌声誉。但是近几年, 国际品牌为了市场占有率以及品牌之间的竞争, 一般都比较迁就投资方而接受这种模式。现在像重庆夜总会事件就是这种模式下弊端的显现, 其实类似事件在不同城市不同品牌管理的酒店都有过发生。这种事件的发生, 不能简单的评论为希尔顿惹上了麻烦, 而是要建议有同样模式的酒店如何防范类似事件的发生, 业主如何在这类事件中承担相应的责任。

2. 提到模式问题。该特写认为这类事件的发生是由于国际品牌集团纯管理输出模式造成的, 这种提法有失偏颇。

目前国际酒店管理集团在中国绝大多数都是采用这种模式, 关键是以以前有许多接管酒店项目的禁入条例, 如果有影响品牌的隐患存在, 该集团宁愿放弃项目管理。这种原则的坚持, 避免了类似事件的发生。目前不少国际管理集团, 把追求管理酒店的数量放在了考核业绩的首位, 过于迁就投资方、业主, 所以日后的矛盾和麻烦比以前多了不少。

所以这不是模式造成的, 而是管理集团的心态和标准原则是否坚持造成的。

3. 该特写记者采访了某国际著名酒店顾问公司的高层管理者, 提到目前行业每年有百亿管理费流入外资产管理方, 具体内容提到有管理费、奖励费、培训费、市场营销费、预定网络费、外方人员的工资和福利。提到无论酒店是否盈利, 国际品牌酒店管理公司一年要拿走1500万至300万元。

这种说法有两个错误: 一个是概念性的错误, 市场营销费、网络预定费、培训费、员工工资福利, 没有国际酒店管理公司管理, 任何作为一个营运的酒店也是需要支出的, 认为这部分流入国际酒店管理公司的说法是错误的。现在一个国际品牌管理的酒店, 有几个外籍员工都是数不满一双手的, 难道中国员工的工资与福利之处也算作拿走部分? 拿走的从投资方和管理方双方签定的委托管理合同中都有明确条例, 日程经营项目下的支出和员工工资、福利绝对不在其中。

概念的错误导致数字的错误, 每年无论盈利与否, 拿走1500万到3000万元的说法非常不负责任。以一个300间客房规模的国际五星级酒店一年的营业收入为例, 在一线城市、经营顺利的情况下, 大约在2个亿左右, 拿走的数额占营收的10% 到15%? 说出这些数据的国际著名酒店顾问公司也是为国际品牌酒店管理项目做过多个可行性分析, 这些报告中有这样数额的数据吗, 如果有, 我看不会有任何投资方会请这样的管理公司。

事实和数字的真实性，无论对于哪个行业，哪个事件，都是至关重要。希尔顿在中国的公关一直有所缺陷，但是媒体和有关专业人士，在撰写特写或发表意见，必须注意事实和数据的真实性，否则在行业中会产生不必要的误解。这些数据和事实的真实性，同样反映出一个专业公司的品牌、质量和信誉度。

（文：迈点网特约评论家 袁学娅 编辑：潘智仁）

上一个：微博---酒店营销利器

下一个：经济型酒店高速扩张的隐忧

[【关闭窗口】](#)

[联系我们](#) | [加入收藏](#) | [设为首页](#)

版权所有：中国旅游研究院 网站管理：二外信息中心

中国旅游研究院饭店产业研究基地

管理员邮箱：chircbisu@gmail.com