

国际商务接待业的发展现状及其模式探析

——以西安为例

摘要:文章通过西安会展、旅游和酒店业发展现状,明确了会展、旅游和酒店业三产业国际化和商务化的发展方向。在总结国内外三产业理论成果尤其是目前西安会展旅游和商务旅游研究成果的基础上提出了西安发展国际商务接待业要采取产业融合发展的模式,并从市场、业务和管理三个层面深入探讨了实现产业融合的路径。

关键词:国际商务;会展;旅游;酒店;产业融合

中图分类号:F740.3

文献标识码:A 文章编号:1002-0594(2008)10-0023-05 收稿日期:2008-06-30

随着西安朝国际化、市场化、人文化、生态化方向发展步伐的加快,会展、旅游及其关联产业成为其产业发展的重点。2005年以来西安把会展业作为新型、绿色的产业形态来发展,旅游业和酒店业等关联产业飞速发展,已基本形成了商务酒店和经济型酒店等多种形态并存的局面,星级酒店数量、规模和服务水平均居国内各大城市前列。国际化、商务化趋势为西安会展业、旅游业和酒店业创造了很好的发展机会,西安国际商务接待业的研究具有现实紧迫性和重要价值。采取什么模式发展三产业的国际商务接待业务,如何实现三产业的协同与融合是本文研究的重点。

李晓峰

广东外语外贸大学
国际经济贸易学院
广东 广州 510006

基金项目:

西安市社会科学
规划重点项目
(06J18) 广东外语外
贸大学科研创新团
队项目 (GW2006-
TB-011)

作者简介:

李晓峰 (1962-),
陕西宝鸡人,广东
外语外贸大学国际
经济贸易学院国际
经贸研究中心教授、
博士后、博士生导
师,主要研究方向为
WTO与中国对外贸
易、国际商务、企业
跨国经营。

一、会展、旅游、酒店业研究评述

目前,学术界还没有国际商务接待业的明确定义,接待性服务主要包含会展接待、旅游接待、酒店接待、通讯接待、交通接待等内容,国内外理论研究主要集中在旅游、会展和会展旅游几个方面,在西方 MICE 已经发育成为一个规模巨大的专业产业 (Dewar.K 2002),商务旅游、会展旅游逐渐成为会展和旅游业研究学者共同关注的焦点 (Getz.D 2000),对欧美等发达国家的会展旅游和商务旅游的研究已经比较成熟,研究重点开始转向太平洋沿岸的亚洲、澳大利亚和非洲等地区商务旅游市场的扩张。例如 Samuel Seongseop Kim(2003)和 Hailin Qu(2000)对韩国和香港的会展进行了研究,Choong Kilee (2000)对来自不同地区观展游客进行了比较分析,(蔡杰、赵毅,2006)以非洲大陆为例对发展中国家的商务旅游市场进行了研究。

国内对会展旅游的经济效应和会展、旅游关系的研究比较多,如:林宙 (2006)、李新和左仁淑 (2005)、陈才 (2003)、何问陶和何亮 (2003)、陈恩 (2005)、胡斌 (2004)、杨群 (2006)等人分别对澳门、成都、大连、广东、香港、上海、深圳等城市会展业发展进行了研究;王华 (2005)、武晓鹏 (2006)对我国商务旅游产业发展进行了研究;郭淳凡 (2003)探讨了我国会展旅游行业管理模式;王保伦 (2003)提出了发展会展旅游的三种运作模式;戴光全 (2005)以广东省东莞市为例,对经济驱动型城市的旅游发展模式进行了分析;皮平凡、林艳 (2005)提出会展和旅游业互动的发展模式;李平生 (2006)分析了商务旅游产业链的特征,指出了从产品、产业和经营层面实现商务旅游产业融合。相对会展和旅游业的研究而言,国内对酒店业的研究较少。一些学者对酒店业发展提出了策略性建议,如:陈新跃 (2003)通过分析欧美酒

店业发展现状,提出了中国酒店业发展对策;李翔翔(2005)通过对浙江部分星级酒店的实证调查,提出了改进星级饭店餐饮服务质量的对策;邹益民、陈业伟(2003)对我国和国际上经济型酒店的经营模式进行了分析,提出了我国经济型酒店的经营模式。

近年来,西安会展旅游、入境旅游的研究逐渐增多,如:祁百福(2004)、张汶(2004)、张奎、王进富(2006)分别对西安会展经济进行了分析并提出发展对策;朱永旺(2005)对西安会展产业发展进行了实证研究,提出了由区域人文和旅游环境推动的会展业发展模式;李树民等(2003)、乔玲玲等(2005)分别对会展旅游进行了 SWOT 分析并提出了发展对策;张瑜、马耀峰(2006)通过比较分析西安和深圳入境旅游业特点,探讨了西安入境旅游的发展策略。

纵观国内外会展、旅游和酒店业的理论研究,商务旅游、会展旅游理论不断成熟,学术界越来越关注会展、旅游及酒店业等产业协同发展的研究。这些理论成果为研究西安会展、旅游提供了理论参考和研究指导。

二、西安国际商务接待业发展现状及模式

(一) 西安国际商务接待业发展现状

国际商务接待业是接待业的一个细分市场,是向国际商务客户提供服务的产业部门的统称。国际商务客户以参加商务会议和展览为目的,除参加会展外还伴随旅游产品和酒店服务的消费行为。本文将西安国际商务接待业定为国际商务会展、入境商务旅游和涉外商务酒店三产业融合的产物。

据国研网资料显示,近年来西安会展经济以年 24.6% 的发展速度提高,且日趋专业化、市场化、国际化。自 2005 年以来,先后举办各类综合性和专业性展会 103 场,其中规模较大的展会 60 场,国际性展会 2 场,全国性展会 3 场,区域性展会 19 场,地方性展会 36 场,专业性展会 48 场,综合性展会 12 场,观展人数多达 110 万人次,成交额 370 亿元,创造综合效益 39 亿元。2007 年 1~4 月,共举办展览会 27 个,同比增长 42%,成交额 95 亿元,创社会综合效益 10 亿元。近几年西安成功举办了首届欧亚经济论坛、国际古遗址理事会、丝绸之路投资论坛、第三届 BPO 论坛等一系列国际性展会,可见西安国际商务会展具有巨大的发展优势和潜力。

从旅游业发展来看,近年来西安接待国际旅游客户数量和旅游外汇收入迅速增长。自 1990 年至

2005 年接待海外游客数量和旅游外汇收入情况用图 1 所示。

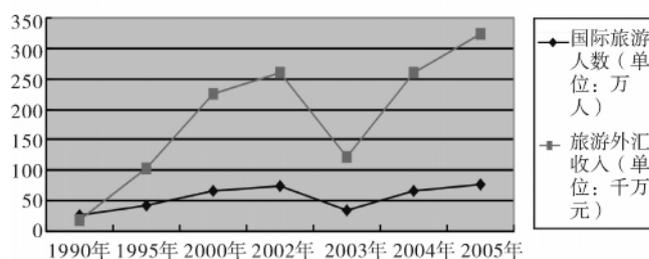


图 1: 西安接待海外游客数量和旅游外汇收入情况

资料来源:1990~2003 年数据来自西安市 2003 年国民经济和社会发展统计公报《西安统计年鉴 2004》2004、2005 年数据根据《西安年鉴 2005》、《西安年鉴 2006》整理而来。

注:美元和人民币换算按照当时的汇率 1:7.57 计算。

西安入境旅游发展迅速,至 2005 年接待海外游客总数增幅超过全国平均水平一倍,入境旅游成为西安旅游业发展的重点。据《西安年鉴 2006》资料显示,与入境观光客人数相比,西安国际商务客户相对较少,可见国际商务客户具有很大发展潜力,成为西安入境旅游需重点开拓的客源市场。

酒店业为会展、旅游业提供场所设施和饮食、住宿等辅助服务,与两产业联系很紧密。但也有其自身的独立性,本文将酒店业作为与旅游业、会展业并列的接待业产业主体进行研究。因为国际旅游外汇收入项目含长途交通、游览、住宿、餐饮、娱乐、购物、邮电通讯、市内交通等费用,故本文用餐饮和住宿外汇收入来反映涉外酒店接待国际游客的状况。西安现有五星级酒店 13 家,四星级酒店 27 家,三星级酒店 32 家,还有很多三星级以下的酒店及很多经济型酒店,其中以商务命名酒店就超过 20 多家。很多星级酒店具有举办大型会议和接待国外商务游客能力,星级酒店和国际商务酒店与愈来愈将办大型会议、展览和接待国际商务客户作为重点经营业务。三产业具有发展国际商务接待业的优越条件和巨大潜力,也具有发展国际商务接待市场的共同趋向。

(二) 西安国际商务接待业的发展模式

会展业的发展带动了旅游业和酒店业的发展,会展主体有:参展商、观展人员、相关管理者、工作人员、媒体及其他人员,在这类群体中国外参展商和观展人员成为入境旅游和涉外酒店业主要的潜在的商务客源,同时旅游业和酒店业为会展业发展提供辅助娱乐、餐饮、住宿等辅助服务,完善了会展接待的服务项目并丰富了其服务内容。旅游业发展带动了酒店业的发展,国际游客旅行团成为涉外酒店业住

宿、餐饮消费的主体,酒店业提供的餐饮住宿服务与会展服务、游览观光服务一起满足国际商务游客主要的服务需求,涉外酒店的服务质量直接影响国际游客对接待服务质量的综合评价,进而会影响会展和旅游业的发展,三产业之间的关系如图2所示。

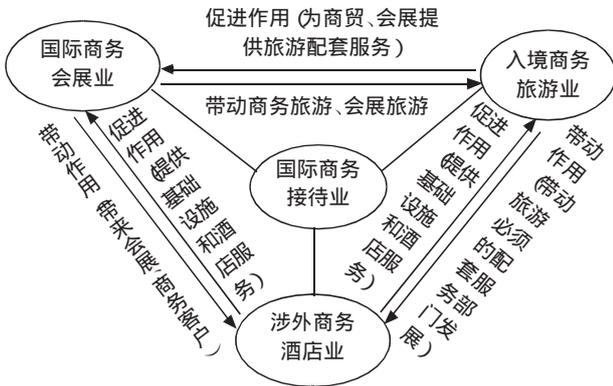


图2: 国际商务接待业中三产业之间的关系

从客户消费链的构成角度看,会展、旅游和酒店业服务满足了客户多样化的消费需求,共同构成了客户消费链内容。总之,无论是从产业关联还是从客户需求角度,三产业是不可分割的有机统一体。鉴于三产业发展现状,本文认为:西安发展国际商务接待业要依托国际商务会展、入境商务旅游、涉外商务酒店业三个产业主体,采取三产业融合的协同发展模式。

三、国际商务接待业的产业融合

西安发展国际商务接待业,实现国际会展、入境商务旅游和涉外商务酒店三产业融合,就是要将会展、旅游和酒店业服务共同纳入到国际商务客户的消费链中去,形成新的国际商务接待产业的形态。三产业的融合从以下三个层面实现:

(一) 市场层面融合

国际会展、入境商务旅游和涉外商务酒店业三产业的市场有交叉重叠部分,但又不完全相同。国际商务会展客户因其国际属性必在目的地吃住,因此必定是涉外商务酒店业的客户,但参展和观展的外国客户却不一定参加游览、观光,因此只可成为入境商务旅游业的潜在客户;入境商务旅游客户的国际属性决定了他们必定是涉外商务酒店的客户,但因其这些客户的商务活动不一定是通过会议和展览的形式开展的,所以入境商务旅游客户不一定是参展和观展的客户,只存在着向观展客户转化的可能性;涉外商务酒店业的部分客户来自国际商务会展业和入境商务旅游业,其市场构成大于两产业市场之和。

据国际商务客户参与会展、旅游和酒店产业程度,将国际商务客户划为四种客户类型,如图3所示。

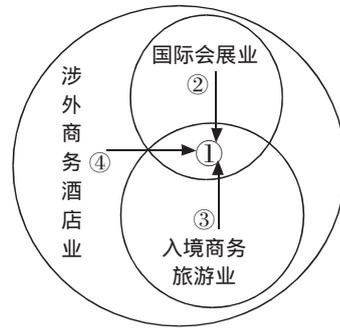


图3: 国际商务会展、入境商务旅游和涉外商务酒店三产业客源市场关系

三产业客源市场有完全重叠的①部分,这些客户是以参加国际商务会展为目的,同时又在会展举办地吃住和参加旅游的国际商务客户。这部分客户完全享受了会展、旅游和酒店三产业的接待服务,是国际商务接待业市场融合实现的最终市场状态。由此可见,市场融合是一个产业间市场不断渗透和趋同的过程,是将②③④不完全参与三产业服务的客户转换成①部分客户的过程。②部分的客户转化成①部分客户。②部分客户主要是国外的参展商和观展客户,转化过程中要充分挖掘会展客户与旅游服务之间的匹配关系。首先了解国外参展商和观展客户的特征,包括在会展举办地停留的时间、客户的旅游消费偏好、国外会展客户旅游支出能力和消费水平等等;其次要了解旅游路线设计状况和旅游景点的接待能力等;最后根据会展客户和旅游产品各自的特征进行匹配,同时做好旅游服务宣传,吸引和刺激国际商务会展客户消费旅游服务产品。③部分的客户转变成①部分客户。由于客户进行的商务活动不一定以展览和会议的形式进行,这种商务活动是零散进行的,不能带来规模经济效益,因此要通过集中办展、办专业会展的形式将零散的国际商务活动集中化、规模化。同时要做好会展宣传,使会展成为城市旅游景点,把入境商务游客转化成为观展游客。④部分客户的转化。首先转化成为②或③的观展客户或旅游客户,然后将②或③部分的客户转化成①部分客户。把④部分客户转化成③部分客户不仅依赖于国际商务客户的消费特征与旅游业的产品服务特征之间的合理匹配,还依靠旅游业的宣传刺激。④部分客户转化成②部分客户主要通过把零散的商务活动规模化、集中化来实现,最后如前所述实现②或③部分客户向①部分客户的转化。

(二) 业务层面融合

信息化和网络化的发展,使得网络在接待服务业中的地位越来越重要。西安会展、旅游和酒店业之间的网络联系已经初步建立。首先,西安会展网是西安会展宣传和推广的主要网站,涵盖了会展协会、展会服务、会展企业、行业动态、展会预告、网上招展等会展信息,还有休闲娱乐和旅游景点的介绍。休闲娱乐栏目中介绍了西安的星级酒店、餐饮及特色小吃、购物商场和贸易市场等信息;旅游景点介绍了西安旅行社、旅游景点、民俗风情、美食特产等信息。其次,目前西安旅游业信息化水平还处于分散的旅游网站阶段,由旅游主体企业、主要旅游景点管理部门、影响较大的旅行社所建的 10 余个网站,其中最典型的西安旅游网发布了西安旅游业相关信息,涉及酒店预订、西安旅游、国内旅游、出境旅游、自助旅游、机票预订等旅游信息和酒店业信息,还有会展信息、旅游翻译服务等商旅服务项目。最后,西安酒店网于 2006 年 9 月开通,现已涵盖了西安星级酒店、旅游景点、西安美食、民俗风情、玩乐购物等信息。此外,西安会展、旅游和酒店业的信息在其他网站上也有链接。可见,从西安三产业的网站建设和信息发布情况来看,会展网已将酒店业、旅游业信息宣传包含在内,旅游业一直将旅游和酒店业作为信息建设的主要内容,现在也逐渐将会展信息作为旅游网的内容,酒店业将旅游业和酒店业的信息一起作为其网站信息建设的主要内容。

虽然西安网络化平台已初步形成,但三产业的信息化、网络化程度还很低。鉴于此,本文认为实现三产业业务层面的融合应从以下二方面展开:

1. 建立西安国际商务接待业信息数据库。这个数据库集成国际商务会展业、入境商务旅游业和涉外商务酒店业的信息,收集国际参展和观展客户的商务活动情况、入境商务旅游需求的满足情况和涉外商务酒店的使用情况,然后将三产业数据进行系统整合和处理,识别三产业协作中存在的问题,最后将信息处理的结果反馈给三个产业。

2. 建立服务全程信息的传递和共享流程。服务信息传递和处理全过程不仅包含向国际商务接待业数据库传递信息的过程(即图 4 中③④过程),还包括国际商务客户服务全过程的信息传递。客户的消费过程分为消费前、消费中和消费后三个阶段,三阶段的信息传递分别是消费前的信息传播、消费中的信息收集、消费后的信息处理及反馈。消费前的信息传播是国际商务会展、入境商务旅游和涉外商务酒

店针对共同的目标市场实施信息传播,是国际商务客户了解和积累信息的过程(即图 4 中①方向的信息流动)。国际商务客户在充分掌握消费信息后进入消费阶段,国际商务会展业、入境商务旅游业和涉外商务酒店业及时搜集客户的消费信息,了解国际商务客户对服务的满意状况和消费支出等情况(即图 4 中的②过程)。各产业收集的客户消费信息通过③④两个过程进行信息的交换与共享,经④过程反馈到三个产业的信息最终经⑤过程传递给客户,这样一个完整的信息传递过程才算结束。国际商务接待业数据库及服务信息传递全过程如图 4 所示。

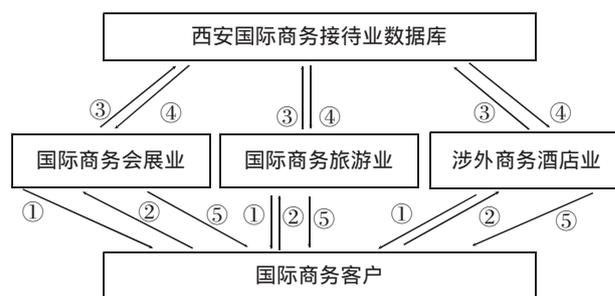


图 4: 国际商务接待业数据库及服务信息传递全过程

(三) 管理层面融合

目前西安会展、旅游和酒店业尚没有对国际商务市场设立单独的管理部门,国际商务会展遵循《西安市会展业管理办法》,由西安会展管理办公室和西安会展行业协会共同管理;入境商务旅游属商务旅游的分支,由西安旅游局和旅游行业协会进行管理;西安涉外商务酒店业由西安市旅游局、西安餐饮协会、西安饭店与餐饮行业协会等机构管理。这种传统的管理模式是一种部门纵向管理结构,其基本特征是分散、繁杂和多样性,产业管理部门之间缺乏联系,管理相互分割。因此西安三产业管理层面的融合,首先要针对国际商务客户市场建立共同的管理原则;其次进行管理结构调整,构建一个全方位的国际商务接待业管理机构,统一管理国际商务会展、入境商务旅游和涉外商务酒店的经营活动和相互之间的协调,对所有国际商务接待业部门采取共同原则下的单一管理模式。

四、结语

西安的会展、旅游和酒店业正在向国际化、商务化方向发展,产业联动效应逐渐扩大。国际商务客户成为三产业共同开拓和发展的市场,也是接待产业

企业国际化经营的第一步。西安发展国际商务接待业,必须依托三产业间的紧密联系,在市场、业务和管理层面逐渐实现三产业融合,最终达到发展西安国际商务接待业这一新型业态的目的。

(李晓峰电子邮箱 zhonghan100@yahoo.com.cn)

参考文献:

- 蔡杰,赵毅.2006.论会展旅游的营销策略[D].西南大学硕士学位论文(4).
陈才,谢春山,王燕.2003.大连会展业发展趋势与对策分析[J].财经问题研究(9).
陈恩.2005.香港会展业发展的经验与启迪[J].亚太经济(2).
陈新跃,杨德礼,伊娜.2003.欧美酒店业现状及其对中国酒店业发展的启示[J].商业研究(19).
戴光全.2005.经济驱动型城市的旅游发展模式研究[J].旅游学刊(2).
旦蕊,李平生.2004.中国入境商务旅游研究[D].首都经贸大学硕士学位论文(3).
郭淳凡.2003.试析我国会展旅游行业管理模式的选择[J].江苏商论(12).
何问陶,何亮.2003.发挥协同效应发展广东会展业[J].国际经贸探索(2).
胡斌,王春雷.2004.上海会展业 SWOT 分析及其发展目标对策探讨[J].人文地理(3).
李平生.2006.商务旅游产业组织创新[J].北京工商大学学报(社会科学版)(3).
李翔翔.2005.当前若干星级酒店餐饮服务质量的现状及对策[J].浙江科技学院学报(3).
李新,左仁淑.2005.成都会展与城市营销[J].西南民族大学学报(人文社科版)(4).
李树民,杨波,温秀.2003.西安会展旅游市场 SWOT 分析与对策[J].旅游科学(2).
林宇.2006.CEPA 框架下澳门会展业的发展现状及趋势思考[J].特区

- 经济(2).
皮平凡,林艳.2005.会展业与旅游业的互动模式探析[J].商业经济文荟(6).
祁百福.2004.对西安发展会展经济的几点建议[J].商业时代(15).
乔玲玲,张红,张砚.2005.西安市会展旅游开发的 SWOT 分析及对策[J].国土与自然资源研究(3).
王保伦.2003.会展旅游发展模式之探讨[J].旅游学刊(1).
王华.2005.我国商务会展旅游发展探析[J].求实(2).
武晓鹏,王春利.2006.我国商务旅游产业的发展研究[D].首都经贸大学硕士学位论文(5).
杨群.2006.深圳会展旅游经济可持续发展研究[J].特区经济(5).
张奎,王进富.2006.西安市会展经济发展的制约因素及其对策[J].西安工程科技学院学报(2).
张汶,樊明方.2004.西安会展经济发展研究[D].西北工业大学硕士学位论文.
张瑜,马耀峰.2006.基于西安、深圳旅游对比的西安入境旅游探讨[J].宝鸡文理学院学报(1).
赵成津.2003.论国际会议产业的现状与发展战略——以北京的国际会议产业研究为主[D].中国社会科学院硕士学位论文(4).
朱永旺.2005.会展产业发展探析及西安实证分析[D].西安理工大学硕士学位论文.
邹益民,陈业伟.2003.我国经济型饭店经营模式初探[J].商业研究(22).
Christian M.Rogerson.Conference and Exhibition Tourism in the Developing World:The South African Experience [J].Urban Forum, 2005,9.
Dewar,K.Book Review:The Business and Management of Conventions [J].Tourism Manangement,2002,23(1)P:97-100.
Getz,D.Meeting Business. Encyclopedia of Tourism [M].New York:Routledge,2000,P:387.

Study on the Status Quo and Models of International Business Hospitality Industry

LI Xiao-feng

(Guangdong University of Foreign Studies, Guangzhou 510006, China)

Abstract: Through the analysis of Xi'an's international convention and exhibition, tourism and hospitality industries, this paper defines the development directions of internationalization and commercialization for the above-mentioned three industries. Based on the analysis and summarization of relevant theoretical achievements in the three industries, and especially, the latest researches on Xi'an's international convention and exhibition tourism and business tourism, it proposes the concept of integrative development models for developing Xi'an's international business hospitality industry. And it also explores the route of realizing industrial integration from the following three perspectives: market, business and management.

Key words: international business; convention and exhibition; tourism; hospitality; industrial integration

(责任编辑 万小妹 责任校对 孟卿)