

新质生产力赋能住宿业持续发展：机制、现实困境及对策分析

林芊妍¹, 苏裕盛^{2*}

¹宁德师范学院旅游管理学院, 福建 宁德

²宁德师范学院医学院, 福建 宁德

收稿日期: 2024年12月19日; 录用日期: 2025年1月15日; 发布日期: 2025年1月29日

摘要

在数字化与科技高速发展的背景下, 新质生产力借助创新驱动与信息技术融合, 对住宿业产生了深远影响。本文深入探讨了新质生产力赋能住宿业的机制, 包括数字化运营提升效率与服务质量、创新营销增强市场竞争力以及绿色技术应用促进可持续发展。并通过SWOT分析提出了相应的对策建议, 如降低成本、加强数据安全、引进人才、创新竞争和建立决策机制等, 以期为住宿业的数字化转型和可持续发展提供理论与实践指导, 也为行业实践者和政策制定者提供决策参考, 推动住宿业高质量发展。

关键词

新质生产力, 住宿业, 持续发展

Sustained Development of the Accommodation Industry Empowered by New Quality Productivity: Mechanisms Real Dilemmas and Strategic Analysis

Qianyan Lin¹, Yusheng Su^{2*}

¹School of Tourism Management, Ningde Normal University, Ningde Fujian

²School of Medicine, Ningde Normal University, Ningde Fujian

Received: Dec. 19th, 2024; accepted: Jan. 15th, 2025; published: Jan. 29th, 2025

*通讯作者。

文章引用: 林芊妍, 苏裕盛. 新质生产力赋能住宿业持续发展: 机制、现实困境及对策分析[J]. 可持续发展, 2025, 15(1): 156-163. DOI: 10.12677/sd.2025.151019

Abstract

Against the backdrop of rapid development in digitalization and technology, new quality productivity, driven by innovation and integrated with information technology, has had a profound impact on the accommodation industry. This paper delves into the mechanisms by which new quality productivity empowers the accommodation industry, including enhancing operational efficiency and service quality through digital operations, strengthening market competitiveness through innovative marketing, and promoting sustainable development through the application of green technologies. Furthermore, by employing a SWOT analysis, the paper proposes corresponding strategic recommendations, such as cost reduction, data security enhancement, talent introduction, competitive innovation, and the establishment of decision-making mechanisms. These are aimed at providing theoretical and practical guidance for the digital transformation and sustainable development of the accommodation industry, as well as offering decision-making references for industry practitioners and policymakers, thereby promoting high-quality development in the accommodation sector.

Keywords

New Quality Productivity, Accommodation Industry, Sustainable Development

Copyright © 2025 by author(s) and Hans Publishers Inc.

This work is licensed under the Creative Commons Attribution International License (CC BY 4.0).

<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



Open Access

1. 引言

当下, 数字化与科技高速发展, 新质生产力借助创新驱动与信息技术融合, 深度重塑住宿业格局, 推动其转型升级, 在智能化预订、个性化体验、运营管理及环保设施等方面影响显著。但学术界对其研究尚未全面, 多停留在行业整体层面, 未区分不同细分市场(如高端酒店、经济型酒店、特色民宿等)在客户需求、经营模式和服务特色上应用新质生产力的差异, 导致对其作用机制理解不足。同时, 中小型住宿企业引入新技术面临的困境也未受充分关注。与大型企业相比其资金少、技术研发与应用能力弱、人才匮乏, 在新技术引入上困难重重, 现有研究对此探讨较少。进一步从可持续发展看, 新质生产力对住宿业的经济、社会和环境等多维度综合影响缺乏系统深入评估, 限制了发展策略制定。鉴于此, 本研究运用科学方法剖析新质生产力在住宿业细分市场的应用差异, 构建多维度框架评估其对可持续发展的综合影响, 为住宿业数字化转型和可持续发展提供理论与实践指导。期望能丰富学术探讨、填补空白, 还将为从业者提供决策参考, 助其把握数字化转型方向, 推动高质量发展, 也为政策制定者提供决策依据, 指引住宿业在新质生产力赋能下实现可持续稳健发展, 促进经济、社会与环境和谐共进, 助力我国住宿业繁荣。

2. 新质生产力赋能住宿业的机制

新质生产力通过数字化运营、创新营销和绿色技术应用三大机制, 为住宿业的持续发展提供了新的动力和方向。住宿企业应积极拥抱新质生产力, 通过技术创新和管理模式的变革, 提升运营效率, 增强市场竞争力, 实现可持续发展。

2.1. 数字化运营提升效率与服务质量

数字化运营是新质生产力在住宿业中的关键体现, 它通过引入云计算、大数据分析、人工智能等信

息技术系统,深度优化了住宿业的运营流程[1]。这些技术的应用显著提升了运营效率,并通过精准的需求预测与实时库存管理,有效增强了服务质量[2]。例如,大数据分析技术能够洞察客户偏好,使住宿企业能够提供个性化服务,满足消费者的多元化需求[3]。云计算技术确保了预订系统的高效稳定运行,能够快速处理大量预订请求,并实时更新房态信息,降低人工操作失误率。在客户关系管理领域,大数据分析技术深入挖掘客户数据,为个性化营销与服务提供了数据支撑。基于客户画像,企业能够为客户量身定制产品推荐、优惠活动及服务体验,从而提升客户满意度与忠诚度。在物业管理方面,大数据与人工智能技术的结合,实现了资源的精细化配置与高效利用,降低了运营成本,提高了整体运营效率[4]。

2.2. 创新营销增强市场竞争力

通过利用社交媒体、内容营销和在线口碑等新兴营销工具,住宿企业能够更有效地与消费者建立连接,提升品牌影响力和市场竞争力[5]。社交媒体平台的使用,使得住宿企业能够实时与客户互动,快速响应客户反馈,增强客户参与感和品牌忠诚度。内容营销则通过创造有价值的内容吸引和留住客户,提高转化率[6]。在线口碑的管理对于住宿企业的品牌形象至关重要。住宿企业通过积极管理在线评价和用户反馈,能够及时改进服务质量,提升客户满意度,并通过口碑传播吸引新客户[7]。此外,住宿企业还可以通过虚拟现实(VR)和增强现实(AR)技术提供沉浸式体验,增强客户的预订意愿[8]。

2.3. 绿色技术应用促进可持续发展

随着环保意识的增强和可持续发展目标的提出,绿色技术在住宿业中的应用越来越广泛。绿色建筑技术、节能设备和智能管理系统等技术的应用,不仅有助于减少能源消耗和降低运营成本,还能够提升住宿企业的绿色形象,吸引环保意识强的消费者[9]。绿色技术的应用还有助于住宿企业遵守环保法规,避免潜在的法律风险和罚款。同时,绿色技术的应用也是住宿企业履行社会责任、提升品牌形象的重要途径。通过实施绿色技术,住宿企业能够展示其对环境保护的承诺,增强公众信任,从而在激烈的市场竞争中脱颖而出[10]。

3. 新质生产力赋能住宿业发展的 SWOT 分析

当前,新质生产力的崛起深刻改变了住宿业的发展格局。本研究将运用 SWOT 框架剖析其在住宿业的优势、劣势、机会与威胁,对把握行业发展方向、促进持续繁荣意义重大,能为住宿业提供全面且深入的发展视角,详如下图 1 SWOT 分析图所示。

3.1. 优势(Strengths)

3.1.1. 服务效率成本优化

数字化技术助力住宿业提升服务效率、优化成本结构。智能管理系统实现预订、入住和退房的高效衔接,大幅缩短客户等待时间,提升体验流畅性[4]。如洲际酒店集团利用大数据精准调控房价与房态,实现资源最优配置,显著降低人力成本[1],这一数字化精细管理模式已成为住宿业竞争的关键优势,既提高运营效率,又增加经济效益。

3.1.2. 体验服务质量提升

新质生产力赋予住宿企业洞察客户偏好的能力,实现高度个性化服务[3]。丽思卡尔顿酒店运用 CRM 系统深度分析客户数据,精准定制房间与餐饮服务,使客户满意度和忠诚度大幅跃升。这种个性化服务模式有效助力企业在激烈竞争中脱颖而出,塑造独特品牌形象,促进市场份额稳步增长和客户长期留存。



Figure 1. SWOT analysis chart

图 1. SWOT 分析图

3.1.3. 创新营销能力增强

在新质生产力推动下,住宿企业营销呈现多元化、精准化特征[5]。万豪国际酒店集团借助社交媒体平台开展创意营销活动,吸引大量用户关注和参与,显著提升品牌知名度。同时,基于大数据的精准营销精准定位目标客户,高效投放营销资源,大幅提高营销效果与转化率[6]。创新营销能力的提升使企业能敏捷应对市场变化,精准满足客户需求,在市场竞争中抢占先机,为持续发展提供强劲动力。

3.1.4. 持续发展优势显著

绿色技术在住宿业的应用是新质生产力推动可持续发展的重要体现。随着环保意识增强和绿色消费理念普及,住宿企业引入绿色技术,既能降低能源消耗与环境影响,又能满足消费者对环保住宿的需求[7]。希尔顿酒店集团积极应用绿色技术,有效削减运营成本,树立良好社会声誉和绿色企业形象,为长期稳定发展筑牢根基。这一优势契合企业社会责任,增强市场竞争力,为住宿业可持续发展开拓广阔前景。

3.2. 劣势(Weaknesses)

3.2.1. 技术应用成本高昂

尽管新质生产力带来机遇,但技术应用成本对许多住宿企业,尤其是中小规模企业构成难题。技术设备采购、系统开发及维护需巨额资金,超出中小住宿企业财务能力[8]。高额技术投入成本在企业总成本中占比较高,致使企业在技术升级决策前犹豫不决,一定程度上阻碍住宿业数字化转型进程,削弱企业市场竞争力。

3.2.2. 数据安全保护困难

住宿企业数字化运营促使客户信息量剧增,数据在存储、传输和使用过程中面临网络攻击、泄露等严重安全威胁[9]。客户信息作为企业重要资产,一旦发生数据安全事件,将严重侵犯客户隐私,引发信任危机,给企业造成沉重经济损失和恶劣声誉影响。在复杂多变的网络环境下,保障数据安全与完整已成为住宿企业数字化转型中亟待解决的关键问题,直接关系到企业生存与发展。

3.2.3. 专业人才相对匮乏

新质生产力驱动住宿业对信息技术、数据分析、数字化营销等复合型专业人才的需求迅猛增长,然而住宿业传统以服务型人才为主,专业人才储备短缺[11]。这一人才供需结构性矛盾使企业在数字化转型中困难重重,一方面外部招聘难以满足需求,另一方面内部员工技术培训效果不佳,难以快速提升专业技能以适应新质生产力发展要求。专业人才短缺严重制约新质生产力潜力释放,阻碍企业创新能力提升和发展速度加快。

3.3. 机会(Opportunities)

3.3.1. 消费市场需求增长

全球经济发展和生活水平提高推动消费者住宿观念转变,需求呈现多样化、个性化趋势,对住宿服务质量、个性化体验和环保理念的重视程度不断提升[12]。新质生产力为住宿企业提供满足新兴需求的有力手段,企业借助数字化技术和大数据分析深入了解客户个性化需求,提供定制化住宿服务和独特体验,从而在竞争中抢占优势,赢得更多客户资源和市场份额,推动企业快速发展。

3.3.2. 产业融合趋势明显

科技进步尤其是人工智能、物联网和虚拟现实等技术在住宿业的广泛应用,为服务模式创新和客户体验提升提供强大技术支撑。同时,住宿业与文化、艺术、体育、健康等产业的融合趋势日益显著,催生多元住宿产品和服务形态[13]。例如住宿与文化机构合作推出文化主题住宿,与健康产业结合打造养生度假服务等。产业融合丰富住宿业产品内涵,拓展市场边界,创造更多商业机会和利润增长点,助力行业转型升级和可持续发展。

3.3.3. 行业自律规范发展

政府对科技创新、可持续发展和旅游业的关注度不断提升,出台一系列鼓励住宿企业采用新技术、实现绿色发展的优惠政策,如财政补贴、税收优惠等[14]。同时,行业协会和组织积极发挥作用,制定严格行业标准和规范,加强行业自律,引导企业提升服务质量和管理水平。在良好政策环境和行业氛围下,住宿企业能够规范有序发展,充分利用新质生产力提升核心竞争力,共同推动住宿业整体升级和健康发展。

3.3.4. 全球旅游市场复苏

全球经济逐步回暖与国际旅游市场逐渐开放,为住宿企业拓展国际市场提供难得机遇[15]。新质生产力为住宿企业提升国际化服务水平提供技术保障,借助互联网平台和数字化营销手段,企业能够更便捷高效地将产品和服务推向全球市场,吸引国际游客关注和预订。同时,企业能依据新质生产力更好地了解国际市场需求和消费趋势,及时调整产品与服务策略,提升国际竞争力和市场占有率,实现国际化发展战略,为住宿业全球化发展注入新活力。

3.4. 威胁(Threats)

3.4.1. 市场竞争挑战加剧

新质生产力快速发展促使住宿业市场竞争格局深刻变化。率先引入先进技术、实现服务创新的企业在竞争中迅速崛起,占据优势地位,导致市场份额向这些企业集中[16]。同时,新兴住宿企业凭借创新商业模式和技术优势,如在线民宿平台、共享住宿模式等,对传统住宿企业构成强大挑战。传统住宿企业若不能及时跟上新质生产力发展步伐进行技术升级和服务创新,将面临市场份额被挤压、客户流失严重的困境,甚至可能被市场淘汰。

3.4.2. 技术更新风险增加

新质生产力相关技术迭代加速, 住宿企业需持续投入大量资金进行技术更新与升级以维持市场竞争力[17]。但技术更新过程充满不确定性, 企业在进行技术投资决策时, 难以准确预测新技术发展趋势、市场接受程度以及更新后的实际经济效益。一旦技术更新决策失误, 企业可能无法实现预期技术升级效果, 还可能面临资金浪费、技术落后等风险, 进一步削弱市场竞争力, 甚至陷入经营困境。

3.4.3. 影响行为因素复杂

消费者行为和需求受经济形势波动、社会文化变迁、时尚潮流更迭等多种复杂因素综合影响, 呈现快速变化且难以精准预测的特点[18]。例如经济不景气时消费者倾向选择经济型住宿, 社会文化多元化发展使消费者对住宿文化内涵需求改变。此外, 宏观经济波动、自然灾害、公共卫生事件等不可抗力因素也对住宿业经营产生巨大冲击[19]。这些不可控因素增加企业经营风险和难度, 要求企业具备更强的市场应变能力和风险防范意识, 以应对突发情况对经营的影响。

4. 新质生产力赋能住宿业的对策建议

为有效应对新质生产力赋能住宿业发展过程中面临的现实困境, 推动住宿业持续、健康、高质量发展, 以下从降低技术应用成本、加强数据安全与隐私保护、解决人才短缺问题、应对市场竞争与同质化等方面提出相应的对策建议。

4.1. 采取多元策略降低成本

为减轻技术应用带来的资金压力, 住宿企业需采取多元化策略。企业应进行全面的成本效益评估, 核算技术应用的全生命周期费用, 并考量潜在收益, 制定合理的技术应用规划。例如, 希尔顿酒店集团通过详细调研和成本效益评估, 实现了技术投入与产出的最优平衡。住宿企业亦应探索共享经济模式, 建立合作联盟, 实现资源共享与协同发展, 通过联合采购和维护智能设备、信息系统等昂贵技术资源, 分摊成本, 实现规模经济效应。例如, 凯悦酒店集团与其他酒店企业共同成立酒店技术合作联盟, 共同出资建设和维护统一的客户关系管理系统(CRM), 实现了客户信息的共享与协同管理, 降低了系统采购和维护成本, 同时提高了客户服务质量。香格里拉酒店集团与科技公司合作开发酒店智能预订平台, 实现了互利共赢, 提升了预订效率和客户满意度, 同时降低了单独开发平台所需的高额资金投入。

4.2. 加强数据安全保护隐私

在数字化转型的背景下, 数据安全与隐私保护至关重要。企业必须构建全方位的数据安全防护体系。技术层面上, 应部署高性能的网络安全设备, 运用数据加密技术, 建立数据备份和恢复机制。四季酒店集团采用的下一代防火墙技术, 能够深度检测和过滤网络流量, 有效识别和阻止各类恶意攻击。万豪国际酒店集团采用的混合云备份解决方案, 将数据备份到本地服务器和云端存储中, 确保在发生数据丢失或损坏的情况下, 能够快速、准确地恢复数据, 保障业务的连续性。管理层面上, 企业应制定数据安全管理制度和操作规程, 加强员工的数据安全意识培训, 提高员工对数据安全重要性的认识。雅高酒店集团定期组织员工参加数据安全培训课程, 通过案例分析、角色扮演等方式, 让员工深刻认识到数据安全事故的严重性以及自身在数据安全防护中的重要责任。

4.3. 运用多方管道引进人才

面对人才短缺问题, 企业需从人才培养、引进和激励等多个维度出发。加强与高等教育机构的合作, 定制化开设相关专业课程, 通过订单式培养、实习基地建设等方式, 为企业输送专业对口、实践能力强

的毕业生。例如，如家酒店集团与多所高校合作，设立了“如家酒店管理学院”，根据业务需求和技术应用方向，制定了专门的课程体系，为学生提供实习机会，将理论知识与实践操作相结合，为企业储备了大量后备人才。同时，企业应加大对外部高端人才的引进力度，提供具有竞争力的薪酬待遇和良好的职业发展空间，吸引信息技术、数据分析、数字化营销等领域的专业人才加入住宿行业。华住酒店集团通过提供高于行业平均水平的薪酬待遇和独立的研发项目，成功吸引了一批优秀的技术人才，为企业的数字化转型和创新发展提供了强有力的人才支持。

4.4. 驱动创新形成差异竞争

在市场竞争加剧和产品服务同质化的背景下，住宿企业必须采取创新驱动和差异化竞争策略。深入挖掘自身特色和优势，精准定位目标客户群体，实施差异化竞争战略。悦榕庄酒店集团以其独特的选址和对当地文化的深度融合而闻名，在建筑设计上充分体现当地建筑风格，采用当地传统建筑材料和工艺，营造出浓郁的地域文化氛围；在服务内容上，提供丰富多样的当地文化体验活动，同时，企业应持续关注市场需求变化和行业发展趋势，及时调整和优化产品服务，不断推出新颖独特的服务项目和体验活动，满足客户日益多样化和个性化的需求。

4.5. 建立决策机制体系管理

为降低技术更新过程中的不确定性和风险，企业应建立科学的技术更新决策机制和风险管理体系。在技术更新决策前，企业应充分开展市场调研和技术评估，深入了解新技术的发展趋势、市场应用情况以及潜在的风险和收益。在技术更新过程中，加强项目管理和风险监控，及时发现和解决可能出现的问题。建立技术更新项目进度跟踪机制，定期对项目进展情况进行评估和调整，确保项目按照预定计划顺利推进。

4.6. 增强应变能力防范风险

鉴于消费者行为和需求受多种复杂因素影响以及外部环境的不确定性，住宿企业需增强市场应变能力和风险防范意识，构建灵活的经营策略和应急管理机制。加强市场监测和分析，建立消费者行为数据监测体系，实时跟踪市场动态和消费者需求变化。制定完善的应急管理预案，应对自然灾害、公共卫生事件等不可抗力因素对住宿业经营的冲击。预案应包括危机预警机制、应急响应流程、资源调配方案、客户沟通策略等内容，确保企业在面临突发情况时能够迅速启动应急预案，采取有效的应对措施。

5. 总结

本文针对新质生产力对住宿业持续发展的影响进行了系统性研究，深入探讨了其作用机制，并通过SWOT分析法揭示了住宿业在新质生产力背景下所面临的优势、劣势、机会与威胁。研究表明，新质生产力在提升住宿业运营效率、服务质量、市场竞争力及可持续发展能力方面发挥了积极作用。然而，技术成本、数据安全、人才缺口及市场竞争等挑战也不容忽视。为应对这些挑战，提出了一系列对策建议。首先，通过成本效益评估和共享经济模式降低技术应用成本，减轻企业负担。其次，强化数据安全技术防护体系和合规管理体系，确保客户信息安全。再次，通过多元化人才培养和激励机制，解决人才短缺问题。此外，实施差异化竞争战略和创新驱动的协同发展模式，以提升市场竞争力。

本研究不仅为住宿业新质生产力的应用提供了理论支撑和实践指导，而且为政策制定者提供了决策参考，有助于构建有利于住宿业发展的宏观环境。随着技术的演进和市场的变化，住宿业需持续关注新质生产力的最新动态，积极适应并引领变革，以实现长期的可持续发展。未来研究可进一步探讨新质生产力在住宿业其他领域的应用，以及如何在不断变化的市场环境中优化对策建议。

基金项目

本文感谢宁德师范学院科研项目(2024ZX10)以及宁德师范学院 2024 年协同创新中心、创新团队项目(2024T04)的基金支持。

参考文献

- [1] 徐颖. 产业融合发展中乡村旅游新质生产力培育模式探析[J]. 齐齐哈尔大学学报(哲学社会科学版), 2024(11): 65-68.
- [2] 王星星. 新质生产力赋能甘肃乡村旅游高质量发展的路径研究[J]. 甘肃科技纵横, 2024, 53(10): 45-50.
- [3] 田冬雨. 广西旅游民宿和非物质文化遗产互动发展研究[J]. 新西部, 2024(9): 160-162.
- [4] 田可青, 秦思, 田笑雪. 新质生产力赋能聊城市旅游住宿业高质量发展的路径研究[J]. 旅游纵览, 2024(15): 120-122.
- [5] 余正勇, 何情税, 施雄天, 宋志高. 新质生产力赋能民宿产业高质量发展的机制及路径研究[J]. 河北旅游职业学院学报, 2024, 29(3): 1-9.
- [6] 香嘉豪. 新质生产力建设背景下高职产业学院多元主体协同育人提质路径探析——以米墅乡村民宿省级现代产业学院为例[J]. 农业与技术, 2024, 44(16): 175-180.
- [7] 楚岳. 新质生产力赋能民宿旅游高质量发展机制及路径研究[J]. 旅游与摄影, 2024(16): 89-91.
- [8] 王菲菲. 以“绿色”之名, “碳”寻高质量发展新路径[N]. 青海日报, 2024-08-20(001).
- [9] 易真, 李康源. 激活新质生产力点亮希望的田野[N]. 岳阳日报, 2024-08-07(004).
- [10] 高俊, 虞满华, 苏国红. 新质生产力赋能农文旅产业发展[J]. 西昌学院学报(社会科学版), 2024, 36(4): 42-52.
- [11] 戚晨. 文旅与科技结合或成新风口[N]. 经济导报, 2024-04-24(008).
- [12] 刘芸. 加快培育新质生产力释放高质量发展新动能[N]. 滨城时报, 2024-03-17(004).
- [13] 程思玮. 大鹏新区加快培育新质生产力赋能旅游业高质量发展[N]. 深圳特区报, 2024-08-26(A01).
- [14] 王永前, 姚玉洁, 龚雯, 周蕊. 品“质”焕新, 发展见“力”——上海推进高质量发展追踪[J]. 大众投资指南, 2024(8): 109-110.
- [15] 费洪芹, 唐洁, 孙克芳. 建言谋发展献策聚共识[N]. 日照日报, 2024-01-14(A08).
- [16] 余正勇. 新质生产力赋能民宿旅游高质量发展的机制及路径研究[J]. 四川旅游学院学报, 2024(4): 22-25.
- [17] 韩翱飞, 赵泽轩, 杨萌, 孟姝. “信贷+”新质生产力促绿色产业崛起[N]. 中国银行保险报, 2024-04-28(007).
- [18] 吕新涛. 新质生产力趋势下“塬生优品”执子落棋[N]. 西北信息报, 2024-04-26(002).
- [19] 张艾情, 张梓扬, 俞显峰. 小小桃花, 有“颜值”更有“新质” [N]. 新华日报, 2024-04-12(012).