

# 基于内容分析法的高星级饭店服务质量 实证比较研究

张 慧

(华侨大学 旅游学院, 福建 泉州 362021)

**摘 要** 借助网络评论文本,从地域和经营管理模式 2 个方面,对泉州、厦门地区 30 家高星级饭店服务质量进行了全面系统的实证比较分析。研究发现,两地高星级饭店服务质量中存在着总体服务质量缺陷明显、地域服务质量差距显著和饭店业市场集团化水平不高等问题。针对以上不足,有针对性地提出了在关注关键质量点、改善宾客入住环境、缩小地域差异、提升宾客满意度、学习先进的管理模式和实行集团化经营等方面,提升饭店服务质量的对策建议。

**关键词** 高星级饭店; 内容分析法; 服务质量; 分析体系; 比较研究

**中图分类号:** F 590.65 **文献标识码:** A **文章编号:** 1008-3456(2012)02-0077-08

饭店业的空前繁荣是需求拉动的结果。中国旅游业的快速发展,更显示出饭店业巨大的市场潜力。《2010 年国民经济和社会发展统计公报》显示,2010 年国内出游人数达 21 亿人次;国内旅游收入 12 580 亿元。入境旅游人数 13 376 万人次,国际旅游外汇收入 458 亿美元。对于我国饭店业来说市场空间巨大。另据我国国家旅游局发布的《2010 年中国星级酒店统计公报》显示,截至 2010 年底,全国共有 14 680 家星级酒店,其中五星级饭店 592 家,四星级饭店 2 214 家,三星级饭店 6 399 家,二星级饭店 5 121 家,一星级饭店 354 家。此外,中国目前还拥有包括商务型饭店、乡村酒店、接待中心、公寓酒店、社会旅馆等在内的服务于旅游市场的其他住宿设施 30 万家。可见我国饭店业已经发展成为规模巨大的一个行业。然而,由于饭店市场已经实现了卖方市场向买方市场的转变,饭店间的竞争已经从数量的竞争转向了质量方面的竞争,如何提升行业服务质量已经成为饭店行业健康可持续发展的关键问题。

服务是饭店业的主要产品,服务质量的好坏就是饭店产品优劣的具体体现,是饭店管理的核心<sup>[1]</sup>。服务质量是饭店经营管理的生命线<sup>[2-4]</sup>,面对饭店业市场异常激烈的竞争,如何提高饭店的服务质量、保持饭店业旺盛的生命力则成为饭店业人士关注的重

要话题<sup>[5-6]</sup>。一个饭店要获得成功,必须以服务质量求生存,以服务质量求信誉,以服务质量赢得市场,以服务质量取得经济效益。服务质量的控制与管理已成为饭店经营管理的关键要素和重要内容<sup>[7]</sup>。

## 一、文献综述

饭店服务质量的研究一直是一个研究热点。我国学者对于饭店业的服务质量研究始于 20 世纪 80 年代,随着中国饭店业的迅猛发展,此方面的研究仍在深入和继续。通过文献梳理,有关饭店业的服务质量研究主要集中在以下 3 个方面。

### 1. 结合服务质量相关理论对单体饭店服务质量的研究

单伟等以锦州大厦宾馆经验介绍的形式表明了科学地运用了宾客评比法对于提高服务质量的重要意义<sup>[8]</sup>;朱沅等运用因果关系分析方法,建立和检验了两个酒店宾客满意程度模型<sup>[9]</sup>;陈瑞霞等利用 SERVQUAL(SERVQUAL 为英文“Service Quality”的缩写,其理论核心是“服务质量差距模型”)对 H 饭店的服务质量进行了测评<sup>[10]</sup>;杨莹等在广州市 2 家四星级酒店进行了 1 次实证研究,探讨员工心理授权与服务质量关系以及培训、奖励等人力资源管理措施对员工心理授权的影响<sup>[11]</sup>;罗振鹏等在强调了前厅部服务质量重要性的基础上对酒店前厅服

务质量进行评估和检测,并以北京诺富特饭店为例,提出对酒店前厅服务质量的补救和改进是各个酒店的当务之急<sup>[12]</sup>;王文君等提出一个饭店服务质量综合差距模型,并结合问卷调查所获数据对该差距模型进行了实证检验<sup>[13-14]</sup>。

## 2. 对饭店服务质量的基础理论、方法及其综合运用方面的研究

张俐俐首次将“服务质量管理的差距分析模型”,运用到饭店的服务质量管理实践中。并且指出,饭店的主体服务不但包括核心服务、支持服务和延伸服务还应包含服务的可及性以及员工与客人之间的关系两方面<sup>[7]</sup>;吕勤等探讨了共情与横向和纵向整体化服务中服务质量的关系<sup>[15]</sup>;温碧燕通过问卷调查,对西部地区饭店业和东部沿海进行比较,揭示东西部地区饭店业在服务质量存在的差距,并提出相应的解决措施与改进建议<sup>[4]</sup>;刘艳华运用差距分析模型,提出了提高企业决策质量、管理质量、执行质量和沟通质量,满足客人服务期待的建议与措施<sup>[16]</sup>;余志远等定量分析了饭店服务质量与消费者购后行为之间的关系<sup>[17]</sup>;王文君等通过国内外文献研究发现,服务质量研究者在实证研究过程中开发出了很多种定量测量工具,其中应用最为广泛的是 SERVQUAL 量表<sup>[13]</sup>。

## 3. 在研究方法上对饭店服务质量的创新性研究

在以往大部分采用调查问卷方式对饭店服务质量所开展的研究中,普遍存在着样本数量少、代表性不够的问题。内容分析法是一种将不系统的、定性的符号性内容如文字、图像等转化成系统的、量化的数据资料的研究方法。该方法有助于对研究对象的内容进行深入分析,以透过现象看本质。目前,内容分析法在新闻传播、图书情报、社会学、心理学等社会科学领域广泛应用。随着网络普及率的提高,内容分析法也开始在饭店研究领域得以运用。如朱峰等采用分层抽样法和系统抽样法对饭店的网友评价进行分类评分,并运用 SPSS 17.0 统计软件对结果进行对比和统计,为评价中国饭店业的服务质量提供了一个可行途径和有益借鉴<sup>[18]</sup>。熊伟等在合理确定经济型酒店服务质量评价体系的基础上,通过网络内容分析法把大量网友客观真实的评价加以量化分析并得出了研究结论<sup>[6]</sup>。基于网络评论的真实性、客观性和研究样本的丰富性,本研究拟借助网络评论文本从地域和经营管理模式两个方面对泉州、厦门地区高星级饭店服务质量进行全面系统的比

较,旨在发现两地高星级饭店服务质量的不足并提出相应的对策建议。

## 二、研究样本与饭店服务质量分析体系构建

### 1. 研究样本选取

将研究对象限定在四星级饭店和五星级饭店以及按四、五星级标准兴建的饭店。根据所确定的研究对象,主要选择了泉州地区所有的四星级饭店和五星级饭店,其中四星级饭店 8 家,五星级饭店 7 家。考虑到厦门地区星级饭店众多,为了避免饭店数量差异过大导致的数据失衡,本文在厦门地区总共选取了 15 家样本饭店,其中四星级饭店 8 家,五星级饭店 7 家。样本分布如表 1。

表 1 研究样本分布

类别	饭店数量/家		
	泉州	厦门	
饭店星级	四星级	8	8
	五星级	7	7
客房数量	大于 500 间	0	1
	300~500 间	3	5
	小于 300 间	12	9
饭店历史	0~5 年	5	7
	6~10 年	4	6
	11~15 年	3	2
	16~20 年	1	0
	21~30 年	2	0
经营管理模式	自主管理	1	0
	聘请职业经理人管理	5	9
	国内管理公司管理	8	4
	国外管理公司管理	1	2

由表 1 可知,所选取饭店客房数量大多数小于 300 间,共有 21 家。将近 80% 的饭店都是近 10 年内新建或者新装修的,只有两家饭店的历史在 20 年以上。在经营管理模式上,样本饭店还是以国内管理公司管理和聘请职业经理人管理两种模式为主。

### 2. 饭店服务质量分析体系及编码

对于饭店服务质量概念的界定,学术界并未达成一致意见。芬兰营销学家认为,只有顾客感知的服务质量才是重要的,服务质量是顾客通过比较前期所期望的服务质量与实际所感知的服务质量而得到的结果<sup>[19]</sup>。国内学者张俐俐认为,服务质量一般是指客人享用服务时获得的感受和满意程度<sup>[7]</sup>。结合饭店业的特点,本文将饭店服务质量界定为:饭店服务质量是顾客在接受以饭店设施、设备为凭借物的饭店员工所提供的服务前和享受服务后所产生的

感知差距结果,衡量标准是顾客的满意程度。基于这一定义,我们首先对饭店服务质量分析体系进行构建。在该分析体系中,饭店服务质量为 1 级指标;一线服务、设施设备、卫生、环境为 2 级指标;而每一项 2 级指标又由多项更为具体的 3 级指标构成。其中,一线服务具体包括前台服务、客房服务、餐饮服务、其他服务 4 项 3 级指标;设备设施具体包括大堂、康乐设施、房间、卫生间、电视、空调、网络、床 8 项 3 级指标;卫生具体包括客房卫生、餐饮卫生、其他卫生 3 项 3 级指标;环境包括噪音、地理位置 2 项 3 级指标。为了获取客人对饭店服务质量客观、真实的感受,我们将客人在携程网上所发表的相关评论进行编码。具体编码方法见表 2。

表 2 饭店服务质量编码

编码标准	例证
1. 评论中有很明显的“很好”“好”“一般”“差”“很差”的字样。	“房间还行,环境一般,服务态度还好。就是感觉挺小的,不像是四星的宾馆。”则对“房间”“环境”“服务”属性分别评 3 分。
2. 对评论中出现的其他字样进行判断并归类,具体为:①很好;非常满意、非常不错、很喜欢等;②好;挺满意、不错、挺喜欢等;③一般;满意、还行、还好等;④差;不满意、不喜欢等;⑤很差;很不满意、很不喜欢等。	“房间非常宽敞,服务也好!”则对“房间”“服务”属性分别评 5 分、4 分;
3. 利用自身专业知识对评论中表现出的情绪进行把握。	“希望服务员的声音不要大到会吵到房间内的人,希望提升网速,总体来说不错。”则对“客房服务”“网速”“饭店总评”分别评 2 分、2 分、4 分。

### 三、高星级酒店服务质量分项比较

#### 1. 饭店服务质量的描述性统计

采用 SPSS17.0 软件对泉、厦两地高星级酒店的服务质量进行描述性统计。数据显示,网络上顾客对泉州地区和厦门地区饭店的评论主要集中在饭店服务质量总评、一线服务总评、设备设施总评、环境总评、餐饮服务、房间、房间卫生、地理位置等方面。见表 3。其中,所获取的网络评论中顾客未对厦门市高星级饭店的“餐饮卫生”与“其他卫生”进行评价。对“饭店总评”的次数最多,共评论了 1 281 次。对“空调”的评价次数最少,为 38 次。饭店服务质量评论项目的得分均值集中在 2.13~4.26 之间。其中,得分最低的是“噪音”,而得分最高的是“环境总评”。在频率分析中,顾客对各个饭店服务质量评

论项目的打分主要集中于“好”,只有对“空调”“电视”“噪音”的打分集中于“差”。

#### 2. 饭店服务质量的地域比较

为了了解泉州地区与厦门地区饭店在服务质量上是否存在差距,进一步分析两地区饭店在服务质量管理方面存在的问题,本文以泉州和厦门两地的四、五星级饭店为比较对象,对两地区饭店的服务质量水平进行比较分析。为了检验顾客对泉、厦两地饭店服务质量的评价是否具有显著差异,本文采用 SPSS17.0 软件对泉厦两地样本进行独立样本  $T$  检验。独立样本  $T$  检验的目的在于比较 2 个独立样本的均值差异,每一个正态化样本的均值要能够相互比较,必须具有相似的离散状况,也就是各组的方差必须具有同质性。方差同质性假设若不能成立,会使得均值的比较存有混淆因素。由于方差不同质对于  $F$  检验的影响非常显著,因此方差同质性假设在独立样本  $T$  检验中是最严格的一项假设。2 个独立样本的方差同质性假设是否违反,可以利用方差同质性检验(Levene's Test of Homogeneity)加以判断。若 Levene 检验值( $F$  值)在 0.05 的水平上通过显著性检验,表明 2 个独立样本的方差不同质,此时需要使用校正公式来计算  $T$  值及其所对应的显著性水平。经过整理,不同地域饭店服务质量的方差同质性检验和独立样本  $T$  检验的具体情况如表 4 所示。

表 4 中,大堂、康体设施、卫生间、电视、空调、网络、地理位置的 Levene 检验值大于 0.05,满足方差同质性假设,因此采用独立样本  $T$  检验比较饭店服务质量均值时无需校正。前台服务、餐饮服务、客房服务、其他服务、房间、床、客房卫生、噪音的 Levene 检验值小于 0.05,不满足方差同质性假设,因此在采用独立样本  $T$  检验比较饭店服务质量均值时需要进行校正。独立样本  $T$  检验的结果表明:泉厦两地样本中,顾客对泉厦两地饭店服务质量只有在大堂和地理位置两个方面的评价不存在显著差异。而在前台服务、餐饮服务、客房服务、其他服务、康体设施、房间、卫生间、电视、空调、网络、床、客房卫生和噪音等方面的评价上存在显著差异。从样本均值中可以看出,顾客对厦门地区饭店在这些属性上的评价显著高于对泉州地区饭店的评价,这也表明样本中泉州地区饭店服务质量在这些方面明显滞后于厦门地区饭店。这些具有显著差异的属性大部分都是与饭店服务质量呈正相关关系,是泉州地区饭店服务质量需要提高的方面。

表 3 样本描述—频率分析表

	统计量			频率					有效百分比/%				
	有效	缺失	均值	很差	差	一般	好	很好	很差	差	一般	好	很好
饭店服务质量总评	1 281	604	4.01	12	55	192	665	357	0.9	4.3	15.0	51.9	27.9
一线服务总评	878	1 007	4.02	13	33	110	488	234	1.5	3.8	12.5	55.6	26.7
设施设备总评	417	1 468	3.73	3	33	120	183	78	0.7	7.9	28.8	43.9	18.7
卫生总评	178	1 707	4.10	0	5	14	117	42	0.0	2.8	7.9	65.7	23.6
环境总评	378	1 507	4.26	1	5	26	207	139	0.3	1.3	6.9	54.8	36.8
前台服务	149	1 736	3.56	6	25	17	68	33	4.0	16.8	11.4	45.6	22.1
餐饮服务	634	1 251	3.46	15	74	196	301	48	2.4	11.7	30.9	47.5	7.6
客房服务	127	1 758	3.82	2	15	14	69	27	1.6	11.8	11.0	54.3	21.3
其他服务	168	1 717	3.75	4	23	10	105	26	2.4	13.7	6.0	62.5	15.5
大堂	60	1 825	3.63	0	7	17	27	9	0.0	11.7	28.3	45.0	15.0
康体设施	72	1 813	4.24	0	4	6	31	31	0.0	5.6	8.3	43.1	43.1
房间	590	1 295	3.84	2	27	131	336	94	0.3	4.6	22.2	56.9	15.9
卫生间	137	1 748	3.48	1	25	38	53	20	0.7	18.2	27.7	38.7	14.6
电视	46	1 839	3.00	1	21	5	15	4	2.2	45.7	10.9	32.6	8.7
空调	38	1 847	2.79	1	17	9	11	0	2.6	44.7	23.7	28.9	0.0
网络	56	1 829	3.68	3	10	5	22	16	5.4	17.9	8.9	39.3	28.6
床	147	1 738	4.02	1	18	11	64	53	0.7	12.2	7.5	43.5	36.1
客房卫生	214	1 671	3.79	3	27	13	139	32	1.4	12.6	6.1	65.0	15.0
噪音	107	1 778	2.13	9	75	23	0	0	8.4	70.1	21.5	0.0	0.0
地理位置	429	1 456	3.78	0	10	55	245	19	0.0	2.3	12.8	80.4	4.4

表 4 不同地域饭店服务质量均值的独立样本 T 检验

1 级评价指标	2 级评价指标	3 级评价指标	泉州地区样本均值	厦门地区样本均值	Levene 检验 (F 值)	独立样本 T 检验 (t 值)		
						方差同质	方差非同质	
饭店服务质量总评	一线服务	前台服务	3.09	3.99	12.916**	5.140**	4.918**	
		餐饮服务	3.26	3.60	14.637**	4.919**	4.774**	
		客房服务	3.18	4.05	22.938**	5.004**	4.236**	
		其他服务	3.41	3.94	20.459**	3.594**	3.311**	
	设施设备	大堂	3.48	3.79	0.230	1.367	1.360	
		康体设施	3.57	4.40	0.320	3.607**	3.329**	
		房间	3.62	3.94	7.883**	5.060**	5.038**	
		卫生间	2.97	3.68	2.046	3.964**	3.658**	
		电视	2.46	3.21	2.840	2.134*	2.269*	
		空调	2.47	3.05	0.000	2.035*	2.033*	
		网络	3.30	4.12	2.034**	2.618*	2.635*	
		床	3.29	4.28	14.411**	5.811**	5.012**	
		卫生	客房卫生	3.43	4.01	23.840**	4.774**	4.479**
		环境	噪音	1.84	2.47	42.393**	7.411**	7.217**
	地理位置	3.86	3.87	2.344	0.201	0.204		

注: \*\* 表示在 0.01 水平上显著; \* 表示在 0.05 水平上显著。

### 3. 饭店服务质量的经营管理模式比较

表 5 反映的是对不同经营管理模式下, 泉、厦两地高星级饭店服务质量进行的单因素方差分析 (ANOVA) 情况。通过 ANOVA 值可以发现不同经营管理模式的饭店在 前台服务、餐饮服务、一线服务总评、餐饮服务、康体设施、房间、卫生间、电视、床、设施设备总评、客房卫生、卫生总评、噪音、地理位置、环境总评以及饭店服务质量总评等方面存在显著差异, 而在客房、其他、大堂、空调、网络服务方面则不存在显著差异。

当 ANOVA 的  $F$  检验值达到显著性水平, 表示至少有两组均值之间存在显著性差异。但是究竟是哪几个均值之间显著有所不同, 还必须进一步做多重比较 (multiple comparison) 来检验。多重比较多运用差距检验法 (studentized range test) 原理进行, 该方法又被称为最小显著差异法 (least significant difference, LSD)。LSD 法用  $F$  检验的组内均方和代替  $T$  检验的合成标准误, 是建立在假设各组方差齐性情况下的估计数。当违反方差齐性假设时, 可以采用 Tamhane 法进行多重比较。为了从整体上了解不同经营管理

模式下高星级饭店服务质量的差异,我们首先对 1 级评价指标“饭店服务质量总评”方面的差异进行了多重比较。由于“饭店服务质量总评”的 Levene 检验值

在 0.05 的水平上通过显著性检验,表明总体方差不同质,因此在进行多重比较时我们采用的是 Tamhane 法,具体结果见表 6。

表 5 不同经营管理模式饭店服务质量的 ANOVA

指标	样本均值				Levene 检验 (F 值)	ANOVA (F 值)
	自主管理	国外管理公司管理	国内管理公司管理	职业经理人管理		
前台服务	2.20	3.50	3.75	3.75	1.661	3.427*
餐饮服务	2.93	3.66	3.54	3.36	0.551	7.079**
客房服务	4.00	4.03	3.76	3.72	5.241**	0.811
其他服务	3.33	3.86	3.69	3.77	0.669	0.386
一线服务总评	3.39	4.07	3.98	4.10	3.471*	9.242**
大堂	3.00	3.83	3.90	3.38	0.344	2.195
康体设施	—	3.00	4.42	3.40	3.855*	11.197**
房间	3.37	4.05	3.98	3.64	3.745*	15.780**
卫生间	2.40	3.83	3.62	3.32	5.129**	4.107**
电视	2.67	3.86	3.70	2.54	0.052	5.558**
空调	2.00	3.20	2.76	2.79	2.826	0.843
网络	4.00	3.56	3.69	3.69	3.475*	0.074
床	3.60	4.62	3.42	4.00	11.894**	10.171**
设施设备总评	2.74	3.99	3.87	3.56	2.602	16.613**
客房卫生	3.60	4.17	3.71	3.71	4.221**	3.148*
卫生总评	3.50	4.38	4.16	4.01	7.867**	5.660**
噪音	1.75	2.63	2.26	1.89	5.587**	15.001**
地理位置	3.96	3.95	3.63	3.98	38.302**	14.612**
环境总评	3.91	4.10	4.47	4.00	6.325**	15.312**
饭店服务质量总评	3.59	4.18	4.07	3.95	6.526**	10.649**

注:\*\*表示在 0.01 水平上显著;\*表示在 0.05 水平上显著。

表 6 饭店服务质量一级评价指标的多重比较

因变量	(I)经营管理模式	(J)经营管理模式	均值差 (I-J)	标准误	显著性	95% 置信区间	
						下限	上限
饭店服务质量总评	1	2	-0.594**	0.134	0.000	-0.95	-0.23
		3	-0.476**	0.130	0.003	-0.83	-0.13
		4	-0.357*	0.129	0.041	-0.71	0.00
		1	0.594**	0.134	0.000	0.23	0.95
	2	3	0.118	0.063	0.325	-0.05	0.28
		4	0.236**	0.061	0.001	0.07	0.40
		1	0.476**	0.130	0.003	0.13	0.83
		3	-0.118	0.063	0.325	-0.28	0.05
	3	4	0.119	0.052	0.125	-0.02	0.26
		1	0.357*	0.129	0.041	0.01	0.71
		2	-0.236**	0.061	0.001	-0.40	-0.07
		4	-0.119	0.052	0.125	-0.26	0.02

注:上表中经营管理模式中的 1、2、3、4 分别代表自主管理、国外管理公司管理、国内管理公司管理和职业经理人管理。\*\*表示在 0.01 水平上显著;\*表示在 0.05 水平上显著。

从样本均值数据可知,不同经营管理模式下高星级饭店的服务质量由高到低依次是:国外管理公司管理、国内管理公司管理、职业经理人管理、自主管理。但采用 Tamhane 法进行多重比较后发现,国外管理公司管理的饭店其服务质量与国内管理公司管理的饭店无显著性差异,国内管理公司管理的饭店其服务质量与职业经理人管理的饭店也无显著性差异,因此我们认为:在不同经

营管理模式的比较上,自主管理模式管理的饭店服务质量最低;而其余 3 种经营管理模式饭店的服务质量无显著差异且均高于自主管理模式管理的饭店。

除了对 1 级评价指标“饭店服务质量总评”进行多重比较外,我们还对一线服务总评、设施设备总评、环境总评、卫生总评等 4 个 2 级评价指标进行了多重比较,具体见表 7。

表 7 饭店服务质量二级评价指标的多重比较

因变量	(I)经营管理模式	(J)经营管理模式	均值差 (I-J)	标准误	显著性	95% 置信区间	
						下限	上限
一线服务总评	1	2	-0.676**	0.169	0.001	-1.14	-0.21
		3	-0.587**	0.165	0.006	-1.04	-0.13
		4	-0.709**	0.163	0.001	-1.16	-0.26
	2	1	0.676**	0.169	0.001	0.21	1.14
		3	0.089	0.078	0.828	-0.12	0.30
		4	-0.033	0.073	0.998	-0.23	0.16
	3	1	0.587**	0.165	0.006	0.13	1.04
		2	-0.089	0.078	0.828	-0.30	0.12
		4	-0.122	0.063	0.274	-0.29	0.04
	4	1	0.709**	0.163	0.001	0.26	1.16
		2	0.033	0.073	0.998	-0.16	0.23
		3	0.122	0.063	0.274	-0.04	0.29
设施设备总评	1	2	-1.246**	0.202	0.000	-1.64	-0.85
		3	-1.134**	0.185	0.000	-1.50	-0.77
		4	-0.819**	0.188	0.000	-1.19	-0.45
	2	1	1.246**	0.202	0.000	0.85	1.64
		3	0.111	0.120	0.352	-0.12	0.35
		4	0.426**	0.124	0.001	0.18	0.67
	3	1	1.134**	0.185	0.000	0.77	1.50
		2	-0.111	0.120	0.352	-0.35	0.12
		4	0.315**	0.093	0.001	0.13	0.50
	4	1	0.819**	0.188	0.000	0.45	1.19
		2	-0.426**	0.124	0.001	-0.67	-0.18
		3	-0.315**	0.093	0.001	-0.50	-0.13
卫生总评	1	2	-0.879	0.293	0.061	-1.79	0.03
		3	-0.657	0.281	0.217	-1.56	0.25
		4	-0.514	0.275	0.438	-1.42	0.39
	2	1	0.879	0.293	0.061	-0.03	1.79
		3	0.222	0.142	0.547	-0.17	0.61
		4	0.365*	0.130	0.044	0.01	0.72
	3	1	0.657	0.281	0.217	-0.25	1.56
		2	-0.222	0.142	0.547	-0.61	0.17
		4	0.143	0.103	0.665	-0.13	0.42
	4	1	0.514	0.275	0.438	-0.39	1.42
		2	-0.365*	0.130	0.044	-0.72	0.00
		3	-0.143	0.103	0.665	-0.42	0.13
环境总评	1	2	-0.195	0.181	0.880	-0.74	0.35
		3	-0.559*	0.168	0.038	-1.09	-0.03
		4	-0.091	0.175	0.997	-0.63	0.45
	2	1	0.195	0.181	0.880	-0.35	0.74
		3	-0.363**	0.091	0.001	-0.61	-0.12
		4	0.104	0.104	0.896	-0.17	0.38
	3	1	0.559*	0.168	0.038	0.03	1.09
		2	0.363**	0.091	0.001	0.12	0.61
		4	0.468**	0.079	0.000	0.26	0.68
	4	1	0.091	0.175	0.997	-0.45	0.63
		2	-0.104	0.104	0.896	-0.38	0.17
		3	-0.468**	0.079	0.000	-0.68	-0.26

注:上表中经营管理模式中的 1、2、3、4 分别代表自主管理、国外管理公司管理、国内管理公司管理和职业经理人管理。\*\*表示在 0.01 水平上显著;\*表示在 0.05 水平上显著。

从表 7 可以得出以下结论:

(1)在“一线服务总评”方面。采用 Tamhane 法

进行多重比较后发现,自主管理模式下饭店的服务

质量与其他 3 种管理模式下饭店服务质量的均值差

为负且与零存在显著差异。表明国外管理公司管理、国内管理公司管理和职业经理人管理 3 种模式下,饭店一线服务质量均显著高于自主管理模式下饭店的服务质量。同时,Tamhane 法多重比较的结果进一步显示,国外管理公司管理、国内管理公司管理和职业经理人管理 3 种模式之间的均值差未在 0.05 的水平上显著异于零,表明在此 3 种管理模式下饭店的一线服务质量不存在显著性差异。

(2)在“设施设备总评”方面。通过采用 LSD 法对各管理模式下饭店服务质量的均值差进行多重比较后发现,不同管理模式下泉、厦两地高星级饭店在设施设备方面的服务质量由高到低依次排序为:国外管理公司管理和国内管理公司管理模式、职业经理人管理模式、自主管理模式。

(3)在“卫生总评”方面。通过采用 Tamhane 法对各管理模式下饭店服务质量的均值差进行多重比较后发现,国外管理公司管理模式下饭店的服务质量显著高于职业经理人管理模式下饭店的服务质量,而自主管理、国内管理公司管理和职业经理人管理 3 种模式之间的服务质量不存在显著性差异。

(4)在“环境总评”方面。采用 Tamhane 法进行多重比较后发现,国内管理公司管理模式下饭店的服务质量与其他 3 种管理模式下饭店服务质量的均值差为正且与零存在显著差异。表明在所有管理模式中,国内管理公司管理下的饭店在环境方面的服务质量最高。同时,Tamhane 法多重比较的结果进一步显示,自主管理、国外管理公司管理和职业经理人管理 3 种模式之间的均值差未在 0.05 的水平上通过显著性检验,表明在此 3 种管理模式下泉厦两地高星级饭店在环境方面的服务质量无显著差异。

为了更清楚地反映不同经营管理模式下泉厦两地高星级饭店在一线服务、设施设备、卫生以及环境 4 个方面服务质量的差异。根据上述分析并结合前面表 5,对不同经营管理模式下饭店服务质量进行了综合比较(表 8)。

表 8 不同经营管理模式下饭店服务质量的综合比较

管理模式	服务质量			
	一线服务	设施设备	卫生	环境
自主管理	一般	差	一般	好
职业经理人管理	好	一般	一般	好
国内管理公司管理	好	好	一般	介于好与很好之间
国外管理公司管理	好	好	好	好

## 四、提升饭店服务质量的对策建议

### 1. 关注关键质量点,改善宾客入住环境

在饭店服务质量的描述性统计中,顾客对各个饭店服务质量评论项目的打分上,噪音、空调、电视 3 项的打分集中于“差”。对于此类关键的少数问题,饭店管理者必须予以充分重视,如果这类质量问题得以解决,则饭店的服务质量将有大幅度的提高。

对于噪声问题,主要是走廊噪声、设备运行时发出的噪声和外界噪声所引起的。针对这些因素,饭店可以在走廊两端放置“请勿大声喧哗”等牌子提醒顾客和工作人员,而工作人员要做到“三轻”,即动作轻,走路轻,说话轻。对于设备噪声,饭店要定期对大的设备进行维护,小的设备要每日查看和维修。外界噪声可将临街的一边换成隔音效果较好的玻璃。对于大部分顾客都提到饭店的设施设备趋于老化问题,饭店要对较为陈旧且已经影响到对客服务质量的设备进行及时更换。

### 2. 缩小地域差异,提升宾客满意度

目前,泉厦两地饭店的服务质量存在显著差异,分析数据显示,顾客对泉州地区饭店服务质量的评价明显低于对厦门地区饭店服务质量的评价。在泉州地区样本中,顾客对饭店整体的评价平均分为 3.70,表明顾客对泉州地区高星级饭店服务质量总体上满意程度偏低。

研究中发现在对泉厦两地高星级饭店的评论中,大部分顾客都提到了饭店缺少一些康体娱乐设施等类似问题。为了满足住店客人的闲暇时间的休闲娱乐需求,泉州的高星级饭店有必要设计一些诸如高尔夫练习场、电子模拟高尔夫、温泉养生会馆等康体娱乐设施。通过研究还发现,入住泉州地区饭店的商务型顾客较多,而入住厦门地区饭店的旅游型顾客占大多数。这就要求泉州市高星级饭店在为顾客提供舒适、周到服务的同时,更要提供便捷的服务,增添一些必要的服务项目,从而提高顾客对饭店服务质量的认知与评价。例如,厦门京闽北海湾酒店的服务模式,充分满足商务型客人的免费接机与送机服务需求,采用“贴身管家式”服务模式并对所有预计抵店客人提供接机与送机服务,这些先进做法和经验都值得泉州地区饭店在改进服务质量时去学习和借鉴。

### 3. 学习先进管理模式,实行集团化经营

研究数据表明,不同经营管理模式下高星级饭

店的总评服务质量由高到低依次是:国外管理公司管理、国内管理公司管理、职业经理人管理、自主管理。在样本饭店中,国外饭店管理公司管理的饭店,其服务质量普遍高于其他管理模式下的服务质量,这就要求国内饭店管理公司和其他单体饭店要汲取国外管理公司的管理经验,已经形成集团化、连锁化的饭店要完善其管理模式,尚未实现集团化的单体饭店在积累自身管理经验和学习借鉴的基础上,应向集团化方向努力。当然,发展非连锁的精品特色饭店也是值得推崇的。

通过笔者对泉州、厦门两地饭店的管理模式的调查还发现,职业经理人管理的饭店在整个饭店市场上占有绝对的数量优势。这种情况的出现,一方面与采用此种管理模式具有成本低、见效快的优势有关,另一方也提醒我们,培育一个健康、透明的饭店经理人市场已经成为当务之急。

### 参 考 文 献

[1] 高恩燕. 服务质量是饭店管理的核心[J]. 经济学动态, 1994(10):75.  
 [2] 李占芳. 服务质量是饭店生存与发展的关键[J]. 旅游学刊, 1987(1):14-15.  
 [3] 刘丽华, 林明水. 提高现代饭店服务质量的探讨[J]. 福建地理, 2003(3):19-20.  
 [4] 温碧燕. 西部地区旅游饭店业服务质量评价与研究——兼与东部沿海地区旅游饭店业比较[J]. 经济地理, 2006(9):871-883.  
 [5] 顾建华. 提高饭店服务质量经验谈[J]. 旅游学刊, 1993(6):19-20.  
 [6] 熊伟, 许俊华. 基于内容分析法的我国经济型酒店服务质量评

价研究——兼与高星级酒店相对比[J]. 北京第二外国语学院学报, 2010(11): 57-67.  
 [7] 张俐俐. 论饭店服务质量的管理和控制[J]. 旅游学刊, 1995(6):24-29.  
 [8] 单伟, 佟吉富. 宾客评比法在饭店服务质量管理中的应用[J]. 旅游学刊, 1993(3):37-39.  
 [9] 朱沅, 汪纯本. 饭店服务质量管理工作重点的评估模型研究[J]. 桂林旅游高等专科学校学报, 1998(9):29.  
 [10] 陈瑞霞, 王文君. SERVQUAL 在我国饭店服务质量评价中的应用[J]. 北京第二外国语学院学报, 2005(3):59.  
 [11] 杨莹, 谢礼珊, 韩小芸. 员工心理授权与酒店服务质量关系的实证研究[J]. 旅游学刊, 2005(5):55.  
 [12] 罗振鹏, 刘聪. 酒店前厅服务质量与顾客满意度分析——以北京诺富特和平宾馆为例[J]. 旅游学刊, 2007(3):58-63.  
 [13] 王文君, 高林. 饭店服务质量测量方法研究综述[J]. 旅游学刊, 2008(3):90-91.  
 [14] 王文君, 韩德昌, 高林. 基于差距模型的饭店服务质量研究[J]. 旅游学刊, 2008(11):19-26.  
 [15] 吕勤, 左艳艳. 共情与饭店服务人员服务质量的关系[J]. 北京第二外国语学院学报, 2006(1):79-84.  
 [16] 刘艳华. 对饭店服务质量问题的再认识[J]. 旅游学刊, 2007(6):64-66.  
 [17] 余志远, 李柏槐. 饭店服务质量与消费者购后行为关系研究[J]. 旅游科学, 2007(12):41-46.  
 [18] 朱峰, 吕镇. 国内游客对饭店服务质量评论的文本分析[J]. 旅游学刊, 2006(5): 86-90.  
 [19] GRONROOS C. Service management and marketing: a customer relationship management approach[M]. Hoboken: John Wiley & Sons, 2000.

## Comparative Study on Service Quality of High-star Hotels Based on Content Analysis

ZHANG Hui

(School of Tourism, Huaqiao University, Quanzhou, Fujian, 362021)

**Abstract** Based on the web review text, this paper, from two aspects of locality and operation and management model, makes a comprehensively comparative analysis on service quality of 30 high-star hotels in Quanzhou and Xiamen. The result shows that some problems still exist, such as poor service quality, distinct differences between regions in service quality and lower-level collectivization of hotel industry. Therefore, this paper puts forward several relevant suggestions on how to enhance the service quality in hotels from the following aspects: focusing on key quality point, improving accommodation, reducing regional differences, promoting the customers' satisfaction, learning from advanced management model and proceeding collectivization management.

**Key words** high-star hotels; content analysis; service quality; analysis system; comparative research  
(责任编辑:侯之学)