



基于 SERVQUAL 模型的乡村旅游 服务质量评价研究

——以禾泉农庄为例

谢晓曼, 童 艺, 陈佩颖

(安徽大学商学院 旅游管理系, 安徽 合肥 230601)

摘 要: 乡村旅游服务质量被广泛认为是区别乡村旅游产品及建立竞争优势的主要因素。本文利用 SERVQUAL 模型, 从有形性、可靠性、响应性、保证性、移情性五个维度对安徽省蚌埠市禾泉农庄的服务质量进行调查, 发现该农庄所提供的服务质量和顾客期望之间存在的差距, 并对产生该差距的各因素进行分析, 从而得出提升其服务质量的对策。

关键词: 乡村旅游; 服务质量; SERVQUAL 模型; 禾泉农庄

114

武汉职业技术学院学报二〇一一年第十卷第五期(总第五十四期)

中图分类号: F592.3

文献标识码: A

文章编号: 1671-931X (2011) 05-0114-04

一、研究背景及相关文献综述

1980 年代末开始, 全国各地如火如荼地开展乡村旅游活动, 开发乡村旅游产品, 乡村旅游蓬勃发展。据统计, 截至 2010 年底, 全国农家乐已超 150 万家, 规模以上休闲农业园区超过 1.8 万家, 全国年接待人数超过 4 亿人次^[1]。国家旅游局把 2006 年的旅游主题定为“中国乡村旅游年”, 提出了“新农村、新旅游、新体验、新风尚”的宣传口号, 同时下发了《关于促进农村旅游发展的指导意见》, 党的十七届三中全会《决定》明确提出, 要“因地制宜发展特色产业和乡村旅游业”, 国家十二五规划纲要中也提出“利用农业景观资源发展观光、休闲、旅游等农村服务业”。

乡村旅游的蓬勃发展引起了学术界专家学者对这一领域的极大关注, 对乡村旅游的研究逐渐增多。虽然国内对乡村旅游的研究逐渐扩展和深入, 但是乡村旅游服务质量方面的研究仍然不多, 主要集中在内涵要素的界定、评价与测量、影响、提升对策等方面。在研究方法

上正经历以定性研究为主到以定量研究为主的转变^[2]。

目前, 我国乡村旅游的发展与发达国家相比, 仍处于初级阶段, 存在服务质量水平不高, 产品同质化现象严重, 文化内涵不突出等问题。乡村旅游服务质量被广泛认为是区别乡村旅游产品及建立竞争优势的主要因素^[3], 为保证乡村旅游的健康发展, 提升发展水平, 乡村旅游服务质量方面的研究显得尤为重要。

关于“服务质量”的概念, 学术界一直没有形成一致的认识, 但是可以肯定的是, 服务产品的服务质量水平并不完全由企业所决定, 而同顾客的感知有很大关系。格鲁诺斯明确提出“顾客感知服务质量”的概念, 认为服务质量是一个主管的范畴, 它取决于顾客对服务质量的预期(既预期值量, Expected Quality)同实际感知的服务质量水平(即体验质量, Experienced Quality)的对比。如果顾客对服务的感知水平符合或高于其预期水平, 则顾客获得较高的满意度, 从而认为企业具有较高的服务质量, 反之, 则会认为企业的服务质量较低^[4]。对于服务质量的评价, 西方学者经过 20 多年研究与实

收稿日期: 2011-08-13

作者简介: 谢晓曼(1991-), 女, 安徽省宿州人, 安徽大学 2008 级旅游管理系本科生; 童艺(1984-), 女, 安徽省滁州人, 安徽大学旅游管理系教师, 研究方向: 酒店管理。

践,现已开发出 SERVQUAL、SERVPERF、IPA 等多种典型模型进行评价服务质量。

其中 SERVQUAL (Service Quality) 模型是 20 世纪 80 年代末由美国市场营销学家帕拉休拉曼(A.Parasuraman)、来特汉毛尔(Zeithaml) 和白瑞(Berry) 提出的,他们在 1985 年所作的探索性研究揭示了顾客在评价服务质量时使用的标准,其中有形性、可靠性、敏感性、沟通性、可信性、安全感、胜任能力、彬彬有礼、善解人意和可接近性 10 个方面使用频率最高,说明了顾客潜在的、共同的、一致的观点。将这 10 个方面及其具体描述作为服务质量研究领域的基本构成,并由此得到 SERVQUAL 评价模型,代表 10 个服务质量方面的不同的角度和侧面的条款构成了 SERVQUAL 评价模型的雏形,导致了 97 个(每个方面大约包括 10 个条款)条款的产生^[9]。随后经过数据的收集和精选两个过程,形成了最终的

SERVQUAL 评价模型(即服务质量评价模型 $SQ = \sum_{i=1}^{21} (Pi - Ei)$),其中: SQ = SERVQUAL 模型中顾客总的感知服务质量, Pi = 顾客对第 i 个问题感受方面的分数, Ei = 顾客

对第 i 个问题期望方面的分数) 来评价企业的服务质量。该评价模型包括五个维度: 一是有形性(Tangibles):包括实际设施、设备以及服务人员的外表等;二是可靠性(Reliability):是可靠地、准确地履行服务承诺的能力;三是响应性(Responsiveness):是指帮助顾客并迅速地提高服务水平的愿望;四是保证性(Assurance):是指员工所具有的知识、礼节以及表达出自信与可信的能力;五是移情性(Empathy):关心并为顾客提供个性化服务^[9]。该模型最初应用于美国金融部门,随后又被广泛运用于银行、零售、保险、图书馆、电子商务、旅游等各服务行业,并在实践中得到不断地发展和完善,被认为是适用于评价各类服务质量的典型方法。

二、研究对象与方法

(一)研究对象

以安徽省蚌埠市禾泉农庄的顾客为研究对象。禾泉农庄是集养殖、种植、旅游、观光、餐饮为一体的农业生态观光园,于 2003 年成为安徽省第一家通过有机认证的农庄后,分别获得安徽省“农家乐旅游示范点”、

表 1 基于 SERVQUAL 模型的农庄服务质量评价所

维度	序号	项目	得分		
			期望值	感受值	差距
有形性	1	农庄空气清新、乡村气息浓厚	4.51	4.54	+0.03
	2	农庄的公共基础设施和旅游配套设施完善	4.53	4.29	-0.24
	3	服务人员穿着的服装与当地环境相协调并易于游客识别	4.16	4.25	+0.09
	4	菜单印制与餐饮口味	4.59	4.37	-0.22
	5	住宿环境	4.35	4.12	-0.23
		平均值	4.43	4.31	-0.12
可靠性	6	农庄能够及时的提供承诺的服务内容	4.55	4.21	-0.34
	7	广告价格与实际花费相符程度	4.65	4.22	-0.43
	8	所承诺的服务内容与顾客实际体验相符	4.60	4.21	-0.39
	9	农庄能够自始至终提供好的服务	4.45	4.06	-0.43
	10	服务人员能够提供正确的服务	4.69	4.37	-0.32
		平均值	4.59	4.21	-0.38
响应性	11	服务人员能够提供迅速及时的服务	4.57	4.51	-0.06
	12	顾客提出的要求及问题能够得到及时的回应	4.51	4.26	-0.25
	13	工作人员主动处理抱怨,采取的措施令您感到满意	4.53	4.06	-0.47
	14	顾客投诉的难易程度	4.49	4.19	-0.30
		平均值	4.52	4.26	-0.26
保证性	15	服务人员的业务知识	4.45	4.17	-0.28
	16	服务人员的操作熟练程度	4.56	4.23	-0.33
	17	服务人员的沟通表达能力	4.31	3.87	-0.44
	18	服务人员为顾客能够主动问候、微笑、热情接待;	4.65	4.41	-0.24
		平均值	4.49	4.17	-0.32
移情性	19	休闲活动丰富多彩,顾客可参与性高	4.24	3.43	-0.81
	20	服务人员能够积极了解顾客的需求	4.27	4.06	-0.21
	21	服务人员主动告知顾客各种设备、设施的使用方法	4.35	4.08	-0.27
	22	农庄能为特殊群体(如老年人、小孩)提供特殊服务方式或活动内容	4.23	4.04	-0.19
		平均值	4.27	3.90	-0.37

“全国农业旅游示范点”等称号,2009 年被评定为国家 4A 级旅游景区。作为皖北地区乡村旅游发展的典型代表,其服务质量的研究有利于为皖北地区乡村旅游的发展提供借鉴意义。

(二)研究方法

此次调查主要采用问卷调查的方法,并辅以访谈法。问卷设计主要参考美国的服务管理研究组合 PZB (Parasuraman,Zeithaml& Berry) 提出的 SERVQUAL 量表,从有形性、可靠性、响应性、保证性和移情性五个方面设计了禾泉农庄服务质量测量量表,并根据企业的实际情况,对五个方面中的每一项都做了适当的调整和改正,以使这些条款与被调查企业关系更密切。采取随机抽样的方法共发放调查问卷 75 份,回收 60 份,扣除回答不完全及无效问卷共 4 份,实际有效问卷为 56 份,有效问卷回收率为 75%。

三、调查结果分析

调查结果是通过对所有有效问卷进行了处理分析,得到禾泉农庄服务质量评价所得数值均值分布(见表 1)。

从表 1 中可以得出:

1.在“有形性”维度中,“农庄空气清新、乡村气息浓厚”和“服务人员穿着的服装与当地环境相协调并易于游客识别”两项是所有调查因素中感受值大于期望值的两项,说明农庄在这两方面的塑造很成功。关于“农庄空气清新、乡村气息浓厚”这一因素,乡村旅游的本质,即是打造不同于都市的氛围,也就是人们渴望回归自然,感受自然的乡村自然生态。禾泉农庄致力于打造最生态最环保的有机食品,并且利用植物生长的各种景观环境来营造乡村的气息,比如石榴盆景,鹿苑,让顾客玩在乡村里,吃在乡村里,睡在乡村里。而“服务人员穿着的服装与当地环境相协调并易于游客识别”这一项,即是禾泉农庄在人员服务方面的成功之处。作为旅游服务行业,服务人员是必不可缺的,在着装方面,即是给予顾客的“第一印象”,良好的服装,利于顾客辨识,利于增加顾客对农庄的好感。

2.在五个维度当中,有形性的差距值是最小的,并且五个因素中还有两项正差距。可以看出,农庄的在硬件设施,即给予顾客的外部环境感知是成功的。符合了顾客所需的乡村旅游的外部环境,也能提供给顾客在可见性方面周到的服务。

3.从问卷总体结果来看,尽管大部分的差距值都是负差距,但是差距的范围都是小于 1 的,也就是说,从总体上来评价,禾泉农庄在服务质量方面都是相对满意的,这也就是禾泉农庄在皖北乡村旅游中具有较高知名度和吸引力的主要原因。

但是农庄的服务中还存在以下问题:

1.农庄参与性旅游产品有待开发。在五个维度中,有形性和响应性顾客的感知值得分较高,保证性和移情性得分则较低,其中移情性中的“休闲活动丰富多彩,顾客可参与性高”的游客感知值得分 3.43,与期望值的差距为 0.89,是项目中得分最低的,这说明农庄在参与性旅游产品的开发上还需要极大提高。据调查,农

庄现在已经提供了“我的菜地”、“认养树木”、“采摘节”等可供游客参与的项目,但是这样的娱乐项目并没有鲜明的特色,没有丰富的文化内涵。农庄客源市场稳定,重游率高,如果只是提供这样几种娱乐项目,势必满足不了游客“喜新厌旧”的心理,所以是否提供有特色,有深度的体验性活动,会影响到游客的满意程度,影响游客对服务质量的评价。

2.农庄服务人员的服务水平有待提高:在保证性这一维度中,“服务人员的沟通表达能力”得分为旅游感知值为 3.87,仅高于“休闲活动丰富多彩,顾客可参与性高”一项。在游客的消费过程中,服务人员作为直接面对游客的人,其行为能力代表的是旅游地的形象,服务人员的行为直接影响游客的心理和行为,也影响游客对服务质量的评价。在禾泉农庄,工作人员大多来自农村,学历偏低,服务意识,文化素质相对偏低,他们的行为或者语言都会直接或间接地影响服务水平,容易引起顾客的不满,降低对服务质量的评价。

建议从以下几个方面进行改进:

1.提升游客的体验性。在现在旅游中,人们越来越强调体验的重要性。一个好的参与式旅游项目,往往是该地旅游景色中最有特色或最有魅力的重要组成部分,可以起到强烈广告吸引和留住效应^[7]。通过让游客自己参与或者通过表演现场与游客互动,调动游客激情,使游人在欣赏田园风光的同时感受到丰富多彩的民俗风情,体味几千年历史积淀下来的农耕文化,使游客对这次旅游具有及其深刻的印象,从而提高游客的满意度。农庄应丰富娱乐内容,提升项目的文化内涵,比如:在农庄内租借双人脚踏车,让游客沿着乡村小路静静体会自然的安宁;让游客参与制作工艺,农庄可以在已开发的“香油坊”和“禹狄坊”中让游客亲自动手体验磨油和酿酒快乐,建设“小厨房”,让游客用农村特有的锅灶烧饭,让游客一起参加民族节庆活动等,通过提炼民俗文化和农耕文化,不断的创新,提升游客的体验性。

2.加强对服务人员的培训。提高服务人员的服务意识,使其掌握沟通技巧,掌握如何提供高效优质的服务,提高服务人员的服务能力。在培训的过程中,管理人员应鼓励服务人员创造性地为顾客解决各种服务质量问题,当有投诉或者抱怨发生,服务人员应有能及时的进行处理,给游客满意的答复。此外,管理人员应授予员工必要的权利,鼓励员工打破常规,主动,灵活地处理问题,这对于提高服务质量有十分重要的影响。

四、结语

由以上分析可以看出,农庄的服务基本上是令游客满意的。在硬件设施以及服务环境等方面,游客的满意度都比较高,但是面对日趋激烈的市场竞争,农庄要在竞争中处于优势地位,还需进一步提高软实力,及时了解游客的需求,深度开发娱乐项目,强化服务人员的培训。农庄可定期使用服务质量评价模型进行测评,并对服务人员进行有效的访谈调查,及时了解服务质量的现状及发展趋势,不断提高其服务质量。

参考文献:

- [1] 《中国休闲农业进入快速发展新阶段》[EB/OL].http://www.chinadaily.com.cn/hqgj/xfly/2011-08-22/content_3569178.html 2011-08-22.
- [2] 吴娜,殷敏.近 10 年国内乡村旅游服务质量研究综述[J]. Journal of Green Science and Technology. 2011,(2):113.
- [3] 程兴火,周玲强.乡村旅游服务质量量表开发研究[J].中南林业科技大学学报(社会科学版).2008,(0.):47.
- [4] 崔立新.服务质量评价模型[M],北京:经济日报出版社,2003.
- [5] 崔立新.服务质量评价模型[M],北京:经济日报出版社,2003.
- [6] 韦福祥.服务质量评价与管理[M].北京:人民邮电出版社,2005.
- [7] 陈鹏.浅谈游客参与性旅游产品在乡村旅游开发中的重要性[J].科学咨询(决策管理).2008,(12):17.

[责任编辑:石芬芳]

Assessment of Service Quality of Country Tour Operators with SERVQUAL- A Case Study of Hequan Resort

XIE Xiao-man TONG Yi CHEN Pei-yin

(School of Business, Anhui University, Hefei230601, China)

Abstract: The service quality of country tour operators has been a decisive factor in competition. The paper employs the SERVQUAL model and conducts an investigation on the service quality of Hequan Resort, Baopu, Anhui province from its tangibility, reliability, influence, commitment and empathy arouse. It is found that the service provided by the resort fail to meet tourists' expectation. The paper then analyzes the cause and puts forward countermeasures.

Key words: country tour; service quality; SERVQUAL model; Hequan Resort

(上接第 81 页)

采集器通信。

(4) 设计了实现了上述功能的硬件和软件。

本系统不仅可以应用于水产养殖的水质检测,而且可以应用到其他领域,例如饮用水的水质检测,工厂污水的水质检测,湖泊、河流、海洋的水质监测等等,具有一定的推广价值。

参考文献:

- [1] 霍兵.加快水质在线监测系统研制为水资源管理提供装备支撑[J].水利水电技术,2004(4):23-26
- [2] 陈朝东.水环境监测技术问答[M].北京:化学工业出版社,2006
- [3] 董志颖,王娟,李兵.水质预警理论初探[J].水土保持研究,2002(3):38-41
- [4] 张锡辉,袁文权,何安琪等.深圳水环境在线检测初步研究[J].中国农村水利水电,2002(11):123-127
- [5] 李怡庭.全国水质监测规划概述[J].中国水利,2003(14):43-48
- [6] 卢文华,范新明,景旭.水质在线检测系统[J].盐城工学院学报(自然科学版),2002(1):73-76
- [7] 李欣,齐晶瑶.多参量水质检测虚拟仪器系统的构建与应用[J].工业水处理,2002(11):51-55
- [8] 郭小青,项新建.基于 CAN 总线的水质参数在线监测系统[J].杭州应用工程技术学院学报,2001(2):61-64
- [9] 陈昌福,陈莹.淡水养殖鱼类疾病与防治手册[J].北京:海洋出版社,2010.
- [10] 陈惠君,唐允吉,吴贵彬.广西桂江水水质预警预报信息系统的研究[J].陕西水力发电,1997(2):93-95

[责任编辑:刘 骋]

On Design of Real-time Water Quality Testing System Based on the Microcomputer Controller

WANG Wei

(School of Electronic Information Engineering, Wuhan Polytechnic, Wuhan430074, China)

Abstract: The paper presents the design of a water testing system based on a single chip controller; its hardware is composed of the microcontroller, A / D converters, and under-bit data acquisition devices, microcontroller serial communication module, keyboard and LED display module components. The system is mainly used in aquaculture for real-time information of the water quality of reservoirs and improving breeding efficiency. A series of indicators are acquired by a number of under-collectors; the slave computers and the host single-chip computers use serial communication; multiple quality indicators can be shown by software programming. If the data is exceeding the standard, it will warn by whistling. The system is simple and of low cost, and it is worth recommending.

Key words: MCU; water testing; data acquisition; Serial Communication