

基于 SERVQUAL-IPA 模型的乡村民宿服务质量 评价与提升路径研究

钟飞燕, 姚凯宜, 何 慧

(广州城建职业学院外语外贸学院, 广州 510925)

摘要: 在生态文明和乡村振兴背景下, 乡村民宿蓬勃发展。为提升民宿服务质量, 推动民宿经济与生态文明建设协同发展, 顺应体验经济发展需求, 以广州从化为例, 在原 SERVQUAL 模型基础上增加“体验性”指标, 结合 IPA 分析法, 构建 SERVQUAL-IPA 模型, 并基于该模型对乡村民宿服务质量进行评价和定量分析。研究结果表明, 省级民宿服务感知高于服务期望, 而普通民宿服务感知低于期望值, 需进一步改进。最后, 针对 SERVQUAL 模型六个维度中需重点改进问题, 提出相应对策, 为乡村民宿服务质量提升提供有效路径和参考价值。

关键词: SERVQUAL 模型; IPA 法; 乡村民宿; 服务质量

中图分类号: F719.2; F592.7; F327 **文献标志码:** A **文章编号:** 1671-1807(2023)24-0124-08

近年来, 在生态文明和乡村振兴背景下, 民宿经济异军突起, 推动更多土地、资本、人力和技术等生产要素向农村流动, 打通了“美丽资源”向“美丽经济”转化通道。乡村民宿具有经济、社会、生态及文化等多重功能, 不仅成为我国生态文明建设和农业生态转型新动力, 也成为我国农业可持续发展和乡村振兴新抓手, 受到了国家和各地政府部门高度重视。在国家层面, 2021 年《中华人民共和国国民经济和社会发展规划第十四个五年规划和 2035 远景目标纲要》中明确提出“壮大休闲农业、乡村旅游、民宿经济等特色产业”; 2021 年出版的《中国的全面小康》白皮书也充分肯定了乡村民宿的作用, 为乡村振兴提供了新动能^[1]。在地方层面, 广东省文化和旅游厅印发《广东省文化和旅游发展“十四五”规划》^[2], 在“乡村旅游助力乡村振兴”板块的具体规划中提到, 提升乡村旅游服务质量, 推动乡村民宿扩大规模、丰富业态、拓展内涵, 打造高品质乡村民宿。

拥有广州“后花园”之称的从化, 具有得天独厚的地理生态环境, 是广州天然绿肺和生态屏障, 是第二批广东省全域旅游示范区, 也是广州民宿主要聚集地区之一。根据综合镇(街)和有关部门现有在册数据统计, 全区民宿经营户超 200 家。但是随

着乡村民宿数量不断攀升, 却滋生了民宿经营管理不善, 服务质量参差不齐, 顾客服务体验不佳, 生态环境遭到破坏等问题。这不仅是从化地区乡村民宿个性问题, 也是不少地区的共性问题。可见, 如何解决乡村民宿发展过程中存在问题, 提升民宿服务质量和顾客满意度、忠诚度和体验感, 促进民宿经济与生态文明建设协同发展, 不仅是顺应生态文明时代发展理论命题, 也是促进农业生态化转型和振兴乡村的实践使命。

1 研究综述

国内外学者对民宿服务质量研究, 主要侧重民宿服务质量对顾客满意度或重返意图的影响关系研究, 也有不少学者基于 SERVQUAL 模型或者采用 IPA 分析法对民宿服务质量进行评价。

SERVQUAL 模型最初主要运用于餐饮业和银行业服务行业质量测评。随后, 越来越多的学者将该模型运用到会展、物流、住宿、教育、旅游、民宿等服务行业, 并根据不同行业特征对模型进行修正或结合其他模型进行研究。Carman^[3]通过研究发现 SERVQUAL 模型稳定性比较好, 但对不同的行业不具有完全的适用性; 李靖^[4]根据会展特点对 SERVQUAL 进行了修改, 增加了“专业性”这一维度,

收稿日期: 2023-06-08

基金项目: 2023 年广东省科技创新战略专项资金(攀登计划)重点项目(pdjh2023 a1110); 2020 年省级农村科技特派员重点派驻任务(KTP20200190); 2022 年广州城建职业学院重点科研人文社科课题(2022SKZ04)

作者简介: 钟飞燕(1981—), 女, 广东汕头人, 副教授, 经济师, 博士, 研究方向为民宿经济; 姚凯宜(2002—), 女, 广东汕头人, 研究方向为乡村民宿; 何慧(1987—), 女, 广东广州人, 讲师, 硕士, 研究方向为旅游管理。

构建了会展业的 E-SERVQUAL 模型;Charles 和 Kumar^[5]运用 SERVQUAL 模型结合 DEA 方法对马来西亚银行服务质量进行测评;Rahim 和 Gainyu^[6]运用 SERVQUAL 模型以尼日利亚国内航空公司为对象,研究尼日利亚航空服务质量;唐宇宏等^[7]基于 SERVQUAL 模型对专业教学服务质量评价进行探讨,分析学生对教育的感知信息方面具有很强的实用性和敏感性;以鼓浪屿为例,步会敏等^[8]把 SERVQUAL 量表用于旅游景区服务质量研究,了解景区服务质量差距,以制定服务质量优化提升方案;李泽卿等^[9]在研究民宿服务质量对顾客满意度影响,基于 SERVQUAL 模型,增加服务质量“亲亲性”测量维度。

国内外学者除了采用 SERVQUAL 对服务质量进行测评,也有不少学者采用重要性表现程度分析法(important performance analysis,IPA)对服务质量测量指标的重要性和满意度进行测评。该方法一开始用于分析机车产业产品的属性研究,随后该方法被广泛应用到旅游营销、教育、体育、心理学等各行各业。Evans 和 Chon^[10]最先把 IPA 法应用到旅游业,研究了游客对旅游目的地的满意度。随后不少学者将 IPA 法运用到与服务质量相关的旅游领域,并根据研究对象特点进行修正,使其更好地解释实际消费者的感知变化^[11]。此外,该方法也被国内外旅游界学者应用于导游服务质量^[12]、旅游景区顾客满意度^[13]、旅游目的地形象感知^[14]、专题旅游顾客满意度^[15]等方面的研究。

综上所述,虽然目前也有部分学者将 SERVQUAL 模型或 IPA 法等分别运用到旅游领域,但是极少学者能上述理论模型和方法有机结合起来,并将其运用到乡村民宿领域。随着体验经济的到来,游客对民宿消费需求和体验性要求与日俱增,因此,本文在原 SERVQUAL 模型基础上增加“体验性”指标,以广州从化乡村民宿为例,基于修正后的 SERVQUAL 模型,并结合 IPA 法,构建 SERVQUAL-IPA 模型,对乡村民宿的服务质量进行测评,以寻求服务质量差异,提出乡村民宿服务质量提升可行性建议,引导民宿管理者树立“顾客至上”服务意识,以打造高端民宿和生态民宿,促进乡村振兴。

2 研究对象

2021 年广东省文化和旅游厅从地市推荐的乡村民宿中遴选 100 家生态环境良好、设施完备、具有建筑美感、能够凸显当地乡村文化、带动就业效果

明显的乡村民宿作为广东省首批乡村民宿示范点(以下简称“省级民宿”)。其中广州市从化区 2 家,分别为菁木山舍和田缘花舍,这 2 家民宿是本文省级民宿的重点研究对象。本文中的“普通民宿”是指未入选广东省首批乡村民宿示范点的其他一般民宿。本次调查一共收集了 734 份问卷,剔除无效问卷 58 份,最终采集 676 份有效问卷样本,其中 168 份省级民宿、508 份普通民宿,问卷回收有效率 92%。

3 研究方法

3.1 SERVQUAL 模型

SERVQUAL 是英文 Service Quality 的缩写,即服务品质的意思。芬兰学者 Gronroos(1982)教授从认知心理学层面第一次提出顾客感知的服务质量定义及模型,其理论核心是“服务品质差距模型”,即服务质量(SQ)=服务感知(P)-服务期望(E)^[16]。根据顾客对产品服务体验前服务期望值和体验后的服务感知差距分析,让企业能够更好提供符合顾客期望服务,实现服务质量优化,提高客户满意度。

在 SERVQUAL 模型原“有形性、可靠性、响应性、保障性、移情性”五维度基础上,依据体验经济理论,参考国家标准《乡村民宿服务质量规范》(GBT39000—2020)中“休闲体验服务”要求^[17],结合乡村民宿服务特点和消费者需求,增加“体验性”测量指标,构建适合乡村民宿发展的服务质量评价体系。首先,通过大量文献查阅梳理,形成了 30 个乡村民宿服务质量初始量表,并采用德尔菲法征询专家意见,删除其中概念重复的 4 项测量题项,形成 26 个题项量表;继而,采用信度分析和探索性因子法,删除 4 项 CITC (correctedItem-total-correlation)值、因子载荷或共同度偏低的题项,形成 22 个题项量表;最后,依次进行信度分析和验证性因子分析,验证量表的信度和效度。检验结果表明,22 个服务指标均达到量表开发标准,最终形成了乡村民宿服务质量量表(含 6 维度 22 个测量题项)。

3.2 IPA 法

IPA 法是重要性-满意度分析法(importance-performance analysis)的简称,该方法最早由 Martilla 和 James^[18]提出。在 IPA 象限图中(图 1),X 轴代表重要性,Y 轴代表顾客满意度,根据产品或服务的各指标分值定位于四个象限中。其中,第一象限为优势保持区,代表顾客服务期望(重要性)与服务感知(满意度)都较高,民宿应该继续保持优势;



图1 重要性-满意度 IPA 分析

第二象限为控制优化区,该区域虽然顾客期望值不高,但是满意度较高,其产品和服务供给过度,对此,民宿在资源有限的情况下,可适当削减供给;第三象限为次要改进区,代表顾客期望值与满意度均低,该区域的产品和服务是次优先改进事项;第四象限为重点改进区,即顾客期望值高,但实际满意度比较低的区域,此区域是今后工作优先改进的方向,也是提高满意度的重点。

采用IPA法,分别对从化地区仅有的2所省级民宿和具有代表性普通民宿进行对比分析,寻求两者服务质量差异,找出乡村民宿服务质量存在问题,并针对存在问题,对症下药,提出相应对策。

4 实证研究

4.1 描述性统计分析

根据对676份样本进行描述性统计分析,本次调查主要客源以广东省内顾客为主,占比高达93.93%。受访顾客男性顾客占34.58%,女性顾客占总人数的65.42%。女性顾客较多,可见女性顾客比男性顾客更偏爱入住民宿。顾客年龄分别情况,小于18岁的顾客占2.57%,18~29岁占45.09%,30~44岁占38.08%,45~59岁占13.08%,60岁以上占1.17%,可见年轻人更热衷于入住民宿,老年人和小孩较少。入住民宿的顾客受教育程度普遍较高,其中本科占30.14%,硕士及以上占20.09%,博士(含在读)占4.67%。教师/律师/医生等专业人士和学生占比较高,分别是36.68%和26.17%,可见,民宿对专业人士的吸引力较大,顾客在入住民宿时一般以家庭为主,故学生占比相应较大。近7成以上的顾客收入水平在1万元以下,高收入群体(月收入2万元以上)仅占8.64%。41.82%的顾客入住民宿的次数都在3次以上,说明顾客热衷于选民宿,具有较丰富的民宿入住体验。根据调查发现,顾客多数选择网上预订民宿,这对

于顾客来说更加便利。通过民宿官网预订占24.53%,旅游类网站预订占38.08%,微信预订占20.09%,传统的预定方式较少,例如旅行社预订仅占1.66%,前台预订占1.62%,其他占14.02%。了解民宿信息的途径主要以线上平台和口碑传播为主,携程、同城等旅游类网站占38.08%,亲朋好友推荐占21.26%,民宿官方网站占14.72%。入住民宿的大部分都是来休闲旅游或者亲子度假,休闲旅游占65.65%,亲子度假占26.17%,商务旅行占1.17%,团队建设占3.5%,其他占3.5%。

4.2 信度和效度分析

4.2.1 信度检验

信度检验是衡量问卷数据可靠性的重要指标,对问卷数据进行IPA分析前,需要对数据进行信度检验^[19]。Cronbach α 系数一般在0和1之间,若达0.8~0.9时说明数据信度非常好。676个样本满意度和重要性的Cronbach α 系数为0.959,表明问卷总体信度高,数据可靠性强。

4.2.2 效度检验

效度检验是指测验的有效性,即测量工具或手段能够准确测出所需测量的事物的程度。采用KMO和Bartlett检测值和因子分析对问卷进行效度检验。根据对676个样本进行效度分析,样本问卷数据KMO值为0.955,Bartlett球形检验显著性Sig值均为0,说明各变量间存在相关关系,问卷结构效度好,适合做因子分析。经过对问卷数据进行验证性因子分析,各潜变量测量模型路径显著性指标 P 均小于0.05;各测量题项的标准化因子载荷为0.711~0.932,介于0.5~0.95的合理区间,表明乡村民宿服务质量的构念维度划分合理且可靠。

4.3 SERVQUAL模型分析结果

根据服务质量(SQ)=服务感知(P)-服务期望(E),从表1可以看出,省级民宿服务感知值(满意度)均分为4.32,服务期望值(重要性)均分为4.26,两者差值均分为0.06。普通民宿服务感知(满意度)均分为4.03,服务期望值(重要性)均分为4.13,两者差值均分为-0.10。由此可见从化地区省级民宿服务质量水平和顾客满意度较高,而普通民宿服务质量建设成效尚未达到顾客的期望水平,仍需要进一步改进和完善。

4.4 IPA分析结果

4.4.1 省级民宿IPA分析

如图2所示,省级民宿多数指标位于第一象限

表 1 SERVQUAL 模型分析

维度	二级指标	省级民宿			普通民宿		
		服务感知	服务期望	服务质量	服务感知	服务期望	服务质量
有形性	S1. 建筑设计、空间布局、装饰等体现当地民俗民风,具有特色文化内涵	4.36	4.36	0.00	4.32	4.39	-0.07
	S2. 环境卫生,食材新鲜可口,体现地方风味	4.24	4.32	-0.08	3.91	4.23	-0.32
	S3. 住宿条件完善,服务设施现代化,指引标识清晰易懂,交通便利,有停车场	4.23	4.24	-0.01	4.20	4.22	-0.02
	S4. 员工仪容仪表整洁,形象佳	4.33	3.89	0.44	4.09	3.83	0.26
可靠性	S5. 经营规范有序,诚信可靠,明码标价,无宰客现象	4.37	4.39	-0.02	3.93	4.34	-0.41
	S6. 及时履行所承诺的服务,遵守服务约定时间	4.35	4.36	-0.01	4.05	4.11	-0.06
	S7. 能提供可靠的问询服务,并准确记录有关事项	4.35	3.94	0.41	4.09	3.85	0.24
响应性	S8. 能提供及时优质服务,服务响应迅速	4.37	4.38	-0.01	4.15	4.25	-0.10
	S9. 乐于帮助顾客,不会因为忙而忽略顾客	4.09	4.19	-0.10	3.94	4.02	-0.08
	S10. 能迅速妥善处理顾客投诉	4.29	4.41	-0.12	4.01	4.15	-0.14
	S11. 告知顾客各项服务确切时间和注意事项	4.33	4.25	0.08	4.06	4.09	-0.03
保障性	S12. 员工训练有素,专业技能强,服务态度好,有礼貌	4.40	4.38	0.02	4.11	4.18	-0.07
	S13. 确保建筑、设备、食品、人身财产等安全,有较好的防疫措施	4.36	4.30	0.06	4.07	4.20	-0.13
	S14. 民宿服务质量符合国家标准	4.33	4.41	-0.08	3.85	4.14	-0.29
	S15. 员工值得信赖,所提供的服务让顾客放心	4.35	4.37	-0.02	4.01	4.02	-0.01
移情性	S16. 顾客至上,优先考虑顾客利益	4.37	4.40	-0.03	4.11	4.17	-0.06
	S17. 顾客遇到困难时,能提供人文关怀并协助解决	4.33	4.47	-0.14	3.88	4.28	-0.40
	S18. 主动接近顾客,发现顾客潜在需求	4.34	3.41	0.93	3.99	3.59	0.40
	S19. 能满足顾客特殊需求,提供个性化贴心服务和方便顾客灵活营业时间	4.29	4.21	0.08	4.02	4.21	-0.19
体验性	S20. 能提供庭院、绿地、观景台、书吧茶吧等生态体验公共空间	4.42	4.40	0.02	4.00	4.15	-0.15
	S21. 能提供农事、文创、文体、科普、康养、节庆等体现当地民俗事象的生态体验服务项目	4.26	4.43	-0.17	3.85	4.22	-0.37
	S22. 能提供手工艺品、中药材、农副土特产、地方特色美食等生态产品供顾客体验	4.32	4.20	0.12	3.93	4.20	-0.27
总体均值		4.32	4.26	0.06	4.03	4.13	-0.10

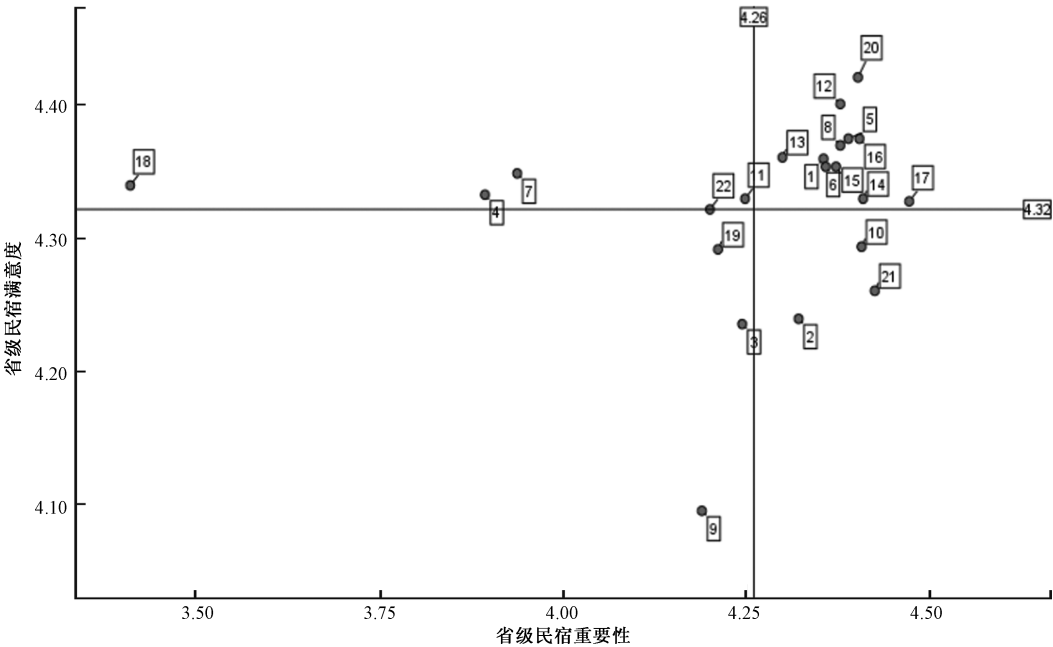


图 2 省级民宿满意度 IPA 分析

优势保持区,表明省级民宿多项服务指标重要程度和满意度均在比较高水平,需要继续保持其优势地位;而 S2、S10、S21 位于第四象限重点改进区,这些服务指标重要性比较高,但是满意度比较低,是今后服务质量优先改进的方向。S3、S9、S19、S22 位于第三象限次要改进区,这些服务指标重要性和满意度均较低,属于次优先改进测量指标,表明服务质量有待进一步加强。

4.4.2 普通民宿 IPA 分析

如图 3 所示,普通民宿位于第四象限的服务测量指标居多,主要有 S2、S5、S10、S14、S17、S19、S20、S21、S22,表明普通民宿的服务质量提升空间较大,与省级民宿服务质量存在较大差距,这些指标重要性比较高,但是满意度比较低,是今后服务质量重点整改之处。其中 S20、S21、S22 均为体验性指标,可见普通民宿需重点加强体验性维度的服务质量;S9、S15、S18 位于第三象限次要改进区,这些服务指标重要性和满意度都较低,属于次优先改进测量指标,仍需进一步加强。

5 乡村民宿服务质量问题分析

根据 SERVQUAL 模型和 IPA 分析结果,分别对从化区乡村民宿服务质量六个维度服务质量存在问题进行分析。

5.1 有形性:民宿餐饮缺乏地域风味

民宿不同于传统的酒店旅馆,虽无高级奢华的设施,却能让顾客体验当地风土人情与地域风味。从调查结果显示,不管是普通民宿还是省级民宿,

“S2. 环境卫生,食材新鲜可口,体现地方风味”均属于重点改进的地方。可见,目前从化区大部分的乡村民宿形象特色不显著,提供的食材大众化,民宿餐饮缺乏地域风味。

5.2 可靠性:民宿经营管理不规范

随着乡村民宿迅猛发展,民宿数量不断攀升,民宿经营管理中面临各种问题,例如出现天价民宿、无证经营、行业管理无序,民宿过度商业化等问题。从调查结果表明,普通民宿在“S5. 经营规范有序,诚信可靠,明码标价,无宰客现象”指标上服务感知远低于顾客期望,需要重点改进。而省级民宿在可靠性维度中总体表现较好,顾客满意度较高。

5.3 响应性:顾客投诉处理机制不完善

随着民宿行业规模扩大,行业服务质量不高、卫生监督管理不严、消防安全隐患堪忧等问题日益突出,由此也引发了诸多顾客投诉。调查中发现,不管是省级民宿还是普通民宿,“S10. 能迅速妥善处理顾客投诉”均为重点整改的指标。可见目前乡村民宿在顾客投诉处理方面不尽如人意,尚未建立起一套完善的投诉处理机制,这也是今后民宿需要尤为关注的改进方向。

5.4 保障性:服务质量未达国家标准

调查中显示,“S14. 民宿服务质量符合国家标准”是多数顾客觉得重要却不满意的地方,可见目前从化地区多数乡村民宿尚未达到该行业服务质量国家标准,尤其是普通民宿,不少民宿主对该行业的国家标准不甚了解,虽然有些民宿主有所听

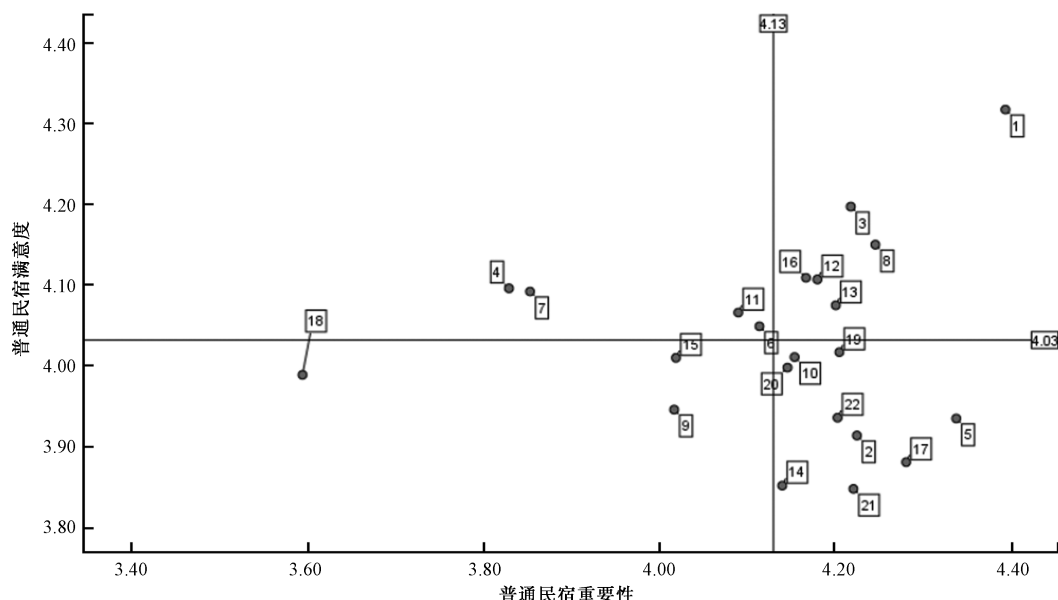


图3 普通民宿满意度 IPA 分析

闻,但是认为该标准并非强制性规定,因此不予以重视,也没有严格按标准行事。

5.5 移情性:缺乏人文关怀和个性化服务

根据调查发现,许多民宿仓促“跟风”,重设施,轻服务,重硬件,轻软件,侧重满足顾客的“吃+住”需求,但未能根据顾客群体特征和特殊需求,提供人文关怀和个性化服务。然而,民宿应是有别于酒店的休闲休憩场所,不仅需要满足顾客基本的食宿需求,还应满足顾客心灵和精神上的特殊慰藉。经调查发现,“S17. 顾客遇到困难时,能提供人文关怀并协助解决”和“S19. 能满足顾客特殊需求,提供个性化贴心服务和方便顾客灵活营业时间”是多数普通民宿顾客觉得非常重要,却不尽如人意之处,这将是“移情性”服务维度重点改进的方向。

5.6 体验性:缺乏生态特色,顾客体验感不佳

不少民宿业主只关心民宿的经营状况,未能因地制宜结合当地生态环境,合理利用当地生态资源,缺少民宿独特的生态体验空间、生态服务体验项目和生态体验产品,民宿同质化严重,导致民宿缺乏自然生态特色,顾客体验感不佳。从调查结果显示,普通民宿体验性三个指标 S20、S21、S22 均落在第四象限,属于重点改进的服务指标。省级民宿虽然 S20 指标落在第一象限,满意度和重要性都比较高,但是“S21. 能提供农事、文创、文体、科普、康养、节庆等体现当地民俗事象的生态体验服务项目”也落在第四象限。可见,该指标是两类民宿需重点关注之处。

6 乡村民宿服务质量提升路径

针对目前从化区乡村民宿服务质量存在的问题,提出以下对策,以期对从化区乃至其他地区乡村民宿服务质量提升有一定借鉴作用。

6.1 有形性:打造地域风味民宿美食

美食通常承载一方地域的乡土文化,乡村民宿不仅能为游客提供住宿,而且还能让游客体验具有地域风味的美食。因此,打造特色民宿,应借助当地特色食材和餐饮文化,打造有地域风味的菜品和特色美食。让顾客能够品尝地道的农家菜,增加乡村民宿的乡土特色和地域风情,有助于打造民宿乡土文化的品牌形象。比如广州从化以桂峰酿豆腐、吕田焖大肉、流溪大鱼头、泥焗鸡、香叶乌鬃鹅这五道农家特色菜著称,简称“从化五道菜”。从化民宿可以结合当地特色风味,因地制宜,结合当地资源,就地取材,以本土特产为主,打造具有从化地域风味民宿美食。

6.2 可靠性:规范民宿经营管理

2022 年国家出台了《旅游民宿基本要求与等级划分》(GB/T41648—2022)国家标准,根据民宿设施和设备、经营和管理水平,将民宿分为甲乙丙三等^[20]。该标准对规范民宿经营管理和民宿等级划分提供了科学指导依据。针对民宿经营不善问题,一方面,进一步推进和贯彻落实《旅游民宿基本要求与等级划分》国家标准,并鼓励各地政府结合当地发展实际,因地制宜,出台相关民宿经营管理办法法规约束和规范民宿经营管理,提升民宿规范化管理水平;另一方面,加强对民宿经营管理的监管力度,严厉打击哄抬房价物价,欺客宰客、囤房等不良现象,加强对乡村民宿标准化管理,为乡村民宿可持续健康发展创造良好的市场环境。

6.3 响应性:完善顾客投诉处理机制

如何妥善处理客人投诉一直是民宿管理工作的痛点和难点。如果处理不当,不仅会流失客户,还会对民宿形象造成严重损害。为此,民宿可借鉴美国 TAPR 公司提出的 IANA 客户投诉处理程序,进一步完善乡村民宿顾客投诉处理流程和机制。处理程序如下:第一步,确认问题(identity, I),了解民宿顾客投诉原因,仔细聆听顾客投诉内容,确认投诉问题。第二步,评估问题(assess, A)。通过与顾客交谈,评估民宿存在问题的严重性和掌握程度,并将问题的评估结果及时反馈给民宿有关领导。第三步,相互协商(negotiation, N)。通过仔细聆听顾客的倾诉,抓住对方投诉要点,并做好摘要记录。根据事情具体情况表明立场和原则,让顾客言明需求并感受到民宿勇于担责的诚意。第四步,处理问题(action, A)。根据协商结果,制定合理的处理方案和补偿权限,明确相关责任人以及完成期限,监督和跟进民宿问题处理结果。

6.4 保障性:完善服务标准,规范服务质量体系

《乡村民宿服务质量规范》是 2020 年出台的一项国家标准,标志着国内首个涉及民宿的国家行业标准正式生效。该标准适用于乡村民宿的服务与管理,填补了民宿行业管理上的空白,有助于提升民宿行业的整体管理水平。为此,加强民宿行业的监督管理,民宿主严格按国家标准进行整改,并建立完善民宿服务管理机制和服务质量标准,从整体上全面提升民宿服务质量,规范民宿服务质量体系。

6.5 移情性:提供人文关怀和个性化服务

随着人们生活水平的提高,消费者对精神和心灵层面的需求日益凸显,人文情怀、个性化、亲和力

服务成为人们新追求。为此,民宿应结合自身特点和顾客需求,因地制宜,因人而异,根据不同群体、不同层次需求,进行客户群体细分,对于不同游客群体需求制定个性化产品及服务,以便更好满足多样化、个性化、高端化的游客服务消费需求。例如为顾客提供接机送机服务,为顾客量身定制旅游行程,为顾客提供当地特色美食等,通过为顾客提供人文关怀和个性化服务,为民宿俘获人心,赢得市场。

6.6 体验性:增加生态元素推动民宿生态化转型

乡村民宿逐渐从单纯住宿场所演变为展示和交流乡村文化的体验性载体。民宿在进行景观设计时,在不破坏当地生态环境的情况下,合理利用当地生态自然资源、人文景观等,为顾客搭建庭院、绿地、景观台、书吧茶吧等生态体验公共空间。并结合当地民俗事项,提供独具匠心的“民宿+”生态服务体验项目,比如“民宿+农事”“民宿+文创”“民宿+研学”“民宿+科普”“民宿+康养”和“民宿+节庆”等^[21]。此外,提供具有地域特色生态农副产品、中药材和手工艺品供顾客品尝和体验,以彰显民宿独特的乡土文化优势,增加生态元素,推动民宿生态化转型,以提高顾客的满意度、忠诚度和体验感。以广州从化省级民宿示范点菁木山舍为例,该民宿为顾客提供的木工手工艺体验项目,让顾客参与其中,并向顾客提供当地特色水果,如荔枝、黄皮、龙眼等,让顾客体验感和满意度倍增。

参考文献

- [1] 王琴,伍达富,赵钦.乡村振兴背景下黔南州乡村民宿发展概况、问题及对策[J].科技和产业,2023,23(10): 115-116.
- [2] 徐秀玉,张春霞.“一核一带一区”背景下广东省高职旅游专业结构与产业布局适应性研究[J].职业技术教育,2022,43(23): 24-29.
- [3] CARMAN, JAMES M. Consumer perceptions of service quality: an assessment of the SERVQUAL dimensions[J]. Journal of Retailing, 1990(1): 33-55.
- [4] 李婧.基于SERVQUAL的会展业服务质量评价体系实证研究[D].无锡:江南大学,2010: 1-3.
- [5] CHARLES V, KUMAR M. Satisficing data envelopment analysis: an application to SERVQUAL efficiency[J]. Measurement, 2014, 51: 71-80.
- [6] RAHIM A. GANIYU. Perceptions of service quality: an empirical assessment of modified SERVQUAL model among domestic airline carriers in Nigeria[J]. Acta Universitatis Sapientiae, Economics and Business, 2016(1): 5-31.
- [7] 唐宇宏,唐旭琴,潘鸿.基于SERVQUAL模型的专业教学质量评价探讨[J].重庆医学,2016,45(34): 4869-4871.
- [8] 步会敏,魏敏,林娜.基于SERVQUAL模型旅游景区服务质量问题研究——以鼓浪屿为例[J].中国农业资源与区划,2018,39(9): 190-198.
- [9] 李泽卿,王磊,李宁,等.乡村民宿服务质量对顾客满意度影响研究——基于浙江省三市的实地调研[J].绥化学院学报,2020,40(8): 36-40.
- [10] EVANS M R, CHON K S. Formulating and evaluating tourism policy using importance analysis[J]. Hospitality Education and Research Journal, 1989(1): 203-213.
- [11] DENG, W. Using a revised importance-performance analysis approach: the case of Taiwanese hot springs tourism[J]. Tourism Management, 2007(5): 1274-1284.
- [12] 张文萍.关于IPA在中外旅游业中的应用的研究综述[J].乐山师范学院学报,2009,24(8): 50-53.
- [13] 杨微微,胡晓.基于IPA分析法的西双版纳野象谷景区游客满意度研究[J].西南林业大学学报,2015,35(3): 73-77.
- [14] 宋子斌,安应民,郑佩.旅游目的地形象之IPA分析——以西安居民对海南旅游目的地形象感知为例[J].旅游学刊,2006(10): 26-32.
- [15] 於佩红.基于IPA分析法的海岛旅游游客满意度研究——以温州市洞头为例[J].旅游研究,2014,6(2): 51-55.
- [16] GRONROOS C. A service quality model and its marketing implications[J]. European Journal of Marketing, 1984(4): 36-44.
- [17] 中国标准化研究院.乡村民宿服务质量规范:GB/T39000—2020[S].北京:中国标准出版社,2020.
- [18] MARTILLA J A, JAMES J C. Importance-performance analysis[J]. The Journal of Marketing, 1977(1): 77-79.
- [19] 刘君.基于IPA分析法的高职教育校企精准育人模式改革探析[J].太原城市职业技术学院学报,2021(8): 1-6.
- [20] 全国旅游标准化技术委员会.旅游民宿基本要求与等级划分:GB/T41648—2022[S].北京:中国标准出版社,2022.
- [21] 郭林涛.民宿经济——乡村经济的新动力[J].决策探索(上),2020(5): 19-21.

SERVQUAL-IPA Model Based on Rural Homestay Service Quality Evaluation and Improvement Path Research

ZHONG Feiyan, YAO Kaiyi, HE Hui

(Foreign Languages and Trade College, Guangzhou City Construction College, Guangzhou 510925, China)

Abstract: Under the background of ecological civilization and rural revitalization, rural homestay are booming. In order to improve the quality of homestay service, promote the coordinated development of homestay economy and ecological civilization construction, and comply with the development demand of experience economy, taking Conghua City of Guangzhou as an example, the SERVQUAL-IPA model was constructed based on the original SERVQUAL model by adding "experience" index and combining IPA analysis method. Based on this model, the service quality of rural homestay was evaluated and quantitatively analyzed. The results show that the service perception of provincial homestay is higher than the service expectation, while the service perception of ordinary homestay is lower than the expectation, indicating that it needs further improvement. Finally, according to the six dimensions of SERVQUAL model, the corresponding countermeasures to provide an effective path and reference value for improving the service quality of rural homestay are put forward.

Keywords: SERVQUAL model; IPA; rural homestay; service quality