

基于模糊层次分析法的餐饮街区 顾客满意度评价研究

张 艳¹, 王喜庆²

(1. 西安欧亚学院, 陕西 西安 710065; 2. 中国烹饪协会, 北京 100055)

摘 要: 提升顾客满意度对餐饮街区转型升级有着重要的现实意义。在国内外顾客满意度相关研究的基础上, 建立餐饮街区顾客满意度评价指标体系, 以西安某餐饮街区为研究对象, 采用模糊层次分析法, 对其顾客满意度进行实证研究。结果表明顾客对街区的满意度总体评价一般, 尤其是质量感知满意度一般。结合餐饮街区顾客满意度评价指标体系, 提出餐饮街区提升顾客满意度的对策建议。

关键词: 餐饮管理; 顾客满意度; 模糊层次分析法; 评价体系

中图分类号: TS 972.36

文献标识码: A

文章编号: 2095-8730(2018)01-0057-03

特色餐饮街区集聚了众多特色鲜明的餐饮企业, 是城市文化街区的重要组成部分。结合餐饮街区自身特点, 构建顾客满意度评价体系, 对顾客满意度进行综合评价, 有利于提升餐饮街区服务质量, 对促进餐饮街区的转型升级有着重要意义。

国外较早开始研究顾客满意度, 研究主要集中在顾客满意度的内涵、影响因素、满意度测评和满意度模型等方面。Cardozo(1965)提出了顾客满意的概念, 首次将满意度概念引入营销领域; [1] Fornell(1922)首次提出顾客满意度指数模型——CSI; [2] Shulin Lan等(2016)应用模糊层次分析法对物流服务顾客满意度进行评价; [3] Xu Xiaomin等(2017)采用层次分析法对第三方物流服务的顾客满意度进行评价。[4] 国内20世纪80年代末开始关注顾客满意度研究, 最初偏重于顾客满意度的形成机理、影响因素等理论研究, 多以定性为主。随后, 大量学者将理论与实证结合起来, 研究深入到各行各业之中。蒋丽芹等(2015)利用层次分析法与模糊综合评价法结合对民营快递企业进行顾客满意度测评; [5] 吉根宝等(2016)运用主成分分析法对农家乐餐饮满意度进行评价; [6] 陈飞扬等(2017)基于模糊网络分析法对航空公司顾客满意度进行评价。[7] 餐饮业顾客满意

度方面, 徐秀美、李洁(2013)以昆明祥云美食街为例, 引入李克特量表法, 构建美食主题街区顾客餐饮满意度评价模型; [8] 严梦娇、张旗(2017)以扬州富春茶社为例, 运用IPA分析法对顾客满意度的22个方面进行分析。[9] 目前, 关于餐饮顾客满意度的定量测评研究不多, 特别是对餐饮街区顾客满意度评价模型的研究较少。

顾客满意度测评是通过某种方法对顾客在购买产品和服务过程中的主观感受进行度量。餐饮街区顾客满意度评价通过建立评价体系, 测量各种要素对顾客满意度的影响, 进而提出相关建议。这个过程涉及构建评价指标体系和构建评价模型两个方面。本文在借鉴已有研究成果的基础上, 建立餐饮街区顾客满意度评价体系, 并以西安某餐饮街区为例, 采用模糊层次分析法评价餐饮街区顾客满意度, 进而提出提升餐饮街区质量与服务的建议。

1 餐饮街区顾客满意度评价体系

餐饮街区顾客满意度评价指标体系的建立是在前期相关研究的基础上, 结合餐饮街区的特征, 按照主题鲜明、层次合理、通俗易懂、数量适度的原则, 从顾客满意度内涵出发, 参考国际上应用已

收稿日期: 2017-10-23

作者简介: 张 艳(1983-), 女, 陕西西安人, 西安欧亚学院讲师, 从事餐饮经济管理研究;

王喜庆(1966-), 男, 陕西西安人, 中国烹饪协会副会长, 研究员, 从事餐饮管理研究。

经相当成熟的顾客满意度指数模型——ACSI模型,将模型中抽象的影响顾客满意度的因素具体到产品、服务和环境等方面,拟定了准则层、指标层的多个因子。在此基础上,通过与餐饮街区负责人、餐饮业主、消费者以及餐饮研究专家进行访谈、问卷调查,剔除了表述模糊、概念重复的项目,最后保留了10个评价指标。

本文从质量感知、价值感知和环境感知三个维度评价餐饮街区顾客满意度,每个维度又包括若干个描述此类感知的评价指标,进而构建餐饮街区顾客满意度评价指标体系,包括3个一级指标、10个基础指标,具体见表1:

表1 餐饮街区顾客满意度评价指标体系

目标层 U	准则层 U _i	指标层 U _{ik}	指标说明
餐饮街区顾客满意度	U ₁ : 质量感知	U ₁₁ : 菜品质量	菜品色香味形是否俱全
		U ₁₂ : 菜品种类	菜品种类是否丰富
		U ₁₃ : 品牌餐饮	品牌餐饮企业数量多少
	U ₂ : 价值感知	U ₂₁ : 菜品价格	菜品价格是否合理
		U ₂₂ : 账单价目	账单价目是否清楚
		U ₂₃ : 服务水平	服务是否高效、周到
		U ₂₄ : 服务创新	是否有WIFI、电子支付等
	U ₃ : 环境感知	U ₃₁ : 街区特色	文化特色是否浓厚
		U ₃₂ : 区域位置	区域位置是否便利
		U ₃₃ : 环境卫生	环境卫生是否达标

2 模糊层次综合评价模型

在评价模型构建方面,评价目标、评价指标体系不同,可以运用的评价方法也有多种。影响顾客满意度的因素具有复杂性、多样性等特点,顾客满意度的评价方法也有多种。已有研究表明,顾客满意度评价方法主要有主成分分析法、灰色系统方法、模糊综合评价、顾客满意度指数模型、IPA分析法等。每种评价方法都有各自的适用条件和优缺点。

由于餐饮街区顾客满意度影响因素具有模糊性、数值难以精确计算、评价等级界限不明确等特点;同时评价过程受评价者知识结构、经验经历等因素影响,具有很强的主观性。为弥补定性评价的不足,本文借鉴旅游景区的相关研究成果,采用模糊层次分析法对餐饮街区顾客满意度进行评价。模糊层次分析法能较好地处理模糊的、难以量化的问题,分析结果清晰、系统性强,是比较理

想的多准则决策模型;对于无法精确定量评价的问题进行模糊化处理,使得定性指标向定量指标转化。其具体步骤如下:首先,确定评价对象因素集和评价集,同时确定各影响因素的权重,得出权重集;其次,确定评价隶属函数,得出模糊关系矩阵;最后,根据模糊关系矩阵和权重集得出评价对象的综合评价。

3 实证分析

3.1 研究对象

西安是中华饮食文化的发祥地之一,素有“美食之都”的盛誉。在“一带一路”战略和西安建设具有历史文化特色的国际化大都市背景下,特色美食街区是融合中国传统历史文化和区域饮食文化的特殊载体及城市特色名片。西安某餐饮街区2007年建造于西安市新城区,街区占地面积1万平方米。依托西安古城墙深厚的文化底蕴,以关中牌坊和具有民间传统的建筑群为特色,形成古里坊式布局,街区分为关中、陕南、陕北三个区块,展示古长安城的街坊式形态和历史生活气息。目前,西安市形成了近30个餐饮集聚区,该街区是地方特色餐饮街区的典型代表。

3.2 数据取得

本文数据通过调查问卷方式获得。问卷设计分为三个部分:一是被调查者的基本信息,包括性别、年龄、职业、收入等;二是根据10个指标设计的10个问题,顾客根据自身的消费体验对10个指标的满意度进行评价;三是被调查者对餐饮街区的总体满意度,以及街区存在的突出问题进行回答。为了使问卷调查能较为准确地反映街区内消费者对街区满意度的总体评价,根据西安市某街区内的餐饮企业数量以及日均接待消费者的数量比例,合理分配每家餐饮企业问卷调查的数量。调查共发放问卷234份,回收192份,有效问卷178份,有效回收率92.7%。

3.3 评价过程

首先,由评价指标体系确定评价对象因素集U,同时确定评价集V={非常满意,满意,一般,不满意,非常不满意}。应用层次分析法,采用Yaahp6.0软件计算各级指标的权重,详见表2。

由此可得,餐饮街区顾客满意度对应的权重向量A=(0.6910 0.2176 0.0914)。其中:质量感知的权重向量A₁=(0.6910 0.0914 0.2176),

价值感知的权重向量 $A_2 = (0.5215, 0.2765, 0.1420, 0.0600)$, 环境感知的权重向量 $A_3 = (0.1007, 0.2255, 0.6738)$ 。其次, 被调查者对每一因素进行评价, 将某一指标评价等级的数目占总人数的比例作为评价隶属函数, 进而计算得出模糊关系矩阵 $R_i (i = 1, 2, 3)$ 。最后, 模糊综合评价为权重集与模糊关系矩阵的乘积, 即: $B_i = A_i \cdot R_i = (b_{i1}, b_{i2}, \dots, b_{im})$ 。由此得出各因素 U_i 的模糊综合评价: $B_1 = (0.08, 0.24, 0.50, 0.13, 0.05)$, $B_2 = (0.24, 0.54, 0.16, 0.05, 0.01)$, $B_3 = (0.11, 0.52, 0.31, 0.07, 0.00)$ 。模糊综合评价矩阵为 $R = (B_1, B_2, B_3)^T$, 餐饮街区顾客满意度模糊综合评价 $B = A \cdot R = (0.12, 0.33, 0.41, 0.10, 0.04)$ 。(如果读者需要推演过程, 可以与作者联系)

表2 餐饮街区顾客满意度评价指标体系权重分配

目标层 U	准则层 U_i	层内权重	指标层 U_{ik}	层内权重	总权重
餐饮街区顾客满意度	U_1 : 质量感知	0.6910	U_{11} : 菜品质量	0.6910	0.4774
			U_{12} : 菜品种类	0.0914	0.0632
			U_{13} : 品牌餐饮	0.2176	0.1504
	U_2 : 价值感知	0.2176	U_{21} : 菜品价格	0.5215	0.1135
			U_{22} : 账单价目	0.2765	0.0602
			U_{23} : 服务水平	0.1420	0.0309
			U_{24} : 服务创新	0.0600	0.0130
	U_3 : 环境感知	0.0914	U_{31} : 街区特色	0.1007	0.0092
			U_{32} : 区域位置	0.2255	0.0206
			U_{33} : 环境卫生	0.6738	0.0616

3.4 评价结果

从评价结果可以看出, 消费者对西安某餐饮街区的评价中, “非常满意”的概率为 12%, “满意”的概率为 33%, “一般”的概率为 41%, “不满意”的概率为 10%, “非常不满意”的概率为 4%。按隶属度最大化原则, 顾客满意度评价为“一般”, 消费者总体满意度不高。其中质量感知“非常满意”的概率为 8%, “满意”的概率为 24%, “一般”的概率为 50%, “不满意”的概率为 13%, “非常不满意”的概率为 5%; 价值感知“非常满意”的概率为 24%, “满意”的概率为 54%, “一般”的概率为 16%, “不满意”的概率为 5%, “非常不满意”的概率为 1%; 环境感知“非常满意”的概率为 11%, “满意”的概率为 52%, “一般”的概率为 30%, “不满意”的概率为 7%, “非常不满

意”的概率为 0。从结果来看, 顾客满意度最低的是质量感知, 环境感知次之; 顾客满意度最高的是价值感知。

4 结论与对策建议

本文通过构建餐饮街区顾客满意度评价指标体系, 采用层次分析法确定其权重, 运用模糊评价法对西安某餐饮街区顾客满意度进行了研究。从结果来看, 顾客满意度最低的是质量感知, 环境感知次之, 价值感知满意度最高。结合该餐饮街区的特点, 着眼于提高质量感知, 有效提高顾客满意度, 应加强如下几个方面的工作:

一是凸显陕西地方特色美食, 实现地方菜品与顾客的“互动”。通过店内传统生活场景和传统技艺的再现, 提高顾客对传统饮食文化的体验感和认同感, 让顾客既能品尝陕西特色美食, 又能体验民俗文化。二是再现菜品原料生产或种植的场景, 建立菜品原料追踪体系, 为商户提供无公害蔬菜基地, 利用现代电子商务的便利, 让消费者轻松查询街区美食的食品原料追溯情况。三是优选菜品品种, 突出获得非遗称号的产品。西安唯一的一家饮食界国家级非遗项目是 2008 年获批的同盛祥牛羊肉泡馍制作技艺。省级非遗项目有: 西安饭庄陕菜及风味小吃制作技艺、德懋恭水晶饼制作技艺、春发生葫芦头泡馍制作技艺、德发长饺子制作技艺、大唐博相府陕西官府菜制作技艺、户县秦镇米皮制作技艺等。在餐饮街区菜品选择上, 凸显获得非遗称号的产品, 通过店内的展示, 让陕菜文化爱好者从味觉、视觉及养生等诸多方面更详实具体地了解陕菜菜品及其用料, 欣赏陕菜文化的精美。

参考文献:

- [1] Cardozo R. An experimental study of customer effort, expectation and satisfaction[J]. Journal of Marketing Research, 1965 (2): 244 - 249.
- [2] Fomell. A national customer satisfaction barometer: The Swedish experience [J]. Journal of Marketing, 1992 (1): 6 - 21.
- [3] Lan S, Zhang H, Zhong R Y, etc. A customer satisfaction evaluation model for logistics services using fuzzy analytic hierarchy process [J]. Industrial Management & Data Systems, 2016(5): 1024 - 1042.

(下转第 64 页)

Characteristics and enlightenment of South Korean specialty catering culinary education

TAN Xingyong^{1 2}, Suk Tae OH², Hye Yoon JEONG²

(1. Guilin Tourism University, Guilin, Guangxi, 541002 China; 2. Woosong University, Daejeon, 300718 Korea)

Abstract: The applied undergraduate culinary program in Woosong University of South Korea is of advanced course design, high proportion in professional skill training. The mode of Block Scheduling is adopted in training courses. Making full use of available training venue, specialty restaurants were built up to widen the social practice channels for students, which presents the distinction fitting well the applied education for undergraduates majoring in culinary science and meets the demand of catering industry for applied talents, and could be a good reference for culinary education in China.

Key words: South Korea; culinary education; applied talents; food and beverage professional

(责任编辑:王芙蓉)

(上接第59页)

- [4] Xu X, Liu Y. Customer satisfaction of the third-party logistics enterprise based on AHP: A case study [J]. International Journal of Information Systems and Supply Chain Management 2017(10): 68-81.
- [5] 蒋丽芹, 张丹丹. 基于模糊综合评价的民营快递业顾客满意度测评 [J]. 沈阳大学学报, 2015(2): 172-176.
- [6] 吉根宝, 高恺, 蒋云峰, 等. 基于顾客感知的农家乐餐饮满意度评价与提升对策 [J]. 美食研究, 2016(2):

43-47.

- [7] 陈飞扬, 赵岩. 航空公司顾客满意度研究 [J]. 价值工程 2017(2): 6-8.
- [8] 徐秀美, 李洁. 美食主题街区顾客餐饮满意度评价模型研究——以昆明祥云美食街为例 [J]. 旅游研究, 2013(1): 79-83.
- [9] 严梦娇, 张旗. 餐饮老字号顾客满意度的 IPA 分析——以扬州富春茶社为例 [J]. 美食研究, 2017(1): 45-50.

Research on customer satisfaction evaluation of dining block by using fuzzy-AHP

ZHANG Yan, WANG Xiqing

(1. Xi'an Eurasia University, Xi'an, Shanxi 710065; 2. China Cuisine Association, Beijing 100055, China)

Abstract: Elevating customer satisfaction is important to the transformation and upgrading of dining block. Based on the researches of customer satisfaction home and abroad, the evaluation index of customer satisfaction was established. Taking a dining block in Xi'an as an example, fuzzy analytic hierarchy process was adopted to empirically investigate the customer satisfaction. The results showed that customer satisfaction evaluation of dining block is ordinary, specifically in quality. Countermeasures were suggested to improve customer satisfactions.

Key words: catering management; customer satisfaction; fuzzy-AHP; evaluation system

(责任编辑:王芙蓉)