

# 现代酒店服务质量标准的 量化及综合评价

张德然,何鹏光

(西华师范大学 数学与信息学院,四川 南充 637002)

**摘 要:**酒店服务质量是指酒店能满足宾客享受服务的水平。体现在有形设施上要方便、舒适、安全;无形服务上要友谊、好客、相助。笔者针对酒店服务质量的构成要素,通过量化建立综合评价模型,较好地解决了现代酒店服务质量的综合评价问题。

**关键词:**酒店服务质量;综合评价;评价要素;评价模型

**中图分类号:**F224.9 **文献标识码:**A **文章编号:**1002-6487(2005)09-0137-02

## 1 酒店服务质量的评价要素

影响酒店服务质量的因素很多,体现在有形设施及无形服务上,主要是其有形设施要方便、舒适、安全;无形服务要友谊、好客、相助。具体来讲:

**方便**——指酒店有形设施的实用价值及完整的服务项目,使宾客感到酒店是他(她)的别墅。

**舒适**——指酒店有形设施的质量具有魅力价值,使宾客感到下榻在酒店是一种美的享受。

**安全**——指酒店整体氛围及怡人的环境,使宾客感到轻松、愉快,在酒店的下榻旅行生活中享受到“家”的温暖及安全感。

**友谊**——指酒店服务员的热情、友好、周到的微笑和感情服务,使宾客眷恋东方人情及其人间友谊。

**好客**——指酒店服务员的礼节、礼貌、礼仪、仪容及其举止。通过服务应该反映出我国的“礼仪之邦”传统。

**相助**——指酒店的服务是快步调服务节奏,视宾客需要为自己工作目标,同时在向宾客提供每项服务时遵守一定的程序、标准,使宾客在酒店的花费能换回综合美的价值享受。就如假日饭店的创始人凯蒙斯·威尔逊的成功格言中所述:使你快乐的不是你有多少,而是你享受多少。

## 2 酒店服务质量综合评价模型

### 2.1 确定酒店服务质量评价的因素论域 $U$

设酒店质量的评价要素集为  $U=(u_1, u_2, \dots, u_n)$ ,  $u_i$  表示被考虑评价的因素,  $i=1, 2, \dots, n_0$  在本文中,  $U=(u_1, u_2, u_3, u_4, u_5, u_6)$  (方

便, 舒适, 安全, 友谊, 好客, 相助)。

### 2.2 确定酒店服务质量评价的等级论域 $V$

设酒店服务质量评价的等级论域为  $V=(v_1, v_2, \dots, v_m)$ ,  $V_j$  表示评价标准,  $j=1, 2, \dots, m$ 。由于这一论域的确定,使得综合评价得到了一个模糊评价向量。被评价事物评语等级隶属程度的信息通过这个模糊向量表示出来,体现评价的模糊特性。根据实际需要,一般我们可设定  $V=(\text{最佳}, \text{较好}, \text{一般}, \text{较差}, \text{极差})$  (根据需要,也可更细一些)。

### 2.3 确定各评价要素间的权数分配

一般情况下,几个评价因素对被评事物并非是同等重要的,各单方面因素的表现对总体表现的影响也是不同的,因此在合成之前要确定模糊权向量。

令  $A=(a_1, a_2, \dots, a_n)$ ; 其中  $a_j > 0$ , 且  $\sum a_i = 1$ ,  $a_i$  表示第  $i$  个因素的权重,它反映对诸因素的一种权衡。

权数的确定一般有两种途径:一种凭经验主观臆测法,如专家估测法;另一种是利用数学方法测定,如层次分析法等。

根据历年对宾客的调查信息及专家们的意见,一般可以认为下述评价要素的权数分配是比较合理的,即:  $A=(0.10, 0.15, 0.30, 0.15, 0.10, 0.20)$

### 2.4 确定模糊关系矩阵 $R$

对每一个被评判的单位,评价要素和评价等级之间的关系,即从  $U$  到  $V$  的模糊关系,可用模糊评判矩阵加以描述,用  $R$  表示:

$$R=(r_{ij})_{m \times n} = \begin{pmatrix} r_{11} & r_{12} & \Lambda & r_{1m} \\ r_{21} & r_{22} & \Lambda & r_{2m} \\ M & M & \Lambda & M \\ r_{n1} & r_{n2} & \Lambda & r_{nm} \end{pmatrix}$$

基金项目:全国统计科学研究项目(LX03-Y23)

R 中的元素  $r_{ij}(i=1,2,\dots,m)$  表示从因素  $u_i$  着眼,该评判单位被评为  $V_j$  的隶属度。

R 的确定可如下进行:

(1)单因素评判。首先组成有专家及其宾客共同组织的评价小组,由他们独立地对酒店服务质量的六项评价要素给出评价等级。

(2)整理评判结果,求出因素  $u_i$  各等级评语的隶属度。

由于评判小组既有同行专家,又有宾客,一般而论,宾客的评价结论多出直观及体验,而专家的评判多出行业的规范标准从本质上给出的,并很少感情用事。从这种意义出发,应对专家们的意见给予足够的注意,并兼顾操作方面,建议可采用下述三种方式计算各等级评语的隶属度。

方式一 合理分配评判组中专家与宾客的名额

一般可按:专家:宾客=2:1 进行名额分配

按上述比例组成的 N 个人的评判小组,其中若有  $V_{i1}$  个人认为因素  $u_i$  为“最佳”, $V_{i2}$  认为“较好”, $\dots$ , $V_{i5}$  具认为“极差”,则因素  $u_i$  各等级评语的隶属度: $r_{i1}=V_{i1}/N, r_{i2}=V_{i2}/N, r_{i3}=V_{i3}/N, r_{i4}=V_{i4}/N, r_{i5}=V_{i5}/N$ 。

假设由六名专家与三名宾客组成评判小组,分别对 U 中各因素作出评价  $V_i$ ,结果如下:

评价等级 评价要素	$V_1$	$V_2$	$V_3$	$V_4$	$V_5$
方便	0	4	3	2	0
舒适	2	5	2	0	0
安全	0	4	3	2	0
友谊	0	3	4	2	0
好客	0	2	3	3	1
相助	0	4	4	1	0

根据上表可计算出 R:

$$R = \begin{pmatrix} 0 & 0.44 & 0.33 & 0.22 & 0 \\ 0.22 & 0.56 & 0.22 & 0 & 0 \\ 0 & 0.44 & 0.33 & 0.22 & 0 \\ 0 & 0.33 & 0.44 & 0.22 & 0 \\ 0 & 0.22 & 0.33 & 0.33 & 0.11 \\ 0 & 0.44 & 0.44 & 0.11 & 0 \end{pmatrix}$$

方式二 通过加权调整等级评价频率

假设评判组由三位专家及六位宾客组成。他们分别对 U 中各因素作出评价  $V_j$ 。

专家组的评价如下表:

评价等级 评价要素	$V_1$	$V_2$	$V_3$	$V_4$	$V_5$
方便	0	2	1	0	0
舒适	1	1	1	0	0
安全	1	2	0	0	0
友谊	1	2	0	0	0
好客	0	2	1	0	0
相助	0	2	1	0	0

宾客组的评价如下表:

评价等级 评价要素	$V_1$	$V_2$	$V_3$	$V_4$	$V_5$
方便	0	2	2	2	0
舒适	1	4	1	0	0
安全	3	2	1	0	0
友谊	2	1	2	1	0
好客	0	2	2	1	1
相助	0	2	1	2	1

给定  $\alpha$ ,使得  $r_{ij}=\alpha \times V_{ij}/N+(1-\alpha) \times \check{V}_{ij}/N'$

$i=1,2,\dots,6, j=1,2,\dots,5$

其  $\check{V}_{ij}$  表示宾客组中认为第 i 个因素为 j 个等级的人数

$V_{ij}$  表示专家组中认为第 i 个因素为第 j 个等级的人数

N 表示评判组中的宾客总人数

$N'$  表示评判组中的专家总人数

$0 < \alpha < 1$  此处取  $\alpha=0.3$  则  $1-\alpha=0.7$

从而可计算出 R:

$$R = \begin{pmatrix} 0 & 0.567 & 0.333 & 0.100 & 0 \\ 0.283 & 0.433 & 0.283 & 0 & 0 \\ 0.383 & 0.567 & 0.050 & 0 & 0 \\ 0.333 & 0.517 & 0.100 & 0.050 & 0 \\ 0 & 0.567 & 0.333 & 0.050 & 0.050 \\ 0 & 0.567 & 0.283 & 0.100 & 0.050 \end{pmatrix}$$

当然这里  $\alpha$  的选择是不确定的,实际应用时可根据评价的精度要求及组成评判组成员的具体情况而定。

方式三 采用等级比重法

若评判组成员全是专家或是全是宾客,且人数较多,则可用此法求因素  $u_i$  各等级评语的隶属度。即其中若有  $V_{i1}$  个人认为因素  $u_i$  为“最佳”, $V_{i2}$  认为“较好”, $\dots$ , $V_{i5}$  具认为“极差”,则因素  $u_i$  各等级评语的隶属度: $r_{i1}=V_{i1}/N, r_{i2}=V_{i2}/N, r_{i3}=V_{i3}/N, r_{i4}=V_{i4}/N$ 。其中 N 为参加评判的人数。具体操作与方式一相同,不再赘述。

除此之外,还有许多其他更好的权数分析方法,但都涉及到繁杂的数学运算。从应用的角度,在一般要求不太高情况下,采用方式一比较方便。

下面我们只针对方式一研究,其他二种方式类同。

## 2.5 选择合成算子,进行综合评判

利用模糊数学的模积合成矩阵计算: $B=A \circ R=(b_1, b_2, \Lambda, b_m)$  即得模糊综合评价模型。

$$\begin{aligned} B &= A \circ R \\ &= (0.10, 0.15, 0.30, 0.15, 0.10, 0.20) \begin{pmatrix} 0 & 0.44 & 0.33 & 0.22 & 0 \\ 0.22 & 0.56 & 0.22 & 0 & 0 \\ 0 & 0.44 & 0.33 & 0.22 & 0 \\ 0 & 0.33 & 0.44 & 0.22 & 0 \\ 0 & 0.22 & 0.33 & 0.33 & 0.11 \\ 0 & 0.44 & 0.44 & 0.11 & 0 \end{pmatrix} \\ &= (0.033, 0.420, 0.352, 0.176, 0.110) \end{aligned}$$

为了便于比较,可将上述结果标准化,其做法是令  $B=(b_1, b_2, \Lambda, b_m)$

其中:  $b_i = b_i / \sum b_i, \sum b_i = 1$ 。

对于此例,  $B = (0.0333, 0.4234, 0.3548, 0.1774, 0.0111)$

计算结果表明:对于该酒店的服务质量,有 3.33%的人认为“最佳”,有 42.34%的人认为“较好”,有 35.48%的人认为“一般”,有 17.74%的认为“较差”,有 1.11%的人认为“极差”。按最大隶属度原则,该酒店的服务质量评价应为“较好”。

上述评价虽然从整体能说明一些问题,但若出现最大的  $b_i$  与次大  $b_j$  很接近,按最大隶属度原则去作结论未免有些勉强。尤其是在进行横向比较时更显依据不足。为此,我们可在所得评判集上再给定相应的评分标准,那么酒店的服务标准将是一个明确的数值。这样就可方便地进行比较了。如令“最佳”得 5 分,“较好”得 4 分,“一般”得 3 分,“较差”得 2 分,“极差”得 1 分,则评判集上的考核评分列向量为:  $C = (5, 4, 3, 2, 1)^T$

从而,该酒店服务质量评价的最终得分为:

$Q = B \cdot C = (0.0333, 0.4234, 0.3548, 0.1774, 0.0111) (5, 4, 3, 2, 1)^T = 3.2904$ (分)

### 3 几点说明

(1)由于本文使用模糊综合评价方法设定服务质量评价要素时分别针对有形设施和无形服务各选出主要的 3 个,这样最后所得到的评价向量不仅提供了较多的评判信息,较为准确地刻划了事物本身的模糊状况,而且还较好地避免了评价指标间因相关而造成的评价信息重复问题。

(2)毕竟质量评价是一项主观性较强的工作,评价设计上的科学性和评价数据的有效性直接关系到评价结果的客

观性和公正性。所以在计算各等级评语的隶属度对合理地选择权数是值得注意的,一定要从能充分地反映客观实际着眼较好地把握。一般来说,组成评判组人员要力求达到专家要专,宾客要实,人数适量,以减弱主观随意性带来的不良影响。

(3)通过对所得评判集上给定相应的评分标准后就可得到一个具体数值。这既可用于同一等级的酒店的服务质量水平的比较,也可用于不同等级的酒店服务质量的差异分析作为酒店保星加级的参考依据。

(4)文中所给的方法既可用于主观指标的综合评判,又可用于客观指标的综合评价。所以它可用于一切服务行业的服务质量的综合评价及类似于服务行业的服务质量的综合评价。

(5)酒店的服务质量评价是一项主观性较强的工作,无论在评价内容的设计、主体实施的过程等前期环节上如何改进,都仍然有可能由于人为因素造成评价结果失真。因此,在获得结果后,对其有效性、可信度作必要的检验是保证评价结果公正和客观的重要环节。

### 参考文献:

- [1]邱东.多指标综合评价方法的系统分析[M].北京:中国统计出版社.1991.
- [2]唐文.现代酒店管理[M].北京:企业管理出版社.2002.
- [3]丁树良,邓润梅.群组决策加权法[J].江西师范大学学报(自然科学版).1999,23(1):49-52.
- [4]张立军.旅游服务质量模糊综合评价方法研究[J].数量经济技术经济研究.2003,(1):85-88.

(责任编辑/易永生)