

学校编码: 10384

分类号____密级____

学号: 17820121151159

UDC____

厦 门 大 学

硕 士 学 位 论 文

内部服务质量的影响因素及机制分析

——基于厦门市高星级酒店的实证研究

Factors Affecting Internal Service Quality and

Influence Mechanism: An Empirical Study of High

Star Hotels in Xiamen

刘云

指导教师姓名: 伍晓奕 副教授

专 业 名 称: 旅游管理

论文提交日期: 2015 年 4 月

论文答辩时间: 2015 年 月

学位授予日期: 2015 年 月

答辩委员会主席: _____


评 阅 人: _____

2015 年 4 月

厦门大学学位论文原创性声明

本人呈交的学位论文是本人在导师指导下,独立完成的研究成果。本人在论文写作中参考其他个人或集体已经发表的研究成果,均在文中以适当方式明确标明,并符合法律规范和《厦门大学研究生学术活动规范(试行)》。

另外,该学位论文为()课题(组)的研究成果,获得()课题(组)经费或实验室的资助,在()实验室完成。(请在以上括号内填写课题或课题组负责人或实验室名称,未有此项声明内容的,可以不作特别声明。)

声明人(签名): 

2015 年 5 月 21 日

厦门大学学位论文著作权使用声明

本人同意厦门大学根据《中华人民共和国学位条例暂行实施办法》等规定保留和使用此学位论文，并向主管部门或其指定机构送交学位论文（包括纸质版和电子版），允许学位论文进入厦门大学图书馆及其数据库被查阅、借阅。本人同意厦门大学将学位论文加入全国博士、硕士学位论文共建单位数据库进行检索，将学位论文的标题和摘要汇编出版，采用影印、缩印或者其它方式合理复制学位论文。

本学位论文属于：

- () 1. 经厦门大学保密委员会审查核定的保密学位论文，
于 年 月 日解密，解密后适用上述授权。
- () 2. 不保密，适用上述授权。

（请在以上相应括号内打“√”或填上相应内容。保密学位论文应是已经厦门大学保密委员会审定过的学位论文，未经厦门大学保密委员会审定的学位论文均为公开学位论文。此声明栏不填写的，默认为公开学位论文，均适用上述授权。）

声明人（签名）：



2015 年 5 月 21 日

摘要

在竞争日益激烈的市场环境下, 提供优质服务已成为酒店维持核心竞争力的关键。向员工提供良好的内部服务是外部服务质量的前提与保障, 并已成为提升内部员工满意感的关键, 是企业实施全面战略管理不可或缺的重要组成部分, 对酒店的长久生存发展至关重要。

然而, 我国酒店管理者较多关注对外部顾客的服务质量, 而往往忽视向内部顾客提供优质的服务。如何向组织员工提供更高水平的内部服务, 是酒店管理者需要深入思考的重要问题。与此同时, 学术界对影响内部服务质量的因素的研究仍非常有限, 尤其缺乏系统框架性的研究成果。基于此, 本文研究目的如下: 一是基于扎根理论分析方法, 探索影响酒店业内部服务质量的因素, 尝试建立系统分析框架; 二是发展已有的内部服务质量差距模型, 探讨影响酒店内部服务质量各个差距的主要原因, 分析各因素影响内部服务质量的机制及路径。

本研究对厦门四家五星级酒店进行了 8 次小组座谈会, 对共计 55 名一线与后台员工与基层主管进行访谈, 共形成五万余字的访谈记录。本研究通过扎根理论开放式编码、主轴编码及选择性编码三个步骤, 系统探索影响酒店内部服务质量的因素, 运用内容分析法分析关键变量的重要程度。研究结果表明, 影响内部服务质量的因素主要包括三大范畴即组织情境因素、个人特质及行为约束情境, 各因素之间相互影响, 共同影响组织内部服务质量。其中组织因素包括组织文化与氛围、工作资源、制度与流程、领导、奖励机制与培训六个方面, 个人因素包括个人价值观、情绪智力、移情性格、个人能力四个方面, 行为约束情境由岗位角色冲突、沟通、人际关系三个方面构成; 本研究拓展深化了内部服务质量差距模型, 发现各影响因素对服务流程中各质量差距的影响路径并不相同, 部分因素通过影响服务提供者的服务意愿而导致服务差距的产生, 而部分因素则在对服务提供者的服务能力方面产生作用, 同时产生各差距的原因并不相同; 内容分析法分析结果表明, 组织文化与氛围、沟通、制度与流程、个人价值观、岗位角色冲突是影响内部服务质量最重要的五大因素, 一线与后台员工均认为沟通、组织文化与氛围对内部服务质量具有重要影响, 但一线员工相对较重视领导、岗位角色冲突与价值观方面的影响, 而二线员工较多关注个人能力、组织的制度与流程及工作资源。最后, 本文为我国酒店如何进一步提高内部服务水平提出管理建议。

通过以上研究分析，本研究首次尝试对影响酒店业内部服务质量的因素进行系统分析，得出了框架性的研究成果，并深化拓展了内部服务质量差距模型，尝试对各差距产生的原因进行全面探讨。

关键词：内部服务质量；内部服务差距；影响因素；影响机制；酒店

Abstract

In an increasingly competitive market environment, providing high service quality to customer has become a key factor to maintain the core competitiveness in hotel industry. The provision of good internal service has become an important premise and grantee for high quality external service. It is critical to make customer satisfy and maintain their long-term competitive advantage for the hotel industry, which has been identified as one of the essential elements of an overall service quality strategy.

However, the managers of hotel in China are more concerned about the service quality to external customer, but often neglect to provide excellent service to internal customer. It also has become an important issue for the hotel management to think deeply about how to provide high quality service to organization employee. However, the academic study about influential factors of internal service quality is still relatively limited, of these especially lacking systematic framework research. Based on these limitations, the research purposes of our study are as following: First, with the qualitative analysis method of grounded theory, this study explores the factors that affecting the internal service quality within the hotel industry, tries to establish a systematic analysis framework. Besides, based on the internal service quality gap model, this study also explores the main factors leading each quality gap within the hotel industry and their influence mechanism and path.

In this study, we carried out eight focus groups interviews of four five-star hotels in Xiamen City, for a total of 55 front-line and supportive employees, and finally got an interview record more than fifty thousand words. Through the three steps open coding , axial coding , and selective coding of Grounded Theory, this study systematically explores the factors affecting the internal service quality. Moreover, with the method of content analysis, this paper also discusses the key variables of these factors. The results show that it includes three main influential categories, namely organization situational factors , personal traits and behavior constraints situation. Organizational culture and climate, job resources, organization system and

process, leadership, reward system and training constitute the six aspects of organizational factors . Personal traits includes four aspects of personal values, individual ability, emotional intelligence and empathy personality. Behavior constraints situation consists three factors, namely role conflict, communication and interpersonal relationship. This study expended and deepened the internal service quality gap model, finds that not only the causes of each gap , but also the path of every factor affecting the service quality gap is not the same. Some factors only effect the service provider's service willing, but some only work on service provider's service ability. In addition, content analysis results indicate that the most important five influential factors lie in organizational culture and climate, communication, organization system and process, personal values and role conflict. They both consider communication, organization culture and climate as the important two factors, but the front-line employee relatively pays more emphasis on the leadership, role conflict and personal values's impact on the internal service quality, and the support staff is more concerned about the organization system and process, work resources and individual capacity. Finally, this paper presents some recommendations about how to improve the internal service quality for Chinese hotel management. With a method of qualitative research, this study establishes an systematic analysis framework of factors influencing the internal service quality, deeply discusses their influence mechanism and route, further expand the internal service quality gap model.

Key Words: Internal Service Quality; Quality Gap; Influential factors; Influence Mechanism; Hotel

目录

第一章 绪论	1
第一节 研究背景	1
第二节 研究目的	2
第三节 研究意义	3
一、理论意义.....	3
二、现实意义.....	4
第四节 研究方法与技术路线	5
第二章 内部服务质量研究综述	7
第一节 内部服务质量	7
一、内部服务质量的概念及理论基础.....	7
二、内部服务质量的测量维度及计量方法.....	10
三、内部服务质量的影响结果.....	15
四、影响内部服务质量的因素.....	17
第二节 本章小结	21
第三章 质性研究方法选择与研究过程	23
第一节 质性研究方法的选择——扎根理论	23
一、研究方法选择依据.....	23
二、扎根理论的思想与方法介绍.....	24
第二节 数据收集与研究过程	28
一、样本选择.....	28
二、数据收集过程.....	29
三、信度与效度检验.....	33
第三节 范畴提炼与模型建构	35
一、开放式编码.....	35
二、主轴编码.....	38
三、选择性编码.....	39
四、理论饱和度检验.....	42

第四章 模型阐释及影响机制分析.....	43
第一节 模型阐释.....	43
一、关键因素分析.....	43
二、模型阐释.....	47
第二节 内部服务质量影响机制分析.....	53
一、差距 2 产生的原因.....	54
二、差距 3 产生的原因.....	55
三、差距 1 产生的原因.....	58
第五章 理论贡献、启示、不足与展望.....	60
第一节 理论贡献.....	60
第二节 管理启示.....	61
第三节 研究不足与展望.....	63
参考文献.....	65
附录 1 一线员工访谈提纲.....	73
附录 2 后台员工访谈提纲.....	75
附录 3 Nvivo10.0 软件分析页面.....	77
致谢.....	78

Table of Contents

Chapter I Introduction.....	1
Section 1 Research Background.....	1
Section 2 Research Objective.....	2
Section 3 Research Significance.....	3
1. Theoretical Significance.....	3
2. Practical Significance.....	4
Section 4 Research Methods and Technical Route.....	5
Chapter II Research Review of Internal Service Quality.....	7
Section 1 Internal Service Quality.....	7
1. The Concepts and Theoretical Basis of Internal Service Quality.....	7
2. Dimensions and Measurement Methods of Internal Service Quality.....	10
3. The Impact of Internal Service Quality.....	15
4. Influential Factors of Internal Service Quality.....	17
Section 2 Conclusion.....	21
Chapter III Qualitative Research Methods Chosing and Research Process.....	23
Section 1 Qualitative Research Methods Chosing—The Grounded Theory	23
1. Basis of Qualitative Research Methods Chosing.....	23
2. Method and Idea Introduction of Grounded Theory.....	24
Section 2 Date Collection and Research Process.....	28
1. Sample Selection.....	28
2. Date Collection Process.....	29
3. Reliability and Validity Analysis.....	33
Section 3 Category Refining and Model Construction.....	35
1. Open Coding.....	35
2. Axial Coding.....	38
3. Selective Coding.....	39

4. Test for The Theory of Construction.....	42
Chapter IV Model Interpretation and Influence Mechanism Analysis	43
Section 1 Model Interpretation.....	43
1. Key Factor Analysis.....	43
2. Model Interpretaiton.....	47
Section 2 Influence Mechanism Analysis.....	53
1. The Causes of Gap 2.....	54
2. The Causes of Gap 3.....	55
3. The Causes of Gap 1.....	58
Chapter V Theoretical Innovation, Management Implications,	
Limitations and Prospects.....	60
Section 1 Theoretical Innovation.....	60
Section 2 Management Implications.....	61
Section 3 Research Limitations and Prospects.....	63
Reference.....	65
Appendix 1 Interview Outline of Frontline Staff.....	73
Appendix 2 Interview Outline of Support Staff.....	75
Appendix 3 Nvivo 10.0 Software Running Page.....	77
Acknowledgements.....	78

第一章 绪论

第一节 研究背景

根据《2014年第四季度中国星级酒店统计公报》显示，目前我国星级酒店数量多达13226家，其中四星级酒店2431家、五星级酒店783家，高星级酒店业在激烈的市场环境下普遍面临巨大的生存压力。为顾客提供高水平、个性化的优质服务是维持酒店核心竞争力的关键因素，而内部服务质量则是提升外部服务质量的一个重要前提。

内部服务代表一种内部顾客与服务提供者之间相互支持的内部环境。组织中的多个个体与业务单元，在组织内部各司其职，进行着大量的内部服务接触^{[1][2]}。每个内部服务接触都包含着相互支持的内部服务功能，各工作单元之间的相互合作，最终影响组织满足内部顾客的能力。较差水平的内部服务，最终也将破坏对客户服务质量。许多研究都表明，向员工提供良好的内部服务是提升内部员工满意感的关键，是优质外部服务的前提与保障^{[3][4]}，是企业实施全面战略管理的重要组成部分^[5]，这有助于企业节约成本、增加财政收益，提升企业在激烈竞争环境中的商业竞争力^[6]。

酒店作为典型的服务型企业，优质的内部服务需要依靠内部员工向服务对象传递，服务水平的高低很大程度上取决于服务提供者的服务意愿与能力。影响员工期望、感知不同的个人因素，对企业而言难以在管理中加以干预控制。更实际的情况是企业需要采取一定管理措施提升服务提供者的内部服务意愿与能力，进而提升整个组织的内部服务水平。而在实际中，“企业应如何提升内部服务水平”这一问题仍未得到解决，业界尚未总结出较为全面、有效的管理方案。

在酒店中，通常会发现一种奇怪的现象：管理者认为组织已采取多项有效措施向员工提供服务与支持，而员工却认为个人并未真正得到来自酒店的支持。探究存在哪些变量会对组织内部服务质量具有更重要、关键性的影响，或许可为酒店解决此问题提供一定思路。同时，对企业而言，采取所有有效提升组织内部服务水平的措施往往不切实际，更现实的情况是企业需要明确管理重点，在有限资源条件下提高管理成效。

然而，就目前研究现状来看，学术界对影响内部服务质量因素的研究仍比较有限，较多学者关注内部服务质量的计量^{[5][7]}、以及对员工和企业的影响^{[8][9]}。仅

有少量中外学者对该问题进行的研究中，相关的成果非常有限。多数学者根据问卷调查法提出影响内部服务质量或差距的因素，研究变量较分散，缺乏对该问题系统性、理论性的成果出现。由此，未来相关研究，首先非常必要对影响内部服务质量的因素及其影响机制进行探究，系统分析其前因变量及影响路径，为酒店采取更全面的管理举措提供理论借鉴。在此基础上，对员工认为的具有更重要影响的关键因素进行梳理分析，为改善酒店“内部服务管理举措成效不显著”的困境提供一定解决思路。

第二节 研究目的

本研究以高星级酒店为研究对象，通过定性研究的方式，旨在建立一个影响企业内部服务质量因素的系统分析框架，明确何种因素会对高星级酒店内部服务质量产生重要影响。此外，本研究基于已有的内部服务质量差距模型，深化与发展相应的理论，探索影响酒店内部服务质量的机制与路径。具体目的如下：

一是探索影响高星级酒店内部服务质量的因素，尝试建立系统分析框架

不少学者指出，对于内部服务质量前因变量的研究，其意义不亚于对于内部服务质量影响结果的分析，并且对于企业管理实践更具有指导意义^{[10][11]}。但目前内部服务质量研究中，较多注重其对结果变量的影响，例如员工满意感与忠诚感、外部服务质量、企业绩效等^{[1][3][12]}，却鲜有文献关注影响内部服务质量的前因变量。此外，少部分研究主要采用理论论述的方式，或者采用问卷调查法，探讨某个或某几个变量（例如企业文化、培训）对内部服务质量的影响，往往形成的结果是片段式的，尚未形成内部服务质量前因变量的系统分析框架^{[10][11][13]}。定性研究相对定量研究而言，更适用对探索性、还未明确的研究问题的分析，通常用于解决“为什么”及“如何”类型的问题。基于上述原因，本研究首先运用质性研究方法，探索影响高星级酒店内部服务质量的因素，尝试建立一个系统分析框架，明确何种因素会影响高星级酒店内部服务质量。

二是基于内部服务质量差距模型，分析前因变量中各因素对内部服务质量的影响路径

无论在内部服务还是外部服务过程中，服务提供主体都是具有思想与情感的人，而非客观工具，由此常常会服务出现偏离计划或难以满足期望的情况，服务差距的产生总是不可避免的。学者 Frost 等（2001）具体分析了内外部服务流程

之间的差异，在外部服务质量差距模型基础上提出了内部服务质量差距模型^[11]。内部服务质量差距模型建构在整个内部服务流程体系基础上，揭示了所有可能产生内部服务差距的场景。学者们普遍认同产生各差距的具体原因并不相同，但并未就其具体原因进行深入探讨^{[10][11]}。本研究具体解释差距模型中各个差距产生的原因，同时也是对各前因变量对内部服务质量影响机制的分析。本研究揭示了各差距产生的具体原因，有助于企业针对性缩短服务流程中各阶段的服务差距，提升组织整体服务质量。因此，本文另一研究目的在于运用质性分析结果，尝试解释内部服务过程中各段差距产生的具体原因，分析各因素对内部服务质量的影响机路径，补充完善内部服务质量模型。

三是运用内容分析法对访谈文本进行分析，综合一线员工与后台员工两个方面的看法，对各因素重要性进行排序，探讨关键变量所在

内部服务对象与提供者之间双向互动，构成了整个内部服务过程，在此过程中服务双方的观念意识与行为均可能对最终服务结果产生重要影响。由此，在影响内部服务质量因素的研究中，更全面的做法是应当从服务对象与服务提供者双方入手，了解对比双方的看法。

扎根理论研究目的在于尝试建立内部服务质量前因变量的系统分析框架。但在实践中，企业难以面面俱到，对所有影响内部服务质量的因素采取针对性干预措施往往不切实际。由此，更实际的情况则需要明确究竟存在哪些变量会对组织内部服务质量具有更重要影响，提高管理举措成效。

由此，本研究主要内容分为以下三部分，在第一部分本文首先运用小组访谈，向酒店基层员工收集调研信息，运用扎根理论分析方法归纳总结影响内部内部服务质量的因素，建立一个系统框架；其次，运用内容分析法，从服务对象与服务提供者两个角度，对访谈文本进行分析，探讨存在哪些关键变量对组织内部服务质量具有更重要影响；最后拓展深化内部服务质量差距模型，对各因素对内部服务质量的影响机制及路径进行分析。

第三节 研究意义

一、理论意义

本文的理论意义主要体现在以下三个方面：

(一) 建立影响酒店内部服务质量因素的系统分析框架

中外学术界有关内部服务质量前因变量的研究较少,成果较为分散且尚未发现对该问题的系统性成果。基于此,本研究首次采用质性研究方法,运用扎根理论全面探索影响内部服务质量的因素,建立系统性的分析框架。有助于完善对内部服务质量前因变量的研究,为后续研究提供一定系统分析架构。

(二) 深化与发展内部服务质量差距模型

本研究首次尝试对内部服务过程中各差距产生的原因进行全面具体分析,解释各前因变量对内部服务质量的影响机制。前人学者在外部服务质量差距模型基础上提出了内部服务质量差距模型。尽管学界普遍认为产生各个差距的原因不尽相同,但尚未发现有学者就其原因进行深入分析^[11]。建立在质性研究分析结果基础上,本研究首次尝试对具体产生各差距的原因进行全面分析,丰富了有关内部服务质量差距模型的相关研究。

(三) 从一线与后台员工两个角度探讨影响内部服务质量的因素

内部服务的质量是服务提供者与服务对象双方互动产生的结果,并且服务双方角色在组织不同服务场景下可以相互转化,探究影响内部服务质量的因素需要了解服务双方的看法。而在现有有关内部服务质量前因变量的研究中,仅从某一单一视角(服务对象或服务提供者)探讨了影响内部服务质量的因素,研究结论有失全面。本研究首次从一线与后台员工两个角度,更加全面探讨了影响内部服务质量的因素,同时对比分析了服务双方观点的不同之处,研究结论更具针对性。

二、现实意义

第一,提升企业对内部服务的全面理解,为酒店提高内部服务水平提供全面指导

外部顾客忠诚能为企业带来经营绩效,当酒店外部顾客忠诚度提高时,企业经营绩效会呈现相同方向增长^[1]。而外部顾客的满意感与忠诚度通常与酒店内部员工紧密相关,在很大程度上取决于内部员工^[14]。而我国酒店在经营管理过程中,却常常忽视内部顾客的重要性。良好的企业需要综合平衡内部顾客与外部顾客之间的关系,最终实现企业、员工及外部顾客的多方共赢。本研究系统总结分析了影响内部服务质量的因素,为企业采取更加全面的干预措施提升内部服务水平提

供一定理论指导。

第二，揭示影响内部服务水平的关键变量，为酒店明确管理重点提供理论借鉴

鉴于成本与资源的限制，酒店通常无法采取所有可能性措施来向员工提供服务支持。更实际的情况是，酒店需要结合具体情况采取更有针对性的措施来提升企业的内部服务水平。如何提高管理成效，成为酒店管理过程中急需解决的问题。而解决此问题的关键在于真正了解组织员工看重的更重要的影响因素，这样才能更有针对性的提高员工内部服务的意愿与能力，改善酒店整体内部服务状况，提高内部服务水平。而本研究在全面探究影响内部服务水平因素的基础上，揭示了其中的关键变量所在，能为企业今后明确管理重点、提高管理成效提供一定理论指导。

第四节 研究方法与技术路线

本文首先采用定性研究方法，运用非结构化小组访谈法收集文本数据，扎根理论技术分析访谈文本，探索影响高星级酒店内部服务质量的因素及影响机制；同时在扎根理论研究结果基础上，采用内容分析法揭示其中关键因素所在。文章主要框架如下：

第一章绪论部分主要介绍本文的研究背景、研究目的与意义、文章研究方法及技术路线。

在第二章中，笔者通过文献梳理，介绍学术界在内部服务质量上的研究成果，主要包括内部服务质量的理论与理论基础、测量维度与计量方法、内部服务质量的影响结果、影响内部服务质量的四个因素四方面内容。

第三章首先简要介绍研究方法选择的主要依据，并对该方法——扎根理论进行一定介绍；随后重点介绍运用扎根理论分析文本资料的详细过程，包括三级编码过程及最终结论，并对理论模型饱和度检验部分进行一定说明。

在第四章，即本文的研究结论部分，将首先运用内容分析法对访谈资料进行分析，明确何种因素会对酒店内部服务水平具有更重要影响；其次基于内部服务质量差距模型对其影响机制进行分析。

第五章介绍了本文的理论贡献、管理启示，同时就本研究的不足与研究展望进行一定说明。

Degree papers are in the "[Xiamen University Electronic Theses and Dissertations Database](#)". Full texts are available in the following ways:

1. If your library is a CALIS member libraries, please log on <http://etd.calis.edu.cn/> and submit requests online, or consult the interlibrary loan department in your library.
2. For users of non-CALIS member libraries, please mail to etd@xmu.edu.cn for delivery details.

廈門大學博碩士論文摘要庫