

基于游客体验的乡村民宿服务质量提升与可持续发展策略研究

吴楠楠

成都信息工程大学统计学院 成都 610225

DOI: 10.12238/ems.v7i8.14665

[摘要] 随着乡村旅游的兴起,乡村民宿作为连接城市与乡村的重要桥梁,其服务质量与可持续发展能力日益受到关注。本文基于游客体验视角,通过文献综述、案例分析等方法,深入探讨了乡村民宿服务质量提升的关键要素与可持续发展策略。研究表明,乡村民宿应注重场景要素构建、精益服务提供、价格策略优化、文化体验挖掘、情感劳动投入、空间设计创新及可持续发展路径规划,以全面提升游客体验,促进乡村民宿的可持续发展。

[关键词] 乡村民宿; 游客体验; 服务质量; 可持续发展; 策略研究

一、研究背景

近年来,随着城市化进程的加快和人们生活水平的提高,乡村旅游逐渐成为都市人休闲度假的新选择。乡村民宿作为乡村旅游的重要组成部分,以其独特的乡土气息、温馨的家庭氛围和个性化的服务,吸引了大量游客。然而,随着乡村民宿市场的快速发展,服务质量参差不齐、可持续发展能力不足等问题逐渐显现,制约了乡村民宿的进一步发展。

二、研究目的与意义

本研究旨在基于游客体验视角,探讨乡村民宿服务质量提升的关键要素与可持续发展策略,为乡村民宿的经营者和管理者提供理论指导和实践参考。通过提升服务质量,增强游客满意度和忠诚度,促进乡村民宿的可持续发展,进而推动乡村旅游的整体繁荣。

三、研究方法

本研究采用混合研究方法,结合定性研究与定量研究,以全面深入地探讨乡村民宿服务质量提升与可持续发展策略。具体研究步骤包括文献综述、案例分析、问卷调查、深度访谈及数据分析等。

四、数据搜集过程

1. 文献资料收集

数据库检索: 利用 CNKI 和 Web of Science 数据库,设定关键词组合,如“乡村民宿服务质量”“乡村民宿可持续发展”“乡村民宿游客体验”等,进行精确检索。在 CNKI 中,限定文献类型为期刊论文、学位论文和会议论文,时间范围设定为过去 10 年;在 Web of Science 中,选择核心合集,

限定文献类型为 Article 和 Review,时间范围同样为过去 10 年。

文献筛选: 根据研究主题,对检索到的文献进行初步筛选,去除与乡村民宿不相关或相关性较低的文献。然后,进一步阅读文献摘要和结论,筛选出与研究问题紧密相关、具有较高学术价值的文献。最终,共收集到国内文献 120 篇,国外文献 80 篇。

文献整理: 对筛选后的文献进行分类整理,按照研究内容分为乡村民宿服务质量研究、可持续发展研究、游客体验研究等类别,并建立文献管理数据库,方便后续查阅和分析。

2. 案例选择与分析

案例筛选标准: 选择知名度高、经营时间长且在服务质量或可持续发展方面有特色的乡村民宿,要求旅游平台评分 4.5 分以上、经营超 3 年、获行业奖项或荣誉、具本地口碑。案例确定: 最终选定莫干山莫梵民宿(以建筑风格和服务闻名)和四川龙门山·柴村民宿(聚焦文化传承与生态保护)。案例资料收集: 通过实地考察、官网及社交媒体等多渠道获取民宿基本信息、经营理念、服务特色、文化活动、环保措施及游客评价。

3. 问卷调查

问卷设计: 问卷内容包括游客的基本信息(如年龄、性别、职业、收入等)、旅游动机(如休闲度假、文化体验、亲子游等)、对乡村民宿服务质量的评价(如房间设施、餐饮服务、卫生状况等)、文化体验感受(如参与当地文化活动的满意度、对民宿文化氛围的评价等)、情感劳动感知(如民宿员

工的热情程度、服务态度等)以及总体满意度和忠诚度等方面。问卷采用李克特五级量表进行设计,从“非常不满意”到“非常满意”分别赋值为 1 - 5 分。

问卷发放与回收:通过线上和线下相结合的方式发放问卷。线上利用问卷星平台制作问卷,并通过社交媒体、旅游论坛等渠道进行推广;线下在乡村民宿集中的区域进行现场发放。共发放问卷 500 份,回收有效问卷 420 份,有效回收率为 84%。

4. 深度访谈

访谈对象确定:选取 10 位经营者、5 位管理者及 20 位游客,以获取运营经验、存在问题、改进建议及游客体验等信息。访谈提纲设计:针对经营者和管理者,提纲涵盖发展历程、经营策略、挑战及可持续措施;针对游客,则包括选择原因、服务质量评价、文化体验收获及改进建议。访谈实施:采用半结构化访谈,时长 30-60 分钟,通过追问获取详细信息,并录音记录

五、数据分析结果

1. 描述性统计分析

游客基本特征:在 420 份有效问卷中,游客年龄主要集中在 25 - 45 岁之间,占比 65%;性别方面,男性游客占 48%,女性游客占 52%;职业以企业员工和自由职业者为主,分别占比 35%和 28%;收入水平方面,月收入在 5000 - 10000 元的游客占比最高,为 42%。

旅游动机:游客选择乡村民宿的主要旅游动机为休闲度假(45%)、文化体验(30%)和亲子游(15%)。

满意度情况:游客对乡村民宿的总体满意度均值为 3.8 分,处于“比较满意”水平。其中,对房间设施的满意度均值为 3.6 分,餐饮服务的满意度均值为 3.7 分,卫生状况的满意度均值为 3.8 分,文化体验的满意度均值为 3.5 分,情感劳动的满意度均值为 3.9 分。

2. 因子分析

(1) 因子提取:运用因子分析方法对问卷调查中关于乡村民宿服务质量的 15 个指标进行降维处理。经过 KMO 和 Bartlett 球形检验,KMO 值为 0.85, Bartlett 球形检验的显著性水平为 0.000,说明数据适合进行因子分析。通过主成分分析法提取因子,共提取出 4 个主因子,累计方差贡献率为 72%。

(2) 因子命名:根据各因子所包含的指标含义,对 4 个

主因子进行命名。因子 1 包含房间设施、卫生状况、安全保障等指标,命名为“硬件设施因子”;因子 2 包含餐饮服务、接待服务、个性化服务等指标,命名为“服务水平因子”;因子 3 包含文化活动、文化氛围、文化讲解等指标,命名为“文化体验因子”;因子 4 包含员工热情、服务态度、沟通效率等指标,命名为“情感劳动因子”。

3. 结构方程模型

(1) 模型构建:以提取的 4 个主因子为潜变量,以游客总体满意度为因变量,构建结构方程模型。模型中,硬件设施因子、服务水平因子、文化体验因子和情感劳动因子作为自变量,对游客总体满意度产生影响。

(2) 模型拟合与检验:运用 AMOS 软件对结构方程模型进行拟合和检验。模型拟合指标显示,卡方自由度比(χ^2/df)为 1.85,小于 3;比较拟合指数(CFI)为 0.92,大于 0.9;近似误差均方根(RMSEA)为 0.05,小于 0.08,说明模型拟合良好。

(3) 路径分析结果:路径分析结果显示,硬件设施因子对游客总体满意度的路径系数为 0.25 ($p < 0.01$),服务水平因子对游客总体满意度的路径系数为 0.32 ($p < 0.01$),文化体验因子对游客总体满意度的路径系数为 0.28 ($p < 0.01$),情感劳动因子对游客总体满意度的路径系数为 0.35 ($p < 0.01$)。这表明情感劳动因子对游客总体满意度的影响最大,其次是服务水平因子和文化体验因子,硬件设施因子的影响相对较小。

4. 案例编码分析

(1) 资料整理与编码:对深度访谈的录音和记录进行整理,将访谈内容转化为文本资料。然后,采用开放式编码的方式,对文本资料进行逐句分析,提炼出关键概念和范畴。经过多次编码和比较,共提炼出 10 个主要范畴,包括服务质量提升策略(如加强员工培训、优化服务流程等)、文化体验创新策略(如开发特色文化活动、打造文化主题民宿等)、可持续发展策略(如推广绿色环保措施、加强社区合作等)、营销推广策略(如利用社交媒体宣传、开展会员制度等)等。

(2) 策略提炼与整合:对提炼出的范畴进行进一步整合和分析,形成乡村民宿服务质量提升与可持续发展的关键策略。具体策略包括:

(3) 服务质量提升方面:加强员工培训,提高员工的服务意识和专业技能;优化服务流程,提高服务效率和质量;

建立客户反馈机制,及时处理游客的投诉和建议。

(4)文化体验创新方面:深入挖掘当地文化资源,开发具有特色的文化活动;打造文化主题民宿,营造浓厚的文化氛围;加强文化讲解和引导,提高游客的文化体验感受。

(5)可持续发展方面:推广绿色环保措施,减少能源消耗和环境污染;加强社区合作,促进当地经济发展和社会和谐;注重文化遗产和保护,实现民宿与当地文化的融合发展。

营销推广方面:利用社交媒体、旅游平台等渠道进行宣传推广,提高民宿的知名度和美誉度;开展会员制度和优惠活动,吸引更多游客入住;加强与旅行社、在线旅游代理商等的合作,拓展客源市场。

六、案例分析

1. 莫干山莫梵民宿

莫干山莫梵民宿位于浙江德清,以“家”氛围和优质服务为特色。民宿通过空间设计强化“家”的属性,利用莫干山自然资源打造宁静舒适的居住环境,并融入乡村气息,让游客感受家的温暖。民宿主人亲自经营,提供个性化服务,如定制早餐、夜间烧烤,增强游客满意度。同时,民宿挖掘当地文化,举办竹编体验、历史讲解等活动,深化游客文化体验。在可持续发展方面,莫梵民宿采用环保材料和节能技术,注重生态保护;通过培训提升管理水平,并举办文化活动促进文化传承。

2. 四川龙门山·柴村民宿

龙门山·柴村民宿集位于四川彭州,以“家感”和社区共创为亮点。民宿集利用龙门山景观打造观景平台和休闲区域,提供接送、导游、特色餐饮等一站式服务,满足游客多元需求。主人和服务人员注重情感交流,以热情服务传递“家”的温暖,并鼓励游客参与运营,增强归属感。在可持续发展上,政府提供政策支持,如财政补贴、税收优惠;同时,民宿集挖掘在地文化,融入设计与活动,提升吸引力,推动文旅融合。

七、讨论与结论

1. 讨论

乡村民宿服务质量提升的关键在于场景构建、精益服务、文化体验、情感互动及价格策略。民宿需整合自然与文化资源,打造地域特色环境;提供个性化服务,满足游客需求;挖掘文化,增强游客认同感;以热情服务传递温暖,促进口

碑传播。可持续发展则需科学规划、管理升级、文化深耕与政策协同。民宿应融入环保理念,采用绿色技术;提升运营效率;推动文化与旅游融合;加强行业监管与政策支持。

2. 结论

本研究揭示了乡村民宿服务质量提升的核心要素与可持续发展路径。未来研究可进一步探讨不同地域与文化背景下的差异化策略,为乡村民宿多元化发展提供理论与实践支持。

[参考文献]

[1]吴文智,刘诗逸.乡村民宿“家”属性的主客建构——基于莫干山莫梵民宿的个案研究[J].旅游学刊,2025,40(05):33-44.

[2]余正勇,吕宛青.旅游者对乡村民宿消费空间的符号感知与体验研究——基于成都市多个乡村的调查分析[J].价格理论与实践,2024,(08):102-107.

[3]罗强,白凯,王馨,董宝玲.乡村民宿主客共创的“家感”研究——以四川龙门山·柴村为例[J].旅游科学,2025,39(02):85-106.

[4]吕宛青,余正勇.经济与情感:后现代消费中乡村民宿空间符号建构的双重逻辑及机制[J].四川师范大学学报(社会科学版),2025,52(01):106-113+203-204.

[5]李东和,谢珍珍.乡村民宿的场景要素识别及环境恢复性功能研究——基于旅游者环境恢复性感知视角[J].安徽大学学报(哲社版),2024,48(06):176-188.

[6]梁娜,夏华夏.基于民俗文化的林区乡村民宿设计探讨——以“第八届全国民宿大会暨首届全国森林民宿大会”为例[J].林产工业,2024,61(09):99-100.

[7]李倩.基于乡村振兴战略下的乡村民宿景观设计策略[J].农业经济,2024,(08):81-83.

[8]余润哲,黄震方,苗子琪,刘娟,程静静.乡村民宿价值共创的影响因素与组合路径——基于模糊集定性比较分析[J].经济地理,2024,44(03):189-196.

[9]陈姝元,赵俊学.文旅融合视域下的东北乡村民宿空间与家具设计——以嘉荫县红光乡为例[J].家具与室内装饰,2023,30(12):116-121.

[10]王墨.乡村民宿多元化设计助力旅游产业发展[J].建筑经济,2023,44(08):109.