

doi:12.3969/j.issn.1672-0598.2015.01.007

国内外旅游满意度研究综述*

黄大勇,陈芳

(重庆工商大学 长江上游经济研究中心,重庆 400067)

摘要:随着旅游景点的不断开发,旅游业的竞争日益激烈,如何提高旅游的满意度受到国内外学者的关注。本文通过对游客满意度的概念、影响因素、指标体系以及模型的综合分析,对游客满意度有了系统的认识;并在对员工满意度的文献进行梳理的基础上,指出其研究取得的成就及存在的不足。通过对国内外有关旅游满意度的研究进展的总结,表明现有关于旅游满意度理论研究的成果主要集中在“游客满意度”和“旅游企业员工满意度”两方面,而关于“旅游地居民满意度”的研究较少,有待更进一步的深入研究。

关键词:满意度;旅游业;游客;居民;综述

中图分类号:F59 **文献标志码:**A **文章编号:**1672-0598(2015)01-0049-07

在旅游业竞争激烈的今天,伴随着旅游地的不断开发,给旅游者提供了更多的选择机会,如何提高旅游满意度,以提高旅游者重游率和市场吸引力成为旅游地可持续发展的关键所在。而对于旅游地发展来说,旅游满意度成为衡量旅游地经营成功与否的尺度之一。国内外关于旅游满意度的研究起步较晚,主要集中在游客满意度、旅游企业员工满意度以及旅游地区居民满意度三大理论部分,而对于旅游地区居民满意度的研究还处于起步阶段。将满意度理论应用在旅游业当中就产生了旅游满意度的研究,相对应地延伸出游客满意度、旅游企业员工满意度以及旅游地居民满意度三大部分。

一、游客满意度研究

(一)游客满意度的定义

游客满意理论是涉及游客消费行为和景区服务管理的重要理论。旅游满意度从顾客满意度发

展而来,关于游客满意度概念的界定,国内外不同学者有着不同的看法,本文将具有代表性的概念归纳如下:

20世纪70年代,美国学者 Pizam 对旅游目的地游客满意度的研究奠定了该领域研究的理论基础,他提出游客满意度是游客对目的地的期望和在目的地的体验相互比较的结果,若体验与期望比较的结果使游客感觉满意,则游客是满意的;反之,则游客是不满意的^[1]。Hartman(1973)发展了旅游满意度的概念,认为其由认知、情感、系统3个部分组成^[2]。Engel, Blackwell, and Miniard(1990)定义满意度为顾客对于产品是否满足或超出期望的主观评价^[3]。Chon 等研究旅游目的地形象在游客满意中的作用时提出一个解释游客满意的调和理论框架,认为游客满意包括功能调和一致以及形象调和

* [收稿日期]2014-11-29

[基金项目]国家社会科学基金项目(11XMZ046)“西部少数民族地区旅游开发地居民满意度实证研究”;教育部人文社会科学重点研究基地项目(11JJD790026)“长江上游典型库区旅游经济发展现状调查与对策”

[作者简介]黄大勇(1965—),男,四川内江人;教授,硕士生导师,重庆工商大学副校长、教育部人文社会科学重点研究基地长江上游经济研究中心研究员,主要从事旅游经济与管理、产业经济研究。

一致。功能调和是指游客期望与感知(对目的地具体功能属性)之间的调和一致,形象调和是指游客自我印象和目的地形象之间的调和一致。^[4] Baker (2000)等人提出游客满意度是指游客在购买了旅游产品之后,游客与旅游目的地之间互相作用所形成的一种心理状态。具体的来说,是指游客对旅游地的旅游景观、基础设施、娱乐、环境和接待服务等方面满足其旅游活动需求程度的综合评价。^[5]

国内学者李智虎(2003)等认为游客满意是一种心理活动,是游客的需要得到满足后的愉悦感,满意水平是可感知的效果和期望值之间的差异函数,游客是否满意取决于游客期望与实际感知效果之间的关系。^[6] 万绪才(2004)等将游客满意度定义为游客对旅游地的旅游景观、基础设施、旅游环境和社会服务等方面满足其旅游活动需求程度的综合心理评价。^[7] 符全胜(2005)等认为保护地游客满意度是在保护地进行旅游和游憩活动的游客所达到的心理状态,即游客所感知的保护地关于设施、服务项目、服务、环境和风景等的质量与游客期望的差异,达到或超过期望即为满意,低于期望即为不满意,游客满意的程度是用游客满意度来衡量的。^[8]

综上所述,我们认为,旅游目的地游客满意度从形成的机理来看是游客期望和感知相比较的结果,是一种心理比较过程;最终表现为一种消费活动或经历的结果,即游客根据其期望或需要是否被满足而对旅游目的地各要素进行的评价。

(二) 游客满意度的影响因素

游客满意度具有丰富的内涵,包含许多旅游目的地和游客之间相互传递和沟通的信息,游客满意度受多方面因素的影响,对这些影响因素的研究对提高游客满意度起着关键作用。

Pizam (1978)等研究美国麻省的科德角(Cape Cod)海滨旅游地游客满意的要素结构,首次提出海滩、(游憩)机会、成本、好客度、餐饮设施、住宿设施、环境、商业化程度8个游客满意因子。^[1] Dorfman (1979)在研究野营活动时发现,游憩满意受个人目的、环境条件(如天气、风景和拥挤度)和期望参与活动能力的影响。^[9] Crompton and Love(1995)认为,指标因素可以归为有形商品、无形服务所表现的价格、当地居民的态度;^[10] David Bowen(2001)将游客

满意度的影响因素归纳为6方面属性:期望、绩效、不一致、特性、情绪和公平。^[11] 陈恒敦,李贤升(2003)认为游憩行为、游憩体验与满意度的影响因素包括个人属性、游憩活动、旅游动机、过去经验、游憩偏好与态度、旅游次数等主观因素,而旅游地的拥挤度、交通状况、游伴性质、停留时间、旅游信息、游憩与餐饮等服务设施与品质等客观因素也会影响游客的体验。^[12]

综上所述,本文认为研究游客满意度的影响因素不能仅局限于目的地的设施和软件服务因素。由于满意是期望和感知比较的结果,前者表现出较强的个人因素,而个人因素是游客满意影响因素中难以控制甚至不可控制的。

(三) 游客满意度的测度

游客满意度包括总体满意度和单项满意度,其测度涉及指标体系和测度模型,其中指标体系的设定建立在对游客满意影响因素及其特征分析的基础上。由于影响游客满意因素的复杂性,游客满意度是多维度、动态和难测度的。

(1) 游客满意度的指标体系

Danaher and Haddrell (1996)认为游客满意度作为游客满意的定量表述,是衡量旅游景区经营绩效(经济和社会效益)的综合性指标,是旅游相关产业者考察旅游产业发展情况的标准之一,对于旅游业的发展有着举足轻重的作用,为旅游业的发展提供了管理指导^[13]。Ignacio A,等(2006)从旅行社角度切入,通过建立结构方程模型,考察出游期望对满意度的影响,其中,对出游期望赋予4个评价因子:形象、过去经历、交流、有形性。结果表明,形象对于满意度有最显著的影响,进一步发现满意度对忠诚度有显著影响^[14]。黄桐城,等(2002)指出关于旅游满意度的测量一般使用游客满意度指标体系,定义为一系列相互联系的能敏感地反映游客满意状态及存在问题的指标的有机构成整体,关键侧重于单因素变量的选择^[15]。董观志、杨凤影(2005)应用层次分析法,构建了景区游客满意度的模糊综合评价体系,将模糊体系分为一级和二级模糊综合评价^[16]。张素梅,等(2008)运用顾客满意的卡诺模型对北戴河游客满意度进行了测评,考察了游客在北戴河旅游期间对游、购、设施、旅游环境及价格等方面的满意度^[17]。元玲玲(2011)通过选取景区环境、

游客消费、景区工作人员服务、景区支持系统及景区景观满意程度 5 个方面的指标,并将这 5 个二级指标扩展为 20 个三级指标对景区游客满意度进行分析评价,提出建议。^[18]

(2) 游客满意度的测度模型

Zeithaml, Berry and Parasurama (1988) 最早提出的 SERVQUAL 模型被认为是适用于评估各类服务质量的典型方法。SERVQUAL 测量模型共包括 22 个条目,用来对服务质量进行评价。塞随莫尔等人对 SERVQUAL 标尺的 22 条分析中提出了服务质量的五大属性,这五大属性的提出受到国际服务质量研究界领域专家的广泛认可。^[19] Soo Cheong (Shawn) Jang, 等(2007)通过建立结构方模型,将重游意向分为短期、中期、长期,并考察了满意度和新奇度分别对不同时间尺度重游意向的影响。结果表明:满意度对短期重游意向有显著影响,新奇度对中、长期重游意向有显著影响;^[20] 谢彦君(2000)在对旅游期望的定义、影响因素及特点研究的基础上,提出了旅游体验质量的交互模型。^[21] 连漪、汪侠(2004)根据费耐尔(Fornell)教授的顾客满意度指数理论和旅游业的“食、住、行、游、娱、购”六大要素特点,构建了旅游地顾客满意度指数的测评模型(TDCSI),建立了测评标准;^[22] 江波、郑红花(2007)在旅游六大要素的基础上加上了社区和人员服务两大要素,构建了旅游目的地服务质量评价模型(TDSQE)。^[23]

综上所述,国内外学者通过建立不同的指标体系或模型对旅游满意度进行研究,得出相应的结论。部分学者将理论与具体的景点相结合,加强了旅游满意度理论在旅游业中的应用,促进了对实际问题的解决。

二、旅游企业员工满意度研究

(一) 员工满意度的定义

国外员工满意度研究始于 20 世纪 30 年代,先驱者是 Hoppock 在 1935 年的研究,他提出员工满意度是员工在心理与生理两方面对环境因素的满足感受,也就是员工对工作环境的主观感受。Locke 认为,员工满意度即是一种个人对其工作所持的愉悦的或积极的感情状态。Schultz(1982)将员工满意度定义为“人们对其工作的心理感受—涉及诸多态

度及感觉相关的因素”^[24]。Berry (1997)认为工作满意度是一个人对于其工作经历的心理反应。^[25] 张平、崔永胜(2005)将员工满意度的定义归纳为综合型定义、期望型定义、参考型定义和层面型定义四大类。^[26] 本研究者认为员工满意度是指员工通过对企业可感知的效果与他的期望值相比较后形成的感觉状态。

(二) 员工满意度的影响因素

国内外学者普遍认为工作满意度是一个多维概念,它是由许多重要的因素决定的。Vroom (1962)认为工作满意度有七个维度,包括:组织本身、升迁、工作内容、直接主管、待遇、工作环境与工作伙伴。^[27] Locke (1976)对工作满意度的决定因素进行了大量的研究,他验明满意度的三类相关理论,即期望、需要和价值理论。提出工作满意度的 10 个维度,即工作本身、报酬、提升、认可、工作条件、福利、自我、上司、同事和组织外成员。^[28] 谢永珍、赵京玲(2001)提出了员工满意度的评价指标体系包括以下方面 16 个因素:对工作本身的满意度(工作合适度、责任匹配度、工作挑战性、工作胜任度);对工作回报的满意度(工作认可度、事业成就感、薪酬公平感、晋升机会);对工作背景的满意度(工作空间质量、工作时间制度、工作配备齐全度、福利待遇满意度);对工作人际关系的满意度(合作和谐度、信息开放度);对企业整体的满意度(企业了解度、组织参与度)。这种划分涵盖了员工满意度的各个方面。^[29] 胡蓓(2003)认为员工工作满意度影响因素可归纳为三类:工作本身、工作关系、工作环境。工作本身包括工作内容和自主权;工作关系包括同事关系、上下级关系以及组织内的集体活动;工作环境包括工作条件、工作时间、组织文化和管理政策。^[30] 南剑飞,等(2004)研究发现员工满意度是员工需要、员工期望、符合需要和员工基本感知、员工价值感知等多个变量直接或间接共同作用的结果或函数。^[31] 李莎莎,等(2010)通过对无锡市星级饭店进行抽样调查,得出工作回报、工作环境、上级领导、工作本身、人际关系和酒店管理是影响饭店员工满意度的六个主要因素。^[32]

(三) 旅游企业员工满意度研究

国外旅游企业员工满意度理论的研究是在顾客满意度理论上发展起来的,到 20 世纪 80 年代

末才逐步受到重视。我国学者从20世纪90年代初开始关注该领域的研究,而对于旅游“吃、行、住、游、购、娱”六大基本要素相关的企业员工的研究,目前在酒店业和旅行社工作人员满意度方面有一定的研究,对导游、景区工作人员及其他旅游相关企业研究甚少。

1. 酒店员工满意度

饭店的服务质量、顾客满意度和企业利润与员工满意度有着直接的关联。马明(2005)的研究表明:与饭店的服务质量、顾客满意度和企业利润直接相关联的是员工的工作努力程度,不是工作满意度,因此,马明建议以后应该加强员工努力度研究,以更好地提升人力资源管理。^[33]吴萍和苏勤(2007)以芜湖市饭店业为例,采用实证研究方法对芜湖市12家饭店的员工满意度进行调查,并对相关的企业因素、个人因素和工作因素作了比较分析,发现员工满意度普遍较低。^[34]翁丽玲(2008)以九寨沟天洲国际大饭店为研究对象,选择了五个影响其员工满意度的关键因素设计出调查问卷,在对问卷的信度和效度进行检验的基础上,通过实证分析结果显示,薪酬与待遇、环境与条件、考评与激励、工作与培训、领导与管理五个影响因素中只有环境与条件这一因素达到了让员工满意的程度。对此作者为提升饭店员工满意度提出相应的措施。^[35]赵良涛(2008)指出员工是饭店的内部顾客,是创造顾客的智力资本,是饭店服务质量的保证、是饭店文化的载体,且是饭店价值增长的源泉。提出提升饭店员工满意度的重要性以及建立公平合理的薪酬制度无疑是提升员工满意度的最直接方法。^[36]戴斌(2007)以首批创建白金五星级试点饭店为例,抽取相关饭店员工问卷样本对我国豪华饭店员工满意度现状进行评析并提出相关改进建议。^[37]田喜洲和蒲勇健(2007)通过对饭店员工满意度及其影响因素重要度的比较研究,提出了提高员工满意度与忠诚度的具体建议。^[38]纪国明(2010)以大连三星级酒店为例,采取抽样调查的方法,对影响员工满意度的人际关系、工作成就感、工作挑战性、工作环境、工资待遇、提升机会、进修提高等因素进行了分析并对提高员工满意度提出相关建议。^[39]

蒋丽娜(2008)采用专家咨询法和层次分析法(AHP),同时运用模糊数学的相关原理和方法,构

建饭店员工满意度评价模型,并将该评价模型应用于南京市星级饭店员工满意度的研究中,根据计算结果,分析和评价各因素和指标的满意情况,最后提出提高员工满意度的对策建议。^[40]鲁永祥(2011)通过研究工作满意度各种理论,通过综合调查和数据分析处理,得出了环境与群体、领导与管理、薪酬与待遇、激励与考评、工作与培训五个因素影响南京饭店员工的满意度。^[41]辜应康,等(2012)以上海酒店员工为样本,采用探索性因子分析法和单因素方差分析法对酒店员工满意度影响因素及其感知差异进行了实证研究。研究表明:薪资福利、个人发展、工作本身、上级领导、人际关系、管理体系、工作环境等因素对酒店员工满意度有显著影响,不同类型员工群体对各因素感知存在差异。^[42]李丹(2012)基于双因素理论,以长沙市多家酒店员工为例,从酒店员工的薪酬福利、人际关系、培训、个人发展情况以及酒店的规章制度5个方面,探究酒店员工满意度的现状及其影响因素。^[43]

综上所述,我国学者根据不同的影响因素运用不同的测量指标及模型对酒店员工满意度进行研究,取得了丰硕的成果。本文认为对员工的尊重、良好的人际关系、有效的薪酬福利制度、完善的员工培训体制、良好的沟通与管理对提升员工满意度起着重要作用。

2. 旅行社员工满意度研究

旅行社员工的工作满意度直接影响到旅行社的服务质量,是衡量旅行社管理成功与否的一个重要指标,并且随着我国旅行社行业的对外和对内开放,旅行社之间的竞争愈演愈烈,人才流失率和流动率高。但具体针对旅游企业员工满意度的研究较少,对其研究的关注程度远远低于对旅游者满意度的研究。

田喜洲(2006)用结构方程模型测评导游满意度,分析导游人员工作满意度较低的原因,并针对其中的问题提出具体建议。^[44]郭燕(2006)从工作内容与环境、工作回报、个人、企业和社会认知、稳定性与安全性、企业形象以及个人职业发展前景的满意程度6个维度对导游员工满意度进行调查分析,并对提高导游员工满意度提出建议。^[45]段红艳(2007)对长沙市区旅行社员工满意度的现状以及样本的基本结构进行描述性统计分析,研究结果表

明企业自身、工作回报、工作本身、人际关系、旅行社企业类型、婚姻状况等因素对旅行社员工满意度有显著影响。^[46]马珂(2008)将员工满意度与心理契约相结合,从个人属性因素、工作本身、人际关系、薪酬待遇、环境因素以及发展因素 6 个方面,构建了旅行社员工满意度互动模型,并运用二级模糊综合评价法得出了旅行社员工满意度评价指标体系等结论。^[47]敬丽丽,等(2009)基于层次分析法,构建出影响导游工作满意度因素的指标体系,对影响因素进行了评估研究,得出影响导游工作满意度因素的排序,并有针对性地提出提高导游满意度的建议。^[48]袁俊(2009)以武汉市 8 家旅行社为实证对象,对影响武汉市旅行社员工满意度的因素进行了归纳,并提出了相应的对策。^[49]王文杰(2010)对导游员工工作满意度和离职倾向进行研究,研究结果表明导游对其工作的满意度和离职倾向之间呈现出显著的负相关关系,工作满意度越低表现出更强的离职倾向。^[50]范英杰,等(2011)从旅行社业绩形成动因的逻辑分析入手,构建了以员工满意度和员工服务效率结构指标为核心的旅行社业绩评价体系。^[51]

综上所述,将员工满意度运用到旅行社企业,并针对该行业不同特征学者有不同的见解。通过建立不同的维度及运用模型进行分析,对提高旅行社员工满意度降低员工流失及流动率起着非常重要的作用。

三、旅游地居民满意度研究

相对于游客满意度及旅游企业员工满意度的研究来讲,国外在旅游地居民满意度的研究方面起步最晚,而且直接对旅游地居民满意度进行有系统的、直接测量的研究并不多,很多研究都是在研究旅游地居民的社区生活满意度同旅游影响的感知、旅游发展态度之间的关系时涉及居民满意度的相关内容。在该领域艾伦(Allen)、隆恩(T. Long)、普度(Perdue)是最重要的研究者和先驱者,1988 年三位学者在 JTR(旅行研究杂志)中发表了一篇名为《旅游发展对居民社区生活感知的影响》的文章,首次对旅游发展和目的地居民的生活满意度进行了研究。KoDongwan, William Stewart(2002)指出社区对旅游发展的满意度是受居民对旅游影响的感知态度所影响,居民满意度研究有利于当地旅游的进

一步规划和发展。

国内对旅游地居民满意度的研究数量很少,而且国外对在该领域研究的关注也不够,只出现过零散的研究成果。如吴忠军和唐晓云(2006)在国内最早对居民旅游满意度指标体系和评价进行了研究,他们以广西桂林龙脊平安寨为例对农村社区生态旅游开发的居民满意度及其影响进行了分析,提出了包括 3 个维度 8 个指标的居民满意度评价体系,社区(含居民)是社区旅游发展中最关键的群体,是社区旅游发展能否实现持续发展的决定因素,社区居民对旅游开发的满意程度将直接影响其发展前景。^[52]陈晓艳(2008)在其硕士论文中以南京江心洲为例,对农业旅游目的地居民满意度及其影响进行研究;^[53]杨凯凯(2008,浙江大学)则研究了乡村旅游对目的地居民社区满意度的影响;^[54]卢彦红(2010)以惶都侗文化村为例,从民族村寨社区居民对村寨开发和发展旅游的感知状况,以及最终对当地开展民族旅游是否满意的关系着手对社区居民满意度进行研究。^[55]汪侠,等(2010)以广西阳朔为例,运用结构方程模型方法,构建旅游开发居民满意度假设模型,对旅游开发居民满意度的关键驱动因素(居民期望、居民社区归属感、旅游获益和利益分配、正面旅游影响感知、负面旅游影响感知)进行了探讨并得出相关结论。^[56]汪侠,等(2011)择取 10 个引起旅游开发居民满意度差异的因素,通过对桂林市 5 个贫困村落的实地调查,运用方差分析方法,分别考察了这些因素对贫困地区旅游开发居民满意度的影响,并对其成因进行分析。^[57]李倩(2012)选取了四川省九寨沟景区内居民为研究对象,通过因子分析与线性回归 2 种方法,对地震后自然旅游地社区居民满意度进行了研究。^[58]

综上所述,国内外对旅游地区居民满意度的研究相对落后,对居民满意度的研究大多是结合具体的旅游景点进行研究。作为旅游开发地利益相关主体的居民,其满意度对旅游地能否实现可持续发展起着关键作用,为实现旅游地区更好更快的发展,加强对居民满意度的研究,提高其满意度显得非常重要。

四、结论

本文的贡献在于首次对旅游满意度的文献进行梳理,并从中总结出国内外学者在该领域研究中

取得的成果及存在的不足。综合上述文献可知,国内外对游客满意度和旅游企业员工满意度的研究较多,而对于旅游地区居民满意度的研究还不成熟,有待提高。对旅游满意度的研究存在着定性分析多、定量分析少,理论分析多、数据分析少,研究方法和手段较为简单,缺乏深度等诸多问题。国内有关旅游企业员工满意度及旅游地居民满意度问题的研究还处于初期阶段,与国外相比仍有很大差距,有待进一步扩展和深入。

[参考文献]

- [1] Pizama, Neumann, Reichela. Dimensions of tourist satisfaction with a destination area [J]. *Annals of Tourism Research*, 1978, (5): 314-322.
- [2] Hamira Zamani-Farahani. Residents' attitudes and perception towards tourism development: A case study of Mazola, Iran [J]. *Tourism Management*, 2008, (29): 1233-1236.
- [3] Eagle F J P, Mccool S F, Haynes C D. Sustainable Tourism in Protected Areas: Guidelines for Planning and Management [M]. UK: IUCN Gland, Switzerland and Cambridge, 2002.
- [4] Chon, K. S. Olsen, M. D. Functional Congruity and Self Congruity Approaches to Consumer Satisfaction/dissatisfaction in Tourism [J]. 2005, (6): 23-31.
- [5] Baker DA, Crompton JL. Quality, Satisfaction and Behavioral intentions [J]. *Annals of Tourism Research*, 2000, (27) 3: 785-804.
- [6] 李智虎.谈旅游景区游客服务满意度的提升[J]. *企业活力*, 2003, (4): 39-41.
- [7] 万绪才,丁敏,宋平.南京市国内游客满意度评估及其区域差异性研究[J]. *经济师*, 2004(1): 246-247.
- [8] 符全胜.旅游目的地游客满意理论综述[J]. *地理与地理信息科学*, 2005(5): 90-94.
- [9] Dorfman P W. Measurement and meaning of recreation satisfaction: a case study in camping [J]. *Environmental and Behavior*, 1979, (4): 483-510.
- [10] Love, DA, Crompton JL. Quality, satisfaction and behavioral intentions [J]. *Annals of Tourism Research*, 2000, (3): 785-804.
- [11] Bowen D. Antecedents of consumer satisfaction and dissatisfaction (CS/D) on long-haul inclusive tours -a reality check on theoretical considerations [J]. *Tourism Management*, 2001 (22): 49-61.
- [12] 陈桓敦,李贤升.基隆碧砂观光渔港游客满意度调查之研究. www.ccmte.edu.tw/cjcmte-web/cjcmte/person/teacher_leading%20result-date, 2003.
- [13] Danaher PJ, Haddrell V A. Comparison of question scales for measuring customer satisfaction [J]. *International Journal of Service Industry Management*, 1996, 7(4): 4-26.
- [14] Ignacio A. Rodriguez del Bosque, Hector San Martin, Jesus Collado. The role of expectations in the consumer satisfaction formation process: Empirical evidence in the travel agency sector [J]. *Tourism Management*, 2006, 27: 410-419.
- [15] 黄桐城,等.顾客满意度多层次模糊测评模型及其应用[J]. *系统工程理论方法应用*, 2002, 11(4): 336-339.
- [16] 董观志,杨凤影.旅游景区游客满意度测评体系研究[J]. *旅游学刊*, 2005, 20, (1): 27-30.
- [17] 张素梅,王建梅.旅游地游客满意度测评研究——以北戴河为例[J]. *旅游市场*, 2008, (12): 63-65
- [18] 元玲玲.景区游客满意度研究[D].重庆:重庆工商大学, 2011.
- [19] Parasuraman A, Zeithaml V A, Berry L S. A multiple-item scale for measuring customer perceptions of service quality [J]. *Journal of Retailing*, 1988, 64: 12-40.
- [20] Swan J, Combs L. Product performance and consumer satisfaction [J]. *Journal of Marketing Research*, 1976, 40: 25-33.
- [21] 谢彦君,吴凯.期望与感受旅游体验质量的交互模型[J]. *旅游科学*, 2000(2): 1-4.
- [22] 连漪,汪侠.旅游地顾客满意度侧评指标体系的研究及应用[J]. *旅游学刊*, 2004(05): 9-13.
- [23] 江波,郑红花.基于旅游目的地八要素的服务质量评价模型构建研究[J]. *商业研究*, 2007(8): 148-152.
- [24] Schultz, D. P. *Psychology and industry today*. New York: Macmillan, 1982.
- [25] Berry, Lily. M. *Psychology at Work*. San Francisco: McGraw Hill Companies Inc, 1997.
- [26] 张平,崔永胜.员工满意度影响因素的研究进展[J]. *企业研究*, 2005(2).
- [27] Vroom. *Work and motivation (Rev. ed)*. Malabar, L: Robert E. Krieger Publishing Company, 1982.
- [28] Locke. *The nature & causes of job satisfaction*, *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*. Chicago, IL: Rand McNally, 1976.
- [29] 谢永珍,赵京玲.企业员工满意度指标体系的建立与评价模型[J]. *技术经济与管理研究*, 2001, (5): 32-34.
- [30] 胡蓓,陈建安.脑力劳动者工作满意度实证研究[J]. *科学研究*, 2003(7): 139-144.
- [31] 南剑飞.员工满意度模型研究[J]. *世界标准化与质量管理*, 2004(2): 135-138.
- [32] 李莎莎.无锡市星级饭店员工满意度评价实证研究[D].江南大学, 2010.

- [33] 马明.饭店员工满意度与努力度关系实证研究[J].旅游科学,2005(12):61-66.
- [34] 吴萍,苏勤.饭店业员工满意度实证研究与对策分析——以芜湖市为例[J].安徽师范大学学报,2007(4):504-507.
- [35] 翁丽玲.饭店员工满意度影响因素的实证分析[J].商场现代化,2008(34):105-106.
- [36] 赵良涛.论提升饭店员工满意度[J].企业研究,2008(12):73-74.
- [37] 戴斌,常俊娜,李薇,李莉,黄选.中国豪华饭店员工满意度研究——基于首批白金五星级饭店创建试点单位的调查报告[J].旅游科学,2007(4):36-42.
- [38] 田喜洲,蒲勇健.饭店员工满意度及其影响因素实证研究[J].中国地质大学学报(社会科学版),2007(5):57-60.
- [39] 纪国明.大连三星级饭店员工满意度提升对策探析[J].黑龙江对外经贸,2010(10):130-132.
- [40] 蒋丽娜.饭店员工满意度研究[D].南京师范大学,2008.
- [41] 鲁永祥.南京饭店员工满意度实证研究[D].大连海事大学,2011.
- [42] 辜应康.酒店员工满意度影响因素及其感知差异研究[J].企业经济,2012(5):80-82.
- [43] 李丹.基于双因素理论的酒店员工满意度研究[J].科协论坛(下半月),2012(5):151-152.
- [44] 田喜洲,蒲永健.导游工作满意度分析与实证测评[J].旅游学刊,2006(6):91-95.
- [45] 郭燕.导游员满意度调查分析及对策研究——以江西为例[D].江西财经大学,2006.
- [46] 段红艳.旅行社员工满意度研究[D].湖南师范大学,2007.
- [47] 马珂.旅行社员工满意度与心理契约的关系研究[D].厦门大学,2008.
- [48] 敬丽丽,李晓东,邓方江.导游工作满意度影响因素的排序研究[J].中国管理信息化,2009(2):88-91.
- [49] 袁俊.影响旅行社员工满意度的因子分析和对策——以武汉市旅行社为例[J].武汉船舶职业技术学院学报,2009(6):62-66.
- [50] 王文杰.导游工作满意度与离职倾向的关系研究[D].山东大学,2010.
- [51] 范英杰,赵玉宗,马晓芳.基于员工维度的旅行社业绩评价体系研究[J].旅游学刊,2011(2):64-69.
- [52] 唐晓云,吴忠军.农村社区生态旅游开发的居民满意度及其影响——以广西桂林龙脊平安寨为例[J].经济地理,2006(5):879-883.
- [53] 陈晓艳.农业旅游目的地居民满意度及其影响研究——以南京江心洲为例[D].南京:南京师范大学,2008.
- [54] 杨凯凯.乡村旅游对目的地居民社区满意度的影响[D].浙江:浙江大学管理学院,2008.
- [55] 卢彦红.民族村寨旅游开发社区居民满意战略研究[D].桂林理工大学,2010.
- [56] 汪侠,甄峰,吴小根,等.旅游开发的居民满意度驱动因素——以广西阳朔县为例[J].地理研究,2010(5):841-849.
- [57] 汪侠,吴小根,章锦河,等.贫困地区旅游开发居民满意度:差异及其成因——以桂林市的5个贫困村为例[J].旅游科学,2011(3):45-56.
- [58] 李倩.自然灾害对旅游地社区满意度影响探究——以四川省九寨沟景区为例[J].江西农业学报,2012(3):190-193.

(责任编辑:朱德东)

Summary of Researches on Tourist Satisfaction Home and Abroad

HUANG Da-yong, CHEN Fang

(1. Yangtze Upriver Economic Research Center, Chongqing Technology and Business University, Chongqing 400067, China)

Abstract: With the continued development of tourist attractions, the competition in tourism has become increasingly fierce, and how to improve tourist satisfaction has gained the attention of scholars home and abroad. Based on the comprehensive analysis of the concept of tourist satisfaction, influencing factors, index system and models, we have formed systematic cognition of tourist satisfaction; Based on the literature review on employee satisfaction, this paper also points out the achievements and shortages of these research. Through the summary of the research progress in tourist satisfaction home and abroad, the paper shows the existing theoretical research findings of tourist satisfaction are mainly in "tourist satisfaction" and "Tourism enterprise employee satisfaction", while relatively ignoring the research of "residents" satisfaction in destination. Therefore, much work is yet to be done and deepened.

Key words: tourism satisfaction; tourism industry; tourist; residents; summary