

藏餐馆整体印象的影响因素和提升路径

何思怡

西藏大学经济与管理学院, 西藏 拉萨 850000

摘要: 为探究影响藏餐馆整体印象的关键因素, 本研究以西藏高校大学生为对象, 采用问卷调查法收集 51 份有效样本, 并运用描述统计、交叉分析与回归分析进行实证检验。研究发现: 在群体差异方面, 男生对藏餐馆服务的满意度评价较高, 多数汉族男生增进了对藏族文化的了解, 藏族女生则普遍感受到民族文化自信的提升; 回归分析结果显示, 价格合理性、菜品份量与丰富度、种类多样性、新鲜卫生程度、色泽搭配、餐具供应及时性、服务态度、就餐等待时间及环境洁净度均对藏餐馆整体印象具有显著的正向影响。据此提出合理定价、优化菜品品质与多样性、改善服务效率及就餐环境等针对性建议, 以期为藏餐馆提升服务质量和促进民族文化传播提供参考。

关键词: 问卷调查; 满意度; 统计分析; 回归性分析

0 引言

随着经济社会加速发展与产业结构深度升级, 创新驱动成为时代发展的核心诉求。大学生作为思维活跃、富有创新活力的社会中坚群体, 不仅在校内完成知识的吸收、内化与创新, 更深度关注社会发展, 其消费行为与模式已成为反映社会进步的重要晴雨表, 对优化产业结构、调节市场需求具有关键参考价值。

西藏地区高校作为我国高等教育体系的重要组成部分, 藏餐馆以酥油茶、糌粑等特色美食为载体, 承载着深厚的藏族文化底蕴。不同民族学生在此围坐交流, 既能通过饮食体验打破文化隔阂, 更能促进情感交融与心灵契合。

基于此, 本文以西藏高校大学生对藏餐馆服务的满意度为研究主题, 通过问卷调查揭示影响藏餐馆整体形象的因素, 为藏餐馆服务优化及民族文化传播提供实践参考。

1 文献综述

1.1 饮食服务满意度

满意度在不同的研究领域有着不同的界定和认识。关于满意度的定义的说法主要集中在市场营销、管理和消费者对产品服务满意度的理解和认识上。关于满意度的研究, 目前主要存在两类。一类是生活满意度, 是指个体根据自身设定的标准对生活状况的总体认识的评估^[1]。有研究表明, 个体对自身生活的总体评价是主观幸福感在认知层面的满意度。生活满意度作为一种心理和认知层面的精神状况, 更能反映个体主观幸福感的需求^[2], 且微观的老年领域, 其对老年群体的生活满意度关注度更高, 研究发现互联网的使用增强了老年人的生活满意度^[3]; 孤独感在心理健康和主观幸福感之间存在着中介作用^[4]。同样, 大学生作为社会发展的重要组成部分, 在促进未来社会的发展中

起着不可忽视的作用。在研究中经常从心理和社会等学科的角度对大学生的满意度进行探索^[5]。

宏观层面上, 生活满意度也延伸至国家政策和经济社会发展^[6]。关于大学生生活满意度方面, 学界已经得出了众多的研究探索和尝试。研究发现: 大学生的心理状况与社会的经济条件紧密相连^[7]; 教育投资中的经费的使用对大学生获得课程与资源的数量与质量存在着决定性作用^[8]; 就业也与大学生的生活满意度存在关系, 即由于现实环境和消极文化的出现, 使得日益增强的竞争压力对大学生的满意度呈现消极影响^[9]。并且由于数字化时代的不断更新和发展, 数字压力与大学生的生活满意度存在显著的负相关, 情绪调节作用在其中发挥了中介作用^[10]。具体而言, 大学生的生活满意度的有效发展离不开社会的支持^[11]; 内部的家庭理解和亲密关系的存在也会让大学生的生活满意度存在上升趋势^[12]。

另外一类就是饮食服务满意度。对饮食服务的满意度主要集中在国外的研究^[13]。有研究探讨了消费者的数字购买意向和实际体验对他们再次就餐意图的影响, 通过利用结构方程模型, 在满足理论的基础之上, 发现了饮食服务满意度与餐厅访问意向对重温意向有着中介作用, 并提出了管理者可以利用社交媒体平台与客户建立联系, 建立双向的沟通机制, 从而鼓励消费者持续访问^[14]。也有研究进一步指出了餐饮组织实现成功的关键步骤, 即了解顾客的需求, 并及时满足, 培养顾客的忠诚度是餐馆在现代背景中不断取得胜利的原因^[15]。同时也有研究通过 SOR 的理论模型框架, 分析了信息、效率、可靠性和安全性在顾客满意度之间的重要影响, 强调了信任作为满意度和忠诚度中的中介重要性。关于国内对大学生的饮食服务满意度也较为稀少, 更多是从社会环境和价

值氛围对大学生的满意度进行理解和探索^[16]。关于民族地区高校学生就餐满意度的研究更加屈指可数。因此本文进一步探索民族地区类高校就餐满意度的影响因素,以期促进其发展。

2 研究设计

2.1 问卷设计

问卷分为两部分。第一部分为被调查者自身的基本情况,包括性别、年龄、年级、专业和民族。第二部分在前人研究的基础上,结合我校藏餐馆运行的实际情况和具体问题进行设计。共有藏餐馆满意度的问卷22项。问卷采用李克特五级量表,通过五分制进行赋值。5-很满意;4-满意;3-一般;2-不满意;1-很不

满意。量表得分越高则表示个人对餐馆的满意度越高。

2.2 数据收集

本文所使用的数据来自校内大学生对问卷的反馈,通过线上和线下分发问卷的形式,最终得到问卷51份。

3 满意度影响因素分析

3.1 描述性统计分析

本文以SPSS17进行统计分析,以平均数来了解学生对于藏餐馆的评价情况。如表1所示的描述性统计分析。

表1 描述性统计分析表

变量	观察值	均值
性别	51	1.529
年龄	51	2.039
年级	51	2.235
专业	51	1.941
民族	51	1.725
菜品份量	51	3.490
菜品创新性	51	3.176
菜品丰富	51	3.608
餐饮种类多样	51	3.176
菜品新鲜卫生	51	3.412
菜品搭配色泽	51	3.373
餐具供应及时	51	3.353
餐具卫生情况	51	3.431
服务态度	51	3.706
就餐等待时间	51	3.275
环境干净舒适	51	3.490
藏餐馆整体印象	51	3.686
藏餐文化特色	34	1.059
藏族文化了解	33	1.091
本民族文化自信	20	1.050

本文进一步对各人口学变量进行统计分析,以期对整体的被调查者的基本情况进行分析。第一,被调查者男女比例相当。第二,被调查者主要集中在18-25岁,是本次调查的主要人群。第三,大二的同学们是本次的调查对象;第四,理工专业的同学较多,社科专业的同学最少。第五,汉族同学占比较多。

3.2 交叉分析

本文进一步对数据进行交叉分析。从男女对比的情况来看,对藏餐馆持有满意意见中,男生的数量较多,并且男生没有不满意的情况。在很满意的部份,女生占据了多数。对于汉族同学来讲,大部分男生认为对藏族文化有了了解,女生存在一些不同的意见。对藏族同学来讲,

大部分女生认为藏餐馆的服务让她们产生了民族文化的自信心理,从而助力民族身份的认同。

3.3 回归分析

本文利用Stata17.0软件对问卷数据进行的分析。由表可以看到,价格合理,份量,丰富度,种类,新鲜卫生,搭配色泽,餐具供应,服务态度,就餐等待以及环境干净,对藏餐馆的整体印象均呈显著的正向影响关系。

4 研究结论

本文以校园内大学生对藏餐馆的满意度作为研究主题,通过问卷分析发现:(1)大部分男生对藏餐馆的服务持有满意态度;(2)大部分汉族男性同学对藏族文化有了了解;(3)大

部分女性藏族同学认为藏餐馆的服务让他们对本民族的文化产生了自信。

同时也进一步发现,价格合理、份量、丰富度、种类、新鲜卫生、搭配色泽、餐具供应、服务态度、就餐等待以及环境干净,对藏餐馆的整体印象均呈显著的正向影响关系。

据此本研究对藏餐馆提出以下的建议:(1)设置合理的价格;(2)增加菜品分量丰富度并保持新鲜程度。(3)对菜品的色泽进行合理搭配;(4)及时的供应餐具;(5)提供良好的服务态度以及减少就餐等待时间;(6)加强对环境的打扫。

参考文献:

- [1] 池丽萍,辛自强.幸福感:认知与情感成分的不同影响因素[J].心理发展与教育,2002,(02)
- [2] 郑方辉,卢扬帆,覃雷.公众幸福指数:为什么幸福感高于满意度?[J].公共管理学报,2015,12(02)
- [3] Xinfeng C ,Tingshuai G ,D T C .Internet use and life satisfaction among Chinese older adults: the mediating effects of social interaction.[J].Current psychology (New Brunswick, N.J.),2023,43(1)
- [4] 赵娜,周明洁,张建新.孤独感在老年人心理健康与幸福感之间的调节作用[J].中国老年学杂志,2016,36(22)
- [5] 唐柏,方婷婷,张钰群.大学生冲动性网络购物与生活满意度及情绪的相关性研究[J].东南大学学报(医学版),2020,39(05)
- [6] 胡建国,董景亮.中国公众生活满意度状况及影响因素[J].济南大学学报(社会科学版),2020,30(01)
- [7] 辛自强,张梅,何琳.大学生心理健康变迁的横断历史研究[J].心理学报,2012,44(05)
- [8] 孟悌清,陈香.大学生满意度的调查与思考[J].教育与职业,2012,(24)
- [9] 林扬千.精疲力竭的突围:大学生内卷化现象的表现、危害及应对[J].当代青年研究,2021,(03)
- [10] 康佳静,姚满团,张帆.大学生数字压力与生活满意度的关系:情绪调节的中介作用[J].心理月刊,2024,19(14)
- [11] 李爽.社会支持对大学生生活满意度的影响:学业自我效能感与心理韧性的链式中介作用[D].沈阳师范大学,2023.
- [12] 袁玮玮,张兴慧,孟珂冰,等.家庭功能对大学生生活满意度的影响:生命意义与心理韧性的链式中介效应[J].中国健康心理学杂志,2024,32(04)
- [13] Do D A ,Ta L V ,Bui T P , et al.The Impact of the Quality of Logistics Services in E-Commerce on the Satisfaction and Loyalty of Generation Z Customers[J].Sustainability,2023,15(21)
- [14] Öksüz M ,Bulut Ç ,Candemir A , et al.Digital or physical satisfaction? The effects of consumers' digital intentions and physical experiences on revisiting the restaurants.[J].International Journal of Hospitality Management,2025,125104011-104011.
- [15] Răulea P A .Improving Customer Satisfaction in the Immersive Experiences Era[J].Land Forces Academy Review,2024,29(4)
- [16] 刘启刚.大学生心理健康对生活满意度的预测效果研究[J].心理研究,2008,1(04)

作者简介: 何思怡(1999.07—),女,汉族,四川省攀枝花市,在读硕士研究生,研究方向:行政管理及数据统计。