

中国地质大学(武汉)学术著作出版基金资助
中国地质大学(武汉)经济管理学院学科建设基金资助



服务补救管理研究

FUWU BUJIU GUANLI YANJIU

熊英 著



中国地质大学出版社

ZHONGGUO DIZHI DAXUE CHUBANSHE

中国地质大学(武汉)学术著作出版基金资助

中国地质大学(武汉)经济管理学院学科建设基金资助

中国地质大学管理学科丛书

服务补救管理研究

熊 英 著

中国地质大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

服务补救管理研究/熊英著. —武汉: 中国地质大学出版社,
2008. 12

ISBN 978-7-5625-2284-3

I. 服…

II. 熊…

III. 服务业-商业管理

IV. F719

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2008)第 134587 号

服务补救管理研究

熊 英 著

责任编辑: 徐润英

责任校对: 陆慧琴

出版发行: 中国地质大学出版社(武汉市洪山区鲁磨路 388 号)邮编: 430074

电话: (027)67883511 传真: 67883580 E-mail: cbb@cug.edu.cn

经 销: 全国新华书店

<http://www.cugp.cn>

开本: 850 毫米×1 168 毫米 1/32

字数: 242 千字 印张: 9

版次: 2008 年 12 月第 1 版

印次: 2008 年 12 月第 1 次印刷

印刷: 武汉教文印刷厂

印数: 1—500 册

ISBN 978-7-5625-2284-3

定价: 21.50 元

如有印装质量问题请与印刷厂联系调换

《中国地质大学管理学科丛书》

总 序

管理科学研究管理活动的现象,并透过现象揭示管理活动的本质。管理科学是研究管理活动机制、方式和发展规律的一门科学。

理论来源于实践。管理科学,一方面对管理实践进行总结和理论概括;另一方面探索管理活动发展与完善的新途径,提出管理的新学说、新方法,给管理活动以理论指导和积极影响。管理科学的发展水平,反映了一个社会的管理实践所达到的广度和深度,同时反映了人们对管理活动的机制、方式和发展规律的认识水平。

半个世纪以来,管理科学有了很大的发展,综观其发展过程,有如下一些发展趋势。

1. 管理科学的分化和综合

随着管理实践领域的不断扩展与延伸、管理研究工作的不断深化,管理科学的内容日益丰富,管理学科的分类也越来越细。仅就属于微观经济管理的企业管理学来说,现在细分为许多更专门化的学科,如企业经营战略学、企业生产与运作管理学、企业质量管理学、企业设备管理学、企业人力资源开发与利用管理学、企业物资管理学等等。管理科学的分化,形成了一个越来越庞大的管理学科群。学科分类的细化,有助于对不同的管理领域和不同的管理问题进行更深入细致的专门的研究,但是在一定程度上也限制了人们全面、系统地认识管理问题和把握管理活动的全局。因此,在管理学科分类细化的同时,管理科学的综合也受到了人们的重视,例如,过去人们对经济、科技、社会的发展战略与规划往往分

别地进行研究,现在则是用系统的观点和系统的分析方法,对经济、科技、社会三者协调发展的战略与规划进行综合的研究,出现了经济、科技、社会协调发展规划学。除此之外,许多人还撇开具体的领域、部门、行业和专业,对管理思想、管理组织、管理方法、管理者,或者管理发展史、管理的未来等进行综合的研究,并发展了相应的管理学科。

2. 管理科学和其他科学的交叉发展

各门学科的交叉发展是 20 世纪后期科学发展的重要特征之一,管理科学也不例外。管理科学和经济学的交叉,出现了管理经济学,如企业管理经济学、教育管理经济学、科技管理经济学等等;管理科学和心理学的交叉,出现了管理心理学、组织行为学;管理科学和数学的交叉,出现了运筹学;管理科学和信息科学、计算机科学的交叉,出现了管理信息学和信息管理学;管理科学和哲学的交叉出现了管理哲学。交叉科学的产生,大大推动了管理科学的发展,给管理科学带来了革命性的变化。

管理科学同其他科学的交叉、融合和渗透,并不是人们主观的随意的捏合,而是管理这种事物和其他事物客观上存在着固有的联系,当科学技术发展到一定水平,人们认识客观事物的能力增强,发现了这种固有联系,“拆除”了阻隔两个(或三个)学科相通的“围墙”,于是交叉学科便应运而生。

交叉的管理学科有着旺盛的生命力和广泛的发展前景,但是它们一般还不成熟、不完善,需要从理论上和实践上大力开展研究工作,逐步充实和完善。

3. 管理科学的数量化

管理科学的数量化是 20 世纪下半叶管理科学发展的另一个重要特征。管理科学的数量化,一方面是管理实践,特别是管理决策科学化的需要;另一方面,应用数学、运筹学、电子计算机技术、模拟技术的发展为管理科学的数量化创造了必要条件。线性代数用于任务和资源利用优化的规划,产生了线性规划;概率论与数理

统计用于不确定性决策,发展了风险决策方法;模糊数学用于不确定性决策,产生了模糊决策方法;质量控制的统计方法、设备的可靠性工程以及各种服务的排队论方法是建立在概率论与数理统计的数学基础之上的。

在管理科学研究中,定性的方法和定量的方法相结合已成为必须遵循的原则,数学模型和模拟技术得到愈来愈广泛的应用,大量数据的收集和处理成为必不可少的工作。

管理涉及的因素较多、比较复杂,建立和应用数学模型有较大的难度和一定的局限性,但是人数众多的管理研究工作者在这方面进行不断的努力,必将把管理科学数量化提高到一个新的水平。

4. 管理科学的理论化和实用化

当代管理科学向着理论化和实用化两极发展。大量的管理实践为管理科学理论的建立和发展提供了丰富的“原料”。应用数学、运筹学的发展为管理科学的理论化提供了有力的工具。系统论、信息论和控制论的产生和发展,为管理科学的理论化提供了方法论基础。随着管理科学研究工作的开展,管理科学的内容中,经验的成分在减少,理论的成分在增加;粗放的内容在减少,精确的内容在增加。

管理科学实用化是社会实践的需要,同时应用数学、运筹学、模拟技术、电子计算机、系统工程的发展为管理科学实用化提供了有利条件。管理科学实用化突出地表现在大量现代化管理方法、管理技术的发明和广泛应用,管理科学实用化还表现在大量管理案例的总结和研究,以及经验管理学派、权变管理学派的产生和发展。

5. 管理科学理论的多样化和相互沟通与渗透

随着科学技术、经济和社会发展节奏的加快、社会组织管理范围广泛性、变化复杂性的大大增强、管理实践经验的大量积累以及以管理教育、管理研究、管理咨询为职业的一批专家队伍的形成和壮大,促使现代管理理论迅速发展,呈现出百家争鸣、学派林立的

局面,其中,比较重要的学派有:行为科学学派、管理科学学派、社会系统学派、决策理论学派、权变理论学派、经验学派、管理过程学派、系统管理学派等等。管理学家孔茨称之为管理理论的丛林。

为什么会出现众多的管理理论呢?那是因为管理本身是复杂的,管理包含着多种的管理要素、管理职能,具有多种特性,人们从不同的角度或者将不同的管理要素、管理职能、管理特性作为侧重点来认识管理和解释管理的本质,就必然会形成不同的管理思想和理论,从而形成不同的学派。

行为科学学派认为管理本质上是人的一种行为,而人的行为是有动机、受激励的;管理科学学派强调管理是科学而不是经验,应当运用现代科学技术成果定量地解决管理优化问题;社会系统学派认为一切组织都是社会系统,应当重视组织的协作和平衡,决策理论学派认为管理就是决策,决策贯穿于管理的全过程;权变理论学派认为,管理所面临的环境条件复杂多变,管理只能随机应变,没有一成不变、普遍使用的最好的管理理论和方法;管理过程学派把管理看成是组织中人群工作的过程,应当通过分析过程确定管理的职能、原理和原则;经验学派十分看重管理经验,以总结经验为研究对象,以向大企业的经理提供成功的经验和科学方法为目标;系统管理学派是把一切社会组织均看成是一个系统,并依据系统理论认识组织,用系统分析、系统设计的方法构建和管理组织。

管理科学的理论一方面走向多样化,另一方面又相互沟通、相互渗透、相互补充。后起的学派抨击前期学派的片面性,同时又吸取前期学派的成果,发展出新的理论;同期的理论也相互吸收他派的成果,使自己的理论逐步完善。管理科学理论正是在这种学派之间相互竞争又相互借鉴的情况下不断地发展,走向成熟。

6. 管理科学的人文化

管理科学的人文化,就是管理科学的研究越来越重视人的因素的作用和企业文化的作用。管理学家把人本原理(或人本管理

原理)作为最重要的管理原理。因为从事管理活动的主体是人,被管理者也是人,对财、物的管理必须通过人去完成,在管理对象的全部要素和管理的整个过程都需要人去掌握和推动,这正是人本管理原理指导管理实践的基本思路。所谓人本管理就是以人为本的管理、以人为中心的管理。人本管理原理的主要观点是:职工是企业的主体;职工参与是有效管理的关键;使人性得到充分发展 and 人的价值得到充分的实现是现代管理的核心;服务于人是管理的根本目的。换言之,尊重人、依靠人、发展人、完善人、为了人,是人本管理思想的基本特点。

企业文化是一个包含企业群体的信念、价值观、道德规范、企业经营哲学以及企业管理模式等内涵的复合体。现代企业文化理论最早是由美国学者于 20 世纪 80 年代初提出,在日、美企业经营管理的比较研究中,他们发现在日本许多经营最成功的企业中,居第一位的并不是严格的规章制度,更不是计算机或任何一种管理工具、方法和手段,甚至也不是科学技术,而是过去所忽视的那些与人的创造、革新潜力所密切相关的“文化”因素。这一重大发现,标志着西方管理理论从见物不见人到重视人、从忽视人到发挥人在生产经营中主体作用的历史性转变,标志着企业文化理论的诞生。

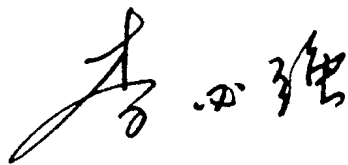
企业文化管理以人为管理的出发点和落脚点,以企业群体价值观的共识为核心,它包括企业精神文化、制度文化和物质文化三个层次的内容,企业文化理论体现了人们对企业管理规律认识不断深化的轨迹。

人类社会进入 21 世纪,经济全球化和科学技术的飞速发展,以及知识化、信息化、网络化、数字化的新形势,对管理提出了新的任务、新的课题,这不仅会推动管理实践的进一步发展,而且给管理理论研究提供了广阔的空间,管理理论工作者有责任对 21 世纪管理实践中产生的经验进行总结和理论概括,对出现的新问题进行探索性研究。通过总结和研究,实现管理理论和管理实践的紧

密结合和相互促进,加快我国的管理现代化进程。

本套丛书正是探索新世纪管理理论与方法的著作丛林,丛书的选题首先是针对管理研究和教学的需要,尽可能切合当前或未来管理实践中所提出的课题;其次,尽可能充分利用作者的专长和已有的教学和科研积累。对于丛书的体系和内容,我们力求做到系统、正确、科学、先进和新颖。本丛书由于作者能力的限制,我们未必能圆满地实现上述要求。

实现我国管理的现代化,建设有中国特色的管理理论,使中国的管理科学步入世界先进行列,是每一个中国管理理论研究者与管理实践工作者的使命。我们中国地质大学管理学院的教师也是中国管理理论大军的一个分支,编写和出版这套管理丛书,其用意在于为推动我国管理科学的研究和教育发挥积极作用,作出更大贡献。涓涓细流,汇成大海。我们相信,通过全国管理理论研究者和管理实践工作者的奋发图强与努力工作,我国管理现代化事业必将会有一个美好的未来。



于中国地质大学管理学院

2003年4月6日

前 言

随着 21 世纪的到来,世界经济已由过去以制造业为主的产品时代步入了服务经济时代,服务质量以及顾客关系中的服务因素正在成为创造企业竞争优势的主要途径。但是在我国,伴随着顾客对有形产品质量满意度不断提升的同时,服务失败却依然大量存在,而以预防和消除服务失败及其不利影响为目标的服务补救管理的应用现状也不能令人满意,消费者对于企业服务质量的改进缺乏信心。究其原因,既与我国服务业发展历史较短有关,也与我们仍然缺乏对服务补救管理理论的深入挖掘和研究有关。在此背景下,本书拟在借鉴前人研究成果的基础上,系统地对服务补救管理理论展开研究,探讨如何有效地对服务补救活动进行策划、实施、控制,以预防和消除服务失败,以期在丰富我国服务质量管理理论研究的同时,为服务企业的服务补救管理实践活动提供指导,以促进我国服务业的健康发展和整体竞争力水平的提升。

本书采取理论分析与实证分析、定性分析与定量分析相结合的方法,综合运用经济学、管理学、心理学、营销学等多学科理论,重点从以下几个方面对服务补救管理展开研究。

首先从理论角度分本质层和系统层对服务补救进行了研究,包括界定了服务补救的内涵与外延,揭示了服务补救与服务质量管理之间的关系,构建了基于服务补救的系统可靠性模型并进行了案例应用分析;从经济学、管理学、心理学

和营销学等多学科角度,探讨了服务补救管理的理论基础;通过综合探讨服务补救管理理念的转变以及服务补救管理的本质,界定了服务补救管理的内涵、特点及要素,构建了一个服务补救管理概念性框架,并明确了服务补救管理应遵循的基本原则。

在以上研究基础之上,本书就服务补救管理分别从服务补救的战略策划与管理、服务补救的过程管理以及服务补救能力、组织和人力资源等方面进一步展开研究:在明确服务补救战略策划应遵循的原则基础上,对企业服务补救的战略环境因素进行了分析,针对企业服务补救的质量改进决策提出了一种整合竞争分析的服务质量测评方法,并进行了案例分析,对企业服务补救一般性策略组合进行了归纳与提炼;同时以过程管理理论为指导,对服务补救过程构成及其管理原则进行了探讨,并从失败预应过程和补救反应过程两方面研究了服务补救的具体实施;从理论角度对服务补救能力进行了探索性研究,包括服务补救能力概念的界定及其要素分析、服务补救能力的形成机理研究以及面向提升服务补救能力的组织管理和人力资源开发。

最后,针对服务补救管理的绩效,本书在提出服务补救管理绩效评价的概念及其框架基础上,建立了服务补救管理绩效评价的指标体系,并就其评价方法进行了探讨,构建了一个服务补救管理绩效综合评价的二维模型,为企业进行服务补救管理绩效评价提供了方法论。

本书是在笔者博士学位论文基础上整理而成。在本书的撰写过程中,得到了武汉理工大学管理学院李必强教授、中国地质大学经济管理学院严良教授、诸克军教授、余敬教授和刁凤琴教授等多位老师及朋友的热情指导和帮助,在此

深表谢意。同时也要感谢中国地质大学经济管理学院、中国地质大学出版社的支持,正是他们的帮助才使此书得以按时出版。本书参考和引用了国内外相关的研究成果和文献资料,在此向有关作者一并致谢。

由于笔者水平有限,书中内容难免有不完善之处,恳请各位专家和广大读者提出宝贵意见和建议。

作 者

2008 年 8 月

《中国地质大学管理学科丛书》

编 委 会

顾问:李必强 张锦高 杨昌明

主任:严 良

委员:(按姓氏笔划为序)

龙朝双	毕重荣	严 良	陈安民
宋化民	宋 斌	辛建荣	余 敬
赵 晶	郭凤鸣	诸克军	黄德林

目 录

第一章 导 论	(1)
第一节 服务补救管理研究和必要性	(1)
第二节 国内外相关研究综述	(10)
第三节 本书概览	(18)
一、研究目的	(18)
二、研究内容及方法	(19)
第二章 服务补救理论概述	(22)
第一节 服务与服务质量问题	(22)
一、服务的涵义及服务业分类	(22)
二、服务质量及其特殊性	(27)
三、服务失败及其影响	(33)
第二节 服务补救的概念及内涵	(35)
一、服务补救的界定及其特点	(35)
二、服务补救后满意度	(38)
第三节 服务补救与服务质量管理	(41)
一、服务质量管理的含义及其特点	(41)
二、服务补救与服务质量管理的关系	(42)
第四节 服务补救可靠性分析	(45)
一、系统可靠性基本理论	(46)
二、基于服务补救的系统可靠性模型	(48)
三、案例应用及管理启示	(54)
本章小结	(58)

第三章 服务补救管理的理论基础	(60)
第一节 服务补救管理的经济学理论基础	(60)
一、市场结构理论	(60)
二、质量经济性理论	(62)
第二节 服务补救管理的管理学理论基础	(68)
一、管理过程理论	(68)
二、危机管理理论	(70)
第三节 服务补救管理的心理学理论基础	(72)
一、归因理论	(72)
二、公平理论	(76)
第四节 服务补救管理的营销学理论基础	(78)
一、顾客满意理论	(78)
二、员工满意理论	(80)
三、关系营销理论	(82)
本章小结	(87)
第四章 服务补救管理的概念性框架	(89)
第一节 服务补救管理理念的转变	(89)
一、营销视角下的服务补救管理理念的转变	(89)
二、运作视角下的服务补救管理理念的转变	(91)
三、管理视角下的服务补救管理理念的转变	(94)
第二节 服务补救管理的本质探讨	(96)
一、服务补救管理是全面服务质量管理的重要部分	(96)
二、服务补救管理是构筑企业战略竞争力的经营策略	(100)
第三节 服务补救管理的内涵、特点及要素	(104)
一、服务补救管理的内涵及特点	(104)
二、服务补救管理的要素	(106)
第四节 服务补救管理概念性框架构建及其管理原则	(109)

一、服务补救管理概念性框架的构建	(109)
二、服务补救管理的基本原则	(113)
本章小结	(116)
第五章 服务补救的战略策划与管理	(118)
第一节 服务补救战略策划概述	(118)
一、服务补救的战略意义	(118)
二、服务补救的策划原则	(120)
第二节 服务补救的战略环境因素分析	(123)
一、一般环境因素分析	(123)
二、服务补救的顾客因素分析	(125)
第三节 基于质量改进的服务质量测评方法	(129)
一、服务质量测评方法回顾	(129)
二、整合竞争分析的服务质量测评	(133)
三、案例应用	(140)
第四节 服务补救的一般性策略组合及其实施程序	(146)
一、服务补救的一般性策略组合	(146)
二、服务补救实施的一般程序	(154)
本章小结	(156)
第六章 服务补救过程管理	(158)
第一节 服务补救过程及其管理原则	(158)
一、过程管理相关研究	(158)
二、服务补救系统及其过程分解	(160)
三、服务补救过程管理的原则	(162)
第二节 服务失败预应过程管理	(164)
一、潜在服务失败的分类与识别	(164)
二、服务失败对顾客的影响分析	(167)
三、服务失败的预防与系统改进	(170)
第三节 服务补救反应过程管理	(174)

一、失败的发现与确认	(174)
二、问题紧急解决	(178)
三、信息反馈与分析	(182)
本章小结	(186)
第七章 服务补救能力、组织与人力资源	(188)
第一节 服务补救能力的界定及其要素分解	(188)
一、服务补救能力的定义	(188)
二、服务补救能力的要素分解	(190)
第二节 服务补救能力的形成机理分析	(195)
一、服务补救能力的结构与维度	(195)
二、服务补救能力产生的源泉	(198)
第三节 面向提升服务补救能力的组织管理	(202)
一、组织结构的设计	(202)
二、培育企业补救文化	(209)
第四节 面向提升服务补救能力的人力资源开发	(211)
一、服务补救对人力资源的要求	(211)
二、服务企业人力资源的开发	(213)
本章小结	(218)
第八章 服务补救管理绩效评价	(220)
第一节 绩效评价研究概述	(220)
一、绩效评价相关概念及理论基础	(220)
二、绩效评价研究现状	(222)
第二节 服务补救管理绩效评价的概念和框架	(226)
一、服务补救管理绩效评价的概念	(226)
二、服务补救管理绩效评价的意义	(228)
三、服务补救管理绩效评价的原则及框架	(230)
第三节 服务补救管理绩效评价的指标体系	(232)
一、服务补救管理绩效评价指标体系设置原则	(232)