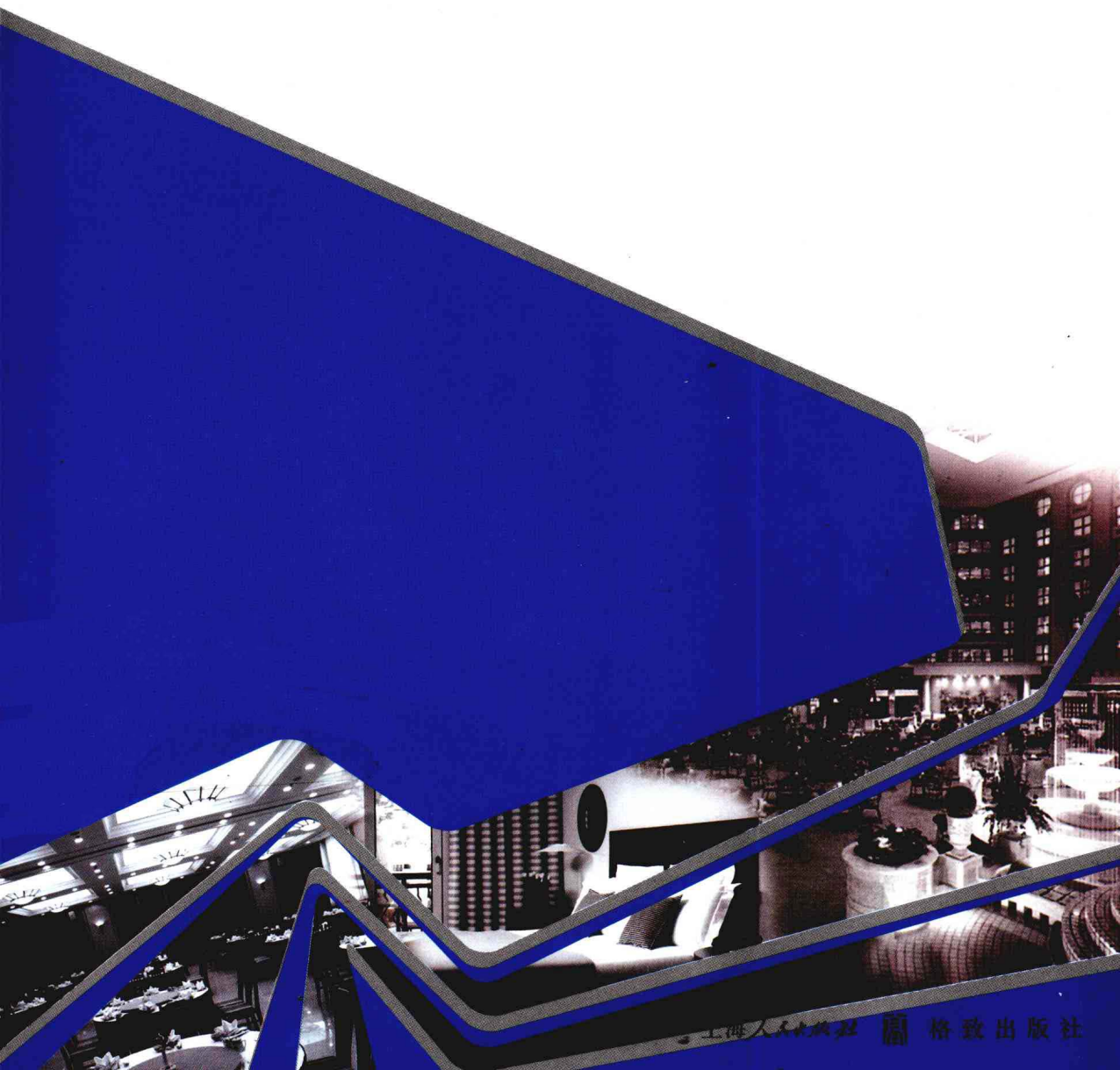


高等院校旅游学科“十二五”规划教材 夏林根 / 主编

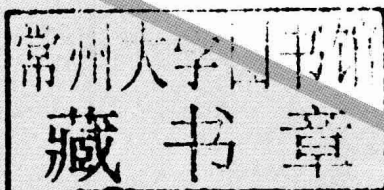
饭店服务质量管理

梁玉社 陶文杰 编著



饭店服务质量管理

梁玉社 陶文杰 编著



图书在版编目(CIP)数据

饭店服务质量管理/梁玉社,陶文杰编著. —上海:
格致出版社:上海人民出版社,2010
高等院校旅游学科“十二五”规划教材
ISBN 978-7-5432-1792-8

I. ①饭… II. ①梁…②陶… III. ①饭店-服务质量-质量管理-高等学校-教材 IV. ①F719.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2010)第 122482 号

责任编辑 王亚丽
美术编辑 路 静

高等院校旅游学科“十二五”规划教材
饭店服务质量管理
梁玉社 陶文杰 编著

出版 世纪出版集团 格致出版社
www.ewen.cc www.hibooks.cn
上海人民出版社
(200001 上海福建中路193号24层)



编辑部热线 021-63914988
市场部热线 021-63914081

发行 世纪出版集团发行中心
印刷 上海书刊印刷有限公司
开本 787×1092 毫米 1/16
印张 18
插页 2
字数 295,000
版次 2010年9月第1版
印次 2010年9月第1次印刷
ISBN 978-7-5432-1792-8/F·304
定价 32.00 元

经过两年多的努力,“高等院校旅游学科‘十二五’规划教材”(以下简称“规划教材”)终于付梓了!

改革开放以来,我国旅游业快速发展,产业规模不断扩大,产业体系日趋完善。以连续遭受金融危机和各种突发事件、不利因素冲击的 2008 年为例,国内旅游人数 17.12 亿人次,收入 8749.30 亿元人民币;出境旅游 4584.44 万人次;全国共接待入境游客 1.30 亿人次,实现国际旅游外汇收入 408.43 亿美元;旅游业总收入 1.16 万亿元人民币;全国星级饭店共 14099 家,拥有床位 293.48 万张;纳入统计范围的旅行社 20110 家,持有导游资格证书的人员约 61 万;全国各类旅游景区景点 2 万多个,最佳旅游城市 3 座,优秀旅游城市 307 座,旅游强县 17 个;全国旅游从业人员 1100 多万,加上间接就业人员 6500 多万,占全社会就业总人数的 7%。入境过夜旅游者人数已经连续五年位居世界第四名;国际旅游外汇收入已经连续三年位居世界第五名。我国已经形成全球规模最大的国内旅游市场和最活跃的国际旅游市场,已经实现由旅游资源大国到世界旅游大国的历史性跨越。

大力发展旅游业是我国的一项基本国策。旅游业是战略性产业,资源消耗低,带动系数大,就业机会多,综合效益好,对提高国民素质、传播中华民族先进文化和文明成果、推进和谐世界建设具有积极作用。当前我国正处于工业化、城镇化快速发展时期,改革开放稳步推进,经济社会持续发展,综合国力不断提升,日益增长的大众化、多样化消费需求为旅

游业发展提供了新的机遇。与此同时,也面临着市场环境复杂多变、市场竞争日趋激烈、保持旅游市场快速增长的困难加大等新情况和新挑战。2009年12月国务院颁布《关于加快发展旅游业的意见》,提出了未来十年我国旅游业发展的战略目标:到2015年,旅游市场规模进一步扩大,国内旅游人数达33亿人次,年均增长10%;入境过夜游客人数达9000万人次,年均增长8%;出境旅游人数达8300万人次,年均增长9%;旅游消费稳步增长,城乡居民年均出游超过2次,旅游消费相当于居民消费总量的10%;经济社会效益更加明显,旅游业总收入年均增长12%以上,旅游业增加值占全国GDP的比重提高到4.5%,占服务业增加值的比重达到12%;每年新增旅游就业50万人;旅游服务质量明显提高,市场秩序明显好转,可持续发展能力明显增强,力争到2020年我国旅游产业规模、质量、效益基本达到世界旅游强国水平。实现国家发展旅游业的战略目标,需要包括整个旅游行业、旅游院校在内的社会各界的共同努力。

大力发展旅游产业,人才队伍建设是关键。旅游业的快速发展,对旅游人才的素质提出了新的更高的要求。目前我国旅游业的人才现状与旅游业的发展需要还有相当大的差距,旅游管理人员的数量和管理水平,旅游院校的培养模式、培养体制还难以与迅速发展的旅游业相适应。整合旅游教育资源,加强学科建设,优化专业设置,深化教学改革,提高旅游教育水平,为旅游行业输送更多高素质人才,是旅游院校的基本任务,也是促进旅游业持续快速健康发展,实现世界旅游强国宏伟目标的战略措施之一。

草创于改革开放初期的我国旅游教育事业,蓬勃发展。2008年末,全国共有高等旅游院校及开设旅游系(专业)的普通高等院校810所,在校学生44万人。另有旅游中等职业学校965所,在校学生40.46万人。我国已经形成了研究生教育、本科教育、专科教育、中等职业教育四个层次,全日制教育、业余教育、远程教育三种方式相结合的旅游教育体制,并呈现出院系(专业)数量迅速增长、办学规模不断扩大的趋势。旅游从业人员的培训工作,正朝着规范化、制度化的方向发展。但是,旅游院校在办学结构、办学特色、课程设置、实践环节等方面,还有不少亟待研究解决的问题。

教材建设是高等院校的一项基本任务,加强旅游学科教材建设是改善提高旅游教育水平的当务之急。我们既要有一支具有较高学术水平的师资队伍,又要有若干套有所创新、有所超前、体现时代特色的旅游教材,才有可能培养出适应社会

需要、为行业所欢迎的旅游人才。“规划教材”正是为此目标而设计编纂的。

“规划教材”作为高等院校旅游学科的通用教材,力求学术性与普及性并重,开拓性与稳定性结合,理论性与应用性兼具。为突出旅游学科应用性、实践性的专业特点,作者们站在世界旅游学科的前沿,吸收国内外最新研究成果,关注旅游产业的最新动态,在系统、准确、简明地阐述相关基础理论的基础上,结合案例,适当描述相关的操作程序和方法,还设置了“学习要点”、“复习思考”、“案例点评”、“实训练习”等模块。

高等院校的课程设置,体现了高校各自的办学思想和办学特色。不同的高校可以有不同的课程体系。“规划教材”计划出版三十余种,选题既包括旅游管理、酒店管理、会展经济等旅游学科的专业基础课和必修课,也包括相关专业主要的选修课,是目前国内规模最大、种类最多、涵盖面最广的一套专业教材。

“规划教材”的作者来自全国各地,他们大多是教育部、省级或校级的特色专业或重点专业的教授和副教授,执教的课程不少是教育部、省级或校级的精品课程或重点课程,多年研究讲授某一门课程,积累了丰富的教学经验和资料。此外,还有一些长期任职于旅游主管部门以及大型旅游企业的领导,他们具有丰富的管理实践经验。高等院校教师、行业主管部门专家和大型企业领导三方面的人才相互通力合作,将使用多年获得好评的讲义和多年的管理实践经验整理成书,这是编纂高校教材的一种新尝试,也将使这套教材更贴近旅游界的现实,更具权威性。

“规划教材”主要是为普通高等院校旅游学科,包括旅游管理、酒店管理、会展经济及相关专业的本科教学编写的,同时兼顾了民办高校、夜大学、网络教育、自学考试相关专业的教学需要,还可作为旅游企业高级管理人员培训教材、高职高专院校教学参考用书。我们真诚地希望旅游教育界的专家学者、使用这套教材的老师和学生及时提出批评建议,使其能够不断完善,更适应旅游教育改革的需要。

“规划教材”的编纂出版,得到了上海世纪出版集团格致出版社的大力支持。从选题的确定到书稿的修改,格致出版社提供了许多很有见地的建议,也得到了有关专家学者的鼎力相助,在此深表谢意!

夏林根

于复旦大学光华楼

第一章	饭店服务质量管理概述	001
第一节	质量与质量管理	002
第二节	饭店服务	009
第三节	饭店服务质量	024
第二章	饭店服务质量管理方法	036
第一节	饭店质量分析方法	037
第二节	饭店全面质量管理	043
第三节	新型饭店质量管理方法	057
第三章	饭店服务质量评价	078
第一节	饭店服务质量评价的范围	078
第二节	饭店服务质量评价体系	083
第三节	饭店服务质量的衡量	107
第四章	饭店服务质量改进	119
第一节	饭店服务组织管理的基石——服务金三角	119
第二节	饭店服务质量改进体系	132
第三节	服务质量差距模型	137
第四节	服务蓝图	144
第五章	饭店服务质量保证	154
第一节	饭店服务承诺概述	154
第二节	饭店服务质量保证体系	167

第三节 饭店质量认证 186

第六章 饭店顾客关系管理 200

第一节 顾客关系管理概述 200

第二节 饭店顾客满意 206

第三节 饭店顾客忠诚 210

第四节 饭店顾客价值 221

第五节 饭店顾客抱怨管理 230

第七章 饭店服务质量管理实施 244

第一节 全员参与饭店服务质量管理 244

第二节 确立饭店服务目标 248

第三节 饭店服务质量设计 251

第四节 建立饭店服务质量制度 257

第五节 饭店服务行为规范 264

第六节 饭店服务质量检查 269

参考文献 276

后记 278

第一章

饭店服务质量管理概述

学习要点

主要了解与掌握质量与质量管理及相关术语的概念,质量管理及其理论的发展,饭店服务的概念及饭店服务构成,饭店服务设计,服务规程,饭店服务质量的观念、内容,饭店服务质量的特点等。

基本概念

质量、质量管理、饭店服务、服务规程、饭店服务质量

现代饭店在经营发展中都非常重视服务质量,期望通过服务质量管理,为顾客提供稳定的优质服务,满足顾客的各种需求,提高饭店的知名度和美誉度,吸引客源,并使老顾客一再光临,成为饭店的忠诚顾客,最终带来可观的经济效益,并在竞争中立于不败之地。因此,质量意识已成为饭店管理者必须具备的一种观念。而对饭店服务质量的含义的正确理解和对饭店服务质量特点、内容的把握则是进行饭店质量管理的基本前提。

第一节 质量与质量管理

质量的内容十分丰富,随着社会经济和科学技术的发展,质量的内容也在不断地充实、完善和深化,同样,人们对质量概念的认识也经历了一个不断发展和深化的历史过程。

一、质量的概念及其特性

(一) 质量的概念

有关质量的概念在其理论发展过程中,不同行业、不同组织、不同时期对质量概念的界定都有所不同。比如:国际标准化组织所制定的 ISO 9000《质量术语》标准中,对质量作了如下的定义:“质量是反映实体满足明确或隐含需要能力的特征和特征的总和。”在工程技术标准中把质量界定为:“质量是产品或服务的总体特征和特性,基于此能力来满足明确或隐含的需要。”在 ISO 质量体系中对质量的界定是:“质量是一组固有特性满足要求的程度。”也可以看作是产品和服务满足顾客需求的能力。质量就是产品或工作的优劣程度。

随着科学技术和经济的发展,人们对质量的需求不断提高,质量的概念也随之不断发生变化。具有代表性的质量概念主要有:

符合性质量。即认为质量只是符合标准的要求,也被称之为技术性质量。这是长期以来人们对质量的理解,但是标准不先进,即使是百分之百符合,也不能认为是质量好的产品,于是质量的概念在满足符合性的基础上又产生了“适用性”的概念。

适用性质量。它是以适合顾客需要的程度作为衡量的依据,即从使用者的角度来定义质量,认为产品质量是产品在使用时能成功满足顾客需要的程度,也被称为功能性质量。适用性质量概念的发展,说明了人们在质量概念的认识上逐渐把顾客的需求放在首位,但是满足顾客使用需要的产品质量还不一定使顾客满意,于是质量的概念向顾客满意质量演变。

顾客满意质量。由于顾客(和相关方)满意的“要求”是广义的,它除了适用性外,还可能是隐含的要求,如对饭店业来说,顾客除了要求基本的食宿服务便捷之

外,还可能要求其档次高、有情调、安全等。

针对以上有关质量的各种定义,本书根据现代饭店服务业的服务质量特点及其管理要求,采用“质量是一组固有特性满足要求的程度”(ISO 2000-3.1.1)这一定义。

(二) 质量的特性

质量的社会性。质量的好坏不仅来自于产品生产和服务提供者的精心设计,也不仅仅是反映产品与服务的消费者的直接反馈,而应是从整个社会的角度来予以评价。尤其是饭店服务性产品,虽然以无形为主但却具有以满足消费者精神消费为核心的功能,服务产品的质量便不仅仅是由饭店和消费者予以评价,而应该是从社会道德、文明进步、相关法律、员工的职业安全与健康等社会性角度进行评价。

质量的经济性。质量不仅要考虑某些技术指标,而且还要从制造成本、价格、使用价值和消耗等几方面来综合评价。在确定质量水平或目标时,不能脱离社会的条件和需要,不能单纯追求技术上的先进性,还应考虑使用上的经济合理性,使质量和价格达到合理的平衡。

质量的系统性。质量是一个受设计、制造、使用等因素影响的复杂系统。例如,汽车是一个复杂的机械系统,同时又是涉及道路、司机、乘客、货物、交通制度等特点的使用系统。产品的质量应该达到多维评价的目标。费根堡姆认为,质量系统是指具有确定质量标准的产品和为交付使用所必需的管理上和技术上的步骤的网络。

二、质量管理及其理论的发展

质量管理是指确定质量方针、目标和职责,并通过质量体系中的质量策划、质量控制、质量保证和质量改进等手段来实施饭店全部管理职能的所有活动的总称。

(一) 工业时代以前的质量管理

人类历史上最原始的质量管理方式已很难寻觅,但我们可以确信人类自古以来一直就面临着各种质量问题。古代的食物采集者必须了解哪些果类是可以食用的,哪些是有毒的;古代的猎人必须了解哪些树是制造弓箭最好的木材,哪些树则根本不能制造弓箭。这样,人们在实践中获得的质量知识一代一代地流传下去。

人类社会早期,主要以物物交换为主,人们相互交换的产品主要是天然产品或天然材料的制成品,产品制造者直接面对顾客,产品的质量由人的感官来确定。随着社会的发展,社会分工逐步明确并形成不同的行业,新的行业——商业出现了。

在商品交换中,买卖双方不进行直接接触,而是通过商人来进行交换和交易。在早期物物交换中的消费者感官确认质量的方法便行不通了,于是就产生了质量担保,从口头形式的质量担保逐渐演变为质量担保书。

商业的发展,要使彼此相隔遥远的生产者和经销者之间能够有效地沟通,新的质量概念产生了,这就是质量规范即产品规格。这样,有关质量的信息能够在买卖双方之间直接沟通,无论距离多么遥远,产品结构多么复杂。紧接着,简易的质量检验方法和测量手段也相继产生,这就是手工业时期的原始质量管理。

由于这一时期的质量主要靠手工操作者本人依靠自己的手艺和经验来把关,因而又被称为“操作者的质量管理”。18世纪中叶,欧洲爆发了工业革命,其产物就是“工厂”。由于工厂具有手工业者和小作坊无可比拟的优势,导致手工作坊的解体 and 工厂体制的形成。在工厂进行的大批量生产带来了许多新的技术问题,如部件的互换性、标准化、组装和测量的精度等,这些问题的提出和解决,推动了质量管理科学的诞生。

(二) 工业化时代的质量管理

20世纪,人类跨入了以“加工机械化、经营规模化、资本垄断化”为特征的工业化时代。在过去的整整一个世纪里,质量管理的发展,大致经历了三个阶段:

1. 质量检验阶段

20世纪初,人们对质量管理的理解还只限于质量的检验。质量检验所使用的手段是各种检测设备和仪表,方式是严格把关,进行百分之百的检验。其间,美国出现了以泰勒为代表的“科学管理运动”。“科学管理”提出了在人员中进行科学分工的要求,并将计划职能与执行职能分开,中间增加一个检验环节,以便监督、检查对计划、设计、产品标准等项目的贯彻执行。这就是说,计划设计、生产操作、检查监督各有专人负责,从而产生了一支专职检查队伍,构成了一个专职的检查部门,这样,质量检验机构就被独立出来了。起初,人们非常强调工长在保证质量方面的作用,将质量管理的责任由操作者转移到工长,故又被称为“工长的质量管理”。

后来,这一职能又由工长转移到专职检验人员,由专职检验部门实施质量检验,称为“检验员的质量管理”。

质量检验是在成品中挑出废品,以保证出厂产品的质量。但这种事后检验把关,无法在生产过程中起到预防、控制的作用。废品已成事实,很难补救。且百分之百的检验会增加检验费用。随着生产规模进一步扩大,在大批量生产的情况下,

其弊端就凸显出来。一些著名统计学家和质量管理专家注意到了质量检验的问题,尝试运用数理统计学的原理来解决,使质量检验既经济又准确。1924年,美国的休哈特提出了控制和预防缺陷的概念,并成功地创造了“控制图”,把数理统计方法引入到质量管理中,将质量管理推进到新阶段。1929年道奇和罗米克发表了《挑选型抽样检查法》论文。

2. 统计质量控制阶段

这一阶段的特征是数理统计方法与质量管理的结合。

1925年,休哈特提出统计过程控制(SPC)理论——应用统计技术对生产过程进行监控,以减少对检验的依赖;1930年,道奇和罗明提出统计抽样检验方法。

第一次世界大战后期,为了在短时间内解决美军300万士兵的军装问题,美国军方以休哈特、道奇、罗明的理论为基础,制定了战时标准Z1.1、Z1.2、Z1.3三个标准——最初的质量管理标准。由于士兵的军装规格是服从正态分布的,因此根据对士兵的典型调查,军装可按十种规格的不同尺寸加工不同的数量,短期内即解决了适合士兵体裁的军装。

后来休哈特又将数理统计的原理运用到质量管理中来,并发明了控制图。他认为质量管理不仅要搞事后检验,而且在发现有废品生产的先兆时就进行分析改进,从而预防废品的产生。控制图就是运用数理统计原理进行这种预防的工具。因此,控制图的出现,是质量管理从单纯事后检验转入检验加预防的标志,也是一门独立学科形成的开始。第一本正式出版的质量管理科学专著就是1931年休哈特编写的《工业产品质量经济控制》。

在休哈特发明控制图以后,道奇和罗明提出了统计抽样检验方法。他们都是最早将数理统计方法引入质量管理的,为质量管理科学做出了贡献。然而,休哈特等人的创见,除了他们所在的贝尔系统以外,只有少数美国企业采用。特别是由于资本主义的工业生产受到了20世纪20年代开始的经济危机的严重影响,先进的质量管理思想和方法没有能够广泛推广。第二次世界大战开始以后,统计质量管理才得到广泛应用。由于第二次世界大战的需要,美国军工生产急剧发展,尽管大量增加了检验人员,但产品积压待检的情况却日趋严重,有时又不得不进行无科学根据的检查,结果不仅废品损失惊人,而且在战场上经常发生武器弹药的质量事故,比如炮弹炸膛事件等等,极大地影响了军队的士气。在这种情况下,美国军政部门随即组织一批专家和工程技术人员,于1941—1942年间先后制订并公布了Z1.1

《质量管理指南》、Z1.2《数据分析用控制图》、Z1.3《生产过程中质量管理控制图法》，强制生产武器弹药的厂商推行，并收到了显著效果。从此，统计质量管理的方法才被很多厂商采用，统计质量管理的效果也得到了广泛的承认。

第二次世界大战结束后，美国许多企业扩大了生产规模，除原来生产军火的工厂继续推行质量管理的方法外，许多民用工业也纷纷采用这一方法，美国以外的许多国家，如加拿大、法国、德国、意大利、墨西哥、日本也都陆续推行了统计质量管理，并取得了成效。但是，统计质量管理也存在缺陷，它过分强调质量控制的统计方法，使人们误认为“质量管理就是统计方法”，“质量管理是统计专家的事”。使多数人感到高不可攀、望而生畏。同时，它对质量的控制和管理只局限于制造和检验部门，忽视了其他部门的工作对质量的影响。这样，就不能充分发挥各个部门和广大员工的积极性，制约了它的推广和运用。这些问题的解决，又把质量管理推进到一个新的阶段。

3. 全面质量管理阶段

20世纪50年代以来，生产力迅速发展，科学技术日新月异，工业生产大踏步前进，火箭、宇宙飞船、人造卫星等大型、精密、复杂的产品出现，对产品的安全性、可靠性、经济性等要求越来越高，对质量要求也越来越高。要求人们运用“系统工程”的概念，把质量问题作为一个有机整体加以综合分析研究，实施全员、全过程、全企业的管理。

60年代在管理理论上出现了“行为科学论”，主张改善人际关系，调动人的积极性，突出“重视人的因素”，注意人在管理中的作用。

随着市场竞争的加剧，尤其国际市场竞争的加剧，各国企业越来越重视“产品责任”和“质量保证”问题，加强内部质量管理，确保生产产品的使用安全、可靠已成为各国企业的主要目标。

由于上述情况的出现，仅仅依靠质量检验和运用统计方法显然已难以保证和提高产品质量，这间接促使了“全面质量管理”理论的逐步形成。

这一时期也是有关质量管理理论的大发展时期。

1950年，戴明提出质量改进的观点——在休哈特之后系统、科学地提出用统计学的方法进行质量和生产力的持续改进；强调大多数质量问题是生产和经营系统的问题；强调最高管理层对质量管理的责任。此后，戴明不断完善他的理论，最终形成了对质量管理产生重大影响的“戴明十四法”。

1958年,美国军方制定了 MIL-Q-9858A 等系列军用质量管理标准并首次提出了“质量保证”的概念,在西方工业社会产生了广泛影响。

最早提出全面质量管理概念的是美国通用电气公司质量经理阿曼德·费根堡姆。1961年,他出版了《全面质量管理》。该书强调执行质量职能是公司全体人员的责任,他提出:“全面质量管理是为了能够在最经济的水平上并考虑到充分满足用户要求的条件下进行市场研究、设计、生产和服务,并把企业各部门的研制质量、维持质量和提高质量方面的活动构成为一体的一种有效体系。”

60年代初,朱兰、费根堡姆提出全面质量管理的概念——他们提出,为了满足市场的需求,生产具有合理成本和较高质量的产品,只注意个别部门的活动是不够的,需要对覆盖所有职能部门的质量活动实施策划。

戴明、朱兰、费根堡姆的全面质量管理理论在日本被普遍接受。日本企业创造了全面质量控制(TQC)的质量管理方法、统计技术,特别是“因果图”、“流程图”、“直方图”、“检查单”、“散点图”、“排列图”、“控制图”等被称为“老七种”工具的方法,被普遍用于质量改进。

60年代中期,北大西洋公约组织制定了 AQAP 质量管理系列标准。AQAP 标准以 MIL-Q-9858A 等质量管理标准为蓝本。所不同的是,AQAP 引入了设计质量控制的要求。

70年代,TQC极大地提高了日本企业的竞争力并促进日本经济的极大发展。日本企业的成功,使全面质量管理理论在世界范围内产生了巨大影响。这一时期产生了石川馨、田口玄一等世界著名质量管理专家。这一时期产生的管理方法和技术包括:JIT—准时化生产、Kanben—看板生产、Kaizen—持续改善、QFD—质量功能展开、田口方法、新七种工具(关联图法、KJ法、系统图、矩阵图、矩阵数据分析法、PDPC法以及箭条图法)。由于田口博士的努力和贡献,质量工程学开始形成并得到巨大发展。

1979年,英国制定了国家质量管理标准 BS5750——将军方和平环境下使用的质量保证方法引入市场环境。这标志着质量保证标准不仅对军用物资装备的生产产生影响,而且对整个工业界产生影响。

80年代,菲利浦·克罗斯比提出“零缺陷”的概念,提出了高质量将给企业带来高的经济回报。

质量运动在越来越多的国家开展,许多国家设立了国家质量管理奖,以激励企

业通过质量管理提高生产力和竞争力;质量管理不仅被引入生产企业,而且被引入服务业;全面质量管理作为一种战略管理模式进入企业。

1987 年,ISO 9000 系列质量管理标准,质量管理与质量保证开始在世界范围内对经济和贸易活动产生影响。

90 年代末,全面质量管理(TQM)成为许多“世界级”企业的成功经验,并被证明是一种使企业获得核心竞争力的管理战略。质量的概念也从狭义的符合规范发展到以“顾客满意”为目标。全面质量管理不仅提高了产品与服务的质量,而且在企业文化改造与重组的层面上,对企业产生了深刻的影响,使企业获得了持久的竞争力。

朱兰博士提出:20 世纪被称为“生产率的世纪”,21 世纪将以“质量的世纪”而为后人所知。质量改进、质量策划和质量控制体现了朱兰质量管理的核心过程。朱兰博士在日本成功地展示了质量竞争的威力,在短短的几十年当中,日本的质量革命将日本经济推上了世界领先地位。

工业时代质量管理的三个阶段之间既有区别又有联系,每一个新阶段都是在前一阶段的基础上发展起来的,是吸收了前一阶段的精华、弥补其不足之后而逐步形成的,因此,仍然保留着前一阶段行之有效的方法。三个发展阶段的联系和区别参见表 1-1。

表 1-1 工业时代质量管理三个发展阶段特点对照表

特 点 项目	阶段	质量检验阶段 (20 世纪 20—40 年代)	统计质量管理阶段 (20 世纪 40—60 年代)	全面质量管理阶段 (20 世纪 60 年代—现在)
质量标准		保证产品符合既定标准	按既定标准控制	以用户需求为真正标准
特 点		事后把关	过程控制	全面控制、以防为主
工作重点		重在生产制造过程	扩大设计过程	设计、生产辅助使用全过程
检测手段		技术检验	加上数理统计方法	经营管理、专业技术、数理统计三结合
管理范围		产品质量	产品质量和工序质量	产品质量、工序质量和工作质量
标准化程度		未订标准化要求	部分标准化	严格实行标准化管理
类 型		防守型	预防型	全攻全守型
管理者		监工	专业技术人员	全员

综上所述,随着生产力和科学技术的发展,质量管理的理论渐趋完善,更趋科学性、实用性。各国在运用“质量管理”理论时各有所长。随着国际贸易的发展,产品的生产销售已打破国界,不同民族、不同国家有不同的社会历史背景,对质量的观点也不一样,这往往会形成国际贸易的障碍或鸿沟,因而需要在质量上有共同的语言和准则。

(三) 质量管理的国际化

随着国际贸易的迅速扩大,产品和资本的流动日趋国际化,相伴而生的是国际产品质量保证和产品责任问题。1973年在海牙国际司法会议上通过了《关于产品责任适用法律公约》,之后,欧洲理事会在丹麦斯特拉斯堡缔结了《关于造成人身伤害与死亡的产品责任欧洲公约》,同时,旨在消除非关税壁垒,经缔约国谈判通过的《技术标准守则》对商品质量检测合格评定、技术法规等方面也作了详尽的规定。由于许多国家和地方性组织相继发布了一系列质量管理和质量保证标准,制订质量管理国际标准已成为一项迫切的需要。为此,经理事会成员国多年酝酿,国际标准化组织(ISO)于1979年单独建立质量管理和质量保证技术委员会(TC176),负责制订质量管理的国际标准。1987年3月正式发布ISO 9000—9004质量管理和质量保证系列标准。该标准总结了各先进国家的管理经验,进行了归纳、规范。发布后引起世界各国的关注,并予以贯彻,适应了国际贸易发展需要,满足了质量方面对国际标准化的需求。

1994年与2000年的ISO 9000系列标准改版——新的ISO 9000标准更加完善,为世界绝大多数国家所采用。第三方质量认证普遍开展,有力地促进了质量管理的普及和管理水平的提高。

在围绕提高质量、降低成本、缩短开发和生产周期方面,新的管理方法层出不穷。其中包括并行工程(CE)、企业流程再造(BPR)等。

第二节 饭店服务

服务与服务质量是饭店生存与发展的基础,饭店之间的竞争,本质上是服务水平与服务质量的竞争,因此,不断提高饭店服务水平和服务质量,以服务求生存,以