

<<饭店业质量管理>>

图书基本信息

书名：<<饭店业质量管理>>

13位ISBN编号：9787503221453

10位ISBN编号：7503221453

出版时间：2003-1

出版时间：中国旅游出版社

作者：Robert H.Woods

页数：456

译者：李昕

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问：<http://www.tushu007.com>

## <<饭店业质量管理>>

### 内容概要

目前，全世界有60多个国家引进了AH&LA教材，有1400多所大学、学院、职业技术学校将其作为教科书及教学辅助用书。

全球45个国家有120多个授权机构为饭店35个重要岗位颁发AH&LA系列教材，使读者能够从中见识从中见识到饭店工作的真正挑战，并能从中获得解决实际问题的方法和技巧的训练，它将帮助您全面了解国际现代化饭店的管理与动作实务，提高饭店经营和管理的专业水准。

## <<饭店业质量管理>>

### 作者简介

Robert H.Woods(罗伯特·H·伍兹)在俄克拉何马大学获本科学位，在康奈尔大学饭店管理学院获硕士学位。

他是美国拉斯韦加斯内华达大学威廉·F·哈拉饭店管理学院教授；还是“饭店、餐馆和公共机构教育理事会”（CHRIE）出版的《饭店和旅游教育学报》的编辑。

他讲授人力资源和度假所有制管理课程，还广泛地为美国和国际公司及团体提供战略管理和人力资源方面的咨询服务。

<<饭店业质量管理>>

书籍目录

学习教育学院课程的提示1．变化中的领导特征和管理特征2．追求质量3．马尔科姆·鲍德里奇国家质量奖和里茨—卡尔顿饭店公司4．优质服务5．不断改进——过程和工具6．权力与授权7．沟通技巧8．制定目标、指导及冲突管理技能9．高绩效团队10．多样性的挑战11．管理组织变革12．职业计划策略  
测验题答案译后记

## &lt;&lt;饭店业质量管理&gt;&gt;

## 章节摘录

财务改进策略可以显著地改变公司的财务地位，同样，质量改进的努力可以显著地降低营业成本。改进公司财务状况的策略要依靠独特的经营和市场形势，这些策略可能包括：实施新的建筑项目、获得额外的单元或房产、廉价出售房产和其他资产、扩大或翻修现有房产、实施公司范围的削减成本计划等等。

各个不同组织的财务改进活动非常不一样，各个不同组织的质量改进措施也非常不一样。其原因是，每个组织的缺陷种类不一样，具体缺陷的重要程度也不一样。

下面是朱兰关于组织结构和组织过程的观点，根据这些观点公司可以通过协调质量改进措施消除代价巨大的缺陷。

组织质量改进 大多数饭店公司都几乎把全部精力放在提高质量和获取高收入上，其手段是提高产品的特性以满足客人的需要。

正如前面所指出，很多公司都使用尖端的顾客反馈技术，来确定不断变化的顾客需要。

在另一方面，通常把缺陷当做“一般管理”费用，并将其作为经营成本的一部分而注销。

今天，日益激烈的竞争和顾客对价值的更高要求导致越来越多的公司重视降低经营成本。

现在面临的主要困难是缺少有利于提高质量的组织结构。

由于减少缺陷不是年度经营计划中的正式内容，公司在确定质量改进负责人时就会遇到麻烦。

很多公司减少缺陷的工作随意性很大，全靠下层经理和员工按照自己的意愿行事。

各个部门经理自行决定哪些缺陷使自己的外部顾客和内部顾客不满意，然后在时间允许的范围内想办法纠正。

大多数公司都是任意地采取这些措施，但是只有这些改进的努力着手解决发生和结束在一个部门中的缺陷时，这些措施才会有效。

然而，在一个组织内，大多数主要缺陷的征兆、原因和可能的解决办法，在多个部门中几乎总是一样的。

在这种情况下，一个经理的努力是注定要失败的。

遗憾的是，一个组织内代价最高的缺陷通常都没得到重视，因为在组织内部不存在帮助经理处理跨部门争端和问题的机制。

朱兰认为，质量改进应该统一管理，不应成为个别经理的突发奇想或首创。

质量改进的努力应该协调成为公司经营计划中的一个综合部分，具有明确的、可以测量的质量改进目标。

这种年度质量改进过程代表新的管理责任，从根本上改变了经营重点。

朱兰认为，调动力量提高质量所采取的第一步应该是建立保证年度质量改进所必需的组织基础结构。

各个组织对基础结构的需要极不相同。

对一个公司很适用的基础结构，对另一个公司可能会是灾难性的。

每个饭店公司都必须根据自己的质量目标、经营规模、管理人员和员工的专长及其他因素评估自己独特的组织需要。

朱兰推荐的组织基础结构包括组成质量理事会(也称为质量改进理事会、质量委员会、质量筹划指导委员会或其他名称)。

质量理事会的基本责任是在组织内发动、协调质量改进措施，并使这些措施“制度化”。

质量理事会的成员选自各个岗位的高级管理人员。

朱兰指出，如果将质量理事会的成员限制在下层管理人员和员工，就会向整个组织传递一个信息，质量改进工作不是公司最优先考虑的事情。

朱兰认为，由高级管理人员组成的质量理事会的价值在于，这个理事会能够发现具体的争端和问题，安排解决方案，指定负责人，或必要时，指定跨部门工作班子。

这个理事会还负责改变现行的奖励制度，这种制度在满足经营目标时更重视强化个人的作用，而不鼓励团队精神和向质量改进方向发展。

## &lt;&lt;饭店业质量管理&gt;&gt;

质量理事会的职责还包括如下内容：· 建立发现冲突和问题的过程，这个过程需要质量改进；· 决定建立质量改进工作班子；· 提供所需的资源，例如培训、完成项目所需的时间及其他形式的支持；· 保证项目解决办法的实施；· 设计评价质量改进的工具，用其做基准对照竞争对手和其他单位，并用此工具来评价管理者和员工的绩效；· 协调质量改进项目，检查实施进度，并对其认可。

选择质量改进措施的标准 朱兰建议，一个组织的第一个质量改进措施应该针对一个成功解决的可能性很高的主要冲突或问题。

他建议，用下列标准选择第一个质量改进项目：· 针对一个经常遇到的冲突或问题，组织中的许多人都知道并了解这个问题，大家很久以来就一直想解决这个问题；· 选择一个有可行解决办法的项目，应该完全可能在相对短的时间内完成这个项目(不超过几个月)；· 确信这个冲突或问题是重要的，组织内的人必须能够认识到，成功的努力对自己的部门和整个组织同样重要；· 评价结果，不论从经济的角度还是从其他角度，整个组织中的人都会理解和鉴赏这些结果。

选择以后的质量改进项目的标准包括的因素有：投资回报、潜在质量改进值、迫切性、技术路线的容易性、大概的解决办法所提出的变化值。

质量改进项目的生命周期 朱兰认为，项目一旦被质量理事会选中，项目的参数就要在任务陈述中规定，项目要指定一个项目组来完成。

这个项目组每星期会面一小时。

在每次会面会上，项目组检查自上次会面以来项目的进展情况，确定下次开会之前应采取的行动，要求各个项目组成员承担完成这些行动的责任。

这些行动包括：确认手头的冲突和问题、找出这些问题的根源、确定解决办法、选择和实施最好的解决办法、建立控制系统以控制项目的成功。

下面我们简略地看一看这些障碍。

曲解 接收信息的人必须理解这个信息和信息发送者的意图。

由于很多信息的含义都是不明确的或不完整的，所以很容易根据所说的话得出不准确的结论。

例如，如果一位管理者认为一个员工积极热情地同意加班是贪图加班费，而不是出于帮忙的目的，那么这位管理者可能严重曲解了那位员工的精神和意图。

对信息发送者的评价 人们通常对发送信息的人进行评价，这种评价会影响他们对信息的理解。

例如，信息接收者常常只是根据他们对信息发送者的评价来判断信息的对与错。

管理者有时对其他人怀有不切合实际的肯定或否定的印象。

如果管理者认为某个人做的任何事情都是肯定的(这种现象被称为晕轮效应)，那么无论这个人发送的信息是什么，他们总是用肯定的态度来理解这条信息。

如果管理者对信息发送者持否定态度(即魔角效应)，其结果则正好相反。

例如，一位员工告诉经理他傍晚使用收银机时出了点小错。

用晕轮效应看待这个员工的经理可能认为这样的错误是件小事，而把它放过了。

如果这个经理用魔角效应看待这个员工，她就会把这个员工的坦白当成他经常犯错误的证据。

投射 人们往往很自然地会认为其他人和自己用同样的方式感知事物。

然而，把自己的态度、假设和信念投射到发送的信息中，常常会导致误解。

最常见的例子就是这句简单的话：“我知道你的感觉。”

事实上，我们并不知道其他人的感觉，我们这样说只是不理睬信息发送者发出的信息的重要性。

如果一个人认为别人也怀有同样的意图，投射现象也会发生。

一位雄心勃勃的经理可能会认为别的经理也都雄心勃勃。

这样的经理会认为别的经理的信息都是他们雄心勃勃行为的证明。

刻板印象 人们根据种族、性别、年龄、国籍、阶级或性别倾向而对他人抱有偏见，这就是刻板印象。

例如，对老年人抱有刻板印象的人会用自己对老年人的先人之见来理解老年人说的任何话。

假如你是一家高级酒店的餐厅服务员，你所有朋友都是餐厅服务员或酒吧服务员。

你会有意回避刷碗工或餐厅服务员助手，因为你认为他们代表低阶层的人。

## <<饭店业质量管理>>

这样，你就失去了与其他人沟通的机会，其原因仅仅是因为你对他们有刻板印象的偏见。

善于倾听的人不会对他人的态度、知觉或能力进行主观推断。

相反，他们努力去发现其他人的价值和特点。

如果管理者能将别人当做各个不同的个体看待，并给他们展示自己优点的机会，管理者就能克服刻板印象的障碍。

**傲慢和优越感** 傲慢和优越感妨碍沟通，因为它们使怀有这些感觉的人认为其他人都不会提供有价值的东西。

怀有傲慢和优越感的人阻碍沟通的例子包括：经常打断别人的话，拒绝跟“低等的人”交谈，主宰与别人的谈话。

**自我防御** 人们有时会有不安全感，会对他们采取的行动和完成的项目持保护态度。

假设一位自我防御意识很强的经理被问及他的会议客房销售报告。

虽然提问的人只不过是了解更多的信息，但是，这位经理却认为这个问题是对他报告的挑战。

**表达不清楚** 并不是所有的人在任何时候都能清楚地表达自己的想法。

说不清楚自己的想法会妨碍沟通。

避免这个问题的一个最好的办法是遵循KISS原则：保持简洁(Keep It Short and Simple)。

大多数的人都更擅长组织和表达简短的信息，而不是复杂的信息。

**隐藏动机** 如果信息发送者被察觉出有隐藏动机，人们通常认为他们具有欺骗性。

有隐藏动机的信息接收者常常不理睬信息发送者的意图，因为他们依据自己的动机看待一切。

例如，一位管理部经理可能相信她的部门如果获得更多的权力和声望，她就能得到晋升和加薪。

因此，她采取的很多行动都是为了确保管理部能够展示出积极的形象。

其结果是，她可能不能正确理解别人对她部门的评价，或者发出一些别人不相信的部门信息。

.....

## <<饭店业质量管理>>

### 后记

经过近8个月的努力,我们总算最后完成了美国学者罗伯特·H·伍兹和朱迪·Z·金合著的《饭店业质量管理》一书的中文翻译任务,翻译稿终于可以付梓出版了。

感谢中国旅游出版社,使我有幸参与其引进美国饭店业协会教育学院的系列教材的翻译工作并担任《饭店业质量管理》一书的主译。

我们很高兴地看到,通过本书,我国读者将有机会以全新的视角审视饭店业的质量管理工作,学会如何借助管理手段最大限度地满足和超越顾客的需要和期望,在提高顾客满意度的基础上,最终扩大饭店的营业范围,提高整体经济效益。

我于2001年10月在中国旅游出版社的AH&LA教材翻译研讨会上承接了本书的翻译任务。

正式的翻译工作从2002年2月初开始,到2002年6月初基本完成了中文翻译的初稿。

下列人员参加了本书初稿的翻译工作:大连大学李昕(1章、2章、12章),曹盈(8章、9章),侯奕松(3章、6章、7章);大连理工大学王悦(4章、5章),吴爱丹(10章);大连伊梅尔仪表有限公司吴静贤(11章)。本书中文翻译的初稿完成后,由李昕对初稿进行了逐章逐节的整体修改,修改稿由许淑清(大连理工大学)进行了总体译校和润色,最后由李昕做终审修改和定稿。

由于同类的引进版教材在国内不多见,书中的某些名词术语是第一次翻译成中文,没有约定俗成的先例可以借鉴,因此,如有不当之处,恳请旅游教育界的学者、饭店实业界的专家及各位读者赐教。

李昕

2002年10月于大连



## <<饭店业质量管理>>

### 媒体关注与评论

译后记经过近8个月的努力,我们总算最后完成了美国学者罗伯特·H·伍兹和朱迪·Z·金合著的《饭店业质量管理》一书的中文翻译任务,翻译稿终于可以付梓出版了。

感谢中国旅游出版社,使我有幸参与其引进美国饭店业协会教育学院的系列教材的翻译工作并担任《饭店业质量管理》一书的主译。

我们很高兴地看到,通过本书,我国读者将有机会以全新的视角审视饭店业的质量管理工作,学会如何借助管理手段最大限度地满足和超越顾客的需要和期望,在提高顾客满意度的基础上,最终扩大饭店的营业范围,提高整体经济效益。

我于2001年10月在中国旅游出版社的AH&LA教材翻译研讨会上承接了本书的翻译任务。

正式的翻译工作从2002年2月初开始,到2002年6月初基本完成了中文翻译的初稿。

下列人员参加了本书初稿的翻译工作:大连大学李昕(1章、2章、12章),曹盈(8章、9章),侯奕松(3章、6章、7章);大连理工大学王悦(4章、5章),吴爱丹(10章);大连伊梅尔仪表有限公司吴静贤(11章)。本书中文翻译的初稿完成后,由李昕对初稿进行了逐章逐节的整体修改,修改稿由许淑清(大连理工大学)进行了总体译校和润色,最后由李昕做终审修改和定稿。

由于同类的引进版教材在国内不多见,书中的某些名词术语是第一次翻译成中文,没有约定俗成的先例可以借鉴,因此,如有不当之处,恳请旅游教育界的学者、饭店实业界的专家及各位读者赐教。

李昕

2002年10月于大连

## <<饭店业质量管理>>

### 编辑推荐

随着经济全球化和信息化进程的加快，以及我国加入世界贸易组织，旅游企业面临的竞争和压力将越来越大。

国际竞争国内化、国内竞争国际化已成为必然；旅游企业的竞争就是企业经营管理人员素质的竞争已经成为全行业的共识。

职业化教育与培训，已成为中国旅游饭店业在新世纪发展的最紧迫的问题……

<<饭店业质量管理>>

版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问:<http://www.tushu007.com>