



▲ 中等职业教育 酒店服务与管理 专业教材新系
旅游服务与管理

教育部商业职业教育教学指导委员会 推荐
全国商业中专教育研究会 组织编写

Canlù Xinlǐxue

餐旅心理学

第二版

乔正康 主编



东北财经大学出版社
Dongbei University of Finance & Economics Press

▲ 中等职业教育 酒店服务与管理 专业教材新系
旅游服务与管理

饭店管理概论
餐厅服务与管理
餐旅文学
前厅服务与管理
客房服务与管理

▲ 餐旅心理学
食品营养与卫生
烹饪知识
形体训练
餐旅企业会计



无防伪标志者均为盗版 举报电话: (0411)84710523

为方便教学, 本书配有电子课件, 请登录东北财经大学出版社网站 (www.dufep.cn) 免费下载。

ISBN 978-7-81122-364-4



9 787811 223644 >

定价: 18.00元



中等职业教育 酒店服务与管理 专业教材新系
旅游服务与管理

教育部商业职业教育教学指导委员会 推荐
全国商业中专教育研究会 组织编写

Canliu Xinlixue

餐旅心理学

第二版

乔正康 主编

FE 东北财经大学出版社
Dongbei University of Finance & Economics Press

大连

© 乔正康 2008

图书在版编目 (CIP) 数据

餐旅心理学 / 乔正康主编. —2 版. —大连: 东北财经大学出版社, 2008. 6

(中等职业教育旅游服务与管理专业教材新系)

ISBN 978 - 7 - 81122 - 364 - 4

I. 餐… II. 乔… III. ①饮食业 - 商业心理学 - 专业学校 - 教材②旅游心理学 - 专业学校 - 教材 IV. F719.3 F590

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2008) 第 072849 号

东北财经大学出版社出版

(大连市黑石礁尖山街 217 号 邮政编码 116025)

总编室: (0411) 84710523

营销部: (0411) 84710711

网址: <http://www.dufep.cn>

读者信箱: dufep@dufe.edu.cn

大连天正华延彩色印刷有限公司印刷 东北财经大学出版社发行

幅面尺寸: 148mm × 210mm

字数: 201 千字

印张: 9 7/8

2008 年 6 月第 2 版

2008 年 6 月第 4 次印刷

责任编辑: 许景行 石真珍

责任校对: 刘 惠

封面设计: 冀贵收

版式设计: 钟福建

ISBN 978 - 7 - 81122 - 364 - 4

定价: 18.00 元



推荐说明

本书是全国中等职业学校通用教材，也适合餐旅企业员工培训和中小餐旅企业经营者自学使用。经审定，同意作为推荐教材出版。

教育部商业职业教育教学指导委员会



第一版前言

改革开放以来，我国餐饮、旅游事业有了很大发展。21 世纪是亚洲和中国餐旅事业的“黄金时代”，如何迎接国际上“新时代旅游”模式的挑战，适应我国餐旅业进一步发展对心理学的需求，是餐旅业者和心理学研究人员的共同任务。

本书主编乔正康在 1994 年曾应中国商业出版社之约，为当时商业部系统的中专学校开设的餐旅管理（服务）专业写过一本《餐旅心理学》（1994 年出版），尝试运用普通心理学的一般原理和应用心理学的技术研究餐旅宾客心理和餐旅业者的管理与服务心理。近几年来，国内很多高等学校开设了旅游、饭店管理、酒店服务等专业，陆续出版了不少心理学教材，这对



于我们重新编写《餐旅心理学》帮助很大。本书不但广泛吸取了国内外旅游、管理、服务心理学的研究成果，也较多引述了餐旅业者的实践经验并对餐饮心理作了较多阐述，这是本书的一个特点。在中国，餐饮在广义的“旅游”中占有较大比重，这是与世界上其他国家的餐旅不同的地方。本书的定名，当然与“餐旅管理与服务”这一专业名称有关，而且使其名实相符也是考虑的重要原因。

关于本书的结构曾有过多种考虑，最后接受一些专家的建议写成了四部分共10章：第1，2章是普通心理学和餐旅心理学概述；第3，4，5章是餐旅宾客的心理；第6，7章是餐旅业者的心理；第8，9，10章是餐旅业者为宾客服务的心理。这样就形成了“宾客的心理需求——服务者的素质、能力——服务者为宾客服务、满足宾客需求”的架构。我们认为这样安排是比较合理的。

本书由乔正康主编、总纂，并撰写第1，2，3，4，6章；由顾仲义撰写第5章；由高正庭撰写第8，9，10章；由杨眉撰写第7章。本书由东北财经大学酒店管理学院孙喜林主审。在写作过程中，我们参考了国内很多专著，得到编委会，东北财经大学出版社的有关专家，上海市商业学校和其他学校的领导、师生的支持和帮助，在此一并表示衷心感谢！

由于理论水平限制，实践资料缺乏，本书不足之处在所难免，衷心希望专家、学者和使用本书的师生以及餐饮、旅游、服务行业的领导、职工提出宝贵意见，帮助我们进一步修改。

编 者
2000年5月



第二版前言

本书第一版自 2000 年出版至今已 8 年了，为适应我国餐饮、旅游事业的快速发展和国际上“新时代旅游”模式的挑战，我们组织编写了《餐旅心理学》第二版。

本书主编乔正康在 1994 年曾应中国商业出版社之约，为当时商业部系统的中专学校开设的餐旅管理（服务）专业写过一本《餐旅心理学》（1995 年 1 月出版），尝试运用普通心理学的一般原理和应用心理学的技术研究餐旅宾客心理和餐旅业者的管理与服务心理。2000 年，在原有基础上作了大幅度改写后，本书由东北财经大学出版社重新出版。本书第二版不但广泛吸取了国内外旅游、管理、服务心理学的最新成果，而且重新设计



了每章的“学习目标”“小思考”，增加了“小训练”“典型案例”“基本训练”和“观念应用”。在学习目标中，除知识目标外，还明确了技能目标 and 能力目标，并一一对应地落实在每章的“小训练”“基本训练”和“观念应用”中。第8、9、10章每一节都增加了关于服务技能的案例。因此，特别着重培养学生的服务技能和综合能力是本书第二版的一个重要特点。

由于本书的结构曾经过多位专家和企业领导的讨论，所以第二版仍采用“宾客的心理需求——服务者的素质、能力——服务者为宾客服务、满足宾客需求”的架构，分四部分共10章：第1、2章是普通心理学和餐旅心理学概述；第3、4、5章是餐旅宾客的心理；第6、7章是餐旅业者的心理；第8、9、10章是餐旅业者为宾客服务的心理。本书首次出版后受到了广大师生的好评，并曾向中国台湾地区的出版商输出版权，得到了市场的认可。

第二版仍由乔正康主编、总纂，并编写第1、2、3、4、6、7章；由顾仲义编写第5章；由高正庭编写第8、9、10章。在写作过程中，我们参考了国内很多专著，得到编委会和东北财经大学出版社的有关专家，上海市商业学校和其他学校的领导、师生的支持和帮助，在此一并表示衷心感谢！

为方便教学，本书配有电子教学课件及“章后习题参考答案和提示”，请教师登录东北财经大学出版社网站（www.dufep.cn）查询或下载。

本书的不足之处，衷心希望专家、学者和使用本书的师



生，以及餐饮、旅游、服务行业的领导、职工提出宝贵意见，帮助我们进一步修改、提高。

编者
2008年2月



目 录

第1章 心理学概述	1
■ 学习目标	1
1.1 心理学是既古老又年轻的科学	2
1.2 心理的本质	5
1.3 人的心理过程	9
1.4 人的个性心理	17
■ 典型案例	22
■ 本章小结	23
■ 主要概念及观念	25
■ 基本训练	26
■ 观念应用	28
第2章 餐旅业与心理学	30
■ 学习目标	30
2.1 时代呼唤餐旅心理学	31
2.2 餐旅心理学的研究依据和方法	39
■ 典型案例	50
■ 本章小结	51
■ 主要概念及观念	52
■ 基本训练	52



■ 观念应用	54
第3章 餐旅宾客个体心理	56
■ 学习目标	56
3.1 餐旅宾客的感觉与知觉	57
3.2 餐旅宾客的兴趣与需要	77
3.3 餐旅宾客的动机与态度	87
■ 典型案例	101
■ 本章小结	102
■ 主要概念及观念	103
■ 基本训练	104
■ 观念应用	105
第4章 餐旅宾客群体的构成和决策	106
■ 学习目标	106
4.1 餐旅宾客群体的构成	107
4.2 餐旅宾客群体的一般需求	116
4.3 餐旅宾客群体的决策	120
■ 典型案例	126
■ 本章小结	128
■ 主要概念及观念	129
■ 基本训练	129
■ 观念应用	131
第5章 餐旅宾客对环境、设施的审美心理	132
■ 学习目标	132
5.1 宾客对餐旅环境的审美心理	133
5.2 宾客对餐旅设施的审美心理	144



■ 典型案例	149
■ 本章小结	150
■ 主要概念及观念	151
■ 基本训练	151
■ 观念应用	153
第6章 餐旅业者的良好心理素质及能力	154
■ 学习目标	154
6.1 餐旅业者的良好心理素质	155
6.2 餐旅业者的能力	160
■ 典型案例	170
■ 本章小结	171
■ 主要概念及观念	172
■ 基本训练	173
■ 观念应用	174
第7章 餐旅管理心理	176
■ 学习目标	176
7.1 管理者素质及管理层的合理结构	177
7.2 管理者应了解员工的心理特点	186
7.3 员工的心理挫折及积极性的调动	201
■ 典型案例	212
■ 本章小结	213
■ 主要概念及观念	214
■ 基本训练	215
■ 观念应用	216



第8章 餐旅服务心理（上）	218
■ 学习目标	218
8.1 前厅和商务中心服务心理	219
8.2 餐厅和酒吧服务心理	227
8.3 客房服务心理	239
8.4 购物服务心理	246
■ 典型案例	254
■ 本章小结	255
■ 主要概念及观念	255
■ 基本训练	256
■ 观念应用	258
第9章 餐旅服务心理（下）	260
■ 学习目标	260
9.1 美发美容服务心理	261
9.2 导游服务心理	265
9.3 康乐服务心理	273
9.4 探险旅游心理	280
■ 典型案例	283
■ 本章小结	284
■ 主要概念及观念	284
■ 基本训练	285
■ 观念应用	287
第10章 餐旅宾客投诉心理及处理	288
■ 学习目标	288
10.1 餐旅宾客投诉的原因	289



10.2 餐旅宾客投诉心理分析及处理.....	291
■ 典型案例.....	293
■ 本章小结.....	294
■ 主要概念及观念.....	294
■ 基本训练.....	294
■ 观念应用.....	295
主要参考书目.....	297

第 1 章

心理学概述

■ 学习目标

- 1.1 心理学是既古老又年轻的科学
- 1.2 心理的本质
- 1.3 人的心理过程
- 1.4 人的个性心理

■ 典型案例

■ 本章小结

■ 主要概念及观念

■ 基本训练

■ 观念应用



学习目标

知识目标：了解心理学的基本性质，研究对象；了解心理的本质，人的心理过程，人的个性心理。

技能目标：能根据本章有关理论知识分析一些具体心理现象，解决一些具体行为问题。

能力目标：能综合运用有关理论知识解决餐旅服务和管理中的一些现实问题。



心理学的历史可以追溯到 2 000 多年前的古希腊时代。近 100 多年来，随着世界经济、科学的进步和发展，现代心理学诞生了，而且不同领域的应用心理学分支越来越多，发展越来越迅速。不少专家认为：心理学是超科学的科学，是将在 21 世纪发生重大作用的科学。

1.1 心理学是既古老又年轻的科学

在 2 000 多年的发展过程中，心理学一直从属于哲学，而且研究内容也局限于人的精神和心理问题。直到 19 世纪末，德国心理学家威廉·冯特在莱比锡大学创立了世界上第一个心理学实验室，采用科学方法对人的心理进行研究，心理学才从哲学的怀抱中走出来，成为一门独立的科学。

1.1.1 心理学有悠久的历史

心理学起源于 2 000 多年前的古代哲学。从苏格拉底、柏拉图、亚里士多德开始，西方古代哲学家们都把对“心”（即心灵、灵魂）的探讨作为哲学的主要课题之一。亚里士多德（公元前 384—前 322）的《灵魂论》就是西方古代哲学家研究心理现象的代表作。我国春秋战国时代的诸子百家也有许多关于心理问题的探讨，最著名的就是关于人性善恶的争论：荀子说“性恶”，孟子讲“性善”。兵家在战略战术上对战争心理进行了很多研究，强调“攻心为上”“不战而胜”。在楚汉之战中，韩信设计了“四面楚歌”的心理战术，击破了楚军的心理防线，取得重大的胜利。可以说，这