



- “十三五”职业教育规划教材
- 高职高专旅游类专业任务驱动、项目导向系列化教材

酒店服务心理学

JIUDIAN FUWU XINLIXUE

(第2版)

主编 程春旺 王小利



国防工业出版社

National Defense Industry Press

“十三五”职业教育规划教材

高职高专旅游类专业任务驱动、项目导向系列化教材

酒店服务心理学(第2版)

主 编 程春旺 王小利

副主编 袁忠霞 徐志敏 施霞吉

国防工业出版社

· 北京 ·

内 容 简 介

本书是根据酒店管理行业规范的要求,为满足高职高专酒店管理专业教学需要,由多位具有丰富教学经验的老师与酒店行业资深从业人员一起,按照“以任务驱动引领教学,提升职业素养为目标”的教学改革思路精心编写而成的模块化教材。

本书共有3篇13个模块,即基础篇、服务篇与管理篇:基础篇分为6个模块,分别介绍了心理学概述、感觉与知觉、记忆与注意、需要与动机、气质与性格、情绪与情感;服务篇分为4个模块,分别介绍了酒店餐饮服务心理、酒店前厅服务心理、酒店客房服务心理和酒店投诉服务心理;管理篇分为3个模块,分别介绍了酒店员工心理与管理、酒店员工群体心理与人际交往和酒店领导心理。

本书既可作为高职高专酒店管理专业和旅游管理类专业的教学用书,也可作为成人高校、各职业高中以及培训机构、酒店内部培训资料。

图书在版编目(CIP)数据

酒店服务心理学/程春旺,王小利主编. —2版. —北京:
国防工业出版社,2016.8
“十三五”职业教育规划教材
ISBN 978-7-118-10915-3

I. ①酒… II. ①程… ②王… III. ①饭店-商业
心理学-职业教育-教材 IV. ①F719.2

中国版本图书馆CIP数据核字(2016)第148615号

※

国防工业出版社 出版发行

(北京市海淀区紫竹院南路23号 邮政编码100048)

三河市鼎鑫印务有限公司印刷

新华书店经售

*

开本787×1092 1/16 印张14¼ 字数362千字

2016年8月第1版第1次印刷 印数1—5000册 定价29.80元

(本书如有印装错误,我社负责调换)

国防书店:(010)88540777

发行邮购:(010)88540776

发行传真:(010)88540755

发行业务:(010)88540717

前 言

随着我国旅游业的高速发展,越来越多的高星级酒店开业,酒店面临着激烈的市场竞争。在高星级酒店竞争日益激烈的背景下,优质服务成为酒店的核心竞争力。了解客人的心理需求,针对需求提供个性化服务是提升酒店的服务水平最好的途径。同时,酒店员工自身的心理素质也需要提升,只有满意的员工才能为客人提供满意的服务。此外,酒店要想在激烈的市场竞争中生存,还必须要拥有一批既懂得客人与员工心理,又具备管理能力的管理者。

本书是根据目前酒店管理行业对服务与管理人才的要求,以注重培养学生职业能力为核心,兼顾学生职业生涯规划与发展的要求而进行编写的,内容涉及基础篇、服务篇与管理篇。

其特色是:①侧重于分析酒店客人的心理需求,酒店服务人员根据客人的心理需求提供个性化服务;②以案例分析引导学生思考,如何去发现客人的心理需求,并为客人提供满意的服务;③以任务驱动引领教学,提升学生分析问题、处理问题的能力;④内容新,关注目前酒店业的行业特点及心理学最新的研究成果;⑤为了适应目前酒店市场对人才的需要,本书是在与行业企业共同开发与实施课程教学的基础上进行编写的。

本书既可作为高职高专酒店管理专业和旅游管理类专业的教学用书,也可作为成人高校、各职业高中以及培训机构、酒店内部培训资料。

本书由江苏省常州纺织服装职业技术学院程春旺和南京视觉艺术职业技术学院王小利任主编,南通科技职业学院袁忠霞、常州纺织服装职业技术学院徐志敏、常州旅游商贸高等职业技术学校施霞吉任副主编。参加编写的还有常州市部分高星级酒店行业从业人员。

本书在编写过程中,参阅了大量的文献资料,在此对文献资料的作者深表谢意。本书在编写过程中还得到了国防工业出版社江浩编辑及各位同仁们的大力支持,在此深表感谢。由于水平有限,书中缺陷和错误在所难免,恳请读者在使用过程中批评指正,并将您的宝贵意见发送到 ccwcom@163.com。

编者

目 录

【基础篇】

模块一 心理学概述	1
任务一 认识心理学	1
一、什么是心理学	2
二、心理学的起源与发展	2
三、心理学的主要流派	3
四、心理的本质	4
任务二 认识酒店服务心理学	6
一、酒店服务心理学研究什么	6
二、为什么要研究酒店服务心理	7
任务三 如何研究酒店服务心理学	8
一、酒店服务心理学的研究原则	9
二、酒店服务心理学的研究方法	10
模块二 感觉与知觉	16
任务一 什么是感知觉	16
一、什么是感觉	17
二、什么是知觉	19
三、感觉、知觉的区别和联系	21
任务二 如何根据客人的感知觉提供个性化服务	22
一、感觉规律在酒店服务中的应用	23
二、知觉原理在酒店服务中的应用	24
三、感知觉与酒店服务策略	27
模块三 记忆与注意	33
任务一 什么是记忆	33
一、记忆的基本概念	34
二、记忆的类型	35
三、记忆的品质	36
四、如何提高记忆力	37
任务二 记忆与酒店服务策略	39

一、记住服务程序,提高服务技能	39
二、记清客人要求,提供及时服务	39
三、记住酒店服务设施与服务项目,及时提供资讯	40
四、记住客史资料,提供个性化服务	40
任务三 什么是注意	40
一、注意的基本概念	41
二、注意的种类	41
三、注意的功能	42
四、注意的品质	43
任务四 注意与酒店服务策略	44
一、客人的无意注意与酒店服务策略	44
二、客人的有意注意与酒店服务策略	46
三、培养酒店服务人员良好的注意品质	47
模块四 需要与动机	50
任务一 需要与动机	50
一、需要	51
二、动机	54
任务二 需要与动机在酒店服务中的实践意义	56
一、需要在酒店服务中的实践意义	56
二、动机在酒店服务中的实践意义	60
模块五 气质与性格	66
任务一 什么是个性	66
一、个性的概念和特征	67
二、个性的基本理论	68
三、影响个性形成的因素	70
任务二 气质与酒店客人的行为关系	71
一、气质的概念	71
二、气质的类型及行为特征	72
三、不同气质类型酒店客人的消费行为与服务策略	72
任务三 性格与酒店客人的行为关系	76
一、性格的含义	77
二、性格的特征	77
三、性格的类型	78
四、不同性格类型酒店客人的消费行为与服务策略	79
模块六 情绪与情感	83
任务一 情绪与情感	83

一、情绪、情感的概念	84
二、情绪与情感的关系	84
三、情绪和情感的两极性	85
四、情绪和情感的功能	86
五、情绪和情感的分类	87
任务二 情绪情感与酒店服务工作	90
一、客人的情绪情感	90
二、酒店服务人员的情绪情感	93

【服务篇】

模块七 酒店餐饮服务心理	100
任务一 餐饮服务认知	100
一、餐饮服务的特点	101
二、餐饮服务的意义	102
任务二 客人对酒店餐饮的心理需求及服务心理策略	104
一、对餐饮卫生的心理需求	104
二、对营养美味的心理需求	105
三、对用餐环境的心理需求	106
四、对服务快捷的心理需求	107
五、对餐饮知识的心理需求	108
六、求尊重的心理需求	108
模块八 酒店前厅服务心理	111
任务一 前厅服务认知	111
一、前厅服务的内容	112
二、前厅部的地位与作用	113
三、前厅服务的质量要求	114
任务二 客人对酒店前厅服务的心理需求及服务心理策略	115
一、对前厅环境的心理需求	115
二、对前厅服务人员的心理需求	116
三、对前厅服务质量的心理需求	117
四、求尊重的心理需求	117
五、求方便的心理需求	118
六、求知的心理需求	119
模块九 酒店客房服务心理	122
任务一 客房服务认知	122
一、客房部的主要工作内容	123

二、客房部在酒店中的地位	124
三、客房服务的特点	124
任务二 客人对酒店客房服务的心理需求及服务心理策略	126
一、对客房环境的心理需求	126
二、对客房设施的心理需求	127
三、对客房安全的心理需求	128
四、求尊重的心理需求	129
五、求方便的心理需求	130
模块十 酒店投诉服务心理	135
任务一 正确认识酒店客人投诉	135
一、酒店投诉的概念	136
二、酒店投诉的类型	136
三、投诉对酒店的意义	138
任务二 酒店客人投诉心理及处理策略	140
一、酒店客人投诉的原因	141
二、酒店客人投诉的心理需求	143
三、处理客人投诉的策略	144

【管理篇】

模块十一 酒店员工心理与管理	150
任务一 酒店员工的职业心理素质	150
一、良好的性格	151
二、积极的情绪情感	152
三、坚强的意志	153
四、出色的能力	154
任务二 酒店员工的压力管理	155
一、什么是压力	155
二、压力的来源	156
三、压力的后果	157
四、压力应对策略	158
任务三 酒店员工的激励	159
一、激励概述	160
二、激励的原则	161
三、激励的相关理论	162
四、激励在酒店管理中的运用	163

模块十二 酒店员工的群体心理与人际交往	169
任务一 酒店员工的群体心理	169
一、群体	170
二、群体心理	172
任务二 酒店员工的人际交往	174
一、人际交往的概念	175
二、影响人际交往的因素	175
三、人际交往行为模式与人际吸引规律	176
四、常见的人际交往心理障碍	177
五、酒店服务中的人际交往	179
模块十三 酒店领导心理	186
任务一 领导与领导者	186
一、领导与领导者概念	187
二、领导的实质	187
三、酒店领导者的作用	188
任务二 领导者的影响力	189
一、领导者的影响力及其作用	190
二、领导者影响力的构成要素	190
三、如何提高领导者的影响力	191
任务三 酒店领导艺术	192
参考文献	198
学习工作单	1

基础篇

模块一

心理学概述



模块目标

◆ 知识目标

1. 了解心理学的基础知识,认识心理的本质。
2. 分析酒店服务心理学对将来从事酒店服务工作的重要性。
3. 掌握酒店服务心理学的研究内容、研究意义及研究方法。

◆ 能力目标

1. 培养自觉运用心理学的知识与技能去观察、感知服务对象的意识。
2. 在日常的学习生活中能熟练运用观察法、访谈法、问卷法等去了解周围人群的某些心理现象。



模块任务

- ◆ 任务一 认识心理学
- ◆ 任务二 认识酒店服务心理学
- ◆ 任务三 如何研究酒店服务心理

任务一 认识心理学



案例聚焦

现代社会,心理健康问题越来越受到人们的重视。据调查,抑郁症已成为当今十大疾

病之一。在我们身边有很多人都受到心理健康问题的影响,这方面对青少年而言尤为显著。在香港曾经出现过一个月內接连 20 多名青少年自杀的悲剧事件,同时青少年其他方面的心理问题,如网瘾、药物依赖、拉帮结派、吸毒、夜不归宿现象也已引起政府高度重视。香港政府委托某 NGO(Non Government Organization)和香港中文大学临床实验及流行病学研究中心研究解决措施。6 年后一份针对香港青少年的问卷成形并对全港中学生进行“地毯式”筛查。在调查的基础上制定了“成长的天空计划”,计划针对青少年心理危险因子最高、较高和一般的三个层次,对其进行不同的抗逆力训练。训练的目标就是提高青少年的“三感”,即归属感、效能感和乐观感,提高青少年的抗逆力和对环境的适应能力,同时让父母、老师重视孩子的心理健康。

灾害越来越成为严重威胁人类生存和健康的重要公共问题,不但带来巨大的经济损失和严重的人员伤亡,而且给人们造成严重的心理伤害和精神伤害。如在 2008 年汶川地震后,中山大学第三附属医院医疗队曾赶往地震灾区,通过人员走访、调查问卷、面对面访谈及相关药物治疗等心理干预手段,发现近 48% 的灾区群众存在明显的心理问题,13.39% 的灾区群众有创伤后应激障碍,其中至亲丧失的占 42.86%。心理专家对灾区群众心理进行了 5000 余人次治疗。其中约 50% 的被干预者在睡眠、情绪、认知、意志活动等方面得到了明显改善,但是专家认为,后续的心理修复工作将会持续很长时间。

酒店客人来自不同国家和地区,他们生活在各自国家或地区的文化环境中,因此形成了不同的生活习俗,同时形成了不同的生活禁忌。例如,江西景德镇某星级酒店为了突出中国瓷都特色,在客房内摆放了一些瓷器装饰品,其中就包括观音菩萨的瓷像。某次,一对美国夫妇入住酒店,进入客房后发现观音菩萨瓷像后非常生气,强烈要求前台换房。这说明酒店在客房布置时没有考虑不同国家或地区客人的宗教心理,所以导致客人的不满。



任务执行

以上案例说明,在现代人学习、生活与工作中,掌握一定心理学知识越来越重要,同时,心理学对提高现代人生活质量,缓解各种压力也有很大帮助。

一、什么是心理学

心理 + 科学 = 心理学,即心理学是研究心理现象及其活动规律的科学。心理现象不同于物理、化学等客观现象,它没有形状、大小、气味,不容易为人所直接认知。但是,心理现象又时时刻刻存在于人们的学习、生活与工作中,人有心理现象,是众所周知的。人的心理现象是指人的心理活动,如感觉、知觉、想象、思维、记忆、情感、意志、气质、性格等。这些心理现象或心理活动之间有着紧密联系,并且存在着一定规律,这些规律通过科学研究是可以认识的,从系统论的观点来看,人的心理现象是一个多层次相关联的复杂的大系统。

根据对人的心理活动系统的描述,可以把人的心理现象大致分为三个部分,如图 1-1 所示。

二、心理学的起源与发展

心理学的起源可追溯到古希腊哲学家对生命本质的阐述,亚里士多德热衷于研究生命的本质,用灵魂(Psyche)这一术语指代生命之本质,同时重视研究人在推理、说话、记忆以及学习

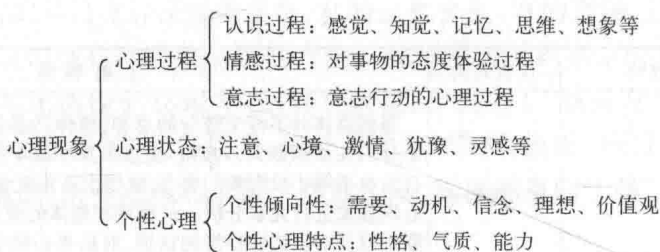


图 1-1 心理现象

时所表现出来的日常行为。亚里士多德的《灵魂论》，可以说是世界上第一部心理学著作，中国古代思想家荀子、王充等也有不少关于心灵的论述。但是，直到 1879 年德国心理学家冯特在莱比锡大学创立世界上第一个心理学实验室，采用科学的方法对人的心理进行研究，心理学才从其他学科中脱离出来成为一门独立的学科。

在其后的一百多年中，心理学的发展日新月异，不仅涌现出纷繁复杂的心理学派，还出现了许多应用心理学科，如教育心理学、管理心理学、服务心理学、消费心理学、犯罪心理学、临床心理学等。这些新的应用性心理学在各自的领域得到了广泛运用。它们对人们的生活、工作发挥着越来越重要的作用。尤其在当今社会，随着生活节奏的加快，竞争压力越来越大，人们对心理学的关注和重视也超过了以往任何一个历史时期。可以想象，在未来的社会中，心理学将扮演着越来越重要的角色。

三、心理学的主要流派

虽然心理学成为一门独立学科历史不长，但一百多年来心理学发展的速度和研究成果远远超过人类历史上对心理研究成果的总和，对心理现象探索研究的深度和广度也都达到了前所未有的程度。同时，由于各自的研究侧重点、理念、方法等的不同，形成了众多的心理学流派，见表 1-1。

表 1-1 心理学主要流派

心理学派	创立时间	代表人物	主要观点
构造主义	19 世纪末	冯特 铁钦纳	也称为建构主义心理学派，是心理学史上第一个应用实验方法系统研究心理问题的派别。认为人的心理意识现象是简单的“心理元素”构成的“心理复合体”，致力于心理意识现象“构造”的研究，分析心理意识现象的“元素”。构造主义心理学派把心理学看成一门纯科学，只研究心理内容本身，研究它的实际存在，不去讨论其意义和功用，因而比较狭隘
行为主义	1913—1930 年是早期行为主义时期；1930 年起出现了新行为主义理论	华生 托尔曼 斯金纳	以美国心理学家华生为代表的早期行为主义主张心理学应该研究所观察到的并能客观地加以测量的刺激和反应，并认为人类的行为都是后天习得的，环境决定了一个人的行为模式。以托尔曼为代表的新行为主义者修正了华生的极端观点，并指出在个体所受刺激与行为反应之间存在着中间变量，这个中间变量是指个体当时的生理和心理状态，包括需求变量和认知变量。需求变量本质上就是动机，认知变量就是能力。新行为主义中另有一种激进的分支是以斯金纳为代表，斯金纳在巴甫洛夫经典条件反射基础上提出了操作性条件反射，认为强化训练是解释机体学习过程的主要机制。行为主义心理学派促进了心理学的客观研究，扩展了心理学的研究领域。对行为的突出强调，促进了心理学的应用

(续)

心理学派	创立时间	代表人物	主要观点
格式塔	1912年	M·魏特曼	强调整体并不等于部分的总和,整体乃是先于部分而存在并制约着部分的性质和意义,人的心理意识并不等于感觉、感情的元素的总和,行为也不等于反射弧的集合,思维也不是观念的简单联结,反对对任何心理现象进行元素分析。这种重视整体的观点和强调各部分之间动态联系以及对创造性思维的认识,对后来心理学的发展起到了积极的推动作用
精神分析	19世纪末20世纪初	弗洛伊德	着重于精神分析和治疗,并由此提出了人的心理和人格的新的独特的解释。精神分析学说的最大特点,就是强调人的本能的、情欲的、自然性的一面,它首次阐述了潜意识的作用,肯定了非理性因素在行为中的作用,重视人格的研究和心理应用,开辟了潜意识研究的新领域
人本主义	20世纪50—60年代	马斯洛 罗杰斯	人本主义反对将人的心理低俗化,动物化的倾向,反对仅仅以病态人作为研究对象,把人看作本能牺牲品的精神分析学派,也反对把人看作是物理的、化学的客体的行为主义学派。其主张研究对人类进步富有意义的问题,关心人的价值和尊严,促进人的自我实现
认知	20世纪50年代中期	奈瑟	广义的认知心理学派是指凡是研究人的认识过程的,都属于认知心理学。但目前西方心理学界通常所指的认知心理学,是指狭义的认知心理学,也就是信息加工心理学,通过与计算机相类比,模拟、验证等方法来研究人的认知过程,认为人的认知过程就是信息的接收、编码、储存、交换、操作、检索、提取和使用的过程。强调人已有的知识与知识结构对他的行为和当前的认知活动起决定作用

现代心理学发展的趋势是几大心理学流派逐渐融合统一的过程。由于各种流派的自我局限性,在研究心理现象过程中重视某个环节,而忽略其他环节,是片面、局部或环节性的研究,没有进行整体、全面或本质的研究。随着人们对心理现象的研究逐渐深入和想要把握心理的整体状况,心理学流派的融合统一,必然成为未来心理学的发展趋势。

四、心理的本质

关于心理的起源,历史上有唯心主义和唯物主义之争。唯心主义认为,心理是“宇宙精神”表现,是不依赖物质而存在的灵魂活动的结果。其代表人物有柏拉图、贝克莱、黑格尔、王阳明等。唯物主义认为物质是第一性的,心理、意识是第二性的。心理、意识是物质的产物,心理是脑的机能,是客观世界的主观能动反映。

(一) 心理是脑的机能

心理现象是人体哪个器官的机能? 古代朴素唯物主义者虽然认为心理现象是身体的一种机能,但是由于当时科学技术水平的限制,人们并不清楚心理活动的器官。相当长一个时期,人们曾经认为心脏是产生心理活动的器官,心理是心脏的机能。如我国古代思想家孟子提出:“心之官则思”。汉字中,凡与心理活动有关的字都带“心”字旁或竖“心”旁。我国一些成语也带有这种色彩,如“心安理得”“心不在焉”“心中有数”等,因为心脏位于胸腔中与腹部相近,所以又有“胸有成竹”“满腹经纶”“推心置腹”等成语。古希腊哲学家亚里士多德也认为心脏是思想和感觉的器官。

然而随着事实和经验的积累,人们逐渐认识到心理活动不是与心,而是与脑联系着的。如人们观察到,人在睡眠和酒醉时,心脏活动与清醒时并无多大差别,但精神状态大不相同。一些精神病人心跳正常,却神志不清。一个心脏机能正常的人,如果大脑受了损伤,心理活动就

会受到严重破坏。有的耳目完好而变聋变盲,有的记忆丧失,有的言语、思维或身体运动出现了障碍。因此,人们认识到心理现象是脑的产物。我国明代医药家李时珍曾提出“脑为元神之府”。清代著名医生王清任于1830年在《医林改错》中提出了“脑髓说”,他从解剖学上弄清了脊髓和脑的中枢神经联系的“经络周身,内外贯通”的道理,提出“两目系如线长于脑,所见之物归于脑”“两耳通脑,所听之声归于脑”“鼻通于脑,所闻香臭归于脑”,明确指出心理现象是脑的功能。

(二) 心理是客观现实的反映

20世纪50年代,印度发现的两个狼孩——让狼叼走养大的孩子,他们有健全的大脑,但由于他们脱离了人类社会,是在狼群里长大的,因此只具有狼的本性,而不具备人的心理。1970年,美国加利福尼亚州发现一个现代“野孩”,在她出生后十几个月即被父亲野蛮地隔离起来,只给她吃饭,不准家里人与她交流,不准走出家门,在她11岁被发现时,她不会说话,不会走路,智力水平仅达1岁婴儿。这说明一个人如果脱离客观现实,就不能产生正常人的心理。因此,心理是客观现实的反映,心理现象的产生是以客观现实为基础的,离开了客观现实,心理现象就成了“无源之水,无本之木”。

(三) 心理具有主观能动性和个体差异性

当跳水运动员完成动作后,其动作的技术难度与完成质量已成事实,属于客观现实,然而,不同裁判员针对同一客观现实在评分时结果并不会完全一致。一个旅游团队入住一家酒店相同标准的客房,有些客人非常满意,而有些客人则有很多抱怨,这说明心理活动的内容虽然来源于客观现实,但是心理现象并不完全是客观现实的本身和原貌而是经过加工的反映。心理现象产生的过程,是一个客观见之于主观的过程。不同的个体由于自身的遗传素质、知识经验、教育水平、思想意识、职业活动、个性等方面的原因,会使其在反映客观现实时打上个人的烙印。因此,心理具有主观能动性和个体差异性特点。

任务拓展

在20世纪后期,美国心理学会主席塞里格曼呼唤心理学革命——积极心理学。他主张,心理学家不应只关注人的问题(如焦虑和抑郁),还应关注人类生活的美好方面(如研究使人对自己的生活感到幸福的众多因素),突出了研究心理健康与幸福的重要性。引起许多心理学家对自己的教学及研究作出不同的思考。

积极心理学继承了人文主义和科学主义心理学的合理内核,修正和弥补了心理学的某些不足,它一反以往的悲观人性论,而转向重视人性的积极方面。心理学的目的不仅仅在于除去人的心理或行为上的问题,还要帮助人们形成良好的心理品质和行为模式。没有问题的人,并不意味着就能自然而然地形成一种良好的心理品质和行为模式。

任务反馈

思考:你认为还可以通过哪些实例说明心理是脑的机能?

讨论:据研究表明,婴儿如果没有肌肤的接触,几乎活不过六个月,即使勉强活过了,以后也会反应很迟钝,常做噩梦。据观察,婴儿特别喜欢毛巾、绒毛玩偶,若是它们被人夺去就会大吵大闹,有些孩童甚至没有它们就无法入睡。这说明了什么?

讨论:天空中出现一片乌云,气象学家、农民、诗人、行人会想到什么?这说明了什么?

任务二 认识酒店服务心理学



案例聚焦

一天下午,1528 房的李太太气冲冲地跑到酒店前台,把房卡狠狠地扔给前台服务员,说道:“你们是怎么搞的,我的房门又打不开!早上不是已经重新做了一张吗?怎么现在又不能用了,烦死了!”前厅经理正好在场,他先是安慰了客人,劝她不要着急,然后迅速地把房卡读了一遍,的确是1528 房,时间也对,应该是可以打开的。为确保无误,前厅经理又重新做了一张新卡,并陪同李太太一起去房间。李太太看到前厅经理亲自来帮忙,心里还是非常高兴的。到了房间,前厅经理却发现房卡没有问题,这种情况很可能是客人没有正确使用房卡,插反了方向。于是,又把门关上,用慢动作再一次把门打开。这一切李太太看在眼里,心里也明白了怎么回事,感到有些不好意思。但前厅经理还是礼貌地对她说:“对不起,李太太!可能是刚才门锁有点小问题,不好意思,耽误您的时间了。”这时李太太表情也变得自然了,忙说:“谢谢!谢谢!麻烦你了,你们酒店的服务真的很到位,以后来这座城市,我还会选择你们酒店的。”



任务执行

前厅经理在事件的处理过程中,没有和客人争论门卡到底有没有问题,也没有指出客人门卡使用不当,而是用行动让客人了解怎么使用门卡,没有让客人感到尴尬。这说明前厅经理在把握客人的心理方面是非常准确的,知道如何让客人感受到酒店的尊重和体贴。这也正是酒店服务心理学的重要研究内容。



一、酒店服务心理学研究什么

(一) 酒店消费者的心理

酒店服务心理学研究不同类型的酒店消费者在预订、购买、接受酒店产品,以及服务过程中和购买后的心理活动变化的规律。消费者接受酒店产品及服务的消费过程中出现的心理活动,不仅具有普通人的心理特点,还具有在接受产品及服务活动过程中作为消费者所产生的特殊心理。也就是说,客人在酒店这样一个环境中,作为酒店服务活动的主体参与者,他的身分地位发生了变化,心理也会有着相应的变化,这种变化是有规律可循的。

对于酒店消费者的心理研究大体可以包括以下几个方面:

- (1) 研究酒店消费者决策、购买及消费酒店产品过程中的心理活动;
- (2) 研究酒店消费者个性心理特征对消费行为的影响;
- (3) 研究社会环境因素对酒店消费者心理及行为的影响;
- (4) 研究酒店市场营销对消费者心理及行为的影响;
- (5) 研究酒店消费群体的心理及行为。

（二）酒店员工的心理

酒店服务离不开服务人员,服务质量的优劣很大程度上取决于酒店服务人员的服务意识和心理素质的高低。目前,酒店管理層有一个共识:只有一流的员工才有一流的服务,才能创造一流的酒店。一方面,对员工的心理研究可以了解不同员工、不同时期的心理状态,通过各种方式激励员工工作的积极性和主动性,做好酒店人力资源的配置与优化;另一方面,通过对员工心理活动的研究,把握员工的心理问题,缓解工作压力,促进员工身心健康。

（三）酒店管理人員的心理

酒店管理人员包括酒店基层、中层及高层管理人员,他们对酒店的日常经营和管理负责,是酒店经营方针的决策者和执行者。他们在经营决策过程中的心理活动对酒店有着重要影响。如一般酒店的日常运营更多地依靠酒店基层管理人员,这些管理人员大多是从基层的服务人员做起,因为业务能力强,然后慢慢升到主管、经理,他们在角色转换过程中必然有一个心理适应的过程,通过对他们的心理需求及心理活动的研究,可以有的放矢,采取相应的培训提升管理人员的心理素质。

二、为什么要研究酒店服务心理

（一）更好地为客人提供服务

研究酒店消费者在酒店消费的各种心理活动变化及其规律,对于酒店来说有着重要的意义。只有认真地了解客人的心理,酒店才能根据客人的个性心理需求,为客人提供个性化服务,让客人真正满意。

不同的客人有着不同的生活经历和体验,个性也有着很大的不同,面对酒店标准化的产品与服务,必然有着不同的心理感受和心理需求。这需要酒店服务人员掌握一定的心理学知识,在工作中认真观察、仔细分析,把握客人的心理,提供让客人满意的服务。

（二）有利于酒店员工队伍的稳定及素质的提高

对于酒店服务人员来说,学习心理学知识,可以了解酒店服务业对员工素质的基本要求,适应职业需要,自觉培养良好的心理素质。同时,在工作实践中自觉运用心理学知识去处理问题,提高服务质量,这对于提高酒店员工的综合素质很有帮助。对于管理层而言,学习心理学知识,可以更好地了解员工的心理需求,知道员工需要什么,可以更有效地与员工沟通,帮助员工、服务员工,增进集体凝聚力,建设一支高效稳定的员工队伍。

（三）促进酒店的长远发展

通过对酒店服务心理学的研究,酒店经营管理者可以更好地预测客源市场的变化规律,把握客人的心理需求和购买特点,有针对性地进行酒店产品的生产、定价和销售,最大限度地满足客人的需要,占据市场先机,取得良好的经济效益和社会效益,促进酒店的长远发展。

人才短缺、员工流动率过高的问题,已成为困扰许多酒店经营者的普遍难题,制约着酒店的长远发展。由于有经验的员工流失严重,酒店需要招聘并培训新的员工队伍,这加重了酒店的经营成本,同时新员工服务质量一时难以达到要求,也必然影响酒店的服务质量。这些问题

对于酒店的长远发展是不利的。如果酒店管理層能很好重视这个问题,把握员工的心理需求,解决员工的实际困难,稳定员工队伍,酒店的长远发展就有着人力资源的保障。另外,员工自身也要具有良好的心理素质,克服职业倦怠,对自己的职业生涯有一个良好的规划,与酒店共同成长。

(四) 提升我国酒店业的经营管理水平

随着我国经济发展水平的提高及旅游业的迅猛发展,酒店业进入快速增长时期,尤其是星级酒店标准的实施在我国酒店发展历史上起了非常重要的作用,使中国住宿业的硬件水平在较短的时期内赶上并且超过全球水平,豪华程度有过之而无不及,但星级标准的另一个问题是重硬件、轻软件,致使我国酒店管理水平远低于硬件水平。伴随着越来越多的酒店进入市场接受考验,驻扎一线城市的外资品牌也纷纷加大进军二三线城市的布局速度,中档酒店迅速崛起,经济连锁酒店也遍地“开花”。伴随着酒店业的迅速扩张,酒店管理人才短缺严重制约了我国酒店业的经营管理水平。通过对心理学知识的学习与运用,提高服务人员和管理人员的知识结构,提高人员素质,创建高素质的员工集体,必然提升我国酒店整体行业的经营管理水平。

任务拓展

美国学者弗登伯格于1974年首次提出“职业倦怠”一词,并用其描述“那些服务行业的人们因工作时间过长、工作量过大、工作强度过高所体验到的诸如情感耗竭、身心疲劳、工作投入度降低、工作成就感下降等消极状态”。

酒店员工“职业倦怠”是指酒店从业人员在酒店服务工作中因长期持续付出情感,并与其他人发生各种矛盾冲突而产生挫折感,并最终表现出情绪和行为等方面的机能失调现象。面对来自工作和社会的重重压力,如果员工不能很好地将自己的角色进行定位,不能在完成工作的过程中,正确认识和分解压力,调节情绪状态和心境,学会适应变化,那么引发职业倦怠的可能性就会加大。据分析,酒店业人才流失严重,人员流动频繁,在很大程度上是职业倦怠的结果。

任务反馈

思考:酒店服务心理学为什么注重对酒店消费者的心理研究?

讨论:酒店业员工职业倦怠现象的原因、后果及解决措施?

任务三 如何研究酒店服务心理学



案例聚焦

实习生李娟怀着忐忑不安的心情进入某家五星级酒店开始为期半年的实习。酒店方对这一批来实习的同学非常关照,根据学生的个人条件及酒店各部门的实际需要,李娟被安排在中餐厅做服务员,为了让李娟能更快地适应岗位,中餐厅经理为她安排了一位经验丰富的师傅。经过短暂的培训,李娟正式顶岗工作,可是不知道怎么回事,虽然李娟工作中非常小心,对客人也非常热情,仍惹得客人不满意,甚至觉得她碍手碍脚。李娟觉得很委屈,向餐厅经理提出要调换岗位。

经理听了李娟的抱怨后,又去找她的师傅了解情况,师傅反映李娟服务态度不错,对人很热情,服务技能也提高很快,只是在技巧方面有所欠缺,做事有时画蛇添足,不是很灵活,不知