

服务员业务学习读本

A stylized illustration of a waiter with black hair, a white face, and a red smile, wearing a black tuxedo with a white shirt and a black bow tie. He is holding a large red rectangular sign with both hands. The background is a solid green color. There are several yellow hearts of different sizes floating around the waiter's head. In the bottom left corner, there is a small, light-colored rectangular label with the text 'R719' and some faint, illegible markings below it.

餐厅服务心理学

佟国恩 编

R719

服务员业务学习读本

餐厅服务心理学

佟国恩 编

第一章 心理学基本知识

第一节 心理和心理学

一提起心理学，人们总会有一种高深莫测之感。其实，人们任何一种活动都要通过自己的“五官”去观察、体验，都要通过自己的头脑去思考，都伴有心理现象的产生与发展。因此，自人类产生以来，以研究人的心理、心理过程及人的心理现象实质为目的的心理学，历来受到科学家、哲学家和心理学家的重视。

一、心理学的产生、发展及研究对象

古今中外的科学家、哲学家为了探讨人的心理现象和心理过程的奥秘，都从各自的世界观出发，各抒己见、激烈论争。但由于受到当时条件的限制，使心理学的发展经历了漫长而曲折的道路。

中国是心理学思想的发源地之一，早在公元前 6 至公元前 4 世纪，对人的意识、行为的来源问题，就有“天命”和“非命”，“性善”和“性恶”的争论。“天命”论者认为，“死生有命，富贵在天”；“非命”论者认为，寿夭安危等不在天命，而是由人力来决定的。“性善”论者认为，人性本善，天生如此；“性恶”论者认为，人性本恶，善是后天“积善不息”、学

习的结果。古希腊是西方心理学的发源地，他们把对人类心理现象的研究称为“灵魂的科学”，主张灵魂不死，独立于肉体之外。认为灵魂分为理性、意志、情欲三大部分。总之，古代学者都从自己对世界的认识出发，众说纷纭、错综复杂。当时，各家之说只具备心理学的思想，并没有形成心理学的完整体系。直到19世纪，由于科学技术的进步，尤其是生物学、生理学、神经解剖学的兴起，使对心理学的研究运用了自然科学的研究方法，逐渐摒弃了唯心主义的臆想。尤其是1879年德国哲学教授、生理学家冯特建立了世界上第一个心理学实验室以后，经过对心理学不同学说的研究，才使心理科学逐渐发展起来，并成为一门独立的科学。

随着社会经济的发展和科学技术的进步，对人们心理问题及其规律性的研究日益深入到各个领域，使心理学的分支不断产生和发展。如：研究工程技术设计与人们心理关系的工程心理学；研究疾病发生、发展和恢复健康过程中人们心理问题的医学心理学；研究教与学中心理问题的教育心理学；研究劳动活动中的心理学原理和原则的劳动心理学；研究管理工作中人们心理问题及心理规律的管理心理学；研究服务工作中人们心理问题及其规律性的服务心理学；等等。总之，心理学是一门实践性很强的科学，它是人类社会各领域、各部门发展的产物，它日益渗透到政治、经济、军事等各个领域，现在心理学已经有数十个分支。心理学分支的急速发展，反映了社会对心理学的需要，社会的需要是心理学发展的根本动力。同时，心理学的深入发展也给社会的政治、经济、科学文化等各部门带来了明显的收益。因此，有

的科学家甚至预言，心理学将成为下一个世纪的带头科学。

心理学之所以受到人们的重视，是因为它所研究的对象是人，是人类自身的心理现象、行为及其规律的科学。人是有思想、有感情，具有巨大创造力的高级动物。因此，揭示人类自身的心理现象、特点及规律性，将会充分调动人们的积极性、创造性，将会创造出巨大的物质财富和精神财富，使人类社会更美好、更强盛。

人的一切活动都伴有心理现象并支配人的行为。人在饥饿或困乏的时候，就会有想吃饭或睡觉的心理反映；人们通过相互交往、相识、了解，就会逐渐产生情感、友谊；人们通过自己的勤奋学习、努力工作，就会产生乐趣，并有坚定的意志、信念等等。总之，人们的衣食住行、与人交往、工作学习等都伴有心理现象的产生与发展，并支配着人们的行为。

心理一词的“心”，在汉语中是指心思、心情、心意，通常也指思想的器官和人的思想、感情等；“理”是指道理、条理、准则。从汉语字面来解释，心理是人的头脑反映客观现实的过程，是感觉、知觉、思维、情绪的总称，也泛指人的思想、感情的表现。

心理学是研究人类自身心理现象、行为及其规律的科学。心理学所研究的对象是人，是人的心理现象（心思、思想、感情等）及其产生、发展的规律。心理学研究的主要内容是：人的心理过程（包括：认识过程、情感过程、意志过程）及个性心理特征（包括：能力、气质、性格）。心理学研究的目的在于探索人类自身的精神世界，人们的心理特点及其规律性。

心理学的研究内容，见图1-1：

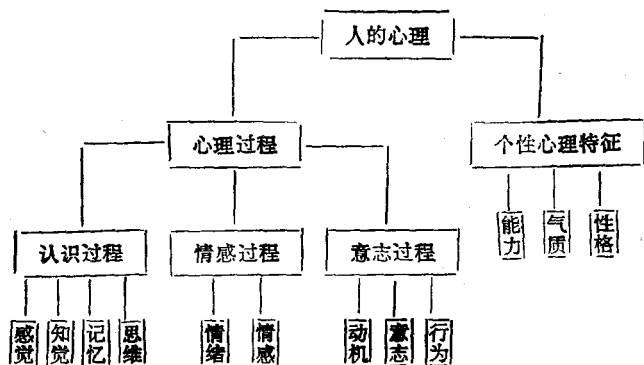


图 1-1

二、餐厅服务心理学的研究对象

餐厅服务心理学是以探索餐厅服务工作中人们心理问题、行为及其规律性的一门科学。它同其他心理学一样，都是社会需要的产物。餐厅服务心理学的产生，也是为了适应人们对餐厅服务工作的需要而产生的。

餐厅服务心理学是探索餐厅接待服务工作中人们的心理问题、行为及其规律性的学问。它是服务心理学的一个组成部分，属于应用科学。

餐厅服务心理学的研究对象是：以提供服务性劳动为主要手段的餐厅，在经营活动中“服务与被服务”的矛盾、人与人的关系、人们的心理特点及其规律性。它主要从探索餐厅接待服务工作的特点、就餐顾客和服务人员的心理入手，进而揭示：①就餐顾客的心理特点及其规律性，目的是讲究接待服务的方法、艺术，不断提高餐厅服务工作的质量；②服

务交往过程中的矛盾，服务交往的特点及应遵循的原则，目的是尽量避免服务过程中的冲突，向顾客提供满意的服务，使服务交往取得满意的结果；③餐厅接待服务工作的特点及服务人员应具备的心理品质，目的是使餐厅服务人员不断加强个人心理品质的修养，以适应社会对餐厅服务工作提出的更高、更严的需求，为社会主义物质文明和精神文明建设做出更大的贡献。

三、为什么要学习餐厅服务心理学知识

餐厅服务接待工作的对象是顾客——人，人是有思想、有感情、有目的性行为的，人的一切行为都伴有心理现象的发生。因此，掌握顾客的心理，针对顾客的心理开展接待服务工作是提高接待服务质量的重要手段。可见，学习餐厅服务心理学对提高接待服务工作的质量，对服务人员的成长发展，对社会主义“两个文明”建设都有着非常重要的意义。那么，为什么必须学习餐厅服务心理学知识呢？

（一）是服务工作的特点所决定的

服务性企业（尤其是饭店企业）的经营与工业、农业企业的经营有着许多不同的特点。服务性企业是以服务场所、服务设施（或设备、工具）为依托，以提供服务性劳动为主要手段，为生产和人们生活服务的经济组织。服务工作的主要工作对象是人，这就不同于工业、农业企业主要的劳动对象是物或物质产品。由于服务工作的主要工作对象是顾客，这就必须掌握、了解顾客的心理需求、性格特点，并针对顾客的不同心理开展接待服务工作，这样才能向顾客提供满意

的服务和符合人们需要的服务产品。要达到此目的，就必须通过学习餐厅服务心理学知识，掌握就餐顾客的心理特点和规律性，并“因人而异”地开展接待服务工作，这是提高餐厅服务工作质量的根本途径。

（二）是提高服务质量所必需的

服务质量是个综合的概念，它不仅包括服务设施的质量、产品（如饭店业所提供的菜点）技术质量，还包括劳务（服务性劳动）的质量；同时，服务质量的提高也受诸多因素的影响，如：服务人员（包括领导者和服务员）的素质、企业的物质条件、职工的福利待遇、社会风气等。这里，服务人员的素质是关系到服务质量的决定性因素。接待服务工作是一门综合艺术，并是非常讲究接待服务方法、艺术的。要提高服务质量，就要求服务人员必须具有广博的知识。餐厅服务心理学是服务人员知识构成中的一个重要组成部分。因此，要提高服务人员的素质，并不断提高服务质量，就必须认真学习餐厅服务心理学。就目前服务工作的现状来说，要提高服务工作的质量，必须打破不看对象、千篇一律、固定模式的接待服务方法；采取针对不同顾客的需求和不同的心理特点，因人而异地进行服务接待工作的方法。要因人而异地开展接待服务工作，也要求我们必须认真学习餐厅服务心理学，这样才能使服务人员不仅能掌握顾客普遍（共性）的心理特点、规律，还能掌握顾客的个性心理特征，有针对性地做好接待服务工作，不断提高服务工作的质量。

（三）是自我发展所要求的

服务人员要取得社会的重视和人们的尊重，必须在服务

工作中做出成就，而工作成就的取得，必须靠个人的努力学习，刻苦钻研业务技术知识。服务工作是与人交往的工作，掌握与人交往的技能、技巧是一门软科学。同时，要使服务交往获得满意的结果，就要靠个人努力学习餐厅服务心理学知识，通过对顾客的言行举止进行观察，并不断总结规律、特点，不断加强个人的心理品质和修养。只有这样，才能在平凡的服务工作中做出成绩，才能受到社会 and 广大人民群众 的尊敬和爱戴。张秉贵同志就是以他的“一团火”精神，为社会、为人民做出了巨大的贡献。

第二节 心理现象的实质

人为什么会有思想、有感情、有目的性的行为呢？对心理现象实质的不同看法，涉及哲学的基本问题，即思维与存在、精神与物质的关系问题。在过去许多世纪里，心理学一直包含在哲学中，心理学的问题大都是由哲学家进行研究的。可以说，哲学是心理学的母体。因此，对心理现象实质的不同看法，反映了哲学史上唯物主义与唯心主义的两军对垒。我国古代的唯物主义者认为：“心所以万殊者，成外物而不一也”。“味与声色，在物不在我，接于我之血气，能辨之而悦之”。唯物主义者把心理现象看成是由外界事物引起的，是人与外界存在的事物接触的结果。唯心主义者认为：“天下无心外之物”，“吾心即是宇宙”，“心”成了唯一的存在。古希腊唯心主义哲学家苏格拉底和柏拉图都宣称灵魂不死，独立于人的肉体之外。在他们看来，灵魂主宰肉体，心

理决定现实，世上除了人的心理活动以外，就不存在任何别的事物了。

辩证唯物主义认为，人们的心理现象是人脑的机能，是客观现实的反映。

一、心理是人脑的机能

人的心理现象是由脑还是由心脏产生的？心理与脑的关系是什么？早在远古时代，这是人们长期争论不休的问题。

（一）脑是心理的器官

早在远古时代，人们就着手研究人的心理现象，以揭示人类自身心理的秘密，但由于科学技术发展水平的限制，人们还不能正确地理解心理现象的本质及心理与人脑的关系，就心理现象产生的器官来说，就其说不一。远古时代中国的孟轲认为，人的心理活动器官是心脏，主张“心之官则思”；也有人认为心理的器官是肝、胆或脾脏；现代汉语中的心情、心碎了、胆小、发脾气等词汇都保留着这种认识的痕迹。

随着科学技术的不断发展，尤其是生物学、生理学、神经解剖学的发展，人们才认识到脑是心理的器官，心理是人脑的机能。人脑是经过长期锻炼和演化，逐步产生和发展起来的“特别复杂的物质”。正如列宁指出的，人的心理是人脑这块“按特殊方式组成的物质的高级产物”^①。对心理现象的科学研究证明，人的认识的产生，情感的表达，思维的进

① 《列宁全集》第14卷，人民出版社1957年版，第45页。

行，意志行为的表露都离不开人的大脑。事实和经验也表明，一个人如果没有大脑或大脑发育不全或受到损伤，都会严重影响人的智力（心理）活动，甚至连生命都维持不了。医学的临床病例中，有一种无脑畸形人，这种人没有脑子或者脑子根本没有发育。据医学临床记载，这种无脑儿大都在出生时就已经死亡或者出生后不久就离开人世。在医院精神科门诊，我们也时常看到大脑先天性发育不全的儿童，他们目光发直，神情呆滞。虽然已经十几岁了，读了好几年书，却只会写自己的名字和进行极简单的加减运算，尽管家长和老师费了不少劲，可他们的脑子就是“不开窍”。还有的人因意外事件使大脑受到了损伤（如外伤或脑震荡），他们的心理活动也会受到严重的破坏。如有的耳目完好却变聋变盲，有的记忆消失，有的言语、思维受到了损害。由此可见，心理是人脑的机能。

现代科学证明，人的心理活动是以人脑这一“特别复杂的物质”为生理基础的，心理现象是神经系统的属性，大脑是心理活动的物质基础，心理活动是大脑的功能。

（二）人脑是特别复杂的物质

人脑的结构和机能极端复杂。人脑的平均重量为1400克，脑重与体重之比是1:50。虽然人脑只占体重的1/50，但它要消耗整个人体血液中25%的氧气，拥有心脏流出血液的20%。现代科学研究表明，人脑的绝对重量比一般动物重，而且高度分化，结构极端复杂。

人脑包括：

1. 大脑。

人的大脑分为左右两个半球，占全部脑重（1400克）的60—70%。表层是灰质，称大脑皮层，呈沟回状，表面积为2.2平方米，比人体的表面积还要大。大脑是脑的高级部位，是心理活动的主要器官。研究表明：大脑的左半球除了指挥语言外，还担负分析的任务，如逻辑推理、数学计算、写作等；大脑的右半球则与空间概念、识别、构思、音乐、颜色的辨认以及直观思维如创造能力有关。近年来的研究还发现，大脑的两个半球并无主导和从属之别，都各有其独立的意识、知觉、情感、思维和记忆。

2. 间脑。

又称为丘脑或视丘。间脑在大脑两半球之下，被两半球所覆盖，包括丘脑和下丘脑两部分。丘脑主管感觉神经的传递，是感觉信息的“传输站”感觉神经的冲动传到丘脑后，由丘脑发出冲动传入大脑。下丘脑在丘脑下部，它起着控制人的情绪、行为，调节体温，维持新陈代谢及控制吃、喝、性等活动。

3. 脑干。

包括中脑、桥脑和延脑。中脑位于丘脑底部及小脑、桥脑之间，是视、听觉反射中枢。延脑在脑干的最下端，紧接脊髓，它是“生命中枢”，控制着人的呼吸、血液循环、新陈代谢，维持生命的正常活动。

4. 小脑。

小脑位于大脑后下方，其主要功能是维持人体的平衡及动作的协调。

总之，人脑是由100—1000亿个神经元（每一个神经元

都是由细胞体、树突和轴突组成的)和胶质细胞组成的十分复杂的神经元网络,它构成了人的高级神经系统。人脑是人的神经系统的中枢部位。人脑的结构极其复杂,可以说它相当于100—1000亿台相互联系的微型电子计算机所构成的信息处理系统,接收外界大量信息,指挥、控制着人的思想、感情、意志和行为。正如列宁所说:“心理的东西、意识等等是物质(即物理的东西)的最高产物,是叫作人脑的这样一块特别复杂的物质的机能”^①

(三) 反射是脑的活动方式

人脑是怎样产生心理活动的呢?由俄国科学家谢切诺夫和巴甫洛夫所创立的高级神经系统活动的学说早就指出,人的一切心理活动,就其产生方式而言,都是脑的反射活动。人脑的反射活动,用现代控制论的语言来理解,它是一种信息反馈系统的活动。即人所接受的刺激物(信息)作用人的感觉器官(眼、耳、鼻、舌、身),产生神经冲动,由神经系统(中枢)传给大脑;经过大脑对外界刺激(信息)的加工和处理,做出判断和发出指令,又通过神经系统把指令传给效应器官(肌肉、骨骼、腺体、内脏等),引起相应的反应,从而出现各种心理活动。这里,从感觉器官接受刺激(信息)产生冲动,到效应器官产生反应,这个神经系统的活动过程叫反射。反射是神经系统活动的基本方式,是有机体借助神经系统对一定刺激的有规律的反应。谢切诺夫在他的名著《脑的反射》中指出:“有意识和无意识生活的一切活动,就

^① 《列宁全集》第14卷,人民出版社1957年版,第238页。

其发生方式而言，都是反射。”^① 谢切诺夫把反射活动分为三个主要环节：一是开始环节，指由外界刺激作用于感觉器官而引起的，并由传入神经向脑传导的神经兴奋过程；二是中间环节，指脑中枢将感觉信息加工、储存的神经过程及与之相适应的心理活动；三是终末环节，指神经过程中枢沿着传出神经传至效应器官，并引起效应器官的活动，如动作、语言等等。现代科学研究又发展了谢切诺夫、巴甫洛夫的反射学说，终末环节并不是说人的心理活动就此结束和终止，而是互为“反馈”。在通常情况下，效应活动又可以成为新的刺激，重新传入中枢，引起新的反射。这样大脑经过反复多次的修正、调整、控制，就使人的心理活动成为完整的、连续的过程。

反射活动可分为无条件反射和条件反射两类。天生的、遗传的反射，如吮吸、眨眼、打喷嚏、呼吸等等，属于人或动物的“本能”，先天具有的反射，巴甫洛夫称之为无条件反射。同时，在无条件反射的基础上，通过后天学习训练所获得的反射，称为条件反射。如看书写字、工作劳动、接待服务等等。条件反射是一种心理反射，心理反射产生了动物有机体、高级神经活动的复杂多变的现象。

由于社会生活的影响，人的神经活动与动物存在着数量上和质量上的极大差异，有着本质的区别。人不但可以通过具体事物引起条件反射，还可以通过语言等特殊、抽象的信号形成条件反射。科学心理学研究表明，条件反射是人的大

① 《谢切诺夫选集》，人民出版社1957年版，第222页。

脑皮层的信号活动。以具体的、现实的刺激物（如声音、颜色、气味等）为信号而建立起来的条件反射，被称为第一信号系统。第一信号系统是人和动物所共有的。以抽象、概括的刺激物（如词、言语、图画等）作为信号所建立的条件反射，称为第二信号系统。第二信号系统是人类所特有的。在现实生活中，人类的两种信号系统是联系在一起协调活动的，这样就使人的心理活动丰富而深刻。使人的心理活动与动物有着本质的不同，人不仅能感知事物，还能进行抽象思维：不仅可以忆知往事，还可以预测、规划未来。

总之，脑是人的心理器官，脑是一块“特别复杂的物质”，反射是脑活动的方式。脑是人的心理器官，没有头脑的心理活动是不可思议的。马克思主义对于“心理是人脑的机能”都作过十分精辟的科学论断。恩格斯指出：“我们的意识和思维，不论它看起来多么超感觉的，总是物质的，肉体的器官即人脑的产物”^①。列宁指出：“心理的东西、意识等等是物质的最高产物，是叫做人脑的这样一块复杂的物质的机能”^②。斯大林指出：“思维是发展到高度完善的物质的产物，即人脑的产物，而人脑是思维的器官”^③。

二、心理是客观现实的反映

心理是人脑的机能，但单纯依靠人脑本身，如果脱离了

① 恩格斯：《马克思恩格斯选集》第4卷，人民出版社1972年版，第223页。

② 列宁：《列宁全集》第14卷，人民出版社1957年版，第238页。

③ 斯大林：《苏联共产党（布）历史简要读本》，人民出版社1953年版，第146页。

客观现实，就不能产生任何心理现象。人的心理是客观现实在头脑中的反映，反映是物质的普遍属性，客观存在是心理的源泉。

（一）反映是物质的普遍属性

辩证唯物主义认为，只有物质才是世界的真正本源。这同时也就肯定了人的意识是由物质产生的，是物质的属性。人脑本身也是一块特别复杂的物质，人的心理现象只不过是这块特别复杂的物质对客观现实的反映。正如列宁所指出的：“没有被反映者，就不能有反映者，被反映者是不依赖于反映者而存在的”^①。

所谓反映，是指物质与物质在相互作用的运动中留下痕迹的过程。反映是物质的普遍属性，只不过依据物质本身所具有的特征的不同，反映的形式不同罢了。同时，反映也是由低级运动形式向高级运动形式发展的。无机物只具有机械的、物理的、化学的反映形式。如石块风化变成泥沙，铁因受潮而生锈等等；有生命的物质则具有感应性反映，如向日葵花冠向太阳，植物的叶片朝向阳光等等；动物特别是有神经系统的动物，则具有“感觉”这种最简单、最初级的心理反映形式，如蜘蛛可以根据落网昆虫刺激的感觉扑向“猎物”等等；脊椎动物由于神经系统的发展，就产生了“知觉”这种复杂和高一级的反映形式，如鸟粪筑巢，燕子南北迁徙，信鸽准确地传递书信等等；哺乳动物，尤其是灵长类动物，由于大脑皮层的发展，对外界事物的反映已到了思维萌芽阶段，

^① 《列宁全集》第14卷，人民出版社1957年版，第61页。

如警犬追踪罪犯，黑猩猩用树棍诱扑蚂蚁，海豚做复杂、高难度的动作等等，动物神经系统的继续发展，出现了神经系统的最高发展阶段——人脑及人的反映活动的整个神经系统，产生个人的意识的高级反映形式。动物的心理只是感觉、表象及思维的萌芽状态，而意识是人类特有的，是反映形式发展的高级阶段，它是人类长期劳动和社会实践的产物。

（二）人类意识的产生和发展

人的意识是怎样从动物心理演变和发展起来的呢？它是人类长期劳动和社会实践的产物。人类劳动的实践既改造了自然界，也改造了人类自己，劳动和社会实践使类人猿进化成了人。可以说，实践改造、发展了人类本身。

1. “手脚分工和直立行走是完成了从猿转变到人的具有决定意义的一步”^①。动物是手脚不分的，类人猿出于劳动的需要直立行走，使手脚分开。手脚的变化引起了身体各部分的相应变化，使猿人的身体增高，体力增强，胸腔扩大等等。由于劳动，使手的组织和功能得到逐步发达和完善，“手不仅是劳动的器官，它还是劳动的产物”^②。由于直立行走和手的功能的扩大，头部位位置升高，使猿“眼观六路，耳听八方”，大脑就获得了更多的感觉信息，促使大脑加工信息机能的发展和脑重量的逐渐增加，猿脑就逐渐进化成了人脑，为意识的产生准备了自然物质基础。

2. 在制造工具和集体劳动中形成、发展了人的意识。

① 恩格斯：《自然辩证法》，人民出版社1972年版，第149页。

② 《马克思恩格斯全集》第20卷，人民出版社1971年版，第511页。