

铁路旅游管理丛书

旅客运输心理学

铁路旅游管理丛书编委会

朱晓宁 主编 王甦男 主审

中国铁道出版社

2001年·北京

(京)新登字 063 号

图书在版编目(CIP)数据

旅客运输心理学/朱晓宁编著. —北京:中国铁道出版社,2001.8

(铁路旅游管理丛书)

ISBN 7-113-04270-8

I. 旅… II. 朱… III. 铁路运输:旅客运输—心理学 IV. U293

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2001)第 060459 号

书 名: 铁路旅游管理丛书
旅客运输心理学

作 者:朱晓宁

出版发行:中国铁道出版社(100054,北京市宣武区右安门西街8号)

策划编辑:黄 燕、褚书铭

责任编辑:黄 燕

特邀编辑:刘焕琮

封面设计:陈东山

印 刷:中国铁道出版社印刷厂

开 本:787×1092 1/32 印张:8 字数:178千

版 本:2001年8月第1版 2001年8月第1次印刷

印 数:1~3 000册

书 号:ISBN 7-113-04270-8/U·1165

定 价:15.00元

版权所有 盗印必究

凡购买铁道版的图书,如有缺页、倒页、脱页者,请与本社发行部调换。

内 容 简 介

本书主要研究旅客旅行心理活动的一般性规律及旅客旅行需求的表现,探讨掌握旅客旅行心理活动的方法、客运服务人员的心理修养及提高客运管理人员的管理方式与管理艺术等。全书共分为五章,重点介绍了旅客运输心理管理的内容、学习方法等,并从旅客、客运人员、客运管理不同角度出发,探讨了心理活动、心理修养和管理行为等。

本书可供旅游、运输企业有关人员学习,也可供大、中专院校师生参考。

前 言

随着改革开放和人民生活水平的提高,我国旅游业获得了蓬勃的发展。据统计,2000年我国旅游收入超过4500亿元,占国民生产总值的5.05%,已经成为国民经济新的增长点和假日休闲消费群体追逐的亮点。

改革开放20多年来,我国旅游业的发展速度始终超前于国民经济的增长速度,超前于世界旅游业发展速度。据专家分析,未来20年旅游业占国内生产总值的比重可达到8%,将成为国民经济的支柱产业之一,同时也必将产生大量的旅游运输需求。但是铁路在旅游运输市场中占有的份额还相当低,这就要求我们必须抓住我国旅游业大发展的良机,主动适应市场、探索新的途径,积极开拓旅游运输市场,从而带动铁路旅客运输以及相关旅行社、宾馆、饭店等多元经济的全面发展,促进铁路旅游运输进入更高层次。

毋庸置疑,我国在旅游资源开发、旅游基础设施配套建设、旅游交通、旅游管理、旅游人才教育与培训、科技对旅游产业发展的贡献等方面,与世界旅游强国所达到的水平还相差甚远,都存在着需要改进的地方。为了提高铁路旅游业的企业综合素质,不断改进和完善经营机制和质量效益,需要一大批具备旅游专业的管理人才,用科学先进的管理理论和营销理念推动我国铁路旅游业快速、健康、有序地发展。因此,我们编写了这套铁路旅游管理丛书,目的是使广大从事铁路旅客运输和旅游管理工作增强旅游市场意识和经营观念,掌握铁路旅游管理的基本理论和方法,了解铁路旅游市场

所使用的装备及其所拥有的资源,学习铁路旅游策划的策略和措施,提高从事铁路旅游管理的理论水平、组织与实施的能力。

本丛书由《旅客运输心理学》、《公关与礼仪》、《旅游交通》、《旅游地理》、《铁路旅客市场营销与管理》、《旅行社管理》、《饭店管理与实务》等七本书籍组成。参与策划和编写该丛书的都是对铁路旅客运输与旅游管理有研究的学者和有丰富实践经验的现场第一线技术专业人员,以保证本丛书既具有相当的理论水平,又与实际紧密结合,不仅可以作为“铁路旅客运输”和“旅游管理”专业和业务培训的教材,而且可以作为铁路旅客运输和旅游管理工作者的业务必读书。它的出版必将对铁路旅客运输和旅游管理水平的提高与实际运作有所裨益。

铁路旅游管理丛书编委会

2001年6月

目 录

第一章 绪 论	1
第一节 旅客运输心理学研究的基本内容.....	1
第二节 旅客运输心理学的研究方法	10
第二章 旅客运输心理学的基础知识	17
第一节 旅客运输心理学的基础理论	17
第二节 心理活动的一般性认识	42
第三章 旅客旅行心理活动与服务	87
第一节 旅客旅行心理活动概述	87
第二节 旅客旅行的共性心理与服务	90
第三节 旅客旅行的个性心理与服务.....	100
第四节 旅客群体心理与服务.....	119
第五节 掌握旅客心理的方法与服务水平的提高.....	121
第四章 客运服务人员的心理修养	129
第一节 客运服务人员的工作动机与抱负水平.....	129
第二节 客运服务人员的能力及其培养.....	136
第三节 客运服务人员的情绪与情感及其培养.....	189
第五章 旅客运输管理心理	207
第一节 旅客运输管理人员的管理行为.....	207
第二节 客运服务人员的问题行为分析.....	236
参考文献.....	244

第一章 绪 论

旅客运输业为旅客提供了具有时间、空间移动需求的运输服务。在提供运输服务的过程中,旅客运输业与旅客之间建立了直接的服务和被服务的责任关系,旅客对运输需求的满足程度反映了服务质量和水平的高低。

第一节 旅客运输心理学研究的基本内容

一、旅客运输心理学研究的对象

旅客运输心理学研究的对象是人,这包括两个方面:一是运输服务的对象,即旅客;二是运输服务的提供者,即客运服务人员。

(一)从运输服务对象角度看

研究旅客运输心理学的关键问题是定义旅客的概念。一般而言,旅客是生活在一定的社会环境中的人与旅客运输业相结合的产物。一个人从他进入旅客运输服务系统开始,到他离开旅客运输服务系统为止,即从其购买车票、进入车站乘车到下车验票出站,在这段时间内,他成为一位旅客。旅客运输心理学是从一个人是否有旅行需要角度定义旅客的概念:一个社会个体,从其产生旅行需要开始,到其旅行需要消失为止的整个过程,成为旅客运输业的服务对象,即旅客。根据这一定义,具有旅行需要的一切社会中的个体,无论其旅行需要是否成为现实,只要他有旅行需要,就是一位旅客。在旅客旅行需要的产生到旅行需要消失的整个过程中伴随的心理活

动,成为旅客运输心理学研究的核心内容。

旅客运输产品的加工和生产过程,就是对旅客的心理活动进行剖析,使其旅行心理需要得到满足的过程。心理需要的满足程度,反映了客运服务质量的高低。因此,从服务对象角度讲,掌握旅客旅行心理活动与需要,使旅客旅行需求得到满足,是客运管理的核心内容。

(二)从运输服务业角度看

1. 运输服务企业的行为就是人的行为

人是运输服务的直接提供者,运输企业要靠人来实现企业的目标,即使是未来社会的管理中,最主要的管理仍然是由人来实现的对人的管理。虽然科学技术的发展,促使高科技产品在运输服务中得到了普遍应用,但设计和使用这些产品的仍然是人。如何使高科技产品在运输企业中得到广泛应用,从而最大限度满足旅客旅行的需要,这取决于规划者、设计者以及使用者对旅客旅行心理需要的掌握程度。因此,研究运输企业中人的心理行为规律,以调动人的积极性,提高运输服务水平,是运输服务企业管理的主题。

2. 人是运输企业的首要资源

从现代企业管理的角度来看,企业中人、财、物资源中,人是最重要的资源。在现代科学技术发展中,重视人的因素,发挥人的主动精神,挖掘人的潜在能力,是极为重要的。因此,旅客运输心理学的研究对象是人,着重研究人的心理行为,对充分运用人力资源,将起到重要作用。

3. 人是运输企业管理的主体

现代企业管理的特点是强调以人为本,以人为中心,科学技术越发展,就越要重视人的因素,建立以人为中心的管理制度。因此,人作为旅客运输心理学研究的对象,研究运输企业中人的心理活动的规律性、人的行为模式等方面的问题,有助

于企业领导更能充分了解人的心理规律,使之能在科学分析的基础上,采取科学的管理方法,促使运输企业管理取得最佳的社会效益和企业效益。

纵观管理理论与管理实践的发展历史,经历了从以物为中心的管理到以人为中心的的发展过程。我国的封建社会之所以经历 2000 多年稳定发展的历史,一个重要的原因是历代统治者奉行重视对人的管理。“水能载舟,亦能覆舟”这是封建帝王统治思想的大成。

二、旅客运输心理学研究的目的

研究旅客运输服务过程中所涉及的各种人员的心理活动及其规律性,是为了认识人的内心世界及其外部行为表现。通过对内心世界和外部行为表现的了解,主要达到两个目的:

(一)从个体的角度是提高人的素质

运输企业依靠社会对个体思想、行为、道德的约束和国家法令的制约,提高对个体心理活动规律的认识,进行有针对性的管理,使个体按有利于实现运输企业的方向发展。培养人的途径主要有两个方面:

1. 主体的自我修养

主体是指旅客运输服务过程中产生心理活动的人,即旅客及客运服务人员。无论是旅客还是客运服务人员,都应从自己的实情出发,加强自我的心理修养,提高自身的心理素质水平,使自己的思想和行为符合社会的整体要求,并在日常工作中表现出来。

2. 客体的外部教育

客体是指影响人心理活动的外界因素。旅客和客运服务人员除了通过自我修养提高心理素质外,还需要接受社会组织和人员的教育。为了有效地实施教育工作,社会组织和人

员需要了解旅客和客运服务人员的心理活动规律。

(二)从组织的角度是管理人

在了解人内心活动的规律性之后,才能够对旅客和客运服务人员进行有效的管理。运输企业的管理主要包括三个方面:

1. 满足旅客健康的旅行需要,这是提高服务质量的根本,是企业管理的核心内容;

2. 有效地提高客运服务人员的服务水平,这需要从客运服务人员的选用和业务素质的培养和提高等方面着手;

3. 树立运输业的整体形象,提高企业的市场竞争力。

旅客运输管理部门的工作应围绕旅客和客运服务人员的心理而开展,这样才能有针对性地实施管理,提高旅客运输企业的整体服务水平。

三、研究旅客运输心理学的作用

研究和掌握旅客在旅行过程中的心理活动,探索旅客在站、车各个环节和各种旅行环境中的旅行心理及其规律,根本的目的是为了提高服务质量,而服务质量的提高又很大程度上取决于运输企业服务人员的个人素质和运输企业的整体管理水平。具备和运用旅客运输心理学知识,可以更好地了解旅客的心理需要,改进客运服务人员的服务方式,科学地组织各种服务措施,最大限度地满足旅客乘车旅行的需要。加强旅客运输心理学研究的作用,主要体现在以下方面:

(一)提高客运服务的主动性

一切客观事物都有它自身的发生、发展规律,人们如能够正确认识 and 掌握客观事物的规律,按照客观规律办事,就会使自己的工作处于主动地位。同样,旅客运输服务工作也是如此。

例如,通勤职工的乘车习惯是掐点来上车;短途旅客总是要到接近开车时,才来买车票;旅客上车后,急于找座位;下车后,旅客却又匆匆忙忙想先出站;农民旅客不常出门,对旅行信息了解得少,好询问;青、少年旅客喜欢在站候车厅、车厢内走动等等。这些是一般旅客的正常心理活动,这些心理活动积累多了,可以总结出旅客旅行的心理规律。

旅客出门乘车旅行出现的心理活动,是旅客在旅行过程中各种需要的综合反映。客运服务人员如果不了解服务对象的旅行心理需要,不掌握旅客的心理活动,就难以按旅客需要去办事、提供服务,甚至会发生违背旅客需要的事情。如旅客希望站、车有良好的秩序,而站、车却因管理不善,环境不佳;旅客想买直通客票,一票到家,但车站只出售到列车终点站的车票;旅客希望到餐车就餐,而餐车只供应盒饭到车厢等等。这样做,虽然也是服务,实际处于被动地位,效果不会好。反过来,客运服务人员如果能够了解旅客心理,认识并掌握服务规律,尽可能按规律办事和服务,情况就会不一样。例如:列车处于超员状态时,客运服务人员从体贴旅客旅途中的困难着想,主动地想办法为无座位旅客排忧解难,组织动员旅客两人席坐三人,三人席坐四人,劝导搭边坐、换坐、轮流坐,送超员凳等;对临时患病旅客主动送水、送药,帮助做好临时处置,解除患病旅客的痛苦;考虑在炎热气温下的旅客心情,主动采取降温措施,开电扇、开通风窗口,做好上水、送水等。这些工作是从旅客的角度着想的,体现客运服务的主动性。

由于一切事物都在变化着,当旅行环境、旅行条件发生变化时,旅客的旅行心理也会随旅行的进行发生变化。客运服务人员对这些变化的心理状态,要做到及时掌握,使得自身的服务工作更加主动、灵活,而且还能防止旅行中意外事件的突然发生。如旅客不慎在车上丢失财物,又着急、又生气、又惊

慌,甚至产生轻生念头,这时如果列车员一面帮助旅客查找、报警,一面进行安慰、劝导,就能防止不测情况的发生。又如当旅客列车晚点时,旅客常要询问晚点的时分和原因。晚点时间越长,对旅客心理冲击越大,这时乘务人员主动地做宣传,可稳定旅客情绪,列车员还要注意到站及时打开车门,使旅客安全乘降。

(二)提高客运服务的针对性

掌握旅客心理,探索服务规律,主动地为旅客服务,但这还不够。由于客运服务人员人数有限,不可能满足所有旅客表现出的和潜在的所有的需要,因此客运服务要有重点,有针对性地对重点旅客提供使其满意的服务。重点旅客有时是一目了然的,如一位跛脚老人独自出门,客运服务人员应该把他作为重点旅客,扶持其上、下车,帮助他找到座位等。大多数重点旅客需要客运服务人员对他们的行动进行细心的观察,才能了解到他们的心理和旅行需求,提供有针对性的服务。

有些客运服务人员,为旅客服务很勤快,也很主动,但提供的服务由于没有针对旅客的需要,结果事与愿违。例如希望在旅途中能够安静休息的重点旅客,其心理状态是不愿有人去打搅,如果列车员总去问长问短,可能还会引起他的反感。所以,服务工作不一定是“越主动越好,越勤快越好”,还要讲究针对性,这样才能够收到事半功倍的效果。

掌握旅客心理,探索服务规律,提供有针对性的服务,比主动性服务的难度要大。例如患病旅客通常是希望服务人员问长问短对他(她)多加照顾,但有的旅客想在列车上找到医生抓紧治疗,有的旅客想在前方较大的车站下车去医院,还有的希望到达目的地车站后再说。如果不掌握旅客心理,把不想中途下车去医院的送下车,或把想中途下车的留在车上,服务效果就会适得其反。

有针对性地进行服务,是主观努力和客观需要一致的服务,是把服务工作做到点子上。实现有针对性的服务,必须要了解、掌握旅客的心理需求。有的列车员通过细致的观察,了解到睡在硬卧车厢上铺的旅客容易口渴,而上下又不方便,所以在熄灯前专门给他们送一次开水。这种有针对性的服务,是优质服务的标志。

在掌握旅客共性心理需要的同时,又要掌握个性心理需要。例如,同样买卧铺,不一定个个旅客都要下铺;南、北方人同进餐车用餐,也不一定南方人专爱吃甜食、米饭,北方人全要口重的菜、面食。所以,提供有针对性的服务,要求客运服务人员细致地了解与掌握旅客心理,包括共性心理和个性心理。

(三)提高客运服务的周到性

服务周到与否是相对而言的,既受旅客旅行心理需要满足水平的要求影响,又受环境、条件、时间等因素的制约,很难有具体的衡量尺度,或者一个统一的标准。但从概念上讲,能够实现客运工作标准的要求,能够最大限度地满足旅客旅行中的心理需要,也就可以称作是周到服务。

客运服务人员在丰富的服务实践中,已经积累和创造了一系列的服务经验,这些经验都是从了解和掌握旅客在旅行中的心理需要出发,按照服务规律,周到地为旅客服务的方法的总结。

随时代的发展,人民生活水平的日益提高,旅客旅行心理也会随之变化。如旅客希望铁路提供多功能、多层次的服务,改革原有的服务方式。许多车站为适应新时期旅客旅行的要求,提供周到服务,已经开展了在非铁路沿线的城镇开办售票点,办理行包承运和接送业务等。有的中间站,居民住宅区在车站一端,或在车站站舍的背面,旅客下车后,按规定应从正面进、出站口进出站。但旅客的心理是出站到家,越近、越方

便越好,于是下车后总是想从车站两头走,或者横越线路。为适应旅客的这种心理要求,有的车站根据客观条件的可能,在车站靠居民住宅区的一端或在车站站舍的背面一侧,设立出站口,有计划、有管理的组织旅客从车站两端走或从背面出口出站,既能满足旅客的要求,又使旅客上、下车进入管理状态,既服务周到使旅客满意,又保证了旅客的旅行安全。

由于我国目前铁路运能与运量存在矛盾,在旅客运输中还有许多问题满足不了旅客的要求,这是客观事实。如旅客想买卧铺票,因数量有限,难以满足;托运行包,常遇到停、限办的制约;长途旅行,有时连座位还找不到等。实质上,这些都是服务不周到的反映。面对这种现实状况,客运部门要尽力去做能够做到的,实在做不到的,也要做好耐心、热情的解释工作以弥补不周到的缺憾。

(四)树立客运服务人员正确的服务观

实现文明服务,礼貌待客,最根本的是客运服务人员要有正确的服务观,要对旅客有感情,才能在日常的服务工作中积极了解和掌握旅客的心理活动,了解旅客的困难,理解旅客“出门难”的心理状态,急旅客之所急,忧旅客之所忧,成为旅客的贴心人。有了正确的服务观和主动服务的思想,才能更好地为旅客服务。为使客运服务人员建立正确的服务观,需要对客运服务人员的心理有实际的细致的了解,并实施有针对性的心理管理。

有的站、车专门组织职工和旅客一起排队买票,和旅客一同在硬席车厢“站”车旅行几个小时,亲自体验旅客的心理状态,这是为了培养和增强对旅客的感情。

有些职工主观上也想为旅客服务,但对旅客问事多了嫌麻烦;旅客无意中违反有关规章制度,就对旅客横加责难;车票售完后,旅客询问车票的情况,而不予理睬等。所有这些,

从反面说明客运服务人员如果不注意了解旅客的心理活动,就不能体贴旅客在旅行中的困难。与旅客之间的感情建立不起来,文明服务、礼貌待客就成了一句空话。所以,加强旅客运输心理活动的研究,掌握旅客心理,探索服务规律,能够加深客运服务人员和旅客的感情,从而促进服务者与被服务者之间的相互理解与支持,把服务工作做得更好。

(五)提高客运管理工作水平

客运管理工作是为旅客提供优质服务的基础。不断提高客运管理水平,必然会促进文明服务,礼貌待客程度的提高。

客运管理工作的内容很多,主要包括:

1. 旅客运输组织,包括售票组织、行包组织、乘务组织、餐饮管理、涉外运输、卫生整容;
2. 旅客旅行安全工作,包括行车安全管理及站车秩序管理;
3. 客运设备和客运设施管理,使其有效地为旅客运输生产服务;
4. 客运服务人员管理与培训,提高客运服务人员素质。

所有这些客运管理工作,都与能否为旅客提供优质服务息息相关。

做好客运管理工作,提高服务质量,除了采取现代化的管理手段之外,重要的是要体现全心全意为旅客服务的精神。一切客运管理方法、制度、措施、标准等的制订,应该依据国家的方针、政策、规章,同时应充分考虑站、车的实际条件和旅客的需求。因而,了解与掌握旅客在旅行中的心理需要,探索服务规律,对照自己的服务工作,考查符合需要的部分和有待改进的部分,就会成为提高客运管理工作水平的重要依据。

根据旅客心理活动改进旅客运输各方面的管理工作,才会有效地提高客运服务质量。如车站售票窗口工作时间的安

排,应考虑各站客流规律及不同的旅客构成的心理要求而制定;餐茶供应应根据站、车所吸引的不同结构的旅客心理要求和站、车的实际条件,制订出供应品种、方法。运输服务企业应根据站、车的客流规律、旅客心理需求去安排候车、检票、上车以及问讯、签证等各方面的服务组织工作。

第二节 旅客运输心理学的研究方法

无论是研究还是学习旅客运输心理学方面的知识,都存在方法的问题。方法包括两个方面:一是一般方法论,为人们提供一个从事研究、学习的指导思想和原则。二是实践中具体的操作方法。

一、旅客运输心理学研究的一般方法论

一般方法论讨论的是科学方法的意义、原则和科学工作的态度等一般性的问题。方法论与世界观有密切的关系。从马克思主义哲学来说,世界观与方法论是一致的。马克思主义的辩证唯物论和历史唯物论,既是关于自然界和科学的科学的世界观,又是指导我们从事一切科学研究的方法论基础。在我们研究旅客运输心理学的过程中,应树立以下基本观念:

(一)树立以人为本的管理思想

在旅客运输服务企业内,服务的提供者和接受者都是人,只有树立以人为本的管理思想,才能处理好人与人之间的关系。

1. 强调研究人在旅客运输服务中的作用

在现代化大生产条件下,虽然先进的科学技术与现代化的技术设备将在企业的经营管理中发挥着重要作用,但是,这些先进技术设备的使用及有效运转,还是根据人的需要而实

施和依靠掌握先进科学技术的人来操作。因此,以人为中心的管理,必须重视挖掘人的潜在能力和有效利用人力资源,只有充分重视人的工作,搞好人的组织管理,才能保证生产的顺利进行,才能取得最大的经济效益和社会效益。

2. 强调研究人的动机和心理活动规律

强调研究人的动机和心理活动规律,要求人们在工作中必须树立科学态度,尊重科学规律,掌握科学理论。重视吸取心理学、社会学、人类学等学科的研究成果,重视人的动机和心理活动规律的研究,对加强旅客运输心理学的研究有着重要的意义。

3. 强调研究企业管理中有效地调动人们劳动积极性的途径

心理学告诉我们,需要与动机是决定人的行为的基础,人的一般性行为规律表现为:需要决定动机,动机产生行为,行为指向目标。当一种目标完成了,该项需要得到了满足,于是又产生新的需要、动机和行为,以求实现新的目标。人的需要是人的本性,决定人行为的基础,是人的活动的内在动力。在研究人的需要,了解人的需要,并在可能条件下最大限度满足人的需要的情况下,才能使人的管理组织和思想工作同旅客及客运服务人员的思想实际相结合,才能有效地调动人们的生产积极性和创造性。

人的需要不仅有生理需要,也有心理需要。在工作中不仅要关心人们的物质需要的满足,还要充分满足人们的各种精神需要。要注意对各类人员给予信任和尊重,合理地配置权力和责任,对工作成就及时承认和鼓励,不断提高人们的事业心和责任感以及培养高尚的情操。

4. 强调研究领导行为的问题

办好企业,关键在于领导。现代企业必须有坚强的领导