

酒店服务管理

专业系列教材

服务心理学

魏乃昌 主编



中国物资出版社

服务心理学

主编 魏乃昌

中国物资出版社

图书在版编目(CIP)数据

服务心理学/魏乃昌主编.-北京:中国物资出版社,1999.7

ISBN 7-5047-1677-4

I. 服… I. 魏… III. ①商业心理学②消费心理学
IV. P713.55

中国版本图书馆 CIP 数据核字(1999)第 32061 号

中国物资出版社出版发行
(北京市西城区月坛北街 25 号 100834)
全国新华书店经销
北京市白河印刷厂印刷

开本:787×1092mm 1/32 印张:8.5 字数:190千字

1999年8月第1版 1999年8月第1次印刷

ISBN 7-5047-1677-4/G·0377

印数:0001—3000册

定价:13.80元

编写说明

为适应社会主义市场经济体制的要求,国内贸易部于1998年颁发了商品经营等7个专业教学计划和专业课教学大纲。《服务心理学》一书是根据新编的教学计划和教学大纲的要求,充分吸收和借鉴本学科国内外研究的最新成果,重点放在学科体系、内容体系、结构体系的创新,强化知识应用性和可操作性。本书是商贸中等职业技术学校的必用教材,也可供业务岗位培训和再就业培训使用,还可作为广大企业职工工的自学读物。

《服务心理学》一书由魏乃昌任主编,朱红任副主编。参加编写的有南京市商业技校朱红(一、二、三章)、长沙市商业技校魏乃昌(四、五、六、十章)、济南市商业技校杨勇(七、八、九章)。全书由魏乃昌总纂,北京市服务学校徐东风、吉林市商业技工学校张传军主审。

本书在编写过程中,得到了许多学校领导和教师的大力支持,在此致以深切的谢意。

由于编写时间仓促,编者水平有限,书中难免有疏漏之处,敬请广大读者不吝赐教,以便于修订,使之日臻完善。

内贸系统教材编审委员会

1999年7月1日

第一章 服务心理学概述	(1)
第一节 心理学基本知识	(1)
第二节 服务心理学的研究对象、任务和意义	(6)
第三节 服务心理学的研究方法	(8)
第二章 感觉与知觉	(12)
第一节 感知觉的一般知识	(12)
第二节 感知觉与宾客的行为要求	(16)
第三节 感知觉与服务工作	(19)
第三章 记忆与注意	(27)
第一节 记忆的一般知识	(27)
第二节 记忆与服务工作	(29)
第三节 注意的一般知识	(32)
第四节 注意与服务工作	(36)
第四章 需要与动机	(41)
第一节 需要的一般知识	(41)
第二节 需要与服务工作	(44)
第三节 动机的一般知识	(50)
第四节 动机与服务工作	(52)
第五章 情绪与情感	(58)
第一节 情绪、情感的一般知识	(58)
第二节 情绪、情感与服务工作	(61)

第六章 气质与性格	(71)
第一节 气质的一般知识	(71)
第二节 宾客的气质行为特征与服务策略	(77)
第三节 性格的一般知识	(80)
第四节 宾客的性格特征与行为需求	(83)
第七章 宾客的食、宿、购物与康乐心理	(88)
第一节 宾客的就餐心理与服务	(88)
第二节 宾客的住宿心理与服务	(100)
第三节 宾客的购物心理与服务	(107)
第四节 宾客的康乐心理与服务	(112)
第八章 人际交往与投诉心理	(118)
第一节 人际交往	(118)
第二节 宾客投诉原因分析与处理方法	(124)
第九章 酒店管理心理	(133)
第一节 职工个体心理差异与管理	(133)
第二节 职工群体心理与管理	(140)
第三节 酒店员工的心理挫折	(145)
第十章 旅游服务心理	(152)
第一节 旅游需要与旅游动机	(152)
第二节 影响旅游行为的心理因素	(178)
第三节 旅游服务心理	(209)

第一章 服务心理学概述

第一节 心理学基本知识

一、心理学是一门既古老而又年轻的科学

社会发展到今天，人们对心理学越来越感兴趣了，人们不仅要了解周围的世界，还要了解他们自身的内部世界。

什么是心理学呢？心理学是研究人的心理活动及其规律的科学。作为一门科学，心理学既古老而又年轻。说它古老是因为早在两千多年以前，人类就已经开始探索自己的心理现象。公元前4世纪，古希腊哲学家亚里斯多德就曾著《灵魂论》，对人的心理现象进行过系统的论述。我国早在春秋战国时期，就有人讨论过人的心理问题，如孟子提出“性善论”、荀子提出“性恶论”。我国古代兵法强调“攻心为上”，韩信以此设计了“四面楚歌”的心理战术而大获全胜。但心理学一直是哲学的一部分，没有成为独立学科。

说它年轻是因为心理学作为一门科学的历史为时较短。通过17至19世纪哲学心理学的研究，心理学形成了它的体系，有了科学事实和研究方法，才有条件成为一门独立的科学。1879年德国心理学家威廉冯特(1832—1920)在莱比锡大学创立了心理学实验室，采用科学的实验方法对人的心理现

象进行研究。从此,心理学成为一门独立的科学。从1897年至今,刚好100年的历史。

二、人的心理过程

人的心理过程是指人在外界事物的作用下,在一定的时间内大脑反映外界事物的活动过程。它包括认识过程、情感过程和意志过程。

认识过程是指人们获得知识的心理活动过程。这个过程包括着注意现象和感觉、知觉、记忆、想象、思维等心理活动。认识过程的实质是感受信息、处理信息,其功能是揭示事物的本质以及事物之间的关系和规律。认识过程在宾客消费心理中占有重要的地位和作用。在酒店经营活动中,宾客心理活动指向某个酒店便产生了注意;宾客通过观察、聆听、嗅闻、辨味、触摸等感受活动,去获得餐饮、客房等消费场所的个别属性,并形成对酒店的整体印象;进而通过分析、综合、比较、想象等心理活动,概括揭示酒店的服务水准,为酒店消费抉择提供依据。

情感过程是指人们对外界事物的内心体验的心理活动过程。人在外界事物作用下,总会产生或喜、或怒、或哀、或惧的体验。当外在事物满足人的需求欲望时,就会产生满意、愉悦、赞赏、崇敬等反应;而事不遂愿时,则会出现不满、厌恶、烦躁、鄙视等反应。在酒店消费活动中,宾客对酒店环境、设施、服务项目及服务人员的语言态度等方面都存在这种内心体验。舒适的环境、周到的服务、完美的设施、热情的态度、礼貌的举止、温暖的语言……会使宾客愉悦,产生宾至如归的心理反应。

意志过程是指人们自觉提出目标,有意识克服内心障碍

与外部困难而努力实现目标的心理活动过程。意志活动具有目的性、果断性、坚韧性、自制性等特点,对人的活动有着支配或调节作用。宾客在酒店的消费活动过程中,其意志活动主要表现在抑制和决断两方面。当宾客发觉选择的酒店或接受的服务,在环境、设施设备、服务项目、价格收费、服务态度等方面不适合、不完美时,便会提出投诉,甚至中止消费。当与服务人员发生矛盾冲突时,宾客会自我调节、控制情绪和态度。当有多种餐饮酒水品牌提供选择时,宾客的意志特点会促使其迅速决断。

认识过程、情感过程、意志过程彼此既有区别,又有联系,在人的心理活动中是作为一个统一的整体表现出来。

三、人的个性心理

个性心理是一个人在活动中表现出来的比较稳定的带有倾向性的各种心理特征的总和,在西方被心理学家称为“人格”。它包括个性倾向性和个性心理特征。

人性倾向性,是指在复杂的现实生活中,由于个人的种种因素和条件的不同,人们在形成需要、动机、兴趣、信念、理想和世界观等方面总会有差异。这些差异,在心理学中被看作是人们表现出来的不同倾向性。

个性心理特征,是指人们在处理各种事物的过程中,表现在能力、气质和性格等方面的差异,心理学统称为个性心理特征。

个性倾向性和个性心理特征有机、综合地体现在一个人的身上,就形成了一个人完整的个性心理,简称个性。

四、心理的本质

(一)心理是脑的机能

人的心理活动是从哪里来的呢？随着近代科学的发展和生理学、解剖学在医学上的应用，人的心理器官已被证明不是心脏，而是人脑。心理活动的指挥系统是人脑中枢神经系统。例如，人在睡眠时，大脑神经活动主要处于抑制状态，心理活动基本上也就处于停止阶段。又如，因车祸损伤了大脑的听觉区和视觉区，人就可能变聋变盲。这都说明如果人脑的神经系统处于抑制状态或受到损伤，心理活动也会受到影响，甚至丧失正常的心理活动。心理是脑的机能，脑是产生心理活动的器官。

（二）心理是社会客观现实的反映

人脑是心理活动的物质基础，但仅依靠脑的器官还不可能产生人的正常和丰富多彩的心理活动。因为人的心理活动是客观现实的反映，它的源泉是人们的实践活动。

人不可能脱离社会而单独存在。人在社会中生活，周围的事物作用于人脑，才能产生感知觉、思维、想象和情感、意志等心理活动。人每天都生活在一定的环境内，接触各种人，遇到各种事，见到各种东西，这些客观现实作用于人脑，引起心理活动，并作出相应反应。如果人离开社会生活，那么，人心理活动的内容就会枯竭，就不可能产生正常人的心理活动。例如，印度发现的“狼孩”，从小被狼衔走，尽管她是人生下的孩子，具有正常人脑，但离开了人群，不可能产生人的心理而只是狼的习性。宾客对餐厅美味佳肴的嗅觉，就是通过空气传入鼻子的；对客房整洁干净的视觉，就是通过光波作用于眼睛的。没有空气和光波，宾客就不能产生相应的嗅觉和视觉。

（三）心理具有主观能动性或个体差异性

心理是客观现实在人脑中的反映，但这种反映不是被动

的、消极的反映,而是在实践中积极的、主动的反映。

人在改变客观世界的活动的同时也改变着自己的主观世界,发展了人的心理。由于实践活动的多样性和社会生活的复杂性,使人们形成了个体差异性。例如,画家善于具体形象记忆和形象思维,而数学家则善于逻辑思维。草原上的牧民性格豪爽者居多,而科技工作者更富于理智和深思。

人的心理对现实积极能动的反映还表现在由于实践活动的深入,使人的反映内容不断丰富深刻,心理品质得到不断发展。服务员的技能、技巧和其它良好的职业行为习惯就是在酒店服务实践中形成和发展的。

五、心理学的主要分支

由于社会的进步和科学技术的日益进展,从而促进了心理学的进一步发展和分化,出现了许多专门为社会各部门服务的分支学科。

普通心理学研究正常人的心理活动规律,是心理学各分支的基础。它又可分为感知心理学、记忆心理学、思维心理学、情感心理学、能力心理学、性格心理学等。

开展心理学研究个体发展过程中心理演变的规律及年龄心理特征。它又可分为幼儿心理学、儿童心理学、少年心理学、青年心理学、妇女心理学、老年心理学等。

教育心理学研究在教育、教学过程中,受教育者掌握知识、技能以及发展智能和形成道德品质的规律。

医学心理学研究心理因素在疾病发生、发展和诊断、治疗以及预防中的作用。

社会心理学研究各个社会共同体的心理结构的特点,以及人际关系等社会心理。

此外,还有工程心理学、体育心理学、军事心理学、艺术心理学、管理心理学、司法心理学、犯罪心理学、商业心理学、旅游心理学等。服务心理学属旅游心理学的范畴。随着社会实践的需要,心理科学还将会有许多新的分支出现。

第二节 服务心理学的研究 对象、任务和意义

一、服务心理学的研究对象

服务心理学是研究在酒店进行消费的人和酒店从业人员的心理活动及其规律的科学,是心理学在酒店服务工作中的具体应用。

在服务工作过程中,宾客的需要、宾客的动机、宾客的个性心理以及宾客的心理活动变化规律是服务心理学研究的主要对象。服务质量的高低与服务从业人员有着极大的关系,服务从业人员的心理品质及心理活动也是服务心理学研究的对象。由于服务过程是通过服务从业人员与宾客共同的积极活动实现的,因此,研究他们之间相互作用关系中的心理活动变化规律和特点,同样是服务心理学研究的对象。

二、服务心理学的研究任务

服务心理学研究的任务在于探讨酒店服务过程中人的心理活动规律,正确认识宾客和服务员自身的心理活动特点,从而提高服务质量。具体研究任务有以下几个方面:

(一) 宾客的心理研究

酒店服务的宗旨是要做好优质服务。优质服务的含义就是要满足宾客的最大需求。如何满足客人的需求?怎样将服务工作做在宾客开口之前?采取什么样的措施,才能使宾客感到宾至如归?这些问题的解决,集中在要了解宾客的心理活动方面。因此对宾客的心理研究是服务心理学研究的首要任务。

(二)酒店从业人员的心理研究

服务工作是靠人来完成的。人的心理品质将直接影响服务工作的好坏,特别是在当前酒店业激烈竞争的情况下,提高服务人员的心理品质,是服务心理学中一项重要的任务。

(三)酒店业组织管理心理研究

酒店企业要想在激烈的市场竞争中立于不败之地,提高企业的效益,树立良好的企业形象,组织内部的管理是很重要的。研究酒店员工个性心理差异、群体心理、心理挫折、调动员工的积极性等问题也是十分重要的任务。

(四)酒店经营活动与酒店宾客心理的关系

酒店经营活动是以宾客为中心的。在策划酒店经营活动中,要充分考虑到酒店经营活动与宾客心理现象的相互关系。如何健全服务项目、完善服务设施、满足不同宾客的心理特点,尽可能为宾客提供一个舒适、满意的环境,同样是服务心理学研究的任务之一。

三、服务心理学的研究意义

(一)推动我国旅游服务事业的发展

我国旅游事业的发展,需要从各个方面对服务工作开展科学研究。服务质量的水平是旅游业的工作标志。服务实质上是一种人际交往的方式,它发生在服务员与宾客之间。在服务交往中,如果不进行深入的有关心理因素的研究,就会使服

务工作缺少针对性。因此,为了发展我国的旅游服务事业,为了提高服务质量,必须开展服务心理学的研究。

(二)掌握宾客心理,提高服务质量

我们服务的宾客本身具有流动性、享受性、差异性等特点。如他们的国籍不同、民族不同、职业不同、年龄、性别、性格都可能不同,在服务中,我们只有在掌握了宾客心理特点的基础上,才能采取不同的服务方法,使宾客对我们的服务工作感到满意,产生“宾至如归”的感受。

(三)帮助服务从业人员提高心理素质

学习服务心理学,使服务从业人员正确地了解自己,懂得一个优秀的服务员应当具备的心理素质和掌握的服务艺术,从而在实践中知道如何与宾客交往,如何与自己周围同事相处,保持良好的心理状态去面对工作和生活。

第三节 服务心理学的研究方法

一、观察法

观察法是在日常生活条件下,研究者通过观察宾客或服务从业人员在自然情境中的表现、动作、行为和言语等外部表现,以了解人的内心活动的方法。

作为科学研究的方法,必须要有严格的要求。观察者事先要有明确的目的性和计划性,要较系统、长期地进行。观察时要作详细的记录。如有条件,还可以利用录音、录像、照相等手段以增加记录的准确性,取得客观的事实,便于分析研究。

观察法的优点是比较直观,被观察对象的外部表现是在

不受干扰的情况下自然流露的。因此,所获得的结果一般是比较真实的,切合实际的。缺点是带有一定的片面性和局限性。观察者处于被动地位,不易精确地确定某种心理现象的原因,同时,观察得来的材料也难以量化。

二、实验法

实验法有实验室实验法和自然实验法两种形式。对于服务心理学的研究,一般采用自然实验法。

自然实验法是在服务工作的实践中有目的、有计划地创设某些条件或变更某些条件,给宾客的心理活动以一定的刺激或诱导,从而进行心理研究的方法。例如,在客房服务中,我们可选择旅客人数和基本情况大致相同的两个楼层,采用不同的服务进行观察并记录,一定时期后进行分析比较,作出心理实验总结。

自然实验法比较接近人的生活实际,易于实施,又兼有观察法的优点,因此成为应用心理学中普遍采用的一种研究方法。

三、调查法

调查法是在酒店经营活动中,采用多种方法获取有关材料,间接地了解被调查对象的心理活动的方法。

调查法有多种形式,在酒店企业中常用的是谈话法与问卷法。

谈话法是运用谈话方式来了解对方的心理特点和需求情况。在谈话前,研究者要根据研究目的和谈话对象的特点,拟定谈话要点,通过交谈从中分析被试对象的心理活动。谈话过程要详细记录,以便日后分析、整理。

问卷法是根据一定的研究目的和要求,事先设计和拟定

一些相关的问题或表格,要求被试对象书面回答,然后从许多答案中分析研究被试对象的心理活动特点和规律。这种方法被酒店企业广泛应用。如一般放在客房的服务夹内,让宾客填写对服务方面满意度的“服务质量评价表”,然后收集起来,归纳分析宾客的心理需求。

无论使用哪种形式的调查法,都要让宾客讲真话,这是获得调查成功的关键。

四、经验总结法

经验总结法是从心理学角度、科学地、有目的地分析服务工作的经验,从中抽取和提炼出所包含的心理规律的一种方法。经过总结的规律可以促进酒店服务改革的深化,丰富与发展服务心理学的内容。

五、统计学的研究方法

统计学的研究方法是通过搜集、整理和分析大量的统计资料,从心理学的角度进行推论,进行量化研究的方法。例如,餐饮需求在量上表现为座位周转率的提高。它的变化是由宾客意愿及价格变化等因素决定的。研究这些因素的数量变化,有助于掌握宾客心理需求的变化趋势,从而确定服务措施与之相适应。

上述几种服务心理的研究方法,通常是相互联系、相互结合进行的。具体采用哪种方法,要根据研究目的和具体条件而定。总之,只有坚持理论联系实际的原则,采用科学的态度,才能更充分、更准确地掌握酒店经营活动中人的心理现象的一般规律。

复习思考题

1. 什么是心理学？人的心理现象包括哪些方面？
2. 举例说明应当如何理解人的心理本质？
3. 研究服务心理学有什么意义？常用方法有哪些？