

宾馆管理与服务系列丛书

曹红云 主编

宾馆管理心理学



旅游教育出版社

97
F719
293
2

宾馆管理心理学

贾纵云 主编

X4/3211



3 0078 7775 0

旅游教育出版社

· 北 京 ·



C

419634

图书在版编目(CIP)数据

宾馆管理心理学/贾纵云主编. —北京:旅游教育出版社, 1996. 12

ISBN 7-5637-0686-0

I. 宾… II. 贾… III. 宾馆-经济管理-管理心理学 IV
F719.

中国版本图书馆 CIP 数据核字(96)第 22547 号

宾馆管理心理学

贾纵云 主编

*

旅游教育出版社出版

(北京第二外国语学院内)

河北衡水冀峰印刷股份有限公司印刷

新华书店经销

*

开本: 787×1092 毫米 1/32 8.125 印张 150 千字

1997 年 1 月第 1 版 1997 年 1 月第 1 次印刷

印数: 1—11000 册 定价: 8.50 元

宾馆管理心理学

主编	贾纵云			
编者	黎覲臣	贾斌	文济资	罗宏书
	尹新庭	易强	陈稳	文泽淮
	贾凯	许向东	马仲明	李应智
	王忠俭	余小虹	王志平	陈厚平
	刘星	向人民		

序

刘广振

古人曰：“知其心，然后能救其失也。”要做好与人有关的事情，就必须准确地把握对象的心理。楚汉之争时，韩信依据心理规律设计了“四面楚歌”，瓦解了楚军军心。诸葛亮对孟获“七擒七纵”，皆为取其心服。古今中外无数事实证明“攻心为上”。注重思想政治工作是我们党的优良传统，“两手抓，两手都要硬”是各项工作必须长期坚持的基本方针。“思想政治工作”、“两手抓”就是要做好人的工作，而要做好人的工作，就要了解人，做到“有的放矢。”

宾馆管理包括人、财、物，涉及领导、群体、个体；要使这些人们称为“硬”、“软”件的处于最佳状态，符合实际的要求，实现宾馆的宗旨，首要的是实现人性化管理，充分调动全体员工的工作积极性。要如此，就必须按照人的心理产生、发展的规律和宾馆员工的心理特点行事，使管理和思想政治工作，建立在心理科学的基础上。

贾纵云等同志编著的《宾馆管理心理学》，适应宾馆业的客观需要：运用心理学的基本原理，联系宾馆特点和工作中遇到的问题，系统全面地研究和阐述了宾馆管理心理学的基本理论、基本范畴和基本操作方法，颇有新意。这对宾馆管理科学的研究很有借鉴意义，对宾馆管理实践也有广泛的应用价值。《宾馆管理心理学》对于宾馆各级领导改变旧的管理方法

和思维方式,提高管理活动中人的心理素质和心理承受力,进一步丰富管理方法和管理思想,是一本有益的参考书,也是一本可供宾馆管理人员培训和员工自学的教材和工具书。

宾馆管理心理学是一门涉及生理、心理、社会、管理等领域的新兴学科。科学在发展,宾馆管理过程中的新问题层出不穷,衷心希望《宾馆管理心理学》的出版,能引起同志们的关注和研究,共同为发展我国宾馆管理科学做出贡献。

1995 年元旦 于北京

目 录

序	刘广振
---------	-----

第一章 绪论	(1)
--------------	-----

第一节 什么是人的心理	(1)
-------------------	-----

第二节 心理学和宾馆管理心理学	(5)
-----------------------	-----

第三节 学习宾馆管理心理学的意义	(9)
------------------------	-----

第二章 宾馆员工的个性心理倾向与管理	(13)
--------------------------	------

第一节 宾馆员工的需要与管理	(13)
----------------------	------

第二节 宾馆员工的动机与管理	(21)
----------------------	------

第三节 宾馆员工的兴趣与管理	(26)
----------------------	------

第四节 心理激励的艺术	(37)
-------------------	------

第三章 宾馆员工的个性心理特征与管理	(55)
--------------------------	------

第一节 宾馆员工的能力差异与管理	(55)
------------------------	------

第二节 宾馆员工的气质差异与管理	(62)
------------------------	------

第三节 宾馆员工的性格差异与管理	(71)
------------------------	------

第四章 宾馆员工的情绪变化与管理	(84)
------------------------	------

第一节 宾馆员工的情绪变化与管理	(84)
------------------------	------

第二节 宾馆员工的冲动情绪与管理	(98)
------------------------	------

第三节 宾馆员工的挫折情绪与管理	(115)
------------------------	-------

第五章 宾馆员工的态度与管理.....	(126)
第一节 态度的一般含义.....	(126)
第二节 态度的形成与改变.....	(134)
第三节 宾馆员工服务态度的管理.....	(145)
第六章 宾馆员工群体心理与管理.....	(151)
第一节 群体心理.....	(151)
第二节 群体凝聚力.....	(157)
第三节 群体中的人际关系.....	(162)
第四节 宾馆人际关系的特点与障碍.....	(167)
第五节 密切宾馆员工人际关系的途径与 方法.....	(174)
第七章 宾馆青年和女性员工的心理特点与管理.....	(184)
第一节 宾馆青年员工的心理特点.....	(184)
第二节 宾馆青年员工的异常心理与矫正.....	(193)
第三节 宾馆女性职工的一般心理特点.....	(198)
第四节 宾馆女性干部心理障碍与消除.....	(201)
第五节 宾馆女性干部心理素质自我修养 要点.....	(207)
第八章 宾馆领导心理与管理.....	(214)
第一节 领导的一般含义.....	(214)
第二节 宾馆领导者的影响力.....	(221)
第三节 宾馆领导的一般心理素质.....	(226)
第四节 宾馆领导者的自我意识与调节.....	(230)

第五节 宾馆领导的决策心理与调节.....	(238)
后记.....	(248)

第一章 绪论

管理是宾馆工作的主题,而人的管理是宾馆主题中的主旋律。作为社会的人是有思想、有情感的,受一定的心理活动支配,反映一定的心理活动规律。因此,宾馆管理,就必须研究从业人员的心理规律,探讨适应心理活动规律的启迪全体员工积极性的途径。

第一节 什么是人的心理

一、人的心理(现象或活动),指人的心理过程、个性心理和心理状态三个方面

1. 人的心理过程

包括认识过程、情感过程和意志过程

一个正常的人,只要处于清醒状态,就总要看东西,听东西,嗅气味,吃食物,触摸各种物体,即通常说的用眼、耳、鼻、舌、身等五官去感知事物,这个叫感觉或知觉。人感知过、经历过的事物当再次出现时,人能够认识它,或者必要时可以回忆起来,这个叫记忆。人要认识事物,不能只限于认识它的表面特征,还要深入到它的本质,运用感知材料和已有的知识进行分析、思考,才能把握事物那些不能被我们直接感知到的方面和属性,掌握其本质和规律。这些心理活动叫思维。以上我们

讲的感觉、知觉、记忆和思维等,都是对客观事物的了解、掌握,都属认识过程。

人在接触、认识客观事物的过程中,同时也认识到外界事物对个体的利益关系,是否与个体的兴趣、需要相一致,从而产生对客观事物的态度,产生喜、怒、哀、乐、爱、恶等各种各样的情感。这些就属情感过程。

人的心理过程不仅有认识和情感的过程,而且还经历着意志的过程。因为人不仅要认识、体验事物,更重要的是根据自己的认识去行动,去改造世界。要行动,就需要确定目标,考虑方案,产生动机的斗争。在实际行动过程中,要想方设法随时和困难或阻力作斗争。这种根据预定的目的,主观能动地行动,坚决克服困难的心理活动过程,就是意志过程。认识、情感、意志三种过程,简称知、情、意。

认识、情感和意志这三个过程并不是彼此独立的过程,它们在人的心理活动中,是作为一个统一的整体表现出来,相互紧密地联系在一起。所以我们将它们统称为心理过程。心理过程是人的心理活动的一个方面。

2. 个性心理

指兴趣、能力、气质、性格等方面的不同心理特征和需要、动机、兴趣、信念、世界观等个性心理倾向。个性心理倾向是个性心理的核心,它制约着人的全部心理活动的方向和行为的社会价值。每个人都有与他人不同的个性心理。

心理过程与个性心理既有区别,又不可分割。心理过程着眼于心理现象的组成,体现了人心理的共同性;个性心理则着眼于心理现象的表现,体现了人心理特殊性或差异。对二者进行分析研究,是为了深入了解人的心理活动规律;将它们结合

起来考察,则是为了掌握人的心理全貌。

3. 心理状态

指满意与埋怨、振奋与沮丧等等个体当前心理活动的特征。心理状态既不像心理过程那样具有高度的流动性和起伏性,又不像个性心理特征那样具有较高的稳定性;它是人的心理过程和个性心理在某一事件和时间中的表现。心理状态产生于心理过程之中,一旦产生又制约着心理过程;个体如果长期处于某种心理状态之中,有可能形成某种性格特征。同时,心理状态的动力和性质又依赖于个性心理特征。因此,许多心理学家把它列为心理现象的组成部分,如图:

人的心理现象	心理过程	认识过程(知)	感觉、知觉、记忆 思维、想象	伴随注意
		情感过程(情)	喜、乐、哀、怒	
		意志过程(意)	坚定、动摇	
	心理状态	振奋、沮丧、满意、不满意 疑惑、迷恋、犹豫、朝气蓬勃		
	个性心理	个性心理倾向	需要、动机、兴趣 信念、世界观	
		个性心理特征	能力、气质、性格	

二、人的心理是可以被认识的

辩证唯物主义认为人的心理是人脑的机能,是外部世界在人脑中的反映。列宁指出:“……心理的东西、意识等等是物质(即物理的东西)的最高产物,是叫做人脑的这样一块特别复杂的物质的机能。”(《列宁选集》第2卷,人民出版社,1972, P232)列宁还指出:“世界是永恒地运动着和发展着的物质,

而这种物质为不断发展着的人的意识所反映。”(《列宁选集》第2卷,人民出版社,1972,P136)。

1. 心理是人脑的机能

所谓心理是人脑的机能,是说人的各种心理现象,都是通过脑的活动产生的。日常观察和专门研究都证明,人的心理绝对不能离开大脑的活动。生下来就没有大脑的“无脑畸型儿”没有心理活动;人的大脑某一部位病变,他就会丧失某种心理机能。如大脑侧面(听觉区)受伤,病人可能就丧失听觉。这都说明大脑是心理的器官,心理是人脑的机能。没有脑是不可能产生人的心理的。

2. 心理是外部世界的反映

所谓心理是外部世界的反映,是说人的心理是外部世界在人脑中的复写、画像、映象。仅有脑的机能还不足以产生心理,如果没有外部世界,头脑中就不能形成外部世界的映象。“狼孩”、“野人”、“猪孩”等事例说明,尽管有正常的人脑,但由于脱离社会环境,人就会丧失正常的心理活动,他们就会表现出智力低下,反应迟钝,缺乏情感等狼猪心理。所以,客观现实是心理的源泉和内容,心理是客观现实的反映。

3. 人的心理具有主观能动性

人脑并非完全像照镜子一样机械地反映现实,而是一个积极能动的反映过程,常有自觉选择和加工改造的特点。人的反映活动的主观能动性,是人类区别于动物反映活动的显著标志之一。正是这一点,才保证了人能够把过去的经验和态度积累起来参与当前的反映活动,才保证了人的心理活动的广度和深度;调节主观与客观的距离,实现个体与环境的平衡,以适应环境的需要。同时,经验和个性心理的不同,反映便呈

现差异。这是同一事物反映之所以有所不同的原因。

4. 心理是在实践中发生和发展的

人的心理是随着人类的实践而产生,而发展。只有通过实践,大脑与客观现实发生联系,才能实现反映。即使是心理器官的人脑的发展,也离不开实践;否则,也不能成为最好的心理器官。由于实践的多样性,人们形成了不同的个性特征;同时,人的心理活动又受到实践的检验。人在反映客观现实的过程中,总是依照实践的标准和反馈,不断地调控自己的心理活动,使它符合客观事物的规律。人的心理能否发挥其能动作用,就在于是否准确地反映了客观事物及其规律。

第二节 心理学和宾馆管理心理学

一、心理学

1. 什么是心理学

从字面上看,“心”指心思,心意,思想。古人把思想和感情叫做“心”。“理”,是中国哲学概念,通常指条理、准则。如韩非认为:“理者,成物之文(文即规律)也。”心理学就是关于心思、思想、感情等规律的学问。心理学英文、法文、德文、拉丁文都源于希腊文,意思是“灵魂的学问”。

辩证唯物主义心理学认为,心理学是研究人的心理发生和发展规律的科学。也有不少心理学家认为,心理学是研究行为和心理过程的科学。

从历史角度来看,心理学原为哲学的一个组成部分,从19世纪中叶开始,逐渐走上独立发展的道路。1879年,德国哲

学家、生理学家、心理学家冯特在德国莱比锡大学建立了世界上第一个心理学实验室。这标志着心理学脱离哲学的“母体”而成为一门独立的科学。

2. 心理学的特点

(1) 心理学既古老, 又年轻

著名的德国心理学家、科学心理学的开拓者之一艾宾浩斯说:“心理学有一个悠久的过去, 却只有一个短暂的历史。”说心理学历史悠久, 是因为自古以来, 哲学家们一直很关心人的心理问题, 在他们的许多著作中蕴含了丰富的心理学思想。但这些论述都以常识、直觉或猜测为基础, 由于研究方法是思辩式的, 研究成果多带经验描述性质, 缺乏实验根据, 因而还不是科学意义上的心理学, 所以被称为哲学的心理学或前科学的心理学。

19 世纪中叶, 近代自然科学发展起来。许多受过科学训练的学者把自然科学研究方法引入心理学领域, 从而导致心理学发生了根本变革, 使思辩式的前科学心理学转变为科学的心理学。科学心理学诞生以来, 至今不过百余年, 而现代物理学产生于 1600 年, 现代化学诞生于 1775 年, 心理学在科学的大家庭中只不过是一个小弟弟。所以, 心理学又是一门年轻的科学。

(2) 心理学既有自然科学的性质, 又有社会科学的性质

心理学是人类研究自身的一门基础学科。人既是“一种活动着的自然实体”, 同时又是一种社会实体, 正如马克思所说, “人是社会关系的总和”。而制约人的心理的因素, 既有生理(特别是神经生理)因素, 又有社会因素。所以, 研究人的心理的科学就不可能纯然属于一类科学, 而是同生理学、人类学和

社会学密切相关,是介于生理学与 sociology 之间的中间科学,既具有自然科学性质,又具有社会科学性质,而且还与哲学的认识论有密切的关系。

(3)心理学既是一门理论科学,又是一门应用科学

心理学在重视理论研究的同时,也不忽视心理学理论的应用。除少部分心理学家主要从事心理学基本理论研究之外,大多数心理学家都结合某一社会生活领域深入探讨心理学的应用问题。第二次世界大战以来,特别是近二三十年间,随着人类在社会各实践领域的深入,心理学有了飞速的发展,形成了研究领域广阔,分支繁多的局面。可以说,人类有多少实践活动领域,就有多少门分支心理学。

3. 心理学的任务

心理学的任务就是探索心理规律。

规律是若干事物的变化之间的确定关系。也就是影响者与被影响者的变化之间的确定关系。“确定关系”就是必然的、屡试不爽的关系。影响心理变化的因素是复杂多样的,既有生理的、心理的(已形成的心理),也有环境的(家庭、学校、社会等)因素。探索心理规律就是要查明种种因素的变化与心理变化之间的确定关系。

心理学有时也考察心理因素对人的机体健康和工作效率的影响。比如情绪对疾病的影响,心理战对敌方军民的影响,思维定势对接受所宣传的观点的影响,等等。这些方面的确定关系,也是心理学要探索的规律。

二、宾馆管理心理学

1. 什么是宾馆管理心理学

宾馆管理心理学是一门交叉学科,它运用心理学、社会心理学、社会学、教育学、服务学及宾馆管理科学等原理原则,研究宾馆管理过程中个体、群体、组织与领导心理活动规律,从而有效地激发人的积极性的科学。或者说,宾馆管理心理学是研究宾馆管理活动过程中客体(被管理者)和主体(管理者)的心理现象发生、发展及其变化规律的科学。

宾馆管理心理学从内容看,它与心理学关系密切,从作用看,它是为宾馆管理提供理论依据,以达到对宾馆的有效管理,从这个意义上讲,它又与宾馆管理学密切相关;从宾馆管理心理学研究的目的看,它是为了通过有效的宾馆管理,实现宾馆活动的预期目标,从这个意义上讲,宾馆管理心理学与宾馆营销学、宾馆服务学、宾馆职业道德紧密相联。由此可见,宾馆管理心理学是一门交叉学科、边缘学科、独立的新生学科。

2. 宾馆管理心理学研究的对象和任务

宾馆管理心理学研究的对象主要是管理过程中人的行为动机、行为激励及正确处理人际关系的心理依据。它以研究主客体在宾馆管理整个活动过程中的心理活动特点和心理变化的规律作为自己的根本任务。

宾馆管理心理学以现代生理学、心理学、法学的最新成就,马克思主义人性论的基本原理为依据,以现实宾馆活动中人的心理活动一般和特殊的问题作为中心,研究人格化管理的心理因素、特点、作用和途径。在宾馆管理中,领导人确定什么样的管理思想,制定什么样的管理原则和制度,采用什么样的管理方式,建立什么样的组织结构,都与他们如何理解人的本质有关系。以人为中心的管理是现代企业管理的特点,“只见物不见人”的管理制度,已为历史所否定。因此,宾馆管理心