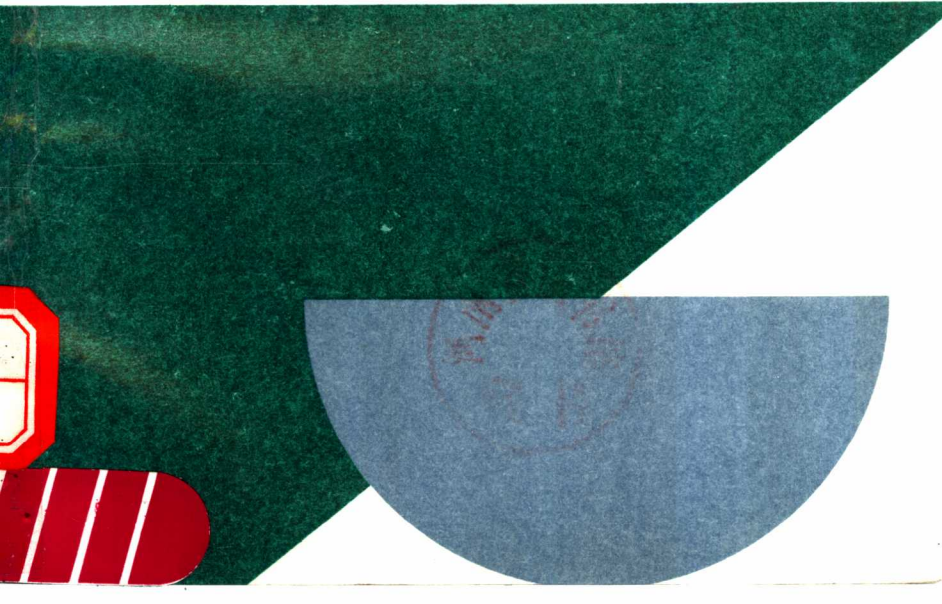


商业技工学校试用教材

餐旅服务心理学

《餐旅服务心理学》编写组 编写

CAN Lǚ FU WU XIN LI XUE



商业技工学校试用教材

餐旅服务心理学

《餐旅服务心理学》编写组 编写

中国旅游出版社

(京)新登字 038 号

图书在版编目 (CIP) 数据

餐旅服务心理学 / 《餐旅服务心理学》编写组编. —北京:
中国财政经济出版社, 1994. 9
ISBN 7-5005-2621-0

I. 餐… II. 餐… III. 旅游业—企业管理—应用心理学
IV. F590.6

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (94) 第 05635 号

中国财政经济出版社出版

(北京东城大佛寺东街 8 号) 邮政编码: 100010

北京财经印刷厂印刷 各地新华书店经销

※

787×1092 毫米 32 开 7.875 印张 160 000 字

1994 年 12 月第 1 版 1994 年 12 月北京第 1 次印刷

印数: 1—4000 定价: 5.50 元

ISBN 7-5005-2621-0/F·2482

(图书出现质量问题, 本社负责调换)

编审说明

《餐旅服务心理学》一书，是根据原商业部制订的餐旅服务专业数学计划和教学大纲，由原商业部商业技工教材委员会组织编写的。经审定，可作为商业技工学校及职业中学餐旅服务专业试用教材，也可作为餐旅服务员业务技术培训和企业职工自学读物。

本书由湖南省饮食服务技工学校高晓红任主编。参加本书编写的有：上海市饮食服务学校张浩哲（第一、二、三章）、湖南省饮食服务技工学校高晓红（第四、五、六、十一、十二章）、西安市服务学校宋莉（第七、八、九章）、湖南省饮食服务技工学校熊茵（第十章）。全书由高晓红总纂。经湖南师范大学教育系心理学教授胡启先审稿。

在本书编写过程中，曾得到有关专家、教师的支持和帮助，并参阅了有关书籍和资料，在此一并致谢。

商业部教材领导小组

1993年3月

目 录

第一章 餐旅服务心理学概述.....	(1)
第一节 心理学的一般问题.....	(1)
第二节 餐旅服务心理学的研究对象和意义.....	(6)
第三节 餐旅服务心理学的研究原则和方法.....	(9)
第二章 心理学基本知识.....	(13)
第一节 心理学的由来.....	(13)
第二节 心理的实质.....	(24)
第三章 感知觉.....	(33)
第一节 感知觉的一般概述.....	(33)
第二节 感知觉与餐旅顾客的行为要求.....	(42)
第三节 感知觉与服务工作.....	(50)
第四章 注意.....	(57)
第一节 注意的一般概念.....	(57)
第二节 注意与餐旅行为.....	(71)
第三节 注意与服务工作.....	(76)
第五章 需要.....	(81)
第一节 需要的一般概述.....	(81)
第二节 需要与餐旅顾客的行为要求.....	(87)
第三节 需要与服务工作.....	(93)
第六章 动机.....	(101)

第一节	动机的一般概述	(101)
第二节	动机与餐旅顾客的行为要求	(106)
第三节	动机与服务工作	(114)
第七章	情绪与情感	(119)
第一节	情绪、情感的一般概述	(119)
第二节	顾客的情绪特征	(127)
第三节	情绪、情感与服务工作	(130)
第八章	气质	(143)
第一节	气质的一般概述	(143)
第二节	气质与餐旅顾客的行为特点	(150)
第三节	气质与餐旅服务	(155)
第九章	性格	(158)
第一节	性格的一般概述	(158)
第二节	性格与餐旅顾客的行为要求	(166)
第三节	顾客性格鉴别原则	(170)
第十章	人际交往与投诉心理	(176)
第一节	人际交往的一般概述	(176)
第二节	投诉原因的分析与处理方法	(184)
第十一章	良好心理品质的培养	(193)
第一节	餐旅服务个体心理研究	(193)
第二节	记忆、学习与餐旅服务的关系	(208)
第三节	态度与餐旅服务的关系	(215)
第十二章	餐旅业组织的管理心理	(224)
第一节	餐旅组织的管理心理	(224)
第二节	餐旅业组织的劳动激励	(234)
第三节	管理员的个性心理	(241)

第一章 餐旅服务心理学概述

第一节 心理学的一般问题

一、心理学及其研究内容

一提到心理学。人们总会有一种神秘玄妙之感，这是由于不了解心理学的研究对象和学科的性质所致。那么，什么是心理学呢？它的研究内容又是什么呢？

心理学是研究人的心理现象及其活动规律的科学。心理现象又称为心理活动，简称心理，其包含的内容是丰富多采的。人在清醒的状态下从事各种各样的活动，在各种活动中随时都可以体验到某些心理现象，只不过有的人意识到了，有的人没有意识到。例如，当你走进某饭店进餐，餐厅柔和的灯光、清新的空气、优雅的环境会使你感到舒适；当餐厅服务员主动热情地将你引领到座位时，你会有一种宾至如归的满足；远处传来阵阵江南丝竹的乐曲，你会感到心旷神怡；如果服务员介绍的菜肴是你盼望已久的，你会高兴满意，食欲大增，倘若长时间内没有餐厅服务员为你安排点菜或上菜，你会感到烦躁；假如久等后上的菜品质次价高，你可能会感到失望甚至愤怒……，以上提到的感到舒适、满足、高兴、烦

躁、失望、愤怒等等，都是人的心理现象。

心理学一般将人的心理分为两个方面，即心理过程和个性心理。

心理过程是指人的心理活动过程。最基本的心理过程是认识过程、情感过程和意志过程，它们都是人脑对客观现实的反映过程，简称为知、情、意。它们是彼此既有区别又有联系的心理活动的三个组成部分，是心理学研究的重要方面。下面我们通过一个例子来看看心理过程三个组成部分的发生、发展情况：

某日，李老先生来到某宾馆参加朋友的生日晚宴。当第一个热菜：“水晶虾仁”上桌后，他首先看其形状、大小、颜色，然后夹进口里，品味“水晶虾仁”的鲜美，这个过程就是对“水晶虾仁”的感觉和知觉。李老先生边吃边回忆以前所吃虾仁的味道，与此进行比较。通过对虾仁的形状、大小、颜色、味道等方面的分析、综合、比较、概括后，李老先生认为该宾馆的“水晶虾仁”确实与众不同，这个过程就是思维的过程。上述的感知、回忆、思维等都属于认识过程。李老先生吃到了色、香、味、形、名俱佳的菜肴，感到很高兴，很满意，这就是情感过程。

以后有一天，李老先生又要到该宾馆参加聚餐。临出门时，天下起了鹅毛大雪，行路艰难，是去呢，还是不去？大雪封路，对步履本来困难的李老先生来说确实不太方便，但由于该宾馆的“水晶虾仁”曾使他齿颊留香。心里又很想再去品尝，于是，经过一番思想斗争，李老先生决定排除干扰，克服困难，如期赴约。这个过程就是意志过程。

上述三个心理过程是紧密地联系在一起，并且互相影响、互相制约的。古语曰：“知之深，爱之切”，表明情感是在认

识的基础上产生的。同样的，强烈的爱、坚强的意志，有助于准确地、迅速地感知和认识事物，这是情感和意志对认识过程的影响。

心理过程对每个人来说都是存在的，这是心理现象的共同的一面。但由于每个人先天因素的差异和后天的生活环境、生活经历、文化教育程度等条件不同，心理现象也就存在着因人而异的一面，这就是心理现象的另一个方面——个性特征。

“个性”一词，英语为 personality，也可译作“人格”。从心理学的观点看，“个性”和“人格”具有同样的含义，都是指一个人比较稳定、比较独特的心理倾向性和具有一定倾向性的各种心理特征的总和。不同的需要、动机、信念以及不同的能力、气质、性格的融合，即构成了一个人的独特的个性。个性是心理现象的个别性，正如世界上找不到两片完全相同的树叶一样，生活中也找不到两个心理特征完全相同的人。

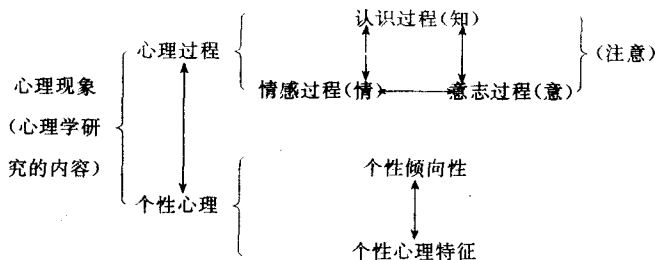
个性心理包括个性倾向性和个性心理特征。在个性中，制约着人的所有心理活动，从而表现出个性积极性的叫个性倾向性，它决定着人对现实的态度和行为的方向，是人从事活动的基本动力，主要包括需要、动机、兴趣、信念、世界观等成分。其中，世界观在个性倾向性诸成分中，居于最高层次，制约着一个人的思想倾向和整个心理面貌。

个性心理特征是指在个体身上经常地、稳定地表现出来的心理过程的特点，主要包括能力、气质、性格等成分，它们反映人们之间个别差异的主要方面，是个性心理的主要内容。

心理现象的两个方面是密切相联的。一方面，个性心理

是通过各种心理过程形成和发展的；另一方面，已经形成的个性心理对人的心理过程又具有影响和制约作用，并使心理过程带上浓厚的个性色彩。因此，要研究人的心理现象，必须对心理过程和个性心理分别进行剖析，而要了解一个人心理现象的全貌，必须将这两个方面综合起来加以考察。

人的心理现象的结构可示意如图 1-1。



(图 1-1) 心理现象结构简图

总之，心理学是研究人的心理过程的发生、发展规律、研究个性心理的形成和发展过程、研究心理过程和个性心理相互关系的规律的学科。

二、心理学是一门边缘性学科

自从 1879 年德国心理学家、科学心理学创始人威廉·冯特 (1832—1920 年) 在德国莱比锡大学建立世界上第一个心理学实验室，标志着科学心理学从哲学中分离出来以后，它的发展很快，研究范围也越来越广泛。但是，有关心理学的学科性质问题却长期争论不休，没有得到解决。早期的心理学家多数认为心理学是实验科学，应属于自然科学。但随着

心理学自身的发展，它涉及的范围几乎遍及人类生活的各个领域，同社会科学、自然科学都有密切的关系。如人的心理的产生、发展必须依靠大脑以及客观事物的信息输入，要弄懂这类问题，必然要涉及到自然科学中的物理学、生理学等学科，而心理的产生根源、内容又主要来自社会中的事物，要弄明白这类问题，就必须依靠社会科学才能解决。此外，研究心理学的方法论基础是哲学。由此可见，现代心理学处于自然科学、社会科学和哲学这三块基石所包含的一系列现代科学的接合点上，它是一门介于自然科学与社会科学之间的边缘性学科。

三、心理学的主要分支

心理学是一门理论科学，又是一门应用科学。一百多年来，随着现代社会的需要、生产实践的发展和科学技术的进步。现代心理学已渗透到各种实践领域，其分支或门类也越来越多，目前世界各国已有 100 多个学科。它们各分属于基础理论和应用两大领域。属于基础理论领域的有普通心理学、实验心理学、发展心理学、动物心理学、生理心理学、社会心理学、异常心理学等，属于应用领域的有教育心理学、劳动心理学、管理心理学、运动心理学、司法心理学、医学心理学、军事心理学、商业心理学、文艺心理学等等。随着社会的进步和心理学本身的发展，它的分支将越来越多，研究领域也将越来越广。

第二节 餐旅服务心理学的 研究对象和意义

一、餐旅服务心理学的研究对象

餐旅服务心理学是研究餐旅服务活动中人的心理现象及其规律的学科。它同其他心理学一样是社会需要的产物，是为了适应餐旅服务工作的需要而产生的一门应用性学科。

餐旅服务心理学的研究对象是作为餐旅活动主体的人的心理现象及其产生、发展和变化规律以及餐旅组织管理心理。它主要以探索餐旅接待服务工作的特点、餐旅顾客和餐旅服务人员的心理入手，揭示其规律性。

餐旅服务心理学的具体研究内容主要有以下几个方面：

(一) 餐旅顾客的心理研究

包括餐旅顾客的需求心理，餐旅顾客的个性心理特征以及餐旅顾客的心理活动过程等方面的研究。

(二) 餐旅经营活动与餐旅顾客心理的关系

包括餐厅、客房的设施、服务内容、菜肴品种、价格制定、店名命名（楼名、厅名）等与餐旅顾客的心理关系。

(三) 餐旅业组织管理心理研究

包括餐旅业工作人员个体心理、集体心理相容和餐旅组织的管理心理研究。

上述三方面的内容是相互联系、相辅相成的，对其中任何一个方面的研究都应当作整体中的有机部分来进行，避免进行孤立的研究，这样才能使我们发现餐旅活动的整体规律。

防止认识上的片面性。

二、餐旅服务心理学的研究意义

任何一门学科的理论研究都是旨在通过发现研究对象的规律，为该领域的实践活动服务。

研究餐旅服务心理学的意义具体体现在以下几个方面：

(一) 有助于发展餐旅服务事业，提高服务质量

餐旅业被称为“友谊、好客工业”。它的工作性质是直接为餐旅顾客提供各种服务，所提供的服务“产品”包含着极为生动的精神因素，即心理因素。如果说我国今天的餐旅业管理水平低，服务质量差，其根本原因并非是饭店、宾馆设施差，而是缺乏训练有素的餐旅业管理人员和服务人员，缺少对餐旅规律深层次的理论研究。如何努力使服务质量满足餐旅顾客在心理上的需要，是餐旅服务工作的奋斗方向，甚至是餐旅业赖以生存和发展的生命线。接待任何一个餐旅顾客，都必须满足他们的两种要求，一是生理方面的，即食宿；二是心理方面的，即餐旅顾客的心理状态、兴趣爱好等。我们的餐旅服务业往往对前者比较重视，而对后者却忽视了，这样服务质量就无法得到保证。学习餐旅服务心理学，可以帮助我们去了解各种餐旅顾客的心理特点，找出餐旅服务工作应遵循的心理规律，为餐旅业的发展提供心理学方面的理论依据。

(二) 有助于建立一支高质量的职工队伍

我们是社会的主人，餐旅业的职工是企业的主人。餐旅业的发展和服务质量的提高主要依靠全体餐旅工作人员的共同努力。学习餐旅服务心理学可以帮助我们了解自己的个性心理，全面地、客观地分析自己的心理品质，评价自己的心

理面貌，提高自我分析、自我评价、自我监督的能力，从而根据自己的个性特点确定努力方向，发挥个性心理的积极方面，控制和克服消极方面。学习餐旅服务心理学还有助于企业领导了解自身的心理品质，并改变过去单纯政治说教的思想教育方法，通过分析掌握职工心理状态和个性心理，有的放矢地做好职工的思想工作，解决职工的心理不平衡问题，采取有效的方法对职工进行心理引导，培养职工的良好道德品质、情感品质、意志品质和各种能力，更加有效地促使企业组织成员之间的集体相容，这样将有利于企业各方面工作的协调，对餐旅业职工队伍的精神文明建设将产生深远的影响。

（三）有助于改善经营管理，提高企业的组织管理水平

餐旅服务企业要想在充满竞争的市场上立于不败之地，而且取得发展，获得较好的经济效益，只有一个办法，即加强宏观管理。运用科学的方法对餐旅业的发展进行预测和决策。把注意力放在餐旅业的变化和发展趋势上面，密切注视餐旅者的消费动向，不断调整经营方针和策略，努力做到人无我有，人有我全，人全我精，人精我新。学习餐旅服务心理学，可以帮助我们运用有关知识、原理去揣测各种餐旅者的心理需要及其发展趋势，开展行之有效的宣传手段，调整、制定受餐旅顾客欢迎的经营措施，从而不断提高经营效果，对餐旅业全面、稳定的发展具有重要的意义。

（四）有助于我们形成辩证唯物主义的世界观

列宁曾经指出：“心理学所提供的一些原理已使人们不得不拒绝主观主义而接受唯物主义。”学习和掌握餐旅服务心理学的科学知识，有助于我们正确地理解各种心理现象，澄清各种模糊观念，破除封建迷信思想，形成辩证唯物主义的世界观。

第三节 餐旅服务心理学的 研究原则和方法

任何科学研究要想得到正确的结论，都要遵循一定的研究原则和掌握一定的方法。餐旅服务心理学也不例外，它是以前普通心理学的基本理论为基础，以马克思主义辩证唯物主义的认识论和方法论作为研究原则和研究方法的。

一、餐旅服务心理学的研究原则

(一) 客观性原则

客观性原则是心理学研究中必须遵循的基本原则。它是指研究者从实际出发，实事求是地反映和探求人的心理现象的本来面貌，并以实践作为检验的标准。客观性原则是心理学研究中运用唯物论思想作指导的重要标志。

人的心理活动是通过主体的有关活动表现出来的。客观性原则就是通过研究产生心理现象的客观表现来研究人的心理的。在实际生活中，我们了解一个人（他的智慧、情感、性格和能力），经常不是根据这个人自己的评价，而是根据他的行为、举动，他的工作和学习的表现。正如列宁所说的那样：“我们应按那些标志来判断真实的个人的真实‘思想和感情’呢？显然这样的标志只有一个，就是这些个人的活动。”因此，在餐旅服务心理学的研究中应坚持客观性原则，从各种客观实践活动中去观察餐旅顾客和餐旅工作人员的表现，从他们的各种心理赖以产生的条件等方面去进行客观的研究。同时，在对研究所获得的材料和数据整理分析时，也要坚持客观性

原则。任何科学的结论都必须有充分的事实根据。

（二）发展性原则

辩证唯物主义认为，世界上的万事万物都处在永恒运动、不断变化之中。作为客观事物的反映的心理，当然也随着客观事物的变化而变化。所谓发展性原则，就是指坚持用发展的观点，把心理现象看作一个变化发展的过程进行发生学的动态研究。

心理学作为人脑对客观现实的反映，是随着脑和客观刺激的发展变化而不断发展变化的。发展性原则要求研究者要研究个体在不同年龄阶段心理活动的变化，以便阐明个体从出生到衰老整个发育过程的心理发展规律。同时，不仅要阐明人已经形成了的一些心理品质，还要阐明那些新出现的心理特点，不仅要看到当前的心理和行为现象，而且要探求形成这种心理和行为现象的历史原因，并根据心理学原理对其将来的发展作出预测，这一点对于个性的研究具有特别重大的意义。

二、餐旅服务心理学的研究方法

（一）观察法

所谓观察法，是指在通常的餐旅活动的自然条件下，通过餐旅顾客和餐旅服务工作人员的行为、动作、语言、表情等外部表现，了解其心理状态和心理特点的方法。它是餐旅服务心理学中常用的研究方法。

要使观察法收到预期的效果，必须注意以下几点：首先，所有的观察始终要有明确的目的和周密的计划；其次，观察者不能干预被观察者的正常活动，应让其处于完全的自然状态，不知道有人在对其进行观察；最后，观察者应善于捕捉

和记录观察到的有关现象，积累充分的、准确的材料。

观察法的主要优点是保持了被观察者的心理活动的自然性和客观性，获得的材料比较真实，可信。不足之处是观察者处于被动地位，只能消极地等待所需要的心理现象的出现。因此所得的材料往往带有偶发性。再者，由于观察到的现象以及取得的材料不易作数量分析，所以很难精确地确定引起某种心理活动的因素是什么。

(二) 调查法

餐旅业的特点是餐旅顾客的流动性大，逗留时间短，一般不可能对其作深入了解。调查法是当研究的心理现象不能直接观察时，通过搜集有关资料间接了解餐旅顾客的心理活动的方法。

调查法的途径和方法是多种多样的，较常用的是谈话法和问卷法两种。

谈话法是运用谈话的方式来研究餐旅顾客心理的调查方法。在谈话前，研究者要根据研究目的和谈话对象的特点，拟定谈话内容。谈话必须在一种自然的、无拘束的条件下进行，谈话过程应作详细的记录，以便资料的分析、整理。

问卷法是通过餐旅顾客填写回答事先拟定好的表格、问卷的形式来研究其心理的一种方法。在饭店、宾馆的餐厅、客房中，一般预先放置拟定好了的服务质量评价问卷，让餐旅顾客填写，然后将填好的问卷进行归纳整理，据此来分析、研究餐旅顾客的心理动态。

(三) 自然实验法

这是指在餐旅服务过程中，研究者适当控制某些条件，结合经常的服务工作对餐旅顾客的心理反应进行研究的方法。如在服务过程中使用不同的接待方法，观察餐旅顾客的情绪