

餐旅心理学

BOOK BOOK BOOK BOOK



中国商业出版社

餐 旅 心 理 学

主编 乔正康

(京)新登字 073 号

图书在版编目(CIP)数据

餐旅心理学/乔正康编著. —北京:中国商业出版社,
1994. 9
ISBN 7-5044-2799-3

I. 餐… I. 乔… II. 商业心理学—研究 N. ①F719
②F713.55

中国版本图书馆 CIP 数据核字(94)第 09629 号

责任编辑:容 翔

封面设计:张德志

中国商业出版社出版发行
(100053 北京广安门内报国寺 1 号)

*

新华书店总店北京发行所经销
山东省商业厅印刷纸品公司

*

1994 年 9 月第 1 版 1994 年 9 月第 1 次印刷
787×1092 毫米 32 开 4.75 印张 103 千字
印数 1—5000 册 定价:4.20 元
(如有印装质量问题可更换)
ISBN7-5044-2799-3/B·57

前 言

餐旅业是我国第三产业的支柱之一，也是改革开放的窗口和餐饮旅宿服务的基地，对我国社会主义市场经济的发展起着重要作用。如何运用普通心理学的一般原理和应用心理学的技术，指导餐旅工作，研究餐旅管理和 service 的一系列心理问题，既是时代的需要，又是发展餐旅服务事业的需要。

本书在吸取国内外旅游、管理、服务心理学研究成果的同时，对餐饮心理作了较多阐述，理论联系实际，内容新颖翔实，语言简练流畅。既可作中专、职校、技校以及职工中专、电视中专的餐旅、旅游、服务专业的教材，又可作广大餐饮、旅游、服务业从业人员业务学习的参考用书。

本书由国内贸易部系统“商业中专教育研究会”会长、华东师范大学职教所兼职教授、上海市商业学校校长乔正康主编并撰写第一——五章；上海市商业学校餐旅教研室主任、心理学讲师高正庭撰写第六——八章，上海市商业学校办公室主任、高级讲师顾

仲义撰写第九章，山东省青岛商校高级讲师邱大燮撰写第十章。在本书编写过程中，参考了国内外一些专著，也得到了有关专家和出版社同志的支持和帮助，在此一并表示感谢！

由于理论水平限制，资料缺乏，本书的不足之处在所难免，衷心希望专家、学者和使用本书的师生以及餐饮、旅游、服务行业的领导、职工提出宝贵意见，帮助我们进一步修改。

编 者

1995年1月

目 录

第一章 绪 论	(1)
第二章 餐旅业与心理学	(8)
第一节 时代呼唤餐旅心理学	(8)
第二节 餐旅心理学的研究依据和方法	(14)
第三章 心理的一般规律(上)	(23)
第一节 感觉与知觉	(23)
第二节 注意和记忆	(34)
第四章 心理的一般规律(下)	(44)
第一节 思维、情感和意志	(44)
第二节 需要、兴趣和动机	(54)
第五章 餐旅宾客的心理特点	(70)
第一节 餐旅宾客的类型	(70)
第二节 餐旅宾客的一般心理需求	(74)
第三节 餐旅宾客的个性特点及其需求	(78)
第六章 餐旅服务心理(上)	(80)
第一节 餐饮服务心理	(80)
第二节 客房服务心理	(85)
第三节 导游服务心理	(91)
第七章 餐旅服务心理(下)	(99)
第一节 购物服务心理	(99)
第二节 康乐服务心理	(103)
第八章 餐旅宾客投诉的心理及对策	(108)

第九章 餐旅环境、设施与宾客的心理	(113)
第一节 餐旅环境与宾客的心理	(113)
第二节 餐旅设施与宾客的心理	(122)
第十章 餐旅管理心理	(130)
第一节 餐旅工作者的心理素质	(130)
第二节 餐旅员工心理需求和心理健康	(136)

第一章 绪 论

一、心理学是既年青又古老的科学

1. 心理学是研究人的心理活动和行为的科学

心理学起源于两千多年前的古代哲学。从苏格拉底、柏拉图、亚里士多德开始，西方历代哲学家们都把对“心”（即心灵、灵魂）的探讨作为哲学的主要课题之一。亚里士多德（公元前 384—322）的《灵魂论》就是西方古代哲学家研究心理现象的代表作。我国春秋战国时代的诸子百家学说中，也有许多关于心理问题的探讨，最著名的就是关于人性善恶的争论：荀子说“性恶”，孟子讲“性善”。兵家在战略战术上对战争心理进行了很多研究，强调“攻心为上”、“不战而胜”。楚汉之争中，韩信设计了“四面楚歌”的心理战术，击破了楚军的心理防线，取得重大的战术胜利。可以说，这是古代应用心理学的一次著名实例。

在两千多年的发展过程中，心理学只从属于哲学，而且研究内容也局限于人的精神和心理问题。直到 19 世纪末，德国心理学家威廉·冯特（1832—1920）在莱比锡大学创立了世界上第一个心理学的实验室，采用科学方法对人的心理进行研究。从此，心理学从哲学的怀抱中走出来，成为一门独

立的科学。20 世纪 20 年代，西方不少心理学家认为：心理学不光研究人的精神和心理，更主要的是研究心理的外显活动——人的行为，他们甚至把心理学的概念界定为研究人的行为的科学。到了 70 年代，心理学家基本统一了认识：心理学是研究人的心理活动和行为的一门科学。

随着世界经济、科学的进步和发展，只有 100 多年历史的现代心理学发展极其迅速，所起作用也越来越大。人是万物之灵，人创造了世界，但对人自身的研究还很不够，人的能力的潜力究竟有多大？迄今仍是个谜。一旦心理学研究有了重大突破，必将对整个科学和经济产生极其巨大的影响。因此，不少人把心理学看成是超科学的科学，21 世纪将发生重大作用的科学。

二、心理的本质

心理学在二千多年的发展过程中，名与实并不相符，因为现代解剖生理学表明：人的思维活动是由人脑进行的，心并不进行思维。由于西方古代哲学家研究“心灵”现象，我国古代哲学家认为心为“思之官”，所以一直把研究心灵、灵魂、思维的学问称为心理学。

撇开误解，心理学应该是“脑理学”，心理学的本质是人脑的活动及其外显的行为。例如：当你开车到达路口，见到红灯亮了，就会自动刹车。从看到红灯到踩下刹车，可能不到一秒钟。在这极短的时间里，既有心理过程，又由心理过程产生了行为。

从上例可以看出：人的心理的本质可以从三方面加以说明：

①心理是“脑”的机能

医学和解剖生理学的专门研究表明，人的大脑是非常复杂的一部机器，它由 120 亿个以上的特殊细胞构成。这种细胞与人体其它组织或器官的细胞不同，它有特殊的构造，而且具有极度敏感性。人脑的不同部位管理着人的各种感觉和机能，如视觉、嗅觉、听觉、触觉、运动、语言、内分泌等等。如果哪一部分受伤了，其所管的感觉就会丧失。例如，有的人双眼构造很正常，但由于专管视觉的脑神经损伤，就失明了。日常生活中，我们常可以看到，有些人喝醉了酒，胡言乱语，这是因为酒精中毒，大脑管语言的部位受到麻醉，不能正常工作的缘故。最新研究成果表明：千年之谜的道家阴阳太极图原来是气功师描绘的一幅脑电图，因为科学仪器测试绘制的气功师发功时的脑电图与阴阳太极图一模一样！

②心理是社会客观现实的反映

人脑是在社会客观现实生活中不断发达起来的，离开了丰富多彩的社会客观现实生活，既无人脑本身的发达，也不会有人的心理活动。马路上没有红灯，视觉没有红色光线的刺激，头脑中就不会有红灯的反映。如果一个人生下来就被关在一个房子里，只给他食物让他生存，不让他接触世界，他肯定是一个白痴。印度“狼孩”的事例是很著名的：1920 年，印度人辛格在狼窝里发现了两个小女孩。小的约两岁，很快就死了，大的约八岁，取名为卡玛拉。她用四肢爬行，用手或膝盖着地休息，用舌头舔食流质的食物，只吃扔在地上的肉，与狼一样怕光，深夜象狼一样嚎叫。白天睡觉，晚上活动。辛格对她悉心照料和教育，两年以后她学会站立，四年学会六个单词，六年学会了行走，到十七岁去世前才具有四

岁儿童的心理发展水平。她由于失去了人类社会的客观生活环境，与狼为伍，虽然有人的大脑，却只具备狼的心理。

所以，社会的客观现实是人的心理活动的源泉和内容，心理则是人对社会客观现实的反映。

③心理具有主观能动性或个体差异性

前面说过，心理是客观现实在人的头脑中的反映，不过这种反映不象照镜子那样简单和刻板，而是积极的、主动的反映，有着较大的主观能动差别。每个人的年龄、文化程度、经历、性格不一样，因此心理活动不一样，对同一事物，也会作出不同的反映。例如，对《红楼梦》，仁者见仁，智者见智，反映千差万别；每年评选电影金鸡奖，专家与一般观众的见解也往往大相径庭。

即使同一个人对同一个事物，在不同时间、环境，不同的心境下，反映也会大不相同。李白曾经极力赞美君山，说是“淡扫明湖开玉镜，丹青画出是君山。”酒醉后则要“铲却君山好，平铺江水流。”人在悲欢离合不同境遇时，对月亮的阴晴圆缺，天气的风雨晴雪，植物的荣枯开闭也都会有不同的心理活动。

三、人的心理过程

人的心理过程是人的心理活动的一个重要方面。人的心理过程包括认识过程、情感过程、意志过程。

①认识过程

人在社会实践活动中，不断通过自己的眼、耳、鼻、舌、身产生视觉、听觉、嗅觉、味觉、体觉（体觉又包括热觉、冷觉、压觉、触觉、痛觉等）和平衡觉等去感知事物，认识事

物。当以前经历过的事物再次出现时，能够认识它，必要时还可以引起对以前经历过的事物的回忆和联想。同时，人可以在感知事物、记忆、想象的基础上，使用已有的感知材料进行分析思考，从感性认识上升到理性认识，深入了解事物的本质，把握事物发展变化的规律（这个过程叫思维活动）。这些感觉、知觉、记忆、想象、思维等都是对社会客观事物的了解，因此都属于认识过程。

②情感过程

人对客观事物的认识是受个体情感的影响的，即是说不同的个体对客观事物的需求、爱好不一致，就会产生各种各样的感情：喜、怒、哀、乐、爱、怨、恨、恶等等。如旅游者看到壮美的河山感到高兴，听到悦耳的音乐感到愉快，吃到变质的食物会埋怨，遇到客房热水管损坏会感到恼怒等等，都属情感过程。

③意志过程

人与动物不同，人在遇到恶劣环境或在工作中遇到阻力、生活中遇到困难时，不象动物那样采取回避、消极适应的办法，人不屈服，主动想办法克服困难，改变客观环境，逐步达到自己的目的。这种靠坚强的意志想办法战胜困难、达到目的的心理过程叫做意志过程。

四、人的个性心理

人的心理活动包括前述心理过程和人的个性心理。个性心理主要指个性心理特征和个性倾向性。一般说来个性心理即简称为个性或个人性格。

古人说：“人心不同，各如其面”。人的个性就跟人的面

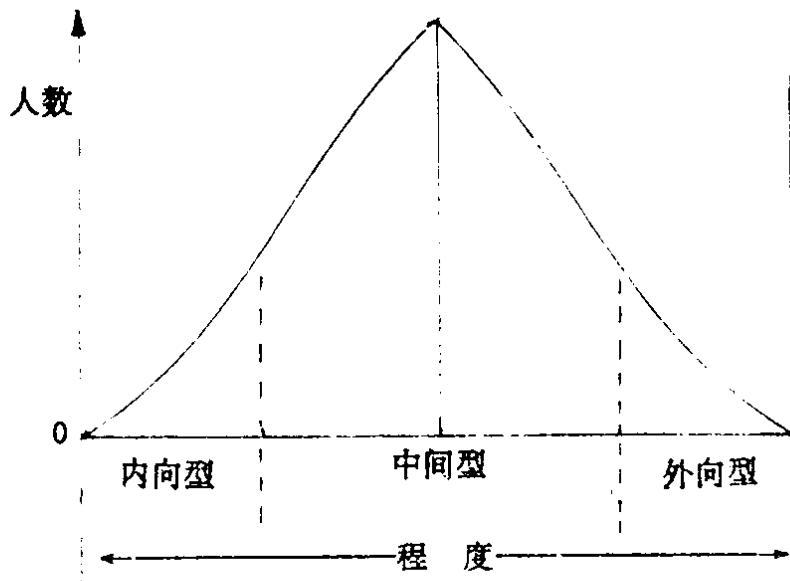
貌一样，是千差万别各不相同的。即使是孪生者，二人的个性也不可能完全相同。

个性主要体现在一个人的气质、能力等方面；个性倾向性则主要体现在兴趣、需要、动机等方面，但二者是辩证统一体。正因为人的个性是千差万别的，所以我们只能从大的分类上进行简要的探讨。

一般把人的个性分成内向型、外向型和中间型三类。内向型的人往往爱好学习，沉默寡言，不善与人交际；他们目的性强，时间观念强，做事按部就班，善于思考分析；不大爱好热烈或大的场面，喜欢独自听音乐、阅读或看电视。他们参与餐旅活动，一般要求到他们熟悉的地方去，乘坐熟悉的自认为保险的交通工具，吃熟悉的食物，住房人要少，最好不要有生人等等。外向型的人，往往与内向型的人相反，他们好动、热情、容易高谈阔论；善于与人交际，而且往往一见如故；他们目的性不强，常会因临时发生的事或遇到熟人影响原先想办的事。他们不爱动脑筋思考，爱随大流，做事容易丢三拉四；他们大方，心胸比较宽阔，喜欢冒险，喜欢人多热烈的环境。他们参与餐旅活动，常常要求到新奇、有刺激的地方去，到不熟悉的地方去，吃没吃过的食物，乘快速的交通工具等等。

但真正属内向型或外向型两个极端的人是较少的，多数是中间型的人，或以一种个性为主程度不同地兼有另一种个性的人。

各种个性的人的分布图如下



本章复习与思考

- 一、什么是心理学？
- 二、为什么说心理学是既古老又年青的科学？
- 三、心理的本质是什么？
- 四、心理过程有哪几种，其特点是什么？
- 五、简述不同个性类型的基本特点？
- 六、观察并分析周围同学、朋友的个性特点，试将他们的个性分类。

第二章 餐旅业与心理学

餐旅业是我国第三产业的重要支柱之一，对改革开放和社会主义市场经济的形成和发展起着举足轻重的作用。进入九十年代以来，我国改革开放的步伐更快更大，餐旅业发展极其迅速。仅上海一个城市，宾馆、饭店、酒家等即从八十年代的 2000 家一跃而为 16000 余家，目前的势头还方兴未艾。餐旅事业的发展既是改革开放的产物，又是改革开放的“窗口”和餐饮旅宿服务的基地。所以中央和各级地方政府都把如何进一步搞好餐旅事业放上了重要的议事日程。因此，如何运用普通心理学的一般原理和应用心理学的技术，总结、指导餐旅工作，研究餐旅管理和 service 的一系列心理学问题，是时代的需要，发展餐旅事业的需要。

第一节 时代呼唤餐旅心理学

一、我国餐旅业的特点

1. 餐饮在旅游中占有重要地位

我国旅游事业不同于世界各国旅游的显著特点，是餐饮在旅游中占有十分重要的地位，几乎是“半壁江山”。几千年

丰富多彩的餐饮文化，数万种各种帮派的点、面、饭、菜，不胜枚举的美酒、名茶，无与伦比的烹饪技术，世界上没有任何国家与之相比（请参阅本人主编的《餐饮文学》）。五洲四海游客慕名而来，都想品尝地道的中国茶点菜肴，领略中国悠久的餐饮文化。他们花在餐饮方面的时间与金钱占了他们在中国旅游总消费的较大比例，境外游客在中国，可能会对游览、购物、住宿、康乐有过这样或那样的微词，但都异口同声地称赞中国餐饮的美味佳肴。所以，中国餐饮既是创汇的重要渠道，又是吸引境外游客的一张王牌。

2. 我国餐饮的特点及影响

①源远流长。我国餐饮活动可以上溯到 3000 年前的奴隶社会早期。奴隶主们经常享用着奴隶们用精美的陶器、青铜器为他们精心烹制的各种菜肴、糕点，喝着“旨酒”，欢歌盛会。流传至今的“八珍”就是当时著名的八种菜肴（见《礼记·天官》）。《诗经》里记载当时食用鱼有 19 种、鸟 38 种。《楚辞·招魂》也反映了奴隶社会长江流域菜点的丰富和特色：酸、甜、苦、辣、咸五味俱全，菜点、冷饮齐备，烹饪技术变化多端。在奴隶社会，我国烹饪技术已达到了很高的水平。

②帮派众多。清末民初，我国餐饮的鲁、苏、川、粤四大菜系已正式形成，而且出现了闽、浙、皖、湘、京、海、鄂、秦等帮派与宫廷菜、寺院素菜、少数民族菜、官府菜（如孔府菜）争奇斗艳的局面，其丰富多采，蔚为大观。鲁菜爆、熘、扒等独特的烹饪技法；苏菜炖、焖、煨、焐、蒸、炒、烧、泥煨、叉烤等等特色烹饪和浓而不腻、淡而不薄、咸淡适中、清新略甜的风味；川菜的多种调味（咸鲜、咸甜、家常、麻辣、

红油、椒盐、鱼香、姜汁、怪味、香糟等等)和一菜一格的4000多种菜肴;粤菜的广采苏、鲁,融会中西、用料广博奇异,不但使境外宾客叹为观止,就连国内宾客也目不暇接。

③对世界餐饮的影响巨大。随着对外交往的日益频繁,世界各国人民对中国餐饮倍加青睐。目前我国餐饮文化和烹饪技艺已在五州四海开花结果,对各国人民的饮食习惯、口味影响越来越大。中国餐饮在精神文明建设和旅游事业的发展以及加强国际交往、改革开放的力度各方面都起着越来越大的作用。早在70年代,在美国开设的中餐馆就有25000多家,荷兰有3000家,英国有4000多家,西班牙首都马德里有80多家,维也纳有70家……仅有一万华人的中美洲小国哥斯达黎加,首都圣约瑟就开设了80多家中餐馆,仅有80多万人圣亚那,华人仅6000人左右,却几乎包揽了该国全部餐饮。近几年来,在美国、日本、欧州各国,几乎到处可见中餐馆。世界上吃中餐的人越来越多,中国的影响越来越大,于此可见一斑。外国朋友众口一词:在饭菜的烹调技术方面,中国的成就是任何一个国家都比不上的。

二、餐旅心理学的源流

1. 应用心理学的发展

在威廉·冯特采用实验方法研究心理学,奠定了现代心理学基础,使心理学取得独立学科的地位以后,心理学迅速发展,构造学派、机能学派、行为学派、完形学派等各种学术观点的争鸣,取得了众多的成果,心理学研究的重要性越来越为世人所瞩目。近20年来,在生理心理学、实验心理学特别是应用心理学方面获得了巨大发展。几乎每一个大的行