

全国高速铁路客运乘务专业规划教材

总主编 鄢向荣

高铁乘务 服务心理学

GAOTIE
CHENGWU
FUWU XINLIXUE

朱艳 主编

钟瑶 卢恬 副主编



旅游教育出版社

全国高速铁路客运乘务专业规划教材

总主编 鄢向荣

高铁乘务 服务心理学

GAOTIE
CHENGWU
FUWU XINLIXUE

朱艳 主编

钟瑶 卢恬 副主编



旅游教育出版社

·北京·

策 划：刘彦会

责任编辑：何 丹

图书在版编目（CIP）数据

高铁乘务服务心理学 / 朱艳主编. — 北京：旅游教育出版社，2020.6

全国高速铁路客运乘务专业规划教材

ISBN 978-7-5637-4113-7

I. ①高… II. ①朱… III. ①高速动车—旅客运输—客运服务—商业心理学—高等职业教育—教材 IV.

①U293.3-05

中国版本图书馆CIP数据核字(2020)第100615号

全国高速铁路客运乘务专业规划教材

高铁乘务服务心理学

朱艳 主编

钟瑶 卢恬 副主编

出版单位	旅游教育出版社
地 址	北京市朝阳区定福庄南里1号
邮 编	100024
发行电话	(010) 65778403 65728372 65767462 (传真)
本社网址	www.tepcb.com
E - mail	tepfx@163.com
排版单位	北京旅教文化传播有限公司
印刷单位	三河市灵山芝兰印刷有限公司
经销单位	新华书店
开 本	720毫米 × 960毫米 1/16
印 张	17
字 数	223千字
版 次	2020年6月第1版
印 次	2020年6月第1次印刷
定 价	36.00元

(图书如有装订差错请与发行部联系)

全国高速铁路客运乘务专业规划教材

编委会

主 任：

鄢向荣

编 委：（排名不分先后）

苏 枫 门利娟 舒 忠 黄 芹 王兆杰
粟艾华 刘海田 王亚娟 谢 芳 罗 想
张言纯 罗 敏 邓 妍 谢曼丽 朱淑靖
刘亚琼 马国平 默刘娜 苏 健 高 琳
孙 琳 林 健 朱 艳 钟 瑶 卢 恬
康思超 欧阳剑 陈 曦 胡家莹 赵 倩
陈春梅 张 姝 蓝 穆 胡凤群

前 言

根据《中长期铁路网规划》：中国高速铁路网由所有设计速度每小时 250 千米以上新线和部分经改造后设计速度达到每小时 200 千米以上的既有线铁路共同组成。至 2019 年底，我国高速铁路营业总里程已达到 3.5 万千米，居世界第一。2019 年我国高铁动车组发送旅客量增长 14.1%，为全国铁路客运量增速的 2 倍左右，截至 2019 年末高铁客运量占比提升至 64.1%，取代普客成为主要铁路客运方式。随着高速铁路旅客运输的发展，旅客运输服务面临着巨大的考验。要做好高铁旅客服务工作，服务人员必须了解、把握旅客的消费心理，如感知觉、情绪情感、态度、需要、个性等与其行为之间的关系；同时也要把握好自身的心理和行为的特点，培养良好的心理素质和职业素养。因此，这就要求高速铁路客运服务从业人员学习和掌握心理学方面的相关知识，将心理学与客运服务工作有机结合起来。正是在这种背景下，结合编写组成员在心理学这门课程教学中总结出来的经验，结合学生从事高铁乘务、客运服务等岗位的工作需要，我们编写了这本教材，以期对高速铁路客运乘务专业以及其他现代服务类专业学生的学习和工作有所启迪和帮助。

本书在借鉴前人研究成果的基础上，紧密结合专业特点和铁路旅客运输行业的特征，注重知识的系统性、针对性和应用性。在内容选取上，注重理论联系实际；在结构安排上，注重引发学生的主动思考；在编写体系上，穿插“拓展知识”“小故事”等板块，形式活泼新颖。

全书共分为五篇、十一章。第一篇为绪论；第二篇为高铁旅客消费心理，包括旅客消费知觉、旅客旅行的消费需要、旅客动机、旅客情绪情感、旅客个性与态度几章内容；第三篇为高铁乘务服务心理，包括高铁乘务客我角色

与交往心理，高铁乘务客运服务心理，高铁服务中的冲突、投诉与应急心理；第四篇为高铁乘务管理心理；第五篇为高铁服务人员心理健康。

本书由江西环境工程职业学院朱艳任主编，钟瑶、卢恬任副主编。朱艳承担了全书的总体设计、组织稿件、修改定稿及第一章、第二章、第八章、第九章、第十章、第十一章的撰写工作。钟瑶承担了第五章、第六章、第七章的编写任务；卢恬承担了第三章、第四章的编写任务。在教材编写过程中，参阅了国内外旅客运输心理学、民航服务心理学、旅游心理学、酒店服务心理学、管理心理学、消费心理学、服务心理学等领域的一些教材或著作，并引用了其中的相关资料，在此谨向这些文献的作者致以诚挚的谢意。

由于时间仓促和水平有限，本书在编写中还存在许多不足，希望能得到广大学生、老师及专业人士的批评和建议，以期不断改进。

编 者

2020年6月

目 录

Contents

第一篇 绪 论

第一章 高铁乘务服务心理学概述	3
第一节 心理学概述	5
第二节 高铁乘务服务心理学	19

第二篇 高铁旅客消费心理

第二章 旅客消费知觉	35
第一节 旅客感觉	37
第二节 旅客知觉	41
第三节 旅客知觉的影响因素	48
第四节 旅客消费知觉与消费行为	56
第三章 旅客旅行的消费需要	63
第一节 旅客需要概述	65
第二节 旅客消费需要的多样化	70
第三节 旅客的消费需要与对策	73
第四章 旅客动机	77
第一节 旅客动机概述	79
第二节 旅客动机与旅游行为	84

第三节 旅客动机的影响因素	86
第四节 旅客动机的激发	89
第五章 旅客情绪情感	93
第一节 旅客情绪情感概述	95
第二节 旅客情绪情感与旅途行为	105
第三节 旅客情绪情感与高铁乘务服务	107
第六章 旅客个性与态度	119
第一节 个性概述	121
第二节 态度概述	135
第三节 高铁服务个性要求与旅客个性化服务	144

第三篇 高铁乘务服务心理

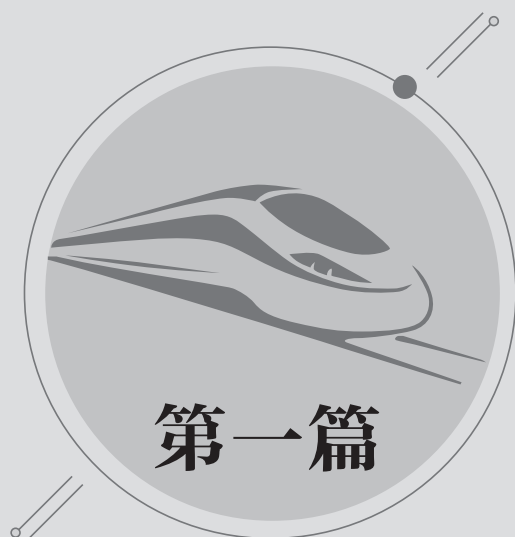
第七章 高铁乘务客我角色与交往心理	155
第一节 客我角色心理	157
第二节 客我交往心理与服务	158
第八章 高铁乘务客运服务心理	165
第一节 旅客旅行心理	167
第二节 客运服务主要岗位服务心理与策略	181
第九章 高铁乘务服务中的冲突、投诉与应急心理	193
第一节 高铁乘务服务中的冲突、投诉心理与服务	195
第二节 高铁乘务服务中的应急心理与服务	204

第四篇 高铁乘务管理心理

第十章 高铁乘务管理心理	215
第一节 领导行为	217
第二节 激励行为	227

第五篇 高铁服务人员心理健康

第十一章 高铁服务人员心理健康	243
第一节 高铁服务人员心理健康及保健	245
第二节 高铁服务人员心理挫折的防御与调节	251
第三节 高铁服务人员职业倦怠的预防与调节	256
参考文献	262



第一篇

绪论

第一章

高铁乘务服务心理学概述

引言

进入 21 世纪，高铁的发展进入高峰期，运输市场的竞争也越来越激烈，旅客对服务质量和服务者的素质要求也越来越高。高铁乘务服务心理学是以与高铁运输活动相关的人作为研究对象，既研究人的心理活动规律，又研究人的行为规律。本章从心理学的产生和发展入手，引出心理学的含义、研究内容和研究方法；阐述高铁乘务服务心理学的含义、研究对象、研究内容；明确学习和研究高铁乘务服务心理学的重要意义。

学习目标

1. 知识目标

了解“心理学”的含义、研究内容、研究方法；理解心理的实质；掌握“高铁乘务服务心理学”的含义、研究对象、研究内容；明确高铁乘务服务心理学研究的意义。

2. 技能目标

深刻理解心理的本质特征，为高铁乘务服务工作打好基础。



第一节 心理学概述

一、心理学的产生和发展

(一) 心理学的产生

心理学是一门古老而又年轻的学科。在心理学成为独立学科以前,有关“知识”“观念”“心”“心灵”“意识”“欲望”和“人性”等心理学的问题,一直是古代哲学家、教育家、文学家、艺术家和医生们共同关心的问题。例如公元前4世纪,古希腊哲学家亚里士多德就著有《论灵魂》一书,柏拉图也提出了关于记忆的“蜡板假说”。我国春秋战国时代的孟子、荀子提出了“性善论”“性恶论”等关于人性的观点。在西方,从文艺复兴到19世纪中叶,人的心理特性一直都是哲学家研究的对象,英国的培根、霍布斯、洛克等人以及18世纪末法国的百科全书派思想家都试图纠正中古时代被神学歪曲的心理学思想。

直到19世纪初叶,德国哲学家、教育家赫尔巴特首次提出心理学是一门科学。19世纪中叶,由于生产力的进一步发展,自然科学取得了长足的进步,科学逐渐在人们的头脑中树立威信,心理学开始摆脱哲学的一般讨论转向具体问题的研究。这种时代背景为心理学成为一门独立的学科奠定了基础。

1874年,德国著名心理学家、生理学家威廉·冯特出版了心理学教科书——《生理心理学原理》,他在序言里宣称:“要建立一个新的科学领域”,因此冯特也被称为“心理学之父”。1879年,他又在莱比锡大学建立了世界上第一个心理学实验室,用自然科学的实验方法研究心理学。此后的十余年,美国各大学纷纷仿效此举,建立起数十座心理学实验室。不久,在1892年,斯坦利·霍尔建立了美国心理学会。截至1900年,美国已经有超过40个心理学实验室。

● 拓展知识

威廉·冯特

威廉·冯特（Wilhelm Wundt, 1832—1920），德国生理学家、心理学家、哲学家，被公认为“实验心理学之父”。1879年他在莱比锡大学创立了世界上第一个专门研究心理学的实验室，这是心理学成为一门独立学科的标志。他学识渊博，研究领域涉及心理学、生理学、哲学、物理学、逻辑学、语言学、伦理学、宗教等。

1832年8月16日，冯特出生在德国巴登地区曼海姆市的内卡劳镇，父亲是一位教会牧师。4岁时他和家人一起搬到了巴登地区中部的海德尔斯海姆镇，在那里他度过了自己的童年。1845年，冯特在父母的安排下进入布鲁赫萨尔高中学习，然而胆小、腼腆的冯特没有适应那里的环境，学习成绩特别差。于是冯特的父母把他送到海德堡的姑母家，他开始在那里上大学预科。在海德堡期间，冯特变得开朗了很多，结识了一些朋友，并积极参加课外活动，但是学习还是很平常。1851年，冯特进入图宾根大学，一年后他转入到海德堡大学学医。在海德堡大学期间，冯特学习特别努力。有一次为了研究食盐对身体的影响，他连续几天控制食盐的摄入量，直到身体出现代谢紊乱。基于这次研究，他发表了自己的第一篇论文《谈尿液中的氯化钠》。1855年，冯特参加了医师执业资格考试，他在各科考试里都名列前茅。1856年，冯特到柏林大学跟约翰尼斯·彼得·穆勒和埃米尔·杜波依斯学习生理学。同年，他从海德堡大学医学系毕业，取得博士学位，并取得了该校讲师资格。

1857年，冯特开始在海德堡大学开设实验生理学课程。次年，赫尔曼·冯·亥姆霍兹来到海德堡大学担任生理研究所教授，冯特成为他的实验室助手。1862年，冯特开设了“自然科学的心理学”课程，并第一次提出“实验心理学”一词。在这个课程中他使用自然科学的实验方法和神经生理学的研究成果来研究心理学。1874年，《生理心理学原理》出版，这是第一本专门以心理学为内容的教材。在书中，冯特把关于心理实验的结果整理成为一个系统，研究了人的心理活动：感觉、情感、意志、知觉和思维。

1875年，冯特被莱比锡大学聘为哲学教授，此后一直生活在莱比锡。

1879年12月，冯特在大学里创建了世界上第一个心理学实验室。起初学校并不太支持这个实验室的运行，但是冯特的课越来越受欢迎，实验室也从开始的一个单间发展到11个房间再到一栋独立的楼。除此之外，冯特还创办了《哲学研究》杂志，这也是第一个专业的实验心理学的杂志。

1917年，冯特从教学岗位退休，3年后他在莱比锡附近的大博滕去世，享年88岁。同年，他花费了20年时间完成的十卷巨著《民族心理学》全部出版。

（二）心理学的发展

继1879年心理学产生以后，现代心理学已有100多年的历史，心理学的研究取得了很大的进展，人们对自身心理活动的规律已经有了深刻的认识，并且能够利用心理活动的规律去指导实践活动，人类的内心已不再是神秘而不可捉摸的了。如今，心理学已形成一个由主干学科和众多分支学科所构成的庞大体系。例如普通心理学、社会心理学、教育心理学、管理心理学、消费心理学、旅游心理学、广告心理学等，并且随着实践的发展还会出现更多，高铁乘务服务心理学就是这个学科体系新的一员。

从19世纪末到20世纪二三十年代，是心理学派别林立的时期，其中最具有代表性的有构造主义、机能主义、行为主义、格式塔心理学和精神分析学派。各学派在研究对象、研究领域和方法以及对心理现象的理解等方面都存在着尖锐的分歧，但每个派别都从一个侧面丰富和发展了心理学的宝库。

第二次世界大战后心理学得到了迅速的发展，原来占统治地位的传统心理学（如精神分析、行为主义等）受到猛烈的冲击，新的心理学思潮相继产生。这些思潮不是以学派的形式出现，而是作为一种范式、一种潮流、一种发展方向去影响心理学的各个领域。门户之间的对峙缓和下来，学科中的整合趋势加强了。具有代表性的研究方向有：生理心理学、行为主义、心理分析、认知心理和人本主义心理学等。

在中国，现代心理学开始于清代末年改革教育制度、创办新式学校的时期。在当时的师范学校里首先开设了心理学课程，用的教材多是从国外翻译过来的。1907年王国维从英文版重译丹麦霍夫丁所著的《心理学概论》。

1918年陈大齐所著的《心理学大纲》出版，这是中国最早以心理学命名的书籍。1917年北京大学建立心理学实验室，1920年南京高等师范学校建立中国第一个心理学系。这时，构造心理学、行为主义心理学、格式塔心理学、精神分析等都被介绍到中国来，中国也开始有了自己的心理学研究。中华人民共和国成立后，1951年便成立了中国科学院心理研究所，几所大学和各师范院校也都设立了心理学专业和教研室。

几十年来，心理学获得了迅速的发展，其中一个值得注意的特点是，心理学各派之间的争论已经不再激烈，而是趋向求同存异，它们之间的区别正在缩小。这种在心理学对象、方法问题上争论的减弱，表明心理学作为一门学科已逐渐走上了成熟的道路。

【小知识】

心理学的三大派别

在心理学的发展史上，精神分析学派、行为主义、人本主义心理学影响最大。

1. 精神分析学派

弗洛伊德是精神分析学派的代表人物。精神分析学派主要着重于精神分析和治疗。它是弗洛伊德在毕生的精神医疗实践中，通过对人的病态心理的无数次总结而成的。弗洛伊德精神分析学说的最大特点，就是强调人本能的、自然性的一面，并首次阐述了无意识的作用，开辟了潜意识研究的新领域，肯定了非理性因素在行为中的作用；同时它还重视对人格的研究。

2. 行为主义

华生、斯金纳是行为主义的代表人物。

行为主义是美国现代心理学的主要流派之一，也是对西方心理学影响最大的流派之一。它常常被区分为旧行为主义和新行为主义。旧行为主义的代表人物是华生。新行为主义的代表人物则为斯金纳。

华生认为人类的行为都是后天习得的，环境决定了一个人的行为模式，无论是正常的行为还是病态的行为，都是经过学习而获得的，也可以通过学习而更改、增加或消除。他认为找到了环境刺激与行为反应之间的规律性关