



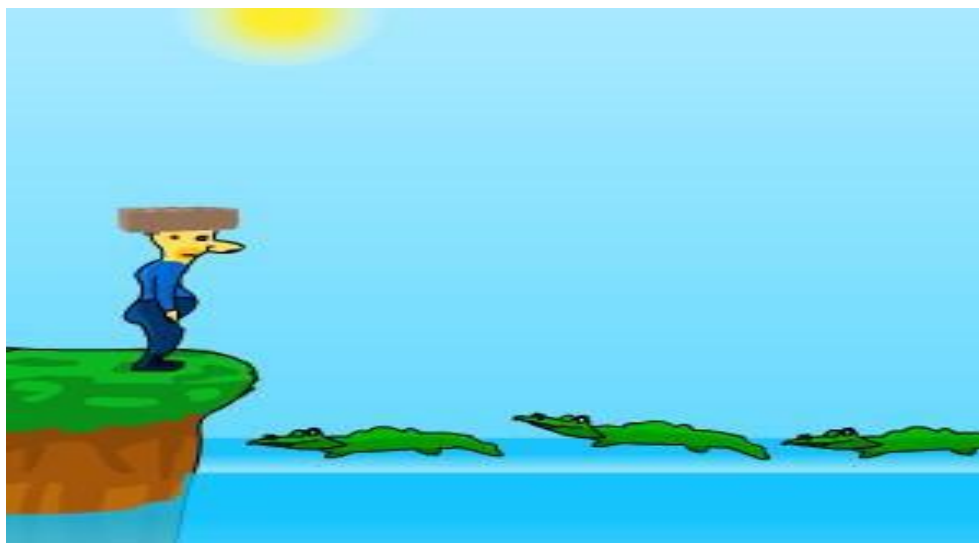
酒店服务心理学

宁双

人文与旅游学院

心态具有多大力量呢？

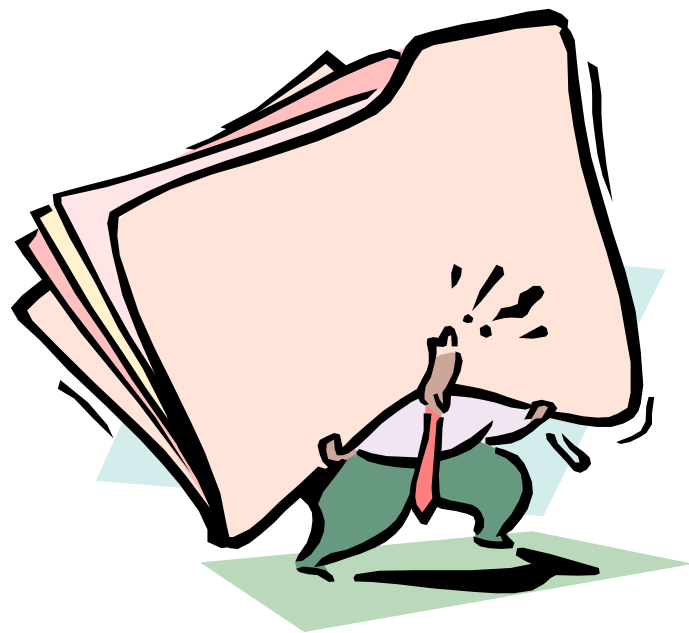
过桥的实验



- 第一次光线很暗，大家只看见一座桥，全过去了。
- 第二次灯光较亮，大家看见桥下居然有鳄鱼！都不敢过去了。
- 第三次，灯光最亮，大家看见在鳄鱼和桥面之间还有保护网，就又敢过去了一只。只有一个人过不了桥，他怕网眼太大，万一掉下去，会从网眼漏到鳄鱼的嘴里。

这个试验揭示的原理

心态影响能力



死囚试验



- ❖ 某人把一个死囚关在一个屋子里，蒙上死囚的眼睛，对死囚说：我们准备换一种方式让你死，我们将把你的血管割开，让你的血滴尽而死。
- ❖ 然后此人打开一个水龙头，让死囚听到滴水声，此人说，这就是你的血在滴。
- ❖ 第二天早上打开房门，死囚死了，脸色惨白，一副血滴尽的模样，其实他的血一滴也没有滴出来，他被吓死了。

这个试验揭示的原理

心态影响生理



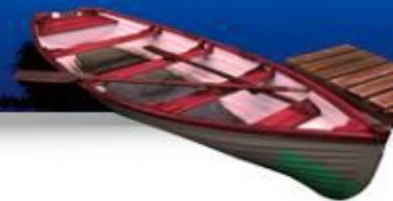
心态对你的影响

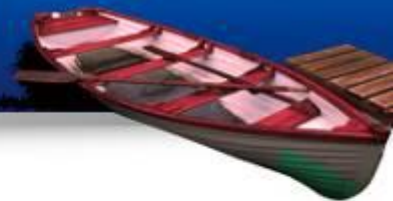
心态好

——生理健康，能力增强。

心情不好

——生理差，能力差。





- 谈到心理学，你首先想到的是什么？
- 谈谈身边的心理学
- 请大家说说含有“心”字的成语
- 酒店服务和心理



酒店服务心理学

第1章 酒店服务心理学概述

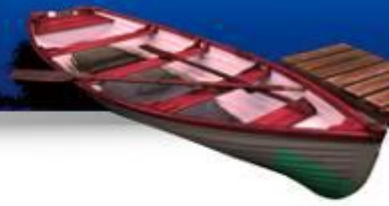
学习情境		子情境
情境名称	情境描述	
情境1 酒店顾客心理	掌握酒店顾客的一般需要和特殊需要、消费动机的产生，掌握客人知觉事物、形成态度、作出决策的一般消费心理的共性；掌握不同类型的客人的个性特征。	1.1 顾客消费动机
		1.2 顾客的知觉过程
		1.3 顾客的态度与消费决策
		1.4 顾客的个性心理
情境2 服务心理	掌握酒店前厅、客房、餐厅服务心理问题及对策、客我交往心理策略等。	2.1 客我角色与交往心理
		2.2 酒店各部门服务心理
		2.3 投诉心理与售后服务
情境3 管理心理	了解酒店企业中员工的认知、能力、气质、性格等方面差异，并掌握一些员工个性差异与管理的方法；探讨群体的心理及管理	3.1 员工个性与管理
		3.2 群体心理与管理
情境4 职业心理	懂得酒店企业的职业心理要求，掌握自我心理保健和自我心理调适的方法	4.1 员工从业心理
		4.2 员工情绪控制
		4.3 员工心理保健

第一章 酒店服务心理学概述

本篇共二节内容。要求学生了解心理学发展历程，酒店心理学的理论基础、酒店心理学研究对象、范围、目的、方法及意义等



第一节 酒店服务心理学是基于心理学的应用



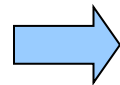
一、酒店心理学的形成和发展

(一) 酒店心理学形成的条件

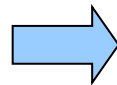
- 心理科学的发展为酒店心理学提供了理论和方法；
- 酒店业自身的发展，对酒店心理学的形成和发展提出了客观要求

(二) 酒店心理学发展历程

旅游中消费心理问题研究



旅游心理学

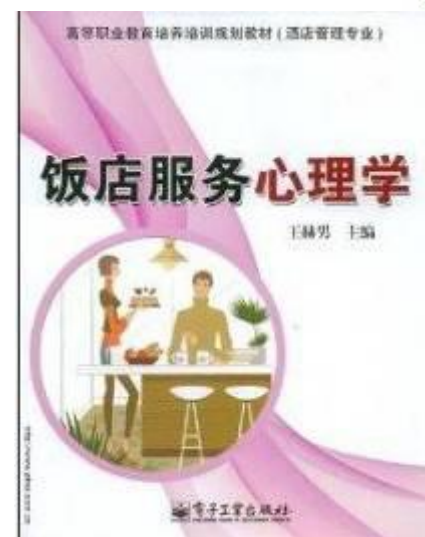


酒店心理学

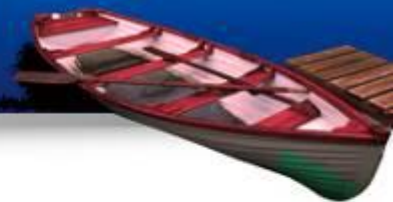
20世纪70年代末，最早见于一些学者在报刊上发表的关于旅游中的消费心理问题的研究文章

1981年，佛罗里达中心大学老迪克·波普旅游研究所所长小爱德华·J·梅奥和商业管理学院副院长兰斯·P·贾维斯编著的《旅游心理学》

21世纪以来部分学者还出版了《酒店服务心理学》的**专著和教材**



- 1、傅昭. 酒店服务心理[M]. 浙江大学出版社. 2009
- 2、周丽. 酒店服务心理学[M]. 中国物资出版社. 2004
- 3、王赫男. 饭店服务心理学[M]. 电子工业出版社. 2009
- 4、丁钢. 饭店服务心理学[M]. 中国劳动保障出版社. 2006



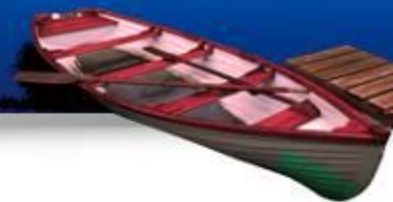
二、酒店服务心理学的理论基础——心理学的相关知识

把心理学的相关研究成果和有关原理及研究方法运用到分析、了解酒店消费活动这一现象而产生的。



说说心理学！

1. 你觉得心理学是怎样的一门科学
2. 主要研究什么和解决哪些问题呢？
3. 学了心理学有哪些作用呢？



二、酒店服务心理学的理论基础——心理学的相关知识

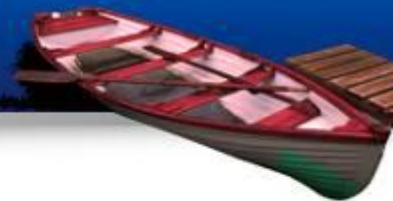
（一）心理学的概念与研究对象

“心”，习惯上指思想器官和思想情感等，是人的灵魂。

“理”，指条理、准则、规律。

“心理”，是指人的头脑反映客观现实的过程，泛指人的思想、感情等内心活动，即关于人的思想、情感活动的规律。

心理学，是研究人的心理现象的发生、发展及其规律的科学。其研究对象包括意识和**潜意识**（人类原始的冲动、本能、被压抑或无意识）

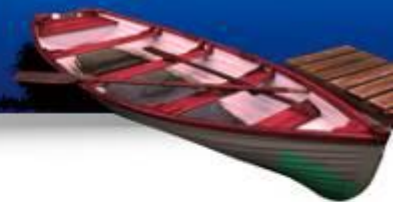


二、酒店服务心理学的理论基础——心理学的相关知识

(二) 心理的实质

- 是什么主宰人的心理活动？
- 人的思想从哪里来？
- 人们又是如何地来认识世界？
- 人的心智如何发展？





二、酒店服务心理学的理论基础——心理学的相关知识

(二) 心理的实质

唯物论

VS

唯心论

- 心理是脑的机能
- 客观现实是心理反映的源泉
- 人的心理是一种能动的反映
- 社会实践活动是心理发展的必要条件





二、酒店服务心理学的理论基础——心理学的相关知识

(三) 心理学的过去、现在与未来

- 心理学是一门既古老又年轻的科学。
- 公元前4世纪的古希腊哲学家亚里士多德就著《论灵魂》
- 中国春秋战国时代孟子的“性善论”、荀子的“性恶论”
- 心理学真正成为一门独立的科学，其标志是1879年德国哲学家、心理学家威廉·冯特在莱比锡大学创建的第一个心理学的实验室。
- 100多年来，心理学研究取得了很大的进展
- 曾有科学家预言：在21世纪内，心理学将成为带头的科学。



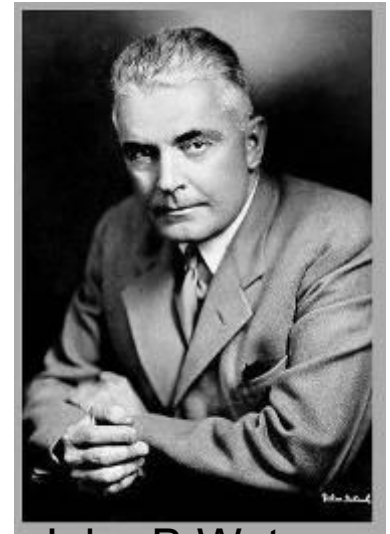
二、酒店服务心理学的理论基础——心理学的相关知识

（四）心理学的理论流派

1. 行为主义心理学

行为主义心理学派的代表人物是美国的华生、斯金纳等。

- 否定从研究意识为出发点的传统观点，
- 主张从研究行为为出发点，重视实验
- “刺激——反应”是华生心理学的基本公式。
- 认为通过强化刺激可以形成行为习惯，著名的“斯金纳箱”理论。



John B. Watson
1878-1958



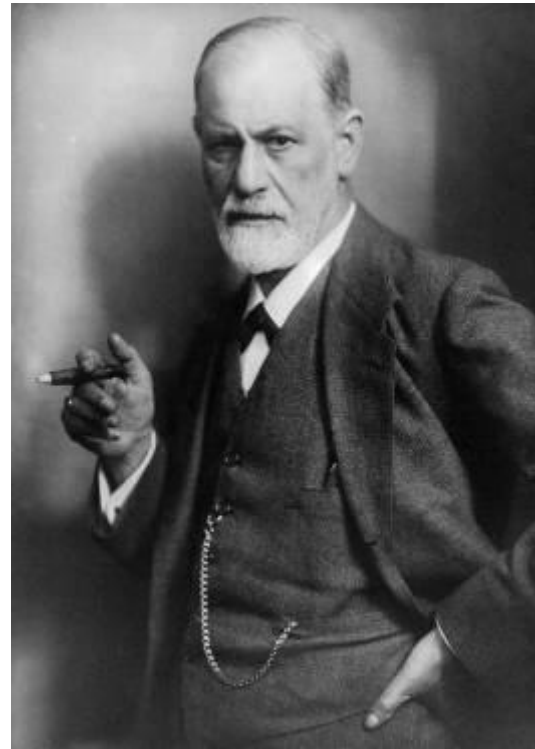


二、酒店服务心理学的理论基础——心理学的相关知识

（四）心理学的理论流派

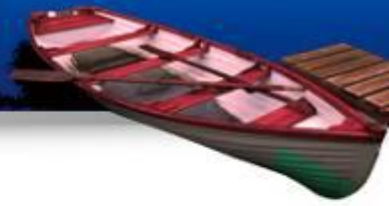
2. 精神分析心理学

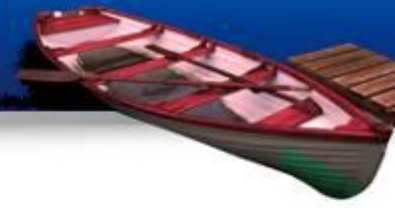
- 奥地利心理学家弗洛伊德从事心理治疗，著有《释梦》、《日常生活的心理分析》等。
- 主要观点是心理上的病态是人的本能冲动被压抑的结果，主张分析破译梦的含义去寻求治疗的方法；主张治疗的方法，不应使用压抑或放纵，而应该是“升华”。
- 具有以下局限性：
 - （1）以心理失常者的行为为基础
 - （2）资料来自观察，缺乏实验。
 - （3）过分强调了人类的本能冲动



Sigmund Freud

催眠





催眠





二、酒店服务心理学的理论基础——心理学的相关知识

（四）心理学的理论流派

3. 人本主义心理学

- 以马斯洛等为代表的人本主义心理学派
- 认为研究心理最本质的不应从“本能”出发，而应从“潜能”出发。
- 强调了社会制度、社会文化等环境因素对心理的巨大作用。
- 代表作有1954年马斯洛著的《动机与人格》等，其中的“需要层次理论”在半个世纪来一直被人们所重视。



(Abraham H. Maslow
1908-1970)



二、酒店服务心理学的理论基础——心理学的相关知识

(五) 心理学的分支

主干学科有普通心理学、发展心理学和应用心理学等。分支学科估计有百余个。

理论心理学

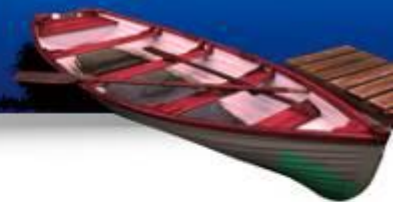
- 比较心理学与动物心理学
- 发展心理学（儿童心理学、青年心理学、老年心理学等）
- 生理心理学（生物心理学、神经心理学等）
- 普通心理学
- 社会心理学

应用心理学：

管理心理学
教育心理学
劳动心理学
运动心理学
犯罪心理学
酒店心理学

.....

第二节 酒店心理学的研究对象、方法和意义

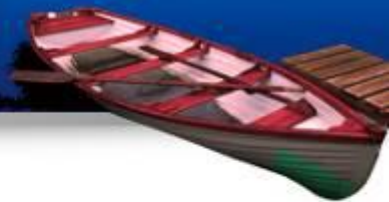


一、酒店心理学的研究对象

酒店心理学是研究与酒店有关的人的心理活动及其规律的学科。

与酒店现象有关的人主要有现实的和潜在的酒店顾客以及酒店业的从业人员。



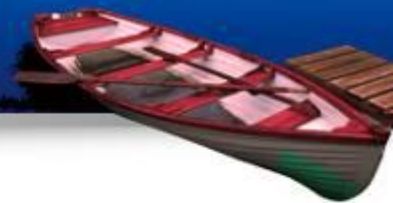


二、酒店心理学的研究内容

1. 认识研究酒店心理学的意义，掌握好酒店心理学的基础理论，是研究酒店心理学的基本前提。
2. 研究酒店顾客的心理。
3. 研究酒店经营过程中的服务心理。
4. 研究酒店企业管理中的管理心理。
5. 研究酒店从业者的职业心理。



第二节 酒店心理学的研究对象、方法和意义



二、酒店心理学的研究内容

从酒店心理学的研究范围来看，酒店顾客或从业人员的决策、行为及人际关系受内因、外因二个方面因素的影响。

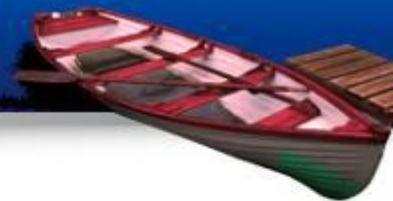
$$B = f(P, E)$$

B表示酒店行为，P表示个体特征，E表示外部环境。

内因包括生理和心理二个方面。

其中生理方面表现为年龄、性别、身体健康等因素；心理方面表现为心理过程、心理状态、个性心理等因素；外因指相关的自然和社会环境因素。

第二节 酒店心理学的研究对象、方法和意义

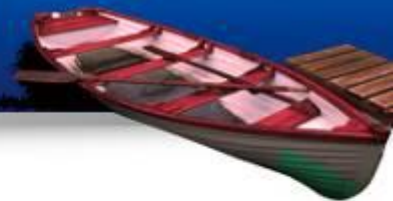


二、酒店心理学的研究内容

影响酒店行为
的因素也可参
考图



第二节 酒店心理学的研究对象、方法和意义



三、酒店心理学的研究意义

（一）有助于提高酒店服务质量，进而提高人们的生活

（二）有助于提高酒店企业的经营和管理水平，进而促进酒店事业的发展

（三）有利于科学、合理地开发酒店产品和安排酒店设施

（四）有利于提高从业者心理素质，塑造健康心理



第二节 酒店心理学的研究对象、方法和意义

四、酒店心理学的研究方法

- (一) 观察法
- (二) 调查法
- (三) 实验法
- (四) 体验法
- (五) 案例研究法
- (六) 测量法



[思考&行动方案]

一、思考题



1. 心理的实质是什么？
2. 酒店服务心理学的研究内容有哪些？
3. 结合实际谈谈研究酒店服务心理学的意义。
4. 酒店心理学的研究方法有哪些？
5. 查阅资料，进一步了解心理学，并能就某一心理现象，谈谈自己的看法。

[思考&行动方案]

二、案例分析

揣摩顾客心理

一次去一家酒吧喝酒，点了一个芝华士套餐，服务员一直按操作要求规范服务，介绍酒的年份和酿造过程及产地，换毛巾，斟酒，不断地使用礼貌用语“先生，请问绿茶冲兑的淡一点还是浓一点等？”“女士，请问您喝什么饮料，我们有各种鸡尾酒……？”“打扰一下，为您换烟缸。”“不好意思，打扰一下，为您换毛巾。”“……”最后我的一个朋友终于忍不住发话了，“你可不可以安静一点站在一边儿？需要服务时我会吩咐你的。此时服务员的服务热情被一盆“冷水”浇得不知所措，一脸茫然地站在那里。



[思考&行动方案]

二、案例分析

揣摩顾客心理

酒店服务员接触的顾客不可能是同一类型的人，他们的个性、习惯各有不同。因此，在服务过程中，会遇到许多不同的问题和麻烦，解决这些问题和麻烦的方法也不可能有固定的模式。为了使每一位顾客称心满意，这就要求服务员必须具备察颜观色、揣摩顾客心理的能力，同时还要具有优良的服务态度和高超的服务技巧。

分析题：

1. 在酒店服务中如何通过观察法来了解顾客心理，谈谈你的想法。
2. 谈谈学习《酒店服务心理学》对酒店服务工作的意义。

[思考&行动方案]



三、实训练习

1. 试用观察法探究中式快餐和西式快餐中顾客消费行为的不同。
2. 观察某餐厅客人的消费习惯（如对位置的选择、点菜过程中的表现、用餐中的言行等）。
3. 观察某酒店服务人员（如迎宾员）的工作表现，给出改进意见。
4. 设计一个调查大学生XX（如餐饮、旅游、娱乐等）消费心理的调查问卷。

本次课程结束！
谢谢学习！



Thanks!

