

巍巍交大 百年书香
www.jiaodapress.com.cn
bookinfo@sjtu.edu.cn



策划编辑 金颖杰
责任编辑 胡思佳
封面设计 刘文东

旅客心理学 (第2版)

职业教育铁道运输系列创新教材

旅客心理学 (第2版)
主编 王辉 吴曦 吴云丽

职业教育铁道运输系列创新教材

(第2版) 旅客心理学

主编 王辉 吴曦 吴云丽



上海交通大学出版社
SHANGHAI JIAO TONG UNIVERSITY PRESS

★ 服务热线: 400-615-1233
★ 配套精品教学资料包
★ www.huatengedu.com.cn



扫描二维码
关注上海交通大学出版社
官方微信

ISBN 978-7-313-25657-7



9 787313 256577 >

定价: 49.80元



上海交通大学出版社
SHANGHAI JIAO TONG UNIVERSITY PRESS

职业教育铁道运输系列创新教材



(第2版)

旅客心理学

主 编 王 辉 吴 曦 吴云丽
副主编 金晓梅 苏 博 朱 旭



上海交通大学出版社
SHANGHAI JIAO TONG UNIVERSITY PRESS

内容提要

本书在第1版的基础上增加了课程思政的内容,删除了一些不适合现阶段教学发展要求的内容,更新了部分案例。全书共分14个项目,内容包括旅客心理学认知、旅客服务中的感知觉、旅客服务中的意识与注意、旅客服务中的记忆与遗忘、旅客服务中的思维与想象、旅客服务中的心理需要、旅客服务中的动机与兴趣、旅客服务中的个性心理、旅客服务中的情绪与情感、旅客服务中的态度、乘务员的意志培养、旅客服务中的沟通、旅客服务中的旅客心理及服务技巧、乘务员的心理保健。

本书既可作为职业教育交通运输类相关专业课程的教材,也可供相关人员参考阅读。

图书在版编目(CIP)数据

旅客心理学 / 王辉, 吴曦, 吴云丽主编. —2 版
— 上海 : 上海交通大学出版社, 2022. 11 (2025. 1 重印)
ISBN 978-7-313-25657-7

I. ①旅… II. ①王… ②吴… ③吴… III. ①旅客运
输—商业心理学 IV. ①F50-05

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2021)第 226080 号

旅客心理学(第2版)

LÜKE XINLIXUE(DI-ER BAN)

主 编:王 辉 吴 曦 吴云丽

出版发行:上海交通大学出版社

邮政编码:200030

印 制:三河市龙大印装有限公司

开 本:787 mm×1 092 mm 1/16

字 数:402 千字

版 次:2019 年 1 月第 1 版 2022 年 11 月第 2 版

书 号:ISBN 978-7-313-25657-7

定 价:49.80 元

地 址:上海市番禺路 951 号

电 话:021-64071208

经 销:全国新华书店

印 张:16.5

印 次:2025 年 1 月第 5 次印刷

版权所有 侵权必究

告读者:如您发现本书有印装质量问题请与印刷厂质量科联系

联系电话:0316-3655788

第2版 前言

PREFACE



铁路是我国重要的交通基础设施,我国“八纵八横”高速铁路建设规划的布局,让南北连接,“天堑变通途”。我国铁路建设的快速发展使铁路乘务员的需求量大大增加。乘务主要是针对乘客的服务,因此,乘务员掌握必要的心理学知识,对于提高其服务水平、调整其工作情绪有着重要的作用。

本书共 14 个项目,内容包括旅客心理学认知、旅客服务中的感知觉、旅客服务中的意识与注意、旅客服务中的记忆与遗忘、旅客服务中的思维与想象、旅客服务中的心理需要、旅客服务中的动机与兴趣、旅客服务中的个性心理、旅客服务中的情绪与情感、旅客服务中的态度、乘务员的意志培养、旅客服务中的沟通、旅客服务中的旅客心理及服务技巧、乘务员的心理保健。

本书在第 1 版的基础上进行了如下修订:

(1)根据立德树人的教育理念及教育部《高等学校课程思政建设指导纲要》的要求,增加了职业素养、法律规定、大政方针等育人元素。

(2)删除了一些不适合现阶段教学发展要求的内容。

(3)更新了部分案例,使其更适合行业发展趋势。

本书以铁路乘务工作情境为案例导入,更加注重实践操作;以项目为引领,以任务为驱动,以乘务人员工作中的认知心理、人格心理、人际关系心理等内容为核心,从简单的心理现象到复杂的思维过程来安排教学内容。

本书由吉林电子信息职业技术学院王辉、吴曦、吴云丽任主编,吉林电子信息职业技术学院金晓梅、苏博、朱旭任副主编,吉林电子信息职业技术学院邓戈、温立天、吴美琪、赵思仪参与了编写工作。具体编写分工如下:项目 1 至项目 5、项目 11 由王辉编写;项目 6 至项目 9 由吴曦编写;项目 10、项目 12 由吴云丽编写;项目 13 由金晓梅、苏博编写;项目 14 由朱旭、邓戈、温立天编写;案例由吴美琪、赵思仪编写。

本书在编写过程中吸取了近年来许多心理学专著的精华,参考了相关学科知识,在此对相关作者表示诚挚的感谢。

由于编者水平有限,书中难免存在不妥之处,敬请广大读者批评指正。

编 者

第1版 前言

PREFACE



随着交通运输业的发展、人们生活水平的提高,旅客对乘务员的服务质量有了更高的要求,从早期的程序化服务上升到个性化和人文关怀服务。学习旅客心理学能够帮助乘务员认识自我,更好地悦纳自我、完善自我,更好地适应社会,树立健康的生活理念,丰富人生体验,提高工作质量。

本书认真总结和分析了客运系统的工作流程和服务对象,联系旅客心理特点和乘务员的心理发展,在系统地介绍心理学基础知识、基本概念、基础理论的基础上,阐述了乘务员的职业心理与旅客的心理需求、心理变化、情绪特征等,分析了不同工作流程下乘务员利用心理学为旅客提供更好服务的方法。同时,本书结合职业院校学生特点,以项目化和情境教学的方式构建教材体系,以一名普通乘务员的职业心理成长为背景设置情境,以工作任务链接教学内容。

本书体系结构清晰,内容简洁明了,重点突出,案例丰富,通俗易懂,在注重理论性和逻辑性的同时,着重体现针对性和实用性,以满足旅客心理学教学目标的要求和实际教学工作的需要。

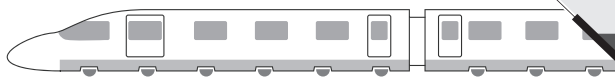
本书在编写过程中,吸取了近年来许多心理学书籍、杂志的精华,参考了相关学科知识,在此对相关文献的作者表示诚挚的感谢。

由于编者水平有限,书中存在的不足之处,敬请广大读者批评指正。

编 者

目录

CONTENTS



项目 1	旅客心理学认知	1
1.1	心理学的发展及其研究对象	2
1.2	心理学的研究方法	6
1.3	心理学的生理机能	10
1.4	旅客服务与心理学的关系	17
	思考与练习	23
项目 2	旅客服务中的感知觉	24
2.1	旅客服务中的感觉	25
2.2	旅客服务中的知觉	30
2.3	感知觉在旅客服务中的应用	36
	思考与练习	43
项目 3	旅客服务中的意识与注意	44
3.1	旅客服务中的意识	45
3.2	旅客服务中的注意	49
	思考与练习	58
项目 4	旅客服务中的记忆与遗忘	59
4.1	旅客服务中的记忆	60
4.2	旅客服务中的遗忘	69
	思考与练习	74



项目 5 旅客服务中的思维与想象 75

- 5.1 旅客服务中的思维 76
- 5.2 旅客服务中的想象 85
- 思考与练习 88

项目 6 旅客服务中的心理需要 89

- 6.1 需要的相关理论 90
- 6.2 旅客的需要 96
- 思考与练习 100

项目 7 旅客服务中的动机与兴趣 101

- 7.1 动机概述 102
- 7.2 旅客服务动机 108
- 7.3 旅客服务中的动机和兴趣的培养 115
- 思考与练习 122

项目 8 旅客服务中的个性心理 123

- 8.1 旅客服务中的个性 124
- 8.2 旅客服务中的气质 129
- 8.3 培养旅客服务的能力 134
- 8.4 旅客服务中的性格 143
- 思考与练习 150

项目 9 旅客服务中的情绪与情感 151

- 9.1 旅客服务与情绪、情感 152
- 9.2 旅客服务中情绪的调节 161
- 思考与练习 168

项目 10 旅客服务中的态度 169

- 10.1 态度的基础知识 170
- 10.2 旅客服务中的态度改变 175



思考与练习	183
项目 11 乘务员的意志培养	184
11.1 意志的基础知识	185
11.2 培养良好的意志	190
思考与练习	195
项目 12 旅客服务中的沟通	196
12.1 沟通概述	197
12.2 旅客服务中的人际关系	209
思考与练习	219
项目 13 旅客服务中的旅客心理及服务技巧	220
13.1 站内服务中的旅客心理及服务技巧	221
13.2 旅程中的旅客心理及服务技巧	227
13.3 应对旅客抱怨和投诉的服务技巧	237
思考与练习	242
项目 14 乘务员的心理保健	243
14.1 乘务员常见的心理问题	244
14.2 乘务员心理压力的处理	247
思考与练习	253
参考文献	254



项目 1



旅客心理学认知



学习目的

通过本项目的学习,学生应掌握旅客心理学的研究方法,了解心理学的主要发展过程及其理论学派与分支。



知识背景

心理学有着很长的发展历史,它既是一门理论学科,又是一门应用学科。心理学有其特定的研究方法,是一门以人的生理机能为基础的学科,应用于人们工作和生活的方方面面。乘务员通过学习旅客心理学了解旅客的心理动态,有助于为旅客提供更好的服务。



情境导入

张明是一名刚刚通过面试的乘务员,人事部门要对她进行为期 3 个月的培训,其中有一门课程就是旅客心理学。张明不明白:乘务员又不是心理医师,为什么要学习心理学?你能帮她找到原因吗?





1.1 心理学的发展及其研究对象



任务导入

人力资源部门让张明简单谈一下心理学的发展历程和研究对象，并以文档的形式上交。请同学们来帮她完成此项任务。



任务分析

通过查询资料，总结心理学的发展历程和研究对象。



任务实施

1. 资料收集

- (1) 心理学的历史。
- (2) 心理学学科的创立。
- (3) 心理学迄今为止主要的派别，各个派别的代表人物及观点。
- (4) 心理学的主要研究对象。

2. 计划分工

- (1) 人员分工。
- (2) 完成任务的时间安排。
- (3) 收集资料的方法与途径。

3. 任务实施

- (1) 进行资料汇总。
- (2) 分析资料。
- (3) 书写汇总报告。
- (4) 分组对结果进行汇报。

4. 任务检查

- (1) 所收集的资料是否真实、客观、全面。
- (2) 汇总报告格式是否规范、内容是否准确。



综合评价

对任务完成情况进行综合评价，并填写表 1-1。





表 1-1 任务 1.1 综合评价

专 业		班 级		学 号		姓 名	
考评项目		自我评估		小组评估		教师评估	
团队合作 (30 分)	沟通能力(15 分)						
	协作精神(15 分)						
工作成果评定 (40 分)	任务方案(10 分)						
	实施过程(10 分)						
	工具使用(10 分)						
	完成情况(10 分)						
工作态度 (20 分)	工作纪律(5 分)						
	敬业精神(5 分)						
	责任心(10 分)						
工作创新 (10 分)	角色认知(5 分)						
	创新精神(5 分)						
综合评定(100 分)							
考评时间： 年 月 日				考评教师(签名)：			

1.1.1 心理学的内涵

“心理学”一词来源于希腊文,意思是关于灵魂的科学。灵魂在希腊文中也有气体或呼吸的意思。因为古代人们认为生命依赖于呼吸,呼吸停止,生命就完结了。随着科学的发展,心理学的对象由灵魂变为心灵。直到 19 世纪初,德国哲学家、教育学家赫尔巴特(Johann Friedrich Herbart)才首次提出心理学是一门科学。而之前,心理学、教育学都同源哲学的范畴,后来才各自从哲学领域中分离出来。科学的心理学不仅对心理现象进行描述,而且对心理现象进行研究,以揭示其发生发展的规律。心理学是一门涵盖多种专业领域的科学,但就其根本而言,心理学是一种研究人行为和心理过程的科学。它既是一门理论学科,也是一门应用学科,包括理论心理学与应用心理学两大领域。

1.1.2 心理学的研究领域

心理学的学科体系包含多个心理学分支,这些心理学分支有些担负理论上的任务,有些担负实践上的任务。根据担负任务的不同,大致可以把各心理学分支划分为两大领域,即基础领域和应用领域。

基础领域的心理学分支概括心理学的一般理论,为应用领域各心理学分支提供理论依据;而应用领域的心理学分支的发展又为基础领域各心理学分支的发展提供了新的课题与资料,两者相互联系、相互渗透。





1.1.3 心理学的研究对象

心理学的研究对象主要有两方面:一方面是研究人的心理过程(mental process),主要指一个人心理现象的动态过程;另一方面是研究人的个性心理(individual mind),主要指一个人在社会生活实践中形成的相对稳定的各种心理现象的总和。

(1)人的心理过程。人的心理过程是一种动态的活动过程,包括认知过程、情绪情感过程和意志过程(简称“知、情、意”)。它们从不同的角度能动地反映着客观世界的事物及其关系,反映着正常个体心理现象的共同性。

(2)人的个性心理。人的个性心理包括个性倾向、个性特征和个性调控等方面,反映人的心理现象的个别性。

1.1.4 现代心理学的主要派别

现代心理学的主要派别有构造心理学派、行为主义心理学派、皮亚杰心理学派、机能主义心理学派、人本主义心理学派、格式塔心理学派、精神分析学派、认知心理学派。

1. 构造心理学派

构造心理学派堪称科学心理学派的第一学派,其奠基人是德国心理学家冯特(Wundt)。构造心理学派认为心理学是一门经验的科学,主张心理学应该研究意识经验,包含感觉、意象和情感三种状态。感觉是知觉的元素,意象是观念的元素,而情感是情绪的元素。所有复杂的心理现象都是由这些元素构成的。在研究方法上,倡导心理学的实验研究方法,强调实验内省法。在他们看来,心理学研究的是意识经验,是与间接经验、直接经验相对立的。

2. 行为主义心理学派

行为主义心理学派是由美国著名的心理学家华生(Watson)于1913年创立的,简称行为主义。其根本的特点是排斥意识,反对传统意识心理学的内省方法,研究主观的意识。

3. 皮亚杰心理学派

皮亚杰心理学派是西方心理学中独具特色的一个心理学理论流派。它从生物角度出发,主张心理学应研究儿童的认知活动,并着力探索智慧的性质及其结构和机能;认为智慧的本质就是适应,而适应应该来自有机体的同化与顺应两种机能的协调,使有机体与环境取得平衡,这就是一个人从出生到成年的发展逻辑。它勾画出了一幅完整而生动的认知发展蓝图,对儿童思维的发展进行了系统的研究。

4. 机能主义心理学派

机能主义心理学派起源于美国。美国心理学家詹姆斯(James)是机能主义心理学派的先驱,他深受达尔文进化论的影响,以适者生存、自然选择的原理为基础,主张心理学研究的目的不是要把心理分解为一些元素,而是应当研究人在适应环境中心理的机能作用。

5. 人本主义心理学派

人本主义是20世纪60年代在美国兴起的一个心理学派,其创始人是美国心理学家马斯洛(Abraham Harold Maslow,1908—1970年)和罗杰斯(Rogers)等,被称为心理学中的





“第三势力”。它主张心理学应关心人的价值和尊严,研究人自身的潜能发展。它反对贬低人性、把人性和社会文化对立起来的弗洛伊德主义,也反对在实验室里用心理变量来预测行为和**控制行为的行为主义**。

6. 格式塔心理学派

20 世纪初在德国出现了一个反对冯特构造主义的学派——格式塔心理学派。格式塔意指形态、整体,英译文采用 configuration,中文译为“完形”。格式塔学派的代表人物为韦特海默(Wertheimer)、科夫卡(Koffka)和科勒(Kohler)。他们主张心理现象是一个整体,整体不决定于局部因素,因此反对冯特构造学派只强调分析的观点。

7. 精神分析学派

精神分析学派的创始人是奥地利的精神病医生弗洛伊德(Freud)。1895 年,弗洛伊德和与他共同开办精神病诊所的布洛伊尔出版《癔病研究》一书,该书可作为精神分析学派建立的标志。1900 年,弗洛伊德的著作《梦的解析》的出版,1910 年其作品《精神分析引论》的问世,加之他多年的精神病治疗的临床实践经验,逐渐形成了精神分析学派的理论体系。潜意识概念是精神分析理论的核心部分,是弗洛伊德学说的理论基础。弗洛伊德认为,人的行为导源于本能和原始冲动,特别是性冲动。人的某些本能和欲望由于某种原因或受社会习俗、道德、法律的约束而产生恐惧或忧虑时,就会被压抑到潜意识里去而不在人的意识里呈现,这是导致精神疾患的原因。

8. 认知心理学派

认知心理学是在行为主义衰落,信息论、计算机科学发展的过程中逐步发展起来的。于 20 世纪 60 年代末出版的《认知心理学》一书,被看作认知心理学建立的开端。司马贺和纽维尔(Newell)在计算机与心理学的结合上做出了贡献。认知心理学的基本理论在于,人不是被动的刺激物接受者,人脑有一个积极的、对所接收的信息进行加工的过程。这个加工过程就是认知过程。

1.1.5 旅客心理学的研究对象

旅客心理学主要研究乘务服务过程中个体对事物的态度,以及个体的需要、兴趣、动机等心理活动,包括旅客的消费心理和行为、乘务员的服务心理和行为。从旅客方面讲,主要通过研究了解旅客的需要、动机、情绪情感、社会文化等相关的心理活动特点和规律,从而更好地为旅客服务。从乘务员方面讲,通过研究乘务员的态度、需要、动机、人际关系等心理活动,指导乘务员根据工作目标调节自身的行动,培养乘务员更好的心理素养。

(1)旅客心理学要揭示旅客服务中的一些心理规律。旅客心理学作为心理学的分支,研究的是旅客行为背后的心理需求。例如,旅客出行的动机;旅行过程中有何需求;当旅客有些要求得不到满足时,旅客心理会有哪些活动,行为上会有哪些反应;为什么同样的情况下不同的旅客会有不同的反应;同样是延误,为什么有的旅客暴跳如雷,有的旅客却无动于衷;当旅客与乘务员发生冲突时,旅客心理会有哪些活动;等等。

(2)旅客心理学要揭示乘务员的一些心理规律。在实际工作中,大量的经验和教训告诉我们,乘务员的自身品质、心理素质很大程度上与服务质量有着十分密切的关系。研究乘务员应该具备的心理品质以及乘务员在服务工作中的一些心理规律,能为提高乘务员的自我





认识、培养良好的心理素质、建立良好的人际关系打下基础。



知识链接

我们也可以给自己催眠

人类具有利用自我意识和意象的能力,可以通过自己的思维资源,进行自我强化、自我教育和自我治疗。实际上,人们早已应用自我催眠暗示,如祈祷、宗教仪式、印度的瑜伽术、中国的气功术等都是以不同的方式实施自我催眠。催眠暗示在人类的生活中具有很大作用。人在清醒状态下暗示虽也有作用,但在催眠状态下,暗示的内容进入潜意识领域将更具有强大而持久的威力。在催眠状态下的暗示,不仅能够改变身体的感觉、意识和行为,而且可以影响内脏器官的功能。

(资料来源: <https://baike.baidu.com/item/%E8%87%AA%E6%88%91%E5%82%AC%E7%9C%A0/2528?fr=aladdin>。有改动)



1.2 心理学的研究方法



任务导入

在培训的过程中,老师给张明布置了一项任务:分析旅客的心理需求。在这门课程的学习中,张明能够学到哪些心理学的研究方法呢?她是如何了解旅客和自己的心理变化的呢?请同学们帮她总结旅客心理学的研究方法并说明原因。



任务分析

该任务主要是让乘务员通过查询资料了解心理学的研究原则、研究方法。



任务实施

1. 资料收集

- (1) 心理学的研究原则。
- (2) 心理学的研究方法。
- (3) 国内外有关旅客心理的研究案例。

2. 计划分工

- (1) 人员分工。
- (2) 完成任务的时间安排。
- (3) 收集资料的方法与途径。





3. 任务实施

- (1) 进行资料汇总。
- (2) 分析资料。
- (3) 书写汇总报告。
- (4) 分组对结果进行汇报。

4. 任务检查

- (1) 所收集的资料是否真实、客观、全面。
- (2) 汇总报告格式是否规范、内容是否准确。



综合评价

对任务完成情况进行综合评价,并填写表 1-2。

表 1-2 任务 1.2 综合评价

专 业		班 级		学 号		姓 名	
考评项目		自我评估		小组评估		教师评估	
团队合作 (30 分)	沟通能力(15 分)						
	协作精神(15 分)						
工作成果评定 (40 分)	任务方案(10 分)						
	实施过程(10 分)						
	工具使用(10 分)						
	完成情况(10 分)						
工作态度 (20 分)	工作纪律(5 分)						
	敬业精神(5 分)						
	责任心(10 分)						
工作创新 (10 分)	角色认知(5 分)						
	创新精神(5 分)						
综合评定(100 分)							
考评时间: 年 月 日				考评教师(签名):			

1.2.1 心理学研究的基本原则

心理学研究必须贯彻以下基本原则。

1. 客观性原则

客观性原则是任何一门科学都必须遵循的重要原则。所谓客观性原则,就是指研究者要尊重客观事实,按照事物的本来面貌来反映事物。对心理学研究来说,要从人的心理活动产生所依存的客观条件及其表现和作用来揭示心理发生、发展的规律。





人的心理活动是由客观存在引起的,是通过一系列生理变化实现的,是表现在人的实践活动之中的,因此研究者必须从心理产生所依存的这些方面的客观过程中去揭示心理的发生、发展规律。同时,研究者必须对受试者的外部刺激、受试者的反应及受试者主观体验的口头报告如实地记录,切不可以自己的主观体验、主观感受来代替客观事实或将之附加在客观事实上。在做结论时,研究者要根据客观的资料和事实做出判断,切不可凭主观臆测来肯定或否定某种结论。实践是检验真理的唯一标准,心理学研究的成果和结论是否合乎实际,必须在社会实践中经受检验,并在社会实践中予以发展和完善。

2. 发展性原则

所谓发展性原则,就是要在发展中研究心理现象和用发展变化的眼光去观察心理现象。辩证唯物主义认为,客观事物永远处于不断的运动和变化之中,作为人脑对客观事物反映的心理活动,当然也不是固定的、静止不变的。

人类的心理、意识是长期历史发展的产物。个体从出生到成年,其心理活动也经历着从简单到复杂、从低级到高级的发展过程,这就要求人们把心理看作一个变化发展的过程,在发展中研究心理活动,即要研究个体在不同年龄、发展阶段心理活动的发生和发展。

在心理学研究的过程中,研究者不仅要注意那些已经形成的心理品质,而且要注意新产生的心理特点;不仅要看到心理发展的现状,还要看到心理发展的前景。

如果研究者没有遵循心理学研究的发展性原则,而只是以静止不变的眼光看待问题,那么就无法揭示心理现象的本质,也无法发现其客观规律。

3. 系统性原则

所谓系统性原则,就是要求在对人的心理现象进行研究时,必须考虑各种内、外因素相互之间的关系和制约作用,把某一心理现象放在多层次、多因素和多维度的系统中进行分析。人的心理是一个极其复杂、动态的系统,在它内部系统的各因素之间、心理系统与外部环境之间均存在着密切的联系,而只有系统研究这些关系,人们才能真正把握心理现象的活动规律。

4. 教育性原则

所谓教育性原则,就是从有利于教育、有利于个体身心健康的角度来设计和实施研究,不能有损于教育和个体身心健康。对教育者来说,还应注意研究方向上的价值取向,使心理学研究与促进乘务员的身心健康紧密结合起来。

1.2.2 旅客心理学的研究方法

1. 观察法

观察法(自然观察法)就是在自然情景中对被观察者的行为做系统的观察、记录,以了解其心理活动的一种方法。例如,观察旅客乘车时的表现,以了解其注意力的集中情况。观察法通常是在无法对被观察者进行控制或控制会影响其实际行为表现,或有碍于伦理道德时采用的心理学研究方法。

2. 调查法

调查法的主要特点是以提问的方式,要求被调查者就某个或某些问题回答和阐述自





己的想法。调查法可以用来探讨被调查者的机体变量(如性别、年龄、受教育程度、职业、经济状况等)、反应变量(如对问题的理解、态度、期望、信念、行为等),以及它们之间的相互关系。根据研究的需要,调查者可以向被调查者本人做调查,也可以向熟悉被调查者的人做调查。

3. 测验法

测验法是用标准化的量表来测量被测试人的智力、性格、态度、兴趣及其他个性特征的方法。测验法的分类方法很多,按一次测量的人数不同,测验法可分为个别测验(一次测一个人)和团体测验(一次同时测多人);按测验的目的不同,测验法可分为智力测验、能力倾向测验和人格测验;等等。

4. 谈话法

谈话法是指通过与谈话对象面对面交谈,了解其心理活动或某一心理品质的研究方法。谈话有专题谈话和一般谈话两种方法。

由于在一定时间内调查者只能对数量有限的被调查者进行访谈,所以当调查者需要收集较多对象的资料时,谈话法就显得太过耗费时间。调查者应熟练地掌握谈话法,否则当调查者有言语不当的情况时,被调查者就有可能拒答和谎答问题。另外,调查者的行为,有时甚至是无意识的行为也可能对被调查者的回答有暗示作用。在旅客服务过程中,往往通过调查问卷表,或者随机访谈了解旅客的不同需求和态度。

5. 问卷法

问卷法是使用经严格设计、内容明确、表达准确、回答简便的问卷表,让调查对象在表上根据个人情况,实事求是地用纸笔形式作答的调查研究方法。此法近似民意测验。

常用问卷法包括以下三种:

(1)是非法。此法是调查对象依据个人情况,对问卷表提出的每个问题做出判断,进行是与否的简单回答,即“是”打“√”,“否”打“×”;回答不许模棱两可,也不能不答。例如:

您对我们的餐食是否满意?

是 ☐

否 ☐

(2)选择法。此法就是要求调查对象对问卷表列出的可供选择的答案,依个人实际情况中选出几个,在答案后面“☐”中打“√”。例如:

我通常喜欢靠窗口的位置。 ☐

我出行时最在乎是否能安全到达。 ☐

我愿意和许多人一起出行。 ☐

(3)等级排列法。此法是在问卷中列出多种答案,要求调查对象按其对自己的重要程度依次进行排列的一种问卷调查形式。例如:

您对我们的服务()。

A. 非常满意 B. 比较满意 C. 不满意 D. 非常不满意

6. 个案法

对个人或发生在群体(组织)的某一事件,在较长时间内(几周、数月、几年甚至更长时间),选用各种调查方法,连续、全面、系统地做调查了解、分析补充,探索个人或当事人心理发生、发展过程的研究方法称个案法。个案调查全过程称个案研究过程。





个案法特点包括以下两方面：

(1)广泛收集个案资料,即凡是有利于研究进行的资料都收集。

(2)兼采多种方法,即综合运用观察、谈话、问卷、测验等多种方法,以求资料的互为印证和补充。

运用个案法既可获取个案资料,找出解决问题的办法,又可以从多个个案研究中得到有着一般指导意义的规律性知识,因此个案法在管理心理研究中较常用,但操作费时费力。



1.3 心理学的生理机能



任务导入

张明认为,心理学就是洞察别人心理的学科,其生理基础是人的心脏。她的这种观点遭到培训老师的批评。请同学们帮助张明用 PPT 简单地说明心理学的生理机能。



任务分析

通过查询资料了解人的心理活动的生理基础是人的哪些器官,并分析人们是通过何种器官感知世界并做出判断的。



任务实施

1. 资料收集

- (1)周围神经系统的主要结构和功能。
- (2)脊髓的传导功能。
- (3)大脑的结构及各部分的功能。
- (4)各种相关的图片和视频。

2. 计划分工

- (1)人员分工。
- (2)完成任务的时间安排。
- (3)收集资料的方法与途径。

3. 任务实施

- (1)进行资料汇总。
- (2)分析资料。
- (3)小组成员制作 PPT。
- (4)分组对结果进行汇报。





4. 任务检查

- (1)所收集的资料是否真实、客观、全面。
- (2)PPT 制作是否清晰,图片是否正确。
- (3)小组成员的讲解是否条理清晰。



综合评价

对任务完成情况进行综合评价,并填写表 1-3。

表 1-3 任务 1.3 综合评价

专 业		班 级		学 号		姓 名	
考评项目		自我评估		小组评估		教师评估	
团队合作 (30 分)	沟通能力(15 分)						
	协作精神(15 分)						
工作成果评定 (40 分)	任务方案(10 分)						
	实施过程(10 分)						
	工具使用(10 分)						
	完成情况(10 分)						
工作态度 (20 分)	工作纪律(5 分)						
	敬业精神(5 分)						
	责任心(10 分)						
工作创新 (10 分)	角色认知(5 分)						
	创新精神(5 分)						
综合评定(100 分)							
考评时间: 年 月 日				考评教师(签名):			

1.3.1 神经系统的主要结构和机能

神经系统包括中枢神经系统和周围神经系统两大部分,前者指脑和脊髓部分,包括脊髓、脑干、小脑、间脑、大脑(大脑的结构与机能将在后文单独介绍);后者指脑和脊髓以外的部分,包括脑神经与支配肢体的周围神经。

1. 中枢神经系统的主要结构和机能

(1)脊髓。脊髓是最低层次的运动中枢,位于椎管内,略呈圆柱形,前后稍扁。脊髓表面被前后两条纵沟分成对称的两半。从横切面看,脊髓中央是呈“H”形的灰质,它的主要成分是神经元的胞体和纵横交织的神经纤维;灰质的外面是白质,由纵横排列的神经束组成。

(2)脑干。脑干是位于脊髓和间脑之间的较小部分,位于大脑的下面,呈不规则柱状,脑





干的延髓部分下连脊髓,脑干还连接第3至第12对脑神经,是大脑、小脑与脊髓相互联系的重要通路。脑干自下而上由延髓、脑桥和中脑三个部分组成。

(3)小脑。小脑位于脑干背侧面,分左右两个半球。小脑与延髓、脑桥和中脑均有复杂的纤维联系。小脑的主要作用是协助大脑维持身体动作(如走路、跳舞、跑步等)的平衡与协调。小脑损伤时患者可出现痉挛、运动失调等症状,并丧失简单的运动能力。

近年来的研究表明,小脑在某些高级认知功能(如感觉分辨)中有重要的作用,小脑功能缺陷可能会导致口吃、阅读困难等。

(4)间脑。间脑位于中脑之上,分为丘脑和下丘脑两部分。

①丘脑。丘脑是间脑中最大的卵圆形灰质核团,不仅是除嗅觉外一切感觉冲动传向大脑皮层的转换站,还是重要的感觉整合机构之一。丘脑在维持和调节意识状态、警觉和注意力方面也起着重要作用。丘脑不仅与睡眠状态的觉醒有关,还与情绪、联想有关,某些丘脑核团还可作为运动整合中枢,接受小脑和纹状体的投射纤维。

②下丘脑。下丘脑是调节交感神经和副交感神经的主要皮下中枢,对控制内分泌腺的活动有着重要意义。例如,下丘脑前部对体温的上升很敏感,受到刺激后可开启其散热机制,使血管舒张、汗腺分泌增加;下丘脑后部对体温降低很敏感,是产热中枢的所在地,能使血管收缩、汗腺停止分泌。

2. 周围神经系统的主要结构和机能

周围神经系统从中枢神经系统发出,导向人体各部分,可分为躯体神经系统和自主神经系统。周围神经系统担负着与身体各部分的联络工作,起着传入和传出信息的作用。

(1)躯体神经系统。躯体神经系统包括脑神经和脊神经。脑神经共12对,主要分布于头面部;脊神经共31对,主要分布于躯干和四肢。躯体神经系统的主要功能是在神经活动的反射过程中,一方面通过传入神经纤维把来自感受器的信息传向中枢神经系统,另一方面通过传出神经纤维把中枢神经系统的命令传向效应器,从而导致骨骼肌的运动。躯体神经系统起着联系中枢神经系统与外部世界的作用。通常认为,躯体神经系统是受意识调节和控制的。

(2)自主神经系统。自主神经系统分布于内脏器官、心血管、腺体及其他平滑肌。自主神经系统包含感觉(传入)神经纤维和运动(传出)神经纤维。传入神经纤维传导内脏器的运动变化信息,这种刺激的感受对机体内环境的调节起着重要作用。而分布于各脏器的传出神经纤维在正常情况下可以保持躯体的相对平衡和各器官有节律的活动,如呼吸、心跳、消化、排泄、分泌等,以调节机体的新陈代谢;当环境发生紧急变化时,则促使机体发生应对紧急情况的一系列活动。各器官活动一般不由意识直接控制,也不在意识上发生清晰的感觉。

1.3.2 大脑的结构与机能

大脑主要由左、右大脑半球借胼胝体连接而成,其重量占全部脑重(约1500g)的70%左右。大脑两个半球的外部是2~5mm的灰质层,称为大脑皮质,其内含有约140亿个神经细胞。大脑皮质的面积为2200~2600cm²,表面有很多皱襞陷下的缝称为大脑沟或大脑裂,沟裂间隆起的部分称为大脑回。大脑皮质表面有3条大沟裂,即中央沟、外侧沟和顶枕





沟,这些沟裂将大脑半球分为额叶、顶叶、枕叶、颞叶和岛叶。在每个大脑叶内,一些细小的沟裂又将大脑皮质表面分为许多回和小叶,如额叶的额上回、额中回、额下回、中央前回,颞叶的颞上回、颞中回、颞下回,顶叶的顶上小叶和顶下小叶,等等。

1. 大脑的结构

(1)额叶。额叶又称前额叶,位于中央沟以前、外侧沟以上。中央沟与中央前沟之间的大脑回为中央前回,在其前方有额上沟和额下沟,被两沟相间的是额上回、额中回和额下回。额下回的后部有外侧裂的分支与水平分支。额叶前端为额极。在额叶的内侧面,中央前、后回延续的部分为旁中央小叶。

(2)顶叶。顶叶位于中央沟以后,顶枕沟位于枕前切迹连线之前。中央沟和中央后沟之间的大脑回为中央后回。横行的顶叶沟将顶叶除中央后回外的其余部分分为顶上小叶和顶下小叶。顶下小叶包括缘上回和角回。

(3)枕叶。枕叶位于顶枕沟和枕前切迹连线之后。在大脑半球的内侧面,距状沟和顶枕沟之间为楔叶;距状沟与侧副裂之间、梭状回后部为舌回。

(4)颞叶。颞叶位于外侧沟下方,由颞上沟和颞下沟分为颞上回、颞中回和颞下回。隐藏在侧裂沟内的是颞横回。在颞叶的侧面和底面,颞下沟和侧副裂间为梭状回;侧副裂与海马裂之间为海马回;围绕海马裂前端的钩状部分为海马钩回。

(5)岛叶。岛叶位于外侧沟深部,被额、顶、颞叶覆盖。

2. 大脑皮质的分区及机能

大脑的机能主要是接受下级中枢的神经冲动,引起大脑皮质有关区域神经细胞的兴奋,产生对特定刺激的感觉及支配躯体和四肢的运动。大脑皮质具有整合的功能,机体能对事物的作用产生知觉、联想、估计及发出行动的信息,而这种行动信息可以通过神经冲动经传出神经到达有关的效应器(如肌肉、肌腱组织等),产生特定的行为反应;大脑皮质具有分析与综合的功能,各种感官接收的信息传到中枢,中枢即依据信息的意义去主动调节感受器,以便有选择性和更有效地去了解这些信息。此外,从中枢传出的指令引起效应器的运动后,这种动态也会反馈给中枢,以便中枢对运动做进一步的调节。1909年,德国解剖学家布鲁德曼通过对大脑皮质各区域的研究,将大脑皮质分为不同的机能区。

(1)视觉区。视觉区位于顶枕裂后面的枕叶内,属布鲁德曼的第十七区。视觉区接受在光线的作用下由眼睛输入的神经冲动,产生初级形式的视觉,如对光的察觉等。若两侧大脑半球的视觉区均受到破坏,即使患者眼睛的功能并无异常,也将完全丧失视觉,即全盲。

(2)听觉区。听觉区位于颞叶的颞横回处,属布鲁德曼的第四十一、四十二区。听觉区接受在声音的作用下由耳朵传入的神经冲动,产生初级形式的听觉,如对声音的察觉等。若破坏了两侧大脑半球的听觉区,即使双耳功能正常,患者也将完全丧失听觉,即全聋。

(3)机体感觉区。机体感觉区位于中央沟后面的一条狭长区域内,属布鲁德曼的第一、二、三区。机体感觉区接受由皮肤、肌肉和内脏器官传入的感觉信号,产生触压觉、温度觉、痛觉、运动觉和内脏感觉等。

(4)言语区。对大多数人来说,言语区主要定位在大脑左半球。言语区由较广大的区域





组成,若损坏了这些区域,将引起各种形式的失语症。

(5)皮质运动区。皮质运动区位于中央前回,是支配对侧躯体随意运动的中枢。皮质运动区主要接受来自对侧骨骼肌、肌腱和关节的本体感觉冲动,以感受身体的位置、姿势和运动感觉,并发出纤维,即锥体束控制对侧骨骼肌的随意运动。

3. 大脑两半球的一侧优势

20世纪50年代,科学家真正确立了左右脑分工的观念。如果进行形象一点描述,左脑就像个雄辩家,善于语言和逻辑分析;又像一个科学家,擅长抽象思维和复杂计算,但刻板、缺少幽默和丰富的情感。右脑就像个艺术家,擅长非语言的形象思维和直觉,对音乐、美术、舞蹈等艺术活动有超常的感悟力,空间想象力极强,不善言辞,但充满激情与创造力,感情丰富、幽默、有人情味。

应该指出的是,大脑两半球功能的单侧化并不是绝对的。近年来的研究发现,右半球在语言理解中同样起着重要作用,如在加工复杂程度不同的句子时,右半球上与左半球经典语言区对应的部位也会被激活,只是激活的强度低于左半球。



知识链接

脑部功能实验

美国加利福尼亚技术研究院教授、著名生物学家斯佩里(Sperry)和他的学生在动物身上进行裂脑的实验研究,并发现当切断猫(随后是猴子)的左右脑之间的全部联系时,这些动物仍然生活得很正常。更令人兴奋的是,它们可以训练两侧脑半球以相反的方式去完成同一项任务。后来,斯佩里等人又对裂脑仁进行实验研究,即切断严重癫痫患者两侧大脑半球之间的神经联系,使相连接的两侧大脑半球成为两个相对独立的大脑半球。研究结果发现,各自独立的大脑半球有自己的意识流,在同一个人的头脑中两种独立意识平行存在,有各自的感觉、知觉、认知、学习以及记忆等。也就是说,左脑同样具有右脑的功能,右脑也同样具有左脑的功能,只是各有分工和侧重点而已。

(资料来源:<https://wenku.baidu.com/view/5fd0e616c281e53a5802ff88.html>。有改动)

1.3.3 高级神经活动的基本过程和规律

1. 高级神经活动的基本过程

大脑皮质是中枢神经系统最高级的结构,又称高级神经中枢,故大脑皮质的活动称为高级神经活动。高级神经活动的基本过程是兴奋过程和抑制过程,有机体的一切反射活动都是由这两种神经过程的相互关系决定的。

兴奋过程是引发和加强机体活动的过程,抑制过程是制止或减弱机体活动的过程。兴奋过程和抑制过程是两个对立、统一的过程,两者性质相反,又相互依存、相互转化、相互制约,保证了机体活动的完整和统一。

2. 高级神经活动的规律

高级神经活动具有规律性,即兴奋和抑制时时刻刻都在进行有规律的运动。





(1)兴奋和抑制的扩散与集中。兴奋和抑制在大脑皮质上产生后,并不停留在原来的发生地点(原发点),而是沿大脑皮质向邻近部位传播开来,使这些部位出现同样的活动,这种现象称为扩散。与扩散相反的运动则称为集中,即向外扩散的神经冲动又返回原发点上。

(2)兴奋和抑制的相互诱导。在大脑皮质上,一种兴奋和抑制过程的活动引起或加强另一种与之相反的兴奋和抑制过程的活动称为相互诱导。相互诱导分为正诱导和负诱导两种。

1.3.4 心理活动的源泉

脑是心理的器官,心理是脑的机能,但人脑只是人的心理产生的物质前提,它为人产生心理活动提供了可能性,而要把这种可能性变为现实,必须依靠客观现实。

人的心理现象是客观现实作用于人脑的产物。没有被反映者,就不能有反映,所以说没有被反映的客观现实,心理这种反映形式也就不能存在。人的心理活动总是具有一定内容的,这些内容就是客观现实在人脑中的反映。

正是由于客观现实中复杂的事物作用于人脑,人才能产生感觉、知觉、记忆、思维、想象、情感和意志等心理过程、个性心理特征及个性倾向性。没有客观现实的作用,心理现象是不可能产生的。因此,人的心理活动的内容来自客观现实,人的心理是客观现实在人脑中的反映,客观现实是人的心理活动的源泉。

1.3.5 心理是对客观现实的主观反映和能动反映

1. 心理是对客观现实的主观反映

心理对客观现实的反映具有主观性和差异性。

(1)心理对客观现实反映的主观性。人的心理,从最简单的感觉、知觉到复杂的观念与意识,无一不是客观现实的各种特性、关系在人脑中的反映。

(2)心理对客观现实反映的差异性。人的心理对客观现实的反映的选择性、准确性、全面性和深刻性等方面都会有所不同,这就形成了不同的人对客观现实反映上的个别差异,即使是同一个人,在不同的时期和不同的条件下,对同一事物的反映也不尽相同。

2. 心理是对客观现实的能动反映

人的心理对客观现实的反映不像照镜子或照相那样简单、消极、刻板。人对客观现实的反映是人与客观现实相互作用的、积极的、能动的过程,不是简单地复制客观现实,而是人在实践活动中通过对客观现实复杂的作用过程来反映客观现实。



知识链接

音乐可以让我们的的大脑更年轻

音乐会使人的大脑变得更加年轻吗?有一群科学家试图回答这个问题。他们给被试者连上一些生理传感器,然后给他们听一些令他们高度愉悦甚至震颤的音乐,然后观察他们的反应。结果发现,在音乐高潮的时候,他们的皮肤电反应是增加的,他们的心率会变快,呼吸也会变快,但是他们的体温会下降。聆听令人高度愉悦的音乐所激活的



脑区如图 1-1 所示。

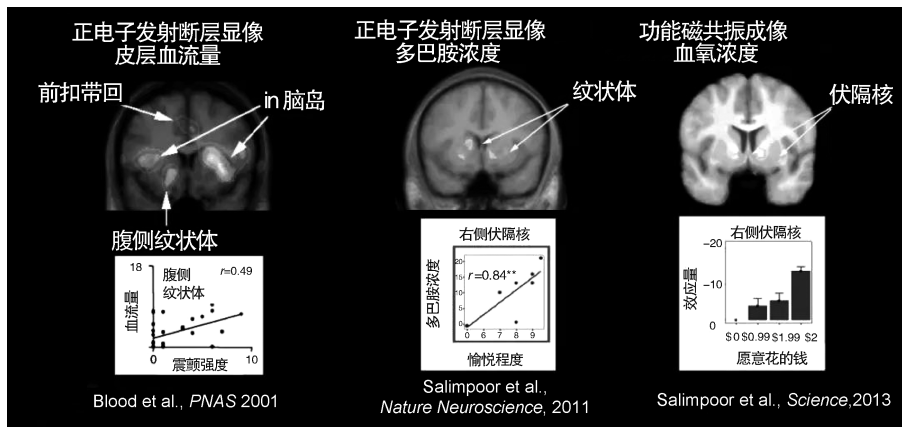


图 1-1 聆听令人高度愉悦的音乐所激活的脑区

(图片来源: <https://www.jiemodui.com/N/89439.html>)

加拿大 McGill 大学的一些心理学家就做了这样一个实验。他们采用一种称作“经颅磁刺激”的神经调控方式,也就是在人头皮的某一个部位施加一个连续微弱的磁刺激来兴奋或者抑制某一个脑区。然后他们让人听不同的音乐,让人去评价对这个音乐的喜好程度以及愿意出的金钱额度。

(资料来源: https://www.sohu.com/a/223977578_465911。有改动)



思政小课堂

文化自信——民族心理的一种体现

习近平总书记在中国共产党第二十次全国代表大会上提出:“推进文化自信自强,铸就社会主义文化新辉煌”。

“全面建设社会主义现代化国家,必须坚持中国特色社会主义文化发展道路,增强文化自信,围绕举旗帜、聚民心、育新人、兴文化、展形象建设社会主义文化强国,发展面向现代化、面向世界、面向未来的,民族的科学的大众的社会主义文化,激发全民族文化创新创造活力,增强实现中华民族伟大复兴的精神力量。”

“我们要坚持马克思主义在意识形态领域指导地位的根本制度,坚持为人民服务、为社会主义服务,坚持百花齐放、百家争鸣,坚持创造性转化、创新性发展,以社会主义核心价值观为引领,发展社会主义先进文化,弘扬革命文化,传承中华优秀传统文化,满足人民日益增长的精神文化需求,巩固全党全国各族人民团结奋斗的共同思想基础,不断提升国家文化软实力和中华文化影响力。”

(资料来源: <https://baijiahao.baidu.com/s?id=1747765358691438651&wfr=spider&for=pc>。有改动。)



1.4 旅客服务与心理学的关系



任务导入

张明对乘务员需要学习心理学不太理解。请同学们从旅客服务的角度为她解惑。



任务分析

通过查询资料了解服务的本质,分析旅客服务的特点、旅客服务的要求、乘务员的职业道德,以及从这些方面分析心理学对提高服务质量的意义。



任务实施

1. 资料收集

- (1)服务的含义。
- (2)旅客服务的特征。
- (3)旅客服务的本质。
- (4)乘务员的职业道德。

2. 计划分工

- (1)人员分工。
- (2)完成任务的时间安排。
- (3)收集资料的方法与途径。

3. 任务实施

- (1)进行资料汇总。
- (2)分析资料。
- (3)小组成员制作 Word 文档。
- (4)分组对结果进行汇报。

4. 任务检查

- (1)所收集的资料是否真实、客观、全面。
- (2)语言是否准确、精练。
- (3)小组成员的讲解是否条理清晰。



综合评价

对任务完成情况进行综合评价,并填写表 1-4。



表 1-4 任务 1.4 综合评价

专 业		班 级		学 号		姓 名	
考评项目		自我评估		小组评估		教师评估	
团队合作 (30 分)	沟通能力(15 分)						
	协作精神(15 分)						
工作成果评定 (40 分)	任务方案(10 分)						
	实施过程(10 分)						
	工具使用(10 分)						
	完成情况(10 分)						
工作态度 (20 分)	工作纪律(5 分)						
	敬业精神(5 分)						
	责任心(10 分)						
工作创新 (10 分)	角色认知(5 分)						
	创新精神(5 分)						
综合评定(100 分)							
考评时间: 年 月 日				考评教师(签名):			

1.4.1 服务的含义、特征与种类

1. 服务的含义

服务一般是指社会成员之间相互提供方便的一类活动,通常可分为有偿的、直接或间接地提供方便的经济性劳动服务。在旅客服务中,旅客是产品或服务的接受者。服务是为了满足旅客物质和精神方面的需求。服务是结果和过程的统一,必须树立以旅客为核心的服务理念。服务过程中服务方案的设计和提供的一切活动都是围绕着旅客进行的。

服务=技巧+态度,卓越的服务需要激情。什么才是最出色的服务呢?真正出色的服务是理想和现实的巧妙组合,为他人的服务是发自内心的。只有投入我们全部的热情,才能提供更高品质的服务。

结合以上论述,我们可以这样来理解服务:服务是看不见的,但能被旅客感受到。乘务员的一言一行、一举一动,他们的情绪、态度表现等,都能被旅客真切地体会、觉察到,并给旅客心理造成或好或坏的影响。

服务基本属于精神方面的东西,主要受乘务员的职业道德、礼貌修养以及心理素质等的影响。换句话说,服务本身是看不见、摸不着的东西,旅客不可能把它像点心一样买回家里去,可以带走的只是服务产生的感觉,尤其是服务对他们的心理、生理、感觉等所产生的作用和影响。基于此,我们认为,“服务”是一种有别于其他商品的特殊商品,其特殊性是有形性和无形性相结合。

2. 服务的特征

根据服务的定义,服务具有如下特征:

(1)利他性。服务是满足他人需要的活动,不是满足自己需要的活动。满足自己需要的活动不能称为服务,因此服务不能自产自销。服务离不开他人的需要,因此具有利他性的特点。



(2)交易性。服务是用以交易的活动。在市场经济条件下,满足他人需要的服务只有通过交易才能提供,离开交易就不存在真正意义上的服务。例如,父母照看自己的孩子,自己照顾父母就不能称为服务。而保姆照顾他人的孩子,就可以称为服务,因为这里存在交易。

(3)无形性。服务本身是无形的。不仅律师、护理、保姆这些服务是无形的,就是交通、金融、保险、餐饮、旅游、娱乐等具有有形实体成分的服务,本质上也是无形的。例如,实体成分并不是餐饮服务的本质,餐饮服务的本质是烹饪服务、就餐服务和酒品饮料的买卖服务,而这些服务是无形的、抽象的。

(4)服务与所有权无关。服务是一种人的活动,能被他人享受,但不能被他人占有。因此,服务本身不发生所有权的转移。不仅律师、保姆、护理等这些服务与所有权无关,餐饮、金融、房地产、美食等随所有权转移的服务本质上也与所有权无关。

3. 服务的种类

根据性质的不同,可以将服务分为以下四大类:

(1)流通服务。流通服务包括零售、批发、仓储、运输、交通、邮政、电信等服务。零售和批发服务是商流服务,仓储和运输服务是物流服务,交通服务是客流服务,邮政和电信服务是信息流服务。交通服务分为公路客运、铁路客运、航空客运、城市公共交通等服务;邮政服务分为信件包裹投递、特快专递、无线传呼、网上通信等服务。流通服务的特点是服务的物质性和服务之间的依赖性。旅客服务就属于流通服务。

(2)生产和生活服务。生产和生活服务包括银行、保险、证券、房地产、租赁、咨询、广告、职业介绍、会计事务、旅游、餐饮、娱乐、美容、家政等服务。银行、证券、咨询、会计事务等服务属于生产服务;餐饮、旅游、娱乐、美容、家政等服务属于生活服务;保险、房地产、租赁、职业介绍、律师事务等服务属于生产和生活兼顾的服务。

(3)精神和素质服务。精神和素质服务是为满足人们精神需要和身体素质需要的服务。其中教育、文艺、科学、出版、宗教、新闻传媒、公共图书等服务于人的精神享受和精神素质的需要,而体育运动、医疗卫生、环境保护等服务于人的身体素质的需要。精神和素质服务的特点是精神性、门类多样性、非营利性。

(4)公共服务。公共服务指政府机构(包括警察、军队等)提供的服务,包括通过提供公共物品(如水、电、气等具有实物形态的产品和教育、医疗等非实物形态的产品)和公共环境(如安全稳定的社会环境、井然有序的市场环境、公平正义的法治环境、良好的就业环境等)两种基本方式满足公共需要的过程。

1.4.2 旅客服务的相关知识

1. 旅客服务的概念

结合旅客服务的实际情况来说,旅客服务就是以旅客的需求为中心,为满足旅客的需要而提供的一种服务。旅客是旅客服务的核心和主体,乘务员、服务部门只是旅客服务的客体。这是从狭义角度给旅客服务下的定义,但实际上旅客服务的含义并非仅此而已,还有更丰富的内涵。

根据旅客服务的实践,我们还应该从以下三种不同的角度来认识、理解旅客服务:

(1)从广义角度看,旅客服务不仅是单纯的服务技巧,还包括客运公司所提供的各项内





外设施,是有形设施和无形服务组合而成的有机整体。

(2)从旅客的角度看,旅客服务是旅客在消费过程中所感受到的一切行为和做出的反应,可以说是一种经验的感受,也可以说是客运公司及乘务员的表现给他们留下的印象和体验。

(3)从客运公司的角度看,旅客服务的本质是乘务员的工作表现。这是客运公司提供给旅客的无形产品,而这个产品具有消费和生产同时发生的特性,而且不可能储存。

综上所述,旅客服务就是乘务员礼貌、友善、和蔼可亲的接待态度所营造的服务环境。在这种环境中,客运公司内外所提供的各种便利设施,对无形服务起着必不可少的辅助作用。

良好的旅客服务,应该能够让旅客产生温暖的、被了解的、被关注的、宾至如归的美好感觉,并由此达到让旅客渴望再次体验的效果。

2. 旅客服务的特征

旅客服务作为一种特殊的产品,具有如下特征:

(1)以旅客的需求为中心。旅客服务是为满足旅客的需要提供的一种服务。每位旅客在思想、爱好、需要、价值观、情绪等方面存在很大的差异,旅客服务必须围绕旅客的不同需求展开,力求使每位旅客感到满意。

(2)无形性。旅客服务本身是有标准的、具体的。旅客看得见、摸得着,也能感觉到和享受到。但是,最佳服务却是超于标准程序和具体要求的,是用心用情的服务,这种服务往往是无形的,却是最令人享受的。

(3)一次性。旅客对旅客服务的心理需要往往具有一次性的特点。如果旅客在服务过程中感到不满意或不愉快,就不可能像工业产品那样能够弥补或返工,因而不周到的旅客服务所产生的不良结果往往难以在短时间内消除,甚至没有补救的机会。

(4)即时性(不可储存性)。旅客服务在很大程度上要受旅客即时需要的制约,也就是说,只有当旅客具有一定的服务需要时,旅客服务行为才能实现和完成。它不具有储存性,不能调换,只能满足当时当地发生的旅客需要。

(5)多变性。不同的旅客有不同的服务需要,即使同一位旅客,他的需要也是不断变化的,旅客服务必须针对旅客不同的需要,及时、准确、周到地提供相应的服务。一般情况下,旅客服务组织很难做到预测百分之百地精确。

(6)系统性。旅客服务是客运系统各个部门、各个环节以及服务过程、服务程序和服务质量的综合体现,具有系统性的特点。

(7)主体价值性。旅客服务的宗旨是在相应的规定标准下最大限度地满足旅客的需要,使旅客得到愉悦和快乐。旅客已经付出了一定的报酬,乘务员理应按标准为旅客提供相应的服务。

(8)不可转让性。旅客所接受的服务无法转让给第三者去了解 and 体验,且任何一位旅客都不会将服务留到下一次乘车时体验。

(9)差异性。即使乘坐同一条线路的列车,也可能因为乘务员的差异而使服务呈现差异性。一般说来,造成旅客服务差异的主要原因有如下三种:

①乘务员的差异。每名乘务员因年龄、性别、受教育程度、性情与家庭环境等的不同,为旅客提供服务的方式方法也不一样,由此就产生了差异性。

②时空的变化。即使同一名乘务员,也会因不同场合、时间、地点等的影响,表现出不同的服务态度,采用不同的服务方式。

③旅客类型的不同。由于被服务旅客类型多种多样,他们的个人素质、性格和习惯等各





不相同,这也导致不同旅客对相同的服务有不同的评价标准。

(10)有价性。在旅客服务中,态度是影响服务的一种因素,其本身具有价值,能为客运公司带来利润,如良好的服务态度是各大铁路公司经营成功的秘诀之一,它能够创造利润、产生效益;良好的服务态度可以取得旅客的信任和好感,使旅客产生一种被尊重、被重视、怡然自得、宾至如归的感受;良好的服务态度会引导旅客的积极情绪,为客运服务的成功打下良好的基础。

3. 旅客服务的要求和标准

(1)旅客服务的七点要求。国际上很重视旅客服务的质量水平,并且有一个相对统一的规范性的标准。例如,旅客服务这一概念的国际含义,可以用英语单词 service(服务)进行诠释。这一单词的每一个字母都具有一定的含义,代表了对旅客服务的要求。

s: smile(微笑),其含义是乘务员要对每一位旅客提供微笑服务。

e: excellent(出色),其含义是乘务员要将每一项微小的服务工作都做得很出色。

r: ready(准备好),其含义是乘务员要随时准备好为旅客服务。

v: viewing(看待),其含义是乘务员要把每一位旅客都看作需要提供特殊照顾的宾客。

i: inviting(邀请),其含义是乘务员在每一次服务结束时,都要邀请旅客下次再来光临。

c: creating(创造),其含义是每一名乘务员要精心创造出使旅客能享受其热情服务的气氛。

e: eye(眼光),其含义是每一名乘务员始终要用热情好客的眼光关注旅客,预测旅客要求,并及时提供服务,使旅客时刻感受到乘务员在关心自己。

(2)旅客服务的八条标准。乘务员是否具有最佳的服务意识,可以根据以下八条标准进行衡量和判断:

①是否具有“我为人人,人人为我”的意识。这是对社会分工的正确看法。社会是一个有机整体,各行各业需要协调发展,没有高低贵贱之分。各行各业都是不可缺少的,也是相互服务的。一定要克服“服务工作低人一等”的旧思想、旧观念。随着社会的发展和进步,必将有越来越多的人从事第三产业即服务业。服务业的发达,是一个国家先进发达的重要标志。在发达国家,服务业从业人员占有所有从业人员的50%以上,而目前我国这个占比仍然是较低的,今后必将继续迅速提高。

②是否具有诚实经商、讲求信誉的意识。俗话说,“诚招天下客”,诚实经商、讲求信誉是乘务员良好品质的具体体现,也是真正实现以服务感动旅客、满足旅客所必需的前提条件。向旅客介绍、宣传相关知识时应实事求是,不弄虚作假;不强求旅客消费;把好食品卫生和食品质量关;信守诺言。

③是否具有以旅客为中心的意识。旅客服务的中心,既不是乘务员自身,也不是客运公司领导,而是旅客需要。市场经济就是消费者至上的经济,市场经济带来产品竞争、销售竞争、服务竞争,要想在竞争中取胜,就要适应市场需要,牢固树立“一切为旅客着想,一切从旅客出发”的观念和意识。如果旅客不乘坐列车,铁路客运公司就无法运营,当然也无法获得利润。所以,乘务员必须树立以旅客需要为中心的意识,而不是让旅客来适应乘务员、适应客运公司。

④是否具有“旅客至上,服务第一”的意识。乘务员应以“宾至如归”为服务原则,树立“旅客至上,服务第一”的服务意识。旅客希望享受舒适的环境和被尊重的感受,因此,乘务员必须热情、耐心、和蔼、周到地为旅客提供优质服务,处处为旅客着想,尊重旅客的习惯和爱好,对旅客所提出的各种合理要求应想方设法予以满足。





⑤是否具有“来的都是客、一视同仁”的意识。对每一位旅客热情、周到的服务,正是体现了乘务员的优质服务意识。乘务员对所有旅客要一视同仁,不能厚此薄彼,更不能以表识人或是“只认衣服不认人”,使部分旅客产生“花钱买气受”的不良感觉。

⑥是否具有“主随客便”的意识。客运企业的一切产品和服务项目都是为旅客提供的,只有被旅客认可才能产生实际作用。所以客运公司人员必须站在旅客的立场上,设身处地为旅客着想,这就是“主随客便”的真正含义。

当然,遵循“主随客便”的服务原则和意识,绝对不是一味消极呆板、亦步亦趋地服从旅客或是完全听任旅客摆布,而是尽力去满足旅客的实际需求。无论是服务方式还是服务项目,都必须以旅客的消费为基础,有效适应旅客的消费心理,增强服务的针对性,为旅客提供更好的服务。

⑦是否具有不断适应旅客需求的意识。旅客服务作为一种商品,是有寿命周期的。客运公司要经常注意旅客的需求变化并适应这种变化,绝对不能“以不变应万变”。随着旅客需求的变化,旅客服务的形式和内容都应当进行调整和更新。

⑧是否有“更新观念、推陈出新”的意识。交通业的不断发展和旅客需求的变化,要求旅客服务绝不能墨守成规、满足现状,而必须与时俱进、开拓创新,在服务内容、方式等多个方面进行努力。必须明白,千篇一律的陈旧服务已经越来越不“吃香”了,必将被人们摒弃。其实,“喜新厌旧”是人类普遍的心理,在旅客服务的要求上,这一点表现得尤其突出。因此,乘务员必须具有创新意识,不断开拓服务领域、变化服务方式和更新服务内容,增加服务的广度、深度和新度,只有这样,才能适应旅客的心理变化,满足旅客的不同需要。高品质的服务就是能够符合旅客的需求,并且能够超越旅客的期望。真正的高品质服务要做到用心、用力,且要有高品质的人才。

(3)高品质服务的要求有以下几个方面的特点:

①可靠度。无论是在形象、口碑还是后续服务上,都要给旅客一种安全感,说到定要做到,绝不能有令旅客失望的行为或事件发生。

②敏锐度。为旅客服务要表里如一,从内心出发为旅客服务,对旅客的需求迅速做出反应。

③保证。敢于对旅客购买产品或服务做出保障和承诺。

④同理心。对于旅客感同身受,设身处地地为旅客着想。

⑤有形化。服务是用来做的而不是用来说的,即使现在还没有做到高品质的服务,但一定要把高品质的服务作为自己的目标,因为目标越明确,完成目标的可能性就越大。

4. 乘务员的职业道德

态度热诚、善良、微笑是乘务员的基本素质,但仅有这些是远远胜任不了乘务员这一职业的,最重要的是要具有较高的使命感。

(1)要热爱本职工作。从思想上深刻认识到乘务工作的价值和意义。在从事乘务工作一段时间后,理想中的旅客服务工作会被现实严厉打击,但乘务员还应主动、热情、周到、有礼貌、认真负责、勤劳奉献、任劳任怨地做好工作。

(2)有吃苦耐劳的精神。旅客服务在人们的眼中是令人羡慕的职业,但乘务员在工作中却承担了人们意想不到的辛苦,如远程时差、期间站旅客的不同、特殊情况突发等,没有吃苦耐劳精神是承受不了此工作的压力、做不好服务工作的。

(3)热情开朗的性格和良好的心理素质。乘务员每天在列车上要接待旅客,随时需要与旅客进行沟通,没有一个开朗的性格,就难以胜任此项工作。





(4)刻苦学习业务知识、熟练掌握服务技能。作为一名乘务员,在列车上不仅仅是端茶送水,还需要掌握许多知识,如开往北京的列车上,乘务员不仅要掌握列车的设备、紧急情况的处置、旅途中的服务工作程序和服务质量等,还要掌握沿途的人文、地理、政治、经济,经过的城市、河流、山脉以及名胜等。可以说,乘务员上要懂天文地理,下要掌握各种服务技巧和服务理念,不但要有外在美,也要有丰富的内在美。

(5)要文明礼貌、热情周到地为旅客服务。乘坐列车的旅客不仅有较高物质方面的需要,还有精神方面的需要。乘务员亲切的微笑、高雅的仪态、整洁得体的着装、彬彬有礼的态度会使旅客在精神上得到满足。

(6)要有高超的语言表达技巧。语言本身代表着每一个人的属性,一个人的成长环境会影响其说话艺术。作为一名乘务员,一定要学会说话的艺术,不同的服务语言往往会产生不同的结果。乘务员良好的职业道德修养是从事乘务工作的首要条件,也是为旅客服务业树立形象、增强竞争力的前提。



课堂案例

双拐旅客铁路出行,青岛列车员热心服务暖人心

2019年1月5日8:00,由青岛客运段值乘的南宁开往青岛的K1138次列车准备从吉安发车时,一位拄着拐杖的男旅客缓慢向11号车厢走来。列车长闫××看见后,立即跑过来接过这位旅客手上的行李,扶着旅客上了11号车厢。

经过询问,得知这位男旅客姓宫,这次是从吉安回潍坊老家。宫先生买的是一张上铺车票。了解情况后,闫车长和周围旅客协调帮宫先生调了个下铺位,并将他送到铺位上安排好。闫车长给予协助的旅客表示感谢,同时,再三嘱咐乘务员张××悉心照顾宫先生。

一路上,张××对宫先生悉心照顾,并为宫先生打来开水。宫先生说不敢喝水,怕一会儿上厕所不方便。张××劝慰说:“没关系,您上厕所就和我说,我搀扶您去。”闫车长值班期间每隔一段时间也去看望一下宫先生。旁边的旅客被车长和乘务员的热心服务所感动,交口称赞。

1月6日凌晨4:22,列车经过约16h的运行到达潍坊站。闫车长将宫先生搀扶下车,并联系车站工作人员送宫先生出站。临别时宫先生说:“幸亏有你们的照顾,实在是太感谢了,让我这个行动不方便的人不但没有感到丝毫不方便,而且感到了家的温暖。”

(资料来源:<https://baijiahao.baidu.com/s?id=1621999551904123567&wfr=spider&for=pc>。有改动)



思考与练习

(1)简述心理学的产生和发展。

(2)简述心理学的派别。

(3)假如你是张明,学完本项目后,请谈一下心理学对乘务工作的重要性,在工作中你将关注旅客的哪些心理活动。

