



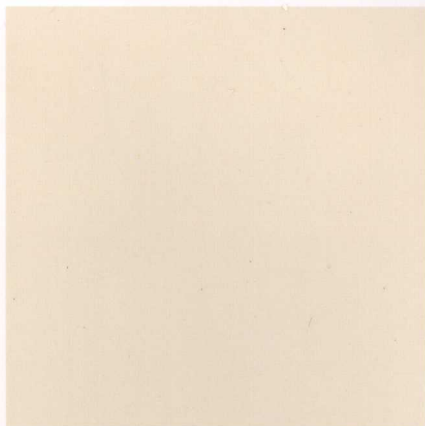
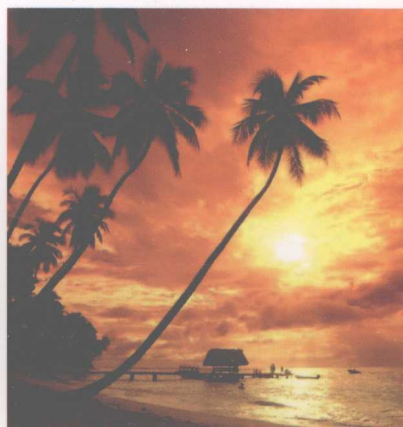
湖北高职“十一五”规划教材

湖北省高教学会高职专委会研制

旅游服务心理

Lüyou Fuwu Xinli

主编 刘世权 李远慧



WUHAN UNIVERSITY PRESS

武汉大学出版社



湖北高职“十一五”规划教材
HUBEI GAOZHI “SHIYIWU” GUIHUA JIAOCAI

总策划 李友玉 策划 屠莲芳

旅游服务心理

主 编 刘世权 李远慧

副主编 袁 春 冯耕耘 马艳平

吴小苹

教材研制人员：(以姓氏笔画为序)

申永霞 孙 平 刘芳珺

苏 枫



WUHAN UNIVERSITY PRESS

武汉大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

旅游服务心理/刘世权,李远慧主编. —武汉:武汉大学出版社,
2008.8

湖北高职“十一五”规划教材

ISBN 978-7-307-06420-1

I. 旅… II. ①刘… ②李… III. 旅游心理学—高等学校:技术学
校—教材 IV. F590

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2008)第 106177 号

责任编辑:高璐 责任校对:程小宜 版式设计:马佳

出版发行:武汉大学出版社 (430072 武昌 珞珈山)

(电子邮件:wdp4@whu.edu.cn 网址:www.wdp.com.cn)

印刷:湖北省京山德兴印务有限公司

开本:720×1000 1/16 印张:15 字数:281千字 插页:2

版次:2008年8月第1版 2008年8月第1次印刷

ISBN 978-7-307-06420-1/F·1173 定价:24.00元

版权所有,不得翻印;凡购我社的图书,如有缺页、倒页、脱页等质量问题,请与当地图书销售部门联系调换。

湖北省教育科学“十一五”规划

专项资助重点课题成果

湖北高职规划教材编审委员会

顾 问
姜大源

教育部职业技术教育中心研究所研究员 《中国职业技术教育》主编

委 员
马必学
黄木生
刘青春

湖北省高教学会副理事长	武汉职业技术学院院长
湖北省高教学会高职专委会主任	长江职业学院党委书记
湖北省高教学会秘书长	湖北省教科规划办主任
	湖北省教育科学研究所所长
	湖北省教科所高教中心主任
李友玉 湖北省高教学会副秘书长	武汉船舶职业技术学院院长
刘民钢 湖北省高教学会高职专委会副主任	襄樊职业技术学院院长
蔡泽寰 湖北省高教学会高职专委会副主任	仙桃职业学院院长党委书记
李前程 湖北省高教学会高职专委会副主任	湖北职业技术学院院长
彭汉庆 湖北省高教学会高职专委会副主任	荆州职业技术学院院长
陈秋中 湖北省高教学会高职专委会副主任	武汉软件工程职业学院院长
廖世平 湖北省高教学会高职专委会常务理事	武汉铁路职业技术学院院长
张 玲 湖北省高教学会高职专委会常务理事	十堰职业技术学院院长
魏文芳 湖北省高教学会高职专委会常务理事	咸宁职业技术学院院长
杨福林 湖北省高教学会高职专委会常务理事	恩施职业技术学院院长
顿祖义 湖北省高教学会高职专委会常务理事	黄冈职业技术学院院长
陈年友 湖北省高教学会高职专委会常务理事	随州职业技术学院院长党委书记
陈杰峰 湖北省高教学会高职专委会常务理事	三峡职业技术学院院长
赵儒铭 湖北省高教学会高职专委会常务理事	教学组组长
李家瑞 湖北省高教学会高职专委会常务理事	秘书长
屠莲芳 湖北省高教学会高职专委会常务理事	湖北财税职业学院院长党委书记
张建军 湖北省高教学会高职专委会理事	鄂东职业技术学院院长党委书记
饶水林 湖北省高教学会高职专委会理事	武汉工业职业技术学院院长
杨世金 湖北省高教学会高职专委会理事	江汉艺术职业学院院长
杨文堂 湖北省高教学会高职专委会理事	武汉工程职业技术学院院长
王展宏 湖北省高教学会高职专委会理事	武汉警官职业学院院长
刘友江 湖北省高教学会高职专委会理事	湖北水利水电职业技术学院院长
韩洪建 湖北省高教学会高职专委会理事	武汉交通职业学院院长
盛建龙 湖北省高教学会高职专委会理事	湖北国土资源职业学院院长
黎家龙 湖北省高教学会高职专委会理事	湖北交通职业技术学院院长
王进思 湖北省高教学会高职专委会理事	武汉电力职业技术学院院长
郑 港 湖北省高教学会高职专委会理事	湖北中医药高等专科学校校长
高 勇 湖北省高教学会高职专委会理事	





湖北高职“十一五”规划教材·旅游系列

总策划 李友玉

策 划 屠莲芳

编 委 会

主 任	袁 俊	武汉航海职业技术学院
	谢 苏	武汉职业技术学院

副主任	(以下按姓氏笔划排序)	
	王 斌	湖北经济学院
	余远国	湖北三峡职业技术学院
	阚如良	三峡大学

委 员	万 雯	湖北交通职业技术学院
	王 斌	湖北经济学院
	刘长洪	荆州职业技术学院
	吕建东	长江职业学院
	余远国	湖北三峡职业技术学院
	余明学	恩施职业技术学院
	吴 筠	武汉铁路职业技术学院
	张树坤	湖北职业技术学院
	张菊芳	襄樊职业技术学院
	杨万娟	湖北国土资源职业学院
	夏绍兵	武汉船舶职业技术学院
	徐 迎	湖北财税职业学院
	袁 俊	武汉航海职业技术学院
	郭志敏	三峡电力职业技术学院
	梁 颖	随州职业技术学院
	谢 苏	武汉职业技术学院
	谭志明	咸宁职业技术学院
	阚如良	三峡大学

内 容 简 介

《旅游服务心理》是运用心理学的理论和方法,结合高职高专旅游专业教学特点,以及旅游从业人员的现实需要而编写的,是旅游专业学生的必修课。本书坚持以就业为导向,以职业能力为本位,以大量的实例研究为载体,揭示旅游消费者和旅游从业人员的心理活动及其规律。

《旅游服务心理》在体系上借鉴和吸收了国内外学者对旅游心理学的研究成果,按照心理学入门、旅游者心理及其对策、旅游服务心理及其对策、旅游管理心理及其对策的顺序排列,全书共11章。在编写过程中,充分考虑到高职高专的教学要求,没有介绍过多的理论,而是结合旅游实践中的实例,对理论采取够用为度,较为详尽地阐述了影响旅游者和旅游从业人员的心理因素,在旅游服务中的心理分析方法,并逐步导出旅游服务的心理策略,引导学生逐步掌握系统的心理分析方法,启发学生结合旅游实务主动思考。每位学生不仅在学完全书时能得到启迪和训练,而且在学习各章节时都可以得到启迪和训练。

《旅游服务心理》具有很强的可读性和易懂性,更具有很强的应用性和可操作性,是高职高专旅游专业的一本好教材,也是旅游从业人员实际工作的一本好参考书,还可以作为相关学科研究人员的参考书。

凝聚集体智慧 研制优质教材

教材是教师教学的脚本，是学生学习的课本，是学校实现人才培养目标的载体。优秀教师研制优质教材，优质教材造就优秀教师，培育优秀学生。教材建设是学校教学最基本的建设，是提高教育教学质量最基础性的工作。

高职教育是中国特色的创举。我国创办高职教育时间不长，高职教材存在严重的“先天不足”，目前使用的教材多为中专延伸版、专科移植版、本科压缩版等，这在很大程度上制约着高职教育教学质量的提高。因此，根据高职教育培养“高素质技能型专门人才”的目标和教育教学实际需求，研制优质教材，势在必行。

2005年以来，湖北省高教学会高职高专教育管理专业委员会（简称“高职专委会”）高瞻远瞩，审时度势，深刻领会国家关于“大力发展职业教育”和“提高高等教育质量”之精神，准确把握高职教育发展之趋势，积极呼应全省高职院校发展之共同追求；大倡研究之风，大鼓合作之气；组织全省高职院校开展“队伍建设、专业建设、课程建设、教材建设”（简称“四个建设”）的合作研究与交流，旨在推进全省高职院校进一步全面贯彻党的教育方针，创新教育思想，以服务为宗旨，以就业为导向，工学结合、校企合作，走产学研结合发展道路；推进高职院校培育特色专业、打造精品课程、研制优质教材、培养高素质的教师队伍，提升学校整体办学实力与核心竞争力；促进全省高职院校走内涵发展的道路，全面提高教育教学质量。

湖北省教育厅将高职专委会“四个建设”系列课题列为“湖北省教育科学‘十一五’规划专项资助重点课题”。全省高职院校纷起响应，几千名骨干教师和一批生产、建设、服务、管理一线的专家，一起参加课题协同攻关。在科学研究过程中，坚持平等合作，

相互交流；坚持研训结合，相互促进；坚持课题合作研究与教材合作研制有机结合，用新思想、新理念指导教材研制，塑造教材“新、特、活、实、精”的优良品质；坚持以学生为本，精心酿造学生成长的精神食粮。全省高职院校重学习研究、重合作创新蔚然成风。

这种以学会为平台，以学术研究为基础开展的“四个建设”，符合教育部关于提高教育教学质量的精神，符合高职院校发展的需求，符合高职教师发展的需求。

在湖北省教育厅和湖北省高教学会领导的大力支持下，在湖北省高教学会秘书处的指导下，经过两年多艰苦不懈的努力和深入细致的工作，“四个建设”合作研究初见成效。高职专委会与长江出版传媒集团、武汉大学出版社、复旦大学出版社等知名出版单位携手，正陆续推出课题研究成果：“湖北高职‘十一五’规划教材”，这是全省高职集体智慧的结晶。

交流出水平，研究出智慧，合作出成果，锤炼出精品。凝聚集体智慧，共创湖北高职教育品牌——这是全省高职教育工作者的共同心声！

湖北省高教学会高职专委会主任

黄木生

2008年5月

前言

旅游服务是旅游服务人员通过与旅游者的交往以帮助旅游者获得美好经历的过程。要提高旅游服务质量及旅游企业经营管理水平,正确调整旅游活动中的人际关系等,旅游工作者需要懂得旅游者的心理,满足旅游者的需要,有针对性地提供适宜、周到的服务,才能最终达到令旅游者满意的效果。优质服务的实质就是心理服务,只有从旅游者的心理需要出发,针对旅游者的心理特点才能实现优质服务。

本书以旅游活动主体为出发点和根本点,坚持以能力为本位,以就业为导向,以职业能力为目的,以大量的实事研究为载体,强化职业素质与能力知识模块,揭示旅游消费者和旅游从业人员的心理及其规律,主要内容包括影响旅游者的旅游消费动机、态度、知觉、人格、情绪等各种因素以及旅游者在食、住、行、游、购、娱等方面的旅游心理活动及其表现,目的是为了弄清理论,掌握人们旅游消费活动中的心理现象及其规律,培养符合旅游业发展且具有良好心理素质的旅游服务与管理人才。

本书运用心理学的理论和方法,结合高职高专旅游专业教学的需要和旅游从业人员的现实要求,在编写过程中对理论部分以够用为度,侧重理论指导下的实务与运作,注重可读性和易懂性,运用旅游实际工作中的实例来强化知识的应用性和可操作性,从全新的角度,全面、系统地阐述了旅游服务心理的理论、方法及其在实践中的应用。引导学生逐渐掌握系统的心理分析方法,并启发学生结合旅游服务、旅游经营和管理问题进行主动思考,也为旅游实践提供借鉴和指导。

旅游服务心理与旅游心理学有着密切的联系,本书参照旅游心理学的基本理论体系,在内容上以优质服务为主轴,较为详尽地阐述了旅游服务中的心理分析方法,提出了较多的心理对策,让学生及旅游从业人员在学习本书各章节时都能得到启迪和训练。

本书的编写既是编者长期从事理论教学与研究的总结,也是博采众长的结果。其中在编写过程中选择了大量的案例来帮助学生将理论与实践相结合。这些案例有的是编者自己归纳总结的;有的是来自于其他学者的汇集、整理和分析;也有直接采用的。对此,编者对本书中所列的主要参考书目的作者表示深

深的敬意与谢意，也对那些给予本书编写做出指导和帮助的专家、领导表示敬意与谢意。

本书在借鉴和吸收国内外学者对旅游心理学的研究成果的基础上，按照心理学入门，旅游者心理及其对策，旅游服务心理及其对策，旅游企业管理心理及其对策的顺序编排。全书总计 11 章，具体编写分工是：第一章李远慧，三峡职业技术学院；第二章刘芳珺，武汉铁路职业技术学院；第三章马艳平，三峡电力职业技术学院；第四章吴小苹，武汉交通职业技术学院；第五章冯耕耘，三峡大学；第六章刘世权，恩施职业技术学院；第七章袁春，恩施职业技术学院；第八章苏枫，武汉航海职业技术学院；第九章刘世权，恩施职业技术学院；第十章孙平，三峡职业技术学院；第十一章申永霞，荆州职业技术学院。全书由刘世权进行总纂定稿。

编者的出发点是要编一本好书，为高职高专的旅游教学做出一点贡献，也为旅游从业人员提供参考和借鉴。但由于编者的水平有限，书中的疏漏与错误在所难免。我们希望专家、学者、同仁不吝赐教。真诚希望使用本书的师生在使用过程中给予批评指正，也希望使用本书的师生通过邮箱 LSQ_651126@163.com 与主编联系，我们将尽量满足大家的要求。



湖北高职“十一五”规划教材

公共课书目

安全警示录——大学生安全教育读本
应用写作实训教程

经济类书目

财会系列：

- ☆财务管理教程
- ☆财务管理全程系统训练
- ☆税法教程
- ☆税法全程系统训练
- ☆企业涉税会计教程
- ☆企业涉税会计全程系统训练
- ☆成本会计教程
- ☆成本会计全程系统训练
- ☆中级会计教程
- ☆中级会计全程系统训练
- ☆初级会计教程
- ☆初级会计全程系统训练
- ☆电算化会计教程
- ☆电算化会计全程系统训练
- ☆会计职业技能仿真训练
- ☆会计职业技能综合实训
- ☆行业特殊业务会计教程
- ☆行业特殊业务会计教程全程系统训练
- ☆审计实务教程
- ☆审计实务全程系统训练

物流系列：

- ☆货物学
- ☆物流基础

市场营销系列：

- ☆市场营销
- ☆市场营销实训教程
- ☆电子商务物流管理
- ☆电子商务概论
- ☆市场营销策划
- ☆网络营销
- ☆推销技术
- ☆国际贸易单证实务

旅游系列：

- ☆旅游服务礼仪
- ☆旅游概论
- ☆旅游服务心理
- ☆旅游英语
- ☆导游业务
- ☆旅游法规实务
- 旅游市场营销
- 旅游景区管理
- 旅行社管理与实务
- 餐厅服务与管理
- 前厅与客房服务管理

工商企业管理系列：

- ☆管理学
- ☆现代企业管理

☆已出书

目 录

第一章 导论

1

【导入案例】	1
第一节 心理学概述	2
第二节 旅游服务心理	5
【思考与练习题】	11
【案例分析题】	11

第二章 旅游者知觉

12

【导入案例】	12
第一节 旅游者知觉概述	13
第二节 旅游者的知觉过程	26
第三节 旅游者对旅游条件的知觉	29
【思考与练习题】	36
【案例分析题】	36

第三章 旅游者动机

37

【导入案例】	37
第一节 旅游动机概述	37
第二节 旅游者动机的激发	50
【思考与练习题】	53
【案例分析题】	53

第四章 旅游者态度

56

【导入案例】	56
--------------	----

第一节 旅游者态度及特性	57
第二节 旅游者态度与旅游行为	60
第三节 旅游者态度的改变与旅游行为	67
【思考与练习题】	75
【案例分析题】	75

第五章 旅游者人格**76**

【导入案例】	76
第一节 旅游者的人格及其内容	77
第二节 旅游者的人格特征与旅游者行为	79
第三节 旅游者人格结构与旅游行为	88
【思考与练习题】	95
【案例分析题】	96

第六章 旅游者情绪**97**

【导入案例】	97
第一节 情绪与情感概述	98
第二节 旅游者情绪的特征与影响因素	103
第三节 旅游者情绪的调节	110
【思考与练习题】	114
【案例分析题】	114

第七章 导游服务心理**115**

【导入案例】	115
第一节 导游人员的基本心理要求	115
第二节 导游人员心理压力及心理调适	122
第三节 导游服务的心理对策	127
【思考与练习题】	135
【案例分析题】	135

第八章 饭店服务心理与策略**136**

【导入案例】	136
--------------	-----

第一节 前厅服务心理与策略	137
第二节 客房服务心理与策略	145
第三节 餐饮服务心理与策略	150
【思考与练习题】	160
【案例分析题】	160

第九章 旅游其他服务心理

162

【导入案例】	162
第一节 旅游交通服务心理	162
第二节 旅游购物服务心理	167
第三节 康乐服务心理	175
第四节 旅游投诉心理	179
【思考与练习题】	183
【案例分析题】	183

第十章 旅游企业的员工心理

185

【导入案例】	185
第一节 旅游企业员工的核心需要与公平感	186
第二节 旅游企业员工的职业倦怠	190
第三节 旅游企业员工的心理保健	195
【思考与练习题】	202
【案例分析题】	202

第十一章 旅游企业中的团队心理

203

【导入案例】	203
第一节 旅游企业团队的心理功能	204
第二节 旅游企业团队中的人际交往心理	209
第三节 旅游企业团队的心理建设	222
【思考与练习题】	225
【案例分析题】	226

主要参考文献

227

第一章 导 论

【导入案例】

车溪风景区旅游广告的启示

国家AAAA级旅游区、湖北省“十佳景区”、“新三峡十景”之一的车溪土家民俗旅游区，位于宜昌江南的土城乡，距中心城区18公里，由十大景区组成（石仙谷、巴楚故土园、三峡民俗村、农家博物馆、水车博物馆、人民公社旧址馆、天龙云窟、奇石馆、风洞、忘忧谷），其旅游特点可用“一、二、三、四”来概括，即：一个主题定位（梦里老家）；两大自然奇观（地质奇观、植物奇观）；三种文化特质（民俗歌舞欣赏、农耕稼作展示、古代作坊表演）；四种旅游功能（休闲体验游、民俗风情游、科普考察游、猎奇探险游）。车溪土家民俗旅游区是湖北三峡地区唯一的民俗旅游区。

走进车溪，就走进了一个恍若仙境的世外桃源。

走进车溪，就走进了一段逝去的岁月。

走进车溪，就走进了梦幻幽幽的老家。

来吧，常回梦里老家，在劳作的韵律里追忆往昔，在倒流的时空中陶醉逍遥。

来吧，常回梦里老家，你会淡泊人生，抛弃红尘之烦恼，笑看春风秋月。

来吧，常回梦里老家，你会寻找到真正的自我，触摸心底最柔软的神经，明白自己最想要的生活。

从以上车溪风景区的旅游广告中可以看到：旅游者外出旅游，都是在心理的驱使下进行的。从旅游者的旅游需求来看，当代旅游不能仅仅满足于传统的旅游方式，而应满足旅游者多方面的需求。车溪风景区能让旅游者亲身体验乡村的自然环境与人文环境，深入体会当地居民的传统生活方式。车溪风情正是抓住了当人们厌倦了紧张的都市生活后，渴望寻找一片闲适和淳朴的天地的心理。在那里，人们可以呼吸清新的空气，带着泥土的芬芳，领略那种回归自然的乐趣，让疲惫的身心稍作休息。也正是这样，车溪风景区吸引了大量游客而获得了成功。

第一节 心理学概述

有人说,当今社会人们不在家里,就在办公室,不在办公室就在旅游,或在旅游的路上。这说明旅游已经成为现代社会最为普遍的生活现象之一。那么,人们为什么要去旅游?影响旅游决策的因素是什么?人们是如何作出旅游决策的?旅游从业人员如何针对游客的不同心理需求来提供切实可行的服务?诸如此类的问题引发人们的思考。试图从心理学的角度来分析旅游者的需求的一门学科就诞生了,这就是旅游心理学。

一、心理学概述

提起心理学,有人把它看得深不可测。也有人认为心理学就是猜测别人的想法。其实,心理学是一门科学,它有特定的研究对象、研究任务和科学的研究方法。

心理学是研究人的心理现象及其规律的科学。它既研究动物的心理,又研究人的心理。心理学主要研究的是人的心理。人的心理现象是世界上最复杂的现象之一,恩格斯把人的心理比喻为“地球上最美好的花朵”。心理又是人们所熟悉的现象,它表现在人的各种活动中。只要人处于觉醒状态,总是在进行学习、劳动、工作、娱乐等各种活动,而在活动的同时就会有这样或那样的心理活动。在各种活动中,人总是要搞清楚与自己打交道的客观对象究竟是什么。为此,人就需要不断地注意、观察、想象,并且时刻记下这些事物和对象。

二、心理过程

现代心理学把心理现象分为心理过程和个性心理两个方面,这是既有区别又紧密联系的两个方面。通过实践活动,这两方面的内容在具体的个人身上可以得到生动的体现。

(一) 心理过程

1. 认识过程

认识过程指人们获得知识的过程,这是人的最基本的心理活动过程,它包括注意、感觉、知觉、记忆、思维和想象等。感觉、知觉、记忆、思维、想象都是人脑对客观事物的反映,统称为认识过程;而注意则表现在每一种认识过程中。

2. 情感过程

人对客观事物的反映不是像镜子那样无动于衷的反映,而是带着鲜明的内心体验,充满着情感色彩。例如:对悦耳音乐的喜爱,对刺鼻恶臭的厌恶,对