

中等职业学校旅游专业教学用书

旅游心理学

Luyouxinlixue

主 编 周静莉
副主编 滕兰稳



电子工业出版社

PUBLISHING HOUSE OF ELECTRONICS INDUSTRY

<http://www.phei.com.cn>

中等职业学校旅游专业教学用书

旅游心理学

主 编 周静莉

副主编 滕兰稳

主 审 苗雅杰

电子工业出版社

Publishing House of Electronics Industry

北京 • BEIJING

内 容 简 介

本书共分为八章,主要介绍了旅游者的感觉和知觉;旅游者的需要和动机;旅游者的气质和性格;旅游者的审美心理;几种典型旅游者群体的心理;旅游服务心理;旅游从业人员心理等内容。

本书可作为中等职业学校旅游专业及相关专业的教材和教学参考书,也可作为广大旅游爱好者的自学读物和旅游参考书。

未经许可,不得以任何方式复制或抄袭本书之部分或全部内容。

版权所有,侵权必究。

图书在版编目(CIP)数据

旅游心理学/周静莉主编. —北京:电子工业出版社, 2008.10

中等职业学校旅游专业教学用书

ISBN 978-7-121-07464-6

I. 旅… II. 周… III. 旅游心理学—专业学校—教材 IV. F590

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2008)第 151257 号

策划编辑:涂 晟

责任编辑:李 影 徐 玲 特约编辑:李印清

印 刷: 北京牛山世兴印刷厂

装 订:

出版发行:电子工业出版社

北京市海淀区万寿路 173 信箱 邮编 100036

开 本: 787×1 092 1/16 印张: 10.5 字数: 266 千字

印 次: 2008 年 10 月第 1 次印刷

印 数: 4 000 册 定价: 15.80 元

凡所购买电子工业出版社图书有缺损问题,请向购买书店调换。若书店售缺,请与本社发行部联系,联系及邮购电话:(010) 88254888。

质量投诉请发邮件至 zltz@phei.com.cn, 盗版侵权举报请发邮件至 dbqq@phei.com.cn。

服务热线:(010) 88258888。

前 言

《旅游心理学》是中等职业学校（3 年制）旅游专业的专业课程用书，是以心理学的基本原理为基础，结合旅游活动实践，研究旅游者及旅游从业人员在旅游活动中所产生的心理活动及其规律的学科。

本教材立足适应 21 世纪对饭店管理和服务人才培养的需要，突出对学生的心理学知识、旅游市场观念、竞争意识、实践能力的培养，提高他们运用“旅游心理学”的基本理论去分析和解决旅游实践中实际问题的能力。

本教材力求做到理论性与应用性并重，突出实用性和可操作性，在编写过程中，选择了大量案例来帮助学生将理论与实践相结合，材料及数据力求新颖准确，语言及文字通俗易懂。本书的适用对象主要是中等职业学校旅游专业的学生，同时也期望能够为旅游业的从业者和研究者提供有益的参考。

本教材由河北师范大学周静莉担任主编，滕兰稳担任副主编，具体编写分工为：前言及第三章由周静莉编写；第一章、第六章由河北师范大学李志勇编写；第二章由滕兰稳编写；第四章、第五章分别由河北师范大学的金莉和王杨编写；第七章由河北政法职业学院田红芳编写；第八章由刘燕编写。全书由长春大学苗雅杰教授主审。

本书在编写过程中，不论是结构体系还是内容均广泛吸收了国内外现有的研究成果，引证了其中有关的文献资料，谨向这些作者致以诚挚的感谢！同时，本书得到了电子工业出版社等有关领导和饭店行业专家的指导和帮助，作者所在学校的领导和同事也给予了热情的帮助。由于我们学识有限，书中不妥之处在所难免，我们渴望专家、学者、同仁不吝赐教，真诚地希望使用本教材的师生在使用过程中能给予指正。

为了方便教师教学，本书还配有教学指南、电子教案和习题答案（电子版）。请有此需要的教师登录华信教育资源网（www.huaxin.edu.cn 或 www.hxedu.com.cn）免费注册后再进行下载，有问题时请在网站留言板留言或与电子工业出版社联系（E-mail:hxedu@phei.com.cn）。

编 者
2008 年 10 月

目 录

第一章 绪论	1
第一节 心理学与旅游心理学	1
一、心理学的产生	1
二、心理学的含义	2
三、人的心理的实质	3
四、旅游心理学	6
第二节 旅游心理学的研究对象、任务和意义	6
一、旅游心理学的研究对象	6
二、旅游心理学的任务	7
三、学习和研究旅游心理学的意义	8
本章小结	9
复习思考题	9
第二章 旅游者的感觉和知觉	10
第一节 旅游者的感觉	10
一、感觉的定义和分类	10
二、感觉的变化规律及对旅游接待工作的启示	12
第二节 旅游者的知觉	16
一、知觉的定义	16
二、知觉的分类	17
三、知觉的特性	22
四、旅游者对旅游条件的知觉	27
本章小结	30
复习思考题	30
第三章 旅游者的需要和动机	31
第一节 旅游者的需要	31
一、需要概述	32
二、马斯洛层次需要理论	34
三、旅游者的一般需要	35
四、旅游者在旅游各阶段的心理需要	36
第二节 旅游者的动机	38
一、旅游动机	38
二、旅游动机产生的条件	39
三、旅游动机的分类	41
四、旅游动机的激发	42
本章小结	44

复习思考题	45
第四章 旅游者的气质和性格	46
第一节 旅游者的气质	47
一、气质概述	47
二、旅游者的气质类型及接待技巧	52
第二节 旅游者的性格	54
一、性格概述	54
二、旅游者的性格类型及接待技巧	58
本章小结	61
复习思考题	61
第五章 旅游者的审美心理	63
第一节 旅游审美需求和动机	65
一、旅游审美需求	65
二、旅游审美动机	67
第二节 旅游审美心理要素和审美层次	71
一、旅游审美心理要素	71
二、旅游审美层次	78
三、如何引导旅游者进行正确的审美	81
本章小结	87
复习思考题	87
第六章 几种典型旅游者群体的心理	89
第一节 团队与散客旅游者心理	90
一、团队旅游者心理及接待技巧	90
二、散客旅游者心理及接待技巧	91
第二节 出境和入境旅游者心理	92
一、旅游者共同的心理特点	93
二、接待技巧	94
第三节 不同阶层旅游者心理及接待技巧	95
一、高收入群体旅游者心理及接待技巧	95
二、工薪阶层旅游者心理及接待技巧	96
三、低收入群体旅游者心理及接待技巧	96
第四节 不同年龄段旅游者心理	96
一、少年儿童旅游者心理及接待技巧	97
二、青年旅游者心理及接待技巧	97
三、中年旅游者心理及接待技巧	98
四、老年旅游者心理及接待技巧	98
本章小结	99
复习思考题	99
第七章 旅游服务心理	101
第一节 旅游服务中的客我交往	101

一、人际交往中的相互作用	101
二、客我交往的特殊性	102
三、旅游服务中的对客服务技巧	103
第二节 旅游服务中的双重服务	104
一、双重服务的含义	104
二、如何达到双重服务的完美结合	104
第三节 导游服务心理	107
一、导游人员基本素质要求	107
二、如何做好旅游者心目中的理想导游	111
第四节 饭店服务心理	116
一、前厅服务心理	116
二、客房服务心理	118
三、餐厅服务心理	120
第五节 购物服务心理	123
一、旅游者购物心理需求	123
二、销售人员服务策略	124
第六节 旅游投诉服务心理	129
一、旅游者投诉原因	129
二、旅游者投诉心理	130
三、如何恰当处理旅游投诉	131
本章小结	132
复习思考题	133
第八章 旅游从业人员心理	134
第一节 旅游从业人员的心理保健	135
一、从业人员的心理健康	135
二、从业人员的心理挫折与防卫机制	138
三、如何维护从业人员的心理健康	146
第二节 旅游从业人员的疲劳心理	149
一、从业人员的疲劳心理和心理疲劳	149
二、如何减轻旅游从业人员的心理疲劳	154
本章小结	157
复习思考题	157

第一章 绪 论



学习目标

1. 初步了解人的心理活动和心理的实质
2. 掌握旅游心理学的含义
3. 熟悉旅游心理学的研究对象与任务

海伦·凯勒(1880—1962),美国女学者,生于亚拉巴马州的小镇塔斯康比亚,1岁半时突患疾病,致其既盲又聋且哑。在如此难以想象的生命逆境中,她踏上了漫漫的人生旅途。尽管命运对幼小的海伦是如此不公,但在她的启蒙教师安妮·莎利文的帮助下,顽强的海伦学会了写,学会了说。小海伦曾自信地声明:“有朝一日,我要上大学读书!我要去哈佛大学!”这一天终于来了,哈佛大学拉德克利夫女子学院以特殊方式安排她参加入学考试。只见她用手在凸起的盲文上熟练地摸来摸去,然后用打字机回答问题。前后9个小时,各科全部通过,英文和德文成绩优等。4年后,海伦手捧羊皮纸证书,以优异的成绩从拉德克利夫学院毕业。

海伦热爱生活,她一生致力于盲聋人的福利事业和教育事业,赢得了世界舆论的赞扬。她先后完成了《我生活的故事》等14部著作,产生了世界范围的影响,她那自尊自信的品德与强烈的与命运挑战的勇气和信心,她那不屈不挠的奋斗精神被誉为人类永恒的骄傲。

【想一想】

1. 人如何发掘深藏于内心的潜能,将自我变得更加完善和成熟?
2. 人如何树立良好的自信心?
3. 人生将会面对一个接一个的挑战,我们从心理上如何面对挑战?

人们在认识各种事物的过程中,会产生各种各样的心理现象,心理学对人们来说既熟悉,又陌生,那么什么是心理学?作为旅游服务人员,又如何根据人们的心理做好旅游服务工作呢?

第一节 心理学与旅游心理学

一、心理学的产生

心理学是一门既古老又年轻的学科。在公元前4世纪,古希腊哲学家亚里士多德(公元前384—公元前322)就曾在他的名著《论灵魂》中,对人的心理现象



进行过系统的论述。我国远在春秋战国时期,也有许多学者争论过有关人的某些心理学问题,如孟子提出“性善论”,荀况提出“性恶论”等。

1879年德国心理学家威廉·冯特(1832—1920)在德国莱比锡大学成立了世界上第一个心理学实验室,采用科学的实验方法对人的心理现象进行研究,标志着心理学开始从哲学中分出来,成为一门独立的学科。从冯特创立实验室至今,只有一百多年的历史,从这个意义上说,心理学又是一门年轻的学科。

二、心理学的含义

提及心理,人们总觉得它有些神秘,似乎是一种不可捉摸和不可理解的东西。其实心理是人类最普遍、最熟悉的精神现象。通常所说的心理学,是指研究人的心理发生、发展规律的科学,包括心理过程和个性心理。下面就一个生活片断来说明什么是心理学:

小张清晨醒来,看到光亮照进屋子,听到窗外树上的鸟儿正在吱吱地叫个不停。她打开窗户,一阵微风吹来,她感到凉爽极了。她尽情地吸了几口清新的空气,似乎嗅到了一股花香,便猜想这花香大概是从不远处的花园里吹来的。她还记得,花园里有许多花,现在也许已开花了。今天休息,她很高兴,便在脑子里盘算着今天如果去花园游玩,该多么惬意啊!她很喜欢花,已有好多天没有去花园了,应该去一下。忽然她又想起,报社的约稿还没有写完,今天应该交稿了,必须忍耐一下,坚持写完。想到这里,她很快收拾了一下,吃过早饭就开始写稿了……

在这个小小的生活片断里,就有一系列的心理活动。这里的“看到、听到、感到、嗅到”就是心理学中讲的“感觉”和“知觉”,就是我们通常用眼、耳、口、鼻、身五官去感知事物。人经历过的事物,当再次出现时,能够认识它,必要时,还可以回忆起以前经历过的事情,这叫记忆。该片断中所提到的“记得、想起”就是心理学中讲的“记忆”。人要认识事物,不能只限于它的表面现象,还要深入到它的本质。这单靠感知、记忆就不够了,还必须对感知的材料用已有的知识进行分析、思考,才能深入到事物的本质,把握事物的规律,这种分析思考活动叫思维。片断中的“猜想、盘算”就是“思维”问题;人们还能在过去经验的基础上,在头脑中创造出新事物的形象,这就是想象。以上所说的感觉、知觉、记忆、思维和想象等都是对客观事物了解、认识的过程,都属于认识过程。这些心理活动或心理现象,都是人们所熟悉的。

人在接触、认识客观事物的过程中,同时也认识到外界事物对个体的利害关系,即它们是否与个体的兴趣、需要一致,从而产生对客观事物的态度,产生喜、怒、哀、乐、爱、恶等各种各样的情感。生活片断里所提到的“高兴、惬意、喜欢”就属于“情感”。

人在认识事物的过程中会遇到不利的条件,产生某些困难,但人们并不肯屈服,而要想办法战胜困难,达到自己的预定目的。这种想办法克服一定困难、坚持达到预定目的的心理过程,叫意志过程。生活片断里所提到的“忍耐、坚持”就属于“意志”。



从上面的分析中可以看到认识过程、情感过程、意志过程并不是彼此孤立的，它们在人们的心理活动中是作为一个统一的整体表现出来，并相互紧密地联系在一起。心理学中将这三个过程统称为心理过程，这种过程是人的心理活动的一个方面。

人的心理活动的另一个方面是人的个性心理。所谓个性心理是指个人带有一定倾向性的稳定的心理特点的总和。个性心理包括个性心理特征和个性心理倾向性两个部分。所谓个性心理特征是指个人稳定的心理特点，它表明人与人之间在具体的心理面貌上的差异。能力、气质、性格都属于个性心理特征。日常生活中，人们从事各种活动时，有的人善于概括，有的人长于分析，有的人记忆力好，有的人具有丰富的想象力等，这都是表现在能力方面的特征。在人的活动和交际中，有的人精力充沛，动作迅猛；有的人行动迟缓，动作无力；有的人锋芒毕露，暴跳如雷；有的人喜怒哀乐不形于色，只是沉湎于深刻的内心体验之中……这些差异属气质方面的特征。在对人对事方面，有的人勤奋，有的人懒惰；有的人见义勇为，有的人胆小怕事；有的人谦虚谨慎，有的人目空一切，老子天下第一，这是表现在性格方面的特征。

所谓个性心理倾向性是指个人在社会生活过程中逐渐形成的思想倾向性，如需要、动机、兴趣、态度、信念、理想、世界观等。例如到中国旅行，这位旅游者出自这种原因，那位旅游者出自另一种原因，这是动机的差异；这位旅游者对这方面事物有兴趣，那位旅游者对另一方面事物有兴趣，这是兴趣的差异。

个性心理特征和个性心理倾向性是个性心理相互作用、相互促进、不可分割的两个方面。个性心理是在各种心理过程中形成和发展的，并且要通过心理过程才能表现出来。例如人的认识能力，只有在认识某种事物的过程中，才能表现出认识能力的高与低。反过来，已经形成的个性心理，对人的心理过程也有影响作用。如能力、性格都直接影响到人们对事物认识的效率和深度，因而人的心理活动是十分复杂和丰富多彩的。

总之，心理学是研究人的心理活动及其规律的科学。人的心理过程和个性心理是心理学研究的主要内容。

三、人的心理的实质

人的心理的实质是什么？科学研究已经表明：人的心理是人脑的机能，是客观现实的反映，它具有主观能动性。

（一）人的心理是人脑的机能

人对客观现实的反映是通过大脑的活动来实现的。从医学的临床观察和大量专门研究所获得的事实表明，人的心理活动和人脑的活动密不可分。一个心脏机能正常的人，如果脑受了损伤，心理活动就会受到严重破坏。如人们观察到，人在睡眠和酒醉时，心脏活动与清醒时并无多大差别，而精神状态却大不相同。一些精神病人心跳正常，但却神智不清。有的耳目完好而变聋变盲，有的记忆丧失，有的言语、思维或随意运动出现了障碍。专门研究还表明，人处于不同心理



状态下,所获得的脑电图也是不同的。因此人们认识到心理是人脑的机能,人脑是心理的器官,没有大脑是不可能产生人的心理的。

【小资料】

心理的生理基础——大脑

现代科学表明,心理现象是神经系统的属性,大脑是心理活动的物质基础,心理活动是大脑的机能。

人脑的结构和机能极端复杂。人脑的平均重量为 1400 克,脑重与体重之比为 1:50。近年的研究发现,人脑的左半球主要用于逻辑思维,右半球主要用于形象思维。大脑两半球的表面有很多褶皱,叫做大脑皮层。人脑大约有 100 亿个神经元,9000 万个辅助细胞。在这些神经元和细胞之间建立了错综复杂的联系。人的心理活动的物质基础就在这里。据统计,一个人一生中大脑可以储存一千万亿信息单位。

(二) 心理是对客观现实的反映

心理是脑的机能,但仅有人脑仍不能产生心理,人脑是心理产生的物质基础,只为心理的产生提供了可能性,而要把这种可能性变为现实性,必须通过社会实践活动。人的心理是在社会实践活动中产生的,是人脑对客观现实的主观的能动的反映。

1. 客观现实是心理的源泉和内容

心理就其产生的方式来说,是脑的反射活动。如果没有客观刺激,也就不可能引起大脑皮层的神经活动以及相应的心理活动,这和工厂没有原料就不能生产出产品一样。客观现实是心理的源泉和内容。对人类来说,客观现实包括自然环境和社会环境。自然环境是指人类赖以生存和实践的自然界,如天地日月、山川河流、飞禽走兽、花草树木;社会环境是指人类的社会生活,以及与之相联系的种种社会事物,如生产劳动、人们之间的社会关系、人际关系等,它是人的心理最主要的源泉。只有当客观现实作用于我们的感觉器官时,我们才能产生感知觉、记忆、思维、想象、情感等各种各样的心理现象,我们才由不知转化为知。无论简单的心理现象,或是复杂的心理现象,其内容都来自客观现实,甚至神话中虚构的人物和故事情节,如孙悟空的神奇变化、嫦娥奔月的神话等,虽然十分离奇,但是构成这些现象的原始材料仍然来自客观现实。

2. 心理是对客观现实的主观、能动的反映

(1) 心理是对客观现实的主观映像。

人脑对客观现实的反映过程,是在头脑中形成映像的过程,事物的映像和事物本身是相像的、一致的,但不是同质的,事物的映像不等于事物本身。这种反映既是客观的,又是主观的。按其反映的内容来说是客观的,因为它反映的是外界事物和现象,是由外界事物决定的,同时又是通过脑的神经过程实现的,并通过人的行为表现出来。但是,它又是主观的,因为对客观现实的反映总是由一定



的个人或主体进行的,是以主体已有的主观世界为中介,进行加工折射而产生的。个人的知识经验,个性差异和年龄特征以及当时所具有的不同心理状态都会对这种反映有深刻的影响。所以,对同一客观事物的反映在选择性、准确性、全面性和深刻性等方面都会有所不同,这样就造成了人对客观现实反映的主观性,出现所谓的“仁者见仁,智者见智”现象。即使是同一个人,在不同的时间、不同的条件下,对同一事物的反映也不尽相同。唐代大诗人李白,对同一座君山,当他大醉时写过“淡扫明湖开玉镜,丹青画出是君山”的佳句,极赞君山如画。等他酒醒之后,却又写道:“铲却君山好,平铺湘水流。”恨不得一铲把君山削平,让湘水奔流,反映截然不同。日常生活中,对于甘美的食物,人在饭前和饭后反映也不相同。由此看出,人的主观状态不同,对事物的反映也不同。人的心理是对客观现实的主观反映。

(2) 人的心理是对客观现实的积极、能动的反映。

心理是对客观现实的积极的能动的反映。人的心理不仅反映客观世界,而且,人类总是利用积累起来的经验,根据对客观事物发展规律性的认识,自觉地确定目的,制订活动计划,并运用意志努力,通过实际行动去改造客观事物。人对客观世界能动的反映,一方面表现在能动地把握客观世界的规律性;另一方面表现在能动地改造客观世界,并在改造客观世界的同时,也改善着人类本身。正如恩格斯所指出的:“动物仅仅利用外部自然界,单纯地以自己的存在来使自然界改变,而人则通过他所做出的改变来使自然界为自己的目的服务,来支配自然界。这就是人同其他动物的最后的本质区别。”

3. 人的心理是在社会实践活动中发生发展的

心理是脑的机能,是客观现实的反映,但有了正常的大脑,有了客观现实并不一定产生心理现象,这是因为,心理是人在认识和改造世界的社会实践中实现的。

(1) 社会实践活动是人的心理产生和发展的唯一途径。

人的心理不是自发产生的,只有作为心理源泉的客观现实和作为反映器官的脑二者相互作用,才能产生正常的心理,而这种相互作用是通过人的实践活动实现的。人所有的心理现象都是在各种实践活动中,在人们彼此交往过程中产生和发展起来的。人的心理是对一个人整个生活经历的真实写照。人从出生那天起,就从事着各种各样的活动,游戏、学习,成年后又从事着各种社会实践,人通过各种实践活动去感知周围的事物,并不断改造着客观世界,正是在改造世界的实践活动中,产生了人对事物的认识,使人的认识和知识逐渐丰富起来,并形成了人的兴趣、动机、情感、愿望等,表现出人们克服困难的意志行动。同时,由于社会实践活动的多样性和复杂性,也形成了人们不同的能力和性格。因此,人们在实践活动中,在改造周围世界的同时,也改变着自身,改变着人对客观事物的反映,丰富和发展着人的心理。脱离人类社会生活的人,甚至难以产生人的正常心理。

**【小资料】****印度狼孩**

1920年,在印度发现两个在狼群里生活的孩子,大的叫卡玛拉,发现时约有8岁;小的叫阿玛拉,只有两岁,很快就死去了。卡玛拉不会讲话,用四肢行走,不穿衣服,不吃人手里拿的肉,只吃扔在地上的生肉,用舌头舔食物吃,她既怕火又怕水,白天缩在墙角,夜间出来活动,发出狼一样的嚎叫,8岁只相当于6个月婴儿的智力。后来经过细心的照料和教育,两年才学会站立,四年学会6个单词,六年学会走路,七年学会45个单词,学会了用杯子喝水,到17岁患病死去,其心理相当于四岁儿童心理发展的水平。

(2) 社会实践活动是检验人对客观现实反映的唯一标准。

当人们根据对事物的反映进行活动时,就证明哪些是正确的,哪些是错误的,从而不断地纠正着自己的认识和行动,使心理反映更正确,更符合于客观实际。这就进一步促进了心理的发展,使心理反映达到深刻化和完善化的程度。

综上所述,人的心理是人脑的机能,是客观现实的反映。这种反映既是客观的,又是主观能动的,并且是在社会实践活动中发生、发展的,是通过社会实践活动加以检验的。

四、旅游心理学

旅游心理学是研究旅游者和旅游从业人员在旅游活动过程中的心理活动现象及其相关规律的一门学科。其主要目的是解释人们为什么外出旅游,影响和支配人们旅游决策的因素有哪些,人们是怎样做出选择的,旅游服务对旅游者会产生哪些影响等一系列问题。

第二节 旅游心理学的研究对象、任务和意义

旅游心理学是在社会实践中产生和发展起来的一门新学科,和其他学科一样,有它特定的研究对象和任务。

一、旅游心理学的研究对象

旅游心理学作为心理学的一个分支,是心理学在旅游服务业中的应用,研究对象主要有三方面:

(一) 旅游者的心理

主要研究旅游者的需要、旅游动机、旅游者的心理活动变化规律。这是因为旅游者的旅游行为与其个性特点、心理需求有很大关系,直接影响旅游行为的产生和继续。



（二）旅游从业人员的心理

旅游服务质量的好坏与旅游从业人员有着极大的关系。这是因为旅游活动过程是通过旅游者和旅游从业人员共同的积极活动实现的，所以从业人员与旅游者之间相互作用产生的心理活动变化的规律和特点，是旅游心理学的研究对象之一。

（三）旅游服务心理

旅游业是一个综合性的产业，包括了旅行社、旅游饭店、旅游交通等很多部门，不同部门工作内容与性质不同，其服务心理要求也是不同的。

二、旅游心理学的任务

旅游心理学主要有四个方面的任务：

（一）研究旅游者在各个阶段的心理需求，更好地为旅游者提供服务

旅游者旅游，有着各种各样的旅游动机。旅游动机产生的原因是旅游者有旅游的需求。这种需求既是人类的一般需求在旅游者身上的具体反映，也具有它的特殊性。对旅游者的需求和动机进行研究，有利于更好地理解旅游者的行为，进一步揭示其旅游的原因，以及他们在旅游准备阶段、旅游途中、旅游结束阶段的不同心理需求。

（二）为合理开发旅游资源和安排旅游活动提供依据

旅游者一般都具有强烈的好奇心理，在开发旅游资源时要具有新异性，使旅游者先睹为快。如一些风光秀丽、独一无二的名胜古迹、历史遗存，对游客就很有吸引力。我们还要研究旅游者的感、知觉规律，研究旅游者的个性特点和旅游者的注意、想象、兴趣等心理活动，为他们安排妙趣横生、丰富多彩的旅游活动。

（三）研究不同部门的心理要求，提高服务质量

旅游业包括了旅行社、旅游饭店、旅游交通等很多部门。研究旅游者对不同部门的心理要求可以更好地做好服务工作。研究旅游者在前台、客房、餐厅、商场中的心理需求，及时为他们提供主动、热情、周到的服务。在导游中，要根据旅游者思维、想象、注意等心理活动的规律安排旅游活动和进行导游讲解，使旅游者兴趣盎然，流连忘返。

（四）研究旅游从业人员与管理心理，更好地激发职工积极性

服务质量的高低与从业人员的心理素质关系密切，他们在工作中保持良好的心境是十分重要的。旅游业的服务质量、服务水平和科学管理的水平也有一定关系。从业人员应该具有的心理素质和领导者应具有的心理品质、员工的需求与工作动机，都是我们要研究的问题。



三、学习和研究旅游心理学的意义

任何一门学科的理论研究,都希望通过发现研究对象的一系列规律,为该领域的实践活动服务。旅游心理学的研究意义,就是通过相关的研究去认识和掌握产生旅游行为的客观过程和客观规律,为旅游业提供科学的依据,使旅游业的发展建立在科学而客观的基础上,使旅游业的发展拥有更广阔的空间。

(一) 学习旅游心理学有助于我们掌握旅游者的心理,提高服务质量

事实证明,要想提高服务质量,就一定要注重研究服务对象的心理规律和特点,这是做好旅游服务工作的关键。就入境旅游者而言,旅游者中有外国人、华侨、外籍华人;就国内旅游者而言,由于民族、职业、年龄、性别等不同,旅游的心理活动存在着较大的差异。只有在研究了解旅游者心理特点的基础上,才能有针对性地采取不同的服务方法,使旅游者对我们的服务工作感到满意,产生“宾至如归”的感觉。

(二) 学习旅游心理学有助于培养良好的心理素质

学习旅游心理学,有助于我们懂得一个旅游从业者应具备的心理素质,从而高标准地要求自己,在工作实践中锻炼自己,培养良好的心理素质,更好地适应工作的要求。另外,学习旅游心理学,还可以懂得人的情感发生发展的规律,懂得心境产生的原因以及如何保持良好的心境。

(三) 学习旅游心理学,可以对旅游资源进行科学的规划和合理的开发

旅游资源的作用就在于吸引旅游者,满足旅游者的需要,使旅游者产生积极愉快的心理体验。通过学习旅游心理学,了解人们的旅游动机,懂得影响人们旅游选择的因素,以此为依据,可以有针对性地对旅游资源进行科学的规划和合理的开发,尽可能地开展符合旅游者需要、动机和兴趣等心理活动特点的各种旅游活动。只有这样才能保证旅游资源的开发和旅游活动线路的安排,以及各项旅游活动项目的设立更加科学而合理,充分发挥吸引旅游者参加旅游活动的作用,达到争取和扩大旅游客源的预期目的。

【案例】

导游小李带团刚两天,就发现团里的某大型公司总裁张先生火气越来越大。第一天,小李觉得这位张先生比较豪爽,待人接物也都通情达理,到了晚上,发现张先生的脸就有一点阴沉了。第二天,张先生就莫名其妙地对人发脾气,连他太太都觉得不好意思。张先生每次发脾气的时候,差不多都有其他客人在场,而且每次在场的客人并不相同,小李也不知道该怎么办才好。

【分析】

本案例中张先生的“火气”是因“社会尊重严重不足”引起的。人本主义心理学家研究证明,尊重需要大致由社会尊重需要和自我尊重需要构成。社会尊重需



要与自我尊重需要是平衡的。它们之间类似跷跷板的关系。社会尊重的严重不足会极大地激发自我尊重需要,自我尊重的高度满足会减弱对社会尊重的需要;反之亦然。

像张先生这样一位成功人士,在原居住地受到许多人的尊重,常常会得到“众星捧月”般的待遇,但是,在旅游团中,他不仅没有得到“众星捧月”的待遇,甚至当他对其他旅游者表现出友好态度时,也未能得到积极的回应。他的“火气”正是自我尊重的表现。



本章小结

1. 对心理学的基本问题作了详细的说明,包括心理学的含义和实质。
2. 对旅游心理学基础理论进行介绍,包括旅游心理学的研究对象、任务和研究意义等。



复习思考题

一、填空题

1. 心理学是研究_____的科学,主要包括_____和_____两个过程。
2. 人的心理是_____的机能,是对_____的反映。

二、选择题

1. 下列属于个性心理特征的有_____。
A. 能力 B. 气质 C. 性格 D. 动机
2. 下列属于个性心理倾向性的是_____。
A. 需要 B. 兴趣 C. 理想 D. 世界观
3. 旅游心理学的研究对象包括_____。
A. 旅游者的心理 B. 旅游从业人员的心理
C. 旅游服务心理 D. 企业心理

三、判断题

1. 社会实践活动是检验人对客观现实反映的唯一标准。 ()
2. 学习旅游心理学有助于培养良好的心理素质。 ()
3. 旅游心理学作为心理学的一个分支,只研究旅游者的心理。 ()
4. 心理是脑的机能,所以仅有人脑就能产生心理。 ()

四、简答题

1. 什么是心理学?
2. 旅游心理学的研究对象是什么?
3. 举例说明研究旅游心理学的意义。

第二章 旅游者的感觉和知觉



学习目标

1. 了解感觉和知觉的定义及分类
2. 掌握感觉的变化规律及其对旅游活动的影响
3. 掌握知觉的特性及其在旅游活动中的体现
4. 熟悉旅游者对旅游条件的知觉

中国的饮食文化不仅技术精湛,而且有讲究菜肴美感的传统,注意食物的色、香、味、形、器的协调一致。食物的滋味主要是由人的味觉和嗅觉来感受的,但除了滋味和气味外,食物还存在其他属性,如颜色、形状、质地、温度等。因此,味觉活动的过程,实际上是人的各种感受的综合反映。人们对美食的感受,并不是凭借局部的信息取得的,而是凭借整体上的综合来完成的。美食的颜色,常常由视觉接受后与味觉打通,对味觉感受产生影响。一般来说,偏暖的色调,如红色、黄色、橙色都可以明显地增进食欲,提高味觉的兴奋度和感受力。同时,黄色可以引起甜的感觉,深红可以引起咸的感觉,黑色可以引起苦的感觉,白色可以引起清淡的感觉。美食的形,如刀工的整齐、造型的美观,都会让人产生更多的味觉美感。再从触觉来看,触觉的感受也是常常与味觉结合在一起的,如触觉的“滑嫩”对应味觉的“清鲜”,“酥松”对应为“香”,“软烂”对应为“浓厚”等。在美食的品味中,有相当一部分口感必须依靠触觉。味觉活动更离不开嗅觉的参与,与味相比,美食的香不光是先导、是衬托,而且对香的感受是一种可以单独存在的审美活动。至于听觉,音乐的陪衬也可以增添饮食中的情趣。五官的融会和统一,在味觉审美中得到了充分的表现,五官功能的配合也只有有在味觉审美中才有了“用武之地”。

【想一想】

1. 为什么中国饮食文化讲究“色香味形”俱全?
2. 这反映了心理学中的什么原理?

第一节 旅游者的感觉

一、感觉的定义和分类

(一) 感觉的定义

感觉是指大脑对客观事物个别属性的直接反映。客观事物直接作用于人的感