

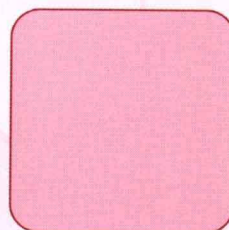
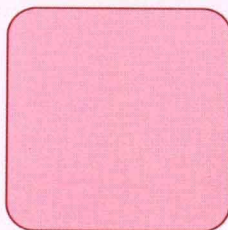


中等职业教育“十二五”规划教材

中职中专旅游服务类专业系列教材

# 旅游心理学基础

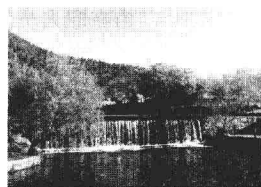
◎ 主编 李 青 胡晓勤



科学出版社

中等职业教育“十二五”规划教材  
中职中专旅游服务类专业系列教材

# 旅游心理学基础



李 青 胡晓勤 主 编

李 静 孙 峰 副主编

科 学 出 版 社

北 京

## 内 容 简 介

本书根据教育部颁发的中等职业学校旅游专业教学指导方案编写而成。全书共分9章,分别介绍了旅游心理学的研究内容、学习方法以及学习旅游心理学的意义,探讨了旅游消费者的知觉、动机、态度、个性以及情绪和情感对旅游消费行为的影响,讲述了如何从旅游饭店服务、导游服务、旅游商品销售服务、旅游者投诉心理等方面为旅游消费者提供更好的服务。

本书以提高学生的职业素质和能力为出发点,力求内容简明、通俗、实用、够用。本书既可作为中等职业学校旅游等相关专业的教材,也可作为在职人员的培训用书。

### 图书在版编目(CIP)数据

旅游心理学基础/李青,胡晓勤主编. —北京:科学出版社,2011

(中等职业教育“十二五”规划教材·中职中专旅游服务类专业系列教材)

ISBN 978-7-03-032032-2

I. ①旅… II. ①李… ②胡… III. ①旅游心理学—中等专业学校—教材  
IV. ①F590

中国版本图书馆CIP数据核字(2011)第162934号

责任编辑:熊远超 毕光跃 / 责任校对:马英菊

责任印制:吕春珉 / 封面设计:东方人华平面设计部

排版设计:北大彩印

科学出版社出版

北京东黄城根北街16号

邮政编码:100717

<http://www.sciencep.com>

源海印刷有限责任公司印刷

科学出版社发行 各地新华书店经销

\*

2011年11月第一版 开本:787×1092 1/16

2011年11月第一次印刷 印张:10

印数:1—3 000 字数:219 000

定价:20.00元

(如有印装质量问题,我社负责调换<路通>)

销售部电话 010-62134988 编辑部电话 010-62135763-2021 (SF02)

版权所有,侵权必究

举报电话:010-64030229; 010-64034315; 13501151303

# 中等职业教育“十二五”教材

## 中职中专旅游服务类专业系列编写指导委员会

顾问 邓泽民（教育部职业技术研究所研究员、教授）

黄明亮（江西省旅游商贸职业学院旅游系原主任、三级教授，江西省高职院校省级教学名师，江西省旅游职业中等专业学校名誉校长）

田雅莉（全国餐饮职业教育教学指导委员会委员，北京市外事学校校长、高级讲师）

主任 刘宇虹（青岛旅游学校副校长、高级讲师）

副主任 庚强斌 聂海英 黄昌国 孔 焱 林 静 任建春 王翠玉

委员 （按姓氏拼音排序）

|     |     |     |     |     |     |     |
|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| 白 睿 | 包信肖 | 毕晓娟 | 陈 波 | 陈春苗 | 陈悦丽 | 邓伯庚 |
| 杜建华 | 范正全 | 郭新平 | 胡晓勤 | 黄宗珍 | 贾艳霞 | 贾岩英 |
| 鞠海虹 | 李 青 | 廖 京 | 林小文 | 刘德枢 | 刘海燕 | 马建芬 |
| 秦德兵 | 史国然 | 孙丽华 | 唐 芳 | 王 雁 | 王桂彩 | 王丽莉 |
| 王明强 | 文宝玉 | 文晓利 | 伍淑玉 | 吴晓伟 | 肖 苹 | 徐京红 |
| 杨美娜 | 杨笑蕾 | 杨秀丽 | 余 扬 | 于立莉 | 张 莉 | 张 霞 |
| 张 新 | 张超俊 | 张淑珍 | 赵冬梅 | 赵利民 | 赵年顺 | 周 晶 |
| 周 炜 | 朱 燕 | 朱德勇 |     |     |     |     |

# 序

## Preface

随着社会的发展，旅游业已成为全球经济中发展势头最强劲和规模最大的产业之一。它增长速度快，资源消耗低，带动系数大，就业机会多，综合效益好，因此，产业规模不断扩大，产业体系日趋完善。在我国，2009年12月国务院出台了《关于加快发展旅游业的意见》（国发〔2009〕41号文件），将旅游业定位为国民经济的战略性支柱产业和人民群众更加满意的现代服务业。2010年，我国跃居全球第四大入境旅游接待国和亚洲第一大出境旅游客源国，世界旅游业2010年底度报告认为中国是拉动全球旅游业走出低谷的重要力量。旅游已经成为中国居民生活消费的重要组成部分，旅游从业人员的素质如何，对旅游业的长远发展是至关重要的。

中等职业学校作为向旅游行业输送合格一线从业人员的重要基地，迫切要有针对性的、可操作性强的系列教材。2010年年底，科学出版社邀请江西省旅游职业中等专业学校、青岛旅游学校、北京市外事学校、山东省济南商贸学校、包头机电工业职业学校、天津市旅游育才职业中等专业学校、四川省档案学校、重庆市旅游学校、武汉市交通学校等全国著名中等职业旅游学校主管教学的领导、专业课教师在北京共同研商中等职业学校旅游类专业的教学与教材建设等问题，确定系列教材的书目、主编人选及编写要求等，而后由各书主编组织相关学校的教师共同编写。

本系列教材面向中等职业学校的学生，以培养德智体美等方面全面发展、具有综合职业能力、能胜任旅游行业第一线工作的高素质劳动者和中高级实用型人才为目标。教材力求渗透职业道德、服务意识教育，体现就业导向。注重实践技能的学习和掌握，难度适中，取材得当，符合中等职业教育学生的现状，以“做中教，做中学”为基本的编写原则，强调、突出教材的实用性。

本系列教材在编写过程中，得到了各职业学校、有关行业和企业的大力支持与帮助，在此表示衷心的感谢。希望各地各校在使用本系列教材的过程中，及时提出修改建议，我们将不断改进，使其更加完善。

刘宇虹

2011年8月于青岛

# 前言 *Foreword*

---

本书是根据教育部颁发的中等职业学校旅游专业教学指导方案，为适应旅游行业日新月异的发展需要编写而成的，是中等职业教育旅游类专业规划教材之一。

本书分为三大部分：第一部分（第1章）为概论，介绍了本学科的学科性质、研究内容、学习方法及学习旅游心理学的意义；第二部分（第2章至第5章）为旅游心理学对旅游消费行为的影响，探讨了旅游消费者的知觉、动机、态度、个性及情绪情感对旅游消费行为的影响；第三部分（第6章至第9章）为旅游者消费行为分析，从旅游者消费行为入手，讲述了如何从旅游饭店服务、导游服务、旅游商品销售服务、旅游者投诉心理等方面为旅游消费者提供更好的服务。

在编写过程中，本书以提高学生的职业素质和能力为出发点，力求摆脱传统的学科教学模式的束缚，结合中等职业教育的特点，避免抽象、枯燥、深奥、空洞的理论教学，侧重于理论知识在旅游实践活动中的具体应用，内容精简、通俗、实用。同时，本书中设置各种情景案例、知识链接、课堂讨论、课堂实训及阅读资料等内容，进行情景教学，使学生更多地参与到教学过程和教师互动，以激发学生学习的积极性、主动性和创造性。

本书由李青、胡晓勤担任主编，李静、孙峰担任副主编，参与编写的人员还有（依姓氏笔画为序）：于长杰、王晓铭、吕立霞、张如成、荆莉、贾洪雁。全书由李青提出编写思路和纲目、修改并总纂定稿。

本书在编写过程中借鉴了国内同仁的有关资料，并得到了科学出版社的大力支持，在此一并表示感谢。

由于编者水平有限，书中难免有不足之处，敬请读者批评指正。

# 目 录

## Contents

### 前言

## 第 1 章 旅游心理学概论 1

|                     |    |
|---------------------|----|
| 1.1 旅游心理学的研究对象      | 2  |
| 1.2 旅游心理学的研究内容      | 6  |
| 1.3 学习研究旅游心理学的意义和方法 | 8  |
| 小结                  | 12 |
| 复习与训练               | 12 |

## 第 2 章 旅游者的知觉和动机 13

|                    |    |
|--------------------|----|
| 2.1 旅游者在旅游活动中的社会知觉 | 14 |
| 2.2 旅游者对旅游条件的知觉    | 19 |
| 2.3 旅游动机的分类        | 24 |
| 2.4 旅游者旅游动机的激发     | 26 |
| 小结                 | 30 |
| 复习与训练              | 30 |

## 第 3 章 旅游者的个性 32

|                |    |
|----------------|----|
| 3.1 旅游者的个性类型分析 | 33 |
| 3.2 旅游者的个性构成   | 36 |
| 小结             | 44 |
| 复习与训练          | 44 |

## 第 4 章 旅游者的态度 47

|                |    |
|----------------|----|
| 4.1 影响旅游者态度的因素 | 48 |
|----------------|----|



|                |    |
|----------------|----|
| 4.2 改变旅游者态度的策略 | 56 |
| 小结             | 62 |
| 复习与训练          | 62 |

---

|                 |    |
|-----------------|----|
| 第 5 章 旅游者的情绪和情感 | 64 |
|-----------------|----|

---

|                    |    |
|--------------------|----|
| 5.1 影响旅游者情绪和情感的因素  | 65 |
| 5.2 情绪和情感对旅游者行为的影响 | 73 |
| 小结                 | 78 |
| 复习与训练              | 78 |

---

|                |    |
|----------------|----|
| 第 6 章 旅游饭店服务心理 | 80 |
|----------------|----|

---

|            |    |
|------------|----|
| 6.1 前厅服务心理 | 81 |
| 6.2 客房服务心理 | 86 |
| 6.3 餐厅服务心理 | 91 |
| 小结         | 96 |
| 复习与训练      | 97 |

---

|              |    |
|--------------|----|
| 第 7 章 导游服务心理 | 99 |
|--------------|----|

---

|                    |     |
|--------------------|-----|
| 7.1 旅游者在旅游活动中的心理分析 | 100 |
| 7.2 导游服务接待策略       | 107 |
| 小结                 | 116 |
| 复习与训练              | 116 |

---

|                  |     |
|------------------|-----|
| 第 8 章 旅游商品销售服务心理 | 118 |
|------------------|-----|

---

|                |     |
|----------------|-----|
| 8.1 旅游者购物心理分析  | 119 |
| 8.2 旅游者购物行为分析  | 121 |
| 8.3 旅游商品销售心理   | 123 |
| 8.4 旅游商品销售服务技巧 | 125 |
| 小结             | 127 |
| 复习与训练          | 127 |

|                         |     |
|-------------------------|-----|
| 第 9 章 旅游者投诉心理           | 129 |
| 9.1 正确处理旅游投诉的意义 .....   | 131 |
| 9.2 旅游投诉心理分析与沟通技巧 ..... | 137 |
| 小结 .....                | 144 |
| 复习与训练 .....             | 145 |
| 参考文献 .....              | 147 |

# 第 / 章

## 旅游心理学概论

### 学习目标

- ◎ 了解旅游心理学的学科性质、研究对象、研究内容和研究方法;
- ◎ 运用旅游心理学的研究方法来分析和预测旅游消费者的行为;
- ◎ 掌握学习旅游心理学的意义;
- ◎ 树立正确的职业道德观, 激发学习本课程的兴趣。

### 情景案例

近几年来, 外国旅游者来华旅游人数与日俱增, 尤其是来自日本和美国的旅游者。就客观情况分析, 日本和美国均是经济发达国家, 个人收入较高。1978 年以后, 中国实行“对外开放、对内搞活”的政策, 1992 年又推行社会主义市场经济, 这对国外旅游者的吸引力非常大, 他们纷纷组团来华参观访问, 亲眼看看中国改革开放带来的市场繁荣、社会安定、政治开明的良好局面。有些旅游者一踏上中国的土地, 就感觉到中国是个神秘的国家, 什么都新奇, 什么都要看。另外, 旅游者大多有一定的社会地位, 花钱多少不在乎, 只要吃、住、行、游、购、娱能满足, 事事称心, 件件如意, 便乐于来中国旅游。日本与中国是一衣带水的邻邦, 日本旅游者来华旅游交通方便, 费用低廉, 况且中日文化和风俗又有很多相似之处, 这些均成为日本旅游者来华旅游的强大驱动力。旅游业者如果能以一流的服务质量、一流的设备服务这些外宾, 就能在当今旅游市场竞争激烈的形势下赢得胜利。

华侨和中国港、澳、台旅游者都是炎黄子孙, 他们中的多数人是来大陆观光、做生意、探亲访友、看病的。有的老华侨在异国他乡生活了很久, 非常思念祖国, 当他们一



### 情景案例

踏上祖国的土地时，不少人抓住黄土亲吻，不少人热泪盈眶，当他们见到亲朋好友畅叙阔别之情时，连做梦都未曾想到会有今天。他们看到祖国经济建设快速前进，城乡一派新气象，心中十分快慰。台湾是祖国的领土，两岸隔绝几十年，台湾同胞来大陆，处处小心翼翼，对这种特殊心理，只要我们不持偏见，以诚相待，定能使之感到投身祖国怀抱的温暖。

20世纪90年代，国内旅游者如潮一般汹涌澎湃，席卷中华大地，归纳起来旅游者有六类人：一是农民；二是个体户和离休干部；三是老师；四是学生；五是工程技术人员；六是退休干部职工和青年工人，每年约有3亿人次。这些人收入并不是很高，他们以能到达风景名胜浏览点游玩参观为满足，看看祖国大好河山，完成夙愿，条件差些并不太在乎。

进入21世纪后，高收入的白领阶层在国内旅游者中占了相当大的比例，他们在旅游中对吃、住、行、游、购、娱等有很高的要求。

### 案例讨论

从以上对国内旅游市场的介绍，分析国内旅游市场的变化，并结合自己和家庭及周围亲朋好友的实际情况，谈谈对旅游的具体要求。

旅游心理学属于心理学的一个分支，是以心理学为理论基础的应用性学科，是把心理学的研究成果及其一般原理应用到旅游领域而形成的一门新兴学科。它主要研究旅游者的心理活动、旅游从业人员的心理活动和旅游服务、旅游管理中的心理问题。作为心理学的一门新的分支学科，旅游心理学还不成熟，它是心理学在旅游和旅游业中的应用。

## 心理学与旅游心理学

### 1. 心理学

心理学是研究人的心理现象及其发展规律的科学。人的心理现象是普遍存在的，同时也是复杂多样的。概括起来，心理现象可以分为心理过程和个性心理两大方面。

心理过程是指人的心理形成及其活动的过程。它包括认识过程、情感过程和意志过程。



1) 认识过程是最基本的心理过程。它主要包括感觉、知觉、记忆、思维、想象等心理活动环节。例如,旅游者在旅游过程中通过眼睛看、耳朵听,通过自己的思维对旅游景点形成独特的看法,并把这一切通过记忆留在脑海中。

2) 情感过程是伴随着认识过程逐渐产生的,是反映客观事物能否满足人的主观需要的一种倾向性的态度和主观体验。例如,旅游者在旅游活动中表现出的满意、愉快、高兴或者气愤、厌恶等都是情感的流露。

3) 意志过程是人们为了达到预定的目标,自觉地支配和调节自己的行为,并与克服困难相联系的心理活动过程。例如,旅游者确定旅游目标、制订旅游计划、选择旅游方式、克服困难实现旅游目标等,都是人的意志过程的具体反映。

心理过程的三个方面是每个人都有的心理活动,体现了人的心理活动的共性。由于每个人的心理素质、所受的教育、所处的生活环境及社会实践的不同,其心理活动会有自身的特点,表现出个体的色彩,形成了人的个性差异,即个性。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。人的个性心理主要表现在个性心理倾向和个性心理特征两个方面。

1) 个性心理倾向主要包括需要、动机、兴趣、态度、理想、信仰、世界观等。例如,在对待旅游问题上,有的旅游者追求物质需要的满足,有的旅游者更注重精神需要的满足。

2) 个性心理特征是指个人身上经常表现出来的,比较稳定的心理特点,主要包括人的能力、气质、性格等方面的特征。例如,有的旅游者记忆力好,有的旅游者思维能力强,有的旅游者活泼好动,有的旅游者沉默寡言等。

心理学的内容组合如图 1-1 所示。

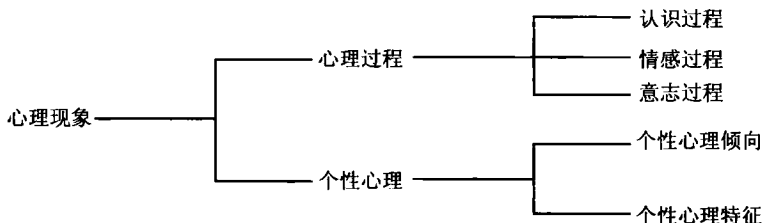


图 1-1 心理学的内容

心理学是一门渊源数千载而历史仅有百年的科学。自从有人类以来,就存在着心理现象,但心理学真正成为一门科学,却是近一百年的事。

19 世纪以后,自然科学得到迅速的发展,特别是生物学、生理学等学科的发展积累了大量关于人体的知识。自然科学的突飞猛进,启发了人们的思维,刺激人们寻找研究心理的新方法。许多勇于探索的学者,开始了他们的实验工作,其中德国生理学家冯特于 1879 年在莱比锡大学建立的心理学实验室,标志着心理学成为一门独立的学科。

#### 知识链接

威廉·冯特,德国心理学家、哲学家、生理学家、医学家。早年习医,1856 年在海德堡大学获得博士学位,1875 年在莱比锡大学任教,1879 年创立世界上第一个心理学实验室。后来,人们把这个实验室的建立,看成是心理学发展史上心理学真正脱离哲学的怀抱,走上独立发展道路的标志。



## 阅读资料

在心理学成为一门独立的学科以前,有关“知识”、“观念”、“心”、“意识”、“欲望”、“人性”等心理问题,一直是古代哲学家、教育家、文学艺术家和医生们共同关心的问题。

在欧洲,心理学的历史可以追溯到古希腊。苏格拉底、柏拉图、亚里士多德等哲学家很早就对人类的本性、本能、心灵、感觉、意识等问题作为哲学上的主要观点去讨论。亚里士多德(Aristotle,公元前384年~公元前322年)是一位学识渊博的哲学家,他对灵魂的实质、灵魂与身体的关系、灵魂的种类与功能等问题从理论上进行了探讨。他的著作《灵魂论》是历史上第一部论述各种心理现象的著作。亚里士多德在这一著作里提出的如“灵魂不能无意象而思维”等许多观念和思想,都影响到后来心理学的发展,对当代的心理学思潮也有重要的影响。但是,古代的哲学家们在谈论这些问题时,都只凭主观的设想,而没有建立客观的研究方法和系统的理论。因此,在这一段漫长的时期内并没有形成科学的心理学,它一直从属于哲学范畴。

## 2. 旅游心理学

旅游作为一项专门运营的经济活动出现在19世纪40年代,1841年英国商人托马斯·库克包租了一列火车,运送540人去参加了“禁酒大会”,这是现代旅游业诞生的重要标志。此后,他多次组织团队旅游,开创了近代旅游服务;他设置了最早的导游,提供专业的导游服务,编写了最早的旅游手册。由此,托马斯·库克被公认为现代旅游业的创始人。

20世纪50年代以后,随着世界经济和科学技术、文化的发展,劳动条件的改善,个人经济收入和可支配时间的增加,旅游正逐步成为人们社会生活的一个重要组成部分,成为满足人们物质需要和精神需要的一种重要途径。人们在优美的自然风光中,在凝重的历史古迹中,在他乡异国的风俗文化中陶冶着身心,丰富着见闻。同时,着眼于全球经济,旅游业总产出占GDP总量的比例、居民旅游消费支出占总支出的比例、投资旅游业资本占全球总投资的比例都超过了10%。2006年全球跨境旅游人数达8.24亿人次,预计到2020年全球旅游人数将达到15亿人次,总收入将达到2万亿美元,旅游业将取代石油、汽车成为世界第一大产业。

旅游活动的普遍化这一社会经济和文化现象及其参与者都受到了人们的关注,并引发了人们对一系列问题的思考。是什么原因促使人们离开自己的居住地,耗费大量的时间、金钱和精力去异地旅游?为什么有人去甲地而有人去乙地?为什么同一旅游对象会使人产生不同的心理感受?如何使人们在旅游活动中得到愉快的感受和满足的心理体验?什么样的经营和管理才能使旅游业创造出最佳的服务和收益?旅游心理学正是由于对旅游活动的参与者进行研究的需要而产生和发展起来的。

近年来,随着经济的迅猛发展,旅游成为当今世界上发展势头最猛、速度最快、最有活力的社会活动之一,旅游业因而也被人们称为“朝阳产业”。快速发展的旅游活动引起了众多心理学家的高度重视,飞速发展的旅游业也对旅游从业人员提出了更高的要求。旅游心理活动包括旅游者和旅游从业人员的心理活动。心理因素对旅游业的发展起着重要的作用,旅

游从业人员从实践中看到了心理因素在旅游工作中的重要作用,因而积极探索旅游活动中各种复杂的心理现象,为发展旅游业、提高旅游服务质量提供心理学依据。在这一大背景下,旅游心理学便成为一种客观需要,作为一门研究人在旅游活动中的心理活动及其规律的学科应运而生。

1981年,美国佛罗里达中心大学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》出版。该书第一次从行为科学角度考察旅游和旅游业,从心理学的角度分析和研究旅游者的旅游行为。该书的出版,标志着旅游心理学的诞生。此后,日本等一些国家的学者也相继开展了旅游心理学的研究。

旅游心理学产生的时间并不长,在世界上也不过三十年,传入到中国的时间更短,也就二十多年的时间。我国是在20世纪80年代初开始对旅游心理学进行专门研究的,相继发表了一些论文,出版了一些教材。在旅游心理学产生的初期主要是把心理学的知识方法移植过来,直到近些年才有独立研究的成果出现,然而所积累的研究成果并不丰富,因此旅游心理学还是一门不成熟的学科,有待各位旅游专业人员和热爱旅游业的各界人士共同探讨以推动其发展。

## 1.1.2 旅游心理学的研究对象

任何一门学科都有自己特定的研究对象。世界旅游组织认为“旅游是人们为了休闲、商务和其他目的,离开他们惯常的生活环境,到某些地方以及在那些地方停留不超过一年的活动”。构成旅游活动的基本要素有:旅游主体(旅游者)、旅游客体(旅游资源)和旅游的媒体(旅游业)。这三个要素相互作用,紧密联系。旅游心理学的研究就是以这三个要素在相互作用过程中产生的各种心理现象为研究对象的。

旅游心理学一方面研究旅游者的心理活动及其客观规律,解释旅游行为产生的原因,找出影响旅游决策的因素;另一方面,研究提供旅游服务的从业人员的心理,探讨如何通过调节人际关系、激励动机、提高领导水平和领导艺术、增强组织凝聚力等手段,提高旅游业服务水平和管理水平,以最大限度地满足旅游者的心理需求。

旅游心理学就是运用心理学的原理和方法,研究旅游活动中人的心理现象和发展规律的一门学科,其研究对象就是旅游活动中人的心理活动和行为规律。

然而,旅游这一现象本身就是一种复杂的社会、经济、文化和心理现象的综合。因而对心理规律的探讨常常不能单独进行、因为心理现象与旅游的其他方面交织在一起,旅游心理现象不能单独存在,所以进行这方面的研究是比较复杂并有相当难度的。一般来讲,旅游心理学的研究对象具体包括以下三个方面。

### 1. 旅游者消费心理

旅游者的旅游消费行为是在其消费心理支配下发生的。因而了解旅游者消费心理的产生、发展及变化规律是非常必要的。



影响旅游行为的因素主要有两个：一是人格；二是人所处的环境。所谓旅游者的人格是指旅游者的心理特点。每个人的心理都有与他人不同的特点，因而形成相互之间在心理因素上的差别，由于这种差别的影响，使得人们在面对相同的旅游对象时会产生不同的反应，有的产生旅游行为，有的不产生旅游行为；有的产生这种旅游行为，有的产生那种旅游行为。环境也是影响人的旅游行为的另一个重要因素。人的旅游行为取决于人格和环境二者之间力量的对比，以及它们之间的相互作用，所以，我们一方面要探讨旅游者的心理因素对旅游行为的影响，另一方面要探讨旅游者所处的外部环境对旅游行为的影响。

探讨旅游者的旅游消费心理就是要探讨旅游行为产生的规律，探讨旅游者的旅游知觉、旅游动机、旅游态度，旅游者的人格、情感，以及旅游审美心理等方面。

对于旅游从业人员而言，了解旅游者的心理规律对他们正确理解并预测旅游者的行为有很大帮助，从而为影响和引导旅游者的行为打下基础。《孙子兵法》云：“知己知彼，百战不殆。”在当今旅游业竞争如此激烈的情况下，了解自己的工作对象是非常重要的。

## 2. 旅游服务心理

从心理学角度可以把旅游服务解释为：旅游者花费一定的时间、金钱和精力所获得的个人经历。从这个角度来看，旅游者在旅游过程中的个人经历和旅游业提供的旅游服务有直接关系。旅游服务实质上是旅游服务人员通过与旅游者打交道以帮助旅游者构造其美好经历的过程。好的体验、好的感受就需要了解和研究旅游者的心理，迎合旅游者的心理，满足旅游者的需要，给旅游者提供最优质的服务。因而，旅游服务心理是旅游心理学研究的一个重要方面。

## 3. 旅游从业人员心理

旅游心理学的研究对象包括旅游从业人员心理。由于旅游企业是通过人与人打交道来完成其工作的，旅游企业经营的成败取决于它的管理和服务。要想使旅游从业人员为旅游者提供优质的服务，并以此提高旅游企业的经济效益，就必须了解和研究旅游从业人员心理，充分调动其工作的积极性，使旅游从业人员把旅游者视为“上帝”，永远把旅游者放在第一位，使旅游从业人员愉快地、主动地、创造性地做好旅游服务工作。



旅游活动是一种综合性的活动，是一种地理现象，一种商业活动，也是一种社会行为，一种人类经历。旅游心理学是解剖这一复杂现象的重要方法。旅游心理学是以旅游活动的人（旅游者和旅游从业人员）的心理活动和行为及其



规律作为研究对象的。旅游者和旅游从业人员的心理活动是错综复杂的,他们的心理活动趋向决定着旅游业的发展方向。旅游心理学的任务就是要通过对以上内容的深入研究,从根本上揭示出旅游活动的基本规律,用以指导旅游业的服务和管理。

根据旅游心理学的研究对象,旅游心理学的具体研究内容应包括以下几个方面。

## 1.2.1 旅游者的心理活动规律

旅游者是旅游活动的主体,是旅游心理学的主要研究对象。人们为什么要旅游?在旅游过程中人们怎样去感知周围的事物?人们在旅游中的态度是如何变化的?有哪些因素形成旅游者之间的个别差异?旅游者对旅游企业的服务是否满意?这些问题关系到旅游业的健康发展,必须从理论和实践两个方面进行深入的分析研究。要想深入地了解旅游现象,就必须分析旅游者的心理和行为。所以,建立和检验、解释旅游者心理和行为的理论模式是旅游心理学的一个重要任务。了解旅游者的心理活动、规律以及掌握研究旅游者心理活动的方法,可以帮助旅游从业人员科学地、正确地了解他们的工作对象。

旅游者心理具体包括旅游者的旅游知觉、旅游动机、旅游者的人格、旅游者的态度、旅游者的情绪和情感、旅游者的审美心理。

## 1.2.2 旅游服务心理

旅游业具有“接待”这一特点,要通过人与人打交道来完成其生产过程。旅游服务的实质是旅游从业人员通过与旅游者打交道,以帮助旅游者构造其美好经历的过程,因此旅游服务心理包括导游服务心理、酒店(客房、餐饮、商场)服务心理、旅游交通服务心理等内容。旅游心理学要在酒店服务、导游服务、旅游商品和交通服务及旅游资源开发等方面进行研究,即在旅游过程中的食、住、行、游、娱、购几个方面,总结出符合旅游者心理的服务规律,帮助旅游从业人员有效地开展工作,争取达到最佳的服务效果。

## 1.2.3 旅游从业人员的心理活动规律

旅游从业人员包括服务人员和管理者。服务人员和管理者的情绪、态度关系到服务质量的好坏,关系到旅游企业的形象和经营成败。因此,在了解旅游者心理活动规律的基础上,旅游心理学还分析研究旅游从业人员的心理,从而揭示出旅游服务人员和管理者的心理特点以及应具备的心理品质,找出培养和锻炼其良好的心理素质的途径。



旅游管理心理包括旅游管理能力和领导艺术的研究。领导行为是领导者或领导集团心理活动的结果,又是其完整的心理面貌在领导活动全过程中的外在表现。领导者或领导集团以完整的心理面貌来实现领导功能,并组织与激励下属和成员开展为实现共同目标而努力工作的活动,构成了领导行为过程。领导者的管理水平和领导艺术与心理有密切关系,所以通过对领导行为过程心理进行专门研究,提高旅游企业的领导管理能力和领导艺术水平,是学习旅游心理学的重要任务之一。

#### 知识链接

在学术界研究旅游心理学大致有这么几种思路:①以旅游消费者为对象,研究旅游者消费行为的规律;②研究旅游者和旅游工作者的互动关系;③将旅游心理学分为三部分,即旅游者心理、旅游服务心理和旅游管理心理。第三种观点在我国被广泛采用。

基于本书的主要使用对象,在内容上重点突出作为一名旅游从业人员如何为旅游者提供更好的服务。所以,我们以旅游者消费行为为主线,通过研究旅游者心理来分析旅游者的消费行为,以此为旅游者提供优质服务。而对于旅游从业人员心理不作论述。即本书重点在于旅游者心理和旅游服务心理两大部分。



## 13.1 学习研究旅游心理学的意义

在我国,旅游心理学的研究始于20世纪80年代,进入21世纪以来,随着我国市场经济的迅猛发展,人民生活水平的迅速提高,旅游已成为当代发展势头最快的社会活动之一。作为精神和物质的全面感受,作为一种高层次的消费方式和生活方式,旅游已逐步成为现代人们生活中的自然需要和不可或缺的追求内容,越来越多的人积极投身到旅游活动中去。因而,旅游心理学虽然年轻却肩负着为旅游业的发展提供心理依据和心理指导的重要任务,旅游心理学的意义和作用开始被人们普遍认识和重视,它的各种理论观点在旅游业研究中已产生了较大的影响,在我国的旅游事业中发挥了十分重要的作用。

### 1. 研究旅游心理学有助于旅游事业的发展和旅游服务质量的提高

旅游业是出售服务和风景的行业。这一性质特点决定了在从事这一行业的工作时,必须对所服务的对象——旅游者有充分的了解,了解旅游者对旅游景观的偏好、了解旅游者在旅