



21世纪高等学校旅游管理本科专业教材



# 旅游心理学

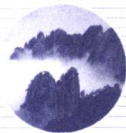
TOURIST PSYCHOLOGY

马莹◎主编

中国旅游出版社

旅游  
心理

21世纪高等学校旅游管理本科专业教材



# 旅游心理学

TOURIST PSYCHOLOGY

马莹◎编著

中国旅游出版社

责任编辑：付 蓉 王守业

装帧设计：缪 维 鲁 筱

责任印制：李崇宝

---

**图书在版编目 (CIP) 数据**

旅游心理学/马莹主编. —北京: 中国旅游出版社, 2007. 2  
ISBN 978 - 7 - 5032 - 3128 - 5

I. 旅… II. 马… III. 旅游心理学—高等学校—教材 IV. F590

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2007) 第 028039 号

---

书 名：旅游心理学

---

主 编：马 莹

出版发行：中国旅游出版社

(北京建国门内大街甲 9 号 邮编：100005)

<http://www.cttp.net.cn> E-mail: [cttp@cnta.gov.cn](mailto:cttp@cnta.gov.cn)

发行部电话：010 - 85166507 85166517

排 版：北京中文天地文化艺术有限公司

经 销：全国各地新华书店

印 刷：河北省三河市灵山红旗印刷厂

版 次：2007 年 3 月第 1 版 2007 年 3 月第 1 次印刷

开 本：787 毫米 × 1092 毫米 1/16

印 张：23.25

印 数：5000

字 数：400 千

定 价：32.00 元

I S B N 978 - 7 - 5032 - 3128 - 5

---

版权所有 翻印必究

如发现质量问题，请直接与发行部联系调换

## 21 世纪高等学校旅游管理本科专业教材

### 编辑委员会

主 任 安应民

副 主 任 李永文

委 员 安应民 李永文 魏成元 陈扬乐

田 良 马 莹 郭 强

本 书 主 编 马 莹

参与编写者 李晓东 杨素稳 吴 杰

## 编写说明

旅游管理本科教育经过 20 年时间发展，已培养了大批旅游行业的管理人才，目前全国设有旅游管理本科专业的院校已近 400 家。从旅游本科教育的发展历程看，大致经历了三个阶段：在第一阶段，为了与旅游职业教育相区别，开设了大量理论性较强的专业课程，但却忽略了对旅游从业技能的培养，培养出来的本科毕业生无法适应旅游企业的需求，出现了人才与市场需求脱节的现象。从第二阶段开始，旅游本科教育又偏重于对学生旅游行业从业技能的培训，比如建立模拟餐厅、模拟客房，开设模拟导游等应用性较强的课程，并且在技能培训方面投入了大量时间和精力，从而使得本科生在从业技能方面有了很大提高。但由于理论基础知识的缺乏，在实践中又表现出发展后劲不足，甚至与旅游职业教育毕业生没有多大区别。第三阶段，很多旅游本科教育院校在意识到这些缺陷的同时，开始逐步向理论教育靠拢，寻求理论与实践相结合的培养途径和方式。应该说，旅游管理学科作为一个新兴的交叉学科，本身在理论建设方面就较为缺乏，加之旅游管理学科在不同高校又分设在不同的学科中（如历史学科、人文传播学科、地理学科、环境学科、经济学科、管理学科等），对其他学科的理论借鉴也比较混乱，造成旅游管理专业本科毕业生“学”而不精、“术”而不专，缺乏市场竞争力。

我们认为，要解决以上问题有两点值得注意：一是旅游管理本科专业教育不宜过早专业化。北京大学在创建世界一流大学的过程中就一直坚持这个理念，即淡化专业，加强基础，培养综合能力。浙江大学也做出了有益的尝试，其旅游管理专业的本科生在大学前两年同管理学、经济学的学生一同学习基础学科的理论及知识，从大三开始进行旅游管理专业学习，这样可以使学生立足旅游管理专业，有利于加强专业基础性竞争能力，这些做法很值得借鉴。事实上，按照教育部学科设置要求，旅游管理本科专业隶属于管理学一级学科中的工商管理二级学科。现阶段一些学校的旅游管理专业都过于强调分支课程，对管理学、经济学的

基础主干课程比较忽略是非常有害的。因为学生过早进入专业化学习,会造成基础不扎实,知识面过窄,发展后劲不足。二是处理好理论“学”与实践“术”的关系。本科生是旅游行业的中坚力量,不仅可以在旅游企业中从事基层工作和管理工作,还可以通过深造在旅游理论研究方面做出成绩。因此,重视对本科生进行理论与实践相结合的教育,对旅游行业和旅游理论研究都有重要意义。目前,旅游专业本科生的实践仅仅停留在基本层面(如宾馆前台、客房的服务工作,旅行社的导游工作等),这样不仅使学生在心理上产生不了认同感,反而会产生转行的念头,实际上无法将所学专业理论与实践相结合。因此,旅游管理专业本科教育应根据自身条件,尽量向旅游行业的管理层靠拢。基础性的实践工作在平时的教学实践中进行,综合性的专业实习应尽量安排学生与旅游企业或旅游行政单位的管理层接触。同时,缩短学生基础性实践的时间,适当多安排管理性实践的时间,真正做到学以致用。

正是基于以上考虑,我们组织编写了高等学校旅游管理本科专业系列教材,并首先出版了这套专业基础课教材,包括《旅游学概论》、《旅游经济学》、《旅游市场营销》、《旅游心理学》和《饭店管理原理与实务》,并力求做到:

第一,体系结构力求比较新颖。旅游管理的理论性和实践性都非常强,要在体系结构上真正有所突破难度比较大。尽管目前国内翻译出版了多本国外的旅游管理教材,也编写出版了多本这方面的著作,但似乎都偏重于各自的研究所长,体系结构也各有特点,难以满足教学的需要。因此,从旅游管理的学科特点和基本要求出发,我们尽可能使各部教材既要体现学科体系的完整性,又要使框架结构符合逻辑层次的规定性,同时也能够使理论与实践有机结合,体现出比较强的可操作性。

第二,理论观点力求正确完整。我们认为,旅游管理作为一门新兴学科也同任何其他学科一样,都有其理论基础和学科本身的理论体系和理论观点。从这门学科的理论基础看,我们尽可能既要体现旅游管理专业的管理学理论基础,又能够充分体现旅游管理学科本身的最新理论成果。因此,我们要求各部教材在编写过程中要注意相关领域的最新研究成果,能够反映学科发展动态和趋势,使每部教材具有较强的前瞻性。

第三,逻辑层次力求严谨分明。旅游管理本身的逻辑性就非常强,因而要把它作为一个体系完整的学科来建设其逻辑层次就更为严谨了。在编写中,一方面我们尽可能从宏观与微观的结合上来把握旅游管理学科的逻辑层次,做到先论述和发掘宏观层面的管理内涵,然后再阐述和探讨微观层面的管理实务与操作技能。另一方面,我们也侧重于从微观角度进一步探索旅游管理涉及的不同侧面,

并把这些侧面按照逻辑层次有机地揉合成一个完整的体系。

第四，实践应用力求易于操作。不论我们研究旅游管理的目的出于怎样的考虑，但着眼于实践应用恐怕是最重要的目的。为此，我们在分析和探讨每一个具体问题时都始终从指导实践和立足应用出发，尽可能使理论的阐述和实际的运用有机地结合起来，把落脚点放在知道实践和操作应用这一基点上。

但是，由于我们的水平所限，上述的写作目的和特点能否真正得以体现，还有待于专家学者和读者们的评判，特别是有待于实践的检验。另外，各部教材中的疏漏、问题和错误肯定在所难免，热诚期望各位同行专家和广大读者给予指正。

海南大学旅游学院院长、教授

安应民

二〇〇七年一月十八日

于海口

# 前 言

随着旅游事业的蓬勃发展，如何提高旅游业的服务质量，提高旅游企业管理者的管理水平以及如何针对旅游者的心理和行为做科学的预测，将是旅游心理学研究的主要课题。近几年来，心理学界和旅游业界的不少专家学者，为此已撰写了不少论文和专著，但是，作者在教学和实践中发现，由于旅游专业的学生或旅游界的一些从业人员，以前很少或没有系统地学习过心理学等有关学科，在有限的时间内学习《旅游心理学》，感到易理解，难把握，难实践。因此，作者在总结前辈研究的基础上结合教学科研与实践经验，打破传统的结构体系，力求从旅游业的实践出发，理论联系实际，融国内外旅游心理学方面现有的文献资料以及作者的研究成果，以案例引出理论，讲解分析理论，再由理论来指导实践（课后讨论案例）的方法构建体系，突出科学性、指导性与应用性。

笔者曾教授《旅游心理学》课程多年，在教学实践中，大胆地进行课程教学改革、教材编写改革，并得到了师生们的认可。但是，在实践中还发现学生的需要远远超越了旅游业所需要的心理学知识。比如，对于初次学习《旅游心理学》的学生来说，往往在第一节课学习完后，总是向老师提出这样一些问题：心理的实质是什么？心理学与旅游心理学有什么关系？什么是心理？什么是意识？它们之间有什么关系？潜意识与意识又是怎么回事？如何选拔适合岗位的员工？如何调节工作期间的心理状态，等等。学生们对心理学知识的渴望以及希望通过学习有关心理学知识，既能了解自己又能运用于实践指导工作的心情非常迫切，这让编者下定决心在这一次的编写过程中适当扩展内容，增加一些心理学的基本知识，这些知识也是旅游业从业者们所需要的知识，以此满足学习者的需要。

本书在编写过程中，参考了大量有关心理学、管理学、社会心理学、旅游学概论、旅游心理学等方面的论文和著作，并引用了其中有关的资料。谨向这些文



前 言

---

献的作者致以诚挚的谢意。同时，得到了安应民教授和付蓉编辑的大力支持，在此表示深深的感谢与敬意。

由于编著者水平有限，错误和不妥之处在所难免，敬请专家、学者给予批评指正。

编著者

2006年10月

# 目 录

## 第一篇 旅游者心理

第一章 旅游心理学概述 .....	( 2 )
第一节 心理学的基本概念 .....	( 2 )
第二节 旅游心理学研究的对象与意义 .....	( 19 )
第二章 旅游者的感知觉 .....	( 24 )
第一节 旅游感知觉概述 .....	( 25 )
第二节 旅游过程中的人际知觉 .....	( 42 )
第三节 旅游者对旅游条件的知觉 .....	( 49 )
第三章 旅游者的个性倾向性 .....	( 56 )
第一节 个性概述 .....	( 57 )
第二节 旅游者的需要 .....	( 59 )
第三节 旅游者的动机 .....	( 69 )
第四章 旅游者的个性心理特征 .....	( 78 )
第一节 气质与旅游活动 .....	( 78 )
第二节 性格与旅游活动 .....	( 84 )
第三节 能力与旅游活动 .....	( 97 )
第五章 旅游者的情绪情感 .....	( 105 )
第一节 情绪情感的基本内容 .....	( 105 )

第二节	旅游者的情绪情感特征 .....	(113)
第三节	情绪情感对旅游者行为的影响 .....	(117)
<b>第六章</b>	<b>旅游者的消费态度 .....</b>	<b>(121)</b>
第一节	态度概述 .....	(122)
第二节	旅游消费者态度的形成 .....	(128)
<b>第二篇 旅游服务心理</b>		
<b>第七章</b>	<b>旅游服务的特点与服务态度 .....</b>	<b>(140)</b>
第一节	旅游产品的类别与特点 .....	(140)
第二节	服务态度的心理作用与良好态度的确立 .....	(144)
<b>第八章</b>	<b>旅游服务人员的心理素质 .....</b>	<b>(155)</b>
第一节	旅游服务人员的心理素质 .....	(155)
第二节	了解旅游者心理状态的方法 .....	(171)
<b>第九章</b>	<b>饭店服务心理与策略 .....</b>	<b>(180)</b>
第一节	前台服务心理与策略 .....	(180)
第二节	客房服务心理与策略 .....	(185)
第三节	餐厅服务心理与策略 .....	(190)
第四节	康乐服务心理与策略 .....	(197)
第五节	旅游商品服务心理与策略 .....	(201)
<b>第十章</b>	<b>导游服务心理与策略 .....</b>	<b>(207)</b>
第一节	旅游者在不同阶段的心理特点 .....	(208)
第二节	不同地区旅游者的心理特点 .....	(211)
第三节	导游人员的心理素质和职业要求 .....	(225)
第四节	导游服务的心理策略 .....	(233)
<b>第十一章</b>	<b>售后服务心理与旅游者投诉 .....</b>	<b>(241)</b>
第一节	旅游产品售后服务的意义与服务策略 .....	(241)

第二节	旅游者的投诉心理与正确处理投诉 .....	(249)
<b>第十二章</b>	<b>旅游企业中的人际关系 .....</b>	<b>(258)</b>
第一节	人际关系概述 .....	(259)
第二节	人际交往的作用与原则 .....	(268)
第三节	旅游服务中的客我关系与交往原则 .....	(277)
第四节	如何改善人际关系 .....	(287)
<b>第三篇 旅游管理心理</b>		
<b>第十三章</b>	<b>旅游企业领导心理 .....</b>	<b>(298)</b>
第一节	领导心理与行为 .....	(299)
第二节	旅游领导者的素质要求与激励 .....	(316)
<b>第十四章</b>	<b>旅游从业人员的招聘与培训心理 .....</b>	<b>(330)</b>
第一节	旅游从业人员任用的心理原则与方法 .....	(330)
第二节	旅游从业人员培训心理 .....	(334)
第三节	旅游从业人员选拔常用的心理测评问卷及解答 .....	(340)
<b>参考文献</b>	.....	<b>(356)</b>
<b>后 记</b>	.....	<b>(358)</b>

# 第一篇

## 旅游者心理

# 第一章

## 旅游心理学概述

### 【学习要点】

本章主要学习心理学的概念、实质及其与意识、无意识的关系；明确旅游心理学与心理学的关系，掌握旅游心理学的概念与内容，了解学习旅游心理学的意义。

## 第一节 心理学的基本概念

### 一、心理学及其主要派别

#### (一) 什么是心理学？

心理学是研究人的心理现象发生、发展规律的一门科学。世界上存在两种现象：物质现象和精神现象。心理现象是一种精神现象，人类自有史以来，一直在探讨心理现象问题。公元前4世纪古希腊哲学家亚里士多德撰写《论灵魂》，探讨心理现象与肉体的关系，它是西方最早的系统性研究心理现象的著作。在我国古代，对身心关系问题的探讨比亚里士多德还早，《管子·内业篇》中就有“凡人之生也，天出其精，地出其形，合此为人”的论述。当时，人们认为身与心都是由“气”所构成，对身心关系的论述也缺乏科学的论据。英文中的“心理学”（Psychology）一词源于希腊文，意思是灵魂的科学。直到1590年，德国学者葛克尔才首先用“心理学”来标明自己的著作。其后两千多年，心理学一直被看做是哲学的附庸，其研究也采用思辨的方法。1860年，德国心理学家费希纳发表《心理物理学纲要》，创立了心理物理学，他把自然科学的研究方法引入心理

学，为心理学的实验研究方法的发展奠定了基础。1879年，德国心理学家冯特（1832~1920）在德国莱比锡大学创立世界上第一个心理实验室，标志着心理学从哲学中分化出来成为一门独立的实验科学。科学心理学迄今才有100多年的历史。正如艾宾浩斯所说，心理学有一个很长的过去，但仅有一个短暂的历史。心理学是一门古老而充满生机的年轻科学。

## （二）心理学的主要派别

自心理学成为独立学科以后，围绕心理学研究的对象、任务、性质、方法等展开了一系列的争论，出现了以下主要派别：以德国心理学家冯特为代表的构造主义学派，主张用实验内省法研究意识经验的内容或构造；以美国心理学家詹姆斯为代表的机能主义学派，认为心理学是描述和解释意识状态（包括感觉、愿望、认识、推理、意志等）的科学。20世纪初，以美国心理学家华生为代表的行为主义学派，主张用客观的方法，按照刺激—反应（S—R）的公式去研究行为，并把人的行为和动物的行为等同起来加以研究。以德国心理学家韦特墨为代表的格式塔心理学派，研究的主要课题是有关人的知觉过程。认为心理学既研究直接意识经验，也研究行为，但是研究的对象应该是整体，是具有特殊的内在规律的完整历程。以奥地利心理学家弗洛伊德为代表的精神分析心理学认为，人的意识包括意识和潜意识两部分，强调潜意识的重要性，甚至认为在人的整个精神生活中，意识部分仅是一种附加物，心理学的研究对象主要是各种无意识的精神过程和内容。以美国社会心理学家马斯洛和罗杰斯为代表的人本主义心理学提出自我实现论，主张心理学应以正常人为对象，研究如何充分发挥人类潜能。20世纪50年代末兴起的现代认知心理学，是以信息加工观点为核心的心理学，又可称做信息加工心理学。其研究对象主要是人的认知过程，以及儿童认知发展和人工智能（计算机模拟）。其实质是主张用信息加工观点揭示认知过程的内部心理机制。

我们从以上的学派观点中可以看出，无论是构造学派还是人本主义心理学，都主张研究人的有意识的心理活动，即以研究人的知情意行为为主要内容，而只有精神分析学派认为，人的潜意识更为重要，主张研究人的各种无意识精神过程和内容。为此，我们根据心理学研究的主要内容不同，可分为两大类：将研究知情意行为为主要内容的心理学派称为意识心理学；将研究潜意识为主要内容的学派称为潜意识心理学。

## 二、心理的实质

什么是心理？人的心理是怎样产生、发展和变化的？心理现象是大家非常熟

悉的，但是要回答心理的实质是什么却不是一件容易的事情。实际上这是心理学中的一个基本理论问题，而且长期以来一直存在着不同意见。正确理解心理的实质，对于学习和研究心理学都是至关重要的。

早在远古时期，人们已经注意到了心理现象的存在。但是，由于当时生产力发展水平低下，缺乏必要的科学知识，不能正确解释心理现象。一般把心理现象看做是一种特殊的、不可捉摸的、与身体没有关系的实体——“灵魂”。认为人出生时，“灵魂”就居住在身体里，控制着身体的活动；睡眠时，“灵魂”临时离开了身体，“灵魂”回来了，人就醒了；“灵魂”永远离开了身体，人就死了等等，显然，这是非常朴素，也是非常幼稚的看法。随着生产力和科学的发展，人们在认识心理现象和物质现象的关系问题上出现了唯物主义和唯心主义两大对立的观点。

### （一）唯心主义对心理实质的理解

主观唯心主义和客观唯心主义都认为，心理、精神是第一性的，是本源，物质是第二性的。心理、精神既不依赖于物质，而且先于物质而存在，一切物质的东西都是心理、精神的产物。

主观唯心主义认为，客观事物是由个人的感觉、意识，即心理的东西决定的。在他们看来，客观世界中的一切事物都是“我”的感觉的产物。例如：战国时期的孟子（约公元前372～前289）说：“万物皆备于我”；南宋时的陆九渊（1139～1192）认为：“宇宙即吾心，吾心即宇宙。”

英国唯心主义哲学家、大主教贝克莱（1685～1753）认为“存在就是被感知”，世间一切事物都是“感觉的复合”。

客观唯心主义认为，宇宙中的事物是由存在于世界之外的某种“绝对观念”、“理念”决定的。在他们看来，客观世界中的一切事物都是这种看不见、摸不着，也不知道存在于什么地方的“绝对观念”的产物。例如春秋时期的老子提出：“道生一，一生二，二生三，三生万物。”认为“道”是“独立不改，周行而不殆”的。

德国的哲学家黑格尔（1770～1831）认为，早在自然界和人类社会出现以前，“绝对观念”就已经存在，世界上的一切事物都是“绝对观念”外化的结果，是由“绝对观念”发展而来的。

总之，无论主观唯心主义还是客观唯心主义都认为心理、精神是先于物质而独立存在的东西。



## （二）唯物主义对心理实质的理解

唯物主义者认为，世界是物质的，物质是第一性的，是本源，而心理、精神是第二性的，是由物质派生的。例如：

古希腊的唯物主义哲学家赫拉克利特（约公元前540～前480）认为，世界是由“火”构成的。宇宙、自然界是人们认识的对象，人是通过感觉来认识自然界的。

中国战国时期的荀子（约公元前313～前238）认为，“形具而神生，好、恶、喜、怒、哀、乐藏焉”。这里的“形”指形体，即身体，“神”指精神，“形具而神生”是说先有身体而后有精神或心理。而好、恶、喜、怒、哀、乐等情感则依附于或者存在于身体之中，他还认为，人能通过“天育”（感官）和“天君”（心）的知觉作用认识客观世界。

东汉时的王充（公元27～约97）提出：“天下无独燃之火，世间焉得有无体独知之精。”意思是说，世界上没有无物而能燃烧的火，那么怎么会有离开身体而存在的精神呢？

南朝齐梁时期的范缜（约450～510）认为，“形存则神存，形谢则神灭。”意思是说形体存在精神才存在，形体不存在了精神也就随之消失了。

英国联想主义心理学的缔造者哈特莱，受牛顿力学的影响，认为心理活动的根本规律就是联想，坚持用联想解释各种心理现象，并力图用神经振动说来说明联想的生理机制。

这些观点无疑有其正确性，说明了心理、精神与物质是不可分割的，心理是物质的产物，是身体的机能。

## （三）辩证唯物主义对心理实质的理解

随着近代科学突飞猛进的发展，特别是地质学、考古学、生物学和神经生理学等学科的发展，为正确理解心理的实质提供了自然科学基础。马克思主义经典作家在近代科学发展的基础上，吸收了人类历史上一切积极的思想成果，所创造的辩证唯物主义和历史唯物主义对心理的实质做出了唯一科学的回答。概括起来可以这样说，心理是脑的机能，是客观现实的反映。

### 1. 心理现象是头脑的机能

心理现象是头脑的机能，是人们长期探讨心理现象与身体活动关系的结果。

从物质发展的历史来看，心理并不是一切物质的产物和特性，它只是物质发展到高级阶段的产物。