



高等院校
新概念
旅游教材

主编 辛建荣 陈扬乐 毕华

旅游心理学导论

杨素稳 黄宇 余力力 编著



主编：辛建荣 陈扬乐 毕华

旅游心理学导论

杨素稳 黄宇 余力力 编著

 **哈尔滨工程大学出版社**
Harbin Engineering University Press

图书在版编目 (CIP) 数据

旅游心理学导论 / 杨素稳, 黄宇, 余力力编著. — 哈尔滨: 哈尔滨工程大学出版社, 2011.11

ISBN 978-7-5661-0137-2

I. 旅… II. ①杨… ②黄… ③余… III. 旅游心理学 IV. F590

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2011)第 212982 号

出版发行 哈尔滨工程大学出版社
地 址 哈尔滨市南岗区东大直街 124 号
邮政编码 150001
发行电话 0451-82519328
022-60266518
传 真 0451-82519699
022-60266517
经 销 新华书店
印 刷 北京市文林印务有限公司印刷
开 本 787 mm × 1 092 mm 1/16
印 张 14.25
字 数 264 千字
版 次 2012 年 1 月第 1 版
印 次 2012 年 1 月第 1 次印刷
定 价 28.00 元
<http://press.hrbeu.edu.cn>
E-mail: heupress@hrbeu.edu.cn

序 言

有许多人，包括我和我的同仁，总想对旅游说点什么——对旅游的认识、感悟、理解，总想为旅游做点什么——探索旅游学科体系的建设、完善和科学化。旅游已经成为人类生活密不可分的一部分，是社会、经济发展的必然产物，是社会生产力发展的新的需求方式，即现代人类社会、经济、文化发展到一定历史阶段的特定生活现象。

旅游是“行万里路，读万卷书”。我们把自然、人生、社会作为万卷百科全书，通过旅游真正认识、了解博大精深的天、地、生、人。

旅游活动在经历了漫长的历史演进后，直到近代旅游的兴起，人们才真正对旅游开展学术性的研究，所以她是年轻的。由此为旅游业和旅游学科的发展提供了平台和空间。尤其是现代旅游活动与旅游业的发展，其参与的广泛和发展的迅速是空前的，这说明旅游活动已经成为人类社会不可或缺的生活方式。

旅游学是一门不成熟的学科，关于旅游学科的许多概念、内涵和学科体系的建设等，不同的学者有着不同的见地，由此带来了争论和发展的契机。现代旅游的兴起与快速发展，促使更多的学者探索旅游学科的内涵。旅游界学者们各自从不同的视角、视野发表观点，大有“百家争鸣、百花齐放”之势。

旅游学科还需要在未来的发展中进一步深化认识，因为旅游活动关联到人类社会的方方面面，几乎涉猎我们周围的整个世界和人类文化。但是作为旅游科学，我们要从中理出自己的一套严谨的、完善的学科体系，这不是一件容易的事情，而是一项巨大而浩繁的系统工程。

参与旅游活动是人类的爱好，发展旅游产业是企业家的追求，探索旅游学科的建设与发展是从事旅游研究者的使命。有志于旅游学科的研究者凭借自己的睿智，使旅游学科更加臻于完善，趋于完美，最终达到成熟，这是我们永恒的职责，也是我们编写新概念旅游教材的初衷。

新概念旅游教材问世了，首先必须说明，我们的工作仅仅是一种探索和尝试，旅游学科毕竟是一株稚嫩的幼苗，还需要精心浇灌、护理，使其茁壮成长，枝繁叶茂；其次，在学科的认识方面若与其他学者的观点不完全相同，请告诉

我们，我们会谦虚谨慎，真诚与您商榷；同时，著书期间必然要查阅和采用大量的著作成果与资料，在这里我们真诚地向相关作者表示衷心的感谢，若有遗漏和不到之处，恳请谅解。

我们总是有一种满足，那就是与旅游活动结缘；我们总是有一种责任，那就是更加透彻地探索旅游的科学内涵；我们总是有一种欣慰，那就是在旅游学科建设方面能够徜徉于旅游的海洋里享受其中的愉悦和美感。

真诚祝愿我们这支年轻的团队能够通过共同努力，在旅游科学的大潮中，留下一点闪光的纪念。

辛建荣

2011年6月

前 言

自 1985 年上海旅游高等专科学校屠如冀教授主编的《旅游心理学》出版以来,以旅游心理学为题的本科与专科教材已有数十本。归纳起来大致可以分为三类:第一类是研究旅游者心理、旅游服务心理、旅游管理心理,这类教材占绝大多数;第二类是研究旅游者心理、旅游服务心理,这类教材有一定的比例;第三类是研究旅游者心理及其应用,这类教材所占比例最少。第一类教材视角较广,知识面较宽,但将与旅游有关的心理都纳入旅游心理学之中,其内容与消费行为学、管理学等相关学科教材有较多的交叉重叠,学科体系的构建显得缺乏独立性。第二类教材似乎突出了旅游服务心理的地位与意义,但其更多阐述的是旅游服务的行为要求,将旅游服务策略等同于旅游服务心理,对旅游服务心理的含义界定不清。第三类教材在比较客观地体现该学科与其他学科的关系的基础上,凸显了旅游心理学学科体系的独立性,表明了该学科的应用范围与价值,但其内容有待进一步丰富和完善。

有鉴于此,我们在充分借鉴吸收学界研究成果的基础上,编写了这本新的适合普通高校本科和专科学生使用的旅游心理学教科书。

本书以旅游者心理为中心,包括以下四个板块:旅游心理学的研究对象、学科基础、研究方法与意义;旅游者的个体心理;旅游群体心理;旅游者在特殊情境中的心理。每章均设学习目标、知识要点、思考题、案例分析等项目。本书的特点如下。

第一,内容体系相对完整、新颖,彰显旅游心理学学科的独立性。本书以旅游行为的特点为基点,以旅游行为的主体,即旅游者在不同存在状态和情景下的心理为核心,来构建结构层次分明、连贯顺畅的内容体系。旅游者的联想与想象、旅游群体中的人际交往、旅游群体中的人际影响等章节内容,是已有旅游心理学教材所未涉及的。

第二,内容阐述深入浅出。本书在概念范畴的界定上力求严谨清晰,在对

相关理论的解释上,通过案例分析,使之明了易懂。

第三,突出旅游心理学的实用价值。本书注意将抽象的旅游心理学理论转化为可操作的应用原则或策略,对实践领域具有较大的指导意义。

本书结构与内容由杨素稳提出整体设想并修改定稿。各章分工为第一章、第二章、第五章至第九章由海南大学旅游学院杨素稳撰写;第三章、第四章由海南师范大学旅游学院黄宇撰写;第十章由海南大学旅游学院余力力撰写。

本书在编写过程中,参考了许多学者的论著,并引用了其中的有关资料 and 思想观点,谨向这些文献的作者致以诚挚的谢意!

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

2011年6月

目 录

第一章 旅游心理学概论	1
第一节 旅游心理学的研究对象	1
一、旅游心理学的产生	1
二、对旅游心理学研究对象的探讨	2
三、旅游心理学的含义	3
第二节 旅游心理学与相关学科的关系	5
一、普通心理学	5
二、社会心理学	8
三、消费者行为学	9
四、旅游学	10
第三节 旅游心理学研究的意义与方法	11
一、旅游心理学研究的意义	11
二、旅游心理学的研究方法	13
第二章 旅游者的感知觉	20
第一节 旅游者的感觉	20
一、旅游感觉的含义	21
二、旅游感觉的基本规律	22
三、旅游者感觉规律的应用	24
第二节 旅游者的知觉	26
一、旅游知觉的含义	27
二、旅游知觉的特性	28
三、旅游知觉的特殊类型	35
第三节 旅游者的社会知觉	37
一、旅游者社会知觉的含义与类型	38

二、旅游者的社会知觉偏差与运用	41
第三章 旅游者的联想与想象	44
第一节 旅游者的联想	44
一、旅游联想的定义与类别	45
二、旅游者联想的主要表现	49
第二节 旅游者的想象	50
一、旅游想象的定义与类别	51
二、旅游想象理论与规律的运用	54
第四章 旅游者的情绪情感	57
第一节 旅游者情绪情感的含义与内容	57
一、旅游情绪情感的含义及其关系	58
二、旅游者情绪情感的内容与表现形式	59
第二节 旅游者情绪情感的特征及其作用	65
一、旅游者的情绪情感特征与影响因素	65
二、情绪情感对旅游者行为的影响	68
三、旅游者的情绪情感在旅游服务中的应用	68
第五章 旅游者的需要与动机	73
第一节 旅游者的需要	73
一、旅游需要的含义与特征	74
二、旅游需要的类型与发展趋势	77
三、满足现代旅游者需要的对策	81
第二节 旅游者的动机	84
一、旅游动机的含义与作用	85
二、旅游者动机的含义与类型	86
三、旅游者动机的激发	90
第六章 旅游者的态度	92
第一节 旅游者态度的含义与功能	92
一、旅游态度的含义与类型	93
二、旅游态度的特性	95

三、旅游态度的功能	97
第二节 旅游者态度的形成	100
一、旅游态度形成的心理机制	101
二、影响旅游态度形成的因素	102
三、旅游态度与服务态度	104
第三节 旅游态度的改变	106
一、认知失调理论与旅游态度的改变	107
二、劝导与旅游态度的改变	109
三、改变旅游者态度的一般策略	113
第七章 旅游者的个性心理特征	117
第一节 旅游者的气质特征	117
一、气质的含义与特性	118
二、典型的气质类型	120
三、旅游者的气质差异与服务对策	121
第二节 旅游者的性格特征	125
一、性格的含义与特性	125
二、性格的结构特征	126
三、旅游者的性格类型与服务策略	130
第三节 旅游者的能力特征	134
一、能力的含义和个体差异	135
二、旅游者的能力差异与服务原则	137
第八章 旅游群体中的人际交往	142
第一节 旅游群体中的人际沟通	142
一、旅游群体中人际沟通的含义、特点与功能	143
二、旅游群体中人际沟通的心理	146
第二节 旅游群体中的人际沟通方式与沟通障碍分析	148
一、旅游群体中的人际沟通方式	149
二、旅游群体中的人际沟通障碍分析	151
三、旅游服务中的人际沟通改善	153
第三节 旅游群体中的人际关系	156
一、旅游群体中人际关系的含义与特点	158

二、旅游群体中的人际吸引与人际排斥	159
三、旅游群体中的人际交往规律及其运用	162
第九章 旅游群体中的人际影响	167
第一节 旅游群体中的暗示与感染	167
一、旅游群体中的暗示	168
二、旅游群体中的感染	172
第二节 旅游群体中的模仿与从众	175
一、旅游群体中的模仿	176
二、旅游群体中的从众	178
第三节 对旅游团队中特殊行为的调控	181
一、中心人物的作用与团队行为的调控	183
二、旅游团队内的骚动与团队行为的调控	187
第十章 特殊情境中的旅游者心理	191
第一节 旅游者的食宿与交通心理	191
一、旅游者对前厅服务的心理需求与对策	192
二、旅游者对客房服务的心理需求与对策	195
三、旅游者对餐厅服务的心理需求与对策	199
四、旅游者对交通服务的心理需求及对策	202
第二节 旅游者的游览与购物心理	205
一、旅游者在游览过程中的心理特点及服务对策	205
二、旅游者购物时的心理需求及服务对策	208
第三节 旅游者的投诉与诉讼心理	210
一、旅游者的投诉心理与对待原则	210
二、旅游者的诉讼心理与处理原则	213
参考文献	217

第一章 旅游心理学概论

【学习目标】

- 把握什么是旅游心理学，它主要研究哪些内容
- 了解研究旅游心理学的实践价值
- 了解采用哪些方法来研究旅游心理学

【知识要点】

- 旅游心理学的含义
- 旅游心理学的相关学科
- 研究旅游心理学的意义
- 研究旅游心理学的基本方法

第一节 旅游心理学的研究对象

旅游作为一项特殊的社会性行为，其中渗透着形形色色的心理现象，体现着各种各样的心理规律。怎样揭示这些现象，把握这些规律，以便使人们在旅游中得到更如意的收获，并由此推动旅游服务业的进一步发展，就为旅游心理学这门新兴学科的产生、发展与完善创造了契机。

一、旅游心理学的产生

旅游是一种社会活动，有着特定情境中的人际交往。而一切社会活动和人际交往行为都是受意识和心理支配的。在旅游活动中，旅游者选择哪个地方作为旅游目的地，喜欢怎样的旅游内容，采取何种旅游方式，在特殊的情境中有哪些具体的需求，在特殊的群体中有怎样的行为表现等，其中每一个环节都渗透着旅游者的个性，体现着不同层面的心理与行为规律。而旅游业自其诞生伊始，就是以为旅游者提供服务为其根本宗旨的。从事这一行业的经营者、服务

者总是以通过为旅游者提供吃、住、行、游、购、娱等优质服务而取得盈利为目标,因此他们更需要通过了解旅游者的心理与行为规律,才能更好地进行旅游策划、招徕游客、接待游客,更准确地体现优质服务,同时获取更好的经济效益与社会效益。

旅游现象中的心理机制,为旅游心理学的诞生与发展提供了必然性和可能性,促动众多的学者和实践者去探究旅游心理学的研究对象、研究内容,并在实践中予以应用和完善。而旅游心理学作为一门独立的学科出现则是在 20 世纪 80 年代。1981 年,美国 CBI 公司出版了由佛罗里达中心大学老迪克·波普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》一书,第一次从行为科学角度考察旅游和旅游业,从心理学角度分析研究了旅游者的旅游行为,揭开了旅游心理学研究的序幕。^①

二、对旅游心理学研究对象的探讨

作为独立的一门新学科,旅游心理学的研究对象是什么?到目前为止,我国学界对旅游心理学研究对象的探讨,均体现在对旅游心理学的定义中。归纳起来,大致有以下几种观点。

一是认为,“旅游心理学就是运用心理学的原理和方法,研究旅游活动中的人的心理现象及其发展规律的一门科学。其研究对象就是旅游活动中的人的心理活动和行为规律,具体包括旅游者的消费心理、旅游从业人员的服务心理和旅游企业员工的心理”。这种观点在我国最有代表性且被广泛采用,以李昕、孙喜林、甘朝有、舒伯平、吴正平、刘纯、秦明等学者各自编著的旅游心理学类教材为代表。

二是认为,“旅游心理学是研究旅游者心理现象发生和发展规律的科学”。此观点以美国的小爱德华 J 梅奥和陈琦、贾静、邱扶东等学者各自编著的旅游心理学类教材为代表。

三是认为,“旅游心理学是研究旅游者、旅游工作者和旅游地居民在旅游活动中的心理和行为规律的科学”。此观点尤以叶伯平先生主编的旅游心理学类教材为代表。

四是认为,旅游心理学是“关于旅游心理活动系统及旅游心理学研究的科学”。旅游心理学研究对象“主要有两大方面”,即“旅游心理系统”和“旅游心理研究”。旅游心理系统“具体包括旅游心理本身、旅游心理的影响因素及对

^① 张国宪. 旅游心理学[M]. 合肥: 合肥工业大学出版社, 2008: 5.

策”。旅游心理研究“是研究旅游心理的，它一经形成，即把研究自身的体系、方法、意义、历史、基础等确定为自己的研究对象和范畴，以此推动自身的建设”。此观点以邹本涛、赵恒德先生主编的《旅游心理学》为代表。

综上学界对旅游心理学研究对象的探讨，我们认为，无论是把旅游心理学的研究对象界定为“旅游者的消费心理、旅游从业人员的服务心理和旅游企业员工的心理”，还是界定为“旅游者、旅游工作者和旅游地居民在旅游活动中的心理和行为规律”，旅游心理学的外延都过于宽泛，因此在其内容上便必然与相关学科交叉过多，比如与消费行为学，尤其是组织心理学的内容交叉严重，内容雷同。尽管这对旅游心理学研究对象的确立和研究内容的建构有开拓性意义，但不能凸显旅游心理学的特色与独立性。而把旅游心理学的研究对象界定为“旅游者心理现象发生和发展规律”，或者界定为“旅游心理系统”，就避免了上述的不足。尽管其在研究内容上也存有一定的差异，却体现了从不同视角，从不同的层面，对旅游者心理与行为规律的研究与揭示，有助于旅游心理学知识体系的完善。但是我们认为，“旅游心理研究”不应该是旅游心理学的研究对象，应该属于旅游心理学的研究内容。任何学科的研究内容中，都包括了其体系、方法、意义、历史、基础等方面的研究。研究对象与研究内容是相互联系，但又有本质不同的两个方面，不可混淆。

三、旅游心理学的含义

缕析我国旅游心理学的发展可以看出，既然我们都把旅游心理学置于一门“科学”的地位上，那么不论它与多少个学科相交叉，相关联，此门科学都应该有自己特有的研究对象、研究范围、研究内容和学科性质，有不断完善发展的、相对独立的、系统的知识体系。

借鉴学界对旅游心理学研究的对象与内容的研究成果，结合旅游行为的实际情况，可以把旅游心理学定义为：“旅游心理学是一门综合运用多个学科知识，研究不同条件下的旅游者的心理现象与规律，以便为服务旅游者、发展旅游业提供理论依据和心理策略的科学。”为了更准确地理解上述定义的含义，下面再明确几个要点。

（一）旅游心理学的研究对象与研究范围

旅游心理学的研究对象与研究范围是“旅游者”的心理现象与心理规律。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)和旅游地媒体(旅游业)。^①这三个要素相互作用,密切联系,所以使得在以不同要素为主要研究对象的诸多学科,在研究领域、研究内容上也有着密切联系甚至是交叉,在某些研究成果上可以互相借鉴。但这并不能模糊这些学科的研究范围,研究范围模糊,研究对象也必然不清楚。如对旅游业中的从业人员,不同旅游企业员工心理的探索与行为的调控,必须由“研究一定组织中的人的心理与行为规律”的组织行为学来承担;旅游心理学的研究成果对旅游资源的保护与开发确有一定的指导意义,但是“旅游资源的保护与开发心理”应该隶属于旅游规划这一学科的研究范围。旅游者才是旅游行为的主体,因此旅游心理学的研究对象与范围只能是“旅游者”的心理现象与规律。我们甚至都可以把旅游心理学称为“旅游者心理学”。

(二) 旅游心理学的主要内容

在确定了旅游心理学的研究对象与研究范围是旅游者的心理现象与规律后,旅游心理学的研究内容就必然是要研究旅游者在“不同条件下”的心理现象与规律。这里的“不同条件”是指旅游者的不同存在状态,如以社会个体存在时、以团队或群体成员存在时、在特殊地点和氛围即特殊情境中存在时等条件。这些就决定了旅游心理学的内容既要探究旅游者作为社会个体时的心理现象,包括旅游者的感知觉、旅游者的联想与想象、旅游者的情绪与情感、旅游者的需要与动机、旅游者的态度、旅游者的气质与性格等,揭示其心理规律的应用价值;也要探究旅游者在旅游群体的人际互动中、人际影响中存在的心理与行为规律性,并阐明这些规律的应用;还要分析旅游者在特殊情境中,如在宾馆、饭店、购物、景点游览等具体情境中的心理活动规律,从而总结旅游服务的原则与策略。

(三) 旅游心理学的学科性质

旅游心理学的研究是综合运用了多个学科的知识,如普通心理学、社会心理学、旅游学、消费行为学等学科的知识,是一门交叉性、边缘性学科。它的研究目的是为旅游服务和旅游业的发展提供理论与策略性的指导,体现它的实践借鉴价值,所以旅游心理学不仅是一门理论性学科,还是一门实用性较强的学科,属于应用心理学的范畴。

^① 张国宪. 旅游心理学[M]. 合肥: 合肥工业大学出版社, 2008: 4.

第二节 旅游心理学与相关学科的关系

旅游心理学作为一门交叉性、边缘性的学科，具有多个学科的理论基础。其中普通心理学、社会心理学、旅游学、消费者行为学与它的关系较为密切。了解旅游心理学与主要相关学科的关系，也有益于我们进一步理解旅游心理学的研究对象。

一、普通心理学

普通心理学，简称心理学，是一切心理学科的基础，也是旅游心理学的直接理论来源。普通心理学的重要概念，如知觉、联想、想象、情绪、感情、需要、动机、态度、气质、性格、能力等，都被旅游心理学借鉴，并由此衍生出自己的专业术语，例如，旅游知觉、旅游需要、旅游动机、旅游兴趣、旅游态度等。旅游心理学的某些研究方法，也是直接采用了普通心理学的研究方法。由此，我们有必要在这里对普通心理学的基本内容做一比较详细的介绍。

（一）心理学的历史

英文中的“心理学（Psychology）”一词源于希腊文，意思是灵魂的科学。自有人类以来，人们就对灵魂问题即自身心理活动现象开始了探索，最早的这种探索在西方是以“灵与肉”的关系出现，在中国则是以“形与神”的关系存在。公元前4世纪古希腊哲学家亚里士多德撰写出了被誉为欧洲史上第一本关于心理学的专著《论灵魂》，讨论了心理活动与肉体的关系。他认为，灵魂是形式，身体是质料，两者是统一不可分割的。它们之间的关系犹如“割”之于“斧”；没有“斧”，“割”也不存在。不过他把灵魂看做是生命的本质，身体只是灵魂的工具，只有灵魂才能使身体的动作得以实现。在中国，先秦时期的思想家们提出了形神关系问题。如《荀子·天论》中就说：“形具而神生”，是说人的躯体是自然界的产物，而人的心理又是由躯体所派生的，人的身形成了，也就有了心理。但是中西方的这些讨论，主要是在哲学的框架下进行的思辨与猜想，没能建立客观的研究方法和系统的理论。因此在漫长的时期内，并没有形成科学的心理学，而只能称为哲学的心理学。19世纪以来，自然科学得到迅速发展，生理学、生物学等学科得到了长足的发展，人们获得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，出

现了一批尝试用实验的方法研究人的心理现象的探索者。德国生理学家、哲学家威廉·冯特是其中的杰出代表。1879年，冯特在莱比锡大学建立了世界上第一座心理学实验室，用科学实验的方法来研究人的心理现象，标志着心理学的诞生，因此冯特被誉为心理学之父，1879年被称为心理学的独立年。

在心理学形成伊始，就存在不同的流派，如以冯特为代表的构造主义学派，以韦特海默为代表的格式塔心理学派和以詹姆士、杜威为代表的机能主义学派。而比较著名和有影响力的流派是形成于20世纪的三大流派，即精神分析学派、行为主义学派和人本主义学派。这些学派从不同的角度深化了人们对自身心理活动规律的认知与把握，并为心理学理论在多个领域里的应用奠定了基础。

（二）普通心理学的基本内容

普通心理学，是研究人的心理现象的发生、发展及其规律的科学。人的心理现象尽管纷繁复杂，但是如果从心理活动的动态变化过程和比较稳定的特征这两个方面来把握，可以把人的心理现象分为心理过程和个性心理两个层面。

1. 心理过程

心理过程是指心理活动发生、发展和完成的过程，主要包括认识过程、情感过程和意志过程。也可以简称为知、情、意的过程。这三个过程都是由客观事物引起的心理活动的不同方面。它们相互区别，又互相联系，是一个统一的整体。

（1）认识过程

认识过程又称认知过程，是人脑对客观对象的属性及其本质联系的反映。由感觉、知觉、记忆、想象、思维等一系列认识环节所构成。

感觉是一种最简单的心理现象，它是对直接作用于感觉器官的事物现象的个别属性（颜色、声音、气味等）的反映，是最低级的一种心理过程，它是认识事物的开端。

知觉是直接建立在感觉基础之上的，是对作用于我们感觉器官的事物现象和属性的整体反映。知觉是思维的窗口，正是在知觉的基础上，我们能够认识到事物的名称、性能、因果关系等意义。人们往往把感觉和知觉合称为“感知”。

人们在感知过程中所形成的对客观事物的反映，不会因事物不再作用于感官而消失，而是以经验的形式在头脑中留下痕迹并保持相当的一段时间，在一定条件下，还能重现出来，这就是记忆，所以记忆实际上是对自身经验的识记、保持和再现的心理过程。

想象是利用头脑中已有的知识经验去设想、构思一些新形象、新事物的过程。想象是创造活动的重要心理条件。依照不同的标准划分，想象可分为许多